

Risultati indagini di soddisfazione

Presentazione

La rilevazione della soddisfazione degli utenti a Montecatone avviene con un sistema integrato di strumenti, in collaborazione costante con le realtà partecipanti al CCM (Comitato Consultivo Misto). Si sottolinea che la rilevazione complessiva della soddisfazione avviene anche tramite la raccolta delle segnalazioni (reclami, elogi, suggerimenti, rilievi) pervenute all'URP e delle considerazioni raccolte da Esperti per esperienza e altri volontari presenti in modo costante all'interno dell'Ospedale.

Tutti i dati che emergono con le diverse forme sopra citate vengono discussi in sede di CCM in modo che le aree in cui si ritiene prioritario un miglioramento possano essere oggetto di attenzione da parte della direzione e degli operatori interessati.

Nel 2023 le rilevazioni effettuate sono:

- somministrazione di un questionario esteso, a cura di un componente del CCM, ad un campione di utenti (circa 8-10 per unità operativa) tra novembre e dicembre 2023,
- compilazione diretta del paziente di un questionario sintetico.

Considerazioni metodologiche:

I due canali principali di rilevazione presentano caratteristiche metodologiche piuttosto diverse e consentono pertanto di evidenziare punti di vista a volte non del tutto sovrapponibili:

1. Il **questionario somministrato (M58)** è stato completamente rivisto a novembre 2023 per semplificare la somministrazione e la lettura dei dati. Ora si compone di 25 domande a risposta multipla (15 per gli utenti del Day Hospital), individuate ed elaborate da parte dei componenti del CCM con l'obiettivo di costituire una traccia per interviste approfondite; il rilevatore concede tutto il tempo che la persona intervistata ritiene opportuno; ogni intervista richiede un minimo di 10 minuti ma a volte si va oltre la mezz'ora.

Il valore aggiunto di questo metodo, secondo gli intervistatori e gli intervistati, è che consente alle persone di esprimersi in modo circostanziato esponendo fatti e considerazioni personali con tutta calma, sentendosi accolte e non giudicate; spesso nelle note esplicative sono contenute informazioni molto utili per dare sostanza ad annotazioni numericamente poco significative. È quindi una indagine che consente di raccogliere alcuni elementi di **valutazione qualitativa**; il limite sta nella difficoltà di standardizzazione dei risultati, in quanto

- i commenti possono essere influenzati dalla relazione che si instaura con il rilevatore;
- numericamente, nell'arco di un periodo di rilevazione, si riescono a raccogliere dati relativi a un campione molto piccolo per ciascuna Unità Operativa (8-10 per ogni rilevazione);
- il campione è composto da persone che possono trovarsi in una fase diversa del loro ricovero (si privilegiano le persone vicine alla dimissione ma per ragioni organizzative può essere selezionato per l'intervista anche chi si trova ricoverato da meno di tre mesi).

2. Il **questionario autocompilato (M339)** è stato studiato per poter essere proposto a tutte le persone nella settimana che precede la dimissione, senza necessità di aiuto da parte di rilevatori esterni; la compilazione delle 12 risposte può avvenire anche in un tempo molto breve (meno di cinque minuti). Il questionario viene riconsegnato direttamente dall'interessato in una apposita cassetta presente vicino all'ingresso dell'Ospedale.
- I questionari M339 offrono quindi una **valutazione quantitativa** più affidabile, attraverso la lettura complessiva dei dati numerici relativi a un campione più omogeneo e a un periodo più ampio (un quadrimestre, un anno), senza il filtro di un compilatore esterno. È viceversa meno evidente l'apporto degli utenti in termini di suggerimenti innovativi.

I dati del 2023

1. DATI NUMERICI

- a. Nel corso dell'anno sono stati consegnati 490 questionari pre-dimissione M339; sono stati riconsegnati 281 questionari.
- Il tasso di risposta vicino al 60% appare molto superiore alla media di restituzione che si riscontra solitamente nelle rilevazioni di questo tipo effettuate presso ospedali "ordinari". Si rileva che il numero più alto di risposte arriva dal reparto delle Degenze specialistiche, dove la rotazione dei pazienti è molto più veloce e pertanto il numero di ricoveri è sensibilmente più alto rispetto all'Unità Spinale o all'Unità Gravi Cerebrolesioni ¹.
- La media di soddisfazione su tutte le aree è superiore al 75%, eccetto le aree relative alla soddisfazione "alberghiera" (ristorazione 60% in miglioramento rispetto al 2022; ambienti 64%). Escludendo le valutazioni su questi appalti, l'indice di soddisfazione globale arriva al 76% (in leggera diminuzione rispetto al 78% del 2022). Sotto la media la soddisfazione per il servizio di supporto psicologico (68%). Raramente vengono compilate le domande che riguardano le aree di miglioramento.
- b. Sono state effettuate 69 interviste utilizzando il questionario M58 nel mese di novembre 2023.
- Per le unità di degenza ordinaria l'indice di soddisfazione globale raggiunge il 90% (nel 2022 89%); il 97% consiglierebbe il ricovero in questo Istituto o ritornerebbe in caso di necessità
- Per il Day Hospital l'indice di soddisfazione globale è del 100% e il 100% consiglierebbe il ricovero in questo Istituto o ritornerebbe in caso di necessità. L'unica annotazione critica riguarda il servizio di ristorazione. È aumentata dal 76% all'82% la soddisfazione per il servizio di pulizia.

¹ Il questionario non viene proposto ai pz. del DH; i pazienti ricoverati in Area Critica vengono solitamente trasferiti negli altri reparti di degenza

2. ELEMENTI COMUNI ED ELEMENTI DIVERGENTI NELLE DUE INDAGINI

Numericamente le due indagini portano a risultati numericamente diversi: la scala di gradimento espressa a voce è più alta che nei questionari anonimi, portando fino a quasi dieci punti di differenza. Questa differenza potrebbe trovare origine

- nella fase di rilevazione: tutti compilano il questionario nella settimana precedente alla dimissione ed hanno quindi un eguale stato d'animo rispetto alla degenza che si sta concludendo ed alle paure o le incognite rispetto al rientro a casa /in struttura, alla luce di un quadro di autonomie e di bisogni più delineato;
- nello stato d'animo più indulgente che si crea quando si ha l'opportunità di sfogarsi con qualcuno che ascolta senza limiti di tempo;
- nell'interferenza data dalla presenza stessa di un rilevatore esterno (per quanto si tratti di un volontario) davanti al quale, se si scelgono toni forti, si ha timore di apparire "eccessivi". In particolare, molte persone intervistate di persona hanno riferito di avere avuto un trattamento deludente da una piccola parte di operatori di reparto, che volutamente non avrebbero tenuto in considerazione nel dare un parere complessivo, per non danneggiare i molti operatori che invece si sono dimostrati competenti e umanamente attenti.

In entrambe le indagini i dati meno soddisfacenti (ma analoghi, quando non migliori del risultato del 2022) riguardano l'operato degli OSS e il servizio di ristorazione. Anche dall'analisi dei commenti scritti emerge, come accennato a voce nelle interviste, che le note negative sul personale assistenziale riguardano una percentuale di operatori che vengono visti come poco professionali e poco attenti all'umanità del trattamento, a fronte di una maggioranza che viene elogiata.

Il CCM ha condiviso con la Direzione l'utilità di percorsi formativi ad hoc sulle "clinical competences" specificamente richieste in un ospedale monospécialistico, sia rivolti ai nuovi assunti che al personale più esperto.

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri, il personale individuato dalla Direzione Aziendale prosegue nei controlli di conformità rispetto ai contratti in essere, che per l'anno 2023 non hanno mostrato non conformità.