



Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo
Tel 0917801111 - P.I. 05841780827
UNITA' OPERATIVA QUALITA'-COMUNICAZIONE-URP

La customer satisfaction nell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello 1[^] Semestre 2011

A CURA DI

UNITÀ OPERATIVA QUALITÀ-COMUNICAZIONE-URP

Luglio 2011

Indice

Parte I

La degenza in ricovero ordinario pag. 4

Parte II

L'utenza ambulatoriale pag. 15

Parte I

La degenza

in ricovero ordinario

Il programma di Customer Satisfaction in Azienda - 1[^] Semestre 2011

In ottemperanza a quanto stabilito dalla vigente normativa nazionale e regionale, l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello ha avviato e realizzato, attraverso l'Unità Operativa Qualità-Comunicazione-URP, un'apposita rilevazione del livello di gradimento espresso dai degenti in relazione ai servizi erogati.

La rilevazione ha fatto uso di tre distinti questionari, appositamente elaborati e pre-testati al fine di garantire l'attendibilità e la validità dei dati raccolti, rispettivamente rivolti ai pazienti ricoverati in degenza ordinaria, ai pazienti ricoverati in day hospital, ai pazienti ambulatoriali.

Nelle pagine che seguono si presentano i risultati emersi dalla rilevazione effettuata nel periodo 1 gennaio – 30 giugno 2011 presso i Presidi Ospedalieri Cervello e Villa Sofia tra i degenti adulti ricoverati; i risultati della rilevazione in area pediatrica per lo stesso periodo, nonché i risultati emersi dalla rilevazione in area ambulatoriale.

Il questionario utilizzato per la degenza in ricovero ordinario è stato suddiviso in diversi macro ambiti di indagine; in particolare sono state richieste valutazioni di gradimento relativamente agli aspetti organizzativi, a quelli alberghieri, all'accoglienza nel reparto e alle relazioni comunicative con gli operatori sanitari, sia medici che infermieri. Un'ultima serie di domande riguardavano informazioni quali età, sesso, livello di istruzione e area di provenienza geografica degli intervistati per descrivere meglio l'utente medio che affrisce ai nostri servizi e, infine, una domanda di valutazione complessiva sull'esperienza del ricovero negli ospedali dell'Azienda.

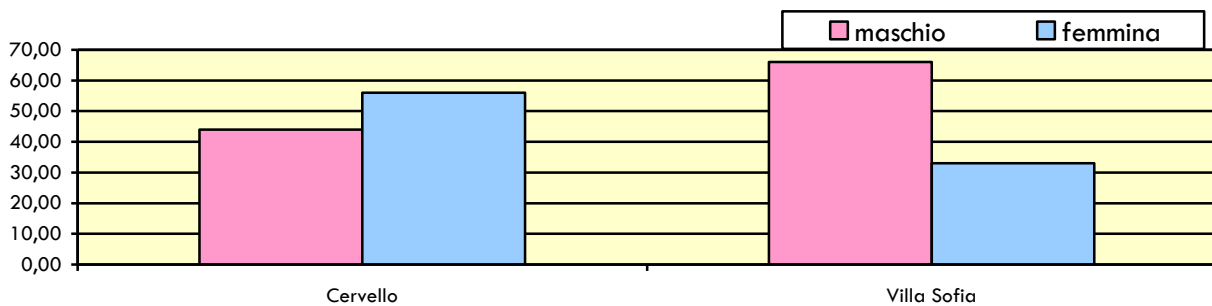
Nello stesso periodo di tempo l'Assessorato Regionale alla Sanità ha costituito due gruppi di lavoro (uno per la Sicilia orientale e uno per la Sicilia occidentale), coinvolgendo i responsabili URP delle diverse aziende sanitarie della regione, per elaborare un questionario unico per tutte le Aziende, al fine di avviare programmi di benchmarking sui temi del miglioramento della qualità percepita ed erogata. Ad oggi però non sono state ancora emanate le linee guida per l'applicazione del questionario unico, così i dati presentati sono relativi al questionario da anni elaborato ed utilizzato dalla nostra Azienda. E' stata solo fatta una piccola sperimentazione per un arco di tempo limitato per testare il questionario regionale, su un campione di circa 100 utenti. I risultati emersi sono comunque in linea con quelli rilevati attraverso il questionario elaborato da questa U.O. Nell'analisi complessiva dei dati però, al fine di evitare sovrapposizioni con i dati aziendali, si è preferito non esaminarli.

Caratteristiche socio-demografiche degli intervistati

Nell'arco di tempo considerato (1 Gennaio - 30 Giugno 2010) sono stati raccolti in totale 352 questionari, che rappresentano circa il 3% dell'intero universo di ricoverati nello stesso arco temporale, che si attesta intorno ai 13.000 ricoveri.

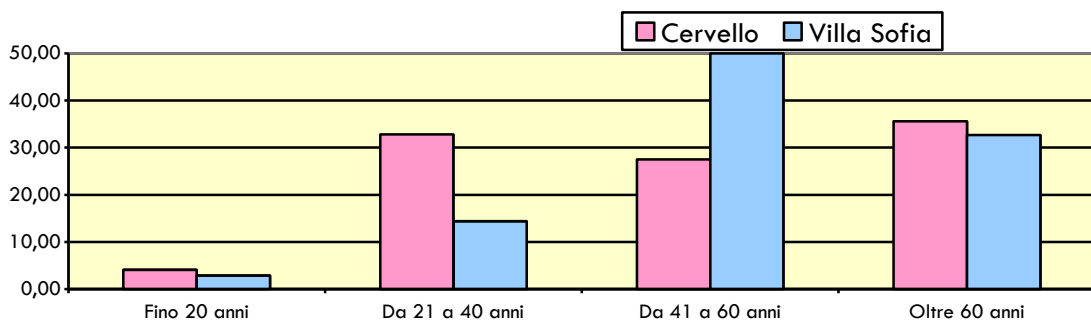
Più in particolare, nel grafico sottostante, è possibile notare la ripartizione tra uomini e donne relativamente ai due presidi: si ha una prevalenza di maschi presso le strutture dell'ospedale Villa Sofia, mentre la tendenza si inverte all'ospedale Cervello; tale differenza si spiega facilmente con la presenza della U.O. di urologia al presidio Villa Sofia e di Ginecologia e Ostetricia al presidio Cervello.

Distribuzione per sesso



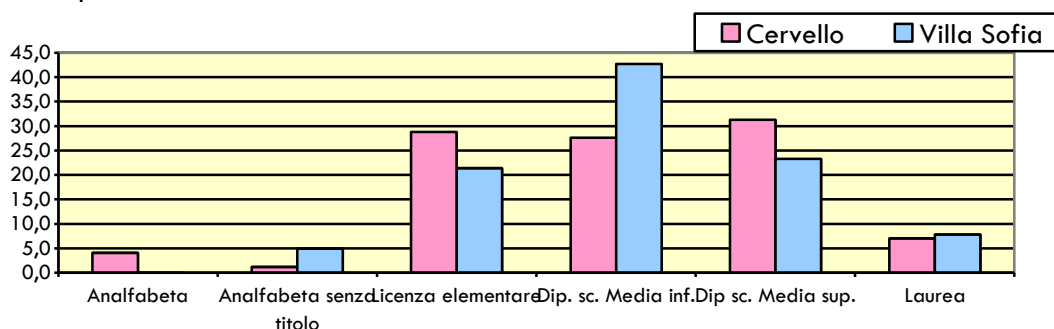
L'età dei degenti mostra inoltre una significativa differenza: presso il presidio Villa Sofia c'è una prevalenza di degenti con un'età superiore ai 40 anni, addirittura in prevalenza sono più numerosi i degenti over 60; presso il presidio Vincenzo Cervello invece la distribuzione per fascia d'età è più omogenea, pur essendoci, anche qui, una maggiore presenza di degenti con un'età superiore ai 40 anni. Anche questo dato è naturalmente dovuto alla maggiore presenza di donne in età feconda evidenziata in precedenza.

Distribuzione per età



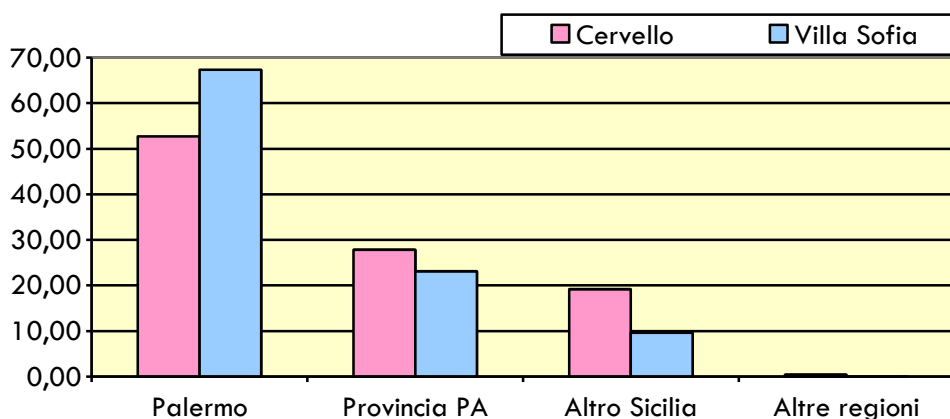
L'analisi del grado d'istruzione evidenzia una presenza nettamente superiore da parte di degenti che hanno almeno svolto il percorso di studi obbligatori, mentre il valore relativo alla laurea (appena il 7% degli intervistati) evidenzia come siano le fasce sociali medie o medio-basse ad accedere più numerose alle strutture pubbliche.

Distribuzione per titolo di studio



I degenti dell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia-Cervello provengono nella maggior parte dei casi da Palermo e/o dalla sua provincia; non trascurabile la percentuale di utenti che provengono dal resto della Sicilia (il 20% per l'Ospedale Cervello e il 10% per l'Ospedale Villa Sofia), dato che conferma come le due strutture siano un punto di riferimento per il territorio provinciale e regionale.

Distribuzione per luogo di provenienza



L'accoglienza nelle Unità Operative di degenza

L'accoglienza in reparto costituisce una delle attività più delicate e anche più importanti nella definizione della soddisfazione dell'utente, non solo dal punto di vista comunicativo e relazionale, ma anche da quello terapeutico. E' infatti proprio nella prima fase del contatto che il paziente analizza ed elabora una serie di informazioni, verbali, ma soprattutto non verbali, che determineranno la sua

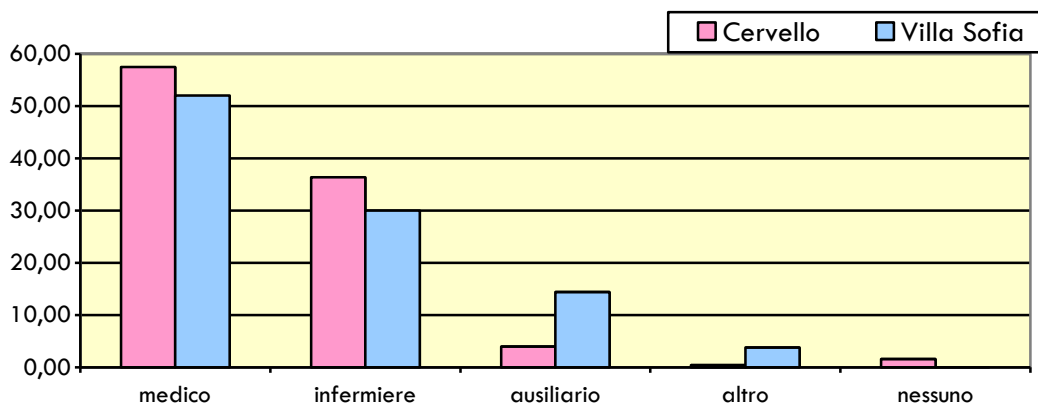
immagine del reparto, degli operatori che in esso lavorano, delle procedure organizzative che egli stesso vivrà sulla propria pelle.

La fase dell'accoglienza costituisce quindi un obiettivo strategico dell'azienda che deve essere perseguito attraverso la responsabilizzazione di tutti gli operatori, a tutti i livelli, ed attraverso la definizione di un sistema regolamentato che renda uniformi le procedure dell'accoglienza, pur garantendo la presa in carico specifica per i molteplici bisogni dei diversi pazienti.

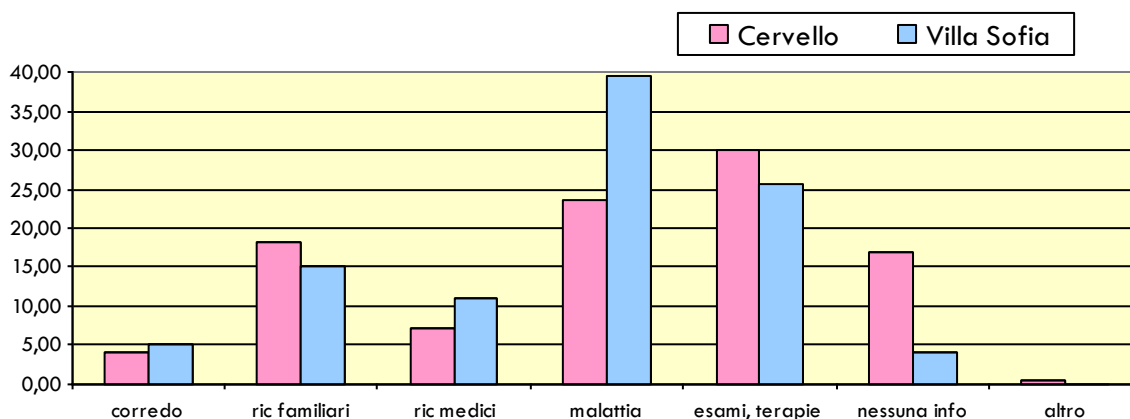
I dati relativi all'accoglienza dei pazienti mostrano che, in netta prevalenza, l'accoglienza viene effettuata dal medico piuttosto che dal caposala. In questa direzione l'azienda sta lavorando per definire delle linee guida sull'accoglienza e la presa in carico del paziente per assegnare a ciascuna figura professionale i ruoli di competenza e migliorare, in tal modo, l'intera organizzazione.

Per quel che riguarda le informazioni erogate al momento del ricovero, queste sono prevalentemente di tipo sanitario, in misura minore sull'organizzazione del reparto, in maggiore prevalenza questo si evince presso il presidio Cervello, ma è anche in questo presidio che poco più del 15% degli intervistati sembra non abbia ricevuto alcuna informazione.

Accoglienza ricoverato



Informazioni all'accoglienza

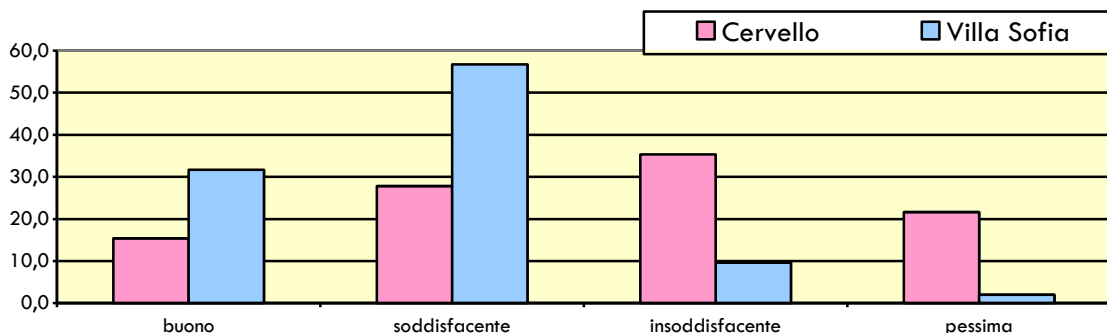


I servizi alberghieri e l'organizzazione delle Unità Operative

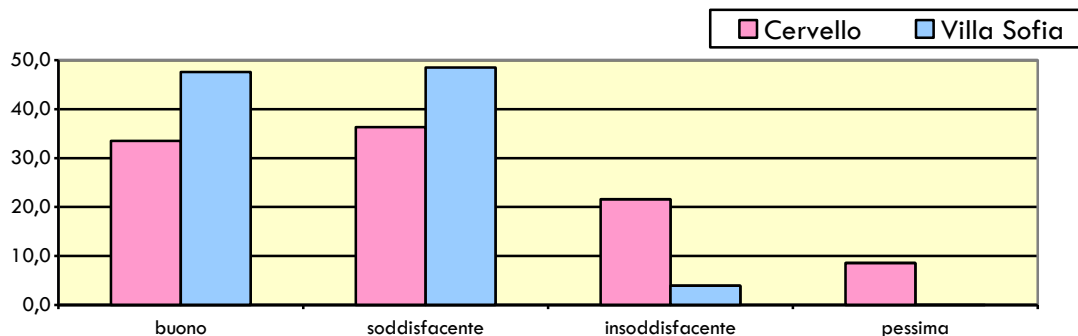
La pulizia e la confortevolezza delle stanze, dei bagni e degli ambienti comuni, sono un punto fondamentale per la valutazione di un reparto e dell'intera struttura ospedaliera da parte dell'utenza; dalle nostre rilevazioni emerge che l'utenza è in buona parte soddisfatta della pulizia generale degli ambienti, e in particolar modo, i degenti del presidio di Villa Sofia risultano essere maggiormente soddisfatti rispetto a quelli del presidio Cervello.

I giudizi complessivi sono positivi per quel che riguarda la qualità del cibo tra i degenti di Villa Sofia; tra i pazienti dell'Ospedale Cervello invece emerge una maggiore insoddisfazione poiché, mentre a Villa Sofia esiste una mensa interna, presso l'Ospedale Cervello i pasti vengono preparati da una ditta esterna (il 35% degli intervistati al Cervello dichiara insoddisfacente la qualità del cibo e il 21,6% la giudica addirittura pessima).

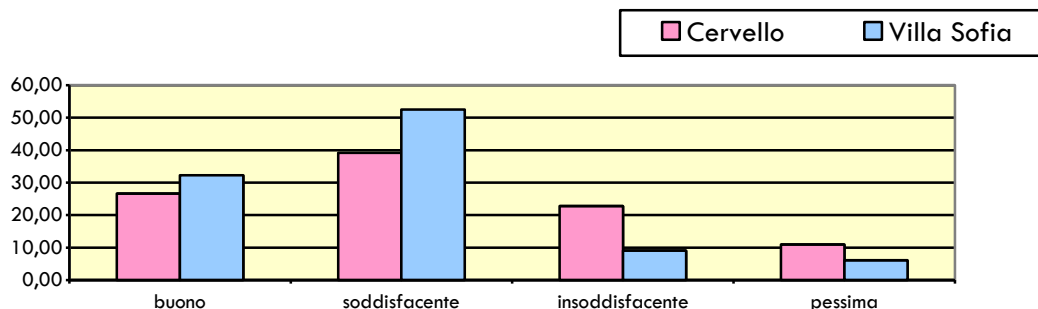
Qualità cibo



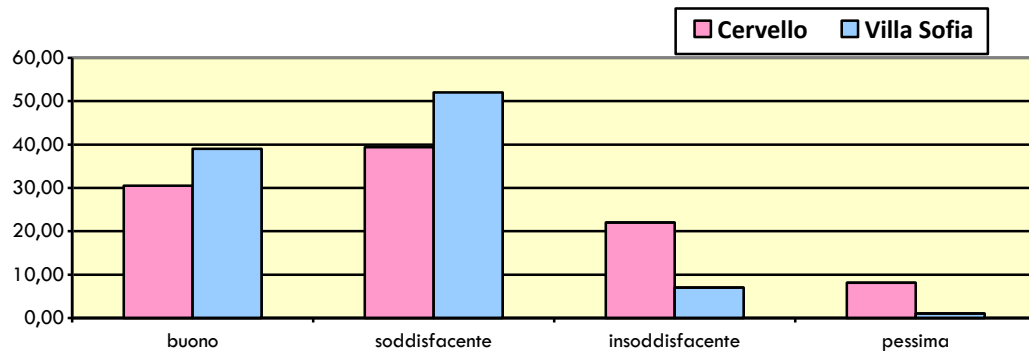
Pulizia camere



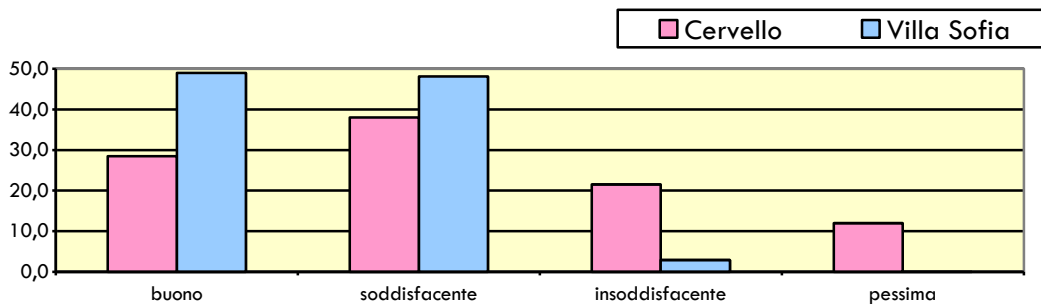
Pulizia bagni



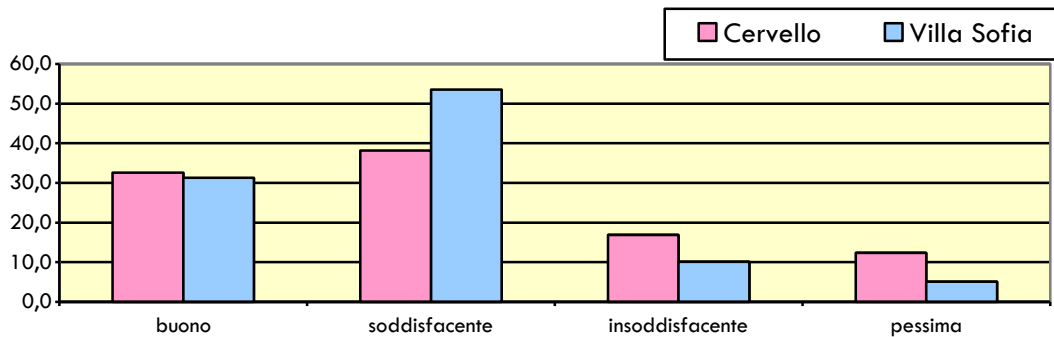
Pulizia ambienti comuni



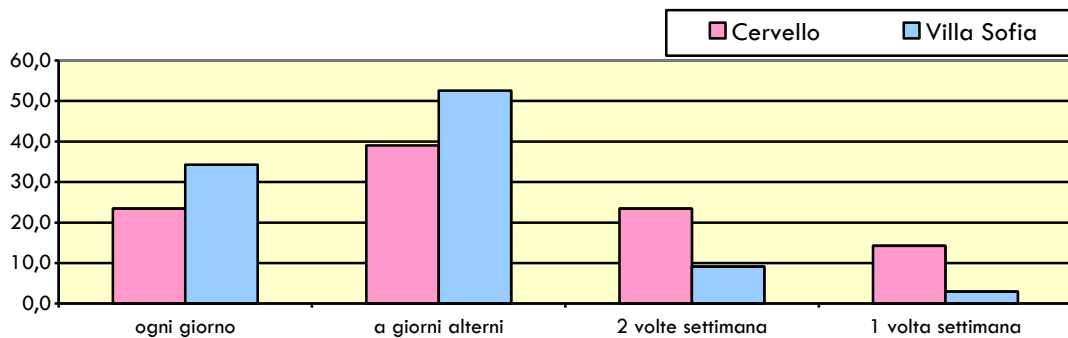
Confortevolezza camere



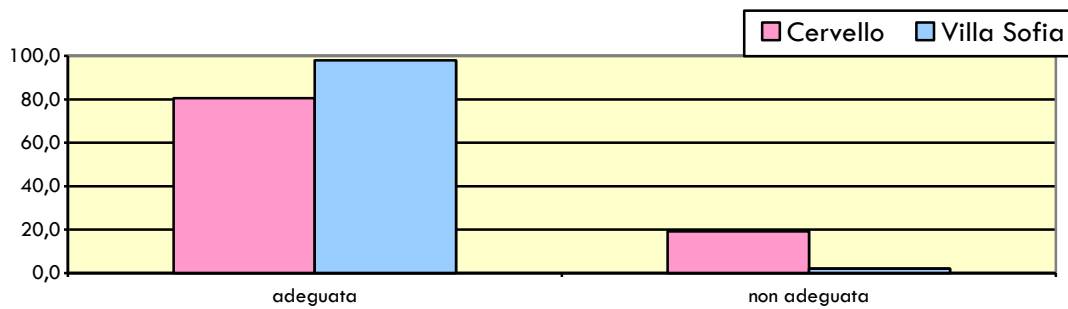
Confortevolezza bagni



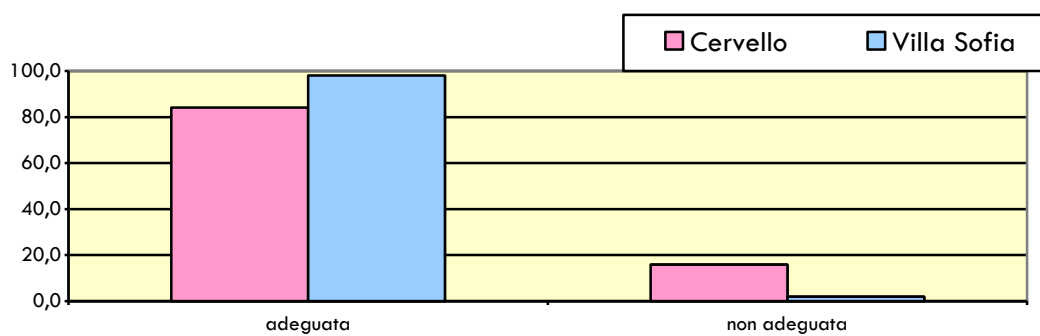
Frequenza cambio lenzuola



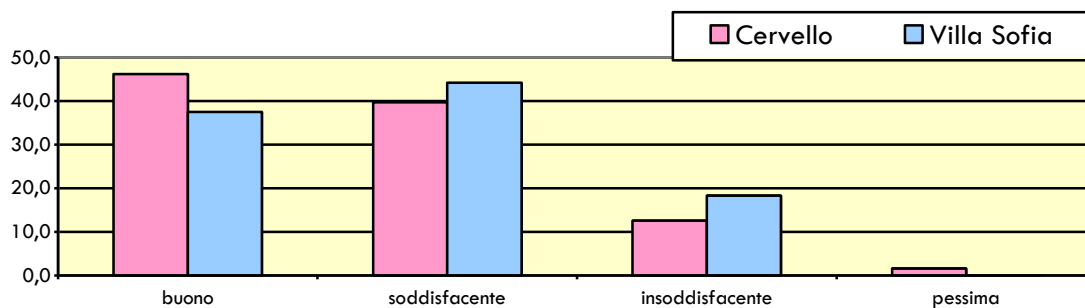
Illuminazione ambienti



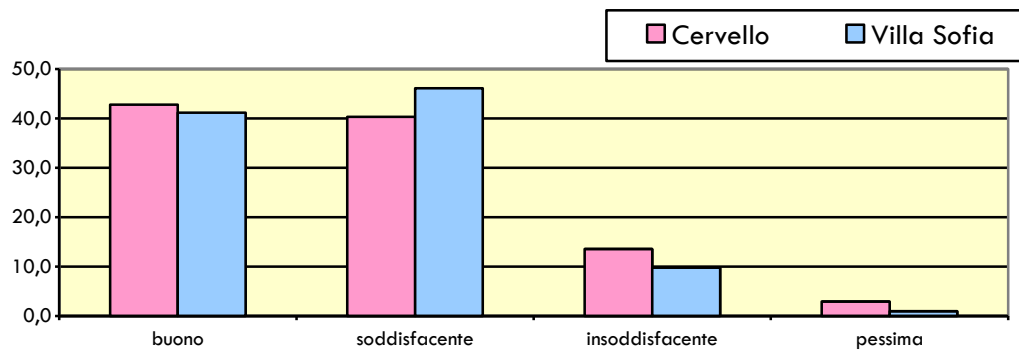
Temperatura ambienti



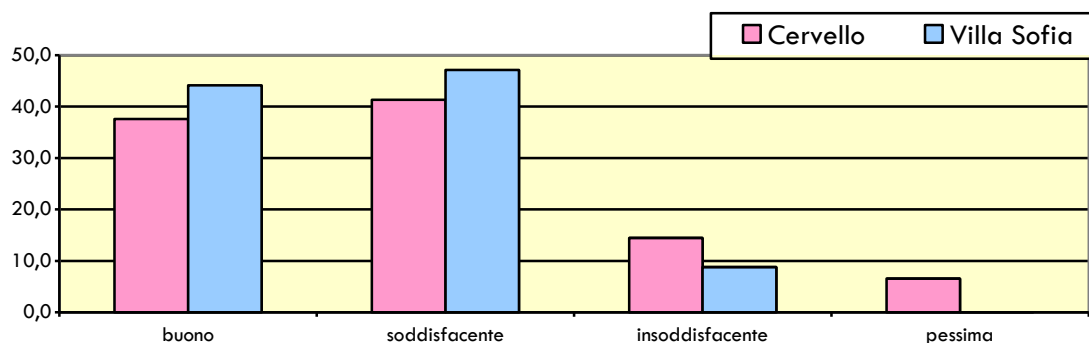
Orari visite



Orari pulizie



Orari pasti

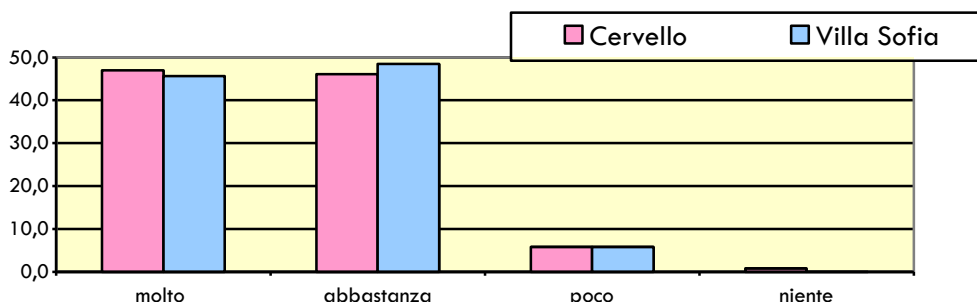


Le relazioni comunicative

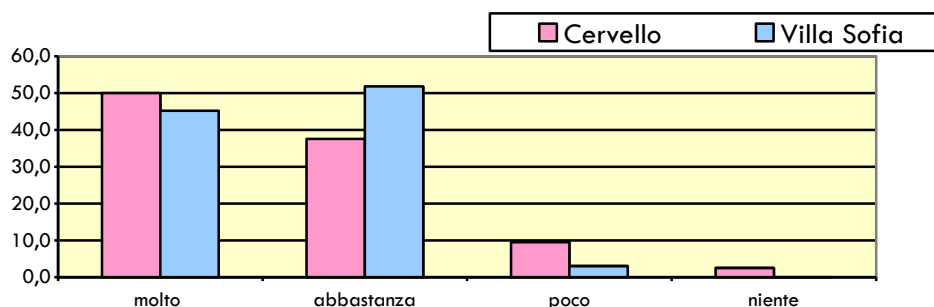
Dall'analisi dei dati in nostro possesso emerge un giudizio estremamente positivo sul personale medico e infermieristico.

Nella valutazione relativa alla gentilezza di medici e infermieri, oltre l'85% degli intervistati ha espresso valutazioni positive (molto gentile o abbastanza gentile)

Gentilezza personale medico

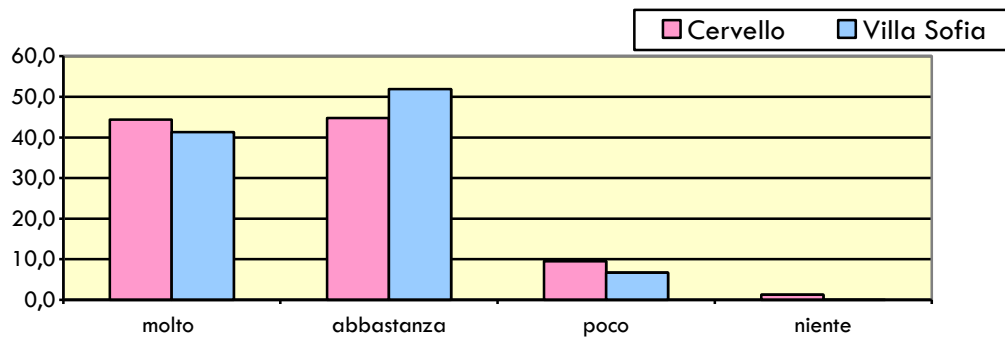


Gentilezza personale infermieristico

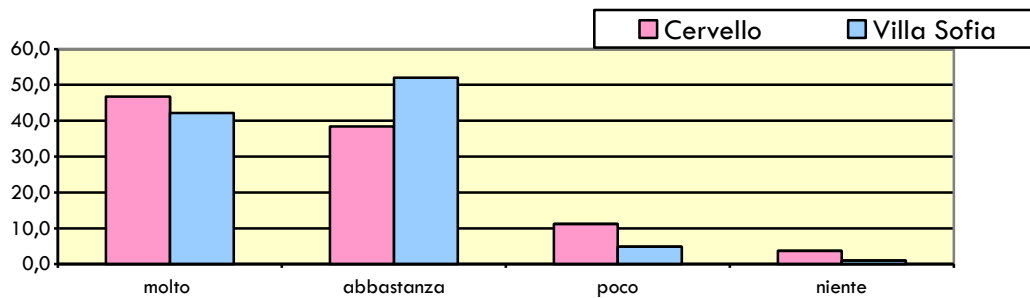


Anche la disponibilità nel fornire informazioni e nell'ascoltare i degenti del personale in forza ai due presidi, riceve valutazioni estremamente positive che vanno ben oltre l'80% dei giudizi complessivamente rilevati.

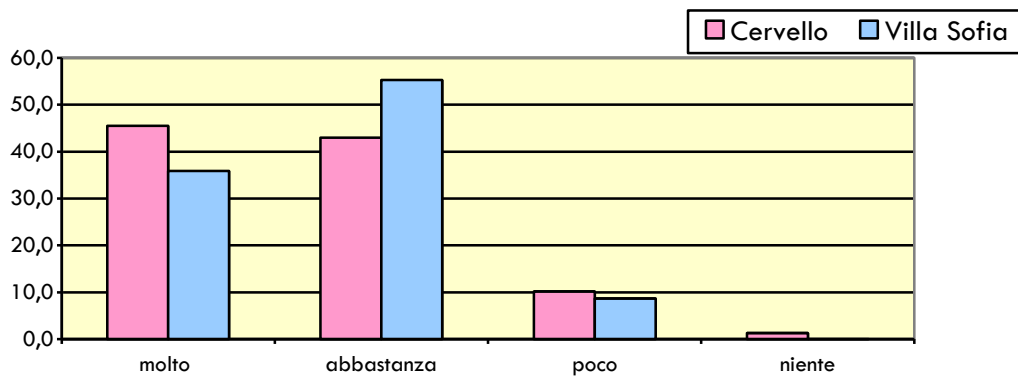
Capacità di ascolto personale medico



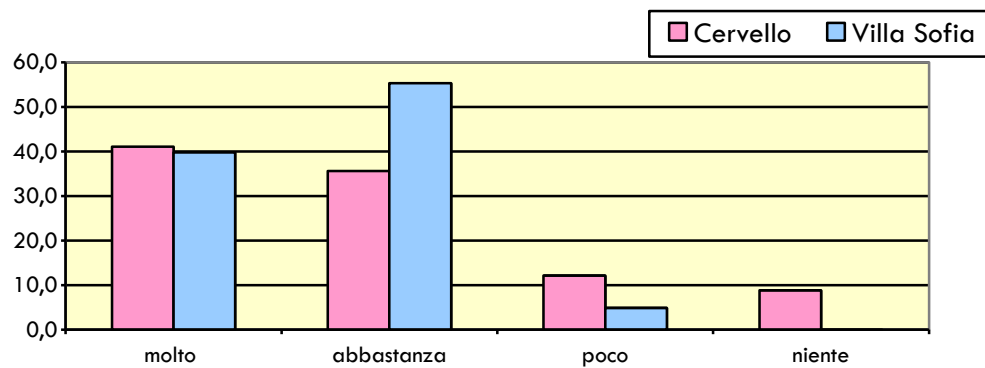
Capacità di ascolto personale infermieristico



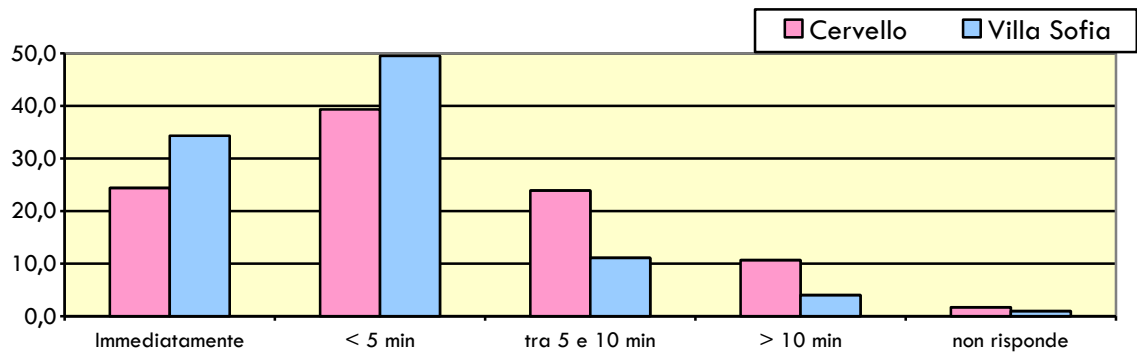
Spiegazioni personale medico



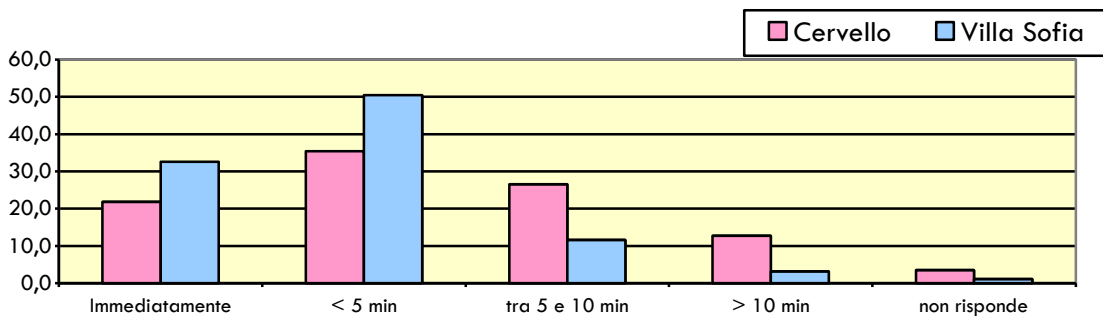
Spiegazioni personale infermieristico



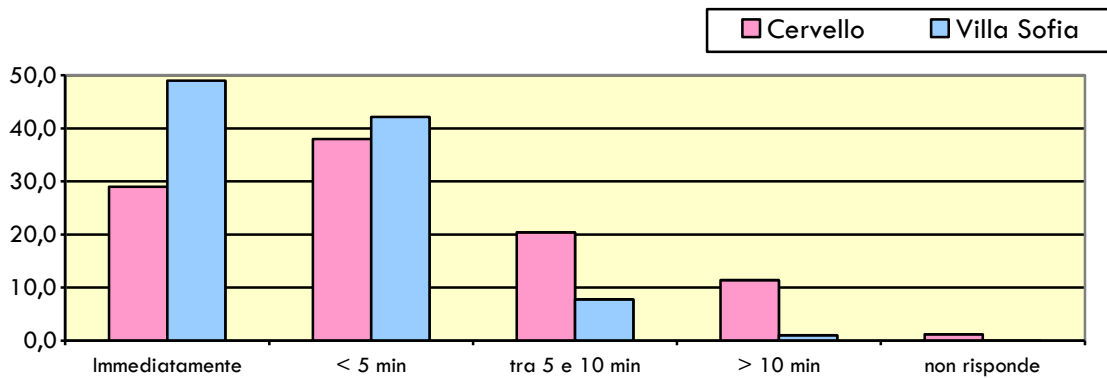
Tempo risposta chiamate giorno - personale medico



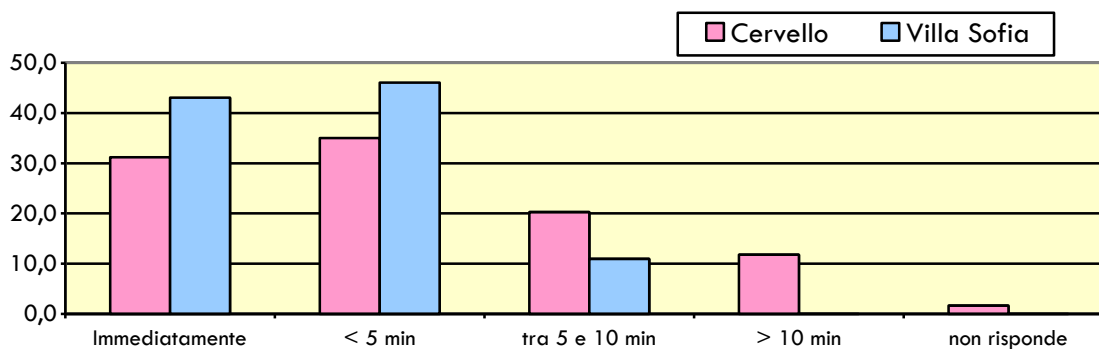
Tempo risposta chiamate notte - personale medico



Tempo risposta chiamata giorno - personale infermieristico



Tempo risposta chiamata notte - personale infermieristico

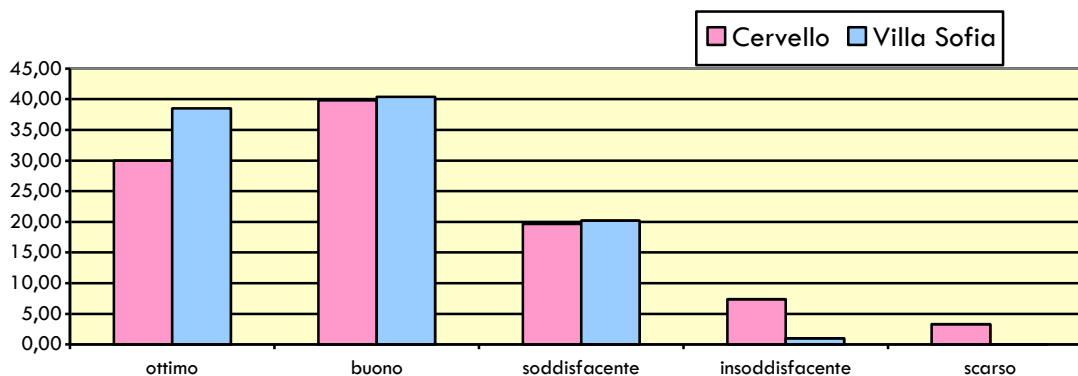


Conclusioni

Analizzando i dati relativi al giudizio complessivo dei reparti fornito dai degenti, si può affermare che si attesta su livelli ampiamente positivi: il 30% degli intervistati dell'ospedale Cervello dà un giudizio ottimo del reparto in cui sono stati ricoverati, il dato sale addirittura al 38% per Villa Sofia.

In generale oltre il 70% degli intervistati del presidio Vincenzo Cervello, e il 79% degli intervistati del presidio Villa Sofia assegna una valutazione che va dall'ottimo al buono.

Giudizio complessivo reparto



Di conseguenza sono veramente pochi i degenti che si ritengono non contenti dei reparti in cui sono stati ricoverati (poco meno del 7% degli intervistati), ma questo dato non va considerato come un punto d'arrivo, bensì come un incentivo a migliorare sempre più la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, al fine di eliminare quasi del tutto (o comunque tenere sempre a livelli molto bassi) l'insoddisfazione degli utenti.

Parte II

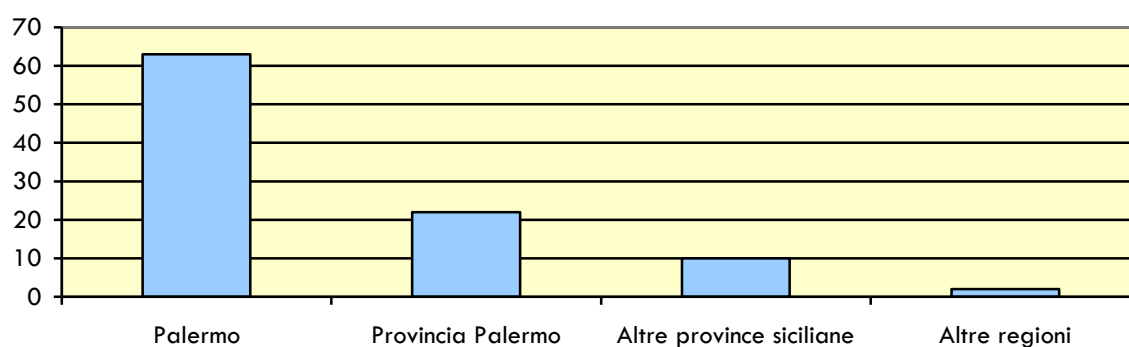
L'Utenza Ambulatoriale

Caratteristiche socio-demografiche degli intervistati

Per l'analisi della customer satisfaction in area ambulatoriale è stato utilizzato uno specifico questionario articolato in diverse aree quali l'accoglienza in ambulatorio, la tipologia di prenotazione e le eventuali difficoltà avute, i tempi di attesa per la visita richiesta, la struttura alberghiera, l'organizzazione dei tempi, le relazioni con i medici e gli infermieri, insieme ad alcuni dati relativi alla descrizione di dati strutturali relativi alla tipologia di utenti quali l'età, il sesso, la provenienza territoriale, il livello di istruzione.

In totale i questionari raccolti sono 249 su un totale di circa 300.000 visite ambulatoriali: rappresentano quindi lo 0,08% del totale di utenti ambulatoriali. Gli intervistati provengono per circa l'85% dalla città di Palermo (63%) e dalla sua provincia (23%), ma ben il 10% proviene da altre province siciliane e il 2% addirittura da altre regioni.

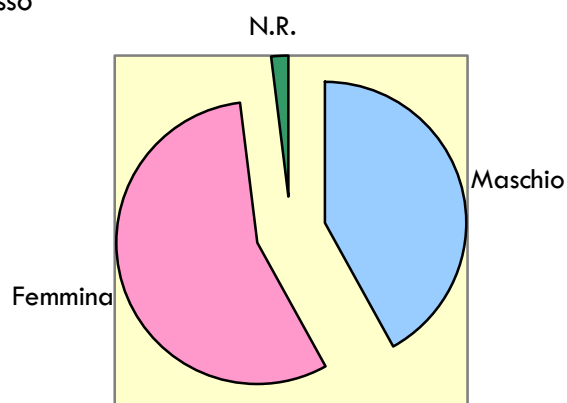
Distribuzione per luogo di provenienza



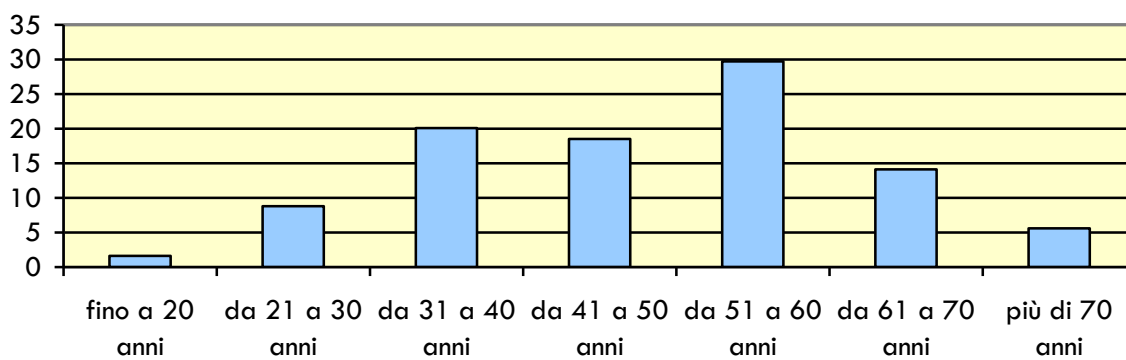
Per ciò che attiene al sesso il 42% è maschio, mentre il 56% è di sesso femminile; il rimanente 2% non ha risposto alla domanda. La fascia di età maggiormente presente è quella che va dai 51 ai 60 anni (un terzo circa degli intervistati), seguita dal gruppo che comprende coloro che hanno un'età compresa tra i 31 e i 40 anni e poi dalla fascia di età successiva, dai 41 ai 50 anni, con il 19% degli intervistati. Inoltre, i nostri utenti ambulatoriali hanno un livello di istruzione medio (34%) o medio basso (30%); tuttavia il 23% ha la sola licenza elementare o è addirittura alfabeto senza titolo.

Infine, il 40% dei questionari raccolti proviene dagli ambulatori presso il presidio Cervello ed il 60% dagli ambulatori del presidio Villa Sofia-CTO, come si evidenzia nei grafici seguenti.

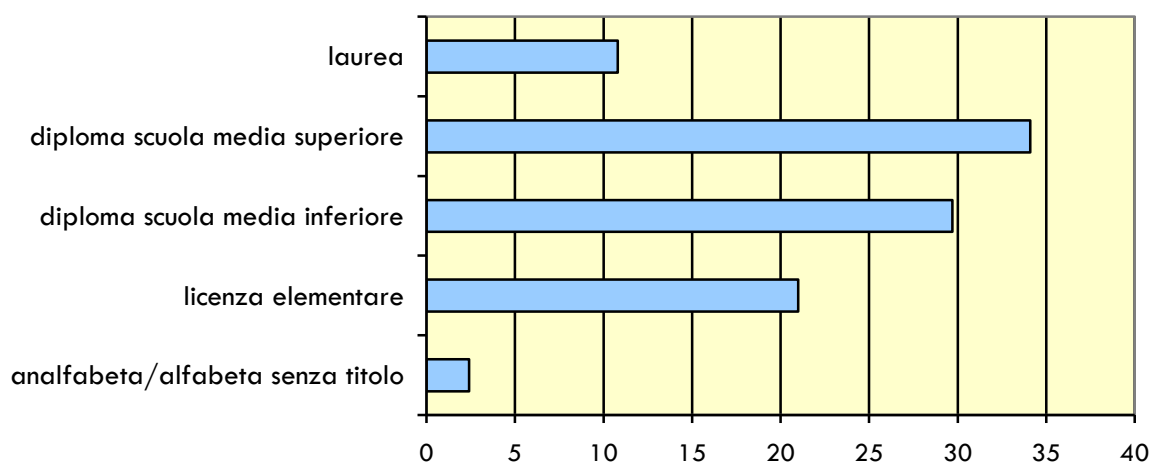
Distribuzione per sesso



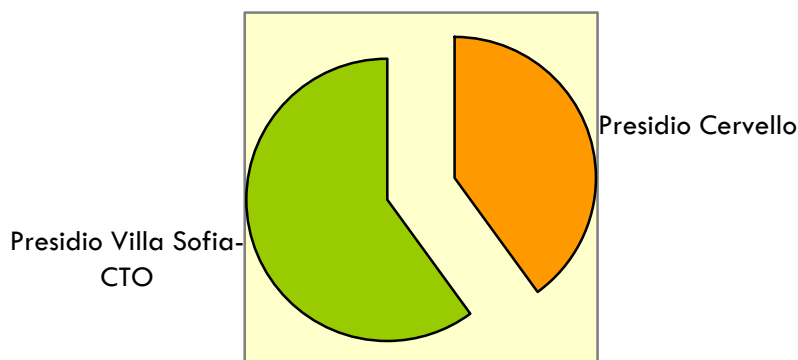
Distribuzione per età



Distribuzione per grado di istruzione



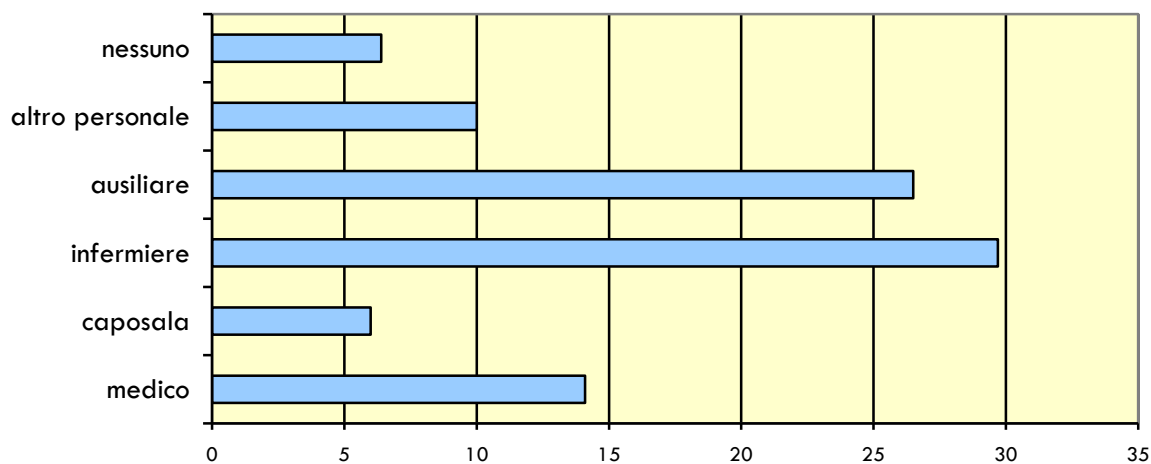
Distribuzione per Presidio Ospedaliero



L'accesso all'attività ambulatoriale

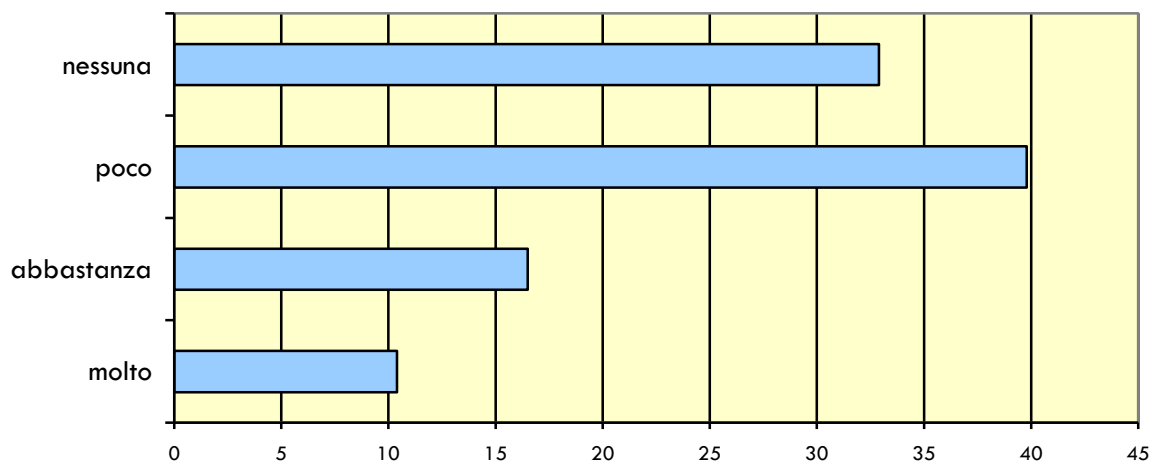
L'accoglienza agli ambulatori viene svolta prevalentemente dal personale infermieristico (30%), oppure da personale ausiliario (26,5%) o da altro personale (10%); il medico accoglie l'utenza nel 14% dei casi e il caposala nel 6%, come si evince chiaramente dal grafico seguente.

Accoglienza in ambulatorio



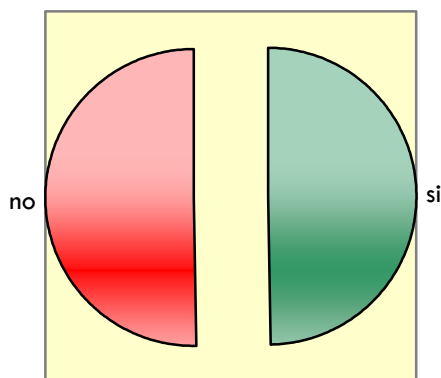
Rispetto al vissuto all'interno dell'ospedale dalle risposte date si evince che i nostri utenti non abbiano grandi difficoltà ad orientarsi: infatti il 33% degli intervistati non ha avuto alcuna difficoltà ad arrivare alla sede dell'ambulatorio ed il 40% ne ha avute poche. Solo il 10% ha avuto molta difficoltà, a riprova che comunque sia la segnaletica che il servizio di accoglienza va potenziato ulteriormente.

Difficoltà ad ottenere informazioni per orientarsi

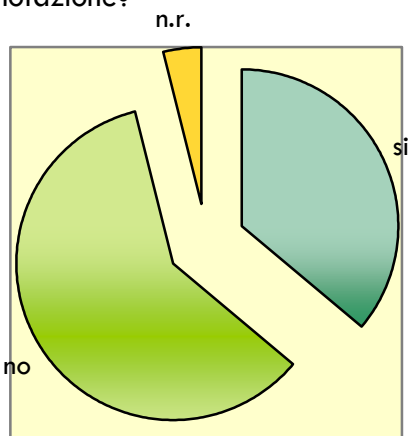


I nostri utenti si dividono poi in due metà reciproche quando si parla di possibilità di prenotazione telefonica e, tra coloro che hanno potuto prenotare per telefono, il 36% dichiara di avere avuto difficoltà ad effettuare la prenotazione telefonica. In particolare, alla domanda sul tipo di difficoltà eventualmente incontrata, un quarto circa dichiara trattarsi soprattutto di scarse informazioni fornite.

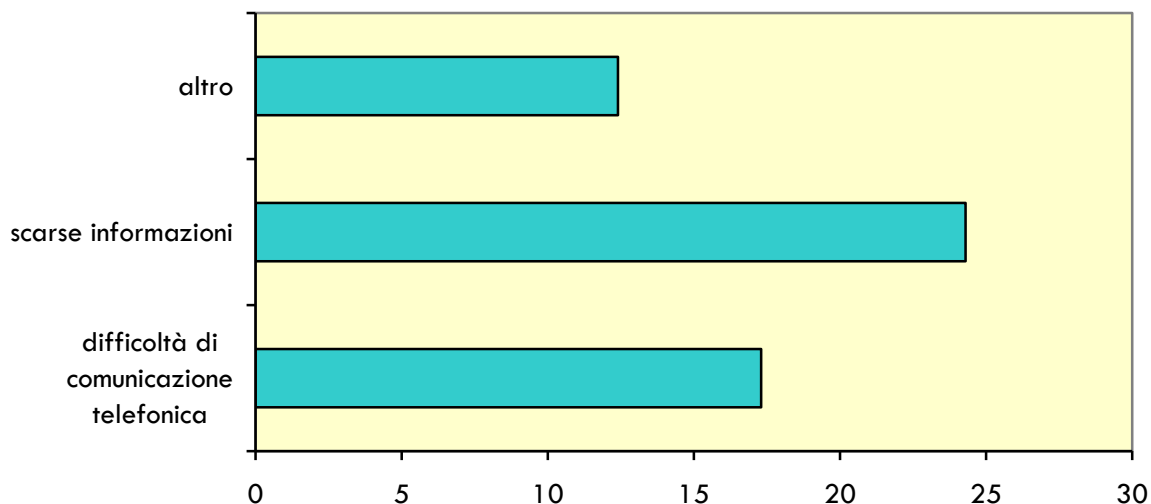
Ha potuto prenotare per telefono?



Ha avuto difficoltà per la prenotazione?



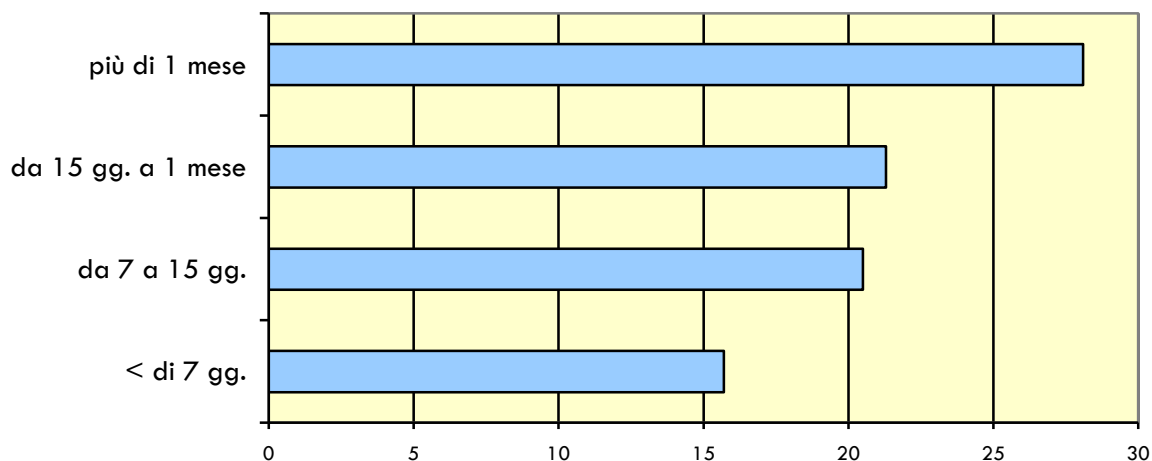
Possibilità di prenotare per telefono



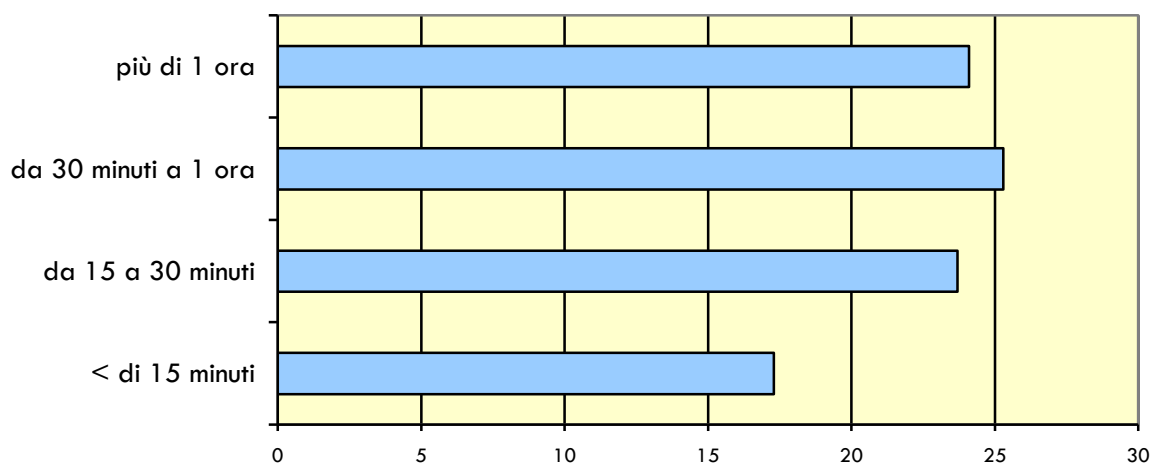
Organizzazione, tempi di attesa ed aspetti alberghieri

I tempi di attesa che intercorrono fra la prenotazione e l'effettuazione della visita sono abbastanza lunghi: circa il 30% ha dovuto aspettare più di 1 mese, a conferma di quanto viene anche rappresentato attraverso i reclami presentati. Anche il tempo di attesa in ambulatorio per l'effettuazione della visita è mediamente lungo; infatti il 25,3% ha dovuto aspettare da 30 minuti a 1 ora e circa un quarto degli intervistati (24,1%) ha dovuto aspettare addirittura più di 1 ora. Solo il 17,3% ha aspettato meno di 15 minuti. E' evidente che l'organizzazione e la gestione delle attività ambulatoriali vadano in qualche modo riviste per evitare tali disservizi.

Tempo di attesa fra la prenotazione e la visita



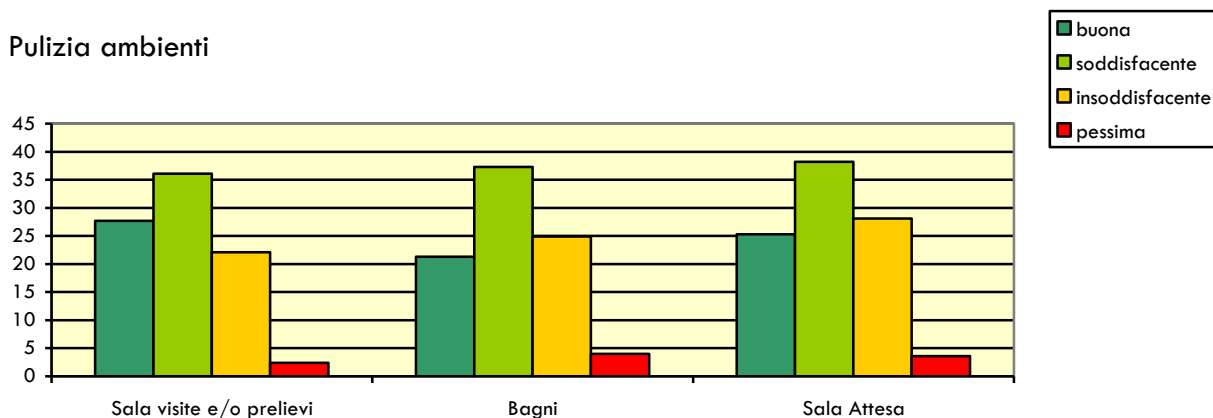
Tempo di attesa in ambulatorio per la visita



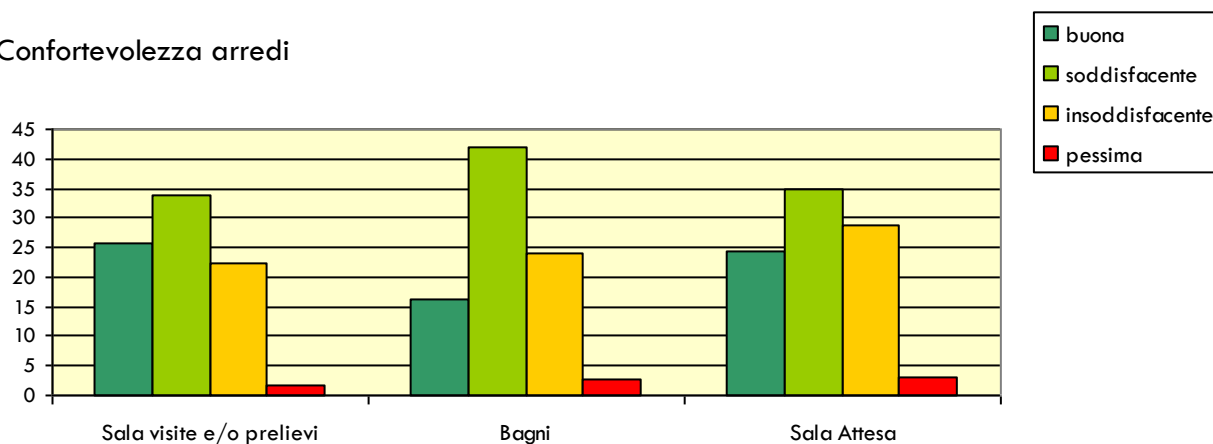
Semaforo verde per ciò che attiene alla percezione ed al giudizio sulla pulizia e la confortevolezza degli ambienti (sala visite, sala attesa, ambienti comuni, bagni, ecc...). Circa il 60% degli intervistati esprime infatti un giudizio buono o comunque soddisfacente, tale dato scende però nel caso dei bagni che costituiscono un luogo dove è richiesta una maggiore igiene e un maggiore controllo, considerando peraltro che vengono usati da tanta gente nel corso della giornata.

Ancora maggiore soddisfazione è espressa nel caso delle condizioni climatiche delle stanze; mpiù dell'80% giudica adeguata la temperatura e l'illuminazione delle stanze e degli ambienti di visita.

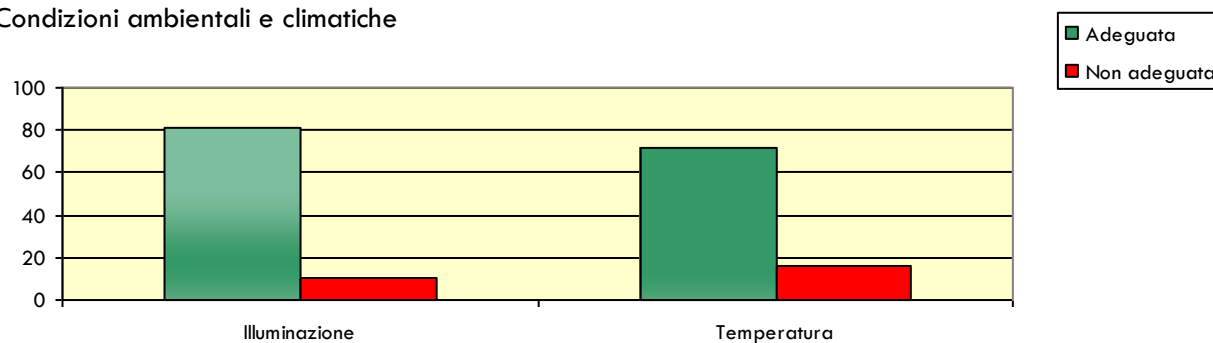
Pulizia ambienti



Confortevolezza arredi



Condizioni ambientali e climatiche

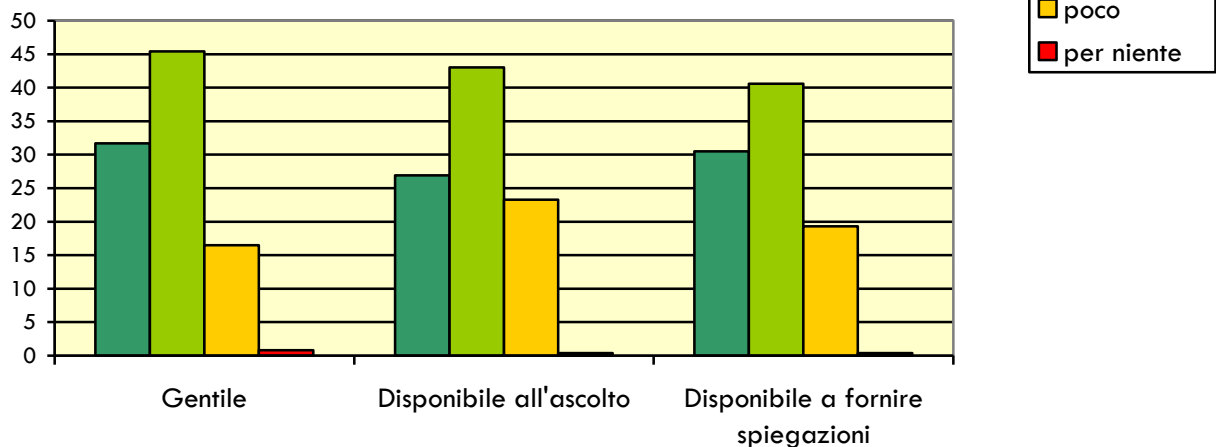


Le relazioni comunicative

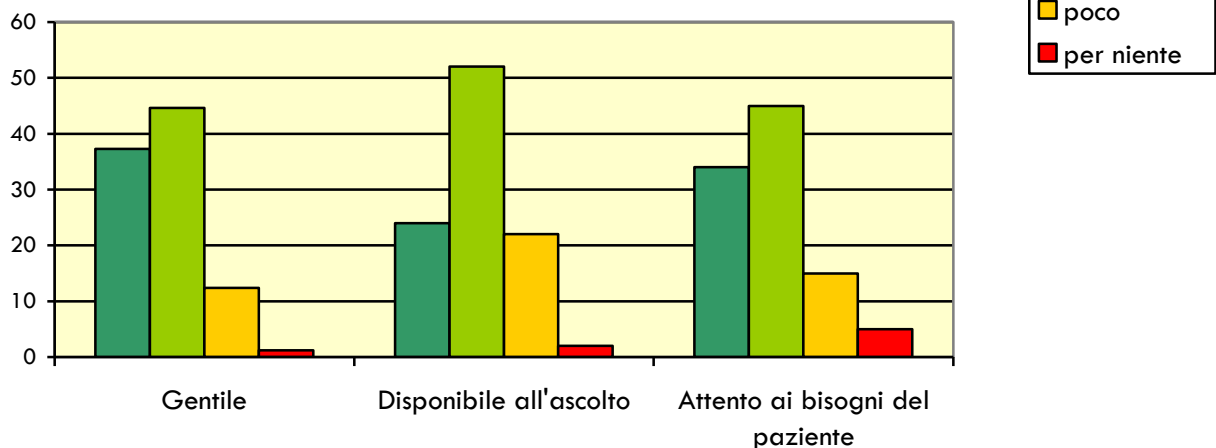
Dall'analisi dei dati in nostro possesso emerge un giudizio di media positività sul personale medico e infermieristico. Sembra infatti che il nostro personale medico ed infermieristico sia gentile e disponibile a fornire spiegazioni al paziente, ma non molto incline all'ascolto. Oggi, invece, con un paziente sempre più informato, a volte non sempre in maniera corretta, si richiede al personale sanitario di sapere anche ascoltare il paziente, soprattutto per meglio capire il vissuto di quest'ultimo

relativamente alla sua condizione di malato. Peraltro la capacità di ascolto del personale sanitario, come è stato ampiamente dimostrato in letteratura, ha una notevole influenza sulla compliance necessaria per avviare il percorso di cura e guarigione o anche di accettazione delle situazioni di cronicità.

Caratteristiche relazionali del personale medico



Caratteristiche relazionali del personale infermieristico



Conclusioni

In linea generale, dunque, dai dati raccolti sul livello di soddisfazione nell'esperienza del vissuto ambulatoriale dei pazienti, si registra un giudizio abbastanza positivo, volto soprattutto all'area comunicativa e relazionale e a quella degli aspetti alberghieri.

Spazi di miglioramento, invece, si evidenziano in relazione principalmente agli aspetti organizzativi.