

LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI NELLA VALUTAZIONE DEI SERVIZI AMBULATORIALI NELL'AOU FE

*- a cura dell'Ufficio Qualità in collaborazione con il
Comitato Consultivo Misto -*

Il background

<p><i>Quadrante I</i> Carta dei Servizi Comunicazione pubblica Indicatori di qualità dal lato degli utenti</p>	<p><i>Quadrante II</i> Customer Satisfaction Indagini di Soddisfazione Analisi qualitative (focus group, interviste) Indagini di popolazione sulla percezione soggettiva</p>
<p><i>Quadrante III</i> Forme di partecipazione e coinvolgimento istituzionale dei cittadini Comitati Consultivi Misti</p>	<p><i>Quadrante IV</i> Gestione dei reclami Contenzioso sanitario</p>

Cinotti R., Cipolla C. *La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini. Metodi e Strumenti*. Franco Angeli, Milano, 2003.

Gruppo di lavoro

1.	Maurizio Camattari	Comitato Consultivo Misto
2.	Giuliano Grandi	Comitato Consultivo Misto
3.	Cristina Melandri	Comitato Consultivo Misto
4.	Loris Menarini	Comitato Consultivo Misto
5.	Silvana Messina	Comitato Consultivo Misto
6.	Lina Pavanelli	Comitato Consultivo Misto
7.	Maurizia Fogli	Direzione delle Professioni Sanitaria
8.	Caterina Ravenna	Comitato Ospedale Territorio senza dolore
9.	Valentina Sisti	Comitato Ospedale Territorio senza dolore
10.	Anna Ferrozzi	Ufficio Qualità
11.	Giorgia Valpiani	Ufficio Qualità
12.	Ulrich Wienand	Responsabile Staff AcQuaRI

Le tappe

- 13 Novembre 2012: individuazione indicatori
- 25 Novembre 2013: condivisione delle tematiche da indagare
- Aprile 2014: costituzione del gruppo di lavoro
- Giugno 2014: formazione interattiva con Dott. Carrozzi (Asl MO)
- Campionamento della popolazione
- Programmazione dell'attività
- Indagine dal 23/06/2014 al 17/11/2014



Scelte di metodo

1. Stretta collaborazione fra Uffici Aziendali e Comitato Consultivo Misto
2. Intervista telefonica come strumento di rilevazione
3. Non utilizzo di call center privati
4. Formazione degli intervistatori

Dal questionario all'intervista ...

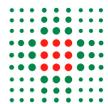
Esistono tre modi fondamentali per "somministrare" un questionario:

- ✓ Intervista faccia a faccia
- ✓ Intervista telefonica
- ✓ Questionario autocompilato

Nell'intervista la relazione intervistatore/intervistato è un elemento fondamentale

Aspetti peculiari intervista telefonica

- Il ruolo dell'intervistatore è molto rilevante
- Occorre acquisire alcune competenze comunicative fondamentali per la conduzione dell'intervista telefonica
- La relazione con i cittadini attraverso la comunicazione telefonica rappresenta una condizione essenziale per accrescere la credibilità istituzionale e per favorire l'adesione delle persone contattate
- **Spazio:** l'intervistatore e l'intervistato non interagiscono in uno spazio esterno condiviso (importanza "spazio interno" dell'intervistatore)
- **Tempo:** la comunicazione telefonica si svolge in tempi non preordinabili e dipendenti dalla persona intervistata
- Le interviste "difficili": rifiuto, privacy, desiderabilità sociale



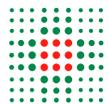
Intervista standardizzata

- Seguire sempre le indicazioni del questionario
- Leggere le domande come sono scritte e nell'ordine predisposto
- Ripetere la domanda solo se richiesto, senza spiegarla o interpretarla
- Non influenzare la risposta, fornire incoraggiamenti minimi

La standardizzazione del questionario è mediata dalla modalità di conduzione dell'intervista

Le fasi dell'indagine

1. Definizione della popolazione in studio e campionamento
2. Rilevazione (23/06/2014 al 17/11/2014)
 - Richiesta del *consenso* a partecipare all'indagine (acquisizione dei dati sensibili)
 - Interviste telefoniche
3. Inserimento dati su database excel
4. Analisi dei dati con SPSS 20.0
5. Produzione dei primi risultati



Fase 1 Definizione della popolazione in studio e campionamento

- Popolazione in studio

Cittadini che hanno fatto una prima visita specialistica presso gli ambulatori dell'AOU Fe

criteri di esclusione:

- età < 18 anni

- visite di controllo, le visite PS, visite con esami radiologici e di laboratorio

- Campionamento stratificato di tipo proporzionale in cui la distribuzione degli strati è rappresentata dal tipo di prestazione erogata

Fase 2 Rilevazione delle informazioni

- Persone a cui è stato richiesto di partecipare all'indagine (n=442)
- Persone che non hanno voluto partecipare (n=43)
- Persone che hanno firmato il consenso per fare l'intervista telefonica (n=399)
- Interviste rifiutate (n=8)
- Persone non raggiungibili telefonicamente (n=7)
- Interviste telefoniche (n=384)

Fase 3 Creazione del database

id_paz	chi_risponde	tipo_visita	dt_visita	dt_telefonata	ora_inizio_tel	ora_fine_tel	sexo	eta	item_1
320	paziente	VISITA PNEUMOLOGICA	17/10/2014	23/10/2014	10:30	10:40	F	33	1
321	altro (parente)	VISITA GINECOLOGICA	13/10/2014	21/10/2014	16:30	16:35	F	86	1
322	altro (parente)	VISITA NEUROPSICOLOGIA	13/10/2014	21/10/2014	16:40	16:45	M	77	2
323	paziente	VISITA PNEUMOLOGICA	17/10/2014	23/10/2014	11:45	11:55	M	84	1
324	paziente	VISITA PNEUMOLOGICA	17/10/2014	23/10/2014	11:30	11:40	M	63	1
325	altro (parente)	VISITA GERIATRICA	17/10/2014	23/10/2014	11:25	11:30	F	89	1
326	paziente	VISITA GERIATRICA	17/10/2014	23/10/2014	11:56	12:05	M	81	1
327	paziente	VISITA GINECOLOGICA	13/10/2014	23/10/2014	15:40	15:56	F	50	1
328	altro (parente)	VISITA GINECOLOGICA	13/10/2014	23/10/2014	14:50	15:00	F	71	3
329	paziente	VISITA PNEUMOLOGICA	20/10/2014	27/10/2014	10:00	10:11	M	62	2
330	paziente	VISITA OCULISTICA	21/10/2014	27/10/2014	10:11	10:25	M	51	1
331	altro (parente)	VISITA PNEUMOLOGICA	20/10/2014	28/10/2014	11:00	11:30	F	83	2
332	paziente	VISITA PNEUMOLOGICA	20/10/2014	28/10/2014	10:30	11:00	F	62	1
333	paziente	VISITA CHIRURGIA GENERALE	17/10/2014	28/10/2014	09:00	09:20	F	59	2
334	paziente	VISITA SENOLOGICA	20/10/2014	27/10/2014	14:45	15:04	F	49	1
335	paziente	VISITA PNEUMOLOGICA	20/10/2014	28/10/2014	13:00	13:25	F	74	1
336	paziente	VISITA GINECOLOGICA	20/10/2014	28/10/2014	13:30	13:55	F	63	1
337	paziente	VISITA OCULISTICA	23/10/2014	28/10/2014	21:00	21:10	F	27	2
338	paziente	VISITA X MALATTIE METABOLICHE	20/10/2014	28/10/2014	18:40	18:50	M	51	1
339	paziente	VISITA GINECOLOGICA	20/10/2014	28/10/2014	18:10	18:20	F	29	1
340	paziente	VISITA X MALATTIE METABOLICHE	20/10/2014	28/10/2014	18:00	18:10	M	18	1
341	paziente	VISITA GINECOLOGICA	20/10/2014	28/10/2014	17:10	17:20	F	29	1
342	altro (parente)	VISITA PNEUMOLOGICA	20/10/2014	28/10/2014	16:20	16:30	M	75	3
343	altro (parente)	VISITA PNEUMOLOGICA	17/10/2014	29/10/2014	10:45	11:11	F	82	1
344	paziente	VISITA PNEUMOLOGICA	02/10/2014	29/10/2014	16:15	16:35	F	28	2
345	paziente	VISITA GINECOLOGICA	20/10/2014	30/10/2014	11:40	12:00	F	45	1

Fase 4 Analisi dei dati

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface. The main window shows a data editor with two columns: 'item_12' and 'item_13'. The 'item_13' column contains values 1, 2, and 9. The 'Output' window shows a tree view of the analysis results, including 'Statistiche' for 'item_13'. The 'Statistiche' window displays a summary table and a detailed frequency table.

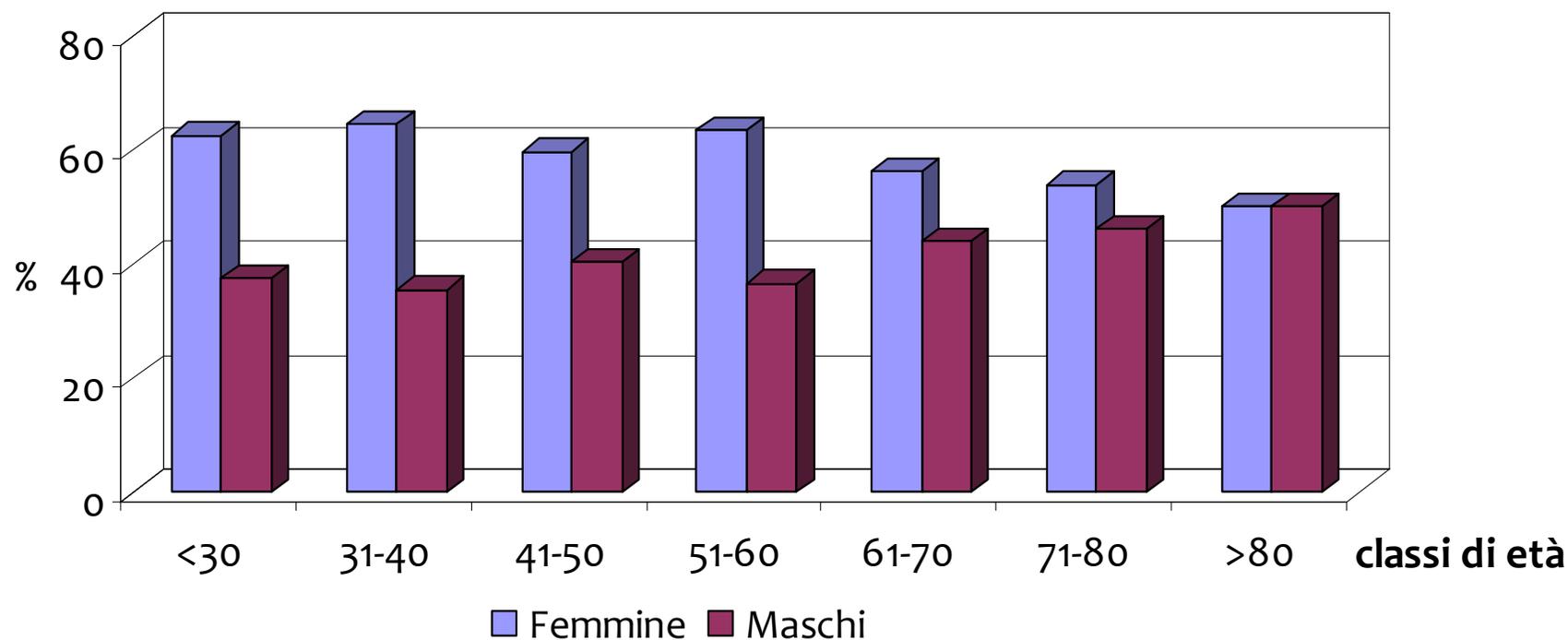
item_13		
N	Validi	384
	Mancanti	0

item_13					
		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1	41	10,7	10,7	10,7
	2	340	88,5	88,5	99,2
	9	3	,8	,8	100,0
	Totale	384	100,0	100,0	

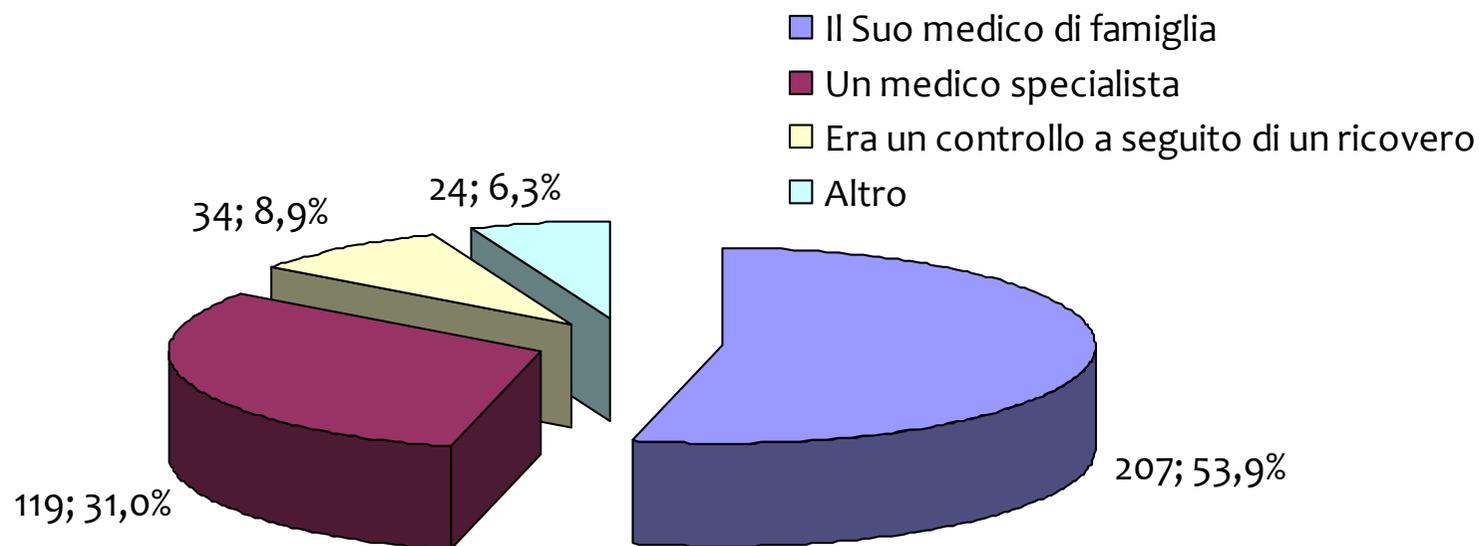
Fase 5 Risultati preliminari

Caratteristiche descrittive

	n (%)	età media (\pm ds)
Maschi	160 (41,7)	58 \pm 18
Femmine	224 (58,3)	56 \pm 18



“Chi le ha richiesto la visita?”



La prenotazione della visita

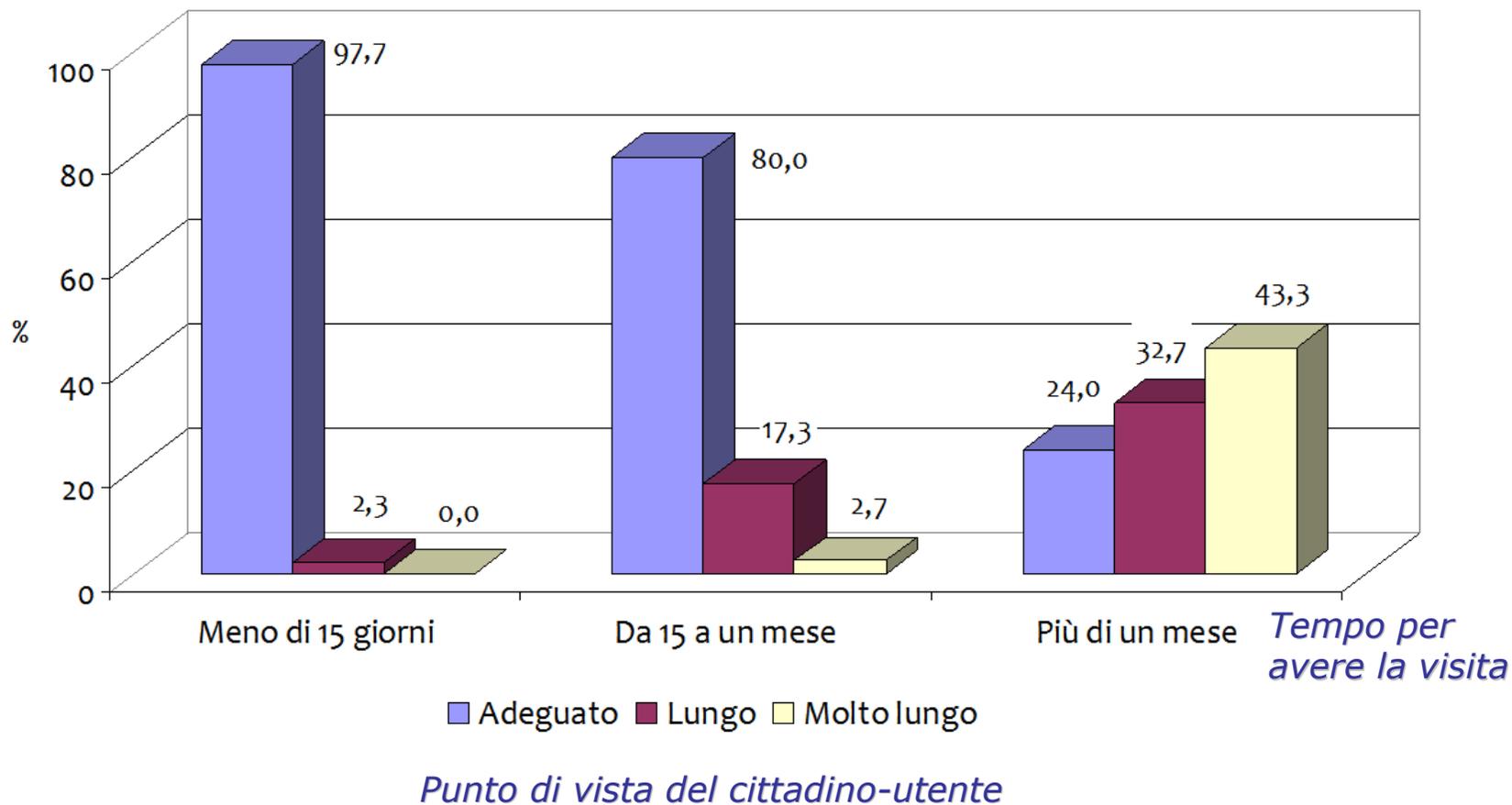
“Si ricorda quanto tempo è trascorso dal giorno in cui ha prenotato la visita al giorno in cui è stato visitato?”

	n	%
Meno di 15 giorni	134	34,9
Da 15 a un mese	75	19,5
Più di un mese	171	44,5
Non so/Non ricordo	4	1,1

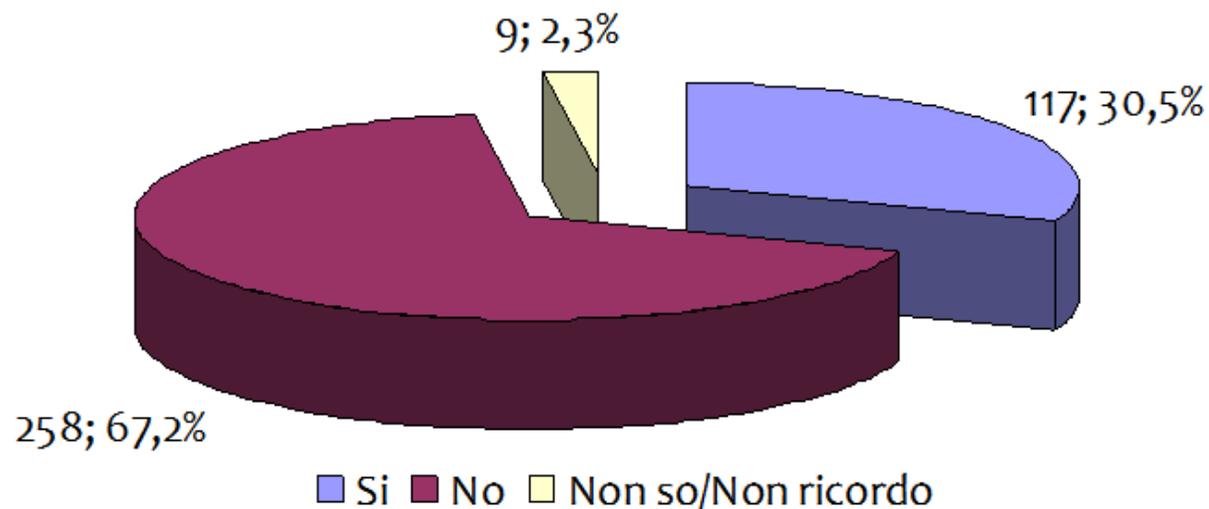
“Secondo Lei, questo tempo di attesa è stato”:

	n	%
Adeguito	231	60,2
Lungo	72	18,8
Molto lungo	76	19,8
Non so/Non ricordo	5	1,2

Tempo di attesa per la visita: il punto di vista del cittadino



“Ha potuto scegliere la data della visita?”



Il 67,2% degli intervistati hanno dichiarato di non aver potuto scegliere la data della visita

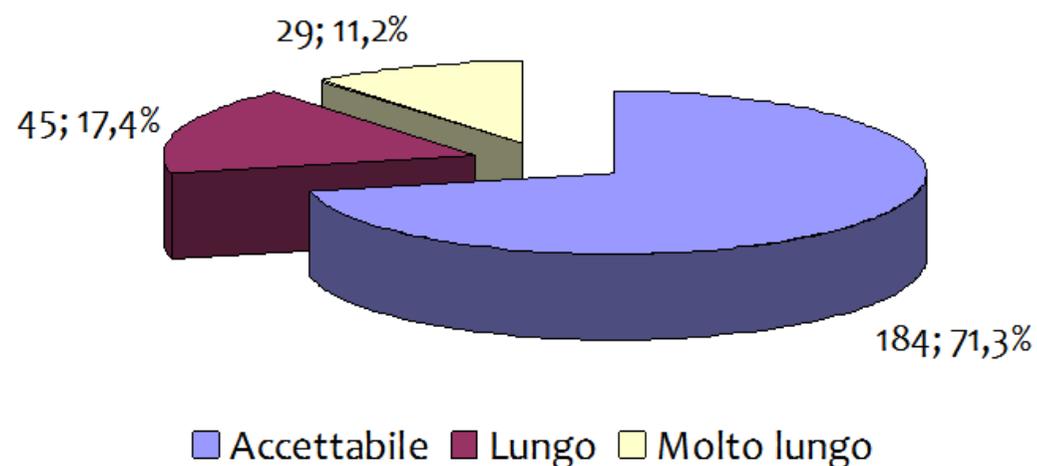


Tempi nella sala di attesa

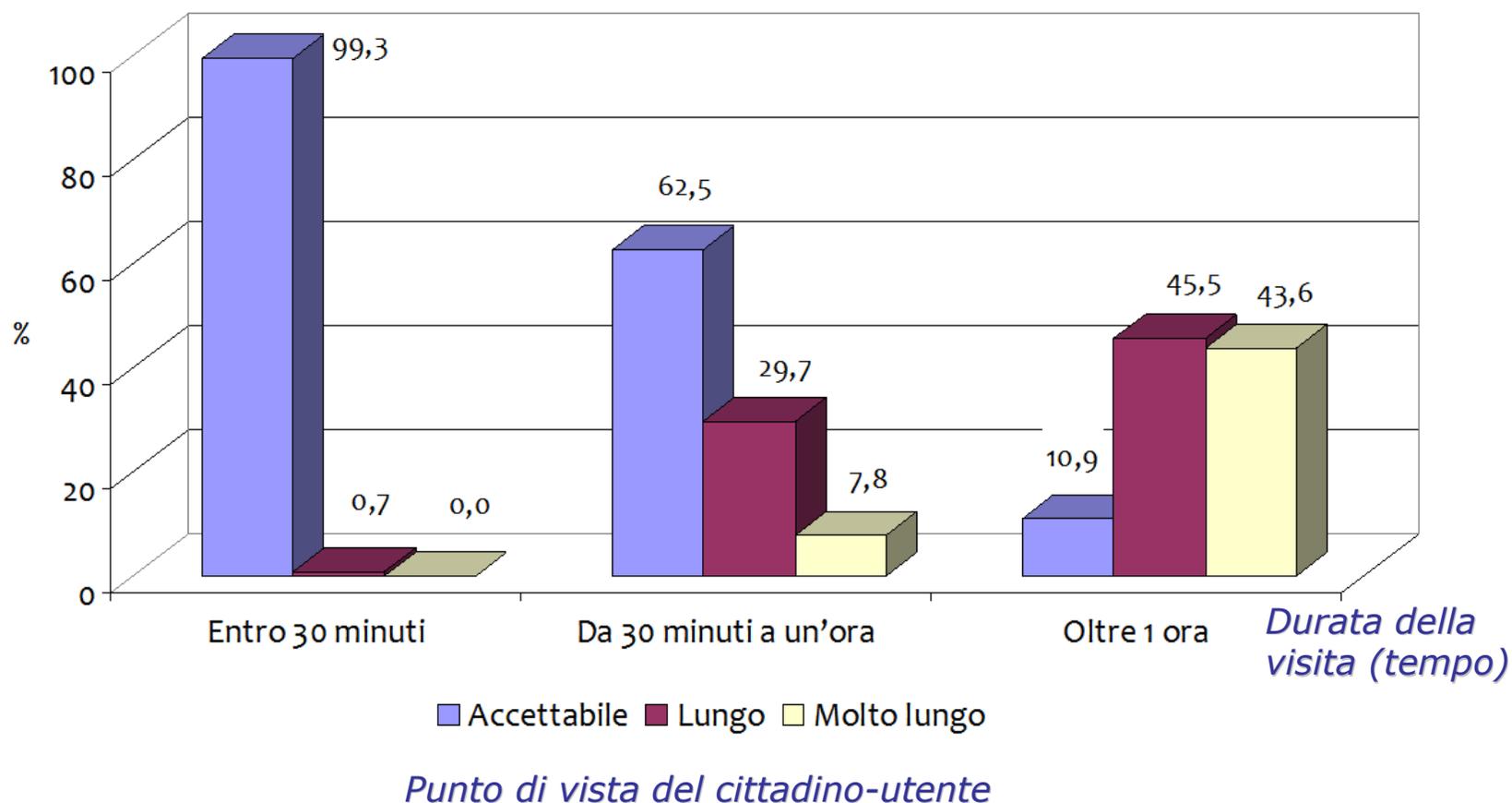
“La visita è avvenuta:”

	n	%
Nell'orario indicato sul foglio della prenotazione	126	32,8
Entro 30 minuti	139	36,2
Da 30 minuti a un'ora	64	16,7
Oltre 1 ora	55	14,3

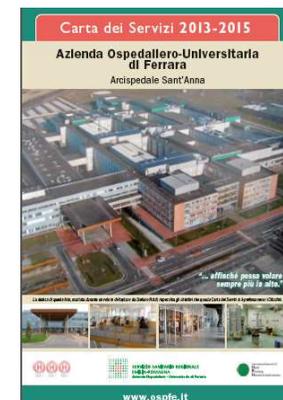
“Come valuta tale tempo di attesa?”



Tempo trascorso in sala d'attesa: il punto di vista del cittadino



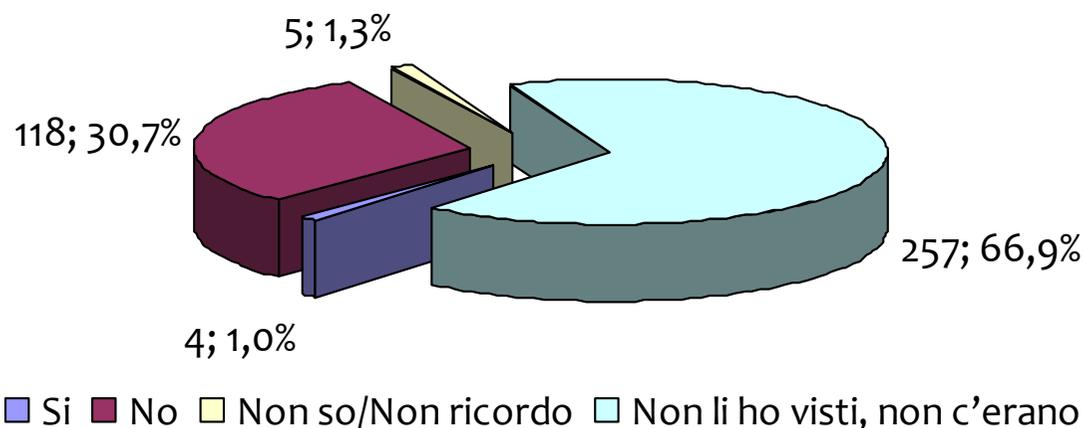
Accesso degli informatori scientifici negli ambulatori



(punto f della CdS)

Adottare un regolamento per l'accesso degli informatori scientifici negli ambulatori destinati all'attività specialistica

“Durante l'attesa per la visita, i rappresentanti o informatori scientifici del farmaco Le hanno creato disturbo?”



Durata della prestazione

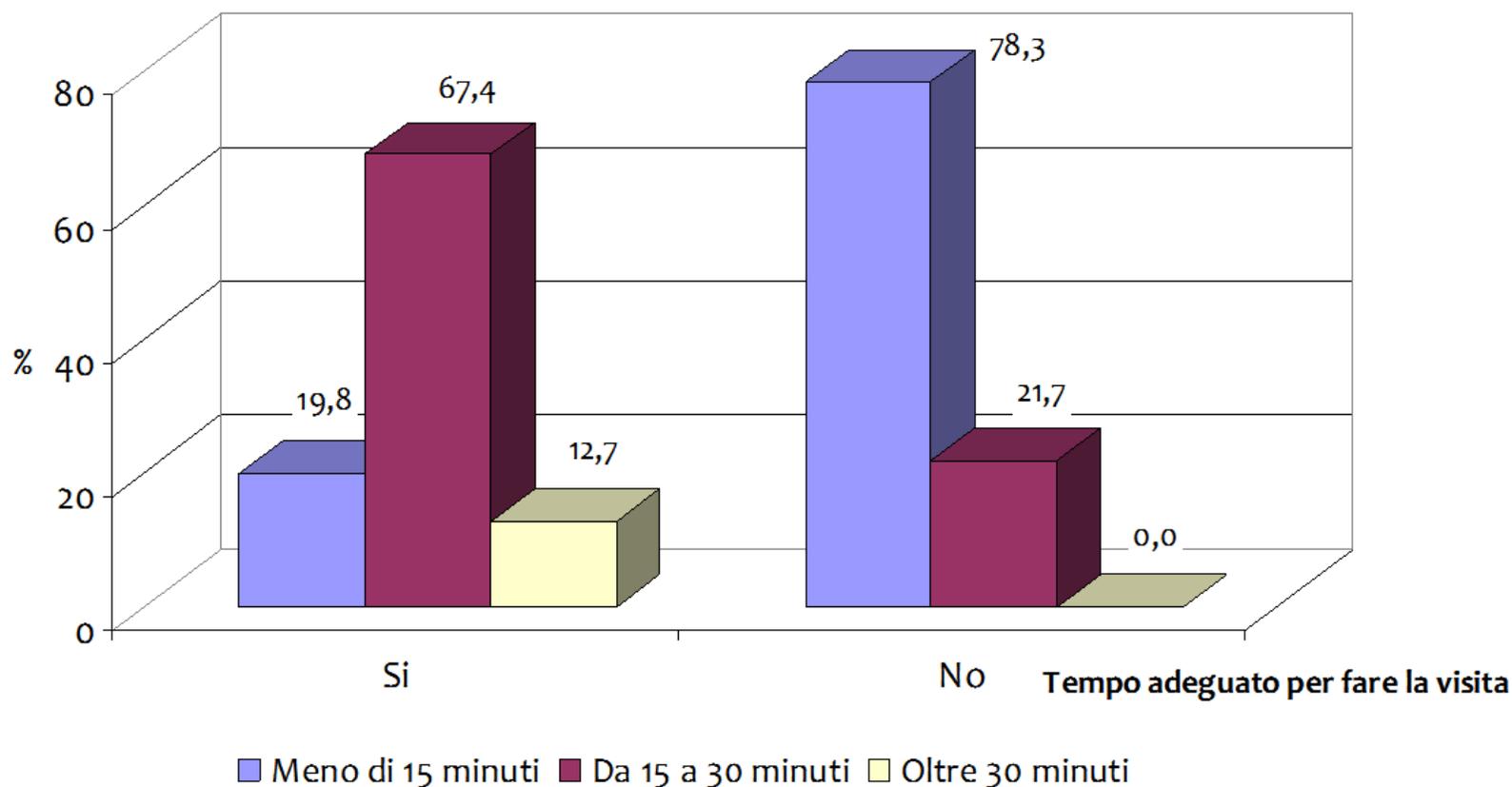
“Ritiene che il tempo a Lei dedicato per la visita sia stato adeguato?”

	n	%
Si	357	93,0
No	23	6,0
Non so/ Non ricordo	4	1,0

“Quanto tempo le è stato dedicato per fare la visita?”

	n	%
Meno di 15 minuti	89	23,2
Da 15 a 30 minuti	246	64,1
Oltre 30 minuti	45	11,7
Non so/Non ricordo	4	1,0

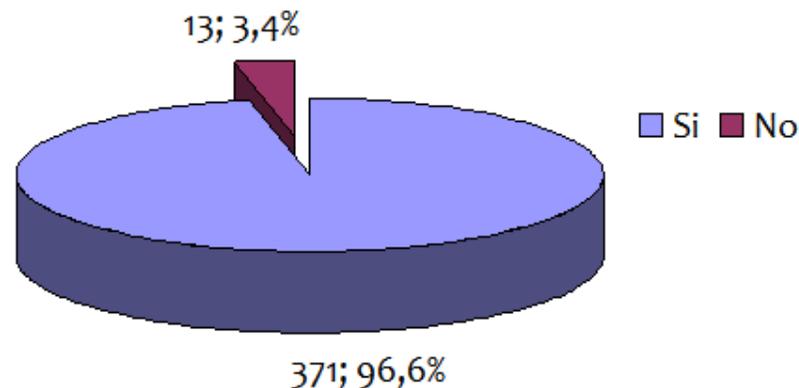
Tempo per fare la visita: il punto di vista del cittadino



Punto di vista del cittadino-utente

Diritto alla *privacy* e alla confidenzialità

“Ritiene che la sua *privacy* sia stata rispettata?”



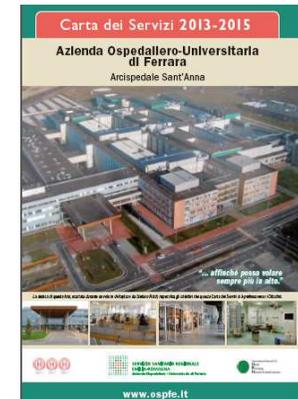
Il punto di vista dei cittadini ...

“... mi sono stati richiesti dati personali in presenza di altri pazienti”

“... mentre facevo l'EKG, in ambulatorio c'erano diverse persone presenti”

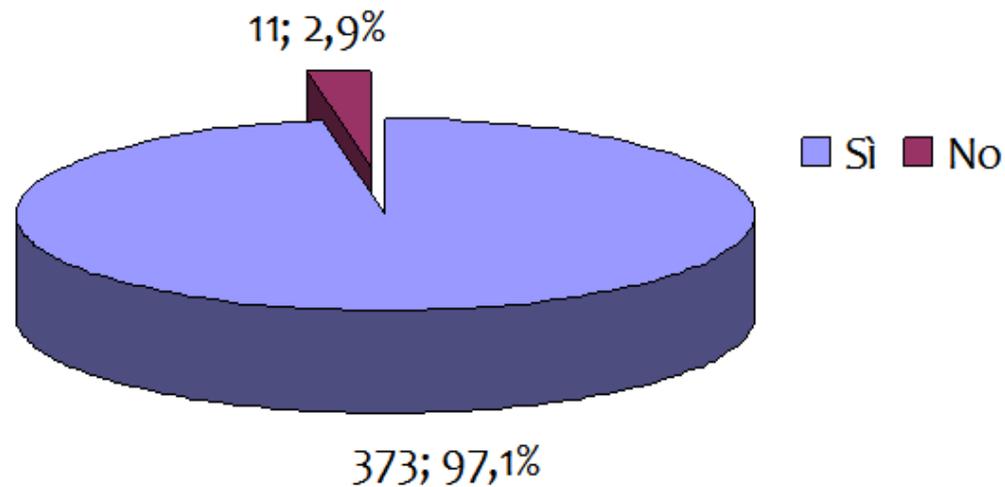
“... mentre mi visitavano in ambulatorio erano presenti altre quattro persone che parlavano d'altro”

“... i medici chiamavano i pazienti con il nome e non con il numero”



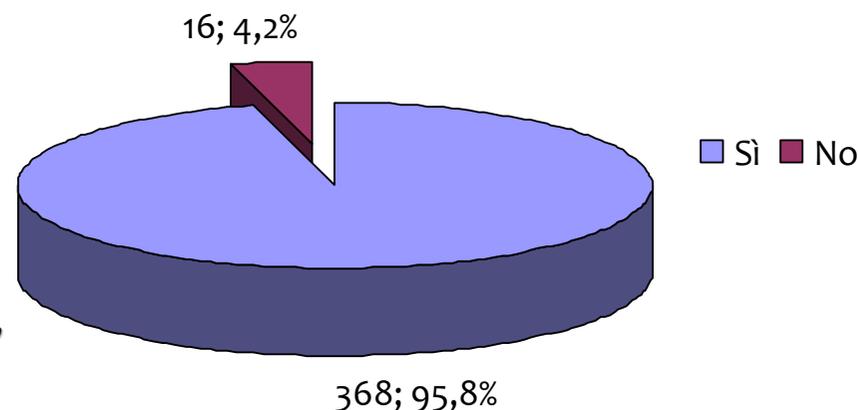
Cortesía del personale

“Durante la visita, il personale presente è stato cortese e gentile nei suoi confronti?”



Comprensibilità delle informazioni ricevute

“Le informazioni che le hanno dato durante la visita sono state chiare?”



“...ho dovuto chiedere più informazioni”

“...ho ricevuto informazioni sommarie”

“La visita è stata troppo veloce”

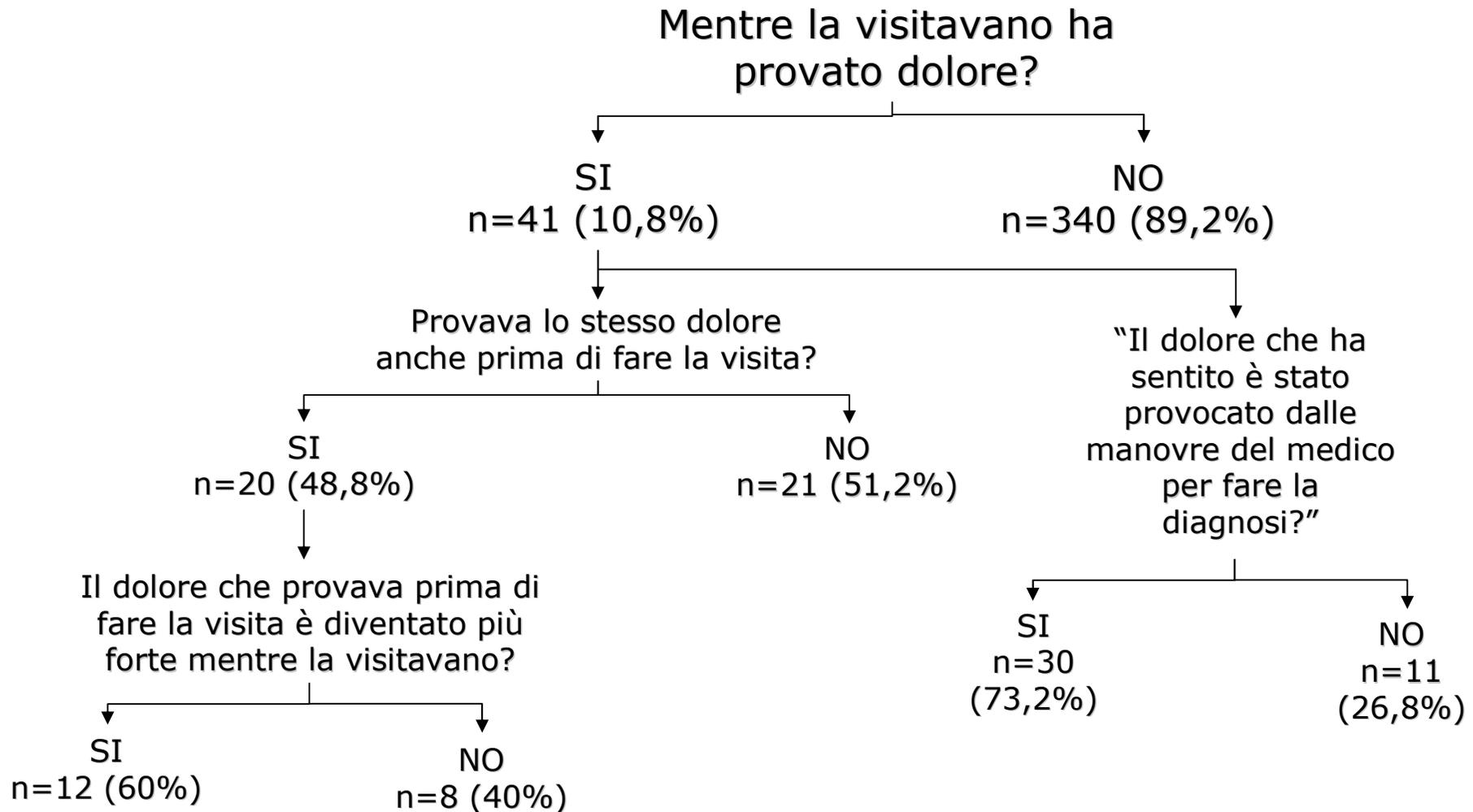
“...il medico aveva un comportamento ermetico e burocratico”

“Ho fatto delle domande al medico, però non mi ha dato una risposta”

“...c'è stata un'incongruenza nelle risposte date dai medici che mi hanno visitato: un medico mi ha consigliato di operarmi, l'altro no”

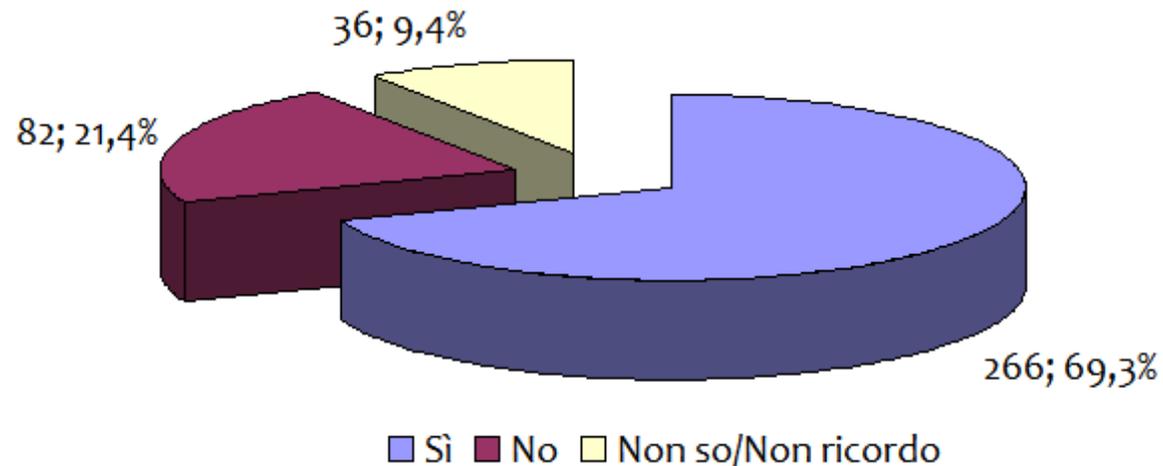
“...il consenso informato era stato pre-compilato dell'anestesista e ritengo di non essere stata sufficientemente informata prima della firma”

Valutazione del dolore



Refertazione

“La risposta che le hanno consegnato con il risultato della visita era scritta con il computer?”



Il 21,4% degli intervistati hanno dichiarato che non è stato consegnato loro il risultato della visita scritto con il computer



Considerazioni

- I cittadini hanno voglia di comunicare sulla propria esperienza:
 - pochi rifiuti, sia per le liberatorie che per le interviste
 - parlano anche di visite precedenti
 - aspettano la chiamata

Prospettive future

- Indagine sul dolore in prestazioni ambulatoriali
- Questionario per servizi radiologia