



Unità Operativa Comunicazione e informazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

Via G. Cusmano, 24 – 90141 Palermo

Centro di costo 1.4.1.01.05.1.001

Telefono ☎ 091-703 2071 / 2356

FAX ☎ 091-703 2071

EMAIL @ uourp@asppalermo.org

WEB 🌐 www.asppalermo.org

PROT. N° _____/URP

Palermo, _31/01/2012_

OGGETTO: Obiettivi aziendali anno 2011. scheda AGENAS n°17 Valutazione della qualità percepita dei servizi (*satisfaction* 2011). Somministrazione Anno 2011. RELAZIONE.

Al Direttore Generale

Al Direttore Sanitario

Al Direttore Amministrativo

In relazione agli obiettivi aziendali di pertinenza della scrivente Unità Operativa, contenuti nella scheda AGENAS n°17 (*Rilevazione sistematica della qualità percepita*), con la presente relazione si dà esito dei risultati definitivi dell'attività di rilevazione della qualità percepita dei servizi aziendali, coordinata dalla scrivente Unità Operativa nel corso dell'anno 2011.

Al riguardo, ed a corredo della relazione, si allegano le tabelle di sintesi dei dati risultanti dall'attività condotta ed i relativi prospetti grafici.

In ultimo si evidenzia alle SS.LL. che la percentuale di realizzazione rispetto all'obiettivo finale è stata la seguente:

Specialistica ambulatoriale	≥ 1% degli utenti	(ambito territoriale e ospedaliero)
Ricoveri ospedalieri	≥ 5% SDO	

Per quanto emerge dai dati sopra riportati si desume il pieno raggiungimento degli obiettivi finali assegnati.

Le suddette percentuali sono state realizzate anche per singolo trimestre.

Il Responsabile ff. U.O. Qualità

Dr. Francesco Fulvio Monterosso

per Il Responsabile U.O. Comunicazione e Informazione

Il Dirigente Medico
Dott. Salvatore Lo Cacciato

Principali riferimenti normativi

Decreto 1373 Ass. Salute 22 Luglio 2011 (GURS n°36 del 26-8-2011) *Guida all'implementazione per l'avvio del sistema regionale di qualità percepita*; il Decreto fornisce alle Aziende Sanitarie le indicazioni e gli strumenti necessari per mettere a regime il sistema.

Decreto 3185 Ass. Salute 28 Dicembre 2010 (GURS n°5 del 28-1-2011) *Approvazione del documento "Il sistema regionale di valutazione della qualità percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti"* costituisce l'atto di indirizzo che disciplina nell'ambito della Regione Siciliana l'implementazione del sistema regionale di valutazione della qualità percepita nelle aziende del Servizio Sanitario Regionale; il monitoraggio della qualità percepita *"deve perseguire lo scopo principale di valutare la percezione del cittadino della qualità erogata rispetto alla qualità progettata"* e consentire l'avvio delle coerenti azioni di miglioramento.

Decreto Legislativo 27 Ottobre 2009 n°150. Il Decreto, di *"Attuazione della L.4 Marzo 2009 n°15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"*, nel contesto di una riforma ampia ed organica del rapporto di lavoro dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, assume il concetto di valutazione come proprio delle PP.AA. e prevede in più momenti che ad esso ci si rifaccia ai fini della valutazione complessiva dell'organizzazione. La norma procede sul sentiero della realizzazione del passaggio da una cultura delle risorse, dei mezzi (*inputs*), ad una cultura della valutazione e dei risultati (*outputs* ed *outcomes*). Al riguardo così recita l' Art. 3 (*Principi generali*):

- *punto 2: Ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti..*
- *punto 3: Le amministrazioni pubbliche adottano modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance.*
- *punto 4: Le amministrazioni pubbliche adottano metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell'interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.*

Altri momenti salienti della normativa in questione sono rinvenibili nell':

- *Art. 4: Ciclo di gestione della performance*
- *Art. 5: Obiettivi e indicatori*
- *Art. 6: Monitoraggio della performance*
- *Art. 7: Sistema di misurazione e valutazione della performance*
- *Art. 8: Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa*

Direttiva Ministero della Funzione Pubblica 24 Marzo 2004 titolata *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”* (pubblicata sulla GURI n° 80 del 5 Aprile 2004) pone la tematica delle rilevazioni della qualità percepita nel novero delle attività istituzionali che le PP.AA. devono compiere con una frequenza tale da consentire la costruzione, nel tempo, di un valido strumento di monitoraggio dei bisogni e delle attese della propria utenza di riferimento. *“Scopo di questa direttiva e' di promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.”*

D.P.C.M. 10 Maggio 1995. Con tale Decreto del viene definito lo *“Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”*.

Con tale norma si identificano nella qualità delle strutture e delle prestazioni erogate il fulcro centrale del nuovo assetto del sistema sanitario nazionale. Il tema della rilevazione della qualità percepita nell'ambito delle pubbliche amministrazioni diviene esplicito oggetto di attenzione normativa, attestando che *“Particolare attenzione dovrà essere assicurata anche al monitoraggio della domanda dei cittadini ed alla rilevazione del gradimento dei servizi per mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo della prestazione erogata.”*

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994. Fissa i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici e, in tal senso prevede (al punto 4) fra l'altro che *“I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso”*

Decreti legislativi 502/92 e 517/93. Sono quelli che introducono – per la prima volta in un testo di legge – il concetto di qualità delle prestazioni rese nell'ambito del servizio sanitario nazionale. Nella prima delle due norme, al TITOLO IV (Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini) l'art. 14 *“Diritti dei cittadini”* introduce disposizioni finalizzate a *“garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del SSN”*. A tale fine, si prevede esplicitamente, fra l'altro, la definizione dei contenuti e delle modalità di utilizzo di *“indicatori di qualità delle prestazioni sanitarie relativi alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, le prestazioni alberghiere,...”*.

Fasi di organizzazione dell'attività

1. Ricezione, in data 4 Agosto 2011, della nota dell'Assessorato Regionale alla Salute, relativa all'avviso di pubblicazione - sul sito web dell'Assessorato - del D.A.n°1373 inerente l'implementazione del sistema regionale di valutazione della qualità percepita e del relativo Protocollo operativo
2. Acquisizione della documentazione assessoriale (decreti, linee guida, questionari e schede di decodifica dei dati, *file* di *excel* per il riepilogo dei dati) quale *strumentazione* da utilizzare per condurre l'attività
3. Richiesta dati al Dip^{to} Programmazione e organizzazione attività territoriali e al Dip^{to} Programmazione, organizzazione e controllo attività ospedaliere
4. Acquisizione dei dati (distinti per strutture e riferiti all'anno 2010, ultimo di cui si dispongono dati definitivi) dai due Dipartimenti interessati
5. Calcolo del volume di utenza 2010 (*target*) aziendale su cui parametrare il numero di questionari da somministrare (*campione*)
6. Definizione del numero di questionari da somministrare per singolo trimestre, distinto per singola struttura ed assegnazione alle stesse
7. Stampa dei questionari necessari alla rilevazione
8. Coinvolgimento nell'attività dei Responsabili delle strutture aziendali ed invito ad individuare operatori cui affidare il compito di condurre sul campo la rilevazione, a supporto del personale dei Punti Informativi URP, ove presenti
9. Agosto 2011: Riunione operativa (per Operatori URP e personale delle macrostrutture incaricato di condurre la rilevazione) nel corso della quale – fra l'altro – sono state fornite le indicazioni procedurali cui attenersi nel corso delle fasi preparatorie (affissione di locandine per informare l'utenza nei presidi aziendali) e di somministrazione sul campo dei questionari (richiesta di disponibilità alla partecipazione all'utenza, mostra del cartellino identificativo)
10. Consegna del materiale cartaceo e dei *files* di *excel* per il riepilogo dei dati
11. Avvio, in data 1 Settembre 2011, della somministrazione dei questionari relativi al 3° trimestre 2011, in tutte le unità operative di ricovero e in tutte le strutture che erogano prestazioni ambulatoriali e diagnostiche; somministrazione conclusasi il 30-9-2011
12. Il 3 Ottobre 2011 ha preso avvio la somministrazione dei questionari relativi al 4° trimestre 2011; somministrazione terminata il 30-12-2011, data di conclusione della rilevazione per l'anno 2011

Note per la consultazione di tabelle e grafici

Nei grafici e nelle tabelle delle pagine seguenti i *questionari di valutazione della qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali* vengono riportati come Questionari AMB, i *questionari di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale* come Questionari OSP.

Nelle tabelle le eventuali differenze di valore fra totali e parziali nelle colonne dei dati percentuali e dei grafici sono dovute all'arrotondamento impostato e tratto dal foglio di calcolo da cui originano i dati.

Operatori dei Punti Informativi URP e referenti dell'attività nelle strutture

Struttura	Operatori
Distretto 33 di Cefalù	Sig. Mario Turchio
Distretto 34 di Carini	Sig. Rosolino Pizzo – Operatore Punto Informativo URP
Distretto 35 di Petralia Sottana e P.O. <i>Madonna dell'Alto</i>	Sig. ^a Santina Greco – Operatrice Punto Informativo URP
Distretto 36 di Misilmeri	Sig. ^a F. Lima e Sig. A. Pitarresi
Distretto 37 di Termini Imerese	Sig. Franco Madonia – Operatore Punto Informativo URP
P.O. <i>Cimino</i> di Termini Imerese	Sig. ^a Giuseppina Messina – Operatrice Punto Informativo URP
Distretto 38 di Lercara Friddi	Sig. ^a Franca Di Giorgio – Operatrice Punto Informativo URP
Distretto 39 di Bagheria	Sig. Sergio Ilardo – Operatore Punto Informativo URP
Distretto 40 di Corleone e P.O. <i>Dei Bianchi</i>	Sig. ^a Concetta Marchese – Operatrice Punto Informativo URP
Distretto 41 di Partinico	Dott. A. Di Trapani
P.O. <i>Civico</i> di Partinico	Sig. Leonardo Inghilleri – Operatore Punto Informativo URP
Poliambulatorio <i>Centro</i> - Palermo	Sig. ^a Rita Colonna – Operatrice Punto Informativo URP
PTA <i>Biondo</i> - Palermo	Sig. Salvatore Falci – Operatore Punto Informativo URP
P.O. <i>Ingrassia</i> - Palermo	Sig. Antonino Casamento – Operatore Punto Informativo URP
PTA <i>Casa del Sole</i> - Palermo	Sig. ^a E. Alaimo
PTA <i>Albanese</i> - Palermo	Sig. Giovanni Fontana – Operatore Punto Informativo URP
PTA <i>Guadagna</i> - Palermo	Sig. G. Spadafora
P.O. <i>Villa delle Ginestre</i> - Palermo	Sig. G. Vitrano

Coordinamento attività: Dott. Rosario Celsa - Collaboratore amministrativo -UO Comunicazione e informazione

Responsabile dell'attività: Dott. Salvatore Lo Cacciato - Dirigente Medico - UO Comunicazione e informazione

Rilevazione sistematica della qualità percepita – *Satisfaction*

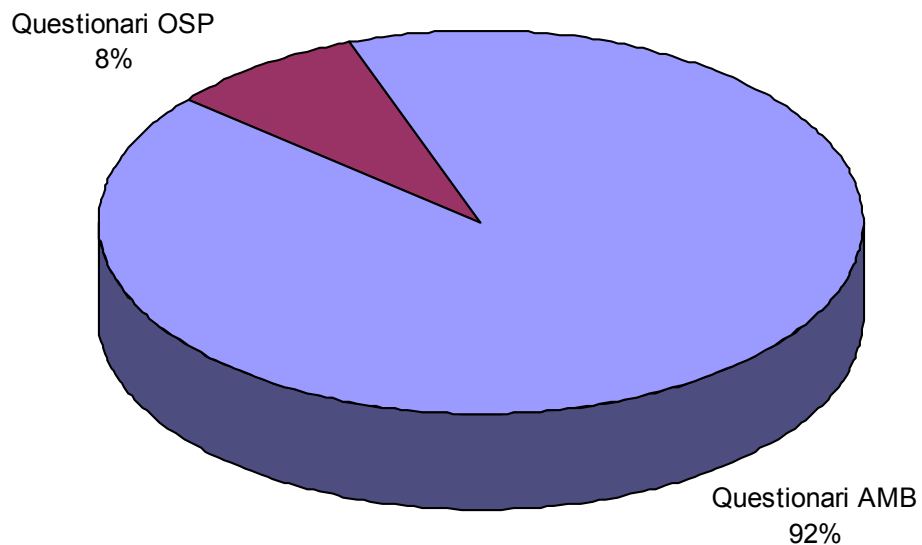
Anno 2011

Tipologia di questionari / Strutture	Questionari da somministrare per		Questionari somministrati nel			
	Utenti (previsti) per anno	Anno (1% utenti)	Trimestre	3° Trim. 2011	4° Trim. 2011	Anno 2011
Servizi diagnostici ed ambulatoriali (Questionari AMB) - Distretti						
33 Cefalù	34.426	344	86	90	90	180
34 Carini	27.493	275	69	69	69	138
35 Petralia	21.605	216	54	54	55	109
36 Misilmeri	21.940	219	55	60	60	120
37 Termini	40.041	400	100	94	100	194
38 Lercara	64.159	642	160	177	187	364
39 Bagheria	65.859	659	165	165	165	330
40 Corleone	23.062	231	58	65	65	130
41 Partinico	25.658	257	64	65	66	131
42 PA-Poliambulatorio <i>Centro</i>	112.021	1.120	280	290	290	580
42 PA-PTA <i>Biondo</i>	90.306	903	226	221	226	447
42 PA-PTA <i>Casa del Sole</i>	37.225	372	93	98	100	198
42 PA-PTA <i>Albanese</i>	98.130	981	245	280	280	560
42 PA-PTA <i>Guadagna</i>	49.350	494	123	155	164	319
Totale Questionari AMB nei Distretti	711.274	7.113	1.778	1.883	1.917	3.800
Servizi diagnostici ed ambulatoriali (Questionari AMB) - PP.OO.						
PO <i>Cimino</i>	70.363	704	176	83	58	141
PO <i>Civico</i>	70.363	704	176	176	176	352
PO <i>Dei Bianchi</i>	33.116	331	83	62	70	132
PO <i>Ingrassia</i>	126.701	1.267	317	303	329	632
PO <i>Madonna dell'Alto</i>	43.466	435	109	114	110	224
PO <i>Villa delle Ginestre</i>	3.612	36	9	28	20	48
Totale Questionari AMB nei PP.OO.	347.620	3.476	869	766	763	1.529
TOTALE Questionari AMB	10.589	10.589	2.647	2.649	2.680	5.329
		<i>% di raggiungimento obiettivo</i>		<i>100%</i>	<i>101%</i>	<i>101%</i>
SDO compilate (Questionari OSP)						
PO <i>Cimino</i>	3.419	171	43	32	28	60
PO <i>Civico</i>	4.246	212	53	58	56	114
PO <i>Dei Bianchi</i>	1.690	85	21	18	27	45
PO <i>Ingrassia</i>	6.563	328	82	99	99	198
PO <i>Madonna dell'Alto</i>	1.415	71	18	21	24	45
PO <i>Villa delle Ginestre</i>	240	12	3	3	5	8
Totale Questionari OSP nei PP.OO.	17.573	879	220	231	239	470
		<i>% di raggiungimento obiettivo</i>		<i>105%</i>	<i>109%</i>	<i>107%</i>
Totale Satisfaction ASP Palermo	1.076.467	11.468	2.867	2.880	2.919	5.799

Tipologia questionari somministrati

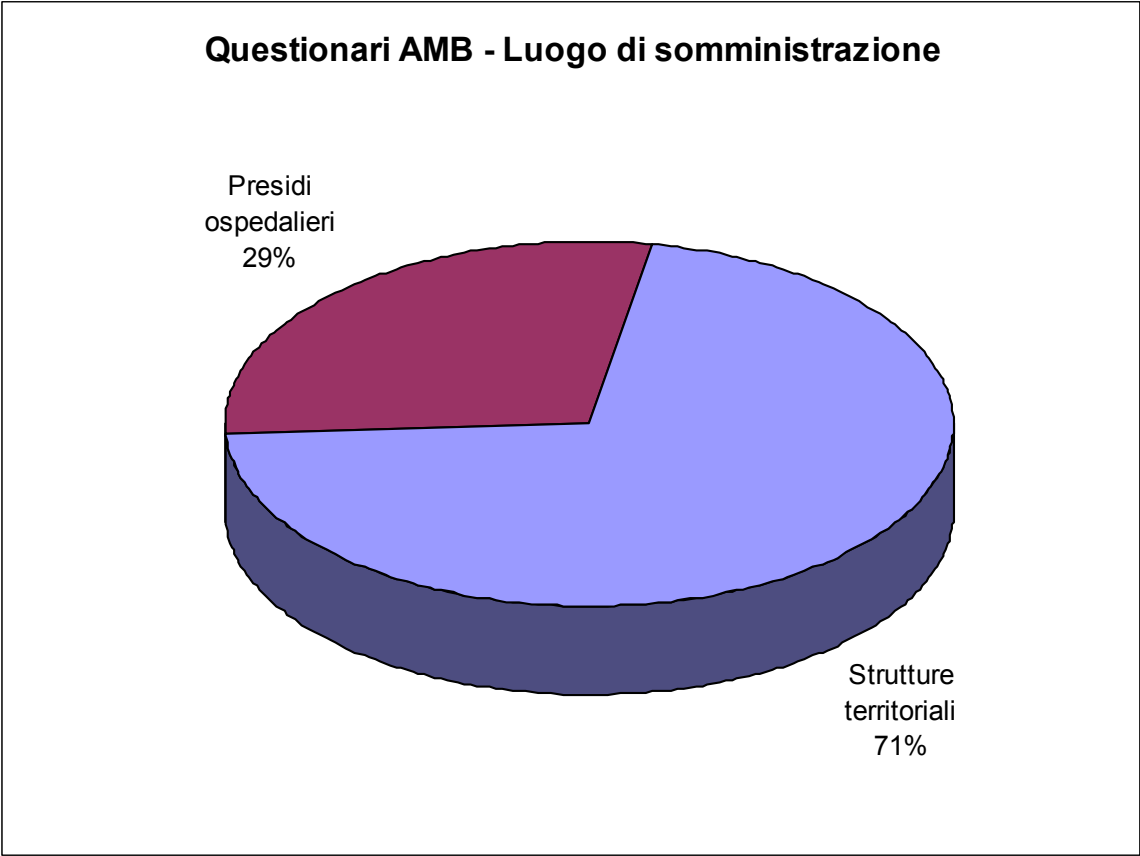
	Numero	%
Questionari AMB (servizi diagnostici ed ambulatoriali)	5.329	92%
Questionari OSP (servizi di ricovero e cura in ospedale)	470	8%
Totale	5.799	100%

Questionari somministrati - Tipologia



Questionari AMB
Luogo di Somministrazione

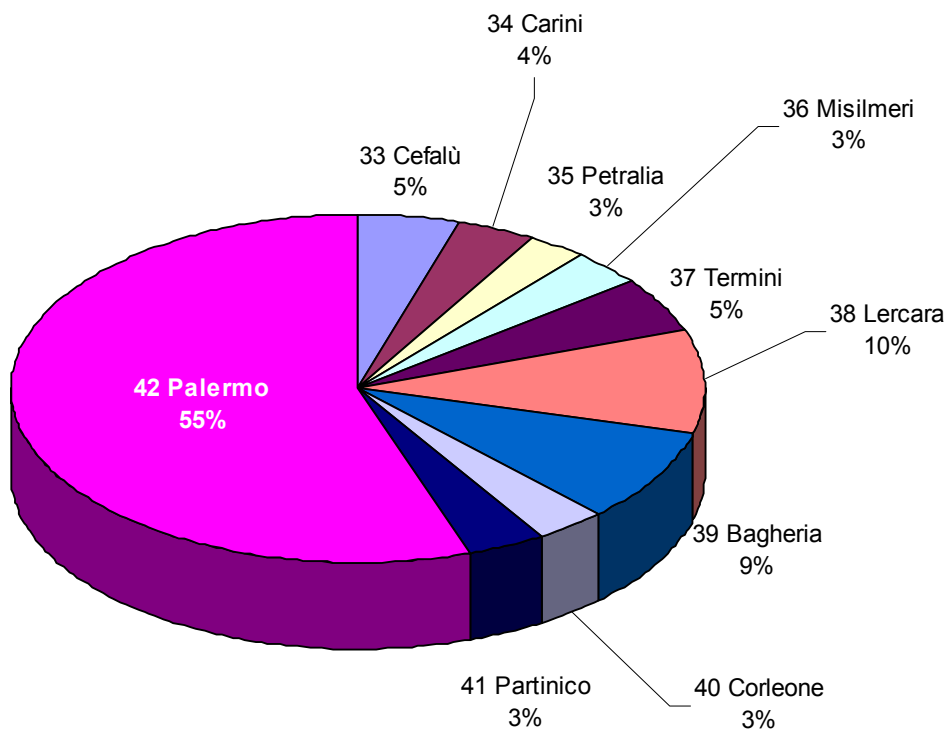
	Numero	%
Strutture territoriali	3.800	71%
Presidi ospedalieri	1.529	29%
Totale	2.331	100%



Questionari AMB
Luogo di somministrazione - Distretti

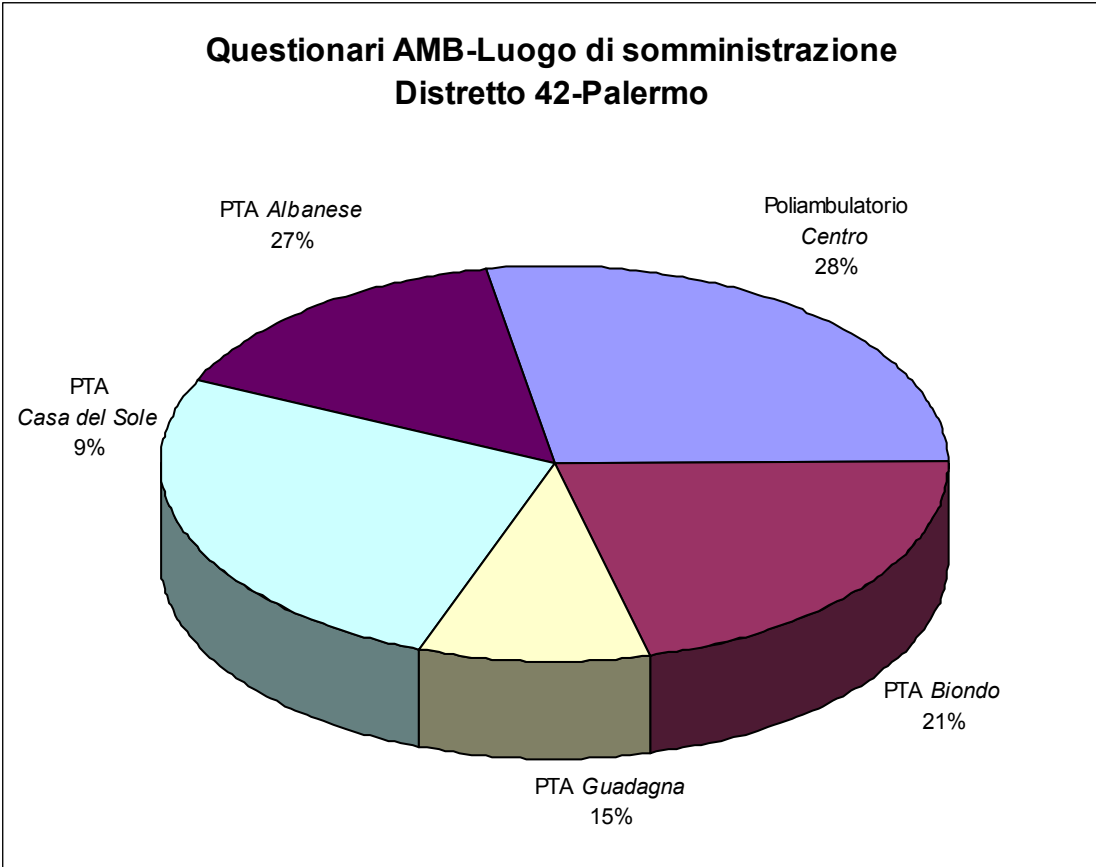
	Numero	%
33 Cefalù	180	5%
34 Carini	138	4%
35 Petralia Sottana	109	3%
36 Misilmeri	120	3%
37 Termini Imerese	194	5%
38 Lercara Friddi	364	10%
39 Bagheria	330	9%
40 Corleone	130	3%
41 Partinico	131	3%
42 Palermo	2.104	55%
Totale	3.800	100%

**Questionari AMB-Luogo di somministrazione
Strutture territoriali**



Questionari AMB
Distretto 42 Palermo

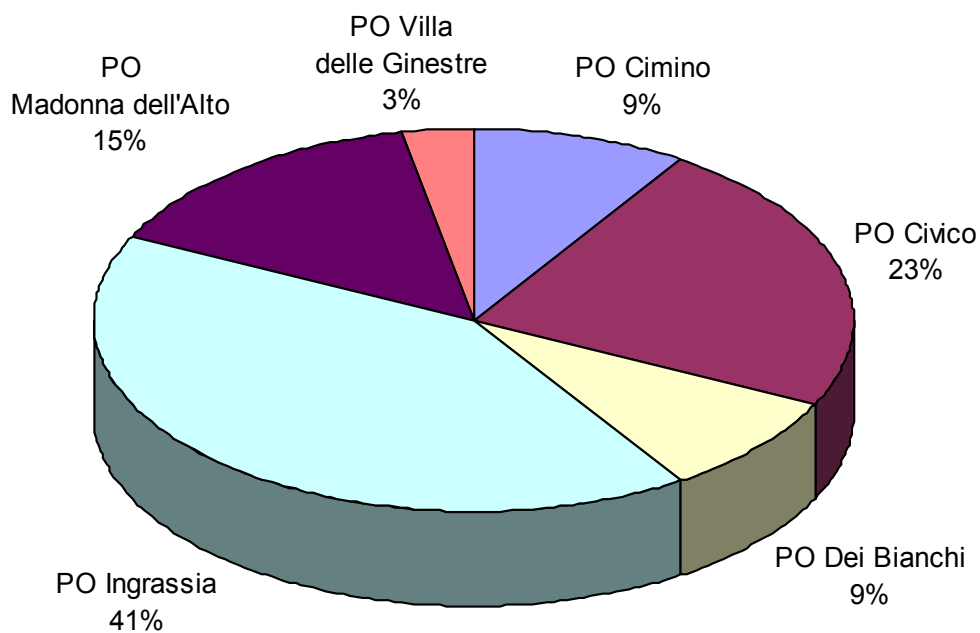
	Numero	%
Poliambulatorio <i>Centro</i>	580	28%
PTA <i>Biondo</i>	447	21%
PTA <i>Casa del Sole</i>	198	9%
PTA <i>Albanese</i>	560	27%
PTA <i>Guadagna</i>	319	15%
Totale	2.104	100%



Questionari AMB
Luogo di somministrazione - Presidi ospedalieri

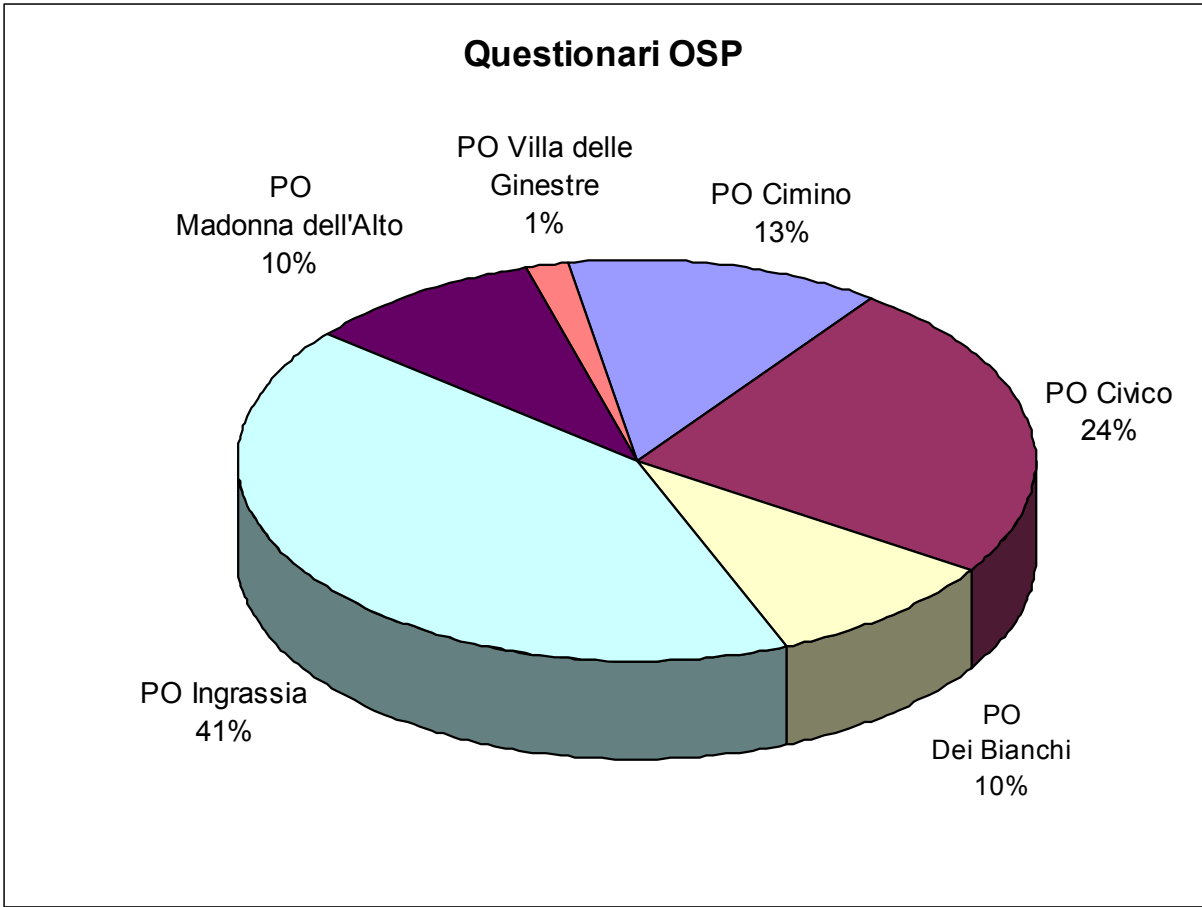
	Numero	%
PO <i>Cimino</i> – Termini Imerese	141	9%
PO <i>Civico</i> - Partinico	352	23%
PO <i>Ingrassia</i> - Palermo	632	41%
PO <i>Dei Bianchi</i> - Corleone	132	9%
PO <i>Madonna dell'Alto</i> - Petralia Sottana	224	15%
PO <i>Villa delle Ginestre</i> - Palermo	48	3%
Totale	1.529	100%

**Questionari AMB-Luogo di somministrazione
 Presidi ospedalieri**



Questionari OSP
Luogo di Somministrazione

	Numero	%
PO <i>Cimino</i> – Termini Imerese	60	13%
PO <i>Civico</i> - Partinico	114	24%
PO <i>Ingrassia</i> - Palermo	198	42%
PO <i>Dei Bianchi</i> - Corleone	45	10%
PO <i>Madonna dell'Alto</i> - Petralia Sottana	45	10%
PO <i>Villa delle Ginestre</i> - Palermo	8	2%
Totale	213	100%



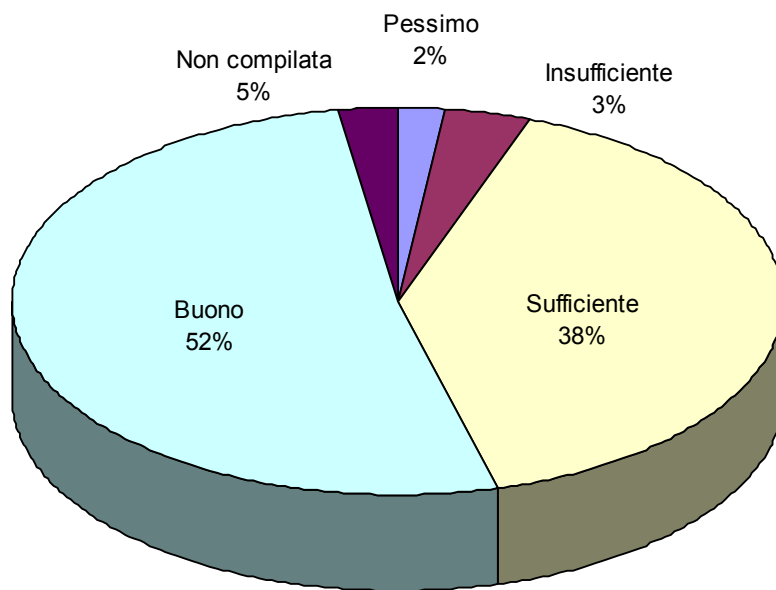
Branche / UU.OO.	Questionari AMB	Questionari OSP	TOTALE	%
Allergologia	123	0	123	2%
Angiologia	113	0	113	2%
Anestesia e rianimazione	5	0	5	0%
Audiologia	87	0	87	2%
Cardiologia	560	58	618	11%
Chirurgia	200	59	259	4%
Dermatologia	234	0	234	4%
Diabetologia	329	0	329	6%
Densitometria ossea	1	0	1	0%
Ematologia	3	0	3	0%
Endocrinologia	201	0	201	3%
Fisiatria	108	0	108	2%
Gastroenterologia	162	0	162	3%
Geriatrics	10	50	60	1%
Laboratorio analisi cliniche	231	0	231	4%
Medicina dello sport	57	0	57	1%
Medicina interna	228	101	329	6%
Nefrologia	56	0	56	1%
Neurologia	225	0	225	4%
Oculistica	322	0	322	6%
Odontoiatria	179	0	179	3%
Oncologia	93	0	93	2%
Ortopedia	297	45	342	6%
Ostetricia-Ginecologia	278	70	348	6%
Otorino	276	13	289	5%
Pediatria	62	29	91	2%
Pneumologia	146	0	146	3%
Radiologia	256	0	256	4%
Reumatologia	120	0	120	2%
Terapia antalgica	20	0	20	0%
Urologia	191	10	201	3%
Totale compilate	5.173	435	5.608	97%
Non compilato	156	35	191	3%
TOTALE Questionari	5.329	470	5.799	100%

Domanda 1

Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?

Risposte	Questionari AMB	Questionari OSP	Totale	%
Pessimo	100	4	104	2%
Insufficiente	202	4	206	4%
Sufficiente	2138	110	2248	39%
Buono	2755	309	3064	53%
Non compilata	129	38	167	3%
Nulla	5	5	10	0%
Totale	5.329	470	5.799	100%

Domanda 1-Giudizio complessivo sul servizio



Domanda 2 AMB

E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio?

Risposte	Valori	%
Si	1891	35%
No	3230	61%
Non compilata	195	4%
Nulla	13	0%
Totale	5.329	100%

Domanda 3 AMB

Di quale prestazione ha fruito?

Risposte	Valori	%
Visita	3339	63%
Terapia	332	6%
Esame	840	16%
Visita ed esame	613	12%
Non compilata	151	3%
Nulla	54	1%
Totale	5.329	100%

Domanda 4 AMB

Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?

Risposte	Valori	%
Consiglio di un medico	2210	41%
Consiglio di amici/parenti	615	12%
Competenza della struttura/del professionista	831	16%
Vicinanza	1076	20%
Tempi di attesa più brevi	304	6%
Altro	114	2%
Non compilata	143	3%
Nulla	36	1%
Totale	5.329	100%

Domanda 5 AMB

Chi le ha richiesto la visita specialistica?

Risposte	Valori	%
Il medico di famiglia	4037	76%
Lo specialista	751	14%
Controllo dopo ricovero	187	4%
Altro	173	3%
Non compilata	172	3%
Nulla	9	0%
Totale	5.329	100%

Domanda 6 AMB

Come ha effettuato la prenotazione?

Risposte	Valori	%
Di persona	3481	65%
Per telefono	1365	26%
Tramite internet	17	0%
Tramite fax	8	0%
Altro	194	4%
Non compilata	230	4%
Nulla	34	1%
Totale	5.329	100%

Domanda 7 AMB

La modalità di prenotazione è stata agevole?

Risposte	Valori	%
Si	3674	69%
No	1292	24%
Non compilata	310	6%
Nulla	53	1%
Totale	5.329	100%

Domanda 8 AMB

Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?

Risposte	Valori	%
Molto lungo	388	7%
Lungo	1110	21%
Adeguito	2606	49%
Breve	944	18%
Altro	165	3%
Non compilata	116	2%
Nulla	0	0%
Totale	5.329	100%

Domanda 9 AMB

Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?

Giudizi	Risposte				% Giudizi
	Disponibilità di parcheggi	Raggiungibilità della struttura	Segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio	Barriere architettoniche	
Pessimo	650	224	239	264	6%
Insufficiente	920	430	683	687	13%
Sufficiente	2040	2538	2415	2501	45%
Buono	1603	2011	1830	1470	32%
Non compilata	115	123	156	397	4%
Nulla	1	3	6	10	0%
Totale	5.329	5.329	5.329	5.329	100%

Domanda 10 AMB

Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?

Risposte	Valori	%
Si	4263	80%
Una fascia oraria	657	12%
No	155	3%
Non compilata	213	4%
Nulla	41	1%
Totale	5.329	100%

Domanda 11 AMB

Quanto tempo è trascorso tra l'orario in cui Le è stato fissato l'appuntamento ed il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia ?

Risposte	Valori	%
Meno di 30 minuti	2653	50%
Fra 30 e 60 minuti	1604	30%
Oltre 60 minuti	755	14%
Non compilata	279	5%
Nulla	38	1%
Totale	5.329	100%

Domanda 12 AMB

Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti?

Risposte	Valori	%
Pessimo	268	5%
Insufficiente	657	12%
Sufficiente	2580	48%
Buono	1702	32%
Non compilata	121	2%
Nulla	1	0%
Totale	5.329	100%

Domanda 13 AMB

Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti ?

Risposte	Valori	%
Pessima	204	4%
Insufficiente	728	14%
Sufficiente	2693	51%
Buona	1586	30%
Non compilata	112	2%
Nulla	6	0%
Totale	5.329	100%

Domanda 14 AMB

Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?

Risposte	Valori	%
Pessima	103	2%
Insufficiente	406	8%
Sufficiente	1898	36%
Buona	2777	52%
Non compilata	143	3%
Nulla	2	0%
Totale	5.329	100%

Domanda 15 AMB

Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?

Risposte	Valori	%
Pessimo	51	1%
Insufficiente	184	3%
Sufficiente	1829	34%
Buono	3048	57%
Non compilata	210	4%
Nulla	7	0%
Totale	5.329	100%

Domanda 16 AMB

Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?

Risposte	Valori	%
Pessimo	48	1%
Insufficiente	143	3%
Sufficiente	1883	35%
Buono	2997	56%
Non compilata	245	5%
Nulla	13	0%
Totale	5.329	100%

Domanda 17 AMB

Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?

Risposte	Valori	%
Pessimo	75	1%
Insufficiente	129	2%
Sufficiente	1903	36%
Buono	3054	57%
Non compilata	159	3%
Nulla	9	0%
Totale	5.329	100%

Domanda 18 AMB

Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?

Risposte	Valori	%
Pessimo	78	1%
Insufficiente	156	3%
Sufficiente	1627	31%
Buono	3305	62%
Non compilata	157	3%
Nulla	6	0%
Totale	5.329	100%

Domanda 19 AMB

Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?

Risposte	Valori	%
Pessimo	165	3%
Insufficiente	549	10%
Sufficiente	1990	37%
Buono	628	12%
Non compilata	1664	31%
Nulla	333	6%
Totale	5.329	100%

Domanda 20 AMB

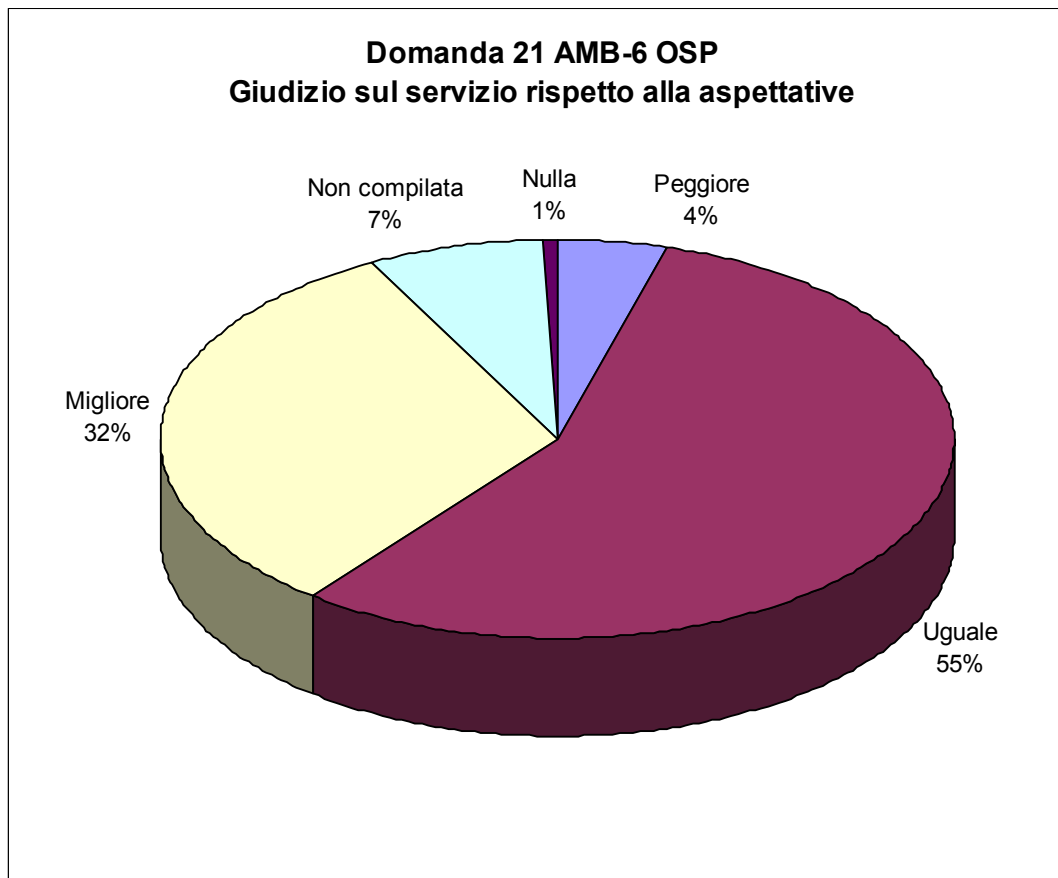
Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?

Risposte	Valori	%
Pessimo	93	2%
Insufficiente	332	6%
Sufficiente	1889	35%
Buono	901	17%
Non compilata	1930	36%
Nulla	184	3%
Totale	5.329	100%

Domanda 21 AMB-6 OSP

Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:

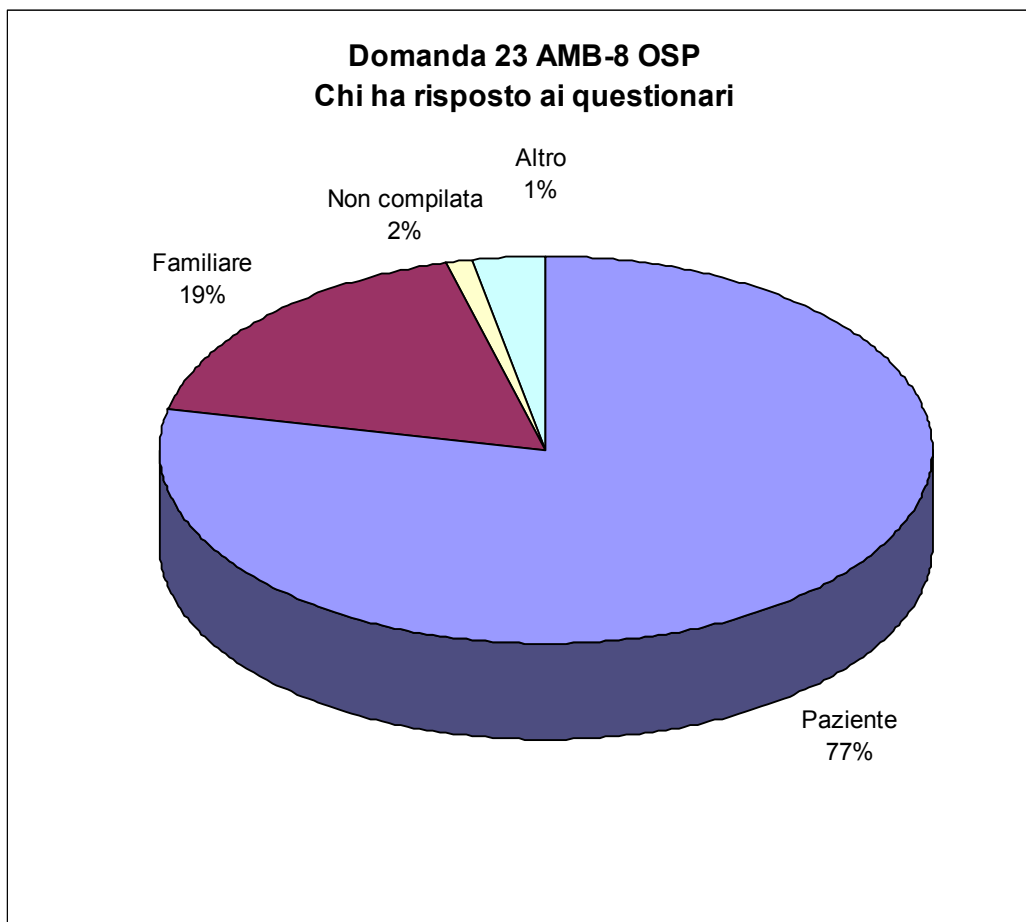
Risposte	Questionari AMB	Questionari OSP	Totale	%
Peggior	246	12	258	4%
Uguale	3032	218	3250	56%
Migliore	1660	182	1842	32%
Non compilata	359	55	414	7%
Nulla	32	3	35	1%
Totale	5.329	470	5.799	100%



Domanda 23 AMB-8 OSP

Chi risponde al questionario

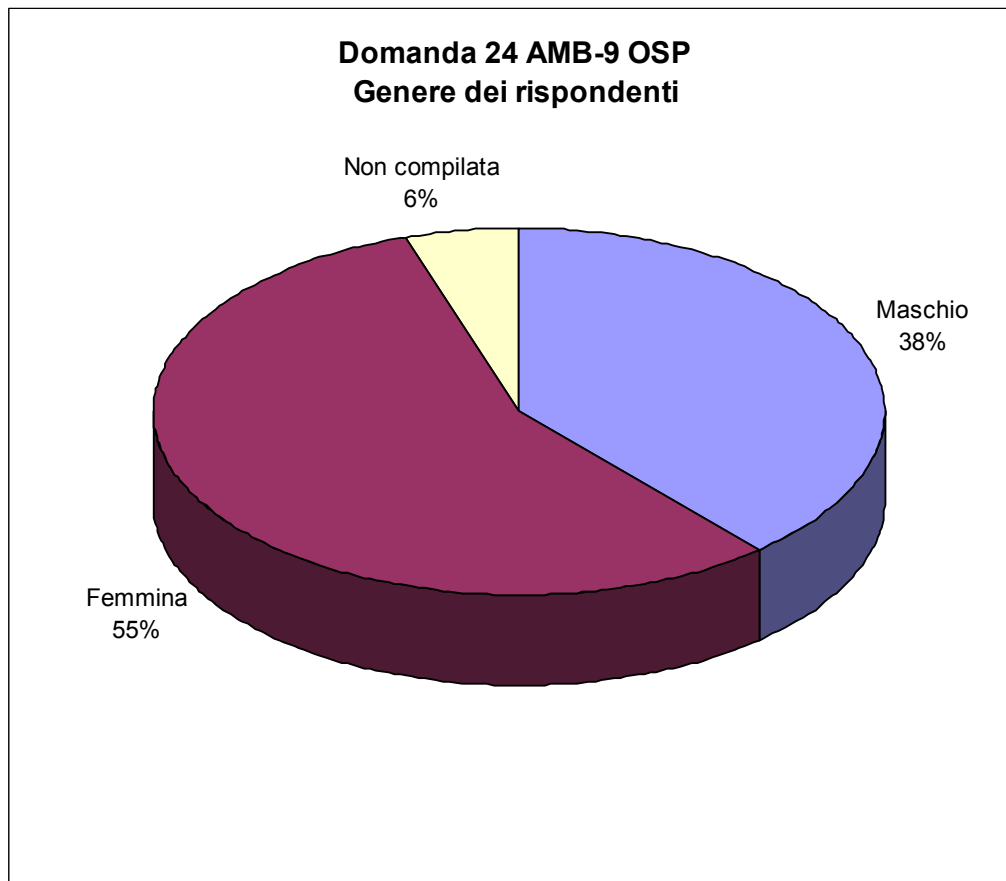
Risposte	Questionari AMB	Questionari OSP	Totale	%
Paziente	4153	283	4436	76%
Familiare	931	142	1073	19%
Altro	68	8	76	1%
Non compilata	159	31	190	3%
Nulla	18	6	24	0%
Totale	5.329	470	5.799	100%



Domanda 24 AMB-9 OSP

Sesso

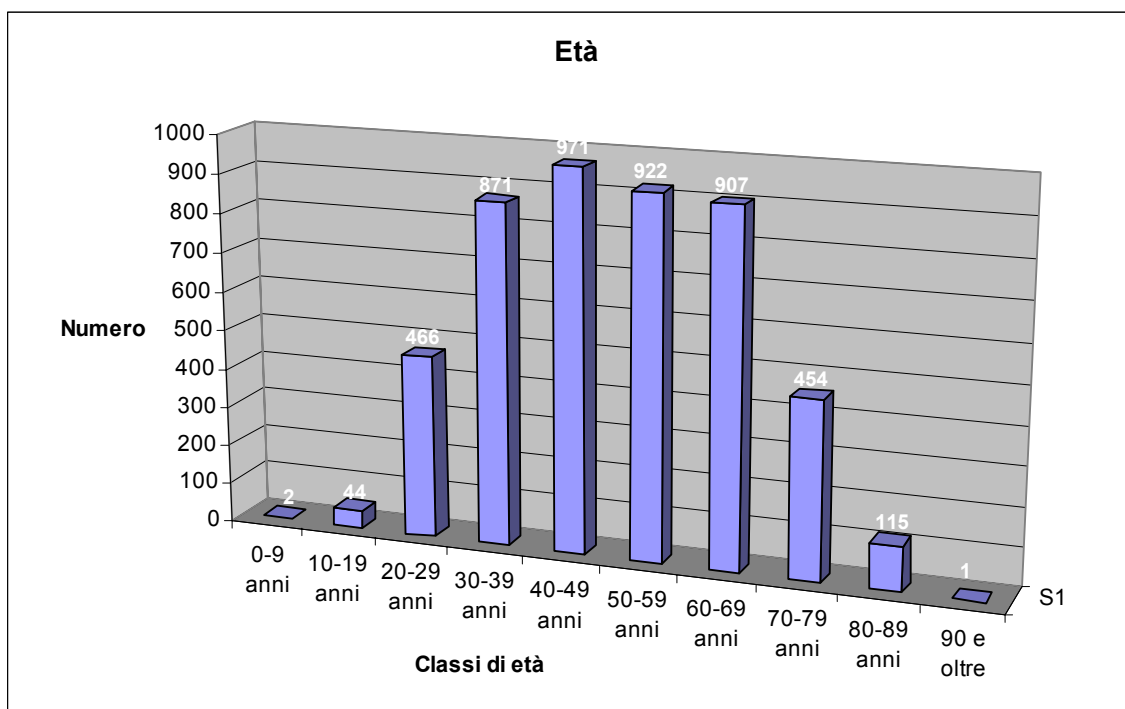
Risposte	Questionari AMB	Questionari OSP	Totale	%
Maschio	2043	187	2230	38%
Femmina	3056	248	3304	57%
Non compilata	215	34	249	4%
Nulla	15	1	16	0%
Totale	5.329	470	5.799	100%



Domanda 25 AMB-10 OSP

Età dei rispondenti

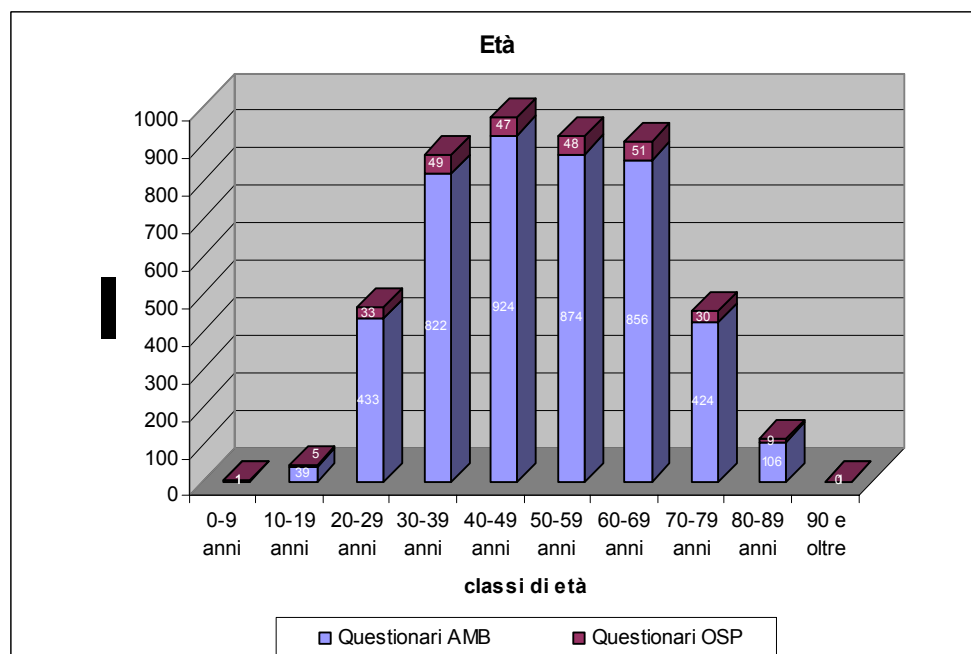
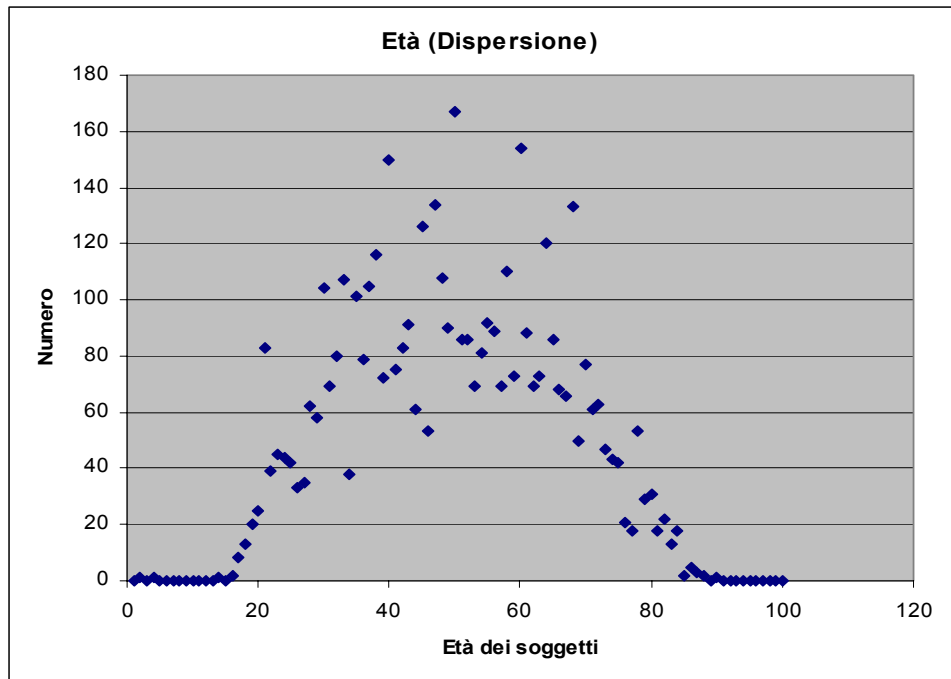
Classi di età	Questionari AMB	Questionari OSP	Totale	%
0-9 anni	1	1	2	0%
10-19 anni	39	5	44	1%
20-29 anni	433	33	466	8%
30-39 anni	822	49	871	15%
40-49 anni	924	47	971	17%
50-59 anni	874	48	922	16%
60-69 anni	856	51	907	16%
70-79 anni	424	30	454	8%
80-89 anni	106	9	115	2%
90 e oltre	1	0	1	0%
Totale rispondenti	4.480	273	4.753	82%
Non risponde	849	197	1.046	18%
Totale	5.329	470	5.799	100%



Domanda 25 AMB-10 OSP

Età dei rispondenti – Principali indicatori statistici

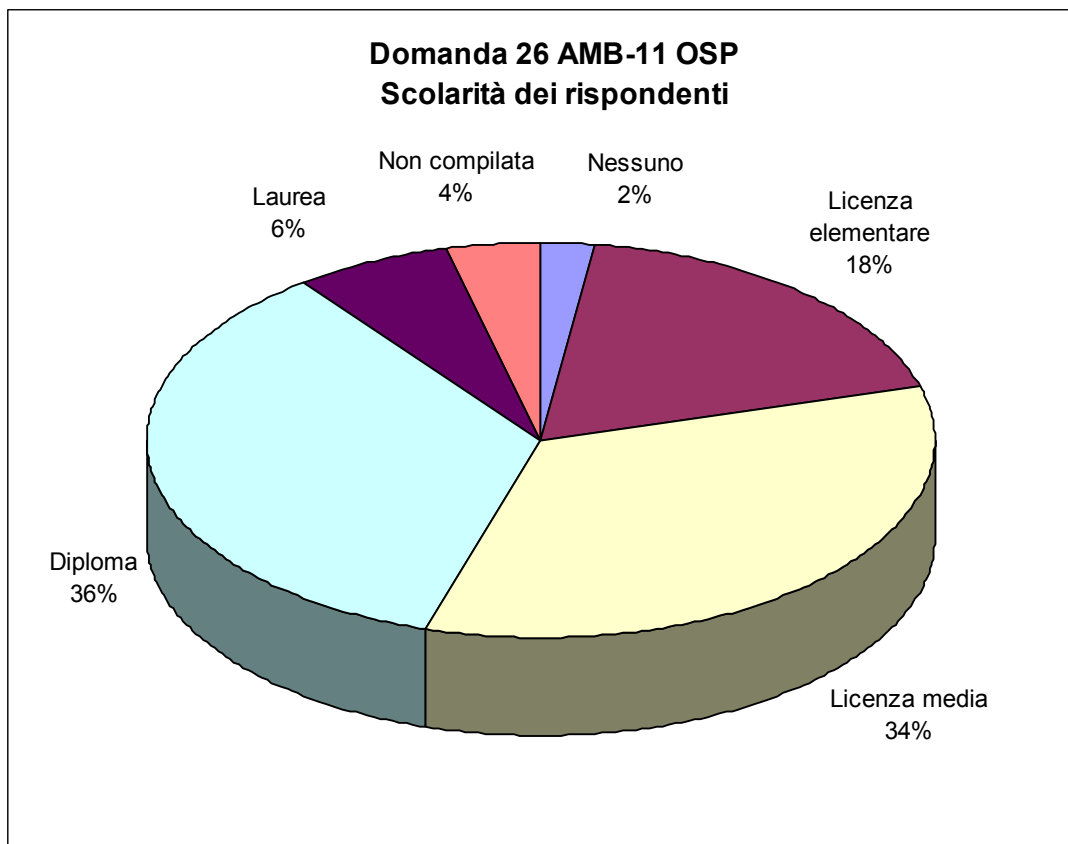
	Questionari AMB	Questionari OSP
Età minima	4	2
Età Media	42	31
Età mediana	50	50
moda	50	30
Età MASSIMA	90	87
Deviazione standard	16	17



Domanda 26 AMB-11 OSP

Titolo di studio

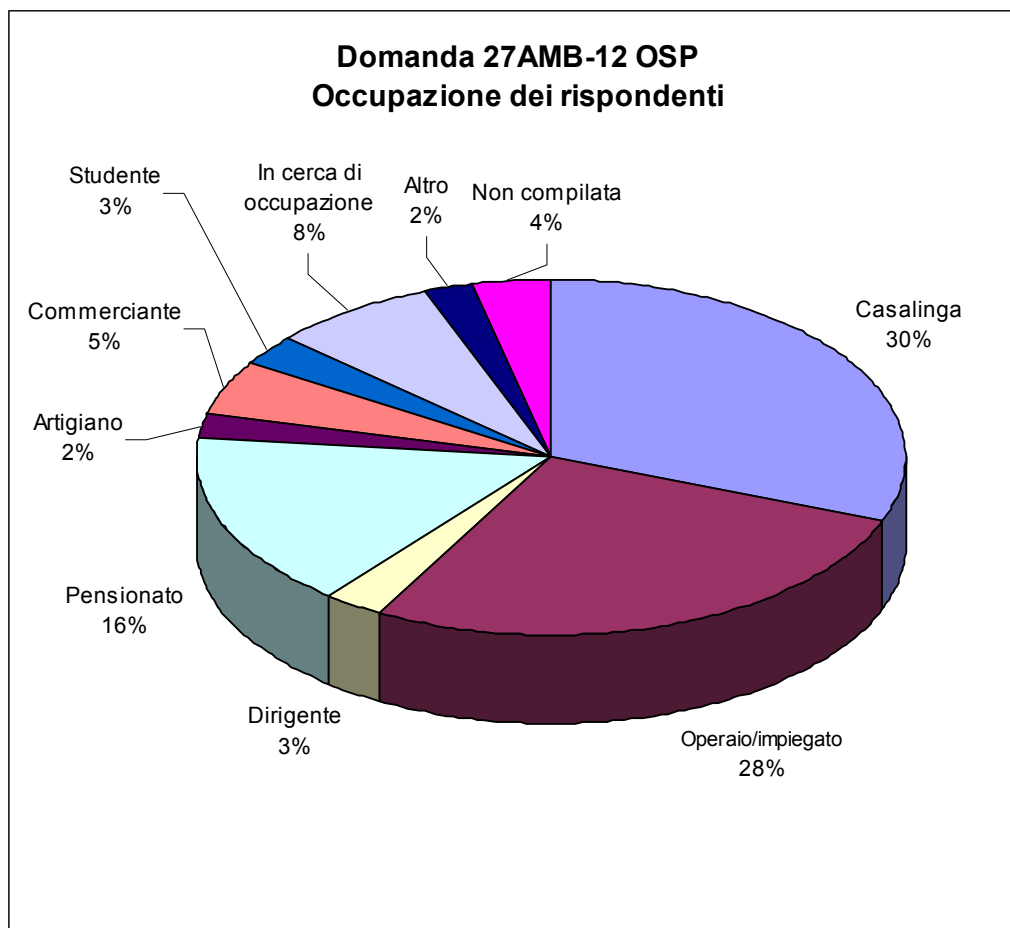
Risposte	Questionari AMB	Questionari OSP	Totale	%
Nessuno	118	23	141	2%
Licenza elementare	971	73	1044	18%
Licenza media	1819	134	1953	34%
Diploma	1857	162	2019	35%
Laurea	343	42	385	7%
Non compilata	205	33	238	4%
Nulla	16	3	19	0%
Totale	5.329	470	5.799	100%



Domanda 27 AMB-12 OSP

Professione

Risposte	Questionari AMB	Questionari OSP	Totale	%
Casalinga	1639	146	1785	31%
Operaio/impiegato	1453	133	1586	27%
Dirigente	144	11	155	3%
Pensionato	847	71	918	16%
Artigiano	119	8	127	2%
Commerciante	256	23	279	5%
Studente	149	13	162	3%
In cerca di occupazione	409	16	425	7%
Altro	119	18	137	2%
Non compilata	187	28	215	4%
Nulla	7	3	10	0%
Totale	5.329	470	5.799	100%



Domanda 28 AMB-13 OSP

Residenza

	Risposte	Questionari AMB	Questionari OSP	Totale	%
Sicilia	Palermo	4991	409	5400	93,12%
	Agrigento	10		10	0,17%
	Trapani	11	14	25	0,43%
	Messina	3		3	0,05%
	Caltanissetta	3		3	0,05%
	Catania	1		1	0,02%
	Roma			1	0,02%
Altre regioni	Lazio	1		1	0,02%
	Liguria		1	1	0,02%
	Non specificate	7	2	9	0,16%
Altro Stato	Estero	4	1	5	0,09%
	Perù		1	1	0,02%
	Totale compilate	5.031	429	5.460	94%
	Non compilate	289	34	323	5,57%
	Nulle	9	7	16	0,28%
	Totale	5.329	470	5.799	100%

Domanda 29 AMB-14 OSP

Nazionalità

Risposte	Questionari AMB	Questionari OSP	Totale	%
Italia	4.948	410	5.358	92,40%
Romania	4		4	0,07%
Costa d'Avorio	1		1	0,02%
Egitto	1		1	0,02%
India	1		1	0,02%
Marocco	1		1	0,02%
Polonia	1		1	0,02%
Russia	1		1	0,02%
Spagna	1		1	0,02%
Tunisia	1		1	0,02%
Altro stato	21	1	22	0,38%
Totale compilate	4.981	411	5.370	93%
Non compilate	337	47	384	6,62%
Nulle	11	12	23	0,40%
Totale	5.329	470	5.799	100%

Domanda 4 OSP

Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per ciascuno degli aspetti qui elencati?

Giudizi	Risposte				% Giudizi
	Gentilezza e cortesia nei rapporti	Disponibilità ad ascoltare le richieste	Sostegno e capacità di tranquillizzare	Disponibilità a informare	
Pessimo	5	5	4	2	1%
Insufficiente	8	8	13	17	2%
Sufficiente	90	128	112	127	24%
Buono	340	297	313	294	66%
Non compilata	27	30	28	30	6%
Nulla	0	2	0	0	0%
Totale	470	470	470	470	100%

Domanda 5 OSP

Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?

Aspetti	Risposte						
	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Non compilata	Nulla	Totale
Cura e decoro degli ambienti	14	20	208	198	29	1	470
Pulizia degli ambienti	12	27	165	230	33	3	470
Funzionalità servizi igienici	16	41	189	190	34	0	470
Temperatura stanze	5	24	156	257	27	1	470
Illuminazione stanze	3	13	117	309	28	0	470
Tranquillità, silenzio nel reparto	6	26	148	255	33	2	470
Qualità pasti	32	55	197	153	32	1	470
Orari pasti	16	38	198	185	31	2	470
Possibilità scelta menu	28	71	183	148	37	3	470
Orari di visita dei familiari	10	21	153	255	29	2	470
Rispetto della privacy	6	19	134	279	30	2	470
Mezzi di trasporto (carrozzella, barella..)	10	16	150	257	35	2	470
% Giudizi	3%	7%	35%	48%	7%	0%	100%

Domanda 16 OSP

E' stato già ricoverato in questa unità operativa?

Risposte	Valori	%
Si	180	38%
No	260	55%
Non compilata	28	6%
Nulla	2	0%
Totale	470	100%



Relazione annuale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

Azienda ASP di Palermo

Relazione Aziendale Anno 2011

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda 17.573

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda 470

Parte I: Presentazione dei dati

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?					
pessimo N°4 (1%)	insufficiente N°4 (1%)	sufficiente N°110 (23%)	buono N°309 (66%)	non compilato N°38 (8%)	nullo N°5 (1%)

D2) Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero per gli aspetti qui elencati?						
D2a) Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta	pessimo N° 2 (0 %)	insufficiente N° 7 (1 %)	sufficiente N° 112 (24 %)	buono N° 318 (68%)	non compilato N°29 (6 %)	nullo N° 2 (0 %)
D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto	pessimo N°7 (1 %)	insufficiente N°9 (2 %)	sufficiente N°163 (35 %)	buono N°259 (55%)	non compilato N° 31 (7 %)	nullo N°1 (0 %)
D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto	pessimo N°2 (0 %)	insufficiente N°12 (3 %)	sufficiente N° 122 (26 %)	buono N° 305 (65%)	non compilato N°27 (6 %)	nullo N°2 (0 %)

D3) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico per ciascuno degli aspetti qui elencati?						
D3a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	pessimo N°5 (1%)	insufficiente N°6 (1%)	sufficiente N°79 (17%)	buono N°351 (75%)	non compilato N°29 (6 %)	nullo N°0 (0%)
D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo N°3 (1%)	insufficiente N°15 (3 %)	sufficiente N°111 (24%)	buono N°302 (64 %)	non compilato N°37 (8 %)	nullo N°2 (0 %)
D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute	pessimo N°2 (0%)	insufficiente N°20 (4 %)	sufficiente N° 102 (22%)	buono N°316 (67 %)	non compilato N°29 (6%)	nullo N° 1 (0 %)
D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	pessimo N°2 (0 %)	insufficiente N° 19 (4 %)	sufficiente N°136 (29%)	buono N°283 (60 %)	non compilato N°29 (6 %)	nullo N° 1 (0 %)
D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)	pessimo N° 2 (0 %)	insufficiente N° 15 (3 %)	sufficiente N°106 (23 %)	buono N°272 (58%)	non compilato N° 68 (14%)	nullo N° 7 (1 %)

D4) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per ciascuno degli aspetti qui elencati?						
D4a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	pessimo N°5 (1 %)	insufficiente N° 8 (2 %)	sufficiente N° 90 (19 %)	buono N° 340 (72%)	non compilato N° 27 (6%)	nullo N°0 (0 %)
D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo N°5 (1%)	insufficiente N° 8 (2 %)	sufficiente N° 128 (27%)	buono N° 297 (63%)	non compilato N° 30 (6 %)	nullo N°2 (0 %)
D4c) Sostegno, capacità di	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non	nullo

tranquillizzare e di mettere a proprio agio	N°4 (1%)	N°13 (3 %)	N°112 (24%)	N°313 (67%)	compilato N°28 (6 %)	N°0 (0%)
D4d) Disponibilità a dare informazioni	pessimo N° 2 (0%)	insufficiente N° 17 (4%)	sufficiente N°127 (27%)	buono N°294 (63 %)	non compilato N°30 (6%)	nullo N°0 (0%)

D5) Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?						
D5a) Cura e decoro degli ambienti	pessimo N° 14 (3%)	insufficiente N° 20 (4%)	sufficiente N°208 (44%)	buono N°198 (42 %)	non compilato N°29 (6 %)	nullo N°1 (0 %)
D5b) Pulizia degli ambienti	pessimo N° 12 (3%)	insufficiente N° 27 (6 %)	sufficiente N°165 (35 %)	buono N°230 (49%)	non compilato N° 33 (7 %)	nullo N°3 (1 %)
D5c) Funzionalità dei servizi igienici	pessimo N°16 (3 %)	insufficiente N° 41 (9 %)	sufficiente N° 189 (40 %)	buono N°190 (40%)	non compilato N° 34 (7 %)	nullo N°0 (0%)
D5d) Temperatura nelle stanze	pessimo N° 5 (1%)	insufficiente N° 24 (5 %)	sufficiente N° 156 (33%)	buono N° 257 (55 %)	non compilato N° 27 (6%)	nullo N°1 (0%)
D5e) Illuminazione nelle stanze	pessimo N°3 (1 %)	insufficiente N°13 (3 %)	sufficiente N° 117 (25%)	buono N°309 (66 %)	non compilato N°28 (6%)	nullo N°0 (0 %)
D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto	pessimo N°6 (1%)	insufficiente N° 26 (6 %)	sufficiente N° 148 (31 %)	buono N° 255 (54 %)	non compilato N° 33 (7%)	nullo N° 2 (0 %)
D5g) Qualità dei pasti	pessimo N°32 (7 %)	insufficiente N°55 (12%)	sufficiente N°197 (42 %)	buono N°153 (33%)	non compilato N°32 (7%)	nullo N° 1 (0 %)
D5h) Orari dei pasti	pessimo N° 16 (3 %)	insufficiente N° 38 (8%)	sufficiente N°198 (42%)	buono N°185 (39%)	non compilato N° 31 (7%)	nullo N° 2 (0%)
D5i) Possibilità di scelta del menu	pessimo N° 28 (6%)	insufficiente N°71 (15%)	sufficiente N° 183 (39 %)	buono N° 148 (31%)	non compilato N° 37 (8%)	nullo N° 3 (1 %)
D5j) Orari di visita dei familiari	pessimo N° 28 (6%)	insufficiente N° 71 (15%)	sufficiente N°183 (39 %)	buono N°148 (31%)	non compilato N°37 (8 %)	nullo N° 3 (1%)
D5k) Rispetto della privacy	pessimo N° 6 (1 %)	insufficiente N° 19 (4%)	sufficiente N°134 (29 %)	buono N°279 (59%)	non compilato N°30 (6 %)	nullo N°2 (0%)
D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	pessimo N°10 (2%)	insufficiente N° 16 (3 %)	sufficiente N°150 (32 %)	buono N°257 (55 %)	non compilato N° 35 (7%)	nullo N°2 (0 %)

D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato
N° 12 (3 %) peggiore di come me lo aspettavo
N° 218 (46 %) come me lo aspettavo
N° 182 (39 %) migliore di come me lo aspettavo
N° 28 (6 %) non compilato

N° 30 (6 %) nullo

D8) Chi risponde al questionario	N° 283 (60%) paziente N° 142 (30%) familiare N° 8 (2%) altra persona N° 4 (1%) non compilato N° 33 (7 %) nullo
D9) Sesso	N° 187 (40 %) maschio N° 248 (53 %) femmina N° 34 (7 %) non compilato N° 1 (0 %) nullo
D10) Età	N° 47 (10 %) 18-30 N° 92 (20%) 31-50 N° 93 (20 %) 51-70 N° 39 (8 %) oltre 70 N° 197 (42 %) non compilato N° 0 (0 %) nullo
D11) Titolo di studio conseguito	N° 23 (5 %) nessuno N° 73 (16 %) licenza elementare N° 134 (29%) licenza di scuola media inf. N° 162 (34 %) diploma N° 42 (9 %) laurea e post-laurea N° 33 (7%) non compilato N° 3 (1%) nullo
D12) Professione	N° 146 (31%) casalinga N° 133 (28%) operaio / impiegato N° 11 (2 %) dirigente N° 71 (15%) pensionato N° 8 (2%) artigiano N° 23 (5%) commerciante N° 13 (3%) studente N° 16 (3%) in cerca di occ. N° 18 (4%) altro, specificare..... N° 28 (6%) non compilato N° 3 (1%) nullo
D13) Residenza	N° 409 (87 %) Stessa provincia dell'Azienda N° 14 (3%) Provincia diversa dall'Azienda N° 4 (1%) Altra Regione N° 2 (0 %) Altro Stato N° 34 (7%) non compilato N° 7 (1 %) nullo
D14) Nazionalità	N° 410 (87 %) Nazionalità italiana N° 2 (0%) Altra nazionalità N° 47 (10%) non compilato N° 12 (3%) nullo
D15) E' stato già ricoverato in questa unità operativa?	N° 180 (38%) si N° 260 (55%) no N° 28 (6%) non compilato N° 2 (0%) nullo

Relazione annuale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi diagnostici ed ambulatoriali

Azienda ASP di Palermo

Relazione Aziendale Anno 2011

N° utenti dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda 1.058.894

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda 5.329

Parte I: Presentazione dei dati

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?					
pessimo N°100 (2%)	insufficiente N°202 (4%)	sufficiente N°2138 (40%)	buono N°2755 (52%)	non compilato N°129 (2%)	nullo N°5 (0%)

D2) E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio?			
sì N°1891 (35%)	no N°3230 (61%)	non compilato N°195 (4 %)	nullo N°13 (0%)

D3) Oggi ha effettuato?					
una visita N°3339 (63%)	una terapia N°332 (6 %)	un esame N°840 (16%)	una visita ed un esame N°613 (12%)	non compilato N°151 (3%)	nullo N°54 (1%)

D4) Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?	N°2210 (41 %)	consiglio di un medico (medico di famiglia, specialista...)
	N°_615 (12 %)	consiglio di amici/parenti
	N°_831 (16 %)	competenza della struttura/del professionista
	N°1076 (20 %)	vicinanza
	N°_304 (6 %)	tempi di attesa più brevi
	N°_114 (2 %)	altro
	N°_143 (3 %)	non compilato
N°_36 (1 %)	nullo	

D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica?	N°4037 (76 %)	medico di famiglia
	N°_751 (14%)	lo specialista
	N°_187 (4%)	è un controllo a seguito di ricovero
	N°_173 (3%)	altro
	N°_172 (3 %)	non compilato
	N°_9 (0%)	nullo

D6) Come ha effettuato la prenotazione?	N°3481 (65%)	di persona
	N°1365 (26%)	telefonticamente
	N°17 (0 %)	tramite internet
	N°8 (0 %)	tramite fax
	N°194 (4 %)	altro
	N°_230 (4 %)	non compilato
	N°_34 (1 %)	nullo

D7) La modalità di prenotazione è stata agevole?			
sì N°3674 (69 %)	no N°_1292 (24 %)	non compilato N°_310 (6 %)	nullo N°_53 (1 %)

D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?	N° 388 (7 %)	molto lungo
	N°1110 (21 %)	lungo
	N°2606 (49 %)	adeguato
	N°_944 (18 %)	breve
	N°_235 (4 %)	non compilato
	N°_46 (1 %)	nullo

D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?						
D9a) Disponibilità di	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non	nullo

D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?						
parcheggi	N°650 (12%)	N°920 (17%)	N°2040 (38%)	N°1603 (30 %)	compilato N°115 (2 %)	N°1 (0%)
D9b) Raggiungibilità della struttura	pessimo N° 224 (4%)	insufficiente N° 430 (8 %)	sufficiente N°2538 (48%)	buono N°2011 (38%)	non compilato N°123 (2%)	nullo N°3 (0 %)
D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio	pessimo N°239 (4 %)	insufficiente N°683 (13 %)	sufficiente N° 2415 (45 %)	buono N° 1830 (34 %)	non compilato N° 156 (3 %)	nullo N° 6 (0 %)
D9d) Barriere architettoniche	pessimo N° 264 (5 %)	insufficiente N°687 (13 %)	sufficiente N° 2501 (47%)	buono N° 1470 (28 %)	non compilato N° 397 (7 %)	nullo N° 10 (0 %)

D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?	N°4263 (80 %) si N° 657 (12 %) una fascia oraria N° 155 (3 %) no, nessuna indicazione N° 213 (4 %) non compilato N° 41 (1 %) nullo
---	---

D11) Se Le è stato indicato un orario o una fascia oraria, quanto tempo è trascorso tra l'orario in cui Le è stato fissato l'appuntamento ed il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia ?	N° 2653 (50%) meno di 30 minuti N° 1604 (30 %) tra 30 e 60 minuti N° 755 (14 %) più di 60 minuti N° 279 (5 %) non compilato N° 38 (1 %) nullo
---	--

D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?	pessimo N°268 (5%)	insufficiente N°657 (12%)	sufficiente N°2580 (48%)	buono N°1702 (32 %)	non compilato N°121 (2 %)	nullo N° 1 (0 %)
---	---------------------------	---------------------------------	--------------------------------	----------------------------	----------------------------------	-------------------------

D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?	pessimo N°204 (4%)	insufficiente N°728 (14%)	sufficiente N°2693 (51 %)	buono N°1586 (30 %)	non compilato N°112 (2 %)	nullo N°6 (0 %)
--	---------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	------------------------

D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?	scarsa N°103 (2 %)	sufficiente N° 406 (8%)	adeguata N° 1898 (36 %)	ottima N°2777 (52%)	non compilato N° 143 (3 %)	nullo N° 2 (0 %)
---	---------------------------	--------------------------------	--------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------

D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?	pessimo N°51 (1 %)	insufficiente N° 184 (3 %)	sufficiente N°1829 (34 %)	buono N°3048 (57 %)	non compilato N°210 (4%)	nullo N° 7 (0 %)
---	---------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	--------------------------------	-------------------------

D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?	pessimo N° _____ (%)	insufficiente N° _____ (%)	sufficiente N° _____ (%)	buono N° _____ (%)	non compilato N° _____ (%)	nullo N° _____ (%)
---	-----------------------------	--------------------------------	------------------------------	---------------------------	-----------------------------------	---------------------------

D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?	pessimo N° <u>48</u> (1%)	insufficiente N° <u>143</u> (3%)	sufficiente N° <u>1883</u> (35%)	buono N° <u>2997</u> (56%)	non compilato N° <u>245</u> (5%)	nullo N° <u>13</u> (0%)
D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?	pessimo N° <u>78</u> (1%)	insufficiente N° <u>156</u> (3%)	sufficiente N° <u>1627</u> (31%)	buono N° <u>3305</u> (62%)	non compilato N° <u>157</u> (3%)	nullo N° <u>6</u> (0%)
D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?	N° <u>165</u> (3 %) molto lungo N° <u>549</u> (10 %) lungo N° <u>1990</u> (37 %) adeguato N° <u>628</u> (12 %) breve N° <u>1664</u> (31 %) non compilato N° <u>333</u> (6 %) nullo					
D20) Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?	N°93 molto lungo N°332 lungo N°1889 adeguato N°901 breve N°1930 non compilato N°184 nullo					
D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	N°246 (5%) peggiore di come me lo aspettavo N°3032 (57 %) come me lo aspettavo N° <u>1660</u> (31 %) migliore di come me lo aspettavo N° <u>359</u> (7 %) non compilato N° <u>32</u> (1 %) nullo					
D23) Chi risponde al questionario	N°4153 (78 %) paziente N°931_ (17%) familiare N°68 (1%) altra persona N°159_ (3 %) non compilato N° <u>18</u> (0 %) nullo					
D24) Sesso	N°2043 (38 %) maschio N°3056 (57%) femmina N° <u>215</u> (4 %) non compilato N° <u>15</u> (0%) nullo					
D25) Et� (in anni compiuti)	N° <u>556</u> (11%) 18-30 N° <u>1813</u> (34 %) 31-50 N° <u>1646</u> (31 %) 51-70 N° <u>454</u> (9 %) oltre 70 N° <u>779</u> (15 %) non compilato N° <u>0</u> (0 %) nullo					
D26) Titolo di studio conseguito	N° <u>118</u> (2%) nessuno N° 971 (18 %) licenza elementare N°1819 (34%) licenza di scuola media inf. N° <u>1857</u> (35 %) diploma N° <u>343</u> (6 %) laurea e post-laurea N° <u>205</u> (4 %) non compilato N° <u>16</u> (0 %) nullo					
D27) Professione	N°1639 (31 %) casalinga N°1453 (27 %) operaio / impiegato N° <u>144</u> (3 %) dirigente N° <u>847</u> (16 %) pensionato N° <u>119</u> (2 %) artigiano N° <u>256</u> (5 %) commerciante N° <u>149</u> (3 %) studente N° <u>409</u> (8 %) in cerca di occ. N° <u>119</u> (2 %) altro N° <u>187</u> (4%) non compilato N° <u>7</u> (0 %) nullo					
D28) Residenza	N° <u>4991</u> (94 %) Stessa provincia dell'Azienda N° <u>28</u> (1 %) Provincia diversa dall'Azienda N° <u>8</u> (0 %) Altra Regione N° <u>4</u> (0 %) Altro Stato N° <u>289</u> (5 %) non compilato N° <u>9</u> (0 %) nullo					

D29) Nazionalità

N°4948 (93%)	Nazionalità italiana
N°_33 (1 %)	Altra nazionalità
N°_337 (6 %)	non compilato
N°_11 (0 %)	nullo



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE

Sede legale: Via G. Cusmano, 24 – 90141 PALERMO
C.F. e P. I.V.A.: 05841760829

Direzione Generale

Unità Operativa Qualità

Via G. Cusmano, 24 – 90141 Palermo

Telefono
091 7032040

FAX
091 7032062

EMAIL
qualita.ausl6@gmail.com

WEB
www.asppalermo.org

DATA
_____31/01/2012_____

PROT. N°

*Al Direttore Generale
AL Direttore Sanitario
Al Direttore Amministrativo*

LORO SEDI

Oggetto: Obiettivo AGENAS n.17 – **Implementazione di un sistema di rilevazione della qualità percepita come da linee guida regionali: *La Valutazione della Qualità Percepita nell'ASP di Palermo - rilevazione dei dati e interventi di Miglioramento***

1. PREMESSA

In applicazione del Decreto Regionale del 28 dicembre 2010 dell'Assessore per la Salute "Il sistema regionale di valutazione della qualità percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti", l'ASP di Palermo, riconoscendo pienamente l'importanza della soddisfazione degli utenti nel sistema sanitario regionale, ha perseguito il programma indicato nel decreto citato attraverso:

- la distribuzione nel 3° e 4° trimestre dell'anno 2011 dei questionari di rilevazione della qualità percepita stabiliti dall'Assessorato;
- l'elaborazione dei dati raccolti con i questionari;
- la definizione di interventi di miglioramento rispetto alle criticità rilevate.

Al fine di individuare in modo specifico le criticità più evidenti e mettere in atto interventi di miglioramento ad hoc, questa ASP ha condotto l'analisi dei dati della Customer Satisfaction assumendo come soglia degna di attenzione e di intervento specifico quella del 20% di giudizi meno favorevoli nelle singole strutture (per la quasi totalità delle domande si è considerata la somma delle risposte "pessimo e insufficiente" per quanto riguarda i giudizi qualitativi, e la somma delle risposte "molto lungo e lungo" per quanto riguarda i giudizi quantitativi). Si riporta qui di seguito l'analisi dettagliata delle criticità individuate (i cui dati grezzi sono riportati nelle tabelle elaborate dall'Unità Operativa Comunicazione e informazione) e gli interventi di miglioramento proposti.

Si precisa comunque che un intervento di carattere generale sarà rappresentato da una conferenza di servizio all'interno di ciascuna struttura per presentare i risultati dei questionari al personale e definire azioni specifiche di miglioramento condivise oltre a quelle sotto specificate.

2. ANALISI DEI DATI

2.a Questionario di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale.

- nel **P.O. Madonna Dell' Alto di Petralia Sottana** le risposte che corrispondono ad un giudizio negativo non hanno superato, anche sommate tra di loro, il 15% delle risposte;
- nel **P.O. Civico di Partinico** le risposte che corrispondono ad un giudizio negativo non hanno superato, anche sommate tra di loro, il 18% delle risposte;
- nel **P.O. Dei Bianchi di Corleone** le risposte che corrispondono ad un giudizio negativo sommate tra di loro hanno superato la soglia del 20% in 4 domande (*funzionalità dei servizi igienici, qualità dei pasti, orari dei pasti e possibilità di scelta del menù*);
- nel **P.O. G.F.Ingrassia di Palermo** le risposte che corrispondono ad un giudizio negativo sommate tra di loro hanno superato la soglia del 20% in 3 domande (*funzionalità dei servizi igienici, qualità dei pasti e possibilità di scelta del menù*);
- nel **P.O. S. Cimino di Termini Imerese** le risposte che corrispondono ad un giudizio negativo sommate tra di loro hanno superato la soglia del 20% in 2 domande (*qualità dei pasti e possibilità di scelta del menù*);
- nel **Presidio di Villa delle Ginestre di Palermo** le risposte che corrispondono ad un giudizio negativo sommate tra di loro hanno superato la soglia del 20% in 12 domande di cui 3 riguardanti il personale medico (*informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute, sui rischi legati alle cure e alla terapia e quelle ricevute al momento della dimissione*) 1 riguardante il personale infermieristico (*sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio*) e 8 riguardanti gli ambienti e l'organizzazione (*cura e decoro degli ambienti, pulizia degli ambienti, temperatura delle stanze, qualità dei pasti, orari dei pasti, possibilità di scelta del menù, rispetto della privacy e condizioni di trasporto*).

2.b Questionario di valutazione della qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali.

Si riportano i quesiti (con il relativo numero nel questionario) che hanno riportato un giudizio negativo con una percentuale superiore al 20%:

Distretto 33 Cefalù:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi
- 9d. Barriere architettoniche

Distretto 34 Carini :

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi
- 9b. Raggiungibilità della struttura
- 9c. Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio
- 9d. Barriere architettoniche
- 13) Comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche ...)
- 19) Tempo di attesa per il pagamento del ticket

Distretto 35 Petralia Sottana + P.O. Madonna dell'Alto:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi

Distretto 36 Misilmeri:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi
- 9b. Raggiungibilità della struttura
- 9c. Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio
- 9d. Barriere architettoniche
- 12) Pulizia degli ambienti
- 13) Comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche ...)

Distretto 37 Termini Imerese:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi
- 9b. Raggiungibilità della struttura
- 11) Tempo trascorso tra l'orario indicato e il momento in cui è stato chiamato per eseguire la prestazione
- 19) Tempo di attesa per il pagamento del ticket

P.O. S.Cimino Termini Imerese:

- 1) Qualità del servizio ricevuto
- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi
- 9c. Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio
- 9d. Barriere architettoniche
- 11) Tempo trascorso tra l'orario indicato e il momento in cui è stato chiamato per eseguire la prestazione
- 12) Pulizia degli ambienti
- 13) Comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche ...)
- 14) Attenzione dedicata dal professionista
- 19) Tempo di attesa per il pagamento del ticket
- 20) Tempo di consegna del referto

Distretto 38 Lercara:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 12) Pulizia degli ambienti

Distretto 39 Bagheria:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi
- 12) Pulizia degli ambienti
- 13) Comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche ...)

Distretto 40 Corleone:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi
- 9d. Barriere architettoniche
- 12) Pulizia degli ambienti
- 13) Comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche ...)
- 14) Attenzione dedicata dal professionista
- 19) Tempo di attesa per il pagamento del ticket

P.O. Dei Bianchi Corleone:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 19) Tempo di attesa per il pagamento del ticket
- 20) Tempo di consegna del referto

Distretto 41 Partinico:

- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 12) Pulizia degli ambienti

P.O. Civico Partinico:

Non si rilevano criticità quantitativamente rilevanti.

Distretto 42 PA - Poliambulatorio *Centro*:

- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi
- 9c. Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio

Distretto 42 PA - PTA *Albanese*:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9c. Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio
- 9d. Barriere architettoniche
- 11) Tempo trascorso tra l'orario indicato e il momento in cui è stato chiamato per eseguire la prestazione

Distretto 42 PA - PTA *Biondo*:

Non si rilevano criticità quantitativamente rilevanti.

Distretto 42 PA - PTA *Casa del Sole (Aiuto Materno + Poliambulatorio Borgo Nuovo)*:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi
- 9c. Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio
- 9d. Barriere architettoniche
- 12) Pulizia degli ambienti
- 13) Comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche ...)
- 19) Tempo di attesa per il pagamento del ticket

Distretto 42 PA - PTA *Guadagna*:

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9c. Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio
- 9d. Barriere architettoniche
- 12) Pulizia degli ambienti
- 13) Comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche ...)
- 19) Tempo di attesa per il pagamento del ticket

P.O. *G.F. Ingrassia*:

- 1) Qualità del servizio ricevuto
- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 8) Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute
- 9) 9a. Disponibilità di parcheggi
- 9b. Raggiungibilità della struttura
- 9c. Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio
- 9d. Barriere architettoniche
- 11) Tempo trascorso tra l'orario indicato e il momento in cui è stato chiamato per eseguire la prestazione
- 12) Pulizia degli ambienti
- 13) Comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche ...)
- 19) Tempo di attesa per il pagamento del ticket
- 20) Tempo di consegna del referto

***Villa delle Ginestre*:**

- 7) Agevolezza della modalità di prenotazione
- 9) 9c. Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio

3. INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO PROPOSTI SULLE CRITICITÀ DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI RICOVERO E CURA

- **Qualità dei pasti e possibilità di scelta del menù**

Strutture interessate: *P.O. G.F.Ingrassia, P.O. S. Cimino, P.O. Dei Bianchi e Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Verifica del rispetto del capitolato da parte delle ditte titolari della fornitura dei pasti;
- Segnalazione delle inosservanze alle ditte e alla Direzione aziendale.

- **Funzionalità dei servizi igienici**

Strutture interessate: *P.O. G.F. Ingrassia e P.O. Dei Bianchi*

Interventi di miglioramento:

- Verifica da parte del Responsabile dell'assistenza infermieristica o di altra figura delegata dal Direttore medico di Presidio della funzionalità dei servizi igienici (funzionamento, presenza di accessori);
- Adozione delle soluzioni correttive (riparazione guasti, acquisto accessori) nei servizi igienici con scarsa funzionalità.

- **Rispetto della privacy**

Strutture interessate: *Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Definizione attraverso incontri con i Responsabili dell'assistenza infermieristica delle azioni da svolgere per migliorare le criticità (es. uso di separatori durante le prestazioni assistenziali).

- **Condizioni di trasporto**

Strutture interessate: *Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Verifica dell'esistenza e delle condizioni degli ausili di trasporto e del personale dedicato;
- Attuazione di interventi mirati al miglioramento delle criticità rilevate.

- **Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute**

Strutture interessate: *Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Individuazione di personale dedicato e di fascia oraria quotidiana per fornire ai degenti informazioni sulla diagnosi e le condizioni di salute.

- **Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia (personale medico)**

Strutture interessate: *Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Monitoraggio dell'applicazione della procedura aziendale per la gestione del consenso informato;
Definizione:
a) delle prestazioni che richiedono l'acquisizione del consenso informato;

b) dei contenuti e delle modalità informative per le prestazioni individuate.

- **Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi ...)**

Strutture interessate: *Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Consegna di relazione clinica contenente: diagnosi/ipotesi diagnostica, indagini diagnostiche eseguite durante il ricovero, terapia/indicazioni igienico-dietetiche e, nel caso di follow up, date controlli successivi, modalità di richiesta, eventuali ticket, riferimenti telefonici, documenti da presentare;
- Verifica su un campione di 10% di cartelle al mese.

- **Sostegno, capacità di tranquillizzare e mettere a proprio agio (personale infermieristico)**

Strutture interessate: *Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Definizione, attraverso incontri con il personale infermieristico e con l'eventuale partecipazione di altri professionisti (es. psicologi), delle modalità da utilizzare per mettere a proprio agio e tranquillizzare gli utenti.

- **Cura e decoro degli ambienti**

Strutture interessate: *Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Verifica periodica da parte del Responsabile dell'assistenza infermieristica o di altra figura delegata dal Responsabile della struttura del decoro degli ambienti con l'eventuale allocazione o sostituzione di elementi di arredamento o abbellimento.

- **Pulizia degli ambienti**

Strutture interessate: *Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Verifica periodica da parte del Responsabile dell'assistenza infermieristica o di altra figura delegata dal Responsabile della struttura dell'effettuazione della pulizia da parte delle ditte titolari del servizio;
- Segnalazione delle inosservanze alle ditte e alla Direzione aziendale;
- Verifica della disponibilità in tutti gli ambienti di contenitori per i rifiuti ed eventuale allocazione degli stessi.

- **Temperatura nelle stanze**

Strutture interessate: *Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Verifica periodica da parte del Responsabile dell'assistenza infermieristica o di altra figura delegata dal Responsabile della struttura del funzionamento dei sistemi di climatizzazione;
- Richiesta tempestiva ai servizi tecnici di riparazione di guasti relativi ai sistemi di climatizzazione.

- **Orario dei pasti**

Strutture interessate: *P.O. Dei Bianchi e Villa delle Ginestre*

Interventi di miglioramento:

- Verifica del rispetto del capitolato da parte delle ditte titolari della fornitura dei pasti riguardo all'orario di consegna;
- Verifica da parte del Responsabile dell'assistenza infermieristica o di altra figura delegata dal Responsabile della struttura dell'orario di distribuzione dei pasti ai degenti;
- Segnalazione delle inosservanze alle ditte e alla Direzione aziendale e/o al personale interno.

4. INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO PROPOSTI SULLE CRITICITÀ DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI

- **Qualità del servizio ricevuto**

Struttura interessata: *P.O. G.F.Ingrassia di Palermo e P.O. S.Cimino di Termini Imerese*

Interventi di miglioramento: Poiché si tratta di un giudizio generale, è necessario che all'interno della struttura vengano esaminati, coinvolgendo il personale interessato, i vari percorsi assistenziali al fine di individuare quelle eventuali criticità che riguardano direttamente il rapporto con l'utenza e adottare le soluzioni più opportune.

- **Agevolezza della modalità di prenotazione**

Strutture interessate: *Distretti n. 33 Cefalù, n. 34 Carini, n. 35 Petralia Sottana, n. 36 Misilmeri, n. 37 Termini Imerese, n. 38 Lercara Freddi, n. 39 Bagheria, n. 40 Corleone, PTA E. Albanese, PTA Casa del sole, PTA Guadagna, P.O. Madonna dell'Alto di Petralia Sottana, P.O. Cimino, P.O. Dei Bianchi, P.O. G.F. Ingrassia, Villa delle Ginestre.*

Interventi di miglioramento:

- Monitoraggio nelle diverse ore della giornata del tempo di attesa per l'effettuazione della prenotazione allo sportello;
- Eventuale potenziamento del personale addetto in caso di lunghi tempi di attesa;
- Diffusione agli utenti di informazioni sulla possibilità di prenotazione telefonica al numero verde CUP e a eventuali altri numeri telefonici;
- Verifica, congiuntamente con il responsabile CUP, della funzionalità del numero verde aziendale per le prenotazioni.

- **Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione rispetto allo stato di salute**

Strutture interessate *Distretti n. 34 Carini, n. 35 Petralia Sottana, n. 36 Misilmeri, n. 37 Termini Imerese, n. 38 Lercara Freddi, n. 39 Bagheria, n. 40 Corleone, n. 41 Partinico, n. 42 Poliambul. Centro Palermo, PTA E. Albanese, PTA Casa del sole, PTA Guadagna, P.O. G.F.Ingrassia, P.O. Madonna dell'Alto di Petralia Sottana, P.O. Cimino.*

Interventi di miglioramento:

- Verifica a campione sul rispetto dei tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni rispetto alla classe di priorità;
- Revisione delle agende di prenotazione locali per migliorare l'offerta di prestazioni nella struttura;
- Segnalazione all'U.O. CUP dei casi di mancanza di posti disponibili per le prestazioni delle diverse classi di priorità;
- Diffusione di informazioni agli utenti sul rapporto fra classe di priorità indicata nella ricetta SSN e il tempo di attesa della prestazione richiesta (es. affissione di manifesti esplicativi sul Decreto assessoriale 12 agosto 2010 – GURS 27 agosto 2010).

- **Accessibilità alla struttura**

a. Disponibilità di parcheggi

Strutture interessate: *(Distretti n. 33 Cefalù, n. 34 Carini, n. 35 Petralia Sottana, n. 36 Misilmeri, n. 37 Termini Imerese, n. 39 Bagheria, n. 40 Corleone, n. 42 Poliamb. Centro Palermo, PTA Casa del Sole, P.O. G.F. Ingrassia, P.O. Madonna dell'Alto di Petralia Sottana, P.O. Cimino)*

b. Raggiungibilità della struttura

Strutture interessate *(Distretti n. 34 Carini, n. 36 Misilmeri, n. 37 Termini Imerese, P.O. G.F. Ingrassia)*

c. Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio

Strutture interessate (*Distretti n. 34 Carini, n. 36 Misilmeri, n. 42 Poliamb. Centro Palermo, P.O. G.F. Ingrassia, P.O. Cimino, Villa delle Ginestre, PTA Albanese, PTA Casa del Sole, PTA Guadagna*)

d. Barriere architettoniche

Strutture interessate (*Distretti n. 33 Cefalù, n. 34 Carini, n. 36 Misilmeri, n. 40 Corleone, P.O. G.F. Ingrassia, P.O. Cimino, PTA Albanese, PTA Casa del Sole, PTA Guadagna*)

Interventi di miglioramento:

- Disponibilità di parcheggi: Esistenza all'ingresso di personale che consenta il parcheggio solo agli utenti e riservi posti per pazienti con disabilità;
- Segnaletica: Miglioramento della segnaletica interna per raggiungere gli ambulatori;
- Barriere architettoniche: Elaborazione, congiuntamente con gli uffici tecnici, di un piano fattibile di interventi per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

• **Tempo trascorso tra l'orario indicato e il momento in cui è stato chiamato per eseguire la prestazione**

Strutture interessate (*Distretto n. 37 Termini Imerese, P.O. Cimino, P.O. G.F. Ingrassia, PTA Albanese*)

Interventi di miglioramento:

- Verifica periodica da parte del Responsabile dell'assistenza infermieristica o di altra figura delegata dal Direttore di Distretto o Presidio ospedaliero, presso le sale di attesa degli specialisti, del tempo trascorso tra l'orario comunicato al paziente e il momento della chiamata di quest'ultimo. In caso di riscontro di tempo di attesa lungo (superiore a 60 minuti):
- controllo del rispetto dell'orario di servizio da parte degli specialisti ambulatoriali;
- revisione degli orari di appuntamento.

• **Pulizia degli ambienti**

Strutture interessate (*Distretti n. 36 Misilmeri, n. 38 Lercara, n. 39 Bagheria, n. 40 Corleone, n. 41 Partitico, P.O. G.F. Ingrassia, P.O. Cimino, PTA Casa del Sole, PTA Guadagna*)

Interventi di miglioramento:

- Verifica periodica da parte del Responsabile dell'assistenza infermieristica o di altra figura delegata dal Direttore di distretto o del Presidio ospedaliero dell'effettuazione della pulizia da parte delle ditte titolari del servizio;
- Segnalazione delle inosservanze alle ditte e alla Direzione aziendale;
- Verifica della disponibilità in tutti gli ambienti di contenitori per i rifiuti ed eventuale allocazione degli stessi.

• **Comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche...)**

Strutture interessate: (*Distretti n. 34 Carini, n. 36 Misilmeri, n. 39 Bagheria, n. 40 Corleone, P.O. G.F. Ingrassia, P.O. Cimino, PTA Casa del Sole, PTA Guadagna*)

Interventi di miglioramento:

- Verifica periodica da parte del Responsabile dell'assistenza infermieristica o di altra figura delegata dal Direttore di distretto o del Presidio ospedaliero degli arredi presenti nelle strutture;
- Miglioramento della comodità degli ambienti tramite allocazione di arredi.

- **Attenzione dedicata dal professionista**

Strutture interessate: (*Distretto n. 40 Corleone; P.O. Cimino*)

Interventi di miglioramento:

- Organizzazione di incontri con i professionisti (personale sia dipendente sia convenzionato) per migliorare l'attenzione dedicata ai pazienti anche allo scopo di individuare specifici elementi correttivi (es. tempo dedicato all'anamnesi e all'esame obiettivo e verifica della comprensione delle informazioni date al paziente).

- **Tempo di attesa per il pagamento del ticket**

Strutture interessate: (*Distretti n. 34 Carini, n. 37 Termini Imerese, n. 40 Corleone, P.O. Dei Bianchi, P.O. G.F.Ingrassia, P.O. Cimino, PTA Casa del Sole, PTA Guadagna*)

Interventi di miglioramento:

- Verifica periodica da parte del Responsabile dell'assistenza infermieristica o di altra figura delegata dal Direttore di distretto o Presidio ospedaliero del tempo di attesa per il pagamento del ticket;
- Eventuale potenziamento del personale in caso di tempo di attesa lungo;
- Diffusione di informazioni agli utenti sulle diverse possibilità e forme per il pagamento del ticket.

- **Criticità individuata: Tempo di consegna del referto**

Struttura interessata (*P.O. G.F. Ingrassia, P.O. Dei Bianchi e P.O. Cimino*)

Interventi di miglioramento:

- Consegna del referto delle visite specialistiche alla fine della prestazione;
- Per esami di diagnostica per immagini e di diagnostica di laboratorio non consegnati in giornata istituzione di registro per il monitoraggio del tempo intercorso fra esecuzione della prestazione e disponibilità del referto;
- Adozione di soluzioni correttive per le prestazioni con disponibilità del referto oltre al giorno feriale successivo alla prestazione, non dipendente dalla peculiarità della prestazione.

L'obiettivo è stato assegnato alle singole strutture aziendali coinvolte nella rilevazione nell'ambito del processo di budgeting, gli interventi migliorativi saranno realizzati e monitorati da tali strutture che potranno individuare ulteriori azioni di miglioramento e potranno fare riferimento all'U.O.C. Facility Management per eventuali interventi strutturali.

5. AUDIT CIVICO

L'U.O. Qualità e Progettazione, nell'ambito della rilevazione sistematica della qualità percepita, ha ricevuto il mandato strategico di coordinare e monitorare le attività dell'Audit Civico 2011, metodologia messa a punto e sviluppata da Cittadinanza attiva – Tribunale per i Diritti del malato secondo cui il cittadino cessa di essere un puro oggetto di indagine, ma diventa il soggetto valutatore che visita le strutture e interroga i responsabili nell'ottica di un'analisi critica e sistematica dei servizi offerti dalle aziende sanitarie. Gli strumenti di Auditing utilizzati sono stati questionari e griglie di osservazione diretti a tre livelli: Direzioni Sanitarie e di Macrostrutture, Unità Operative di Presidi Ospedalieri ed Unità Operative Territoriali, come di seguito specificato.

Campo di Applicazione <i>Audit Civico</i> ASP di Palermo (UU.OO. Aziendali coinvolte)		
AREA TERRITORIALE	AREA OSPEDALIERA	
U.O.S. CE.DIAL.	<i>P.O. "Civico" di Partinico</i>	<i>P.O. "Madonna dell'Alto" di Petralia Sottana</i>
U.O.S. Centro Diurno Modulo 5 (Palermo D.S. 42)	U.O.C. Malattie Metaboliche U.O.C. Ortopedia e Traumatologia U.O.C. Ostetricia e Ginecologia	U.O.C. Ostetricia e Ginecologia U.O.C. Medicina Interna U.O.S. Chirurgia Generale
U.O.S. Centro Diurno Modulo 6 (Bagheria D.S. 39)	<i>P.O. "Dei Bianchi" di Corleone</i>	<i>P.O. "G.F.Ingrassia" di Palermo</i>
Ser.T. Bagheria (D.S. 39)	U.O.S. Pediatria U.O.C. Medicina Interna U.O.S. Lungodegenza	U.O.C. Cardiologia U.O.C. Ortopedia e Traumatologia U.O.C. Ostetricia e Ginecologia
Ser.T. PA 3 (D.S. 42)		
U.O.S. N.P.I. ("Biondo" D.S. 42)		
U.O.S. Promozione della Salute Immigrati D.S. 42	<i>P.O. "S. Cimino" di Termini Imerese</i>	
U.O.S. Assistenza Specialistica P.T.A. "Biondo"	U.O.C. Medicina Interna U.O.C. Otorinolaringoiatria U.O.C. Ostetricia e Ginecologia	
U.O.S. Assistenza Specialistica P.T.A. "E. Albanese"		

In data 27 gennaio u.s., è stata presentata in sede regionale una prima restituzione dei dati "grezzi" relativi all'*Audit Civico* nella nostra Azienda e sono in corso di definizione analisi statistica e qualitativa dei risultati. In tal senso, per la lettura di alcune criticità e la definizione degli interventi di miglioramento (Qualità Progettata) relativi al programma del Decreto Assessoriale citato, si è tenuto conto e verranno presi in considerazione fattori quantitativi e qualitativi emersi dal lavoro effettuato dagli *auditor* in questione. I risultati, di conseguenza, verranno allineati e connessi con gli interventi di *audit* attuati dall'U.O. Qualità e Progettazione e l'U.O. *Risk Management*, questi ultimi all'interno dei Progetti di miglioramento *Patient Safety* e *Emergency Department* in ambito ospedaliero e inseriti nel monitoraggio della piattaforma SAT per il piano di miglioramento relativo agli standard Joint Commission International.

Il Responsabile ff. U.O. Qualità
(Dr. Francesco Fulvio Monterosso)