



## INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA

Report di sintesi, anno 2019



ISTITUTI DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO

*“ La salute è uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale, e non semplicemente l'assenza di malattia o infermità.”*

(Organizzazione Mondiale della Sanità, 1948)

## 1.1. Introduzione

Le organizzazioni sanitarie negli ultimi anni sono state attraversate da dinamiche evolutive importanti. La crescente pressione sulle risorse a disposizione delle stesse e il cambiamento della domanda in termini sia quantitativi sia qualitativi hanno spinto i fornitori dei processi di cura a focalizzare l'attenzione sulla qualità dei servizi. È stato infatti riconosciuto che il miglioramento della qualità ha ricadute importanti non solo in termini di "compliance" dei pazienti, ma anche sulla riduzione dei costi di cura e crescita di efficienza oltre che sulla soddisfazione degli utenti. Tra i fattori considerati in grado di migliorare la qualità della cura vi è la centralità della persona in tutta la sua complessità. Il coinvolgimento dei cittadini e la partecipazione ai processi di cura e riabilitazione alimentano la loro fiducia rispetto alle terapie proposte, aumentando il loro senso di responsabilità nella fruizione dei servizi e determinando da parte dell'organizzazione sanitaria l'impegno per migliorare la qualità dell'offerta sanitaria. In questi ultimi anni lo sviluppo di un sistema di valutazione delle performance delle aziende sanitarie, che dedichi specifici indicatori alla soddisfazione degli utenti ha consentito di adottare strumenti mirati in grado di rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini e migliorare le capacità dialogiche e relazionali tra chi fornisce il servizio e chi lo riceve. Pertanto nell'ambito del continuo impegno per il miglioramento della qualità dell'assistenza e dell'umanizzazione delle cure, è stato ideato e somministrato un questionario, volto ad indagare il livello di gradimento dei servizi erogati dall'istituto Regina Elena e l'istituto San Gallicano di Roma di cui hanno usufruito gli utenti/pazienti.

Gli obiettivi dell'indagine sono stati:

- Monitorare il grado di soddisfazione degli utenti
- Valutare la qualità percepita da parte dei cittadini per governare il cambiamento con garanzie di appropriatezza
- Associare i risultati di tutte le indagini di valutazione e misurazione del gradimento per ottenere report di sintesi sino a livello di dettaglio delle singole unità operative
- Estrapolare le criticità e le ipotesi di miglioramento
- Favorire l'adozione di azioni di miglioramento dei servizi e delle prestazioni erogate

## 1.2. Materiali e metodi

Il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti/pazienti è stato effettuato dal 1 gennaio 2019 al 31 dicembre 2019 negli ambulatori, day hospital, day surgery e unità operative dell'istituto Regina Elena e l'istituto dermatologico San Gallicano di Roma. È stato fornito agli utenti un questionario strutturato a risposte chiuse. L'intestazione del questionario ha una breve nota introduttiva con la descrizione della finalità dell'indagine e le indicazioni sulla modalità di compilazione. Si sottolinea come tale metodologia di raccolta dei dati preservi l'anonimato dell'intervistato e ciò è fondamentale per consentire alla persona di esprimere con minori condizionamenti le proprie opinioni. La parte preliminare da compilare indaga sugli aspetti anagrafici e conoscitivi dell'utente rispondente, in particolare: il sesso, la nazionalità, la residenza, l'età, il tipo di servizio di cui si è usufruito, il reparto, se fosse la prima esperienza con la struttura ospedaliera e le motivazioni che hanno mosso l'utente a scegliere la stessa.

Si è scelto infine di raggruppare le domande in 9 macroaree:

- Facilità di accesso alla struttura ospedaliera
- Facilità ad orientarsi all'interno dell'ospedale
- Condizioni degli ambienti della struttura
- Accoglienza del servizio - Professionalità del personale medico
- Professionalità del personale sanitario
- Servizi offerti dall'istituto
- Soddisfazione complessiva

- Eventuali miglioramenti da apportare

Tutte le risposte agli item sopra descritti sono state misurate attraverso una scala Likert a 5 livelli di soddisfazione: scarso, discreto, buono, molto buono ed eccellente. Il questionario si conclude con una domanda aperta, in cui si chiede agli intervistati di indicare le aree che hanno maggiore urgenza di essere ripensate.

## 1.2. Elaborazione ed interpretazione dei dati

I questionari analizzati sono stati in totale 336, la somministrazione e successiva raccolta è avvenuta nel corso dell'anno 2019. Come si evince dal grafico 1.1, il 71% della popolazione rispondente è un paziente in cura presso la struttura, il 18% invece è un parente o altro accompagnatore e circa l'11% non ha risposto al primo quesito. Ancora una volta, se teniamo presente la precedente indagine che prendeva in analisi il secondo semestre del 2018, il maggior numero dei rispondenti è di sesso femminile (grafico 1.2) ed ha un'età compresa tra 51 e 70 anni (grafico 1.3).

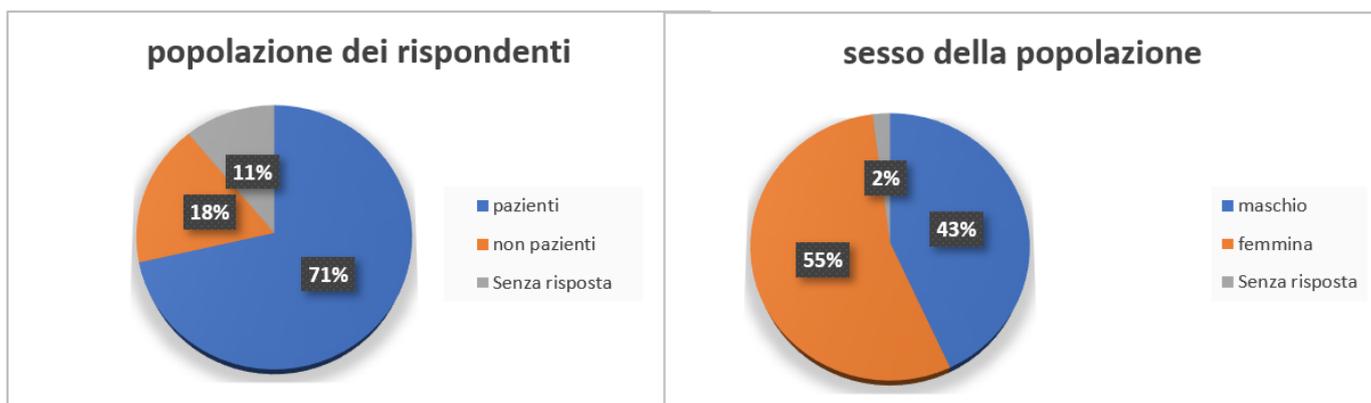


Grafico 1.1

Grafico 1.2

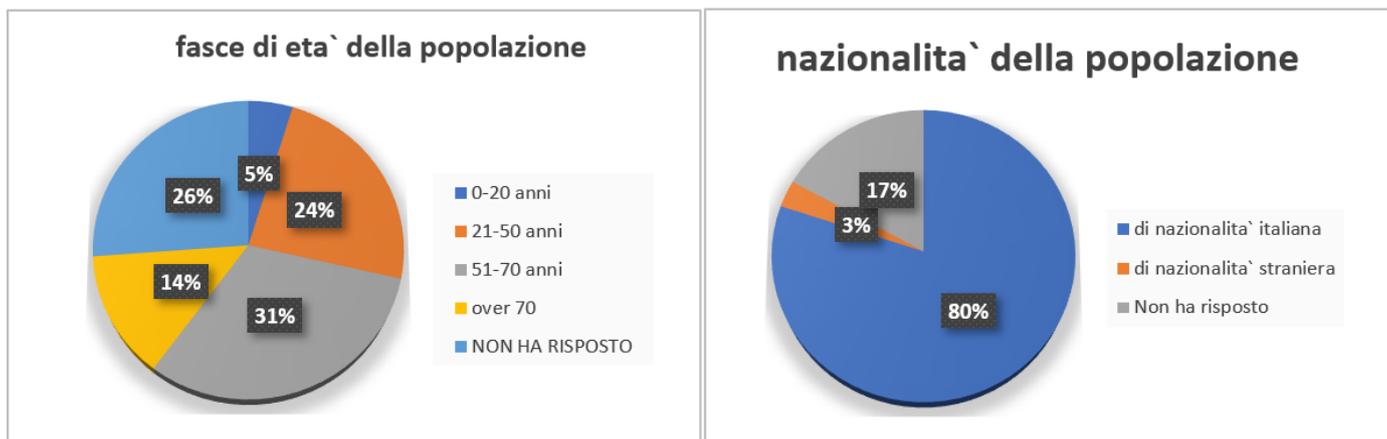


Grafico 1.3

Grafico 1.4

Dei rispondenti, l'80% ha nazionalità italiana (grafico 1.4) e solo il 3% risulta essere di nazionalità straniera. Inoltre il 52% del campione preso in analisi vive a Roma, il 35% è residente nella regione Lazio e circa il 13% degli utenti proviene da un'altra regione italiana (grafico 1.5). Nella fase successiva del questionario è emerso che la tipologia di ospedalizzazione più consueta (grafico 1.6) è il ricovero ordinario (33%) ed i reparti più frequentati dai rispondenti sono stati (grafico 1.7): ortopedia, otorinolaringoiatria, ematologia ambulatoriale, neurochirurgia, dermatologia e ginecologia. Inoltre gli utenti hanno usufruito di prestazioni ambulatoriali (23%) e day-hospital (18%) maggiormente dell'area ematologica.

### provenienza geografica della popolazione

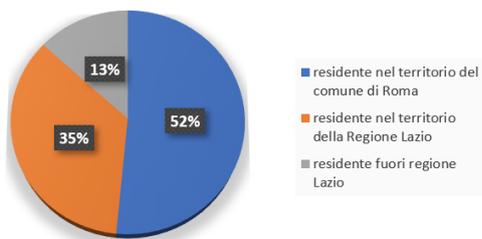


Grafico 1.5

### tipologia di ospedalizzazione

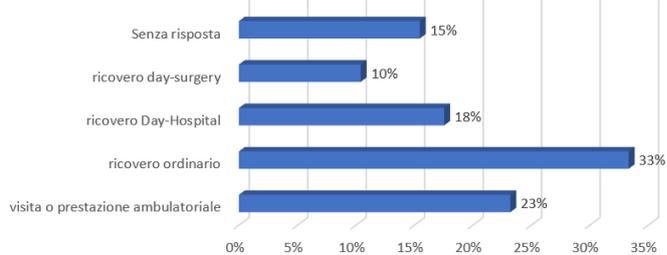


Grafico 1.6

## REPARTI FREQUENTATI DAI PAZIENTI

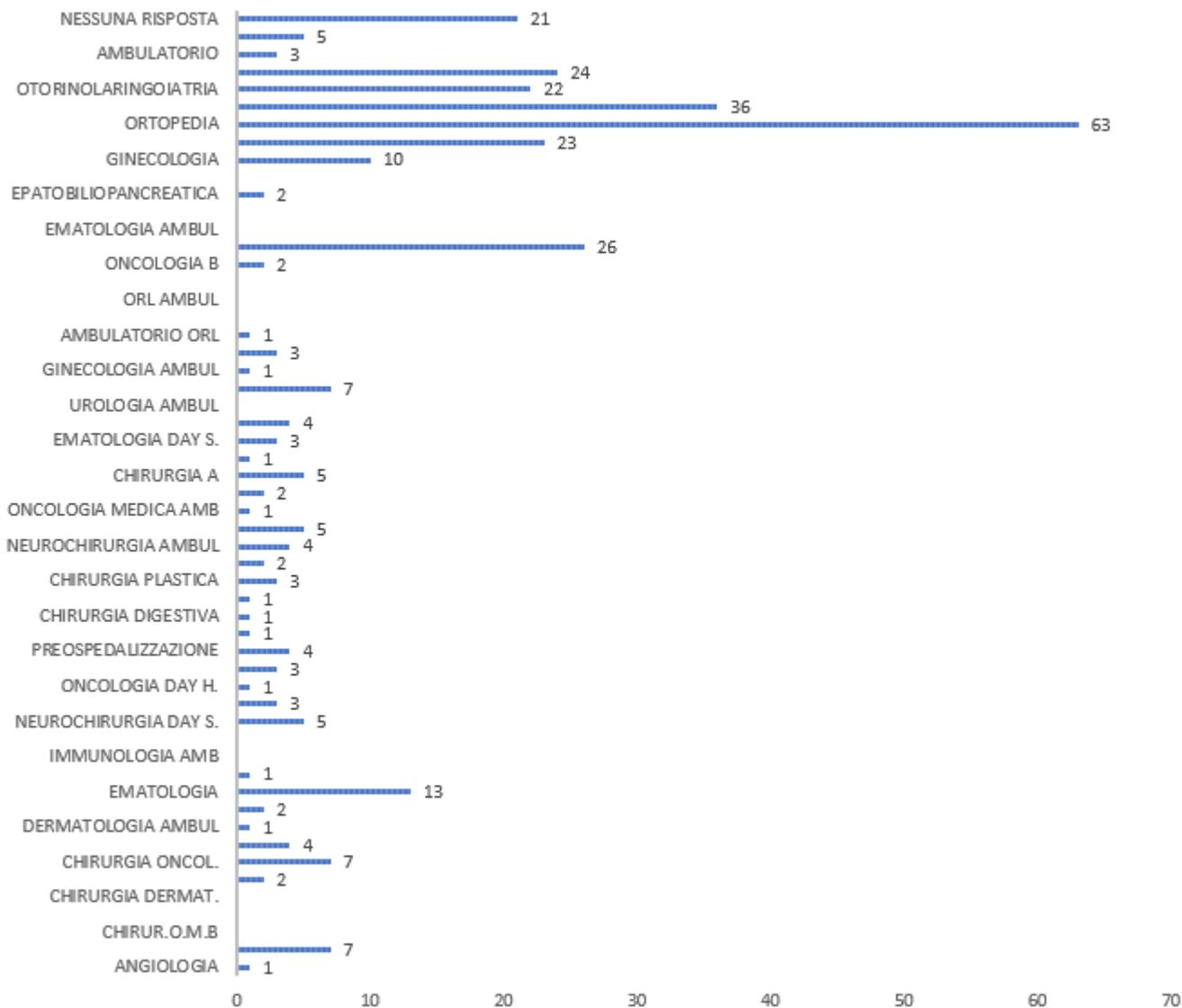


Grafico 1.6

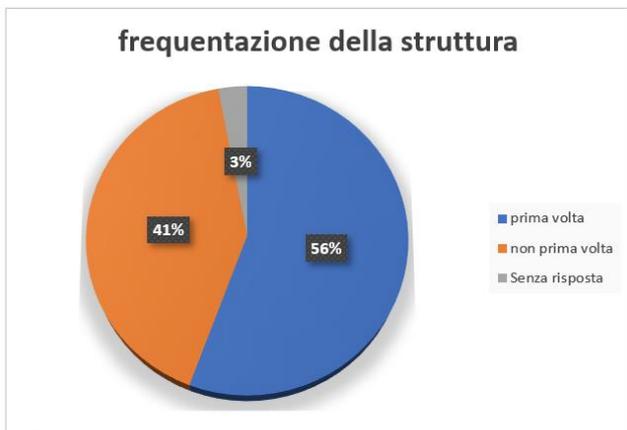


Grafico 1.8

Tra le domande di ordine generale è stato importante indagare, attraverso quale canale gli utenti entrano in contatto con la struttura ospedaliera e se l'intervistato fosse al primo contatto con l'azienda. Come si evince dai grafici (1.8 e 1.9) il 56% del campione si è rivolto alla struttura per la prima volta ed il 41% ha dichiarato di essere già paziente. Anche in questo caso come nella precedente indagine, effettuata nel secondo semestre del 2018, la maggior parte dell'utenza sceglie la struttura sanitaria poiché è il centro di riferimento per la propria patologia (38%).

A seguire, il 34% la preferisce perché segue il consiglio del proprio medico di base, il 10% la sceglie perché conosce gli operatori e ha fiducia in loro, l'8% segue il consiglio di amici e parenti, ed infine solo il 5% sceglie la struttura perché vicina alla propria abitazione. È importante sottolineare come una percentuale significativa degli intervistati scelgano il proprio percorso di cura su consiglio di persone di fiducia.

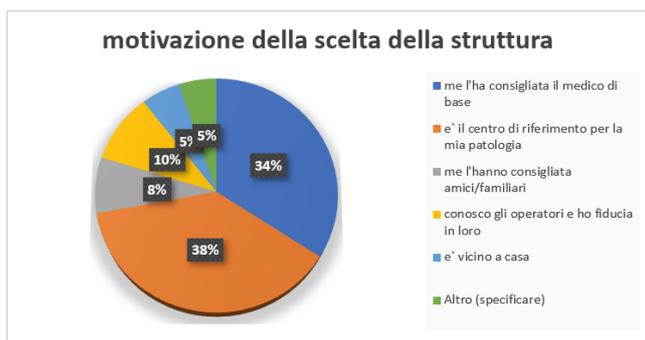


Grafico 1.9

degli utenti influissero sulla scelta della struttura. Dai grafici riportati a seguito (2.1, 2.2 e 2.3) emerge che, per entrambi i sessi, la struttura sia scelta in quanto ritenuta centro di riferimento per la propria patologia, o perché gli è stata consigliata dal medico di base. Per quel che riguarda gli utenti fuori regione, nonostante la distanza geografica dalla struttura ospedaliera, questa viene comunque preferita perché considerata un punto di riferimento imprescindibile. Questo vale anche per quanto riguarda le fasce d'età: la maggior parte dei pazienti di età compresa tra i 21 e i 70 anni sceglie la struttura poiché ritenuto un centro specializzato o perché gli è stata consigliata dal medico di base.

A questo punto dell'indagine si è ritenuto importante indagare in che modo l'età, il sesso e la provenienza

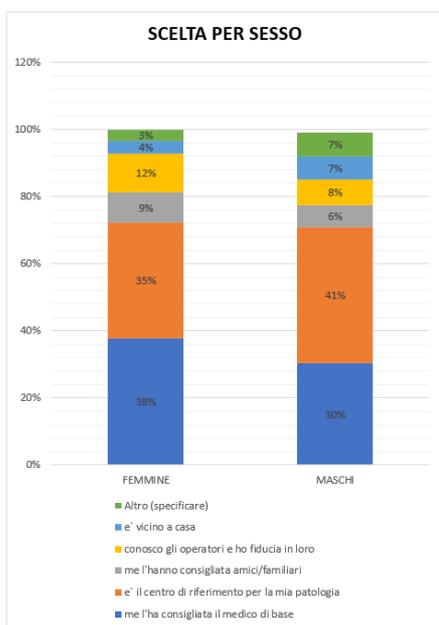


Grafico 2.1

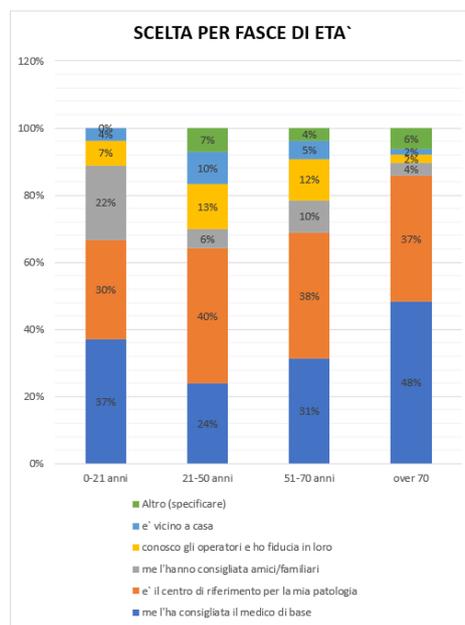


Grafico 2.2

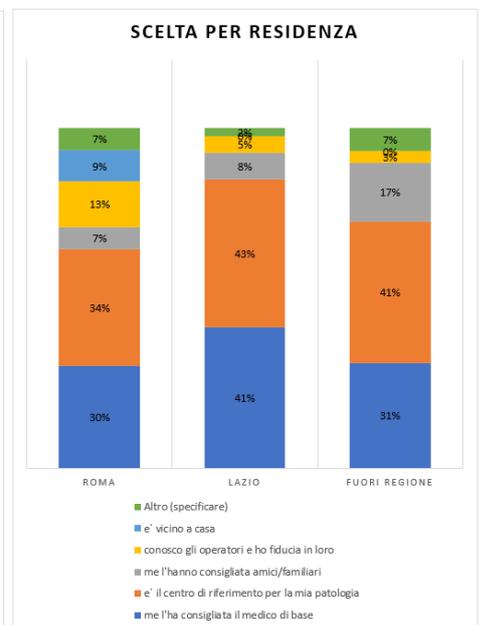
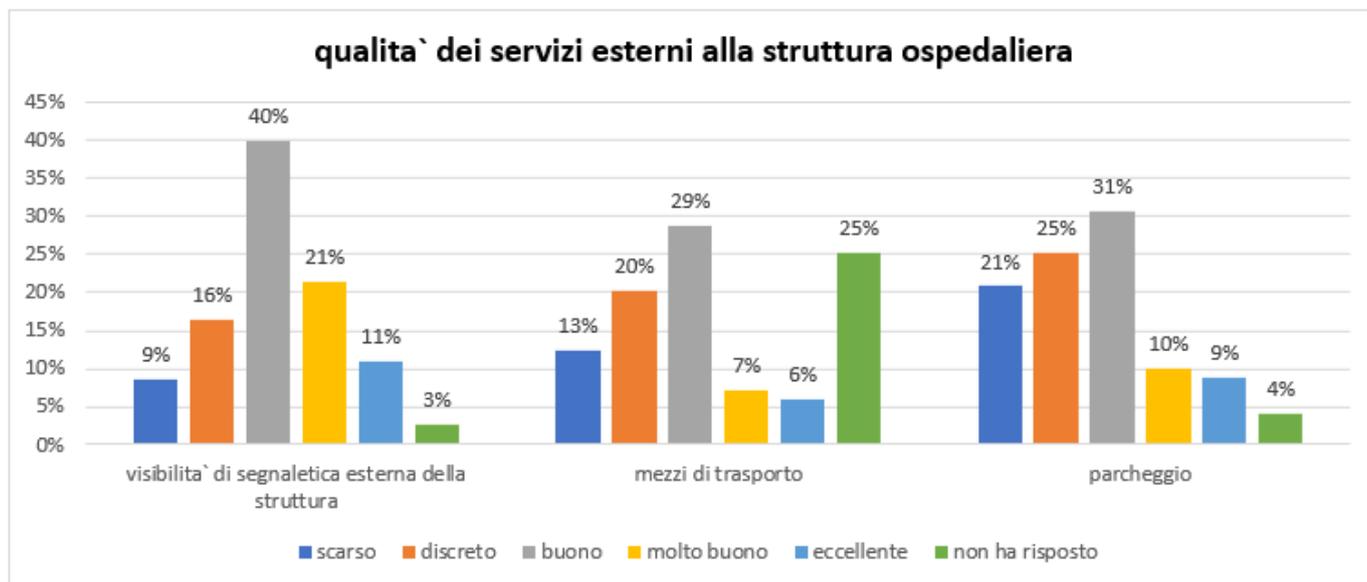


Grafico 2.3

Dopo aver descritto le variabili socio- demografiche del campione e aver designato il profilo dell'utente-paziente si è passati ad osservare i giudizi del rispondente in merito ad aspetti tangibili ed intangibili, al fine di esaminare le dimensioni della qualità dei servizi offerti che esercitano un peso maggiore per l'utenza.

Il grafico 2.4 mostra i dati relativi ai giudizi riguardo la facilità di accesso all'ospedale in particolare alla visibilità della segnaletica esterna alla struttura, mezzi di trasporto e parcheggio.



**Grafico 2.4**

Possiamo osservare come per il primo item (visibilità della segnaletica esterna) vi sia un livello di gradimento medio alto, il 40 % degli utenti lo definisce buono, il 21 % molto buono ed il 16 % discreto. Per quanto concerne il gradimento riguardo i mezzi di trasporto il 29% si è espresso con buono, il 20% con discreto ed una percentuale degna di nota (13%) con scarso. Il terzo ed ultimo item della prima macroarea relativo al parcheggio evidenzia una percentuale alta (21%) di utenti completamente insoddisfatti del servizio. Nella seconda macroarea è stato chiesto agli utenti di valutare la facilità ad orientarsi all'interno dell'ospedale. In particolare si è chiesto di esprimere un giudizio di gradimento riguardo: visibilità della segnaletica interna ( 35% buono, 28 % molto buono, 16 % discreto), chiarezza dei percorsi interni (32% buono, 27% molto buono, 18% discreto), presenza dei punti di informazione (32% buono, 29% molto buono, 20% eccellente). Osservando il grafico 2.5 possiamo notare come solo il 5% degli utenti ha giudicato scarsa la visibilità della segnaletica interna e la chiarezza dei percorsi, mentre il 4% ha valutato negativamente la presenza di punti di informazione.

## qualità delle informazioni orientative interne alla struttura

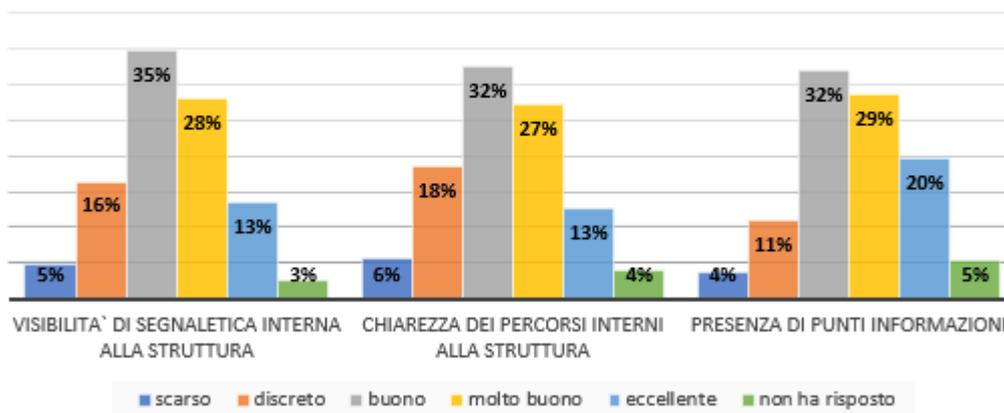


Grafico 2.5

La terza macroarea (grafico 2.6) indaga la qualità percepita degli ambienti ospedalieri. In questo caso gli utenti esprimono giudizi positivi per ogni voce con le seguenti frequenze: pulizia e igiene degli ambienti (34% molto buono, 30% buono, 26% eccellente), adeguatezza degli ambienti e dei servizi igienici (33% molto buono, 31% buono, 21% eccellente), tranquillità e confort degli ambienti (36% molto buono, 27% buono, 27% eccellente), temperatura degli ambienti (33% buono, 33% molto buono, 22% eccellente), riservatezza degli ambienti (33% molto buono, 31% buono, 24% eccellente).

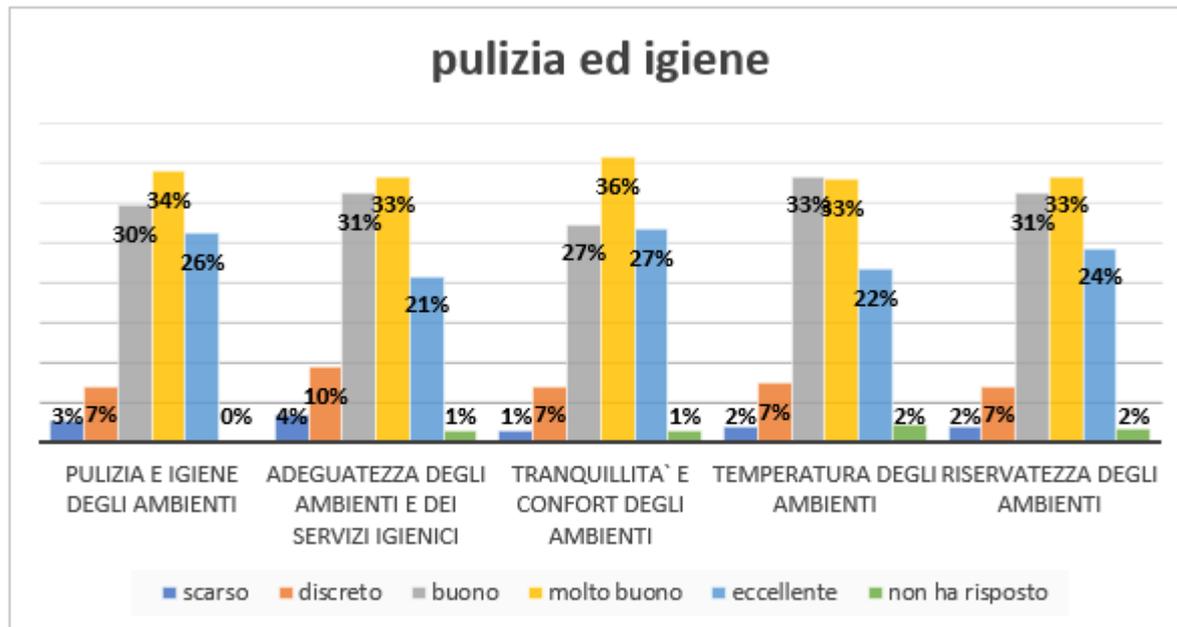
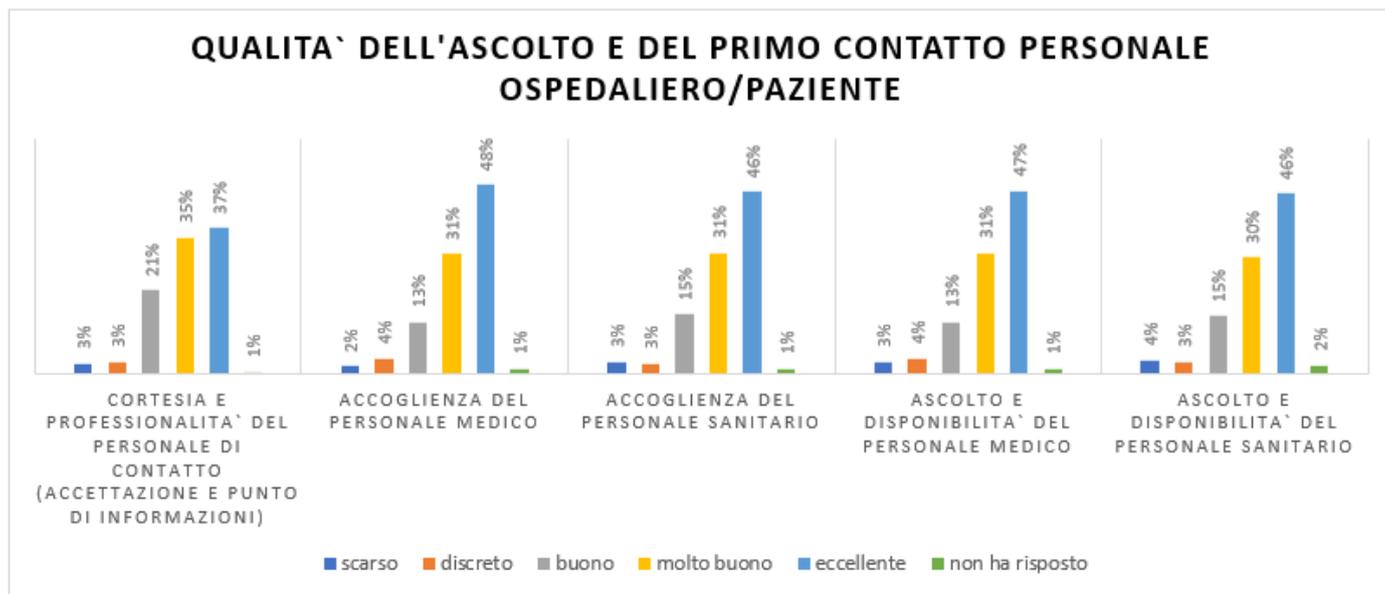


Grafico 2.5

Il grafico 2.7 ci mostra quale sia il gradimento riguardo l'accoglienza del servizio, nello specifico: cortesia e professionalità del personale di accettazione e punto informazioni, accoglienza del personale medico e sanitario, ascolto e disponibilità del personale medico e sanitario. E' importante mettere in evidenza come in questo caso il grado di qualità percepita dai pazienti sia molto alto, per ogni item indagato i rispondenti hanno espresso con maggiore

frequenza i giudizi “eccellente e molto buono”, in particolare alle voci accoglienza, ascolto e disponibilità del personale medico e sanitario.



**Grafico 2.7**

Nella quinta macroarea (grafico 2.8) si è chiesto di esprimere un giudizio riguardo la professionalità del personale medico. Le microaree indagate sono state: competenza (58% eccellente, 26% molto buono), qualità umane e cortesia (50% eccellente, 29% molto buono), disponibilità a fornire spiegazioni (47% eccellente, 34% molto buono), attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti (46% eccellente, 30% molto buono), rispetto della privacy (48% eccellente, 31% molto buono). I giudizi complessivi mostrano un indice di gradimento molto alto, particolarmente apprezzate sono la competenza, la cortesia e le qualità umane.

La sesta macroarea riveste un'importanza particolare, così come la macroarea precedente. In questo caso si è indagata la professionalità del personale sanitario. Possiamo notare come i giudizi maggiormente espressi siano compresi tra eccellente e molto buono. Il grafico 2.9 ci mostra le seguenti percentuali di gradimento: competenza personale sanitario (49% eccellente, 30% molto buono), qualità umane e cortesia (51% eccellente, 33% molto buono), disponibilità a fornire spiegazioni (41% eccellente, 27% molto buono), attenzione posta ai bisogni e ai problemi dei pazienti (48% eccellente, 27% molto buono), rispetto della privacy (48% eccellente, 30% molto buono).

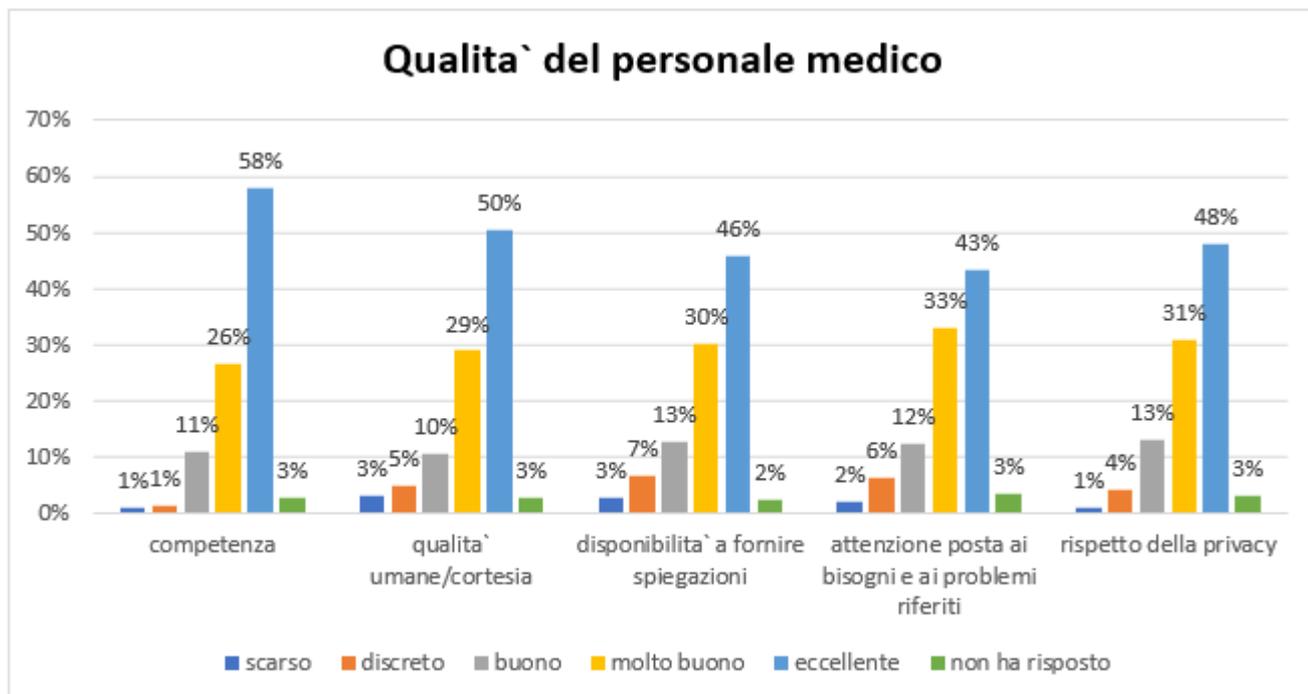


Grafico 2.8

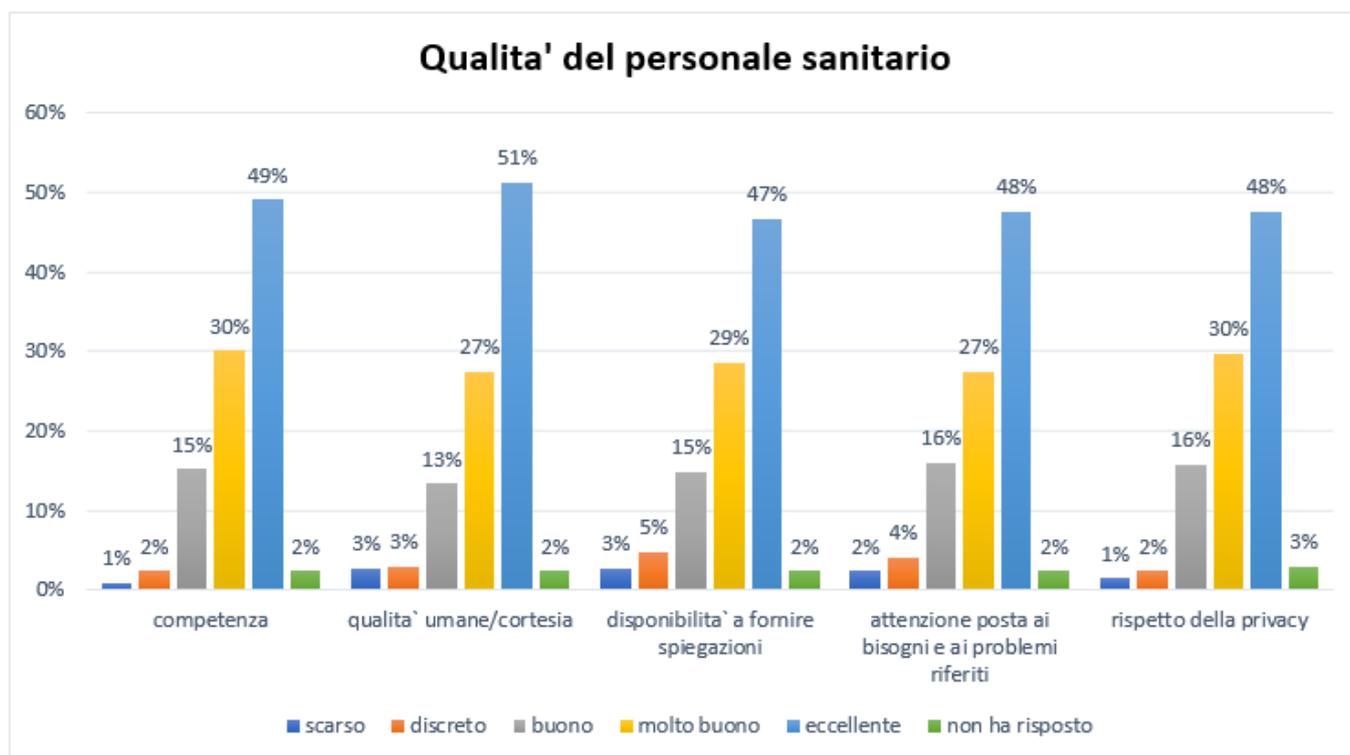


Grafico 2.9

## SERVIZI OSPEDALIERI EXTRA-SANITARI

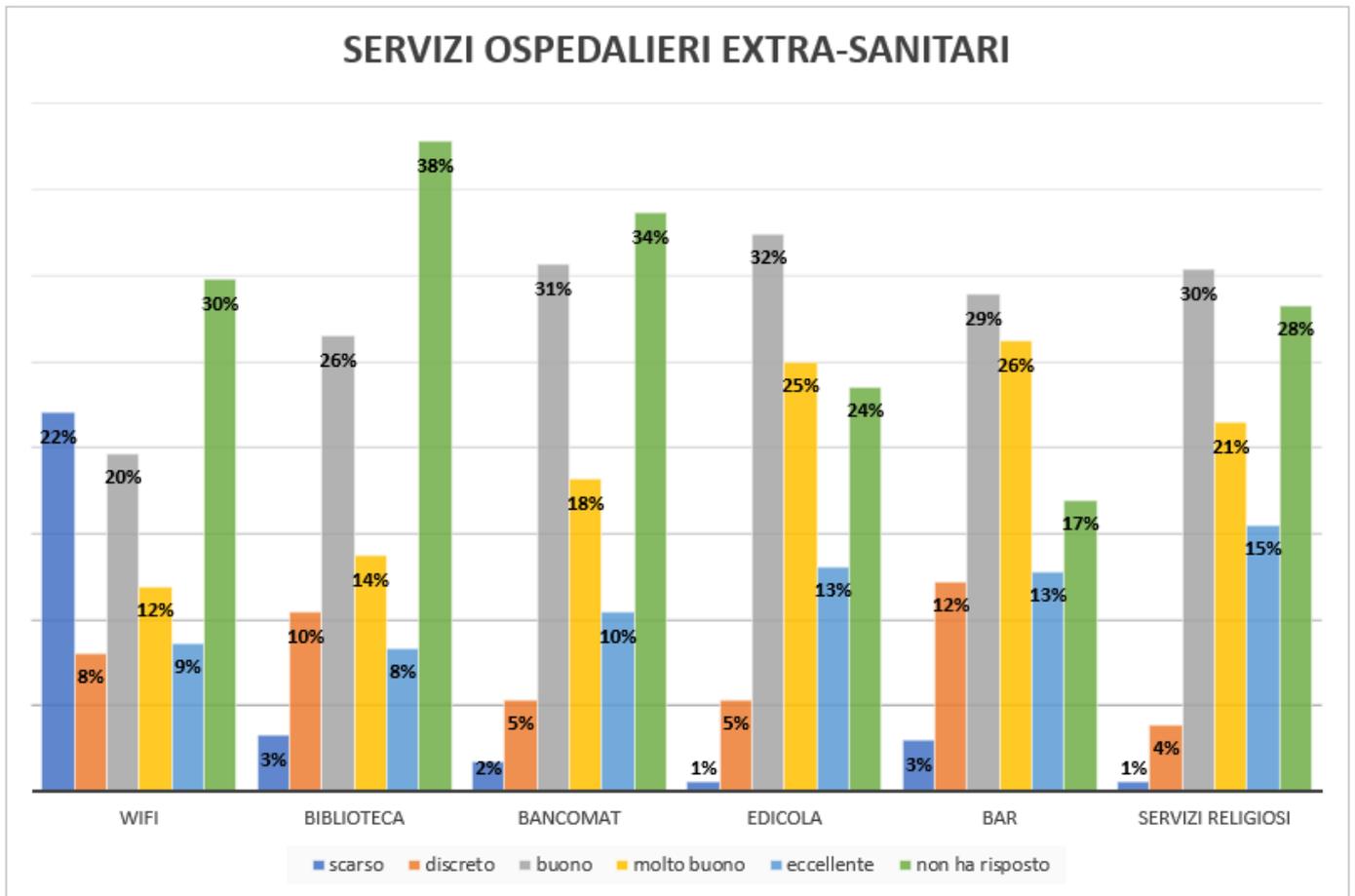


Grafico 3.1

Nella settima macroarea (grafico 3.1) sono stati valutati i servizi offerti dall'istituto: wi-fi, biblioteca, bancomat, edicola, bar e servizi religiosi. Così come nella precedente indagine il servizio offerto che meno soddisfa gli utenti è la rete wi-fi, il 22 % dei rispondenti lo giudica scarso e l'8% discreto. Gli altri servizi sono invece apprezzati maggiormente dagli utenti anche se presentano una percentuale di risposte "eccellente" molto bassa soprattutto se confrontate con le macroaree cinque e sei.



Grafico 3.2

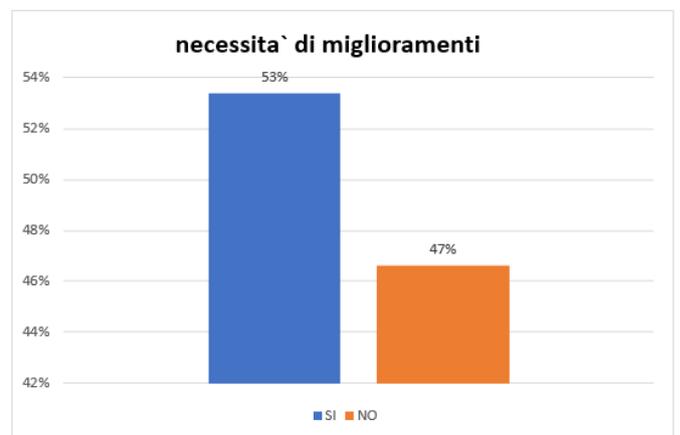
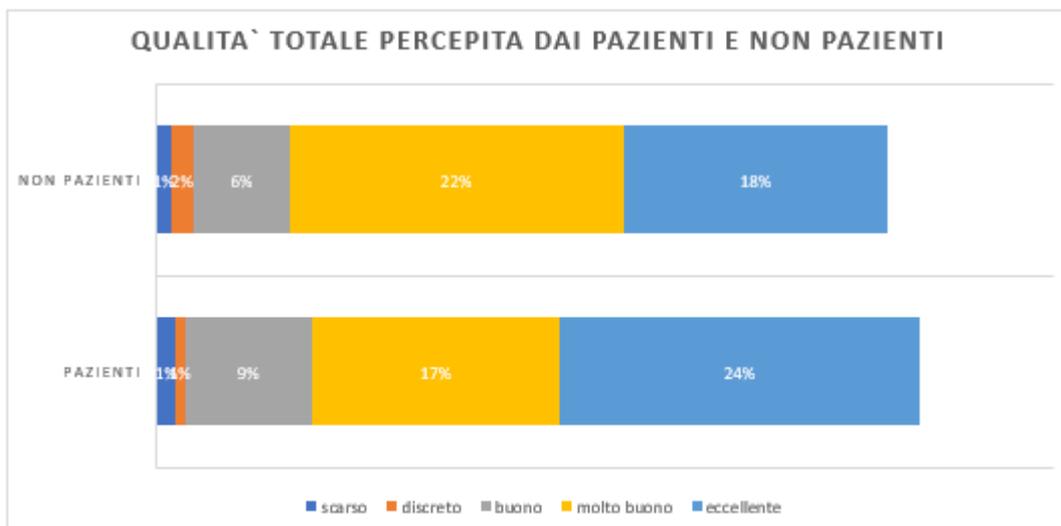


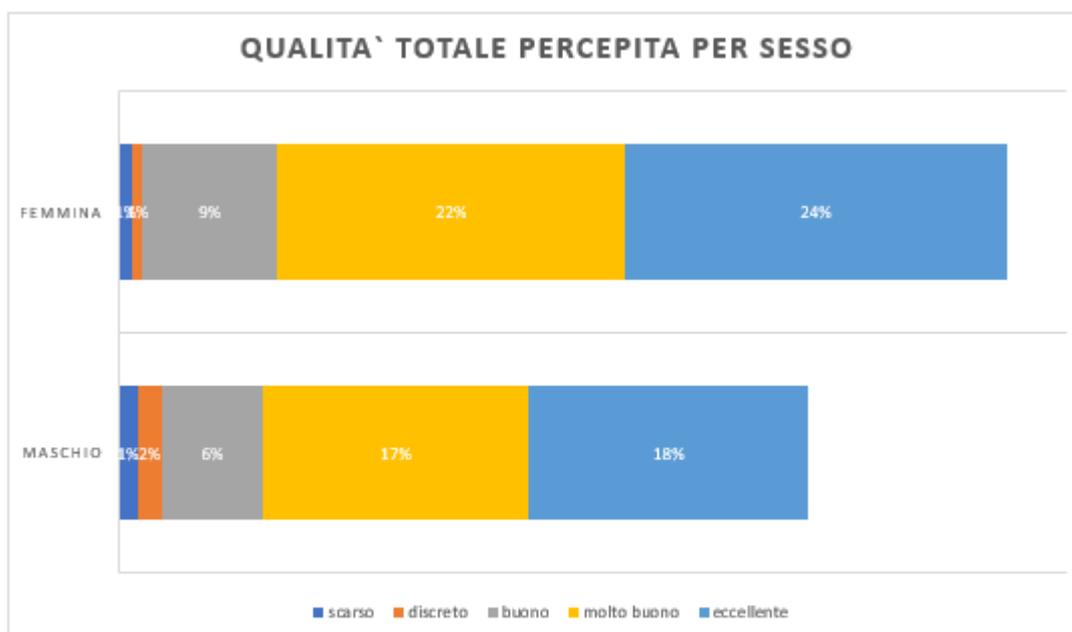
Grafico 3.3

Nell'ottava macroarea gli utenti hanno espresso il grado di soddisfazione complessiva dell'ospedale. In questo caso si è scelto un grafico a torta (3.2) che mostra una percentuale di risposte eccellente del 42% e 39% di risposte molto buono. Nonostante il livello di gradimento generale risulti alto, una percentuale significativa di utenti ritiene sia necessario apportare miglioramenti, così come possiamo osservare dal grafico 3.3.

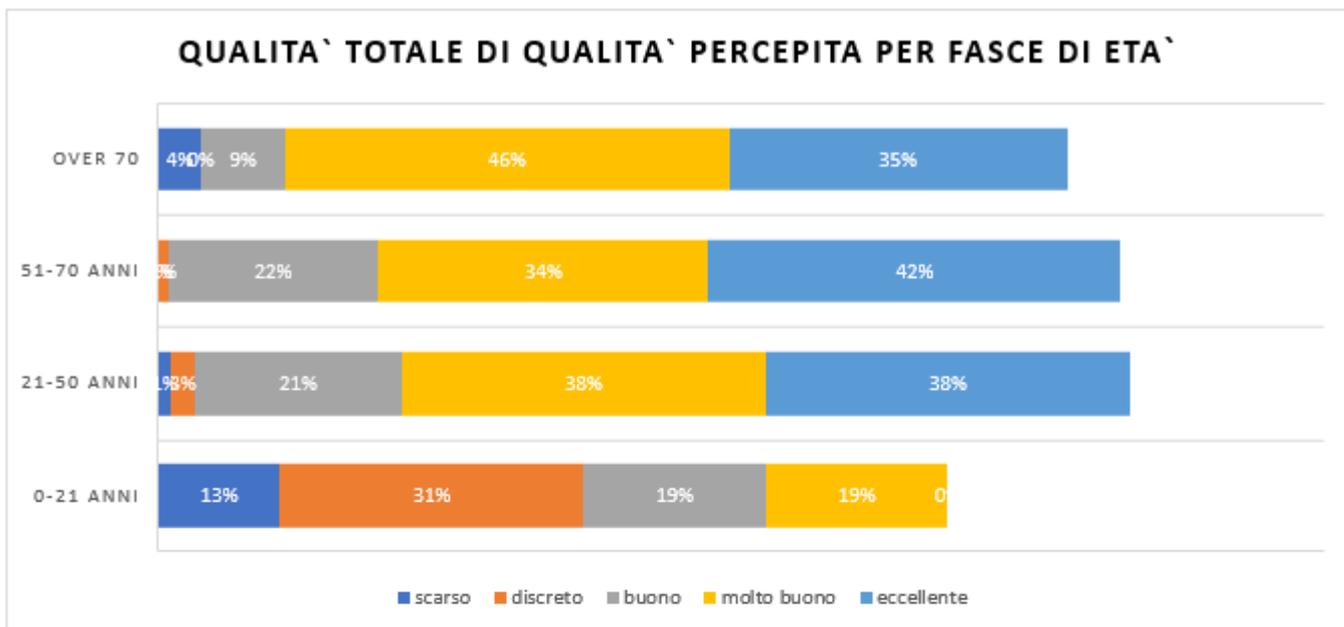
Nella fase conclusiva si è deciso di indagare il livello di soddisfazione totale tra i pazienti e i non pazienti, tra gli uomini e le donne, e tra le diverse fasce di età e residenza. Per quel che riguarda la categoria dei pazienti, si evidenzia un grado di soddisfazione simile tra i pazienti e i non pazienti (grafico 3.4). Il grafico 3.5 ci mostra la qualità totale percepita in base al sesso: gli utenti maggiormente soddisfatti risultano essere le donne.



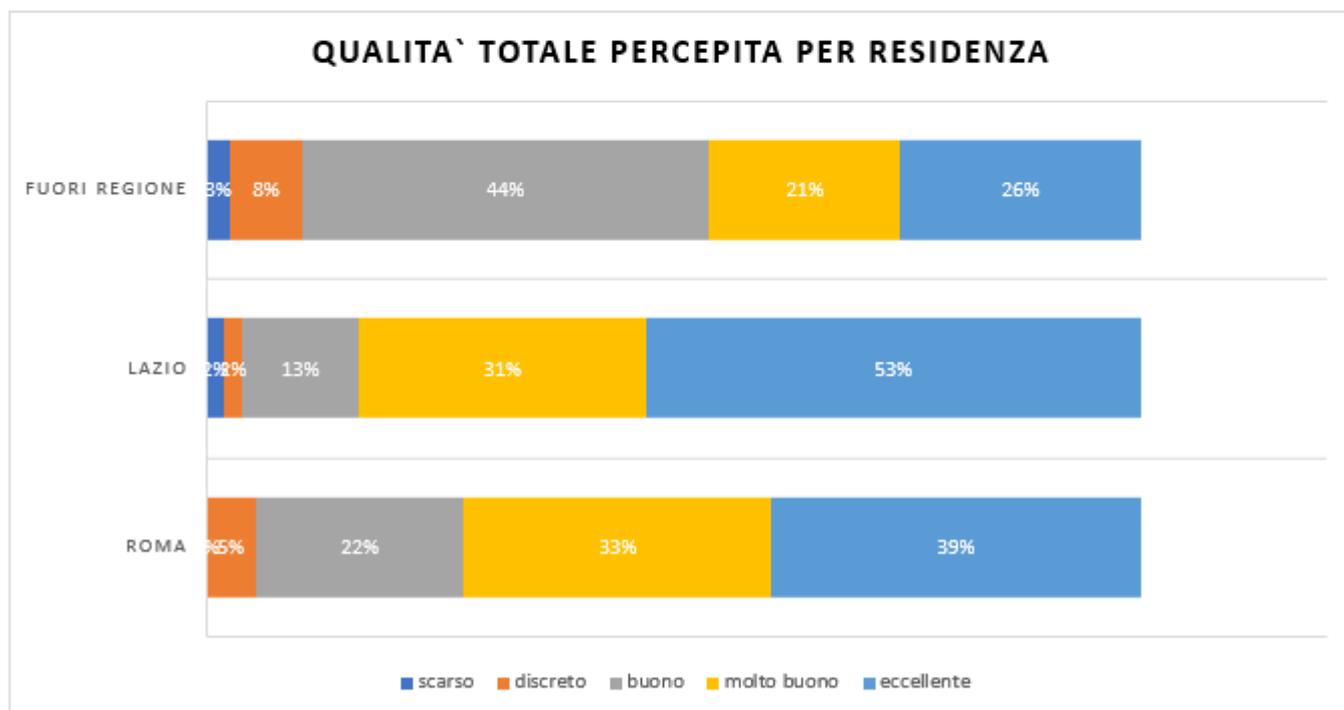
**Grafico 3.4**



**Grafico 3.5**



**Grafico 3.6**



**Grafico 3.7**

Successivamente si è deciso di osservare la qualità totale percepita in base all'età e alla residenza degli utenti. Come possiamo notare dal grafico 3.6 gli utenti maggiormente soddisfatti sono quelli con età compresa tra i 51 e 70 anni, mentre gli utenti con età compresa tra gli 0 e i 21 anni risultano essere i più esigenti e meno soddisfatti. Il grafico 3.7 ci mostra la qualità totale percepita in base alla residenza. I più soddisfatti risultano gli utenti residenti all'interno della regione Lazio e i meno entusiasti i residenti fuori regione.

## Conclusioni

I questionari compilati e successivamente analizzati sono stati 336, tutti redatti da utenti o pazienti che hanno usufruito di servizi erogati dall'Istituto Regina Elena. Il periodo di rilevazione è l'anno 2019. I reparti maggiormente frequentati sono stati: ematologia, otorinolaringoiatria, ortopedia, neurochirurgia, dermatologia e ginecologia. In particolare gli utenti hanno usufruito di ricovero Day- Hospital e di visite o prestazioni ambulatoriali dell'area

ematologica. Come denota il grafico 3.8, si è indagato su quale fosse la qualità percepita per ogni singolo reparto. Naturalmente per avere dati affidabili a livello statistico si è deciso di indagare solo quei reparti che presentano un cospicuo numero di questionari compilati. Detto ciò, il grafico evidenzia come il reparto che presenta il gradimento più e levato è quello di ematologia. Per quel che riguarda invece le pr estazioni ambulatoriali e i day hospital è sempre l'area ematologica a ricevere maggiore apprezzamento (grafico 3.9).

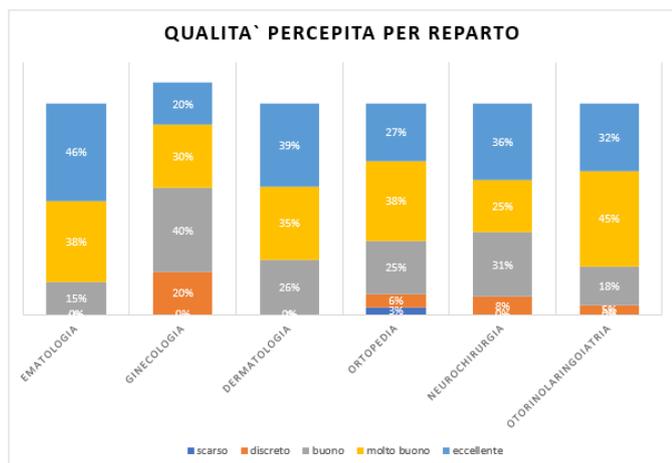


Grafico 3.8

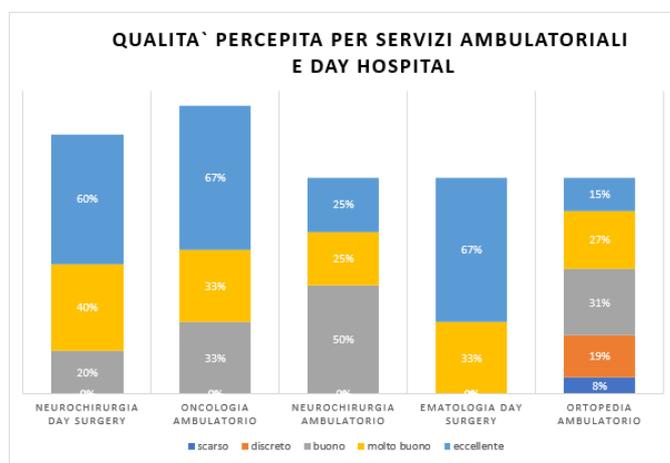


Grafico 3.9

In conclusione, dall'elaborazione dei dati in nostro possesso emerge un livello di qualità totale percepita medio-alto, con picchi di gradimento in alcuni reparti (grafico 3.8) che confermano la tendenza più che positiva già evidenziata nelle rilevazioni passate. Tenendo conto di questa premessa si devono però "leggere" i suggerimenti e le considerazioni libere e spontanee narrate dalla popolazione di riferimento nell'ultima sezione del questionario le quali ci indicano la presenza di alcune criticità.

Le aree migliorabili individuate sono state le seguenti:

- Accessibilità, orientamento, tempi e servizi

Così come per la precedente indagine la possibilità di parcheggiare nelle aree in prossimità dell'ospedale rappresenta ancora una criticità in termini assoluti, vi è la richiesta da parte di molti utenti di poter parcheggiare gratuitamente e la richiesta di incrementare i posti auto riservati alle persone con handicap. Anche in merito alla segnaletica interna e alla chiarezza dei percorsi interni emerge la richiesta di attivare un nuovo piano di comunicazione che permetta agli utenti di orientarsi con meno difficoltà. Ulteriori richieste di miglioramento riguardano il rispetto degli orari di visite specialistiche ambulatoriali, gli utenti infatti riferiscono attese molto lunghe. La richiesta da parte dei cittadini di ridurre i tempi di attesa per prenotare ed effettuare visite è ancora presente nelle aree della migliorabilità, così come per la precedente indagine. Infine, tra i servizi offerti dall'istituto la qualità della rete wi-fi è percepita come scarsa, per cui si suggerisce un potenziamento e adeguamento della stessa.

- Confort e aspetti alberghieri

In merito agli aspetti alberghieri e al confort vengono richiesti maggior pulizia e manutenzione degli ambienti, in particolare dei servizi igienici e degli ascensori ed un miglioramento degli impianti di riscaldamento e climatizzazione in alcune aree della struttura. La richiesta di una migliore qualità e variabilità del cibo è ancora presente tra le aree della migliorabilità, in accordo con i giudizi espressi dagli utenti nell'indagine effettuata nel secondo semestre del 2018.

- Aspetti relazionali ed umanizzazione

La qualità delle relazioni con il personale medico ed infermieristico si conferma un fattore con alto indice di gradimento per tutte le dimensioni indagate, ed in particolare in merito alla cortesia, professionalità e competenza. In riferimento alla percezione dell'attenzione rivolta ai loro problemi i pazienti esprimono giudizi positivi, lo stesso vale per la garanzia

della privacy nel comunicare informazioni riservate. Gli esiti sulla percezione della disponibilità da parte dei medici ed infermieri a fornire spiegazioni circa percorsi di cura e post cura confermano un gradimento medio-alto, nonostante vi sia da parte di molti utenti la percezione di avere poco tempo a disposizione per poter dialogare con medici e personale sanitario, poiché quest'ultimi spesso impegnati in compiti burocratici e attività di documentazione.

Dalla sezione finale del questionario, in cui sono raccolti i suggerimenti degli utenti circa gli aspetti da migliorare emerge una nota di criticità circa la collaborazione tra i vari reparti presenti nella struttura. Alcune precisazioni suggeriscono una maggior collaborazione tra sanitari: chirurghi, oncologi e logopedisti. Le parole più frequenti nella narrazione sono: disponibilità, umanità, ascolto, collaborazione, informazione, le persone desiderano dunque non solo la competenza e la professionalità di medici e operatori sanitari ma si aspettano e ne apprezzano in particolar modo l'umanità e la gentilezza. Questo ci conferma l'importanza del fattore umano come elemento fondamentale per la soddisfazione dell'utente, soprattutto in quei contesti di servizio caratterizzati da utenti deboli per condizioni di patologia unitamente al fatto che la presa in carico del bisogno necessiti, inevitabilmente, della delega a professionisti sanitari esperti. La strada da percorrere e perseverare è quella del dialogo e del pieno coinvolgimento degli utenti. Un paziente coinvolto assume sempre di più un ruolo di protagonista attivo della propria salute e del proprio benessere; pertanto è essenziale un'efficace interazione tra il cittadino/paziente e l'operatore sanitario, attori fondamentali nel percorso di diagnosi e cura. Il coinvolgimento attivo del paziente, la condivisione del proprio piano di cura e assistenza con il medico, il feed-back che il paziente attiva sulla qualità dei servizi, concorrono a realizzare efficacemente il principio della centralità della persona.