

REPORT QUALITA' PERCEPITA - AMBULATORIALE

Ospedale di Borgo Val di Taro

Ufficio Qualità e Accreditamento

2012

Premessa

Il report fornisce l'analisi dei dati riguardanti la rilevazione della qualità percepita effettuata presso l'U.O. di Radiologia e Diagnostica per immagini dell'Ospedale S. Maria di Borgo Val di Taro nell'anno 2011.

Gli esiti di tale studio vorremmo che costituissero una delle possibili basi di partenza per il miglioramento dei servizi, in altre parole una sorta di misura iniziale utile per:

- Verificare obiettivi;
- Tenere sotto controllo i propri processi;
- *Ma soprattutto ...* per il miglioramento dei servizi esistenti.

Il nostro intento è stato quello di fornire spunti ai professionisti così da poterli facilitare nel ragionare sulle possibili cause fondamento delle criticità emerse. Siamo, infatti, convinti che una volta individuate le problematiche, sarà più semplice pianificare e realizzare nuove strategie e nuovi modi di operare. Per rendere funzionali i dati evinti, abbiamo analizzato i risultati ponendoli a confronto con un valore soglia (cut-off) convenzionalmente acquisito da letteratura che pone questa classificazione:

- %insoddisfatti < 3%= non sono necessarie azioni di miglioramento
- %insoddisfatti dal 3 al 5%= monitoraggio (% fisiologiche)
- %insoddisfatti dal > 5%= sono necessarie azioni di miglioramento

Per ottimizzare il lavoro, abbiamo sviluppato una scheda di sintesi, pratica e funzionale utile a strutturare nuove azioni e obiettivi per l'ottimizzazione dei Servizi (allegato tecnico 1), il documento prodotto è stato creato con il sistema di gestione della documentazione in qualità.

Metodologia

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari auto-compilati somministrati ad un campione di 400 unità. La scala utilizzata è di tipo standardizzato sviluppata a cura dell'Agenzia Sanitaria Regionale. La metodologia di rilevazione proposta ha utilizzato un piano di campionamento probabilistico, con selezione casuale delle settimane di indagine e della conseguente scelta dei soggetti facenti parte del campione, per maggiori dettagli si rimanda all'allegato tecnico 1.

Tempi

L'indagine è stata realizzata nel secondo semestre 2011.

Risultati dell'indagine

I questionari compilati sono stati 406. Hanno compilato il questionario il 32.1% degli uomini ed il 67.5% delle donne, la quota restante corrisponde a quei rispondenti che pur avendo compilato il questionario non hanno terminato l'ultima sezione dello strumento, quella cioè riferita ai dati socio-anagrafici. L'età media dei pazienti corrisponde a 50.82 anni con una S.D pari a 16.33.

Il 16.6% dei soggetti ha un titolo di studio corrispondente alla licenza elementare, il 28.8% alle medie inferiori, il 42.7% dichiara di essere in possesso di diploma di scuola superiore, mentre le quote restanti tendono a differenziarsi in due tipologie di gruppi, coloro che non possiedono alcun titolo di studio (0.7%), e coloro che si dichiarano in possesso di titolo di laurea (11.3%).

Più della metà dei questionari compilati è stato compilato dai pazienti stessi (66.3%); 31.7% la quota dei questionari compilati da un familiare, solo il 2.1% dei questionari è stato compilato da "altra" persona.

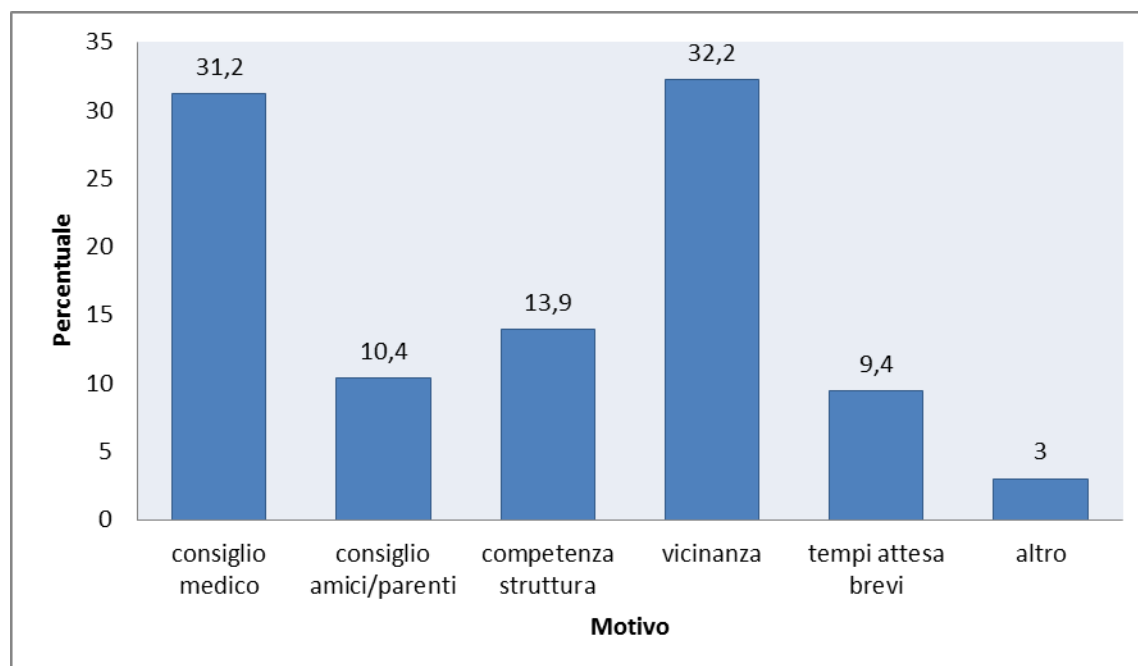
Il 92.1% dei soggetti intervistati è di nazionalità italiana; il 6.6% del campione corrisponde alla quota degli stranieri. I *non responders* rappresentano lo 1.3%.

CONOSCENZA DEL REPARTO

Per il 63.3% del campione l'U.O. oggetto di indagine è già stata frequentata altre volte. Corrisponde al 36.7% la percentuale di pazienti che dichiara, al momento dell'indagine, la sua *prima volta* presso l'U.O.

SCELTA DELL'U.O: MOTIVAZIONE PRINCIPALE

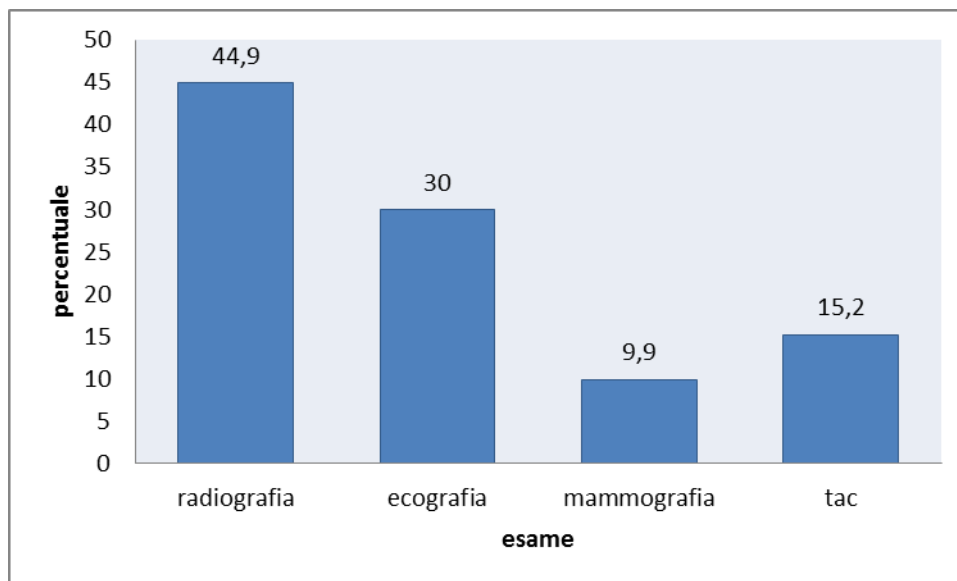
Grafico 1. Percentuale di risposte sulla motivazione principale che ha portato alla scelta della struttura. n= 400



Il consiglio dispensato dal Medico così come la comodità della struttura intesa in termini di vicinanza, (rispettivamente il 31.2% e il 32.2%), delineano la principale base motivazionale che spinge i cittadini-utenti alla scelta della struttura. Subito seguite dalla competenza della struttura (13.9%), poi dal consiglio di amici e /o parenti, infine, si riportano le risposte di coloro che hanno risposto all'opzione del questionario definita: brevi tempi di attesa. Quest'ultima rappresenta il 9.4% delle risposte. Al contrario, l'opzione "altro" rappresenta l'aspetto meno impattante per quanto riguarda la scelta dei pazienti (3%).

TIPO DI ESAME EFFETTUATO

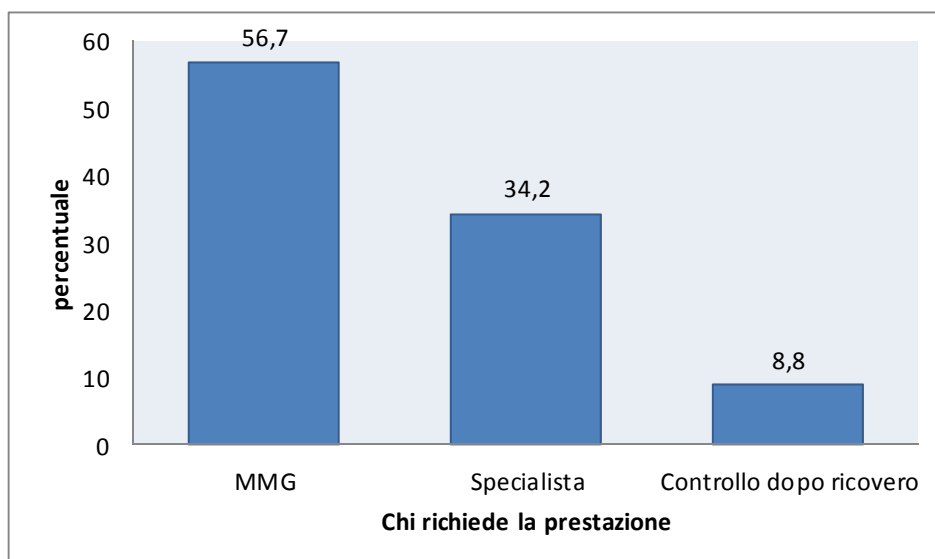
Grafico 2. Percentuale di risposte sul tipo di esame effettuato. n= 400



Come appare evidente dalla lettura del grafico sopra, il 44.9% dei rispondenti si è rivolto al servizio per effettuare una radiografia, il 30% per eseguire una ecografia; seguono nell'ordine: pazienti che segnalano di avere effettuato una TAC 15.2%, per finire, il 9.9% dichiara di avere effettuato l'esame mammografico.

CHI LE HA RICHIESTO LA PRESTAZIONE SPECIALISTICA

Generalmente è il Medico di famiglia il professionista che principalmente prescrive l'esame diagnostico (56.7%), subito seguito dallo Specialista (34.2%). Le prestazioni eseguite come controllo a seguito di un ricovero corrispondono all'8.8%.



COME VALUTA LE INFORMAZIONI DA CHI LE HA RICHIESTO LA PRESTAZIONE SU COME SI SAREBBE SVOLTO L'ESAME

Per facilitare l'interpretazione dei risultati si è proceduto ad utilizzare un criterio di riduzione dei livelli della scala che passa da 6 a 3 intervalli. Nello specifico i tre punti negativi della scala (del tutto inadeguato, molto inadeguato e inadeguato) sono stati condensati in un'unica area di insoddisfazione. Per contro, la metà positiva della scala è stata suddivisa in due livelli: il punteggio 4 (adeguato) corrisponderà all'area della soddisfazione per la qualità percepita (nell'ottica per cui il servizio dovrebbe normalmente essere percepito come adeguato), mentre i punteggi 5 e 6 (molto e del tutto adeguato) ricadranno nell'area di estrema soddisfazione, dal momento che indicano una percezione di qualità dell'assistenza superiore alle aspettative dei partecipanti.

Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di pazienti soddisfatti sulle informazioni ricevute riguardo lo svolgimento dell'esame, infatti, il 69,1% si dichiara più che soddisfatto, mentre il 27,8% soddisfatto, al contrario, corrisponde al 3,1% la frazione di pazienti insoddisfatti.

Tabella 1. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6). n= 362. Cut-off per le azioni di miglioramento \geq 5% insoddisfatti.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTI
Pazienti	3.1	27.8	69.1

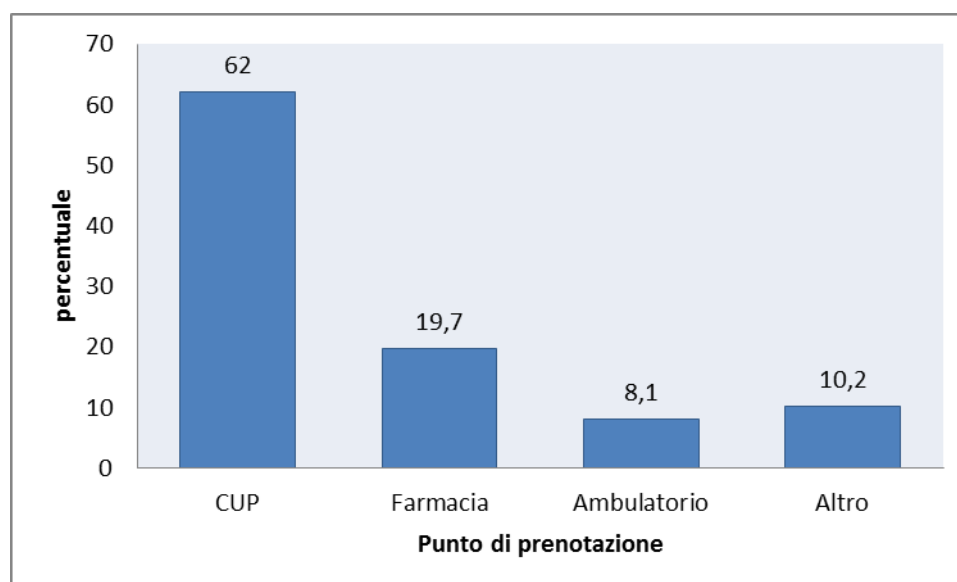
Tabella 2. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 362. Cut-off per le azioni di miglioramento \geq 5% insoddisfatti.

	INSODDISFATTI	SODDISFATTI	ESTREMAMENTE SODDISFATTI
radiografia	4,6	33,8	61,7
ecografia	3,8	32,5	63,8
mammografia		39,6	60,4
tac	4,9	45,7	49,4

Non si evidenziano importanti differenze nella valutazione dei rispondenti tra le diverse tipologie di esame. Segnaliamo che la percentuale di cittadini-utenti insoddisfatti risulta essere maggiormente incidente tra i pazienti che dichiarano di dover effettuare gli esami diagnostici Tac e radiografici. Comunque la percentuale di utenti più che soddisfatti è notevole in tutte le prestazioni considerate.

DOVE HA EFFETTUATO LA PRENOTAZIONE

Grafico 3. Percentuale di risposte sul luogo prescelto per effettuare la prenotazione. n= 400



È il Cup la scelta elettiva degli utenti e costituisce il luogo preferenziale in cui effettuare la prenotazione per l'esecuzione degli esami diagnostici (62%). Subito seguito dalla Farmacia (19.7%); dalla prenotazione diretta presso l'ambulatorio (8.1%), per finire, il 10.2% del campione indica, *altri* luoghi, senza però fornire specificazione alcuna.

COME VALUTA IL SERVIZIO FORNITO

Tabella 3. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3.51-4.50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6). n= 362. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

	INSODDISFATTI %	SODDISFATTI %	ESTREMAMENTE SODDISFATTI %
Utenti	8	22.3	69.7

Più della metà del campione risulta essere soddisfatta del servizio ricevuto.

Partendo dai valori soglia precedentemente esposti, la percentuale degli insoddisfatti (8%) supera i valori soglia, da noi definiti, della criticità si consigliano pertanto azioni di miglioramento.

È soprattutto il servizio CUP il principale punto in cui si evidenziano le principali criticità (14.4%).

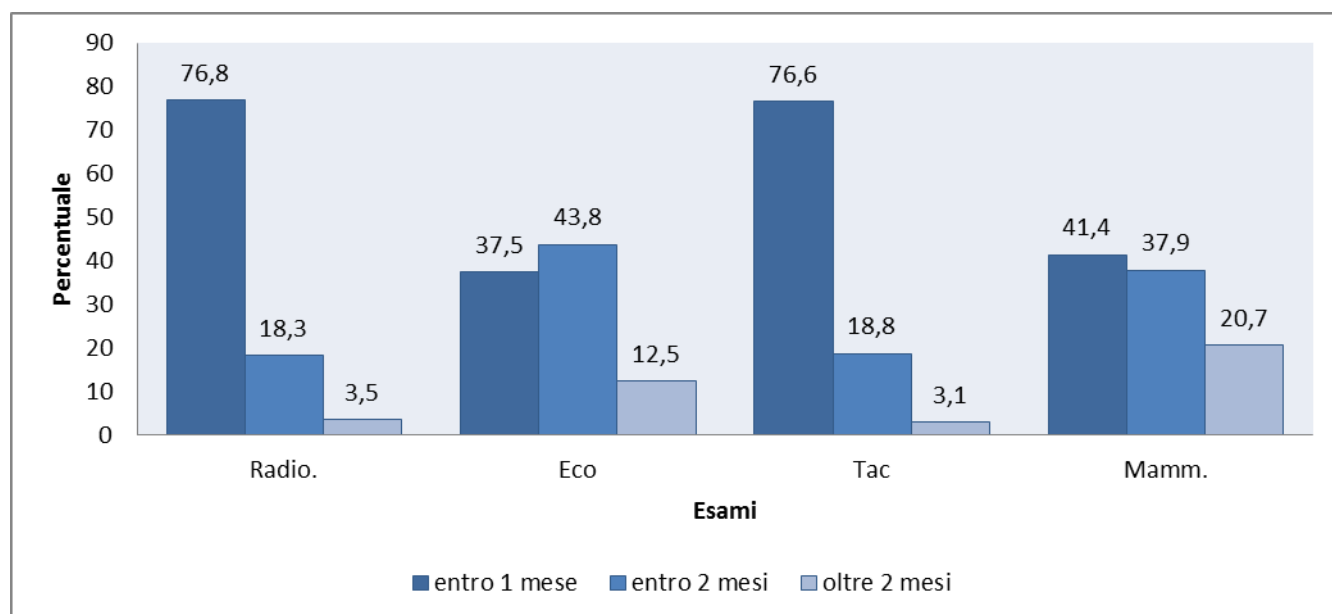
Tabella 4. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6), segmentati per servizio. n= 362. Cut-off per le azioni di miglioramento \geq 5% insoddisfatti.

	INSODDISFATTI %	SODDISFATTI %	ESTREMAMENTE SODDISFATTI %
Cup	14,4	30,2	55,4
Farmacia	7,2	27,8	64,9
Dirett. Ambulatorio	5	22,5	72,5
Altro	4	20	76

DOPO LA PRENOTAZIONE DOPO QUANTO TEMPO HANNO FISSATO L'APPUNTAMENTO

Il 59.3% dei rispondenti riporta come tempo di attesa l'appuntamento entro il mese, dal momento della prenotazione. Il 30.2% entro due mesi dalla stessa. Il 7.7% oltre i due mesi. La quota di *non responders* corrisponde al 2.9%.

Grafico 4. Percentuale di risposte sul tempo di attesa per l'appuntamento. n= 400

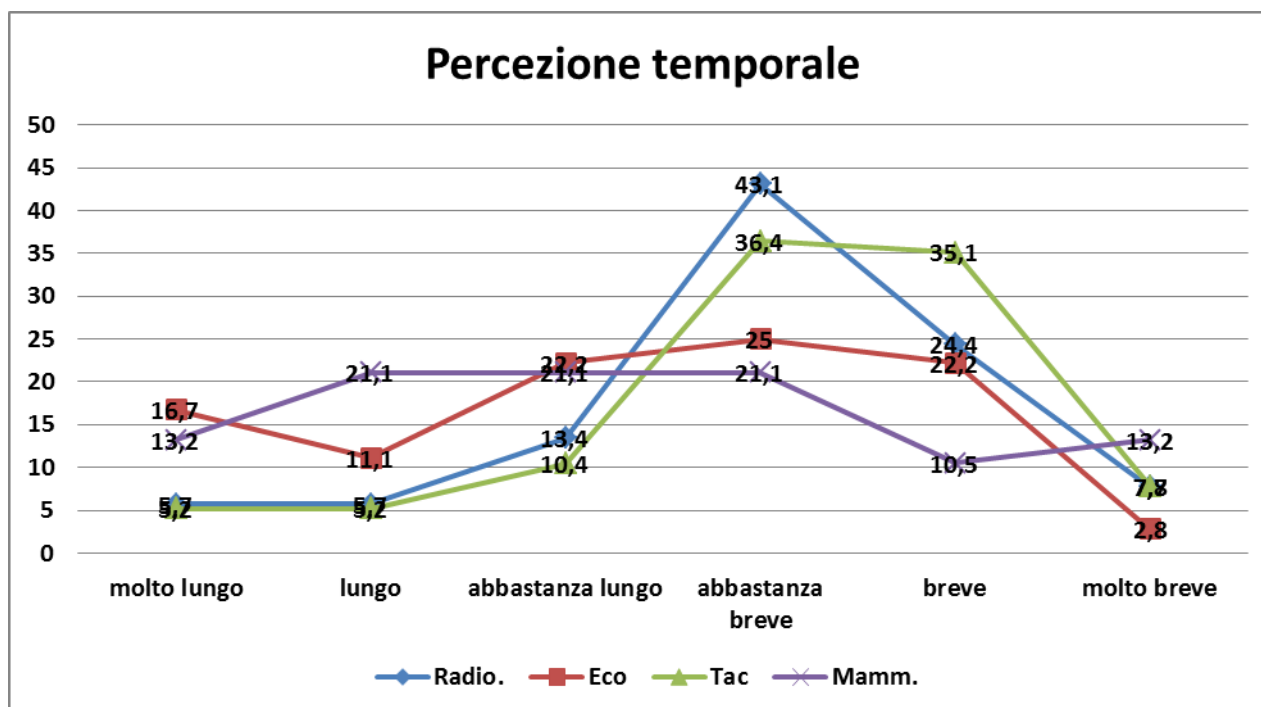


Ecografia e Mammografia rappresentano gli esami per i quali l'attesa per l'appuntamento risulta essere superiore ai 2 mesi. Addirittura l'esame mammografico nel 20.7% risulta avere un tempo di attesa superiore ai 2 mesi. Sono l'esame radiografico e la TAC le prestazioni erogate nella maggior parte dei casi entro 1 mese dalla prenotazione.

Qual è il vissuto sul tempo di attesa dei cittadini al riguardo? , a conferma dei tempi sopra rappresentati, più del 50% dei rispondenti considera lungo il tempo di attesa percepito per gli esami ecografici e la mammografia.

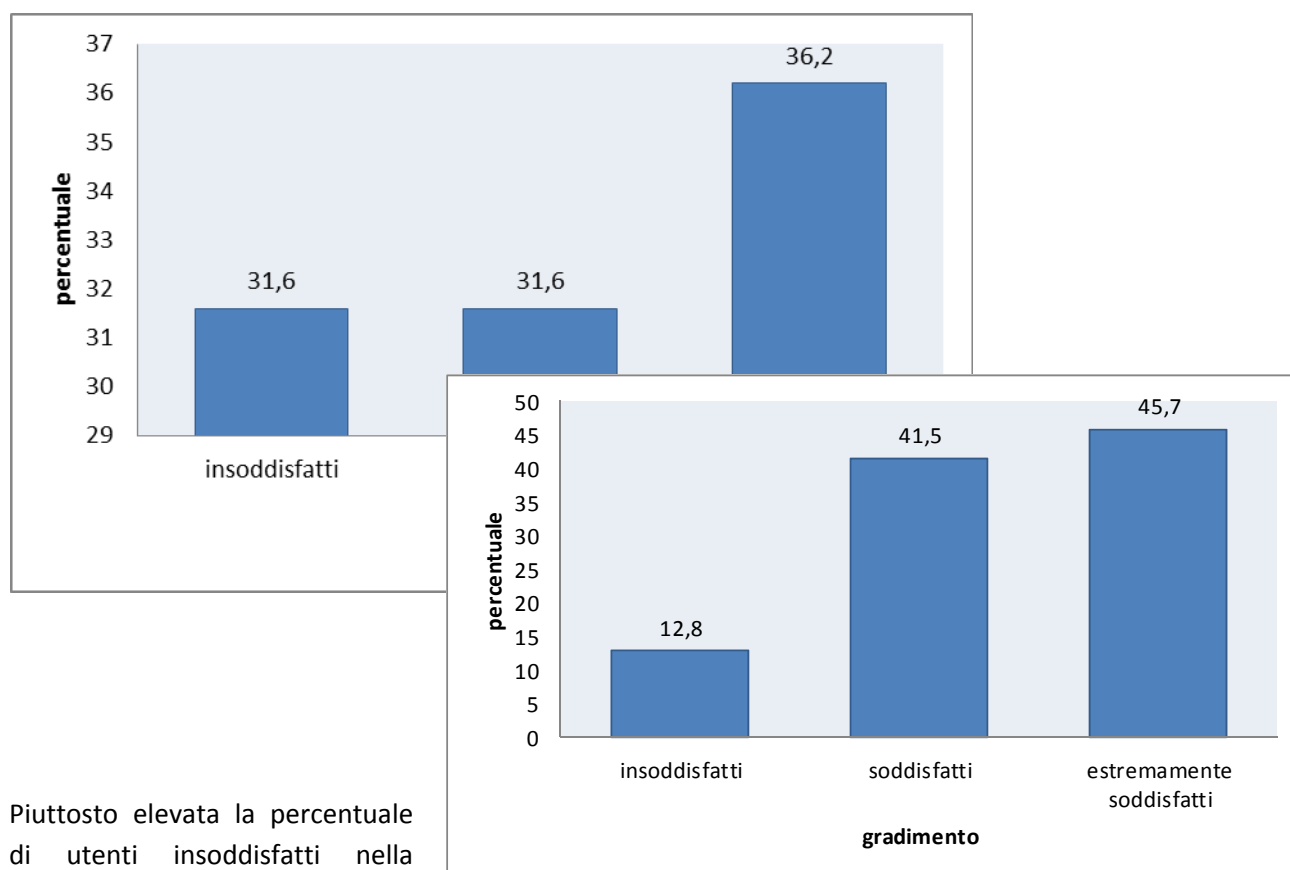
Nel grafico sotto riportato si evidenzia l'analisi più dettagliata:

Grafico 5. Percentuale di risposte sulla valutazione del tempo di attesa. n= 400



ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA – DISPONIBILITA' PARCHEGGI

Grafico 6. Percentuale di risposte sull'accessibilità alla struttura. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4,51-6) dell'accessibilità alla struttura. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 400



Piuttosto elevata la percentuale di utenti insoddisfatti nella disponibilità del parcheggio (31.6%). Quota analoga per quanto riguarda la percentuale di pazienti soddisfatti; 36.2% quella di coloro definiti estremamente soddisfatti.

Data l'alta incidenza di utenti insoddisfatti, si consigliano eventuali azioni di miglioramento.

SEGNALETICA INTERNA

Grafico 7. Percentuale di risposte sulla segnaletica interna all'ospedale. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) della segnaletica interna. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 400

La quota di utenti insoddisfatti (12.8%) supera i valori soglia previamente definiti di criticità per cui si consigliano eventuali azioni di miglioramento per ottimizzare la segnaletica interna all'ospedale. 41.5% la frazione di rispondenti soddisfatti e 45.7% quella di coloro che sono stati definiti estremamente soddisfatti.

RAGGIUNGIBILITA' DELLA STRUTTURA

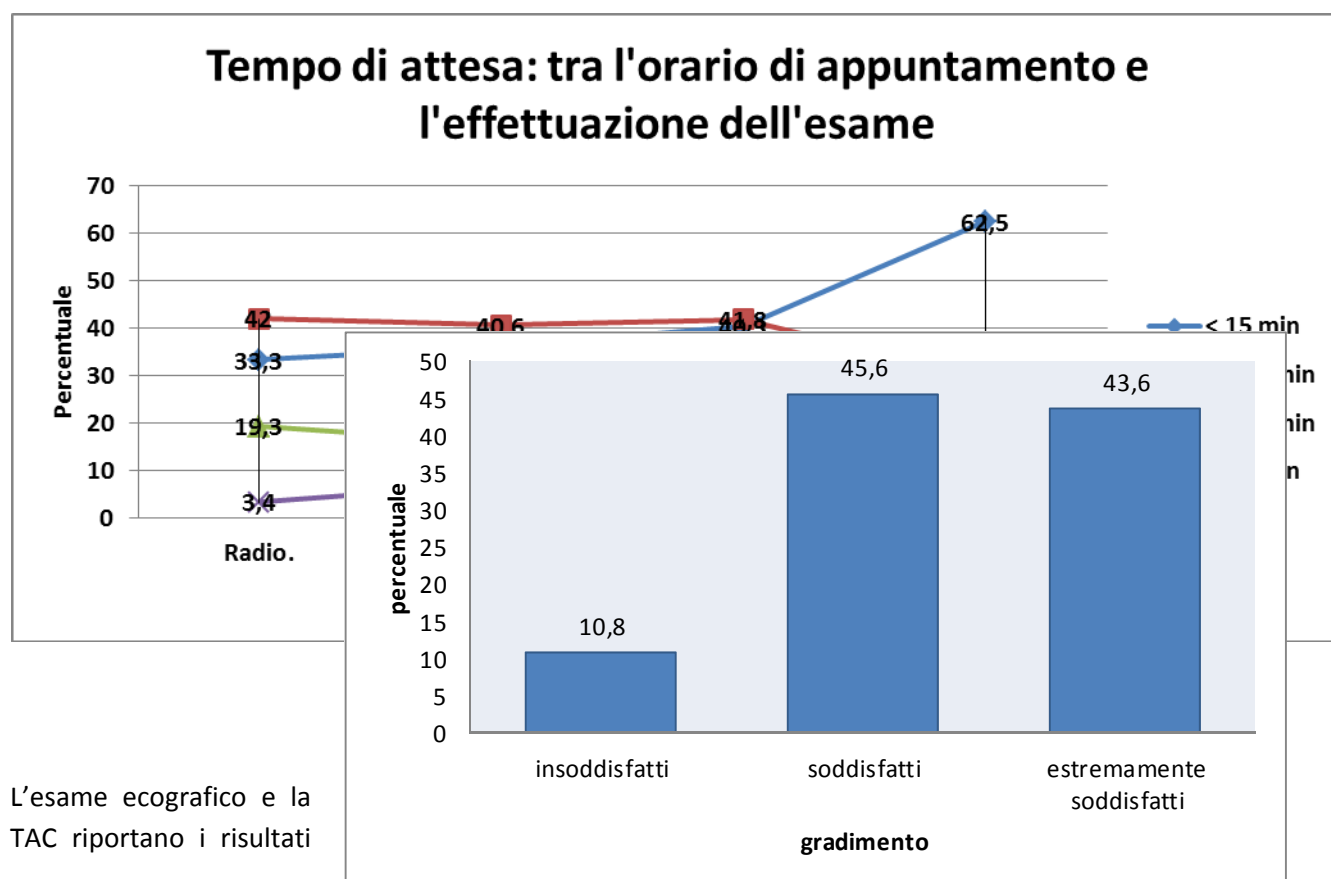
Grafico 8. Percentuale di risposte sulla raggiungibilità della struttura. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) sulla raggiungibilità della struttura. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 400

In riferimento alla raggiungibilità della struttura, è risultata essere piuttosto incidente la percentuale di cittadini-utenti insoddisfatti (10.8%). Al contrario, i soddisfatti corrispondono al 45.6% mentre il 43.6%, del target si dichiara estremamente soddisfatta.

TEMPO INTERCORSO TRA ORARIO FISSATO PER L'APPUNTAMENTO E VISITA

- * meno di 15 minuti= 38.5%
- * tra 15 e 30 minuti= 40.6%
- * tra 30 e 60 minuti= 15.6%
- * > 60 minuti= 4.2%
- * N.R.= 1.1%

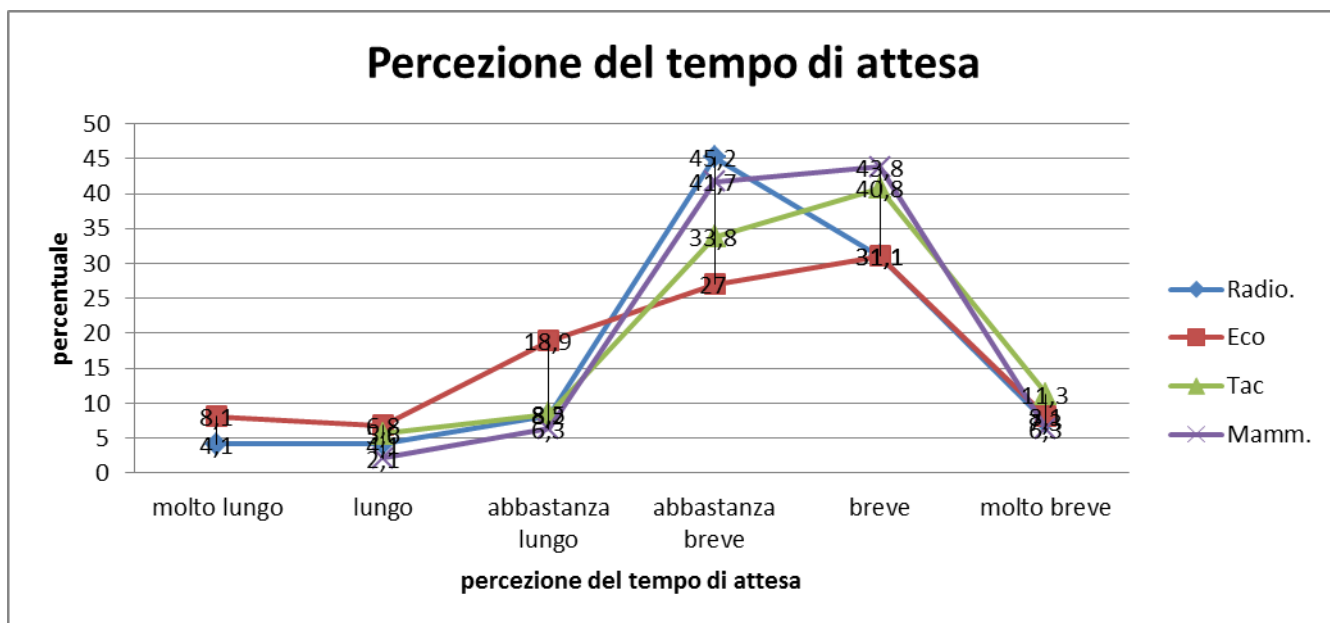
Grafico 9. Percentuale di risposte sul tempo intercorso tra l'orario dell'appuntamento e la chiamata alla visita, segmentate per tipologia di esame. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4,51-6) dei tempi di attesa. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 400



sul tempo di attesa superiori ai 60 minuti (rispettivamente 7.2% e 6%). È la **mammografia** l'esame che nella maggior parte dei casi (62.5%) tende a concentrarsi su un tempo di attesa inferiore ai 15 minuti.

VALUTAZIONE DELLA DURATA DEL TEMPO DI ATTESA

Grafico 9. Percentuale di risposte sulla valutazione del tempo di attesa. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 400



I risultati inerenti le informazioni ricevute riguardanti la percezione del tempo di attesa sono vissute dai cittadini in modi molto differenti. Pur risultando un livello temporale di attesa mediamente breve, si evidenzia una quota di cittadini che dichiara di avere percepito un lungo tempi di attesa per l'esecuzione dell'ecografia (il tempo è stato percepito lungo dal 33.8% dei rispondenti) e delle radiografie (16.4%).

PULIZIA DEGLI AMBIENTI

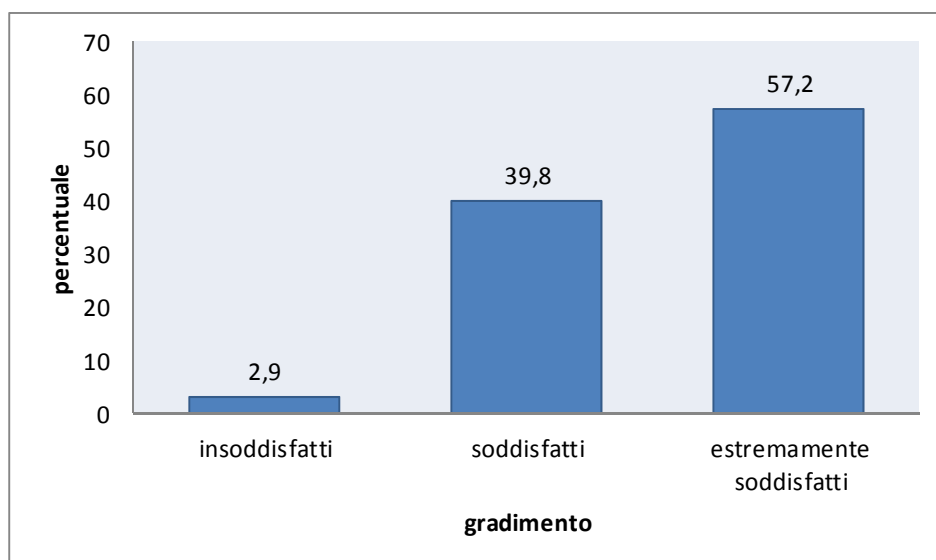
Grafico 10. Percentuale di risposte sulla pulizia degli ambienti. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4,51-6) della pulizia degli ambienti. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 400

Molto positiva la valutazione dei cittadini sulla pulizia degli ambienti. Il 98.4% valuta tale aspetto soddisfacente (di cui: si registra il 37.2% dei soddisfatti e il 61.2% di pazienti molto soddisfatti).

La quota degli insoddisfatti ammonta al solo 1.7% dei rispondenti.

COMFORT

Grafico 11. Percentuale di risposte sul comfort del servizio. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a



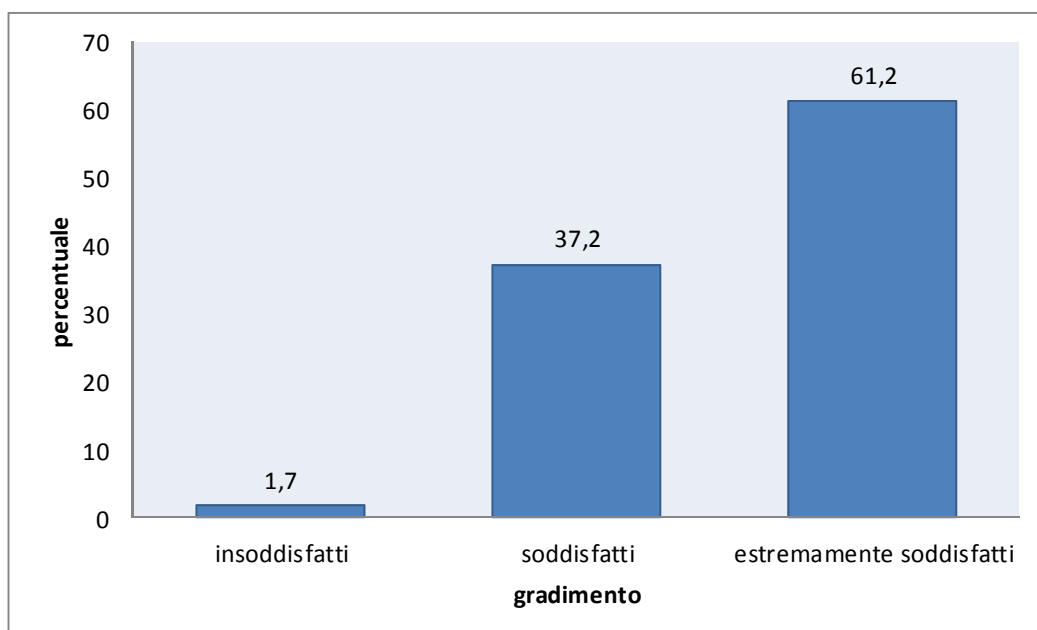
3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) del comfort. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 400

Il parere positivo sul comfort in genere, nel vissuto dei cittadini-utenti è piuttosto soddisfacente. si segnala nel fattore oggetto di indagine una

percentuale di utenti soddisfatti piuttosto elevata: 39.8% i primi e addirittura 57.2% coloro che si dichiarano più che soddisfatti. La frazione di utenti insoddisfatti ammonta al 2.9% dei rispondenti.

TEMPO DEDICATO DAL PROFESSIONISTA

Grafico 12. Percentuale di risposte sul tempo dedicato dal professionista. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed

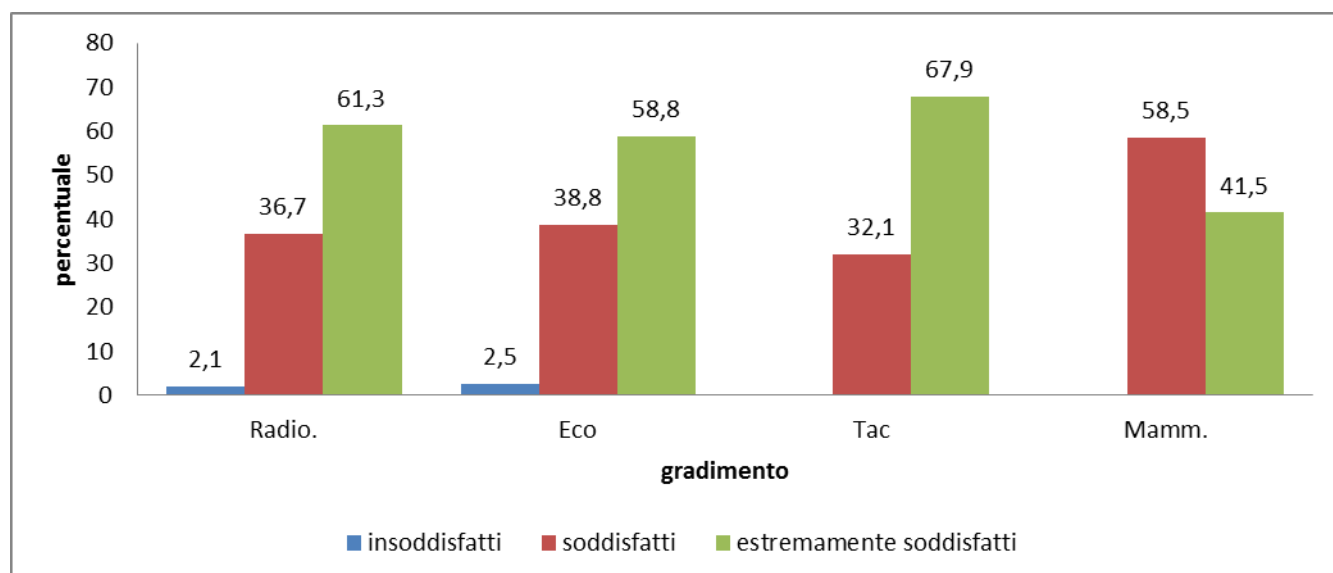


estremamente soddisfatti (4.51-6) del tempo dedicato al professionista. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 400

Nel contesto proteso a valutare il tempo dedicato dal professionista al paziente durante lo svolgimento dell'esame diagnostico registra un alto livello di gradimento, tuttavia si contrappone una più ridotta area critica, equivalente al 2.7%, dei pazienti insoddisfatti.

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA DURANTE LA VISITA

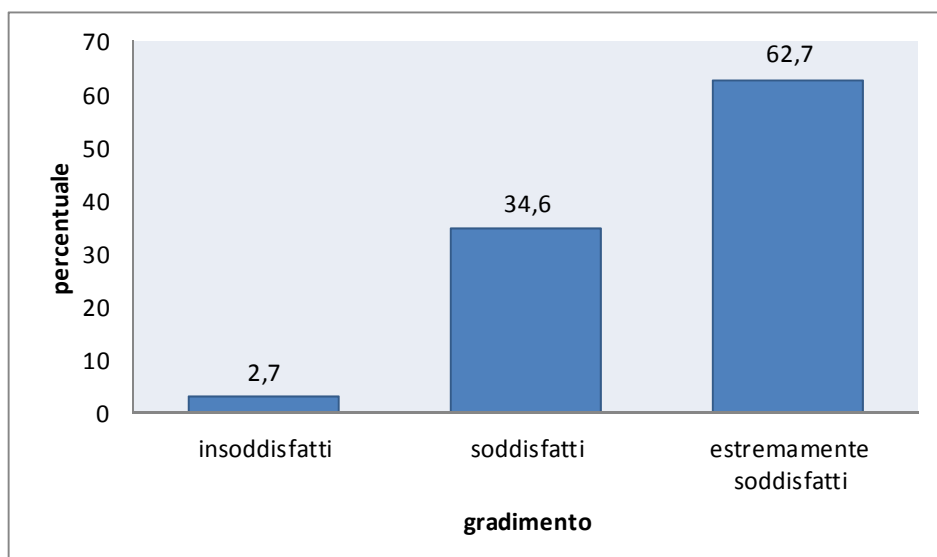
Grafico 13. Percentuale risposte sul rispetto della riservatezza percepita durante la visita. I dati sono stati segmentati per tipologia di esame. n=400

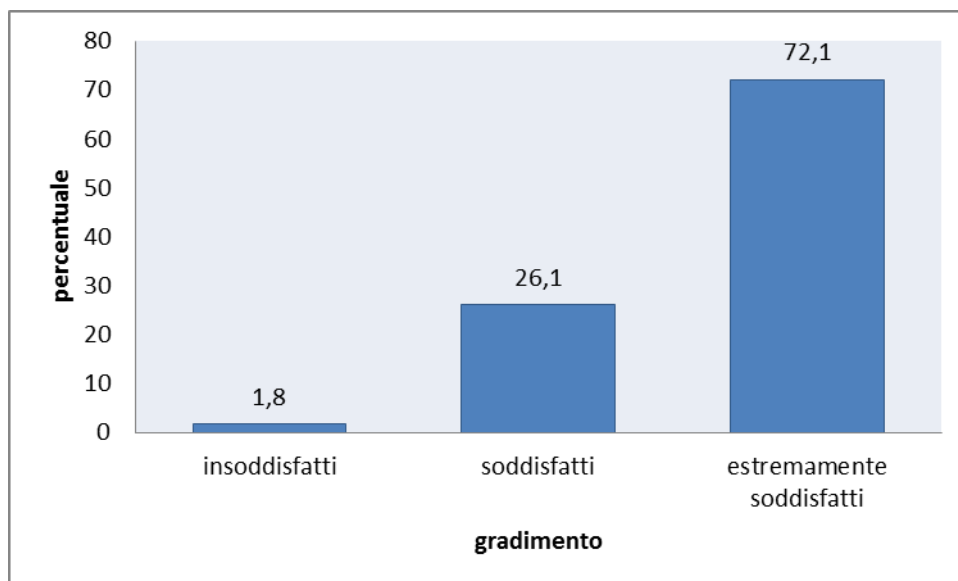


Ottimi i risultati conseguiti la percentuale di utenti soddisfatti rappresenta quasi la totalità dei rispondenti. si segnala che TAC e mammografia non evidenziano alcuna criticità.

VALUTAZIONE DELLA GENTILEZZA E CORTESIA DEL PERSONALE

Grafico 14. Percentuale di risposte sulla valutazione della gentilezza e cortesia del personale. n=400

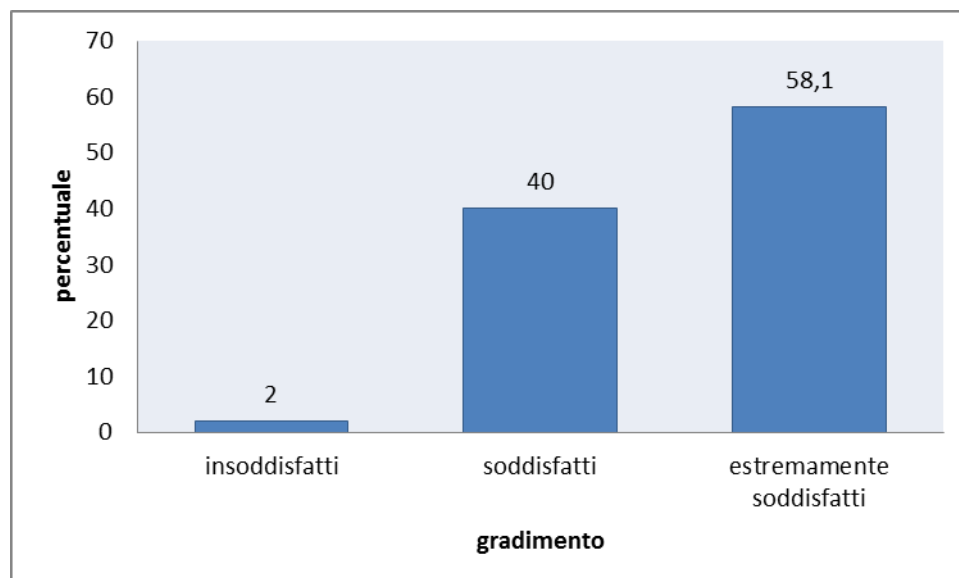




Molto soddisfacenti i risultati raggiunti dagli utenti. Il 72.1% considera più che soddisfacente la gentilezza e cortesia del personale. 26.1% la quota di pazienti soddisfatti. Il restante 1.8% rappresenta la porzione di cittadini insoddisfatti.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLE INFORMAZIONI FORNITE DAL PERSONALE

Grafico 15. Percentuale di risposte sulla valutazione complessiva delle informazioni fornite dal personale. n=400

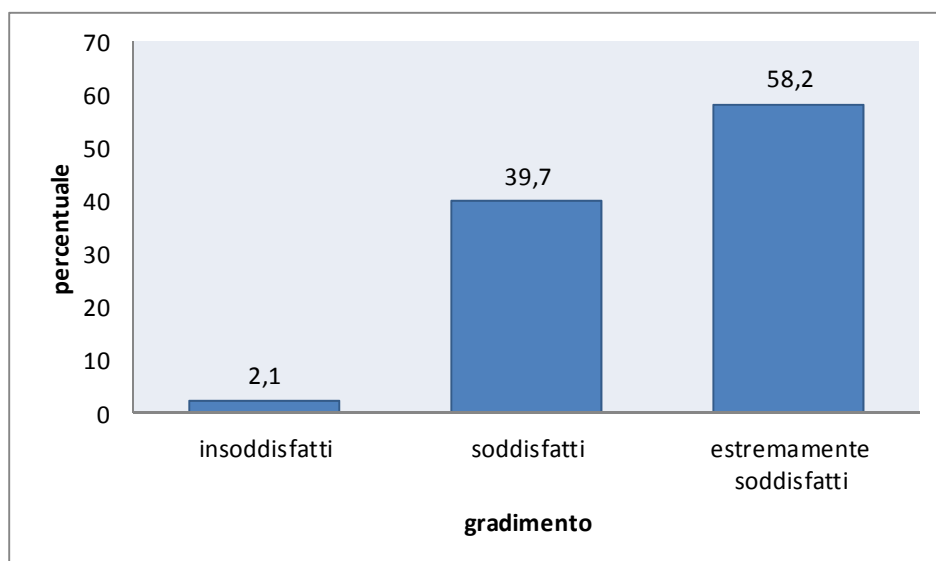


Molto positivi i risultati raggiunti, il 98.1% dei cittadini esprime il proprio positivo livello di soddisfazione, rispettivamente il 40% degli utenti si dichiara soddisfatta, mentre il 58.1% più che soddisfatta. 2% chi esprime il proprio livello di insoddisfazione.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL PERSONALE

Tabella 5. Percentuale di pazienti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6). n= 362.

Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.



	INSODDISFATTI %	SODDISFATTI %	ESTREMAMENTE SODDISFATTI %
Valutazione complessiva	3.8	34.9	61.3

Si continuano a registrare alti livelli di soddisfazione nella dimensione di qualità che indaga l'aspetto del personale. Si consiglia di monitorare il dato per tenere sotto controllo la quota di utenti insoddisfatti.

VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI DEL REPARTO

Grafico 16. Percentuale di risposte sulla valutazione complessiva degli ambienti del reparto. n=400

Si consolida la percentuale dei cittadini soddisfatti sugli ambienti della struttura. 39.7% la percentuale di chi si dichiara soddisfatta, aumenta al 58.2% il numero di utenti più che soddisfatti.

Per quanto riguarda la percentuale di utenti insoddisfatti, il valore corrisponde al 2.1%.

QUALITA' DEI SERVIZI RICEVUTI

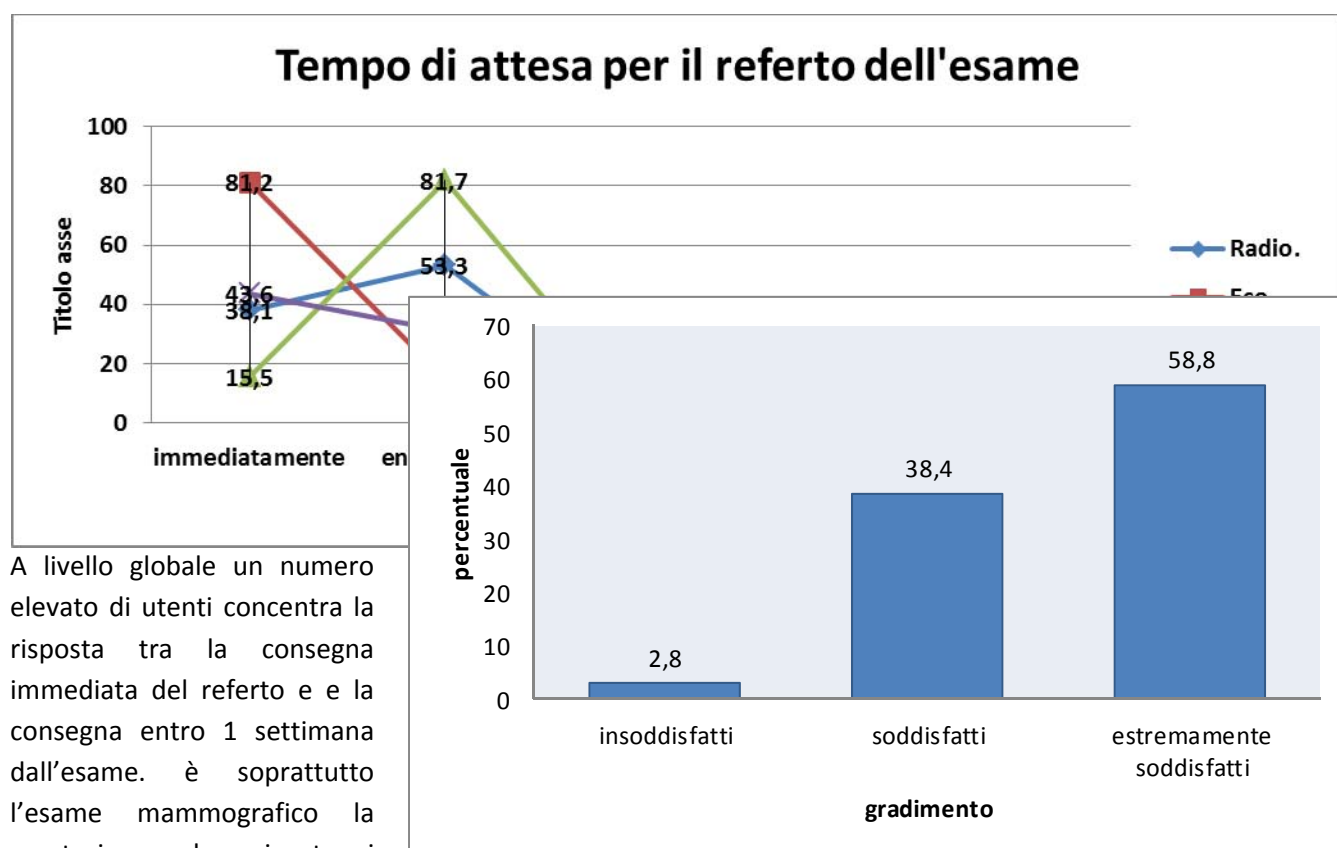
Grafico 17. Percentuale di risposte sulla valutazione della qualità dei servizi ricevuti. n=400

Il 97.2% dei pazienti a livello globale ritiene soddisfacente la qualità dei servizi ricevuti. Nello specifico il 38.4% rappresenta la percentuale di coloro che si ritengono soddisfatti e 58.8% quella di chi si considera estremamente soddisfatto.

La porzione di insoddisfatti ammonta al 2.8%.

TEMPO DI ATTESA PER IL REFERTO DELL'ESAME

Grafico 18. Percentuale di risposte sulla valutazione del tempo di attesa per il referto dell'esame effettuato. Segmentati per tipologia di esame. n=400

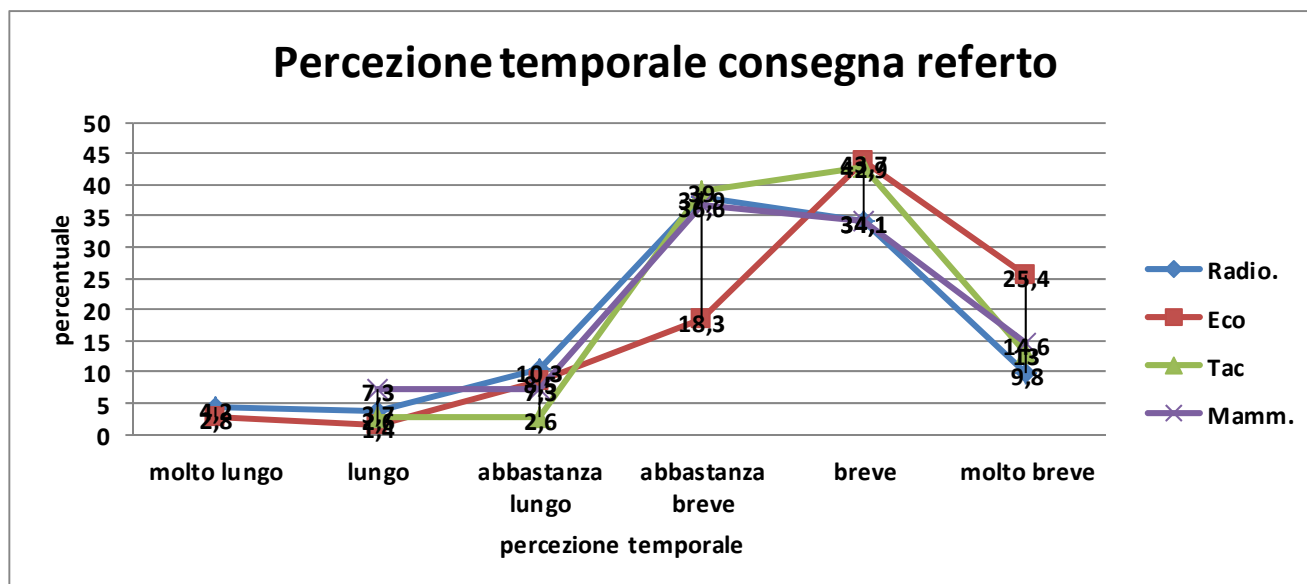


A livello globale un numero elevato di utenti concentra la risposta tra la consegna immediata del referto e e la consegna entro 1 settimana dall'esame. è soprattutto l'esame mammografico la prestazione che riporta i

maggiori tempi di attesa nella consegna del referto , il 12.8% dichiara di averlo ricevuto entro 1 mese dall'esame, mentre il 7.7% asserisce un tempo superiore al mese.

VALUTAZIONE DEL TEMPO DI ATTESA PER IL REFERTO DELL'ESAME

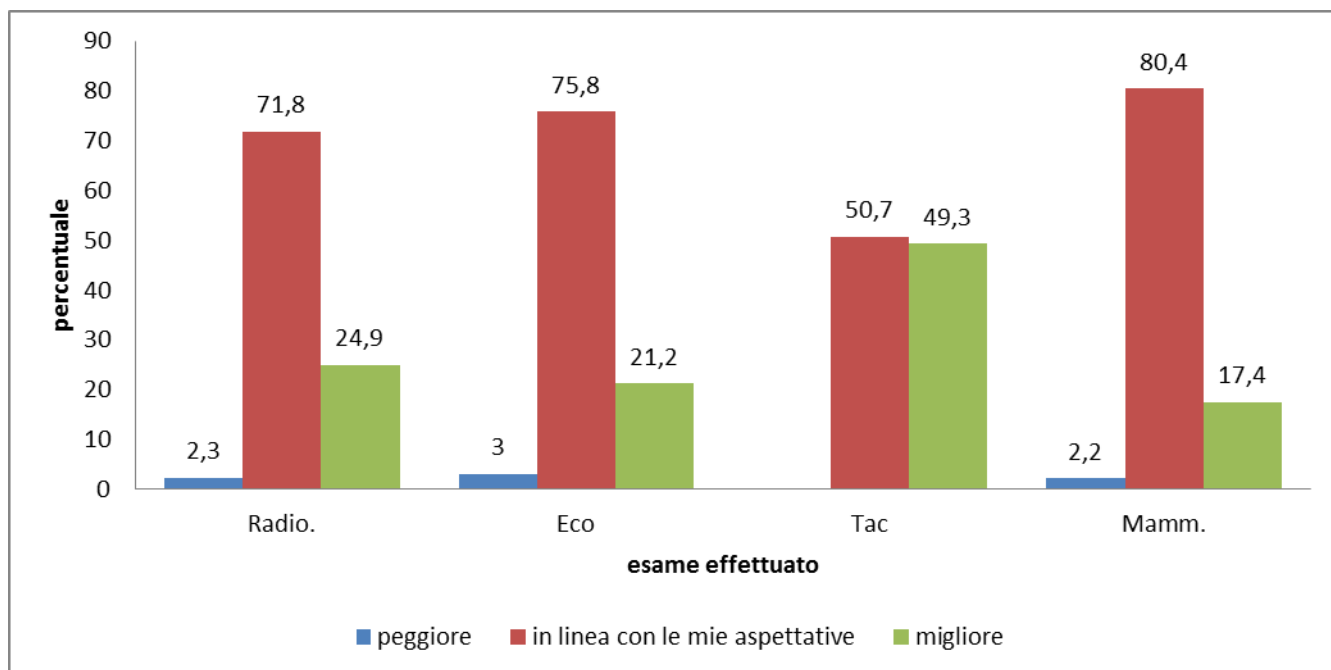
Grafico 19. Percentuale di risposte sulla valutazione soggettiva del tempo di attesa per il referto dell'esame effettuato. Segmentati per tipologia di esame. n=400



Ancora una volta si conferma quanto già delineato in precedenza. È l'esame **ecografico** l'analisi il cui tempo di attesa viene percepito dai cittadini-utenti breve (43.7%) se non addirittura molto breve (25.4%). Al contrario, la **mammografia** riporta tra il campione dei rispondenti, una percezione temporale di attesa piuttosto lunga (per il 14.6% dei casi).

RISPETTO ALLE SUE ASPETTATIVE IL SERVIZIO RICEVUTO È STATO...

Grafico 20. Percentuale di risposte sulle aspettative relative al servizio ricevuto. I dati sono stati segmentati per tipologia di esame. n=400



Prevalentemente le prestazioni ricevute risultano in linea con le attese degli utenti. Per quanto concerne la TAC quasi una porzione analoga lo valuta addirittura al di sopra delle aspettative ricevute.

