



Clinica Luganese
Moncucco



La Clinica Luganese Moncucco

Maria Mancuso Biamonte

Dove siamo





Alcuni dati



	2017	30.11.2019
Posti letto	184	200 circa
Numero collaboratori	713	776
N° pazienti degenti	7276	6870
N° pazienti ambulantanti	45'114	53'150



Punto di partenza

Crediamo nella centralità del paziente, lo ascoltiamo e prestiamo attenzione ai suoi bisogni



Focus groups 2017

Obiettivo 1

- Mettere a confronto i pazienti con alcune figure coinvolte nel processo di cura, facendo emergere esperienze ed aspettative

Obiettivo 2

- Comprendere meglio quali sono gli aspetti importanti e i bisogni dei pazienti e dei curanti all'interno del processo di cura

Obiettivo 3

- Fare emergere alcuni punti di forza e di debolezza riscontrati in Clinica



Aspetti importanti

- La malattia porta via le certezze e le sicurezze.
- La soddisfazione del paziente dipende dalla qualità delle prestazioni, ma soprattutto dalle aspettative che egli ha prima di ricevere il servizio. Tanto più piccola sarà la differenza tra le aspettative e il vissuto paziente, tanto maggiore sarà il suo grado di soddisfazione.
- Questa semplice equazione ci consente di capire quindi quanto sia importante comprendere le aspettative dei pazienti per poter organizzare al meglio i servizi che saranno messi a loro disposizione.



Aspetti importanti

- Per aumentare il grado di soddisfazione dei pazienti bisognerà cercare innanzitutto di strutturare i servizi erogati secondo le aspettative collettive dei pazienti.
- Considerata l'eterogeneità dei pazienti che afferiscono alla nostra struttura, è legittimo attendersi differenze, anche marcate, nelle aspettative.
- Per questo, oltre a considerare le aspettative collettive, quelle di gruppo, sarà importante tenere in considerazione anche quelle individuali.



Valutazione e rilevazione del vissuto personale del paziente

Crediamo nella centralità del paziente, lo ascoltiamo e prestiamo attenzione ai suoi bisogni



Obiettivi del progetto

- Rilevare le aspettative dei pazienti che si rivolgono alla nostra struttura sanitaria, così da poter implementare i servizi e renderli compatibili con le aspettative collettive.
- Fornire indicazioni puntuali agli operatori che verranno coinvolti nella cura del paziente circa le sue aspettative (individuali), affinché anche queste possano essere soddisfatte il più possibile.
- Valutare quanto la rilevazione delle aspettative del paziente e il successivo adeguamento dei servizi offerti possa contribuire ad aumentare il grado di soddisfazione dei pazienti.



Svolgimento del progetto



Valutazione e rilevazione del vissuto

Fase di test

Validazione del questionario e della metodologia:

- Valutare l'adesione e il grado di accettazione da parte del paziente.
- Valutare se l'intervista semi-strutturata, effettuata mediante un questionario contenente domande con risposte «chiuse» e «aperte», ci permette di raccogliere le informazioni d'interesse.



Valutazione e rilevazione del vissuto

Metodologia

- Intervista semi-strutturata (domande e risposte aperte e chiuse).
- Campione pazienti: 25 nei cinque centri di competenza: medicina interna, oncologia, geriatria, chirurgia e ortopedia.
- Periodo interessato: agosto-settembre.



Valutazione e rilevazione del vissuto

Criteria di inclusione e di esclusione

- **Pazienti ospedalizzati nei mesi di agosto settembre nei centri di competenza (medicina interna, oncologia, geriatria, chirurgia e ortopedia).**
- **I pazienti di immunoreumatologia sono stati esclusi dalla rilevazione poiché la casistica nel periodo in analisi risultava insufficiente.**
- **Sono stati esclusi i pazienti affetti di demenza e non vigili al momento dell'indagine.**
- **I pazienti che non hanno acconsentito al trattamento dei dati.**



Valutazione e rilevazione del vissuto

Risultati

Dati demografici	Numero	Percentuale
Maschi	9	36%
Femmine	16	64%
Fasce di età		
20 - 40 anni	3	12%
41 e 60 anni	3	12%
61 e 81 anni	14	56%
> 81 anni	5	20%



Valutazione e rilevazione del vissuto

Risultati

Valutazione

Eccellente	Molto buona	Buona
2	11	12

Alla domanda 'quale aspetto è stato inadeguato durante il ricovero precedente'

Organizzazione	Medico (aspetti comunicativi)
4	1



Valutazione e rilevazione del vissuto

Risultati

Aspetti importanti

Aspetti importanti	Percentuale
Rapporto con il medico	80%
Rapporto personale infermieristico	72%
Qualità generale delle prestazioni ricevute	36%
Cibo	12%
Rispetto della sfera privata	4%
Prestazioni alberghiere	4%

Per quanto riguarda l'aggiornamento costante sullo stato di salute

- 60% lo ritiene importante
- 40% non lo ritiene importante, in quanto ritiene che sia già parte integrante del processo di cura.



Valutazione e rilevazione del vissuto

Conclusioni

- I dati evidenziano un buon grado di soddisfazione.
- Gli aspetti rilevati evidenziano l'importanza del rapporto con il medico e con il personale infermieristico.
- La metodologia adottata si è rilevata funzionale in tempi abbastanza contenuti (ca. 5 min per pazienti), permettendoci di raccogliere le informazioni principali.



Valutazione e rilevazione del vissuto

Prossimi passi

- Campione di pazienti più grande (ca. 800)
- Durata progetto: 6 mesi (marzo-agosto 2020)
- Analisi dati: 8 mesi (marzo-ottobre 2020)



Presentazioni regolari
dei risultati

Informazioni sulle
aspettative individuali

Strutturare i servizi erogati secondo le aspettative collettive, tenendo in considerazione le aspettative individuali

+ aumentando il grado di soddisfazione dei pazienti





Grazie!