



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. STAFF DIREZIONE

GENERALE

DIRETTORE: Dott. G. Carruba

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Responsabile : Dott. F. Trupia

TELEFONO: 091 6664687 / 6664714 /

800272028 / 091 6662214 / 0916662358

MAIL: [urp@arnascivico.it](mailto:urp@arnascivico.it)

SITO WEB: [WWW.ARNASCIVICO.IT](http://WWW.ARNASCIVICO.IT)

**Al Direttore Generale A.R.N.A.S.  
"Civico, Di Cristina, Benfratelli"**

**OGGETTO: Analisi sulla Rilevazione della Qualità Percepita  
anno 2024 - 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 Satisfaction 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.

Dal mese di maggio dell'anno 2024, in aggiunta ai sopracitati mezzi di compilazione, i degenti delle Unità Operative aziendali sono intervistati direttamente dagli operatori URP con dei tablet appositamente dedicati con i quali possono essere evidenziate, tra l'altro, problematiche particolari portate a conoscenza in tempo reale alle Unità Operative degli Affari Generali, della Qualità e Rischio Clinico, delle Direzioni Mediche di Presidio e del Servizio Infermieristico

Qui di seguito l'analisi dei risultati relativi all'**anno 2024** 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:

- 57,1% donne e il 42,9% 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 (66,9%); una percentuale bassissima non lo consiglierebbe.

### **Accoglienza e relazione**

Il giudizio sull'accoglienza al momento del ricovero è largamente positivo: gli infermieri sono gentili e cortesi nel 74% dei casi, disponibili all'ascolto ( 66,5% ), hanno spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile (66,1%), hanno dato aiuto dopo la chiamata col pulsante (65,4%). Il personale infermieristico è stato ritenuto sufficiente (52,9%), anche se, dato rilevante, il 47,1% degli utenti lo ritiene insufficiente.

,Anche il personale medico è ritenuto generalmente gentile e cortese(69,1%), disponibile all'ascolto delle richieste dei pazienti(66,1%). Il gradimento si mantiene alto nel giudizio sulle modalità con cui il medico fornisce informazioni ai pazienti relativamente a diagnosi, condizioni di salute, terapia(65,3%) . Il personale medico è ritenuto sufficiente dal 60,7% degli utenti contro il 39,3% 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 (54,3%); il 7,1% sostiene che non sono mai puliti.

La zona intorno alla camera è stata ritenuta silenziosa per il 55,1% degli intervistati.

Il 72,4% non ha riscontrato criticità nei servizi igienici e il 60% sostiene che le pulizie su pavimenti e servizi igienici viene effettuata giornalmente.

Per il vitto,sulla qualità del cibo i giudizi sono vari e si equivalgono positivi e negativi, si evidenzia il 27% che non è soddisfatto della qualità del vitto.

Anche sull'orario dei pasti si notano diversità di giudizi, dove c'è una leggera prevalenza di coloro che lo giudicano adeguato.

Per quanto concerne la scelta del menu, a fronte del 29,2% che sostiene che è rispettata, il 15,4% sostiene il contrario.

### **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 40,8% ha risposto negativamente; soltanto il 28,4% 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 (8,2%) , quelli che l'hanno sempre ricevuto (29,2%) oppure qualche volta (6,8%) e di solito (24%).

Alta è anche la percentuale di coloro che sostengono che le cure prestate abbiano fatto passare il dolore (45,6%), al contrario è bassissima la percentuale di chi sostiene che mai è passato il dolore con le cure prestate.

### **Relazionalità su nuovi farmaci e i loro effetti**

Il 64,2% degli intervistati sostiene che prima di avere somministrato un nuovo farmaco , il personale dell'ospedale ha comunicato a cosa serviva .

Soltanto il 8% dichiara "qualche volta".

Il 62,5% dichiara che prima della somministrazione di un nuovo farmaco, il personale dell'ospedale ha spiegato in modo comprensibile i possibili effetti indesiderati.

Il 15,3% sostiene "qualche volta", mentre bassissima è la percentuale negativa.

### **Attenzione alle necessità dopo le dimissioni**

Il 55,9% dichiara che ha discusso durante il ricovero sull'aiuto di cui potrebbe aver bisogno dopo le dimissioni.

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

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

