



CLINICA  
SANTA  
CHIARA

**Gruppo Ospedaliero Moncucco**  
Società anonima senza scopo di lucro

# Gruppo Ospedaliero Moncucco





CLINICA  
SANTA  
CHIARA

**Gruppo Ospedaliero Moncucco**  
Società anonima senza scopo di lucro

# **Do patients always get what they want?**

Maria Mancuso Biamonte

1. Febbraio 2024

# Indice

Punto di partenza-2018 Focus Group

Lancio di un nuovo progetto- 2020 fattibilità

Avvio progetto-2021 rilevazione delle  
aspettative e vissuto

# Obiettivi

Fare emergere le aspettative e il vissuto

Comprendere meglio gli aspetti importanti e i  
bisogni dei pazienti

Rafforzare la centralità del paziente



# Premessa

Crediamo fermamente nei nostri valori e quanto fatto fino ad oggi ha avuto come scopo di comprendere cosa il paziente si aspetta dalla nostra struttura, approfittando comunque di ogni occasione anche per influenzare le aspettative del paziente, il tutto con l'obiettivo condiviso da tutti i collaboratori di rafforzare la centralità del paziente.

## Punto di partenza - 2018 Focus Group



- Mettere a confronto i pazienti con alcune figure coinvolte nel processo di cura, facendo emergere esperienze ed aspettative
- Far comprendere al paziente il punto di vista del personale curante.

# Focus group- Risultati

«mettersi nei panni dell'altro»

## **Medici:**

«l'aspetto umano è scontato, non pensavamo che i pazienti potessero considerarlo parte della qualità delle cure»

## **Pazienti:**

«effettivamente se ci mettiamo nei vostri panni...»

## **Infermieri:**

«non pensavamo che i pazienti potessero percepire così tante cose dal di fuori, anche i problemi organizzativi»



## Lancio di un nuovo progetto – 2020 fattibilità Fase di test- Rilevazione del vissuto ed aspettative del paziente

### Obiettivi

- Rilevare le aspettative
- Fornire indicazioni puntuali agli operatori
- Adeguare i servizi offerti

### Metodologia

- Intervista semi-strutturata (domande aperte e chiuse)
- Campione di 25 pazienti
- Periodo: agosto-settembre

### Risultati

- Metodologia apprezzata
- L'aspetto che i pazienti ritenevano importante **il rapporto con il medico e con il personale infermieristico**
- Metodologia funzionante in tempi abbastanza contenuti





CLINICA  
SANTA  
CHIARA

**Gruppo Ospedaliero Moncucco**  
Società anonima senza scopo di lucro

# Aprile 2021

# Avvio progetto

# Metodologia

- Il metodo di rilevazione basato su interviste semi-strutturate.
- Il questionario è stato somministrato a 800 pazienti, distribuiti nei 6 centri di competenza: Chirurgia, Medicina, Ortopedia, Geriatria, Immunoreumatologia e Oncologia.
- Sono stati esclusi i pazienti affetti da demenza e non vigili al momento dell'indagine, così come quelli che hanno declinato l'invito a rispondere alle domande del questionario.
- Al fine di minimizzare il rischio che l'esperienza di degenza potesse modificare le aspettative riportate, tutte le interviste sono state effettuate entro 48 ore dal ricovero.

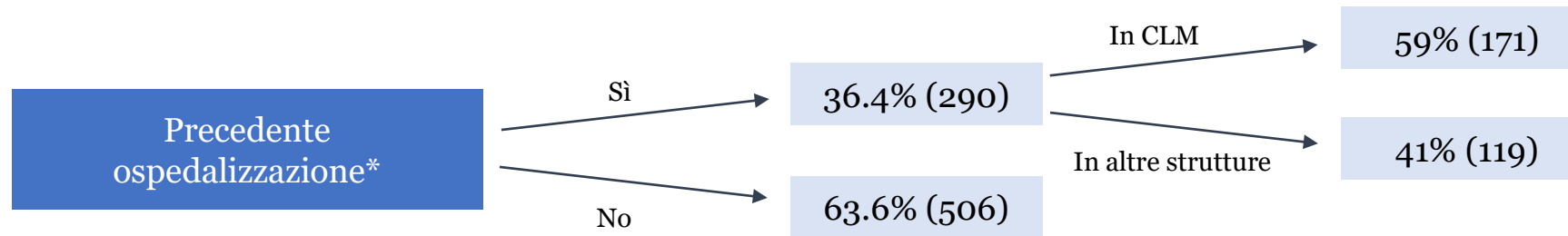


CLINICA  
SANTA  
CHIARA

**Gruppo Ospedaliero Moncucco**  
Società anonima senza scopo di lucro

# RISULTATI

## Valutazione delle esperienze precedenti

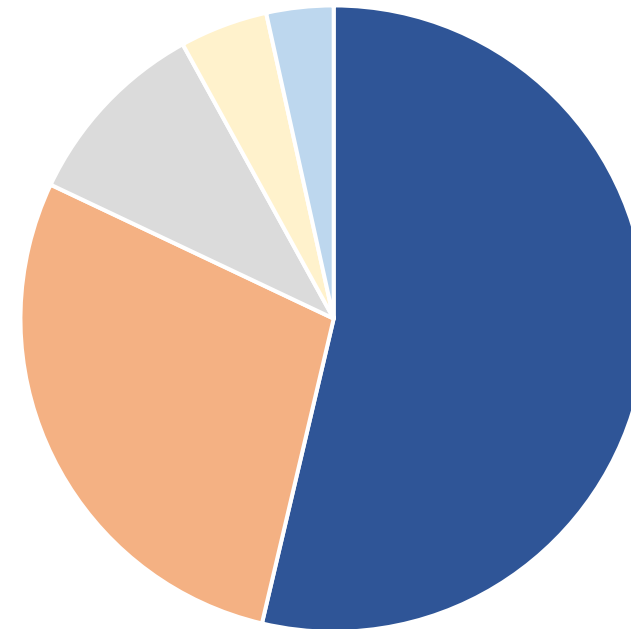


	Eccellente	Molto buona	Buona	Non così buona	Scadente
Totale	40.5% (115)	34.2% (97)	14% (40)	5.6% (16)	5.6% (16)
CLM	49.1% (84)	32.7% (56)	9.9% (17)	3.5% (6)	4.7% (8)

\* Nei 12 mesi antecedenti l'intervista

## Aspettative: fattori generali

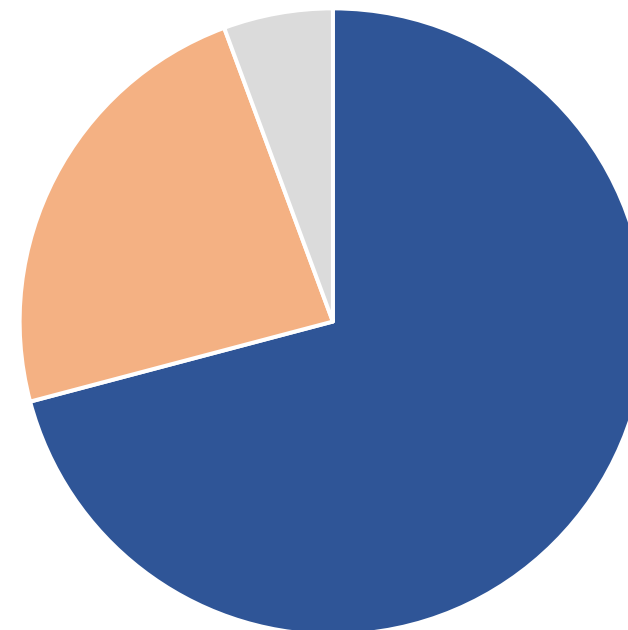
	Numero
Esito positivo	248
Qualità dell'assistenza e del servizio	131
Lunghezza degenza contenuta	46
Tranquillità, privacy	21
Organizzazione	16



- Esito positivo
- Qualità dell'assistenza e del servizio
- Lunghezza degenza contenuta
- Tranquillità, privacy
- Organizzazione

## Aspettative: personale infermieristico

	Numero
Cortesìa, gentilezza, cordialità, disponibilità, empatia, ascolto, comprensione	465
Professionalità, competenza, preparazione	154
Chiarezza (esaustività delle informazioni fornite)	37



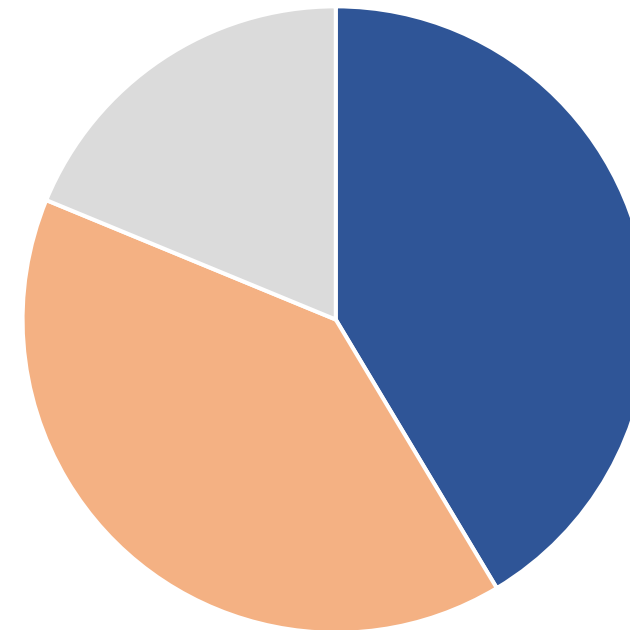
■ Aspetti relazionali

■ Aspetti tecnici

■ Comunicazione

## Aspettative: personale medico

	Numero
Cortesìa, gentilezza, cordialità, disponibilità, empatia, ascolto, comprensione	236
Professionalità, competenza, preparazione	227
Chiarezza (esaustività delle informazioni fornite)	107



■ Aspetti relazionali

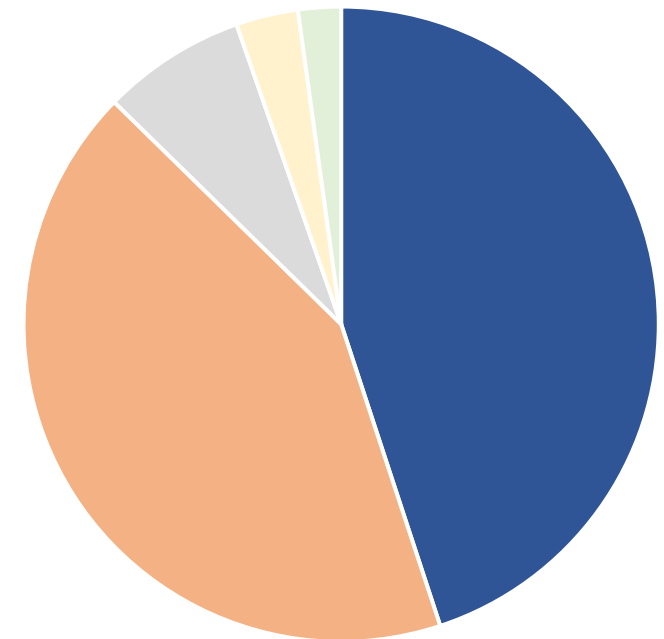
■ Aspetti tecnici

■ Comunicazione



## Aspettative: Servizio alberghiero

	Numero
Pulizia, ordine, igiene	227
Qualità del cibo (gradevolezza, temperatura, porzioni adeguate)	214
Alimenti sani, su misura; varietà dei pasti	37
Qualità del servizio	16
Disponibilità, presenza e professionalità del personale	11



- Pulizia, ordine, igiene
- Qualità del cibo
- Alimenti sani, su misura; varietà dei pasti
- Qualità del servizio
- Disponibilità, presenza e professionalità del personale

## Elementi che hanno influenzato le aspettative\*

	Numero	Percentuale
Nessuno	507	63.4%
Esperienze passate	160	20%
Conversazioni con amici, conoscenti, parenti	88	11%
Parere degli esperti (medico di famiglia)	43	5.4%
TV, radio, giornali, internet	33	4.1%

\* Più risposte possibili



# Conclusioni

## **I nostri pazienti si aspettano:**

Cure efficaci

Qualità dell'assistenza e del servizio

## **Dagli infermieri si aspettano:**

Cortesìa, gentilezza, cordialità, disponibilità, empatia, ascolto, comprensione

Professionalità, competenza, preparazione

Chiarezza delle informazioni

## **Dai medici si aspettano:**

Cortesìa, gentilezza, cordialità, disponibilità, empatia, ascolto, comprensione

Professionalità, competenza, preparazione

Chiarezza delle informazioni

## **Dal servizio alberghiero:**

Pulizia, ordine, igiene

Qualità del cibo



CLINICA  
SANTA  
CHIARA

**Gruppo Ospedaliero Moncucco**  
Società anonima senza scopo di lucro

# SVILUPPI

## Prossimi passi

Riunioni Trimestrali con i Capireparto e con i Capiservizio per condividere gli aspetti segnalati con maggiore frequenza dai pazienti e dai famigliari.



Renderli attenti sulla percezione del paziente e dei famigliari



Definire delle azioni correttive



Fare sentire il paziente al centro delle nostre attenzioni

***«Nessun uomo è inutile, se allevia il peso di qualcun altro.»***

**Mahatma Gandhi**



CLINICA  
SANTA  
CHIARA

**Gruppo Ospedaliero Moncucco**  
Società anonima senza scopo di lucro







CLINICA  
SANTA  
CHIARA

**Gruppo Ospedaliero Moncucco**  
Società anonima senza scopo di lucro

*grazie*