

## AVVIATO NUOVO SISTEMA PER RILEVARE LA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

**Non più il questionario compilato in forma anonima dal cittadino, bensì interviste telefoniche a campione tra coloro che sono stati ricoverati o che hanno effettuato una visita ambulatoriale**

Al Policlinico universitario di Palermo, così come in tutte le Aziende sanitarie della Regione, è partita una **nuova modalità di misurazione della qualità percepita** sulle attività di ricovero e ambulatoriali, promossa dall'Assessorato della Salute, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università di Palermo.

**Nel secondo semestre 2015** è stata realizzata la cosiddetta **indagine pilota** (svolta con le stesse modalità dell'indagine vera e propria ma su scala ridotta) che aveva come **unica finalità** quella di identificare aspetti critici del processo e **permettere eventuali ultimi ritocchi del questionario**. Per questo motivo, nel periodo giugno-dicembre 2015, **non è stata eseguita l'elaborazione dei dati** connessi ai giudizi espressi dagli utenti e la relativa **produzione di report**.

Al posto del modulo compilato dal cittadino in forma anonima, il sistema prevede un'**intervista telefonica a campione tra chi è stato ricoverato oppure ha ricevuto una prestazione specialistica ambulatoriale**: un minor numero di interviste rispetto all'indagine a tappeto ma con una maggiore qualità e affidabilità.

**A distanza di un mese** circa dall'avvenuta prestazione, dopo aver **informato e acquisito il consenso degli utenti**, vengono effettuate delle interviste telefoniche, ad un orario concordato, per avere informazioni utili sulla qualità dei servizi erogati dall'Azienda.

**I dati ottenuti saranno utilizzati per attivare politiche di miglioramento.**

La somministrazione dell'informativa e la raccolta dei consensi nonché le interviste vengono **realizzate da personale dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico** e, secondo una Direttiva assessoriale, è possibile anche la partecipazione alle fasi operative dell'indagine da parte del **Comitato Consultivo Aziendale (CCA)**, composto da organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti.

L'équipe d'intervistatori contatta i cittadini disponibili e rivolge loro le domande previste dai **tre differenti questionari** (per i servizi di **ricovero, day hospital e ambulatoriali**) che riguardano, tra l'altro, la cortesia e la gentilezza di medici e infermieri, la pulizia e l'accessibilità delle strutture, il giudizio complessivo sul trattamento ricevuto e sulla struttura.

L'intervista è *on line* e viene caricata in tempo reale su [www.qualitasiciliassr.it](http://www.qualitasiciliassr.it), la piattaforma regionale dell'Assessorato della Salute dedicata alla Qualità.

La qualità percepita dagli utenti, oltre a essere un obbligo di legge, costituisce un importante indicatore per la valutazione dei Direttori delle Aziende Sanitarie.

Il Dipartimento di Scienze Statistiche dell'Università di Palermo, oltre a curare ogni aspetto dell'indagine, condurrà autonomamente interviste contattando a campione i cittadini-utenti delle Aziende Sanitarie, al fine di comparare eventuali differenze significative tra le risposte fornite agli operatori/CCA e ai ricercatori universitari.