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 – Ambulatori**

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 per la valutazione della qualità dei servizi ambulatoriali

Caratteristiche degli intervistati

La popolazione che ha risposto al questionario è così caratterizzata : donne al 46,29% e uomini al 53,71% ; il dato si caratterizza dal fatto che , rispetto all'anno passato , nel 2023 sono stati più gli uomini a compilare il questionario.

Giudizio complessivo

I pazienti esprimono un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto complessivamente positivo,anche se,pur essendo i giudizi negativi molto bassi, spicca il dato degli intervistati che valuta il trattamento ricevuto pessimo.

Conseguentemente alta la percentuale di chi consiglierebbe la nostra Azienda (65,17%), significativa chi non la consiglierebbe (34,83%).

Percorso del paziente
La scelta della struttura è avvenuta in alta percentuale su consiglio di un medico (38,94%). La competenza del professionista ha influenzato la scelta in una alta percentuale .

La prenotazione è stata effettuata "di persona" nella maggior percentuale (64,72%)
La maggioranza degli intervistati non ha avuto difficoltà a prenotare (68,93%)
Il tempo intercorso tra la prenotazione e la prestazione è stato percepito in diverse maniere,le maggiori percentuali sono relativi a 72 ore(25,48%),10 e 30 giorni (25% e 24,52%); parimenti significativa la percentuale di 160 giorni (14,42%).
Per il pagamento del ticket, facile per il 45,33% degli intervistati, difficile per il 16,12%; da notare l'alta percentuale degli esenti (38,55%)
Il tempo di consegna del referto è considerato adeguato nella maggior percentuale (54,22%) , il 28,87% sostiene di avere incontrato difficoltà.

Accessibilità
La struttura è raggiungibile agevolmente per la maggior parte degli intervistati (72,59%).
La disponibilità di parcheggi è gradita per la maggiore percentuale (66,82%).
Anche per le barriere architettoniche il giudizio prevalente è positivo (74,36%).
Per l'organizzazione in termini di puntualità, gli intervistati esprimono insoddisfazione per il 52,73%, soddisfatti il 47,27%.

Ambienti

La pulizia degli ambienti nel maggior percentuale dei casi è ritenuta buona (68,49%), significativa la percentuale degli insoddisfatti della pulizia (31,51%).

Relazione operatore-paziente

Gli utenti sono soddisfatti dall'attenzione loro dedicata dai professionisti, in termini di gentilezza del personale (68,86%), anche se il 31,14% sostiene il contrario.
La valutazione del personale infermieristico \ sanitario è stata basata su :
Cortesia : Il personale infermieristico \ sanitario è stato valutato cortese dal 73,35% degli intervistati , da considerare la percentuale degli insoddisfatti (26,66%).
Chiarezza :il suddetto personale è stato valutato positivamente e soddisfacente (66,51%), insoddisfatti quasi il 33,49%.
Anche per il personale medico la cortesia è stata valutata ampiamente soddisfacente (79,72%), insoddisfatti appena il 20,28%.
Gli intervistati valutano positivamente l'attenzione dei medici verso il paziente (76,22%) e trovano il modo di interagire chiaro nel 78,17%.

Aspetti Finali
Il 83,72% degli utenti ha avuto rilasciato qualcosa di scritto alla fine della prestazione; il 55,99% pensa che la cura che ha ricevuto dai medici possa funzionare ; il 80,7% dichiara che ha ricevuto informazioni su dove andare \ cosa fare per le terapie di cui ha bisogno; 67,21% ha ricevuto informazioni a chi rivolgersi in caso di necessità.
I dati sono stati elaborati dal Data Manager Aziendale Dott. G. Natoli.

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