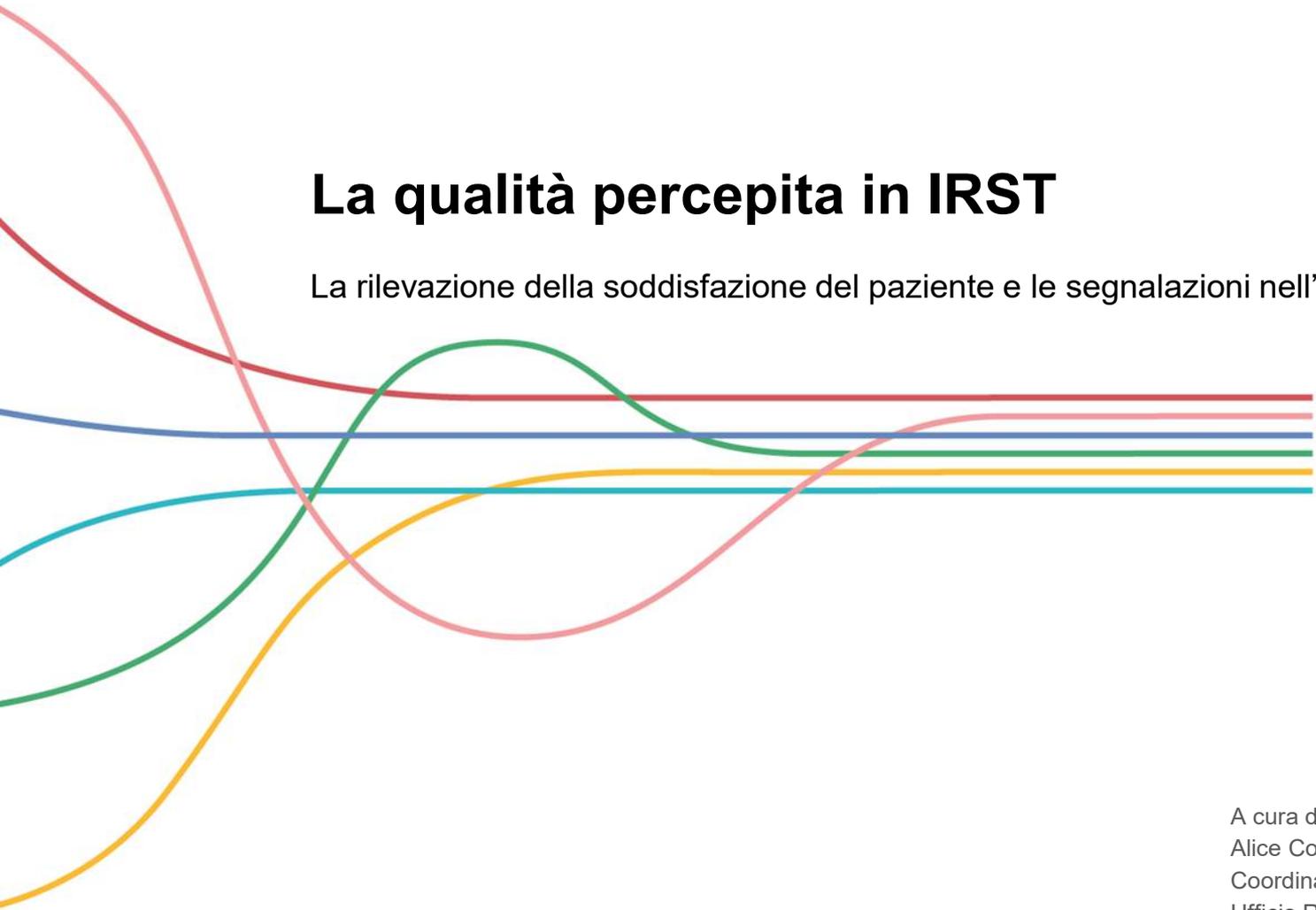


La qualità percepita in IRST

La rilevazione della soddisfazione del paziente e le segnalazioni nell'anno 2024



ISTITUTO
ROMAGNOLO
PER LO STUDIO
DEI TUMORI
DINO AMADORI

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori"
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

A cura di
Alice Conficconi
Coordinatore qualità percepita IRST
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Programmazione rilevazione

La legge dà un riferimento preciso nel d. lgs 502/9, individuando cinque aree tematiche:

(personalizzazione del trattamento; umanizzazione dell'ambiente; diritto all'informazione; prevenzione; comfort alberghiero)

- Pilota → **Ambulatorio Meldola** 23-30 maggio 2012
- Estensione ad **Ambulatorio Cesena** luglio-agosto 2012
- **DH** (Forlì, Meldola, Cesena) e **Degenza** (Meldola) ottobre 2012
- Estensione a **Radioterapia** (Meldola) e **Radiometabolica (degenza e ambulatorio)** ottobre 2014
- Estensione **Radioterapia Ravenna e Medicina Nucleare Diagnostica** anno 2015
- Estensione ad ambulatorio **REP** anno 2020
- Estensione agli ambulatori di **Cure Palliative** anno 2022

Obiettivi

Analizzare il grado di soddisfazione dei pazienti (o dei loro familiari) che accedono all'IRST, potendo così valutare la qualità percepita dall'utente, al fine di poter migliorare i servizi erogati.



- Favorire **l'empowerment del cittadino**, valorizzando le sue opinioni e permettendogli di acquisire una posizione di potere decisionale, fornendogli quelle risorse che lo mettono in grado di effettuare scelte consapevoli ed in modo autonomo.
- Mettere a disposizione del paziente **uno strumento di valutazione della qualità percepita** in IRST .
- Valorizzare la **relazione fra cittadino/utente, operatore e servizio**.

Il questionario :

- È stato costruito seguendo i principi dell'**Health Literacy**, cioè utilizzando un linguaggio semplificato e frasi brevi per facilitare la comprensione per tutti gli utenti.
- È stato utilizzato il "tu" invece del "lei"
- È stato strutturato l'ordine delle domande secondo il percorso logico e fisico che il pz farà entrando in Istituto

(Accoglienza, accettazione, visita, medico di riferimento, ambienti, giudizio generale sull'IRST, giudizio sul questionario stesso, suggerimenti e fogli informativi, internet, dati anagrafici)

Il questionario è stato testato su un gruppo di volontari e pazienti (Gruppo CON-TATTO) che ci hanno dato un feedback estremamente positivo.

La rappresentatività del campione

Sistema di campionamento PRE

(garanzia di avere un campione rappresentativo)

MAMMELLA	sex	età	n questionari da consegnare
	F	<=30	0
	F	31-45	8
	F	46-60	22
	F	61-75	24
	F	>75	9
	M	31-45	0
	M	46-60	0
	M	61-75	0
	M	>75	0
totale		63	

- Ematologia
- Gastro
- Mammella
- Immunologia
- Osteoncologia
- Polmone
- Uroginecologico

Un po' di dati



Nel 2024 sono stati somministrati **910 questionari** (rispetto ai 861 del 2023) dei quali ne sono rientrati 677, pari al **74,4 %**.

Si sottolinea che nell'anno 2024 non sono stati somministrati i questionari nella sede di Cesena a causa dei lavori di ristrutturazione del reparto.

Rispetto all'anno scorso, il **grado di risposta è diminuito** (pur restando sempre positivo)

- 86,4% nel 2023
- 70,4% nel 2022
- 39,8% nel 2021*
- 64,8% nel 2020*
- 70,6% del 2019 (dati ricalibrati in base agli ambiti specificamente indagati).

*I dati relativi alla Qualità Percepita 2020 e 2021, **non sono comparabili** con quelli degli anni precedenti (e successivi), ma sono stati comunque presentati al Riesame d'aerea, alle sedi di negoziazione di budget, al CCM IRST e al Direttivo.

Comfort alberghiero

(pulizia dei locali, qualità dei pasti, comodità degli arredi)



Standard/impegno assunto: almeno 80% dei pazienti che si dichiarano molto soddisfatti

Ambito indagato: Degenza Ordinaria + Degenza Radiometabolica + Ambulatori + Day Hospital + Ambulatorio REP + Radioterapia + Medicina Nucleare Diagnostica: **53,5%**

- 56,9% nel 2023
- 43,4% nel 2022
- 49,5% nel 2021
- 41,5% nel 2020 (solo Degenza Ordinaria + Degenza Radiometabolica)
- 51,3% nel 2019
- 50,5% nel 2018
- 47,4% nel 2017



impegno non rispettato

Comfort alberghiero

(pulizia dei locali, qualità dei pasti, comodità degli arredi)



Suddivisione degli ambiti che portano al dato sul comfort alberghiero:

Pulizia dei locali: 71,4%

Comfort degli arredi: 57,2%

Qualità del vitto in degenza: 32%

Approfondimento vitto in IRST

(qualità dei pasti)



Risultati sul gradimento del vitto in degenza – anno 2024

ITEM	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	Non saprei	Uk
L'orario dei pasti è adeguato?	36%	60%			4%	
Pensi che ci sia una giusta scelta di pietanze nel menù?	40%	44%	8%		4%	4%
Sei soddisfatto del cibo in degenza	20%	60%	12%%	4%		4%

I «molto soddisfatti» di questi 3 items sono tutti in leggero miglioramento rispetto al 2023

Accoglienza utenti – Disponibilità

(disponibilità del personale sanitario e non)



Standard/impegno assunto: almeno 70% dei pazienti che si dichiara molto soddisfatti

Ambito indagato: Degenza Ordinaria + Degenza Radiometabolica + Ambulatori + Day Hospital sede di Meldola + Ambulatorio REP + Radioterapia + Medicina Nucleare Diagnostica

- Personale sanitario al **82,7%** (rispetto al 86,1% del 2023, 76,7% del 2022, 71,39% del 2021, 71,59% del 2020*, al 75,27% nel 2019 e 79% del 2018)
- Personale non sanitario **75,8%** (rispetto al 69,6% del 2023, 58,6% del 2022, 57,8% del 2021, 61,66% del 2020*, 72,42% nel 2019 e 73% del 2018)

impegno rispettato



Chiarezza delle informazioni

(chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato dal personale sanitario e non)



Standard/impegno assunto: almeno 70% dei pazienti che si dichiara molto soddisfatti

Ambito indagato: Degenza Ordinaria + Degenza Radiometabolica + Ambulatori + Day Hospital sede di Meldola + Ambulatorio REP + Radioterapia + Medicina Nucleare Diagnostica

- Personale sanitario **75,3%** (rispetto al 73,7% del 2023, 71,4% del 2022, 58,55% del 2021, 58,55% del 2020*, 60,5% nel 2019)
- Personale non sanitario **84,8%** (rispetto al 70,1% del 2023, 70,5% del 2022, 59,24% del 2021. 56,66% del 2020*, 67,4% nel 2019)

impegno rispettato



Chiarezza delle informazioni – Approfondimento



(chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato dal personale sanitario e non)

URP, di concerto con le Direzioni, ha realizzato anche nel 2024 il corso di formazione sulla *“Health Literacy - Semplificazione del linguaggio sanitario”* per i professionisti IRST, con una parte in modalità webinar e due lezioni in presenza in aula.

L’adesione da parte dei medici, è stata minore nel 2024 rispetto agli anni precedenti.

Si conferma lo svolgimento del corso anche per l’anno 2025.

Chiarezza delle informazioni – Approfondimento II



(chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato dal personale sanitario)

Operatori formati in IRST dal 2013 al 2024

Professione	Numero persone formate
Medici	66
Infermieri + Tecnici	102
Farmacisti	7
Amministrativi / Direzione / Comunicatori	8
Fisici	1
TOT	183

Privacy

(tutela della privacy e della riservatezza)



Standard/impegno assunto: almeno 70% dei pazienti che si dichiara molto soddisfatto

Ambito indagato: Degenza Ordinaria + Degenza Radiometabolica + Ambulatori + Day Hospital + Ambulatorio REP + Radioterapia + Medicina Nucleare Diagnostica

- Risultato indagine 2022 **72,4%** (rispetto al 74% del 2023, 70,9% del 2022, 56,95% del 2021, 72,85% nel 2020*, 60,38% nel 2019 e 70,3% del 2018 e 60,14% del 2017)



impegno rispettato

Progetti di umanizzazione



Standard/impegno assunto: garantire la continuità dei progetti di umanizzazione

- *Sentieri di parole - Laboratorio di scrittura espressiva*
- *Angolo dell'armonia*
- *Librarsi*
- *Progetto Virgilio*



impegno rispettato

Progetto Virgilio



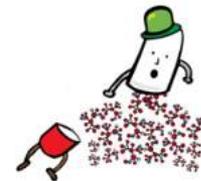
Si tratta dei nostri volontari AIL, IOR e LILT che da quattordici anni si occupano dell'**accoglienza** dei pazienti e familiari che accedono all'Istituto (sede di Meldola, Cesena e Forlì- prevenzione)
[ripresa del servizio a completo regime]

Fa parte di questo progetto anche il **servizio di trasporto** IOR-IRST: autovetture IOR e Navetta IRST guidati da volontari Virgilio e IOR per accompagnare i pazienti da e per i luoghi di cura.



impegno rispettato

Progetto Educazione Terapeutica



Consisteva in un incontro tra equipe sanitaria (un medico, un infermiere e un farmacista) e piccoli gruppi di pazienti e caregiver in procinto di iniziare un percorso chemioterapico.

Progetto rimodulato a causa delle disposizioni anti COVID-19

Data l'importanza e l'apprezzamento dei pazienti di questo momento a loro dedicato, l'Istituto ha deciso di trasformare l'incontro in un **video** registrato da poter fornire ai nostri utenti.

E' entrato a regime ad Aprile 2021 e tutt'ora in funzione.

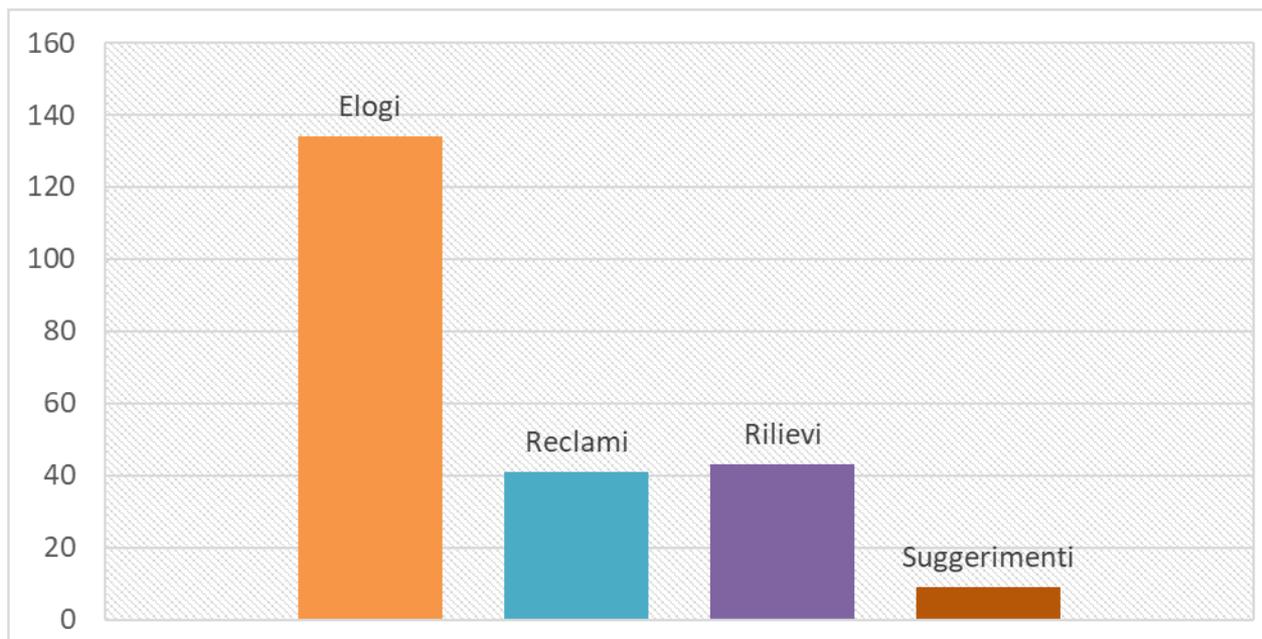
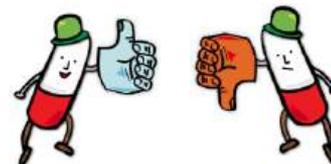
L'invio alla consultazione del video è compito dell'infermiera **specialist**



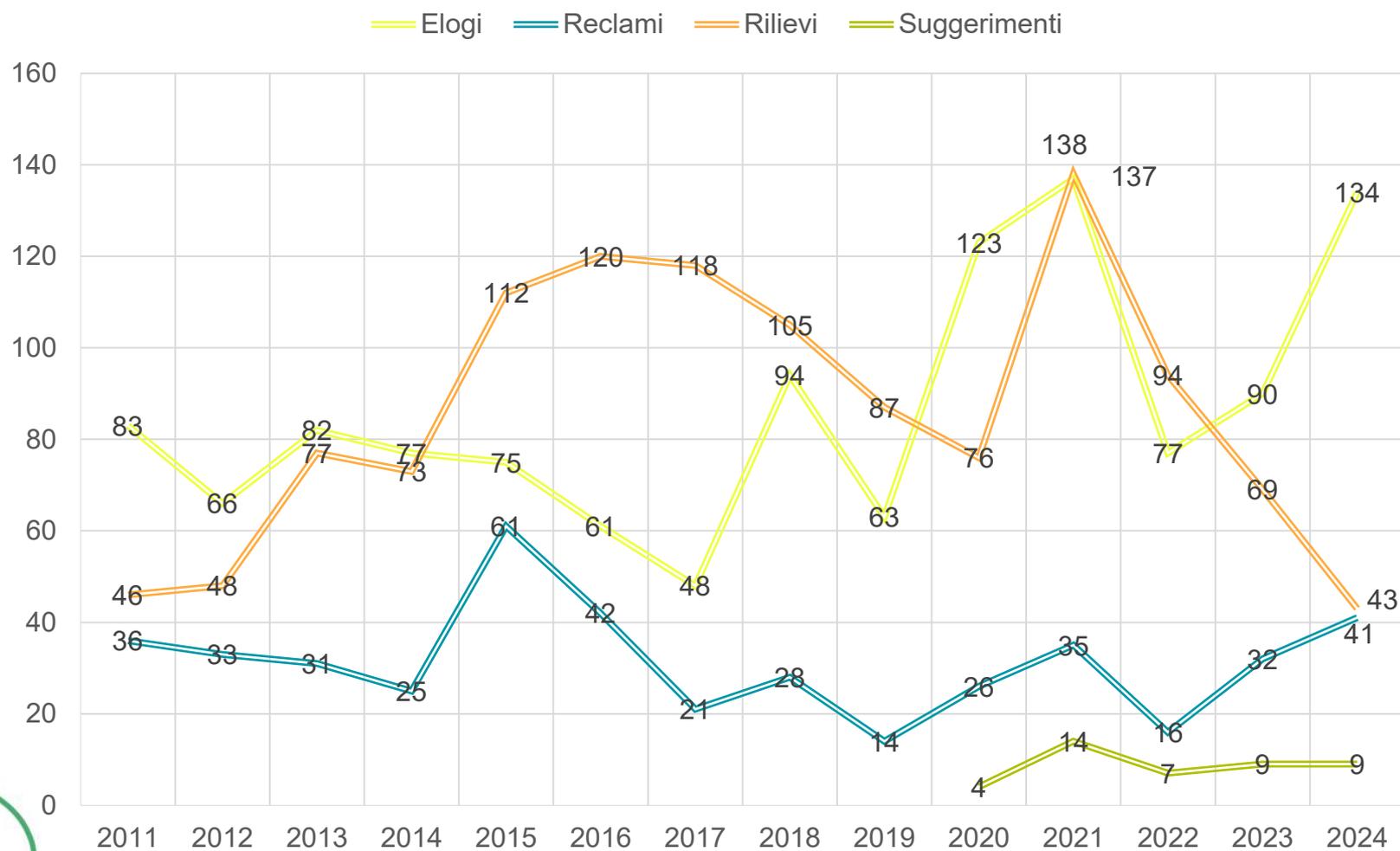
Le segnalazioni ricevute da IRST nel 2024

L'URP IRST ha ricevuto nel 2024 n. 227 segnalazioni:

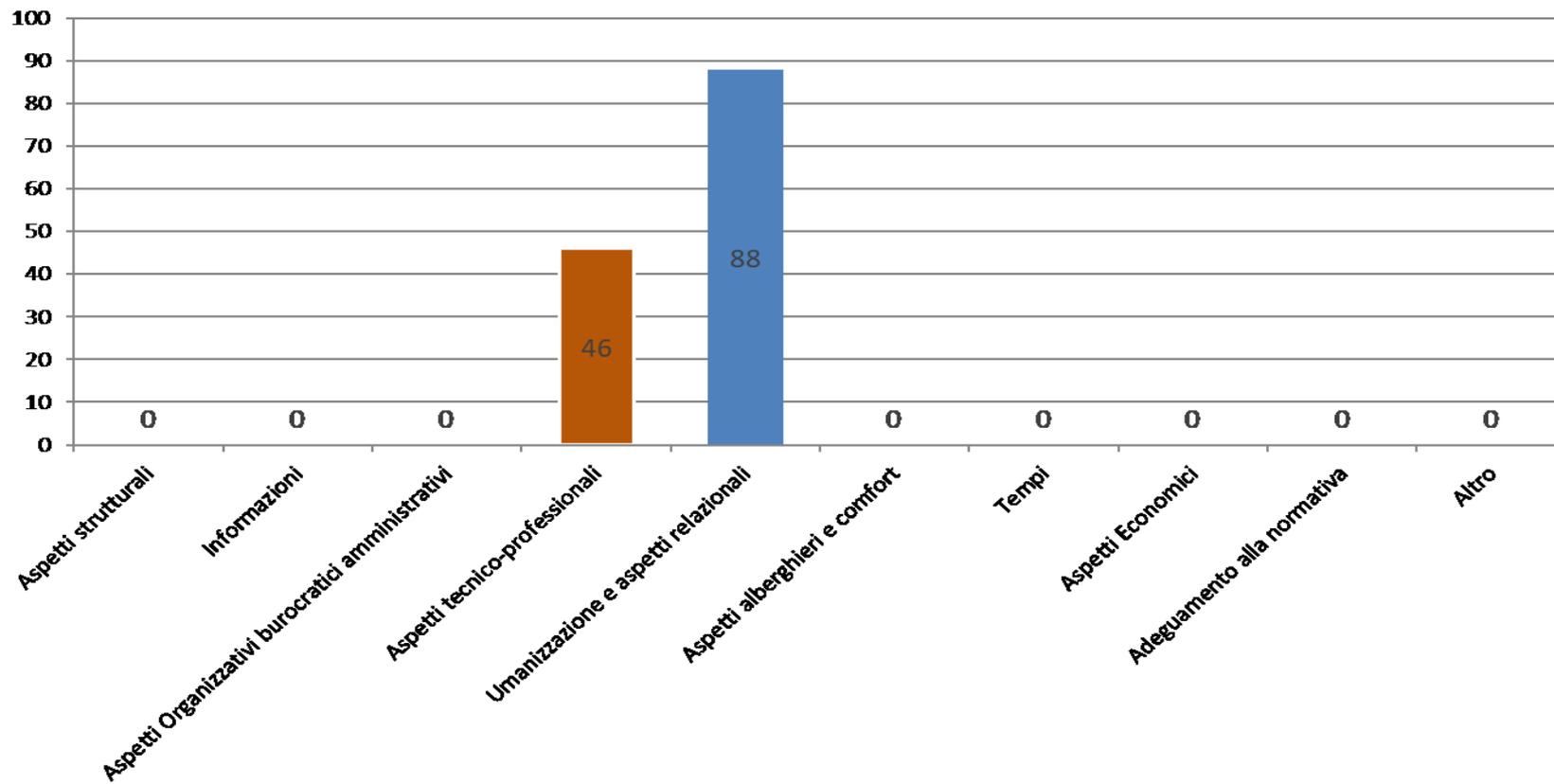
- 134 elogi (rispetto ai 90 del 2023)
- 41 reclami (rispetto ai 32 del 2023)
- 43 rilievi (rispetto ai 69 del 2023)
- 9 suggerimenti (rispetto ai 9 del 2023)



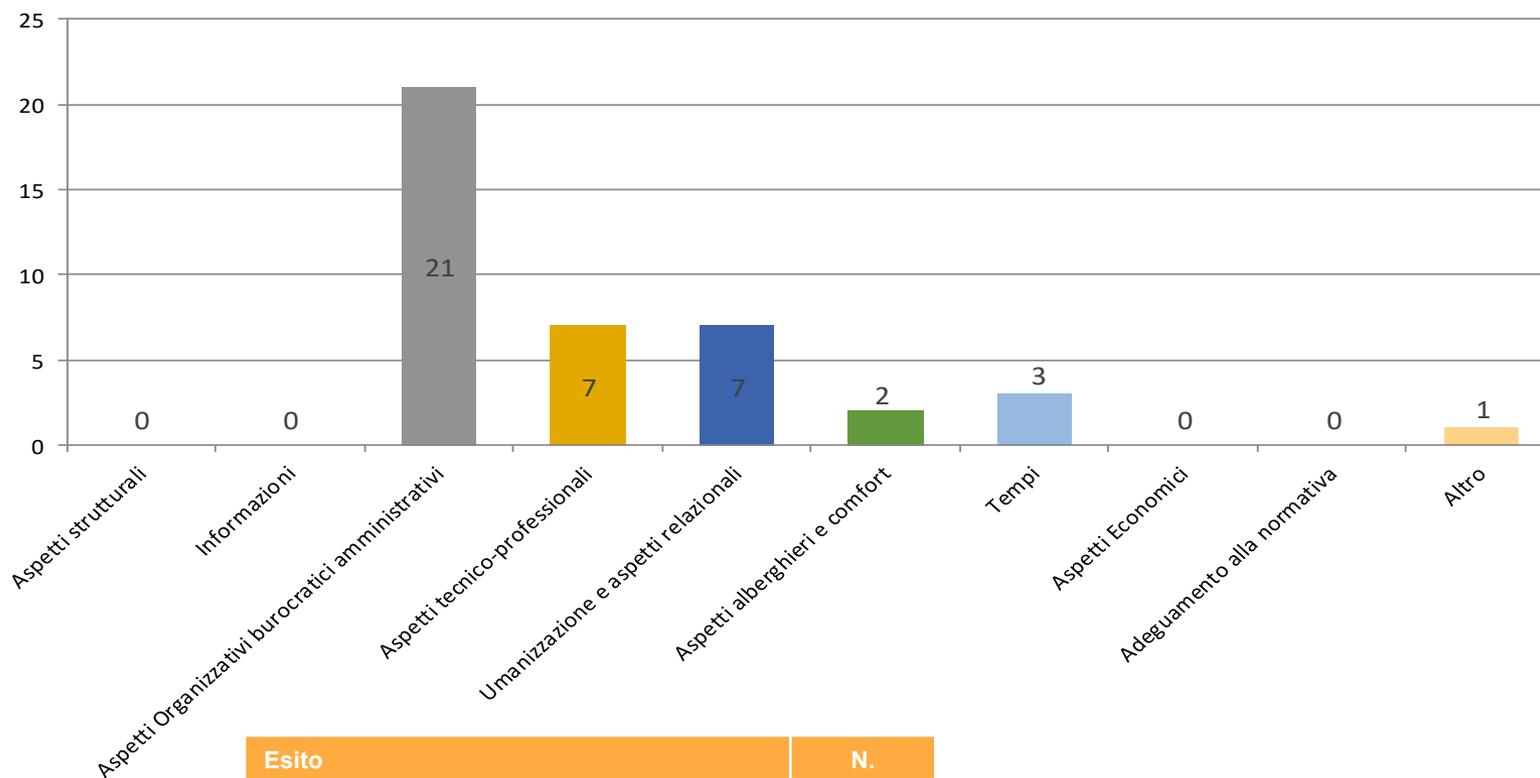
Trend segnalazioni dal 2011 al 2024



Gli elogi del 2024 sono così suddivisi per area tematica:



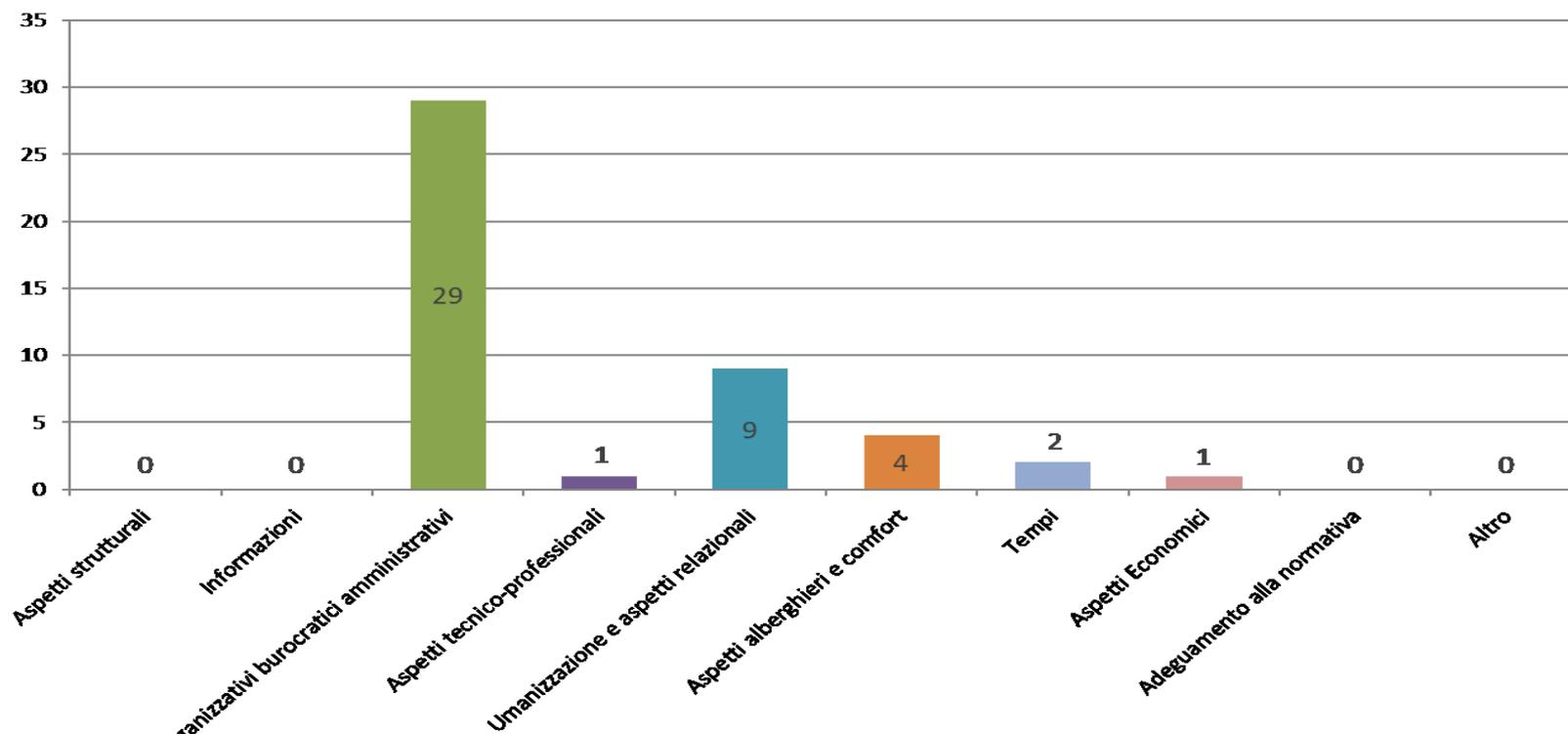
I reclami sono così suddivisi per area tematica:



Esito	N.
Risoluzione	1
Chiarimento	21
Scuse	14
Assunzione di impegno	1
Altro	0
Conferma operato azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida	6

Tot. 41

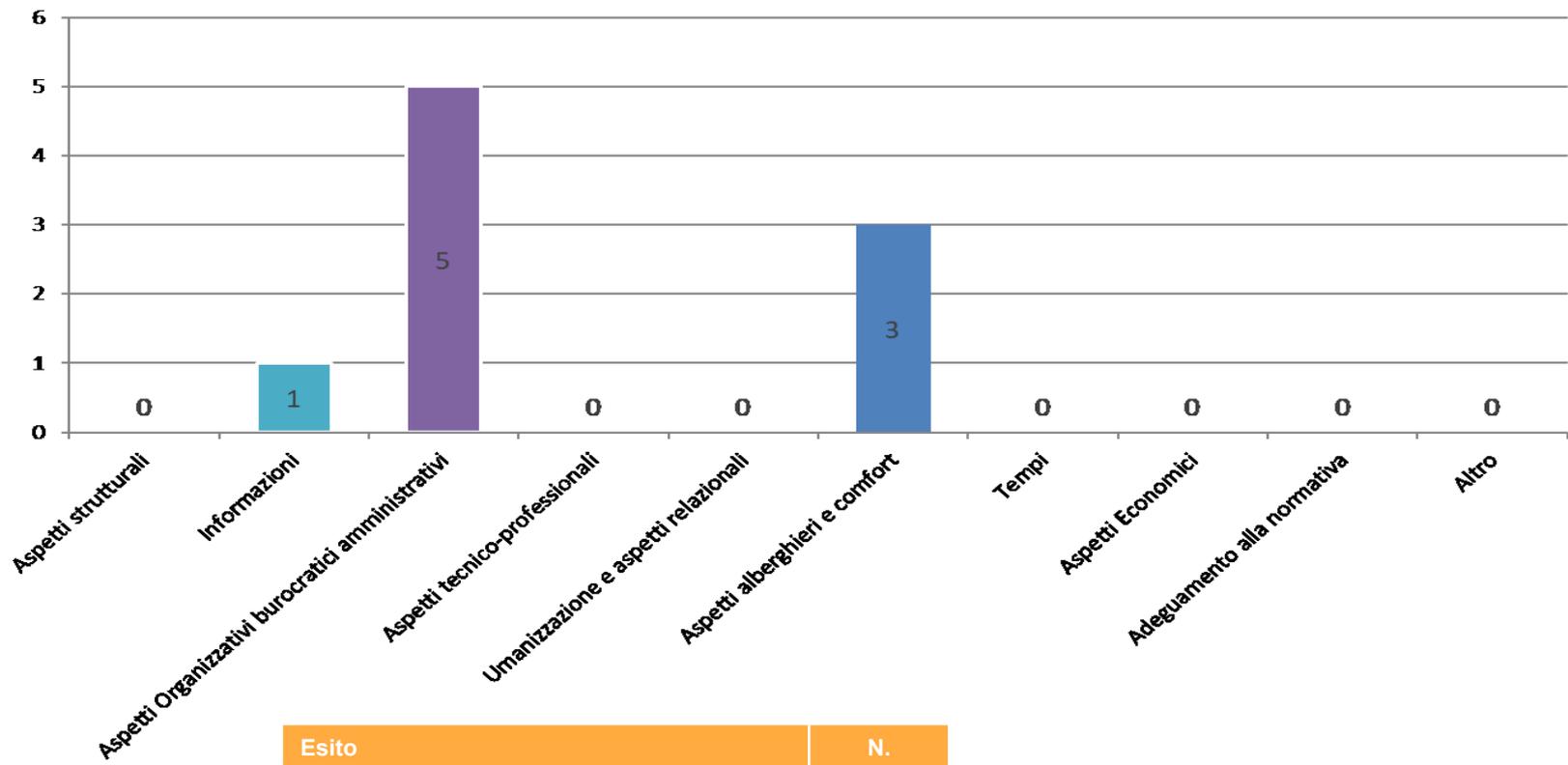
I rilievi sono così suddivisi per area tematica:



Esito	N.
Risoluzione	17
Chiarimento	11
Scuse	5
Assunzione di impegno	2
Altro	3
Conferma operato azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida	5

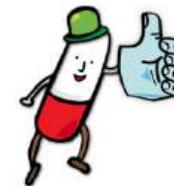
Tot. 43

I suggerimenti sono così suddivisi per area tematica:



Esito	N.
Risoluzione	1
Chiarimento	4
Scuse	0
Assunzione di impegno	0
Altro	0
Conferma operato azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida	2

Tot. 9



Le segnalazioni – Tempi di risposta

Standard/indicatore: oltre il 95% delle risposte ai reclami deve essere inviato entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione in URP

Tipo di segnalazione	Media dei giorni in cui il pz riceve risposta	Minimo dei giorni in cui il pz riceve risposta	Massimo dei giorni in cui il pz riceve risposta
Elogi	0,5	0	15
Reclami	17,1	2	81
Rilievi	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Suggerimenti	9,4	0	28

- **Reclamo:** è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti, dei familiari o degli operatori. Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti. –
- **Rilievo:** espressione di un disservizio a cui viene data risoluzione immediata o risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo.



impegno rispettato

Approfondimento



Standard: le segnalazioni gestite da URP che generano contenzioni devono essere meno del 10%

Nessuna segnalazione ha generato contenziosi.

La gestione del reclamo è avvenuta nel 95,2% dei casi entro i 30 giorni stabiliti per legge. [solo in due casi abbiamo impiegato più di 30gg lavorativi]



Grazie

per l'attenzione

ISTITUTO
ROMAGNOLLO
PER LO STUDIO
DEI TUMORI
DINO AMADORI

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori"
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico