



REGIONE DEL VENETO



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI IOV

Report 2014

A cura di Daniela Chiusole, Piero Cioffredi e Silvia Imbevaro
SS Qualità Accreditamento e Controllo Interno

In collaborazione con l'URP e con il Servizio per le Professioni sanitarie





Sommario

Premesse e finalità	3
Modalità di somministrazione	3
Popolazione di riferimento	4
Analisi dei dati	4
Suggerimenti da parte degli utenti	9
Conclusioni.....	10

Premesse e finalità

È consuetudine dell'Istituto Oncologico Veneto rilevare la soddisfazione dei propri utenti tramite la somministrazione di appositi questionari. L'indagine viene eseguita con cadenza annuale; nel 2013, tuttavia, l'adesione al progetto "Patient Education" che prevedeva la somministrazione di numerosi questionari, non l'aveva resa possibile. La sua pronta riproposizione nel 2014 conferma l'alta considerazione in cui l'Istituto tiene tale sondaggio.

Modalità di somministrazione

Come avvenuto nel 2012, la distribuzione e la raccolta dei questionari sono state curate dall'URP in collaborazione con il Servizio per le professioni sanitarie e i coordinatori dei vari Servizi e Unità Operative. La distribuzione capillare, infatti, è particolarmente efficace dal punto di vista sia della numerosità dei questionari somministrati sia del tasso di risposta. Grazie anche alla disponibilità e sensibilità degli operatori per la soddisfazione degli utenti, rispetto a due anni fa si è allungato il periodo di distribuzione dei questionari: mentre nel 2012 era stato di soli tre giorni, nel 2014 ha avuto luogo dal 27 agosto al 12 settembre.

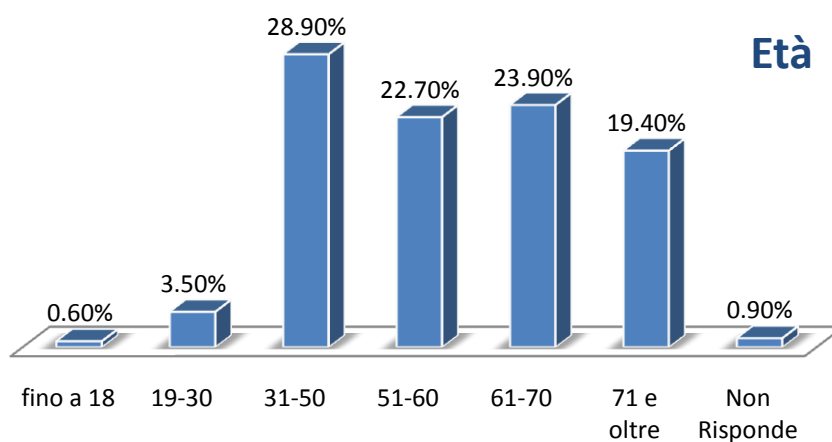
Anno indagine	2010	2011	2012	2014
N° questionari distribuiti	883	537	755	1930
N° questionari restituiti	511	338	518	1391
Tasso di risposta	58%	63%	69%	72%

Non sorprende, quindi, che a tali premesse corrisponda un numero di questionari distribuiti e restituiti molto più elevato che in passato (tasso di risposta: 72% nel 2014 vs 58% nel 2010). Circostanza, questa, che ha permesso di aumentare la consistenza del campione e, di conseguenza, la solidità dei risultati.

Popolazione di riferimento

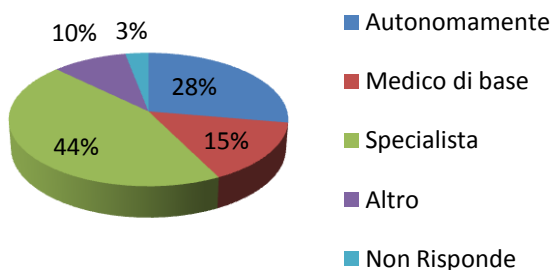
Gli utenti che hanno accettato di compilare il questionario sono per il 67% donne e per il 30% uomini; il 3% degli interpellati non riferisce il sesso. L'età dei rispondenti viene invece rappresentata nella figura 1.

L'ampia percentuale di rispondenti di età compresa tra i 31 e i 50 anni è in parte dovuta alla maggiore ampiezza della fascia d'età (19 anni). Nella prossima revisione del questionario le fasce d'età verranno riformulate in modo omogeneo.



Analisi dei dati

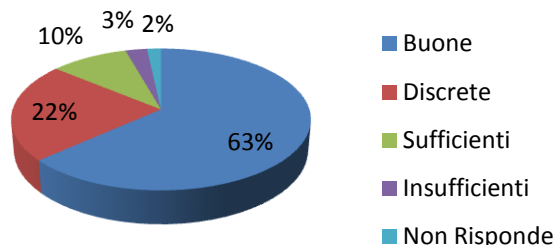
Domanda 1 - Come ha scelto di curarsi presso questo Istituto?



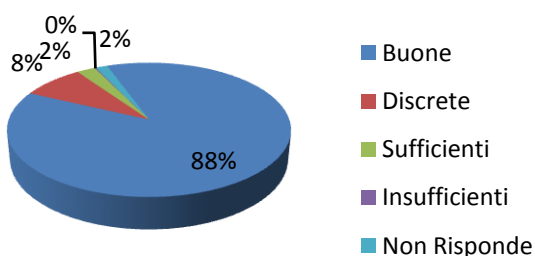
Il 45% degli utenti ha scelto lo IOV su consiglio di uno specialista (erano il 40% nel 2012); il 28% (25% due anni fa) vi si è rivolto per scelta autonoma. La crescita delle due modalità può essere riferita all'incremento dell'attrattiva dell'Istituto.

Domanda 2 - Come valuta la segnaletica e le altre informazioni disponibili per orientarsi all'interno della struttura?

Il primo aspetto su cui è stato chiesto agli utenti di esprimere la propria valutazione riguarda la segnaletica e le altre informazioni disponibili per orientarsi all'interno dell'Istituto: il 63% le giudica buone, un dato che supera sia quello del 2012 (57%) sia quello del 2011 (61%).



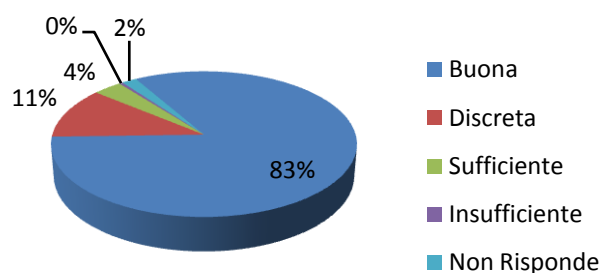
Domanda 3 - Come valuta la disponibilità e la cortesia del personale con cui è venuto in contatto?



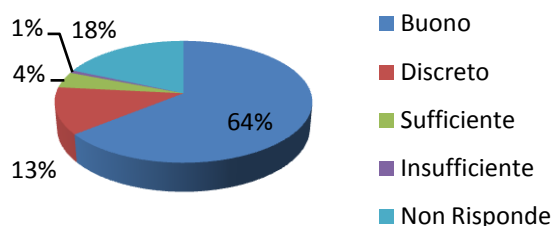
La disponibilità e cortesia del personale con cui il paziente è venuto in contatto è valutata buona nell'88% dei casi, confermando un trend ampiamente positivo (87% nel 2012, 82% nel 2011).

Domanda 4 - Come valuta la chiarezza delle informazioni che Le sono state fornite dal personale a cui si è rivolto?

Risulta in aumento anche la chiarezza delle informazioni ricevute dal personale: è buona per l'83% degli utenti, a fronte dell'80% che aveva assegnato tale giudizio nel 2012 e del 76% che lo aveva attribuito nel 2011.



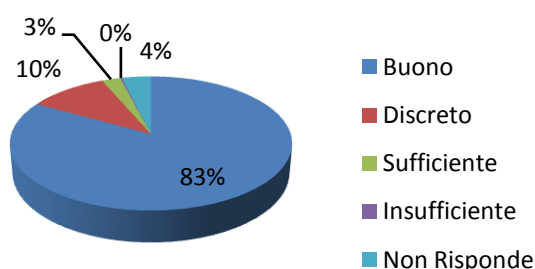
Domanda 5 - Come valuta il sostegno fornito dai volontari operanti presso l'Istituto?



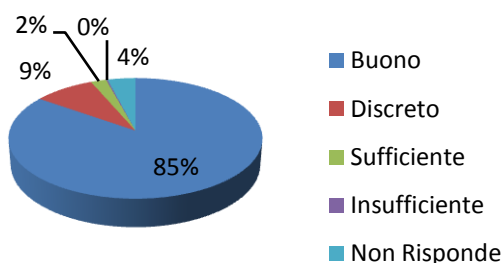
La domanda chiedeva di valutare il sostegno dei volontari operanti nell'Istituto. Pure in questo caso cresce l'incidenza del punteggio massimo, che passa dal 57% del 2012 (60% l'anno precedente) al 64% della presente rilevazione.

Domanda 6 - Se ha effettuato delle visite, come valuta il modo in cui il personale medico si è preso cura del Suo problema di salute?

Con il quinto quesito gli utenti che avevano effettuato una visita avevano la possibilità di esprimere il proprio parere sul modo in cui il personale medico si era preso cura del loro problema di salute. Si conferma la positività delle opinioni fornite nel 2012 (83% oggi, 82% allora) che già avevano segnato un incremento positivo rispetto al 2011 (76%).



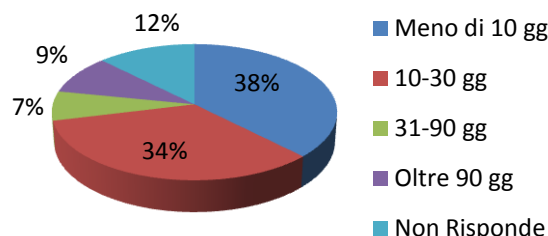
Domanda 7 - Come valuta il modo in cui il personale tecnico/infermieristico si è preso cura di Lei?



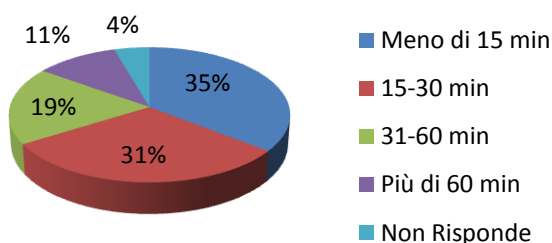
Si è chiesto quindi di esprimere un parere analogo a proposito del personale tecnico/infermieristico. La soddisfazione nei confronti di questi professionisti segue il medesimo trend già visto per il personale medico: assegnano "buono" 85 utenti su 100, 3 punti percentuali in più rispetto al 2012 e 10 in più rispetto al 2011.

Domanda 8 - Come valuta il tempo d'attesa tra la prenotazione e la data dell'appuntamento?

Il tempo d'attesa tra la prenotazione e la data di appuntamento è stato inferiore a 10 giorni nel 38% dei casi e tra 11 e 30 giorni nel 34%. Nella precedente rilevazione tali percentuali erano rispettivamente del 34% (in leggero aumento rispetto al 2011) e del 32% (come nel 2011). L'interpretazione dei dati, tuttavia, deve tenere conto del fatto che molte prenotazioni riguardano prestazioni programmate, come, ad esempio, i controlli di follow-up.



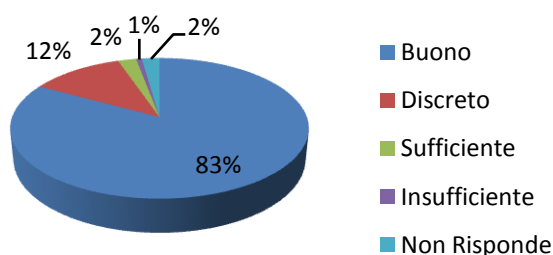
Domanda 9 - Quanto tempo ha atteso tra l'ora in cui aveva l'appuntamento e l'effettiva prestazione?



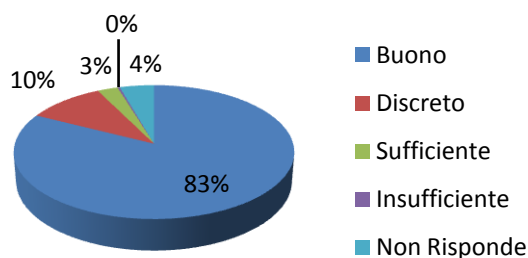
Per quanto riguarda i tempi d'attesa dichiarati tra l'ora dell'appuntamento e l'effettiva esecuzione della prestazione, quelli inferiori a 15 minuti segnano, con il 35%, un riavvicinamento al dato del 2011 (38%) dopo il 30% del 2012. Le prestazioni eseguite tra i 15 e i 30 minuti sono risultate il 31%, a metà tra il 33% del 2012 e il 28% del 2011. Ritornano all'incidenza del 2011 (11%) le prestazioni con attesa superiore a 60 minuti, che nel 2012 valevano il 12%. Il dato non è riferito a specifiche prestazioni; sarà tenuto monitorato, ricordando che eventuali urgenze possono ritardare le prestazioni programmate.

Domanda 10 - Come valuta il rispetto della sua privacy prima della prestazione?

Il rispetto della privacy prima della prestazione risulta buono per l'83% degli utenti (erano l'81% nel 2012).



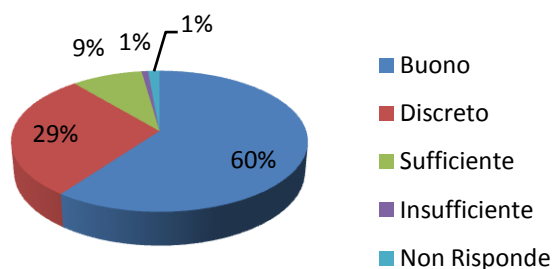
Domanda 11 - Come valuta il rispetto della sua privacy durante la prestazione?



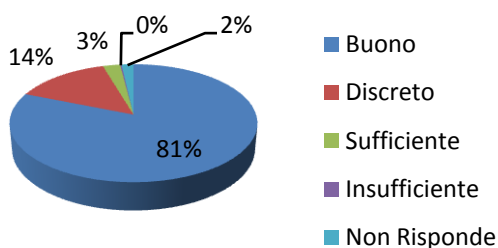
Cresce la percentuale di coloro i quali giudicano buono il rispetto della privacy durante la prestazione: 83%, contro il 78% del 2012 e il 79% nel 2011. Rispetto alla privacy si registra un generale miglioramento della soddisfazione degli utenti.

Domanda 12 - Come valuta il comfort della struttura?

Il comfort dell'Istituto viene giudicato buono dal 60% degli utenti, percentuale che si riallinea a quella del 2011 (60%) dopo la leggera flessione del 2012 (58%). I lavori di adeguamento strutturale, impiantistico e tecnologico probabilmente incidono ancora sensibilmente sul comfort che gli utenti sperimentano nelle nostre sedi.



Domanda 13 - Come valuta complessivamente il servizio offerto?



Compie un deciso balzo in avanti il giudizio complessivo sul servizio offerto dallo IOV: lo valutano buono 81 utenti su cento, ben 8 punti percentuali in più rispetto al 2012 (erano il 74% nel 2011).

Suggerimenti da parte degli utenti

Rispetto alle precedenti rilevazioni è notevolmente cresciuto il numero degli utenti che hanno utilizzato lo spazio dedicato ai suggerimenti - 182 su 1391 (13,1%) contro i 39 su 518 (7,5%) del 2012 – in parte per manifestare plauso verso l'istituto (29% circa), in parte per segnalare aspetti migliorabili. La numerosità più elevata, benché in senso assoluto contenuta, dei rilievi, si è concentrata, come nella precedente indagine, su due aspetti: i parcheggi e le attese.

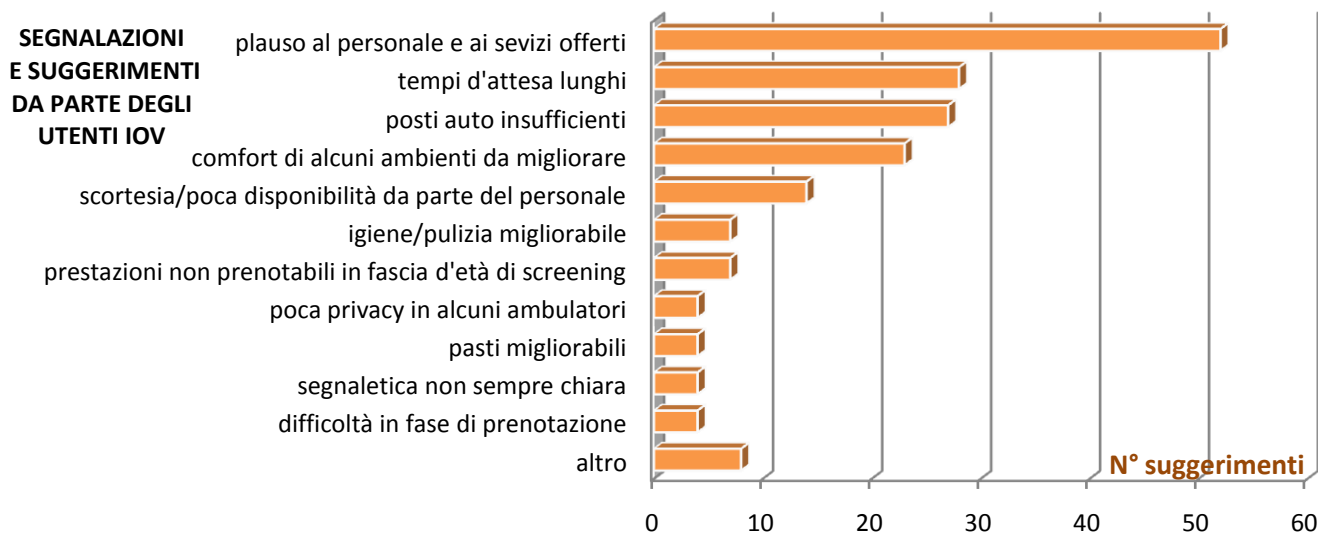
Nel dettaglio, 27 utenti lamentano un numero insufficiente di posti auto, 28 tempi d'attesa troppo lunghi per l'effettuazione delle prestazioni o l'esecuzione delle cure. Riguardo a questo aspetto, tuttavia, non mancano gli utenti che evidenziano come la prestazione abbia avuto luogo in anticipo rispetto all'orario previsto. Quattro utenti segnalano, inoltre, difficoltà nelle procedure di prenotazione. Undici persone giudicano carenti gli spazi riservati all'attesa e il loro comfort.

Per quanto riguarda la struttura, 7 utenti desidererebbero una maggiore igiene, in particolare dei bagni; 4 auspicano indicazioni più chiare; 12 esprimono insoddisfazione per altrettanti aspetti legati al comfort e alla logistica.

Quattro utenti suggeriscono di migliorare la qualità dei pasti, altrettanti il livello della riservatezza e la tutela della privacy.

Un numero assai limitato di rilievi, appena 3, viene mosso alla scarsa cordialità del personale. Complessivamente 11 utenti, poi, spendono commenti per i medici, ad esempio per lamentare il fatto di non essere seguiti sempre dallo stesso professionista o di avere difficoltà a contattarlo per emergenze o altre necessità.

Cinquantadue utenti hanno utilizzato lo spazio riservato ai suggerimenti per manifestare il proprio apprezzamento nei confronti dello IOV, esprimendo gratitudine per la cortesia, la cordialità e la professionalità di singoli operatori sanitari o dell'Istituto nel suo complesso, rilevando inoltre un miglioramento nel tempo del comfort della struttura. Sette utenti rilevano che, a malincuore, non effettueranno allo IOV ulteriori controlli di routine (prestazioni non prenotabili in fascia d'età di screening).



Conclusioni

Dopo l'adesione al progetto "Patient Education", che nel 2013 aveva visto la somministrazione di numerosi questionari – ragion per cui non era stata condotta la consueta indagine di soddisfazione – nel 2014 sono stati somministrati questionari per più di dieci giorni nel corso di agosto e settembre.

Pertanto i confronti sono proposti con riferimento alla rilevazione del 2012.

Il tasso di risposta è pari al 72%: un valore del tutto soddisfacente che testimonia l'interesse dei pazienti a esprimere la propria opinione.

La soddisfazione complessiva degli utenti che si rivolgono allo IOV è elevata: quasi un terzo di coloro i quali hanno utilizzato lo spazio dedicato ai suggerimenti, lo ha fatto per esprimere un plauso nei confronti del personale e dei servizi.

Si confermano positivi i risultati della soddisfazione degli utenti in merito alla disponibilità e cortesia del personale, alla chiarezza delle informazioni ricevute e al modo in cui il personale medico, tecnico e infermieristico si prende cura del paziente. I risultati positivi sono distribuiti in modo omogeneo tra le unità operative presso le quali gli utenti si sono recati il giorno in cui hanno risposto al questionario. Il dato dimostra l'attenzione del personale nella presa in carico degli utenti.

Risulta in crescita sia la modalità di scelta autonoma dello IOV da parte degli utenti, sia l'indirizzamento da parte di un medico specialista: risultati che possono essere riferiti all'incremento dell'attrattiva dell'Istituto.

Le risposte relative alle attese tra prenotazione e data di appuntamento sono in linea con i risultati degli anni precedenti. I dati vanno tuttavia letti alla luce del fatto che numerose prestazioni sono programmate secondo le tempistiche definite dai protocolli e dai calendari indicati dai sanitari.

Per quanto riguarda i tempi d'attesa dichiarati tra l'ora dell'appuntamento e l'effettiva esecuzione della prestazione, la maggior parte dei rispondenti riferisce tempi d'attesa contenuti. Il 10% dei rispondenti afferma di aver atteso più di 60 minuti. In generale, rispetto alla puntualità di erogazione delle prestazioni, è necessario tenere conto delle situazioni di urgenza che talvolta possono presentarsi determinando attese per i pazienti prenotati. Per quanto riguarda gli accessi per chemioterapie si rileva che la nuova e più ampia struttura di day hospital dovrebbe favorire il contenimento delle attese.

Al fine di ottenere informazioni precise sulle attese per l'erogazione delle prestazioni è necessario migliorare nei questionari l'identificazione della struttura erogante. Pertanto, i questionari di rilevazione della qualità percepita che verranno distribuiti nel 2015 recheranno già l'indicazione della struttura (unità operativa/servizio, ambulatorio, degenza, ecc.).

Rispetto alla privacy si registra un generale lieve miglioramento della soddisfazione degli utenti. Il dato è dunque positivo.

Il giudizio sulla segnaletica e sulla disponibilità di informazioni per raggiungere i servizi tende a migliorare. La soddisfazione, pur non essendo elevata, è comunque accettabile, tenuto conto dei numerosi spostamenti di ambulatori e servizi, causati dai lavori di ristrutturazione dell'Ospedale Busonera, che non facilitano l'orientamento.

Il dato relativo al comfort dell'Istituto si mantiene costante: sufficiente, ma non elevato. Un risultato collegato anch'esso, probabilmente, ai lavori di adeguamento strutturale, impiantistico e tecnologico che interessano la struttura.

I margini di miglioramento sono dunque riferiti al comfort, ai tempi d'attesa tra l'orario di appuntamento ed esecuzione in alcune aree di prestazioni, alla possibilità di parcheggio, alla chiarezza della segnaletica e alla disponibilità di informazioni per l'orientamento. Riteniamo che il compimento degli interventi strutturali, impiantistici, tecnologici e organizzativi in corso possa determinare l'incremento della soddisfazione per questi aspetti.

Sarebbe inoltre utile migliorare la visibilità e l'informazione relative alla presenza e al supporto fornito dai volontari ospedalieri.

In conclusione, dall'indagine sulla soddisfazione dei nostri utenti emerge un quadro complessivamente positivo. La maggior parte dei pazienti ha formulato giudizi positivi verso l'istituto e il personale che vi opera, con un conseguente livello elevato di qualità percepita. Ciò è sicuramente favorito dal fatto che gran parte degli utenti "conosce" la struttura e il personale, in quanto, spesso, gli accessi non sono occasionali bensì ripetuti per periodi anche prolungati.

Se, da un lato, la presa in carico prolungata può rendere i pazienti ben disposti e tolleranti nei confronti di situazioni talvolta non favorevoli, dall'altro lato va rilevato che la qualità del servizio offerto dallo IOV, dal punto di vista clinico-assistenziale, organizzativo e relazionale, è dimostrata dai numerosi accreditamenti nazionali e internazionali (ISO, ESMO, OECl) ottenuti dall'Istituto Oncologico Veneto.