

La valutazione della soddisfazione dei pazienti: un'indagine internazionale

Rozenblum R, Lisby M, Hockey PM et al
Uncovering the blind spot of patient satisfaction: an international survey
 BMJ Qual Saf 2011; 20: 959-965

INTRODUZIONE

La soddisfazione del paziente e l'erogazione delle cure incentrate sul paziente sono componenti chiave della qualità dell'assistenza sanitaria. Nonostante il crescente interesse per questi fattori e l'utilizzo sempre più diffuso di indagini e questionari volti a tale scopo, la ricerca in questo campo non ha compiuto molti passi in avanti e poco si sa sull'effettiva consapevolezza dei clinici circa le aspettative dei pazienti. Gli autori hanno cercato di esaminare le attitudini dei medici e le determinanti principali del loro comportamento in diversi Paesi per analizzare se questo vari a seconda della cultura e del tipo di assistenza. L'obiettivo della ricerca multicentrica si focalizza sull'analisi delle attitudini dei clinici nel definire e gestire le aspettative di soddisfazione dei pazienti.

METODI

Lo studio è trasversale e include la somministrazione di un questionario a medici e infermieri nel periodo 1 gennaio - 31 dicembre 2009 in 16 ospedali universitari situati in Danimarca, Israele, Regno Unito e Stati Uniti (quattro per ogni Paese). Una revisione sistematica della letteratura ha permesso l'identificazione dei metodi per svolgere l'indagine. È stato condotto uno studio pilota con 20 medici e 20 infermieri per indagare sulla fattibilità del questionario ed infine è stato realizzato un controllo per quanto riguarda la validità interna ed esterna. In particolare gli autori hanno sviluppato un questionario di 32 item, raggruppati in tre sezioni principali collegate alla percezione dei clinici sulla gestione delle aspettative di soddisfazione dei pazienti. È stato richiesto ai medici di riportare le loro personali esperienze nell'indagare le aspettative di soddisfazione dei pazienti, di esprimere la loro percezione sulle attività

di gestione della soddisfazione dei pazienti e di riportare le proprie attitudini verso la problematica in esame.

RISULTATI

Gli autori hanno raccolto 1004 questionari con un tasso di rispondenza pari al 79,9% (Tabella 1). Il 55% dei rispondenti (71% donne) lavora nel dipartimento di medicina e il 47% di questi è medico. Poco più della metà del corpo infermieri ha conseguito un titolo universitario e il 7% dei rispondenti ha meno di un anno di esperienza lavorativa in ospedale.

L'88,8% degli intervistati ha dichiarato che la consapevolezza dei medici sulle aspettative dei pazienti è moderata/bassa. Inoltre, sebbene

TABELLA 1 - CARATTERISTICHE DEI RISPONDENTI

	N. di rispondenti (1004)	Percentuale di rispondenti
Paese		
Danimarca	217	21,6
Israele	269	26,8
USA	257	25,6
UK	261	26,0
Infermieri	536	53,4
Diplomati	238	44,4
Laureati	298	55,6
Medici	468	46,6
A tempo indeterminato	180	38,5
A contratto	288	61,5
Specializzazione		
Medicina	548	54,6
Chirurgia	456	45,4
Anni di esperienza in ospedale		
<1	72	7,2
1-4	236	23,5
5-7	234	23,3
8-10	211	21,0
>10	251	25,0
Ruolo amministrativo		
Sì	184	18,3
No	820	81,7
Sesso		
Femmine	711	70,8
Maschi	293	29,2

l'89,4% dei medici ritenga importante chiedere ai pazienti cosa si aspettano per essere soddisfatti, solo il 16,1% lo fa in maniera routinaria e solo il 19,6% degli intervistati ammette di avere una formazione adeguata per gestire le aspettative dei pazienti (Tabella 2).

I risultati mettono in evidenza anche una variabilità geografica (Figura 1): prendendo il valore di Israele come baseline, i medici danesi sono tre volte più propensi a fare indagini con i loro pazienti (OR 3,04; IC 95%: 1,57-5,88), mentre i clinici statunitensi e inglesi presentano un valore doppio (USA: OR 2,07 - IC 95%: 1,08-3,95; UK: OR 2,15 - IC 95%: 1,13-4,08). Il corpo infermiere è più

propenso di quello medico a chiedere al paziente informazioni sulle sue aspettative (rispettivamente 20,1% contro 11,5%, $p < 0,001$). Applicando tecniche di analisi multivariata è emerso inoltre che i medici con maggiore consapevolezza e con un adeguato grado di formazione sono più propensi a chiedere ai pazienti cosa li renderebbe soddisfatti (OR 2,89; IC 95% 1,51-5,51) (Figura 2).

L'84% dei rispondenti ha dichiarato che conoscere il livello di soddisfazione dei pazienti è molto rilevante anche per l'organizzazione della struttura con una differenza statisticamente significativa ($p < 0,001$) per medici e infermieri (rispettivamente 72,8% e 84,7%).

TABELLA 2 - CARATTERISTICHE DEI MEDICI CHE SI INFORMANO IN MANIERA ROUTINARIA CON I PAZIENTI SULLE ASPETTATIVE DI SODDISFAZIONE

	Sì, N. (%)	No, N. (%)	Significatività
Caratteristiche	162 (16,1)	842 (83,9)	
Paese			<0,0001
Danimarca (n = 217)	68 (31,3)	149 (68,7)	
Israele (n = 269)	18 (6,7)	251 (93,3)	
USA (n = 57)	41 (16,0)	216 (84,1)	
UK (n = 61)	35 (13,4)	226 (86,6)	
Ruolo			0,0002
Infermieri	108 (20,1)	428 (79,9)	
Medici	54 (11,5)	414 (88,5)	
Infermieri			<0,0001
Diplomati (n=238)	70 (29,4)	168 (70,6)	
Laureati (n = 298)	38 (12,7)	260 (87,3)	
Medici			0,0209
A tempo indeterminato (n = 180)	13 (7,2)	167 (92,8)	
A contratto (n = 288)	41 (14,2)	247 (85,7)	
Specializzazione			0,4302
Medicina (n = 548)	93 (17,0)	455 (83,0)	
Chirurgia (n = 456)	69 (15,3)	387 (84,9)	
Anni di esperienza in ospedale			<0,0001
<1 (n = 72)	10 (13,9)	62 (86,1)	
1-4 (n = 236)	20 (8,5)	216 (91,5)	
5-7 (n = 234)	30 (12,8)	204 (87,2)	
8-10 (n = 211)	30 (14,2)	181 (85,8)	
>10 (n = 251)	72 (28,7)	179 (71,3)	
Ruolo amministrativo			0,1617
Sì (n = 184)	36 (20,0)	148 (80,4)	
No (n = 820)	126 (15,4)	694 (84,6)	
Sesso			0,2045
Femmine (n = 711)	108 (15,2)	603 (84,8)	
Maschi (n = 293)	54 (18,4)	239 (81,6)	

Figura 1 - Propensione dei medici a interessarsi del livello di soddisfazione dei pazienti.

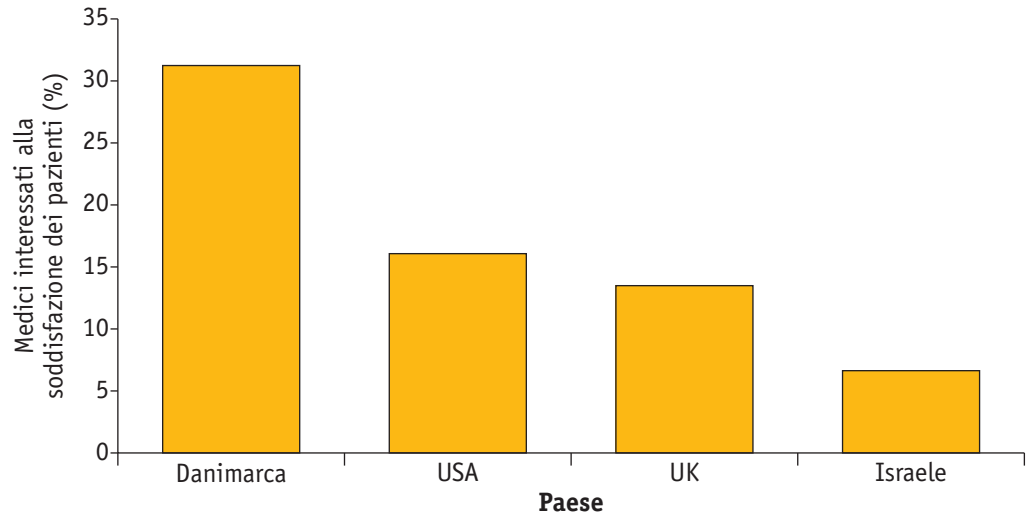
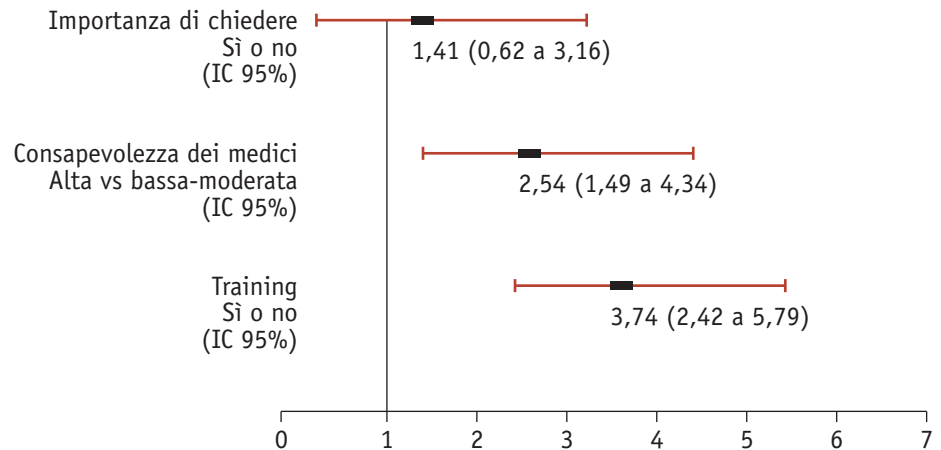


Figura 2 - Attitudini dei medici riguardo alla valutazione dell'importanza di informarsi sulle aspettative dei pazienti (sì o no) e alla consapevolezza delle loro aspettative (alta versus bassa/moderata), e medici che hanno affermato di aver svolto un training adeguato per discutere con i pazienti delle loro aspettative (sì versus no). I modelli sono stati aggiustati per Paese, specializzazione clinica, anni di esperienza ospedaliera, ruolo amministrativo e sesso.



Il 7% dei rispondenti ha ammesso che il dipartimento in cui lavora ha un piano strutturato per la gestione delle aspettative dei pazienti con differenza significativa fra medici e infermieri (rispettivamente 3,8% e 9,5%; $p < 0,001$).

Infine l'86% dei medici ritiene che la gestione di un ospedale dovrebbe avere un ruolo maggiormente attivo nella realizzazione e conduzione di analisi volte alla valutazione delle aspettative dei pazienti.

CONCLUSIONI

I risultati ottenuti mostrano che i medici con una maggiore consapevolezza sulle aspettative dei pazienti sono più propensi a indagare sul loro livello di soddisfazione.

I risultati dello studio identificano un 'punto morto' nell'individuazione delle aspettative da parte dei medici: anche se questi ultimi pensano sia importante chiedere ai pazienti cosa si aspettano, non hanno gli strumenti per farlo. Inoltre, se la soddisfazione del paziente deve diventare parte integrante del processo di valutazione della qualità dell'assistenza, ciò avrebbe importanti implicazioni da un punto di vista organizzativo delle strutture ospedaliere. Gli autori suggeriscono, a partire da questa considerazione, che le organizzazioni sanitarie assumano un ruolo sempre più attivo nel rendere i medici consapevoli e definendo ed avviando programmi di formazione strutturati.

Letizia Orzella