

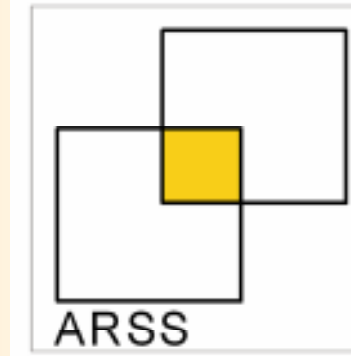
**Agenzia
Regionale
Socio
Sanitaria
del Veneto**

**Il progetto ARSS del Veneto
PROCESSO E RISULTATI DELL'INDAGINE SPERIMENTALE
SUI PAZIENTI DIMESSI DAGLI OSPEDALI DEL VENETO**

M.I. Axerio e M. Pigato

*Padova – Auditorium San Gaetano
27 febbraio 2009*





**Agenzia
Regionale
Socio
Sanitaria
del Veneto**

PROCESSO

Sperimentazione METODO PICKER



IMPOSTAZIONE GENERALE DELL'INDAGINE



Obiettivi

- Indagare e valutare l'esperienza dei pazienti
- Promuovere iniziative per favorire il miglioramento dell'assistenza
- Fornire evidenze per indirizzare le politiche sanitarie

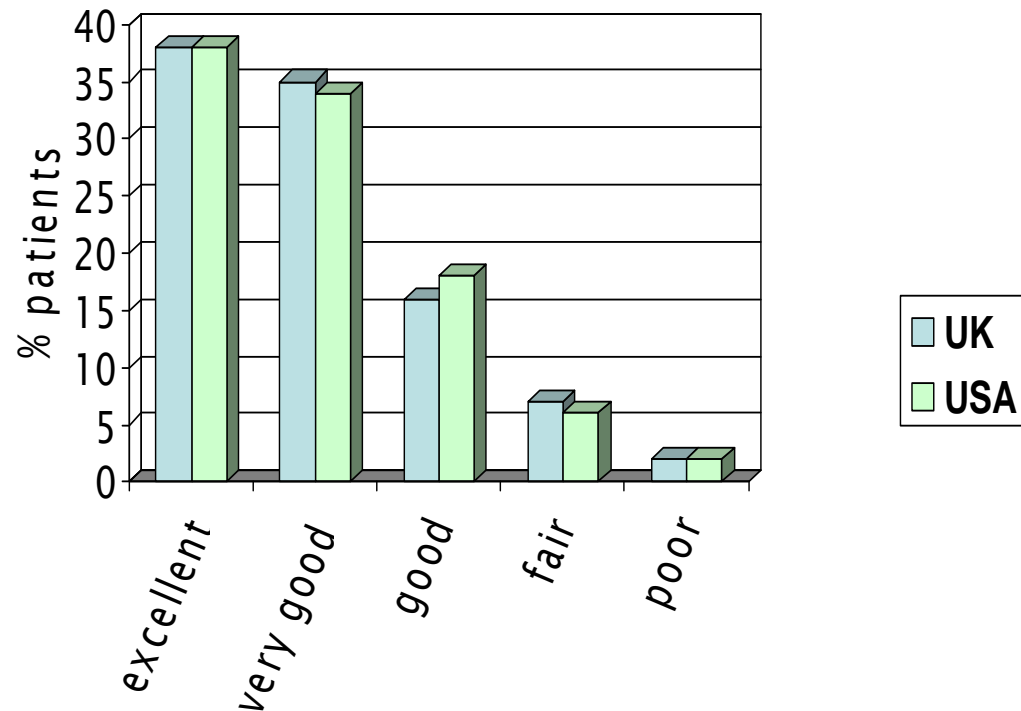
facciamo contare
l'opinione dei pazienti

IMPOSTAZIONE GENERALE DELL'INDAGINE



Non si chiede ai pazienti di valutare la loro soddisfazione

- Risultati positivi, che non riflettono l'esperienza vissuta
- Non aiuta a identificare le cause della insoddisfazione o le priorità per il miglioramento



Si chiede ai pazienti di raccontare la propria esperienza

- ricovero recente
- percorso del paziente

IMPOSTAZIONE GENERALE DELL'INDAGINE



❖ Area assistenziale

➡ assistenza ospedaliera

❖ Siti pilota

➡ 4 realtà diverse per dimensione degli ospedali:

- Azienda Ospedaliera di Padova
- Azienda Ulss 7 Pieve di Soligo
- Azienda Ulss 21 Legnago
- Azienda Ulss 19 Adria

❖ Aree specialistiche

➡ tutte le aree ad eccezione di quella psichiatrica, materno infantile, pediatrica; si coinvolgeranno i pazienti adulti e non terminali.



Impostazione generale dell'indagine

Sviluppo del questionario

Campagna informativa

Campionamento

Raccolta dati

Analisi dati

Interpretazione e utilizzo risultati

SVILUPPO DEL QUESTIONARIO



FOCUS GROUP con **pazienti** con **recente esperienza** di ricovero, modalità di espressione libera (comunicazione TRA pazienti) ma guidata a ripercorrere l'esperienza

INCONTRO TAVOLO DI LAVORO
Consultazione con esperti/stakeholders



MODIFICHE AL QUESTIONARIO INGLESE (contenuti e forma) E PRIMA BOZZA QUESTIONARIO PER L'INDAGINE VENETA

SVILUPPO DEL QUESTIONARIO



COGNITIVE TEST somministrazione faccia a faccia del questionario a 10-15 pazienti

Obiettivo - Indagare comprensione e interpretazione delle domande, difficoltà di risposta o risposte scontate

Controlli di

- efficacia delle domande
- comprensibilità delle domande
- esaustività dei temi trattati
- esaustività e correttezza delle modalità di risposta
- funzionalità dell'impostazione grafica



QUESTIONARIO IN VERSIONE DEFINITIVA



Impostazione generale dell'indagine

Sviluppo del questionario

Campagna informativa

Campionamento

Raccolta dati

Analisi dati

Interpretazione e utilizzo risultati

CAMPAGNA INFORMATIVA



REGIONE DEL VENETO

Agenda Regionale Socio Sanitaria del Veneto

facciamo contare

l'opinione dei pazienti

L' Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto in collaborazione con le Aziende ULSS di Pieve di Soligo, Adria e Legnago e l'Azienda Ospedaliera di Padova ha attivato un'indagine per CONOSCERE L'ESPERIENZA E LA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI ricoverati in ospedale

SE SEI STATO RICOVERATO NEGLI ULTIMI MESI, NEL MESE DI MAGGIO 2008 POTRESTI RICEVERE PER POSTA UN QUESTIONARIO CON DOMANDE RELATIVE AL TUO RICOVERO IN OSPEDALE

TI CHIEDIAMO DI COMPILARE IL QUESTIONARIO LA TUA OPINIONE E' IMPORTANTE CI AIUTERA' A MIGLIORARE IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

PER INFORMAZIONI RIVOLGERSI ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Lettera di presentazione dell'iniziativa inviata a tutto il personale delle strutture ospedaliere coinvolte

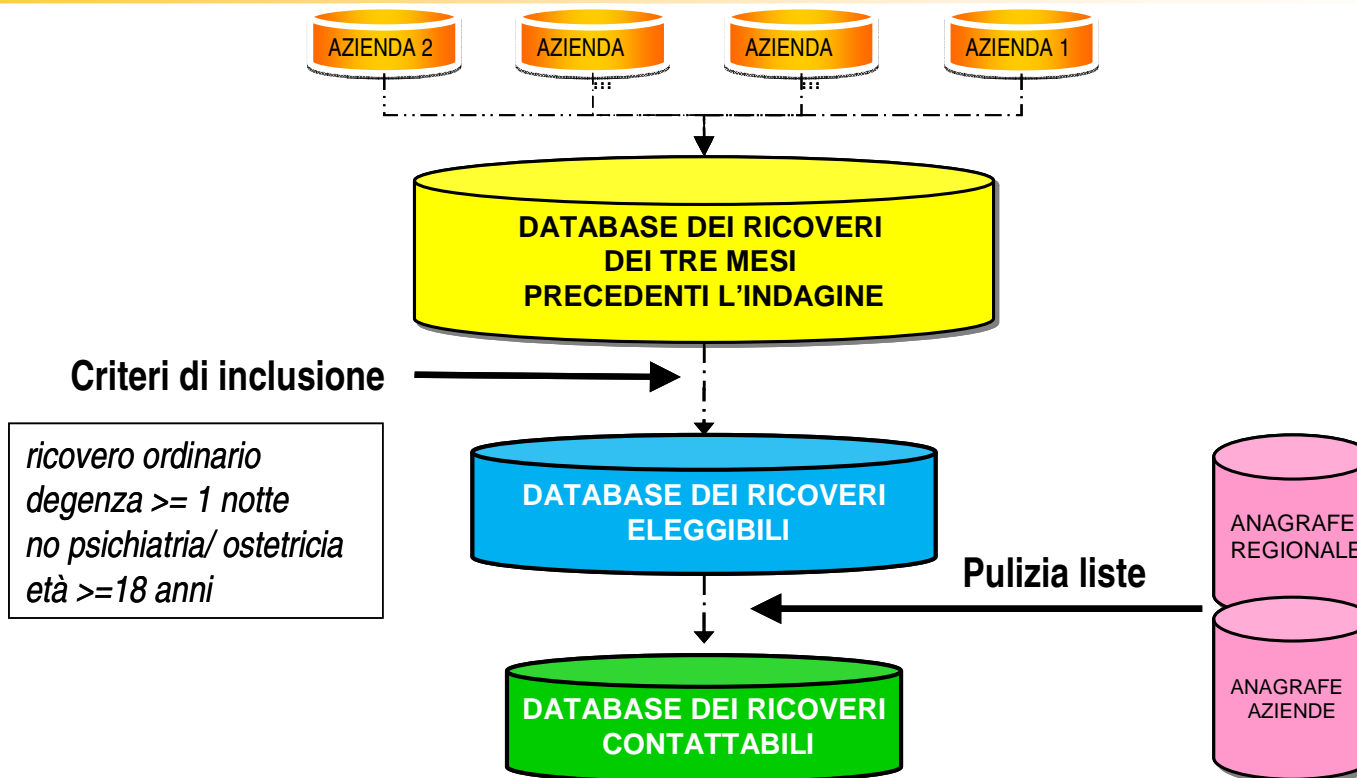
Locandina affissa presso i principali punti di passaggio negli ospedali coinvolti

Locandina e lettera di presentazione inviate a:

- ✓ 673 medici di medicina generale
- ✓ 83 comuni
- ✓ 220 farmacie



SELEZIONE DEL CAMPIONE



**CAMPIONAMENTO "ALL'INDIETRO" A PARTIRE DALLA DATA DEL 31 MARZO 2008
 (850 pazienti per ogni azienda)**

**CAMPIONE RAPPRESENTATIVO DELLA POPOLAZIONE DEI RICOVERATI
 NEL PRIMO TRIMESTRE 2008, PER TUTTE LE AZIENDE PARTECIPANTI**



RACCOLTA DATI



24 MAGGIO
3400
questionari inviati

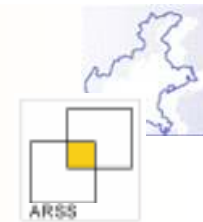
2 luglio
2080
questionari inviati

20 luglio
1614
Lettere inviate

31 luglio
Chiusura
raccolta dati

**10 – 31 luglio REALIZZAZIONE
SPERIMENTAZIONE TELEFONICA
DELL'INDAGINE NEL TERRITORIO
DELL'AZIENDA ULSS 7**

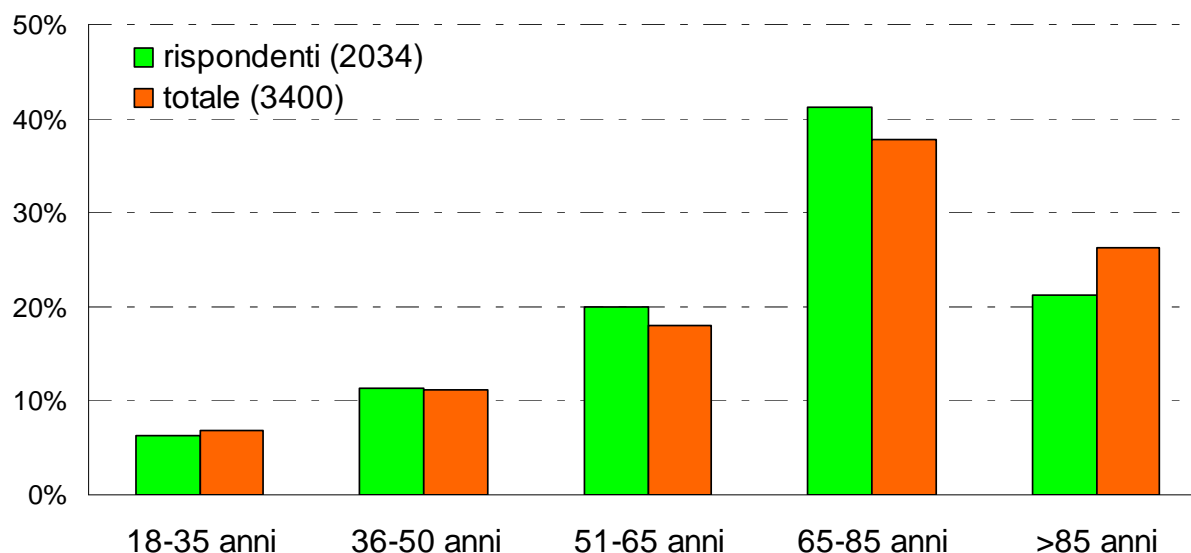
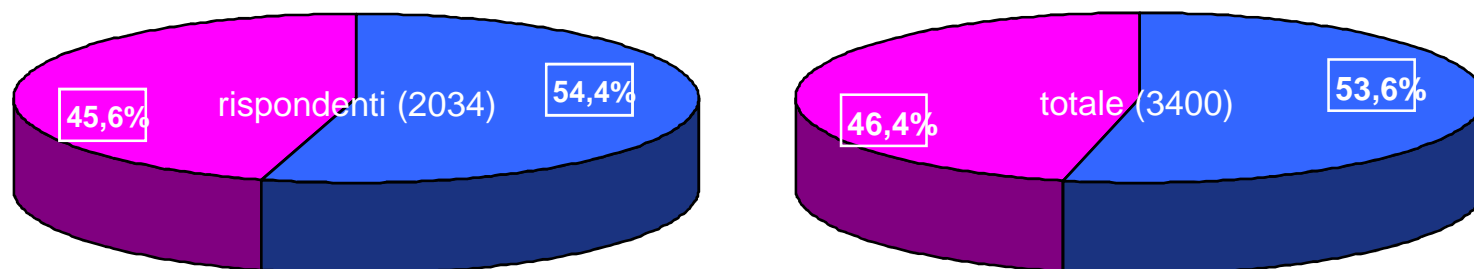




ANALISI DATI

RAPPRESENTATIVITA' DEL CAMPIONE DEI RISPONDENTI

Controllo sulla struttura della popolazione dei rispondenti rispetto alla popolazione delle 3400 persone coinvolte





ANALISI DATI



Pesi di ponderazione

Obbiettivo: favorire la corretta interpretazione dei dati raccolti

1. Distribuzione complessiva delle risposte: pesi di ponderazione per uniformare il contributo dato, in termini di numero di risposte ad ogni domande del questionario, da ogni azienda.

$$\text{Peso} = \frac{\text{numero di risposte date dall'azienda X}}{\text{numero di risposte totale} / 4}$$

**FOTOGRAFIA DELLA
SITUAZIONE COMPLESSIVA**

2. Confronti: pesi di ponderazione per rendere possibili confronti Veneto-Inghilterra e Veneto-singole aziende: standardizzazione alla popolazione dei ricoverati veneti (sesso-età-tipologia di ricovero)

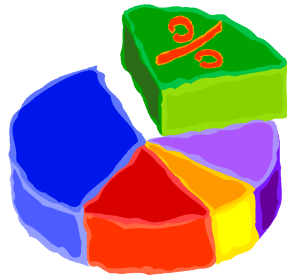


**ANALISI DELLE DIFFERENZE SIGNIFICATIVE UNA VOLTA
CORRETTO L'EFFETTO DELLA DIVERSA COMPOSIZIONE PER
ETÀ-SESSO E TIPOLOGIA DI RICOVERO**





INTERPRETAZIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI

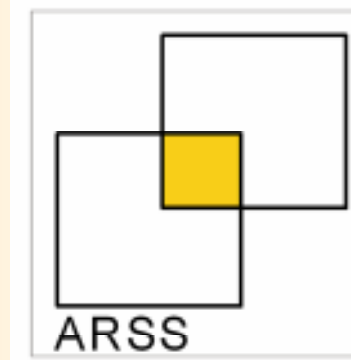


VALUTAZIONE DEI RISULTATI

- ✓ Efficacia della metodologia
- ✓ Evidenze dell'indagine

UTILIZZO DEI RISULTATI

- ✓ Diffusione e condivisione risultati
- ✓ Piani di azione per il miglioramento a livello regionale e locale



**Agenzia
Regionale
Socio
Sanitaria
del Veneto**

RISULTATI



- **Adesione all'indagine**
- **Punto di vista dei pazienti**
 - **Risultati complessivi**
 - Quadro generale
 - Analisi per sesso, età, titolo di studio, area funzionale, tipo di ricovero
 - **Risultati a livello di Azienda**
- **Considerazioni conclusive**

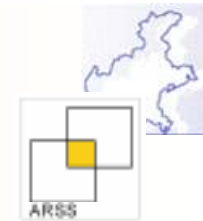
ADESIONE ALL'INDAGINE



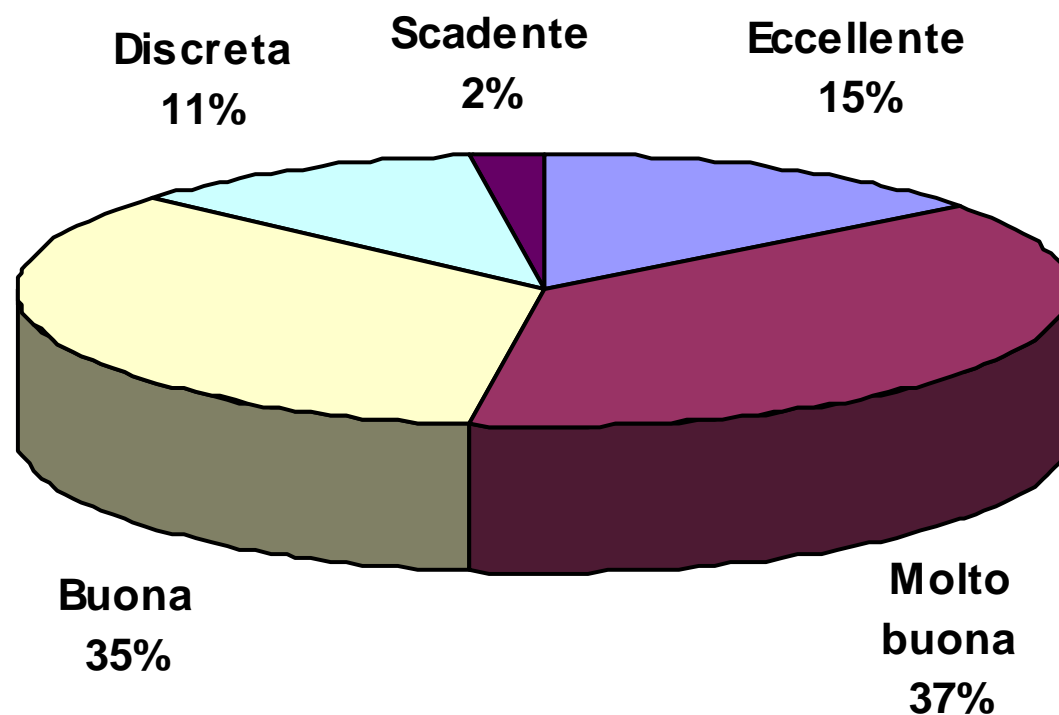
ESITI DELL'INVIO DEL QUESTIONARIO	AZIENDA ULSS N. 7		AZIENDA ULSS N. 19		AZIENDA ULSS N. 21		AO PADOVA		TOTALE	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Questionario compilato (e valido)	504	59%	474	56%	508	60%	548	64%	2034	60%
Questionario non recapitato	31	4%	50	6%	20	2%	36	4%	137	4%
Questionario a persona deceduta	25	3%	31	4%	31	4%	17	2%	104	3%
Rifiuto a partecipare	47	6%	51	6%	41	5%	28	3%	167	5%
Nessun esito	236	28%	242	28%	247	29%	218	26%	943	28%
Non eleggibile	7	1%	2	0%	3	0%	3	0%	15	0%
Totale	850	100%	850	100%	850	100%	850	100%	3400	100%
TASSO GREZZO	59%		56%		60%		64%		60%	
TASSO CORRETTO	64%		62%		64%		69%		65%	

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Quadro generale



Giudizio complessivo sull'assistenza ricevuta

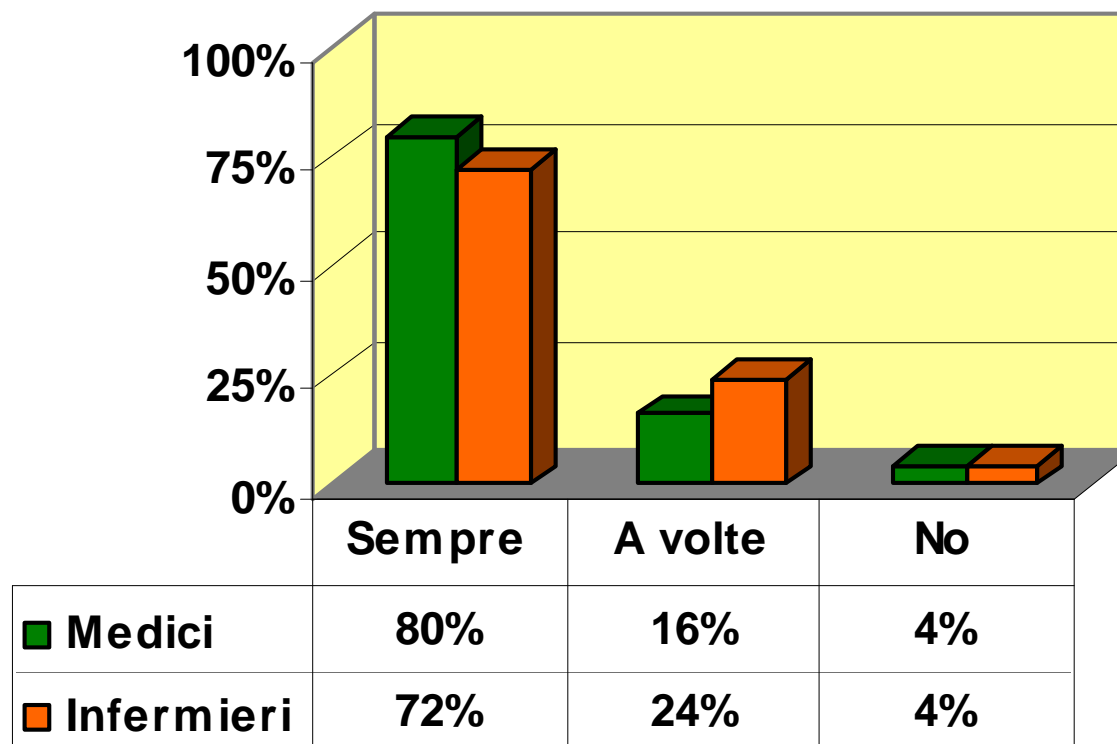


PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Quadro generale

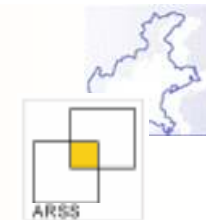


Fiducia negli operatori

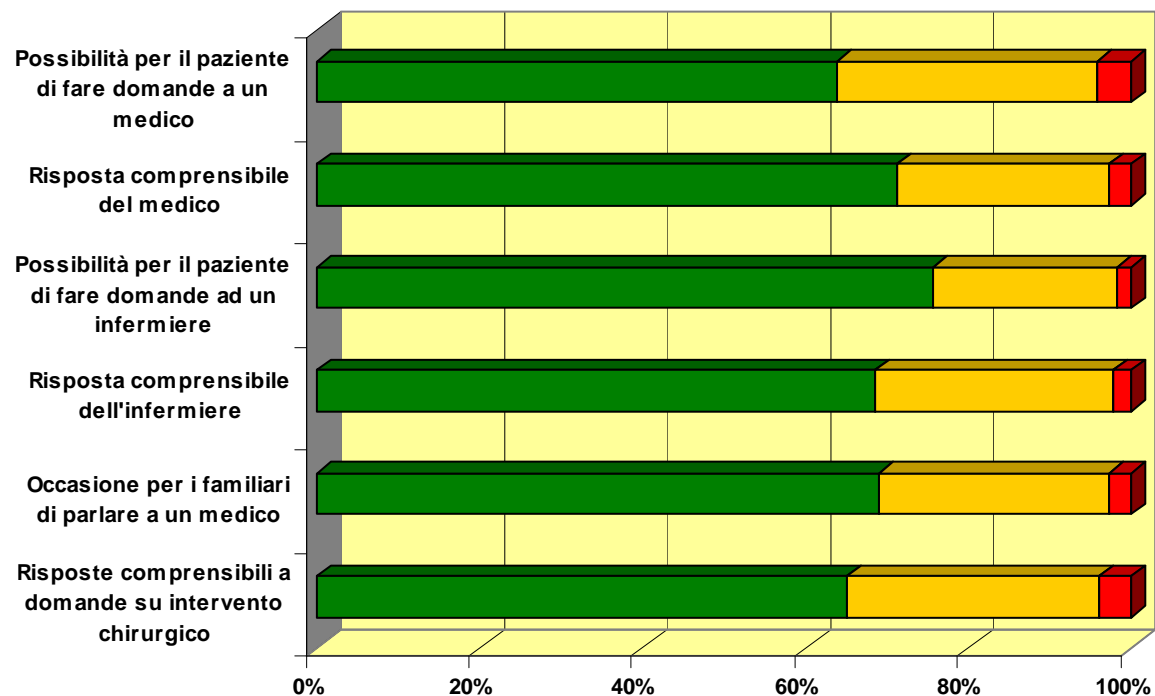


PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente



Comunicazione



	Risposte comprensibili a domande su	Occasione per i familiari di parlare a un medico	Risposta comprensibile dell'infermiere	Possibilità per il paziente di fare domande ad un	Risposta comprensibile del medico	Possibilità per il paziente di fare domande a un
■ No	4%	3%	2%	2%	3%	4%
■ Si a volte	3%	28%	29%	23%	26%	32%
■ Si sempre	65%	69%	68%	76%	71%	64%

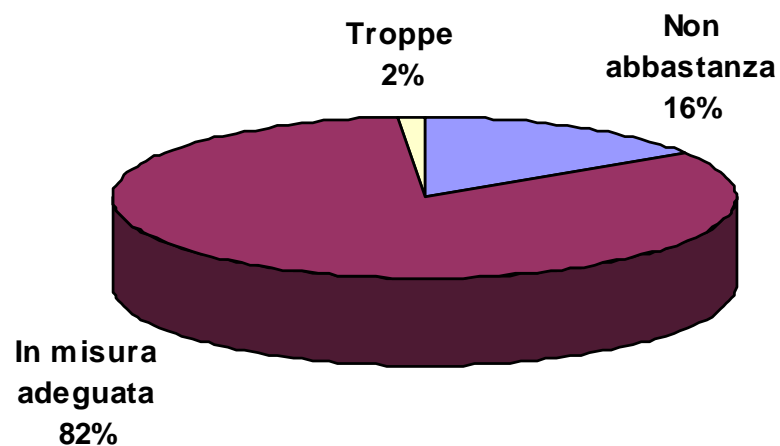
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente

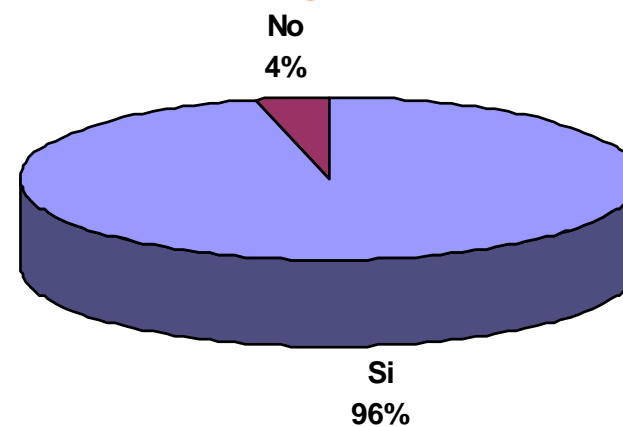


Informazioni

Informazioni in reparto su salute e trattamento



Consegna ionformazioni scritte alla dimissione su comportamenti e farmaci

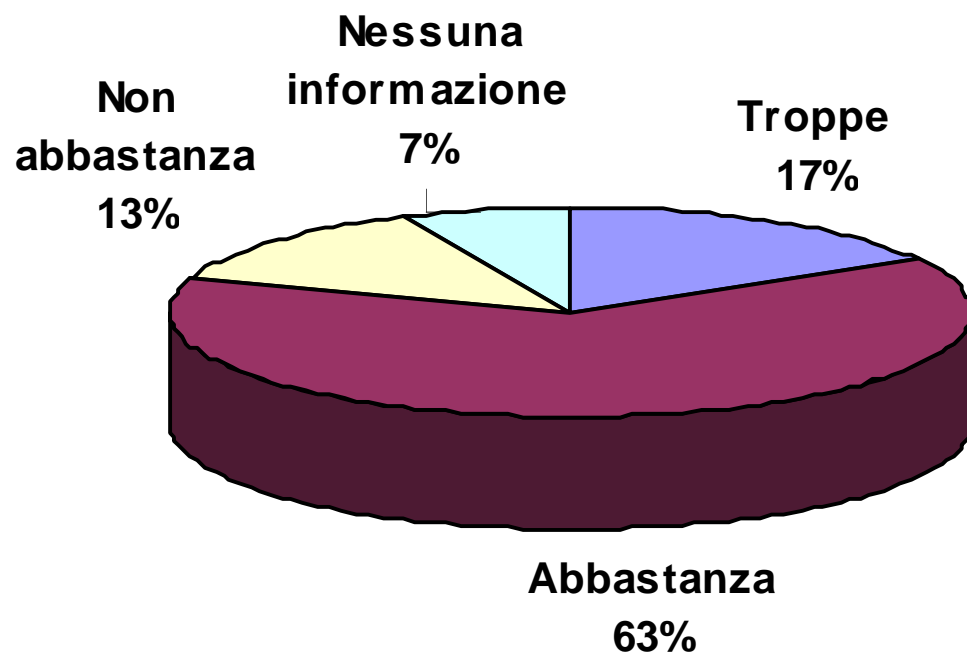


PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente

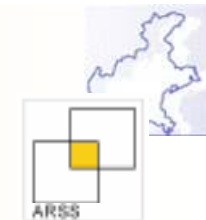


Informazioni – Pronto Soccorso

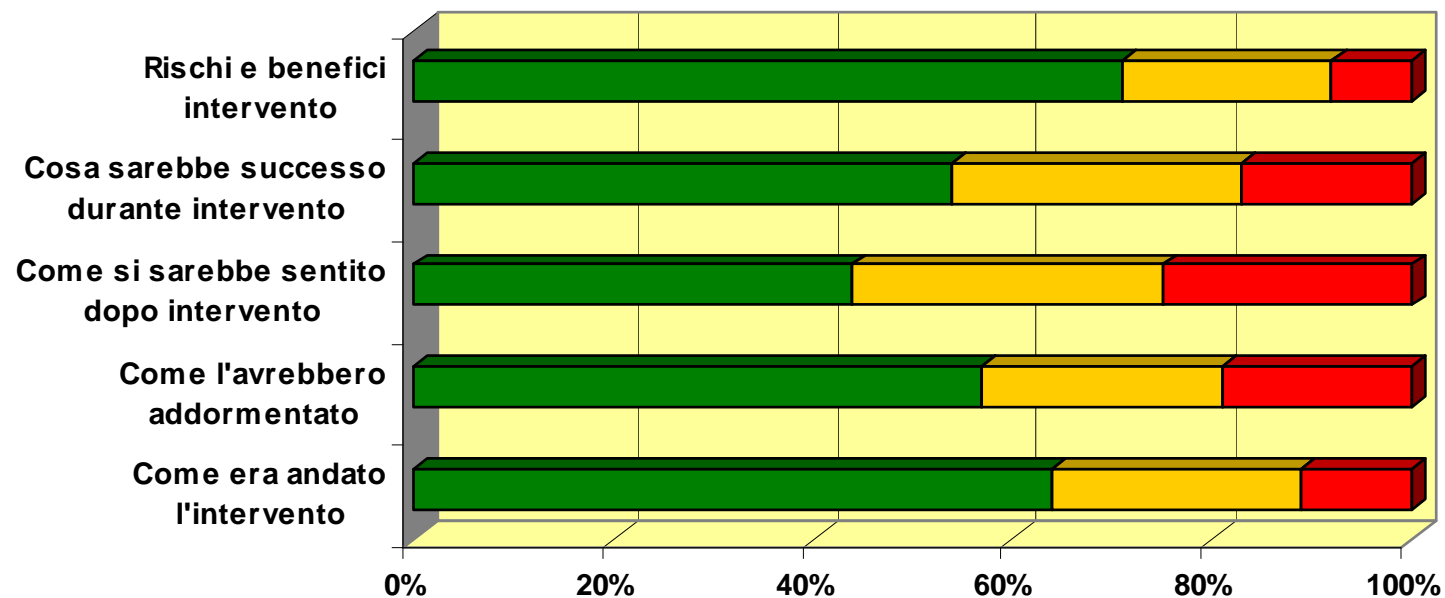


PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente



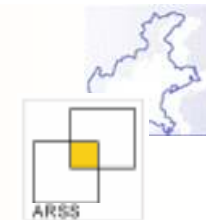
Informazioni - Intervento chirurgico



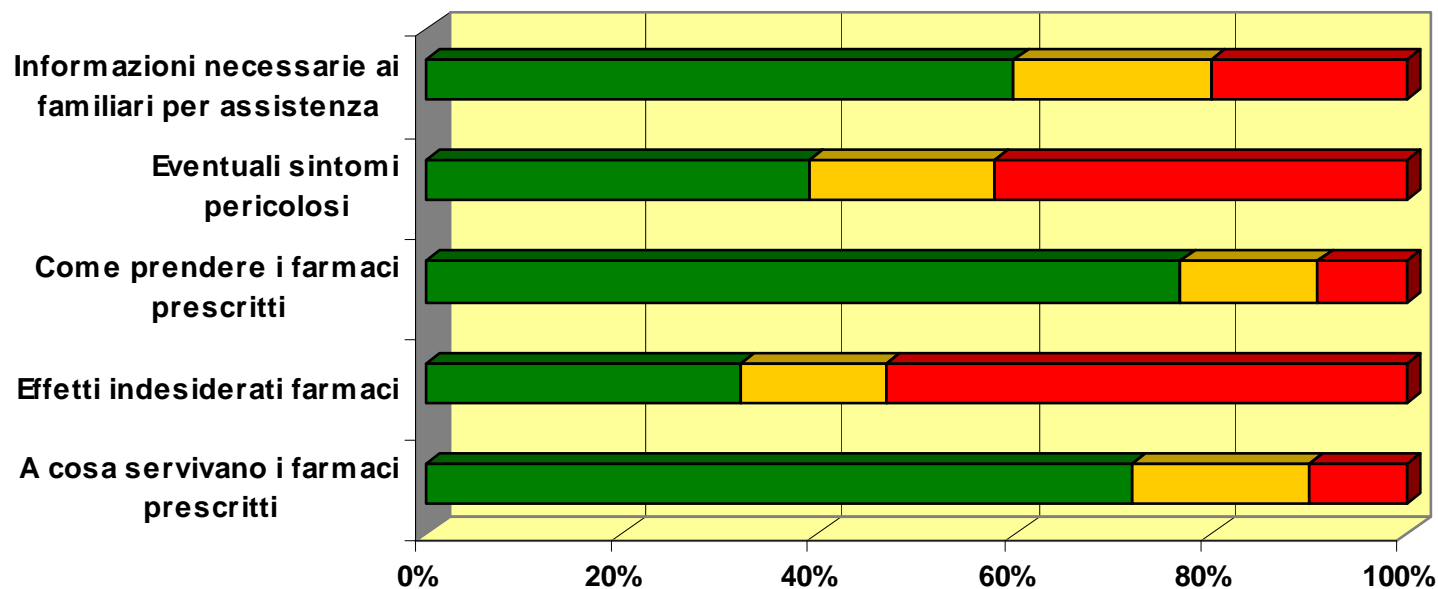
	Come era andato l'intervento	Come l'avrebbero addormentato	Come si sarebbe sentito dopo intervento	Cosa sarebbe successo durante intervento	Rischi e benefici intervento
■ Nessuna informazione	11%	19%	25%	17%	8%
■ Informazioni parziali	25%	24%	31%	29%	21%
■ Informazioni complete	64%	57%	44%	54%	71%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente



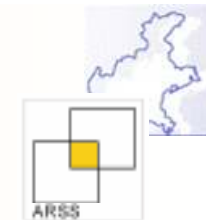
Informazioni - Dimissione



	A cosa servivano i farmaci prescritti	Effetti indesiderati farmaci	Come prendere i farmaci prescritti	Eventuali sintomi pericolosi	Informazioni necessarie ai familiari per assistenza
■ Nessuna informazione	10%	53%	9%	42%	20%
■ Informazioni parziali	18%	15%	14%	19%	20%
■ Informazioni complete	72%	32%	77%	39%	60%

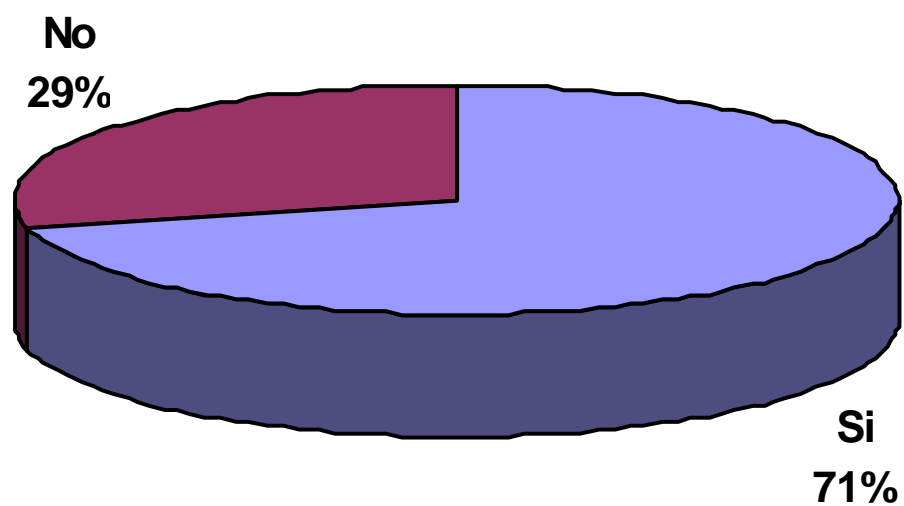
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente



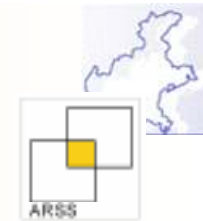
Informazioni – Dimissione – segue

Chi contattare in caso di dubbi o preoccupazioni



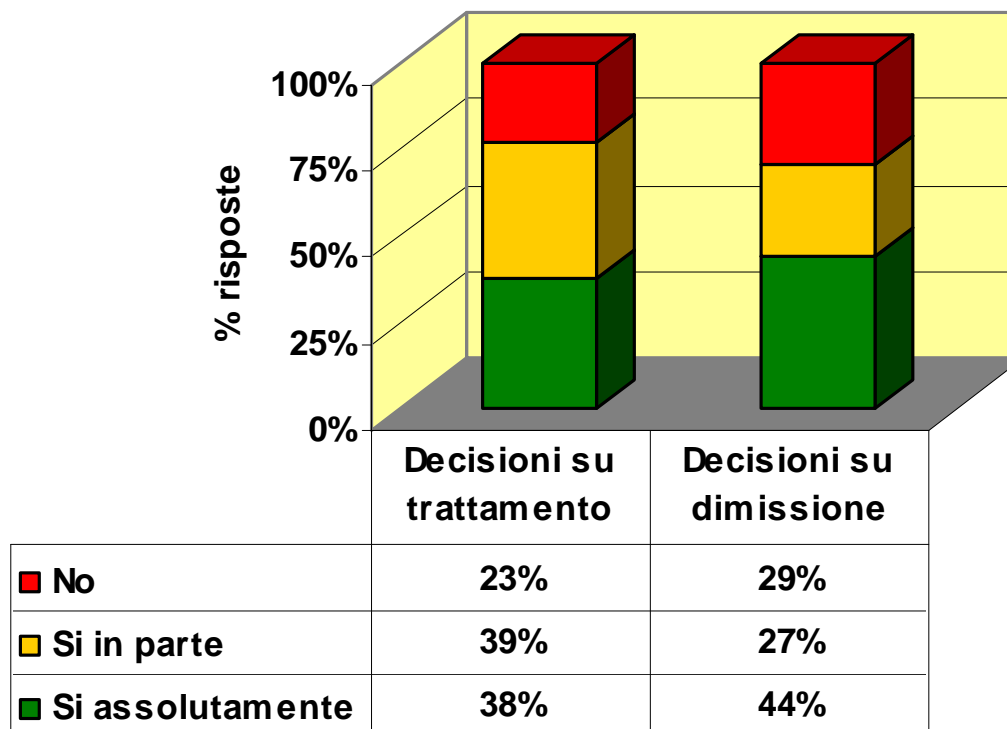
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente



Responsabilizzazione del paziente

Coinvolgimento nelle decisioni



PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente

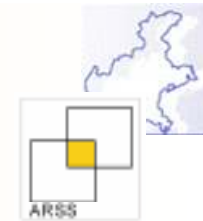


Rispetto e attenzione

RISPOSTE DEI PAZIENTI	Nel complesso si è sentito trattato con rispetto e dignità?	I medici parlavano tra di loro come se il paziente non fosse presente?	Gli infermieri parlavano tra di loro come se il paziente non fosse presente?	I medici hanno avuto atteggiamenti rispettosi della dignità della persona?	Gli infermieri hanno avuto atteggiamenti rispettosi della dignità della persona?
Sempre	80%	15%	11%	79%	74%
A volte	18%	35%	34%	17%	22%
No	2%	50%	55%	4%	4%

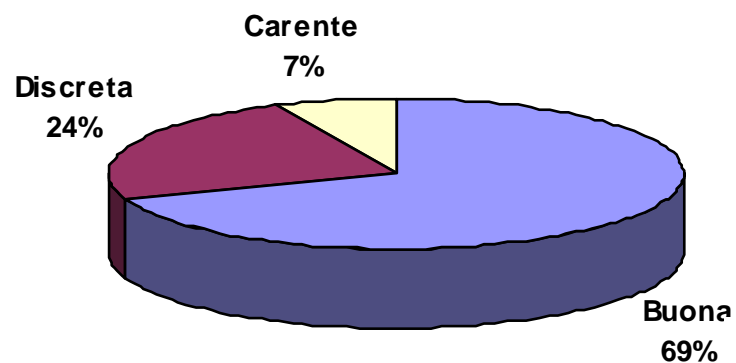
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente

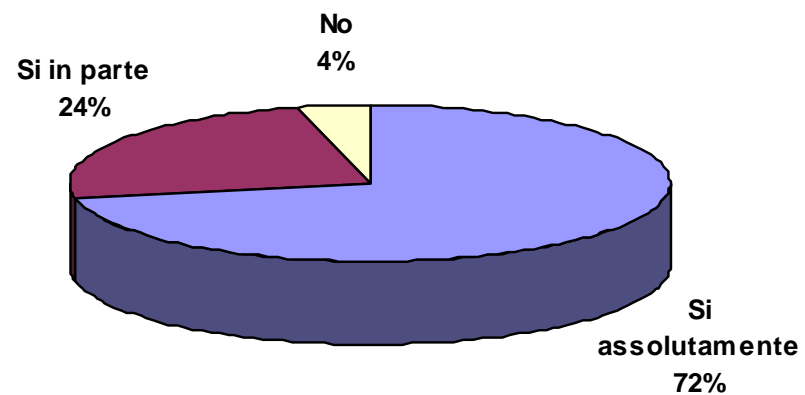


Rispetto e attenzione - segue

Cortesìa operatori di accoglienza in PS



E' stato fatto il possibile per alleviare il dolore

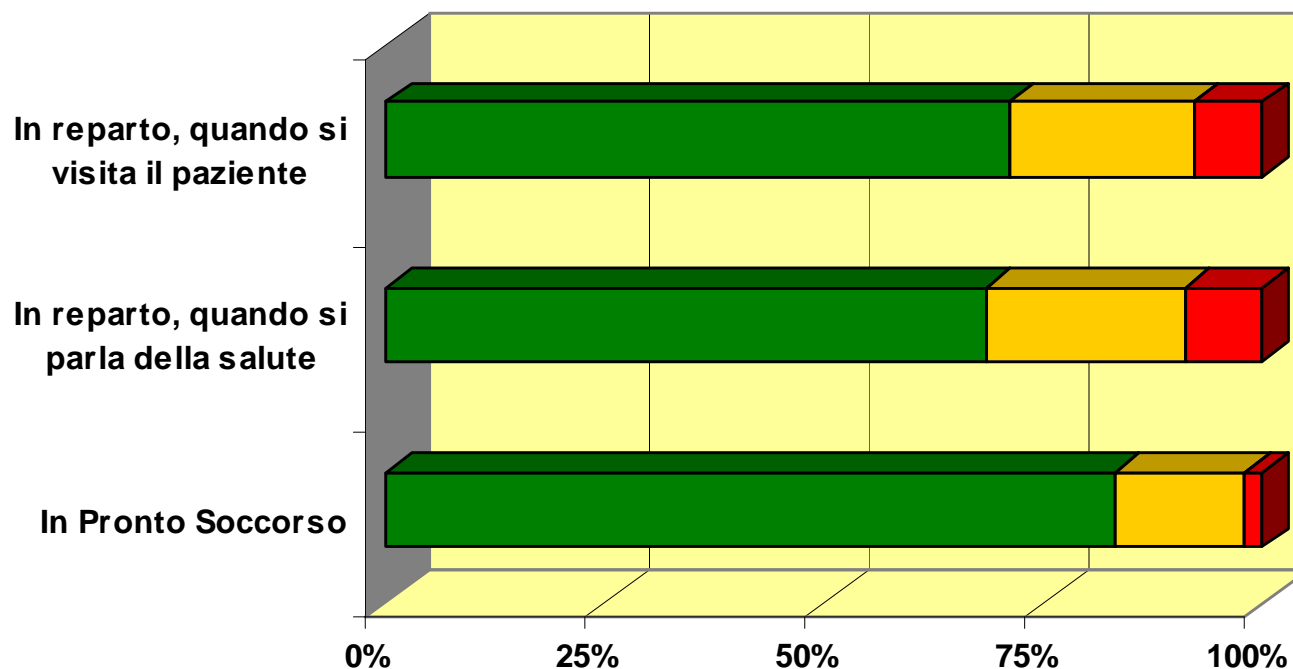


PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente



Rispetto della privacy



	In Pronto Soccorso	In reparto, quando si parla della salute	In reparto, quando si visita il paziente
No	2%	9%	8%
In parte	15%	23%	21%
Sempre	83%	69%	71%

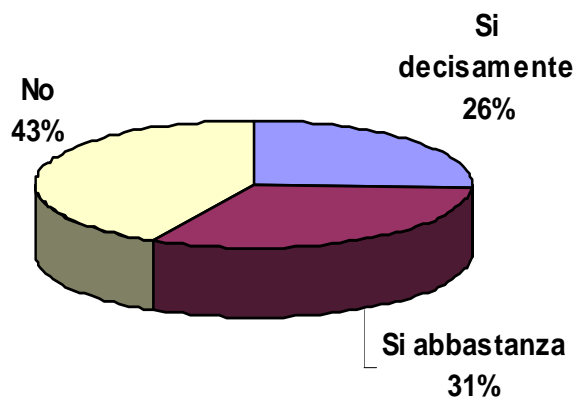
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente

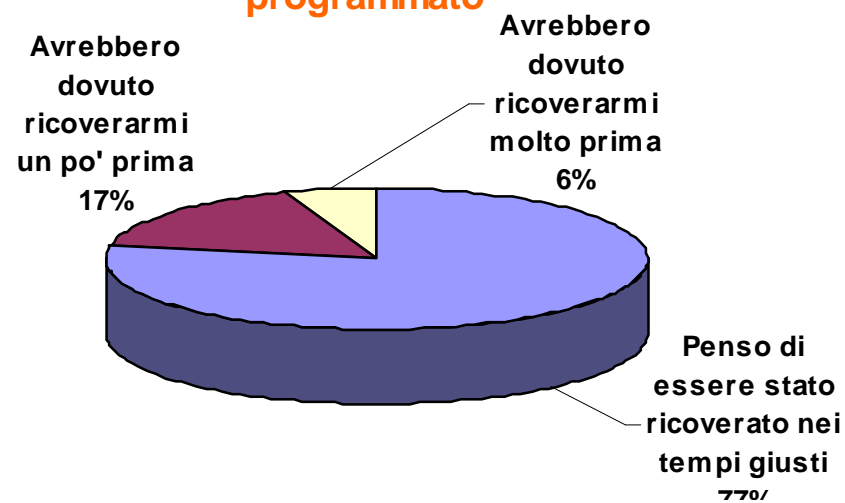


Tempestività

E' sembrato lungo il tempo trascorso in PS?

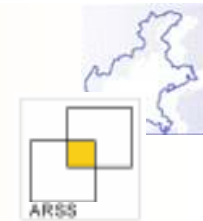


Giudizio sul tempo di attesa per ricovero programmato



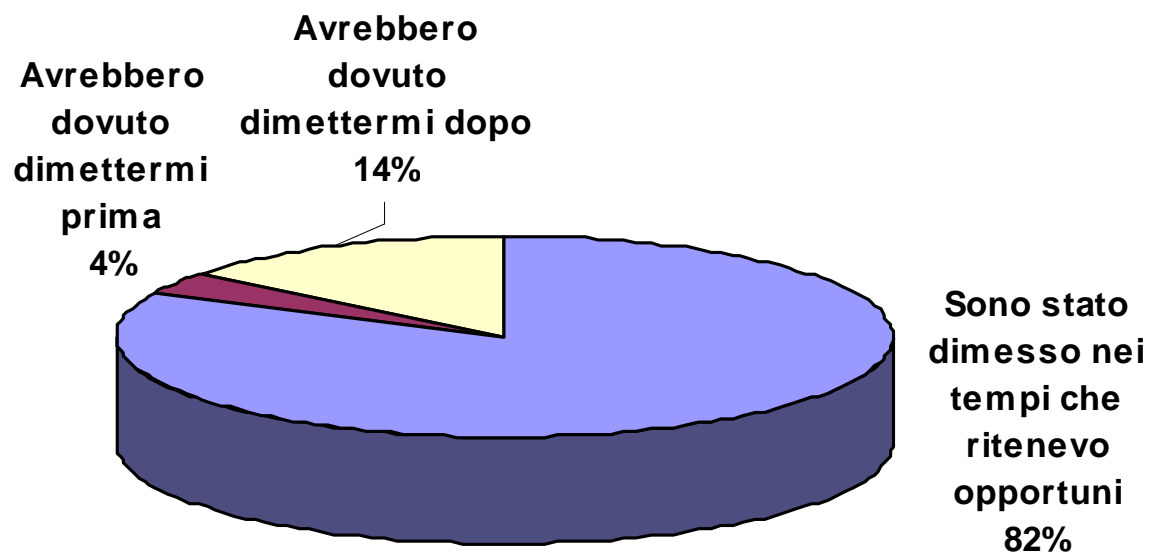
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente



Tempestività - *segue*

Giudizio su durata del ricovero



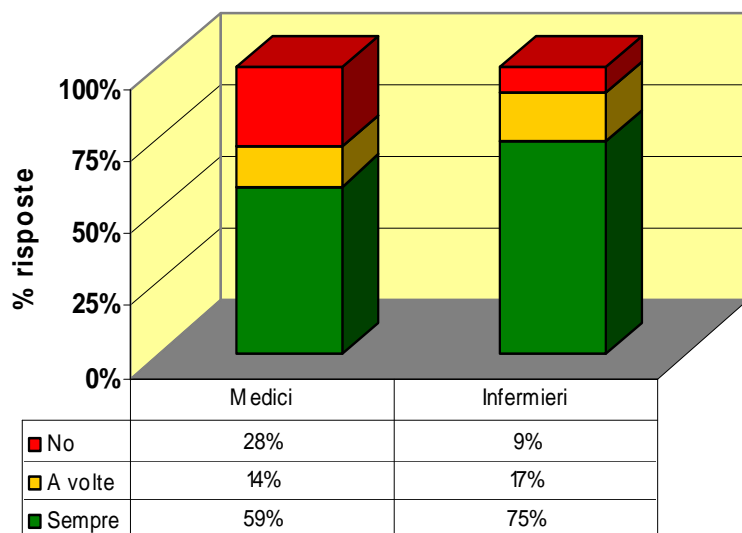
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente

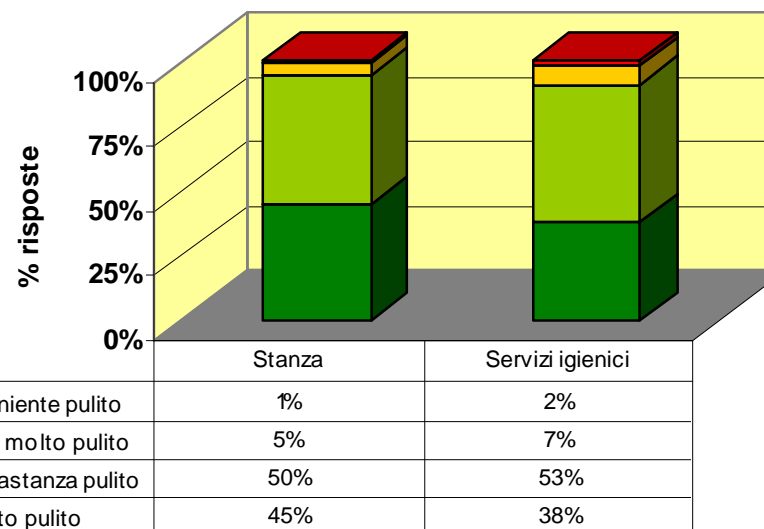


Igiene e pulizia

Lavaggio mani o cambio guanti



Pulizia locali



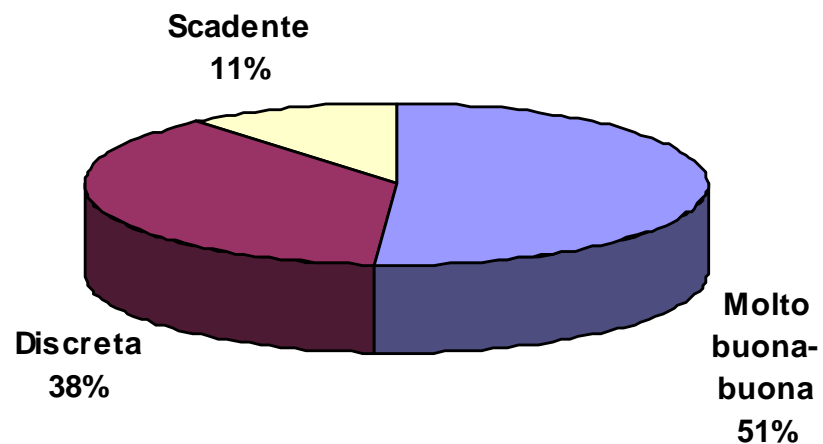
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente

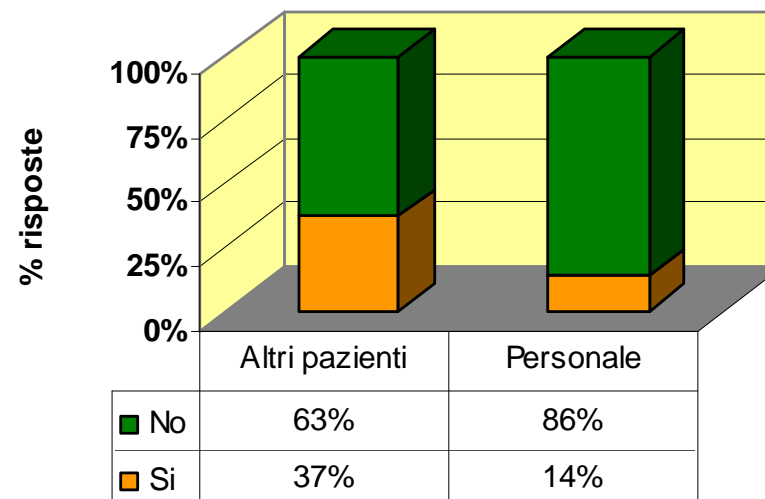


Pasti e confort ambiente

Qualità dei pasti

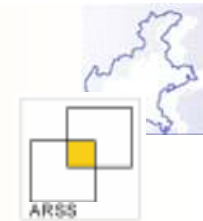


Disturbo da rumore nelle ore notturne

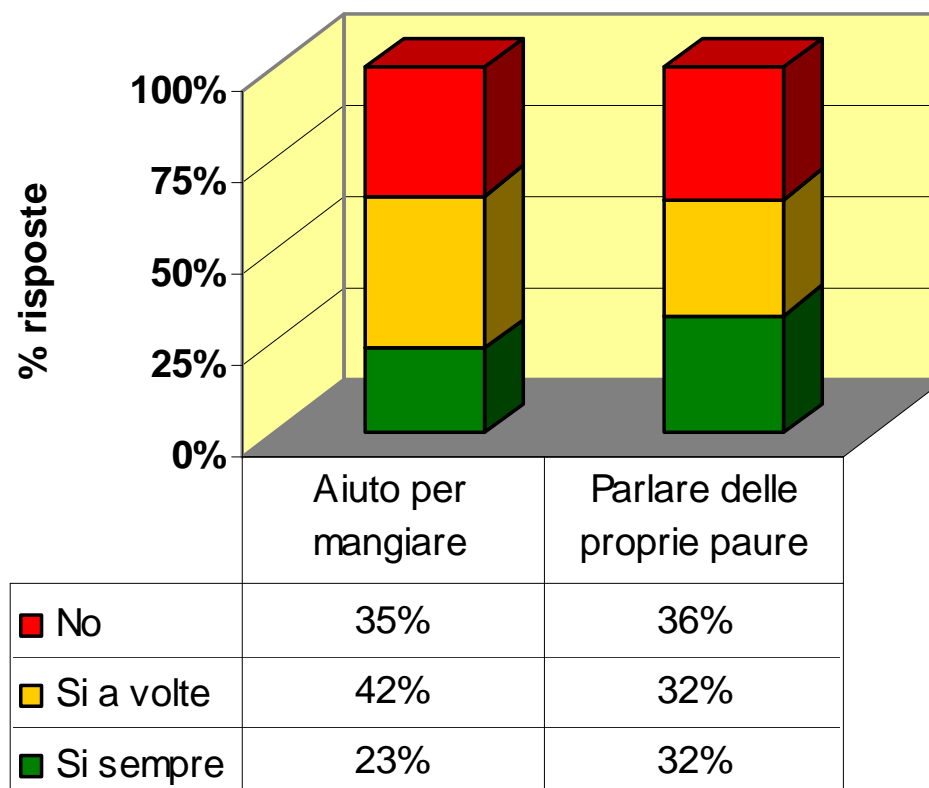


PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi - Centralità del paziente



Supporto sociale ed emotivo



PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per sesso

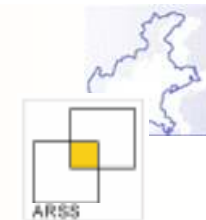


Differenze statisticamente significative

DOMANDE	MASCHI	FEMMINE
VALUTAZIONE COMPLESSIVA		
Giudizio complessivo su assistenza ricevuta		
- eccellente/molto buona/ buona	89%	83%
Piena fiducia nei medici		
- si sempre	83%	77%
Piena fiducia negli infermieri		
- si sempre	75%	69%
Collaborazione fra medici e infermieri		
- eccellente/molto buona/ buona	89%	84%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per sesso



Differenze statisticamente significative - segue

DOMANDE	MASCHI	FEMMINE
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE		
Possibilità di fare una domanda (medici)		
- si sempre	67%	61%
Possibilità di fare una domanda (infermieri)		
- si sempre	80%	70%
Risposta comprensibile (infermieri)		
- si sempre	70%	65%
Intervento chirurgico – Spiegazioni su cosa sarebbe successo		
- si complete	56%	50%
Alla dimissione – Possibilità di leggere lettera per MMG		
- si avute copie documenti	43%	36%
RISPETTO E ATTENZIONE		
Rispetto e dignità (nel complesso)		
- si sempre	84%	75%
Atteggiamenti rispettosi della dignità (infermieri)		
- si sempre	78%	69%
PRIVACY		
Privacy sufficiente quando si parlava della salute del pz		
- si sempre	71%	65%
Privacy sufficiente durante le visite del pz		
- si sempre	74%	68%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per sesso



Differenze statisticamente significative - segue

DOMANDE	MASCHI	FEMMINE
TEMPESTIVITA'		
Pazienti in PS visitati seguendo un ordine corretto		
- si	89%	84%
Tempo trascorso in PS		
- adeguato	47%	36%
Tempo trascorso dalla chiamata con campanello		
- più di 5 minuti/non arrivava nessuno	8%	17%
Infermieri in numero adeguato		
- sempre o quasi sempre	71%	62%
IGIENE E PULIZIA		
Pulizia stanza		
- molto pulita	48%	40%
Pulizia servizi igienici		
- molto puliti	40%	35%
I medici si lavavano le mani o cambiavano i guanti		
- si sempre	64%	52%
PASTI E CONFORT AMBIENETALE		
Disturbo notturno da rumore personale ospedaliero		
- si	12%	16%
Qualità dei pasti		
- molto buona/buona	51%	48%
RECLAMI		
Ha pensato di presentare un reclamo		
- si	7%	10%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per età

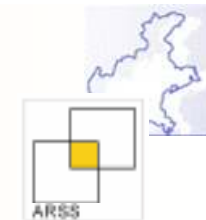


Differenze statisticamente significative

DOMANDE	CLASSI DI ETA'			
	18-50 Anni	51-65 anni	66-85 anni	>85 anni
VALUTAZIONE COMPLESSIVA				
Giudizio complessivo su assistenza ricevuta				
- eccellente/molto buono/buono	89%	90%	87%	79%
RESPONSABILIZZAZIONE DEL PAZIENTE				
Coinvolgimento nelle decisioni su trattamento				
- si assolutamente	39%	46%	39%	29%
RISPETTO E ATTENZIONE				
Rispetto e dignità (nel complesso)				
- si sempre	76%	83%	83%	74%
Atteggiamenti rispettosi della dignità (infermieri)				
- si sempre	75%	78%	75%	68%
E' stato fatto il possibile per alleviare il dolore				
- si assolutamente	76%	77%	73%	63%
SUPPORTO SOCIALE ED EMOTIVO				
Aiuto per mangiare				
- si sempre	36%	21%	22%	19%
Possibilità di parlare delle proprie paure				
- si assolutamente	34%	35%	34%	25%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per età



Differenze significative - segue

DOMANDE	CLASSI DI ETA'			
	18-50 Anni	51-65 anni	66-85 anni	>85 anni
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE				
Possibilità di fare una domanda (medici)				
- si sempre	64%	67%	67%	57%
Risposta comprensibile alle domande (medici)				
- si sempre	72%	76%	74%	62%
Possibilità di fare una domanda (infermieri)				
- si sempre	78%	81%	77%	66%
Risposta comprensibile alle domande (infermieri)				
- si sempre	73%	72%	70%	58%
Informazioni ricevute in PS				
- non abbastanza/nessuna	21%	27%	18%	18%
Intervento chirurgico – Spiegazioni rischi e benefici				
- si complete	65%	76%	72%	63%
Intervento chirurgico – Spiegazioni su cosa sarebbe successo				
- si complete	51%	61%	56%	37%
Intervento chirurgico – Risposta alle domande				
- si complete	65%	76%	72%	63%
Durata del ricovero				
- avrebbero dovuto dimettermi dopo	10%	13%	14%	20%
Alla dimissione – spiegazioni su utilità dei farmaci				
- si complete	71%	78%	75%	62%
Alla dimissione – spiegazioni su come prendere i farmaci				
- si complete	77%	81%	79%	70%
Alla dimissione – indicazione su sintomi pericolosi				
- si complete	33%	40%	44%	32%
Alla dimissione – indicazioni ai famigliari				
- si complete	46%	58%	64%	60%
Alla dimissione – indicazioni su chi contattare				
- si	72%	73%	74%	63%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per età



Differenze significative - segue

DOMANDE	CLASSI DI ETA'			
	18-50 Anni	51-65 anni	66-85 anni	>85 anni
TEMPESTIVITA'				
Tempo trascorso in PS				
- adeguato	53%	51%	41%	35%
Tempo trascorso dalla chiamata con campanello				
- più di 5 minuti/non arrivava nessuno	12%	6%	12%	19%
Infermieri in numero adeguato				
- sempre o quasi sempre	73%	68%	65%	61%
IGIENE E PULIZIA				
Pulizia stanza				
- non molto/per niente pulita	5%	9%	4%	7%
Pulizia servizi igienici				
- non molto/per niente puliti	13%	11%	6%	11%
PASTI E CONFORT AMBIENTALE				
Disturbo notturno da rumore altri pazienti				
- si	47%	37%	32%	38%
Disturbo notturno da rumore personale ospedaliero				
- si	16%	17%	10%	14%
Qualità dei pasti				
- buona/molto buona	45%	44%	53%	52%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi titolo di studio

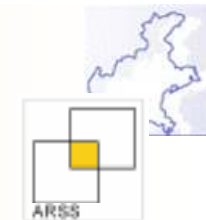


Differenze significative

DOMANDE	TITOLO DI STUDIO		
	Nessuno – Licenza elementare	Licenza media inferiore	Licenza media superiore - Laurea
VALUTAZIONE COMPLESSIVA			
Giudizio complessivo su assistenza ricevuta			
- eccellente/molto buono/buono	86%	89%	86%
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE			
Risposta comprensibile alle domande (medici)			
- si sempre	68%	75%	74%
Possibilità di fare una domanda (infermieri)			
- si sempre	72%	80%	76%
Risposta comprensibile alle domande (infermieri)			
- si sempre	65%	75%	68%
Possibilità dei familiari di parlare con un medico			
- si assolutamente	72%	69%	59%
Intervento chirurgico – Spiegazioni su cosa sarebbe successo			
- si complete	52%	55%	52%
Alla dimissione - spiegazioni su utilità dei farmaci			
- si complete	70%	80%	69%
Alla dimissione – indicazioni su effetti indesiderati dei farmaci			
- si complete	34%	36%	25%
Alla dimissione - indicazione su sintomi pericolosi			
- si complete	41%	41%	30%
Alla dimissione - indicazioni ai famigliari			
- si complete	62%	62%	50%
Alla dimissione – possibilità di leggere la lettera per il proprio medico			
- no	12%	8%	6%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi titolo di studio



Differenze significative - segue

DOMANDE	TITOLO DI STUDIO		
	Nessuno – Licenza elementare	Licenza media inferiore	Licenza media superiore - Laurea
RESPONSABILIZZAZIONE DEL PAZIENTE			
Coinvolgimento nelle decisioni su trattamento			
- si assolutamente	34%	45%	45%
Coinvolgimento nelle decisioni su dimissione			
- si assolutamente	40%	51%	49%
RISPETTO E ATTENZIONE			
I medici parlavano fra loro come se il paziente non ci fosse			
- si sempre	17%	13%	11%
Richiesta di esprimere parere su qualità assistenza			
- si	14%	9%	8%
E' capitato di vedere cartelli/volantini su come presentare un reclamo			
- si	23%	30%	30%
SUPPORTO SOCIALE ED EMOTIVO			
Possibilità di parlare delle proprie paure			
- si assolutamente	30%	40%	34%
RISPETTO DELLA PRIVACY			
Privacy sufficiente quando si parlava della salute			
- no	8%	6%	13%
Privacy sufficiente quando durante le visite			
- no	7%	5%	12%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi titolo di studio

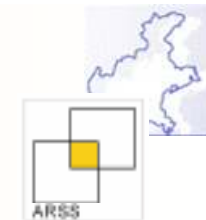


Differenze significative - segue

DOMANDE	TITOLO DI STUDIO		
	Nessuno – Licenza elementare	Licenza media inferiore	Licenza media superiore - Laurea
TEMPESTIVITA'			
Tempo trascorso in PS			
- adeguato	37%	48%	52%
Tempo trascorso dalla chiamata con campanello			
- >5 minuti/non arrivava nessuno	13%	9%	12%
Durata del ricovero			
- avrebbero dovuto dimettermi dopo	18%	12%	10%
Infermieri in numero adeguato			
- sempre o quasi sempre	13%	10%	9%
PASTI E CONFORT AMBIENTALE			
Disturbo notturno da rumore altri pazienti			
- si	35%	36%	46%
Possibilità di scegliere il menu			
- si sempre	88%	85%	81%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per area funzionale

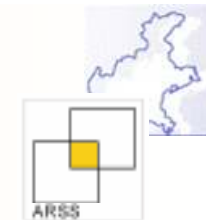


Differenze significative

DOMANDE	AREA FUNZIONALE OMOGENEA	
	Chirurgica	Medica
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE		
Risposta comprensibile alle domande (infermieri)		
- si sempre	79%	65%
Intervento chirurgico - spiegazioni su come si sarebbe sentito dopo		
- si complete	42%	47%
Alla dimissione - spiegazioni su utilità dei farmaci		
- si complete	76%	69%
Alla dimissione - indicazione su sintomi pericolosi		
- si complete	41%	37%
Alla dimissione - indicazioni su chi contattare		
- si	75%	66%
RESPONSABILIZZAZIONE DEL PAZIENTE		
Coinvolgimento nelle decisioni su trattamento		
- si assolutamente	43%	36%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per area funzionale



Differenze significative - segue

DOMANDE	AREA FUNZIONALE OMOGENEA	
	Chirurgica	Medica
RISPETTO E ATTENZIONE		
Il personale ha fatto il possibile per alleviare il dolore		
- si assolutamente	76%	68%
TEMPESTIVITA'		
Attesa per il ricovero programmato		
- meno di un mese	54%	74%
IGIENE		
I medici si lavavano le mani o cambiavano i guanti		
- si sempre	66%	52%
CONFORT AMBIENTALE		
Disturbo notturno da rumore di altri pazienti		
- si	34%	41%
SUPPORTO SOCIALE		
Aiuto per mangiare		
- si sempre	30%	17%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per tipo di ricovero



Differenze significative

DOMANDE	TIPO RICOVERO	
	Urgente	Programmato
VALUTAZIONE COMPLESSIVA		
Giudizio complessivo su assistenza ricevuta		
- eccellente/molto buono/buono	83%	92%
Piena fiducia nei medici		
- si sempre	77%	85%
Piena fiducia negli infermieri		
- si sempre	69%	76%
Collaborazione medici-infermieri		
- eccellente/molto buona/buona	84%	90%
RESPONSABILIZZAZIONE DEL PAZIENTE		
Coinvolgimento nelle decisioni su trattamento		
- si assolutamente	34%	47%
RISPETTO E ATTENZIONE		
Rispetto e dignità (nel complesso)		
- si sempre	77%	83%
Atteggiamenti rispettosi della dignità (medici)		
- si sempre	75%	83%
E' stato fatto il possibile per alleviare il dolore		
- si assolutamente	68%	78%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per tipo di ricovero

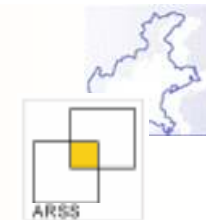


Differenze significative - segue

DOMANDE	TIPO RICOVERO	
	Urgente	Programmato
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE		
Possibilità di fare una domanda (medici)		
- si sempre	59%	70%
Risposta comprensibile alle domande (medici)		
- si sempre	66%	80%
Possibilità di fare una domanda (infermieri)		
- si sempre	73%	79%
Risposta comprensibile alle domande (infermieri)		
- si sempre	64%	75%
E' capitato che un operatore dica una cosa e un altro un'altra		
- si spesso	10%	6%
Informazioni dirette su salute e trattamento		
- non abbastanza	19%	11%
Intervento chirurgico – spiegazioni su rischi e benefici		
- si complete	63%	77%
Intervento chirurgico – spiegazioni su cosa sarebbe successo		
- si complete	48%	59%
Intervento chirurgico – risposta alle domande		
- si in modo completo	57%	73%
Intervento chirurgico – spiegazioni su come era andato l'intervento		
- si complete	59%	67%
Alla dimissione – spiegazioni su utilità dei farmaci		
- si complete	68%	77%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Analisi per tipo di ricovero

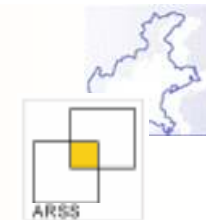


Differenze significative - segue

DOMANDE	TIPO RICOVERO	
	Urgente	Programmato
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE - segue		
Alla dimissione - spiegazioni su come prendere i farmaci		
- si in modo completo	74%	82%
Alla dimissione – Informazioni ai familiari per assistenza		
- si complete	57%	63%
Alla dimissione – indicazioni su chi contattare		
- si	67%	77%
TEMPESTIVITA'		
Tempo trascorso dalla chiamata con campanello		
- più di 5 minuti/non arrivava nessuno	15%	7%
Durata del ricovero		
- tempi corretti	79%	86%
Infermieri in numero adeguato		
- sempre o quasi sempre	64%	70%
IGIENE		
I medici si lavavano le mani o cambiavano i guanti		
- si sempre	52%	68%
CONFORT AMBIENTALE		
Disturbo notturno da rumore di altri pazienti		
- si	41%	31%
SUPPORTO SOCIALE ED EMOTIVO		
Possibilità di parlare delle proprie paure		
- si assolutamente	29%	38%
Aiuto per mangiare		
- si sempre	19%	33%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati a livello di Azienda

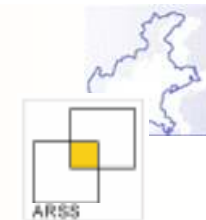


Differenze statisticamente significative

DOMANDE	AZIENDE			
	A	B	C	D
VALUTAZIONE COMPLESSIVA				
Piena fiducia negli infermieri				
- si sempre	68%	72%	72%	74%
COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE				
Risposta comprensibile alle domande (infermieri)				
- si sempre	11%	16%	16%	17%
Informazioni dirette su salute e trattamento				
- in misura adeguata	85%	83%	81%	83%
Alla dimissione – spiegazioni su utilità dei farmaci				
- no	7%	15%	10%	9%
Alla dimissione – spiegazioni su effetti indesiderati dei farmaci				
- no	50%	58%	54%	48%
Alla dimissione – spiegazioni su come prendere i farmaci				
- no	6%	12%	9%	8%
Alla dimissione – possibilità di leggere la lettera per il medico				
- no	13%	9%	11%	7%
RESPONSABILIZZAZIONE DEL PAZIENTE				
Coinvolgimento nelle decisioni su trattamento				
- si assolutamente	39%	37%	35%	43%
Richiesta di parere sull'assistenza ricevuta				
- si	17%	12%	9%	9%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati a livello di Azienda



Differenze statisticamente significative - segue

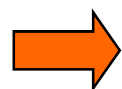
DOMANDE	AZIENDE			
	A	B	C	D
RISPETTO E ATTENZIONE				
Atteggiamenti rispettosi della dignità (medici)				
- si sempre	77%	76%	78%	83%
I medici parlavano fra loro come se il paziente non fosse presente				
- si sempre	77%	76%	78%	83%
TEMPESTIVITA'				
Tempo di attesa in Pronto Soccorso				
- più di 4 ore	21%	20%	30%	38%
Ritardi il giorno della dimissione				
- si	16%	14%	18%	22%
Infermieri in numero adeguato				
- sempre o quasi sempre	69%	72%	65%	59%
IGIENE E PULIZIA				
Pulizia stanza				
- non molto/per niente pulita	8%	3%	5%	8%
Pulizia servizi igienici				
- non molto/per niente puliti	10%	5%	6%	15%
PASTI E CONFORT AMBIENTALE				
Disturbo notturno da rumore altri pazienti				
- si	37%	36%	34%	43%
Posto in reparto dove custodire beni di valore				
- no	22%	17%	34%	16%
Qualità dei pasti				
- buona/molto buona	48%	49%	56%	47%

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati a livello di Azienda



- **Molte analogie**



Su 73 domande relative all'esperienza del paziente, sono 20 quelle per cui emergono differenze statisticamente significative

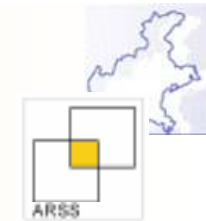
- **Differenze**

- **Collegate a dimensioni/tipo di struttura**

- **Disturbo da rumore notturno dei pazienti**
- **Pulizia stanze e servizi**
- **Qualità pasti**

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati a livello di Azienda



- **Differenze** – *segue*
 - **Collegate a complessità organizzativa/specializzazione**
 - **Fiducia in medici ed infermieri**
 - **Ritardi alla dimissione**
 - **Atteggiamenti rispettosi della dignità della persona**
 - **Dotazione di infermieri**
 - **Collaborazione medici – infermieri**
 - **Collegate ad approccio terapeutico**
 - **Coinvolgimento nelle decisioni sul trattamento**
 - **Informazioni / spiegazioni alla dimissione**

PRIME CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

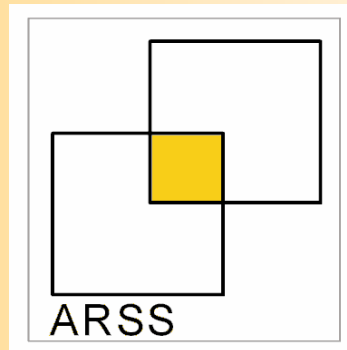


- **Relative ai risultati**
 - **Giudizio complessivo è il riconoscimento dell'efficacia dell'assistenza ricevuta**
 - **Giudizi su aspetti specifici identificano significative aree di miglioramento**
 - **Analisi per sesso, età, area funzionale offrono indicazioni ulteriori per l'identificazione delle priorità**
 - **Affrontare le criticità non con reazioni difensive ma come opportunità di miglioramento**

PRIME CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE



- **Relative all'approccio metodologico**
 - Buona accettazione del questionario postale
 - Focus su esperienza e non su soddisfazione fornisce indicazioni puntuali di intervento
 - Imprescindibile ascoltare la voce dei pazienti in quanto unici soggetti titolati ad esprimere le proprie percezioni
 - Potenzialità informative per la definizione di piani di azione mirati
 - Collocamento dell'indagine all'interno di un processo ciclico di miglioramento continuo della qualità



AGENZIA REGIONALE SOCIO SANITARIA del VENETO
A.R.S.S.
(L.R. n. 32, 29 novembre 2001)
Ca' Zen ai Frari - S. Polo, 2580 - 30125 Venezia
segreteria@arssveneto.it