

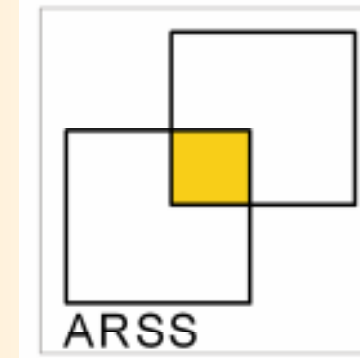
**Agenzia  
Regionale  
Socio  
Sanitaria  
del Veneto**

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

*M.I. Axerio e M. Pigato*

*Padova – Auditorium San Gaetano  
27 febbraio 2009*

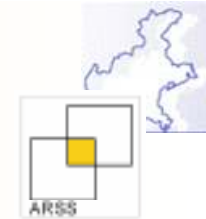




**Agenzia  
Regionale  
Socio  
Sanitaria  
del Veneto**

# PROCESSO

# Sperimentazione METODO PICKER



# IMPOSTAZIONE GENERALE DELL'INDAGINE



## Obiettivi

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

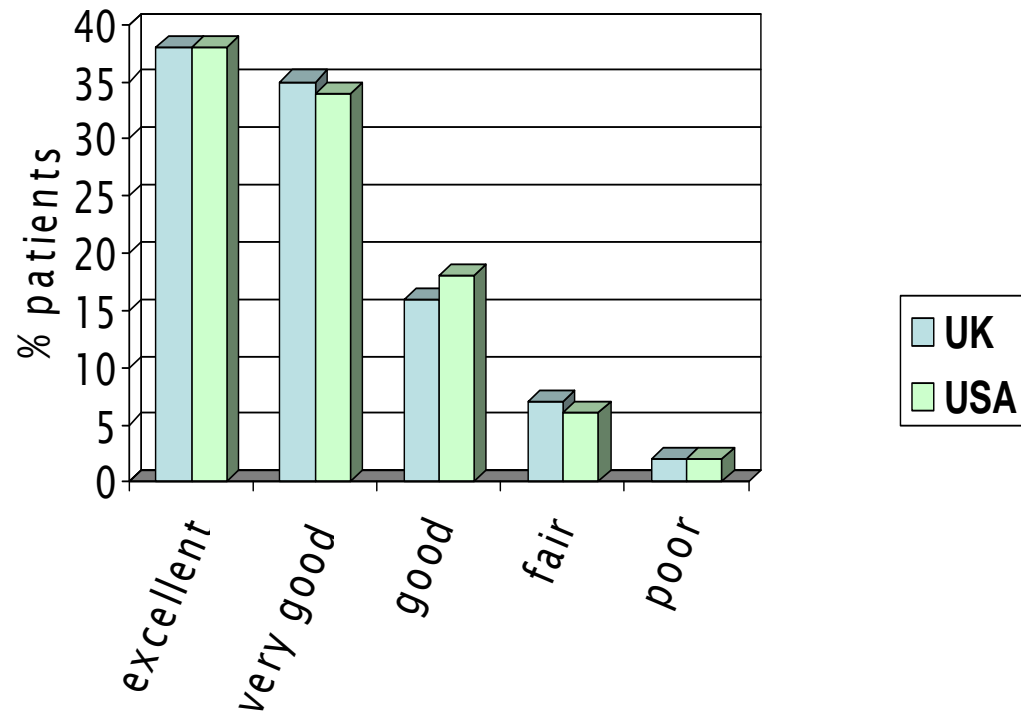
facciamo contare  
l'opinione dei pazienti

# IMPOSTAZIONE GENERALE DELL'INDAGINE



## Non si chiede ai pazienti di valutare la loro soddisfazione

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



## Si chiede ai pazienti di raccontare la propria esperienza

- ricovero recente
- percorso del paziente

# IMPOSTAZIONE GENERALE DELL'INDAGINE



## ❖ Area assistenziale

➡ assistenza ospedaliera

## ❖ Siti pilota

➡ 4 realtà diverse per dimensione degli ospedali:

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

## ❖ Aree specialistiche

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



Impostazione generale dell'indagine

Sviluppo del questionario

Campagna informativa

Campionamento

Raccolta dati

Analisi dati

Interpretazione e utilizzo risultati

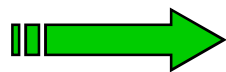
# SVILUPPO DEL QUESTIONARIO



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

**INCONTRO TAVOLO  
DI LAVORO**

Consultazione con esperti/stakeholders



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

# SVILUPPO DEL QUESTIONARIO



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

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

Controlli di

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



**QUESTIONARIO IN VERSIONE DEFINITIVA**





Impostazione generale dell'indagine

Sviluppo del questionario

Campagna informativa

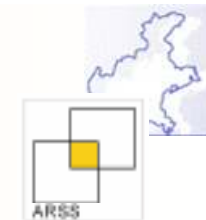
Campionamento

Raccolta dati

Analisi dati

Interpretazione e utilizzo risultati

# CAMPAGNA INFORMATIVA



REGIONE DEL VENETO

Agenda Regionale Socio Sanitaria del Veneto

*facciamo contare*

*l'opinione dei pazienti*

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

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

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

PER INFORMAZIONI RIVOLGERSI ALL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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

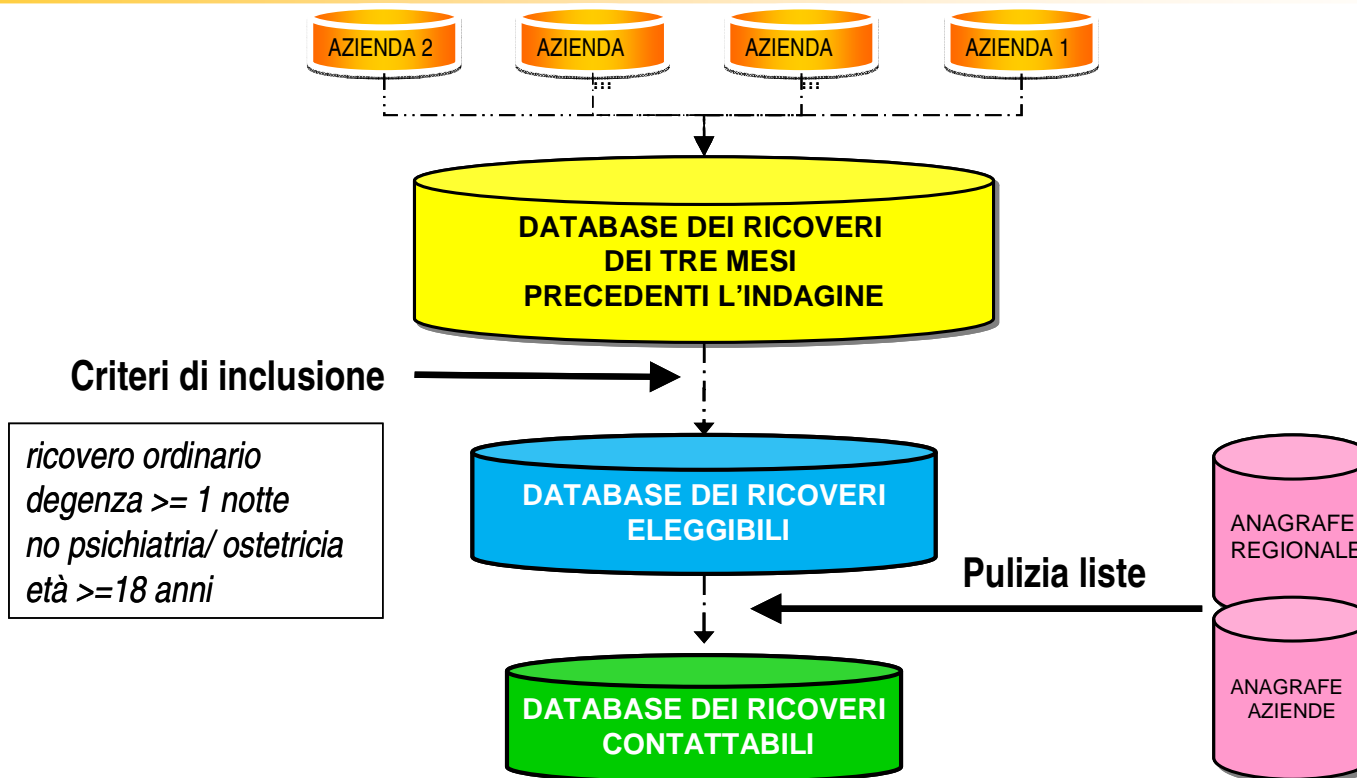
Locandina affissa presso i principali punti di passaggio negli ospedali coinvolti

Locandina e lettera di presentazione inviate a:

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



# SELEZIONE DEL CAMPIONE



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

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



# RACCOLTA DATI



**24 MAGGIO**  
**3400**  
**questionari inviati**

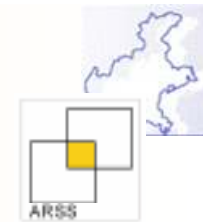
**2 luglio**  
**2080**  
**questionari inviati**

**20 luglio**  
**1614**  
**Lettere inviate**

**31 luglio**  
**Chiusura**  
**raccolta dati**

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

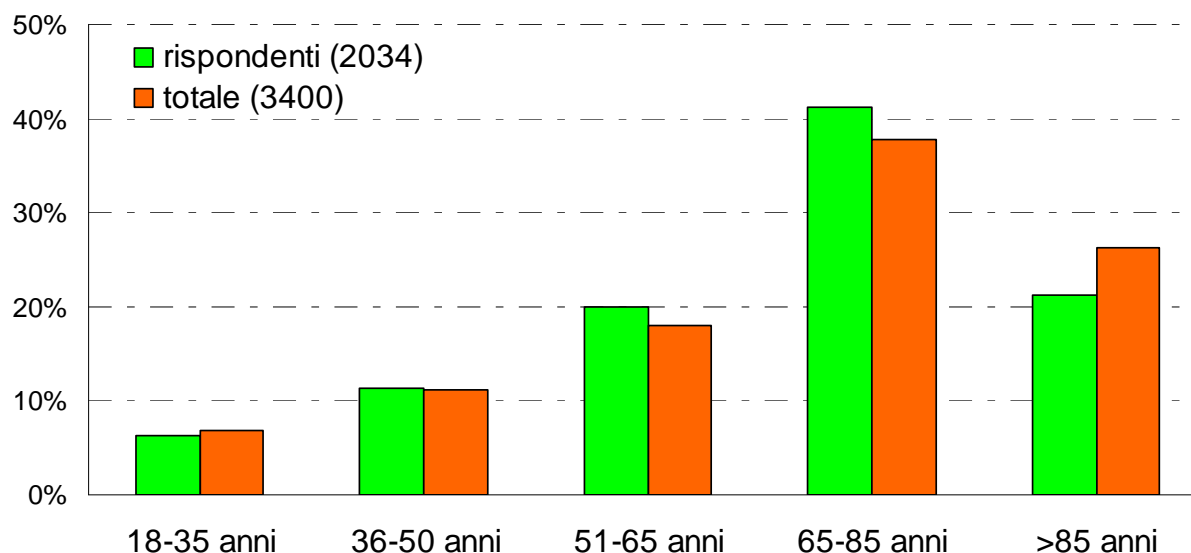
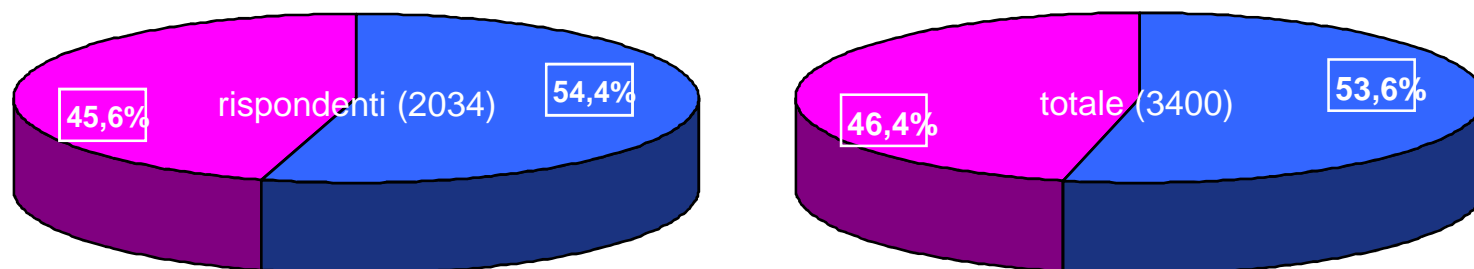




# ANALISI DATI

## RAPPRESENTATIVITA' DEL CAMPIONE DEI RISPONDENTI

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





# ANALISI DATI



## ***Pesi di ponderazione***

Obbiettivo: favorire la corretta interpretazione dei dati raccolti

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

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

**FOTOGRAFIA DELLA  
SITUAZIONE COMPLESSIVA**

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

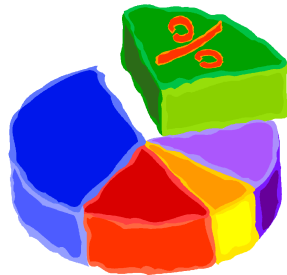


**ANALISI DELLE DIFFERENZE SIGNIFICATIVE UNA VOLTA  
CORRETTO L'EFFETTO DELLA DIVERSA COMPOSIZIONE PER  
ETÀ-SESSO E TIPOLOGIA DI RICOVERO**





# INTERPRETAZIONE E UTILIZZO DEI RISULTATI

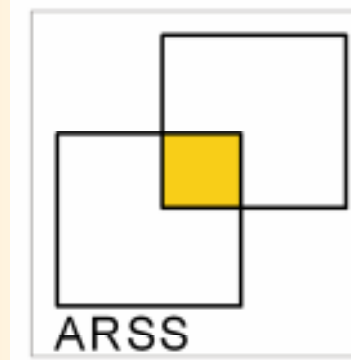


## VALUTAZIONE DEI RISULTATI

- ✓ Efficacia della metodologia
- ✓ Evidenze dell'indagine

## UTILIZZO DEI RISULTATI

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



**Agenzia  
Regionale  
Socio  
Sanitaria  
del Veneto**

# RISULTATI



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



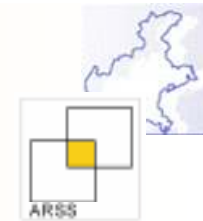
# ADESIONE ALL'INDAGINE



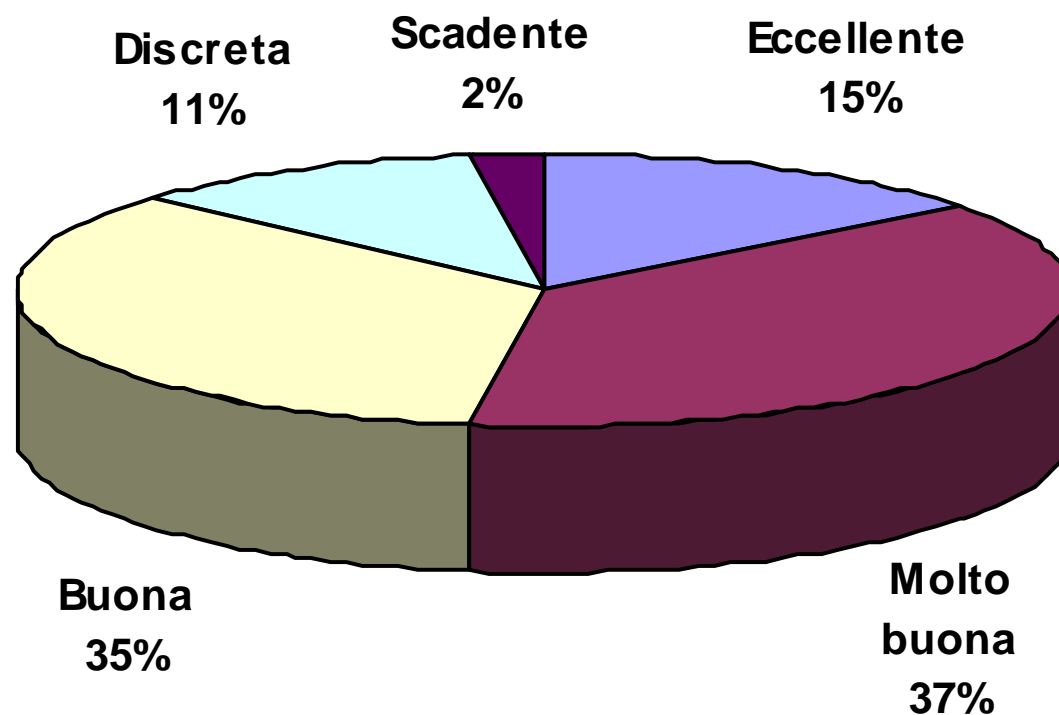
ESITI DELL'INVIO DEL QUESTIONARIO	AZIENDA ULSS N. 7		AZIENDA ULSS N. 19		AZIENDA ULSS N. 21		AO PADOVA		TOTALE	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Questionario compilato (e valido)	504	59%	474	56%	508	60%	548	64%	2034	60%
Questionario non recapitato	31	4%	50	6%	20	2%	36	4%	137	4%
Questionario a persona deceduta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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Quadro generale

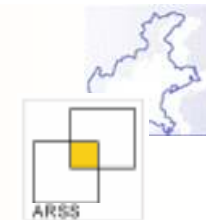


### Giudizio complessivo sull'assistenza ricevuta

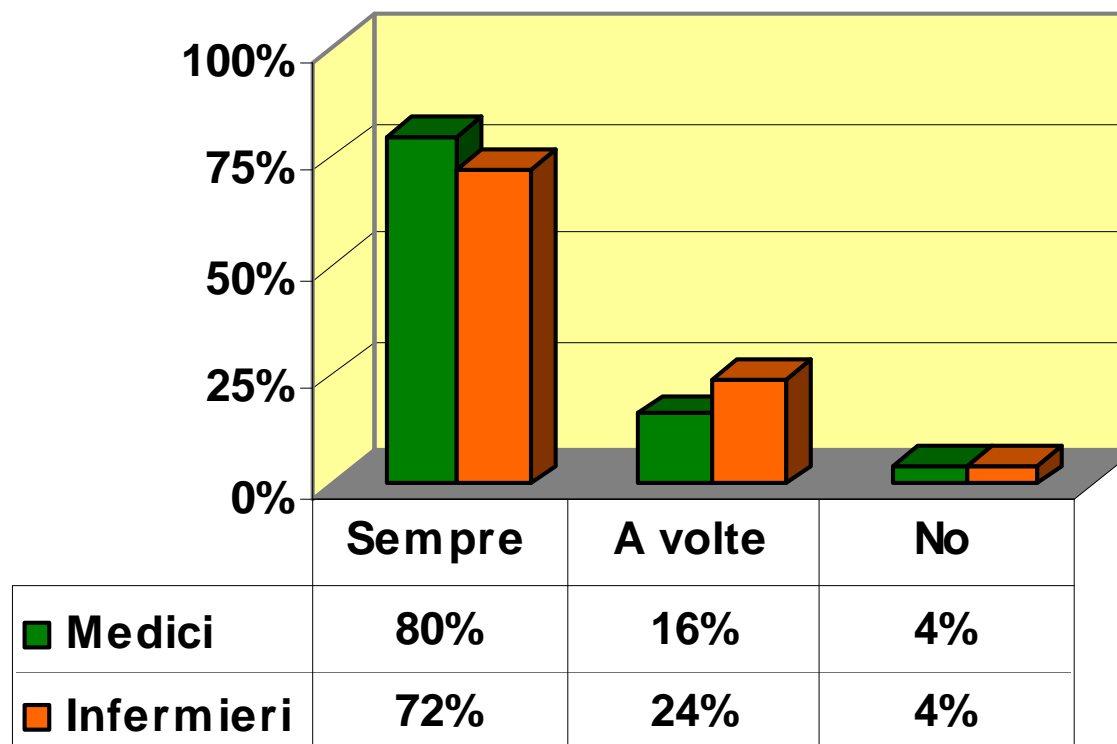


# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Quadro generale



### Fiducia negli operatori

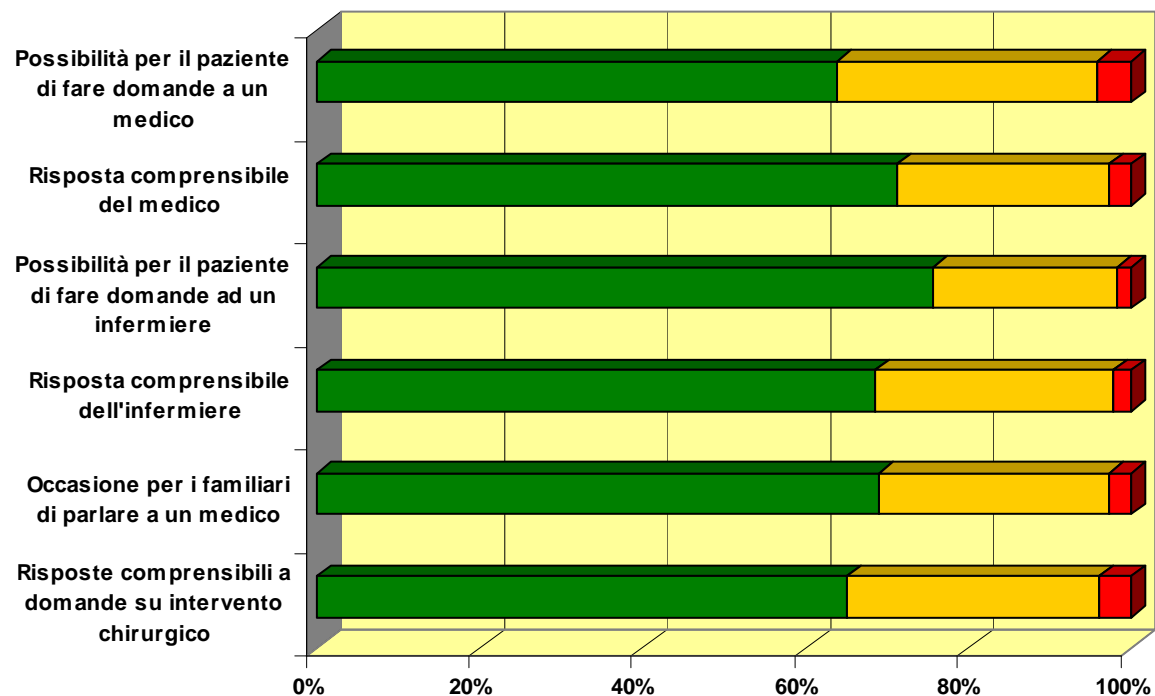


# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente



### Comunicazione



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

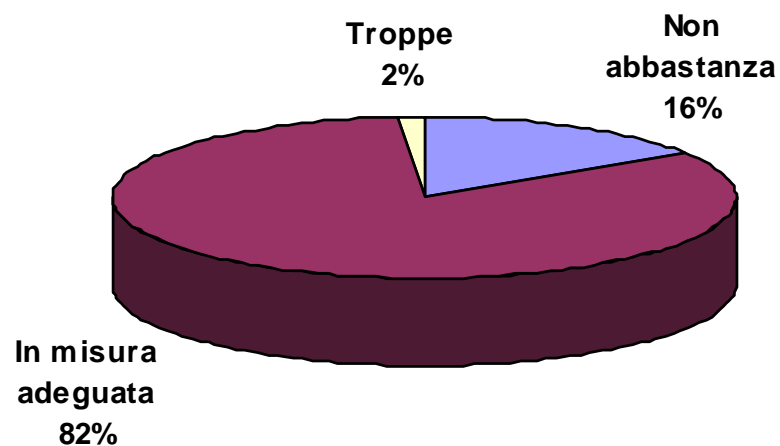
# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente

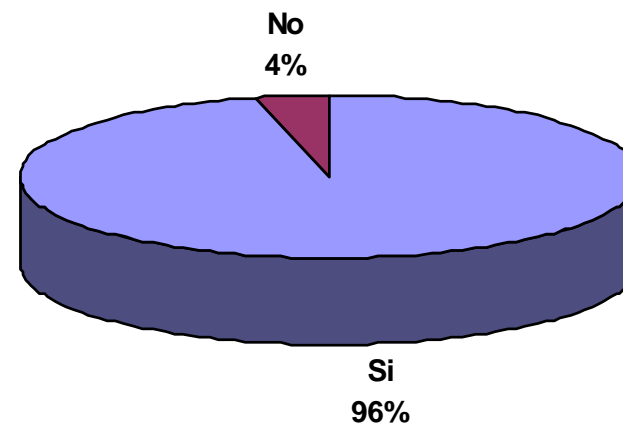


### Informazioni

#### Informazioni in reparto su salute e trattamento

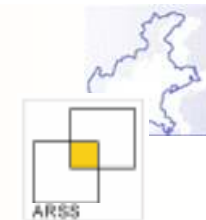


#### Consegna ionformazioni scritte alla dimissione su comportamenti e farmaci

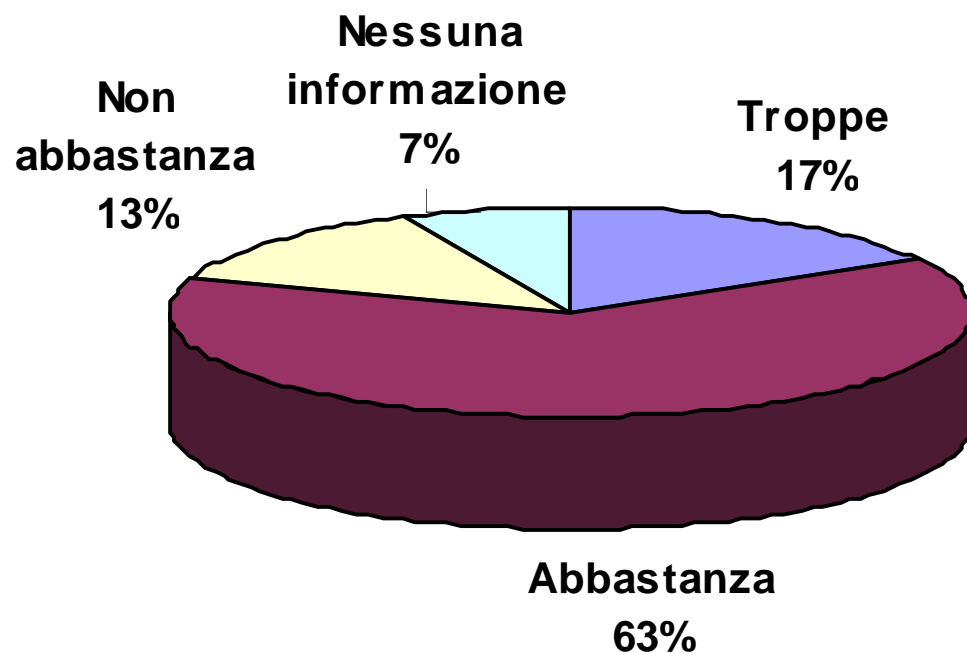


# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente



### Informazioni – Pronto Soccorso

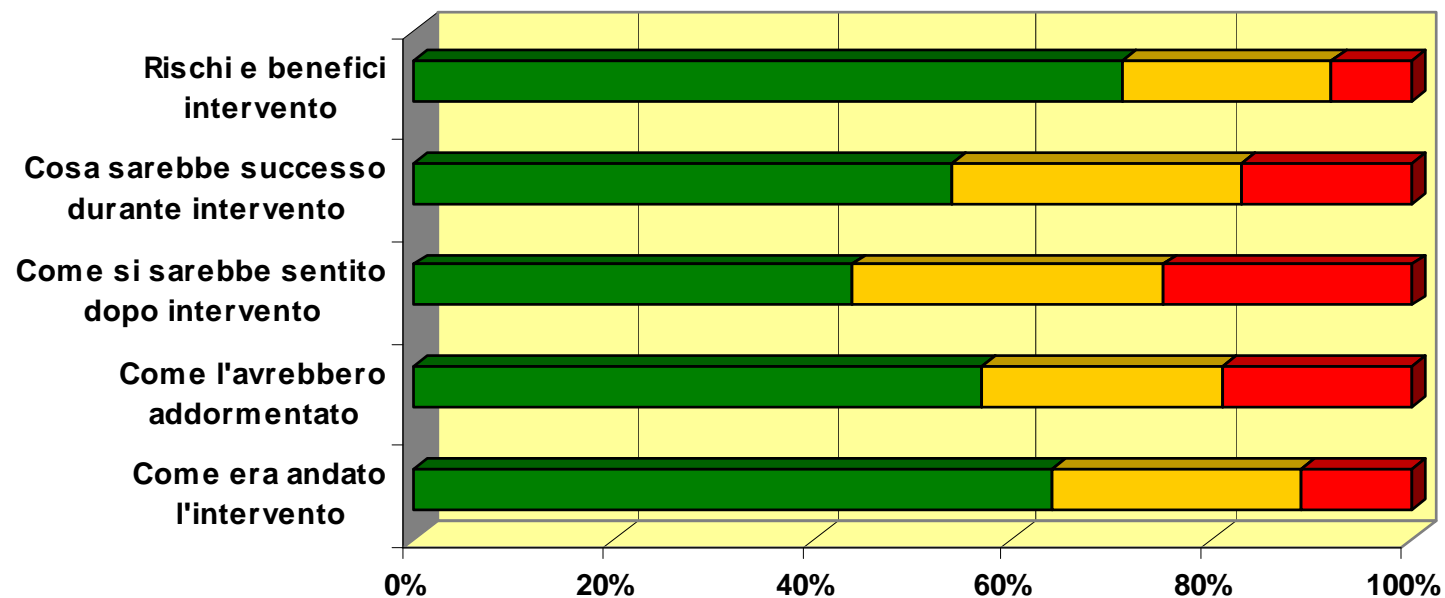


# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente



### Informazioni - Intervento chirurgico



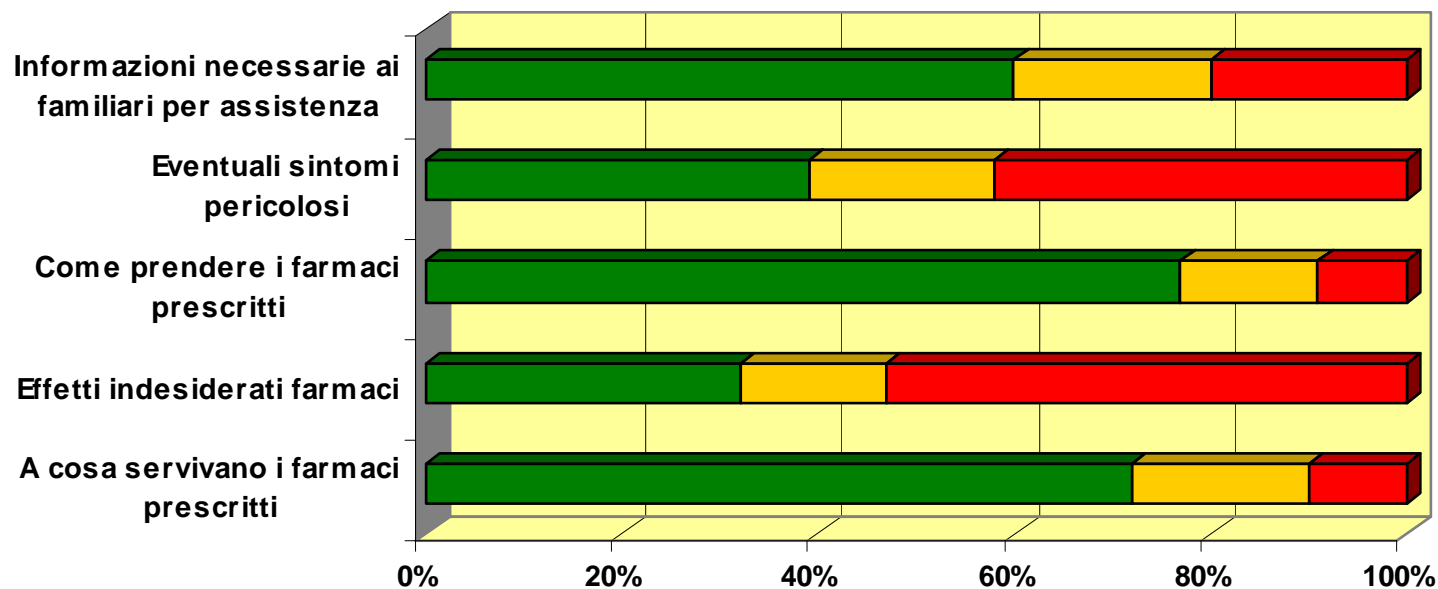
	Come era andato l'intervento	Come l'avrebbero addormentato	Come si sarebbe sentito dopo intervento	Cosa sarebbe successo durante intervento	Rischi e benefici intervento
■ Nessuna informazione	11%	19%	25%	17%	8%
■ Informazioni parziali	25%	24%	31%	29%	21%
■ Informazioni complete	64%	57%	44%	54%	71%

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente



### Informazioni - Dimissione

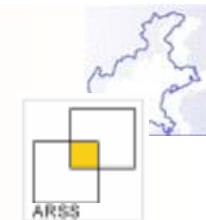


	A cosa servivano i farmaci prescritti	Effetti indesiderati farmaci	Come prendere i farmaci prescritti	Eventuali sintomi pericolosi	Informazioni necessarie ai familiari per assistenza
■ Nessuna informazione	10%	53%	9%	42%	20%
■ Informazioni parziali	18%	15%	14%	19%	20%
■ Informazioni complete	72%	32%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



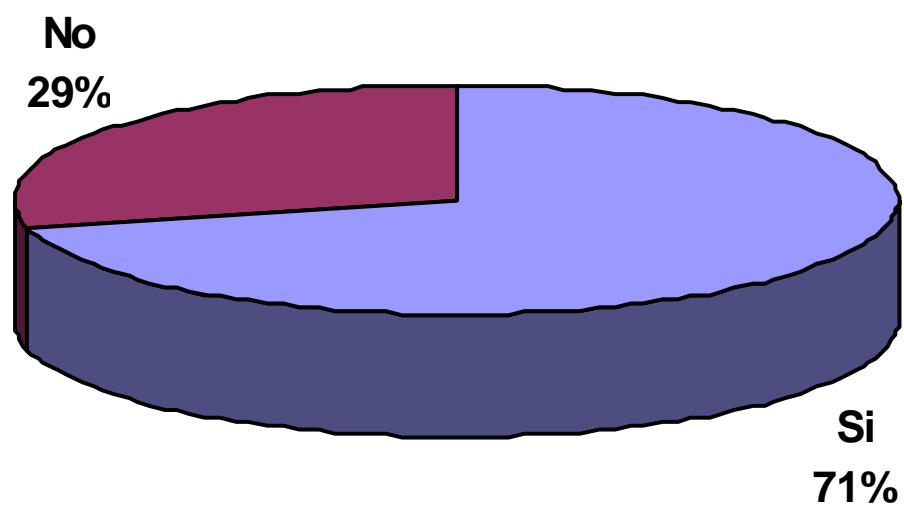
# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente



### Informazioni – Dimissione – segue

### Chi contattare in caso di dubbi o preoccupazioni



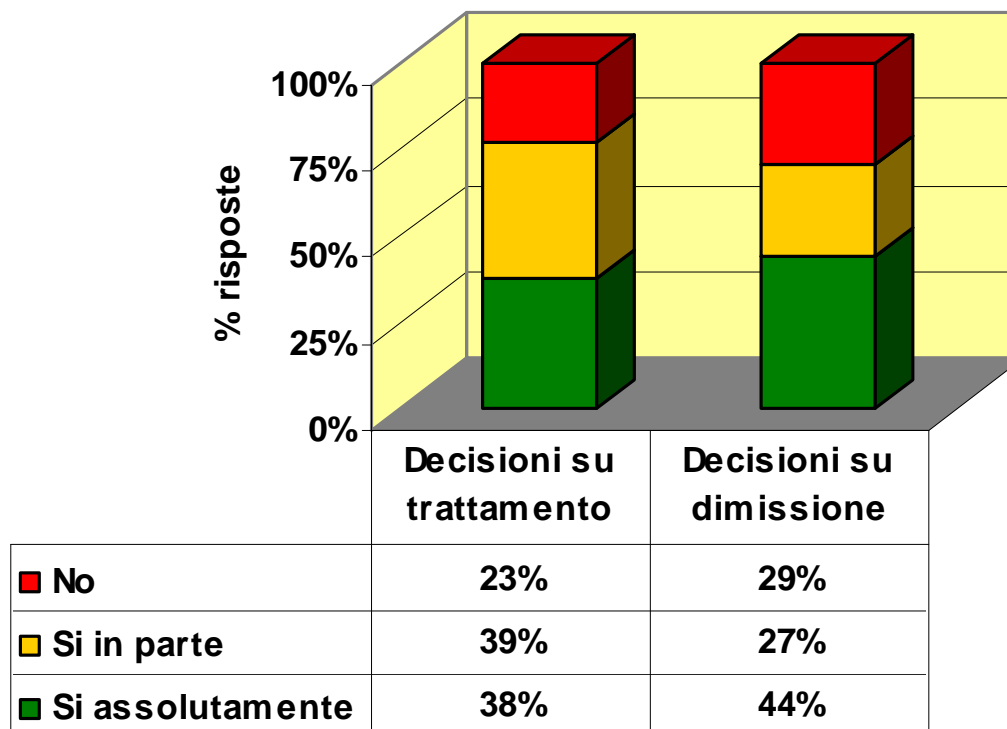
# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente



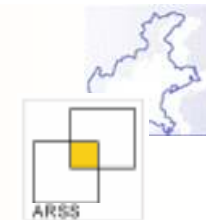
### Responsabilizzazione del paziente

#### Coinvolgimento nelle decisioni



# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente

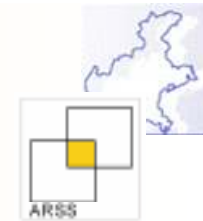


### Rispetto e attenzione

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

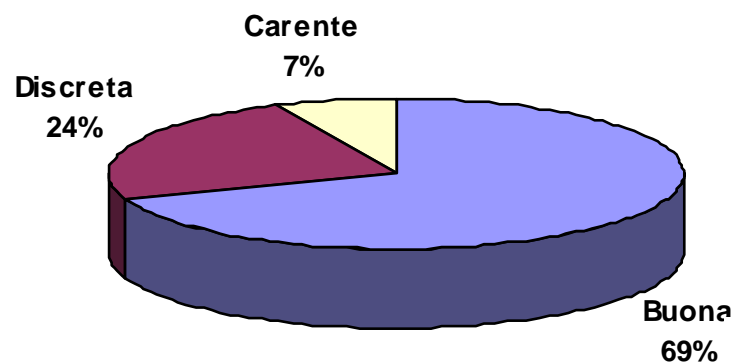
# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente

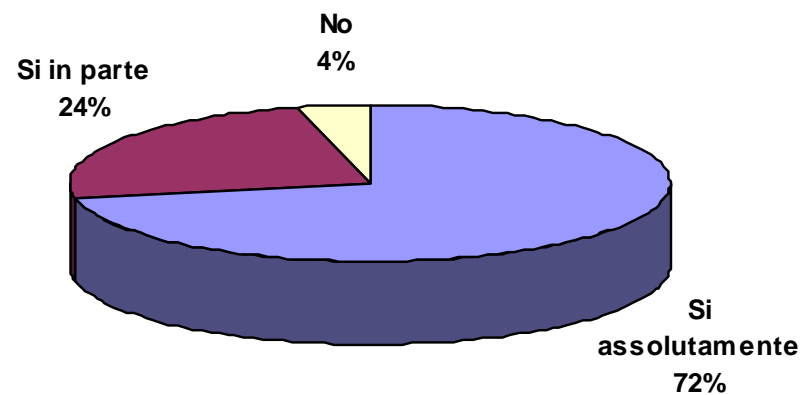


### Rispetto e attenzione - segue

#### Cortesìa operatori di accoglienza in PS



#### E' stato fatto il possibile per alleviare il dolore

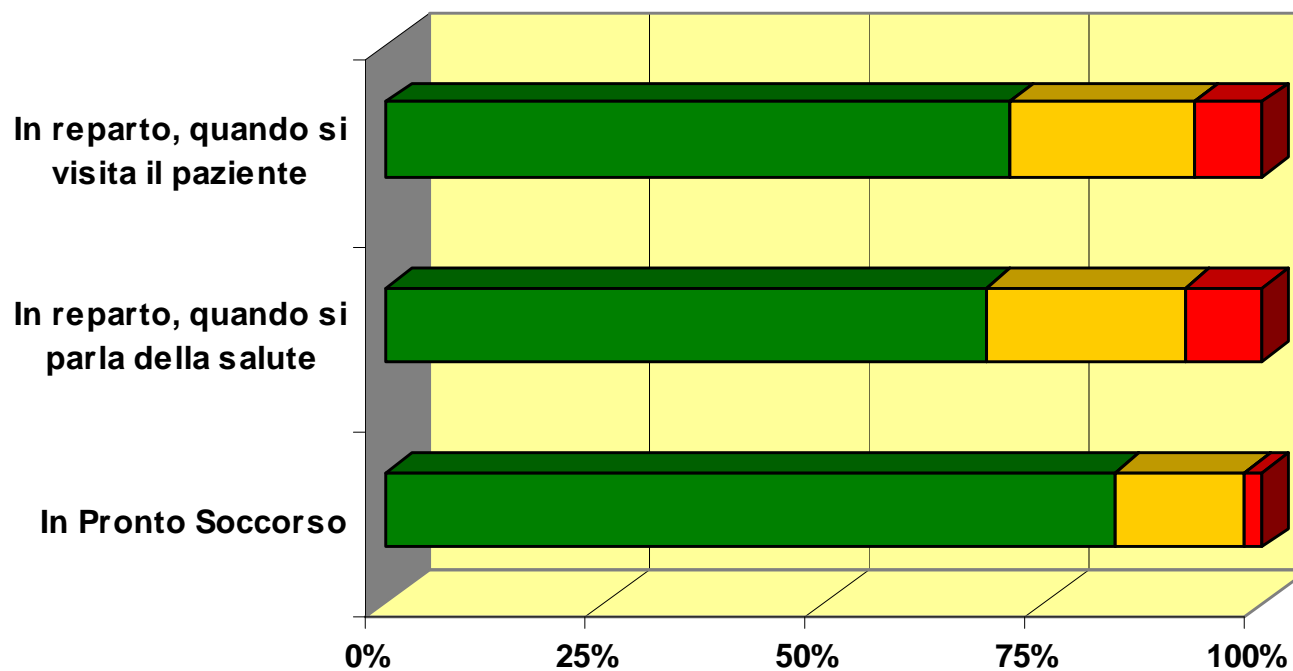


# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente



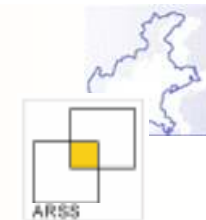
### Rispetto della privacy



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

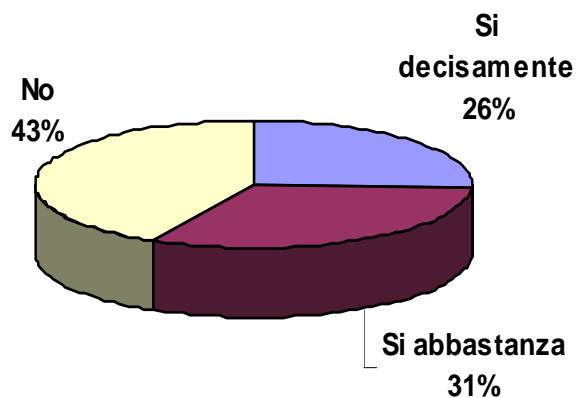
# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente

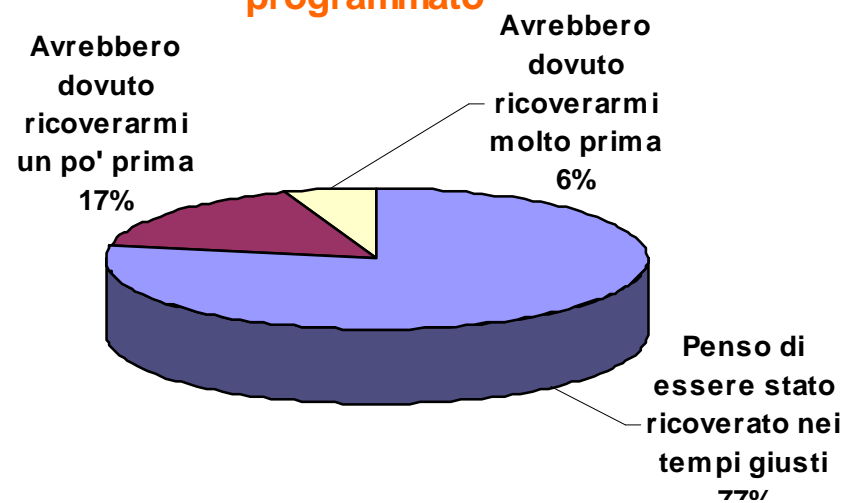


### Tempestività

E' sembrato lungo il tempo trascorso in PS?



Giudizio sul tempo di attesa per ricovero programmato



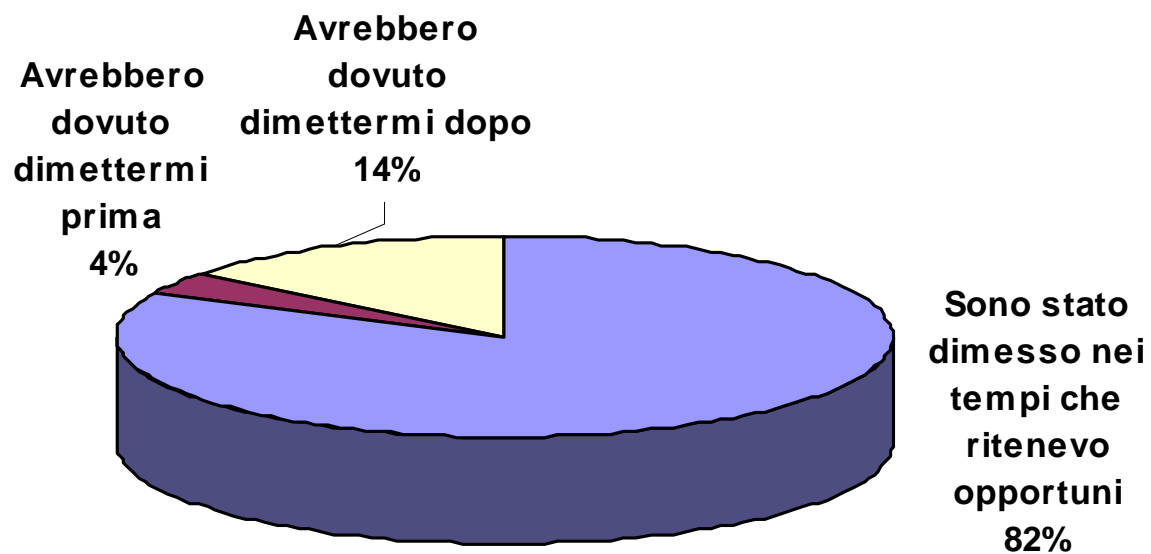
# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente



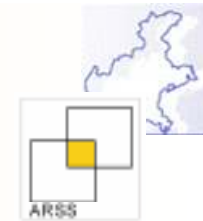
### Tempestività - *segue*

### Giudizio su durata del ricovero



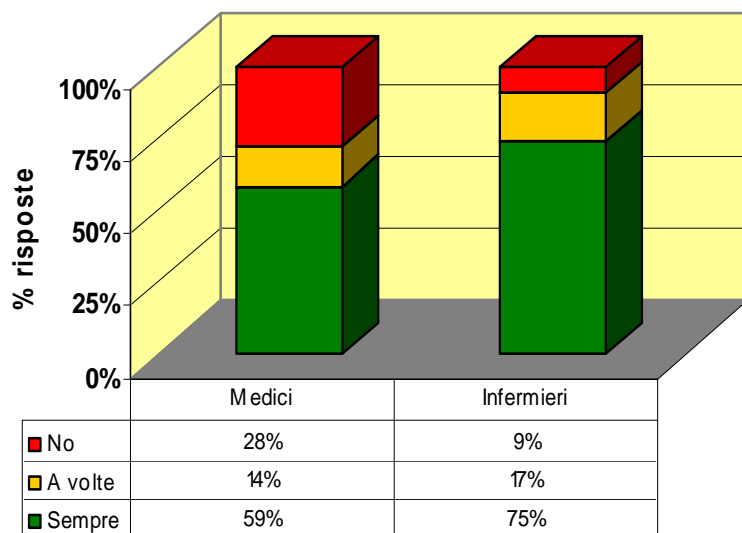
# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente

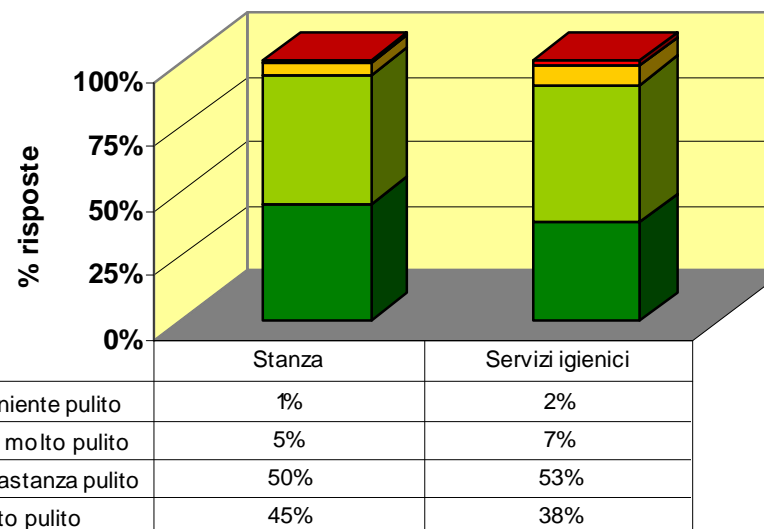


### Igiene e pulizia

#### Lavaggio mani o cambio guanti



#### Pulizia locali





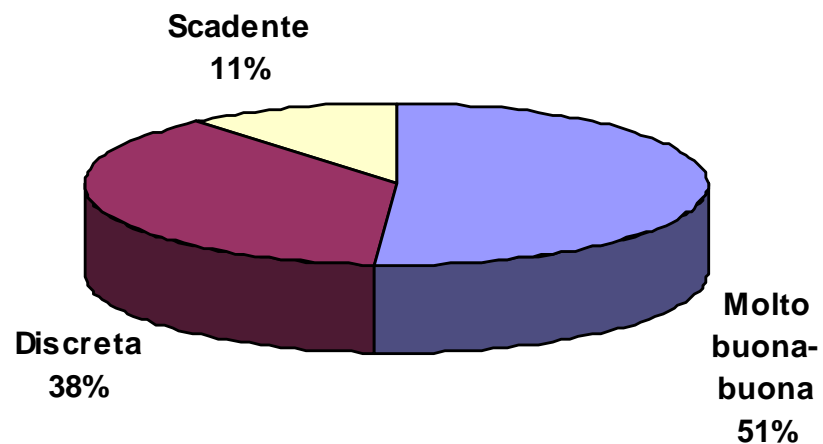
# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente

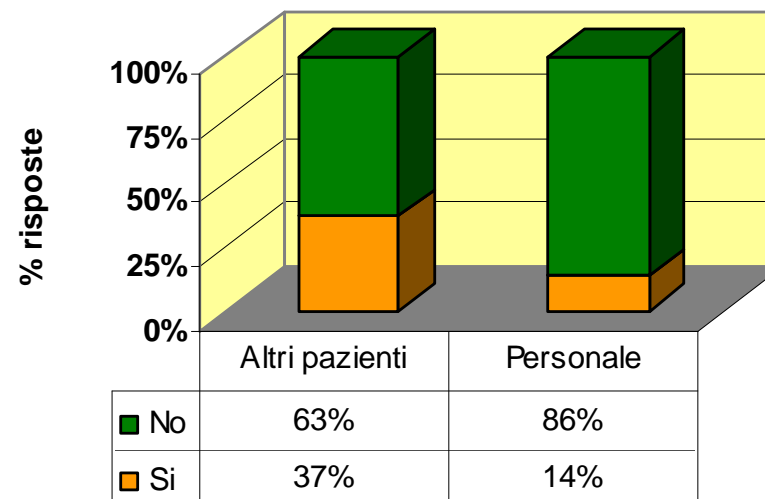


### Pasti e confort ambiente

#### Qualità dei pasti

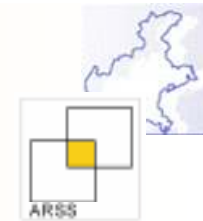


#### Disturbo da rumore nelle ore notturne

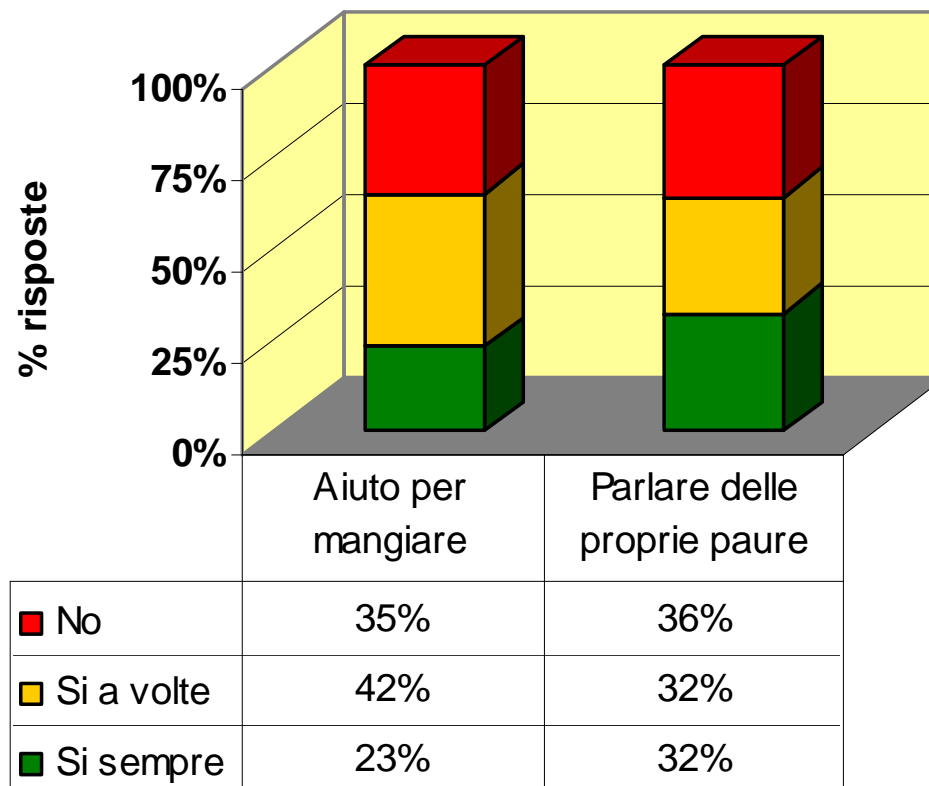


# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi - Centralità del paziente

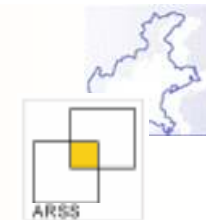


### Supporto sociale ed emotivo



# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per sesso



### Differenze statisticamente significative

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per sesso



### Differenze statisticamente significative - segue

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per sesso

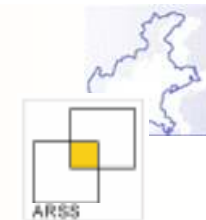


### Differenze statisticamente significative - segue

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per età



### Differenze statisticamente significative

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per età



### Differenze significative - segue

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per età



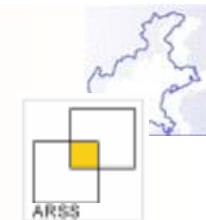
### Differenze significative - segue

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



# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi titolo di studio



### Differenze significative

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi titolo di studio

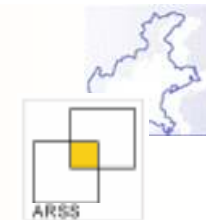


### Differenze significative - segue

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi titolo di studio



### Differenze significative - segue

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per area funzionale



### Differenze significative

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per area funzionale

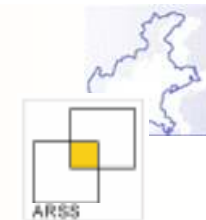


### Differenze significative - segue

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per tipo di ricovero



### Differenze significative

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per tipo di ricovero



### Differenze significative - segue

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati complessivi – Analisi per tipo di ricovero



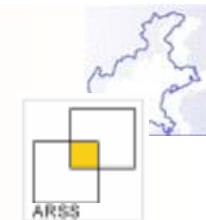
### Differenze significative - segue

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



# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati a livello di Azienda



### Differenze statisticamente significative

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati a livello di Azienda



### Differenze statisticamente significative - segue

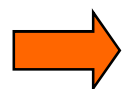
DOMANDE	AZIENDE			
	A	B	C	D
<b>RISPETTO E ATTENZIONE</b>				
Atteggiamenti rispettosi della dignità (medici)				
- si sempre	77%	76%	78%	83%
I medici parlavano fra loro come se il paziente non fosse presente				
- si sempre	77%	76%	78%	83%
<b>TEMPESTIVITA'</b>				
Tempo di attesa in Pronto Soccorso	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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati a livello di Azienda



- **Molte analogie**



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

- **Differenze**

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

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

# PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

## Risultati a livello di Azienda



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

## PRIME CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

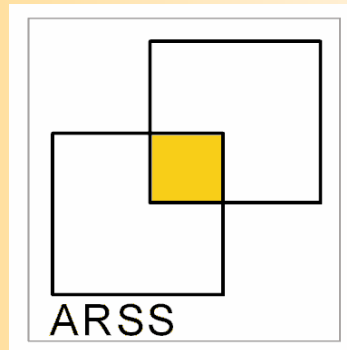


- **Relative ai risultati**
  - **Giudizio complessivo è il riconoscimento dell'efficacia dell'assistenza ricevuta**
  - **Giudizi su aspetti specifici identificano significative aree di miglioramento**
  - **Analisi per sesso, età, area funzionale offrono indicazioni ulteriori per l'identificazione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

## PRIME CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE



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



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