



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONI
DI PALERMO



RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA RELAZIONE ANNO 2013



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 indetto e condotto sistematicamente l'indagine di soddisfazione dell'utente a livello aziendale, nel **periodo gennaio-dicembre 2013**.

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 che può essere consultato per visionare i giudizi sulle singole unità operative.

ANALISI DEI DATI E RISULTATI

Sono stati analizzati **n. 1.500 questionari** provenienti dai reparti di **degenza** e **n. 1.091** dagli **ambulatori**.

Dai dati acquisiti si è provveduto a realizzare un'**elaborazione globale sul grado di soddisfazione espressa** dall'utente nei reparti e negli ambulatori, cui si rimanda (allegati in formato Excel "**Report C.S. 2013 Degenza**" e "**Report C.S. 2013 Ambulatori**").

Nella **degenza**, il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio ricevuto, espresso dai pazienti, è **decisamente positivo**: l'85% lo reputa ottimo o buono e l'87% pari o superiore alle proprie aspettative.

Il giudizio complessivo rispetto all'**accoglienza** al momento del ricovero è **fortemente positivo**, soprattutto per quanto riguarda la **gentilezza** di chi ha accolto (il **90%** esprime giudizi ottimi o buoni); il **79%** ritiene ottima o buona la disponibilità a **dare informazioni sull'organizzazione del reparto** e reputa ottimo o buono 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; **85%** sulla **disponibilità ad ascoltare le richieste** dei pazienti; **82%** sulle **informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute**) e con il **personale infermieristico** (frequenza cumulativa dei giudizi ottimi e buoni: **90%** sulla **gentilezza**; **85%** sulla disponibilità **all'ascolto e la capacità di dare sostegno**; **81%** sulle **informazioni ricevute**).

Più basso risulta il gradimento sulle informazioni ricevute dai medici alla dimissione (giudizi ottimi o buoni = **71%**).

Le **maggiori criticità** continuano a persistere nell'area del **comfort alberghiero**, soprattutto per quanto riguarda la **cura e la pulizia degli ambienti**, la **funzionalità dei servizi igienici**, la **qualità e l'orario dei pasti** e la possibilità di **scelta del menu**.

Infatti, è più severo il giudizio dei pazienti: solo il **60%** esprime giudizi ottimi e buoni sulla **cura e decoro degli ambienti** e il **56%** sulla **loro pulizia**; il **53%** sulla **funzionalità dei servizi igienici**; il **70%** è molto soddisfatto della **temperatura delle stanze**. Tuttavia, considerando anche i pazienti che esprimono giudizi "sufficienti", si arriva rispettivamente all'**86%**, **84%**, **83%** e **89%**.

Anche nell'area **ambulatoriale**, il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio espresso dai pazienti è **molto positivo**: il 78% lo reputa ottimo o buono e l'84% pari o superiore alle proprie aspettative.

Le **maggiori criticità** si riscontrano nell'area dell'**accessibilità**, nel **tempo d'attesa tra l'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** (ottimo e buono = 77%).

Da notare che, nonostante sia possibile effettuare la prenotazione direttamente da casa **via internet**, si conferma ancora piuttosto bassa (meno del **10%**) la percentuale di utenti che utilizza questa modalità ed è ancora elevata la percentuale di utenti che utilizza le modalità più tradizionali (**sportello CUP e numero verde**).

L'attesa tra prenotazione e prestazione è **soddisfacente nell'88%** (molto breve, breve o adeguata) mentre è **risultata lunga o molto lunga** rispetto al proprio stato di salute solo **all'8%** degli utenti.

I giudizi sugli **aspetti comunicativo-relazionali** sono **decisamente positivi**: sulla **gentilezza** del personale e sull'**attenzione** ricevuta dal professionista, giudizi ottimi e buoni rispettivamente per l'83% e l'81%.

Un po' meno soddisfatti delle informazioni su diagnosi e stato di salute e sulle terapie da seguire, rispettivamente 76% e 74%. Ottima o buona la riservatezza durante la prestazione per il 77%.

Giudizi negativi si riscontrano nell'area dell'**accessibilità** anche in relazione al fatto che dall'inizio del 2013, il Policlinico P. Giaccone ha avviato 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**.

Altra **criticità che continua a persistere** è rappresentata dall'**eccessivo tempo d'attesa tra l'orario dell'appuntamento e quello della fruizione della prestazione**. Il problema è stato evidenziato al **CUP e all'Ufficio Qualità** e si procederà ad una migliore pianificazione delle visite e personalizzazione degli appuntamenti. Tale azione di miglioramento potrà essere realizzata **solo con la collaborazione attiva delle unità operative**.

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 E INFORMAZIONE
DOTT.SSA ROSARIA LICATA