AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA
REPORT MAGGIO-AGOSTO 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 maggio-agosto 2012**.

METODOLOGIA E RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

La metodologia **è la stessa** utilizzata nel **I° quadrimestre 2012** ed è coerente con le indicazioni del sistema regionale per la rilevazione della qualità percepita.

ANALISI DEI DATI E RISULTATI

Sono stati analizzati **297** questionari provenienti dai reparti di **degenza** (di cui **150** da reparti di **medicina** e **147** da reparti **chirurgici)** e **480** dagli **ambulatori**.

Rispetto alla rilevazione del I° quadrimestre 2012, si è osservata una **forte riduzione del numero dei questionari compilati** (- 52% sia nell'area di degenza che ambulatoriale) e **delle unità operative che hanno risposto** (hanno inviato questionari compilati per l'area ambulatoriale n. 13 UUOO, n. 7 per la degenza chirurgica e n. 4 per la degenza medica).

Inoltre, va sottolineato che, nell'area ambulatoriale, **200 dei 480 questionari** sono stati inviati **da due UUOO;** nell'area di degenza medica, **92 questionari su 150** sono giunti da un **solo reparto** e, nella degenza chirurgica, **82 questionari su 147** da una sola unità operativa.

Il dato sopra riportato, da un lato è correlato alla consueta flessione delle attività nel **periodo estivo** ma dall'altro evidenzia la necessità di un **maggiore sforzo** da parte del personale, sia medico che infermieristico, **nel sostenere il programma di customer satisfaction** a supporto della **cultura della valutazione.**

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 **70% lo reputa sufficiente o buono** (nel I° **quadrimestre era 76%) e il 76% pari o superiore alle proprie aspettative** (nei I° quad. era 80%).

Nella **degenza area chirurgica**, il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio espresso dai pazienti è **decisamente positivo**: **l'86% lo reputa sufficiente o buono** (nel I° quad. era 84%) e l'**80% pari o superiore alle proprie aspettative** (nel I° quad. era 86%).

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:** il **90% lo reputa sufficiente o buono** (nel I° q. era 95%) e **l'88 % pari o superiore alle proprie aspettative** (valore precedente 85%).

La **prenotazione** è risultata **agevole per l'83% degli utenti** (nel I° q. 87%). 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 **(85%**) la percentuale di utenti che utilizza le modalità più tradizionali (il **51% sportello CUP** ed il **34% numero verde**).

L'**attesa tra prenotazione e prestazione è soddisfacente** (adeguata o breve) **nel 68%** (I° quad. era 73%) mentre nel **27% è risultata lunga o molto lunga** (nel I° quad. era 20%) rispetto al proprio stato di salute.

L'**attenzione** dedicata dal professionista è stata valutata **ottima dal 59%** degli utenti e adeguata **dal 29%** (valori sovrapponibili a quelli del I° quadrimestre). Decisamente **buono o sufficiente** è il giudizio sulle **informazioni ricevute**, la **riservatezza** e la **gentilezza** del personale, con delle percentuali ulteriormente positive rispetto al I° quadrimestre 2012.

Giudizi negativi si riscontrano nell'area dell'**accessibilità** a causa della **scarsa disponibilità di parcheggi**. Il problema si è **ulteriormente aggravato** a causa della presenza di cantieri per opere di ristrutturazione di alcune unità operative.

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**.

Un **terzo aspetto negativo,** messo in evidenza soprattutto nella campo libero dedicato ai commenti positivi e/o negativi, riguarda la **pulizia degli ambienti**. La qualità delle pulizie è un punto di grande attenzione anche da parte delle **Associazioni di Volontariato del Comitato Consultivo** dell'AOUP. Infatti, recentemente è stato avviata una **collaborazione tra** la **Direzione Sanitaria di Presidio e le Associazioni** che **ogni mese** daranno il loro contributo nel **monitoraggio della qualità delle pulizie**.

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