

**Convegno per la presentazione dei risultati del**

Progetto di ricerca corrente 2012

“La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino”  
*Il grado di umanizzazione delle strutture di ricovero*

# I risultati della Ricerca

**Roma, 7 novembre 2014**

Centro Congressi Frentani

Rosapaola Metastasio, *Agenzia di Valutazione Civica  
di Cittadinanzattiva*





## Indice degli argomenti

**A. Alcuni risultati del *processo* di valutazione partecipata**

**B. I risultati della valutazione:**

- i punteggi medi sulle aree e i punteggi suddivisi in 4 gruppi per numero di posti letto
- gli items migliori e peggiori delle aree



# A. ALCUNI RISULTATI DEL *PROCESSO* DI VALUTAZIONE PARTECIPATA

## Estratti dai Diari di Bordo: la «voce» delle équipes

### **RICCHEZZA NEL CONFRONTO E APPELLO PER LA CONTINUITA':**

**FVG:** «L'opportunità colta da questo gruppo di lavoro è stata quella di **mettere** le **conoscenze** ed **aspettative** del **cittadino** e quelle delle **professioni sanitarie** in un tavolo **comune**, dove tutte sono confluite in maniera **pro-attiva** in ottica di **miglioramento** e nella **speranza** che sia un **punto di partenza** e **non di arrivo**».

**BASILICATA:** «L'incontro per la compilazione della Checklist si è svolto in un **clima collaborativo** e ha visto le **diverse figure** del gruppo **unite** nel mettere a disposizione le conoscenze di ciascuno»

L'esperienza con i dirigenti dell'AS è stata **interessante** e **di collaborazione**, per evidenziare sia **criticità** che **positività** di strutture e servizi.





## Cittadini e “istituzioni”: output culturali del *processo*

- Collaborazione
- Condivisione *alla pari*
- Disponibilità e apertura da parte delle strutture sanitarie

- **Crescita biunivoca:**
  - Empowerment (individuale, organizzativo e di **comunità**)
  - culturale: i cittadini come **risorsa** per il sistema sanitario e, dall'altro, gli operatori come «alleati»
- Erosione di pregiudizi e stereotipi da ambo le parti
- Miglioramento dei rapporti e della comprensione reciproca
- Maggiore «accreditamento» dei cittadini
- Interesse per il progetto da parte di altre strutture e realtà civiche



## B. I RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

Elaborazione dati a cura della dr.ssa Giorgia Duranti, Agenas



## COME SONO STATI CALCOLATI I PUNTEGGI?

A ciascun item e sotto-item della Checklist è stato attribuito un punteggio che può variare in un **range da 0 a 10**.

L'opzione di risposta "NON PERTINENTE" **non è compresa** nel computo.

All'opzione di risposta "DATO NON DISPONIBILE", è stato assegnato punteggio **pari a 0**.

Per le domande che prevedevano l'inserimento di un **RAPPORTO**, si è calcolato il **rapporto stesso**, approssimando per eccesso (numeri interi su range 0-10).



## I RISULTATI

### Le slide presentano:

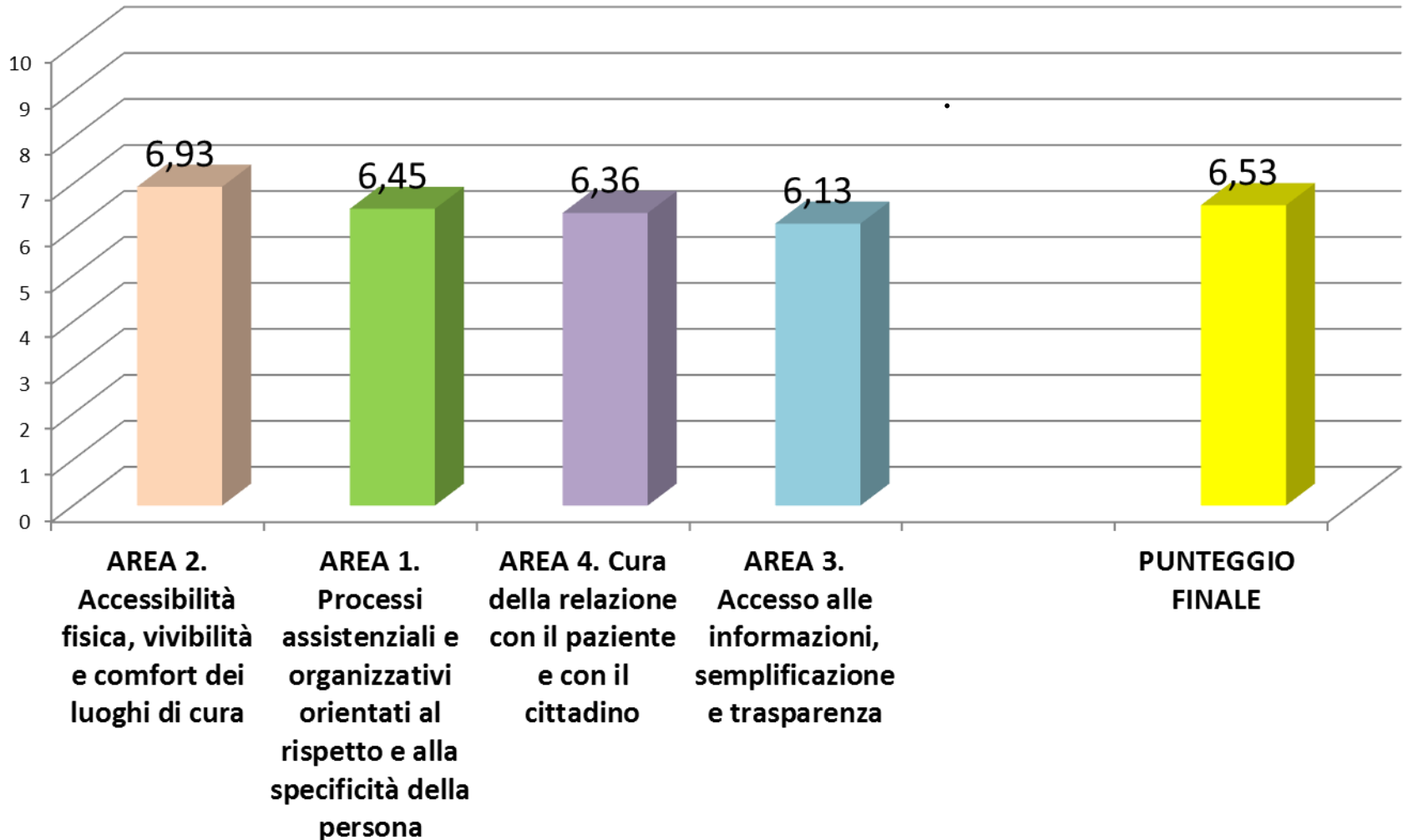
- i risultati medi complessivi sulle quattro aree
- i punteggi medi sulle aree (stabilimenti divisi per p.l.)
- per le quattro aree, i punteggi dei CRITERI, per stabilimenti suddivisi per POSTI LETTO
- per le quattro aree, i primi 6 item con punteggio medio **più alto** (non trattati nei focus)
- per le quattro aree, i 6 item con punteggio medio **più basso** (non trattati nei focus)





# I macro-risultati della valutazione

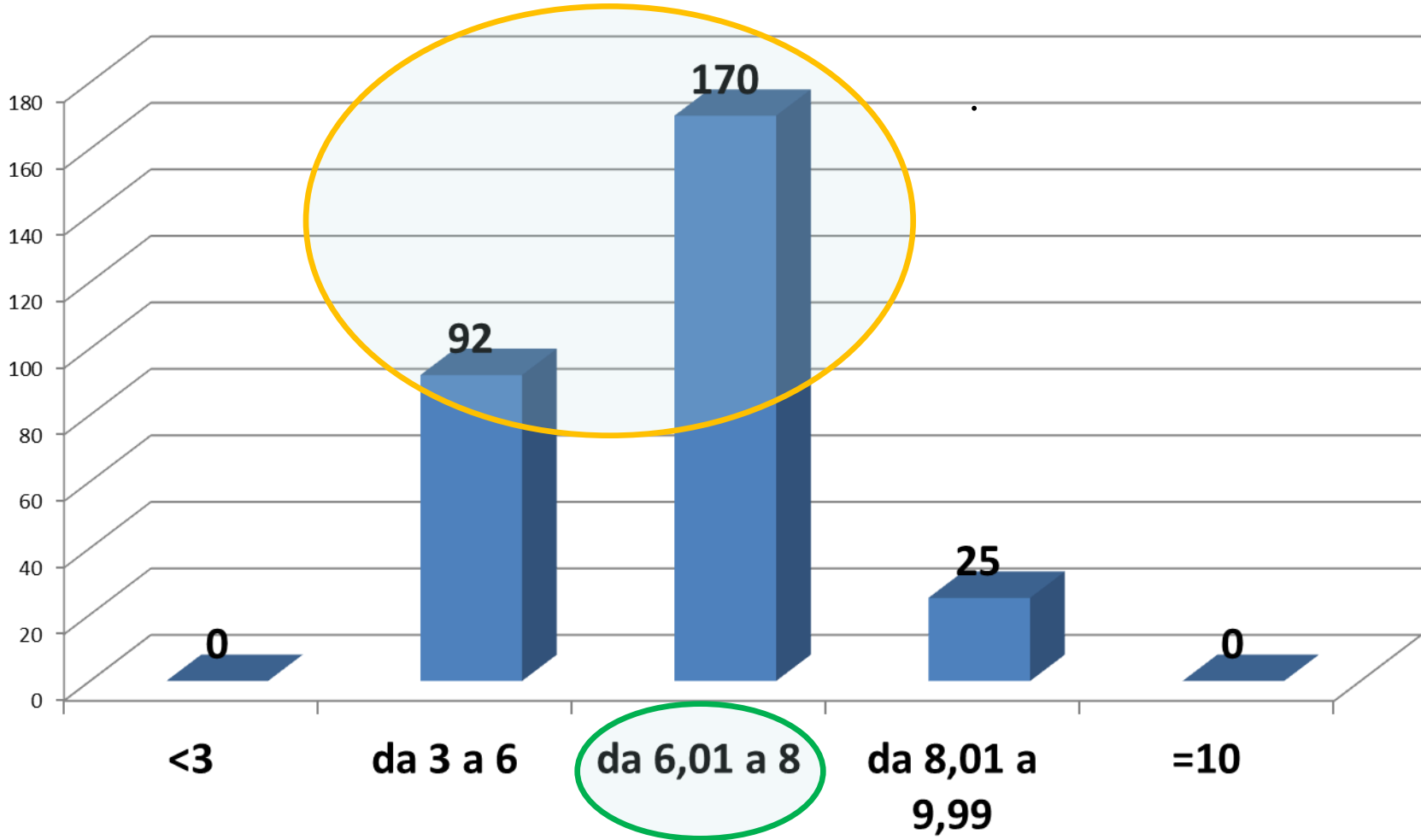
**Punteggio medio complessivo dei 287 stabilimenti di cura**





# I macro-risultati della valutazione

## Distribuzione degli stabilimenti per classi di punteggio





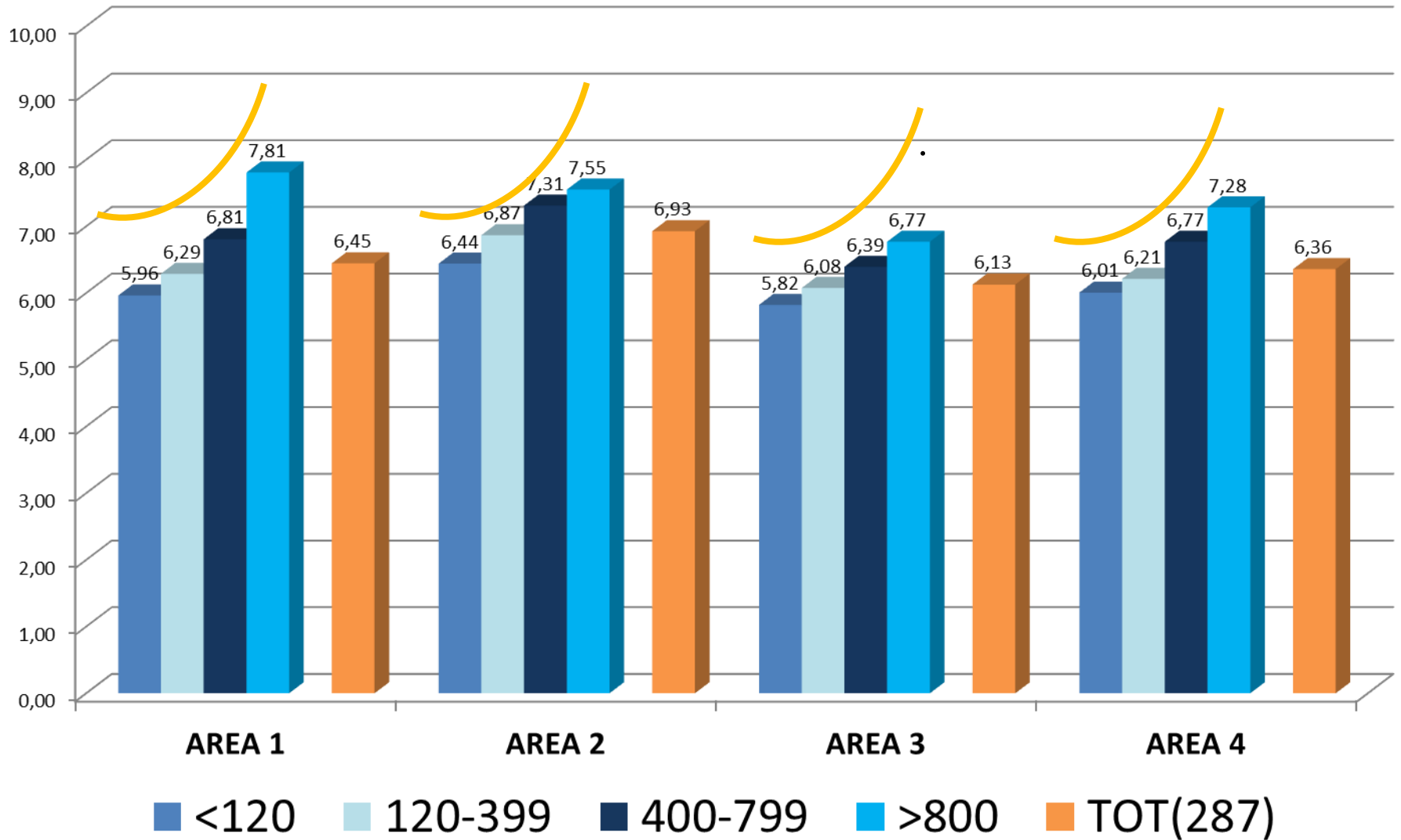
## STABILIMENTI suddivisi per POSTI LETTO

Posti letto	Nr . stabilimenti
<120	71
120-399	141
400-799	56
<u>&gt;</u> 800	19
<b>TOT.</b>	<b>287</b>

} Circa 74%



# Punteggi medi sulle aree (stabilimenti divisi per p.l.)



AREA 1 – CRITERI per stabilimenti suddivisi per POSTI LETTO					TOT
	<120	120-399	400-799	≥800	
1.1.1 funzione di supporto psicologico	5,33	6,37	6,83	7,89	6,51
1.1.2 attività/interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	4,78	5,12	6,15	7,70	5,45
1.1.3 agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti	6,23	6,64	6,99	8,39	6,82
1.1.4 "ospedale senza dolore"	7,70	7,50	8,31	9,28	7,85
1.2.1 rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili	8,14	7,93	7,93	8,43	8,01
1.2.2 rispetto della riservatezza	5,58	5,37	4,97	5,21	5,31
1.3.1 rispetto delle specificità linguistiche	3,28	3,89	4,91	6,84	4,14
1.3.2 rispetto delle esigenze di culto	6,00	6,24	6,96	7,47	6,40
1.3.3 rispetto delle specificità etniche e culturali	5,58	6,74	7,55	8,31	6,71
1.4.1 agevolazione della continuità delle cure	6,61	6,41	6,70	7,72	6,60

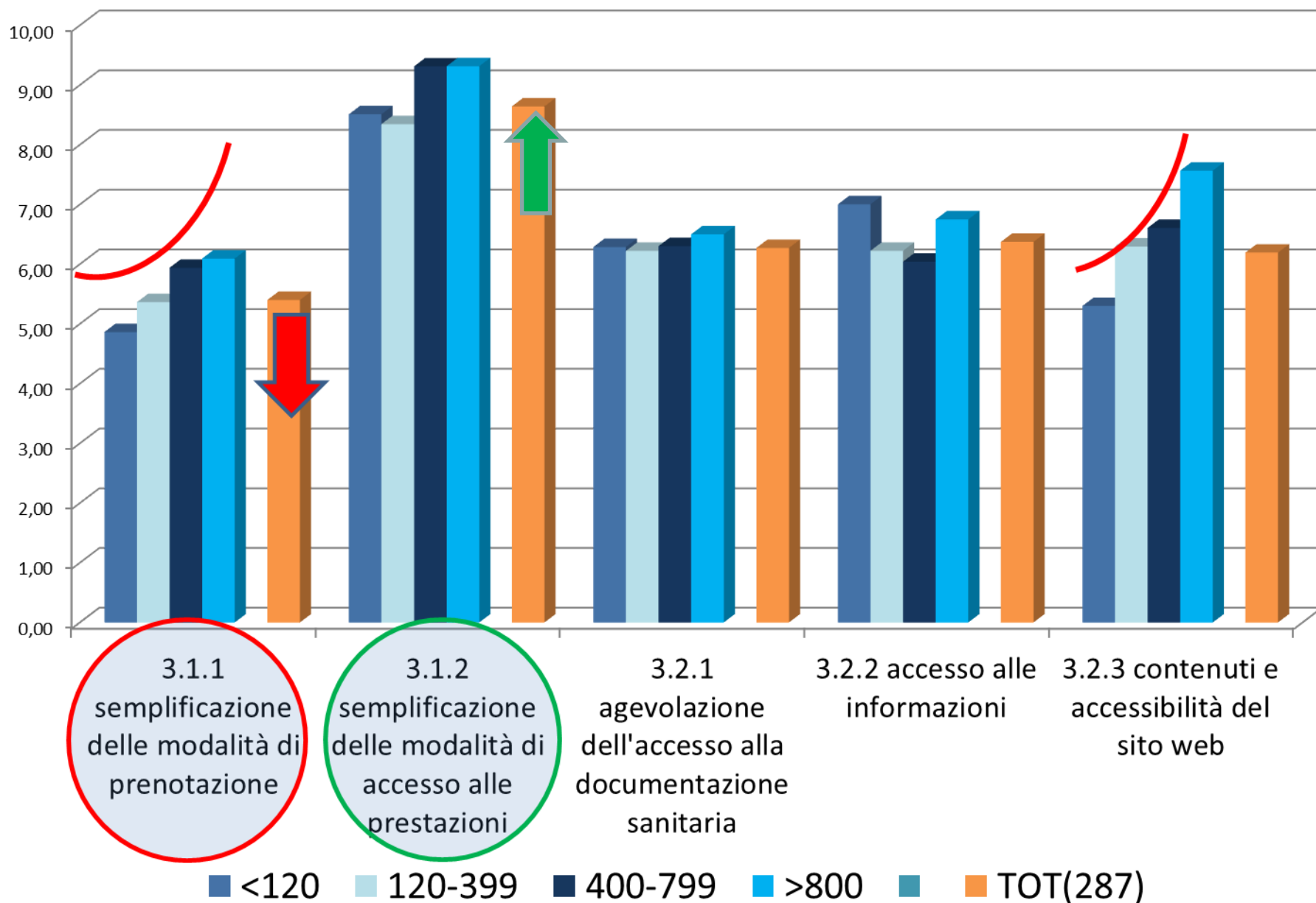
MEDIA AREA 1	5,96	6,29	6,81	7,81	6,45
Min	1,53	1,31	2,73	5,70	1,31
Max	8,55	9,90	9,80	9,72	9,90

<b>AREA 2 – CRITERI per stabilimenti suddivisi per POSTI LETTO</b>	<b>&lt;120</b>	<b>120- 399</b>	<b>400- 799</b>	<b>≥800</b>	<b>TOT (287)</b>
<b>2.1.1 eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali</b>	4,82	4,55	5,03	5,86	<b>4,80</b>
<b>2.1.2 accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto</b>	7,30	7,42	7,83	8,02	7,52
<b>2.2.1 orientamento e segnaletica</b>	8,61	8,61	8,95	8,38	<b>8,67</b>
<b>2.2.2 percorsi interni</b>	8,60	8,48	9,06	9,26	<b>8,68</b>
<b>2.3.1 dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza</b>	5,78	6,18	6,40	6,61	6,17
<b>2.3.2 reparti di degenza "a misura di bambino"</b>	7,89	8,89	8,88	9,26	<b>8,83</b>
<b>2.3.3 comfort alberghiero</b>	6,93	7,09	7,07	7,56	7,08
<b>2.4.1 comfort dei servizi comuni</b>	4,68	5,86	7,01	7,80	<b>5,92</b>
<b>2.4.2 comfort delle sale d'attesa</b>	6,94	7,28	7,88	7,80	7,41

<b>MEDIA AREA 2</b>	<b>6,44</b>	6,87	7,31	<b>7,55</b>	6,93
<b>Min</b>	3,96	4,59	5,34	6,22	3,96
<b>Max</b>	9,24	9,90	9,86	8,71	9,90

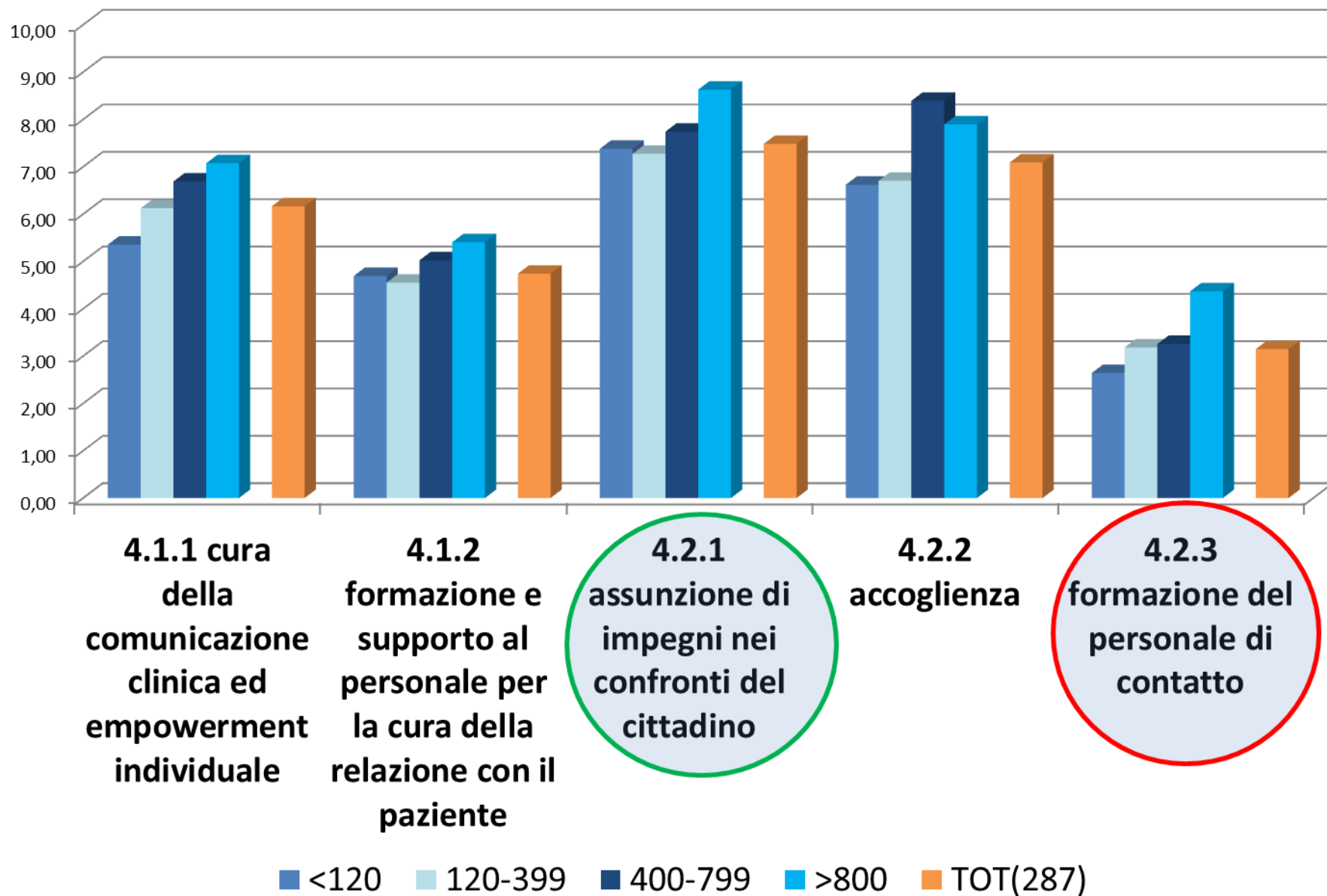
# AREA 3 - Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

Punteggio medio criteri (per stabilimenti suddivisi per posti letto)



## AREA 4 – Cura della relazione con il paziente e con il cittadino

Punteggio medio criteri (per stabilimenti suddivisi per posti letto)







## Item migliori e critici – Area 1

AREA1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona		Punt. medio
45	Una o più procedure operative attraverso le quali al momento delle <b>dimissioni</b> è garantita la <b>continuità delle cure</b> con passaggio ad altro setting assistenziale (ADI, RSA, ecc.)	9,48
49	Sistema di <b>condivisione telematica dei dati clinici</b> tra la struttura e i <b>medici di medicina generale</b>	2,93



## Item migliori – Area 2

AREA 2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura		Punt. medio
50.4	Almeno un percorso accessibile per disabili motori: <b>Centro Prelievi</b>	9,96
94.3	Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di posti a sedere	9,88
82	Frequenza cambio biancheria piana nell'U.O. di medicina gen.	9,80
50.1	Almeno un percorso accessibile per disabili motori: <b>CUP</b>	9,77
50.3	Almeno un percorso accessibile per disabili motori: servizio di <b>diagnostica per immagini</b>	9,76
77	Possibilità di <b>scelta nel menu</b> tra due o più opzioni, per i pazienti a dieta libera	9,72
60	Possibilità di far scendere dall'auto gli <b>utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso</b> principale della struttura	9,58



## Item critici – Area 2

AREA 2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura		Punt. medio
80	Orario della distribuzione della <b>cena</b> ai pazienti	2,47
69	Accesso <b>gratuito</b> ad internet tramite rete <b>wireless</b>	2,30
51.4	Accorgimenti che consentono ai <b>non vedenti e ipovedenti</b> l'accesso al <b>Centro Prelievi</b>	1,10
51.2	Accorgimenti che consentono ai <b>non vedenti e ipovedenti</b> l'accesso all' <b>URP</b>	<b>1,05</b>
51.3	Accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al servizio di <b>diagnostica per immagini</b>	<b>1,05</b>
52.2	<b>Piano aziendale</b> di eliminazione delle <b>barriere sensoriali</b>	<b>1,04</b>
51.1	Accorgimenti che consentono ai <b>non vedenti e ipovedenti</b> l'accesso al <b>CUP</b>	<b>1,01</b>



## Item migliori – Area 3

3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza		Punt. medio
109.2	Possibilità di rilascio di immagini di <b>esami radiologici</b> (TAC, RMN, esami di radiologia tradizionale) su <b>supporto digitale</b>	<b>9,62</b>
97.4	Possibilità di prenotare prestazioni sanitarie erogate dalla struttura sanitaria tramite l'accesso a uno o più <b>sportelli CUP con apertura prima delle 9</b> una o più volte a settimana	<b>9,48</b>
98.2	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite telefono	9,37
115.1	Uno o più strumenti informativi nella U.O. di medicina generale su chi è il medico/ i responsabile/ i	9,33
108	Definizione tempo max di attesa per rilascio di copia di cartella clinica e sua comunicazione attraverso uno o più strumenti informativi (Carta dei Servizi, opuscoli, sito web, avvisi, ecc.)	9,13

## Item critici – Area 3

3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza		Punt. medio
98.3	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite il proprio MMG	2,33
100.3	Modalità alternative <b>pagamento del ticket</b> utilizzabili all'esterno della struttura s. quali <b>bancomat</b> e/o altre casse automatiche presso <b>esercizi commerciali, uffici postali</b> , ecc.	1,99
117	Sito web con alternative equivalenti a contenuto audio e/o visivo	1,92
100.1	Modalità alternative <b>pagamento del ticket</b> utilizzabili all'esterno della struttura s. quali <b>ricevitorie</b> (Lottomatica, Sisal, ecc.)	<b>1,64</b>
100.4	Modalità alternative di <b>pagamento del ticket</b> utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali <b>farmacie</b>	<b>1,64</b>
106.2	Possibilità di <b>consultare online</b> referti di <b>esami diagnostici</b> strum.	<b>1,54</b>
105.2	Possibilità di <b>consultare online</b> la <b>cartella clinica</b>	<b>0,31</b>



## Item migliori– Area 4

4. Cura della relazione con il paziente e con il cittadino		Punt. medio
138.2	Carta dei Servizi con informazioni di carattere gen. sui servizi forniti e sulle modalità di accesso e fruizione delle prestazioni	9,37
118	<b>Procedura operativa aziendale sul consenso informato</b>	9,27
139.1	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una qualche forma di <b>analisi periodica</b> quali-quantitativa dei <b>reclami</b> ricevuti dall'URP (relazioni trimestrali, rapporti annuali ecc)	9,16



## Item critici – Area 4

4. Cura della relazione con il paziente e con il cittadino		Punt. medio
121	UU.OO. con procedura nella quale è prevista l'assegnazione di uno o più <b>"operatori di riferimento"</b> ai pazienti ricoverati	3,23
134.2	Uno o più corsi di <b>formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto</b> per gli <b>infermieri</b> negli ultimi 24 mesi	3,18
122	Possibilità per il pz di avere un <b>"secondo parere medico"</b> come prestazione gratuita	3,17
144	Uno o più corsi di <b>formazione/aggiornamento</b> per il personale <b>front office</b> sui temi <b>relazione e comunicazione</b> con gli utenti negli ultimi 24 mesi	3,15
134.1	Uno o più corsi di <b>formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto</b> per i <b>medici</b> negli ultimi 24 mesi	<b>2,75</b>
132	Presenza di attività/ iniziative di <b>medicina narrativa</b>	<b>2,20</b>



## Alcune conclusioni (a prescindere dai focus)

- Decisamente **buona l'accessibilità** ai disabili motori, ma **urgono Piani aziendali** per l'eliminazione delle **barriere sensoriali**.
- Molto da fare sul fronte della **semplificazione delle modalità di prenotazione** delle prestazioni: **scarse le modalità alternative pagamento del ticket** (farmacie, ricevitorie, casse automatiche presso esercizi comm., uffici postali, ecc.)
- Debole l'area «Cura della relazione con il paziente e con il cittadino»... da potenziare la **formazione/aggiornamento** del personale, **sia sanitario che di front office** sulla **comunicazione e la relazione**
- **Informatizzazione/avanzamento tecnologico**: ancora rari i sistemi di **condivisione telematica dei dati clinici** tra strutture e MMG, e poco diffusa la possibilità di **consultare online** cartella clinica e referti di esami diagnostici strumentali
- Acquisita ovunque la **colazione dopo le 7**, mentre **permane diffusamente la distribuzione della cena prima delle 19....**





## Considerazioni conclusive sulla metodologia

**Esiste la possibilità concreta  
di impiantare stabilmente un sistema di valutazione  
omogeneo sul territorio nazionale  
con la partecipazione attiva dei cittadini**

### **A. LO STRUMENTO FUNZIONA**

- Un impegno “sostenibile” rispetto al valore dell’informazione prodotta
- Riesce a far emergere differenze tra le strutture sanitarie
- Funziona se c’è collaborazione tra Aziende sanitarie e reti civiche locali
- I 3 scenari di partecipazione sono tutti possibili e compatibili tra loro (mix)

### **B. L’ADESIONE DI REGIONI E CITTADINI E’ STATA UN SUCCESSO**

**Ma nella sessione pomeridiana sentiremo le vostre osservazioni e i vostri pareri, fondamentali per ragionare sul futuro**

**Grazie per l'attenzione  
e per la preziosa collaborazione!**

**Rosapaola Metastasio**

***Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva***

**r.metastasio@cittadinanzattiva.it**

