

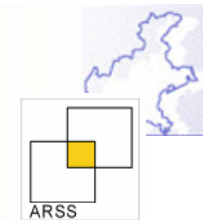
**Agenzia
Regionale
Socio
Sanitaria
del Veneto**

**Indagine sulla qualità percepita
dai pazienti dimessi dagli ospedali pubblici del Veneto
RISULTATI A LIVELLO REGIONALE**

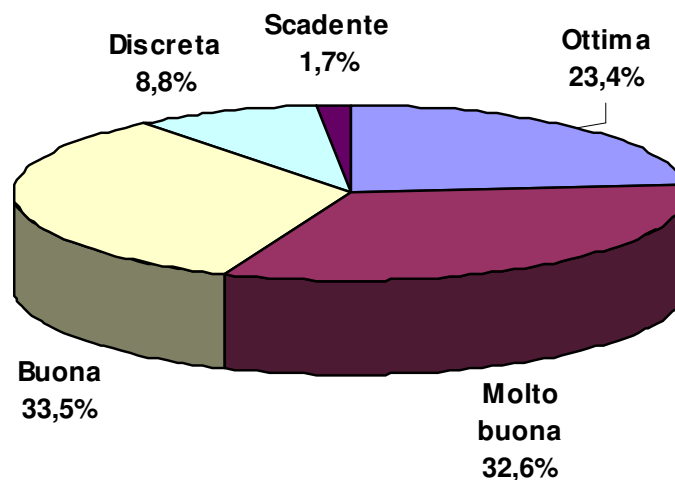
*Padova – Hotel Sheraton
5 Marzo 2010*

PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

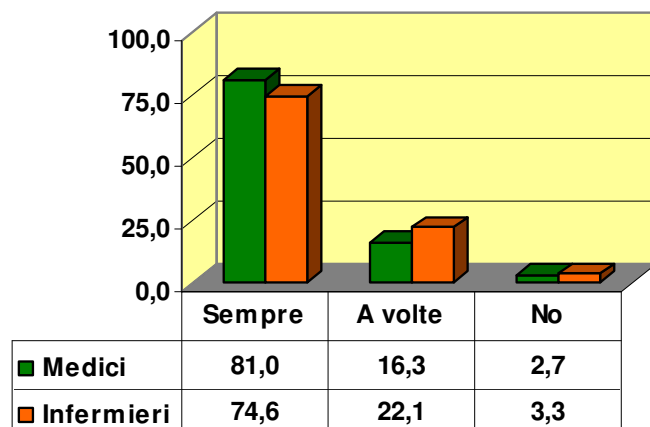
Risultati complessivi



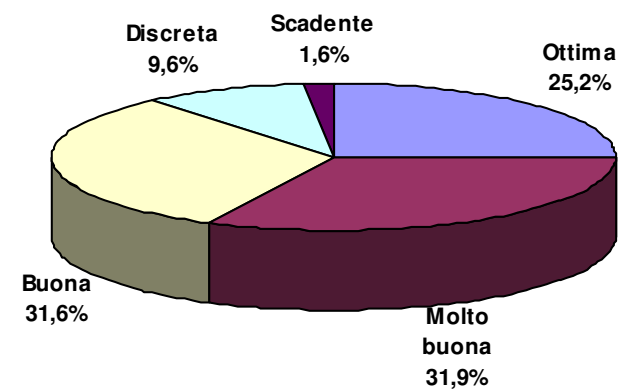
Giudizio complessivo sull'assistenza ricevuta



Fiducia negli operatori

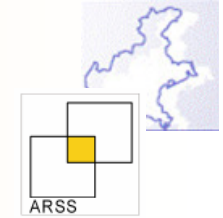


Collaborazione medici-infermieri

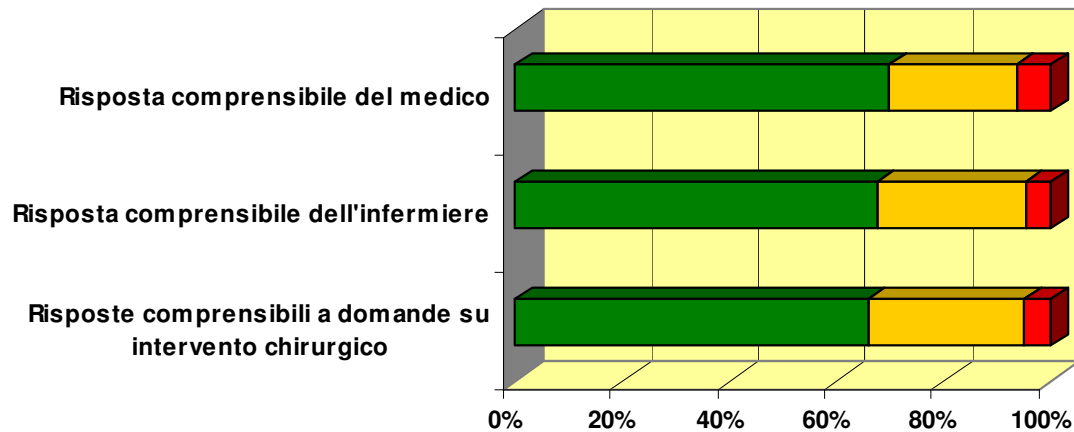


PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi

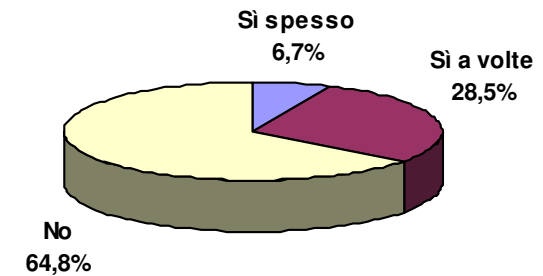


Comunicazione - Informazione



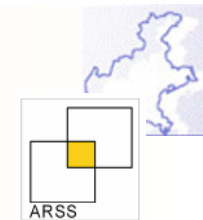
	Risposte comprensibili a domande su intervento chirurgico	Risposta comprensibile dell'infermiere	Risposta comprensibile del medico
■ No	4,9	4,6	6,4
■ Sì a volte	29,0	27,9	23,8
■ Sì sempre	66,1	67,4	69,8

E' capitato che un operatore dicesse una cosa e un altro un'altra?



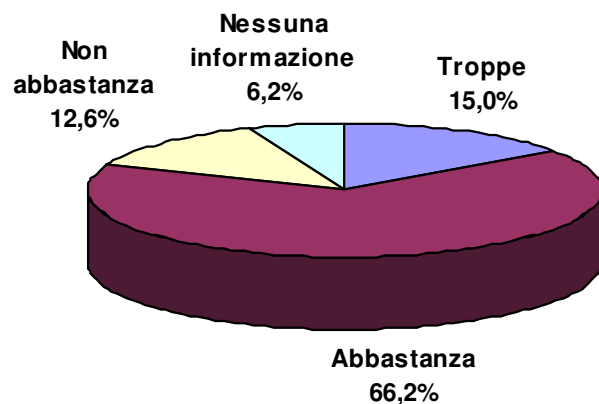
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi

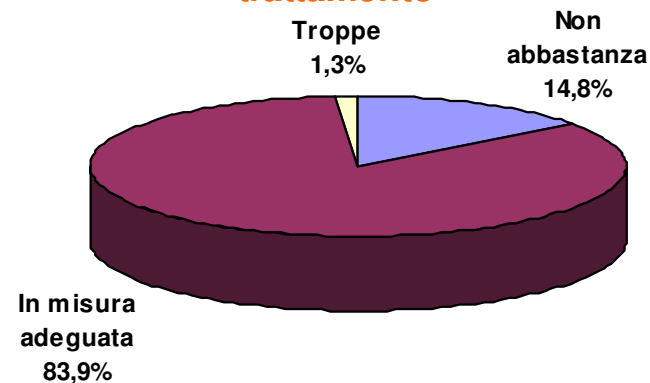


Comunicazione - Informazione

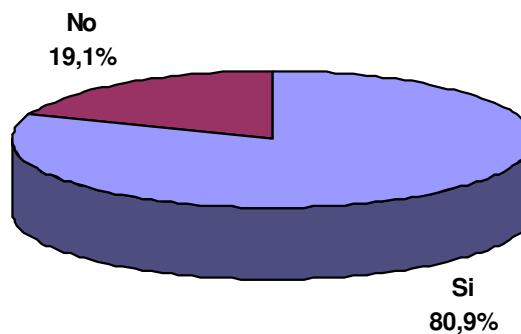
Informazioni in PS su condizioni o cure



Informazioni in reparto su salute e trattamento

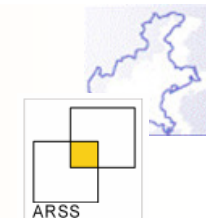


Consegna informazioni scritte alla dimissione su comportamenti e farmaci



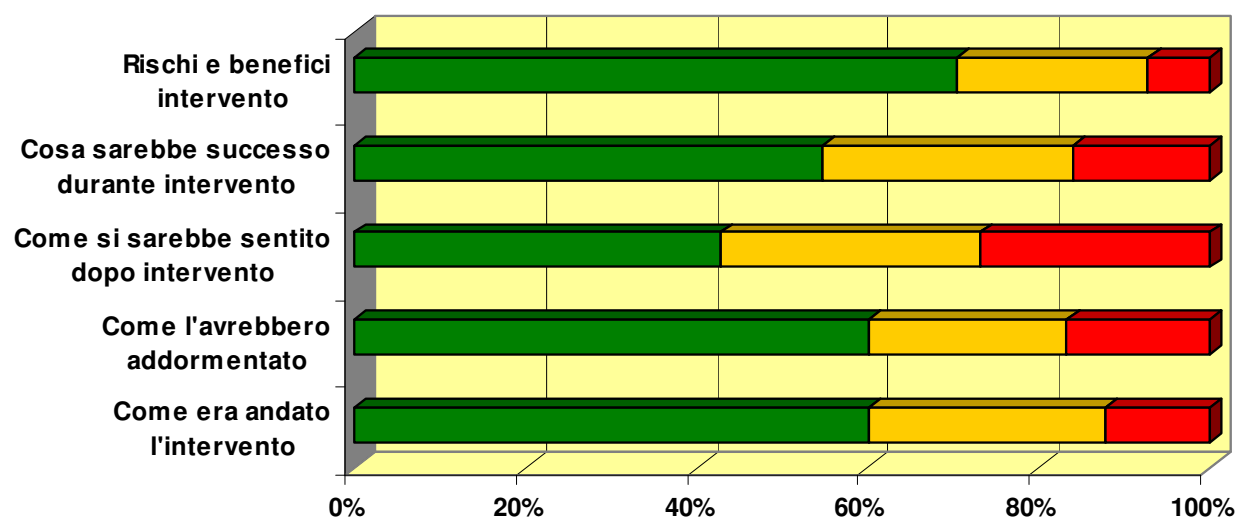
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi



Comunicazione - Informazione

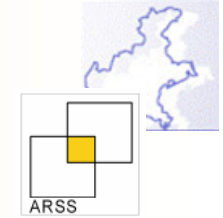
Intervento chirurgico



	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	12,2	16,7	26,9	16,1	7,2
■ Informazioni parziali	27,7	23,2	30,3	29,1	22,3
■ Informazioni complete	60,1	60,1	42,8	54,8	70,5

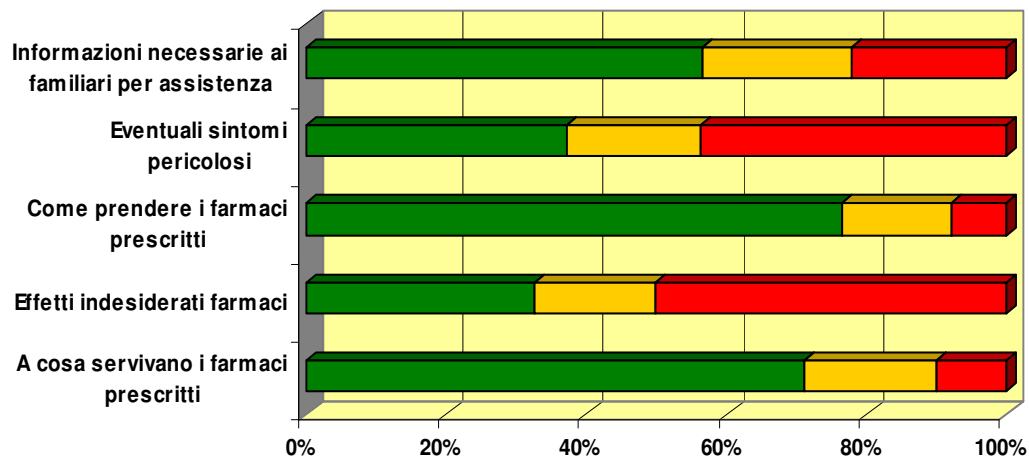
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi



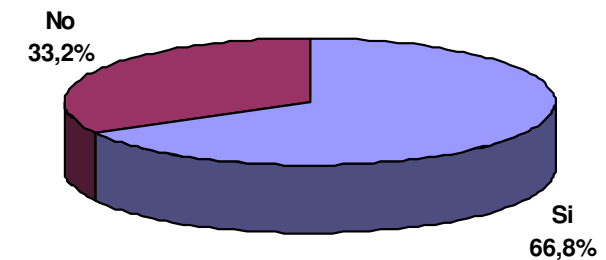
Comunicazione - Informazione

Dimissione



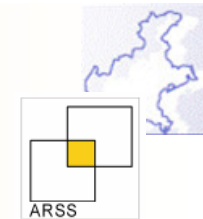
	A cosa servivano i farmaci prescritti	Effetti indesiderati farmaci	Come prendere i farmaci prescritti	Eventuali sintomi pericolosi	Informazioni necessarie ai familiari per assistenza
■ Nessuna informazione	10,0	50,2	7,9	43,6	22,1
■ Informazioni parziali	18,8	17,3	15,4	19,2	21,2
■ Informazioni complete	71,2	32,5	76,7	37,1	56,7

Chi contattare in caso di dubbi o preoccupazioni



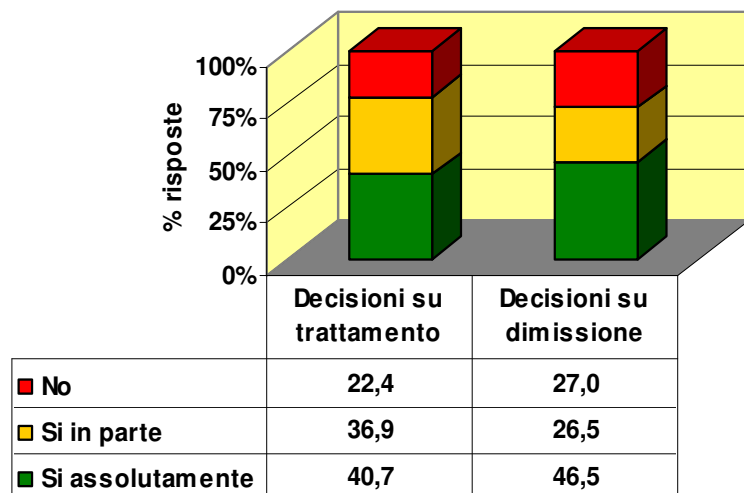
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi

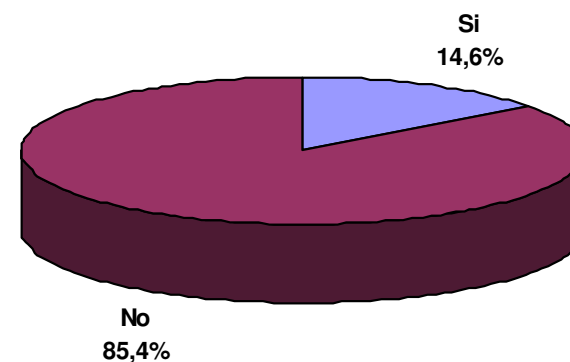


Partecipazione / Responsabilizzazione del paziente

Coinvolgimento nelle decisioni

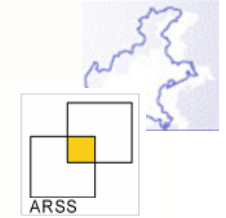


Questionari su qualità assistenza



PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi

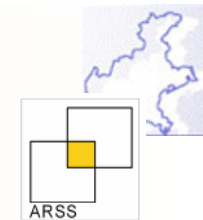


Rispetto e attenzione

RISPOSTE DEI PAZIENTI	Complessivamente 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	Tempo dedicato per parlare con il paziente (medici)	Tempo dedicato per parlare con il paziente (infermieri)
Si, spesso/ assolutamente	81,0	9,9	9,9	41,7	42,4
Si, a volte/ in parte	16,8	31,8	29,9	44,3	45,1
No	2,1	58,3	60,2	13,9	12,4

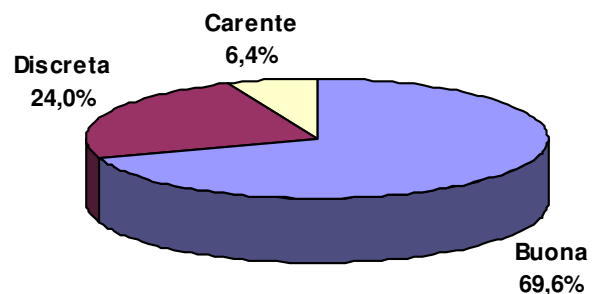
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi

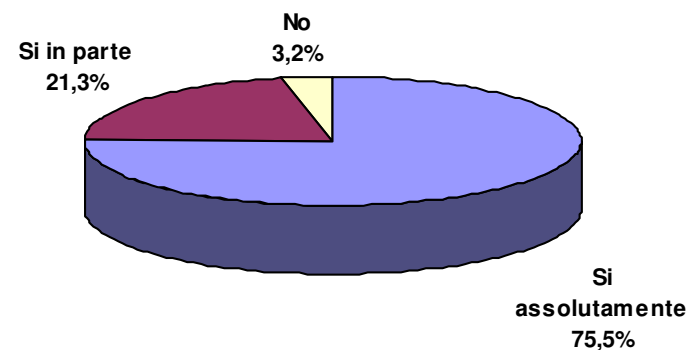


Rispetto e attenzione - segue

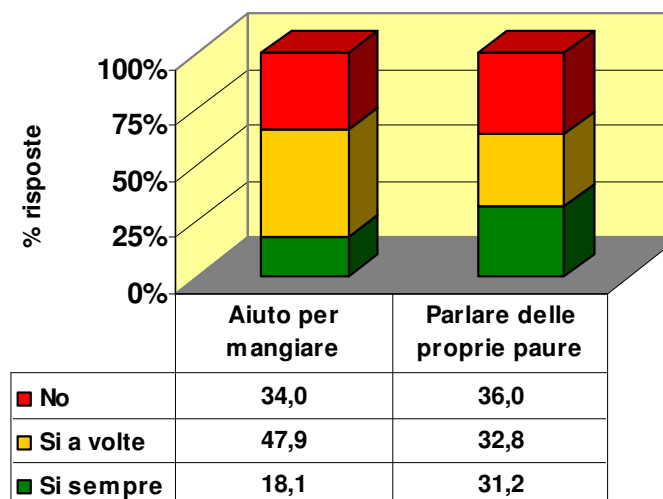
Cortesia operatori di accoglienza in PS



E' stato fatto il possibile per alleviare il dolore

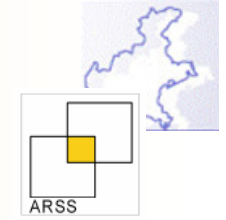


Supporto sociale ed emotivo



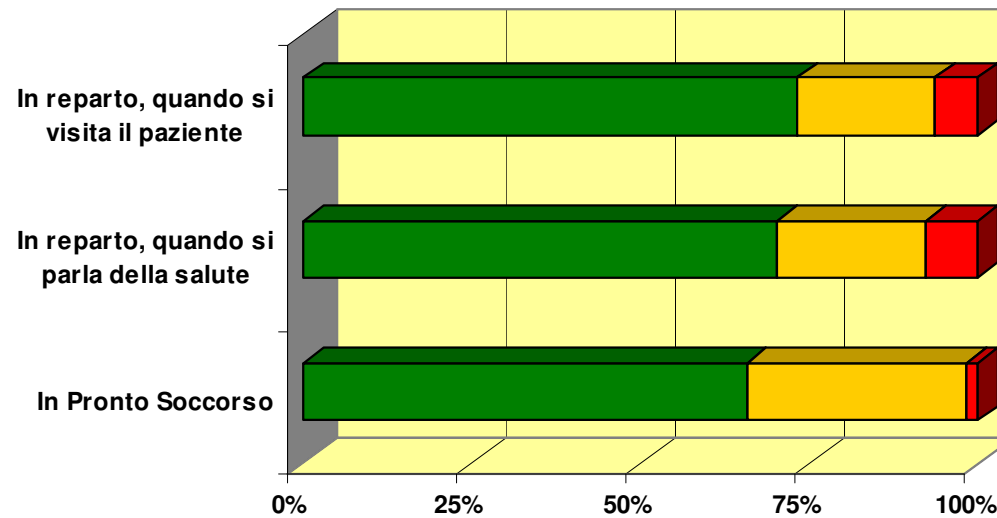
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi



Rispetto e attenzione – segue

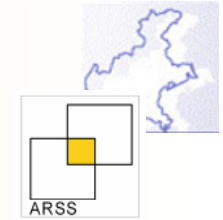
Privacy



	In Pronto Soccorso	In reparto, quando si parla della salute	In reparto, quando si visita il paziente
■ No	1,9	7,9	6,5
■ In parte	32,4	21,9	20,2
■ Sempre	65,7	70,2	73,3

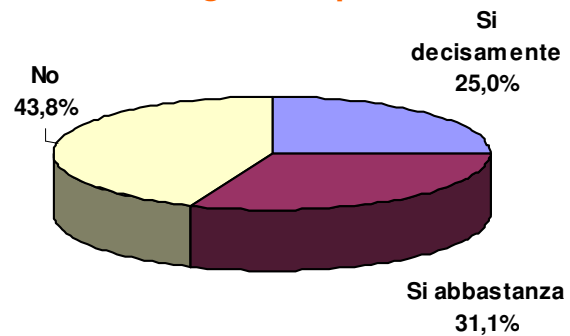
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi

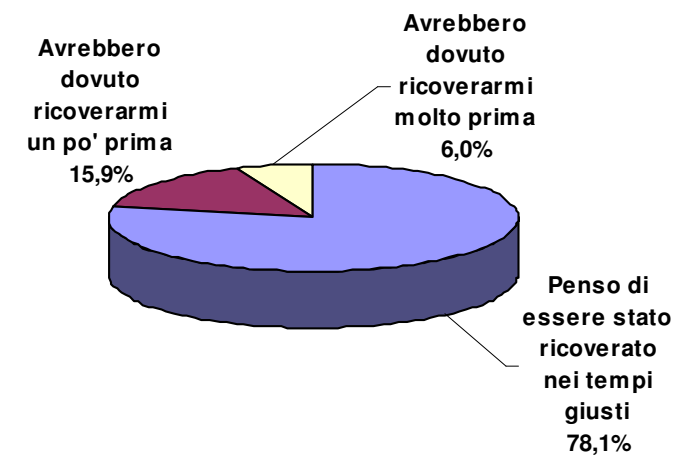


Tempestività

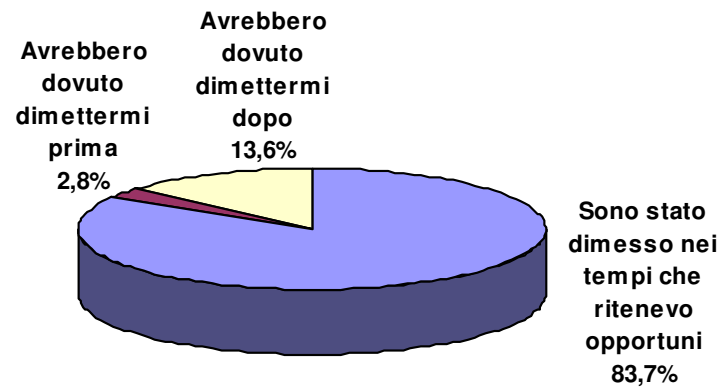
E' sembrato lungo il tempo trascorso in PS?



Giudizio sul tempo di attesa per ricovero programmato

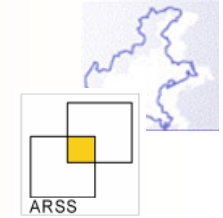


Giudizio su durata del ricovero



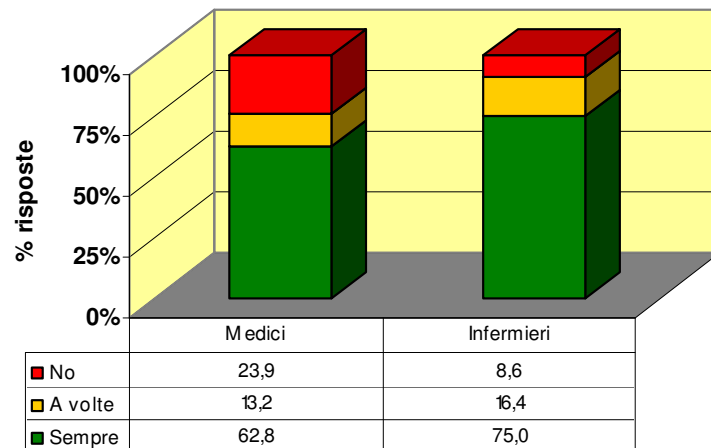
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi

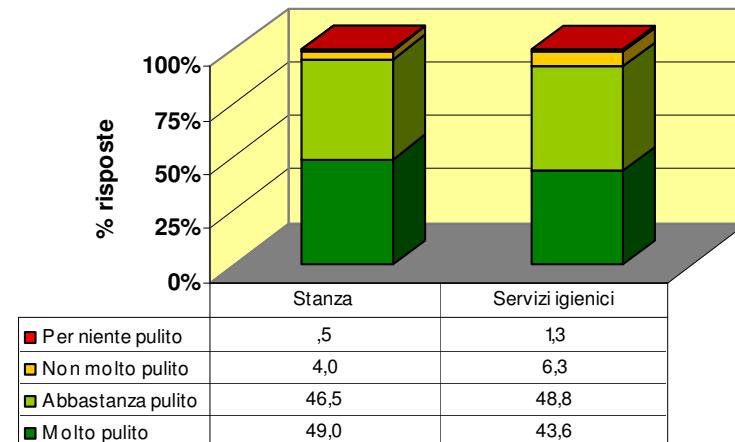


Sicurezza

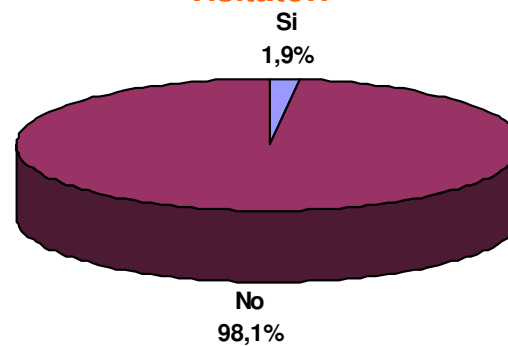
Lavaggio mani o cambio guanti



Pulizia locali

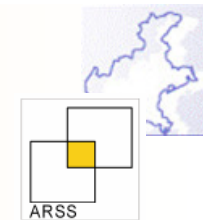


Sentirsi minacciato da altri pazienti o visitatori



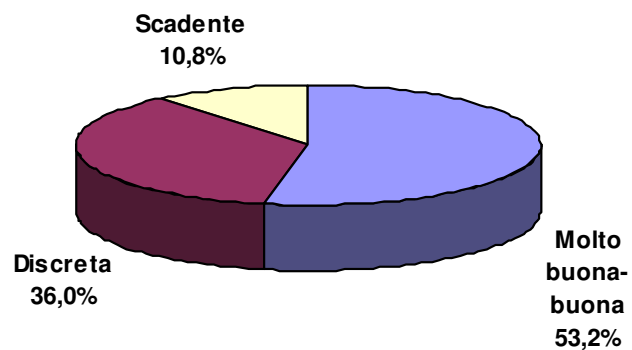
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati complessivi

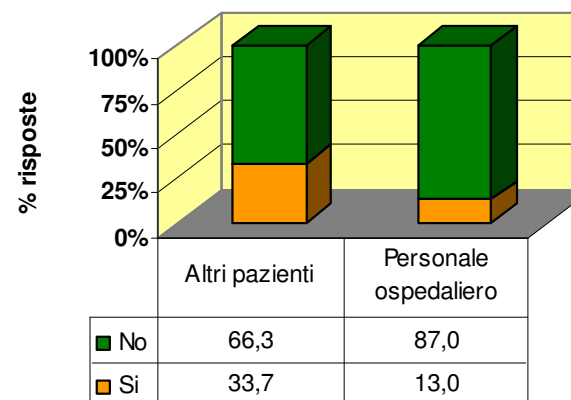


Aspetti alberghieri

Qualità dei pasti

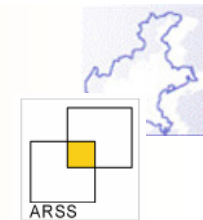


Disturbo da rumore nelle ore notturne



PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Analisi per sesso, età, area funzionale, tipo di ricovero

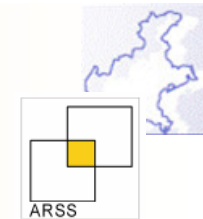


Differenze statisticamente significative

DIFFERENZE SIGNIFICATIVE	SESSO	ETA' < 65 - 65+	AREA FUNZIONALE medica - chirurgica	TIPO RICOVERO urgente - programmato
N. domande maggiormente critiche (su 57 domande totali)	F: 40 (70%)	< 65: 4 (7%)	Medica: 20 (35%)	Urgente: 33 (58%)
	M: 0	65+: 22 (38%)	Chirurgica: 0	Programmato: 0
Tipo domande critiche	Giudizio complessivo	< 65	Giudizio complessivo	Giudizio complessivo
	Fiducia negli operatori	Tempi attesa, ordine visite e cortesia operatori in PS	Comunicazione Informazione	Fiducia negli operatori
	Collaborazione fra operatori	65 +	Rispetto e attenzione	Collaborazione fra operatori
	Comunicazione Informazione	Comunicazione Informazione	Igiene e pulizia	Rispetto e attenzione
	Rispetto e attenzione	Rispetto e attenzione		Comunicazione Informazione
	Igiene e pulizia	Partecipazione Responsabilizzazione		Partecipazione Responsabilizzazione
	Tempi			Igiene e pulizia
	Aspetti alberghieri			Aspetti alberghieri

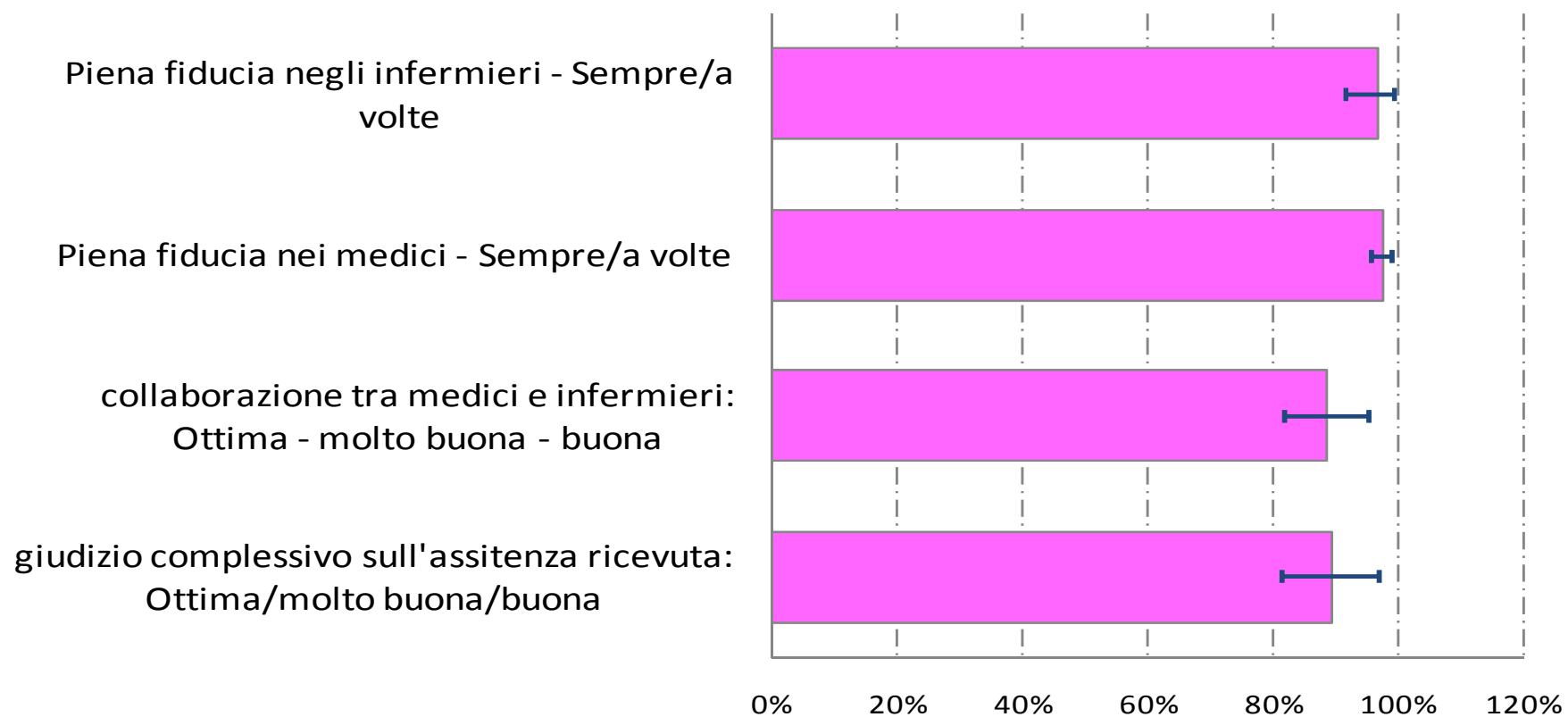
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Analisi per Azienda



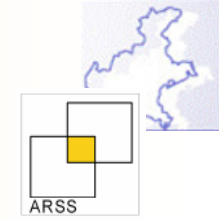
Principali differenze statisticamente significative

Giudizio complessivo



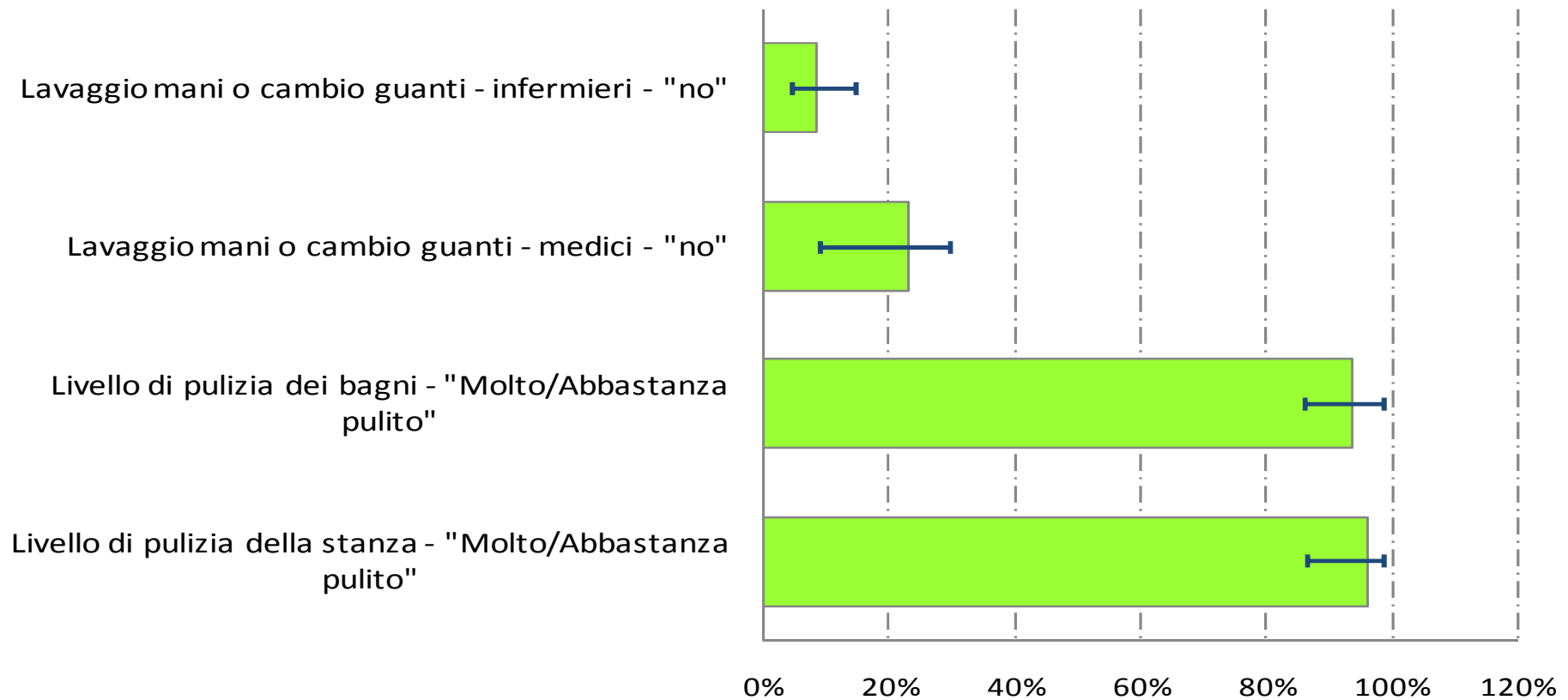
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati a livello di Azienda



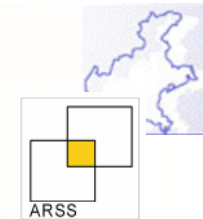
Principali differenze statisticamente significative - segue

Sicurezza igienico-sanitaria



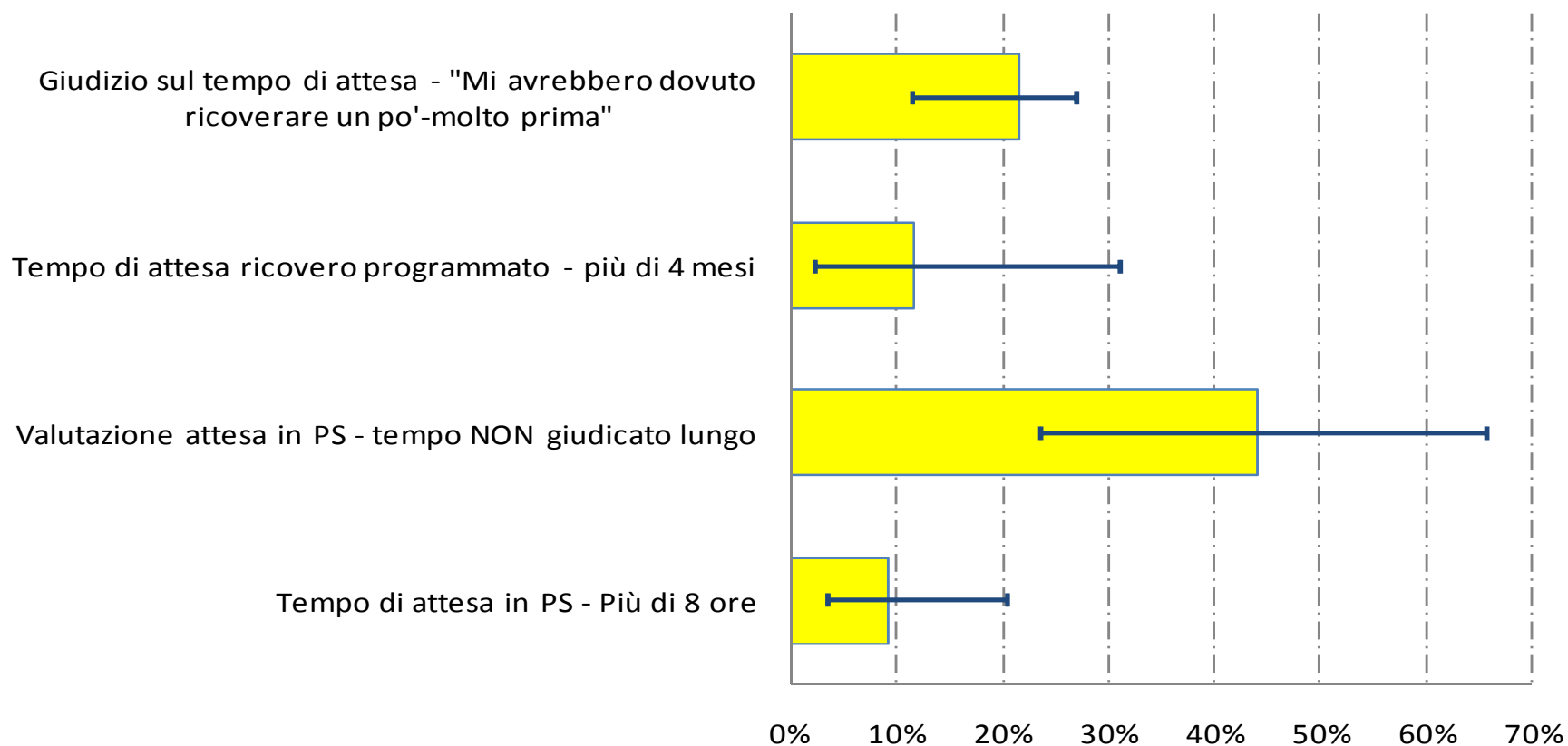
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati a livello di Azienda



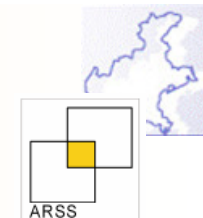
Principali differenze statisticamente significative - segue

Tempestività



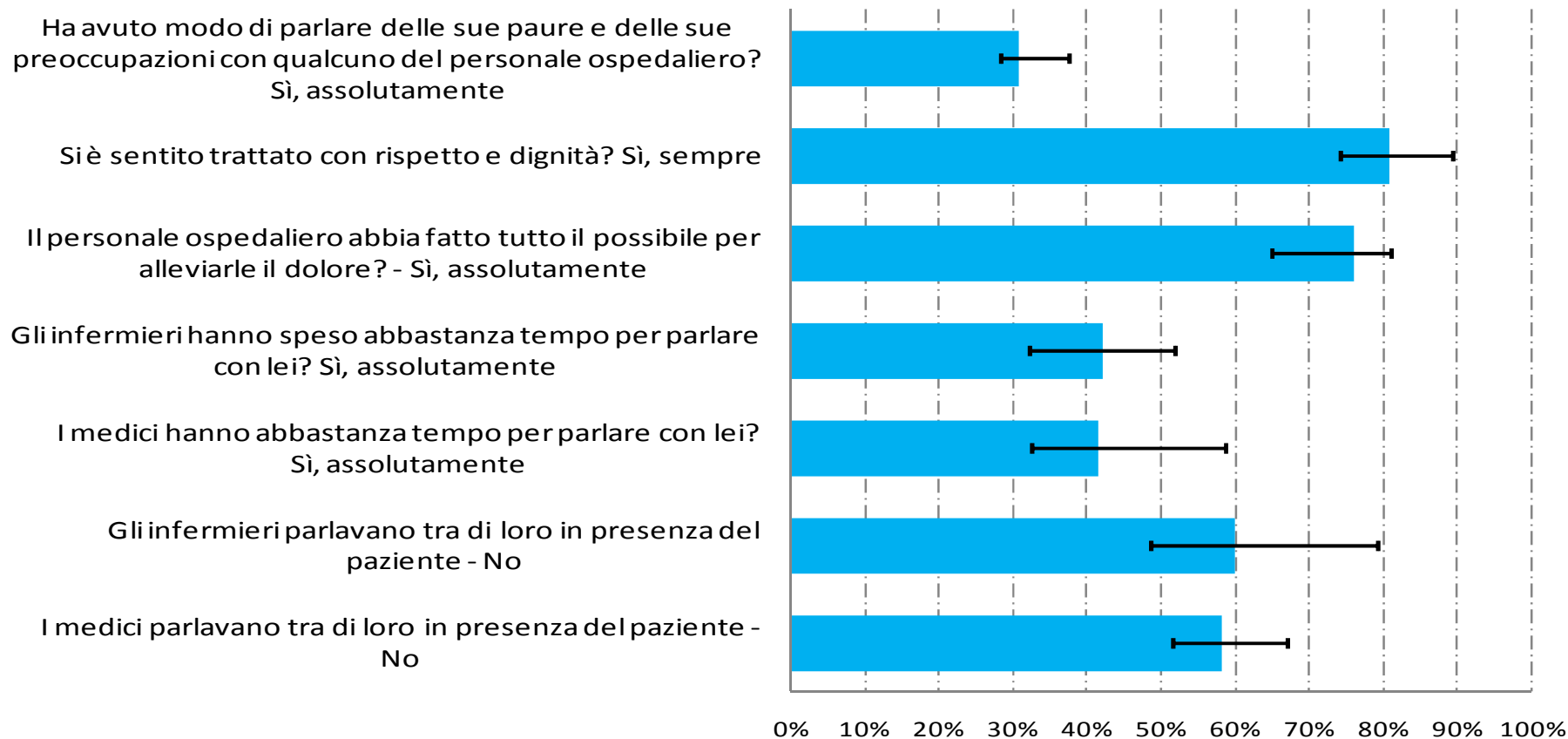
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati a livello di Azienda



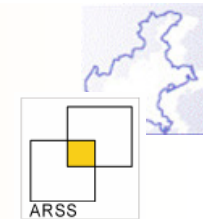
Principali differenze statisticamente significative - segue

Rispetto e attenzione



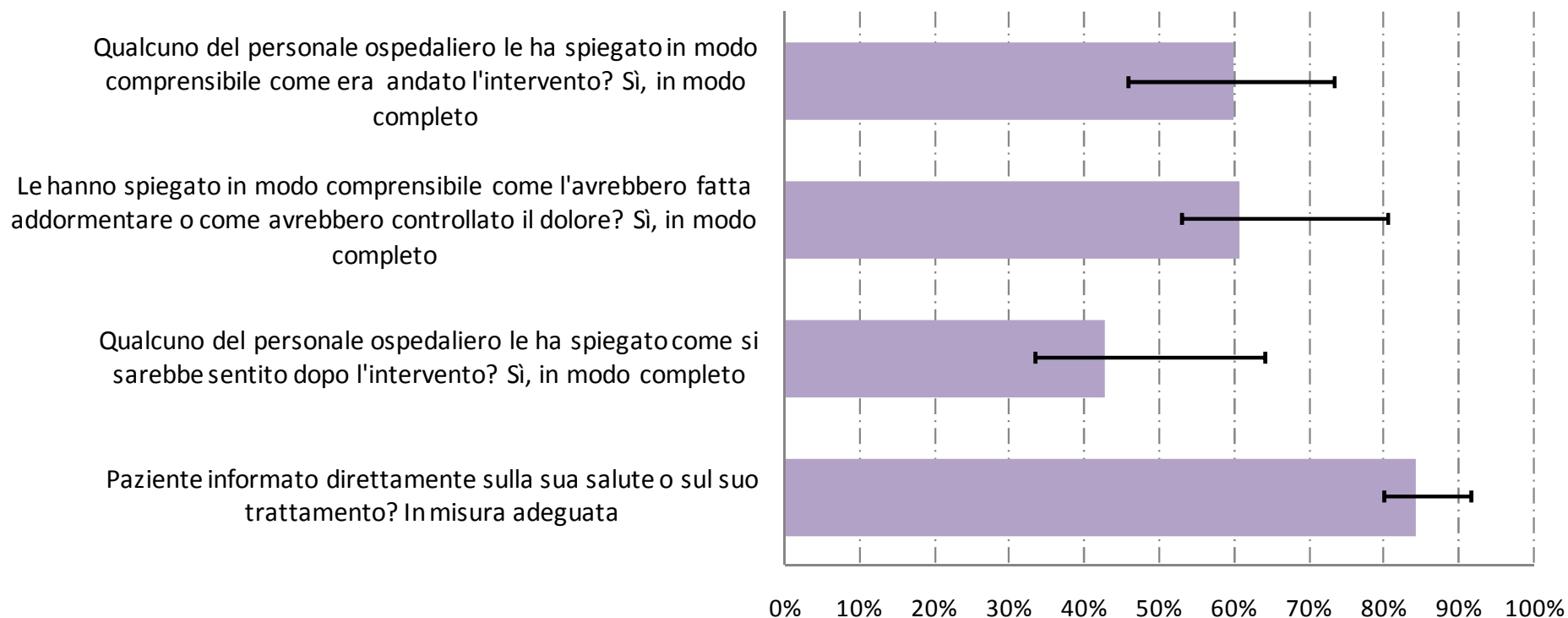
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati a livello di Azienda



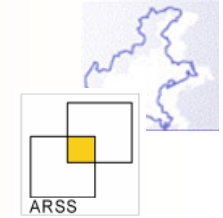
Principali differenze statisticamente significative - segue

Informazioni



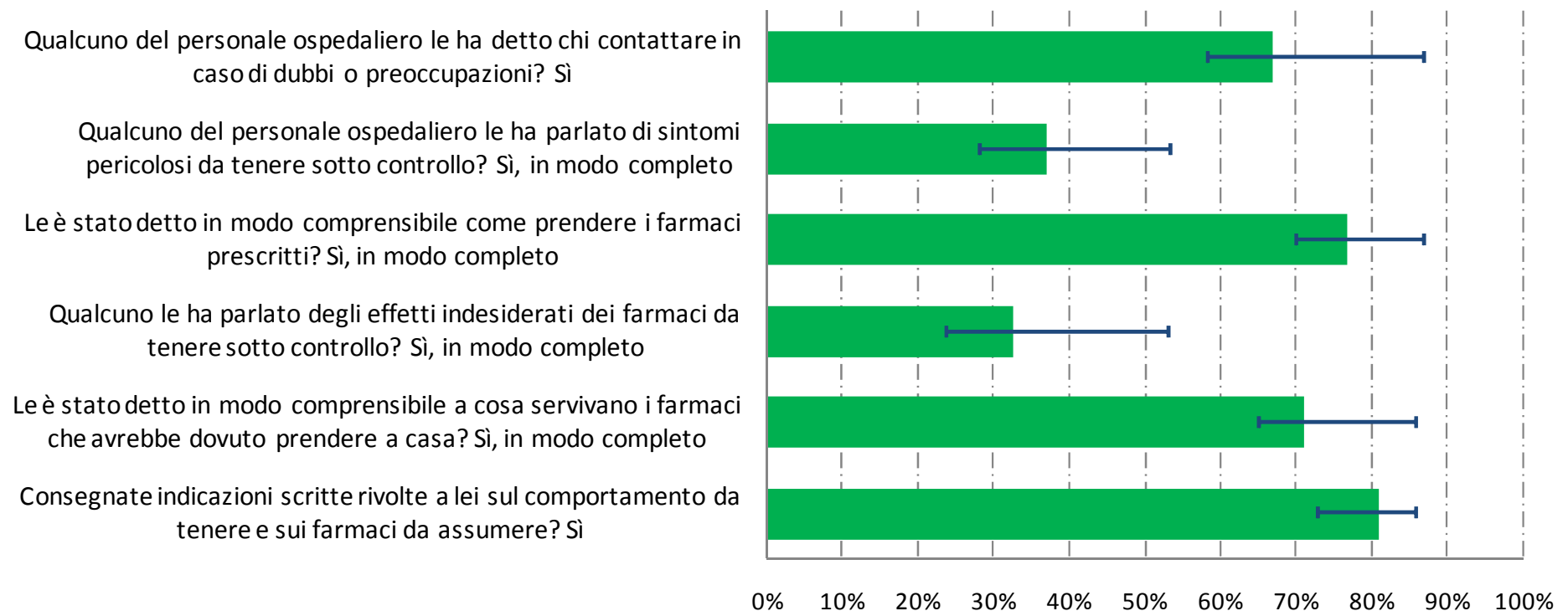
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati a livello di Azienda



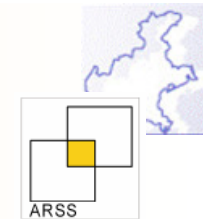
Principali differenze statisticamente significative - segue

Informazioni alla dimissione



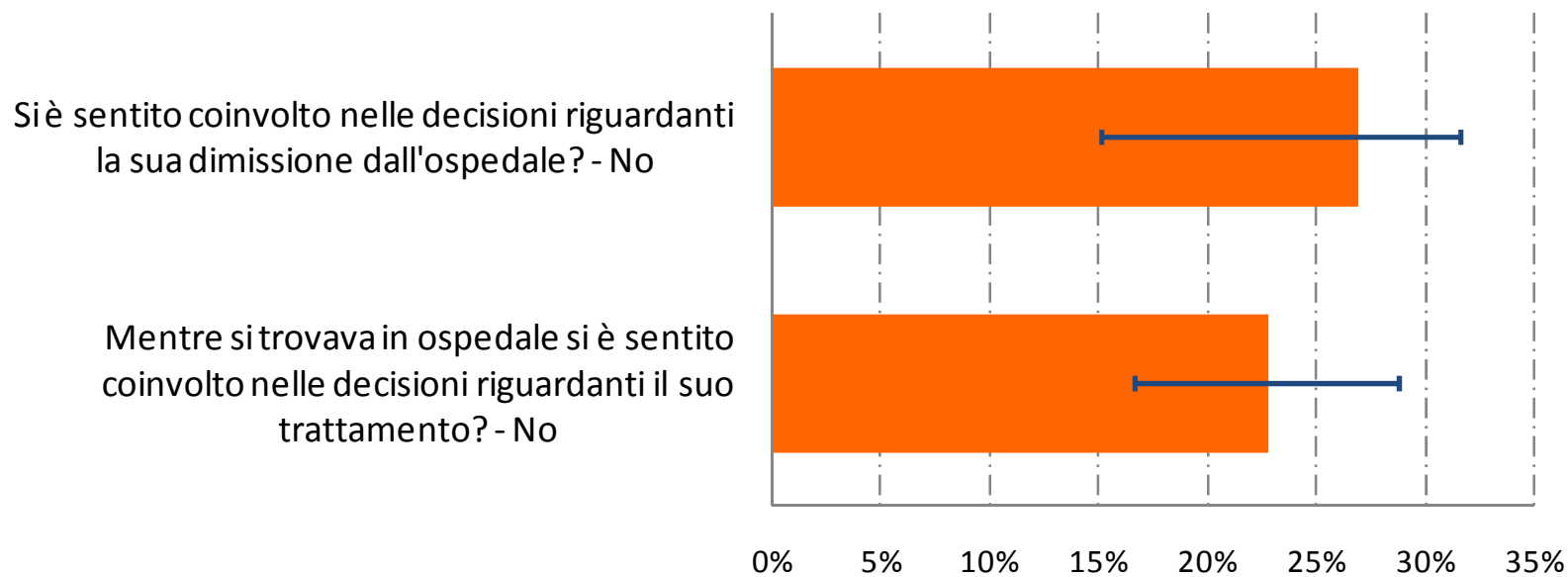
PUNTO DI VISTA DEI PAZIENTI

Risultati a livello di Azienda

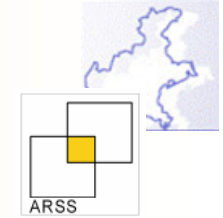


Principali differenze statisticamente significative - segue

Partecipazione



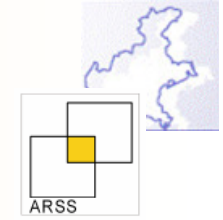
PRIME CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE



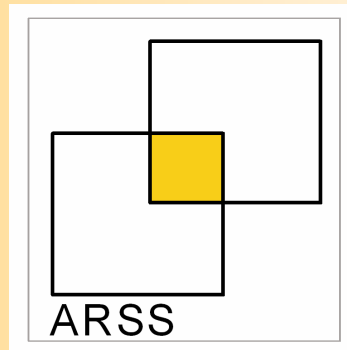
- **Relative ai risultati**

- **I cittadini esprimono una volontà diffusa di esprimere le proprie opinioni**
- **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
arss@regione.veneto.it