



QUALITA' PERCEPITA 2022



Lo Staff Comunicazione dell'AOUP Paolo Giaccone, e in particolare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, dal 2010, ha sistematicamente condotto indagini di soddisfazione degli utenti, mediante la somministrazione di questionari presso i reparti di degenza e gli ambulatori che hanno permesso di delineare e verificare alcuni aspetti generali e complessivi riguardo alle prestazioni e ai servizi offerti dalle unità operative dell'Azienda. Dal 2016 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 che, al posto del modulo compilato dal cittadino in forma anonima, prevedeva **un'indagine campionaria** al posto di quella censuaria precedentemente usata e consisteva in un'**intervista telefonica** a chi era stato ricoverato o aveva ricevuto una prestazione ambulatoriale.

Dall'analisi dei report delle *customer satisfaction* degli anni precedenti è emersa la necessità di modificare le schede precedentemente utilizzate per rilevare la soddisfazione degli utenti, tramite interviste telefoniche, sulla qualità dei servizi erogati dalle unità operative.

Le due nuove schede di intervista (una per i servizi di ricovero e cura e una per i servizi diagnostici e ambulatoriali) proposte dall'Unità di Staff Comunicazione e URP unitamente al modulo per acquisire il consenso informato, sono state approvate con la delibera n. 757 del 24/06/2022.

Nel primo semestre del 2022 quindi l'indagine di soddisfazione è stata temporaneamente sospesa e si è lavorato alla produzione dei nuovi questionari, nel secondo semestre invece è stata realizzata la cosiddetta indagine pilota (svolta con le stesse modalità dell'indagine vera e propria ma su scala ridotta) che ha avuto come unica finalità quella di identificare aspetti critici del processo e permettere eventuali ultimi ritocchi del questionario. Per questo motivo, nel periodo gennaio-dicembre 2022, non è stata eseguita l'elaborazione dei dati connessi ai giudizi espressi dagli utenti e la relativa produzione di report.

Nel 2023 l'indagine è partita nuovamente a regime e proseguirà tutto l'anno. I dati ottenuti, trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nel modulo di consenso informato sottoscritto dagli utenti al momento della dimissione o al termine della prestazione ambulatoriale, saranno poi utilizzati per **attivare idonee politiche di miglioramento**.

Le domande della scheda-intervista sulla degenza riguardano, tra l'altro, la gentilezza e la cortesia di medici e infermieri, la pulizia e l'accessibilità delle strutture, l'aiuto ricevuto dagli operatori sanitari, il giudizio complessivo sul trattamento ricevuto e sulla struttura. Nel nuovo questionario sono previste anche domande riguardanti i pasti.

Il questionario sulla degenza si compone di 3 sessioni così denominate:

-  **Struttura**
-  **Personale**
-  **Dimissione**

Il questionario sull'area ambulatoriale prevede le seguenti 4 sessioni:

-  **Pre-visita**
-  **Struttura**
-  **Personale**
-  **Dimissione**

In entrambe le schede, nella **dimissione** viene chiesto agli utenti se consiglierebbero ad altri questa struttura e come è stato il servizio ricevuto rispetto alle aspettative.