



## RELAZIONE

### Premessa

Il progetto ha avuto inizio il 16 dicembre 2006 e si è concluso il 31 dicembre 2008. Sono state chieste due proroghe: una prima di sei mesi per ritardo nell'erogazione del primo finanziamento e la seconda per le difficoltà di rapporti con le Aziende sanitarie che approfondiremo in seguito.

### Il questionario

L'obiettivo che si voleva raggiungere era di creare uno strumento completo e allo stesso tempo alla portata della persona degente soggetto della compilazione.

La sua realizzazione è stata laboriosa sia in fase di elaborazione sia nella sperimentazione svolta (distribuzione a soggetti campione - quindici persone non ospedalizzate di età diverse - per analizzare il livello di comprensione e di compilazione del questionario).

In questo contesto, le osservazioni e le proposte delle persone coinvolte si sono rivelate importanti e conseguentemente sono state attuate modifiche al questionario iniziale.

Anche l'apporto degli esperti informatici è stato estremamente prezioso sia in fase di completamento (il cambiamento della griglia delle risposte predefinite) sia nella realizzazione del software fondamentale per l'elaborazione delle risposte pervenute.

## Ospedali indagati nella Regione Veneto

Come risulta dalla tabella sono stati indagati almeno un ospedale per ogni Ulss, le due Aziende ospedaliere e due strutture private (il presidio ospedaliero Casa di Cura Pederzoli di Peschiera e l'ospedale classificato Sacro Cuore di Negrar) distribuendo complessivamente 1600 questionari nei reparti di Medicina, Chirurgia e Ostetricia-Ginecologia.

Ulss	Ospedale	Medicina	Chirurgia	Ost./ O.Gin.
Ulss 1 - Belluno	Belluno	20	20	20
Ulss 2 - Feltre	Feltre	20	20	20
Ulss 3 - Bassano del G.	Bassano	20	20	20
Ulss 4 - Schio	Schio/Thiene	20	20	20
Ulss 5 - Valdagno	Arzignano	20	20	20
Ulss 6 - Vicenza	Vicenza	20	20	20
Ulss 7 - Pieve di Soligo	Conegliano	20	20	20
Ulss 8 - Asolo	Castelfranco	20	20	20
Ulss 9 - Treviso	Treviso	20	20	20
Ulss 10 - S. Donà di Piave	Portogruaro	20	20	20
Ulss 12 - Venezia	Mestre	20	20	20
Ulss 13 - Dolo	Dolo	20	20	20
Ulss 14 - Chioggia	Chioggia	20	20	20
Ulss 15 - Camposampiero	Cittadella	20	20	20
Ulss 16 - Padova	S. Antonio	20	20	
Ulss 17 - Este	Este Monselice	20	20	20
Ulss 18 - Rovigo	Rovigo	20	20	20
Ulss 19 - Adria	Adria	20	20	20
Ulss 20 - Verona	S. Bonifacio	20	20	20
Ulss 21 - Legnago	Legnago	20	20	20
Ulss 22 - Bussolengo	Bussolengo	20	20	20
Az. Ospedaliera Padova	Padova	40	40	40
Az. Ospedaliera Verona	Verona	40	40	40
Ospedale Sacro Cuore	Privato	20	20	20
Casa di Cura Pederzoli	Privato	20	20	20
		540	540	520

## Strumenti per la rilevazione

La rilevazione è avvenuta tramite un questionario somministrato al paziente.

Il questionario è stato autosomministrato per rispettare la privacy e l'anonimato dei pazienti e degli operatori.

I moduli del questionario sono stati consegnati da un delegato del Centro per i diritti del malato in busta aperta alla Dirigenza sanitaria dell'ospedale per la distribuzione tramite il/la capo-sala in un giorno feriale (il mercoledì al fine di evitare le poche presenze durante i fine settimana) e ritirati dopo una settimana, in busta chiusa.

I questionari sono stati compilati dai presenti in reparto il giorno della rilevazione, scelti dal/dalla capo sala in modo casuale in ogni stanza.

## Il rapporto con le Aziende sanitarie

Come già rilevato, la difficoltà di rapporto con la quasi totalità delle Aziende sanitarie costituisce un capitolo a parte che ha spiacevolmente sorpreso.

Delle 25 aziende sanitarie (21 Ulss, 2 Aziende ospedaliere e 2 strutture ospedaliere private accreditate) alle quali abbiamo inviato lettera formale con richiesta di collaborazione, solo 3 hanno risposto in termini temporali ragionevoli anche per chiedere delucidazioni e spiegazioni. Delle rimanenti, alcune, hanno risposto velocemente e positivamente alle nostre sollecitazioni, con la maggior parte solo tenacia e pazienza hanno permesso di riuscire a condurre in porto la somministrazione.

A tale proposito, c'è la fondata convinzione che molte Aziende sanitarie, pur se teoricamente disponibili ad applicare l'articolo 14 dei decreti 502/92 e 517/93 (che hanno forza di legge) riguardante ruolo e ambito della partecipazione dei cittadini e delle associazioni al Servizio Sanitario Nazionale, non si comportano in modo coerente. I loro siti internet riportano con grande evidenza la "Carta dei Servizi" approvata dalle direzioni aziendali, ma abbiamo potuto constatare, amaramente, che di ciò non vi è traccia nei comportamenti e nei rapporti intrattenuti con la nostra Associazione in corso di progetto.

Vogliamo rilevare questo, perché anche nelle risposte al questionario riguardanti sia la parte amministrativa sia la parte sanitaria vengono sollevate lamentele da parecchi cittadini-degenti per atteggiamenti e comportamenti che confliggono con lo status di azienda pubblica (perché tale è quella sanitaria) e, più modestamente, con l'enfasi che viene usata per decantare il rapporto con il cittadino, oggi impropriamente denominato "cliente" o "consumatore".

Esiste, a nostro modo di vedere, un eccesso di "autoreferenzialità" che porta parecchie aziende sanitarie a considerare con sufficienza se non con fastidio qualunque tipo di rapporto con l'esterno e in questo caso con un'associazione che opera nel diritto alla tutela della salute.

Dovrebbe essere il contrario proprio perché un sistema pubblico come quello sanitario, per migliorare, ha bisogno di collaborare con organismi che perseguono, anche attraverso forme di monitoraggio, l'obiettivo della salvaguardia e del miglioramento del Servizio Sanitario pubblico.

Per questo ci permettiamo di suggerire un positivo cambiamento di rotta nella gestione dei rapporti con i cittadini e le associazioni.

## La somministrazione del questionario

Per effetto delle difficoltà di rapporti con le Aziende sanitarie anziché in un solo giorno la somministrazione è avvenuta in due giorni:

\* **mercoledì 28 maggio 2008** nelle Ulss 1 Belluno, Ulss 2 Feltre (Bl), Ulss 3 Bassano del Grappa (Vi), Ulss 4 Alto Vicentino (Vi), Ulss 5 Ovest Vicentino (Vi), Ulss 6 Vicenza, Ulss 9 Treviso, Ulss 13 Mirano (Ve), Ulss 15 Alta Padovana (Pd), Ulss 20 Verona, Ulss 21 Legnago (Vr), Ulss 22 Bussolengo (Vr), Azienda ospedaliera di Padova, Azienda ospedaliera di Verona, Casa di Cura Pederzoli di Peschiera (Vr), Ospedale Sacro Cuore di Negrar (Vr).

\* **mercoledì 1 ottobre 2008** nelle Ulss 7 Pieve di Soligo (Tv), Ulss 8 Asolo (Tv), Ulss 10 Veneto Orientale (Ve), Ulss 12 Veneziana, Ulss 14 Chioggia (Ve), Ulss 16 Padova, Ulss 17 Este (Pd), Ulss 18 Rovigo, Ulss 19 Adria (Ro).

Come risulta dalla tabella sopra riportata, i questionari somministrati sono stati 1.600 (il Veneto ha 4.3 milioni abitanti). Per fare un raffronto, in occasioni di sondaggi nazionali (l'Italia ha 60 milioni abitanti), generalmente telefonici, la platea è costituita tra 1.000 e 2.000 persone interpellate.

Il test, quindi, per la quantità delle persone interpellate, complessiva e per singolo nosocomio, costituisce un'attendibile fonte di orientamento sia a livello regionale, a cui questo progetto si rivolge, sia a livello dell'ospedale e/o Ulss.

I questionari compilati, parzialmente (una piccola quantità) o totalmente (la stragrande maggioranza) sono stati 1.156 pari al 72% dei questionari somministrati.

A questo proposito, c'è da sottolineare che i reparti hanno risposto in maniera diversificata. Nei reparti di medicina nei quali sono degenti le persone generalmente più anziane ci sono state anche compilazioni parziali. Nei reparti di chirurgia, ove sono presenti i pazienti più sofferenti pre o post intervento ci sono state meno compilazioni. Nei reparti di ostetricia ginecologia che hanno degenti donne giovani la percentuale di questionari compilati è stata altissima.

In alcuni casi, esiste qualche dubbio sulla reale comprensione da parte delle/dei pazienti del termine "Provenienza" usato nel questionario in quanto dall'osservazione degli stessi, specialmente nei reparti di Ostetricia/Ginecologia, si è notato che le risposte erano compilate da persone immigrate che rispondevano generalmente "provincia" identificando presumibilmente la "provenienza" con la "residenza".

Su 144 questionari, pari a più del 12 per cento dei 1.156 compilati, sono state formulate osservazioni/proposte (il dettaglio a pagina 30 e seguenti), che dovrebbero essere oggetto di riflessione da parte delle Aziende sanitarie.

**Accertato che le risposte prese una per una sono più critiche di quelle alla domanda sulla soddisfazione globale e tenuto conto che il livello di soddisfazione è costituito da un valore-soglia che da studi presenti in letteratura è il 75%, cioè si può ritenere il campione soddisfatto se almeno il 75% dichiara di esserlo, il sistema ospedaliero veneto gode di salute discreta ma non corrispondente a valutazioni basate generalmente sull'autostima. Delle quattro indicazioni di risposta, l'avverbio "abbastanza" è stato il più barrato a testimonianza del fatto che i servizi e le prestazioni sanitarie offerti, a giudizio delle persone degenti che hanno risposto alle domande, sono discreti ma non eccellenti. Sono presenti peraltro alcune criticità (attese, informazioni, vitto, altri servizi) a cui va posto senz'altro rimedio.**

**In definitiva, l'osservazione della persona degente nell'ospedale di Rovigo che ha scritto "C'è di peggio" fotografa lo stato generale degli ospedali veneti. Darle la giusta importanza è compito delle autorità competenti.**

## **Risposte al questionario**

Il livello di soddisfazione è costituito da un valore-soglia che da studi presenti in letteratura è il 75%, cioè si può ritenere il campione soddisfatto se almeno il 75% dichiara di esserlo.

Il questionario è stato suddiviso in capitoli, alcuni dei quali hanno rilievo statistico e gli altri, riflettendo le opinioni singole e generali delle persone interpellate, caratteristiche propriamente valutative.

Nella valutazione generale occorre tenere ben presente che i questionari sono stati distribuiti in due reparti a presenza mista maschile femminile (medicina e chirurgia) e in un reparto esclusivamente femminile (ostetricia-ginecologia) il che porta allo squilibrio statistico tra maschi e femmine che vedremo più avanti.

### ***I capitoli di rilievo statistico documentano che:***

i ricoveri sono avvenuti per il 54% d'urgenza, il 43% programmati (specialmente in ostetricia-ginecologia) e il 3% per trasferimento.

I ricoveri programmati sono avvenuti per il 79% entro il mese dalla prenotazione, il 16% entro 3 mesi e il 5% oltre i 3 mesi.

Tenendo conto che una buona parte ha dato più di un'indicazione, la scelta dell'ospedale è stata determinata per 535 pazienti su 1156 dalla vicinanza, per 353 dalla presenza del medico specialista, per 296 dal prestigio della struttura, per 202 dal consiglio del medico di famiglia, per 139 dal tipo di malattia, per 134 dal consiglio dei familiari. 101 persone hanno risposto che non hanno scelto ma sono stati portati.

Sulla possibilità di presentare reclami 351 persone hanno risposto che non ne sono a conoscenza e 720 persone sì. Tra questi 665 non ne hanno mai presentati e 46 sì (circa il 7 %).

La provenienza dei pazienti è costituita per l'81% da residenti nella provincia, per 11% nella Regione, per il 5% fuori Regione, per l'1% nella U.E. e per il 2% fuori U.E. (per gli ultimi due dati vale il ragionamento presente nel capitolo precedente).

Per quanto riguarda il sesso, il 63,3% è costituito da femmine e il 36,7% da maschi.

Le classi d'età sono così suddivise: dai 10 ai 20 anni il 2%, dai 21 ai 30 il 12%, dai 31 ai 40 il 22%, dai 41 ai 50 il 13%, dai 51 ai 65 il 20% e oltre i 65 anni il 31%.

Il 35% dei pazienti sono in possesso del diploma di scuola media superiore, il 27% della licenza di scuola elementare, il 26% della licenza di scuola media inferiore e il 12% dalla laurea o diploma universitario. Ovviamente si è rilevato che i livelli più bassi di istruzione coincidono generalmente con le persone più avanti nell'età.

Le categorie professionali sono rappresentate per il 31% da pensionati (nelle medicine sono degen- ti molte persone al disopra dei 65 anni), il 15% da impiegati, un altro 15% da casalinghe, il 12% da operai, il 7% da liberi professionisti, il 4% da artigiani, 3% da insegnanti, il 2% da studenti, il 2% da addetti all'agricoltura, l'1% da disoccupati. L'8% degli interpellati ha barrato la casella "Altro".

### ***I capitoli di rilievo valutativo\* documentano che:***

#### **le persone ricoverate d'urgenza**

*hanno ritenuto che il tempo passato tra l'arrivo in pronto soccorso e la visita medica sia stato per il 28% pochissimo, per il 41% poco, per il 21% abbastanza, per il 10% molto,*

*alla domanda sul tempo trascorso, nel caso si sia raggiunto il pronto soccorso con mezzi di soccorso, tra la chiamata e l'arrivo del mezzo di soccorso, hanno risposto il 24% pochissimo, il 54% poco, il 16% abbastanza e il 6% molto,*

*alla domanda sul tempo d'attesa per l'assegnazione del reparto il 29% ritiene che sia stato pochissimo, il 43% poco, il 21% abbastanza e il 7% molto;*

#### **le persone in ricovero programmato**

*hanno ritenuto che il tempo passato tra la prenotazione e il ricovero sia stato pochissimo per il 33%, poco per il 44%, abbastanza per il 18% e molto per il 5%;*

#### **per quanto riguarda le attese**

*il 9% è pochissimo soddisfatto dei tempi d'attesa per l'effettuazione degli accertamenti diagnostici il 20% poco, il 45% abbastanza e il 26% molto,*

*per il 21% il tempo d'attesa tra il ricovero in reparto e la prima visita medica è stato pochissimo breve, per il 28% poco breve, per il 30% abbastanza breve e per il 21% molto breve,*

**\* in corsivo le risposte con più del 20% tra "poco" e "pochissimo"**

*per il 26% il tempo tra la chiamata e l'arrivo dell'infermiere è stato pochissimo breve, per il 25% poco, per il 26 abbastanza, per il 23% molto;*

### ***per quanto riguarda l'accessibilità***

alla domanda se la segnaletica dei servizi sanitari è adeguata il 3% ha risposto pochissimo, il 10% poco, il 58% abbastanza e il 29% molto,

alla domanda se la segnaletica degli altri servizi (accettazione, pagamento ticket, ecc.) è adeguata il 24% ha risposto molto, il 59% abbastanza, 13% poco e l'4% pochissimo,

*alla domanda se i punti "informazioni" e/o "URP" sono facilmente riconoscibili il 16% ha risposto molto, il 53% abbastanza, il 22% poco e il 9% pochissimo;*

### ***per quanto riguarda le informazioni***

#### ***stato di salute***

sulla diagnosi il 33% si è dichiarato molto soddisfatto, il 52% abbastanza, il 10% poco e il 5% pochissimo,

*sul nome del Primario il 29% molto soddisfatto, il 35% abbastanza, il 23% poco e il 13% pochissimo,*

sul tipo di accertamenti e/o terapie da fare il 31% molto soddisfatto, il 53% abbastanza, il 12% poco e il 4% pochissimo,

*sulla frequenza delle informazioni sullo stato di salute il 28% molto soddisfatto, il 51% abbastanza, il 16% poco e il 5% pochissimo,*

*ai familiari sullo stato di salute il 28% molto soddisfatto, il 51% abbastanza, il 16% poco e il 5% pochissimo,*

sui possibili interventi terapeutici il 33% molto soddisfatto, il 48% abbastanza, 15% poco e il 4% pochissimo,

sul consenso chiesto prima di iniziare ogni terapia il 47% molto soddisfatto, il 35% abbastanza, il 11% poco e il 7% pochissimo,

#### ***organizzazione***

*sull'orario di ricevimento del Primario il 19% molto soddisfatto, il 37% abbastanza, il 26% poco e il 18% pochissimo,*

*sull'orario dei pasti il 31% molto soddisfatto, il 47% abbastanza, il 16% poco e il 6% pochissimo,*

*sull'orario delle visite mediche il 28% molto soddisfatto, il 50% abbastanza, il 16% poco e il 6% pochissimo,*

sull'orario visite visitatori il 41% molto soddisfatto, il 47% abbastanza, il 9% poco e il 3% pochissimo,

*sull'orario delle terapie il 23% molto soddisfatto, il 47% abbastanza, il 22% poco e l'8% pochissimo,*

*se il personale medico e infermieristico è facilmente individuabile per nome, cognome e qualifica il 35% ha risposto molto, il 44% abbastanza, il 15% poco e il 6% pochissimo;*



### ***per quanto riguarda le procedure***

se quelle per il ricovero sono semplici il 24% ha risposto molto, il 60% abbastanza, il 12% poco e il 4% pochissimo,

se i rapporti con gli uffici amministrativi sono stati buoni il 17% ha risposto molto, il 66% abbastanza, il 13% poco e il 4% pochissimo,

*nel caso di altri ricoveri, se la richiesta della cartella clinica sia semplice il 15% ha risposto molto, il 58% abbastanza, il 20% poco e il 7% pochissimo,*

*se il tempo d'attesa per avere la cartella clinica è stato breve l'11% ha risposto molto, il 52% abbastanza, il 28% poco e il 9% pochissimo;*

### ***riguardo alla qualità interpersonale***

sul rispetto della privacy durante la visita il 40% si è ritenuto molto soddisfatto, il 50% abbastanza, il 7% poco e il 3% pochissimo,

sull'accoglienza in reparto da parte di medici e infermieri il 54% si è ritenuto molto soddisfatto, il 41% abbastanza, il 4% poco e l'1% pochissimo,

sul modo con cui i medici trattano i pazienti il 56% si è ritenuto molto soddisfatto, il 38% abbastanza, il 4% poco e il 2% pochissimo,

sulla disponibilità dei medici il 52% si è dichiarato soddisfatto, il 40% abbastanza, il 7% poco e l'1% pochissimo,

sul modo con cui gli infermieri trattano i pazienti il 59% si è ritenuto molto soddisfatto, il 36% abbastanza, il 4% poco e l'1% pochissimo,

sulla disponibilità degli infermieri ad assistere i pazienti il 56% si è dichiarato molto soddisfatto, il 37% abbastanza, il 6% poco e l'1% pochissimo,

sul modo in cui il personale ausiliario tratta i pazienti il 52% si è ritenuto molto soddisfatto, il 42% abbastanza, il 5% poco e l'1% pochissimo;

### ***riguardo al confort***

#### ***stanza***

sulla comodità della stanza il 46% si è dichiarato molto soddisfatto, il 44% abbastanza, l'8% poco e il 2% pochissimo,

sulla pulizia della stanza il 51% molto soddisfatto, il 43% abbastanza, il 5% poco e l'1% pochissimo,

sullo spazio a disposizione il 40% molto soddisfatto, il 47 abbastanza, l'11% poco e il 2% pochissimo,

sulla pulizia dei servizi igienici il 42% si è dichiarato molto soddisfatto, il 47% abbastanza, l'8% poco e il 3% pochissimo,

*sul numero dei servizi igienici il 31% molto soddisfatto, il 48% abbastanza, il 17% poco e il 4% pochissimo,*

sulla frequenza dei cambi lenzuola il 53% molto soddisfatto, il 42% abbastanza, il 4% poco e l'1% pochissimo,

sulla tranquillità della stanza il 40% molto soddisfatto, il 46% abbastanza, il 12% poco e il 2% pochissimo,

sulle temperature e l'aerazione della stanza il 29% molto soddisfatto, il 56% abbastanza, il 12% poco e il 3% pochissimo,

sulle stato di manutenzione dei locali il 34% molto soddisfatto, il 55% abbastanza, il 9% poco e l'2% pochissimo,

*sui rumori provenienti dall'esterno il 19% si è dichiarato molto soddisfatto, il 30% abbastanza, il 32% poco e il 19% pochissimo,*

### **orari**

sugli orari della giornata (sveglia, visite mediche, ecc.) il 20% molto soddisfatto, il 69% abbastanza, il 10% poco e l'1% pochissimo,

sugli orari di visita dei parenti il 26% molto soddisfatto, il 59% abbastanza, il 12% poco e il 3% pochissimo,

sull'orario di distribuzione dei pasti il 30% molto soddisfatto, il 62% abbastanza, il 7% poco e l'1% pochissimo,

### **vitto**

*sulla qualità del cibo il 21% si è dichiarato molto soddisfatto, il 53% abbastanza, il 18% poco e l'8% pochissimo,*

sulla quantità del cibo il 30% molto soddisfatto, il 60% abbastanza, il 7% poco e il 3% pochissimo,

sulla modalità di distribuzione dei pasti il 34% molto soddisfatto, il 58% abbastanza, il 6% poco, e il 2% pochissimo,

### **altri servizi**

*sulla disponibilità dei telefoni il 19% si è dichiarato molto soddisfatto, il 49% abbastanza, il 21% poco e l'11% pochissimo,*

*sulla presenza e disponibilità di servizi non sanitari (edicola, bar, parrucchiera, barbiere, ecc.) il 15% molto soddisfatto, il 49% abbastanza, il 24% poco e il 12% pochissimo,*

la domanda sulla disponibilità di acqua calda è stata mal posta e quindi le risposte sono ritenute non attendibili;

### **riguardo alla continuità assistenziale**

se è stato spiegato bene come continuare le visite a casa e/o eventuali visite di controllo il 41% ha risposto molto, il 47% abbastanza, il 9% poco e il 3% pochissimo,

se è stata consegnata una documentazione per il medico di famiglia 592 pazienti hanno risposto sì e 138 no,

**Alla domanda se globalmente è soddisfatto dell'assistenza ricevuta il 42% ha risposto molto, il 52% abbastanza, il 5% poco e l'1% pochissimo.**