

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

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

Laboratorio Unico Metropolitan

Indagine sulla qualità percepita dagli utilizzatori interni

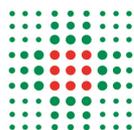
relativamente alle attività del

Laboratorio Unico Metropolitan - LUM

Dipartimento Servizi

2019

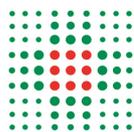
Relazione sui risultati



Laboratorio Unico Metropolitano

Indice

1. Contesto.....	3
2. Obiettivo.....	3
3. Destinatari dell'indagine.....	4
4. Gruppo di lavoro	4
5. Modalità di svolgimento dell'indagine.....	4
6. I risultati dell'indagine	5
7. Riepilogo dei risultati.....	12
8 - Considerazioni conclusive e azioni future.....	12
Allegato 1 – Questionario	17



Laboratorio Unico Metropolitan

1. Contesto

L'indagine conoscitiva riguarda la rilevazione della qualità percepita dagli utilizzatori interni in merito al servizio offerto dal **Laboratorio Unico Metropolitan (LUM)**, Unità Operativa Complessa collocata all'interno del **Dipartimento Servizi**.

Il LUM è costituito da una rete di laboratori impostata sul **modello Hub e Spoke** che individua nel laboratorio dell'ospedale Maggiore di Bologna il centro HUB e gli Spoke nei laboratori degli ospedali Bellaria, S.Orsola e Rizzoli della città di Bologna e, in area metropolitana, quelli di Bazzano, Bentivoglio, Budrio, Imola, Loiano, Porretta Terme, S. Giovanni in Persiceto, Vergato.

Presso il centro HUB dell'Ospedale Maggiore, si eseguono gli esami della Diagnostica di 1° livello per i pazienti ricoverati in regime di routine e di urgenza/emergenza e le analisi per la diagnostica specialistica di 2° livello per ricoverati degli altri ospedali e per i pazienti esterni di tutta l'area metropolitana.

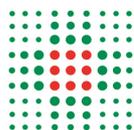
Presso gli 11 laboratori Spoke degli Ospedali di Bologna e provincia (Bellaria, S. Orsola e Rizzoli di Bologna; Bazzano, Bentivoglio, Budrio, Imola, Loiano, Porretta Terme, S. Giovanni in Persiceto e Vergato) dotati delle stesse tecnologie informatiche e diagnostiche dell'HUB vengono eseguiti gli esami di 1° livello in regime di routine e urgenza/emergenza per i ricoverati; lo spoke del S. Orsola esegue, inoltre, anche alcuni esami specialistici (infertilità, farmaci immunosoppressori).

I Laboratori svolgono ricerche e accertamenti diagnostici nelle seguenti discipline:

- Allergologia
- Autoimmunità
- Biologia molecolare e Citogenetica
- Chimica clinica e Immunometria
- Diagnostica proteica
- Coagulazione di base e specialistica
- Fertilità
- Farmacologia
- Immunologia
- Ematologia di base e specialistica
- Chimica speciale
- Esame urine
- Screening colon-retto
- Ambulatorio di Allergologia

2. Obiettivo

Obiettivo di questo progetto è verificare presso gli utenti interni, il grado di soddisfazione del servizio erogato dal LUM. Inoltre, ad integrazione di altri indicatori/standard, questo progetto può consentire di valutare se le garanzie riportate nella Carta dei Servizi del LUM sono messe in atto e quale sia il grado di percezione da parte dei professionisti che fruiscono delle prestazioni/servizi del LUM relativamente alla loro applicazione.



Laboratorio Unico Metropolitan

Le garanzie sono state raggruppate nelle seguenti aree:

- Definizione delle procedure da seguire per la preparazione degli esami da effettuare
- Sicurezza dell'identificazione del campione e tracciabilità della provetta
- Accredimento come strumento finalizzato ad assicurare un'efficace ed efficiente operatività, continua rilevazione e valutazione dei dati, presupposto per il miglioramento continuo dei processi
- Competenza nella validazione
- Intervalli di riferimento appropriati
- Completezza del referto
- Informazione tempestiva dei parametri con valori critici
- Disponibilità e competenza nel fornire chiarimenti in merito al referto
- Metodi aggiornati e disponibilità ad esaudire le richieste dei clinici per nuovi test

A seguito dell'analisi dei risultati emersi dall'indagine si intende pianificare e realizzare le necessarie azioni di miglioramento, secondo la logica "Plan Do Check Act".

3. Destinatari dell'indagine

L'indagine è stata indirizzata a tutti i Professionisti (medici e coordinatori infermieristici), operanti all'interno delle strutture Ospedaliere che fanno parte della rete LUM: Azienda USL di Bologna, AOU S.Orsola-Malpighi, Istituto Ortopedico Rizzoli, Azienda USL di Imola, Ospedale di Montecatone.

4. Gruppo di lavoro

Per l'elaborazione, gestione e realizzazione del Progetto si è costituito un Gruppo di Lavoro composto da:

Dr.ssa Rita Mancini – Direttore LUM

Dr.ssa Patrizia Mimmi – UO LUM

Dr. Matteo Antonio Laudadio – Referente Qualità LUM

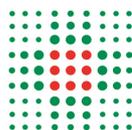
Dr.ssa Vittoria Sturlese – UO Qualità, Accredimento e Relazioni Cittadino

Dr.ssa Federica Caveduri – Coordinatore DATeR

5. Modalità di svolgimento dell'indagine

L'indagine è stata condotta con l'utilizzo di un questionario (vedi Allegato 1) appositamente predisposto dal Gruppo di lavoro e somministrato via web.

La comunicazione dell'attivazione di questa indagine sulla qualità percepita è stata data attraverso una news pubblicata sul portale aziendale, una NEWS dedicata riportata nell'area Intranet del sito LUM e una mail personale ai destinatari dell'indagine.



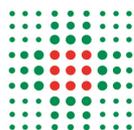
Laboratorio Unico Metropolitan

6. I risultati dell'indagine

Il questionario è stato distribuito nel periodo 15 giugno – 15 luglio 2019.

Il questionario è stato inoltrato a 2000 destinatari e hanno risposto **254** utenti interni

Distribuzione del campione di rispondenti																													
<p>Per quanto riguarda la distribuzione del campione fra tipologia di rispondenti al questionario, il 70,5% è rappresentato da medici e il 29,5% da coordinatori infermieristici.</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Tipologia</th><th>Percentuale (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>medici</td><td>70,5</td></tr><tr><td>coordinatori</td><td>29,5</td></tr></tbody></table>	Tipologia	Percentuale (%)	medici	70,5	coordinatori	29,5																						
Tipologia	Percentuale (%)																												
medici	70,5																												
coordinatori	29,5																												
<p>Nel grafico è presentata la percentuale dei rispondenti per ogni centro (Hub e Spoke): Ospedale Maggiore di Bologna Ospedale Bellaria di Bologna Ospedale di Bentivoglio Ospedale di Budrio Ospedale di San Giovanni in Pers. Ospedale di Porretta Ospedale di Vergato Ospedale di Loiano Ospedale di Bazzano Ospedale S.Orsola di Bologna Ospedale di Imola Istituto Ortopedico Rizzoli</p>	<table border="1"><thead><tr><th>Centro</th><th>Percentuale (%)</th></tr></thead><tbody><tr><td>S. Orsola</td><td>37,4</td></tr><tr><td>Maggiore</td><td>18,5</td></tr><tr><td>Imola</td><td>16,5</td></tr><tr><td>Bellaria</td><td>7,9</td></tr><tr><td>Bentivoglio</td><td>4,3</td></tr><tr><td>Bazzano</td><td>3,5</td></tr><tr><td>San Giovanni</td><td>2,8</td></tr><tr><td>Montecatone</td><td>2,8</td></tr><tr><td>Budrio</td><td>2,4</td></tr><tr><td>Vergato</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Rizzoli</td><td>1,2</td></tr><tr><td>Porretta</td><td>0,8</td></tr><tr><td>Loiano</td><td>0,8</td></tr></tbody></table> <p>Totale risposte = 254</p>	Centro	Percentuale (%)	S. Orsola	37,4	Maggiore	18,5	Imola	16,5	Bellaria	7,9	Bentivoglio	4,3	Bazzano	3,5	San Giovanni	2,8	Montecatone	2,8	Budrio	2,4	Vergato	1,2	Rizzoli	1,2	Porretta	0,8	Loiano	0,8
Centro	Percentuale (%)																												
S. Orsola	37,4																												
Maggiore	18,5																												
Imola	16,5																												
Bellaria	7,9																												
Bentivoglio	4,3																												
Bazzano	3,5																												
San Giovanni	2,8																												
Montecatone	2,8																												
Budrio	2,4																												
Vergato	1,2																												
Rizzoli	1,2																												
Porretta	0,8																												
Loiano	0,8																												

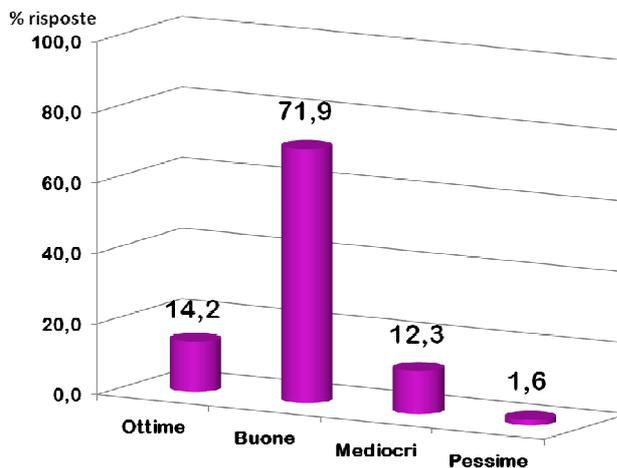


Laboratorio Unico Metropolitan

Informazione e tempistica (item 1- 5)

1. Come valuta la facilità di scelta degli esami proposti dal LUM?

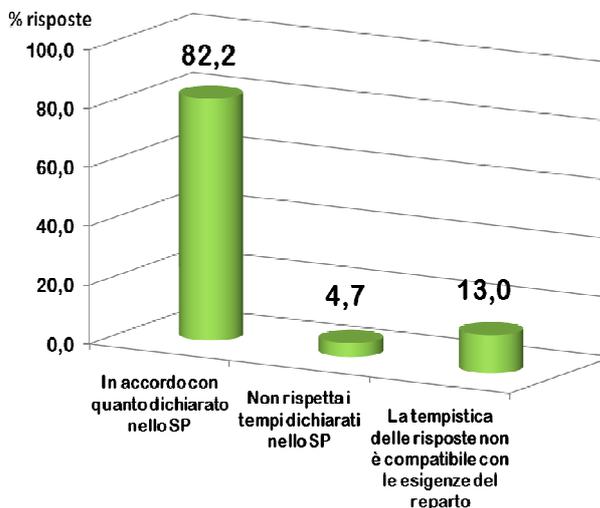
In generale si riscontrano valutazioni molto positive (14,2 %) o positive (84,2%) in riferimento alla facilità di scelta degli esami proposti dal LUM.

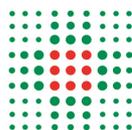


2. Come valuta il tempo di risposta dei risultati

Le percentuali di risposta dimostrano che il rispetto dei tempi di refertazione è in linea con quanto dichiarato nello Standard di Prodotto (SP) (82,2%).

I tempi di risposta sono ritenuti non compatibili con le esigenze del reparto per il 13% dei rispondenti. a tal proposito verranno effettuati degli approfondimenti nei reparti in cui è emerso un alto grado di incompatibilità.



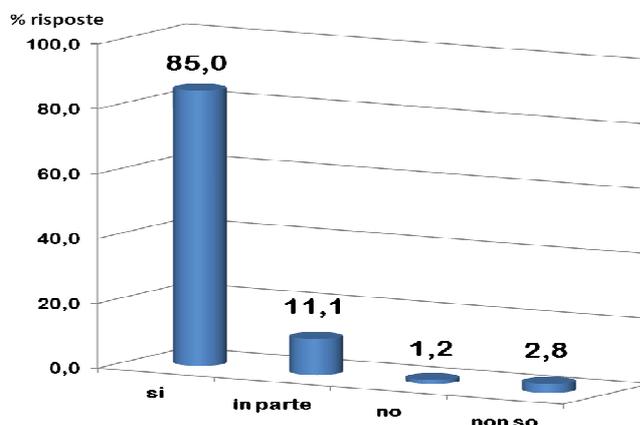


Laboratorio Unico Metropolitan

3. A suo parere il referto predisposto dal laboratorio è esaustivo e trasmette tutte le informazioni utili alla valutazione clinica?

L'85% dei rispondenti esprime parere positivo in merito alla completezza e utilità delle informazioni fornite nel referto.

L'11,1% dei rispondenti dichiara invece che solo in parte i referti risultano esaustivi.

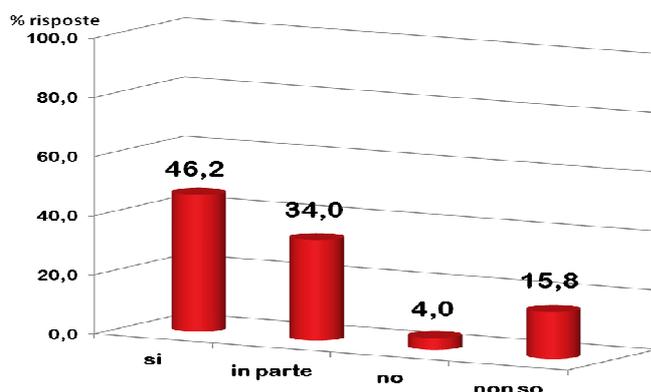


4 - Ritiene che le informazioni inerenti la tipologia delle provette da utilizzare per i diversi esami siano chiare?

Il 46,2% dei rispondenti esprime un parere positivo ovvero considera chiare le informazioni sulla tipologia di provette da utilizzare.

Invece la valutazione del 38% dei rispondenti (34% "in parte" e 4% "no") evidenzia un elemento critico.

Alta la percentuale di rispondenti che ha scelto l'opzione "non so" (15,8%)

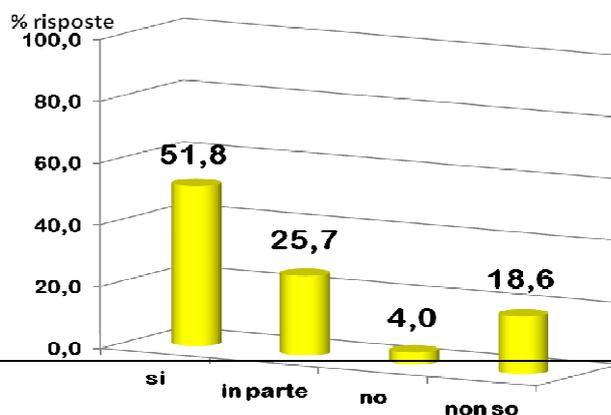


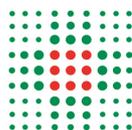
5. Ritiene che le informazioni inerenti i cambi di tipologia delle provette da utilizzare per i diversi esami siano diffuse tempestivamente?

Risponde in modo positivo il 51,8%.

Tuttavia, la valutazione del 30% ("in parte" e "no") dei rispondenti evidenzia un elemento critico

Alta la percentuale di rispondenti che hanno scelto l'opzione "non so" (18,6%).





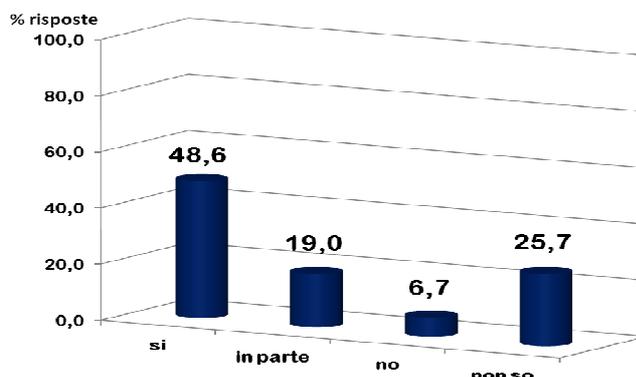
Laboratorio Unico Metropolitano

Comunicazione (item 6-10)

6. Ritiene che il sito WEB del LUM sia uno strumento efficace per la divulgazione delle informazioni?

Lo strumento viene riconosciuto come efficace dal 48,6% dei rispondenti

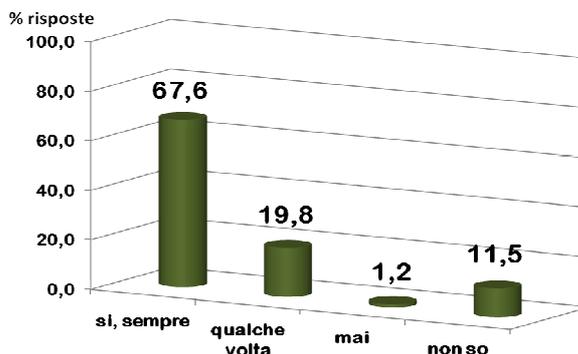
Alta la percentuale di coloro che dichiarano di avere una conoscenza parziale (19%) e di coloro che rispondono "non so" (25,7%).



7. I nuovi test e le modifiche apportate a metodi o limiti di riferimento sono comunicati in modo tempestivo?

Il 67,6% dei rispondenti esprime una valutazione positiva

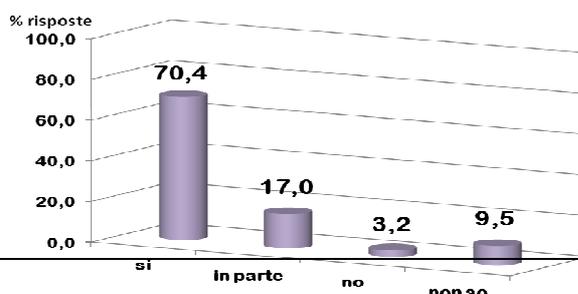
Ma circa il 20% esprime qualche riserva

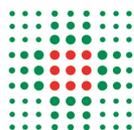


8. Ritiene utile l'organizzazione di incontri tematici l'organizzazione di incontri tematici come gli "Incontri con il LUM" per instaurare un dialogo tra laboratorio e clinica?

Riscontro positivo (70,4%) anche per questo aspetto

Il 17% dei rispondenti tuttavia ritiene tale confronto utile solo in parte.

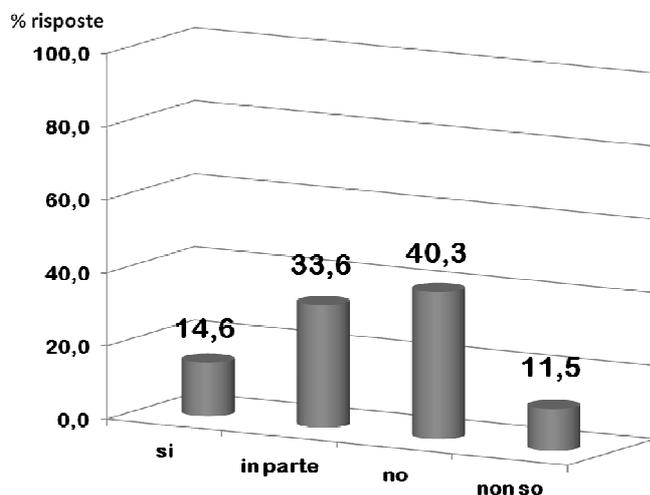




Laboratorio Unico Metropolitano

9. Secondo lei, l'organizzazione di incontri tematici come gli "Incontri con il LUM" è sufficientemente divulgata?

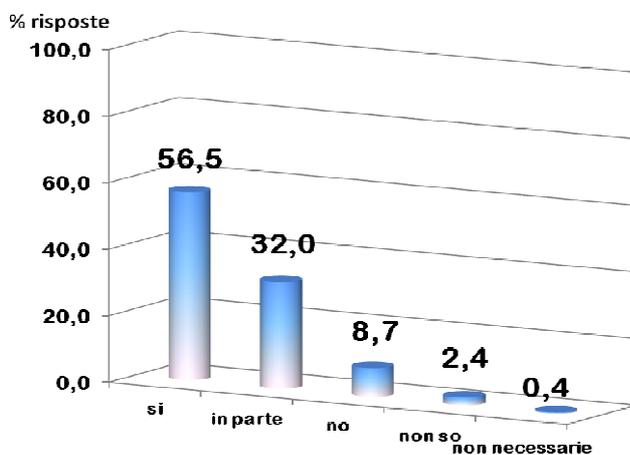
Alta la percentuale di risposte negative (33,6% "in parte" e 40,3% "no")

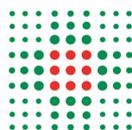


10. Ritiene che le segnalazioni, in caso di risultati critici, siano tempestive?

Il 56,5% dei rispondenti esprime una valutazione positiva

Il 40,7% dei rispondenti ritiene invece che le segnalazioni siano tempestive solo in parte o per nulla.





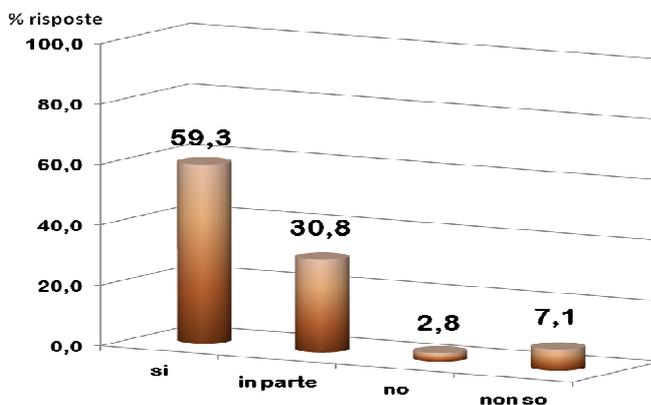
Laboratorio Unico Metropolitano

Disponibilità e competenza (item 11-15)

11. Gli operatori del LUM quando si relazionano con gli utenti interni, sono disponibili?

Il 59,3% dei rispondenti esprime una valutazione positiva.

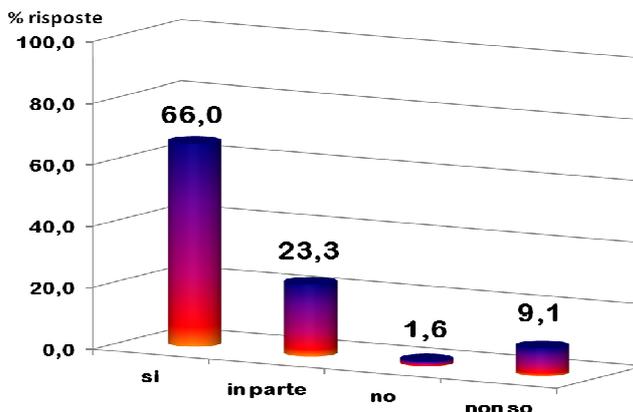
Mentre il 30,8% ritiene che solo in parte gli operatori del LUM siano disponibili nel relazionarsi agli utenti.



12. Gli operatori del LUM quando si relazionano con gli utenti interni, si dimostrano competenti?

Il 66% dei rispondenti ritiene che gli operatori del LUM si dimostrino competenti nel relazionarsi con loro.

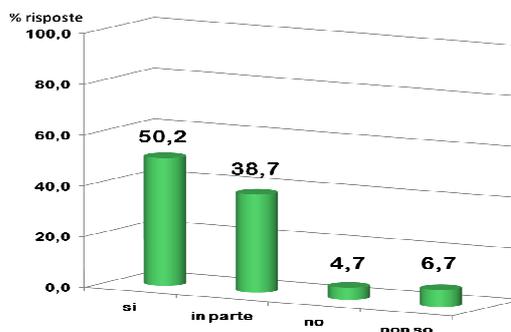
Il 23,3% ritiene che lo siano solo in parte.

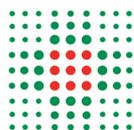


13. Ritiene che il LUM sia un interlocutore attento a recepire le esigenze degli utenti interni in termini organizzativi?

Il 50,2% dei rispondenti conferma l'attenzione del LUM verso le richieste degli utenti interni.

Mentre il 38,7% ritiene tale elemento raggiunto solo in parte e il 4,7% ritiene che il LUM non sia un interlocutore attento



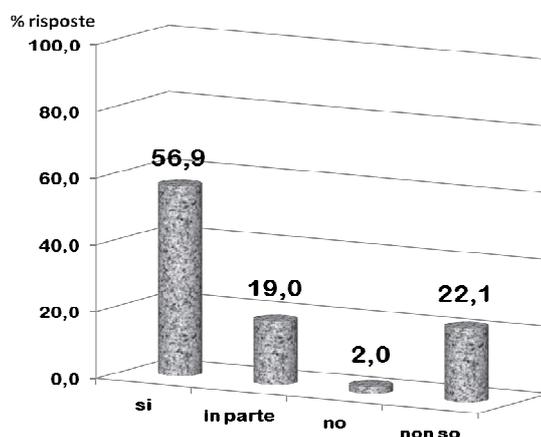


Laboratorio Unico Metropolitan

14. Ritiene che il LUM sia un interlocutore attento e all'avanguardia nell'utilizzo di metodi di nuova generazione o test innovative?

Il 56,9% di rispondenti percepisce la capacità di innovazione del LUM come un obiettivo primario nelle scelte fatte.

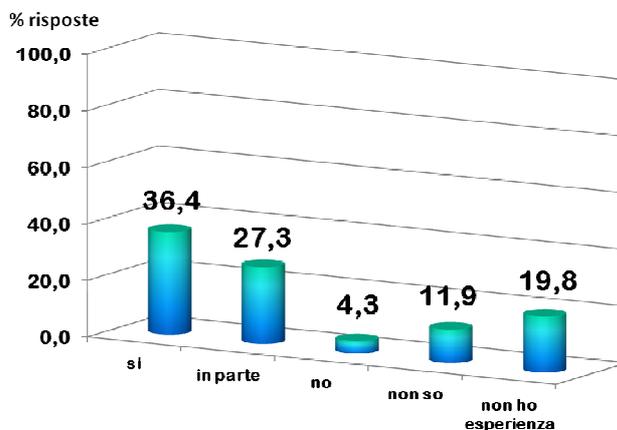
Alta la percentuale di quanti rispondono "non so"

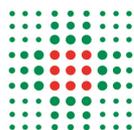


15. Ritiene che il LUM nel momento in cui viene a conoscenza delle esigenze dei clinici (nuovi test e nuove metodiche) risponda alle esigenze in tempi brevi?

A questa domanda si riscontra un'alta variabilità di opzioni di risposta che evidenzia un certo grado di esitazione nell'esprimere un giudizio

Una motivazione, da approfondire, potrebbe essere legata al fatto che in molti casi è impossibile la realizzazione di nuovi test o di metodiche in tempi brevi, in quanto sono necessarie sperimentazioni e verifiche che richiedono tempi tecnici.





Laboratorio Unico Metropolitano

Annotazioni e Suggerimenti

L'analisi dettagliata delle risposte fornite dagli utenti interni alla sezione "commenti e suggerimenti" evidenzia le seguenti indicazioni:

1 – necessità di incontri divulgativi che vertano in particolare sull'utilizzo delle provette e approfondimento sui test a disposizione.

2 – eliminazione del foglio che compare alla fine delle stampe e che contiene solo le firme digitali. Si consiglia di impaginare in modo da evitare spreco di carta.

7. Riepilogo dei risultati

Tra i vari ambiti indagati **gli aspetti risultati maggiormente positivi** dai rispondenti sono:

- rispetto dei tempi di refertazione
- completezza e utilità delle informazioni fornite nel referto.
- organizzazione di incontri tematici
- facilità di scelta degli esami proposti

Gli aspetti per i quali è emersa l' **opportunità di attivare percorsi di miglioramento** sono:

- informazione in merito all'identificazione delle provette
- diffusione delle informazioni su cambi tipologia delle provette per gli esami
- divulgazione degli eventi tematici
- approfondimento nei reparti in cui è emersa una incompatibilità sulla tempistica delle risposte.

8 - Considerazioni conclusive

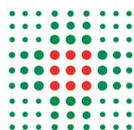
Le considerazioni da fare sull'indagine condotta devono, in primo luogo, tener conto del fatto che, rispetto quanto ipotizzato, i questionari compilati sono stati pochi e questo è un primo elemento di valutazione importante da esaminare.

L'elevato numero di prestazioni erogate e di utenti che usufruiscono delle prestazioni/servizi del LUM, aveva indotto il Gruppo di lavoro a prevedere una risposta molto più consistente e comunque almeno utile ai fini di valutazioni statisticamente significative.

Nonostante lo scarso numero di rispondenti l'analisi dei questionari è stata comunque effettuata, ma è chiaro che non è possibile trarre conclusioni statisticamente valide dai dati elaborati.

Quanto emerso dai questionari può tuttavia essere utilizzato alla stregua di quanto rilevato attraverso uno strumento di tipo qualitativo e, come tale, analizzato e approfondito con interesse in quanto in grado di fornire molte indicazioni utili per implementare azioni tese al miglioramento delle prestazioni

In relazione a quanto emerso si propone pertanto di attivare percorsi di miglioramento negli ambiti legati all'informazione-comunicazione e all'attenzione alle esigenze dei professionisti.



Laboratorio Unico Metropolitan

Allegato 1- Questionario

Testo della comunicazione agli utenti tramite e mail:

Gentile collega,

Il Laboratorio Unico Metropolitan (LUM) sta svolgendo una rilevazione sulla Qualità del servizio percepita dai clienti interni (medici, coordinatori infermieristici), operanti all'interno delle strutture Ospedaliere che fanno parte della rete LUM (Azienda USL di Bologna, AOU S.Orsola-Malpighi, Istituto Ortopedico Rizzoli, Azienda USL di Imola, Ospedale di Montecatone).

Il valore di questa indagine risiede nella possibilità di verificare la reale rispondenza del nostro servizio ai bisogni dell'utente interno per lo specifico settore di appartenenza.

Alla luce di queste considerazioni, la Sua partecipazione sarà preziosa per le informazioni contestuali che fornirà e per facilitare la Sua collaborazione, Le abbiamo inviato personalmente l'informativa di questa iniziativa ed il link diretto per rispondere al questionario.

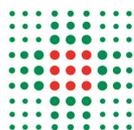
Link questionario

Le informazioni rilevate saranno utilizzate solo per fini statistici, assicurando pertanto la massima riservatezza.

La ringraziamo fin d'ora per la preziosa collaborazione che vorrà fornirci.

N.B. il Laboratorio Unico Metropolitan si occupa di effettuare solo analisi chimico cliniche, La preghiamo di formulare le Sue risposte relativamente all'erogazione di questi test e non in merito alle prestazioni delle analisi **microbiologiche effettuate dalla U.O. Microbiologia del S. Orsola.**

Dr.ssa Rita Mancini
Direttore LUM



Laboratorio Unico Metropolitano

Istruzioni per la compilazione:

Il presente questionario è in forma anonima, per rispondere alle domande è sufficiente cliccare sulla risposta scelta.

La informiamo che i risultati dell'indagine saranno restituiti pubblicamente e in forma sintetica.

ATTENZIONE: è necessario compilare anche tutte le sezioni contrassegnate da un quadratino rosso, altrimenti la procedura di invio non va a buon fine.

Questionario

1 - Come valuta la facilità di scelta degli esami proposti dal LUM?

- Ottime
- Buone
- Mediocri
- Pessime

2 - Come valuta il tempo di risposta dei risultati? (è possibile effettuare più di una scelta)

- In accordo con quanto dichiarato nello Standard di Prodotto
- Non rispetta i tempi dichiarati nello Standard di Prodotto
- La tempistica delle risposte non è compatibile con le esigenze del reparto

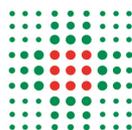
3 - A suo parere il referto predisposto dal laboratorio è esaustivo e trasmette tutte le informazioni utili alla valutazione clinica ?

- Sì
- In parte
- No
- Non so

4 - Ritiene che le informazioni inerenti la tipologia delle provette da utilizzare per i diversi esami siano chiare?

- Sì
- In parte
- No
- Non so

5 - Ritiene che le informazioni inerenti i cambi di tipologia delle provette da utilizzare per i diversi esami siano diffuse tempestivamente?



Laboratorio Unico Metropolitano

- Sì
- In parte
- No
- Non so

6 – Ritiene che il sito WEB del LUM sia uno strumento efficace per la divulgazione delle informazioni?

- Sì
- In parte
- No
- Non so

7 - I nuovi test e le modifiche apportate a metodi o limiti di riferimento sono comunicati in modo tempestivo?

- Sì, sempre
- Qualche volta
- Mai
- Non so

8 - Ritiene utile l'organizzazione di incontri tematici come gli "Incontri con il LUM" per instaurare un dialogo tra laboratorio e clinica?

- Sì
- In parte
- No
- Non so

9 – Secondo lei, l'organizzazione di incontri tematici come gli "Eventi del LUM" è sufficientemente divulgata?

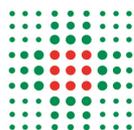
- Sì
- In parte
- No
- Non so

10 - Ritiene che le segnalazioni, in caso di risultati critici, siano tempestive?

- Sì
- In parte
- No
- Non so
- Non sono necessarie

11 - Gli operatori del LUM, quando si relazionano con gli utenti interni, sono disponibili?

- Sì



Laboratorio Unico Metropolitano

- In parte
- No
- Non so

12 - Gli operatori del LUM, quando si relazionano con gli utenti interni, si dimostrano competenti?

- Sì
- In parte
- No
- Non so

13 - Ritieni che il LUM, sia un interlocutore attento a recepire le esigenze degli utenti interni in termini organizzativi?

- Sì
- In parte
- No
- Non so

14 - Ritieni che il LUM sia un interlocutore attento e all'avanguardia nell'utilizzo di metodi di nuova generazione o di test innovativi?

- Sì
- In parte
- No
- Non so

15 - Ritieni che il LUM, nel momento in cui viene a conoscenza delle esigenze dei clinici (nuovi test o nuove metodiche), risponda alle richieste in tempi brevi ?

- Sì
- In parte
- No
- Non so
- Non ho esperienza

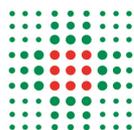
16 – Qualifica (barrare quello di interesse):

- Medico
- Coordinatore Infermieristico

17 - Servizio di appartenenza U.O.:

18 – Sede (barrare quella di interesse):

- Ospedale Maggiore di Bologna
- Ospedale Bellaria di Bologna
- Ospedale di Bentivoglio



Laboratorio Unico Metropolitan

- Ospedale di Budrio
- Ospedale di San Giovanni in Persiceto
- Ospedale di Porretta
- Ospedale di Vergato
- Ospedale di Loiano
- Ospedale di Bazzano
- Ospedale S.Orsola di Bologna
- Ospedale di Imola
- Ospedale di Montecatone
- Istituto Ortopedico Rizzoli

19 - Eventuali commenti e suggerimenti:
