




**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**Le Case della Salute nell'Azienda USL di Bologna:  
il punto di vista degli utenti**  
Indagine sulla qualità percepita in collaborazione con il  
Comitato Consultivo Misto

**Dr. Laura Biagetti**  
Responsabile Qualità e Accreditamento  
AUSL di Bologna-IRCCS Scienze neurologiche

Budrio, 24 marzo 2016




L' Azienda USL di Bologna-IRCCS Scienze neurologiche sta realizzando su tutto il territorio strutture sanitarie e sociosanitarie chiamate "Case della Salute"

Le Case della Salute vogliono essere il punto di riferimento per l'accesso dei cittadini alle cure primarie, in cui si concretizza sia l'accoglienza e l'orientamento ai servizi, sia la continuità dell'assistenza, la gestione delle patologie croniche e il completamento dei principali percorsi diagnostici che non necessitano di ricorso all'ospedale

La Casa della Salute costituisce un cambiamento importante dell'assistenza primaria che si realizza attraverso progetti che coinvolgono tutti i dipartimenti, in particolar modo quello delle Cure Primarie, della Salute Mentale, della Sanità Pubblica e la rete degli ospedali

La Casa della Salute è una nuova modalità di effettuare servizi che trasforma non solo il territorio, ma tutta l'assistenza

UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB



Al fine di conoscere se dal punto di vista dei cittadini la realizzazione delle Case della Salute abbia apportato un miglioramento nell'offerta dei servizi, il Comitato Consultivo Misto aziendale ha sollecitato l'Azienda a svolgere un'indagine specifica presso gli utenti delle Case della Salute

UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB



### Il gruppo di progettazione

Giordano Lanzarini	Presidente CCM Aziendale
Romano Grande	Rappresentante CCM Distretto Città di Bologna
Lina Poggi	Rappresentante CCM Distretto Pianura Est
Cesare Pescitti	Rappresentante CCM Distretto Casalecchio di Reno
Marina Baioni	Rappresentante CCM Distretto Porretta Terme
Loris Fontana	Rappresentante CCM Distretto Pianura Ovest
Mauro Rossi	Rappresentante CCM Distretto San Lazzaro di Savena
Mara Morini	Direttore Dip cure Primarie
Emanuele Ciotti	Direzione Dip Cure Primarie
Concetta Randazzo	Specializzanda Dip. Cure Primarie
Claudio Tacconi	Medico di famiglia
Cristina Pirazzini	Responsabile DATeR processo assistenza ambulatoriale territoriale e CdS
Monica Bianconcini	DATeR
Laura Biagetti	Responsabile Qualità e Accreditamento
Loretta Muraro	Referente Area Qualità Percepita- UO Qualità e Accreditamento
Juri Coccia	Sociologo - UO Qualità e Accreditamento

UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB



## Gli obiettivi dell'indagine

**In particolare l'indagine ha focalizzato l'attenzione sulle seguenti tematiche:**

- **Informazione** (in relazione a tipologia di attività, orari)
- **Accesso** (specialistica ambulatoriale, CUP, ambulatorio infermieristico, possibilità di contatto)
- **Accoglienza** (orientamento all'interno della struttura, supporto nell'utilizzo dei servizi)
- **Presenza in carico** (invio ad altro professionista sanitario, spiegazione modalità di autocura, prevenzione)
- **Tempi** (in relazione a orari di ambulatorio del Medico e del Pediatra di famiglia, Specialisti)

UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB




## I destinatari dell'indagine

Tutti i cittadini che nel periodo dell'indagine si sono recati nelle Case della Salute di:


- ❖ **Borgo Reno di Bologna**
- ❖ **San Vitale-San Donato di Bologna**
- ❖ **Budrio**
- ❖ **Crevalcore**
- ❖ **Loiano**
- ❖ **Sasso Marconi**
- ❖ **Vergato**

UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB

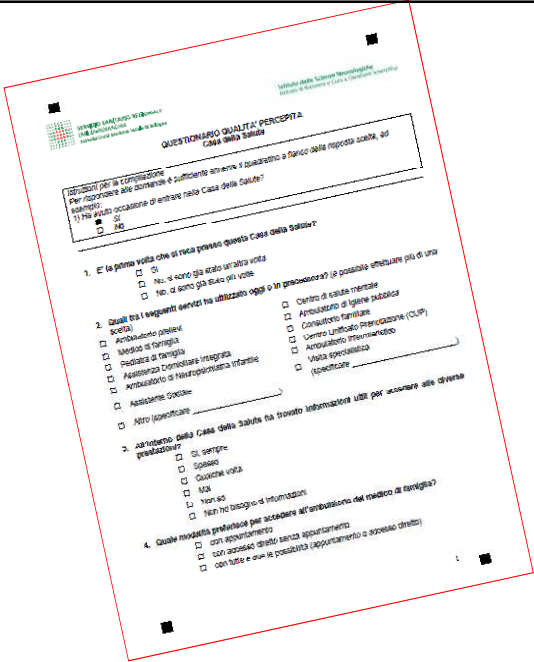


### Somministrazione del questionario: i volontari dei CCM


<p><b>Distretto Casalecchio di Reno</b> Amenite Chiari Marina Sghinolfi Tiziano Lelli Romano Melchioni Cesare Pescitti Giampaolo Palomba Romano Guidi Laura Minarelli</p> <p><b>Distretto Città di Bologna</b> Romano Grande Paolo Ferraresi Stefano Marcacci Maurizio Melandri</p> <p><b>Distretto Porretta Terme</b> Dante Brunini Teresa Cavallina Cesare Galeotti Paola Donati Antonietta Lenzi</p>	<p><b>Distretto San Lazzaro Savena</b> Mauro Rossi Giuseppe Pedrini</p> <p><b>Distretto Pianura Ovest</b> Loris Fontana Morena Vacchi Luisa Pecorari Luisa Credi Ovilia Morselli Catia Pizzirani Giuseppe Scorza Jures Malaguti Fiorella Farioli Giordano Lanzarini</p> <p><b>Distretto Pianura Est</b> Sonia Serra Gerardo Quagliato Sandra Salmi Guido Cantoni</p>
---	--



## I Risultati



UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB



## Questionari raccolti

La somministrazione dei questionari si è svolta dal 12 al 27 ottobre 2015.  
Sono stati raccolti in totale **1486 questionari compilati**, ossia il 59.44% dei questionari consegnati per la distribuzione

Ospedale	Questionari inviati alle CdS	Questionari compilati	% restituzione
Borgo Reno	400	203	50,75
San Vitale San Donato	300	217	72,33
Budrio	400	176	44,00
Crevalcore	400	284	71,00
Loiano	200	132	66,00
Sasso Marconi	400	290	72,50
Vergato	400	184	46,00
Totale	2500	1486	59,44

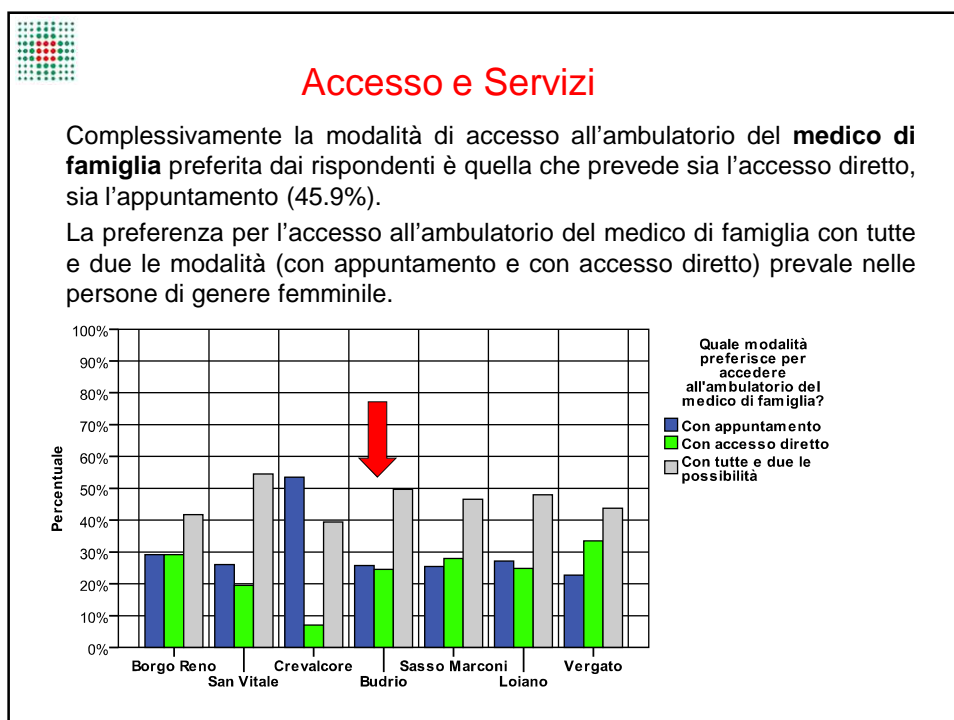
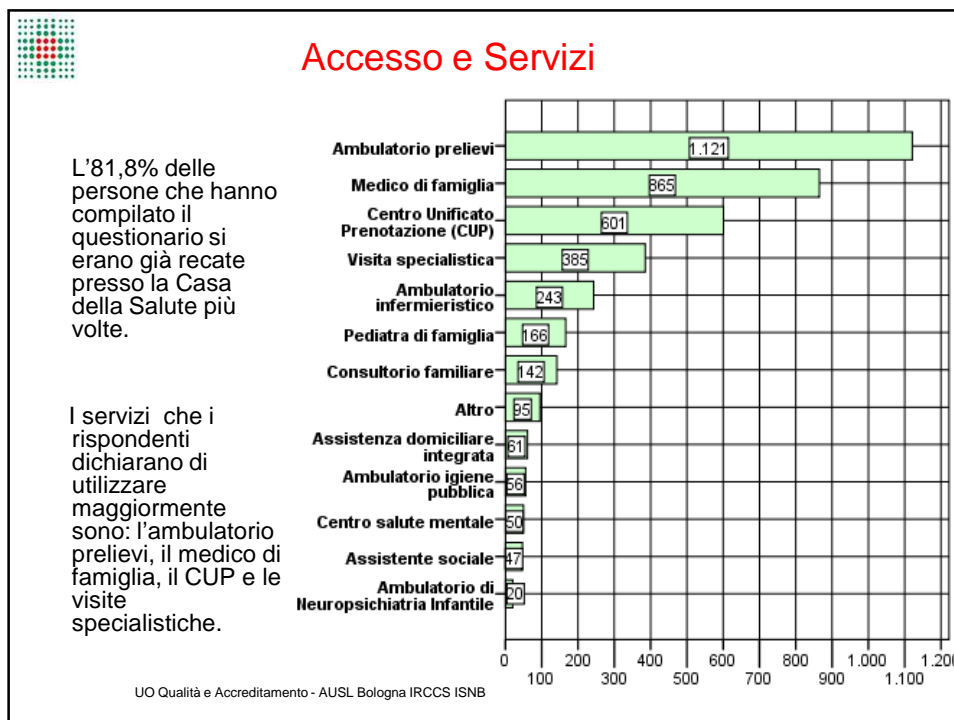
UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB

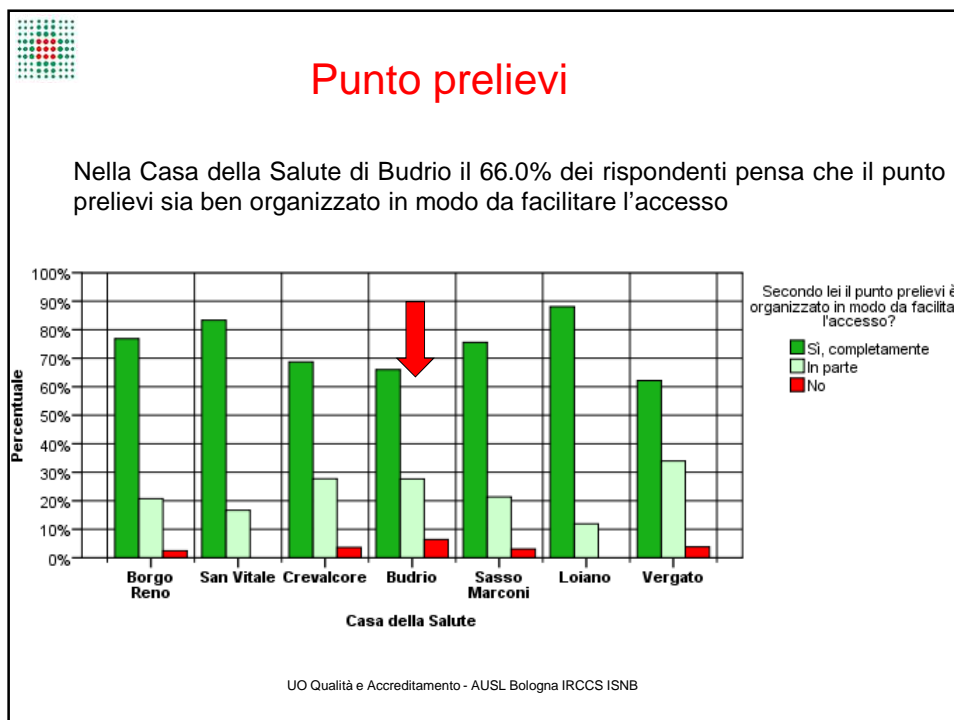
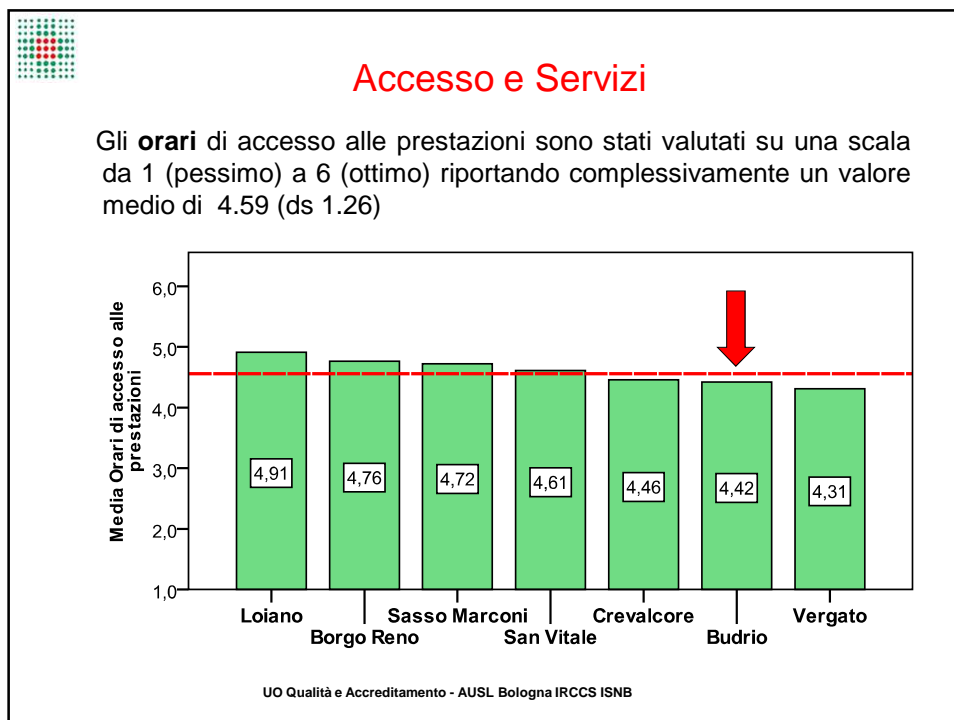


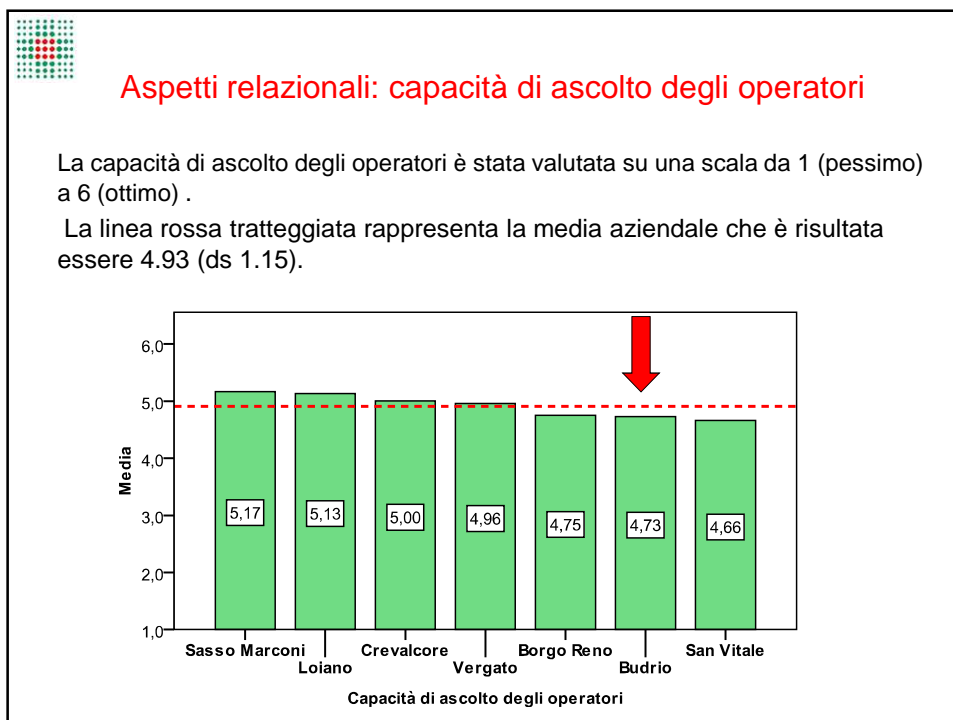
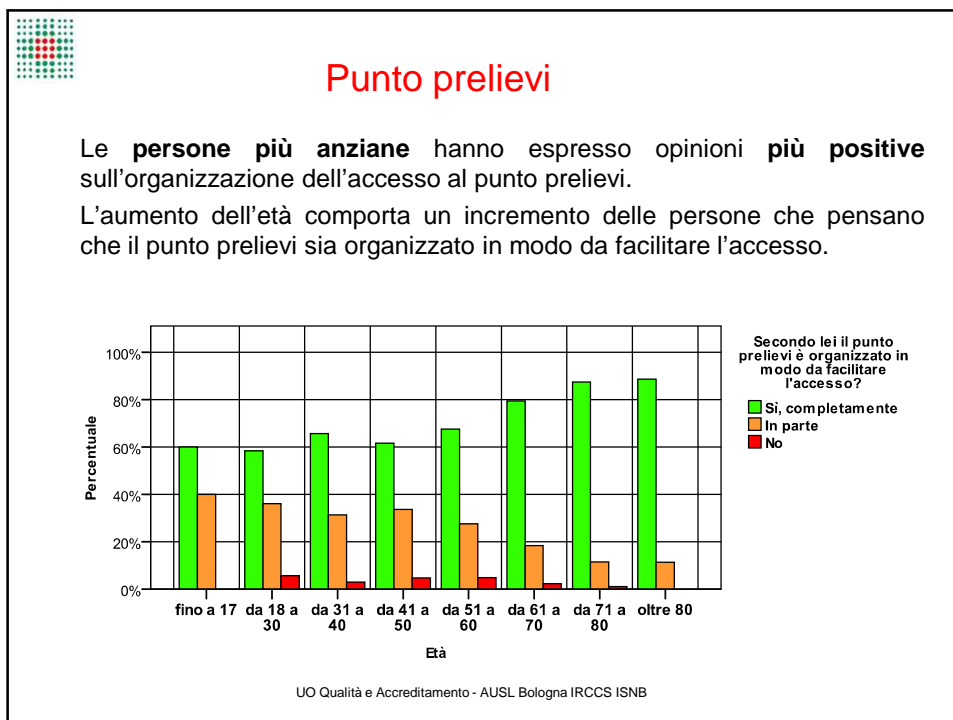
## Chi ha compilato il questionario ?

- 89.7% il diretto interessato
- 94,7% residente nella provincia di Bologna
- 62.1% di genere femminile
- 95.3% di nazionalità italiana
  
- 61% ha oltre 50 anni
- 42.6% è in pensione
- 42.4% ha un livello di istruzione che non supera il diploma di scuola media inferiore

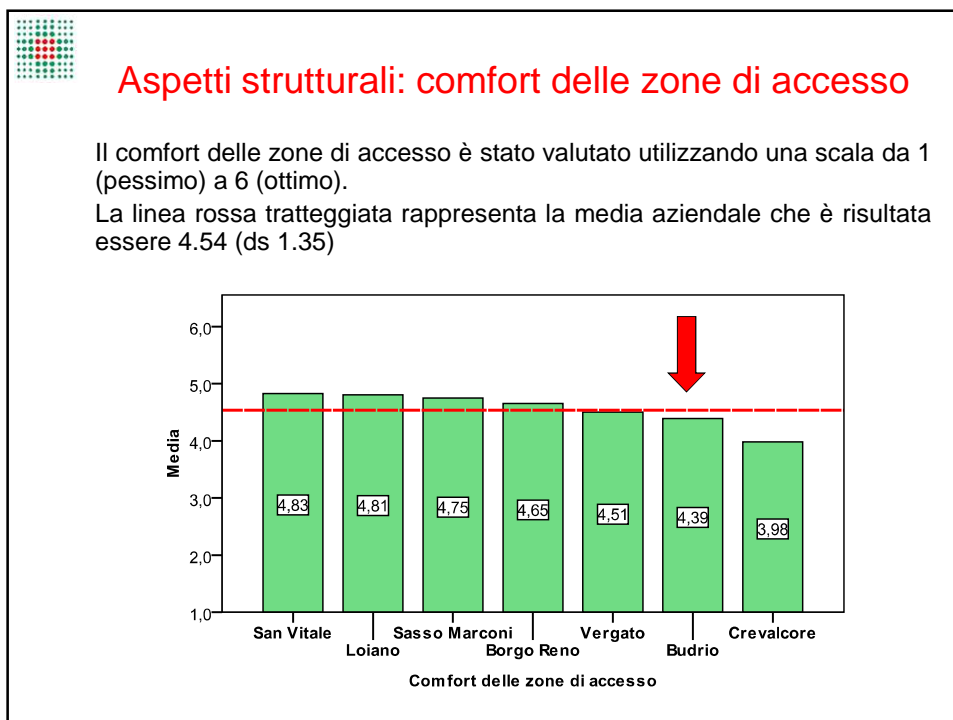
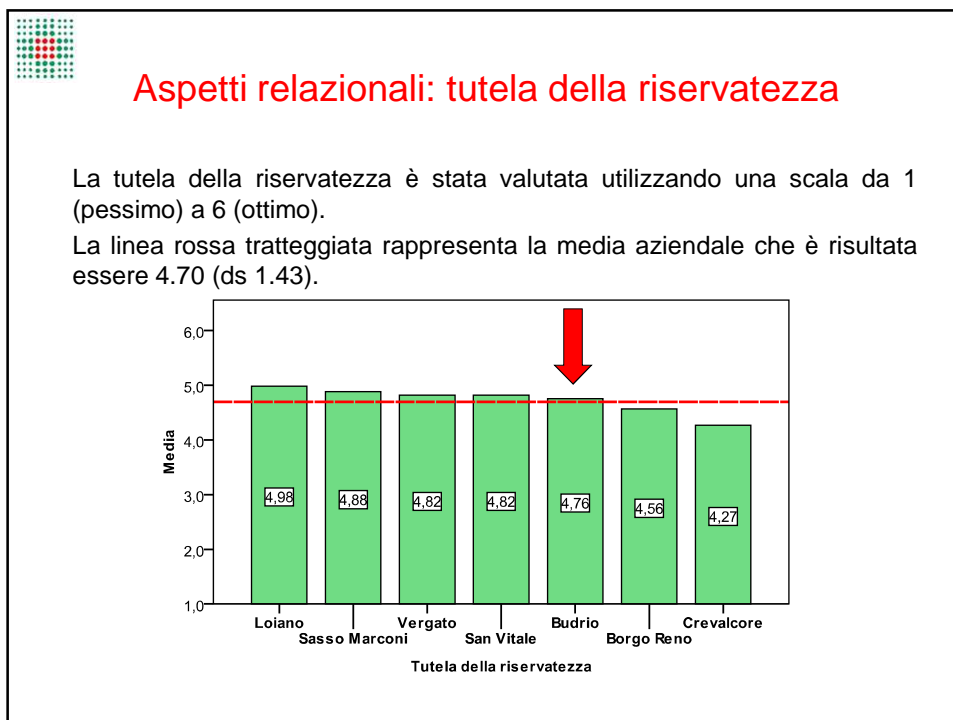
UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB

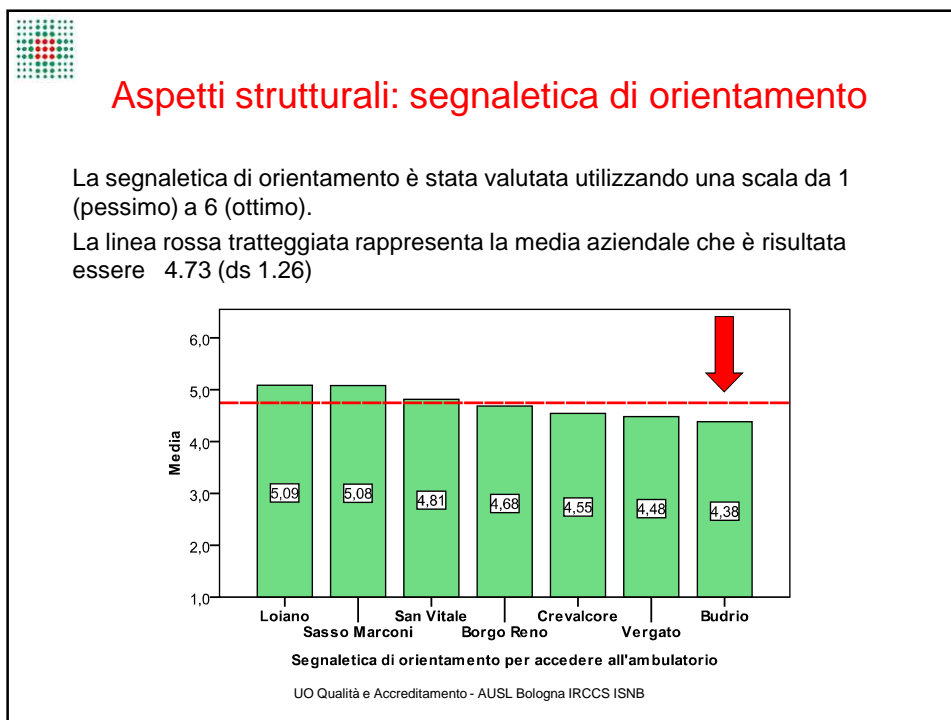
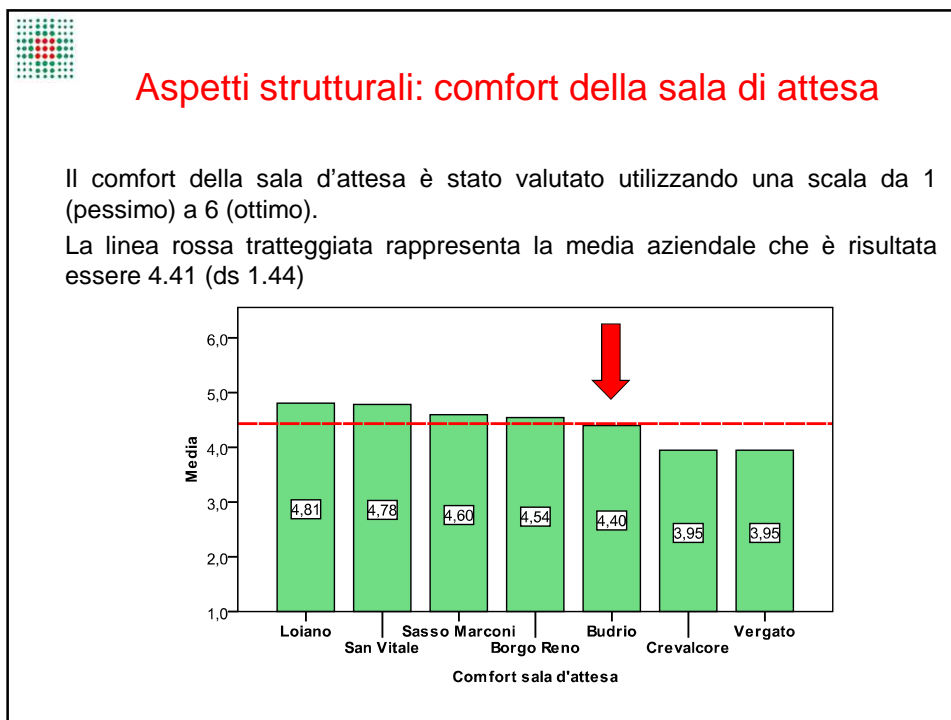


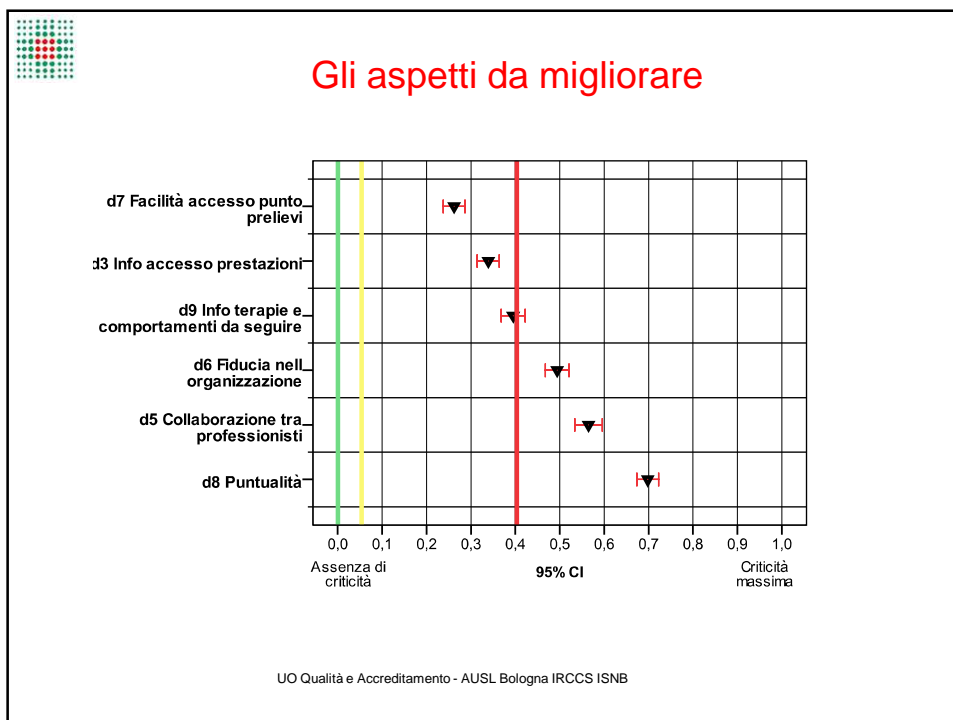
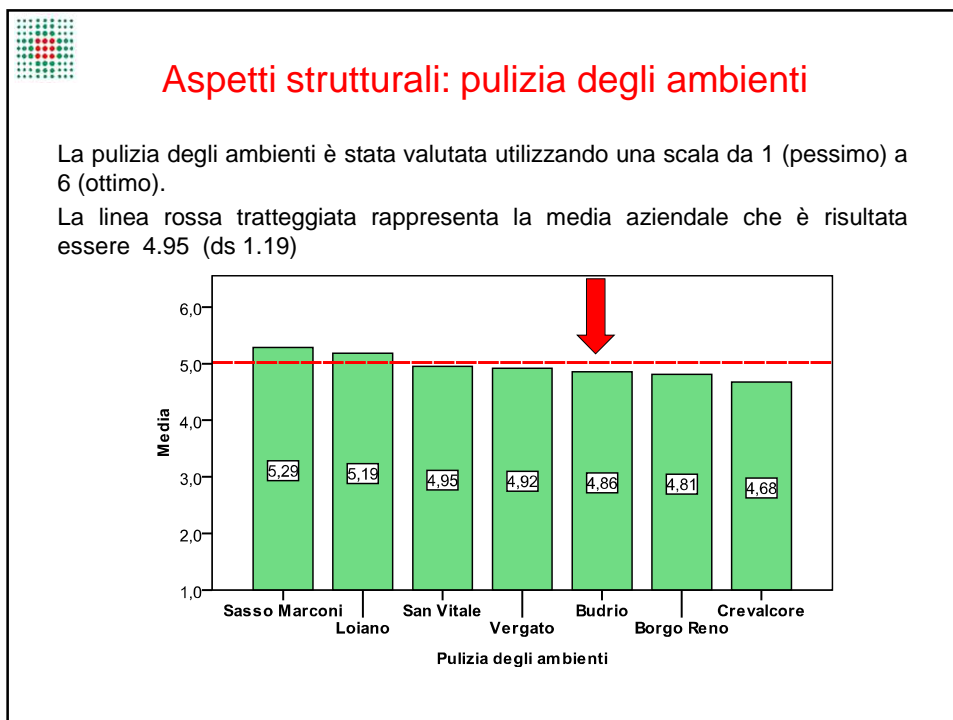
















## Gli aspetti da migliorare

Principali aspetti per i quali possono essere attivati percorsi di miglioramento:

- **Puntualità rispetto l'orario prenotato**  
Risposta completamente positiva a livello aziendale: 30.2%  
(Budrio 16.8%)
- **Collaborazione tra professionisti**  
Risposta completamente positiva a livello aziendale: 43.5% (Budrio 37.1%)
- **Fiducia nell'organizzazione della Casa della Salute**  
Risposta completamente positiva a livello aziendale: 49.6%  
(Budrio 45.9)

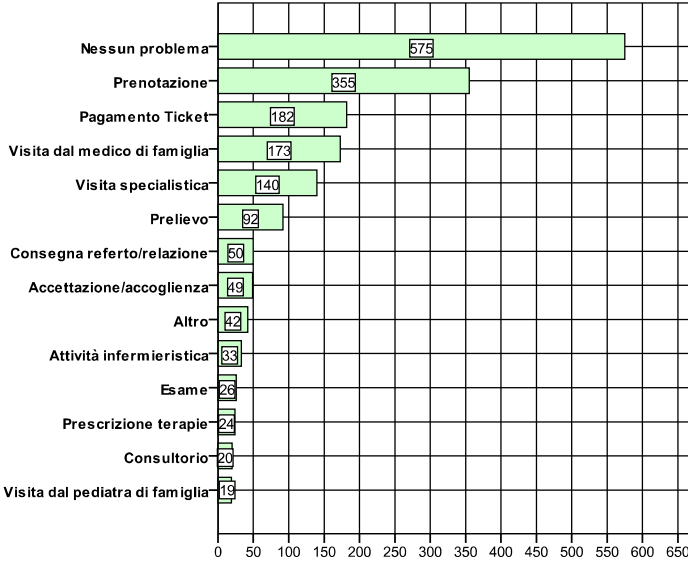
UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB



## Problemi incontrati dagli utenti

Il 43.7% dei rispondenti ha dichiarato di non avere incontrato problemi/ difficoltà

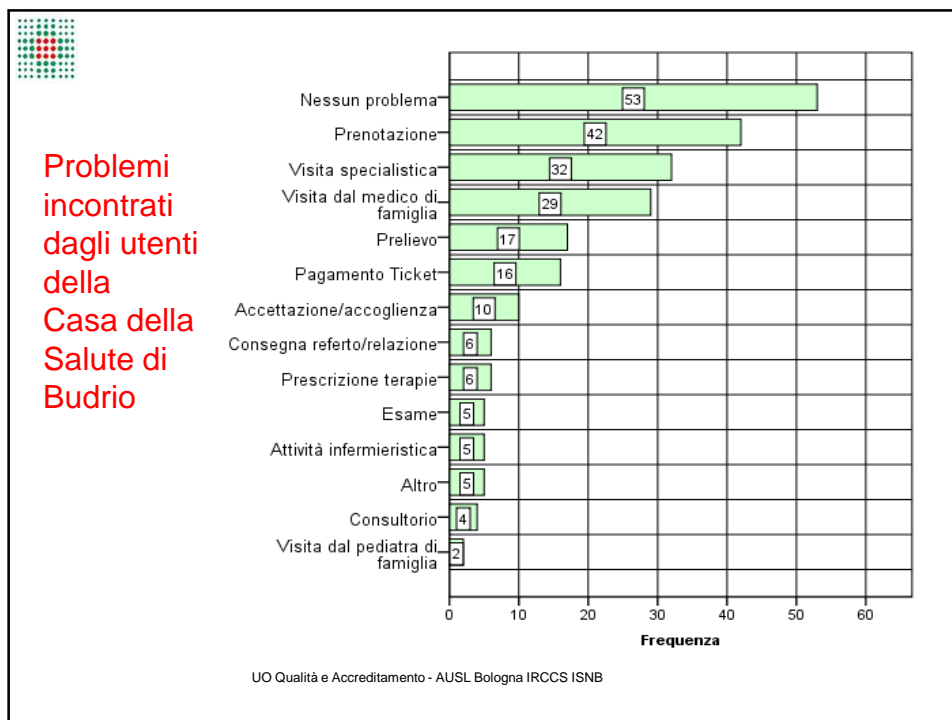
Tra quanti hanno segnalato problemi (n. 911), il 52.2% (n. 473) hanno spiegato di cosa si è trattato



Problema	Frequenza
Nessun problema	575
Prenotazione	355
Pagamento Ticket	182
Visita dal medico di famiglia	173
Visita specialistica	140
Prelievo	92
Consegna referto/relazione	50
Accettazione/accoglienza	49
Altro	42
Attività infermieristica	33
Esame	26
Prescrizione terapie	24
Consultorio	20
Visita dal pediatra di famiglia	19

Frequenza

UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB




## Problemi incontrati

### Prenotazione

- Prenotare un esame per chi lavora è complicato soprattutto se si lavora fuori Budrio gli orari non sono adeguati per chi lavora e il sabato ci sono file e si perde molto tempo.
- Troppe attese - per chi lavora è un grosso problema.
- Prenotazioni: programmi computer lunghi e complessi.
- Ci sono troppi tempi di attesa per fare determinati esami.
- Prenotazione tempi lunghi. Tempi di attesa per esami e CUP prenotazioni.
- Tempi prolungati
- Prenotazioni specialistiche con attesa di mesi.
- Prenotazione i tempi d'attesa sono troppo lunghi.
- Ho dovuto attendere una vita.
- Tempistiche molto lunghe ma comunque assistenza per la risoluzione della prenotazione da parte delle operatrici del reparto prenotazioni.
- Prenotazione: lunga attesa.
- A volte c'è troppo tempo per aspettare prima di fare l'esame o la visita specialistica.
- Le lunghe attese non sempre giustificate.
- Orari apertura sportello nel periodo ferie o comunque di limitazione servizio. Agosto/luglio/giugno periodo critico.

UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB




## Problemi incontrati

**Visita specialistica**

- Visita specialistica - tempi lunghi troppa attesa
- Tempi lunghi di attesa e spesso bisogna rivolgersi a strutture molto fuori mano.
- Tempi di attesa molto lunghi.
- Tempi di attesa.
- Tempi lunghi.
- Visita specialistica: lunga attesa veloce solo se a pagamento.
- Tempo di attesa di 5 mesi. Vai a prenotare una visita specialistica e ti ritrovi con le agende chiuse e lunghi mesi di attesa.
- Visita ginecologica in cui la ginecologa era obiettore di coscienza ed è stata a mio avviso inopportuna nei miei confronti non rispettando il mio essere non credente e approfittando dell'allora mia giovane età.


UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB



## Problemi incontrati

**Medico e Pediatra di Famiglia**

- File interminabili, lungo tempo di attesa.
- Molta attesa.
- Tempi di attesa troppo lunghi.
- Troppa attesa.
- Lunghe attese dal medico di base.
- Lunghi tempi attesa medico di famiglia.
- Ore di attesa ambulatorio del medico di base.
- In un solo mese il mio medico di famiglia è stato sostituito 5 volte, da medici molto giovani e poco esperti.
- Tempi di attesa troppo lunghi.
- Per la prescrizione è scomodo dover venire per lasciare la richiesta e dover tornare per ritirarla (solo in portineria).
- C'è da aspettare ore e ore per una visita dal medico di famiglia.
- Ritardi.
- Gli orari del medico di famiglia non si conciliano col lavoro.
- Mi è successo di chiedere informazioni un sabato mattina sulla prescrizione di un medicinale che prendo abitualmente ma nessuno me le ha date e il medico presente non me lo ha prescritto (medicinale contro l'emicrania).
- In pediatria per le vaccinazioni troppa attesa.




### Problemi incontrati

**Prelievi**

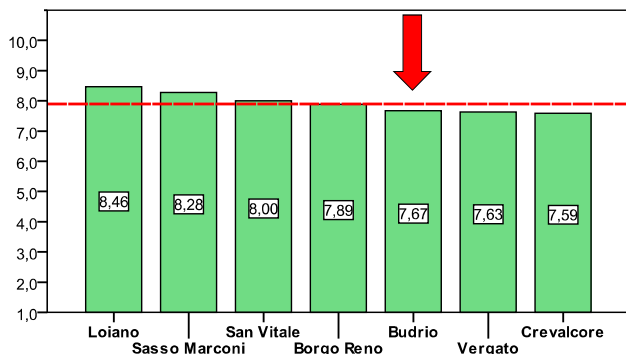
- In pediatria per le vaccinazioni troppa attesa.
- Difficoltà da parte degli operatori nell'eseguire il prelievo del sangue.
- Infermiera poco cortese e premurosa.
- I tempi d'attesa per i prelievi è infinita. Al mattino devi arrivare prima per pagare la prestazione e poi arrivati giù aspetti anche 1 ora. Era molto più comodo prima pagavi il giorno prima e al mattino la fila era in alcuni momenti lunga ma veniva smaltita più velocemente. L'ambulatorio non è attrezzato per fare prelievi ai bimbi. Non è un posto confortevole, i bambini vengono distesi su un lettino ma di fronte hanno tutti i medici che eseguono prelievi e incomincia l'agitazione del bimbo. Le infermiere che assistono agitano il bambino e passano anche 10 minuti prima che viene eseguito il prelievo.
- 1) Quando si deve consegnare al punto prelievi solo urine o feci ci vorrebbe un canale preferenziale. Non è possibile fare la fila come per fare i prelievi. 2) Quando si accede al punto prelievi l'orario dalle 7,15 alle 8,15 è ridicolo. Le infermiere dell'accettazione e quelle dei prelievi non sono mai pronte per le 7,15. Sembrano dei motori diesel. Nulla da dire sull'efficienza delle impiegate del CUP.
- Prelievi meglio prenotazioni per appuntamento con orario lavoratori - orario pensionati. Accesso diretto ai prelievi con troppo afflusso di persone in contemporanea.

UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB



### In generale come valuta questa Casa della Salute ?

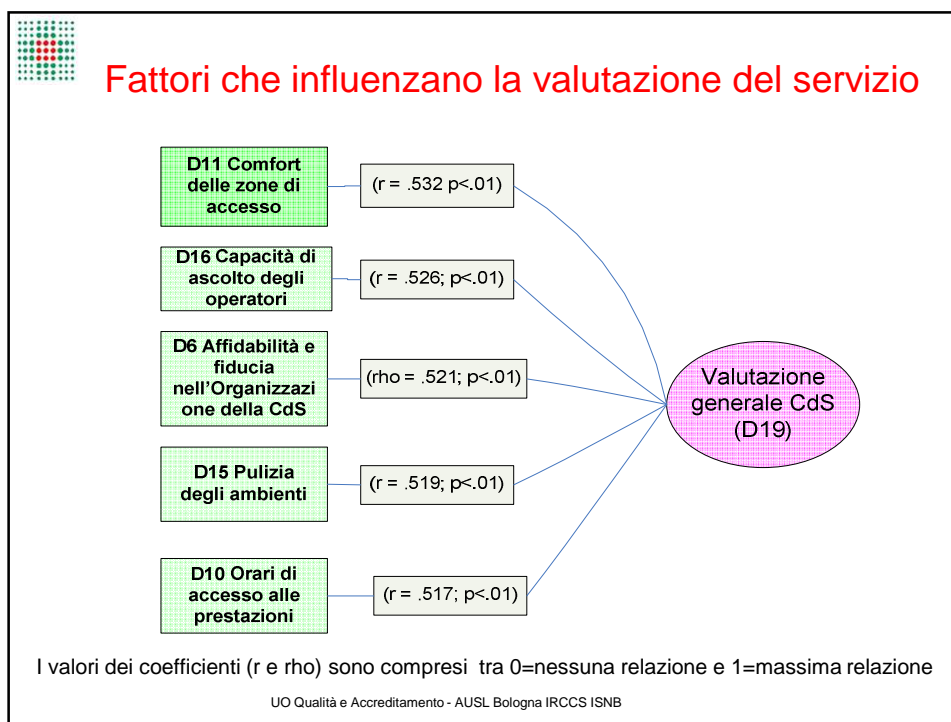
A questa domanda l'utente doveva rispondere su una scala con un punteggio che va da 1 (pessimo) a 10 (ottimo)  
A livello aziendale il valore ha raggiunto una media pari 7.92 (ds 1.67)



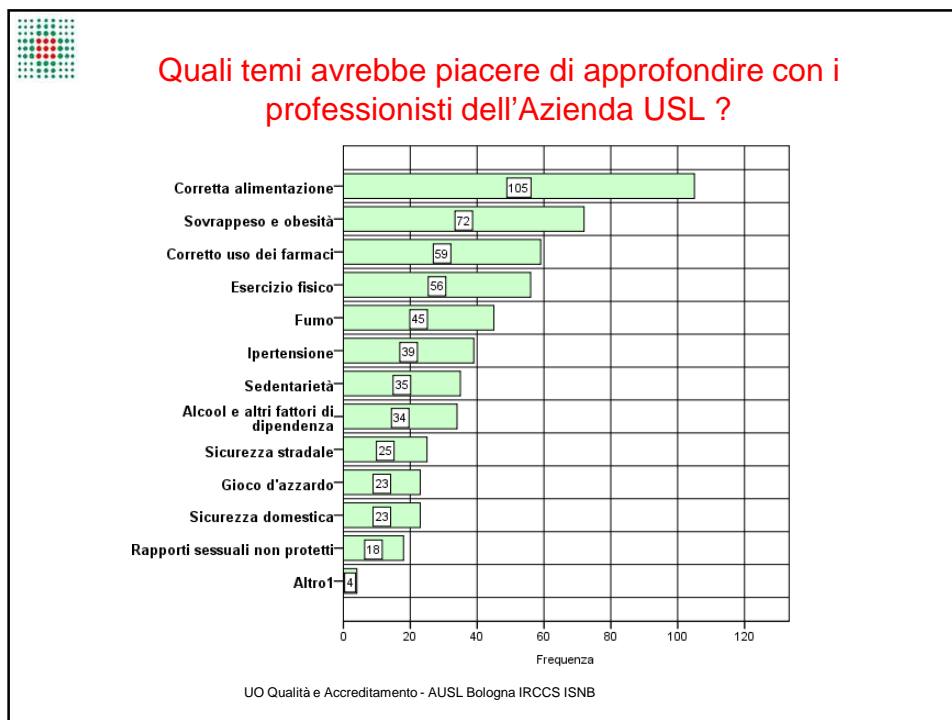
Località	Punteggio
Loiano	8.46
Sasso Marconi	8.28
San Vitale	8.00
Borgo Reno	7.89
Budrio	7.67
Vergato	7.63
Crevalcore	7.59

In generale, come valuta questa Casa della Salute?


UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB







- Quali sono i suggerimenti che può darci per migliorare il servizio ?
- Accessibilità , Accoglienza e Organizzazione**
- ❖ Accoglienza da parte delle persone. Puntualità. Accoglienza degli ambienti.
  - ❖ Fare salette d'attesa con animazioni per bambini.
  - ❖ Migliorare parcheggi capienza.
  - ❖ Collegare i vari reparti - dipartimenti e migliorare il rapporto medici - pazienti.
  - ❖ Presa in carico immediata di chi arriva a fare una visita in situazione di emergenza con dolori in corso.
  - ❖ Aumentare quanto può essere fatto online o per posta; pubblicizzare maggiormente tutti i servizi a libero accesso; aumentare le fasce orarie dei servizi non in orario di lavoro "classico".
  - ❖ Continuità.
  - ❖ Ambulatorio in altre regioni dei specialisti che operano a Bologna.
  - ❖ Da non ripetere esami nei vari specialisti.
  - ❖ Numeri progressivi per l'accesso al medico di base.
  - ❖ Sarebbe sufficiente migliorare quelli che ci sono.
  - ❖ Diluire gli appuntamenti per gli esami e i prelievi, c'è troppa attesa e spesso non vengono rispettati gli orari degli appuntamenti.
- UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB




## Quali sono i suggerimenti che può darci per migliorare il servizio ?

### Tempi, Informazione e Relazione

- ❖ Desidererei che i tempi di attesa per certi esami avessero tempi più corti accettabili.
- ❖ Migliorare i tempi di attesa con meno appuntamenti.
- ❖ Più disponibilità negli orari.
- ❖ Per quanto riguarda il servizio day-service sarebbe utile un servizio pomeridiano per chi, come me, lavora e ha bisogno di conciliare terapie e vita lavorativa.
- ❖ Migliorare informazione su servizi.
- ❖ Maggiore informazione agli utenti sugli scopi e l'organizzazione della casa della salute
- ❖ Servirebbe maggiore disponibilità da parte dei medici di famiglia ad esempio avere un riferimento telefonico al di fuori dell'orario di ambulatorio in caso di problemi urgenti e si eviterebbe di andare al pronto soccorso!
- ❖ Che all'interno della struttura ci sia personale competente ed adeguatamente formata.
- ❖ Più formazione del personale.
- ❖ Secondo il mio punto di vista occorre più dialogo tra medico e paziente. Il medico deve mandare dallo specialista secondo la patologia del paziente.
- ❖ Limitare allo stretto necessario le udienze nei momenti critici.
- ❖ Evitare commenti non sempre positivi tra gli operatori e più collaborazione

UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB



## ... e alcuni apprezzamenti

- ✓ Godiamo ancora di una buona sanità con molte file di attesa dovute a una burocrazia che ci uccide tutti.
- ✓ Non ho avuto grossi problemi. Quello che richiedevo è stato sempre risolto.
- ✓ E' tutto ok.

UO Qualità e Accreditamento - AUSL Bologna IRCCS ISNB

