

Titolo: L'esperienza del paziente come indicatore proxy della *responsiveness* presso l'AOU di Ferrara.

Autori

Franchino G¹; Bravi F^o; Valpiani G^o; Taglioni M^{*}; Grotti A¹; Carradori T[^].

¹Direzione medica dei dipartimenti clinici e coordinamento di staff, Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara

^o Accreditamento qualità, ricerca e innovazione, Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara.

^{*} Direzione delle professioni, Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara.

[^] Direzione generale, Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara.

Parole chiave *responsiveness* , qualità percepita, *patient experience*.

Introduzione La *responsiveness* è la capacità dei servizi sanitari di rispondere alle aspettative dei cittadini (OMS, 2002). La conoscenza dell'esperienza di cura (*patient experience*) dei pazienti in quanto fruitori di servizi, rappresenta un elemento di valutazione che vede il cittadino coinvolto e partecipe del proprio percorso di cura e responsabile nei processi di pianificazione e valutazione degli stessi. Obiettivo dell'indagine è rilevare la qualità percepita dal paziente ricoverato presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara, struttura con 708 posti letto, formato da 9 Dipartimenti ad attività integrata articolati in 35 Unità Operativa con attività di degenza e con i servizi gestionali non sanitari in concessione.

Materiale e metodi L'indagine si è svolta tra Aprile e Giugno 2018 e ha coinvolto tutti pazienti ricoverati in regime ordinario. È stato somministrato in forma anonima il questionario regionale in versione cartacea "La qualità della cura in ospedale", contenente 16 domande chiuse e una aperta articolate su più aspetti: modalità di ricovero, personale sanitario (Medici, Infermieri, Personale di Supporto); la gestione della privacy; il trattamento del dolore; gli aspetti organizzativi, ambientali ed i servizi alberghieri e le informazioni ricevute al momento della dimissione e un'ultima sezione che raccoglieva informazioni socio-demografiche del paziente. Sulla base del numero di dimissioni avvenute nel mese di aprile 2017, si è stimata una numerosità campionaria necessaria di 1207 questionari.

Risultati Hanno aderito all'indagine 1059 pazienti, l'87,7% di coloro a cui è stato somministrato il questionario. Il 53,5% dei rispondenti era di genere femminile, il 95,9% di nazionalità italiana e il 37,1% degli intervistati aveva almeno la qualifica di scuola media superiore. Se si considera la posizione lavorativa il 27,6% del campione aveva un'occupazione, il 49,8% era pensionato. Dai risultati emergono come aree di elevata soddisfazione (considerata come molto adeguata/adeguata da più del 96% dei rispondenti): la gentilezza e la chiarezza sulle informazioni ricevute da parte del personale infermieristico; il rispetto e l'attenzione ai bisogni da parte degli operatori socio-sanitari; gli aspetti organizzativi relativi all'accesso da parte di parenti e familiari; il rispetto della privacy nello scambio di informazioni riservate; le informazioni ricevute al momento della dimissione sulle cure, i controlli da eseguire; la disponibilità di spazio nelle camere di degenza.

Sono considerate aree di potenziale miglioramento e oggetto di minore soddisfazione (considerata come molto adeguata/adeguata da una percentuale compresa tra il 76 e il 90% dei rispondenti) le informazioni ricevute al momento del ricovero e la chiarezza delle informazioni ricevute sui rischi legati alle cure; la pulizia dei locali e dei servizi igienici e i servizi alberghieri relativi alla ristorazione.

Conclusioni L'indagine sulla percezione da parte del paziente rispetto all'esperienza di ricovero ha evidenziato una elevata soddisfazione rispetto alle cure ricevute, mettendo in luce allo stesso tempo, aree su cui la direzione aziendale e gli stessi dipartimenti possono agire in un'ottica di miglioramento continuo.