

INTRODUZIONE

L' Organizzazione Mondiale della Sanità indica la salute come “uno stato di totale benessere fisico, mentale e sociale” e non semplicemente assenza di malattia o infermità, e promuove a tal proposito, l'introduzione nell'area dell'assistenza sanitaria i principi e i metodi della promozione della salute intesa non solo come qualcosa di statico verso cui tendere, che rimane immutato, ma come vero e proprio processo in divenire, che mette in grado le persone e le comunità di avere un maggiore controllo sulla propria salute e di migliorarla.

Gli Stati Membri dell'OMS hanno definito un insieme di principi che permettono di migliorare l'assistenza sanitaria e nel corso degli ultimi decenni vi sono state delle vere e proprie riforme sanitarie che hanno interessato il contesto Europeo attivando così dei veri e propri sistemi di monitoraggio della qualità delle prestazioni sanitarie.

La politica della CEE orientata alla qualità, allo sviluppo di nuove tecnologie e a metodi sempre più complessi ha portato a guardare a questi fattori come risposta al problema sanitario.

Nello specifico la “Carta dei diritti del malato” dell'Unione Europea cita il diritto di rispetto di standard di qualità, ovvero “ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard”.

Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti praticino livelli soddisfacenti di prestazioni professionali, tecniche, di comfort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica, monitorati e valutati periodicamente.

Ogni anno milioni di cittadini italiani si rivolgono alle strutture sanitarie. L'analisi della loro esperienza risulta importante non solo perché interessa direttamente una quota così rilevante di popolazione, ma anche perché una scelta fondamentale della riforma sanitaria, a partire dagli anni Novanta, è quella di dare centralità alla domanda, cioè all'utente-cliente delle strutture sanitarie.

Lo Stato Italiano ha varato a questo proposito alcuni provvedimenti tra cui il Decreto Ministeriale del 15 ottobre 1996 e successive modificazioni, che definisce un insieme di indicatori quale strumento ordinario per la verifica della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Tali indicatori sono suddivisi in quattro aree:

- **Personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza:** occorre passare da una concezione del malato come mero portatore di una patologia ad una come persona con i suoi vissuti, le sue competenze, le sue conoscenze e le sue credenze rispetto al proprio stato di malattia.
- **Diritto all'informazione:** i pazienti hanno il diritto a ricevere informazioni esaurienti, in tempi adeguati, sulla propria diagnosi, terapia e prognosi.
- **Attività di prevenzione delle malattie:** promuovere la salute significa dare alla popolazione i mezzi per assicurare il maggior controllo sul proprio livello di salute e di riuscire a trovare i mezzi per poterlo migliorare attraverso attività che in parte attengono al sistema sanitario e in parte ad altri settori della società.

Il problema della valutazione della qualità si pone, quindi, come fattore importante all'interno del processo di trasformazione in atto nel Sistema Sanitario Nazionale e Regionale.

Il tema dei costi della sanità sempre più elevati, unito alla difficoltà di poter valutare l'impatto diretto delle spese sostenute, con gli effettivi miglioramenti che la popolazione riceve dall'assistenza sanitaria rappresenta da sempre un cruccio del SSN e SSR.

La necessità di garantire migliori prestazioni possibili ai costi più bassi, la minimizzazione degli errori, con l'elevata importanza del fattore umano determinano la necessità di adottare nuove strategie volte al miglioramento della qualità poiché quest'ultima costituisce un importante vantaggio competitivo.

In quest'ottica appare doveroso prestare attenzione alle opinioni e alle scelte dei cittadini che usufruiscono dei servizi erogati dalle strutture sanitarie, la loro voce dovrebbe essere sentita su argomenti quali il contenuto dell'assistenza sanitaria, la qualità dei servizi nell'interazione paziente/erogatore finalizzato a collocare i pazienti in una posizione centrale poiché il loro parere rappresenta il più significativo strumento per rilevare direttamente gli aspetti della qualità dell'assistenza sanitaria stessa.

Il progetto si propone di dar voce a quei cittadini che, avendo sperimentato il sistema di cure ricevute, vorrebbero poter migliorare la qualità del servizio.

Anche l'ASL di Oristano assume tra le sue funzioni: la protezione, la promozione ed il miglioramento della salute della popolazione residente e presente nella provincia. E le applica mediante programmi e azioni coerenti con i principi e con gli obiettivi indicati dalla pianificazione sanitaria e socio-assistenziale nazionale e regionale.

L'azione gestionale dell'Azienda si ispira ai seguenti principi:

- la centralità della persona;
- il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
- l'appropriatezza delle prestazioni, il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane;
- la sostenibilità economica dei servizi offerti attraverso la programmazione dell'uso delle risorse disponibili;

- la promozione dell'umanizzazione dell'assistenza alle persone sofferenti nel rispetto della qualità della vita degli ammalati e dei loro familiari.

OBIETTIVI

Da parte dell'azienda ASL n° 5 di Oristano è in atto un percorso di miglioramento attraverso la misura della *customer satisfaction*. Grazie a tale indagine si propone uno strumento di misurazione della qualità percepita, dal punto di vista dei pazienti.

Gli obiettivi di tale progetto sono:

- valutazione del grado di soddisfazione delle prestazioni ricevute nelle strutture sanitarie territoriali extra-ospedaliere;
- individuazione delle componenti principali della qualità percepita ;
- individuazione dei punti di forza e di debolezza delle strutture sanitarie territoriali extra-ospedaliere;
- raffronto tra la realtà percepita dal cittadino-utente e la realtà obiettiva;
- analisi e correlazione tra il grado di soddisfazione e le variabili demografiche;

ANALISI DEL CONTESTO E DESTINATARI

L'Azienda ASL n°5 si articola in tre distretti: Oristano, Ales- Terralba, Ghilarza-Bosa. Comprende 88 comuni ed il suo bacino d'utenza è pari a circa 170.000 abitanti.

Sul territorio di competenza sono attive diverse strutture sanitarie extra-ospedaliere, tra queste in particolare:

- Poliambulatori (Oristano, Samugheo, Laconi, Terralba, Ales, Mogoro, Villa S. Antonio, Ghilarza, Bosa, Cuglieri, Santulussurgiu)
- Centri Salute Mentale (Oristano, Ales, Ghilarza, Bosa)
- Ser.D. (Oristano)
- Consultori Familiari (Oristano, Cabras, Ales, Terralba, Mogoro, Ghilarza, Bosa, Cuglieri)
- N.P.I. Età Evolutiva (Oristano, Ales, Terralba, Ghilarza)
- Riabilitazione (Oristano, Ales, Terralba, Ghilarza)
- Centro di Psicologia Clinica (Oristano)
- Medicina Legale (Oristano, Ghilarza, Ales)
- Medicina Sportiva (Oristano)

È a questi presidi che è rivolta l'indagine, nello specifico

Distretto di Oristano	Distretto di Ales	Distretto di Ghilarza
Strutture:	Strutture:	Strutture:
POLIAMBULATORI	POLIAMBULATORI	POLIAMBULATORI
CENTRO SALUTE MENTALE	CENTRO SALUTE MENTALE	CENTRO SALUTE MENTALE
CONSULTORIO	CONSULTORIO	CONSULTORIO
NEUROPSICHIATRIA	NEUROPSICHIATRIA	NEUROPSICHIATRIA
RIABILITAZIONE	RIABILITAZIONE	RIABILITAZIONE
CENTRO PSIC. CLINICA		
MEDICINA SPORTIVA		
MEDICINA LEGALE		

ATTORI COINVOLTI

Il progetto è stato proposto ed elaborato dal Servizio d Psicologia con la collaborazione dei tirocinanti Dott.ssa Fois Elisabetta e Dott. Fabio Podda.

CAMPIONE DI INDAGINE

Sarà arruolato un campione volontario dei cittadini-utenti, che afferiranno alle strutture sanitarie territoriali extra-ospedaliere, in un arco temporale di tre mesi.

STRUMENTI DI INDAGINE

Prendendo spunto dalle precedenti esperienze aziendali e di altre regioni, è stato messo e a punto e validato un questionario d'indagine.

Il questionario è in forma anonima, in modo da lasciar libero il cittadino-utente di esprimersi fuori da qualsiasi tipo di condizionamento. Verranno chiesti solamente alcuni dai sensibili al solo scopo di classificazione.

Aree di indagine

Contenuti
Dati di contesto
Prenotazione
Accessibilità
Valutazione ambienti
Valutazione prestazione e relazione con il personale
Valutazione generale della struttura
Valutazione Servizio Cassa
Valutazione delle aspettative sulle prestazioni ricevute e suggerimenti

Oltre alle semplici *multiple choice* sono state utilizzate delle scale Likert a 6 declinazioni. È stata utilizzata la forma a 6 per evitare che il soggetto trovandosi un numero dispari di declinazioni si focalizzasse sul mezzo non schierandosi.

Qualora il soggetto fosse impossibilitato per varie ragioni a compilare il questionario può richiedere l'aiuto di un familiare o nei casi particolari sarà cura dei collaboratori compilare il questionario per conto del cittadino-utente.

Nello specifico il protocollo di applicazione del questionario verrà somministrato random senza preavviso agli operatori della o lasciato a disposizione dei cittadini-utenti.

TEMPI

La ricerca avrà una durata di 5 mesi comprensiva dei tempi di rilevazione ed elaborazione dei dati.

1. Perché ha scelto questa struttura

Invio del medico

Consiglio di amici

Competenza degli operatori

Vicinanza alla residenza

Tempi di attesa brevi

Altro _____

• A quale tipo di visita si è sottoposto/a

CONSULENZA-DIAGNOSTICA

SPECIALISTICA

DI CONTROLLO

CURE — TERAPIA —
CICLO TERAPEUTICO

• In che modo ha prenotato la visita o l'esame

TELEFONATA AL CUP

PRESSO LO SPORTELLO CUP

PRESSO L'AMBULATORIO

4. Come valuta il servizio di prenotazione?

DEL TUTTO
INADEGUATO

ABBASTANZA

INADEGUATO

INADEGUATO

ADEGUATO

ABBASTANZA

ADEGUATO

DEL TUTTO

ADEGUATO

5. Quanto tempo è trascorso dalla prenotazione all'effettivo accesso al servizio

IMMEDIATO

UNA SETTIMANA

PIÙ DI UNA
SETTIMANA

UN MESE

DUE MESI

OLTRE I DUE
MESI

6. Come valuta questo tempo di attesa

DEL TUTTO
INADEGUATO

ABBASTANZA

INADEGUATO

INADEGUATO

ADEGUATO

ABBASTANZA

ADEGUATO

DEL TUTTO

ADEGUATO

7. Le informazioni ricevute prima della prestazione (preparazione alla visita/esame) sono state

INESISTENTI

SCARSE

INSUFFICIENTI

SUFFICIENTI

BUONE

OTTIME

8. Se ha ritirato un referto come valuta il tempo di attesa?

Condizione degli ambienti

Come giudica:

13. Lo spazio della sala d'attesa

INESISTENTE

SCARSO

INSUFFICIENTE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

14. La pulizia ed igiene degli ambienti

INESISTENTE

SCARSO

INSUFFICIENTE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

15. La pulizia dei servizi igienici (risponda solo se ne ha usufruito)

INESISTENTE

SCARSO

INSUFFICIENTE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

16. Il comfort generale della struttura

INESISTENTE

SCARSO

INSUFFICIENTE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

17. La tranquillità ed il comfort dell'ambulatorio

INESISTENTE

SCARSO

INSUFFICIENTE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

Accesso al servizio

Come valuta:

17. La segnaletica esterna alla struttura

INESISTENTE

SCARSA

INSUFFICIENTE

SUFFICIENTE

BUONA

OTTIMA

18. La segnaletica interna alla struttura

INESISTENTE

SCARSA

INSUFFICIENTE

SUFFICIENTE

BUONA

OTTIMA

19. L'orario di apertura/chiusura dell'ambulatorio

DEL TUTTO
INADEGUATO

ABBASTANZA

INADEGUATO

INADEGUATO

ADEGUATO

ABBASTANZA

ADEGUATO

DEL TUTTO
ADEGUATO

20. Le condizioni generali di accesso alla struttura (per esempio, porte di accesso, scale, ascensore sono di facile raggiungimento?)

INESISTENTI

SCARSE

INSUFFICIENTI

SUFFICIENTI

BUONE

OTTIME

Accoglienza

Come giudica il grado di

21. Cortesia degli operatori dell'accettazione e delle portinerie

26. Il rispetto della privacy

INESISTENTE

SCARSO

INSUFFICIENTE

SUFFICIENTE

BUONO

OTTIMO

27. I tempi di attesa tra l'ora della convocazione e l'ora effettiva della visita

DEL TUTTO
INADEGUATO

ABBASTANZA
INADEGUATO

INADEGUATO

ADEGUATO

ABBASTANZA

ADEGUATO

DEL TUTTO
ADEGUATO

Valutazione

28. Complessivamente quanto è soddisfatto di questo di questo servizio?

NIENTE

MOLTO POCO

POCO

IN MODO SUFFICIENTE

MOLTO

COMPLETAMENTE
SODDISFATTO

-
- In caso di necessità ,consiglierebbe ad un suo amico o conoscente, di rivolgersi a questo servizio?**

SI

NO

FORSE

Sesso

Età _____

Maschio

Femmina

Titolo di Studio

- Nessun titolo
- Licenza Elementare
- Licenza Media Inferiore
- Licenza Media Superiore
- Laurea

Disoccupato

Casalinga

Studente

Pensionato

Altro _____

Condizioni di Lavoro

Occupato

Residenza

Oristano Città

Provincia di Oristano

Altri luoghi

