



Relazione semestrale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi diagnostici ed ambulatoriali

**Azienda Sanitaria Provinciale CALTANISSETTA
Relazione Aziendale I° Semestre Anno 2015**

N° utenti dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda 186.373.

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda 3.580.

N° questionari elaborati per la valutazione dei servizi diagnostici e ambulatoriali in tutta l'azienda pervenuti cartaceo e via web 440.

Percentuale raggiunta 0,24%

PARTE I: Analisi dei dati raccolti

1. Descrizione del contesto.

La rilevazione della qualità percepita, ha coinvolto tutti gli ambulatori presenti sia nei presidi ospedalieri di Caltanissetta-S.Cataldo, Gela, Mussomeli, Niscemi e Mazzarino nonché i Poliambulatori dei quattro Distretti presenti nell'Azienda, riguardo le attività di assistenza ambulatoriale.

Per quanto riguarda la distribuzione dei questionari si è provveduto a realizzare una apposita pagina web sul portale aziendale rendendo disponibili i questionari unitamente ai riferimenti per la distribuzione e raccolta oltre ad una distribuzione diretta degli operatori.

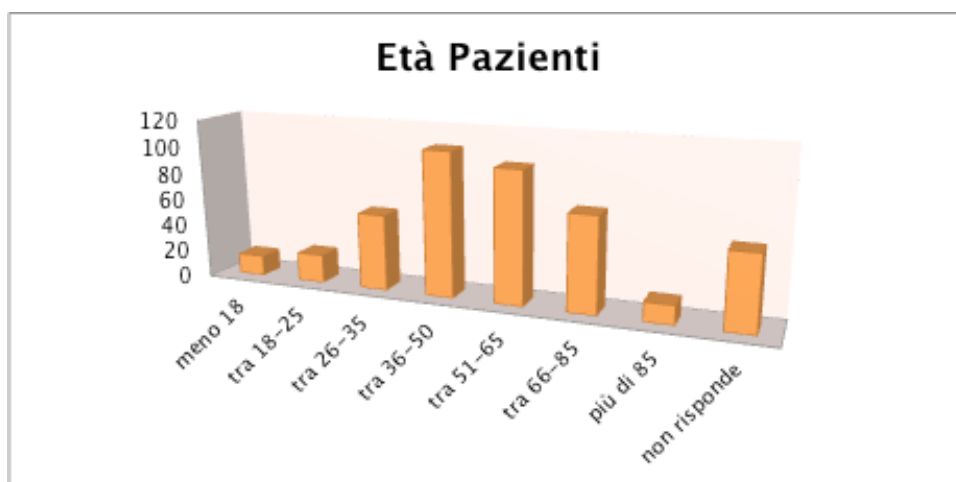
Sono stati elaborati 440 questionari estratti dal sistema web regionale per calcolare le percentuali di soddisfazione per i vari items.

2. Analisi dei dati e commento

Nel periodo di riferimento sono stati somministrati 3.580 questionari relativi alla valutazione della qualità percepita dei servizi diagnostici ed ambulatoriali dell'ASP di Caltanissetta e ne sono stati restituiti compilati 440 sia cartaceo che web.

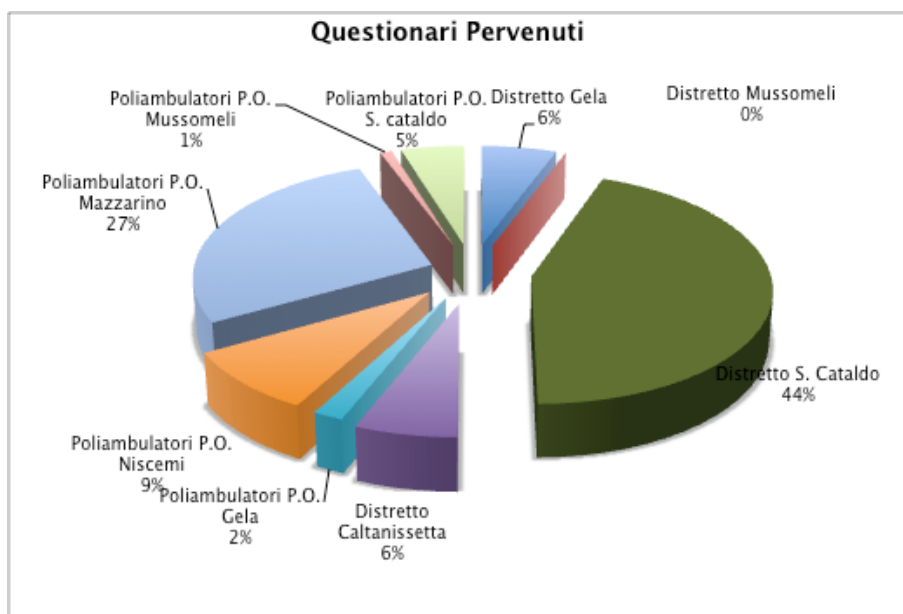
Nel medesimo periodo presso l'ASP sono stati assistiti 186.373 pazienti per servizi diagnostici ed ambulatoriali. Il programma di valutazione della qualità percepita ha raggiunto pertanto l' 1,3% degli utenti (0,24% se si considerano i questionari effettivamente restituiti).

L'età degli utenti interessati alla rilevazione della qualità percepita è rappresentata nel grafico sottostante e fa evidenziare che l'età dell'utenza che più ha risposto è tra i 26 e i 85 anni.



L'indagine ha coinvolto tutti gli ambulatori delle Unità Operative dell'Azienda e dei Distretti, la maggiore percentuale di questionari pervenuta è rappresentata da:

Distretto Sanitario di S. Cataldo (44% di tutti i questionari pervenuti), Poliambulatorio del P.O. di Mazzarino (27%), Poliambulatorio del P.O. di Niscemi (9%), Distretto di Gela (6%), Distretto di Caltanissetta (6%) e Poliambulatorio P.O S. Cataldo (5%).



Distribuzione dei questionari pervenuti per struttura

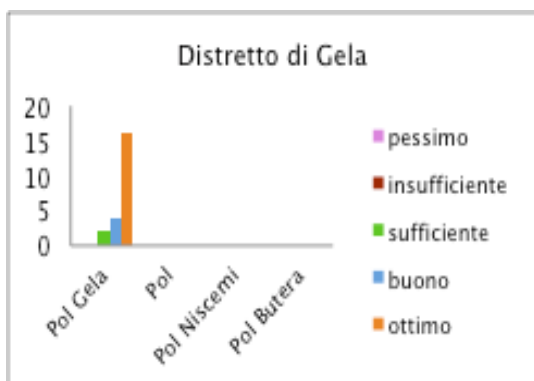
L'analisi dei dati evidenzia aspetti di particolare rilievo a proposito di quelli legati all'accessibilità della struttura (item D9), segnaletica interna (D9c), di pulizia (D12), confort (D13).

L'analisi di tali dati fa, inoltre, evidenziare che i pazienti hanno risposto a quasi tutti gli items rispetto al semestre precedente.

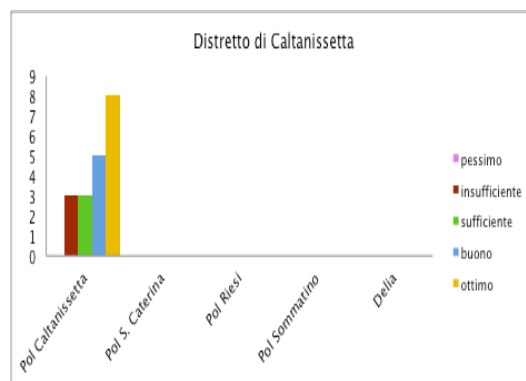
L'analisi invece per Distretto Sanitario, fatto eccezione per il Distretto di Mussomeli di cui non sono pervenuti questionari, consente di mettere in evidenza le situazioni di maggiore criticità:

Items D1) qualità del servizio ricevuto

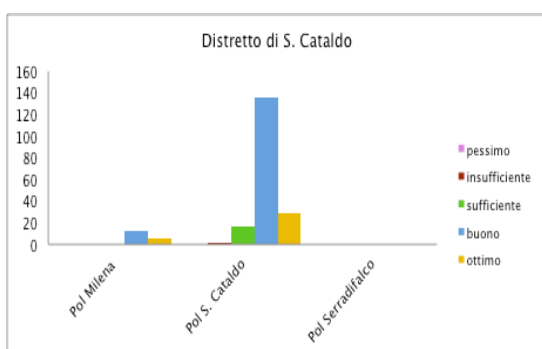
Distretto di Gela



Distretto di Caltanissetta

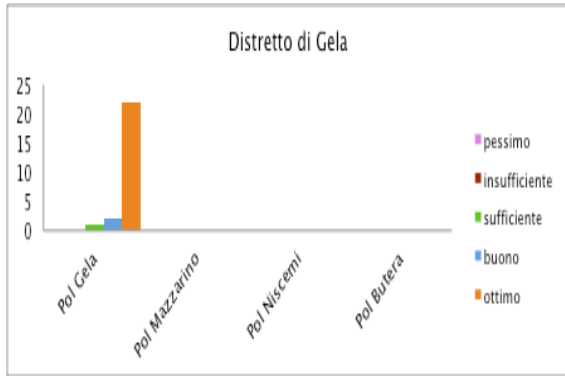


Distretto di S. Cataldo

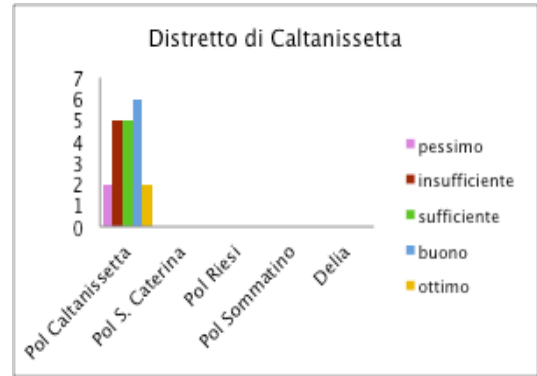


Items D9a) disponibilità di parcheggi

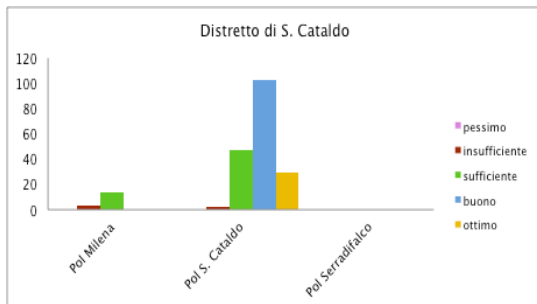
Distretto di Gela



Distretto di Caltanissetta

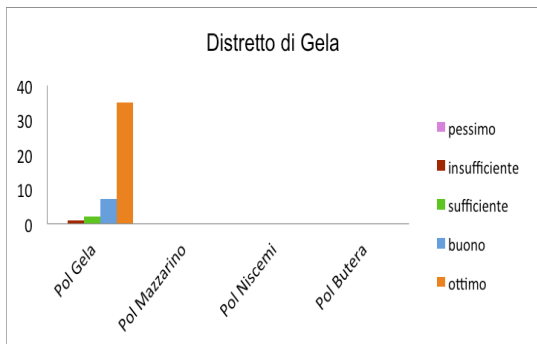


Distretto di S. Cataldo

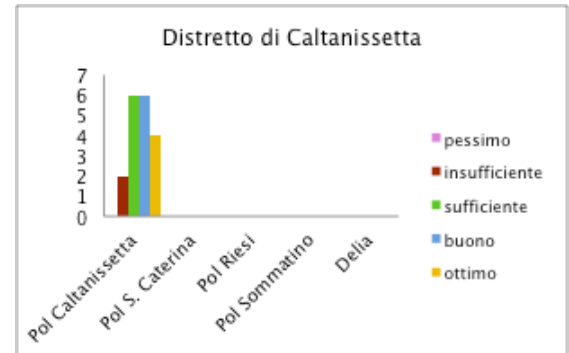


Items D9b) raggiungibilità della struttura

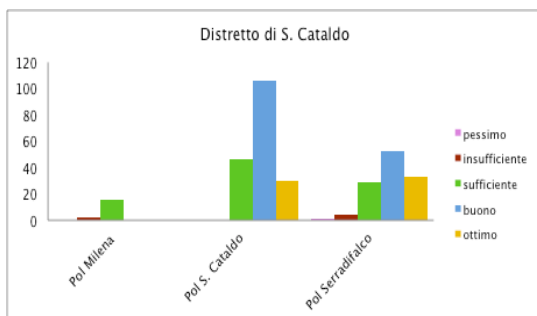
Distretto di Gela



Distretto di Caltanissetta

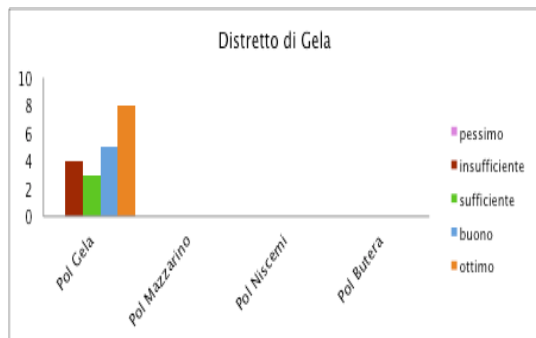


Distretto S. Cataldo

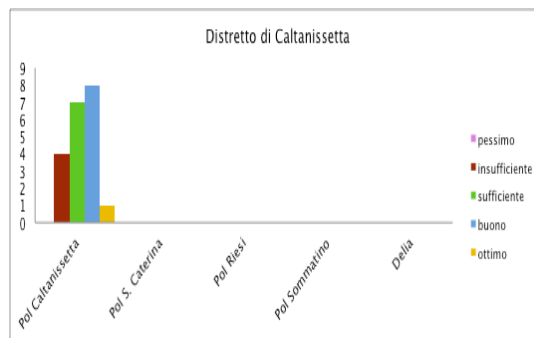


Items D9c) segnaletica interna alla struttura

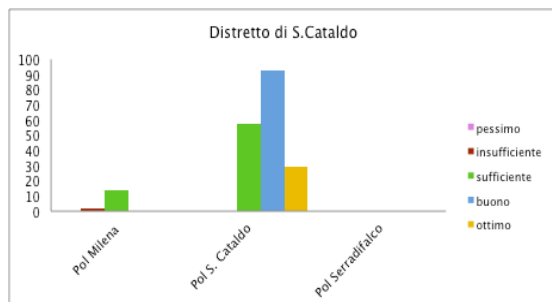
Distretto di Gela



Distretto di Caltanissetta

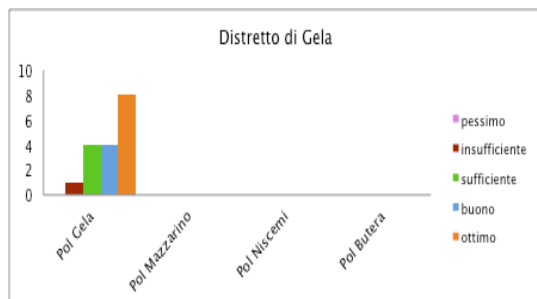


Distretto di S. Cataldo



Items D9d) barriere architettoniche

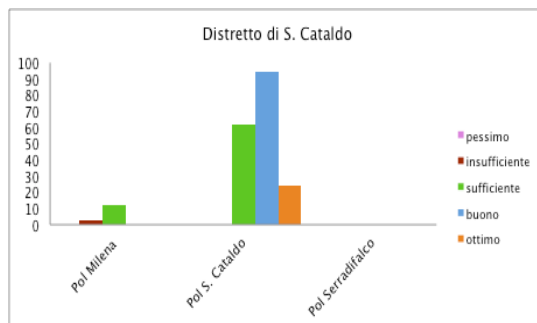
Distretto di Gela



Distretto di Caltanissetta

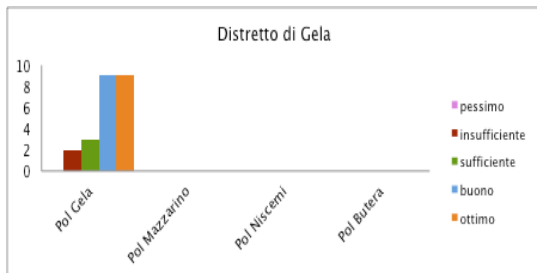


Distretto di S. Cataldo

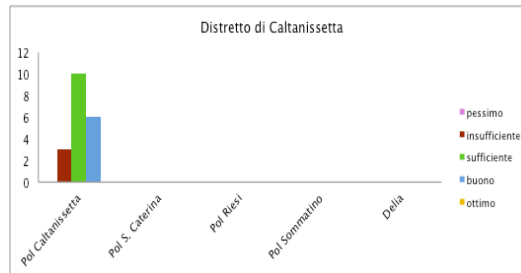


Items D12) pulizia degli ambienti

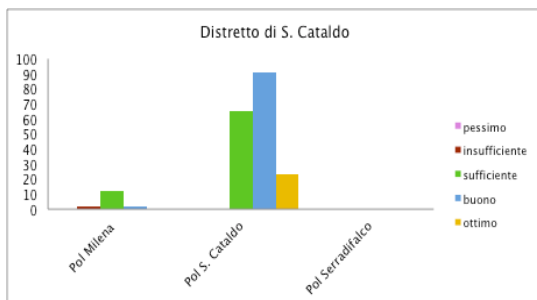
Distretto di Gela



Distretto di Caltanissetta

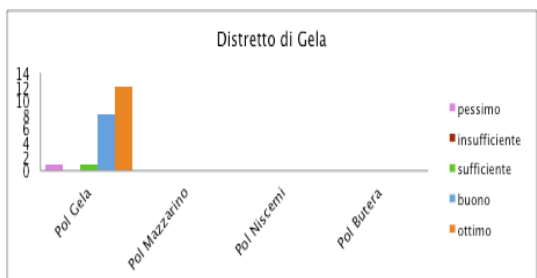


Distretto di S. Cataldo



Items D13) comodità degli ambienti

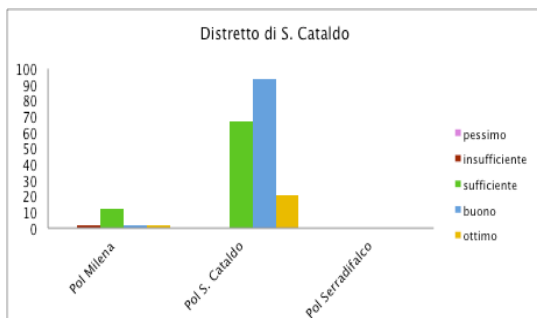
Distretto di Gela



Distretto di Caltanissetta

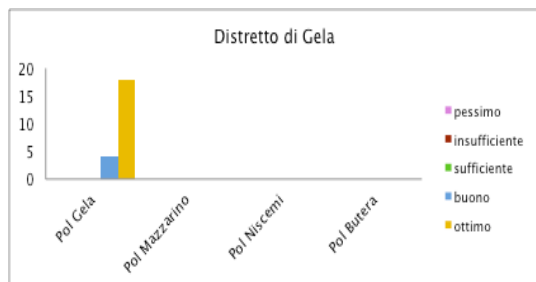


Distretto di S. Cataldo

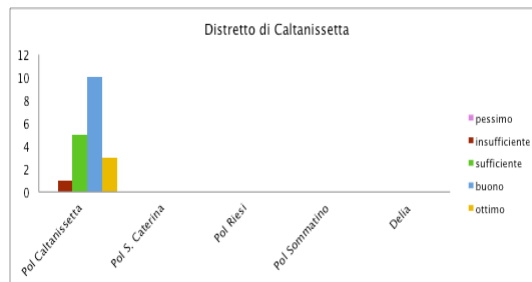


Items D14) attenzione dimostrata dal professionista

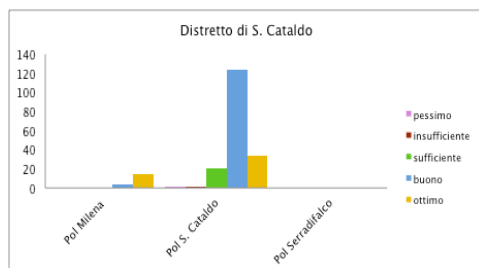
Distretto di Gela



Distretto di Caltanissetta

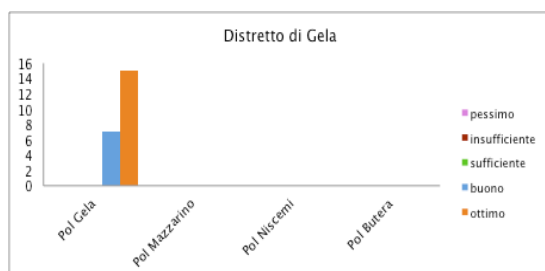


Distretto di S. Cataldo

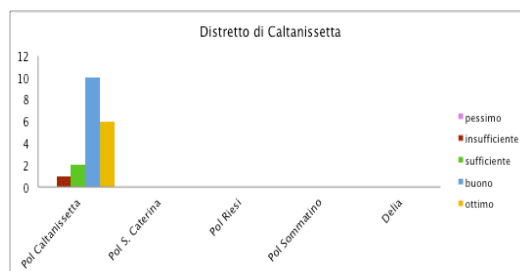


Items D15) informazioni ricevute sulla diagnosi

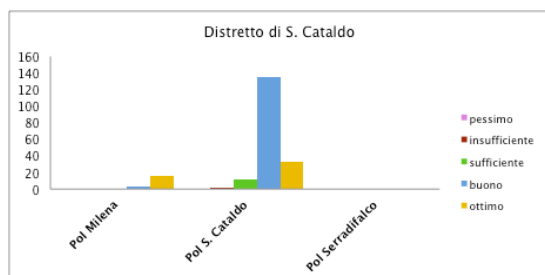
Distretto di Gela



Distretto di Caltanissetta

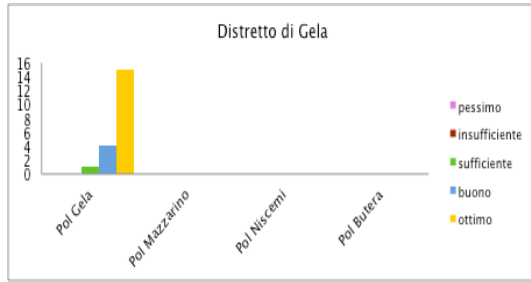


Distretto di S. Cataldo



Items D17) privacy

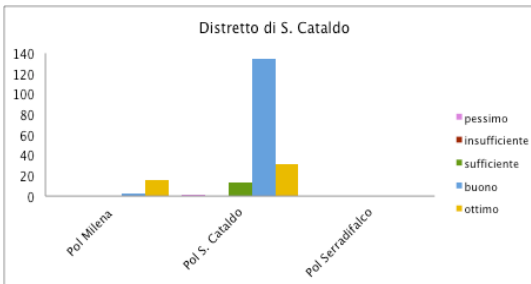
Distretto di Gela



Distretto di Caltanissetta

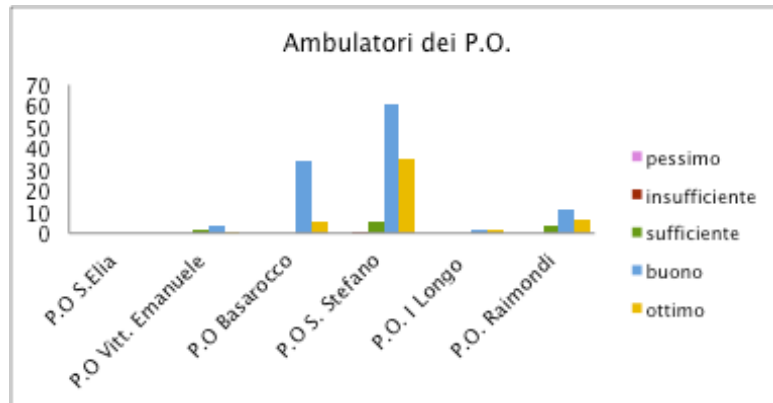


Distretto di S. Cataldo

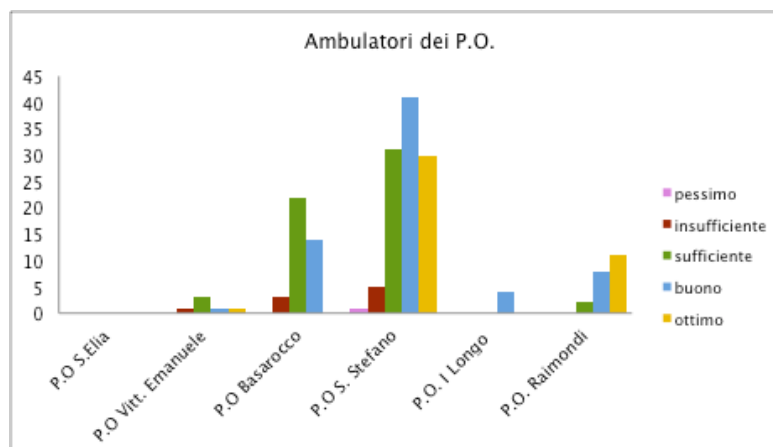


L'analisi per Ambulatorio presente nei Presidi Ospedalieri consente di mettere in evidenza le situazioni di maggiore criticità:

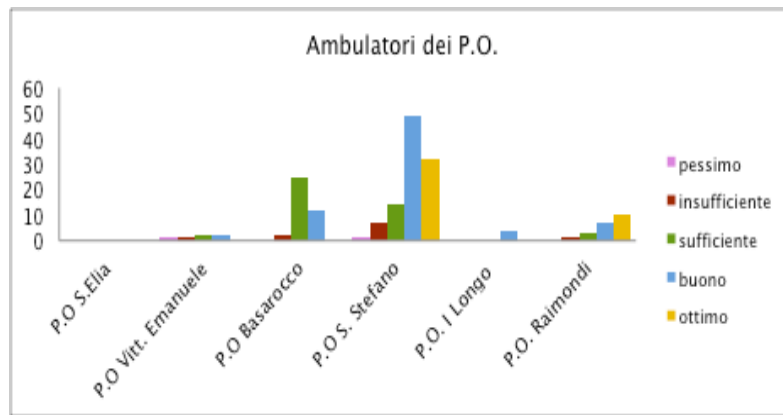
Items D1) qualità del servizio ricevuto



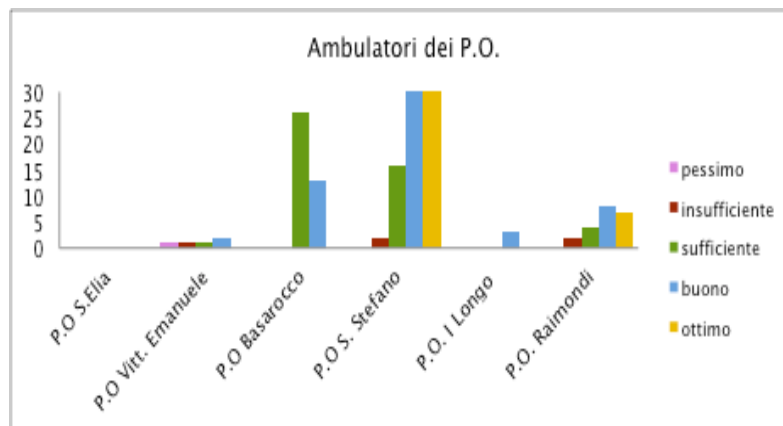
Items D9a) disponibilità di parcheggi



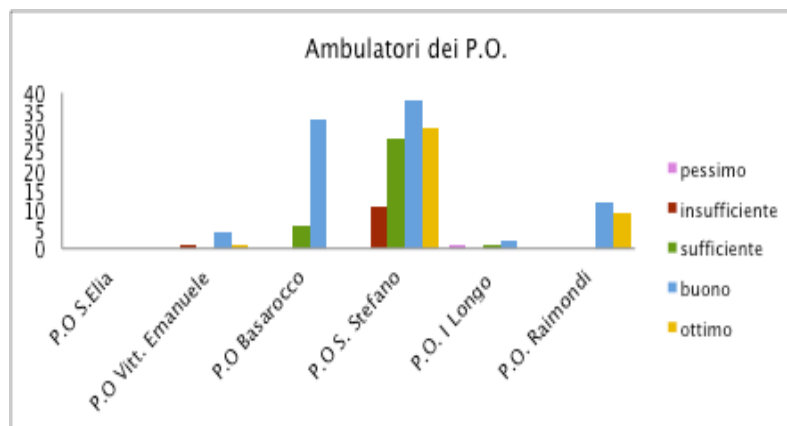
Items D9c) segnaletica interna alla struttura



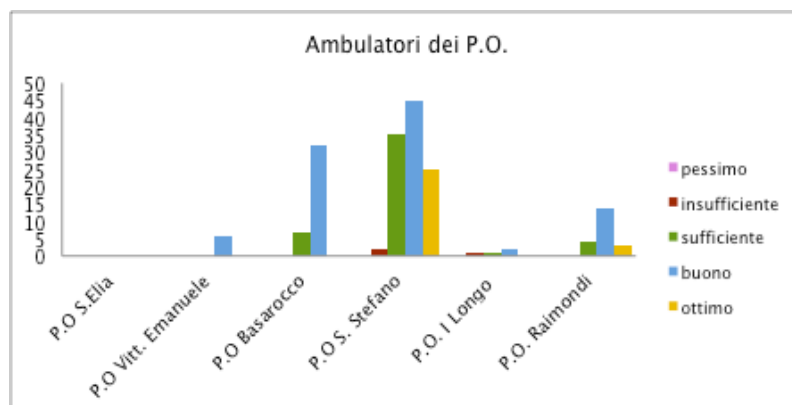
Items D9d) barriere architettoniche



Items D12) pulizia degli ambienti



Items D13) comodità degli ambienti



L'analisi dei dati mostra, tra le principali criticità negli ambulatori dei distretti:

- segnaletica interna (Distretto di Gela),
- barriere architettoniche (Distretto di S. Cataldo),
- aspetti di non gradibilità riguardo alla pulizia e comodità degli ambienti (Distretto di Gela, Distretto di Caltanissetta e Distretto di S. Cataldo),

Per gli ambulatori dei Presidi Ospedalieri le principali criticità si sono riscontrate:

- disponibilità dei parcheggi (Ambulatori del P.O. Basarocco e del P.O. S.Stefano),
- segnaletica interna (Ambulatori del P.O. Basarocco e del P.O. S.Stefano),
- barriere architettoniche (Ambulatori del P.O. S.Stefano),
- pulizia degli ambienti (Ambulatori del P.O. S.Stefano),
- comodità degli ambienti (Ambulatori del P.O. S.Stefano).

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

PARTE II: Risultati delle azioni di miglioramento pianificate

La rilevazione della qualità percepita ha coinvolto tutti gli ambulatori dell'Azienda, che sono così distribuiti:

Distretto 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

Distretto di Caltanissetta:

Poliambulatorio di Caltanissetta

Poliambulatorio di S. Caterina

Poliambulatorio di Riesi

Poliambulatorio di Sommatino

Distretto di Gela:

Poliambulatorio di Gela

Poliambulatorio di Butera

Poliambulatorio di Niscemi

Distretto di Mussomeli:

Poliambulatorio di Mussomeli

Distretto di S. Cataldo:

Poliambulatorio di Milena

Poliambulatorio di S. Cataldo

Poliambulatorio di Serradifalco.

Le azioni di miglioramento pianificate nel primo semestre 2014 e messe in atto nel secondo semestre del 2014 hanno riguardato:

a) Accessibilità delle strutture:

in base alle relazioni sull'andamento del monitoraggio dei piani di miglioramento pianificati le azioni intraprese nel Distretto di S. Cataldo si sono rilevate sufficienti, non emergono riscontri per il Distretto di Mussomeli in quanto non sono stati registrati questionari in questo semestre.

b) Aspetti di non gradibilità riguardo alla pulizia e comodità degli ambienti:

anche per questi items essendo stati eseguiti gli adeguamenti strutturali necessari la criticità sulla comodità degli ambienti è migliorata, mentre per quanto attiene la pulizia sono segnalate ancora criticità nel Distretto di S. Cataldo, nel Distretto di Gela e di Caltanissetta.

c) Informazioni su diagnosi e condizioni di salute:

dalle relazioni inviate dai Direttori del Distretto di Caltanissetta, Gela, S. Cataldo, dai Direttori Medici dei PP.OO. dei Distretti CL1 e CL2 si rileva che gli audit condotti con gli operatori per migliorare la comunicazione con gli utenti hanno dato buoni risultati.


PARTE III: Azioni di miglioramento

Come già evidenziato dai grafici l'analisi dei dati ha rilevato che alcune delle azioni di miglioramento intraprese non hanno dato i risultati sperati, per cui le azioni di miglioramento pianificate nel II semestre del 2014 saranno intensificate là dove necessario.

Si rafforzeranno, là dove il risultato non è stato del tutto soddisfacente, le azioni di miglioramento per la criticità emersa sulla pulizia e confort degli ambienti.

a) Pulizia e confort degli ambienti:

Distretto CL1 Distretto CL2 Distretti

	<i>Regione Siciliana Assessorato della Salute Dipartimento DASOE</i>
Azienda Sanitaria Provinciale Caltanissetta	
Unità Operativa: Direzione dei Distretti e Direzioni Mediche del PP. OO dell'ASP	
Criticità rilevate	Items D12: pulizia degli ambienti
Obiettivo/i	Migliorare il confort alberghiero
Responsabile	Direttore di Distretto e Direttore Medico di Presidio
Attività/Azioni di miglioramento	Verifiche settimanle sulle condizioni igieniche degli ambienti
Indicatori di Monitoraggio	verifiche effettuate/verifiche da effettuare= 98%
Periodicità della Misurazione	Verifiche settimanali