

REGIONE SICILIANA



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

Azienda Sanitaria Provinciale CALTANISSETTA Relazione Aziendale I° Semestre Anno 2012

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda 12.628

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda 2.600

N° questionari elaborati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura 1442

Percentuale raggiunta 11,42%

Parte I: Presentazione dei dati

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?					
Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Non compilato	Nullo
N° 1	N° 20	N° 403	N° 946	N° 67	N° 5
(0%)	(1%)	(28%)	(66%)	(5%)	(0%)

D2) Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero per gli aspetti qui elencati?						
	Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Non compilato	Nullo
D2a) Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta	N° 3 (0%)	N° 19 (1%)	N° 393 (27%)	N° 968 (67%)	N° 55 (4%)	N° 4 (0%)
D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto	N° 6 (0%)	N° 35 (2%)	N° 519 (36%)	N° 817 (57%)	N° 65 (5%)	N° 0 (0%)
D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto	N° 19 (1%)	N° 31 (2%)	N° 406 (28%)	N° 929 (64%)	N° 55 (4%)	N° 2 (0%)

D3) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico per ciascuno degli aspetti qui elencati?						
D3a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	Pessimo N° 1 (0%)	Insufficiente N° 19 (1%)	Sufficiente N° 364 (25%)	Buono N° 997 (69%)	Non compilato N° 59 (4%)	Nulla N° 2 (0%)
D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	Pessimo N° 4 (0%)	Insufficiente N° 19 (1%)	Sufficiente N° 432 (30%)	Buono N° 873 (61%)	Non compilato N° 111 (8%)	Nulla N° 3 (0%)
D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute	Pessimo N° 4 (0%)	Insufficiente N° 21 (1%)	Sufficiente N° 409 (28%)	Buono N° 940 (65%)	Non compilato N° 64 (4%)	Nulla N° 4 (0%)
D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	Pessimo N° 4 (0%)	Insufficiente N° 29 (2%)	Sufficiente N° 460 (32%)	Buono N° 842 (58%)	Non compilato N° 104 (7%)	Nulla N° 3 (0%)
D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)	Pessimo N° 1 (0%)	Insufficiente N° 19 (1%)	Sufficiente N° 390 (27%)	Buono N° 891 (62%)	Non compilato N° 138 (10%)	Nulla N° 2 (0%)

D4) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per ciascuno degli aspetti qui elencati?						
D4a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	Pessimo N° 1 (0%)	Insufficiente N° 28 (2%)	Sufficiente N° 361 (25%)	Buono N° 989 (69%)	Non compilato N° 59 (4%)	Nulla N° 3 (0%)
D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	Pessimo N° 4 (0%)	Insufficiente N° 29 (2%)	Sufficiente N° 422 (29%)	Buono N° 911 (63%)	Non compilato N° 72 (5%)	Nulla N° 4 (0%)
D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	Pessimo N° 3 (0%)	Insufficiente N° 22 (2%)	Sufficiente N° 432 (30%)	Buono N° 906 (63%)	Non compilato N° 73 (5%)	Nulla N° 6 (0%)
D4d) Disponibilità a dare informazioni	Pessimo N° 4 (0%)	Insufficiente N° 35 (2%)	Sufficiente N° 431 (30%)	Buono N° 879 (61%)	Non compilato N° 92 (6%)	Nulla N° 1 (0%)

D5) Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?						
D5a) Cura e decoro degli ambienti	Pessimo N° 78 (5%)	Insufficiente N° 175 (12%)	Sufficiente N° 526 (36%)	Buono N° 575 (40%)	Non compilato N° 86 (6%)	Nulla N° 2 (0%)
D5b) Pulizia degli ambienti	Pessimo N° 44 (3%)	Insufficiente N° 150 (10%)	Sufficiente N° 559 (39%)	Buono N° 585 (41%)	Non compilato N° 101 (7%)	Nulla N° 3 (0%)
D5c) Funzionalità dei servizi igienici	Pessimo N° 45 (3%)	Insufficiente N° 108 (7%)	Sufficiente N° 602 (42%)	Buono N° 573 (40%)	Non compilato N° 110 (8%)	Nulla N° 4 (0%)
D5d) Temperatura nelle stanze	Pessimo N° 36 (2%)	Insufficiente N° 91 (6%)	Sufficiente N° 448 (31%)	Buono N° 770 (53%)	Non compilato N° 95 (7%)	Nulla N° 2 (0%)
D5e) Illuminazione nelle stanze	Pessimo N° 8 (1%)	Insufficiente N° 46 (3%)	Sufficiente N° 439 (30%)	Buono N° 847 (59%)	Non compilato N° 101 (7%)	Nulla N° 1 (0%)
D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto	Pessimo N° 16 (1%)	Insufficiente N° 46 (3%)	Sufficiente N° 484 (34%)	Buono N° 797 (55%)	Non compilato N° 96 (7%)	Nulla N° 3 (0%)
D5g) Qualità dei pasti	Pessimo N° 61 (4%)	Insufficiente N° 116 (8%)	Sufficiente N° 593 (41%)	Buono N° 568 (39%)	Non compilato N° 101 (7%)	Nulla N° 3 (0%)
D5h) Orari dei pasti	Pessimo N° 29 (2%)	Insufficiente N° 105 (7%)	Sufficiente N° 573 (40%)	Buono N° 624 (43%)	Non compilato N° 109 (8%)	Nulla N° 2 (0%)
D5i) Possibilità di scelta del menu	Pessimo N° 70 (5%)	Insufficiente N° 221 (15%)	Sufficiente N° 523 (36%)	Buono N° 490 (34%)	Non compilato N° 135 (9%)	Nulla N° 3 (0%)
D5j) Orari di visita dei familiari	Pessimo N° 8 (1%)	Insufficiente N° 48 (3%)	Sufficiente N° 523 (36%)	Buono N° 732 (51%)	Non compilato N° 131 (9%)	Nulla N° 0 (0%)
D5k) Rispetto della privacy	Pessimo N° 11 (1%)	Insufficiente N° 61 (4%)	Sufficiente N° 454 (31%)	Buono N° 800 (55%)	Non compilato N° 115 (8%)	Nulla N° 1 (0%)
D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	Pessimo N° 18 (1%)	Insufficiente N° 72 (5%)	Sufficiente N° 522 (36%)	Buono N° 696 (48%)	Non compilato N° 134 (9%)	Nulla N° 0 (0%)

D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato
N° 155 (10%) peggiore di come me lo aspettavo
N° 744 (48%) come me lo aspettavo
N° 448 (29%) migliore di come me lo aspettavo
N° 186 (12%) non compilato
N° 6 (0%) nullo

D8) Chi risponde al questionario	N° 460 (49%) paziente N° 378 (41%) familiare N° 45 (5%) altra persona N° 43 (5%) non compilato N° 3 (0%) nullo
D9) Sesso	N° 393 (42%) maschio N° 480 (52%) femmina N° 57 (6%) non compilato N° 0 (0%) nullo
D10) Età	N° 176 (19%) 0-17 N° 130 (14%) 18-30 N° 198 (21%) 31-50 N° 161 (17%) 51-70 N° 98 (11%) oltre 70 N° 166 (18%) non compilato N° 0 (0%) nullo
D11) Titolo di studio conseguito	N° 34 (4%) nessuno N° 235 (25%) licenza elementare N° 310 (33%) licenza di scuola media inf. N° 240 (26%) diploma N° 42 (5%) laurea e post-laurea N° 62 (7%) non compilato N° 6 (1%) nullo
D12) Professione	N° 225 (24%) casalinga N° 181 (19%) operaio / impiegato N° 10 (1%) dirigente N° 229 (25%) pensionato N° 19 (2%) artigiano N° 43 (5%) commerciante N° 58 (6%) studente N° 31 (3%) in cerca di occ. N° 43 (5%) altro, specificare..... N° 86 (9%) non compilato N° 4 (0%) nullo

D13) Residenza	N° 952 (102%) Stessa provincia dell'Azienda N° 96 (10%) Provincia diversa dall'Azienda N° 83 (9%) Altra Regione N° 5 (1%) Altro Stato N° 0 (0%) non compilato N° 0 (0%) nullo
D14) Nazionalità	N° 861 (93%) Nazionalità italiana N° 20 (2%) Altra nazionalità N° 49 (5%) non compilato N° 0 (0%) nullo
D15) E' stato già ricoverato in questa unità operativa?	N° 356 (38%) si N° 522 (56%) no N° 48 (5%) non compilato N° 3 (0%) nullo

PARTE II: Analisi dei dati raccolti ed azioni di miglioramento

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

I Questionari distribuiti comprendono le attività di ricovero ordinario, hanno coinvolto il personale dell'URP e i sanitari delle UU.OO. che hanno permesso di distribuire e poi raccogliere i questionari per la loro analisi.

Si è provveduto a coinvolgere gli Uffici Relazioni con il Pubblico che in collaborazione con il Referente Aziendale hanno emanato 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.

2. Analisi dei dati e commento

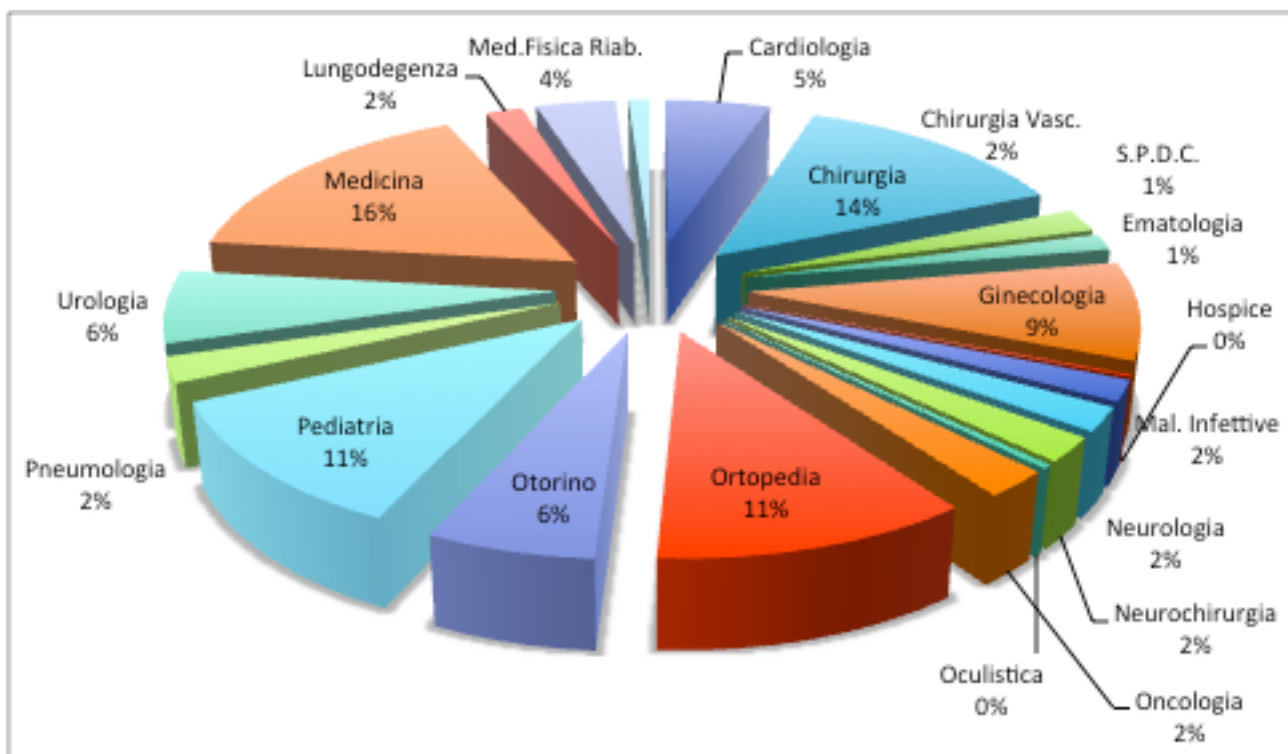
Nel periodo di riferimento sono stati somministrati 2.600 questionari per la valutazione della qualità percepita dei servizi di ricovero ordinario dell'ASP di Caltanissetta e sono successivamente pervenuti 1.535 questionari compilati.

Nel medesimo periodo presso l'ASP erano stati dimessi in ricovero ordinario 12.628 pazienti.

Il programma di valutazione della qualità percepita ha raggiunto pertanto il 20,57% dei dimessi (12,16% 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 Medicina (16% di tutti i questionari pervenuti), Chirurgia (14%), Pediatria (11%), Ortopedia (11%), Ostetricia e Ginecologia 9%).

Distribuzione dei questionari pervenuti per UU.OO. di ricovero



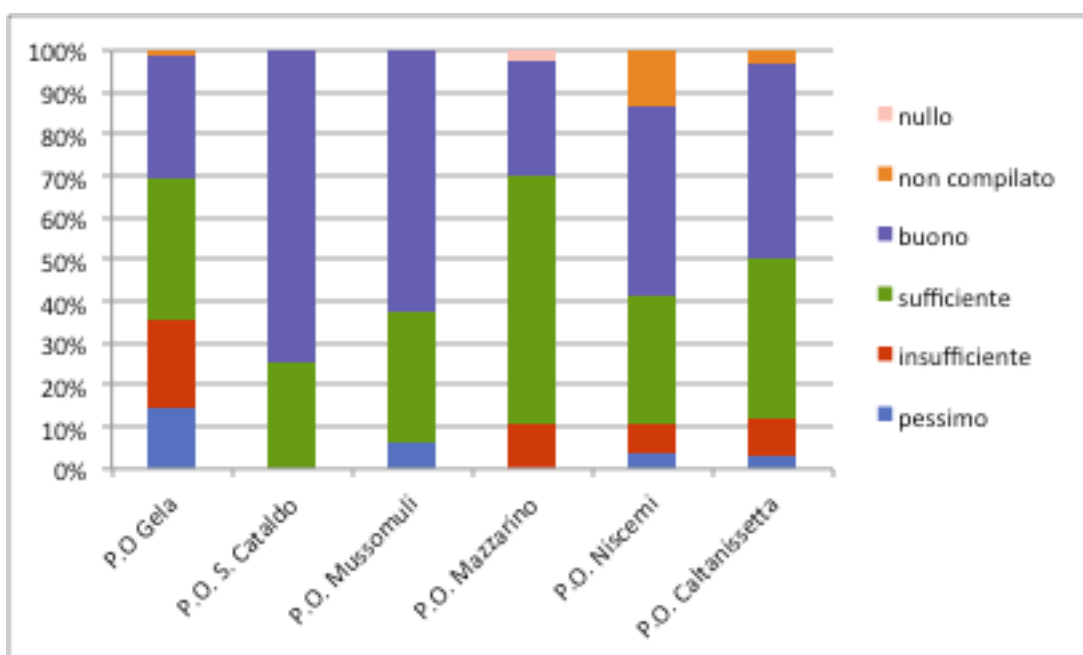
L'analisi dei dati, come quelli del 2011, non evidenzia aspetti di particolare rilievo riguardo gli aspetti legati all'accoglienza ed all'assistenza medica ed infermieristica ricevuta (item D1, D2, D3, D4).

Elementi di rilievo, così come nel 2011, riguardano il giudizio legato agli ambienti e l'organizzazione (items D5): cura e decoro degli ambienti (pessimo: 5%, insufficiente 12%); pulizia degli ambienti (pessimo: 3%, insufficiente 10%); funzionalità dei servizi igienici (pessimo: 3%, insufficiente 7%); temperatura nelle stanze (pessimo 2%, insufficiente 6%), qualità dei pasti (pessimo 4% insufficiente 8%), possibilità di scelta del menu (pessimo: 5%, insufficiente 15%).

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

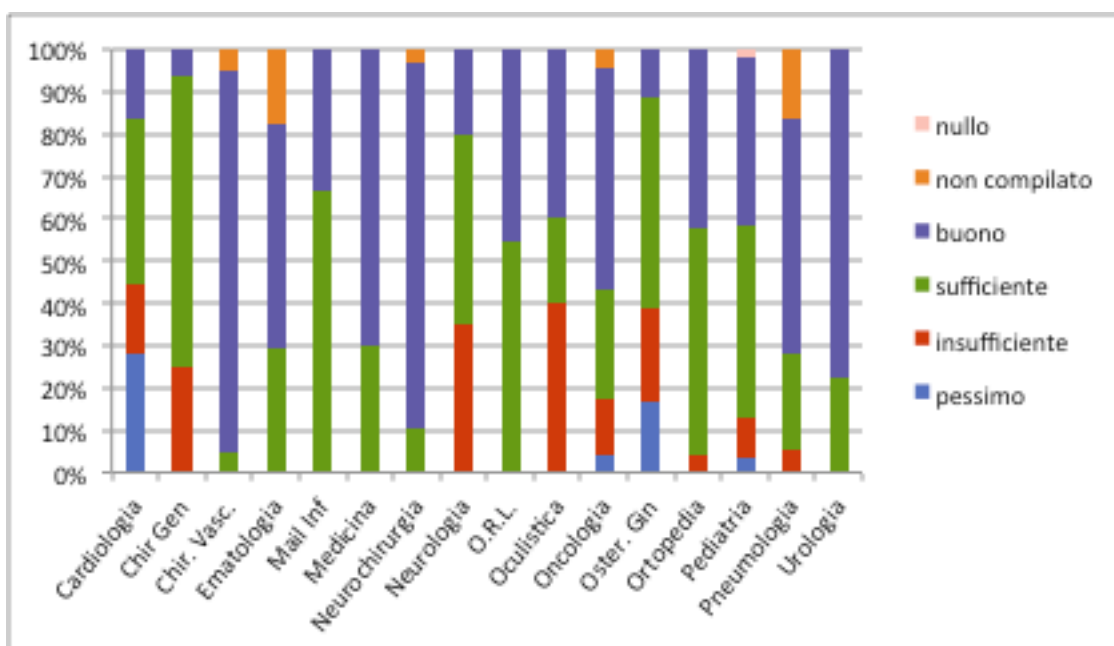
Items D5a) Cura e decoro degli ambienti

Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Non compilato	Nulla
N° 75 (5%)	N° 124 (12%)	N° 330 (36%)	N° 374 (40%)	N° 24 (6%)	N° 2 (0%)

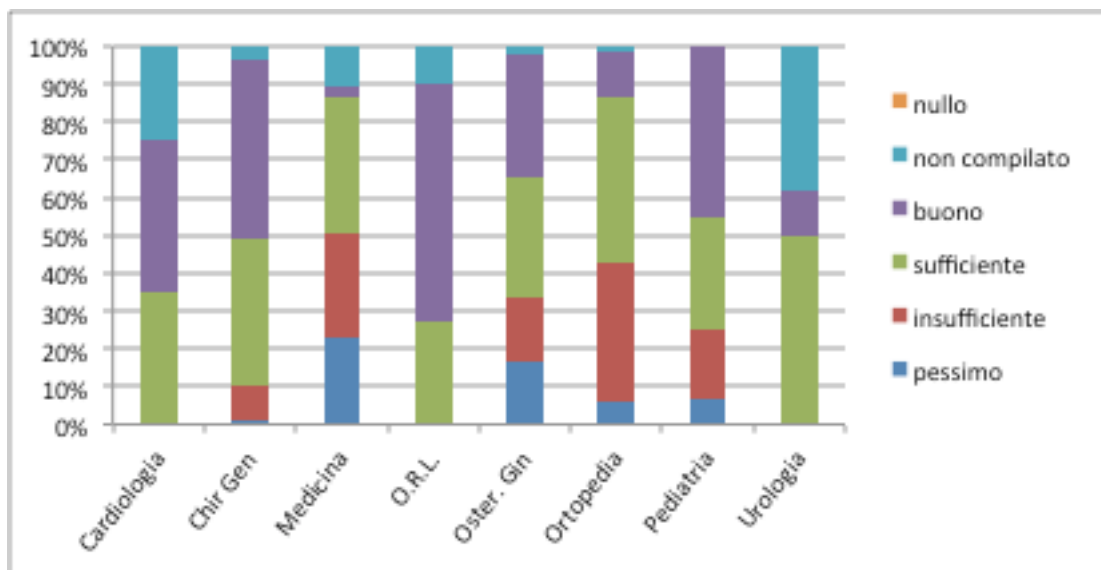


Per Singolo presidio e UU.OO.:

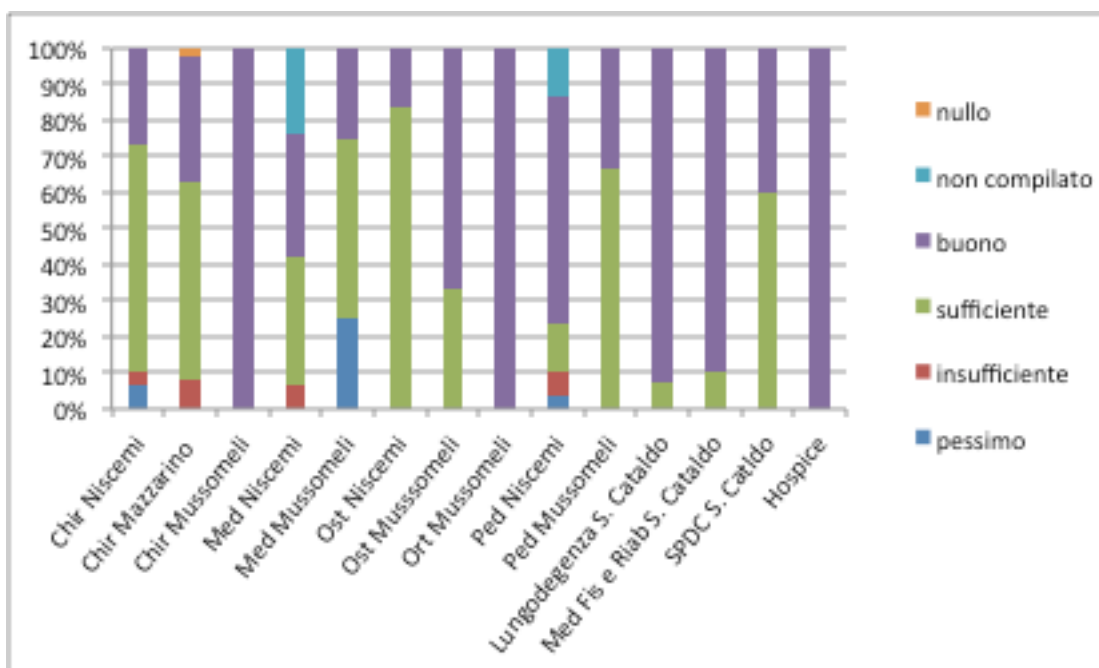
P.O. Caltanissetta (S.Elia)



P.O. Gela (Vittorio Emanuele)

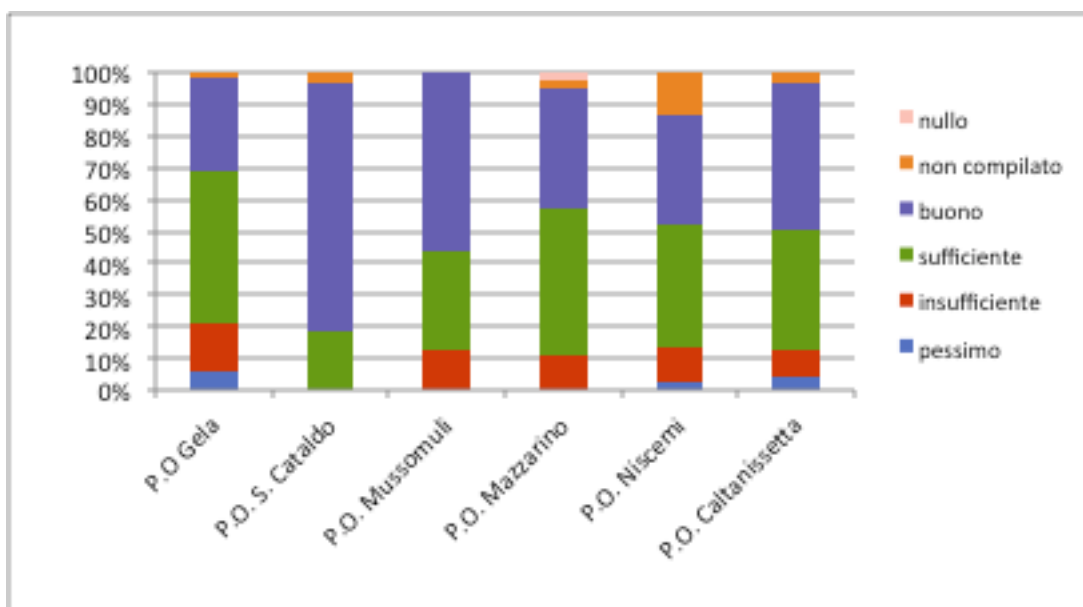


Gli altri Presidi



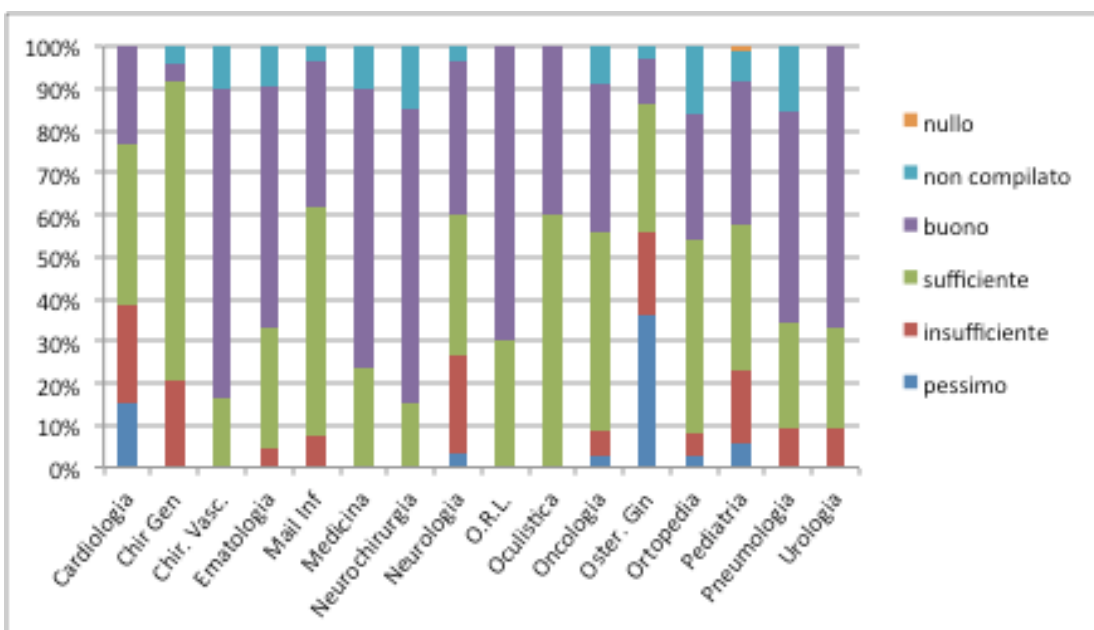
Items D5b) Pulizia degli ambienti

Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Non compilato	Nulla
N° 39 (3%)	N° 104 (10%)	N° 384 (39%)	N° 369 (41%)	N° 31 (7%)	N° 2 (0%)

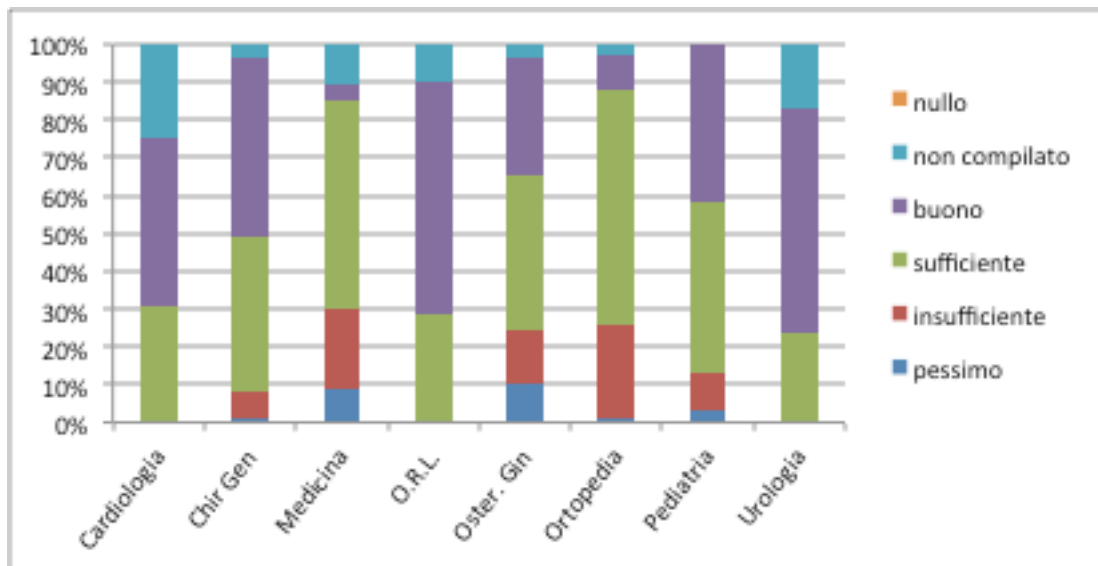


Per Singolo presidio e UU.OO.:

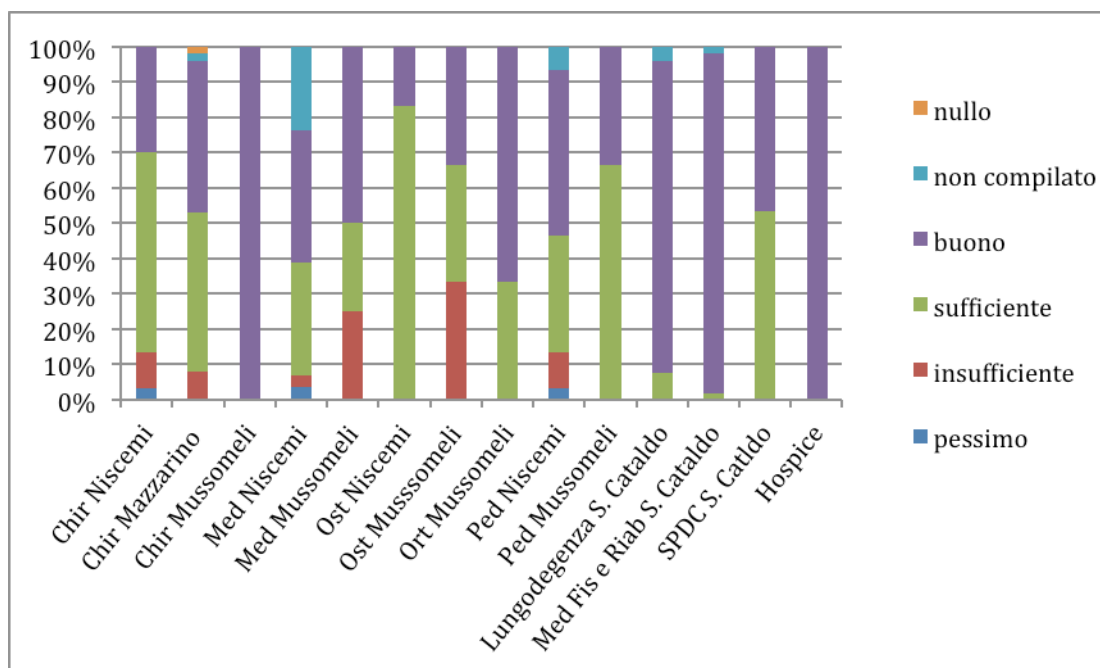
P.O. Caltanissetta (S.Elia)



P.O. Gela P.O. Vittorio Emanuele

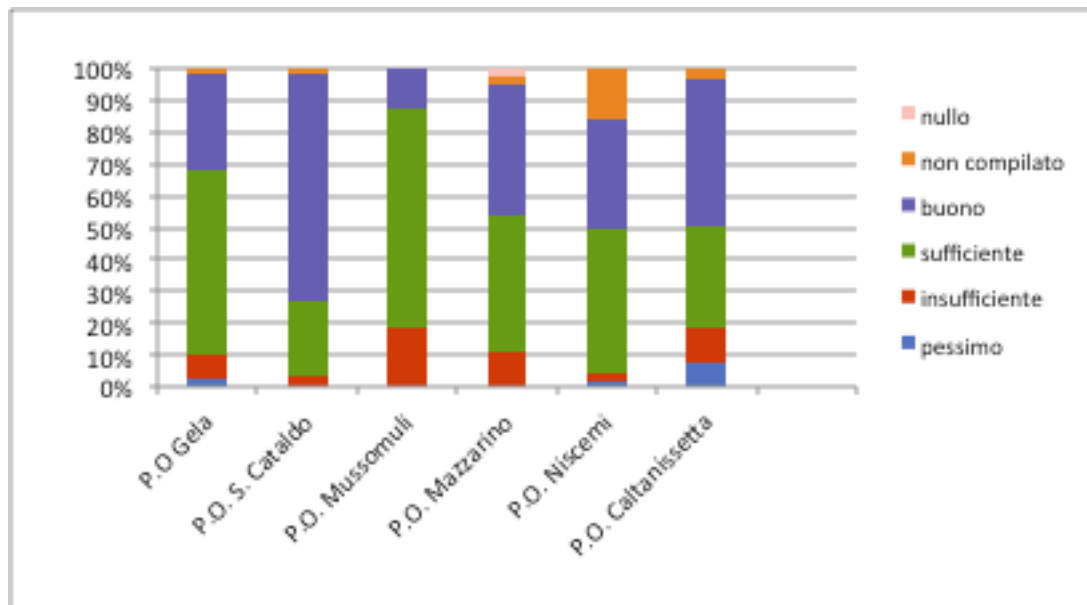


Gli altri Presidi



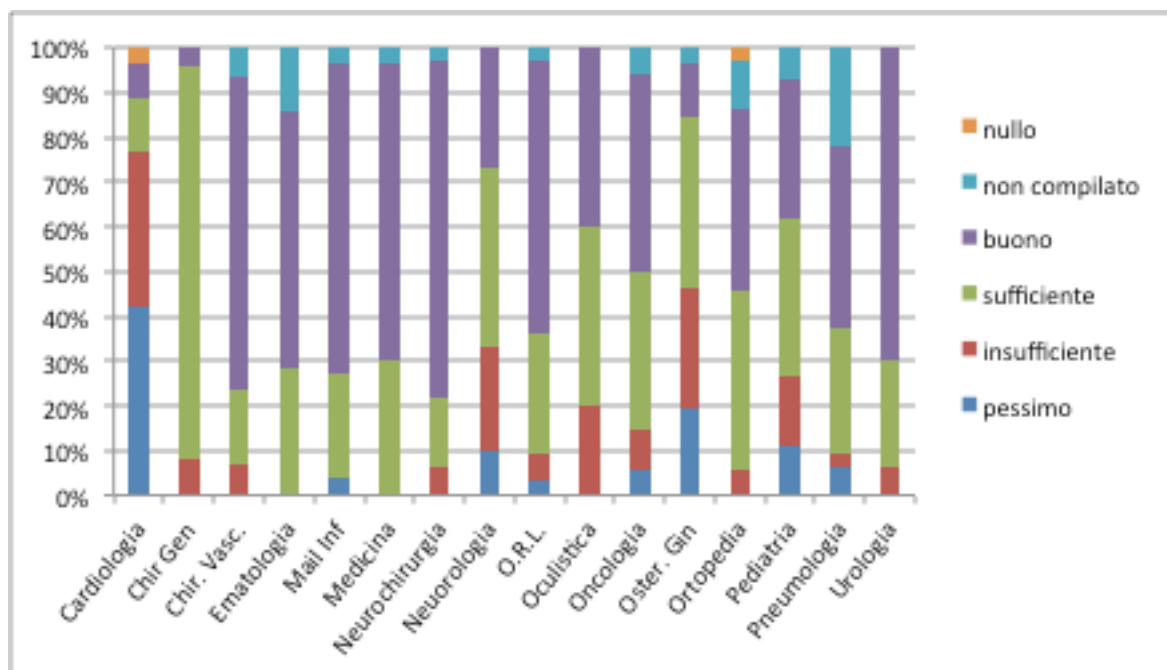
Items D5c) Funzionalità dei sevizi igienici

Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Non compilato	Nulla
N° 38 (3%)	N° 77 (7%)	N° 418 (42%)	N° 362 (40%)	N° 31 (8%)	N° 3 (0%)

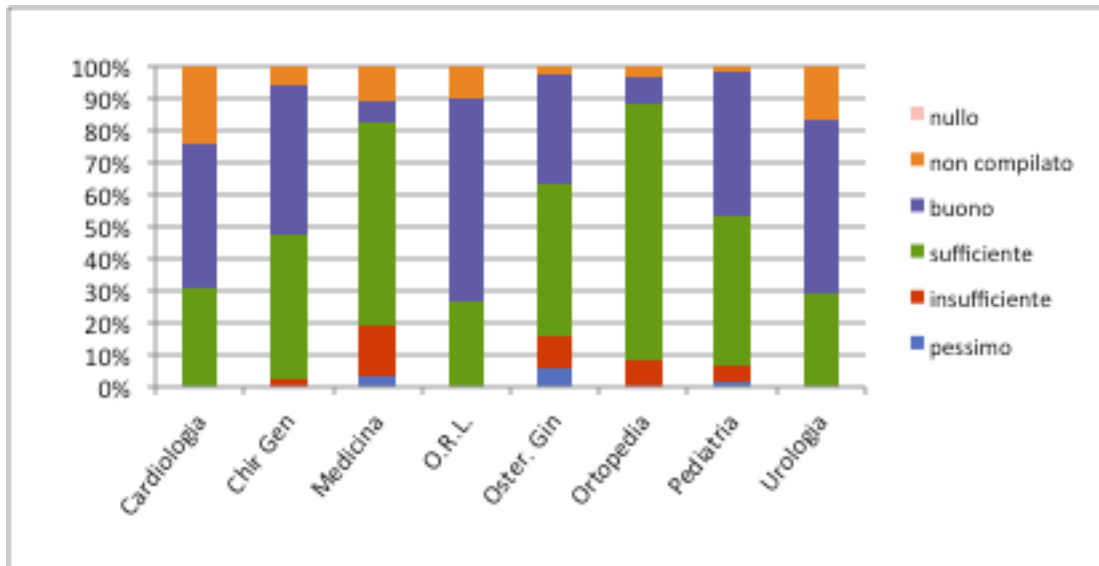


Per Singolo presidio e UU.OO.:

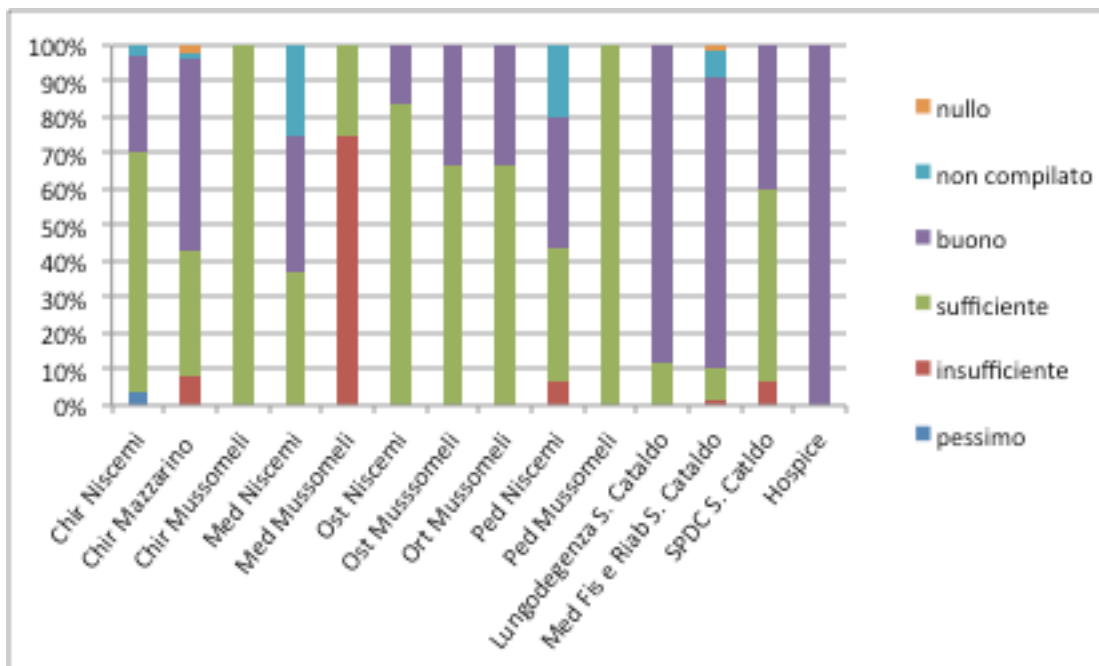
P.O. Caltanissetta (S.Elia)



P.O. Gela P.O. Vittorio Emanuele

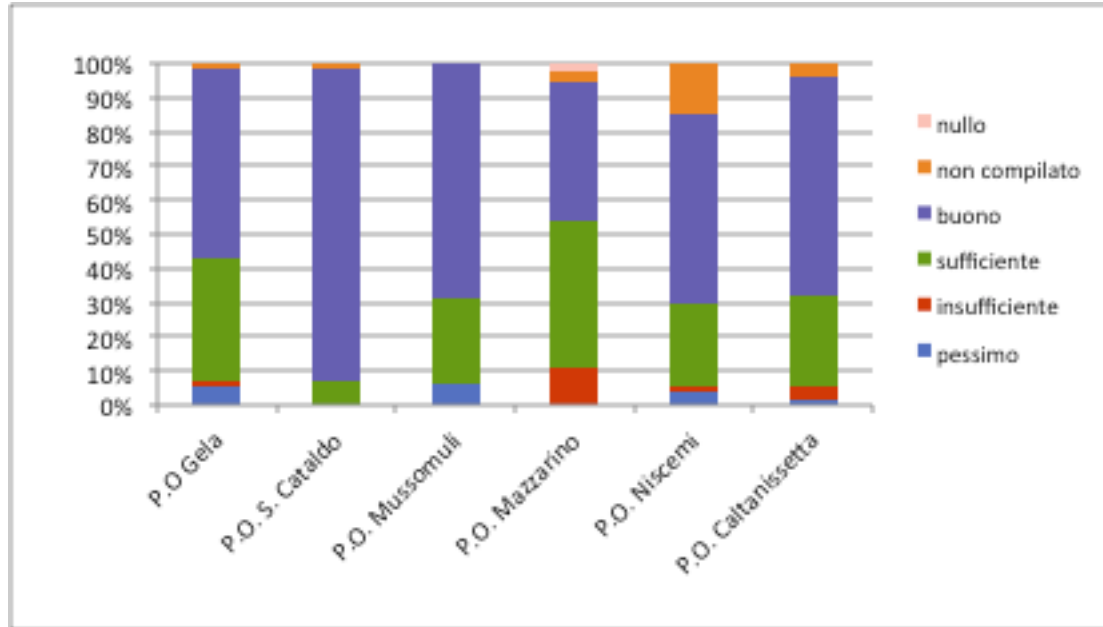


Gli altri Presidi



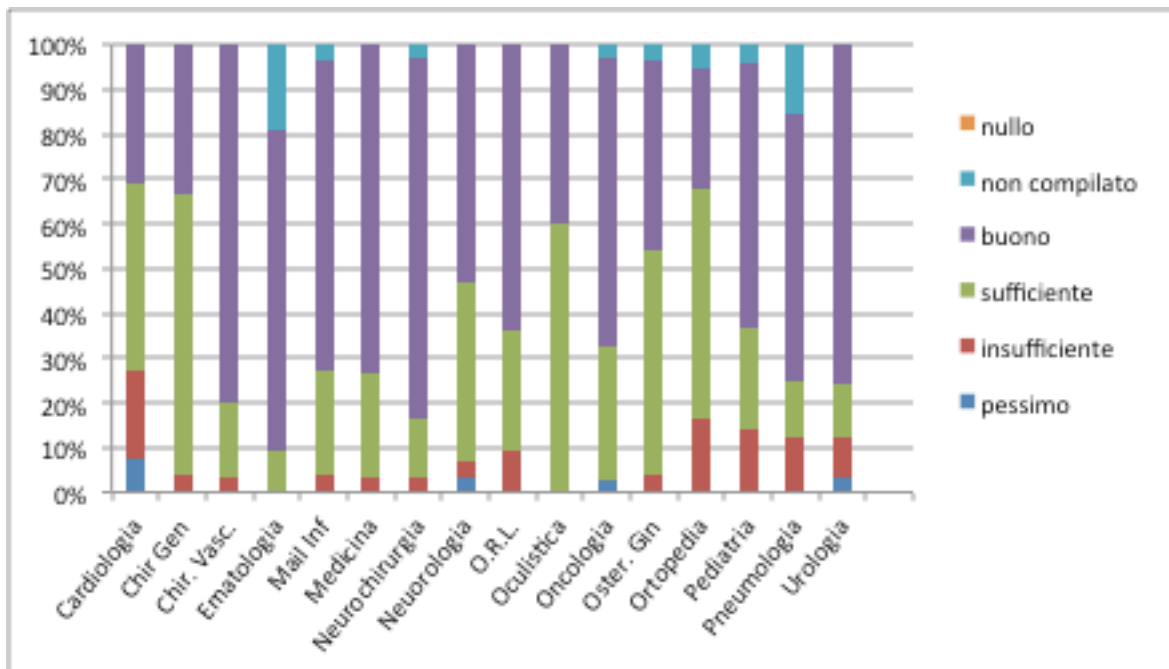
Items D5d) Temperatura nelle stanze

Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Non compilato	Nulla
N° 29 (2%)	N° 28 (6%)	N° 277 (31%)	N° 592 (53%)	N° 31 (7%)	N° 2 (0%)

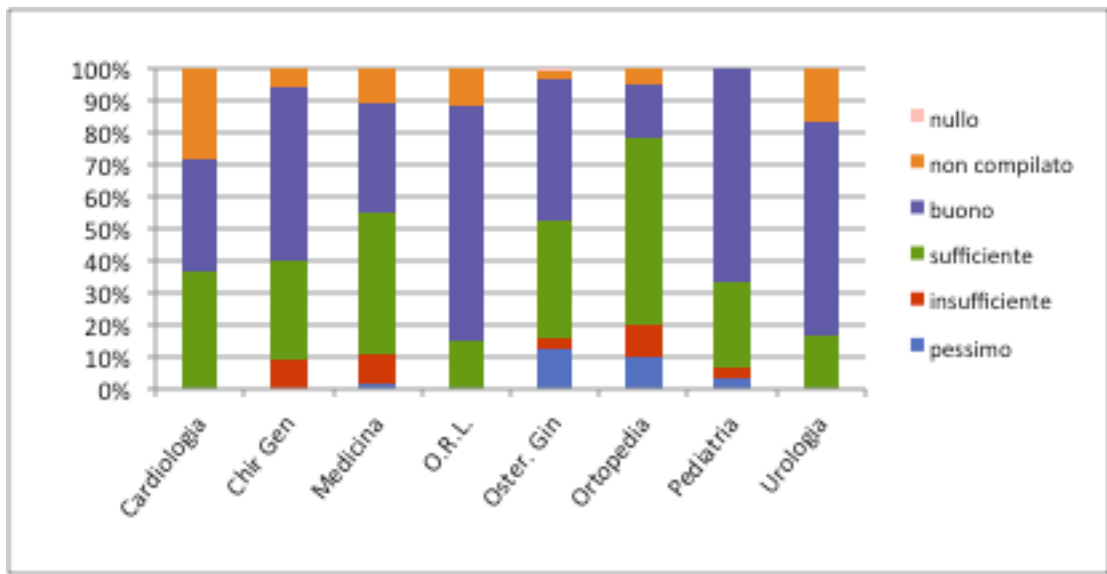


Per Singolo presidio e UU.OO.:

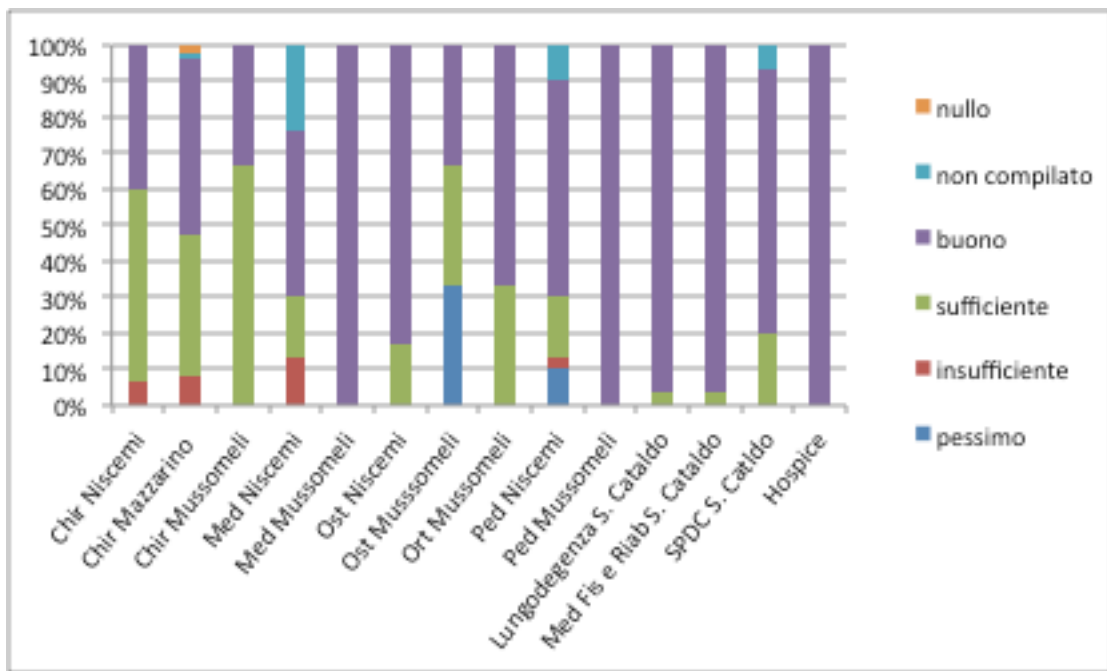
P.O. Caltanissetta (S.Elia)



P.O. Gela P.O. Vittorio Emanuele

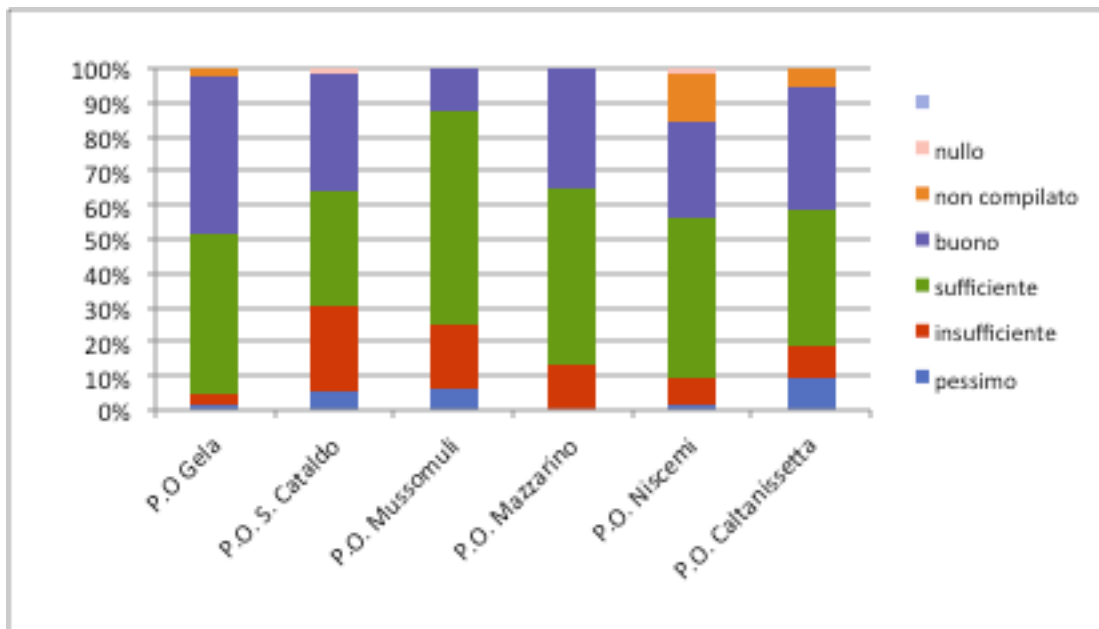


Gli altri Presidi



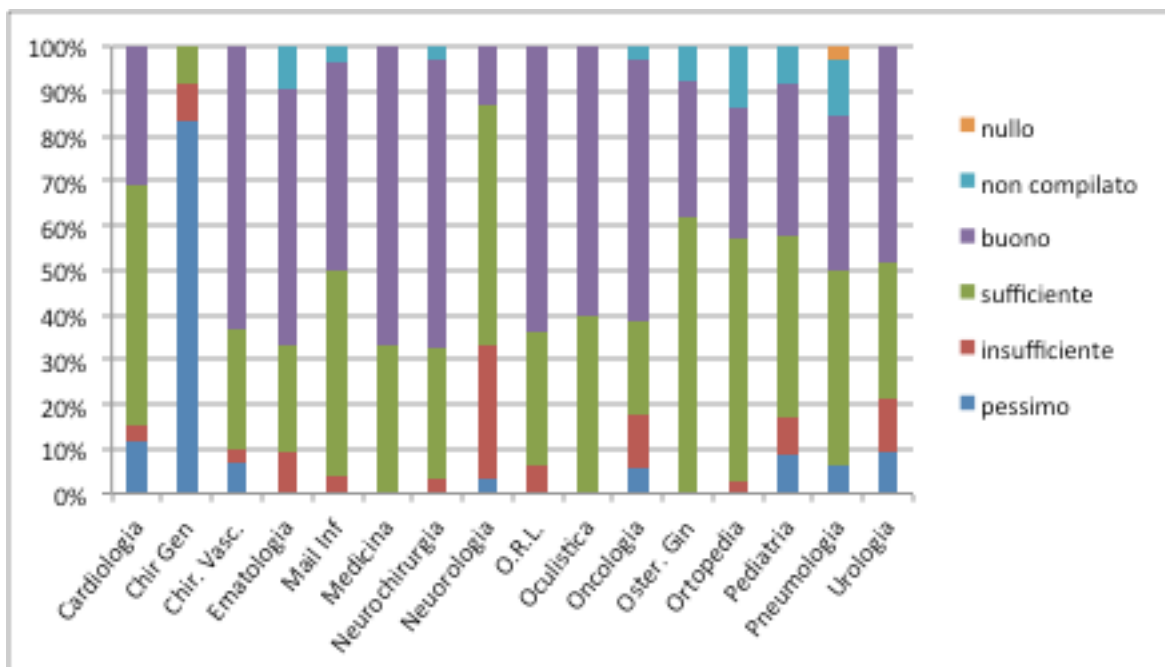
Items D5g) Qualità dei pasti

Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Non compilato	Nulla
N° 40 (4%)	N° 73 (8%)	N° 397 (41%)	N° 380 (39%)	N° 36 (7%)	N° 3 (0%)

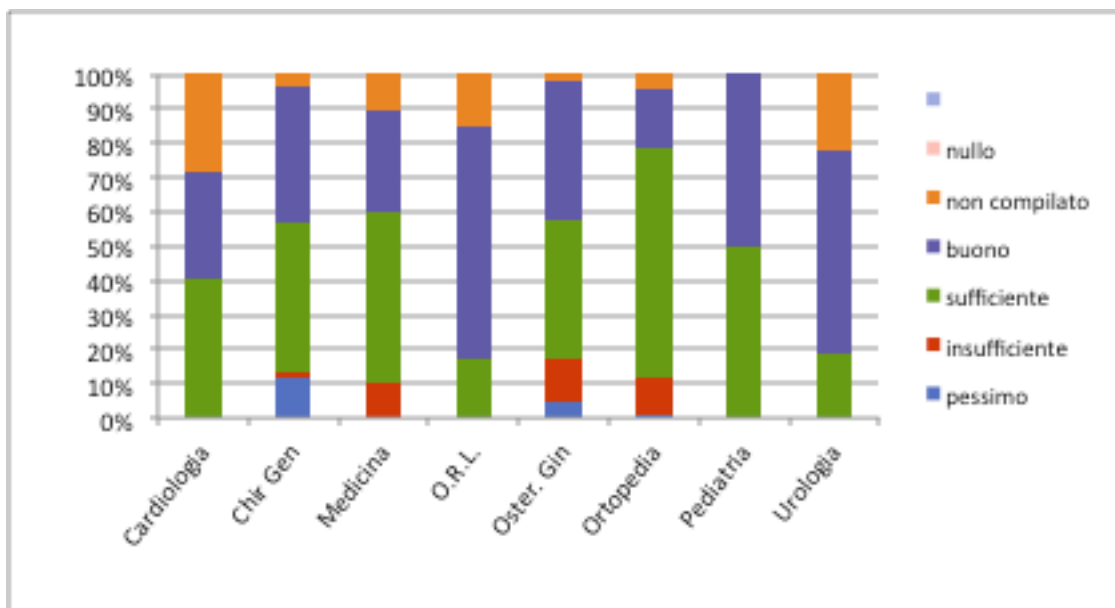


Per Singolo presidio e UU.OO.:

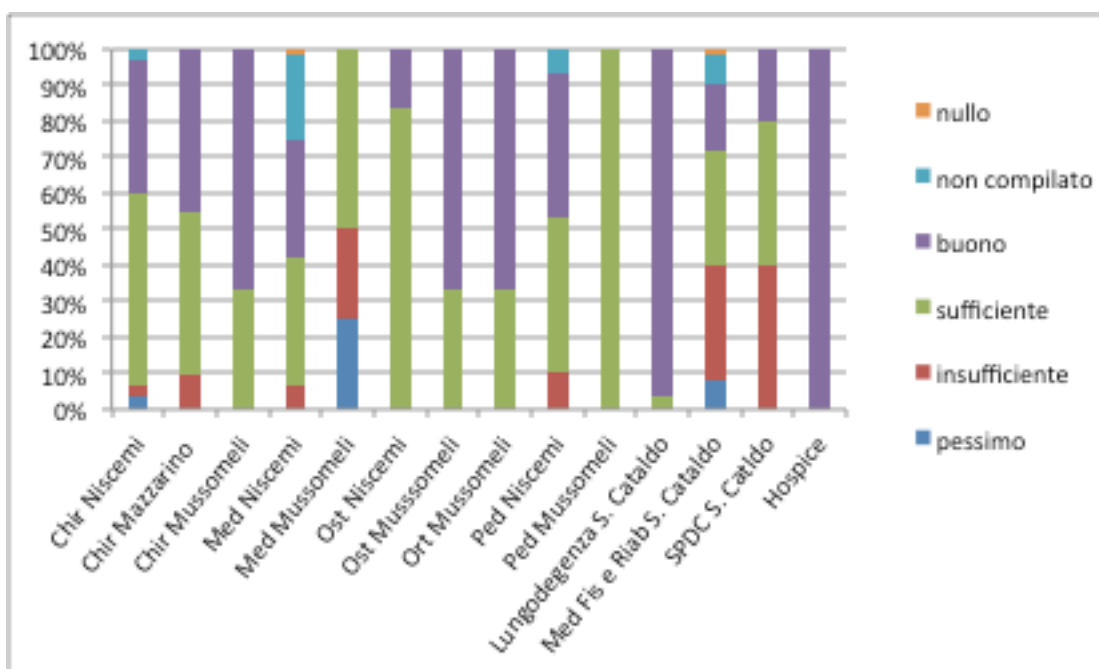
P.O. Caltanissetta (S.Elia)



P.O. Gela P.O. Vittorio Emanuele

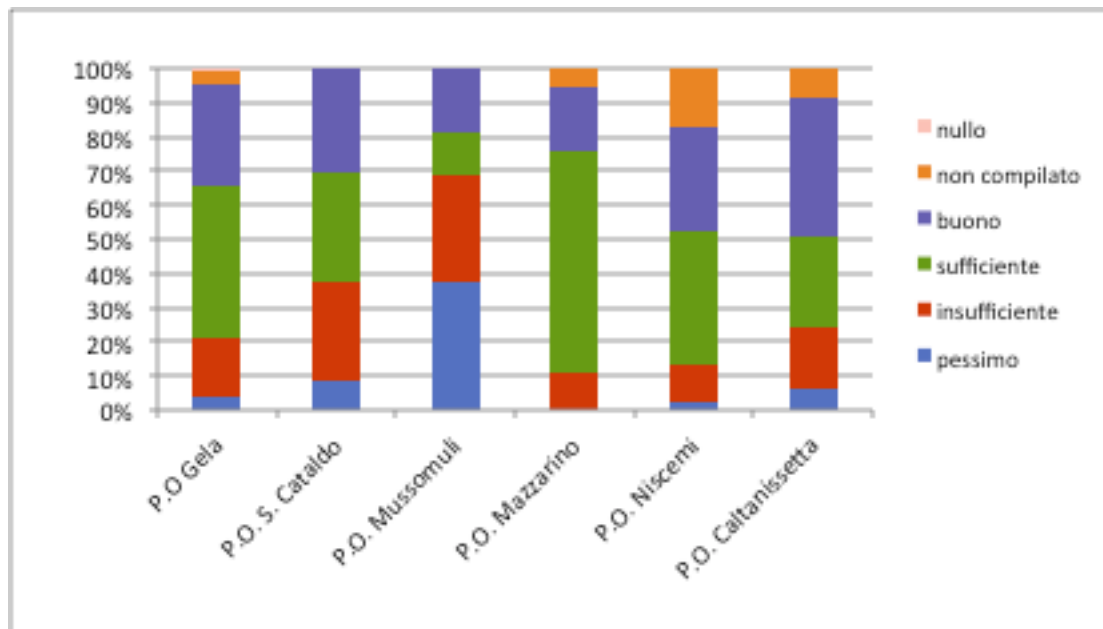


Gli altri Presidi



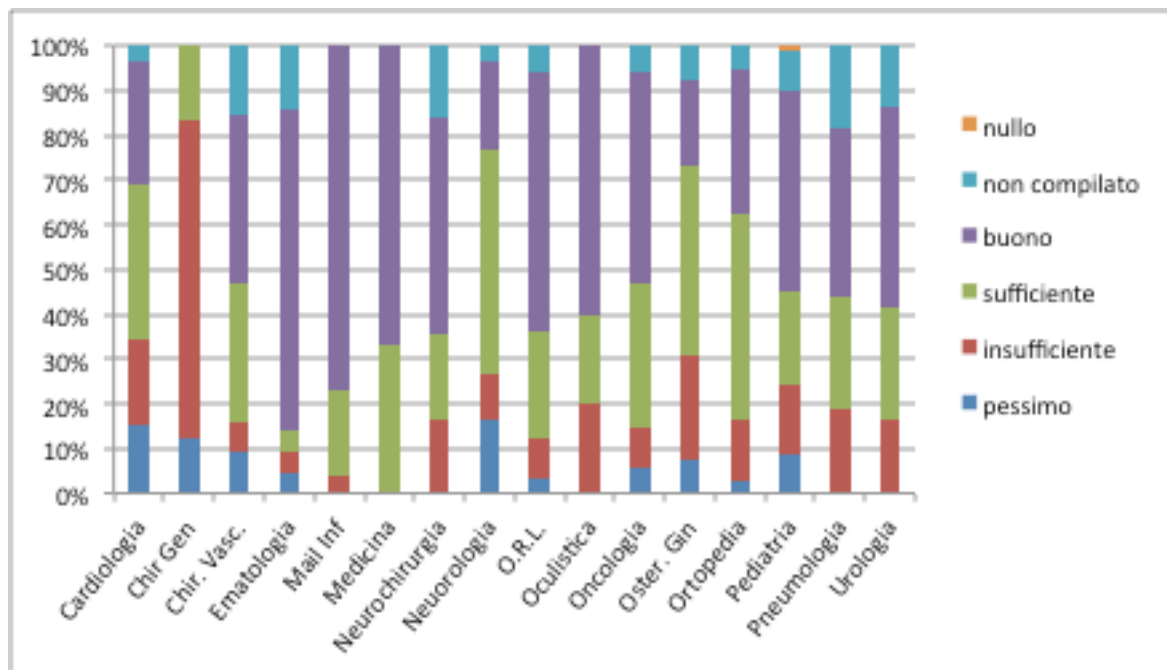
Items D5i) Possibilità di scelta del menù

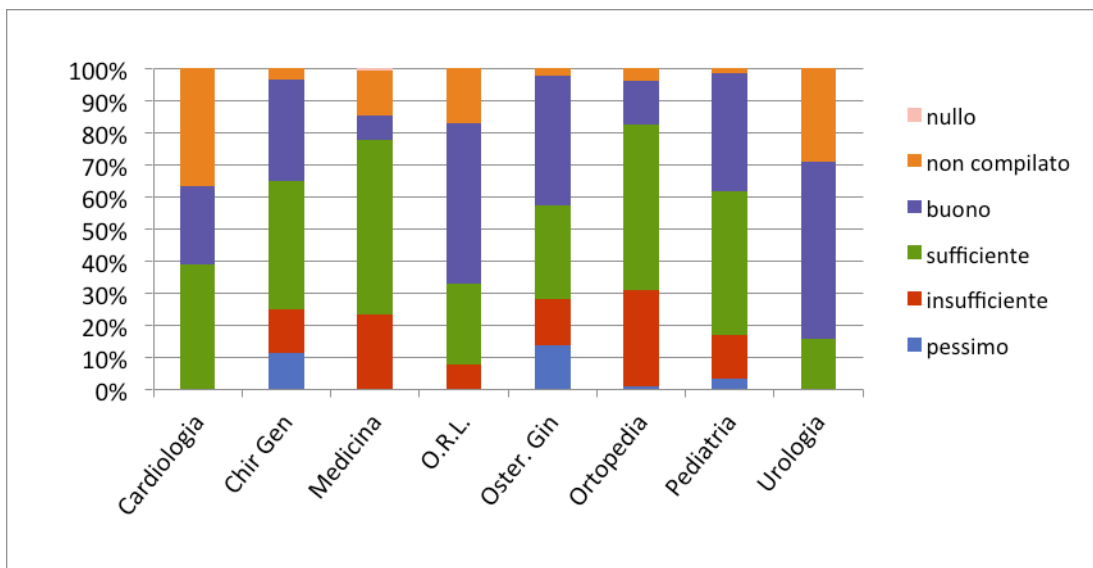
Pessimo	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Non compilato	Nulla
N° 50 (5%)	N° 166 (15%)	N° 343 (36%)	N° 306 (34%)	N° 61 (9%)	N° 3 (0%)



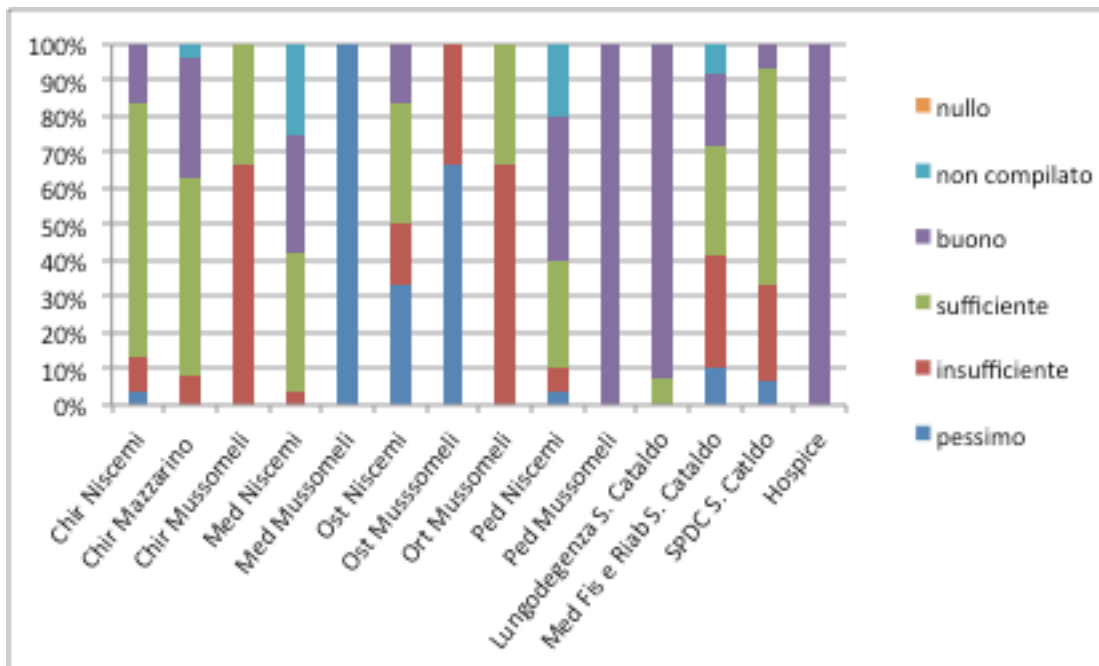
Per Singolo presidio e UU.OO.:

P.O. Caltanissetta (S.Elia)





Gli altri Presidi



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, Pediatria, Oncologia, Ortopedia (items D: 5a, 5b, 5c, 5d). Altre U.O. con segnalazioni negative comprendono: Oncologia, Neurologia e Ortopedia, Pneumologia (item 5b, 5c, 5i), Chirurgia Generale, Ematologia, Otorino, Chirurgia vascolare, Neurologia, O.R.L., Oncologia, Ortopedia, Pneumatologia, Urologia(item 5g, 5i).

PO Vittorio Emanuele di Gela:

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

Altri Presidi Ospedalieri:

- i giudizi degli utenti sono in gran parte positivi per gli item 5a, 5b, 5c, ad eccezione di: Chirurgia e Pediatria PO Niscemi (item 5b); Ostetricia Ginecologia PO Mussomeli, Pediarria Niscemi (item 5c); Pediatria Niscemi, Ostetricia Mussomeli (Item 5d); giudizi più frequentemente negativi riguardano l'item 5g e 5i: UO di Chirurgia PO Niscemi, Pediatria PO Niscemi, Ostetricia Ginecologia, Medicina PO Mussomeli, , Medicina Fisica e Riabilitative e Lungodegenza del PO di S. Cataldo.

I rimanenti item hanno registrato buoni apprezzamenti da parte dell'utenza.

3. Interventi di miglioramento

Sulla base dell'analisi delle criticità emerse dall'analisi dei dati le azioni di miglioramento da intraprendere riguardano rispettivamente:

a) Cura e decoro degli ambienti

- Strutture interessate sono il PO di Gela, Mussomeli, Niscemi e Caltanissetta,
- Descrizione delle azioni di miglioramento:
 - ✓ Verifica mensile da parte di personale della Direzione medica di presidio del decoro e cura degli ambienti di degenza.
- Responsabilità: Direzione Medica di Presidio.
- Tempi di attuazione: II semestre 2012.
- **Obiettivo:** individuazione degli ambienti con criticità e attuazione di azioni di miglioramento.
- **Indicatore:** report semestrale delle Direzioni mediche sulle aree individuate con le azioni intraprese per il superamento delle criticità.

b) Pulizia degli ambienti

- Strutture interessate sono il PO di Gela, Niscemi e Caltanissetta
- Descrizione delle azioni di miglioramento:
 - ✓ Verifica mensile da parte di personale della Direzione medica di presidio della pulizia degli ambienti di degenza.
- Responsabilità: Direzione Medica di Presidio.
- Tempi di attuazione: II semestre 2012.
- **Obiettivo:** individuazione degli ambienti con criticità e attuazione di azioni di miglioramento.
- **Indicatore:** report semestrale delle Direzioni mediche sulle aree individuate con le azioni intraprese per il superamento delle criticità.

c) Funzionalità dei servizi igienici

- Strutture interessate sono il PO di Gela, Niscemi e Caltanissetta
- Descrizione delle azioni di miglioramento:
 - ✓ Verifica mensile da parte di personale della Direzione medica di presidio della funzionalità dei servizi igienici.
- Responsabilità: Direzione Medica di Presidio.
- Tempi di attuazione: II semestre 2012.
- **Obiettivo:** individuazione degli ambienti con criticità e attuazione di azioni di miglioramento.

- **Indicatore:** report semestrale delle Direzioni mediche sulle aree individuate con le azioni intraprese per il superamento delle criticità.

d) Temperature nelle stanze

- Strutture interessate sono il PO di Gela, Niscemi, Mussomeli e Caltanissetta
- Descrizione delle azioni di miglioramento:
 - ✓ Verifica mensile da parte di personale della Direzione medica di presidio della funzionalità dei servizi igienici.
- Responsabilità: Direzione Medica di Presidio.
- Tempi di attuazione: Il semestre 2012.
- **Obiettivo:** individuazione degli ambienti con criticità e attuazione di azioni di miglioramento.
- **Indicatore:** report semestrale delle Direzioni mediche sulle aree individuate con le azioni intraprese per il superamento delle criticità.

g) Qualità dei pasti

- Strutture interessate sono il PO di Gela, Niscemi, S. Cataldo, Mussomeli e Caltanissetta
- Descrizione delle azioni di miglioramento:
 - ✓ Verifica mensile da parte di personale della Direzione medica di presidio della funzionalità dei servizi igienici.
- Responsabilità: Direzione Medica di Presidio.
- Tempi di attuazione: Il semestre 2012.
- **Obiettivo:** individuazione degli ambienti con criticità e attuazione di azioni di miglioramento.
- **Indicatore:** report semestrale delle Direzioni mediche sulle aree individuate con le azioni intraprese per il superamento delle criticità.

i) Possibilità di scelta dei menù

- Strutture interessate sono il PO di Gela, Niscemi, S. Cataldo, Mussomeli e Caltanissetta
- Descrizione delle azioni di miglioramento:
 - ✓ Verifica mensile da parte di personale della Direzione medica di presidio della funzionalità dei servizi igienici.
- Responsabilità: Direzione Medica di Presidio.
- Tempi di attuazione: Il semestre 2012.
- **Obiettivo:** individuazione degli ambienti con criticità e attuazione di azioni di miglioramento.

- **Indicatore:** report semestrale delle Direzioni mediche sulle aree individuate con le azioni intraprese per il superamento delle criticità.