

Report Qualità percepita  
SERVIZIO di  
ENDOSCOPIA  
DIGESTIVA – Ospedale  
di Fidenza-S.Secondo

A cura dell'Ufficio Qualità e Accreditamento

Cristiana Damini

## Premessa

Il report fornisce l'analisi dei dati riguardanti la rilevazione della qualità percepita effettuata nell'anno 2011 presso il Servizio di Endoscopia Digestiva dell'Ospedale di Fidenza-S.Secondo.

L'analisi riporta l'aggregazione delle risposte fornite dagli utenti nel corso del 2011. La scelta è di natura meramente statistica e più nello specifico dettata dall'aver un campione di utenti 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 61 unità. Le diverse dimensioni di qualità indagate dal Servizio sono: accoglienza, pulizia/igiene, informazioni ricevute dal Medico e dal Personale Infermieristico, così come la loro disponibilità di ascolto, per finire, è stata indagata l'informazione effettuata come supporto informativo, e la modalità del Servizio di affrontare il problema del dolore. Tali aspetti sono stati valutati prendendo come riferimento la seguente scala di gradimento: ottimo, buono, sufficiente, scarso e per finire insufficiente.

## Risultati dell'indagine

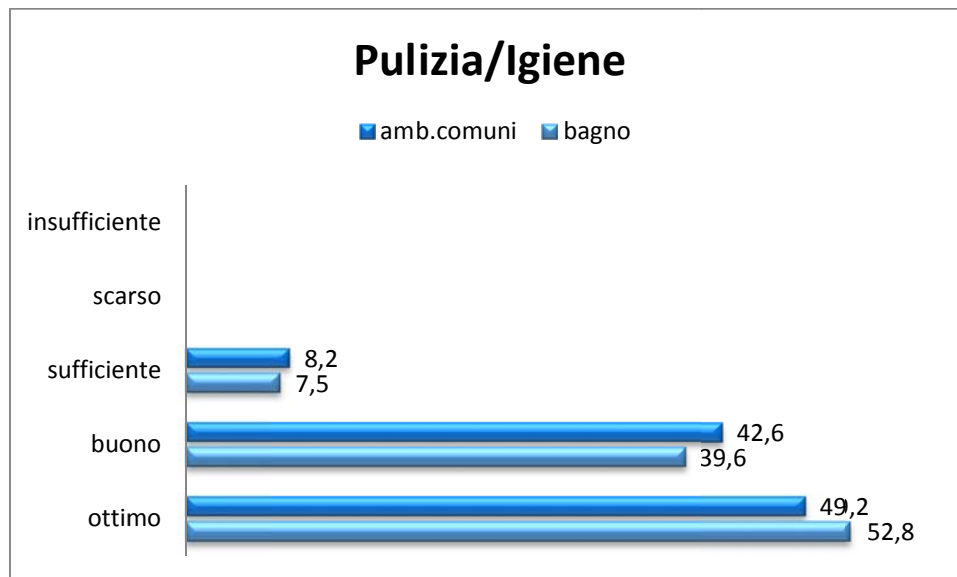
I questionari compilati sono stati 61. Hanno compilato il questionario per il 46% uomini e per il restante 54% donne.

### COME VALUTA LA SUA ACCOGLIENZA AL MOMENTO DELL'INGRESSO NEL SERVIZIO

Per il 95.1% (rispettivamente il 59% la definisce ottima mentre il 36.1 buona), del campione l'accoglienza all'ingresso del servizio è risultata essere molto positiva. 3.3% dei rispondenti che la valuta sufficiente e solo l'1.6% scarsa.

### PULIZIA E IGIENE DI BAGNI E AMBIENTI COMUNI

**Figura 1.** Percentuale di risposte sulla valutazione della pulizia/igiene di bagni e ambienti comuni. n= 61.



### Valore espresso in percentuale

Una porzione importante di rispondenti (94%) valuta molto positivamente la pulizia di bagni e ambienti comuni (rispettivamente 92.4% il primo e 91.8% il secondo. Soltanto una quota residua di utenti riporta un valore sufficiente nell'esprimere il proprio grado di soddisfazione (8.2% ambienti comuni; 7.5% bagno).

**PERSONALE INFERMIERISTICO**

**Tabella 1.** Percentuale di utenti estremamente soddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente insoddisfatti (4.51-6) della pulizia e igiene dei locali. Cut-off per le azioni di miglioramento  $\geq$  5% insoddisfatti. n= 61

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
Informazioni ricevute		1.6	98.4
Disponibilità all'ascolto	1.6	1.6	96.8

Le rappresentazioni del personale infermieristico, sia per le informazioni fornite che per la disponibilità all'ascolto appaiono decisamente soddisfacenti. Come è possibile individuare dalla tabella 1 la percentuale di utenti estremamente soddisfatti in entrambi i fattori è decisamente molto elevata.

**PERSONALE MEDICO**

**Tabella 2.** Percentuale di utenti estremamente soddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente insoddisfatti (4.51-6) della pulizia e igiene dei locali. Cut-off per le azioni di miglioramento  $\geq$  5% insoddisfatti. n= 61

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
Informazioni ricevute		1.2	98.4
Disponibilità all'ascolto	1.6		98.4

Anche per quanto concerne il vissuto degli utenti verso il Personale Medico, si riportano esiti più che favorevoli.

**HA FIRMATO IL CONSENSO INFORMATO?**

L'83.6% degli utenti risponde affermativamente all'item in questione. il contrario Il 16.4% dichiara di non avere firmato alcun consenso.

### COME VALUTA L'INFORMAZIONE DATA PRIMA DELLA FIRMA DEL CONSENSO INFORMATO?

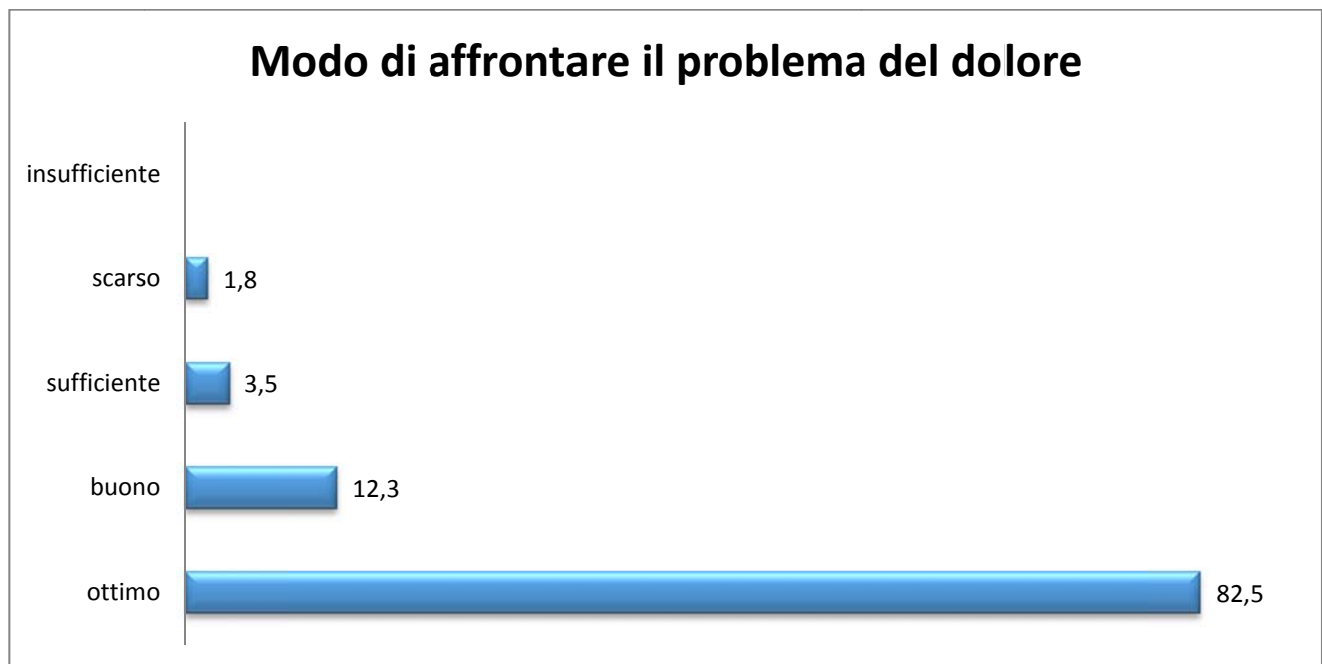
**Tabella 3.** Percentuale di utenti estremamente soddisfatti (da 1 a 3.50), soddisfatti (3,51-4,50) ed estremamente insoddisfatti (4.51-6) della pulizia e igiene dei locali. Cut-off per le azioni di miglioramento  $\geq$  5% insoddisfatti. n= 61

	Insoddisfatti %	Soddisfatti%	Estremamente soddisfatti %
Informazioni ricevuta prima della firma	<b>11.3</b>		88.7

Il parere più che positivo sulle informazioni ricevute prima della firma del consenso informato risulta evidente, l'88.7% di soggetti che risponde al questionario manifesta il suo alto grado di gradimento. Ancorchè, le criticità ricavate sul fattore in oggetto, superando la soglia del 5%, sono tali da richiedere alcune strategie e attività di miglioramento (11.3% utenti che si dichiarano insoddisfatti).

### COME VALUTA IL MODO DI AFFRONTARE IL PROBLEMA DEL DOLORE

**Figura 2.** Percentuale di risposte sul modo di affrontare il problema del dolore. n= 61



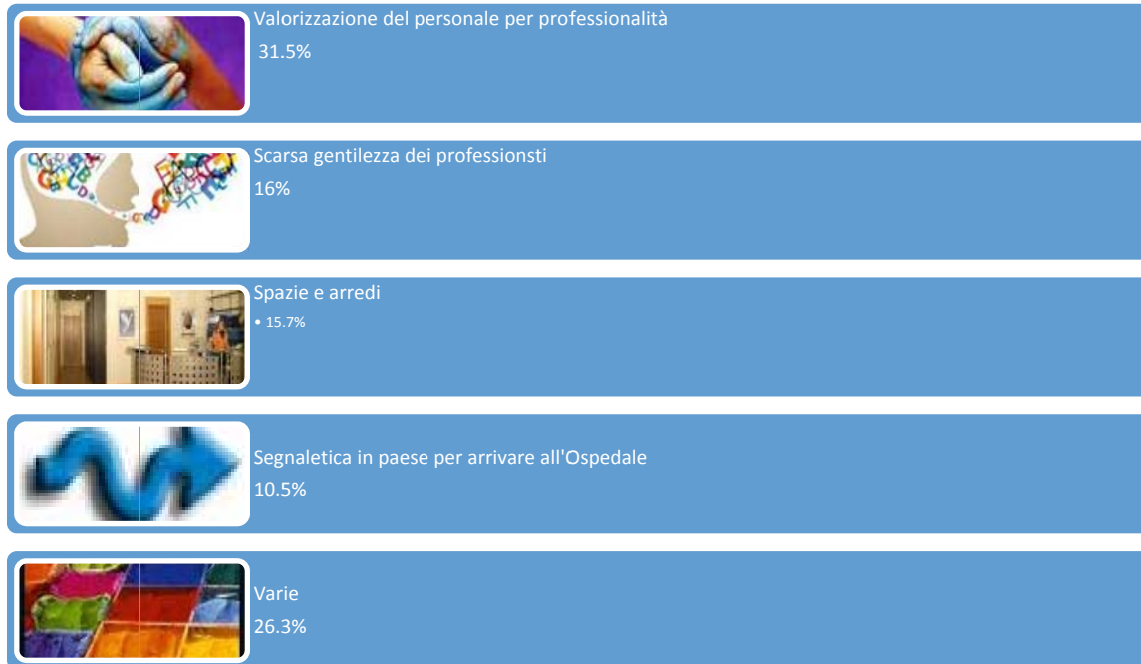
#### Valore espresso in percentuale

Come evidente dal grafico sopra, veramente molto soddisfacente la percezione relativa al modo di affrontare il problema del dolore (l'82.5% dei rispondenti valuta ottima la dimensione in oggetto, mentre il 12.3% buona). 3.5% la quota di coloro che lo definiscono sufficiente; mentre il restante 1.8% riporta una valutazione più critica della dimensione in questione.

## 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 in base al contenuto ricorrente delle tematiche affrontate dagli utenti, di seguito sono stati computati e trasformati in valore percentuale. Il dato percentuale è assolutamente indicativo poiché sono soltanto 19 i suggerimenti segnalati dagli utenti.



***“...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 con il Servizio di Endoscopia Digestiva come positiva e ricca di professionalità da parte del personale che opera presso il Servizio stesso.

Sono diversi gli elogi di ringraziamento, *“mi sento di esprimere un giudizio di eccellenza in merito al vostro operato”*, questo uno dei tanti esempi scritto da un utente.

Fra i commenti/suggerimenti letti c’è anche chi consiglia di prestare maggior attenzione alla segnaletica esterna per il raggiungimento all’Ospedale e per il miglioramento degli spazi che definiscono il Servizio.

La necessità di instaurare una comunicazione empatica e accogliente con i Professionisti rappresenta sicuramente un bisogno pressante per gli utenti: *“il medico era distratto, ha detto tre parole faticosamente...”*, *“Bisogna usare un po’ di gentilezza con i pazienti, forse i problemi propri bisogna lasciarli a casa..”*.

Nella categoria da noi definita “Altro”, sono stati accorpati tutti gli altri suggerimenti che in termini puramente computazionali sono stati evidenziati solo da un utente.