



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA  
POLICLINICO PAOLO GIACCONI  
DI PALERMO



# RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA RELAZIONE 2014



## PREMESSA

L'Unità di Staff "Comunicazione e Informazione", ed in particolare l'URP, in applicazione delle linee guida all'implementazione del **sistema regionale della qualità percepita**, nell'ottica della **valutazione finalizzata al miglioramento dei servizi**, ha condotto sistematicamente l'indagine di soddisfazione dell'utente a livello aziendale, nel **periodo gennaio-dicembre 2014**.

## METODOLOGIA E RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

I questionari sono stati consegnati agli **utenti dopo la prestazione ambulatoriale** e ai **degenti poco prima della dimissione**, per garantire la possibilità di formulare una **valutazione** sulla qualità del servizio **il più possibile oggettiva, completa e meno condizionata**.

La rilevazione è stata effettuata in **tutti i reparti di ricovero**, ad eccezione di rianimazione e terapia intensiva, per ragioni di opportunità connesse alla criticità dei pazienti e in **tutti gli ambulatori**.

La duplice tipologia di questionario somministrato all'utente si compone di una prima parte di **domande a risposta chiusa**, con possibilità di giudizio in scala decrescente, concernenti l'**accoglienza**, il **rapporto personale medico/infermieristico-paziente**, il **trattamento alberghiero**, l'**accessibilità**, gli aspetti amministrativi (**prenotazione, ticket, ritiro referto**), i **tempi d'attesa**. Una sezione finale comune concernente **dati socio-demografici** (sesso, età, nazionalità, titolo di studi, etc) raccolti in forma anonima a garanzia della riservatezza del paziente stesso, con annesso campo libero dedicato ai commenti (aspetti positivi e/o negativi) e ai suggerimenti..

I giudizi riportati sui questionari sono stati inseriti dal personale dell'URP nel data base del sito [www.qualitasiciliassr.it](http://www.qualitasiciliassr.it) che può essere consultato per visionare i giudizi sulle singole unità operative.

## ANALISI DEI DATI E RISULTATI

Sono stati analizzati **n. 877 questionari** provenienti dai reparti di **degenza** e **n. 1.604** dagli **ambulatori**.

Le unità operative che hanno inviato questionari compilati sono le seguenti:

| DEGENZA                 |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           |            |           |            |
|-------------------------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|------------|
| Unità Operative         | gen       | feb        | mar       | apr       | mag       | giu       | lug       | ago       | set       | ott       | nov        | dic       | TOT        |
| Cardiochirurgia         | 11        | 28         | 16        | 10        | 12        | 20        | 12        | 6         | 8         | 13        | 18         |           | 154        |
| Ch. Gen. e d'Urgenza    | 22        | 32         | 15        | 43        | 5         | 24        | 18        | 2         | 27        | 33        | 57         | 53        | 331        |
| Ch. Mininvasiva         | 5         |            |           |           | 1         | 1         |           |           | 2         | 4         |            |           | 13         |
| Ch. Vascolare           | 6         | 5          | 8         | 2         |           | 1         | 1         | 1         |           | 2         |            |           | 26         |
| Dermatologia            | 13        | 15         | 14        | 19        | 20        | 46        | 7         | 6         | 10        | 12        | 9          | 12        | 183        |
| Geriatrics              |           |            |           |           |           |           |           |           |           |           | 1          |           | 1          |
| Malattie Infettive      | 9         | 6          | 2         | 1         | 1         | 1         |           | 2         | 8         | 6         | 4          | 7         | 47         |
| Med. Clinica e Resp.    | 1         | 1          |           |           |           |           |           |           |           |           |            |           | 2          |
| Neurologia              |           |            |           | 1         | 1         |           |           |           |           |           |            |           | 2          |
| Odontostomatologia      | 4         | 5          | 4         | 2         | 1         | 3         | 5         | 7         | 5         | 15        | 16         | 1         | 68         |
| Ostetr. e Ginecologia   |           | 5          | 8         | 10        |           | 1         |           |           |           |           |            | 3         | 27         |
| Psichiatria             | 5         | 5          | 2         |           |           |           |           | 1         |           |           | 1          |           | 14         |
| Urologia 43.01 e 43.02  | 1         | 2          |           |           |           | 2         |           |           | 2         | 1         |            |           | 8          |
| Urologia Pediatr. 78.01 |           |            |           |           |           |           |           |           |           | 1         |            |           | 1          |
| <b>Totale</b>           | <b>77</b> | <b>104</b> | <b>69</b> | <b>88</b> | <b>41</b> | <b>99</b> | <b>43</b> | <b>25</b> | <b>62</b> | <b>87</b> | <b>106</b> | <b>76</b> | <b>877</b> |

| AMBULATORI              |            |            |            |           |            |            |           |           |            |            |            |            |              |
|-------------------------|------------|------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Unità Operative         | gen        | feb        | mar        | apr       | mag        | giu        | lug       | ago       | set        | ott        | nov        | dic        | TOT          |
| Ch. Gen. e d'Urgenza    | 1          | 7          | 5          | 6         |            |            |           |           |            |            |            |            | 19           |
| Dermatologia            | 94         | 110        | 108        | 75        | 104        | 114        | 86        | 93        | 250        | 189        | 168        | 117        | 1.508        |
| Med. Clinica e Resp.    | 2          | 1          | 3          | 1         |            | 3          | 1         |           | 2          |            | 1          |            | 14           |
| Oculistica              | 11         |            |            |           |            |            | 2         |           |            |            | 1          |            | 14           |
| Odontostomatologia      |            |            |            |           |            |            | 1         |           |            |            |            |            | 1            |
| Ortopedia               |            |            |            |           |            | 1          |           |           |            |            |            |            | 1            |
| Psichiatria             | 7          | 10         |            | 7         | 5          | 1          | 1         | 1         | 4          | 1          |            | 1          | 38           |
| Urologia Pediatr. 78.01 |            |            |            |           | 2          | 1          | 4         |           |            |            | 1          | 1          | 9            |
| <b>Totale</b>           | <b>115</b> | <b>128</b> | <b>116</b> | <b>89</b> | <b>111</b> | <b>120</b> | <b>95</b> | <b>94</b> | <b>256</b> | <b>190</b> | <b>171</b> | <b>119</b> | <b>1.604</b> |

I dati acquisiti hanno permesso un'**elaborazione globale sul grado di soddisfazione espressa** dall'utente nei reparti e negli ambulatori, cui si rimanda (allegati in formato Excel "**Analisi dati Degenza 2014**" e "**Analisi dati Ambulatori 2014**").

## AREA DEGENZA

Nella **degenza**, il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio ricevuto, espresso dai pazienti, è **molto positivo**: il 78% lo reputa ottimo o buono e l'80% pari o superiore alle proprie aspettative.

Il giudizio complessivo rispetto all'**accoglienza** al momento del ricovero è **fortemente positivo**: infatti, la frequenza cumulativa dei giudizi ottimo e buono è pari al **90%** per quanto riguarda la **gentilezza** di chi ha accolto, all'**80%** per la disponibilità a **dare informazioni** sull'organizzazione del reparto e **82%** per il **tempo** intercorso tra l'ingresso in reparto e l'**assegnazione del posto letto**.

**Molto soddisfatti** degli aspetti **comunicativo-relazionali con il personale medico** (frequenza cumulativa dei giudizi ottimi e buoni: **92%** sulla **gentilezza** nella relazione medico-paziente; **88%** sulla **disponibilità ad ascoltare** le richieste dei pazienti; **84%** sulle **informazioni** ricevute su **diagnosi e stato di salute**); **80%** sulle **informazioni sui rischi connessi alle cure**.

Per quanto riguarda la **comunicazione e la relazione** con il personale **infermieristico** (frequenza cumulativa dei giudizi ottimi e buoni: **89%** sulla **gentilezza**; **86%** sulla disponibilità **all'ascolto**, **87%** la capacità di **dare sostegno**; **82%** sulle **informazioni ricevute**).

**Più basso** risulta il gradimento sulle informazioni ricevute dai medici **alla dimissione** (giudizi ottimi o buoni = **74%** e il **18%** dei pazienti non rispondono alla domanda).

Le **maggiori criticità** si registrano nell'area del **comfort alberghiero**, in cui si registrano giudizi più severi da parte dei pazienti: solo il **58%** esprime giudizi ottimi e buoni sulla **cura e decoro degli ambienti** e il **51%** sulla loro **pulizia**; il **48%** sulla **funzionalità dei servizi igienici**; il **70%** è molto soddisfatto della **temperature delle stanze**. Tuttavia, considerando anche i pazienti che esprimono giudizi "sufficienti", si arriva rispettivamente **all'81%, 79%, 81% e 87%**.

I pazienti esprimono giudizi decisamente positivi per quanto attiene alla **illuminazione** delle stanze (ottimi + buoni = **94%**); risultano **meno soddisfatti della tranquillità** nel reparto

(ottimi + buoni = 68%) e ancora meno **dell'orario di visita dei familiari** (ottimi + buoni = 54%); positivo il giudizio sul **rispetto della privacy** (ottimi + buoni = 76%).

Gli aspetti legati alla **qualità dei pasti e alla possibilità di scelta del menu** continuano a rappresentare una delle **maggiori criticità** rilevate dai pazienti. Tuttavia, includendo anche i giudizi "sufficienti", si arriva rispettivamente al 72% e al 69%. **L'orario dei pasti** è soddisfacente (ottimo, buono e sufficiente) per l'82% dei pazienti.

## AREA AMBULATORI

Anche nell'**area ambulatoriale**, il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio espresso dai pazienti è **molto positivo**: l'80% lo reputa ottimo o buono e pari o superiore alle proprie aspettative.

Le **maggiori criticità** si riscontrano nell'area dell'**accessibilità**, sia **alle strutture** (parcheggi, segnaletica, barriere, etc) che **alle prestazioni** (tempo d'attesa tra orario dell'appuntamento e quello della fruizione della prestazione) e nel **comfort** degli ambienti dedicati all'attività ambulatoriale.

Il giudizio sulla **modalità di prenotazione** è **molto soddisfacente** per il 74% degli utenti (giudizio ottimo e buono). Da notare che, nonostante sia possibile effettuare la prenotazione direttamente da casa **via internet**, si conferma ancora molto bassa (9%) la percentuale di utenti che utilizza questa modalità ed è ancora elevata la percentuale di utenti che utilizza le modalità più tradizionali (il 78% utilizza lo **sportello CUP** e il **numero verde**).

**L'attesa tra prenotazione e prestazione** è **soddisfacente nell'80%** (molto breve, breve o adeguata) mentre è **risultata lunga o molto lunga** rispetto al proprio stato di salute **al 12%** degli utenti.

All'atto della prenotazione, al 77% degli utenti viene indicato un orario o una fascia oraria, tuttavia, si rileva una **criticità** dovuta all'**eccessivo tempo d'attesa tra l'orario dell'appuntamento** e quello della **fruizione della prestazione (attese da 1 a 2 ore o superiori a 2 ore pari al 19,3%** e circa un terzo degli utenti aspetta da mezz'ora a un'ora). Il problema sarà oggetto di analisi insieme **all'Ufficio Qualità** e, con la collaborazione del CUP, si procederà ad una migliore pianificazione delle visite, cercando di personalizzare gli appuntamenti. Tale azione di miglioramento potrà essere realizzata **solo con la collaborazione attiva delle unità operative**.

L'attesa per **pagare il ticket** viene reputata soddisfacente dal **67%** (giudizi molto breve, breve e adeguata). Alla domanda sull'attesa per ottenere il referto di un esame, non risponde il **35%**.

I giudizi sugli **aspetti comunicativo-relazionali** sono **molto positivi**: sulla **gentilezza** del personale e sull'**attenzione** ricevuta dal professionista, giudizi ottimi e buoni rispettivamente per l'**80%** e il **77%**. **Un po' meno soddisfatti delle informazioni su diagnosi e stato di salute e sulle terapie** da seguire, rispettivamente **72%** e **70%**. Ottima o buona la riservatezza durante la prestazione per il **74%** degli utenti.

**I giudizi negativi** che si riscontrano nell'area dell'**accessibilità** sono **largamente derivanti** dal fatto che, dall'inizio del 2013, il Policlinico P. Giaccone è interessato da una **massiccia operazione di ristrutturazione** che, inevitabilmente, sta arrecando **notevoli problemi e disagi ai pazienti, agli accompagnatori e agli operatori**, soprattutto per quanto attiene alla **viabilità e alla disponibilità di parcheggi**.

Il giudizio sulla **pulizia degli ambienti** ambulatoriali è **molto soddisfacente per il 55%** degli utenti (ottimo e buono) e almeno **sufficiente per l'82%**. Il **comfort** degli spazi ambulatoriali lo è rispettivamente per il **50%** e per l'**83%**.

## CONCLUSIONI

Siamo consapevoli di dover **sviluppare sempre di più l'ascolto** delle richieste e delle proposte, continuando una **rigorosa attività di monitoraggio della qualità percepita**, affinché la rilevazione della soddisfazione diventi uno spunto ed uno stimolo concreto per il miglioramento del servizio.

## RINGRAZIAMENTI

*Un sentito ringraziamento agli utenti che, con la loro partecipazione, ci hanno fornito informazioni preziose per il miglioramento dei nostri servizi e a tutto il personale che ha contribuito alla realizzazione di questa indagine di "Customer Satisfaction".*

*Un sincero grazie alle mie collaboratrici che hanno dimostrato di credere nell'importanza del progetto e che con il loro impegno e la loro disponibilità, hanno permesso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.*

STAFF COMUNICAZIONE  
DOT.SSA ROSARIA LICATA