

## REGIONE SICILIANA



### Relazione annuale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

**Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta**

**Relazione Aziendale: Anno 2011 (Ottobre /Dicembre 2011)**

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda: **6.231**

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda: **1.472**

#### Parte I: Presentazione dei dati

<b>D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?</b>					
pessimo N° 0 (0,00 %)	insufficiente N° 17 ( 1,50 %)	sufficiente N° 309 ( 27,20 %)	buono N° 749 ( 65,93 %)	non compilato N° 59 ( 5,19 %)	nullo N° 2 ( 0,18 %)

<b>D2) Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero per gli aspetti qui elencati?</b>						
<b>D2a) Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta</b>	pessimo N° 3 ( 0,26 %)	insufficiente N° 10 ( 0,88 %)	sufficiente N° 310 ( 27,29 %)	buono N° 790 ( 69,54 %)	non compilato N° 20 ( 1,76 %)	nullo N° 3 ( 0,26 %)
<b>D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto</b>	pessimo N° 5 ( 0,44 %)	insufficiente N° 28 ( 2,46 %)	sufficiente N° 463 ( 40,76 %)	buono N° 616 ( 54,23 %)	non compilato N° 22 ( 1,94 %)	nullo N° 2 ( 0,18 %)
<b>D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto</b>	pessimo N° 5 ( 0,44 %)	insufficiente N° 20 ( 1,76 %)	sufficiente N° 366 ( 32,22 %)	buono N° 721 ( 63,47 %)	non compilato N° 21 ( 1,85 %)	nullo N° 3 ( 0,18 %)

<b>D3) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico per ciascuno degli aspetti qui elencati?</b>						
<b>D3a) Gentilezza e cortesia nei rapporti</b>	pessimo N° 1 ( 0,09 %)	insufficiente N° 9 ( 0,79 %)	sufficiente N° 271 ( 23,86 %)	buono N° 841 ( 74,03 %)	non compilato N° 13 ( 1,14 %)	nullo N° 1 ( 0,09 %)
<b>D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste</b>	pessimo N° 2 ( 0,18 %)	insufficiente N° 11 ( 0,97 %)	sufficiente N° 378 ( 33,27 %)	buono N° 712 ( 62,68 %)	non compilato N° 33 ( 2,90 %)	nullo N° 0 ( 0 %)

<b>D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute</b>	pessimo N° 2 ( 0,18 %)	insufficiente N° 15 ( 1,32 %)	sufficiente N° 322 ( 28,35 %)	buono N° 778 (68,49 %)	non compilato N° 18 ( 1,58 %)	nullo N° 1 ( 0,09 %)
<b>D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia</b>	pessimo N° 4 ( 0,35 %)	insufficiente N° 39 ( 3,43 %)	sufficiente N° 390 ( 34,33 %)	buono N° 673 ( 59,24 %)	non compilato N° 28 ( 2,46 %)	nullo N° 2 ( 0,18 %)
<b>D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)</b>	pessimo N° 2 ( 0,18 %)	insufficiente N° 8 ( 0,70 %)	sufficiente N° 325 ( 28,61 %)	buono N° 699 ( 61,53 %)	non compilato N° 100 ( 8,80 %)	nullo N° 2 (0,18 %)

<b>D4) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per ciascuno degli aspetti qui elencati?</b>						
<b>D4a) Gentilezza e cortesia nei rapporti</b>	pessimo N° 2 ( 0,18 %)	insufficiente N° 12 ( 1,06 %)	sufficiente N° 296 ( 26,06 %)	buono N° 818 ( 72,01 %)	non compilato N° 7 ( 0,62 %)	nullo N° 1 ( 0,09 %)
<b>D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste</b>	pessimo N° 2 ( 0,18 %)	insufficiente N° 23 ( 2,02 %)	sufficiente N° 391 ( 34,42 %)	buono N° 695 ( 61,18 %)	non compilato N° 23 ( 2,02 %)	nullo N° 2 ( 0,18 %)
<b>D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio</b>	pessimo N° 1 ( 0,09 %)	insufficiente N° 25 ( 2,20 %)	sufficiente N° 372 ( 32,75 %)	buono N° 721 ( 63,47 %)	non compilato N° 15 ( 1,32 %)	nullo N° 2 ( 0,18 %)
<b>D4d) Disponibilità a dare informazioni</b>	pessimo N° 2 ( 0,18 %)	insufficiente N° 26 ( 2,29 %)	sufficiente N° 416 ( 36,62 %)	buono N° 673 ( 59,24 %)	non compilato N° 16 ( 1,41 %)	nullo N° 3 ( 0,26 %)

<b>D5) Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?</b>						
<b>D5a) Cura e decoro degli ambienti</b>	pessimo N° 89 ( 7,83 %)	insufficiente N° 139 ( 12,24 %)	sufficiente N° 458 ( 40,32 %)	buono N° 424 ( 37,32 %)	non compilato N° 23 ( 2,02 %)	nullo N° 3 ( 0,26 %)
<b>D5b) Pulizia degli ambienti</b>	pessimo N° 40 ( 3,52 %)	insufficiente N° 129 ( 11,36 %)	sufficiente N° 506 ( 44,54 %)	buono N° 425 ( 37,41 %)	non compilato N° 35 ( 3,08 %)	nullo N° 1 ( 0,09 %)
<b>D5c) Funzionalità dei servizi igienici</b>	pessimo N° 43 ( 3,79 %)	insufficiente N° 125 ( 11,00 %)	sufficiente N° 522 ( 45,95 %)	buono N° 409 ( 36,00 %)	non compilato N° 35 ( 3,08 %)	nullo N° 2 ( 0,18 %)
<b>D5d) Temperatura nelle stanze</b>	pessimo N° 15 ( 1,32 %)	insufficiente N° 32 ( 2,82 %)	sufficiente N° 415 ( 36,53 %)	buono N° 640 ( 56,34 %)	non compilato N° 29 ( 2,55 %)	nullo N° 5 ( 0,44 %)
<b>D5e) Illuminazione nelle stanze</b>	pessimo N° 6 ( 0,53 %)	insufficiente N° 12 ( 1,06 %)	sufficiente N° 343 ( 30,19 %)	buono N° 731 ( 64,35 %)	non compilato N° 38 ( 3,35 %)	nullo N° 6 ( 0,53 %)
<b>D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto</b>	pessimo N° 16 ( 1,41 %)	insufficiente N° 71 ( 6,25 %)	sufficiente N° 358 ( 31,51 %)	buono N° 655 ( 57,66 %)	non compilato N° 32 ( 2,82 %)	nullo N° 4 ( 0,35 %)
<b>D5g) Qualità dei pasti</b>	pessimo N° 28 ( 2,46 %)	insufficiente N° 78 ( 6,87 %)	sufficiente N° 550 ( 48,42 %)	buono N° 418 ( 36,80 %)	non compilato N° 57 ( 5,02 %)	nullo N° 5 ( 0,44 %)
<b>D5h) Orari dei pasti</b>	pessimo N° 20 ( 1,76 %)	insufficiente N° 74 ( 6,51 %)	sufficiente N° 536 ( 47,18 %)	buono N° 457 ( 40,23 %)	non compilato N° 45 ( 3,96 %)	nullo N° 4 ( 0,35 %)
<b>D5i) Possibilità di scelta del menu</b>	pessimo N° 84 ( 7,39 %)	insufficiente N° 228 ( 20,07 %)	sufficiente N° 411 ( 36,18 %)	buono N° 326 ( 28,70 %)	non compilato N° 81 ( 7,13 %)	nullo N° 6 ( 0,53 %)
<b>D5j) Orari di visita dei familiari</b>	pessimo N° 12 ( 1,06 %)	insufficiente N° 43 ( 3,79 %)	sufficiente N° 507 ( 44,63 %)	buono N° 525 ( 46,21 %)	non compilato N° 44 ( 3,87 %)	nullo N° 5 ( 0,44 %)
<b>D5k) Rispetto della privacy</b>	pessimo N° 9 ( 0,79 %)	insufficiente N° 28 ( 2,46 %)	sufficiente N° 442 ( 38,91 %)	buono N° 604 ( 53,17 %)	non compilato N° 49 ( 4,31 %)	nullo N° 4 ( 0,35 %)
<b>D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)</b>	pessimo N° 16 ( 1,41 %)	insufficiente N° 66 ( 5,81 %)	sufficiente N° 470 ( 41,37 %)	buono N° 494 ( 43,49 %)	non compilato N° 89 ( 7,83 %)	nullo N° 1 ( 0,09 %)

<b>D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato</b>	
N° 43 ( 3,79 %)	peggiore di come me lo aspettavo
N° 581 ( 51,14 %)	come me lo aspettavo
N° 412 ( 36,27 %)	migliore di come me lo aspettavo
N° 96 ( 8,45 %)	non compilato
N° 4 ( 0,35 %)	nullo

<b>D8) Chi risponde al questionario</b>	N° 619 ( 54,49 %) paziente      N° 457 ( 40,23 %) familiare N° 20 ( 1,76 %) altra persona N° 39 ( 3,43 %) non compilato    N° 1 ( 0,09 %) nullo
<b>D9) Sesso</b>	N° 388 ( 34,15 %) maschio      N° 715 ( 62,94 %) femmina N° 31 ( 2,73 %) non compilato    N° 2 ( 0,18 %) nullo
<b>D10) Età</b>	N° 306 ( 26,94 %) 18-30      N° 240 ( 21,13 %) 31-50      N°231 ( 20,33 %) 51-70 N° 216 ( 19,01 %) oltre 70 N° 143 ( 12,59 %) non compilato      N° 0 ( 0,0 %) nullo
<b>D11) Titolo di studio conseguito</b>	N° 67 ( 5,90 %) nessuno    N° 314 ( 27,64 %) licenza elementare N° 360 ( 31,69 %) licenza di scuola media inf.    N° 264 ( 23,24 %) diploma N° 60 ( 5,28 %) laurea e post-laurea N° 64 ( 5,63 %) non compilato    N° 7 ( 0,62 %) nullo
<b>D12) Professione</b>	N° 353 ( 31,07 %) casalinga    N° 178 ( 15,67 %) operaio / impiegato N° 12 ( 1,06 %) dirigente    N° 302 (26,58 %) pensionato N° 20 ( 1,76 %) artigiano    N° 42 ( 3,70 %) commerciante N° 32 ( 2,82 %) studente    N° 71 ( 6,25 %) in cerca di occ. N° 46 ( 4,05 %) altro, specificare..... N° 70 ( 6,16 %) non compilato    N° 10 ( 0,88 %) nullo
<b>D13) Residenza</b>	N° 952 ( 83,80 %) Stessa provincia dell'Azienda    N° 96 ( 8,45 %) Provincia diversa dall'Azienda N° 58 ( 5,11 %) Altra Regione    N° 5 ( 0,44 %) Altro Stato N° 23 ( 2,02 %) non compilato    N° 2 ( 0,18 %) nullo
<b>D14) Nazionalità</b>	N° 1069 ( 94,10%) Nazionalità italiana    N° 20 ( 1,76 %) Altra nazionalità N° 46 ( 4,05 %) non compilato    N° 1 ( 0,09 %) nullo
<b>D15) E' stato già ricoverato in questa unità operativa?</b>	N° 501 ( 44,10 %) si    N° 587 ( 51,67 %) no N° 45 ( 3,96 %) non compilato    N° 3 ( 0,26 %) nullo

## **PARTE II: Analisi dei dati raccolti ed azioni di miglioramento**

### **1. Descrizione del contesto.**

In questa prima fase di applicazione degli strumenti di rilevazione della qualità percepita, l'Azienda Provinciale di Caltanissetta ha intrapreso iniziative di coinvolgimento e sensibilizzazione degli operatori al fine di renderli edotti sulle finalità dell'indagine quale leva per il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Si è provveduto a coinvolgere gli Uffici Relazioni con il Pubblico e ad individuare un referente aziendale per la qualità percepita emanando specifiche direttive per la distribuzione dei questionari e per la raccolta ed elaborazione di quelli compilati. Si è inoltre provveduto a realizzare una apposita pagina web sul portale aziendale rendendo disponibili i questionari unitamente ai riferimenti per la distribuzione e raccolta.

La rilevazione sulla qualità percepita ha coinvolto tutti i presidi ospedalieri dell'Azienda, relativamente alle attività di ricovero ordinario, e tutti i distretti ed i Poliambulatori per le attività di assistenza ambulatoriale.

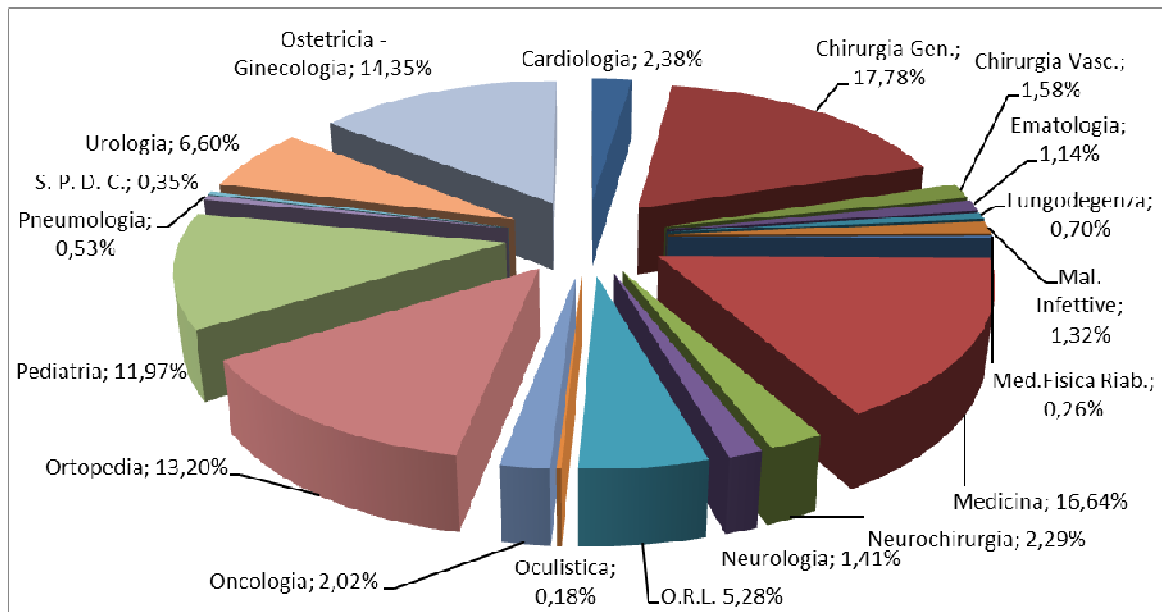
### **2. Analisi dei dati e commento**

Nel periodo di riferimento sono stati somministrati 1.472 questionari per la valutazione della qualità percepita dei servizi di ricovero ordinario dell'ASP di Caltanissetta e sono successivamente pervenuti 1.136 questionari compilati.

Nel medesimo periodo presso l'ASP erano stati dimessi in ricovero ordinario 6.231 pazienti. Il programma di valutazione della qualità percepita ha raggiunto pertanto il 23,6% dei dimessi (18,23% se si considerano i questionari effettivamente restituiti).

L'indagine ha coinvolto pazienti di tutte le unità operative dell'Azienda con prevalenza di pazienti delle discipline di Chirurgia (17,78% di tutti i questionari pervenuti), Medicina (16,64%), Ostetricia e Ginecologia (14,35%), Ortopedia (13,20%), Pediatria (11,97%).

### Distribuzione dei questionari pervenuti per U.O. di ricovero



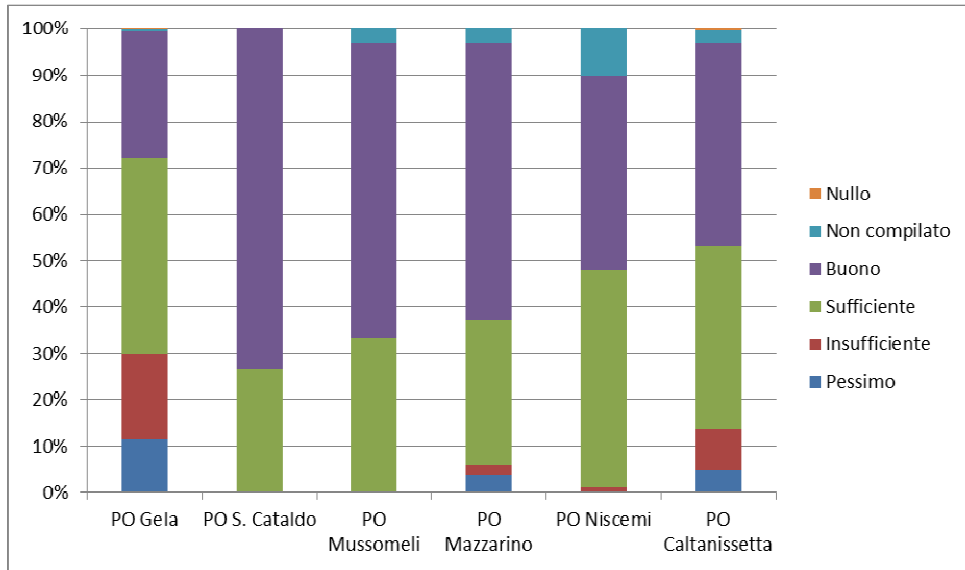
L'analisi dei dati non evidenzia aspetti di particolare rilievo relativamente agli aspetti legati all'accoglienza ed all'assistenza medica ed infermieristica ricevuta (item D1, D2, D3, D4).

Elementi di rilievo riguardano il giudizio sui seguenti aspetti legati agli ambienti e l'organizzazione (items D5): cura e decoro degli ambienti (pessimo: 7,8%, insufficiente 12,24%); pulizia degli ambienti (pessimo: 3,52%, insufficiente 11,36%); funzionalità dei servizi igienici (pessimo: 3,79%, insufficiente 11,00%); possibilità di scelta del menu (pessimo: 7,39%, insufficiente 20,07%).

Un'analisi di tali singoli items per presidio ospedaliero consente di evidenziare le situazioni di maggiore criticità:

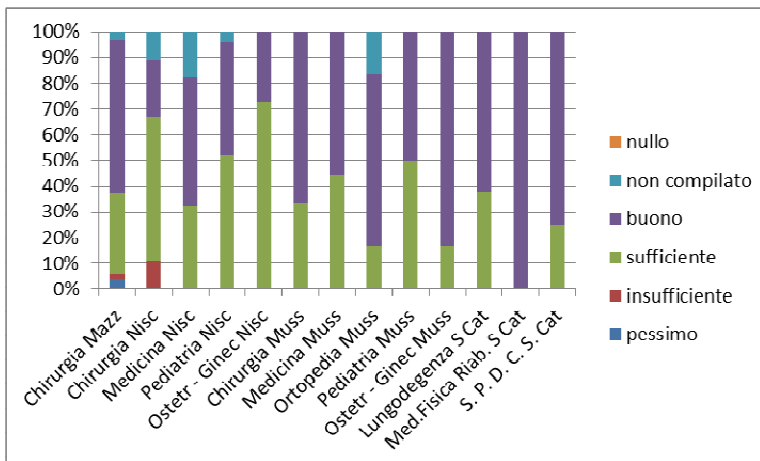
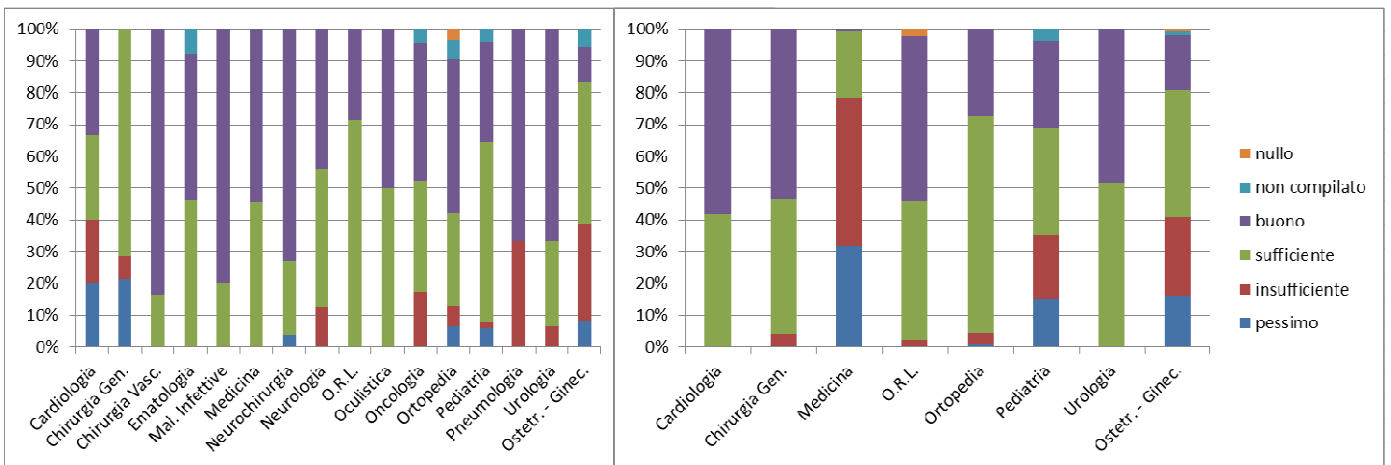
### Item D5a: Cura e decoro degli ambienti.

D5a) Cura e decoro degli ambienti	pessimo N° 89 ( 7,83 %)	insufficiente N° 139 ( 12,24 %)	sufficiente N° 458 ( 40,32 %)	buono N° 424 ( 37,32 %)	non compilato N° 23 ( 2,02 %)	nullo N° 3 ( 0,26 %)
-----------------------------------	-------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	----------------------------



PO di Caltanissetta

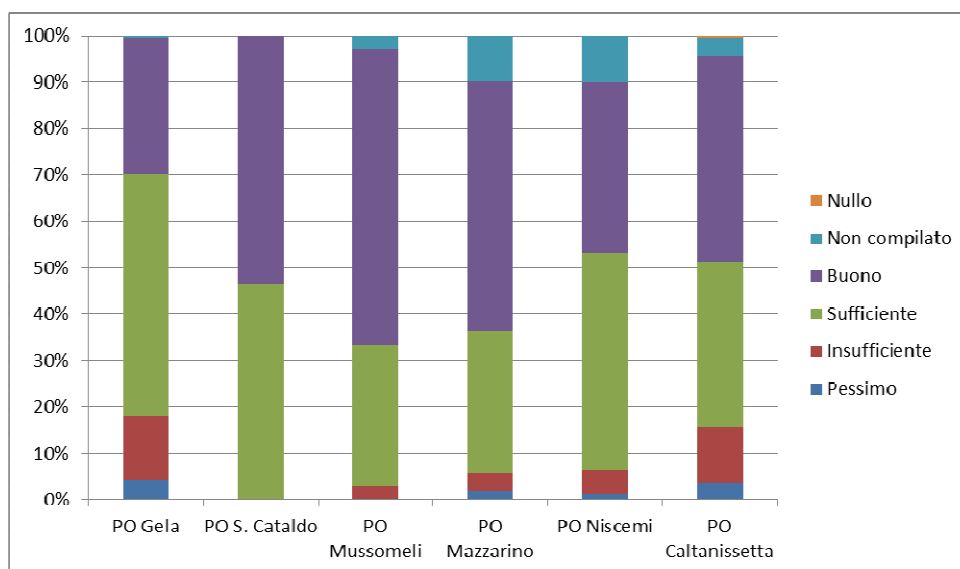
PO di Gela



Altri Presidi Ospedalieri:  
 Mazz: PO di Mazzarino  
 Nisc: PO di Niscemi  
 Muss: PO di Mussomeli  
 S Cat: PO di San Cataldo

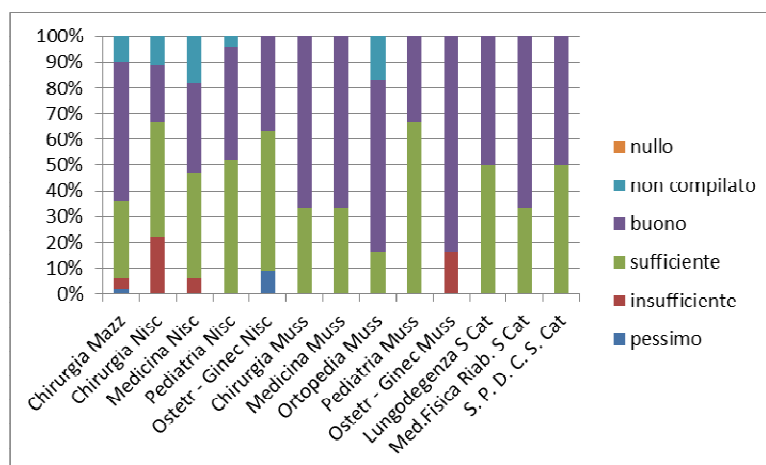
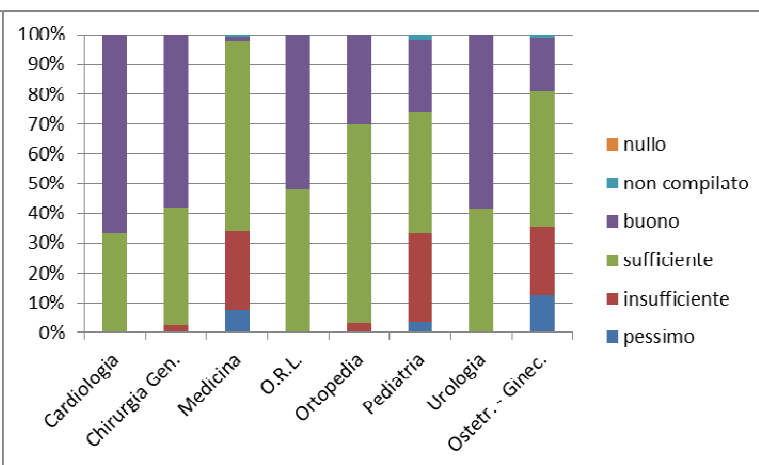
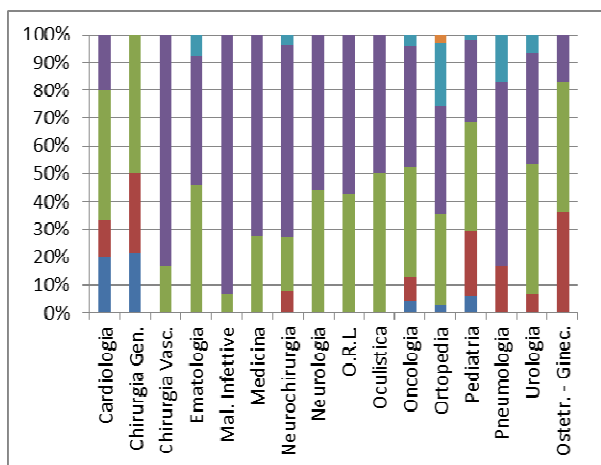
### Item D5b: Pulizia degli ambienti.

<b>D5b) Pulizia degli ambienti</b>	<b>pessimo</b> N° 40 ( 3,52 %)	<b>insufficiente</b> N° 129 ( 11,36 %)	<b>sufficiente</b> N° 506 ( 44,54 %)	<b>buono</b> N° 425 ( 37,41 %)	<b>non compilato</b> N° 35 ( 3,08 %)	<b>nullo</b> N° 1 ( 0,09 %)
------------------------------------	--------------------------------------	--	--	--------------------------------------	--	-----------------------------------



PO di Caltanissetta

PO di Gela

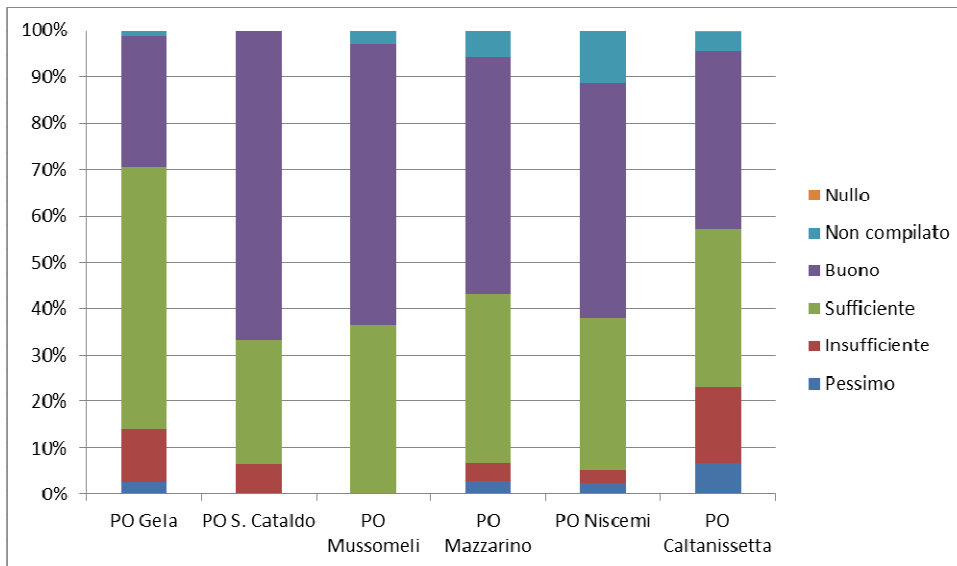


Altri Presidi Ospedalieri:  
 Mazz: PO di Mazzarino  
 Nisc: PO di Niscemi  
 Muss: PO di Mussomeli  
 S Cat: PO di San Cataldo



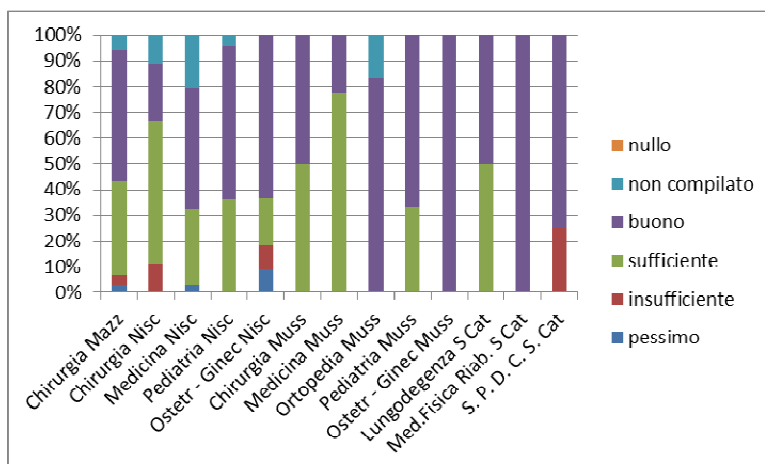
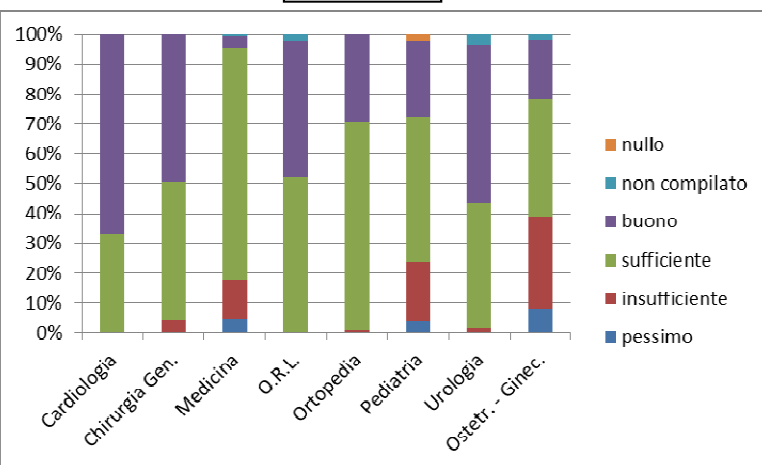
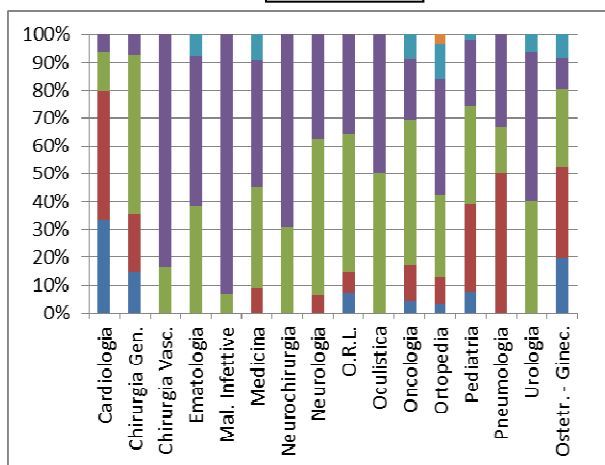
### Item D5c: Funzionalità dei servizi igienici.

<b>D5c) Funzionalità dei servizi igienici</b>	<b>pessimo</b> N° 43 ( 3,79 %)	<b>insufficiente</b> N° 125 ( 11,00 %)	<b>sufficiente</b> N° 522 ( 45,95 %)	<b>buono</b> N° 409 ( 36,00 %)	<b>non compilato</b> N° 35 ( 3,08 %)	<b>nullo</b> N° 2 ( 0,18 %)
---	--------------------------------------	--	--	--------------------------------------	--	-----------------------------------



PO di Caltanissetta

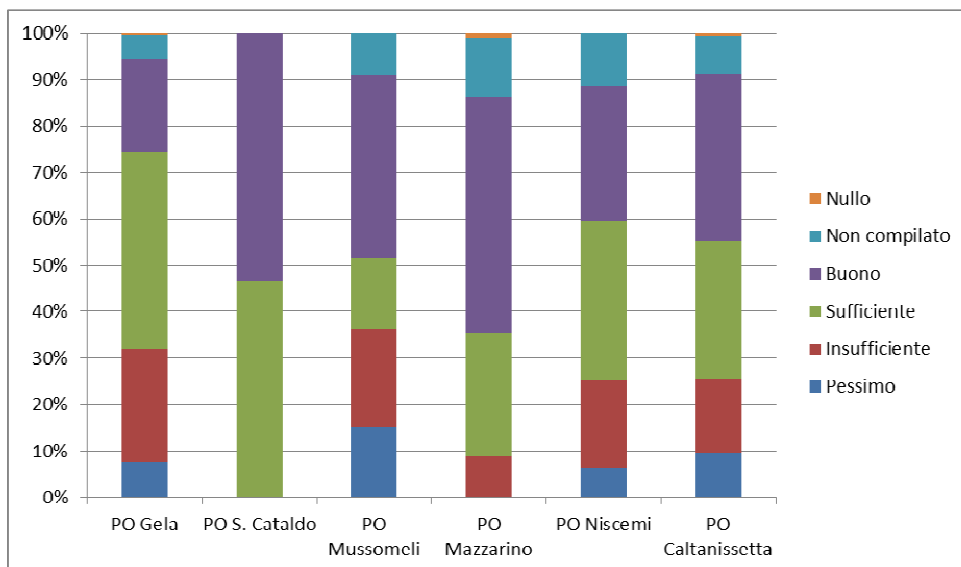
PO di Gela



Altri Presidi Ospedalieri:  
 Mazz: PO di Mazzarino  
 Nisc: PO di Niscemi  
 Muss: PO di Mussomeli  
 S Cat: PO di San Cataldo

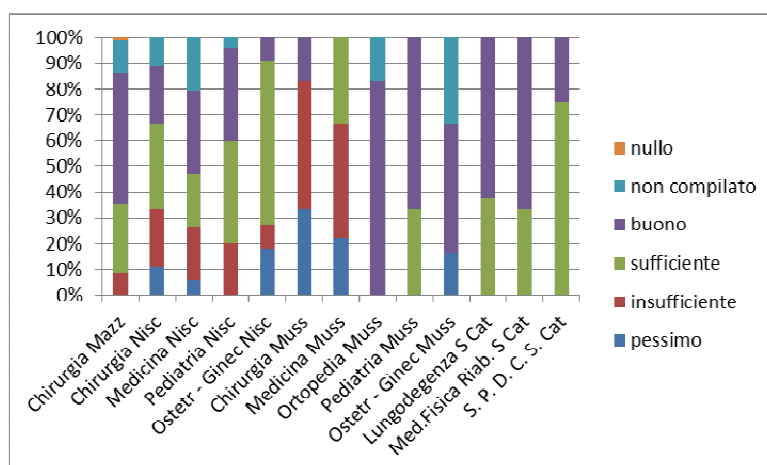
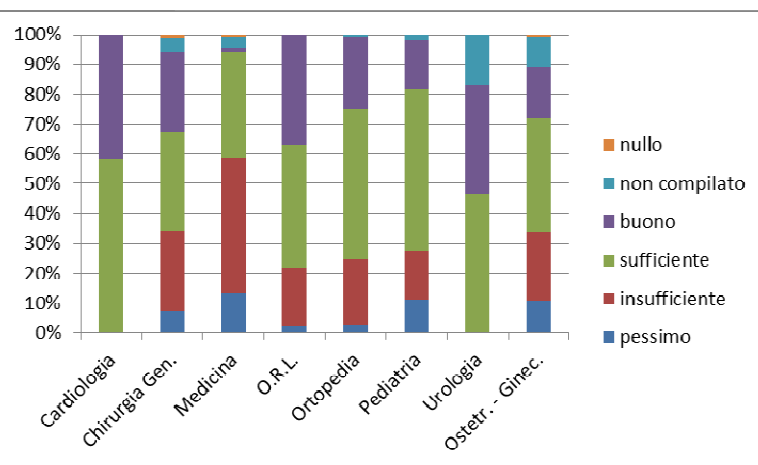
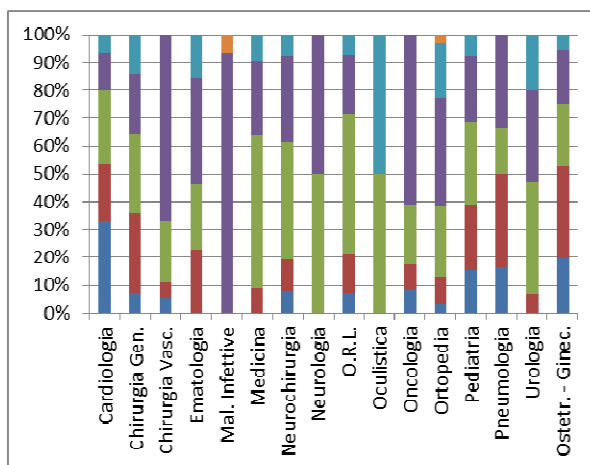
### Item D5i: Possibilità di scelta del menu.

D5i) Possibilità di scelta del menu	pessimo N° 84 ( 7,39 %)	insufficiente N° 228 ( 20,07 %)	sufficiente N° 411 ( 36,18 %)	buono N° 326 ( 28,70 %)	non compilato N° 81 ( 7,13 %)	nullo N° 6 ( 0,53 %)
-------------------------------------	-------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------------	----------------------------



PO di Caltanissetta

PO di Gela



Altri Presidi Ospedalieri:  
 Mazz: PO di Mazzarino  
 Nisc: PO di Niscemi  
 Muss: PO di Mussomeli  
 S Cat: PO di San Cataldo

L'analisi per Unità Operativa di ricovero consente di individuare i seguenti aspetti:

PO Sant'Elia di Caltanissetta:

- vengono più frequentemente segnalati giudizi negativi da pazienti delle UO di Cardiologia, Ostetricia e Ginecologia, Pneumologia, Chirurgia Generale (items: 5a, 5b, 5c, 5i). Altre U.O. con segnalazioni negative comprendono: Oncologia, Neurologia e Ortopedia (item 5a), Pediatria (item 5b, 5c, 5i), Ematologia, Otorino, Neurochirurgia (item 5i).

PO Vittorio Emanuele di Gela:

- le segnalazioni negative riguardano le seguenti Unità Operative: Medicina, Ostetricia e Ginecologia, Pediatria (item 5a, 5b, 5c, 5i). Relativamente all'item 5i i giudizi negativi riguardano anche le UO di Chirurgia, Ortopedia, Otorino.

Altri Presidi Ospedalieri:

- i giudizi degli utenti sono in gran parte positivi per gli item 5a, 5b, 5c, ad eccezione di: Chirurgia PO Niscemi e Ostetricia e Ginecologia PO Mussomeli (item 5b); Servizio Psichiatrico PO San Cataldo e Ostetricia Ginecologia PO Niscemi (item 5c);
- giudizi più frequentemente negativi riguardano l'item 5i: UO di Chirurgia, Ostetricia Ginecologia, Medicina e Pediatria del PO di Niscemi, UO di Chirurgia e Medicina del PO di Mussomeli.
- I rimanenti item hanno registrato buoni apprezzamenti da parte dell'utenza.

### **3. Interventi di miglioramento**

Sulla base delle criticità riscontrate, che individuano in questa prima fase di valutazione della qualità percepita precise priorità di intervento, le iniziative di miglioramento devono essere finalizzate sui seguenti aspetti:

#### **a) Cura e decoro degli ambienti:**

- Strutture interessate: PO di Gela, PO di Caltanissetta, PO di Mazzarino.
- Descrizione interventi di miglioramento:
  - ✓ verifica periodica da parte di personale delle Direzioni Mediche di Presidio del decoro degli ambienti con eventuale allocazione o sostituzione di elementi di arredo o di abbellimento.
- Responsabilità: Direzioni Mediche dei Presidi Ospedalieri interessati, Coordinatori dei Distretti Ospedalieri.
- Tempi di attuazione: primo semestre 2012.
- Obiettivo: individuare gli ambienti a maggiore criticità, adottare gli opportuni interventi correttivi.
- Indicatori per il monitoraggio del raggiungimento dell'obiettivo: report da parte delle Direzioni Mediche di Presidio con individuazione delle aree a maggiore rischio, realizzazione di interventi correttivi secondo le priorità individuate.

#### **b) Pulizia degli ambienti:**

- Strutture interessate: PO di Gela, PO di Caltanissetta, PO di Mazzarino, PO di Niscemi
- Descrizione interventi di miglioramento:
  - ✓ verifica da parte del personale della Direzione Medica di Presidio delle

procedure di sanificazione degli ambienti e pianificazione di interventi di pulizia periodica sulla base delle criticità emerse.

- Responsabilità: Direzioni Mediche dei Presidi Ospedalieri interessati, Coordinatori dei Distretti Ospedalieri.
- Tempi di attuazione: primo semestre 2012.
- Obiettivo: individuare gli ambienti a maggiore criticità, adottare gli opportuni interventi correttivi.
- Indicatori per il monitoraggio del raggiungimento dell'obiettivo: report da parte delle Direzioni Mediche di Presidio con individuazione delle aree a maggiore rischio, realizzazione di interventi correttivi secondo le priorità individuate.

**c) Funzionalità dei servizi igienici:**

- Strutture interessate: PO di Gela, PO di Caltanissetta, PO di Mazzarino, PO di Niscemi
- Interventi di miglioramento:
  - ✓ verifica da parte del personale della Direzione Medica di Presidio della funzionalità dei servizi igienici (funzionamento, presenza di accessori)
  - ✓ adozione di eventuali interventi correttivi (riparazione, acquisto accessori).
- Responsabilità: Direzioni Mediche dei Presidi Ospedalieri interessati, Coordinatori dei Distretti Ospedalieri.
- Tempi di attuazione: primo semestre 2012.
- Obiettivo: individuare gli ambienti a maggiore criticità, adottare gli opportuni interventi correttivi.
- Indicatori per il monitoraggio del raggiungimento dell'obiettivo: report da parte delle Direzioni Mediche di Presidio con individuazione delle aree a maggiore rischio, realizzazione di interventi correttivi secondo le priorità individuate.

**d) Possibilità di scelta del menu:**

- Strutture interessate: PO di Gela, PO di Caltanissetta, PO di Mazzarino, PO di Niscemi, PO di Mussomeli
- Interventi di miglioramento:
  - ✓ revisione delle attuali modalità di erogazione del vitto
  - ✓ adozione di soluzioni organizzative volte a consentire ai pazienti, laddove possibile, maggiori possibilità di scelta del menu.
- Responsabilità: Direzioni Mediche dei Presidi Ospedalieri interessati, Coordinatori dei Distretti Ospedalieri.
- Tempi di attuazione: primo semestre 2012.
- Obiettivo: individuare soluzioni organizzative per favorire la scelta del menu.
- Indicatori per il monitoraggio del raggiungimento dell'obiettivo: realizzazione di ipotesi di miglioramento del servizio di ristorazione.