AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA

REPORT SETTEMBRE-DICEMBRE 2011

RELAZIONE FINALE

Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione – Responsabile: Rosaria Licata

PREMESSA

L'Unità di Staff "Comunicazione e Informazione", 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 l'indagine di soddisfazione dell'utente a livello aziendale, nel **periodo settembre-dicembre 2011**, come da indicazioni assessoriali.

L'**obiettivo assegnato dall'Assessorato** prevedeva lo svolgimento della **rilevazione sul 5% dei pazienti ricoverati** e **sull'1% degli utenti ambulatoriali**. Tale obiettivo è stato raggiunto in entrambe le due aree, anzi, per la degenza è stato analizzato un campione superiore, pari all'8,6% dei pazienti ricoverati nel periodo di riferimento.

METODOLOGIA E RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

Nella **somministrazione** sono stati coinvolti, su indicazione dell'URP, volontari delle Associazioni del **Comitato Consultivo Aziendale, studenti** del Corso di Laurea in **Ostetricia** ed il **personale delle unità operative**.

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, cardiochirurgia e urologia poiché in fase di ristrutturazione 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..

ANALISI DEI DATI E RISULTATI

Sono stati analizzati **594** questionari dai reparti di **degenza**, pari a l'**8,6% dei 6.651 pazienti ricoverati** nel periodo di riferimento e **759** dagli **ambulatori**, pari all'**1% dei circa 74.000 utenti ambulatoriali** visitati nello stesso arco di tempo.

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 Area Degenza**" e "**Report Area Ambulatoriale).**

I dati relativi alle singole unità operative sono disponibili all'URP e possono essere forniti su richiesta da inoltrare via e-mail all'indirizzo **info@policlinico.pa.it**.

Sulla base dei risultati emersi dall'indagine, sono state elaborate delle **azioni di miglioramento** per ciascuna delle **aree critiche evidenziate**, insieme allo Staff Sviluppo Aziendale (allegato in formato word **"Azioni di miglioramento"**).

Nell'**area degenza**, il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio espresso dai pazienti, è molto positivo: **l'86% lo reputa sufficiente o buono** e i**l 78% pari o superiore alle proprie aspettative**.

Le **maggiori criticità** si riscontrano 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.** In virtù dell'esperienza maturata dall'**URP nella gestione dei reclami**, per ciascuna delle problematiche emerse è stata **elaborata una proposta di miglioramento, insieme all'Ufficio Qualità.**

Il **6% dei ricoverati** trova **insufficiente**, nella fase di accoglienza al momento del ricovero, **la disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto**. Sebbene tale percentuale non sia particolarmente elevata, si è ritenuto opportuno **proporre un'azione di miglioramento** finalizzata all'elaborazione di uno strumento informativo: la **Carta dell'accoglienza**.

Nell'**area ambulatoriale,** il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio, espresso dai pazienti, è **decisamente positivo**: il **92% lo reputa sufficiente o buono** e **l'82% pari o superiore alle proprie aspettative**.

La **prenotazione** è risultata **agevole per il 73% degli utenti**. Da notare che, nonostante sia possibile effettuare la prenotazione direttamente da casa **via internet**, **solo** l'**11%** utilizza questa modalità mentre, a causa del **digital divide,** è ancora elevata la percentuale di utenti **(81%**) che utilizza le modalità più tradizionali (**sportello CUP o numero verde**).

L'**attesa tra prenotazione e prestazione è soddisfacente nel 65**% (adeguata o breve) mentre nel **26% è risultata lunga o molto lunga,** rispetto al proprio stato di salute.

L'**attenzione** dedicata dal professionista è stata **adeguata per il 36%** e **ottima per il 47%** e prevalentemente **buono o sufficiente** è il giudizio sulle **informazioni ricevute**, la **riservatezza** e la **gentilezza** del personale.

Le **maggiori criticità** si riscontrano nell'area dell'**accessibilità** e nel **tempo d'attesa tra l'orario dell'appuntamento** e quello della **fruizione della prestazione.** Anche in questo caso, per ciascuna delle problematiche emerse, sono state **elaborate insieme all'Ufficio Qualità delle proposte di miglioramento**.

CONCLUSIONI

L'indagine ha permesso di delineare e verificare alcuni **aspetti generali e complessivi** riguardo alle prestazioni e ai servizi offerti dall'AOU Policlinico "Paolo Giaccone" di Palermo.

Prescindendo dal risultato ottenuto, la rilevazione si conferma come un **momento positivo di incontro e scambio di informazioni tra personale e utenza**, apprezzato da entrambe le parti.

L'utente stesso usufruisce volentieri della **possibilità di potere esprimere direttamente** e in forma anonima le **proprie opinioni e i propri giudizi** sul tipo di servizio ricevuto, siano essi positivi e gratificanti, al fine di confermare un servizio di qualità soddisfacente e funzionante, siano detti pareri seppur negativi ma, sotto tale aspetto, **stimolanti e incoraggianti** affinché l'Azienda possa migliorare e agire, individuando le azioni necessarie per dare un **servizio sempre più vicino alle aspettative dei cittadini.**

È **positivo e incoraggiante che la maggior parte degli utenti** che si rivolgono alle nostre strutture ritenga di ricevere una **buona accoglienza** e dichiara di aver trovato **disponibilità nel personale medico e non medico**, di aver ricevuto **adeguate informazioni** rispetto alla propria malattia e al trattamento sanitario proposto.

Tuttavia, è emerso come nell'ambito del ricovero **l'area più critica** sia quella riguardante il **trattamento alberghiero**, la **pulizia delle sale di degenza e dei servizi igienici**.

Inoltre, gli stessi pazienti consigliano una particolare attenzione nei confronti delle strutture e infrastrutture, evidenziando, in taluni casi, la **necessità di opere di manutenzione ordinaria in alcuni edifici**.

RINGRAZIAMENTI

Un sincero ringraziamento va a tutti coloro che hanno contribuito alla realizzazione di questa indagine di "Customer Satisfaction": i Volontari delle Associazioni del Comitato Consultivo Aziendale, gli Studenti del Corso di Laurea in Ostetricia, i Direttori delle unità operative, i Coordinatori infermieristici e gli Operatori delle unità operative.

Un sentito e commosso ringraziamento alle mie collaboratrici che hanno dimostrato di credere nell'importanza del progetto e che con il loro impegno e la loro incondizionata disponibilità, hanno permesso la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

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

STAFF COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
LA RESPONSABILE
DOTT.SSA ROSARIA LICATA