Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. Staff
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Telefono
091 6664687 / 6664714 / 800272028 /
091 6662214 / 0916662358

E MAIL
urp@arnascivico.it

WEB
www.arnascivico.it

Al Commissario Straordinario
A.R.N.A.S.
Civico, Di Cristina, Benfratelli

OGGETTO**: Analisi sulla Rilevazione della Qualità Percepita anno 2023 - Ricoveri**

A causa dell'emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19, *l'Assessorato della Salute – Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico (DASOE) – Servizio 8* ha sospeso l'attività di monitoraggio regionale "Sistema Regionale Valutazione della Qualità Percepita. Linee di indirizzo per il sistema di gestione della qualità percepita: politica, metodologie e strumenti", ex D.A. n.3185 del 28/12/2010.

La sospensione per l'anno 2021 è stata comunicata con nota prot. DASOE/8/34650 del 04/08/21 e quella per l'anno 2022 con mail del 21/04/2022.

In considerazione che lo stesso Assessorato ha dato mandato alle Aziende sanitarie e ospedaliere di continuare a monitorare la qualità percepita in modo autonomo in attesa di una riorganizzazione di tale attività istituzionale, questa Azienda ha voluto consolidare il rapporto con i propri utenti migliorando la comunicazione istituzionale.

La rilevazione della Qualità Percepita è, in tale ottica, intesa come strumento di comunicazione che permette di monitorare lo standard dei servizi che l'Azienda offre agli utenti per l'effettuazione di una analisi tendente al miglioramento dei servizi medesimi .

Pertanto, l'URP ha sviluppato con risorse interne un modulo online, sia per i pazienti ricoverati che per quelli afferenti agli ambulatori, che consente agli utenti di esprimere il livello del loro gradimento attraverso la riproposizione del questionario della precedente Customer Satisfation Regionale.

Attraverso un QR Code l'utente aprirà il relativo questionario e, in forma del tutto anonima, compilerà il questionario che verrà acquisito in tempo reale.

Al fine di realizzare questa attività istituzionale,dal **15 novembre 2022** i Direttori delle UU.OO. hanno curato il posizionamento dei relativi avvisi contenenti il QR Code sia nelle stanze di degenza che in quelle dedicate agli ambulatori, così da permettere la massima divulgazione fra gli utenti.

Verranno escluse dalla Rilevazione tutte le Unità Operative di Rianimazione, di Terapie intensive , di Laboratorio, di Radiodiagnostica e quelle che ospitano gli stessi pazienti ciclicamente.

In aggiunta questa Direzione ha reso visibile i link dei questionari sulla Home Page del sito Aziendale, in modo da consentirne la compilazione agli utenti anche fuori dai locali dall'ARNAS.

Qui di seguito l'analisi dei risultai relativi all'**anno 2023** per la valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura ordinari

Caratteristiche degli intervistati
La popolazione che ha risposto al questionario è così caratterizzata:

- 61,69% donne e il 38,31% uomini;

Giudizio complessivo
I pazienti esprimono un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto complessivamente positivo . I giudizi negativi sono percentualmente bassi. Conseguentemente molto alta è la percentuale di chi ha avuto una esperienza di ricovero nella nostra Azienda tanto da consigliarla ad amici e familiari (79,47%); il 16,38% non lo consiglierebbe.

Accoglienza e relazione
Il giudizio sull'accoglienza al momento del ricovero è largamente positivo: gli infermieri sono gentili e cortesi nel 82,75% dei casi, disponibili all'ascolto (80,79%), hanno spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile (77,81%), hanno dato aiuto dopo la chiamata col pulsante (74,95%). Il personale infermieristico è stato ritenuto sufficiente (61,1%), anche se il 31,8% degli utenti lo ritiene insufficiente.
,Anche il personale medico è ritenuto generalmente gentile e cortese(87,22%), disponibile all'ascolto delle richieste dei pazienti(84,8%). Il gradimento si mantiene alto nel giudizio sulle modalità con cui il medico fornisce informazioni ai pazienti relativamente a diagnosi, condizioni di salute, terapia(80,31%) . Il personale medico è ritenuto sufficiente dal 73,57% degli utenti contro il 26,43% che lo ritiene insufficiente.

Comfort ed organizzazione
Il giudizio sugli ambienti è riferito, nell'intervista, ai seguenti fattori:, pulizia e tranquillità delle stanze.
Gli ambienti sono stati ritenuti puliti (73,21%); il 9,15 sostiene che non sono mai puliti.
La zona intorno alla camera è stata ritenuta silenziosa per il 71,83% degli intervistati.

Esperienza in ospedale
Per questa categoria abbiamo considerato aspetti relazionali tipici dello stato di ricovero dell'utente. Pertanto alla domanda sul bisogno per andare in bagno o usare la padella il 54,19% ha risposto negativamente; soltanto l'11,89% ne ha avuto bisogno sempre.
Sulla tempestività dell'aiuto ricevuto al bisogno di cui sopra gli intervistati si dividono fra quelli che non l'hanno mai ricevuto (41,01%) e quelli che l'hanno sempre ricevuto (22,12%) oppure qualche volta (10,14%) e di solito (10,14%).
Alta è anche la percentuale di coloro che sostengono che le cure prestate abbiano fatto passare il dolore (65,91%), al contrario l'9,55 % sostengono che mai è passato il dolore con le cure prestate.

Relazionalità su nuovi farmaci e i loro effetti
Il 57,14% degli intervistati sostiene che prima di avere somministrato un nuovo farmaco , il personale dell'ospedale ha comunicato a cosa serviva .
Soltanto il 11,83% dichiara il contrario.
Il 40,04% dichiara che prima della somministrazione di un nuovo farmaco, il personale dell'ospedale ha spiegato in modo comprensibile i possibili effetti indesiderati.
Il 27,74% sostiene il contrario, mentre il 16,78 sostiene che di solito la spiegazione veniva data in modo comprensibile.

Attenzione alle necessità dopo le dimissioni
Il 58,6% dichiara che ha discusso durante il ricovero sull'aiuto di cui potrebbe aver bisogno dopo le dimissioni ; il 21,72% dichiara il contrario.
Il 65,24% sostiene che ha ricevuto informazioni scritte sui sintomi e problemi di salute cui fare attenzione dopo le dimissioni; il 13,09% dichiara il contrario.

I dati sono stati elaborati dal Data Manager Aziendale Dott. G. Natoli.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dott. Filippo Trupia