GIUNTA REGIONALE

DETERMINAZIONE n° **DPF007/06** **Del 12/09/2018**

Dipartimento salute e welfare

Servizio **ISPETTIVO E CONTROLLO QUALITA'**

Ufficio **PROMOZIONE DELLA QUALITA' DEL SISTEMA SANITARIO REGIONALE**

Oggetto **OGGETTO: SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEI SERVIZI SANITARI – METODI E STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - Modalità operative per la Customer Satisfaction.-**

VISTO il D. Lgs. 502/92 e successive modificazioni e integrazioni, che all'art. 10 recita :*"1.) Allo scopo di garantire la qualità dell'assistenza nei confronti della generalità dei cittadini, è adottato in via ordinaria il metodo della verifica e revisione della qualità e della quantità delle prestazioni, nonchè del loro costo, al cui sviluppo devono risultare funzionali i modelli organizzativi ed i flussi informativi dei soggetti erogatori e gli istituti normativi regolanti il rapporto di lavoro del personale dipendente, nonchè i rapporti tra soggetti erogatori, pubblici e privati, ed il Servizio sanitario nazionale. 2.) Le Regioni, nell'esercizio dei poteri di vigilanza di cui all'art. 8, comma 4, e avvalendosi dei propri servizi ispettivi, verificano il rispetto delle disposizioni in materia di requisiti minimi e classificazione delle strutture erogatrici, con particolare riguardo alla introduzione ed utilizzazione di sistemi di sorveglianza e di strumenti e metodologie per la verifica di qualità dei servizi e delle prestazioni. Il Ministro della sanità interviene nell'esercizio del potere di alta vigilanza.";*

RICHIAMATO il DPCM 19/05/1995, Schema generale di riferimento della *"Carta dei servizi pubblici sanitari"* che, agli allegati 5, 6/A, 6/B, 6/C fornisce indicazioni in merito al Questionario per la raccolta del giudizio degli utenti sul funzionamento del servizio sanitario e delle degenze ospedaliere;

VISTO il DPR del 14/1/1997: *"Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private"*, che assegna, tra l'altro, alla Regione il compito di determinare gli standard di qualità che costituiscono i requisiti ulteriori per l'accreditamento di strutture pubbliche e private in possesso dei requisiti minimi per l'autorizzazione;

VISTO il Decreto del Commissario ad Acta n. 55/2016 *"Piano di riqualificazione del Servizio Sanitario Abruzzese"*, che prevede l'attivazione di un sistema di rilevazione della soddisfazione dei pazienti e delle loro famiglie attraverso l'impiego di una metodologia per la valutazione della qualità percepita dagli assistiti;

RAVVISATA la necessità di individuare la procedura da seguire per la distribuzione, raccolta ed elaborazione di questionari riguardanti le strutture di ricovero, ma anche l'attività ambulatoriale e l'assistenza domiciliare;

CONSIDERATO:

- che, il cronoprogramma del Piano di Riqualificazione del Servizio Sanitario Regionale 2016/2018 approvato con DCA n.55/2016 prevede che, per l'anno 2018 il Dipartimento per la Salute e Welfare dovrà provvedere all'avvio della Customer Satisfaction nelle Unità Operative di degenza di Ortopedia e Geriatria e per l'anno 2019 nelle Unità Operative di degenza di Chirurgia Generale e Medicina nei Presidi ospedalieri pubblici di L'Aquila, Chieti, Pescara e Teramo;
- che ogni Asl dovrà dotarsi di un sistema autonomo di somministrazione, rilevazione ed elaborazione dei dati al termine del citato cronoprogramma;

TENUTO CONTO che l'Asl di Teramo ha redatto un proprio questionario ed ha trasmesso all'Ufficio regionale Promozione della qualità del sistema sanitario regionale i risultati dell'indagine di Customer Satisfaction già condotta presso l'utenza per conoscere il livello di soddisfazione del servizio fornito dalle loro strutture sanitarie (All. D);

TENUTO CONTO della nota DPF007 n. 305959 del 30/11/2017 (All E), con la quale, per la rilevazione della qualità dei servizi sanitari percepita dai cittadini, vengono stabilite le modalità operative concordate, dall'Ufficio Promozione della Qualità del Sistema Sanitario Regionale del Servizio con i referenti aziendali individuati dalle direzioni generali delle Asl regionali;

RITENUTO di confernare il contenuto della citata nota del Servizio DPF007 n. 305959 del 30/11/2017 (All. E), così come analiticamente declinato nelle *"Modalità operative per la Customer Satisfaction"*(All A) che costituisce il modello operativo a cui le Asl devono far riferimento per la rilevazione della qualità dei servizi sanitari percepita dai cittadini;

RITENUTO di evidenziare l'obbligo delle Asl a trasmettere per l'anno 2019, nei tempi stabili dal cronoprogramma, all'Ufficio regionale i risultati derivanti dalla somministrazione dei questionari per la rilevazione della qualità percepita dagli utenti del SSR;

DETERMINA

Per le motivazioni espresse in narrativa, che si intendono qui di seguito riportate

di confernare il contenuto della citata nota del Servizio DPF007 n. 305959 del 30/11/2017 (All. E), così come analiticamente declinato nelle *"Modalità operative per la Customer Satisfaction"*(All A) che costituisce il modello operativo a cui le Asl devono far riferimento per la rilevazione della qualità dei servizi sanitari percepita dai cittadini;

di formalizzare i risultati conseguiti nell'anno 2018 relativi all'indagine di Customer Satisfaction delle UU.OO. di Ortopedia e Geriatria dell'Asl1, Asl2, Asl3e Asl4, come da All. B), All. C) e All. D);

di prendere atto che le Asl devono rilevare la Customer satisfaction nell'anno 2019 dei Presidi Ospedalieri pubblici di L'Aquila, Chieti, Pescara e Teramo nelle UU.OO. di Chirurgia Generale e Medicina;

di trasmettere il presente provvedimento al Direttore del Dipartimento Salute e Welfare, ai Direttori Generali delle Asl regionali con l'indicazione di pubblicare i dati delle rilevazioni effettuate sui loro siti web aziendali, all'Ufficio Autorizzazione e Accreditamento istituzionale e all'Agenzia Sanitaria Regionale.

Pescara 12/09/2018

Il Dirigente del Servizio
Nicola Allegrini

di trasmettere il presente provvedimento al Direttore del Dipartimento Salute e Welfare, ai Direttori Generali delle Asl regionali con l'indicazione di pubblicare i dati delle rilevazioni effettuate sui loro siti web aziendali, all'Ufficio Autorizzazione e Accreditamento istituzionale e all'Agenzia Sanitaria Regionale.

Pescara 12/09/2018

Il Dirigente del Servizio
Nicola Allegrini

L'Estensore	Il Dirigente del Servizio	Il Responsabile dell'Ufficio
Dott.ssa Luigia Calcalario	**Nicola Allegrini**	**Dott.ssa Luigia Calcalario**
(firma)	*(firma)*	*(firma)*

ALLEGATO A)

MODALITA' OPERATIVE PER LA CUSTOMER SATISFACTION.
METODI E STRUMENTI PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE NELLE STRUTTURE SANITARIE.

Questo documento rappresenta un punto di partenza per affrontare le rilevazioni del grado di soddisfazione degli utenti nelle strutture sanitarie della Regione Abruzzo.
L'indagine di Customer deve sempre rispondere ad un'esigenza di conoscenza finalizzata ad interventi migliorativi, oltre che a rappresentare un indicatore di esito.
Va aggiunto, che il dato finale per tradursi in informazione corretta, deve essere interpretato e contestualizzato.

STRUMENTI DI RILEVAZIONE
Così come discusso e condiviso dal Gruppo di lavoro regionale composto dal rappresentante regionale della Qualità e dai referenti aziendali nominati dai direttori generali delle Asl regionali, l'intenzione è stata quella di individuare un approccio metodologico all'iniziativa di rilevazione per organizzare l'indagine della Customer Satisfaction.
La scelta del metodo di rilevazione adottato è quella del questionario, escludendo le altre disponibili quali: indagine telefonica, autocompilazione a distanza, intervista.
La Regione Abruzzo ha quindi adottato come strumento di rilevazione il questionario composto da domande chiuse a cui è stata aggiunta l'opzione della domanda aperta per indicare suggerimenti e/o osservazioni.

STRUTTURA DEL QUESTIONARIO
Gli indicatori che il questionario prende in considerazione riguardano:
- Aspetti strutturali (logistica, struttura, ecc)
- Aspetti informativi (orari, familiari, segnaletica, ecc)
- Aspetti relazionali (cortesia, rispetto, disponibilità, ecc)
- Aspetti clinici (qualità del servizio, efficacia delle cure, organizzazione del percorso di cura, ecc.)
- Umanizzazione (rispetto della privacy, equità, rispetto della sofferenza, ecc.)
- Aspetti alberghieri e comfort (pulizia, silenziosità, servizi igienici, qualità ed orari dei pasti), ecc.

AREE DI INDAGINE
I questionari utilizzati sono relativi all'area di ricovero, quelli suggeriti da utilizzare per le prossime rilevazioni riguardano anche i servizi ambulatoriali e il servizio di assistenza domiciliare allegati 1), 2), 3).

FASI DI REALIZZAZIONE
La scelta della metodologia a campione consente di effettuare una rilevazione non continua ma periodica. Nel periodo della rilevazione è importante organizzare un gruppo di operatori o volontari disponibili e formati ad invitare, spiegare ed illustrare le finalità dell'iniziativa e all'occorrenza a supportare i pazienti nella compilazione del questionario.

Si consigliano i seguenti calendari a partire dall'anno 2020:

AREA DI INDAGINE	PERIODO DI RILEVAZIONE	PERIODO TRASMISSIONE DATI
Ricovero	febbraio di ogni anno	entro il 30 aprile
Ambulatoriale	aprile di ogni anno	entro il 30 giugno
ADI	ottobre di ogni anno	entro il 30 dicembre

REGIONE
ABRUZZO

ABRUZZO SANITÀ 7

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI DEGENTI

Azienda Sanitaria Locale Avezzano, Sulmona, L'Aquila — ASL 2 Lanciano Vasto Chieti Regione Abruzzo — usl pescara — AUSL 4 Teramo

Gent. mo utente,
Il Dipartimento Salute e Welfare della Regione Abruzzo, unitamente alle Asl regionali, sta attuando una serie di iniziative mirate a migliorare la qualità dei suoi interventi, nell'esclusivo interesse dei cittadini.
Una di queste consta nella somministrazione di un questionario ai degenti di alcuni reparti ospedalieri per raccogliere opinioni e suggerimenti sul ricovero.
La preghiamo di rispondere con sincerità in quanto il questionario è assolutamente anonimo ed i dati raccolti verranno trattati in forma statistica esclusivamente per migliorare l'assistenza ospedaliera.

PRESIDIO OSPEDALIERO DI	UNITA' OPERATIVA (U.O.)	SESSO
.....	.....	M ☐ F ☐

COMUNE DI RESIDENZA	PROFESSIONE	TITOLO DI STUDIO
.....	.....	.....

1. **La scelta di questa struttura ospedaliera è stata per Lei:**
   a. Casuale ..... ☐
   b. Consigliata dal medico di famiglia ..... ☐
   c. Condizionata dalla vicinanza con l'abitazione in cui si trovava ..... ☐
   d. Condizionata dalla presenza del medico specialista..... ☐
   e. Condizionata dal tipo di malattia..... ☐
   f. Su consiglio dei familiari..... ☐
   g. Altro (specificare) ..... ☐

2. **Questo ricovero è stato:**
   a. Programmato ..... ☐ b. D'urgenza .....☐

3. **Quanti giorni è stato ricoverato in questa occasione?** .....

4. **Ritiene chiara e completa la segnaletica interna dell'ospedale?**
   a. Molto ..... ☐
   b. Abbastanza ..... ☐
   c. Poco ..... ☐
   d. Per niente ..... ☐

a. Familiari..... ☐.....☐.....☐.....☐
b. Amici ..... ☐.....☐.....☐.....☐
c. Badanti a pagamento..... ☐.....☐.....☐.....☐
d. Altro (specificare) .....

12. Alle persone che l'hanno assistita la struttura ha fornito un minimo di comfort?

Molto ☐ abbastanza ☐ poco ☐ per niente ☐

13. Ogni quanto vengono cambiate le lenzuola?

a. Più volte al giorno.....☐
b. Una volta al giorno .....☐
c. Ogni due giorni .....☐
d. Altro (specificare) ..... ☐

14. Le è mai capitato, durante il ricovero, di:

	SI	NO
a. Dover acquistare un farmaco perché non disponibile in ospedale.....	☐	☐
b. Dover acquistare materiale sanitario perché non disponibile in ospedale	☐	☐
c. Non ricevere la terapia al momento stabilito	☐	☐
d. Ricevere una prestazione medica e/o infermieristica sbagliata?.....	☐	☐

15. Le è mai capitato, durante il ricovero, di assistere a:

	SI	NO
a. Litigi tra gli operatori.....	☐	☐
b. Pazienti che hanno chiamato (con campanello o altro) e atteso per più di 5 minuti la risposta del personale.....	☐	☐
c. Pazienti che hanno atteso un intervento di emergenza per oltre 5 minuti.....	☐	☐

16. In base a questa sua esperienza di ricovero esprima un giudizio circa i seguenti aspetti della degenza: (0 = insufficiente; 1 = sufficiente; 2 = buono; 3 = ottimo)

	0	1	2	3
a. Lo spazio a disposizione	☐	☐	☐	☐
b. La pulizia del locale di ricovero	☐	☐	☐	☐
c. Il livello di pulizia dei servizi igienici	☐	☐	☐	☐
d. Gli orari della giornata (sveglia, pasti, ecc.)	☐	☐	☐	☐
e. La qualità del cibo.....	☐	☐	☐	☐
f. La quantità del cibo	☐	☐	☐	☐
g. L'accesso dei parenti	☐	☐	☐	☐
h. La tranquillità del locale di ricovero	☐	☐	☐	☐
i. La tutela della riservatezza / privacy	☐	☐	☐	☐
j. Lo stato di manutenzione locali ricovero.....	☐	☐	☐	☐

17. In particolare come giudica:

	0	1	2	3
a. La quantità dei medici presenti	☐	☐	☐	☐
b. Il modo in cui i medici trattano i degenti	☐	☐	☐	☐
c. La preparazione dei medici	☐	☐	☐	☐
d. La disponibilità dei medici verso i degenti.....	☐	☐	☐	☐

21. Le saremmo grati se potesse indicarci questioni che non sono state trattate e che, a suo avviso, lo meriterebbero:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

22. Infine, cortesemente, vuol darci qualche suggerimento particolarmente utile per migliorare l'assistenza:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Grazie per la collaborazione

PRENOTAZIONE TELEFONICA

Risponda alla seguente domanda solo se ha fatto o tentato di fare la prenotazione per telefono

1. E' soddisfatto DELLA PRENOTAZIONE TELEFONICA?
(Orario, cortesia degli operatori, tempo per prendere la linea, ecc)

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO

Risponda alla seguente domanda solo se ha fatto o tentato di fare la prenotazione presentandosi allo sportello

2. E' soddisfatto DELLA PRENOTAZIONE ALLO SPORTELLO?
(orari, segnaletica, tempi di attesa, comfort locali, cortesia degli operatori, ecc)

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

PRENOTAZIONE TELEFONICA O ALLO SPORTELLO

Risponda alla seguente domanda in ogni caso (sia che abbia prenotato per telefono sia che abbia prenotato allo sportello)

3. E' soddisfatto DEL SERVIZIO TELEFONICO e DI SPORTELLO ?
(privacy, spiegazioni, tempo di attesa per la prestazione, ecc)

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET

4. E' soddisfatto dell'organizzazione dei servizi di ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET?
(orari, tempi di attesa, cortesia degli operatori, modalità di pagamento, ecc)

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. In questo periodo, come va in generale la sua salute?

Bene	Abbastanza bene	Così così	Piuttosto male	Male	Non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

AREA INFORMAZIONE

1. E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE SUL SERVIZIO A.D.I .?

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non Saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

AREA CONTINUITA' E ASSISTENZA

2. DAL PUNTO DI VISTA PRATICO L'INFERMIERE /TERAPISTA HA SODDISFATTO LE SUE ESIGENZE

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non Saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

3. E' SODDISFATTO, IN GENERALE, DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO A.D.I. (ORARI, TURNAZIONE DEL PERSONALE, ECC.)?

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

AREA RELAZIONALE

4. E' SODDISFATTO DEL RAPPORTO CHE SI È CREATO CON L'OPERATORE CHE SI È OCCUPATO DI LEI?

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
☐	☐	☐	☐	☐	☐

ALL B)

RISULTATI DELL'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION – ANNO 2018 UU.OO. DI ORTOPEDIA E GERIATRIA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI L'AQUILA, CHIETI, PESCARA, TERAMO.

Analisi dei dati

L'analisi dei dati scaturiti dall'indagine realizzata, tramite gli ausili di tabelle e grafici, permettono di riassumere gli aspetti rilevati e trarre delle brevi conclusioni utili per delineare le raccomandazioni operative. I risultati derivati dell'indagine vengono riportati facendo riferimento alle tre dimensioni della qualità che diventano la chiave della decodifica. Per il Presidio di Teramo i dati sono letti in maniera differente in quanto, pur avendo preso in considerazione i medesimi aspetti, l'elaborazione dei flussi è stata fatta utilizzando un diverso applicativo informatico.

1) **La qualità tecnica**

Il primo aspetto preso in considerazione è quello della dimensione della qualità tecnica relativa alle prestazioni fornite. Questa dimensione riguarda le caratteristiche relative all'assistenza intese come: disponibilità di attrezzature, farmaci, spazi, assistenza medica ed infermieristica, organizzazione del lavoro, continuità delle prestazioni, ecc.

Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

Gli aspetti evidenziati in questa dimensione riguardano soprattutto:

- Assistenza
- Personale
- Attrezzature e forniture sanitarie
- Dimensione professionale degli operatori sanitari
- Ritardi e sprechi di tempo

2) **Assistenza fornita**

Questa dimensione è inerente alla:

- Durata della degenza
- Non autosufficienza
- Assistenza dei familiari
- Tempi di attesa per intervento del personale

Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

3) **Personale**

Questa dimensione è inerente:

- Presenza del personale medico ed infermieristico
- Preparazione del personale medico ed infermieristico
- Prestazioni e terapie ricevute
- Personale ausiliario
- Litigi tra operatori

Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

4) **Attrezzature e forniture sanitarie**

Questa dimensione è inerente:

- Acquisto materiale non disponibile in ospedale
- Acquisto farmaco non disponibile in ospedale

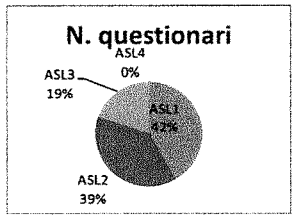
Nella lettura dei dati occorre procedere alla disamina delle scale di giudizio aggregando, per disporre di un indice più sintetico, le voci "per niente, poco, abbastanza, molto". Tutti i dati sono comunque verificabili dalle tabelle riportate al completo.

5) **Ritardi e sprechi di tempo**

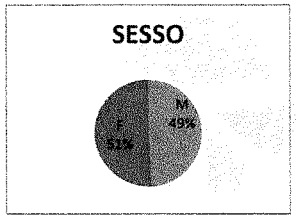
Questa dimensione è inerente a :

ALL C)

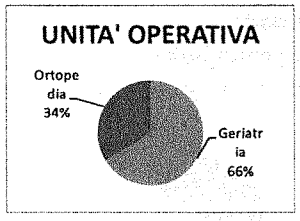
TOTALE	163	
ASL	**N. questionari**	**%**
ASL1	68	41,72
ASL2	63	38,65
ASL3	32	19,63
ASL4	0	0,00



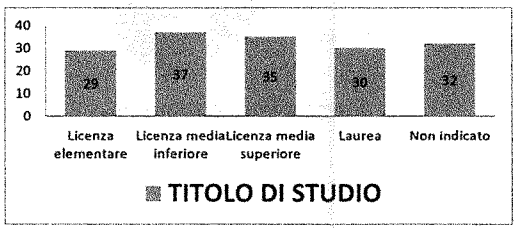
SESSO		%
M	80	49,08
F	83	50,92



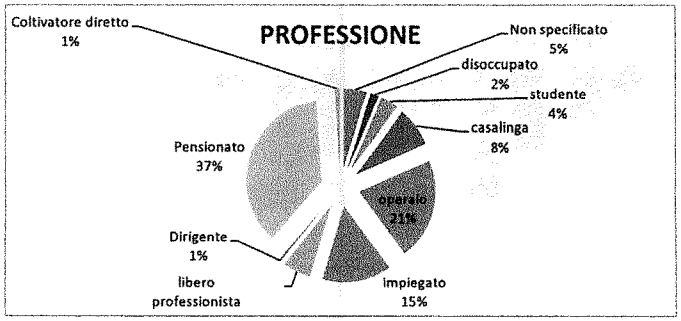
UNITA' OPERATIVA		%
Geriatria	108	66,26
Ortopedia	55	33,74



TITOLO DI STUDIO		%
Licenza elementare	29	17,79
Licenza media inferiore	37	22,70
Licenza media superiore	35	21,47
Laurea	30	18,40
Non indicato	32	19,63

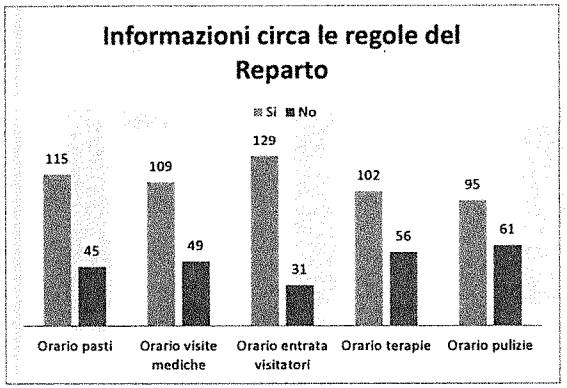


PROFESSIONE		%
Non specificato	8	4,91
disoccupato	3	1,84
studente	6	3,68
casalinga	13	7,98
operaio	35	21,47
impiegato	24	14,72
libero professionista	10	6,13
Dirigente	1	0,61
Pensionato	61	37,42
Coltivatore diretto	2	1,23



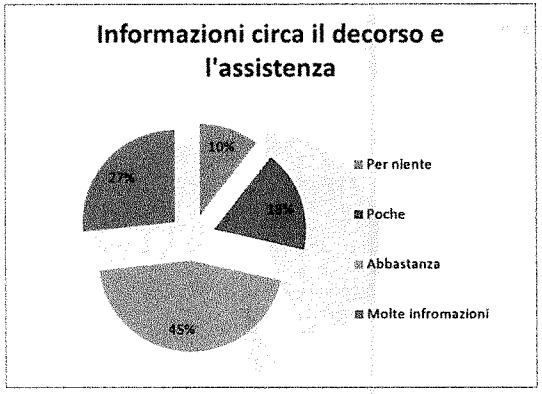
Al momento del ricovero ritiene di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie circa le regole e le abitudini di vita nel reparto rispetto a:

	Si	%	No	%
Orario pasti	115	70,55	45	27,61
Orario visite mediche	109	66,87	49	30,06
Orario entrata visitatori	129	79,14	31	19,02
Orario terapie	102	62,58	56	34,36
Orario pulizie	95	58,28	61	37,42



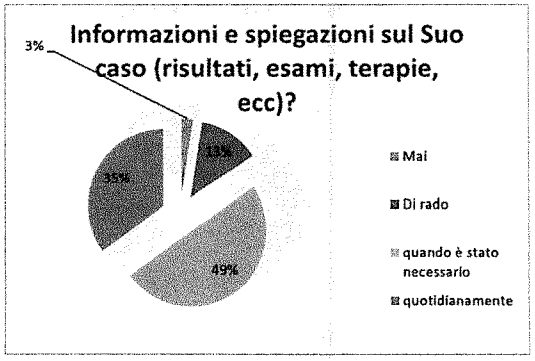
All'inizio del ricovero Le hanno dato informazioni circa il decorso della degenza ed i contenuti dell'assistenza?

		%
Per niente	17	10,43
Poche	29	17,79
Abbastanza	72	44,17
Molte infromazioni	43	26,38



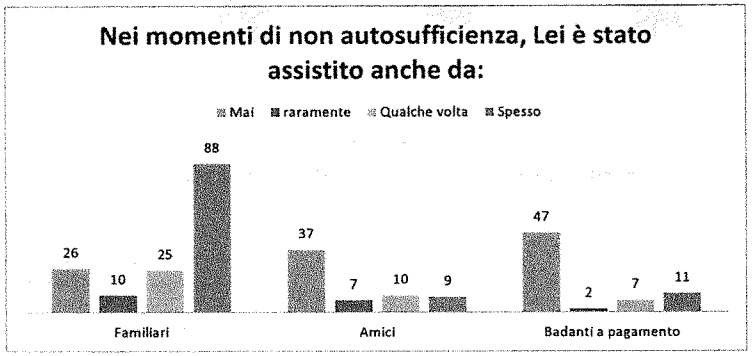
ed infermieri Le hanno dato sufficienti informazioni e spiegazioni sul Suo caso

		%
Mai	4	2,45
Di rado	21	12,88
quando è stato necessario	79	48,47
quotidianamente	56	34,36



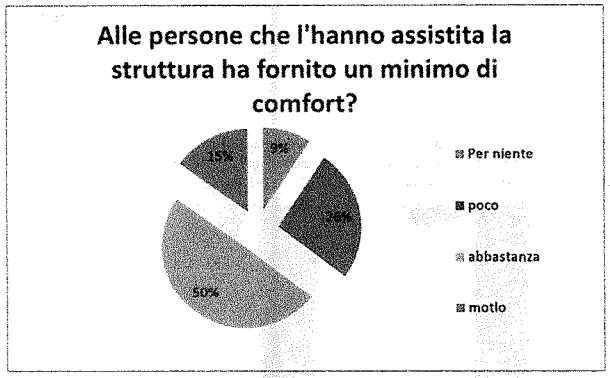
momenti di non autosufficienza, Lei è stato assistito anche da:

	Mai	%	raramente	%	Qualche volta	%	Spesso	%		%
Familiari	26	15,95	10	6,13	25	15,34	88	53,99		
Amici	37	22,70	7	4,29	10	6,13	9	5,52		
Badanti a pagamento	47	28,83	2	1,23	7	4,29	11	6,75		
Altro									16	9,82



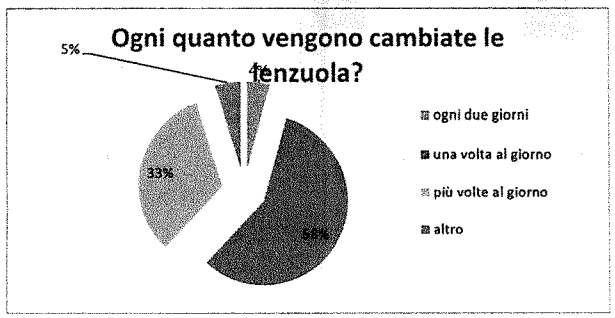
Alle persone che l'hanno assistita la struttura ha fornito un minimo di comfort?

		%
Per niente	13	7,98
poco	36	22,09
abbastanza	69	42,33
motlo	21	12,88



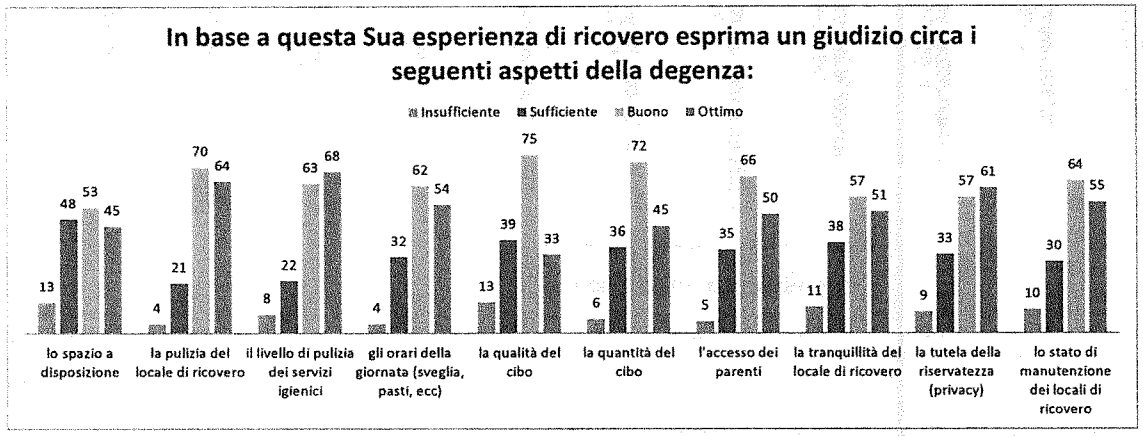
Ogni quanto vengono cambiate le lenzuola?

		%
ogni due giorni	7	4,29
una volta al giorno	92	56,44
più volte al giorno	53	32,52
altro	8	4,91



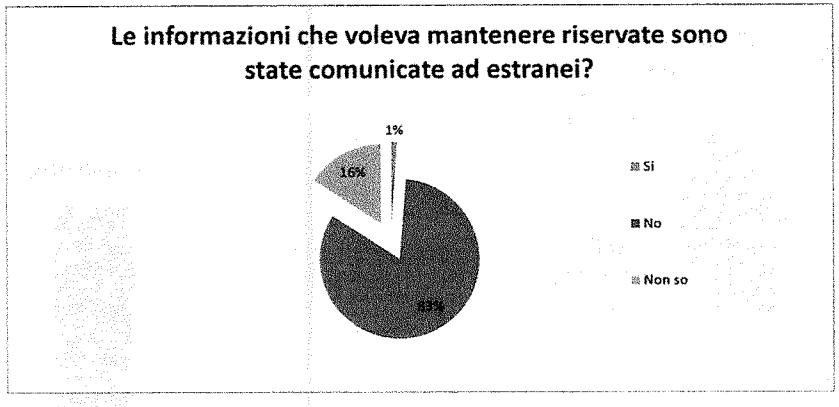
In base a questa Sua esperienza di ricovero esprima un giudizio circa i seguenti aspetti della degenza:

	Insufficiente	%	Sufficiente	%	Buono	%	Ottimo	%
lo spazio a disposizione	13	7,98	48	29,45	53	32,52	45	27,61
la pulizia del locale di ricovero	4	2,45	21	12,88	70	42,94	64	39,26
il livello di pulizia dei servizi	8	4,91	22	13,50	63	38,65	68	41,72
gli orari della giornata (sveglia, pasti, ecc)	4	2,45	32	19,63	62	38,04	54	33,13
la qualità del cibo	13	7,98	39	23,93	75	46,01	33	20,25
la quantità del cibo	6	3,68	36	22,09	72	44,17	45	27,61
l'accesso dei parenti	5	3,07	35	21,47	66	40,49	50	30,67
la tranquillità del locale di ricovero	11	6,75	38	23,31	57	34,97	51	31,29
la tutela della riservatezza	9	5,52	33	20,25	57	34,97	61	37,42
lo stato di manutenzione dei locali di ricovero	10	6,13	30	18,40	64	39,26	55	33,74



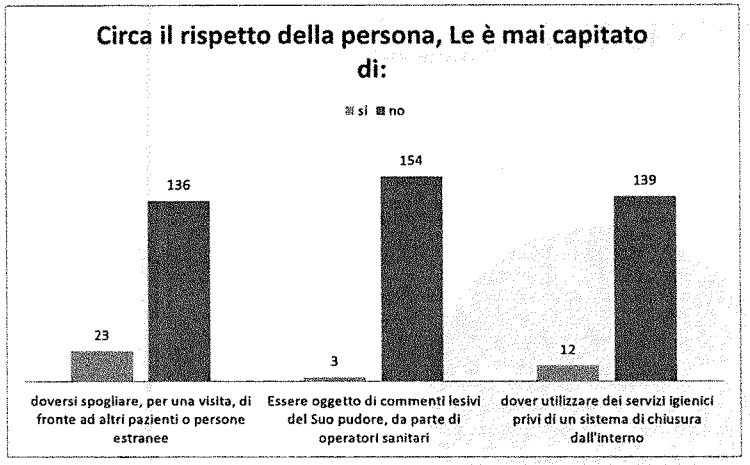
Le risulta che informazioni sul Suo stato di salute, che Lei voleva mantenere riservate, siano state comunicate ad estranei?

		%
Si	2	1,23
No	131	80,37
Non so	25	15,34



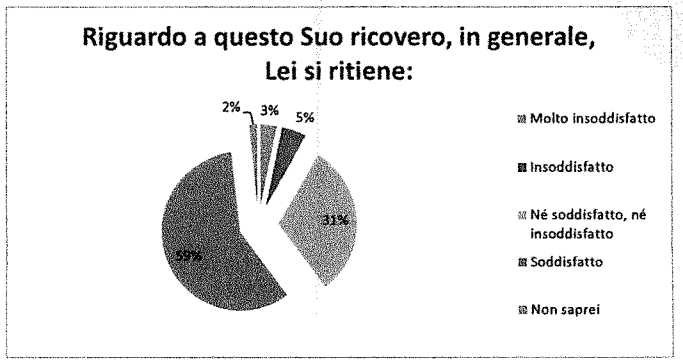
Circa il rispetto della Sua persona, Le è mai capitato di:

	si	%	no	%
doversi spogliare, per una visita, di fronte ad altri pazienti o persone estranee	23	14,11	136	83,44
Essere oggetto di commenti lesivi del Suo pudore, da parte di operatori sanitari	3	1,84	154	94,48
dover utilizzare dei servizi igienici privi di un sistema di chiusura dall'interno	12	7,36	139	85,28

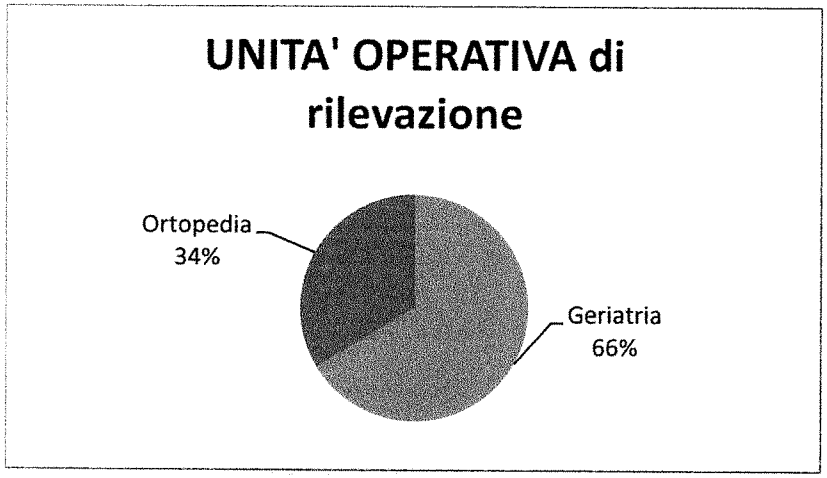


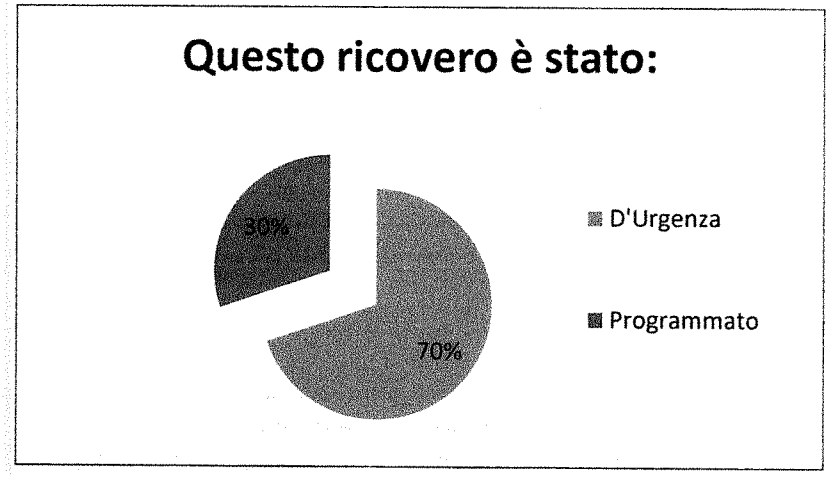
Riguardo a questo Suo ricovero, in generale, Lei si

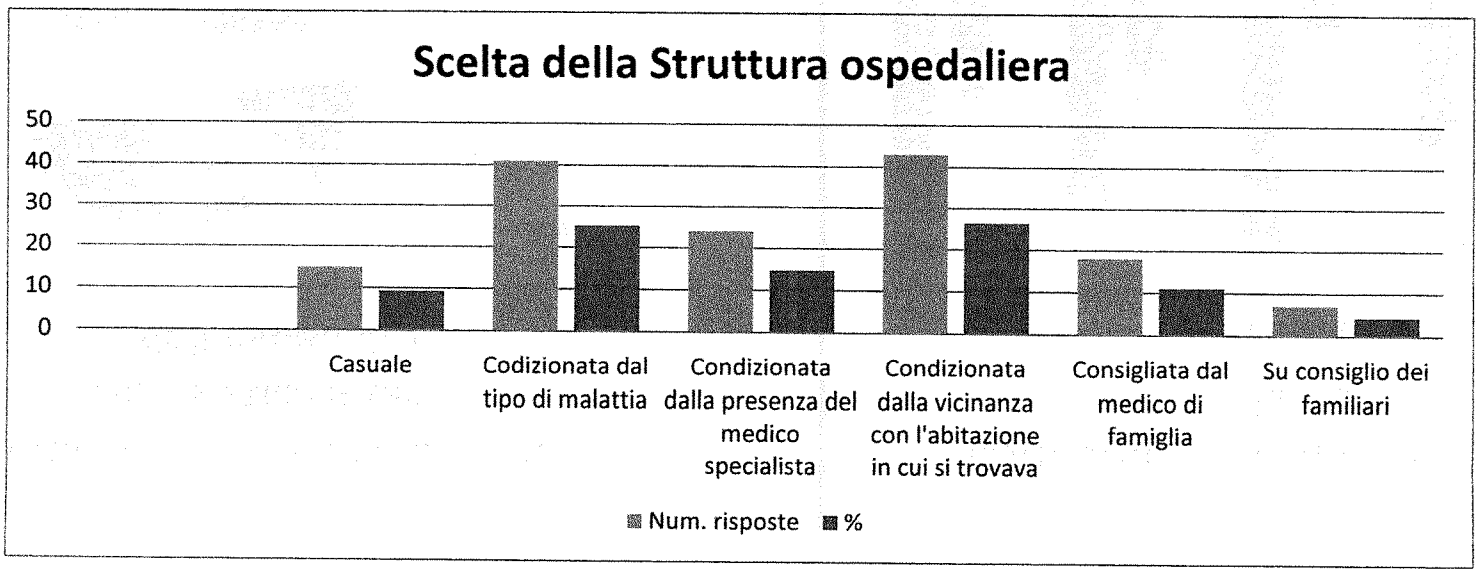
		%
Molto insoddisfatto	4	2,45
Insoddisfatto	6	3,68
Né soddisfatto, né insoddisfatto	37	22,70
Soddisfatto	69	42,33
Non saprei	2	1,23



IL QUESTIONARIO

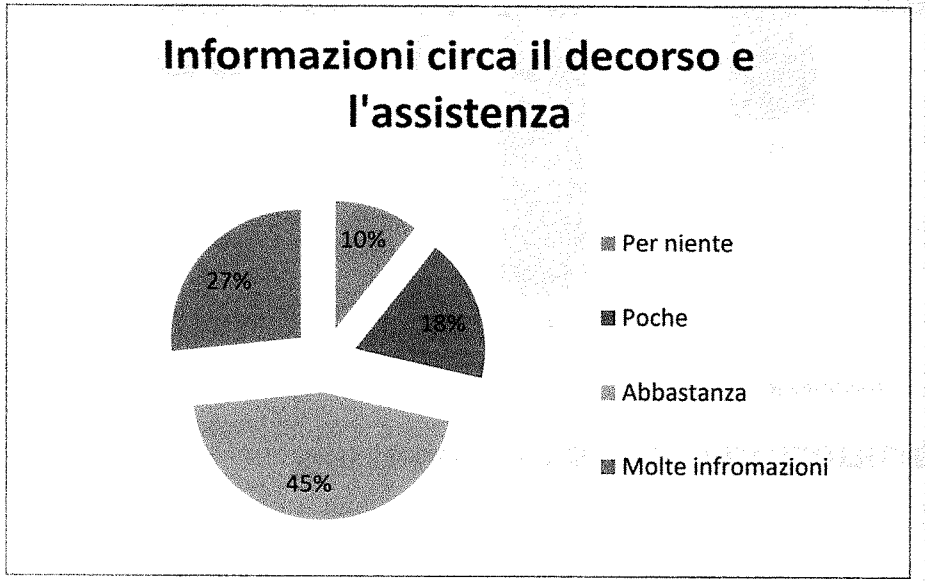


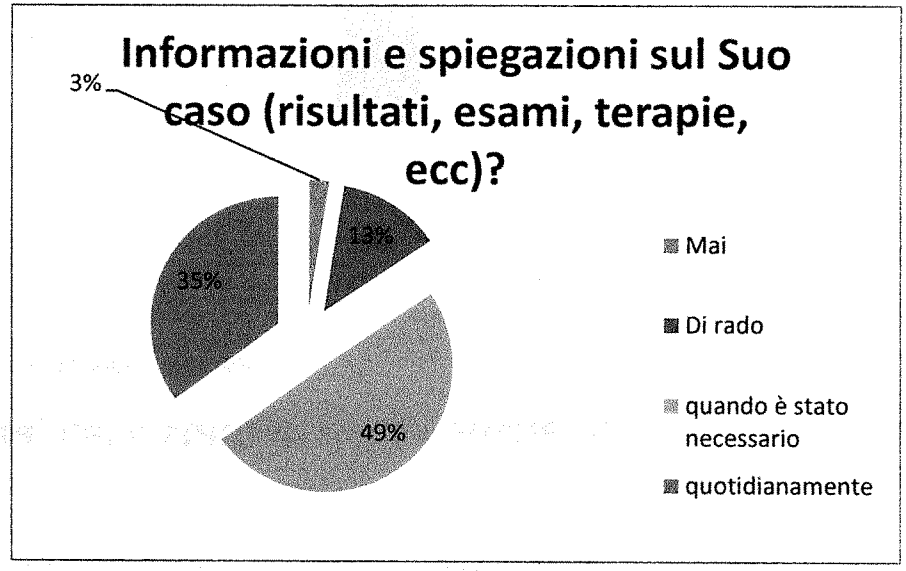


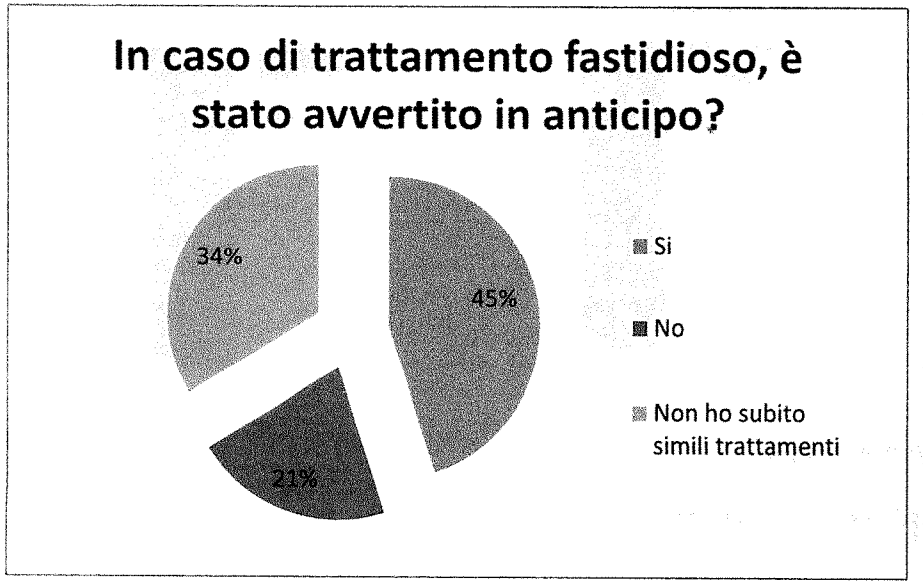


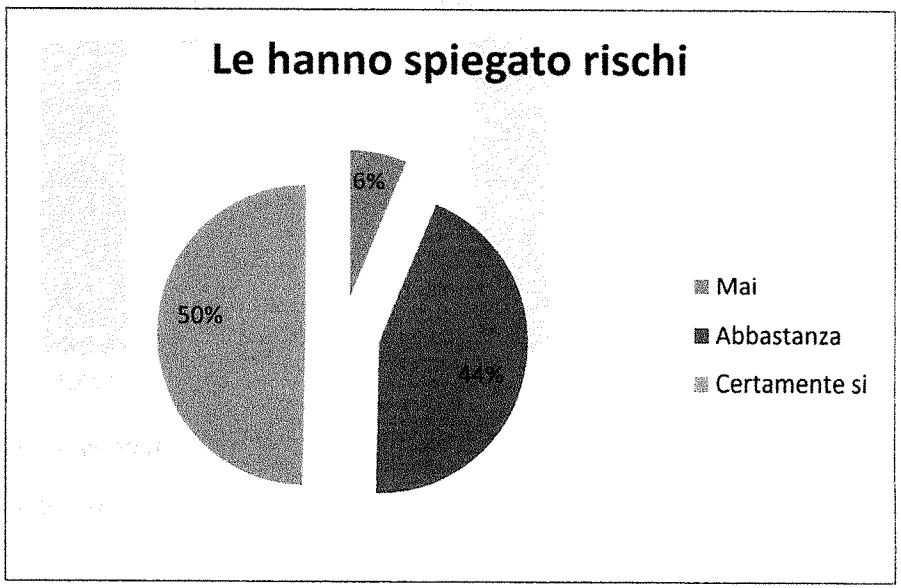
11

LA DEGENZA

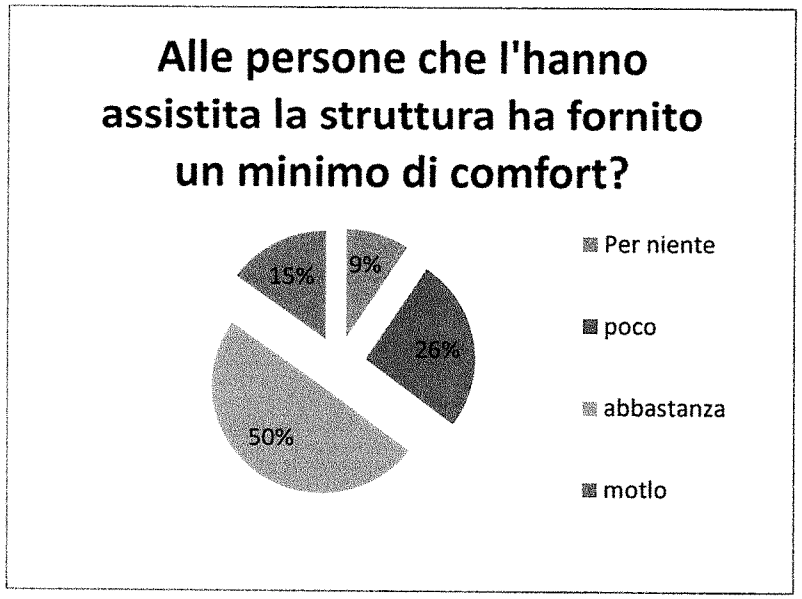




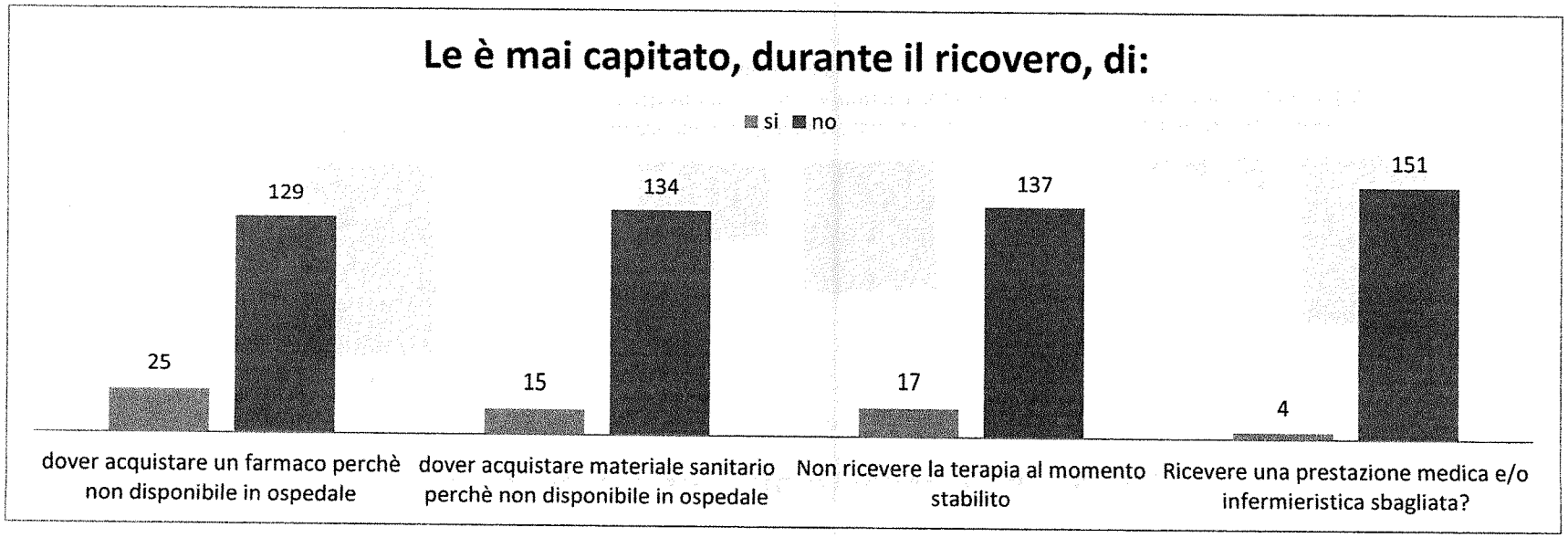




13

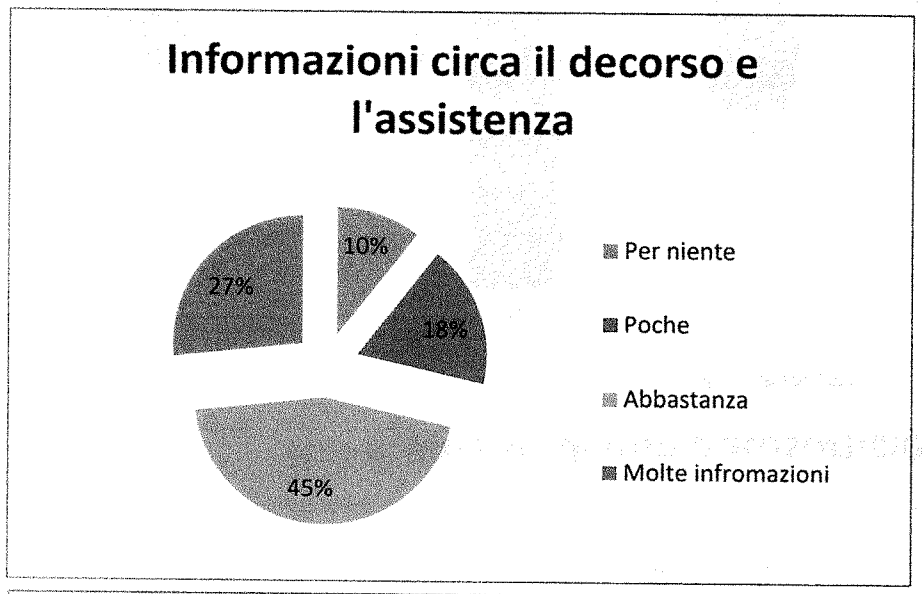

Alle persone che l'hanno assistita la struttura ha fornito un minimo di comfort?
15%
9%
26%
50%
Per niente
poco
abbastanza
motlo

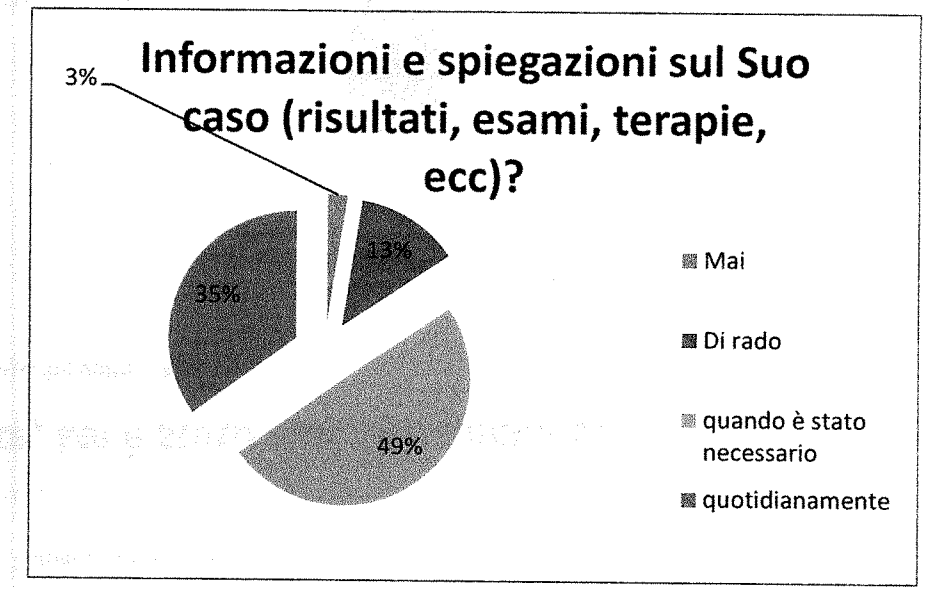
Ogni quanto vengono cambiate le lenzuola?
5%
4%
33%
58%
ogni due giorni
una volta al giorno
più volte al giorno
altro

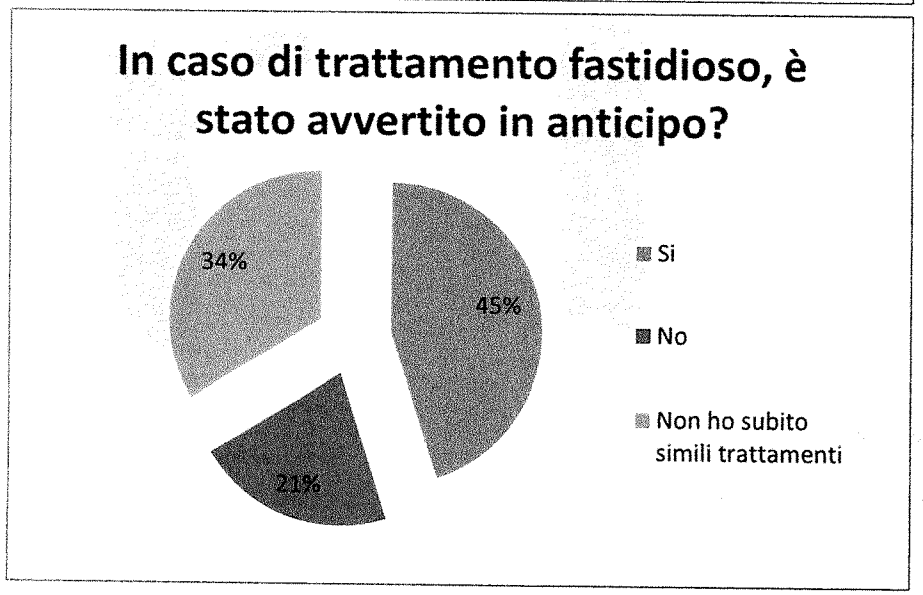

Le è mai capitato, durante il ricovero, di:
si
no
25
129
15
134
17
137
4
151
dover acquistare un farmaco perchè non disponibile in ospedale
dover acquistare materiale sanitario perchè non disponibile in ospedale
Non ricevere la terapia al momento stabilito
Ricevere una prestazione medica e/o infermieristica sbagliata?

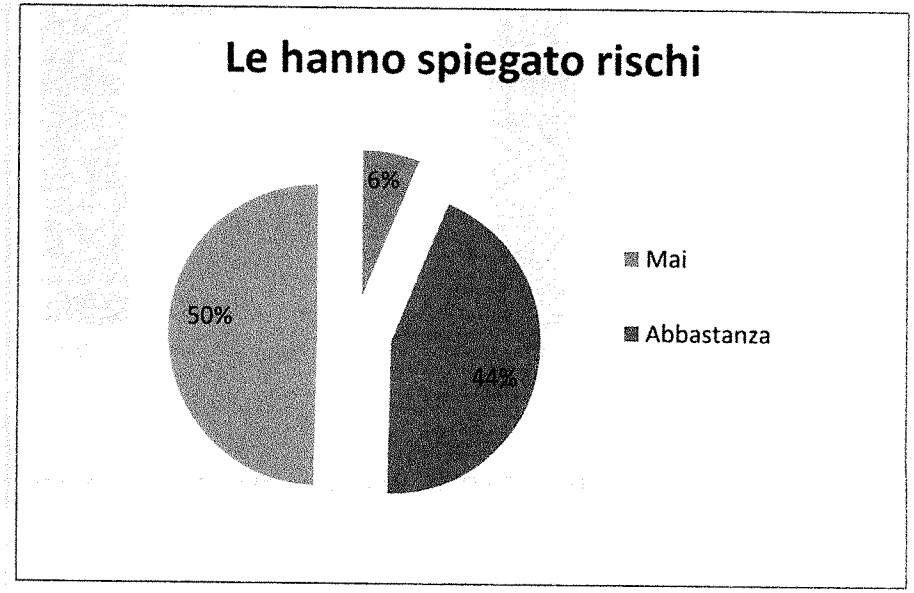
15

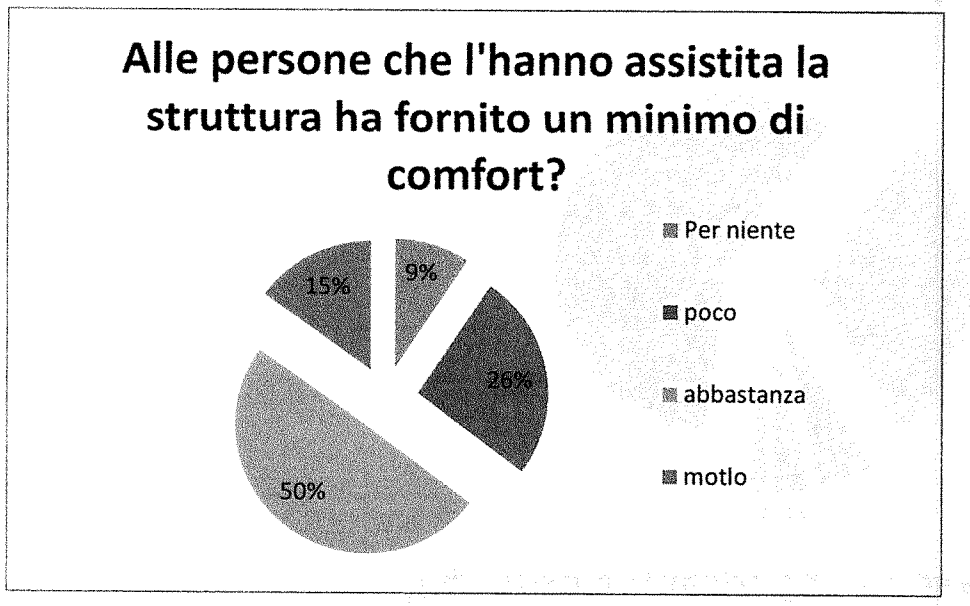
GIUDIZI SULLA DEGENZA

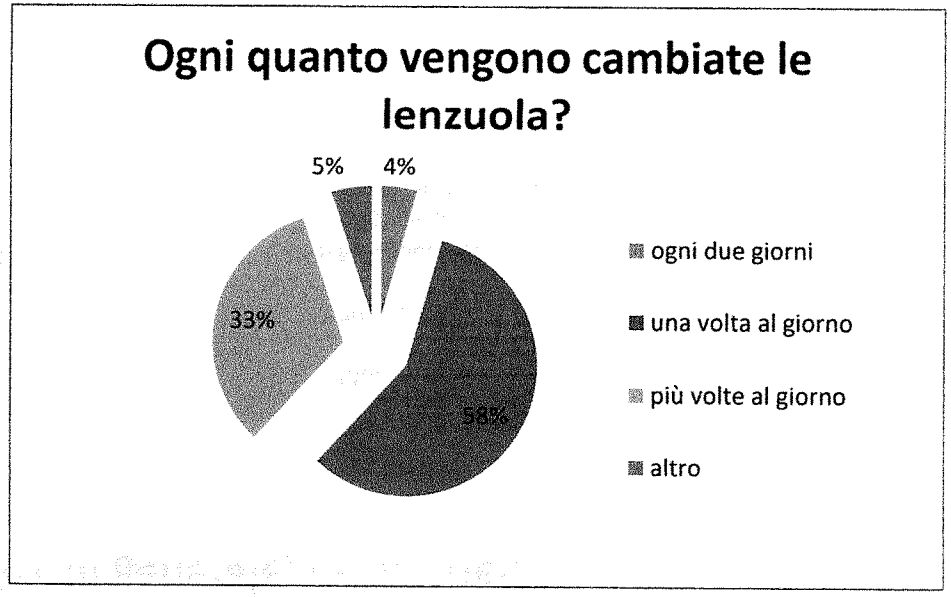


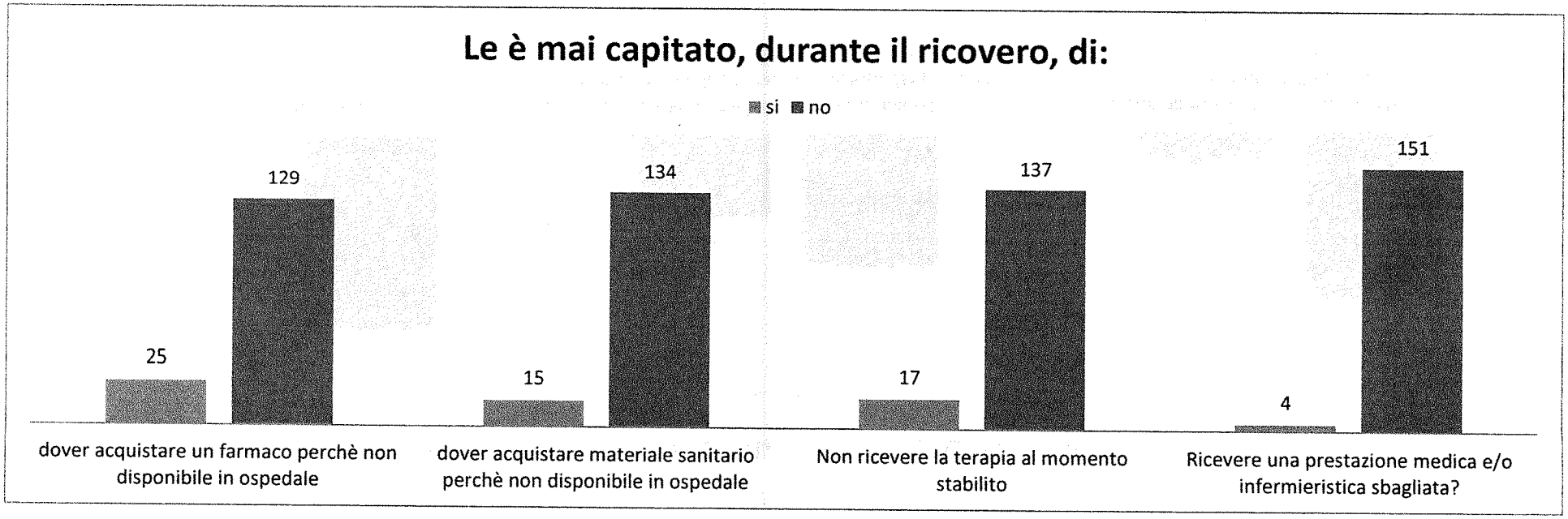







Alle persone che l'hanno assistita la struttura ha fornito un minimo di comfort?
9%
26%
50%
15%
Per niente
poco
abbastanza
motlo


Ogni quanto vengono cambiate le lenzuola?
5%
4%
33%
58%
ogni due giorni
una volta al giorno
più volte al giorno
altro


Le è mai capitato, durante il ricovero, di:
si
no
25
129
15
134
17
137
4
151
dover acquistare un farmaco perchè non disponibile in ospedale
dover acquistare materiale sanitario perchè non disponibile in ospedale
Non ricevere la terapia al momento stabilito
Ricevere una prestazione medica e/o infermieristica sbagliata?

U. O. C. FORMAZIONE, AGGIORNAMENTO E QUALITÀ
Dirigente Responsabile: *dott. Franco Santarelli*
Tel. 0861.420217 - Fax. 0861.420229
Email: franco.santarelli@aslteramo.it

ASL TERAMO
www.aslteramo.it

ASL TERAMO PROTOCOLLO UNICO
Posta in Partenza
Prot. nr. 0063611/18 del 28/06/2018

Al DIRIGENTE DEL SERVIZIO ISPETTIVO E CONTROLLO QUALITA' REGIONE ABRUZZO

Dott. Nicola Allegrini

E p.c. ALLA RESPONSABILE DELL'UFF. PROMOZIONE DELLA QUALITA' DEL SISTEMA SANITARIO REGIONALE

Dott.ssa Luigia Calcalario

LORO SEDI

Oggetto: Report rilevazione Qualità Percepita – anno 2018

In linea con quanto concordato e riportato nel Cronoprogramma regionale dell'Attività di Customer Satisfaction 2018-2019, l'Azienda USL di Teramo ha realizzato nel mese di marzo 2018, la rilevazione della Qualità Percepita dagli utenti ricoverati nelle n. 2 Unità Operative individuate per l'anno 2018: Ortopedia del P. O. di Teramo e Lungodegenza del P.O. di Giulianova.

Per l'indagine ci siamo avvalsi del questionario già in uso presso la ASL di Teramo per la rilevazione della Qualità Percepita (ALLEGATO 3).

Sono stati analizzati n. 36 questionari compilati degli utenti di Ortopedia e n. 32 questionari compilati dagli utenti di Lungodegenza.

Riportiamo in allegato i Report delle rilevazioni effettuate in cui abbiamo rappresentato graficamente i dati statistici relativi alle dimensioni della qualità indagate (ALLEGATO 1 e ALLEGATO 2).

I valori sono espressi in decimi.

Nella tabella sottostante sono indicate le dimensioni della qualità analizzate e i relativi item.

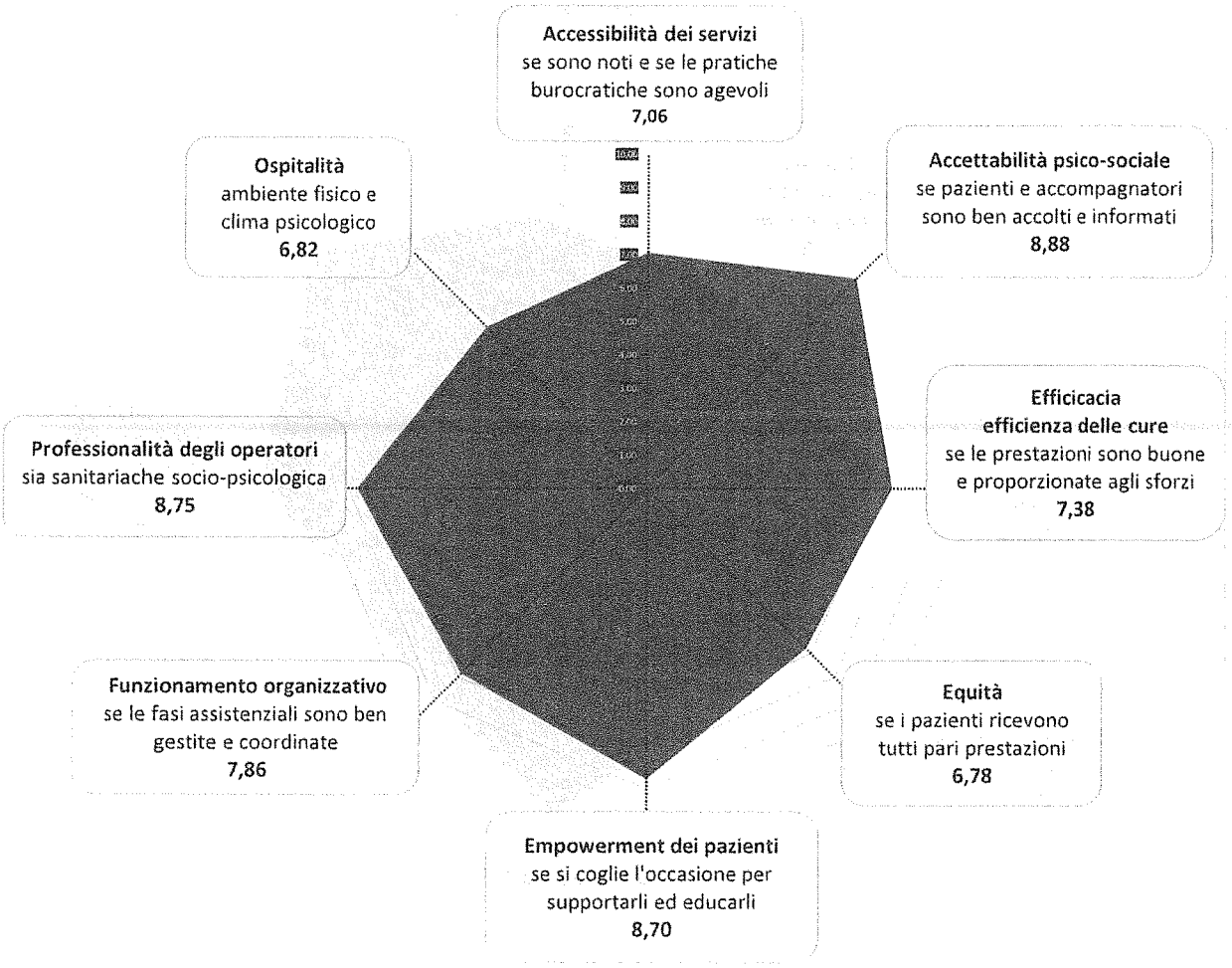
Dimensione della qualità	**Item**
Accessibilità dei servizi	11-12
Accettabilità psico-sociale	13-18-19-20-21-22-40-43
Efficacia/efficienza delle cure	14-15-16-17
Equità	23-35
Empowerment dei pazienti	18-19-21-43
Funzionamento organizzativo	24-25-27-28-29-30-42-44
Professionalità degli operatori	26-27-28-29-30-31-32-33
Ospitalità	34-36-37-38-39-40-41

QUALITÀ PERCEPITA UTENTI LUNGODEGENZA P.O. GIULIANOVA

Periodo: marzo 2018

Valutazione per dimensione della qualità

(punteggio espresso in decimi)



QPR (Qualità Percepita dei Ricoveri) UOC_____ data_____

La AUSL di Teramo sta conducendo un'indagine sulla qualità dell'assistenza sanitaria. Le opinioni di chi, come lei, è stato ricoverato in ospedale, sono per noi molto utili. Ci permettono di sapere in quale misura riusciamo a soddisfare le esigenze dei pazienti e dei famigliari e ci aiutano a capire in che cosa possiamo migliorare.
Le chiediamo per favore di rispondere alle domande che trova qui sotto. Le prime servono a raccogliere informazioni sulla sua situazione, informazioni che poi ci aiuteranno a elaborare i dati dell'indagine. Le altre chiedono di esprimere un parere su vari aspetti dell'assistenza ricevuta dall'ingresso in ospedale all'uscita.
Per rispondere è sufficiente scegliere una tra le risposte che trova sotto ogni domanda. Conviene leggerle con calma tutte prima di segnare la risposta.
Se desidera fare commenti particolari, può scriverli nello spazio che trova in fondo.
La ringraziamo del tempo dedicato a riempire il questionario e della collaborazione che ci dà.

Informazioni sulla sua situazione

1. Come è stato ricoverato in ospedale?
- ☐ passando per il pronto soccorso
- ☐ per altra via (ad esempio, prenotando o concordando il ricovero)

Se è stato ricoverato passando per il pronto soccorso, risponda alla domanda 2. Altrimenti, se non è passato per il pronto soccorso, vada direttamente alla domanda 3.

2. Qual è il motivo più importante per cui si è recato a questo pronto soccorso?
- ☐ perché era più vicino
- ☐ perché c'ero già stato
- ☐ perché ho pensato che fosse più fidato di altri
- ☐ perché mi è stato suggerito da famigliari o conoscenti
- ☐ perché ci sono stato portato in ambulanza
- ☐ per altro motivo, cioè _____

3. Qual è il motivo più importante per cui ha deciso di ricoverarsi in questo ospedale?
- ☐ perché è comodo da raggiungere
- ☐ perché c'ero già stato ricoverato
- ☐ perché penso che nel mio caso offra cure di buon livello
- ☐ perché mi è stato consigliato da conoscenti o famigliari
- ☐ perché mi è stato consigliato dal medico
- ☐ per altro motivo, cioè _____

4. Prima di questo ricovero è stato ricoverato altre volte? Consideri tutti i ricoveri della sua vita, quelli in questo stesso ospedale e quelli in altri ospedali.
- ☐ no, questa è la prima volta
- ☐ sì, una volta
- ☐ sì, due volte
- ☐ sì, tre o più di tre volte

CONTINUA

Per favore ci dia ancora qualche informazione sul suo conto.

Età _____ *anni*

Sesso ☐ M ☐ F

Professione _____

Titolo di studio
☐ nessuno ☐ scuola elementare ☐ scuola media ☐ scuola superiore ☐ università

Residenza
☐ in città ☐ in piccolo centro (sotto i diecimila abitanti) ☐ in campagna

Grazie delle informazioni che ci ha dato. Adesso passiamo alle opinioni sulla qualità dell'assistenza durante la sua esperienza di ricovero.

Entrare in ospedale

11. È stato facile avere il posto dove ricoverarsi?
☐ molto
☐ abbastanza
☐ per niente

12. Quanto tempo hanno richiesto le procedure di ammissione in reparto?
☐ troppo
☐ un tempo ragionevole
☐ poco

13. In reparto l'hanno accolta bene e l'hanno aiutata a sistemarsi?
☐ certamente sì
☐ abbastanza
☐ decisamente no

Le cure in ospedale

14. Pensi alle sue condizioni prima del ricovero e a quelle attuali. A suo parere, le cure ricevute hanno migliorato il suo stato di salute?
☐ lo hanno migliorato molto
☐ lo hanno migliorato abbastanza
☐ non lo hanno migliorato per niente

CONTINUA

23. Durante il ricovero ha avuto l'impressione che alcuni ricevessero un trattamento di favore nelle cure?

- ☐ spesso
- ☐ a volte
- ☐ mai

Le due domande seguenti riguardano esami o visite in altri reparti o consulenze di specialisti fatti venire da altri reparti. Se durante il suo ricovero non ha fatto queste esperienze, lasci le domande senza risposta.

24. Se ha fatto esami o visite in altri reparti, quanto è stato facile e rapido?

- ☐ molto facile e rapido
- ☐ poco facile e rapido
- ☐ complicato e lungo

25. Se c'è stato bisogno di consulenze di specialisti fatti venire da altri reparti, quanto è stato facile e rapido averli?

- ☐ molto facile e rapido
- ☐ poco facile e rapido
- ☐ complicato e lungo

Il personale

26. I medici le sono sembrati preparati e coscienziosi?

- ☐ molto
- ☐ abbastanza
- ☐ davvero poco

27. Il personale sanitario era attento nel distribuire le medicine, nei prelievi, nelle terapie endovenose e nelle altre attività?

- ☐ molto
- ☐ abbastanza
- ☐ davvero poco

28. Il personale sanitario controllava le sue condizioni?

- ☐ scrupolosamente
- ☐ abbastanza
- ☐ davvero poco

CONTINUA

36. C'era tranquillità, sufficiente quiete?
- ☐ certamente sì
- ☐ abbastanza
- ☐ decisamente no

37. In camera aveva sufficiente riservatezza, spazio personale?
- ☐ certamente sì
- ☐ abbastanza
- ☐ decisamente no

38. Com'era il cibo?
- ☐ ottimo
- ☐ buono
- ☐ discreto
- ☐ scadente
- ☐ pessimo

39. Riusciva a dormire a sufficienza?
- ☐ certamente sì
- ☐ abbastanza
- ☐ decisamente no

40. A suo giudizio, famigliari e amici erano sufficientemente liberi di venirla a trovare e stare con lei?
- ☐ certamente sì
- ☐ abbastanza
- ☐ decisamente no

41. L'ambiente (della sua camera e di tutto il reparto) era confortevole (pulito, con una giusta temperatura, ecc.)?
- ☐ certamente sì
- ☐ abbastanza
- ☐ decisamente no

Le dimissioni

42. La procedura di dimissione è stata rapida e semplice?
- ☐ certamente sì
- ☐ abbastanza
- ☐ decisamente no

▶▶▶
CONTINUA

All. E)

DIPARTIMENTO PER LA SALUTE E IL WELFARE
Servizio Ispettivo e Controllo Qualità – DPF007
Via Conte di Ruvo, 74 - 65127 Pescara - tel. 085/7671
Uff. Promozione della Qualità del Sistema Sanitario Regionale

Prot. RA/ 0305959/17 PESCARA 30 NOV. 2017

AI DIRETTORI GENERALI DELLE ASL REGIONALI

AI REFERENTI AZIENDALI PER LA CUSTOMER:
ASL1 SCASSA SANTINA
ASL2 NADIA DE CAMILLIS
ASL3 MARIA ASSUNTA CECCAGNOLI
ASL4 ANNA BRUNA PEDICONE

E pc AL DIRETTORE REGIONALE DPF

LORO SEDI

OGGETTO: Strumenti di Programmazione delle Aziende sanitarie locali triennio 2017/2019 DGR741/2016 – CRONOPROGRAMMA DELL'ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTIO PER L'ANNO 2018 E 2019.

In merito all'attività in oggetto, prevista dagli strumenti di programmazione delle ASL regionali per il periodo 2017/2019, si comunica quanto concordato dall'Ufficio Promozione della Qualità del Sistema Sanitario Regionale unitamente ai referenti aziendali individuati dalle direzioni aziendali:

- L'indagine per l'anno 2018 riguarderà n.2 Unità Operative di degenza ospedaliera l'Ortopedia e la Geriatria, mentre per l'anno 2019 le UU. OO. di Chirurgia Generale e Medicina.
- Le interviste ai pazienti tramite questionari verranno effettuate per un intero mese a scelta tra febbraio o marzo 2018. Per l'anno 2019 stessi mesi febbraio o marzo.
- Il questionario è messo a disposizione sul portale del sito web regionale http://sanita.regione.abruzzo.it (seguendo il percorso: "**dipartimento**" -> "**servizi dipartimentali**" -> "**Servizio Ispettivo e Controllo Qualità – DPF007**" -> "**questionario qualità percepita dai degenti** ") dove è presente il link per effettuare il download del questionario in modo da poterlo stampare e proporre ai degenti per la compilazione in fase di dimissione. La sezione è accessibile solo a chi è in possesso delle apposite credenziali e consente di effettuare anche il data entry dei risultati cartacei riconsegnati dai degenti.
- L'elaborazione dei dati avverrà a cura della Regione che provvederà a comunicarli alle singole ASL entro giugno 2018 ed entro giugno 2019. L'Asl di Teramo, avendo già in precedenza programmato l'attività di Customer, dovrà effettuare la somministrazione dei questionari, da loro in uso, come le altre ASL nel mese di febbraio o marzo 2018 e