

PROGETTO OBIETTIVO
STRATEGICO AZIENDALE

“ESSERE E BENESSERE
IN SANITA’”



1. PREMESSA

In questi ultimi anni le Aziende sanitarie hanno radicalmente cambiato il rapporto con l'utenza, infatti le strutture sanitarie sono divenute fornitrici di servizi ai "clienti" e non più a semplici pazienti: di conseguenza anche gli aspetti alberghieri dell'attività sanitaria possono e devono trovare un'integrazione con le moderne esigenze di efficienza e di qualità del servizio. Come naturale questo progetto può coprire un ampio spazio delle aree tematiche della qualità: dalla valutazione della qualità percepita del Comfort alberghiero dall'utente all'implementazione di processi di gestione e controllo degli aspetti alberghieri.

Tutto ciò sempre curando la diffusione della cultura della qualità, la conoscenza e la condivisione dei cui principi è alla base del successo di ogni progetto. Sicuramente è un impegnativo cambiamento, soprattutto se si pensa che gli aspetti alberghieri sono sempre stati sottovalutati e stimati in secondo ordine rispetto all'assistenza sanitaria.

Per queste ragioni il S.I.T.R.A. Servizio Infermieristico Tecnico Riabilitativo, in collaborazione per alcune fasi progettuali con le Associazioni di volontariato quali:

- T.D.M.,
- Amici del Cuore
- Croce Rossa

intende attivare oltre ad una campagna di sensibilizzazione della "cultura della qualità", un gruppo di lavoro che si occupi dello studio di quattro progetti sull'attivazione di processi di miglioramento degli aspetti alberghieri, incentrati allo sviluppo ulteriore di tali processi all'interno di una realtà sanitaria sicuramente attenta a tali argomenti.

La meta che si intende raggiungere è quella di creare un processo che ricerchi le condizioni di economicità gestionale ed allo stesso tempo della qualità attesa dal cittadino/utente riguardante tutti gli aspetti del comfort.

In particolare l'obiettivo prioritario che il S.I.T.R.A. si è posto è quello di identificare, standard di servizio ottimali definiti tali perché rappresentativi della miglior scelta in relazione a:

- costi ;
- valutazioni di risultato ;
- valutazioni della procedura di lavoro adottata.

Fondamentale è lo studio di tutti gli aspetti presenti nei servizi alberghieri, infatti il valore della "globalità del comfort" è legato al senso di affidabilità che l'utente deve avvertire e che parte da una coerenza dei diversi elementi del comfort alberghiero:

1. SERVIZI DI RISTORAZIONE.
2. SERVIZI DI PULIZIA, SMALTIMENTO RIFIUTI E SERVIZI DI FORNITURA E CAMBIO BIANCHERIA.

Inoltre è importante identificare tra le aree che confluiscono nei "servizi alberghieri" quelle critiche e che necessitano di modifiche in maniera prioritaria osservandole nel

tempo attraverso un sistema capace di controllare e misurare periodicamente gli indicatori.

Il progetto prevede una serie di interventi che contemplano

A. L'analisi dei bisogni/aspettative dei pazienti e degli operatori su:

1. le aspettative del cittadino/utente;
2. la qualità percepita del cittadino/utente;
3. la qualità percepita degli operatori;
4. individuazione delle aree critiche;
5. il confronto tra la qualità attesa e la qualità percepita del cittadino/utente;
6. il confronto tra la qualità percepita dell'utente e tra la qualità percepita dall'operatore;
7. il riscontro tra i servizi previsti dai capitolati delle gare di appalto e quelle realmente erogate;
8. spunto per la creazione di indicatori per le verifiche periodiche della qualità del comfort;
9. identificazione degli aspetti prioritari per il cittadino/utente.

B. Lo studio di tre sotto progetti che comprendono:

- ideazione di un progetto di gestione e controllo sui servizi di ristorazione;
- ideazione di un progetto di gestione e controllo sulle pulizie e sullo smaltimento dei rifiuti;
- ideazione di un progetto sui servizi di fornitura e cambio biancheria.

C. La formulazione di una "Guida dei Servizi alberghieri" con scheda di gradimento da distribuire agli utenti.

Solo attraverso un sistema scientifico di gestione, capace di controllare e misurare il comfort, è possibile innalzare il Servizio preposto ai livelli degli altri Servizi, che nell'ambito dell'organizzazione sanitaria si occupano dei processi cosiddetti "produttivi".

Il comfort è l'unico aspetto in cui i cittadini possono davvero giudicare, inoltre sempre più è emersa la consapevolezza che un basso livello di comfort incide in maniera significativa sull'esito della cura e si ripercuote, a catena, sull'intera organizzazione. Utenti insoddisfatti tenderanno infatti a lamentarsi del servizio ricevuto anche al di fuori dell'ospedale e cercheranno strutture alternative.

2. OBIETTIVI

- Realizzazione di un sistema di gestione della qualità alberghiera che sottolinea la centralità dell'utente nel processo di erogazione del servizio:
 - I. Creazione di un sistema di monitoraggio periodico e costante, per la valutazione dei bisogni e delle aspettative degli utenti.
 - II. Ideazione di protocolli per il miglioramento dei servizi alberghieri in funzione dei bisogni e delle aspettative degli utenti.
 - III. Individuazione degli indicatori di esito
 - IV. Impianto di un sistema di controllo e di verifica degli indicatori di qualità del comfort alberghiero
 - V. Razionalizzazione delle risorse materiali ed umane.
 - VI. Raccolta e analisi della “registrazione della qualità del Comfort alberghiero” da presentare periodicamente alla Direzione Strategica Aziendale, per documentare lo stato del sistema qualità, ed evidenziare gli andamenti in funzione degli obiettivi prestabiliti. (Indagine conoscitiva).

3. RISULTATI ATTESI

- a) Creare Servizi Alberghieri più appropriati ed integrati, in quanto derivanti dagli stessi professionisti che sperimentano sul campo;
- b) Offrire risposte più pertinenti ai bisogni, aumentando il livello di soddisfazione dell'utente;
- c) Controllare e ridurre i fattori critici dei diversi aspetti del comfort alberghiero.
- d) Elaborare una metodologia di valutazione per misurare tali ambiti e promuovere la gestione ed il miglioramento continuo.
- e) Assicurare, con la collaborazione di tutti i componenti di studio previsti dal progetto, lo sviluppo e la documentazione di una politica per la qualità alberghiera, per:
 - Fornire e raggiungere alti standard qualitativi in termini d'igiene e comfort ambientale, ristorazione e biancheria.

4. SOGGETTI DESTINATARI

- a) Utenti
- b) Operatori Sanitari afferenti al S.I.T.R.A.

5. FASI PROCESSUALI

1. Raccolta dati ed analisi della situazione esistente;
2. Studio di tre sottoprogetti inerenti a:
 - Sistema di gestione e controllo dei Servizi di Pulizia e smaltimento dei rifiuti;
 - Sistema di gestione e controllo dei Servizi Ristorazione;
 - Sistema di gestione e controllo dei Servizi Fornitura e cambio biancheria;
3. Elaborazione di un sistema di monitoraggio e controllo degli indicatori di verifica;
4. Ideazione di una guida da distribuire agli utenti, contenente i servizi alberghieri offerti, con una scheda finale per la rilevazione dell'indice di gradimento.

PROGETTO: ESSERE E BENESSERE IN SANITA'

PRIMA FASE:

Rapporto sulla qualità percepita dagli Utenti e dagli Operatori La qualità del comfort alberghiero: “INDAGINE CONOSCITIVA”

- ✓ **Somministrazione questionari:** Associazioni di volontariato
 - T.D.M.
 - Amici del Cuore
 - Lega Tumori
 - Amasam

- Hanno collaborato:**
 - A.F.D. Antonia Marchese, Coord. Dip. Medico
 - A.F.D. Giovanna Buccolo, Coord. Dip. Chirurgico
 - A.F.D. Giuseppina Lardo, Coord. Dip. Materno Infantile

- ✓ **Immissione dati:** Inf. Angela Sannace, S.I.T.R.A.

- ✓ **Elaborazione dati, elaborazione tabelle, grafici e relazioni:**
 - A.S. Chiara Gentile, Coord. Dipartimento delle Direzioni
 - Fis. Coord. Vita Saponaro, Responsabile Area Tecnico Riabilitativa.

- ✓ **Responsabili progettuali:**
 - Dott. Vito Petrarà, Responsabile S.I.T.R.A.
 - A.S. Chiara Gentile, Coord. Dipartimento delle Direzioni S.I.T.R.A.
 - Fis. Coord. Vita Saponaro, Responsabile Area Tecnico Riabilitativa.

DESCRIZIONE FASE SOMMINISTRAZIONE E ANALISI DATI

Lo studio parte dall'indagine del punto di vista dell'utente in quanto la misurazione della sua soddisfazione diventa punto chiave nella ricerca del miglioramento in qualità dei servizi. Tale indagine va successivamente confrontata con quella dell'operatore necessaria per individuare ciò che potrebbe essere di ostacolo nell'attivazione del processo di miglioramento.

Il metodo non rileva solo la parte estetica del comfort, ma anche quella sostanziale, perché alla base della rilevazione c'è la valutazione di una serie di "requisiti minimi" considerati come base di partenza e premessa dei successivi indicatori di miglioramento.

Nella prima fase si è cercato di realizzare una rilevazione mirata a raccogliere il punto di vista dell'utente per poi integrarlo con quello dell'operatore ed avere un'ampia visione della qualità percepita.

E' pertanto necessario acquisire informazioni relativi ai desideri espressi degli utenti e per questo motivo è stato predisposto un questionario suddiviso in due parti:

1. Aspettative dell'utente e dell'operatore sui diversi aspetti del comfort e fattori critici nella determinazione della soddisfazione.;
2. Giudizio dell'utente e dell'operatore sui diversi aspetti del comfort;

Sono stati presi a campione pazienti ed Infermieri di sette UU.OO.:

- Geriatria;
- Medicina;
- UTIC e Cardiologia;
- Chirurgia;
- Ortopedia;
- Urologia;
- Ostetricia.

Le modalità di raccolta dati sono state le seguenti:

- Somministrazione di due questionari, **nel mese di Novembre 2003**, agli Infermieri in servizio nei turni di mattino e pomeriggio fino al raggiungimento del numero prefissato di 15 questionari per U.O.; analogamente nella stessa settimana è stato consegnato il questionario relativo **alle aspettative del paziente ed ai fattori critici**, il giorno di ingresso del malato nella struttura anche in questo caso fino al raggiungimento di 15 questionari.
- Infine i questionari relativi alla **alla soddisfazione finale** è stato consegnato nella terza giornata di degenza.

La distribuzione dei questionari è stata effettuata da operatori di alcune Associazioni di volontariato precedentemente formati, per evitare di condizionare il giudizio degli utenti:

- o T.D.M.
- o Amici del Cuore
- o Lega Tumori
- o Amasam

Si è raggiunto il numero complessivo di 86 Utenti intervistati sulle Aspettative e sul giudizio del Comfort Alberghiero e 71 Operatori su quello che ritengono siano le Aspettative ed i giudizi degli Utenti.

RISULTATI

L'intera rappresentazione esprime il grado di molti aspetti della soddisfazione degli utenti, necessari per programmare e definire piani di intervento e di priorità.

L'elaborazione cerca di evidenziare attraverso una serie di tabelle e di grafici quelli che sono gli elementi che influiscono in maniera positiva o negativa il giudizio degli utenti e degli operatori. Mettono inoltre in evidenza la consapevolezza da parte degli Operatori di quelle che sono le aspettative degli Utenti. In particolare:

- Tabella 1: confronto tra le aspettative degli Infermieri e degli Utenti intervistati, con valore attribuito alle variabili esaminate da 9 a 10
-
- Tabella 2: confronto tra i giudizi degli Utenti e degli Operatori con valore ottimo sulle 18 variabili esaminate
-
- Tabella 3: confronto tra i giudizi degli Utenti e degli Operatori con valore buono
-
- Tabella 4: confronto tra i giudizi degli Utenti e degli Operatori con valore scadente
-
- Tabella 5: confronto tra i giudizi degli Utenti e degli Operatori con valore non soddisfacente
-
- Tabella 6: Confronto tra Utente ed Operatore dei giudizi diversi giudizi attribuiti alle variabili.

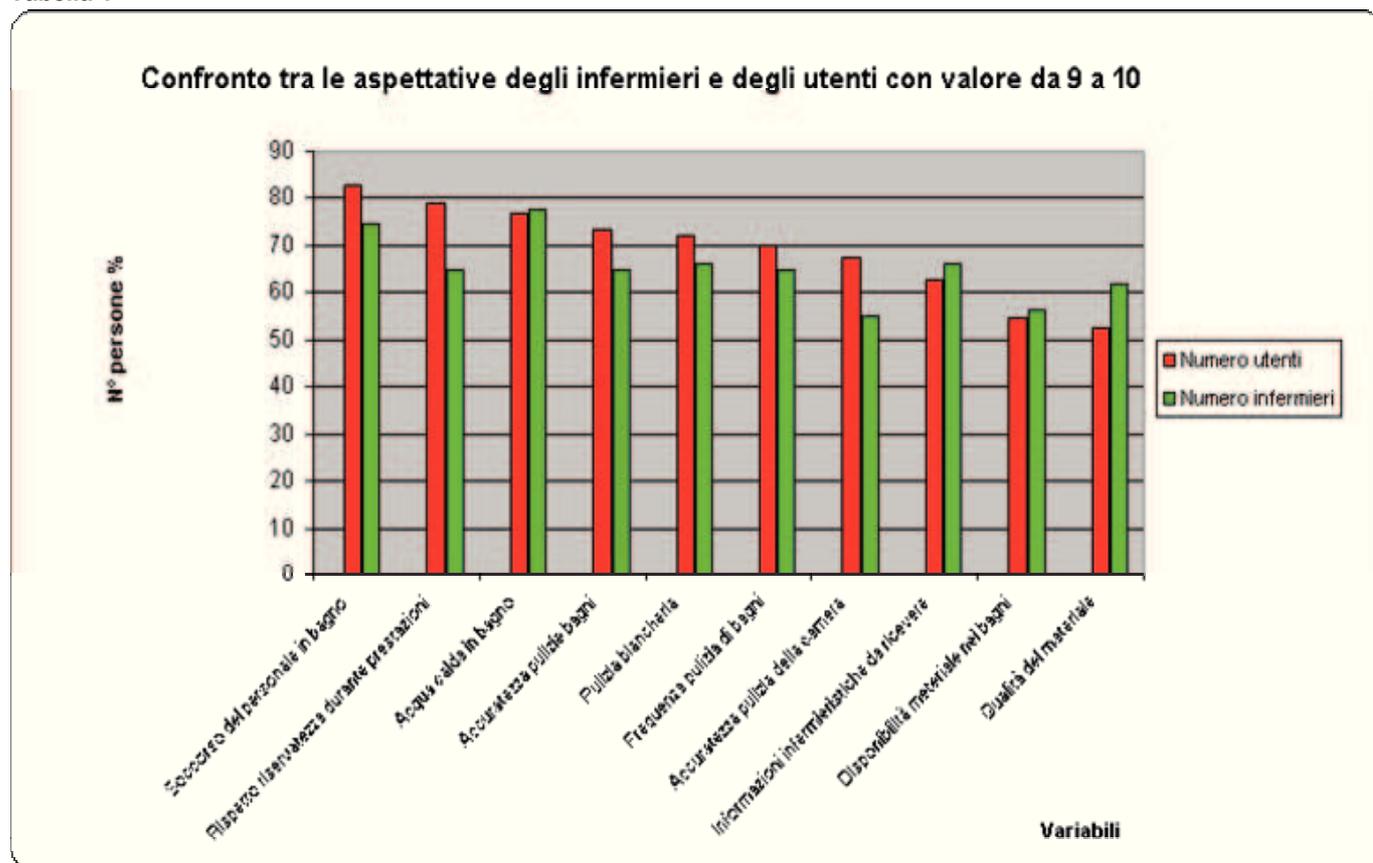
Da queste tabelle si evidenziano alcuni **“Fattori critici”** per la qualità percepita degli Utenti che sono:

1. “la disponibilità di materiale nel bagno” che rappresenta una delle aspettative più alte dell'Utente, ma con un giudizio non soddisfacente.
2. “la mancanza di telefono” che viene giudicata al 75.5 % assolutamente negativa.
3. “la scelta del menù” che non rientra tra le prime Aspettative ma che comunque ha un giudizio negativo alto.

i **“Fattori positivi”** risultano:

- “La pulizia dei servizi igienici”, che rientra tra le prime aspettative dell'Utente e che ha un buon giudizio da parte degli Utenti.
- Aspetti come “l'accoglienza”, “la privacy”, “le informazioni infermieristiche” vengono giudicate in maniera positiva da parte degli Utenti,.
- Uno scostamento particolarmente alto tra Operatore e Utente, risulta rispetto all'accesso dei parenti, che evidentemente condiziona negativamente gli Operatori.

Tabella 1



NOTE: Il questionario somministrato in prima giornata, è composto da 34 Aspettative. Per ognuna vi è stata la possibilità di attribuire un punteggio da 0 a 10. Sono stati intervistati 86 Utenti e 71 Operatori. Questa tabella evidenzia che tra le prime 15 aspettative evidenziate con il grafico precedente (tabella 1) sia gli utenti che gli operatori hanno selezionato queste 10 aspettative con uno scostamento molto basso.

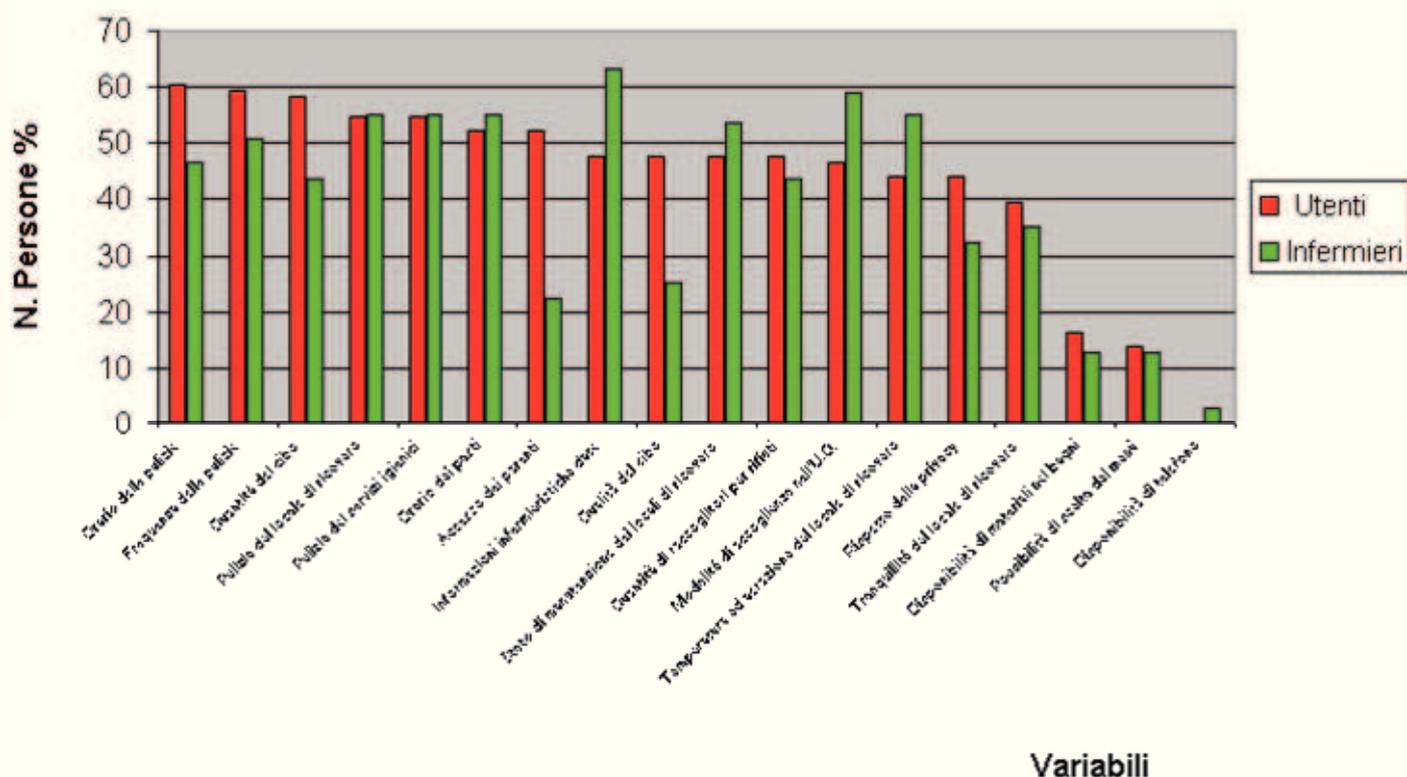
Tabella 2



Note: come è possibile notare a differenza degli Utenti, pochi Operatori hanno attribuito il valore ottimo alle variabili esaminate. Per gli Utenti, In particolare, le prime quattro variabili si attestano su valori molto alti. Il valore della prima variabile è giustificata dalla Struttura Ospedaliera nuova, e rappresenta pertanto un indicatore di veridicità dell'indagine.

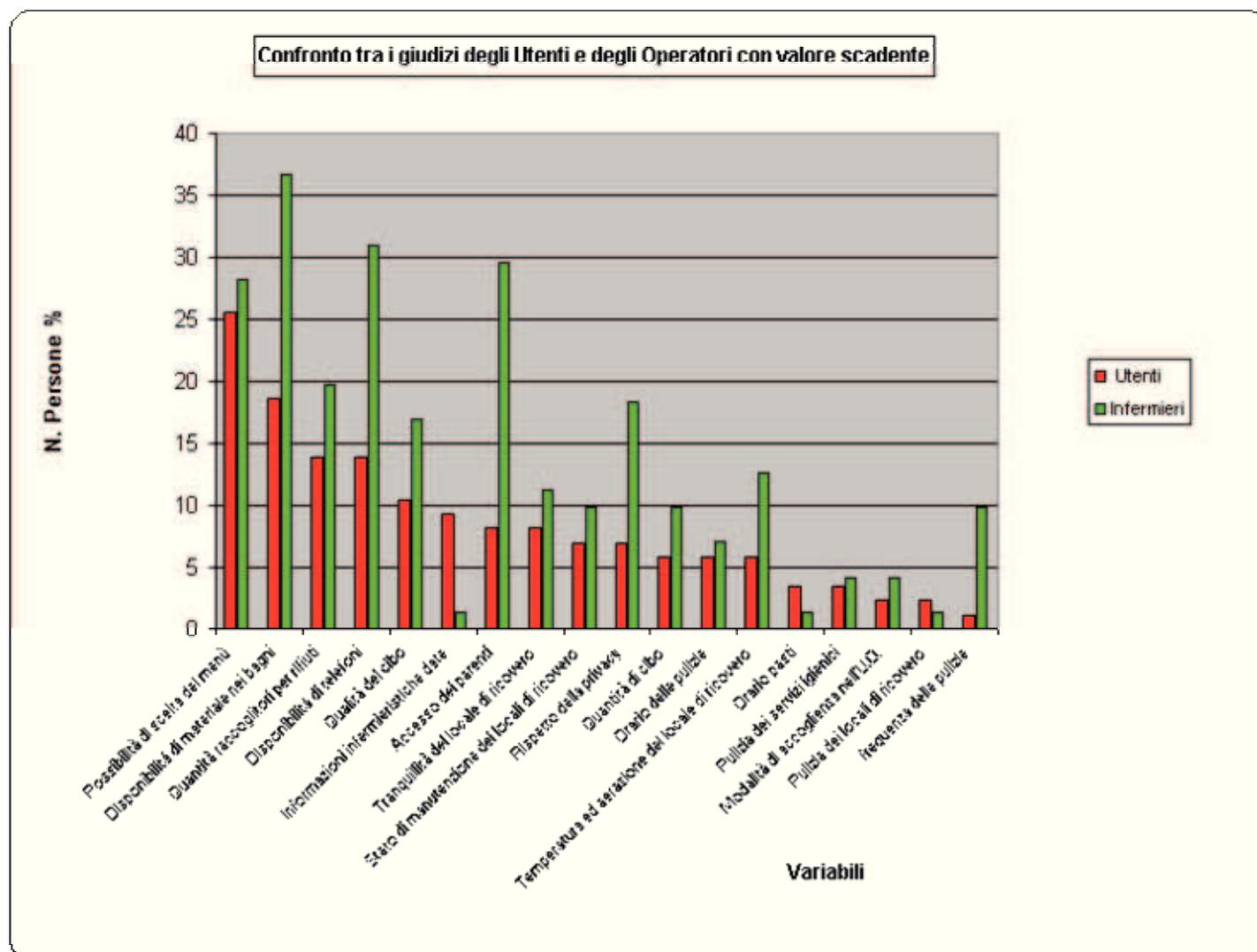
Tabella 3

Confronto tra i giudizi degli Utenti e degli Operatori con valore buono



Note: Il giudizio degli Operatori con valore buono aumenta significativamente rispetto al grafico precedente, inoltre variabili come la disponibilità del telefono, la disponibilità del materiale nel bagno e la possibilità di scelta del menù si mantengono con valori bassi e con poco scostamento tra Operatori ed utenti. Mentre variabili come le informazioni infermieristiche, la pulizia dei servizi igienici, pulizia dei locali di ricovero, si mantengono su valori alti con poco scostamento tra Utente ed Operatore. La percentuale di Utenti che si discostano dagli Operatori rispetto alle variabili sulle "informazioni infermieristiche", sulla "modalità di accoglienza", e sulla temperatura dei locali, la ritroviamo nel grafico precedente con valore ottimo.

Tabella 4



NOTE: un primo dato che emerge in questo grafico è lo scostamento tra giudizio scadente dell'Operatore con quello dell'Utente come per. es. per "l'accesso dei parenti" che invece viene giudicato buono dagli utenti, a differenza della "disponibilità di materiali nel bagno" e della "mancanza di telefono" che invece le ritroviamo nel grafico successivo con giudizio peggiore cioè "non soddisfacente"

TABELLA 5

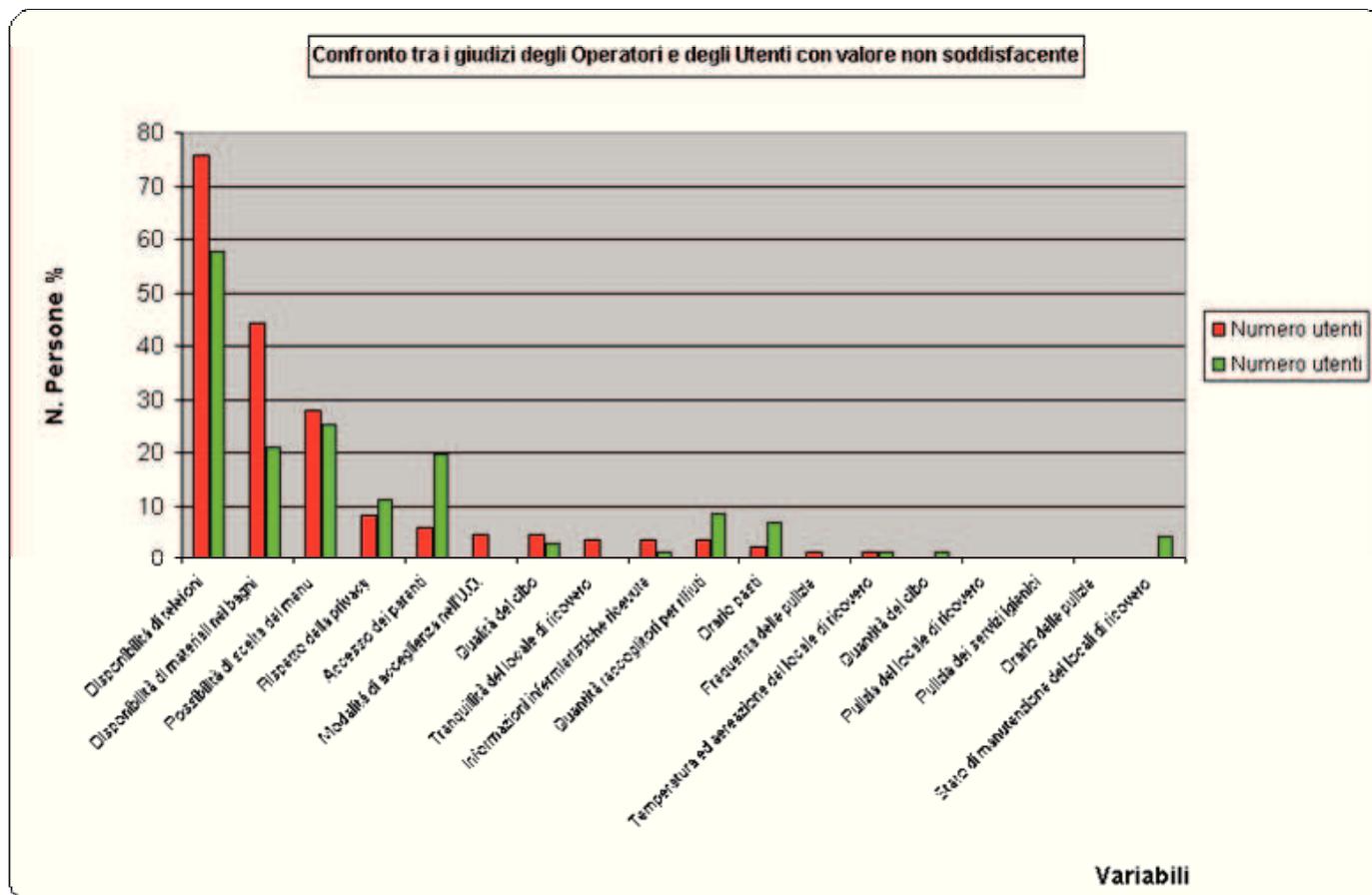
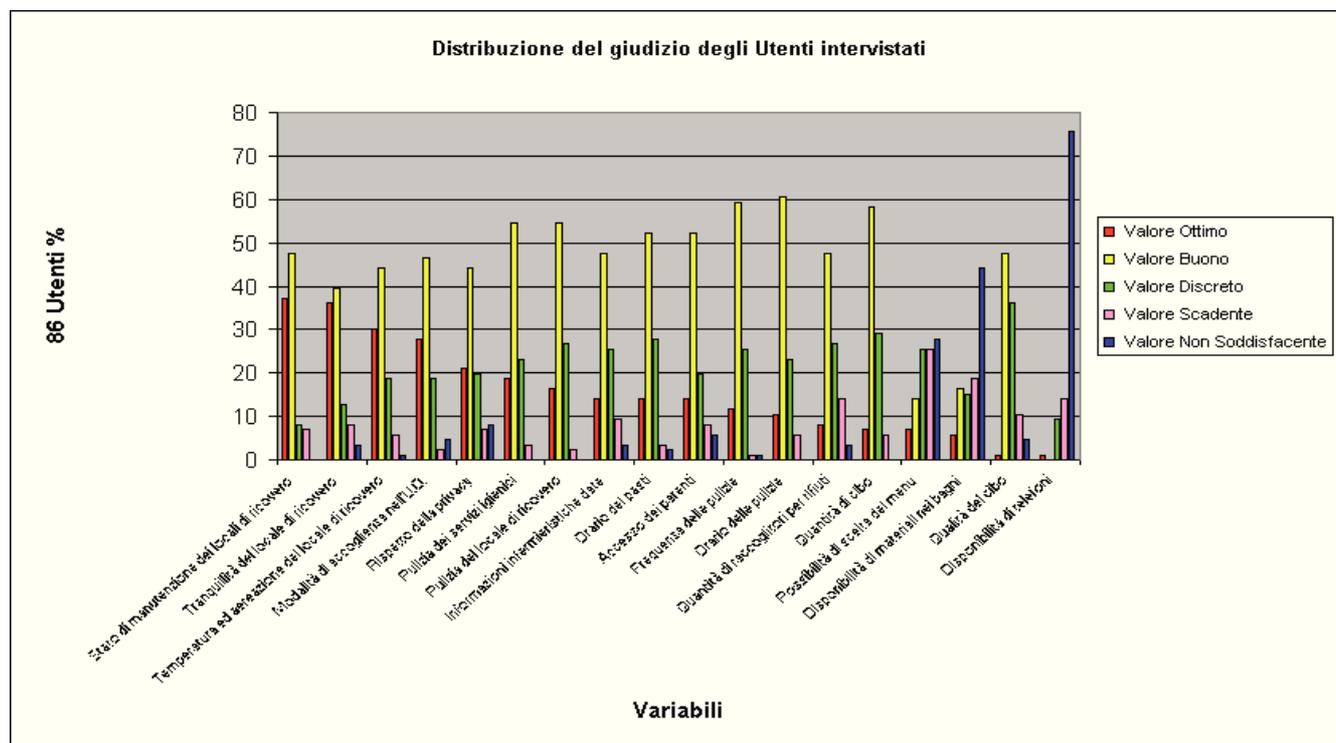


TABELLA 6



CONCLUSIONI

Gli studi sulla soddisfazione degli utenti della nostra Azienda costituiscono un elemento fondamentale per la valutazione della qualità delle prestazioni sanitarie erogate e per l'elaborazione di processi di gestione e di monitoraggio del comfort alberghiero.

Pertanto, prima di definire il piano di intervento del progetto “Essere e Benessere in Sanità”, sono state intraprese azioni finalizzate ad individuare i problemi di fondo, gli obiettivi e gli ostacoli che potevano manifestarsi tra la realtà esistente e gli obiettivi da raggiungere.

I risultati ottenuti attraverso tali studi, ci sono sembrati, anche in termini di rappresentazione grafica abbastanza appropriati ed efficaci per indicare all'osservazione i “punti di forza” e i “punti critici” del sistema analizzato.

Il più interessante tra gli obiettivi raggiunti col presente lavoro ci è sembrato una evidente rappresentazione, anche in termini grafici, del grado di soddisfazione degli utenti. Con tale modello di analisi, infatti, è possibile individuare con particolare risalto, soprattutto quei campi nei quali prevale decisamente la insoddisfazione degli utenti e che, quindi richiedono tempestivamente interventi migliorativi.

Altro punto interessante è il paragone tra i risultati degli utenti e quelli degli operatori, in cui si evince che in molti casi l'operatore è consapevole delle reali aspettative dell'utente.

Quello che emerge complessivamente dall'elaborazione dei questionari, è un sostanziale alto livello delle aspettative degli Utenti nei reparti Ospedalieri. Rispetto al giudizio, l'Utente sembra essere più “ottimista” e soddisfatto del personale di assistenza che a sua volta dà invece un giudizio più critico.

Questi risultati inoltre ribadiscono il giudizio di criticità del processo “gestione degli aspetti alberghieri” nella realizzazione della soddisfazione dell'Utente.

I risultati prodotti da questa indagine hanno evidenziato e consegnato agli Operatori del S.I.T.R.A. il primo degli elementi necessari per l'individuazione di processi di miglioramento e monitoraggio del “Comfort alberghiero”, che si intendono promuovere nel più breve tempo possibile al fine di raggiungere quelli che sono gli obiettivi intermedi del progetto “Essere e Benessere in Sanità”.

Essi sono rappresentati dalle azioni pianificate per affrontare tutti gli ostacoli e le resistenze:

- Individuare e fornire al progetto le risorse necessarie;
- Definire uno standard per l'analisi e lo sviluppo dei processi (tabelle di controllo)
- Costruire un adeguato sistema di misura e di monitoraggio del progetto;
- Sviluppare un sistema di processi e registrazioni certificabile

Tutto questo al fine di :

- a) Rendere i servizi più accessibili e più accoglienti;
- b) Migliorare il “clima al momento del ricovero”;
- c) Migliorare la conoscenza del cittadino dell'ambiente ospedaliero;
- d) Migliorare l'habitat ospedaliero.

In secondo luogo, sono gli operatori stessi, “il cliente interno”, punto di riferimento del progetto.

Le azioni che si intraprenderanno saranno orientate a:

- a) Rafforzare il “senso di appartenenza”;
- b) Migliorare la propria immagine di professionista e quella del servizio;
- c) Rendere gli operatori consapevoli dell'importanza e dell'impatto del loro lavoro per il processo di miglioramento continuo di qualità.

Il bisogno di condividere questa nostra esperienza, quale utile contributo per migliorare la qualità assistenziale della nostra Azienda, abbinato alla convinzione, alla volontà ed all'impegno dimostrato da tutti coloro che si sono impegnati in questa prima fase progettuale (Dipendenti, Utenti e Volontari) e, più in generale, per il raggiungimento in modo efficace degli obiettivi della qualità del Comfort Alberghiero, sono alla base della motivazione che ci ha indotto a presentare tale progetto.

Un grazie particolare alle Associazioni di volontariato:

1. T.D.M.
2. Amici del Cuore
3. Lega Tumori
4. Amasam

per la collaborazione rigorosa che ci hanno offerto.

Responsabile Area Tecnico Riabilitativa
Vita Saponaro

Coordinatore Dip. Delle Direzioni
Chiara Gentile

Responsabile S.I.T.R.A.
Vito Petrarà

