



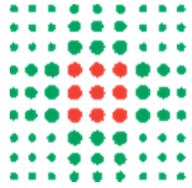
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

La Qualità Percepita 2015

Comitato Consultivo Misto degli utenti

Comitato Utenti e Familiari della salute mentale

Imola 23 novembre 2015



Indagini sulla qualità percepita

- ❖ **La qualità delle cure in ospedale**
marzo – maggio 2015.
- ❖ **La qualità nei servizi ambulatoriali di salute mentale e dipendenze patologiche**
maggio 2015
- ❖ **La qualità dei servizi dedicati alla nascita**
aprile-novembre 2015
- ❖ **La qualità della cura nei percorsi assistenziali per il carcinoma mammario**
giugno 2014- dicembre 2015.



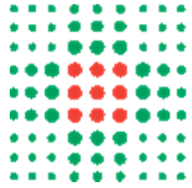
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Qualità della cura in ospedale

AUSL di Imola

Questionario Regionale

Presentazione CCM



MODALITÀ DI CAMPIONAMENTO E SOMMINISTRAZIONE

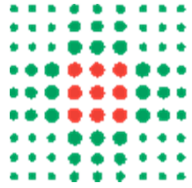
Popolazione: ricoverati in degenza ordinaria

Selezione dei casi: non probabilistico

Ampiezza campione: pazienti dimessi, dal 1 marzo al 31 maggio 2015, con una degenza di almeno 2 gg.

Consegna del questionario: alla dimissione a cura del personale infermieristico

02 **Compilazione:** compilazione e riconsegna in reparto in apposito contenitore



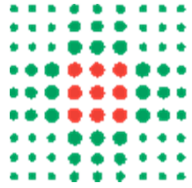
QUESTIONARIO

Strutturato per rilevare alcune **dimensioni di qualità** dell'assistenza nei reparti:

- ✓ 15 domande sull'esperienza del ricovero
 - ✓ 6 domande su caratteristiche socio-anagrafiche
 - ✓ 1 domanda aperta per raccogliere suggerimenti
- compilata nel 24,5% dei casi (204/835 quest)

Valutazione complessiva

- ✓ Come valuta complessivamente la qualità dei servizi ricevuti



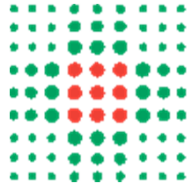
QUESTIONARIO

... scandito per fasi: **prima, durante e dopo il ricovero**
... suddiviso per **aree tematiche (dimensioni della qualità)**

Prima del ricovero: modalità di accesso, tempi di attesa ed informazioni ricevute.

Durante il ricovero: relazione, informazioni e cure ricevute dal personale sanitario (medici, infermieri, OSS), privacy, gestione del dolore, aspetti organizzativi, strutturali ed alberghieri.

Dopo il ricovero: informazioni su cure, controlli, personale a cui rivolgersi al momento della dimissione



IL QUESTIONARIO

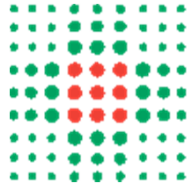
La valutazione viene espressa con scala bilanciata 4 valori

2 negativi

2 positivi

<i>Molto inadeguate</i>	<i>Inadeguate</i>	<i>Adeguate</i>	<i>Molto adeguate</i>		<i>Non so</i>
1	2	3	4		0

La ricodifica della scala accorpa le variabili di giudizio e permette di semplificare la lettura e l'interpretazione dei risultati

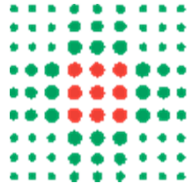


Pazienti dimessi = 2.400

**da unità operative con degenza ordinaria,
con minimo 2 gg. MARZO – MAGGIO 2015**

35%

Questionari compilati = 835



CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Modalità di compilazione

54,4% pazienti autonomamente

16,7% pazienti con aiuto familiari

28,9% familiari o conoscenti

Femmine 55,5% Maschi 44,4%

Età pazienti

9,5% fascia 0-14

39,6% fascia 15-55 anni

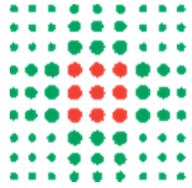
27,7% fascia 56-75 anni

23,2% oltre 76 anni

07

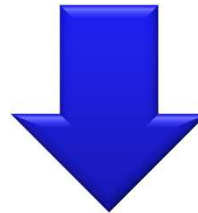
L' 80,7% dichiara di risiedere nel Circondario imolese

Nazionalità: diversa da italiana 5,6% marocchina/rumena

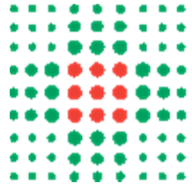


CRITERIO DI CLASSIFICAZIONE

In base alla % di giudizi di giudizi positivi vengono individuate **PERFORMANCES**



- ▶ **ECCELLENTI** = $\geq 75\%$ giudizi positivi
- ▶ **POSITIVE migliorabili** = 50% -74% giudizi positivi
- ▶ **CRITICHE** = $< 50\%$ giudizi positivi



PRIMA DEL RICOVERO

Come è avvenuto il suo ricovero?

55,6% dopo un accesso d'urgenza al PS

38,7% in modo programmato

Come valuta il tempo trascorso tra prenotazione e ricovero?

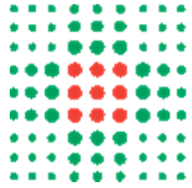
84,6% giudizio positivo

15,4% giudizio negativo

Come valuta il tempo che ha atteso prima che qualcuno si occupasse di lei?

87,3% giudizio positivo

12,7% giudizio negativo



Come valuta le informazioni ricevute prima del ricovero?

89,6% giudizio positivo (+2,1% rispetto al 2012)

10,4% giudizio negativo (-0,6% rispetto al 2012)

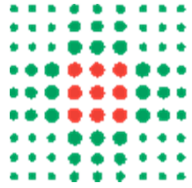
Come valuta il materiale informativo ricevuto al momento del ricovero?

89,7% giudizio positivo nel 2012 giudizio positivo 66,1%

10,3% giudizio negativo nel 2012 giudizio negativo 5,7%

nel 2012 non ho ricevuto materiale 26,2%

***Le informazioni ricevute prima ed durante il ricovero
rappresentano un'area in netto miglioramento
rispetto agli esiti 2012***



DURANTE IL RICOVERO

Come valuta il **PERSONALE MEDICO**

% giudizi positivi

Rispetto nell'accoglienza e colloquio----- 96,2%

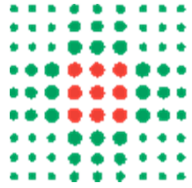
Gentilezza e disponibilità ascolto----- 97,0%

Chiarezza informazioni condizioni di salute -----94,8%

Chiarezza informazioni rischi legati alle cure----- 93,4%

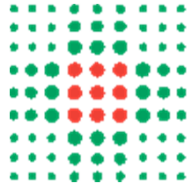
Coinvolgimento nella scelta cure e terapie -----91,4%

Tempo dedicato ----- 93,6%



Come valuta il **PERSONALE INFERMIERISTICO**

	<i>% giudizi positivi</i>
Rispetto nell'accoglienza e colloquio-----	96,5%
Gentilezza e disponibilità ascolto-----	96,1%
Chiarezza informazioni -----	95,8%
Attenzione ai suoi bisogni-----	95,0%

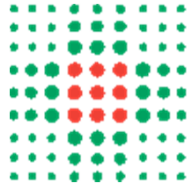


Come valuta il PERSONALE Operatore Socio Sanitario
% giudizi positivi

Rispetto nell'accoglienza ----- 97,5%

Aiuto nell'igiene personale----- 94,7%

Attenzione ai suoi bisogni----- 95,8%



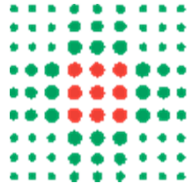
Come valuta il **RISPETTO DELLA PRIVACY**

... nello scambio di informazioni riservate:

96,2 % giudizi positivi (93% nel 2012)

... nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri
pazienti nella stanza:

95 % giudizi positivi (90,9% nel 2012)



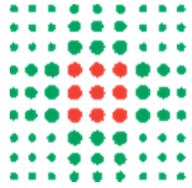
Come valuta le informazioni ricevute sul **TRATTAMENTO
DEL DOLORE?**

95,6% giudizi positivi (77,9% nel 2012)

*Le informazioni ricevute sul trattamento dolore
rappresentano un'area in netto miglioramento
rispetto all'indagine 2012*

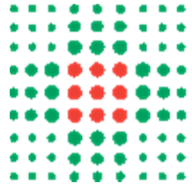
Come valuta la terapia antidolorifica che ha ricevuto?

95,9% giudizi positivi (91,8% nel 2012)



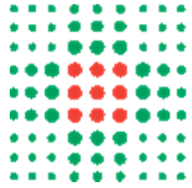
Come valuta il modo in cui sono gestiti i seguenti ASPETTI ORGANIZZATIVI ?

Giudizi su aspetti organizzativi	Positivo 2015	Positivo 2012	Diff. 2015 - 2012
La collaborazione tra il personale	95,6%	92,6%	+ 3%
Facilità di ricevere visite da parenti e amici (orari, spazi dedicati)	97,4%	96,1%	+1,3%



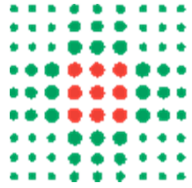
Come valuta gli AMBIENTI per quanto riguarda i seguenti aspetti?

Giudizi su ambienti	Positivo 2015	Positivo 2012	Diff. 2015 - 2012
Manutenzione locali del reparto	93,3%	94,6%	-1,3%
Pulizia locali e bagni	94,4%	96,1%	-1,7%
Tranquillità nel reparto	91,3 %	91,5%	-0,2%
Disponibilità di spazio nelle camere	90,5%	89,4%	+ 1,1%



Come valuta i SERVIZI ALBERGHIERI per gli aspetti elencati?

Giudizi su i servizi alberghieri	Positivo 2009	Positivo 2012	Positivo 2015
Qualità cibo	84,7%	81,1%	88,2%
Possibilità di scelta del menù (compatibilmente con indicazioni mediche)	74,1%	68,7%	78,0%
Orari pasti	92,6%	91,2%	90,3%



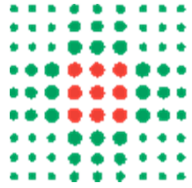
DIMISSIONE

Come valuta le INFORMAZIONI al momento della dimissione su ...

% giudizi positivi

Cure da eseguire e controlli successivi	-----96,8 % (+8,1%)
Sintomi da tenere sotto controllo	----- 95,4% (+14,2%)
Personale a cui rivolgersi (MMG, specialista, ...)	--- 94,9% (+6,9%)

*Le informazioni ricevute alla dimissione
rappresentano un'area in netto miglioramento
rispetto agli esiti 2012*

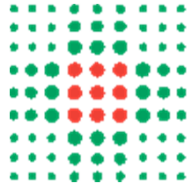


VALUTAZIONE COMPLESSIVA

*Come valuta COMPLESSIVAMENTE I SERVIZI
che ha ricevuto?*

96,2% giudizi positivi (95,4% nel 2012)

3,8% giudizi negativi (4,1% nel 2012)



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

GRAZIE A TUTTI PER L'ATTENZIONE

