



Azienda Ospedaliero - Universitaria "Policlinico - Vittorio Emanuele"
Catania



Rilevazione Qualità Percepita
nel ricovero programmato a ciclo continuo
Settembre-Dicembre 2011

Presentazione



I processi di cambiamento e di innovazione delle organizzazioni sanitarie dei Paesi Occidentali hanno registrato negli ultimi anni aspetti contraddittori caratterizzati, a fronte dei notevoli progressi tecnologici, da una serie di problematiche centrate sulle difficoltà a rispondere alle crescenti attese dei pazienti ed a governare la domanda rispetto alle risorse disponibili.

Al di là delle soluzioni particolari e specifiche adottate dai vari Paesi Occidentali e dai Sistemi Sanitari Regionali del nostro Paese, presso la nostra Azienda è stato individuato nella metodologia della qualità lo strumento per governare le complessità e le criticità della nostra organizzazione.

La convinzione tuttavia è che la qualità del servizio sanitario non venga garantita esclusivamente adeguando la nostra Azienda ai rigidi requisiti previsti dai modelli dell'accreditamento istituzionale, dalla norma UNI EN ISO 9001:2008 o J.C.I., ma piuttosto attraverso un processo culturale e l'adozione di una metodologia gestionale che garantisca l'avvio di percorsi di miglioramento

La riqualificazione delle performance aziendali attraverso il miglioramento dei servizi non può tuttavia prescindere dal perseguire l'obiettivo di focalizzare l'attenzione sul paziente; ciò implica il miglioramento

delle prestazioni e l'impiego razionale ed appropriato delle risorse, la valorizzazione e l'integrazione delle professionalità presenti nell'Azienda ed un approccio organizzativo orientato al servizio.

L'impegno a rimodulare l'organizzazione delle Unità Operative dell'Azienda per orientare i processi clinico assistenziali al paziente, ai suoi bisogni ed alle sue attese, ha trovato una concreta rappresentazione nel progetto di accoglienza e nelle rilevazioni della qualità percepita dai cittadini, consapevoli che le indagini sulla qualità percepita contribuiscono sia a definire nuove modalità di erogazione dei servizi o a migliorare quelle esistenti, sia a dimensionare le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini.

In tal senso, l'indagine sulla qualità percepita non ha semplicemente lo scopo di verificare la capacità degli operatori dell'azienda a soddisfare le aspettative dei cittadini; l'obiettivo prioritario è piuttosto è l'individuazione delle possibili azioni di miglioramento del processo organizzativo dell'accoglienza.

Per tale ragione, si ringraziano i pazienti ed i loro familiari che hanno compilato il questionario, fornendo in tal modo le informazioni necessarie per individuare le azioni di miglioramento necessarie ad orientare sempre più la nostra organizzazione alle esigenze ed alle aspettative dei cittadini.

Armando Giacalone

Direttore Generale

Sommario

Modalità di somministrazione	7
La popolazione di riferimento.....	8
Analisi dei dati	39
Opportunità di miglioramento	43

Modalità di somministrazione

I questionari sono stati somministrati il giorno della dimissione a tutti i pazienti.

È stato consegnato un solo questionario per paziente, insieme ad una busta.

La consegna è stata accompagnata da una breve spiegazione degli obiettivi dell'indagine.

La compilazione è stata fatta dal paziente o da un suo familiare.

Il questionario compilato e chiuso nella busta veniva consegnato dal paziente o da un suo familiare, al Coordinatore infermieristico.

Il coordinatore infermieristico, periodicamente, consegna all'unità Operativa per la Qualità e Rischio Clinico, le buste con i questionari.

La popolazione di riferimento

Dal 1 settembre al 31 dicembre 2011 sono stati dimessi 11.211 pazienti.

Il 53,5% (6003) erano di sesso femminile.

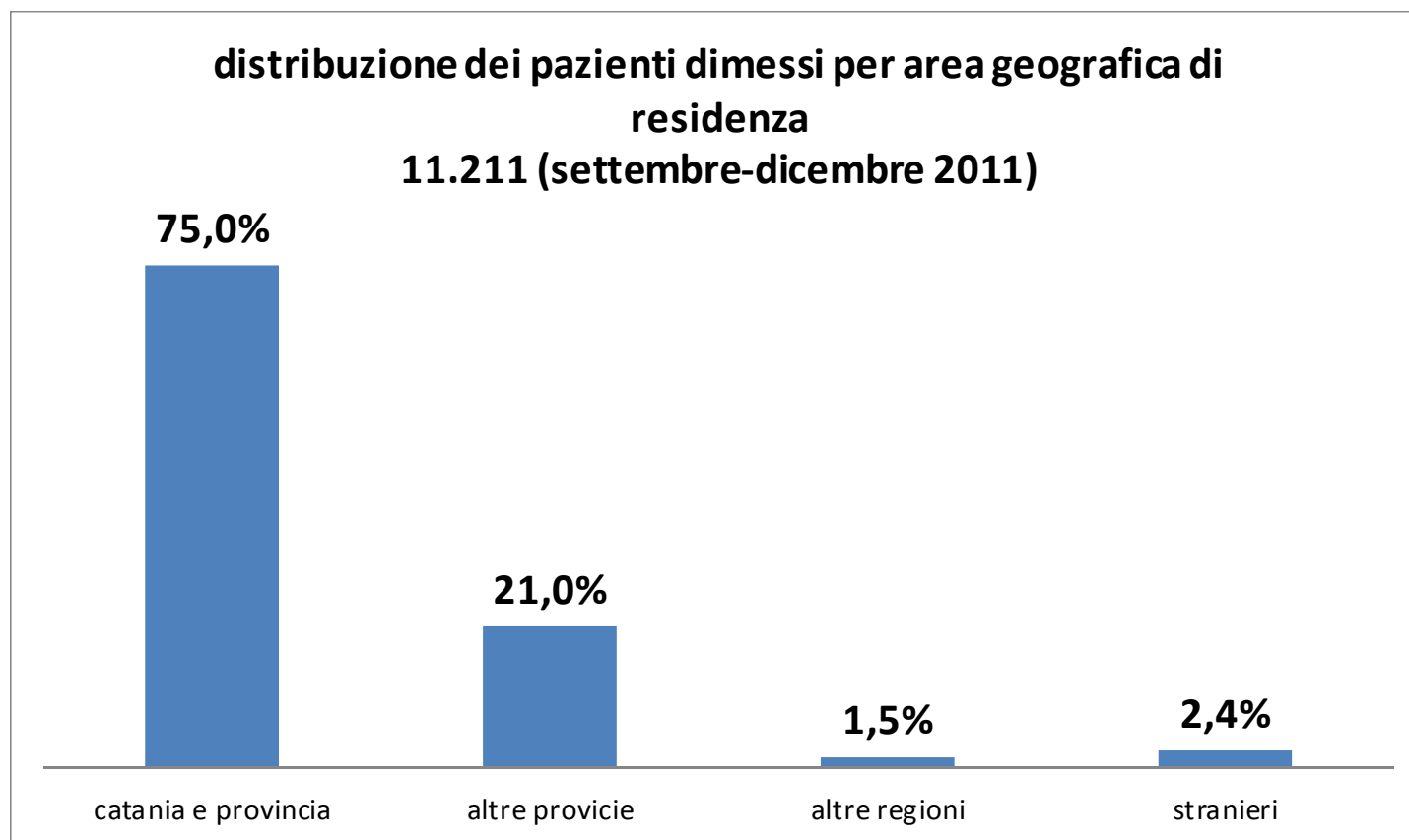
Il 46,5% (5208) erano di sesso maschile.

Nel 75,0% (8412) i pazienti dimessi erano residenti nella città di Catania o in altre città della Provincia.

Nel 21,0% (2358) i pazienti dimessi erano residenti in città di altre Province della Regione.

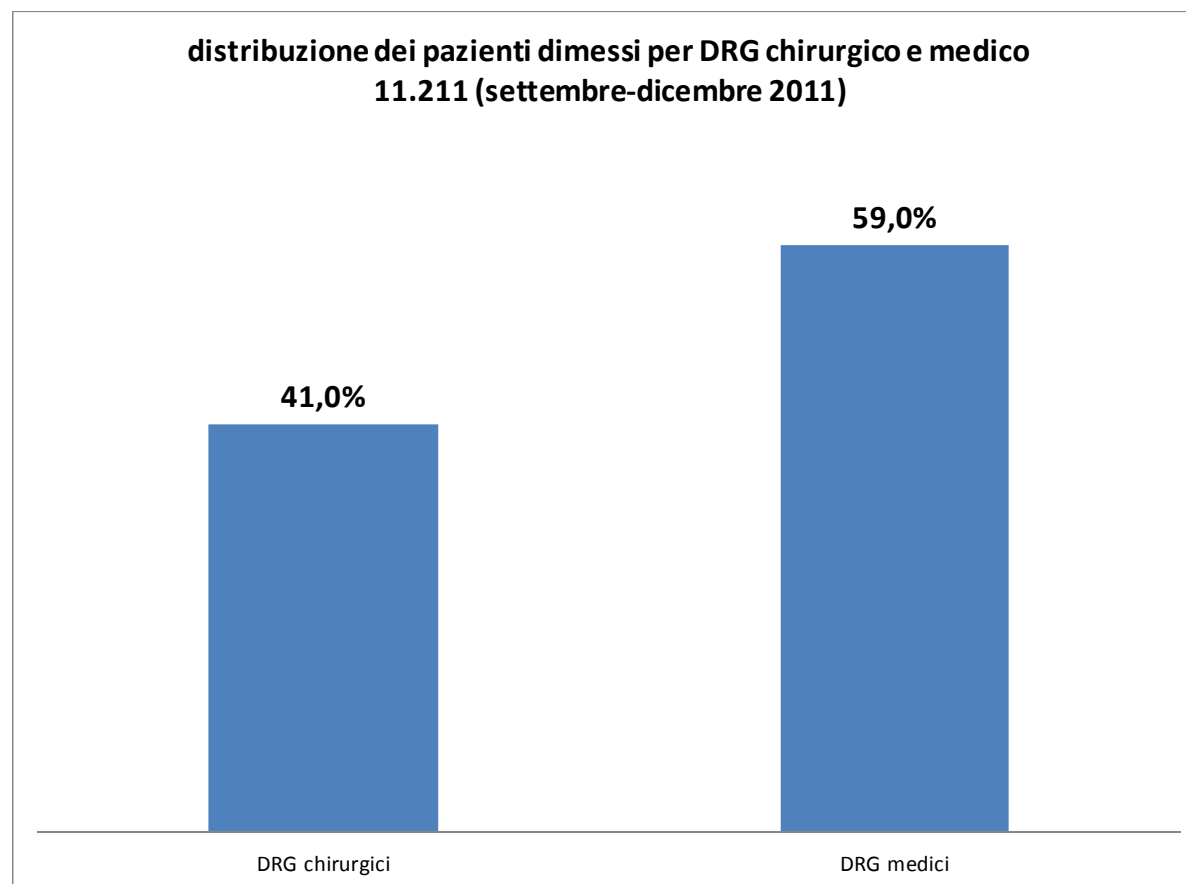
Nel 1,5% (172) i pazienti dimessi erano residenti in città di altre Regioni.

Nel 2,4% (269) i pazienti dimessi erano cittadini stranieri.



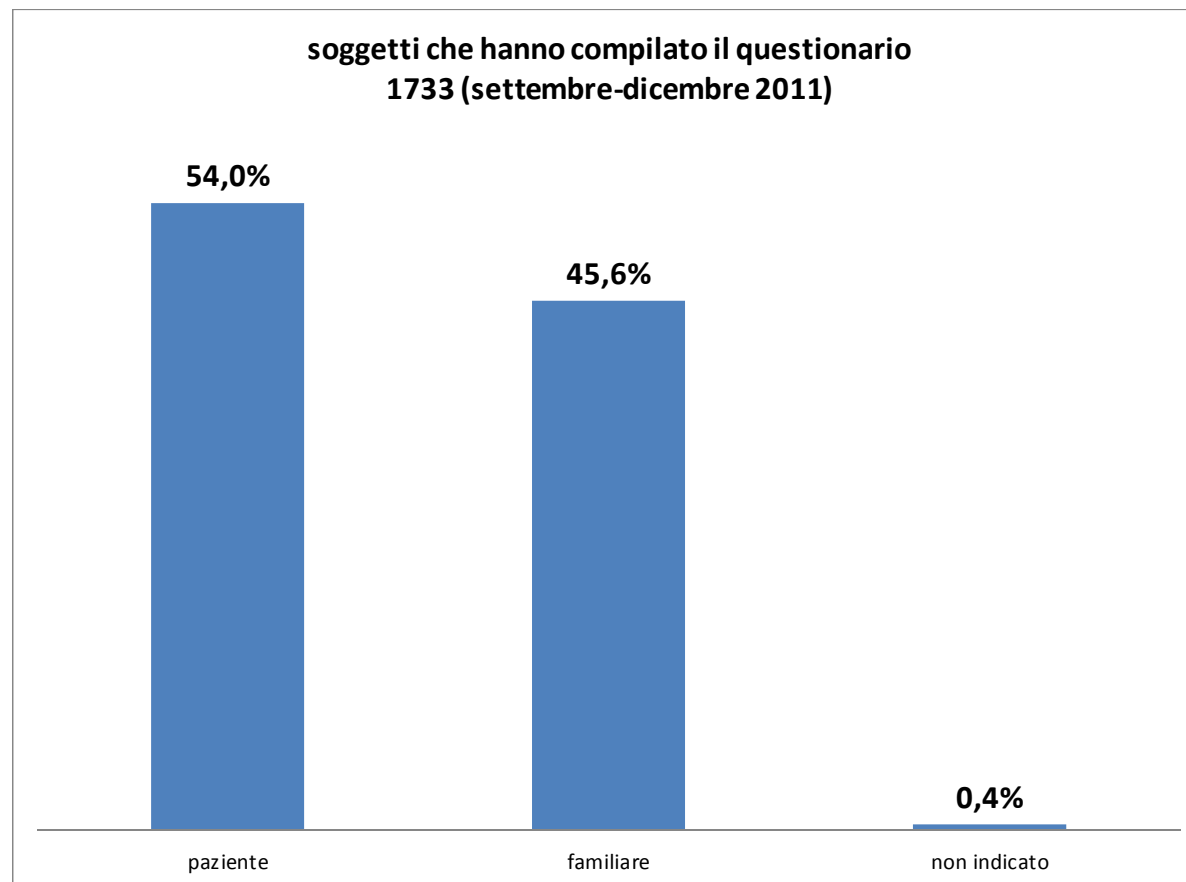
Il 41,0% (4601) dei pazienti è stato dimesso con DRG chirurgico.

Il 59,0% (6610) dei pazienti è stato dimesso con DRG medico.

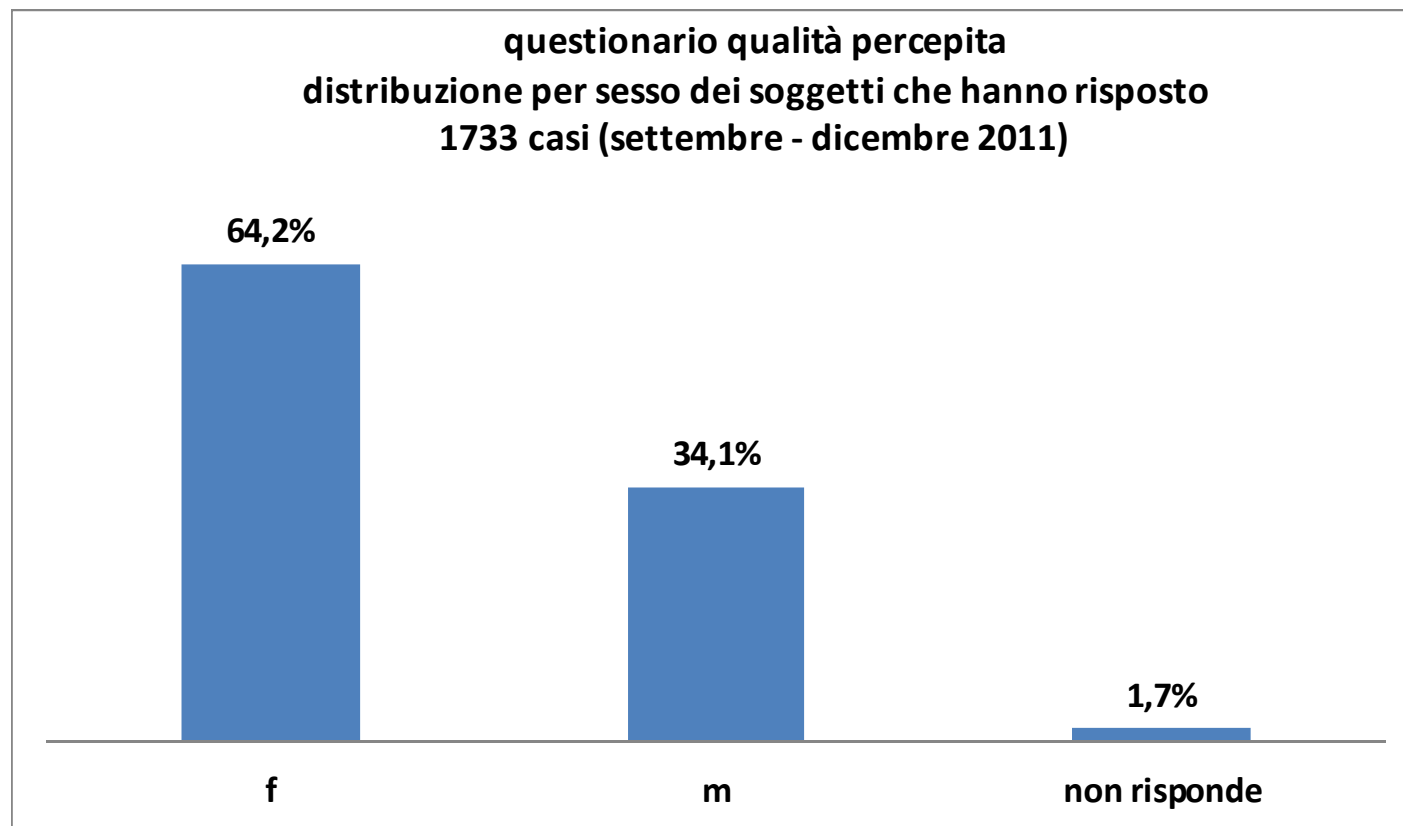


Dei 11.211 pazienti/familiari ai quali è stato somministrato il questionario, il 15,5% (1733) lo hanno restituito compilato.

Nel 54% dei casi, il questionario è stato compilato dal paziente e nel 45,6% da un suo familiare

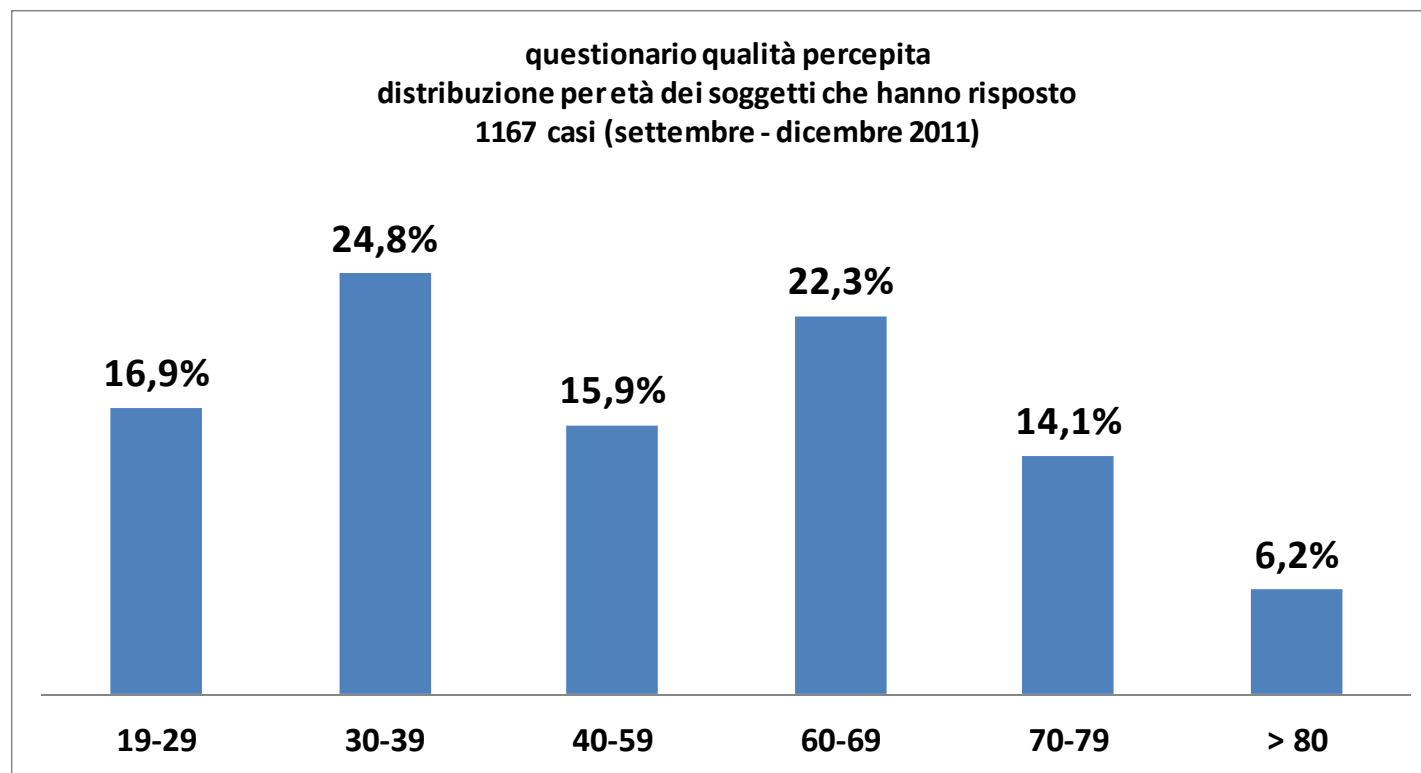


Dei 1.733 soggetti che hanno risposto al questionario, il 64,2% (1112) sono state donne, il 34,1% (591) e l'1,7% (30) non ha risposto.

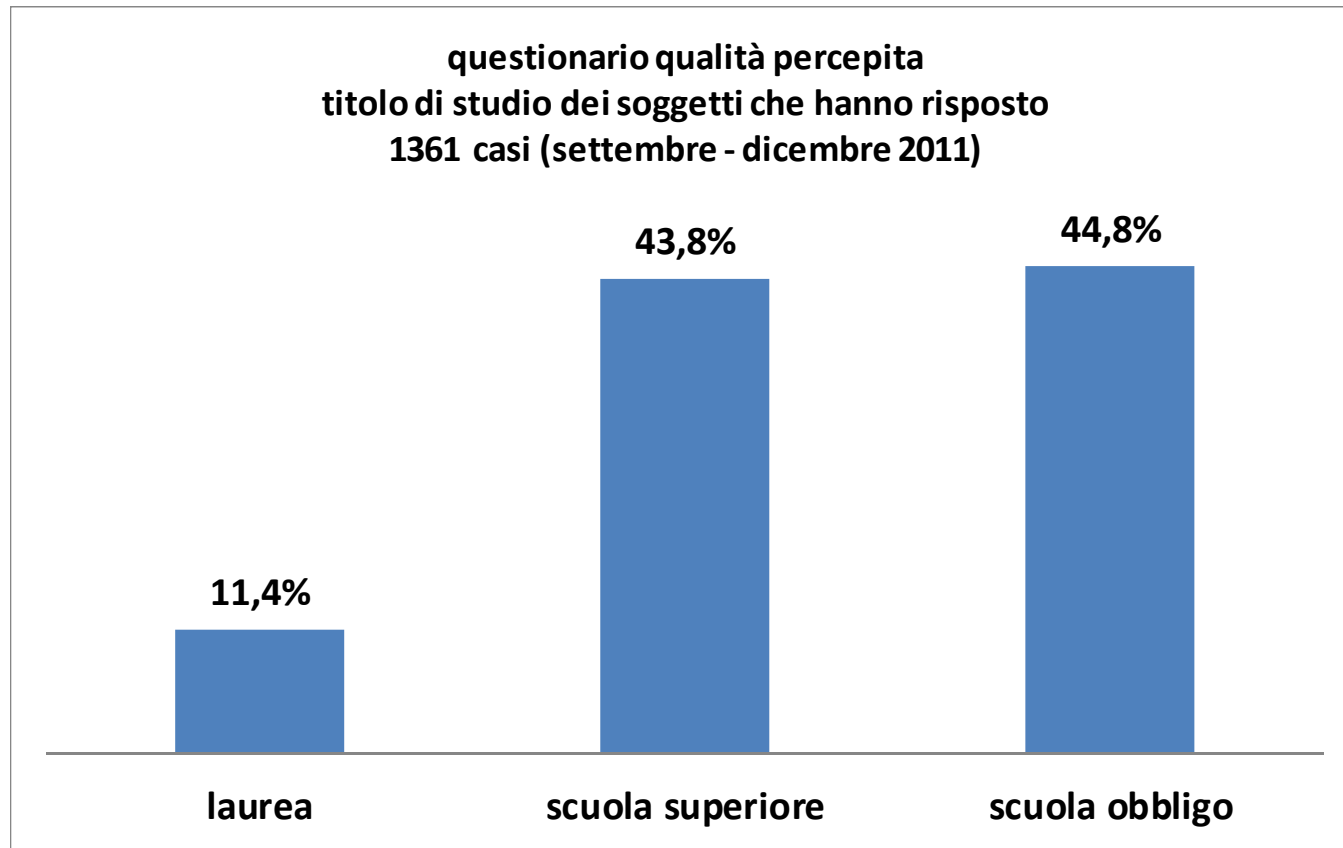


1167 soggetti hanno indicato l'età.

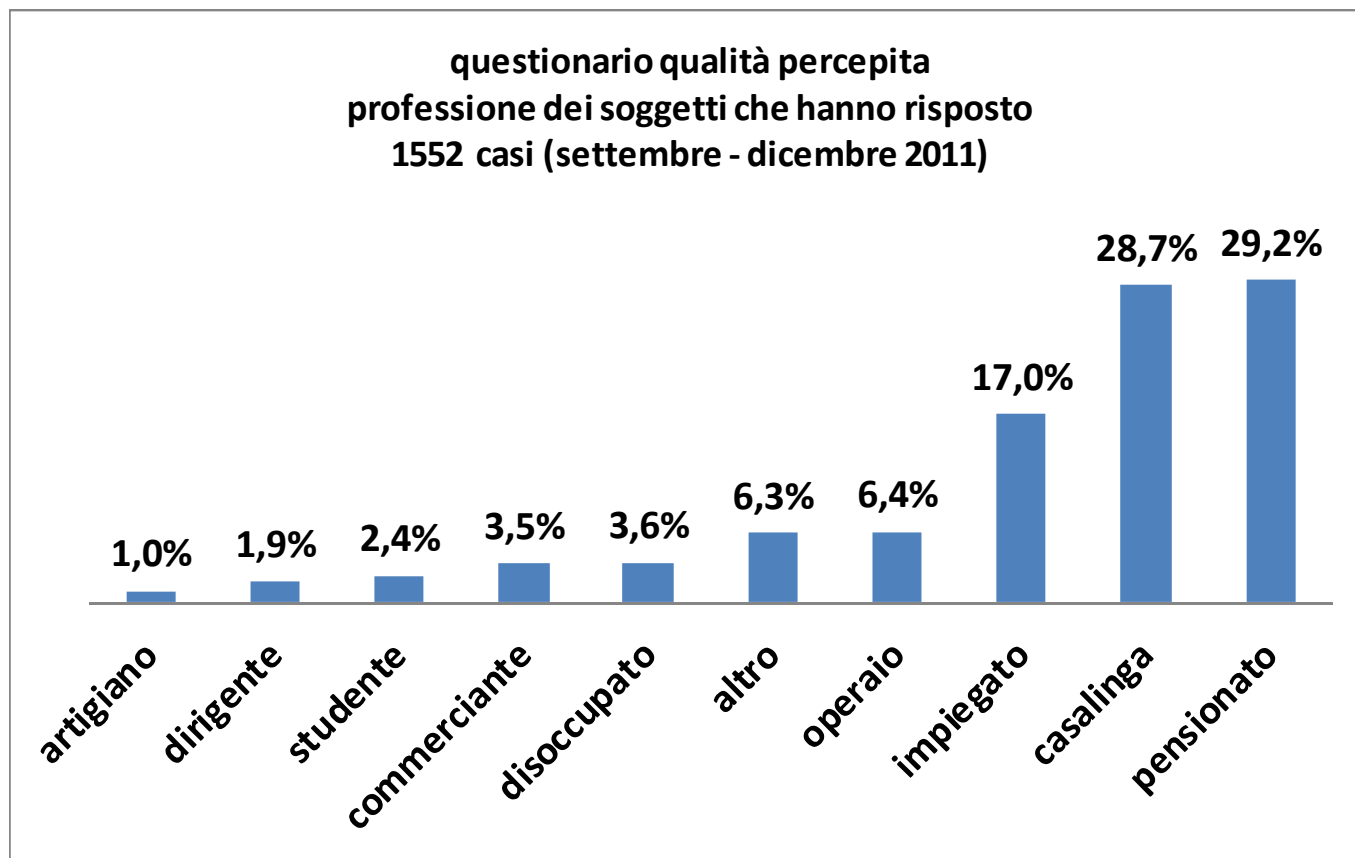
La fasce di età maggiormente rappresentate sono state la 3° e la 6° decade.



1361 soggetti hanno il titolo di studio. La maggior parte dei soggetti che hanno risposto il questionario è rappresentata da personale con il diploma superiore e con la scuola dell'obbligo.



Oltre il 50% delle persone che hanno risposto al questionario sono costituiti da casalinghe e pensionati.



La maggiore delle persone che ha risposto al questionario non aveva precedenti esperienze di ricovero nell'unità operativa.

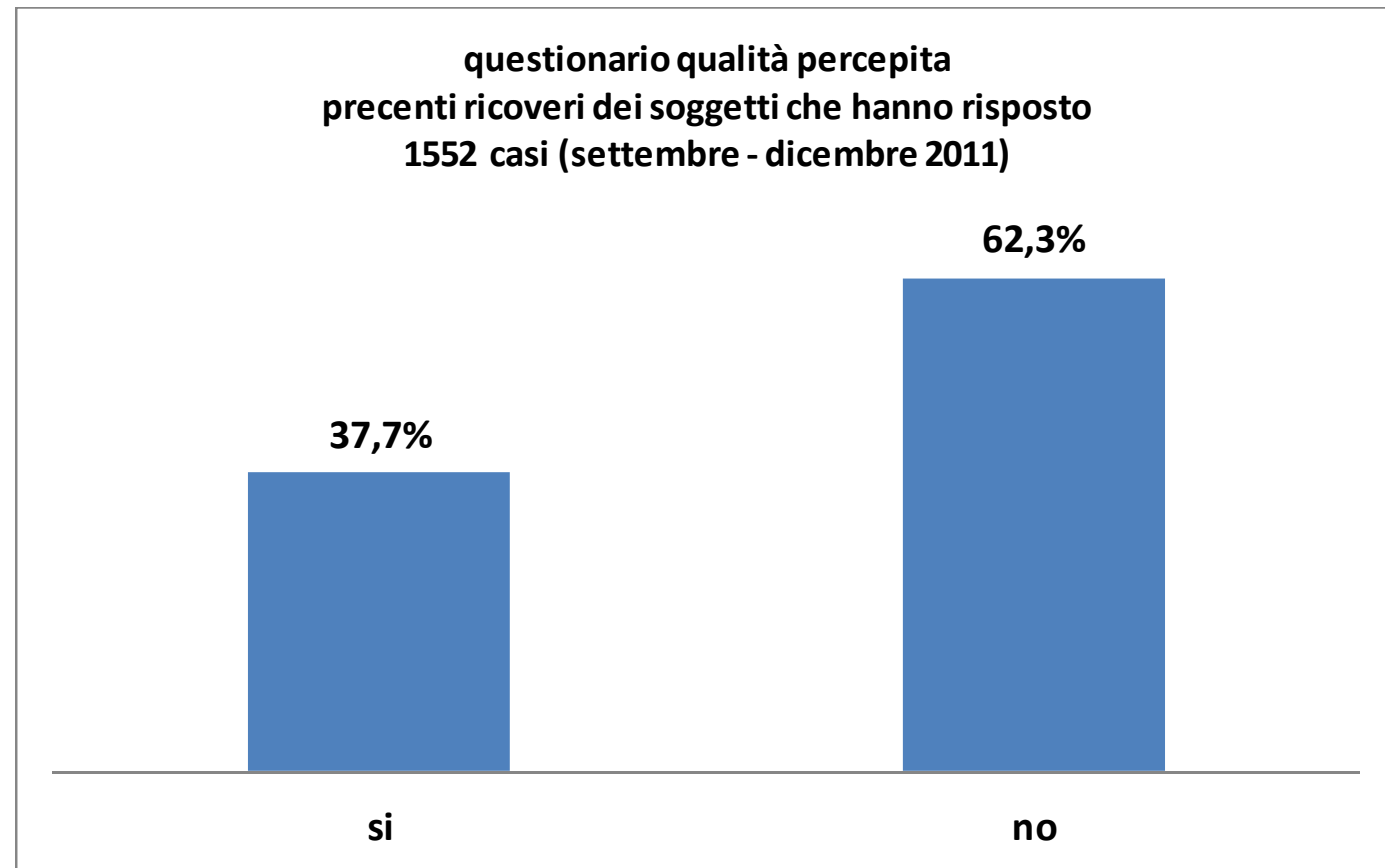


Tabella 1

	Riepilogo delle risposte				
	non risponde	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?	19	0	146	708	860
Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta	20	25	189	781	718
Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto	23	77	451	752	430
Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto	19	34	289	1028	363
MEDICO Gentilezza e cortesia nei rapporti	22	24	217	986	484
MEDICO Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	29	52	322	855	475
MEDICO Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute	17	84	561	786	285
MEDICO Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	35	193	647	701	157
MEDICO Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)	60	83	437	864	289
INFERMIERE Gentilezza e cortesia nei rapporti	27	107	524	529	546
INFERMIERE Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	33	117	508	532	543
INFERMIERE Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	55	63	264	652	699
INFERMIERE Disponibilità a dare informazioni	23	14	149	651	896
Cura e decoro degli ambienti	22	60	326	684	641
Pulizia degli ambienti	19	68	312	762	572
Funzionalità dei servizi igienici	40	84	241	787	581
Temperatura nelle stanze	42	74	336	747	534
Illuminazione nelle stanze	53	67	252	761	600
Tranquillità, silenzio nel reparto	161	75	283	718	496
Qualità dei pasti	19	156	601	794	163
Orari dei pasti	20	25	297	798	593
Possibilità di scelta del menu	23	77	497	875	261

Riepilogo delle risposte					
	non risponde	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Orari di visita dei familiari	19	34	289	1028	363
Rispetto della privacy	22	24	217	986	484
condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	29	52	322	855	475
TOTALE	851	1669	8677	19620	12508

	non risponde	peggiore di come me lo aspettavo	come me lo aspettavo	migliore di come me lo aspettavo
rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	17	84	564	1068

Tabella 2

	Riepilogo delle risposte %				
	non risponde	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?	1%	0%	8%	41%	50%
Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta	1%	1%	11%	45%	41%
Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto	1%	4%	26%	43%	25%
Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto	1%	2%	17%	59%	21%
MEDICO Gentilezza e cortesia nei rapporti	1%	1%	13%	57%	28%
MEDICO Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	2%	3%	19%	49%	27%
MEDICO Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute	1%	5%	32%	45%	16%
MEDICO Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	2%	11%	37%	40%	9%
MEDICO Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)	3%	5%	25%	50%	17%
INFERMIERE Gentilezza e cortesia nei rapporti	2%	6%	30%	31%	32%
INFERMIERE Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	2%	7%	29%	31%	31%
INFERMIERE Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	3%	4%	15%	38%	40%
INFERMIERE Disponibilità a dare informazioni	1%	1%	9%	38%	52%
Cura e decoro degli ambienti	1%	3%	19%	39%	37%
Pulizia degli ambienti	1%	4%	18%	44%	33%
Funzionalità dei servizi igienici	2%	5%	14%	45%	34%
Temperatura nelle stanze	2%	4%	19%	43%	31%
Illuminazione nelle stanze	3%	4%	15%	44%	35%
Tranquillità, silenzio nel reparto	9%	4%	16%	41%	29%
Qualità dei pasti	1%	9%	35%	46%	9%
Orari dei pasti	1%	1%	17%	46%	34%
Possibilità di scelta del menu	1%	4%	29%	50%	15%
Orari di visita dei familiari	1%	2%	17%	59%	21%

Riepilogo delle risposte %					
	non risponde	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Rispetto della privacy	1%	1%	13%	57%	28%
condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	2%	3%	19%	49%	27%
TOTALE	2%	4%	20%	45%	29%

	non risponde	peggiore di come me lo aspettavo	come me lo aspettavo	migliore di come me lo aspettavo
rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	1%	5%	33%	62%

Tabella 3

Domanda 1

Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?

Media: 3,3

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	0	3%	27%	70%
scuola superiore	0	10%	36%	53%
scuola obbligo	0	8%	44%	48%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%
dirigente	0,0%	0,0%	31,0%	69,0%
studente	0,0%	21,1%	36,8%	42,1%
commerciante	0,0%	16,7%	14,8%	68,5%
disoccupato	0,0%	7,1%	57,1%	35,7%
operaio	0,0%	9,0%	40,0%	51,0%
impiegato	0,0%	7,6%	35,6%	56,8%
casalinga	0,0%	8,3%	46,2%	45,5%
pensionato	0,0%	9,2%	44,7%	46,1%
altro	0,0%	2,1%	27,8%	70,1%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	0,0%	17,8%	57,7%	24,5%
Primo ricovero	0,0%	12,7%	59,0%	28,3%

Domanda 2
Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta
Media: 3,2

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	0,0%	8,5%	33,3%	58,2%
scuola superiore	2,6%	12,8%	41,4%	43,3%
scuola obbligo	1,7%	10,8%	45,2%	42,4%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
dirigente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
studente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
commerciante	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
disoccupato	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
operaio	11,1%	29,6%	29,6%	29,6%
impiegato	8,3%	30,6%	30,6%	30,6%
casalinga	5,7%	31,4%	31,4%	31,4%
pensionato	2,3%	32,6%	32,6%	32,6%
altro	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	1,5%	13,3%	45,2%	40,0%
Primo ricovero	1,6%	9,7%	46,6%	42,1%

Domanda 3
Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto
Media: 2,8

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	2,6%	14,8%	42,6%	40,0%
scuola superiore	4,1%	27,9%	42,2%	25,7%
scuola obbligo	2,2%	22,9%	52,2%	22,7%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
dirigente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
studente	9,1%	30,3%	30,3%	30,3%
commerciante	6,3%	31,3%	31,3%	31,3%
disoccupato	14,3%	28,6%	28,6%	28,6%
operaio	2,1%	32,6%	32,6%	32,6%
impiegato	4,5%	31,8%	31,8%	31,8%
casalinga	5,5%	31,5%	31,5%	31,5%
pensionato	3,2%	32,3%	32,3%	32,3%
altro	11,1%	29,6%	29,6%	29,6%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	5,0%	25,9%	43,3%	25,7%
Primo ricovero	3,4%	23,1%	37,9%	35,5%

Domanda 4

Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto

Media: 2,9

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	1,3%	12,4%	55,6%	30,7%
scuola superiore	3,1%	18,5%	61,4%	17,1%
scuola obbligo	2,0%	14,7%	59,2%	24,2%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
dirigente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
studente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
commerciante	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
disoccupato	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
operaio	4,0%	32,0%	32,0%	32,0%
impiegato	3,5%	32,2%	32,2%	32,2%
casalinga	3,7%	32,1%	32,1%	32,1%
pensionato	5,6%	31,5%	31,5%	31,5%
altro	4,0%	32,0%	32,0%	32,0%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	1,3%	16,5%	63,7%	18,5%
Primo ricovero	2,4%	17,3%	58,8%	21,5%

Domanda 5
MEDICO Gentilezza e cortesia nei rapporti
Media: 3,0

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	0,0%	8,4%	51,6%	40,0%
scuola superiore	2,0%	14,9%	52,9%	30,2%
scuola obbligo	2,0%	10,7%	60,1%	27,1%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0	0	0	0
dirigente	11,1%	29,6%	29,6%	29,6%
studente	12,5%	29,2%	29,2%	29,2%
commerciante	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
disoccupato	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
operaio	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
impiegato	2,0%	32,7%	32,7%	32,7%
casalinga	4,4%	31,9%	31,9%	31,9%
pensionato	3,1%	32,3%	32,3%	32,3%
altro	0,0%	25,0%	25,0%	50,0%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	1,3%	2,0%	13,3%	54,4%
Primo ricovero	2,4%	1,2%	12,6%	60,3%

Domanda 6
MEDICO Disponibilità ad ascoltare le sue richieste
Media: 2,9

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	2,6%	16,9%	42,2%	38,3%
scuola superiore	5,0%	21,2%	47,4%	26,4%
scuola obbligo	2,5%	14,1%	54,4%	29,0%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
dirigente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
studente	10,0%	30,0%	30,0%	30,0%
commerciante	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
disoccupato	35,7%	21,4%	21,4%	21,4%
operaio	16,0%	28,0%	28,0%	28,0%
impiegato	4,4%	31,9%	31,9%	31,9%
casalinga	2,2%	32,6%	32,6%	32,6%
pensionato	6,3%	31,3%	31,3%	31,3%
altro	2,0%	32,7%	32,7%	32,7%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	2,1%	21,4%	47,8%	28,7%
Primo ricovero	3,8%	17,1%	52,9%	26,1%

Domanda 7

MEDICO Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute

Media: 2,7

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	1,9%	20,6%	56,1%	21,3%
scuola superiore	5,4%	35,1%	45,5%	14,0%
scuola obbligo	4,2%	28,9%	47,9%	19,0%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	8,3%	30,6%	30,6%	30,6%
dirigente	8,3%	30,6%	30,6%	30,6%
studente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
commerciante	5,3%	31,6%	31,6%	31,6%
disoccupato	8,1%	30,6%	30,6%	30,6%
operaio	3,9%	32,0%	32,0%	32,0%
impiegato	3,6%	32,1%	32,1%	32,1%
casalinga	7,8%	30,7%	30,7%	30,7%
pensionato	2,7%	32,4%	32,4%	32,4%
altro	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	4,1%	32,6%	44,2%	19,2%
Primo ricovero	9,3%	56,7%	74,5%	23,9%

Domanda 8

MEDICO Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia

Media: 2,4

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	5,9%	34,6%	46,4%	13,1%
scuola superiore	15,4%	36,5%	39,5%	8,6%
scuola obbligo	6,8%	39,3%	44,8%	9,1%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
dirigente	18,9%	27,0%	27,0%	27,0%
studente	5,3%	31,6%	31,6%	31,6%
commerciante	8,2%	30,6%	30,6%	30,6%
disoccupato	7,0%	31,0%	31,0%	31,0%
operaio	29,7%	23,4%	23,4%	23,4%
impiegato	9,3%	30,2%	30,2%	30,2%
casalinga	7,2%	30,9%	30,9%	30,9%
pensionato	9,0%	30,3%	30,3%	30,3%
altro	3,7%	32,1%	32,1%	32,1%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	10,7%	37,1%	43,2%	9,0%
Primo ricovero	11,4%	40,1%	40,0%	8,5%

Domanda 9

MEDICO Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi,..)

Media: 2,7

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	2,0%	18,1%	53,7%	26,2%
scuola superiore	6,3%	27,4%	48,8%	17,5%
scuola obbligo	4,6%	29,0%	49,8%	16,6%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
dirigente	15,6%	28,1%	28,1%	28,1%
studente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
commerciante	23,1%	25,6%	25,6%	25,6%
disoccupato	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
operaio	10,0%	30,0%	30,0%	30,0%
impiegato	3,4%	32,2%	32,2%	32,2%
casalinga	5,6%	31,5%	31,5%	31,5%
pensionato	5,4%	31,5%	31,5%	31,5%
altro	1,9%	67,3%	15,4%	15,4%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	8,6%	25,7%	47,4%	18,3%
Primo ricovero	2,7%	27,8%	53,5%	16,0%

Domanda 10
INFERMIERE Gentilezza e cortesia nei rapporti

Media: 2,8

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	4,5%	16,9%	37,7%	40,9%
scuola superiore	7,8%	34,1%	23,2%	34,9%
scuola obbligo	4,0%	26,4%	38,6%	30,9%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	10,0%	30,0%	30,0%	30,0%
dirigente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
studente	2,5%	32,5%	32,5%	32,5%
commerciante	10,0%	30,0%	30,0%	30,0%
disoccupato	13,3%	28,9%	28,9%	28,9%
operaio	4,0%	32,0%	32,0%	32,0%
impiegato	5,3%	31,6%	31,6%	31,6%
casalinga	5,0%	31,7%	31,7%	31,7%
pensionato	6,7%	31,1%	31,1%	31,1%
altro	2,0%	32,7%	32,7%	32,7%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	6,5%	31,9%	29,5%	32,1%
Primo ricovero	6,4%	31,2%	32,4%	30,0%

Domanda 11

INFERMIERE Disponibilità ad ascoltare le sue richieste**Media: 2,8****Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione**

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	5,2%	17,5%	42,2%	35,1%
scuola superiore	11,2%	29,9%	26,2%	32,7%
scuola obbligo	4,2%	23,6%	36,5%	35,7%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	14,3%	28,6%	28,6%	28,6%
dirigente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
studente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
commerciante	4,5%	31,8%	31,8%	31,8%
disoccupato	8,9%	30,4%	30,4%	30,4%
operaio	5,6%	31,5%	31,5%	31,5%
impiegato	6,0%	31,3%	31,3%	31,3%
casalinga	7,3%	30,9%	30,9%	30,9%
pensionato	7,0%	31,0%	31,0%	31,0%
altro	10,0%	30,0%	30,0%	30,0%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	6,0%	30,5%	31,8%	31,8%
Primo ricovero	7,3%	30,4%	30,7%	31,6%

Domanda 12

INFERMIERE Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio

Media: 3

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	2,0%	7,3%	33,1%	57,6%
scuola superiore	5,4%	17,0%	32,2%	45,5%
scuola obbligo	4,1%	15,6%	45,3%	35,0%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0	0	0	0
dirigente	14,3%	28,6%	28,6%	28,6%
studente	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
commerciante	10,0%	30,0%	30,0%	30,0%
disoccupato	18,2%	27,3%	27,3%	27,3%
operaio	14,3%	28,6%	28,6%	28,6%
impiegato	8,3%	30,6%	30,6%	30,6%
casalinga	5,3%	31,6%	31,6%	31,6%
pensionato	8,9%	30,4%	30,4%	30,4%
altro	4,5%	31,8%	31,8%	31,8%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	3,2%	16,4%	38,6%	41,8%
Primo ricovero	4,3%	15,8%	39,5%	40,3%

Domanda 13

INFERMIERE Disponibilità a dare informazioni

Media: 3,3

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	0,0%	3,2%	29,0%	67,7%
scuola superiore	1,0%	12,4%	29,8%	56,7%
scuola obbligo	1,2%	7,6%	46,6%	44,6%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0	0	0	0
dirigente	0	0	0	0
studente	0	0	0	0
commerciante	0	33,3%	33,3%	33,3%
disoccupato	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%
operaio	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
impiegato	12,5%	29,2%	29,2%	29,2%
casalinga	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
pensionato	4,0%	32,0%	32,0%	32,0%
altro	3,4%	32,2%	32,2%	32,2%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	1,0%	6,7%	39,3%	53,0%
Primo ricovero	0,8%	10,2%	39,0%	50,0%

Domanda 14-15-16-17-18-19

Comfort alberghiero

Media: 2,8

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Cura e decoro degli ambienti	3,5%	19,1%	40,0%	37,5%
Pulizia degli ambienti	6,3%	22,5%	71,1%	0,0%
Funzionalità dei servizi igienici	6,7%	26,9%	63,1%	3,2%
Temperatura nelle stanze	6,9%	23,5%	69,6%	0,0%
Illuminazione nelle stanze	5,8%	24,3%	65,4%	4,6%
Tranquillità, silenzio nel reparto	5,4%	43,1%	51,5%	0,0%

Domanda 20-21-22

Qualità vitto

Media: 2,7

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Qualità dei pasti	9,1%	35,1%	46,3%	9,5%
Orari dei pasti	2,2%	26,5%	71,3%	0,0%
Possibilità di scelta del menu	5,2%	33,8%	59,4%	1,6%

Domanda 23
Orari di visita dei familiari

Media: 2,9

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	1,3%	12,4%	55,6%	30,7%
scuola superiore	3,1%	18,5%	61,4%	17,1%
scuola obbligo	2,0%	14,7%	59,2%	24,2%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
dirigente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
studente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
commerciante	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
disoccupato	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
operaio	4,0%	32,0%	32,0%	32,0%
impiegato	3,5%	32,2%	32,2%	32,2%
casalinga	3,7%	32,1%	32,1%	32,1%
pensionato	5,6%	31,5%	31,5%	31,5%
altro	7,1%	17,9%	17,9%	57,1%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	1,3%	16,5%	63,7%	18,5%
Primo ricovero	2,4%	17,3%	58,8%	21,5%

Domanda 24
Rispetto della privacy

Media: 3

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	0,0%	8,4%	51,6%	40,0%
scuola superiore	2,0%	14,9%	52,9%	30,2%
scuola obbligo	2,0%	10,7%	60,1%	27,1%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0	0	0	0
dirigente	11,1%	29,6%	29,6%	29,6%
studente	12,5%	29,2%	29,2%	29,2%
commerciante	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
disoccupato	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
operaio	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
impiegato	2,0%	32,7%	32,7%	32,7%
casalinga	4,4%	31,9%	31,9%	31,9%
pensionato	3,1%	32,3%	32,3%	32,3%
altro	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	2,0%	13,3%	54,4%	30,4%
Primo ricovero	1,2%	12,6%	60,3%	25,9%

Domanda 25
condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)

Media: 2,9

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	2,6%	16,9%	42,2%	38,3%
scuola superiore	5,0%	21,2%	47,4%	26,4%
scuola obbligo	2,5%	14,1%	54,4%	29,0%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
dirigente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
studente	10,0%	30,0%	30,0%	30,0%
commerciante	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
disoccupato	35,7%	21,4%	21,4%	21,4%
operaio	16,0%	28,0%	28,0%	28,0%
impiegato	4,4%	31,9%	31,9%	31,9%
casalinga	2,2%	32,6%	32,6%	32,6%
pensionato	6,3%	31,3%	31,3%	31,3%
altro	2,0%	32,7%	32,7%	32,7%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	2,1%	21,4%	47,8%	28,7%
Primo ricovero	3,8%	17,1%	52,9%	26,1%

Domanda 26
rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato
Media: 2,5

Distribuzione % delle risposte in relazione all'istruzione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
laurea	1,9%	20,6%	77,4%	0,0%
scuola superiore	5,4%	35,1%	59,5%	0,0%
scuola obbligo	4,2%	28,9%	66,9%	0,0%

Distribuzione % delle risposte in relazione alla professione

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
artigiano	8,3%	30,6%	30,6%	30,6%
dirigente	8,3%	30,6%	30,6%	30,6%
studente	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
commerciante	5,3%	31,6%	31,6%	31,6%
disoccupato	8,1%	30,6%	30,6%	30,6%
operaio	3,9%	32,0%	32,0%	32,0%
impiegato	3,6%	32,1%	32,1%	32,1%
casalinga	7,8%	30,7%	30,7%	30,7%
pensionato	2,7%	32,4%	32,4%	32,4%
altro	0,0%	23,5%	38,2%	38,2%

Distribuzione % delle risposte in relazione a precedenti esperienze di ricovero

	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Ricoveri precedenti	4,1%	33,1%	62,8%	0,0%
Primo ricovero	5,6%	34,5%	59,9%	0,0%

Analisi dei dati

Il campione di utenti che ha risposto al questionario è rappresentato prevalentemente da cittadini residenti a Catania o in città della provincia di Catania (75%), direttamente fruitori delle prestazioni (54%), di sesso femminile (64%), prevalentemente trentenni (24,8%) e sessantenni (22,3%), casalinghe (28,7%) e pensionati (29,2%), in gran parte al primo episodio di ricovero (62,3%).

Occorre rilevare, inoltre, come quasi la metà del campione è costituita da familiari (45,6%).

I dati sono stati analizzati per in relazione al riepilogo generale delle risposte (tabella 1 e 2) e per singola domanda (tabella 3).

L'analisi per singola domanda è stata effettuata distinguendo le risposte per titolo di studio, professione e precedenti esperienze di ricovero nell'unità operativa, nell'ipotesi che le attese del cittadino ed il suo giudizio possano essere mediate dal suo vissuto.

I dati raccolti non sono di univoca lettura.

Innanzitutto, occorre considerare come solo il 7,6% dei soggetti ha restituito il questionario compilato, a fronte degli oltre 11.000 a cui è stato consegnato. Peraltro, dal dicembre 2011, è possibile compilare il questionario on line dal sito web aziendale, ma non sono stati registrati accessi.

L'espressione del giudizio è fortemente condizionata dalle attese soggettive, più che dalle modalità di erogazione delle prestazioni; attese determinate, non solo dalle esigenze personali, ma anche dalle aspettative provenienti dal passaparola o da precedenti esperienze e dalle informazioni fornite dalla comunicazione istituzionale dell'azienda.

Al là delle medie riportate per singola domanda nella tabella 3 e rappresentate nel grafico successivo, l'analisi dei dati riepilogati nella tabella 2 mostra una significativa prevalenza delle percentuali di risposte positive (45% sufficiente-29% buono), pari al 74% dei soggetti che ha compilato il campione.

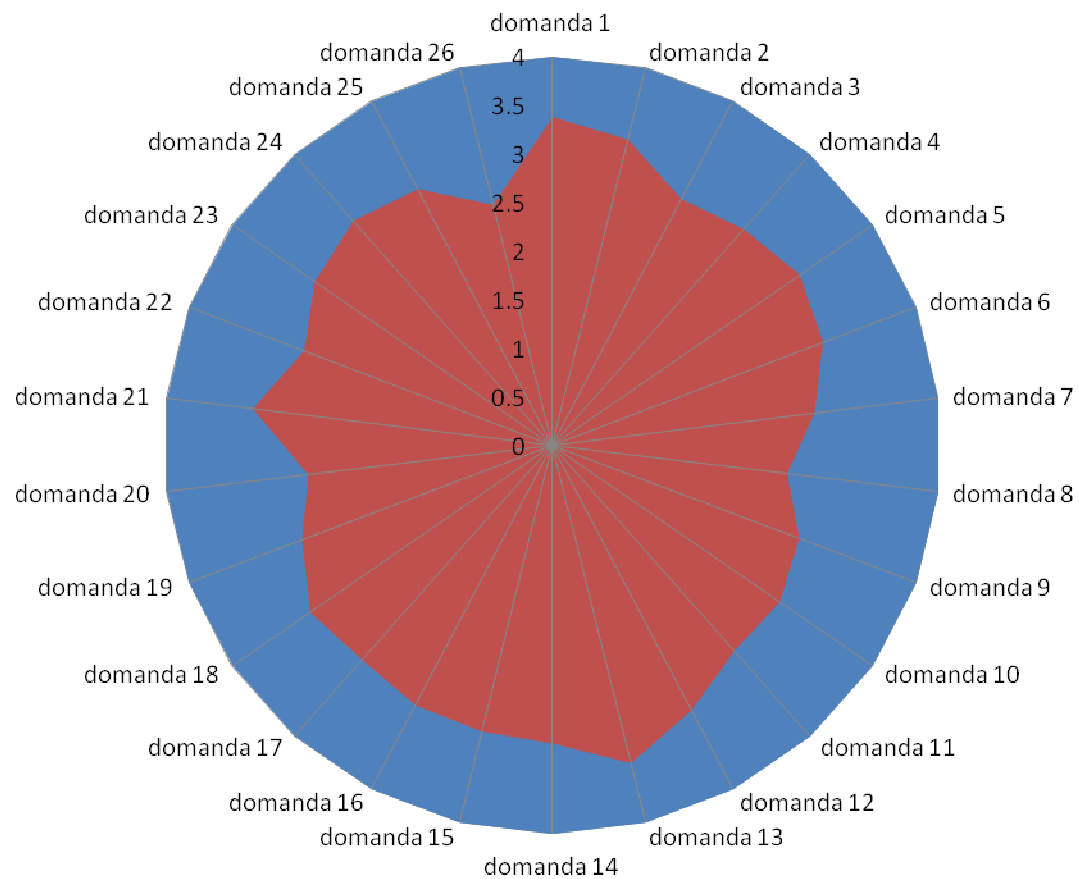
Esistono tuttavia delle rilevanti differenze tra le risposte per singola domanda.

I giudizi maggiormente positivi riguardano la disponibilità dell'infermiere a dare informazioni (38% sufficiente, 52% buono), la gentilezza e la cortesia del personale al momento dell'accoglienza (45% sufficiente, 41% buono), specialmente da parte del medico (57% sufficiente, 28% buono).

Gli aspetti più critici sembrano rilevarsi nel giudizio sulla qualità dei pasti (46% sufficiente, 9% buono) e sulle informazioni ricevute dal medico sui rischi legati alle cure e alla terapia (40% sufficiente, 9% buono).

Tali aspetti non sembrano essere particolarmente diversi tra i diversi presidi e le diverse UU.OO. dell'Azienda, ma piuttosto appiano espressione di una diffusa carenza della cultura dell'ascolto e della comunicazione efficace tra gli operatori sanitari ed i pazienti e i loro familiari.

**rilevazione qualità percepita
settembre - dicembre 2011
1733 questionari**



	non risponde	pessimo	Insufficiente	sufficiente	buono
Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero	1%	0%	8%	41%	50%
INFERMIERE Disponibilità a dare informazioni	1%	1%	9%	38%	52%
Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta	1%	1%	11%	45%	41%
MEDICO Gentilezza e cortesia nei rapporti	1%	1%	13%	57%	28%
Rispetto della privacy	1%	1%	13%	57%	28%
Orari dei pasti	1%	1%	17%	46%	34%
Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto	1%	2%	17%	59%	21%
Orari di visita dei familiari	1%	2%	17%	59%	21%
Funzionalità dei servizi igienici	2%	5%	14%	45%	34%
Illuminazione nelle stanze	3%	4%	15%	44%	35%
INFERMIERE Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	3%	4%	15%	38%	40%
Pulizia degli ambienti	1%	4%	18%	44%	33%
MEDICO Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	2%	3%	19%	49%	27%
condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	2%	3%	19%	49%	27%
Cura e decoro degli ambienti	1%	3%	19%	39%	37%
Temperatura nelle stanze	2%	4%	19%	43%	31%
Tranquillità, silenzio nel reparto	9%	4%	16%	41%	29%
Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto	1%	4%	26%	43%	25%
MEDICO Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)	3%	5%	25%	50%	17%
Possibilità di scelta del menu	1%	4%	29%	50%	15%
INFERMIERE Gentilezza e cortesia nei rapporti	2%	6%	30%	31%	32%
INFERMIERE Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	2%	7%	29%	31%	31%
MEDICO Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute	1%	5%	32%	45%	16%
Qualità dei pasti	1%	9%	35%	46%	9%
MEDICO Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	2%	11%	37%	40%	9%

Opportunità di miglioramento

Azione di miglioramento n. 1: migliorare la comunicazione delle informazioni alla dimissione del paziente.

- A. Descrizione azione di miglioramento**
- Costituzione di un gruppo di lavoro multidisciplinare
 - Predisposizione di procedure scritta sui contenuti minimi che deve riportare la lettera di dimissione
 - Divulgazione della procedura a tutti i medici delle UU.OO. di diagnosi e cura.
- B. Professionista responsabile**
Responsabile U.O. per la Qualità e Rischio Clinico
- C. Tempi di attuazione**
Sei mesi
- D. Obiettivo**
Definire le informazioni minime che devono essere fornite al paziente ed ai suoi familiari al momento della dimissione.
- E. Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo.**
Numero di lettere di dimissioni conformi alla procedura aziendale / totale lettere di dimissione esaminate.
- F. Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi**
Almeno annuale.

Azione di miglioramento n. 2: migliorare le informazioni fornite al paziente ed ai suoi familiari sui rischi legati alle cure e alla terapia.**A. Descrizione azione di miglioramento**

- Revisione della procedura sulle modalità di acquisizione del consenso informato;
- Inserimento nel piano formativo di specifiche lezioni sulle modalità di acquisizione del consenso informato e sulle modalità e tempi di informazione del paziente.
- Predisposizione di fogli informativi specifici per le procedure/trattamenti ad alto rischio e complessità

B. Professionista responsabile

- Responsabile U.O. per la Qualità e Rischio Clinico - Responsabile ECM

C. Tempi di attuazione

- 12 mesi

D. Obiettivo

- approvazione della revisione della procedure sulle modalità di acquisizione del consenso informato;
- migliorare la cultura della comunicazione clinica medico-paziente

E. Indicatori per monitorare il raggiungimento dell'obiettivo.

- approvazione della revisione della procedure sulle modalità di acquisizione del consenso informato;
- almeno 4 incontri formativi sulle modalità di informazione ed acquisizione del consenso;

F. Periodicità della misurazione degli indicatori adottati per il raggiungimento degli obiettivi

- Annuale.



Unità operativa per la Qualità e Rischio Clinico
Responsabile: dott. Vincenzo Parrinello