



Den. Amm. : A.R.N.A.S.
Cod. AOO : DIRAZI
N. Prot. : 0001354
Data Prot. : 26-01-2021 18:50:22
Tipo Reg. : Interno
Cod. Reg. : REG_INT_191217170702_I



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

Telefono 800272028

091 6662214 – 6664687 -6662358 – 6664714-
6666084

Al Direttore Generale

EMAIL

urp@arnascivico.it

WEB

www.arnascivico.it

Oggetto : Relazione su Rilevazione della Qualità Percepita
relativa all'anno 2020

L'URP, essendo la struttura preposta al "contatto" con l'utenza, realizza, attraverso l'ascolto degli utenti e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati.

L'URP effettua la realizzazione del "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.

L'Assessorato della Salute – Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico – Servizio 5 "Qualità, Governo Clinico e Sicurezza dei pazienti" ha emanato, con la nota Prot. DASOE/5 – 54553 del 03/07/2015, la Direttiva "Indagine sulla Qualità Percepita dei Servizi di Cura e di Ricovero, Day Hospital e Servizi ambulatoriali e Diagnostici", ed è questa la linea su cui si espleta l'attività di rilevazione della qualità percepita.

Anche quest'anno caratterizzato dalla "Emergenza Covid", abbiamo continuato, laddove possibile, a raccogliere le "Informativa & Consensi" (I&C)

La raccolta delle I&C sono state caricate nel portale regionale e, conseguentemente, sono state effettuate tutte le relative interviste da parte degli operatori URP.

Lo scrivente ha disposto per tutte le UU.OO. coinvolte nel Sistema Rilevazione Qualità Percepita di inviare all'URP le I&C sia col DNP Aziendale che brevi manu previo averlo concordato in quanto il personale URP lavora in modalità Smart Working.

Il gruppo di Lavoro Regionale formato dalla Università di Palermo – Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche con l’Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico V.E. di Catania ha redatto alla fine di ogni anno solare un **Rapporto** sulla "**Valutazione della Qualità Percepita nelle strutture del Servizio sanitario della Regione Siciliana**", contenente i risultati delle interviste condotte dalle Aziende sanitarie e dall’Università di Palermo.

Nell’anno 2020 è cessata la collaborazione fra l’Assessorato della Salute e l’Università di Palermo – Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche; inoltre la struttura informatica dell’Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico V.E. di Catania non è nelle condizioni di sviluppare i dati delle interviste raccolte nel portale www.qualitasiciliassr.it.

A tutt’oggi, non essendo pervenute indicazioni dall’Assessorato della Salute Dipartimento Attività Sanitarie ed Osservatorio Epidemiologico, per quanto sopra esposto non abbiamo in atto la possibilità di comunicare i dati contenuti nelle interviste effettuate nell’anno 2020. Si allegano i prospetti delle interviste effettuate nei 3 Quadrimestri dell’anno 2020 .

Cordiali saluti

Il Responsabile URP
Dott.Filippo Trupia

