

L'esperienza di cura nei reparti di degenza dell'azienda ospedaliero
universitaria di ferrara
Patient reported experiences

Accreditamento Qualità Ricerca Innovazione
Direzione Medica
Direzione delle Professioni
Comunicazione URP

Sommario

Introduzione	3
Materiali e Metodi	3
PERIODO DI RILEVAZIONE	3
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	3
MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE	4
CRITERI DI INCLUSIONE	5
CRITERI DI ESCLUSIONE	5
ANALISI STATISTICA	5
Risultati	6
CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE	8
MODALITÀ DEL RICOVERO	9
REPARTO IN CUI È STATO RICOVERATO.....	10
PERSONALE MEDICO	14
PERSONALE INFERMIERISTICO	19
PERSONALE DI SUPPORTO	23
RISPETTO DELLA PRIVACY (RISERVATEZZA).....	25
TRATTAMENTO DEL DOLORE	27
ASPETTI ORGANIZZATIVI	31
AMBIENTI.....	33
SERVIZI ALBERGHIERI	37
DIMISSIONE	39
COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'ESPERIENZA DI RICOVERO.....	42
ANALISI DEI SUGGERIMENTI	43
Dimensioni della qualità a confronto: focus su punti di forza e punti di debolezza	45
Bibliografia	47
Allegato	48

Introduzione

Le esperienze dei pazienti possono essere studiate con metodologie diverse da tecniche narrative, qualitative e indagini quantitative. Indagini nazionali o regionali sull'esperienza di cura dei pazienti sono state condotte in Europa, Australia, Canada e USA (Garratt AM, 2008). L'Inghilterra è stata una pioniera, essendo il primo Paese che a partire dal 2002 ha condotto annualmente indagini sull'esperienza di cura dei pazienti rispetto ai ricoveri nei proprio ospedali. Il National Survey Programm inglese è stato esteso a diversi programmi di assistenza alla persona (Inpatients, Outpatients, Emergency Departments, Community Mental Health, GPs, National Cancer Patient Experience Survey, ecc.). Queste indagini che si realizzano prevalentemente con la somministrazione di questionari riguardano: l'accessibilità, tempi di attesa, informazioni ricevute, le comunicazioni tra il paziente e i professionisti della sanità o del sociale, coinvolgimento del paziente nelle decisioni, il sostegno all'autocura, coordinamento delle cure, dello stato di salute e della qualità della vita.

Nel nostro Servizio Sanitario Nazionale la prospettiva del cittadino che utilizza i servizi sanitari è declinata in termini di qualità percepita, soddisfazione, coinvolgimento, partecipazione e umanizzazione. Negli ultimi anni nel mondo dei servizi sanitari e socio-sanitari stiamo assistendo ad un importante cambiamento organizzativo-istituzionale da un lato e sociale-demografico dall'altro (invecchiamento della popolazione, mutamenti epidemiologici). Tali cambiamenti hanno delle ricadute anche sulle *modalità di coinvolgimento e di ascolto* dei diversi attori sociali per la cura della persona (pazienti, familiari, *care giver*, professionisti, ecc.); in particolare, l'ascolto del cittadino consiste nella rilevazione non solo del loro punto di vista e delle loro opinioni rispetto alla qualità delle cure ricevute, ma anche della loro esperienza nel percorso di cura (*Patient-reported-experience*).

In questo report sono riportati i risultati dell'indagine sulla qualità dei servizi di ricovero e l'esperienza di cura dei cittadini ricoverati nei reparti di degenza dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara sulla base di una metodologia condivisa e di strumenti di rilevazione comuni alle Aziende della Regione per ottenere indicazioni utili al miglioramento delle cure.

Materiali e Metodi

PERIODO DI RILEVAZIONE

La somministrazione dei questionari è avvenuta nei mesi di Aprile-Giugno 2018.

STRUMENTO DI RILEVAZIONE

Il questionario si compone di batterie di domande sull'esperienza relativa alla prestazione ricevuta e sulle caratteristiche socio-anagrafiche dell'intervistato (sesso, età, titolo di studio, condizione professionale, luogo di residenza, nazionalità, stato civile); è scandito per fasi del percorso (prima, durante e dopo la prestazione) e suddiviso in aree di indagine (accoglienza/ricovero, personale, privacy, trattamento del dolore, aspetti organizzativi, ambienti, aspetti alberghieri, informazioni alla dimissione). Ogni area propone l'analisi di specifici aspetti del servizio (dimensioni di qualità) attraverso una serie di domande; il questionario raccoglie infatti la valutazione su: modalità di ricovero; il personale sanitario (Medici, Infermieri, Personale di Supporto); la gestione della privacy; il trattamento del dolore; gli aspetti organizzativi, ambientali ed i servizi alberghieri e le informazioni ricevute al momento della dimissione. Per valutare i singoli aspetti è stata utilizzata una scala bilanciata a 4 valori. Si è cioè optato per una scala che chiede espressamente a ogni utente di esprimere una valutazione in termini positivi - "adeguato", "molto adeguato" - o negativi - "molto inadeguato", "inadeguato" - del servizio indagato ed evita giudizi neutri. Viene inoltre fornita la possibilità di rispondere "non so" e - laddove necessario - "non ho ricevuto informazioni".

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
①	②	③	④	○

Si riportano di seguito gli item e le relative dimensioni che caratterizzano la qualità delle cure:

DOMANDE DEL QUESTIONARIO	DIMENSIONI DELLA QUALITÀ DELLE CURE
1. Come è avvenuto il suo ricovero? 2. Come valuta il tempo trascorso tra prenotazione e ricovero effettivo? 3. Tempo di attesa per la presa in carico 4. Informazioni ricevute prima del ricovero 5. Materiale informativo ricevuto	ACCOGLIENZA E RICOVERO
6. Rispetto con cui è stato accolto e le hanno parlato 7. Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le richieste 8. Chiarezza delle informazioni ricevute sulle condizioni di salute 9. Chiarezza delle informazioni ricevute sui rischi legati alle cure 10. Coinvolgimento nella scelta delle cure mediche o terapie da seguire 11. Tempo dedicato	PERSONALE MEDICO
12. Rispetto con cui è stato accolto e le hanno parlato 13. gentilezza e disponibilità ad ascoltare le sue richieste 14. Chiarezza delle informazioni ricevute 15. Attenzione ai suoi bisogni	PERSONALE INFERMIERISTICO
16. Rispetto con cui è stato accolto e le hanno parlato 17. Aiuto ricevuto per la sua igiene personale 18. Attenzione ai suoi bisogni	PERSONALE DI SUPPORTO
19. Rispetto della <i>privacy</i> nello scambio di informazioni riservate 20. Rispetto della <i>privacy</i> nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza	PRIVACY (RISERVATEZZA)
21. trattamento del dolore 22. Durante il ricovero ha ricevuto una terapia antidolorifica 23. Se, sì, come valuta la terapia antidolorifica ricevuta 24. Scala del dolore (percepito)	TRATTAMENTO DEL DOLORE
25. Collaborazione tra il personale del reparto 26. Facilità di ricevere visite di parenti e amici (orari, spazi dedicati...)	ASPETTI ORGANIZZATIVI
27. Manutenzione locali del reparto 28. Pulizia dei locali, bagni inclusi 29. Tranquillità nel reparto 30. Disponibilità di spazio nelle camere	AMBIENTI
31. Qualità del cibo 32. Possibilità scelta menù 33. Orari pasti	SERVIZI ALBERGHIERI
34. Cure da eseguire e controlli da effettuare 35. Sintomi da tenere sotto controllo 36. Personale o altri servizi a cui rivolgersi	DIMISSIONI

MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE

Le modalità di somministrazione sono conformi al documento regionale "Indicazioni metodologiche regionali per la rilevazione della QP nei servizi di Degenza" (https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/rilevazione-qualita-percepita/at_download/file).

Il questionario è stato autosomministrato in formato cartaceo e, in alcuni casi articolari la compilazione è avvenuta con il supporto dei familiari e/o caregiver. I questionari sono stati consegnati insieme ad una busta bianca (garanzia dell'anonimato) dal personale infermieristico ai pazienti in dimissione. Compito dell'infermiere era informare il paziente sulle motivazioni e finalità dell'indagine e predisporre in un'area ben visibile all'interno dell'unità operativa l'urna dedicata alla raccolta dei questionari. All'ingresso di ogni reparto di degenza erano stati affissi alcuni poster che promuovevano l'iniziativa.

CRITERI DI INCLUSIONE

- Pazienti ricoverati nel periodo di rilevazione che non avevano problemi di carattere cognitivo, che comprendevano la lingua italiana e che desiderano partecipare all'indagine.

CRITERI DI ESCLUSIONE

- Pazienti con età inferiore a 14 anni.
- Pazienti ricoverati con compromesse capacità psico-fisiche.
- Pazienti dimessi in regime di ricovero ordinario con meno di due giorni di degenza.
- Pazienti dimessi in regime di ricovero di day hospital e day surgery.
- Pazienti dimessi dalle terapie intensive.

ANALISI STATISTICA

Il calcolo della dimensione campionaria è stata fatta in base al numero di pazienti dimessi nell'anno 2017 interrogando la banca dati SDO disponibile sulla piattaforma ReportER (<https://applicazioni.regione.emilia-romagna.it/ReportERHome/login>) della Regione. Sulla base della popolazione di dimessi nell'AOUFE è stato effettuato un campionamento probabilistico proporzionale (con popolazione nota). Per il calcolo della dimensione campionaria è stata utilizzata la formula del campionamento proporzionale, con i seguenti parametri:

- N = numero dimissioni avvenute nel medesimo periodo di rilevazione dell'anno precedente
- e (errore massimo nella stima) = 5%
- livello di confidenza = 95%
- p = 10% (percentuale attesa di insoddisfatti)
- q = 90% (percentuale attesa di soddisfatti)

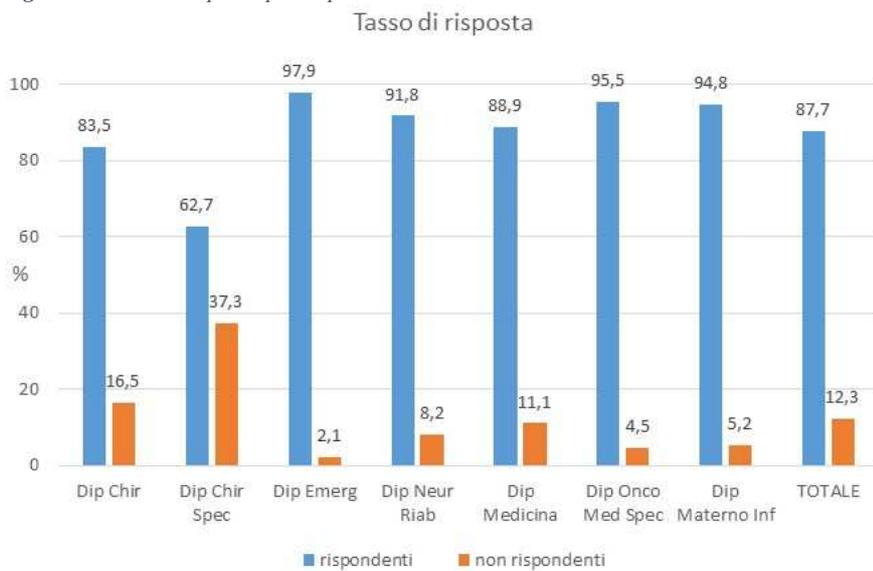
Sulla base del numero di dimissioni avvenute nel mese di aprile 2017, si è stimata una numerosità campionaria pari a 1207 questionari.

I risultati sono stati presentati sotto forma di tabelle contenenti le distribuzioni di frequenza assolute e percentuali (calcolate sui casi validi, ovvero sui pazienti che hanno risposto all'item in studio). Sono state inoltre riportate il numero di soggetti che non avevano risposto a ciascun item, ovvero i casi mancanti. Diagrammi a barre sono stati utilizzati per confrontare le percentuali di risposta nei sette dipartimenti. Per facilitare la lettura dei risultati le modalità degli item sono state dicotomizzate: "molto adeguato" / "adeguato" e "inadeguato" / "molto inadeguato".

Risultati

Hanno aderito all'indagine 1059 pazienti dei 1207 campionati; il tasso di rispondenza è stato dell'87,7%. I Dipartimenti Emergenza, Oncologico/Medico Specialistico, Materno Infantile e Neuroscienze/Riabilitazione hanno ottenuto tassi di rispondenza superiori al 90%. Il 37,3% dei pazienti dimessi dal Dipartimento Chirurgico Specialistico non ha aderito all'indagine.

Figura 1 Tasso di risposta per Dipartimento



In Tabella I sono riportati i tassi di rispondenza ottenuti per ogni Unità Operativa coinvolta.

Tabella I Adesione all'indagine per Dipartimento e Unità Operativa

	<i>N. questionari consegnati</i>	<i>N. questionari restituiti</i>	<i>Tasso di rispondenza</i>
<i>Dipartimento Chirurgico</i>	176	147	83,5
Chirurgia 1	37	34	91,9
Chirurgia 2	52	36	69,2
Chirurgia Vascolare	35	25	71,4
Urologia	52	52	100,0
<i>Dipartimento Chirurgie Specialistiche</i>	126	79	62,7
Chirurgia Plastica	20	15	75,0
Chirurgia Maxillo-Facciale	23	12	52,2
ORL	51	35	68,6
Oculistica	32	17	53,1
<i>Dipartimento Emergenza</i>	235	230	97,9
Cardiologia	63	63	100,0
Unità coronarica cardiologica	14	14	100,0
Ortopedia	59	55	93,2
Pneumologia	33	33	100,0

Medicina d'Urgenza	45	42	93,3
Chirurgia d'Urgenza	35	23	65,7
<i>Dipartimento Materno-Infantile</i>	<i>159</i>	<i>146</i>	<i>91,8</i>
Ostetricia e Ginecologia	79	79	100,0
Pediatria	46	38	82,6
Chirurgia Pediatrica	34	29	85,3
<i>Dipartimento di Medicina</i>	<i>253</i>	<i>225</i>	<i>88,9</i>
Medicina Interna Ospedaliera	42	42	100,0
Medicina Interna Ospedaliera 2	32	29	90,6
Medicina Interna Universitaria	71	71	100,0
Gastroenterologia	32	20	62,5
Geriatrics	56	46	82,1
Malattie Infettive Ospedaliera	12	12	100,0
Malattie Infettive Universitaria	8	5	62,5
<i>Dipartimento di Neuroscienze/Riabilitazione</i>	<i>110</i>	<i>105</i>	<i>95,5</i>
Clinica Neurologica	14	14	100,0
Neurologia	31	31	100,0
Neurochirurgia	36	36	100,0
Unità Gravi Cerebro lesioni	14	14	100,0
Medicina Riabilitativa	15	10	66,7
<i>Dipartimento Oncologico/Medico Specialistico</i>	<i>134</i>	<i>127</i>	<i>94,8</i>
Ematologia	20	20	100,0
Oncologia	32	32	100,0
Endocrinologia	20	20	100,0
Nefrologia	31	28	90,3
Reumatologia	23	19	82,6
Medicina Nucleare/Terapia Radiometabolica	8	8	100,0
<i>Totale</i>	<i>1207</i>	<i>1059</i>	<i>87,7</i>

CARATTERISTICHE SOCIO-DEMOGRAFICHE

Dei 1059 pazienti che hanno aderito all'indagine il 46,5% erano uomini e il 53,5% donne. Il 95,9% dei pazienti era di nazionalità italiana e il livello di scolarità ha mostrato come il 37,1% degli intervistati possedesse almeno il diploma o una qualifica di scuola media superiore. Se si considera la posizione lavorativa, il campione si divide tra coloro che dichiarano di avere una occupazione (27,6%), i pensionati (49,8%) e le casalinghe (6%). Infine l'84,8% dei pazienti ha dichiarato di essere domiciliato nella Provincia di Ferrara, il 7,9% in altre provincie della regione e il 7,2% in altre regioni italiane.

Tabella II Caratteristiche del campione di pazienti che hanno partecipato all'indagine

	Totale (N=1059)
Genere	
Maschile	400 (46,5)
Femminile	461 (53,5)
<i>Non rispondenti</i>	198 (18,7)
Classi di età	
0-14 anni	52 (5,4)
15-55 anni	310 (32,1)
56-75 anni	371 (38,4)
76 anni e oltre	234 (24,2)
<i>Non rispondenti</i>	92 (8,7)
Titolo di studio	
Nessun titolo	73 (7,8)
Licenza elementare	214 (22,8)
Licenza di scuola media inferiore	258 (27,5)
Diploma o qualifica di scuola media superiore	284 (30,3)
Laurea e post-laurea	109 (11,6)
<i>Non rispondenti</i>	121 (11,4)
Condizione professionale	
Occupato	292 (27,6)
In cerca di occupazione	36 (3,9)
Casalinga	55 (6,0)
Studente	47 (5,1)
Inabile al lavoro	24 (2,6)
Pensionato	458 (49,8)
Altro	7 (0,7)
<i>Non rispondenti</i>	140 (13,2)
Nazionalità	
Italiana	925 (95,9)
Altro	40 (4,1)
<i>Non rispondenti</i>	94 (8,9)
Domicilio	
Provincia di Ferrara	795 (84,8)
Altre provincie della regione	74 (7,9)
Altre regioni italiane	67 (7,2)
Altro stato	1 (0,1)

Figura 2

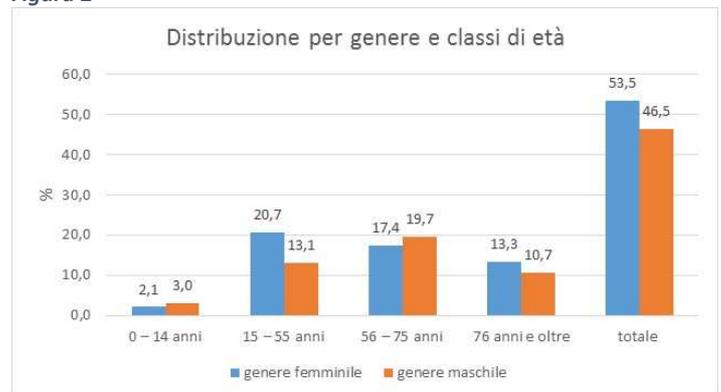


Figura 3 Distribuzione del titolo di studio

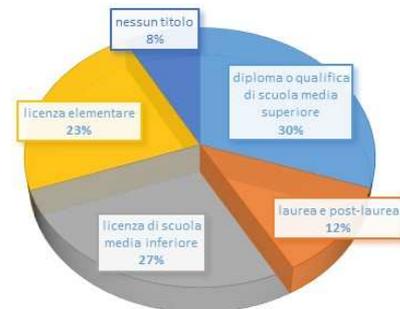
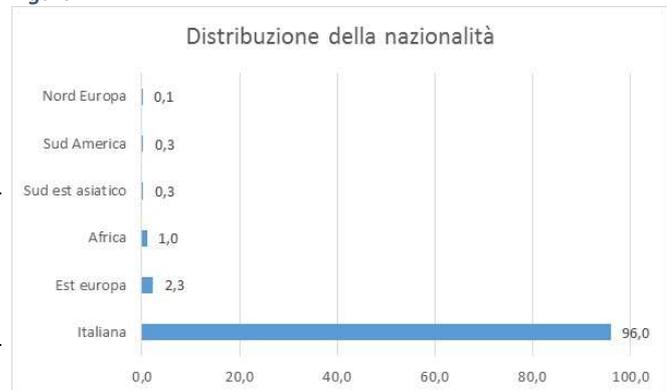


Figura 4



Non rispondenti 122 (11,5)

MODALITÀ DEL RICOVERO

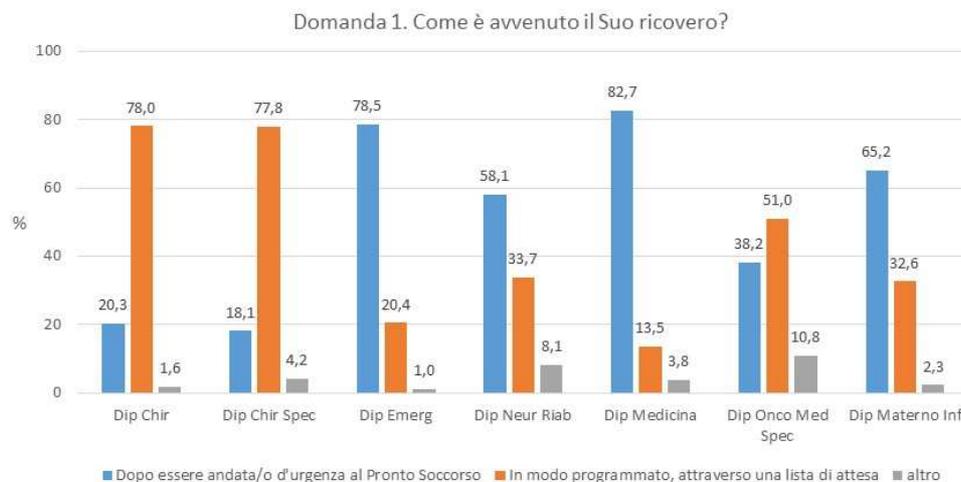
Il 66,6% dei pazienti ha compilato autonomamente il questionario, nel 16,3% delle volte il paziente è stato aiutato da un familiare o da un conoscente mentre nel 17,1% delle volte i familiare o conoscenti hanno compilato il questionario al posto del paziente.

Tabella 1 Com'è avvenuto il Suo ricovero?

	Frequenza n.	Percentuale %
Dopo essere andata/o d'urgenza al Pronto Soccorso	516	57,9
In modo programmato, attraverso una lista di attesa	340	38,2
Altro	35	3,9
Totale	890	100,0
<i>Non rispondenti</i>	<i>168</i>	<i>15,9*</i>

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 5



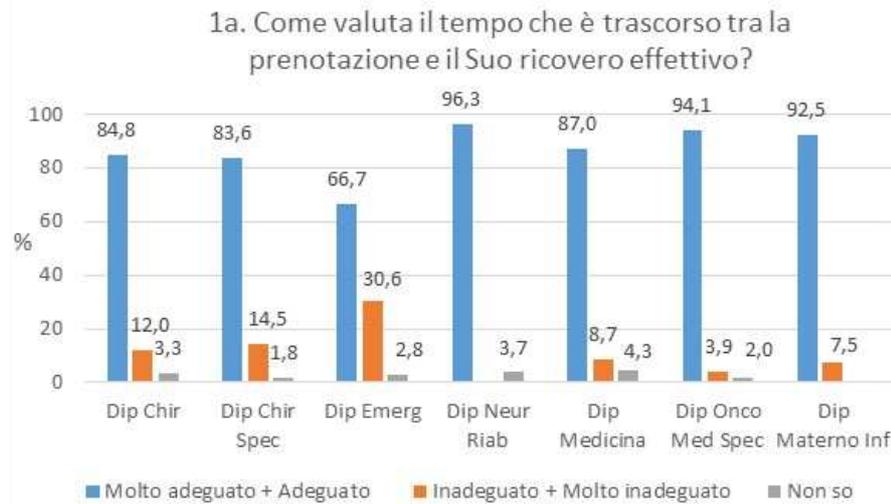
Undici pazienti che hanno risposto "Altro", erano stati trasferiti da un altro ospedale o dal day hospital oncologico.

Tabella 1a Se il ricovero è avvenuto in modo programmato, come valuta il tempo che è trascorso tra la prenotazione e il Suo ricovero effettivo?

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	101	31,2	31,2
Adeguato	178	54,9	86,2
Inadeguato	32	9,9	96,0
Molto inadeguato	5	1,5	97,5
Non so	8	2,5	100,0
Totale	324	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>16</i>	<i>4,7§</i>	

§Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno dichiarato che il loro ricovero è avvenuto in modo programmato (n=340)

Figura 6



REPARTO IN CUI È STATO RICOVERATO

Come valuta ciascuno dei seguenti aspetti?

Tabella 2a Tempo che ha atteso prima che qualcuno si occupasse di lei

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	408	40,7	40,7
Adeguato	512	51,0	91,7
Inadeguato	45	4,5	96,2
Molto inadeguato	28	2,8	99,0
Non so	10	1,0	100,0
Totale	1003	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	56	5,3*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 7

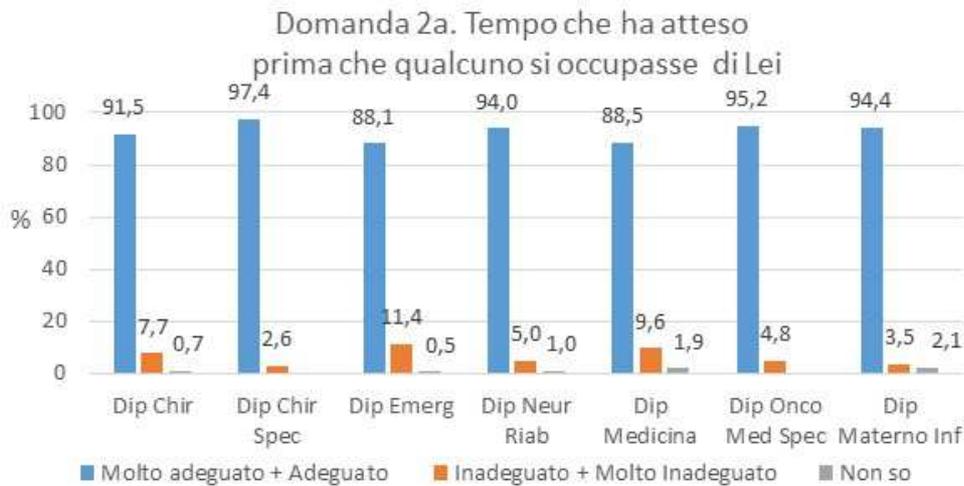


Tabella 2b Informazioni ricevute prima di essere ricoverato/a

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	312	31,9	31,9
Adeguato	522	53,3	85,2
Inadeguato	64	6,5	91,7
Molto inadeguato	18	1,8	93,5
Non ho ricevuto alcuna informazione	46	4,7	98,2
Non so	17	1,8	100,0
Totale	979	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>80</i>	<i>7,6*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 8

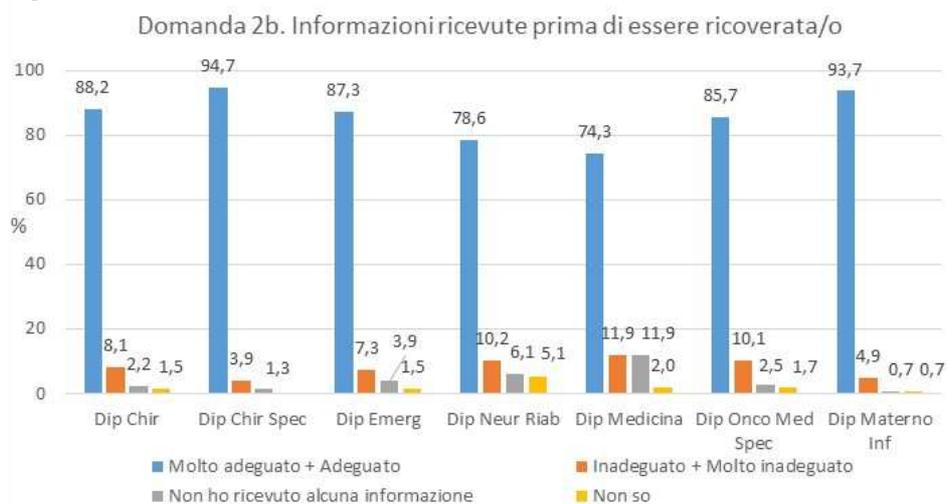


Tabella 2c Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
--	-----------------	------------------	-------------------------

Molto adeguato	229	24,3	24,3
Adeguato	467	49,5	73,8
Inadeguato	45	4,8	78,6
Molto inadeguato	11	1,2	79,8
Non ho ricevuto alcuna informazione	156	16,5	96,3
Non so	35	3,7	100,0
Totale	943	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>116</i>	<i>11,0*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 9

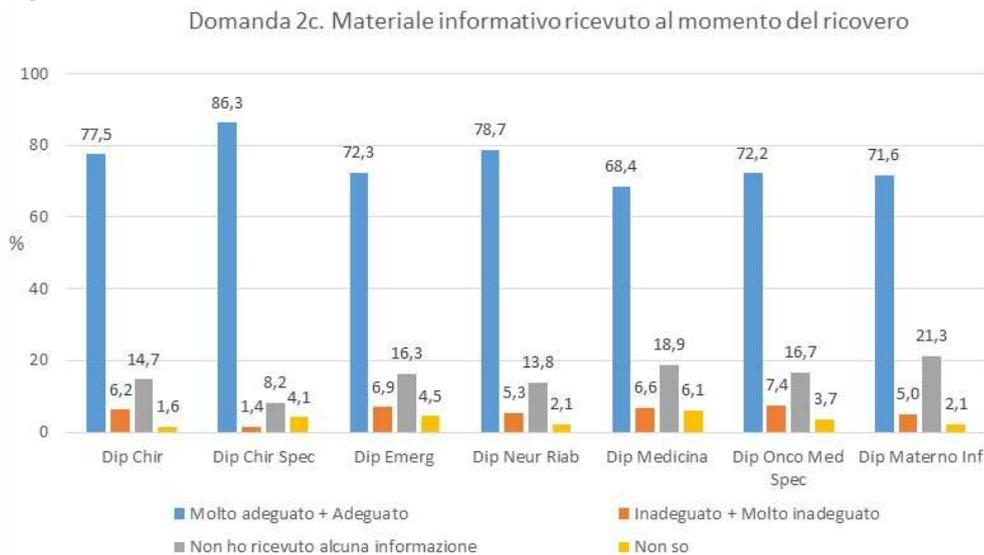


Tabella 3 Per quanti giorni è stata/o ricoverata/o?

	Frequenza n.	Percentuale %
2-5 giorni	456	46,3
6-10 giorni	281	28,5
Più di 10 giorni	248	25,2
Totale	985	100,0
<i>Non rispondenti</i>	<i>74</i>	<i>7,0*</i>

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 10

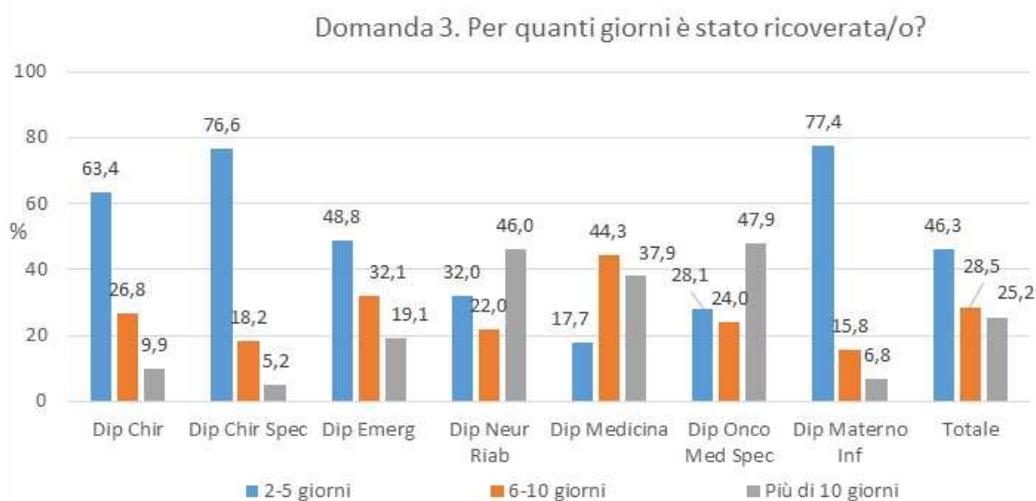


Tabella 4 Prima di questa volta, era già stata/o ricoverata/o in questo reparto?

	Frequenza n.	Percentuale %
No, mai	698	70,1
Sì, almeno una volta negli ultimi 6 mesi	110	11,0
Sì, almeno una volta negli ultimi 12 mesi	63	6,3
Sì, almeno una volta più di un anno fa	125	12,6
Totale	996	100,0
<i>Non rispondenti</i>	63	5,9*

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 11

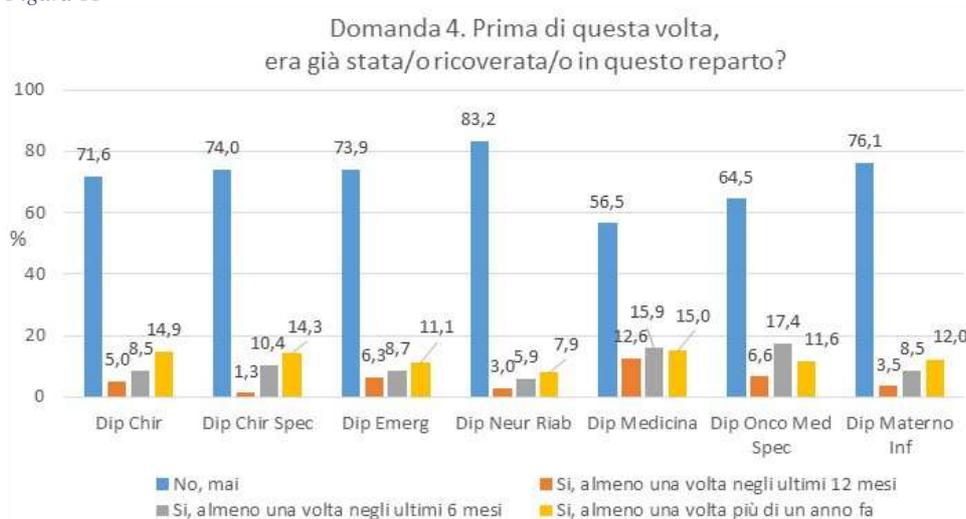
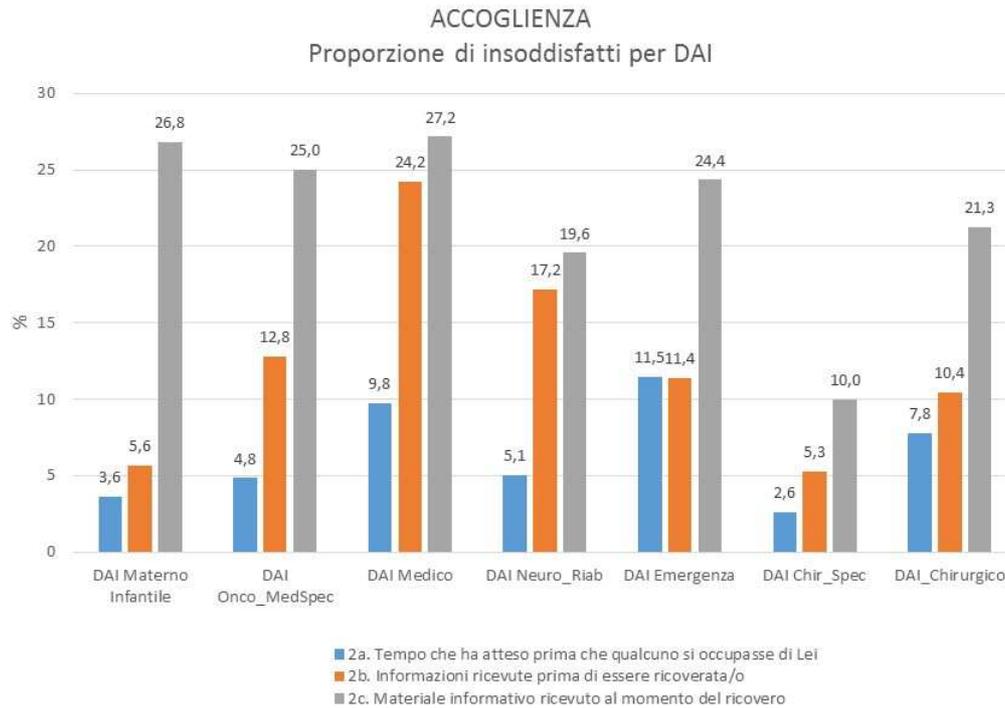


Figura 12



PERSONALE MEDICO

Come valuta il personale medico per ciascuno dei seguenti aspetti?

Tabella 5a Rispetto con cui è stata/o accolta/o e Le hanno parlato

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	500	49,6	49,6
Adeguato	461	45,7	95,3
Inadeguato	28	2,8	98,1
Molto inadeguato	15	1,5	99,5
Non so	5	0,5	100,0
Totale	1009	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>50</i>	<i>4,7*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 13

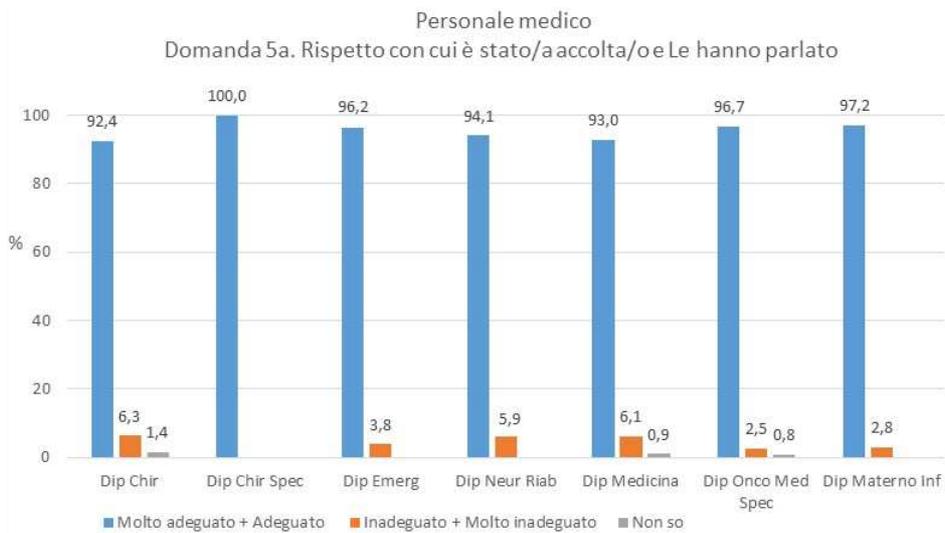


Tabella 5b Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le Sue richieste

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	546	54,2	54,2
Adeguato	418	41,5	95,7
Inadeguato	29	2,9	98,6
Molto inadeguato	12	1,2	99,7
Non so	3	0,3	100,0
Totale	1008	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>51</i>	<i>4,8*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 14

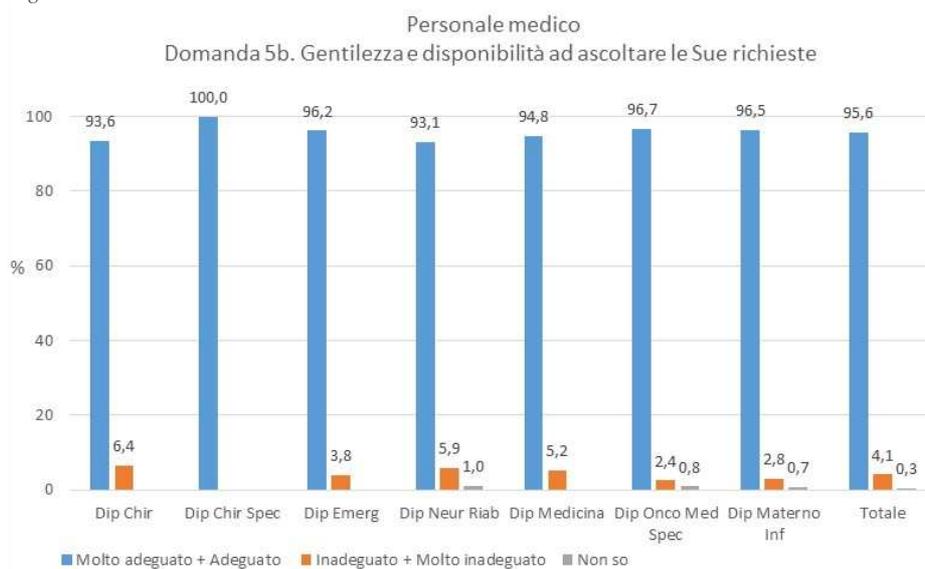


Tabella 5c Chiarezza delle informazioni ricevute sulle condizioni di salute

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
--	-----------------	------------------	-------------------------

Molto adeguato	458	46,2	46,2
Adeguato	459	46,3	92,5
Inadeguato	40	4,0	96,5
Molto inadeguato	10	1,0	97,5
Non ho ricevuto alcuna informazione	17	1,7	99,3
Non so	7	0,8	100,0
Totale	991	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	68	6,4*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 15

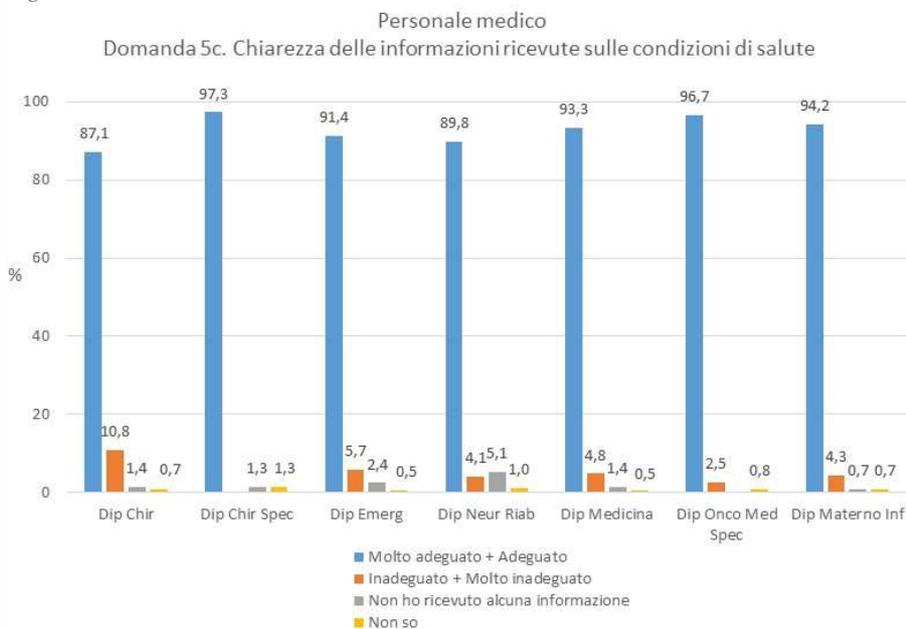


Tabella 5d Chiarezza delle informazioni ricevute sui rischi legati alle cure

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	389	39,8	39,8
Adeguato	464	47,5	87,3
Inadeguato	42	4,3	91,6
Molto inadeguato	7	0,7	92,3
Non ho ricevuto alcuna informazione	55	5,6	98,0
Non so	20	2,0	100,0
Totale	977	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	82	7,7*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 16

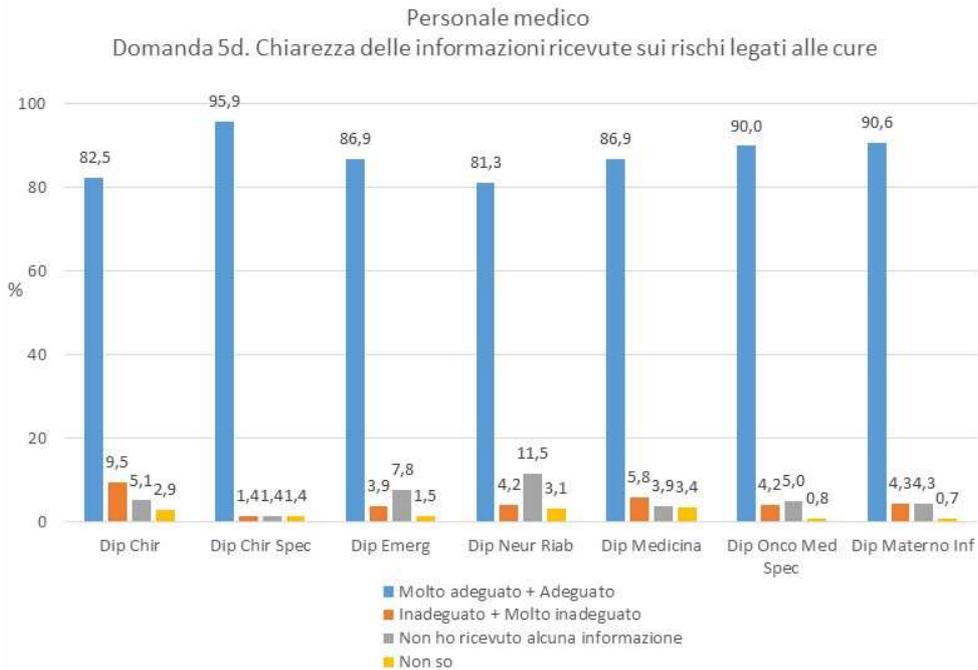


Tabella 5e Coinvolgimento nella scelta delle cure mediche o terapie da seguire

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	331	33,9	33,9
Adeguato	515	52,8	86,7
Inadeguato	59	6,1	92,8
Molto inadeguato	14	1,4	94,2
Non so	56	5,8	100,0
Totale	975	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>84</i>	<i>7,9*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 17

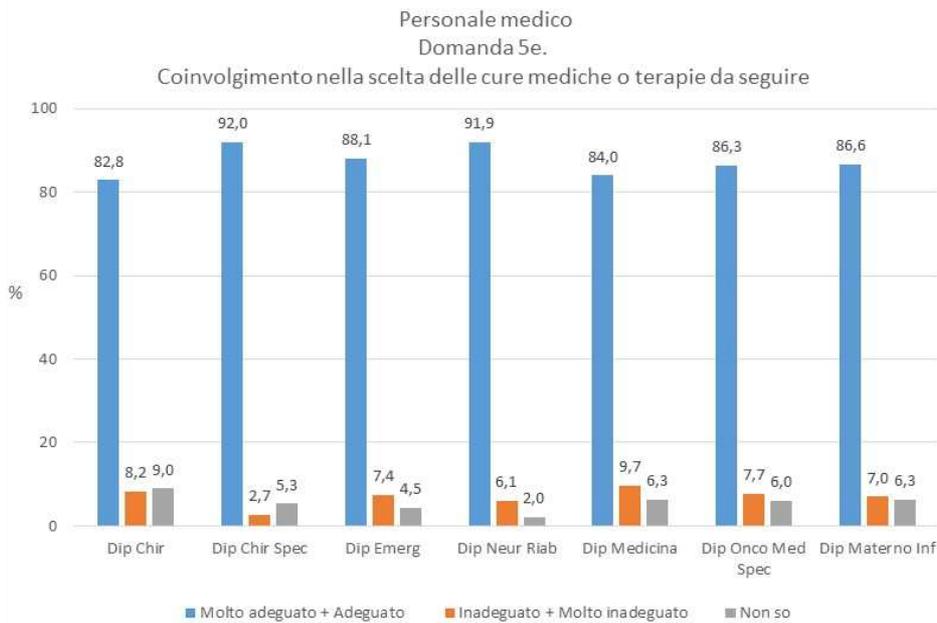


Tabella 5f Tempo che Le ha dedicato

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	361	37,3	37,3
Adeguato	525	54,2	91,5
Inadeguato	56	5,8	97,3
Molto inadeguato	10	1,0	98,2
Non so	17	1,8	100,0
Totale	969	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	90	8,5*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 18

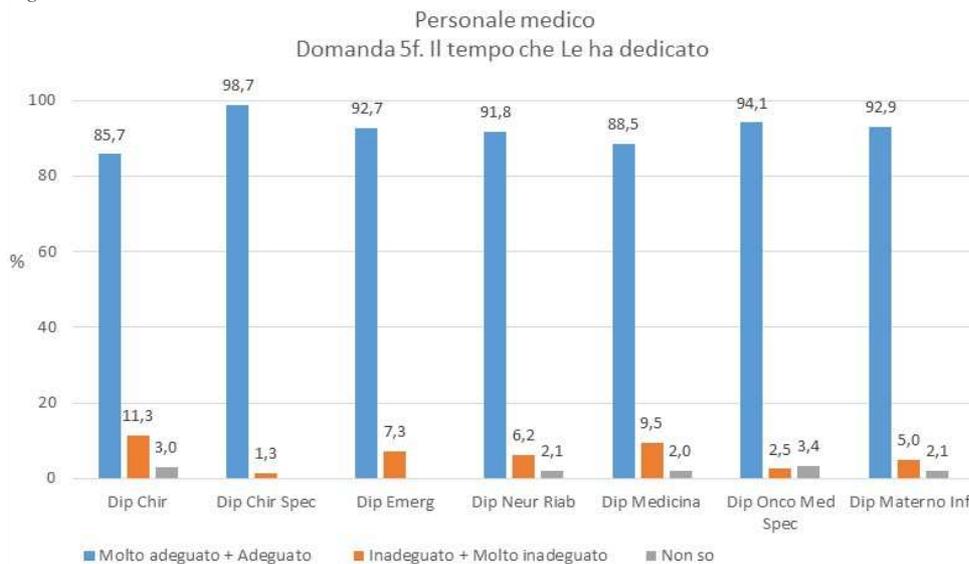
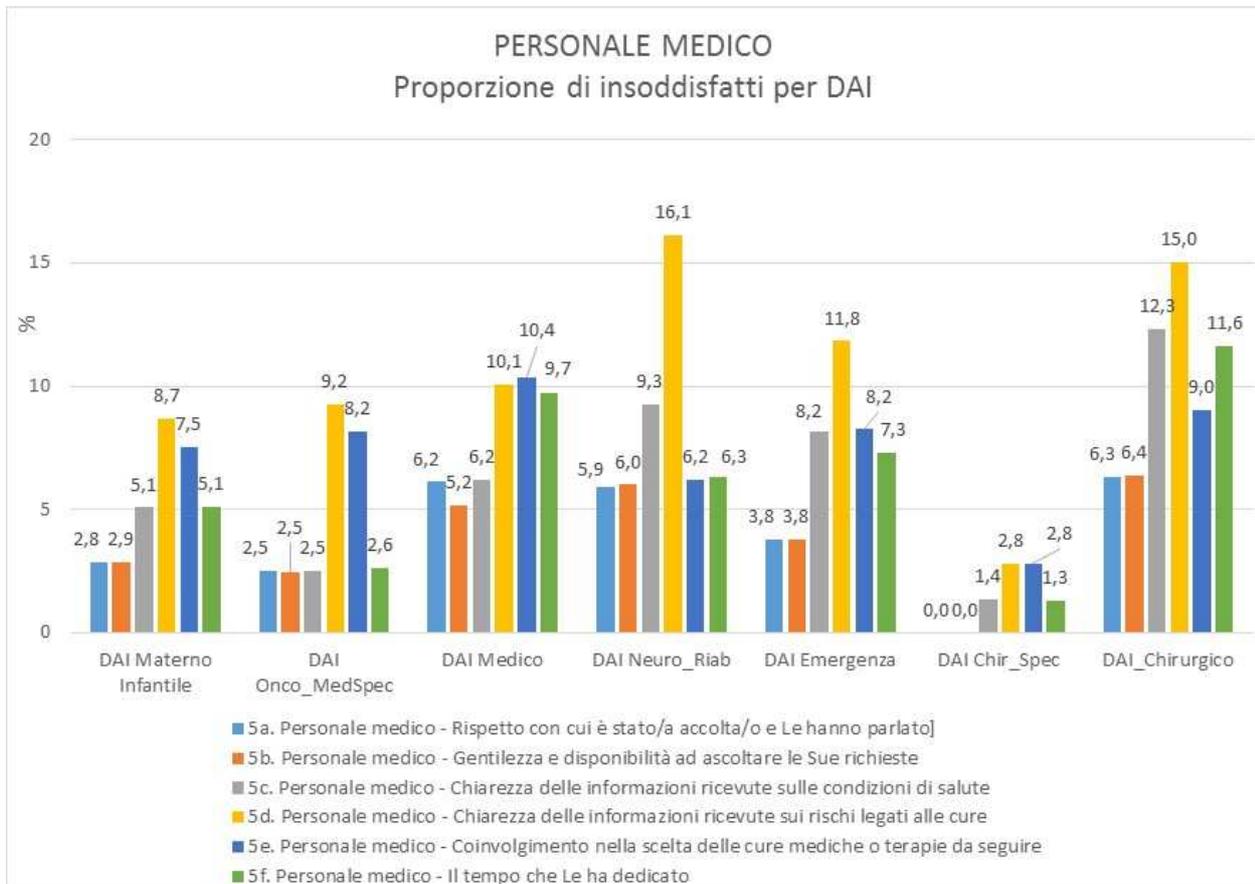


Figura 19



PERSONALE INFERMIERISTICO

Come valuta il personale infermieristico per ciascuno dei seguenti aspetti?

Tabella 6a Rispetto con cui è stata/o accolta/o e Le hanno parlato

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	579	57,3	57,3
Adeguato	399	39,5	96,8
Inadeguato	17	1,7	98,5
Molto inadeguato	9	0,9	99,4
Non so	6	0,6	100,0
Totale	1010	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	49	4,6*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

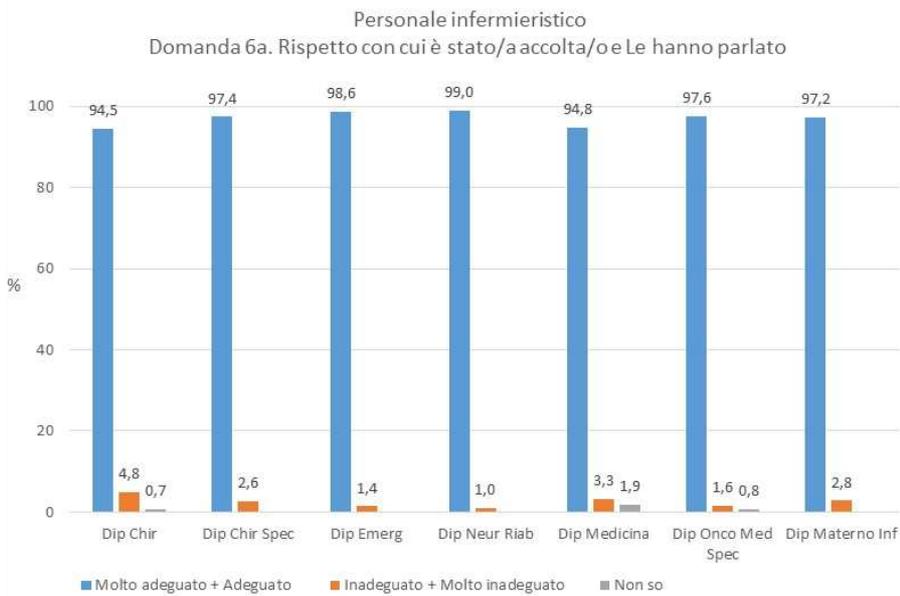


Tabella 6b Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le Sue richieste

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	611	60,7	60,7
Adeguato	367	36,5	97,2
Inadeguato	18	1,8	99,0
Molto inadeguato	8	0,8	99,8
Non so	2	0,2	100,0
Totale	1006	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>53</i>	<i>5,0*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 21

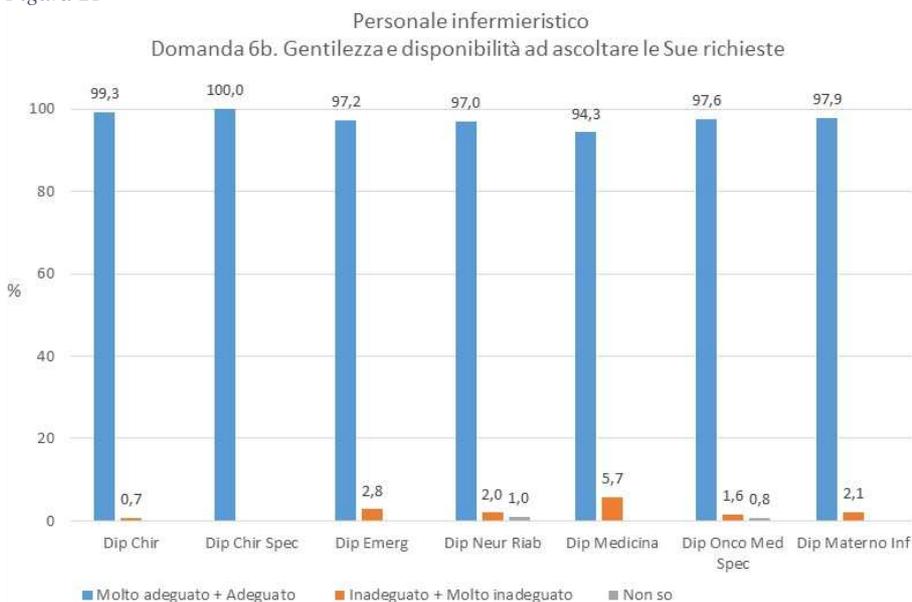


Tabella 6c Chiarezza delle informazioni ricevute

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	471	46,9	46,9
Adeguato	484	48,2	95,1
Inadeguato	24	2,4	97,5
Molto inadeguato	10	1,0	98,5
Non ho ricevuto alcuna informazione	8	0,8	99,3
Non so	7	0,7	100,0
Totale	1004	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	55	5,2*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 22

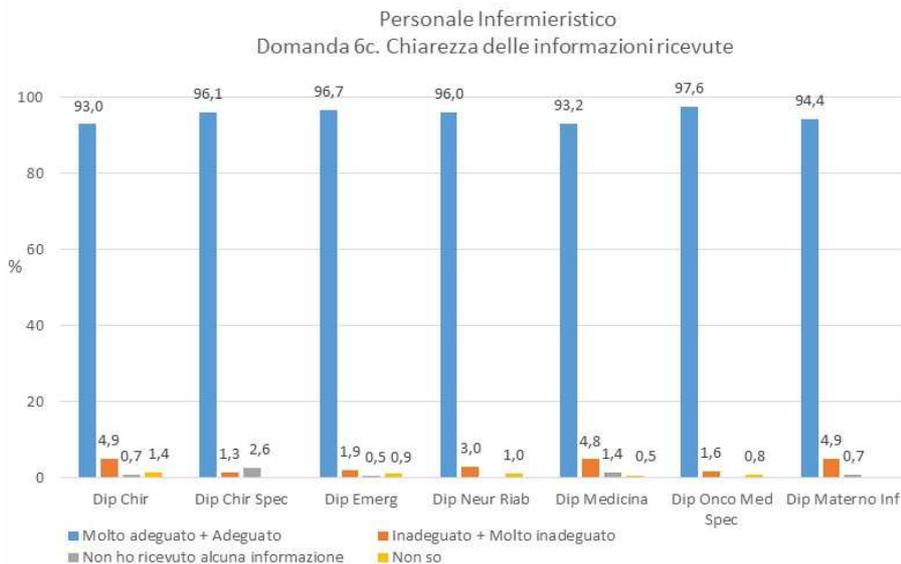


Tabella 6d Attenzione ai Suoi bisogni

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	507	52,4	52,4
Adeguato	409	42,3	94,7
Inadeguato	28	2,9	97,6
Molto inadeguato	15	1,6	99,2
Non so	8	0,8	100,0
Totale	967	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	92	8,7*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 23

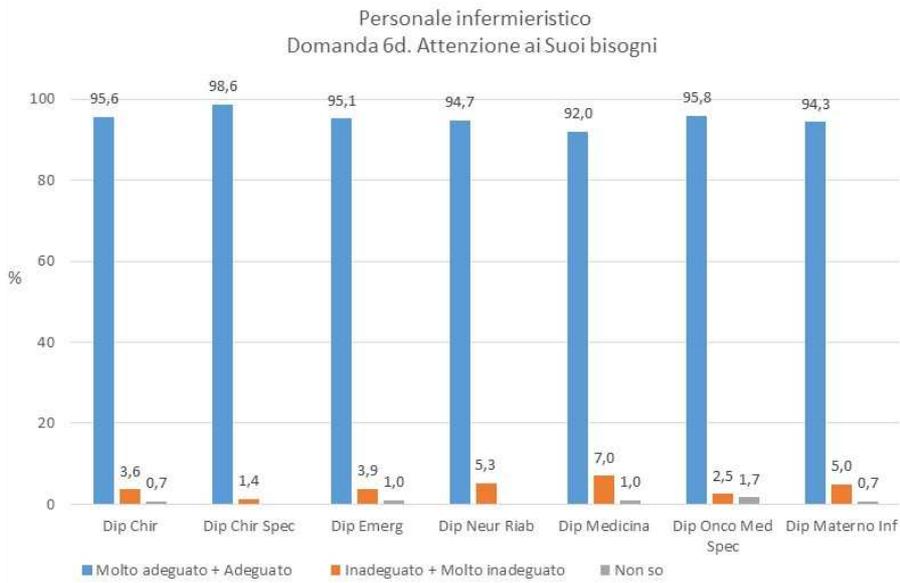
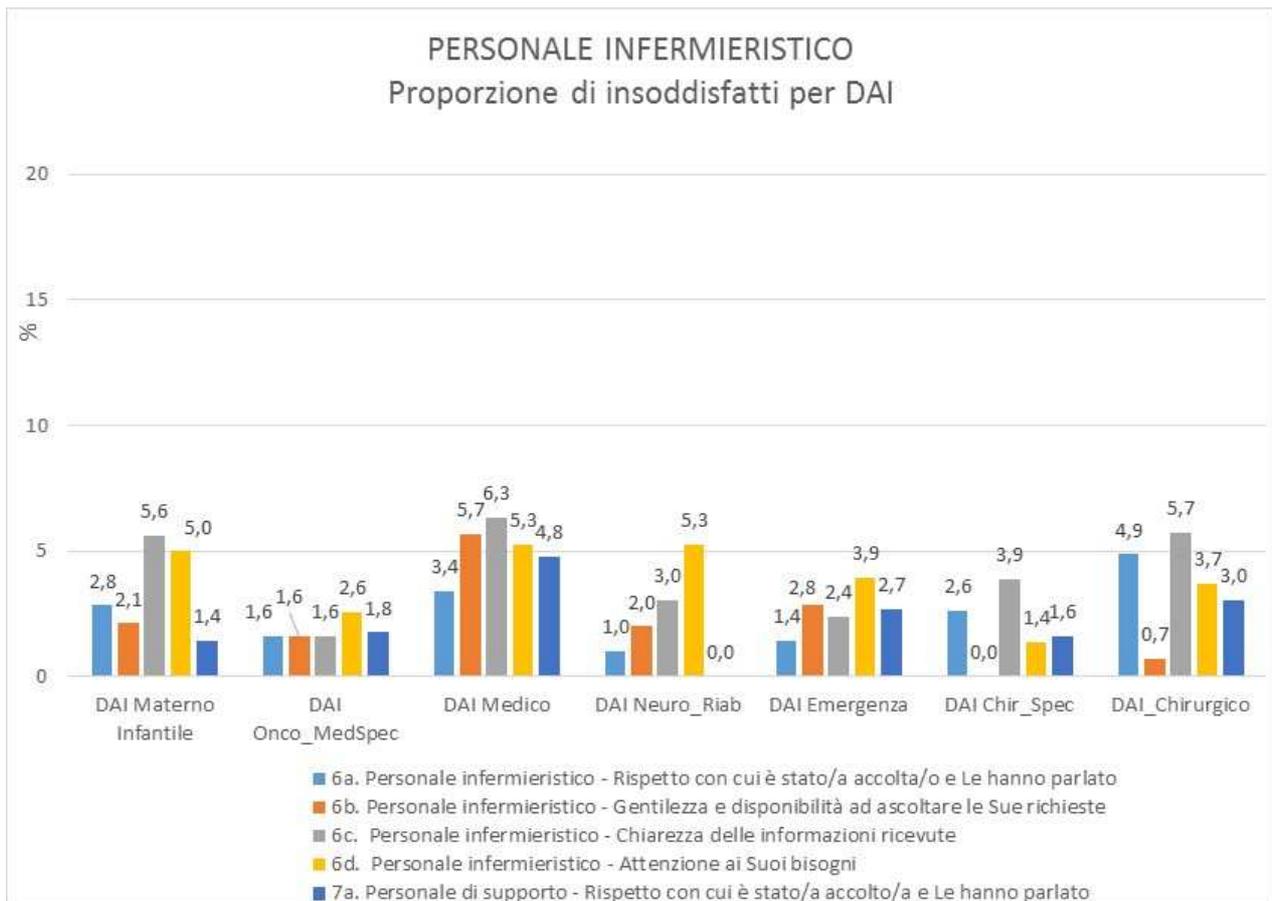


Figura 24



PERSONALE DI SUPPORTO

Come valuta il personale di supporto per ciascuno dei seguenti aspetti?

Tabella 7a Rispetto con cui è stata/o accolta/o e Le hanno parlato

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	422	44,8	44,8
Adeguato	474	50,3	95,1
Inadeguato	16	1,7	96,8
Molto inadeguato	8	0,8	97,7
Non so	22	2,3	100,0
Totale	942	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>117</i>	<i>11,0*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 25

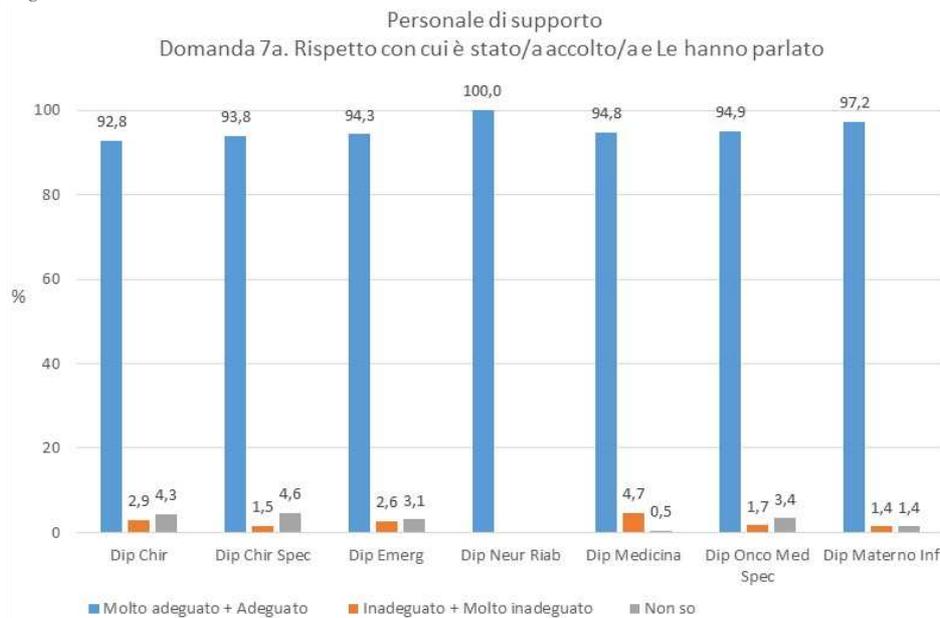


Tabella 7b Aiuto ricevuto per la sua igiene personale

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	383	41,2	41,2
Adeguato	441	47,5	88,7
Inadeguato	39	4,2	92,9
Molto inadeguato	8	0,9	93,8
Non so	58	6,2	100,0
Totale	929	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>130</i>	<i>12,3*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 26

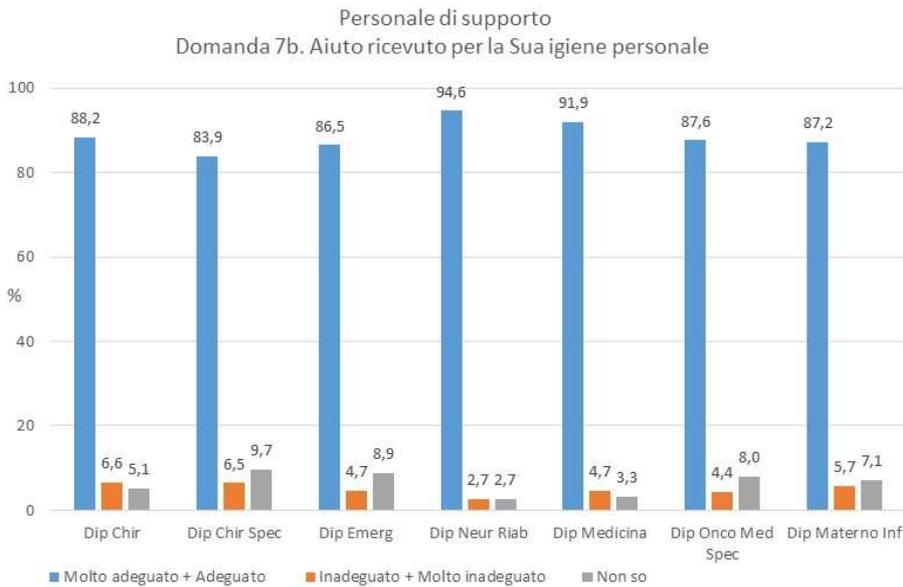


Tabella 7c Attenzione ai suoi bisogni

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	411	43,7	43,7
Adeguato	469	49,9	93,6
Inadeguato	18	1,9	95,5
Molto inadeguato	9	1,0	96,5
Non so	33	3,5	100,0
Totale	940	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>119</i>	<i>11,2*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 27

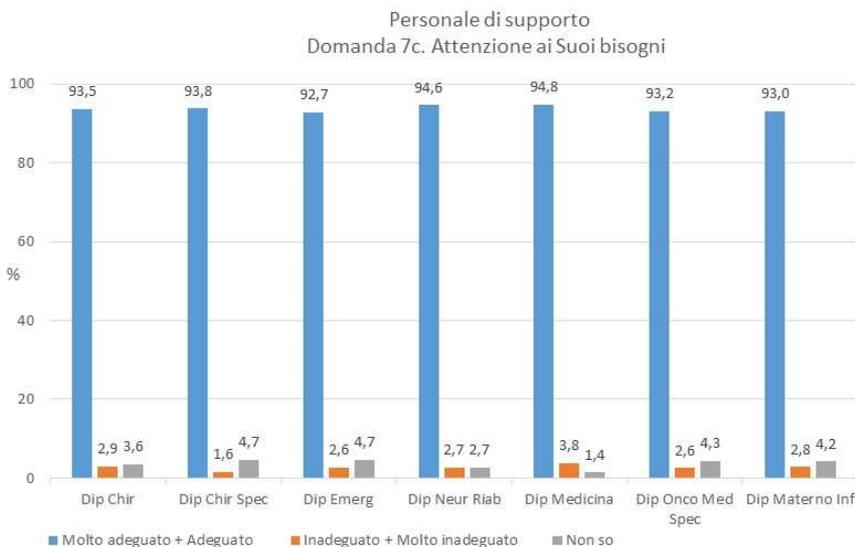
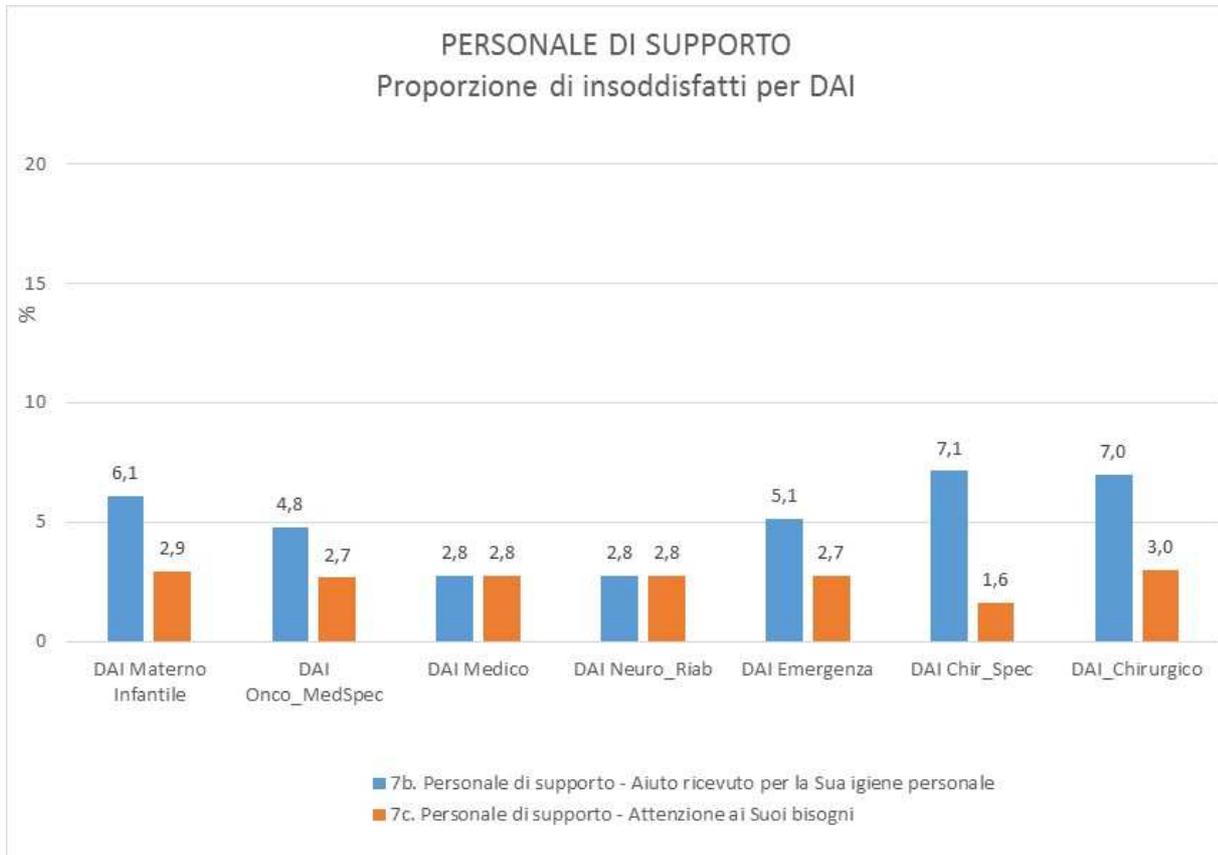


Figura 28



RISPETTO DELLA PRIVACY (RISERVATEZZA)

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

Tabella 8a Rispetto della privacy nello scambio di informazioni riservate

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	381	37,3	37,3
Adeguato	582	57,0	94,3
Inadeguato	25	2,5	96,8
Molto inadeguato	8	0,8	97,6
Non so	24	2,4	100,0
Totale	1020	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	39	3,7*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

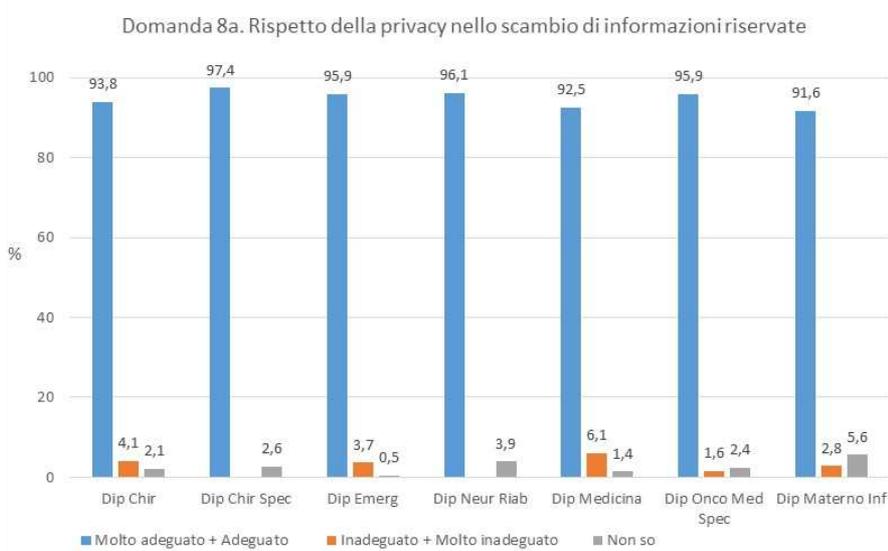


Tabella 8b Rispetto della privacy nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	378	37,7	37,7
Adeguato	562	56,1	93,8
Inadeguato	25	2,5	96,3
Molto inadeguato	12	1,2	97,5
Non so	25	2,5	100,0
Totale	1002	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>57</i>	<i>5,4*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 30

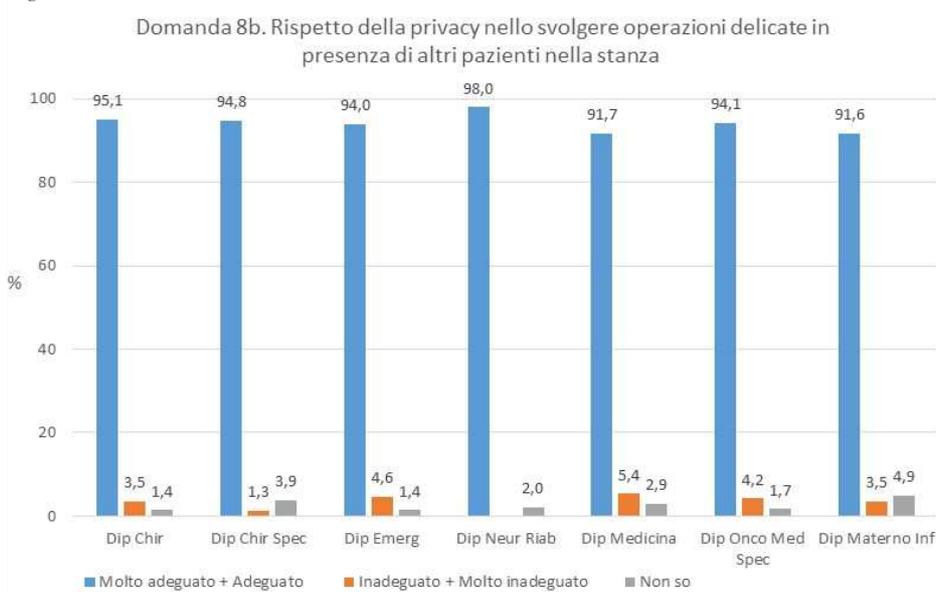
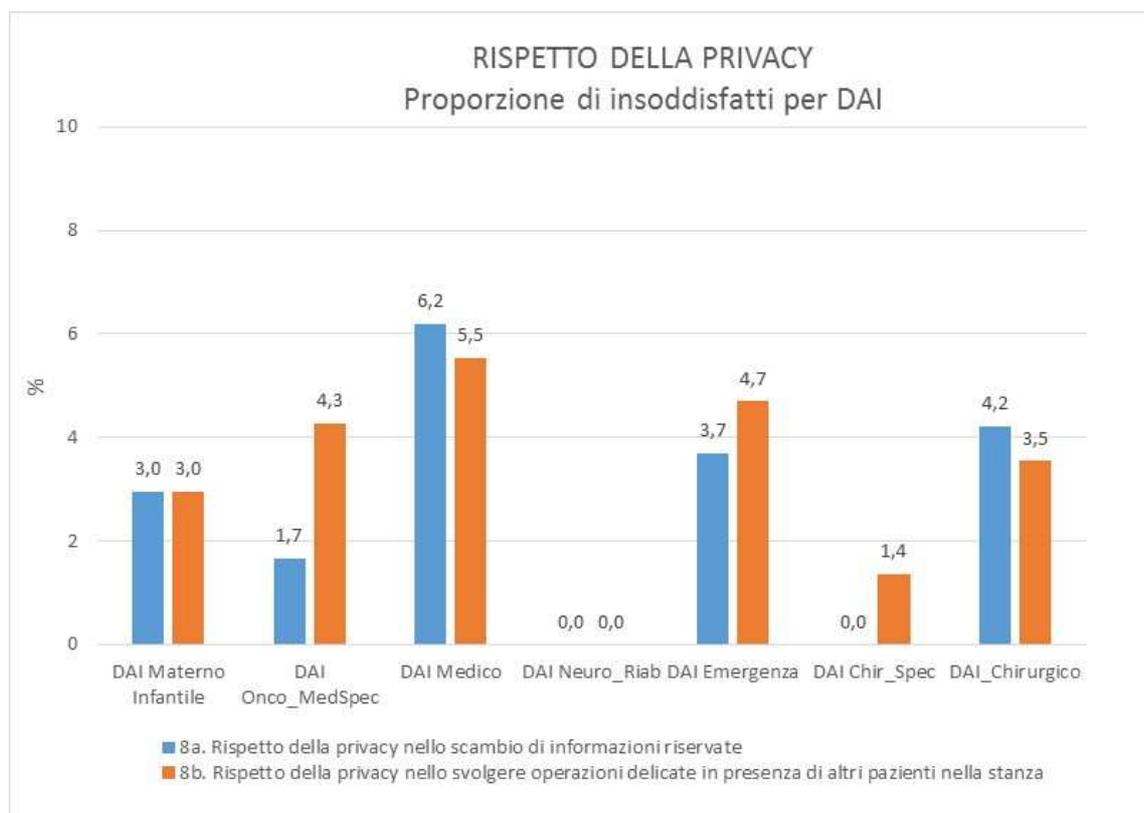


Figura 31



TRATTAMENTO DEL DOLORE

Tabella 9 Come valuta le informazioni sul trattamento del dolore ricevute durante il ricovero?

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	429	44,0	44,0
Adeguato	396	40,6	84,6
Inadeguato	30	3,1	87,7
Molto inadeguato	8	0,8	88,5
Non ho ricevuto alcuna informazione	84	8,6	98,1
Non so	28	2,9	100,0
Totale	975	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	84	7,9*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Domanda 9. Come valuta le informazioni sul
TRATTAMENTO DEL DOLORE ricevute durante il ricovero?

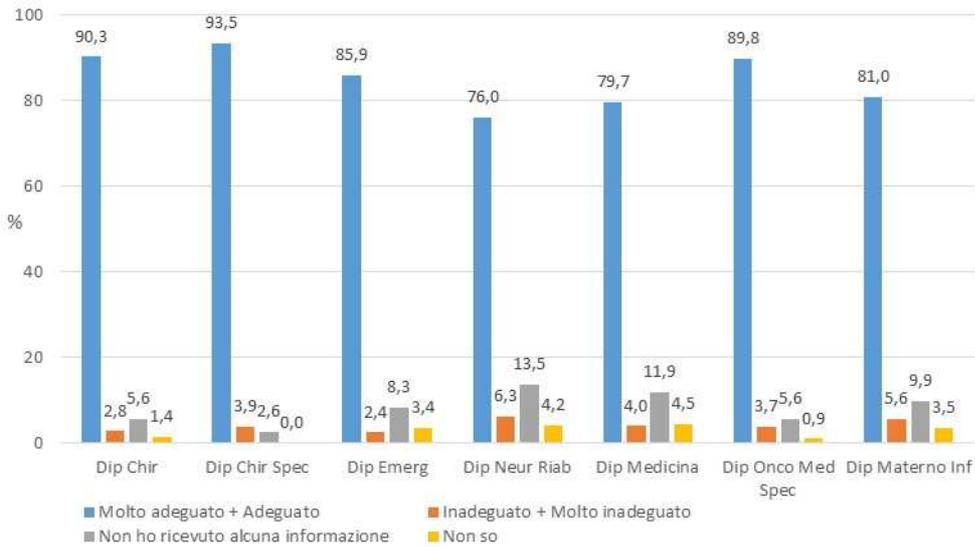


Tabella 10 Durante il ricovero, ha ricevuto una terapia antidolorifica?

	Frequenza n.	Percentuale %
Sì	620	66,7
No	242	26,0
Non so/non ricordo	67	7,3
Totale	929	100,0
<i>Non rispondenti</i>	130	12,3*

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 33

Domanda 10. Durante il ricovero, ha ricevuto una terapia antidolorifica?

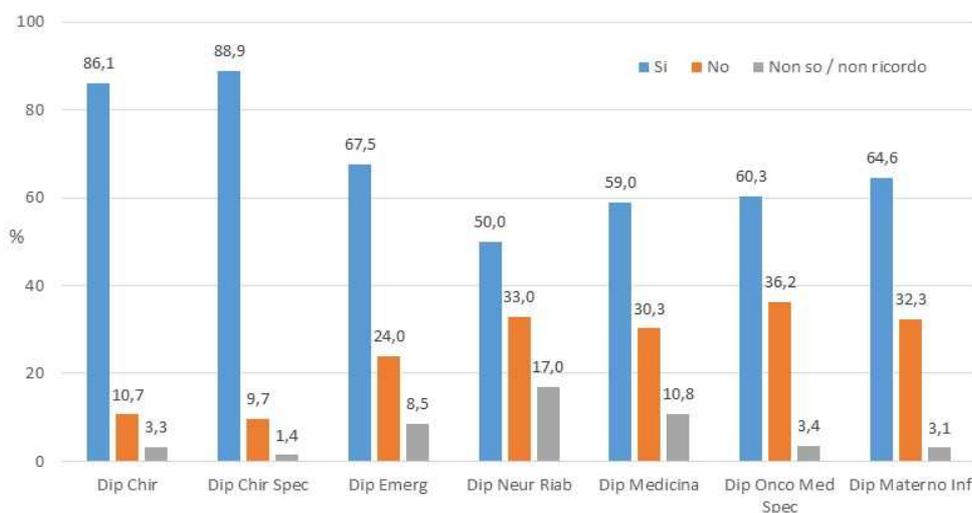
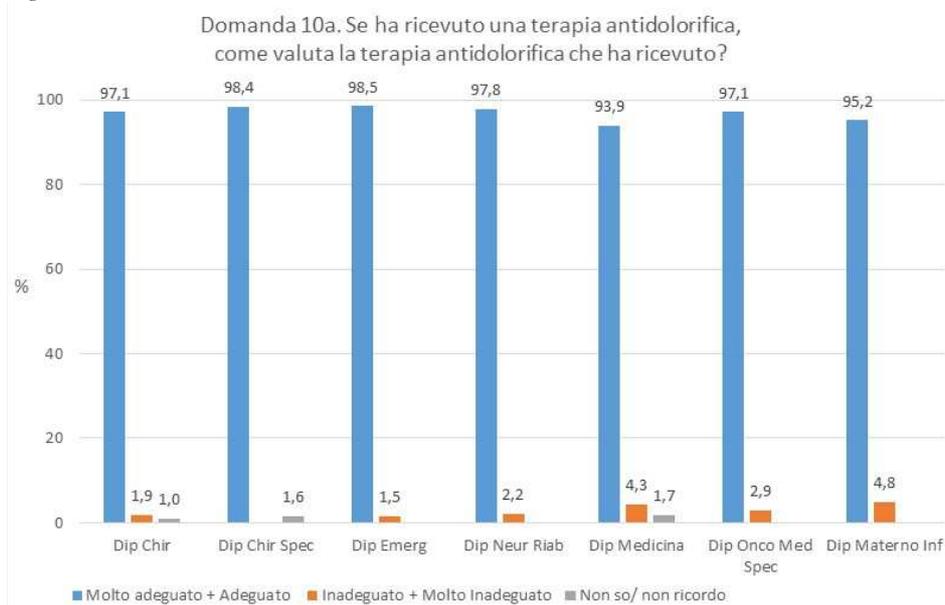


Tabella 10a Se sì, come valuta la terapia antidolorifica che ha ricevuto?

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	306	49,8	49,8
Adeguato	288	46,8	96,6
Inadeguato	12	2,0	98,6
Molto inadeguato	4	0,7	99,3
Non so/non ricordo	4	0,7	100,0
Totale	614	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	6	1,0#	

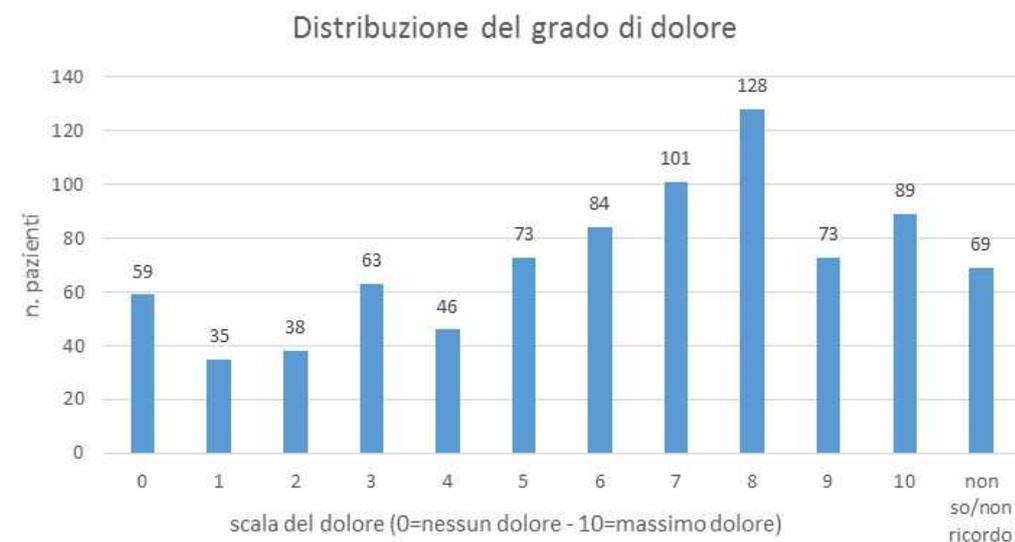
#Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno ricevuto la terapia antidolorifica (n=620)

Figura 34



Pensando al momento in cui ha avvertito dolore durante il periodo di ricovero, come valuta questo dolore in una scala da 0 a 10 (in cui 0 = nessun dolore e 10 = massimo dolore)?

Figura 35



La scala del dolore è stata classificata come segue:

- valori compresi tra 1 e 3: dolore lieve
- valori compresi tra 4 e 6: dolore moderato
- valori compresi tra 7 e 10: dolore intenso

Il valore 0 indica "assenza di dolore".

Tabella 11 Distribuzione di frequenza delle classi di dolore

	Frequenza n.	Percentuale %
Assenza di dolore (0)	59	6,9
Dolore lieve (1-3)	136	15,9
Dolore moderato (4-6)	203	23,7
Dolore intenso (7-10)	391	45,6
Non so/non ricordo	69	8,0
Totale	858	100,0
<i>Non rispondenti</i>	<i>201</i>	<i>19,0*</i>

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 36

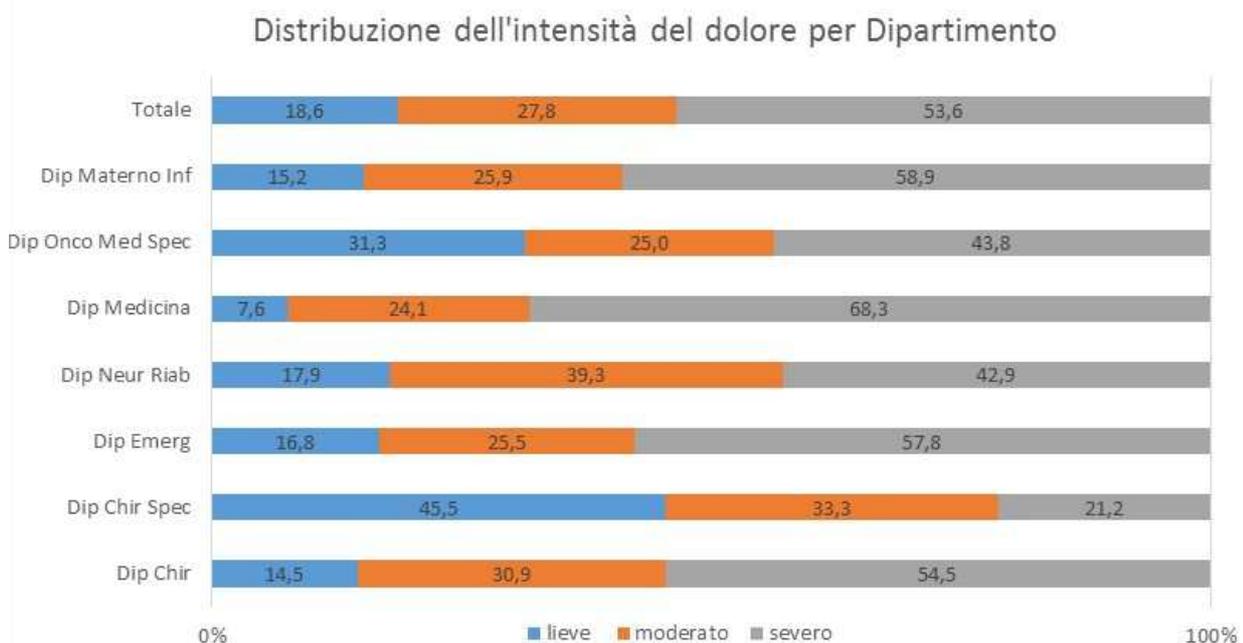
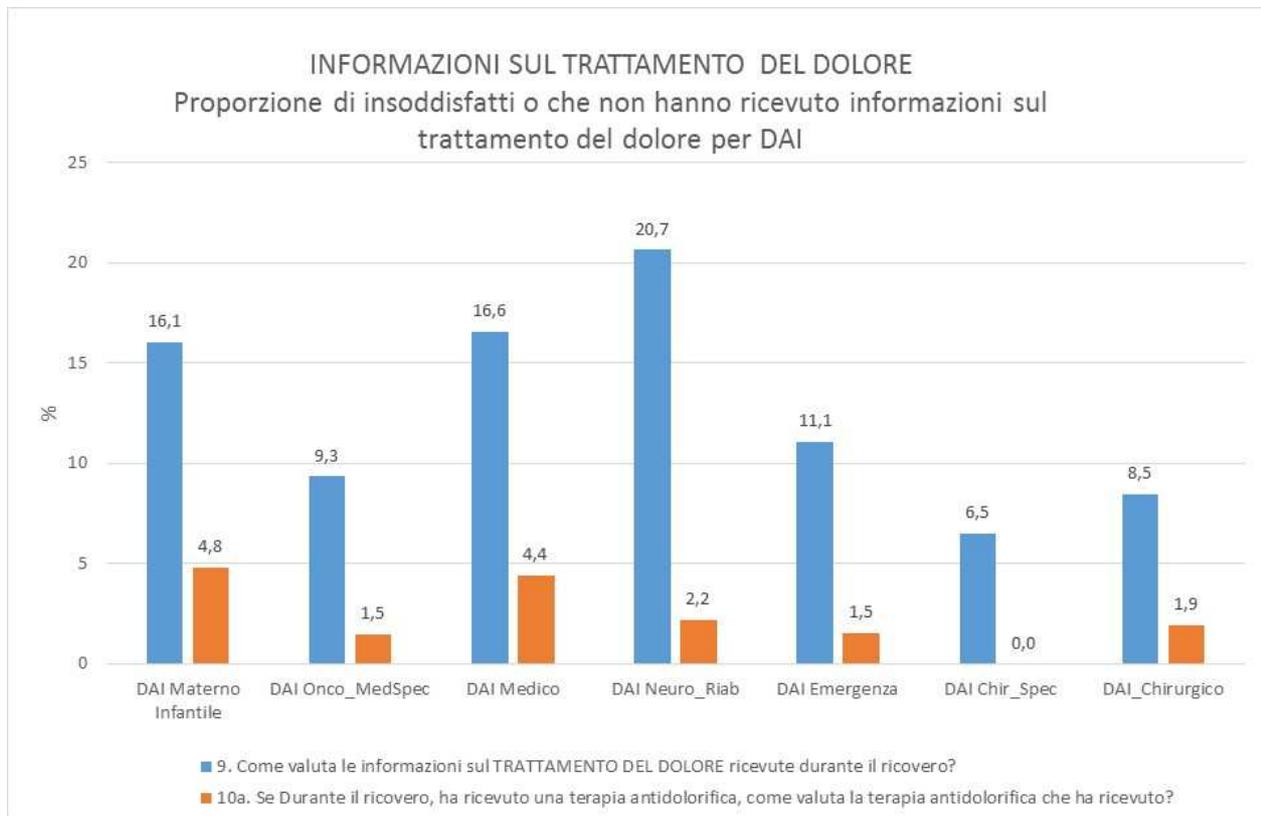


Figura 37



ASPETTI ORGANIZZATIVI

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

Tabella 12a Collaborazione tra il personale del reparto

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	377	37,3	37,3
Adeguato	572	56,6	93,9
Inadeguato	31	3,1	97,0
Molto inadeguato	13	1,3	98,3
Non so	17	1,7	100,0
Totale	1010	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	49	4,6*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 38

Domanda 12a. Collaborazione tra il personale del reparto

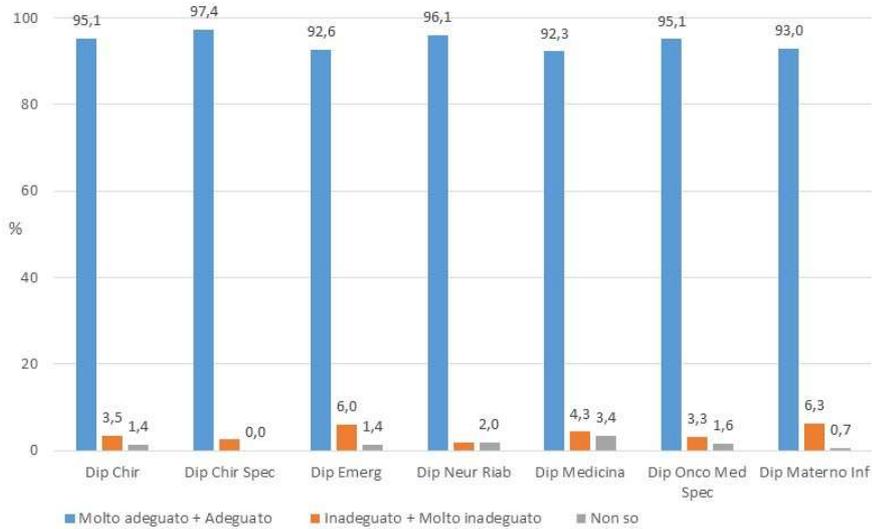


Tabella 12b Facilità nel ricevere visite da parenti e amici (orari, spazi dedicati, ...)

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	547	55,0	55,0
Adeguato	406	40,8	95,8
Inadeguato	18	1,8	97,7
Molto inadeguato	13	1,3	98,9
Non so	10	1,0	100,0
Totale	994	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>65</i>	<i>6,1*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 39

Domanda 12b. Facilità nel ricevere visite
da parenti e amici (orari, spazi dedicati, ...)

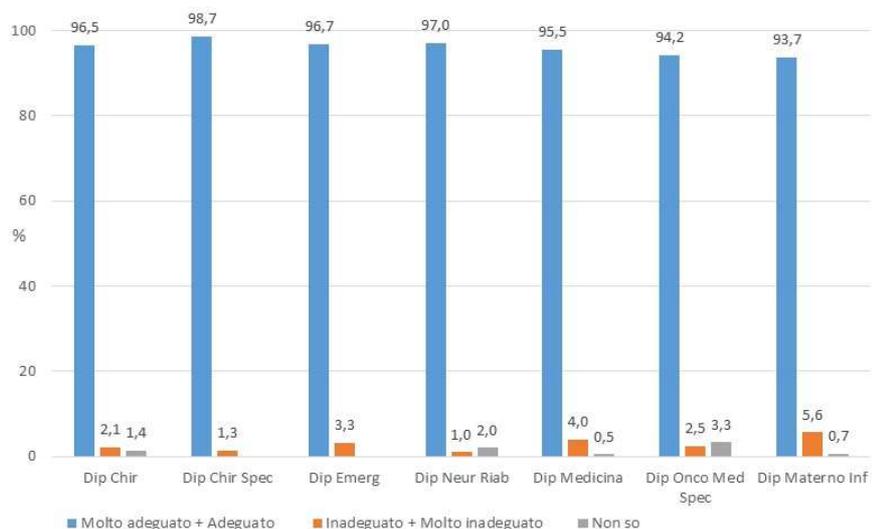
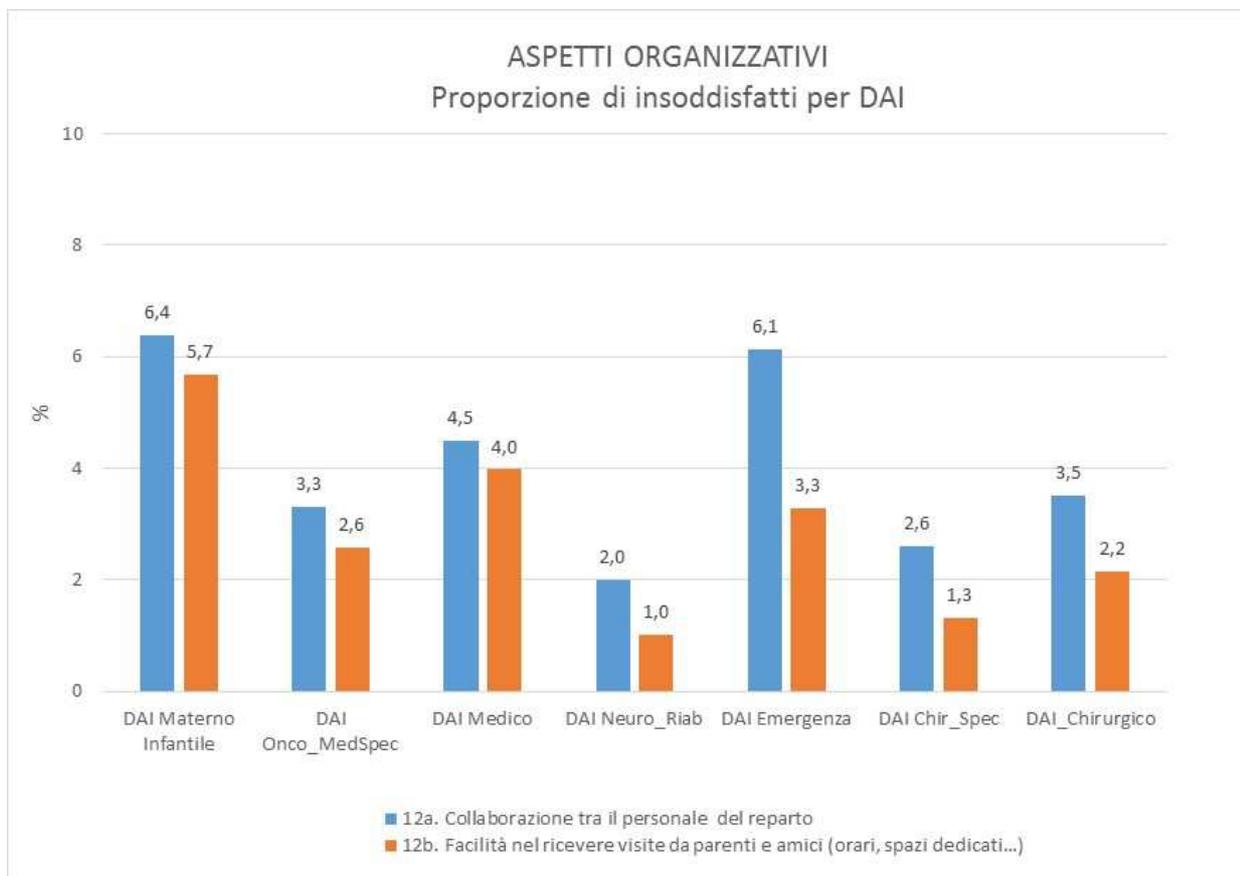


Figura 40



AMBIENTI

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

Tabella 13a Manutenzione dei locali del reparto

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	362	36,3	36,3
Adeguato	569	57,1	93,4
Inadeguato	33	3,3	96,7
Molto inadeguato	15	1,5	98,2
Non so	18	1,8	100,0
Totale	997	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	62	5,9*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 41

Domanda 13a. Manutenzione dei locali del reparto

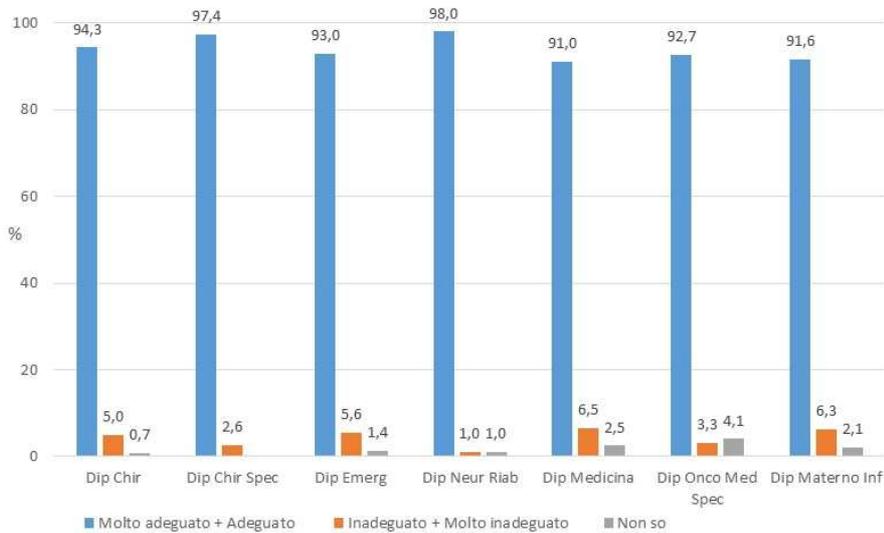


Tabella 13b Pulizia dei locali, bagni inclusi

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	387	38,6	38,6
Adeguato	508	50,7	89,3
Inadeguato	82	8,2	97,5
Molto inadeguato	21	2,1	99,6
Non so	4	0,4	100,0
Totale	1002	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>57</i>	<i>5,4*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 42

Domanda 13b. Pulizia dei locali, bagni inclusi

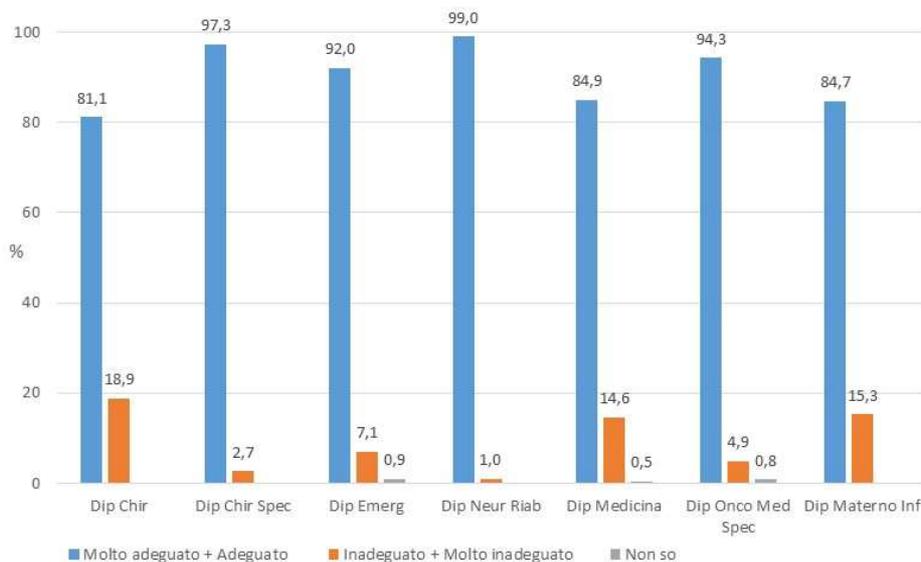


Tabella 13c Tranquillità nel reparto

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	371	37,1	37,1
Adeguato	539	53,8	90,9
Inadeguato	69	6,9	97,8
Molto inadeguato	19	1,9	99,7
Non so	3	0,3	100,0
Totale	1001	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>58</i>	<i>5,5*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 43

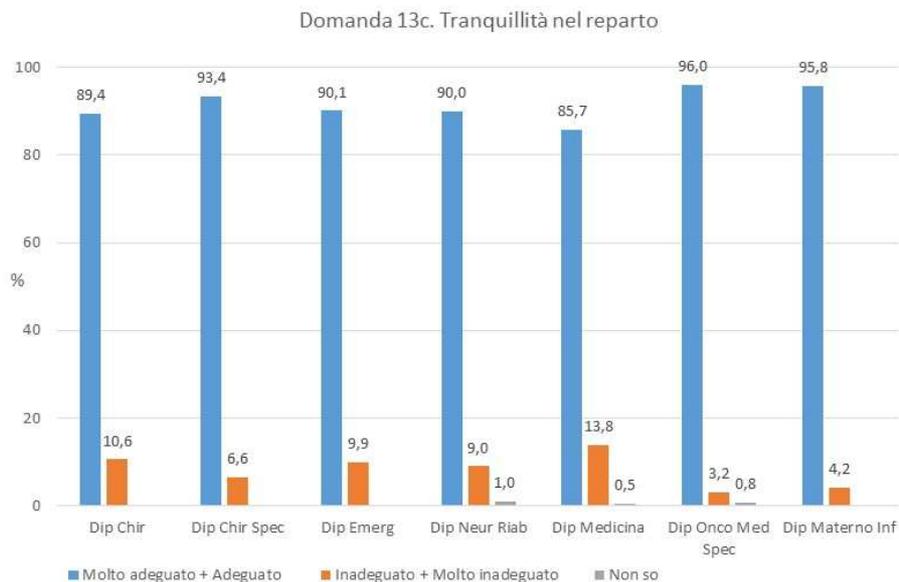


Tabella 13d Disponibilità di spazio nelle camere

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	491	49,0	49,0
Adeguato	472	47,1	96,1
Inadeguato	29	2,9	99,0
Molto inadeguato	9	0,8	99,8
Non so	2	0,2	100,0
Totale	1003	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>56</i>	<i>5,3*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 44

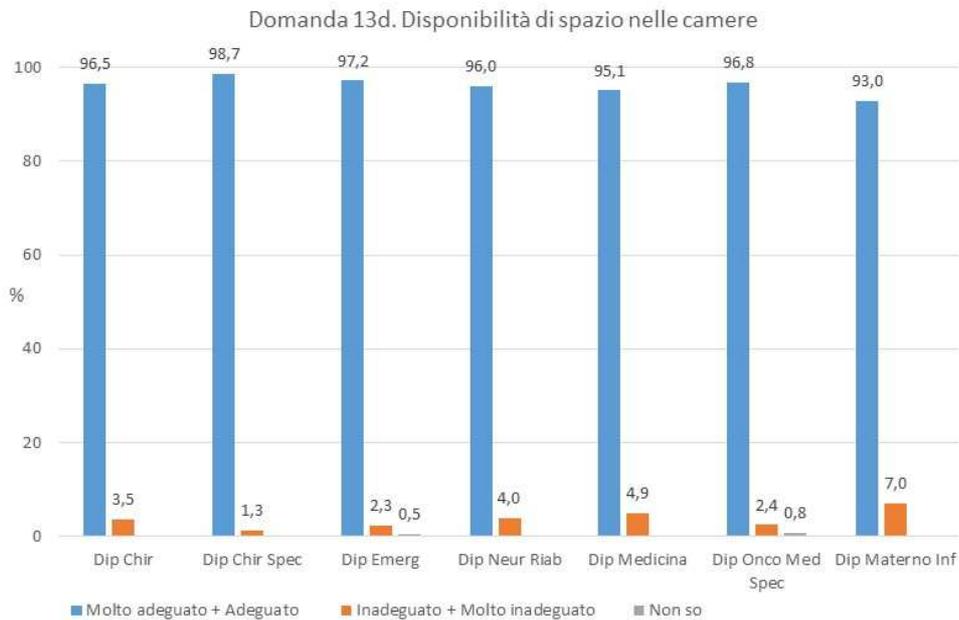
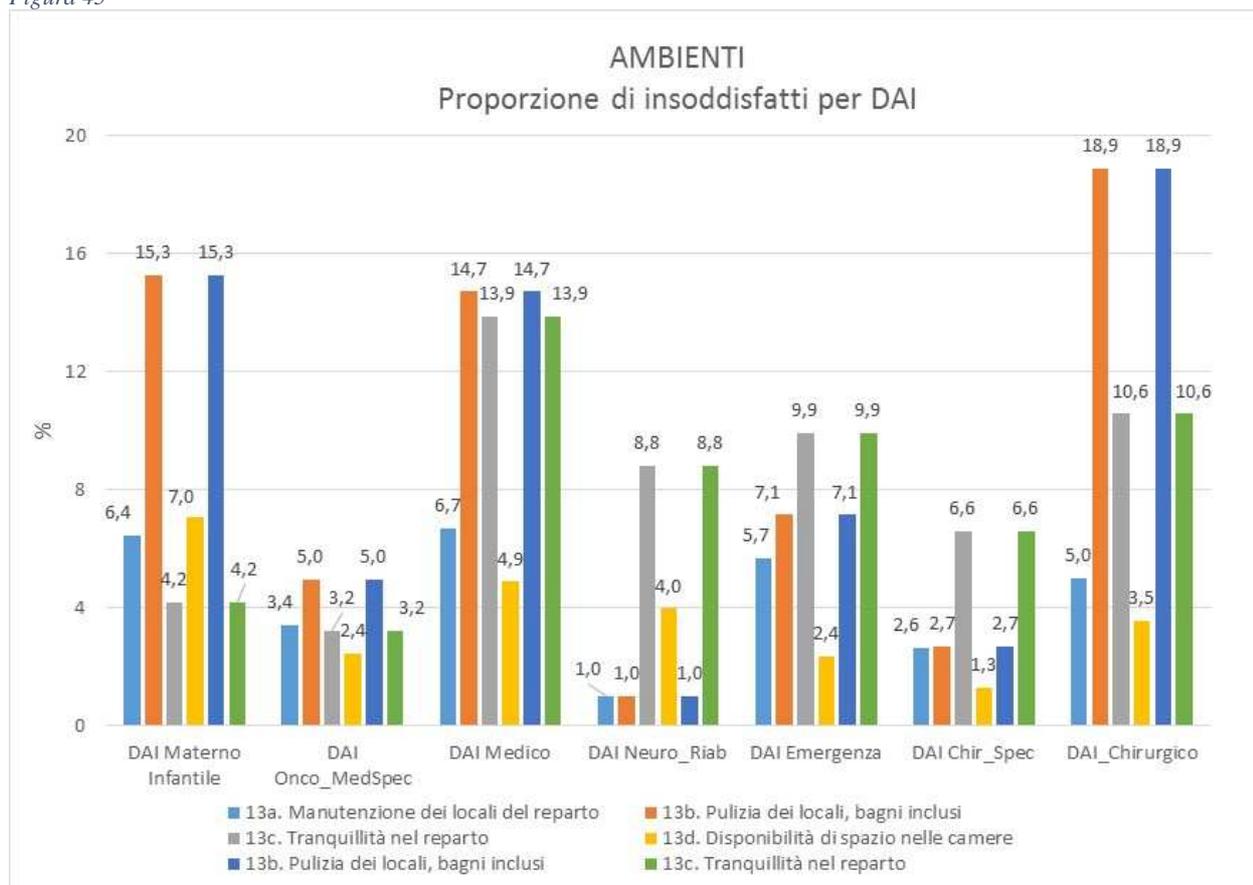


Figura 45



SERVIZI ALBERGHIERI

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

Tabella 14a Qualità del cibo

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	180	17,9	17,9
Adeguato	586	58,3	76,2
Inadeguato	163	16,2	92,4
Molto inadeguato	47	4,7	97,0
Non so	30	3,0	100,0
Totale	1006	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>53</i>	<i>5,0*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 46

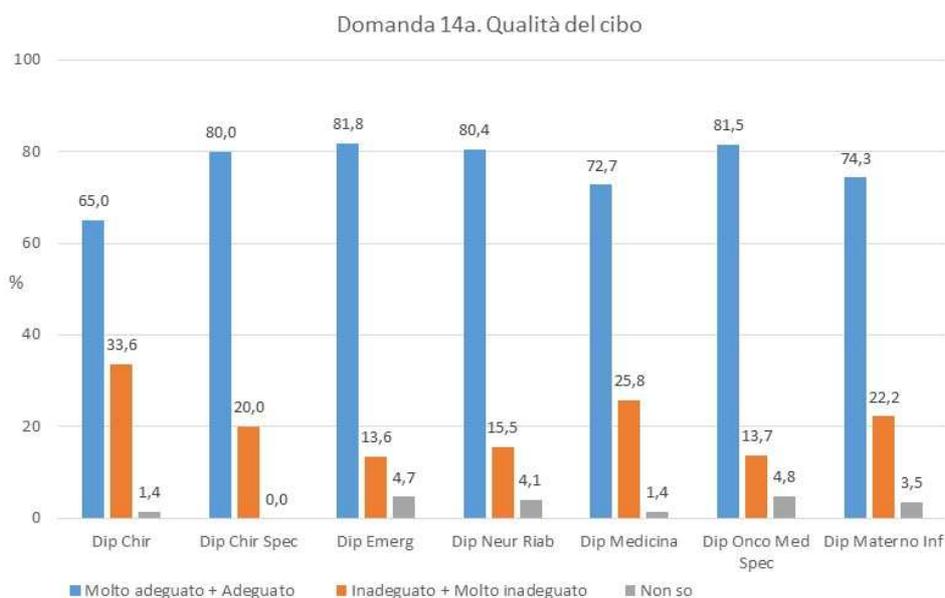


Tabella 14b Possibilità di scelta del menù (compatibilmente con le indicazioni mediche)

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	267	26,9	26,9
Adeguato	579	58,2	85,1
Inadeguato	98	9,9	95,0
Molto inadeguato	25	2,5	97,5
Non so	25	2,5	100,0
Totale	994	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>65</i>	<i>6,1*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 47

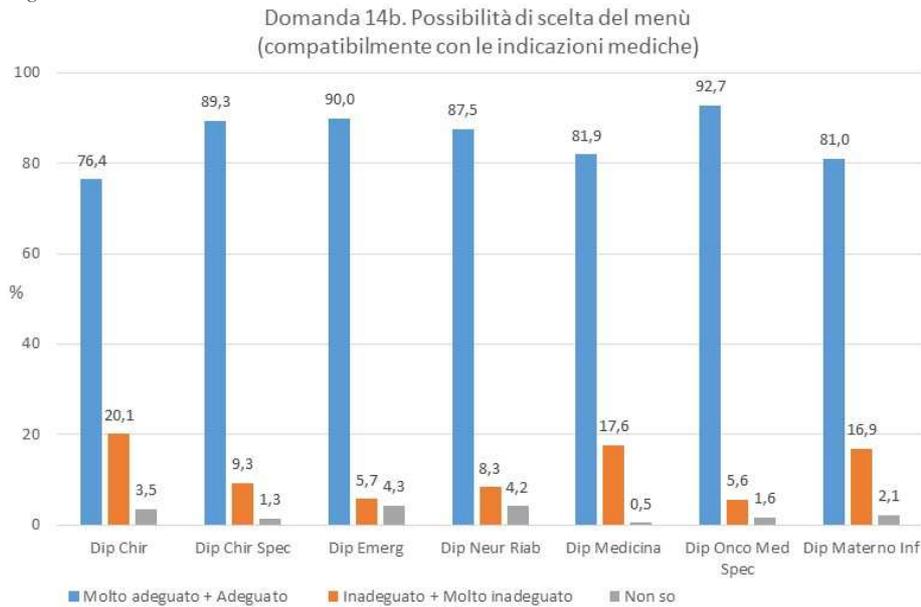


Tabella 14c Orario dei pasti

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	232	23,3	23,3
Adeguato	656	65,9	89,2
Inadeguato	64	6,4	95,6
Molto inadeguato	23	2,3	98,0
Non so	20	2,0	100,0
Totale	995	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	64	6,0*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 48

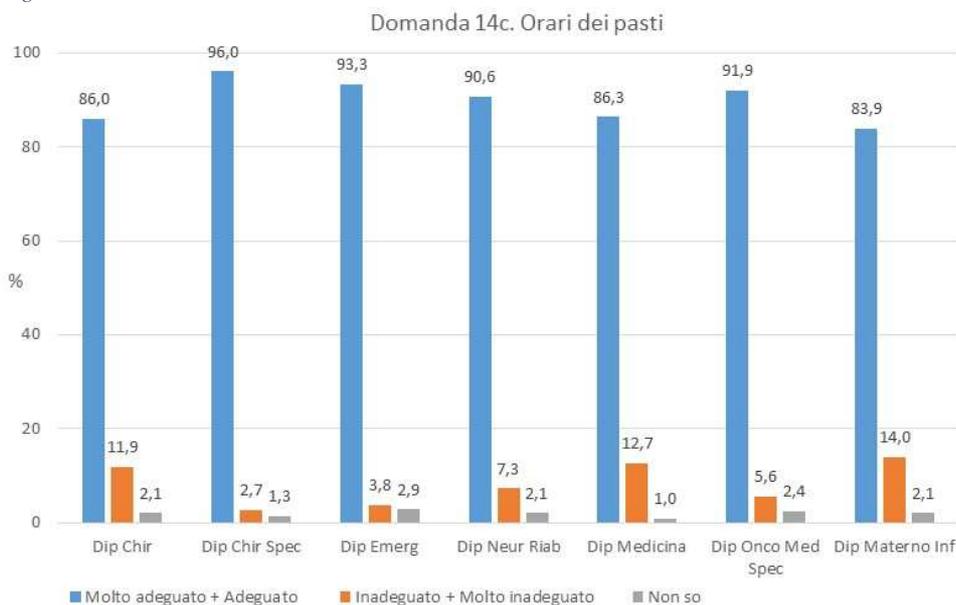
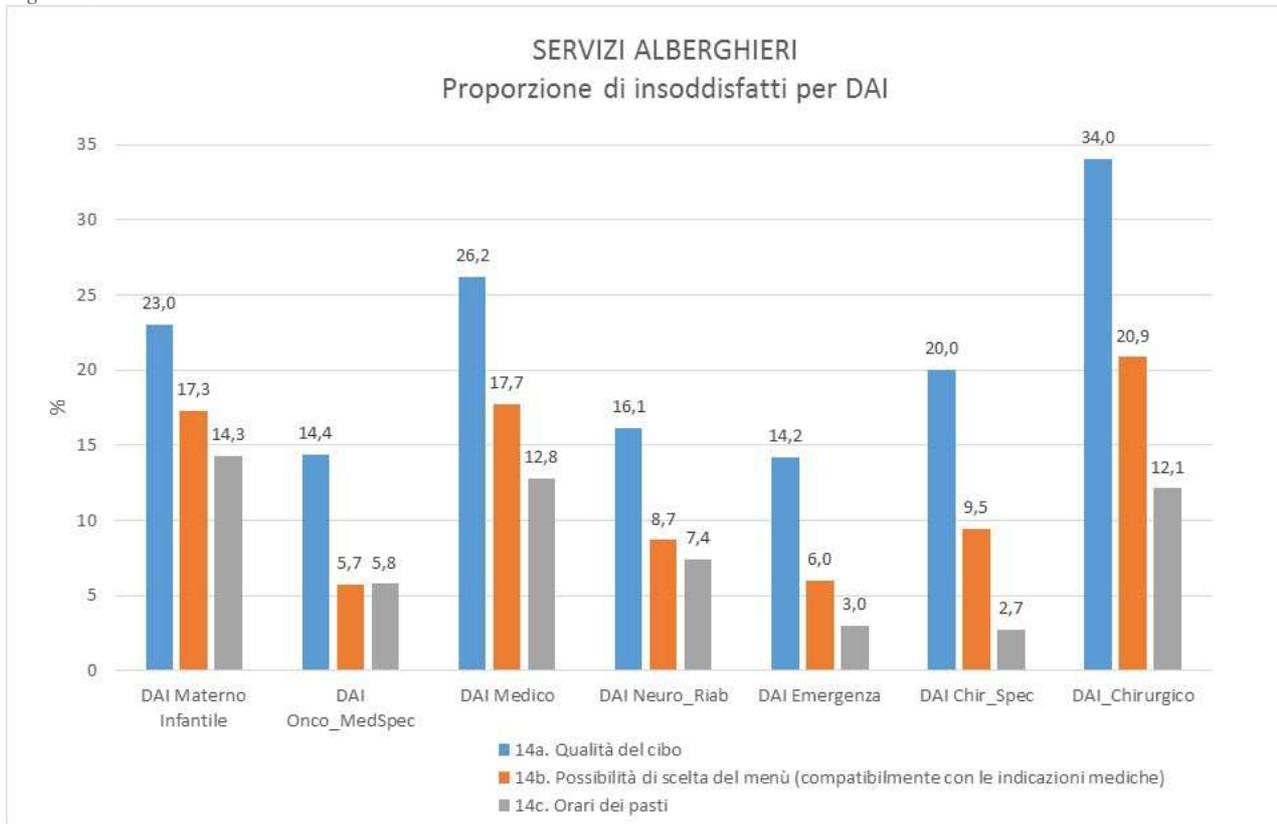


Figura 49



DIMISSIONE

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

Tabella 15a Cure da eseguire e controlli successivi da effettuare

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	328	35,0	35,0
Adeguato	548	58,4	93,4
Inadeguato	9	1,0	94,4
Molto inadeguato	7	0,7	95,1
Non ho ricevuto alcuna informazione	17	1,8	96,9
Non so	29	3,1	100,0
Totale	938	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>121</i>	<i>11,4*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 50

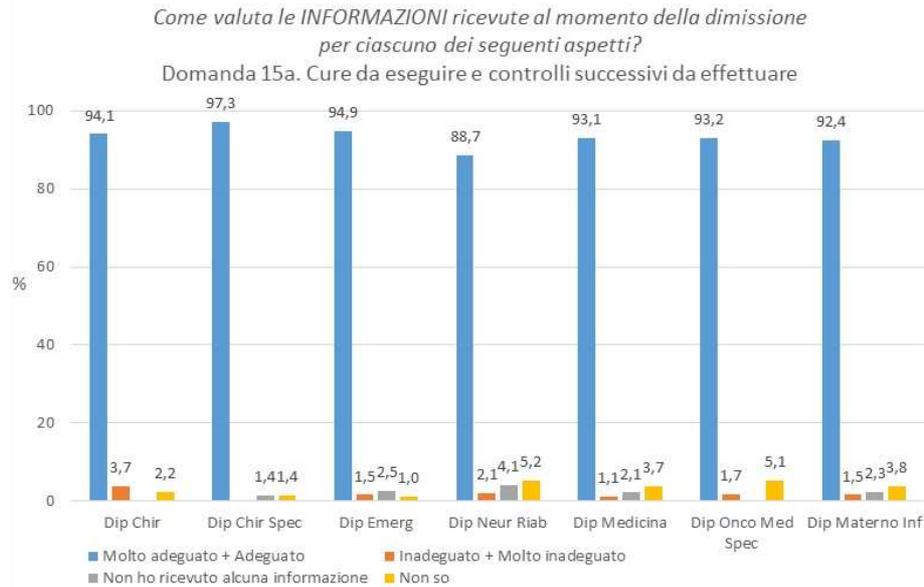


Tabella 15b Sintomi da tenere sotto controllo

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	282	30,8	30,8
Adeguato	542	59,2	90,0
Inadeguato	17	1,9	91,9
Molto inadeguato	6	0,7	92,6
Non ho ricevuto alcuna informazione	32	3,5	96,1
Non so	36	3,9	100,0
Totale	915	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>144</i>	<i>13,6*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 51

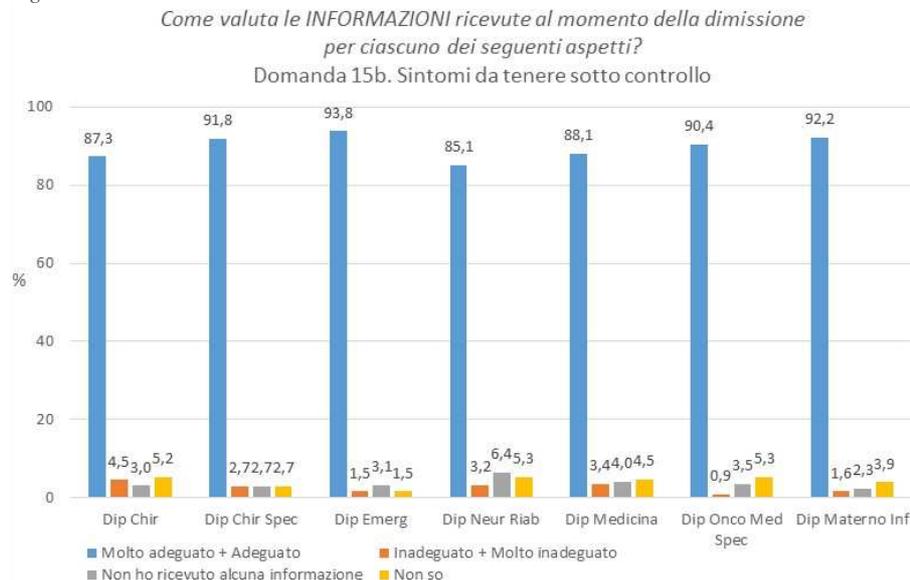


Tabella 15c Personale o altri servizi a cui rivolgersi (medico di famiglia, specialista e altri servizi)

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	264	29,1	29,1
Adeguato	544	59,9	89,0
Inadeguato	19	2,1	91,1
Molto inadeguato	7	0,8	91,9
Non ho ricevuto alcuna informazione	43	4,7	96,6
Non so	31	3,4	100,0
Totale	908	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	<i>151</i>	<i>14,3*</i>	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 52

Come valuta le INFORMAZIONI ricevute al momento della dimissione
per ciascuno dei seguenti aspetti?

15c. Personale o altri servizi a cui rivolgersi (medico di famiglia, specialista e
altri servizi)

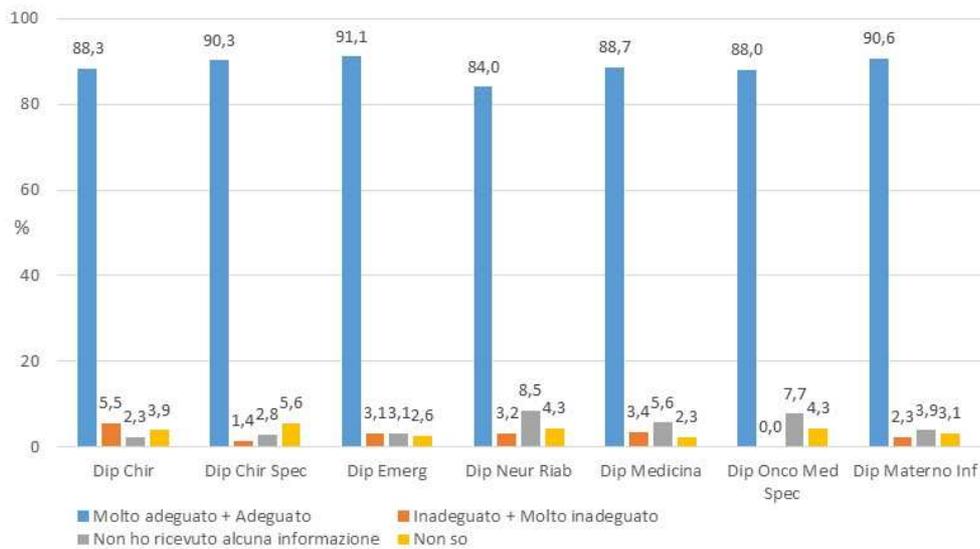
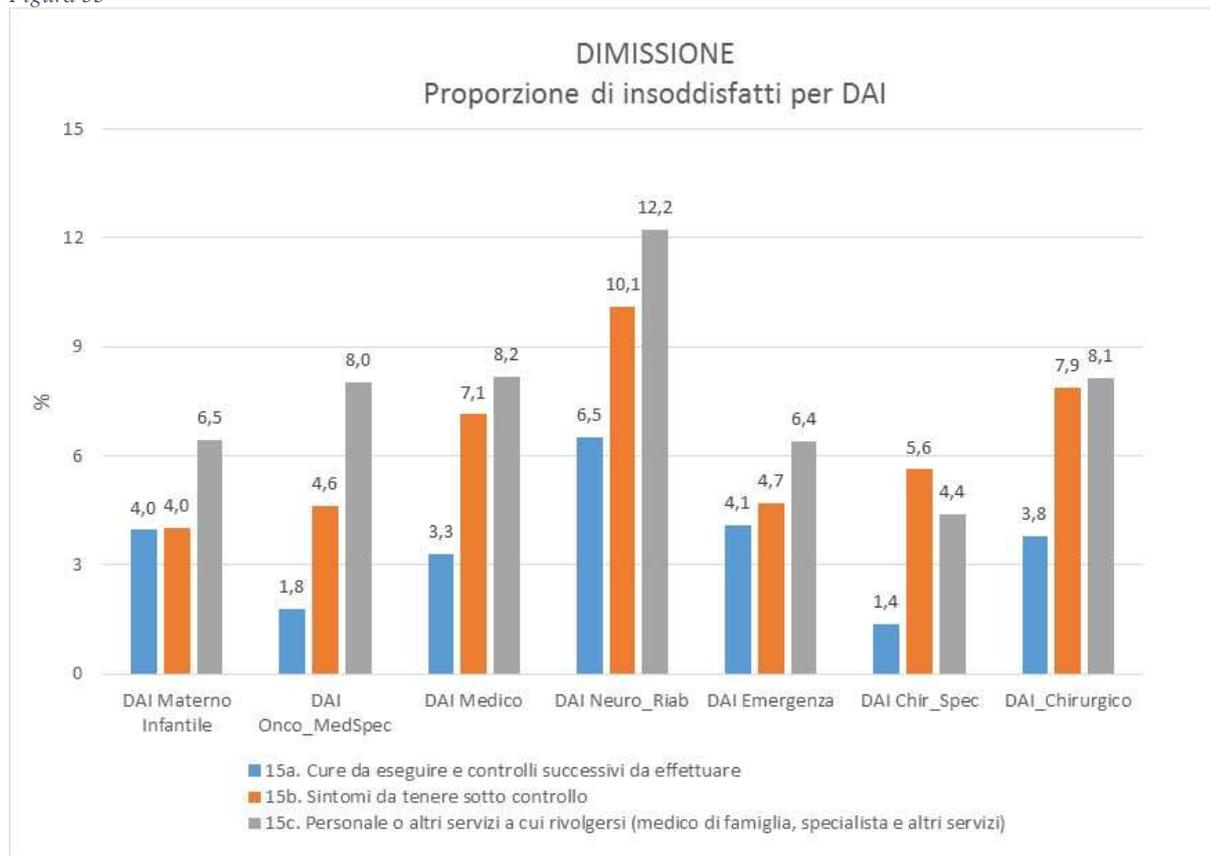


Figura 53



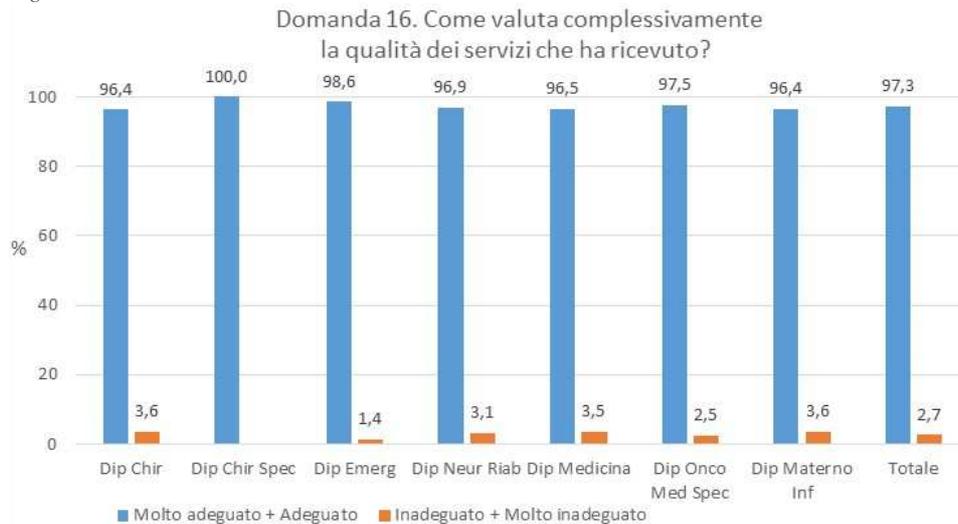
COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'ESPERIENZA DI RICOVERO

Tabella 16 Come valuta complessivamente la qualità dei servizi che ha ricevuto?

	Frequenza n.	Percentuale %	Percentuale cumulata
Molto adeguato	371	37,8	37,8
Adeguato	584	59,5	97,3
Inadeguato	18	1,8	99,2
Molto inadeguato	8	0,8	100,0
Totale	981	100,0	
<i>Non rispondenti</i>	78	7,4*	

*Percentuale calcolata sul totale dei pazienti che hanno partecipato all'indagine (n=1059)

Figura 54



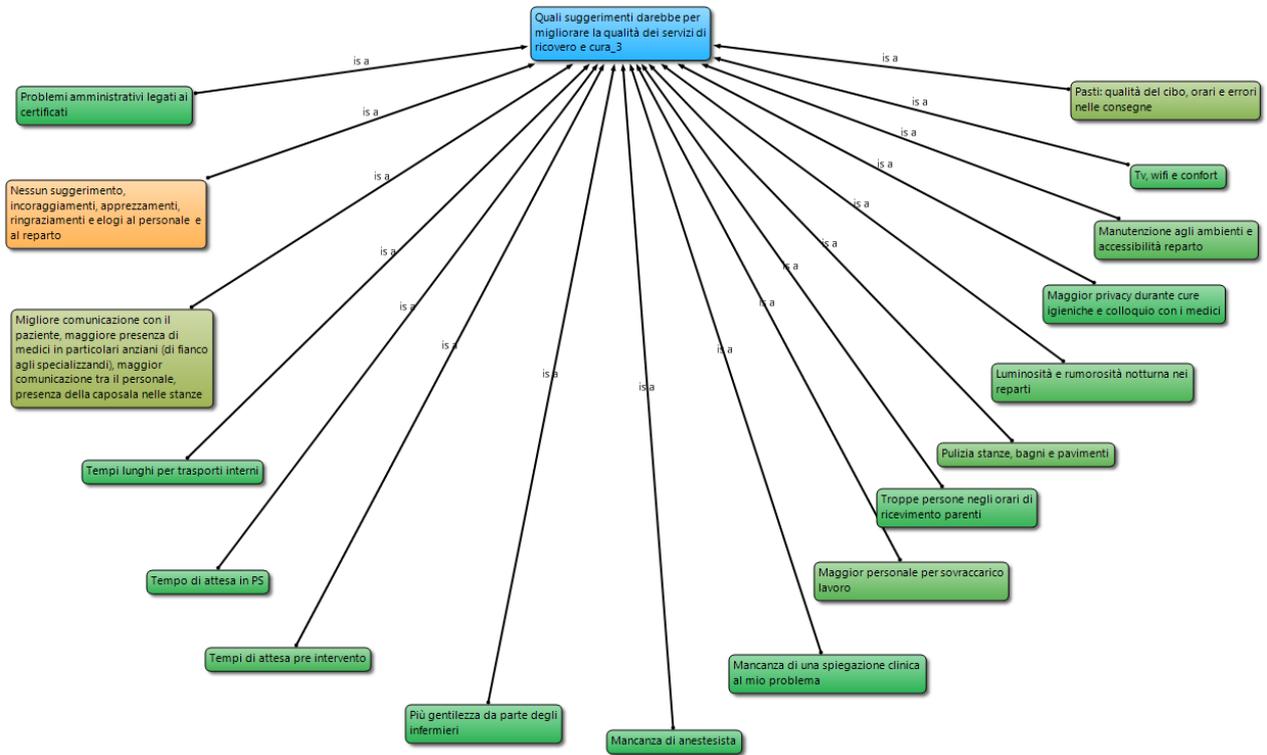
ANALISI DEI SUGGERIMENTI

Nella parte finale del questionario era presente una domanda aperta in cui i partecipanti potevano esprimere eventuali suggerimenti e consigli sul trattamento ricevuto durante la degenza in ospedale. L'analisi dei contenuti espressi dai rispondenti ha previsto un'analisi ermeneutica (Montesperelli 1998) che ha previsto l'indicizzazione dei dati qualitativi, ossia il raggruppamento in codici e famiglie di codici con l'utilizzo del software di codifica Atlas.ti che si rifà agli step di ricerca previsti dalla *Grounded Theory* (Glaser B.G., Strauss A.L. 1967). La tabella che segue riporta gli aspetti emersi, raggruppati in famiglia, ed in colonna viene indicato il numero di volte che il soggetto hanno citato quel concetto. La mappa concettuale riportata di seguito rappresenta una schematizzazione che abbiamo ritenuto importante evidenziare ai fini del nostro studio, il cui obiettivo è anche evidenziare elementi di miglioramento.

Tabella 17 Quali suggerimenti darebbe per migliorare la qualità dei servizi di ricovero e cura?

Famiglie di codici	n. rispondenti
Nessun suggerimento, incoraggiamenti, apprezzamenti, ringraziamenti e elogi al personale e al reparto	49
Miglior comunicazione con il paziente, maggior presenza di medici in particolare anziani (di fianco agli specializzandi), maggior comunicazione con il personale, presenza della capo sala nelle stanze	23
Pasti: qualità del cibo, orari e errori nelle consegne	19
Pulizia stanze, bagni e pavimenti	11
Maggior personale per sovraccarico di lavoro	10
Manutenzione agli ambienti e accessibilità in reparto	9
Luminosità e rumorosità notturna nel reparto	7
Tempi di attesa pre-intervento	5
Tv, wifi e confort	4
Tempo di attesa in PS	3
Troppe persone negli orari di ricevimento parenti	3
Tempi lunghi per trasporti interni	2
Maggior privacy durante le cure igieniche e durante i colloqui con i medici	2
Mancanza di anestesista	1
Mancanza di una spiegazione clinica al mio problema	1
Più gentilezza da parte degli infermieri	1
Problemi amministrativi legati ai certificati	1
TOTALE	142

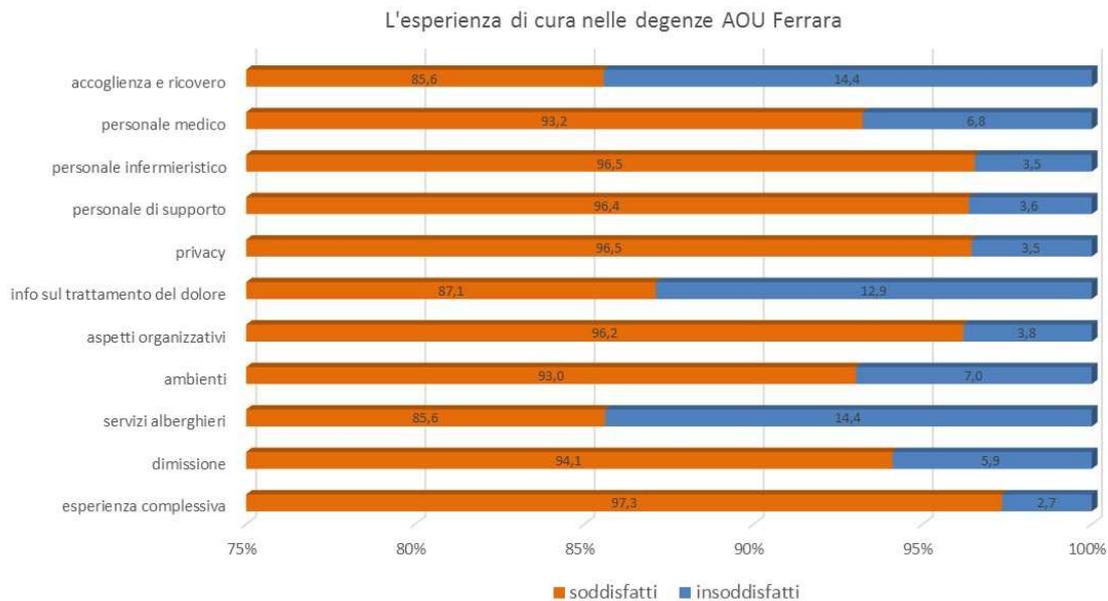
Figura 55



Dimensioni della qualità a confronto: focus su punti di forza e punti di debolezza

In Figura 46 sono riportati le proporzioni di soddisfazione/insoddisfazione relative alle dimensioni di qualità percepita da parte del campione di pazienti considerato.

Figura 56



In generale, è possibile affermare che il campione intervistato esprime una evidente soddisfazione per tutti gli aspetti della degenza ospedaliera vissuta, con una percentuale di soddisfazione complessiva molto elevata (97,3%). Si evidenziano proporzioni di gradimento molto elevato (maggiore del 95%) per il personale infermieristico e di supporto (96,5% e 96,4%, rispettivamente), per quanto riguarda il rispetto della privacy (96,5%) e la gestione degli aspetti organizzativi in reparto (96,2%). Le percentuali più basse di gradimento si sono rilevate nella fase di accoglienza/ricovero (14,4%), nei servizi alberghieri (14,4%) e nelle informazioni relative al trattamento del dolore (12,9%).

In tabella 18 sono presentati in ordine di importanza i primi dieci punti di debolezza per percentuale di insoddisfazione degli utenti. Le aree più interessate riguardano l'informazione/comunicazione e i servizi alberghieri e gli ambienti.

Tabella 18 Primi dieci punti di debolezza (percentuale maggiore di insoddisfazione)

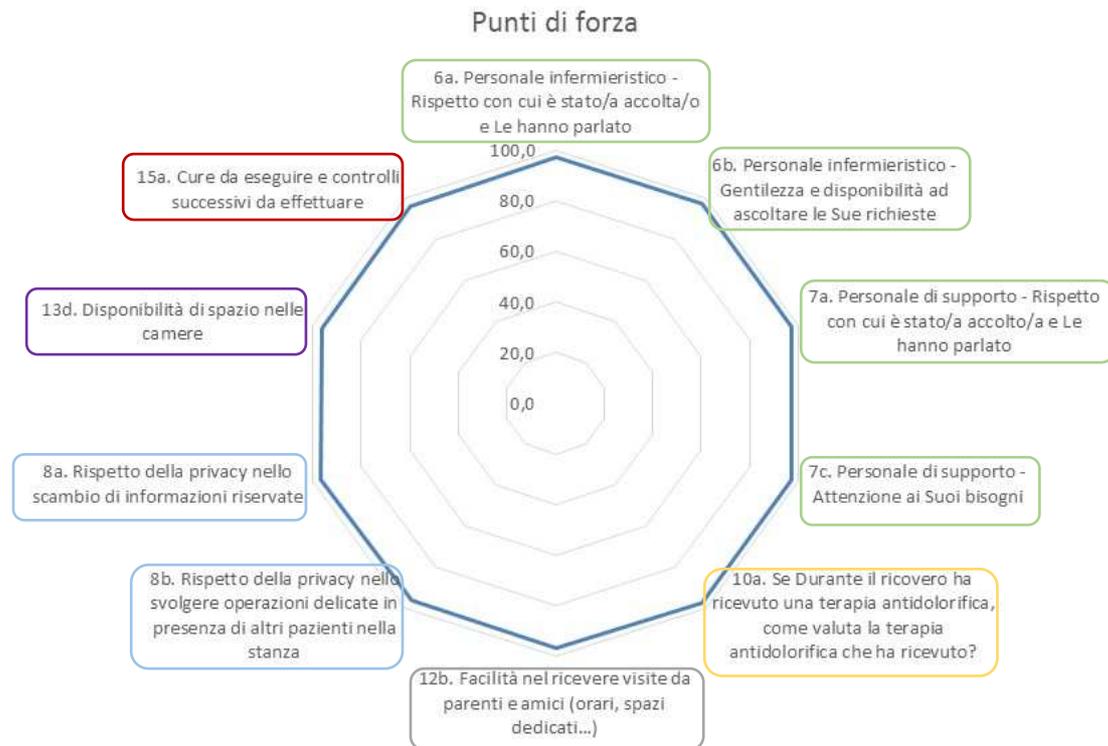
Dimensione della qualità	Numero e descrizione dell'item	% insoddisfatti
Accoglienza ricovero	2c. Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero	23,3
Accoglienza ricovero	2b. Informazioni ricevute prima di essere ricoverata/o	21,5
Personale medico	5d. Personale medico - Chiarezza delle informazioni ricevute sui rischi legati alle cure	13,3
Personale medico	5e. Personale medico - Coinvolgimento nella scelta delle cure mediche o terapie da seguire	12,9
Trattamento del dolore	9. Come valuta le informazioni sul trattamento del dolore ricevute durante il ricovero?	12,7
Ambienti	13b. Pulizia dei locali, bagni inclusi	10,9
Ambienti	13c. Tranquillità nel reparto	10,3
Servizi alberghieri	14a. Qualità del cibo	8,9
Servizi alberghieri	14b. Possibilità di scelta del menù (compatibilmente con le indicazioni mediche)	8,8
Servizi alberghieri	14c. Orari dei pasti	7,9



Passando ai primi 10 punti di forza (Tabella 19), si nota che riguardano sostanzialmente il personale infermieristico e socio-sanitario. La gentilezza, la cortesia, la capacità di mettere a proprio agio e la disponibilità ad ascoltare le richieste dei pazienti da parte del personale infermieristico e di supporto sono gli aspetti della degenza che più sono oggetto di apprezzamento da parte degli utenti. Anche la soddisfazione espressa rispetto alla tutela della privacy, alla terapia antidolorifica, qualora ricevuta, e le informazioni sulle cure e controlli da effettuare dopo la dimissione possono considerarsi indice di un buon funzionamento dell'apparato del personale ospedaliero.

Tabella 19 Primi dieci punti di forza (percentuale maggiore di soddisfazione)

Dimensione della qualità	Numero e descrizione dell'item	% soddisfatti
Personale infermieristico	6a. Personale infermieristico - Rispetto con cui è stato/a accolta/o e Le hanno parlato	97,4
Personale infermieristico	6b. Personale infermieristico - Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le Sue richieste	97,4
Personale di supporto	7a. Personale di supporto - Rispetto con cui è stato/a accolto/a e Le hanno parlato	97,4
Personale di supporto	7c. Personale di supporto - Attenzione ai Suoi bisogni	97,0
Trattamento del dolore	10a. Se Durante il ricovero ha ricevuto una terapia antidolorifica, come valuta la terapia antidolorifica che ha ricevuto?	97,4
Aspetti organizzativi	12b. Facilità nel ricevere visite da parenti e amici (orari, spazi dedicati...)	96,8
Privacy	8b. Rispetto della privacy nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza	96,2
Privacy	8a. Rispetto della privacy nello scambio di informazioni riservate	96,7
Ambienti	13d. Disponibilità di spazio nelle camere	96,2
Dimissione	15a. Cure da eseguire e controlli successivi da effettuare	96,4



Bibliografia

Garratt AM, Solheim E, Danielsen K. National and cross-national surveys of patient experiences: a structured review. Norwegian Knowledge Centre for the Health Services, 2008.

Indicazioni metodologiche regionali per la rilevazione della QP nei servizi di Degenza”
https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/rilevazione-qualita-percepita/at_download/file (ultimo accesso novembre 2018)

Dossier n. 245/2014 - Chi ascolta, cambia! Segnalazioni dei cittadini e qualità percepita nelle Aziende sanitarie
<https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/dossier/doss245> (ultimo accesso novembre 2018)

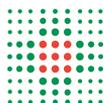
Montesperelli P. (1998). L'intervista ermeneutica, Franco Angeli, Milano.

Glaser, B. G., & Strauss, A. (1967). The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research. Hawthorne, NY: Aldine Transaction.

Allegato



**Università
degli Studi
di Ferrara**



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara



**Agenzia
sanitaria
e sociale
regionale**

NQ.

La qualità della cura in ospedale

Gentile Signora/e,

il presente questionario ha lo scopo di raccogliere le opinioni dei pazienti sulla qualità dei servizi di ricovero e di cura nell'ospedale dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara.

Al fine di migliorare la qualità di assistenza fornita dall'Azienda, Le chiediamo cortesemente di collaborare a questa indagine esprimendo la **Sua personale opinione** sul servizio di ricovero di cui ha usufruito. Le ricordiamo che **non ci sono risposte giuste o sbagliate**, ma siamo interessati unicamente al suo punto di vista. Le garantiamo inoltre la **riservatezza e l'anonimato delle Sue risposte**, elaborate in modo che nessuno possa collegarle a Lei.

E' prevista la possibilità che un parente, un conoscente o chi accompagna il paziente, assista o compili il questionario al suo posto, nel caso quest'ultimo sia fisicamente o cognitivamente impossibilitato a farlo autonomamente. In tal caso si sottolinea il fatto che le domande presenti nel questionario sono sempre riferite a chi è stato ricoverato, ossia al paziente in persona.

Come si compila il questionario

Indichi la Sua preferenza segnando la casella con una crocetta

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



Come rispondere alle domande del questionario

- Come valuta le informazioni ricevute sul Suo stato di salute?

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

La scelta dell'opzione 1 corrispondente al “molto inadeguate” indica che, rispetto a ciò che Lei si aspettava, le informazioni che ha ricevuto sul proprio stato di salute sono “molto inadeguate”. Invece la scelta dell'opzione 4 corrispondente a “molto adeguate” indicherebbe che, rispetto a ciò che Lei si aspettava, le informazioni che ha ricevuto sul proprio stato di salute sono state “molto adeguate”.

Risponda alle domande che seguono scegliendo l'opzione corrispondente al giudizio che più si avvicina al Suo punto di vista, tenendo conto che i termini “adeguato, “inadeguato” si riferiscono a ciò che Lei si aspettava.

La ringraziamo della sua preziosa collaborazione

La Direzione



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara

Azienda Ospedaliero Universitaria S. Anna



Università
degli Studi
di Ferrara

PERIODO DI RILEVAZIONE: MM/AA	CODICE SDO: _____	AZIENDA: _____ PRESIDIO: _____ DISCIPLINA: _____
	DIPARTIMENTO: _____ UNITA' OPERATIVA: _____	

Risponda alle seguenti domande facendo riferimento al **SUO RICOVERO**.
*La preghiamo di rispondere tenendo sempre conto
che i termini "adeguato", "inadeguato" si riferiscono a ciò che lei si aspettava.*

1. Come è avvenuto il Suo ricovero?

Dia una sola risposta

- In modo programmato, attraverso una lista di attesa (*passi alla domanda 1.a*)
- Dopo essere andata/o d'urgenza al Pronto Soccorso (*passi direttamente alla domanda 2*)
- Altro (specificare come) (*passi direttamente alla domanda 2*)

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

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
①	②	③	④	○

Risponda alle seguenti domande facendo riferimento al **REPARTO IN CUI E' STATO RICOVERATA/O**.

2. Come valuta ciascuno dei seguenti aspetti?

Dia una risposta per ogni riga

	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
a. Tempo che ha atteso prima che qualcuno si occupasse di Lei	①	②	③	④	○
b. Informazioni ricevute prima di essere ricoverata/o	①	②	③	④	○
			Non ho ricevuto alcuna informazione		○
c. Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero	①	②	③	④	○
		Non ho ricevuto alcun materiale informativo			○

3. Per quanti giorni è stato ricoverata/o?

- 2-5 giorni
- 6-10 giorni
- più di 10 giorni

4. Prima di questa volta, era già stata/o ricoverata/o in questo reparto?

- sì, almeno una volta negli ultimi 6 mesi
- sì, almeno una volta negli ultimi 12 mesi
- sì, almeno una volta più di un anno fa
- no, mai

Parliamo ora della Sua **esperienza di ricovero** ed in particolare del **PERSONALE** che ha incontrato nel **REPARTO**.

*La preghiamo di rispondere tenendo sempre conto
che i termini “adeguato”, “inadeguato” si riferiscono a ciò che lei si aspettava*

5. Come valuta il **PERSONALE MEDICO** per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

Dia una risposta per ogni riga

	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
a. Rispetto con cui è stato/a accolto/a e Le hanno parlato	①	②	③	④	○
b. Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le Sue richieste	①	②	③	④	○
c. Chiarezza delle informazioni ricevute sulle condizioni di salute	①	②	③	④	○
			Non ho ricevuto alcuna informazione		○
d. Chiarezza delle informazioni ricevute sui rischi legati alle cure	①	②	③	④	○
			Non ho ricevuto alcuna informazione		○
e. Coinvolgimento nella scelta delle cure mediche o terapie da seguire	①	②	③	④	○
f. Il tempo che Le ha dedicato	①	②	③	④	○

6. Come valuta il **PERSONALE INFERMIERISTICO** per ciascuno degli aspetti sotto elencati?

Dia una risposta per ogni riga

	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
a. Rispetto con cui è stato/a accolto/a e Le hanno parlato	①	②	③	④	○
b. Gentilezza e disponibilità ad ascoltare le Sue richieste	①	②	③	④	○
c. Chiarezza delle informazioni ricevute	①	②	③	④	○
			Non ho ricevuto alcuna informazione		○
d. Attenzione ai Suoi bisogni	①	②	③	④	○

7. Come valuta il **PERSONALE DI SUPPORTO** per ciascuno degli aspetti sotto elencati?
Dia una risposta per ogni riga

	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
a. Rispetto con cui è stato/a accolto/a e Le hanno parlato	①	②	③	④	<input type="radio"/>
b. Aiuto ricevuto per la Sua igiene personale	①	②	③	④	<input type="radio"/>
c. Attenzione ai Suoi bisogni	①	②	③	④	<input type="radio"/>

Le domande che seguono riguardano il rispetto della Sua **PRIVACY (RISERVATEZZA)** nel reparto in cui è stato ricoverata/o.

La preghiamo di rispondere tenendo sempre conto che i termini “adeguato”, “inadeguato” si riferiscono a ciò che lei si aspettava.

8. Come valuta il rispetto della Sua **PRIVACY (RISERVATEZZA)** durante il ricovero per ciascuno dei seguenti aspetti?
Dia una risposta per ogni riga

	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
a. Rispetto della <i>privacy</i> nello scambio di informazioni riservate	①	②	③	④	<input type="radio"/>
b. Rispetto della <i>privacy</i> nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza	①	②	③	④	<input type="radio"/>

9. Come valuta le **informazioni sul TRATTAMENTO DEL DOLORE** ricevute durante il ricovero?

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so/non ricordo
①	②	③	④	<input type="radio"/>
Non ho ricevuto informazioni sul trattamento del dolore fisico				<input type="radio"/>

10. Durante il ricovero, **ha ricevuto una terapia antidolorifica?**

- Sì
 No
 Non so / non ricordo

10a. Se sì, come valuta la **terapia antidolorifica** che ha ricevuto?

Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so/non ricordo
①	②	③	④	○

11. Pensando al **momento in cui ha avvertito più dolore** durante il periodo di ricovero, **come valuta questo dolore** in una scala da 0 a 10 (in cui 0 = nessun dolore e 10 = massimo dolore)?

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○	Non so/non ricordo
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	--------------------------

Le domande che seguono riguardano altri **aspetti relativi al REPARTO** in cui è stato ricoverata/o.

La preghiamo di rispondere tenendo sempre conto che i termini “adeguato”, “inadeguato” si riferiscono a ciò che lei si aspettava.

12. Come valuta il modo in cui sono stati gestiti ciascuno degli **ASPETTI ORGANIZZATIVI** sotto elencati?

Dia una risposta per ogni riga

	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
a. Collaborazione tra il personale del reparto	①	②	③	④	○
b. Facilità nel ricevere visite da parenti e amici (orari, spazi dedicati...)	①	②	③	④	○

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

Dia una risposta per ogni riga

	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Non so
a. Manutenzione dei locali del reparto	①	②	③	④	○
b. Pulizia dei locali, bagni inclusi	①	②	③	④	○
c. Tranquillità nel reparto	①	②	③	④	○



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara

Azienda Ospedaliero Universitaria S. Anna



Università
degli Studi
di Ferrara

Le chiediamo ora alcune informazioni che ci saranno utili a scopo statistico. Le ricordiamo che il questionario è assolutamente anonimo e che i dati che ci fornirà verranno elaborati nel rispetto delle norme sulla privacy. Le ricordiamo che i dati si riferiscono alla persona ricoverata che è stato ricoverato in questo reparto.

17. Il questionario è stato compilato:

- direttamente dal paziente dal paziente con l'aiuto di un familiare, conoscente
 da un familiare o conoscente del paziente

18. **Nazionalità** del paziente:

- Italiana Albanese Pakistana
 Marocchina Moldava Altra (specificare.....)
 Rumena Cinese

19. **Genere** del paziente:

- maschile femminile
 Altro

20. **Età** del paziente:

- 0 – 14 anni
 15 – 55 anni
 56 – 75 anni
 76 anni e oltre

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

- nessun titolo diploma o qualifica di scuola media superiore
 licenza elementare laurea e post-laurea
 licenza di scuola media inferiore

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

- occupato inabile al lavoro
 in cerca di occupazione pensionato
 casalinga altro (specificare _____)
 studente

23. **Domicilio** del paziente:

- provincia di Ferrara
 altre province della regione
 altre regioni italiane (specificare _____)
 altro Stato (specificare _____)



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara

AcQuRI



Università
degli Studi
di Ferrara