

Report Qualita' Percepita – Endoscopia Digestiva

L'Unità Operativa di Endoscopia Digestiva dell'Ospedale "Santa Maria" di Borgo Val di Taro, ha avviato tra il 2013 e il 2014 un'indagine per valutare il grado di soddisfazione e l'opinione dei cittadini che usufruiscono dei servizi resi.



Premessa

A partire dall'ultimo trimestre del 2013 fino ad arrivare al periodo di fine Gennaio 2014, l'Unità Operativa (UO) di Endoscopia Digestiva, ha avviato un'indagine volta ad indagare la qualità percepita degli utenti che accedono ai servizi resi presso l'UO stessa.

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari auto-compilati somministrati ad un campione di 86 unità. 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.

Da qualche anno a questo parte l'Ufficio Promozione Qualità e Accreditamento, che si occupa di effettuare per conto dei servizi che ne fanno richiesta, il campionamento nonché l'elaborazione statistica dei dati con annesso relativo report di sintesi, ha adottato per l'interpretazione dei dati, valori soglia specifici (cut-off) mutuati da letteratura specifica, necessari a fornire ai professionisti indicazioni operative interessanti per il miglioramento della qualità dei servizi. Secondo il nostro punto di vista, questo rappresenta nell'ottica del miglioramento continuo, un modo per allineare quanto più possibile il Servizio offerto alle esigenze degli utenti. Evidenziamo a chi legge che i dati verranno interpretati in base alla seguente 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, utile a strutturare nuove azioni e obiettivi per il miglioramento.

RISULTATI DELL'INDAGINE

EFFICIENZA ED ORGANIZZAZIONE NELLA PRENOTAZIONE DELL'ESAME O DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA

Grafico 1. Percentuale di risposte sulla conoscenza della Struttura.n= 86



*i dati sono espressi in percentuale

Emerge sul totale delle risposte che l'82% dei rispondenti valuta soddisfacente l'efficienza e l'organizzazione nella prenotazione dell'esame. I soggetti poco soddisfatti corrispondono all'1%; desta interesse la quota di utenti che valuta l'aspetto in oggetto addirittura migliore rispetto ad altre realtà esperite (9%).

Per meglio analizzare i dati e per evidenziare quando presenti le eventuali differenze, abbiamo segmentato le risposte in base alla tipologia di esame effettuato da parte dei pazienti.

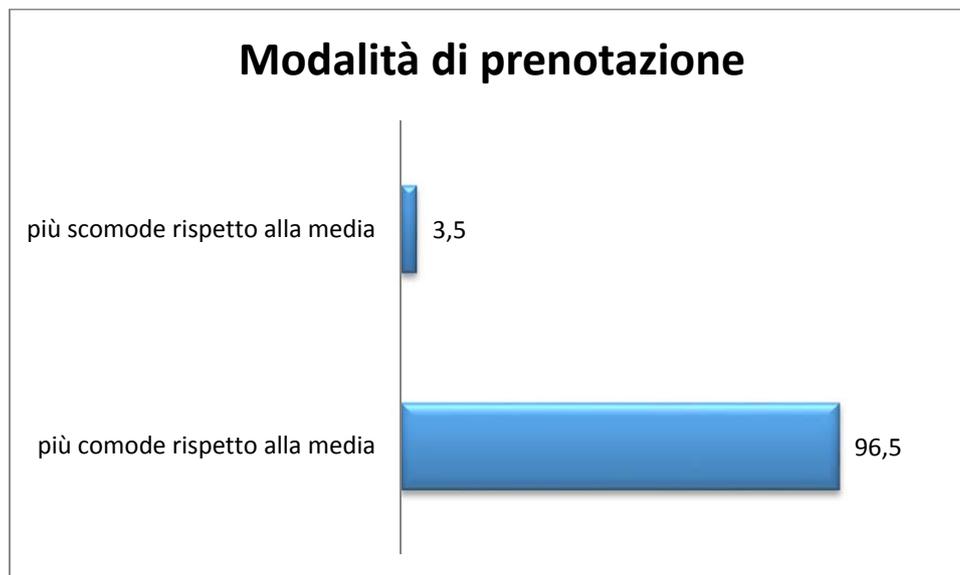
Tabella 1. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti, segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Soddisfacente %	Abbastanza sodd. %	Poco sodd. %	Insoddisfacente %	Migliore %	Peggior %
Colonscopia	88.6				11.6	
Gastroscopia	75	12.5	5	8.5		

La percentuale di utenti che riporta risultati positivi è piuttosto elevata ed oscilla tra il 75% e l'88.6%, per quanto riguarda la segmentazione per tipologia di esame effettuato, si evidenzia il superamento di livelli di criticità, per quanto attiene l'esame gastroscopico, in cui la quota di pazienti insoddisfatti raggiunge la percentuale di 13.5%, si consigliano pertanto, azioni di miglioramento, atte a ridurre la quota di utenti insoddisfatti riguardo l'efficienza e la modalità di prenotazione dell'esame.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Grafico 2. Percentuale di risposte sulla valutazione della modalità di prenotazione. n= 86



***i dati sono espressi in percentuale**

Quasi la totalità dei rispondenti (96.5%) valuta le modalità di prenotazione più comode rispetto alla media.

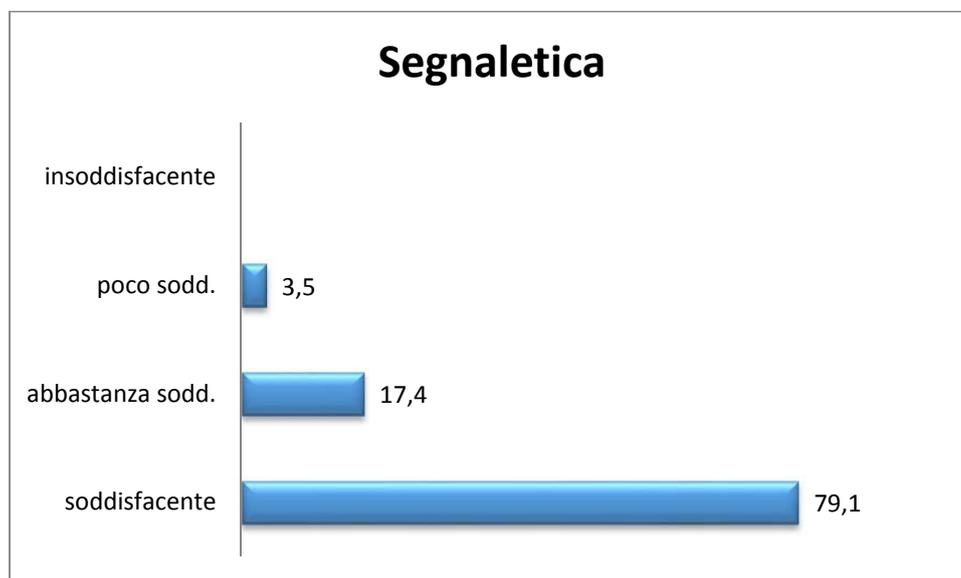
Tabella 2. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti , segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Più comode %	Più scomode %
Colonscopia	100	
Gastroscopia	100	

La percentuale di utenti che riportano risultati positivi è totale, nel senso che tutti i soggetti rispondenti riferiscono che la modalità di prenotazione, risulta a loro parere, più comoda rispetto alla media.

SEGNALETICA PER INDIVIDUAZIONE DEL SERVIZIO

Grafico 3. Percentuale di risposte sulla valutazione della segnaletica per l'individuazione del servizio.n= 86



***i dati sono espressi in percentuale**

Come appare evidente dalla lettura del grafico sopra, il 79.1% dei rispondenti si dice soddisfatto della segnaletica per l'individuazione del servizio, considerata adeguata e semplice per l'orientamento all'interno del plesso ospedaliero. Il 17.4% si dice abbastanza soddisfatto; la quota degli utenti insoddisfatti è pari al 3.5%.

Tabella 3. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti , segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

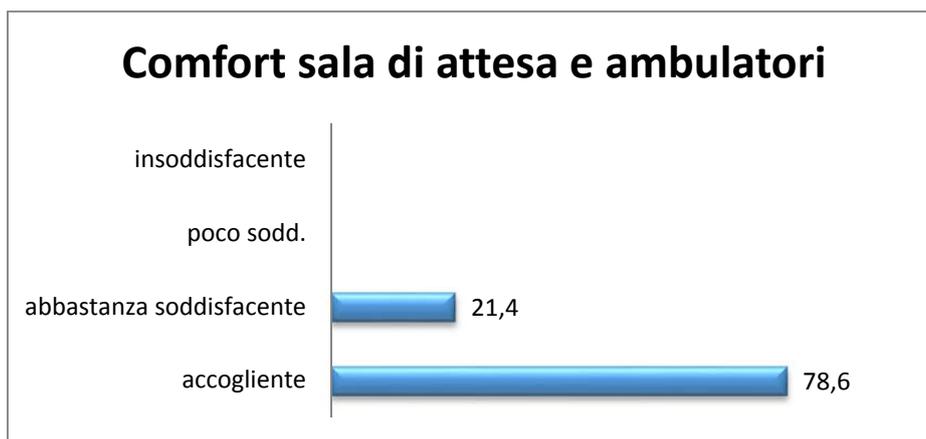
Tipologia esame	Soddisfacente	Abbastanza sodd.	Poco sodd.	Insoddisfacente
Colonscopia	83.8	13.5	2.7	
Gastroscopia	75.6	19.5	4.9	

La percentuale di utenti che riporta risultati positivi è elevata ed oscilla tra il 75.6% e l'83.8%, per quanto riguarda la segmentazione per tipologia di esame effettuato, si evidenzia per l'esame della gastroscopia il

raggiungimento del livello di criticità, per quanto riguarda la segnaletica per l'individuazione del servizio, si consigliano pertanto, azioni di miglioramento.

COMFORT SALE DI ATTESA E AMBULATORI

Grafico 4. Percentuale di risposte sulla valutazione del grado di comfort e accoglienza di sala di attesa e ambulatori. n= 86



***i dati sono espressi in percentuale**

Generalmente è risultato molto gradito il comfort dei locali e degli ambulatori. Nel 78.6% dei rispondenti si evidenzia il raggiungimento pieno del livello di soddisfazione. 21.4% coloro che valutano il fattore di qualità in questione, in modo soddisfacente.

Tabella 4. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti, segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Soddisfacente %	Abbastanza sudd. %	Poco sudd. %	Insoddisfacente %
Colonscopia	83.3	16.7		
Gastroscopia	75	25		

COME VALUTA LA PULIZIA DEI LOCALI E DEI SERVIZI

Grafico 5. Percentuale di risposte sulla valutazione della pulizia dei locali . n= 86



***i dati sono espressi in percentuale**

Molto positivo anche l'esito sulla valutazione del grado di pulizia dei locali, percepiti soddisfacenti dall'85.7% degli utenti, abbastanza soddisfacenti dall'11.9% dei soggetti rispondenti e per finire, 2.4% la stima di coloro che manifestano qualche criticità sul fattore in oggetto.

Tabella 5. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti , segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Soddisfacente %	Abbastanza sodd. %	Poco sodd. %	Insoddisfacente %
Colonscopia	83.3	16.7		
Gastroscopia	85	10	5	

Buoni i risultati ottenuti, lieve criticità si evidenzia nel target di utenti che ha effettuato l'esame della gastroscopia.

COME VALUTA IL TEMPO DI ATTESA TRA LA PRENOTAZIONE E L'ESECUZIONE DELLA VISITA O DELL'ESAME



La totalità dei soggetti rispondenti (100%) considera accettabile il tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione dell'esame. In entrambe le tipologie di esame il tempo di attesa è considerato più che accettabile.

A tal proposito riportiamo alcuni *verbatim*:

“sempre in orario e puntuali negli esami”

“rispettano gli orari”

Per quanto riguarda il tempo di attesa tra l'orario programmato e/o la visita e l'esecuzione dell'esame, questi i risultati:

- 87.7% gli utenti soddisfatti;
- 12.3% gli utenti che si dichiarano abbastanza soddisfatti

Tabella 6. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti, segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Soddisfacente %	Abbastanza sodd. %	Poco sodd. %	Insoddisfacente %
Colonscopia	91.9	8.1		
Gastroscopia	82.1	17.9		

Molto positivi i risultati ottenuti non si evidenziano differenze significative tra le due tipologie di esame.

INFORMAZIONE COMPRENSIBILE SULLA SITUAZIONE DI SALUTE E SULLA TERAPIA

La percentuale di utenti che riportano risultati molto positivi è piuttosto elevata e corrisponde al 98.7% del campione. L'1.3% coloro che riportano il proprio grado di insoddisfazione.

Tabella 7. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti, segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Si %	NO %
Colonscopia	100	
Gastroscopia	97.2	2.8

PERSONALE SANITARIO



Molto positivi i rapporti con il personale, caratterizzato da cortesia, cordialità e rispetto.

Queste le risposte degli utenti:

- 94.9% gli utenti soddisfatti
- 5.1% gli utenti abbastanza soddisfatti

DI SEGUITO ALCUNI VERBATIM.

" molto soddisfatto della cortesia dei Medici e degli Infermieri";

"lo staff medico è molto rassicurante";

"il personale è molto qualificato, complimenti!"

La totalità del campione (100%) valuta comprensibili e ed esaurienti le risposte fornite da Medici ed Infermieri

La totalità del campione (100%) ha ricevuto informazioni sui corretti comportamenti da tenere prima e dopo esame, questi i risultati:

Tabella 8. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti, segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Si %	Abbastanza sodd. %	NO %
Colonscopia	94.6	5.4	
Gastroscopia	95	5	

Più che positive le valutazioni fornite da medici ed infermieri riferite a cortesia, cordialità e rispetto.

Tabella 9. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti , segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Cibi/bevande %		Attività dopo %		Riposo%	
	Si	NO	Si	NO	Si	NO
Colonscopia	100		96.6	3.4	96.4	3.6
Gastroscopia	100		91.7	8.3	88	12

Dall'analisi dei risultati emerge che le informazioni sul comportamento da tenere prima e dopo l'esame potrebbero fornire indicazioni più dettagliate, per entrambi gli esami, su tematiche quali:

- Attività possibili o meno, da effettuarsi nelle ore successive l'esame
- Necessità di riposo

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

MOLTO POSITIVI I RISULTATI RAGGIUNTI DALL'UO, 93.5% I PAZIENTI SODDISFATTI, E 6.5% QUELLI CHE SI DICHIARANO ABBASTANZA SODDISFATTI.

Tabella 10. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti , segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Soddisfacente %	Abbastanza sodd. %	Poco sodd. %	Insoddisfacente %
Colonscopia	97.1	2.9		
Gastroscopia	90	10		

CONSEGNA DEL FOGLIO ILLUSTRATIVO PER ESAME STRUMENTALE

Grafico 6. Percentuale di pazienti cui è stato consegnato foglio illustrativo dell'esame in seguito ad esame strumentale



*i dati sono espressi in percentuale

Una quota consistente del campione (98.6%) riferisce di avere ricevuto foglio illustrativo in seguito ad esame strumentale effettuato, soltanto l'1% risponde negativamente al fattore in oggetto.

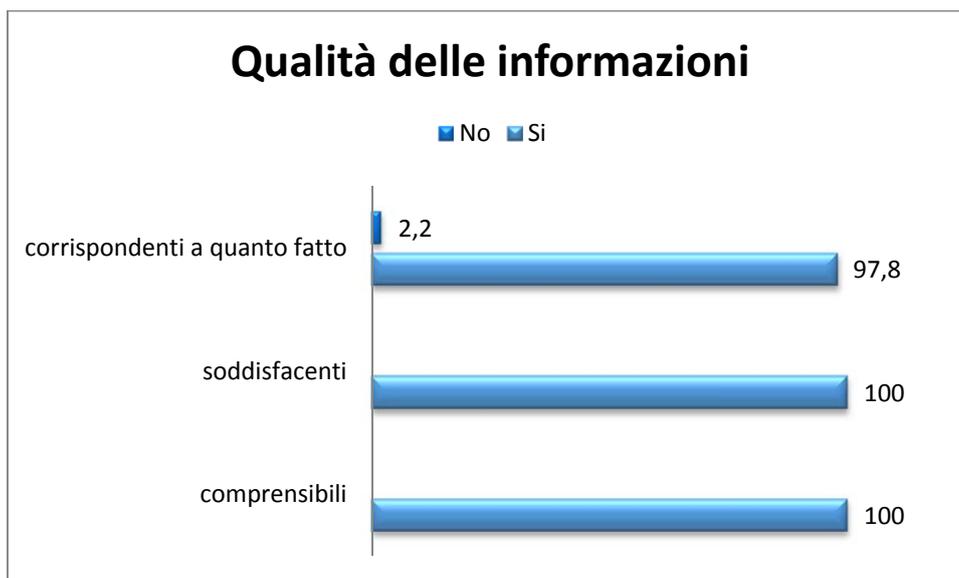
Tabella 11. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti, segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

CONSEGNA DEL FOGLIO ILLUSTRATIVO SEGMENTATA PER TIPOLOGIA DI ESAME:

Tipologia esame	Si %	No. %
Colonscopia	100	-
Gastroscopia	97.4	2.6

QUALITA' DELLE INFORMAZIONI CONTENUTE NEL FOGLIO ILLUSTRATIVO

Grafico 7. Percentuale di risposte sulla valutazione delle informazioni contenute nel foglio illustrativo. n= 86



***i dati sono espressi in percentuale**

Dalle risposte dei pazienti si evince che non solo a questi è stato presentato un foglio illustrativo sull'esame strumentale effettuato, ma anche che le informazioni in esso contenute sono risultate comprensibili (100%), soddisfacenti (100%) e pertinenti all'esame effettuato (2.2%).

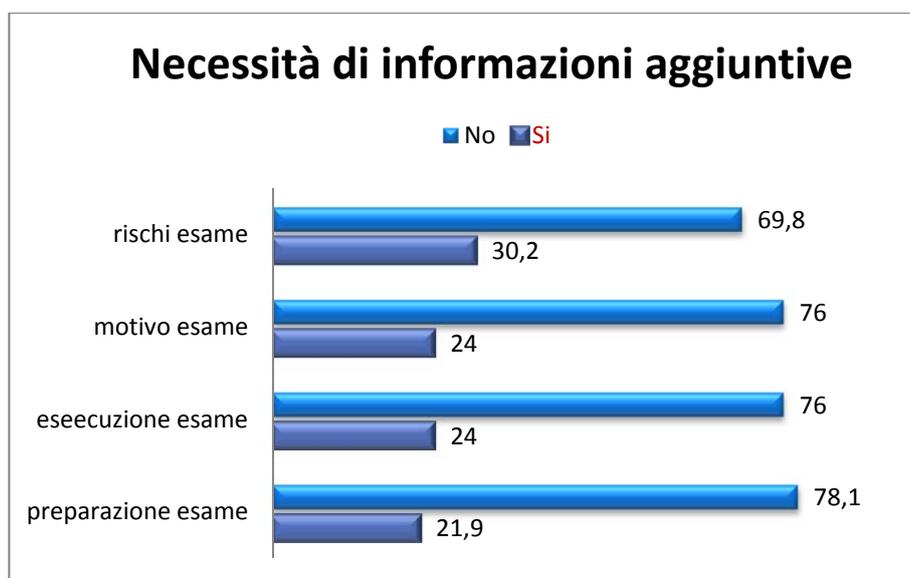
Tabella 12. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti, segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Comprensibili %		Soddisfacenti. %		Corrispondenti %	
	Si	NO	Si	NO	Si	NO
Colonscopia	100		100		100	
Gastroscopia	100		100		95.7	4.3

AD ULTERIORE PROVA DI QUESTO...

DESIDERATA SU INFORMAZIONI AGGIUNTIVE RELATIVE ALL'ESAME EFFETTUATO

Grafico 8. Percentuale di risposte sulla valutazione di ulteriori informazioni sul foglio illustrativo. n= 86



*i dati sono espressi in percentuale

Dal grafico sopra riportato si evidenzia che più della metà del campione ritiene soddisfatte le aspettative sull'informativa contenuta nel foglio illustrativo, tuttavia non è trascurabile la stima di coloro che avrebbero la necessità di ricevere informazioni aggiuntive, nell'ordine questi i risultati:

- 30.2% coloro che vorrebbero maggiori informazioni sui rischi connessi all'esame;
- 24% informazioni aggiuntive sulle modalità di esecuzione dell'esame e sulle motivazioni associate all'esame;
- 21.9% sulle modalità maggiormente esplicative sulla preparazione dell'esame.

97.2% i pazienti che dichiarano di avere ricevuto informazioni sulla Utilità/necessità di sedazione cosciente, ove questa sia prevista per l'esame

Il 100% dei pazienti che ha effettuato la colonscopia dichiara di avere ricevuto informazioni, al contrario per quanto concerne la gastroscopia, questi i risultati:

- 94.6% risponde affermativamente
- **5.4%** risponde negativamente. Il dato è da tenere monitorato poiché supera il livello di criticità

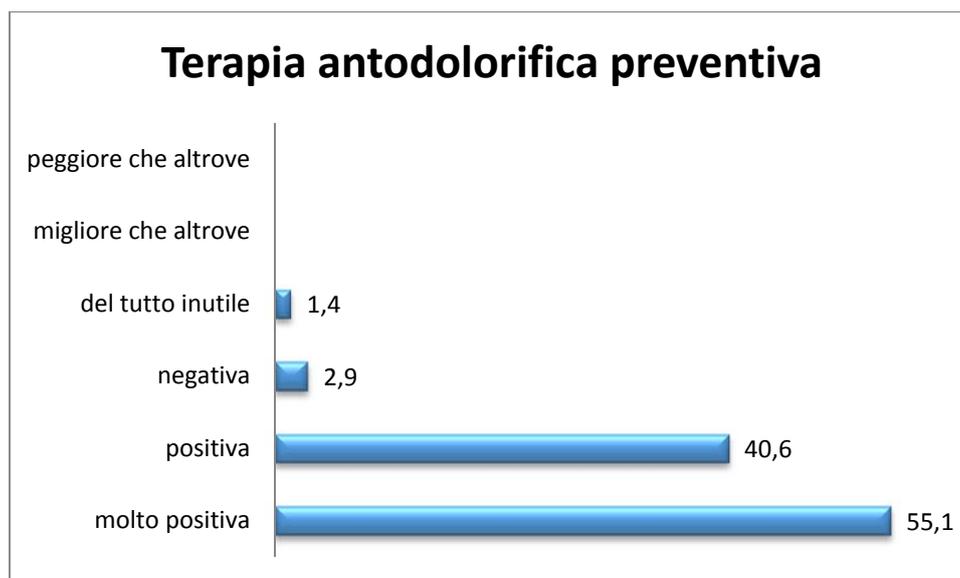
Tabella 13. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti, segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Preparazione %		Esecuzione %		Motivazione %		Rischi %	
	Si	NO	Si	NO	Si	NO	Si	No
Colonscopia	21.9	78.1	26.1	73.9	22.7	77.3	30.4	69.6
Gastroscopia	21.9	78.1	26.1	73.9	22.7	77.3	100	

La tabella 13 sopra riportata, riferisce spunti interessanti per ottimizzare il materiale informativo consegnato ai pazienti.

VALUTAZIONE SULLA ESPERIENZA DELL'ESAME CON LA SEDAZIONE/TERAPIA ANTIDOLORIFICA PREVENTIVA, OVE PREVISTA

Grafico 9. Percentuale di risposte sulla valutazione di ulteriori informazioni sulla terapia antidolorifica preventiva. n= 86



Più della metà dei soggetti rispondenti (55.1%), valuta in modo più che positivo la terapia antidolorifica preventiva. Il 40.6% la considera positiva; mentre una quota corrispondente al 2.9% la valuta negativamente, per finire, per l'1.4% è considerata del tutto inutile.

Tabella 14. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti, segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Molto positiva %	Positiva %	Negativa %	Inutile%
Colonscopia	57.6	42.4		
Gastroscopia	51.4	42.9		5.8

Qualche criticità è presente nella valutazione della terapia preventiva antidolorifica, per i pazienti che hanno effettuato esame gastroscopico.

INFORMAZIONI SULL'ESAME E SULLE MODALITA' DI RITIRO REFERTI ISTOLOGICI E PAGAMENTO TICKET

Il 98.3% dei rispondenti valuta sopportabile l'esame effettuato. Il 96.4% dei pazienti dichiara di avere ricevuto informazioni sul ritiro dei referti istologici; si segnala il 7% dei pazienti che dichiara di non avere ricevuto informazioni sulle modalità di pagamento del ticket il dato riporta una stima interessante di criticità tanto da essere oggetto di azioni di miglioramento

Tabella 15. Percentuale di pazienti insoddisfatti, soddisfatti ed estremamente soddisfatti, segmentate per tipologia di esame eseguito. n= 86. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti.

Tipologia esame	Ritiro referti %		Ticket %	
	Si	NO	Si	NO
Colonscopia	100		94.7	5.3
Gastroscopia	92.9	7.1	91.7	8.3

Qualche criticità è presente nell'aspetto informativo riferito alle modalità di ritiro dei referti istologici e del pagamento ticket, per entrambi gli esami si consigliano azioni di miglioramento.