

Report Qualità percepita HOSPICE – LA VALLE DEL SOLE

A cura dell'Ufficio Qualità e Accreditamento

Cristiana Damini

2012

Premessa

Il report fornisce l'analisi dei dati riguardanti la rilevazione della qualità percepita effettuata presso l'Hospice la "Valle del Sole", sito a Borgo Val di Taro.

L'analisi riporta l'aggregazione delle risposte fornite dagli utenti negli anni 2010 e 2011. La scelta è di natura meramente statistica e più nello specifico dettata dall'aver un campione di utenti/famigliari che sia sufficientemente cospicuo così da essere rappresentativo dell'Universo di appartenenza. Gli esiti di tale studio vorremmo 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 tali da poterli aiutare a ragionare sulle possibili cause che possono avere determinato alcune 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) necessario a fornire ai professionisti indicazioni operative interessanti e utili al miglioramento della qualità dei servizi. Evidenziamo 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 facilitare il lavoro, abbiamo sviluppato una scheda di sintesi, utile per strutturare nuove azioni e obiettivi di ottimizzazione dei servizi (allegato tecnico 1).

Metodologia

L'indagine è stata condotta sulla base di questionari auto-compilati somministrati ad un campione di 158 unità. Le diverse aree dell'Hospice: accoglienza, pulizia/igiene, ristorazione, informazioni ricevute dal Medico di Medicina Generale, dal Medico del Centro e dal Personale che presso la stessa presta servizio, così come la loro disponibilità di ascolto, per finire, è stato indagato anche il supporto psicologico ricevuto da coloro che ne hanno fruito. Tali aspetti sono stati valutati prendendo come riferimento la seguente scala di gradimento: molto insufficiente, insufficiente, sufficiente, buono, molto buono.

L'indagine comprende il biennio 2010/2011

Risultati dell'indagine

I questionari compilati sono stati 158 equivalenti al numero di soggetti che nel periodo oggetto di indagine hanno avuto accesso al servizio.

Hanno compilato il questionario per il 12.1% gli utenti e per il restante 87.9% i famigliari dei pazienti. Dei soggetti rispondenti il 39.1% sono uomini, mentre il 60.9% donne. L'età media di chi ha compilato il questionario corrisponde a 52 anni con una S.D pari a 13.83.

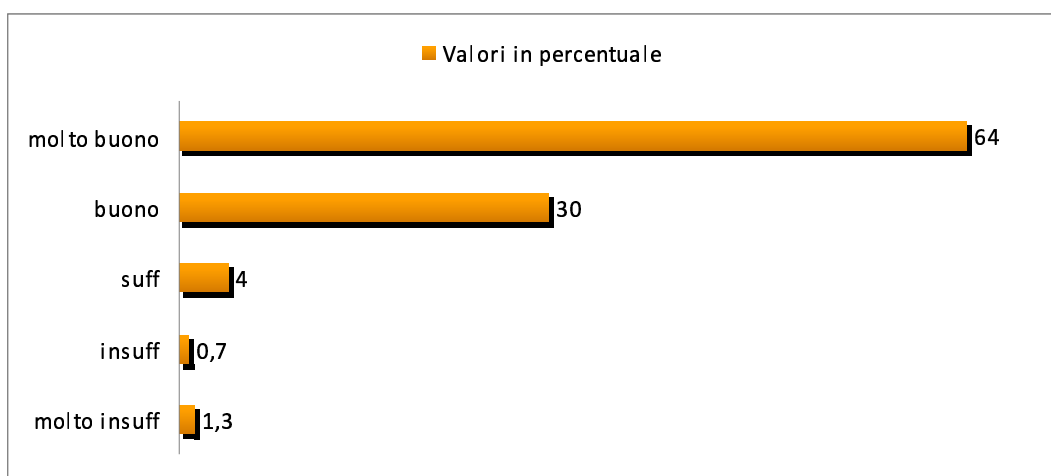
IL RICOVERO è STATO PRECEDUTO DA UN COLLOQUIO INFORMATIVO?

Per il 96.7% del campione il colloquio che precede il ricovero risulta essere una prassi piuttosto consolidata.

COME VALUTA QUESTO INCONTRO?

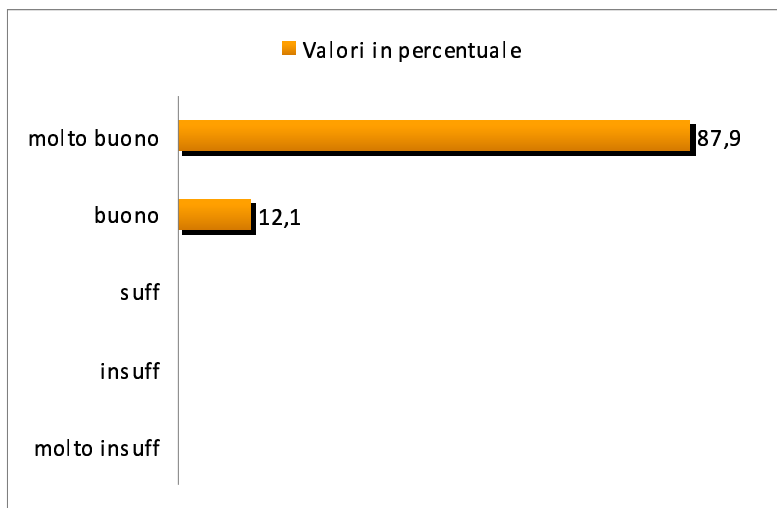
Figura 1. Percentuale di risposte sulla valutazione dell'incontro di colloquio prima del ricovero. n= 158.

Una porzione importante di rispondenti (94%) ha vissuto una esperienza molto positiva con il servizio, infatti, il 64% dichiara "molto buono" il momento di *primo contatto* con il servizio, mentre il 30% colloca la propria risposta sul valore di buono nella scala di gradimento. Corrisponde al 4% la quota di coloro che asseriscono di avere percepito in modo sufficiente il primo colloquio, infine, il restante 2% della quota di rispondenti valuta critico questo momento.



COME VALUTA L'ACCOGLIENZA AL SUO INGRESSO IN REPARTO

Figura 2. Percentuale di risposte sul livello di accoglienza percepito dagli utenti al momento del ricovero. n= 158.



Molto rassicurante e positiva l'accoglienza in reparto così come viene percepita dal campione, notiamo infatti che nel 100% dei casi tale aspetto viene valutato ottimamente.

PERCEZIONE DELLA PULIZIA DEGLI AMBIENTI

Tabella 1. Percentuale di utenti insoddisfatti (da 1 a 3,50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4,51-6) della pulizia e del comfort dei locali. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 158

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
Pulizia spazi comuni		11.4	88.6
Pulizia e igiene delle camere		12.7	87.3
Pulizia e igiene servizi igienici		10.1	89.9
Cambio biancheria	1.3	16.5	82.3

La rappresentazione della pulizia sia in senso lato, che specifica per singolo settore appare decisamente soddisfacente. Come è possibile individuare dalla tabella 1 la percentuale di utenti estremamente soddisfatti in tutte le aree è molto elevata.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

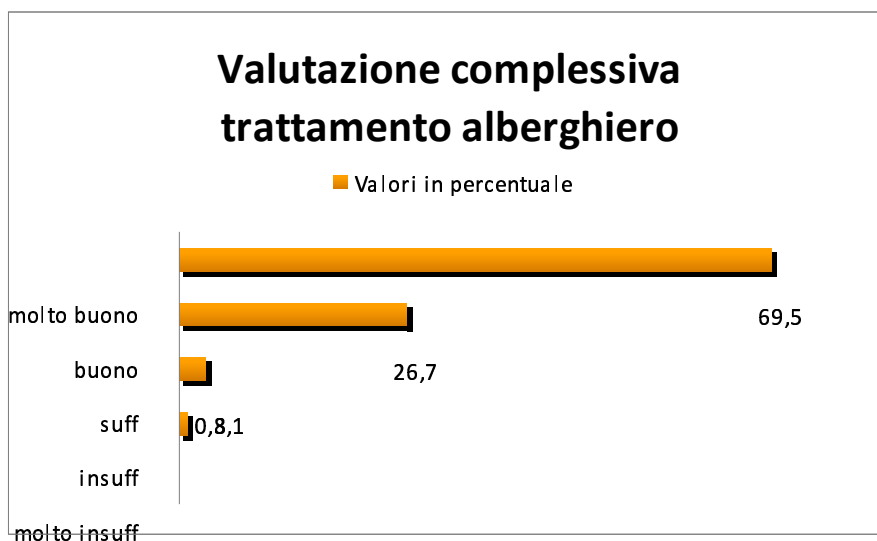
Tabella 2. Percentuale di utenti insoddisfatti (da 1 a 3,50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4,51-6) della pulizia e del comfort dei locali. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 158

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
Servizio di ristorazione	21.5	39.9	38.6

E' noto che nelle indagini di gradimento il servizio di ristorazione rimanda ad un percepito piuttosto deludente. Nel caso del servizio in oggetto questo livello di percepito appare decisamente evidente, il 21.5% dei rispondenti si dichiara insoddisfatto, sicuramente questo rappresenta un dato che fa riflettere. Non manca il dubbio che sicuramente il valore risulta fortemente inficiato dall'identità di *chi risponde* al questionario, ricordiamo al Lettore infatti, che più dell'80% dei rispondenti è un familiare.

COME VALUTA NEL COMPLESSO IL SUO TRATTAMENTO ALBERGHIERO

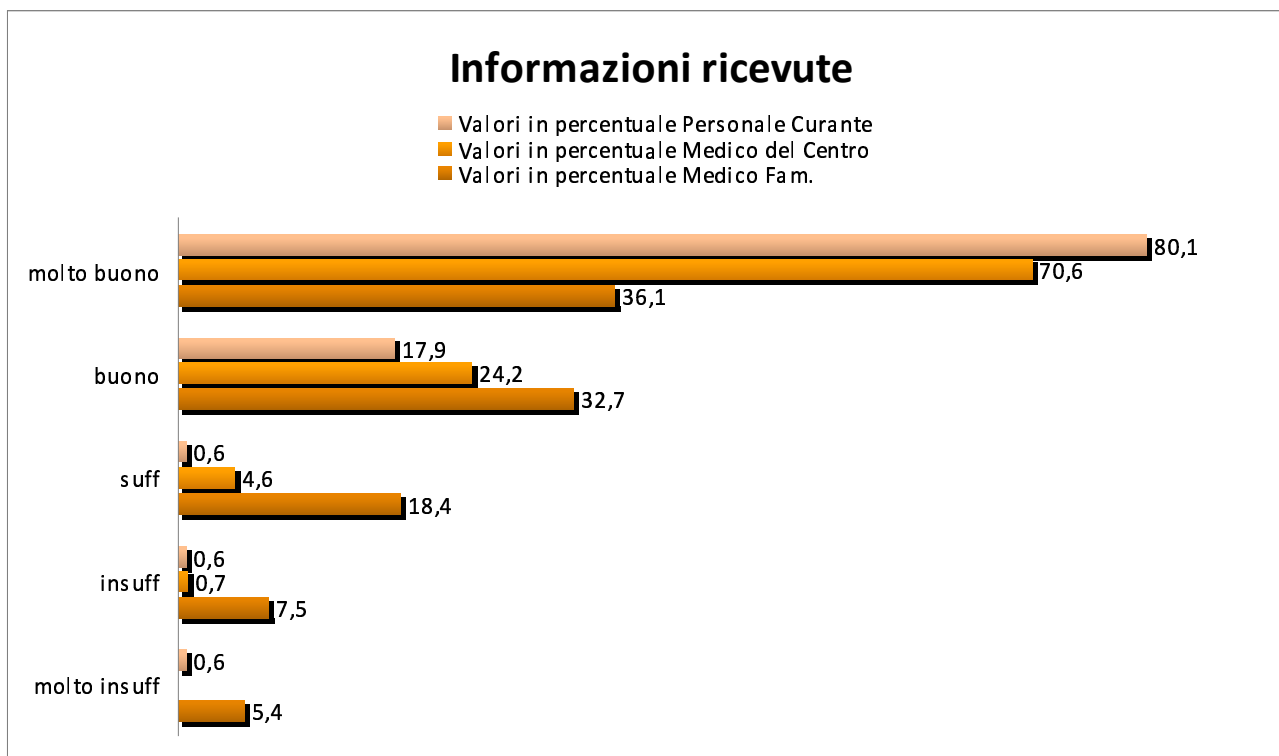
Figura 3. Percentuale di risposte sulla valutazione complessiva del trattamento alberghiero. n= 158.



Il parere positivo sul trattamento alberghiero risulta evidente, il 96.2% di soggetti che rispondono al questionario manifesta il suo alto grado di soddisfazione. 3.1% la quota di chi valuta sufficiente il fattore in oggetto e per finire, solo una minima parte lo esprime insoddisfatto (0.8%).

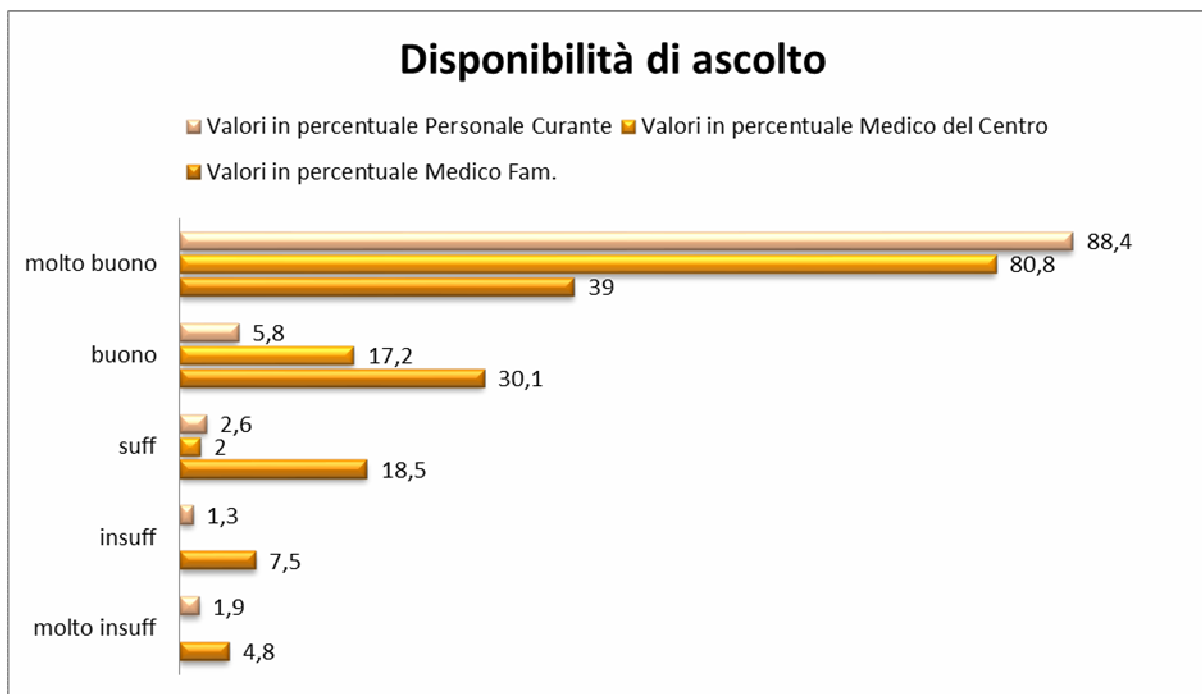
COME VALUTA LE INFORMAZIONI E LA DISPONIBILITA' RICEVUTA DAL MEDICO DI FAMIGLIA, DAL MEDICO DEL CENTRO E DAL PERSONALE CURANTE DELLA STRUTTURA

Figura 4. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute dal Medico di Famiglia, del Centro e dal Personale Curante. n= 158



Come evidente dal grafico sopra sono soprattutto le informazioni ricevute dal Medico di Famiglia l'aspetto critico dell'item in oggetto. Considerate insoddisfacenti dal 12.9% dei rispondenti (7.5% rispondono insufficiente mentre 5.4% molto insufficiente). Al contrario, molto positivo il bilancio ottenuto dalle informazioni ricevute dal Medico del Centro e dal Personale Curante dello stesso.

Figura 5. Percentuale di risposte sulle informazioni ricevute, segmentata per tipologia di servizio: CUP vs Servizio stesso.



Il trend di risposta tende nuovamente a ricalcare l'andamento precedente. Il Medico di Famiglia ancora una volta risulta il professionista nei confronti del quale per il 12.3% dei rispondenti vengono rivolte le criticità maggiori. Ottima la disponibilità di ascolto percepita dai rispondenti da parte del Medico del Centro, considerata per il 98% dei casi, compresa tra il molto buono ed il buono. Andamento molto simile per quanto concerne il percepito sul Personale curante del centro.

HA USUFRUITO DEL SUPPORTO PSICOLOGICO DURANTE IL RICOVERO?

Il 42.4% rappresenta la quota di rispondenti che dichiara di avere fruito del supporto psicologico presente nel Centro.

COME VALUTA LA DISPONIBILITA' DI ASCOLTO DA PARTE DELLO PSICOLOGO

Tabella 3. Percentuale di utenti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) della pulizia e del comfort dei locali. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 158

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
Disponibilità di ascolto da parte dello psicologo	7.6	10.8	81.6

È importante la percentuale evinta di utenti soddisfatti, il 92.4% di chi risponde ha percepito la disponibilità di ascolto dello psicologo molto soddisfacente. Ancorchè, le criticità ricavate superando la soglia del 5%, sono tali da richiedere alcune strategie e attività di miglioramento.

IN CASO DI NECESSITA' FUTURE SI RIVOLGEREBBE ALLO PSICOLOGO DELLA STRUTTURA?

È interessante evidenziare il legame creatosi con lo psicologo della struttura, infatti, il 70% dei fruitori si rivolgerebbe nuovamente alla stessa figura in caso di necessità future. Soltanto il 4.2% risponde negativamente. Il 23.3% rappresenta la quota di coloro che risultano indecisi sul da farsi in questione.

DURANTE LE DEGENZA è STATA RISPETTATA LA SUA PRIVACY?

Il 98% degli utenti riporta un percepito molto positivo al riguardo.

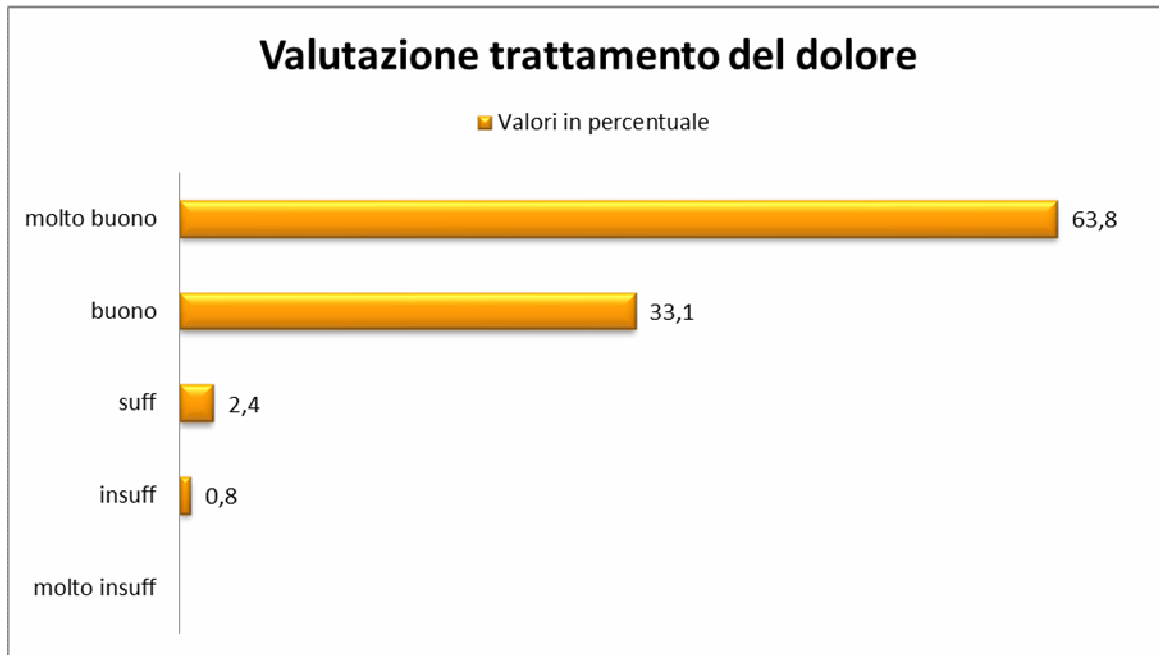
LE è STATO CONSEGNATO IL CONSENSO INFORMATO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI?

Il 91.7% dei pazienti afferma di avere ricevuto il consenso informato al trattamento dei dati personali.

Tabella 4. Percentuale di utenti insoddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente soddisfatti (4.51-6) della pulizia e del comfort dei locali. Cut-off per le azioni di miglioramento $\geq 5\%$ insoddisfatti. n= 158

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
Chiarezza informazioni fornite	5.7	22.2	72.2

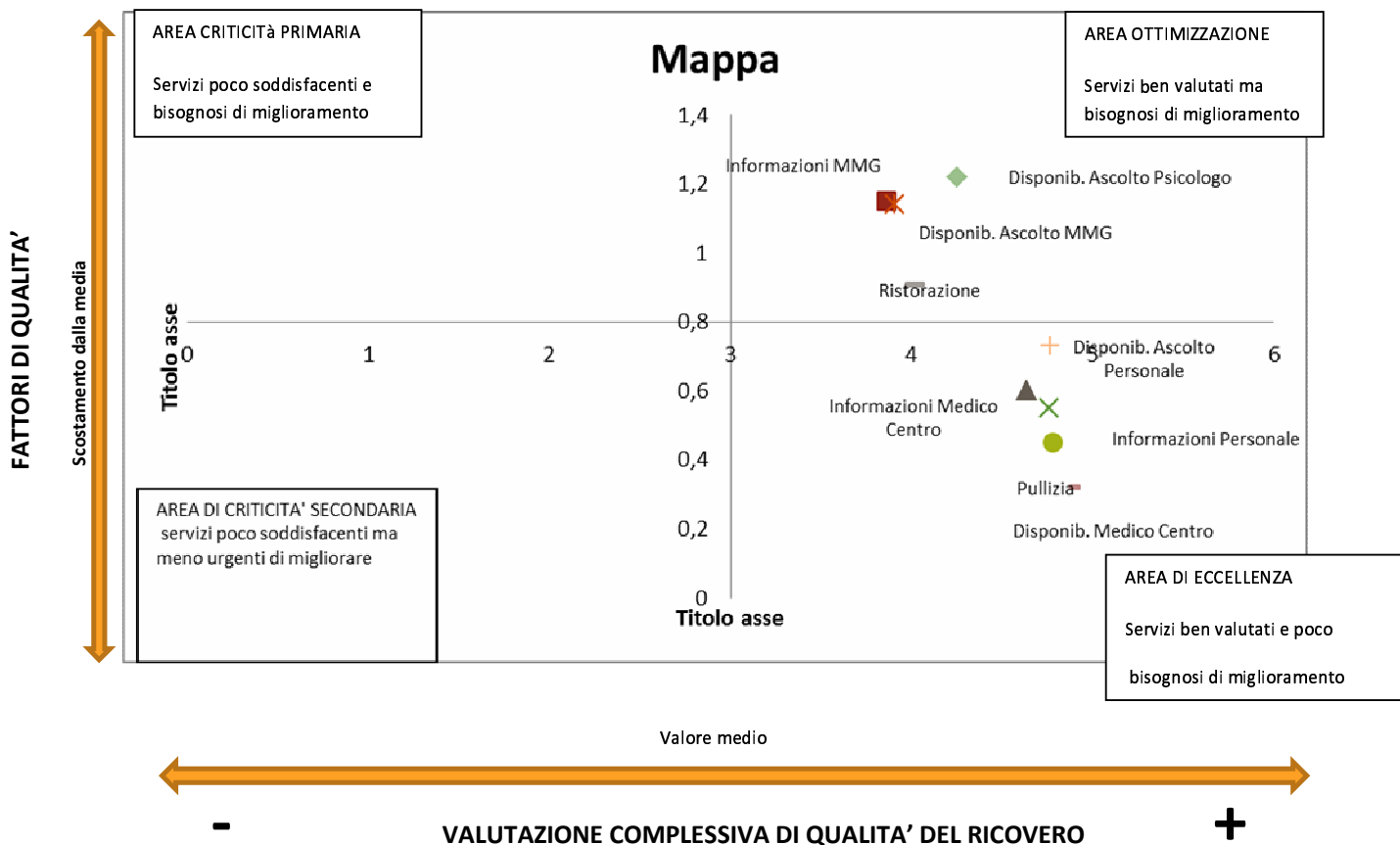
È importante la percentuale evinta di utenti soddisfatti, il 94.4% di chi risponde ha percepito la chiarezza informativa fornita prima di firmare il consenso sui dati, molto soddisfacente. Anche se, le criticità ricavate superando la soglia del 5%, sono tali da richiedere alcune strategie e attività di miglioramento.

COME VALUTA IL MODO IN CUI È STATO AFFRONTATO IL DOLORE**Figura 6.** Percentuale di risposte sulla valutazione del trattamento del dolore. n= 158

Sicuramente molto soddisfacente il vissuto sul trattamento del dolore. Una stima importante di soggetti (96.9%) attribuisce al trattamento del dolore un effetto valutato positivamente (rispettivamente molto buono= 63.8% e buono 33.1%). 2.4% la percentuale di coloro che lo considerano sufficiente, mentre si riporta un trend decrescente tra coloro che lo percepiscono insufficiente (0.8%).

VALUTAZIONE DI QUALITA' E FATTORI DI MIGLIORAMENTO

Figura 7. Mappa analisi di secondo livello sull'incrocio fra le valutazioni di qualità dei servizi offerti e la valutazione complessiva del ricovero. La mappa può essere letta in riferimento ai quadranti che genera, il cui significato è sintetizzato dalle relative etichette. n= 158



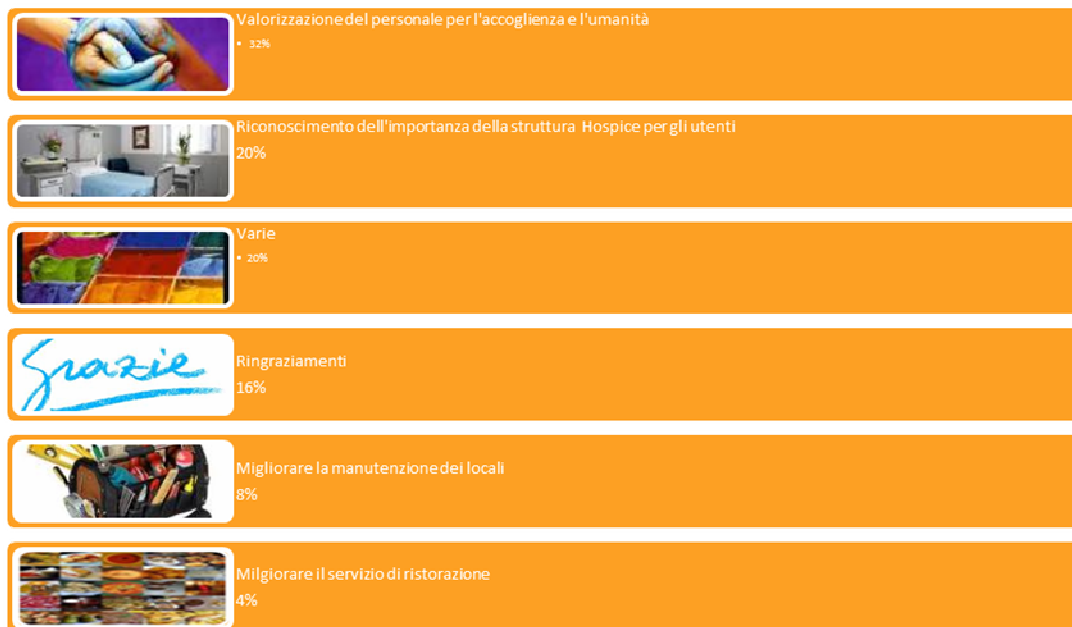
La figura 7 ci offre una mappa in grado di sintetizzare le valutazioni dei rispondenti sulla qualità dei servizi offerti dall'Hospice La Valle del Sole, poste in relazione tra la valutazione complessiva del ricovero ed i fattori di qualità principali indagati dalla struttura. Osserviamo, anzitutto, un'area di fattori concernenti: gli aspetti informativi e la disponibilità di ascolto espressa dai Medici del Centro e dal Personale che opera nello stesso, così come quanto concerne la Pulizia del Servizio, rappresentano quei fattori giudicati molto positivamente e di converso meno bisognosi di miglioramento. Possiamo considerarli pertanto un vero e proprio punto di eccellenza dell'offerta del servizio.

Speculare e opposta a questa, un'altra area di fattori riguardanti: le informazioni e la disponibilità di ascolto dei Medici di Medicina Generale e dello Psicologo del Centro, così come il servizio di Ristorazione che risultano ben valutati dagli utenti, ma che necessitano di maggiori attenzioni per il loro miglioramento.

CONSIDERAZIONI E SUGGERIMENTI

Di seguito presentiamo uno schema derivato da una rielaborazione di secondo livello delle produzioni verbali prodotte dai soggetti rispondenti alla domanda aperta che chiude il questionario.

I contenuti delle risposte sono stati categorizzati e computati in valori percentuali.



“...In questo spazio può indicare liberamente eventuali considerazioni-suggerimenti...”. In coerenza con il percepito emerso dall’elaborazione degli items che compongono il questionario, i rispondenti configurano la loro esperienza di vita vissuta alla Valle del Sole come positiva e ricca di umanità e accoglienza da parte del personale che opera presso la struttura stessa. Sulle dimensioni personali peraltro, si focalizzano le considerazioni più profonde legate all’importanza di avere una struttura di questo tipo, *“si può solo sperare che strutture così continuino ad esistere”*.

Sono diversi gli elogi di ringraziamento, *“grazie per le cure prestate”*, questo uno dei tanti esempi scritto da un familiare.

Fra i commenti/suggerimenti letti c’è anche chi consiglia di avere più riguardo per la manutenzione costante della struttura in modo da garantire la continua cura di oggetti e spazi dell’Hospice, e chi caldeggia per migliorare il servizio di ristorazione offerto dalla struttura stessa.

