

U.O.S. Informazione e Comunicazione / URP
Resp. Dott.ssa Adalgisa Cucè

**Relazione aziendale per la valutazione della qualità dei servizi (Customer) di
RICOVERO in ospedale relativa al quadrimestre di Gennaio - Febbraio –
Marzo – Aprile 2022**

L'ufficio U.R.P. preposto all'informazione ed alla comunicazione istituzionale, per l'orientamento dell'utenza nell'accesso ai servizi, fa parte della struttura di staff della Direzione Generale, ed è organizzata con personale appositamente formato e dalle diverse professionalità e competenze. Essi gestiscono il contatto e la relazione tra l'organizzazione aziendale e l'utenza. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha dal 6 Agosto 2019 come responsabile la scrivente, la quale ha intrapreso ogni azione necessaria per portare a compimento gli obiettivi assegnati. L'ufficio ha una propria sede centrale in Corso Gelone 17, Siracusa, sede della Direzione Generale, ed è anche presente con varie sedi nei comuni ricadenti nel territorio aziendale per rendere più semplice e chiaro l'accesso ai servizi.

Gli operatori dei punti informativi URP addetti al front office accolgono, informano e orientano i cittadini nell'accesso ai servizi, procedono nel caso di richieste articolate e complesse alla presa in carico e alla mediazione tra l'utente e i servizi per la risoluzione del problema, ed in caso di criticità non risolvibili con la normale attività interlocutoria provvedono ad accogliere reclami e segnalazioni.

Tale ufficio è in prima fila, alla raccolta dei dati relativi la valutazione della qualità dei servizi aziendali, che possono riguardare l'esperienza di ricovero oppure ambulatoriale.

Per quanto riguarda l'indagine sulla qualità percepita per l'anno 2022, è stato individuato il numero di consensi ed interviste da somministrare nel corso di tre quadrimestri.

Relativamente ai mesi di Gennaio, Febbraio, Marzo ed Aprile 2022 (I° quadrimestre) si riportano di seguito i risultati ottenuti riguardanti i servizi di RICOVERO in ospedale.

PRESENTAZIONE DEI DATI

| SERVIZI DI RICOVERO | NUMERO DI CONSENSI ATTESI | NUMERO DI CONSENSI RILEVATI | NUMERO DI INTERVISTE ATTESE | NUMERO DI INTERVISTE RILEVATE |
|------------------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| OSPEDALE UMBERTO I SIRACUSA | | | | |
| Cardiologia | 15 | 15 | 5 | 5 |
| Chirurgia generale | 18 | 18 | 6 | 6 |
| Chirurgia vascolare | 12 | 0 | 4 | 0 |
| Geriatria | 12 | 0 | 4 | 0 |
| Malattie infettive e tropicali | 12 | 0 | 4 | 0 |
| Medicina generale | 18 | 0 | 6 | 0 |
| Nefrologia | 12 | 12 | 4 | 4 |

| SERVIZI DI RICOVERO | NUMERO DI CONSENSI ATTESI | NUMERO DI CONSENSI RILEVATI | NUMERO DI INTERVISTE ATTESE | NUMERO DI INTERVISTE RILEVATE |
|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Neonatologia | 9 | 9 | 3 | 3 |
| Nido | 18 | 15 | 6 | 6 |
| Oculistica | 6 | 6 | 2 | 2 |
| Ortopedia e traumatologia | 12 | 12 | 4 | 4 |
| Ostetricia e ginecologia | 33 | 0 | 11 | 0 |
| Otorinolaringoiatria | 12 | 0 | 4 | 0 |
| Pediatria | 21 | 18 | 7 | 7 |
| Pneumologia | 9 | 0 | 3 | 0 |
| Terapia intensiva | 9 | 0 | 3 | 0 |
| Unità coronarica | 9 | 9 | 3 | 3 |
| Urologia | 12 | 5 | 4 | 4 |
| TOTALE | 249 | 119 | 83 | 44 |
| OSPEDALE DI AVOLA | | | | |
| Cardiologia | 9 | 6 | 3 | 3 |
| Chirurgia generale | 15 | 10 | 5 | 5 |
| Medicina generale | 15 | 4 | 5 | 4 |
| Unità coronarica | 9 | 1 | 3 | 1 |
| TOTALE | 48 | 21 | 16 | 13 |
| OSPEDALE DI NOTO | | | | |
| Geriatrics | 12 | 0 | 4 | 0 |
| Nido | 12 | 0 | 4 | 0 |
| Ortopedia e traumatologia | 9 | 6 | 3 | 3 |
| Ostetricia e ginecologia | 12 | 0 | 4 | 0 |
| Pediatria | 12 | 0 | 4 | 0 |
| TOTALE | 57 | 6 | 19 | 3 |
| OSPEDALE DI LENTINI | | | | |
| Cardiologia | 9 | 0 | 3 | 0 |

| SERVIZI DI RICOVERO | NUMERO DI CONSENSI ATTESI | NUMERO DI CONSENSI RILEVATI | NUMERO DI INTERVISTE ATTESE | NUMERO DI INTERVISTE RILEVATE |
|----------------------------|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------------|
| Chirurgia generale | 15 | | 5 | |
| Geriatrics | 9 | CHIUSO | 3 | CHIUSO |
| Lungodegenti | 9 | CHIUSO | 3 | CHIUSO |
| Medicina generale | 15 | CHIUSO | 5 | CHIUSO |
| Nido | 9 | 0 | 3 | 0 |
| Ortopedia e traumatologia | 12 | 0 | 4 | 0 |
| Ostetricia e ginecologia | 18 | 0 | 6 | 0 |
| Pediatria | 15 | 0 | 5 | 0 |
| Unità coronarica | 6 | 0 | 2 | 0 |
| TOTALE | 117 | 0 | 39 | 0 |
| OSPEDALE DI AUGUSTA | | | | |
| Cardiologia | 12 | 4 | 4 | 4 |
| Chirurgia generale | 12 | 4 | 4 | 4 |
| Medicina generale | 18 | REPARTO COVID | 6 | REPARTO COVID |
| TOTALE | 42 | 8 | 14 | 8 |
| TOTALE GENERALE | 513 | 154 | 171 | <u>68</u> |

Tabella n. 1

ANALISI DEL CAMPIONE

Ai soggetti del campione è stato chiesto:

- Nome e Cognome
- Data e luogo di nascita
- Presidio ospedaliero
- Reparto
- Recapito telefonico
- Titolo di studio
- Nazionalità
- Residenza

Da questa analisi è emerso che gli utenti intervistati (68 interviste telefoniche) hanno un'età compresa tra i 18 ed i 70 anni e sono prevalentemente di nazionalità Italiana con residenza Siciliana.

Il loro titolo di studio si suddivide in 10% di laureati, 20% diploma di scuola media inferiore, 30% diploma di scuola media superiore e 40% licenza elementare.

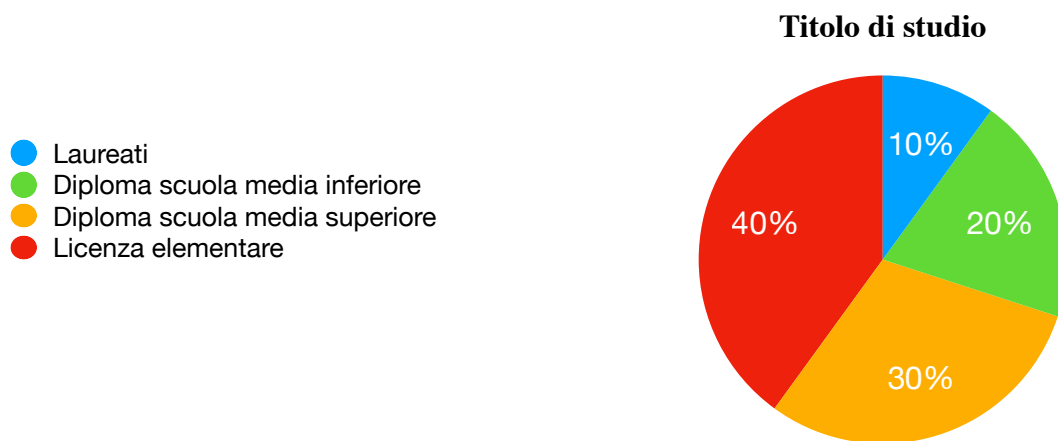


Grafico n.1

Il campione è composto dal 65% di maschi e dal 35% da femmine.

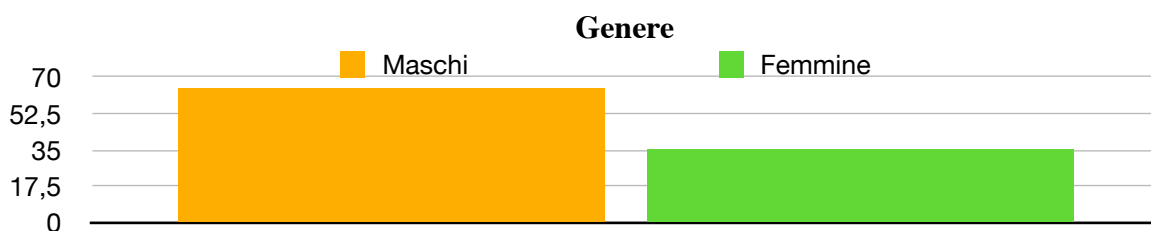


Grafico n. 2

QUALITÀ DEL SERVIZIO RICEVUTO

1) AREA DI INDAGINE: ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

D1.1 Agli intervistati è stato chiesto se durante il ricovero in ospedale, gli infermieri li avessero trattati con cortesia, garbato, educazione e cordialità. L'80% degli intervistati ha risposto che SEMPRE sono stati trattati in maniera gentile, cordiale ed educata e che si sono sentiti accolti nelle loro richieste. Solo il 10% ha risposto DI SOLITO e un'altro 10% aggregato in MAI/QUALCHE VOLTA/NON RISPONDO non si è sentito accolto nella sua richiesta.

D1.2 Agli intervistati è stato chiesto se durante il ricovero in ospedale, gli infermieri li avessero ascoltati attentamente. Anche in questo caso l'80% degli intervistati ha risposto che SEMPRE si sono sentiti ascoltati con attenzione e che hanno interpretato correttamente le loro richieste. Il 10% ha risposto DI SOLITO e un'altro 10% aggregato in MAI/QUALCHE VOLTA/NON RISPONDO non si è sentito capito nella sua richiesta.

D1.3 Agli intervistati è stato chiesto se durante il ricovero in ospedale, gli infermieri gli avessero spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile. Le percentuali si ripetono anche in questo caso con l'80% degli intervistati che ha risposto che SEMPRE gli infermieri durante lo svolgimento delle loro mansioni hanno spiegato sempre ciò che stavano facendo ed il motivo dei loro interventi. Il 10% ha risposto DI SOLITO e un'altro 10% aggregato in MAI/QUALCHE VOLTA/NON RISPONDO riferiscono che non gli è stato spiegato il motivo degli interventi ricevuti.

D1.4 Agli intervistati è stato chiesto se durante il ricovero in ospedale, gli infermieri impiegassero poco tempo a rispondere alla richiesta di intervento fatta tramite pulsante. Le percentuali continuano ad essere 80% SEMPRE, 10% DI SOLITO e 10% in dato aggregato MAI/QUALCHE VOLTA/NON RISPONDO.

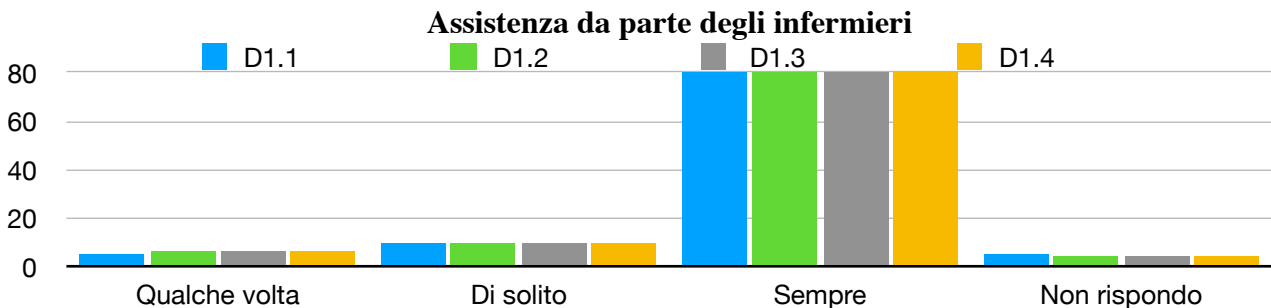


Grafico n.3

D1.5 Infine, agli intervistati è stato chiesto se il personale infermieristico sia sufficiente. Il 98% ha risposto SI; solo il 2% ha risposto in dato aggregato NO/NON RISPONDO.

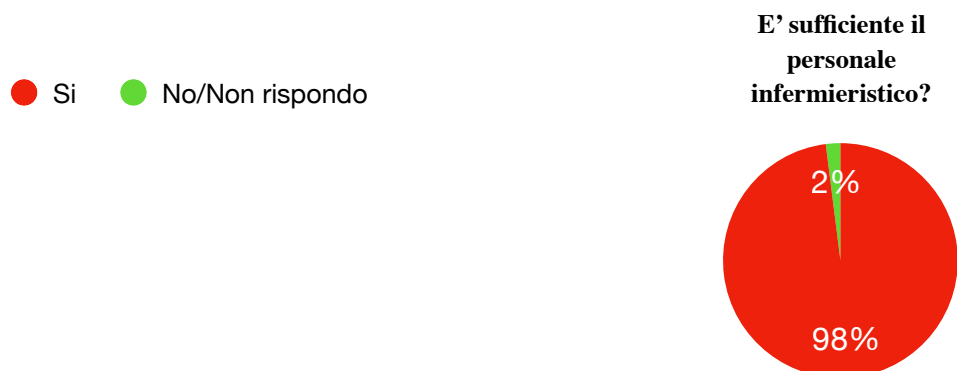


Grafico n.3.1

2) AREA DI INDAGINE: ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

D2.1 Agli intervistati è stato chiesto se durante il ricovero in ospedale, i medici li avessero trattati con cortesia, garbato, educazione e cordialità. L'80% degli intervistati ha risposto che **SEMPRE** sono stati trattati in maniera gentile, cordiale ed educata e che si sono sentiti accolti nelle loro richieste. Solo il 10% ha risposto **DI SOLITO** e un'altro 10% aggregato in **MAI/QUALCHE VOLTA/NON RISPONDO** non si è sentito accolto nella sua richiesta.

D2.2 Agli intervistati è stato chiesto se durante il ricovero in ospedale, i medici li avessero ascoltati attentamente, e se avessero interpretato correttamente le loro richieste. Anche in questo caso l'80% degli intervistati ha risposto che **SEMPRE** si sono sentiti ascoltati con attenzione e che le loro richieste sono state ascoltate e capite correttamente. Il 10% ha risposto **DI SOLITO** e un'altro 10% aggregato in **MAI/QUALCHE VOLTA/NON RISPONDO** non si è sentito capito nella sua richiesta.

D2.3 Agli intervistati è stato chiesto se durante il ricovero in ospedale, i medici gli avessero spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile. Le percentuali si ripetono anche in questo caso con l'80% degli intervistati che ha risposto che **SEMPRE** i medici durante le visite hanno spiegato tutto ciò che stavano facendo ed il motivo dei loro interventi. Il 10% ha risposto che solo **DI SOLITO** hanno ricevuto chiarimenti e un'altro 10% aggregato in **MAI/QUALCHE VOLTA/NON RISPONDO** riferiscono che non gli è stato mai spiegato il motivo degli interventi ricevuti.

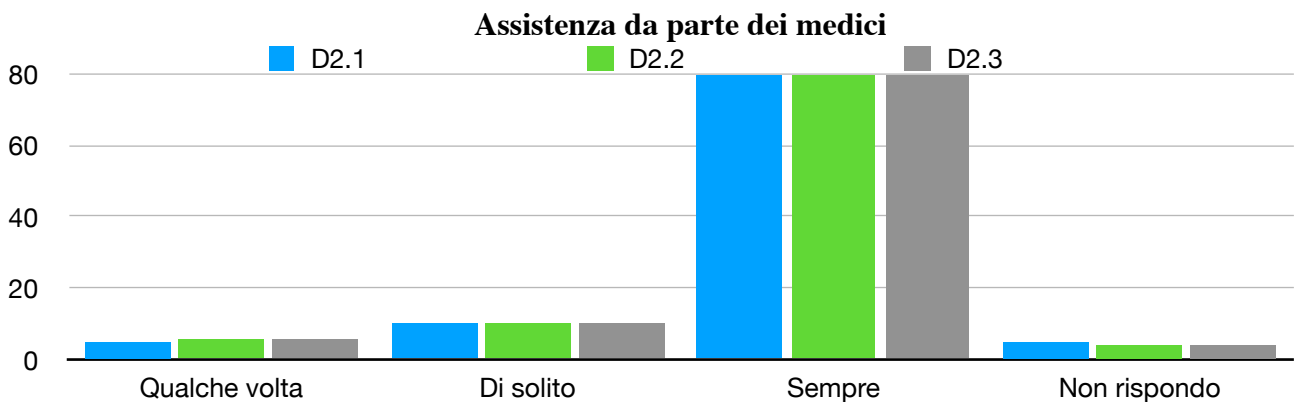


Grafico n.4

D2.4 Infine, agli intervistati è stato chiesto se il personale medico sia sufficiente. Il 98% ha risposto **SI**; e solo il 2% ha risposto in dato aggregato **NO/NON RISPONDO**.

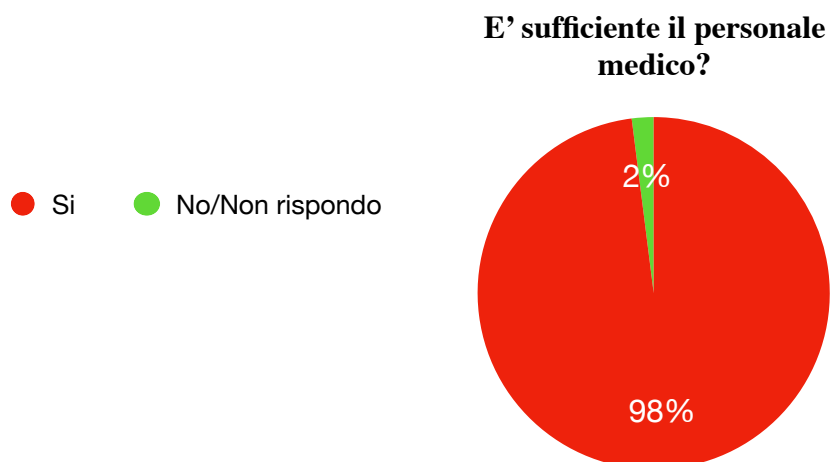


Grafico n.4.1

3) AREA DI INDAGINE: L'AMBIENTE OSPEDALIERO

D3.1 Agli intervistati è stato chiesto se durante il ricovero in ospedale, gli ambienti fossero puliti, (per ambienti si intende la loro camera di degenza ed il bagno) e se essi venissero puliti frequentemente. Il 70% ha risposto che di **SOLITO** le stanze venivano pulite con costanza, il 20% ha risposto che **SEMPRE** le pulizie venivano fatte frequentemente ed il 10% ha risposto che le pulizie venivano fatte **QUALCHE VOLTA**.

D3.2 Agli intervistati è stato anche chiesto se la zona intorno alla camera è stata silenziosa durante la notte, se riusciva a riposare tranquillamente o se durante la notte fosse stato disturbato da rumori di diversa provenienza. L'80% ha risposto che **SEMPRE** vi era silenzio per poter riposare durante la notte, ad eccezione dei rumori della strumentazione alla quale non si poteva fare a meno. Il 20% in dato aggregato ha risposto **MAI, QUALCHE VOLTA, DI SOLITO, NON RISPONDO**.

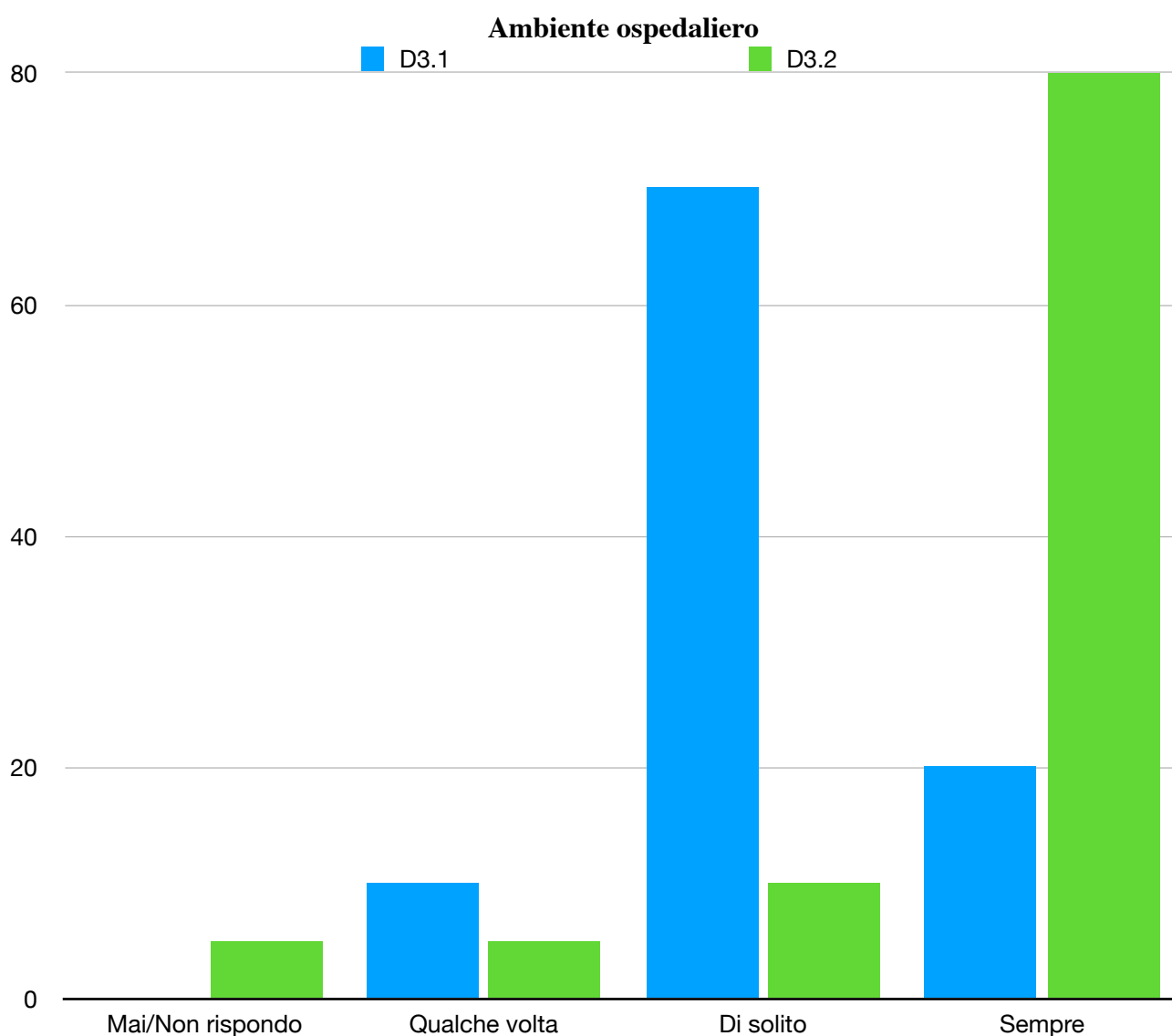


Grafico n.5

4) AREA DI INDAGINE: LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE

D4.1 Agli intervistati è stato chiesto se abbiano avuto bisogno di aiuto da parte degli infermieri o altro personale sanitario, per andare in bagno. Questa risposta era ovviamente, dipesa dal tipo di intervento al quale i pazienti si dovevano sottoporre. Se questo tipo di aiuto era richiesto o necessario, il maggior numero degli intervistati ha risposto, in dato aggregato, che DI SOLITO/SEMPRE venissero aiutati in tale richiesta.

D4.2 In relazione alla domanda d4.1 è stato chiesto agli intervistati, quante volte avesse ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno. Anche in questo caso la risposta ricade, in dato aggregato, su DI SOLITO/SEMPRE hanno ricevuto tempestivamente aiuto.

D4.3 Agli intervistati è stato chiesto se durante la permanenza in ospedale, abbiano avuto bisogno di medicine per il dolore. La percentuale più alta di risposte è stata NO, molto probabilmente perchè le terapie di cura, spesso includono farmaci per il mantenimento del miglior stato di salute, limitando il più possibile il dolore.

D4.4 In riferimento alla domanda precedente è stato anche chiesto se durante il ricovero in ospedale, le cure prestate abbiano fatto passare il dolore. Anche in questo caso, la percentuale più alta di risposte, è stata in dato aggregato che DI SOLITO/SEMPRE le cure siano state efficienti nel far passare o comunque migliorare le condizioni di sofferenza.

D4.5 E' stato chiesto agli intervistati, se durante il ricovero, gli siano stati somministrati farmaci che non avessero mai assunto prima. Il maggior numero degli intervistati ha risposto NO.

D4.6 E' stato anche chiesto agli intervistati, se prima di ricevere le cure, il personale ospedaliero comunicasse loro a cosa servissero i farmaci previsti dal piano di cura. La maggior parte di essi ha risposto in dato aggregato, che DI SOLITO/SEMPRE venisse a loro spiegato qualsiasi nuovo farmaco somministrato.

D4.7 Infine, agli intervistati è stato chiesto, se anche gli effetti avversi, fossero stati a loro spiegati. La maggioranza degli intervistati riferisce che veniva spiegato a loro, tutto quello che potevano essere i possibili effetti indesiderati che il farmaco o i farmaci, potevano provocare.

In sintesi:

- il 90% degli intervistati ha riferito che il personale sanitario ha risposto sempre ed in modo tempestivo alle richieste di aiuto da parte dei pazienti durante la loro degenza ospedaliera, soprattutto in relazione alle richieste di aiuto relative all'uso del bagno.
- il 90% riferisce inoltre, di non aver richiesto l'uso di antidolorifici, e che le cure prestate gli hanno permesso di superare o sopportare gli eventuali dolori che sentivano.
- Sempre il 90% degli intervistati ha riferito di aver ricevuto farmaci di sua conoscenza, di essere stato in ogni caso informato sui nuovi farmaci somministrati e gli eventuali effetti avversi che avrebbero potuto provocare.

5) AREA DI INDAGINE: ALLA DIMISSIONE

D5.1 Agli intervistati è stato chiesto se dopo la dimissione, si fossero recati presso la propria abitazione, da un parente/amico o in un'altra struttura. L' 80% degli intervistati riferisce di essersi recato presso la PROPRIA ABITAZIONE ed il 20% presso UN'ALTRA STRUTTURA DI CURA. Tale risultato è dipeso dal tipo di intervento ricevuto e dalle necessità della prosecuzione delle cure.

D5.2 Agli intervistati è stato chiesto se durante il ricovero in ospedale, medici, infermieri o altro personale ospedaliero avesse discusso con loro, sull'aiuto di cui avrebbero potuto avere bisogno dopo la dimissione. L' 80% ha riferito di aver ricevuto TUTTE LE INDICAZIONI NECESSARIE per affrontare il post ricovero. Il 20% in dato aggregato riferisce invece che ha ricevuto informazioni solo IN PARTE oppure NESSUNA INDICAZIONE.

D5.3 Agli utenti è stato chiesto se avessero avuto indicazioni su eventuali sintomi o problemi di salute da attenzionare dopo aver lasciato l'ospedale. L'80% ha riferito di SI, il restante 20% in dato aggregato riferisce IN PARTE oppure NO.

6) AREA DI INDAGINE: VALUTAZIONE COMPLESSIVA

D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, qual'è il suo giudizio? Come si evince dal grafico gli utenti sono complessivamente soddisfatti del servizio ospedaliero ricevuto.

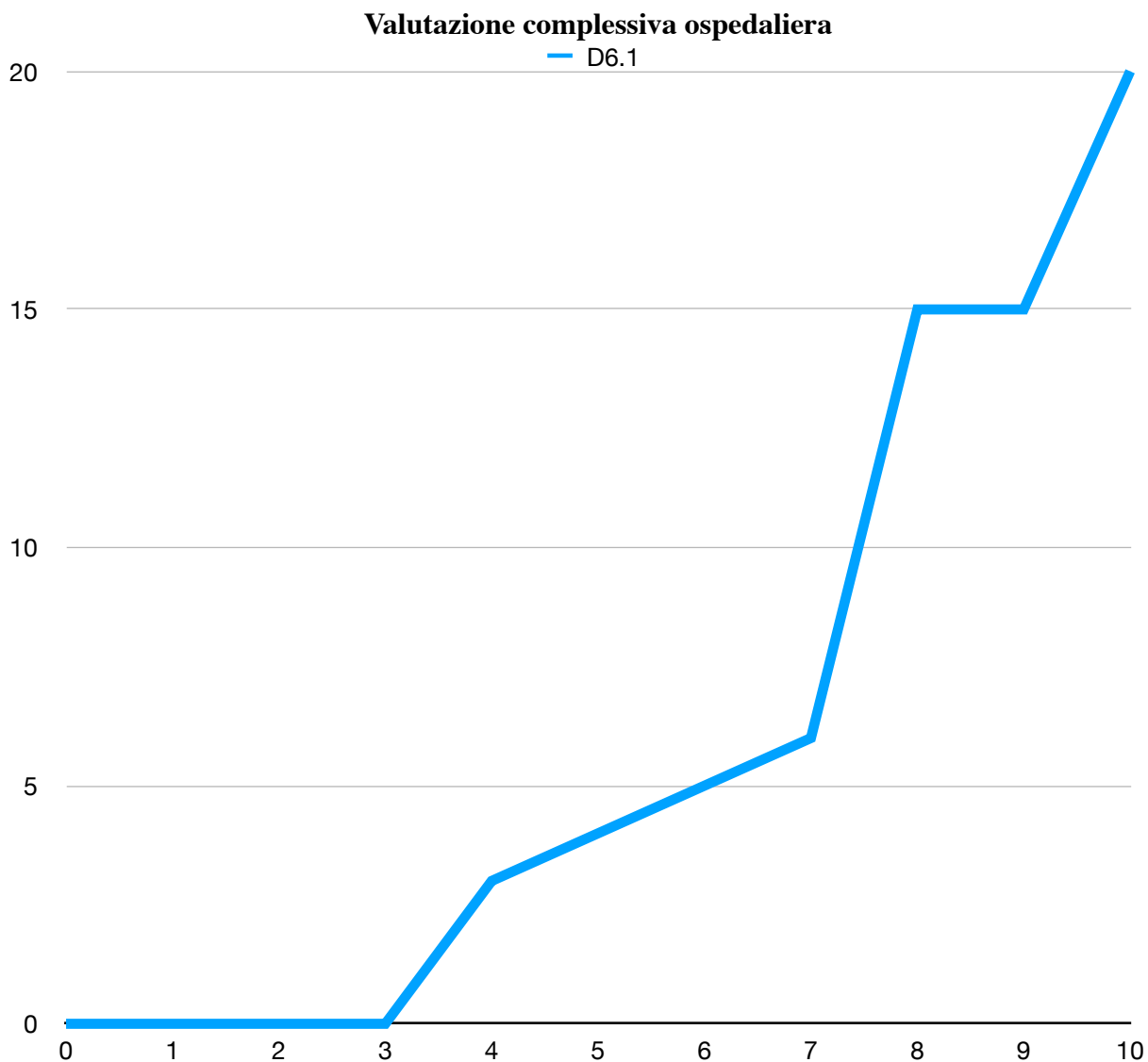


Grafico n.6

D6.2 Agli intervistati è stato chiesto se avessero potuto consigliare il ricovero ospedaliero ad amici e familiari. Il 90% degli intervistati riferisce, in dato aggregato che ASSOLUTAMENTE SI/ PROBABILMENTE SI consiglierebbe la struttura ospedaliera ad amici e familiari. Il 10% in dato aggregato ha risposto ASSOLUTAMENTE NO/ PROBABILMENTE NO/ NON RISPONDO.

CONCLUSIONI

Dall'analisi delle interviste telefoniche, si mette in evidenza la seguente percezione del servizio di ricovero ospedaliero:

- **ASSISTENZA DA PARTE DI INFERMIERI E MEDICI**, essa è stata vissuta mediamente in modo positivo, gli utenti riferiscono di essersi sentiti trattati con cortesia, garbo, educazione e cordialità. Però, un'importante **20%** rimane purtroppo, scontento dell'assistenza ricevuta. Gli intervistati, asseriscono di aver intercettato personale scontroso e non attento alle esigenze, molto distante e per nulla empatico nell'ascoltare e nell'accogliere le richieste di aiuto. Riferiscono inoltre di non aver ricevuto tutte le spiegazioni necessarie ed in modo chiaro. Tali soggetti hanno concluso tutte le interviste, asserendo di non consigliare a nessun amico o parente il ricovero in ospedale, e hanno dato come punteggio in una scala a 10 punti, un punteggio pari a 0, in cui 0 rappresenta la peggiore valutazione possibile.
- **AMBIENTE OSPEDALIERO**, gli intervistati hanno riferito di aver trovato solo in parte un ambiente pulito e silenzioso, e questo in riferimento alla propria stanza di degenza. A tal proposito il **30%** degli intervistati, lamenta di aver trovato molto sporchi gli ambienti esterni alla propria stanza (per ambienti esterni si intendono i corridoi, le sale d'attesa ed i bagni).
- **ESPERIENZA IN OSPEDALE** il **10%** riferisce di aver trovato personale scortese che si rifiutava di aiutare, in particolare modo si rifiutava di aiutare gli utenti ad andare in bagno o per usare una padella da letto. Riferiscono inoltre, che dopo la chiamata di aiuto gli operatori spesso tardavano nel recarsi in stanza e che non è mai stato spiegato loro a cosa servissero la somministrazione dei farmaci e dei loro eventuali eventi avversi.
- **DIMISSIONE** il maggior numero dei paziente è rientrato all'interno della propria abitazione, solo in alcuni casi è stato ricoverato presso un'altra struttura, questo ovviamente in riferimento alle esigenze di cura.

Concludendo, la **valutazione finale** complessiva, in un range che va da 0 a 10 (in cui 0 equivale alla peggiore valutazione e 10 alla migliore) emerge che **8** è stata la risposta maggiormente espressa dagli intervistati. Proprio a sottolineare come una fetta di utenza rimane ancora oggi purtroppo molto scontenta del servizio ospedaliero offerto, sia in termini di cura, empatia e pulizia degli ambienti.

Vi permane in questo momento una percentuale che va dal 10% al 30% di spazio di miglioramento, affinché si possa avere un servizio sanitario di ricovero eccellente per il territorio. Sembrano piccole lacune, ma in realtà nascondono le più insidiose ed importanti carenze di un servizio sanitario. Il fatto di non sentirsi accolti o capiti in un momento di difficoltà fisica ed emotiva, il fatto di ritrovarsi in ambienti sporchi o fatiscenti, non aiuta il malato in quella che dovrebbe essere la più rapida ripresa per lui auspicabile.

Questa percentuale di rilevazione negativa va ad intaccare, purtroppo, le buone prassi che i servizi offrono all'utenza. La memoria di eventi negativi, durante il ricovero ospedaliero, rischia di generalizzare una percezione errata che va ad inglobare le eccellenze cliniche ed assistenziali.

INDICE

AREA DI INDAGINE

- Presentazione dei dati
- Analisi del campione
- Qualità del servizio ricevuto:

1. Assistenza da parte degli infermieri
2. Assistenza da parte dei medici
3. L'ambiente ospedaliero
4. La sua esperienza in ospedale
5. Alla dimissione
6. Valutazione complessiva

TABELLA

1. Presentazione dei dati

GRAFICI

1. Titolo di studio
2. Genere
3. Assistenza da parte degli infermieri
 - 3.1 E' sufficiente il personale infermieristico?
4. Assistenza da parte dei medici
 - 4.1 E' sufficiente il personale medico?
5. Ambiente ospedaliero
6. Valutazione complessiva ospedaliera

Conclusioni

Indice