

SCHEDA SI SINTESI

Titolo del progetto: INDAGINE DI QUALITA' PERCEPITA PRESSO IL PRONTO SOCCORSO DELL'OSPEDALE DI FIDENZA"

Obiettivi:

- Rappresentare ed evidenziare i bisogni e le attese degli utenti. Questi dopo essere stati individuati, verranno ordinati sulla base delle priorità e definiti in termini di prestazione minima accettabile e di prestazione ideale. La percezione, inoltre, verrà raffrontata con indicazioni relative alle attese il che consentirà di individuare le aree su cui concentrare le risorse.
- Raccolta di idee/spunti, suggerimenti, al fine di definire interventi maggiormente efficaci
- Definire in modo strategico attraverso post test le variazioni avvenute in seguito alla ri-definizione strutturale degli spazi del Pronto Soccorso dell'ospedale in oggetto.



Data di svolgimento: giugno – settembre 2016

Sintesi dei risultati: Il questionario è stato somministrato ai pazienti da parte dei Volontari delle Associazioni presenti nel CCM per sei giorni consecutivi, dal lunedì al sabato (compreso), dalle ore 8.00 alle 20.00. Il campione indagato era formato da 124 unità, di cui 46, pari a 37.1% uomini del totale e 42.7% donne, la classe di età media maggiormente rappresentata è stata quella compresa tra i 15- 55 anni, il cui valore è pari a 38.7% dei soggetti rispondenti. Il 75.8% era costituito da soggetti di nazionalità italiana. Di seguito una breve sintesi sui risultati ottenuti nelle varie dimensioni indagate dal questionario.

INFORMAZIONI RICEVUTE SULL'ATTRIBUZIONE DEL CODICE COLORE

Dei 100 soggetti rispondenti, dall'analisi dei dati si è appreso che il 18.5% ha considerato insoddisfacenti le informazioni fornite dal personale riguardo il codice colore attribuito; 53.2% i pazienti soddisfatti. Soltanto l'8.9% si è mostrato estremamente soddisfatto. I non rispondenti sono stati il 19.4%.

TEMPO DI ATTESA

Dalle risposte ottenute sul tempo di attesa intercorso tra l'attribuzione del codice colore ed il momento della chiamata, si è dedotto che:

- 52.4% ha rappresentato la stima degli utenti soddisfatti (somma dei soggetti soddisfatti + quelli estremamente soddisfatti);
- I cittadini che hanno dichiarato il proprio malcontento sono stati il 37.9%.

- La quota di chi ha contribuito a creare un dato mancante all'*item* in oggetto corrisponde a 9.7%.

PERSONALE INFEMIERISTICO: la metà dei pazienti (50%) ha dichiarato il proprio grado di soddisfazione nell'ambito della riservatezza. Al contrario, l'attenzione mostrata dal personale verso i bisogni inappagati dei pazienti, supera abbondantemente la soglia di criticità (30%); altresì, prevale la percezione negativa nei confronti della riservatezza, in cui si registra il 40% degli insoddisfatti; trend critico analogo per quanto riguarda la chiarezza informativa rivolta nei confronti degli accompagnatori (20%).

PERSONALE MEDICO. Emerge sul totale del campione:

- Una tendenza forte nel valutare positivamente il Personale Medico in tutte le componenti indagate dal questionario, infatti più del 70% ha considerato soddisfacente o addirittura molto soddisfacente l'intera triade di componenti;
- Tuttavia i nodi critici sono ugualmente spalmati su tutti e tre i fattori e vedono una costante quota di soggetti insoddisfatti (nello specifico: 13.7% gentilezza/disponibilità; 17.7% chiarezza informazioni legate alle condizioni di salute; 15.3% chiarezza informazioni legate al trattamento e alle cure ricevute).

PERSONALE DI SUPPORTO: Nella fase quantitativa dell'indagine sono state raccolte informazioni riguardo il percepito verso il Personale di Supporto (OSS, OTA...). I risultati emersi presentano un quadro molto buono, il 73% esprime il proprio percepito in termini e categorie positive. Tuttavia, risulta presente una proporzione rilevante di utenti malcontenti (16.9%).

CONSULENZA SPECIALISTICA. Emerge sul totale del campione:

- Una tendenza rilevante di utenti soddisfatti sulle consulenze specialistiche effettuate, una proporzione compresa tra il 70% e l'80% esprime il proprio livello di gradimento per quanto attiene la cortesia e la disponibilità degli operatori;
- Tendenzialmente positivi i risultati di gradimento raggiunti del Servizio di Trasporto interno, per coloro che ne hanno fruito;
- Decisamente incidente è risultato essere il valore numerico dei soggetti insoddisfatti, che ha superato la soglia del 5%, ad eccezione del servizio di trasporto interno per l'effettuazione di esami radiologici.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO RICEVUTO: La dimensione dei pazienti soddisfatti è tale da superare il 60% (nello specifico 54.8% soddisfatti; 9.7% molto soddisfatti), ciò nondimeno la stima di utenti insoddisfatti evidenzia ampia incidenza (23.4%), a conferma di quanto evinto dall'analisi delle singole dimensioni.

Ambiti da perfezionare: Pianificazione Scheda di Non Conformità e successiva Analisi delle Priorità.