



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

Corso di Laurea in Statistica per l'analisi dei dati.

Dipartimento di Scienze Economiche Aziendali e Statistiche

**Analisi della qualità percepita dai pazienti sulle
prestazioni ambulatoriali e sui ricoveri dell'A.O.U.
Policlinico “Paolo Giaccone” di Palermo**

TESI DI LAUREA DI

Diego Mangano

RELATORE

Prof. Massimo Attanasio

TUTOR AZIENDALE

Dott.sa Barbara Ciardelli

ANNO ACCADEMICO 2016 - 2017

TRIENNALE



INDICE

CAPITOLO 1: INTRODUZIONE

- 1.1 Che cosa è la Customer satisfaction?
- 1.2 Obiettivi del tirocinio
- 1.3 Struttura della relazione

CAPITOLO 2 : SCHEDE DI INTERVISTA

- 2.1 Scheda d'intervista sulla qualità dei servizi diagnostici ed ambulatoriali
- 2.2 Scheda d'intervista sulla qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

CAPITOLO 3: LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

- 3.1 Il Campione
- 3.2 Analisi dei grafici per reparti aggregati
- 3.3 Pre-visita
- 3.4 Visita
- 3.5 Post-visita
- 3.6 Valutazione complessiva

CAPITOLO 4: I RICOVERI

- 4.1 Il Campione
- 4.2 Analisi dei grafici per reparti aggregati
- 4.3 Assistenza da parte degli infermieri
- 4.4 Assistenza da parte dei medici
- 4.5 L'ambiente ospedaliero
- 4.6 La sua esperienza in ospedale
- 4.7 Alla dimissione
- 4.8 Valutazione complessiva

CONCLUSIONI

ALLEGATO 1: Scheda di intervista per le prestazioni ambulatoriali

ALLEGATO 2: Scheda d'intervista per i ricoveri

CAPITOLO 1

INTRODUZIONE

1.1 Che cosa è la Customer Satisfaction

La Customer Satisfaction, che tradotto letteralmente in italiano vuol dire “Soddisfazione del cliente”, è un insieme di tecniche volte a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente al fine di migliorare il prodotto/servizio offerto.

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative esplicite e latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio.

Rilevare la customer satisfaction per un’azienda privata o un ente pubblico significa quindi attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei prodotti/servizi offerti.

Per un’azienda pubblica come l’Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Paolo Giaccone di Palermo la customer satisfaction può rispondere alle seguenti finalità:

- Rilevare il grado di soddisfazione delle utenze che usufruiscono dei servizi di ambulatorio, ricovero e day hospital
- Raccogliere idee e suggerimenti al fine di migliorare i servizi offerti
- Rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia delle utenze verso l’azienda sanitaria in questione

In altre parole l’indagine di customer satisfaction si occupa di valutare la qualità percepita dagli utenti dei servizi offerti dall’azienda, ed è proprio la qualità, e la maniera in cui viene valutata, il tema centrale di questa relazione.

1.2 Obiettivi del tirocinio

La presente relazione costituisce il rapporto finale dello Stage condotto presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Paolo Giaccone di Palermo nel periodo marzo-maggio 2017. L'obiettivo principale è quello di fornire i risultati della valutazione della qualità dei servizi del Policlinico, nell'anno 2016, attraverso le risposte fornite dagli utenti ai questionari di valutazione. Questa relazione fa riferimento ad un altro lavoro condotto dal Dipartimento SEAS dell'università di Palermo e dell'AOU Policlinico di Catania che ha messo a confronto 20 aziende ospedaliere Siciliane nell'anno 2016.

Le interviste sono state svolte telefonicamente da un gruppo di operatori sanitari che hanno chiamato gli utenti che sono stati ricoverati o che hanno avuto una prestazione ambulatoriale entro 30 giorni la dimissione dall'ospedale.

Molto utile per la raccolta dei dati è stata l'applicazione web CUSTAT nella quale venivano caricati i dati degli utenti con le rispettive interviste dagli operatori sanitari che le svolgevano o da personale autorizzato a farlo. Questa piattaforma, che è ancora in utilizzo per l'indagine del 2017, consente di vedere l'elenco delle persone da intervistare o che sono state intervistate e di, eventualmente, aggiungere qualcosa all'occorrenza.

Dall'analisi di questi dati ne è venuto fuori che in alcuni reparti, come quelli del gruppo di Chirurgia, vengono riscontrati giudizi positivi se si tratta di Ricoveri mentre la situazione peggiora leggermente se si tengono conto delle prestazioni ambulatoriali, e viceversa.

1.3 Struttura della relazione

Questa relazione è strutturata in tre capitoli e alla fine ci sono le conclusioni generali. Il primo capitolo riguarda i questionari utilizzati per l'indagine di soddisfazione. Il secondo capitolo illustra le dichiarazioni sulla qualità dei servizi ambulatoriali nel 2016. Il terzo capitolo illustra le dichiarazioni sulla qualità dei servizi di ricovero nel 2016 e nel primo quadrimestre del 2017. Questo perchè i ricoveri analizzati nel 2016 erano poco più di 100 e era necessario avere un campione più numeroso. Invece i servizi di day hospital non vengono analizzati poichè le interviste nell'anno 2016 del Policlinico di Palermo erano di poco superiori a 30 e non era possibile fare confronti tra i vari reparti aggregati.

CAPITOLO 2

SCHEDE DI INTERVISTA

2.1 Scheda d'intervista sulla qualità dei servizi diagnostici ed ambulatoriali

La scheda d'intervista si compone di 4 aree e in ciascuna di queste 4 aree sono presenti delle domande sulle prestazioni ambulatoriali.

Queste 4 aree sono:

- Pre-visita
- Visita
- Post-visita
- Valutazione complessiva

Nella Pre-visita vi sono delle domande che riguardano gli aspetti preliminari di una visita ambulatoriale, per esempio: il motivo della scelta della struttura, il mezzo di prenotazione della visita, l'accessibilità e l'organizzazione della struttura.

Nella Visita vi sono delle domande che riguardano il lavoro dello staff sanitario, nello specifico: gli operatori sanitari, gli infermieri e i medici.

Nel Post-visita viene chiesto all'intervistato se ha avuto informazioni su cosa fare e dove andare per la terapia di cui si ha bisogno e a chi rivolgersi in caso di necessità.

Infine nella Valutazione complessiva viene chiesto un giudizio da 0 a 10 (dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 è la migliore) riguardo alla prestazione ricevuta nel complesso e inoltre se l'intervistato consiglierebbe la struttura ad amici e parenti.

Il testo della scheda viene riportato alla fine della relazione nell'allegato Allegato 1.

2.2 Scheda d'intervista sulla qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

La scheda d'intervista si compone di 6 aree e in ciascuna di queste 6 aree sono presenti delle domande sui ricoveri. A differenza della scheda d'intervista sulla qualità dei servizi ambulatoriali, nell'analisi dei ricoveri si deve tenere conto anche di altre variabili (come per esempio i servizi di alloggio e di pronto intervento) oltre al lavoro dello staff sanitario con finalità differenti.

Le 6 aree sono:

- Assistenza da parte degli infermieri
- Assistenza da parte dei medici
- Ambiente ospedaliero
- La sua esperienza in ospedale
- Alla dimissione

- Valutazione complessiva

Nell'Assistenza da parte degli infermieri viene chiesto all'intervistato come valuta il lavoro svolto dagli infermieri in termini di cortesia, ascolto, spiegazioni delle cose, aiuto ricevuto dopo aver premuto il pulsante di chiamata ed infine viene chiesto se il personale infermieristico sia sufficiente; quest'ultima domanda serve a controllare la coerenza nelle risposte date prima, perchè presumibilmente se il personale infermieristico risulta sufficiente allora risulta anche efficiente ed efficace.

Nell'Assistenza da parte dei medici viene chiesto all'intervistato (così come nella parte che riguarda gli infermieri) come valuta il lavoro svolto dai medici in termini di cortesia, ascolto, spiegazioni delle cose ed infine viene chiesto se il personale infermieristico sia sufficiente, per lo stesso motivo della domanda posta agli infermieri.

Nell'area che riguarda l'Ambiente ospedaliero ci sono domande che riguardano la pulizia degli ambienti e la silenziosità delle camere durante la notte.

Ne La sua esperienza in ospedale ci sono delle domande che riguardano più nel dettaglio l'aiuto ricevuto da parte di medici, infermieri ed operatori sanitari, per esempio se il paziente ha avuto bisogno di aiuto per andare in bagno e se ne ha avuto bisogno l'aiuto è stato dato subito, oppure se durante la permanenza in ospedale il paziente ha avuto bisogno di farmaci per il dolore, se i farmaci li aveva assunti per la prima volta e se il personale dell'ospedale aveva comunicato al paziente a cosa servissero i farmaci somministrati e l'hanno tenuto informato di eventuali effetti collaterali.

Alla dimissione viene chiesto all'intervistato dove si dirige e se ha ricevuto le informazioni necessarie per affrontare il suo problema.

Infine nella Valutazione complessiva viene chiesto di formulare un giudizio da 0 a 10 (dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 è la migliore) riguardo il trattamento ricevuto nel complesso e inoltre se l'intervistato consiglierebbe la struttura ad amici e parenti.

Il testo della scheda viene riportato alla fine della relazione nell'allegato Allegato 2.

CAPITOLO 3

LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

3.1 Il Campione

L'unità statistica è la prestazione ambulatoriale e non il paziente, visto che potrebbe capitare che un paziente abbia fatto ricorso a più prestazioni. Dalle tabelle riportate sotto si può notare che questo campione è formato prevalentemente da prestazioni ambulatoriali di femmine, che sono quasi il doppio rispetto a quelle dei maschi. Le unità operative che operano nei reparti sono state raggruppate in gruppi di reparti aggregati (che d'ora in poi chiamerò soltanto "reparti"); inoltre i reparti aggregati di Anestesia, Cardiologia, Ortopedia e Ostetricia sono stati raggruppati a loro volta nella categoria "Altro" e, i reparti (aggregati) di Medicina generale e Medicina specialistica sono stati raggruppati insieme. Questa scelta è stata fatta per avere, all'interno di ogni categoria, un numero consistente di ossevizioni.

Sesso	Età	Titolo di studio				Totale
		Ness./Elem.	Media	Superiore	Laurea	
F	<18	2	1	0	0	3
	18-35	1	14	28	9	52
	36-50	9	37	46	18	110
	51-65	16	48	58	14	136
	66-85	51	22	14	9	96
	>85	4	1	0	0	5
Totale		83	123	146	50	402

Sesso	Età	Titolo di studio				Totale
		Ness./Elem.	Media	Superiore	Laurea	
M	<18	0	3	0	0	3
	18-35	0	5	16	4	25
	36-50	4	11	19	5	39
	51-65	6	34	22	7	69
	66-85	29	25	16	7	77
	>85	1	0	2	0	3
Totale		40	78	75	23	216

Reparti aggregati	
Chirurgia	145
Laboratorio	101
Medicina generale e specialistica	199
Servizi	104
Altro	69
Totale	618

3.2 Analisi dei grafici distinti per reparti aggregati

In via preliminare si riportano dei grafici radar che danno un'idea generale della distribuzione delle risposte positive per reparti aggregati in termini percentuali, dove:

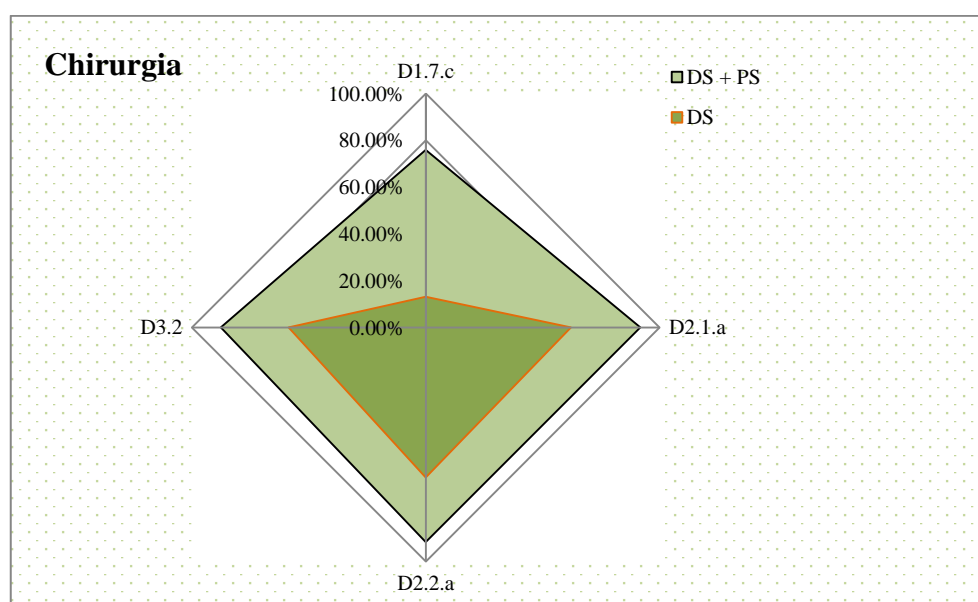
- “Decisamente si e più si che no” (DS + PS) è contrassegnato dalla linea nera esterna del quadrilatero
- “Decisamente si” (DS) è contrassegnato dalla linea arancione interna del quadrilatero.

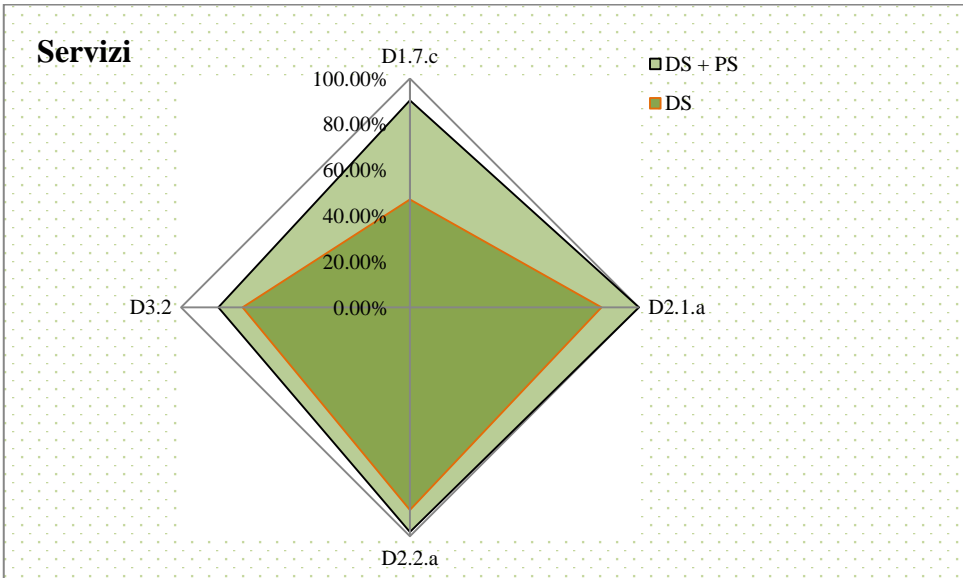
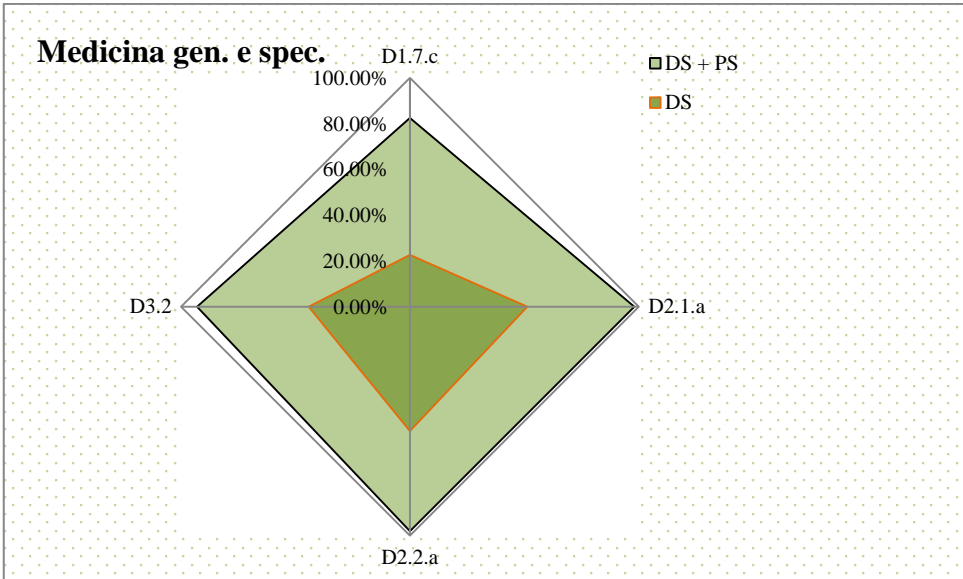
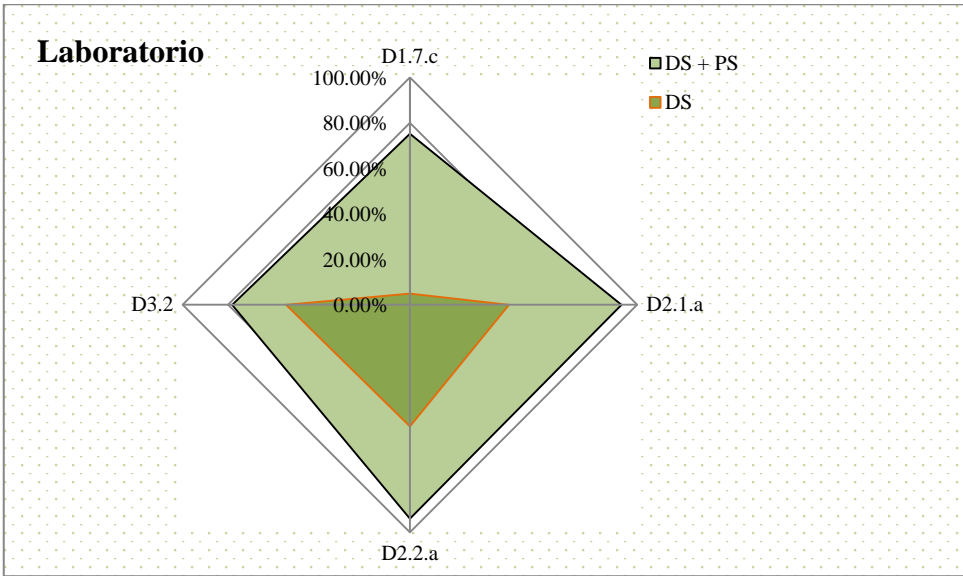
Il grafico radar descrive le dichiarazioni dei pazienti su quattro dimensioni, permettendo, da un lato il confronto tra i reparti e, da un altro lato, il confronto tra dimensioni all'interno dello stesso reparto.

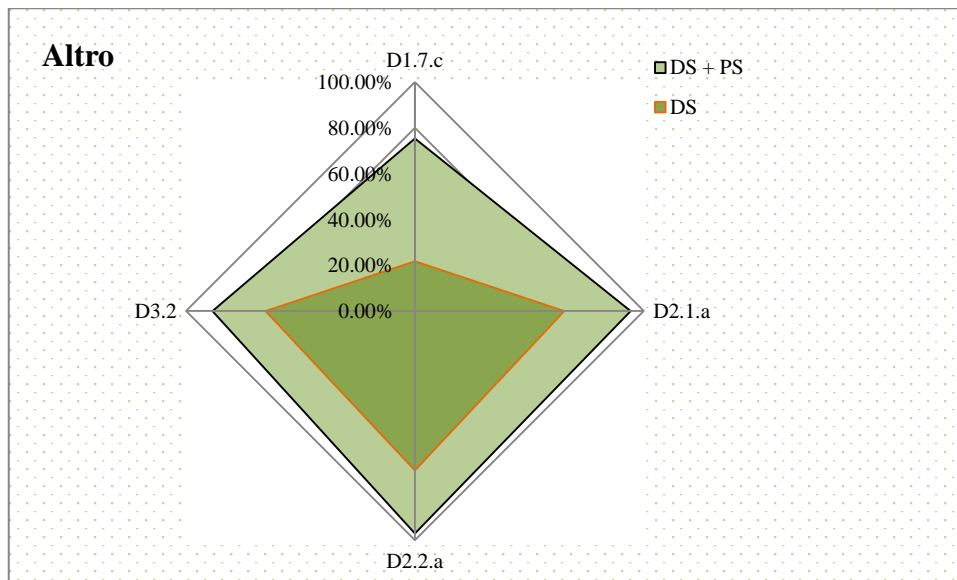
Ogni vertice del quadrilatero corrisponde ad una domanda della scheda d'intervista. Queste domande prese in considerazione sono:

- D1.7.c: “Questo presidio è ben organizzato secondo lei in termini di pulizia dei locali attesa?”
- D2.1.a: “Come valuta gli infermieri/operatori sanitari in termini di Cortesia?”
- D2.2.a: “Come valuta il personale medico in termini di Cortesia?”
- D3.2: “Alla fine della visita le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?”

Le quattro domande del grafico sono state scelte per rappresentare la valutazione pre-visita la visita (una domanda per infermieri/ operatori sanitari e una per i medici) e il post-visita, mentre la valutazione complessiva verrà descritta in seguito.







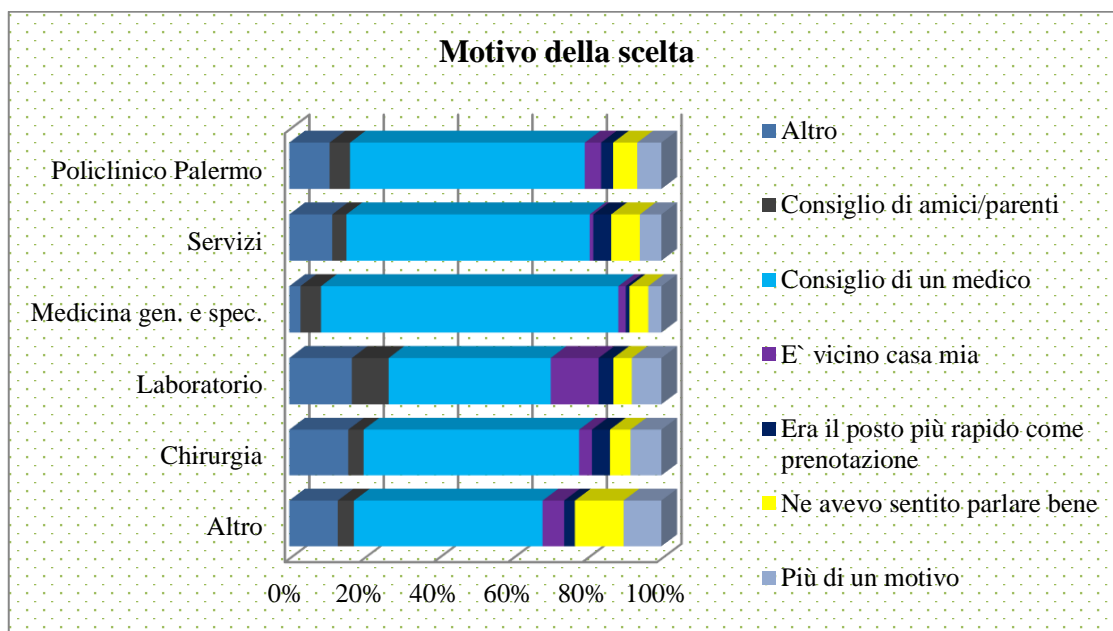
Le differenti forme assunte dai quadrilateri risultanti evidenziano il diverso peso che queste quattro dimensioni hanno nei vari reparti ma anche la diversa valutazione che ne deriva. Osservando i grafici si può immediatamente dedurre che:

- La differenza tra le aree chiare e quelle scure dei quadrilateri, in ciascun grafico per reparto, mette in luce l'attendibilità dei risultati poichè evidenzia una diversificazione nelle risposte alla domanda nelle sue due modalità di risposta qui considerate ("Decisamente sì" e "più sì che no"). Pertanto, sebbene entrambe le categorie possono essere considerate "positive", al loro interno esiste una differenza nelle frequenze percentuali. Questa differenza evidenzia inoltre dove i reparti potrebbero migliorare in alcune dimensioni per essere Eccellenti. Ad esempio nei reparti di Medicina e Laboratorio queste differenze sono più marcate.
- L'area totale dei due quadrilateri, e quindi la zona colorata del grafico, sintetizza complessivamente la valutazione positiva del reparto da parte dei pazienti.
- L'eventuale forma del radar allungata su un vertice e ridotta sugli altri, caratterizza reparti che suppur valutati pienamente positivi in alcune dimensioni, potrebbero migliorare in alcune dimensioni. Ad esempio la dimensione che riguarda la pulizia dei locali attesa, che sembrerebbe essere un punto debole per tutti i reparti.

A parte la pulizia dei locali, che come già detto, è un punto debole per tutta l'azienda, i reparti di medicina e laboratorio potrebbero migliorare, per essere eccellenti, nelle dimensioni in generale (specialmente quelle relative alla cortesia), in quanto l'area in verde scuro è decisamente piccola confrontandola con gli altri reparti.

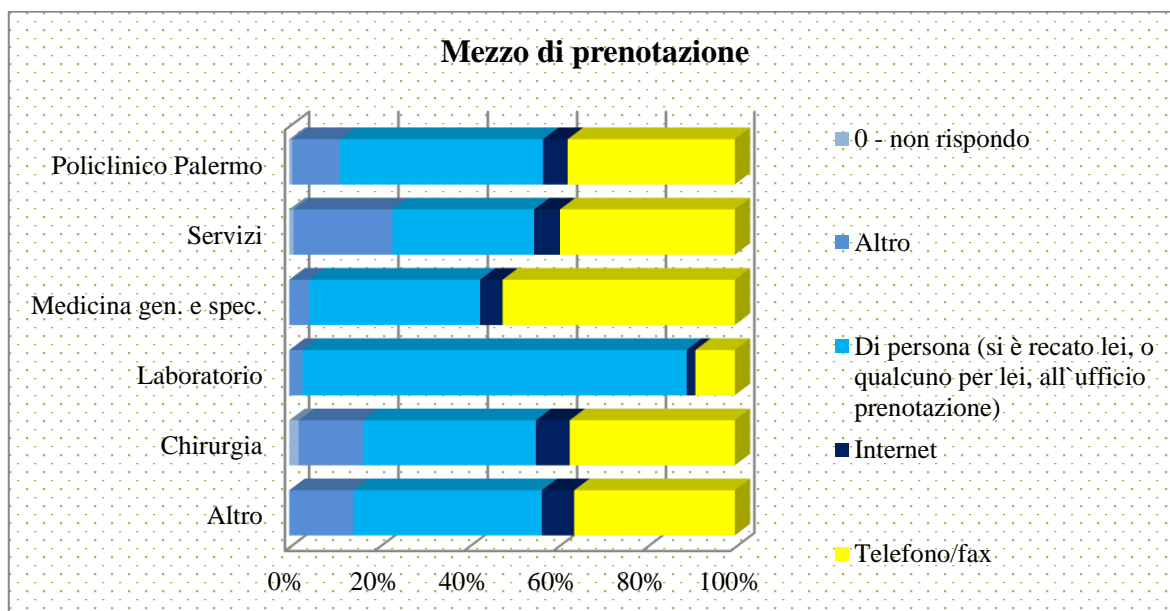
3.3 Pre-visita

3.3.1 Scelta della struttura



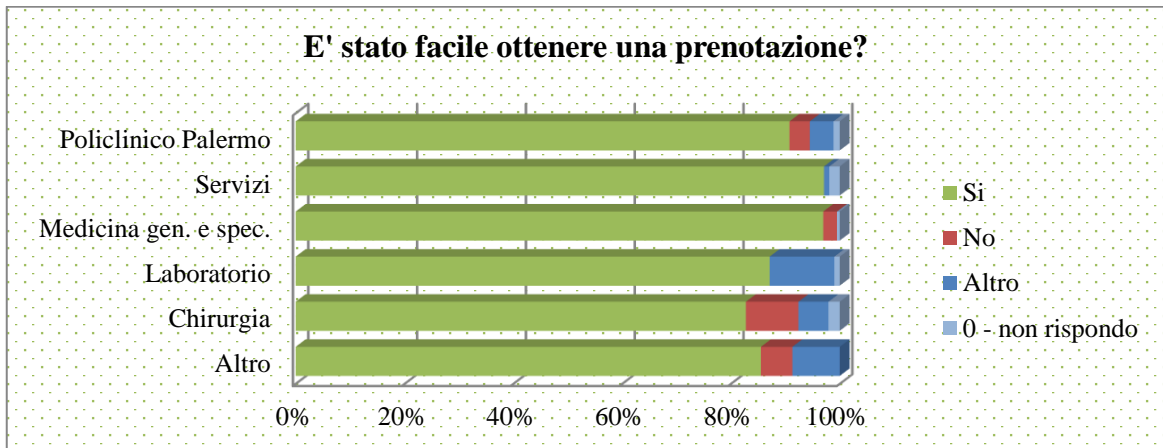
La scelta della struttura, da come si può vedere dal grafico qui sopra che mette a confronto i reparti aggregati con tutta l'azienda, è stata fatta seguendo prevalentemente i consigli di un medico. Per quanto riguarda le analisi di laboratorio, oltre che per i consigli di un medico, emerge che il 13% di queste prestazioni sono state scelte perchè la struttura era vicino il domicilio della persona intervistata.

3.3.2 Prenotazione

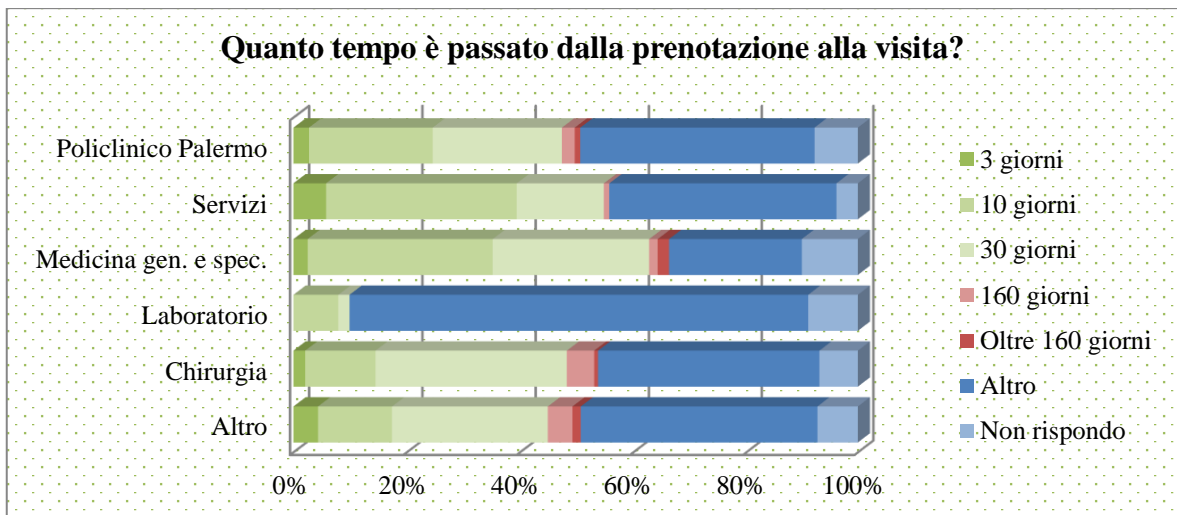


Guardando la distribuzione generale dell'azienda sembrerebbe che i pazienti che si recano all'ufficio di prenotazione direttamente siano di più rispetto a tutto il resto, invece guardando i reparti di medicina sembrerebbe che sia il telefono il mezzo più usato per prenotare una

visita. Oppure guardando i servizi ci si accorge che un 22% di prestazioni siano state prenotate con altri mezzi (non specificati).

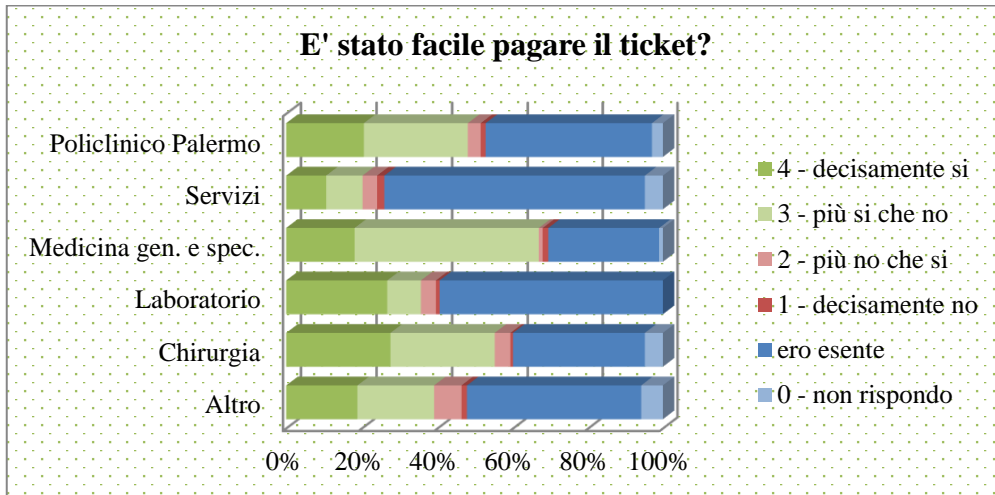


Per quanto riguarda la domanda del grafico qui sopra occorre premettere che quest'ultima riporta le dichiarazioni di chi è riuscito a prenotarsi, mentre non è noto chi non ci è riuscito per varie ragioni. Comunque il grafico mostra che, per chi ci è riuscito, è stato facile, più o meno in tutti i reparti, ottenere una prenotazione.



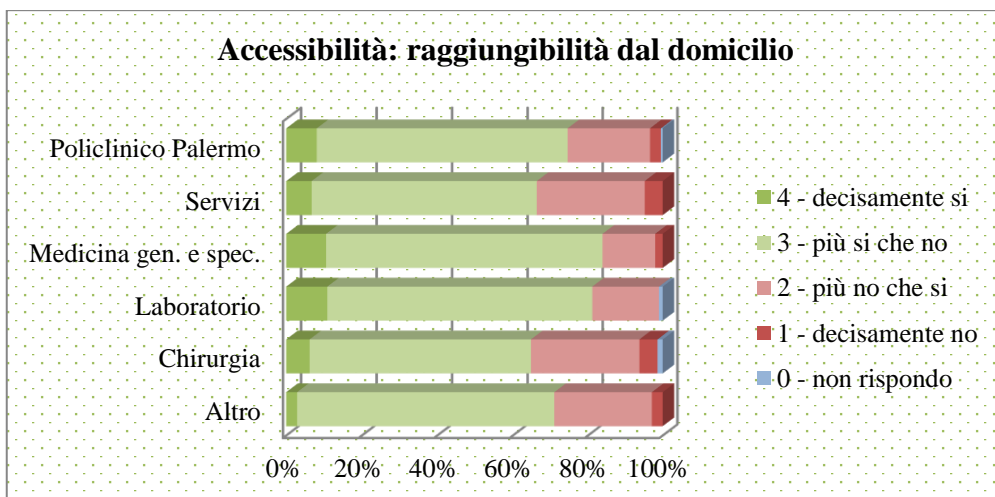
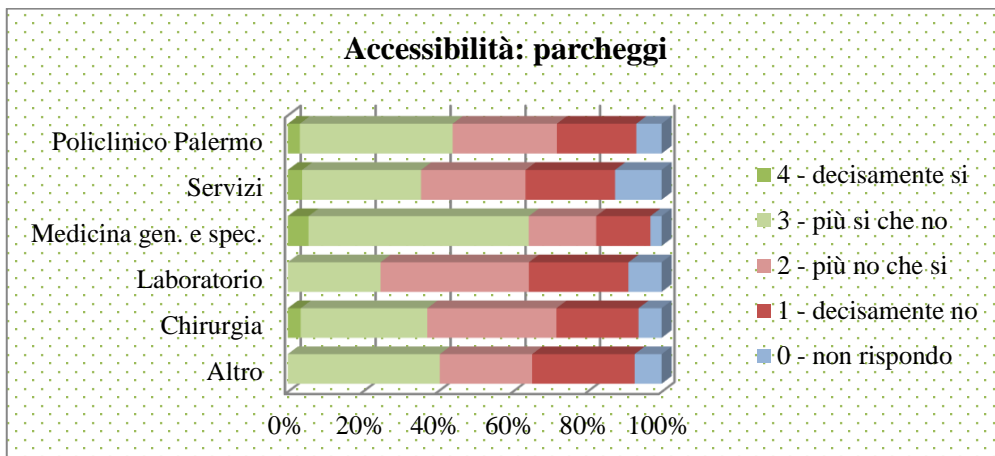
Nella domanda qui sopra le risposte sono decisamente variabili di reparti in reparti. Inoltre nel questionario nella modalità di risposta "Altro" era presente accanto uno spazio dove si era tenuti a specificare il tempo passato, ma nel dataset non è stato specificato nulla e quindi non è stato possibile valutare bene questa domanda. Il dato più evidente è quello delle analisi di laboratorio dove su 101 prestazioni di 82 (81%) non se ne conosce il tempo.

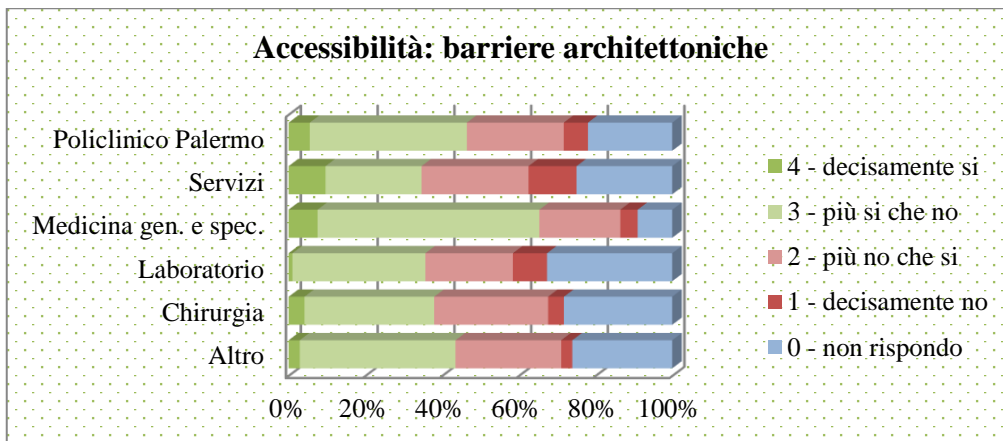
3.3.3 Ticket



Dal grafico qui sopra sembrerebbe che non sia difficile, nei vari reparti, pagare il ticket, invece quello è degno di nota è il numero di esenzioni al ticket che varia. Ad esempio per i servizi il 69% delle prestazioni effettuate erano esenti da ticket, così come per il laboratorio dove le prestazioni esentate sono il 59%. Mentre nei reparti di medicina e di chirurgia le esenzioni sono rispettivamente del 30% e del 35% sul totale delle prestazioni esaminate per ciascun gruppo di reparti.

3.3.4 Accessibilità



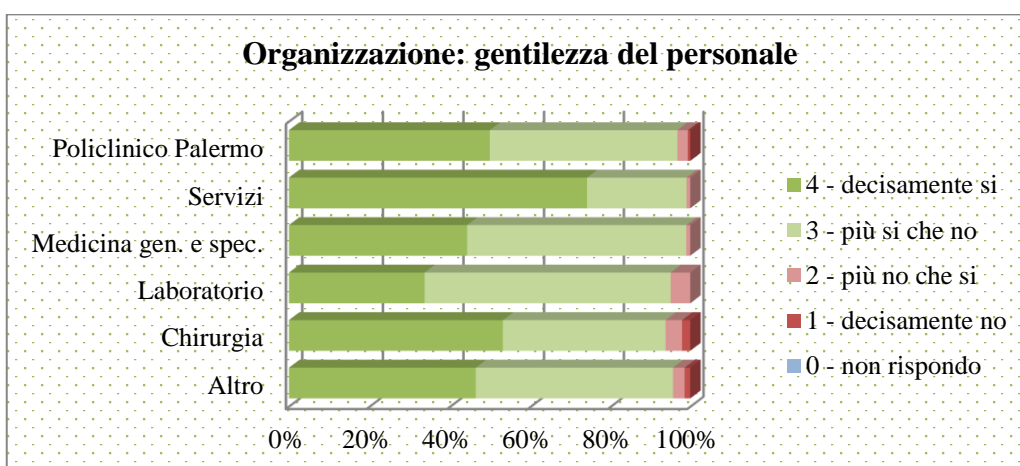
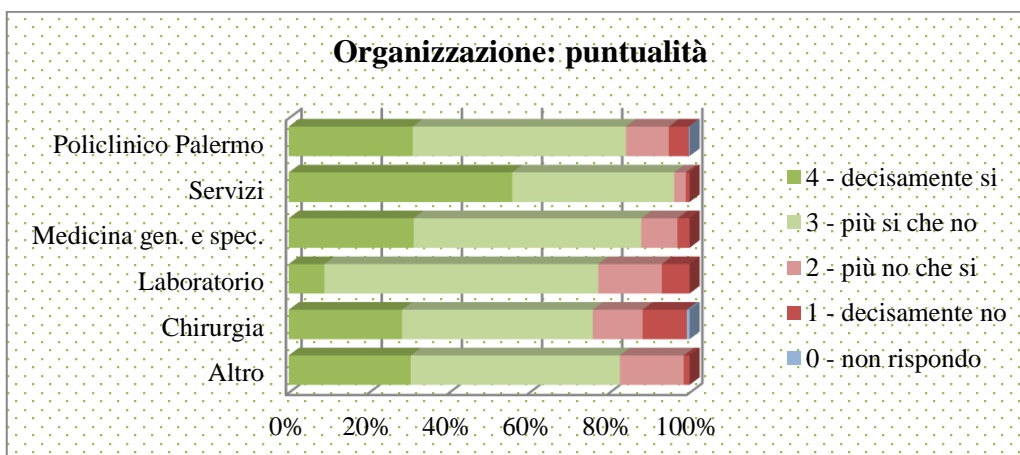


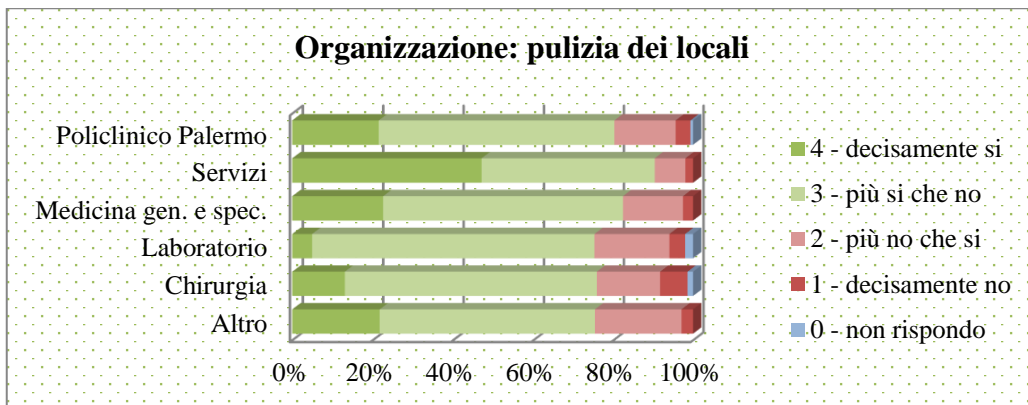
L'accessibilità della struttura viene misurata in funzione dei parcheggi, della raggiungibilità dal domicilio e delle barriere architettoniche.

I grafici qui sopra tendono ad evidenziare con dei colori (celeste: non risposte; rosso: risposte negative; verde: risposte positive) le distribuzioni di queste domande.

Nella domanda dei parcheggi si nota immediatamente che purtroppo ci sono più risposte negative che positive (o non risposte). Mentre per le barriere architettoniche il tasso di non risposta (22%), rispetto alle altre due domande, è più alto ma ci sono più risposte positive che negative.

3.3.5 Organizzazione

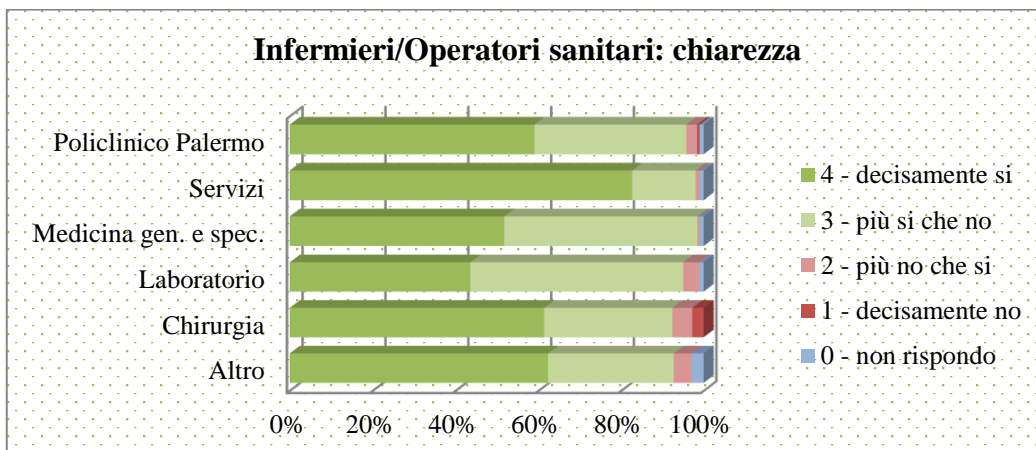
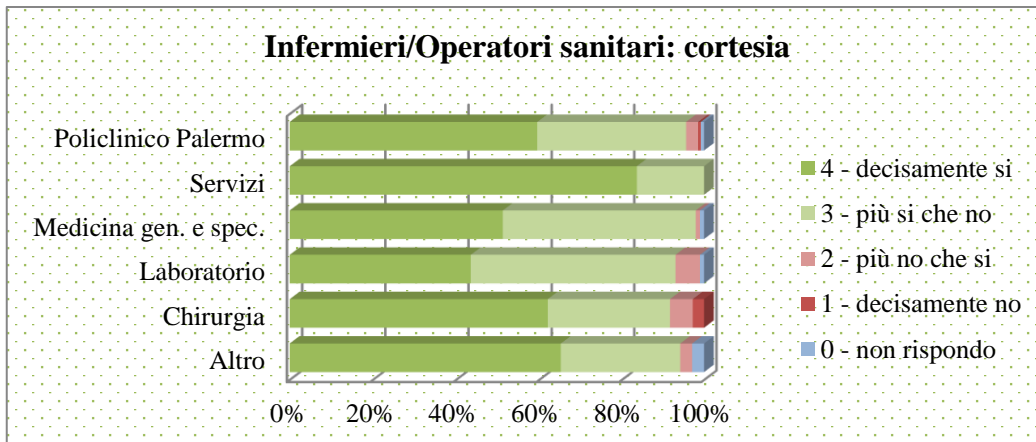




Per quanto riguarda la puntualità, la gentilezza del personale e la pulizia dei locali attesa emerge fuori che i reparti aggregati di laboratorio e chirurgia sono, anche se di pochissimo, più critici degli altri. Dai grafici sembrerebbe che il gruppo di chirurgia dovrebbe impegnarsi di più per raggiungere l'eccellenza in puntualità ma anche in gentilezza del personale, perchè sono più evidenti, rispetto agli altri reparti, le risposte negative. Mentre la pulizia dei locali, come già detto nel paragrafo 3.2, è una punto debole per tutta l'azienda, elemento che dovrebbe essere oggetto di miglioramento.

3.4 Visita

3.4.1 Infermieri e Operatori sanitari



Infermieri e Operatori sanitari sono due figure professionali diverse e con incarichi differenti, ma in questa indagine vengono valutate assieme. Comunque il servizio offerto da loro sembra aver ricevuto delle valutazioni positive per entrambe le domande.

Il gruppo dei servizi è quello che ha ricevuto più risposte “decisamente” positive, mentre in chirurgia emergono alcune risposte anche “decisamente” negative.

Inoltre le distribuzioni delle risposte date in “cortesia” e “chiarezza” sono simili, e questo lascerebbe pensare che ci sia una concordanza nelle risposte date a queste due domande.

Viene quindi riportata qui a seguire una tabella a doppia entrata con le frequenze percentuali congiunte di risposte date a queste due domande:

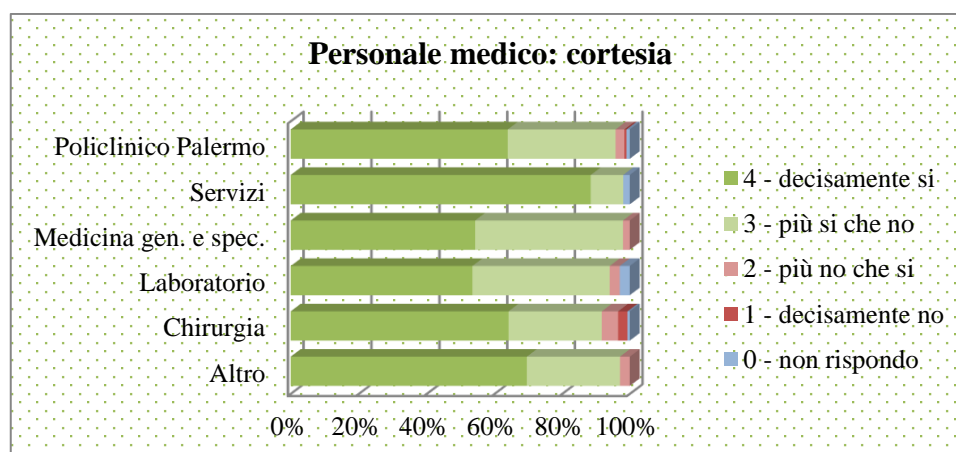
Cortesia	Chiarezza					Totale
	4 - decisamente si	3 - più si che no	2 - più no che si	1 - decisamente no	0 - non rispondo	
4 - decisamente si	58,74%	0,32%	0,32%	0,00%	0,16%	59,55%
3 - più si che no	0,32%	35,44%	0,32%	0,00%	0,00%	36,08%
2 - più no che si	0,00%	0,97%	1,94%	0,00%	0,00%	2,91%
1 - decisamente no	0,00%	0,00%	0,00%	0,65%	0,00%	0,65%
0 - non rispondo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,81%	0,81%
Totale	59,06%	36,73%	2,59%	0,65%	0,97%	100,00%

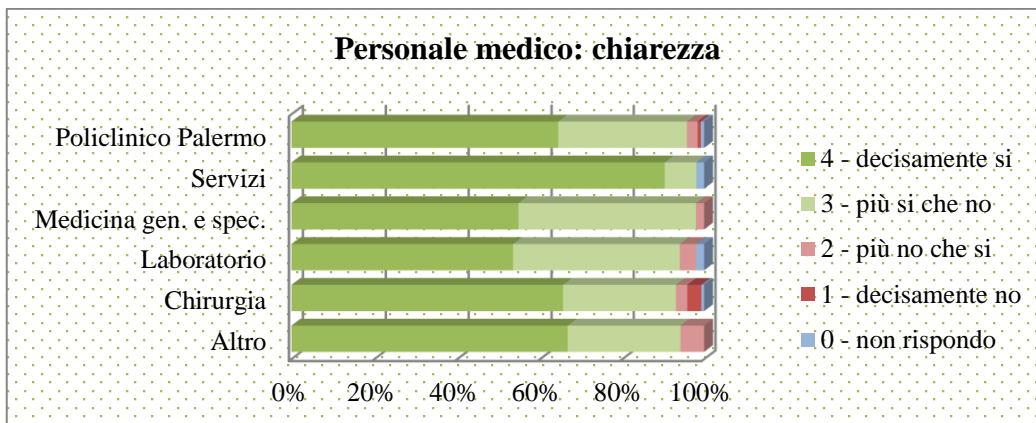
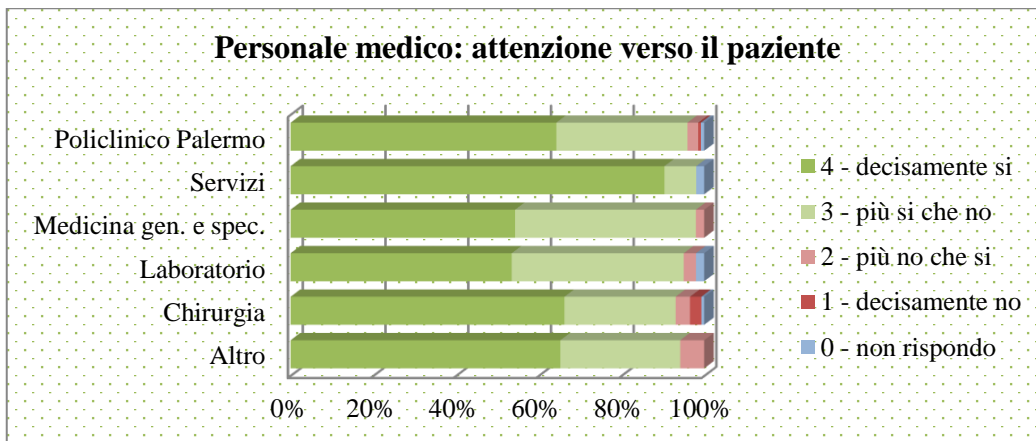
Calcolando un indice di concordanza dato dalla somma di tutte le percentuali che stanno nella diagonale principale (quelle in rosso), si ha:

$$I(C) = 58,74\% + 35,44\% + 1,94\% + 0,65\% + 0,81\% = 97,57\%$$

Si deduce che il 97,57% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto alla Cortesia e alla Chiarezza. Sembra quindi che i pazienti non distinguano tra le due domande e/o gli intervistatori non abbiano sottolineato la differenza tra Cortesia e Chiarezza al momento dell'intervista.

3.4.2 Personale Medico





Anche il personale medico viene valutato in termini di cortesia e chiarezza e in più, rispetto ad infermieri ed operatori sanitari, viene valutata anche l'attenzione verso il paziente.

Le risposte date dai pazienti tutto sommato sono positive, a parte che in chirurgia emerge qualche risposta "decisamente" negativa, ma sono poche. Inoltre anche qui le distribuzioni delle risposte date a queste tre domande sono simili, e quindi si valuta la concordanza, a due a due, di queste:

Cortesia	Attenzione verso il paziente					Totale
	4 - decisamente si	3 - più si che no	2 - più no che si	1 - decisamente no	0 - non rispondo	
4 - decisamente si	62,94%	0,81%	0,16%	0,00%	0,00%	63,92%
3 - più si che no	0,65%	30,58%	0,49%	0,16%	0,00%	31,88%
2 - più no che si	0,32%	0,32%	1,94%	0,00%	0,00%	2,59%
1 - decisamente no	0,16%	0,00%	0,00%	0,49%	0,00%	0,65%
0 - non rispondo	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,81%	0,97%
Totale	64,24%	31,72%	2,59%	0,65%	0,81%	100,00%

$$I(C) = 62,94\% + 30,58\% + 1,94\% + 0,49\% + 0,81\% = \mathbf{96,76\%}$$

Cortesia	Chiarezza					Totale
	4 - decisamente si	3 - più si che no	2 - più no che si	1 - decisamente no	0 - non rispondo	
4 - decisamente si	63,11%	0,65%	0,16%	0,00%	0,00%	63,92%
3 - più si che no	0,65%	30,10%	0,81%	0,32%	0,00%	31,88%
2 - più no che si	0,32%	0,65%	1,62%	0,00%	0,00%	2,59%
1 - decisamente no	0,16%	0,00%	0,00%	0,49%	0,00%	0,65%
0 - non rispondo	0,16%	0,00%	0,00%	0,00%	0,81%	0,97%
Totale	64,40%	31,39%	2,59%	0,81%	0,81%	100,00%

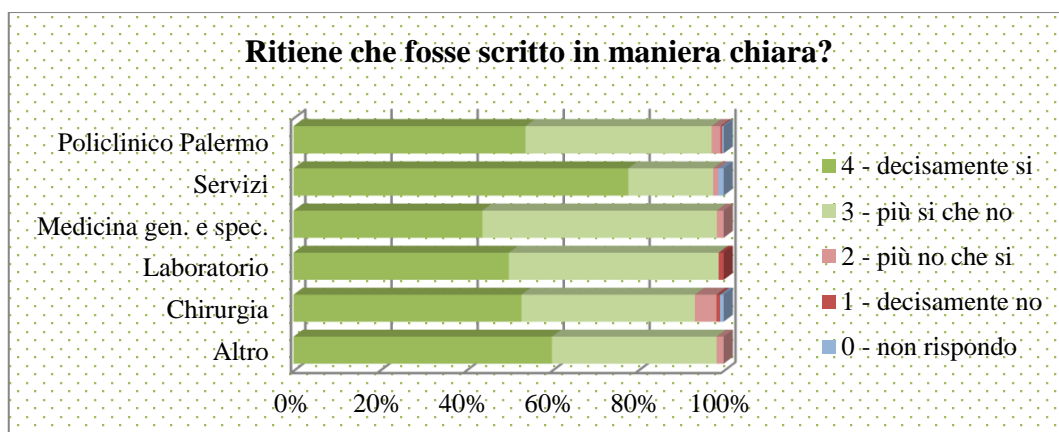
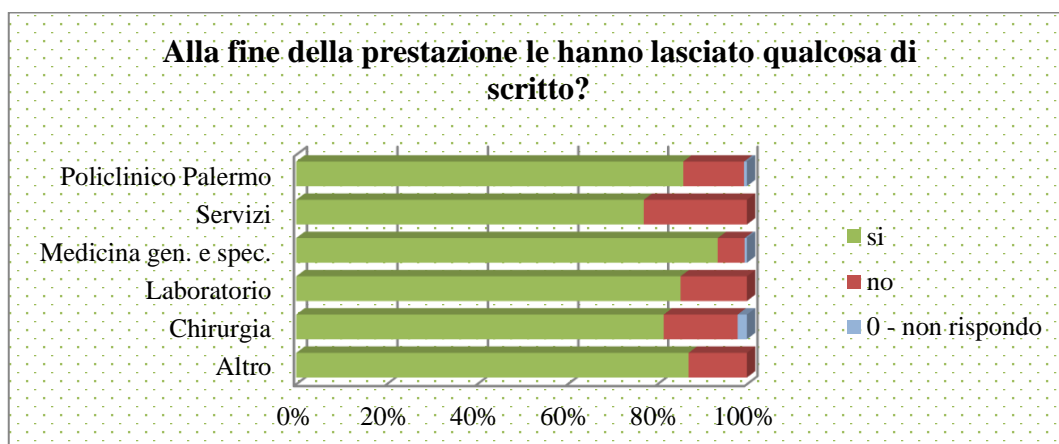
$$I(C) = 63,11\% + 30,10\% + 1,62\% + 0,49\% + 0,81\% = \mathbf{96,12\%}$$

Chiarezza	Attenzione verso il paziente					Totale
	4 - decisamente si	3 - più si che no	2 - più no che si	1 - decisamente no	0 - non rispondo	
4 - decisamente si	63,92%	0,49%	0,00%	0,00%	0,00%	64,40%
3 - più si che no	0,16%	30,58%	0,65%	0,00%	0,00%	31,39%
2 - più no che si	0,00%	0,65%	1,94%	0,00%	0,00%	2,59%
1 - decisamente no	0,16%	0,00%	0,00%	0,65%	0,00%	0,81%
0 - non rispondo	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,81%	0,81%
Totale	64,24%	31,72%	2,59%	0,65%	0,81%	100,00%

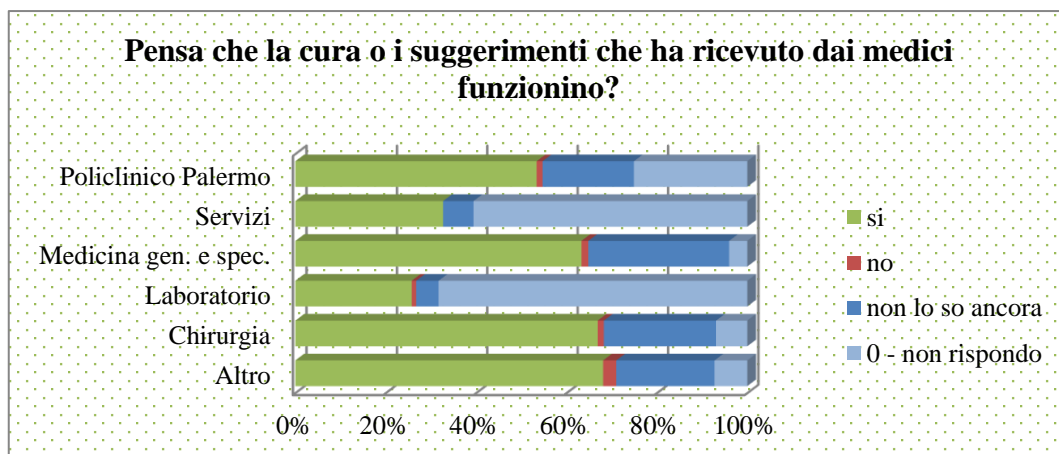
$$I(C) = 63,92\% + 30,58\% + 1,94\% + 0,65\% + 0,81\% = \mathbf{97,90\%}$$

Si deduce che il 97% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto alla Cortesia, all'Attenzione verso il paziente e alla Chiarezza. Anche qui si può affermare che i pazienti non distinguono tra le tre domande e/o gli intervistatori non abbiano sottolineato la differenza tra Cortesia, Attenzione verso il paziente e Chiarezza al momento dell'intervista.

Inoltre riguardo ai medici viene chiesto:

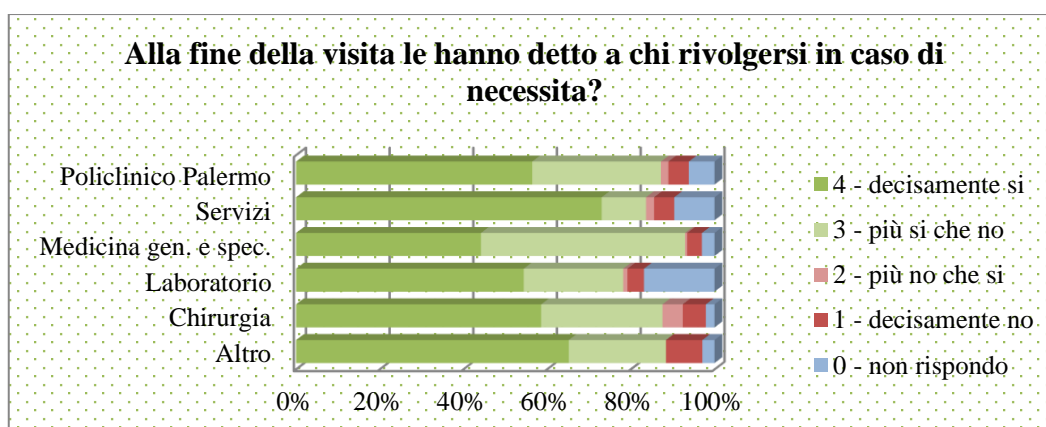
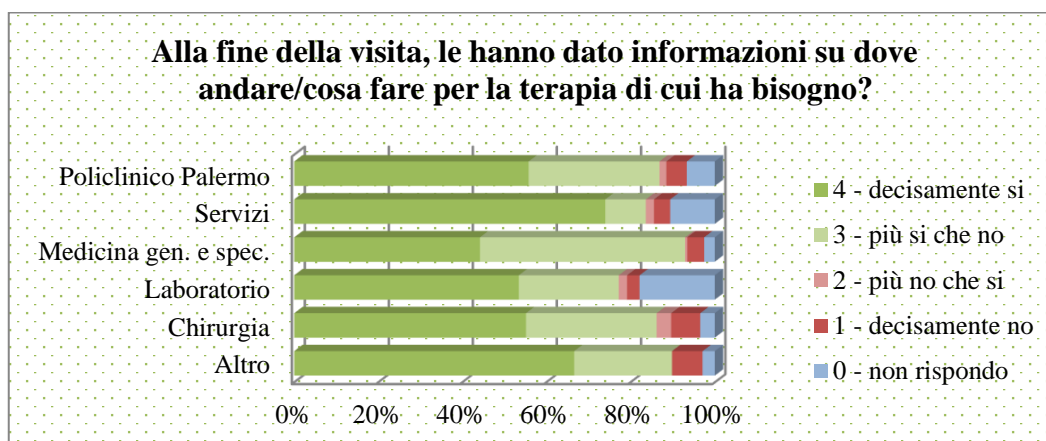


Le persone che hanno avuto qualcosa di scritto dai medici (che sono in tutto 533) ritengono in buona parte che fosse scritto in maniera chiara. Ed infine:



Dalle risposte date a questa domanda è evidente che al momento dell'intervista alcuni pazienti non sapessero ancora dare una risposta definitiva, mentre chi era sicuro ha risposto in maniera positiva.

3.5 Post-visita



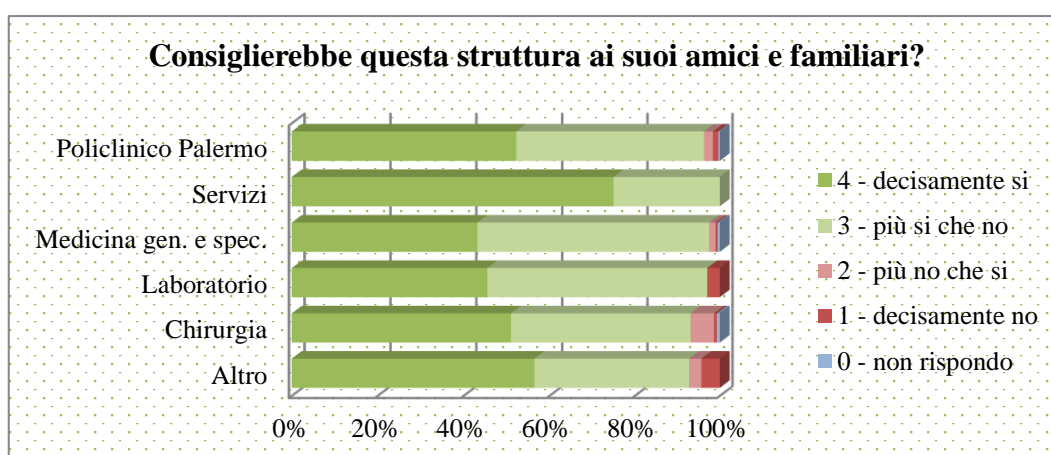
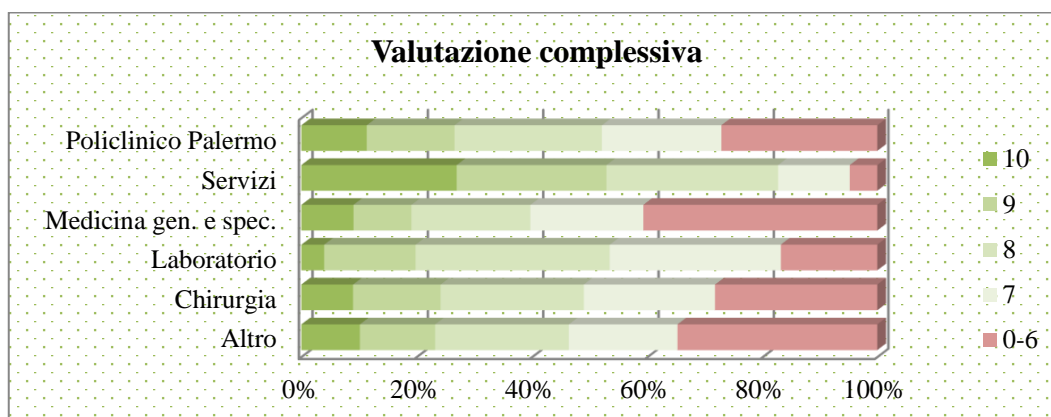
Queste domande denotano che le informazioni ricevute sono a volte carenti infatti il Decisamente sì è intorno al 50%. Ancora una volta però sembra che i pazienti non distinguano tra le due domande e/o gli intervistatori non abbiano sottolineato la differenza tra la prima e la seconda domanda di quest'area al momento dell'intervista, perchè le distribuzioni delle risposte sono simili. Infatti:

Dove andare/ cosa fare per la terapia	A chi rivolgersi in caso di necessita					Totale
	4 - decisamente sì	3 - più sì che no	2 - più no che sì	1 - decisamente no	0 - non rispondo	
4 - decisamente sì	54,37%	0,00%	0,32%	0,81%	0,32%	55,83%
3 - più sì che no	0,65%	29,77%	0,32%	0,32%	0,00%	31,07%
2 - più no che sì	0,16%	0,16%	1,13%	0,16%	0,00%	1,62%
1 - decisamente no	0,81%	0,32%	0,00%	3,40%	0,32%	4,85%
0 - non rispondo	0,49%	0,49%	0,00%	0,16%	5,50%	6,63%
Totale	56,47%	30,74%	1,78%	4,85%	6,15%	100,00%

$$I(C) = 54,37\% + 29,77\% + 1,13\% + 3,40\% + 5,50\% = \mathbf{94,17\%}$$

La concordanza è meno alta di prima, quindi le considerazioni precedenti possono essere attenuate.

3.6 Valutazione complessiva



Nel complesso le valutazioni positive e sono intorno al 60% e probabilmente veritiere tenuto conto che le percentuali dei voti 9 e 10 sono rispettivamente del 15,2% e del 11,3%. Quasi il 30%, in generale, ha dato una votazione tra 0 e 6. Più critica sembra la situazione tenendo in considerazione soltanto Medicina poichè poco più del 40% ha espresso giudizi da 0 a 6. Inoltre nella domanda “Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?” i giudizi positivi, in generale, sono al 95%.

CAPITOLO 4

I RICOVERI

4.1 Il Campione

L'unità statistica è il ricovero e non il paziente, visto che potrebbe capitare che un paziente abbia fatto ricorso a più ricoveri. Rispetto alle prestazioni ambulatoriali, pur avendo tenuto conto del primo quadrimestre del 2017, i dati sui ricoveri sono in numero inferiore rispetto a quelli sulle prestazioni ambulatoriali. Le unità operative che operano nei reparti sono state raggruppate in gruppi di reparti aggregati (che d'ora in poi chiamerò soltanto "reparti"); inoltre i reparti aggregati di Cardiologia, Intensive, Ortopedia, Ostetricia e Pediatria sono stati raggruppati a loro volta nella categoria "Altro", invece i reparti (aggregati) di Medicina generale e Medicina specialistica sono stati raggruppati insieme, e la stessa cosa è stata fatta anche per Chirurgia generale e Chirurgia specialistica. Questa scelta è stata fatta per avere, all'interno di ogni categoria, un numero consistente di ossezioni.

Sesso	Età	Titolo di studio					Totale
		Non dichiarano	Ness./Elem.	Media	Superiore	Laurea	
F	<18	0	1	1	0	0	2
	18-35	2	1	9	11	7	30
	36-50	3	2	12	9	4	30
	51-65	2	12	9	2	1	26
	66-85	0	26	13	1	1	41
	>85	2	3	0	0	0	5
Totale		9	45	44	23	13	134

Sesso	Età	Titolo di studio					Totale
		Non dichiarano	Ness./Elem.	Media	Superiore	Laurea	
M	<18	0	2	1	0	0	3
	18-35	1	0	4	4	1	10
	36-50	2	3	8	3	2	18
	51-65	6	9	3	9	2	29
	66-85	4	18	10	11	0	43
	>85	0	6	1	0	0	7
Totale		13	38	27	27	5	110

Reparti aggregati	
Chirurgia generale e specialistica	91
Medicina generale e specialistica	97
Altro	56
Totale	244

4.2 Analisi dei grafici per reparti aggregati

Come è stato fatto per le prestazioni ambulatoriali, anche qui in via preliminare si riportano dei grafici radar che danno un'idea generale della distribuzione delle risposte positive per reparti aggregati in termini percentuali, dove:

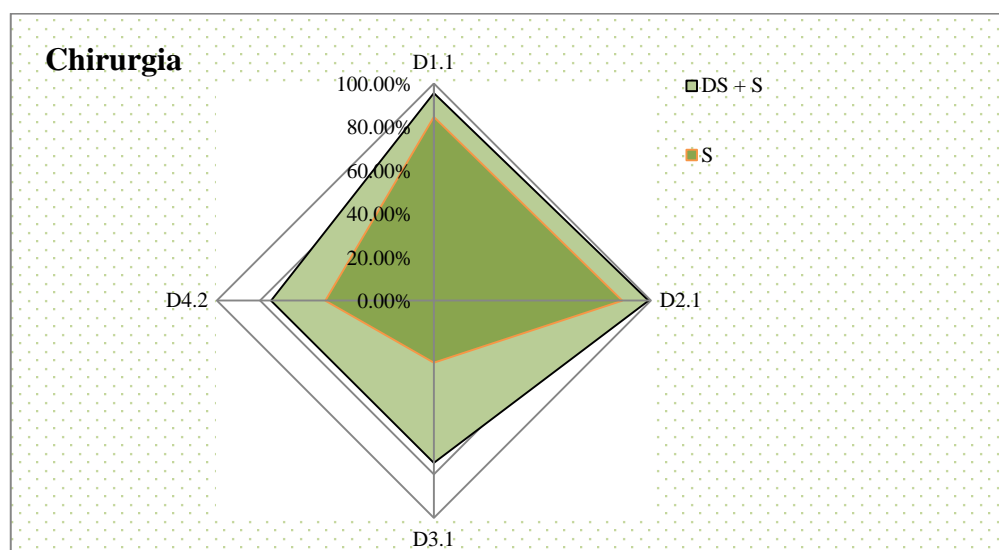
- “Sempre e Di solito” (S + DS) è contrassegnato dalla linea nera esterna del quadrilatero
- “Sempre” (S) è contrassegnato dalla linea arancione interna del quadrilatero.

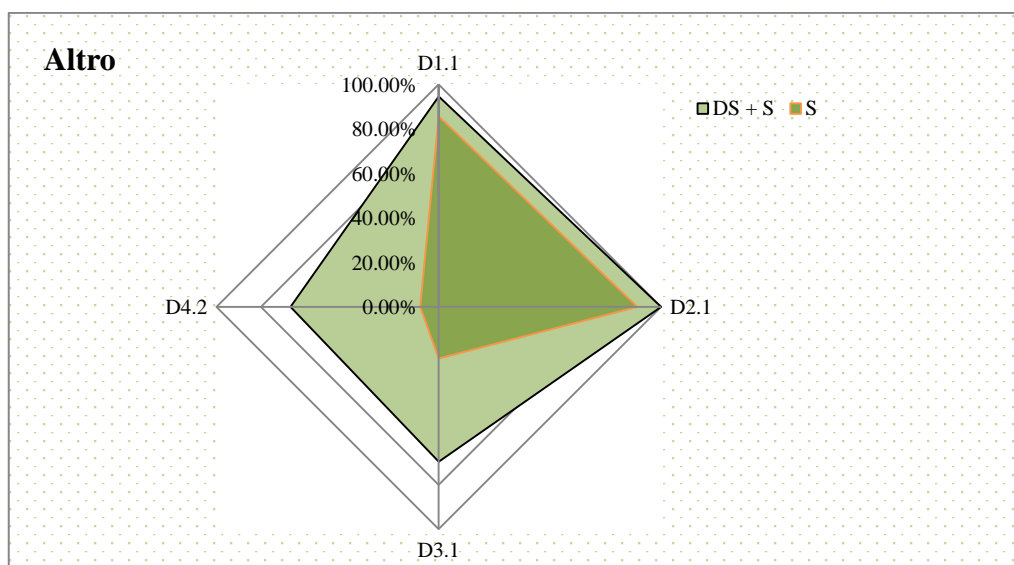
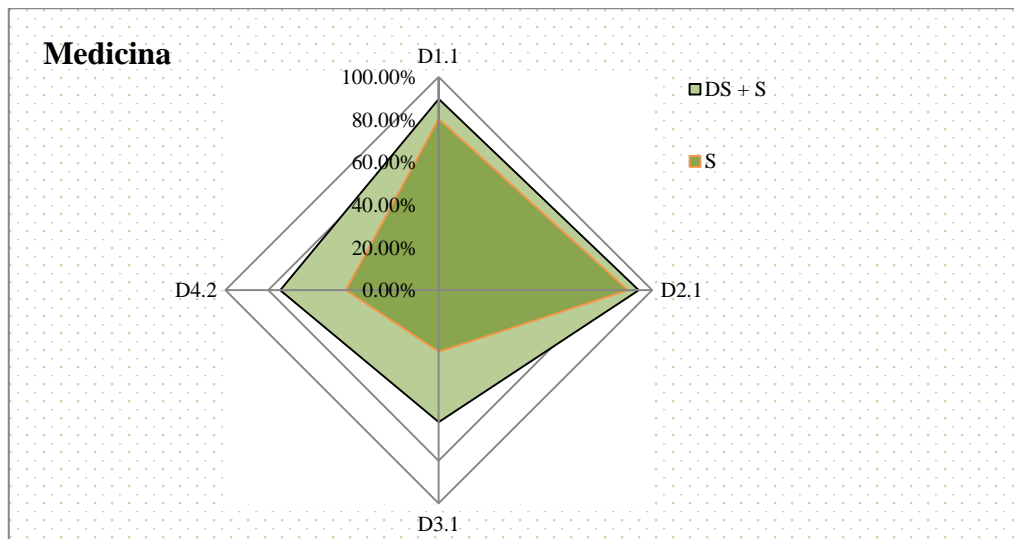
Ogni vertice del quadrilatero corrisponde ad una domanda della scheda d'intervista.

Queste domande prese in considerazione sono:

- D1.1: “Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?”
- D2.1: “Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?”
- D3.1: “Durante il suo ricovero in ospedale gli ambienti sono stati puliti?”
- D4.2: “Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o per utilizzare una padella da letto?”

Le quattro domande del grafico sono state scelte per rappresentare l'assistenza da parte degli infermieri, l'assistenza da parte dei medici, l'ambiente ospedaliero e la sua esperienza in ospedale, mentre l'area alla dimissione e la valutazione complessiva verranno descritte in seguito.

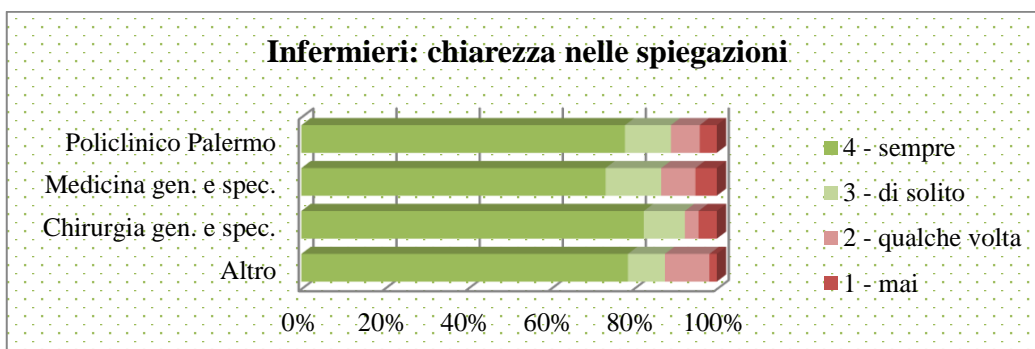
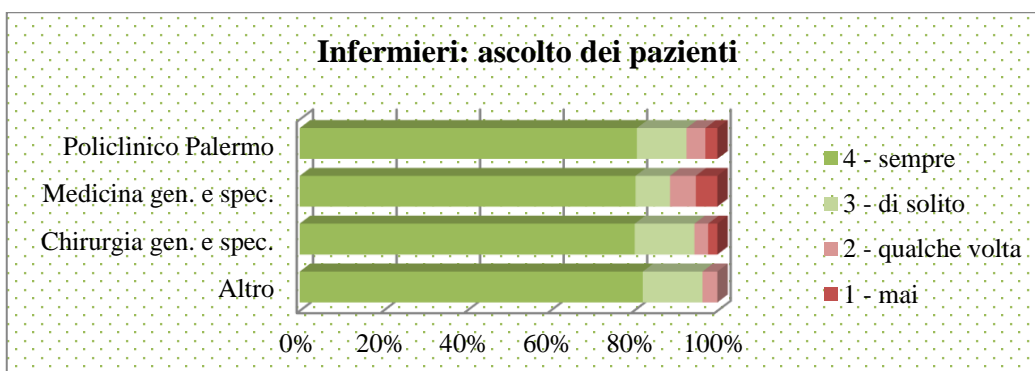
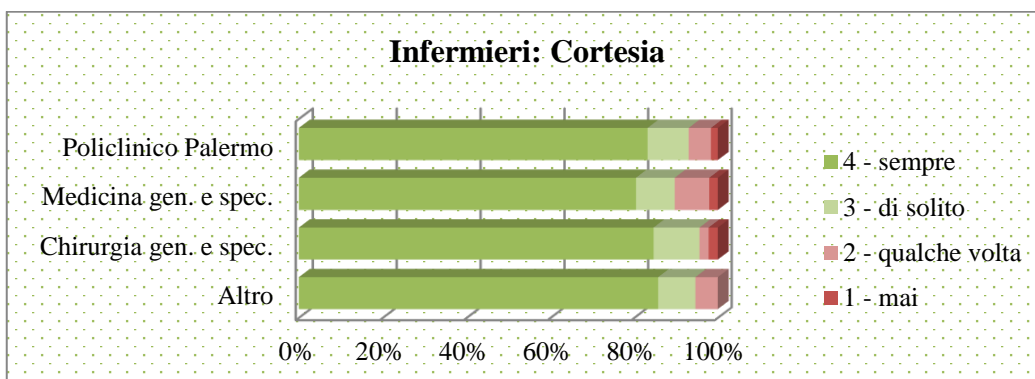




Le stesse considerazioni fatte sul come leggere i grafici radar nel capitolo 3 (paragrafo 3.2) valgono anche qui. Quello che si nota immediatamente, in tutti i reparti considerati, è che i vertici del quadrilatero sono rientrati in corrispondenza delle domande D4.2, ovvero la domanda che valuta se l'aiuto per andare in bagno è stato dato velocemente, e delle domande sulla pulizia degli ambienti (D3.1). Sempre riguardo alla pulizia degli ambienti confrontando solamente Medicina e Chirurgia possiamo dire che gli ambienti di Chirurgia sembrano più puliti, ma anche gli infermieri e i medici sembrano più cortesi in questo reparto.

4.3 Assistenza da parte degli infermieri

4.3.1 Cortesia, ascolto dei pazienti e chiarezza nelle spiegazioni



A parte qualche risposta negativa data, gli infermieri sembrano cortesi, ascoltano i pazienti e sono chiari nelle spiegazioni. Si potrebbe valutare inoltre la concordanza di queste tre domande:

Cortesia	Ascolto dei pazienti				Totale
	4 - sempre	3 - di solito	2 - qualche volta	1 - mai	
4 - sempre	79,92%	3,28%	0,00%	0,00%	83,20%
3 - di solito	0,82%	8,20%	0,82%	0,00%	9,84%
2 - qualche volta	0,00%	0,41%	3,69%	1,23%	5,33%
1 - mai	0,00%	0,00%	0,00%	1,64%	1,64%
Totale	80,74%	11,89%	4,51%	2,87%	100,00%

$$I(C) = 79,92\% + 8,20\% + 3,69\% + 1,64\% = 93,44\%$$

Cortesia	Chiarezza nelle spiegazioni				Totale
	4 - sempre	3 - di solito	2 - qualche volta	1 - mai	
4 - sempre	76,64%	3,69%	2,05%	0,82%	83,20%
3 - di solito	1,23%	6,97%	1,23%	0,41%	9,84%
2 - qualche volta	0,00%	0,41%	3,69%	1,23%	5,33%
1 - mai	0,00%	0,00%	0,00%	1,64%	1,64%
Totale	77,87%	11,07%	6,97%	4,10%	100,00%

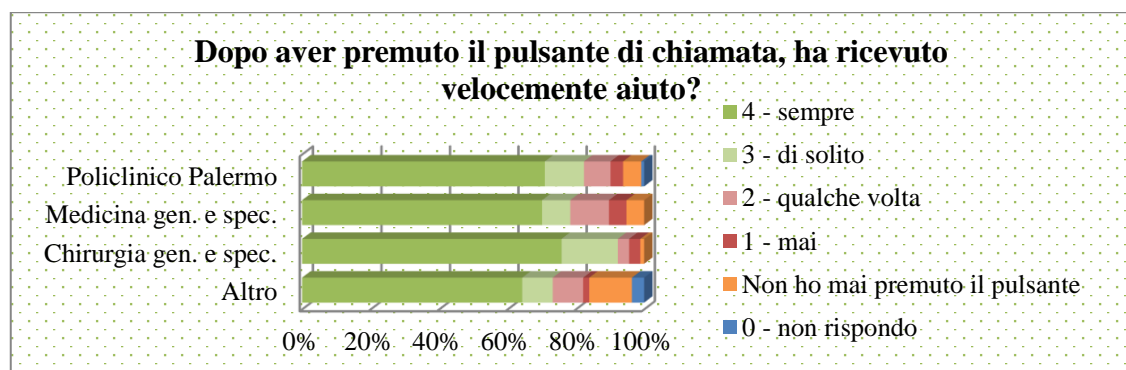
$$I(C) = 76,64\% + 6,97\% + 3,69\% + 1,64\% = 88,93\%$$

Ascolto dei pazienti	Chiarezza nelle spiegazioni				Totale
	4 - sempre	3 - di solito	2 - qualche volta	1 - mai	
4 - sempre	76,23%	2,87%	1,23%	0,41%	80,74%
3 - di solito	1,64%	7,79%	1,64%	0,82%	11,89%
2 - qualche volta	0,00%	0,41%	3,69%	0,41%	4,51%
1 - mai	0,00%	0,00%	0,41%	2,46%	2,87%
Totale	77,87%	11,07%	6,97%	4,10%	100,00%

$$I(C) = 76,23\% + 7,79\% + 3,69\% + 2,46\% = 90,16\%$$

Si può sostenere quindi che il 90% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto alla Cortesia, all'Ascolto e alla Chiarezza. Anche per queste interviste sui ricoveri accade lo stesso fenomeno di concordanza e che i pazienti non distinguono tra le tre domande e/o gli intervistatori non abbiano sottolineato la differenza tra Cortesia, Ascolto e Chiarezza al momento dell'intervista. Si vedrà più avanti che questo tipo di concordanze ci saranno anche per le domande che riguardano i medici e poi alla dimissione.

4.3.2 Aiuto ricevuto dopo aver premuto il pulsante di chiamata

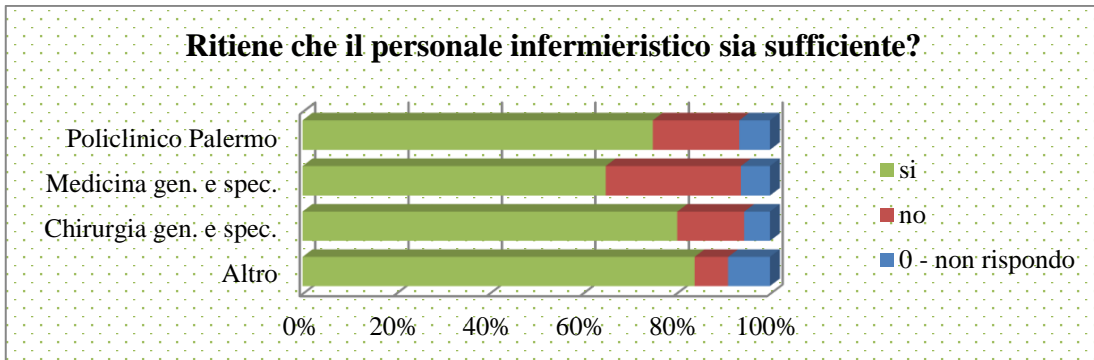


Circa l'80% degli intervistati totali ha risposto positivamente a questa domanda.

Questa percentuale varia confrontando i gruppi di reparti, perchè ci sono reparti in cui il pulsante non si preme spesso e quindi la percentuale di risposte positive è più bassa, ed

altri come Chirurgia dove si preme di più. Chirurgia ha più del 90% di valutazioni positive per questa domanda.

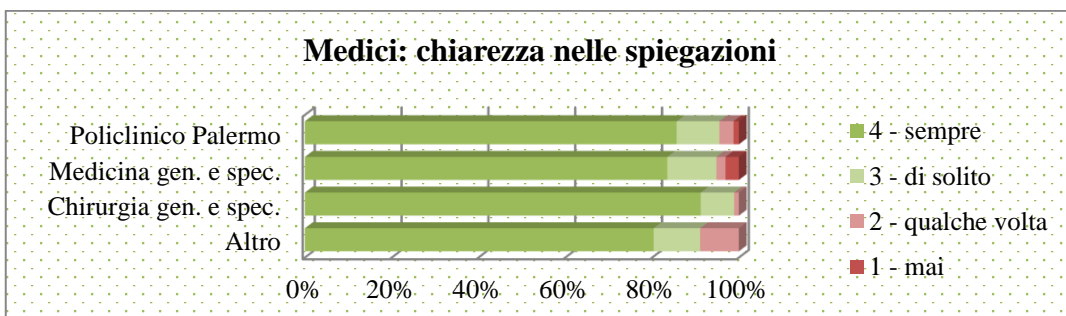
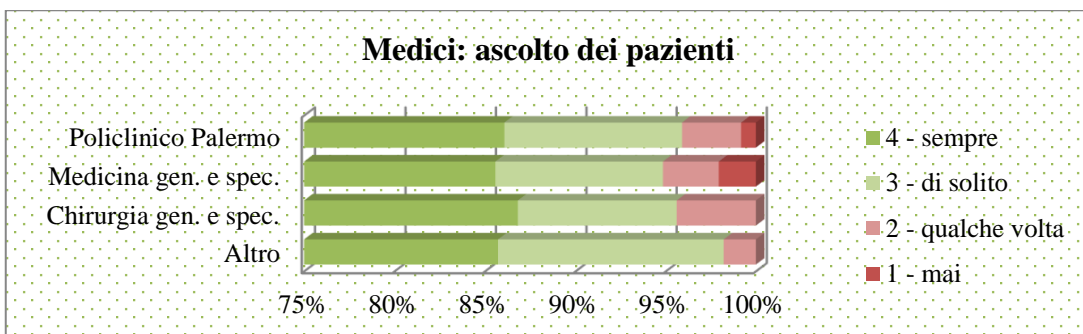
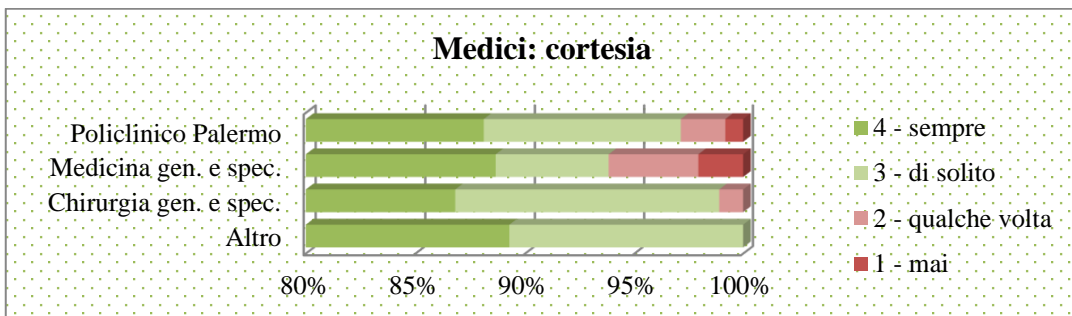
4.3.3 Il personale infermieristico è sufficiente?



Questa domanda serve a capire se per i pazienti il personale infermieristico sia sufficiente. E in effetti sembrerebbe che, in generale, quasi il 75% degli intervistati ritiene che il numero degli infermieri sia sufficiente. Se si guarda soltanto la distribuzione di Medicina, il “si” supera di poco il 60%, mentre negli altri reparti (non Chirurgia) il si supera l’80%.

4.4 Assistenza da parte dei medici

4.4.1 Cortesia, ascolto dei pazienti e chiarezza nelle spiegazioni



Anche i medici sembrano cortesi, attenti e chiari, tutto sommato le valutazioni sembrano positive. Si analizzano in seguito le concordanze:

Cortesia	Ascolto dei pazienti				Totale
	4 - sempre	3 - di solito	2 - qualche volta	1 - mai	
4 - sempre	83,61%	4,10%	0,41%	0,00%	88,11%
3 - di solito	2,46%	5,33%	1,23%	0,00%	9,02%
2 - qualche volta	0,00%	0,41%	1,64%	0,00%	2,05%
1 - mai	0,00%	0,00%	0,00%	0,82%	0,82%
Totale	86,07%	9,84%	3,28%	0,82%	100,00%

$$I(C) = 83,61\% + 5,33\% + 1,64\% + 0,82\% = 91,39\%$$

Cortesia	Chiarezza nelle spiegazioni				Totale
	4 - sempre	3 - di solito	2 - qualche volta	1 - mai	
4 - sempre	82,79%	3,69%	1,64%	0,00%	88,11%
3 - di solito	2,46%	5,74%	0,82%	0,00%	9,02%
2 - qualche volta	0,41%	0,41%	0,82%	0,41%	2,05%
1 - mai	0,00%	0,00%	0,00%	0,82%	0,82%
Totale	85,66%	9,84%	3,28%	1,23%	100,00%

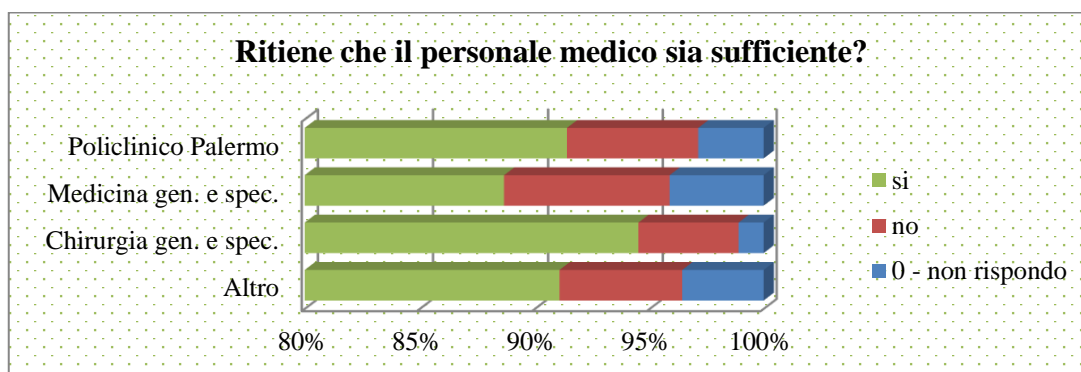
$$I(C) = 82,79\% + 5,74\% + 0,82\% + 0,82\% = 90,16\%$$

Ascolto pazienti	dei	Chiarezza nelle spiegazioni				Totale
		4 - sempre	3 - di solito	2 - qualche volta	1 - mai	
4 - sempre		83,61%	1,64%	0,82%	0,00%	86,07%
3 - di solito		1,23%	7,79%	0,82%	0,00%	9,84%
2 - qualche volta		0,82%	0,41%	1,64%	0,41%	3,28%
1 - mai		0,00%	0,00%	0,00%	0,82%	0,82%
Totale		85,66%	9,84%	3,28%	1,23%	100,00%

$$I(C) = 83,61\% + 7,79\% + 1,64\% + 0,82\% = 93,85\%$$

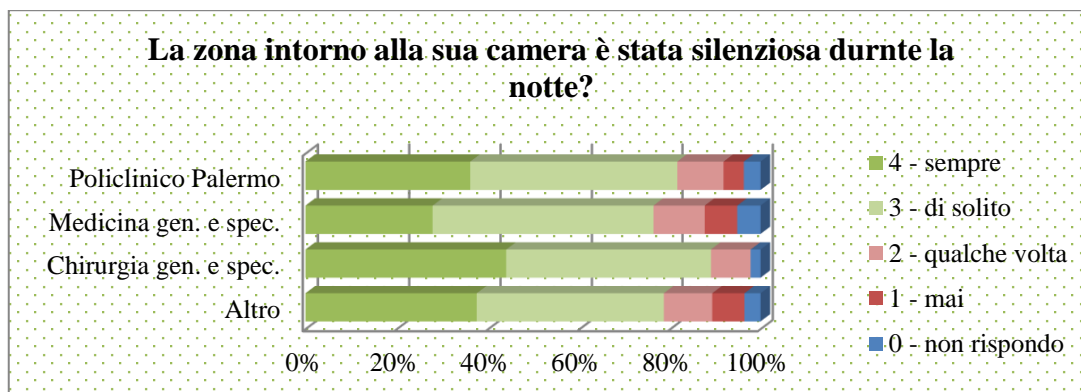
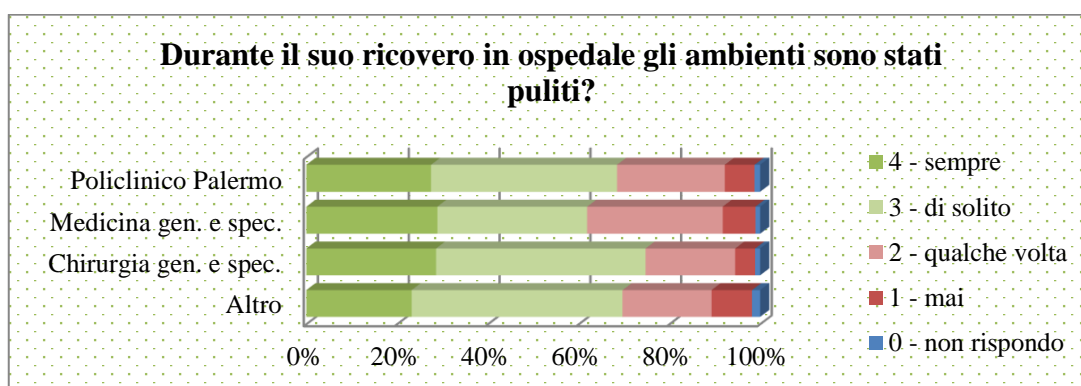
Anche qui i giudizi dati a queste tre domande sono concordi.

4.4.2 Il personale medico è sufficiente?



Sembrerebbe che il personale medico, in generale, sia sufficiente. I reparti di Medicina stanno un po' sotto la media. Molto bene i reparti di chirurgia.

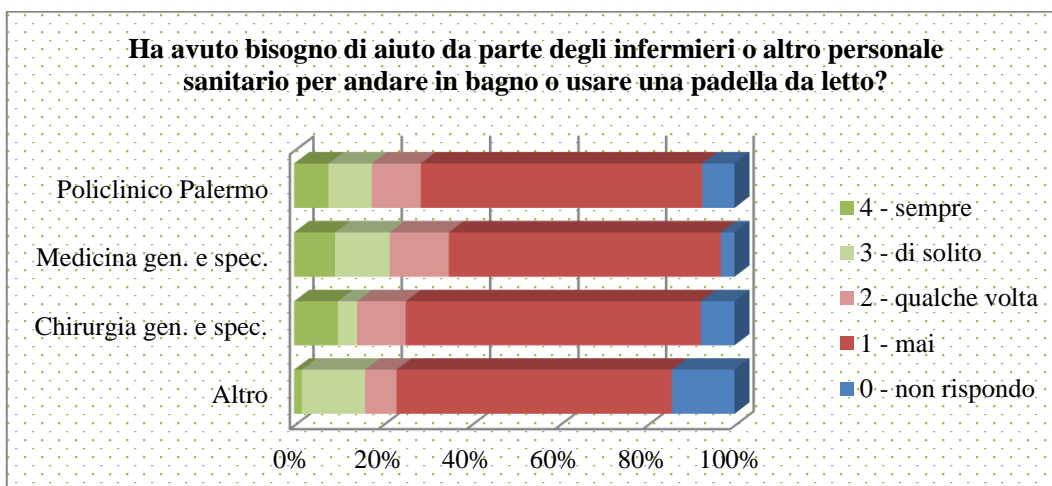
4.5 Ambiente ospedaliero



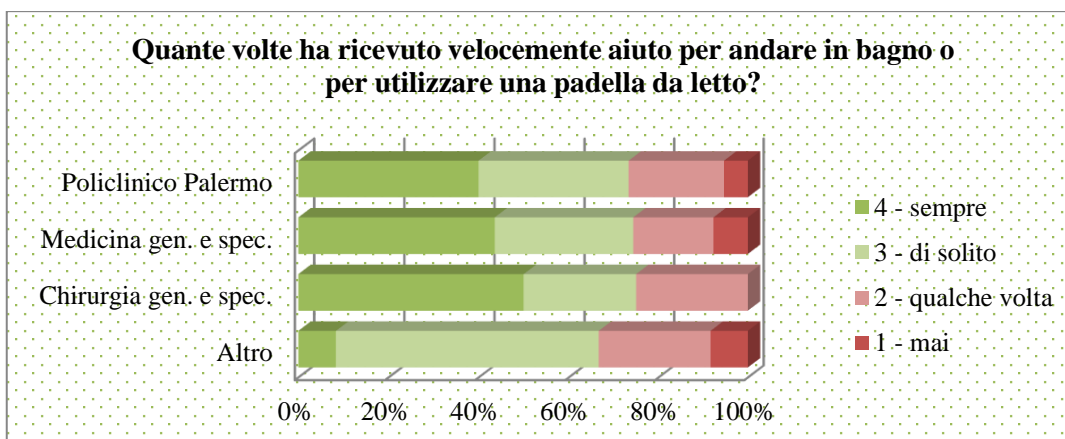
Come è stato detto altre volte, gli ambienti non sono abbastanza puliti. Nella domanda sulla silenziosità i giudizi positivi sono di più rispetto alla pulizia. I reparti di chirurgia in media hanno giudizi più alti rispetto agli altri reparti.

4.6 L'esperienza in ospedale

4.6.1 Aiuto per andare in bagno

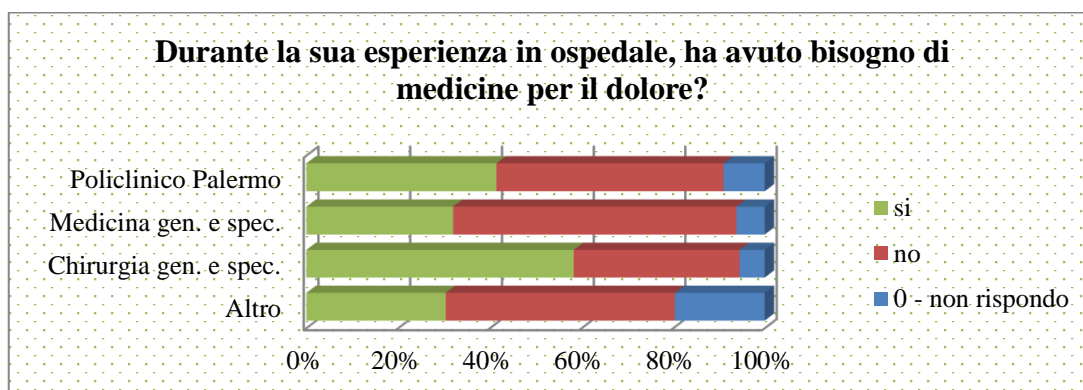


Dalle risposte date dai pazienti sembra che in generale il 28,69% di loro abbia avuto bisogno di aiuto, per medicina questa percentuale sale al 35%. Subito dopo questa domanda veniva chiesto, esclusivamente a chi aveva risposto almeno “qualche volta”, un'altra domanda, che è la seguente:

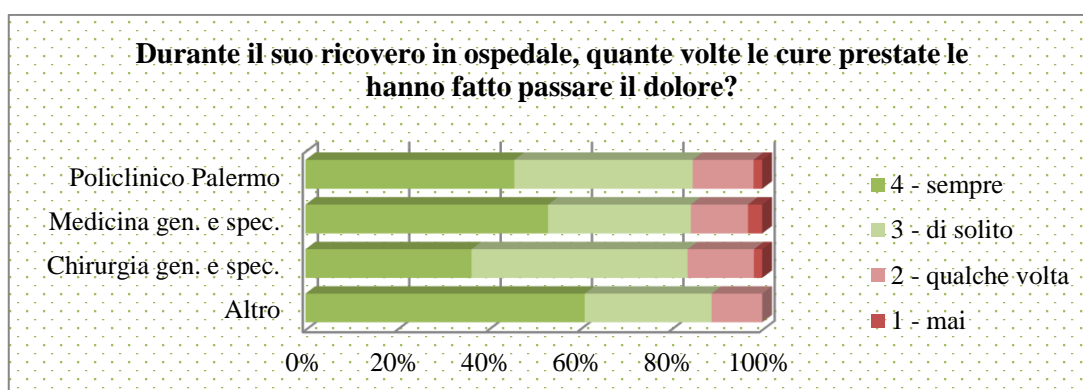


A questa domanda ha risposto soltanto il 28,69% dei pazienti intervistati, ovvero chi ha avuto bisogno di aiuto. Sembra, quindi, che chi ha avuto bisogno di aiuto ha risposto a quest'altra domanda con una percentuale di risposte positive di circa il 70%. Si potrebbe fare di meglio per offrire un servizio migliore.

4.6.2 Medicine per il dolore

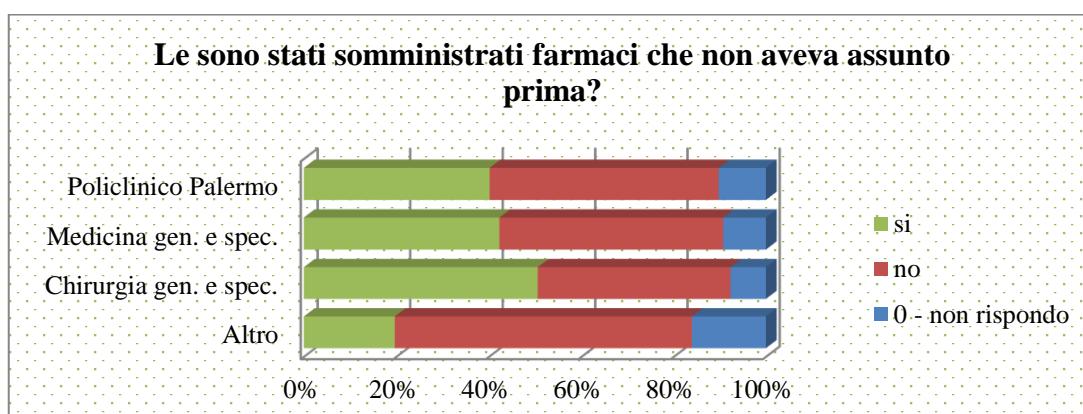


A questa domanda le risposte positive generali raggiungono il 40%. Inoltre da questo grafico possiamo dedurre immediatamente che Chirurgia è il gruppo dove si ha più bisogno di medicine per il dolore, con una percentuale di “si” di circa il 60%. A chi ha risposto “si” a questa domanda (40% dei ricoveri) veniva chiesto:

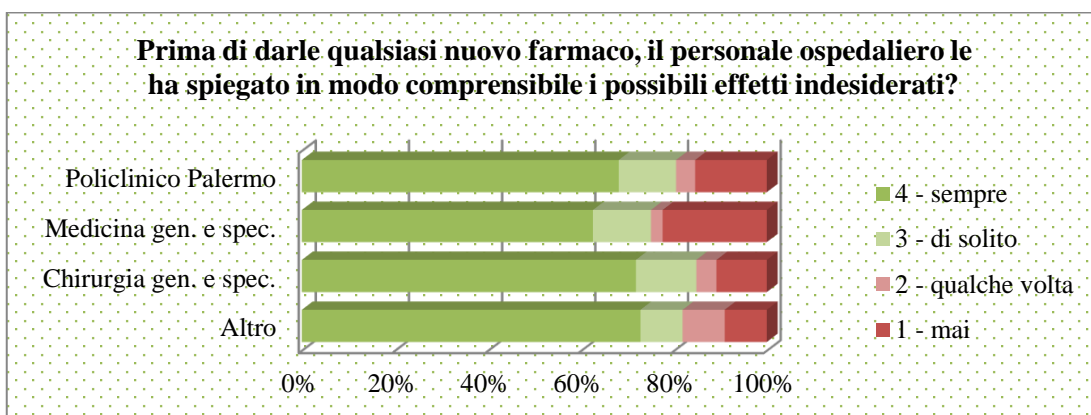
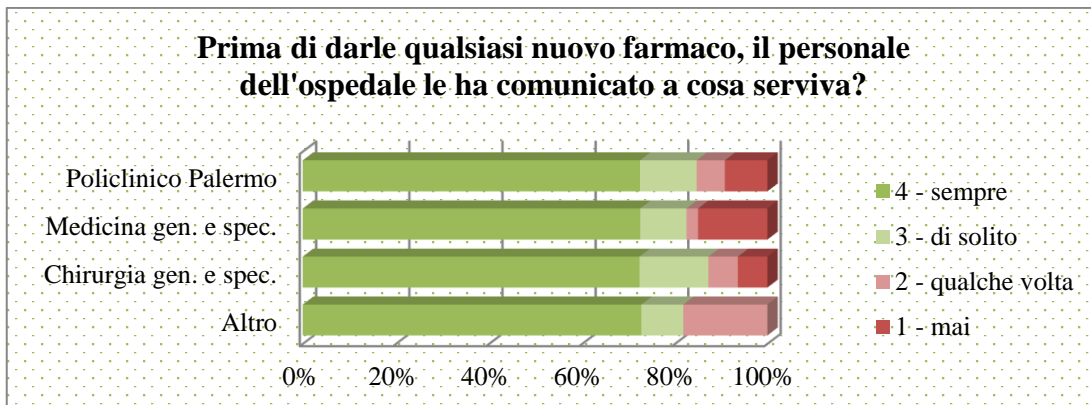


Più dell'80% delle risposte a questa domanda è stato positivo, includendo anche la risposta “di solito” che non è pienamente soddisfacente. Questa domanda tuttavia denota una carenza nei confronti delle cure del dolore.

4.6.3 Somministrazione di nuovi farmaci

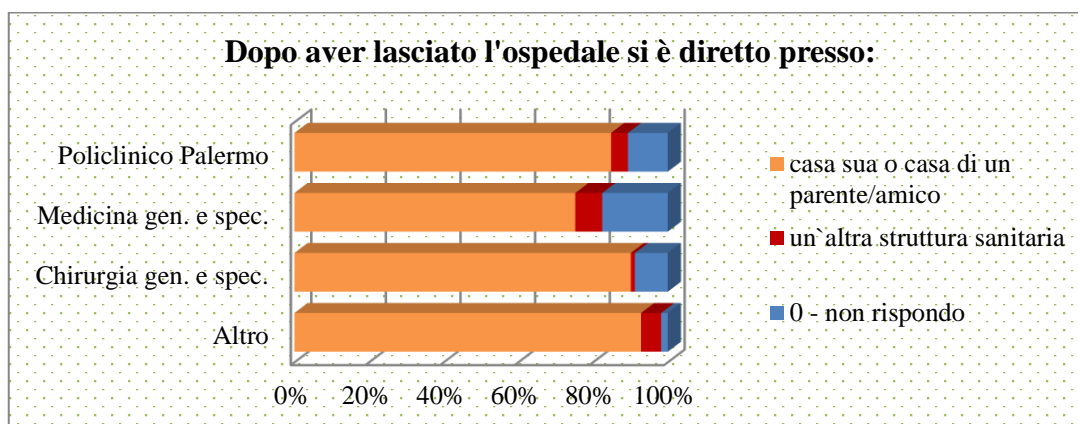


In questa domanda la percentuale di risposte positive in generale è di circa il 40%. Per chirurgia la percentuale di risposte positive è più alta rispetto agli altri reparti. A chi ha risposto “sì” a questa domanda (40%) venivano chieste altre due domande, che sono:

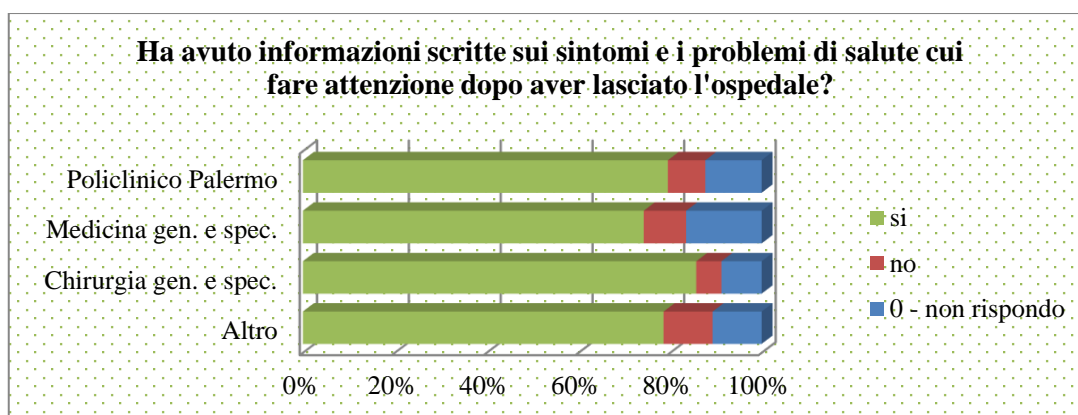
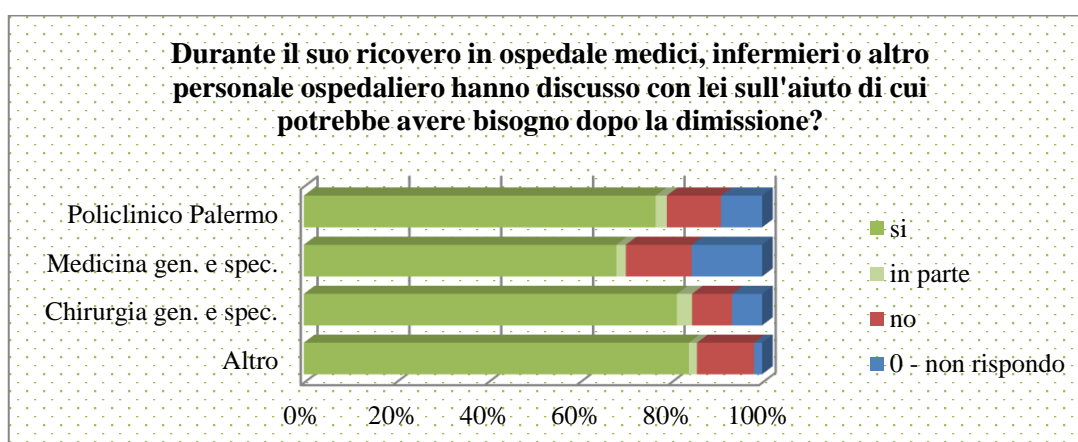


Si può dire, dall'80% circa di risposte positive date sia nella prima che nella seconda domanda qui sopra, che il personale dell'ospedale prima di somministrare nuovi farmaci comunica ai pazienti a cosa servono e spiega a loro in modo comprensibile i possibili effetti indesiderati. Medicina potrebbe migliorare nella seconda domanda.

4.7 Alla dimissione

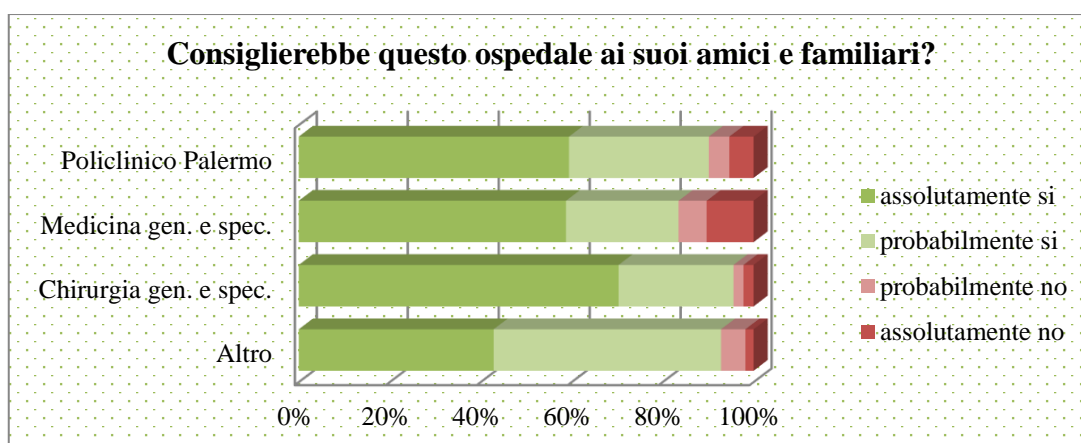
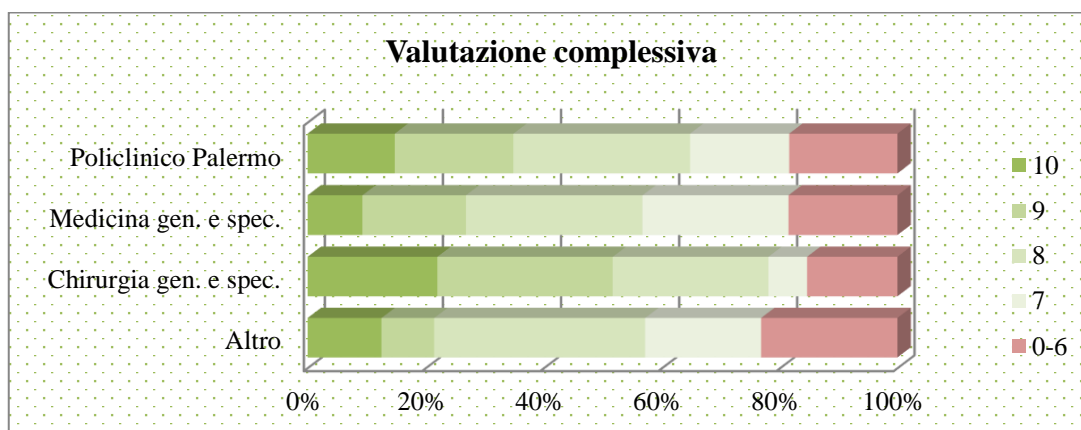


Dopo essere stati dimessi l'80% dei pazienti è tornato a casa propria o di un parente/amico. Sono rare le volte in cui i pazienti si dirigono presso un'altra struttura ospedaliera.



Inoltre dopo essere stati dimessi i pazienti hanno discusso, in buona parte, riguardo l'aiuto necessario di cui possono avere bisogno dopo la dimissione e hanno avuto, in buona parte, informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute sui quali fare attenzione. Anche in questa domanda c'è una quota di pazienti che non ha ricevuto indicazioni: ciò denota una carenza di comunicazione. Medicina però è il gruppo che ha registrato più risposte negative degli altri.

4.8 Valutazione complessiva



Nel complesso le valutazioni appaiono positive e probabilmente veritiere tenuto conto che le percentuali dei voti 9 e 10 sono rispettivamente del 20% e del 14,8%. Soltanto il 20% ha dato una votazione tra 0 e 6. Le risposte date con 7 sono a volte consistenti. Inoltre nella domanda “Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari?” il 90% delle risposte è stato positivo, e se consideriamo soltanto i reparti di Chirurgia questa percentuale sale al 95%.

CONCLUSIONI

Facendo riferimento al rapporto del 2016 “Valutazione della qualità percepita nelle strutture del servizio sanitario della regione Sicilia” condotto dall’Università di Palermo in collaborazione con l’Assessorato Regionale della Salute e il Policlinico “Vittorio Emanuele” di Catania, dove si mettono a confronto le prestazioni ambulatoriali e i ricoveri di 20 aziende siciliane, emerge, dalle valutazioni complessive, che le altre aziende ospedaliere di Palermo hanno delle valutazioni complessive migliori del Policlinico, come si vede dalle tabelle sotto riportate.

Prestazioni Ambulatoriali

	0-6	7	8	9	10	Totale
AOU_PA	26,8%	20,7%	25,9%	15,1%	11,4%	100%
ASP_PA	4,4%	10,2%	29,0%	23,5%	32,9%	100%
CIV_PA	4,3%	9,4%	41,6%	34,6%	10,1%	100%
VSC_PA	12,6%	17,7%	31,2%	20,5%	18,1%	100%
BLF_PA	3,9%	9,6%	31,5%	20,3%	34,6%	100%

Ricoveri

	0-6	7	8	9	10	Totale
AOU_PA	29,7%	15,3%	26,3%	18,6%	10,2%	100%
ASP_PA	11,1%	9,2%	19,4%	24,3%	36,0%	100%
CIV_PA	5,0%	9,2%	43,4%	28,4%	14,0%	100%
VSC_PA	14,4%	13,9%	29,4%	20,1%	22,2%	100%
BLF_PA	2,1%	4,3%	14,9%	25,5%	53,2%	100%

Come si può vedere al Policlinico i giudizi di 9 e 10 nelle valutazioni complessive raggiungono percentuali inferiori rispetto alle altre strutture ospedaliere di Palermo.

Tuttavia occorre precisare che probabilmente le interviste al Policlinico sono state condotte con maggiore accuratezza e ciò ha comportato una maggiore variabilità, che, da un punto di vista statistico, sembra essere più “fisiologica” rispetto ad una variabilità ridotta o alla concentrazione di giudizi tutti (o quasi tutti) positivi.

ALLEGATO 1

Scheda di intervista per le prestazioni ambulatoriali



Università degli Studi di PALERMO
Dip. Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche

Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie
e Osservatorio Epidemiologico
Servizio 5
"Qualità, Governo Clinico e Sicurezza dei
Pazienti"



Azienda Ospedaliero-Universitaria
Policlinico-Pittorio Emanuele - CATANIA

Scheda di intervista sulla qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali

Sezione a cura dell'Azienda

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere solamente un giudizio in merito alla sua ultima esperienza di ricovero ospedaliero.

I dati da Lei forniti durante l'intervista verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nella liberatoria da Lei firmata al momento della dimissione. Le informazioni da Lei fornite durante l'intervista saranno utilizzate esclusivamente per fornire all'ospedale il suo punto di vista sulla prestazione ricevuta con l'obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Le domande che Le farò sono circa 20, pertanto l'intervista durerà circa 7 minuti. Per ogni domanda sarà possibile fornire una sola risposta e non ci saranno risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa fornendo la risposta che più si avvicina alla Sua esperienza. Non è obbligatorio rispondere a tutte le domande. Se c'è qualcosa di poco chiaro mi interrompa tranquillamente.

La ringrazio per la collaborazione; inizio a sottoporle le domande.

Inizieremo con delle domande che riguardano la fase precedente la sua visita.

PRE-VISITA

D1.1 Come mai ha scelto questa struttura?

Consiglio di un medico

Consiglio di amici/parenti

Ne avevo sentito parlare bene

E' vicino casa mia

Era il posto più rapido come prenotazione

Più di un motivo

Altro (specificare) _____

Non rispondo

D1.2 Come ha prenotato?

Telefono/fax

Internet

Di persona (si è recato lei, o qualcuno per lei, all'ufficio prenotazione)

Altro (specificare) _____

Non rispondo

D1.3 E' stato facile ottenere una prenotazione?

Sì

No

Ho dovuto chiedere un favore

Altro (specificare) _____

Non rispondo

D1.4 Quanto tempo è passato dalla prenotazione alla visita?

72 ore, 10 gg, 30 gg, 160 gg, Oltre 160 gg,

Altro _____

Non rispondo

D1.5 E' stato facile pagare il ticket?

decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no ero esente non rispondo

D1.6 Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di:

a. Parcheggio (Ha trovato facilmente parcheggio per la sua auto o moto?)

decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

b. Raggiungibilità da dove abito (E' stato facile raggiungere la struttura dalla sua abitazione?)

decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

c. Barriere architettoniche (Pensa che la struttura abbia dei limiti per la fruizione dei servizi da parte di persone con limitata capacità motoria o sensoriale, più in generale, da portatori di handicap?)

decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D1.7 Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di:

a. Puntualità (Trova che gli orari fissati vengano rispettati?)

decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

b. Gentilezza del personale (Ritiene che il personale sia cortese e disponibile?)

decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

c. Pulizia dei locali di attesa (Pensa che la pulizia dei locali sia soddisfacente ?)

decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

Le prossime domande riguardano l'assistenza da Lei ricevuta durante il servizio (visita/esame).

VISITA

Per prima cosa Le chiederò di valutare l'assistenza da Lei percepita da parte degli infermieri/operatori sanitari

D2.1 Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di:

a. Cortesia

decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

b. Chiarezza (Le hanno spiegato le cose in modo chiaro?)

decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

Adesso Le chiederò di valutare l'assistenza da Lei percepita da parte dei medici

D2.2 Come valuta il personale medico in termini di:

- a. Cortesia
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- b. Attenzione verso il paziente
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- c. Chiarezza (Le hanno spiegato le cose in modo chiaro?)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D2.3 Alla fine della prestazione Le hanno lasciato qualcosa di scritto?

- sì no non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D2.5.

D2.4 Ritieni che fosse scritto in maniera chiara?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D2.5 Ha avuto difficoltà (anche in termini di tempi) in fase di ritiro dei referti?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no nessun referto non rispondo

D2.6 Pensa che la cura o i suggerimenti che ha ricevuto dai Medici funzionino?

- sì no non lo so ancora non rispondo

Siamo alla fine dell'intervista. Le chiederò adesso un giudizio globale sul servizio ricevuto.

POST-VISITA

D3.1 Alla fine della visita, Le hanno dato informazioni su dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D3.2 Alla fine della visita, Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

D4.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D4.2 Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

L'intervista si è conclusa. La ringrazio per la sua preziosa collaborazione

ALLEGATO 2

Scheda di intervista per i ricoveri



Università degli Studi di PALERMO
Dip. Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche

Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie
e Osservatorio Epidemiologico
Servizio 5
"Qualità, Governo Clinico e Sicurezza dei
Pazienti"



Azienda Ospedaliero-Universitaria
Policlinico-Vittorio Emanuele - CATANIA

Scheda di intervista sulla qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

Sezione a cura dell'Azienda

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere solamente un giudizio in merito alla sua ultima esperienza di ricovero ospedaliero.

I dati da Lei forniti durante l'intervista verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nella liberatoria da Lei firmata al momento della dimissione. Le informazioni da Lei fornite durante l'intervista saranno utilizzate esclusivamente per fornire all'ospedale il suo punto di vista sulla prestazione ricevuta con l'obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Le domande che Le farò sono circa 20, pertanto l'intervista durerà circa 7 minuti. Per ogni domanda sarà possibile fornire una sola risposta e non ci saranno risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa fornendo la risposta che più si avvicina alla Sua esperienza. Non è obbligatorio rispondere a tutte le domande. Se c'è qualcosa di poco chiaro mi interrompa tranquillamente.

La ringrazio per la collaborazione; inizio a sottoporle le domande.

Inizieremo con delle domande che riguardano l'assistenza da Lei ricevuta da parte degli infermieri.

ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

D1.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?

(Ritiene che il loro comportamento sia stato garbato, educato, cordiale etc..)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D1.2 Gli infermieri l'hanno ascoltata attentamente?

(Hanno mostrato attenzione a quello che lei diceva, interpretato correttamente le sue richieste)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D1.3 Pensa che gli infermieri le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?

(Durante lo svolgimento delle loro mansioni le spiegavano ciò che stavano facendo? il motivo dei loro interventi etc..)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D1.4 Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, ha ricevuto velocemente aiuto?

(L'infermiere impiegava molto tempo a rispondere alla sua richiesta di intervento fatta tramite il pulsante?)

mai rispondo qualche volta di solito sempre non ho mai premuto il pulsante non

D1.5 Ritiene che il personale infermieristico sia sufficiente?

sì no non rispondo

Adesso passerò a porle le stesse domande, ma questa volta saranno volte a valutare l'assistenza da Lei ricevuta da parte dei medici.

ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?

(Ritiene che il loro comportamento sia stato garbato, educato, cordiale etc..)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D2.2 Pensa che i medici l'abbiano ascoltata attentamente?

(I medici si mostravano attenti verso quello che lei riferiva? , hanno interpretato correttamente le sue richieste?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D2.3 Pensa che i medici le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?

(Durante le visite i medici le spiegavano ciò che stavano facendo? il motivo dei loro interventi? Cosa stavano valutando?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D2.4. Ritieni che il personale medico sia sufficiente ?

- sì no non rispondo

Abbiamo concluso anche la seconda parte, adesso passiamo ad alcune domande che serviranno a valutare l'ambiente ospedaliero inteso come la stanza di degenza, la pulizia dei bagni etc e la sua personale esperienza all'interno della struttura ospedaliera.

L'AMBIENTE OSPEDALIERO

D3.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?

(Il servizio di pulizia era efficiente, il bagno e la camera venivano puliti frequentemente?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D3.2 La zona intorno alla sua camera è stata silenziosa durante la notte?

(Riusciva a riposare tranquillamente o era disturbato da rumori di diversa provenienza?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE

D4.1 Ha avuto bisogno di aiuto da parte degli infermieri o altro personale sanitario per andare in bagno o usare una padella da letto? (Riusciva ad andare al bagno da solo o ha avuto bisogno di chiedere aiuto a qualcuno del personale ospedaliero?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

Se risponde "mai" o "non rispondo" vai alla domanda D4.3

D4.2 Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o per utilizzare una padella da letto?

(Quando chiamava aiuto per recarsi al bagno o per utilizzare la padella l'aiuto era tempestivo? Il personale arrivava velocemente in aiuto?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D4.3 Durante la sua permanenza in ospedale, ha avuto bisogno di medicine per il dolore?

- sì no non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D4.5

D4.4 Durante il suo ricovero in ospedale, quante volte le cure prestate le hanno fatto passare il dolore?

(Le cure fornite sono riuscite effettivamente a ridurle il dolore?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D4.5 Le sono stati somministrati farmaci che non aveva assunto prima?

(Durante il ricovero ha iniziato una nuova terapia, nuove compresse o in generale farmaci che prima non assumeva?)

- sì no non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D5.1

D4.6 Prima di darle qualsiasi nuovo farmaco, il personale dell'ospedale le ha comunicato a cosa serviva?

(Quando le somministravano i farmaci, Lei era a conoscenza di cosa stava assumendo e a cosa servisse quel farmaco?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D4.7. Prima di somministrarle qualsiasi nuovo farmaco, il personale ospedaliero le ha spiegato in modo comprensibile i possibili effetti indesiderati? (Lei conosceva i possibili effetti collaterali dei farmaci che Le somministravano?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

Siamo alla fine dell'intervista. Le chiederò adesso qualcosa che riguarda la fase di dimissione e quindi un giudizio globale sull'ospedale.

ALLA DIMISSIONE

D5.1 Dopo aver lasciato l'ospedale, si è diretto presso:

(Dove si è recato subito dopo essere stato dimesso? E' rientrato a casa o è stato ricoverato in un'altra struttura?)

- casa sua o casa di un parente/amico un'altra struttura sanitaria non rispondo

D5.2 Durante il suo ricovero in ospedale, medici, infermieri o altro personale ospedaliero hanno discusso con Lei sull'aiuto di cui potrebbe avere bisogno dopo la dimissione?

(Prima di essere stato dimesso ha ricevuto informazioni su come proseguire le cure e le strutture alle quali rivolgersi?)

- sì no in parte non rispondo

D5.3 Ha avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute cui fare attenzione dopo aver lasciato l'ospedale?

(Prima delle dimissioni le hanno dato informazioni sui sintomi che potrebbero rappresentare un pericolo per le sue condizioni di salute?)

- sì no in parte non rispondo

VALUTAZIONE COMPLESSIVA OSPEDALE

D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, qual è il suo giudizio?

(Esprima un giudizio complessivo sulla struttura ospedaliera utilizzando i voti da 0 a 10)

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D6.2 Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari?

- assolutamente no probabilmente no probabilmente sì assolutamente sì Non rispondo

L'intervista si è conclusa, La ringrazio per la sua preziosa collaborazione