

AGENZIA REGIONALE SOCIO SANITARIA
del VENETO
A.R.S.S.



AZIENDA
U.L.S.S. 21

Legnago

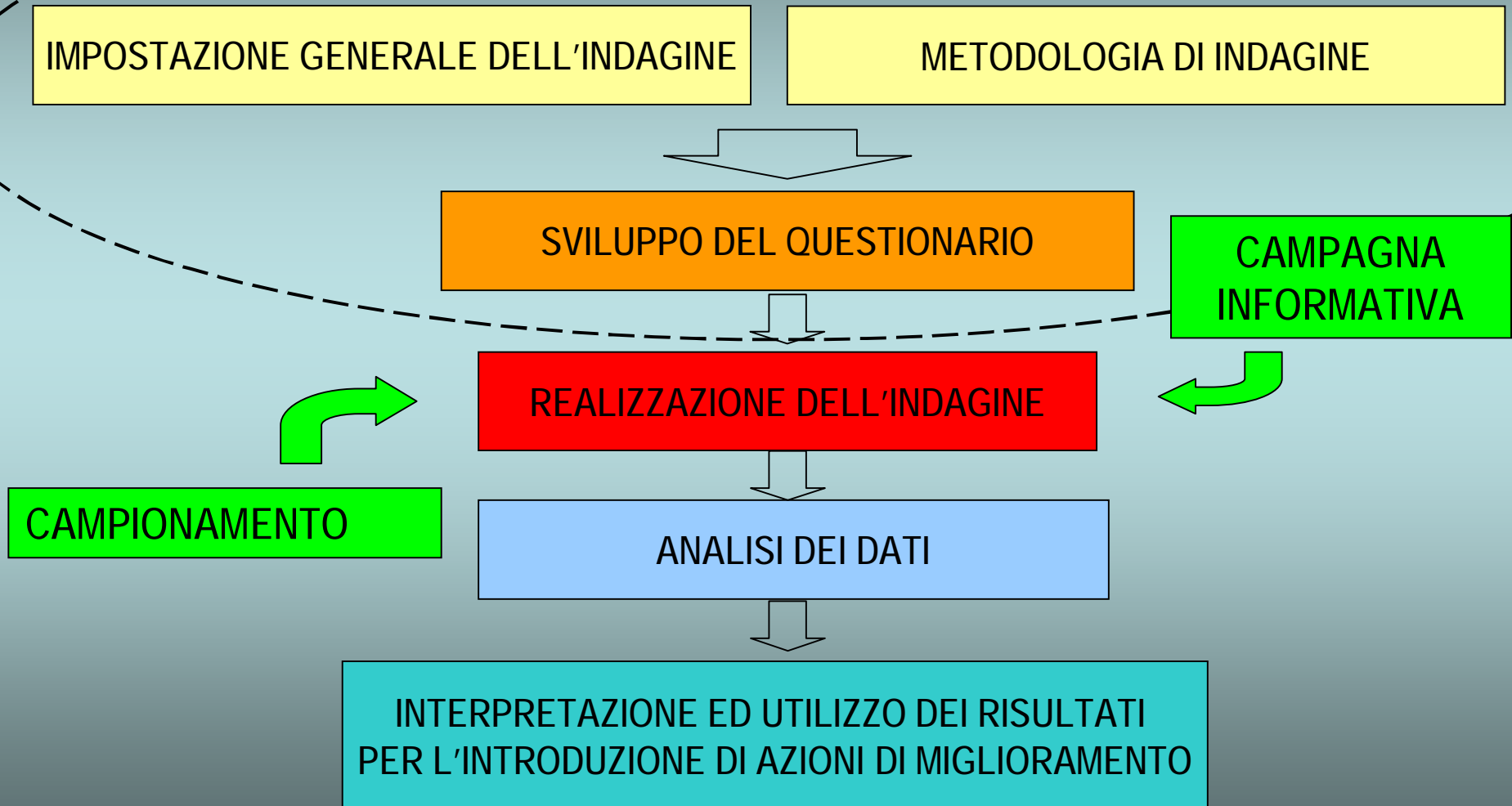


La qualità dal punto di vista del paziente

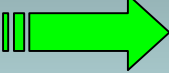
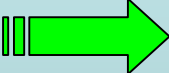
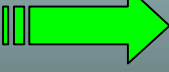
2008

METODO PICKER

Sperimentazione



Sviluppo del questionario

-  *focus group* con pazienti recentemente ricoverati nelle strutture ospedaliere regionali
-  incontro con il gruppo di lavoro relativamente alle aree tematiche di interesse su cui concentrare la rilevazione
-  testing del questionario mediante interviste faccia a faccia con pazienti

Realizzazione dell'indagine

ü Campagna informativa

ü Selezione del campione

ü Raccolta dati

REGIONE del VENETO

Agenzia 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, Adita 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
CIAIUTERA' A MIGLIORARE
IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

PER INFORMAZIONI RIVOLGERSI ALL'UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO

REGIONE del VENETO

ULSS

ASST

ASST

AZIENDA ULSS 81

Selezione del campione

Database dei ricoveri della struttura ospedaliera
(degli ultimi 3 mesi)

- ricovero ordinario
- degenza \geq 1 notte
- no psichiatria/ ostetricia
- età \geq 18 anni

Criteria di inclusione

Database dei ricoveri ELEGGIBILI

Collaborazione con
anagrafe regionale e
con anagrafi ulss

Pulizia delle liste (decessi, non raggiungibili, duplicati)

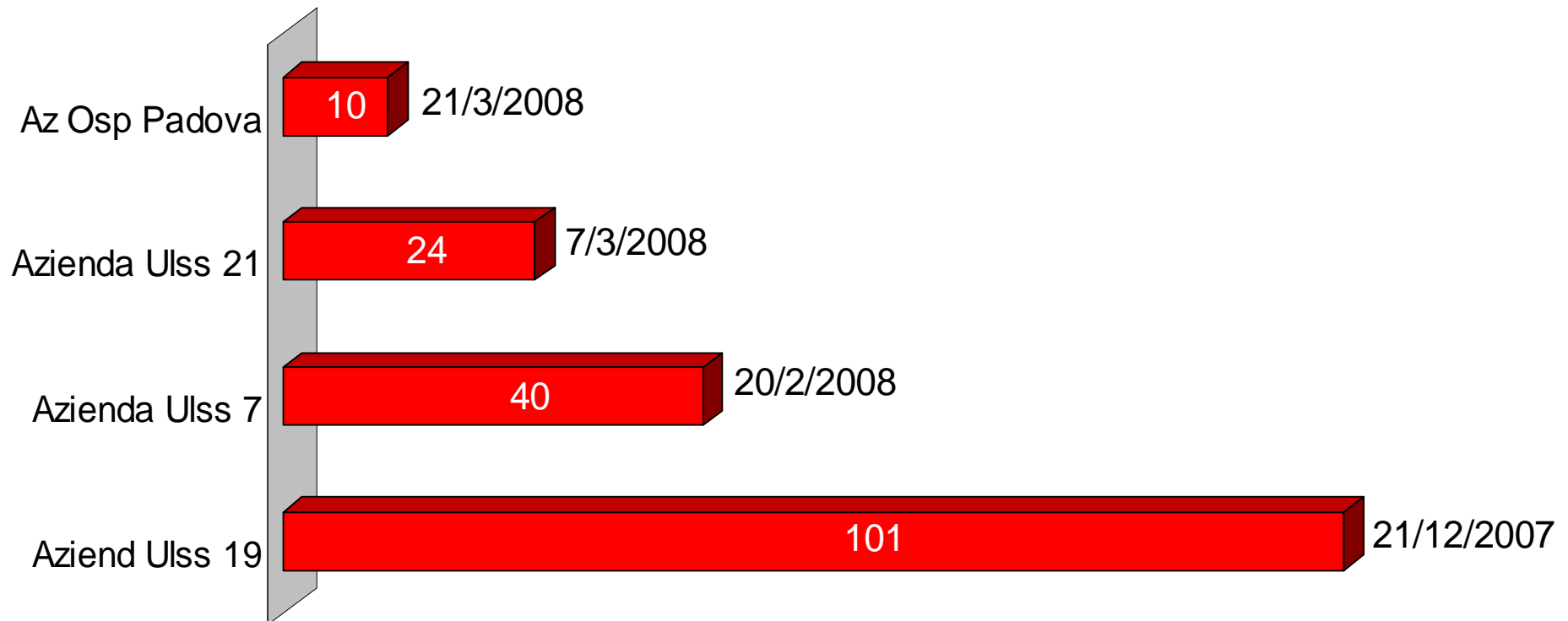
Database dei ricoveri ELEGGIBILI e CONTATTABILI

CAMPIONAMENTO "ALL'INDIETRO" A PARTIRE DALLA DATA DEL 31 MARZO 2008

Selezione del campione

Campionamento "all'indietro": periodo di campionamento a partire dal 31 -3-08

Quanti giorni è stato necessario considerare per ottenere un campione di 850 persone?



Raccolta dati



24 MAGGIO

3400

questionari inviati

2 luglio

2080

questionari inviati

20 luglio

1614

Lettere inviate

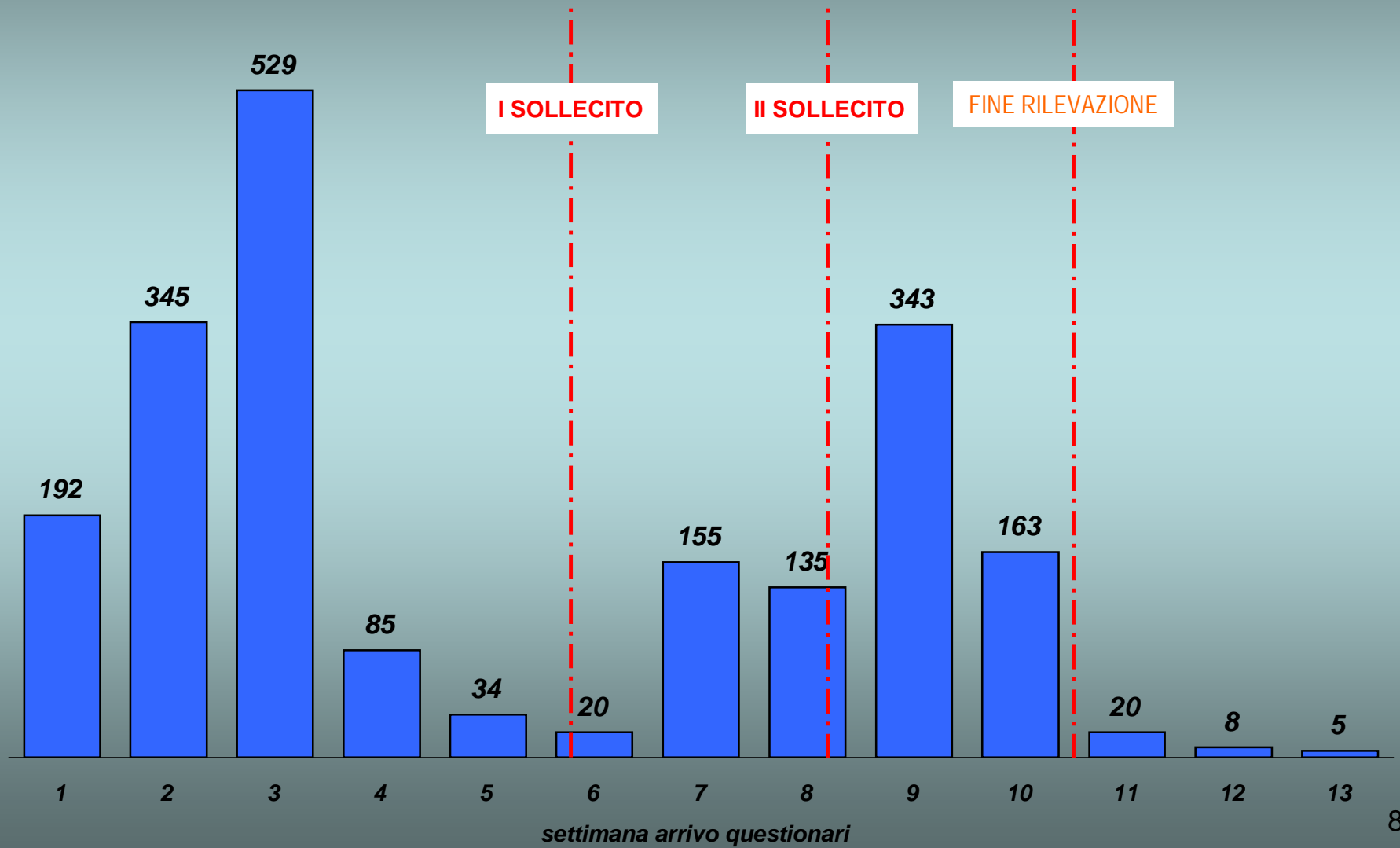
31 luglio

Chiusura

raccolta dati

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

Raccolta dati



Pulizia dati: azioni preliminari sui questionari raccolti

Non tutti i questionari compilati sono validi e non tutti i questionari validi contengono risposte valide....

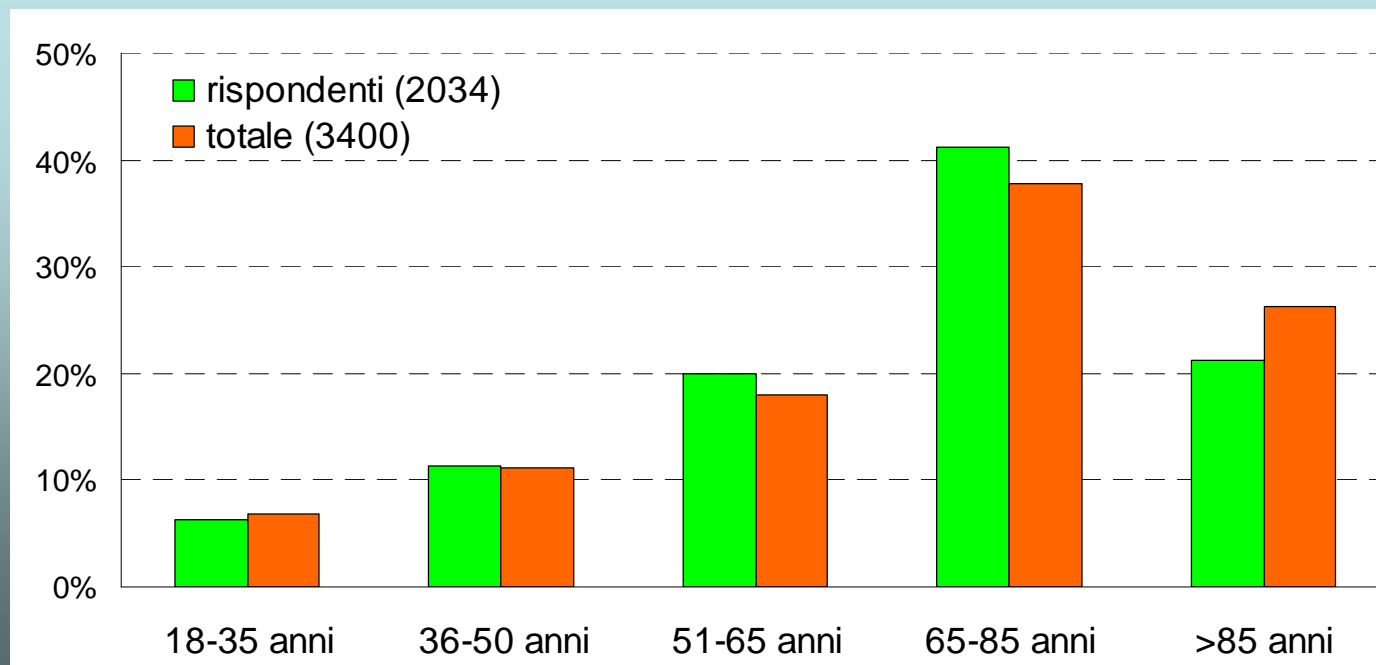
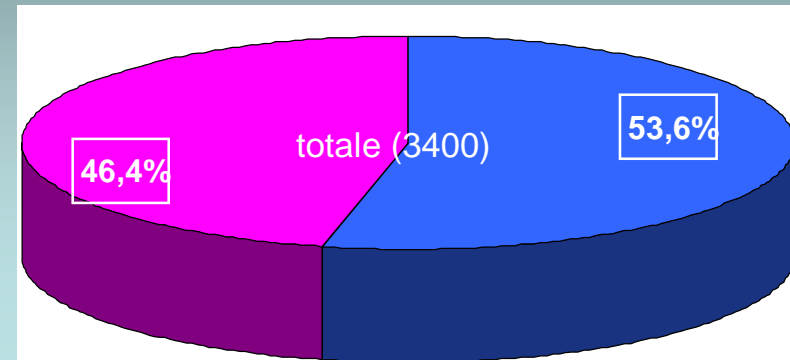
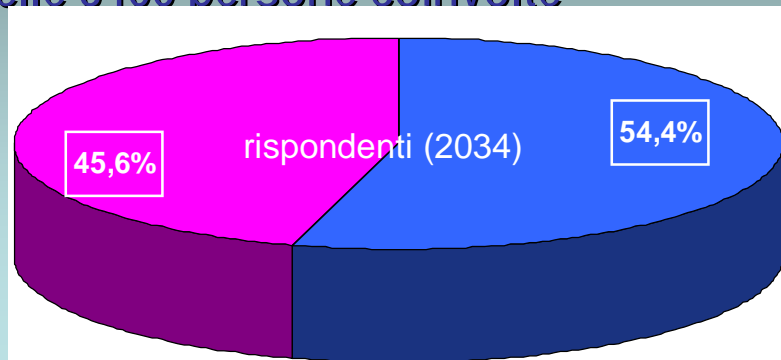
ü Un questionario è valido se contiene almeno 5 risposte valide (Picker Institute)

ü Un questionario è valido se compilato dalla persona a cui il questionario era indirizzato, eventualmente aiutata da familiari, ma non se è compilato da qualcun altro per conto della persona

ü Le risposte al questionario sono valide se sono chiare (non risposte doppie) e se sono coerenti (controllo sui "percorsi" previsti dal questionario e sulla coerenza tra risposte fornite e informazioni socio demografiche già possedute)

Analisi dati: azioni preliminari sui questionari raccolti

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



Sperimentazione indagine telefonica



Stessi criteri di inclusione
Questionario ridotto
Interviste svolte da società specializzata

VANTAGGI

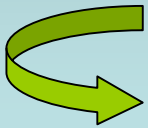
- ∅ immediatezza dei dati a disposizione
- ∅ controllo sulla struttura del questionario (a percorsi) e sulla corretta compilazione delle risposte
- ∅ velocità di realizzazione
- ∅ esito certo e definitivo per ogni persona contattata

SVANTAGGI

- ∅ difficoltà di contatto (numeri errati persone non reperibili)
- ∅ "effetto intervista" (molte "prime" risposte date, per minor tempo/possibilità/volontà di riflettere)
- ∅ difficoltà a proporre un questionario articolato via telefono (numero di risposte mancanti crescente con il numero di domande, e maggiore rispetto al numero di risposte mancanti nell'indagine postale)
- ∅ esito dell'indagine dipendente da chi realizza le interviste in termini di tempi, modi, criteri di contatto
- ∅ risposte più positive

Lezioni significative

ü si conferma l'opportunità del contatto con il paziente FUORI dall'ambiente ospedaliero e una volta che l'esperienza ospedaliera è CONCLUSA



ü Fondamentale fornire garanzia di TERZIETA' dell'Ente che coordina e gestisce l'indagine e analizza i dati (Arss)

ü Valutazione più positiva sull'utilizzo della metodologia postale rispetto a quella telefonica

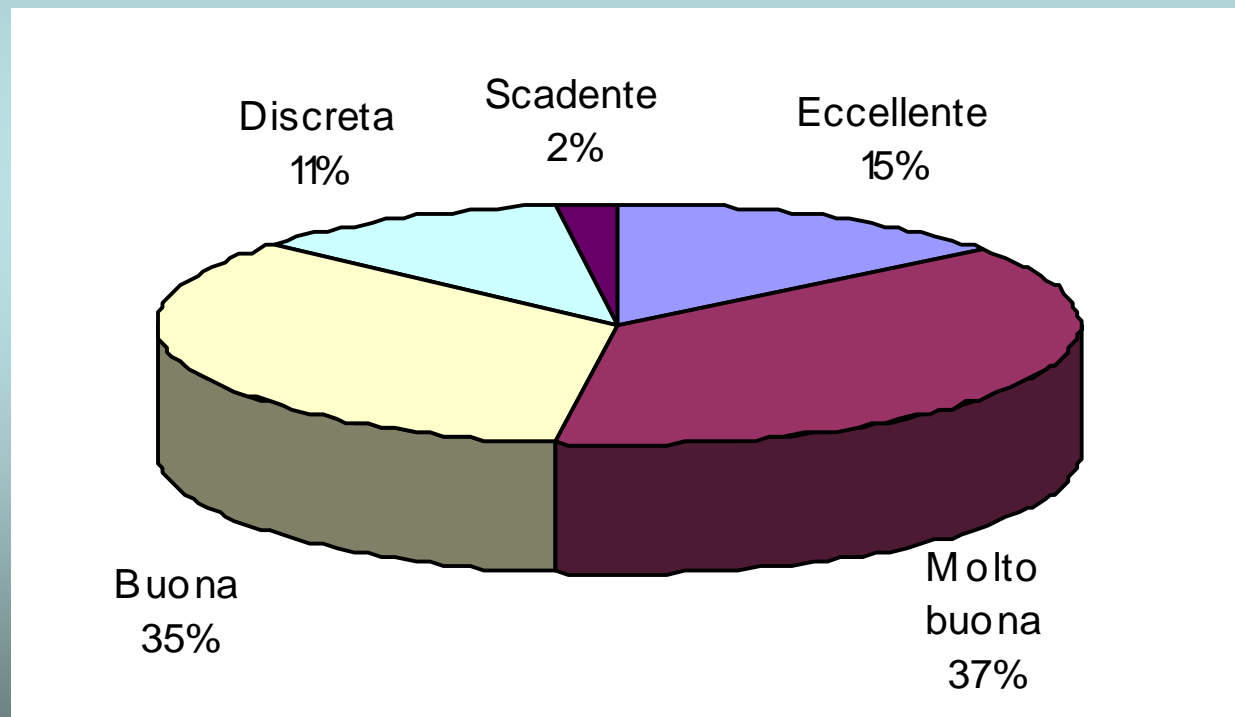
ADESIONE ALL'INDAGINE

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

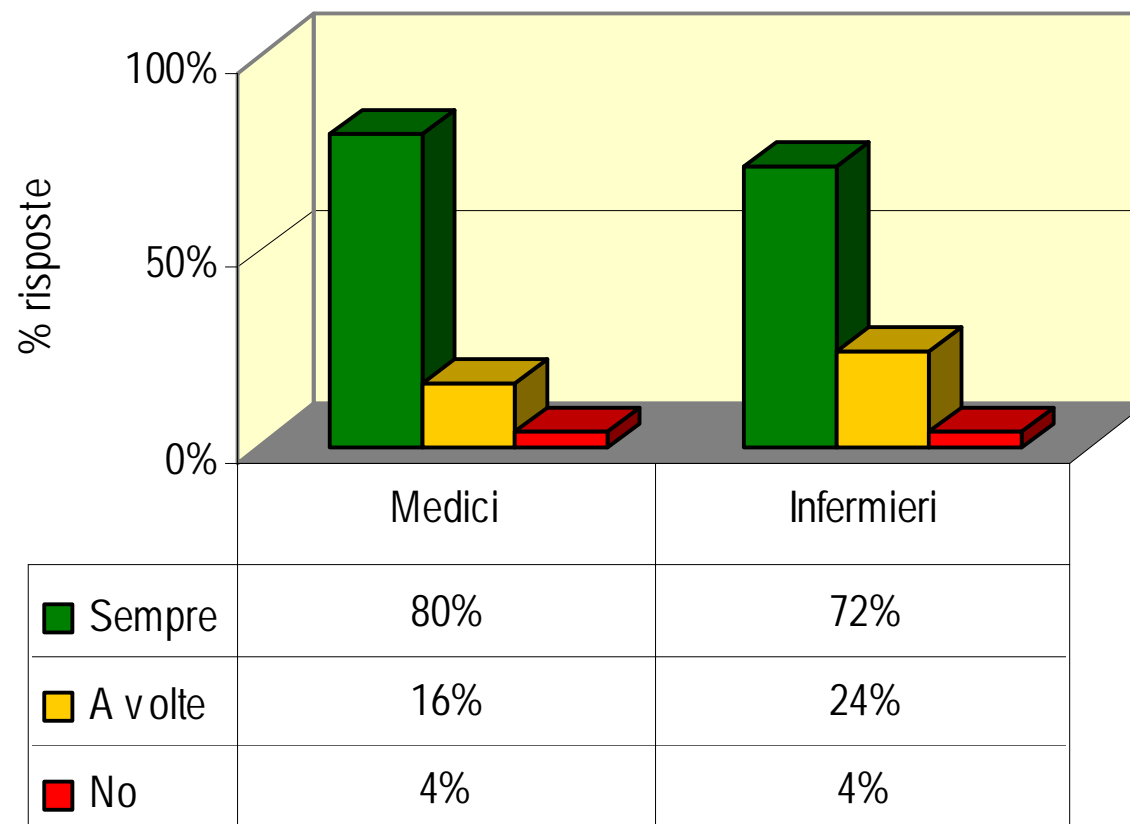
Giudizio complessivo sull'assistenza ricevuta



PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Quadro generale

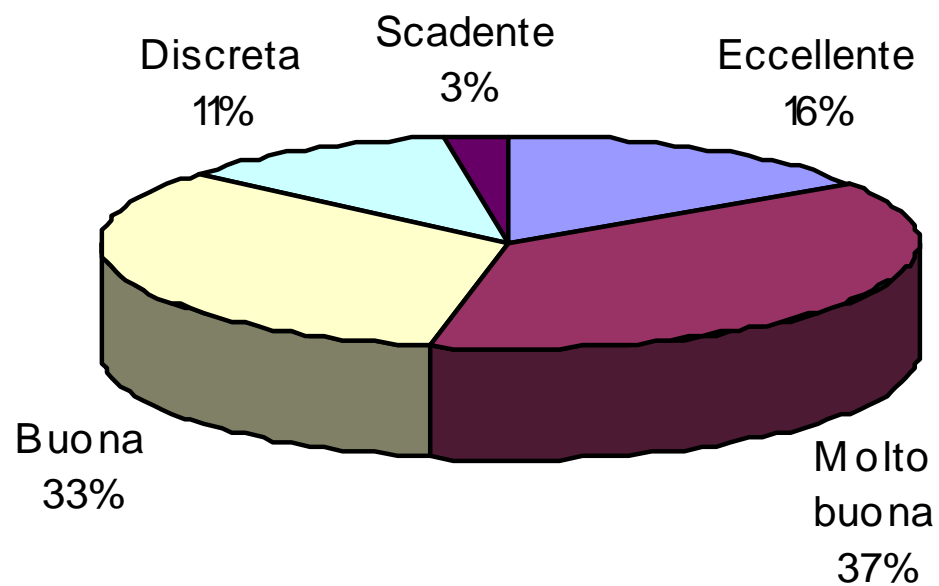
Fiducia negli operatori



PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi – Quadro generale

Collaborazione fra medici e infermieri



Risultati dell'indagine sperimentale
sui pazienti dimessi dagli ospedali della

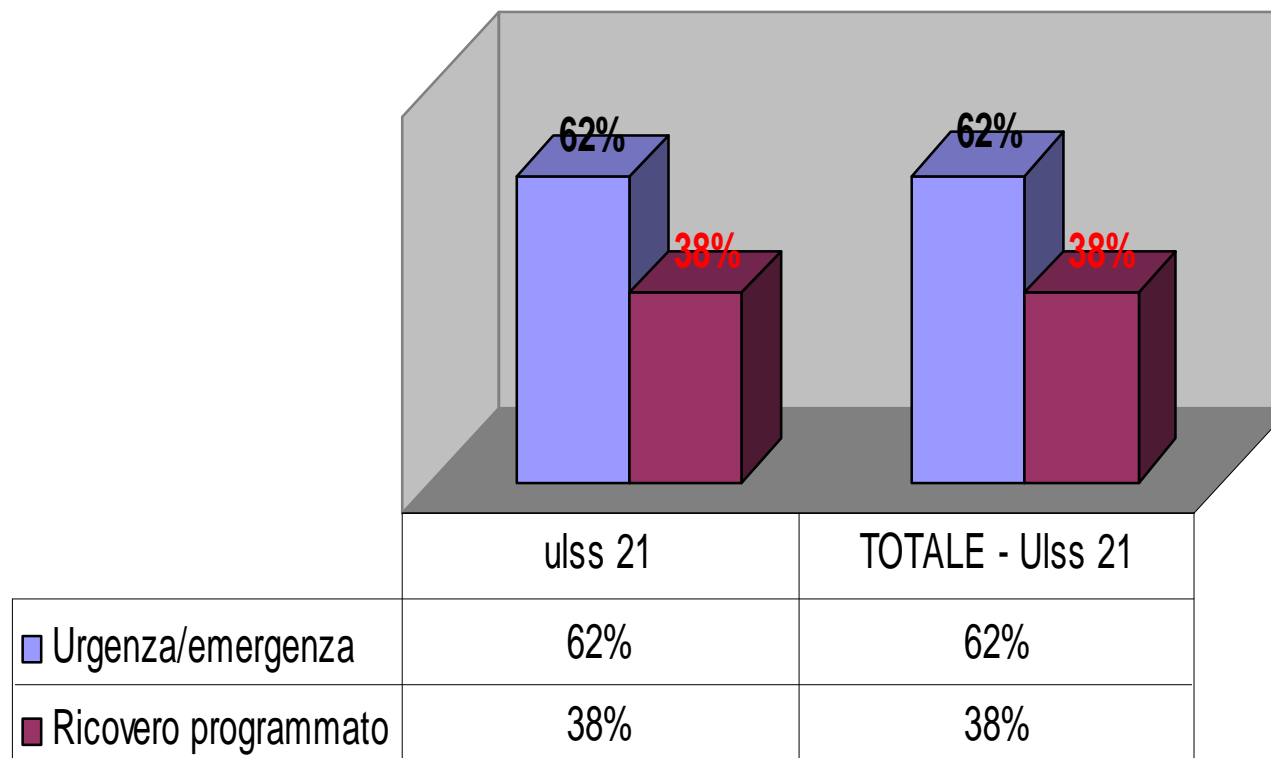


rapportati
ai risultati totali delle altre tre Aziende sanitarie
partecipanti alla sperimentazione



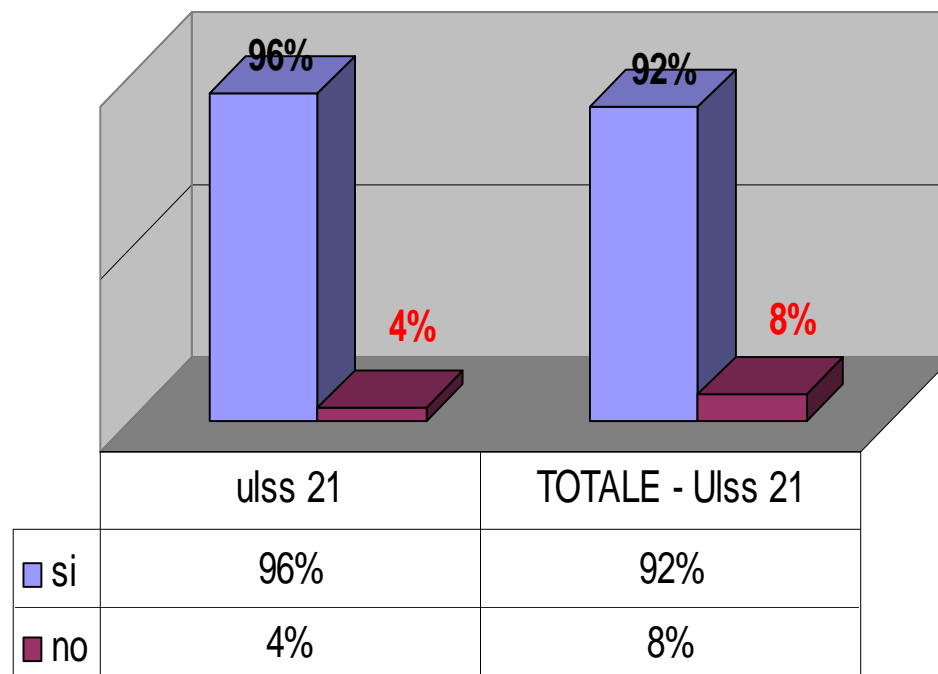
IL RICOVERO IN OSPEDALE

Il suo ultimo ricovero era stato programmato o si è trattato di un ricovero d'urgenza ?



IL PRONTO SOCCORSO

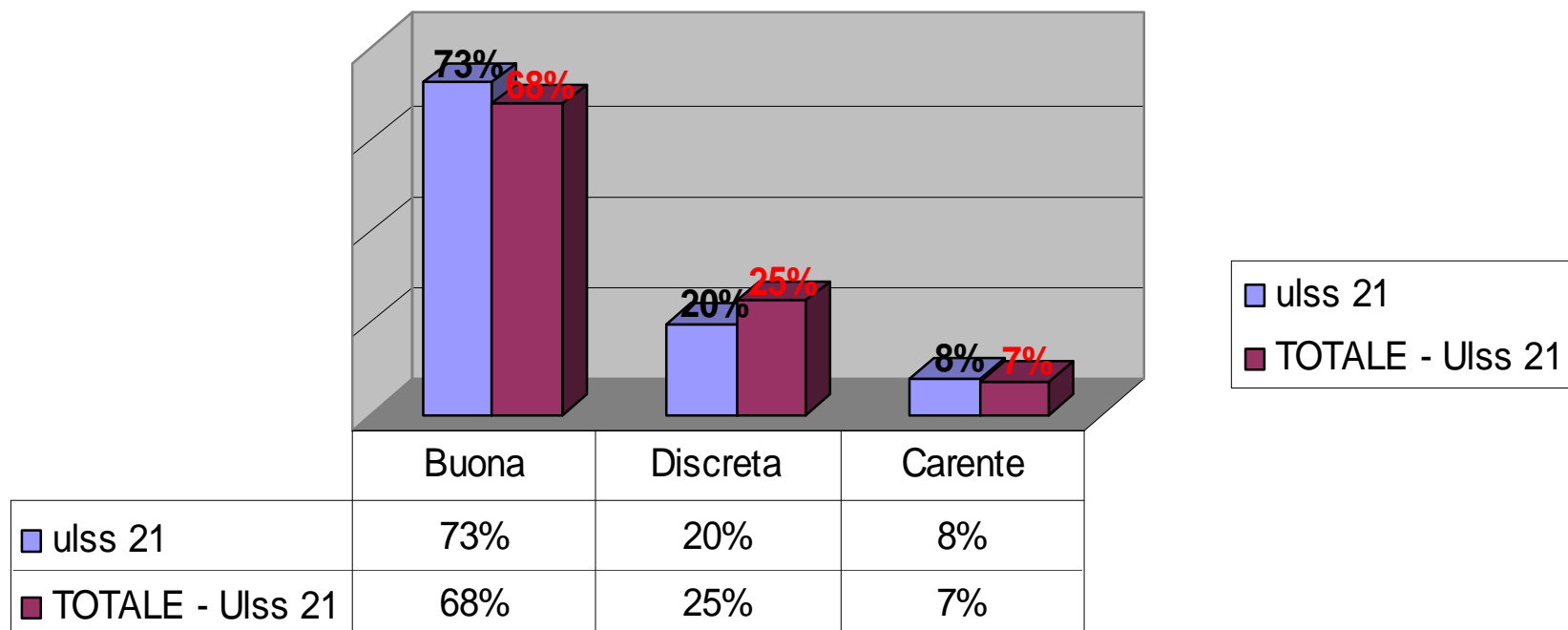
Quando è arrivato in ospedale, è andato direttamente in Pronto Soccorso ?



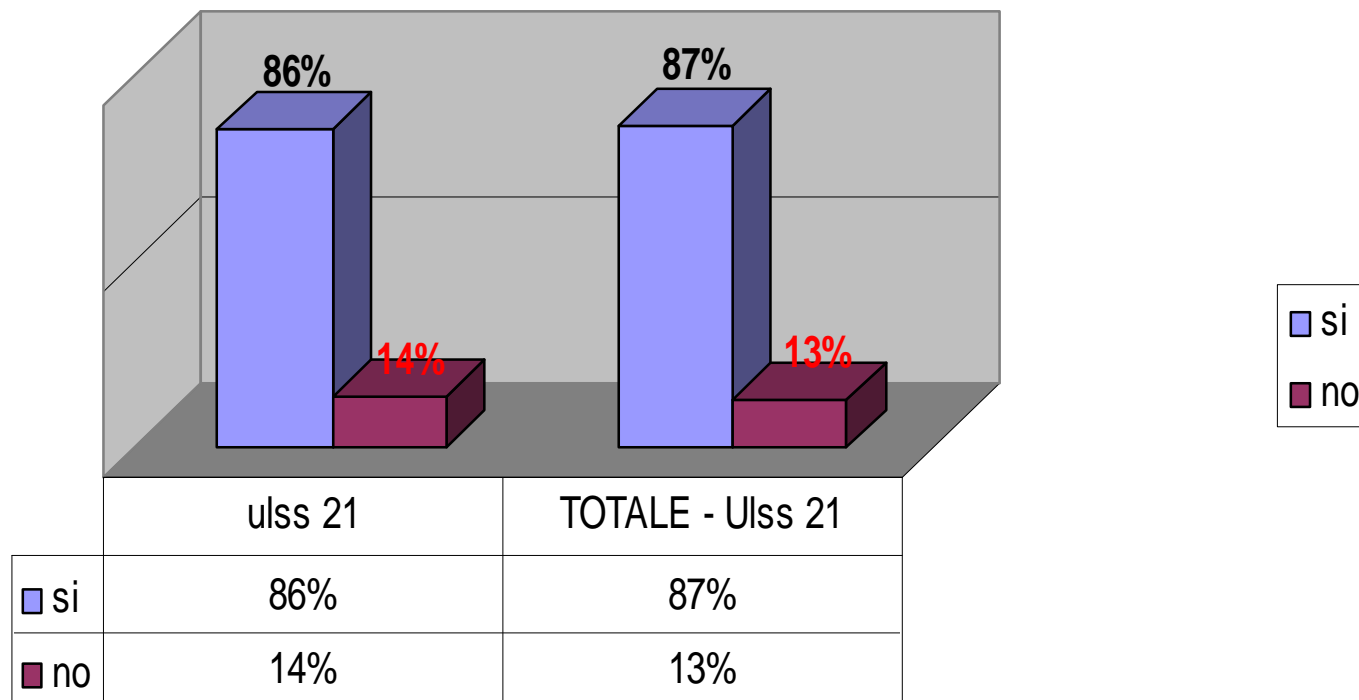
p-value 0,015 < 0,050

il valore indica una differenza statisticamente significativa se è inferiore a 0,050

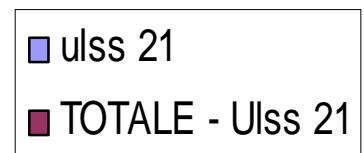
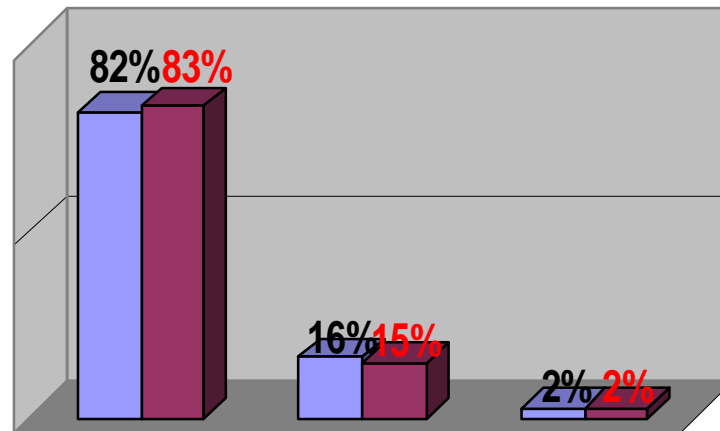
Come valuta la cortesia dell'operatore che l'ha accolta in Pronto Soccorso ?



I pazienti in Pronto Soccorso sono stati visitati seguendo un ordine che Lei giudica corretto ?

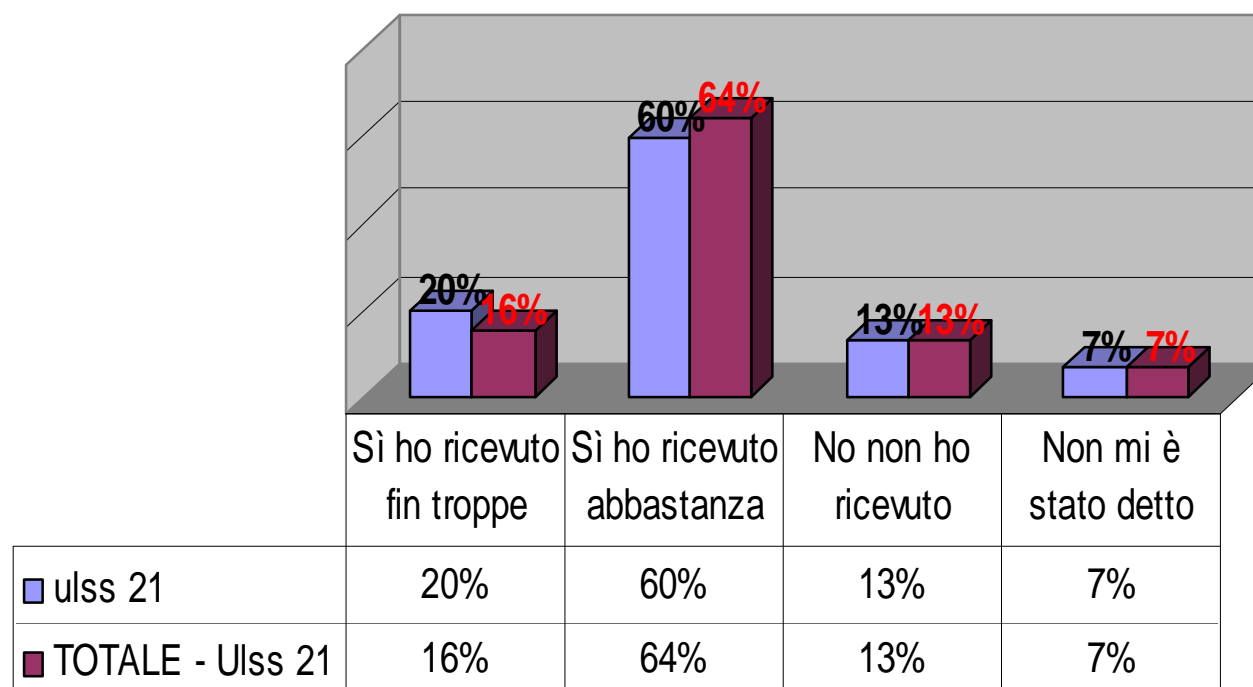


Mentre La visitavano o La sottoponevano a dei trattamenti in Pronto Soccorso è stata rispettata la sua privacy ?

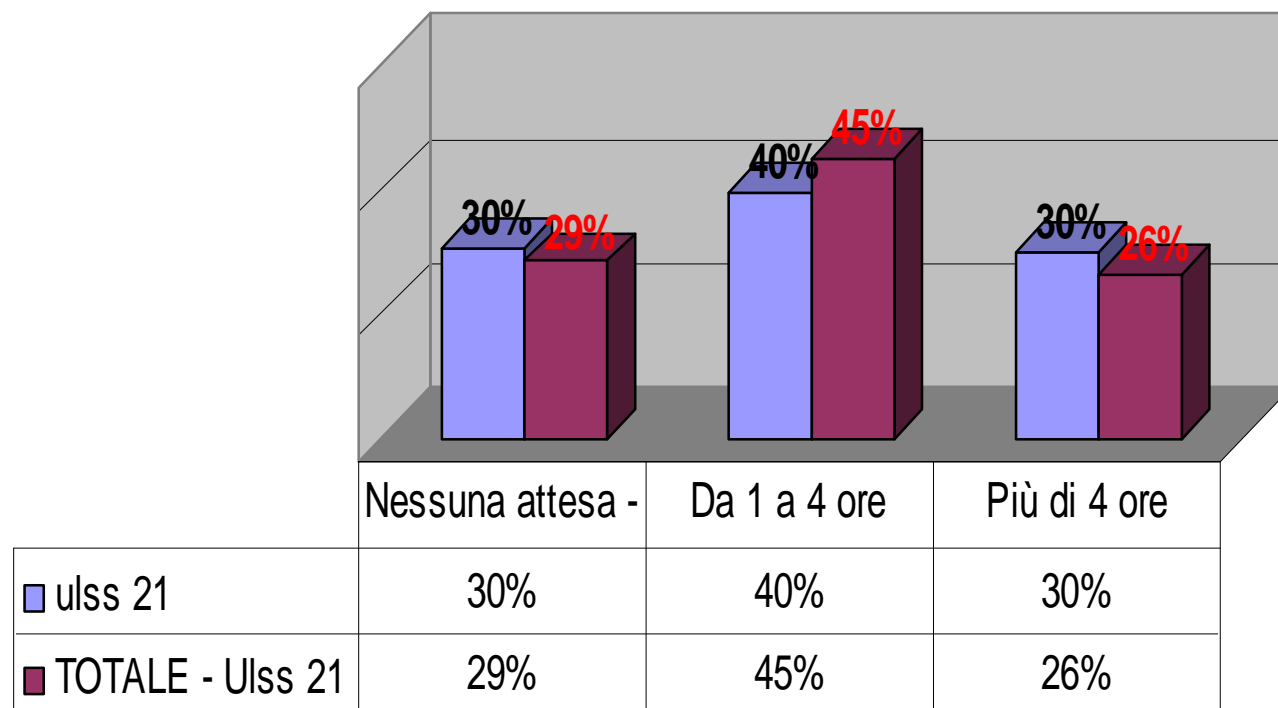


	Sì decisamente	Sì fino a un certo punto	No
■ ulss 21	82%	16%	2%
■ TOTALE - Ulss 21	83%	15%	2%

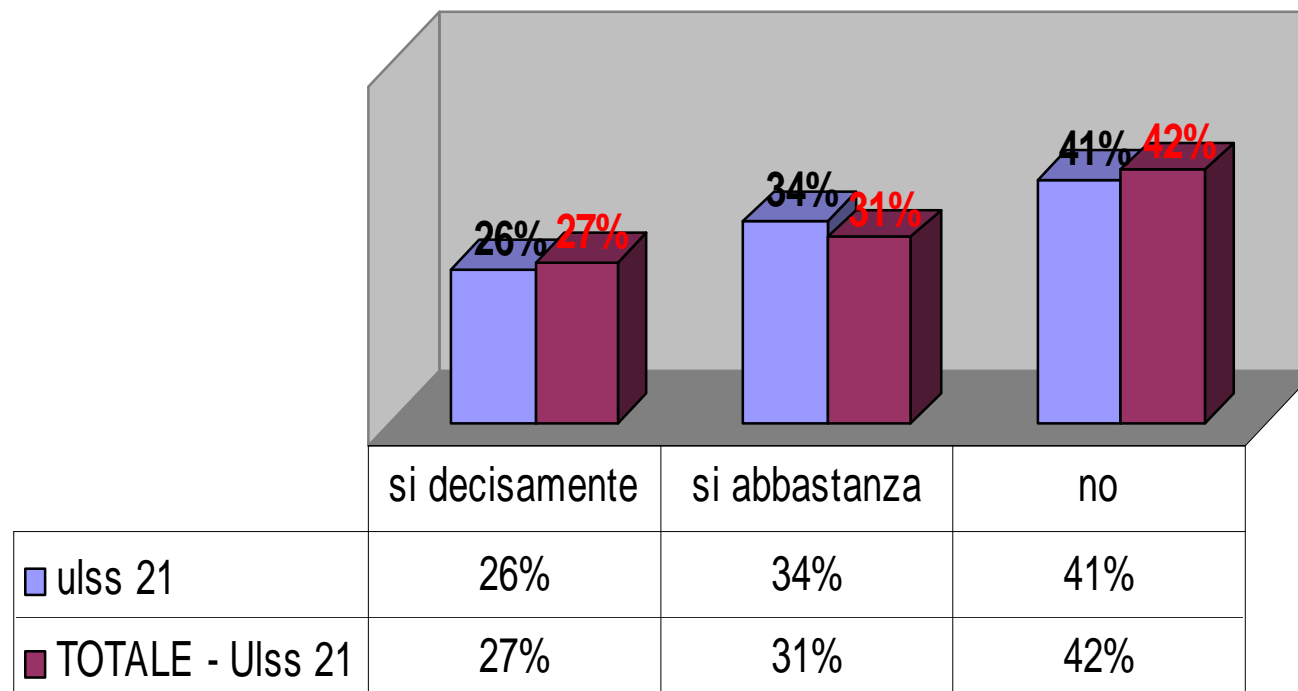
In Pronto Soccorso, ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sulle sue condizioni cliniche o sulle cure che le venivano prestate?



Dal momento in cui è arrivato in Ospedale, quanto tempo è trascorso complessivamente prima che le assegnassero un letto in reparto ?

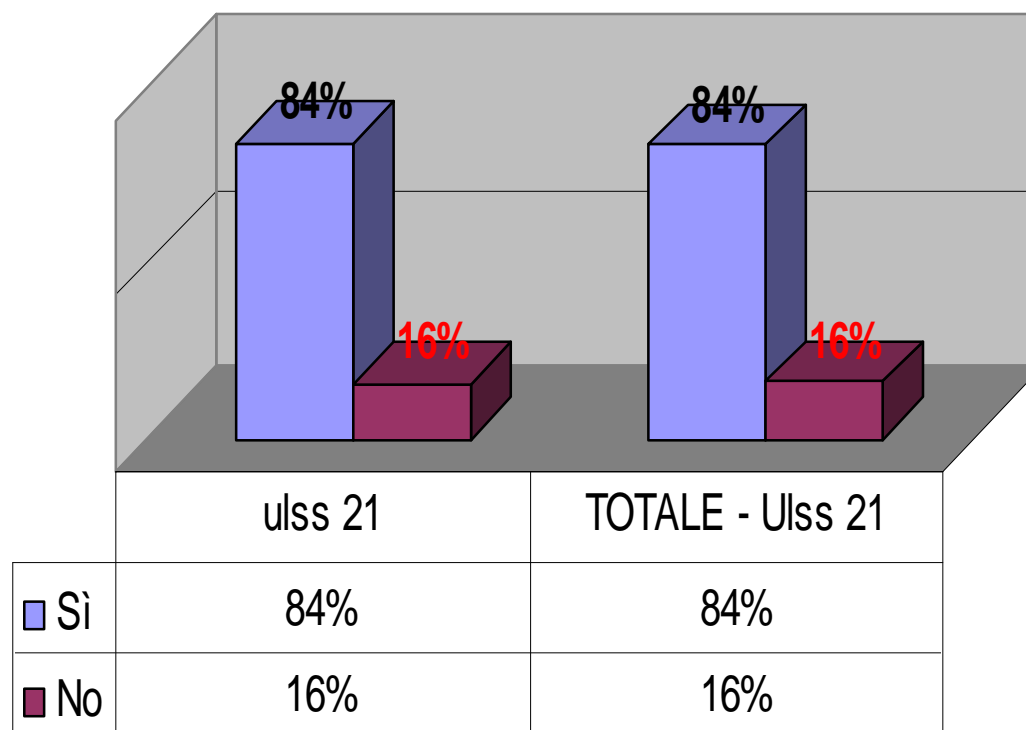


Complessivamente, Le è sembrato lungo il tempo trascorso dal suo arrivo in Pronto Soccorso al momento in cui Le hanno assegnato un letto in reparto ?

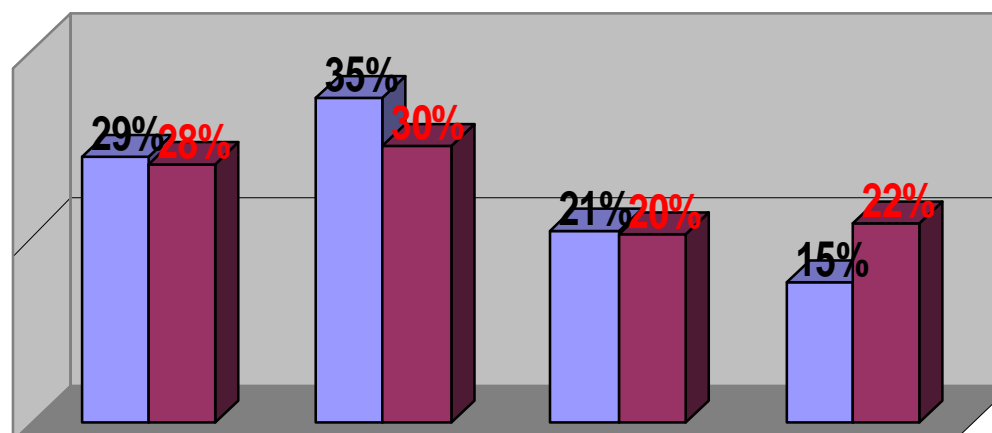


LISTA D'ATTESA O RICOVERO PROGRAMMATO

Quando Le è stato consigliato di andare da uno specialista, ha avuto la possibilità di scegliere l'ospedale o il medico per il Suo primo appuntamento/visita specialistica?

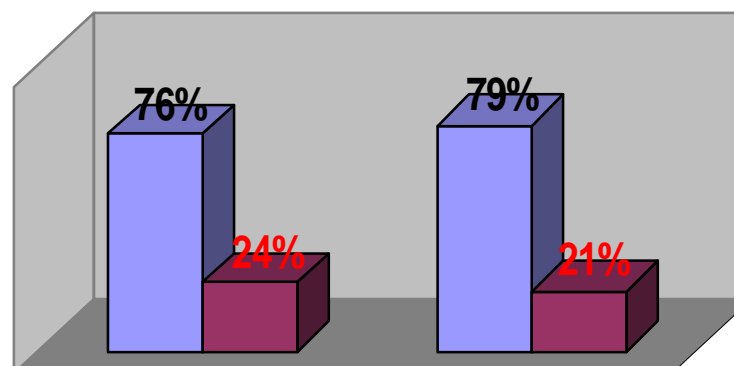


Complessivamente, da quando le è stato detto per la prima volta (dal Suo medico di base o da uno specialista) che avrebbe dovuto ricoverarsi, quanto ha atteso per il ricovero ?



■ ulss 21	29%	35%	21%	15%
■ TOTALE - Ulss 21	28%	30%	20%	22%

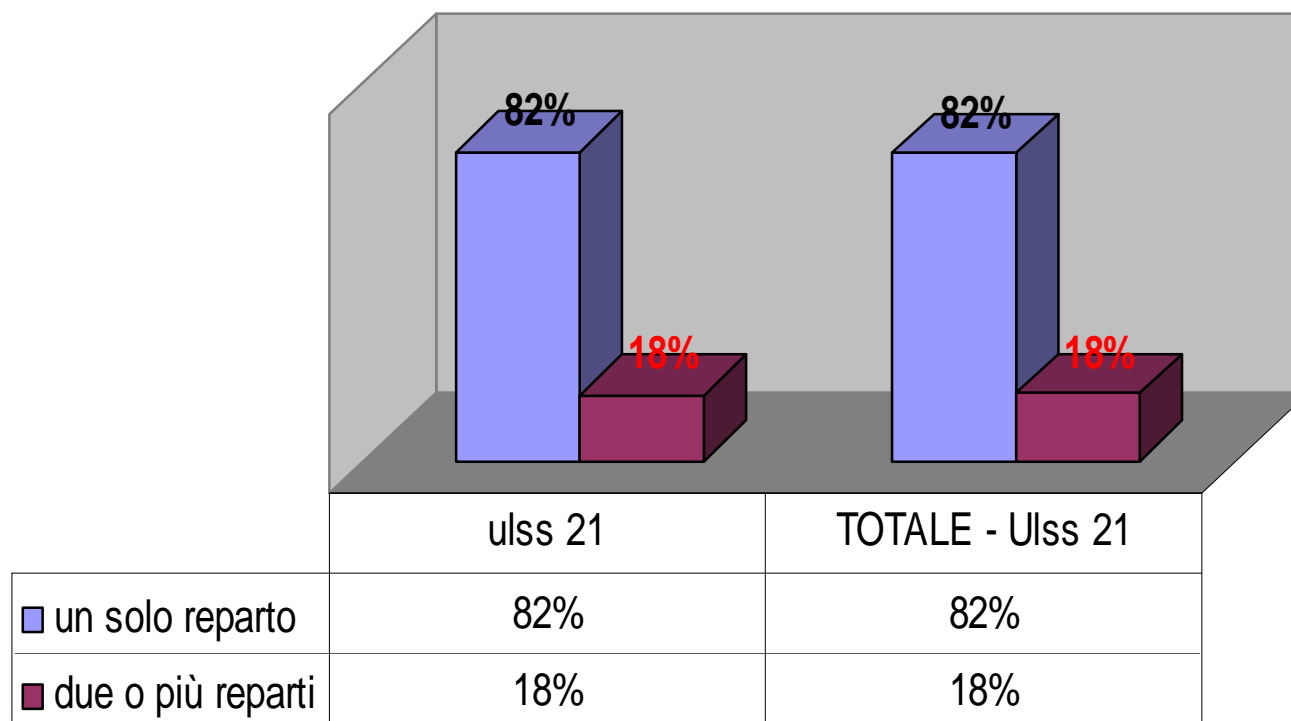
Come le è sembrato il tempo trascorso in lista di attesa prima di essere ricoverato in ospedale?



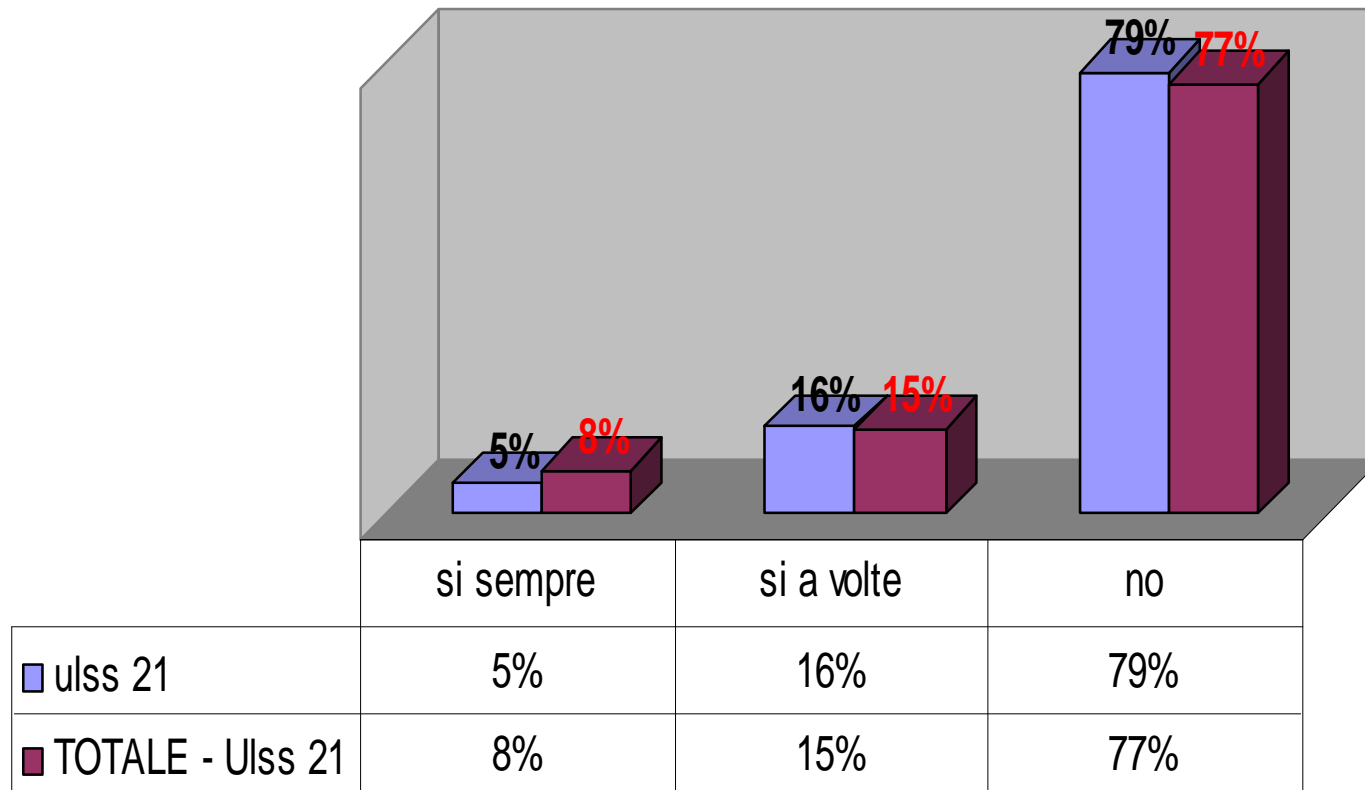
	ulss 21	TOTALE - Ulss 21
■ Penso di essere stato ricoverato nei tempi giusti	76%	79%
■ Mi avrebbero dovuto ricoverare prima	24%	21%

L'OSPEDALE E IL REPARTO

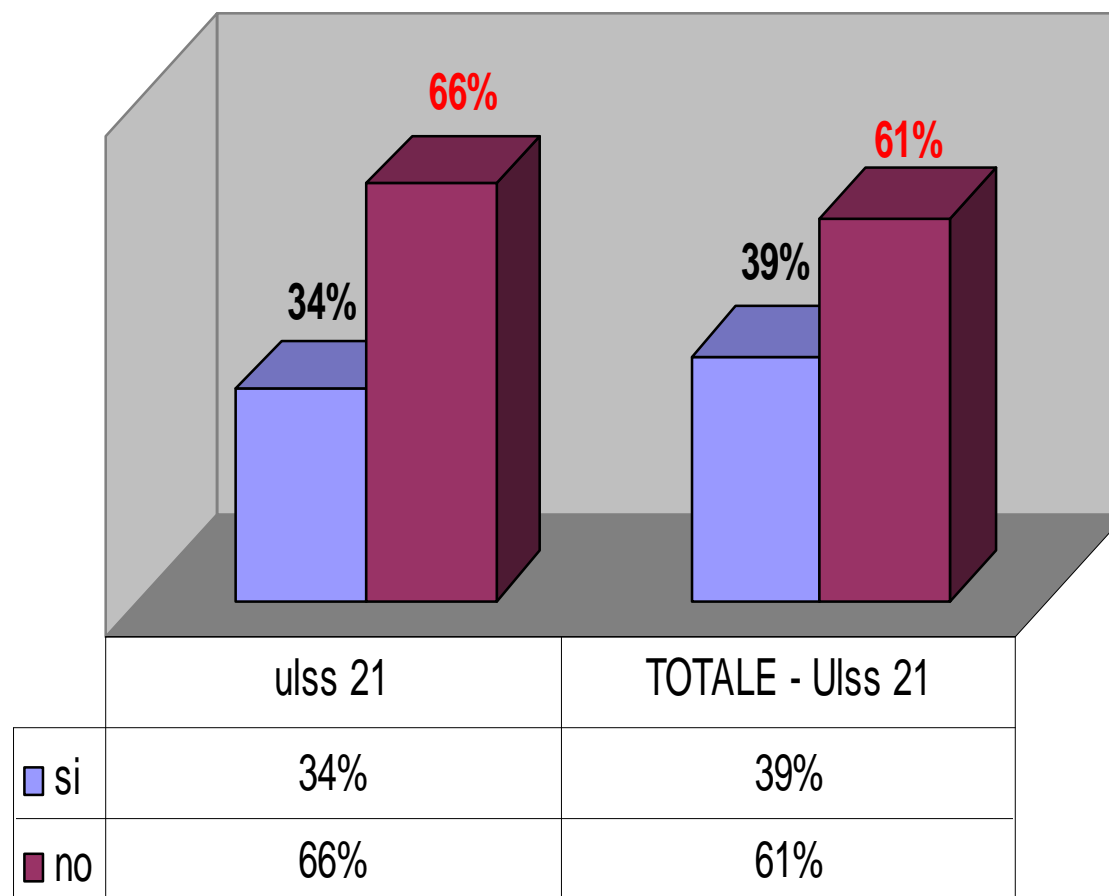
Durante la Sua permanenza in ospedale, In quanti reparti diversi è stato ricoverato ?



Ha avuto dei problemi di discontinuità di cura che a Suo parere erano dovuti al Suo trasferimento ad un altro reparto ?

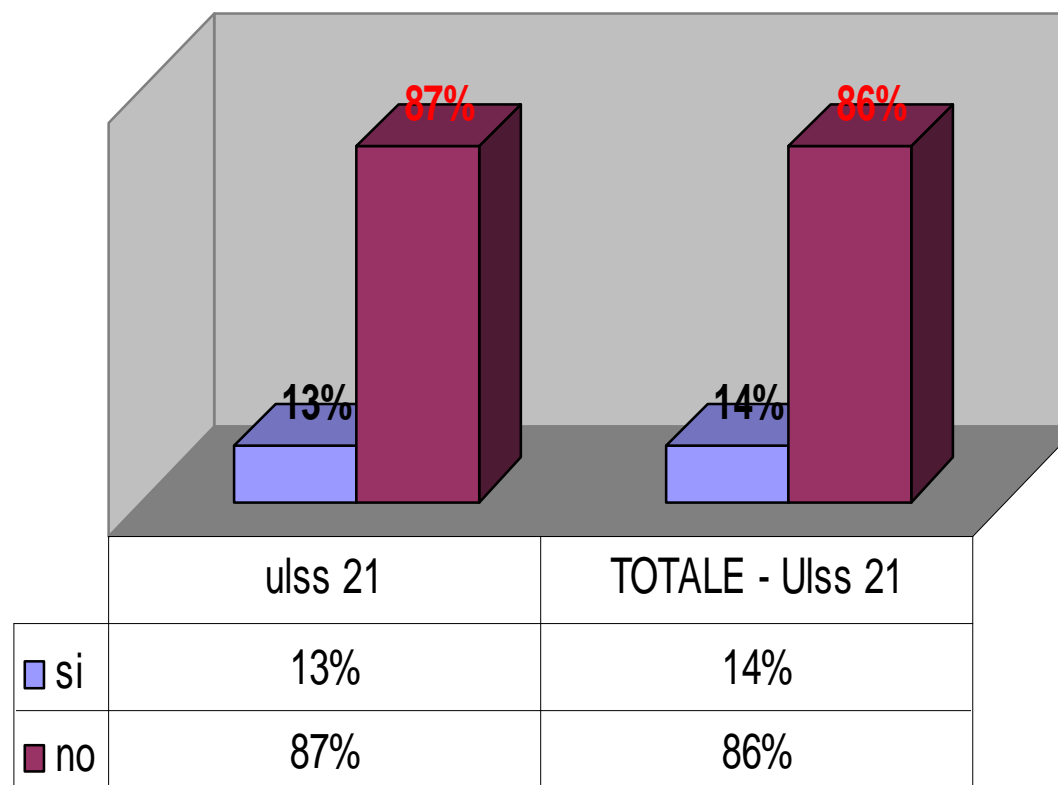


E' mai stato disturbato di notte dal rumore di altri pazienti ?

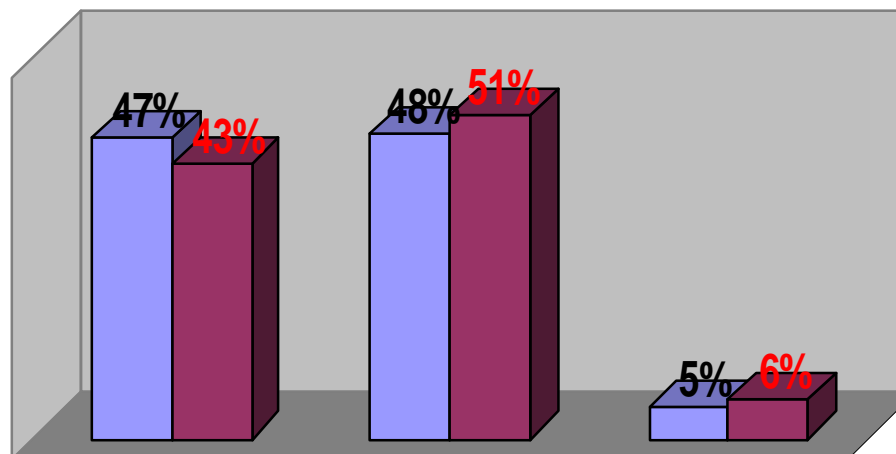


p-value 0.035

E' mai stato disturbato di notte dal rumore del personale ospedaliero ?

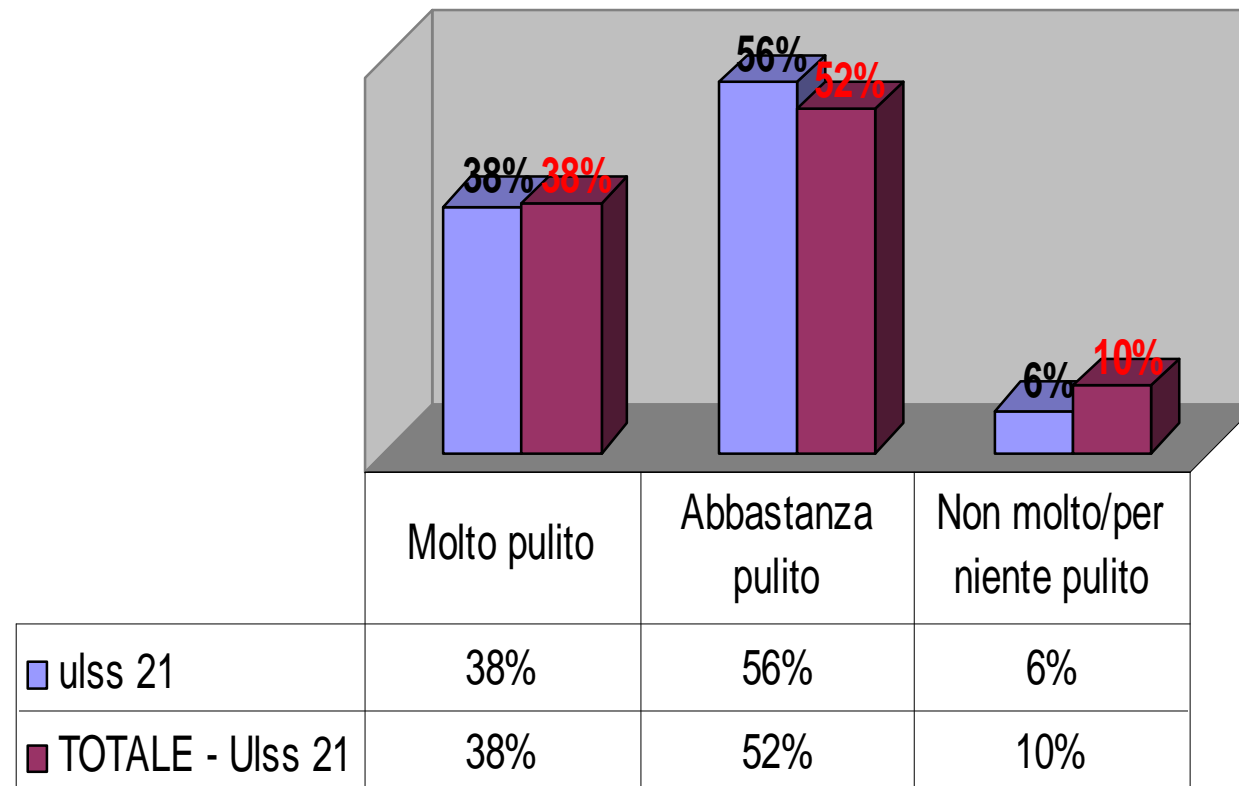


A suo parere, com'era il livello di pulizia della stanza in cui si trovava ?



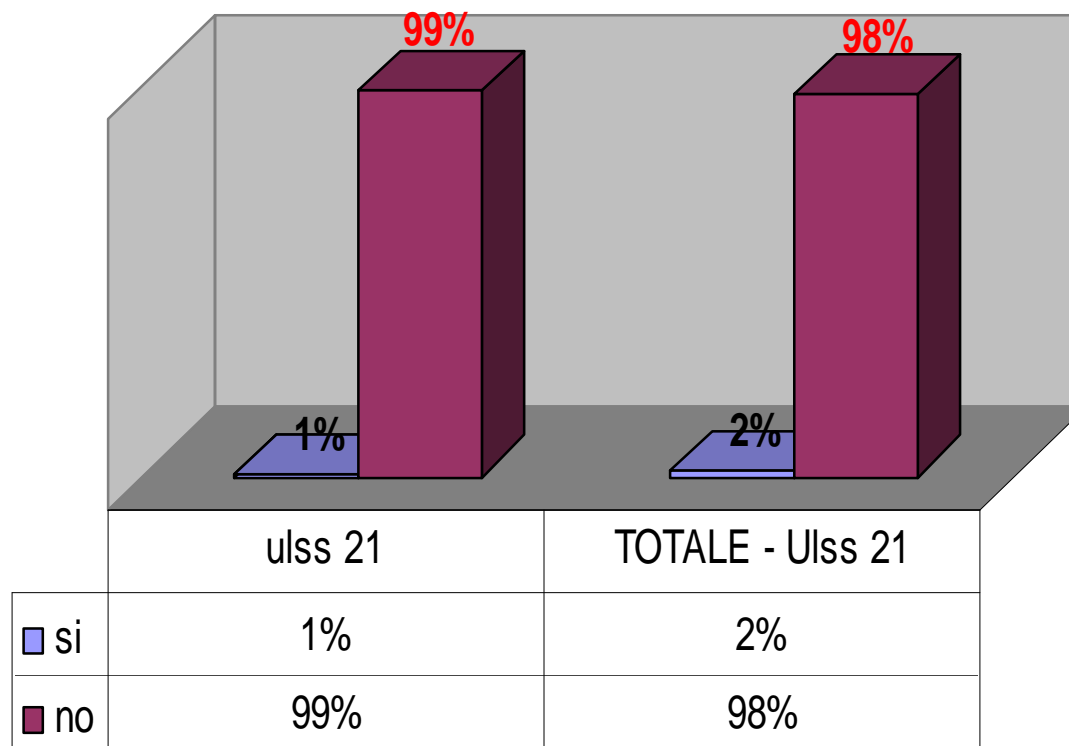
	Molto pulito	Abbastanza pulito	Non molto/per niente pulito
■ ulss 21	47%	48%	5%
■ TOTALE - Ulss 21	43%	51%	6%

Come era il livello di pulizia dei servizi igienici che Lei ha utilizzato ?

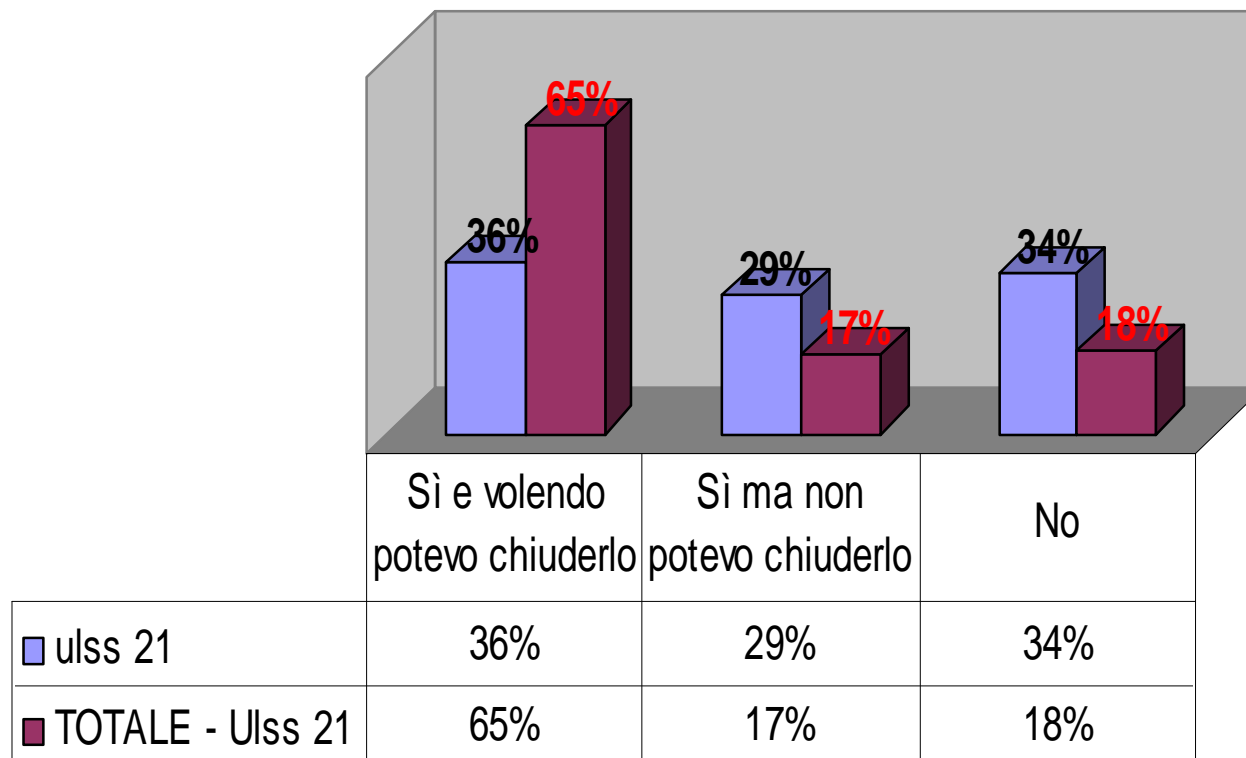


p-value 0.034

Durante la Sua permanenza in ospedale, si è sentito in qualche modo minacciato da altri pazienti o da visitatori ?

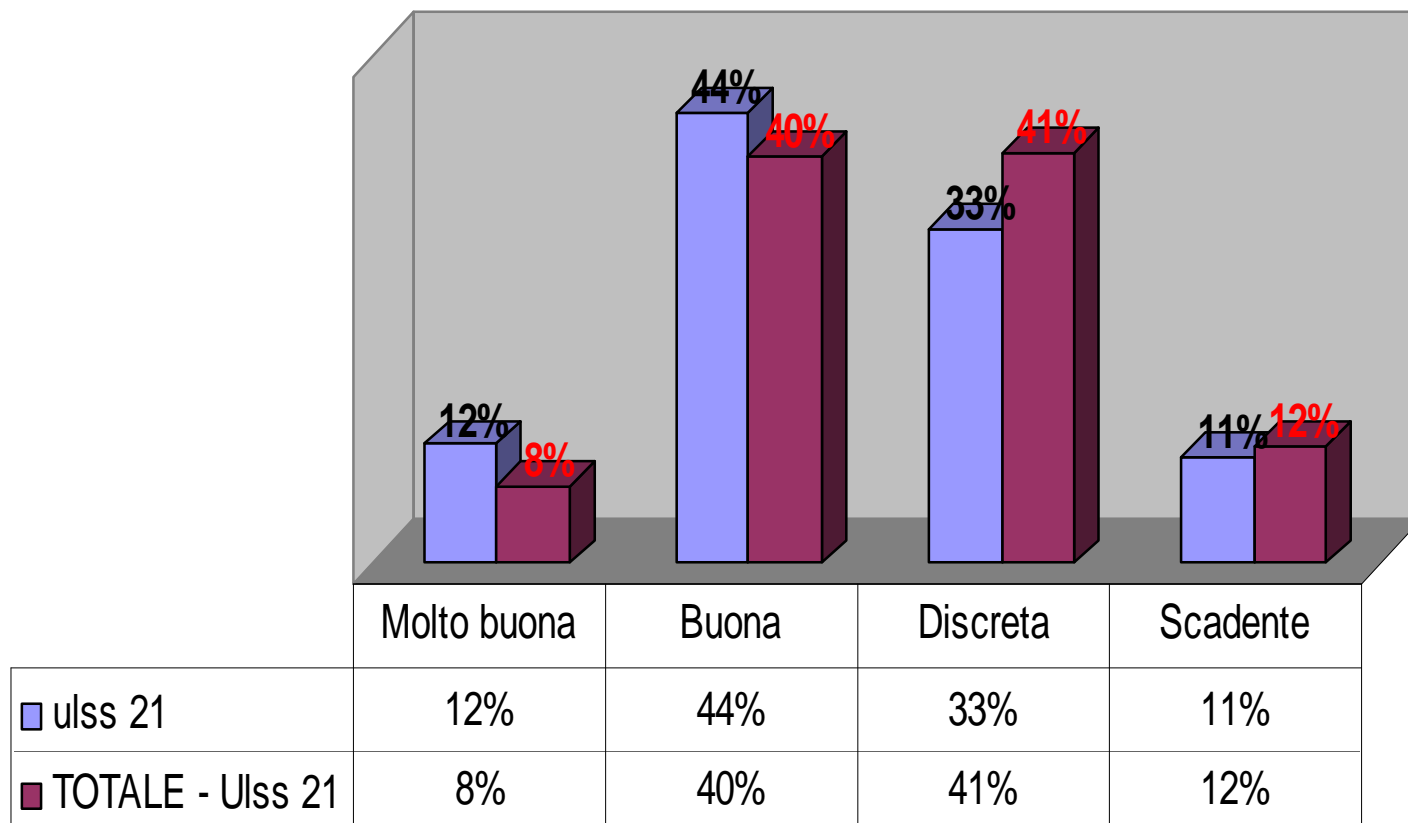


Aveva a disposizione in reparto un posto dove tenere i suoi effetti personali di valore ?



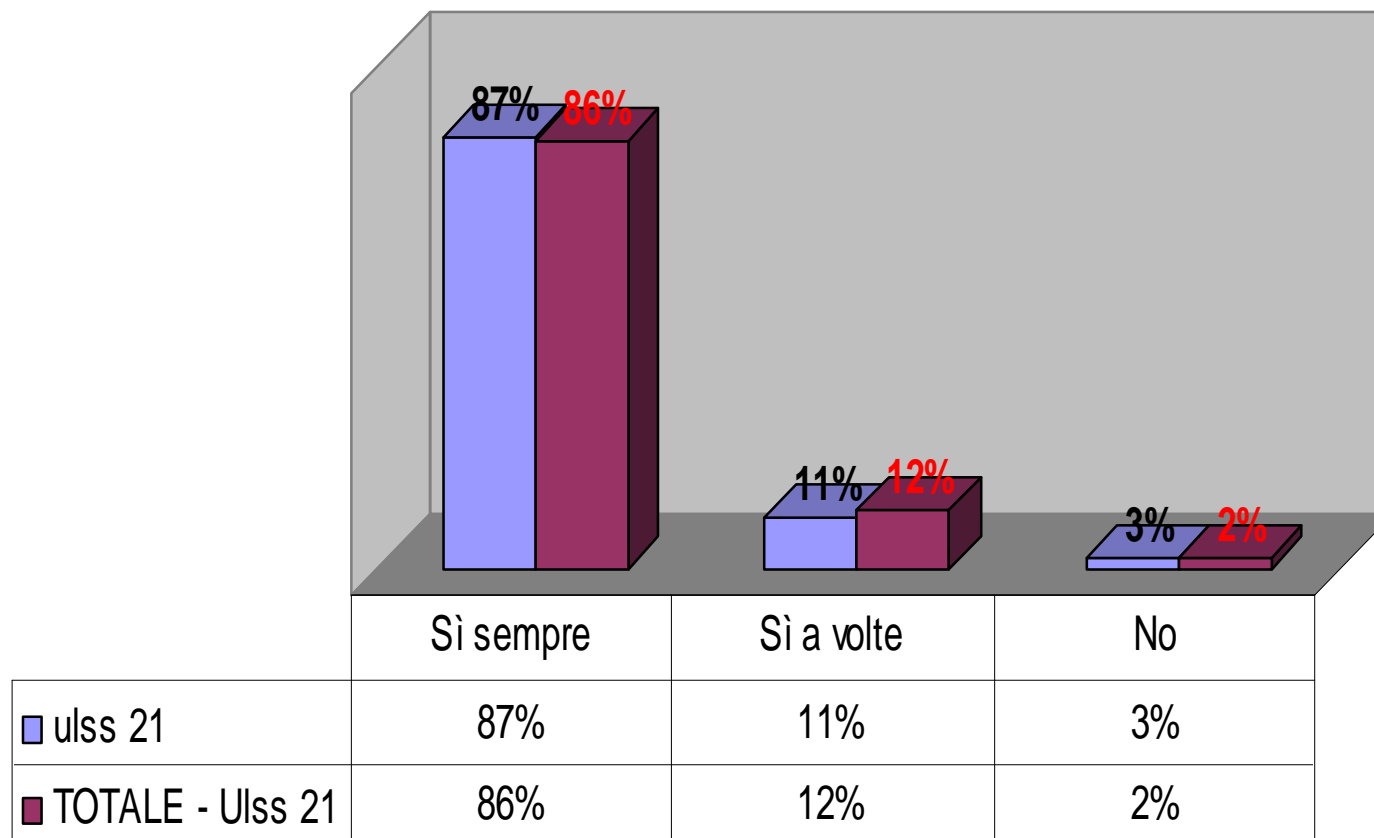
p-value 0.000

Come valuta la qualità dei pasti dell'ospedale ?

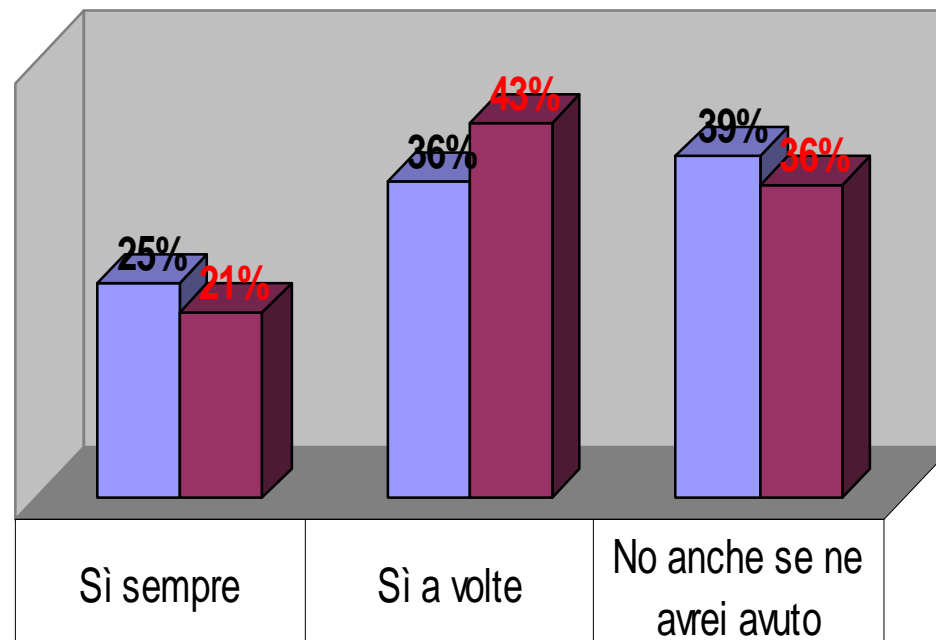


p-value 0.003

Aveva la possibilità di scegliere il menù ?



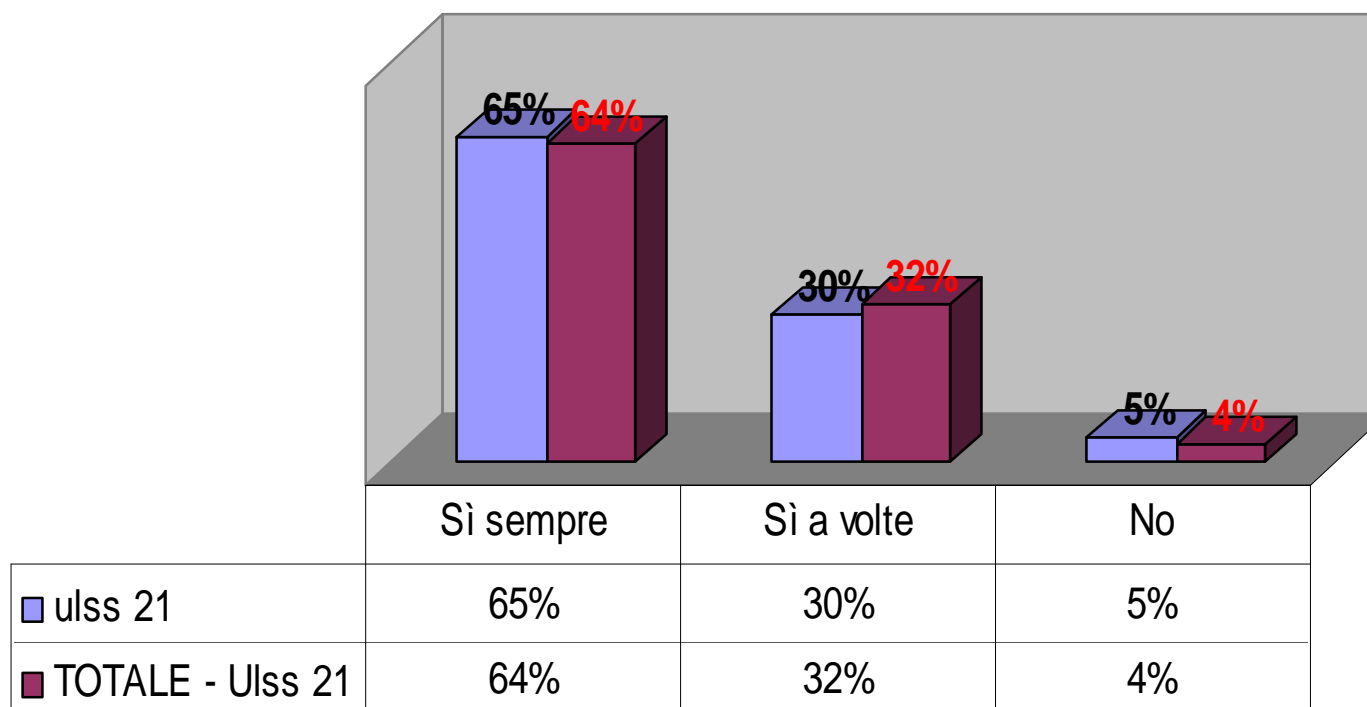
Ha ricevuto aiuto da operatori o da volontari per mangiare ?



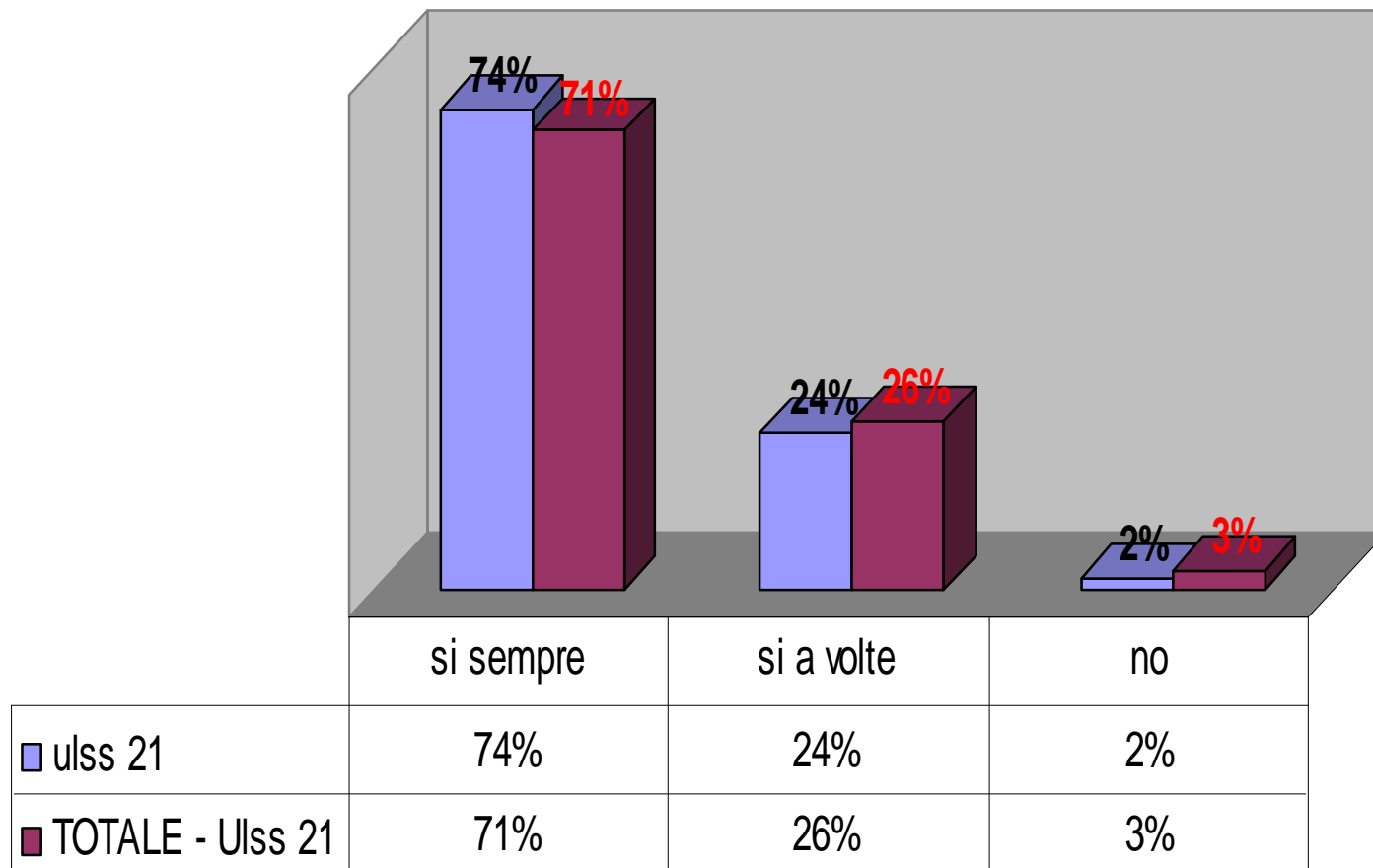
■ ulss 21	25%	36%	39%
■ TOTALE - Ulss 21	21%	43%	36%

MEDICI

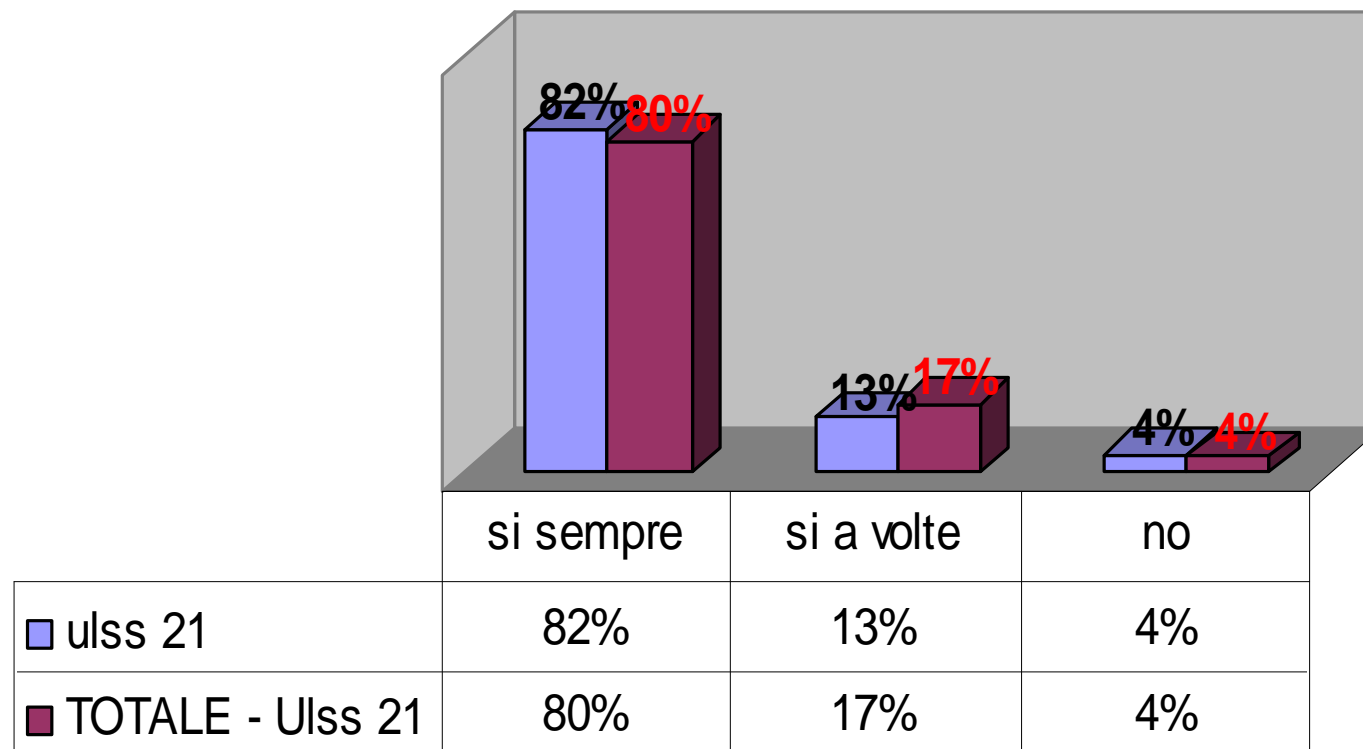
Quando aveva una domanda da fare ad un medico, ha avuto la possibilità di farla ?



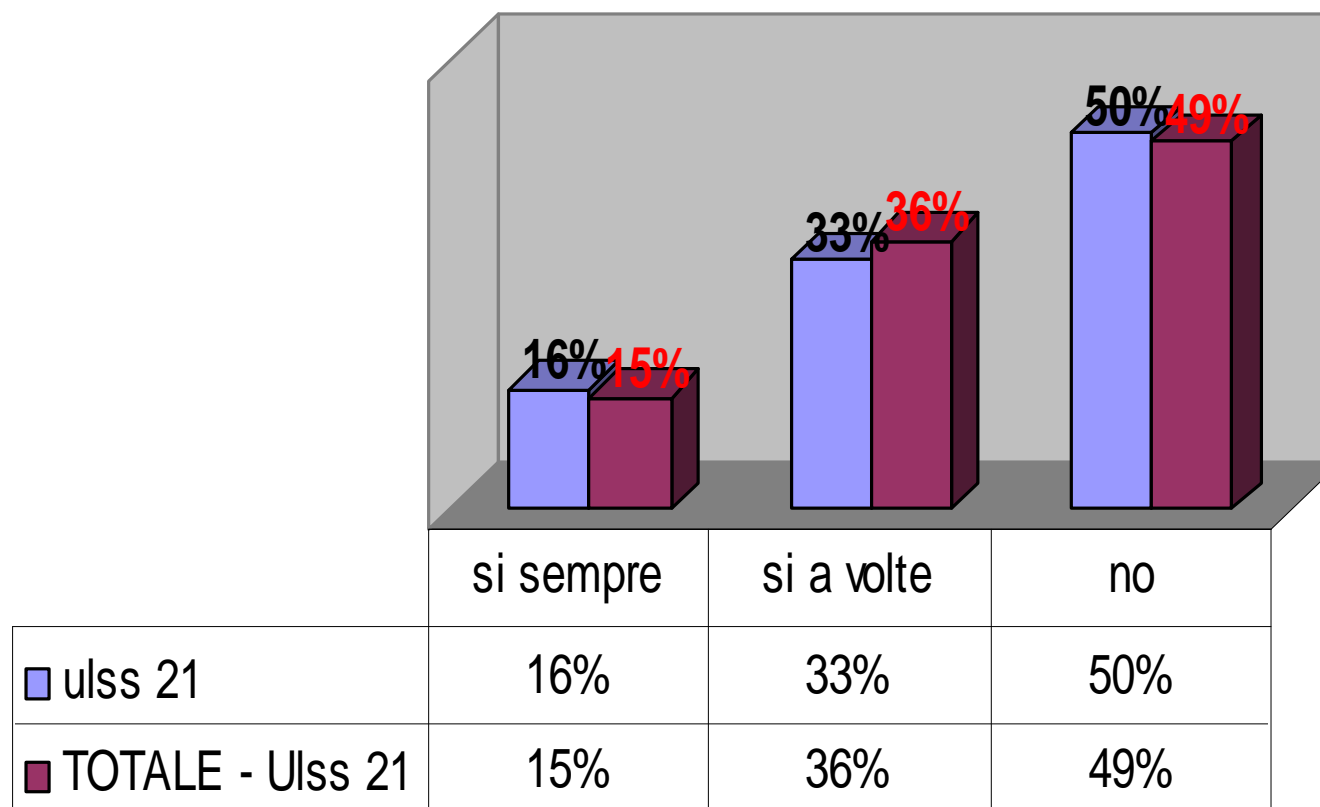
Ha ricevuto una risposta comprensibile alle sue domande ?



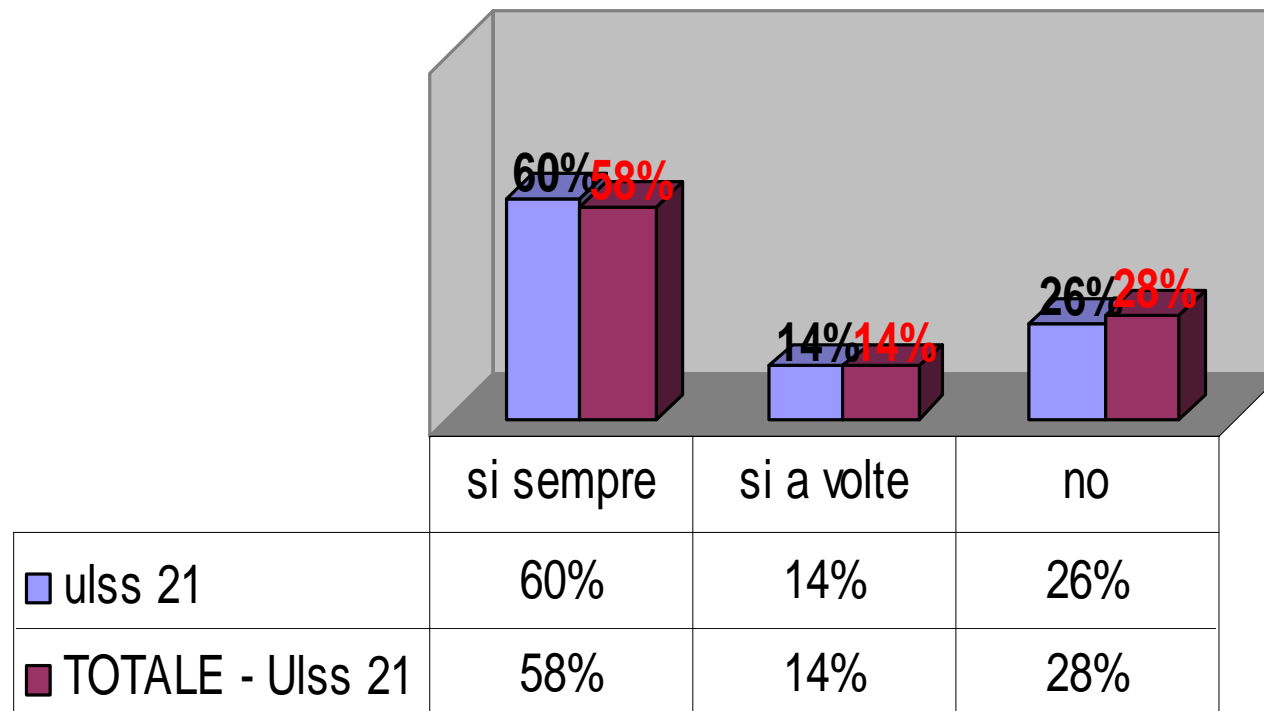
Aveva piena fiducia nei medici che la stavano curando?



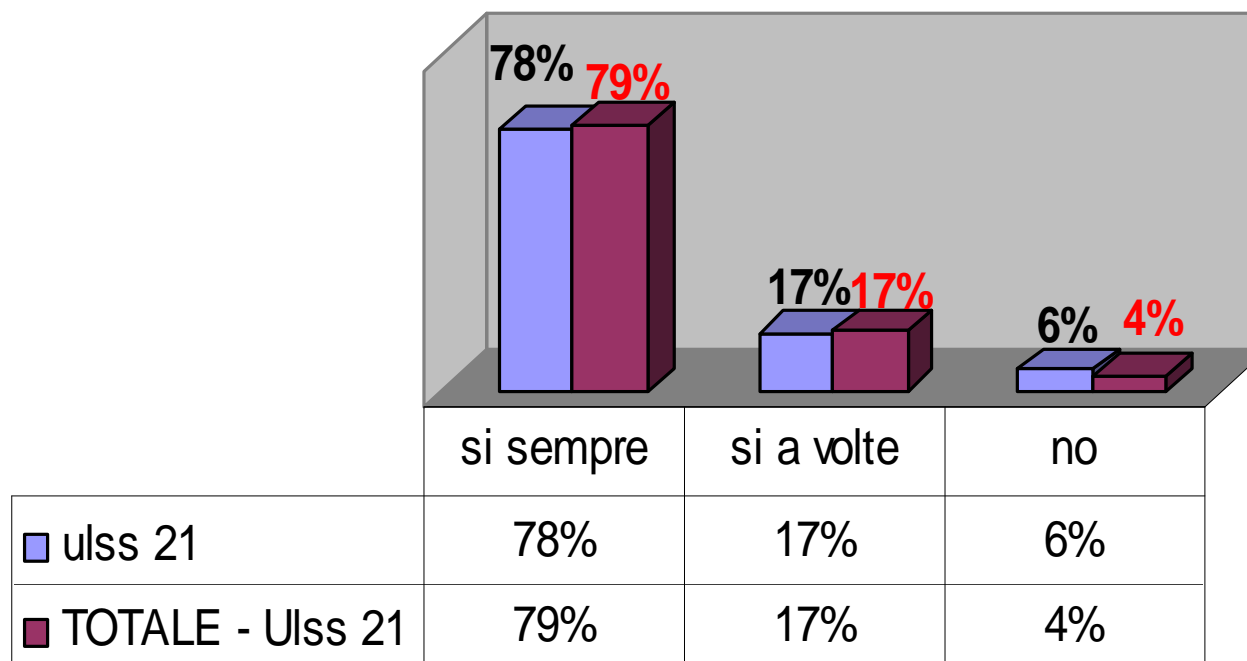
I medici parlavano tra di loro in Sua presenza come se Lei non fosse lì?



Per quanto ha avuto modo di osservare, i medici si lavavano o pulivano le mani o si cambiavano i guanti tra una visita ad un paziente e quella ad un altro?

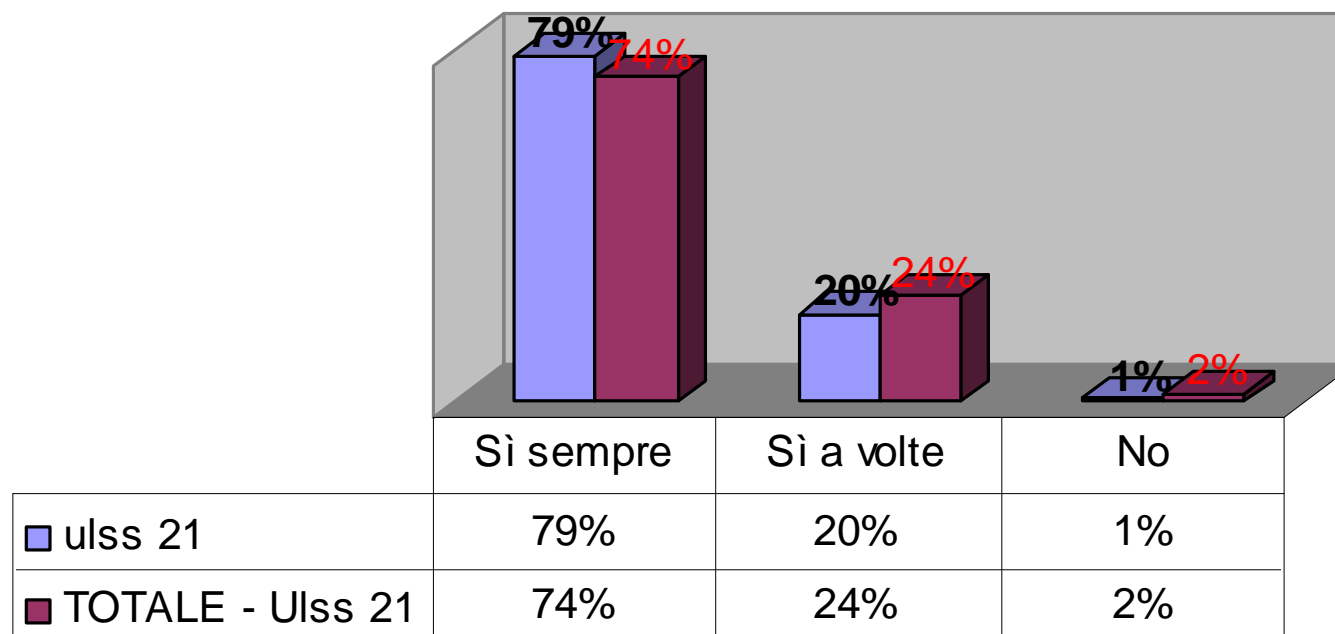


Complessivamente, ritiene che i medici dell'ospedale abbiano capito le Sue necessità ed abbiano avuto atteggiamenti rispettosi della dignità della persona?

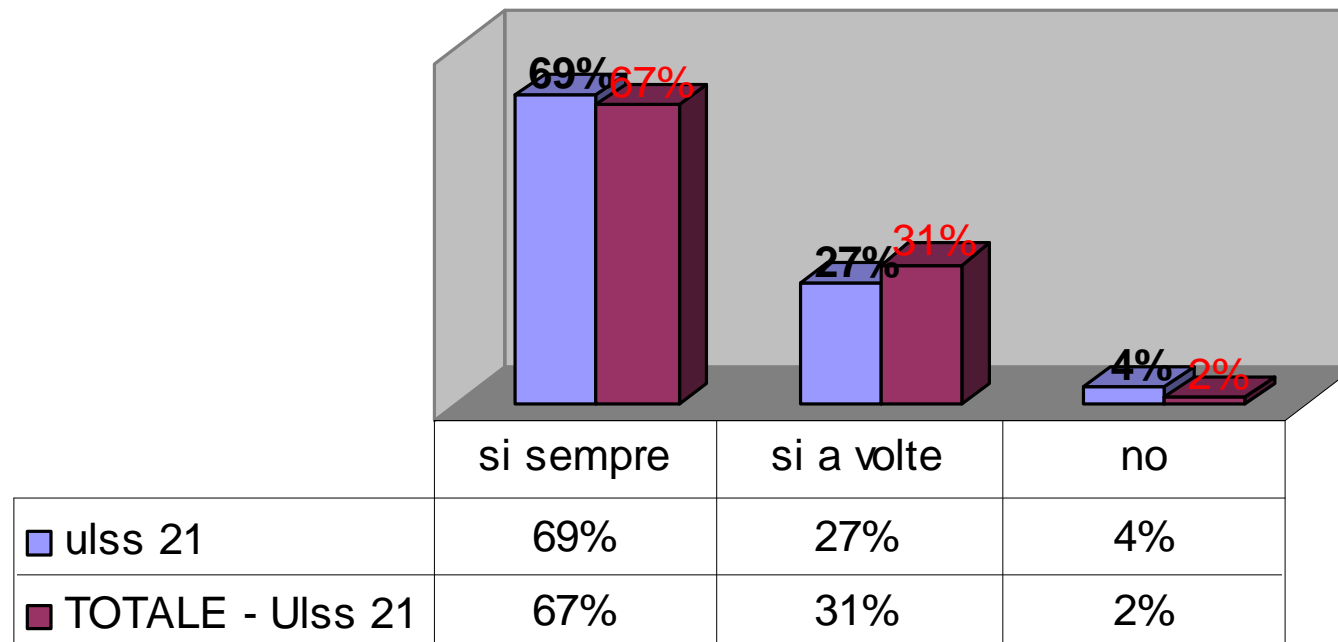


INFERMIERI

Quando aveva una domanda fare ad un infermiere, ha avuto la possibilità di farlo?

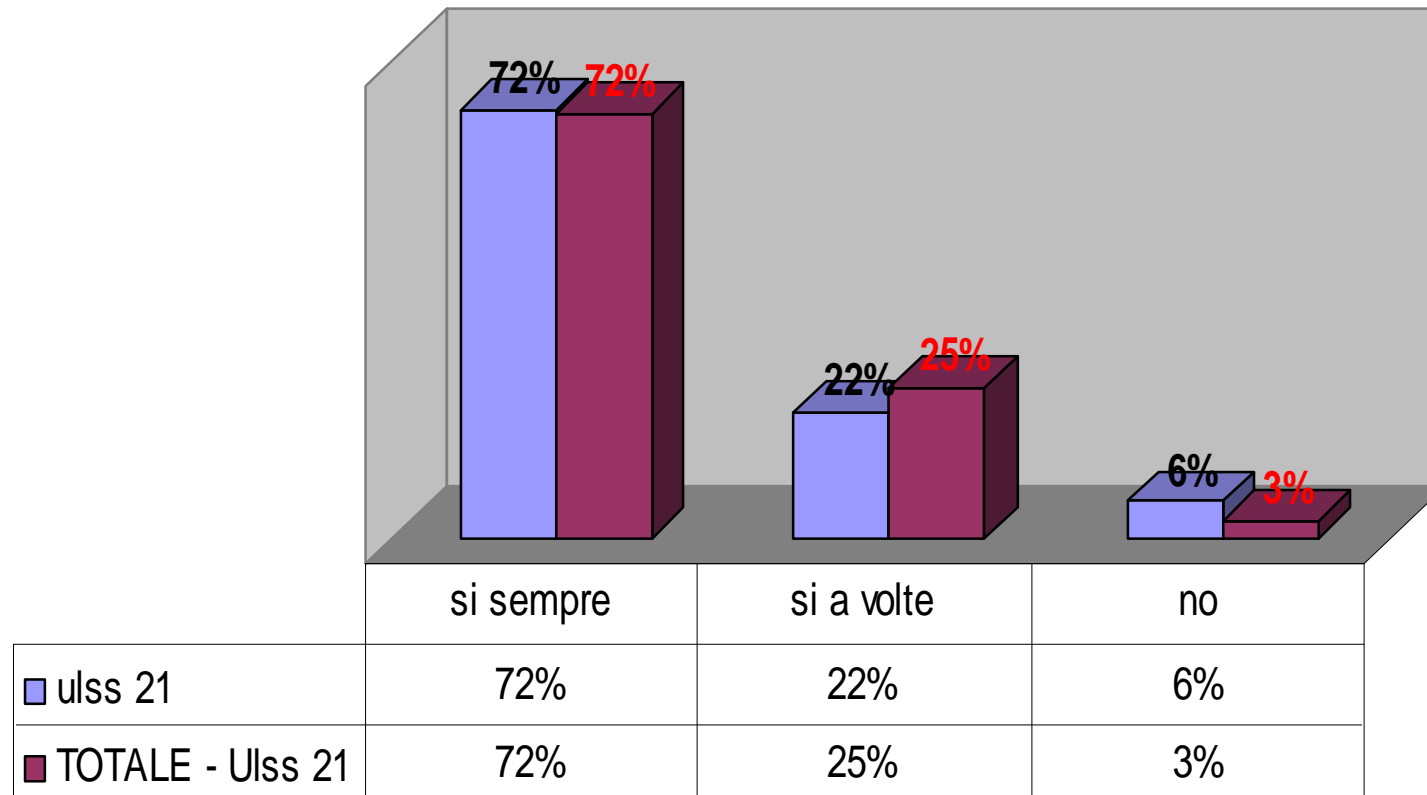


Ha ricevuto una risposta comprensibile alle Sue domande?



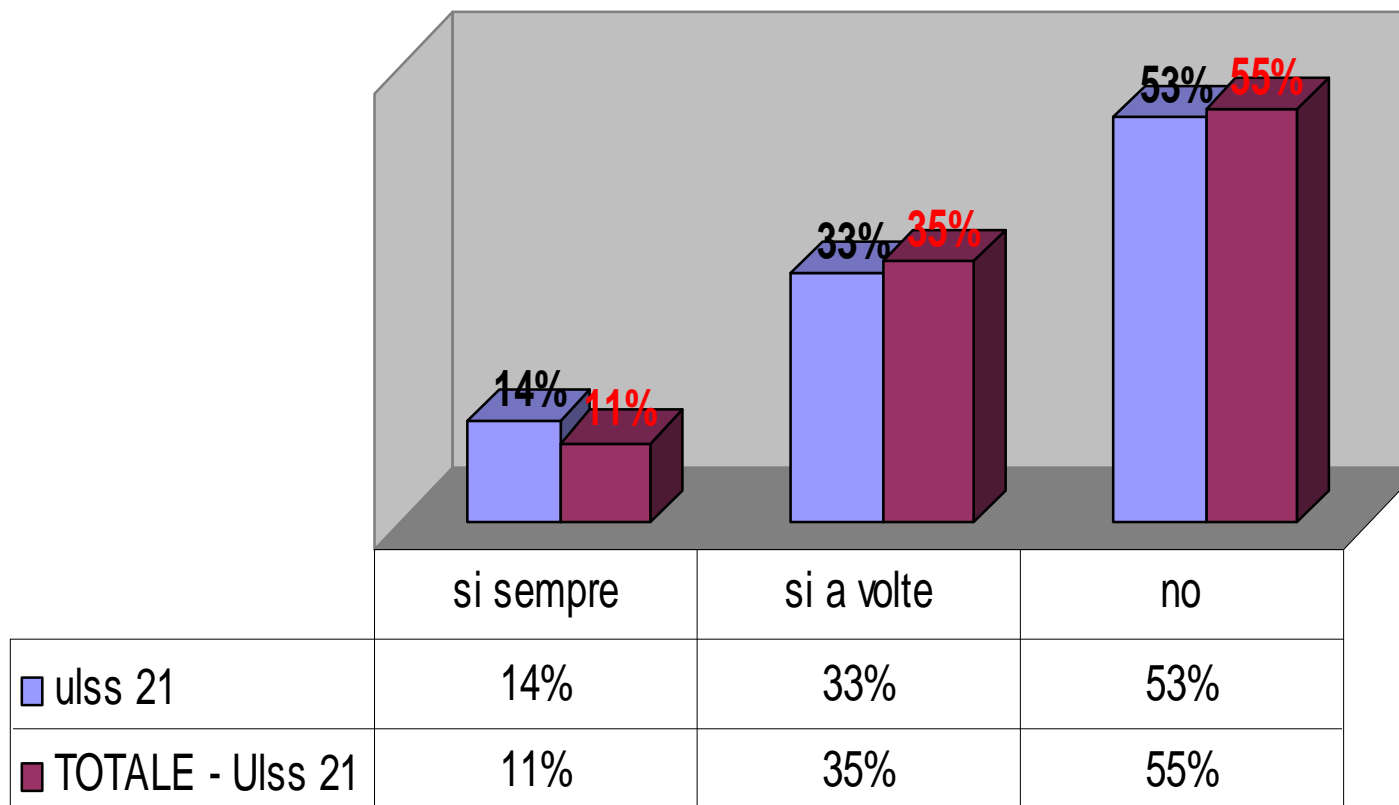
p-value 0.015

Aveva piena fiducia negli infermieri che la stavano curando ?

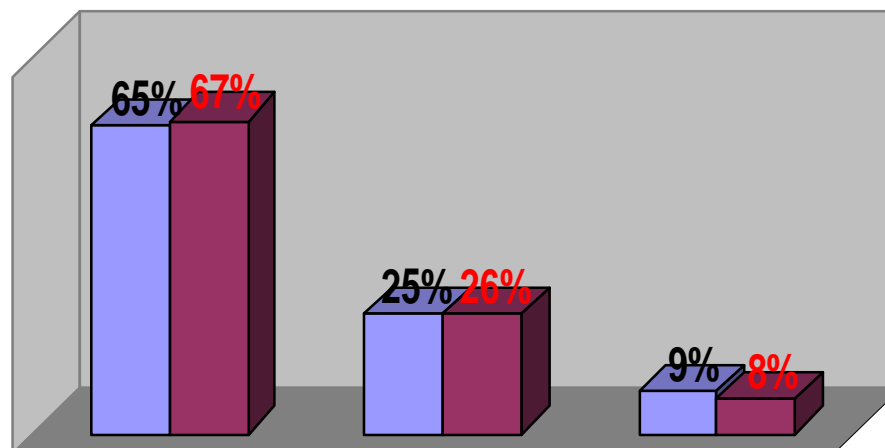


p-value 0.003

Gli infermieri parlavano tra di loro in sua presenza come se lei non fosse li ?

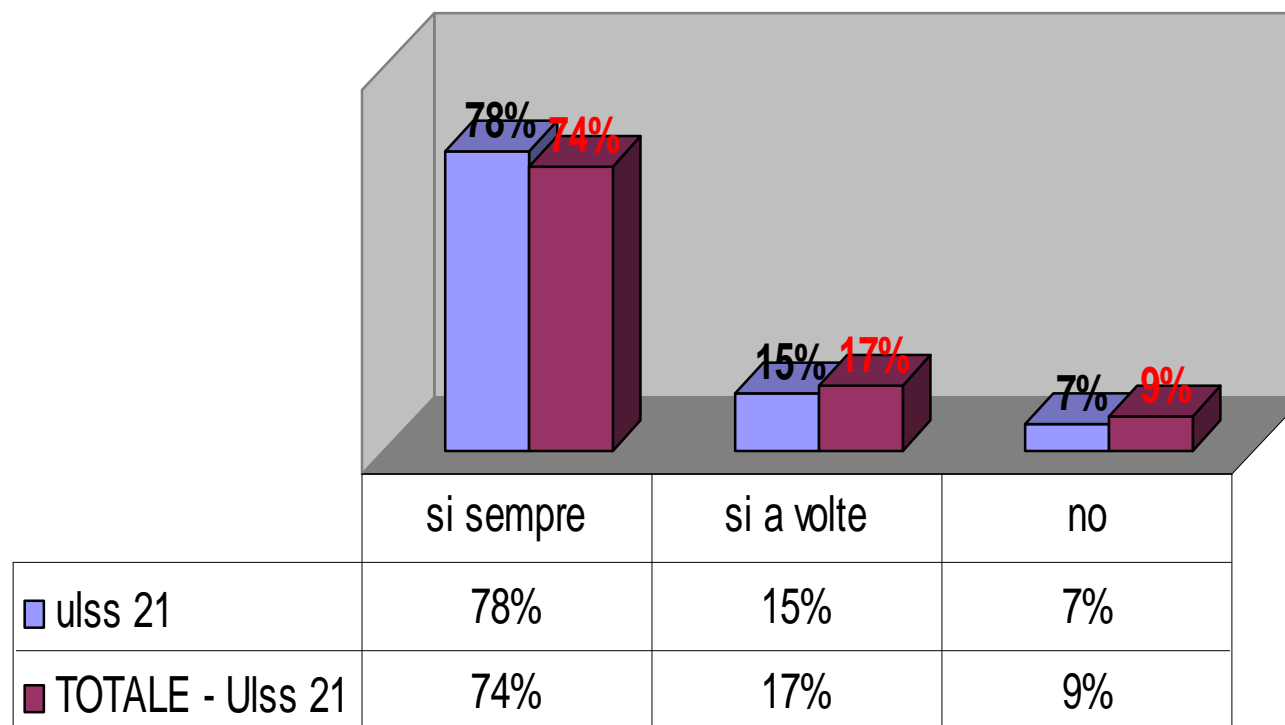


Secondo Lei, In ospedale c'erano abbastanza infermieri in servizio per prendersi cura di lei ?

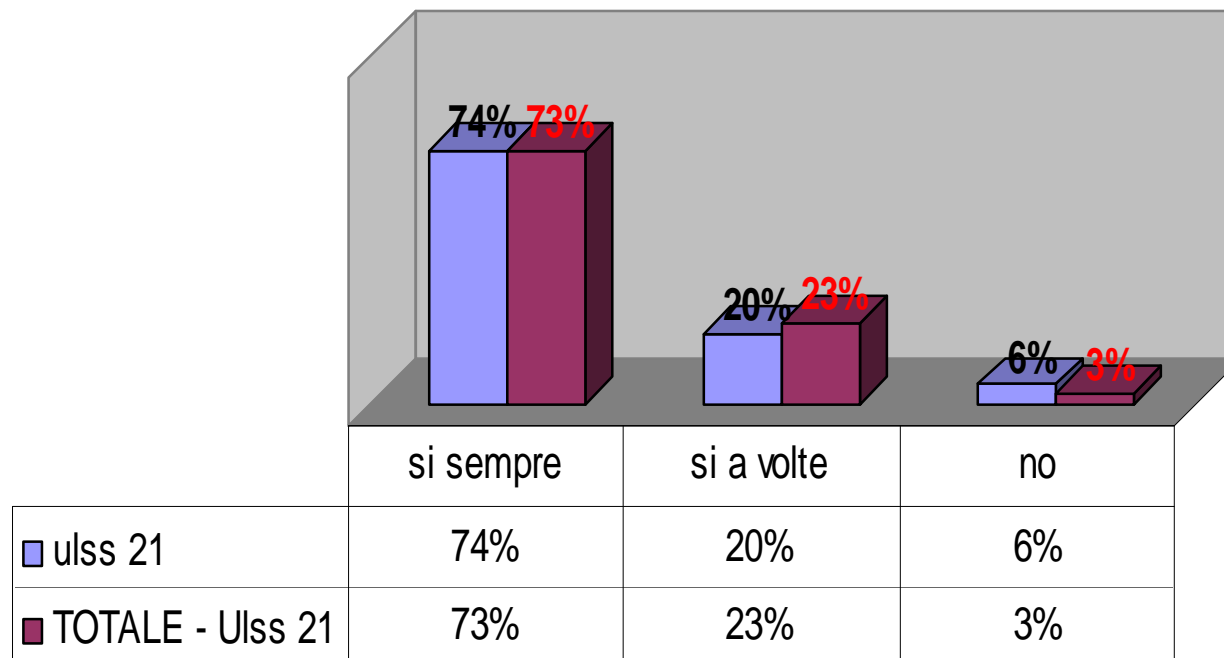


	Sempre o quasi sempre erano in servizio	Solo qualche volta erano in servizio	Mai o quasi mai erano in servizio
■ ulss 21	65%	25%	9%
■ TOTALE - Ulss 21	67%	26%	8%

Per quanto ha avuto modo di osservare, gli infermieri si lavavano o pulivano le mani o si cambiavano i guanti dopo aver toccato un paziente e prima di toccarne un altro?



Complessivamente, ritiene che gli infermieri dell'ospedale abbiano capito le Sue necessità e abbiano avuto atteggiamenti rispettosi della dignità della persona ?

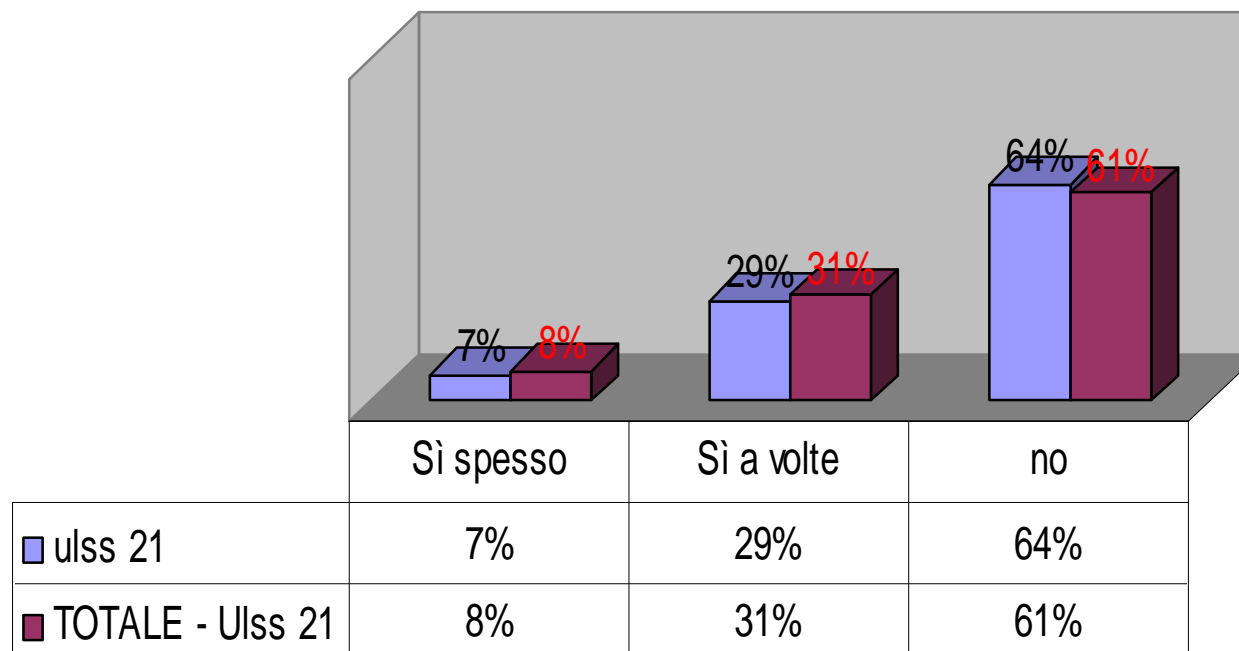


p-value 0.027

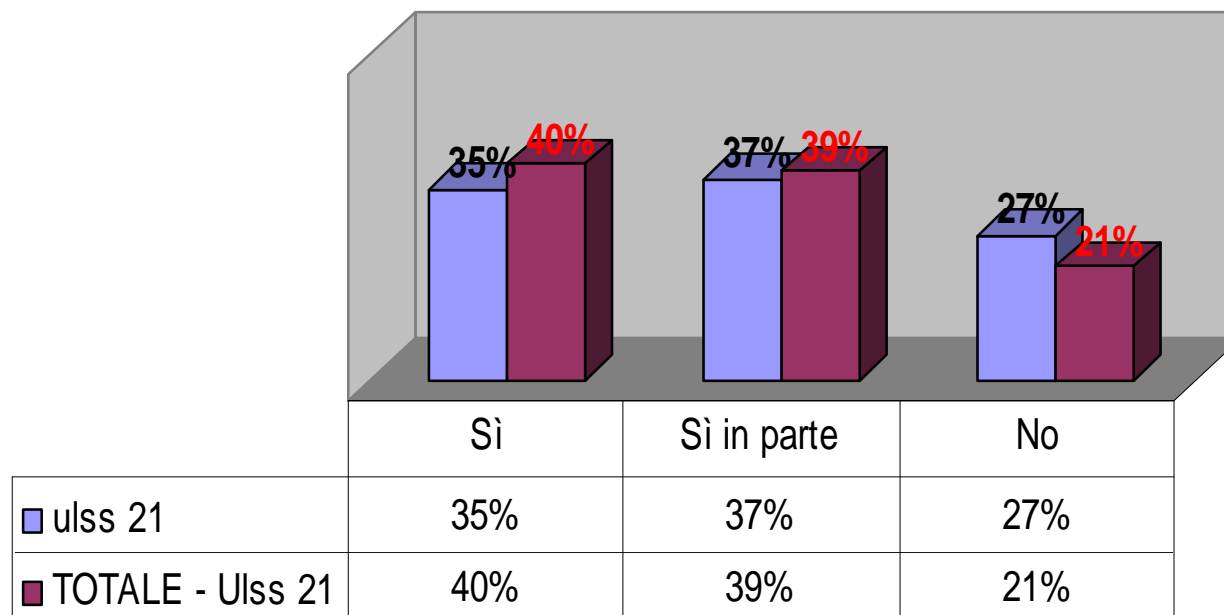
L'ASSISTENZA E LE CURE

A volte in ospedale può succedere che un operatore sanitario dica una cosa e un altro ne dica un'altra diversa dalla prima.

Le è capitato?

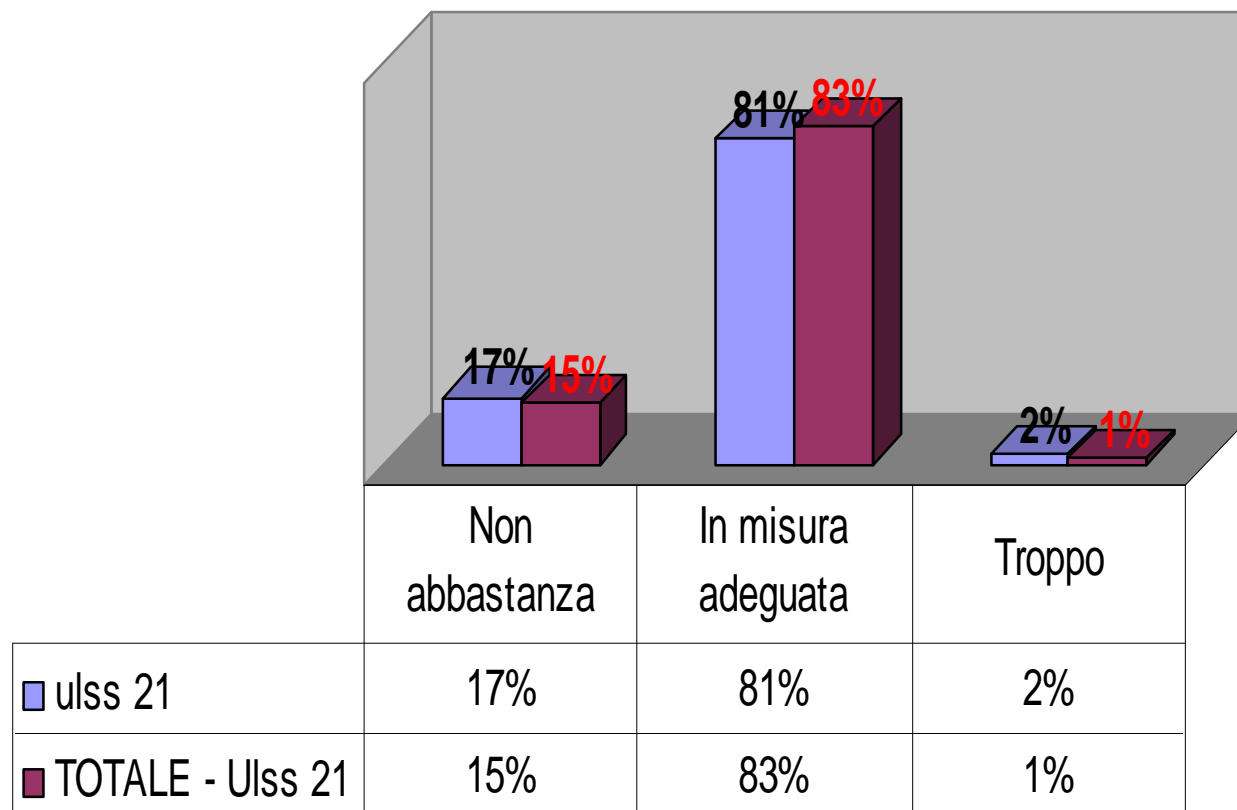


Mentre si trovava in ospedale, si è sentito coinvolto nelle decisioni riguardanti il suo trattamento nella misura in cui avrebbe desiderato?

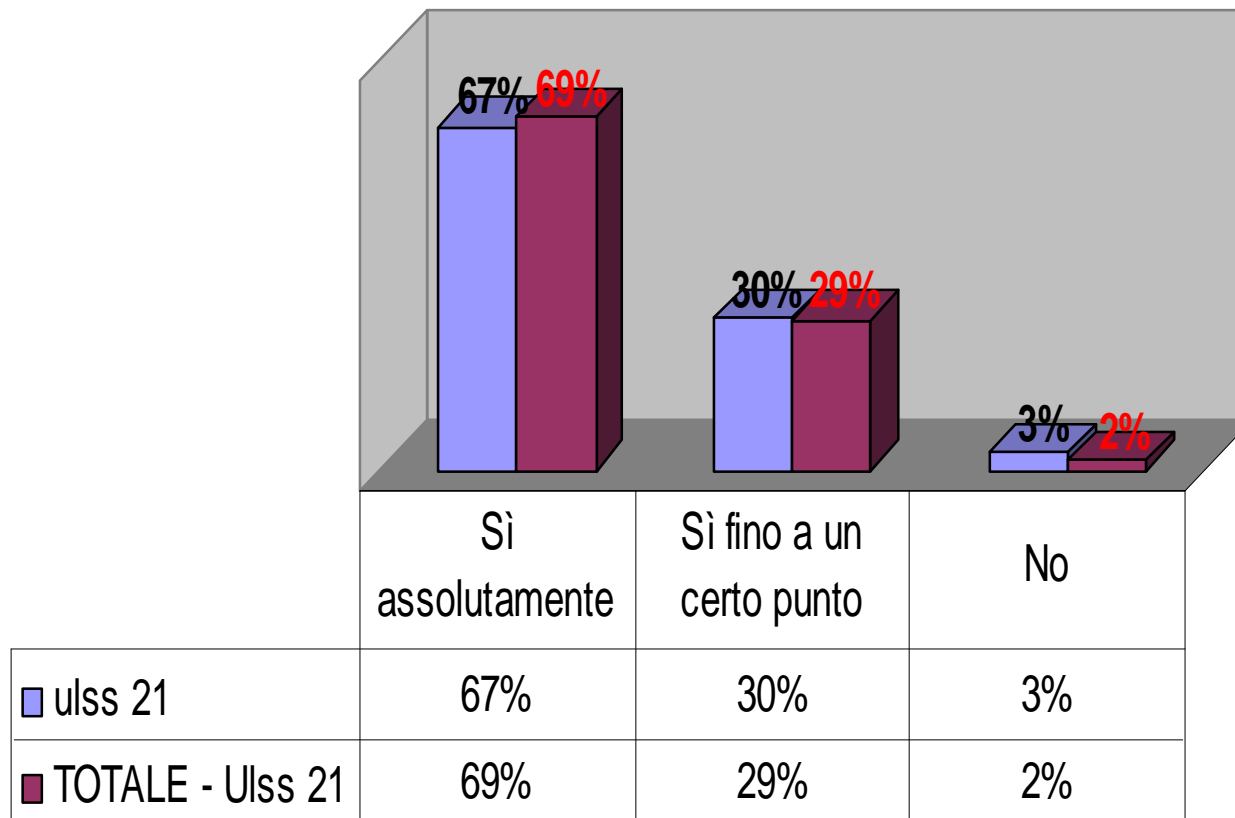


p-value 0.023

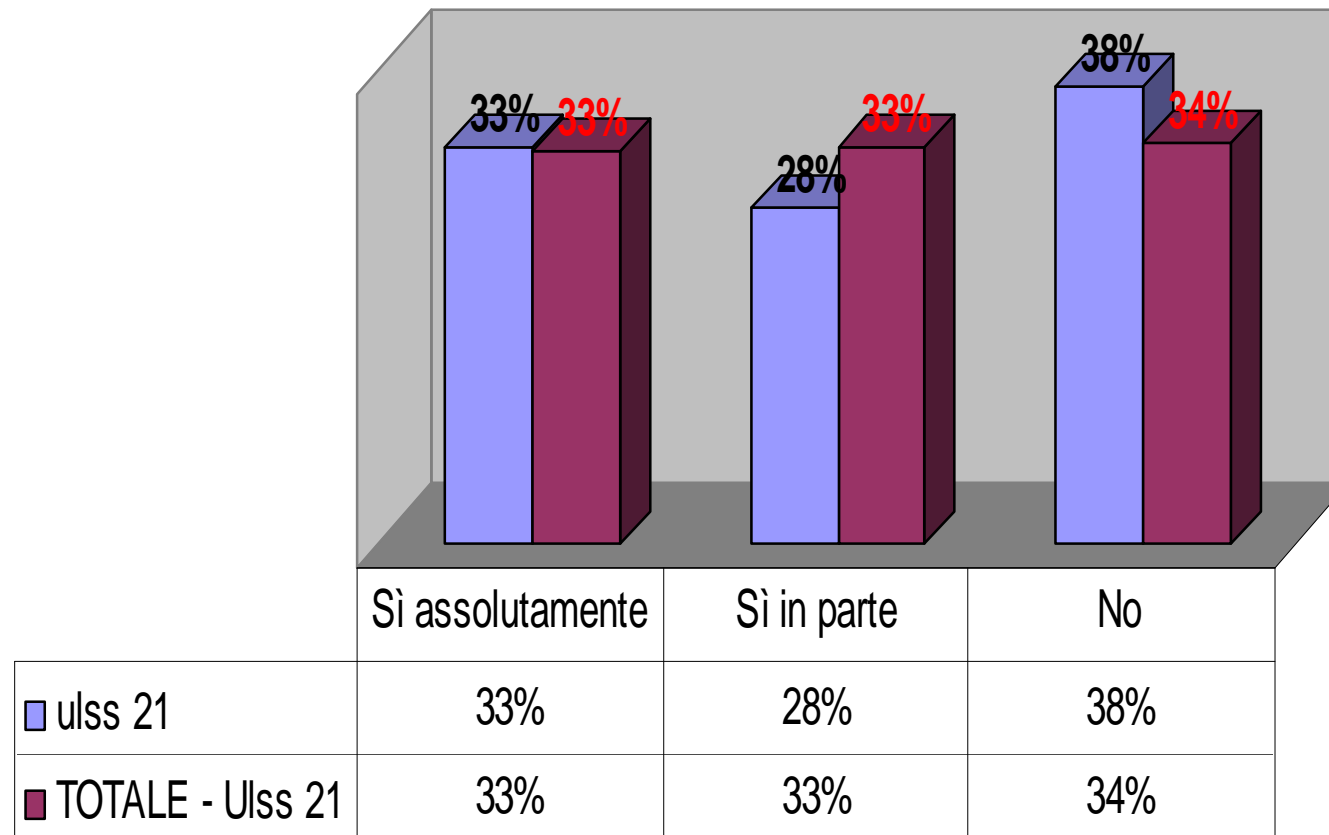
Mentre si trovava in ospedale, in che misura è stato informato direttamente sulla sua salute o sul Suo trattamento?



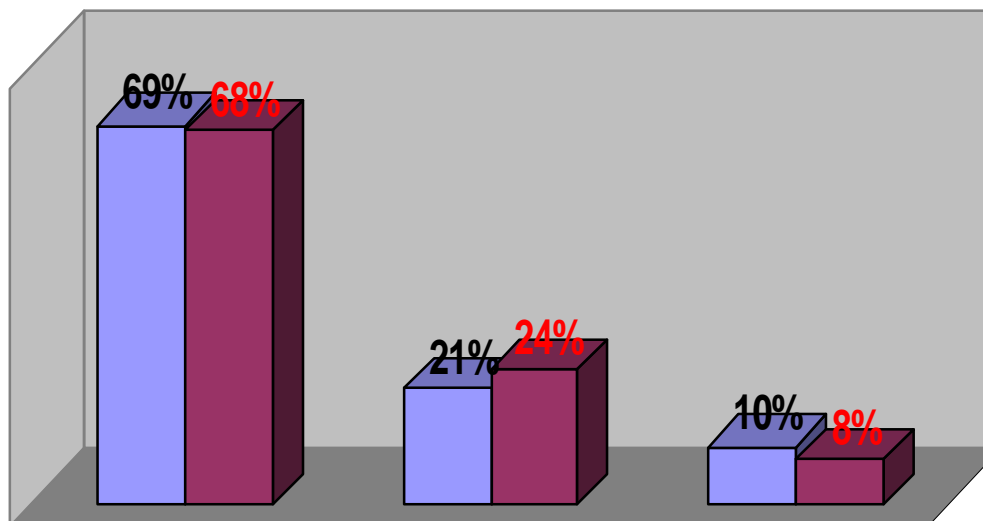
Se un suo familiare o un'altra persona a Lei cara voleva parlare con un medico, ne aveva l'occasione ?



Ha avuto modo di parlare delle sue paure e delle sue preoccupazioni con qualcuno del personale ospedaliero ?

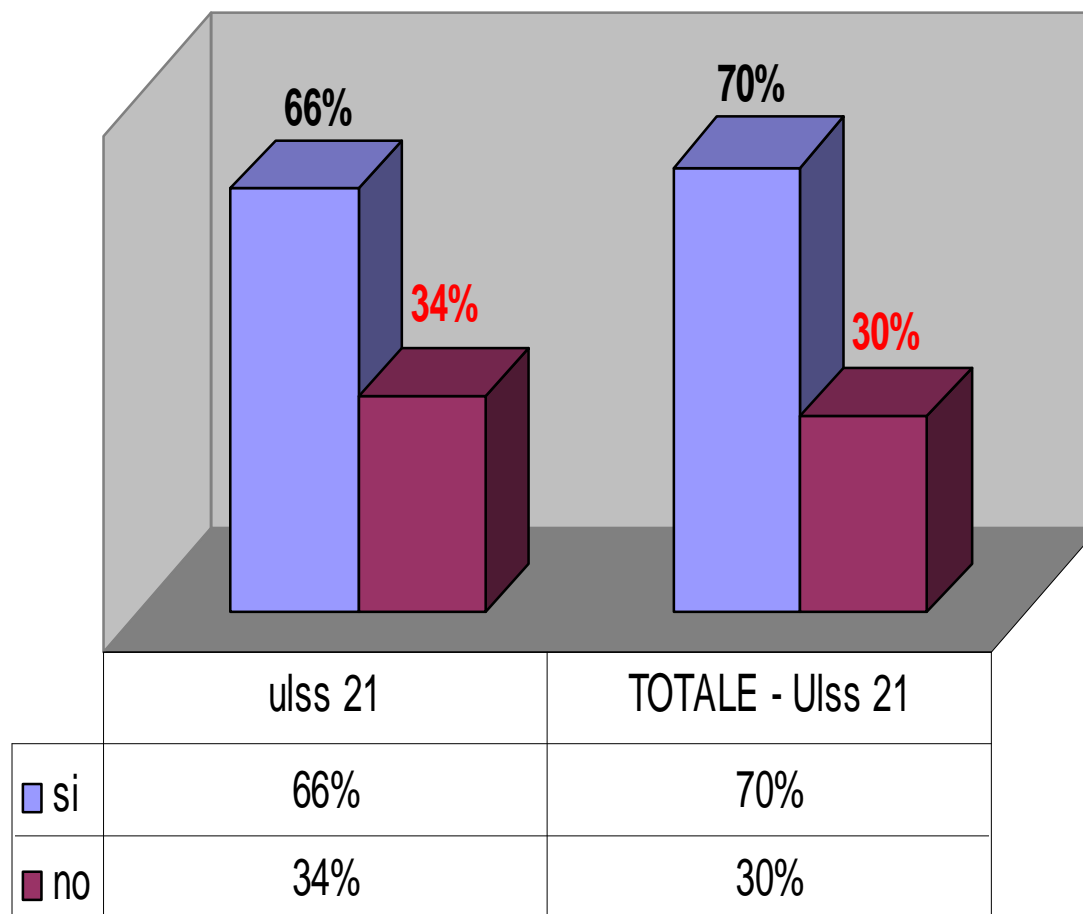


Le è stato garantito un livello di privacy a Suo parere sufficiente quando si parlava della sua salute o dei Suoi trattamenti?

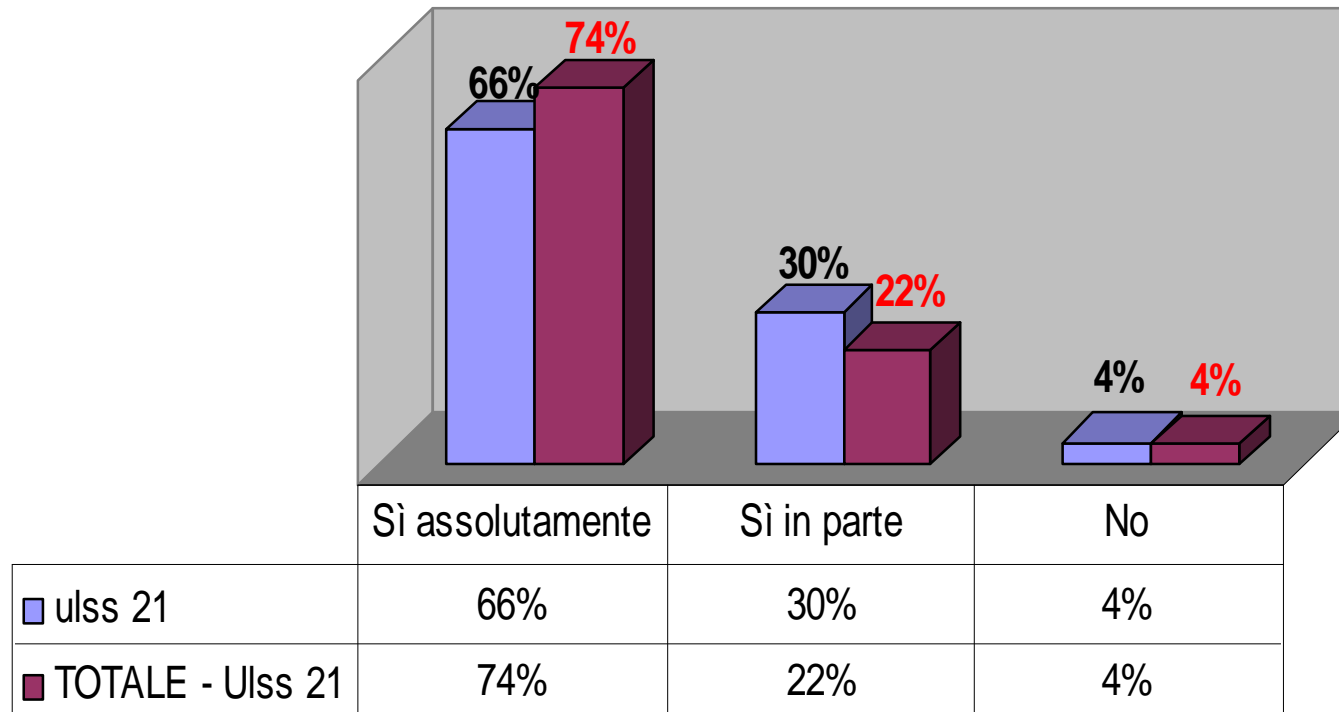


	si sempre	si a volte	no
ulss 21	69%	21%	10%
TOTALE - Ulss 21	68%	24%	8%

Le è capitato di avere dolore ?

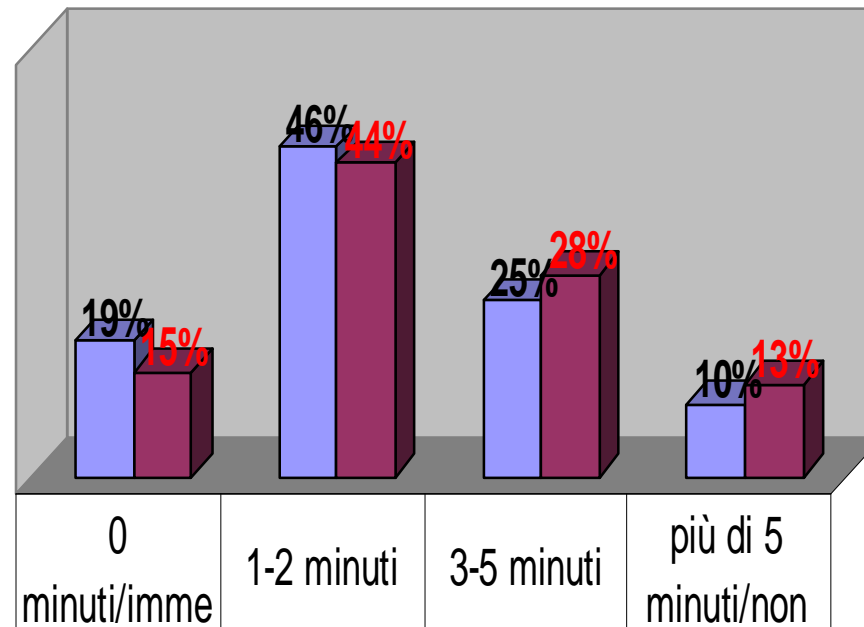


Ritiene che il personale ospedaliero abbia fatto tutto il possibile per alleviarLe il dolore ?



p-value 0.024

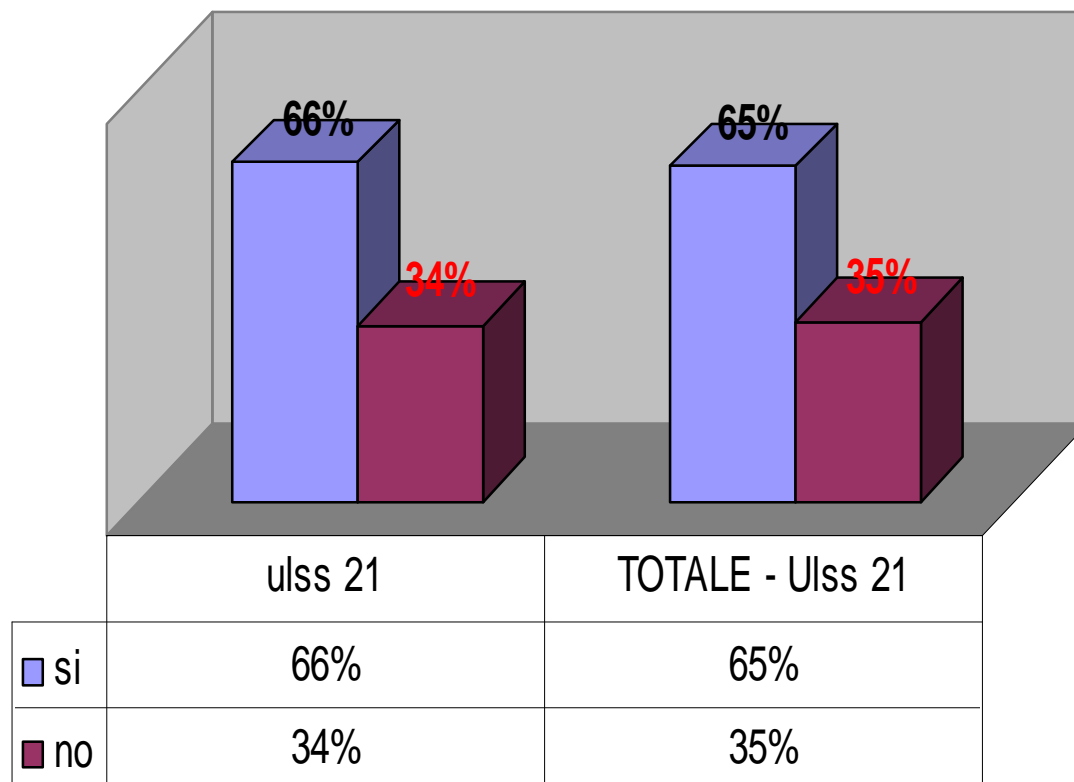
Quando suonava il campanello quanti minuti passavano in genere prima che arrivasse qualcuno ad aiutarLa?



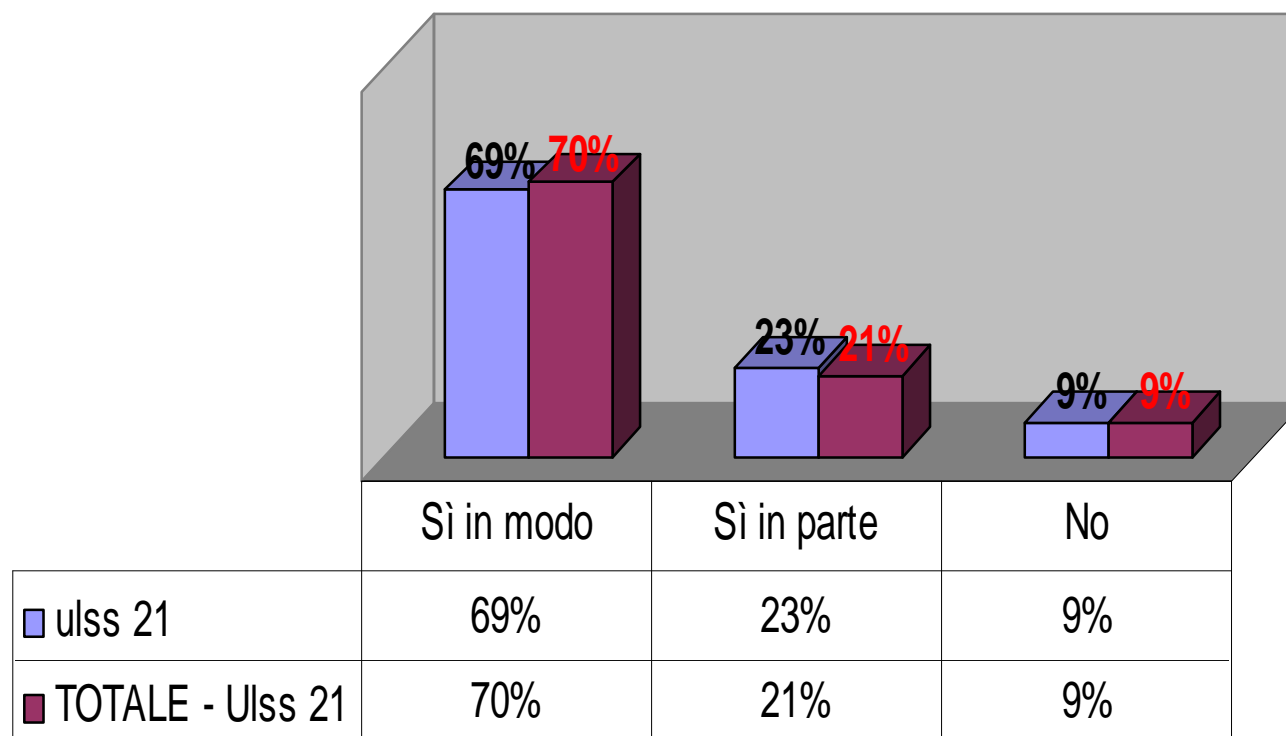
	0 minuti/imme	1-2 minuti	3-5 minuti	più di 5 minuti/non
ulss 21	19%	46%	25%	10%
TOTALE - Ulss 21	15%	44%	28%	13%

OPERAZIONI E PROCEDURE

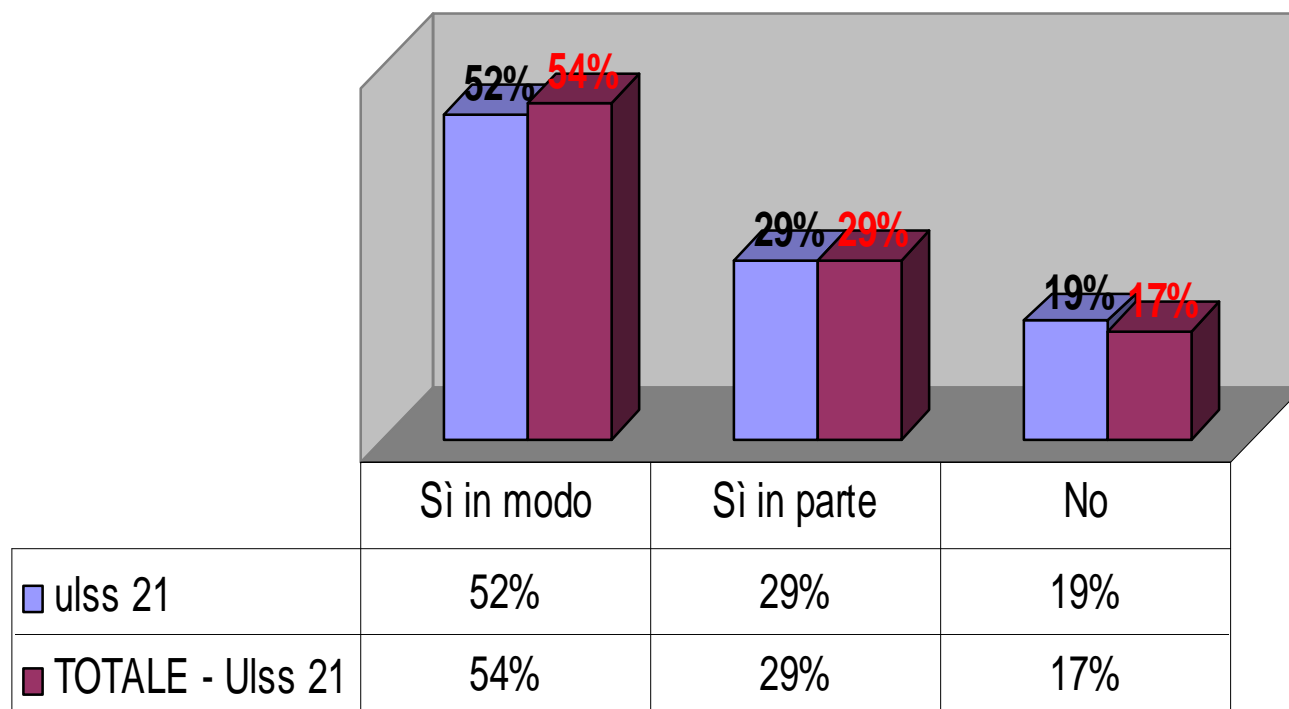
Durante il Suo ricovero, è stato sottoposto a un intervento chirurgico o a un'altra procedura ?



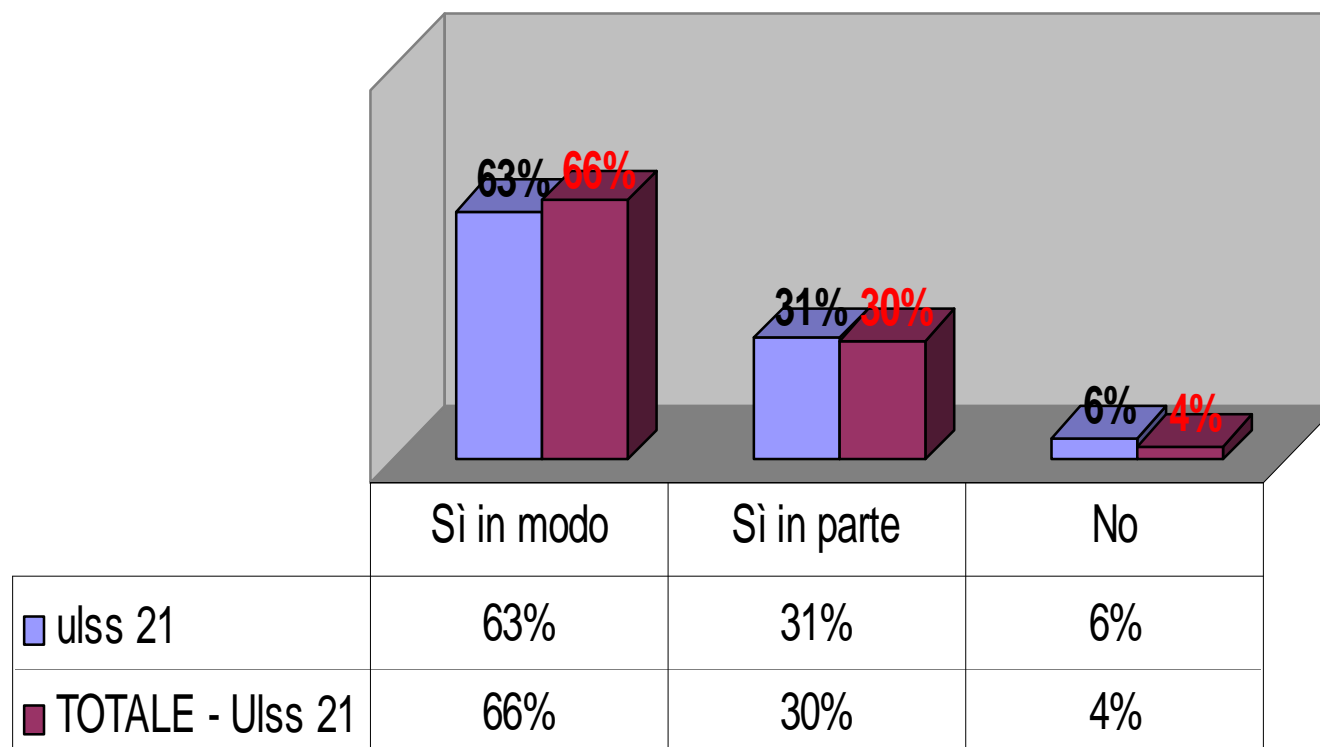
In preparazione dell'intervento/procedura, un medico o un infermiere Le spiegato in modo comprensibile i rischi e i benefici dell'intervento ?



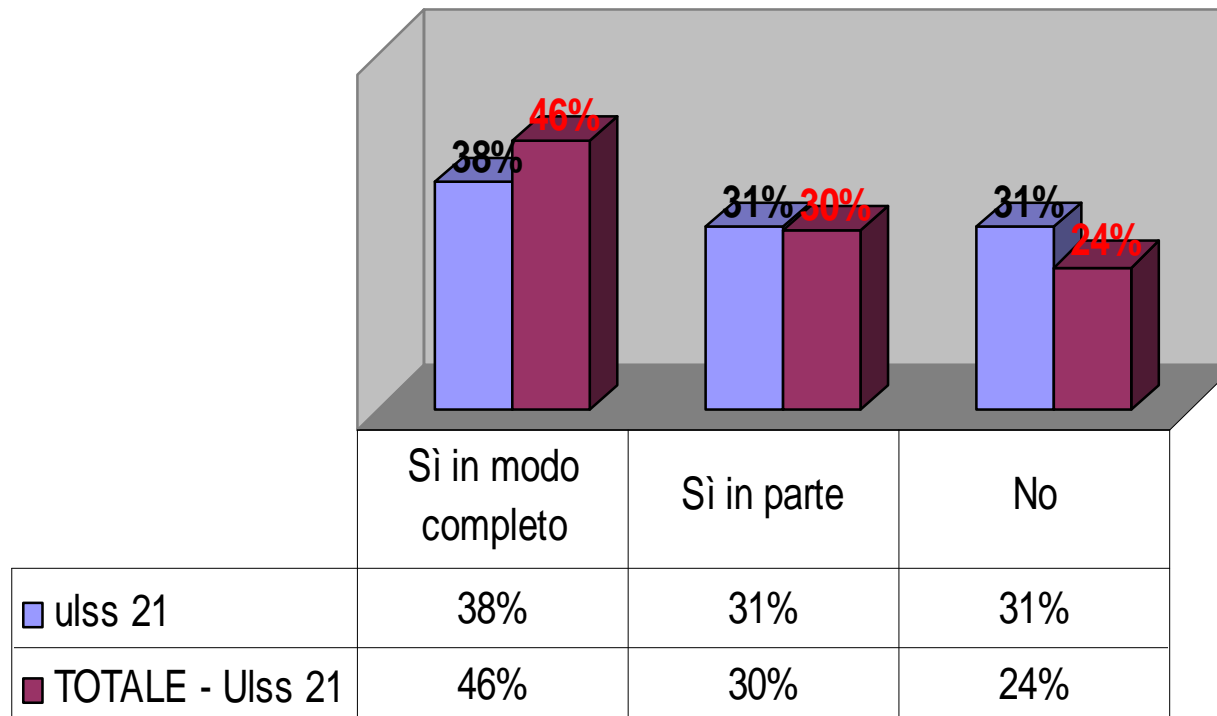
In preparazione dell'intervento/procedura, un medico o un infermiere Le ha spiegato in modo comprensibile cosa sarebbe successo durante l'Intervento ?



In preparazione dell'intervento/procedura, un medico o un infermiere ha risposto alle Sue domande sull'intervento in modo comprensibile?

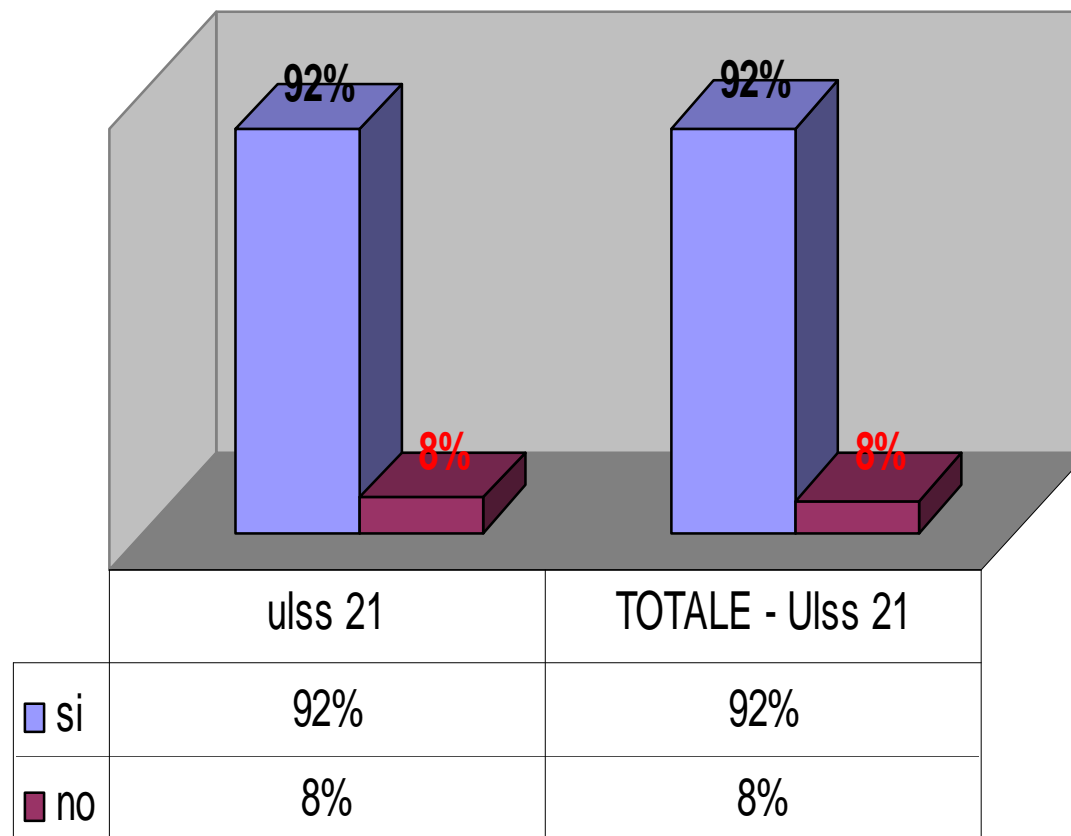


In preparazione dell'intervento/procedura, Le è stato detto come si sarebbe sentito dopo l'intervento?

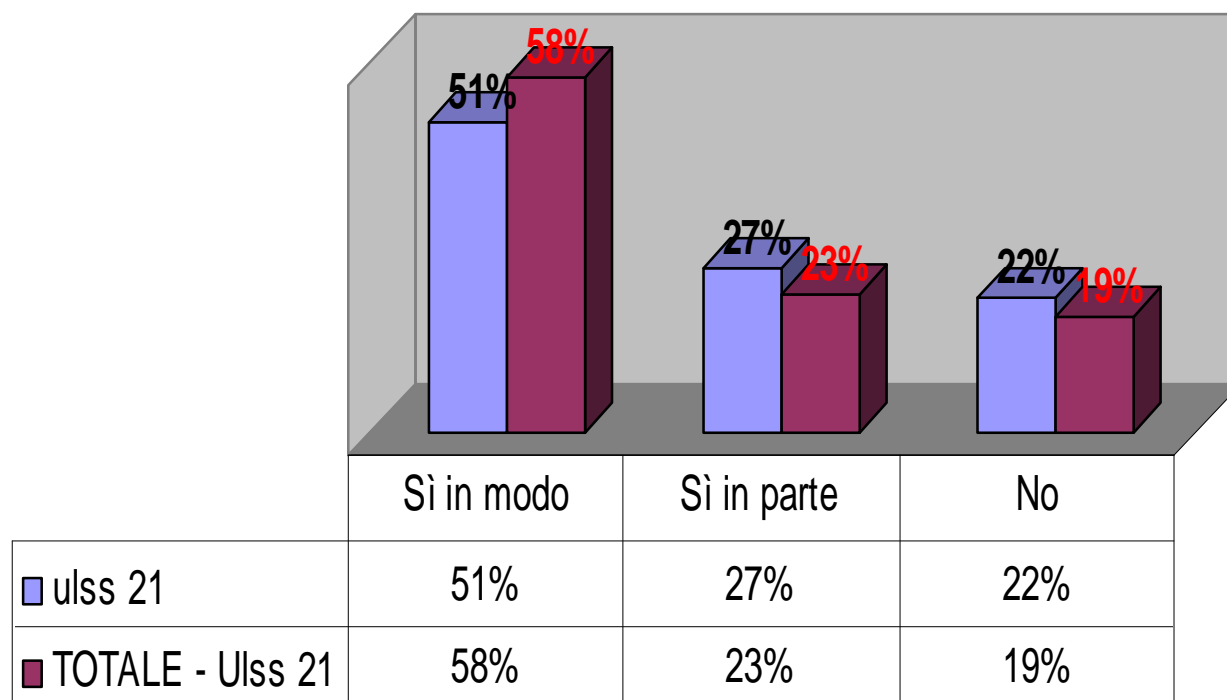


p-value 0.041

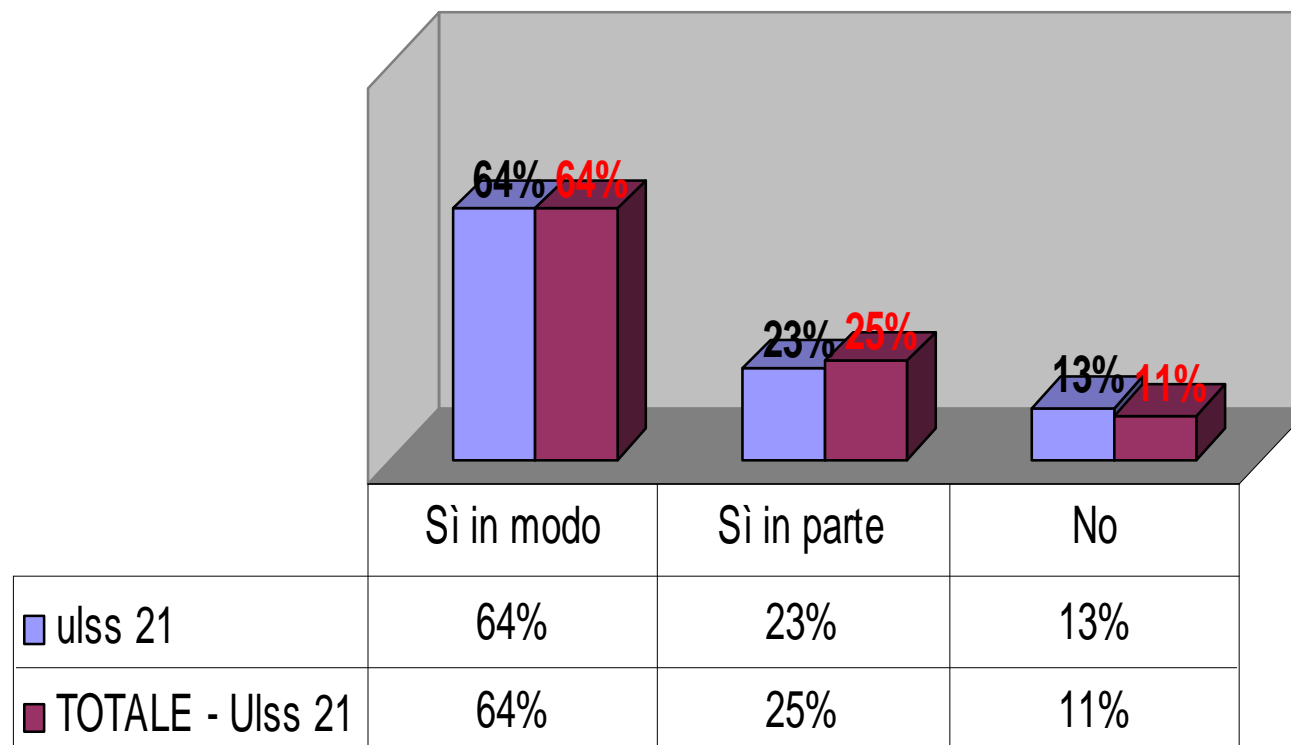
Prima dell'intervento/procedura Le è stata fatta l'anestesia totale o locale ?



L'anestesista o un altro medico o infermiere le hanno spiegato in modo comprensibile come l'avrebbero fatta addormentare o come avrebbero controllato il dolore?

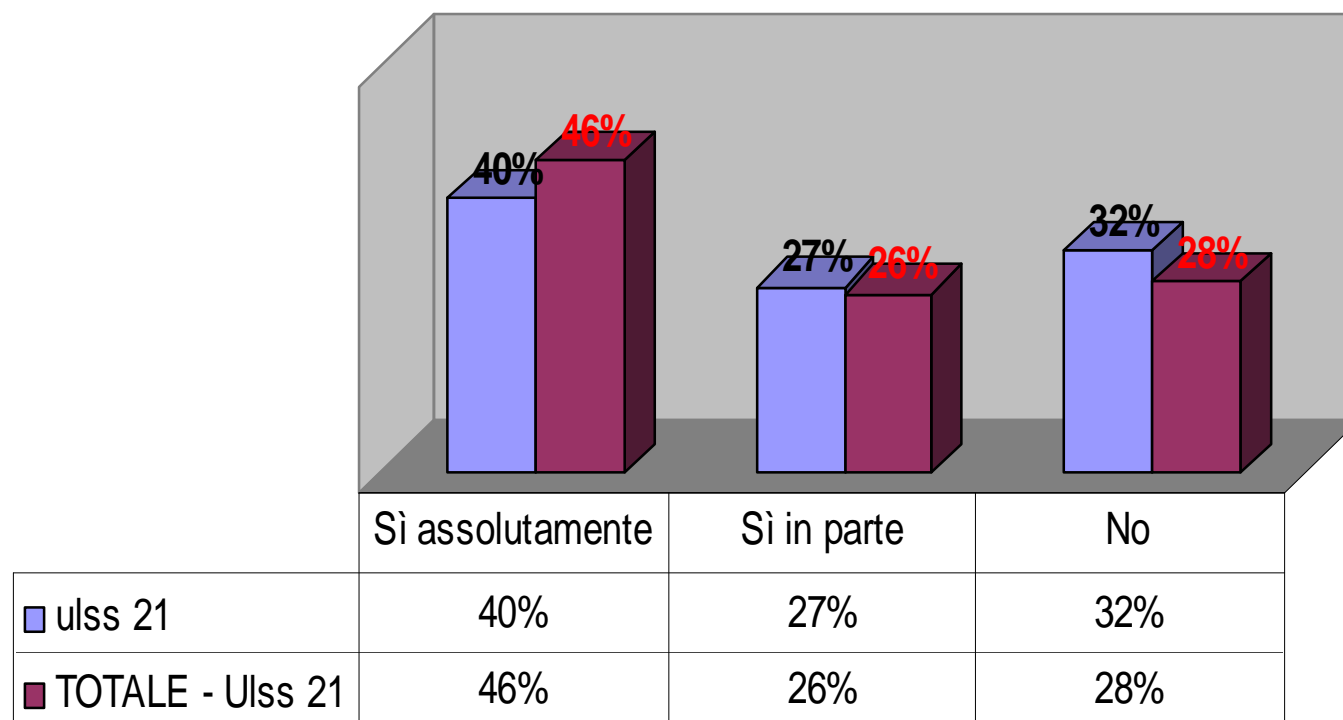


Dopo l'intervento/procedura, un medico o un infermiere Le ha spiegato in modo comprensibile come era andato l'intervento o la procedura?

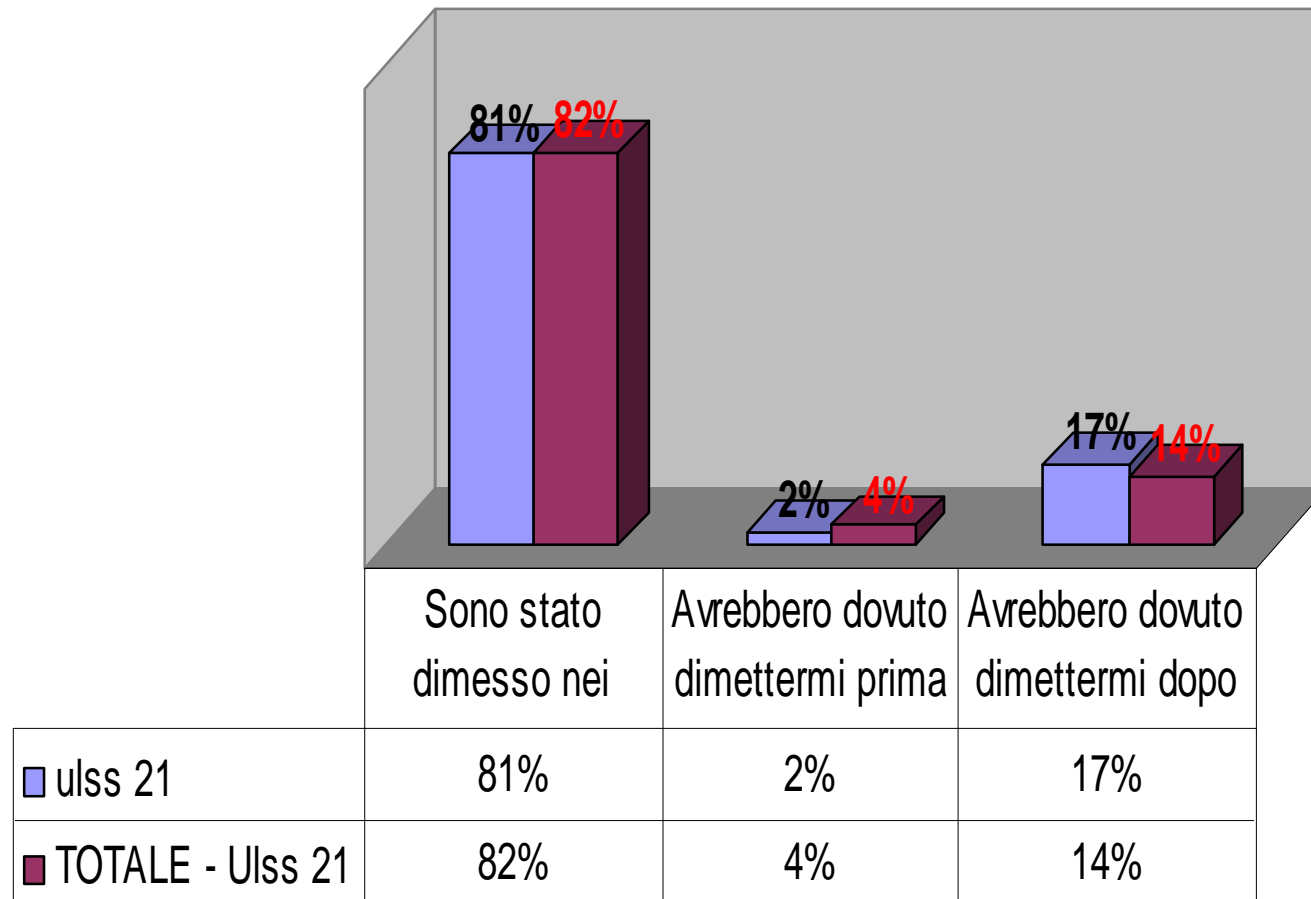


LA DIMISSIONE

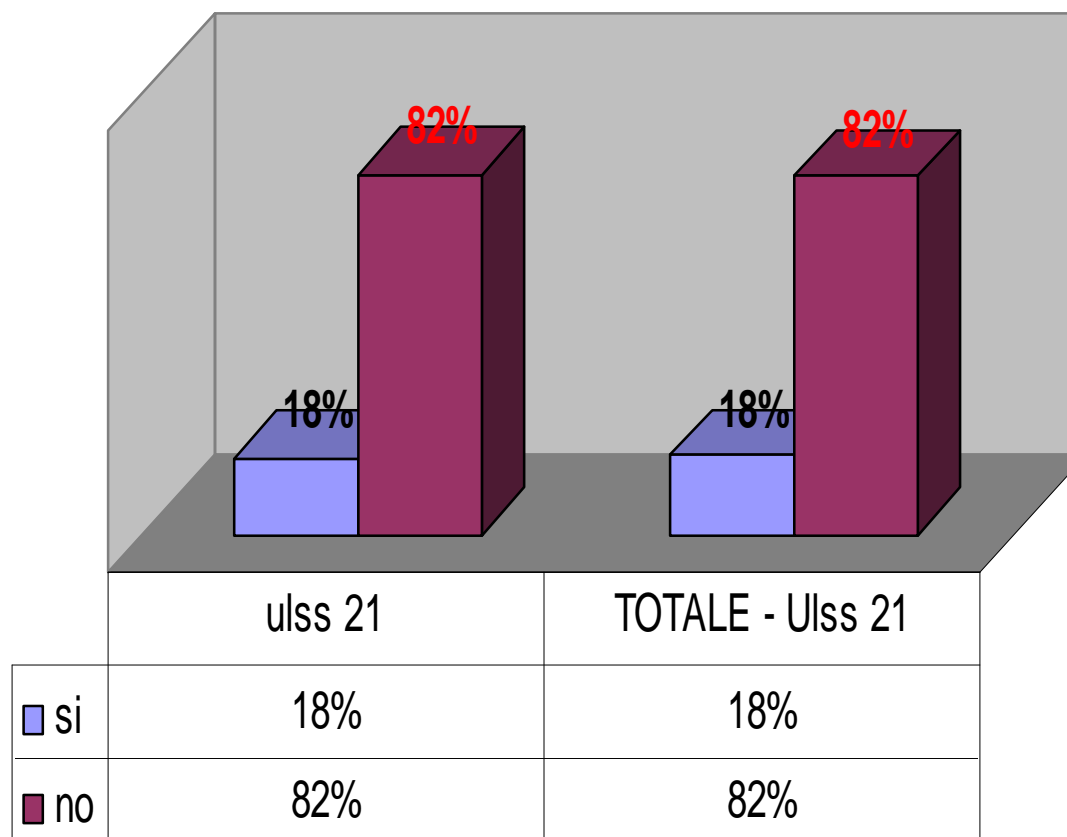
Si è sentito coinvolto nelle decisioni riguardanti la sua dimissione dall'ospedale?



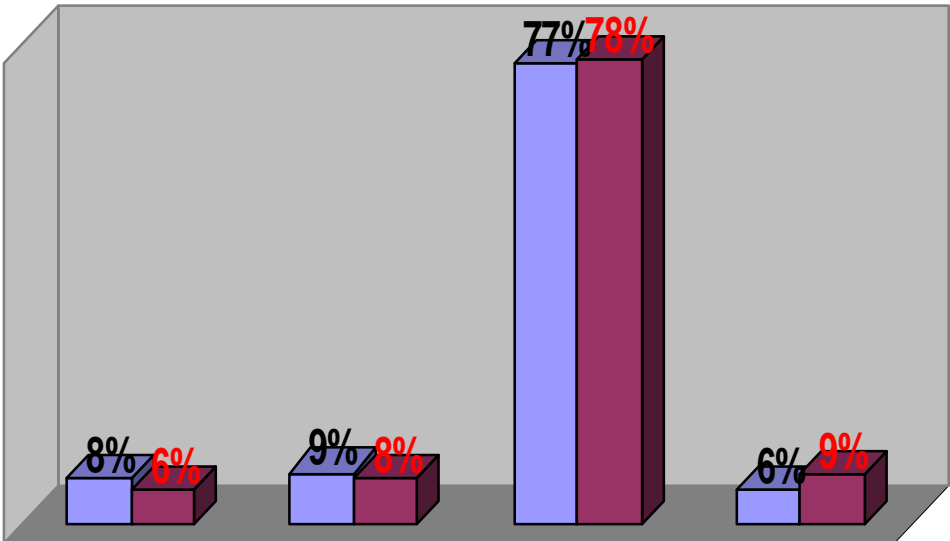
Come valuta la durata del suo ricovero ?



Il giorno in cui è stato dimesso, ci sono stati dei ritardi di qualunque tipo?

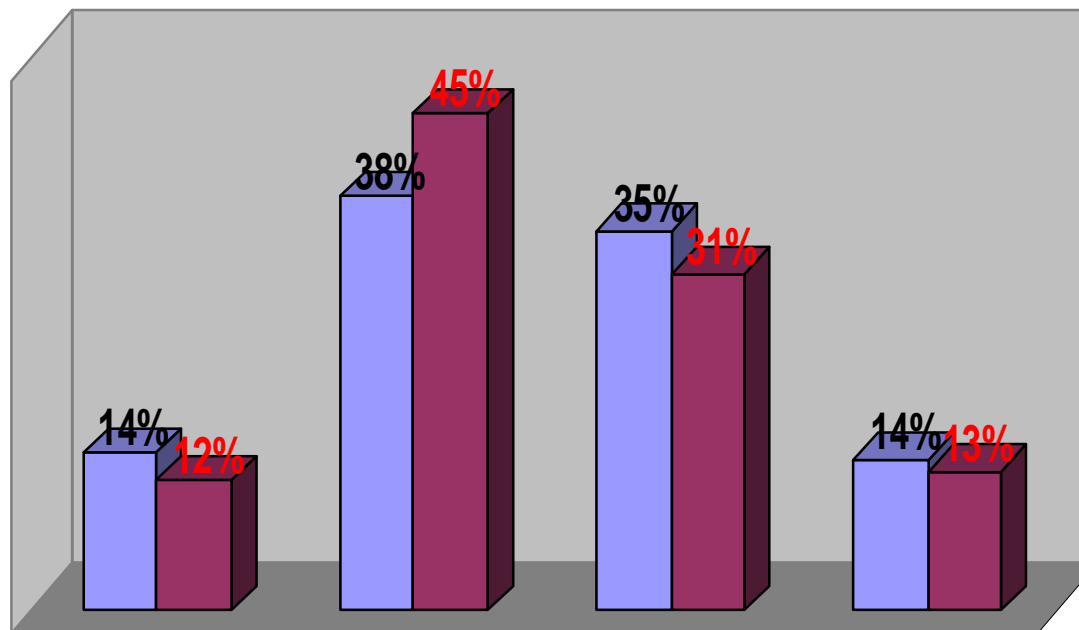


Qual'è stato il motivo PRINCIPALE del ritardo ?



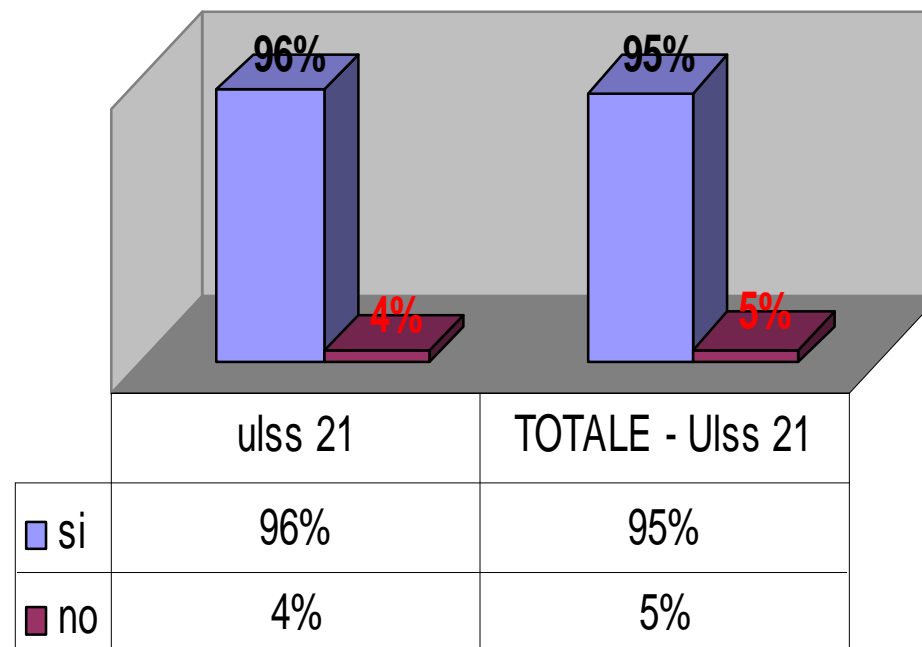
	Ho dovuto aspettare il medico	Ho dovuto aspettare lo specialista	Ho dovuto aspettare lo specialista	Ho dovuto aspettare il medico
■ ulss 21	8%	9%	77%	6%
■ TOTALE - Ulss 21	6%	8%	78%	9%

Quanto è durato il ritardo ?

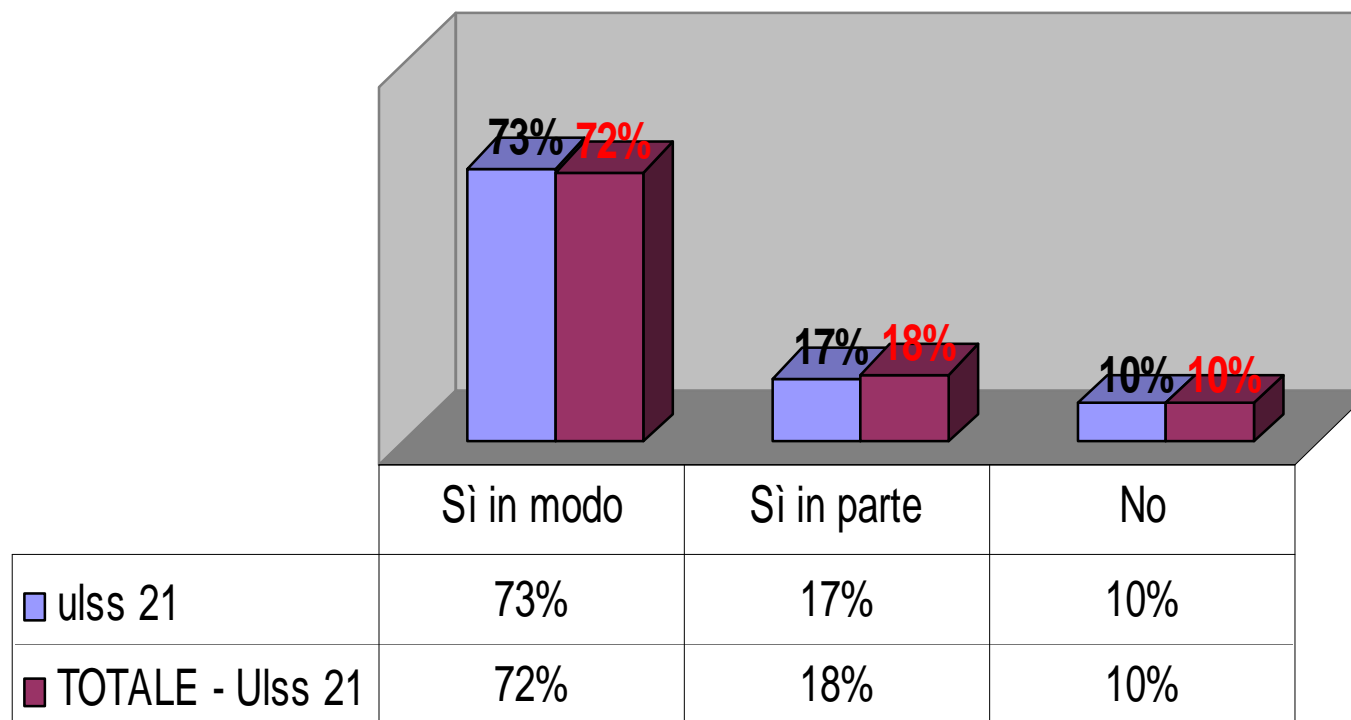


	Meno di 1 ora	Da 1 a 2 ore	Da 2 a 4 ore	Più di 4 ore
ulss 21	14%	38%	35%	14%
TOTALE - Ulss 21	12%	45%	31%	13%

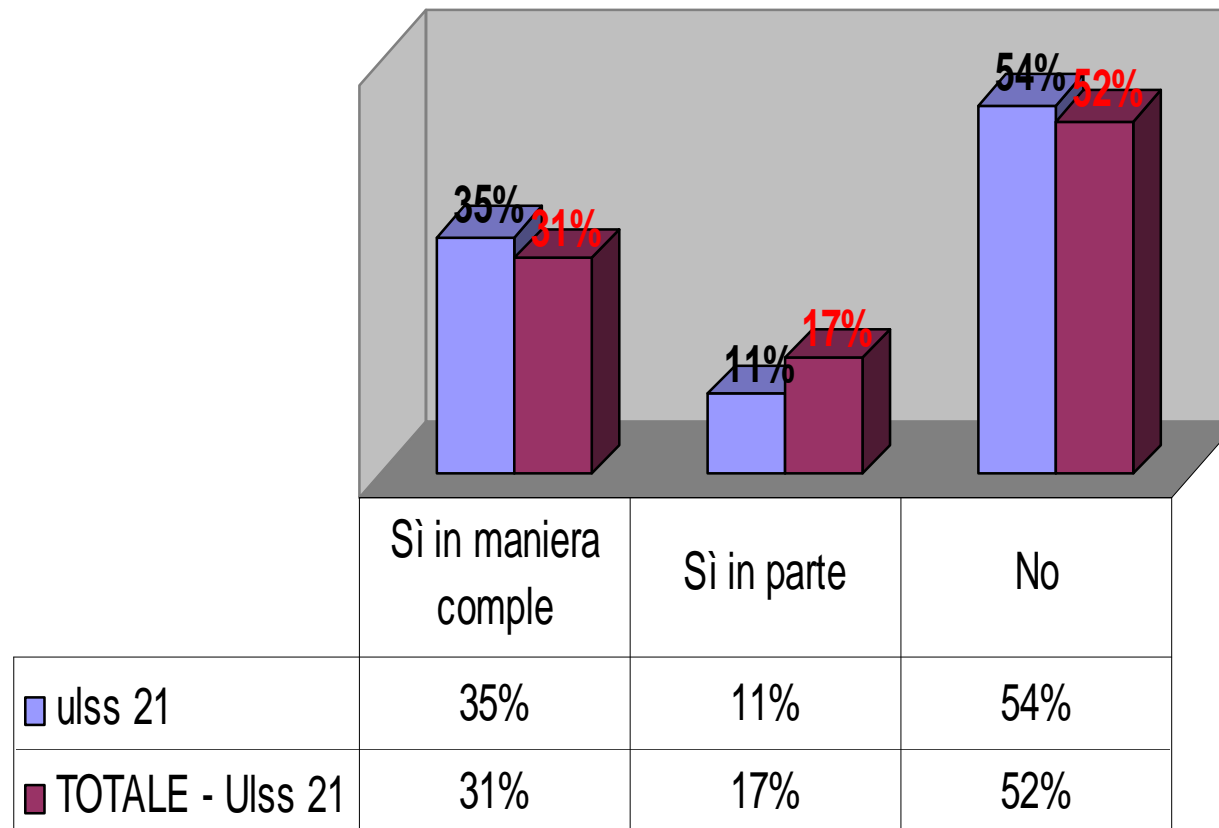
Prima di lasciare l'ospedale, Le sono state consegnate delle informazioni per iscritto su quello che avrebbe dovuto o non avrebbe dovuto fare una volta dimesso e sui farmaci da assumere una volta a casa?



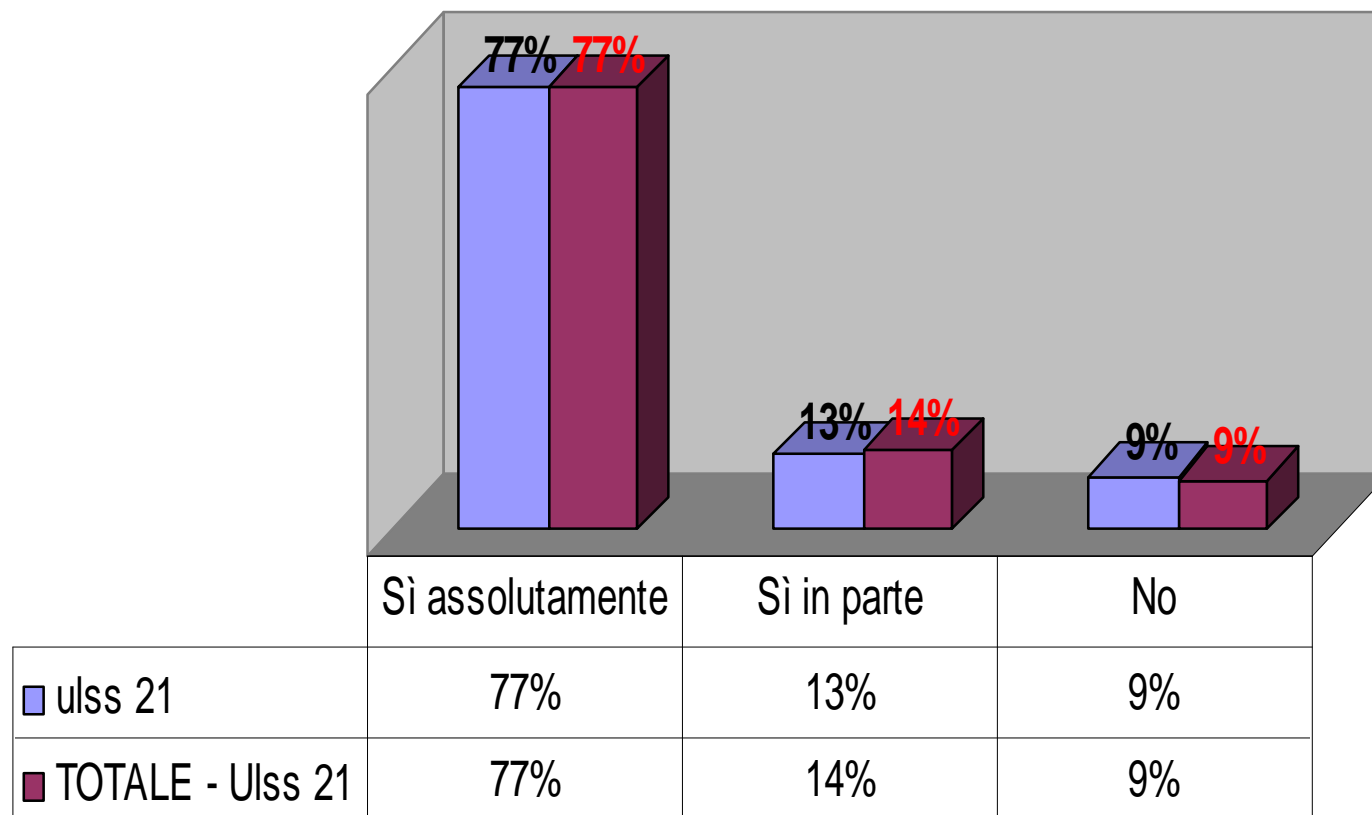
Prima di lasciare l'ospedale, Le è stato spiegato in modo comprensibile a cosa servivano i farmaci che avrebbe dovuto prendere a casa?



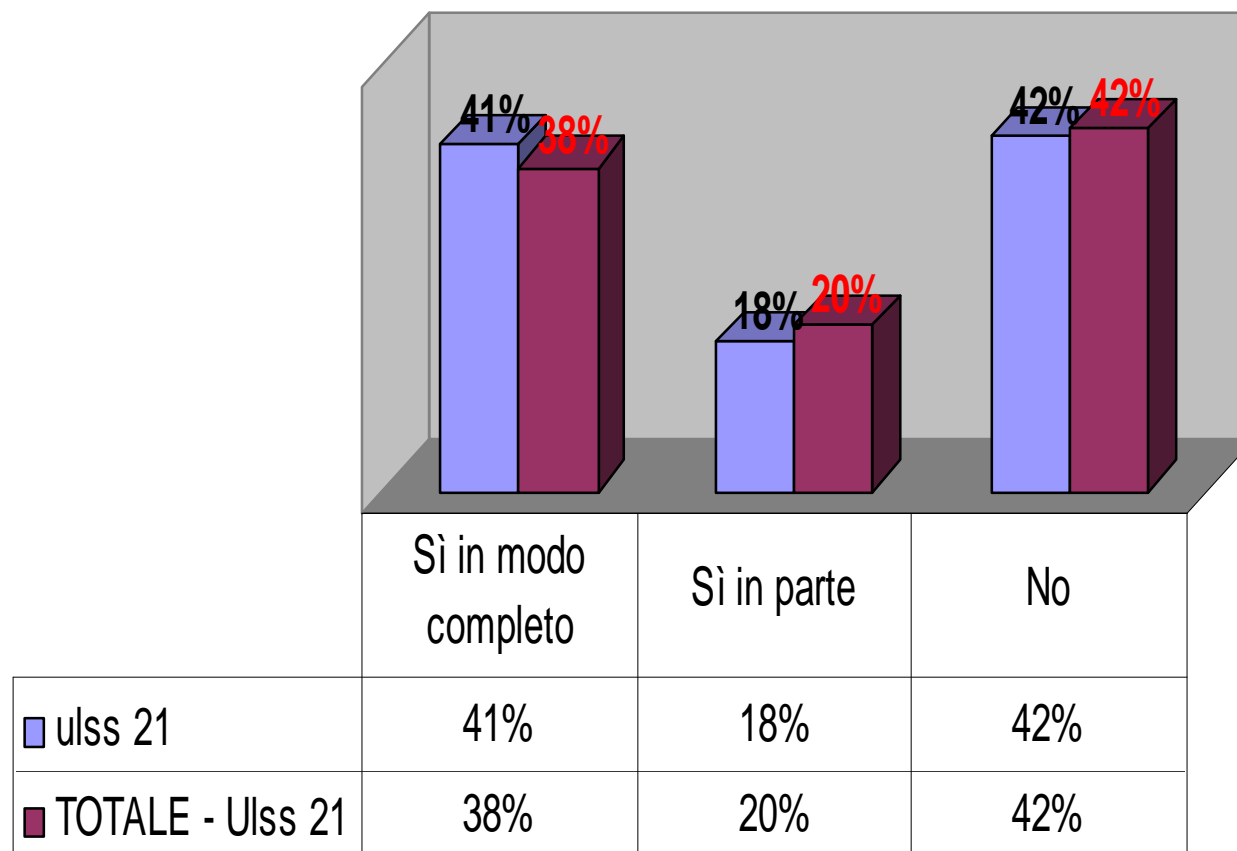
Un operatore sanitario Le ha parlato degli effetti indesiderati dei farmaci da tenere sotto controllo una volta a casa?



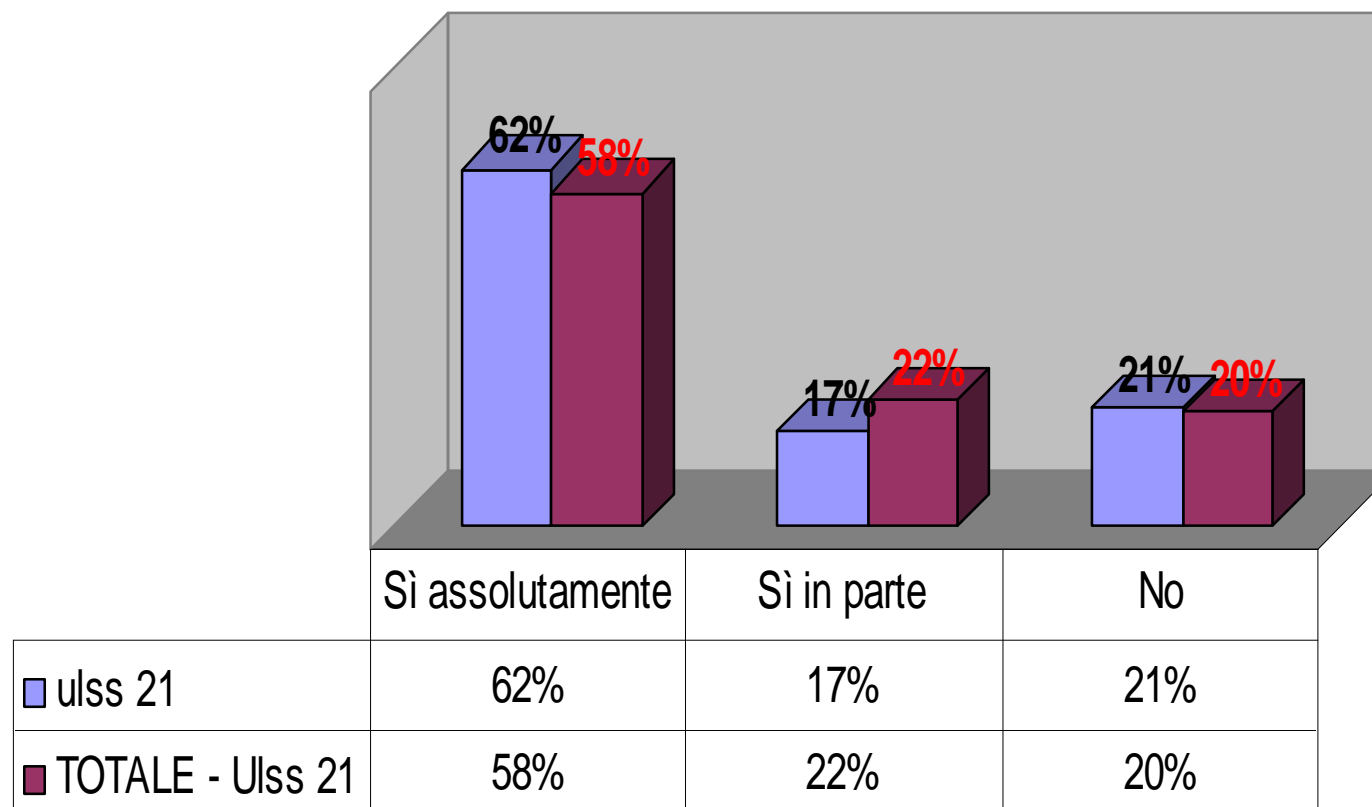
Le è stato spiegato in modo comprensibile come prendere i farmaci prescritti ?



Un medico o un infermiere le ha parlato di eventuali sintomi pericolosi a cui prestare attenzione una volta a casa?

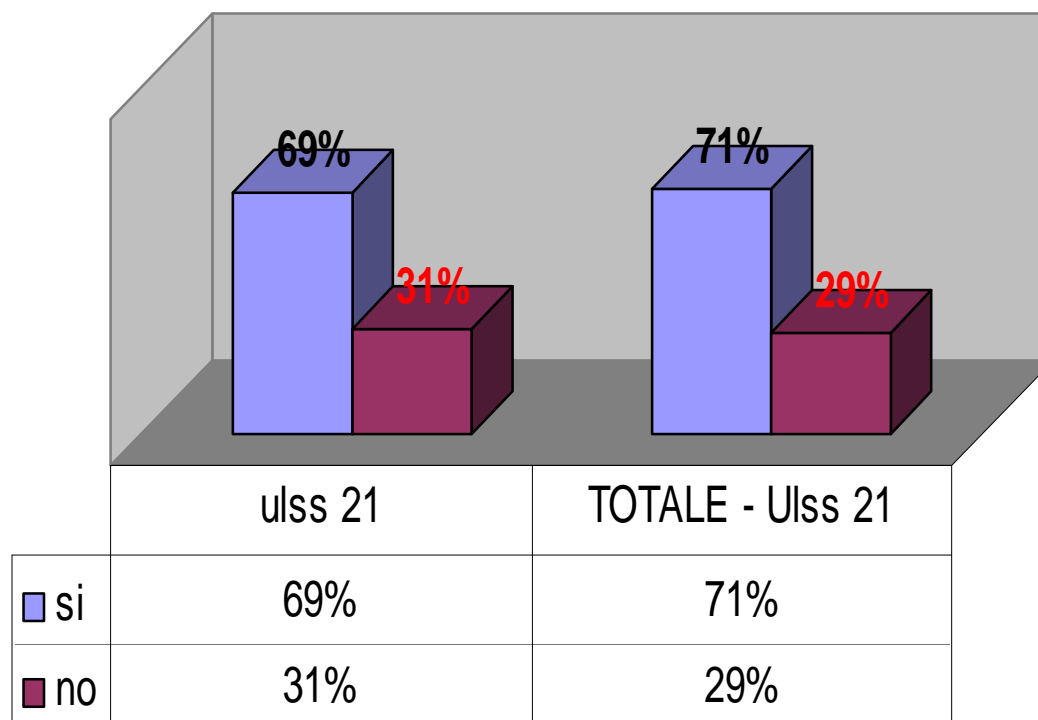


I medici o gli infermieri hanno dato ai suoi familiari o a qualcuno che
Le è vicino tutte le informazioni necessarie per assisterLa ?

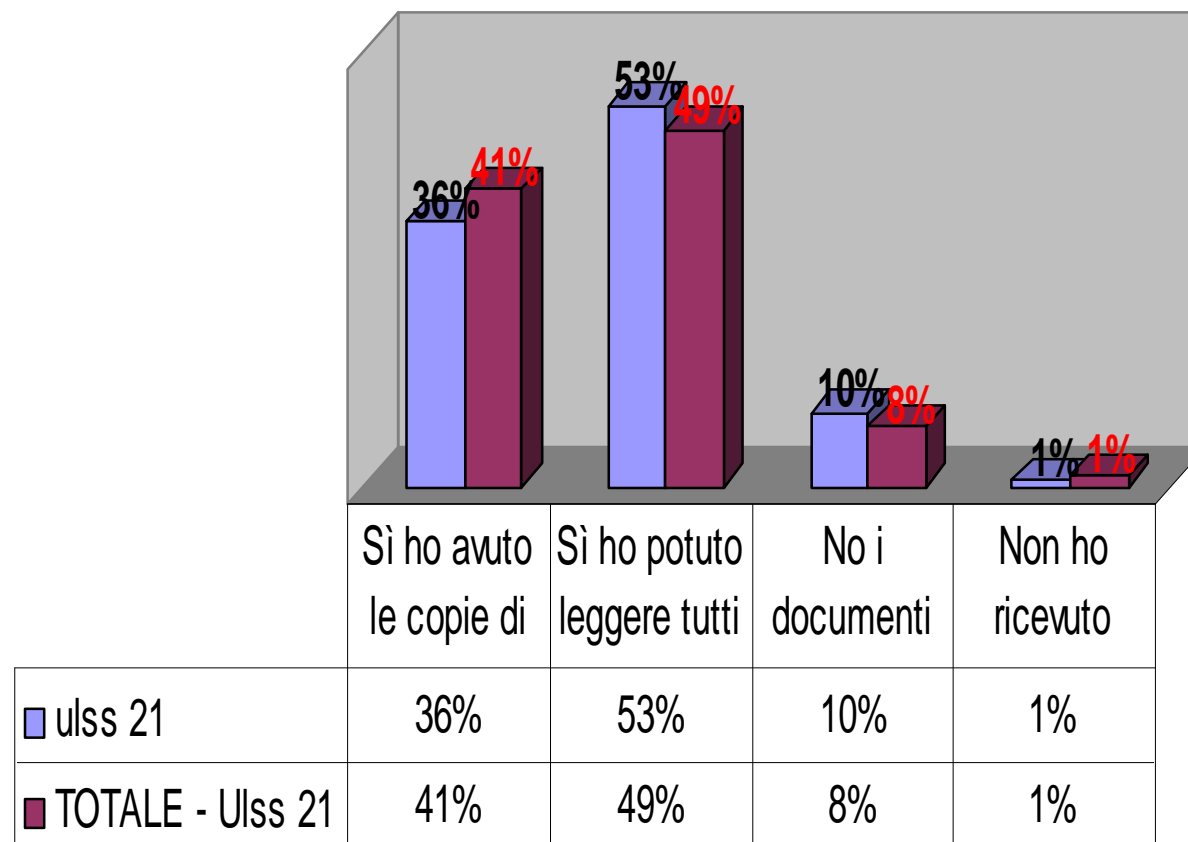


I medici o gli infermieri

Le hanno detto chi contattare dopo la dimissione in caso di dubbi o preoccupazioni sulla Sua salute o sul trattamento?

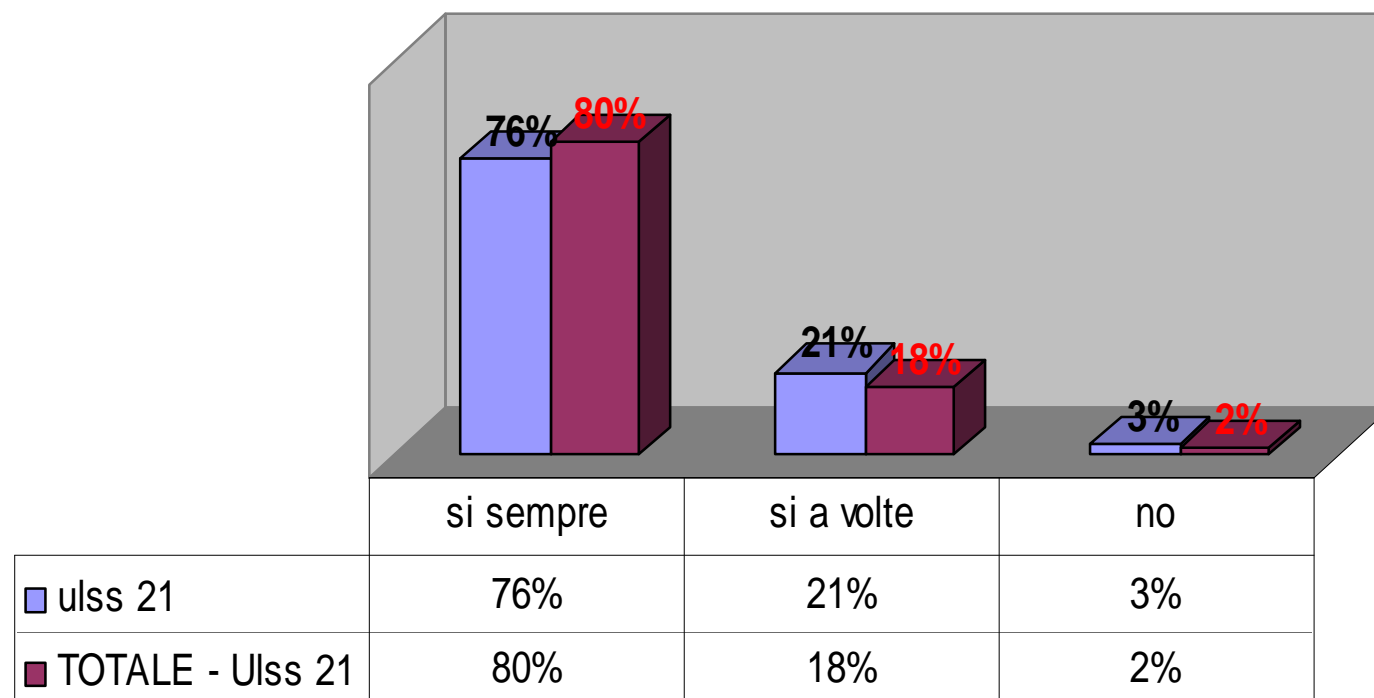


Ha avuto modo di leggere la lettera e/o i documenti che l'ospedale le ha consegnato per il suo medico curante ?

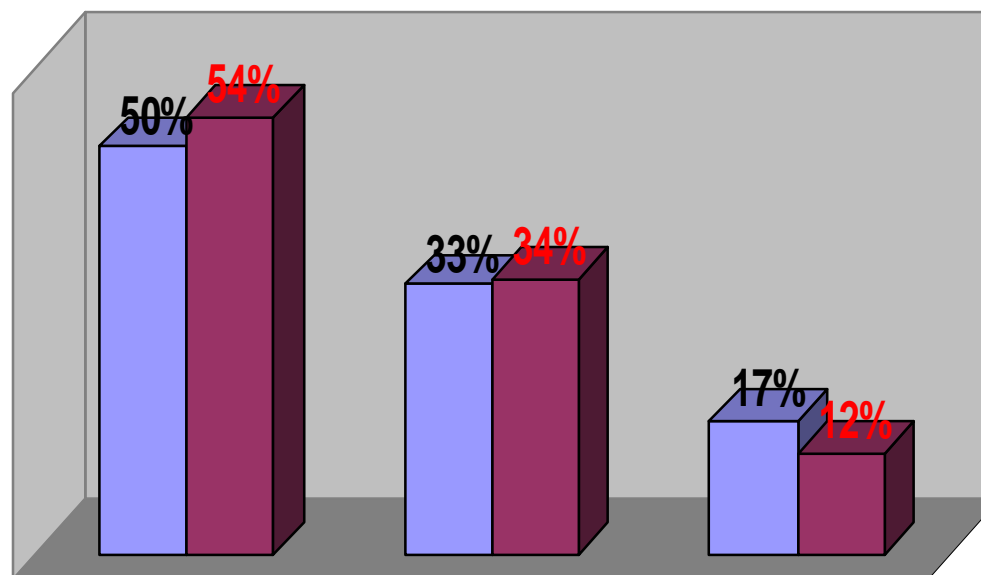


IN GENERALE

Compressivamente, si è sentito trattato con rispetto e dignità durante la Sua permanenza in ospedale?

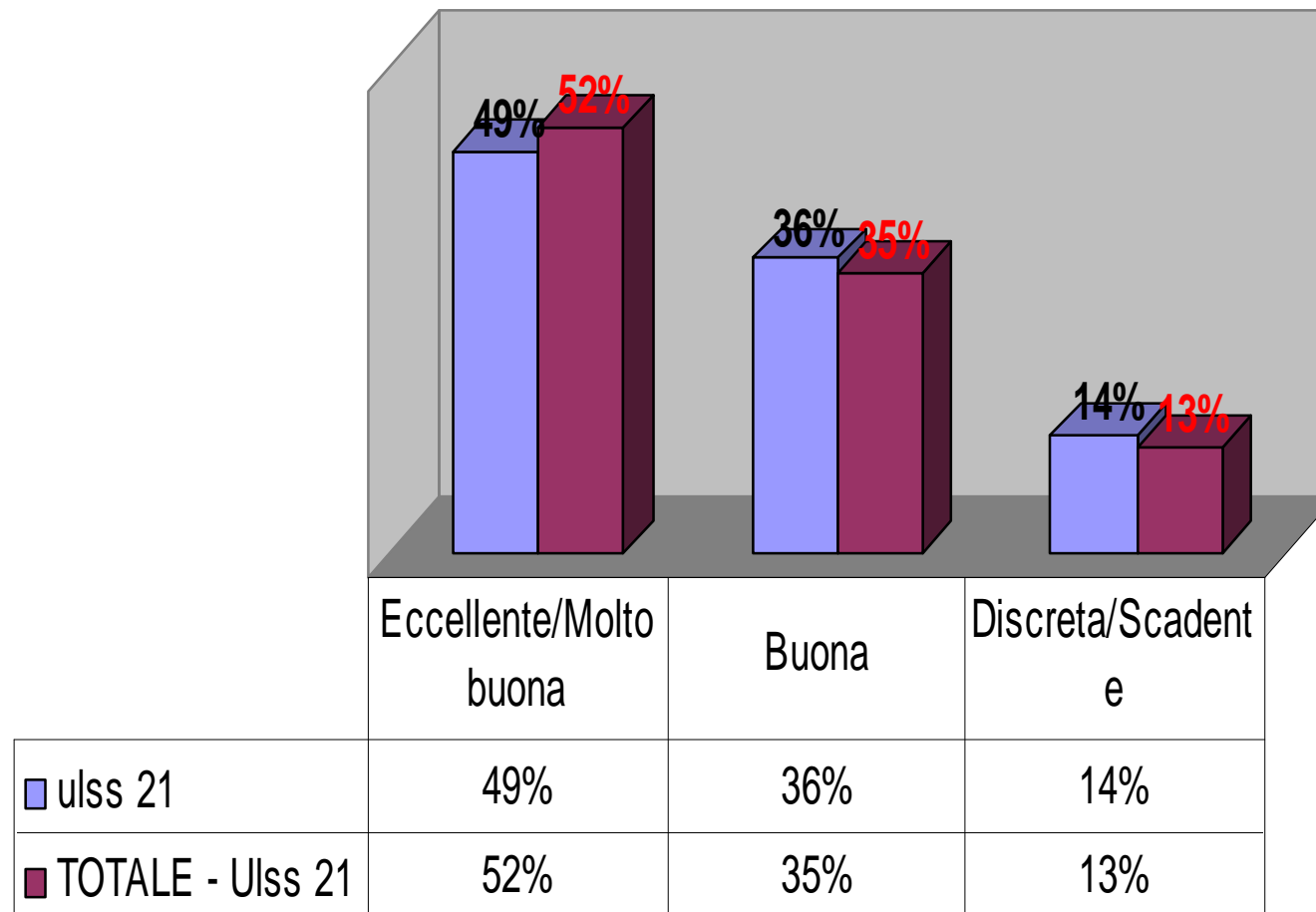


Come giudica la collaborazione tra medici e infermieri ?

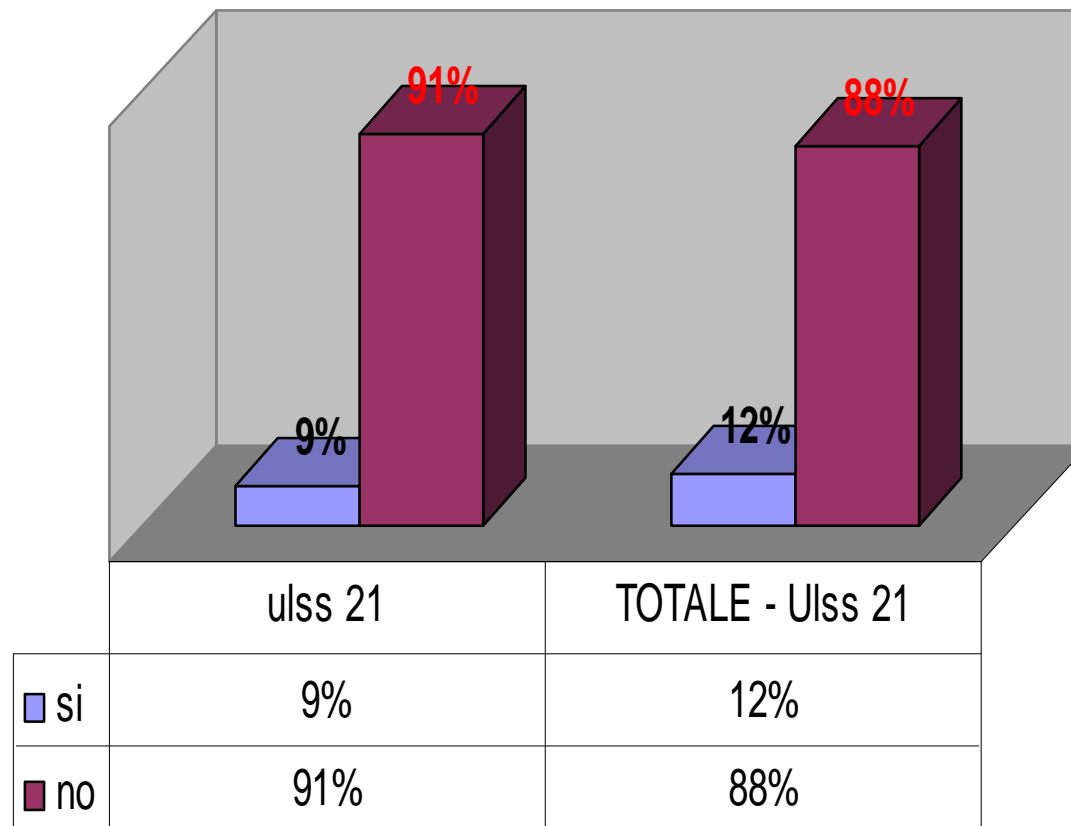


	Eccellente/Molto buona	Buona	Discreta/Scadente
■ ulss 21	50%	33%	17%
■ TOTALE - Ulss 21	54%	34%	12%

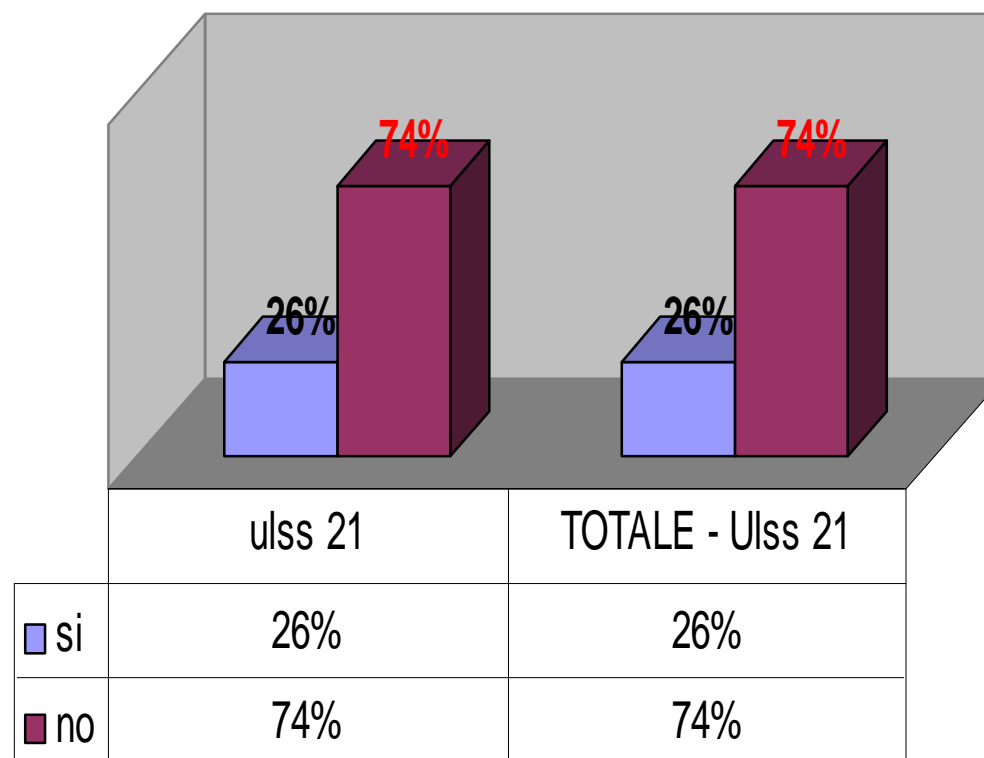
Come giudica, nel complesso, l'assistenza che ha ricevuto ?



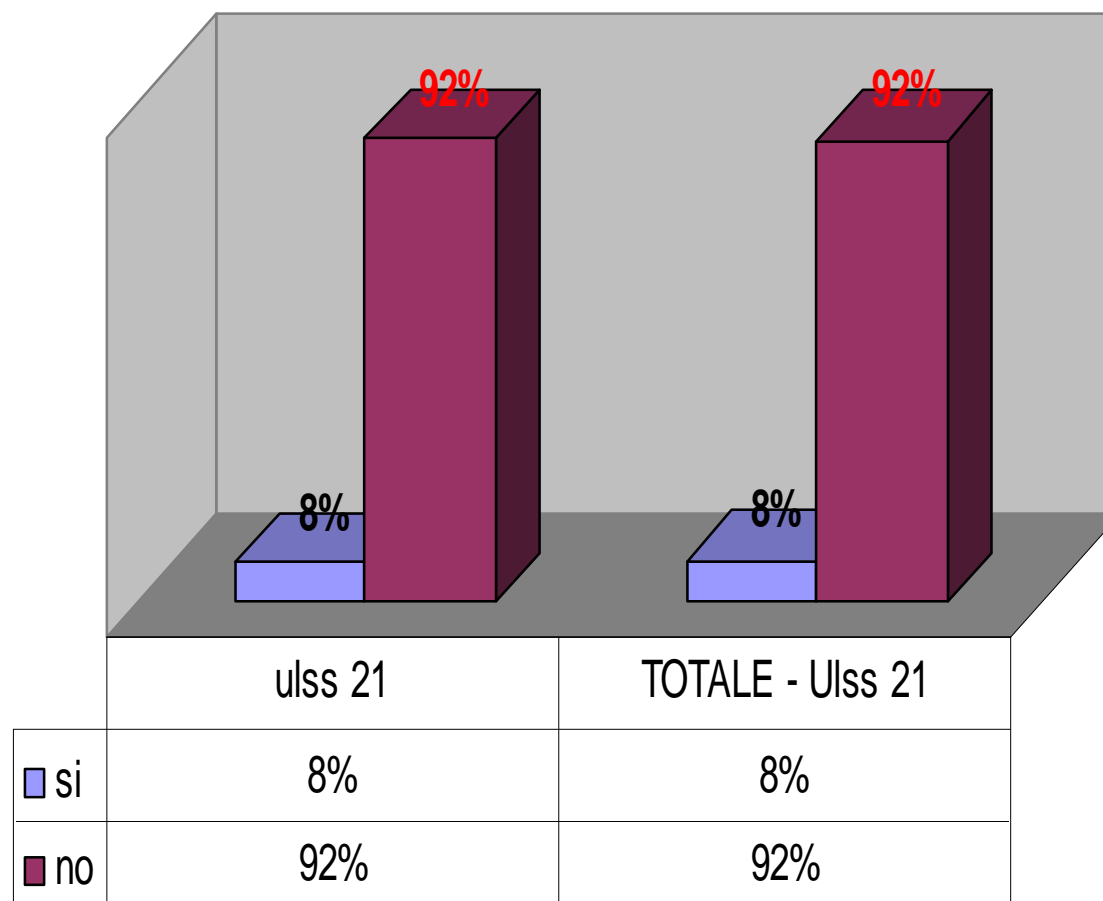
Durante la Sua permanenza in ospedale, Le è stato chiesto di esprimere un parere sulla qualità dell'assistenza ?



Durante la Sua permanenza in ospedale, Le è capitato di vedere dei cartelli o dei volantini su come presentare un reclamo ?



Ha pensato di presentare un reclamo ?



Il personale ospedaliero Le ha dato le informazioni necessarie per presentare il reclamo ?

