



**VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI  
(CUSTOMER SATISFACTION)  
NELLE CURE DOMICILIARI INTEGRATE (CDI/ADI)**

## Questionario di Valutazione della Qualità delle Cure Domiciliari Integrate (CDI o ADI)

In un'ottica di miglioramento continuo della Qualità, appare necessario dotarsi di uno strumento conoscitivo sia del grado di soddisfazione dell'Utenza delle Cure Domiciliari Integrate che degli ambiti che necessitano specifiche azioni di miglioramento.

Qui di seguito si riportano, in maniera schematica, le caratteristiche principali di tale attività.



Si tratta, in sintesi, della formulazione e somministrazione di un questionario (*Allegato 1*) che contiene domande con 5 possibilità di risposta di valutazione della qualità (da ottima a pessima) ed alcune domande a risposta aperta con un ulteriore spazio per eventuali suggerimenti, consigli o commenti.

Il campione di utenza destinatario del questionario è costituito dai pazienti in CDI o ADI di II e III livello.

### Metodologia:

L'indagine, autorizzata e promossa dalla Direzione Sanitaria Aziendale, ha previsto l'elaborazione e somministrazione di un questionario ad un campione di pazienti/caregivers di pazienti in CDI/ADI effettuata nel periodo marzo-maggio 2016.

La numerosità del campione dei pazienti destinatari dell'indagine conoscitiva è stata pari a 100 unità sul totale di 464 pazienti registrati nel database dei pazienti in CDI/ADI che ricevono consulenze dell'UO di Fragilità e Complessità Assistenziale; la selezione del campione è stata effettuata generando una sequenza di allocazione random utilizzando un generatore di serie di numeri casuali disponibile in rete.

E' stato assicurato l'anonimato dei soggetti cui veniva somministrato il questionario.

Inoltre l'analisi dei risultati è stata effettuata da soggetti diversi da quelli che hanno raccolto in maniera anonima i questionari compilati.

Ciascuna delle voci del questionario che prevedeva 5 possibilità di risposta di valutazione della qualità (da ottima a pessima) è stata oggetto di analisi singola; le domande che prevedevano una risposta aperta sono state analizzate separatamente utilizzando criteri di filtro specificati nella relativa sezione risultati.

Le prime 11 domande poste al campione esaminato sono state:

**1 Come valuta la qualità dell'attività del Medico di Famiglia o del Pediatra (Medico di Medicina Generale - MMG / Pediatra di Libera Scelta - PLS)?**

ottima       buona       sufficiente       insufficiente       pessima

**2 Come valuta la qualità dell'attività del Medico del Suo Distretto di appartenenza (Responsabile ADI)?**

ottima       buona       sufficiente       insufficiente       pessima

**3 Come valuta globalmente la qualità dell'intervento dei Medici Specialisti Ambulatoriali (Neurologo, Fisiatra, Pneumologo etc.)?**

ottima       buona       sufficiente       insufficiente       pessima

**4 Come valuta globalmente la qualità dell'attività dei Medici Anestesisti e degli Infermieri dell'Unità di Fragilità e Complessità Assistenziale?**

ottima       buona       sufficiente       insufficiente       pessima

**5 Come valuta la qualità dell'attività degli Infermieri ADI (Infermieri del Distretto o della Cooperativa)?**

ottima       buona       sufficiente       insufficiente       pessima

**6 Come valuta la qualità dell'attività degli OSS incaricati delle Cure Domiciliari Integrate (OSS dell'ASL Bari o della Cooperativa)?**

ottima       buona       sufficiente       insufficiente       pessima

**7 Come valuta la qualità dell'attività del suo Distretto di appartenenza riguardo alle forniture di farmaci, di presidi, di attrezzature e di esami diagnostici?**

ottima       buona       sufficiente       insufficiente       pessima

**8 In corso di assistenza è stato attivato il supporto psicologico?**

SI      NO

**9 In caso affermativo come valuta la qualità dell'intervento dello Psicologo?**

ottima       buona       sufficiente       insufficiente       pessima

**10 In corso di assistenza è stato attivato il trattamento fisioterapico?**

SI      NO

**11 In caso affermativo come valuta la qualità dell'intervento del Fisioterapista?**

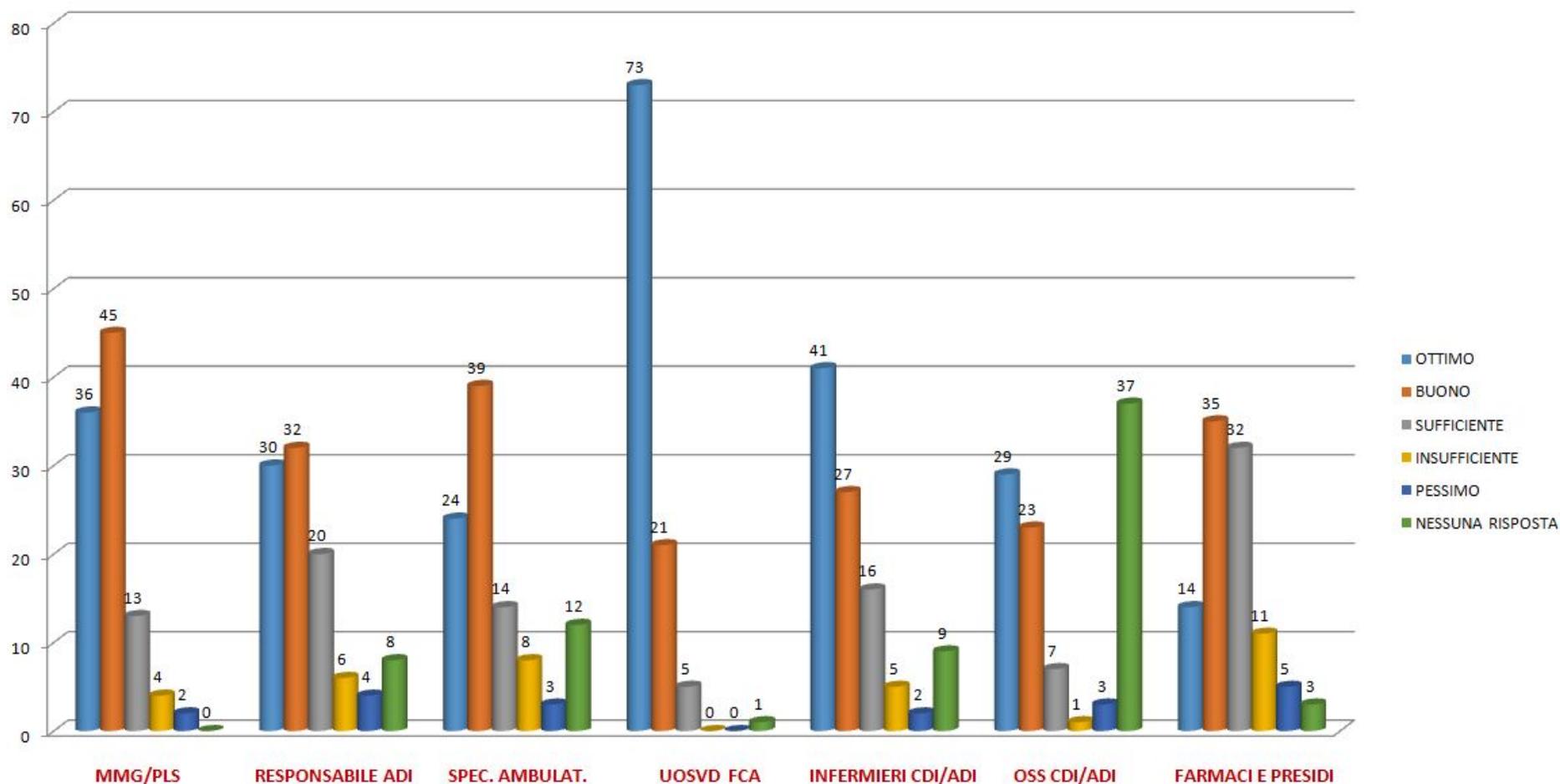
ottima       buona       sufficiente       insufficiente       pessima

## RISULTATI

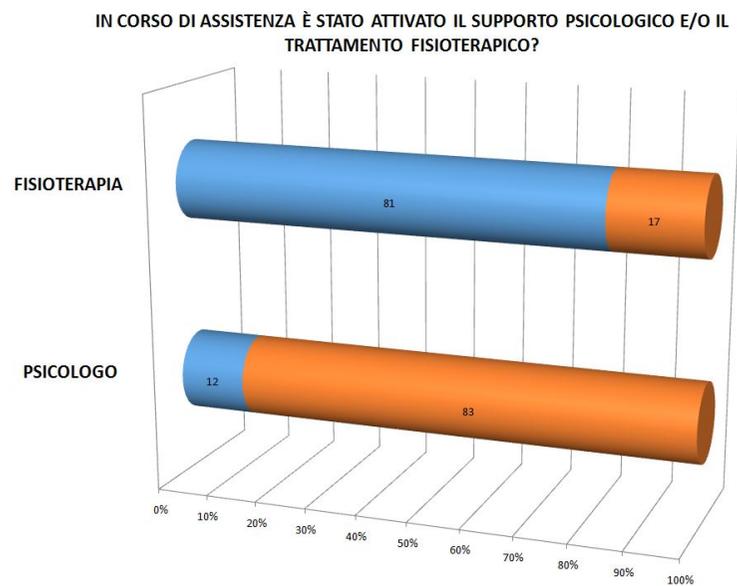
Nella figura 1 si riportano graficamente le risposte alle prime 7 domande; nelle figure 2 e 3 sono riportate graficamente le risposte alle domande 8-11; nella figura 4 è riportata graficamente la valutazione POSITIVA/NEGATIVA dell'attività dei diversi attori coinvolti nelle CDI/ADI considerando POSITIVA la valutazione da sufficiente a ottimo e NEGATIVA la valutazione da insufficiente a pessima.

In sintesi:

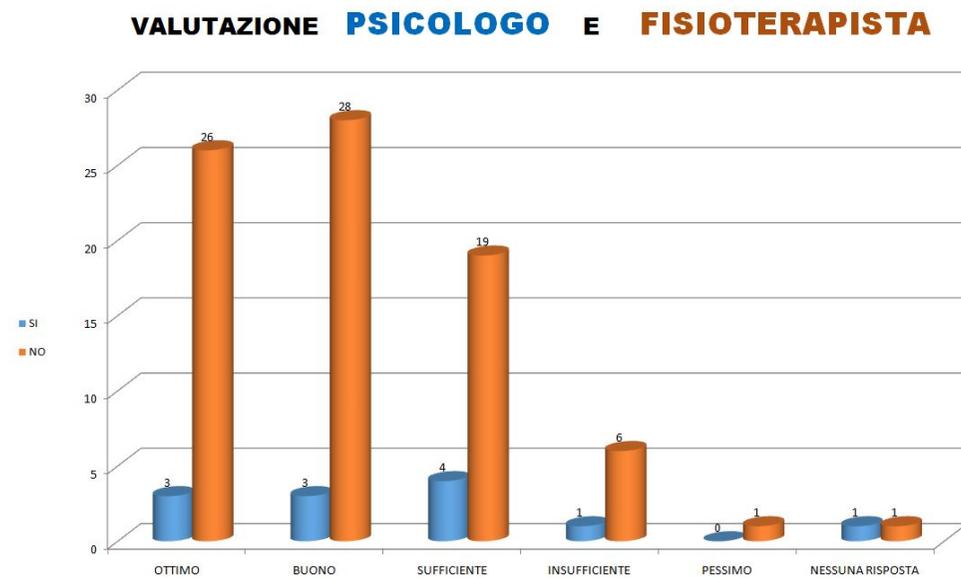
- 1) la qualità dell'attività del **Medico di Famiglia** o del **Pediatra** (Medico di Medicina Generale - MMG / Pediatra di Libera Scelta - PLS) è considerata:  
POSITIVA dal 94% del campione (ottima=36%, buona=45%, sufficiente=13%) e  
NEGATIVA dal 6% del campione (insufficiente=4%, pessima=2%).
- 2) la qualità dell'attività del Medico del Distretto di appartenenza (**Responsabile ADI**) è considerata:  
POSITIVA dal 82% del campione (ottima=30%, buona=32%, sufficiente=20%) e  
NEGATIVA dal 10% del campione (insufficiente=6%, pessima=4%);  
NON RISPONDE l' 8%.
- 3) la qualità dell'intervento dei **Medici Specialisti Ambulatoriali** (Neurologo, Fisiatra, Pneumologo etc.) è considerata:  
POSITIVA dal 77% del campione (ottima=24%, buona=39%, sufficiente=14%) e  
NEGATIVA dal 11% del campione (insufficiente=8%, pessima=3%);  
NON RISPONDE il 12%.
- 4) la qualità dell'attività dei **Medici Anestesiisti** e degli **Infermieri** dell'Unità di Fragilità e Complessità Assistenziale è considerata:  
POSITIVA dal 99% del campione (ottima=73%, buona=21%, sufficiente=5%);  
NON RISPONDE l' 1%.
- 5) la qualità dell'attività degli **Infermieri ADI** (Infermieri del Distretto o della Cooperativa) è considerata:  
POSITIVA dal 84% del campione (ottima=41%, buona=27%, sufficiente=16%) e  
NEGATIVA dal 7% del campione (insufficiente=5%, pessima=2%);  
NON RISPONDE il 9%.
- 6) la qualità dell'attività degli **OSS** incaricati delle Cure Domiciliari Integrate (OSS dell'ASL Bari o della Cooperativa) è considerata:  
POSITIVA dal 59% del campione (ottima=29%, buona=23%, sufficiente=7%) e  
NEGATIVA dal 4% del campione (insufficiente=1%, pessima=3%);  
NON RISPONDE il 37%.
- 7) la qualità dell'attività del Distretto di appartenenza riguardo alle **forniture di farmaci**, di **presidi**, di **attrezzature** e di **esami diagnostici** è considerata:  
POSITIVA dal 81% del campione (ottima=14%, buona=35%, sufficiente=32%) e  
NEGATIVA dal 16% del campione (insufficiente=11%, pessima=5%);  
NON RISPONDE il 3%.
- 8) la qualità dell'intervento dello **Psicologo** (presente solo in 12 casi) è considerata:  
POSITIVA in 10 casi (83%) (ottima=3 casi, buona=3 casi, sufficiente=4 casi) e  
NEGATIVA in 1 caso (8,5%) (insufficiente=1 caso);  
NON RISPONDE 1 caso (8,5%).
- 9) la qualità dell'intervento del **Fisioterapista** (presente solo in 81 casi) è considerata:  
POSITIVA in 73 casi (90%) (ottima=26 casi, buona=28 casi, sufficiente=19 casi) e  
NEGATIVA in 7 casi (9%) (insufficiente=6 casi, pessima=1 caso);  
NON RISPONDE 1 caso (1%).



**FIGURA 1:** Risposte analitiche al questionario: sono riportate le risposte alla richiesta della valutazione della qualità dell'attività dei diversi attori coinvolti nelle CDI/ADI.



**Fig.2**

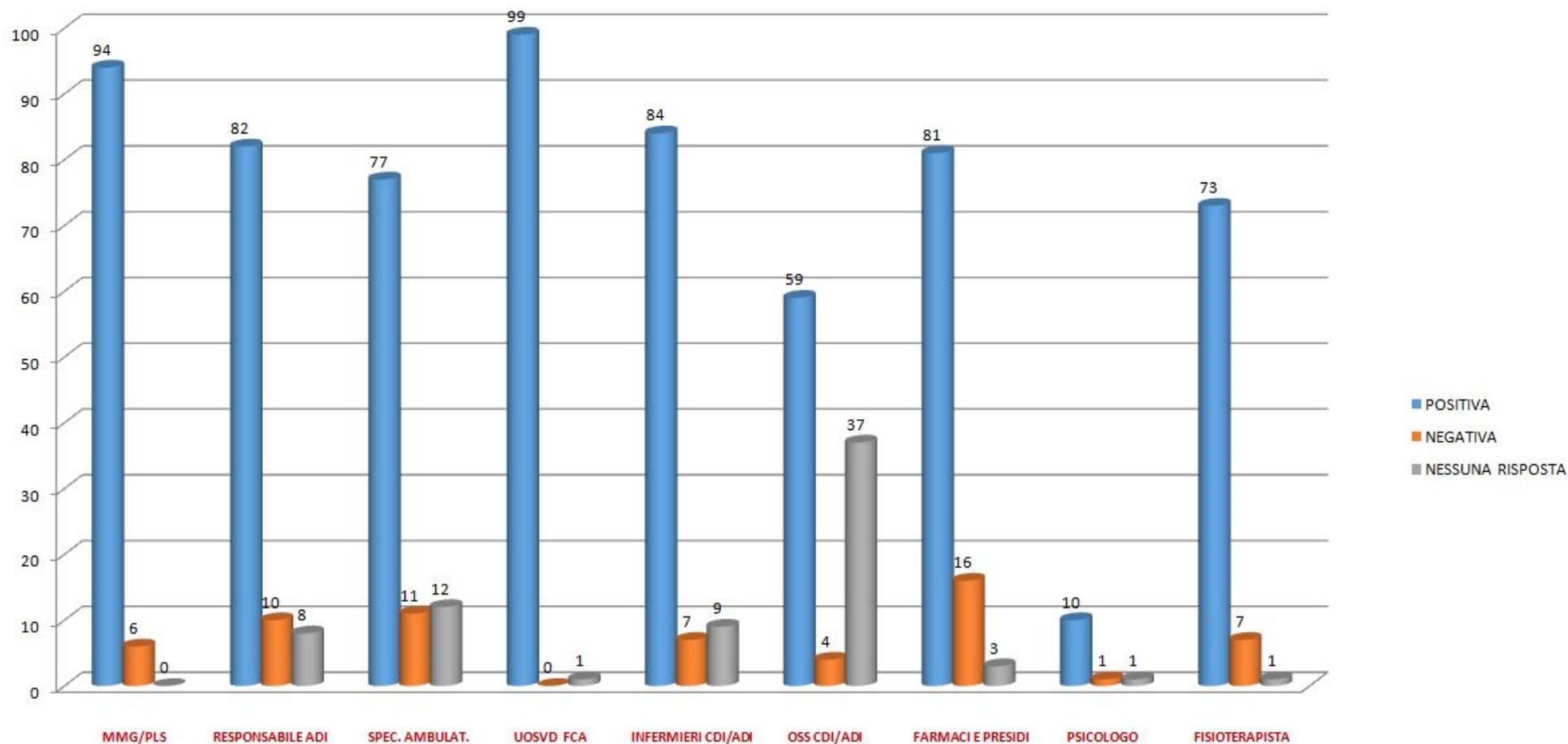


**Fig.3**

**FIGURA 2:** Presenza/assenza di trattamento fisioterapico (attivato in 81 casi) e/o supporto psicologico (attivato in 12 casi).

**FIGURA 3:** Valutazione della qualità dell'attività dello **Psicologo** (12 pazienti) e del **Fisioterapista** (81 pazienti).

## VALUTAZIONE CDI/ADI ASL BARI



**FIGURA 4:** Valutazione POSITIVA/NEGATIVA dell'attività dei diversi attori coinvolti nelle CDI/ADI.

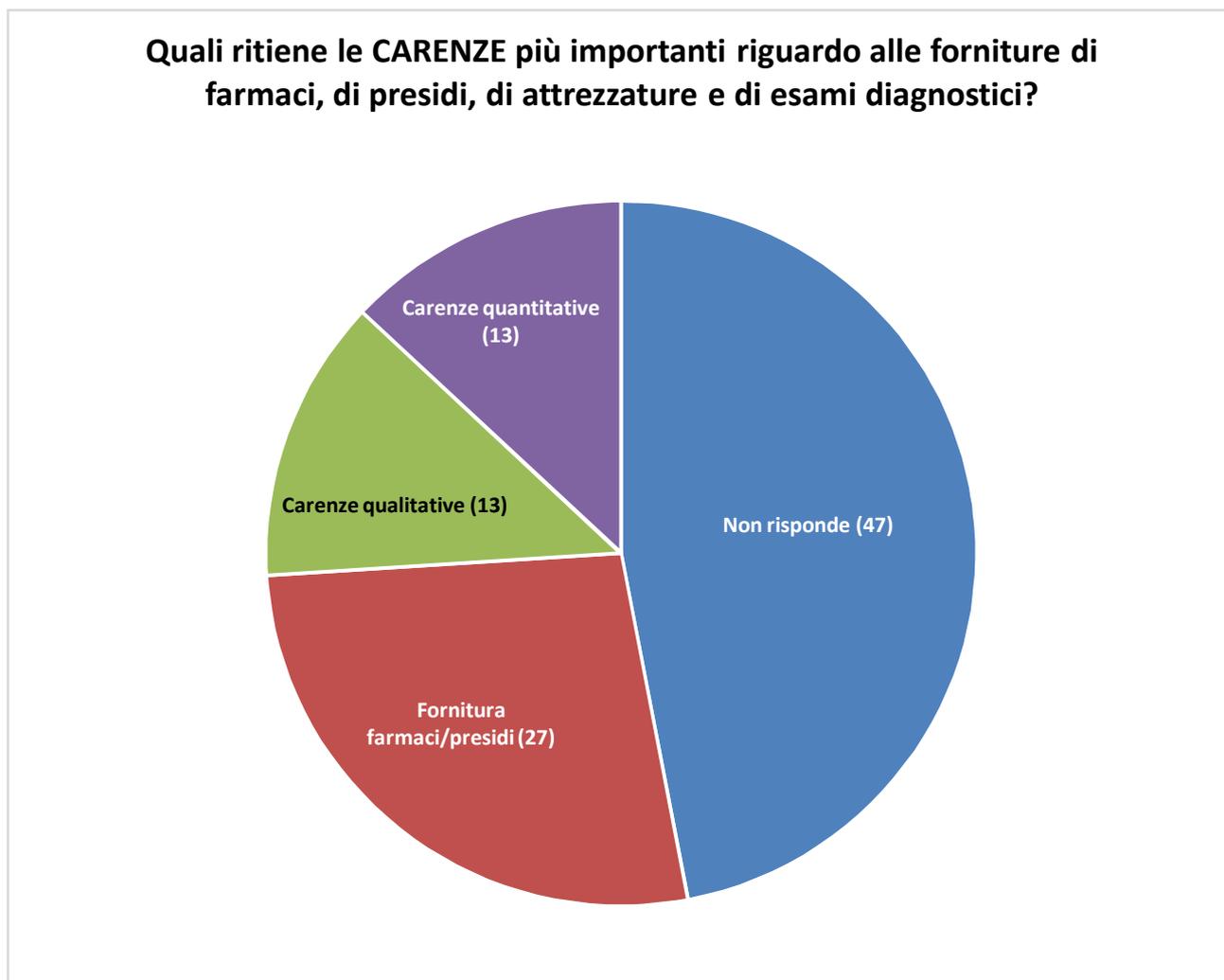
Il questionario prevedeva anche una sezione con domande a risposta aperta; a tali domande gli intervistati potevano rispondere liberamente.

Le risposte a tali domande, per loro natura, sfuggono dalla possibilità di una valutazione automatica; l'analisi delle risposte ha richiesto pertanto l'elaborazione di criteri aggregativi arbitrari che saranno specificati nelle apposite sezioni.

A seguito della domanda: "Come valuta la qualità dell'attività del suo Distretto di appartenenza riguardo alle forniture di farmaci, di presidi, di attrezzature e di esami diagnostici?", al fine di ottenere informazioni più dettagliate si è proposto all'intervistato, se lo desiderava, di essere più preciso con la richiesta:

**A tale proposito, se vuole, può segnalare quelle che ritiene le CARENZE PIÙ IMPORTANTI.**

Le risposte fornite sono riassunte in Figura 5.



**FIGURA 5: Principali carenze**

Ha risposto poco più della metà del campione (53%).

Le risposte hanno riguardato nel 27% dei casi carenze nella *fornitura di farmaci e presidi*; nel 13% dei casi le abbiamo arbitrariamente classificate sotto la voce *Carenze Qualitative* (vedi Figura 6) e nel 13% sotto la voce *Carenze Quantitative* (vedi Figura 7): nel caso di carenze *qualitative* gli intervistati hanno segnalato un'insufficienza nella qualità del servizio (ad es. degli Operatori Sanitari o della Ditta aggiudicataria per la fornitura di presidi, vedi Figura 6); nel caso di carenze *quantitative*, invece, veniva richiesta maggiore disponibilità ovvero segnalata un'insufficienza della durata dell'offerta assistenziale (ad es. veniva espressa la richiesta di maggiore disponibilità oraria dei diversi Operatori Sanitari, vedi Figura 7).

## Carenze Qualitative

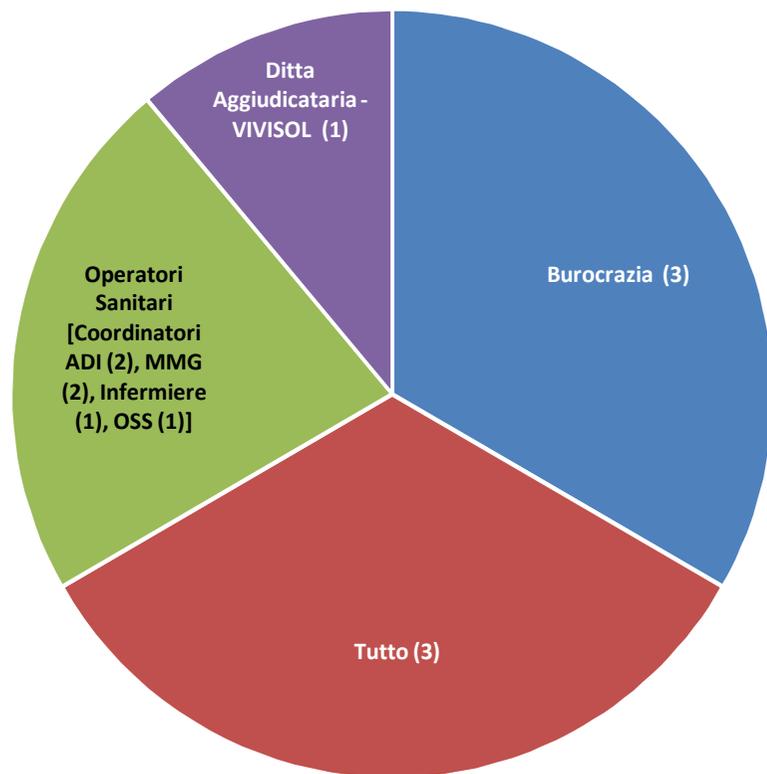


FIGURA 6

## Carenze Quantitative

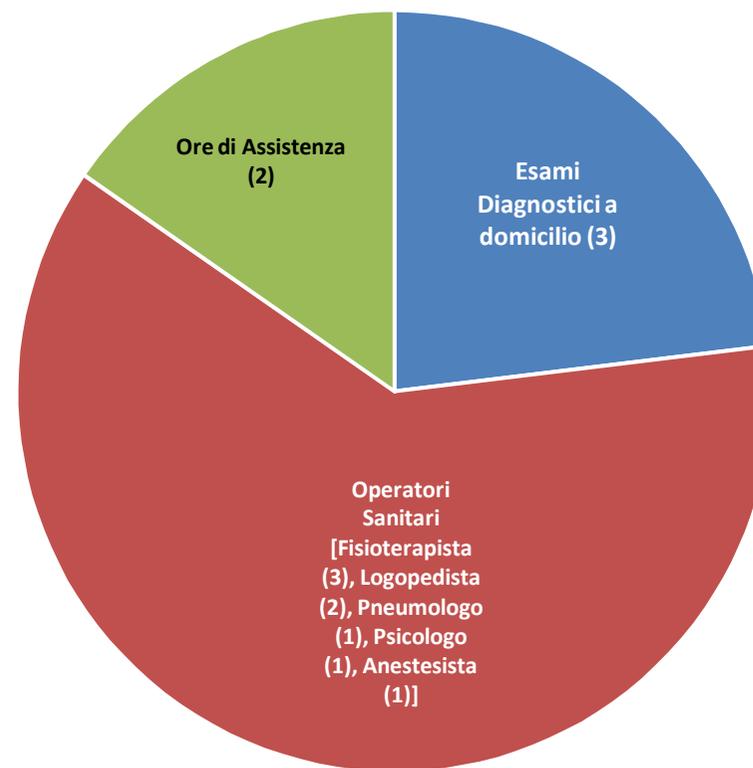
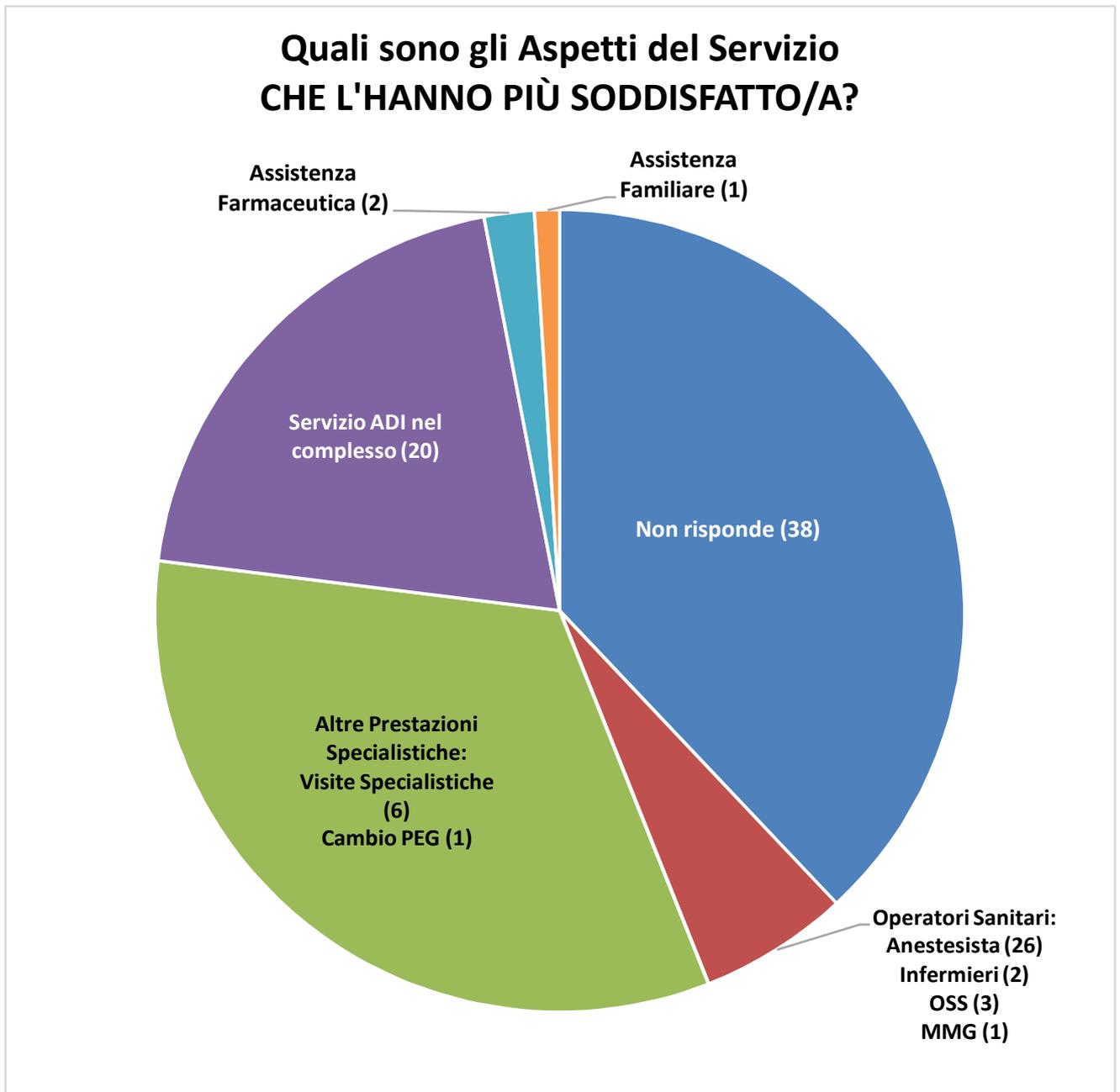


FIGURA 7

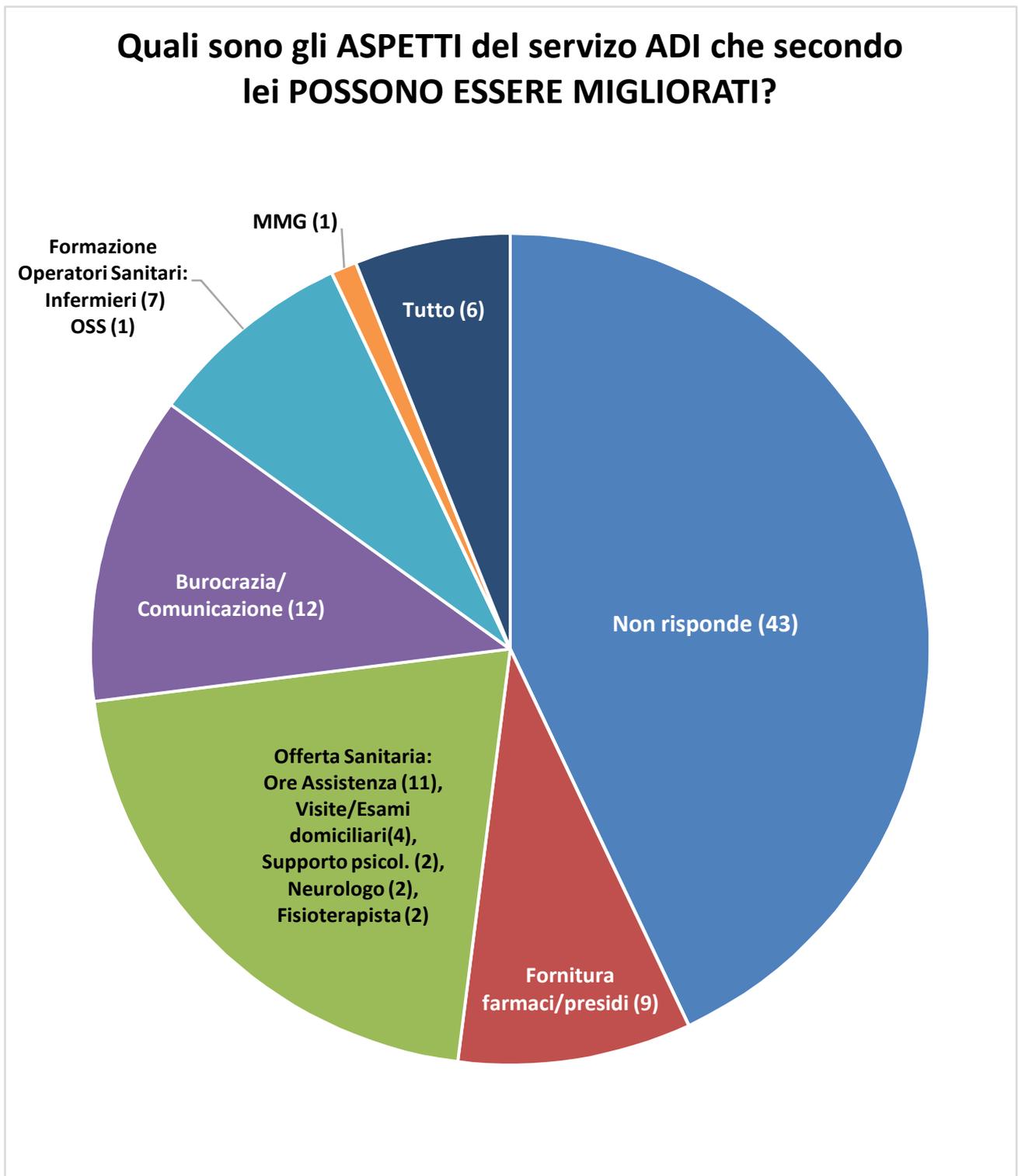
Alla domanda n. 12, **Quali sono gli ASPETTI del servizio CHE L'HANNO PIÙ SODDISFATTO/A**, gli intervistati hanno risposto come riassunto in Figura 8:



**FIGURA 8**

Ha risposto il 62% degli intervistati indicando un'ampia varietà di prestazioni di particolare gradimento come meglio specificato in figura 8.

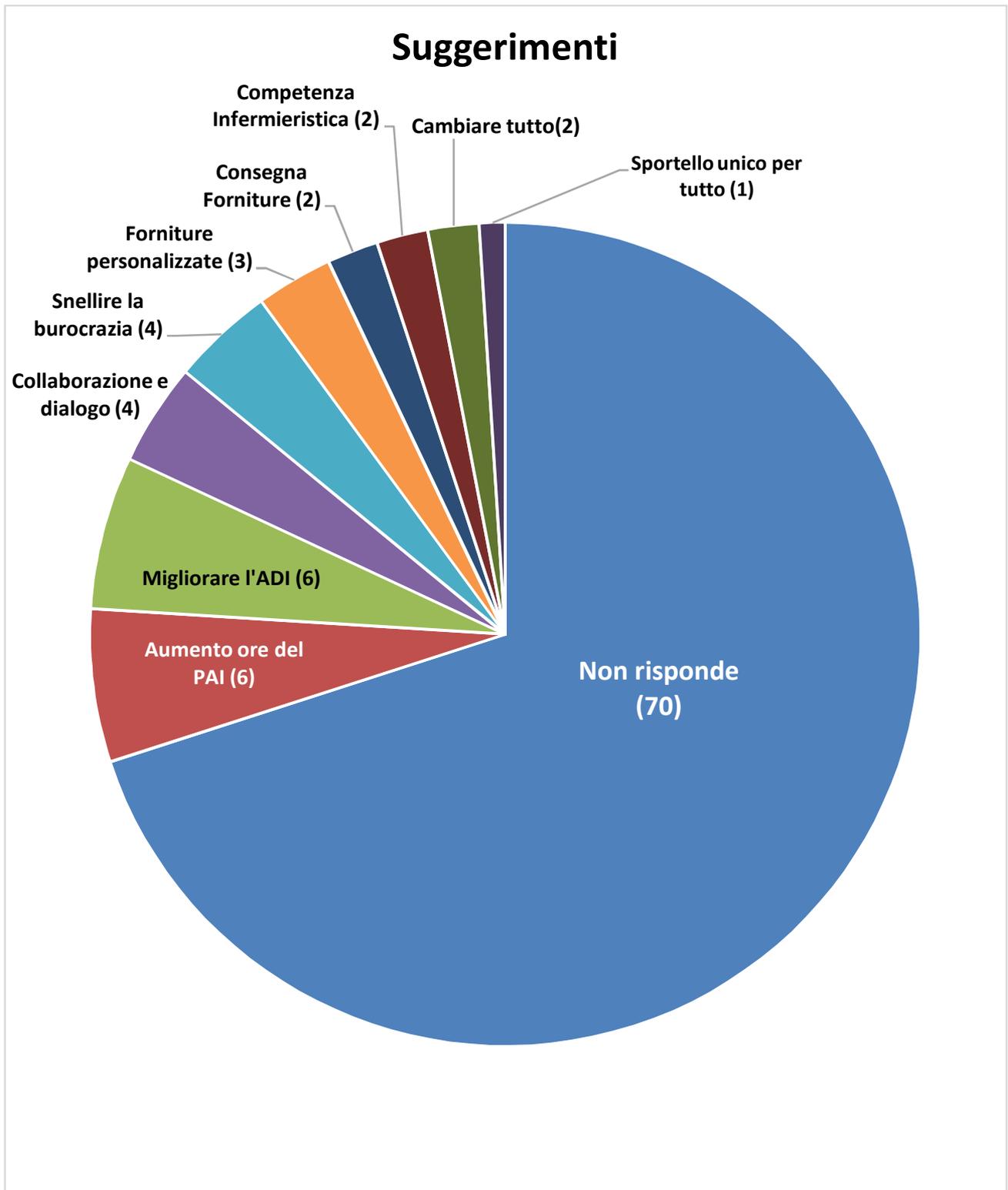
Alla domanda n.13, **Quali sono gli ASPETTI del servizio ADI che, secondo Lei, POSSONO ESSERE MIGLIORATI**, gli intervistati hanno risposto come riassunto in Figura 9:



**FIGURA 9**

Ha risposto il 57% degli intervistati indicando diversi ambiti di miglioramento dell'offerta sanitaria come meglio specificato in figura 9.

Alla proposta, infine, di fornire **Suggerimenti**, gli intervistati hanno risposto come riassunto in Figura10:



**FIGURA 10**

Il 70% del campione non ha risposto.

Il 30% ha fornito diversi suggerimenti volti al cambiamento e/o miglioramento di alcuni aspetti dell'Assistenza Domiciliare Integrata come specificato in Figura 10.