
“Indagine sulla Qualità percepita dall’utente sul Servizio della Breast UNIT - Senologia”

A cura:

BREAST UNIT Ospedale S. M. Goretti di Latina **Dott. F. Ricci**
UOSD Comunicazione e Relazioni con il Pubblico **Dott.ssa A. Lombardi ,**
Dott.ssa R.De Grandis

Nell'ambito di ricerca della qualità totale, gli operatori sanitari e gli amministratori assumono sempre di più il punto di vista del paziente quale termine di riferimento cruciale per l'azione di riqualificazione delle prestazioni. Presso la Breast Unit dell'Ospedale S.M. Goretti Latina è stata avviata l'indagine Conoscitiva sulla qualità percepita da parte del paziente preso in carico dalla Struttura durante l'anno 2020.

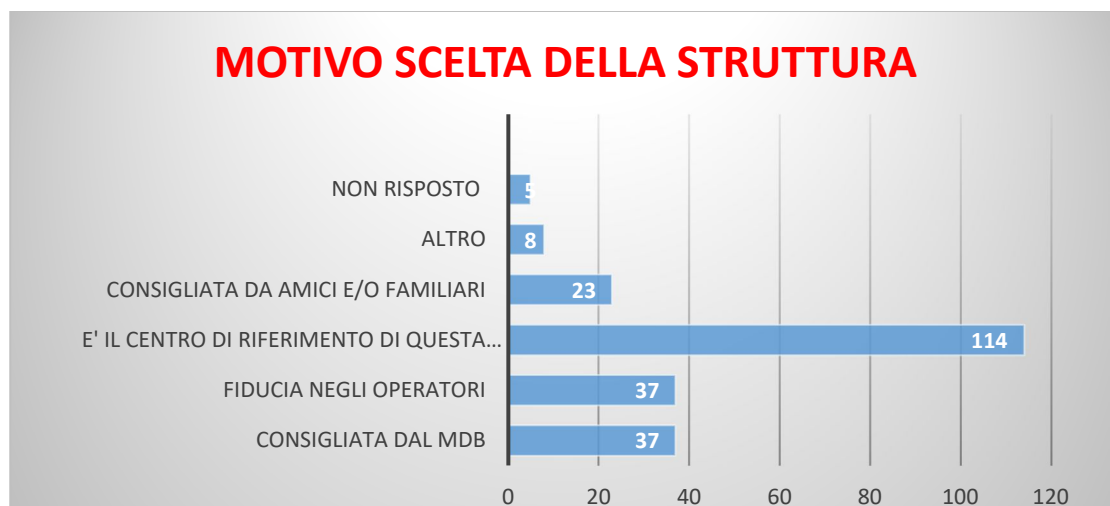
I questionari sono stati somministrati dagli operatori dell'unità operativa della Breast Unit, alle donne che hanno subito un intervento chirurgico al seno, e il lavoro che segue rappresenta l'analisi dei risultati dell'anno 2020 (secondo semestre).

Il centro di senologia Breast Unit rappresenta un modello di assistenza specializzato nella diagnosi e cura del carcinoma mammario, che si caratterizza per la presenza di un team coordinato e multidisciplinare in grado di garantire quel livello di specializzazione delle cure, dalle fasi di screening sino alla gestione della riabilitazione psico-funzionale, in grado di ottimizzare la qualità delle prestazioni e della vita delle pazienti e nel contempo, garantire l'applicazione di percorsi diagnostico-terapeutici e assistenziali (PDTA) in coerenza con le linee guida nazionali e internazionali.

Di seguito si riportano i dati socio-anagrafici dei rispondenti ai questionari.

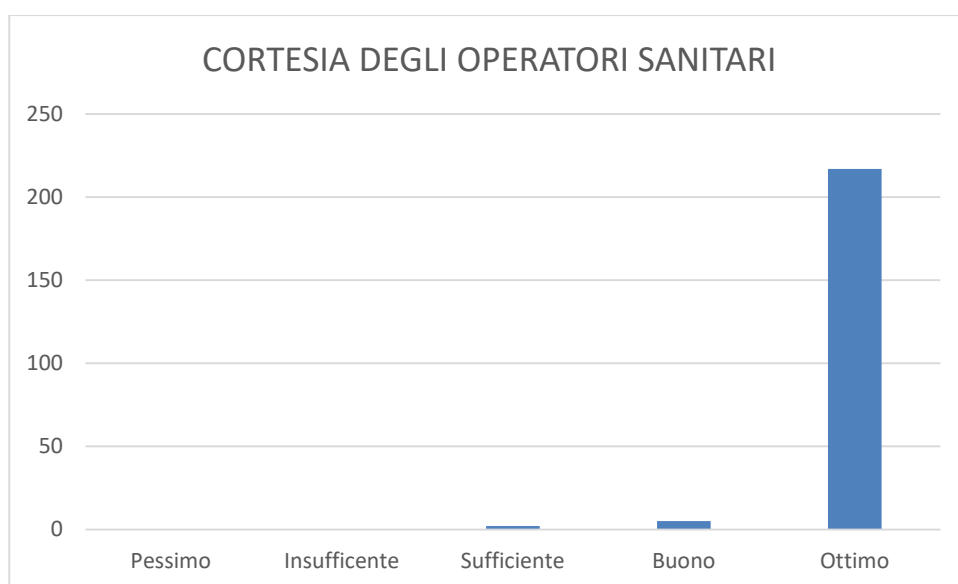


Possiamo notare che l'87% dei questionari sono stati effettuati direttamente dai pazienti che hanno usufruito del servizio; una minima parte, il 13% dei questionari sono stati compilati da un familiare o altro. Questo denota come questa parte dei fruitori del servizio sono soggetti impossibilitati a rispondere direttamente, a causa di oggettive difficoltà fisiche, o poiché sottoposti allo stress del ricovero e/o trattamento, o a causa dell'elevata età della paziente stessa, tale da precludere la compilazione del questionario.



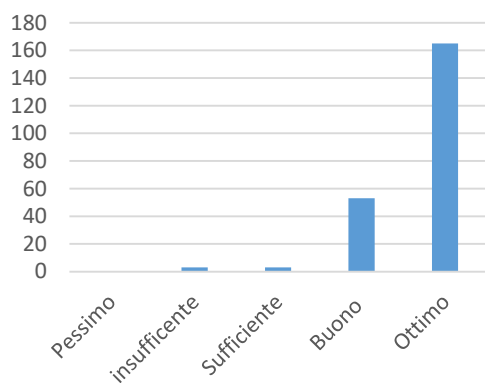
Di seguito andiamo ad analizzare le domande che riteniamo siano più appropriate, che caratterizzano il questionario di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura della Breast Unit - Senologia.

- 1) La prima area analizzata è quella riguardante *l'organizzazione*. Le domande per quest'area sono state 5;
- ✓ Cortesia degli operatori al momento dell'accettazione.
 - ✓ Chiarezza del percorso diagnostico pre-operatorio
 - ✓ Evidenza di personalizzazione del percorso
 - ✓ Adeguatezza dei tempi di presa in carico e di attuazione del percorso diagnostico
 - ✓ Adeguatezza dei tempi d'attesa per l'intervento chirurgico.

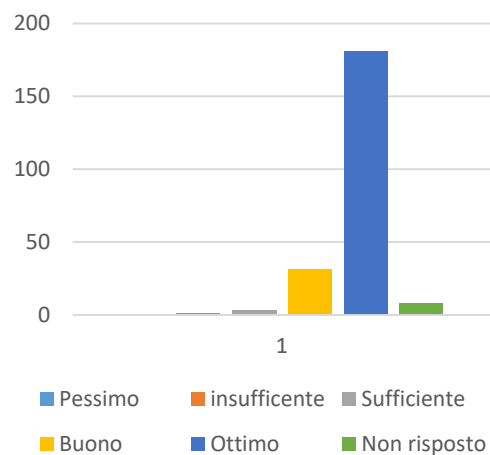


Il giudizio sull'accoglienza rappresenta il primo punto di contatto tra paziente e utenza, e da qui si può evincere nell'immediato una percezione positiva o negativa del servizio che s'eroga. Il giudizio che emerge sull'accoglienza e cortesia degli operatori sanitari, è complessivamente positivo, con una quasi totalità di risposte con giudizio "ottimo".

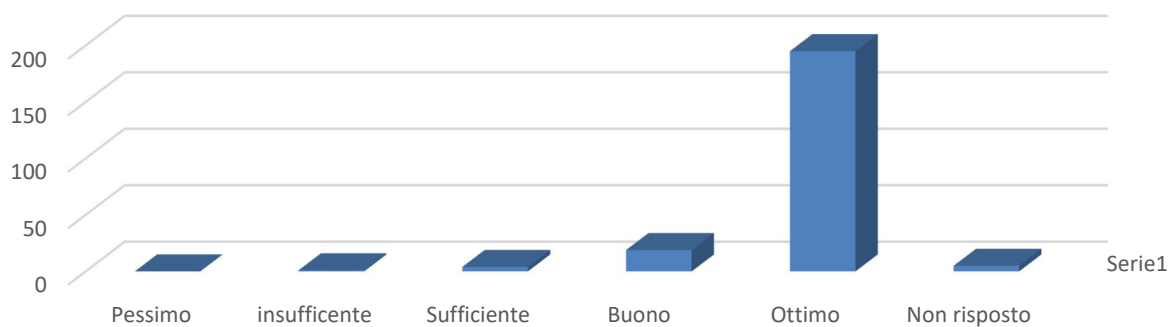
CHIAREZZA DEL PERCORSO DIAGNOSTICO PRE-OPERATORIO

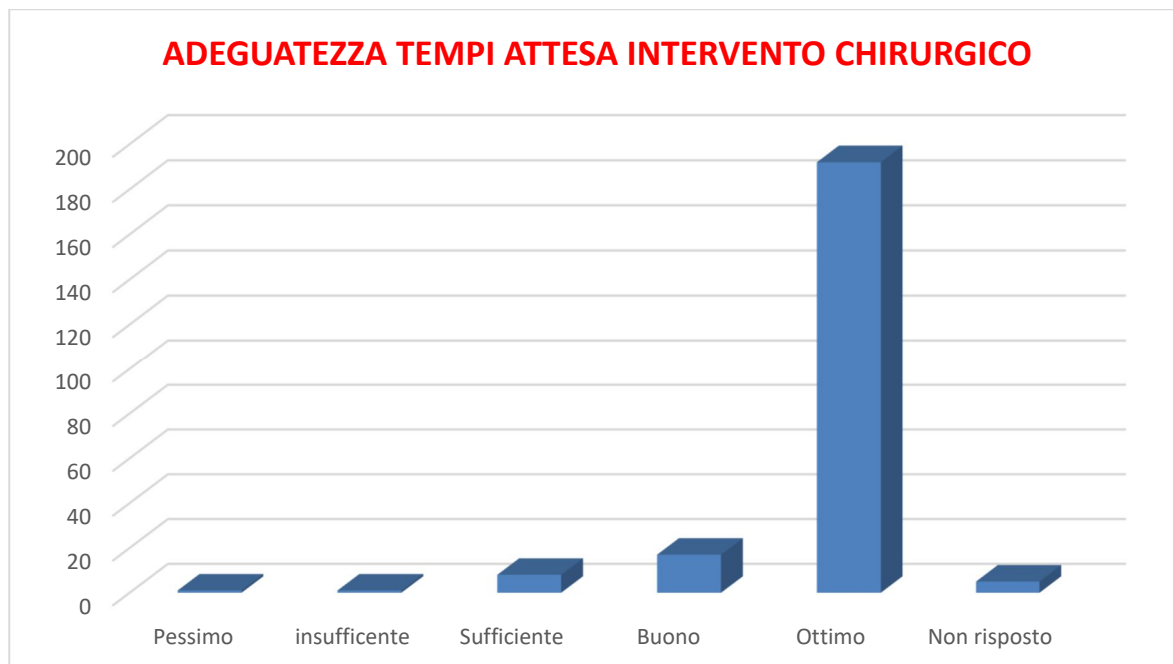


PERSONALIZZAZIONE DEL PERCORSO



TEMPI PRESA IN CARICO E ATTUAZIONE PERCORSO DIAGNOSTICO





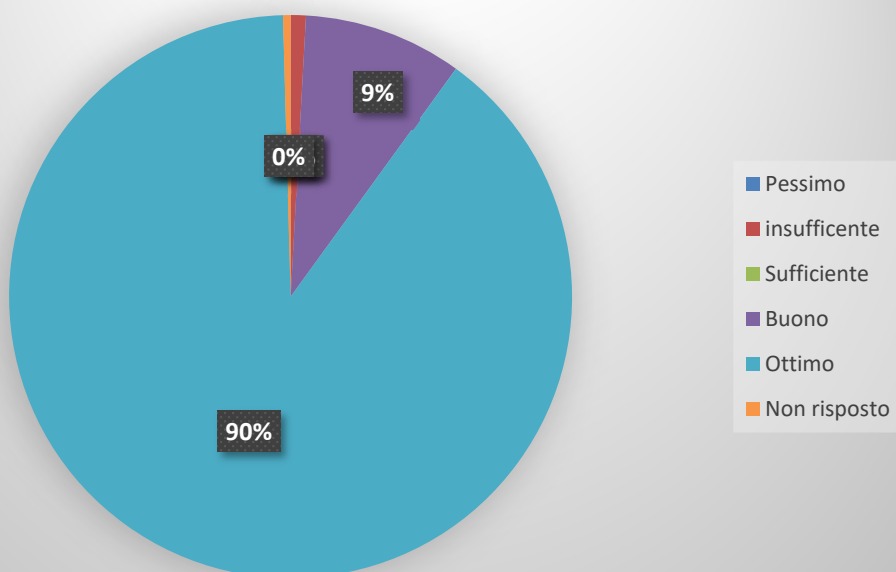
Il primo giudizio espresso dagli utenti restituisce un dato positivo. Il 195 dei rispondenti alla domanda **“adeguatezza dei tempi di presa in carico e di attuazione del percorso diagnostico”** e 192 pazienti, alla domanda **“Adeguatezza dei tempi d’attesa per l’intervento chirurgico”** valuta infatti la qualità del servizio in modo **“Ottimo”** e solo 8 pazienti su 230 ne dà un giudizio appena **“sufficiente”**. I giudizi negativi, rappresentati da **“pessimo”** e **“insufficiente”**, si attestano complessivamente al 1%. Il giudizio degli intervistati è complessivamente positivo, si riscontra, infatti, una bassa percentuale di giudizi negativi attribuiti all’esperienza di ricovero.

2) La seconda area analizzata è **l’area medica** per quanto riguarda l’assistenza **medica**. Le domande per quest’area sono state 4;

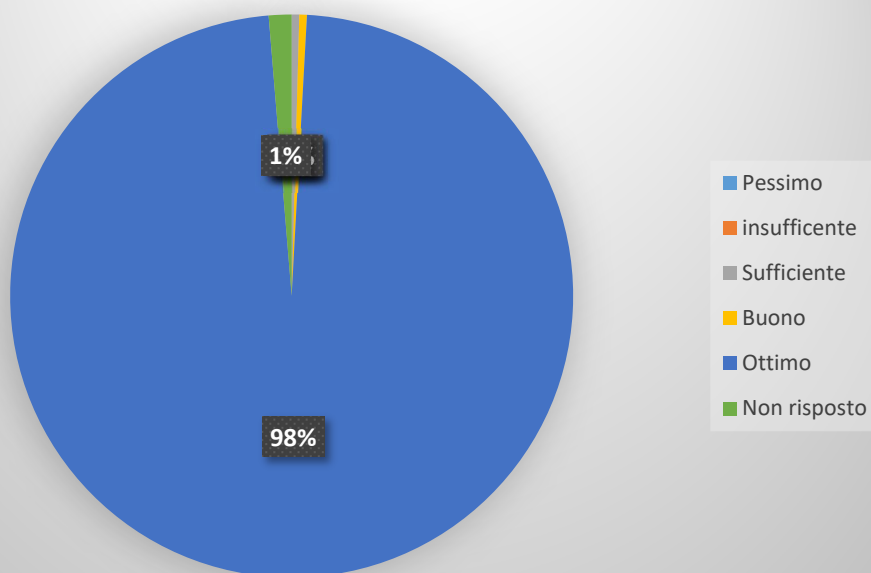
- ✓ Competenza e professionalità
- ✓ Qualità umane e cortesia
- ✓ Disponibilità ad dedicare adeguato tempo alla singola paziente.
- ✓ Attenzione alle esigenze della paziente.



COMPETENZA/PROFESSIONALITA'

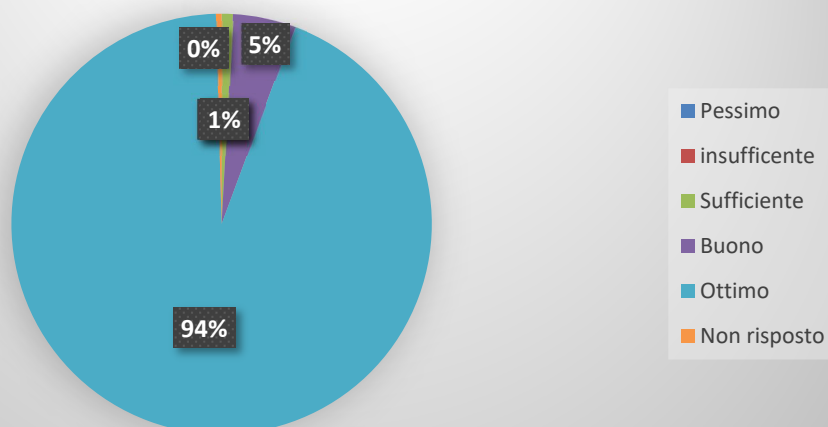


QUALITA' UMANE/CORTESIA

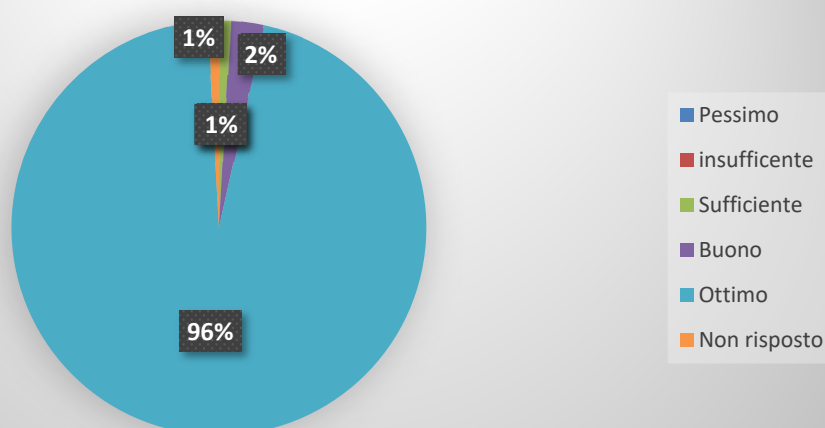




DISPONIBILITA' A DEDICARE TEMPO PER LA SING. PERSONA



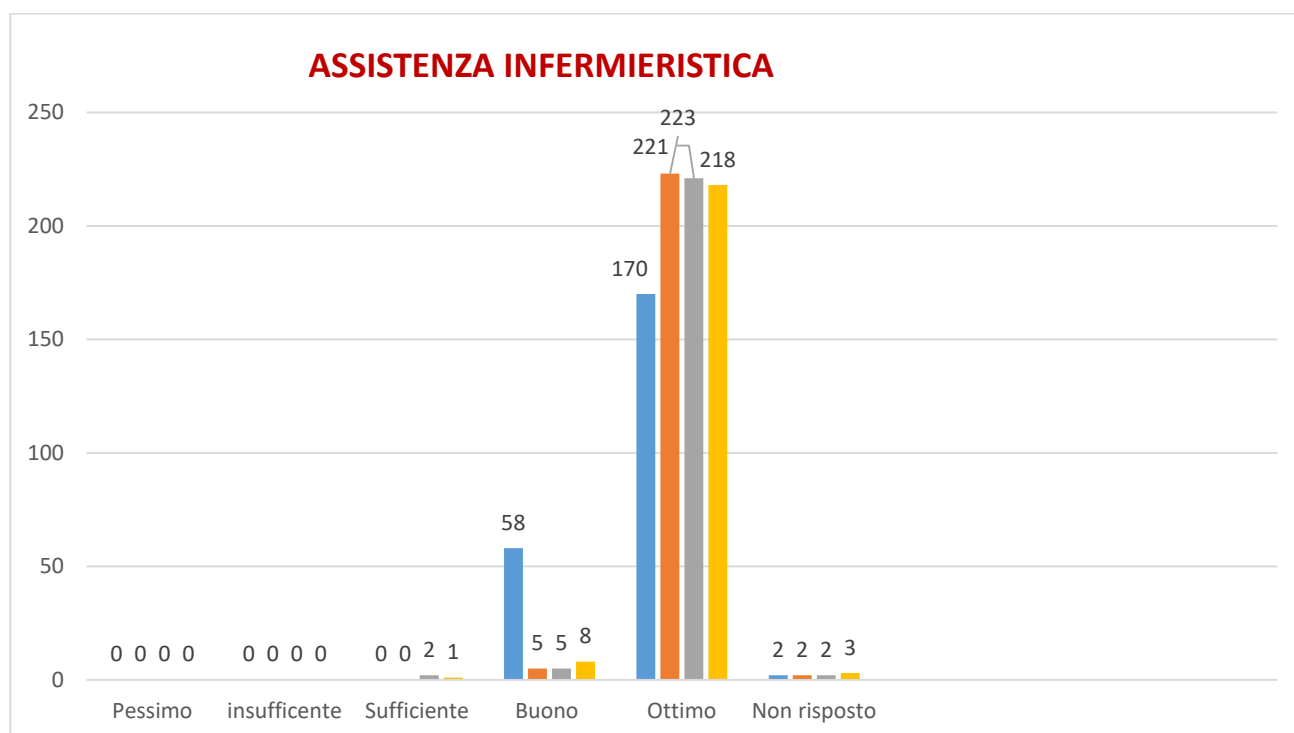
ATTENZIONE ESIGENZE DEL PAZIENTE



Il giudizio rispetto al personale medico risulta positivo, vengono, infatti, riscontrate delle percentuali di gradimento che superano il 90% per ogni aspetto elencato. Il maggior gradimento risulta sull'aspetto della qualità Umana e cortesia con un 98% di giudizio positivo. Questo significa che nell'ASL di di Latina si instaura una **relazione medico-paziente** di notevole importanza, il medico riesce ad ispirare fiducia nel proprio paziente e appare disposto ad instaurare una relazione duratura. I giudizi negativi si attestano sotto il 5%, per gli aspetti riportati.

3) La terza area indagata è “**l’assistenza infermieristica**”. Le domande per quest’area sono state 4.

- ✓ Competenze e professionalità
- ✓ Qualità Umane e cortesia
- ✓ Disponibilità a dedicare adeguato tempo alla singola paziente
- ✓ Attenzione alle esigenze della paziente.

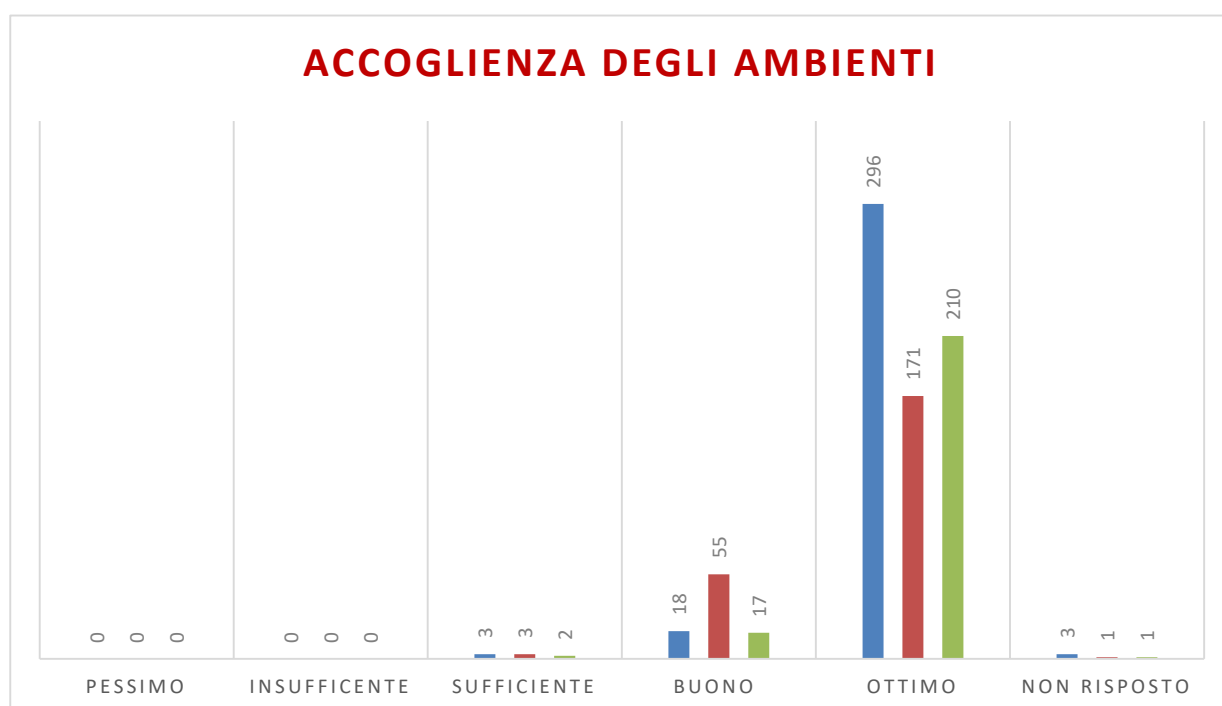


- **Serie 1;** Competenza / professionalità
- **Serie 2;** Qualità Umane e cortesia
- **Serie 3;** Disponibilità a dedicare tempo alle single paziente
- **Serie 4;** Attenzione alle esigenze della paziente

Anche il giudizio rispetto al personale infermieristico è soddisfacente, e dai risultati si desume come la gentilezza e la cortesia, la disponibilità ad ascoltare le richieste del paziente, la capacità di tranquillizzarlo abbiano delle percentuali che superano il 90% di giudizio positivo. Leggermente inferiore risultano le “competenze professionali” con un punteggio di 58 su 240 che comporta comunque sempre un giudizio buono.

4. La quarta area indagata è “l'accoglienza degli ambienti”. Le domande per quest'area sono state 3.

- ✓ Pulizie e igiene degli ambienti
- ✓ Tranquillità e conforto degli ambienti
- ✓ Adeguatezza degli ambienti.

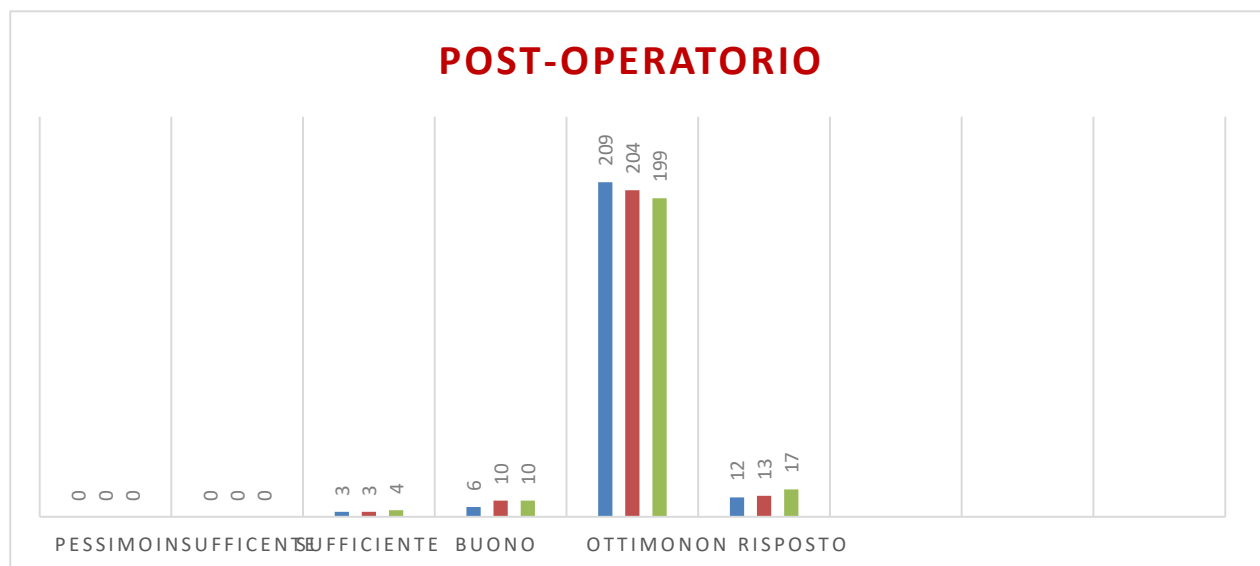


- **Serie 1;** Pulizie e igiene degli ambienti (296)
- **Serie 2;** Tranquillità e conforto degli ambienti (171)
- **Serie 3;** Adeguatezza degli ambienti (210)

Gli ambienti e l'organizzazione rispetto a questi aspetti elencati, rappresentano la dimensione degli elementi tangibili della qualità del servizio offerto, ovvero rappresentazioni fisiche del servizio per i clienti. L'analisi di gradimento globale rileva un giudizio complessivamente ottimo.

5. La quinta area indagata è “il Post – Operatorio”. Le domande indagate per quest'area sono state 3.

- ✓ Chiarezza delle informazioni ricevute al momento della dimissione
- ✓ Chiarezza dell'iter post – operatorio
- ✓ Facilità a ricontattare la struttura dopo dimissione

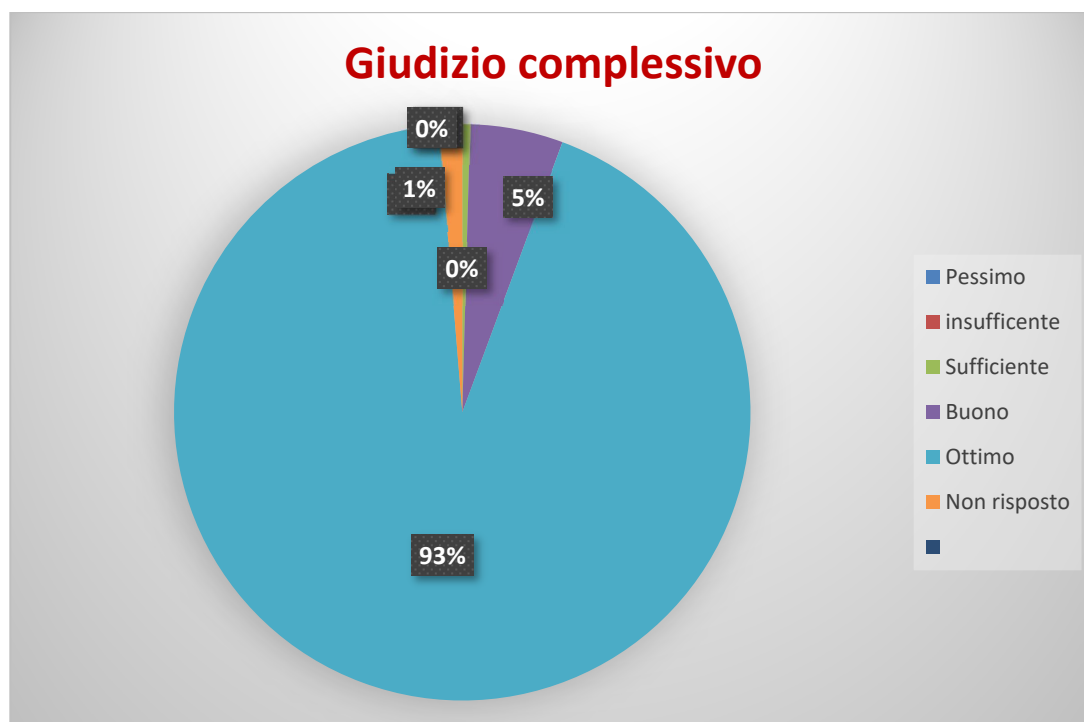


- **Serie 1;** Chiarezza delle informazioni ricevute al momento della dimissione (209)
- **Serie 2;** Chiarezza dell'iter post – operatorio (204)
- **Serie 3;** Facilità a ricontattare la struttura dopo dimissione (199)

Dopo aver analizzato i singoli aspetti che caratterizzano la qualità del servizio di ricovero e cura in ospedale, ci troviamo di fronte al giudizio in merito alla soddisfazione del servizio ricevuto, rispetto alle aspettative del paziente. Dal giudizio espresso del paziente notiamo che il 90% giudica il servizio migliore di come se lo aspettava, per cui si presume che tali pazienti resteranno fedeli nel tempo alla struttura ospedaliera.

Il 15% dei rispondenti invece giudica il servizio ricevuto per come se lo aspettava, quindi il servizio ricevuto è sufficientemente buono e corrisponde alle aspettative; questa rappresenta una situazione di soddisfazione incerta, poiché vi è la possibilità che il paziente possa essere attratto da un'altra struttura ospedaliera, che fornisca loro un servizio tale da far superare le aspettative, generando una maggiore soddisfazione. Per l'azienda il loro giudizio è di fondamentale importanza, bisogna incentivarli a partecipare

alle indagini di “customer satisfaction” per far capire loro che il loro contributo è importante per l'azienda in quanto finalizzato al miglioramento del servizio stesso.



Da questa indagine si evince che all'interno della struttura della Breast Unit dell'Ospedale di Latina l'integrazione ed armonizzazione dell'operato di diverse figure professionali intorno alla donna che affronta la diagnosi di tumore al seno è ampiamente riconosciuto.

Inoltre le varie attività realizzate rappresentano una garanzia nell'applicazione delle “best-practice” nella cura e assistenza alla persona durante il percorso post-operatorio.

Dall'esito dei giudizi si rileva che le persone che hanno partecipato all'indagine sono ampiamente soddisfatte del servizio ricevuto.