

La percezione della qualità nella degenza

Indicazioni metodologiche regionali

✓ IL PERCORSO CONDOTTO CON LE AZIENDE

Recentemente l'Agenzia sanitaria e sociale regionale - Area Accreditamento e Qualità ha prodotto delle "Indicazioni metodologiche regionali" per la rilevazione della qualità percepita dagli utenti ricoverati nei servizi di degenza; l'obiettivo è rendere disponibile un percorso di misurazione che, sulla base di una metodologia e strumenti di rilevazione comuni, consenta confronti tra le Aziende e delinei la percezione della qualità a livello regionale.

Il documento è frutto di un gruppo di lavoro coordinato dall'ASSR e composto dai referenti/collaboratori degli Uffici Qualità e dai responsabili degli Uffici per le relazioni con il pubblico (URP).

Il percorso di analisi e di produzione degli strumenti di ricerca è stato configurato tenendo conto di due aspetti rilevanti e concorrenti alla costruzione di un "sistema" di qualità percepita aziendale:

- ◆ gli elementi di programmazione e gestione delle risorse disponibili;
- ◆ gli elementi di metodologia utili alla condivisione delle informazioni raccolte nel rispetto di principi di validazione scientifica.



IL PIANO ATTUATIVO REGIONALE

Nel corso del 2009 ogni Azienda sanitaria ha esplicitato come intende tradurre i contenuti delle "Indicazioni" in azioni programmatiche aziendali per il triennio 2010-2012 (**Box 1**).

In 13 Aziende su 17 è previsto l'utilizzo del questionario regionale; nelle Aziende USL di Piacenza, Imola e negli Istituti ortopedici Rizzoli di Bologna la rilevazione è stata avviata nel 2009.

✂ STRUMENTI E METODI

Per rilevare la qualità percepita dell'assistenza ricevuta nei servizi di degenza è stato proposto un percorso di valutazione che comprende vari elementi.

Documenti di lavoro

- ◆ Indicazioni metodologiche regionali (inclusi i questionari)
- ◆ Procedura per l'avvio dell'indagine.

Strumenti per la raccolta dati

- ◆ 3 questionari (V1, V2, V3 da somministrare in ospedale)
- ◆ 3 questionari (V1, V2, V3 da somministrare a casa)

Il questionario si compone complessivamente di 20 domande sull'esperienza relativa alla prestazione ricevuta e 9 domande sulle

Box 1. Piano attuativo regionale e metodologia

Area vasta	Azienda	Campione	Somministrazione
Romagna	AUSL Cesena, Rimini, Ravenna, Forlì	☺☺☺	✍
Emilia Centro	AUSL Bologna	☺☺☺	✍
	AOU Bologna	☺☺☺	☎
	IOR Bologna	☺☺☺	☎
	AUSL Imola	☺☺☺	✉
	AUSL Ferrara (Ospedale di Argenta)	☺☺☺	✍
	AOU Ferrara	☺☺☺	✍
Emilia Nord	AUSL Modena	☺☺☺	✍
	AOU Modena (Dipartimento 5)	☺☺☺	✍
	AUSL Reggio Emilia	☺☺☺	✍
	AO Reggio Emilia	☺☺☺	✍
	AUSL Parma	☺☺☺	✍
	AOU Parma	☺☺☺	☎
	AUSL Piacenza	☺☺☺	✍

LEGENDA

tipi di somministrazione

- ✍ autosomministrazione con riconsegna in ospedale prima della dimissione
- ☎ somministrazione diretta con intervista
- ✉ autosomministrazione con invio postale a domicilio (e recall)
- ☎ somministrazione telefonica

tipi di campionamento

- ☺☺☺ campionamento non probabilistico
- ☺☺☺ campionamento probabilistico

caratteristiche socio-anagrafiche dell'intervistato, più uno spazio finale per eventuali suggerimenti su come migliorare la qualità del servizio (**Box 2**).

Elaborazione dei dati

In questa fase l'ASSR si renderà disponibile ad affiancare le Aziende nella scelta delle diverse tipologie di elaborazione in base agli obiettivi della ricerca a livello locale e regionale.

Possibili tipologie di elaborazione:

- ◆ analisi descrittive (mono e bivariate)
- ◆ analisi multivariate

- ◆ definizione dei valori soglia (soddisfatti/insoddisfatti) e delle mappe (priorità di intervento/positività)
- ◆ costruzione di indicatori di sintesi (indice di soddisfazione complessiva)
- ◆ eventuale ricodifica delle variabili in base al senso delle scale

Restituzione dati e comunicazione

- ◆ Individuazione di tipologie di attori interni ed esterni all'Azienda (pazienti/cittadini, professionisti, Direzioni aziendali, associazioni) con cui condividere i risultati emersi.

- ◆ Predisposizione di un sistema di diffusione dei risultati a cura dei referenti comunicazione aziendali.
- ◆ Elaborazione di differenti modalità di diffusione dei risultati (*report*, via *web*, incontri finalizzati), calibrate sui diversi *target* di soggetti interessati.

Box 2. Dimensioni della qualità analizzate dal questionario

AREA DI INDAGINE DIMENSIONE DELLA QUALITÀ

prima della prestazione

Aspetti organizzativi	Modalità di accesso (programmato, d'urgenza, altro)
Personale	Tempi d'attesa tra prenotazione e ricovero (se programmato) Tempi d'attesa tra arrivo in reparto e momento in cui è stato dato il letto
	Informazioni ricevute prima del ricovero Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero

durante la prestazione

Personale	Cortesia/gentilezza (di medici e infermieri) Ascolto delle esigenze (da parte del medico e infermiere) Informazioni su condizioni di salute da parte del medico Informazioni sui rischi legati alle cure da parte del medico Tempo dedicato da parte del medico Capacità di mettere a proprio agio da parte dell'infermiere Disponibilità a dare chiarimenti da parte dell'infermiere Aiuto ricevuto per la propria igiene personale
Privacy	Rispetto della privacy nello scambio di informazioni riservate Rispetto della privacy nello svolgere operazioni delicate in presenza di altri pazienti nella stanza

Trattamento del dolore	Informazioni su trattamento del dolore Terapia del dolore
-------------------------------	--

Aspetti organizzativi	Collaborazione tra il personale Comunicazione con altri reparti Orari di visita
------------------------------	---

Ambienti	Manutenzione delle strutture e dei locali Pulizia delle stanze e dei corridoi Pulizia dei bagni Temperatura delle stanze Tranquillità nel reparto Disponibilità di spazio nelle camere
-----------------	---

Servizi alberghieri	Qualità del cibo Possibilità di scelta del menù Orari dei pasti Igiene della biancheria dei letti Comodità dei letti
----------------------------	--

dopo la prestazione

Personale	Informazioni sulle cure da seguire a casa Informazioni sui controlli successivi da effettuare Informazioni sui sintomi da tenere sotto controllo Informazioni sul personale a cui rivolgersi
------------------	---

Valutazione complessiva	Importanza attribuita ad aspetti dell'assistenza Valutazione complessiva Rispetto delle aspettative Percezione stato di salute Suggerimenti
--------------------------------	---



GLI SVILUPPI FUTURI

Dal 2010 un gruppo consistente di Aziende avvierà la rilevazione.

Gli sviluppi futuri prevedono:

- ◆ monitoraggio delle indagini aziendali in corso o in previsione;
- ◆ inserimento dei dati raccolti dalle Aziende in una banca dati regionale;
- ◆ approfondimento sulle modalità per predisporre le azioni di miglioramento;
- ◆ traduzione dei questionari in varie lingue (inglese, francese, arabo, cinese, albanese, rumeno).



RIFERIMENTI

Calderone B., Capizzi S., Nicoli M.A., Sturlese V. La qualità percepita in Emilia-Romagna. Strategie, metodi e strumenti per la valutazione dei servizi. *Collana Dossier*, n. 127-2006, ASSR RER, Bologna, 2006.

Sturlese V., Calderone B., Palestini L. Indicazioni metodologiche regionali. La rilevazione della qualità percepita nei servizi di degenza. *Strumenti 1*, ASSR RER, Bologna, 2009.

Sturlese V., Di Giovannantonio A. Le segnalazioni dei cittadini agli URP delle Aziende sanitarie. Come condividere i risultati. ASSR RER, Bologna, 2009.



A CHI RIVOLGERSI

Vittoria Sturlese e Barbara Calderone
Area Accreditamento e qualità
Agenzia sanitaria e sociale regionale
dell'Emilia-Romagna
Viale Aldo Moro 21 - 40127 Bologna
Tel. 051/6397166-7148
vsturlese@regione.emilia-romagna.it
bcalderone@regione.emilia-romagna.it
<http://asr.regione.emilia-romagna.it>

**Redazione a cura di
Barbara Calderone e Vittoria Sturlese**
Agenzia sanitaria e sociale regionale