



REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI ENNA
C.F. 001151150867

www.aspenna.it

UOS URP e Comunicazione

Rilevazione Qualità percepita

Anno 2024

Valutazione partecipativa. I principali attori che si interfacciano con i servizi sanitari come portatori di interessi (*stakeholder*) sono i cittadini direttamente coinvolti dagli effetti delle attività svolte dall'organizzazione sanitaria.

La differente visione che spesso si instaura tra organizzazione sanitaria e *stakeholders*, cittadini/utenti, nasce dalla cosiddetta "asimmetria informativa" propria di ogni situazione in cui il contenuto professionale del servizio prodotto ed erogato è elevato ed i destinatari non possiedono lo stesso livello di conoscenza di chi eroga il servizio: il cittadino diventa in questo caso un "soggetto debole". Il soggetto forte, ossia l'istituzione sanitaria dovrà, dunque, risolvere positivamente l'asimmetria "formando" il cittadino, e quindi comunicando con quest'ultimo attraverso strumenti e linguaggi a lui affini, trasmettendo informazioni, spiegazioni, confutando pregiudizi che possono rivelarsi fuorvianti. Ciò deve avvenire in maniera organizzata e strutturata (cfr. Piano di Comunicazione ASP Enna).

È in questo contesto che diventa fondamentale progettare la Valutazione Partecipativa intesa come forma di valutazione della *performance* che avviene nell'ambito di un rapporto di collaborazione tra amministrazione pubblica e cittadini che comprende diversi ambiti e strumenti. All'interno di tale rapporto, il processo può essere guidato prevalentemente dall'amministrazione (valutazione partecipativa) o dai cittadini (valutazione civica).

Molti metodi di valutazione, anche sofisticati, non riconoscono agli *stakeholder* autonomia nella valutazione. Il punto di vista dei cittadini è considerato oggetto di indagine, ovvero uno dei tanti punti di vista da tenere in considerazione durante la valutazione. Nella valutazione partecipativa, invece, tale prospettiva si ribalta. Il cittadino e/o l'utente cessa di essere esclusivamente oggetto di indagine, diventando co-valutatore delle attività e dei servizi di cui beneficia, anche ai fini del miglioramento organizzativo (cfr. Linee Guida Valutazione Partecipativa Dipartimento Funzione Pubblica).

La valutazione partecipativa è svolta in collaborazione con i cittadini e/o gli utenti, mediante l'utilizzo di metodologie dichiarate e controllabili aventi anche lo scopo di ridurre l'asimmetria informativa, per la formulazione di giudizi motivati sull'operato dell'amministrazione. Sono dunque i cittadini e/o gli utenti stessi, dotati di adeguati strumenti, a produrre informazioni rilevanti per la valutazione dei servizi.

L'attività di valutazione partecipativa consente così di monitorare e verificare, ad esempio, il rispetto di determinati *standard* quanti-qualitativi previsti da impegni contrattuali o carte dei servizi o il grado di rispondenza di determinate attività e servizi alle attese dei cittadini e/o utenti.

In quest'ottica l'ASP di Enna, attraverso le sue articolazioni, ha implementato fino a oggi il sistema di relazioni con gli utenti e di valutazione attraverso "l'ascolto" e utilizzando le tecniche più diffuse (indagine qualità percepita, analisi reclami, sportelli URP, *social, email, ecc.*).

Di alcune azioni, qualità percepita e analisi dei reclami sottoscritti, si presenterà di seguito una sintetica relazione relativa all'anno 2024.

Qualità percepita anno 2024.

Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente, o qualità percepita, anche nell'anno 2024, è stato realizzato attraverso l'analisi dei reclami degli utenti e la conduzione delle interviste telefoniche in seguito a raccolta consensi informati. Si presentano di seguito e, in forma sintetica, i report relativi all'anno 2024.

Reclami sottoscritti. La reportistica relativa ai reclami sottoscritti assume una valenza oltremodo rilevante per cogliere la soddisfazione dell'utenza. Particolare importanza hanno i reclami sottoscritti dagli utenti che ritengono di avere subito un torto o un disagio a causa del disservizio che segnalano.

Occorre puntualizzare infatti che gli utenti, dopo colloquio diretto con gli operatori URP, preferiscono segnalare la disfunzione piuttosto che presentare reclamo formale e sottoscritto. Il colloquio, infatti, oltre a stemperare lo stato d'animo della persona che ha chiamato per telefono o si è presentata direttamente presso la postazione URP, riesce a fornire gli elementi per la risoluzione immediata del problema sollevato o a fornire la prospettiva credibile di una risoluzione a posteriori.

In base alla procedura contenuta nel regolamento aziendale, il reclamo è raccolto dall'URP attraverso posta elettronica, protocollo generale, telefono o contatto diretto con l'utente: in seguito all'esame del contenuto, esso sarà inoltrato al responsabile del servizio dove l'utente sostiene aver subito il disservizio. In casi di rilevanza particolare il reclamo è indirizzato anche a organi superiori come le direzioni aziendali.

Si chiede in modo sistematico ai servizi interessati il riscontro a quanto segnalato, sottolineando come occorra rispondere all'utente. La procedura, qui sintetizzata, prevede la chiusura con risposta indirizzata al segnalante.

I reclami raccolti sono in seguito analizzati in base a una suddivisione che consente di rappresentarli in una tabella sinottica da pubblicare annualmente sul sito aziendale per agevolarne la facile consultazione.

Nel corso dell'anno 2024 in totale, i reclami **sottoscritti** dagli utenti che dichiarano di avere ricevuto un disservizio o lamentano carenze (di volta in volta trasmessi ai responsabili delle strutture per la loro immediata presa d'atto) sono stati n. 250, ripartiti come evidenziato nella tabella e nei grafici seguenti.

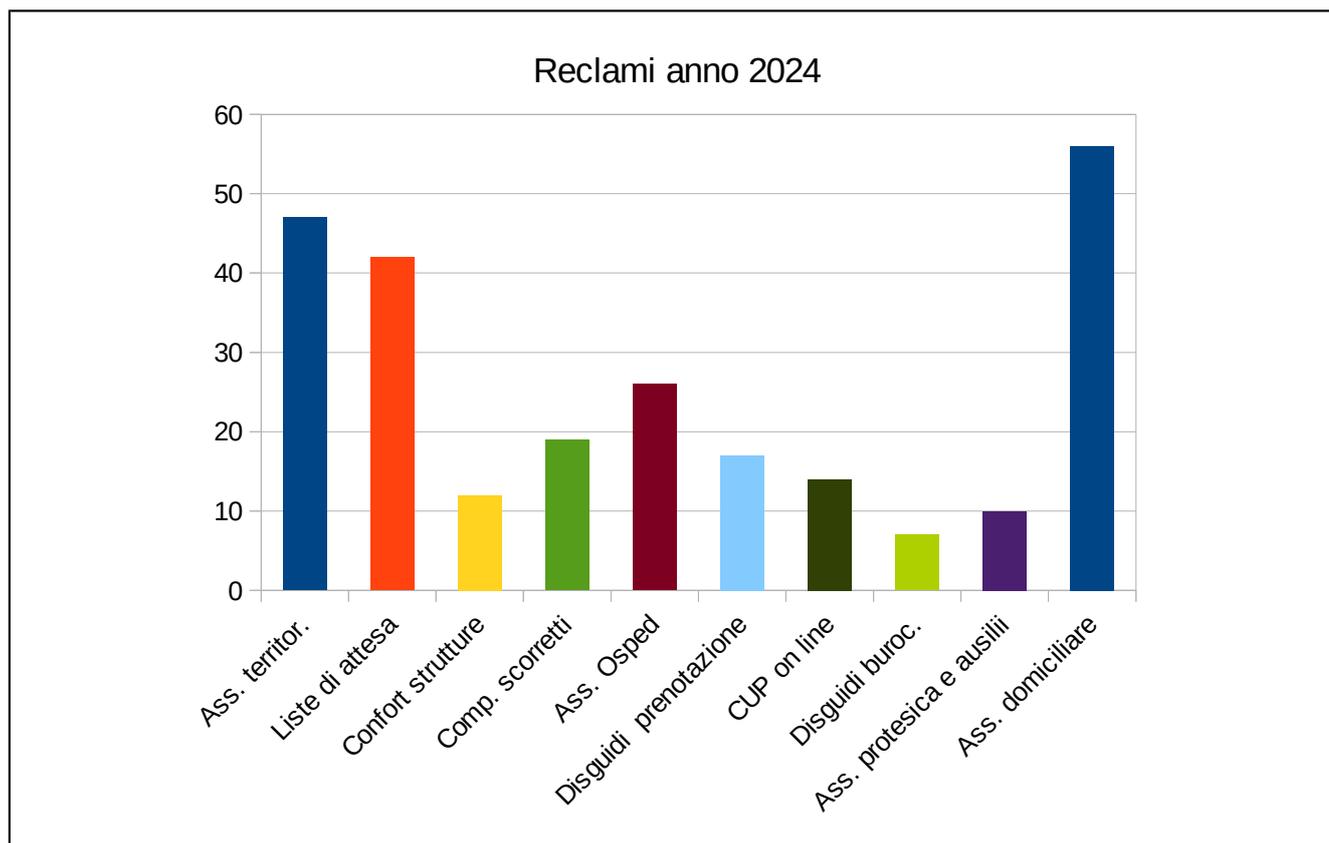
Di essi, n. 93 hanno ricevuto risposta da parte del dirigente della struttura e/o del servizio, per una percentuale pari al 48%: si evidenzia che dal totale sono stati sottratti i reclami per l'ADI che hanno dato impulso a interventi costanti da parte dei servizi interessati per la risoluzione del problema *ad personam*.

I reclami informali sono stati 877; le richieste di informazioni pari a circa 10.000; gli elogi ricevuti sono stati n. 5 per altrettanti servizi territoriali e reparti ospedalieri in totale.

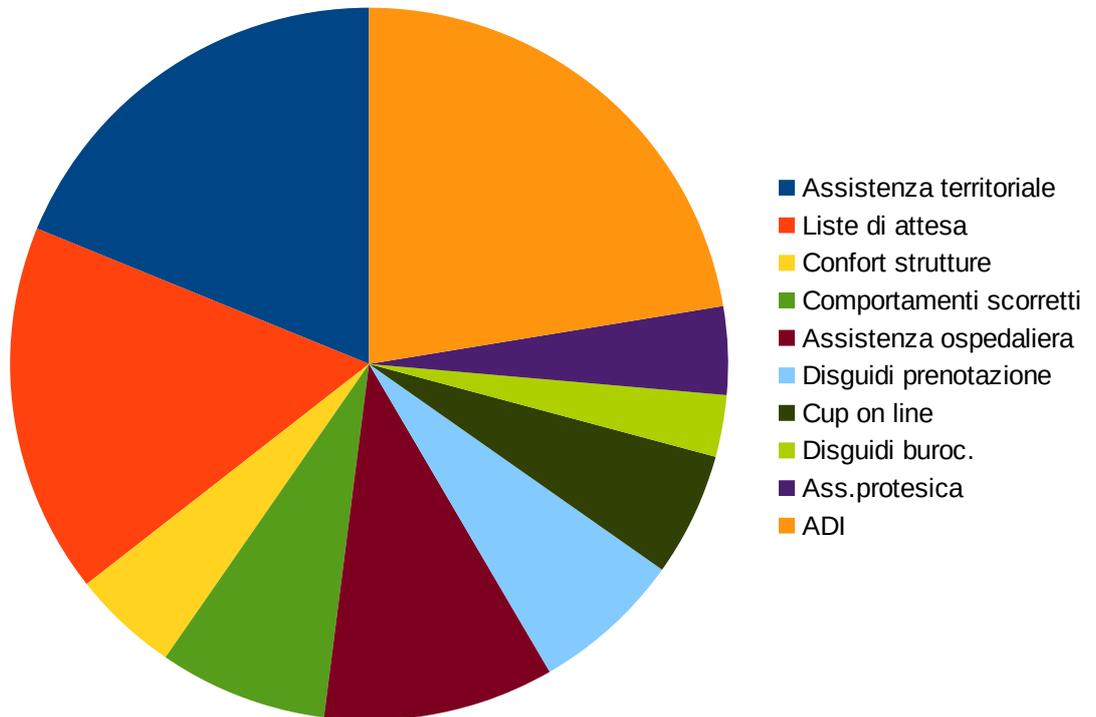
Reclami sottoscritti

Disservizio lamentato	N. ro reclami	Risposte
Assistenza sanitaria territoriale ritenuta insoddisfacente	47	25
Disguidi sistemi di prenotazione	17	4
CUP on Line	14	12
Comfort delle strutture ritenuto insoddisfacente	12	8
Lista di attesa troppo lunga	42	16
Pratica burocratica gestita in modo insoddisfacente	7	7
Comportamenti del personale ritenuti non corretti	19	8
Assistenza protesica e ausili	10	3
Assistenza domiciliare	56	
Assistenza ospedaliera	26	10
Totale	250	93

Reclami sottoscritti nell'anno 2024



Reclami sottoscritti anno 2024



Qualità percepita attraverso le interviste Anno 2024

Il Servizio 8 del DASOE, Assessorato Regionale della Salute, con nota n. 34650/21 inviata alle Aziende del SSR, ha interrotto l'attività di rilevazione della Qualità Percepita secondo il sistema regionale istituito a partire dal 2016 (cfr. <https://www.qualitasiciliassr.it/?q=umanizzazione-del-paziente-ricoveri-ambulatori>)

Pertanto, l'UOS URP e Comunicazione ha realizzato un piano di interviste non più agganciato al database regionale, ormai inattivo. La procedura prevede inizialmente la raccolta del consenso informato da parte dell'utente all'intervista telefonica che sarà effettuata in un secondo momento dall'operatore URP.

Il disegno della ricerca punta a rilevare la soddisfazione della prestazione ricevuta in ambito ospedaliero e ambulatoriale sulla base di un questionario con domande a risposta multipla e spazi aperti.

Nell'anno 2024, è stata data la possibilità all'utente di esprimere la propria soddisfazione anche grazie alla possibilità del sondaggio on line.

Di seguito, si presentano i risultati, corredati di tabelle e grafici, relativi alle interviste

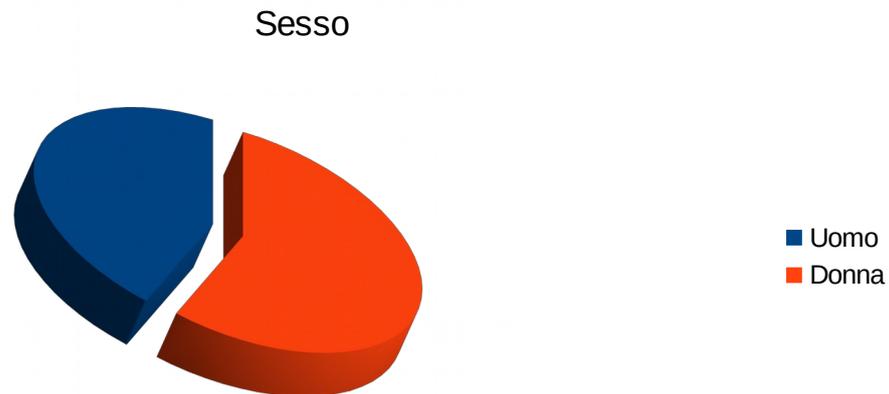
- per le prestazioni specialistiche ambulatoriali ricevute;
- per il ricovero avuto presso una delle strutture ospedaliere.

Qualità percepita per prestazioni specialistiche. Anno 2024

Gli utenti intervistati per prestazioni specialistiche ricevute sono stati in totale n 462, di cui 203 uomini e 259 donne:

Sesso

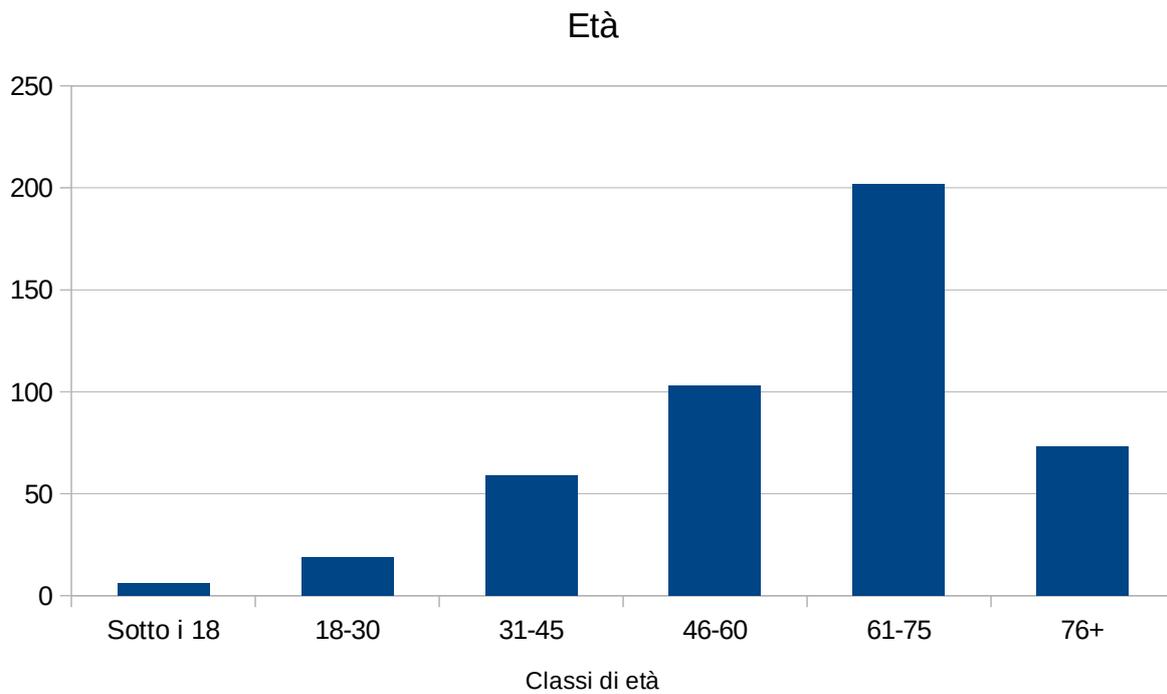
M	203	44%
F	259	56%
Tot	462	100



Tra gli intervistati, un cittadino straniero e n.30 residenti fuori provincia.

Età. Le frequenze si distribuiscono nelle seguenti classi:

Età	
Sotto i 18	6
18-30	19
31-45	59
46-60	103
61-75	202
76+	73
Totale	462

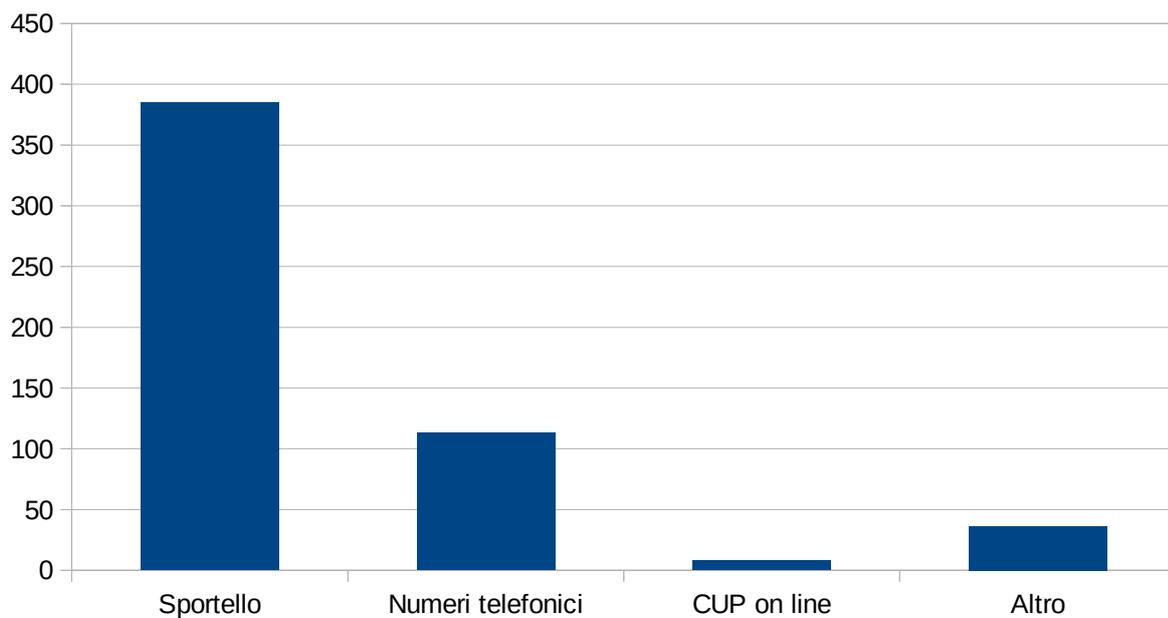


Prenotazione prestazione. Il 59% degli intervistati ha dichiarato di aver prenotato presso uno degli sportelli del CUP, Centro Unico di Prenotazione; il 26% tramite i numeri telefonici a disposizione, Altro (dai reparti) 12%, il 2% dal CUP on line

Le frequenze si distribuiscono nel modo seguente:

Come ha prenotato la prestazione ambulatoriale:

Allo sportello	270
Tramite i numeri telefonici	119
Altro	57
CUP On Line	8
Tot. risposte	454

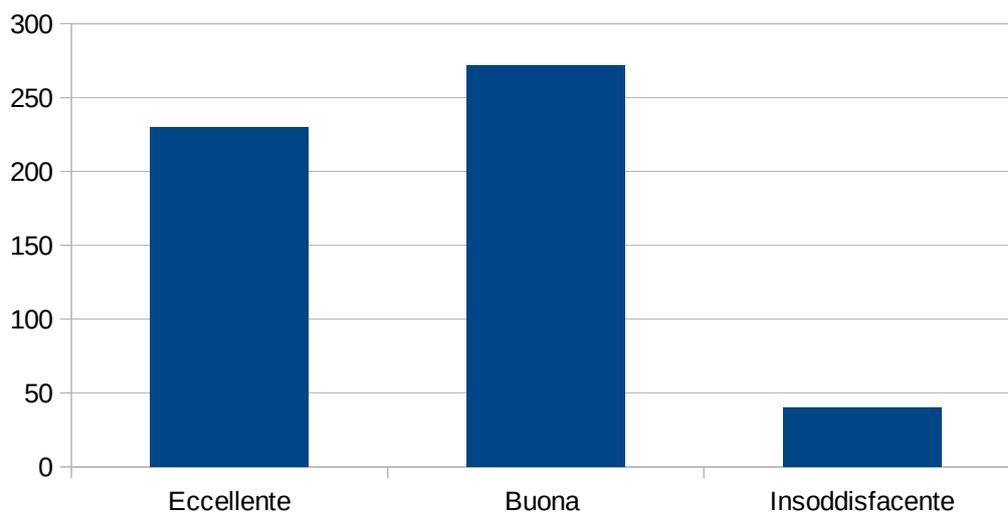


Giudizio sulla modalità di prenotazione.

Il 61% giudica buona la modalità di prenotazione scelta, il 31 % eccellente, l'8 % insoddisfacente:

Come giudica la modalità scelta per prenotare:

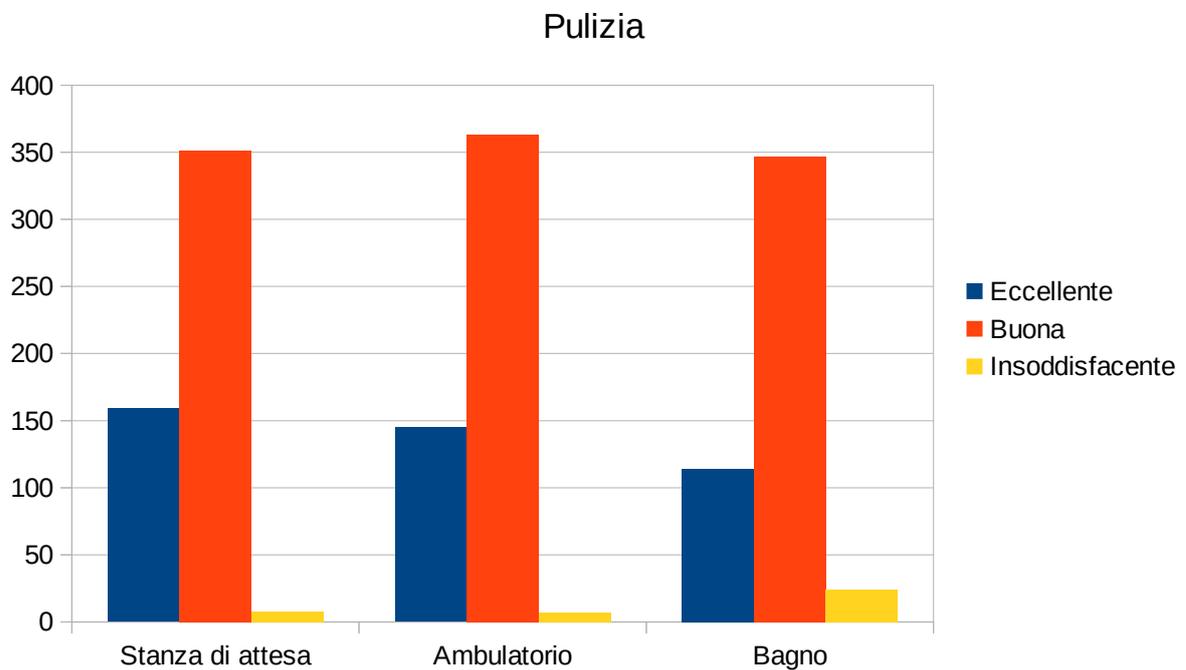
Eccellente	140
Buona	274
Insoddisfacente	37
Totale	451



Pulizia ambienti. È stato chiesto di esprimere un giudizio sulla pulizia riscontrata nella sala di attesa, nell'ambulatorio e nel bagno. Il giudizio "buono", nei tre casi, è la risposta più frequente:

Come giudica la pulizia

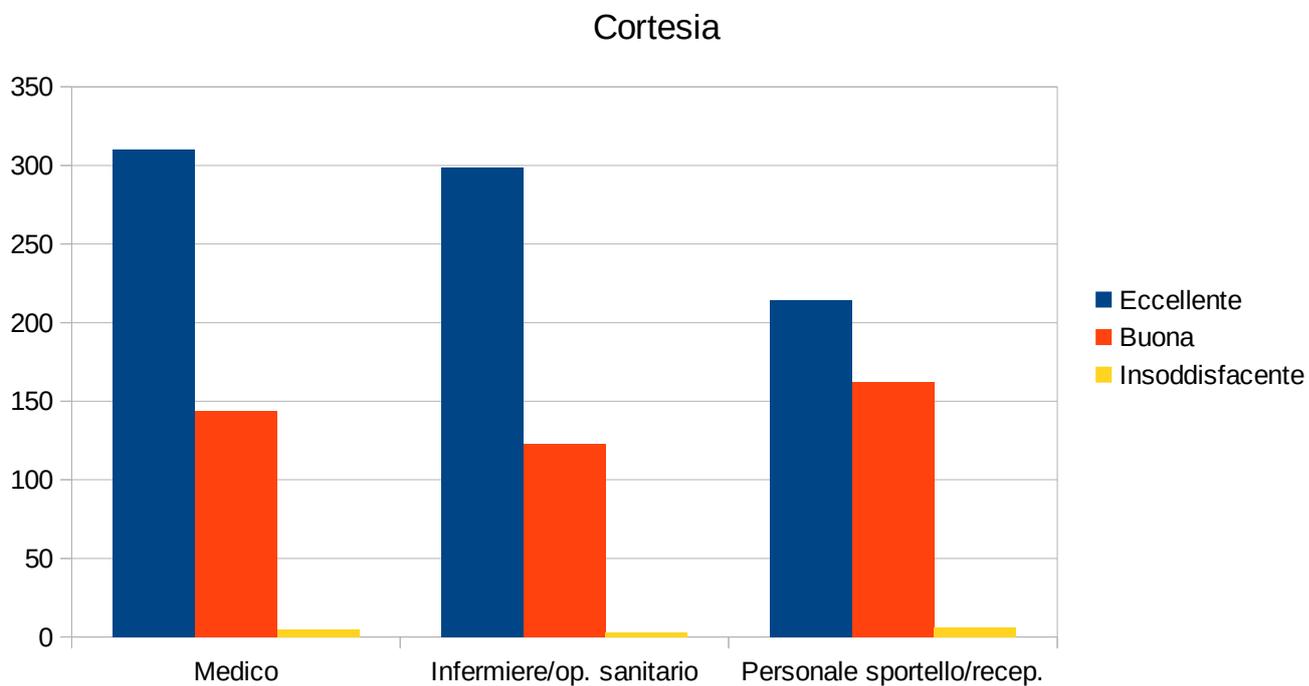
	eccellente	Buona	Insoddisfacente
Sala di attesa	145	282	15
Ambulatorio	144	282	11
Bagno	233	241	23



Cortesia. Il 67 % giudica eccellente la cortesia del personale medico; il 65 % giudica eccellente la cortesia del personale sanitario; la cortesia del personale allo sportello è eccellente per il 47 % (sul totale delle risposte fornite)

Come giudica la cortesia

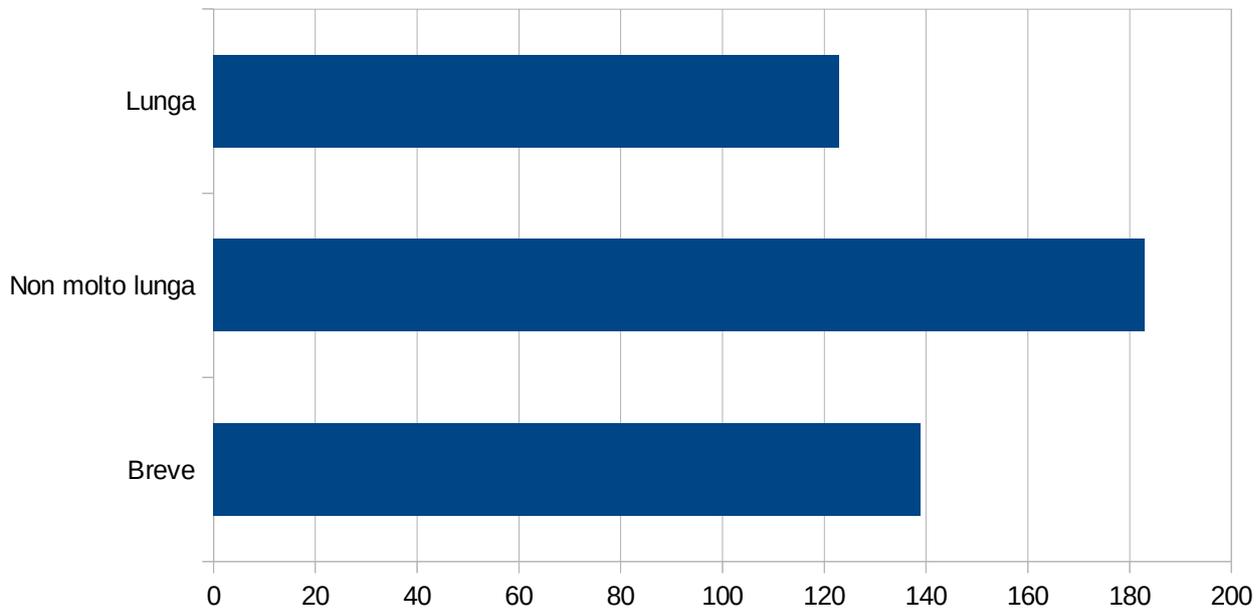
	eccellente	Buona	Insoddisfacente
Medico	310	144	5
Infermiere/op.sanitario	299	123	3
Personale sportello	214	162	6



Attesa Visita. Il 31% giudica non molto lunga l'attesa per la visita ricevuta; il 42% breve e il 27% lunga:

L'attesa per la visita/prestazione è stata...

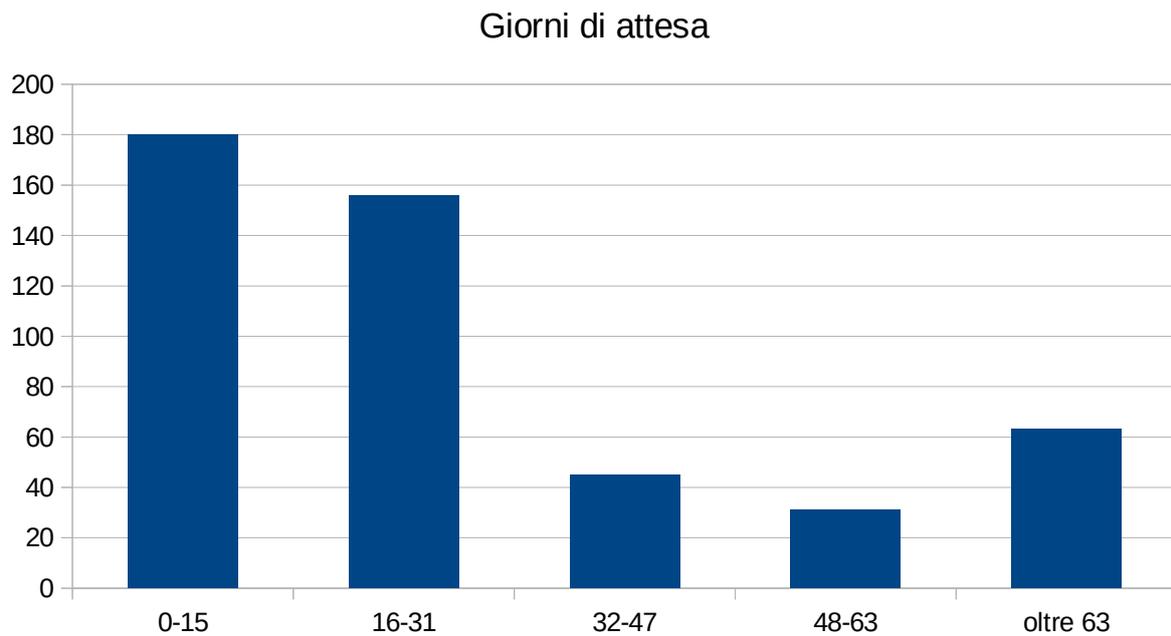
Breve	139
Non molto lunga	183
Lunga	123
Totale	445



Giorni di attesa.

Può indicare quanti giorni ha atteso dalla prenotazione

Giorni	N.ro
0-15	180
16-31	156
32-47	45
48-63	31
Oltre 63	64



Trattamento ricevuto complessivamente. È stato chiesto di esprimere un giudizio complessivo sul trattamento ricevuto, esprimendo una scelta tra un minimo, pari a 1, e un massimo, pari a 10.

Il punteggio medio espresso è pari 8,6 su 10:

Come valuta il trattamento ricevuto presso l'ambulatorio:

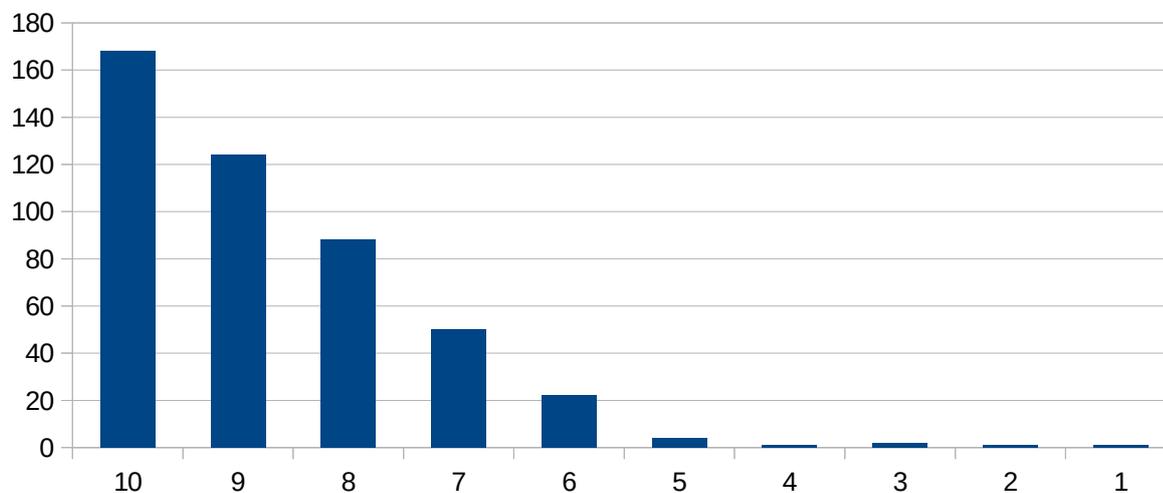


Le frequenze (tot 461) si distribuiscono nel modo seguente:

10/10	168
9/10	124
8/10	88
7/10	50
6/10	22
5/10	4
4/10	1
3/10	2
2/10	1
1/10	1

Trattamento ricevuto

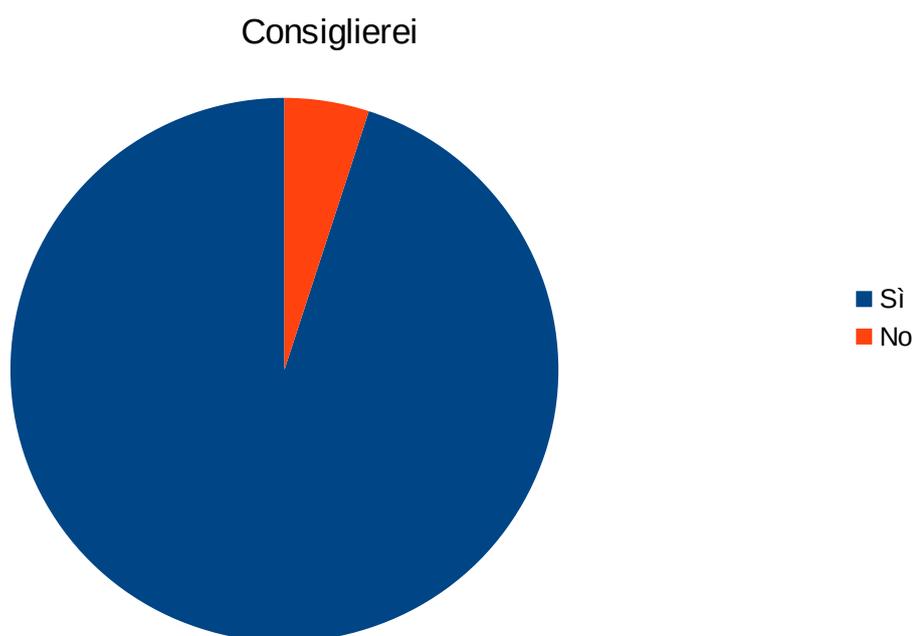
da 1 a 10



L'ultima domanda è: “Consigliereste l'ambulatorio a un amico e/o parente?”

Il 95% degli intervistati lo consiglierebbe:

Sì	438	95%
No	23	5%
Totale risposte	461	100



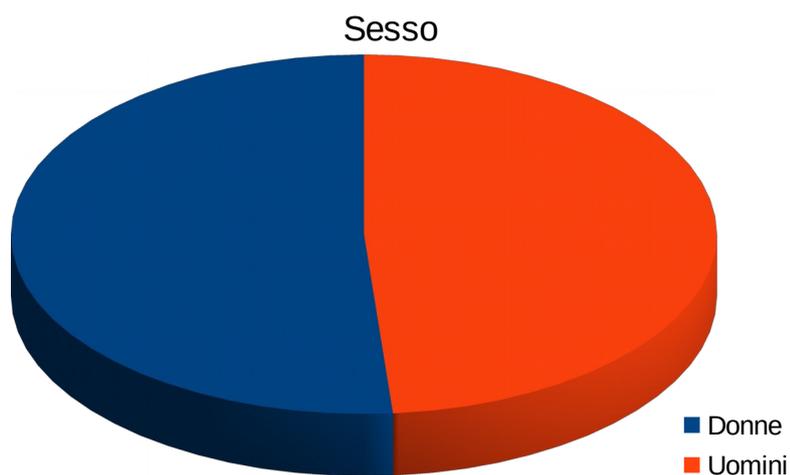
Tra i commenti citiamo:

Sanità a rotoli, medico eccellente, locali vecchi, ci vorrebbe più spazio, ascensore Poliambulatorio ex Inam guasto (n.4), burocrazia lunga, struttura vecchia, medico superficiale e infermiera gentile, burocrazia lunga, reumatologa spesso in malattia, struttura non adeguata, medico scortese e maleducato, offensivo nei confronti di un disabile, specialista ortopedico eccellente al Chiello, ringrazio l'umanità dello specialista, visita rinviata tre volte, lista di attesa molto lunga, visita rinviata 4 volte, la struttura di Regalbuto è più organizzata rispetto a prima, ho atteso due mesi per l'infiltrazione dopo la visita, attesa lunga.

Qualità percepita Ricoveri Anno 2024

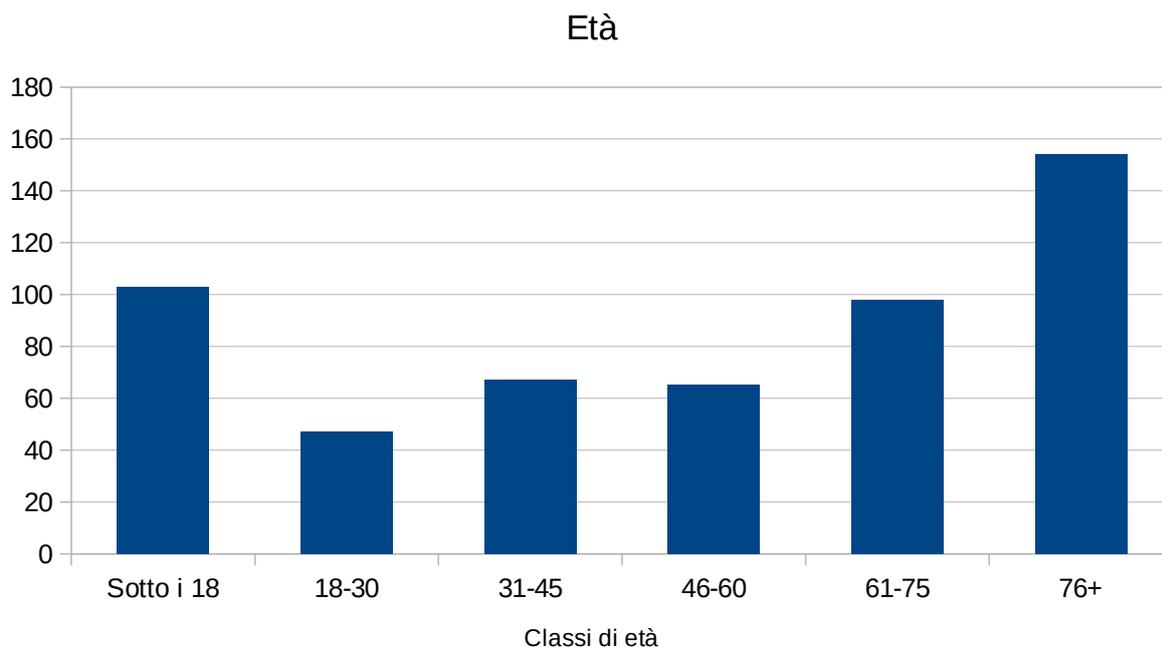
I pazienti, ricoverati presso gli ospedali aziendali e intervistati nell'anno 2024, sono stati 534 di cui 260 uomini e 274 donne, 6 di nazionalità straniera e 88 residenti fuori provincia.

Uomini	260	49%
Donne	274	51%
Totale	534	100%



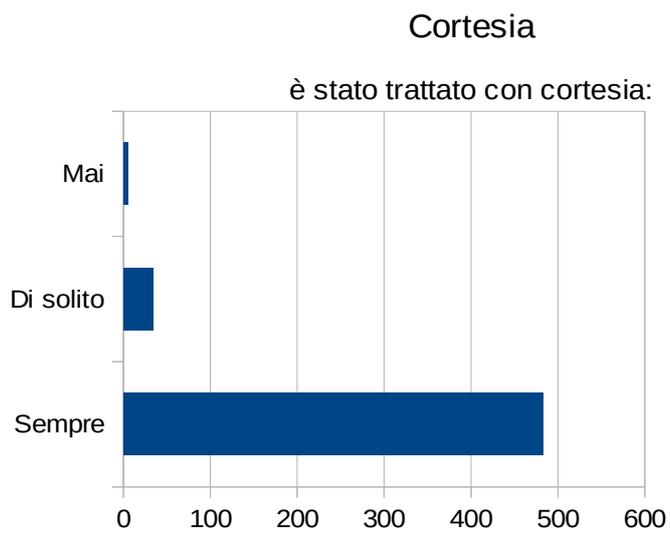
Età. Le frequenze si distribuiscono nel modo seguente:

Età	n.
Sotto i 18	103
18-30	47
31-45	67
46-60	65
61-75	98
76+	154
Totale	534



Cortesia. Durante il suo ricovero, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?

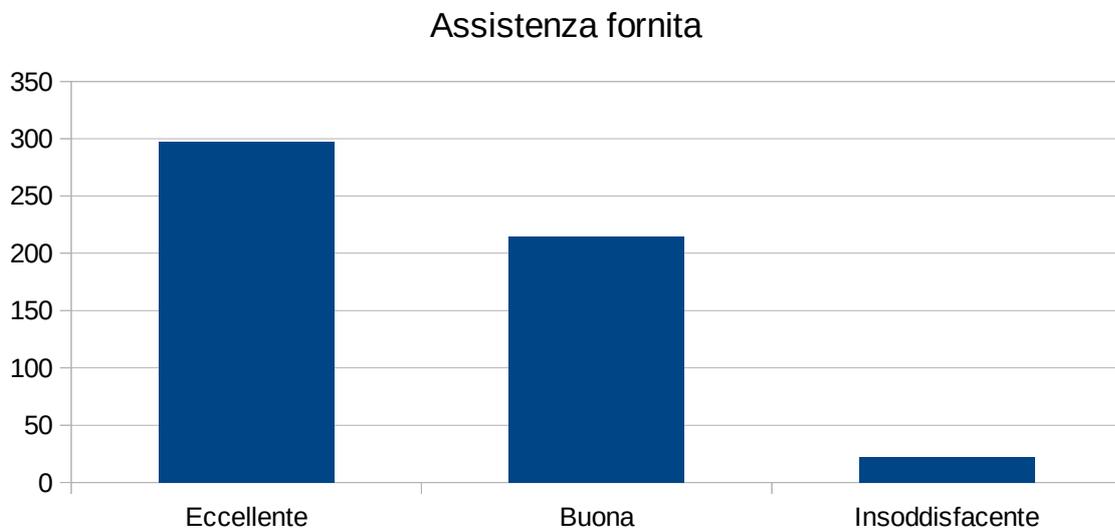
Sempre	483	92%
Di solito	34	7%
Mai	5	1%
Tot risposte	522	100



Come giudica l'assistenza fornita

dal Personale sanitario non medico (Infermieri, Oss, ecc.)

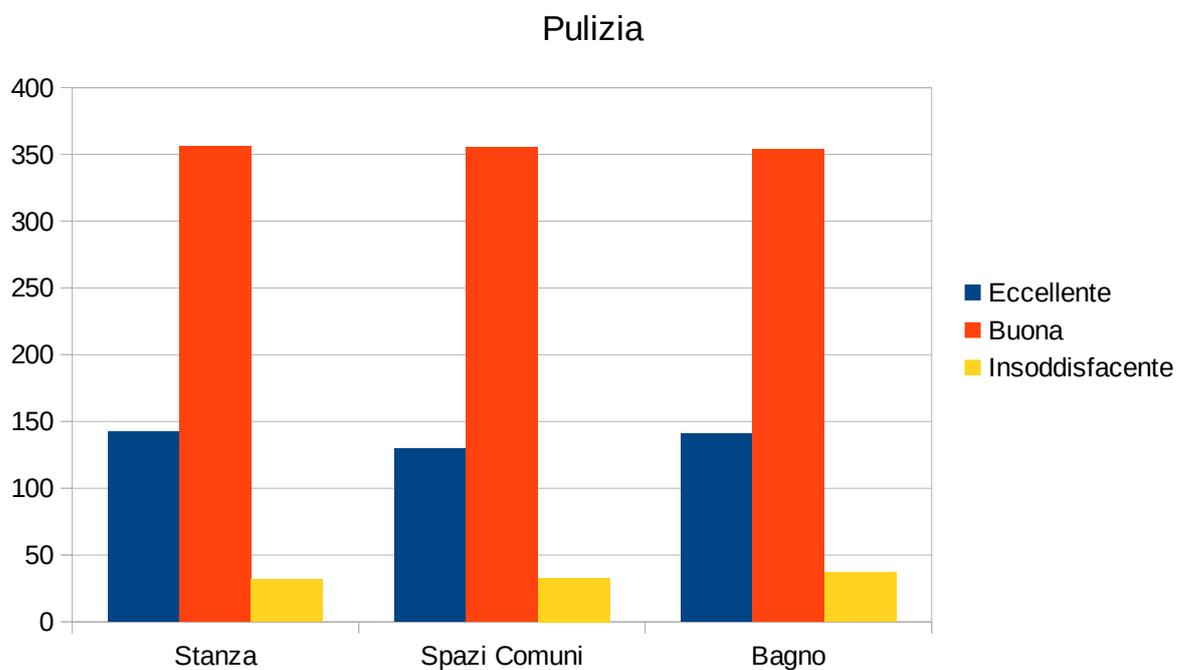
Eccellente	297	56%
Buona	215	40%
Insoddisfacente	22	4%
Totale	534	100



Pulizia. È stato chiesto il giudizio in merito alla stanza, agli spazi comuni e al bagno.

Come giudica la pulizia (sul totale risposte fornite)

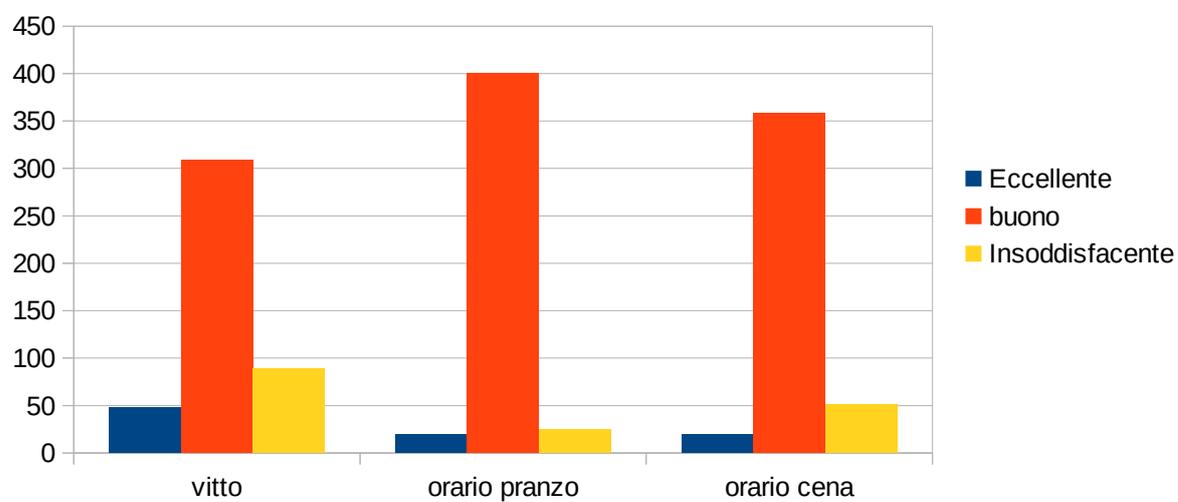
	eccellente	Buona	Insoddisfacente
Stanza	142	356	32
Spazi Comuni	130	355	33
Bagno	141	354	37



Qualità vitto e orari di somministrazione (sul totale risposte fornite)

	Eccellente	Buono	Insoddisfacente
Vitto	48	309	89
Orario pranzo	20	400	25
Orario cena	20	358	51

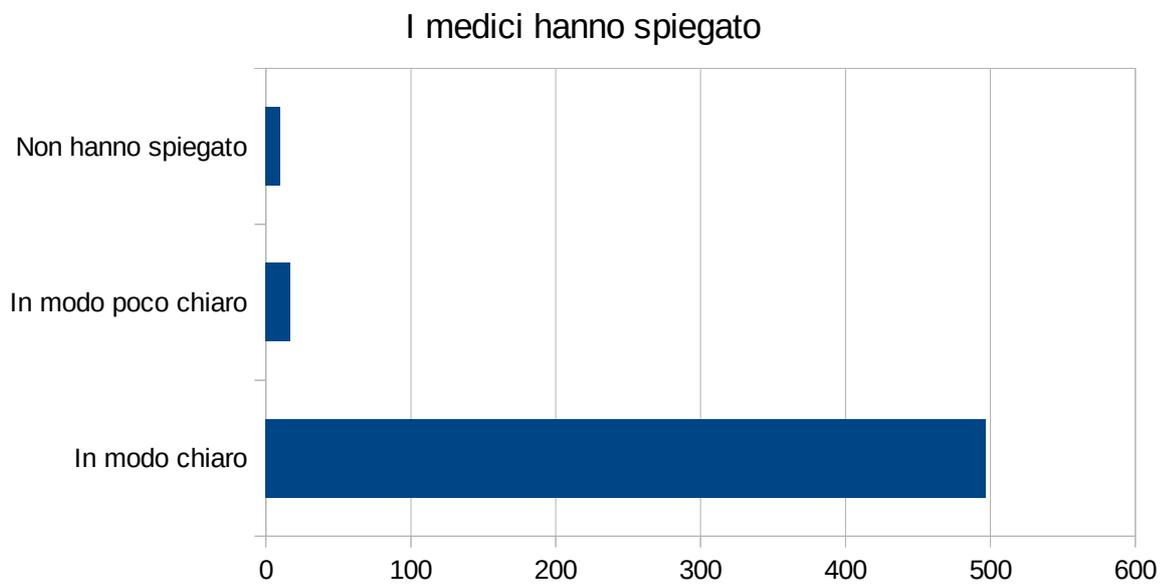
Qualità vitto e orari



Chiarezza informazioni

I medici hanno spiegato le cose:
(sul totale risposte)

In modo chiaro e comprensibile	497	95%
In modo poco chiaro	17	3%
Non hanno spiegato	10	2%
Tot. risposte	524	100



Come valuta il trattamento ricevuto durante il ricovero:



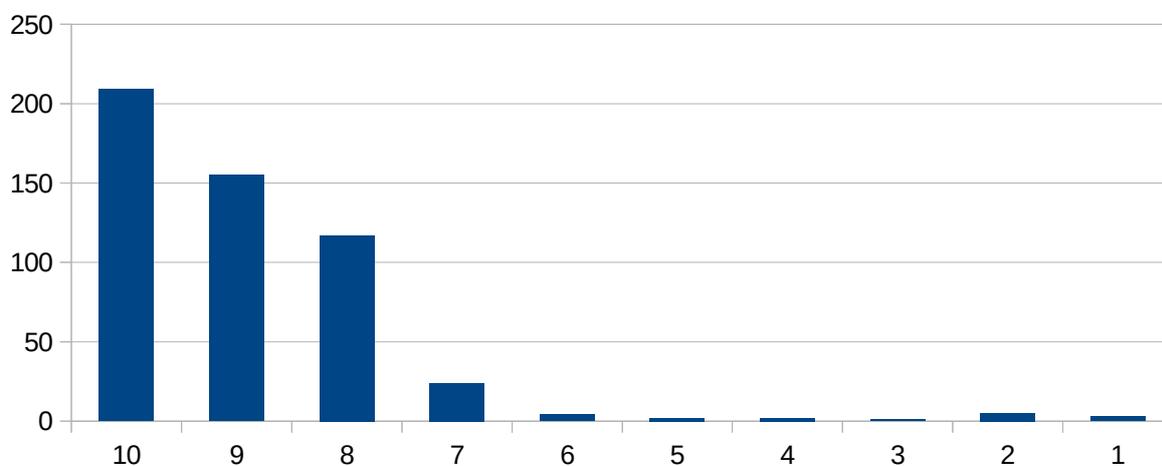
È stato chiesto il giudizio in merito al trattamento complessivo ricevuto indicando un valore da 1 a 10: la media dei giudizi espressi è pari a 8,9 su 10

Distribuzione Frequenze:

10/10	209
9/10	155
8/10	117
7/10	24
6/10	4
5/10	2
4/10	2
3/10	1
2/10	5
1/10	3

Trattamento ricevuto

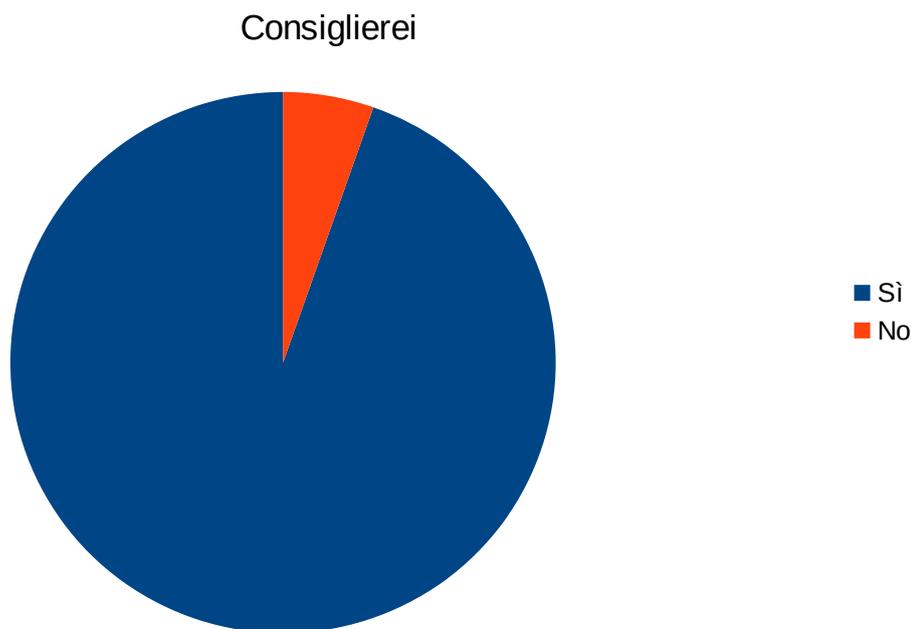
da 1 a 10



Consigliereste il reparto a un amico e/o parente

(sul totale risposte fornite)

Sì	457	95%
No	26	5%
Tot	483	100



F.to Il Responsabile URP e Comunicazione

Antonella Santarelli