AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA
REPORT GENNAIO-APRILE 2012
RELAZIONE

Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione – Responsabile: Rosaria Licata

PREMESSA

In applicazione delle linee guida all'implementazione del **sistema regionale della qualità percepita finalizzato al miglioramento dei servizi,** lo Staff Comunicazione, ed in particolare l'URP, ha continuato a condurre l'indagine di soddisfazione degli utenti.

Il report si riferisce all'analisi dei questionari compilati sia in regime di ricovero che ambulatoriale nel **periodo gennaio-aprile 2012**.

METODOLOGIA E RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

La metodologia **è la stessa** utilizzata nell'**ultimo quadrimestre 2011** (per brevità, si rimanda al precedente report settembre-dicembre 2011) ed è coerente con le indicazioni del sistema regionale per la rilevazione della qualità percepita.

ANALISI DEI DATI E RISULTATI

Sono stati analizzati **622** questionari dai reparti di **degenza**, di cui **350** da reparti di **medicina** e **272** da reparti **chirurgici** e **994** dagli **ambulatori**.

Rispetto alla precedente rilevazione (set-dic 2011), si è osservato un **aumento del numero dei questionari compilati,** soprattutto nell'area ambulatoriale **(+ 30%)** ma, allo stesso tempo, c'è stata una **riduzione delle unità operative che hanno risposto**.

In particolare, sono pervenuti **994 questionari** dagli ambulatori di **24 unità operative** (nel precedente quadrimestre: **759 questionari** dagli ambulatori di **39 UUOO**). Va sottolineato, inoltre, che il **68% del totale** dei questionari è stato inviato **da 4 UUOO** ed il restante **32%** è giunto **dalle altre 20.**

Dall'area di degenza sono pervenuti **622 questionari** (+5%) da parte di **26 UUOO**, di cui 14 di area medica e 12 di area chirurgica (nel precedente quadrimestre: **594 questionari** di ricovero da **30 UUOO**, di cui 18 area medica e 12 area chirurgica). Anche in questo caso, va evidenziato che, nelle **medicine il 66% del totale** è giunto da **4 UUOO** e nelle **chirurgie il 51% da 2 reparti**.

Il dato sopra riportato riflette la **difficoltà di mantenere nel tempo l'adesione al programma di customer satisfaction** ed evidenzia la **necessità di pubblicizzare** maggiormente l'indagine attuando uno specifico **piano di comunicazione interna ed esterna.**

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 Degenza Area Medica**", "**Report Degenza Area Chirurgica**" e "**Report Area Ambulatoriale).**

Nella **degenza area medica**, il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio espresso dai pazienti, è **molto positivo**: il **76% lo reputa sufficiente o buono** e l'**80% pari o superiore alle proprie aspettative**.

Nella **degenza area chirurgica**, il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio espresso dai pazienti è **decisamente positivo**: l'**84% lo reputa sufficiente o buono** e l'**86% pari o superiore alle proprie aspettative**.

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.**

Nell'**area ambulatoriale,** il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio espresso dai pazienti è **decisamente positivo** e in ulteriore **miglioramento** rispetto alla precedente indagine. Infatti, il **95% lo reputa sufficiente o buono** (nel III° q. 2011 lo stesso dato era pari all'86%) e **l'85 % pari o superiore alle proprie aspettative** (valore precedente pari al 78%).

La **prenotazione** è risultata **agevole per l'87% degli utenti** (nel III° q. 2011 era risultata pari al 73%). Da notare che, nonostante sia possibile effettuare la prenotazione direttamente da casa **via internet**, si conferma ancora piuttosto bassa (**solo il 10%)** la percentuale di utenti che utilizza questa modalità ed è ancora elevata **(84%**) la percentuale di utenti che utilizza le modalità più tradizionali (il **55% sportello CUP** ed il **29% il numero verde**).

L'**attesa tra prenotazione e prestazione è soddisfacente nel 73**% (adeguata o breve) mentre nel **20% è risultata lunga o molto lunga** rispetto al proprio stato di salute. Lo stesso dato, nel III° q. 2011, era soddisfacente nel 65% (adeguata o breve) mentre nel 26% era risultata lunga o molto lunga rispetto al proprio stato di salute.

L'**attenzione** dedicata dal professionista è stata valutata **ottima dal 60%** degli utenti e adeguata **dal 28%** (nel 2011: ottima per il 47% e adeguata per il 36%). Decisamente **buono o sufficiente** è il giudizio sulle **informazioni ricevute**, la **riservatezza** e la **gentilezza** del personale, con delle percentuali ulteriormente positive rispetto al 2011.

Giudizi negativi si riscontrano nell'area dell'**accessibilità** (scarsa disponibilità di parcheggi), sebbene si noti un certo miglioramento (dati III° q. 2011: pessimo 34% contro il 26% del 2012, sufficiente 24% contro il 32% del 2012).

Altra criticità è rappresentata dal **tempo d'attesa tra l'orario dell'appuntamento** e quello della **fruizione della prestazione.** Anche in questo caso, migliora il giudizio espresso (dati III° q. 2011: attesa > 60' nel 40% contro il 27% del 2012, attesa < 30' nel 17% contro il 26% del 2012). Lo staff Sistema Informativo Aziendale sta procedendo, con la collaborazione delle unità operative, ad una migliore pianificazione delle visite e personalizzazione degli appuntamenti.

Un **terzo aspetto negativo,** messo in evidenza soprattutto nella campo libero dedicato ai commenti positivi e/o negativi, riguarda la **pulizia degli ambienti**. Rispetto alla precedente rilevazione, **migliora il giudizio** (III° q. 2011: dato cumulativo insufficiente/pessimo = 26% contro il 12% del 2012, sufficiente/buono = 71% contro l'84% del 2012). La qualità delle pulizie è un punto di grande attenzione anche da parte delle **Associazioni del Comitato Consultivo dell'AOUP** che contribuiscono al monitoraggio della stessa.

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.

Un ringraziamento particolare alla dott.ssa Ferrante e al dott. Pappalardo per il loro apprezzato contributo, senza il quale non sarebbe stato possibile raggiungere questo obiettivo.

STAFF COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
DOTT.SSA ROSARIA LICATA