

 Ministero della Salute	 Ente Ospedaliero Specializzato in Gastroenterologia "Saverio de Bellis" Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico Ente di diritto pubblico D.M. del 31-3-1982 C.F. – P.IVA: 00565330727 via Turi, 27 - 70013 Castellana Grotte - Bari	 Regione Puglia
 Dasa-Räger EN ISO 9001:2008 IQ-1208-14	ISTITUTO CERTIFICATO EN UNI ISO 9001:2008 n°IQ-1208-14	
U.R.P. - Ufficio Relazioni con il Pubblico		

RELAZIONE

AUDIT ESTERNO

2015-2016

Castellana Grotte, 1 Settembre 2016

Tel. e Fax 0804994689	Rev. 2 Settembre 2016	Pagina 1 di 42
email: urp@irccsdebellis.it		

INTRODUZIONE

Le modalità di **coinvolgimento dei cittadini** previste dalle scelte strategiche della Dirigenza dell'IRCCS "S.de Bellis" rappresentano una **forma innovativa di partecipazione** che supera le modalità tradizionali, prevalentemente legate alla consultazione. La presenza attiva dei cittadini, in tutte le fasi di svolgimento di questo Audit Esterno promosso dalla Direzione Generale e Sanitaria col supporto dell' Ufficio Relazioni col Pubblico, diviene una risorsa che può consentire l'espressione autonoma e originale di uno specifico punto di vista, e rende trasparente e verificabile l'azione della nostra Azienda Sanitaria.

La tematica della centralità del cittadino è stata riconosciuta come uno degli assi portanti nella programmazione delle politiche per la salute dei decreti legislativi 502/92 e 517/1993, nonché della normativa in materia di qualità dei servizi pubblici.

Tra i vari riferimenti normativi di carattere nazionale e regionale riguardanti l'implementazione della partecipazione dei cittadini alla programmazione e al miglioramento dei servizi sanitari, il Piano Regionale della Salute sancisce l'adozione della "customer satisfaction" come strategico strumento di valutazione della qualità dei servizi dal punto di vista dei cittadini e il Programma Operativo 2013-2015 della Regione Puglia approvato con D.G.R n. 1403 del 2014 ha visto l'approvazione delle Linee Guida per la valutazione della qualità percepita nelle Aziende ed Enti del Sistema Sanitario Nazionale.

In virtù di tale presupposti, l' Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'IRCC "S de Bellis" ha distribuito da Gennaio 2015 a Maggio 2016, quattro tipologie di questionari anonimi di gradimento rispettivamente uno comune a tutti i Reparti di degenza, uno per il CUP, uno per la Sala Prelievi e uno per i tutti i restanti Servizi dell'Ente. Le domande chiuse dei questionari sono state calibrate in base all'area di indagine permettendo la valutazione sia della prestazione di ricovero e cura ricevuta nel caso dei Reparti di Degenza e sia la valutazione del percorso diagnostico nel caso dei servizi ambulatoriali e CUP. Inoltre nel questionario è presente una parte che consente al cittadino di esprimere un giudizio complessivo sulla struttura ospitante con la possibilità di aggiungere eventuali note e suggerimenti utili ai fini della ricerca, per individuare aspettative, desideri e bisogni degli utenti coinvolti. Tutti i questionari mirano ad indagare gli aspetti organizzativi, i tempi d'attesa, i rapporti col personale sanitario, gli aspetti strutturali-ambientali e il comfort. Nei quattro questionari, inoltre, omogenee sono le domande relative alla

parte socio anagrafica. Per la valutazione dei singoli item, è stata utilizzata una scala di valori che chiede ad ogni utente di esprimere un giudizio sull'adeguatezza del servizio ricevuto e sul grado di soddisfazione.

Alla modalità di auto somministrazione in ospedale si affianca quella on-line tramite il Portale Regionale della Salute.

I questionari hanno l'obiettivo di raccogliere dati e informazioni utili al miglioramento delle prestazioni sanitarie offerte al cittadino, evitare disservizi e guardare con attenzione ai punti di criticità.

La relazione seguente riporta i risultati dei dati riferiti ai questionari raccolti presso l' IRCCS dal 2015 al 2016 confrontandoli con i dati rilevati negli anni precedenti.

Nelle attività di rilevazione, gestione e valutazione della qualità percepita, ai sensi del c.1, art. 2 del Regolamento Regionale n.4 del 2014, è stato previsto il coinvolgimento del Comitato Consultivo Misto dell' IRCCS "S. de Bellis" quale protagonista coinvolto non solo per l'elaborazione e discussione dei risultati delle indagini sulla qualità percepita ma anche di rimozione di eventuali non conformità volte al miglioramento dei servizi monitorati.

Con la consapevolezza che l'**ascolto dei cittadini** è la condizione necessaria per il successo di una politica pubblica sanitaria, i risultati prodotti da tale ricerca si muovono nella direzione di un cambiamento organizzativo rispondente all'esigenza di salute e umanizzazione delle cure rivolte ai cittadini nonché di un sistema di comunicazione interna efficiente ed efficace.

La metodologia usata per monitorare il grado di soddisfazione dei pazienti ha previsto, durante il biennio 2015-2016, la distribuzione dei questionari all' arrivo dei pazienti nelle unità di degenza e nei Servizi Ospedalieri. Detti questionari anonimi compilati (sia dai pazienti o un familiare o un care giver) sono stati imbucati dai pazienti il giorno della dimissione o al termine del percorso di cure in apposite urne di raccolta presenti in luoghi facilmente accessibili dai pazienti, in modo da garantire casualità e riservatezza.

La seguente Relazione non riporta soltanto tassi di risposta sulle singole aree tematiche ma riporta per grandi linee i pensieri, le riflessioni, i suggerimenti, le critiche e le rappresentazioni di esperienze vissute dai cittadini desiderosi di stabilire la fiducia in un Sistema Sanitario aperto

DATI GENERALI SUL PROCESSO DI INDAGINE

Da Gennaio 2015 a Maggio 2016, sono stati raccolti complessivamente 1521 questionari di gradimento rispetto ai 1100 raccolti nel secondo semestre del 2013. Di tali questionari 810 (rispetto agli 842 del 2013) sono stati raccolti nei Servizi (*Tab.1*) e 349.(rispetto ai 258 del 2013) sono stati raccolti nei Reparti di degenza (*Tab.2*). Inoltre 362 questionari sono stati raccolti presso il CUP. Detti questionari anonimi venivano giornalmente distribuiti nei reparti di Degenza, nei Servizi e al CUP ai nuovi pazienti al momento dell' arrivo, con l'invito di compilarli ed imbucarli in apposite cassette di facile accesso al momento della dimissione. La compilazione dei questionari avveniva nelle stanze di degenza o sale accoglienza, da parte dei pazienti o di chi li accompagnava (famigliare o altra persona)

Tab.1

SERVIZI	QUESTIONARI RACCOLTI	PERCENTUALE QUESTIONARI RACCOLTI
Anatomia Patologica	2 (2nel2013)	0,12
Ambulatorio di Nutrizione	27 (11nel2013)	3,35 (1,31nel 2013)
Biochimica e fisiopatologia sperimentale	34 (51nel2013)	4,22(6,06nel 2013)
Cardiologia	39 (10nel 2013)	4,48(1,19 nel 2013)
Endoscopia	71 (372nel 2013)	8,88(44,23 nel 2013)
Fisiopatologia digestiva	365 (242nel2013)	28,78
Genetica	1 (0nel2013)	0
Oncologia	21 (11nel 2013)	2.61(1,31nel 2013)
Poliambulatori CUP	362(17 nel 2013)	(2,02 nel 2013)
Psicologia Clinica	1(0nel 2013)	0
Radiologia	160(88 nel 2013)	19,85(10,46 nel 2016)
Sala prelievi	89(36nel 2013)	11,04(4,28 nel 2013)
totale	1172	

Per quanto attiene ai Servizi di **Genetica medica**, **Anatomia Patologica** e **Psicologia clinica** non è stato possibile effettuare una valutazione dei risultati per l'esigua quantità di questionari raccolti come riportano i numeri in tabella 1.

Tab.2

REPARTI DI DEGENZA	QUESTIONARI RACCOLTI	PERCENTUALE QUESTIONARI RACCOLTI
Anestesia e Rianimazione	6(7nel 2013)	1,72(2,7nel 2013)
Chirurgia	178(47nel 2013)	51,00(18,1nel 2013)
Gastroenterologia 1	46(19nel 2013)	13,18(7,3nel 2013)
Gastroenterologia 2	119(186 nel 2013)	34,10(71,9nel 2013)
Totale	349	

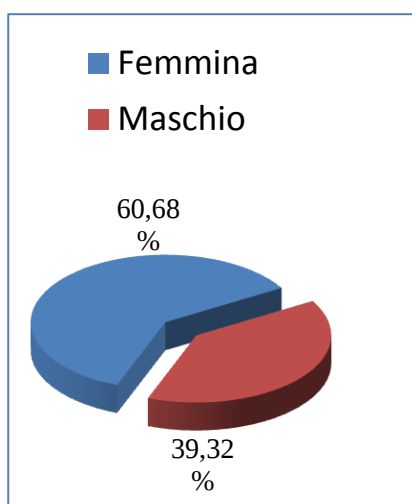
Al termine della somministrazione dei questionari sono state effettuate le operazioni di immissione, controllo sulla qualità percepita e successivamente elaborazione dei dati.

E' evidente dalle cifre riportate nelle due tabelle che il numero dei questionari somministrati si è nel tempo notevolmente ridotto se si paragona il numero dei questionari raccolti nel secondo semestre 2013 e quello del periodo 2015-2016 influenzando sulla rappresentatività del campione.

Come emerge dalla grafica nelle pagina successive si evince che per quanto riguarda i Servizi, a rispondere sono più le donne rispetto agli uomini. (Grafico 1)

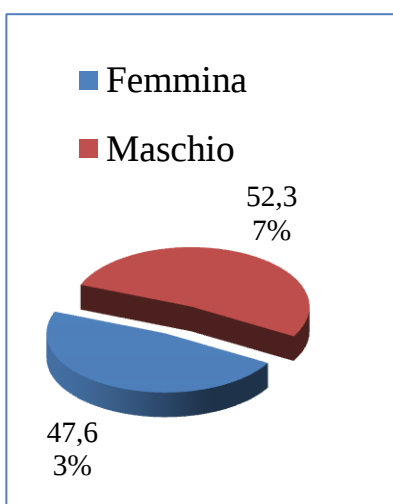
Invece accade che per i Reparti di degenza e il CUP la percentuale di presenza femminile si discosta di poco più rispetto a quella maschile. (Grafico 2 e 3)

Questionari Servizi



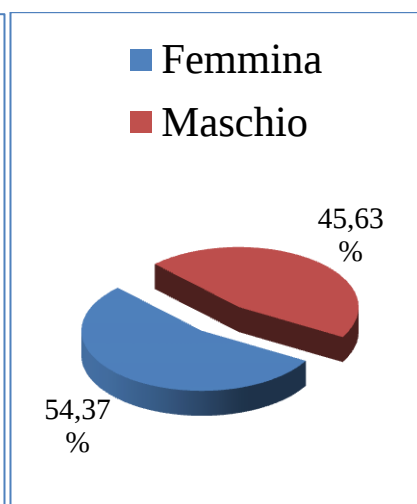
(Grafico 1)

Questionari Reparti



(Grafico 2)

Questionari CUP

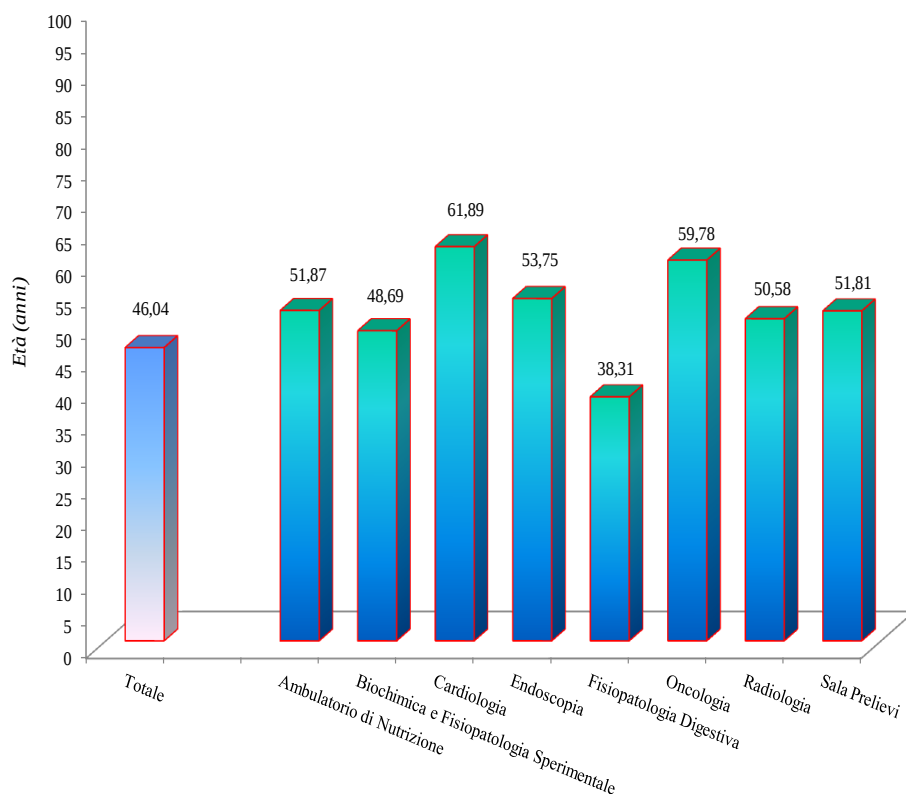


(Grafico 3)

Un'ulteriore dato rilevato concerne l'età media di chi ha compilato i questionari. Complessivamente per tutti i Servizi circa il 71% degli intervistati è in età compresa tra i 21 e i 60 anni . Inoltre si può osservare come nei Servizi come la Radiologia e l' Oncologia, l'età media è intorno ai 60 anni, mentre l' Ambulatorio di Nutrizione , Sala prelievi ed Endoscopia, l'età media è di circa 51 anni. Nei restanti servizi l'età media oscilla intorno ai 46 anni e al CUP tra i 40 e i 60 anni. Nei Reparti di degenza l'età media è tra i 60 e gli 80 anni dato evidente soprattutto in Chirurgia e Gastroenterologia 1.

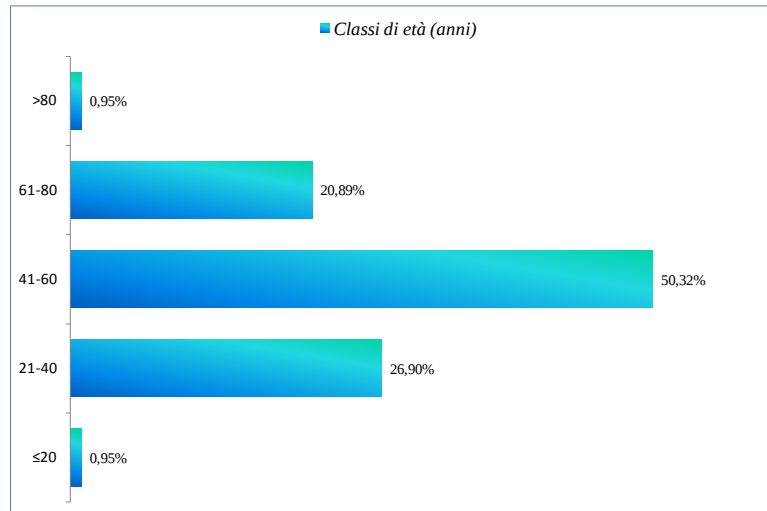
(Grafico 4)

DATI PERSONALI



(Grafico 5)

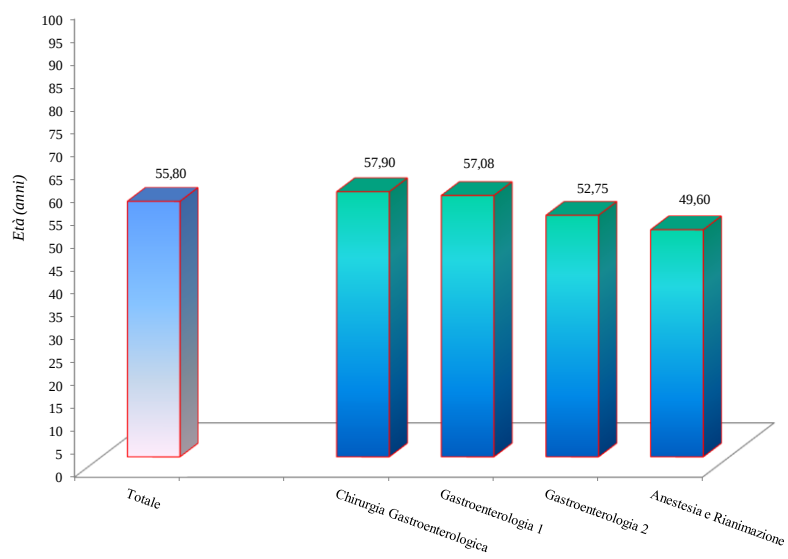
DATI PERSONALI



(Grafico 6)

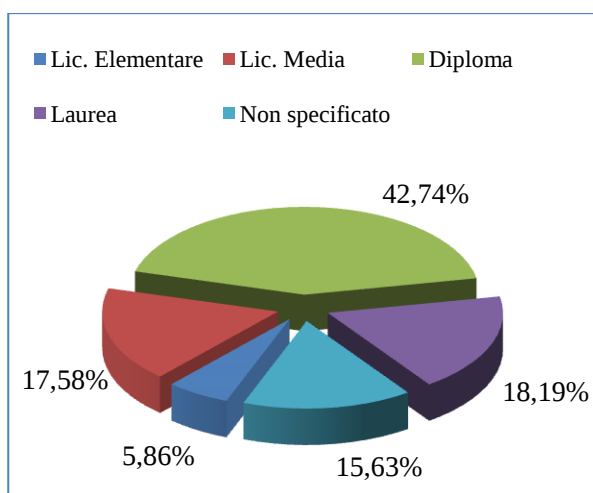
DATI PERSONALI

Età media

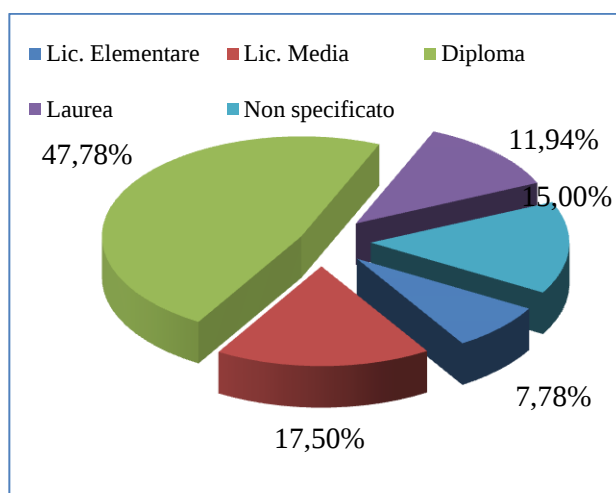


Per quanto riguarda la scolarizzazione, buona parte dei soggetti affluenti ai Servizi e al CUP ,che hanno risposto al nostro questionario, hanno conseguito il diploma di scuola media superiore (rispetto ai 307 soggetti pari al 30 % per i servizi nel secondo semestre 2013) In questa recente indagine corrispondono al 42,74%. Mentre per i Reparti di degenza il 47,78% dei soggetti intervistati hanno conseguito il diploma (rispetto agli 87 soggetti pari al 40 % nel secondo semestre 2013)

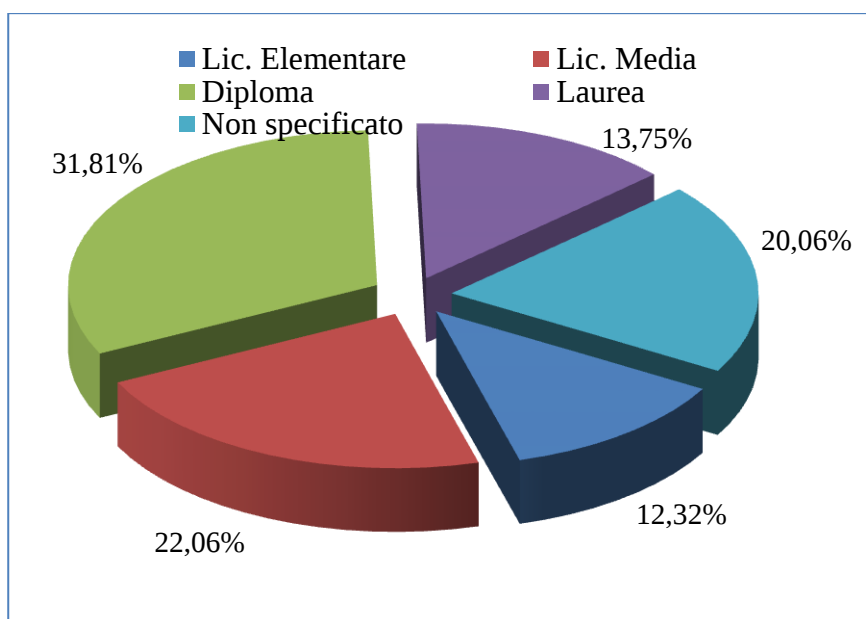
Questionari raccolti per scolarizzazione
nei Servizi(Grafico7)



Questionari raccolti per scolarizzazione
al CUP (Grafico8)



Questionari raccolti per scolarizzazione nei Reparti di degenza (Grafico 9)

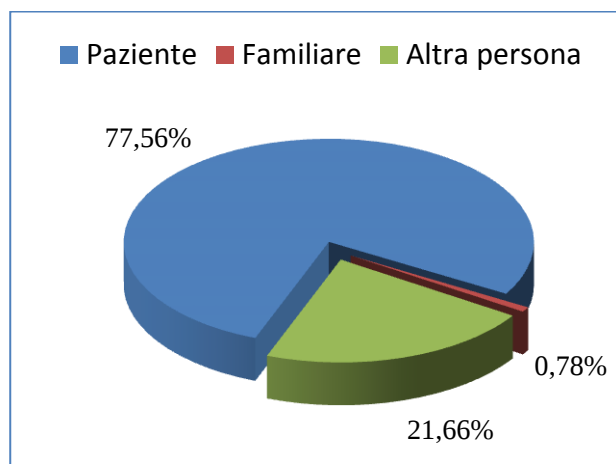


Dalla lettura del grafico relativo alla domanda pertinente su chi avesse compilato il questionario nei Servizi e CUP (*Grafico 10 e 11*), è emerso che il 77,56% e 73% è rappresentato dagli stessi pazienti (a fronte dell'82% del secondo semestre 2013) mentre il 21,66-24,43% sono familiari dei pazienti,

percentuale in crescita come evidenzia quest'ultima indagine rispetto al 18 % riportato nel secondo semestre 2013. Questo dato farebbe ritenere che più frequentemente sono i familiari o altre persone a fornire un giudizio nelle varie aree tematiche.

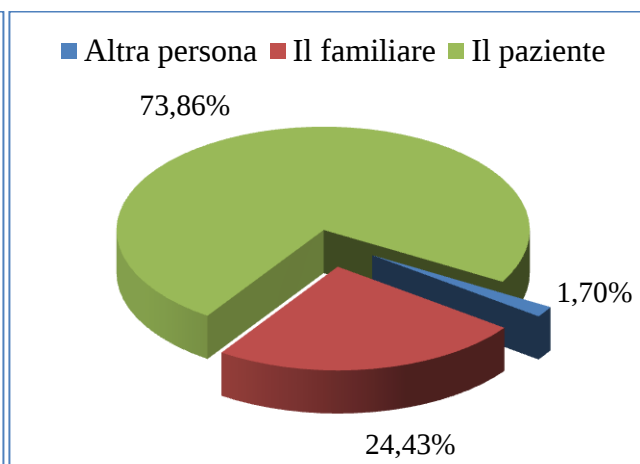
Chi compila il questionario nei Servizi

(Grafico 10)



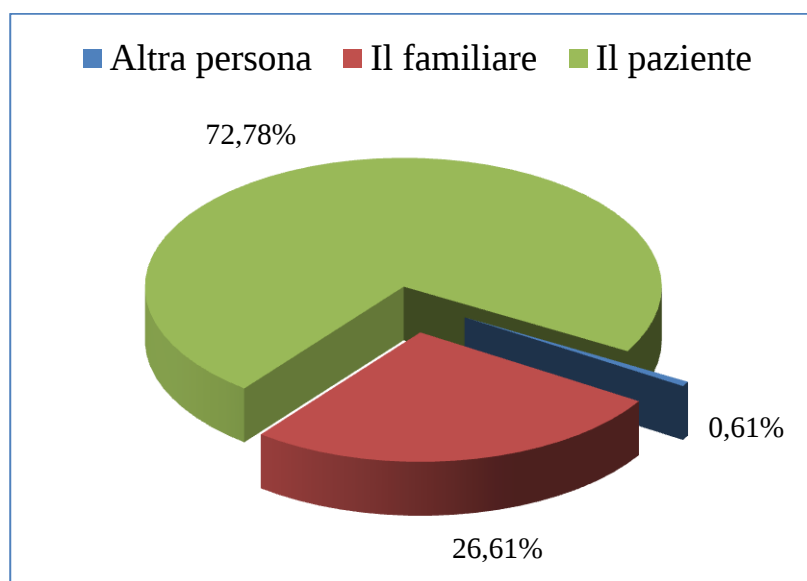
Chi compila il questionario al CUP

(Grafico 11)



Anche per quanto riguarda i Reparti di degenza, nell'indagine del 2013 si evidenziava il dato secondo cui maggiore era la compilazione da parte dei pazienti, (circa il 73%, a fronte del 23% dei familiari). Invece pur rimanendo grossomodo sovrapponibile attualmente la percentuale dei pazienti che nei Reparti compilano il questionario (72,78%) risulta in aumento quella riferita ai parenti o altre persone. Costante nel tempo è la percentuale di parenti che compilano il questionario per i pazienti dell' Unità Operativa di Terapia Intensiva e Rianimazione. (Grafico 12).

Chi compila il questionario nei Reparti (Grafico 12).

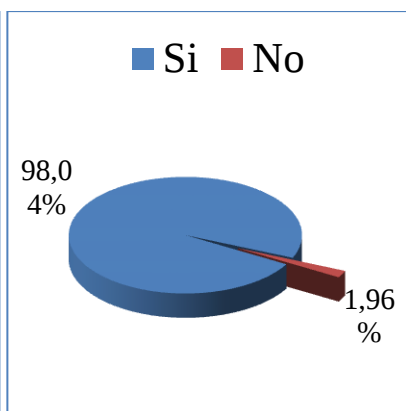


Attraverso le informazioni raccolte nel secondo semestre 2013 dall'analisi riguardante la parte relativa alla Privacy era emerso che solo nei Servizi l'1% degli intervistati aveva espresso un parere negativo, invece nei Reparti il 100% degli utenti riteneva che la Privacy fosse stata rispettata. L'indagine attuale riporta per i Servizi il rispetto della Privacy con la percentuale del 98,61% (Grafico 13) e 98,4% al CUP (Grafico 14). Per i Reparti di degenza ospedaliera invece la percentuale di intervistati che hanno risposto sì al rispetto della propria privacy è quasi del 100%. (Grafico 15)

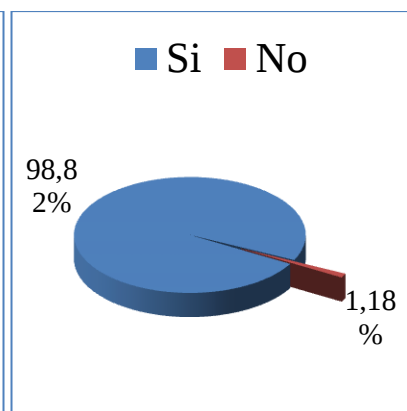
Rispetto della Privacy nei Servizi Rispetto della Privacy al CUP e nei Reparti di Degenza



(Grafico 13)



(Grafico 14)

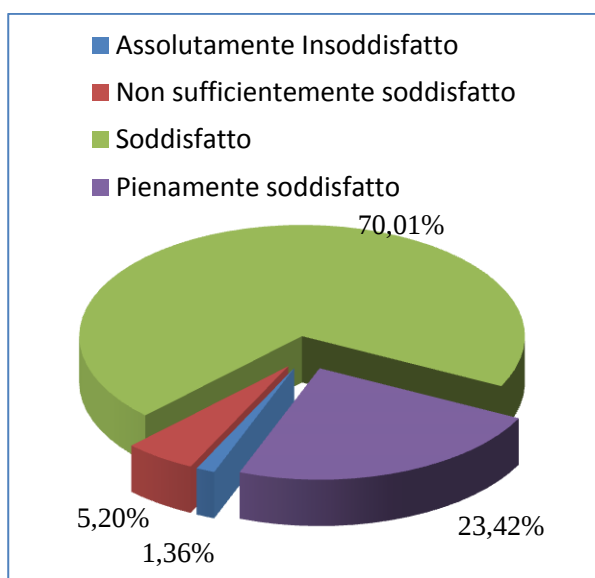


(Grafico 15)

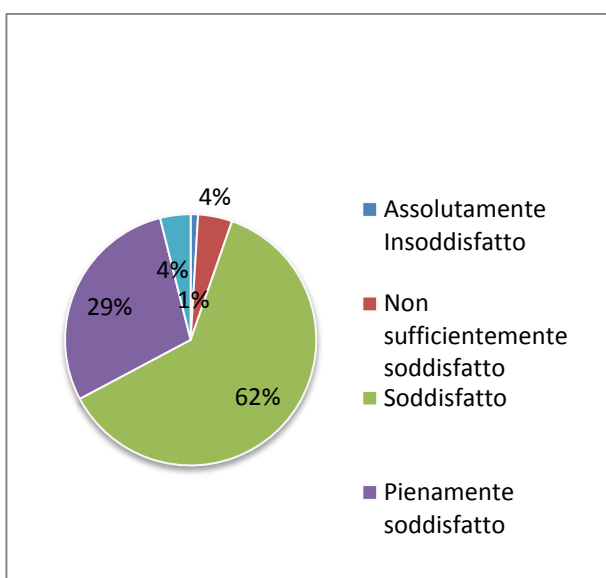
CONCLUSIONI

In conclusione i seguenti ultimi quattro grafici offrono una panoramica della **Valutazione Complessiva** che i pazienti intervistati hanno dichiarato per i tutti i Servizi Ospedalieri (Grafico 185) e i Reparti di degenza dell'IRCCS "S.de Bellis"(Grafico 187).

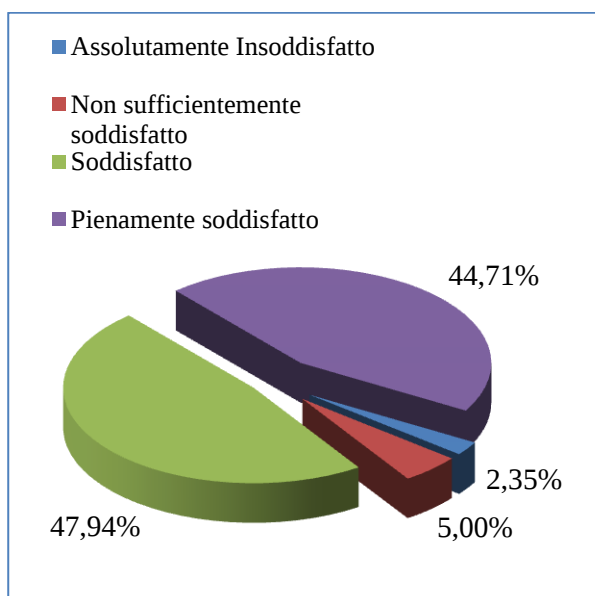
Il Grafico 186 mostra i risultati emersi nelle indagini precedenti per tutti i Servizi Ospedalieri e il Grafico 188 mostra i risultati emersi nelle indagini precedenti per tutti i Reparti di degenza ospedaliera.



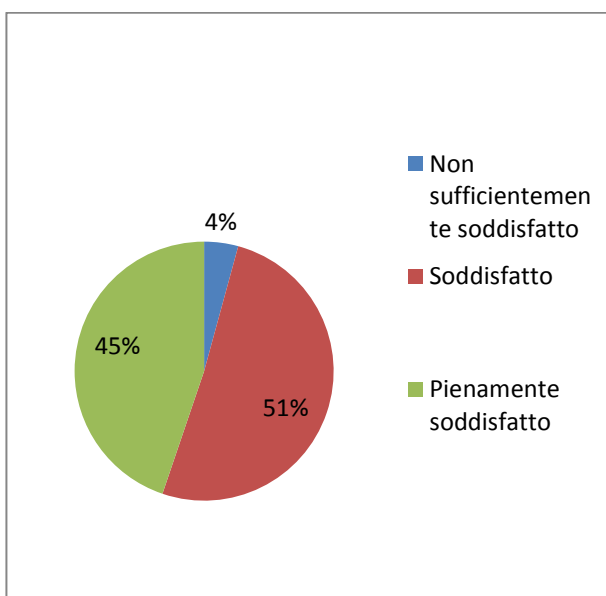
(Grafico 185)



(Grafico 186)



(Grafico 187)



(Grafico 188)

E' positivo e incoraggiante che la maggior parte degli utenti che si rivolgono all' IRCCS de Bellis si ritenga complessivamente soddisfatto, di ricevere una buona accoglienza, disponibilità e cortesia, dichiarando di aver fiducia nel personale medico, infermieristico, tecnico e di assistenza ben disposto all' ascolto e a fornire informazioni adeguate.

Al di là delle valutazioni ottenute, tale indagine vuole confermarsi oltre che come obbiettivo strategico per migliorare la qualità dei servizi offerti contemplati nella carta dei servizi dell' Ente anche come un momento positivo di incontro tra personale delle Unità Operative e cittadini, apprezzato da entrambe le parti.

Si ringrazia il personale sanitario e i volontari ospedalieri che hanno distribuito i questionari contribuendo all'elaborazione di questa indagine in vista del miglioramento dei servizi per la salute dei cittadini.

Tale Relazione di cui si fornisce una versione ridotta ai fini della pubblicazione sul sito web dell' Ente, è disponibile integralmente presso l' Ufficio Relazioni col Pubblico.

Castellana Grotte 1 Settembre 2016

Ufficio Relazioni col Pubblico
Dott.ssa Giovanna Giannoccaro