



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA PRONTO SOCCORSO REPORT MARZO-DICEMBRE 2018



INTRODUZIONE

Lo Staff Comunicazione dell'AOUP Paolo Giaccone, ed in particolare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, ha adottato la nuova modalità di **misurazione della qualità percepita** sulle attività di ricovero e ambulatoriali, progettata dall'Assessorato Salute in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università di Palermo.

Dal 1° marzo 2018 l'indagine di *customer satisfaction* è stata **ampliata anche ai Pronto Soccorso** delle aziende sanitarie siciliane.

Una ricerca obiettiva della soddisfazione manifestata dagli utenti dell'area di emergenza è **particolarmente difficile**, sia a causa della complessità clinica e della componente emotiva dei pazienti sia per le **difficili condizioni lavorative** in cui spesso si trovano ad operare medici e infermieri dei Pronto Soccorso (carenza di organico, turni massacranti, strutture fatiscenti e poco organizzate, a cui si aggiungono i recenti episodi sempre più frequenti di violenza verbale e/o fisica da parte di utenti stressati dalle lunghe attese).








Il sistema prevede che, **a distanza di 7-10 giorni** dall'avvenuto accesso al PS, dopo aver acquisito il consenso informato degli utenti, vengano effettuate delle **interviste telefoniche**, ad un orario concordato, per avere informazioni utili sulla qualità dei servizi erogati dal Pronto Soccorso.

Il **questionario-intervista considera diversi aspetti del servizio offerto**: l'accesso e l'accoglienza da parte della struttura, il codice colore assegnato, il tempo intercorso tra l'assegnazione del triage e la visita, la disponibilità, cortesia e chiarezza di medici e infermieri, il trattamento del dolore, le informazioni fornite ai pazienti da parte del personale circa i farmaci e il percorso assistenziale, il comfort degli ambienti e la continuità assistenziale dopo la dimissione.

Il nuovo sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti, basato sull'intervista telefonica, offre un migliore compromesso tra costi/tempi richiesti e affidabilità dei risultati.

È importante che i cittadini partecipino all'indagine dando la propria disponibilità a sottoporsi all'intervista per contribuire al monitoraggio dei servizi offerti, permettendo l'avvio di **eventuali interventi di miglioramento**. Altrettanto importante è il **ruolo degli operatori** che lavorano in PS, poiché la loro collaborazione all'indagine valutativa favorisce all'interno dell'amministrazione lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità e una maggiore attenzione alla comunicazione sia interna che esterna.

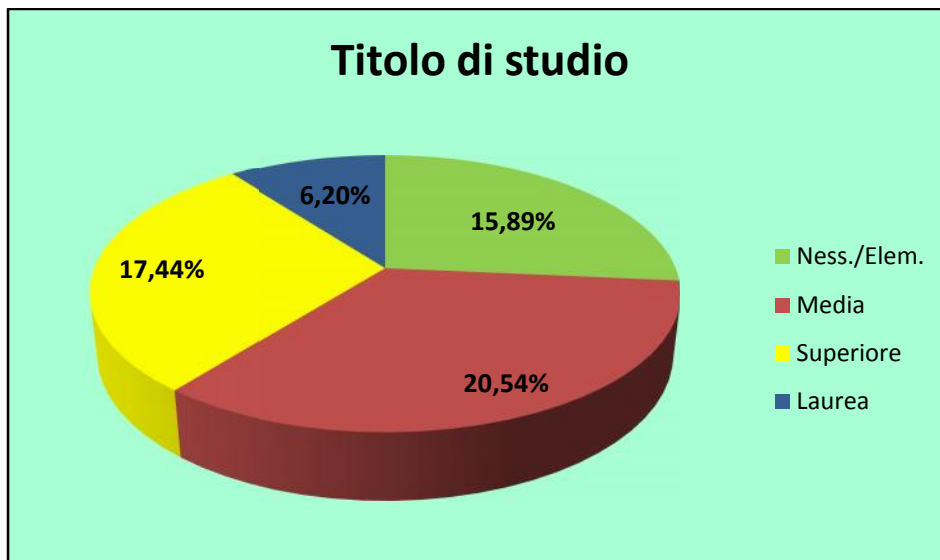
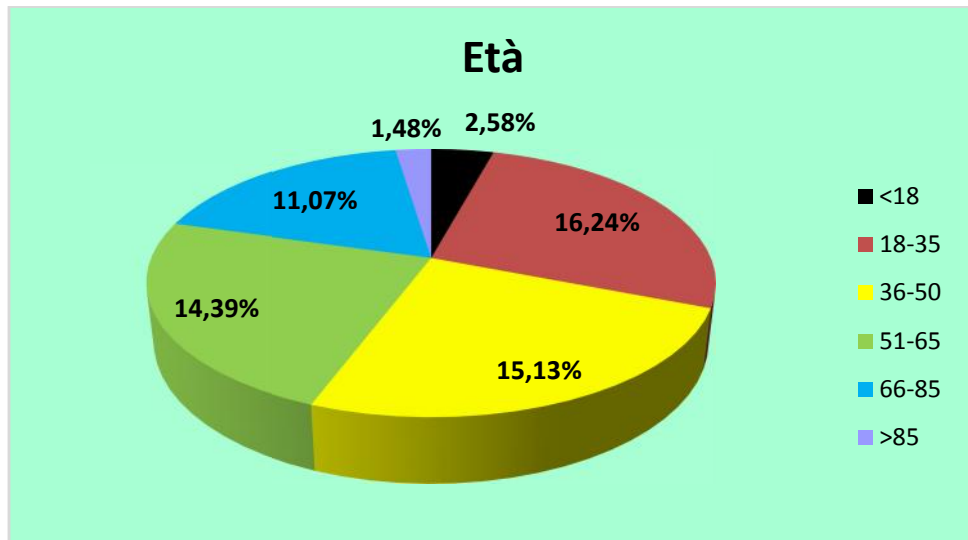
Il **questionario si compone di 7 aree** così denominate:

-  **Accesso e accoglienza al Pronto Soccorso**
-  **Visita**
-  **Gestione del dolore**
-  **Farmaci**
-  **Ambienti**
-  **Dimissione**
-  **Valutazione complessiva**

CAMPIONE

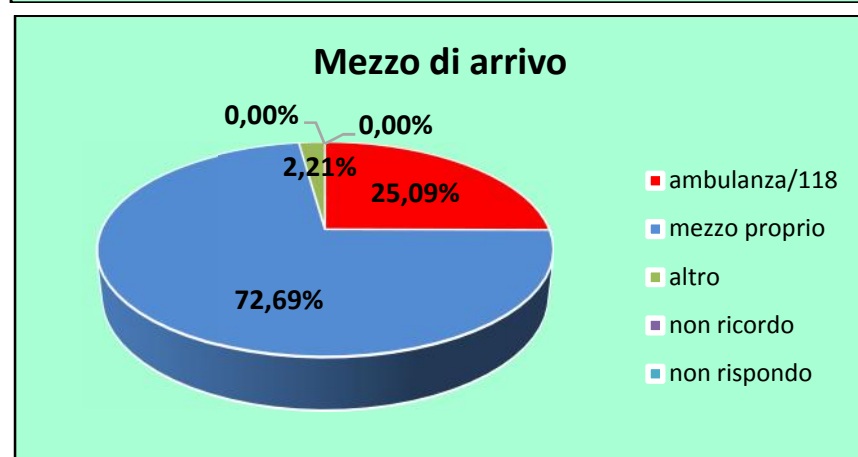
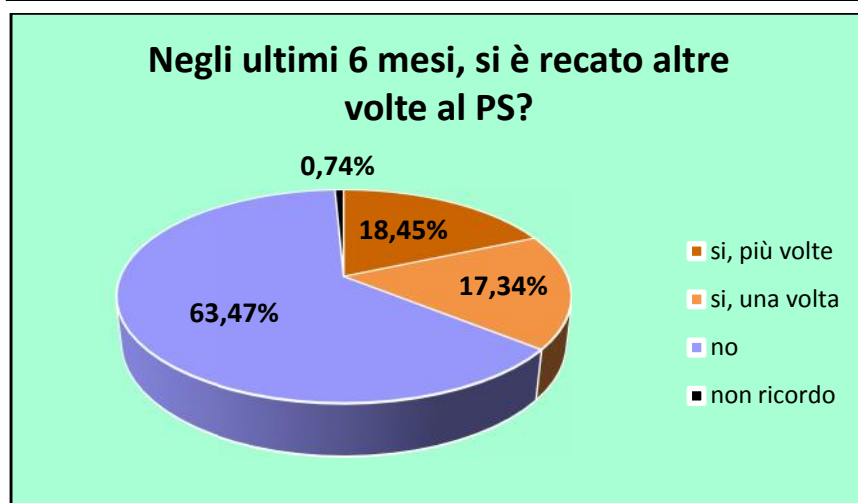
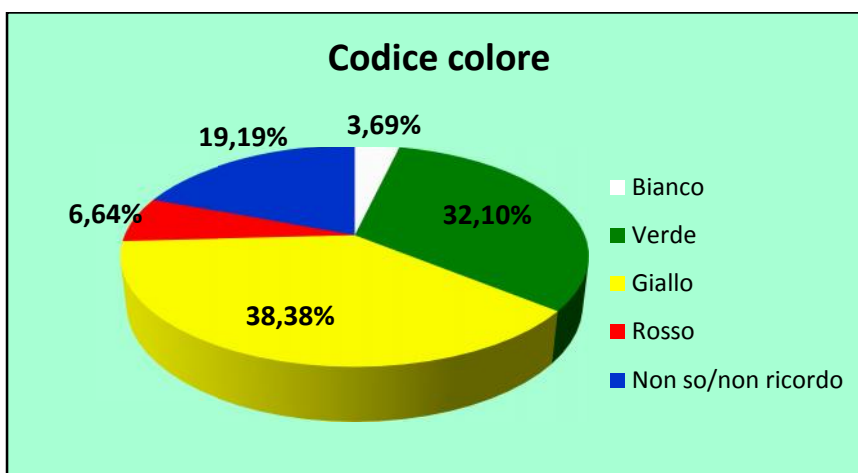
I soggetti che hanno rilasciato l'intervista per la rilevazione della qualità percepita fanno parte di un campione la cui popolazione di riferimento è composta dalle persone che **dal 1° marzo al 31 dicembre 2018** si sono rivolte al **Pronto Soccorso dell'AOUP Giaccone**.

Il campione intervistato è composto da **271 soggetti, 165 femmine e 106 maschi**, così distribuiti sulla base dell'età e del titolo di studio.



Non hanno risposto 10 donne e 3 uomini

ACCESSO E ACCOGLIENZA AL P. SOCCORSO



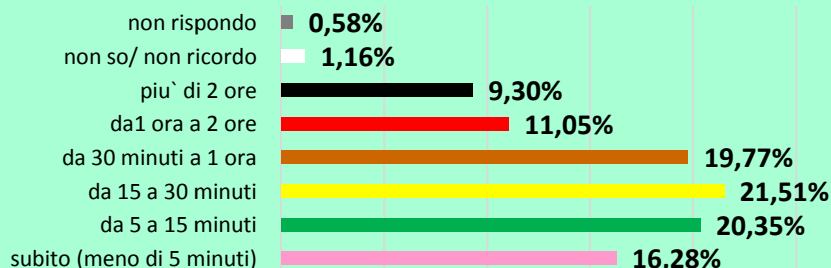
Il codice colore assegnato al momento dell'arrivo al PS è **giallo per il 38%** degli intervistati, **verde per il 32%**, **rosso per il 7%** e **bianco per il 4%**, i rimanenti non sanno riferire o non ricordano. Rispetto alla frequenza di accesso al PS negli ultimi sei mesi, il **18% si è recato più volte**, il **17% almeno una volta**, per il **63%** si è trattato della **prima volta**. Il **73%** si è recato con il **proprio mezzo**, il **25%** con **ambulanza/118**.

La **domanda** relativa al **tempo d'attesa** è stata modificata nel corso dell'anno 2018.

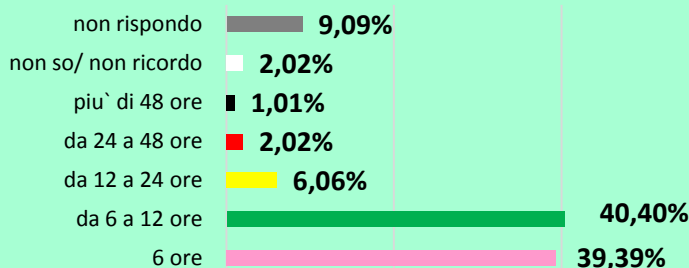
Da **marzo ad agosto**, è stato chiesto il **tempo trascorso tra l'assegnazione del codice colore e la visita**: **l'89% degli intervistati** ha atteso un tempo compreso **tra meno di 5 minuti ed un massimo di due ore**, dato **decisamente positivo** rispetto ai tempi d'attesa degli altri PS.

Da settembre in poi, è stato chiesto il **tempo totale trascorso tra l'accesso e la dimissione dal PS**: anche in questo caso **si conferma l'efficienza organizzativa del PS** del Policlinico Giaccone: **l'86%** ha trascorso in totale, dall'accesso alla dimissione, **tra meno di 6 ore e un massimo di 24 ore**.

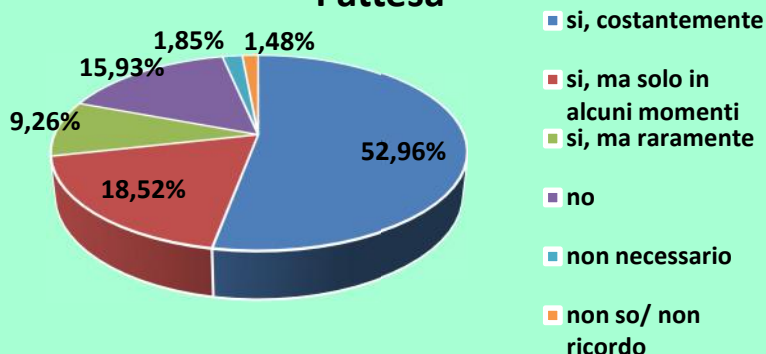
Tempo di attesa (marzo-agosto 2018)



Tempo totale tra accesso e dimissione dal PS (settembre-dicembre 2018)

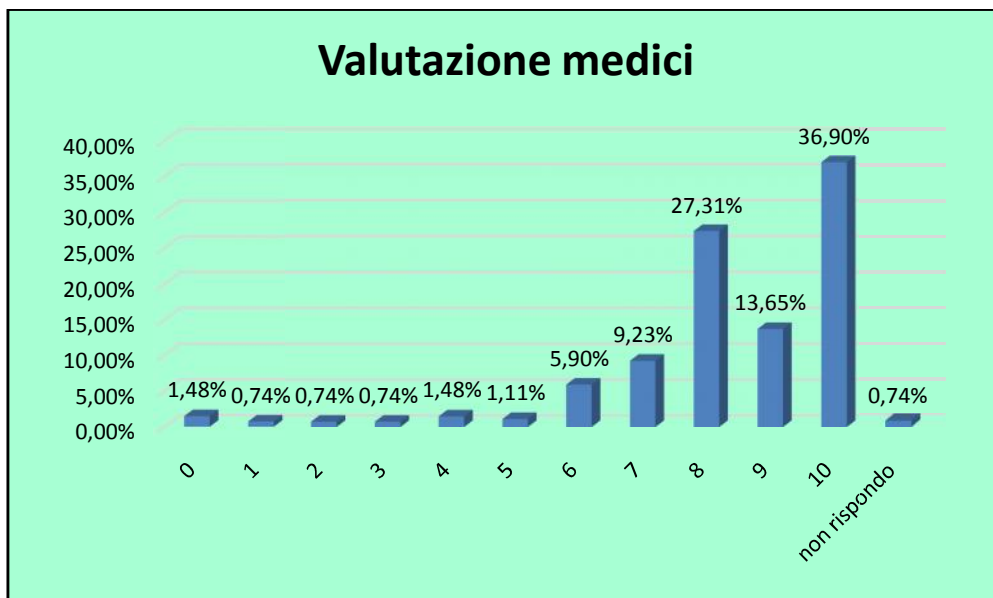
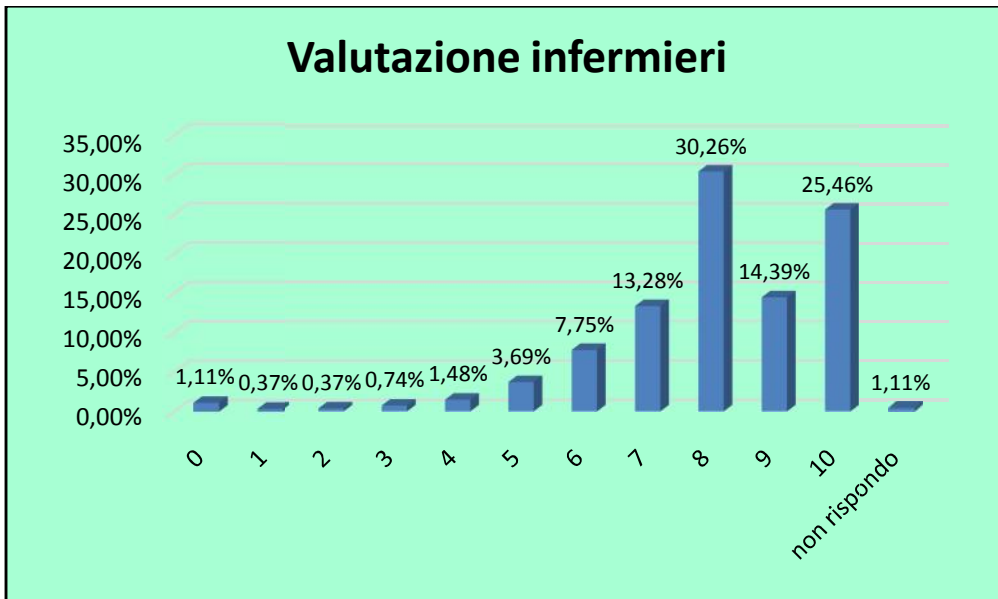


Attenzioni del personale durante l'attesa



Prima della visita, il personale si è **costantemente preso cura del 53%** degli intervistati, solo in **alcuni momenti del 18%**, **raramente del 9%**; il personale **non si è mostrato attento nel 16%** dei casi, per il rimanente 3% non si è resa necessaria una particolare attenzione da parte del personale o la persona intervistata non ha saputo riferire.

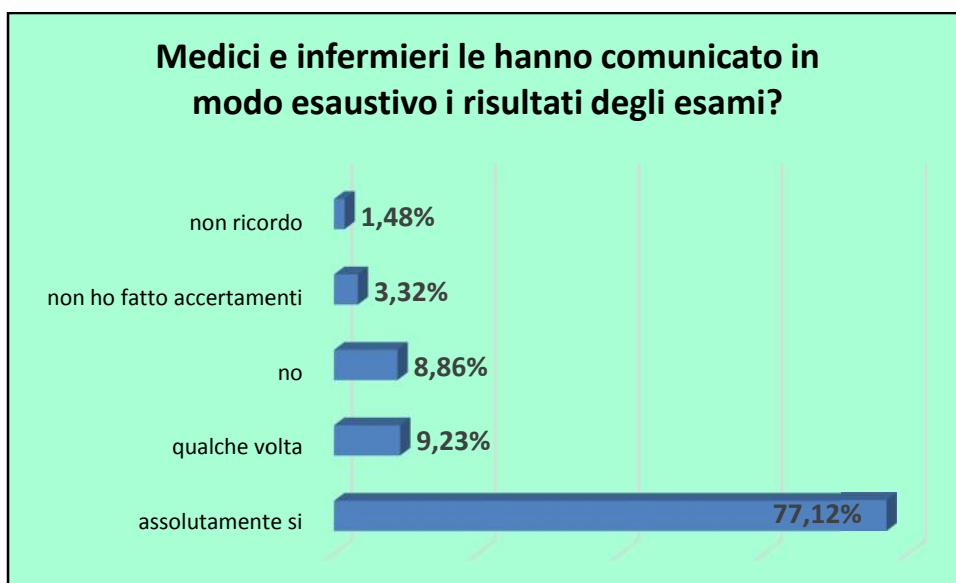
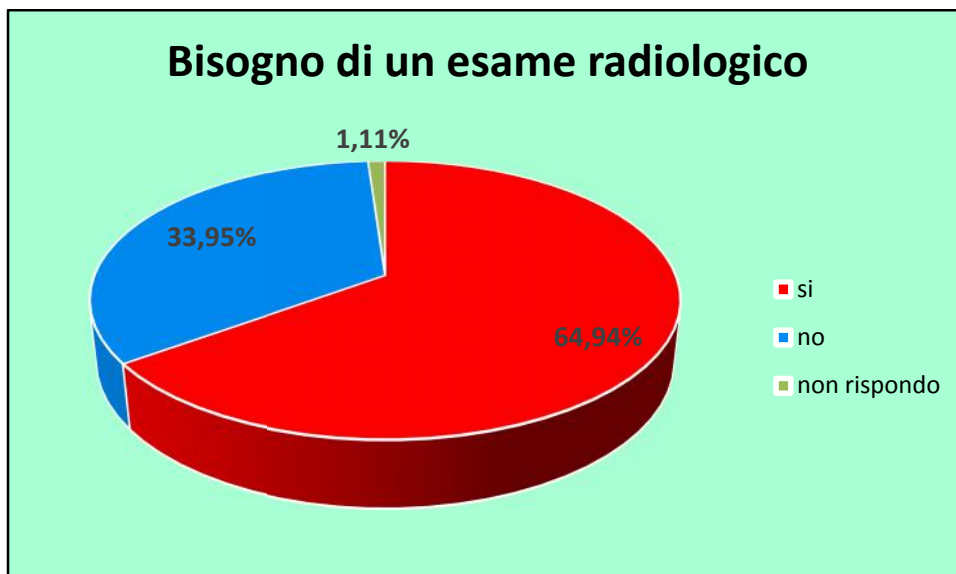
VISITA



È stato chiesto agli intervistati di esprimere una valutazione **sugli infermieri e sui medici** riguardo a **disponibilità, cortesia e chiarezza** utilizzando una **scala da 0 a 10**.

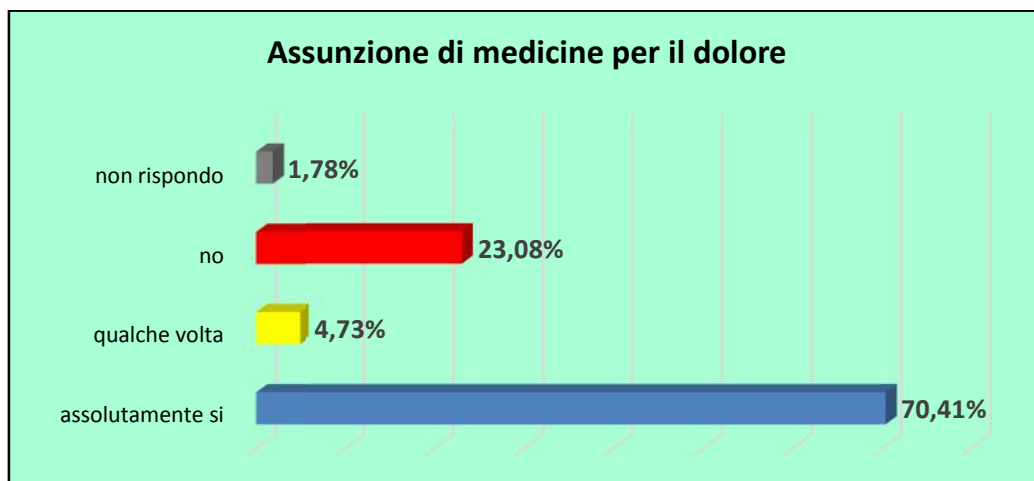
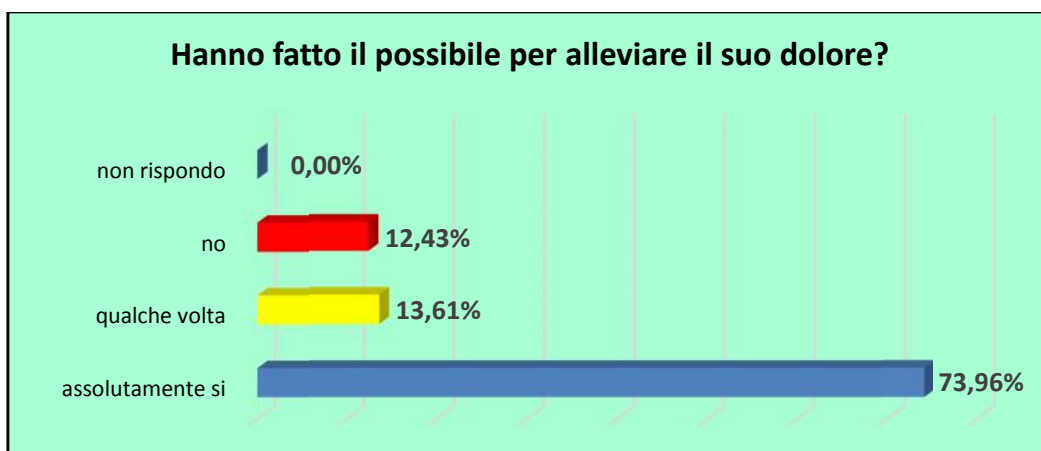
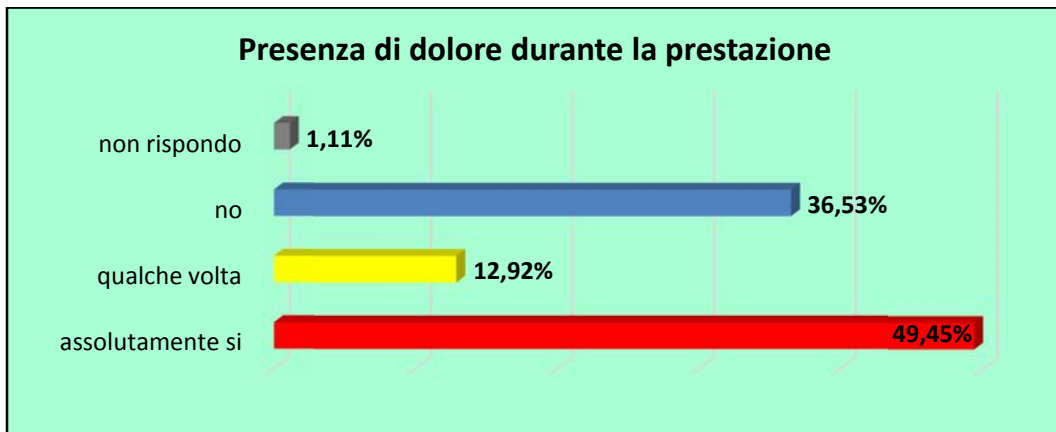
I giudizi sugli **infermieri** sono **soddisfacenti al 91%** (punteggi da 6 a 10), le **piene soddisfazioni sono state espresse dal 70%** (da 8 a 10).

I giudizi sui **medici** sono **soddisfacenti al 93%**(da 6 a 10), le **piene soddisfazioni riferite dal 78%** (da 8 a 10).



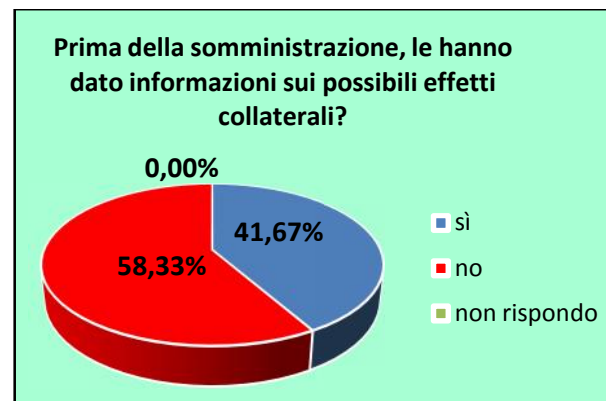
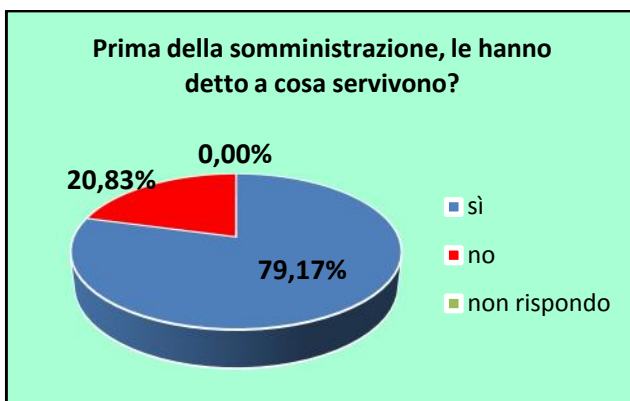
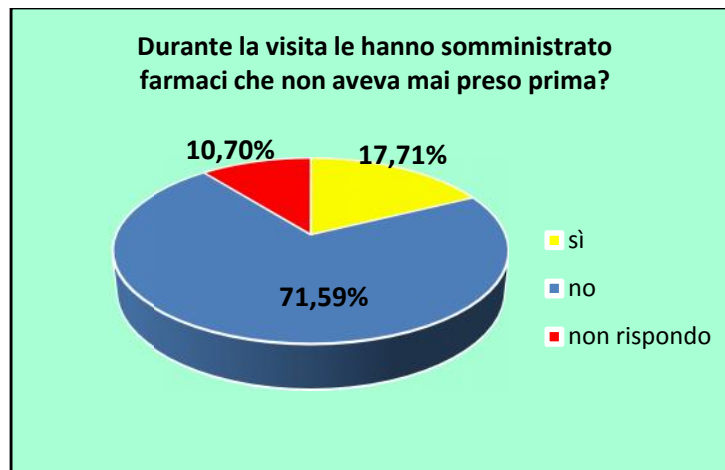
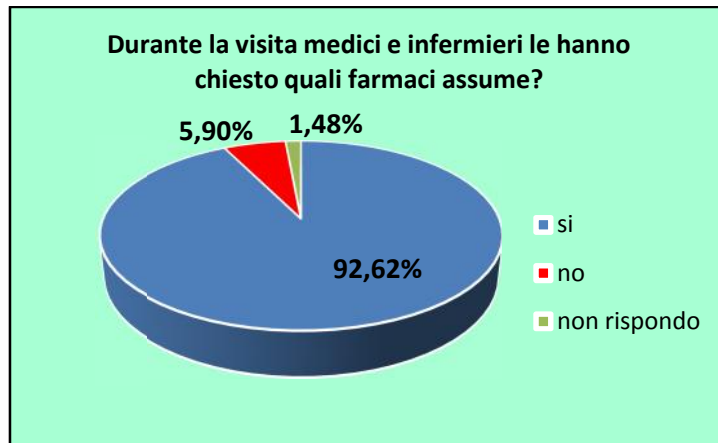
Alla domanda sulla necessità di eseguire un **esame radiologico**, il **65%** degli intervistati ha risposto **positivamente** mentre il **34%** **non ne ha avuto bisogno**.
 Agli utenti che hanno eseguito esami diagnostici, i risultati sono stati **comunicati in modo esaustivo nell'86%** dei casi (il 77% risposte assolutamente sì e il 9% qualche volta); il 3% non ha fatto accertamenti, l'1% non ricorda, **il 9%** degli intervistati dichiara di **non aver ricevuto comunicazioni esaurienti**.

GESTIONE DEL DOLORE



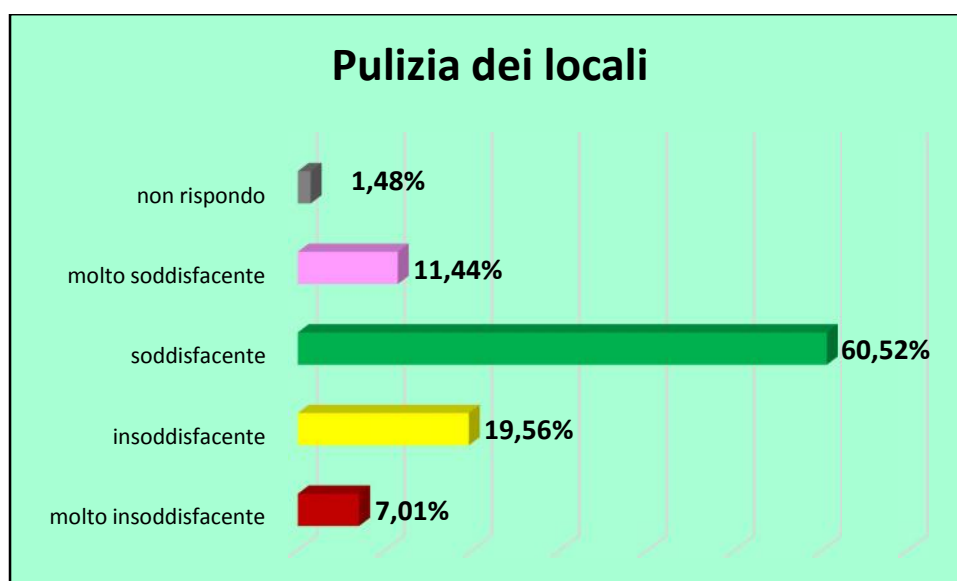
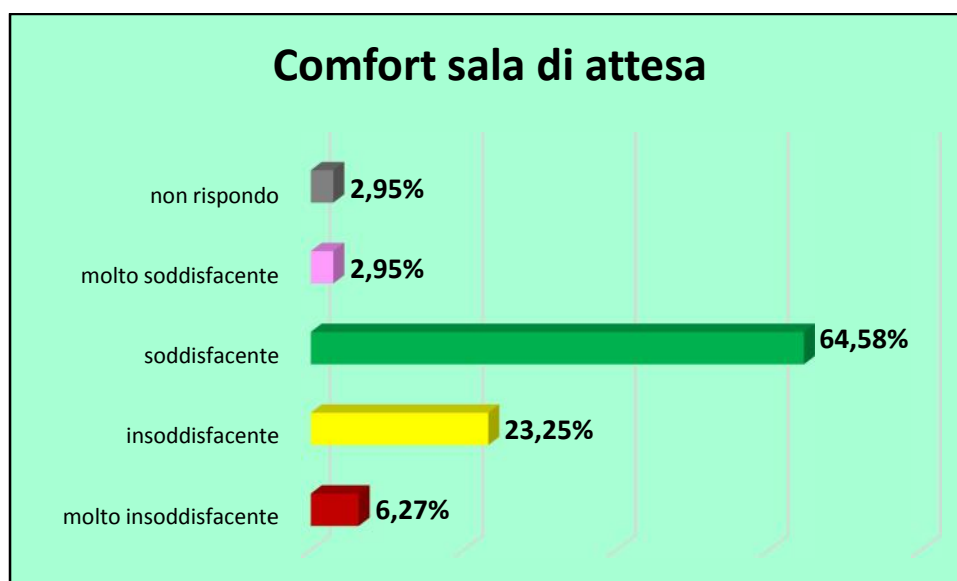
Riguardo alla gestione del dolore, il **62%** degli intervistati (169 persone) ha riferito di **aver avuto dolore** (assolutamente sì e qualche volta). Agli stessi è stato chiesto se **medici e infermieri avessero fatto il possibile** per alleviare il dolore: **l'88% ha risposto positivamente** (assolutamente sì e qualche volta), mentre il **12%** del campione ha risposto **negativamente**. È stata praticata **terapia antidolorifica nel 75%** dei casi (assolutamente sì e qualche volta).

FARMACI



Durante la visita è stato chiesto a quasi tutti gli utenti (**93%**) **quali farmaci assumessero**; **al 18%** del campione intervistato (48 utenti) sono stati **somministrati farmaci mai assunti** in precedenza e, in tal caso, prima della somministrazione è stato **spiegato al 79%** a cosa servissero, mentre le **informazioni sui possibili effetti collaterali** sono state date **solo nel 42%** dei casi.

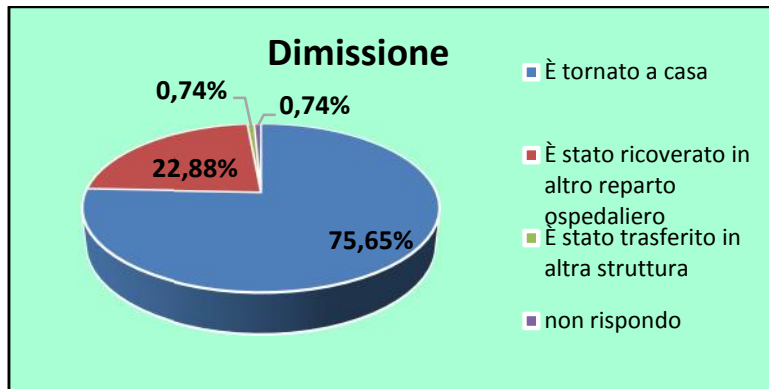
AMBIENTI



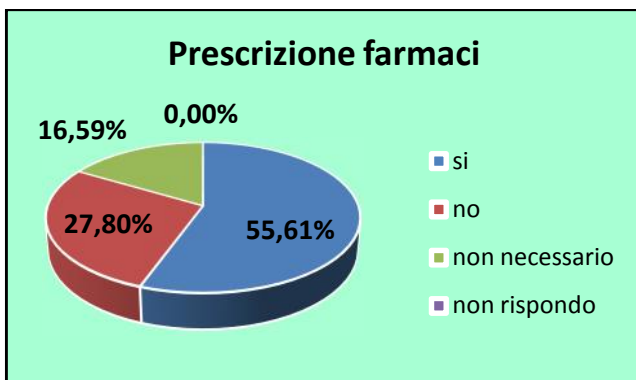
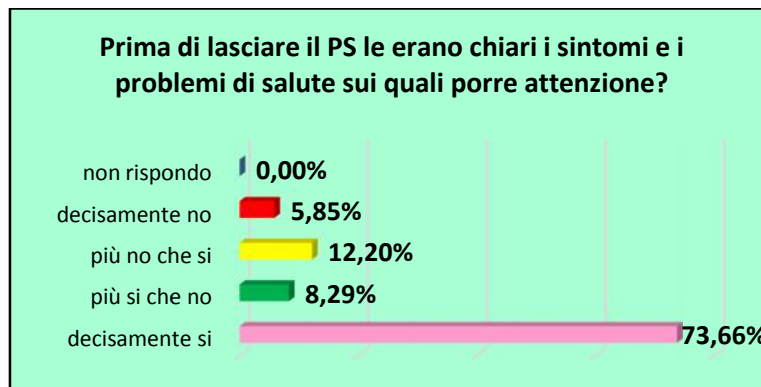
Il **68%** ha valutato **positivamente** il comfort della sala d'attesa relativamente alla disponibilità di posti, comodità, spazio disponibile, silenzio, distributori di bevande/alimenti... (**soddisfacente per il 65%** e **molto soddisfacente per il 3%**); giudizi **negativi** sono stati espressi dal **29%** del campione (**insoddisfacente per il 23%** e **molto insoddisfacente per il 6%**).

Il **72%** ha espresso giudizi **positivi** riguardo alla pulizia dei locali (**soddisfacente per il 61%** e **molto soddisfacente per l'11%**); giudizi **negativi** da parte del **27%** del campione (**insoddisfacente per il 20%** e **molto insoddisfacente per il 7%**).

DIMISSIONI



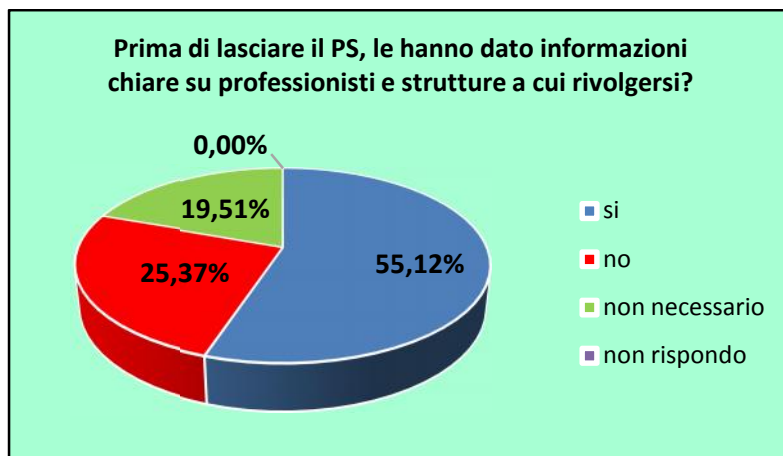
Solo per chi è tornato a casa:



All'atto della dimissione, il **76%** degli intervistati è **tornato al proprio domicilio**, il 23% è stato ricoverato, l'1% è stato trasferito in un'altra struttura (altro ospedale, clinica, casa di riposo...).

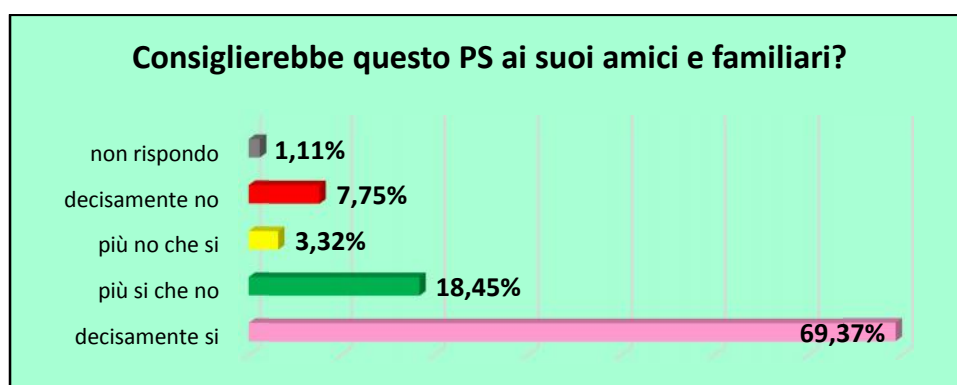
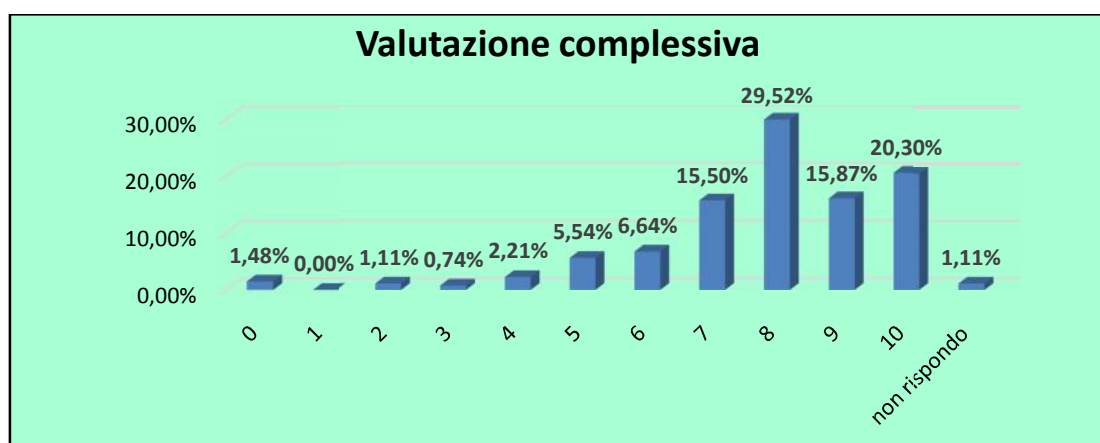
Solo a chi è tornato a casa, è stato chiesto se avesse ben **compreso i sintomi e i problemi di salute** su cui porre attenzione: l'**82%** ha risposto **positivamente** (decisamente sì e più sì che no), il **18%** ha risposto **negativamente** (decisamente no e più no che sì).

Agli stessi, inoltre, è stato chiesto se fossero stati prescritti farmaci, ed in tal caso, se fosse stato spiegato a cosa servivano: al **56%** sono stati **prescritti farmaci** e, al **95%** di questo campione, sono state **fornite spiegazioni sull'utilità dei farmaci**, mentre nel **5%** dei casi no.



Prima di lasciare il PS, agli intervistati sono state fornite **informazioni chiare su professionisti e strutture** a cui rivolgersi nel **55% dei casi**, non si è reso necessario nel 20%, mentre **al 25%** del campione tornato a casa dopo la dimissione dal PS, **non sono state date indicazioni**.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA



È stato chiesto agli intervistati di esprimere una valutazione **sul trattamento complessivo ricevuto in PS** utilizzando una **scala da 0 a 10**. I giudizi espressi sono **soddisfacenti all'88%** (punteggi da 6 a 10), le **piene soddisfazioni sono state espresse dal 66%** del campione (da 8 a 10). **L'88% degli utenti consiglierebbe il PS del Policlinico Giaccone ad amici o familiari, l'11% no**.