

## REGIONE SICILIANA



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

#### **Azienda Sanitaria Provinciale CALTANISSETTA Relazione Aziendale II° Semestre Anno 2012**

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda 17.682

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda 2.800

N° questionari elaborati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura 1.121

**Percentuale raggiunta sui questionari ritirati o su web 6,34%**

### **Parte I: Analisi dei dati raccolti**

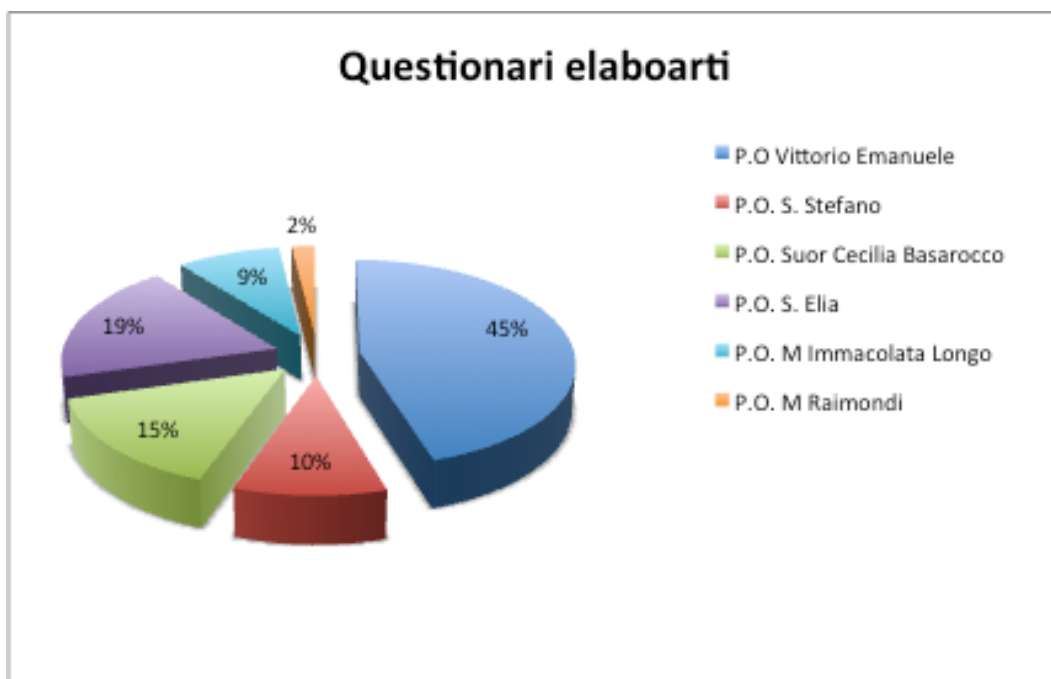
#### **1. Analisi dei dati e commento**

Nel periodo di riferimento sono stati somministrati 2.800 questionari per la valutazione della qualità percepita dei servizi di ricovero ordinario dell'ASP di Caltanissetta e sono successivamente pervenuti 1.121 come si può evincere dal sito della Qualità Percepita del SSR.

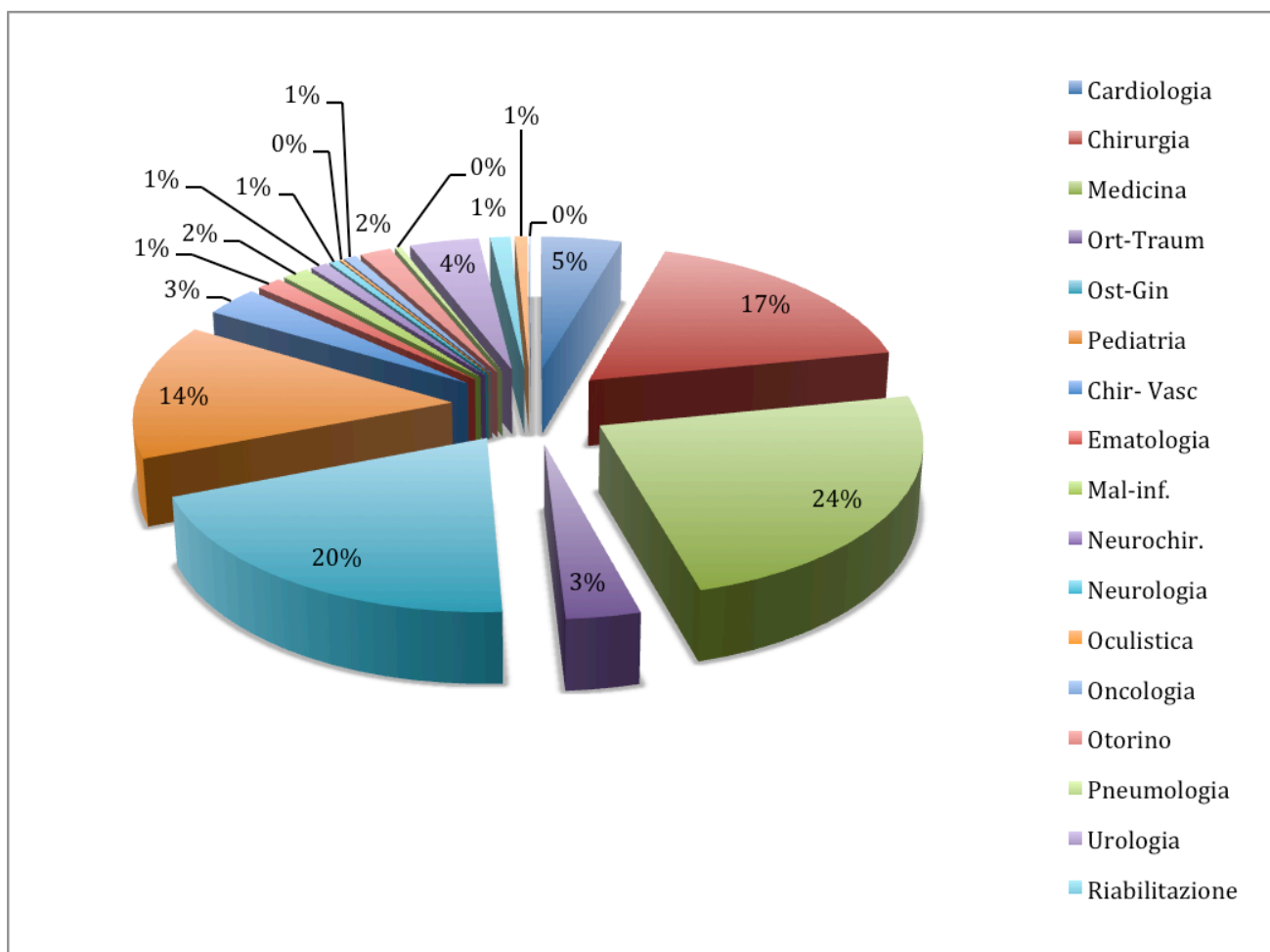
Nel medesimo periodo presso l'ASP sono stati dimessi in ricovero ordinario 17.682 pazienti.

Il programma di valutazione della qualità percepita ha raggiunto pertanto il 15,84% dei dimessi (6,34% se si considerano i questionari effettivamente restituiti).

I questionari raccolti ed elaborati dei Presidi Ospedalieri hanno avuto la distribuzione evidenziata nel grafico sottostante:



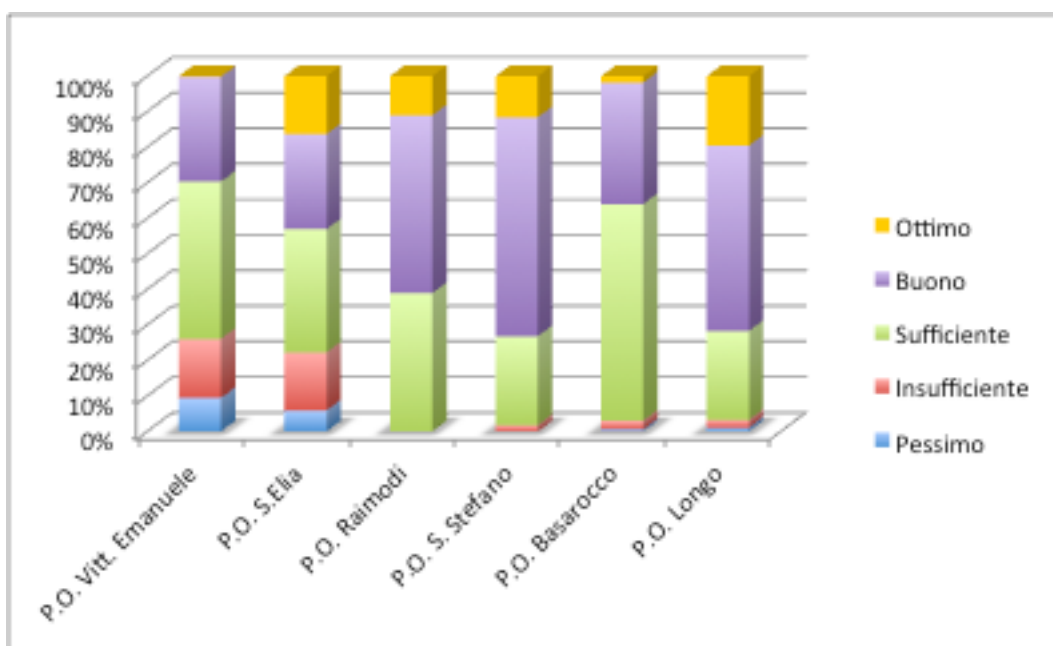
la distribuzione per UU.OO. è la seguente:



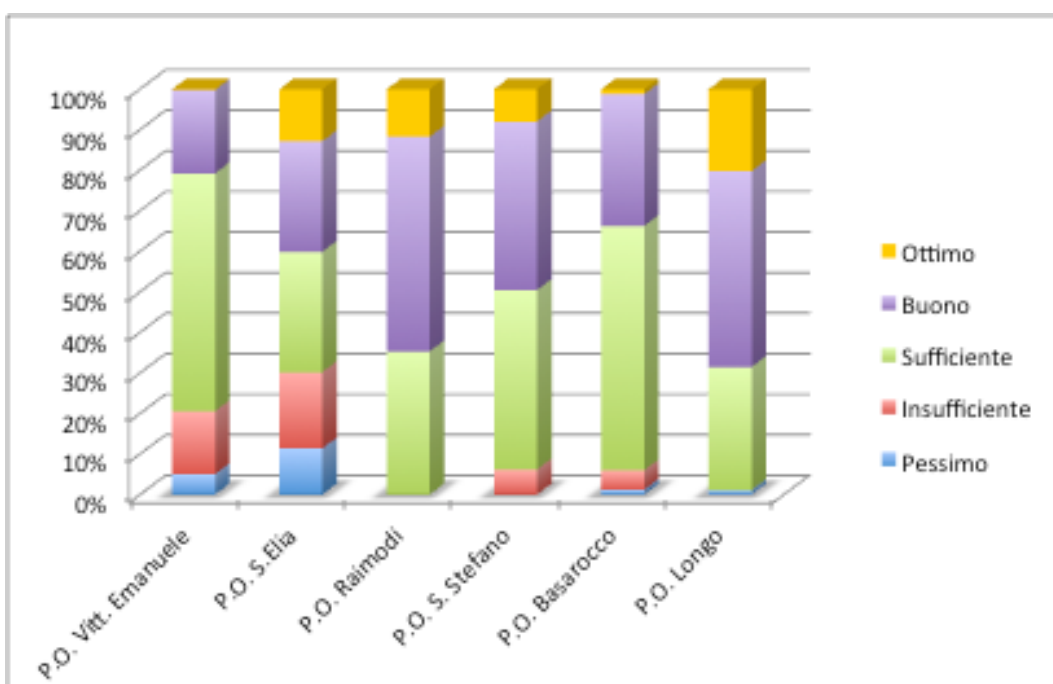
L'analisi dei dati, come quelli del I semestre del 2012, non evidenzia aspetti di particolare rilievo riguardo gli aspetti legati all'accoglienza ed all'assistenza medica ed infermieristica ricevuta (item D1, D3, D4, D5).

Elementi di rilievo, così come nel semestre precedente, riguardano il giudizio legato agli ambienti e all'organizzazione (items D6): cura e decoro degli ambienti, pulizia degli ambienti, funzionalità dei servizi igienici, temperatura nelle stanze, qualità dei pasti e possibilità di scelta del menu. Un'analisi di tali singoli items per presidio ospedaliero consente di evidenziare le situazioni di maggiore criticità:

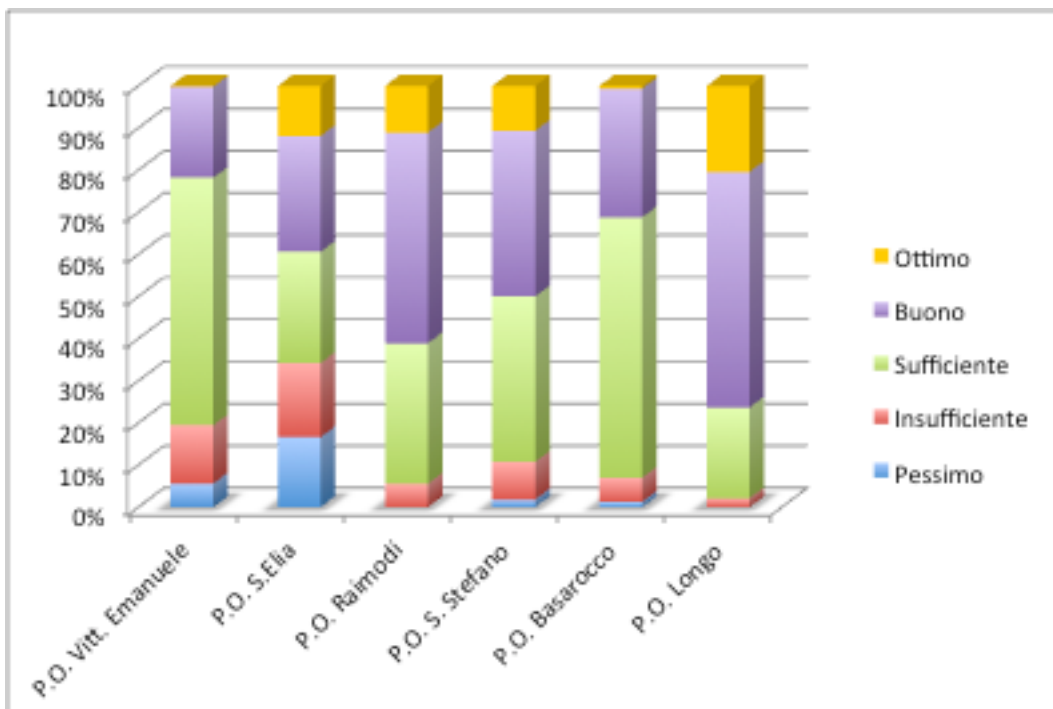
### Items D6a) Cura e decoro degli ambienti



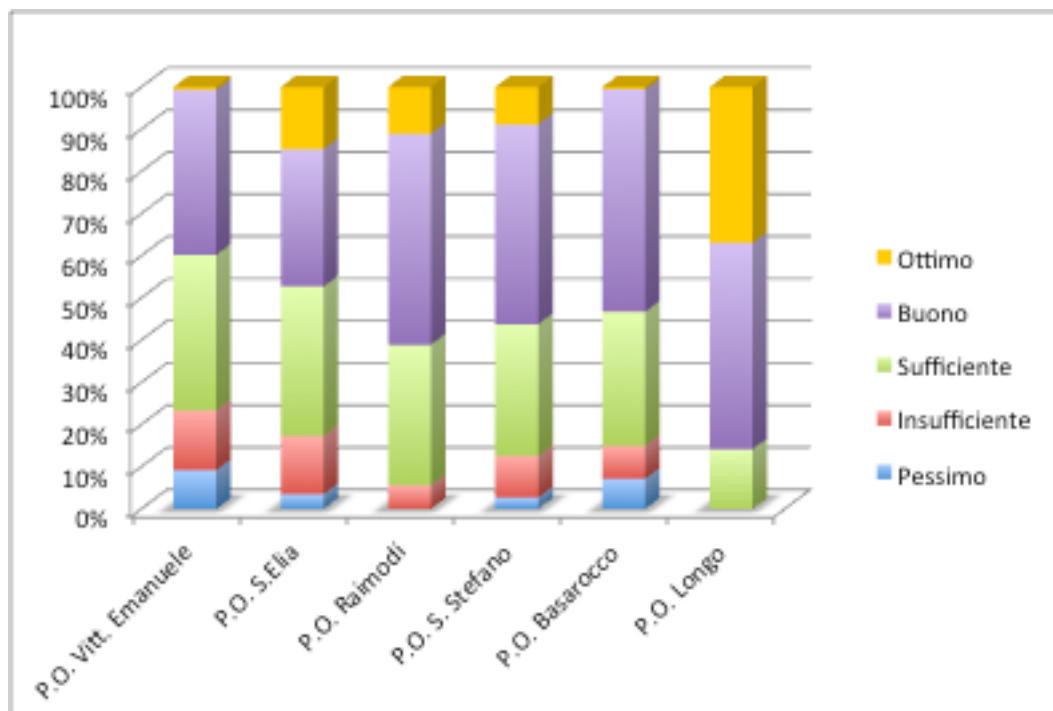
### Items D6b) Pulizia degli ambienti



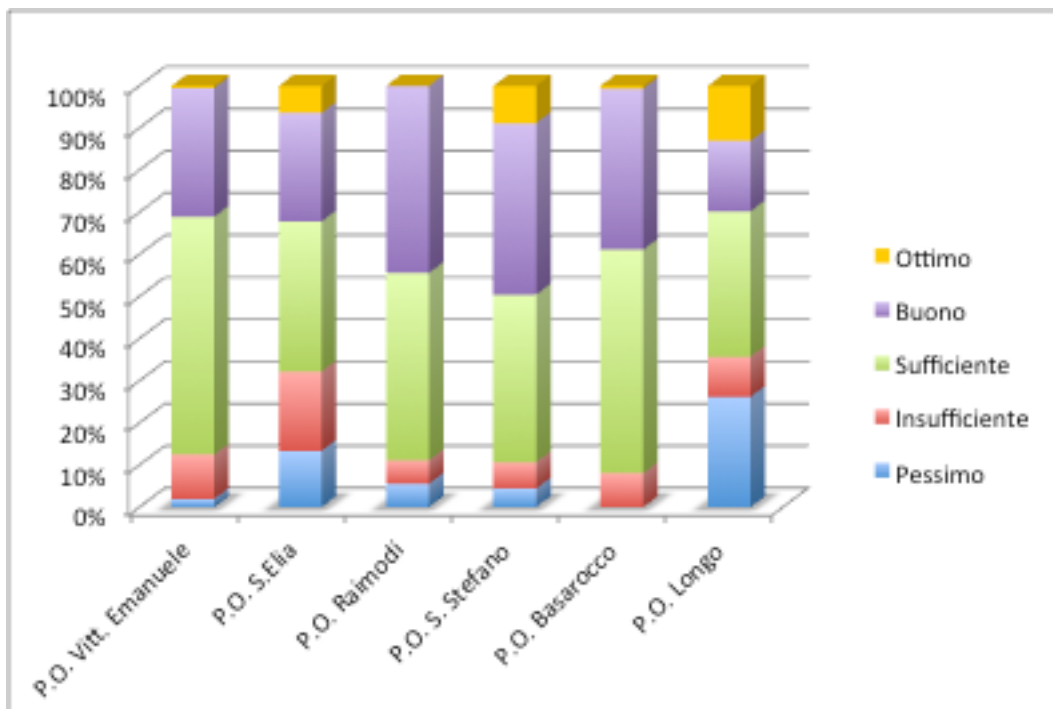
### Items D6c) Funzionalità dei servizi igienici



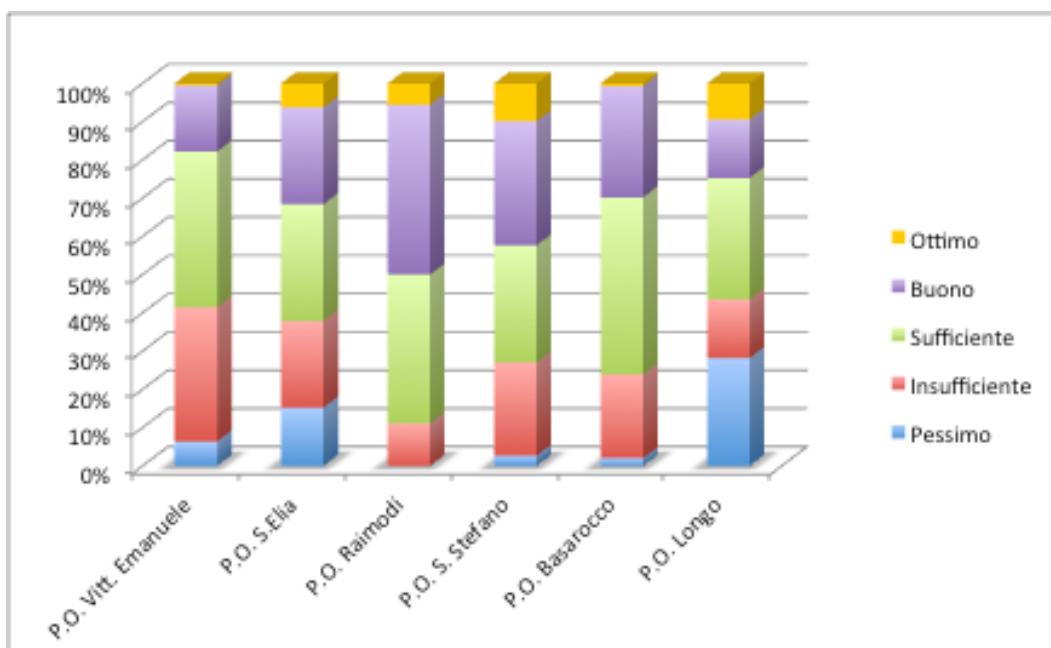
### Items D6d) Temperatura nelle stanze



**Items D6g) Qualità dei pasti**



**Items D6i) Possibilità di scelta del menù**



## **PARTE II: Risultati delle azioni di miglioramento pianificate**

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

La rilevazione della qualità percepita ha coinvolto tutti i presidi ospedalieri dell'Azienda, che sono così distribuiti:

Distretto Ospedaliero CL1:

- P.O. S.Elia e S. Cataldo
- P.O. Maria Immacolata Longo

Distretto Ospedaliero CL2:

- P.O. Vittorio Emanuele
- P.O. Suor Cecilia Basarocco
- P.O. S. Stefano

Le azioni di miglioramento pianificate per il secondo semestre non hanno dato risultati soddisfacenti che in base alle relazioni inviate dai Coordinatori Sanitari dei due distretti sono da addebitare a:

- a) Nei presidi in cui più rilevanti sono le criticità P.O S.Elia e P.O Vittorio Emanuele, per il confort alberghiero, pur con le continue ispezioni nelle varie UU.OO., i cambiamenti apportati non sono stati apprezzati dai pazienti perché essendo in corso lavori di manutenzione per l'adeguamento strutturale dei presidi, i cantieri presenti hanno provocato e provocano non pochi disagi, come il ridimensionamento degli spazi e la polvere presente. Dalle realzioni emerge che il miglioramento potrà essere apprezzato nel momento in cui i cantieri consegneranno i nuovi locali e le UU.OO. avranno i loro spazi definitivi.
- b) Le azioni di miglioramento che hanno riguardato la qualità dei pasti e la scelta del menù sono state condotte con riunioni con un responsabile della Direzione Medica e i responsabile delle cucine per condividere due percorsi:
  - Predisporre nuove liste di menù per far sì che pazienti possano scegliere,
  - Predisporre menù dedicati per pazienti che presentano patologie particolari.

I benefici risultanti da tali azioni di miglioramento, nella rilevazione della qualità dei pasti, si stima che possano essere rilevati nel I semestre del 2013.

### **PARTE III: Azioni di miglioramento**

#### **2. Interventi di miglioramento**


L'indagine condotta nel II semestre del 2012 ha coinvolto pazienti di tutte le unità operative dell'Azienda con prevalenza di pazienti delle discipline di Medicina (24% di tutti i questionari pervenuti), Ostetricia e Ginecologia (19,71%) Chirurgia (17,57%), Pediatria (14,36%), Ortopedia (3,3%).

Come già evidenziato dai grafici l'analisi dei dati ha evidenziato che le azioni di miglioramento intraprese non hanno dato i risultati sperati, per cui con i Coordinatori Sanitari dei due Distretti Ospedalieri si è condiviso di continuare con le azioni di miglioramento pianificati nel I semestre, dando maggiore enfasi alla vigilanza del confort alberghiero e una migliore comunicazione con i pazienti nella scelta del menù.


I piani di miglioramento condivisi sono:

**A. Confort alberghiero:**

Distretto CL1

	<i>Regione Siciliana Assessorato della Salute Dipartimento DASOE</i>
<b>Azienda Sanitaria Provinciale Caltanissetta</b>	
<b>Unità Operativa: Direzione Medica del Presidio S.Elia di Caltanissetta e M.I Longo di Mussomeli</b>	
Criticità rilevate	Items D6a: Cura e decoro degli ambienti, Items D6b: Pulizia degli ambienti, Items D6c: Funzionalità dei servizi igienici; Items D6d: Temperature delle stanze
Obiettivo/i	Migliorare il confort alberghiero
Responsabile	Direttore Medico di Presidio
Attività/Azioni di miglioramento	Verifiche in loco sulle condizioni igieniche degli ambienti
Indicatori di Monitoraggio	verifiche effettuate/verifiche da effettuare= 98%
Periodicità della Misurazione	Verifiche settimanali

Distretto CL2

	<i>Regione Siciliana Assessorato della Salute Dipartimento DASOE</i>
<b>Azienda Sanitaria Provinciale Caltanissetta</b>	
<b>Unità Operativa: Direzione Medica del Presidio Vittorio Emanuele di Gela</b>	
Criticità rilevate	Items D6a: Cura e decoro degli ambienti, Items D6b: Pulizia degli ambienti, Items D6c: Funzionalità dei servizi igienici; Items D6d: Temperature delle stanze
Obiettivo/i	Migliorare il confort alberghiero
Responsabile	Direttore Medico di Presidio
Attività/Azioni di miglioramento	Verifiche in loco sulle condizioni igieniche degli ambienti
Indicatori di Monitoraggio	verifiche effettuate/verifiche da effettuare= 98%
Periodicità della Misurazione	Verifiche settimanali




## B. Qualità e scelta dei pasti:

### Distretto CL1

	<i>Regione Siciliana Assessorato della Salute Dipartimento DASOE</i>
<b>Azienda Sanitaria Provinciale Caltanissetta</b>	
<b>Unità Operativa: Direzione Medica del Presidio S.Elia di Caltanissetta e M.I. Longo di Mussomeli</b>	
Criticità rilevate	Items D6g:Qualità dei pasti , Items D6i: Possibilità di scelta del menù
Obiettivo/i	Migliorare il confort alberghiero
Responsabile	Direttore Medico di Presidio
Attività/Azioni di miglioramento	Condivisione con il responsabile della cucina delle liste di menù a disposizione dei pazienti
Indicatori di Monitoraggio	menù distribuiti/menù richiesti= 98%
Periodicità della Misurazione	Verifiche mensili in cucina

### Distretto CL2

	<i>Regione Siciliana Assessorato della Salute Dipartimento DASOE</i>
<b>Azienda Sanitaria Provinciale Caltanissetta</b>	
<b>Unità Operativa: Direzione Medica del Presidio Vittorio Emanuele di Gela, S. Stefano di Mazzarino, Basarocco di Niscemi</b>	
Criticità rilevate	Items D6g:Qualità dei pasti , Items D6i: Possibilità di scelta del menù
Obiettivo/i	Migliorare il confort alberghiero
Responsabile	Direttore Medico di Presidio
Attività/Azioni di miglioramento	Condivisione con il responsabile della cucina delle liste di menù a disposizione dei pazienti
Indicatori di Monitoraggio	menù distribuiti/menù richiesti= 98%
Periodicità della Misurazione	Verifiche mensili in cucina