

REPORT QUALITA'
PERCEPITA -
ENDOSCOPIA
DIGESTIVA

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 Endoscopia Digestiva dell'Ospedale S. Maria di Borgo Val di Taro nell'anno 2012.

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 quello di fornire spunti ai professionisti così da poterli aiutare a ragionare sulle possibili cause delle criticità emerse; infatti, individuate alcune problematiche sarà più semplice pianificare e realizzare nuove strategie e nuovi modi di operare. Pertanto, per rendere funzionali i dati evinti, abbiamo analizzato i risultati ponendo un valore soglia (cut-off) pari al 5% delle criticità emerse, in questo modo i valori che si discostano da questa zona critica potranno fornire ai professionisti indicazioni operative interessanti per il miglioramento della qualità dei servizi. Si evidenzia che da letteratura viene riportata la 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 di miglioramento (allegato tecnico 1).

Metodologia

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari auto-compilati somministrati ad un campione di 40 unità. La scala utilizzata comprende sia domande di tipo dicotomico che domande su scala Likert a quattro punti.

Tempi

L'indagine è stata realizzata nei mesi di giugno e luglio 2012.

Risultati dell'indagine

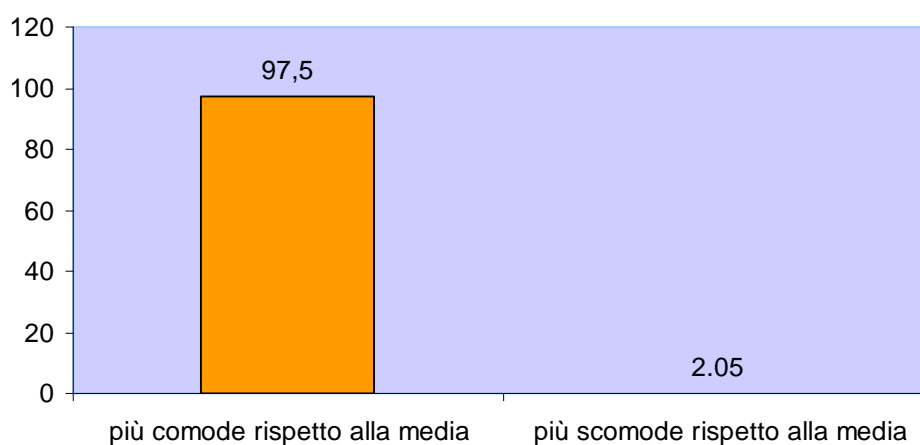
I questionari compilati sono stati 40. Nello specifico il campione risulta così composto: 21 soggetti hanno eseguito la gastroscopia e 16 la colonscopia. Quattro i soggetti non rispondenti.

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

Per il 77.5% del campione l'U.O. oggetto di indagine è soddisfacente. Corrisponde al 10% la percentuale di pazienti che la valuta abbastanza soddisfacente. Per finire il 12.5% dei rispondenti ritiene il servizio migliore rispetto ad altri servizi a questo analoghi.

COME HA TROVATO LE MODALITA' DI PRENOTAZIONE

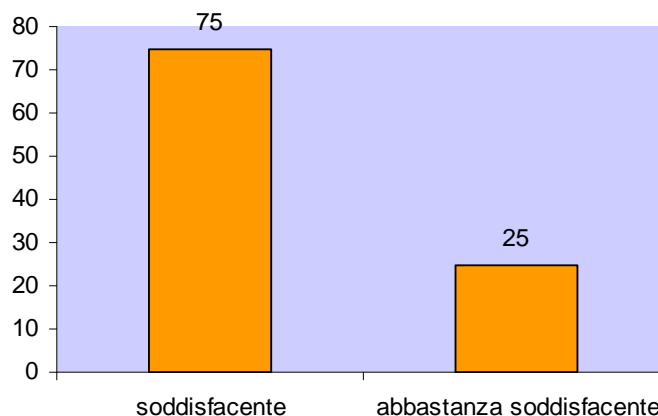
Grafico 1. Percentuale di risposte sulla modalità di prenotazione. n= 40



Sicuramente molto apprezzate le modalità di prenotazione, considerate dal 97.5% degli utenti molto più comode rispetto alla media. Corrisponde al solo 2.5% la quota di coloro che le valutano in termini peggiorativi.

SEGNALETICA PER L'INDIVIDUAZIONE DEL SERVIZIO E' RISULTATA ADEGUATA?

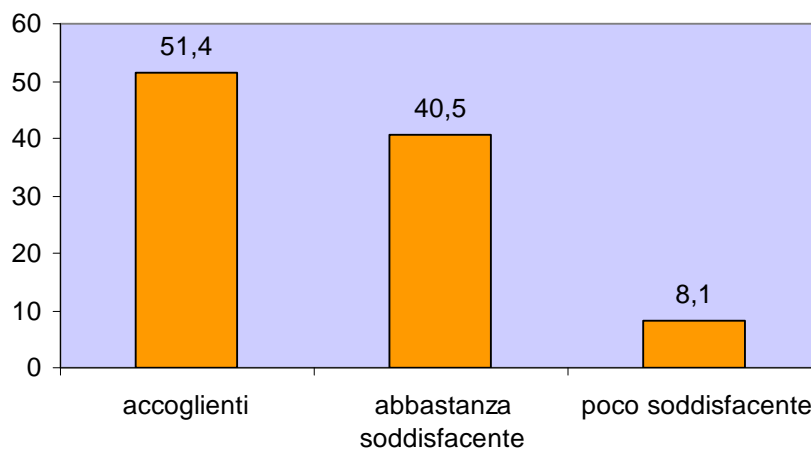
Grafico 2. Percentuale di risposte sulla segnaletica utile all'individuazione del servizio. n= 40



Come appare evidente dalla lettura del grafico sopra, la totalità dei rispondenti considera molto positivamente la segnaletica per l'individuazione del servizio. Il 75% riporta un buon livello di soddisfazione, ed il restante 25% la considera in modo *abbastanza* soddisfacente.

LE SALE DI ATTESA E GLI AMBULATORI IN CUI SI SVOLGONO LE VISITA E GLI ESAMI LE SEMBRANO ACCOGLIENTI E CONFORTEVOLI

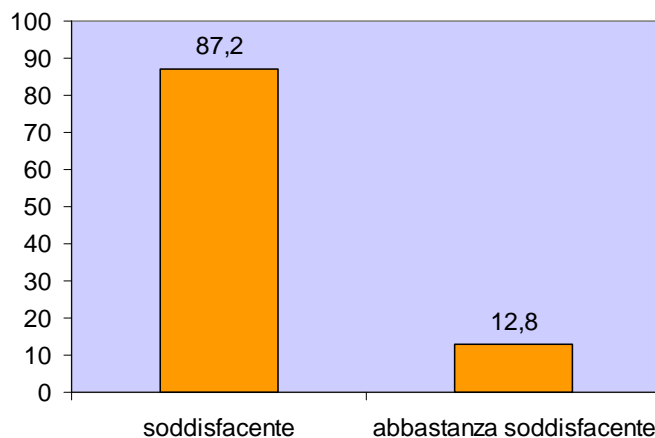
Grafico 3. Percentuale di risposte sulla valutazione delle sale di attesa e gli ambulatori in cui si svolgono gli esami. n= 40



Generalmente molto soddisfacenti le valutazioni sugli ambienti. Il 91.9% del campione esprime il suo livello apprezzamento. Ancorché dalle risposte analizzate si evidenzia un livello di criticità tale da richiedere ai professionisti azioni di miglioramento.

LA PULIZIA DEI LOCALI E SERVIZI

Grafico 4. Percentuale di risposte sulla pulizia dei locali e dei servizi. n= 40



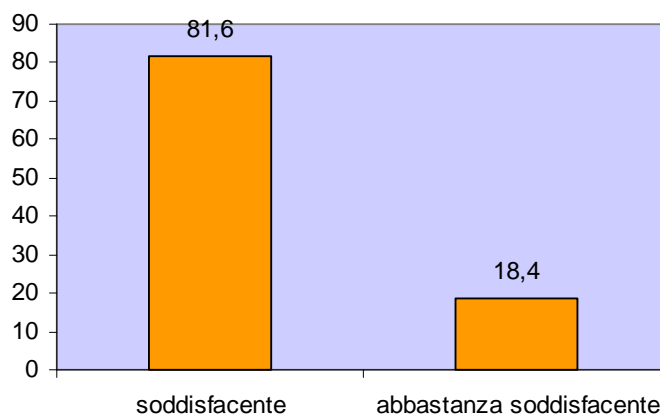
Ancora una volta si confermano gli ottimi risultati raggiunti, rafforzati nella valutazione data dagli utenti sulla pulizia dei locali e servizi. La totalità del campione riporta un esito più che positivo.

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

97.5% la quota di utenti che valuta il tempo di attesa (prenotazione – esecuzione visita o esame) assolutamente accettabile. Di parere opposto (2.5%) coloro che lo considerano eccessivo.

COME GIUDICA L'ATTESA TRA L'ORARIO PROGRAMMATO DELL'ESAME E/O VISITA E L'EFFETTIVA ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE

Grafico 5. Percentuale di risposte sull'attesa tra orario programmato ed esecuzione. n= 40



In riferimento a quanto citato sopra i risultati ottenuti sul tempo di attesa tra l'orario programmato e l'esecuzione dell'esame ricalcano i livelli di gradimento espressi in precedenza.

ALLA FINE DELLA VISITA/ESAME è STATO INFROMATO COMPRENSIBILMENTE SULLA SUA SITUAZIONE DI SALUTE E SULLA TERAPIA DA FARE.

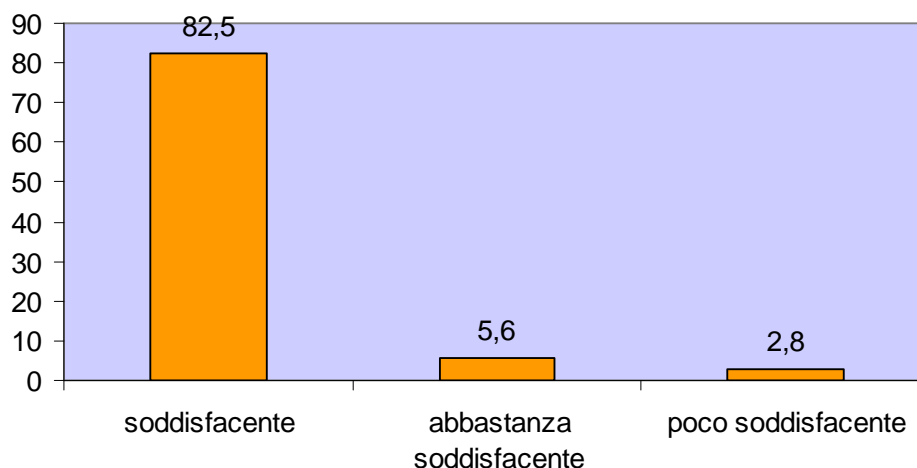
Il 90% dei rispondenti risponde positivamente all'item in questione. È interessante evidenziare che la frazione restante (10%) corrisponde a *no responders*.

I RAPPORTI CON IL PERSONALE SANITARIO SONO STATI CARATTERIZZATI DA CORTESIA, CORDIALITA', RISPETTO

Si ripete l'ottimo risultato espresso peraltro anche negli items precedenti. Il 92.5% esprime il proprio grado di soddisfazione. 7.5% i *no responders*.

COMPLESSIVAMENTE COME GIUDICA LA SUA ESPERIENZA NEL NOSTRO SERVIZIO

Grafico 6. Percentuale di risposte sulla valutazione complessiva del servizio. n= 40



In generale si conferma l'esito positivo ottenuto dall'U.O in oggetto. Più del 90% gli utenti più che soddisfatti del servizio esperito. 2.8% la quota di insoddisfatti. Per concludere, 9.1% la porzione di *non rispondenti*.

Si è voluto verificare l'eventuale differenza tra pazienti che hanno eseguito un esame gastroscopico e coloro che invece hanno effettuato una colonscopia. Ebbene, a tal riguardo, non si evidenziano differenze significative tra i due gruppi.

SE HA ESEGUITO UN ESAME STRUMENTALE, LE È STATO CONSEGNATO IL FOGLIO ILLUSTRATIVO DELL'ESAME?

Tabella 2. Percentuale nella risposta dei pazienti alla consegna del foglio illustrativo dell'esame. n=40

	FOGLIO ILLUSTRATIVO %
SI	72.5
NO	7.5
N.R.	20

Sicuramente piuttosto elevata la frazione di utenti che dichiara di aver ricevuto il foglio illustrativo sull'esecuzione dell'esame. Ci sembra importante, però segnalare una fetta di pazienti (7.5%) che dichiara di non avere ricevuto alcun materiale informativo, e ancor più una quota incidente di utenti che non risponde all'item in oggetto (20%). Il dato dovrebbe essere considerato e i professionisti dell'U.O. dovrebbero ipotizzare eventuali azioni di miglioramento.

Ancora una volta il confronto dei risultati fra coloro che effettuano una gastroscopia e chi fa una colonscopia non evidenzia differenze significative.

PER COLORO CHE HANNO RICEVUTO IL MATERIALE INFORMATIVO... LE INFORMAZIONI SONO STATE:

- **Comprensibili** per il 67.5% degli utenti. Dall'analisi emerge che risultano maggiormente soddisfatti gli utenti che hanno effettuato l'esame gastroscopico (80% dei soddisfatti) e che di converso hanno ricevuto apposito materiale informativo, rispetto a coloro che hanno effettuato la colonscopia (60% dei soddisfatti).
- **Soddisfacenti** per il 52.5% dei pazienti. In questo caso non si evidenziano differenze tra i due gruppi.
- **Corrispondenti a quanto fatto** per il 45% dei rispondenti. Si ripete il trend evinto come sopra. I pazienti che hanno effettuato una gastroscopia considerano il materiale fornito più linea con quanto esperito durante l'esame, rispetto a chi ha effettuato una colonscopia.

AVREBBE VOLUTO RICEVERE ULTERIORI INFORMAZIONI SUL SUO ESAME... E SE SI, DI CHE TIPO?

Tabella 3. Percentuale di risposte sulla tipologia di informazioni, segmentate per esame eseguito. n= 40

Informazioni ulteriori	GASTROSCOPIA	COLONSCOPIA
Preparazione esame	17.6%	26.7%
Come viene eseguito esame	4.8%	40%
Motivo per cui si fa esame	9.5%	20%
Eventuali rischi esame	19%	33.3%

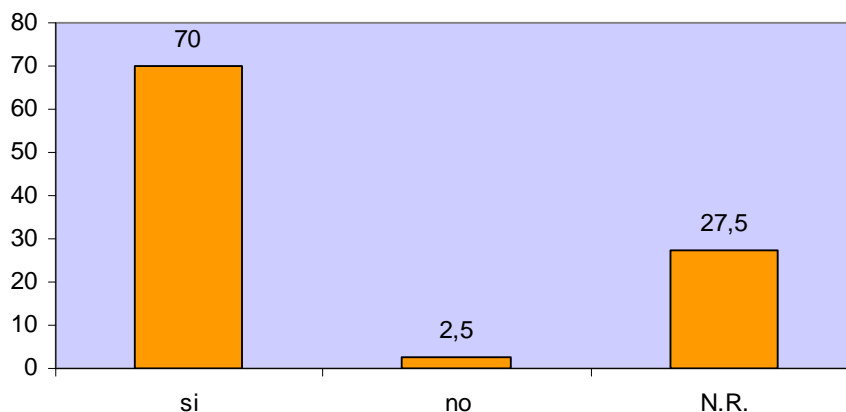
Appare evidente dalla lettura della tabella sopra, che gli utenti che effettuano una colonscopia risultano molto più attenti alla necessità di ricevere informazioni dettagliate e puntuali sull'esame in questione. Mentre, chi effettua una gastroscopia è maggiormente sensibile alle informazioni riguardo alla preparazione all'esame e agli eventuali rischi ad esso associati.

IL PERSONALE MEDICO O INFERMIERISTICO HA RISPOSTO IN MANIERA COMPRENSIBILE ED ESAURIENTE ALLE SUE DOMANDE?

L'87.5% degli utenti si considera ampiamente soddisfatto delle risposte ricevute. Nessuna differenza tra i due gruppi di pazienti.

HA RICEVUTO INFORMAZIONI SULL'UTILITA'/NECESSITA' DI UNA SEDAZIONE COSCIENTE, OVE QUESTA SIA PREVISTA?

Grafico 7. Percentuale di risposte sull'informazione riguardante l'utilità/necessità di una sedazione cosciente. n= 40



Più della metà del campione dichiara di avere ricevuto informazioni per quanto riguarda la sedazione cosciente. Piuttosto elevata la percentuale dei non rispondenti (27.5%). Da una attenta analisi dei dati è risultato quanto segue:

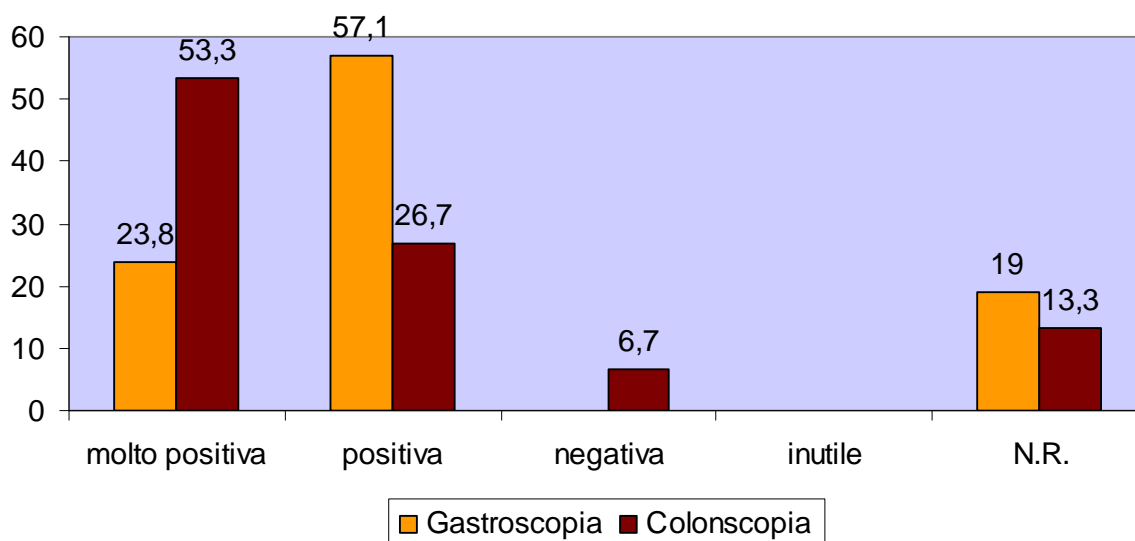
Tabella 4. Percentuale di risposte sulle informazioni riguardanti la sedazione cosciente. n= 40

	SI %	NO %	N.R. %
Gastroscopia	57.1	4.8	38.1
Colonscopia	100		

Le informazioni sulla sedazione cosciente risultano estese a tappeto fra coloro che devono effettuare una colonscopia, meno omogenee le informazioni date a chi effettua l'esame gastroscopico.

COME GIUDICA L'ESPERIENZA DELL'ESAME CON LA TERAPIA ANTIDOLORIFICA OVE QUESTA SIA PREVISTA?

Grafico 8. Percentuale di risposte sulla terapia antidolorifica. n= 40



Nuovamente si ripresenta il trend precedente. L'esame della colonscopia effettuato con la sedazione/terapia antidolorifica riporta un esito maggiormente favorevole e positivo rispetto alla gastroscopia. Di converso dal grafico sopra rappresentato si evince anche una quota (6.7%) di pazienti che riporta esiti negativi sulla sedazione/terapia antidolorifica ricevuta.

HA RICEVUTO INDICAZIONI SUFFICIENTI DAL FOGLIO INFORMATIVO E DAI SANITARI SUL COMPORTAMENTO DA TENERE RISPETTO AL COMPORTAMENTO PRIMA E DOPO ESAME?

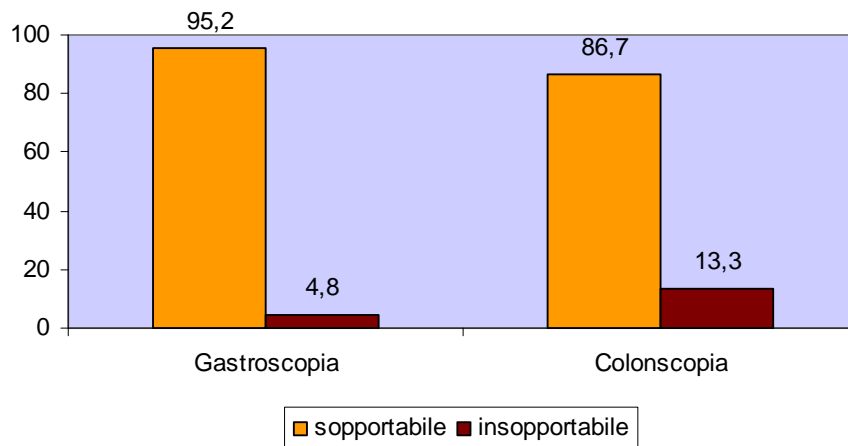
Tabella 5. Percentuale di risposte affermative sulle indicazioni più o meno sufficienti contenuto nel foglio informativo e dai sanitari, segmentate per esame eseguito. n= 40

Informazioni ulteriori	GASTROSCOPIA	COLONSCOPIA
Assunzione o meno di cibi e bevande	81%	93.3%
Attività nelle ore successive l'esame	66.7%	86.7%
Necessità di riposo	38.1%	66.7%

I pazienti che hanno eseguito l'esame della colonscopia con maggior frequenza dichiarano di ricevere indicazioni sul comportamento da tenere prima e dopo l'esame.

L'ESAME LE È SEMBRATO...

Grafico 9. Percentuale di risposte sulla percezione vissuta durante l'esame. n= 40



Per una buona quota del campione l'esame è risultato sopportabile. Più del doppio (13.3%) la percentuale di pazienti, che effettua la colonscopia, e che lo valuta di difficile sopportazione.

HA RICEVUTO INFORMAZIONI RELATIVE A MODALITA' DI RITIRO DEI REFERTI ISTOLOGICI E ALLE MODALITA' DI PAGAMENTO.

Più della metà del campione riferisce di avere ricevuto informazioni sia sul ritiro dei referti istologici che sulle modalità di pagamento del ticket (rispettivamente 67.5% e 55%).

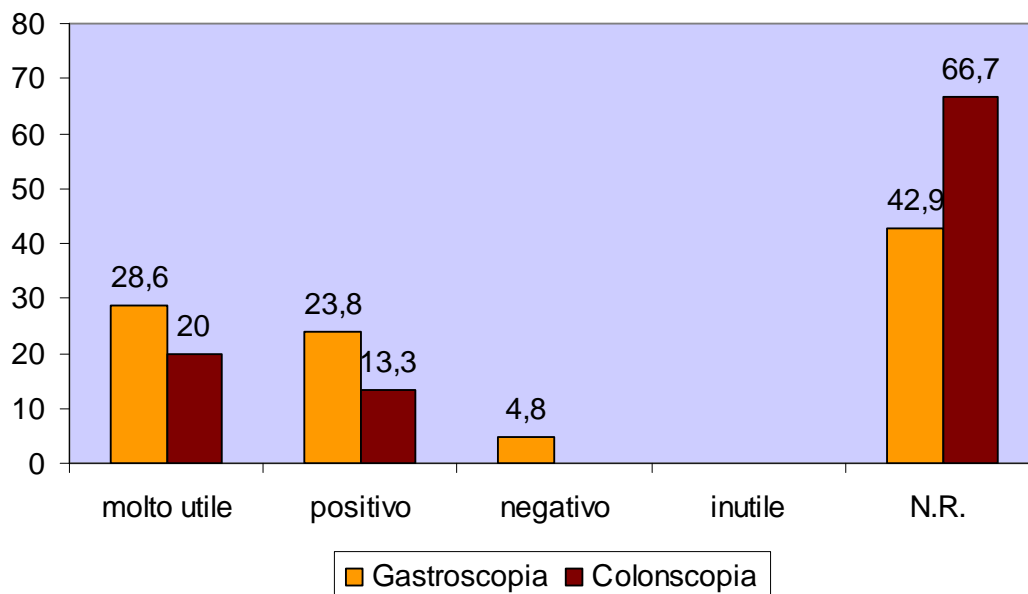
Tabella 6. Percentuale di risposte affermative sulle informazioni relative a modalità di ritiro dei referti istologici e alle modalità di pagamento, segmentate per esame eseguito. n= 40

Informazioni	GASTROSCOPIA	COLONSCOPIA
Ritiro referti istologici	71.4%	73.3%
Pagamento ticket	4.8%	73.3

Risultati piuttosto simili fra i due esami per quanto riguarda le informazioni ricevute sulle modalità di ritiro dei referti istologici. Al contrario, si evidenzia una marcata differenza per quanto concerne il pagamento del ticket.

HA RITENUTO POSITIVO SOTTOPORSI A UNA VISITA GASTROENTEROLOGICA PRIMA DELLA PROGRAMMAZIONE E DELL'ESECUZIONE DELL'ESAME ENDOSCOPICO

Grafico 10. Percentuale di risposte sulla visita gastroenterologica, segmentate per esame effettuato. n= 40



Piuttosto scarse le risposte fornite dal campione per entrambi gli esami considerati. In entrambi i casi la quota di soggetti che valutano la possibilità di sottoporsi ad una visita gastroenterologica prima dell'esame endoscopico non ottiene una percentuale elevata di sostenitori. Piuttosto elevata, al contrario la frazione di non rispondenti.