

## **DIRETTIVA**

### **Monitoraggio delle Attività del Programma "Valutazione della Qualità percepita dei Servizi erogati e della Soddisfazione clienti dei servizi di ricovero e cura in ospedale, dei Servizi Day Hospital e Day Surgery e dei servizi diagnostici e ambulatoriali"**

#### **Scopo**

Scopo della presente direttiva è quello di fornire alle aziende sanitarie i criteri per il monitoraggio dell'aderenza al programma regionale per la Valutazione della Qualità percepita dei Servizi erogati e della Soddisfazione clienti dei servizi di ricovero e cura in ospedale, dei Servizi Day Hospital e Day Surgery e dei servizi diagnostici e ambulatoriali. Il monitoraggio dell'aderenza al programma rientra tra gli obiettivi dei Direttori Generali nell'ambito dei PAA 2016-2018.

#### **1. Prerequisito**

Considerato che la ripartizione annuale delle interviste reperibile tra i documenti pubblicati nella sezione relativa (<http://www.qualitasiciliassr.it/?q=node/44>), prodotta dall'Assessorato della Salute, potrebbe presentare incongruenze con la situazione realmente esistente nella propria azienda, dovrà essere a cura dei vari referenti nominati dal DG comunicare tempestivamente al seguente indirizzo e-mail "unipa@qualitasiciliassr.it" ogni anomalia riscontrata, in modo da verificare i dati e apportare le dovute correzioni.

La comunicazione di eventuali incongruenze dovrà pervenire improrogabilmente entro 10 gg dalla pubblicazione delle tabelle con le ripartizioni aggiornate con i flussi 2015 che avverrà entro il 10 maggio 2016.

#### **2. Premessa e obiettivi**

Il programma "Valutazione della Qualità percepita dei Servizi erogati e della Soddisfazione clienti dei servizi di ricovero e cura in ospedale, dei Servizi Day Hospital e Day Surgery e dei servizi diagnostici e ambulatoriali" nei servizi pubblici della Regione Sicilia prevede un Piano di Interviste 2016 per Azienda.

I piani di Interviste prevedono:

1. la raccolta dei Consensi informativi,
2. la somministrazione e il caricamento di un certo numero di interviste.

Le interviste sono suddivise per:

*Aggregazioni* (reparti o aggregazioni di reparti omogenei)  
*Distribuzione temporale nell'arco dell'anno* (quadrimestre).  
*Ricoveri, Servizi ambulatoriali e Day Hospital/Day Surgery.*

Per la valutazione dell'aderenza al progetto, saranno utilizzati due indicatori, costruiti per misurare quantitativamente l'attività svolta a livello aziendale in termini di:

- (i) interviste effettuate in totale (per *Aggregazione di reparti o Reparti, Presidio e Azienda*);
- (ii) distribuzione *quadrimestrale* delle interviste;
- (iii) distribuzione *spaziale* (per stabilire quanti *Presidi*, all'interno di ogni *Azienda*, hanno coperto le interviste programmate)



Gli Indicatori verranno prodotti quadrimestralmente quindi con lo scopo di monitorare l'attività svolta su più livelli:

- i. *aggregazioni* (reparti o aggregazioni di reparti) in modo da informare i Direttori di Presidio sul numero di interviste effettuate/da effettuare nelle aggregazioni del proprio presidio;
- ii. *presidio* in modo da informare i Direttori di Azienda sul numero di interviste effettuate/da effettuare nelle aggregazioni del proprio presidio;
- iii. *azienda* in modo da informare l'Assessorato sul numero di interviste effettuate/da effettuare in ogni azienda.
- iv. *tipo di prestazione*, ovvero Ricoveri, servizi ambulatoriali e DH

Dal menù *Report* dell'applicativo *CUSTAT* sul portale *QUALITASICILIASR.IT*, visibile solo al referente aziendale, sarà sempre possibile generare un report con le informazioni aggiornate in tempo reale, contenente il numero di Interviste e di Consensi inseriti in piattaforma, mentre, verrà inviata via *email* ai Direttori Generali una relazione quadrimestrale contenente gli Indicatori sulle attività svolte relativi alle loro Aziende.

### 3. Indicatori di Aderenza al Progetto

#### 1° INDICATORE.

Misura la quantità di lavoro secondo i livelli (i), (ii), (iii) e (iv) sopracitati.

$$I1 = \frac{\text{numero interviste effettuate}}{\text{numero interviste programmate}}$$

Valore di *I1*:

- A - *soddisfacente* (tra 0,75 e 1);
- B - *parzialmente soddisfacente* (tra 0,50 e 0,74);
- C - *poco soddisfacente* (0,25 e 0,49);
- D - *per niente soddisfacente* (tra 0 e 0,24).

#### 2° INDICATORE

$$I2 = \frac{\text{numero di aggregazioni valutate A in I1}}{\text{numero di aggregazioni in totale}}$$

Anche per *I2* valgono le categorie A, B, C e D precedentemente descritte.

*I2* misura l'uniformità del lavoro svolto nei singoli presidi, infatti potrebbe accadere che un valore alto di *I1* sia dovuto al fatto che sono state effettuate un numero congruo di interviste solo nelle aggregazioni numerose ma non in tutte.

## . Valutazione Quadrimestrale AZIENDALE per Ricoveri, Servizi ambulatoriali e DH

$$I1 = \frac{\text{numero interviste effettuate in Totale}}{\text{numero interviste programmate in Totale}}$$

Per Totale si intende la somma di tutte le interviste effettuate nel quadrimestre per i Ricoveri, i Servizi Ambulatoriali e i DH in ogni azienda

$$I2 = \frac{\text{numero di aggregazioni valutate A in } I1}{\text{numero di aggregazioni in totale}}$$

Per questi indicatori valgono le categorie A, B, C e D sopra menzionate  
Il valore percentuale quadrimestrale di Aderenza al Progetto (*AP*) è dato da:

<b><i>I1, I2</i></b>	<b><i>AP</i></b>
A, A	100
A, B o B,A	90
B, B	75
A,C o C,A	50
altre	0

Le coppie *I1, I2* verranno prodotte per singolo presidio e per tipo di prestazione e per quadrimestre.

## 5. Valutazione Annuale AZIENDALE

La valutazione annuale sarà data dalla **MEDIA** dei punteggi ottenuti nei quadrimestri. Per il 2016 la valutazione coprirà solamente il 2° e il 3° quadrimestre. Negli anni a seguire invece verranno considerati tutti e tre i quadrimestri.

## ALLEGATO 1

### A1. COSTRUZIONE INDICATORI PER AGGREGAZIONE di REPARTI e per PRESIDIO

Viene qui riportato un esempio numerico di un ipotetico presidio, in cui per facilità di lettura verranno prodotte tre tabelle distinte per Ricoveri, servizi ambulatoriali e DH. Supponiamo di iniziare con i Ricoveri nel Presidio 1 che ha 7 aggregazioni.

PRESIDIO 1							
A	B	C	D		E	F	G
AGGREGAZIONE di REPARTI	Interviste Annuali Programmate	Interviste Quadrimestrali Programmate	Interviste effettuate complete e parziali		Interviste Computate	Interviste compute / interviste programmate	I1 per aggregazione
A1	3	1	0	0	0	0,00	D
A2	20	7	3	0	3	0,45	C
A3	0	0	3	0	0	Nd	Nd
A4	84	28	6	0	6	0,21	D
A5	105	35	13	0	13	0,37	C
A6	30	10	12	0	10	1,00	A
A7	48	16	6	0	6	0,38	C
<b>totale</b>	<b>290</b>	<b>97</b>	<b>35</b>	<b>0</b>		<b>0,36</b>	<b>C</b>
I2= 0,125 (D)							

#### Legenda:

- Colonna A: denominazioni reparti o le aggregazioni di reparti secondo Piano interviste 2016,
- Colonna B, C e D riportano il numero di interviste programmate annuali, quadrimestrali e effettuate in totale;
- Colonna E: numero di interviste computate per il calcolo dell'indicatore. Nel caso della aggregazione/reparto A6, quelle utili ai fini del calcolo sono 10, perché le 2 interviste in più rispetto a quelle programmate non incidono nel calcolo di *I1* che non può superare 1 (ovvero Le interviste computate non possono essere in numero maggiore di quelle programmate, anche se ne sono state effettuate in numero maggiore nel quadrimestre di riferimento);
- Colonna F: un numero dato dal rapporto tra interviste computate su interviste programmate. Il valore migliore è 1, mentre il peggiore è 0. La riga del totale riporta 0,36, che è ottenuto dal rapporto di 35 diviso 97.
- Colonna G: per comodità espositiva, i valori numerici di *I1* vengono classificati in 4 categorie, corrispondenti alle categorie precedentemente descritte.

La colonna G quantifica l'attività svolta, per ogni quadrimestre, nelle singole aggregazioni in termini medi. L'ultimo valore, nel nostro esempio C, denota che il numero totale di interviste effettuate nel Presidio 1, nel quadrimestre di riferimento, è poco soddisfacente.

Tuttavia questo indicatore non tiene conto della distribuzione spaziale delle interviste nelle singole aggregazioni. Per misurare quindi il livello di uniformità o di bilanciamento delle aggregazioni all'interno del presidio viene proposto un semplice indicatore dato da:

$$I2 = \frac{\text{numero di aggregazioni con A}}{\text{numero di aggregazioni in totale}} = \frac{1}{8} = 0,125 \rightarrow D$$

Anche per *I2* abbiamo utilizzato le categorie A, B, C e D precedentemente descritte.

Questo indicatore ha lo scopo di misurare se le interviste sono state effettuate uniformemente nei singoli presidi, infatti potrebbe accadere che un valore alto di *I1* sia dovuto al fatto che sono state effettuate un numero congruo di interviste solo nelle aggregazioni numerose ma non in tutte.

Nel nostro esempio, solo 1 aggregazione su 8 ha riportato A in *I1*, quindi la valutazione sulla distribuzione/bilanciamento delle interviste per aggregazione è *per niente soddisfacente*, ovvero D

## A2. COSTRUZIONE INDICATORI PER AZIENDA

Raggruppando adesso i risultati per tutti i presidi (siano essi Ricoveri (Ric), di Servizi ambulatoriali (Amb) o DH) è possibile ottenere la valutazione per azienda per quadrimestre. Di seguito viene riportata la tabella dell'ipotetica azienda formata da 6 presidi (i dati del presidio 1 sono ottenuti dalla tabella precedente).

A	B	C	D	E	F	G	H
Presidio	Interviste per Quadrimestre. Programmate	Interviste Computate	Interviste computate / interviste programmate	I1 per presidio	Numero aggregazioni con I1=A per presidio	Numero aggregazioni totali per presidio	I2 per presidio
Presidio 1 Ric	97	35	0,36	C	1	6	D
Presidio 2 Ric	94	51	0,54	B	3	8	C
Presidio 3 Amb	80	37	0,46	C	1	8	D
Presidio 4 Amb	62	47	0,76	A	5	8	B
Presidio 5 DH	6	0	0,00	D	0	2	D
Presidio 6 Ric	97	35	0,36	C	2	6	C
<b>Totale</b>	<b>436</b>	<b>205</b>	<b>0,47</b>	<b>C</b>	<b>12</b>	<b>38</b>	<b>B</b>

Legenda:

Le colonne A, B, C, D e E riportano i valori dei totali delle precedenti tabelle;

La colonna F riporta il numero totale delle aggregazioni (reparti) in cui il numero di interviste effettuate nel quadrimestre è risultato *soddisfacente* (A);

La colonna G le aggregazioni (reparti) in totale per presidio e per azienda;

La colonna H i valori di *I2* per presidio e nell'ultima riga quello per Azienda.

Questa tabella darà l'idea dei punti di forza e debolezza dei singoli presidi rispetto alla quantità di interviste (*I1*) e alla loro distribuzione/sbilanciamento (*I2*).

L'ultima riga del totale corrisponde ad una media.

Il valore percentuale quadrimestrale di Aderenza al Progetto (*AP*) è zero in quanto la coppia di indicatori è (C,B):

<b><i>I1, I2</i></b>	<b><i>AP</i></b>
C,B	0