

VALUTARE PER MIGLIORARE:

Aspettative e soddisfazione degli utenti

Presentazione di

Louis Côté

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Sessione 36

Valutazione della performance del sistema sanitario in un contesto urbano: le esperienze di Montréal e Barcellona

Congresso dell'ALASS, Milano, il 7 ottobre 2006

Agence de la santé
et des services sociaux
de Montréal

Québec 

VALUTARE PER MIGLIORARE: PUNTANDO ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI

ORDINE DELLA PRESENTAZIONE

- ➔ **Situare la soddisfazione nel contesto della performance organizzativa**
- ➔ **Definire la soddisfazione degli utenti (clientela)**
- ➔ **Misurare la soddisfazione della clientela**
- ➔ **Interpretare i risultati per migliorare i servizi**

DEFINIZIONE

Un servizio di qualità consiste in una prestazione conforme alle esigenze, ai diritti e alle aspettative degli utenti

CITTADINI **UTENTI**
ESIGENZE **DIRITTI**
ASPETTATIVE



CONCETTO DI SERVIZIO



MISSIONI **LEGGI** **OBIETTIVI**
SERVIZI SANITARI E SERVIZI SOCIALI
OPINIONI **VALORI** **RISORSE**

ISTANZE DECISIONALI **CITTADINI** **CONTRIUBENTI**

La soddisfazione degli utenti

La soddisfazione degli utenti:
un indicatore chiave della
performance di un'organizzazione

Modello di valutazione della performance dell'Agence

Equità	
Efficacia	Efficienza
Miglioramento della salute e del benessere Impatto delle attività della rete sulla salute e il benessere degli utenti Attuazione e integrazione di misure di prevenzione e di promozione	Erogazione dei servizi Gestione amministrativa e finanziaria Gestione delle risorse umane
Adattabilità	Qualità
Soddisfazione degli utenti Adattamento all'ambiente Accessibilità	Prestazione sicura e competente Pertinenza dei servizi offerti Applicazione delle migliori pratiche Continuità dei servizi

VALUTARE PER MIGLIORARE: PUNTANDO ALLA QUALITÀ DEI SERVIZI

➔ Realizzazione di 6 indagini rivolte alla popolazione di Montréal

- ➔ 1994
- ➔ 1997
- ➔ 2000 (con l'aggiornamento della nozione di servizi e la partecipazione di 5 altri enti)
- ➔ 2001
- ➔ 2002
- ➔ 2004 (con l'armonizzazione dei parametri con il Conseil québécois d'agrément e l'aggiornamento della nozione di servizio)

TAPPA 1

Identificare le aspettative degli utenti nei confronti dell'erogazione dei servizi e il grado di importanza relativa attribuita a queste aspettative

Approccio quantitativo

- ➔ **Partecipazione dei Montrealesi al processo di identificazione delle loro aspettative nei confronti dei servizi sanitari e dei servizi sociali**
- ➔ **Gruppi di discussione (focus groups)**
 - ➔ **Adulti**
 - ➔ **Giovani**
 - ➔ **Anziani**
 - ➔ **Genitori di bambini di età inferiore ai 12 anni**
 - ➔ **Persone francophone provenienti da diverse comunità culturali (di età variabile)**
 - ➔ **Persone anglofone (di età variabile)**

RISULTATI

Nel 2005, la nozione di servizio, nella sua versione finale, registra un totale di 44 aspettative (45 nel 2000, 47 nel 2004) raggruppate in tre settori e dodici dimensioni

Nozione di servizio

SETTORE RELAZIONALE

La relazione tra il
personale e l'utente

Dimensione

1. Rispetto
2. Confidenzialità
3. Empatia

SETTORE PROFESSIONALE

La prestazione di
servizi
L'esperienza

Dimensione

4. Affidabilità
5. Responsabilizzazione
6. Capacità di calmare
7. Solidarizzazione

SETTORE ORGANIZZATIVO

L'ambiente in cui
viene offerto il servizio

Dimensione

8. Semplicità
9. Continuità
10. Accessibilità
11. Rapidità
12. Comfort

TAPPA 2

- Misurare la soddisfazione degli utenti per verificare se le aspettative identificate vengono o meno soddisfatte

L'indagine

- **persone di 15 anni o più;**
- **residenti nell'isola di Montréal;**
- **hanno usufruito dei servizi di una struttura sanitaria (servizi sociali e comunitari - *CLSC*, centri ospedalieri o cliniche mediche) nel corso dei 12 mesi prima dell'indagine.**
- **campionamento aleatorio semplice**
- **completate 3804 interviste telefoniche**
- **margine d'errore: $\pm 1,6\%$**
- **tasso di risposta: 54,6 %**

I risultati



Le principali aspettative dei Montrealesi per il 2004

1. Che i locali e le attrezzature siano puliti;
2. Che i servizi ricevuti servano a migliorare la salute del paziente o gli consentano di controllare meglio il proprio stato;
3. Che l'operatore socio-sanitario incontrato sia competente;
4. Che il paziente sia in grado di ottenere i risultati dei propri esami o valutazioni, positivi o negativi che siano;
5. Che le informazioni relative al paziente vengano trattate con riservatezza;

Le principali aspettative dei Montrealesi per il 2004

6. Che vengano presentate e spiegate al paziente le diverse opzioni di trattamento o gli interventi disponibili;
7. Che tutti i pazienti siano trattati in modo equo;
8. Che venga rispettata l'intimità fisica del paziente;
9. Che l'operatore socio-sanitario incontrato sia in grado di capire bene la situazione del paziente;
10. Che il paziente venga incoraggiato a partecipare attivamente alle decisioni che lo riguardano.

Le principali aspettative dei Montrealesi per il 2004

11. Che i servizi ricevuti migliorino la qualità di vita del paziente;
12. Che l'attrezzatura sia adeguata rispetto alle esigenze del paziente;
13. Che il sito sia sicuro;
14. Che il paziente venga trattato con cortesia e rispetto;
15. Che siano rispettati gli impegni presi nei confronti del paziente (telefonate di richiamo, follow-up, comunicazione dei risultati, ecc...).

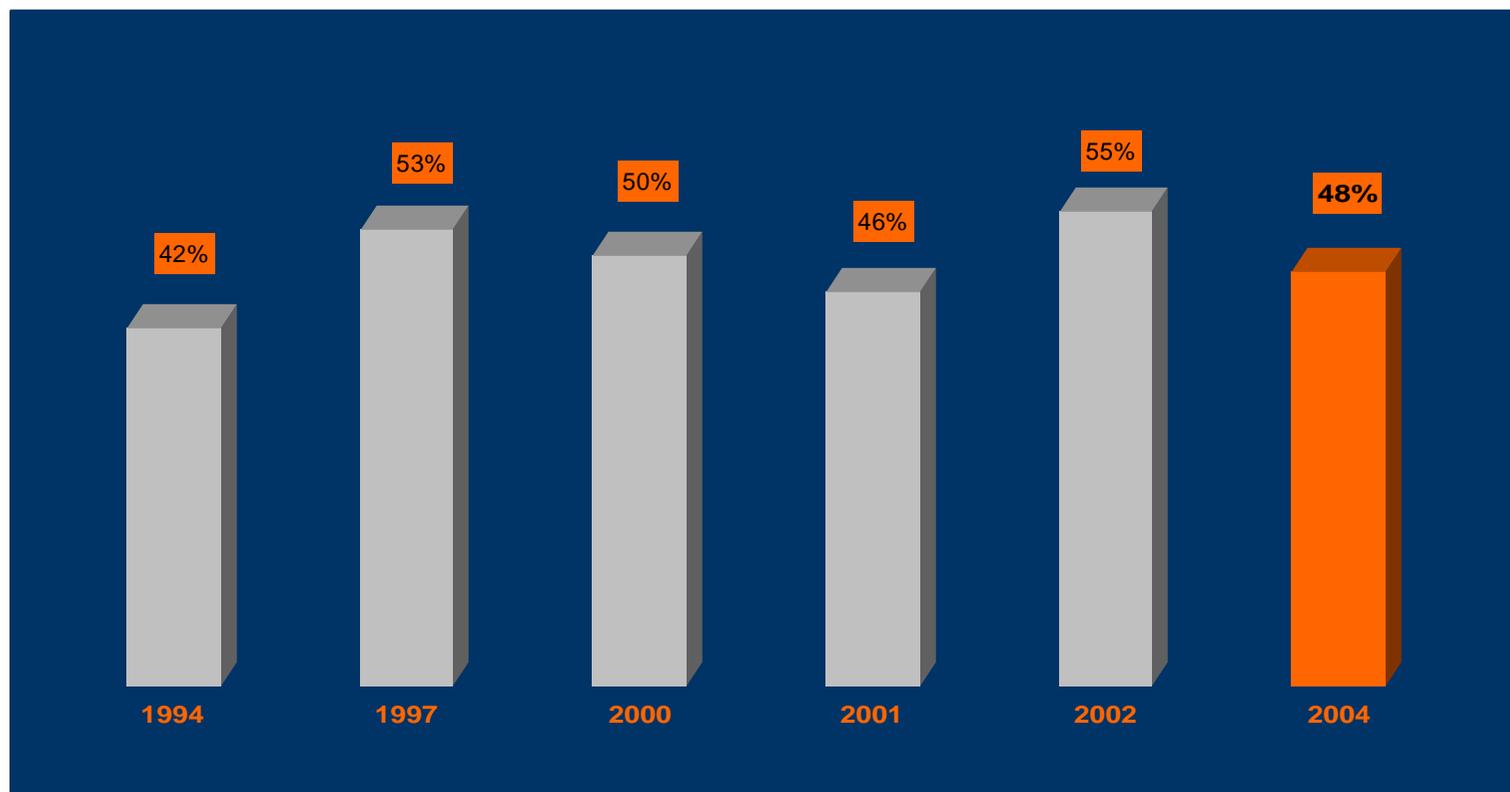
In breve, le aspettative della popolazione montrealese nel 2004:

- **Risultano essenzialmente legate all'affidabilità (6 aspettative su 15);**
- **In proporzione minore, al comfort (2 aspettative), all'intimità (2 aspettative), alla responsabilizzazione (2 aspettative) e al rispetto (2 aspettative);**
- **Sono più elevate che nel 2000**
(oltre i tre quarti degli utenti considera 15 delle 47
aspettative come molto importanti. Nel 2000 invece, 7
aspettative su 39 ottenevano una valutazione di 10 su
10).

La soddisfazione nel 2004

- Nel 2004, la soddisfazione degli utenti è rimasta relativamente stabile:
 - ✓ il 48 % degli utenti si dichiara molto soddisfatto dei servizi ricevuti nelle strutture di servizi sanitari e sociali di Montréal
 - ✓ il 42% si dichiara abbastanza soddisfatto
 - ✓ il 10 % si dichiara insoddisfatto

Evoluzione della soddisfazione dal 1994 Proporzione dei rispondenti generalmente molto soddisfatti



PROGRAMMA VOLTO A MIGLIORARE LA QUALITÀ DEI SERVIZI E LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

- ➔ **Situare la soddisfazione nel contesto della performance organizzativa**
 - ➔ **Definire la soddisfazione degli utenti (clientela)**
 - ➔ **Misurare la soddisfazione della clientela**
 - Interpretare i risultati per migliorare i servizi**
- 

Identificazione delle priorità

S
o
d
d
i
s
f
a
z
i
o
n
e

IV
Aspettative minime
Soddisfazione alta

I
Aspettative alte
Soddisfazione alta

III
Aspettative minime
Soddisfazione minima

II
Aspettative alte
Soddisfazione minima

I
m
p
o
r
t
a
n
z
a

Analisi congiunta: importanza X soddisfazione

IV

Aspettative minime
Soddisfazione alta

I

Aspettative alte
Soddisfazione alta

III

Aspettative minime
Soddisfazione minima

II

Aspettative alte
Soddisfazione minima

Analisi congiunta: importanza X soddisfazione

IV

Aspettative minime
Soddisfazione alta

III

Aspettative minime
Soddisfazione minima

I

- Che l'operatore socio-sanitario incontrato (medico, infermiera, assistente sociale o altro professionale della snità) sia competente
- Che i locali e le attrezzature siano puliti
- Che i servizi ricevuti migliorino la salute del paziente o gli consentano di controllare meglio il proprio stato
- Che venga rispettata l'intimità fisica del paziente
- Che le informazioni relative al paziente vengano trattate con riservatezza

II

Aspettative alte
Soddisfazione minima

Analisi congiunta: importanza X soddisfazione

IV

Aspettative minime
Soddisfazione alta

I

Aspettative alte
Soddisfazione alta

III

Aspettative minime
Soddisfazione minima

II

Aspettative alte
Soddisfazione minima

Analisi congiunta: importanza X soddisfazione

IV

Aspettative minime
Soddisfazione alta

I

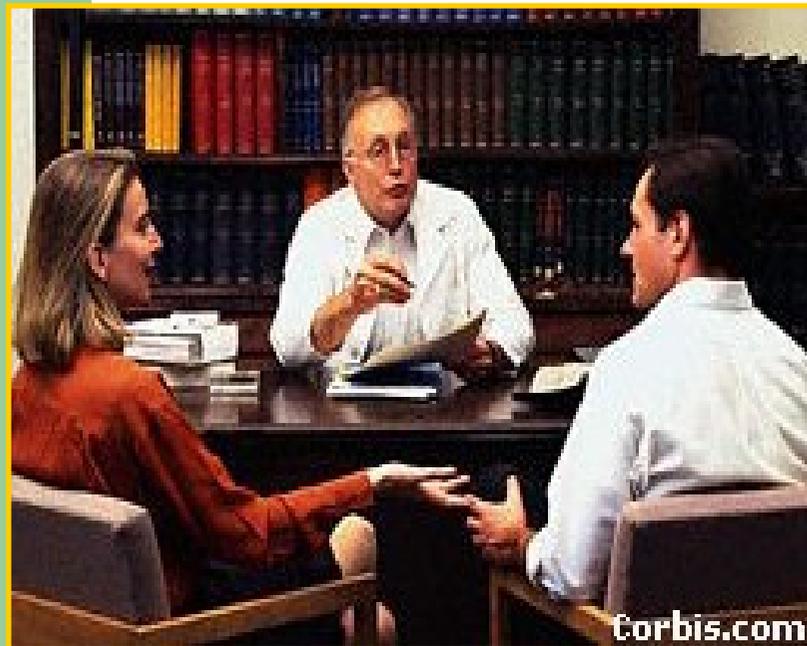
Aspettative alte
Soddisfazione alta

III

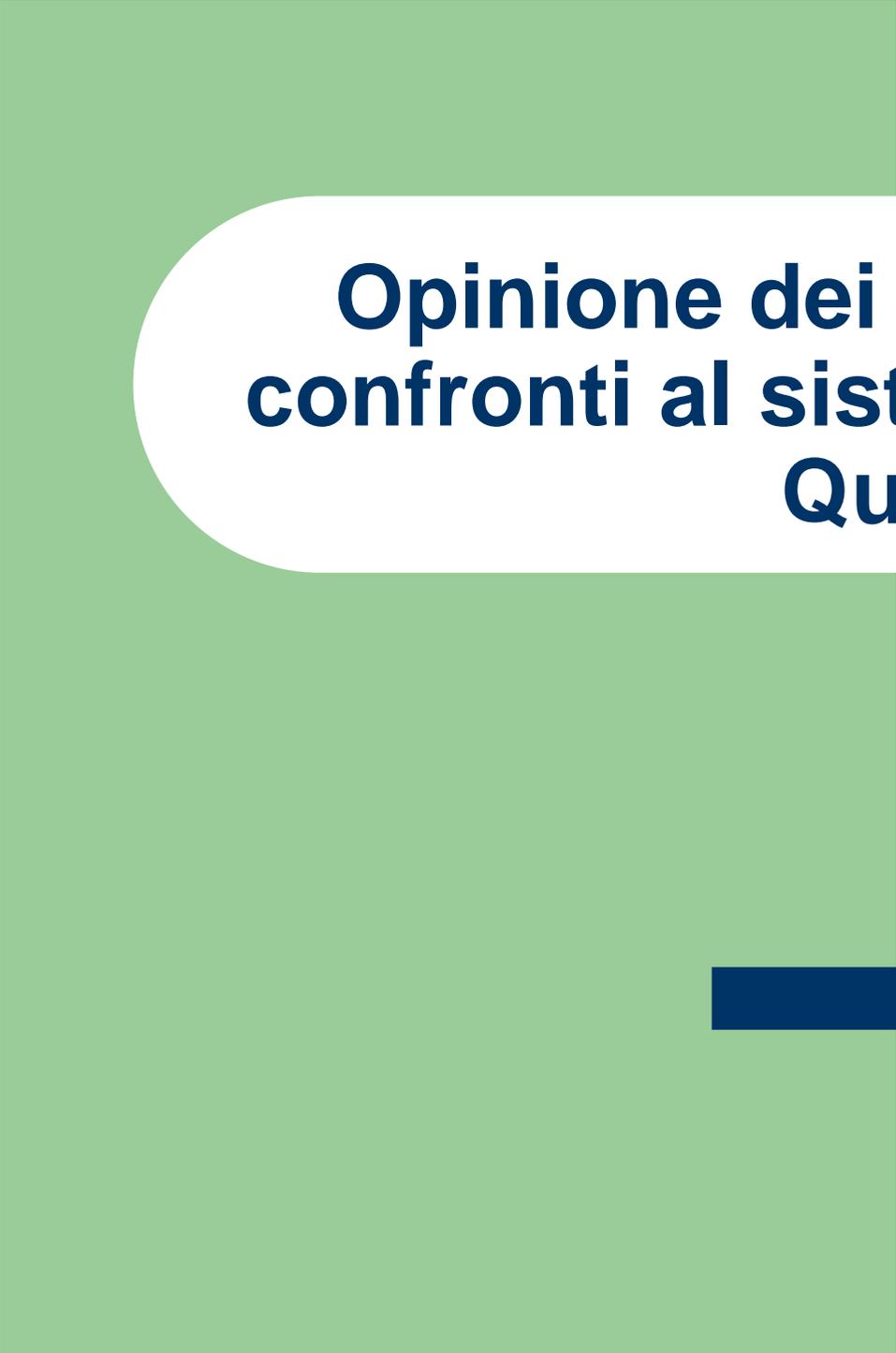
Aspettative minime
Soddisfazione minima

II

- Che i tempi per ottenere un appuntamento con un professionista della sanità siano ragionevoli
- Che i tempi per ottenere dei servizi diagnostici (analisi del sangue, scanner, radiografie, ecc...) siano ragionevoli
- Qualora il paziente non abbia un appuntamento, che i tempi di attesa siano ragionevoli
- Che gli appuntamenti vengano rispettati (puntualità nella data e l'orario dell'appuntamento)



Altri risultati 2004

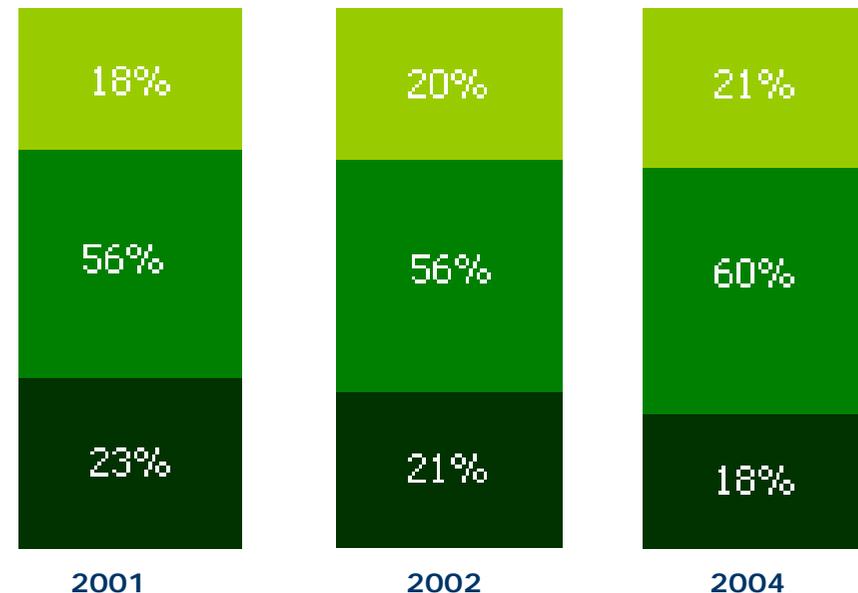


Opinione dei Montrealesi nei confronti al sistema sanitario del Québec



Evoluzione dell'opinione generale nei confronti del sistema sanitario del Québec dal 2001

- In termini generali, il sistema funziona relativamente bene: sono tuttavia necessari alcuni piccoli miglioramenti
- Anche se nel nostro sistema sanitario spiccano alcuni aspetti positivi, è necessario comunque apportare dei cambiamenti fondamentali
- Il nostro sistema sanitario è talmente in crisi che andrebbe completamente rifatto



Opinione dei Montrealesi nei confronti del sistema sanitario del Québec

Globalmente, nel 2004:

- Un rispondente su cinque (21%) afferma che, in termini generali, il sistema sanitario funziona bene;
- Tre utenti su cinque (60%) ritengono che anche se nel nostro sistema sanitario spiccano alcuni aspetti positivi, è necessario comunque apportare dei cambiamenti fondamentali;
- In compenso, per il 18% degli utenti, il sistema sanitario è talmente in crisi che andrebbe rifatto.

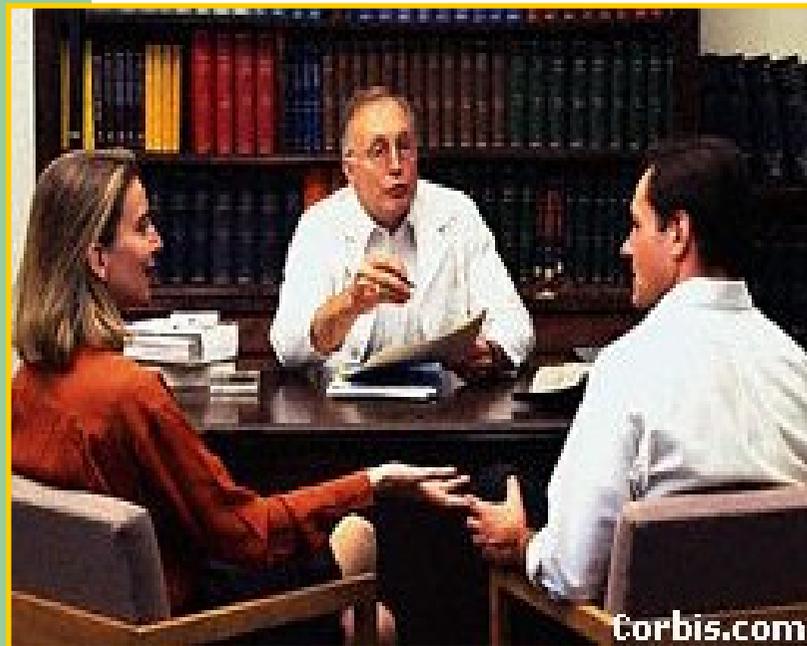
Opinione generale nei confronti del sistema sanitario

Paragone tra due
metropoli:
Montréal e Barcellona

Domanda: Ora vi chiederò quale delle seguenti affermazioni riflette meglio la vostra opinione generale nei confronti del sistema sanitario. Ritenete che...

Base: Tutti i rispondenti	Montréal (n=3804)	Barcellona (n=8570)
...Anche se nel nostro sistema sanitario spiccano alcuni aspetti positivi, è necessario comunque apportare dei cambiamenti fondamentali	60%	48%
In termini generali, il sistema funziona relativamente bene: sono tuttavia necessari alcuni piccoli miglioramenti	21%	35%
Il nostro sistema sanitario è talmente in crisi che andrebbe completamente rifatto	18%	9%
Nessuna di queste aspettative	1%	-
Non sa / Non risponde	1%	9%

Grazie!



Per ulteriori informazioni...

**Carrefour montréalais d'information
socio-santitaire**

www.cmis.mtl.rtss.qc.ca