



UNIVERSITÀ DI PALERMO
*Dipartimento Scienze Economiche,
Aziendali e Statistiche*



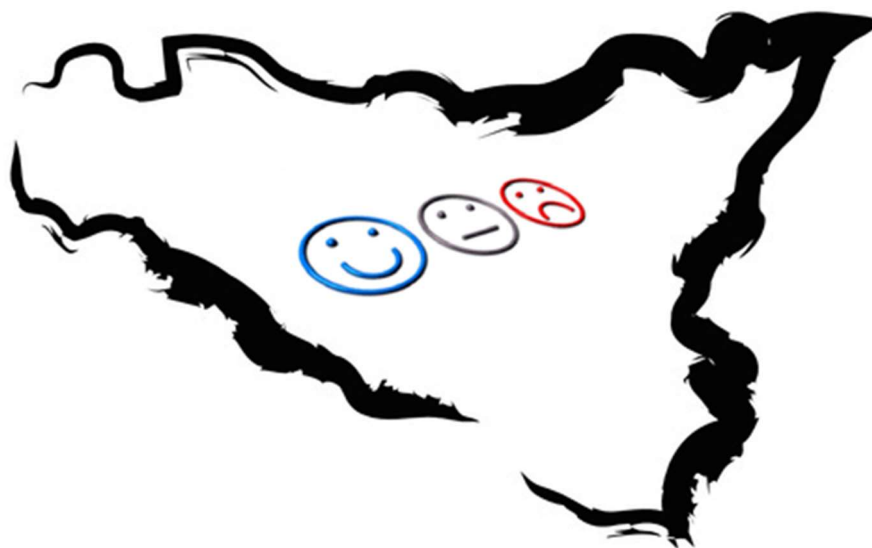
REGIONE SICILIA

ASSESSORATO DELLA SALUTE
*Dipartimento Attività Sanitarie
Osservatorio Epidemiologico
Servizio 8 - "Qualità, governo clinico
e sicurezza dei pazienti"*



A.O. UNIVERSITARIA POLICLINICO
VITTORIO EMANUELE CATANIA
*Centro Servizi Multimediale
Informatica Medica*

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA NELLE STRUTTURE DEL SERVIZIO SANITARIO DELLA REGIONE SICILIA



RAPPORTO 2016
parte prima

maggio 2017

GRUPPO DI LAVORO REGIONALE

Giuseppe Murolo

Dirigente del Servizio 8 “Qualità, governo clinico e sicurezza dei pazienti”
Dipartimento Attività Sanitarie ed Osservatorio Epidemiologico
Assessorato della Salute della Regione Sicilia

Massimo Attanasio

Ordinario di Statistica Sociale del Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università degli Studi di Palermo

Salvatore Favitta

Responsabile del Centro Servizi Multimediale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico Vittorio Emanuele di Catania

Rosalinda Allegro

Assegnista di Ricerca del Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università degli Studi di Palermo

Vincenza Capursi

Ordinario di Statistica Sociale del Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università degli Studi di Palermo

Giovanni De Luca

Dirigente del U.O.B. “Sicurezza dei pazienti e HTA”
Dipartimento Attività Sanitarie ed Osservatorio Epidemiologico
Assessorato della Salute della Regione Sicilia

Antonino Drago

Responsabile dell'U.O. di Informatica Medica dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico Vittorio Emanuele di Catania

Rosario Raineri

Collaboratore Sanitario dell'U.O. di Informatica Medica dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico Vittorio Emanuele di Catania

Mariangela Sciandra

Ricercatore di Statistica del Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università degli Studi di Palermo

INDICE

SOMMARIO

INTRODUZIONE	1
1. DISEGNO DELL’INDAGINE	3
1.1. <i>OBIETTIVI GENERALI E DESTINATARI</i>	3
1.2. <i>STRUTTURA DELLA RICERCA</i>	4
2. ANALISI QUANTITATIVA – Numero di interviste effettuate	6
3. ANALISI QUALITATIVA - Analisi della qualità percepita dei servizi di ricovero e cura [R1], day hospital [R2], diagnostici e ambulatoriali [R3]	8
3.1. <i>SERVIZI di RICOVERO e CURA [R1]</i>	8
3.1.1. CONSIDERAZIONI INTRODUTTIVE e ANALISI DEI GRAFICI	9
A) Aziende Sanitarie Provinciali.....	13
B) Aziende Ospedaliere Universitarie.....	14
C) Grandi Ospedali.	14
D) Altre Aziende Sanitarie.....	14
3.1.2. ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI	15
3.1.3. ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI	21
3.1.4. L'AMBIENTE	25
3.1.4. CURA PER IL DOLORE	27
3.1.5. POST VISITA	30
3.1.6. VALUTAZIONE COMPLESSIVA	32
3.2. <i>SERVIZI di DAY HOSPITAL [R2]</i>	34
3.2.1. PRE-VISITA	35
3.2.2. VISITA	36
3.2.3. POST- VISITA	37
3.2.4. VALUTAZIONE COMPLESSIVA	37
3.3. <i>SERVIZI DIAGNOSTICI e AMBULATORI [R3]</i>	38
3.3.1. CONSIDERAZIONI INTRODUTTIVE e ANALISI DEI GRAFICI	40
A) Aziende Sanitarie Provinciali.....	40
B) Aziende Ospedaliere Universitarie.....	40
C) Grandi Ospedali	40
D) Altre Aziende Sanitarie.....	40
3.3.2. PRE-VISITA	44
3.3.3. VISITA	48
3.3.4. POST-VISITA	53
3.3.5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA	53
BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA	57
ALLEGATO 1 – SCHEDE INTERVISTE	58
ALLEGATO 2 – GRAFICI RICOVERI	67
ALLEGATO 3 – GRAFICI AMBULATORI	78

SOMMARIO

Il progetto di ricerca sulla “Valutazione della Qualità (VQ) percepita dei Servizi erogati e della Soddisfazione clienti dei servizi di Ricovero e Cura in ospedale (R1), dei servizi *Day Hospital* e *Day Surgery* (R2) e dei servizi Diagnostici e Ambulatoriali (R3)” condotta nel 2016 in Sicilia nelle aziende sanitarie pubbliche ha coinvolto 20 aziende, per un totale di circa 30000 interviste (3273 ricoveri, 1006 *Day Hospital*, 26625 ambulatoriali).

La ricerca ha avuto inizio nel 2015; in una prima fase, si sono stabiliti i contatti con le aziende e si sono attivati, a Catania e a Palermo, corsi di formazione destinati a tutti gli operatori siciliani; subito dopo è stata avviata l'indagine pilota con l'obiettivo "rodare" la nuova indagine sia in termini organizzativi-gestionali che per la validazione dei nuovi strumenti di rilevazione e di caricamento dati.

L'indagine vera e propria è stata condotta nel 2016 con piani di interviste specifici per i ricoveri in ospedale (R1), per i *Day Hospital* e *Day Surgery* (R2) e per i servizi diagnostici e ambulatoriali (R3). L'unità statistica di riferimento è il ricovero o la prestazione ambulatoriale e il numero di interviste per reparto/presidio/azienda è stato calcolato proporzionalmente al numero di prestazioni offerte nell'anno 2015, come riportate nel database PROD della Regione Sicilia.

Questo Rapporto 2016 è suddiviso in due parti: la prima riguarda gli indicatori di *Aderenza al Progetto* da parte delle Aziende, così come definiti in una nota assessoriale del 3 maggio 2016; la seconda parte, molto più corposa, offre, per la prima volta in Sicilia, una fotografia organica e dettagliata della percezione della soddisfazione dei servizi sanitari in Sicilia. Relativamente all'*Aderenza al Progetto*, gli indicatori di aderenza di ben 11 aziende su 20 risultano compresi tra 90 e 100 (gli indicatori possono assumere valori su una scala da 0 a 100) risultando dunque con buoni livelli di aderenza. Ciò mette in luce come il nuovo sistema di rilevazione della Qualità Percepita ha avuto, almeno per questo aspetto, una risposta soddisfacente da parte delle aziende. Per quanto riguarda la seconda parte, relativa alla percezione della soddisfazione dei servizi sanitari in Sicilia, una prima lettura dei dati rileva una buona soddisfazione dei servizi, con alcune aziende con livelli di soddisfazione molto elevati. Da un altro lato, una lettura più accurata, basata su incroci di domande, mette in luce diverse incongruenze che potrebbero probabilmente derivare da una poco accurata conduzione delle interviste da parte degli intervistatori o da altre difficoltà operative.

Sarà quindi compito del gruppo di lavoro, in questa seconda fase della ricerca, fornire alle aziende delle indicazioni operative volte al miglioramento della fase di conduzione delle interviste e, al contempo, avviare indagini specifiche in determinate aziende stesse.

Il Rapporto 2016 ha una forte rilevanza pratica poiché fornisce a tutti gli operatori della sanità la possibilità di poter estrarre informazioni utili, sia in termini comparativi con le altre aziende, sia in termini comparativi all'interno della propria. Per questo ultimo punto, saranno disponibili nel sito www.qualitasiciliassr.it tutte le informazioni dettagliate per singolo reparto/poliambulatorio/ presidio.

Di seguito è riportata una sintesi dei punti di forza e debolezza emerse nei primi mesi di questa attività:

Punti di forza:

- indagine pilota per la validazione della scheda di intervista e delle modalità operative;
- indagine campionaria entro 30 giorni dall'esperienza in ospedale o in un ambulatorio; nuovi strumenti di rilevazione (schede di interviste, costruite ex-

novo sulla base di altre schede validate a livello internazionale, differenziate per ricoveri e servizi ambulatoriali,); nuovo *setting* della rilevazione che permette una maggiore libertà di esprimere le proprie opinioni con una somministrazione telefonica;

- indagine su un grande campione su tutti i servizi sanitari (sono stati esclusi reparti oncologici, di ricovero, pronto soccorso, psichiatrici, *hospice*) che permette di delineare un quadro generale sulla qualità percepita per azienda;
- introduzione di nuovi elementi nella schede di intervista come la comunicazione dei pazienti con i medici e gli infermieri, la capacità di risposta e di interazione tra i pazienti e il personale, la gestione del dolore, la comunicazione sui farmaci somministrati, la comunicazione alla dimissione;
- costruzione di un applicativo *ad hoc* che permette, con vari livelli di accesso, di monitorare il processo in termini quantitativi e qualitativi;
- maggiore aderenza al progetto nel corso dei quadrimestri del 2016;
- flessibilità della struttura della ricerca nei confronti di aggiustamenti e modifiche: nel 2017, infatti, sono stati eliminati dal piano delle interviste i *Day Hospital* e i servizi diagnostici dando maggiore peso ai ricoveri rispetto agli ambulatori;
- maggiori informazioni per le direzioni aziendali al fine di avviare politiche di miglioramento;
- partecipazione attiva di molti operatori nella conduzione della ricerca;
- basso tasso di non risposta.

Punti di debolezza:

- l'indagine su tutti i servizi sanitari non permette sempre di avanzare valutazioni precise per i singoli reparti o per i singoli presidi, ma valutazioni di massima. Infatti la struttura dell'indagine, che necessitava una copertura simultanea dell'intero territorio siciliano non può, allo stato attuale, con le risorse umane a disposizione, rispondere in maniera accurata e precisa a valutazioni per singoli reparti. Le interviste del 2017 e degli anni a venire potranno/possono permettere affinare e approfondire le valutazioni oggi disponibili;
- le risposte fortemente positive riscontrate in diverse aziende lascerebbero supporre una conduzione della interviste piuttosto "veloce", infatti sono emerse delle incongruenze nelle risposte date ad alcune domande di controllo;
- numero ridotto di interviste nel 2016 per i ricoveri e numero elevato di interviste per i servizi ambulatoriali;
- scarso successo della auto-compilazione *online*;
- scarsa tempestività delle aziende nel trasmettere le modifiche organizzative interne;
- scarsa partecipazione da parte dei vertici aziendali al Programma di qualità percepita;
- le aggregazioni dei reparti, presenti nel piano 2016, sono stati eliminati nel piano interviste 2017 per poter avere informazioni dettagliate sui singoli reparti.

Alla luce di quanto sopra la Regione Sicilia auspica di poter mettere insieme i dati di seguito presentati con le informazioni derivanti da altri progetti regionali, quali il sistema di “Segnalazioni in Sanità”, in fase di sperimentazione per l’anno in corso, e la “valutazione della qualità partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero”, in modo da poter ottenere un quadro della sanità siciliana più ampio che provenga da approcci e da punti di vista diversi.

INTRODUZIONE

L'indagine censuaria, condotta in Sicilia negli anni 2013 e 2014, sulla "Valutazione dei servizi di ricovero e cura e dei servizi ambulatoriali e diagnostici" è stata oggetto di alcuni studi del Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università di Palermo.

Essi hanno fornito risultati in cui le valutazioni dei servizi offerti da parte dei pazienti intervistati sono risultate piuttosto omogenee e estremamente positive. L'esperienza di valutazione ha messo in luce punti deboli di tipo sostanziale e metodologico: l'assenza di un universo di riferimento e delle sue caratteristiche peculiari (tipologia di servizio offerto dal SSR, reparto, caratteristiche demografiche del paziente, luogo della prestazione, ecc.); il *setting* della rilevazione (luogo, modalità, intervistatore non qualificato, ecc.); nessuna registrazione fra questionari consegnati e ritornati; inesistenza di una logica di campionamento; nessuna elaborazione statistica.

I risultati presentavano una concentrazione di valutazioni positive in cui non era possibile evidenziare differenze tra i reparti all'interno delle aziende o tra aziende. Ciò ha indotto una riflessione circa l'intero *disegno dell'indagine* (pianificazione generale dell'indagine, in termini statistici, in termini di risorse umane e finanziarie e di tempi di realizzazione), collegato agli obiettivi primari e ai dati da produrre per gli obiettivi posti, agli strumenti e alle modalità di rilevazione. La rilevazione precedente non prevedeva un disegno di indagine, e, neanche, un piano di campionamento, una differenziazione tra i vari servizi offerti, uno strumento di rilevazione testato. Inoltre mancava un sistema efficace di monitoraggio delle attività e/o dei risultati con indicatori e azioni verificabili.

Il punto di partenza di questa ricerca è stata la costruzione di un disegno di indagine, prendendo spunto dall'analisi delle criticità sopramenzionate, che possiamo così sintetizzare: il carattere censuario, lo strumento di rilevazione e il *setting* della rilevazione.

La rilevazione censuaria è, per ovvi motivi legati ai costi, incompatibile con la qualità del dato, quindi si è optato per una indagine campionaria; lo strumento di rilevazione andava rivisto alla luce della letteratura, il *setting* è stato cambiato completamente perché era palese che il luogo della rilevazione (l'ospedale o il presidio ambulatoriale) e il momento della rilevazione (alla dimissione o alla fine della visita ambulatoriale) non erano idonei a garantire alcuna attendibilità. In particolare, il *setting* precedente non rispondeva ad alcun principio di valutazione perché non garantiva la libertà di manifestare le proprie opinioni liberamente in assenza di terzietà, né permetteva al paziente di poter valutare il trattamento ricevuto visto che, non aveva ancora avuto la possibilità di riflettere e di capire in maniera completa sull'efficacia del trattamento. Un ultimo elemento non trascurabile nell'indagine precedente era il coinvolgimento modesto degli operatori sanitari - ai diversi livelli gerarchici - al processo di valutazione della qualità percepita dei servizi offerti. In altre parole, sembrava che la raccolta dei questionari sulla qualità percepita dei servizi sanitari avvenisse esclusivamente per assolvere un compito burocratico.

Parallelamente all'analisi del contingente a noi vicino, abbiamo condotto un'analisi della letteratura nazionale e internazionale su ricerche e indagini sulla qualità percepita. In Italia, emerge nella letteratura il lavoro condotto in Emilia Romagna [2], in cui la qualità percepita è "invece connessa con l'attività (interna al contesto aziendale) di monitoraggio degli esiti, di verifica dei risultati e di ascolto dei cittadini/utenti, propedeutica alle azioni di miglioramento dei servizi erogati e al cambiamento organizzativo".

In questo lavoro, le ricerche sulla qualità percepita sono affrontate in maniera sistemica, e uno dei paradigmi di base è il confronto tra gli studi di organizzazione e progettazione delle attività di valutazione e le esperienze concrete, infatti il lavoro del 2006 raccoglie e analizza in maniera critica diversi “esercizi” di valutazione già sperimentati, “facendo leva sull’idea che una tradizione operativa consolidatasi negli anni possa essere posta alla base di una riflessione su aspetti specificatamente organizzativi, che siano di supporto al sistema di rilevazione della qualità percepita”. Ciò permette di innescare meccanismi di miglioramento continuo sulla base della "pratica valutativa" che, man mano, sperimenta strutture organizzative e procedure di indagine (statistiche e non) più adatte a ciò che bisogna misurare.

Nel lavoro citato dell'Emilia Romagna, la valutazione della qualità percepita ricopre ambiti più ampi rispetto ai nostri, perché non è circoscritta ai servizi di ricovero o ambulatoriali ma fa riferimento ad altri ambiti di assistenza territoriale. Anche in altre regioni italiane sono stati prodotti rapporti e pubblicazioni (da [3] a [7]), con finalità limitate all'analisi dei dati delle rilevazioni sulla soddisfazione dei pazienti, che, nella maggior parte dei casi non presentano un disegno di indagine vero e proprio, né dimensioni campionarie consistenti.

Il presente rapporto è stato realizzato per fornire una fotografia della percezione dei servizi sanitari offerti ai pazienti siciliani nel 2016, affinché possa costituire una base di riflessione per formulare proposte per il miglioramento dei servizi offerti, sia a livello aziendale, sia in termini organizzativi generali, oltretutto, sul piano metodologico, per apportare azioni di miglioramento allo stesso piano progettuale. Il rapporto è principalmente rivolto alle direzioni aziendali, direzioni sanitarie, ai referenti della qualità aziendale, agli uffici URP, a tutti gli operatori delle strutture sanitarie del SSR e alle rappresentanze dei cittadini.

1. DISEGNO DELL'INDAGINE

1.1. OBIETTIVI GENERALI E DESTINATARI

Il progetto prevede: a) un'indagine campionaria, condotta mediante intervista telefonica, finalizzata alla "Valutazione della Qualità (VQ) percepita dei Servizi erogati e della Soddisfazione clienti dei servizi di ricovero e cura in ospedale (R1), dei Servizi Day Hospital e Day Surgery (R2) e dei servizi diagnostici e ambulatoriali (R3)" nei servizi pubblici della Regione Sicilia; b) la formazione degli operatori sanitari al fine di : 1. sensibilizzare l'utenza alla partecipazione all'indagine; 2. acquisire le competenze per la conduzione telefonica dell'intervista.

I destinatari del programma sono le istituzioni preposte, come l' Assessorato della Salute Regione Sicilia, le Aziende Sanitarie del SSR, il pubblico e la cittadinanza in generale e i vari gruppi portatori di interesse (stakeholder).

Come già detto, l'indagine censuaria, condotta negli ultimi anni, sulla "Valutazione dei servizi di ricovero e cura e dei servizi ambulatoriali e diagnostici" ha fornito risultati poco attendibili. A tal fine si propongono nuove schede di intervista (di seguito descritte) e una modalità di rilevazione diversa (intervista telefonica) da quella precedente in modo da "tenere sotto controllo" le dichiarazioni rilasciate dai pazienti.

L'obiettivo primario, come già accennato, è ottenere informazioni attendibili sulla qualità percepita (che superino le carenze precedenti) sui servizi di cura da parte dell'utenza, così come richiesto dalla normativa, al fine di monitorare i servizi sanitari offerti all'utenza, in modo da avviare politiche di miglioramento. A tal fine è stata posta una grande attenzione alla costruzione di uno strumento di misura, la cui stesura ha coinvolto diversi attori, come il Presidente del Comitato Bioetico Regionale, Luigi Pagliaro, gli operatori sanitari e l'intero gruppo di lavoro. Le schede di interviste sono state ri-formulate ex novo, considerato che quello in uso era un questionario concepito per una auto-compilazione.

La riformulazione ha tenuto conto, da un lato, della letteratura internazionale, prendendo come riferimento il questionario HCAHPS (Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems) validato in letteratura [8] e utilizzato negli Stati Uniti per la valutazione comparativa degli ospedali - che considera diversi aspetti dell'esperienza del paziente ricoverato, quali la comunicazione con medici e infermieri, la capacità di risposta del personale, la gestione del dolore, la comunicazione sui farmaci somministrati, la comunicazione alla dimissione - e, da un altro lato, delle specificità italiane rispetto alle aspettative dei pazienti e dei familiari.

Una questione dibattuta nel gruppo di lavoro e negli incontri con gli operatori è stata l'inclusione o meno di domande sul vitto. Pur ritenendo che il vitto, specialmente nella cultura italiana, sia un elemento importante per il "benessere" generale dei pazienti, si è ritenuto opportuno non appesantire l'intervista e rimandarne la valutazione ad ulteriori indagini che potranno essere condotte su iniziativa delle singole aziende sanitarie.

L'obiettivo secondario è formare gli operatori delle aziende sanitarie (URP, referenti qualità, ecc.) in modo da condurre la valutazione in maniera autonoma. A tal fine sono state organizzate giornate di formazione collegiali e per singoli gruppi, incontri con i consultori e un help desk telefonico e per email permanente.

Un terzo obiettivo trasversale è la sensibilizzazione di tutti gli operatori, che lavorano nella sanità, alla cultura della valutazione e al processo di monitoraggio e di miglioramento dei servizi sanitari.

1.2. STRUTTURA DELLA RICERCA

La rilevazione dei dati avviene tramite la somministrazione di 3 schede di interviste (all.1) di circa 25 domande chiuse da sottoporre ad un campione di pazienti, tramite sistema CATI. Il numero delle interviste viene fissato nel 2016, per ragioni di costi e di tempi, pari allo 0,05% suddivisi in maniera proporzionale dei singoli presidi ospedalieri/ambulatoriali pubblici dei reparti/categorie diagnostiche rispetto al numero di ricoveri. Per evitare la polverizzazione dei dati, alcuni reparti/divisioni sono stati opportunamente aggregati secondo dei criteri di vicinanza clinico/medica. Essi sono ripartiti per quadrimestre in modo da coprire temporalmente tutto l'anno. Le direttive assessoriali, i piani di ripartizione, le schede di intervista, il testo del Consenso Informato sono reperibili sul sito www.qualitasiciliassr.it in chiaro. Gli operatori, a vari livelli, hanno accesso al sistema CUSTAT in modo da poter monitorare l'indagine secondo le proprie mansioni e competenze.

L'indagine vera e propria è stata preceduta dall'Indagine Pilota, schematizzata di seguito. Essa contemplava un piano di ripartizione delle Interviste per azienda e presidio

Schema Indagine Pilota

FASI	AZIONI	Numeri	Tempi	Attori
0	Incontro con aziende sanitarie per la presentazione dell'indagine		18 giugno 2015	Regione Università Palermo Policlinico VE CT Aziende sanitarie SSR
1	Giornata di formazione in due sedi (CT e PA) sulla conduzione interviste	n. intervistatori a discrezione delle aziende	21 luglio 2015 (CT) 24 luglio 2015 (PA)	Università Palermo Aziende sanitarie SSR
2	Raccolta Informativa&Consenso (I&C)	Piano indagine pilota	luglio – agosto 2015	Aziende sanitarie SSR
3	Predisposizione Software + Istruzioni operative caricamento I&C		luglio-agosto 2015	Policlinico VE CT
4	Interviste indagine pilota	Piano per presidio	settembre 2015	Aziende sanitarie SSR Università Palermo
5	Verifica strumenti di rilevazione alla luce dell'indagine pilota		fine settembre 2015	Università Palermo
6	Incontro con le aziende sanitarie sui risultati dell'indagine pilota		ottobre 2015	Regione Università Palermo Aziende sanitarie SSR

Fase 0: Presentazione indagine e gruppo di lavoro e condivisione percorso.

Fase 1: Giornata di Formazione sulla conduzione dell'intervista.

Fase2: Raccolta Informativa&Consenso (I&C). Questa fase è organizzata a livello di singola azienda. Si raccomanda che i pazienti (o loro familiari/accompagnatori), a cui chiedere il Consenso, devono essere tutti quelli che vengono dimessi in giorni prestabiliti in anticipo (ad es. LU+MA+ME della medesima settimana o LU-ME-VE). Il numero dei Consensi disponibili deve essere circa 3 volte rispetto al numero di interviste programmate nell'indagine pilota. Per i pazienti anziani o minori occorre contattare un familiare.

Fase 3: Predisposizione Software + Istruzioni operative caricamento I&C a cura del VE Policlinico di Catania

Fase 4: Interviste indagine pilota. Questa fase serve a saggiare la scheda di intervista e a capire se i pazienti che hanno dato il consenso sono realmente disponibili a partecipare all'indagine. E' importante che siano condotte da un unico intervistatore per presidio in modo da eliminare la variabilità interintervistatore. L'intervistatore dovrà segnalare le difficoltà e il numero dei rifiuti insieme al numero dei tentativi (telefonate) falliti.

Fase 5: Verifica degli strumenti di rilevazione alla luce dell'indagine pilota a cura dell'Università di Palermo.

Fase 6: Incontro con le aziende sanitarie sui risultati dell'indagine pilota.

Alla fine dell'indagine pilota, si è proceduto alla stesura definitiva dei documenti: 1. Informativa&Consenso [10]; 2. Schede di interviste per R1, R2 e R3 (allegato 1); piano informativo specifico rivolto ai referenti aziendali, agli operatori per la raccolta dell'I&C e agli intervistatori [11] ; Piano Interviste 2016 per Ricoveri, DH e Ambulatori [12].

La ricerca, quindi, ha avuto inizio in maniera definitiva il 1° gennaio 2016, tuttavia, ai fini della valutazione dei Direttori generali delle aziende, si è preferito cominciare il 1° aprile 2016. A gennaio 2017 è stato ridefinito il Piano dell'Indagine 2017, in modo da ovviare ad alcune criticità emerse nel 2016 e dare maggiore spazio ai ricoveri.

I dettagli sono reperibili sul portale web qualitasiciliassr.it [13].

2. ANALISI QUANTITATIVA – Numero di interviste effettuate

L'analisi sul numero delle interviste effettuate è relativa al 2° e 3° quadrimestre 2016 e viene condotta sulla scorta della Direttiva Assessoriale del 3 maggio 2016. Si è preferito utilizzare, come già detto, il primo quadrimestre come rodaggio della metodologia proposta, visti gli elementi di novità introdotti.

La tabella 1 riporta i valori degli indicatori I1 e I2 per azienda e la valutazione complessiva del 2016. In allegato si riporta la nota metodologica esplicitativa del calcolo degli indicatori [14]

Risultati 2° e 3° Quadrimestre e Valutazione 2016

Azienda	2° Quadrimestre 2016			3° Quadrimestre 2016			valutazione 2016		
	Indicatore I1	Indicatore I2	AP Q2	Indicatore I1	Indicatore I2	AP Q3	AP Q2	AP Q3	Media AP 2016
AOU_CT	C	C	0	A	B	90	0	90	45
AOU_ME	D	D	0	A	A	100	0	100	50
AOU_PA	A	B	90	A	A	100	90	100	95
ASP_AG	C	D	0	D	D	0	0	0	0
ASP_CL	A	A	100	A	A	100	100	100	100
ASP_CT	A	C	50	C	C	0	50	0	25
ASP_EN	A	A	100	A	A	100	100	100	100
ASP_ME	A	A	100	A	A	100	100	100	100
ASP_PA	A	A	100	A	A	100	100	100	100
ASP_RG	B	B	75	B	B	75	75	75	75
ASP_SR	A	B	90	A	A	100	90	100	95
ASP_TP	B	C	0	B	B	75	0	75	37,5
Buccheri La Ferla	A	B	90	A	A	100	90	100	95
IRCCS Bonino Pulejo	D	D	0	D	D	0	0	0	0
CAN_CT	A	A	100	A	A	100	100	100	100
CIV_PA	A	B	90	A	B	90	90	90	90
GAR_CT	B	C	0	D	D	0	0	0	0
OASI TROINA	D	D	0	A	A	100	0	100	50
Papardo Messina	C	D	0	C	D	0	0	0	0
Piemonte	D	D	0	D	D	0	0	0	0
Fondazione Giglio	A	A	100	A	A	100	100	100	100
Villa Sofia Cervello	A	A	100	A	A	100	100	100	100

Considerando le cinque classi di valutazione di Aderenza al Progetto (AP)

<i>II, I2</i>	<i>AP</i>
A, A	100
A, B o B,A	90
B, B	75
A,C o C,A	50
Altre	0

Si nota un netto miglioramento dal 2° al 3° quadrimestre, infatti solo l'ASP di Catania peggiora leggermente, mentre ben 7 aziende migliorano. Rimane ancora insoddisfacente il lavoro svolto alle ASP di Agrigento e Catania, al Garibaldi, al Papardo. Ben 14 strutture hanno una valutazione nelle classi di AP più alte nel 3° quadrimestre 2017. È raccomandato alle Direzioni generali l'analisi dei presidi/ambulatori in cui il numero delle interviste stabilito dal piano di ripartizione non è stato effettuato. Le aziende come il Bonino Pulejo e il Piemonte non verranno incluse nelle analisi successive.

3. ANALISI QUALITATIVA - Analisi della qualità percepita dei servizi di ricovero e cura [R1], day hospital [R2], diagnostici e ambulatoriali [R3]

3.1. SERVIZI di RICOVERO e CURA [R1]

La presentazione dei risultati segue la struttura della scheda di intervista, ovvero è divisa in sei parti: Assistenza da parte degli infermieri; Assistenza da parte dei medici; L'ambiente ospedaliero; La sua esperienza in ospedale; Alla dimissione; Valutazione complessiva dell'ospedale. L'Allegato 2 contiene invece dei grafici riassuntivi per Azienda, che permettono una visione generale delle risposte date dai pazienti a 14 domande presenti nella scheda di intervista.

Il numero di interviste in totale condotte nel 2016 è stato pari a 3.273 e la loro suddivisione per genere e titolo di studio è riportata nella tabella seguente:

	età	TITOLO DI STUDIO				TOTALE
		Ness/elem	media	superiore	laurea	
F	<18	120	25	11	1	157
	18-35	26	183	226	86	521
	36-50	27	119	196	54	396
	51-65	87	133	91	26	337
	65-85	275	97	48	10	430
	>85	65	7	2	0	74
TOTALE		600	564	574	177	1915

	età	TITOLO DI STUDIO				TOTALE
		Ness/elem	media	superiore	laurea	
M	<18	130	28	11	0	169
	18-35	6	33	66	8	113
	36-50	15	86	101	28	230
	51-65	65	116	137	19	337
	65-85	224	124	80	24	452
	>85	49	2	4	2	57
TOTALE		489	389	399	81	1358

Le Femmine sono in numero maggiore rispetto ai Maschi e i titoli di studio più rappresentati sono licenza media e superiore. La suddivisione degli intervistati per azienda vede una elevata variabilità, con numerosità a volte inferiori a 50 unità (Oasi di Troina, ASP di Agrigento): in questi casi le valutazioni hanno un valore puramente indicativo.

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL
163	191	118	33	195
ASP_CT	ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG
200	134	212	327	164
ASP_SR	ASP_TP	BLF_PA	CAN_CT	CIV_PA
300	189	47	200	401
GAR CT	OAS TR	PAP ME	SRF CF*	VSC PA
75	20	58	52	194

*Fondazione Giglio - Cefalù

I commenti fanno quasi sempre riferimento alle aziende in totale, anche se talvolta si richiamano i singoli presidi o ambulatori. I dati per singolo reparto sono reperibili online, mentre i dati per presidio sono riportati nella seconda parte del rapporto.

3.1.1. CONSIDERAZIONI INTRODUTTIVE - ANALISI DEI GRAFICI DISTINTI PER TIPOLOGIA DI AZIENDA

I commenti ai grafici sono per gruppi di aziende: ASP, Aziende ospedaliere universitarie, Grandi Ospedali, altri. Si ritiene, infatti, poco informativo il confronto tra aziende in cui sono state effettuate un elevato numero di interviste e aziende in cui il numero di interviste risulta basso (vedi Oasi di Troina, Buccheri La Ferla e Fondazione Giglio). Sarà ovviamente compito della direzione aziendale indagare su eventuali punti di debolezza riscontrati nei singoli presidi.

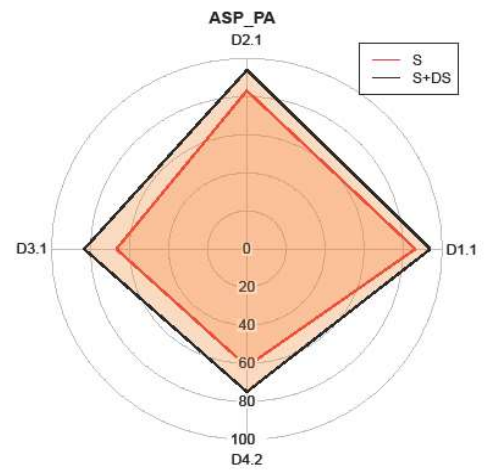
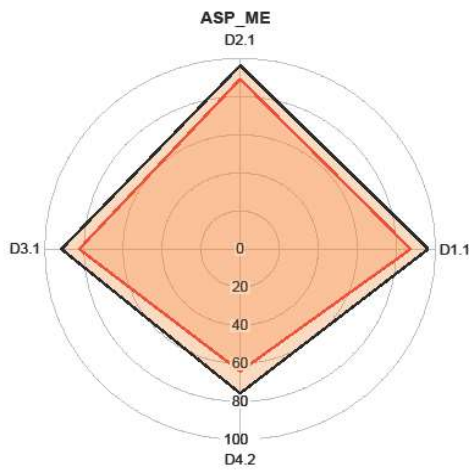
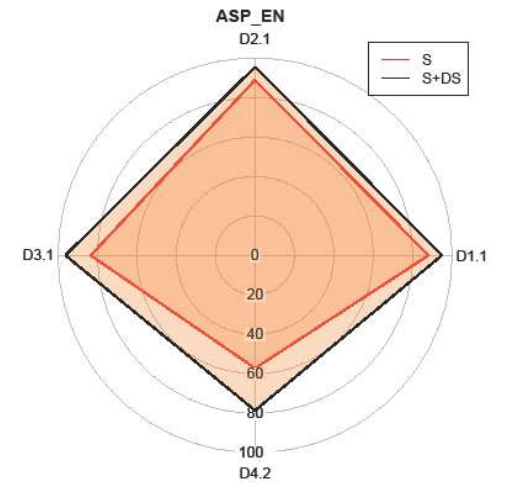
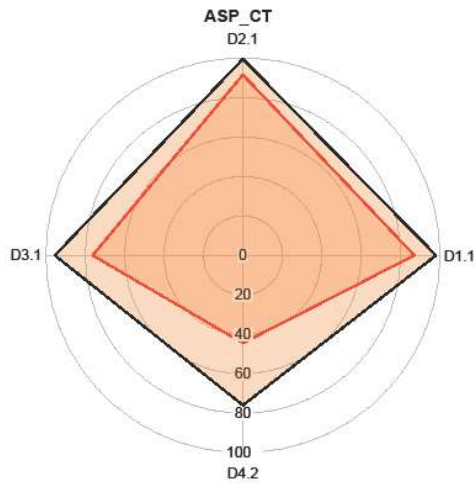
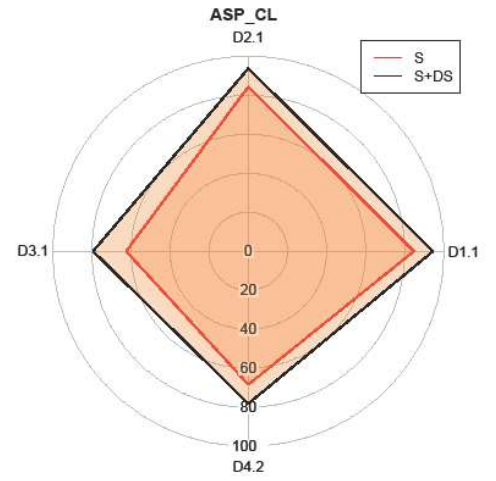
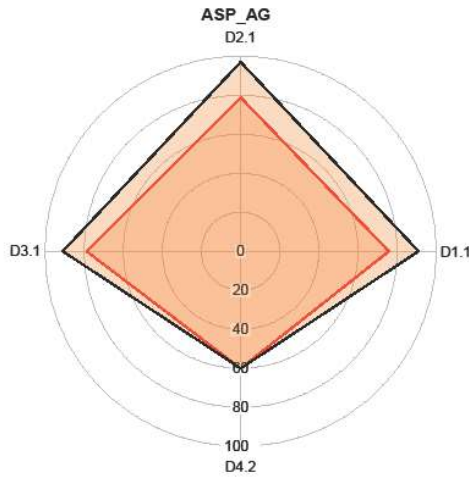
In via preliminare riportiamo dei grafici *radar* che danno un'idea generale della distribuzione delle risposte positive per azienda, suddivise in termini percentuali in:

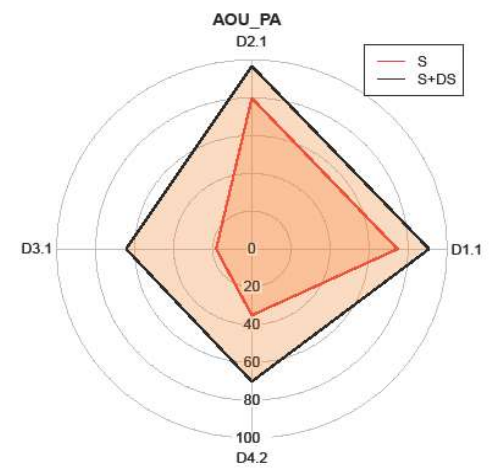
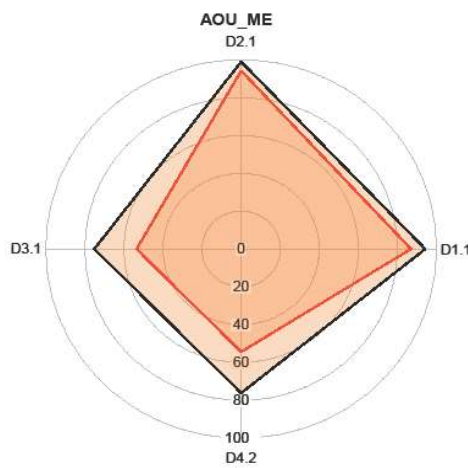
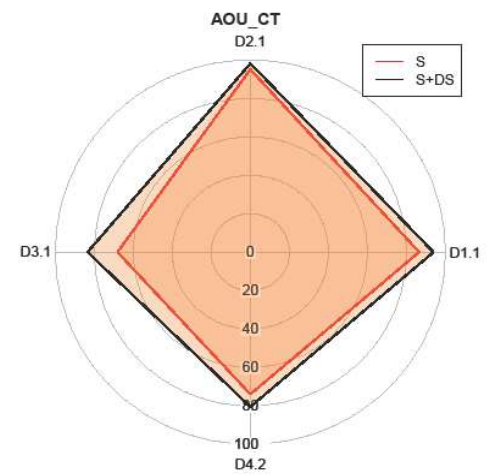
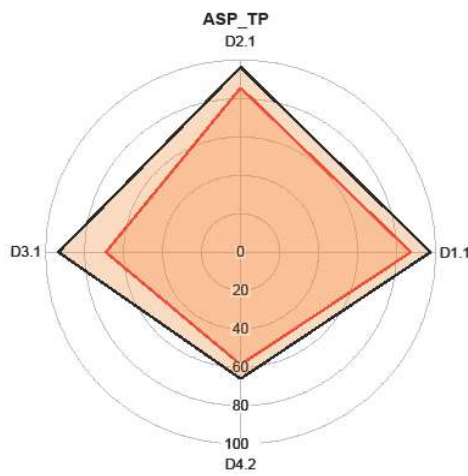
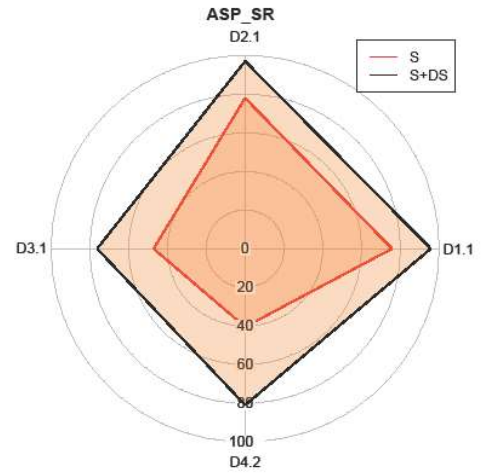
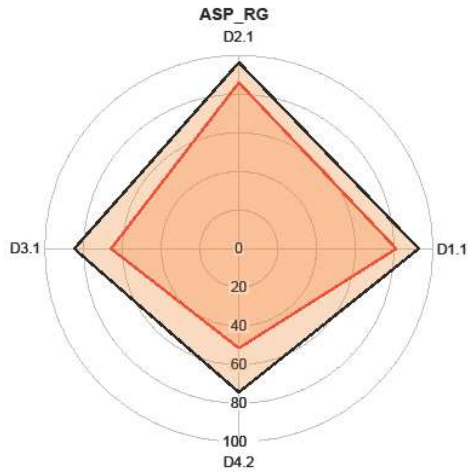
- '*sempre* (S)' e *di solito* (DS)', contrassegnate dalla linea nera esterna del quadrilatero,
- '*sempre* (S)', contrassegnate dalla linea arancione interna del quadrilatero.

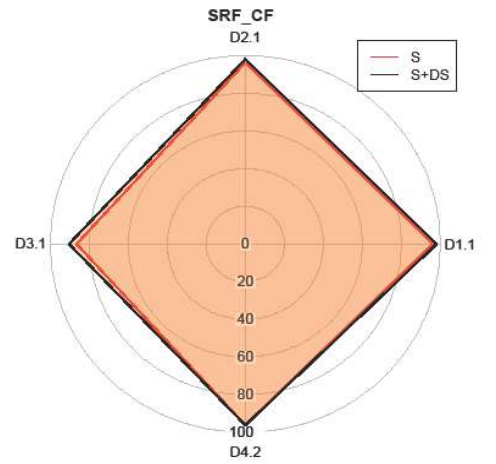
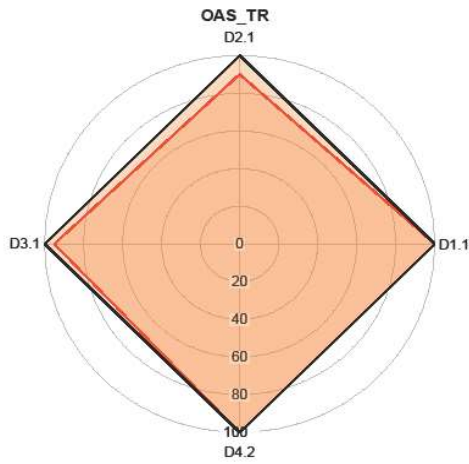
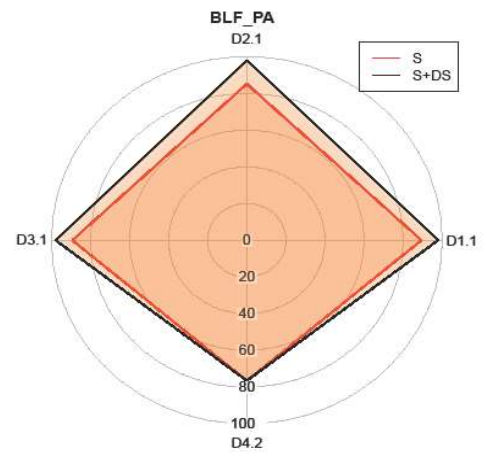
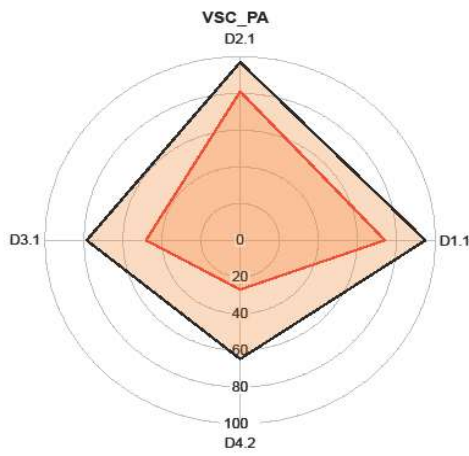
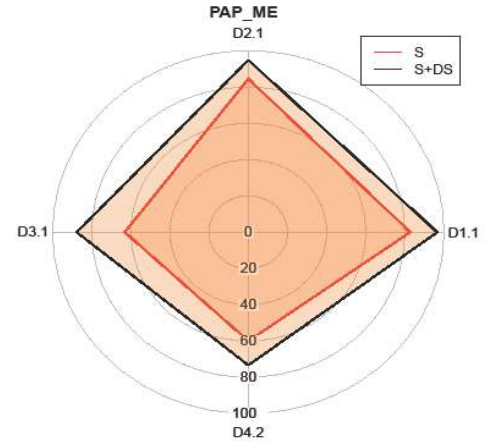
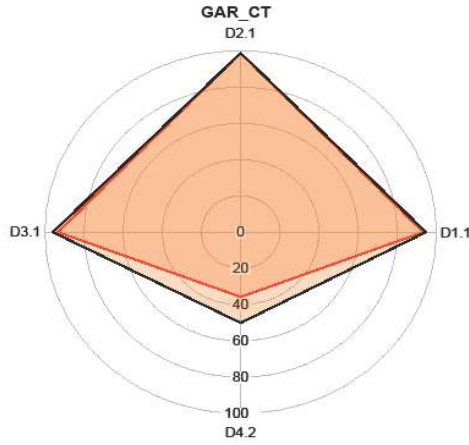
Ogni vertice del quadrilatero corrisponde ad una domanda della scheda di intervista:

- il vertice a sinistra è la D3.1 - Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?
- il vertice a destra è la D1.1 - Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?
- il vertice in alto è la D2.1 - Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?
- il vertice in basso è la D4.2 - Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o utilizzare una padella da letto?

Le quattro domande del grafico sono di particolare interesse e ognuna di esse rappresenta una sezione della scheda di intervista.







Le risposte alle quattro domande scelte per la rappresentazione sintetica dei giudizi dei pazienti per mezzo di grafici *radar* risultano, come si evince dai grafici stessi, molto variabili al loro interno ma anche tra le aziende. Le differenti forme assunte dai quadrilateri risultanti evidenziano il diverso peso che queste quattro dimensioni hanno nelle varie aziende ma anche la diversa valutazione che ne deriva. Osservando i grafici ciò che immediatamente si può desumere è:

1. la differenza tra le aree chiara e scura dei quadrilateri in ciascun grafico per azienda (Civico, Cannizzaro, Papardo, Aziende Policlinico di Palermo e Messina, le ASP di Siracusa e di Ragusa, Villa Sofia Cervello) mette in luce l'attendibilità dei risultati poiché evidenzia una diversificazione nelle risposte alla domanda nelle sue due modalità di risposta qui considerate (S=*sempre*, DS=*di solito*). Pertanto, sebbene entrambe le categorie possono essere considerate "positive", al loro interno esiste una differenza nelle frequenze percentuali.

2. L'area totale dei due quadrilateri, e quindi la zona colorata del plot, complessivamente sintetizza la valutazione positiva dell'azienda da parte dei pazienti. Il caso peggiore è qui rappresentato dal Civico il quale ha il *radar* più piccolo tra tutte le aziende esaminate.

3. L'eventuale forma del *radar*, allungata su un vertice e ridotta sugli altri, caratterizza aziende che seppur valutate pienamente positive in alcune dimensioni, potrebbero ancora migliorare in altre dimensioni. Si veda per esempio il caso estremo rappresentato dall'Ospedale Garibaldi di Catania. Il quadrilatero si riduce quasi ad un triangolo poiché la domanda 4.2 risulta un punto critico per la valutazione complessiva dell'azienda e sulla quale, dunque, è necessario intervenire per una valutazione complessiva migliore. Stessa cosa accade al Policlinico di Palermo dove le dimensioni criticate sono due: la pulizia e l'aiuto ricevuto dal personale. E' evidente che politiche di miglioramento su queste due dimensioni potrebbero garantire una valutazione complessiva migliore dell'azienda.

4. La sovrapposizione dell'area chiara e dell'area più scura può essere considerata un indicatore di completa soddisfazione da parte dell'utenza, poiché evidentemente in questi casi le risposte positive si concentrano nella categoria *sempre* (vedi Oasi Troina, Fondazione Giglio e ASP di Messina).

A) Aziende Sanitarie Provinciali

Le domande in alto e la domanda a destra (D2.1 e D1.1) ricevono su tutte le ASP valutazioni positive; cumulando i *sempre* con i *di solito* non si registrano mai casi in cui le percentuali scendono al di sotto dell'85%; se, invece, sempre relativamente a queste due domande ci soffermiamo ad osservare solo le percentuali dei *sempre*, l'ASP di Agrigento, l'ASP di Ragusa e l'ASP di Siracusa sono gli unici casi in cui queste percentuali scendono al di sotto dell'80%. A conferma di ciò i grafici a *radar* evidenziano un'area tra le due regioni colorate più ampia rispetto a quella delle altre ASP.

Spostando l'attenzione sulle altre due domande a sinistra e in basso (D3.1 e D4.2) notiamo che su queste la valutazione da parte dei pazienti assume forma diversa tra le aziende. In particolare, soprattutto in riferimento alla domanda D3.1 si registrano parecchi casi di valutazioni positive (S+DS) che non superano il 75%. Tra queste, l'ASP di Agrigento e l'ASP di Trapani sono i casi peggiori con percentuali positive intorno al 60% che si riducono ulteriormente se consideriamo le risposte strettamente positive (S).

Per queste aziende, infatti, il grafico *radar* risulta schiacciato sulla parte bassa quasi a formare un triangolo.

Di particolare interesse è pure la situazione che si registra nelle ASP di Catania, Enna, Ragusa e Siracusa in cui le percentuali di risposte positive alla domanda D4.2 si riducono di circa il 20% passando dalle percentuali cumulate (S+DS) alle percentuali di risposte strettamente positive (S).

B) Aziende Ospedaliere Universitarie

Osservando i *radar* plot delle Aziende universitarie (AOU) non è difficile notare la strana forma del *radar* dell'AOU di Palermo. E' evidente infatti che le risposte date alle domande (D4.2 e D3.1) esprimono una valutazione positiva ma non strettamente positiva. In particolare, all'AOU di Palermo si registra solo il 20% di *sempre* relativamente alla domanda circa la pulizia degli ambienti (D3.1) e appena il 38% sulla domanda relativa all'aiuto ricevuto in seguito ad una richiesta da parte del paziente. Complessivamente, il *radar* plot dell'AOU di Catania mostra una valutazione migliore su tutte e quattro le dimensioni considerate.

C) Grandi Ospedali.

Confrontando tra loro i grandi ospedali (GAR_CT, CIV_PA, CAN_CT, PAP_ME, VSC_PA) notiamo che:

a) il Garibaldi di Catania ha una valutazione strettamente positiva (le percentuali cumulate di *di solito* e *sempre* si sovrappongono quasi perfettamente a quelle della categoria *sempre*) su tre dimensioni (Medici, Infermieri e Ambienti) mentre la risposta alla richiesta di aiuto sembra essere un elemento di criticità. Questo risultato sembra contraddittorio dal momento che si ha una valutazione alta riguardo alla cortesia del personale, sia questo medico o infermieristico, ma bassa in merito alla loro prontezza nel rispondere a richieste di aiuto.

b) Al Cannizzaro di Catania e al Papardo di Messina, la situazione sembra simile: valutazioni non eccessivamente positive (percentuali cumulate tra il 50% e l'80%) su tutte e quattro le dimensioni. Allarmante può considerarsi il caso del Civico di Palermo: l'area del *radar* risulta nettamente inferiore a quella delle altre aziende; la valutazione degli infermieri (18.5% risponde *di solito*, 60.8% risponde *sempre*) risulta di poco superiore a quella relativa ai medici (16.7% risponde *di solito*, 50.4% risponde *sempre*). La pulizia degli ambienti e la risposta alla richiesta di aiuto sembrano essere elemento di criticità dal momento che a queste domande restano associate percentuali basse (intorno al 18.5%) di risposte positive.

c) Infine, anche nel caso dell'Azienda Ospedaliera Villa Sofia Cervello l'elemento di maggiore criticità è rappresentato dalla mancata risposta alla richiesta di aiuto (D4.2) in cui si registrano il 35% di *di solito* e il 25% di *sempre*. L'area compresa tra i due *radar* è maggiore rispetto a quella delle altre tre aziende confrontate e sta ad indicare una valutazione concentrata più sulla categoria *di solito* che sui *sempre*.

D) Altre Aziende Sanitarie.

Le restanti aziende evidenziano situazioni molto simili tra loro con percentuali elevate di risposte estremamente positive (S) in tutte e quattro le dimensioni.

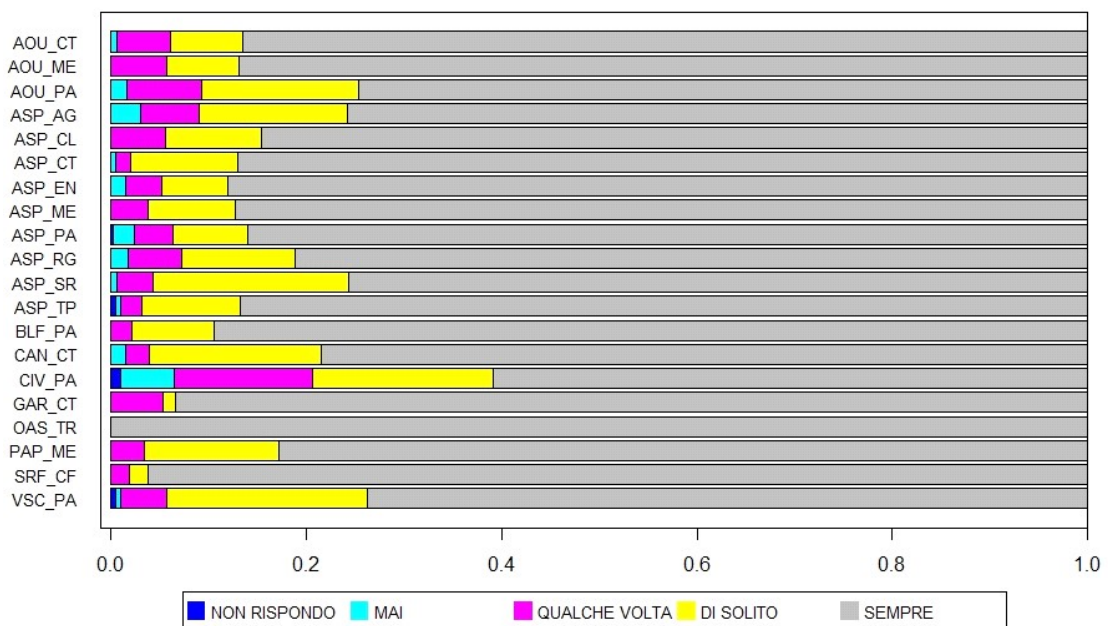
3.1.2. ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

D1.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?

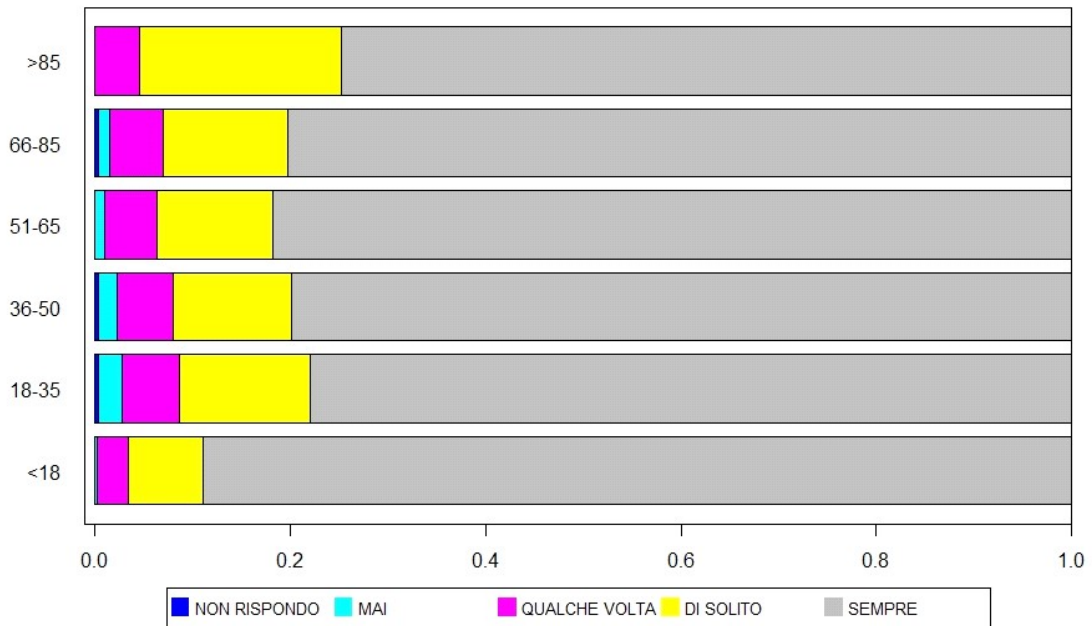
Le risposte a questa domanda sono molto positive, nel senso che le risposte negative (mai, qualche volta) solo in poche aziende superano il 5%. All' ASP di Ragusa, ad esempio, la percentuale di risposte negative è di circa il 7% mentre la percentuale risulta notevolmente più alta al Civico di Palermo, dove il numero di risposte negative raggiunge circa il 20%. Complessivamente, su tutte le aziende, la percentuale di risposte positive (cumulando i *di solito* e *sempre*) raggiunge il 93.1%.

In particolare, guardando nel dettaglio, le percentuali più bassa di risposte strettamente positive (*sempre*) si registrano all'Umberto I Rizza di Siracusa (33.3%) e all'ospedale Di Maria di Avola (46.9%). Invece, la percentuale più alta di risposte positive si registra all'ospedale Buccheri La Ferla di Palermo in cui, cumulando le due categorie di risposte positive si ha il 100%.

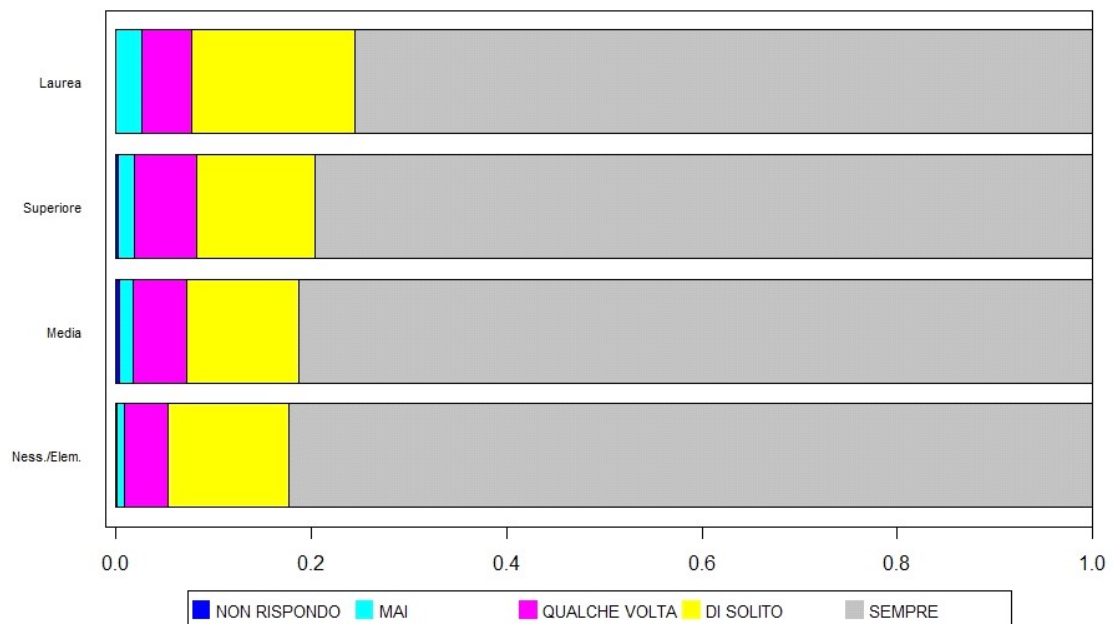
Entrando nel dettaglio, emerge una differenza notevole, invece, nell'azienda Civico di Palermo tra il presidio del Civico (strettamente detto) in cui si è registrata una percentuale di *sempre* pari al 48.9% e l'Ospedale dei Bambini Di Cristina, in cui questa percentuale raggiunge l'85.7%. Anche il CTO dell'Azienda Villa Sofia Cervello registra un tasso di non risposta del 10% e una percentuale di soddisfazione totale del 54%.



Guardando alla distribuzione delle risposte condizionata all'età del rispondente, sembra esserci una tendenza per i più giovani (<18, N=326) a dare una valutazione positiva alla domanda, anche se poi non esiste una relazione con l'età, infatti la soddisfazione subisce una brusca diminuzione da 18 a 35 anni.



Guardando alla distribuzione delle risposte condizionata al livello di istruzione del rispondente è possibile osservare come la percentuale di valutazioni positive (*sempre*) si riduca passando da un livello di istruzione basso (*Nessuna/Elementare*) a livelli di istruzione più elevati. In particolare, dall'82,3% di *sempre* osservati in corrispondenza del livello più basso di istruzione si arriva al 75,6% osservato per i laureati. Ciò lascia supporre come le aspettative siano maggiori al crescere del titolo di studio, probabilmente per una maggiore consapevolezza dei propri diritti.



D1.2 Gli infermieri l’hanno ascoltata attentamente?

Le percentuali osservate su questa domanda risultano abbastanza simili alla precedente, anche se con valori lievemente inferiori (77,8% di *sempre*). Anche in questo caso il Civico di Palermo e l'ASP di Ragusa fanno registrare le percentuali più elevate (19.4% e 10.4% rispettivamente) di risposte negative (*mai, qualche volta*), mentre considerando i grossi ospedali, il Buccheri La Ferla e il Garibaldi registrano le percentuali più elevate di *sempre* (93.6% e 95% rispettivamente).

La vicinanza tra i giudizi dichiarati con la domanda relativa alla Cortesia potrebbe essere dovuta ad una “non comprensione”, da parte degli intervistati, circa la differenza tra cortesia e attenzione, che, a sua volta, potrebbe essere attribuita ad una intervista condotta frettolosamente.

D1.3 Pensa che gli infermieri le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?

Anche la “chiarezza e l’essere comprensibile” degli infermieri vengono molte volte confuse con le precedenti, infatti si ha una diminuzione del gradimento massimo, ovvero *sempre*, è pari al 73,7% denotando una diminuzione. I divari più elevati si hanno al Papardo di Messina il in cui la percentuale di *sempre* si riduce dall' 82.8% al 69% e all'ASP di Enna in cui la percentuale di *sempre* da 87.3% raggiunge il 77.6%.

Come è già stato sottolineato nel commento precedente, le risposte a questa domanda sono decisamente positive, nel senso che le risposte negative (*qualche volta, mai*) sono inferiori al 5% in tutte le aziende, ma sembra evidente una sovrapposizione generalizzata con la domanda D1.1 (v.tabella)

D1.3 Pensa che gli infermieri le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?						
D1.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l’hanno trattata con cortesia?	sempre	di solito	qualche volta	mai	non risponde	Totale
sempre	70,6%	7,3%	1,6%	0,6%	0,6%	80,7%
di solito	2,2%	7,6%	2,0%	0,5%	0,2%	12,4%
qualche volta	0,7%	0,7%	3,0%	0,8%	0,1%	5,3%
Mai	0,1%	0,2%	0,3%	0,9%	0,0%	1,4%
non rispondo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,2%	0,2%
Totale	73,7%	15,8%	6,8%	2,8%	0,9%	100,0%

Calcolando un indice di concordanza dato dalla somma di tutte le percentuali che stanno nella diagonale principale, si ha:

$$I(C) = 70,6\% + 7,6\% + 3,0\% + 0,9\% + 0,2\% = 82,3\%$$

Si evince che l'82,3% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto alla Cortesia e alla Chiarezza. Sembra quindi che i pazienti non distinguano tra le due

domande e/o che gli intervistatori non abbiano sottolineato la differenza tra *Cortesìa* e *Chiarezza* al momento dell'intervista.

Analizzando per azienda la concordanza nei giudizi si nota come talvolta la percentuale di giudizi concordanti è superiore al 90% (Garibaldi, Cannizzaro) e raggiunge il 100% alla Fondazione Giglio denotando una scarsa attenzione degli intervistatori.

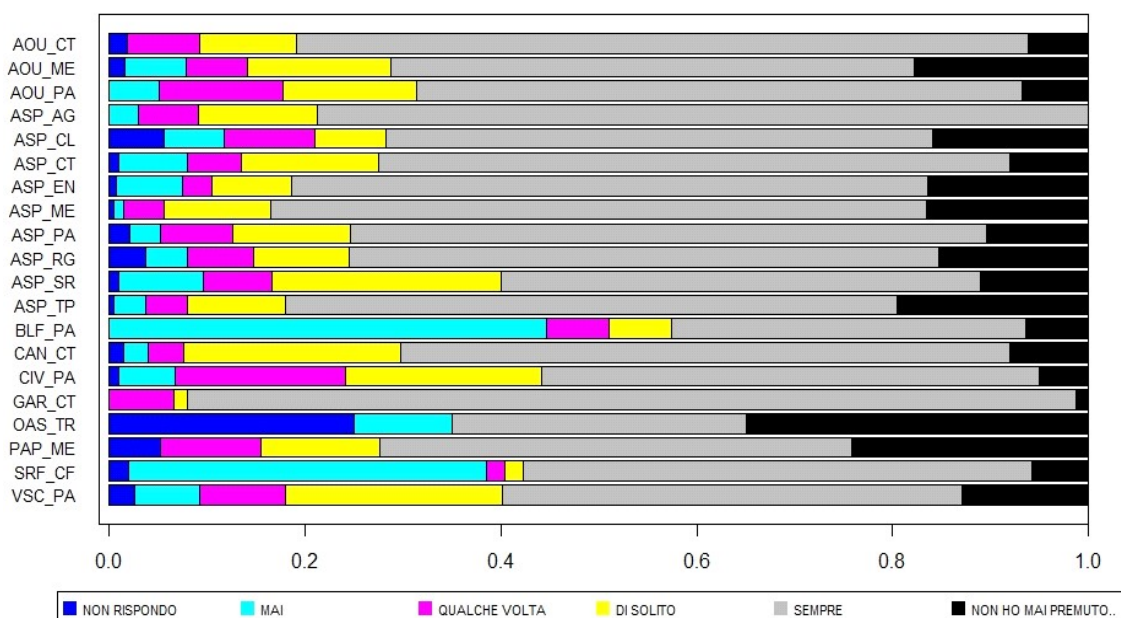
I(C) tra D1.1 e D1.3 per azienda

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT	ASP_EN
88,3%	85,3%	82,2%	90,9%	79,0%	80,5%	81,3%
ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP	BLF_PA	CAN_CT
89,2%	82,8%	74,4%	75,0%	79,4%	87,2%	92,5%
CIV_PA	GAR_CT	OAS_TR	PAP_ME	SRF_CF*	VSC_PA	
78,3%	97,3%	85,0%	74,1%	100,0%	77,3%	

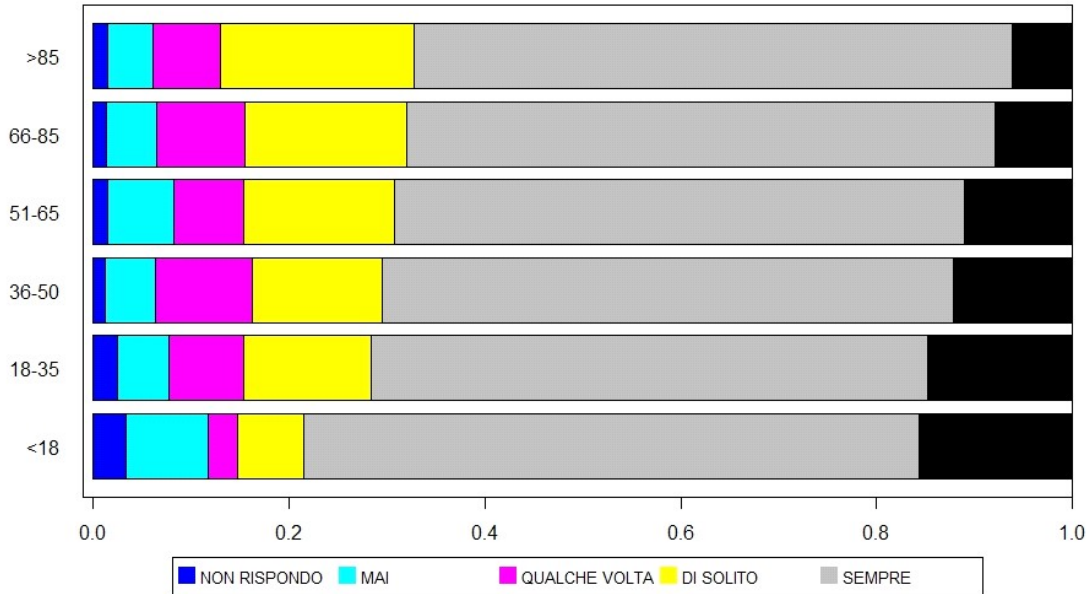
*Fondazione Giglio - Cefalù

D1.4 Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, ha ricevuto velocemente aiuto?

Dalle tabelle in appendice possiamo osservare grande variabilità per azienda alle risposte date a questa domanda. Cumulando anche in questo caso le frequenze nelle categorie *di solito* e *sempre* è possibile notare che solo in pochi casi la percentuale risulta inferiore al 50 %. tra questi va sottolineato il caso dell'Ospedale Buccheri La Ferla di Palermo in cui la percentuale di *mai* raggiunge il 44.7%. In altri casi in cui la percentuale di risposte positive è bassa possiamo invece notare che è alta la percentuale di coloro che dichiarano di non aver mai premuto il pulsante e quindi, correggendo per questo dato, non sembrano esserci altre situazioni particolarmente critiche.



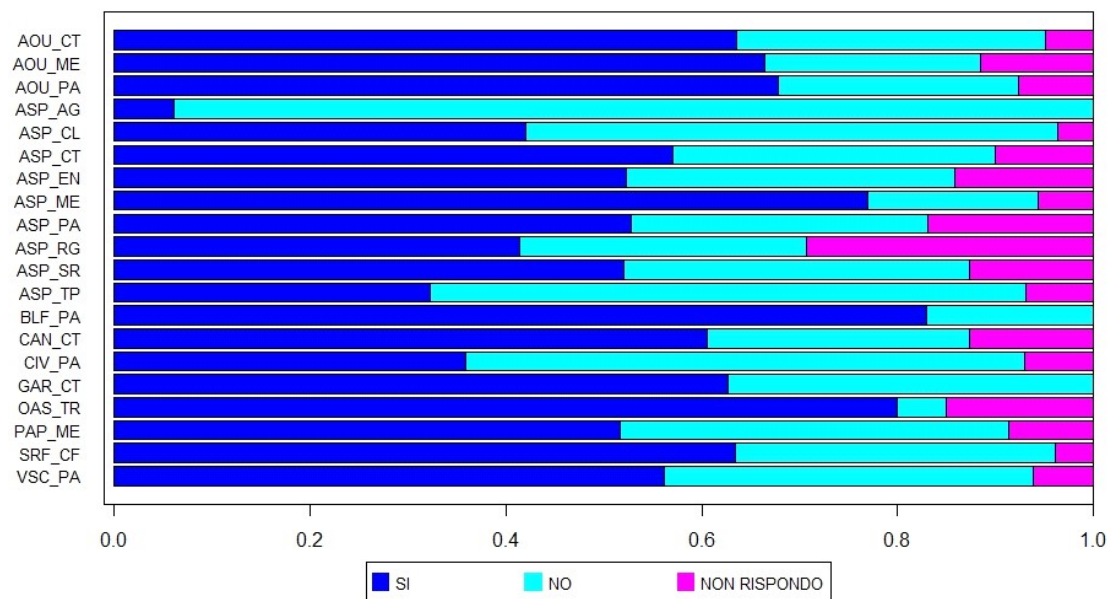
Guardando alla percentuale di risposte condizionate all'età non sembra esserci una differenza sostanziale nella percentuale di *sempre* nelle varie classi; inoltre, com'è anche logico aspettarsi, il grafico evidenzia un incremento nella percentuale di coloro che non hanno dichiarato di non aver mai premuto il pulsante al decrescere della classe di età di appartenenza. Infine, in merito a questa domanda, nessuna rilevante differenza emerge condizionandoci al genere del paziente o al suo livello di istruzione.



D1.5 Ritiene che il personale infermieristico sia sufficiente?

A quanto emerge dalle percentuali di risposta osservate su questa domanda, l'ASP di Agrigento è l'azienda più insoddisfatta relativamente al numero di infermieri presenti nelle varie strutture: 6.1% di "si" su un totale di 33 interviste effettuate.

Tra le ASP, quella di Messina sembra la più soddisfatta relativamente a questa domanda (76.9% di "si"). Confrontando tra loro le grandi aziende va, invece, sottolineata la notevole differenza, per esempio tra la percentuale di "si" al Cannizzaro di Catania (60.6%) e quella del Civico di Palermo, che risulta essere poco superiore alla metà (35.9%). Risulta inoltre non trascurabile il numero delle non risposte, che è addirittura superiore al 25% nella ASP di Ragusa. Questo numero di non risposte così elevato sembra essere un segnale di insoddisfazione piuttosto che un giudizio positivo.



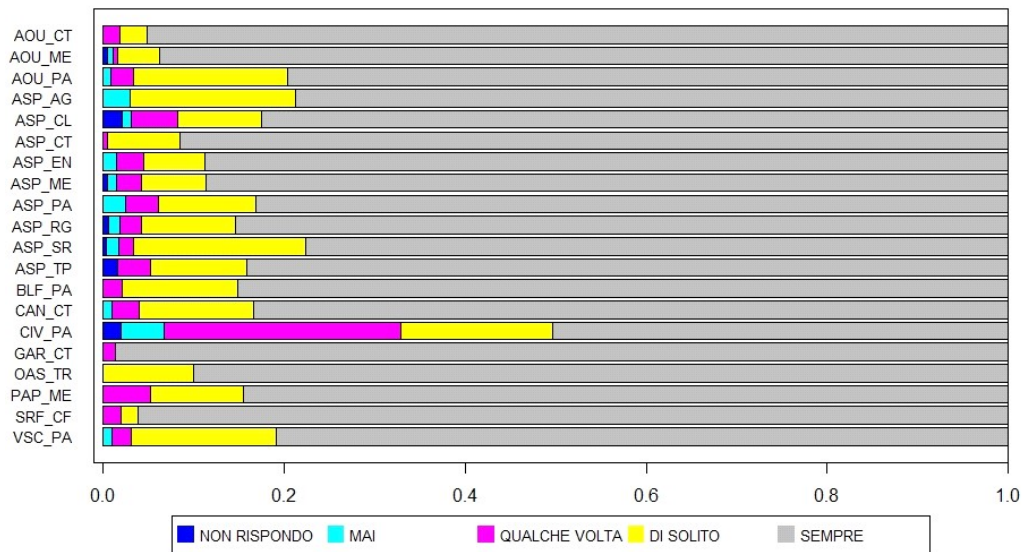
Guardando alla distribuzione percentuale condizionata all'età non si evincono particolari differenze nelle distribuzioni tra le varie classi di età, così come non sembrano esserci differenze legate al livello di istruzione.

3.1.3. ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

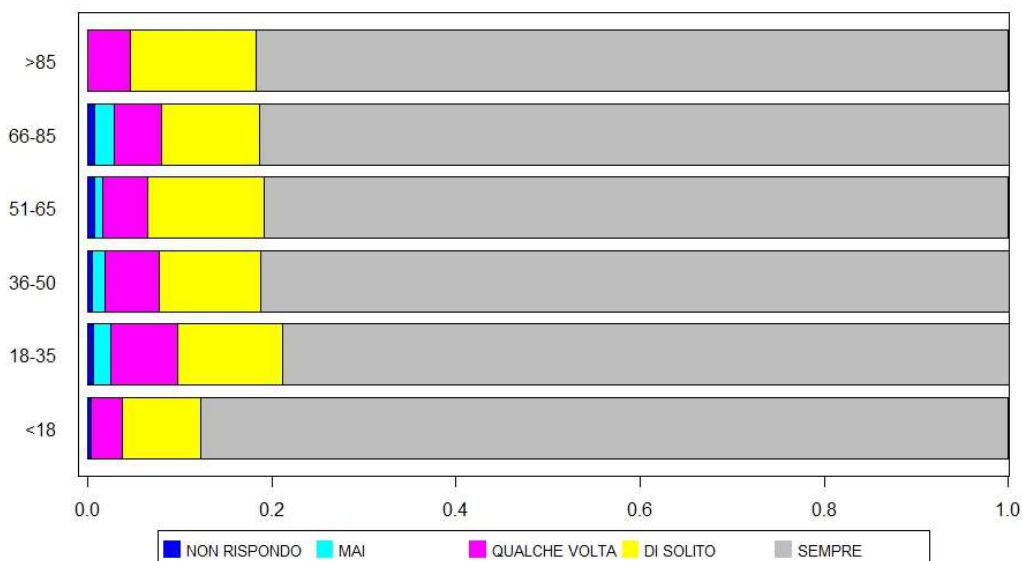
D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l’hanno trattata con cortesia?

La valutazione della cortesia manifestata da parte dei medici risulta meno variabile rispetto alla stessa domanda posta con riferimento agli infermieri (D1.1); le risposte sono decisamente positive dappertutto. Fa eccezione il Civico di Palermo in cui la percentuale di *sempre* risulta pari a 50.4% e quindi molto inferiore rispetto a quelle delle altre aziende in cui le percentuali non risultano inferiori al 77%.

Entrando nel dettaglio di questo 50,4% e osservando la scomposizione del dato in termini di strutture, si osserva che l'insoddisfazione viene fuori esclusivamente all'Ospedale Civico di Palermo in cui la percentuale di *sempre* risulta pari al 36,5%, mentre all'Ospedale di Cristina è pari all'83,2%. Alcune percentuali in cui la soddisfazione è prossima al massimo lasciano supporre una “non accuratezza” da parte degli intervistatori.

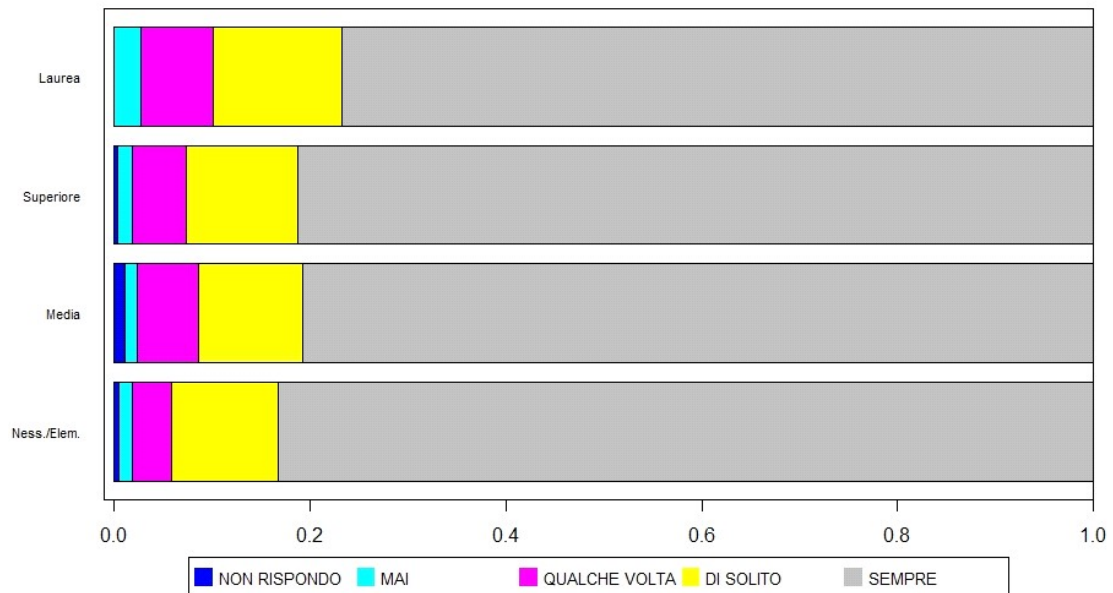


La distribuzione condizionata all'età non sembra evidenziare particolari differenze nelle risposte date a questa domanda nelle varie classi di età ad eccezione della classe dei giovani (età <18) in cui la percentuale di *sempre* (87.7%) risulta maggiore rispetto a quella rilevata sulle altre classi (in cui non supera mai l'82%), pertanto i giovani sembra abbiano una visione più positiva del loro rapporto con i medici.



Condizionatamente al livello di istruzione del paziente, si evince che man mano che il livello di istruzione aumenta si osserva una riduzione della percentuale di risposte positive. In particolare, la percentuale di *sempre* registrata per coloro che hanno dichiarato un livello di istruzione "Nessuno /Elementare" pari all'83,3% si riduce fino a raggiungere il 76,6% registrato nella classe di chi ha almeno la laurea.

Questo dato può essere interpretato come una maggiore capacità critica o anche con una maggiore aspettativa da parte dei pazienti con un grado di istruzione elevato che si traduce in una tendenza a dare risposte non estremamente positive.



D2.2 Pensa che i medici l'abbiano ascoltata attentamente?

Le risposte a questa domanda sono perfettamente allineate a quella precedente; probabilmente per i rispondenti la cortesia si esprime anche attraverso l'attenzione che il medico mette nella comunicazione/interazione con il paziente. Le tabelle e i grafici dunque rispecchiano le criticità viste nel caso della domanda D2.1.

D2.3 Pensa che i medici le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?

Per quanto riguarda la chiarezza da parte dei medici l'Ospedale Papardo di Messina è l'azienda con la percentuale più alta di "mai" (5,2%) seguito dal Civico di Palermo (5%) e dall' Ospedale Fondazione Giglio di Cefalù (3,8%). Risulta inoltre interessante il caso dell' Ospedale Umberto I Rizza di Siracusa in cui si registra la percentuale più bassa di *sempre* (33,3%) ma una percentuale elevata di *di solito* (67,3%) che si traduce in una situazione di soddisfazione parziale da parte dei pazienti. Ovviamente, ricordiamo che in alcuni dei casi considerati il numero totale di interviste è basso e pertanto le percentuali vanno interpretate congiuntamente alle informazioni contenute nelle tabelle nella seconda parte del rapporto.

D2.1 e D2.3 Comparazione Cortesia e Chiarezza dei medici

Infine abbiamo messo in relazione la distribuzione delle risposte alla D2.1 rispetto alla D2.3, ovvero abbiamo scelto di confrontare la *Cortesia* e la *Chiarezza* dei Medici e si nota, anche qui, una sovrapposizione con dei livelli un po' più bassi di concordanza, con l'85,7% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento.

D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?	D2.3 Pensa che i medici le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?					Totale
	sempre	di solito	qualche volta	mai	non risponde	
sempre	74,1%	5,1%	1,3%	0,3%	0,5%	81,40 %
di solito	2,8%	6,7%	1,3%	0,2%	0,1%	11,2%
qualche volta	0,5%	0,6%	3,7%	0,5%	0,1%	5,4%
Mai	0,1%	0,1%	0,3%	0,9%	0,0%	1,4%
non rispondo	0,1%	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%	0,6%
Totale	77,6%	12,5%	6,9%	2,0%	1,0%	100,0%

Analizzando per azienda la concordanza nei giudizi tra *Cortesia* e *Chiarezza* dei medici si nota come talvolta la percentuale di giudizi concordanti è superiore al 90% (AOU di Catania, Garibaldi, Cannizzaro, ASP di Enna e Fondazione Giglio) denotando ancora una volta una scarsa attenzione degli intervistatori.

I(C) tra D2.1 e D2.3 per azienda

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT	ASP_EN
92,6%	86,9%	83,1%	81,8%	84,1%	85,5%	91,8%
ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP	BLF_PA	CAN_CT
89,2%	84,6%	82,9%	79,0%	82,0%	85,1%	93,4%
CIV_PA	GAR_CT	OAS_TR	PAP_ME	SRF_CF*	VSC_PA	
82,0%	98,7%	85,0%	72,4%	96,2%	89,2%	

*Fondazione Giglio - Cefalù

D2.4 Ritene che il personale medico sia sufficiente?

Il Civico di Palermo (48,4% di "no"), seguito dall'ASP di Trapani (44,1% di "no") rappresentano le aziende in cui si registra il maggiore malcontento. Al contrario il Policlinico di Palermo (91,5%) e l'ospedale Garibaldi di Catania (93,3%) sono le sole due aziende in cui la percentuale di "si" supera il 90%.

È importante inoltre sottolineare l'elevato numero di "non rispondo" registrati per questa domanda: otto aziende hanno una percentuale di non risposte maggiore al 10% , con una percentuale massima del 31,1% registrata all'ASP di Ragusa. Questo numero di non risposte così elevato sembra essere un segnale di insoddisfazione piuttosto che un giudizio positivo.

D1.1 - D2.1 Comparazione *cortesia* tra infermieri/operatori e medici (valori % sul totale)

Confrontando la distribuzione delle risposte alla D1.1 rispetto alla D2.1, ovvero abbiamo scelto di confrontare la *Cortesia* degli infermieri/operatori sanitari con quella dei Medici e si nota, anche qui, una sovrapposizione con dei livelli un po' più bassi di concordanza, con l'81,7% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento. Questo valore è in media piuttosto elevato e, a differenza di quanto vedremo per gli ambulatori, la somma delle risposte decisamente positive è simile per entrambe le categorie.

D1.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?	D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?					Totale
	sempre	di solito	qualche volta	mai	non risponde	
sempre	73,8%	4,7%	1,5%	0,4%	0,3%	80,7%
di solito	5,4%	5,2%	1,6%	0,2%	0,1%	12,4%
qualche volta	1,9%	1,0%	2,0%	0,3%	0,1%	5,3%
Mai	0,3%	0,2%	0,3%	0,6%	0,0%	1,3%
non rispondo	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,2%
Totale	81,4%	11,2%	5,4%	1,4%	0,6%	100,0%

Considerando adesso gli Indici di concordanza per azienda, si notano valori abbastanza vicini alla media, con l'eccezione del Civico e del Policlinico di Palermo dove le concordanze si verificano nel 67% e nel 75% dei casi, rispettivamente. Risultano elevate, invece, le concordanze in molte aziende, denotando probabilmente una conduzione delle interviste poco accurata.

In particolare, al Garibaldi e alla Fondazione Giglio (quelle dell'Oasi di Troina sono solo 20 interviste), i livelli di concordanza superano il 90%.

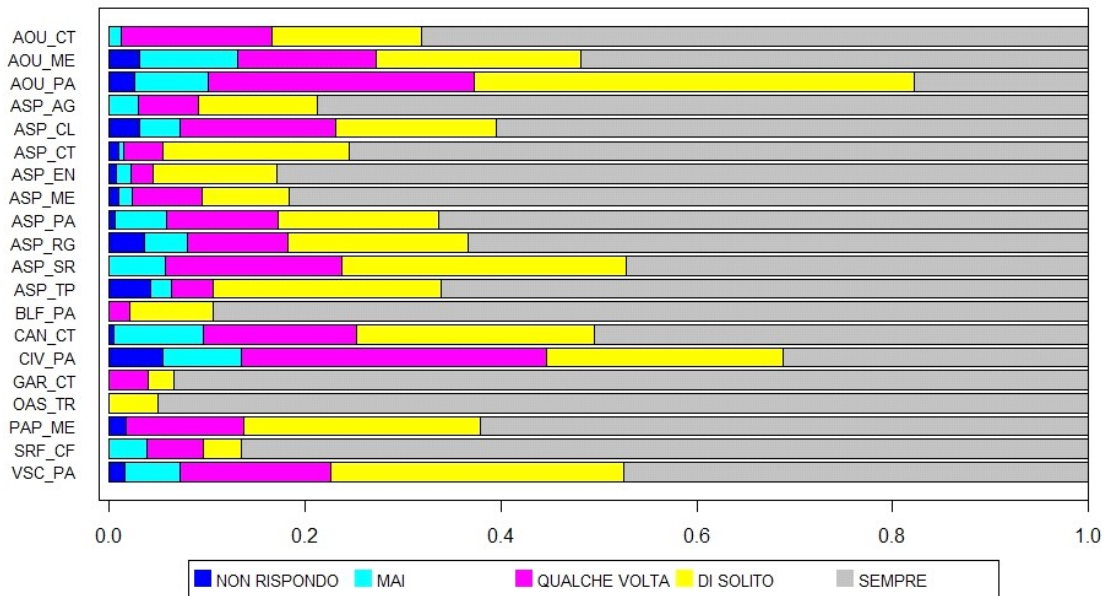
I(C) tra D1.1 e D2.1 per azienda						
AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT	ASP_EN
84,7%	85,9%	75,4%	84,8%	82,6%	86,5%	85,8%
ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP	BLF_PA	CAN_CT
88,7%	80,3%	79,9%	83,7%	85,7%	87,2%	84,8%
CIV_PA	GAR_CT	OAS_TR	PAP_ME	SRF_CF*	VSC_PA	
67,3%	94,7%	90,0%	70,7%	96,2%	78,9%	

*Fondazione Giglio - Cefalù

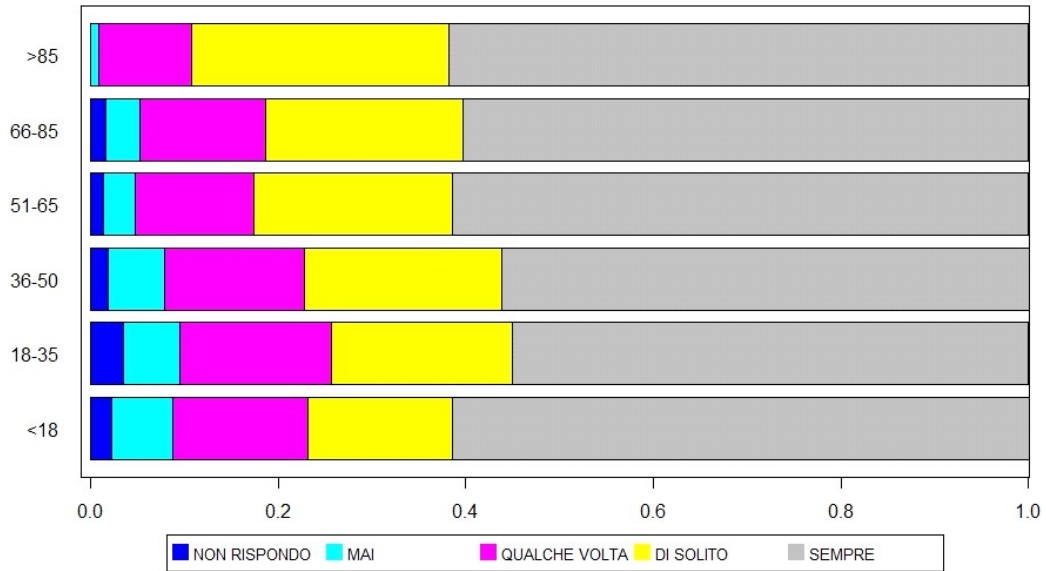
3.1.4. L'AMBIENTE

D3.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?

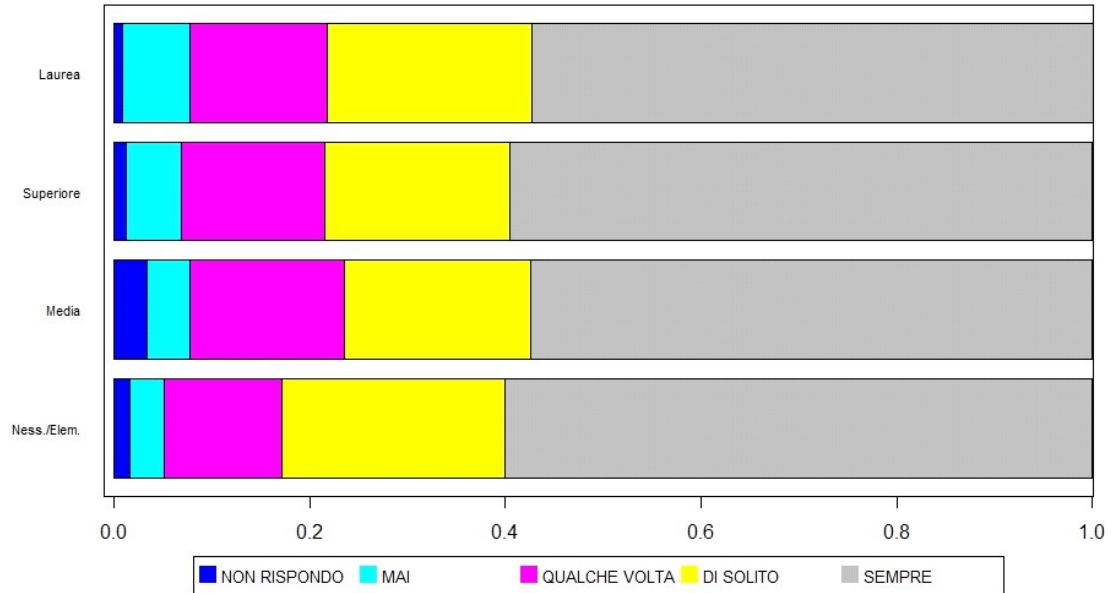
Le risposte a questa domanda evidenziano elevata variabilità tra le aziende. In particolare va sottolineata la bassa percentuale di *sempre* registrata al policlinico di Palermo (17,8%) e al Civico di Palermo (31,2%). Al contrario risultano invece altamente positive le valutazioni all'Ospedale Garibaldi di Catania in cui, cumulando le percentuali nelle categoria di risposta *di solito* e *sempre* si raggiunge il 96%. Risulta inoltre non trascurabile il numero delle risposte strettamente negative ("mai"), che però fortunatamente non supera mai il 10%. Si notano grosse variabilità all'interno dei presidi ospedalieri per questa domanda, quindi risulta importante, a livello aziendale, indagare nel dettaglio per riscontrare i punti di debolezza.



La distribuzione condizionata all'età evidenzia un numero maggiore di "mai" (circa il 6%) nelle prime tre classi di età (età <50); questa percentuale si dimezza per le classi 51-65 e 66-85 fino a raggiungere lo 0,8% nella classe di età >85. Sembra dunque che gli anziani siano più tolleranti in termini di pulizia attesa, mentre per i giovani la pulizia rappresenta un elemento di criticità.



Anche nel caso della distribuzione condizionata al livello di istruzione è interessante notare come la percentuale di risposta si negative aumenta passando dal livello di istruzione più basso a livelli di istruzione via via più elevati.

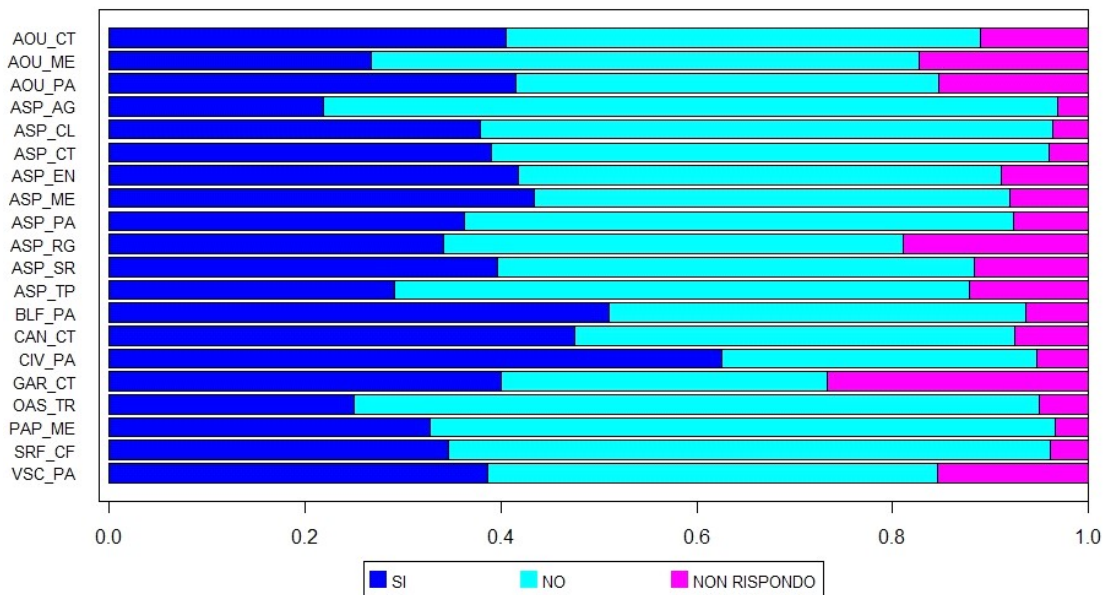


3.1.4. CURA PER IL DOLORE

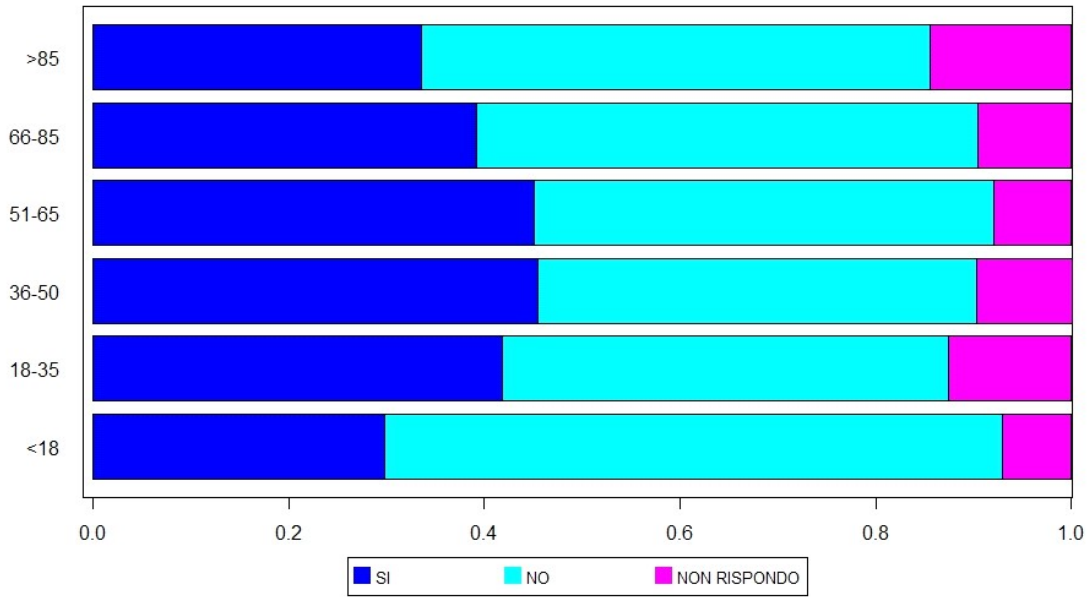
D4.3 Durante la sua permanenza in ospedale, ha avuto bisogno di medicine per il dolore?

Il grafico delle percentuali di risposta per azienda evidenzia una moderata variabilità nella distribuzione delle risposte. Risulta di particolare interesse l'elevato numero di "non rispondo"; sono 5 le aziende in cui tale percentuale supera il 15% e raggiunge il 26,7% all'Ospedale Garibaldi di Catania. Non è semplice interpretare questo elevato numero di "non rispondo", perché potrebbe essere attribuito sia al fatto che il paziente durante l'intervista non ricorda più l'eventuale uso di medicine per il dolore o potrebbe rappresentare un segnale generale di insoddisfazione o ancora, potrebbe riflettere il disinteresse per la dimensione del dolore, anche se negli ultimi tempi rappresenta uno degli ambiti più interessati da eventuali linee di intervento.

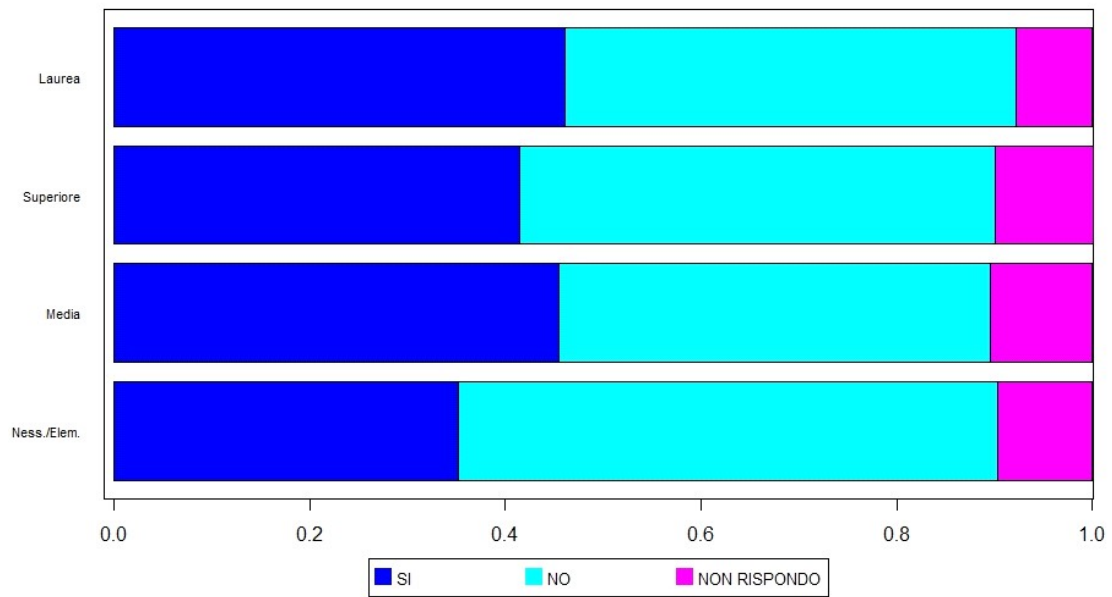
È certamente importante, da parte della direzione aziendale, indagare sulle dichiarazioni rese dai pazienti a questa domanda perché è estremamente associata al tipo di patologia e quindi alle varie specializzazioni presenti nei vari ospedali.



La distribuzione condizionata all'età evidenzia frequenze elevate di "si" nelle due classi centrali e una situazione simmetrica nelle due code.

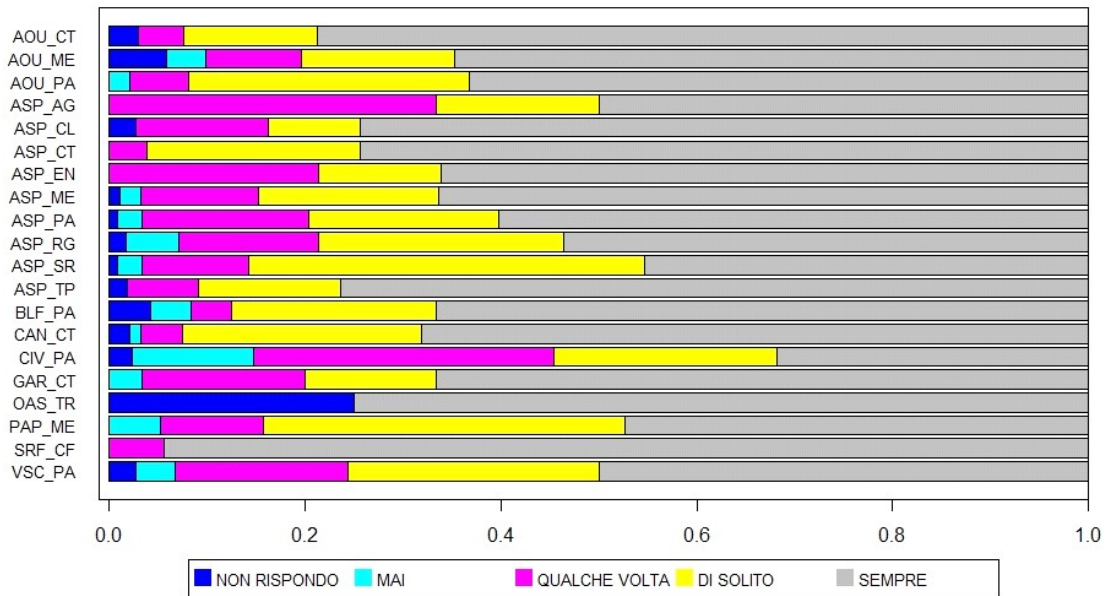


La distribuzione condizionata al livello di istruzione non fa emergere particolari differenze tra i vari titoli di studio.

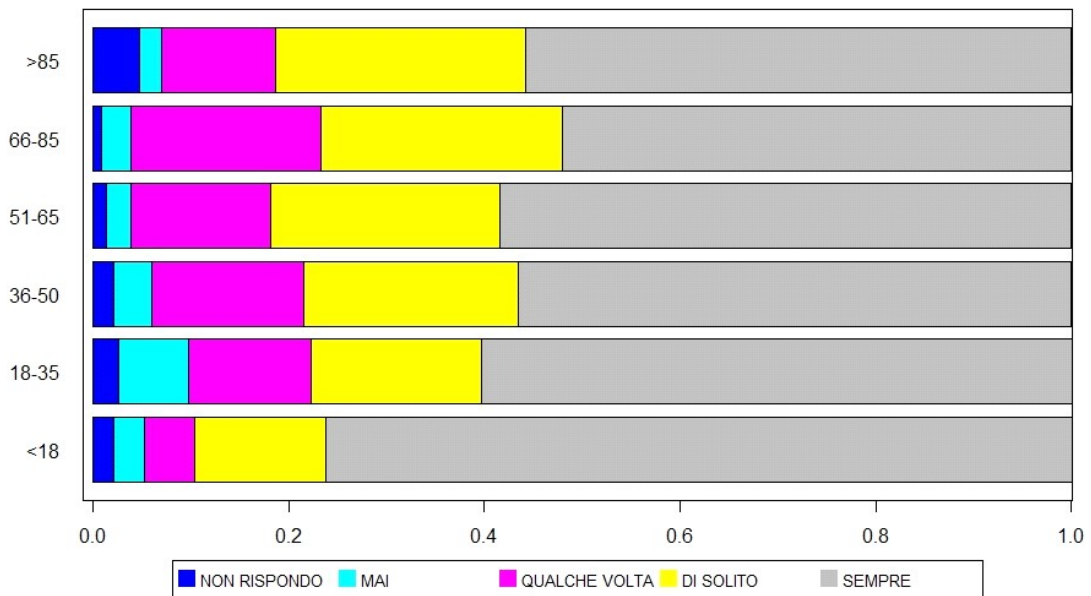


D4.4 Durante il suo ricovero in ospedale, quante volte le cure prestate le hanno fatto passare il dolore?

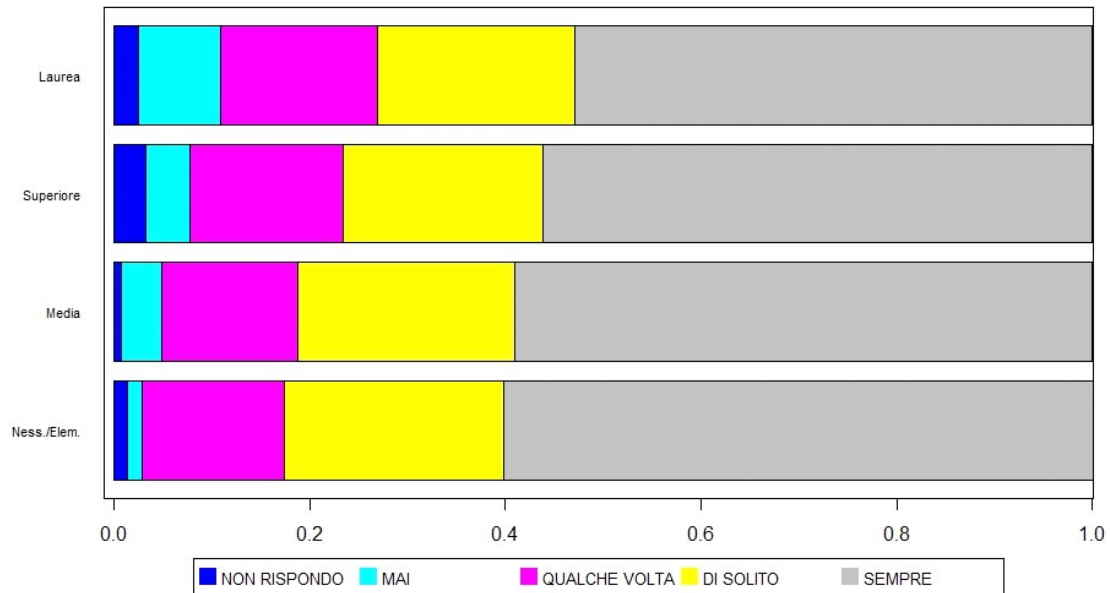
Il grafico evidenzia elevata variabilità nelle percentuali di risposta tra le aziende. In particolare si registra un giudizio estremamente positivo all'Ospedale San Raffaele Giglio-Fondazione Giglio di Cefalù in cui la percentuale di *sempre* è pari al 94,4% e cumula a 100% sommando la percentuale di "qualche volta". La percentuale più elevata di "mai" si registra al civico di Palermo (13,6%) seguito dalle ASP di Ragusa e di Messina.



La distribuzione condizionata all'età del paziente evidenzia una moderata variabilità tra le classi. In particolare i più giovani (età <18) fanno registrare la percentuale più elevata di *sempre* (76,3%) contro un valore medio del 58% registrato sulle altre classi.



La distribuzione condizionata al titolo di studio evidenzia un aumento del numero di risposte negative passando man mano che il livello di istruzione aumenta. L'8,45% dei laureati dice che le cure non gli hanno mai fatto passare il dolore, percentuale che cumulata a coloro che hanno risposto "qualche volta" raggiunge il 24,4%. I pazienti con un livello di istruzione "Nessuno/Elementare" fanno registrare la più alta percentuale di risposte positive (60,3%).



3.1.5. POST VISITA

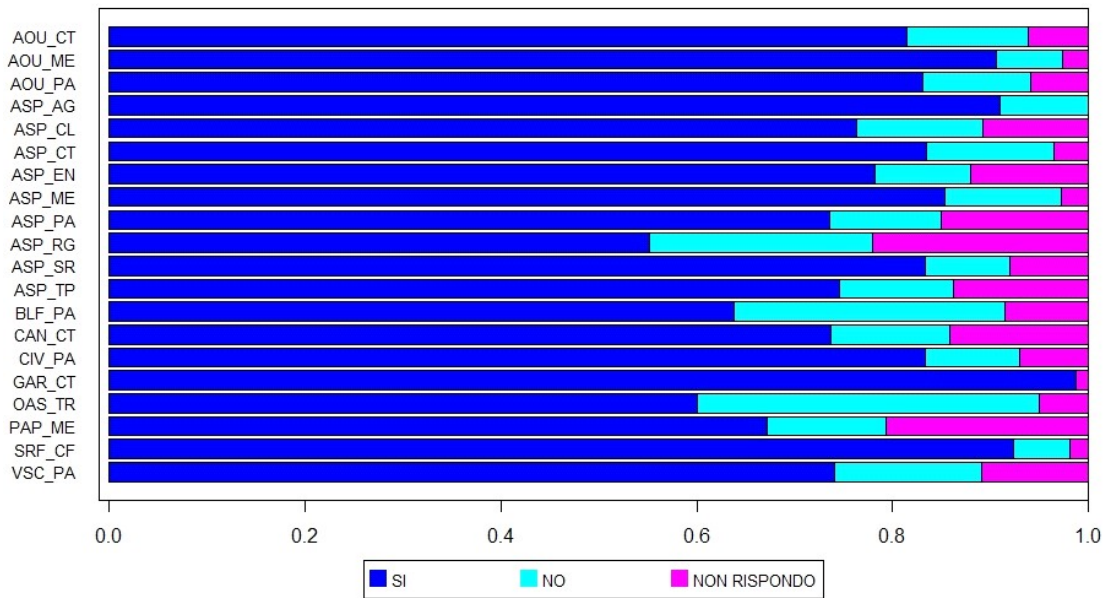
D5.2 Durante il suo ricovero in ospedale, medici, infermieri o altro personale ospedaliero hanno discusso con Lei sull'aiuto di cui potrebbe aver bisogno dopo la dimissione?

La valutazione post visita è caratterizzata da un elevato numero di "non rispondo" che raggiunge il 24,1% all'ospedale Papardo di Messina, il 22,8 % all'ASP di Ragusa e circa il 19% all'ASP di Enna.

Le percentuali elevate di non risposte sembrano essere, anche in questo caso, un segnale di insoddisfazione piuttosto che un giudizio positivo. Questo dato è confermato anche dalle risposte alla domanda successiva.

D5.3 Ha avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute cui fare attenzione dopo aver lasciato l'ospedale?

Anche per questa domanda si registra una variabilità non trascurabile tra le aziende. In particolare, si è registrata un'altissima percentuale di *Si* all'Ospedale Garibaldi di Catania (su 75 intervistati 74 *Si* e 1 "non rispondo") e alla Fondazione Giglio di Cefalù (92,3%). All'ASP di Ragusa si registra la percentuale più bassa di "si" (55,2%) seguita dall'ospedale Buccheri La Ferla di Palermo. Anche per questa domanda non trascurabile è il numero di "non rispondo" che all'ASP di Ragusa raggiunge il 22%.



3.1.6. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

D6.1 Scegliendo un numero da 1 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, qual è il suo giudizio?

Riportiamo di seguito la distribuzione delle frequenze percentuali del punteggio dichiarato dagli intervistati come valutazione complessiva. I punteggi tra 0 e 6 sono stati inglobati in un'unica categoria visto l'esiguo numero di giudizi bassi.

	0-6	7	8	9	10	Totale %	Totale interviste
AOU_CT	6,1	9,8	28,8	17,2	38,0	100	163
AOU_ME	9,9	14,1	26,2	26,2	23,6	100	191
AOU_PA	29,7	15,3	26,3	18,6	10,2	100	118
ASP_AG	6,1	6,1	15,2	57,6	15,2	100	33
ASP_CL	11,3	16,4	24,1	18,5	29,7	100	195
ASP_CT	3,5	8	30,5	23	35	100	200
ASP_EN	8,3	12	25,6	15	39,1	100	133
ASP_ME	8	9	29,7	19,3	34	100	212
ASP_PA	11,1	9,2	19,4	24,3	36	100	325
ASP_RG	10,4	11,6	46,3	21,3	10,4	100	164
ASP_SR	9,3	15,7	24	23	28	100	300
ASP_TP	10,1	15,3	38,6	20,1	15,9	100	189
CIV_PA	5	9,2	43,4	28,4	14	100	401
CAN_CT	10,6	8,6	32,3	17,2	31,3	100	198
GAR_CT	2,7	8	18,7	20	50,7	100	75
PAP_ME	19	12,1	25,9	22,4	20,7	100	58
VSC_PA	14,4	13,9	29,4	20,1	22,2	100	194
BLF_PA	2,1	4,3	14,9	25,5	53,2	100	47
OAS_TR	0	15	10	10	65	100	20
SRF_CF*	0	5,8	19,2	32,7	42,3	100	52

*Fondazione Giglio - Cefalù

Dalla tabella si evince una discreta variabilità nei punteggi osservati. Confrontando tra loro le ASP, l'ASP di Enna ha la percentuale più elevata di punteggio massimo (39,1%), mentre alle ASP di Ragusa, Agrigento e Trapani le percentuali di punteggio pari a 10 non superano il 16%. Tuttavia, a differenza degli altri due casi, l'ASP di Agrigento fa registrare il 57,6% di punteggio pari a 9 e pertanto la sua valutazione può considerarsi alta.

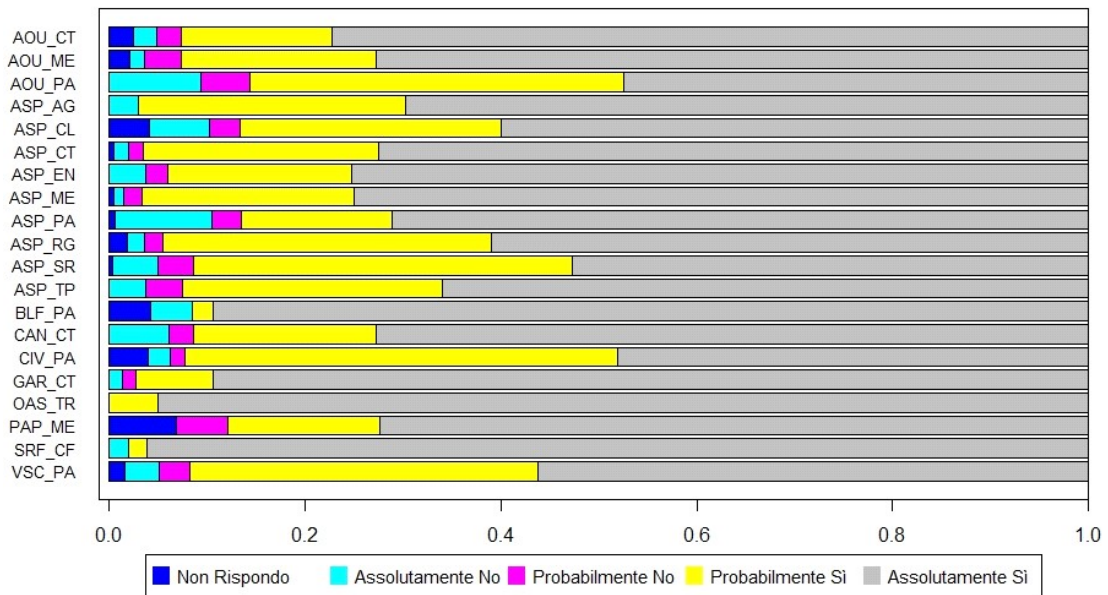
Passando al confronto tra le aziende universitarie, la distribuzione percentuale dei punteggi delle AOU di Messina e Catania risulta simile mentre l'AOU di Palermo ha una valutazione complessiva più bassa: il 45% degli intervistati (118 interviste) dà un punteggio non superiore a 7. Nel confrontare le altre cinque grandi aziende (CIV_PA, CAN_CT, GAR_CT, PAP_ME, VSC_PA) occorre precisare che in numero delle interviste dell'ospedale Papardo di Messina e del Garibaldi di Catania sono poche (58 e 75 interviste, rispettivamente).

Ciò che è interessante notare è che al Civico di Palermo, nonostante le valutazioni non estremamente positive viste nel *radar plot*, la valutazione complessiva risulta elevata con un 85,8% di punteggi maggiori o uguali a 8.

Le restanti aziende, poiché di dimensione inferiore a quelle finora esaminate, hanno un numero complessivo di interviste notevolmente più basso; le distribuzioni percentuali di quest'ultime pertanto vanno commentate alla luce di questa differenza sostanziale in termini assoluti. Complessivamente, è importante notare che in 11 aziende sulle 20 considerate più del 50% dei giudizi ricade nei punteggi 9 e 10.

D6.2 Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari?

Infine, la distribuzione delle risposte alla domanda D6.2 Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari? è in generale in linea con quanto dichiarato nella Valutazione complessiva. Le tre prime strisce (blu, azzurro e violetto) corrispondenti alle risposte negative (Non rispondo, Assolutamente No e Probabilmente No) sono più accentuate al policlinico di Palermo, all'ASP di Caltanissetta e al Papardo). La fascia di soddisfazione non piena è presente in quasi tutte le aziende, con particolare enfasi nei grandi ospedali. Infine il Buccheri e il Fondazione Giglio presentano delle valutazioni molto positive, a cui però corrispondono dimensioni campionarie ridotte (47 e 52, rispettivamente).



3.2. SERVIZI di DAY HOSPITAL [R2]

La presentazione dei risultati segue la struttura della scheda di intervista, ovvero è divisa in sei parti: Pre-visita; Visita; Post-visita; Valutazione complessiva dell'ospedale.

Il numero di interviste in totale condotte nel 2016 è pari a 1006, in cui il numero di Femmine è superiore a quello dei Maschi e i titoli di studi prevalenti sono la licenza media e quella superiore.

	età	TITOLO DI STUDIO				TOTALE
		Ness/elem	media	superiore	laurea	
F	<18	33	11	7	0	51
	18-35	4	32	53	13	102
	36-50	15	56	59	24	154
	51-65	28	57	46	10	141
	65-85	60	27	15	7	109
	>85	7	0	0	0	7
TOTALE		147	183	180	54	564

	età	TITOLO DI STUDIO				TOTALE
		Ness/elem	media	superiore	laurea	
M	<18	32	12	5	1	50
	18-35	2	7	29	9	47
	36-50	4	25	30	10	69
	51-65	16	55	53	10	134
	65-85	65	36	28	6	135
	>85	3	0	2	1	6
TOTALE		122	135	147	37	441

* 1 dato mancante

1005

La suddivisione per azienda è riportata nella tabella seguente.

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL
68	97	31	8	79
ASP_CT	ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG
35	54	59	53	39
ASP_SR	ASP_TP	BLF_PA	CAN_CT	CIV_PA
140	38	7	28	129
GAR_CT	OAS_TR	PAP_ME	SRF_CF*	VSC_PA
26	14	12	14	75

*Fondazione Giglio - Cefalù

I commenti di questa parte fanno riferimento solo alle aziende in totale. I dati per presidio sono riportati nella seconda parte del Rapporto.

Questa parte sui DH sarà limitata rispetto alle altre due perché il numero delle interviste è ridotto e perché dal 2017 non è più contemplata in quanto la definizione di DH è molto diversa da azienda ad azienda e quindi non è possibile operare una comparazione tra reparti analoghi di diverse aziende. Inoltre i commenti seguenti non considereranno le aziende con un numero di interviste inferiore a 40 (ovvero le il Policlinico di Messina, le ASP di Agrigento, Catania, Palermo, Ragusa e Trapani, il Buccheri La Ferla, il Cannizzaro, il Garibaldi, l'Oasi di Troina, il Fondazione Giglio e il Papardo).

3.2.1. PRE-VISITA

D1.3 E' stato facile ottenere una prenotazione?

Occorre premettere che questa domanda riporta le dichiarazioni "Solo per chi è riuscito a prenotarsi", mentre non è noto il numero di chi non ci è riuscito, quindi i risultati riportati sono in realtà al netto di chi non ha effettuato, per varie ragioni, la prenotazione.

In media il numero di *Sì*, pari all'83,7%, è superiore al *Sì* dichiarato per le visite ambulatoriali, in cui avevamo il 76,7%. I *Sì*, escludendo ovviamente le aziende con meno di 40 interviste, sono tutti con valori elevati ad esclusione del Civico.

D1.4 Quanto tempo è passato dalla prenotazione della visita?

Pur essendo consapevoli che le aziende conoscono i tempi di attesa delle prenotazioni, si è voluto ugualmente inserire una domanda sui tempi di attesa per mettere in evidenza l'importanza della domanda. Dal confronto con i tempi di attesa degli ambulatori, emerge che la percentuale coperta da 3gg e 10gg (48,5% in media) è superiore rispetto al corrispondente riscontrato per gli ambulatori (38,7%). Dalle dichiarazioni fatte dai pazienti emerge una prospettiva estremamente variabile tra le aziende e una quota di *Non rispondo* estremamente variabile tra le varie aziende.

D1.7 Questa Presidio è ben organizzata secondo lei in termini di:**a) puntualità b) gentilezza c) pulizia dei locali**

La *Puntualità* e la *Pulizia* hanno in media una soddisfazione massima (% *decisamente si*) circa uguale al 58%, mentre per la *Gentilezza* in media è più elevata di 21 punti percentuali. Questi dati sembrano essere molto vicini a quelli riportati dalle strutture ambulatoriali, che verranno descritte con maggiore dettaglio.

3.2.2. VISITA**D2.1 Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di:****a. Cortesia; b. Chiarezza**

Le risposte a queste domande sono decisamente positive, e ricalcano le dichiarazioni date per le visite ambulatoriali, a cui si rimanda il commento. Anche qui si riscontra la concordanza alle due domande.

D2.2 Come valuta i medici in termini di:**a. Cortesia; b. Attenzione verso il paziente; Chiarezza.**

Le risposte a questa domanda sono decisamente positive, nel senso che le risposte negative (*più no che si, decisamente no*) sono trascurabili, infatti le risposte negative non superano il 5% in nessuna azienda. Per tutte e tre le domande, a differenza delle altre domande considerate fino ad ora, si nota un livello di soddisfazione superiore rispetto alla domanda corrispondente alle visite ambulatoriali e una assenza generalizzata dei *non rispondo*. Anche per questi dati si riscontra una forte concordanza nei giudizi espressi, nel senso che la percentuale di risposte identiche in termini di livello è estremamente elevata.

3.2.3. POST- VISITA

D2.3 Alla fine della prestazione le hanno lasciato qualcosa di scritto?

Le risposte a questa domanda sono positive nel 78% dei casi in media. Si riscontra una elevata variabilità e un numero di risposte *no* e *non rispondo* estremamente variabile tra una azienda e un'altra. In alcune aziende il numero delle risposte negative è alto ma va temperato dal fatto che il numero di interviste è ridotto.

3.2.4. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

D4.1 Scegliendo un numero da 1 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, qual è il suo giudizio?

D4.2 Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari?

I valori dei giudizi complessivi, dichiarati alla domanda 4.1, sono piuttosto elevati in quasi tutte le aziende, ricalcando quello già evidenziato per i Ricoveri. Essi sono in linea con le valutazioni espresse alla D4.2 in cui le risposte positive (*decisamente sì, più sì che no*) superano il 95% in tutte le aziende ad eccezione della ASP di Siracusa, di Trapani e del Civico.

3.3. SERVIZI DIAGNOSTICI e AMBULATORI [R3]

La presentazione dei risultati segue la struttura della scheda di intervista, ovvero è divisa in quattro parti: Pre-visita; Visita; Post-Visita e Valutazione complessiva. L'Allegato 3 contiene invece dei grafici riassuntivi per Azienda, che permettono una visione generale a livello di singola azienda delle risposte date dai pazienti a 14 domande presenti nella scheda di intervista.

Il numero di interviste in totale condotte nel 2016 è stato pari a 26.603, su un totale di prestazioni ambulatoriali e di servizi diagnostici di 6.365.768. In questo rapporto sono commentate solo alcune delle domande dell'intervista, mentre l'allegato riporta le risposte a tutte le domande della scheda di intervista per presidio. I dati per singolo reparto/ambulatorio sono reperibili online. I commenti fanno quasi sempre riferimento alle aziende in totale, anche se talvolta si richiamano i singoli presidi o ambulatori. Sarà ovviamente compito della direzione aziendale indagare su eventuali punti di debolezza riscontrati nei singoli presidi o ambulatori. I risultati che verranno presentati non tengono conto in generale delle variabili socio demografiche perché le differenze rispetto al genere, all'età, o al titolo di studio non sono così evidenti da essere riportati per singola domanda. Il numero delle interviste effettuate nel 2016 in totale è stato pari a 26625, anche se le tabelle seguenti, in cui gli intervistati sono classificate per genere, età e titolo di studio, presentano un totale di 26568 a causa dei dati mancanti.

	ETÀ	TITOLO DI STUDIO				TOTALE
		Ness/elem	media	superiore	laurea	
F	<18	205	125	23	1	354
	18-35	98	684	1319	341	2442
	36-50	261	1386	1731	417	3795
	51-65	937	1964	1470	327	4698
	65-85	2693	1205	583	135	4616
	>85	220	20	18	7	265
TOTALE		4414	5384	5144	1228	16170

	ETÀ	TITOLO DI STUDIO				TOTALE
		Ness/elem	media	superiore	laurea	
M	<18	198	120	24	1	343
	18-35	36	278	554	71	939
	36-50	127	542	734	149	1552
	51-65	460	1349	988	195	2992
	65-85	1995	1324	798	219	4336
	>85	170	38	17	11	236
TOTALE		2986	3651	3115	646	10398

*45 dati mancanti

e la loro suddivisione per azienda è riportato nella tabella seguente.

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL
1026	1242	640	553	1688
ASP_CT	ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG
1172	1199	3145	6083	1114
ASP_SR	ASP_TP	CIV_PA	CAN_CT	GAR_CT
2555	1209	1363	1069	274
PAP_ME	VSC_PA	BLF_PA	OAS_TR	SRF_CF*
321	909	355	61	555

*Fondazione Giglio - Cefalù

Il tasso di Aderenza al progetto, dato dal rapporto tra interviste programmate e interviste effettuate, è riportato nel paragrafo precedente sull'analisi qualitativa. Le opinioni dichiarate – che potremmo definire la *Qualità percepita dichiarata* – sono stati in generale abbastanza positive anche se presentano in quasi tutte le aziende, a differenza delle precedenti rilevazioni, una variabilità sia tra le aziende, sia tra le domande del questionario. L'Università di Palermo ha condotto e condurrà delle interviste autonome in particolare nelle aziende dove la variabilità "naturale" nei giudizi dei pazienti sembra non emergere in maniera distinta.

3.3.1. CONSIDERAZIONI INTRODUTTIVE - ANALISI DEI GRAFICI DISTINTI PER TIPOLOGIA DI AZIENDA

In via preliminare riportiamo dei grafici *radar* che danno una idea generale della distribuzione delle risposte positive per azienda, in termini percentuali, dove:

- '*decisamente positive e più sì che no*' è contrassegnato dalla linea nera esterna del quadrilatero,
- '*più sì che no*', è contrassegnato dalla linea arancione interna del quadrilatero.

Il grafico *radar* descrive le dichiarazioni dei pazienti su quattro dimensioni, permettendo, da un lato il confronto tra azienda, e, da un altro lato, il confronto tra dimensioni all'interno della stessa azienda.

Ogni vertice del quadrilatero corrisponde ad una domanda della scheda di intervista:

- il vertice a sinistra è la D1.7c: Questo Presidio è ben organizzata secondo lei in termini di pulizia dei locali di attesa;
- il vertice a destra è la D1.2a - Come valuta gli infermieri/operatori in termini di Cortesia;
- il vertice in alto è la D2.2a - Come valuta il personale medico in termini di Cortesia;
- il vertice in basso è la D3.2 - Alla fine della visita, le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?

Le quattro domande del grafico sono state scelte per rappresentare la valutazione pre-visita, la visita (una domanda per infermieri/operatori e una per i medici) e il post-visita, mentre la valutazione complessiva verrà descritta in seguito. I commenti ai grafici sono per gruppi di aziende: ASP, Aziende ospedaliere universitarie, Grandi Ospedali, altri.

A) Aziende Sanitarie Provinciali

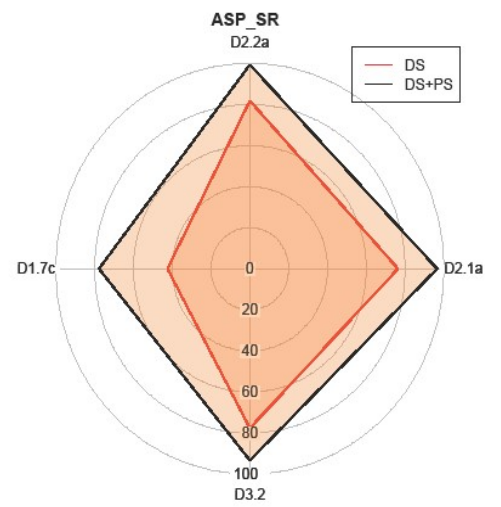
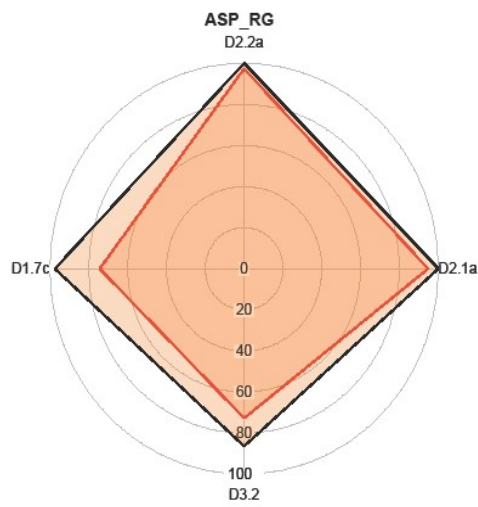
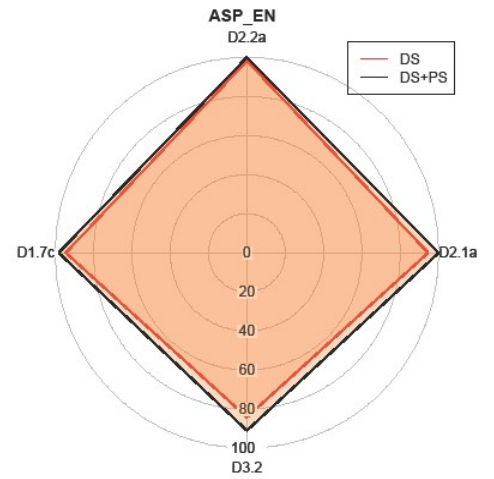
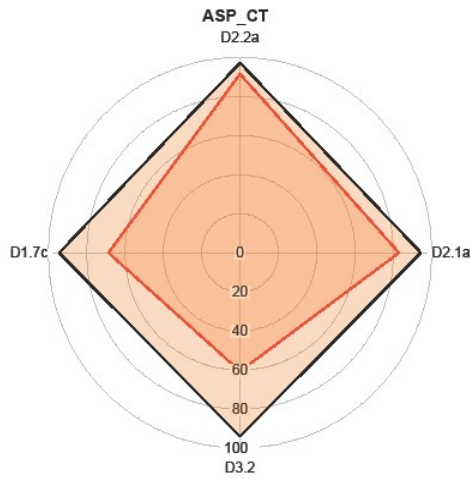
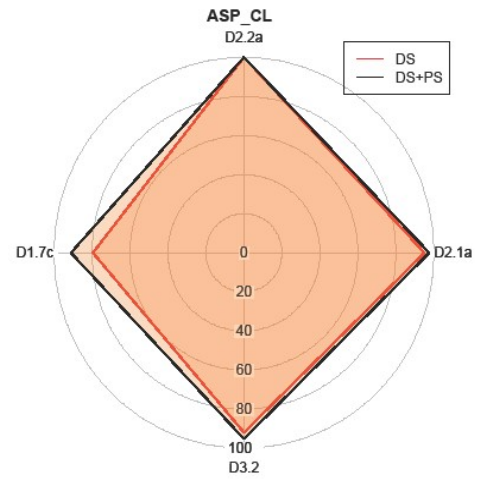
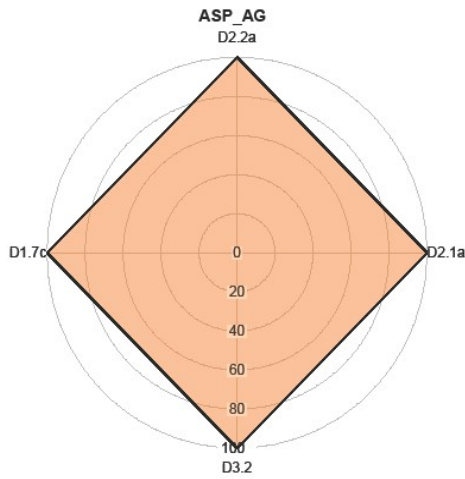
Da un'analisi veloce delle ASP, si nota come Agrigento, Caltanissetta e Enna hanno le migliori valutazioni in tutte e quattro le domande, le ASP di Ragusa e Palermo hanno valutazioni buone con una quota di rispondenti nella categoria "più sì che no" specialmente a Ragusa per la pulizia dei locali. Le altre quattro ASP ricevono valutazioni positive, con quote di *più sì che no* più pronunciate, specialmente Messina e Siracusa. In generale la Pulizia è oggetto di maggiori lamentele nelle ASP di Trapani, Messina, Catania e Siracusa.

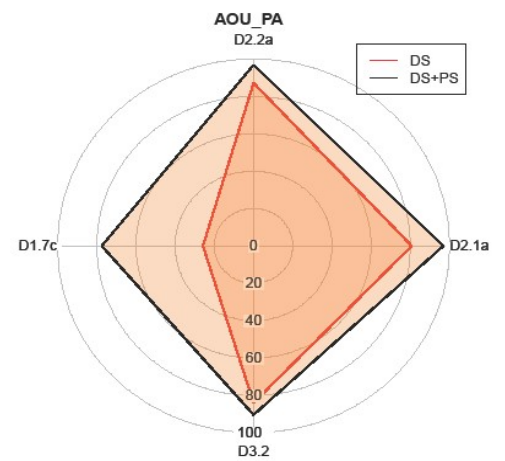
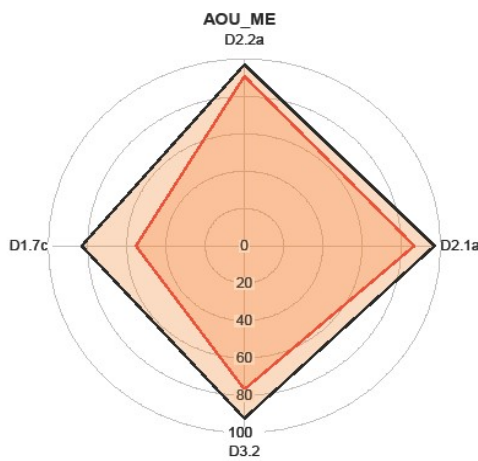
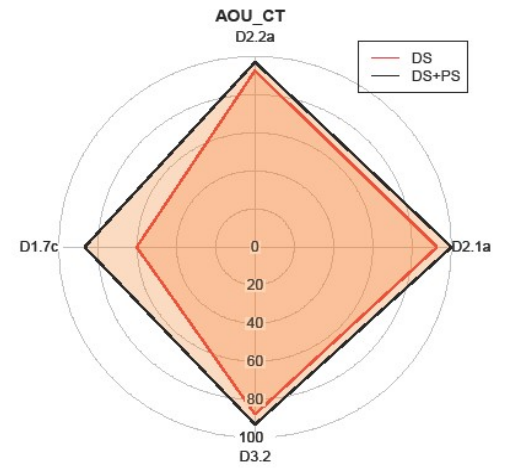
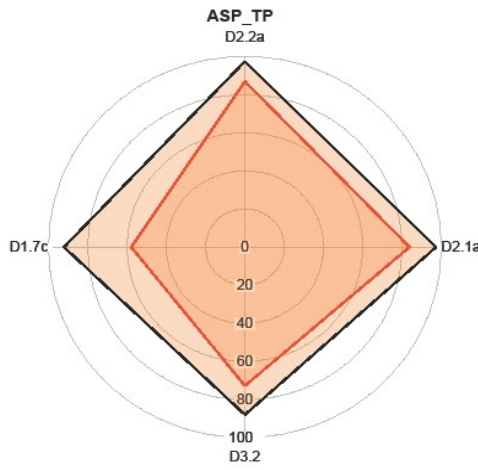
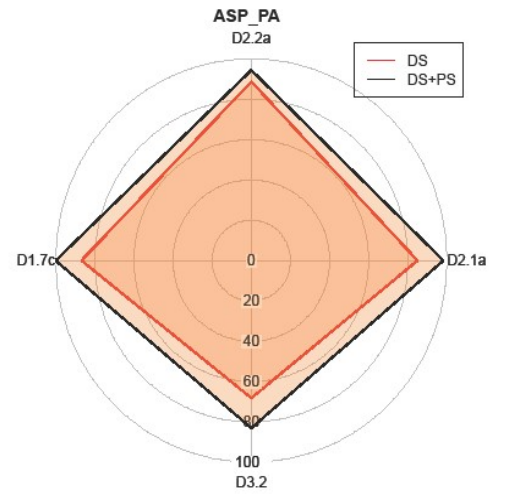
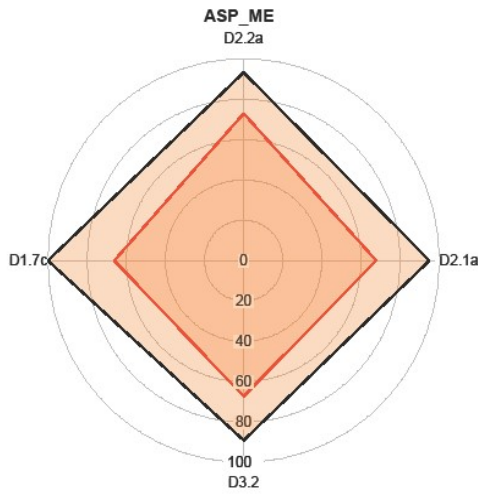
B) Aziende Ospedaliere Universitarie.

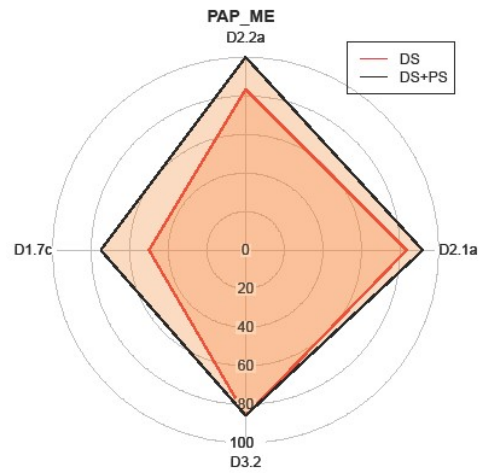
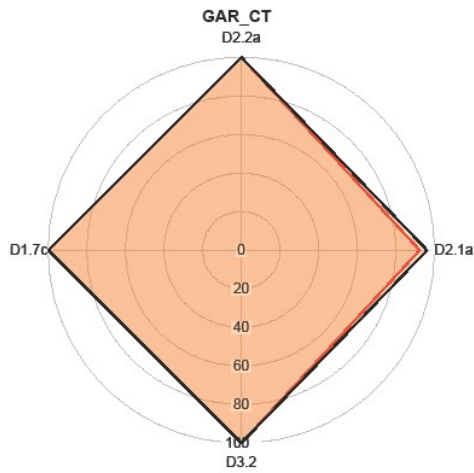
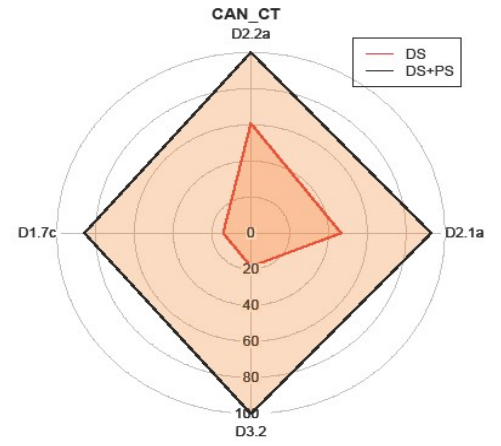
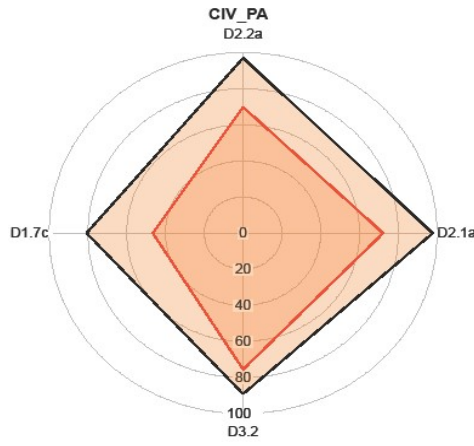
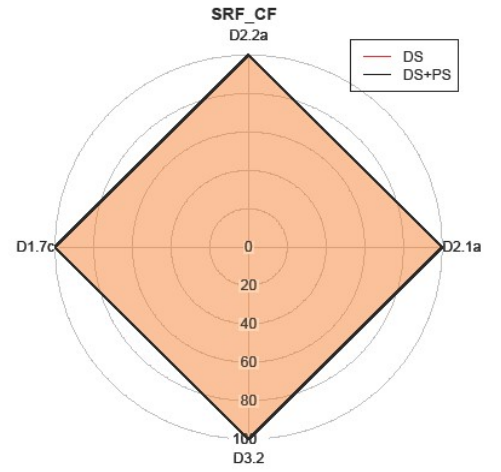
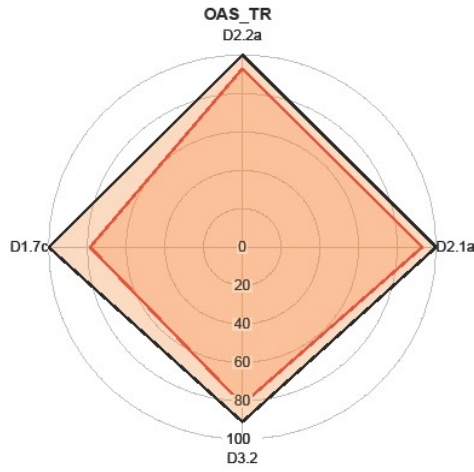
Le dichiarazioni degli intervistati nelle aziende universitarie sono, per le domande considerate, mediamente peggiori rispetto alle altre aziende. In particolare la pulizia degli ambienti, specialmente al Policlinico di Palermo, è oggetto di scarsa soddisfazione. Anche nelle altre due aziende Policlinico la pulizia lascia a desiderare.

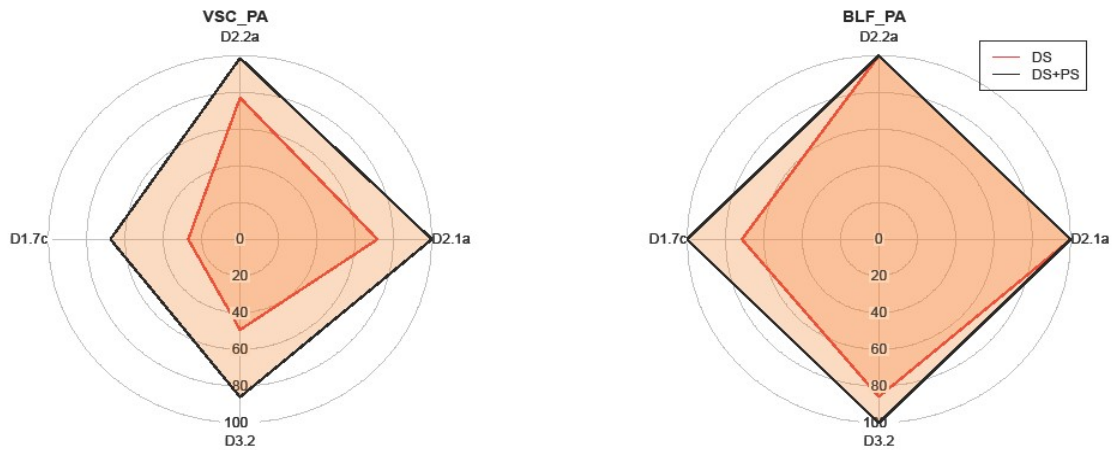
C) Grandi Ospedali (Civico, Cannizzaro, Garibaldi, Villa Sofia Cervello, Papardo) Quasi tutti questi grandi ospedali presentano, ad esclusione del Garibaldi e in tono minore nel Papardo, delle dichiarazioni meno buone rispetto alle altre aziende. L'insoddisfazione è più chiara al Cannizzaro, a Villa Sofia Cervello e al Civico, specialmente nei primi rispetto a tutte le domande, mentre al Civico la D3.2 (le informazioni sul post visita) è valutata meglio che nelle altre aziende. I dati del Garibaldi appaiono assolutamente disallineati rispetto agli altri grandi ospedali e alle grandi aziende ospedaliere universitarie.

D) Altre Aziende Sanitarie. In queste piccole aziende le dichiarazioni sembrano essere generalmente buone.









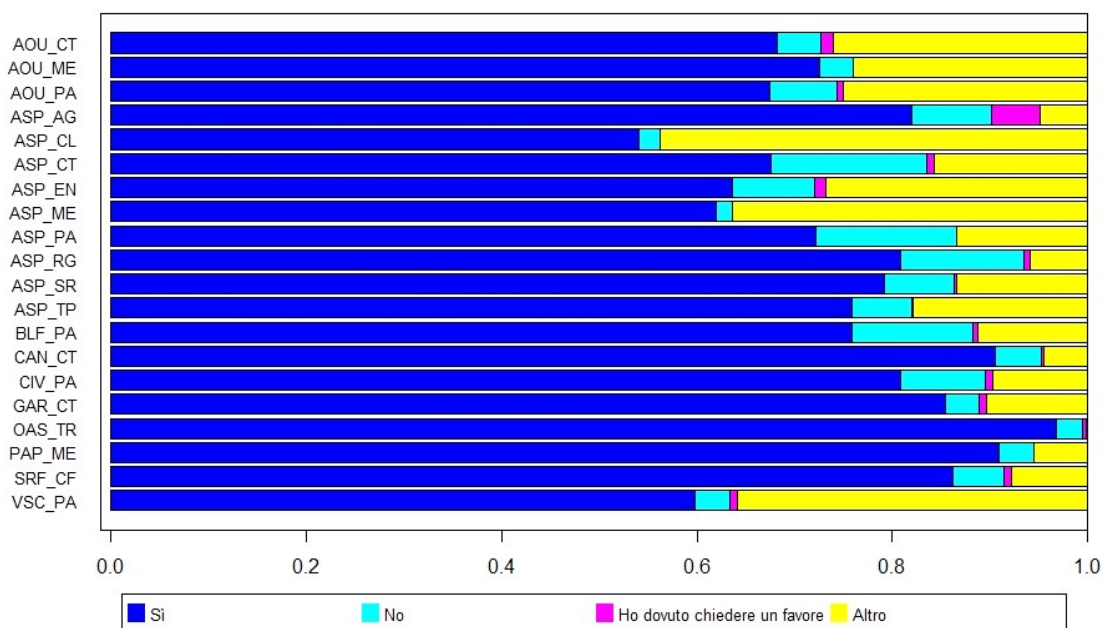
3.3.2. PRE-VISITA

D1.3 E' stato facile ottenere una prenotazione?

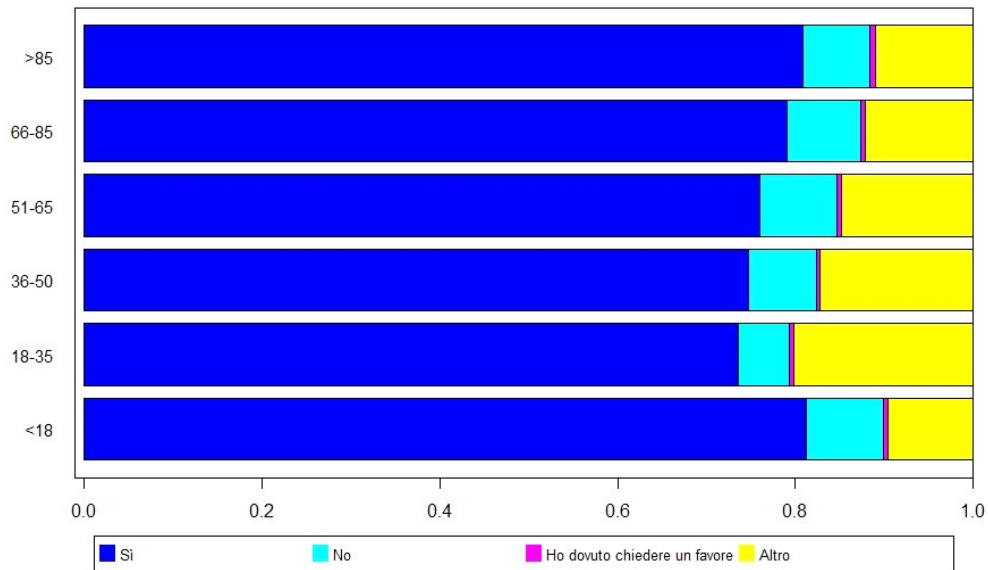
Occorre premettere che questa domanda riporta le dichiarazioni "Solo per chi è riuscito a prenotarsi", mentre non è noto il numero di chi non ci è riuscito, quindi i risultati riportati sono in realtà al netto di chi non ha effettuato, per varie ragioni, la prenotazione.

Le ASP di Agrigento e di Palermo hanno livelli di risposte molto positive al di sopra del 90%, mentre i livelli più bassi li riportano negli ospedali di Catania: al Garibaldi, l'Azienda Policlinico di Catania e al Cannizzaro, a cui corrispondono livelli di *non risposta* estremamente elevati, 42% al Garibaldi e 25% negli altri due.

In particolare alcuni presidi (Tremestieri Etneo, Ospedale Civile Paternò Arezzo, il Poliambulatorio di Comiso) presentano valori elevati di non risposta che l'azienda dovrebbe considerare, fermo restando che la percentuale di non risposte potrebbe essere imputata ad una conduzione dell'intervista poco attenta.

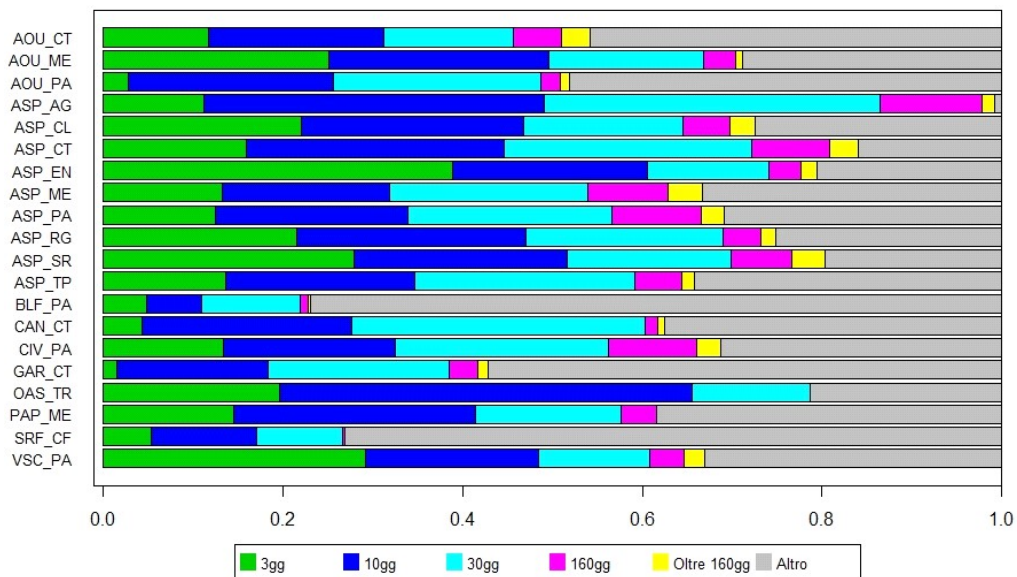


Considerando adesso al distribuzione per età, si evidenzia una maggiore frequenza di SI' al crescere dell'età, ad eccezione dei minorenni.



D1.4 Quanto tempo è passato dalla prenotazione della visita?

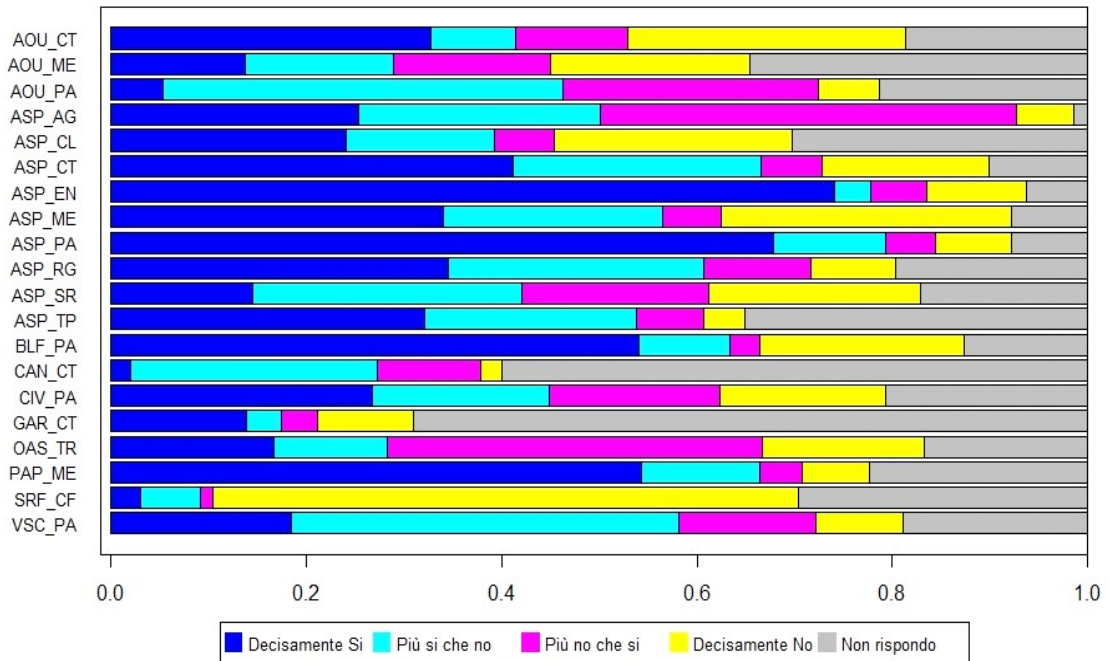
Pur essendo consapevoli che le aziende conoscono i tempi di attesa delle prenotazioni, si è voluto ugualmente inserire una domanda sui tempi di attesa, sia per mettere in evidenza l'importanza dei tempi di attesa (tenendo conto, tra l'altro, che non è nota la dimensione dei pazienti che rinunciano perché i tempi sono superiori alle proprie aspettative/bisogni), sia per eventualmente operare un confronto con i dati in possesso delle aziende. Dalle dichiarazioni fatte dai pazienti emerge una prospettiva estremamente variabile tra le aziende. Questi risultati, a parer nostro, andrebbero ponderati e valutati nei singoli reparti, considerato che i tempi di attesa variano da patologia a patologia. Emerge intanto una quota di *Non rispondo* estremamente elevata in 4 grandi aziende (Garibaldi, Civico, Cannizzaro e Azienda Policlinico di Catania) e una quota di *Altro* pure molto elevata alla Fondazione Giglio al Buccheri La Ferla e all'Azienda Policlinico di Palermo). Questi dati lasciano supporre che la qualità dell'intervista andrebbe migliorata.



D1.6c Questa struttura è accessibile, secondo lei, in termini di barriere architettoniche:

Le risposte date a questa denotano che la presenza di barriere architettoniche è presente in molte aziende con una grossa variabilità tra le aziende e anche all'interno dei singoli presidi e poliambulatori. Le aziende in cui i pazienti dichiarano un maggior disagio in media sono la Fondazione Giglio (60% di risposte negative, forse la domanda è stata formulata al contrario), l'ASP di Catania, di Caltanissetta e di Messina (con valori di decisamente no del 28,4%, del 24,4% e del 29,8%).

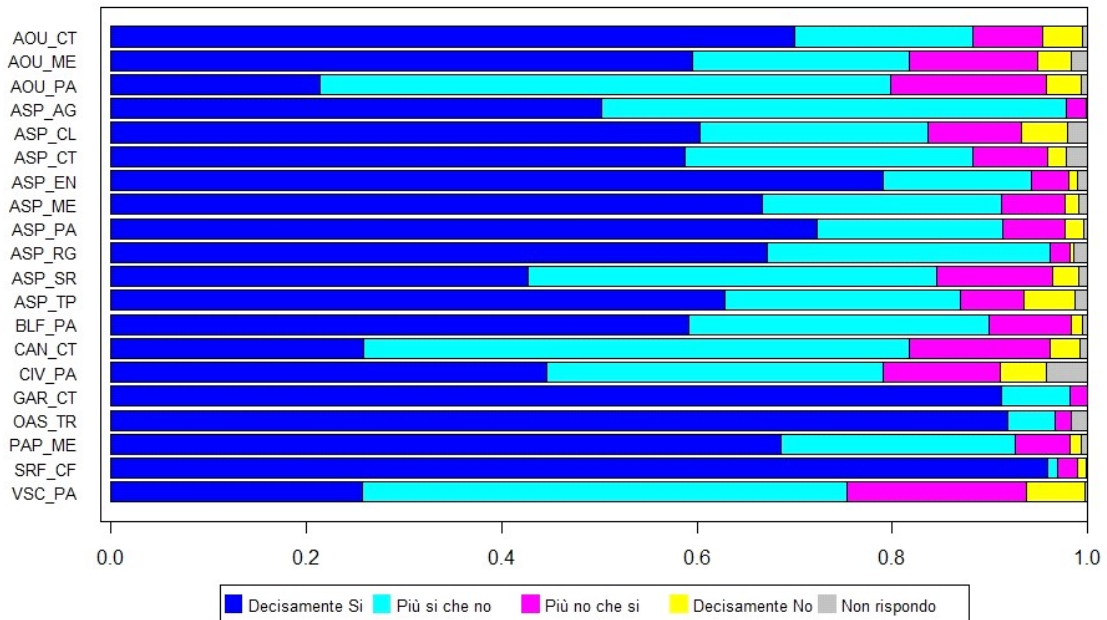
Inoltre il numero di *Non Rispondo* sembra piuttosto elevato e ingiustificato, infatti in media è pari al 18% e in alcune aziende supera il 30% (Policlinico di Messina, l'ASP di Caltanissetta e Trapani, il Garibaldi e il Cannizzaro).



**D1.7 Questa Presidio è ben organizzata secondo lei in termini di:
a) puntualità b) gentilezza c) pulizia dei locali**

La Puntualità e la Pulizia hanno in media una soddisfazione massima (% *decisamente si*) pari al 60%, mentre per la Gentilezza in media è più elevata di 20 punti percentuali. Conforta il fatto che le risposte negative (*Più no che si* e *Decisamente no*) sono nella maggior parte dei casi sotto il 15%. Più precisamente:

- per la Puntualità, i pazienti del Civico, delle Aziende Ospedaliere Universitarie di Messina e Palermo, del Papardo e di Villa Sofia Cervello lamentano scarsa puntualità con valori superiori al 15% e una punta del 33% del Civico;
- per la Gentilezza le risposte di poca soddisfazione sono in media trascurabili in tutte le aziende;
- per la Pulizia invece le risposte di poca soddisfazione coprono quasi sempre le stesse aziende in cui abbiamo riscontrato scarsa puntualità, ovvero il Civico, le Aziende Ospedaliere Universitarie di Messina e Palermo, il Cannizzaro e Villa Sofia Cervello.

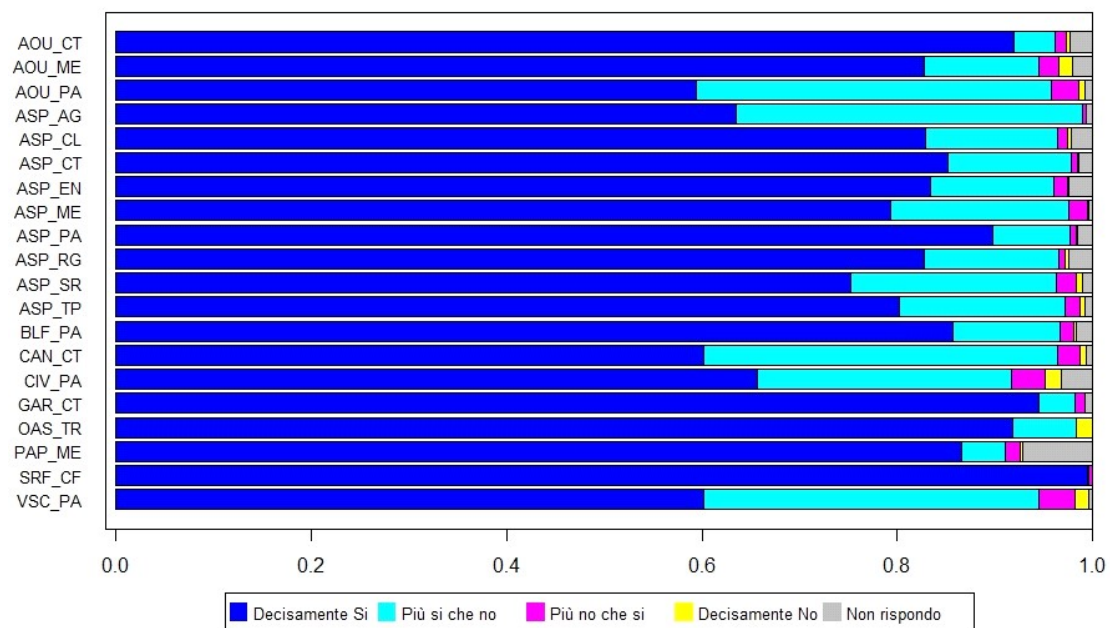


3.3.3. VISITA

D2.1 Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di:

a. Cortesia

Le risposte a questa domanda sono decisamente positive, come è già stato sottolineato nel grafico *radar* iniziale, infatti le risposte negative (*più no che si, decisamente no*) sono inferiori al 5% in tutte le aziende, tranne al Civico con un 5,2% e a Villa Sofia Cervello con un 5%, mentre si riscontra un 3,2% e un 7,1% di non rispondenti al Civico e al Papardo. Altri valori negativi, tra il 10 e il 20 per cento, vengono dichiarati dagli utenti al Poliambulatorio di Sortino, al Presidio di Paceco e al Poliambulatorio di Sant'Alessio Siculo. Occorre precisare che, in questi ultimi casi, i soggetti intervistati hanno una numerosità poco elevata.



b. Chiarezza

Come è già stato sottolineato nel grafico *radar* iniziale, le risposte a questa domanda sono decisamente positive, nel senso che le risposte negative (*più no che si, decisamente no*) sono inferiori al 5% in tutte le aziende, ma sembra evidente una sovrapposizione generalizzata con la domanda precedente (v. tabella).

D2.1a Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di Cortesia	D2.1b Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di Chiarezza					Totale
	decisamente si	più si che no	più no che si	decisamente no	non rispondo	
decisamente si	77,3%	2,3%	0,2%	0,1%	0,7%	80,7%
più si che no	2,6%	12,9%	0,2%	0,1%	0,1%	15,9%
più no che si	0,2%	0,3%	1,0%	0,1%	0,0%	1,5%
decisamente no	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	0,4%
non rispondo	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,5%
Totale	80,2%	15,5%	1,5%	0,5%	2,2%	100,0%

Calcolando un indice di concordanza dato dalla somma di tutte le percentuali che stanno nella diagonale principale, si ha:

$$I(C) = 77,3\% + 12,9\% + 1,0\% + 0,3\% + 1,4\% = 93\%$$

Si deduce che il 93% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto alla *Cortesìa* e alla *Chiarezza*. Sembra quindi che i pazienti non distinguano tra le due domande e/o che gli intervistatori non abbiano sottolineato la differenza tra *Cortesìa* e *Chiarezza* al momento dell'intervista.

Analizzando per azienda la concordanza nei giudizi si nota come talvolta la percentuale di giudizi concordanti è superiore al 95% (Fondazione Giglio, Garibaldi, Azienda Ospedaliera Catania e Palermo, Cannizzaro, ASP di Messina) denotando probabilmente una scarsa attenzione degli intervistatori.

I(C) tra D2.1a e D2.1b per azienda

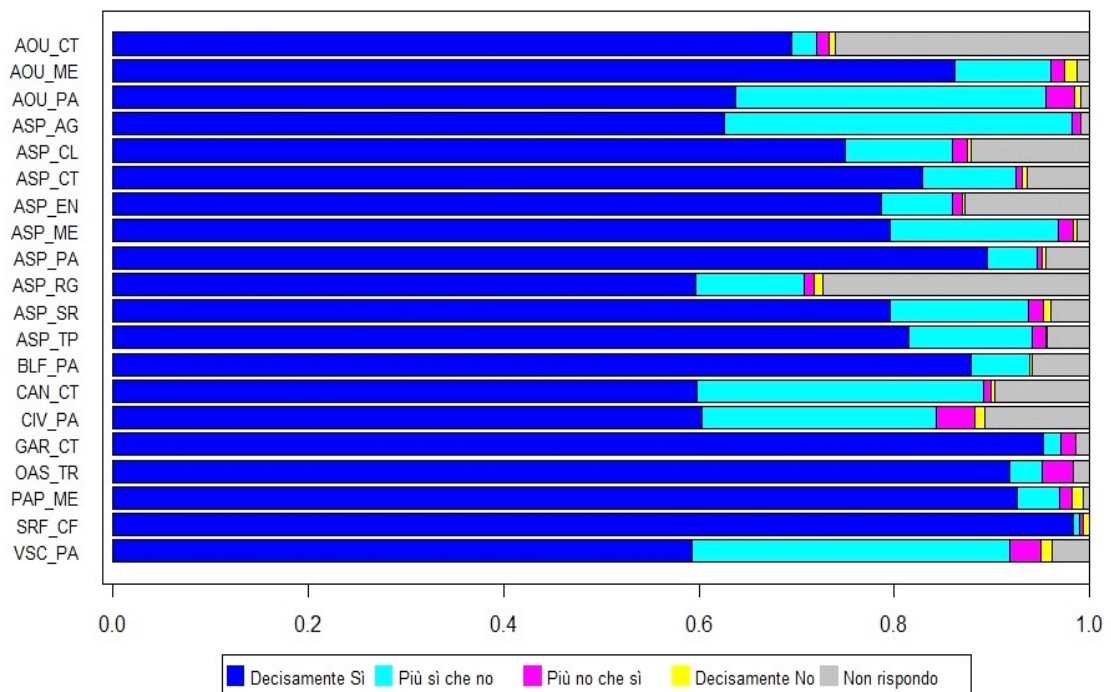
AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT	ASP_EN
98,0%	93,4%	97,5%	80,1%	94,2%	87,6%	90,9%
ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP	BLF_PA	CAN_CT
95,5%	94,9%	90,1%	87,9%	93,8%	89,3%	96,0%
CIV_CT	GAR_CT	OAS_TR	PAP_ME	SRF_CF*	VSC_PA	
84,5%	98,9%	93,4%	91,3%	99,8%	94,0%	

*Fondazione Giglio - Cefalù

D2.2 Come valuta i medici in termini di:

a. Cortesia

Le risposte a questa domanda sono decisamente positive, nel senso che le risposte negative (*più no che si, decisamente no*) sono trascurabili, tranne al Civico con un 5% e a Villa Sofia Cervello con un 4,4%. Risulta invece non trascurabile il numero delle non risposte, che è addirittura superiore al 25% nella Azienda VE Policlinico di Catania (con un 43% del Ferrarotto) e nella ASP di Ragusa e intorno al 10% in quattro aziende (ASP di Enna e di Caltanissetta, Cannizzaro e Civico). Questo numero di non risposte così elevato sembra essere un segnale di insoddisfazione piuttosto che un giudizio positivo. Un'analisi dettagliata per presidio/ambulatorio è fortemente consigliata ai Direttori perché si registrano forti variabilità all'interno di ogni azienda.



b. Chiarezza

Le risposte a questa domanda sono decisamente positive, nel senso che le risposte negative (*più no che si, decisamente no*) sono trascurabili, ma sembra evidente, come è già stato detto per gli infermieri, che ci sia una sovrapposizione generalizzata con la domanda precedente (v.tabella).

D2.2a Come valuta il personale medico in termini di Cortesia	D2.2b Come valuta il personale medico in termini di Chiarezza						Totale complessivo
	decisamente si	più sì che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo		
decisamente si	74,4%	2,9%	0,2%	0,2%	0,8%	78,5%	
più sì che no	2,6%	9,7%	0,3%	0,1%	0,2%	12,8%	
più no che sì	0,2%	0,3%	0,7%	0,1%	0,0%	1,3%	
decisamente no	0,0%	0,0%	0,1%	0,4%	0,0%	0,5%	
non rispondo	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	6,8%	
Totale complessivo	77,5%	13,0%	1,4%	0,7%	7,4%	100,0%	

In questo caso l'indice di concordanza $I(C)$ è uguale a 91,6%, quindi 9 pazienti su 10 dichiarano il medesimo livello di gradimento. Come già evidenziato per gli infermieri, sembra quindi che i pazienti non distinguano tra le due domande e/o che gli intervistatori non abbiano sottolineato la differenza tra *Cortesìa e Chiarezza* al momento dell'intervista.

Analizzando per azienda la concordanza nei giudizi (D2.2a nei confronti di D2.2b) si nota come la percentuale di giudizi concordanti riscontrati precedentemente, si ripropone nelle stesse aziende con intensità lievemente inferiori (Fondazione Giglio, Garibaldi, Azienda Ospedaliera Catania e Palermo, Cannizzaro, ASP di Messina), denotando probabilmente una scarsa attenzione da parte degli intervistatori.

$I(C)$ tra D2.2a e D2.2b per azienda

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT	ASP_EN
95,9%	91,5%	95,8%	74,1%	92,4%	87,1%	86,9%
ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP	BLF_PA	CAN_CT
95,1%	94,8%	90,6%	86,8%	93,0%	90,4%	95,8%
CIV_CT	GAR_CT	OAS_TR	PAP_ME	SRF_CF*	VSC_PA	
79,4%	94,5%	86,9%	90,4%	99,5%	92,0%	

*Fondazione Giglio - Cefalù

D2.3 Alla fine della prestazione le hanno dato qualcosa di scritto?

Questa domanda avrebbe dovuto avere, almeno nelle intenzioni del gruppo di ricerca, come risposta *Sì* nella quasi totalità, quindi le risposte (*No e non rispondo*) con una quota superiore al 20% in media risultano poco comprensibili. Risulta per esempio inspiegabile la percentuale di non risposte riportate al Garibaldi (20,4%) e al Cannizzaro (16,6%), denotando probabilmente una carenza nella conduzione delle interviste. In generale i *Sì* risultano molto variabili, andando da valori vicini al 70% nella ASP di Enna, Siracusa e Caltanissetta e al Papardo a valori vicini al 95% come alla Fondazione Giglio e all'ASP di Agrigento. A questa domanda va associata la D2.4 (Ritiene che fosse scritto in maniera chiara?), che viene fatta a chi ha risposto *Sì* alla D2.3..Alla D2.4 rispondono quasi tutti *Decisamente sì e Più sì che no* in tutte le aziende.

D2.6 Pensa che la cura o i suggerimenti che ha ricevuto dai Medici funzionino?

Le risposte alle domande sono certamente di interesse perché emerge come i pazienti che non rispondono a questa domanda siano tantissimi (il 24% in media). E' un risultato su cui riflettere, considerato che i pazienti avevano anche la possibilità di dichiarare *Non lo so ancora*, che occupa una quota percentuale del 17%. Inoltre è da sottolineare il *range* dei *Non rispondo*, che va dal 75% del Garibaldi al 3% della ASP di Agrigento. Entrambi i valori sembrano anomali e suggeriscono una riflessione circa la conduzione delle interviste.

D2.1a D2.2a Comparazione *cortesia* tra infermieri/operatori e medici (D2.1a rispetto a D2.2a, valori % sul totale)

Infine abbiamo confrontato la distribuzione delle risposte alla D2.1a rispetto alla D2.2a, ovvero abbiamo scelto di confrontare la *Cortesia* degli infermieri/operatori sanitari con quella dei Medici e si nota, anche qui, una sovrapposizione con dei livelli un po' più bassi di concordanza, con l'83,3% dei pazienti dichiara (in media in tutte le aziende) il medesimo livello di gradimento. Questo valore è piuttosto elevato e risulta interessante segnalare che la somma delle risposte decisamente positive è a favore degli infermieri.

D2.1a Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di Cortesia	D2.2a Come valuta il personale medico in termini di Cortesia					
	decisamente si	più si che no	più no che si	decisamente no	non rispondo	Totale complessivo
decisamente si	72,05%	2,28%	0,36%	0,22%	5,76%	80,67%
più si che no	4,89%	10,05%	0,29%	0,06%	0,60%	15,89%
più no che si	0,39%	0,37%	0,60%	0,02%	0,11%	1,48%
decisamente no	0,15%	0,03%	0,02%	0,21%	0,03%	0,45%
non rispondo	0,98%	0,12%	0,04%	0,02%	0,35%	1,51%
Totale complessivo	78,46%	12,84%	1,32%	0,53%	6,85%	100,00%

Considerando lo stesso incrocio per singola azienda, si nota, come già emerso in passato, che in alcune aziende l'indice di concordanza è superiore al 90% (ASP di Messina, Garibaldi e Fondazione Giglio). Ciò mette in evidenza come le interviste risultino condotte con scarsa accuratezza.

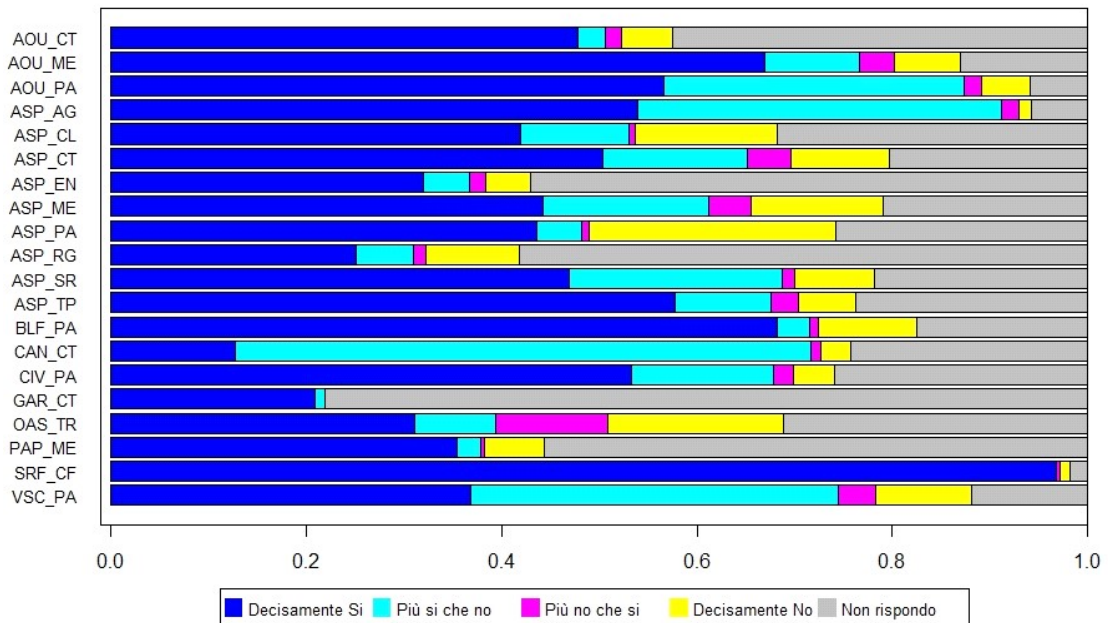
<i>I(C)</i> tra D2.1a e D2.2a per azienda						
AOU CT	AOU ME	AOU PA	ASP AG	ASP CL	ASP CT	ASP EN
68,8%	87,4%	87,7%	73,2%	78,7%	81,5%	74,7%
ASP ME	ASP PA	ASP RG	ASP SR	ASP TP	BLF PA	CAN CT
92,1%	87,7%	64,6%	79,6%	86,8%	78,9%	82,8%
CIV PA	GAR CT	OAS TR	PAP ME	SRF CF*	VSC PA	
74,4%	95,6%	86,9%	86,3%	98,9%	87,6%	

*Fondazione Giglio - Cefalù

3.3.4. POST-VISITA

D3.2 Alla fine della visita, le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?

Questa domanda presenta un livello di variabilità poco comprensibile. Risulta infatti inspiegabile come al Cannizzaro solo il 12% dichiararsi *Decisamente si* mentre alla Fondazione Giglio tale percentuale è del 96,8%. Anche la quota dei pazienti che dichiarano *Decisamente No e Non rispondo* è in diverse aziende superiore al 40%, mentre i *Non Rispondo* sono molti al Garibaldi, alla ASP di Agrigento, di Enna e di Ragusa.



3.3.5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Le domande relative alla valutazione complessiva sono due: la D4.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto? e la D4.2 Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?

D4.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?

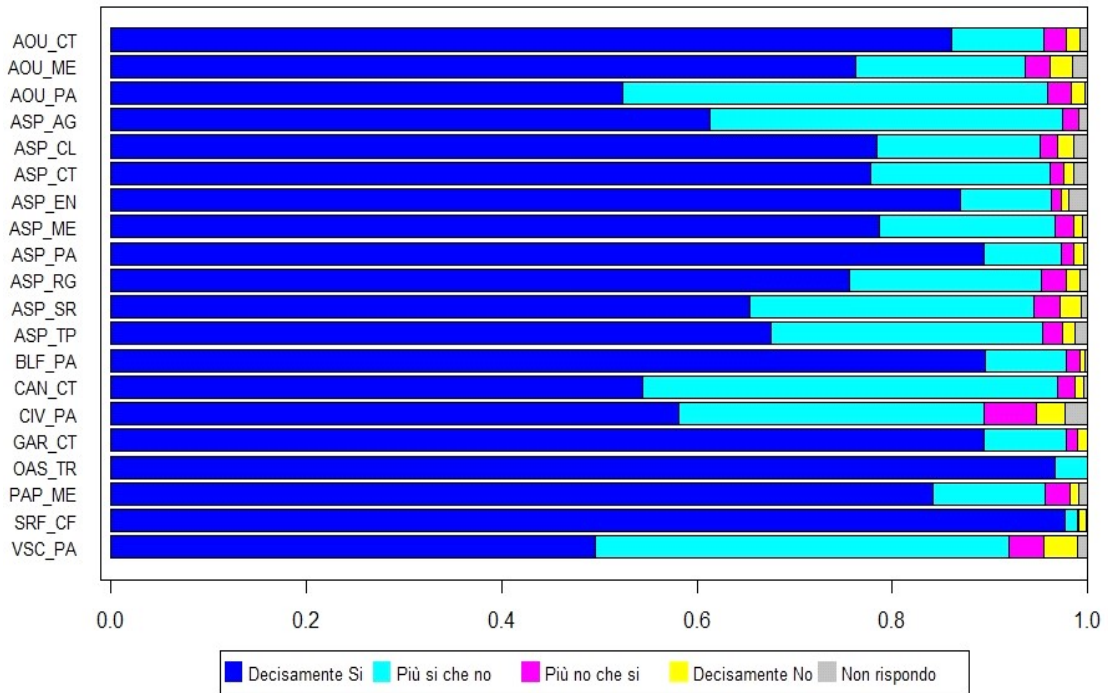
La prima domanda riporta delle dichiarazioni estremamente elevate, infatti in ben 12 aziende su 20 le valutazioni ottime sono sopra il 50% delle dichiarazioni a cui corrispondono i punteggi di 9 e 10, mentre il 30% di giudizi fino a 7 si riscontra nella Azienda Policlinico di Palermo, nelle ASP di Agrigento e Trapani e a Villa Sofia Cervello.

	0-6	7	8	9	10	Totale	Totale Interviste
AOU CT	7	9,5	29,4	17,7	36,4	100	1028
AOU ME	9,7	10,7	27,4	21,7	30,5	100	1257
AOU PA	26,8	20,7	25,9	15,1	11,4	100	641
ASP AG	8,5	31,3	23,7	15,9	20,6	100	553
ASP CL	6,8	9,6	29	25	29,6	100	1691
ASP CT	4,7	7,7	28,9	28,2	30,5	100	1172
ASP EN	3,7	8,6	28,8	24	34,9	100	1203
ASP ME	5,3	11,5	28,2	23,2	31,8	100	3147
ASP PA	4,4	10,2	29	23,5	32,9	100	6090
ASP RG	5,7	13,1	41,4	20,7	19,1	100	1118
ASP SR	7,3	12	31	22,8	27	100	2562
ASP TP	9,5	21,4	34,3	14,4	20,4	100	1213
CIV PA	4,3	9,4	41,6	34,6	10,1	100	1365
CAN CT	4,5	9,9	27,3	20,2	38,2	100	1071
GAR CT	4	8,8	26,6	20,1	40,5	100	274
PAP ME	7,8	11,5	31,7	21,7	27,3	100	322
VSC PA	12,6	17,7	31,2	20,5	18,1	100	914
BLF PA	3,9	9,6	31,5	20,3	34,6	100	355
OAS TR	4,9	8,2	24,6	21,3	41	100	61
SRF CF*	2,3	6,8	24	22,9	44	100	555
Totale	6,5	11,8	30,2	22,7	28,9	100	26592

*Fondazione Giglio - Cefalù

D4.2 Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?

Questa seconda domanda, inserita in qualche modo come controllo alla prima, conferma una soddisfazione elevata, infatti le dichiarazioni *Decisamente si* e *Più si che no* coprono più dell'80% dei casi in tutte le aziende, mentre la quota di *Decisamente si* superiore all'80% si rileva nell'Azienda Policlinico di Catania, al Garibaldi, nelle ASP di Enna e Palermo, al Buccheri, all'Oasi di Troina, al Papardo e alla Fondazione Giglio.



D4.2 e D2.6 Distribuzione risposte D4.2 rispetto a D2.6 (% sul totale)

Infine abbiamo confrontato la distribuzione delle risposte alla D4.2 rispetto alla D2.6, ovvero abbiamo scelto di mettere in relazione "l'efficacia del trattamento ricevuto" con la valutazione della D4.2. La domanda D2.6 è stata inserita proprio da controllo rispetto alla D4.2, in quanto la D4.2 presenta livelli medi di gradimento molto elevati. È emerso, invece, che la propensione dichiarata a consigliare la struttura con è in accordo con "l'efficacia", infatti solo il 45,4% risponde *Decisamente sì* alla D4.2 e *Sì* alla D2.6, mentre solo 11,4% dichiara *Non lo so ancora*.

D4.2 Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?	D2.6 Pensa che la cura o i suggerimenti che ha ricevuto dai Medici funzionino?				Totale
	si	no	non lo so ancora	non rispondo	
decisamente si	45,4%	0,7%	11,4%	18,9%	76,5%
più si che no	9,9%	0,4%	4,9%	4,0%	19,2%
più no che si	0,7%	0,2%	0,5%	0,6%	2,0%
decisamente no	0,3%	0,4%	0,3%	0,4%	1,4%
non rispondo	0,3%	0,1%	0,2%	0,4%	0,9%
Totale	56,6%	1,8%	17,3%	24,3%	100,0%

Questo incrocio denota una contraddizione che andrebbe indagata nel dettaglio, infatti sono inspiegabili i *Non Rispondo*, che dovrebbero aggirarsi intorno al 10%, invece al Garibaldi sono il 67% e al Policlinico di Catania e nelle ASP di Enna e Palermo sono superiori al 30%.

BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA

- [1] <http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/dossier/doss245>
- [2] <http://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/dossier/doss127>
- [3] <http://www.ipasvi.it/ecm/rivista-linfermiere/rivista-linfermiere-page-29-articolo-338.htm>
- [4] <http://www.anaao.it/userfiles/INDAGINE.pdf>
- [5] www.alisa.liguria.it/index.php?option=com_content&view=article&id=714&Itemid=285
- [6] https://www.regione.fvg.it/rafvig/export/sites/default/RAFVG/salute-sociale/sistema-sociale-sanitario/allegati/29082016_Report_finale_Indagine_Ricoveri_FVG_07072016.pdf
- [7] <http://www.ipasvi.it/ecm/rivista-linfermiere/rivista-linfermiere-page-29-articolo-338.htm>
- [8] Giordano LA, Elliott MN, Goldstein E, Lehrman WG, Spencer PA. Development, implementation, and public reporting of the HCAHPS survey. *Med Care Res Rev.* 2010 Feb;67(1):27-37.
- [9] http://www.qualitasiciliassr.it/sites/default/files/field/download/pianoint/piano_indagine_pilota_Ambulatori.pdf
- [10] <http://www.qualitasiciliassr.it/sites/default/files/field/download/informativa.pdf>
- [11] http://www.qualitasiciliassr.it/sites/default/files/field/download/Direttiva_per_conduzione_dell'indagine_18_nov_15.pdf
- [12] <http://www.qualitasiciliassr.it/?q=node/47>; <http://www.qualitasiciliassr.it/?q=node/45>;
<http://www.qualitasiciliassr.it/?q=node/48>
- [13] http://www.qualitasiciliassr.it/sites/default/files/field/download/direttive/Programma_valutazione_qualità_percepita_2017.pdf
- [14] www.qualitasiciliassr.it/sites/default/files/field/download/direttive/Direttiva_sul_monitoraggio_delle_attività_del_programma_Valutazione_della_qualità_percepita_dei_servizi_erogati.pdf

ALLEGATO 1 – Schede Interviste



Scheda di intervista sulla qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

Sezione a cura dell'Azienda

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere solamente un giudizio in merito alla sua ultima esperienza di ricovero ospedaliero.

I dati da Lei forniti durante l'intervista verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nella liberatoria da Lei firmata al momento della dimissione. Le informazioni da Lei fornite durante l'intervista saranno utilizzate esclusivamente per fornire all'ospedale il suo punto di vista sulla prestazione ricevuta con l'obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Le domande che Le farò sono circa 20, pertanto l'intervista durerà circa 7 minuti. Per ogni domanda sarà possibile fornire una sola risposta e non ci saranno risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa fornendo la risposta che più si avvicina alla Sua esperienza. Non è obbligatorio rispondere a tutte le domande. Se c'è qualcosa di poco chiaro mi interrompa tranquillamente.

La ringrazio per la collaborazione; inizio a sottoporle le domande.

Inizieremo con delle domande che riguardano l'assistenza da Lei ricevuta da parte degli infermieri.

ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

D1.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?

(Ritiene che il loro comportamento sia stato garbato, educato, cordiale etc..)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D1.2 Gli infermieri l'hanno ascoltata attentamente?

(Hanno mostrato attenzione a quello che lei diceva, interpretato correttamente le sue richieste)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D1.3 Pensa che gli infermieri le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?

(Durante lo svolgimento delle loro mansioni le spiegavano ciò che stavano facendo? il motivo dei loro interventi etc..)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D1.4 Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, ha ricevuto velocemente aiuto?

(L'infermiere impiegava molto tempo a rispondere alla sua richiesta di intervento fatta tramite il pulsante?)

mai qualche volta di solito sempre non ho mai premuto il pulsante non rispondo

D1.5 Ritiene che il personale infermieristico sia sufficiente ?

sì no non rispondo

Adesso passerò a porle le stesse domande, ma questa volta saranno volte a valutare l'assistenza da Lei ricevuta da parte dei medici.

ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?

(Ritiene che il loro comportamento sia stato garbato, educato, cordiale etc..)

mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D2.2 Pensa che i medici l'abbiano ascoltata attentamente?

(I medici si mostravano attenti verso quello che lei riferiva? , hanno interpretato correttamente le sue richieste?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D2.3 Pensa che i medici le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?

(Durante le visite i medici le spiegavano ciò che stavano facendo? il motivo dei loro interventi? Cosa stavano valutando?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D2.4. Ritieni che il personale medico sia sufficiente ?

- si no non rispondo

Abbiamo concluso anche la seconda parte, adesso passiamo ad alcune domande che serviranno a valutare l'ambiente ospedaliero inteso come la stanza di degenza, la pulizia dei bagni etc e la sua personale esperienza all'interno della struttura ospedaliera.

L'AMBIENTE OSPEDALIERO**D3.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?**

(Il servizio di pulizia era efficiente, il bagno e la camera venivano puliti frequentemente?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D3.2 La zona intorno alla sua camera è stata silenziosa durante la notte?

(Riusciva a riposare tranquillamente o era disturbato da rumori di diversa provenienza?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE**D4.1 Ha avuto bisogno di aiuto da parte degli infermieri o altro personale sanitario per andare in bagno o usare una padella da letto? (Riusciva ad andare al bagno da solo o ha avuto bisogno di chiedere aiuto a qualcuno del personale ospedaliero?)**

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

Se risponde "mai" o "non rispondo" vai alla domanda D4.3**D4.2 Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o per utilizzare una padella da letto?**

(Quando chiamava aiuto per recarsi al bagno o per utilizzare la padella l'aiuto era tempestivo? Il personale arrivava velocemente in aiuto?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D4.3 Durante la sua permanenza in ospedale, ha avuto bisogno di medicine per il dolore?

- si no non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D4.5**D4.4 Durante il suo ricovero in ospedale, quante volte le cure prestate le hanno fatto passare il dolore?**

(Le cure fornite sono riuscite effettivamente a ridurle il dolore?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D4.5 Le sono stati somministrati farmaci che non aveva assunto prima?

(Durante il ricovero ha iniziato una nuova terapia, nuove compresse o in generale farmaci che prima non assumeva?)

- si no non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D5.1**D4.6 Prima di darle qualsiasi nuovo farmaco, il personale dell'ospedale le ha comunicato a cosa serviva?**

(Quando le somministravano i farmaci, Lei era a conoscenza di cosa stava assumendo e a cosa servisse quel farmaco?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

D4.7. Prima di somministrarle qualsiasi nuovo farmaco, il personale ospedaliero le ha spiegato in modo comprensibile i possibili effetti indesiderati? (Lei conosceva i possibili effetti collaterali dei farmaci che Le somministravano?)

- mai qualche volta di solito sempre non rispondo

Siamo alla fine dell'intervista. Le chiederò adesso qualcosa che riguarda la fase di dimissione e quindi un giudizio globale sull'ospedale.

ALLA DIMISSIONE

D5.1 Dopo aver lasciato l'ospedale, si è diretto presso:

- (Dove si è recato subito dopo essere stato dimesso? E' rientrato a casa o è stato ricoverato in un'altra struttura?)
- casa sua o casa di un parente/amico un'altra struttura sanitaria non rispondo

D5.2 Durante il suo ricovero in ospedale, medici, infermieri o altro personale ospedaliero hanno discusso con Lei sull'aiuto di cui potrebbe avere bisogno dopo la dimissione?

- (Prima di essere stato dimesso ha ricevuto informazioni su come proseguire le cure e le strutture alle quali rivolgersi?)
- Sì no in parte non rispondo

D5.3 Ha avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute cui fare attenzione dopo aver lasciato l'ospedale?

- (Prima delle dimissioni le hanno dato informazioni sui sintomi che potrebbero rappresentare un pericolo per le sue condizioni di salute ?)
- sì no in parte non rispondo

VALUTAZIONE COMPLESSIVA OSPEDALE

D6.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, qual è il suo giudizio?

(Esprima un giudizio complessivo sulla struttura ospedaliera utilizzando i voti da 0 a 10)

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D6.2 Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari?

- assolutamente no probabilmente no probabilmente sì assolutamente sì Non rispondo

L'intervista si è conclusa, La ringrazio per la sua preziosa collaborazione



Università degli Studi di PALERMO
Dip. Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche

Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie
e Osservatorio Epidemiologico

Servizio 5
"Qualità, Governo Clinico e Sicurezza dei
Pazienti"



Azienda Ospedaliero-Universitaria
Policlinico-Vittorio Emanuele - CATANIA

Scheda di intervista sulla qualità dei servizi day hospital

Sezione a cura dell'Azienda

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere solamente un giudizio in merito alla sua ultima esperienza di ricovero ospedaliero.

I dati da Lei forniti durante l'intervista verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nella liberatoria da Lei firmata al momento della dimissione. Le informazioni da Lei fornite durante l'intervista saranno utilizzate esclusivamente per fornire all'ospedale il suo punto di vista sulla prestazione ricevuta con l'obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Le domande che Le farò sono circa 20, pertanto l'intervista durerà circa 7 minuti. Per ogni domanda sarà possibile fornire una sola risposta e non ci saranno risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa fornendo la risposta che più si avvicina alla Sua esperienza. Non è obbligatorio rispondere a tutte le domande. Se c'è qualcosa di poco chiaro mi interrompa tranquillamente.

La ringrazio per la collaborazione; inizio a sottoporle le domande.

Inizieremo con delle domande che riguardano la fase precedente il suo day hospital.

PRE-VISITA

D1.1 Come mai ha scelto questa struttura?

- Consiglio di un medico
- Consiglio di amici/parenti
- Ne avevo sentito parlare bene
- E' vicino casa mia
- Era il posto più rapido come prenotazione
- Più di un motivo
- Altro (specificare) _____
- Non rispondo

D1.2 Come ha prenotato?

- Telefono/fax
- Internet
- Di persona (si è recato lei, o qualcuno per lei, all'ufficio prenotazione)
- Altro (specificare) _____
- Non rispondo

D1.3 E' stato facile ottenere una prenotazione?

- Sì
- No
- Ho dovuto chiedere un favore
- Altro (specificare) _____
- Non rispondo

D1.4 Quanto tempo è passato dalla prenotazione del day hospital?

- 72 ore, 10 gg, 30 gg, 160 gg, Oltre 160 gg,
 Altro _____
 Non rispondo

D1.5 Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di:

- a. Parcheggio (**Ha trovato facilmente parcheggio per la sua auto o moto?**)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- b. Raggiungibilità da dove abito (**E' stato facile raggiungere la struttura dalla sua abitazione?**)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- c. Barriere architettoniche (**Pensa che la struttura abbia dei limiti per la fruizione dei servizi da parte di persone con limitata capacità motoria o sensoriale, più in generale, da portatori di handicap?**)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D1.6 Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di:

- a. Puntualità (**Trova che gli orari fissati vengano rispettati?**)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- b. Gentilezza del personale (**Ritiene che il personale sia cortese e disponibile?**)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- c. Pulizia dei locali di attesa (**Pensa che la pulizia dei locali sia soddisfacente ?**)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

Le prossime domande riguardano l'assistenza da Lei ricevuta durante il servizio (day hospital).**VISITA****Per prima cosa Le chiederò di valutare l'assistenza da Lei percepita da parte degli infermieri/personale addetto****D2.1 Come valuta infermieri/personale addetto in termini di:**

- a. Cortesia
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- b. Chiarezza (**Le hanno spiegato le cose in modo chiaro?**)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

Adesso Le chiederò di valutare l'assistenza da Lei percepita da parte dei medici**D2.2 Come valuta il personale medico in termini di:**

- a. Cortesia
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- b. Attenzione verso il paziente
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- c. Chiarezza (Le hanno spiegato le cose in modo chiaro?)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D2.3 Alla fine della prestazione Le hanno lasciato qualcosa di scritto?

- Sì no non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D2.5.

D2.4 Ritieni che fosse scritto in maniera chiara?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D2.5 Pensa che la cura/suggerimenti che ha ricevuto dal Medico funzionino?

- Sì no non lo so ancora non rispondo

Siamo alla fine dell'intervista. Le chiederò adesso un giudizio globale sul servizio ricevuto.**POST-VISITA****D3.1 Alla fine della visita, Le hanno dato informazioni su dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?**

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D3.2 Alla fine della visita, Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

VALUTAZIONE COMPLESSIVA**D4.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D4.2 Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

L'intervista si è conclusa, La ringrazio per la sua preziosa collaborazione



Università degli Studi di PALERMO
Dip. Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche

Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie
e Osservatorio Epidemiologico
Servizio 5
"Qualità, Governo Clinico e Sicurezza dei
Pazienti"



Azienda Ospedaliero-Universitaria
Policlinico-Vittorio Emanuele - CATANIA

Scheda di intervista sulla qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali

Sezione a cura dell'Azienda

Gentile Signora/e,

Le chiediamo di esprimere solamente un giudizio in merito alla sua ultima esperienza di ricovero ospedaliero.

I dati da Lei forniti durante l'intervista verranno trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nella liberatoria da Lei firmata al momento della dimissione. Le informazioni da Lei fornite durante l'intervista saranno utilizzate esclusivamente per fornire all'ospedale il suo punto di vista sulla prestazione ricevuta con l'obiettivo di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie.

Le domande che Le farò sono circa 20, pertanto l'intervista durerà circa 7 minuti. Per ogni domanda sarà possibile fornire una sola risposta e non ci saranno risposte giuste o sbagliate: risponda semplicemente ciò che pensa fornendo la risposta che più si avvicina alla Sua esperienza. Non è obbligatorio rispondere a tutte le domande. Se c'è qualcosa di poco chiaro mi interrompa tranquillamente.

La ringrazio per la collaborazione; inizio a sottoporle le domande.

Inizieremo con delle domande che riguardano la fase precedente la sua visita.

PRE-VISITA

D1.1 Come mai ha scelto questa struttura?

- Consiglio di un medico
- Consiglio di amici/parenti
- Ne avevo sentito parlare bene
- E' vicino casa mia
- Era il posto più rapido come prenotazione
- Più di un motivo
- Altro (specificare) _____
- Non rispondo

D1.2 Come ha prenotato?

- Telefono/fax
- Internet
- Di persona (si è recato lei, o qualcuno per lei, all'ufficio prenotazione)
- Altro (specificare) _____
- Non rispondo

D1.3 E' stato facile ottenere una prenotazione?

- Sì
- No
- Ho dovuto chiedere un favore
- Altro (specificare) _____
- Non rispondo

D1.4 Quanto tempo è passato dalla prenotazione alla visita?

- 72 ore, 10 gg, 30 gg, 160 gg, Oltre 160 gg,
 Altro _____
 Non rispondo

D1.5 E' stato facile pagare il ticket?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no ero esente non rispondo

D1.6 Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di:

- a. Parcheggio (Ha trovato facilmente parcheggio per la sua auto o moto?)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- b. Raggiungibilità da dove abito (E' stato facile raggiungere la struttura dalla sua abitazione?)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- c. Barriere architettoniche (Pensa che la struttura abbia dei limiti per la fruizione dei servizi da parte di persone con limitata capacità motoria o sensoriale, più in generale, da portatori di handicap?)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D1.7 Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di:

- a. Puntualità (Trova che gli orari fissati vengano rispettati?)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- b. Gentilezza del personale (Ritiene che il personale sia cortese e disponibile?)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- c. Pulizia dei locali di attesa (Pensa che la pulizia dei locali sia soddisfacente?)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

Le prossime domande riguardano l'assistenza da Lei ricevuta durante il servizio (visita/esame).**VISITA****Per prima cosa Le chiederò di valutare l'assistenza da Lei percepita da parte degli infermieri/operatori sanitari****D2.1 Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di:**

- a. Cortesia
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- b. Chiarezza (Le hanno spiegato le cose in modo chiaro?)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

Adesso Le chiederò di valutare l'assistenza da Lei percepita da parte dei medici**D2.2 Come valuta il personale medico in termini di:**

- a. Cortesia
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- b. Attenzione verso il paziente
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo
- c. Chiarezza (Le hanno spiegato le cose in modo chiaro?)
 decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D2.3 Alla fine della prestazione Le hanno lasciato qualcosa di scritto?

- Sì no non rispondo

Se risponde "no" o "non rispondo" vai alla domanda D2.5.**D2.4 Ritieni che fosse scritto in maniera chiara?**

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D2.5 Ha avuto difficoltà (anche in termini di tempi) in fase di ritiro dei referti?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no nessun referto non rispondo

D2.6 Pensa che la cura o i suggerimenti che ha ricevuto dai Medici funzionino?

- Sì no non lo so ancora non rispondo

Siamo alla fine dell'intervista. Le chiederò adesso un giudizio globale sul servizio ricevuto.**POST-VISITA****D3.1 Alla fine della visita, Le hanno dato informazioni su dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?**

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

D3.2 Alla fine della visita, Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?

- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

VALUTAZIONE COMPLESSIVA**D4.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?**

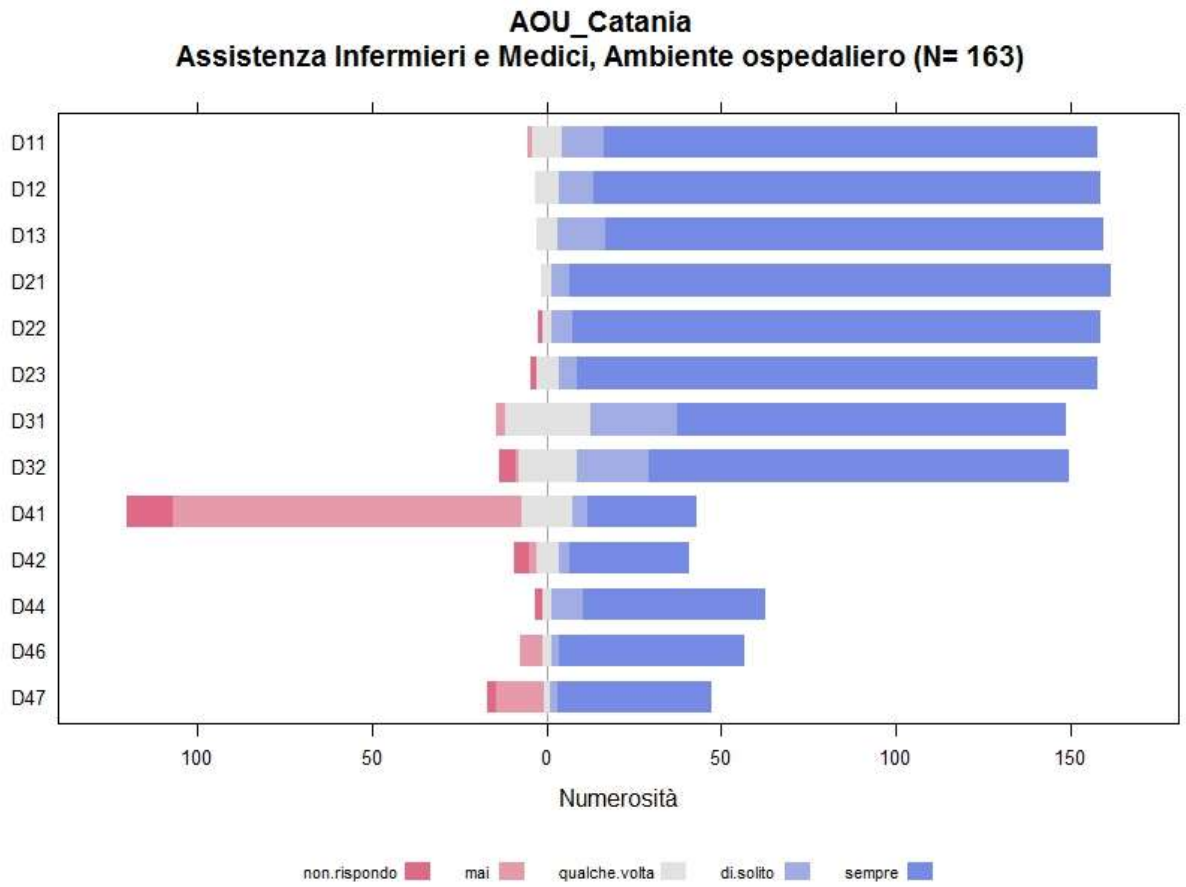
- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D4.2 Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?

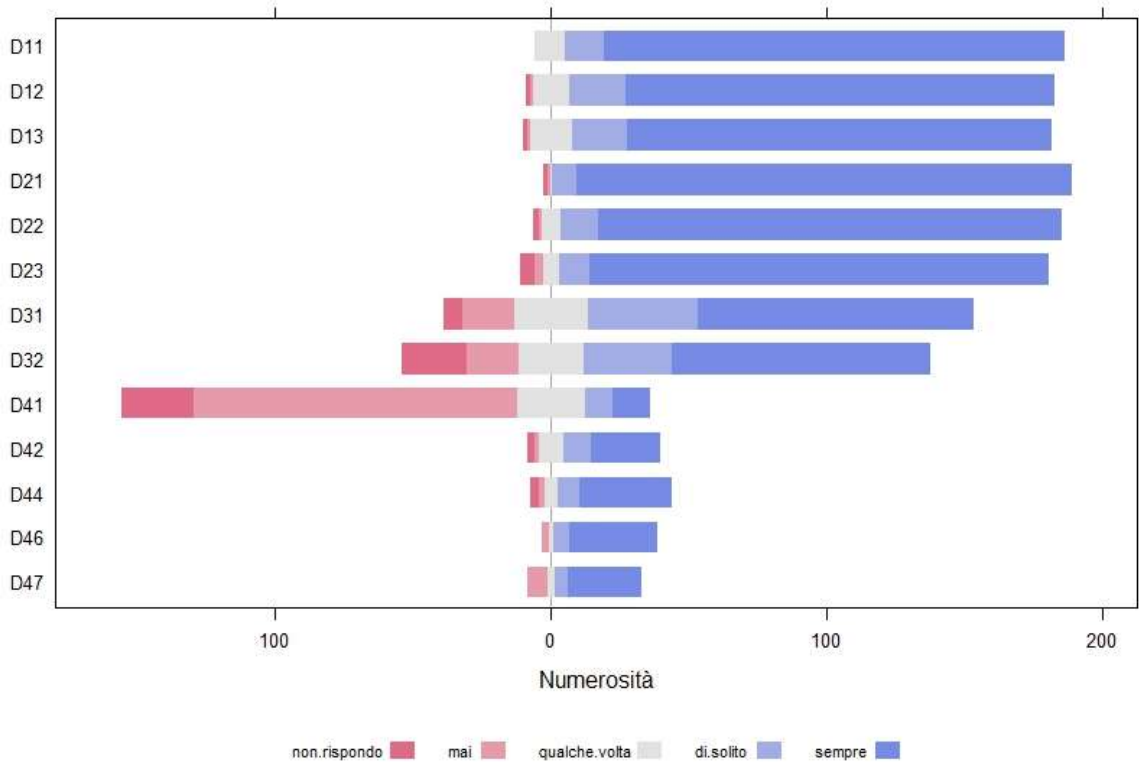
- decisamente sì più sì che no più no che sì decisamente no non rispondo

L'intervista si è conclusa, La ringrazio per la sua preziosa collaborazione

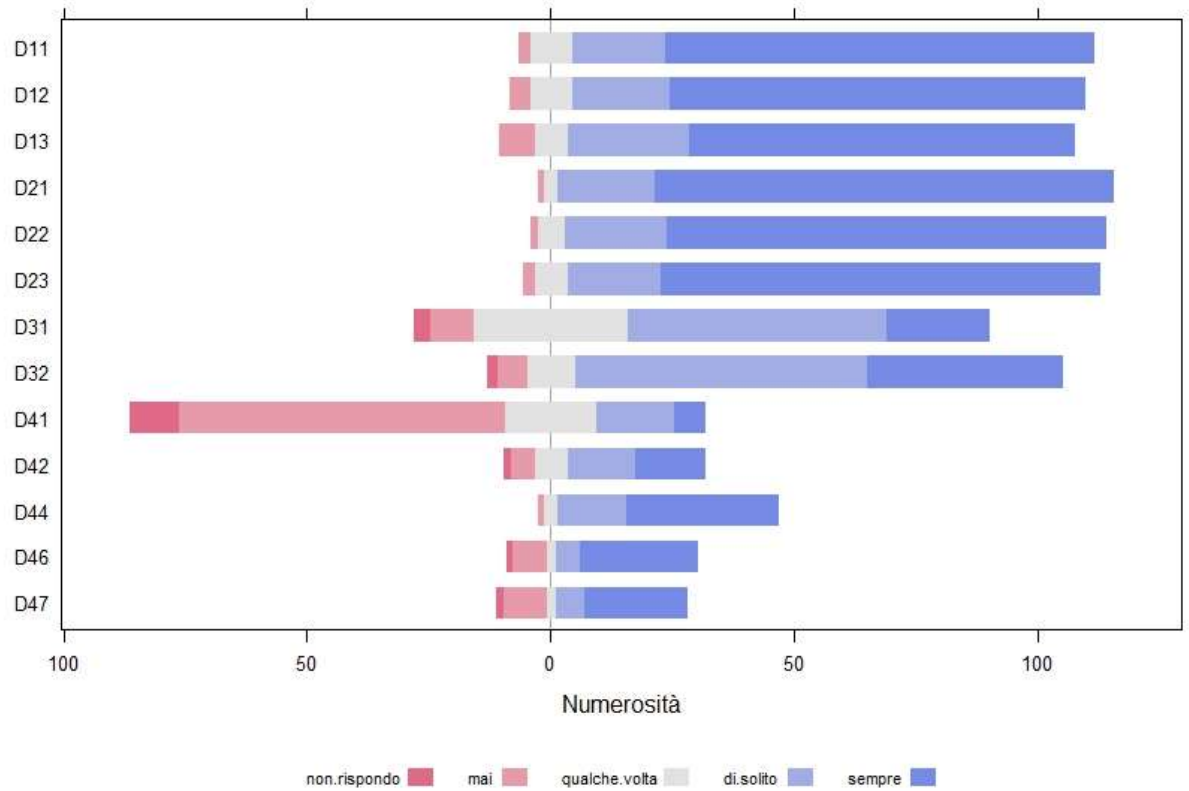
ALLEGATO 2 – GRAFICI RICOVERI



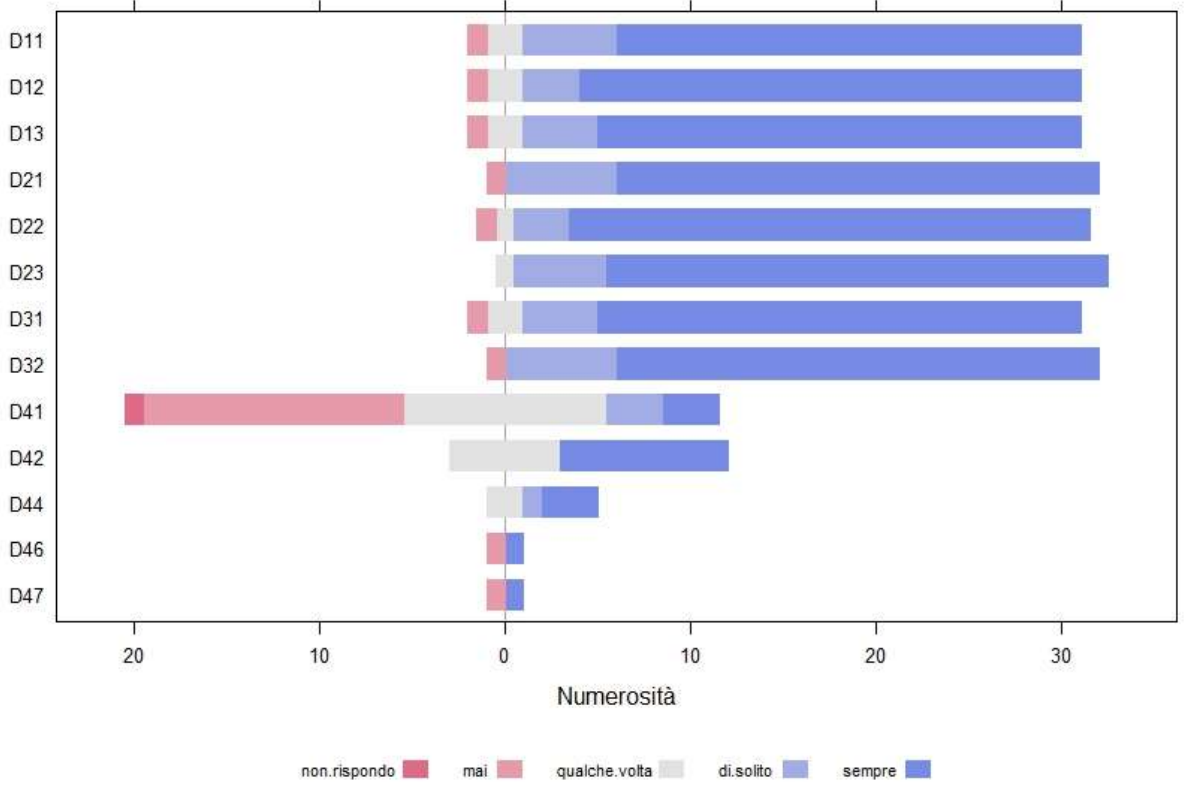
AOU_Messina
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=191)



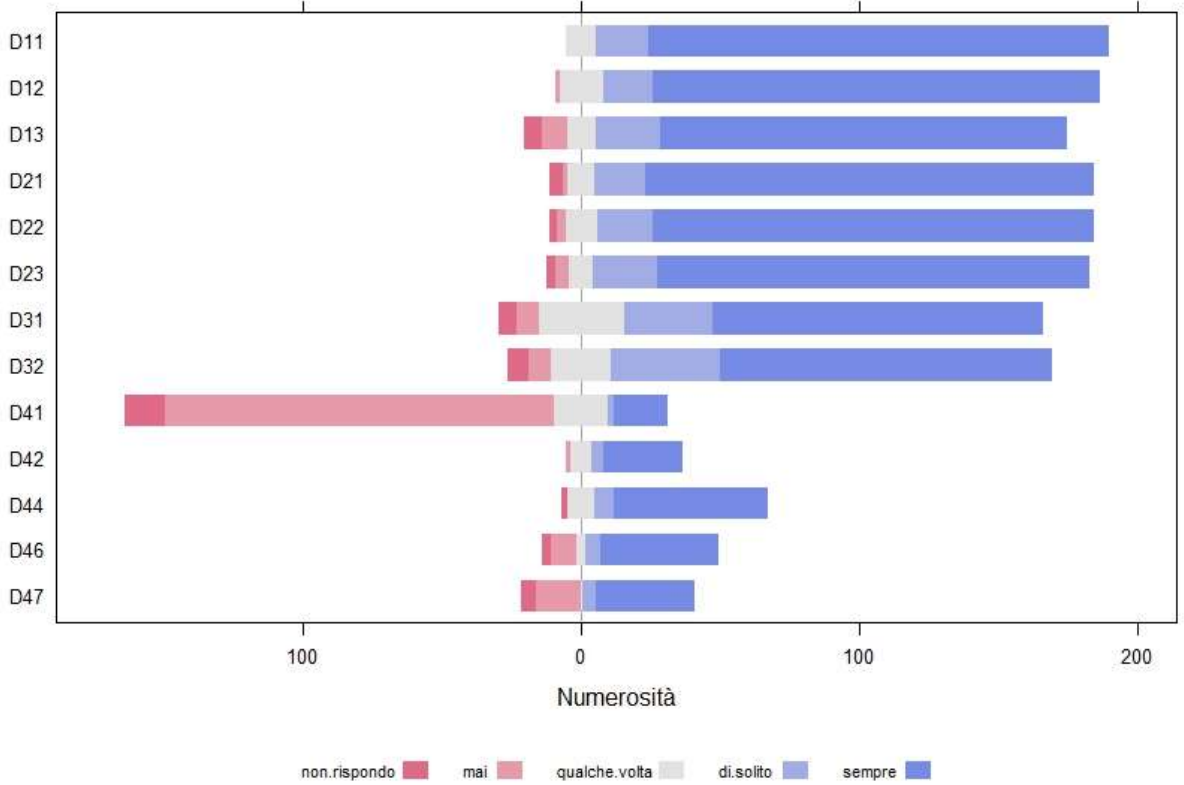
AOU_Palermo
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=118)



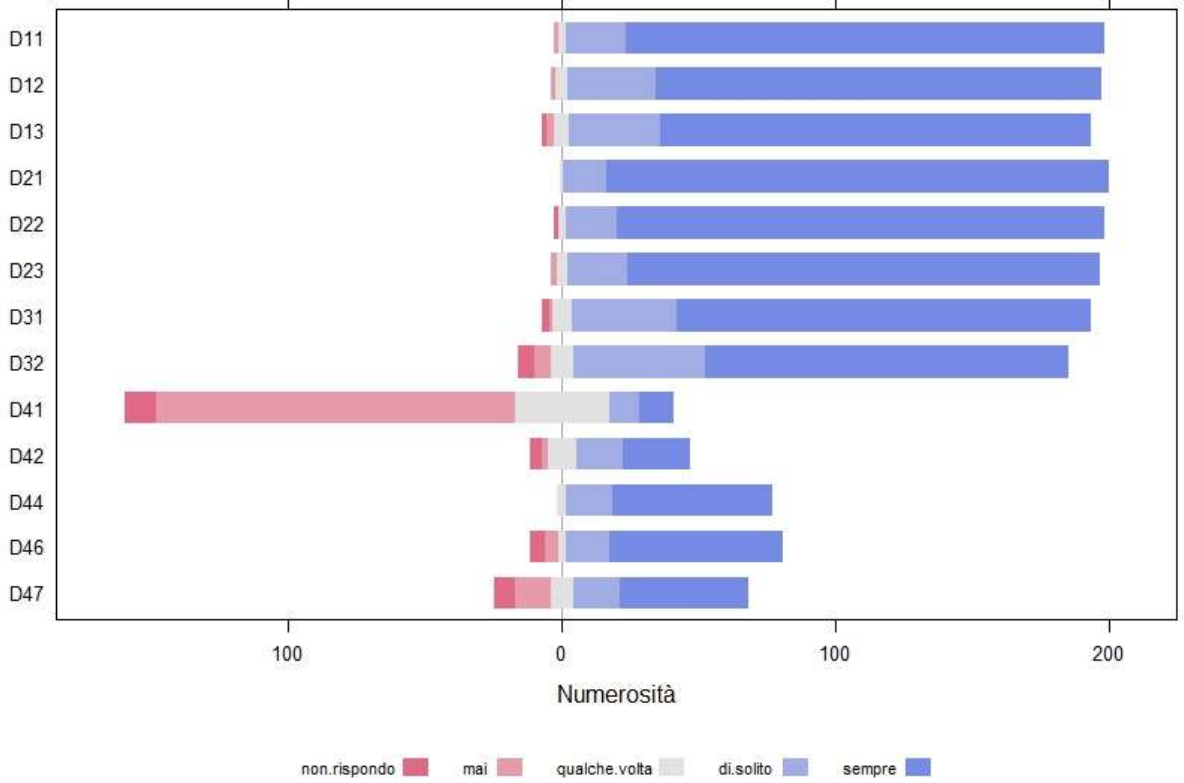
ASP_Agrigento
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=33)



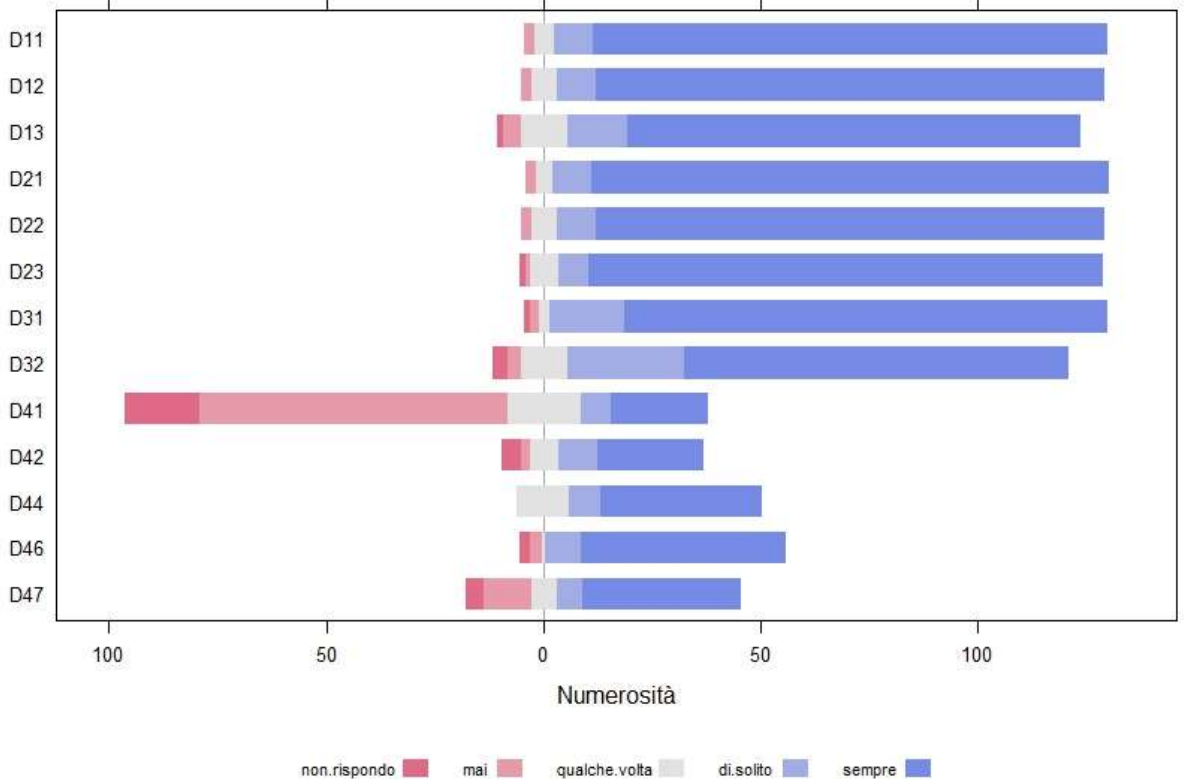
ASP_Caltanissetta
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=195)



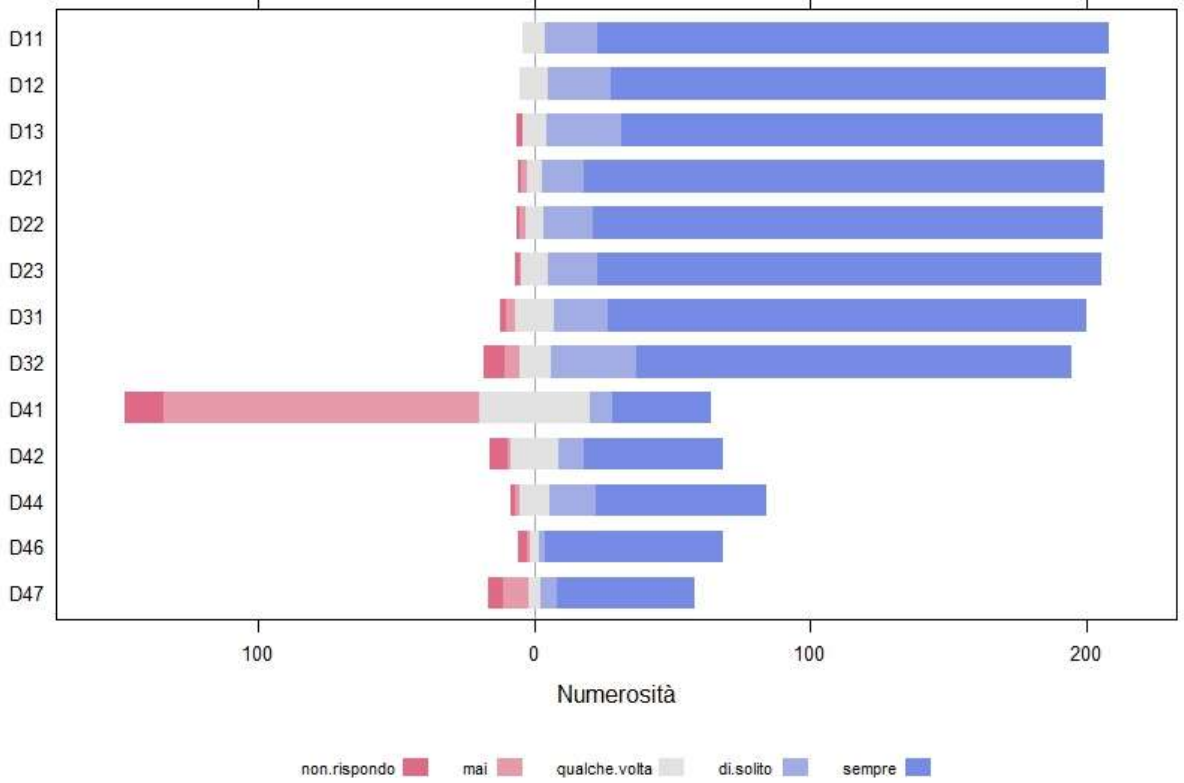
ASP_Catania
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=200)



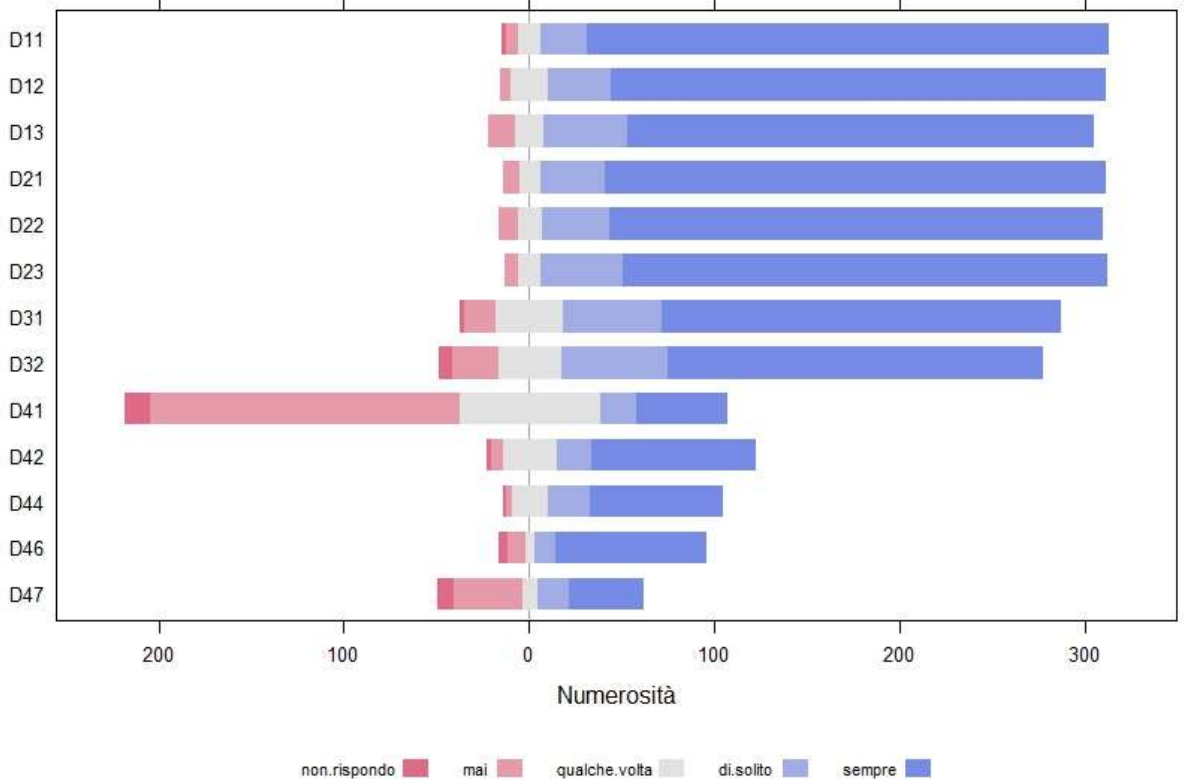
ASP_Enna
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=134)



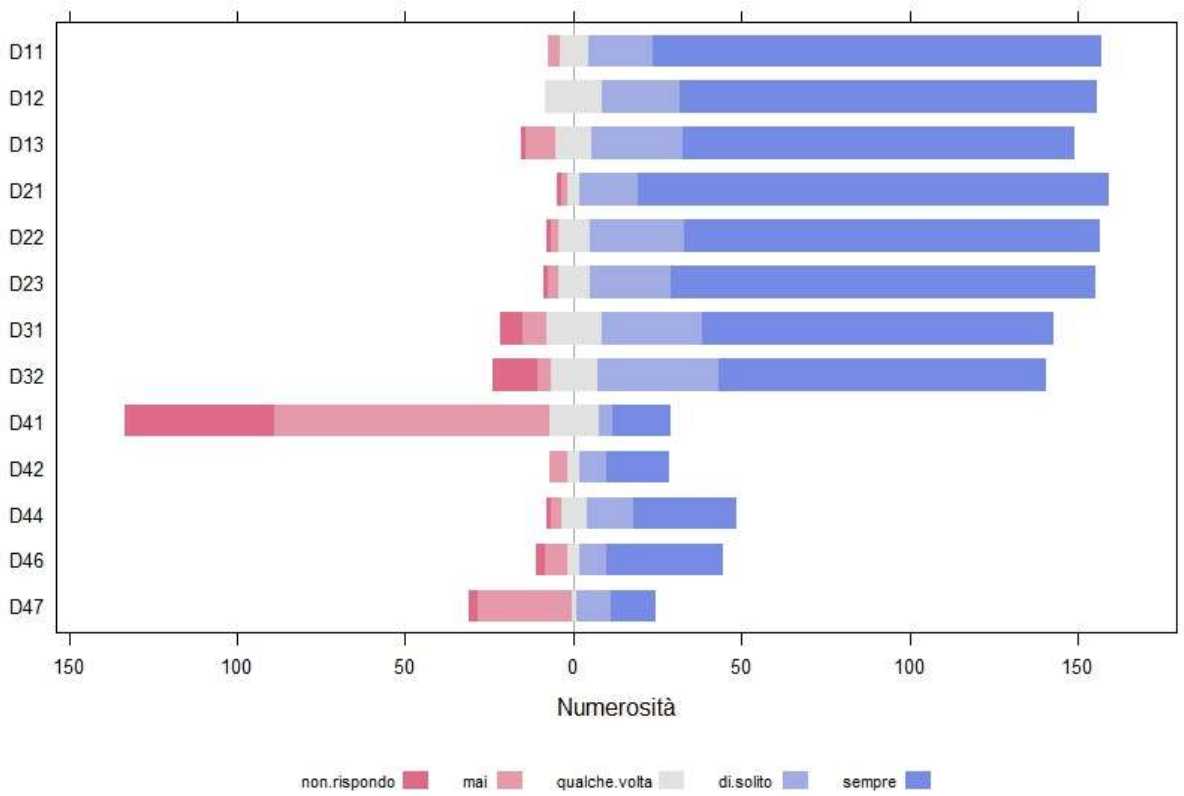
ASP_Messina
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=212)



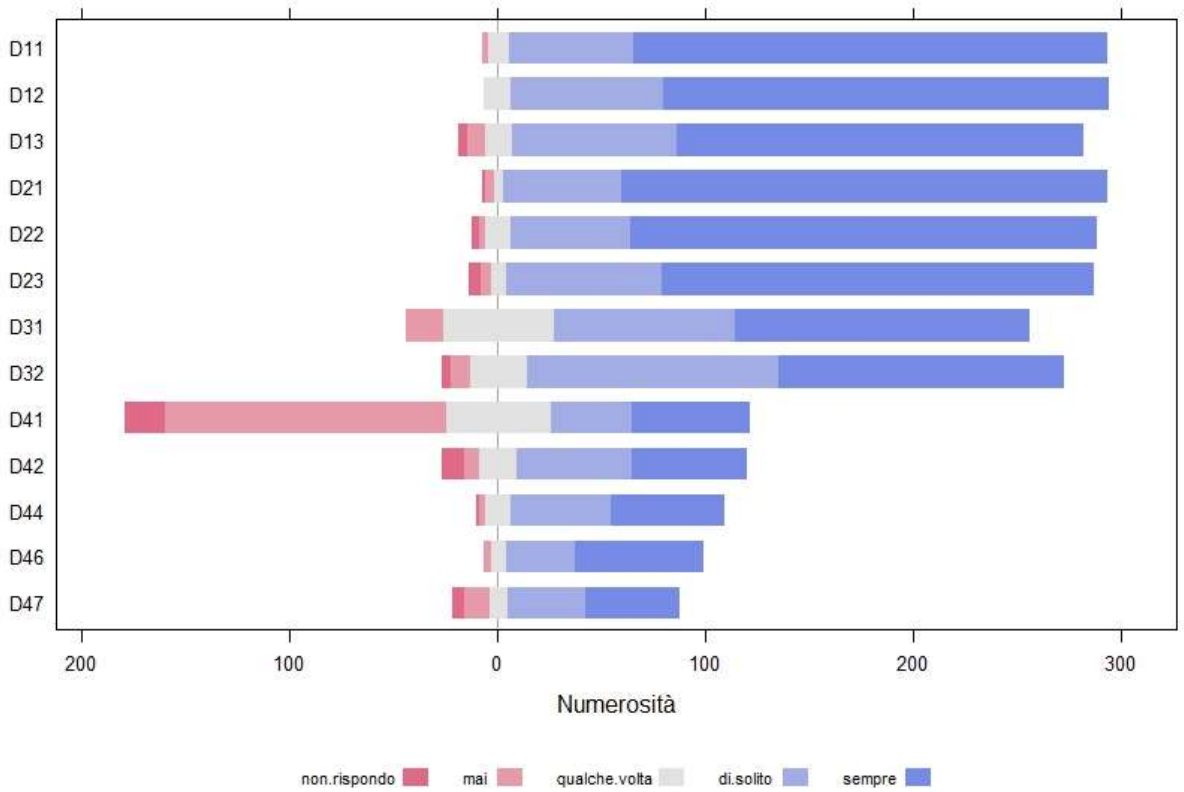
ASP_Palermo
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=327)



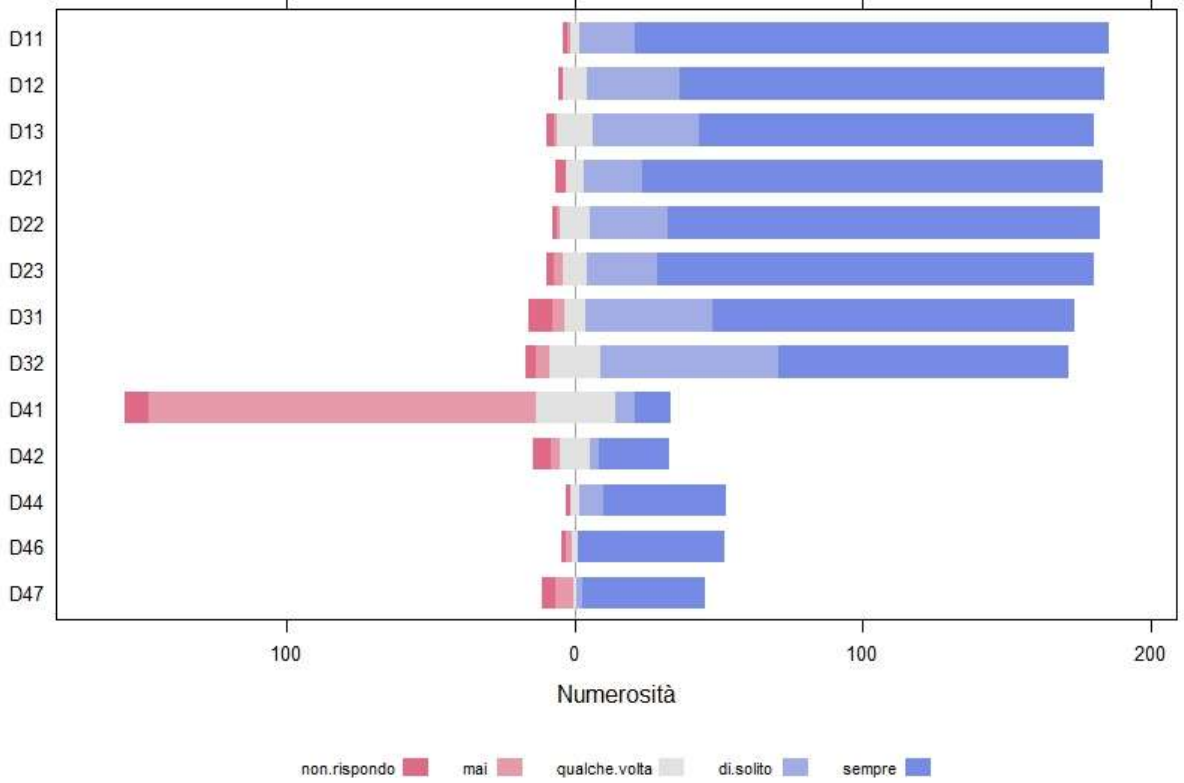
ASP_Ragusa
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=164)



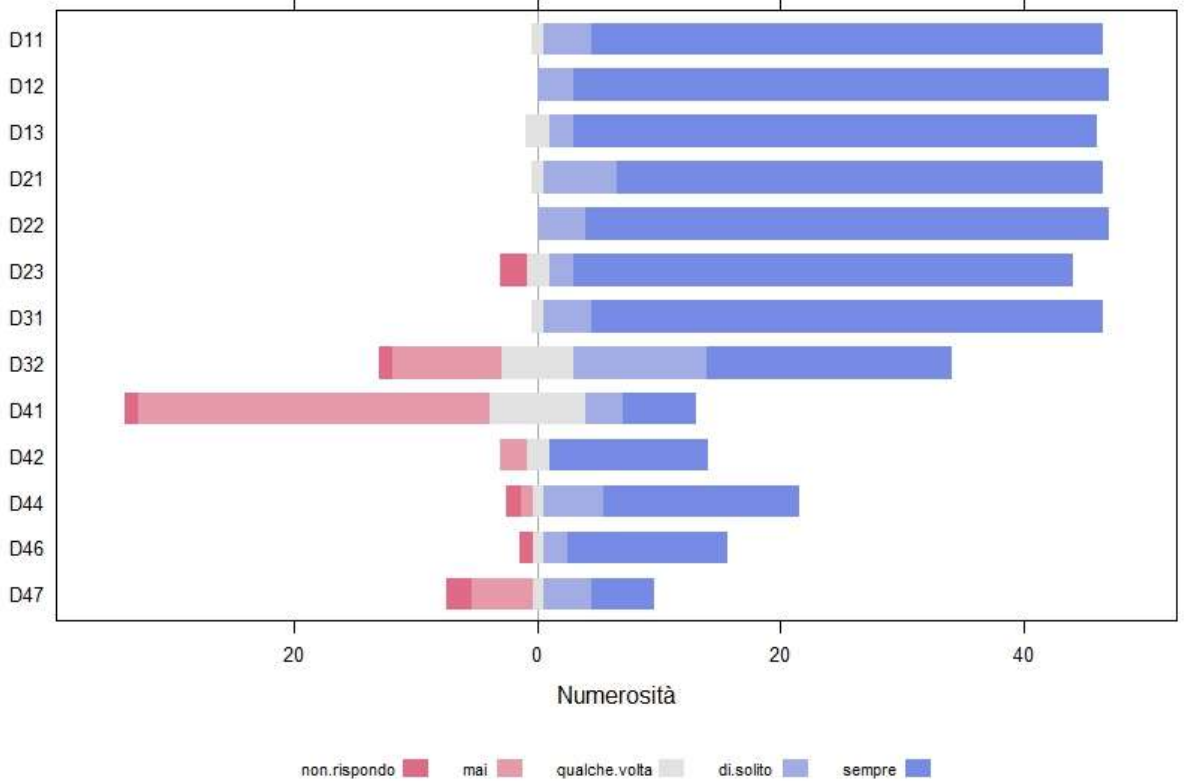
ASP_Siracusa
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=300)



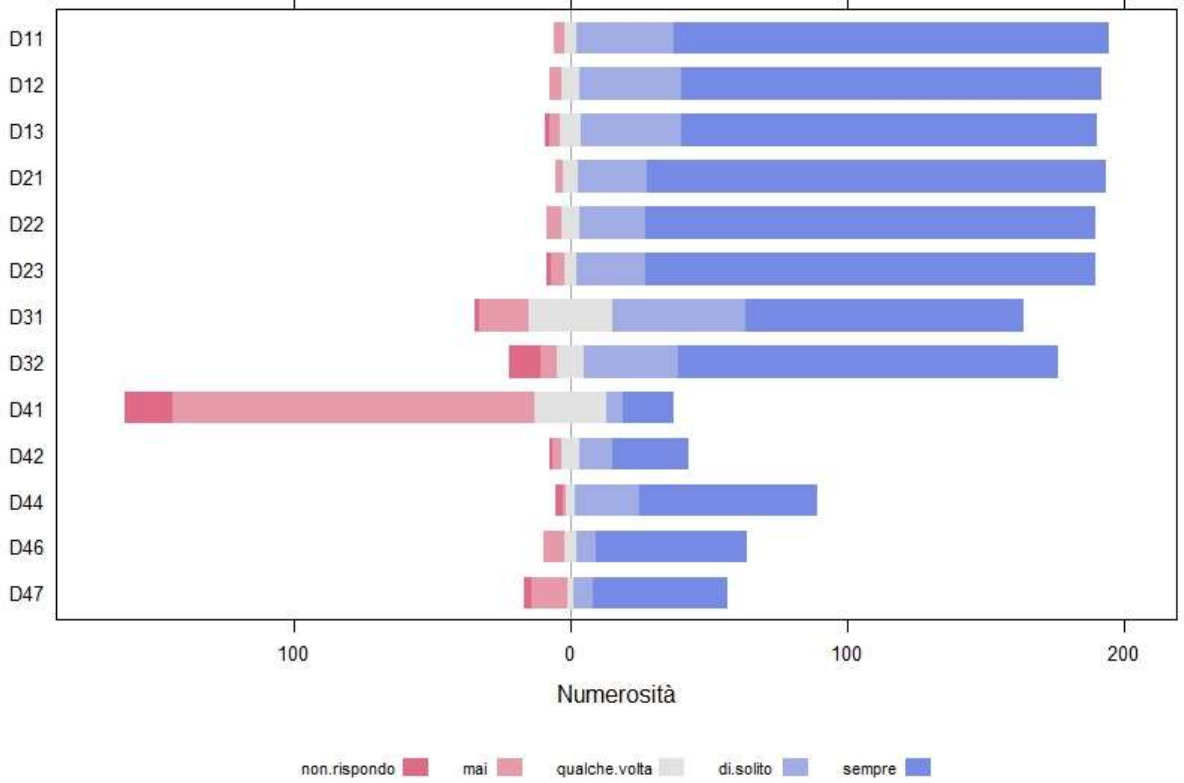
ASP_Trapani
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=189)



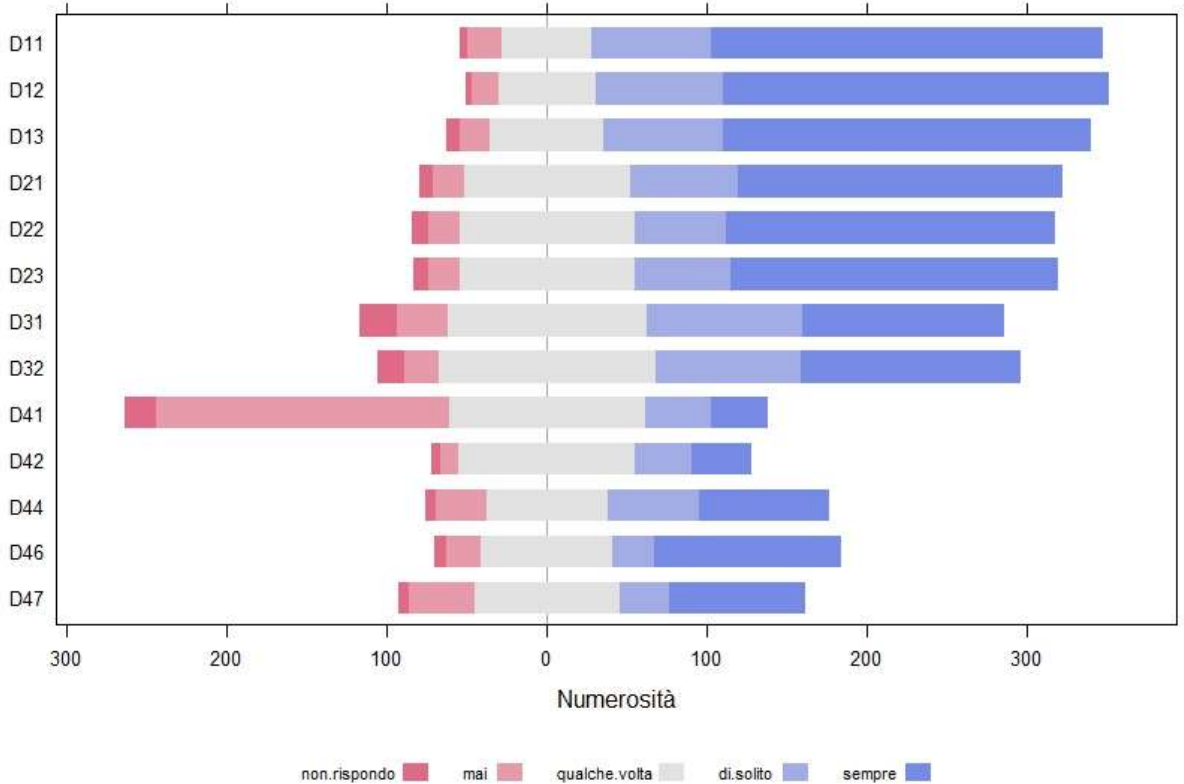
Buccheri La Ferla
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=47)



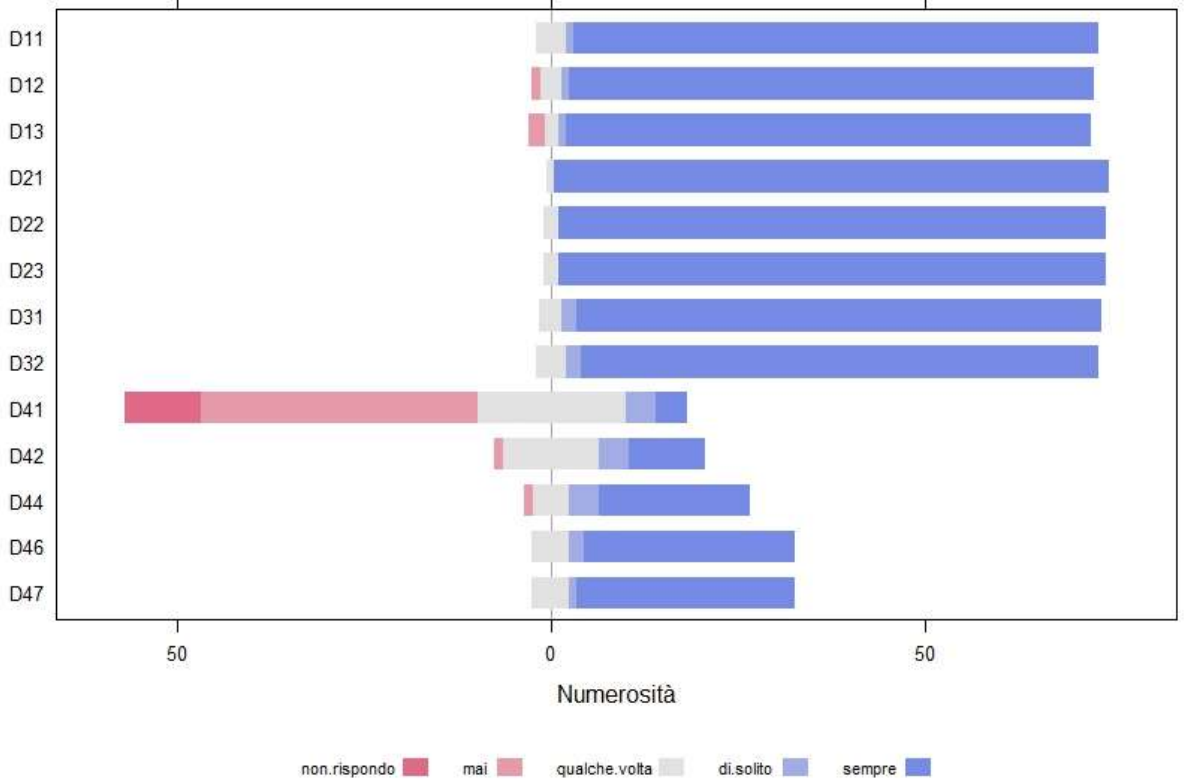
Cannizzaro Catania
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=200)



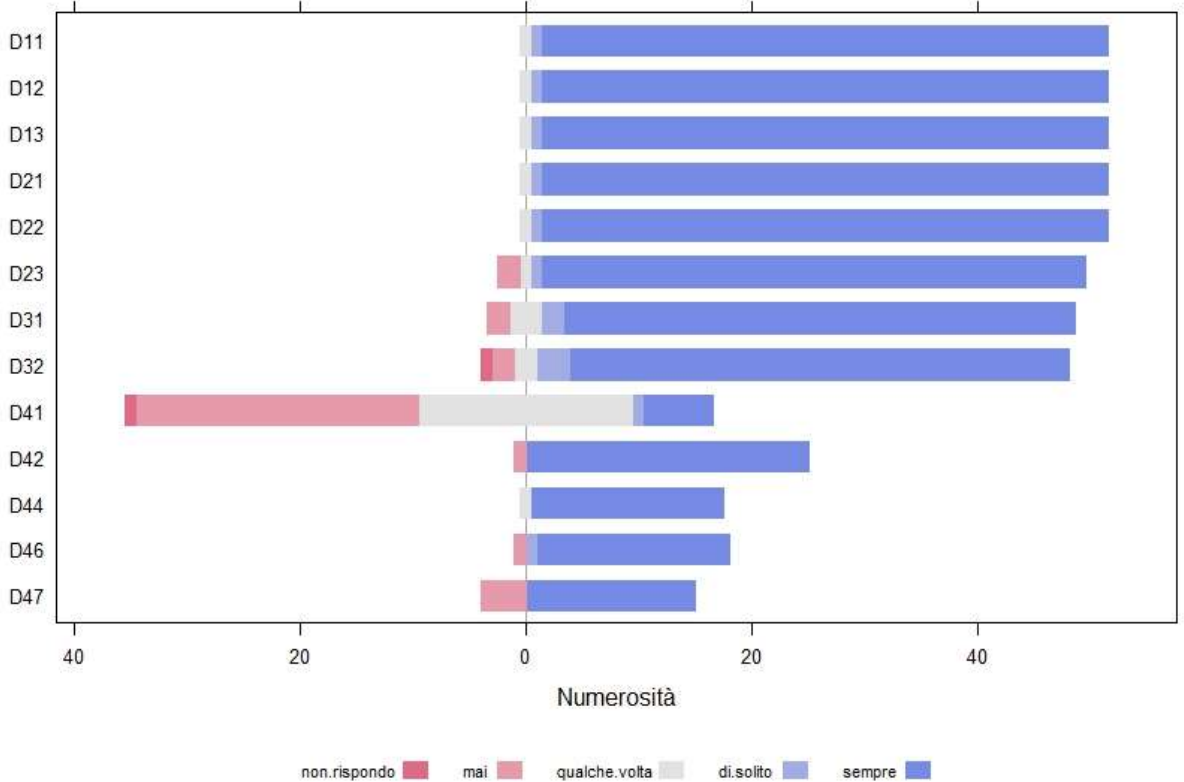
Civico Palermo
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=401)



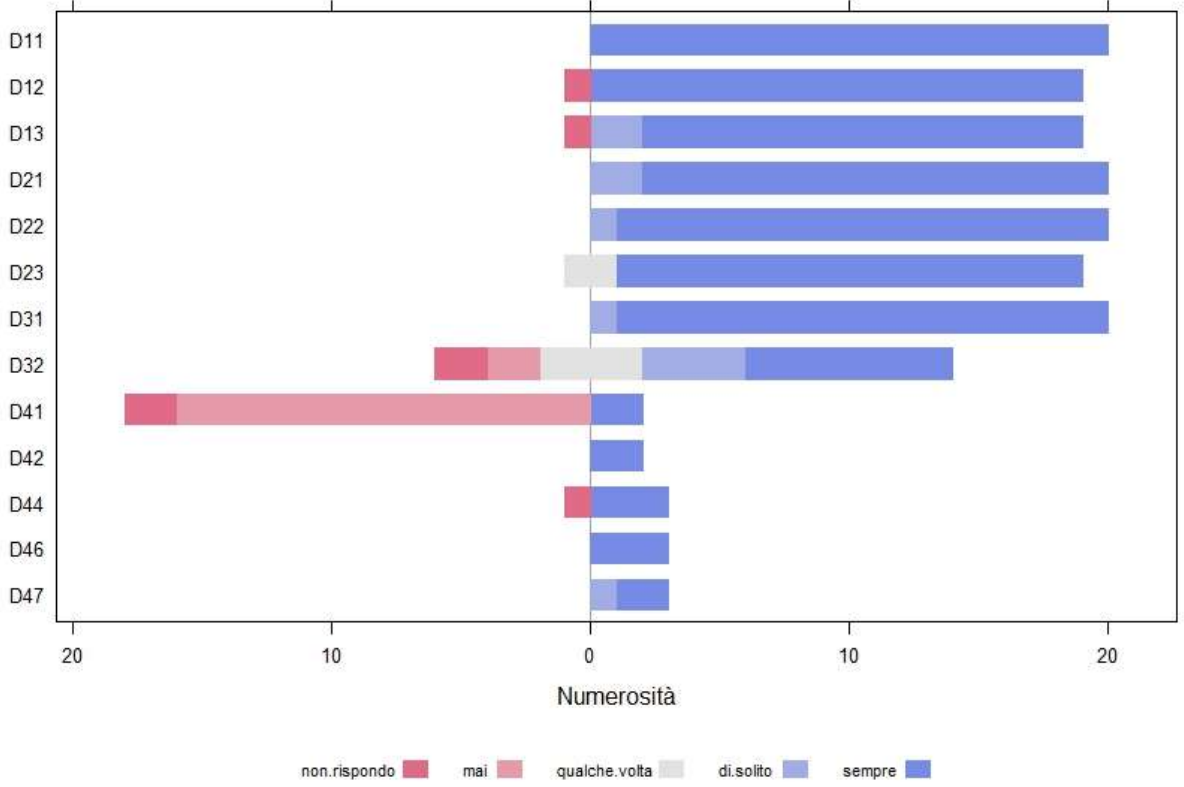
Garibaldi Catania
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=75)



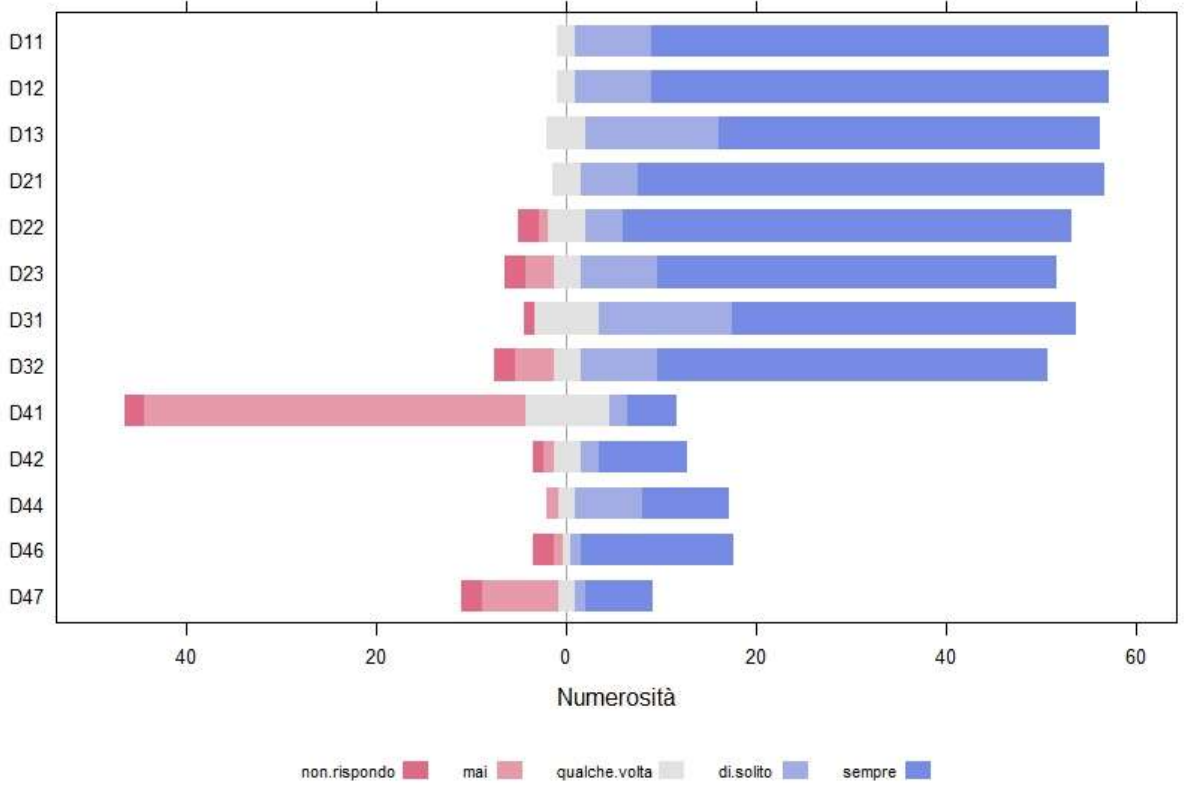
Fondazione Istituto G.Giglio di Cefalù
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=52)



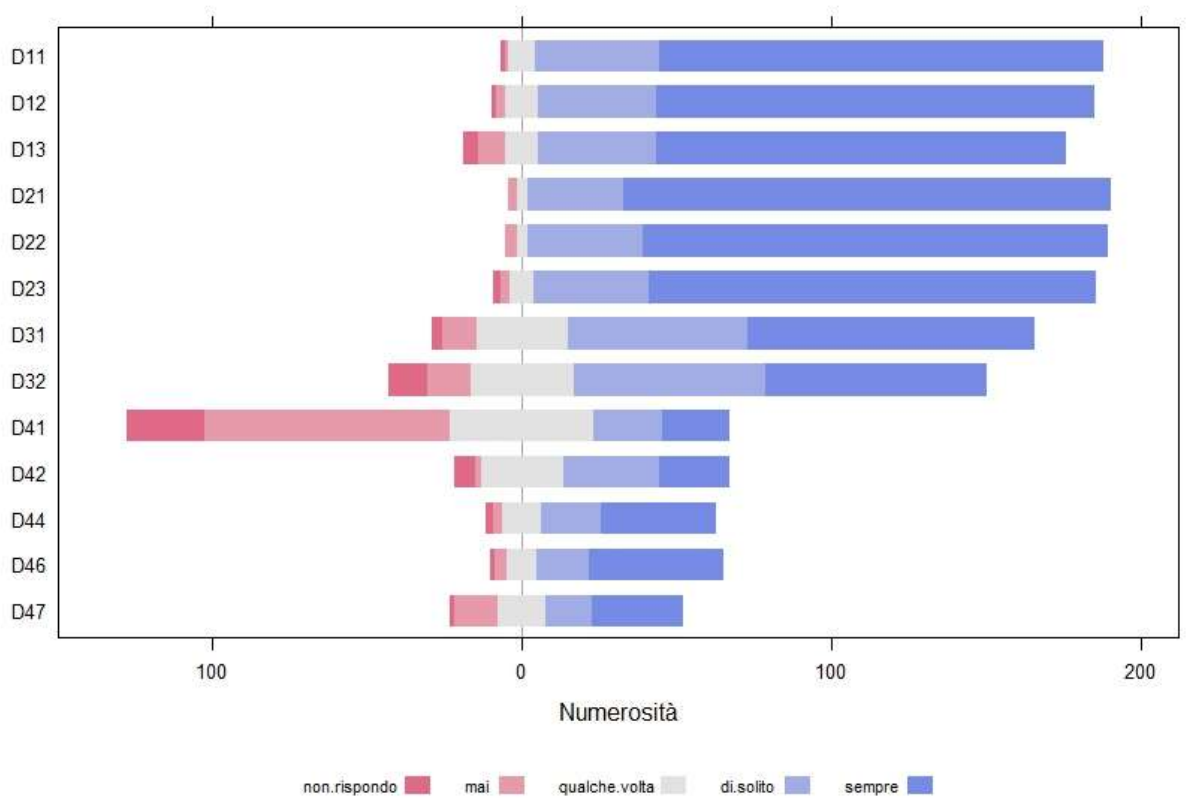
Oasi Maria SS. ONLUS - TROINA
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=20)



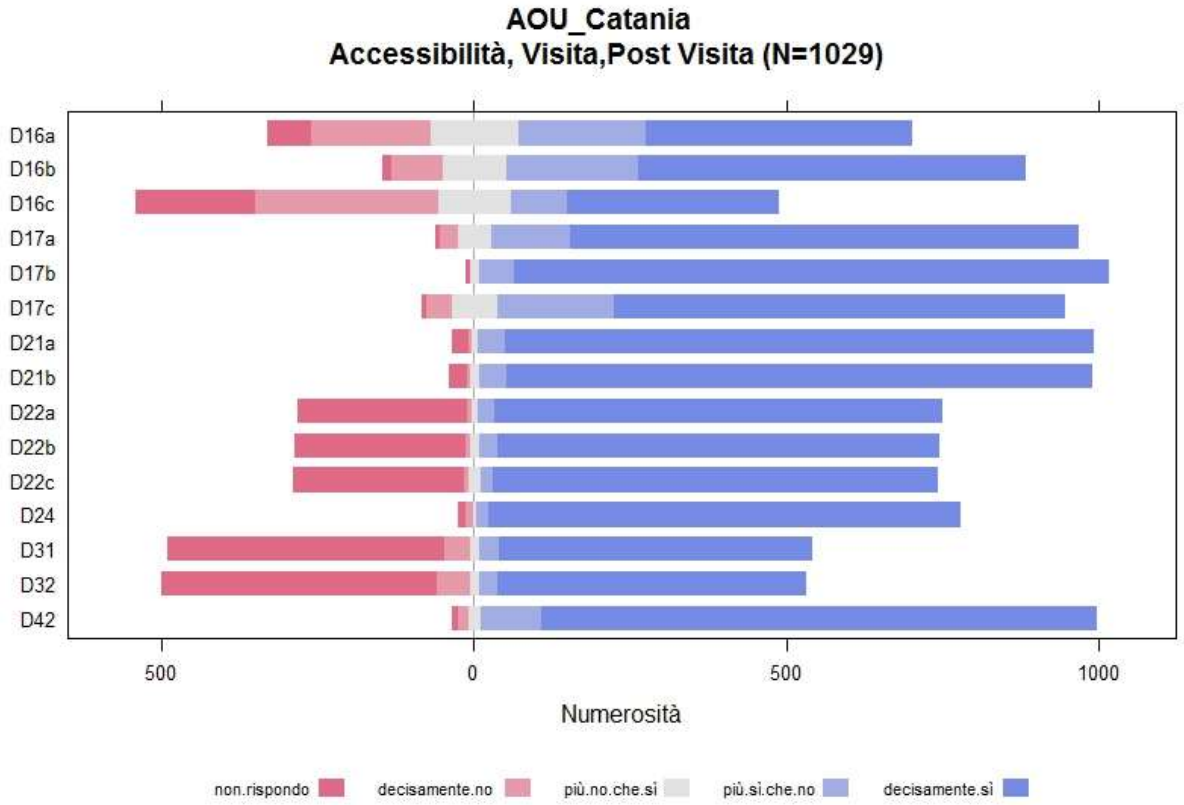
Papardo Messina
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=58)



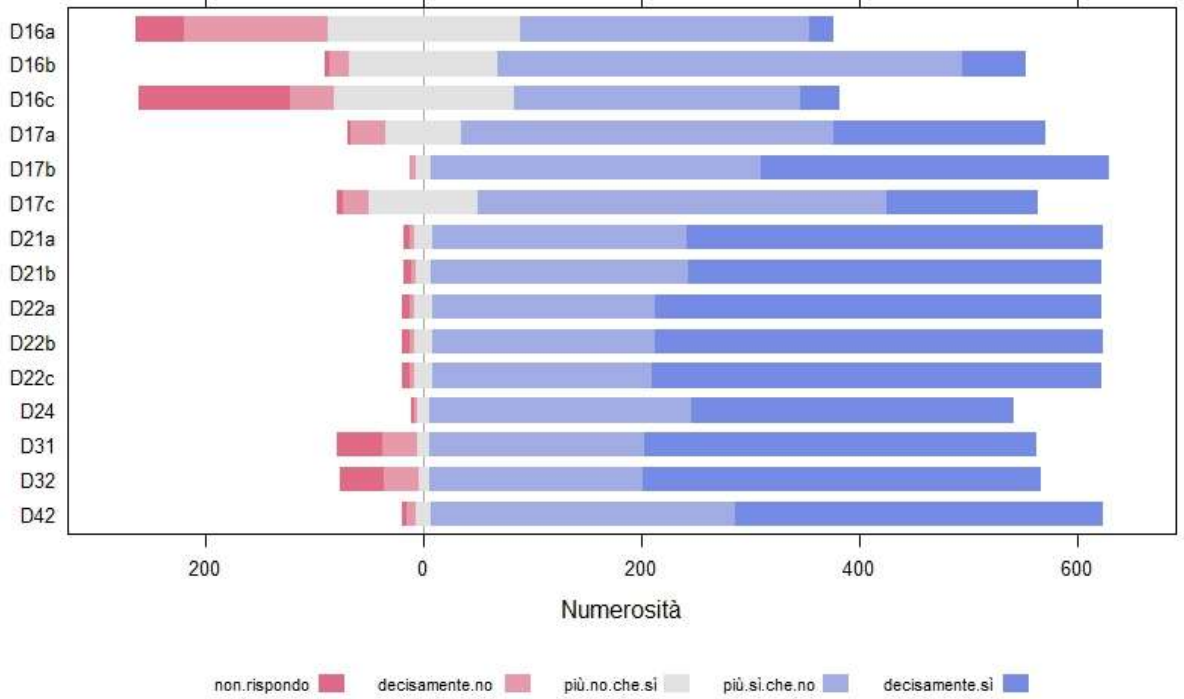
Ospedali Riuniti Villa Sofia Cervello
Assistenza Infermieri e Medici, Ambiente ospedaliero (N=194)



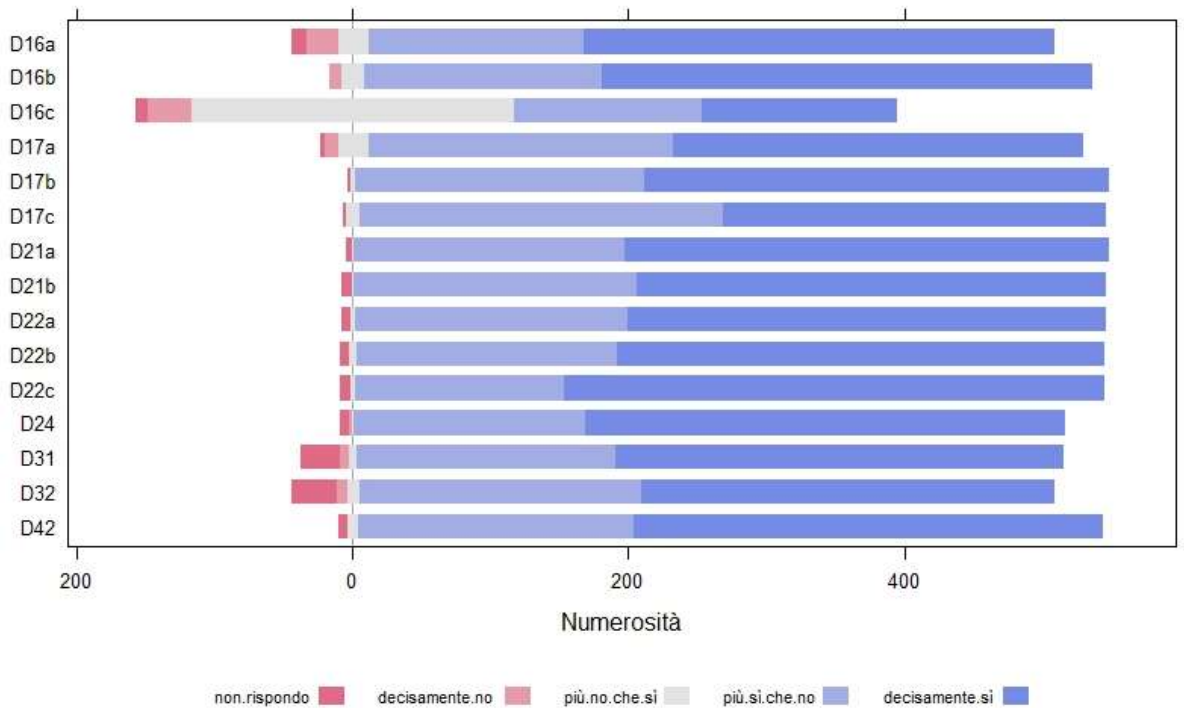
ALLEGATO 3 – GRAFICI AMBULATORI



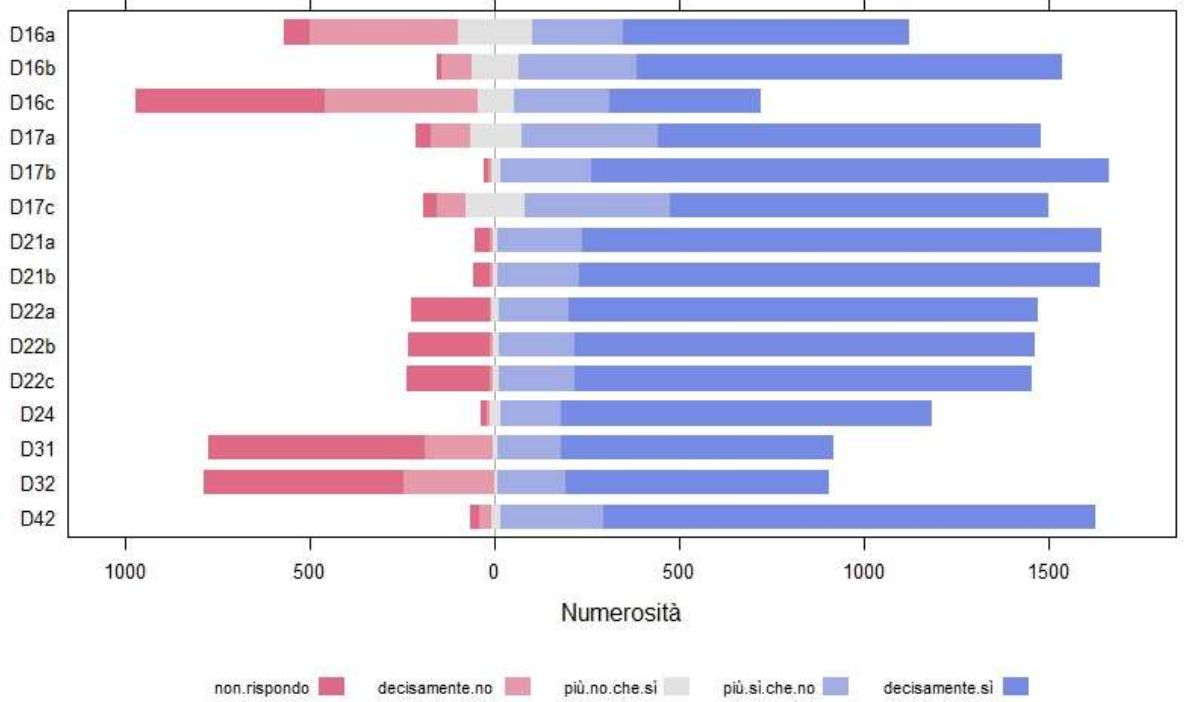
AOU_Palermo Accessibilità, Visita, Post Visita (N=640)



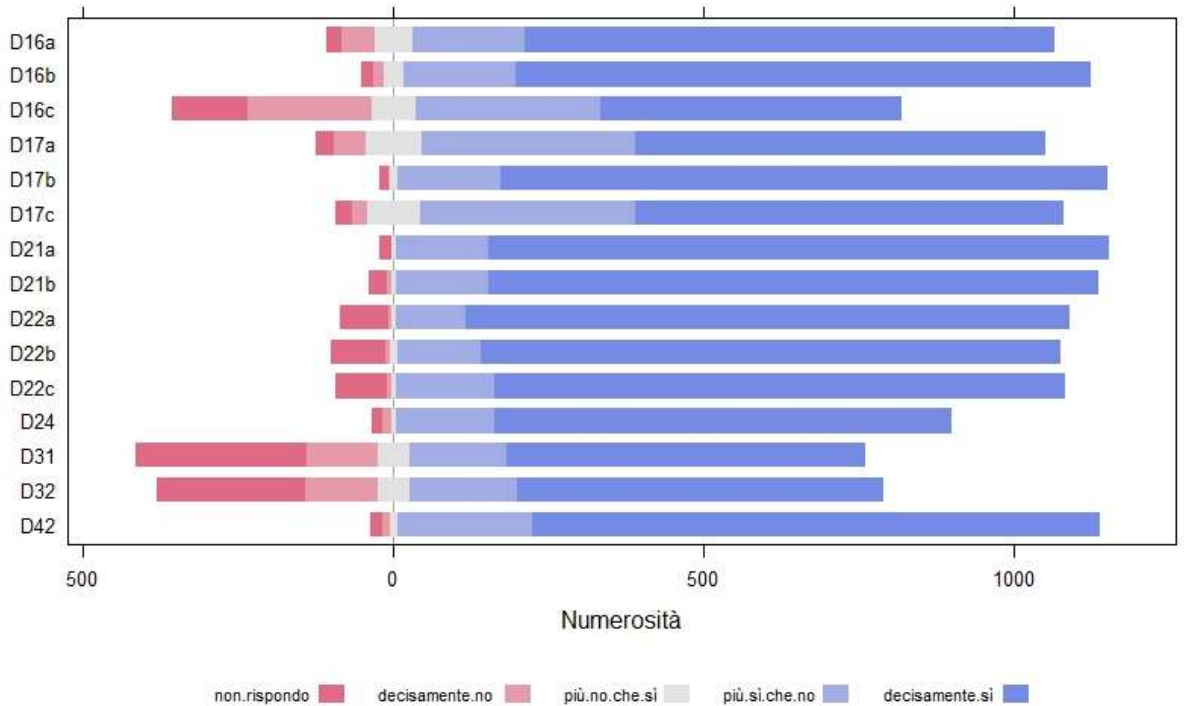
ASP_Agrigento Accessibilità, Visita, Post Visita (N=552)



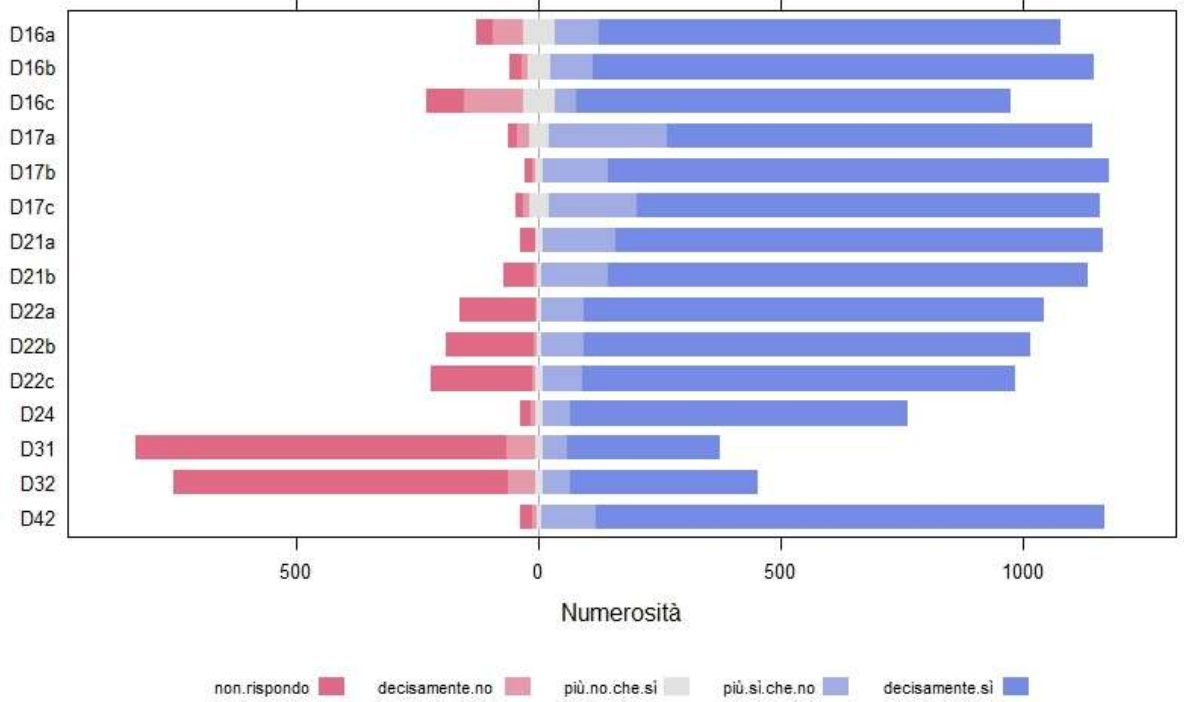
ASP_Caltanissetta
Accessibilità, Visita, Post Visita (N= 1690)



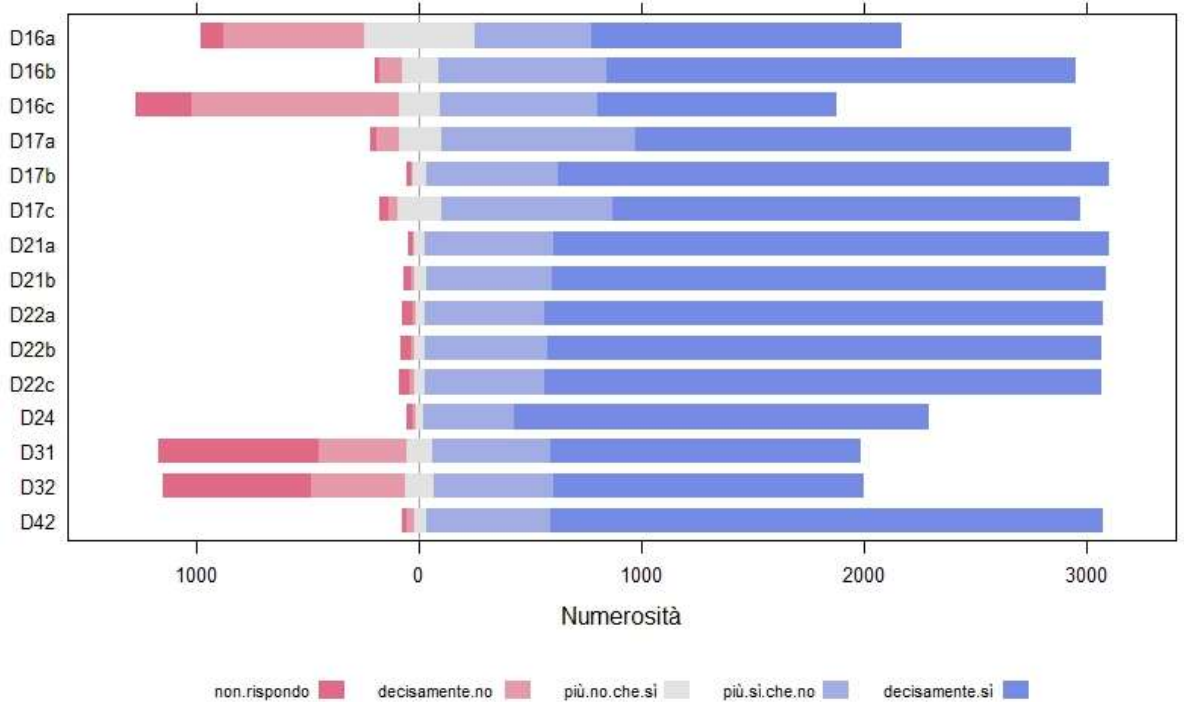
ASP_Catania
Accessibilità, Visita, Post Visita (N= 1172)



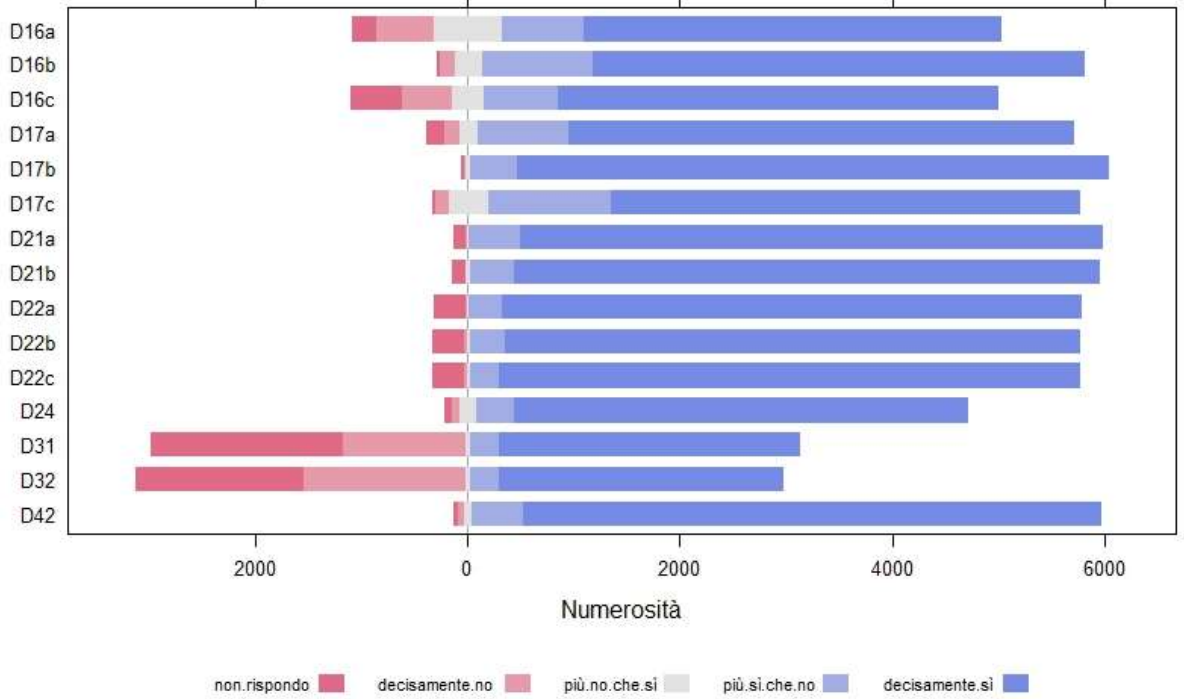
ASP_Enna Accessibilità, Visita, Post Visita (N=1203)



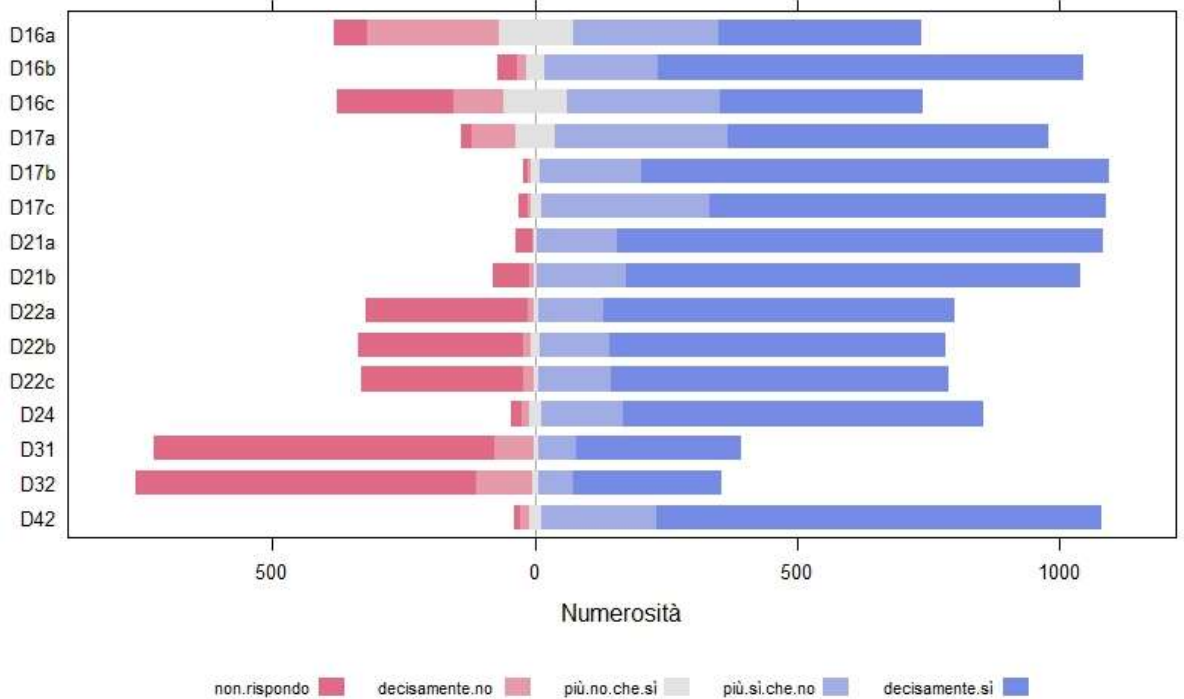
ASP_Messina Accessibilità, Visita, Post Visita (N=3147)



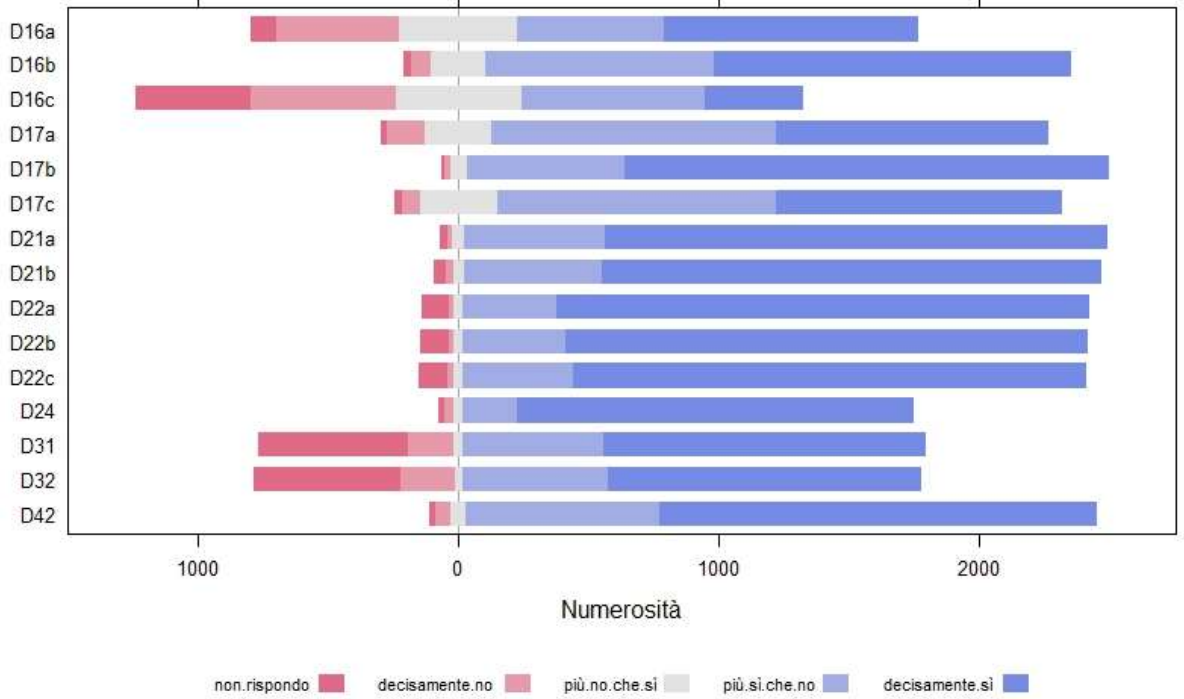
ASP_Palermo
Accessibilità, Visita, Post Visita (N=6093)



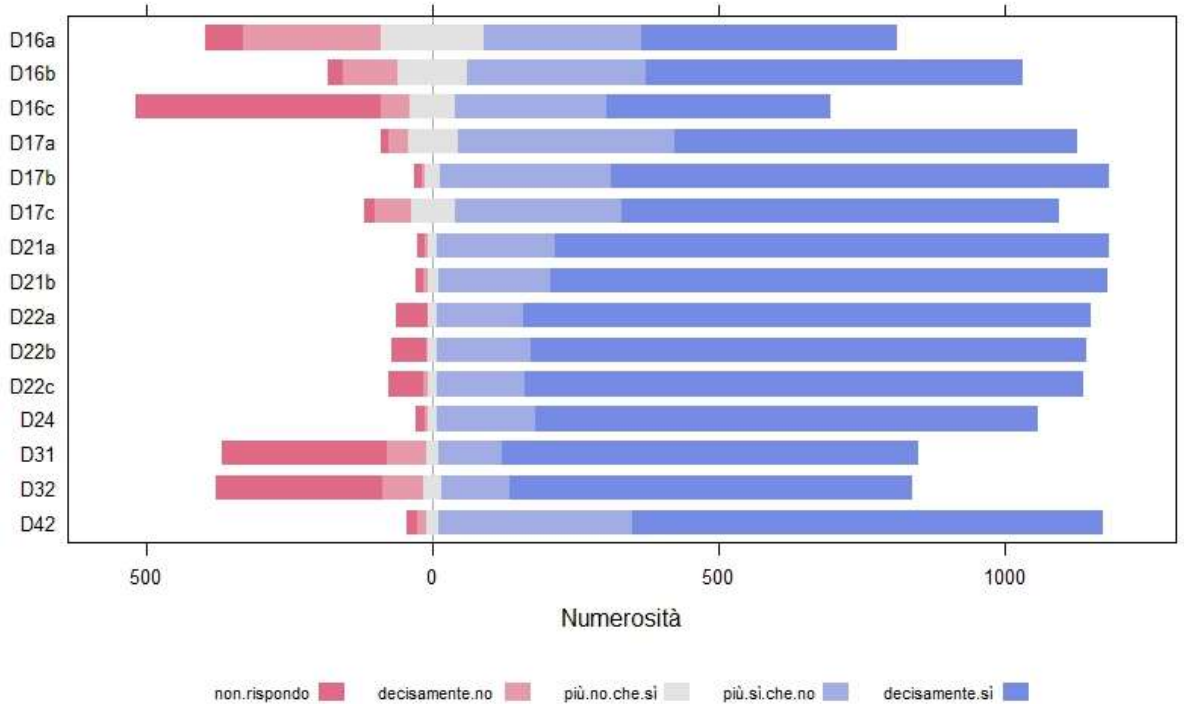
ASP_Ragusa
Accessibilità, Visita, Post Visita (N=1117)



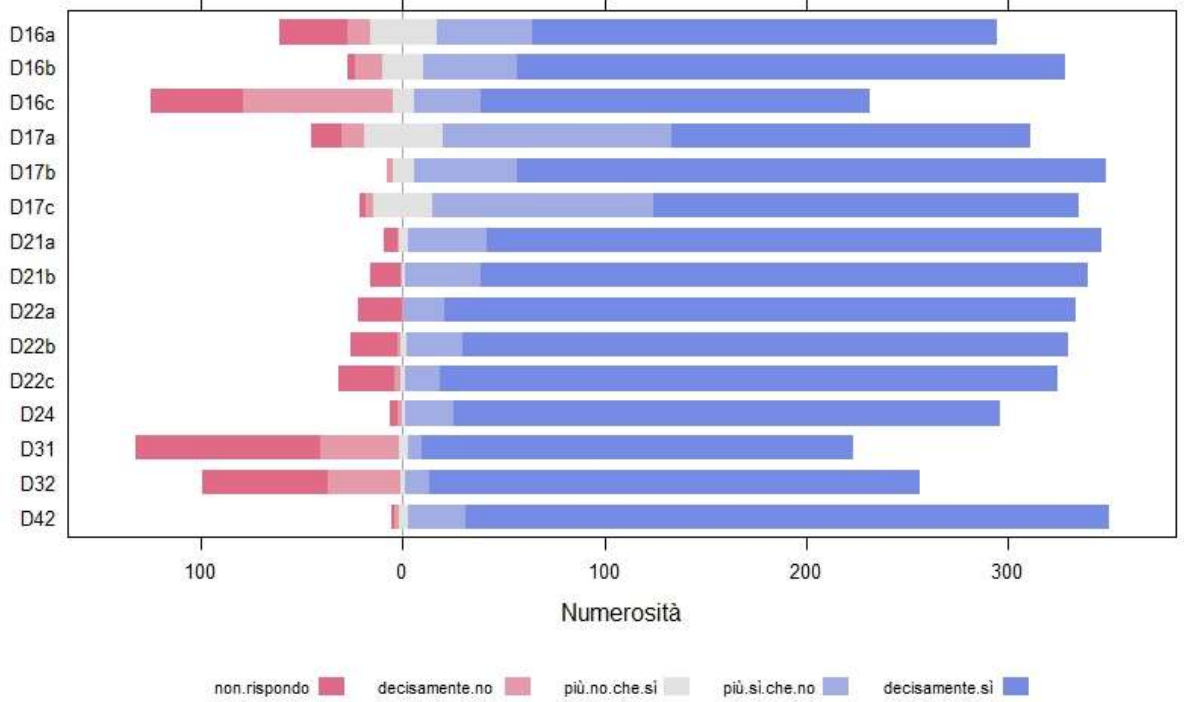
ASP_Siracusa Accessibilità, Visita, Post Visita (N=2561)



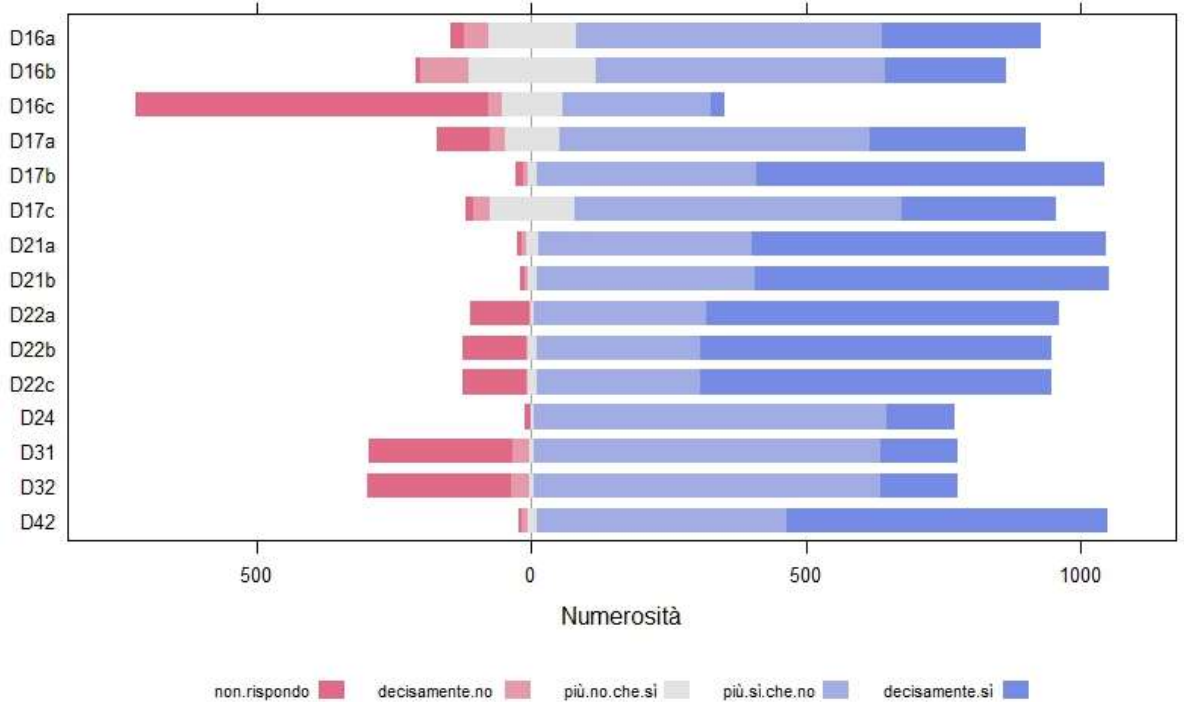
ASP_Trapani Accessibilità, Visita, Post Visita (N=1207)



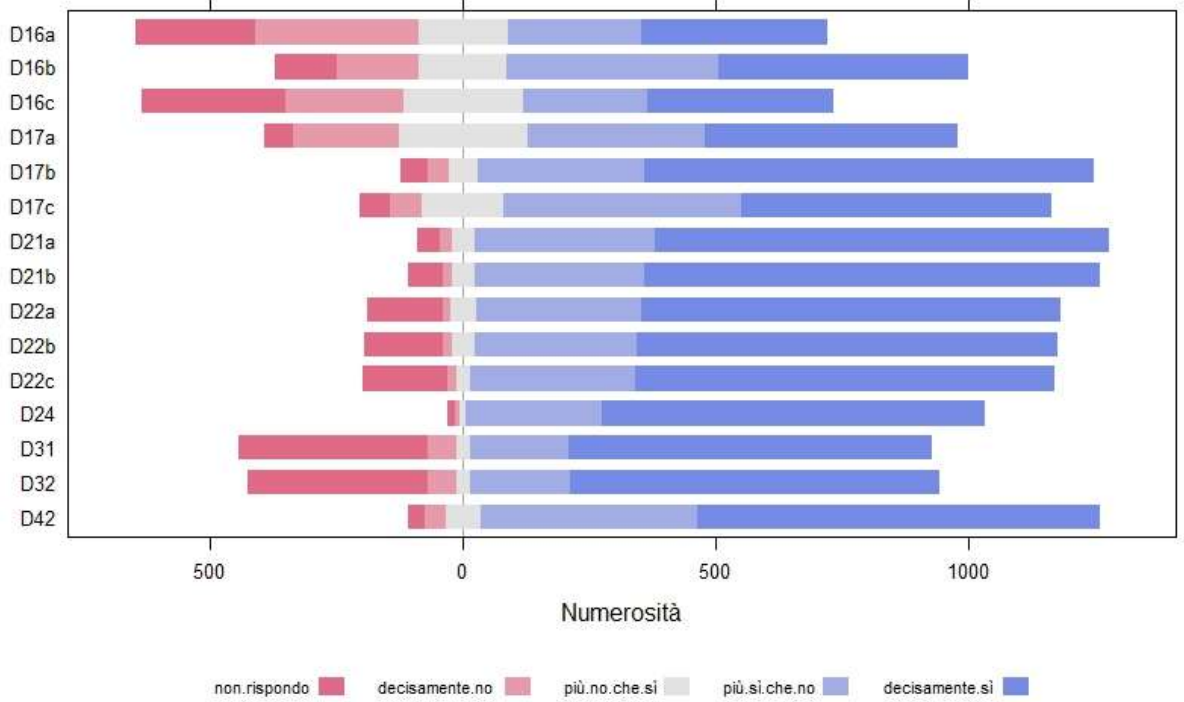
Buccheri La Ferla Accessibilità, Visita, Post Visita (N=355)



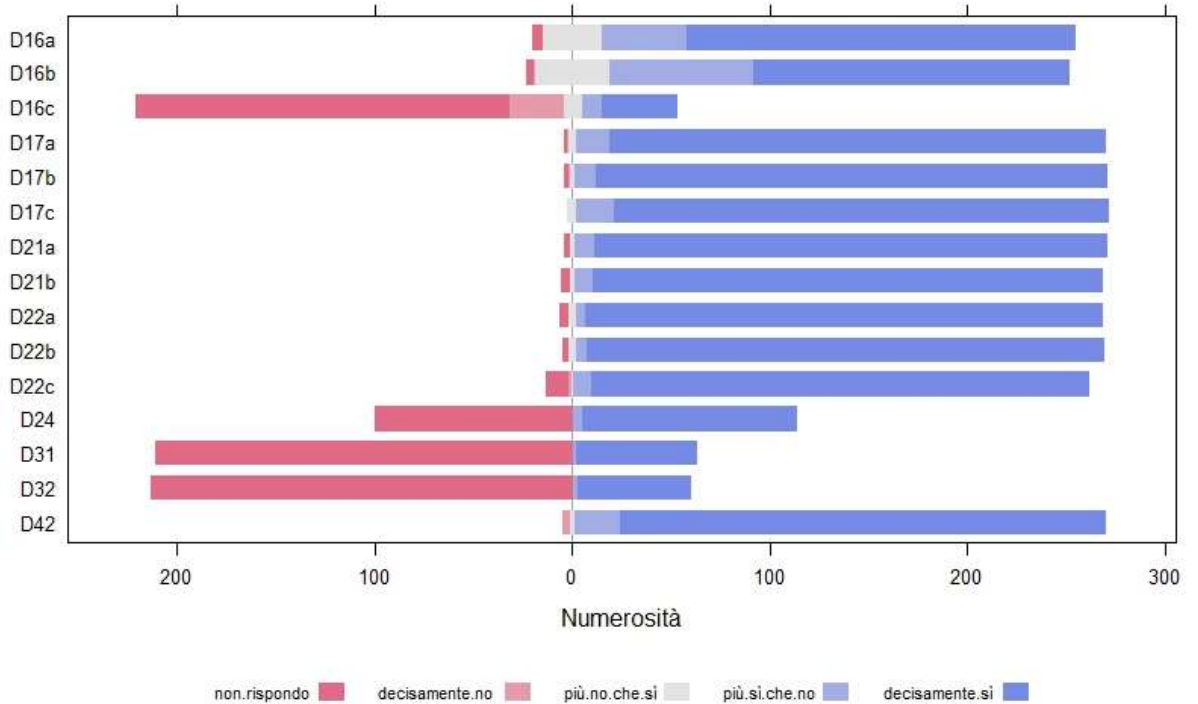
Cannizzaro Catania Accessibilità, Visita, Post Visita (N=1071)



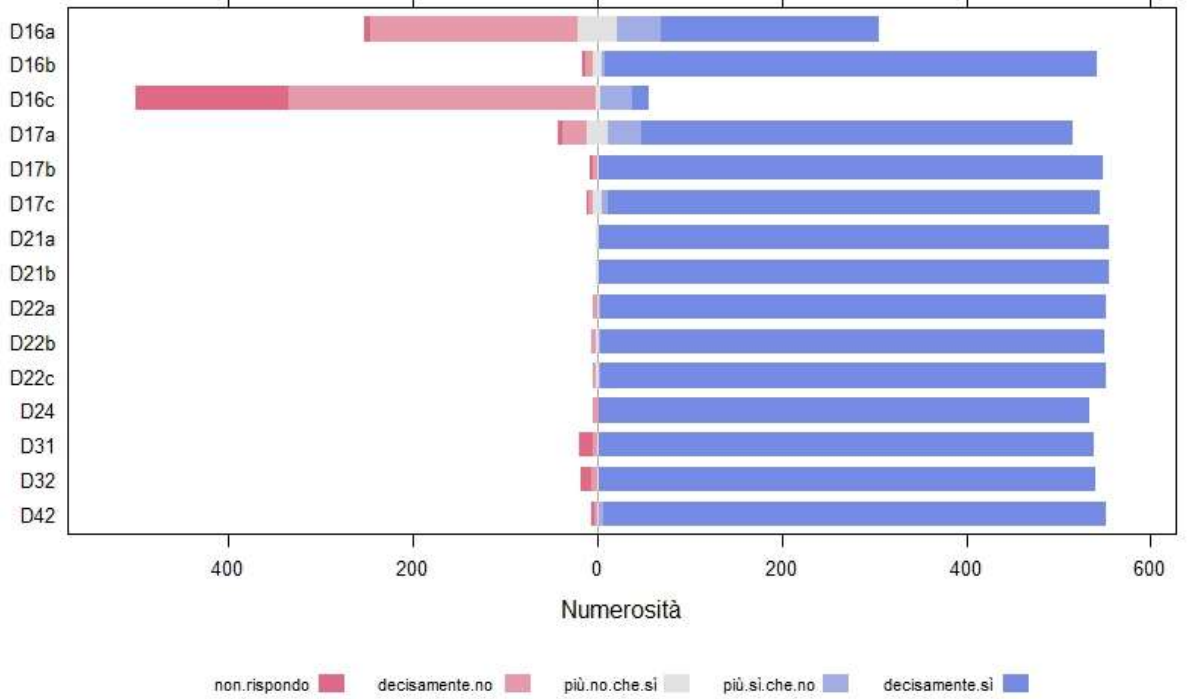
Civico Palermo Accessibilità, Visita, Post Visita (N=1365)



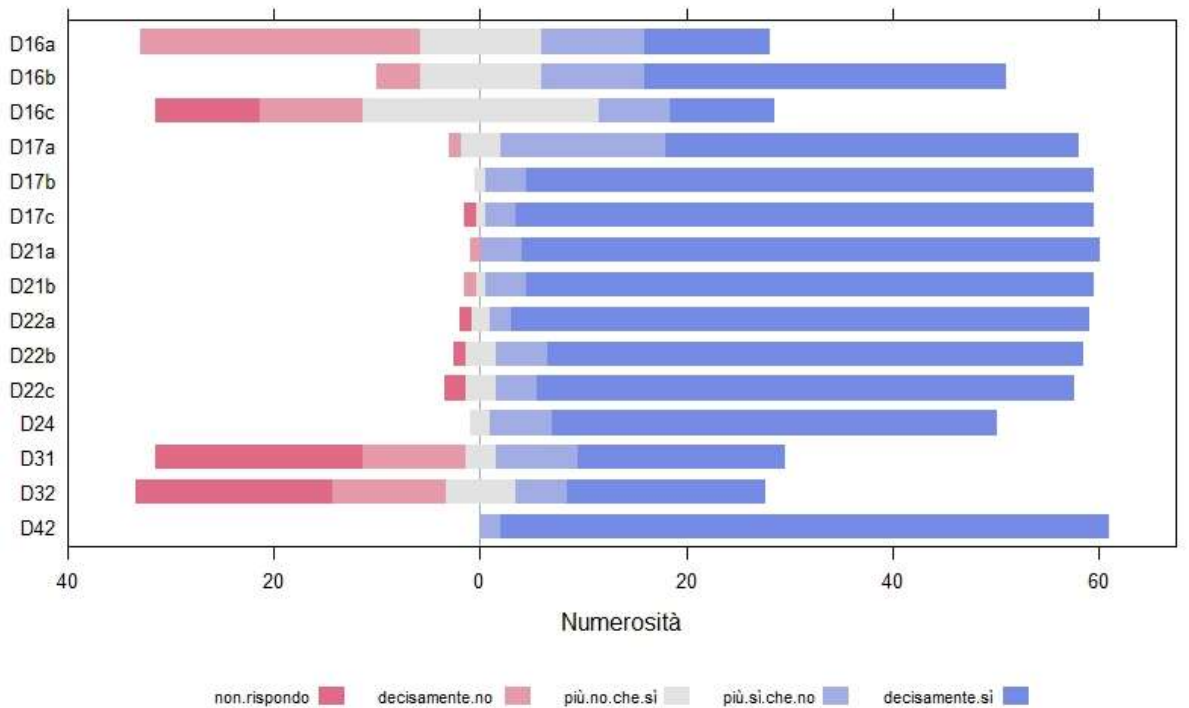
Garibaldi Catania Accessibilità, Visita, Post Visita (N=274)



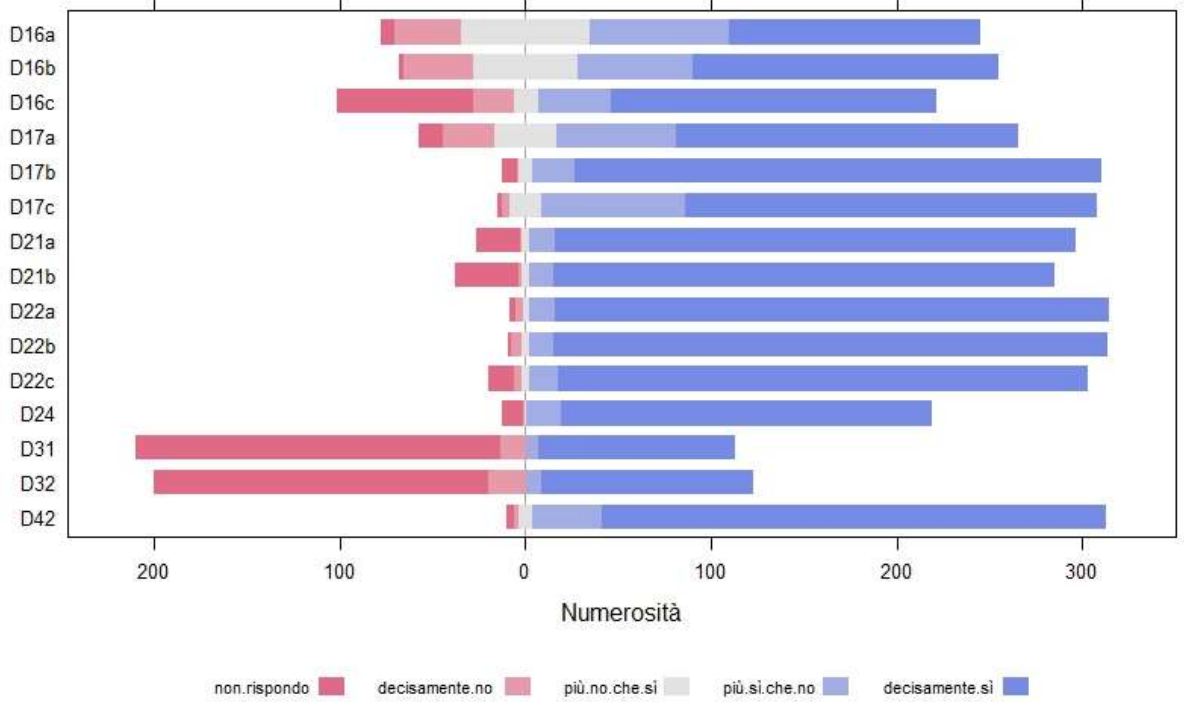
Fondazione Istituto G.Giglio di Cefalù
Accessibilità, Visita, Post Visita (N=555)



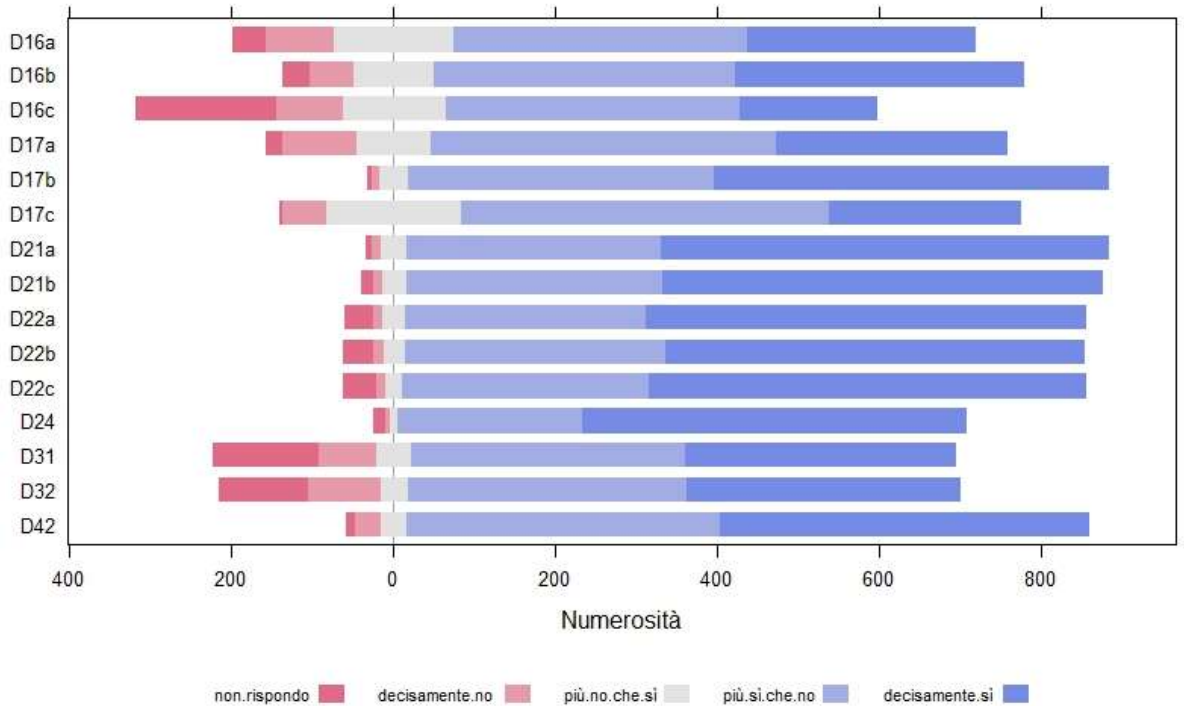
Oasi Maria SS. ONLUS - TROINA
Accessibilità, Visita, Post Visita (N=61)



Papardo Messina
Accessibilità, Visita, Post Visita (N=322)



Ospedali Riuniti Villa Sofia Cervello
Accessibilità, Visita, Post Visita (N=915)



SI RINGRAZIANO PER LA PREZIOSA COLLABORAZIONE:

Angela Gaudesi, Maria Luigia Crisafulli.
Assessorato alla Salute - Regione Sicilia

Rita Amari, Rossella Buccola, Leonarda Capuano, Giuseppe Catalano, Salvatore Li
Fonti, Antonino Marinaro, Annarita Panebianco, Massimiliano Scaccia.
Università degli Studi di Palermo

Lorenzo Anastasi, Francesco Bentivegna, Giuseppa Catania, Simona Di Virgilio,
Carmela Indelicato, Agata Lanzafame, Pinuccia Monopoli, Damiano Nicosia, Giorgio
Oliva, Anna Sciabò, Rosario Trovato, Maria Vassallo.
Azienda Ospedaliero-Universitaria “Policlinico-Vittorio Emanuele” di Catania