

Istituto Superiore di Sanità
Università di Roma Tor Vergata - PROFEA

Lo studio QUADRI

**Il punto di vista dei pazienti:
qualità percepita dei servizi**

Oscar Mingozzi

Roma, 1 Ottobre 2004

1
Presentazione 6

Qualità percepita: Obiettivi

Descrivere la percezione della qualità dell'assistenza erogata dai servizi sanitari riguardo a:

- Relazione medico-paziente:
cortesìa, capacità d'ascolto, chiarezza nell'informazione
- Qualità organizzativa e ambientale:
coordinamento fra i servizi, adeguatezza orari, comfort degli ambienti

Qualità percepita: metodi

- Domanda ai pazienti:
“negli ultimi 12 mesi, quale struttura ha seguito più da vicino la sua malattia?”
- Le risposte sulla qualità si riferiscono a questa struttura
 - Centri diabetologici (CD)
 - Medici di medicina generale (MMG)
- Serie di domande con 4 risposte
 - Due favorevoli
(ottimo, buono; sempre, spesso, ecc)
 - Due meno favorevoli
(sufficiente, non sufficiente; qualche volta, mai, ecc)

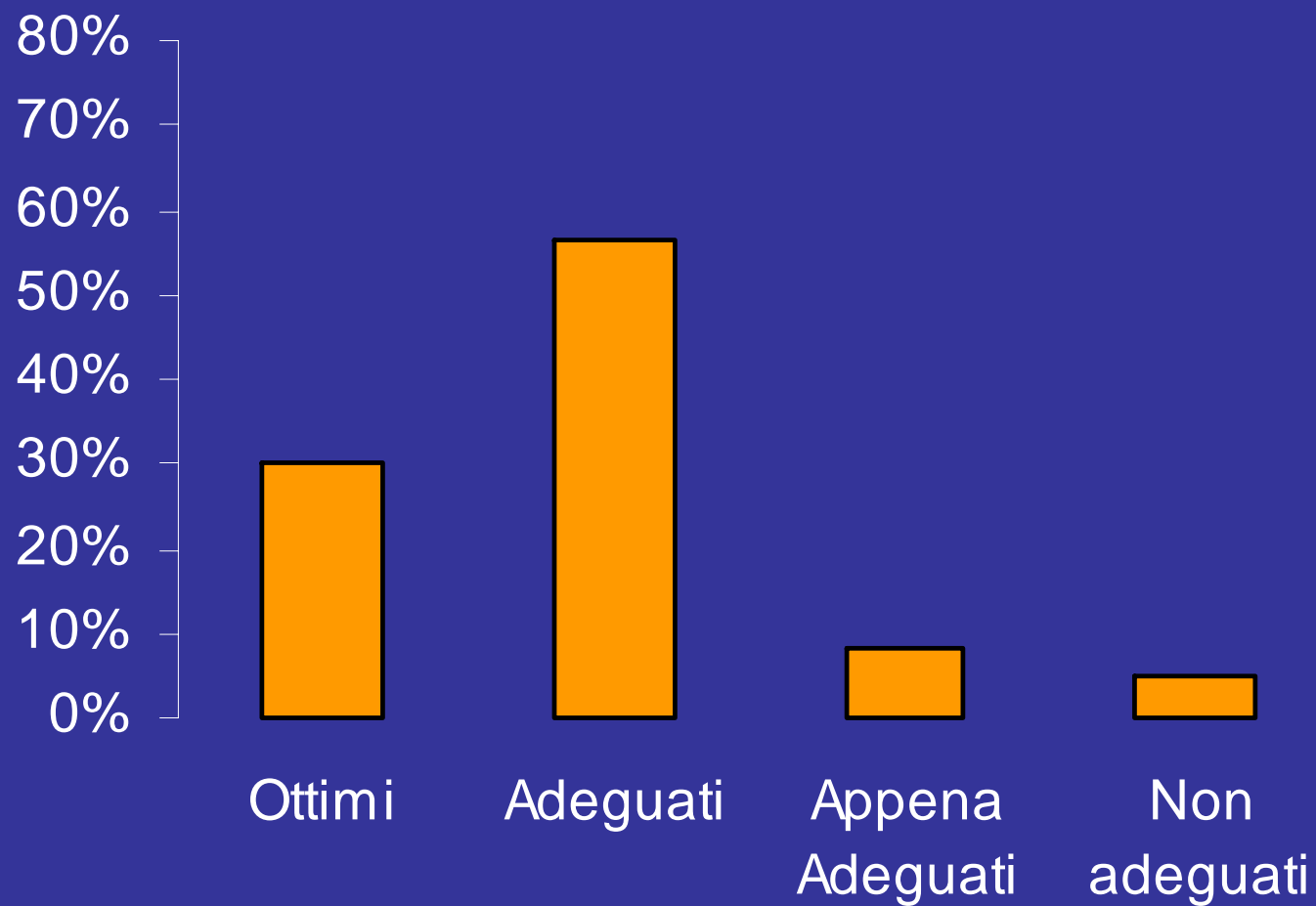
Qualità percepita: analisi

- Dati Nazionali
 - 4 categorie
- Dati Regionali
 - 2 categorie
 - Favorevole o positivo / non-favorevole o negativo

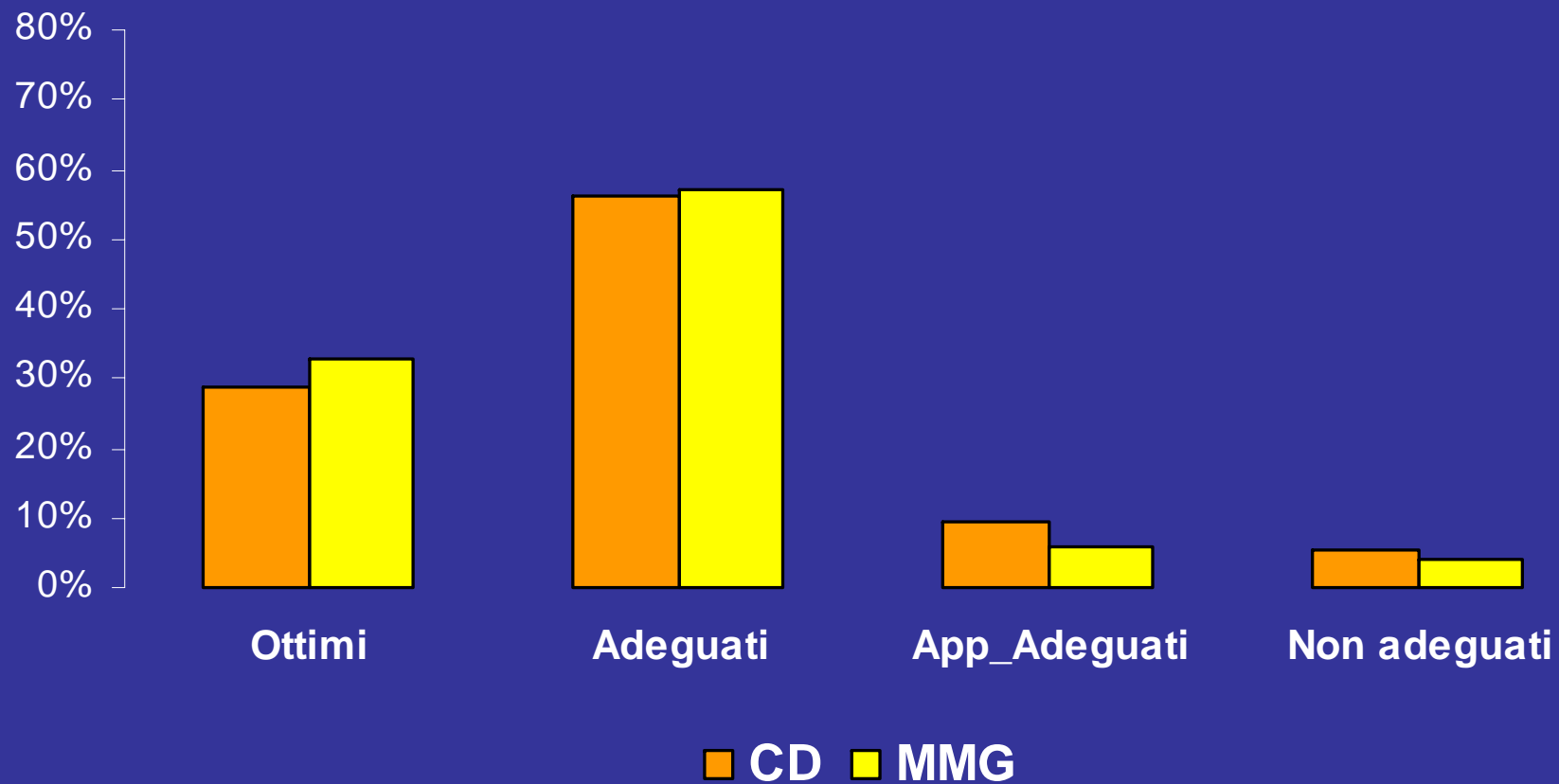
Qualità percepita: argomenti trattati

- **Comfort Ambulatori**
(Orari – Accessibilità - Pulizia)
- **Relazione medico - paziente**
(Cortesia – Comprensibilità – Ascolto)
- **Organizzazione del Servizio**
(Tempi di attesa – Programmazione delle visite- Coordinamento fra servizi)

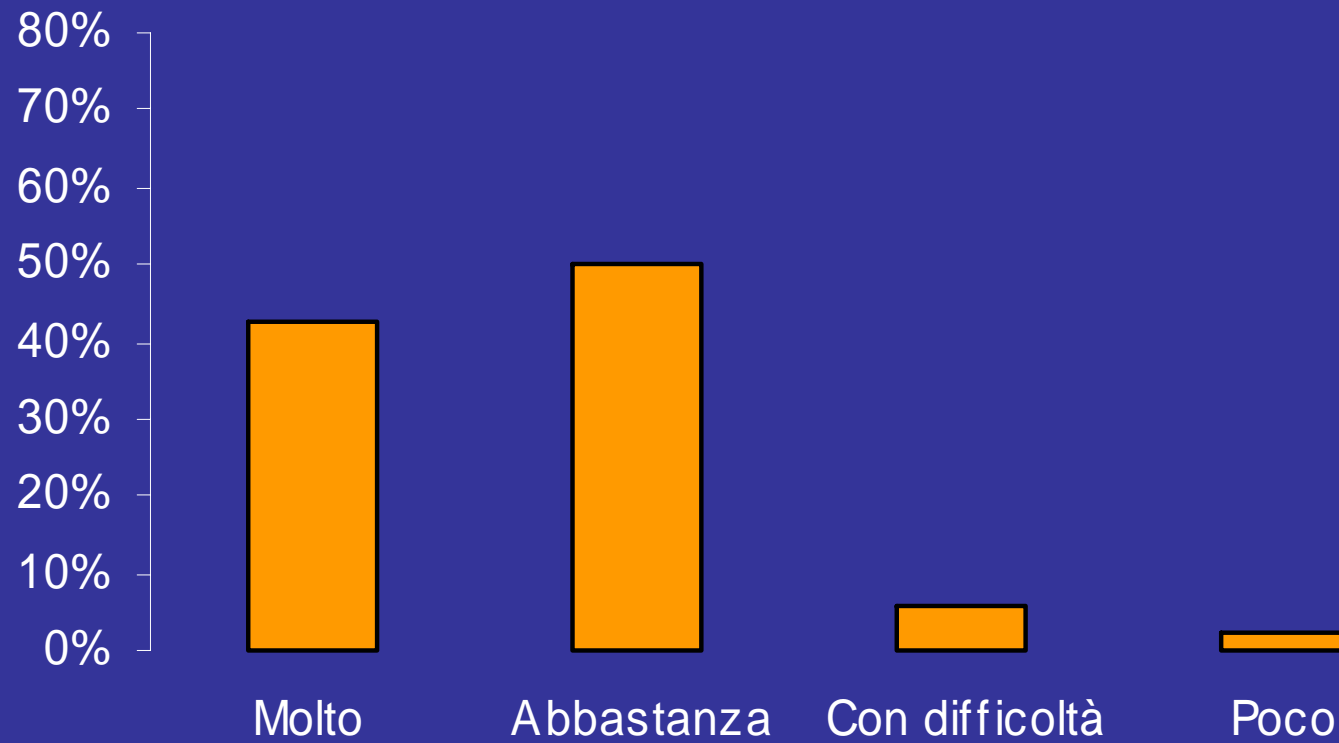
Come ritiene siano gli orari degli ambulatori?



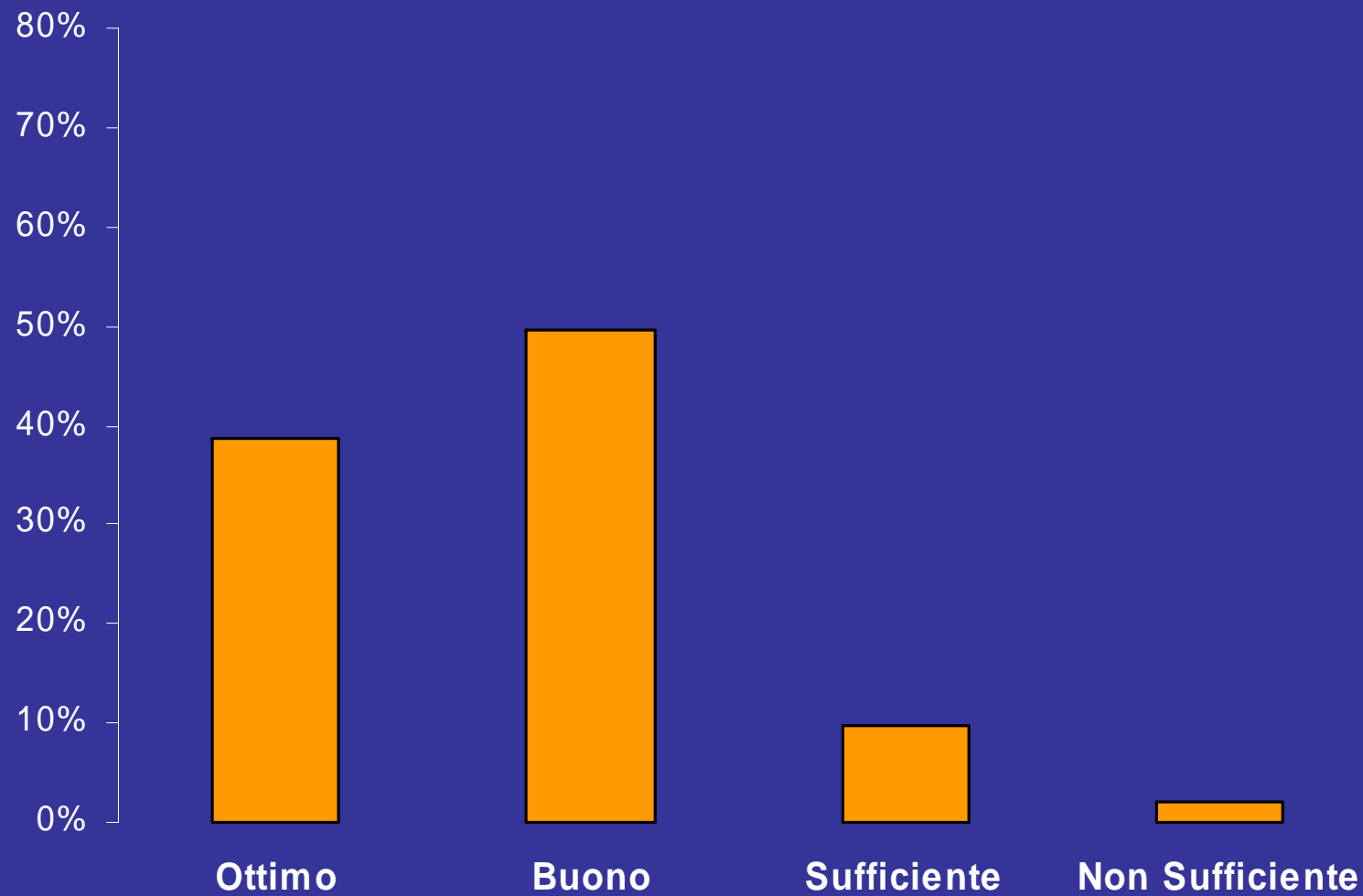
Come ritiene siano gli orari degli ambulatori?



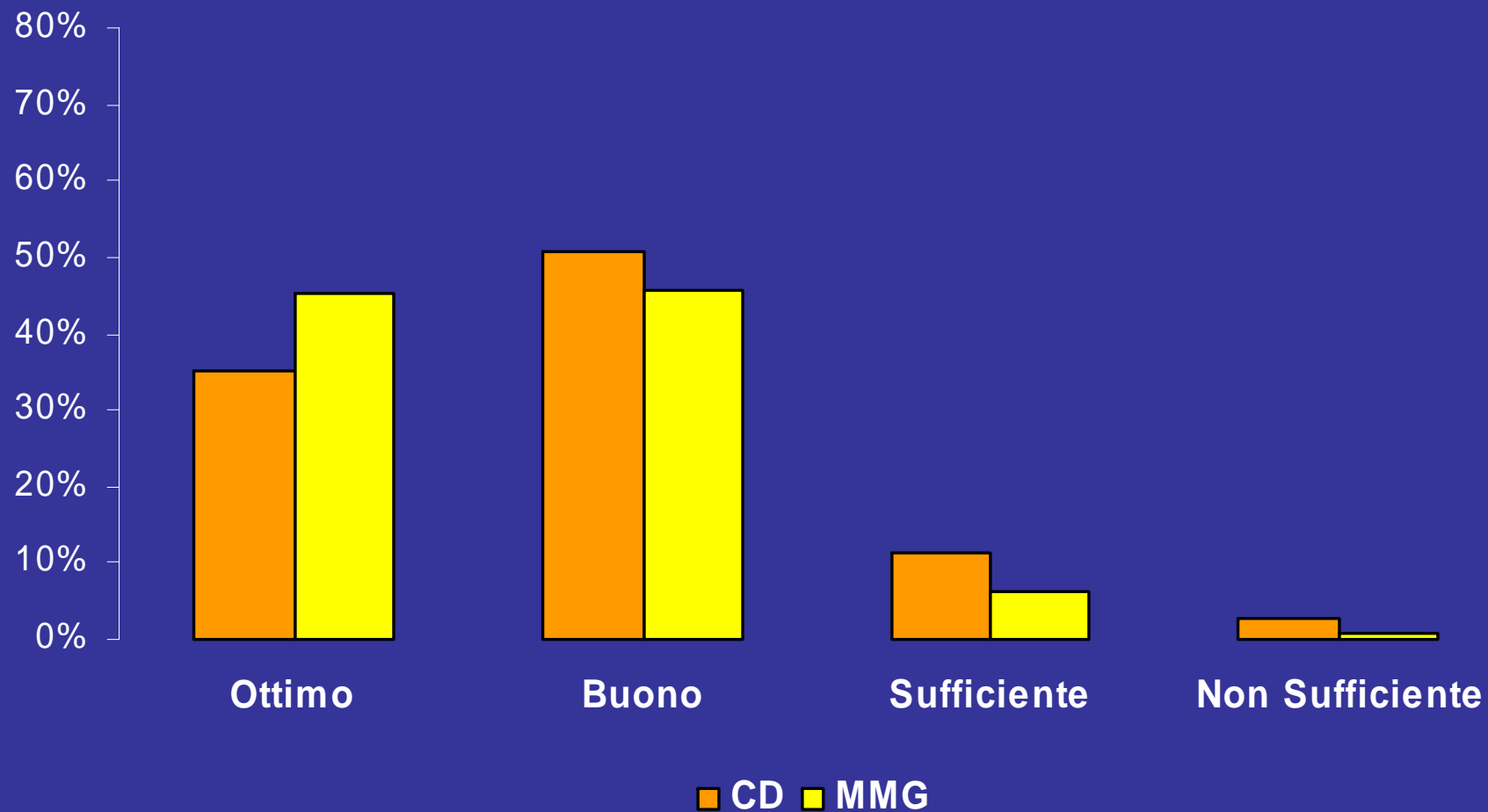
I locali dove viene visitato sono accessibili?



Gli ambulatori sono puliti e gradevoli?



Gli ambulatori sono puliti e gradevoli?



Confort Ambulatori

% giudizi positivi

	Italia	Range Regionale
Orari	87	76 - 95
Accessi	92	89 - 99
Pulizia	88	76 - 99

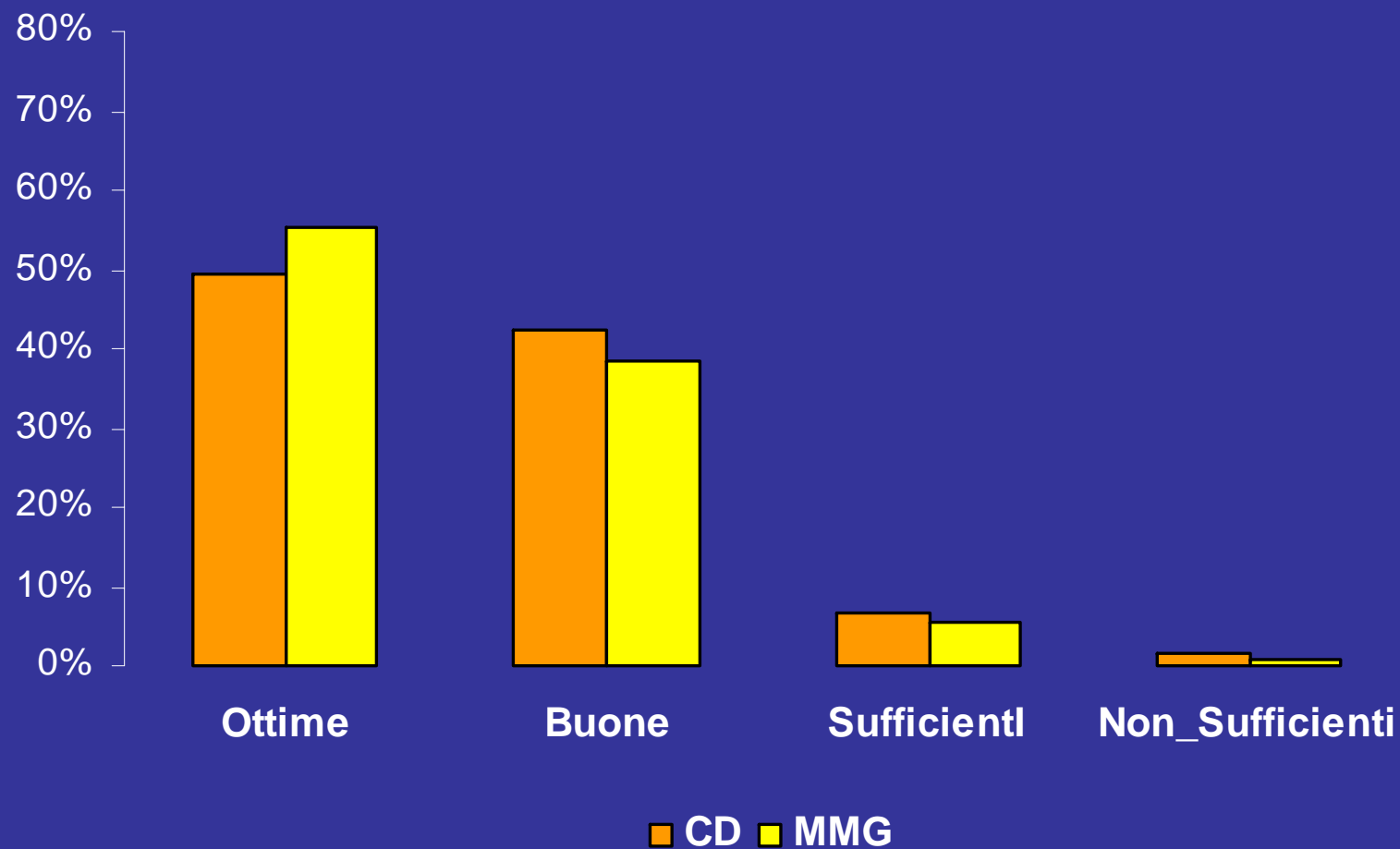
Qualità dei locali

- La grande maggioranza (80-90%) ritiene che i locali abbiano orari adeguati, siano facilmente accessibili e siano puliti
- Non si apprezzano differenze significative fra i locali dei MMG e i CD

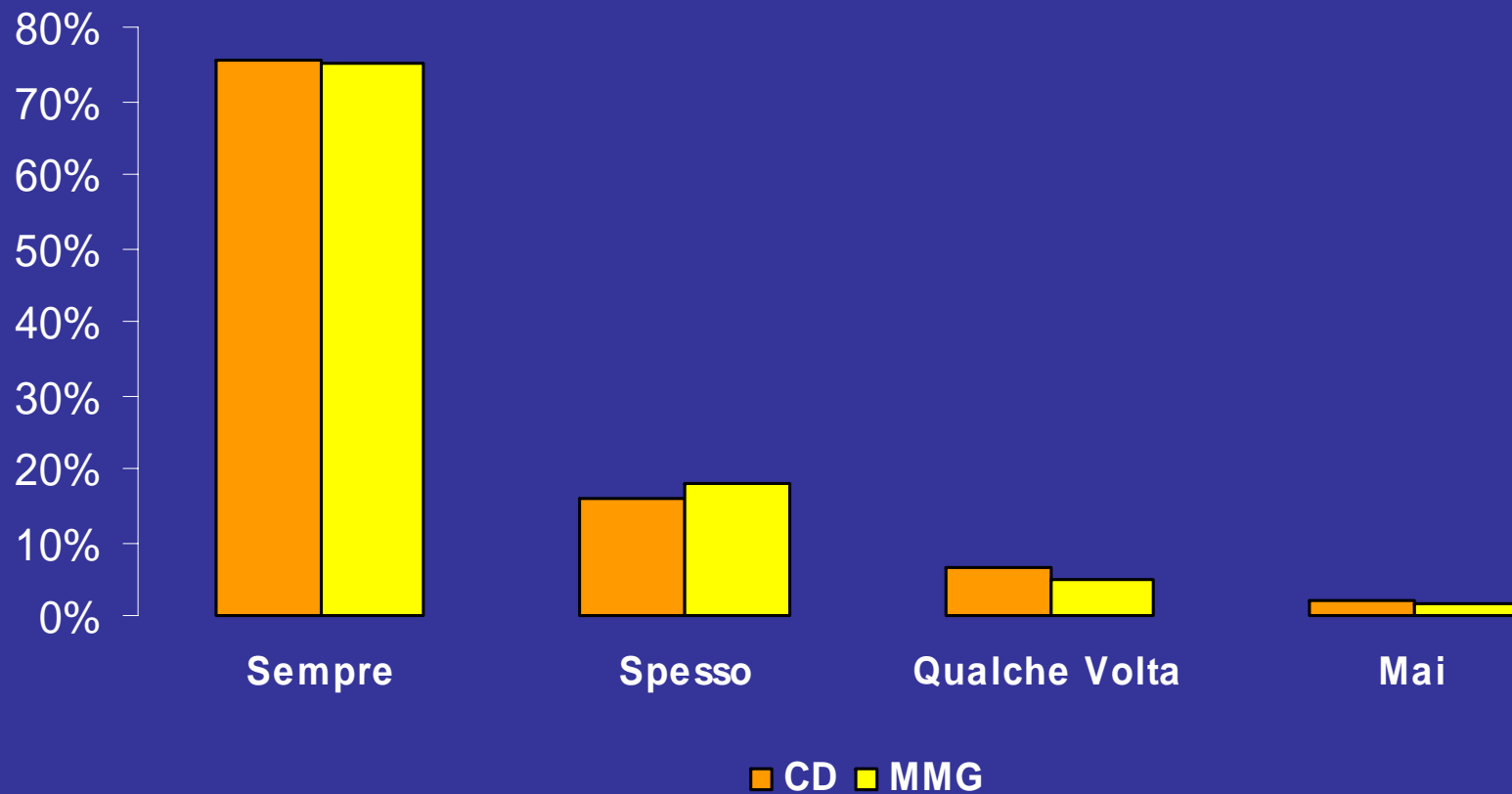
Studio Quadri: Qualità percepita

- **Comfort Ambulatori**
(Orari – Accessibilità - Pulizia)
- **Relazione medico-paziente**
(Cortesia – Comprensibilità – Ascolto)
- **Organizzazione del Servizio**
(Tempi di Attesa – Programmazione delle visite- Coordinamento fra servizi)

Come le sono sembrate la cortesia e disponibilità di chi l'ha assistita?



Quante volte le hanno spiegato le cose in maniera a lei comprensibile?

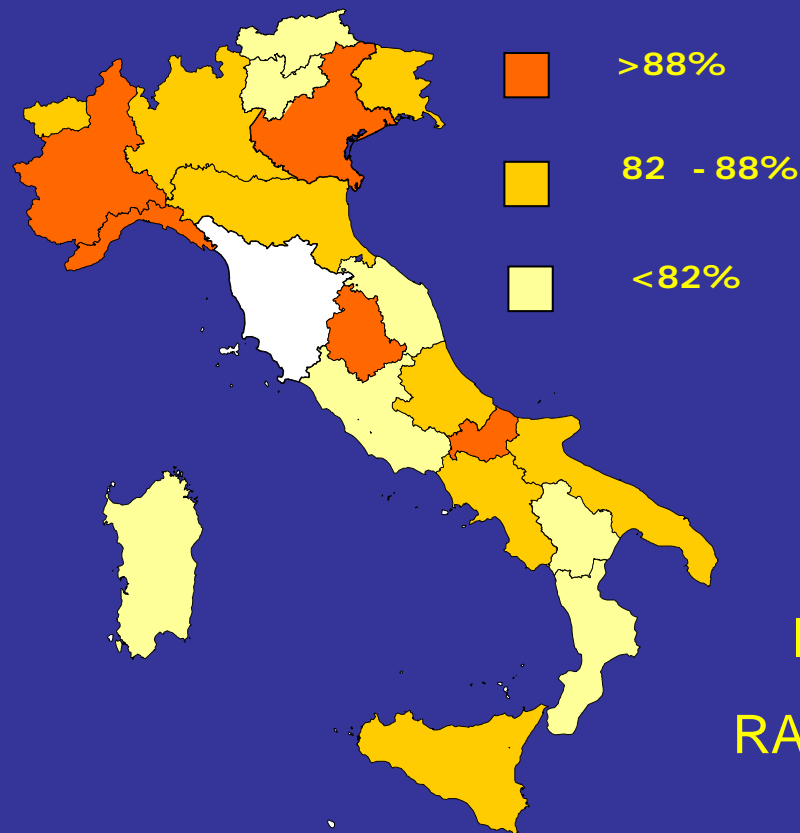


Relazione medico paziente

Indice di soddisfazione: valore positivo se i pazienti si sono espressi positivamente in tutte e tre le domande relative a:

- cortesia
- disponibilità all'ascolto
- chiarezza nelle informazioni

Relazione medico paziente positiva



Relazione medico paziente

Variabili associate con l'Indice di soddisfazione

Variabili testate:

- Età
- Sesso
- Istruzione
- Occupazione
- Durata della malattia
- Complicanze
- Stato di salute percepito

Relazione medico paziente

Variabili associate con l'Indice di soddisfazione

Indice di soddisfazione

Stato di salute percepito

	%	RP	IC 95%
Buono	87.5	1.1	(1,06-1,14)
Non buono	79.7	rif	

Nessuna associazione significativa con:

Età

Sesso

Istruzione

Occupazione

Durata della malattia

Complicanze

Indice di aderenza alle LLGG - Indicatori

1. Almeno una visita medica approfondita < 6 mesi
2. Almeno un esame accurato dei piedi < 12 mesi
3. Esame del fondo oculare < 12 mesi
4. Albuminuria < 12 mesi
5. Colesterolemia < 12 mesi
6. Emoglobina glicosilata < 4 mesi
7. Misurazione della pressione arteriosa < 4 mesi
8. Vaccinazione anti-influenzale < 12 mesi

Indice di aderenza alle LLGG - Punteggio

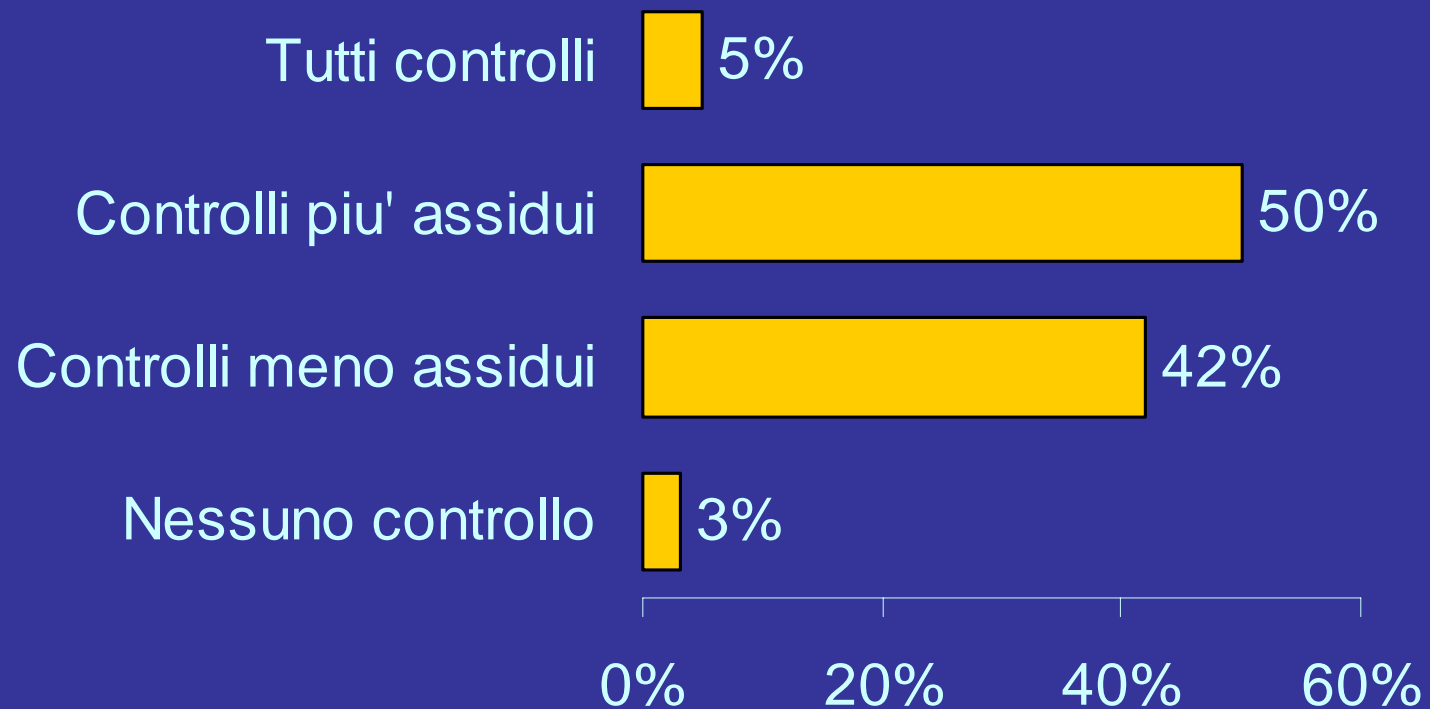
0 punti → nessun controllo

1– 4 punti → controlli meno assidui

5 – 7 punti → controlli più assidui

8 punti → tutti i controlli

Indice di aderenza alle linee guida



La relazione medico paziente influenza l'aderenza alle linee guida?

% Aderenza Linee guida

Indice di soddisfazione

	%	RP	IC 95%
Buono	61.0	1.2	(1,1-1,4)
Non buono	50.1	Rif	

Relazione medico-paziente

Considerazioni

- Circa il 90% della popolazione diabetica è soddisfatta degli operatori sanitari che sono cortesi e disponibili, pronti all'ascolto e chiari nelle spiegazioni
- Il giudizio è sovrapponibile sia per i MMG sia per i Centri Diabetologici

Relazione medico-paziente

Considerazioni

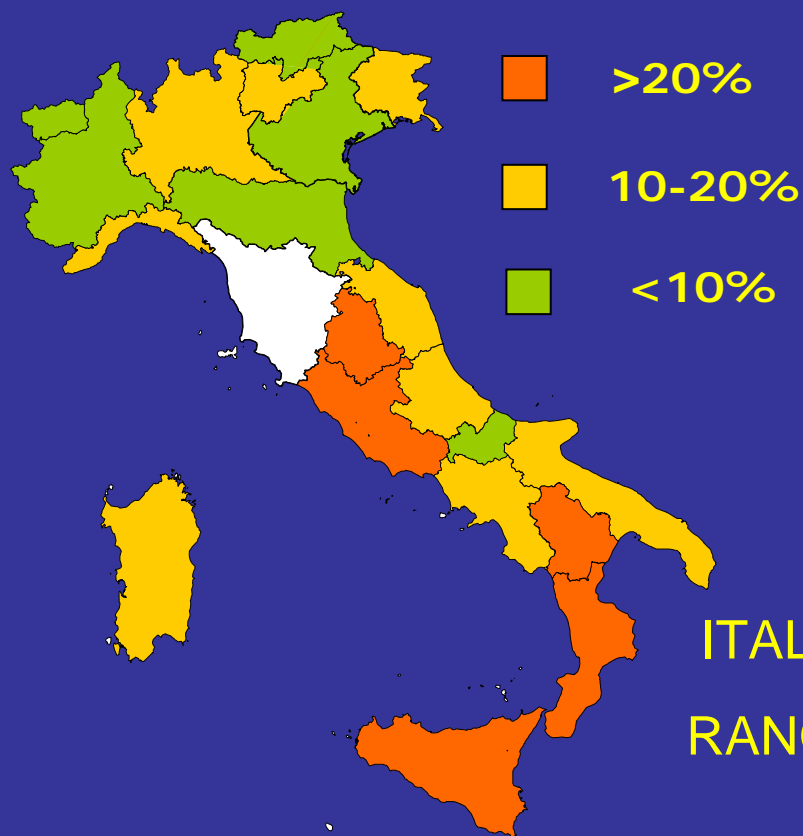
Si confermano i risultati di altri studi sull'influenza che un buona relazione interpersonale ha nel determinare una maggiore adesione dei pazienti alle raccomandazioni mediche

Studio Quadri: Qualità percepita

- **Ambulatori**
(Orari – Accessibilità - Pulizia)
- **Atteggiamiento del personale**
(Cortesia – Comprensibilità – Ascolto)
- **Organizzazione del Servizio**
(Tempi di Attesa – Programmazione delle visite- Coordinamento fra servizi)

Quanto tempo ha atteso prima che si siano occupati di lei?

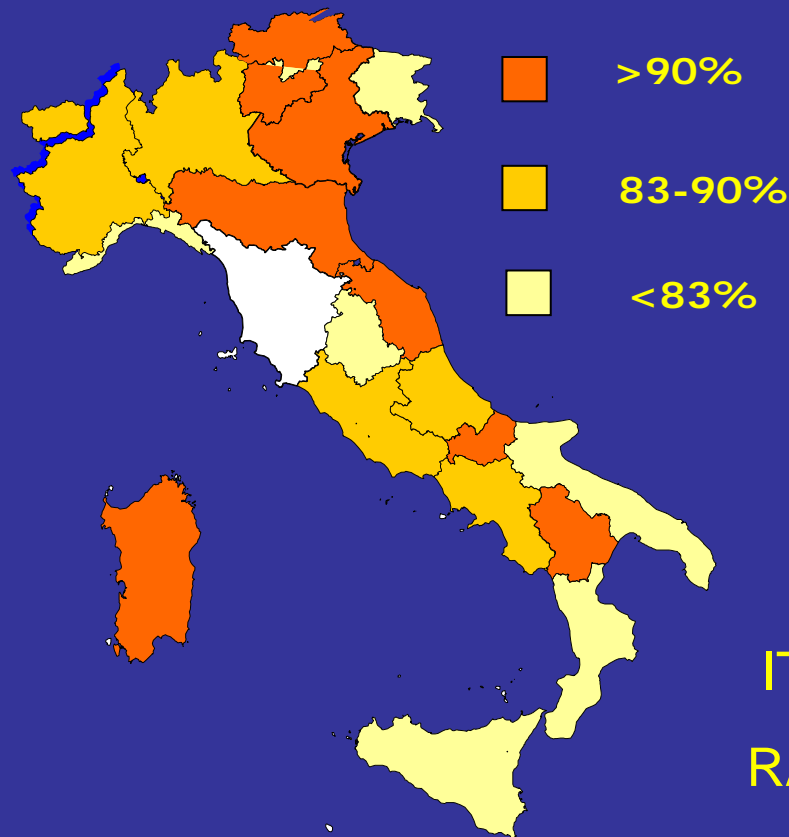
Solo Centri Diabetologici (% di attese > di un'ora)



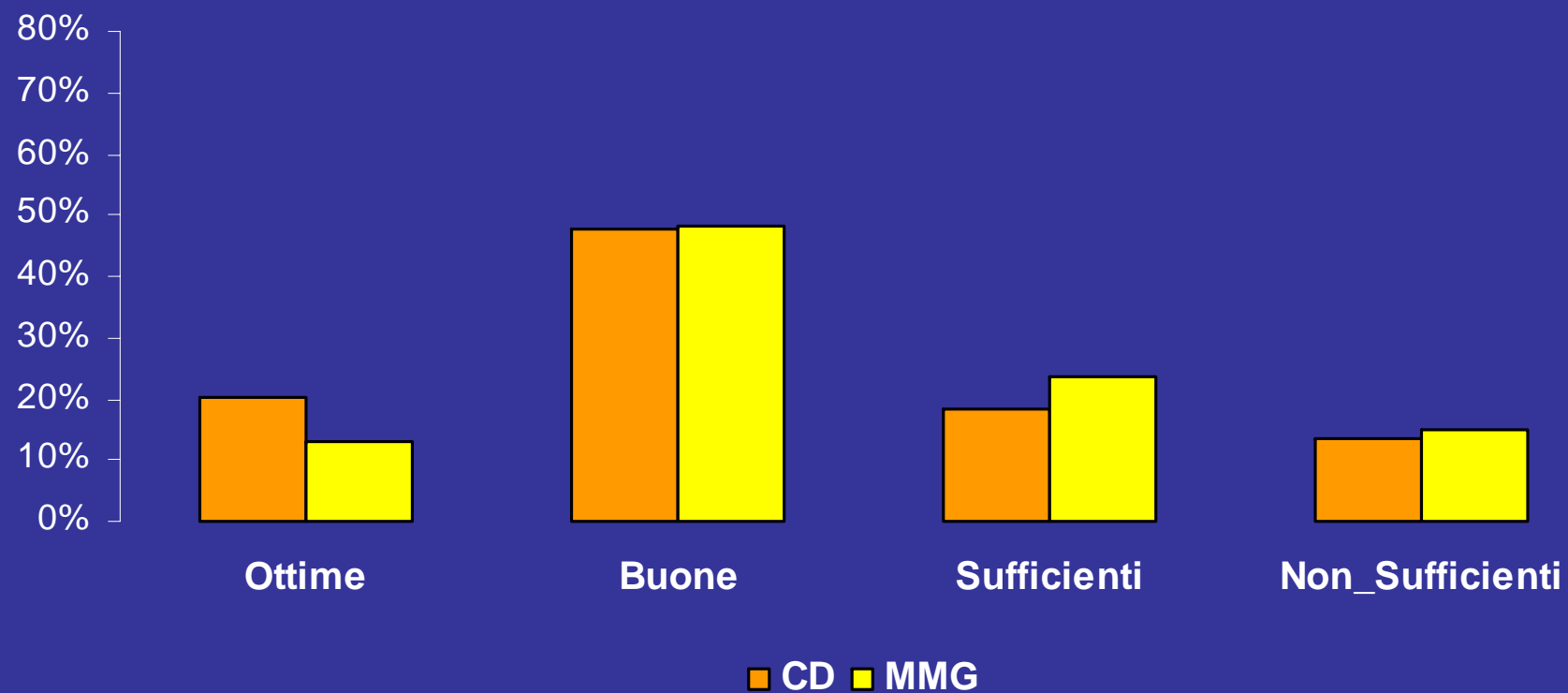
ITALIA = 17%

RANGE: 3% Val d'Aosta
39% Basilicata

Le é stato dato un nuovo appuntamento ad una data precisa? Solo Centro Diabetologico (% di Centri che richiamano)



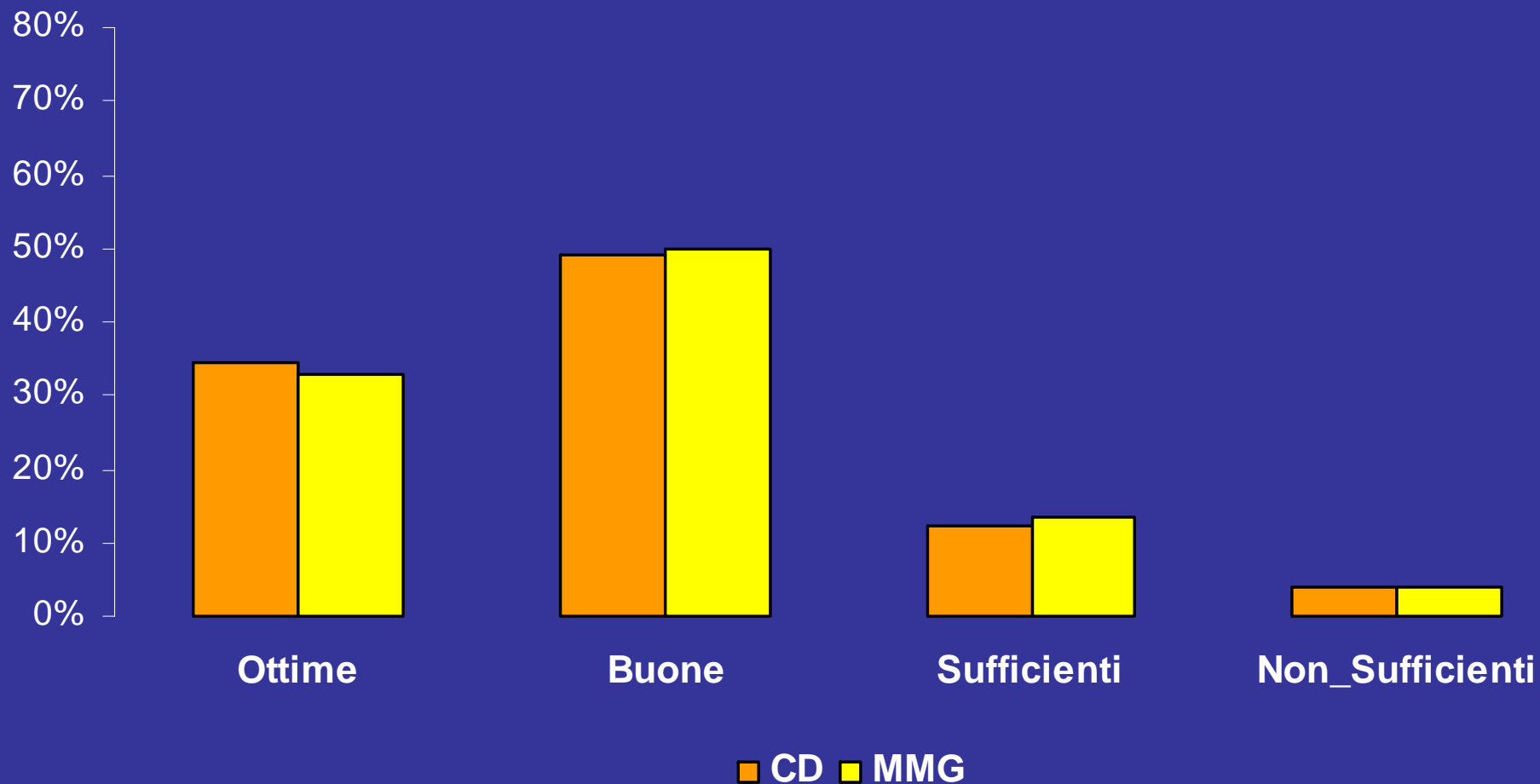
Come giudica il livello di coordinamento fra i diversi servizi e professionisti?



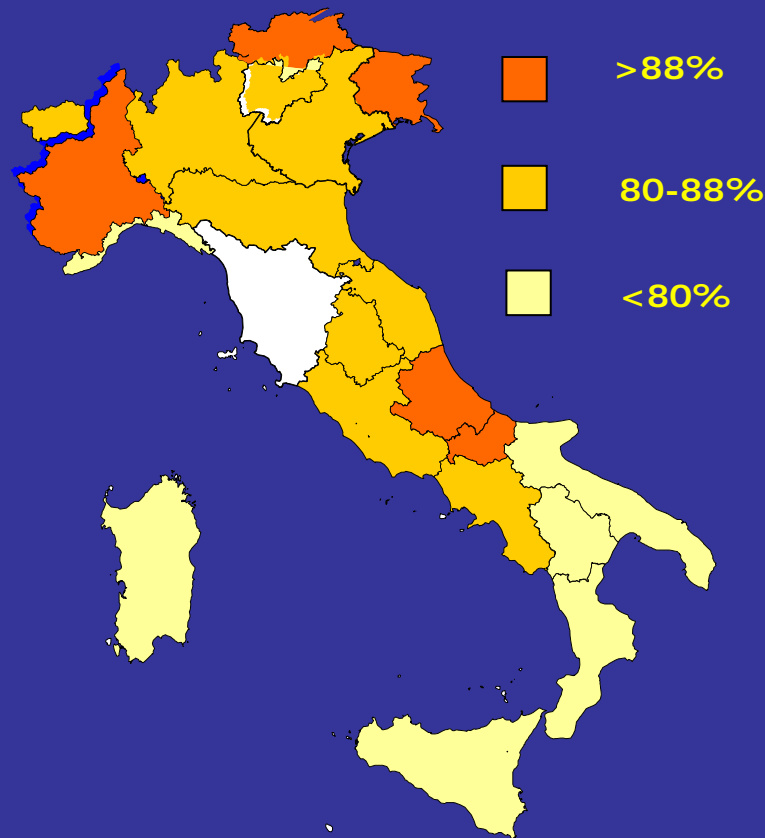
Organizzazione dei Servizi

- In alcune Regioni oltre un terzo dei diabetici aspetta più di un'ora prima di ottenere una prestazione;
- Per ridurre i tempi di attesa è auspicabile che in alcune regioni si aumenti ulteriormente la programmazione e/o si migliori l'organizzazione interna delle attività

Globalmente come giudica il servizio che le viene offerto?



Globalmente come giudica il servizio che le viene offerto? (% giudizi positivi)



La percezione complessiva di un buon servizio influenza l'aderenza alle linee guida?

<u>Giudizio Globale Servizio</u>	<u>Aderenza Linee guida</u>		
	%	RP	IC 95%
Positivo	61.2	1.2	(1,1-1,4)
Negativo	49.7	Rif	

Variabili che influenzano la % di giudizi positivi sul Servizio

Giudizio Globale Servizio

	%	RP	IC 95%
Salute complessiva			
Buona	87.5	1.2	(1,1-1,3)
Non Buona	74.8	rif	

Nessuna associazione significativa con:
età-sesso-istruzione-occupazione-durata della malattia
complicanze

Conclusione

Il paziente soddisfatto del servizio fornito aderisce meglio alle cure e alle raccomandazioni mediche e questo influenza positivamente il proprio stato di salute