

LA PERCEZIONE DELLA QUALITA'  
DA PARTE DEI CITTADINI  
NELL'AREA DELLA DEGENZA

**ORTOPEDIA BENTIVOGLIO**



Rilevazione ANNO 2012  
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



A cura di Daniela Negrini e Manuela Spoglianti

# **INTRODUZIONE**

## **Il Percorso condotto con le Aziende**

L’Agenzia sanitaria e sociale regionale ha prodotto delle “Indicazioni metodologiche regionali” per la rilevazione della qualità percepita dagli utenti ricoverati nei servizi di degenza; l’obiettivo è di rendere disponibile un percorso di misurazione che, sulla base di una metodologia e strumenti di rilevazione comuni, consenta confronti tra le Aziende e delinei la percezione della qualità a livello regionale.

Il percorso di analisi e di produzione degli strumenti di ricerca è stato configurato tenendo conto di due aspetti rilevanti e concorrenti alla costruzione di un “sistema” di qualità percepita aziendale:

- gli elementi di programmazione e gestione delle risorse disponibili;
- gli elementi di metodologia utili alla condivisione delle informazioni raccolte nel rispetto di principi di validazione scientifica.

## **Il Piano attuativo Regionale**

Nel corso del 2009 ogni Azienda sanitaria ha esplicitato come intende tradurre i contenuti delle “Indicazioni” in azioni programmatiche per il triennio 2010 -2012. In 13 aziende su 17 è previsto l’utilizzo del questionario regionale; nelle Aziende USL di Piacenza, Imola e all’Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna la rilevazione è stata avviata nel 2009 e ripetuta nel 2011.

Presso l’Ortopedia Bentivoglio è stata la prima rilevazione da quando è un reparto appartenente all’Istituto Ortopedico Rizzoli.

## **Strumenti e metodi**



Il questionario somministrato si compone complessivamente di 20 domande sull’esperienza relativa alla prestazione ricevuta e 9 domande sulle caratteristiche socio-anagrafiche dell’intervistato, più uno spazio per eventuali suggerimenti su come migliorare la qualità del servizio.

## Dimensioni della qualità analizzate dal questionario

Prima della prestazione	
<b>ASPETTI ORGANIZZATTIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità di accesso</li> <li>• Tempi d'attesa tra prenotazione e ricovero</li> <li>• Tempi d'attesa tra arrivo in reparto e momento in cui è stato dato il letto</li> </ul>
<b>PERSONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni ricevute prima del ricovero</li> <li>• Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero</li> </ul>

Durante la prestazione	
<b>PERSONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortesia/gentilezza (medici e infermieri)</li> <li>• Ascolto delle esigenze ( medico e infermiere)</li> <li>• Informazioni su condizioni di salute da parte del medico</li> <li>• Informazioni sui rischi legati alle cure da parte del medico</li> <li>• Tempo dedicato da parte del medico</li> <li>• Capacità di mettere a proprio agio da parte dell'infermiere</li> <li>• Aiuto ricevuto per la propria igiene personale</li> </ul>
<b>PRIVACY</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto della privacy nello scambio d'informazioni riservate</li> <li>• Rispetto della privacy nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza</li> </ul>
<b>TRATTAMENTO DEL DOLORE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sul trattamento del dolore</li> <li>• Terapia del dolore</li> </ul>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collaborazione tra il personale</li> <li>• Comunicazione con altri reparti</li> <li>• Orari di visita</li> </ul>
<b>AMBIENTI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenzione delle strutture e dei locali</li> <li>• Pulizia delle stanze e dei corridoi</li> <li>• Pulizia dei bagni</li> <li>• Temperatura delle stanze</li> <li>• Tranquillità nel reparto</li> <li>• Disponibilità di spazio nelle camere</li> </ul>

<b>SERVIZI ALBERGHIERI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualità del cibo</li> <li>• Possibilità di scelta del menù</li> <li>• Orari dei pasti</li> <li>• Igiene della biancheria dei letti</li> <li>• Comodità dei letti</li> </ul>
----------------------------	--

Dopo la prestazione	
<b>PERSONALE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sulle cure da seguire a casa</li> <li>• Informazioni sui controlli successivi da effettuare</li> <li>• Informazioni sui sintomi da tenere sotto controllo</li> <li>• Informazioni sul personale a cui rivolgersi</li> </ul>
<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importanza attribuita ad aspetti dell'assistenza</li> <li>• Valutazione complessiva</li> <li>• Rispetto delle aspettative</li> <li>• Percezione stato di salute</li> <li>• Suggerimenti</li> </ul>

## Il percorso condotto presso L'Ortopedia di Bentivoglio

Questa è la prima rilevazione della qualità percepita che viene attuata presso **L'Ortopedia Bentivoglio** che è organizzata nel seguente modo: l'équipe medica dipende dall'Istituto (liste di attesa dei pazienti sono IOR) mentre il restante personale e i servizi in appalto sono da ricondurre all'Azienda USL di Bologna.



In collaborazione con l'Ufficio Qualità dell'Azienda USL è stato predisposto un programma di attività che ha previsto:

### 1. I destinatari dell'indagine

L'indagine è rivolta a: persone che accedono al reparto di degenza ordinaria nel corso dei mesi di Settembre e Ottobre 2012.

### 2. Gli attori

In questa indagine sono coinvolti

- Responsabile SATeR Dipartimento Chirurgico: condivisione progetto di indagine, esame risultati, approvazione e proposta eventuali azioni di miglioramento;

- Responsabile ArOA Dipartimento Chirurgico: condivisione progetto di indagine, esame risultati, proposta eventuali azioni di miglioramento;
- Direttore UOC Ortopedia Bentivoglio condivisione progetto di indagine, esame risultati, approvazione e proposta eventuali azioni di miglioramento;
- Coordinatore UA Ortopedia Bentivoglio: condivisione progetto, organizzazione distribuzione questionari, raccolta questionari e inoltro a URP IOR, esame risultati, proposta eventuali azioni di miglioramento;
- Componenti URP IOR: progettazione indagine, produzione questionario, fornitura materiale per realizzare l'indagine, inserimento dati, elaborazione report con riferimento ai risultati che riguardano l'ambito medico, divulgazione risultati all'interno dell'IOR;
- Componenti UO Qualità – Settore qualità percepita: collaborazione alla progettazione dell'indagine, elaborazione report con riferimento ai risultati che riguardano l'ambito assistenziale, divulgazione risultati all'interno dell'AUSL di Bologna.

### **3. Le modalità di svolgimento dell'indagine**

L'indagine è stata effettuata con la somministrazione del questionario regionale per le degenze in modo auto compilato che è stato consegnato al paziente prima della dimissione.

La restituzione del questionario è avvenuta con l'utilizzo di un'un'urna posta all'interno del reparto.

### **4. Le fasi di lavoro**

➤ Messa a punto del progetto	Maggio 2012
➤ Preparazione questionario	Entro Agosto 2012
➤ Somministrazione del questionario	Settembre 2012
➤ Inserimento dati questionari	Ottobre 2012
➤ Elaborazione e analisi statistica dei dati	Novembre 2012
➤ Valutazione dei risultati e stesura relazione finale	Dicembre 2012

### **5. Il campione**

Il questionario sarà distribuito a tutti i ricoverati nel corso dei mesi di settembre e ottobre 2012.

Il calcolo della rappresentatività è stata effettuato a indagine ultimata, sulla base dei questionari effettivamente raccolti (questionari raccolti compilati completamente n. 65).

## **6. La raccolta, l'inserimento e l'elaborazione dei dati**

I questionari sono stati raccolti dal Coordinatore dell'Unità Assistenziale e inviati all'URP dell'IOR, dove sono state registrate le risposte in banca dati. L'URP dell'IOR invierà il file dei dati all'UO Qualità e Accreditamento dell'AUSL di Bologna per l'elaborazione della parte di propria competenza.

## **7. La redazione del documento di presentazione**

URP IOR e UO Qualità e Accreditamento dell'AUSL di Bologna collaboreranno alla stesura di una relazione sull'indagine svolta e sulla lettura dei risultati.

Ciascuno presenterà e divulgherà i documenti all'interno della propria azienda di appartenenza.

All'interno dello IOR è stato previsto: a) un report per Direttore e uno per CPSE unità operativa; b) un report aziendale da sottoporre alla Direzione Generale, Sanitaria e di Direzione Medica di Presidio, Direttore e Referente qualità Dipartimento Patologie Ortopediche-Traumatologiche Specialistiche, Responsabile Qualità e Accreditamento, Risk Management; file di EXCEL per Ufficio Qualità AUSL di Bologna e per Agenzia Sociale e Sanitaria per reportistica inherente tutte le aziende sanitarie regionali.

### **Modalità di analisi dei dati**

La scala utilizzata per esprimere il giudizio è quella sottostante.

<b>Del tutto inadeguato</b>	<b>Molto inadeguato</b>	<b>Inadeguato</b>	<b>Adeguato</b>	<b>Molto adeguato</b>	<b>Del tutto adeguato</b>
<b>GIUDIZIO NEGATIVO</b>		<b>GIUDIZIO SUFFICIENTE</b>		<b>GIUDIZIO POSITIVO</b>	

Per individuare le criticità e le aree in cui valutare eventuali interventi correttivi si sono considerati, in collaborazione con il gruppo regionale, i dati che aggregati nel giudizio negativo (Del tutto inadeguato + Molto inadeguato + Inadeguato) risultano > a 5%.

Non avendo dati precedenti per effettuare un raffronto, si è optato per confrontare i dati dell'Ortopedia Bentivoglio con quelli complessivi rilevati nell'area di degenza della sede di Bologna dell'Istituto.

L'analisi e il raffronto effettuati da parte dell'URP del Rizzoli ha riguardato solo gli item inerenti: **1.a)** tempo tra l'inserimento in lista e le chiamata a ricovero, **2.a)** tempo di attesa tra il momento del ricovero e quello in cui il paziente è stato accompagnato al letto, **2.b)** informazioni ricevute prima del ricovero, **2.c)** materiale informativo, **3)** ricoveri precedenti, **4)** aspetti inerenti il medico specialista in ortopedia, **7)** privacy, **13)** dimissione, **16)** valutazione salute.

## **Analisi sintetica**

I dati risultano complessivamente positivi e con percentuali più alte di espressioni positive rispetto alla sede di Bologna.

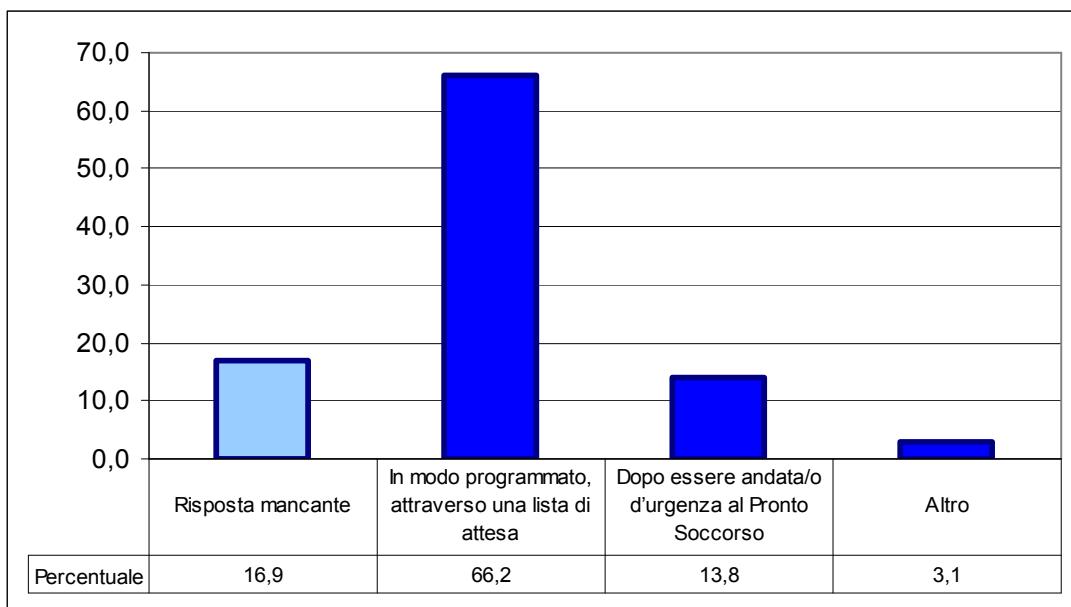
Come nella rilevazione presso i reparti ortopedici dello IOR, le percentuali di "risposta mancante" sono alte e distribuite in tutti gli item.

Tenendo conto che all'URP del Rizzoli pervengono le segnalazioni dei cittadini che riguardano solo ed esclusivamente i medici ortopedici, si ritiene importante segnalare che sia nel 2011 sia nel 2012 (dati elaborati fino al 27 novembre 2012) non sono pervenuti reclami riconducibili all'area della degenza.

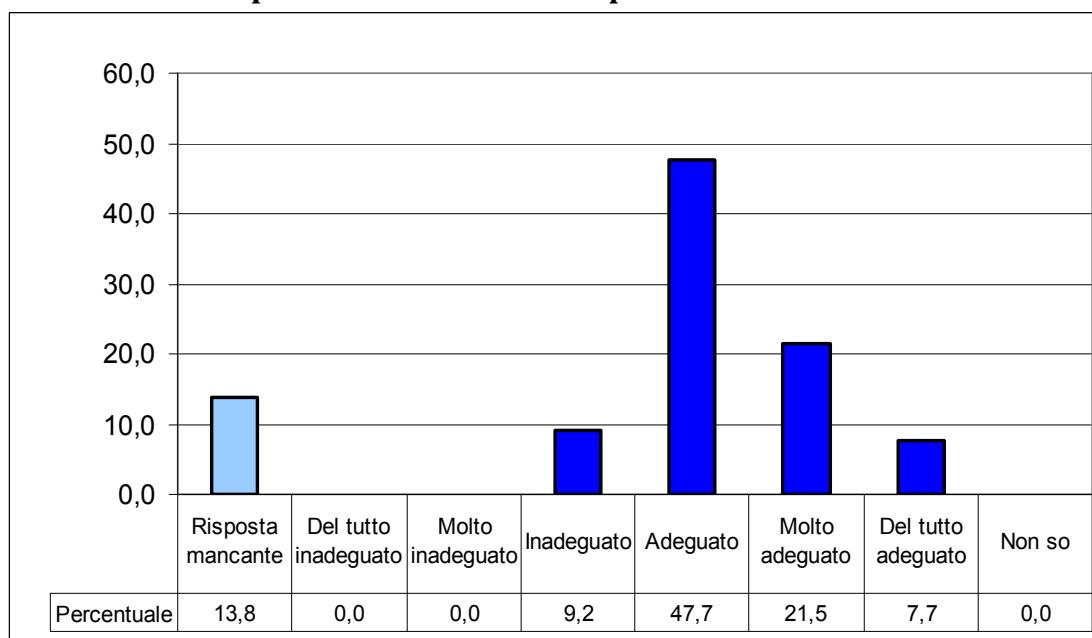
Per quanto concerne gli elogi, sempre riguardanti l'area della degenza, nel 2011 ne sono pervenuti n. 12 e n. 14 nel 2012 (stesso periodo dei reclami).

L'URP del Rizzoli risponde anche alle richieste informative dei cittadini tramite posta elettronica e telefono. Le richieste informative inerenti le attività dell'Ortopedia Bentivoglio sono in numero esiguo, nell'ordine di 1 – 2 al mese e tutte trovano risposta ai numeri telefonici di riferimento che vengono forniti dagli operatori URP.

## **1. Come è avvenuto il suo ricovero?**



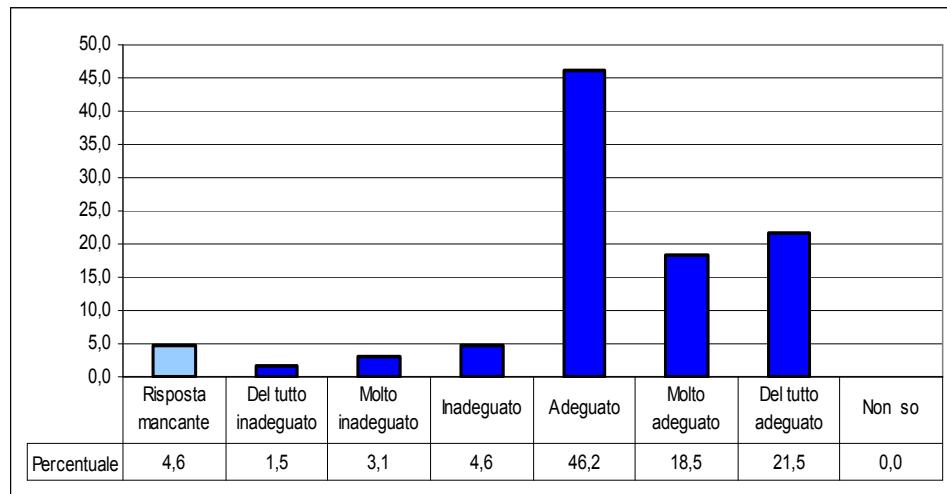
### **1.a. Come valuta il tempo che è trascorso tra la prenotazione e il suo ricovero effettivo?**



Rispecchia il dato aziendale con una percentuale maggiore di "molto adeguato" (IOR: 16,3%).

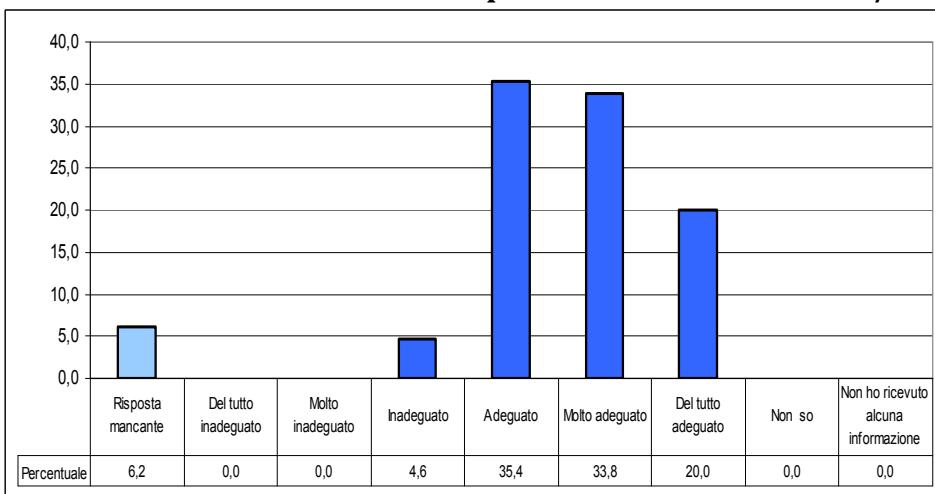
## **2. Come valuta ciascuno dei seguenti aspetti?**

### **2.a. Tempo di attesa tra l'arrivo in reparto e il momento in cui le è stato dato il letto**

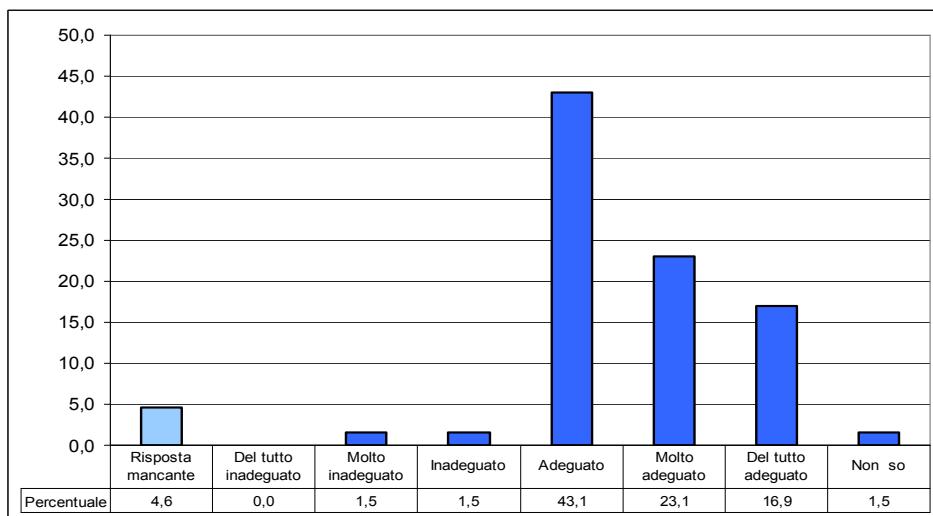


Il dato è migliore di quello aziendale poiché, oltre ad avere un dato negativo complessivo minore (IOR: 16.3%, Bentivoglio: 9.2%), risulta maggiore il giudizio "adeguato" (IOR: 33%)

### **2.b. Informazioni ricevute prima di essere ricoverata/o**

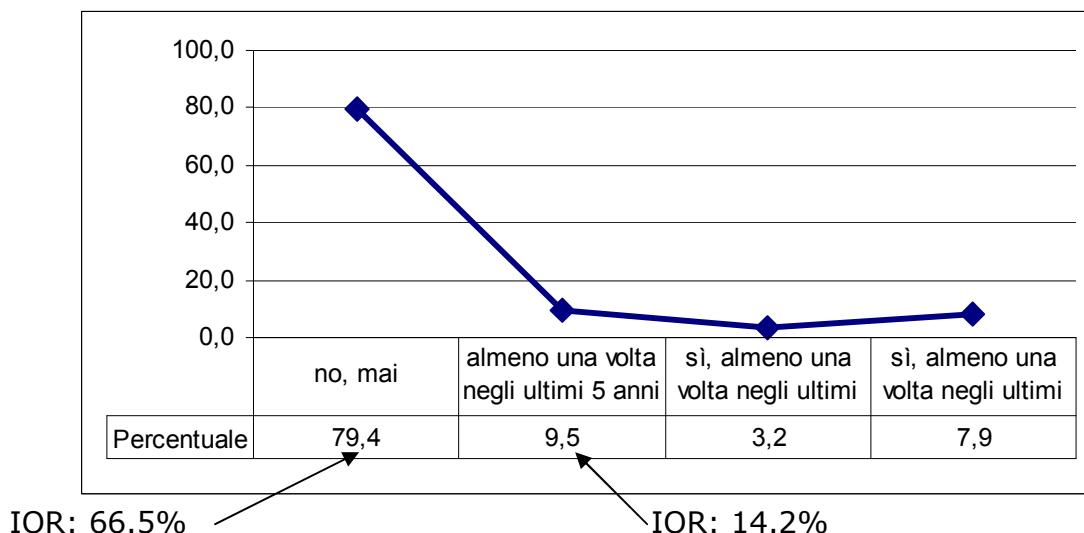


### **2.c. Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero**



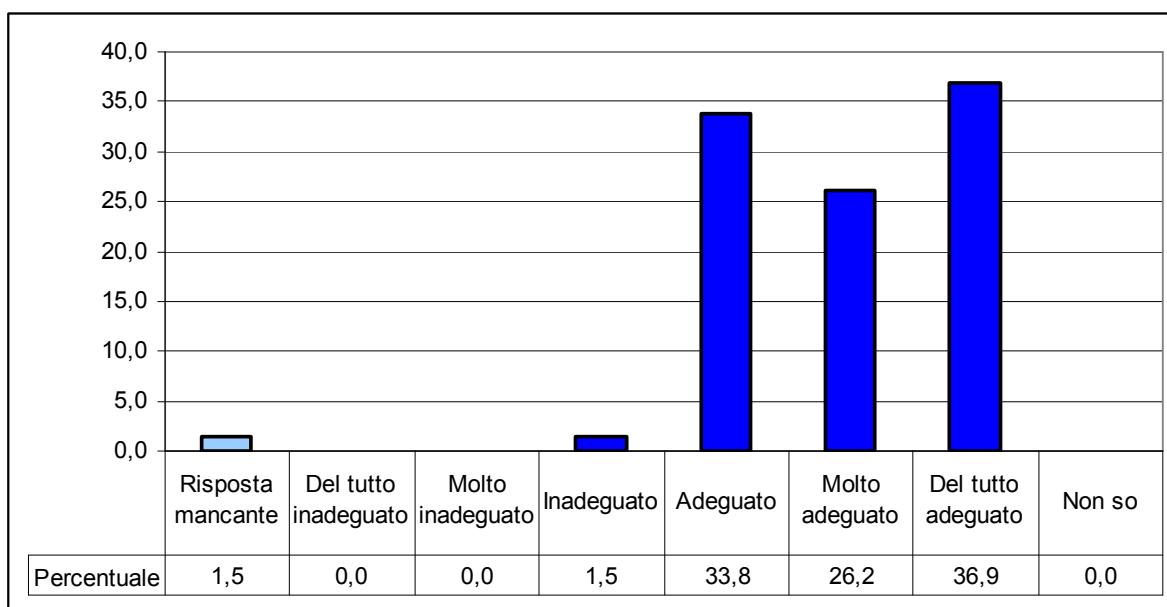
I giudizi espressi in ambedue gli item rispecchiano il dato aziendale.

### **3. Prima di questa volta, era già stato ricoverato in questo reparto?**



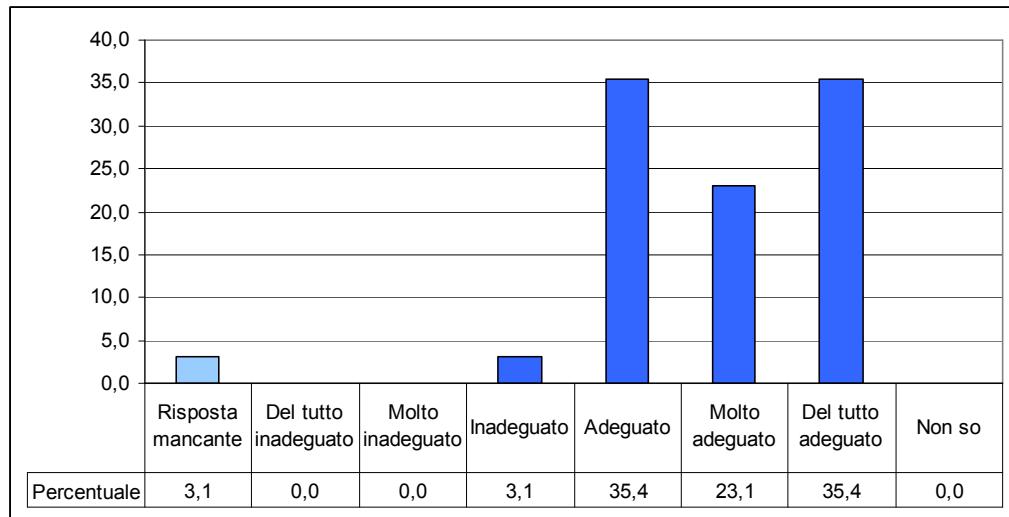
### **4. Come valuta il personale medico specialista in ortopedia per ciascuno degli aspetti sotto elencati?**

#### **4.a. Gentilezza e cortesia**



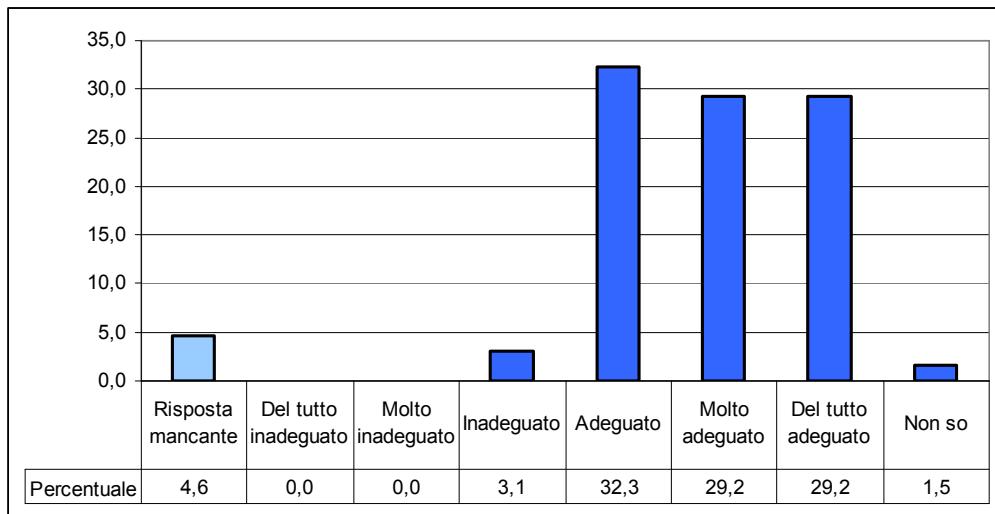
I dati sono migliori di quelli aziendali poiché quelli relativi allo IOR sono giudizi negativi: 7,5%.

#### 4.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti



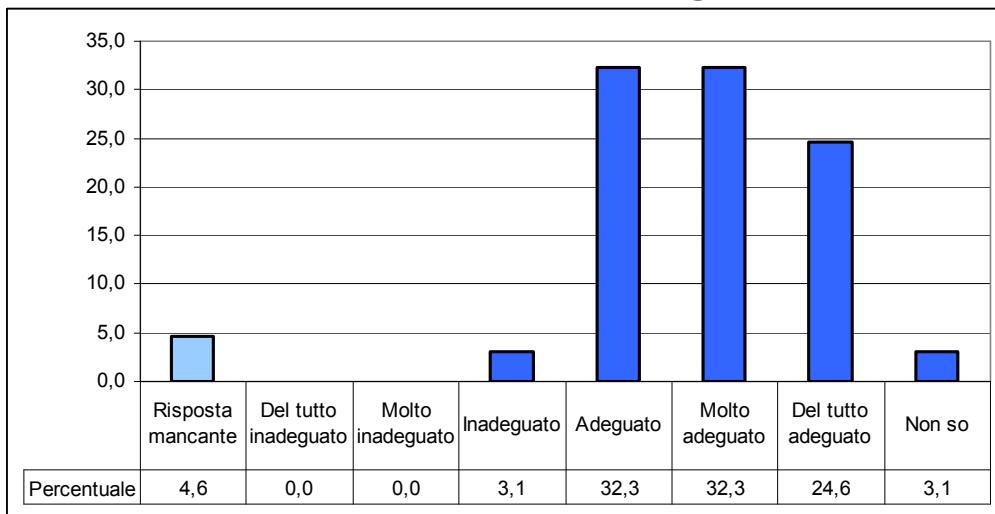
I dati sono migliori di quelli aziendali poiché quelli relativi allo IOR sono giudizi negativi: 10%.

#### 4.c. Informazioni ricevute sulle condizioni di salute



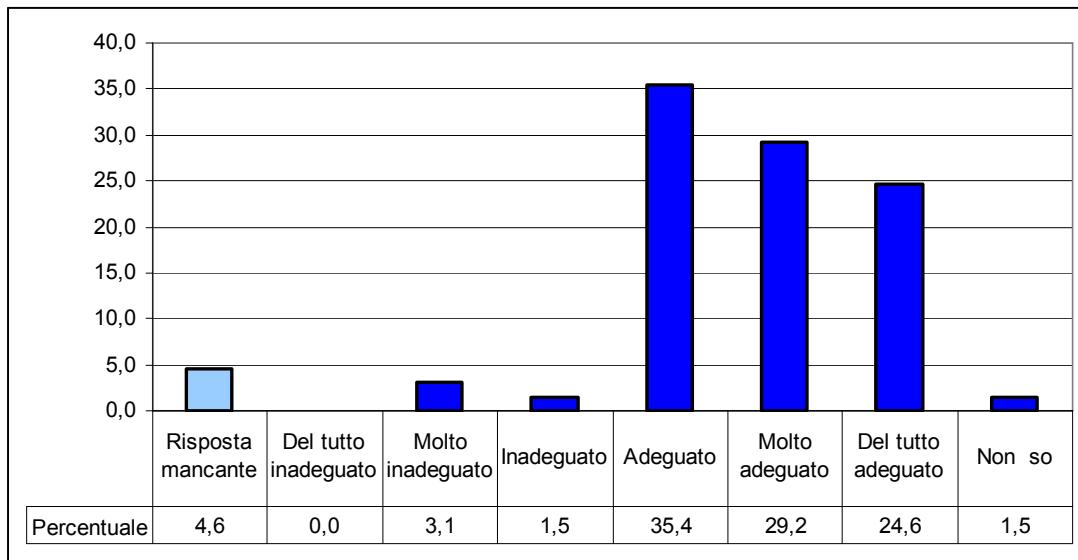
I dati sono migliori di quelli aziendali poiché quelli relativi allo IOR sono giudizi negativi: 10.9%.

#### 4.d. Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure



I dati sono migliori di quelli aziendali poiché quelli relativi allo IOR sono giudizi negativi: 12.5%.

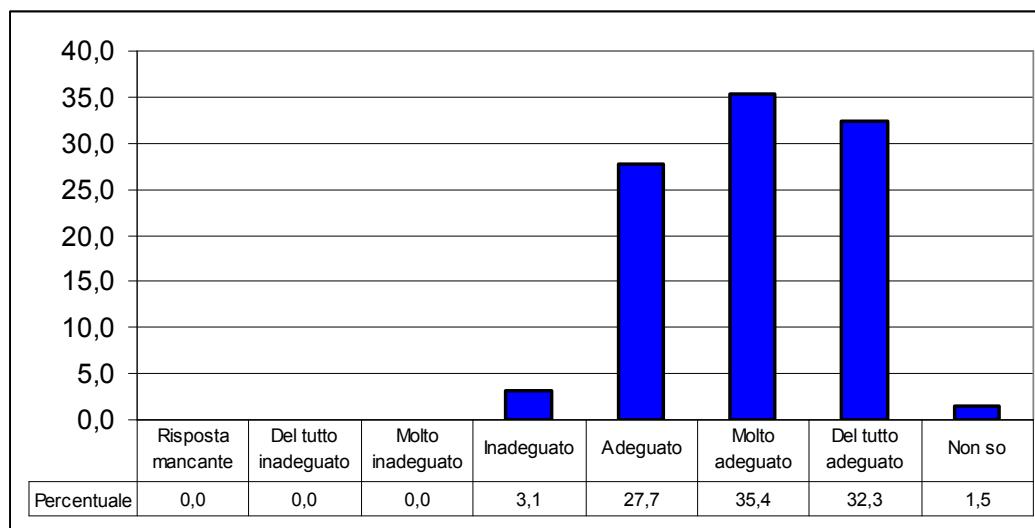
#### 4.e. Il tempo che il personale medico le ha dedicato



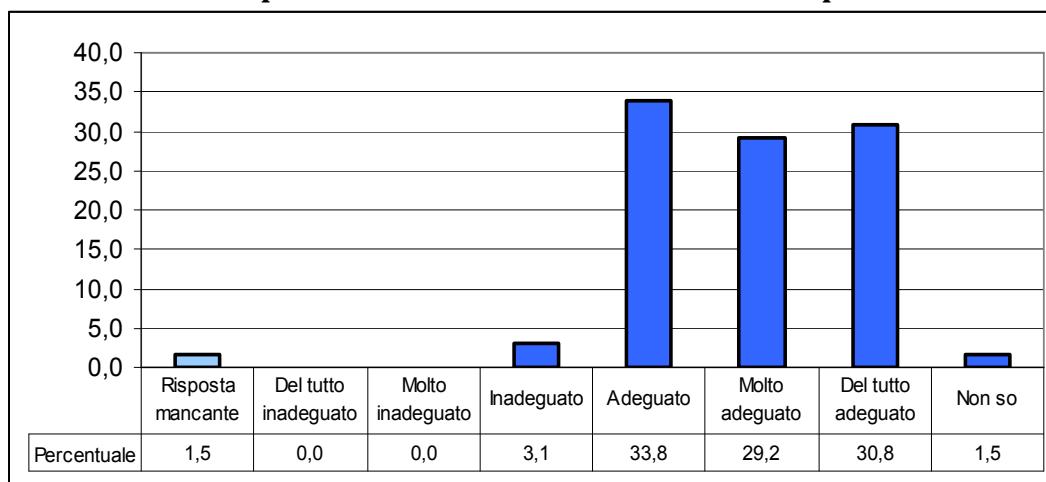
I dati sono migliori di quelli aziendali poiché quelli relativi allo IOR sono giudizi negativi:  
15,6%.

**4.a Come valuta il personale medico anestesista per ciascuno degli aspetti sotto elencati?**

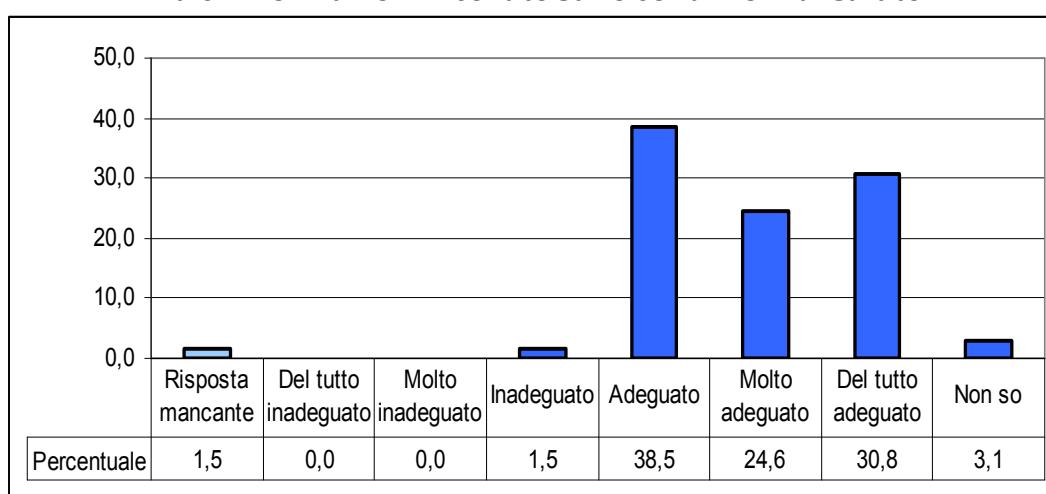
**4.a.a. Gentilezza e cortesia**



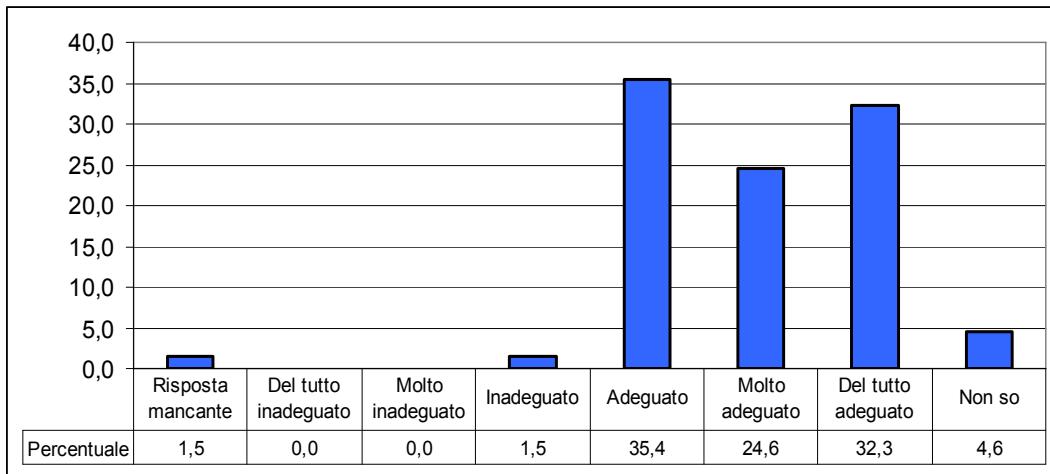
**4.a.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti**



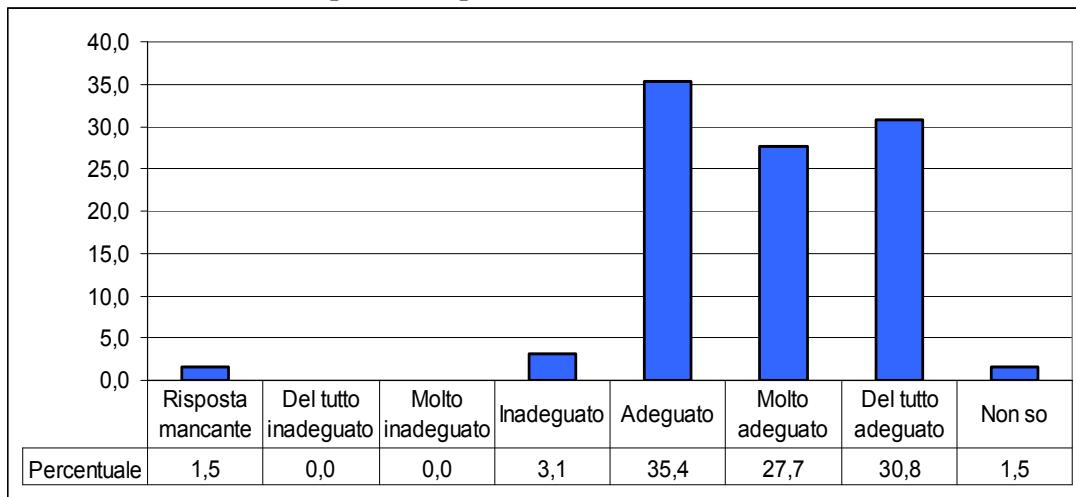
**4.a.c. Informazioni ricevute sulle condizioni di salute**



#### 4.a.d. Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure

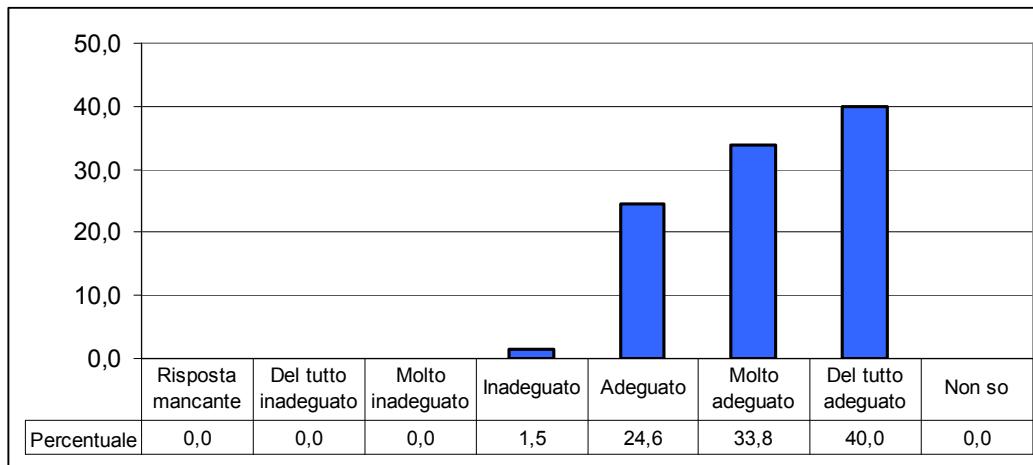


#### 4.a.e. Il tempo che il personale medico le ha dedicato

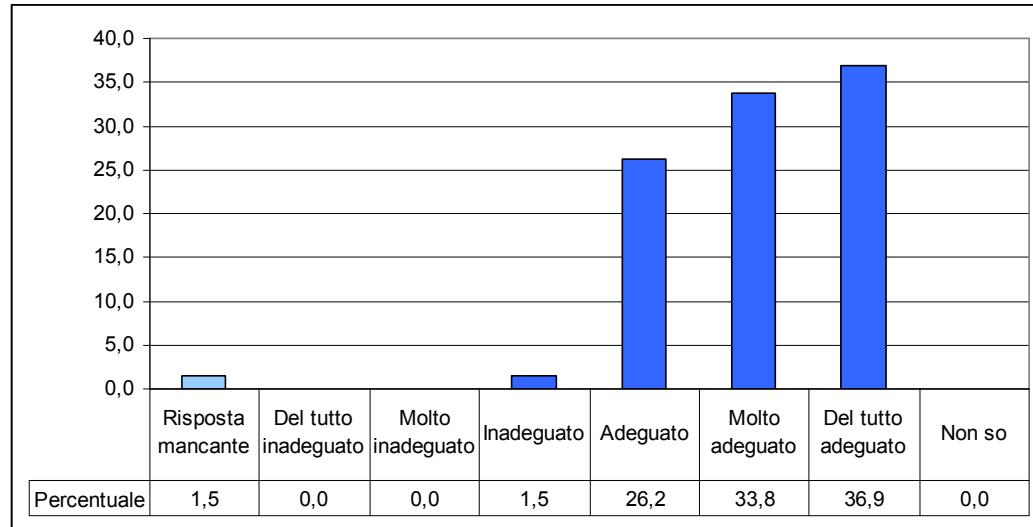


**5. Come valuta il personale infermieristico per ciascuno degli aspetti  
sotto elencati?**

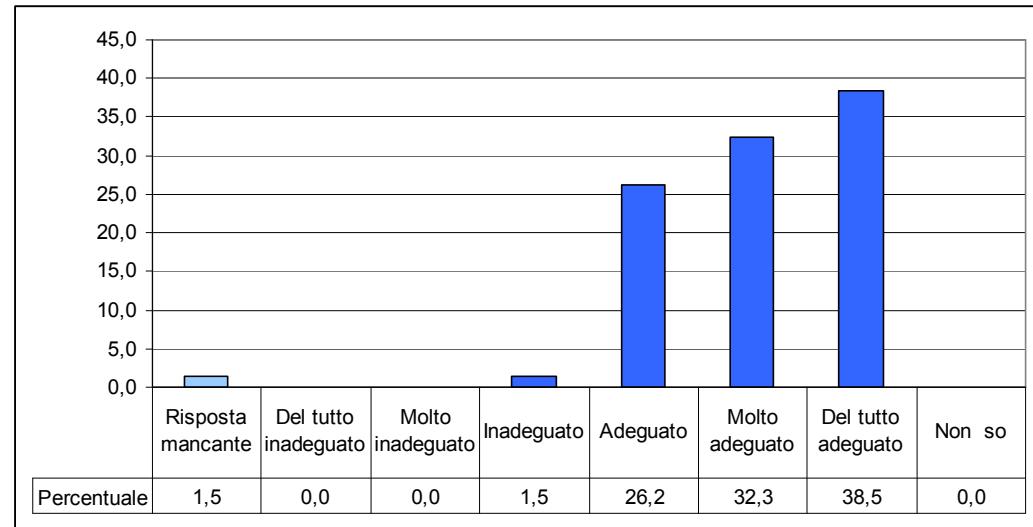
**5.a. Gentilezza e cortesia**



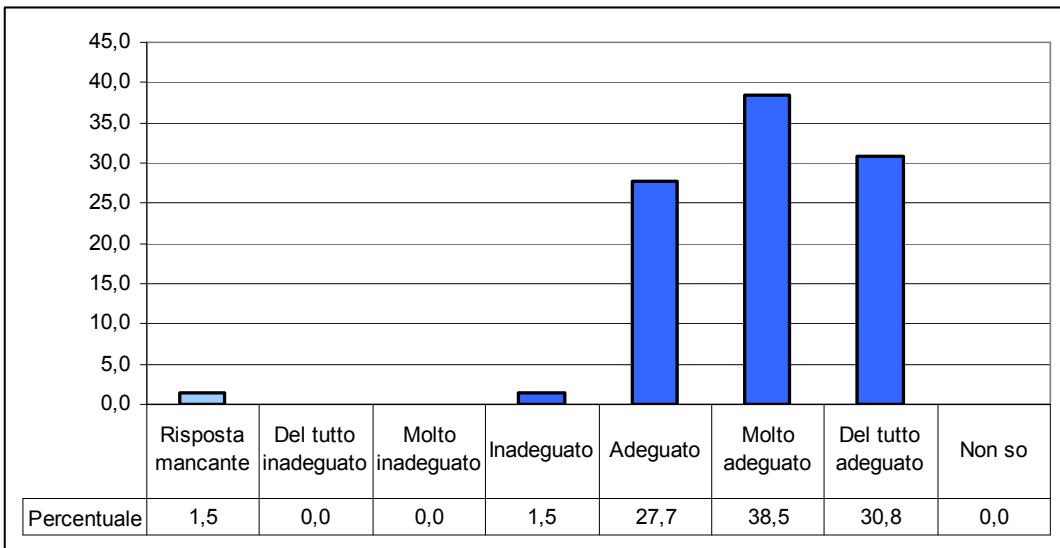
**5.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti**



**5.c. Capacità di mettere a proprio agio**

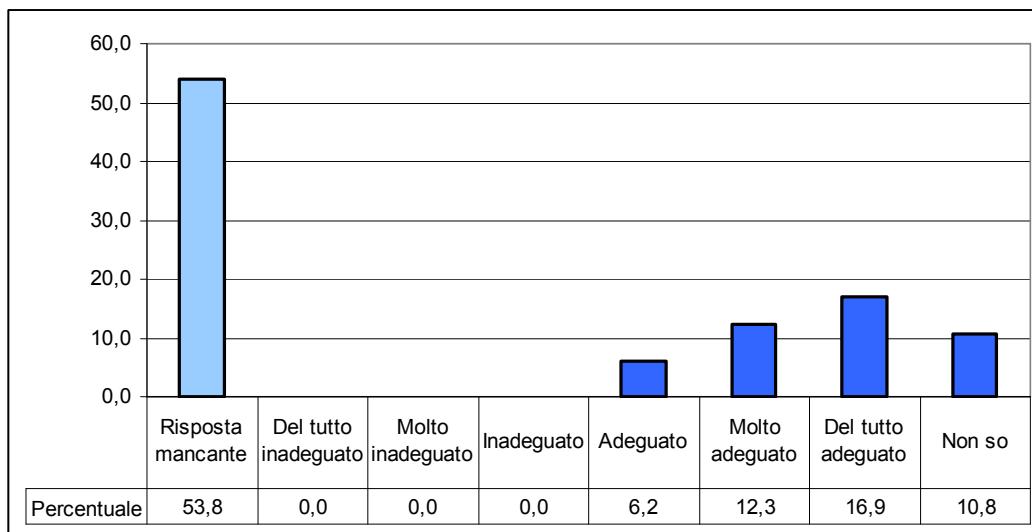


#### 5.d. Disponibilità a dare chiarimenti

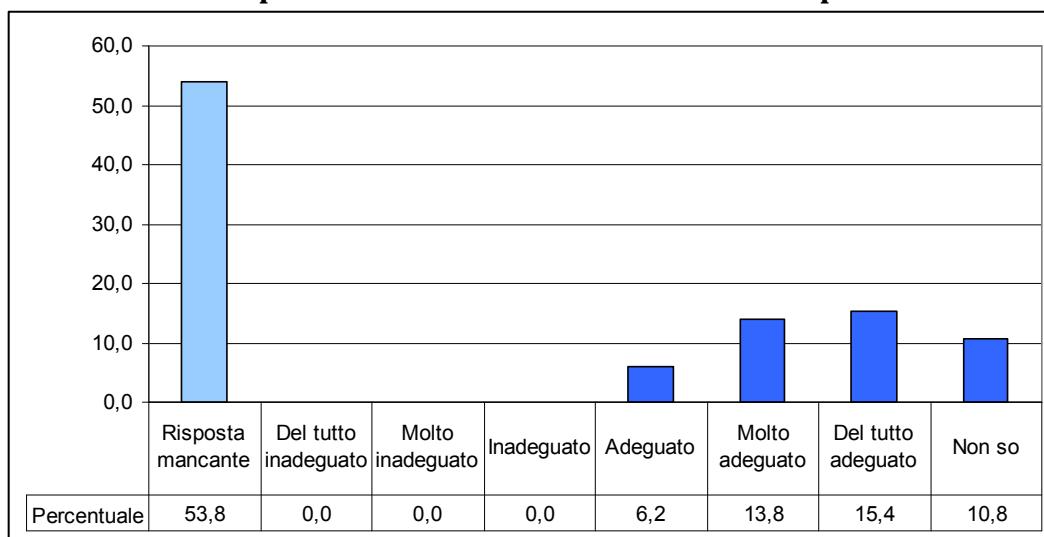


**5.a. Come valuta il personale fisioterapista (se ha effettuato dei trattamenti riabilitativi) per ciascuno degli aspetti sotto elencati?**

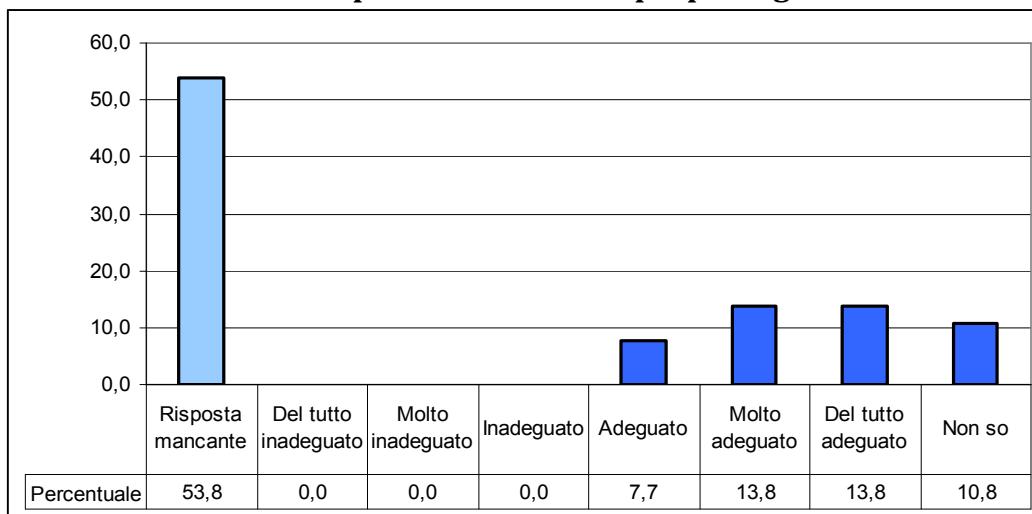
**5.a.a. Gentilezza e cortesia**



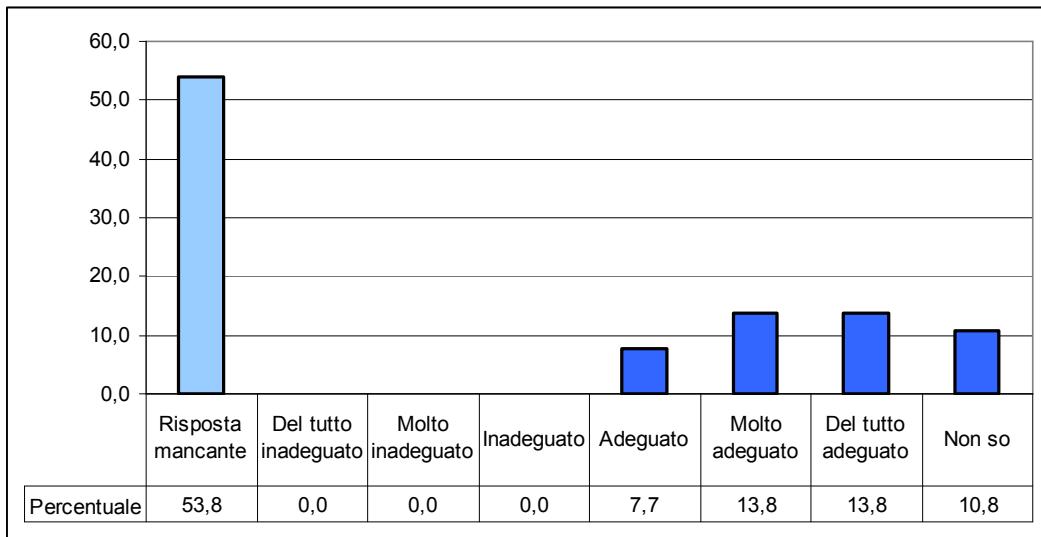
**5.a.b. Disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti**



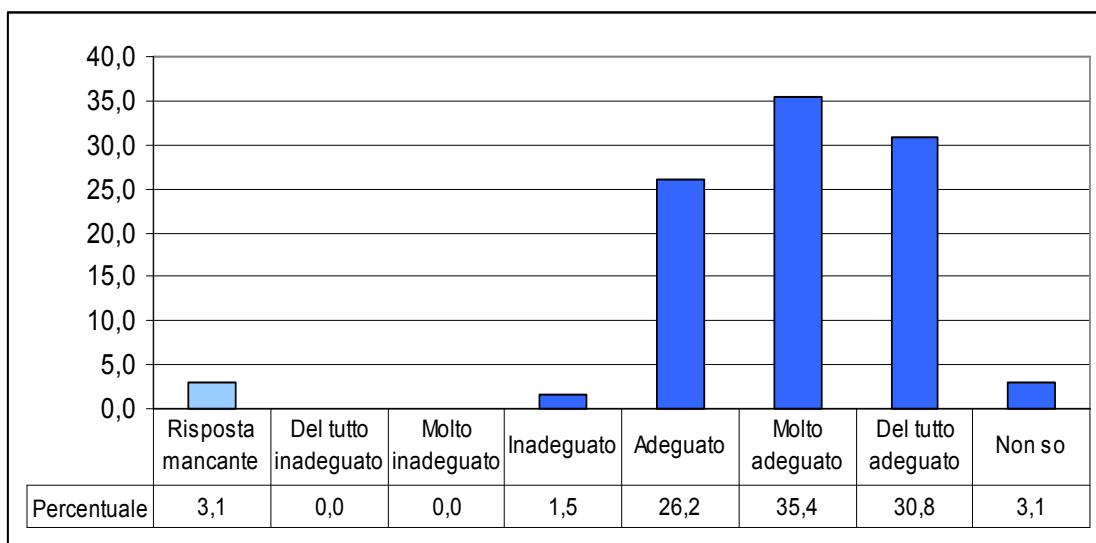
**5.a.c. Capacità di mettere a proprio agio**



### 5.a.d. Disponibilità a dare chiarimenti

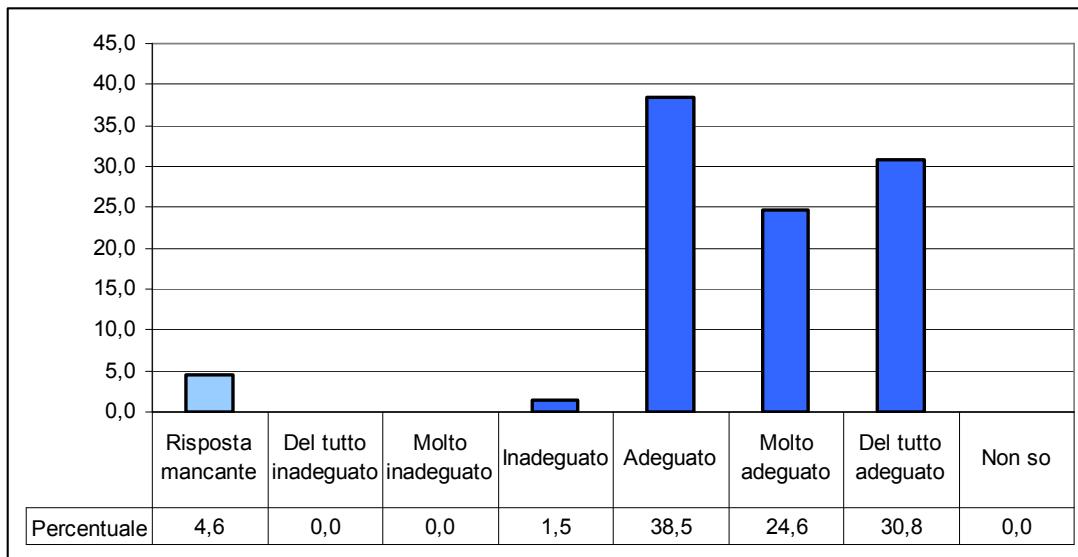


### 6. Come valuta l'aiuto ricevuto dal personale dell'ospedale per la sua igiene personale?



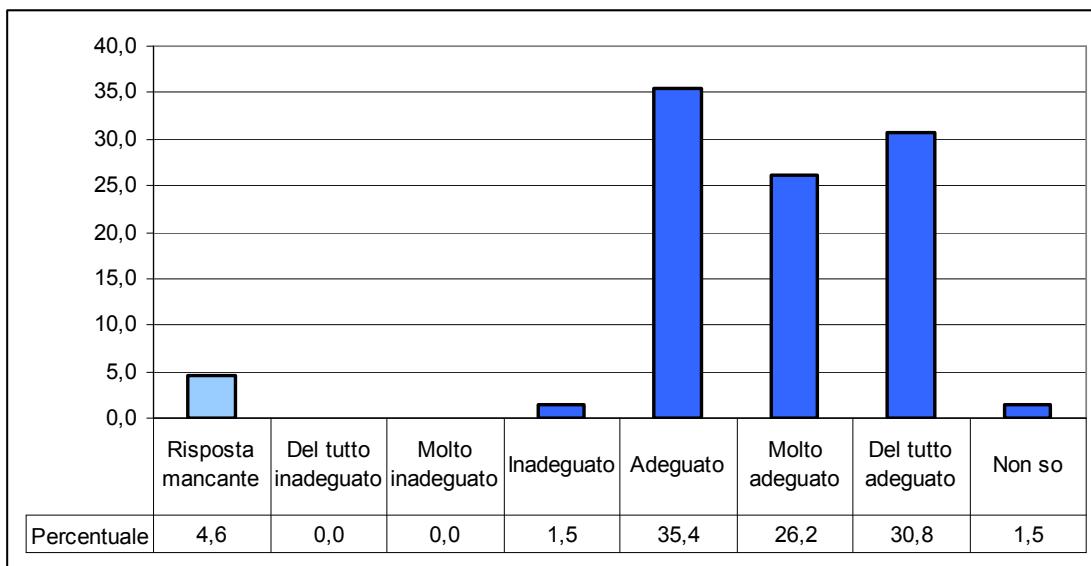
**7. Come valuta il rispetto della Sua privacy (riservatezza) durante il ricovero per ciascuno dei seguenti aspetti?**

**7.a. Rispetto della privacy nello scambio di informazioni riservate**



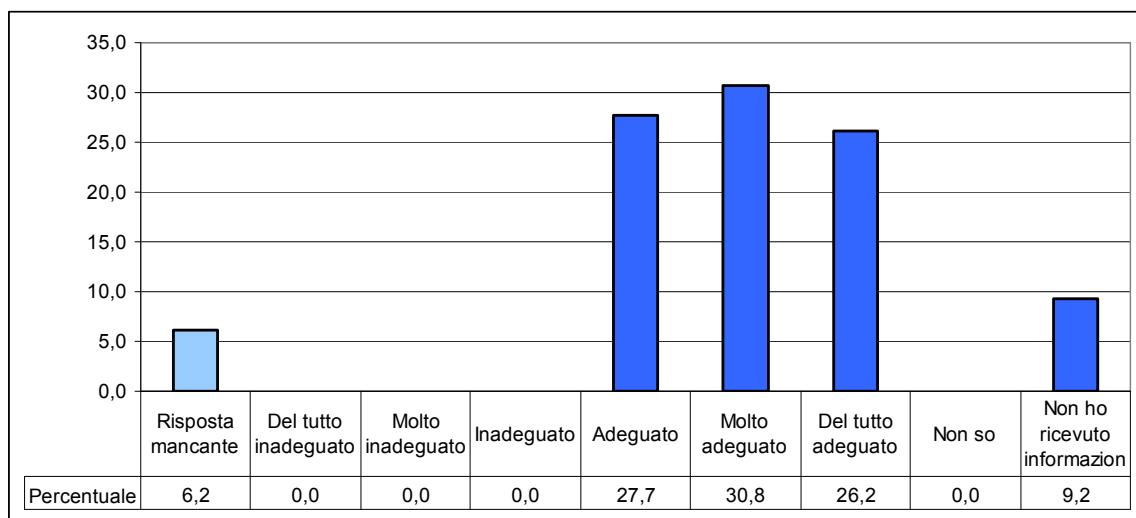
I dati sono migliori di quelli aziendali poiché quelli relativi allo IOR sono giudizi negativi: 6.7%.

**7.b. Rispetto della privacy nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza**

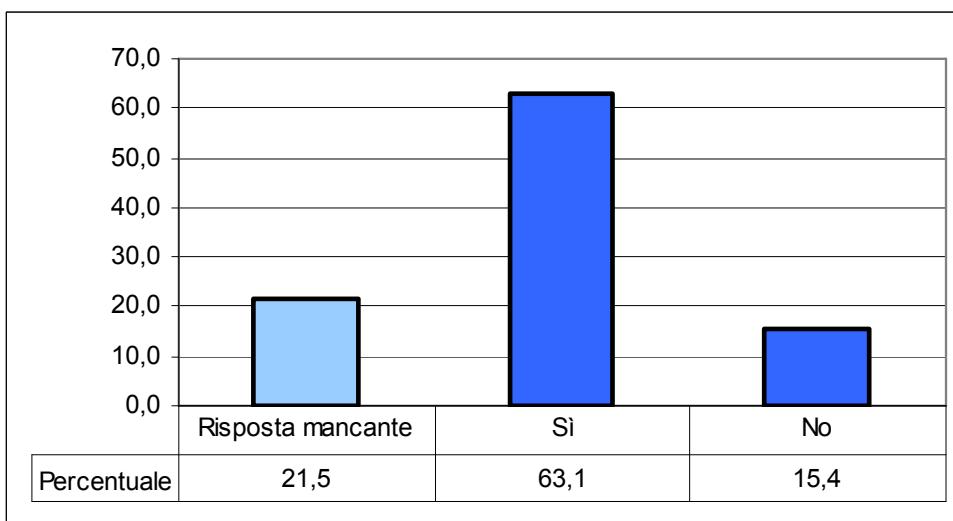


I dati sono migliori di quelli aziendali poiché quelli relativi allo IOR sono giudizi negativi: 10.3%.

## **8. Come valuta le informazioni sul trattamento del dolore fisico ricevute durante il ricovero?**



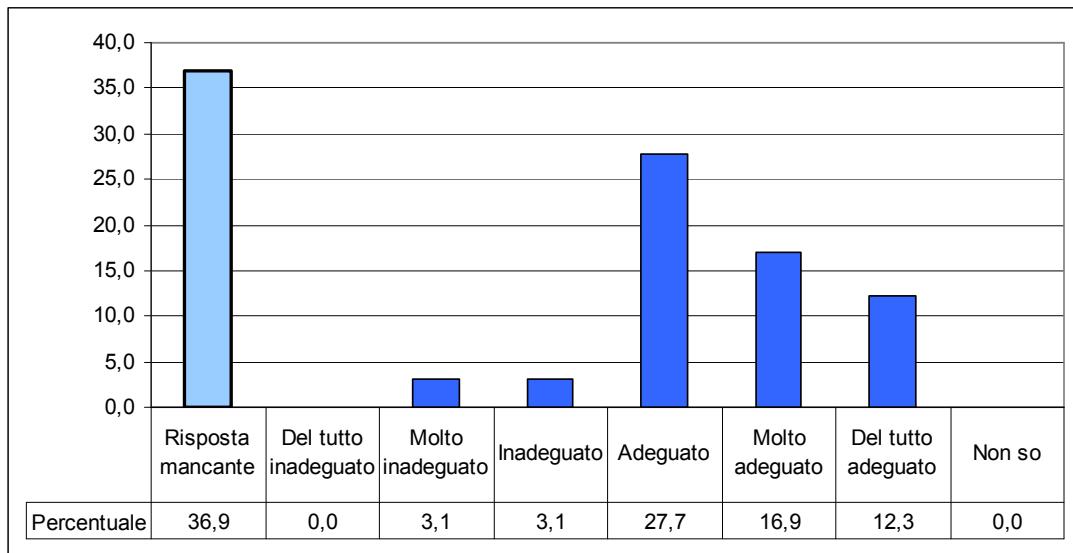
## **9. Durante il ricovero, ha sentito dolore?**



### **9a. Se durante il ricovero ha sentito dolore, ha ricevuto una terapia?**

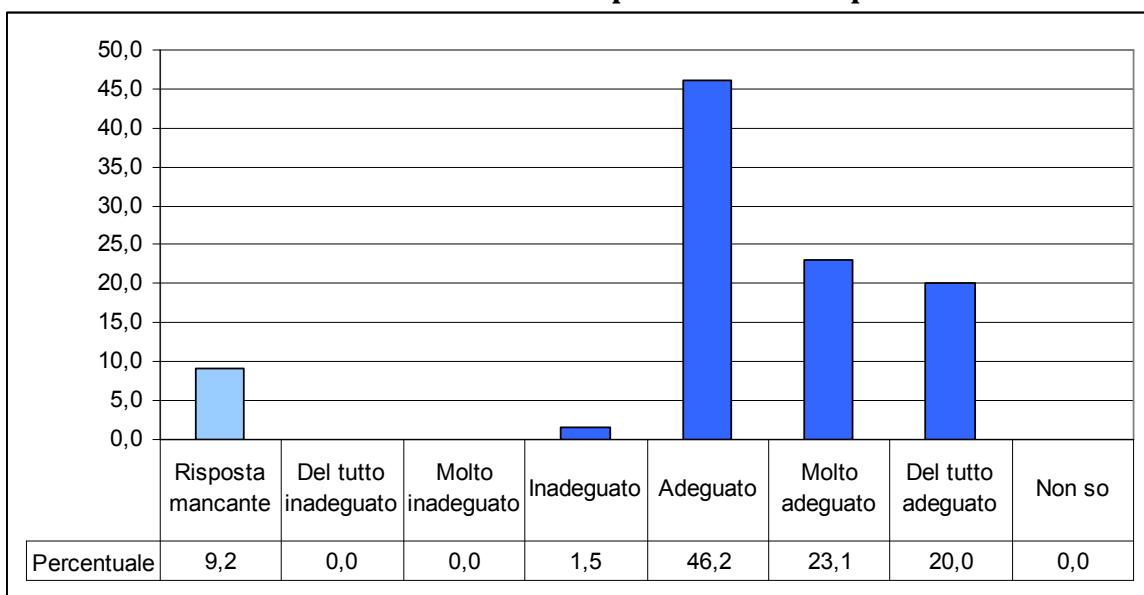
	Totale		Risposte utili	
	Frequenza	Percentuale	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	24	36,9		
Sì	41	63,1	41	100,0
No	0	0,0	0	0,0
TOTALE	65	100,0	41	100,0

**9b. Se sì, come valuta la terapia antidolorifica che ha ricevuto?**

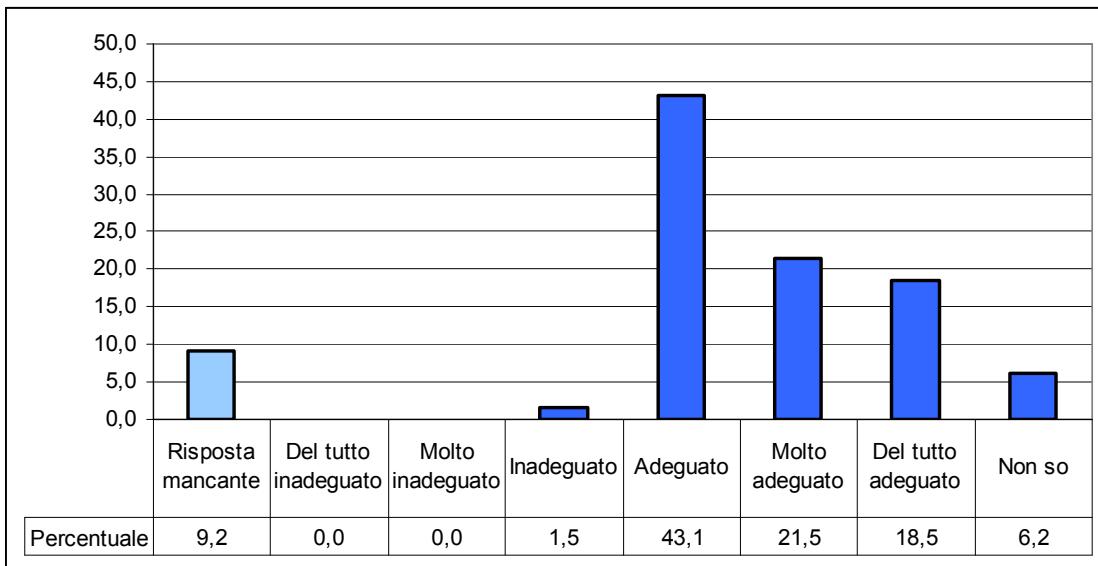


**10. Come valuta il modo in cui sono stati gestiti ciascuno degli aspetti organizzativi sotto elencati?**

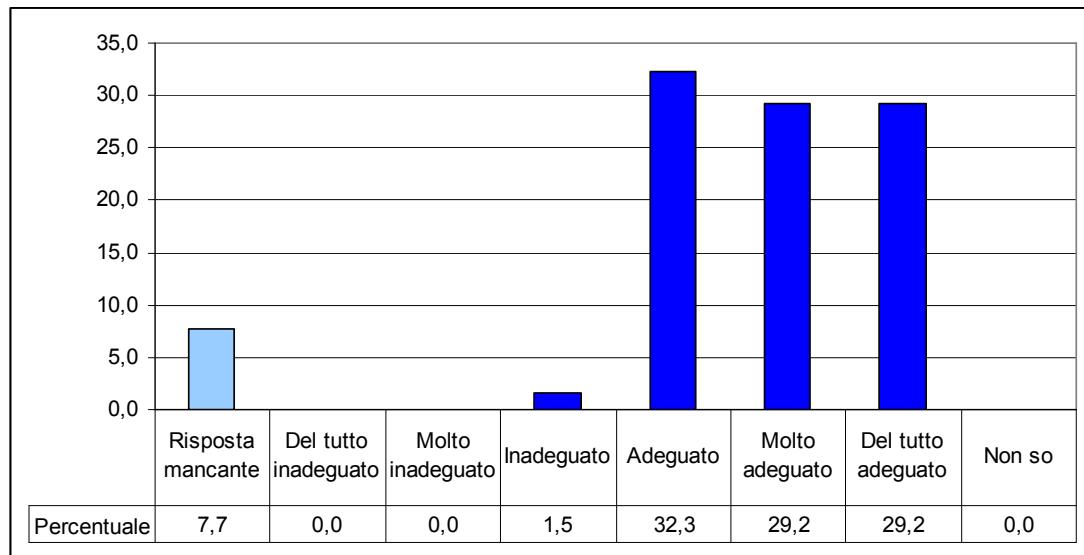
**10.a. Collaborazione tra il personale del reparto**



## 10.b. Comunicazione tra il reparto e gli altri servizi o reparti dell'ospedale

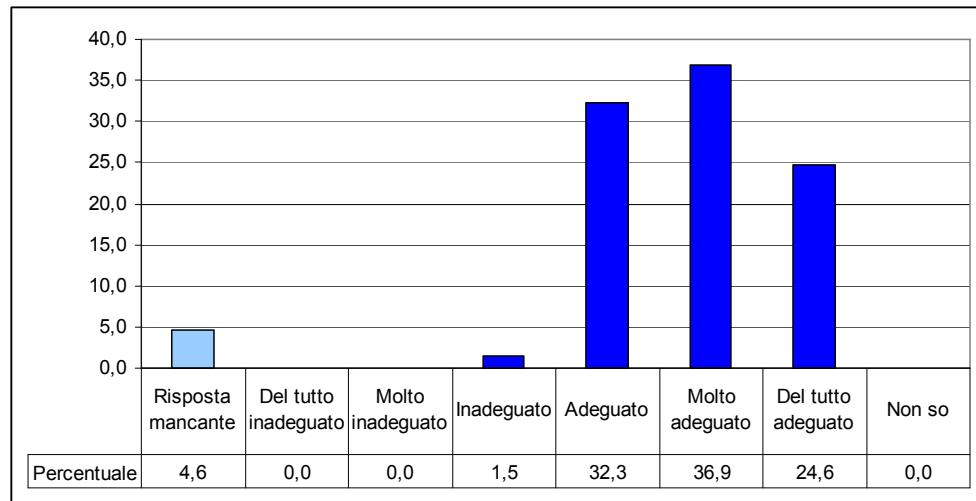


## 10.c. Orari di visita (familiari, conoscenti)

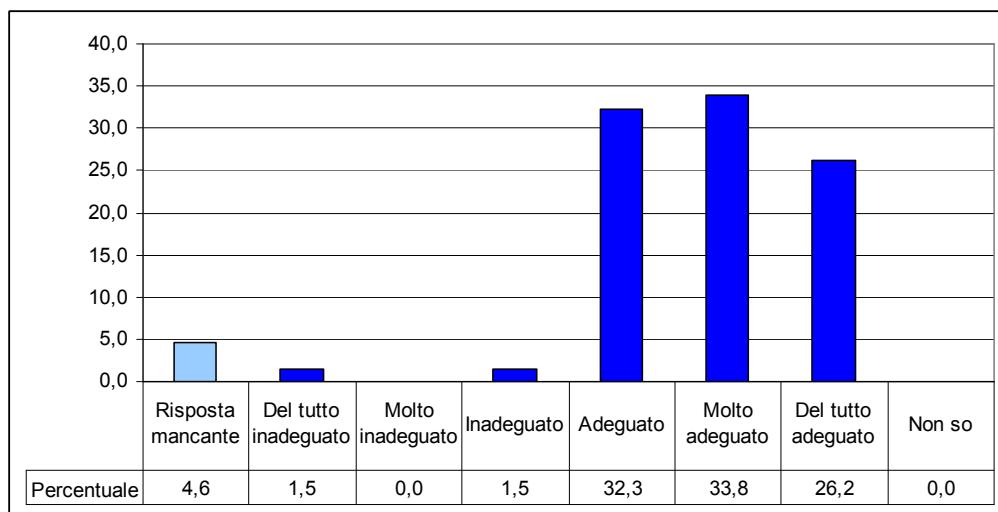


**11. Come valuta gli ambienti (stanze, corridoi, bagni e altri locali) per quanto riguarda gli aspetti elencati?**

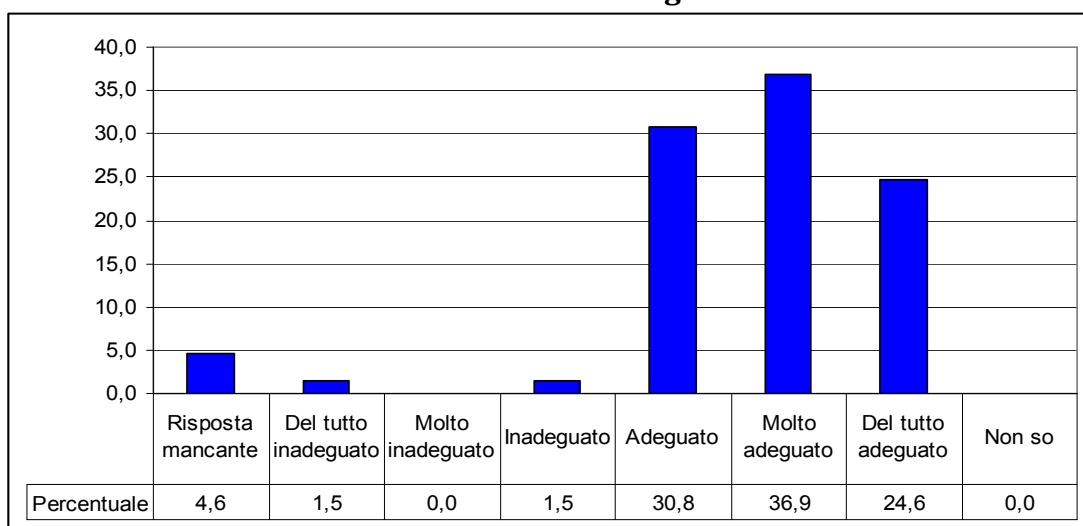
**11.a. Manutenzione delle strutture e dei locali del reparto**



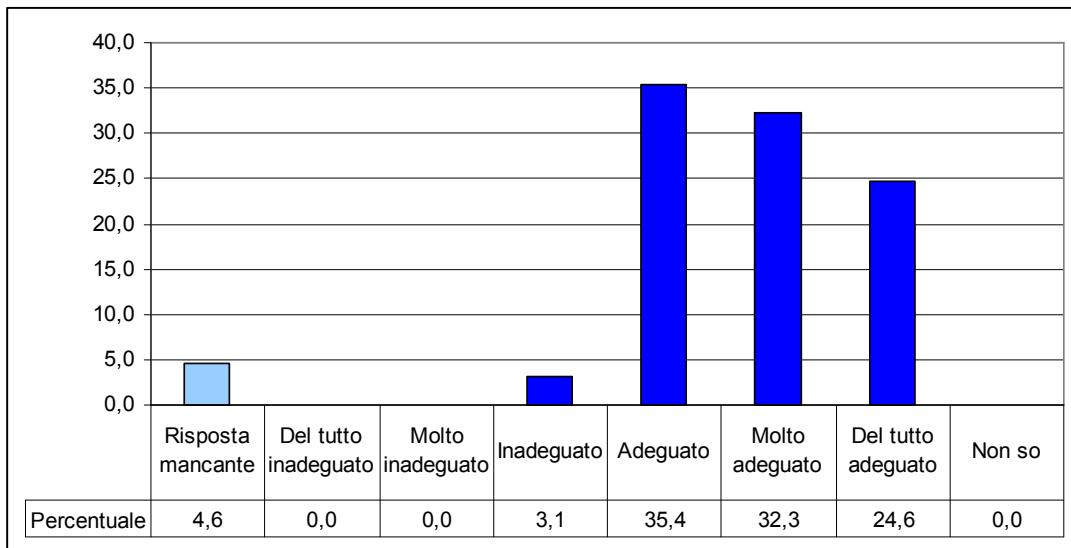
**11.b. Pulizia delle stanze e dei corridoi**



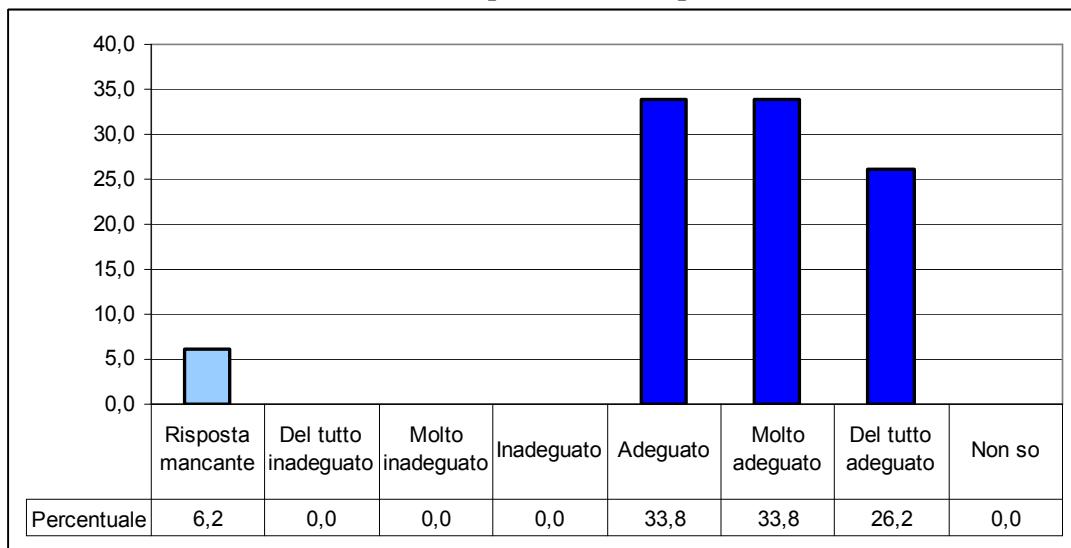
**11.c. Pulizia dei bagni**



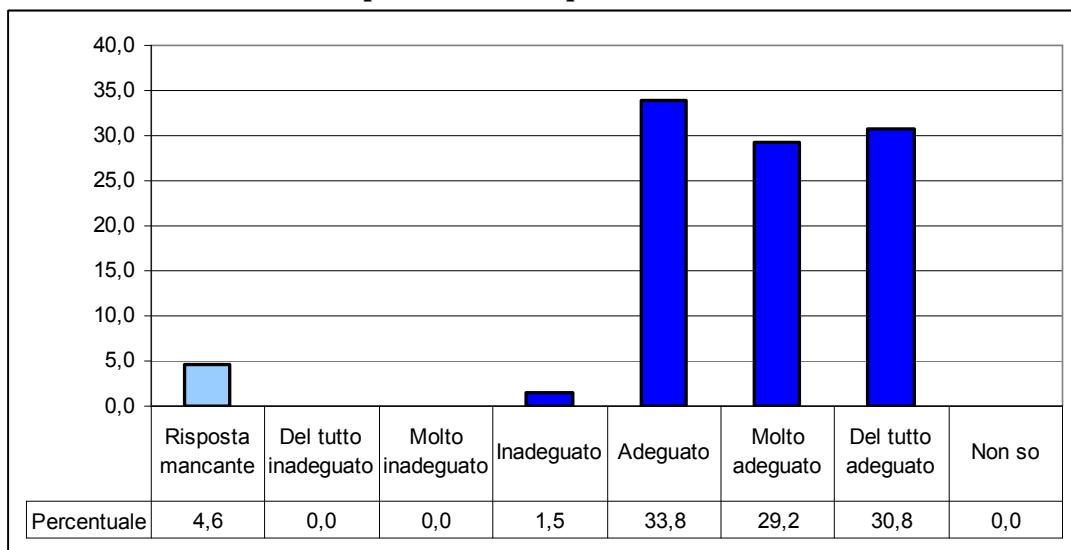
### 11.d. Temperatura delle stanze



### 11.e. Tranquillità nel reparto

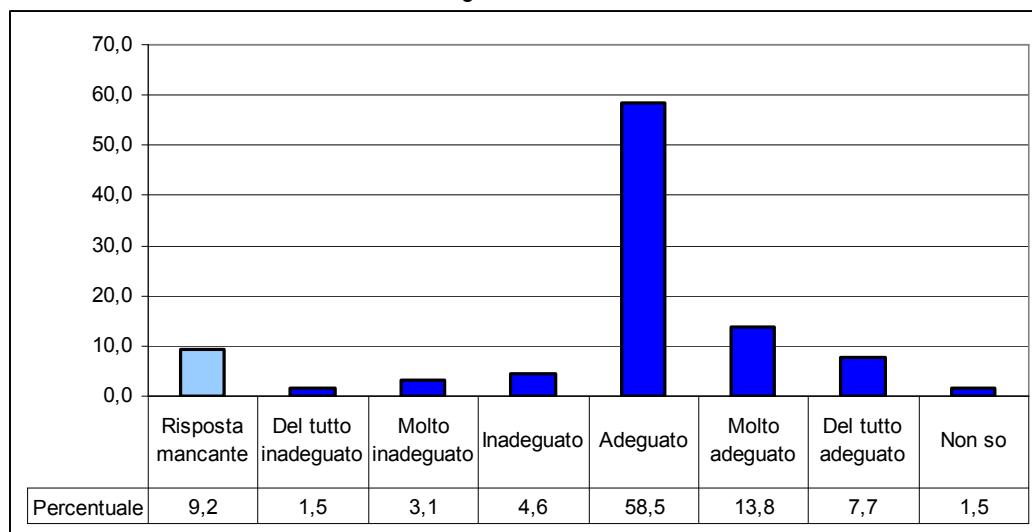


### 11.f. Disponibilità di spazio nelle camere

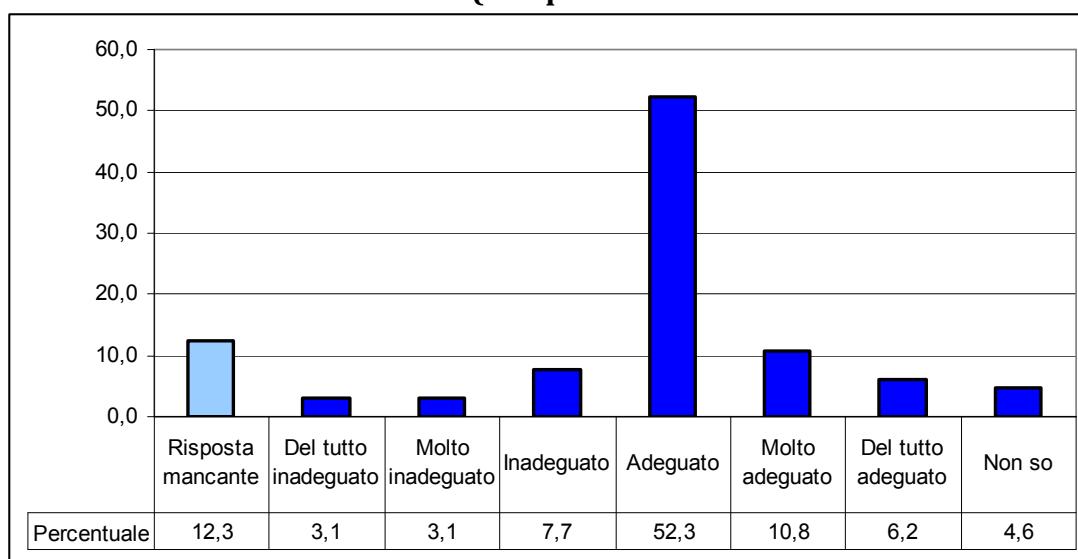


**12. Come valuta i servizi alberghieri (cibi, servizi in camera, comfort) per gli aspetti sotto elencati?**

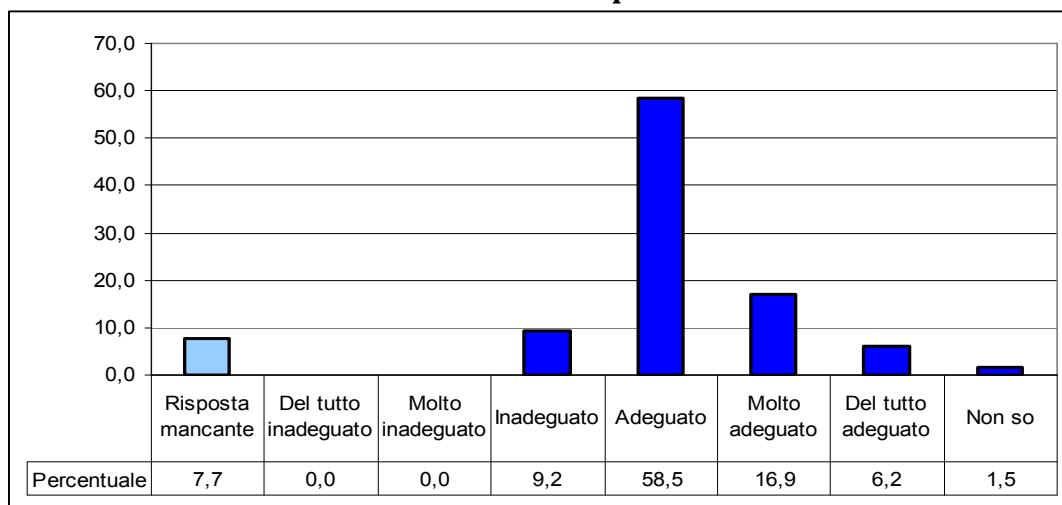
**12.a. Qualità del cibo**



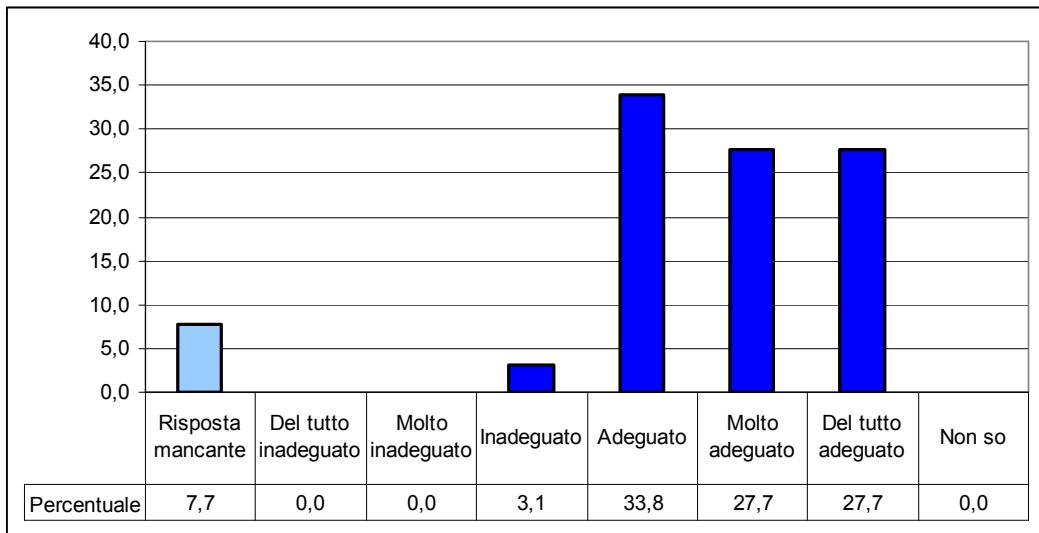
**12.b. Possibilità di scelta del menù (compatibilmente con le indicazioni mediche)**



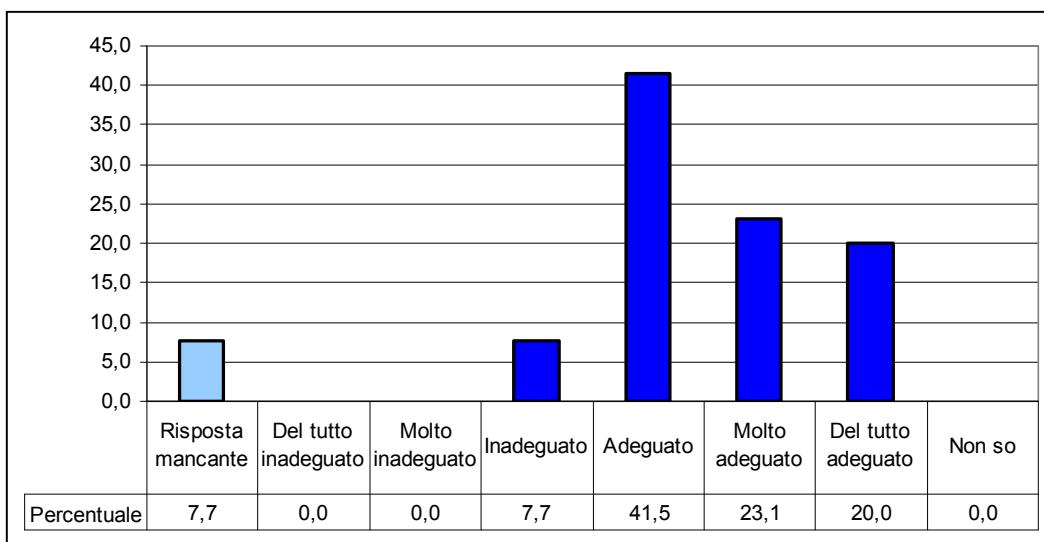
**12.c. Orari dei pasti**



## 12.d. Igiene della biancheria dei letti

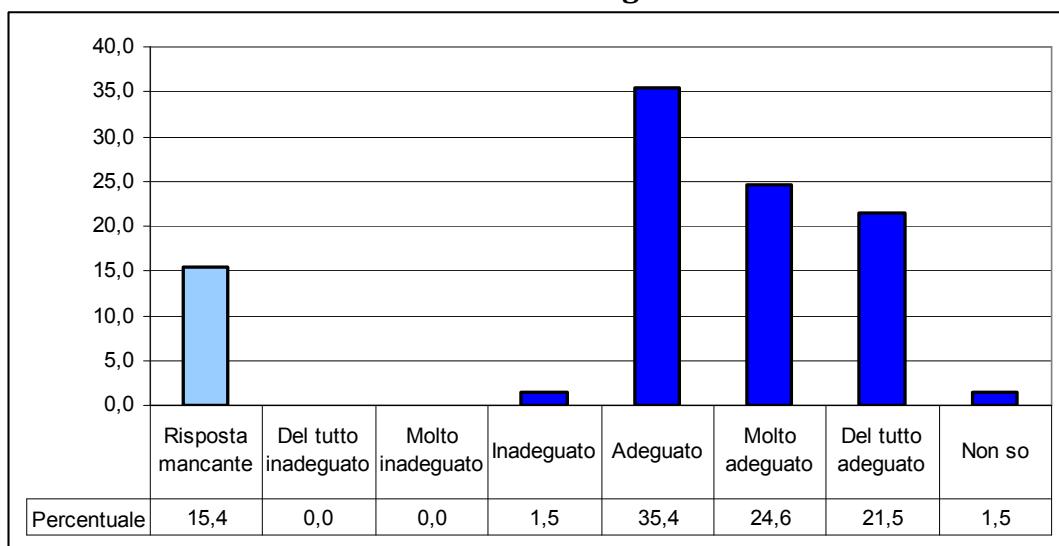


## 12.e. Comodità dei letti

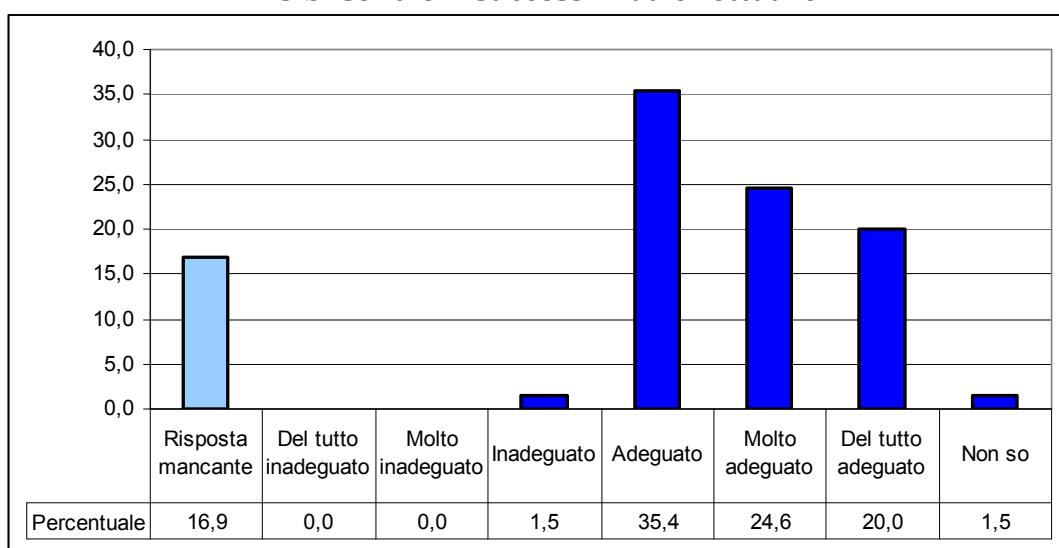


**13. Come valuta le informazioni ricevute al momento della dimissione  
per ciascuno dei seguenti aspetti?**

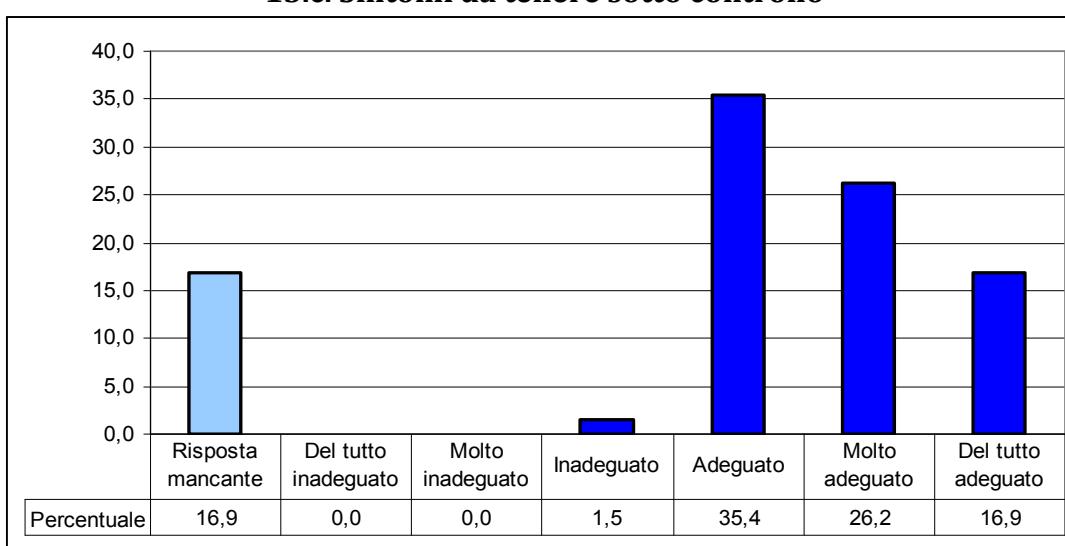
**13.a. Cure da eseguire**



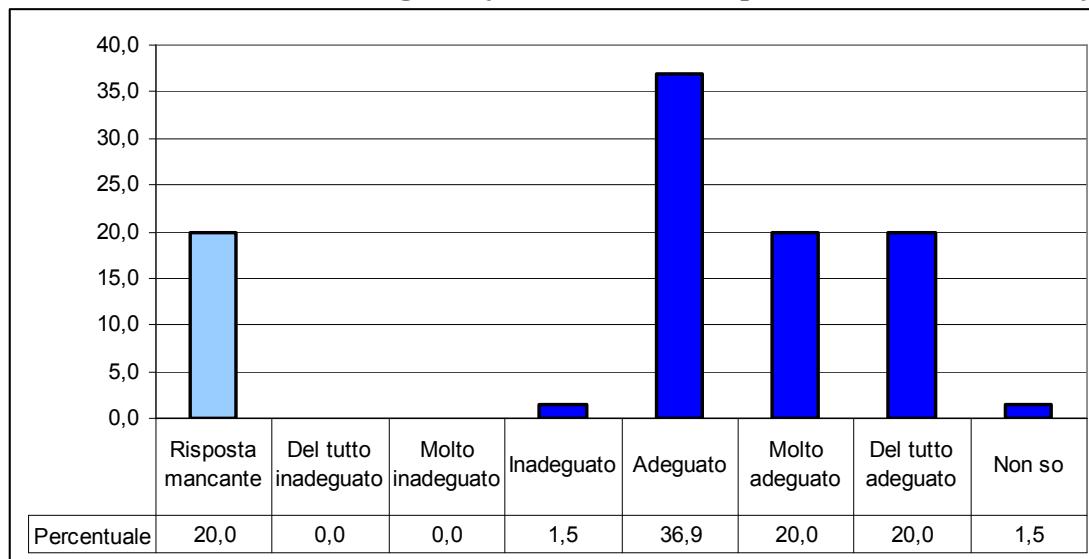
**13.b. Controlli successivi da effettuare**



**13.c. Sintomi da tenere sotto controllo**

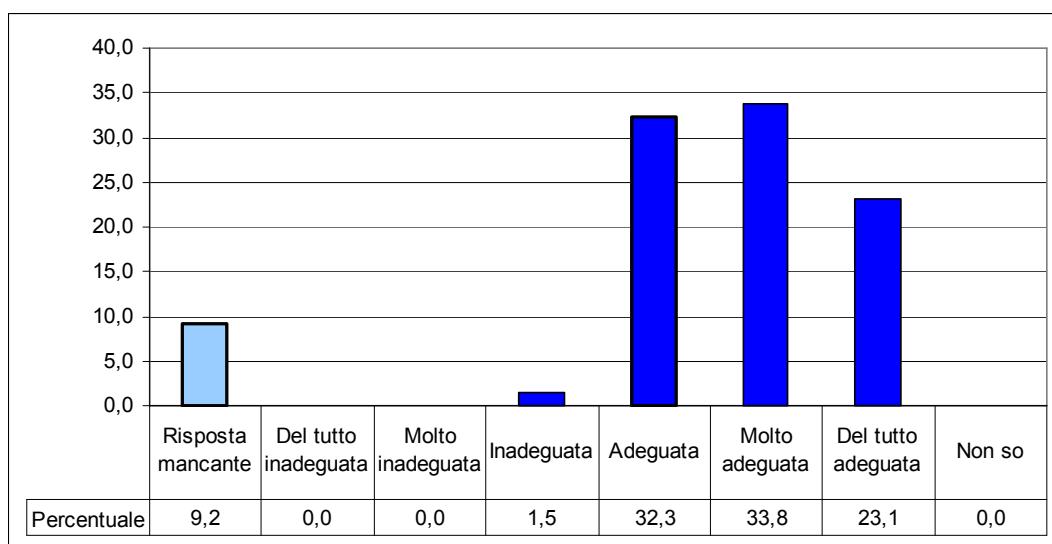


### 13.d. Personale a cui rivolgersi (medico di base, specialista e altri servizi)

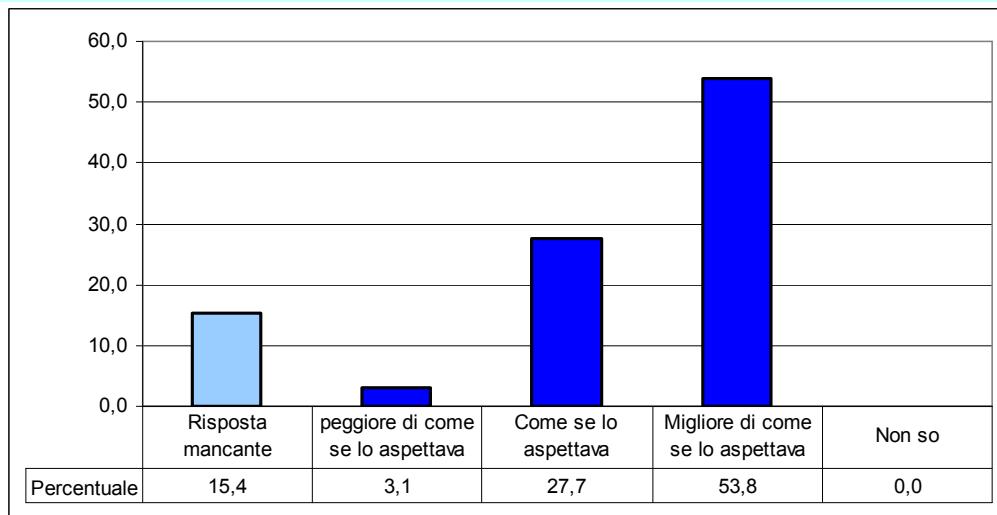


I giudizi espressi per questi item sono molto positivi. Occorrerebbe capire il motivo di tante "risposte mancanti".

### 14. Come valuta complessivamente la qualità dei servizi che ha ricevuto?

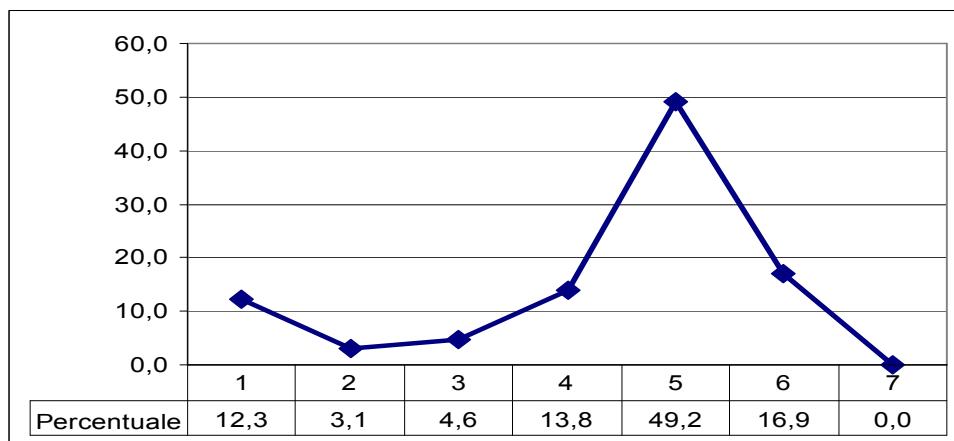


## **15. Il servizio che ha ricevuto è stato**



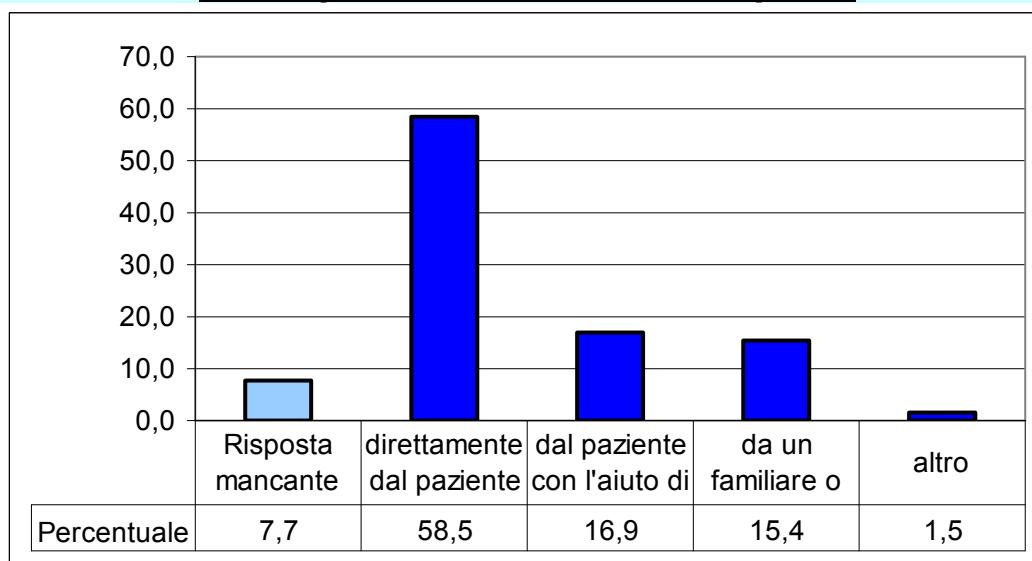
## **16. Come va in generale la Sua salute oggi?**

**Dia un punteggio da 1 a 5 dove 1 indica lo stato peggiore  
e 5 quello migliore**



I dati sono comparabili con quelli aziendali.

## **17. Il questionario è stato compilato**



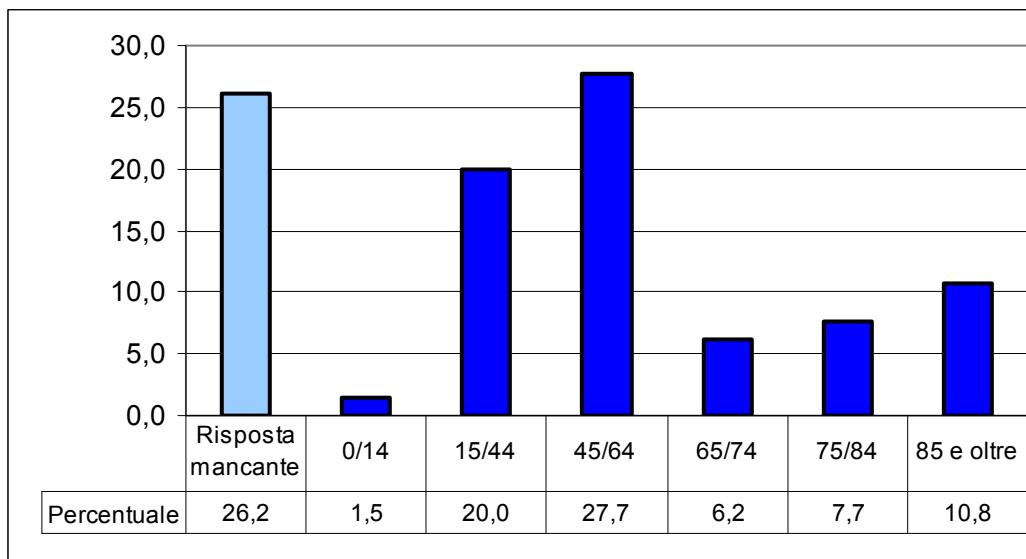
## **18. Nazionalità del paziente**

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	5	7,7
italiana	60	92,3
altra	0	0,0
<b>TOTALE</b>	<b>65</b>	<b>100,0</b>

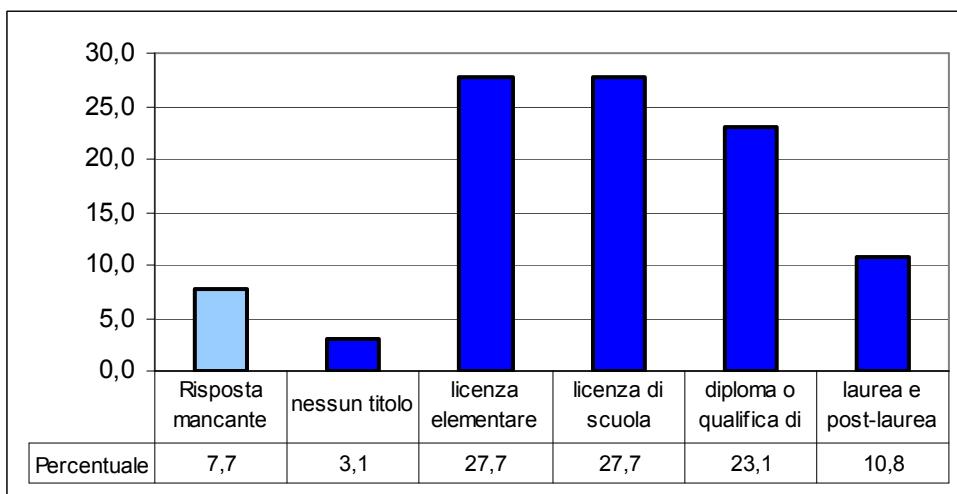
## **19. Sesso del paziente**

	Frequenza	Percentuale
Risposta mancante	5	7,7
maschio	34	52,3
femmina	26	40,0
<b>TOTALE</b>	<b>65</b>	<b>100,0</b>

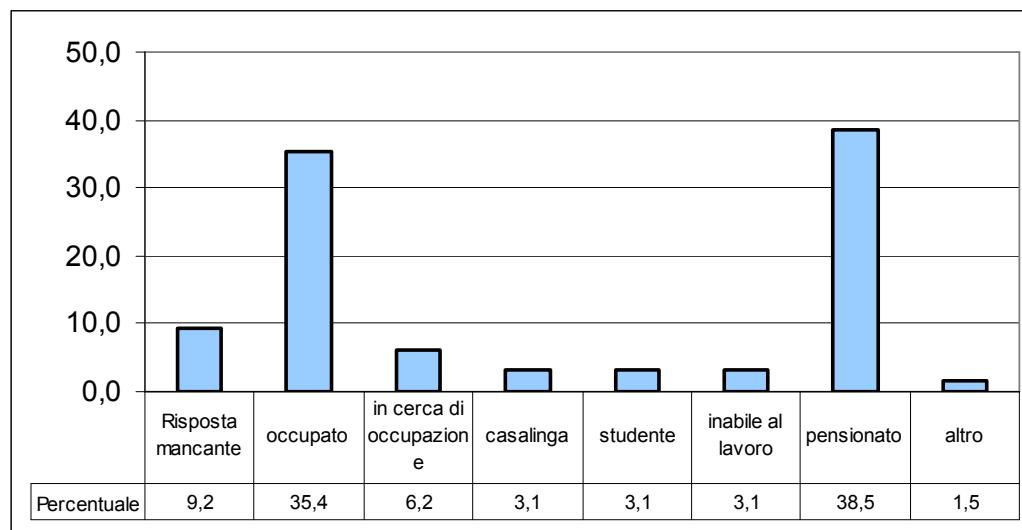
## **20. Età del paziente (in anni compiuti)**



## **21. Titolo di studio conseguito dal paziente**

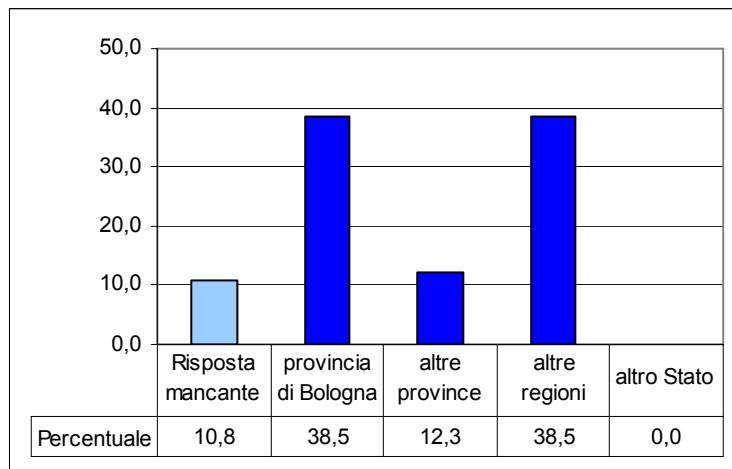


## **22. Attuale condizione professionale del paziente**



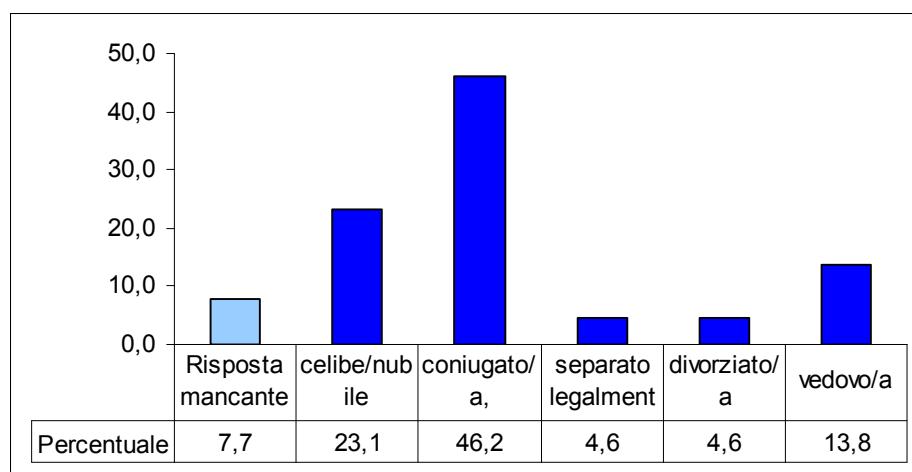
## **23. Altre regioni italiane**

### **23. Residenza del paziente**

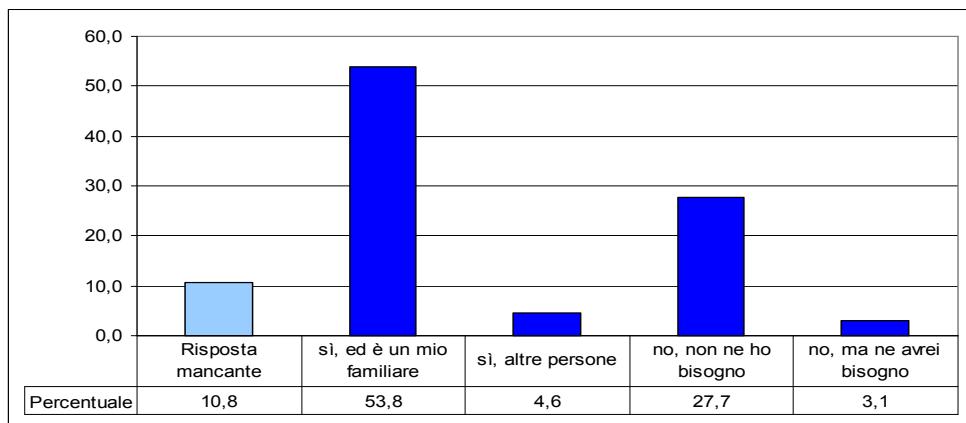


Abruzzo	1
Basilicata	1
Calabria	2
Campania	3
Friuli Venezia Giulia	0
Lazio	3
Liguria	0
Lombardia	0
Marche	0
Molise	0
Piemonte	0
Puglia	3
Sardegna	1
Sicilia	6
Toscana	3
Trentino Alto Adige	0
Umbria	0
Veneto	1
Valle D'Aosta	1

## **24. Stato civile del paziente**



**25. C'è qualcuno che le è di aiuto nel suo quotidiano?**  
**È possibile indicare più risposte**



Marito	7
Moglie	7
Madre	6
Figli	2
Figlio	3
Figlia	2
Compagno	1
Genitori	1
Fratello	1
Totale	30

### **Suggerimenti**

- Possibilità di scelta del menù
- Maggiore presenza dei medici e del Primario in reparto
- I sistemi di intrattenimento sono inadeguati per i pazienti che devono rimanere ricoverati per un po', il tempo non passa mai. Nella mia città ogni paziente ha una TV con le proprie cuffie, bisogna pagare un canone giornaliero ma non è obbligatorio ch venga preso
- I letti con movimentazione elettrica aiuterebbero il paziente nello svolgimento delle proprie attività, aiutandolo così ad essere più autonomo possibile e riacquistare la propria autosufficienza per quanto possibile
- Un letto per il genitore del minore
- Cibo, televisione in stanza con cuffie. Colazione scarsa
- Compatibilmente allo stato di salute, cibi migliori e orari posticipati
- Maggiore coordinamento tra reparti, migliore qualità dei cibi serviti e diversa composizione dei pasti