

LA QUALITA' PERCEPITA NEL DIPARTIMENTO MEDICO GERIATRICO RIABILITATIVO DELL'AOU DI PARMA



Conferenza Stampa del 06/06/2019

Giovanna Campaniello

*Responsabile SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio e coordinamento Qualità e
Accreditamento*

La Qualità Percepita nelle Unità di Cura dell'AOU di Parma

Progetto implementato nel 2018 e condiviso con:

- SSD Governo Clinico AOU Parma & URP AOUPR
- Dipartimento Medico-Geriatico Riabilitativo AOU Parma
- Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale Regione Emilia Romagna
- Federconsumatori Parma
- Comitato Consultivo Misto AOUPR

Il Questionario



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

NQ. | _ | _ | _ | _ |



La qualità della cura in ospedale

Gentile Signora, Gentile Signore,
il questionario che le proponiamo ha lo scopo di raccogliere le opinioni dei pazienti sulla qualità delle cure ricevute nei reparti di degenza dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma.

Per la sua compilazione, qualora sia impossibilitato a farlo personalmente, può farsi aiutare da un parente, conoscente o volontario.

Le ricordiamo che non ci sono risposte giuste oppure sbagliate, ma siamo interessati esclusivamente al Suo personale e prezioso punto di vista, in quanto la nostra missione è quella di dare qualità delle cure a ogni paziente in relazione ai propri bisogni.

Le garantiamo il totale anonimato delle risposte, le quali saranno elaborate in modo che nessuno potrà collegarle a Lei.

Il questionario va compilato alla dimissione, così da avere una percezione più completa sulla Sua esperienza in reparto e La esortiamo a esprimere in totale libertà la Sua personale opinione, apponendo una X sul giudizio prescelto.

Il questionario, dopo la compilazione, dovrà essere posto nell'apposita cassetta in dotazione al Reparto.

La ringraziamo della Sua preziosa collaborazione
La Direzione

Il questionario è stato compilato: ☐ dal paziente ☐ con l'aiuto di un parente, conoscente, volontario ☐ dal caregiver
Età del paziente (anni compiuti): _____ Sesso: ☐ maschio ☐ femmina
Nazionalità: ☐ Italiana ☐ Straniera (specificare quale: _____)
Titolo di studio: ☐ nessun titolo ☐ licenza elementare ☐ licenza di scuola media inferiore ☐ diploma o qualifica di scuola media superiore ☐ laurea e post-laurea

Esprima la Sua opinione sui seguenti argomenti	Molto inadeguato/a	Inadeguato/a	Adeguato/a	Molto adeguato/a
1. Accoglienza ricevuta in Reparto	☐	☐	☐	☐
2. Materiale informativo ricevuto al momento del ricovero	☐	☐	☐	☐
3. Tempo d'attesa tra l'arrivo in reparto e il momento in cui Le è stata assegnata la camera	☐	☐	☐	☐
4. Personale Medico [gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato]	☐	☐	☐	☐
5. Personale Infermieristico [gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato]	☐	☐	☐	☐
6. Personale di Supporto (OSS, Ausiliari) [gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato]	☐	☐	☐	☐
7. Rispetto della Sua Privacy (Riservatezza) durante il ricovero	☐	☐	☐	☐
8. Rilevazione del dolore	☐	☐	☐	☐
9. Efficacia della terapia antidolorifica somministrata durante il ricovero [se effettuata]	☐	☐	☐	☐
10. Esprima il dolore che sente se presente, in una scala che va da 0 a 10 (dove 0 = nessun dolore e 10 = massimo dolore immaginabile [posizionare una X sul numero scelto])	012345678910			

Esprima la Sua opinione sui seguenti argomenti	Molto inadeguato/a	Inadeguato/a	Adeguato/a	Molto adeguato/a
11. Informazioni ricevute per la prevenzione dei rischi durante il ricovero [braccialetto identificativo, cadute, ecc.]	☐	☐	☐	☐
12. Organizzazione generale del reparto [orari: visita medica, terapia, consulenze, attività diagnostica, ecc.]	☐	☐	☐	☐
13. Clima organizzativo nel Reparto [relazioni, comportamenti e comunicazione tra operatori del Reparto, ecc.]	☐	☐	☐	☐
14. Orari dedicati alla visita di parenti e amici	☐	☐	☐	☐
15. Ambienti [gradevolezza, ordine, pulizia, della camera di degenza, bagno, corridoio ecc.]	☐	☐	☐	☐
16. Servizio ristorazione [qualità, quantità e orari dei pasti]	☐	☐	☐	☐
17. Informazioni al momento della dimissione [stato di salute, cure da seguire, sintomi da presidiare, servizi a cui rivolgersi in caso di necessità, farmaci da assumere a casa, ecc.]	☐	☐	☐	☐
18. Attenzione ricevuta rispetto ai suoi bisogni personali [valori, abitudini, tradizioni culturali e religiose, ecc.]	☐	☐	☐	☐

Pensando al suo ricovero, come valuta la Qualità complessiva delle cure che ha ricevuto?	☐	☐	☐	☐
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Suggerimenti e riflessioni per migliorare la qualità delle cure

Questionario elaborato da SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio e coordinamento Qualità e Accreditamento – Ufficio Relazioni con il Pubblico, con il contributo di Comitato Consultivo Misto dell'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Parma e Federconsumatori Parma

Data: __/__/____ UO/SSD/SS: _____

☐ Paziente trasferito da altra U.O. ☐ Paziente ricoverato tramite il Pronto Soccorso ☐ Paziente proveniente dal proprio domicilio

La Cartolina

IL TUO RICOVERO IN OSPEDALE

COSA NE PENSI?

SCRIVI E IMBUCA

**IL TUO GIUDIZIO È IMPORTANTE
AIUTACI A MIGLIORARE!**

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliera - Università di Parma

IN COLLABORAZIONE CON

Comitato
Consultivo
Misto

Federconsumatori
Diffusione voci

Data ____/____/____ Reparto _____

Giorni di ricovero _____

Scrivi un apprezzamento **Scrivi una critica**

ESPRIMI UN VOTO COMPLESSIVO DA 1 A 3 SUL TUO RICOVERO

1 2 3

☐ ☐ ☐

1 - Risultati del Questionario

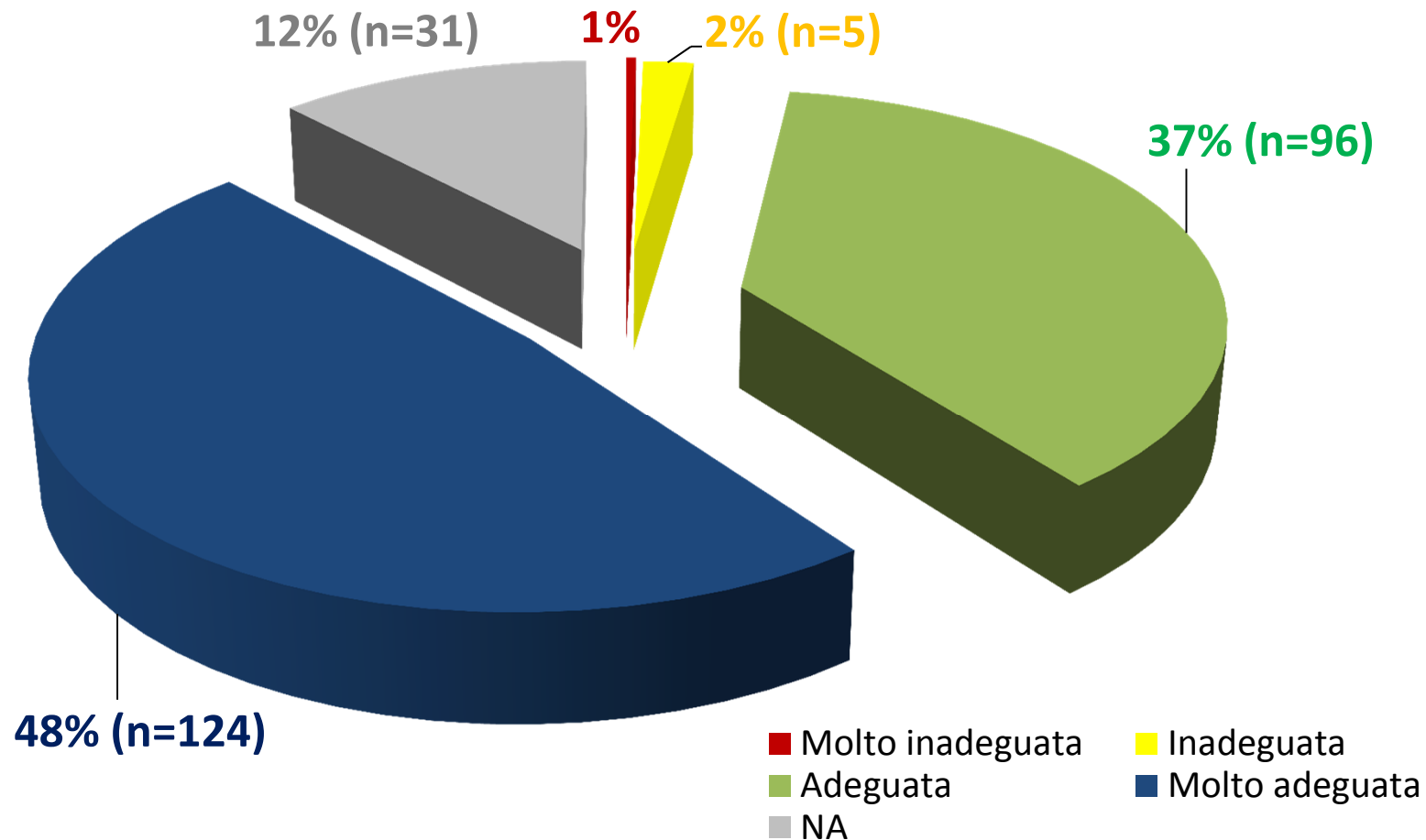
Hanno risposto al questionario **257 cittadini** nel Dipartimento Medico Geriatrico-Riabilitativo Caratteristiche dei pazienti:

- Età media di **78,4** $\pm$ 11,1 anni
- 46% Maschi; 54% Femmine

In 44% dei casi i pazienti hanno compilato il questionario con l'aiuto di familiari.

Pensando al suo ricovero, come valuta la Qualità complessiva delle cure che ha ricevuto?

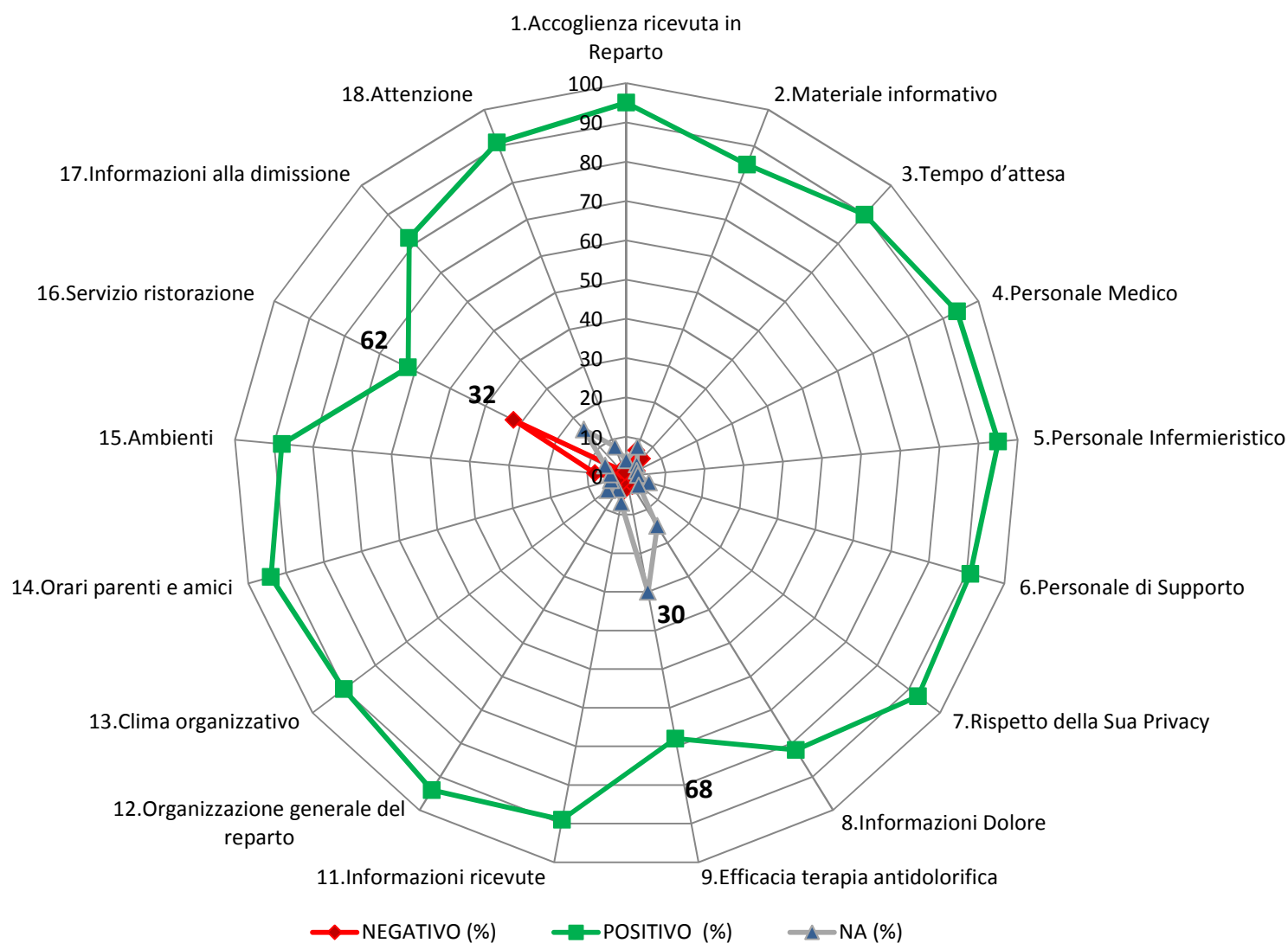
N.B. è la domanda 19



Percentuali di valutazione dei singoli items

Esprima la Sua opinione sui seguenti argomenti	Molto inadeguato/a (%)	Inadeguato /a (%)	Giudizio «Negativo»	Adeguito/a (%)	Molto adeguato/a (%)	Giudizio «Positivo»	NA (%)
1.Accoglienza ricevuta in Reparto	0	1	1	42	53	95	4
2.Materiale informativo	1	6	7	49	36	85	8
3.Tempo d'attesa	2	4	6	34	56	90	4
4.Personale Medico	1	2	3	29	65	94	3
5.Personale Infermieristico	1	1	2	27	68	95	3
6.Personale di Supporto	1	2	3	32	59	91	6
7.Rispetto della Sua Privacy	1	2	3	37	56	93	4
8.Informazioni Dolore	0	3	3	36	46	82	15
9.Efficacia terapia antidolorifica	0	2	2	33	35	68	30
11.Informazioni ricevute	1	3	4	50	39	89	7
12.Organizzazione generale del reparto	1	1	2	46	48	94	4
13.Clima organizzativo	1	3	4	41	49	90	6
14.Orari parenti e amici	0	2	2	42	52	94	4
15.Ambienti	0	8	8	44	44	88	4
16.Servizio ristorazione	13	19	32	36	26	62	6
17.Informazioni alla dimissione	1	1	2	40	42	82	16
18.Attenzione	0	1	1	41	50	91	8
19.Pensando al suo ricovero, come valuta la Qualità complessiva delle cure che ha ricevuto?	1	2	3	37	48	85	12

Giudizio sui singoli items

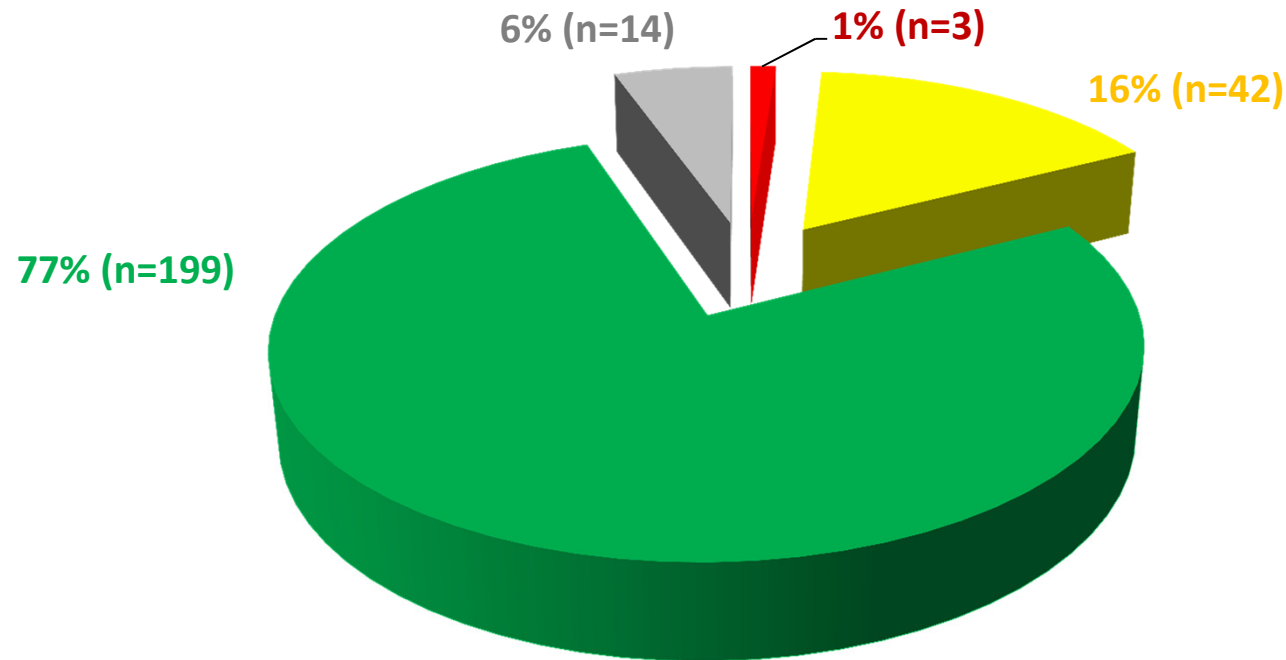


N.B. Giudizio positivo = adeguato + molto adeguato

Giudizio negativo = molto inadeguato + inadeguato

2 - Risultati Cartolina

Sulla Valutazione complessiva si sono espressi 244 pazienti (95%)
che nel **77% hanno riportato un giudizio positivo**



Risultati Cartolina

Su **258 cartoline** i pazienti hanno riportato:

N° 124 apprezzamenti (48% dei casi) di cui:

N°30 apprezzamenti generici;

N°94 apprezzamenti specifici (76%) suddivisi nelle seguenti macro categorie:

N° 1 Aspetti alberghieri e comfort (struttura, vitto, pulizia ecc.)

N°56 Umanizzazione e aspetti relazionali (cortesia, gentilezza, rispetto personale, riservatezza ecc.)

N° 37 aspetti tecnico professionali (adeguatezza, precisione della prestazione, attenzione ai bisogni ecc.)

Risultati Cartolina

Su **258 cartoline** i pazienti hanno riportato:

N° 57 critiche (22% dei casi) di cui:

N°8 critiche generiche;

N°49 critiche specifiche (86%) suddivise nelle seguenti macro categorie:

N° 34 Aspetti alberghieri e comfort (struttura, vitto, pulizia ecc.)

N° 9 Umanizzazione e aspetti relazionali (cortesia, gentilezza, rispetto personale, riservatezza ecc.)

N° 3 Aspetti organizzativi-burocratici e amministrativi

N° 2 Aspetti tecnico professionali (adeguatezza, precisione della prestazione, attenzione ai bisogni ecc.)

N°1 Informazione

Ringraziamenti

- Direttore e tutto il personale del Dipartimento Medico Geriatrico-Riabilitativo
- Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale Regione Emilia Romagna
- Federconsumatori
- Ufficio Relazioni con il Pubblico AOUPR
- Comitato Consultivo Misto AOUPR

Tutti i Pazienti e Caregivers che hanno partecipato