

Supporto HCD all'evoluzione del PDTA Diabete

Report risultati questionario sull'esperienza del paziente diabetico

P4I/ERGOPROJECT - Marzo 2024

Stato: *Confidenziale*

<i>Versione</i>	<i>Data</i>	<i>Pagine</i>	<i>Descrizione</i>
V1	01/03/2024	18	Prima emissione del documento.

Il presente report contiene i dati personali dei soggetti che hanno partecipato all'attività di ricerca e ha, quindi, natura strettamente confidenziale. Quanto in esso contenuto o allegato deve rimanere ad uso esclusivo del committente. Pertanto, non si risponderà in alcun modo di ogni comunicazione a terzi o diffusione del report, effettuata dal committente in violazione della normativa vigente in ambito Privacy e protezione dei dati personali.

(Reg. U.E. 2016/679 e D.Lgs. 196/2003, come novellato dal D.Lgs. 101/2018)



QUESTIONARIO

1. Lo studio
2. Campione
3. Esperienza con i servizi sanitari
4. Conclusioni



Obiettivo

Approfondire gli aspetti dell'esperienza dei pazienti diabetici emersi attraverso le interviste (per ulteriori dettagli “**ASP Ragusa_Risultati interviste pazienti diabetici_V1_20240228**”) e definire i principali ambiti di intervento per il miglioramento dei servizi di ASP Ragusa.

Metodo

A un campione di **20 pazienti e caregiver** è stato somministrato, in formato cartaceo o tramite link a modulo online, un questionario di circa **15 domande** (aperte e/o su scala numerica), volto ad indagare:

- caratteristiche ed esigenze del paziente diabetico;
- esperienza con i servizi di ASP Ragusa
- percezione della soddisfazione dei servizi.

La raccolta dati è avvenuta nel periodo **19-23 Febbraio 2023**.



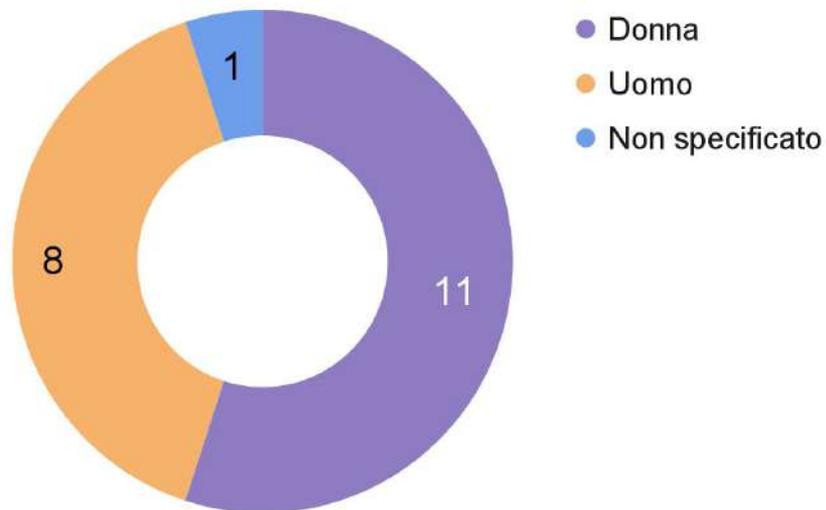
QUESTIONARIO

1. Lo studio
2. Campione
 - a. Anagrafica
 - b. Profilo paziente

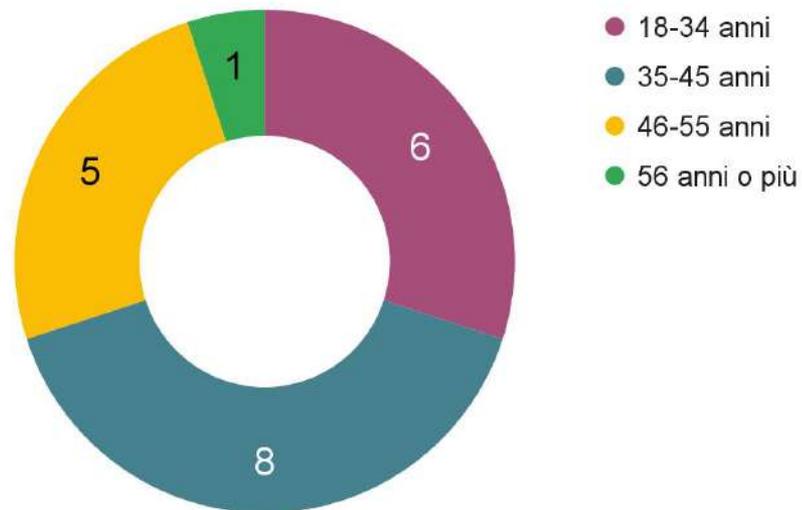
3. Esperienza con i servizi sanitari

4. Conclusioni

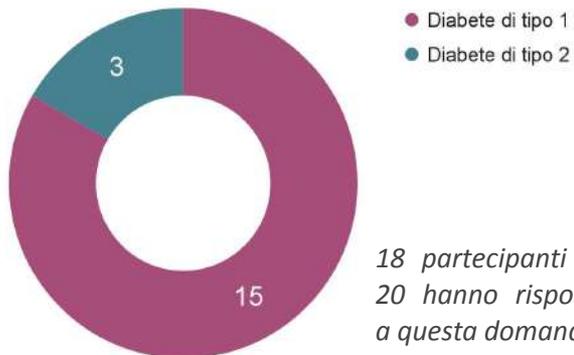
Genere



Fasce d'età



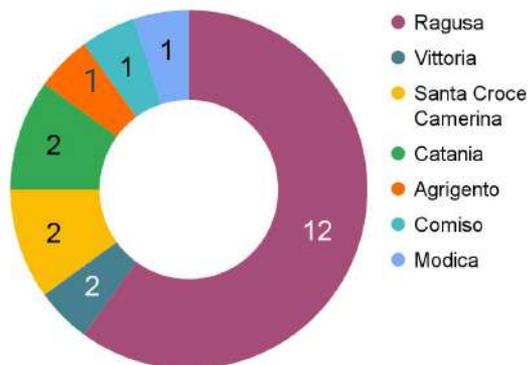
Diabete



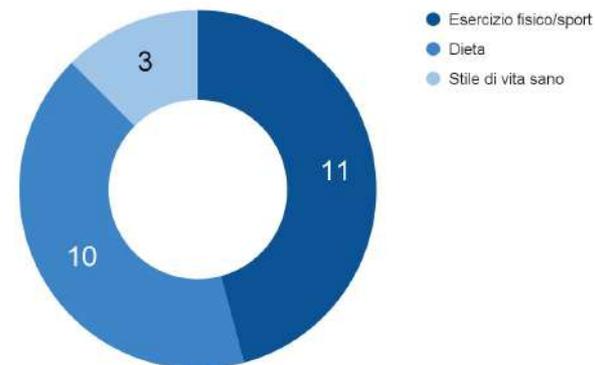
Diagnosi



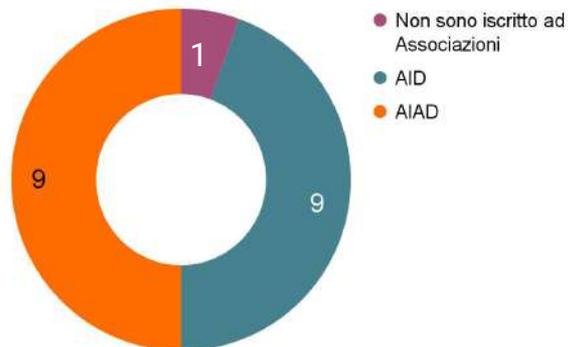
Domicilio



Abitudini di vita



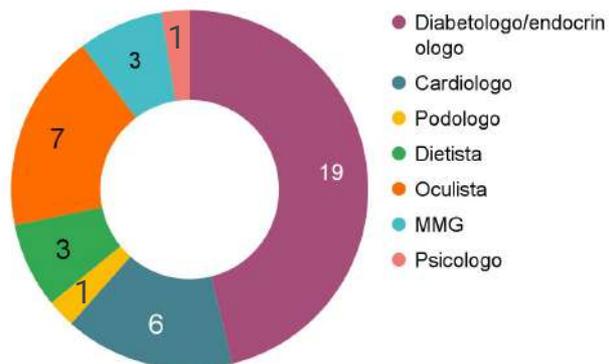
Associazioni



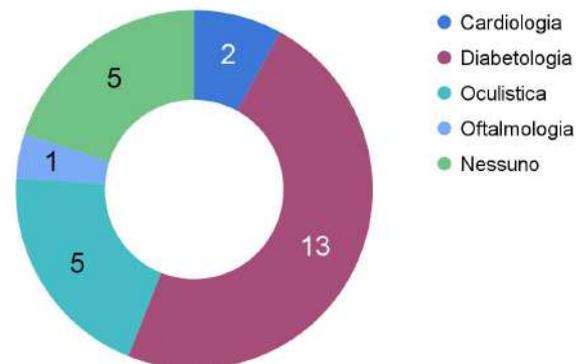
Fruizione servizi ASP RG



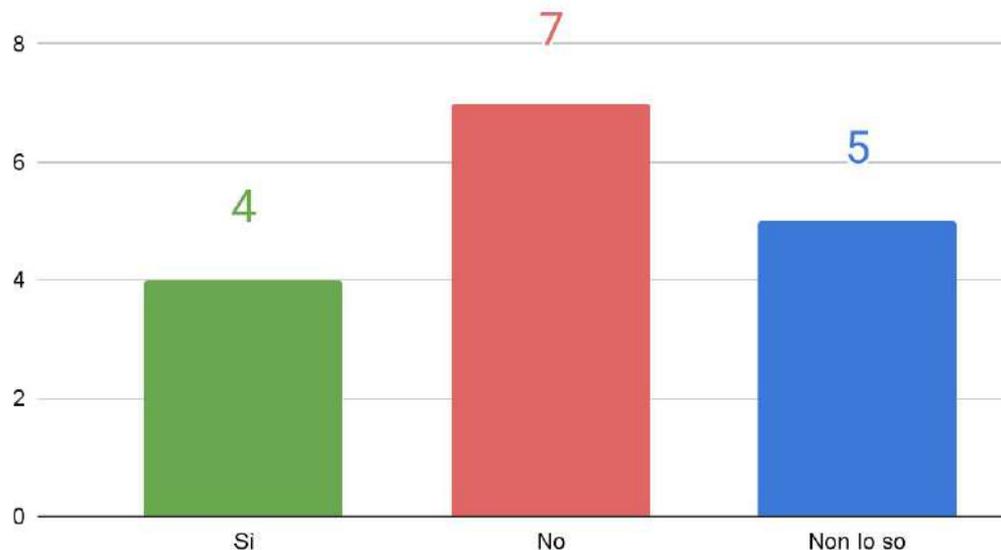
Specialisti (consultati nell'ultimo anno)



Ambulatori ASP RG (dove si reca per il diabete)



*Le è stato comunicato di essere stata/o inserita/o in un PDTA (Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale)?**

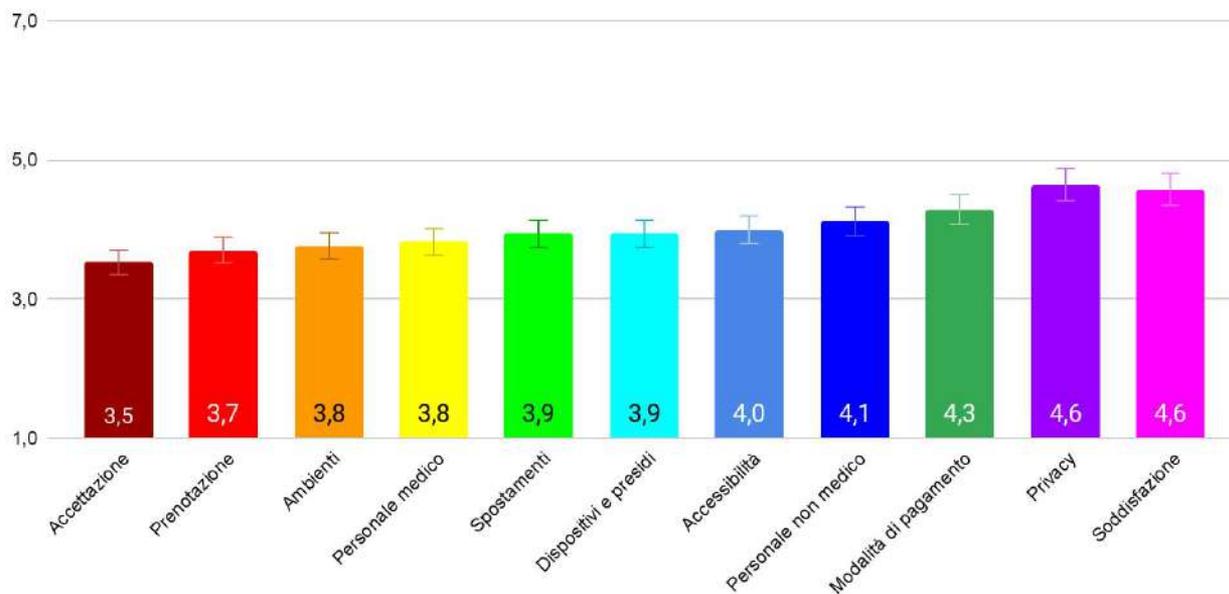


**16 partecipanti su 20 hanno risposto a questa domanda.*

Il dato suggerisce che in parte **manchi per il paziente un'adesione informata** alla gestione integrata della malattia. Si invita dunque a dare maggiore peso e visibilità a quegli **elementi che favoriscono la conoscenza e la partecipazione consapevole al PDTA:**

- presso i **pazienti**: attraverso il raccordo con le associazioni dei pazienti e l'informazione su prevenzione e conoscenza della malattia, la dieta, i presidi e i farmaci, nonché percorsi di empowerment per la definizione di obiettivi individuali, oltre che clinici, rispetto alla malattia.
- presso gli **operatori sanitari**: attraverso la formazione (e l'utilizzo di indicatori interni) rispetto al lavoro di equipe, al controllo delle comorbidità associate al diabete, alla personalizzazione del percorso di cura e alle competenze *soft*.

Utilizzando la scala da 1 a 7, esprima quanto è soddisfatta/o dei seguenti aspetti relativi ai servizi sanitari forniti dall'ASP di Ragusa: [1 - Per nulla soddisfatta/o, 7 - Molto soddisfatta/o, Non so]



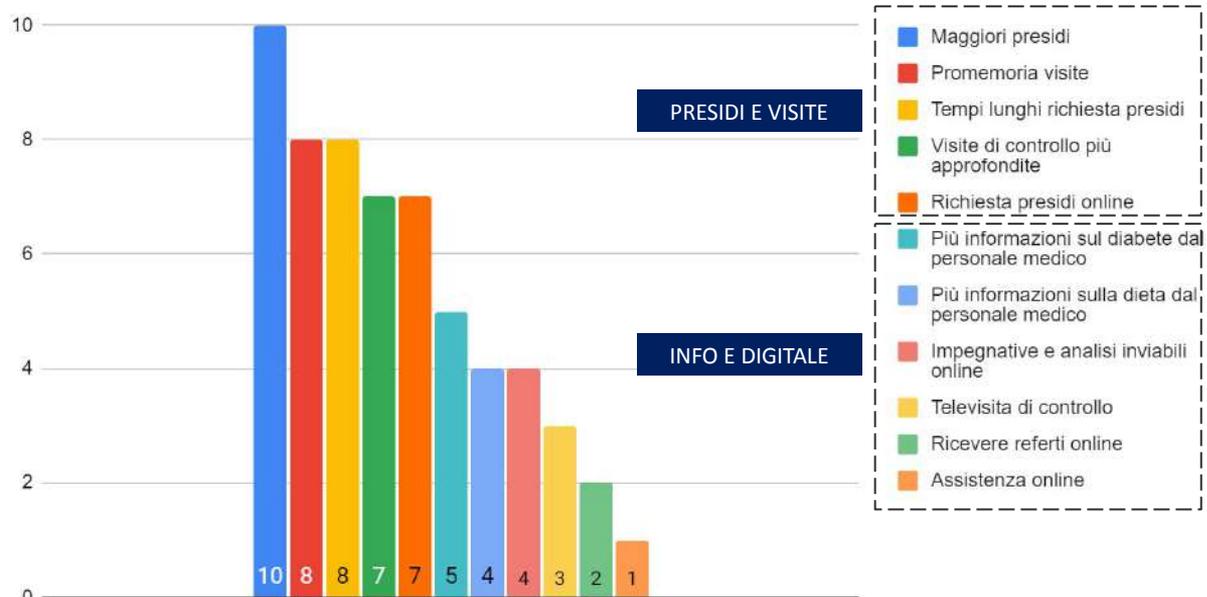
**17 partecipanti su 20 hanno risposto a questa domanda.*

Il punteggio di soddisfazione generale [4,6] è **medio**, segno che la qualità dei servizi erogati da ASP RG è considerata nel complesso buona. Tuttavia, alcuni ambiti **non sono pienamente in linea con le aspettative dei pazienti**, in particolare: l'accettazione [3,5], la prenotazione [3,7] e gli ambienti [3,8].

Da approfondire invece i giudizi sul personale medico [3,8], gli spostamenti [3,9], i dispositivi e presidi [3,9] e l'accessibilità [4,0].

Più in salute appaiono invece, il personale non medico [4,1], le modalità di pagamento [4,3] e la privacy [4,6].

Quali tra queste affermazioni rispecchiano maggiormente le Sue esigenze rispetto ai servizi offerti dall'ASP di Ragusa?



A partire da una **lista di esigenze** (vedi slide 13 per formulazioni estese) gli utenti hanno votato quelle in cui si riconoscono maggiormente, definendo una **gerarchia**. Organizzando le preferenze è possibile distinguere **due gruppi di esigenze**:

- 1. più prioritarie**, riferite agli interventi per migliorare la fornitura e i tempi di richiesta dei presidi. Nonché al supporto nella programmazione delle visite di controllo e nel loro approfondimento (“**presidi e visite**”).
- 2. relativamente meno urgenti**, riferite alla crescita delle conoscenze del paziente rispetto alla gestione del diabete e della dieta e all’introduzione di touchpoint digitali (“**informazioni e digitale**”).

Quali tra queste affermazioni rispecchiano maggiormente le Sue esigenze rispetto ai servizi offerti dall'ASP di Ragusa?

1	Vorrei ricevere dei promemoria delle visite/esami per evitare di dimenticarli.	10
2	Vorrei maggiore attenzione e cura dai medici durante le visite di controllo per il diabete.	8
3	Vorrei maggiori/migliori informazioni dai medici e dal personale sanitario sul diabete, la terapia e i presidi.	8
4	Vorrei maggiori/migliori indicazioni per una dieta/alimentazione corretta.	7
5	Vorrei ricevere via telematica i referti di analisi e visite di controllo (es. FSE, link nella email)	7
6	Vorrei poter inviare telematicamente (es. modulo online, email) i documenti per richiedere i presidi.	5
7	Vorrei inviare le impegnative e le copie delle analisi telematicamente (es. modulo online, email), senza portare il cartaceo in ambulatorio.	4
8	Vorrei confrontarmi anche a distanza con il diabetologo riguardo a dubbi o modifiche al piano terapeutico, senza dover aspettare la visita di controllo.	4
9	Vorrei fossero forniti un maggior numero di presidi (es. microinfusori, penne insuliniche, il glucometro, strisce reattive) e/o presidi più moderni.	3
10	Vorrei che i presidi arrivassero in tempi più brevi dopo la richiesta.	2
11	Vorrei un canale dove richiedere assistenza a personale sanitario formato sul diabete, se il/a diabetologa/o non è disponibile (es. per dubbi sui farmaci, l'uso dei presidi, l'alimentazione).	1

■ ■ ■ ■ QUESTIONARIO

1. Lo studio
2. Campione
3. Esperienza degli utenti
4. Conclusioni

a. Conferme e novità rispetto alle interviste

b. Indicazioni per favorire la digitalizzazione

c. Limiti della ricerca



In linea con le interviste, i pazienti hanno una buona percezione dell'assistenza di ASP RG nel suo complesso e le criticità più importanti sembra non risiedano nella qualità delle prestazioni.



Soluzioni digitali possono essere adottate o potenziate (con buone probabilità di adoption) in quelle fasi del percorso di cura in cui è richiesto di presentare moduli, prescrizioni, referti etc.



Si conferma l'opportunità di coinvolgere le associazioni dei pazienti sia per iniziative di sensibilizzazione rispetto al diabete, sia per supporto alle attività di analisi e il monitoraggio continuo delle esigenze dei pazienti (UX research).



Si conferma tiepido, ma promettente, l'interesse dei pazienti rispetto alle soluzioni di telemedicina.



Rispetto alle interviste, il questionario suggerisce che la quantità dei presidi e la loro disponibilità sono temi da approfondire.

Di seguito riportiamo alcune indicazioni per **favorire la diffusione e l'adozione di cultura, prassi e strumenti digitali** nel percorso del paziente diabetico, in coerenza con le evidenze delle interviste e dei questionario. Per approfondimenti si faccia riferimento al documento **“ASP RG - Digitalizzazione PDTA Diabete_V3.0_20231114”**.

1. **Definire** un percorso “ibrido”, che preveda l’alternanza tra prestazioni in presenza e a distanza, in modo da costruire gradualmente la fiducia del paziente verso il digitale.
2. **Creare** materiali (es. flyer, podcast, manifesti) che favoriscano la consapevolezza rispetto al PDTA e, in particolare, rispetto alle possibilità del digitale nel percorso di cura.
3. **Introdurre** il profiling informatico del paziente, che durante l’anamnesi permetta di determinare le conoscenze e le capacità d’uso degli strumenti informatici.
4. **Potenziare** la qualità degli strumenti informatici e delle internet delle strutture sanitarie afferenti all’ASP di Ragusa, ad uso del personale con compiti clinici e amministrativi.
5. **Stabilire** incontri di alfabetizzazione del paziente e del caregiver rispetto all’utilizzo delle modalità di telemedicina (televisita, telemonitoraggio, telecontrollo).

Il limitato numero di pazienti coinvolti non ha permesso di effettuare confronti ed individuare eventuali cluster omogenei per caratteristiche personali ed esigenze legate al diabete.



È mancata la possibilità di coinvolgere il personale sanitario ed amministrativo per approfondire la loro prospettiva rispetto a punti di forza e criticità dei servizi dell'ASP RG. Impedendo di comprendere in che modo le condizioni organizzative e sovra-organizzative incidano sulla qualità (anche percepita) del PDTA diabete.



Le caratteristiche demografiche e cliniche dei pazienti non sembrano sufficienti a spiegare la variabilità nell'esperienza con i servizi dell'ASP RG emersa nelle interviste. Si auspica dunque:

- di rendere continuativo l'approccio di coinvolgimento e ascolto del paziente;
- di approfondire quei fattori che incidono sulla piena adesione del paziente al PDTA, ovvero la relazione con gli operatori, l'empowerment del paziente, aspetti strutturali e organizzativi.





Partners4Innovation S.r.l.
Milano (MI) via Copernico 38,
CAP 20125 Milano

www.advisory360hub.it/

Report

Supporto HCD all'evoluzione del PDTA
Diabete - Questionario sull'esperienza
del paziente diabetico

Versione 1 - 01/03/2024

Gruppo di lavoro ASP Ragusa

Margherita Billeri | Dirigente Amministrativo UOC
Programmazione e Controllo di Gestione - Sistemi Informativi
Aziendali e Statistici

Gruppo di ricerca P4I/Ergoproject

Simon Mastrangelo | Senior UX Strategist
Simone Lettieri | Senior UX Researcher
Alice Alessandri | Junior UX Researcher
Eleonora Grosso | Associate Partner Healthcare Innovation
Sara Vigevani | Consultant Healthcare Innovation
Mjriam Di Costanzo | Business Analyst Healthcare Innovation