



REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA

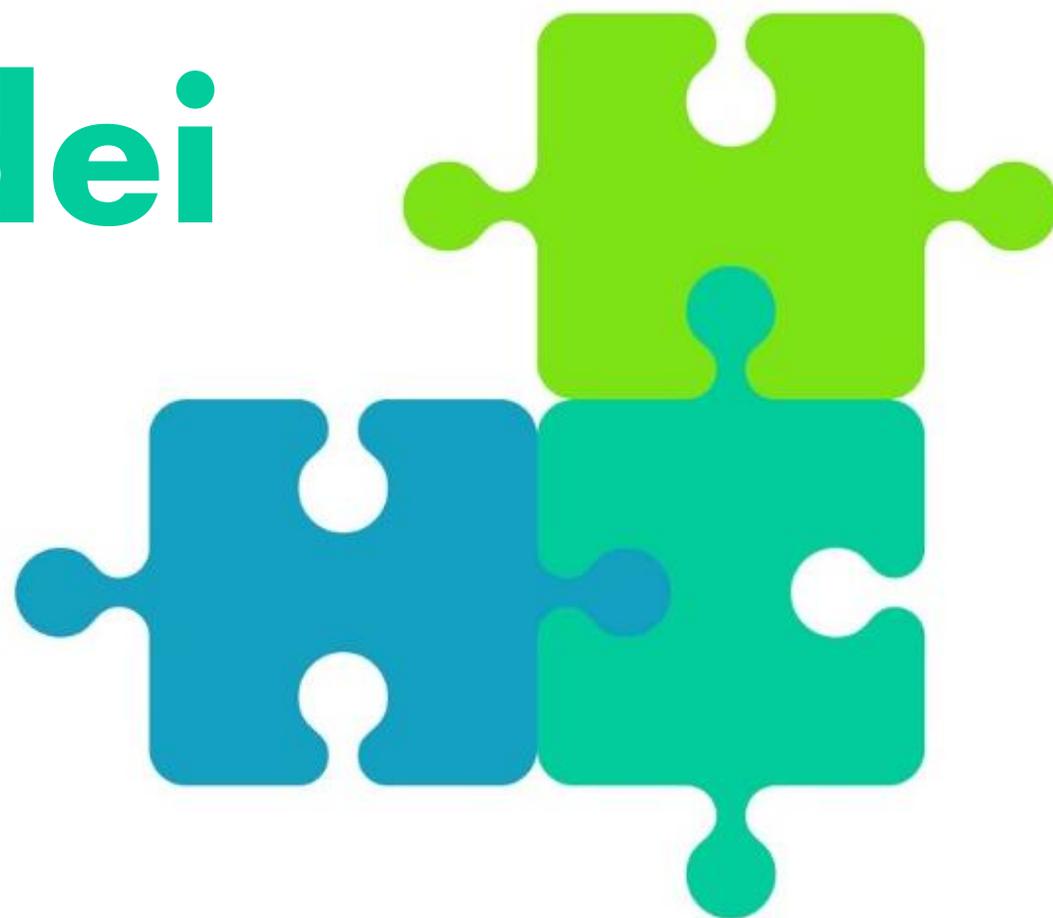
Azienda Sanitaria Universitaria  
Integrata di Trieste



# Conferenza dei Servizi

**Analisi “Esperienza”: il ricovero in ospedale e  
gli esiti dopo il ricovero, il vissuto dei cittadini**

18 dicembre 2017



# Indice

1. Un breve flash sul contesto: l'ospedale come organizzazione complessa all'interno di una complessa rete di cure
2. Come il cittadino percepisce l'ospedale: i dati empirici dello studio "Esperienza" della Regione FVG e del MeS Sant'Anna, 2015

L'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Trieste (ASUITs) ha come *mission* principale la tutela della salute della popolazione residente nella UTI più piccola e più anziana d'Italia

## il contesto demografico

invecchiamento: gli ultrasessantacinquenni sono il 29-30% de

inoltre,

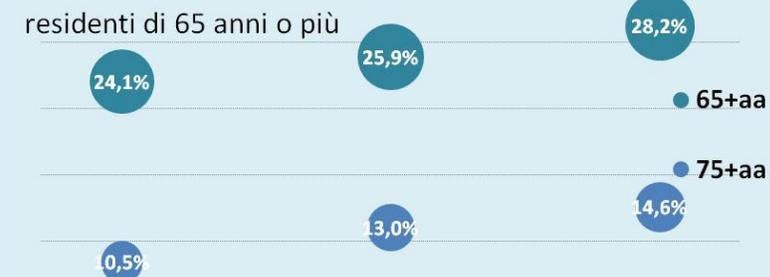
i) i nuclei familiari son composti in media da 1,9 persone

ii) vi è un elevato indice di popolazione non attiva (47,6% vs 4

iii) l'occupazione principale degli attivi è nei servizi (78,8% vs

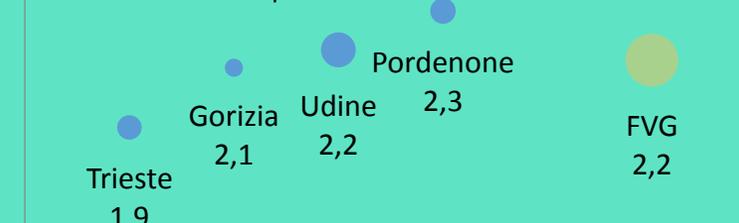
iv) esiste una bassa proporzione di occupati in industria (20,8

### la popolazione della provincia di trieste invecchia



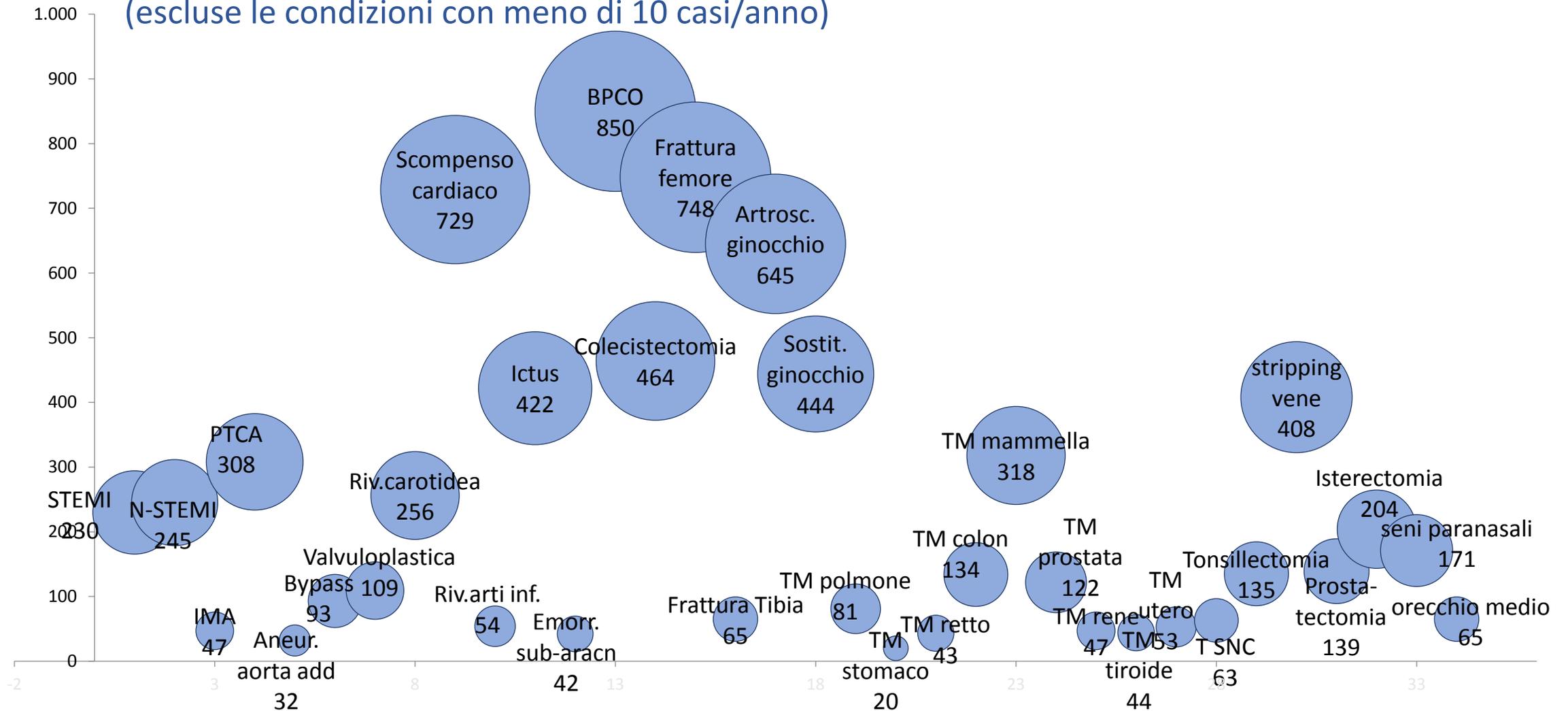
### Numero medio di componenti per famiglia

la dimensione delle bolle indica il numero di famiglie residenti in ciascuna provincia

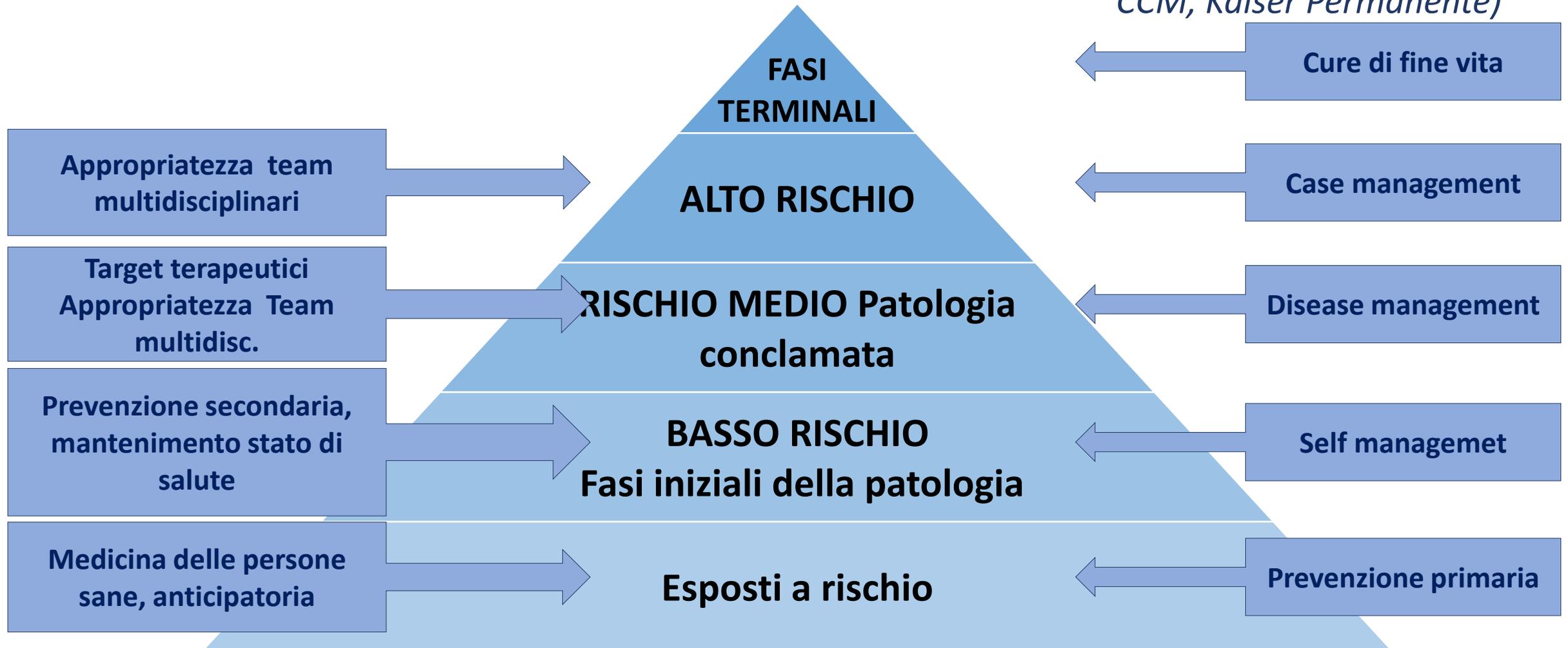


# PNE 2016: principali condizioni di ospedalizzazione dei residenti in Pv di Trieste

(escluse le condizioni con meno di 10 casi/anno)

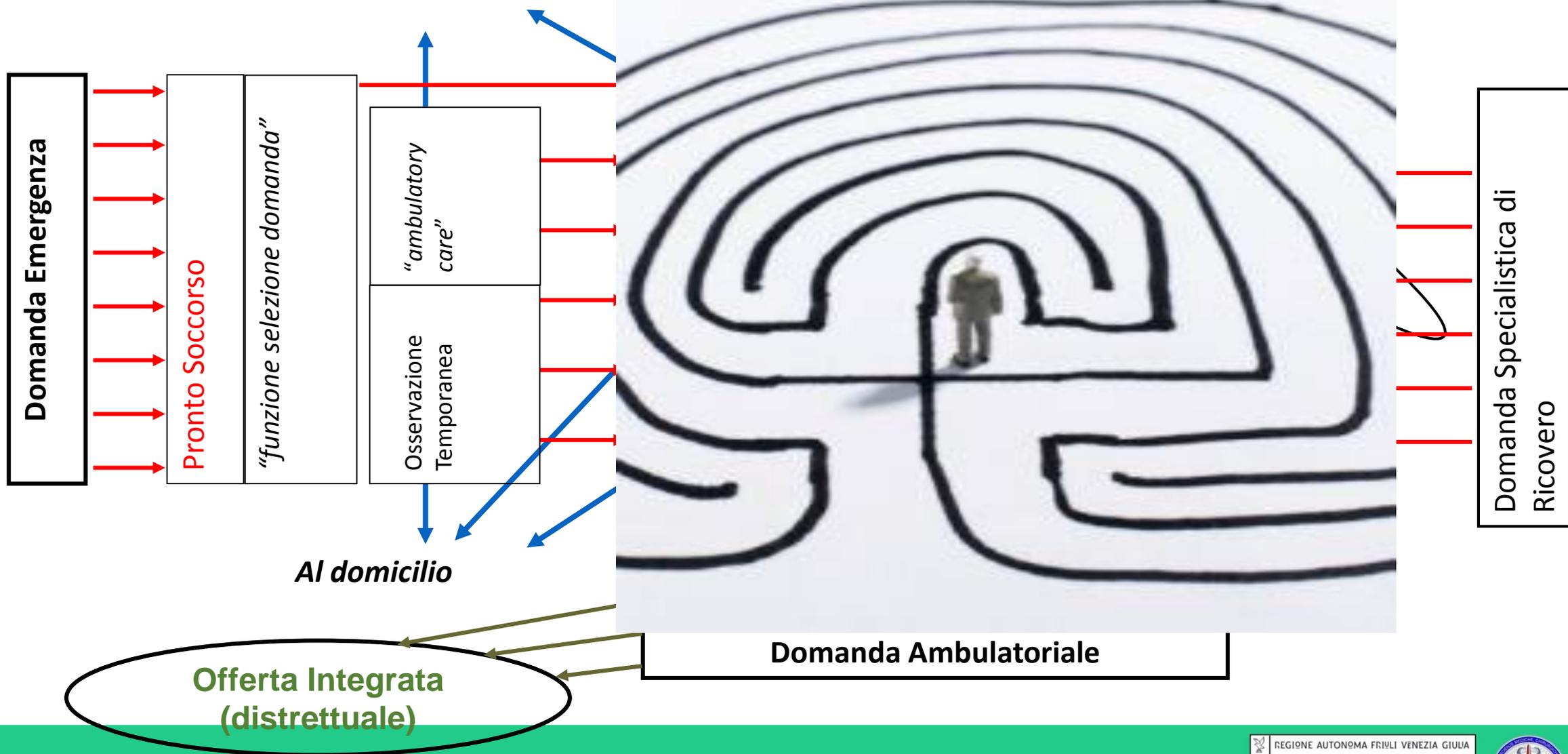


# Il nuovo modello di cura (*medicina di iniziativa*): stratificazione della popolazione secondo il livello di rischio (*Expanded CCM, Kaiser Permanente*)



# La complessità dell'Ospedale

*Al domicilio*



# Indice

1. Un breve flash sul contesto: l'ospedale come organizzazione complessa all'interno di una complessa rete di cure
2. Come il cittadino percepisce l'ospedale: i dati empirici dello studio "Esperienza" della Regione FVG e del MeS Sant'Anna, 2015

# La ricerca “Esperienza”

È uno studio finanziato e organizzato dalla Regione Friuli Venezia Giulia, condotto (autunno del 2015) dalle aziende del Sistema Sanitario Regionale e coordinate dal Servizio di Epidemiologia e dei Flussi informativi della Direzione Centrale Salute.

Gli utenti reclutati hanno risposto alle domande del questionario sviluppato dal Laboratorio Management e Sanità della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa (che ne ha curato anche l'analisi)



IL SERVIZIO DI RICOVERO OSPEDALIERO ORDINARIO.  
L'ESPERIENZA DEI PAZIENTI

# 2015

AZIENDE SANITARIE E PRESIDII OSPEDALIERI  
REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA



# La ricerca “Esperienza”

## Perché questo studio

La survey *“Il servizio di ricovero ospedaliero ordinario. L’esperienza dei pazienti”* è stato effettuato allo scopo di monitorare periodicamente la qualità del servizio ospedaliero attraverso l’**esperienza vissuta** dagli utenti

L’esperienza, misurata attraverso un questionario somministrato telefonicamente, si riferisce ad alcuni aspetti centrali dell’assistenza ospedaliera, dalla fase di accesso a quella di dimissione, dalla comunicazione alla centralità del paziente

# La ricerca “Esperienza”

## Come si è svolta l'indagine ?

- Disegno dello studio: studio trasversale, survey di popolazione su campione di persone ricoverate
- Luogo: 15 presidi ospedalieri della Regione Friuli Venezia Giulia
- Periodo di indagine: Settembre - Dicembre 2015 (reclutamento)
  
- I soggetti partecipanti: campione di pazienti dimessi in regime di ricovero ordinario dai presidi ospedalieri pubblici

# La ricerca “Esperienza”

Il questionario era suddiviso in dodici sezioni (dimensioni di qualità):

- ✓ **Accesso**
- ✓ **Comunicazione**
- ✓ **Assistenza**
- ✓ **Centralità della persona**
- ✓ **Reparto**
- ✓ **Intervento chirurgico**
- ✓ **Dimissioni**
- ✓ **Farmacia dell'ospedale**
- ✓ **Accesso ad altra struttura**
- ✓ **Una volta a casa**

- ✓ **Valutazione complessiva**
- ✓ **Caratteristiche dei rispondenti**

Le domande del questionario sono state formulate secondo lo stile

- (i) *reporting*, che permette di rilevare eventi o aspetti puntuali vissuti dal paziente durante l'assistenza, e
- (ii) *rating* nel caso delle valutazioni complessive (Scala di Likert)

# La ricerca “Esperienza”

## La rilevazione

I pazienti estratti a far parte del campione, una volta dimessi hanno ricevuto a casa una **telefonata**, nel corso della quale sono stati ripresentati gli obiettivi e i contenuti della survey, prima di dare avvio all'intervista telefonica

Le interviste sono state condotte da una società esterna che si è avvalsa della metodologia di rilevazione *Computer Assisted Telephone Interview (CATI)*

L'adesione alla survey è stata dell'**93%**, con 3.550 pazienti contattati e **3.317 questionari raccolti**

La percentuale di risposta varia tra presidio e presidio (da 89 a 100%)

# La ricerca “Esperienza”

Azienda	Presidio	Popolazione Iniziale	Interviste effettuate	Contattati	% rispondenti	Peso
AAS2	MONFALCONE	5.681	170	189	89,9	30,1
AAS2	PALMANOVA	5.097	153	166	92,2	30,7
AAS2	GORIZIA	4.897	139	150	92,7	32,7
AAS2	LATISANA	4.193	122	137	89,1	30,6
AAS3	SAN DANIELE DEL FRIULI	6.349	206	218	94,5	29,1
AAS3	TOLMEZZO	5.690	179	185	96,8	30,8
AAS3	GEMONA	1.891	28	30	93,3	63,0
AAS4	IMFR GERVASUTTA	401	13	13	100,0	30,9
AAS5	AOSMA PORDENONE	16.320	469	501	93,6	32,6
AAS5	AOSMA SPILIMBERGO/S.VITO	6.963	273	286	95,5	24,4
<b>AOTS</b>	<b>AOTS</b>	<b>19.850</b>	<b>570</b>	<b>616</b>	<b>92,5</b>	<b>32,2</b>
AOUD	AOUD	24.761	716	766	93,5	32,3
BURLO	BURLO	4.133	169	179	94,4	23,1
CRO	CRO	3.676	110	114	96,5	32,3
<b>Regione FVG</b>		<b>109.902</b>	<b>3.317</b>	<b>3.550</b>	<b>93,4</b>	



# La ricerca “Esperienza”

Presidio	Femmina		Maschio		Totale
	Nr.	%	Nr.	%	Nr.
AAS2-Gorizia	1.763	39,1	2.742	60,9	4.505
AAS2-Latisana	2.081	55,7	1.653	44,3	3.734
AAS2-Monfalcone	3.216	62,9	1.894	37,1	5.110
AAS2-Palmanova	2.917	62,1	1.781	37,9	4.698
AAS3-Gemona	882	50,0	882	50,0	1.764
AAS3-San Daniele del Friuli	3.145	52,7	2.825	47,3	5.970
AAS3-Tolmezzo	2.922	53,7	2.522	46,3	5.444
AAS4-IMFR Gervasutta	185	46,1	216	53,9	401
AAS5-AOSMA Pordenone	7.004	46,1	8.176	53,9	15.180
AAS5-AOSMA San Vito-Spilimbergo	4.017	60,7	2.605	39,3	6.622
<b>AOTS</b>	<b>7.315</b>	<b>39,9</b>	<b>11.021</b>	<b>60,1</b>	<b>18.336</b>
AOUD	11.540	50,1	11.475	49,9	23.015
BURLO	2.840	73,2	1.039	26,8	3.879
CRO	2.160	62,0	1.322	38,0	3.482
<b>FVG</b>	<b>52.660</b>	<b>51,5</b>	<b>49.533</b>	<b>48,5</b>	<b>102.193</b>

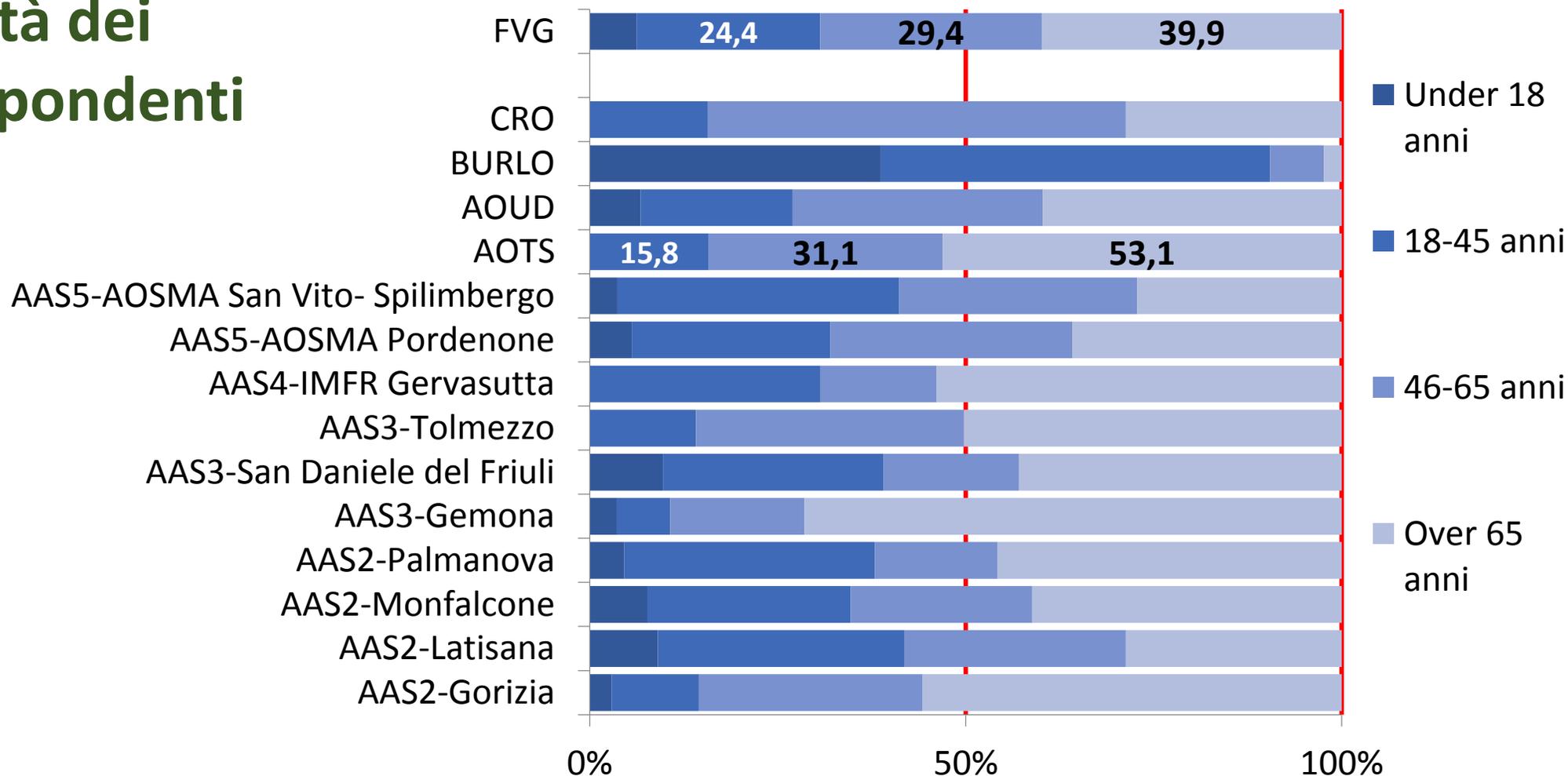


# La ricerca “Esperienza”

**I Risultati: chi sono i pazienti che hanno risposto all'intervista?**

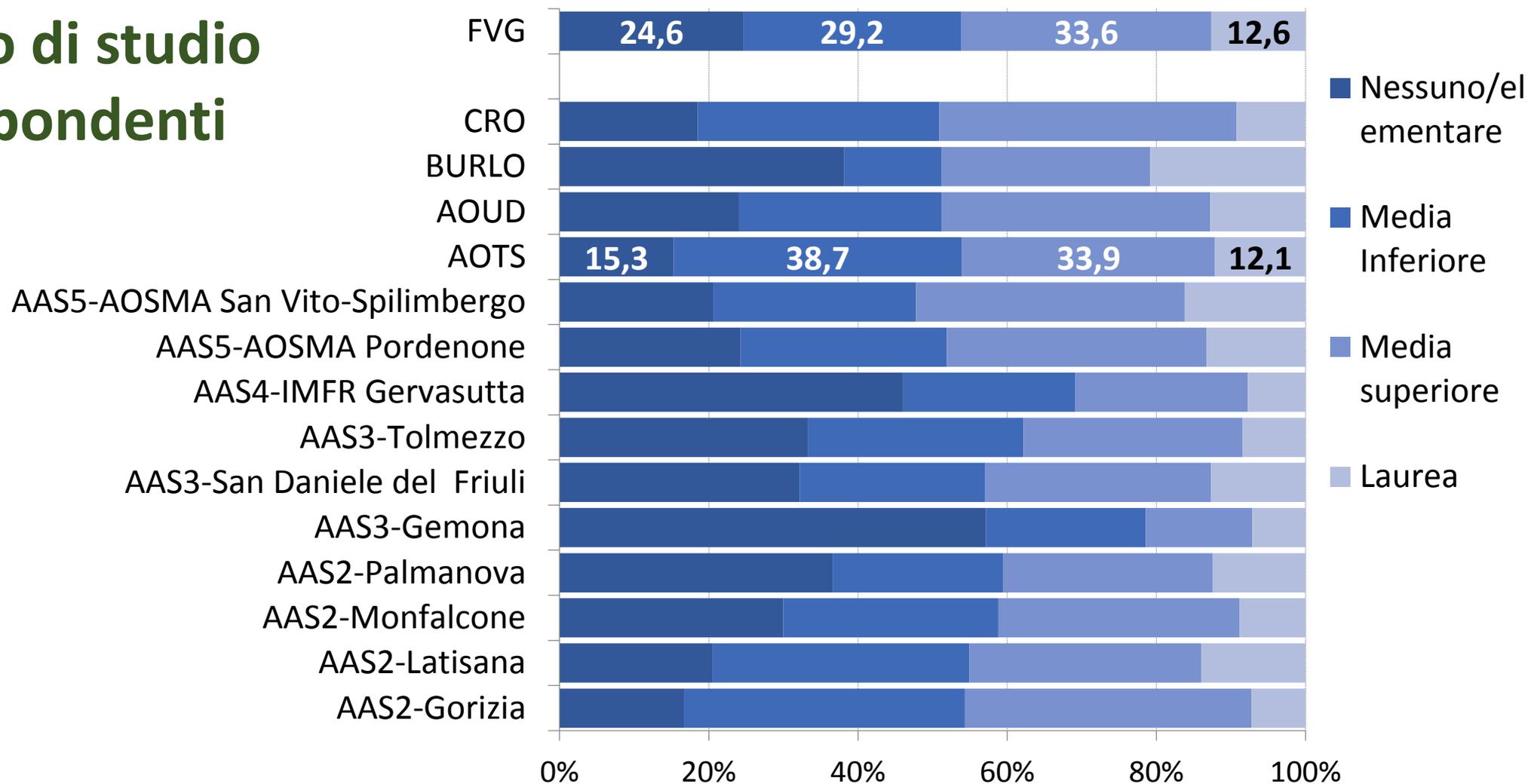
# La ricerca “Esperienza”

## L'età dei rispondenti



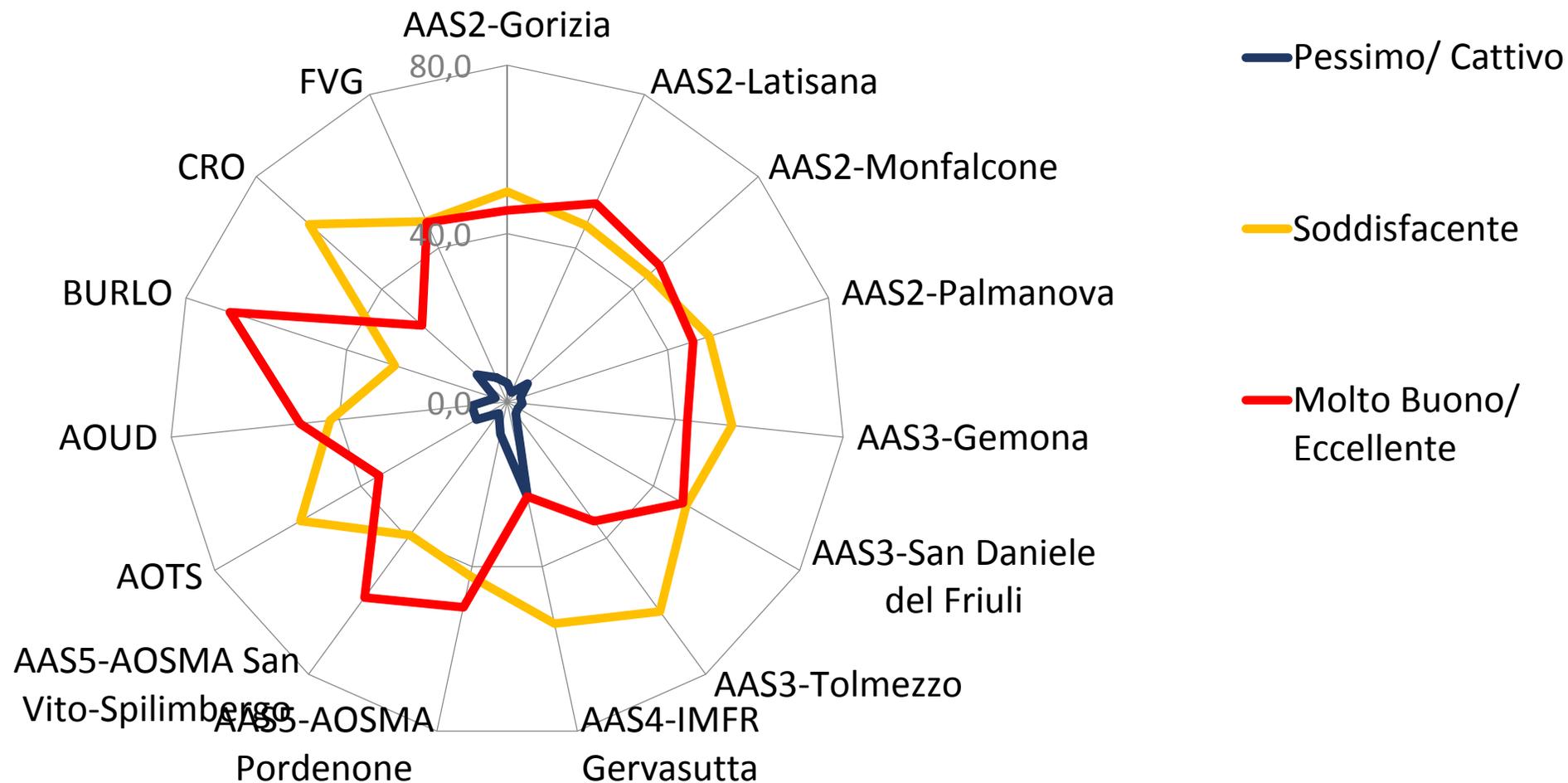
# La ricerca “Esperienza”

## Il titolo di studio dei rispondenti

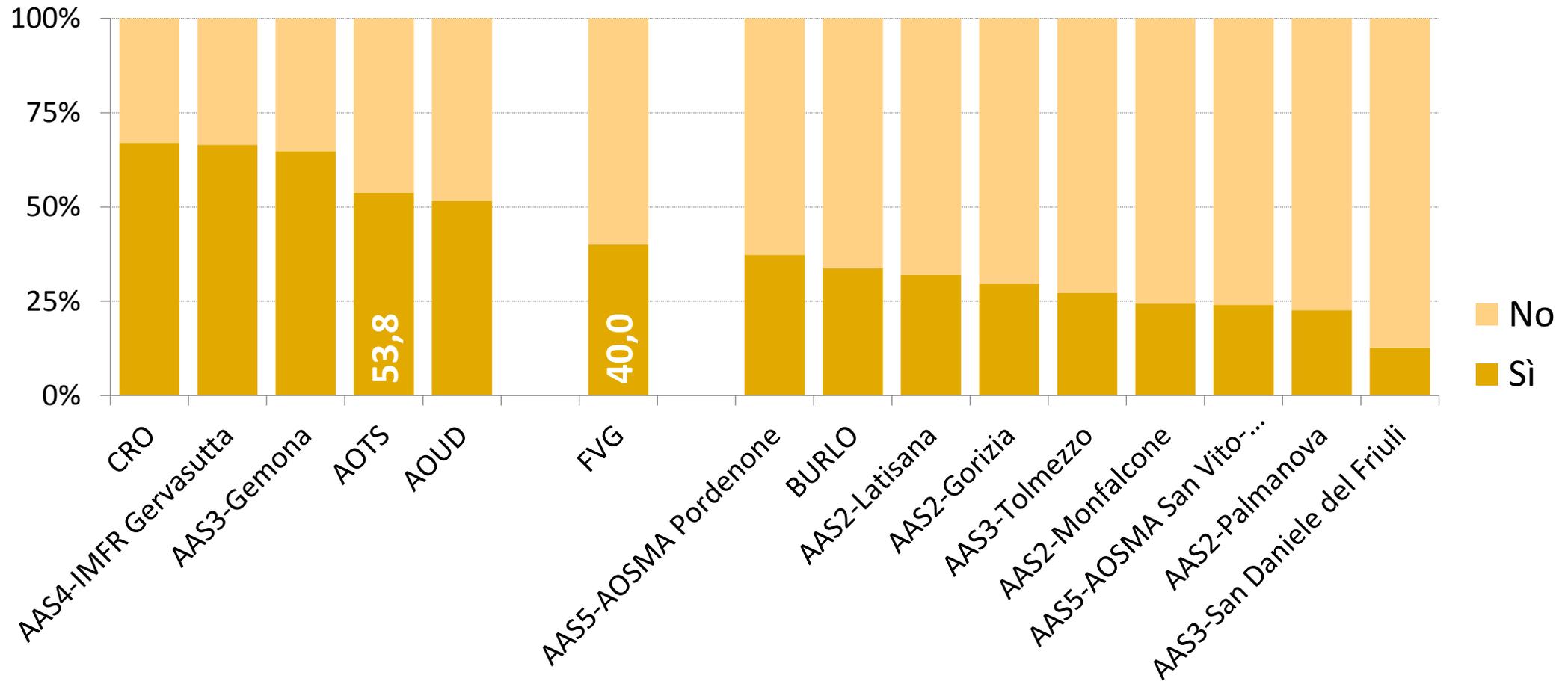


# La ricerca “Esperienza”

## In generale, come considera il suo stato di salute?

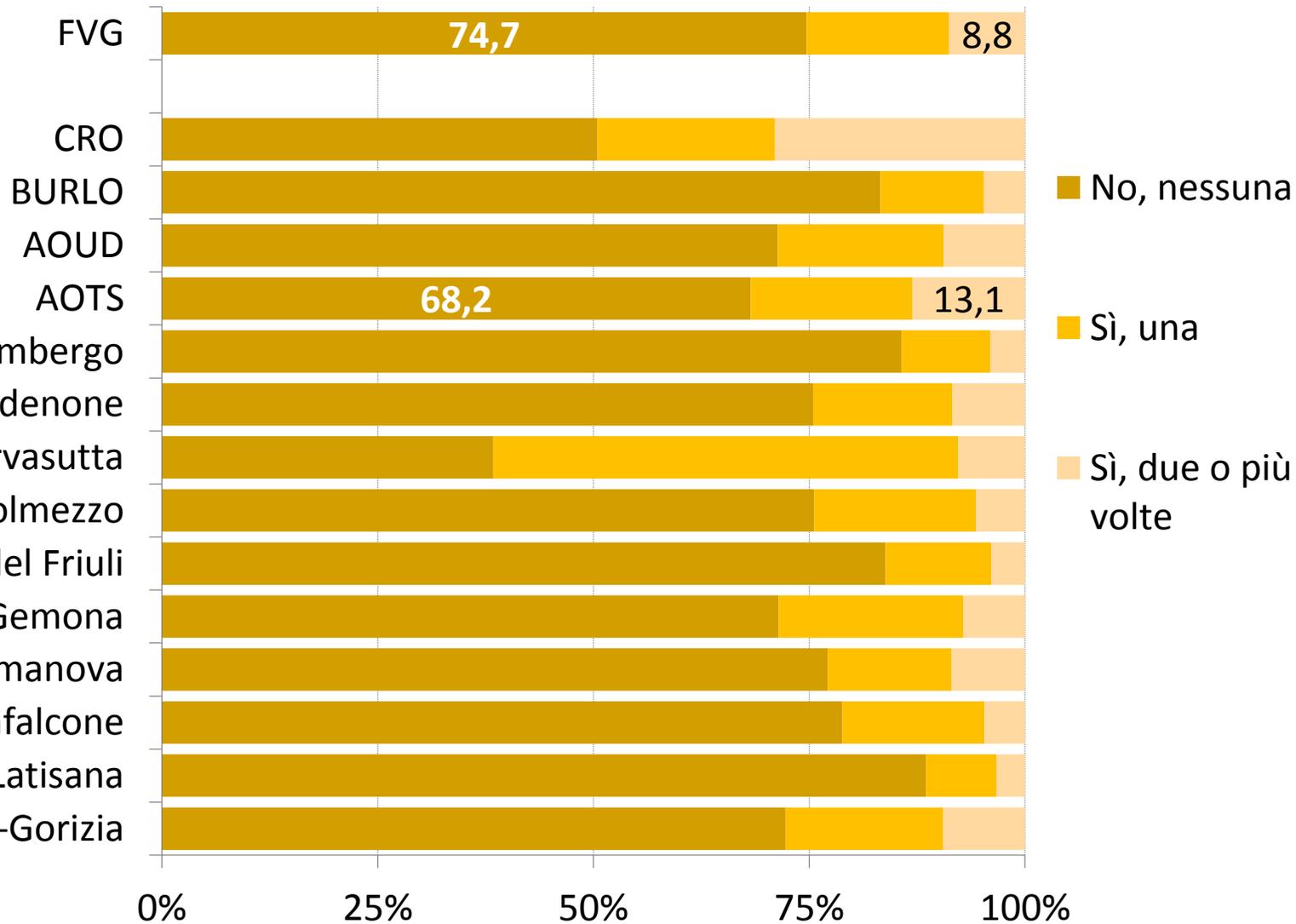


# Quest'ultimo ricovero è avvenuto per problemi di salute legati ad una malattia cronica?



# Ha avuto precedenti esperienze di ricovero negli ultimi 12 mesi, escludendo quest'ultimo ricovero?

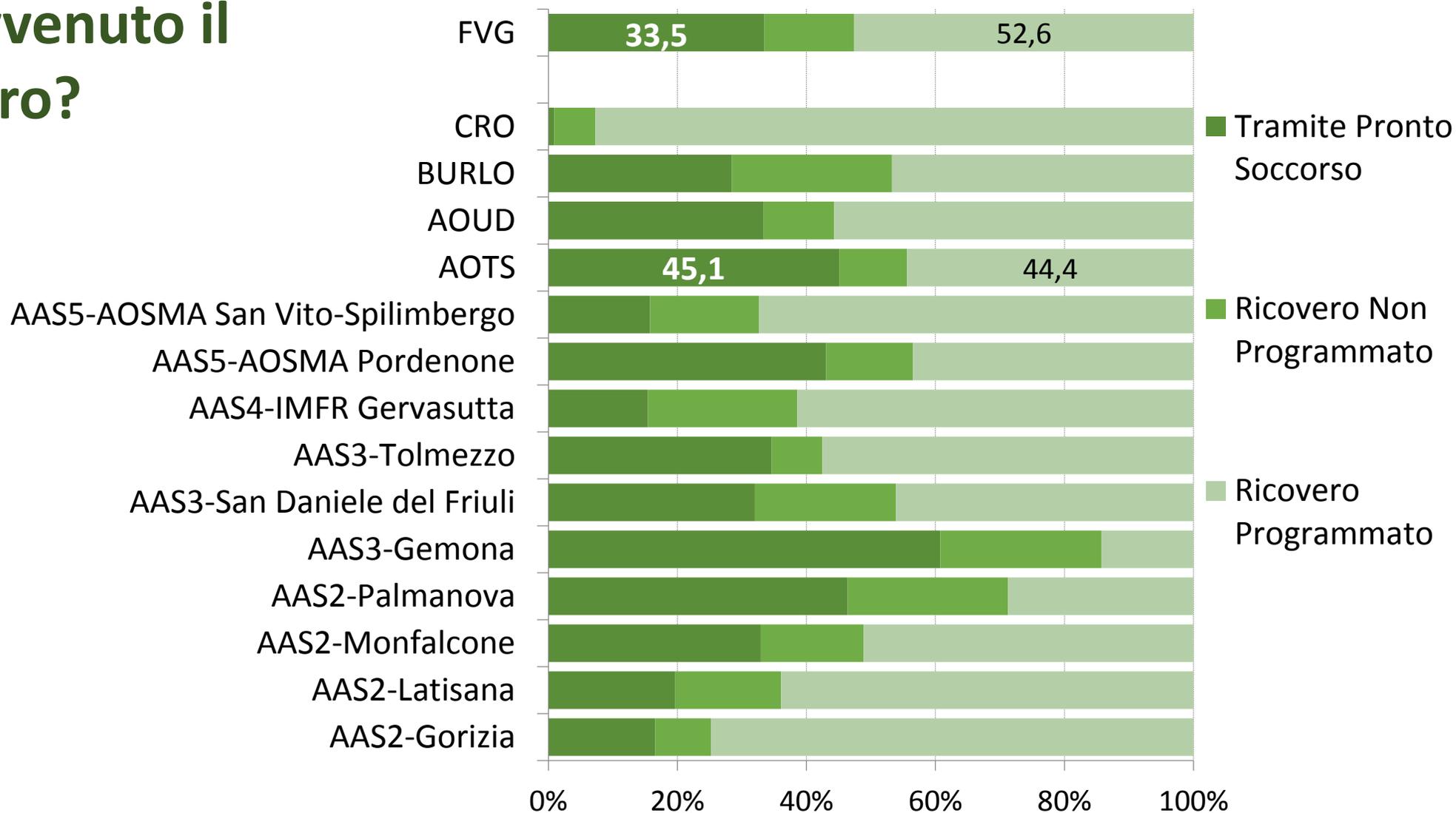
- AAS5-AOSMA San Vito-Spilimbergo
- AAS5-AOSMA Pordenone
- AAS4-IMFR Gervasutta
- AAS3-Tolmezzo
- AAS3-San Daniele del Friuli
- AAS3-Gemona
- AAS2-Palmanova
- AAS2-Monfalcone
- AAS2-Latisana
- AAS2-Gorizia



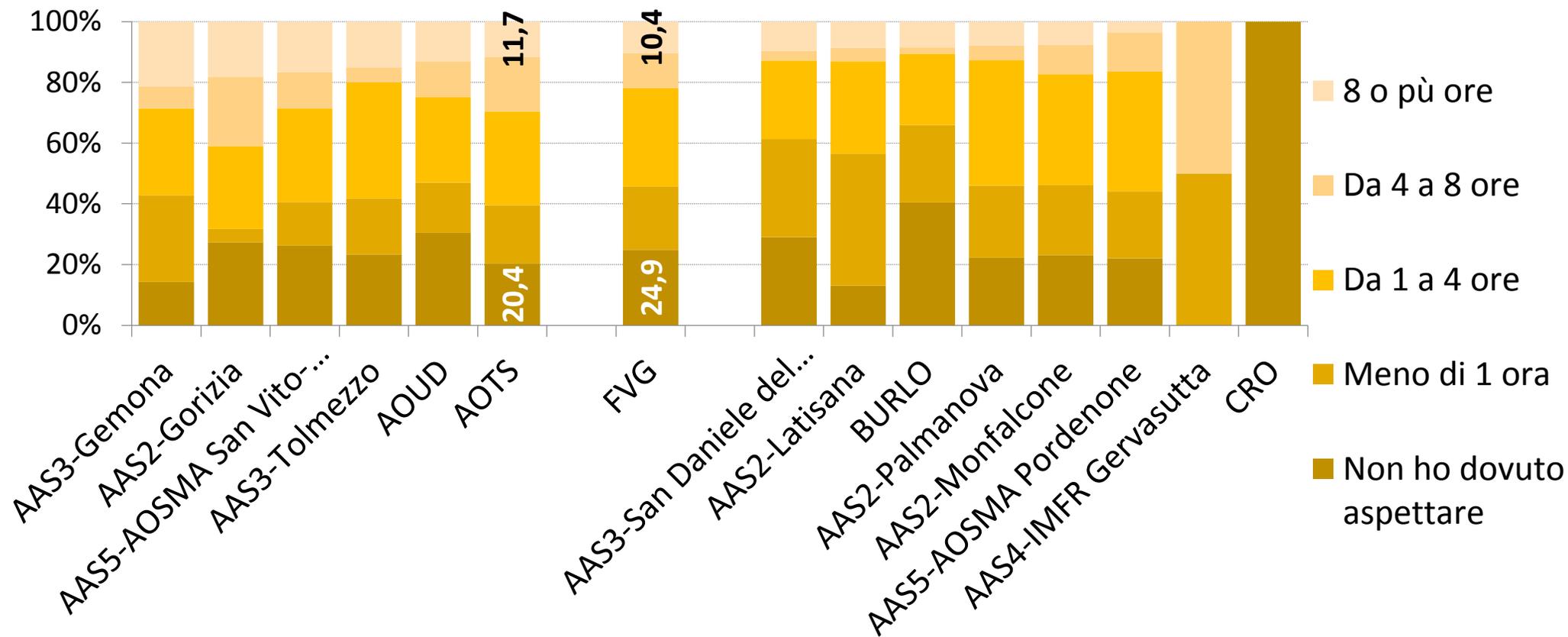
# La ricerca “Esperienza”

## I Risultati: l'accesso in ospedale

# Come è avvenuto il suo ricovero?



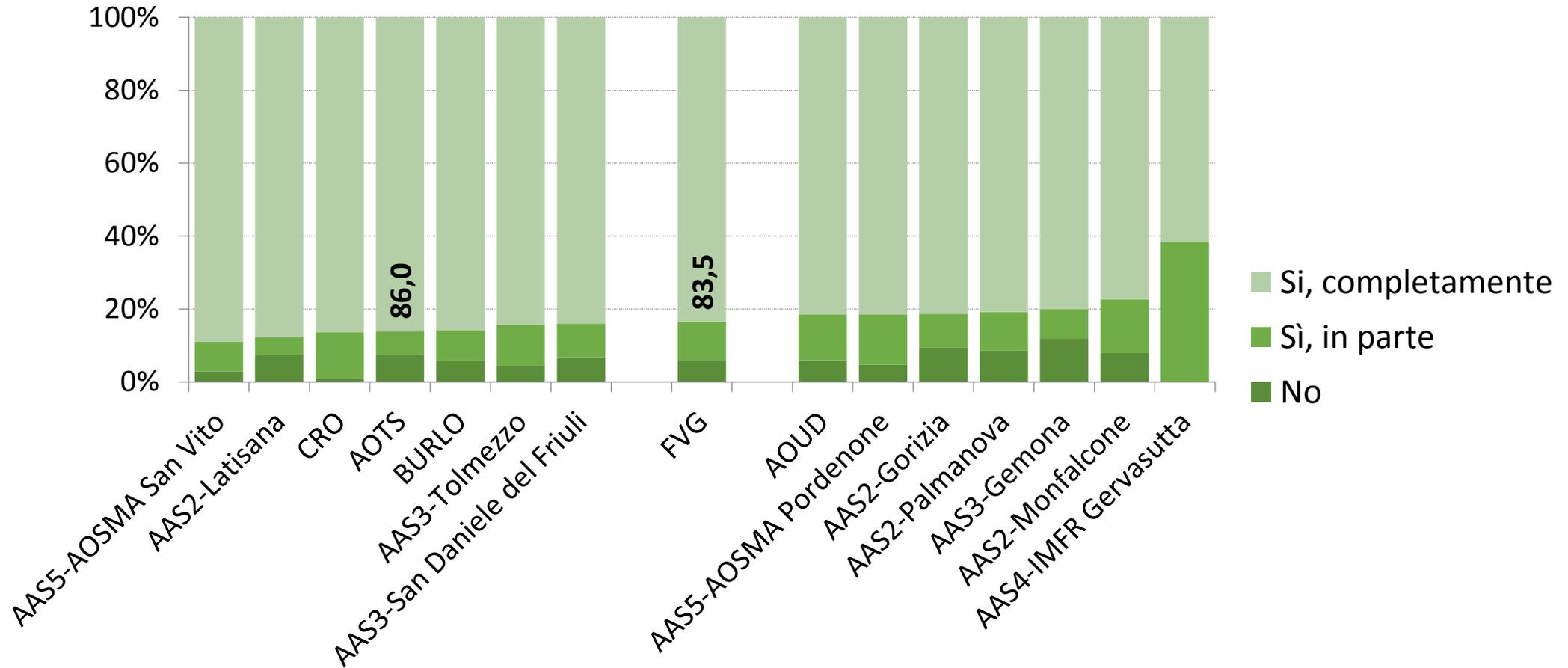
# Dal momento in cui è arrivato in Pronto Soccorso quanto tempo è trascorso complessivamente prima che le assegnassero un letto in reparto per il ricovero?



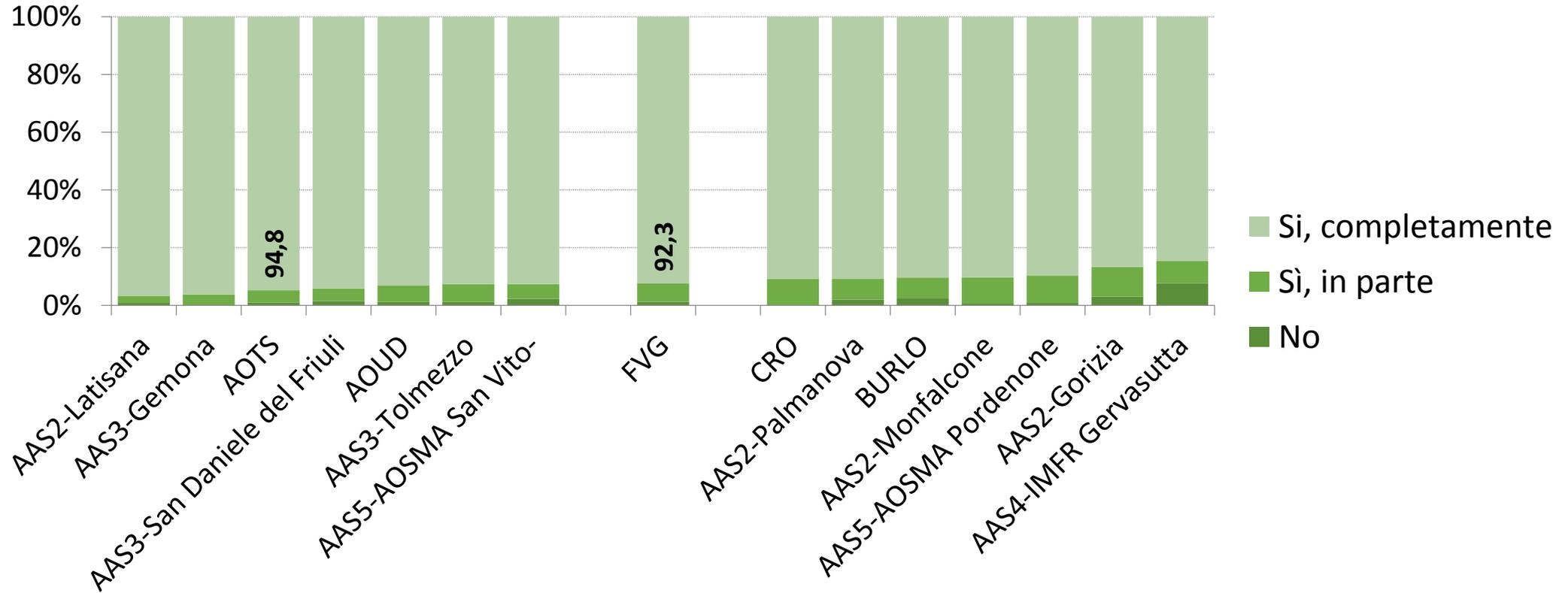
# La ricerca “Esperienza”

## I Risultati: la comunicazione

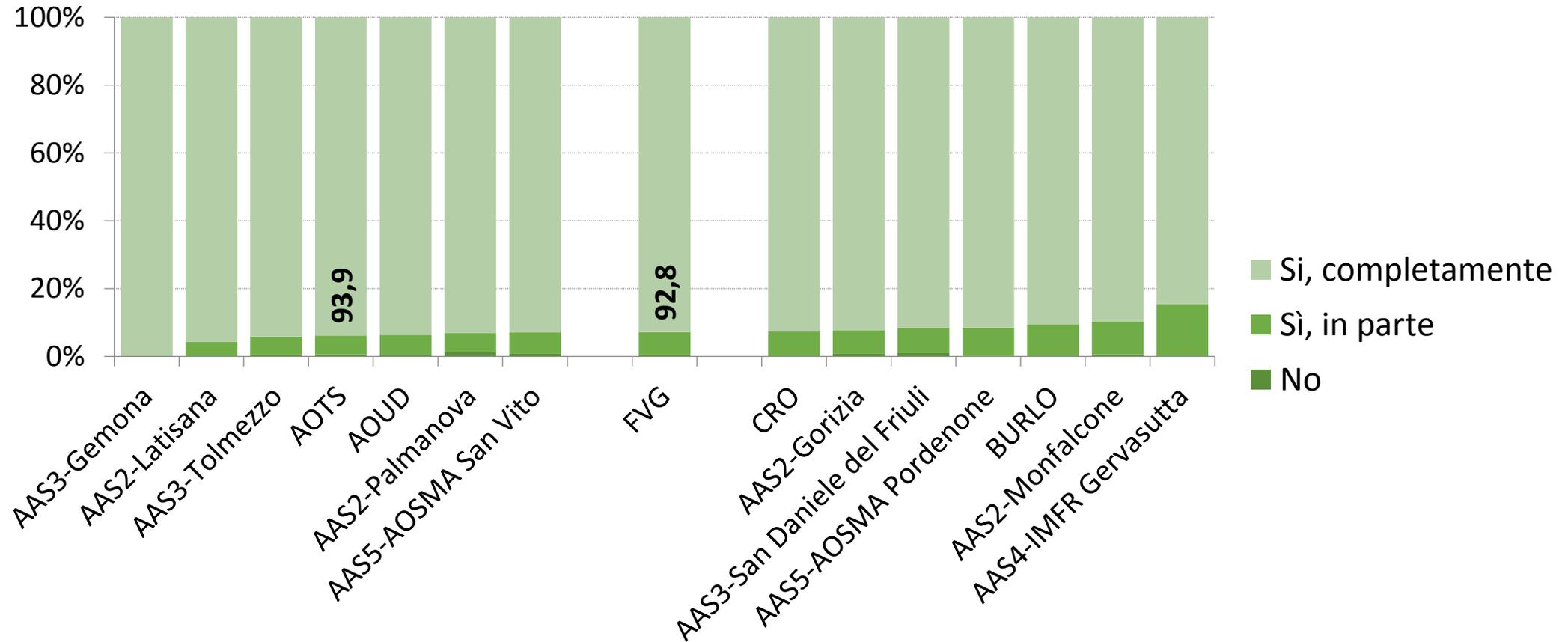
# Una volta ammesso in reparto, il personale le ha spiegato come si sarebbe svolto il suo percorso di cura in ospedale?



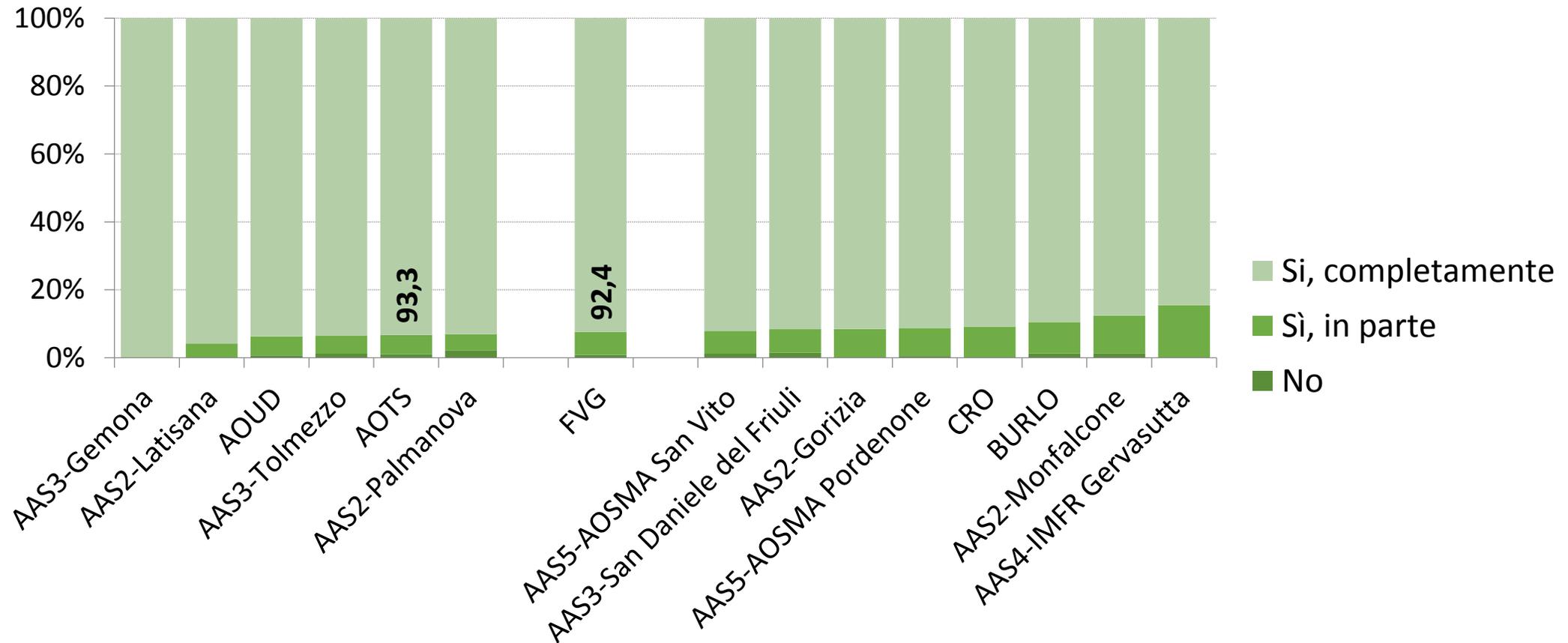
# Durante il ricovero ha ricevuto informazioni chiare sulle sue condizioni di salute o sui trattamenti a cui veniva sottoposto (es. interventi, farmaci, etc.)



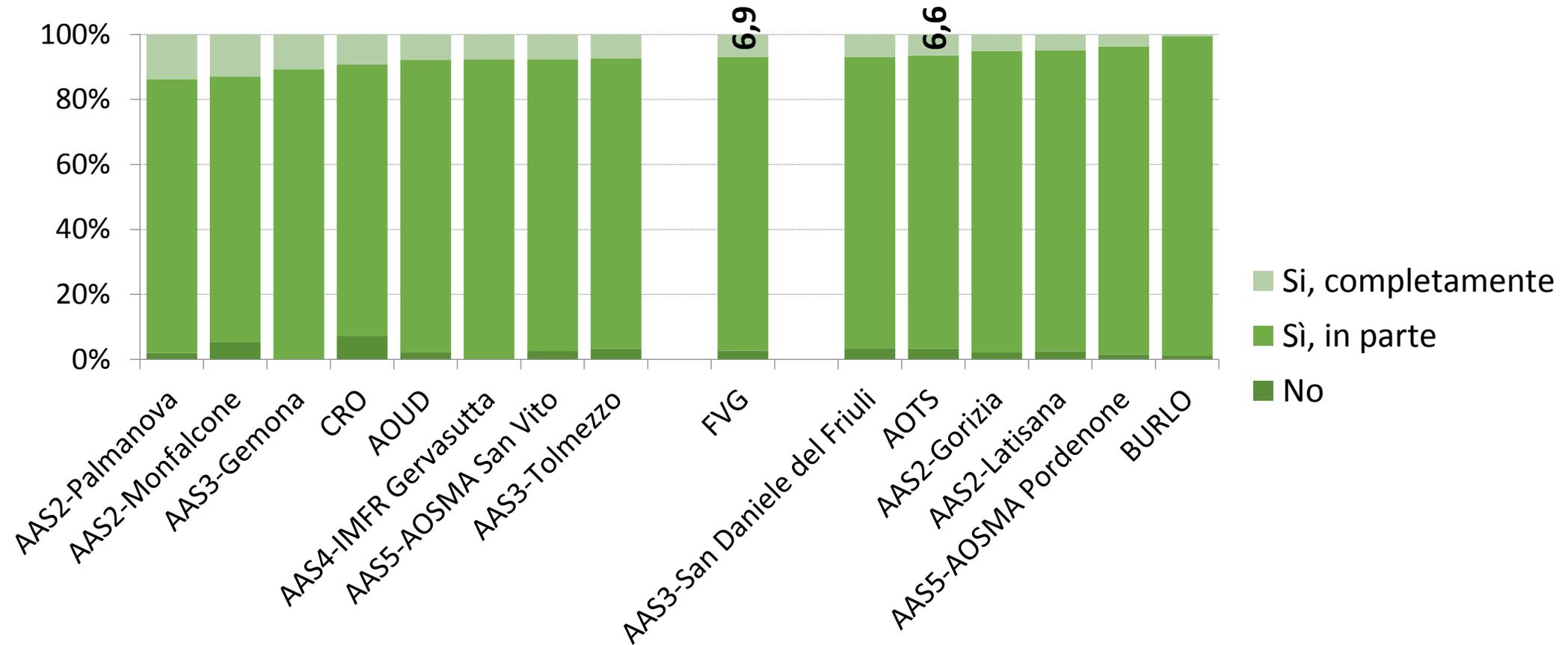
# Durante il ricovero le risposte dei medici alle sue domande sono state chiare?



# Durante il ricovero le risposte degli infermieri alle sue domande sono state chiare?



# Durante il ricovero l'hanno informata sulla possibilità di ricevere a casa l'assistenza domiciliare di un infermiere?

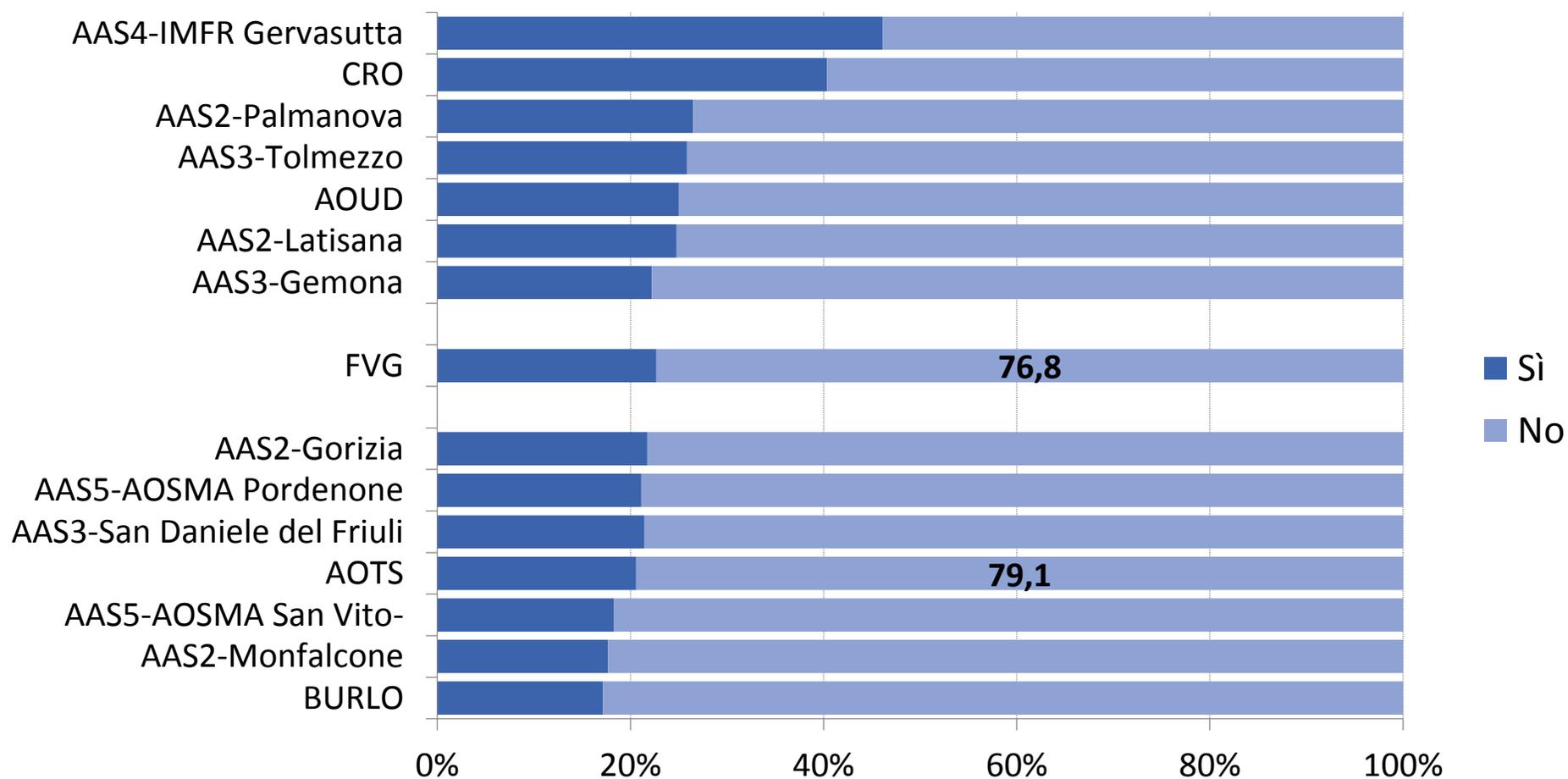


# La ricerca “Esperienza”

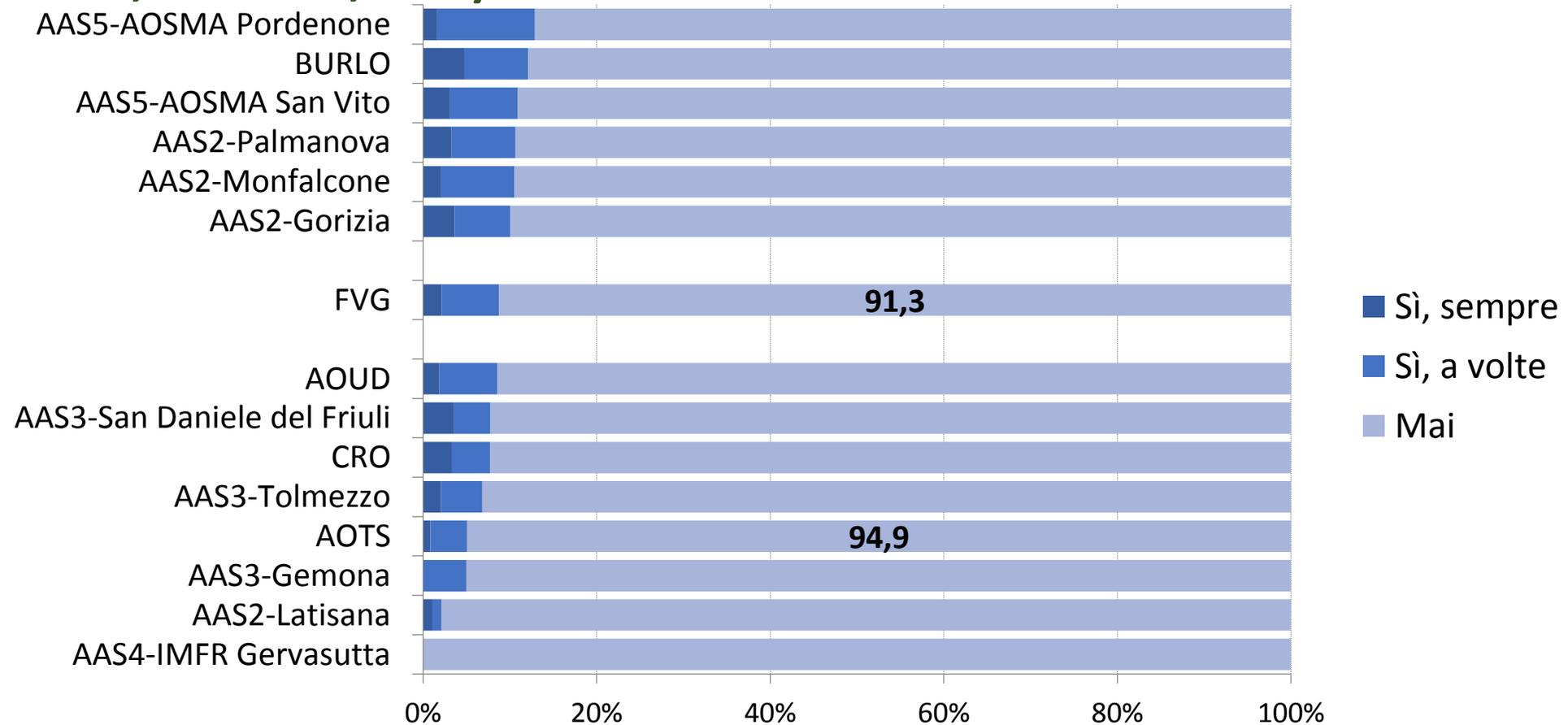
## I Risultati: l’assistenza



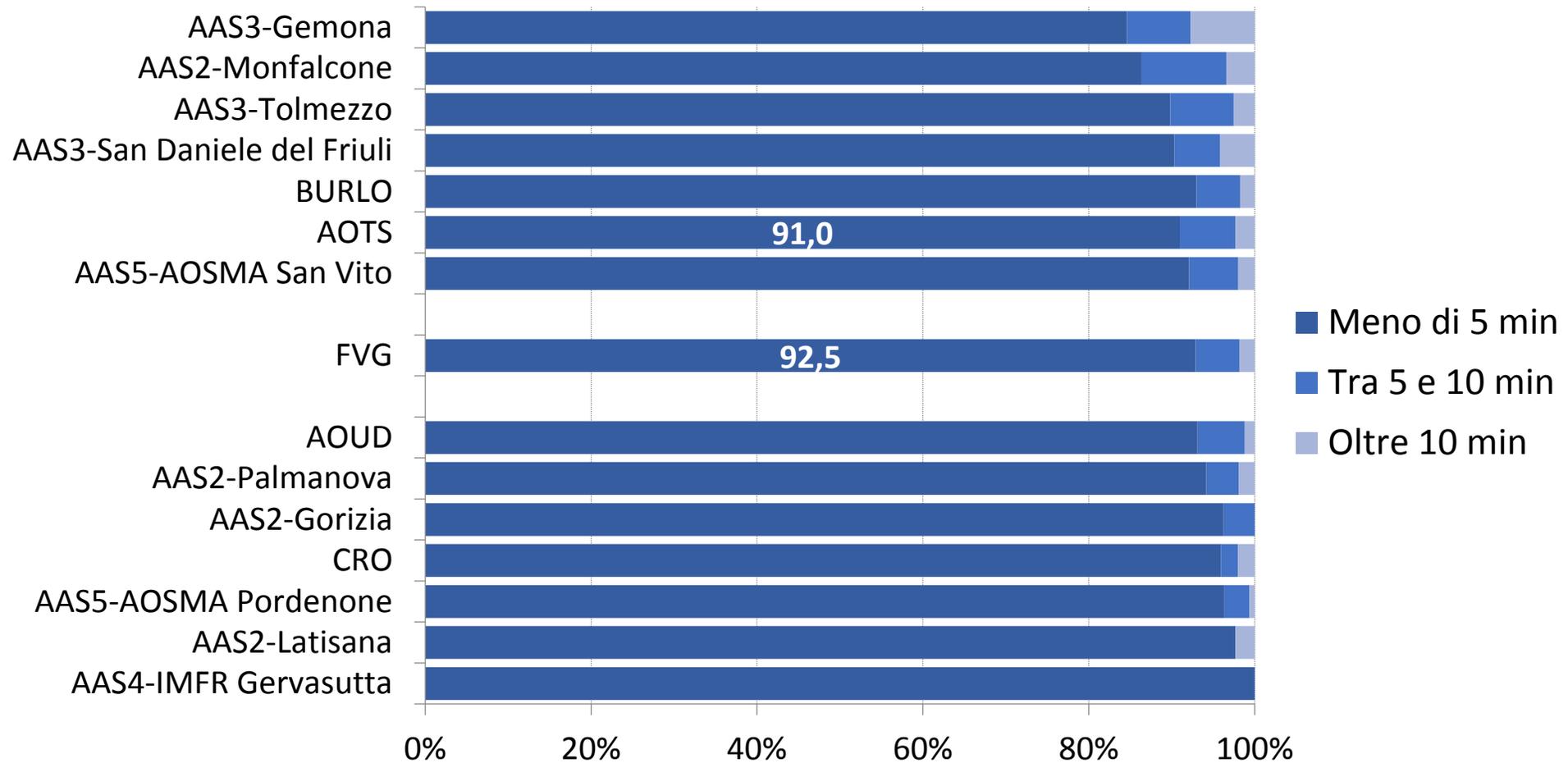
# Durante il ricovero le è stato assegnato un medico in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza?



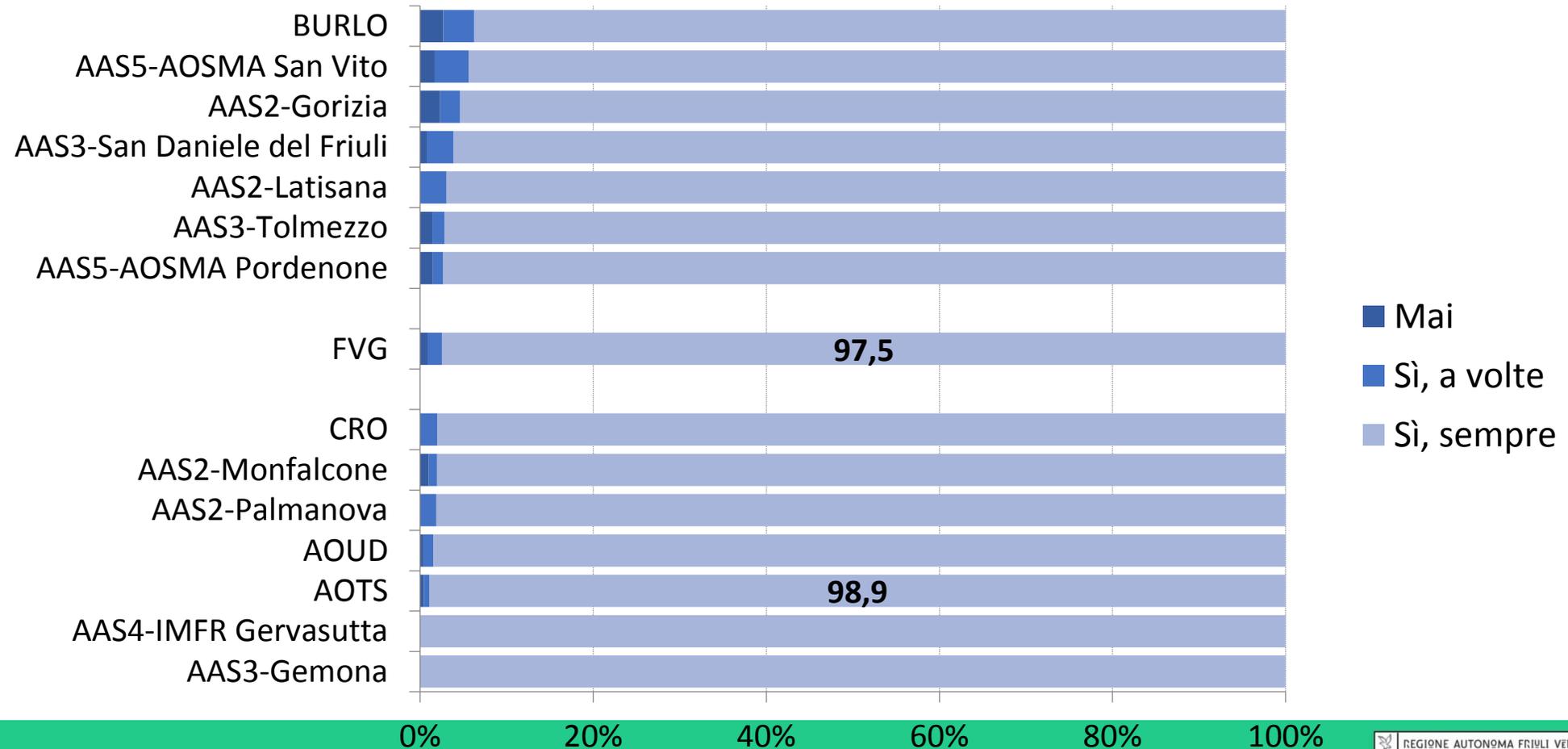
# Se in reparto è stato seguito da più di un medico, ha dovuto ripetere a ciascuno di loro le informazioni che riguardavano la sua salute (es. sintomi, farmaci, etc.)?



# Quando ha suonato il campanello per chiamare un infermiere, prima che arrivasse ha atteso...



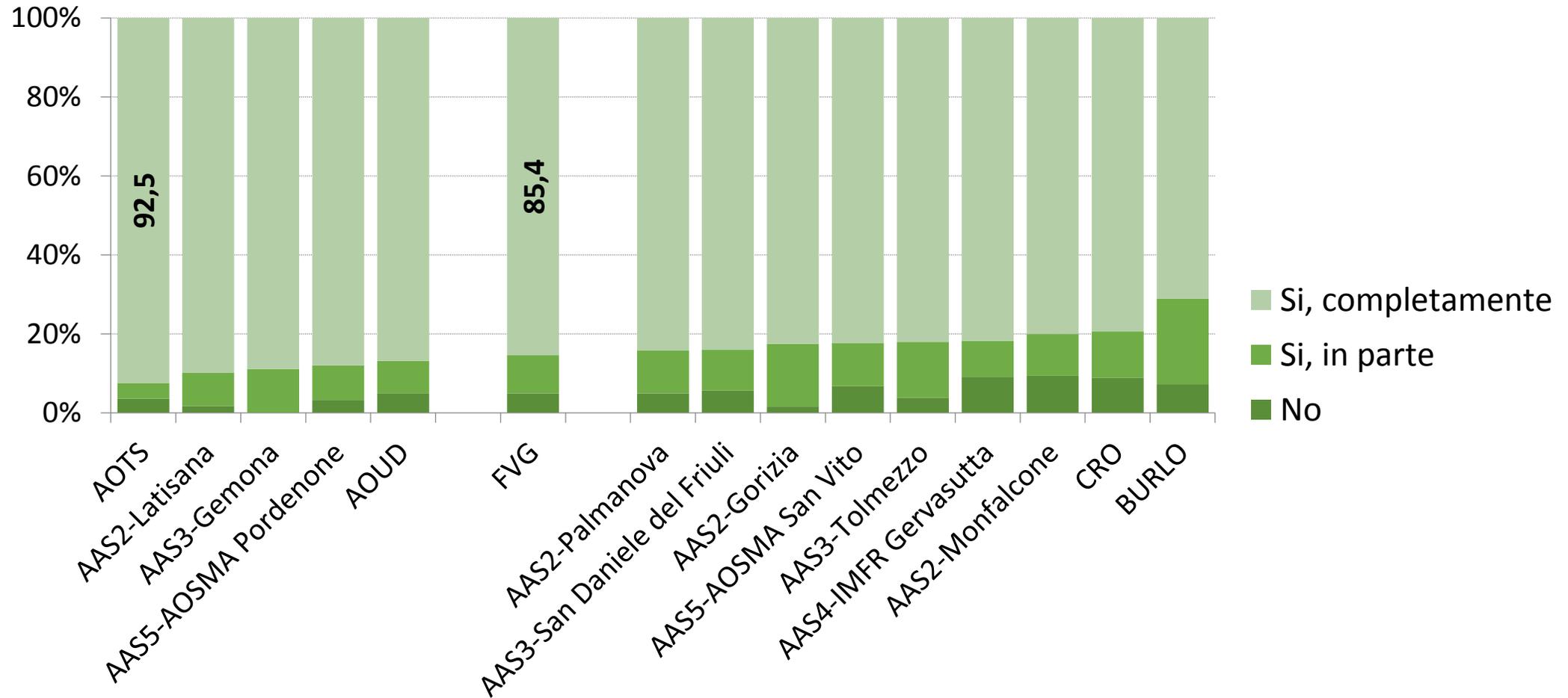
# Il personale (medici e infermieri) prestavano attenzione alla pulizia delle mani dopo aver toccato un paziente e prima di toccarne un altro (es. pulirsi le mani, cambiarsi i guanti)?



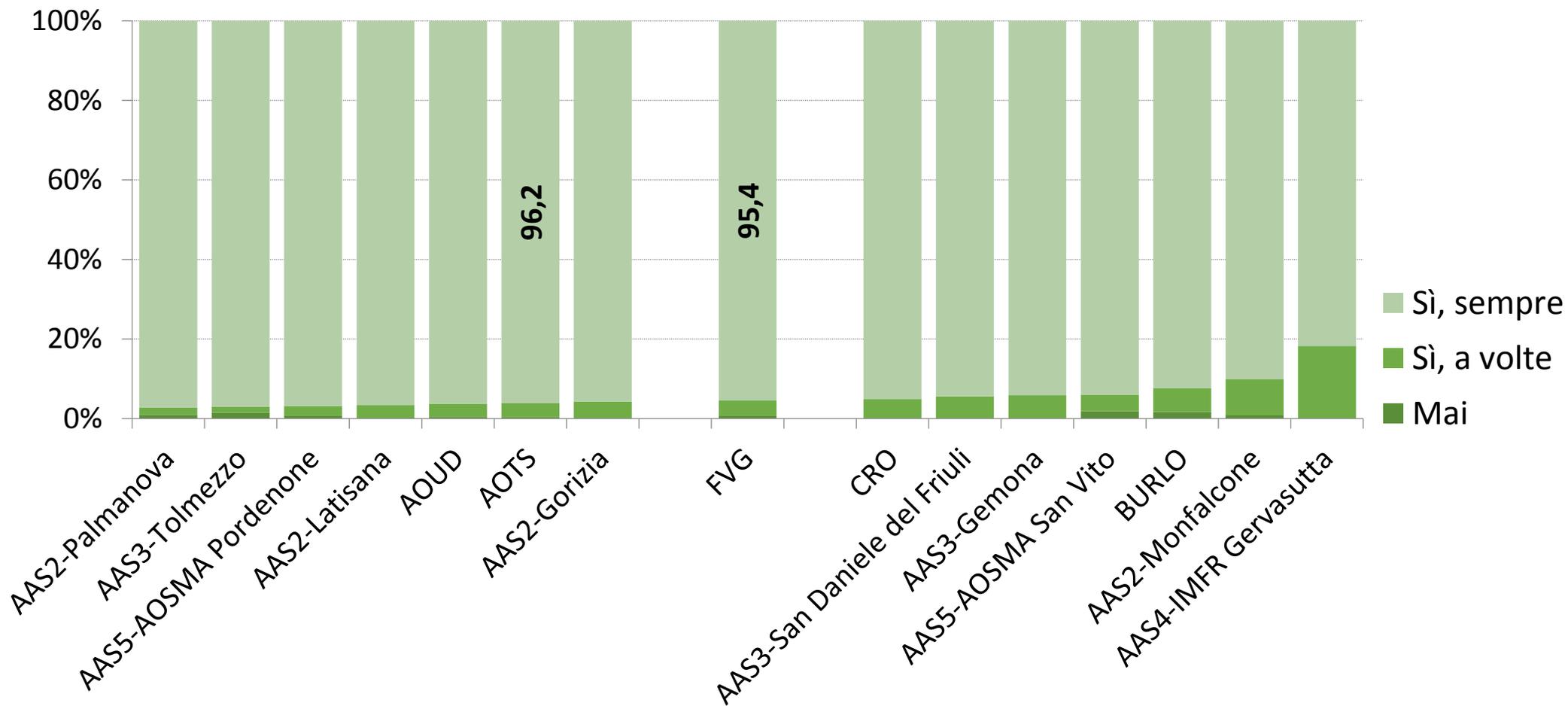
# La ricerca “Esperienza”

## I Risultati: centralità della persona

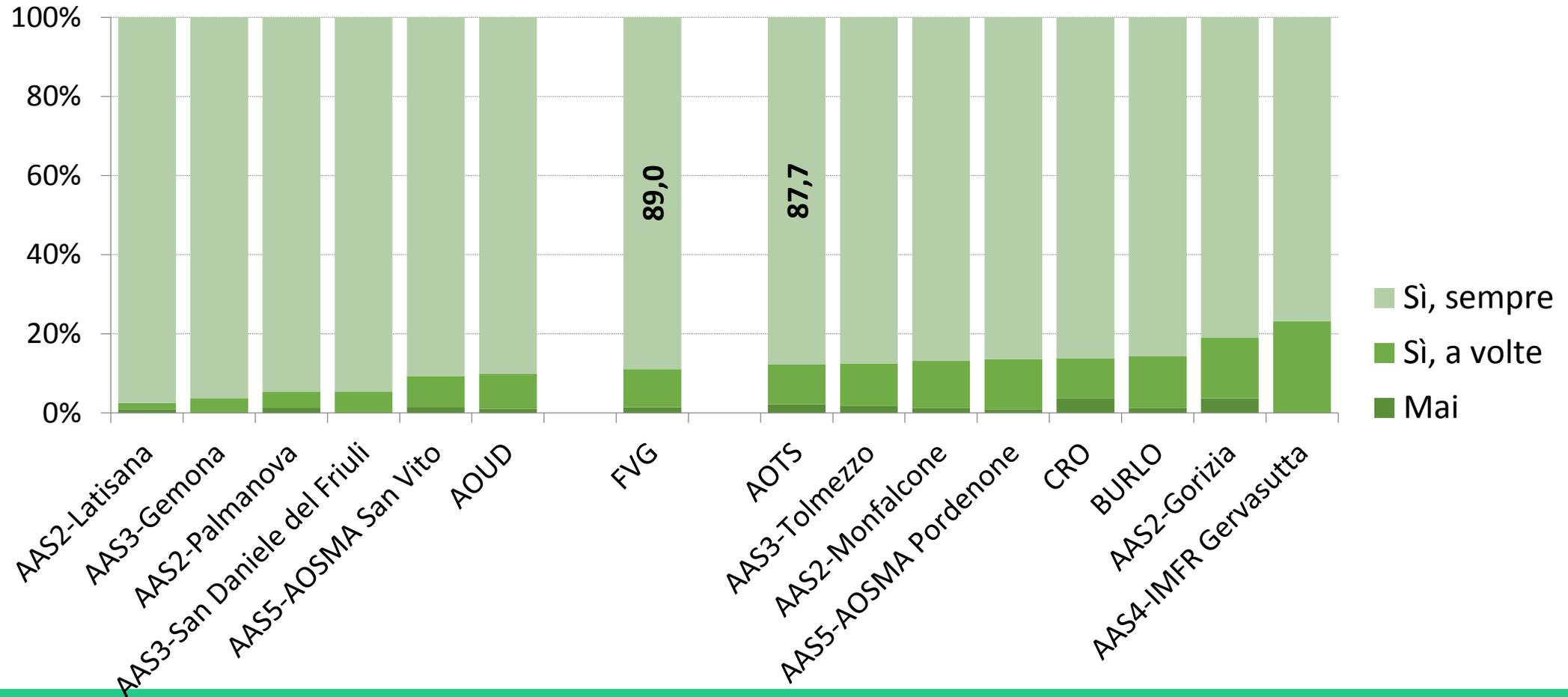
# Durante il ricovero il personale (medici ed infermieri) l'hanno aiutata ad affrontare le paure e le ansie che aveva riguardo al suo stato di salute?



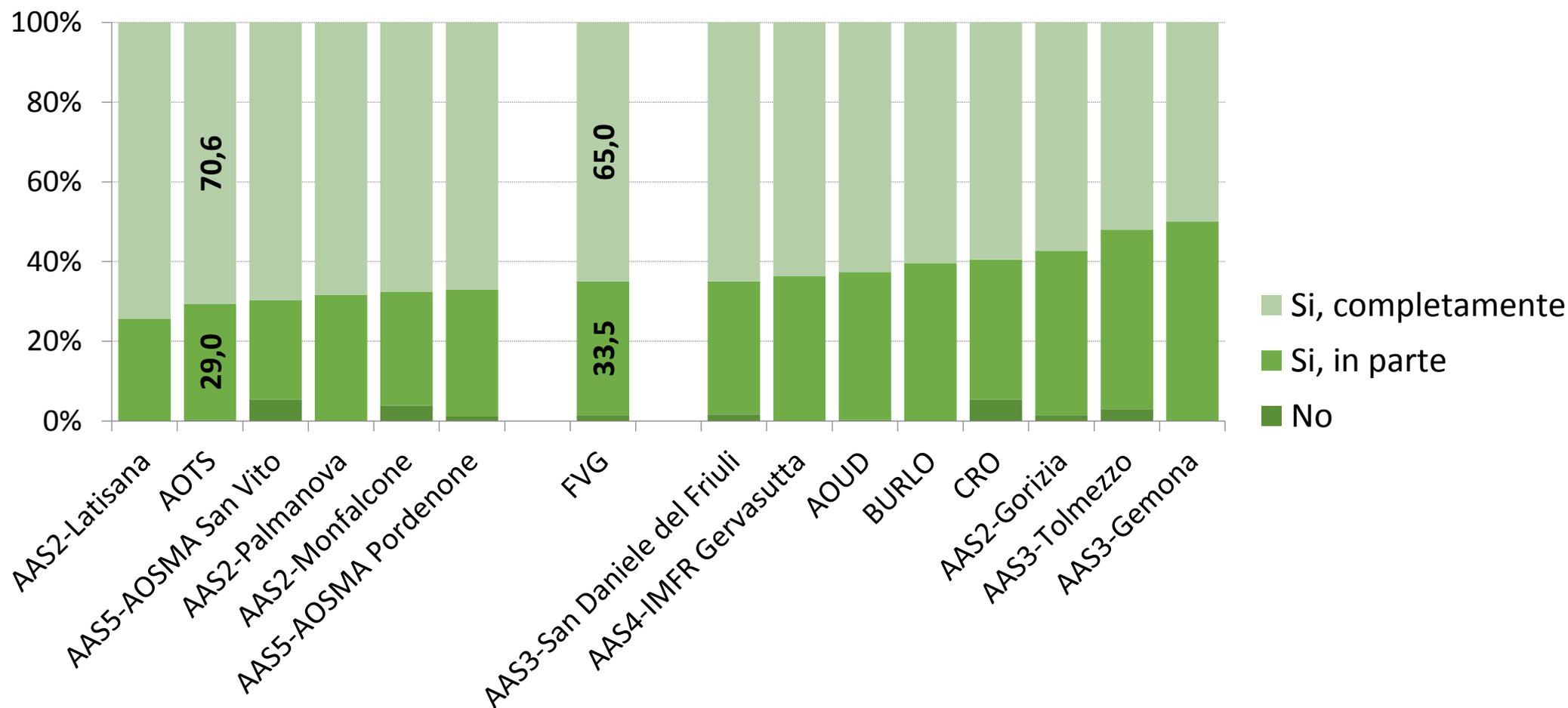
# Durante il ricovero pensa che il personale sanitario abbia fatto quanto possibile per controllare il suo dolore?



# Durante il ricovero, i colloqui sul suo stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza?



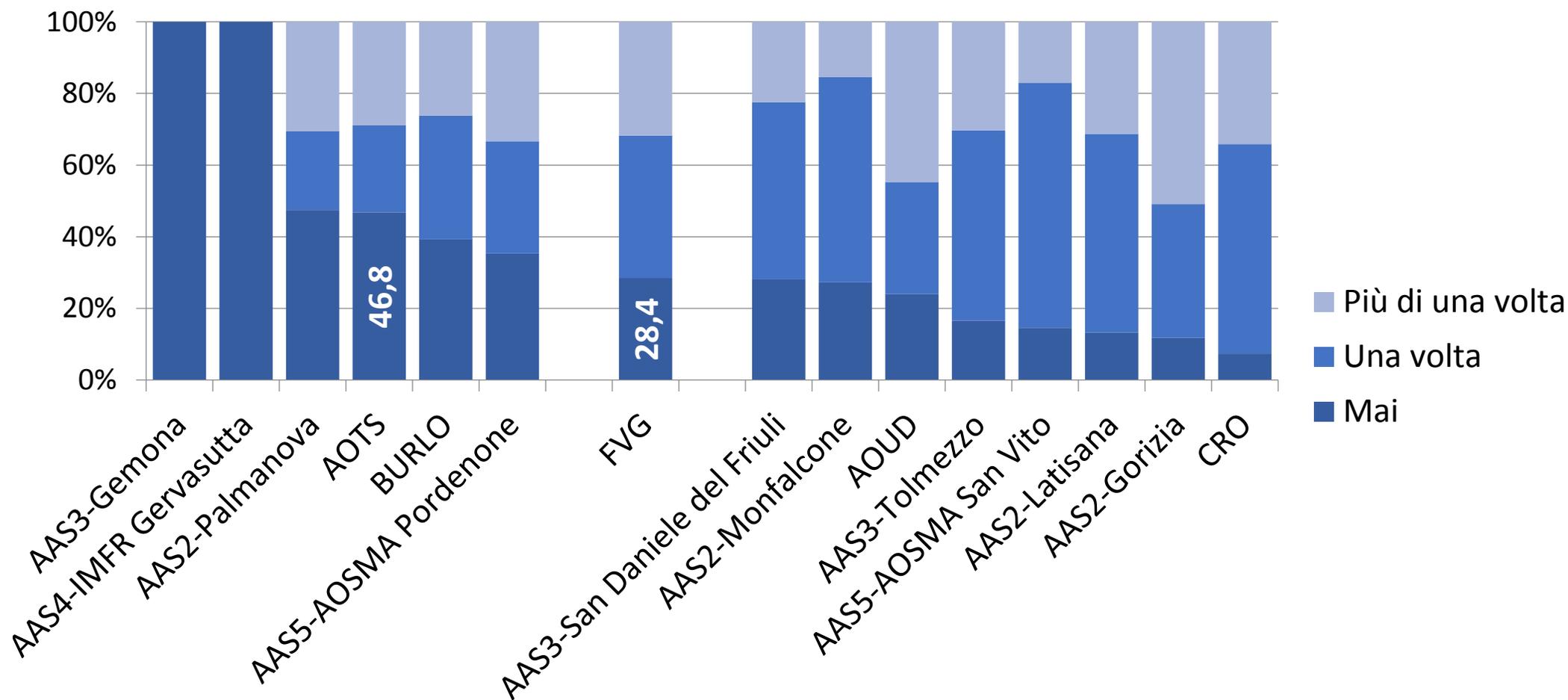
# Durante il ricovero il personale l'ha aiutata a prendersi cura della sua persona (es. pulizia, aspetto fisico, etc.)?



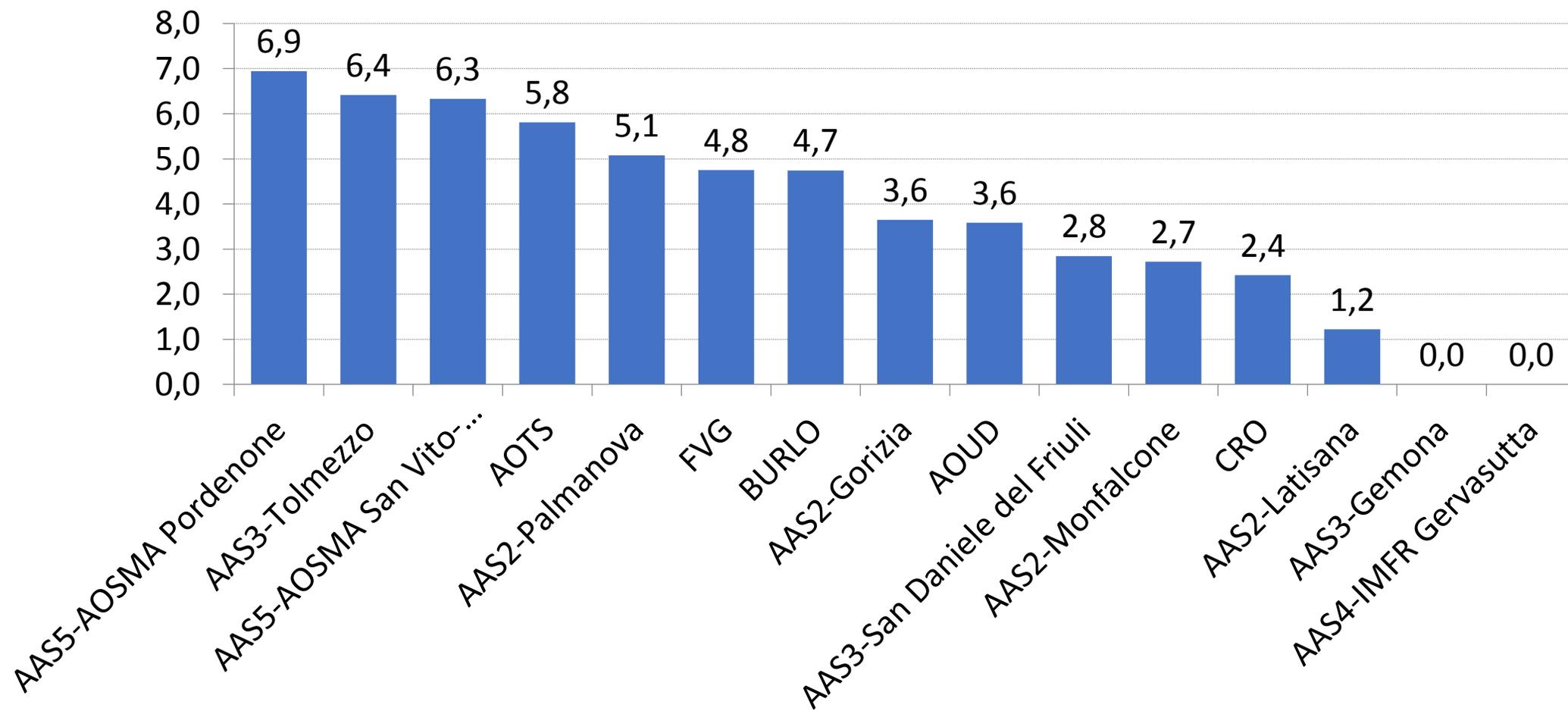
# La ricerca “Esperienza”

## I Risultati: l'intervento chirurgico

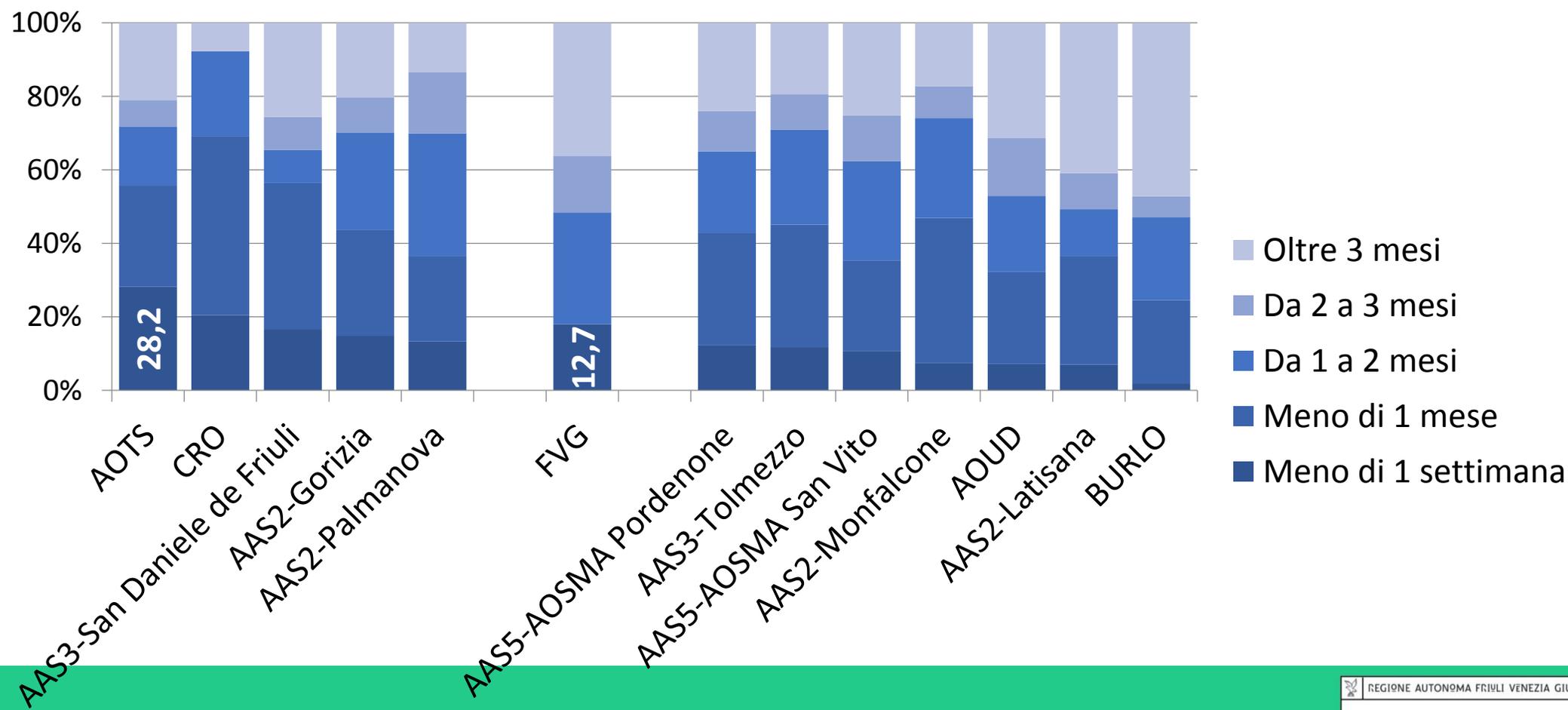
# Prima del ricovero quante volte è andato in ospedale per fare gli esami di preparazione all'intervento chirurgico (es. ecocardiogramma, prelievi...)?



## Dopo l'intervento ha avuto complicazioni dovute ad infezioni?



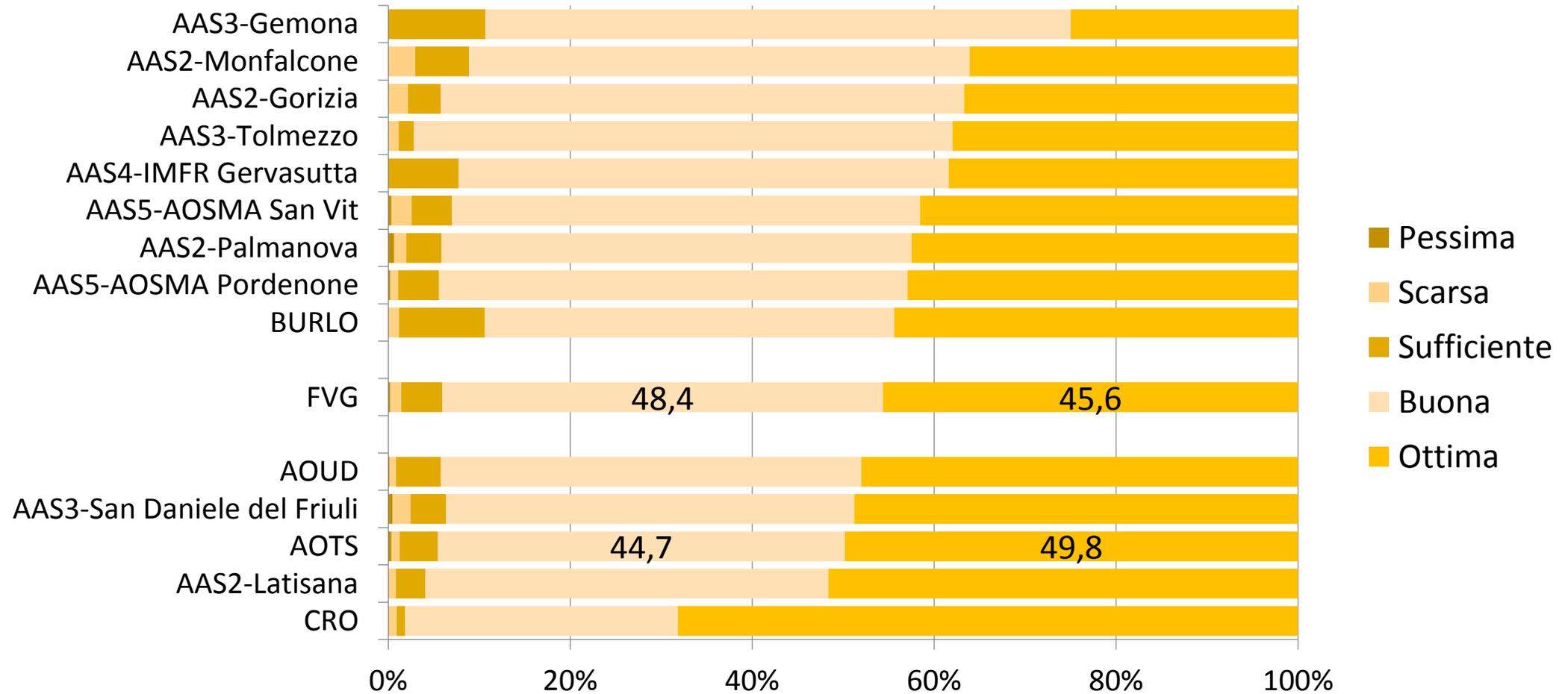
## Se l'intervento chirurgico era stato programmato, prima di essere ricoverato, quanto tempo è trascorso tra l'inserimento in lista d'attesa e l'intervento?



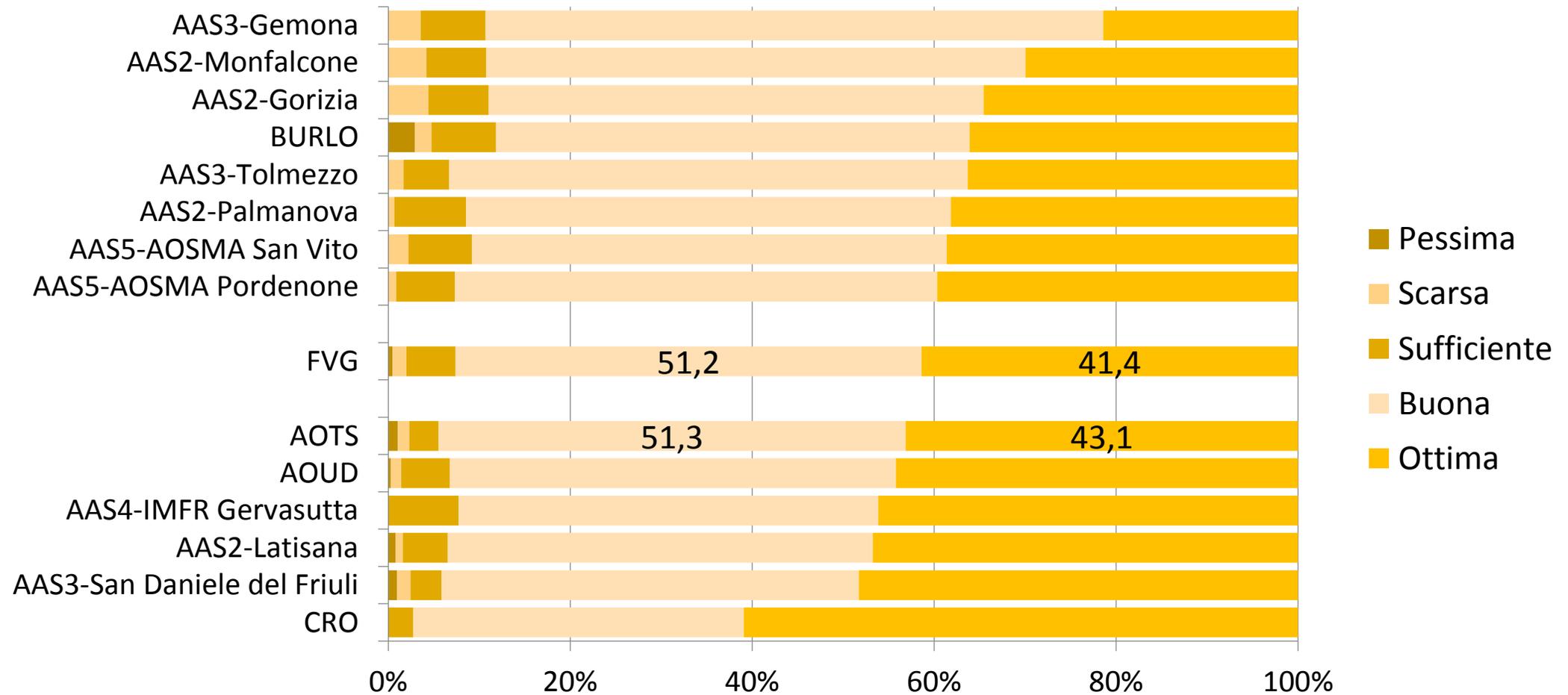
# La ricerca “Esperienza”

## I Risultati: ...valutazione complessiva

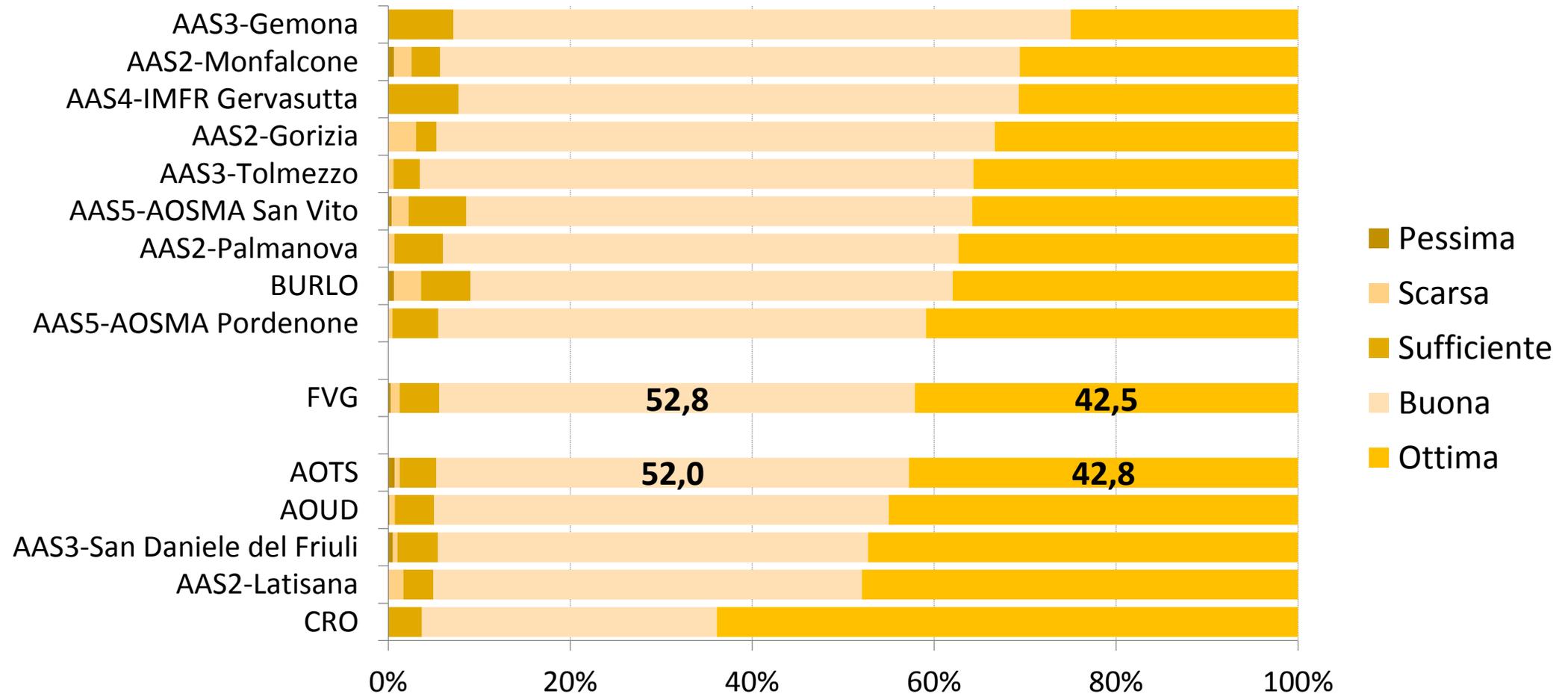
# Come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?



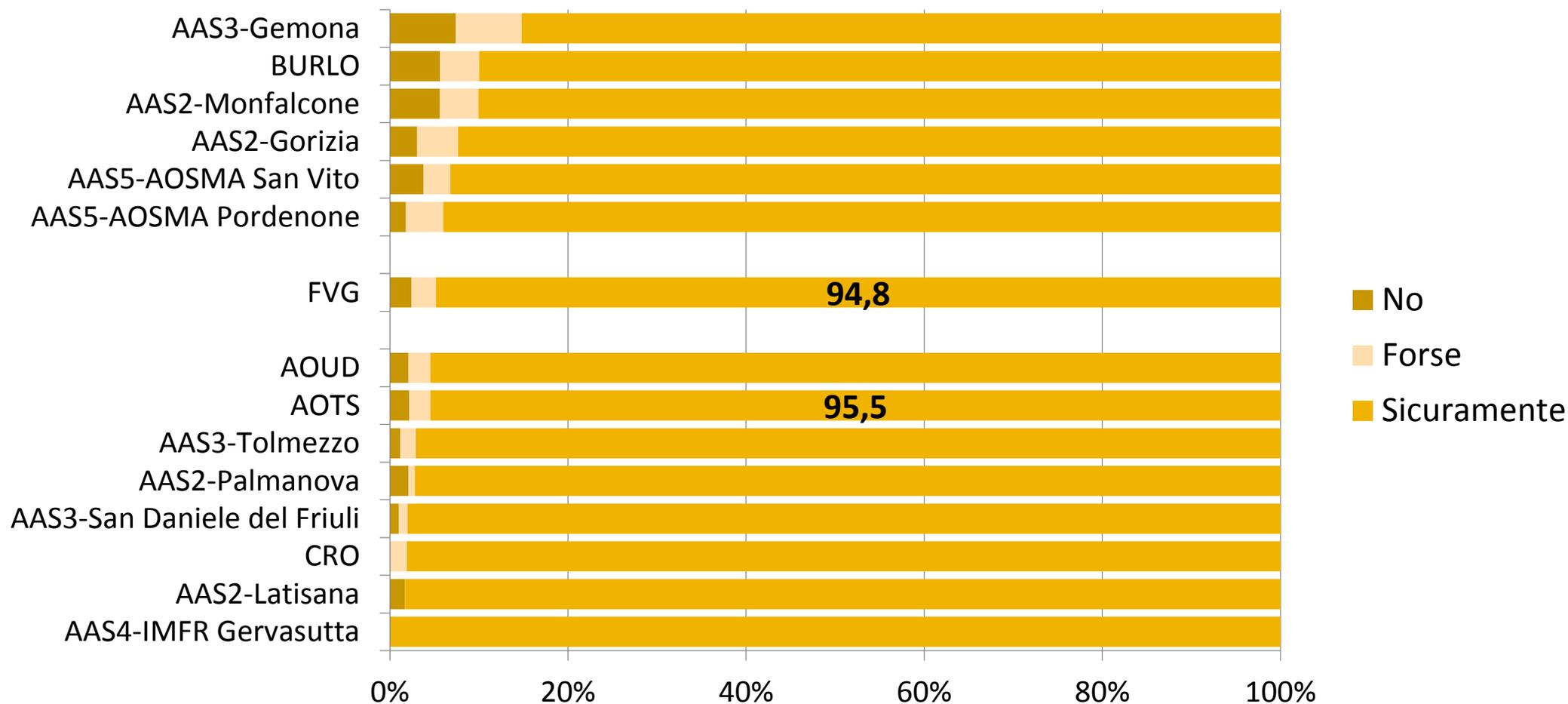
# Come valuta complessivamente l'organizzazione del reparto?



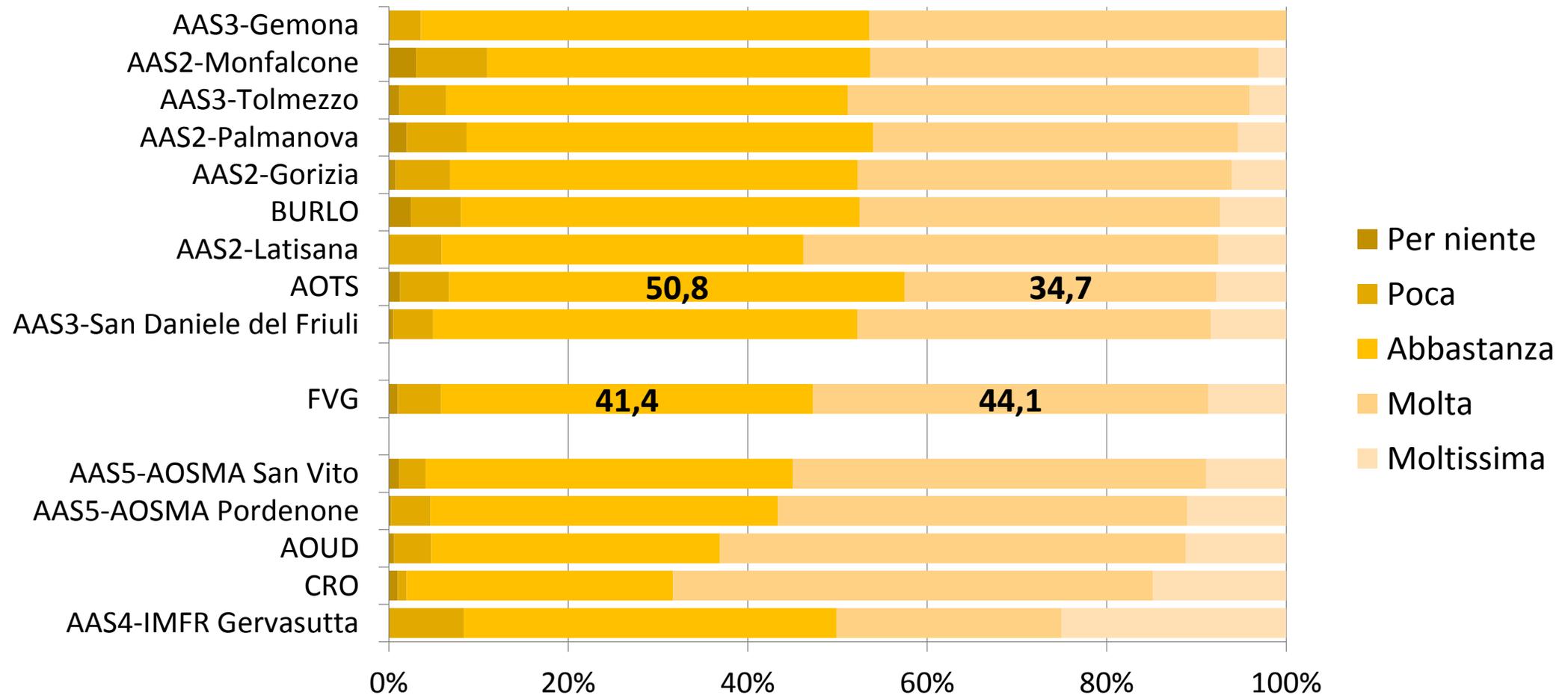
# Come valuta complessivamente il modo di lavorare insieme dei medici e degli infermieri del reparto?



# In caso di bisogno raccomanderebbe a parenti e amici questo reparto?



# Ha fiducia nel sistema sanitario pubblico della Regione Friuli Venezia-Giulia?



- ✓ Accesso
- ✓ Comunicazione
- ✓ Assistenza
- ✓ Centralità della persona
- ✓ Reparto
- ✓ Intervento chirurgico
- ✓ Dimissioni
- ✓ Farmacia dell'ospedale
- ✓ Accesso ad altra struttura
- ✓ Una volta a casa
- ✓ Valutazione complessiva
- ✓ Caratteristiche dei rispondenti