



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

Valutazione della qualità percepita nelle strutture del servizio sanitario della Regione Siciliana

RAPPORTO 2018

Parte Generale | giugno 2018

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 Siciliana

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

Sara Adragna

Statistico presso il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell’Università degli Studi di Palermo

Rosalinda Allegro

Assegnista di Ricerca 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 Siciliana

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	6
INTRODUZIONE	8
1. DISEGNO DELL'INDAGINE	10
1.1. OBIETTIVI GENERALI E DESTINATARI	10
1.2. STRUTTURA DELLA RICERCA	10
2. ANALISI QUANTITATIVA – Numero di interviste effettuate	12
2.1. NUOVA RIPARTIZIONE DEL NUMERO DI INTERVISTE NEI REPARTI OSPEDALIERI NEL 2017	12
2.2. NUMERO DI INTERVISTE NEL 2017 E INDICATORI DI ADERENZA AL PROGETTO	14
2.3. CONFRONTO INDICATORI DI ADERENZA 2016 E 2017	17
3. ANALISI QUALITATIVA - Analisi della qualità percepita dei servizi di ricovero e cura [R1] e ambulatoriali [R2]	19
3.1. SERVIZI di RICOVERO e CURA [R1]	19
3.1.1. CONSIDERAZIONI INTRODUTTIVE e ANALISI DEI GRAFICI	20
A) Aziende Sanitarie Provinciali	15
B) Aziende Ospedaliere Universitarie	21
C) Grandi Ospedali	22
D) Altre Aziende Sanitarie	24
3.1.2. ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI	25
3.1.3. ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI	32
3.1.4. L'AMBIENTE OSPEDALIERO	38
3.1.5. CURA PER IL DOLORE	41
3.1.6. ALLA DIMISSIONE	45
3.1.7. VALUTAZIONE COMPLESSIVA	47
3.1.8. CONFRONTO TRA LA QUALITÀ PERCEPITA NEL 2016 E NEL 2017. RICOVERI	49
3.1.9. CONFRONTO VALUTAZIONE QP TRA LE INTERVISTE CONDOTTE DA UNIPA E QUELLE CONDOTTE DALLE AZIENDE	57
3.2. SERVIZI AMBULATORIALI [R2]	62
3.2.1. CONSIDERAZIONI INTRODUTTIVE e ANALISI DEI GRAFICI	63
A) Aziende Sanitarie Provinciali	63
B) Aziende Ospedaliere Universitarie	65
C) Grandi Ospedali	66
D) Altre Aziende Sanitarie	66
3.2.2. PRE-VISITA	67
3.2.3. VISITA	71
3.2.4. POST-VISITA	79
3.2.5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA	80
3.2.6. CONFRONTO TRA LA QUALITÀ PERCEPITA NEL 2016 E NEL 2017. AMBULATORI	83
ALLEGATO 1 – SCHEDE INTERVISTE	
BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA	

Sommario

Questo Rapporto 2018 sulla Valutazione della Qualità Percepita nelle strutture del Servizio sanitario della Regione Siciliana è il risultato di una indagine condotta nel 2017 nelle aziende sanitarie pubbliche siciliane. Esso ha come periodo di riferimento i dati raccolti nell'anno solare 2017 ed è il naturale proseguimento del Rapporto 2016¹, prodotto su base annuale. E' il frutto di un lavoro congiunto tra la Regione Siciliana, l'Università di Palermo e l'Azienda Universitaria Policlinico di Catania.

L'obiettivo primario è ottenere informazioni sulla qualità percepita sui servizi di cura che superino l'inattendibilità degli approcci tradizionalmente nella Pubblica Amministrazione, per 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 delle schede di intervista, basate sulle evidenze della letteratura più recente, e, alla modalità di rilevazione dei dati, consistente in una intervista telefonica condotta alcuni giorni dopo l'esperienza del ricovero o la visita ambulatoriale.

Il Rapporto 2018 è, in realtà, suddiviso in due parti: in questo volume si illustrano i risultati dell'indagine su scala regionale confrontando le aziende del SSR, con la finalità di dare un quadro generale sulle diverse dimensioni della valutazione dei servizi sanitari offerti dalle singole aziende; la seconda parte, Dati Aziendali, è invece disponibile online (qualitasiciliassr.it) e fornisce risultati su scala aziendale, con livello di dettaglio per singolo presidio e per singolo reparto. Essa dà un quadro statistico di riferimento alle direzioni aziendali per l'analisi delle criticità locali al fine di poter predisporre un piano di miglioramento.

Nel 2017 sono state effettuate 9.952 interviste per i ricoveri e 19.121 per gli ambulatori nelle 22 aziende sanitarie del Servizio Sanitario Regionale e i pazienti intervistati hanno dichiarato complessivamente buoni livelli di soddisfazione, in linea con quanto già emerso nel 2016. Tuttavia, emerge spesso una contraddizione nelle dichiarazioni dei pazienti, in quanto, alla buona soddisfazione dichiarata circa la cortesia degli infermieri e dei medici non sempre corrisponde una eguale soddisfazione rispetto alla prontezza degli stessi nell'intervenire in caso di necessità o nel far rispettare il silenzio negli ambienti ospedalieri. Inoltre la pulizia sembra essere, sia nei reparti ospedalieri che negli ambulatori, un elemento di insoddisfazione generale.

Un'altra contraddizione emerge dalla divergenza data alla valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o della visita ambulatoriale e le valutazioni date sui singoli item, ovvero sembra che la valutazione complessiva non tenga conto di alcuni aspetti negativi emersi durante l'intervista.

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

Punti di forza:

- messa a regime di un sistema statistico di rilevazione della Qualità Percepita che permette, sia a livello centrale, sia a livello periferico, di avere informazioni per il monitoraggio e il miglioramento.

1. Il primo rapporto, denominato *Rapporto 2016*, faceva invece riferimento ai dati raccolti nello stesso anno solare. In questa edizione, si è preferito segnare l'anno di pubblicazione nel titolo mentre i dati raccolti fanno riferimento all'anno solare precedente.

- unicità del disegno di indagine siciliano che rappresenta la sola esperienza a livello nazionale in termini di capillarità, numerosità e continuità;
- progressivo miglioramento del livello di aderenza al progetto regionale da parte delle aziende nel corso del 2017.-I livelli di soddisfazione dichiarati sono stati "verificati" confrontando i risultati delle interviste effettuate dall'Università di Palermo con quelle condotte in loco dalle aziende sanitarie, da cui non sono emerse differenze importanti.

Rimangono confermati i punti positivi emersi già nel 2017:

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;

- costruzione di un applicativo ad hoc che permette, con vari livelli di accesso, di monitorare il processo in termini quantitativi e qualitativi;
- maggiori informazioni per le direzioni aziendali al fine di avviare politiche di miglioramento;
- basso tasso di non risposta.

Punti di debolezza:

- considerato che l'Indagine ha come obiettivo la copertura simultanea della totalità dei reparti delle aziende sanitarie, non è sempre possibile avere una numerosità campionaria di pazienti sufficiente per poter avanzare valutazioni accurate a livello di singolo reparto o di singoli presidi. In tali casi è auspicabile un approfondimento a livello aziendale;
- scarsa tempestività delle aziende nel trasmettere le modifiche organizzative interne;
- scarsa partecipazione da parte dei vertici aziendali al Programma di qualità percepita.

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 in collaborazione con la Regione Siciliana.

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 critici 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.); nessun controllo e registrazione nel processo di consegna e restituzione dei questionari; inesistenza di una logica di campionamento; nessuna elaborazione statistica.

I risultati presentavano diverse incongruenze metodologiche, logistiche e operative tali da indurre una riflessione circa l'intero disegno dell'indagine e, in particolare, sulla metodologia di rilevazione. Ciò ha indotto l'Assessorato della salute a coinvolgere nel 2015 un soggetto terzo - il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università di Palermo - a mettere a punto un “nuovo” piano della ricerca, con l'intento di superare le criticità più evidenti delle indagini precedenti: il carattere censuario, lo strumento di rilevazione e il *setting* della rilevazione.

Il presente *Rapporto 2018* è alla sua seconda edizione: esso ha lo scopo di fornire una fotografia della percezione dei servizi sanitari offerti ai pazienti siciliani nel 2017, 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 2018*, così come la precedente edizione, 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.

La rilevazione dei dati avviene tramite la somministrazione di due schede di interviste, una per i ricoveri e una per gli ambulatori, da sottoporre ad un campione di pazienti mediante intervista telefonica. Relativamente al numero di interviste per reparto/struttura/azienda è stato adottato un criterio che privilegia i ricoveri con frazioni di campionamento variabili.

Nel report è anche possibile effettuare il confronto con l'anno precedente, anche se nel 2017 sono intercorse delle variazioni a livello organizzativo nelle varie aziende; il confronto tra la parte seconda del *Rapporto 2016* e la seconda parte (*Dati Aziendali*) di questo *Rapporto 2018* permette di evidenziare le differenze.

Le principali modificazioni introdotte nel 2017 sono:

- 1.** La modifica del piano di interviste (disponibile su www.qualitasiciliassr.it) in seguito all'esperienza maturata durante il 2016; al piano delle interviste sono state applicate le seguenti variazioni: 1.1) accorpamento dei Day Hospital e Day Surgery con gli ambulatori; 1.2) maggiore enfasi ai ricoveri con una frazione di campionamento variabile (con 9952 interviste, pari a circa 3 volte quelle dell'anno precedente). I dettagli sono riportati nel capitolo Analisi Quantitative del presente Rapporto; 1.3) eliminazione delle interviste per i servizi di diagnostica. Inoltre, il totale di interviste condotte per gli ambulatori è stato quasi dimezzato rispetto al 2016 ed, in questo rapporto, assume un valore pari a 19121 interviste. Pertanto, UNIPA ha dedicato maggiore attenzione ai servizi di ricovero, che ammontano complessivamente a 1688 interviste. Le tabelle 2.2a e 2.2b (v. paragrafo 2.1) riportano, rispettivamente, la distribuzione del numero di interviste effettuate sui servizi di ricovero e sui servizi ambulatoriali per azienda nel 2016 e nel 2017;
- 2.** La valutazione dell'Aderenza al Progetto, riguardante il numero interviste effettuate dalle singole aziende per quadrimestre, è stata condotta sulla scorta della Direttiva Assessoriale del 3 maggio 2016 (www.qualitasiciliassr.it). Essa serve a monitorare l'attività svolta dalle aziende stesse. I dettagli sono riportati nel capitolo Analisi Quantitative del presente Rapporto;
- 3.** La formulazione dei criteri per la predisposizione dei piani di miglioramento del 28 dicembre 2017 (www.qualitasiciliassr.it) rivolta alle aziende.

Novità del 2017:

Alla luce dei risultati positivi riscontrati nella presente indagine sulla QP, la Regione Siciliana ha avviato nel 2017 un progetto di ricerca con i medesimi partner sulla Qualità Percepita nei Pronto Soccorsi siciliani che vedrà nel 2018 la pubblicazione online dei primi risultati.

La riformulazione ha tenuto conto, da un lato, della letteratura nazionale [da 1 a 7] e 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. 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.

1.1. OBIETTIVI GENERALI E DESTINATARI

Il progetto prevedeva: 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 Siciliana; 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 Siciliana, 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 nazionale [da 1 a 7] e 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 2 schede di interviste (allegato 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, intorno allo 0,05% suddivisi secondo un piano di suddivisione descritto nel capitolo successivo. Le interviste sono state ripartite 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 nel 2015 con diversi incontri con gli operatori. I documenti prodotti sono stati: 1. Informativa&Consenso [9]; 2. Schede di interviste per Ricoveri e per gli Ambulatori (allegato 1); piano informativo specifico rivolto ai referenti aziendali, agli operatori per la raccolta dell'I&C e agli intervistatori [10]; Piano Interviste 2017 per Ricoveri e Ambulatori [11]. La ricerca, quindi, ha avuto inizio in maniera definitiva il 1° gennaio 2016 per la QP mentre, 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, descritti di seguito.

Nel 2017 sono state introdotti diversi aggiustamenti alla struttura della ricerca come già descritti nell'introduzione.

2.ANALISI QUANTITATIVA - Numero di interviste effettuate**2.1. NUOVA RIPARTIZIONE DEL NUMERO DI INTERVISTE NEI REPARTI OSPEDALIERI NEL 2017**

Nel 2017, come già accennato nell'introduzione, è stato adottato un nuovo piano di ripartizione delle interviste, al fine di rendere ottimale l'utilizzo delle risorse e ridurre la dispersione delle informazioni derivanti dalle interviste. In particolare, per poter avere informazioni più precise sui singoli reparti e favorire l'implementazione di azioni di miglioramento della qualità del servizio, si è preferito superare le *aggregazioni di reparti* del 2016 e utilizzare uno schema di rilevazione riferito ai singoli *reparti* con frazioni di campionamento variabili (nel nostro caso, per frazione di campionamento si intende il rapporto tra le interviste effettuate e le prestazioni erogate in una azienda sanitaria in un anno. Se questa frazione è variabile significa che questo rapporto, per i motivi sotto riportati, non è costante), secondo lo schema seguente:

Tabella 2.1. Distribuzione dei Reparti degli ospedali siciliani per dimensione (numero di ricoveri annui) e determinazione del numero di interviste con frazioni di campionamento variabili. Anno 2016

CLASSI DI RICOVERO	RICOVERI	RICOVERI IN TOTALE	FRAZIONE CAMPIONAMENTO	INTERVISTE ANNUALI
0-50	78	1661	0%	0
51 - 100	49	3846	8%	308
101-150	43	5570	6%	334
151-200	51	8794	6%	440
201-300	87	21615	4%	865
301-400	97	34081	3%	1022
401-500	71	31610	2%	632
>500	307	301227	1,50%	4518
TOTALE	783	408404		8119

Sulla base dello schema sopra indicato, l'indagine è stata condotta nei reparti con volumi di attività superiori ai 50 ricoveri annui. Questi reparti sono stati esclusi perché il numero di ricoveri era così esiguo da rendere difficile il reperimento stesso

dei pazienti. Per i reparti con un numero di ricoveri superiore a 50, si è adottato un sistema che dà uno spazio proporzionalmente superiore al numero dei ricoveri, in modo da avere informazioni con un numero consistente di informazioni. Seguendo il criterio adottato per i ricoveri, sono stati esclusi gli ambulatori con meno di 100 interviste annuali. Come già detto nel 2017, i Day Hospital, i Day Surgery e i Servizi di laboratorio e di diagnostica. Importante sottolineare che il nuovo piano di ripartizione delle interviste adottato nel 2017 ha mantenuto immutato il numero totale di interviste a carico delle aziende. La tabella 2.2a riporta il numero delle interviste per i servizi di ricovero nel 2016 e nel 2017: si nota immediatamente che il numero, così come previsto dalle modifiche introdotte nel piano di interviste, è quasi triplicato, dando così maggiore spazio ai servizi di ricovero. La variazione del numero di interviste dipende, come appena illustrato, dalla distribuzione dei ricoveri annuali dei singoli reparti. La tabella 2.2b riporta il numero delle interviste per i servizi ambulatoriali nel 2016 e nel 2017: si nota immediatamente che il numero, così come previsto dalle modifiche introdotte nel piano di interviste, è diminuito per dare maggiore spazio alle interviste dei servizi di ricovero. La variazione del numero di interviste per i servizi ambulatoriali dipende, come appena illustrato, dalla distribuzione del numero di visite ambulatoriali offerte nei presidi ospedalieri, infatti nel 2017 vengono esclusi i servizi ambulatoriali con meno di 100 prestazioni. I dettagli sul numero delle interviste sono riportati nella parte *Dati Aziendali* di questo Rapporto.

Tabella 2.2a: Distribuzione numero interviste ricoveri per azienda e anno.

Azienda	2016						2017						Totale 2016	Totale 2017
	AZIENDE			UNIPA			AZIENDE			UNIPA				
	C	P	Tot	C	P	Tot	C	P	Tot	C	P	Tot		
AOU_CT	122	7	129	34	0	34	719	0	719	178	3	181	163	900
AOU_ME	190	0	190	1	0	1	446	0	446	4	0	4	191	450
AOU_PA	115	0	115	3	0	3	390	0	390	56	0	56	118	446
ASP_AG	24	0	24	7	2	9	367	8	375	50	0	50	33	425
ASP_CL	176	1	177	18	0	18	439	0	439	179	1	180	195	619
ASP_CT	178	19	197	3	0	3	284	12	296	110	0	110	200	406
ASP_EN	131	3	134	0	0	0	310	5	315	109	3	112	134	427
ASP_ME	211	1	212	0	0	0	649	3	652	39	1	40	212	692
ASP_PA	291	5	296	31	0	31	416	0	416	282	3	285	327	701
ASP_RG	155	7	162	1	1	2	343	0	343	22	0	22	164	365
ASP_SR	291	2	293	7	0	7	551	1	552	65	0	65	300	617
ASP_TP	169	3	172	17	0	17	570	0	570	214	0	214	189	784
BLF_PA	39	0	39	8	0	8	136	1	137	24	0	24	47	161
BPL_ME	0	0	0	0	0	0	83	0	83	27	0	27	0	110
CAN_CT	196	2	198	2	0	2	328	1	329	141	0	141	200	470
CIV_PA	396	1	397	4	0	4	807	1	808	22	0	22	401	830
FG_CF	43	0	43	9	0	9	145	1	146	33	1	34	52	180
GAR_CT	75	0	75	0	0	0	486	2	488	23	0	23	75	511
ISM_PA	0	0	0	0	0	0	22	0	22	7	0	7	0	29
OAS_TR	19	1	20	0	0	0	85	0	85	12	0	12	20	97
PAP_ME	51	0	51	7	0	7	247	2	249	25	0	25	58	274
VSC_PA	168	3	171	23	0	23	401	3	404	53	1	54	194	458
Totale	3040	55	3095	175	3	178	8224	40	8264	1675	13	1688	3273	9952

Tabella 2.2b: Distribuzione numero interviste ambulatori per azienda, intervistatore e anno.

Azienda	2016						2017						Totale 2016	Totale 2017
	AZIENDE			UNIPA			AZIENDE			UNIPA				
	C	P	Totale	C	P	Totale	C	P	Totale	C	P	Totale		
AOU_CT	998	11	1009	20	0	20	1326	1	1327	0	0	0	1029	1327
AOU_ME	1254	1	1255	2	0	2	548	1	549	0	0	0	1257	549
AOU_PA	636	1	637	2	2	4	673	1	674	0	0	0	641	674
ASP_AG	540	4	544	7	2	9	998	28	1026	0	0	0	553	1026
ASP_CL	1646	5	1651	38	2	40	1317	7	1324	0	0	0	1691	1324
ASP_CT	1155	18	1173	0	1	1	923	7	930	1	0	1	1174	931
ASP_EN	1178	25	1203	1	0	1	825	9	834	0	0	0	1204	834
ASP_ME	3104	29	3133	17	0	17	1957	17	1974	0	0	0	3150	1974
ASP_PA	5923	23	5946	156	0	156	2782	6	2788	0	0	0	6102	2788
ASP_RG	1097	15	1112	6	0	6	609	1	610	0	0	0	1118	610
ASP_SR	2436	14	2450	114	3	117	1598	4	1602	0	0	0	2567	1602
ASP_TP	1140	59	1199	17	0	17	1348	10	1358	0	0	0	1216	1358
BLF_PA	355	0	355	0	0	0	195	1	196	0	0	0	355	196
BPL_ME	0	0	0	0	0	0	107	0	107	0	0	0	0	107
CAN_CT	1068	2	1070	2	0	2	658	2	660	0	0	0	1072	660
CIV_PA	1355	2	1357	7	1	8	1609	4	1613	0	0	0	1365	1613
FG_CF	0	0	0	0	0	0	275	3	278	0	0	0	0	278
GAR_CT	272	2	274	0	0	0	408	0	408	0	0	0	274	408
ISM_PA	0	0	0	0	0	0	74	0	74	0	0	0	0	74
OAS_TR	59	2	61	0	0	0	61	4	65	0	0	0	61	65
PAP_ME	320	2	322	2	0	2	385	0	385	0	0	0	324	385
FG_CF	555		555	0	0	0	0	0	0	0	0	0	555	0
VSC_PA	879	3	882	35	0	35	334	4	338	0	0	0	917	338
Totale	25970	218	26188	426	11	437	19010	110	19120	1	0	1	26625	19121

Legenda

AOU_CT = Azienda Ospedaliero - Universitaria "Policlinico - Vittorio Emanuele" - Catania;
AOU_ME = Azienda Ospedaliera Policlinico Universitario "G. Martino" - Messina;
AOU_PA = Policlinico Universitario Paolo Giaccone - Palermo;
ASP_AG = Azienda Sanitaria Provinciale 1 di Agrigento;
ASP_CL = Azienda Sanitaria Provinciale di Caltanissetta - San Cataldo;
ASP_CT = Azienda Sanitaria Provinciale di Catania;
ASP_EN = Azienda Sanitaria Provinciale di Enna;
ASP_ME = Azienda Sanitaria Provinciale Messina 5;
ASP_PA = Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo;
ASP_RG = Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa
ASP_SR = Azienda Sanitaria Provinciale di Siracusa;
ASP_TP = Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani;
BLF_PA = Ospedale Buccheri La Ferla Fatebenefratelli di Palermo;
BPL_ME = Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Irccs - Ospedale Piemonte;
CAN_CT = Azienda Ospedaliera per l'Emergenza Cannizzaro;
CIV_PA = Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione (ARNAS) Ospedali Civico Di Cristina Benfratelli;
FG_CF = Fondazione Istituto G. Giglio di Cefalù (PA);
GAR_CT = ARNAS Garibaldi di Catania;
ISM_PA = Istituto mediterraneo per i trapianti e terapie ad alta specializzazione di Palermo;
OAS_TR = Oasi Maria Santissima di Troina (EN);
PAP_ME = Azienda Ospedaliera Papardo di Messina;
VSC_PA = Ospedali Riuniti Villa Sofia - Cervello di Palermo.

2.2. NUMERO DI INTERVISTE NEL 2017 E INDICATORI DI ADERENZA AL PROGETTO

Le Tabelle 2.3 e 2.4 riportano i valori degli indicatori I1 e I2 e la valutazione complessiva del 2017 per azienda e per entrambe le tipologie di ricovero.

Le cinque classi di valutazione di aderenza al progetto (AP) sono state individuate:

I1, I2	AP
A, A	100
A, B o B, A	90
B, B	75
A, C o C, A	50
Altre	0

Si nota che 10 strutture hanno una valutazione massima di AP per tutti e tre i quadrimestri, mentre ben 5 aziende migliorano. Si evidenzia come le ASP di Catania e il Buccheri la Ferla di Palermo hanno una valutazione nelle classi di AP più alte nei primi due quadrimestri, mentre nel terzo quadrimestre peggiorano. L'ASP di Agrigento risente della mancanza di vertici nella direzione aziendale per cause di forza maggiore.

Tabella 2.3: Numero Interviste. Valutazione Aderenza Progetto Aderenza Ricoveri 2017.

Azienda	1° Quadrimestre			2° Quadrimestre			3° Quadrimestre			Media AP
	Indicatore I1	Indicatore I2	AP	Indicatore I1	Indicatore I2	AP	Indicatore I1	Indicatore I2	AP	
AOU_CT	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
AOU_ME	D	D	0	A	B	90	A	A	100	63,3
AOU_PA	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_AG	A	A	100	C	B	0	B	C	0	33,3
ASP_CL	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_CT	B	B	75	B	B	75	C	C	0	50
ASP_EN	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_ME	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_PA	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_RG	C	C	0	B	B	75	B	B	75	50
ASP_SR	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_TP	A	B	90	A	A	100	A	A	100	96,7
BLF_PA	B	B	75	A	B	90	D	D	0	55
BPL_ME	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
CAN_CT	B	B	75	A	A	100	A	A	100	91,7
CIV_PA	B	B	75	B	B	75	B	B	75	75
GAR_CT	D	D	0	A	B	90	B	B	75	55
ISM_PA	D	D	0	A	A	100	A	A	100	66,7
OAS_TR	B	B	75	A	A	100	A	A	100	91,7
PAP_ME	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
FG_CF	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
VSC_PA	A	A	100	A	A	100	B	B	75	91,7

Analisi Quantitativa

Tabella 2.4: Numero Interviste. Valutazione Aderenza Progetto Aderenza Ambulatori 2017

Azienda	1° Quadrimestre			2° Quadrimestre			3° Quadrimestre			Media AP
	Indicatore I1	Indicatore I2	AP	Indicatore I1	Indicatore I2	AP	Indicatore I1	Indicatore I2	AP	
AOU_CT	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
AOU_ME	D	D	0	A	B	90	A	A	100	63,3
AOU_PA	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_AG	A	A	100	A	A	100	A	B	90	96,7
ASP_CL	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_CT	C	C	0	C	C	0	C	C	0	0
ASP_EN	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_ME	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_PA	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_RG	C	C	0	C	C	0	B	C	0	0
ASP_SR	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
ASP_TP	A	B	90	A	A	100	A	A	100	96,7
BLF_PA	A	A	100	B	B	75	C	D	0	58,3
BPL_ME	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
CAN_CT	B	B	75	A	A	100	A	A	100	91,7
CIV_PA	B	B	75	B	B	75	B	B	75	75
GAR_CT	D	D	0	C	C	0	B	C	0	0
ISM_PA	D	D	0	B	C	0	A	A	100	33,3
OAS_TR	A	B	90	A	A	100	A	A	100	96,7
PAP_ME	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
FG_CF	A	A	100	A	A	100	A	A	100	100
VSC_PA	A	A	100	A	A	100	B	C	0	66,7

2.3. CONFRONTO INDICATORI DI ADERENZA 2016 E 2017

La tabella 2.5a riporta la media degli indicatori di aderenza al progetto per i servizi di ricovero. Per il 2016 la media è basata sul 2° e 3° quadrimestre, per il 2017 è basata su tutti e 3 i quadrimestri.

Tabella 2.5a: Medie degli indicatori di aderenza al progetto per i servizi di ricovero.

Azienda	Media AP 2016	Media AP 2017
AOU_CT	90	100
AOU_ME	50	63,3
AOU_PA	90	100
ASP_AG	0	33,3
ASP_CL	100	100
ASP_CT	45	50
ASP_EN	100	100
ASP_ME	95	100
ASP_PA	100	100
ASP_RG	82,5	50
ASP_SR	95	100
ASP_TP	75	96,7
BLF_PA	95	55
BPL PIEMONTE_ME	0	100
CAN_CT	100	91,7
CIV_PA	90	75
FG_CF	100	100
GAR_CT	50	55
ISM_PA	0	66,7
OAS_TR	50	91,7
PAP_ME	0	100
VSC_PA	100	91,7

Le strutture con una valutazione complessiva massima (Media AP = 100) nel 2016, confermano questo risultato l'anno successivo eccetto il Cannizzaro di Catania (CAN_CT) e Villa Sofia - Cervello (VSC_PA) che mantengono comunque una valutazione positiva. Ben 12 aziende delle 22 considerate migliorano la loro valutazione rispetto all'anno precedente.

Analisi Quantitativa

La tabella 2.5a riporta la media degli indicatori di aderenza al progetto per i servizi di ricovero. Per il 2016 la media è basata sul 2° e 3° quadrimestre, per il 2017 è basata su tutti e 3 i quadrimestri.

Tabella 2.5b: Medie degli indicatori di aderenza al progetto per i servizi di ambulatorio.

Azienda	Media AP 2016	Media AP 2017
AOU_CT	45	100
AOU_ME	50	63,3
AOU_PA	100	100
ASP_AG	0	96,7
ASP_CL	95	100
ASP_CT	25	0
ASP_EN	100	100
ASP_ME	100	100
ASP_PA	100	100
ASP_RG	37,5	0
ASP_SR	95	100
ASP_TP	0	96,7
BLF_PA	75	58,3
BPL PIEMONTE_ME	0	100
CAN_CT	100	91,7
CIV_PA	70	75
FG_CF	100	100
GAR_CT	0	0
ISM_PA	0	33,3
OAS_TR	45	96,7
PAP_ME	0	100
VSC_PA	100	66,7

Anche in questo caso le aziende con una valutazione massima (Media AP=100) nel 2016, confermano questo risultato l'anno successivo eccetto il Cannizzaro di Catania (CAN_CT) e Villa Sofia - Cervello (VSC_PA) che mantengono una valutazione positiva. Emerge un miglioramento degli indicatori di Aderenza al Progetto in questo secondo anno, infatti 14 aziende su 22 risultano compresi tra 90 e 100 risultando dunque con buoni livelli di aderenza. Rimane sotto il 60% l'Aderenza per diversi grandi ospedali (ARNAS Garibaldi e Buccheri La Ferla) e per le Asp di Catania, Agrigento e Ragusa

3. ANALISI QUALITATIVA

Analisi della qualità percepita dei servizi di ricovero e cura [R1] e ambulatoriali [R2]

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: 3.1.2 Assistenza da parte degli infermieri; 3.1.3 Assistenza da parte dei medici; 3.1.4 L'ambiente ospedaliero; 3.1.5 La sua esperienza in ospedale; 3.1.6 Alla dimissione; 3.1.7 Valutazione complessiva dell'ospedale.

Il numero di interviste in totale condotte nel 2017 è stato pari a 9952 e la loro suddivisione per genere e titolo di studio è riportata nella tabella seguente (98 osservazioni hanno il valore della variabile "Titolo di studio" mancante e sono state classificate come "not available" (NA)); e Villa Sofia - Cervello (VSC_PA) che mantengono comunque una valutazione positiva. Emerge un miglioramento degli indicatori di Aderenza la Progetto in questo secondo anno, infatti 14 aziende su 22 risultano compresi tra 90 e 100 risultando dunque con buoni livelli di aderenza. Rimane sotto il 60% l'Aderenza per diversi grandi ospedali (ARNAS Garibaldi e Buccheri La Ferla) e per le Asp di Catania, Agrigento e Ragusa.

Titoli di studio (Femmine)

Età	Ness./Elem.	Media	Superiore	Laurea	NA	Totale
<18	420	75	26	0	11	532
18-35	72	409	651	155	5	1292
36-50	78	360	501	167	10	1116
51-65	217	338	253	50	11	869
66-85	849	339	180	43	15	1426
>85	270	32	23	13	3	341
Totale	1906	1553	1634	437	46	5576

Titoli di studio (Maschi)

Età	Ness./Elem.	Media	Superiore	Laurea	NA	Totale
<18	454	60	20	0	3	537
18-35	21	98	169	25	3	326
36-50	58	207	260	33	4	562
51-65	194	456	333	93	19	1095
66-85	802	455	269	85	23	1643
>85	175	32	15	8	2	232
Totale	1704	1308	1066	246	52	4376

Analisi Qualitativa

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	ASP_CT
900	450	446	425	619	406
ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP
427	692	701	365	617	784
BLF_PA	BPL_ME	CAN_CT	CIV_PA	FG_CF	GAR_CT
161	110	470	830	180	511
ISM_PA	OAS_TR	PAP_ME	VSC_PA		
29	97	274	458		

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 Ismett di Palermo). La nostra analisi prende in considerazione le aziende nella loro totalità, mentre 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 dei grafici *radar* risultano molto variabili al loro interno ma anche tra le aziende. Osservando i grafici ciò che immediatamente si può desumere è:

1. la differenza tra le aree chiare e scure dei quadrilateri in ciascun grafico per azienda (Civico, Papardo e Bonino Pulejo Piemonte di Messina, Aziende Policlinico di Palermo e Messina, le ASP di Siracusa e di Ragusa, Villa Sofia Cervello) mette in luce una già attesa variabilità dei risultati poiché si nota 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;

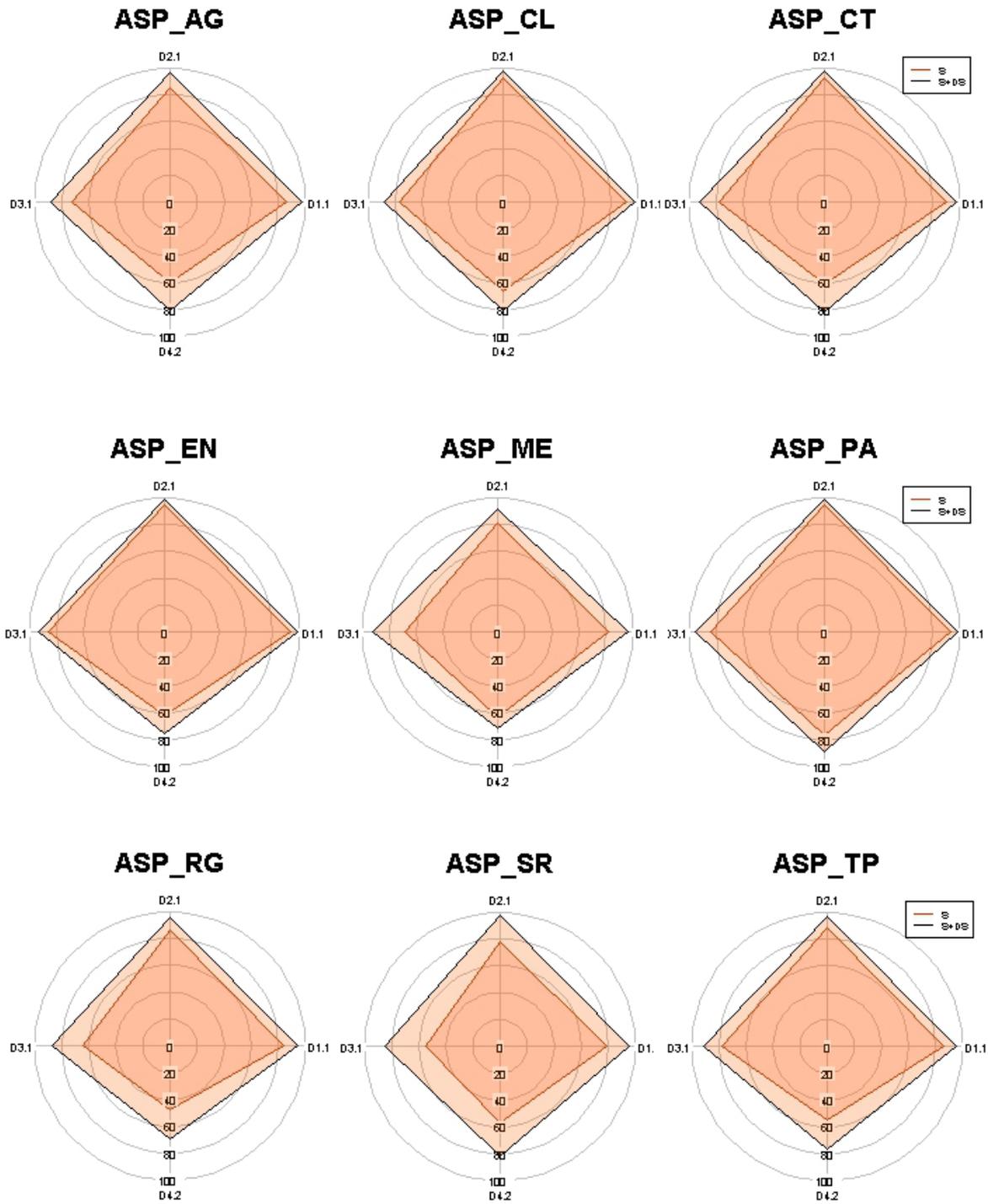
3. la sovrapposizione dell'area chiara e dell'area più scura può essere considerata un indicatore di completa soddisfazione da parte dell'utenza, poiché evidentemente in questi casi le risposte positive si concentrano nella categoria sempre (vedi le Aziende Sanitarie Provinciali di Enna e di Palermo, Buccheri la Ferla e Ismett di Palermo);

4. 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 rappresentato dall'Ospedale Villa-Sofia Cervello di Palermo, a cui corrisponde una bassa percentuale di risposte strettamente positive relativamente alla domanda 4.2 e sulla quale, dunque, è necessario intervenire per una valutazione complessiva migliore.

A) Aziende Sanitarie Provinciali

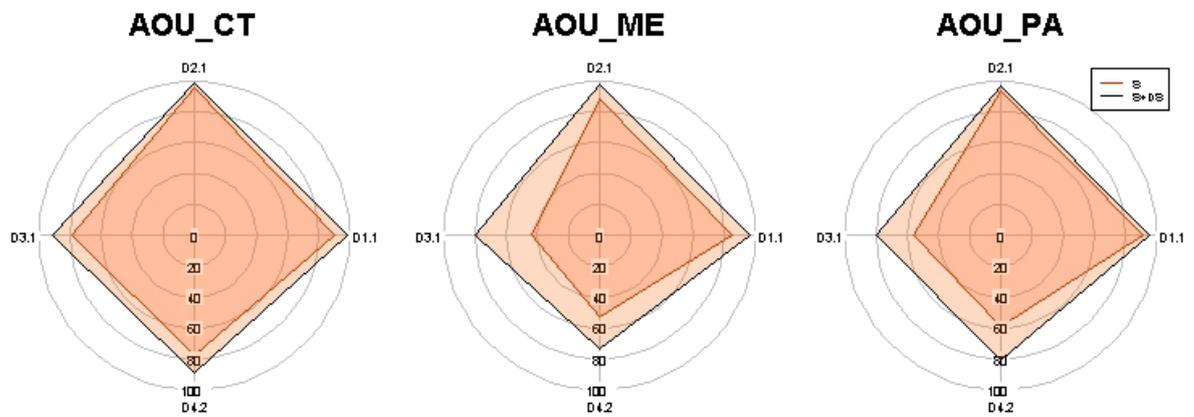
Le due domande in alto e a destra (D1.1 e D2.1) ricevono su tutte le ASP valutazioni positive; cumulando i *sempre* con i *di solito* non si registrano mai casi con valori al di sotto del 90%; se invece ci soffermiamo ad osservare le percentuali dei sempre, solo l'ASP di Siracusa mostra una percentuale al di sotto dell'80%. Spostando l'attenzione sulle altre due domande a sinistra e in basso (D3.1 e D4.2) notiamo delle percentuali cumulate (*S+DS*) più basse che variano tra il 70% e il 95%, raggiunto soltanto in pochi casi, e un maggiore scostamento dalle percentuali di risposta strettamente positive (*S*). Le ASP di Ragusa e Messina nella D4.2 hanno valori piuttosto bassi.

Analisi Qualitativa



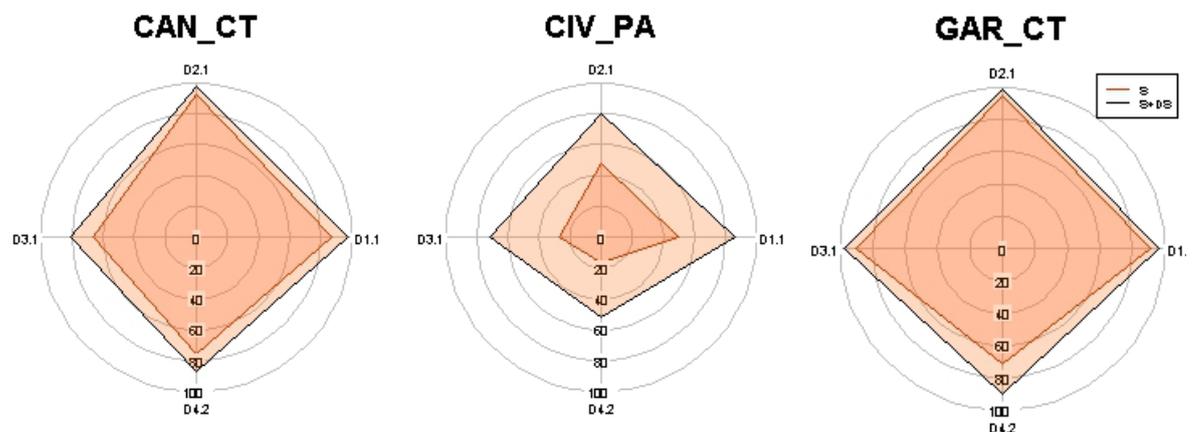
B) Aziende Ospedaliere Universitarie

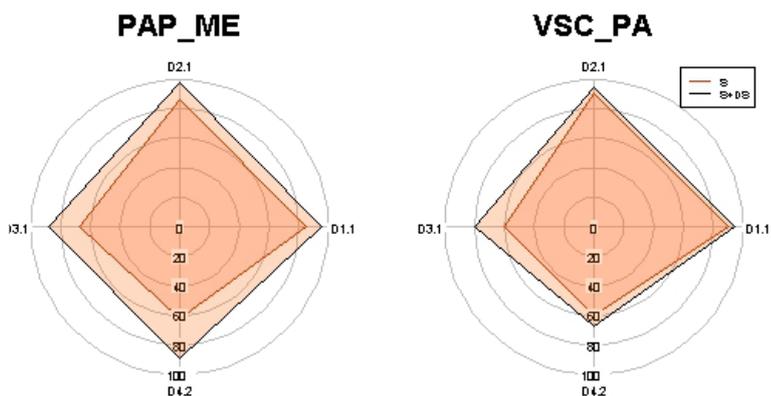
Nelle Aziende Universitarie (AOU) di Messina e Palermo le percentuali di risposte positive alle domande D3.1 e D4.2 si riducono di più del 20% passando dalle percentuali cumulate (S + DS) alle percentuali di risposta strettamente positive (S). In particolare, all'AOU di Messina si registra il 43.3% di *sempre* relativamente alla domanda D3.1 e circa il 73.7% sulla domanda D4.2.



C) Grandi Ospedali

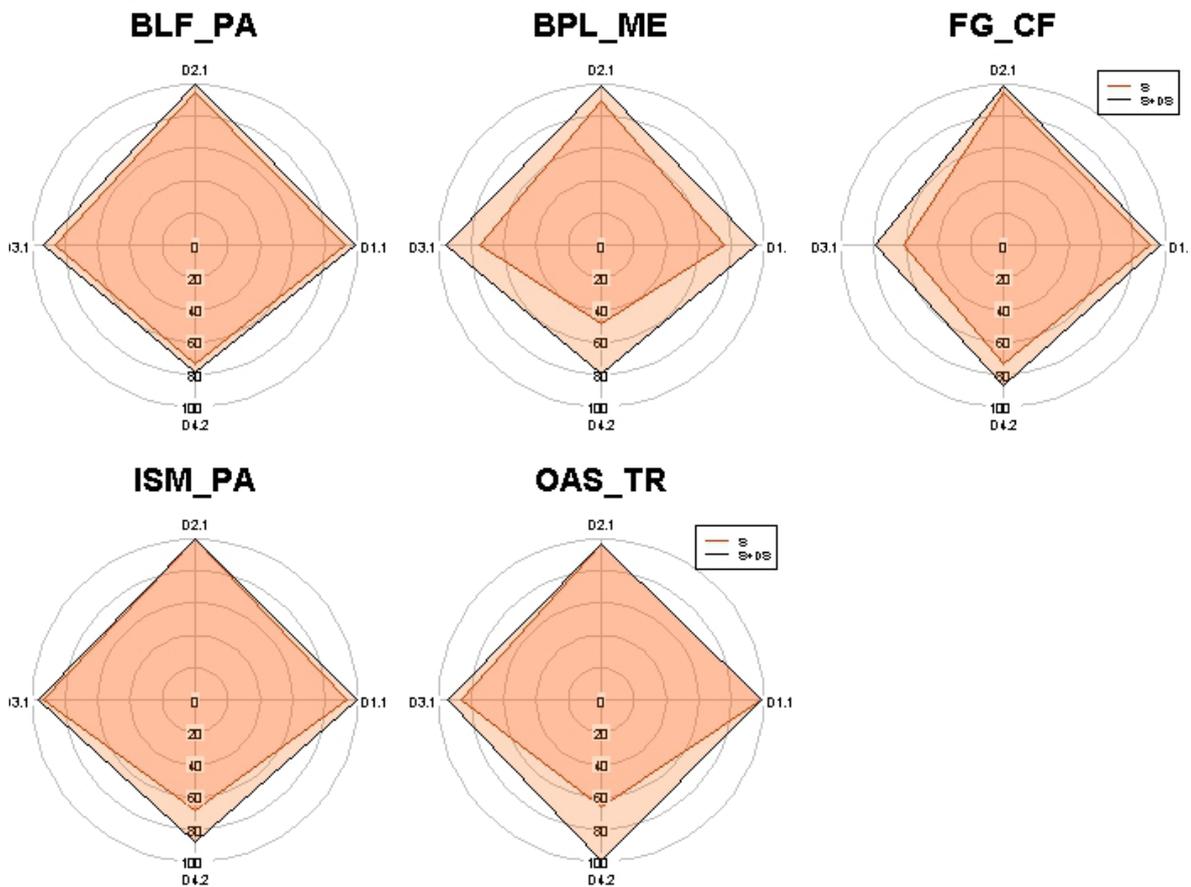
Confrontando tra loro i grandi ospedali (CAN_CT, CIV_PA, GAR_CT, PAP_ME, VSC_PA) notiamo che: il Garibaldi di Catania ha una valutazione strettamente positiva (le percentuali cumulate si sovrappongono quasi perfettamente a quelle della categoria *sempre*) in tutte e quattro le dimensioni. Anche il Cannizzaro di Catania e il Papardo di Messina hanno una valutazione positiva caratterizzati da una maggiore diversificazione nelle risposte alle domande nelle sue due modalità di risposta. Situazione piuttosto critica al Civico di Palermo la cui forma del radar appare schiacciata, in particolare, la valutazione degli Infermieri (36.7% risponde *di solito*, 49.5% risponde *sempre*) risulta di poco superiore a quella relativa ai medici (47.8% risponde *di solito*, 47.8% risponde *sempre*). Valutazioni negative si hanno nelle domande relative alla pulizia e all'aiuto ricevuto dal personale che raggiungono a malapena il 27% di risposte positive. Nel caso dell'Azienda Ospedaliera Villa Sofia Cervello le domande D1.1 e D2.1 ricevono valutazioni positive che raggiungono il 95%, mentre le altre due domande registrano il 60% di risposte strettamente positive.





D) Atre aziende Sanitarie

Le restanti aziende evidenziano situazioni molto simili tra loro con percentuali elevate di risposte positive in tutte e quattro le dimensioni; da notare il Bonino Pulejo Piemonte di Messina in cui l’area compresa tra i due *radar* è maggiore rispetto a quella delle altre aziende, indicando una concentrazione di risposte sulla categoria *di solito*.



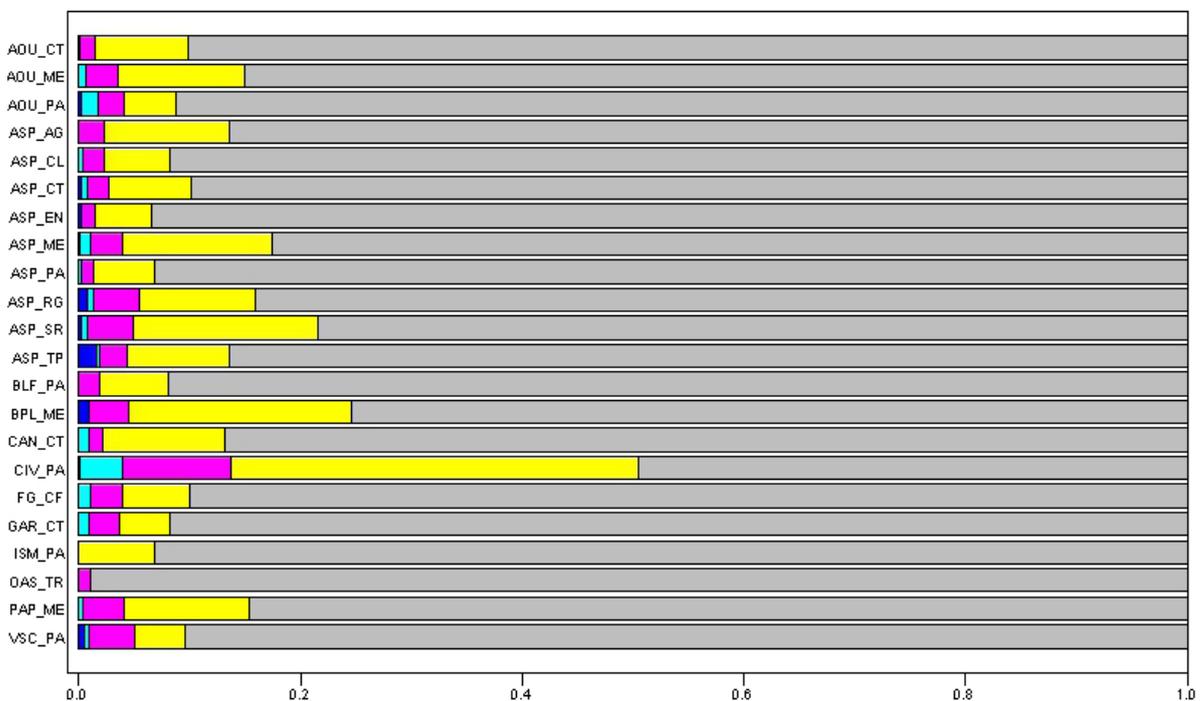
3.1.2 ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

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

Le risposte a questa domanda sono molto positive: in particolare, le percentuali cumulate di risposte negative (mai, qualche volta) non superano mai il 5%, eccetto al Civico di Palermo dove il numero di risposte negative raggiunge il 13.7%. Complessivamente, su tutte le aziende, la percentuale di risposte positive (cumulando *di solito* e *sempre*) supera il 92.3%.

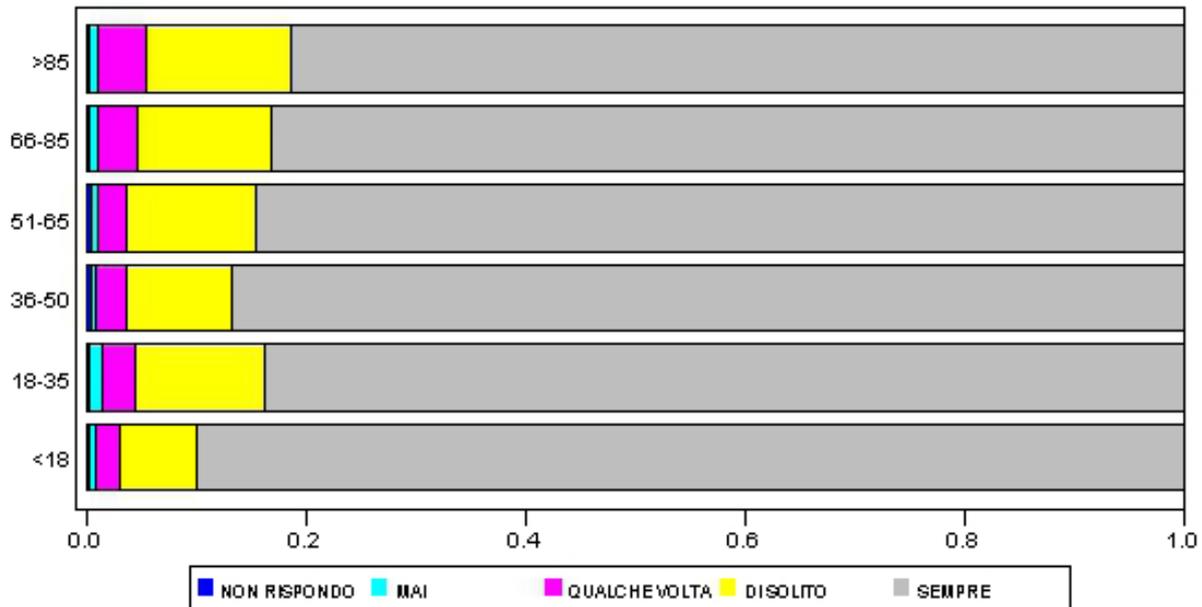
Sembra che l'Ismett di Palermo abbia una valutazione migliore rispetto alle altre aziende: è caratterizzato, infatti, solo da risposte positive (6.9% risponde *di solito*, 93.1% risponde *sempre*), tuttavia, la sua valutazione ha bisogno di ulteriori verifiche dal momento che conta un numero esiguo di intervistati (29 unità).

Dunque, le aziende che si aggiudicano una valutazione migliore sono l'Ospedale Oasi Maria SS. di Troina (99% risponde *sempre*) e l'ASP di Palermo (5.6% risponde *di solito*, 93.2% risponde *sempre*). Entrando nel dettaglio, le percentuali più basse di risposte positive (*di solito* + *sempre*) si registrano in corrispondenza della struttura Civico di Palermo, che assume un valore pari all'84% (46.4% risponde *di solito*, 37.6% risponde *sempre*), e al CTO dell'Azienda Villa Sofia Cervello in cui questa percentuale raggiunge l'87.5%, dovuta interamente alla percentuale di risposte strettamente positive (87.5% risponde *sempre*).

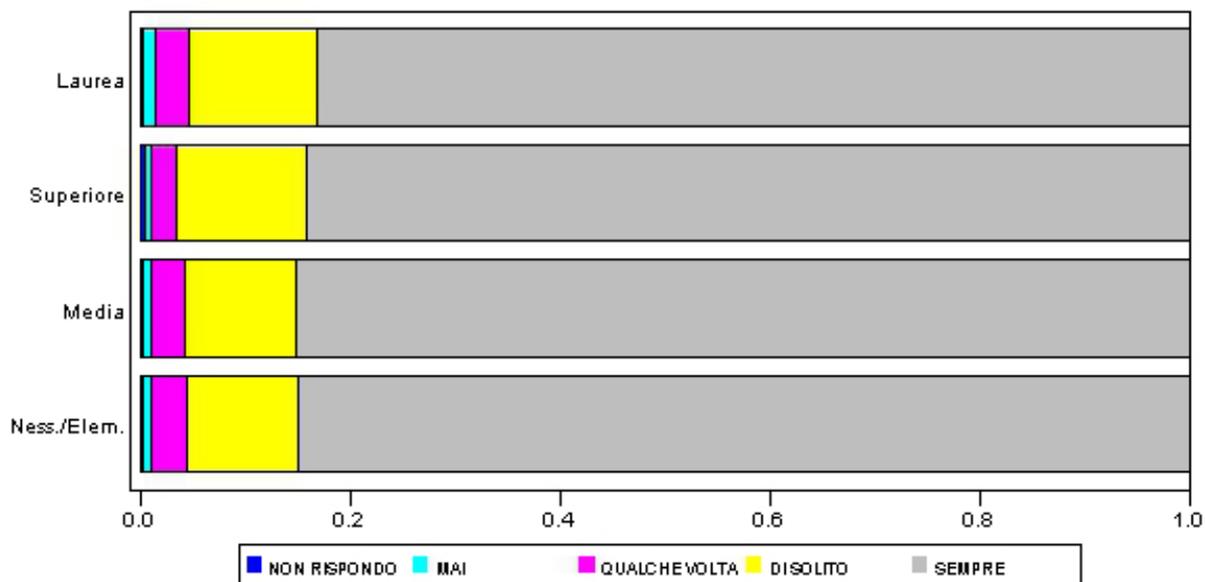


La distribuzione condizionata all'età del rispondente sembra mostrare una tendenza da parte dei più giovani a dare una valutazione positiva alla domanda, si ha infatti il 90% di soggetti con età inferiore a 18 anni che risponde *sempre* alla domanda, questa percentuale si riduce all'81.3% per i pazienti più anziani

Analisi Qualitativa



Guardando la distribuzione delle risposte condizionate al livello di istruzione non sembra esserci una sostanziale differenza nella percentuale di *sempre* nelle varie classi, la percentuale di valutazioni strettamente positive si riduce di circa il 2% passando da un livello di istruzione basso (85% per i pazienti con al più la licenza elementare) a livelli di istruzioni più elevati (83.2% per i laureati).



D1.2 Gli infermieri l'hanno ascoltata attentamente?

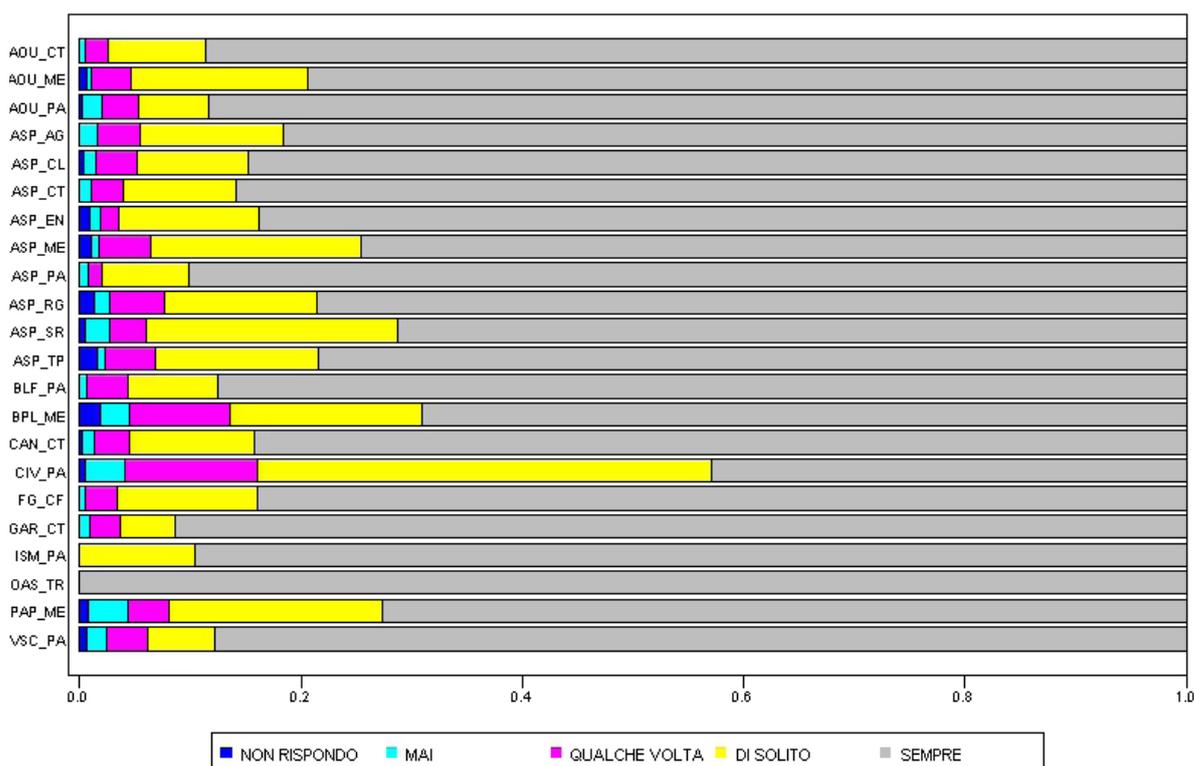
Le percentuali osservate su questa domanda risultano abbastanza simili alla precedente.

Anche in questo caso al Civico di Palermo corrisponde la percentuale più bassa di risposte positive (48.7% risponde *sempre*) e l'ASP di Palermo rappresenta l'azienda con la valutazione migliore (8% risponde *di solito*, 90.9% risponde *sempre*).

Le distribuzioni delle risposte condizionate all'età e al livello di istruzione del rispondente non si discostano molto da quelle relative alla precedente domanda, anche se mostrano valori lievemente inferiori. Come emerso nel Rapporto 2016, la vicinanza tra i giudizi dichiarati con la domanda relativa alla Cortesia lascia supporre che gli intervistati non comprendano la differenza tra cortesia e attenzione, che potrebbe essere dovuto talvolta 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 79,7% denotando una diminuzione. I divari più elevati si hanno al Papardo di Messina in cui la percentuale di *sempre* si riduce del 14.3% raggiungendo il 72.6% e al Civico di Palermo in cui la percentuale di *sempre* si riduce del 13.3% registrando il 42.9%. Da notare che l'ASP di Palermo (7.8% risponde *di solito*, 90.2% risponde *sempre*) è caratterizzata da un'elevata percentuale di risposte positive. Tracciando idealmente un cut-point pari all'80% rispetto a quelli che rispondono sempre si nota che le aziende con valori inferiori sono 8 su 22.



Analisi Qualitativa

Come è già stato sottolineato nel commento precedente, 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 rispondo	Totale
sempre	77,4%	5,9%	1,1%	0,2%	0,3%	84,9%
di solito	1,7%	8,0%	1,2%	0,2%	0,1%	11,2%
qualche volta	0,4%	0,6%	1,6%	0,4%	0,1%	3,1%
mai	0,1%	0,0%	0,1%	0,6%	0,0%	0,8%
non rispondo	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%
Totale	79,7%	14,6%	4,0%	1,4%	0,6%	100,0%

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

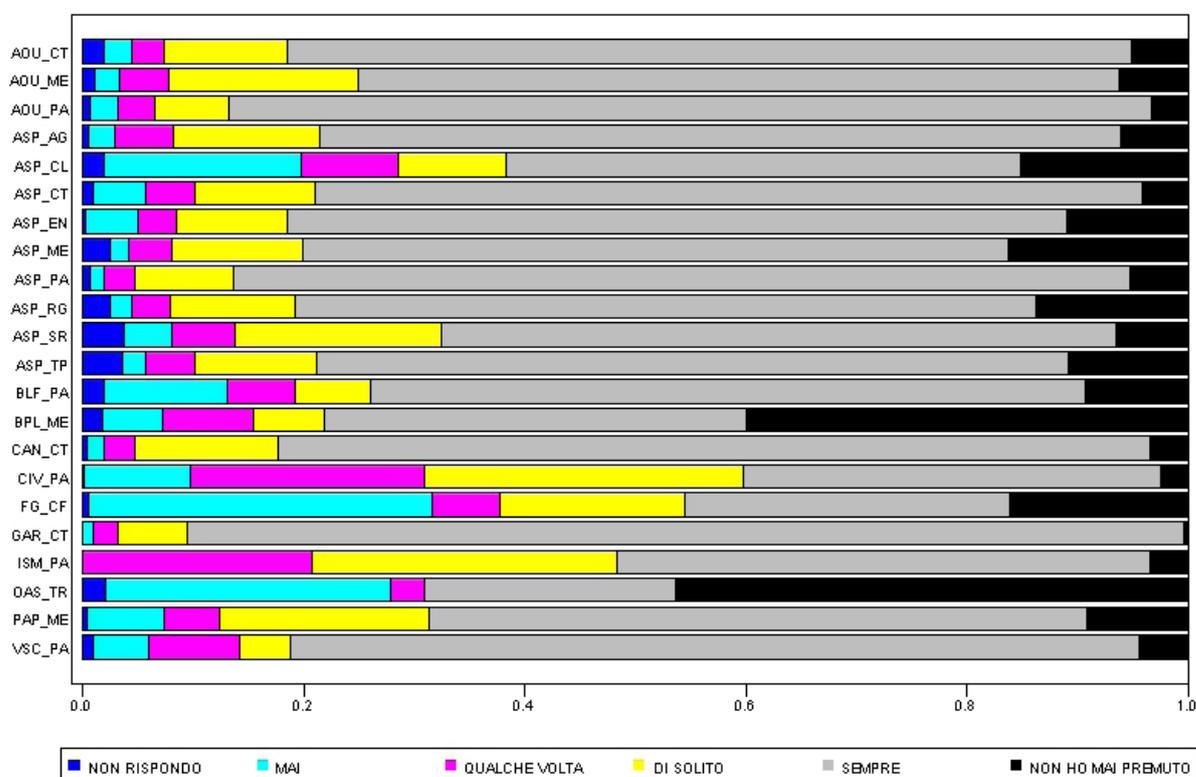
$$I(C)=77.4\%+8.0\%+1.6\%+0.6\%+0.1\%=87.7\%$$

Si evince che l'87.7% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto alla cortesia e alla chiarezza. Sembra che i pazienti non distinguano tra le due domande e/o gli intervistatori non abbiano sottolineato la differenza tra le due al momento dell'intervista. Analizzando per azienda la concordanza nei giudizi si nota come la percentuale di giudizi concordanti varia da un minimo pari al 72.2% presso il Civico di Palermo e raggiunge il 99% all'Ospedale Oasi Maria SS. di Troina denotando probabilmente una scarsa attenzione degli intervistatori

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT
93,8%	85,9%	95,1%	87,3%	87,7%	89,8%
ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP
88,3%	84,7%	91,8%	84,7%	85,7%	84,9%
BLF_PA	BPL_ME	CAN_CT	CIV_PA	FG_CF	GAR_CT
90,6%	78,2%	91,0%	72,2%	89,5%	98,2%
ISM_PA	OAS_TR	PAP_ME	VSC_PA		
96,6%	99,0%	78,4%	88,4%		

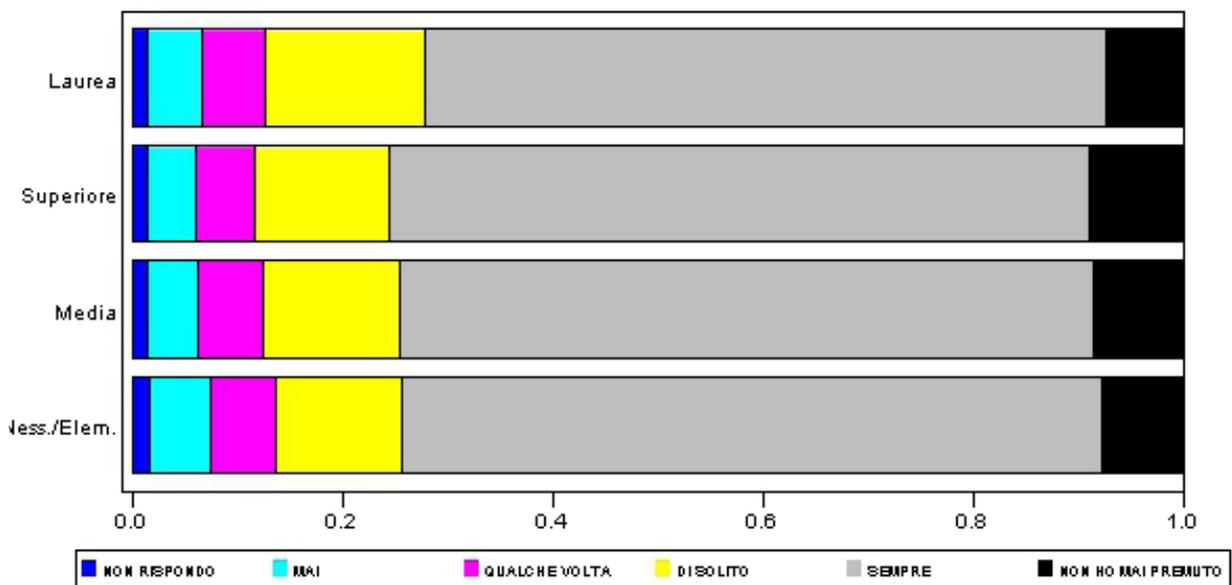
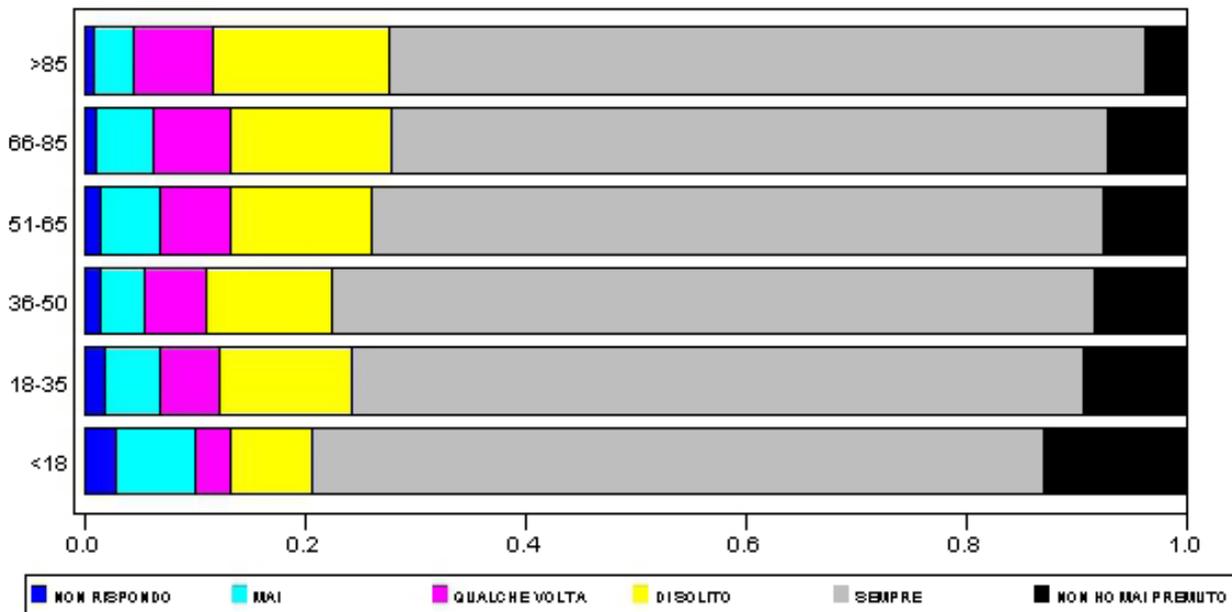
D1.4 Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, ha ricevuto velocemente aiuto?

Cumulando le frequenze nelle categorie *di solito* e *sempre* è possibile notare che solo in pochi casi la percentuale risulta inferiore al 50%. In particolare, all'ospedale Oasi Maria SS. di Troina la percentuale cumulata di risposte positive è pari al 22.7% (22.7% risponde *sempre*), al Bonino Pulejo Piemonte è pari al 44.6% (6.4% risponde *di solito*, 38.2% risponde *sempre*) e alla Fondazione Giglio di Cefalù (PA) raggiunge il 46.1% (16.7% risponde *di solito*, 29.4% risponde *sempre*). Tuttavia possiamo notare che, in questi casi in cui è bassa la percentuale cumulata di risposte positive, è alta la percentuale di coloro che dichiarano di non aver premuto il pulsante e quindi, correggendo questo dato, sembra migliorare la situazione di ciascuna azienda. Per quanto riguarda le ASP, l'azienda di Caltanissetta registra la percentuale più bassa di risposte positive (46.5% risponde *sempre*), così come tra i Grandi Ospedali il Civico di Palermo registra solo il 37.8% di risposte strettamente positive.



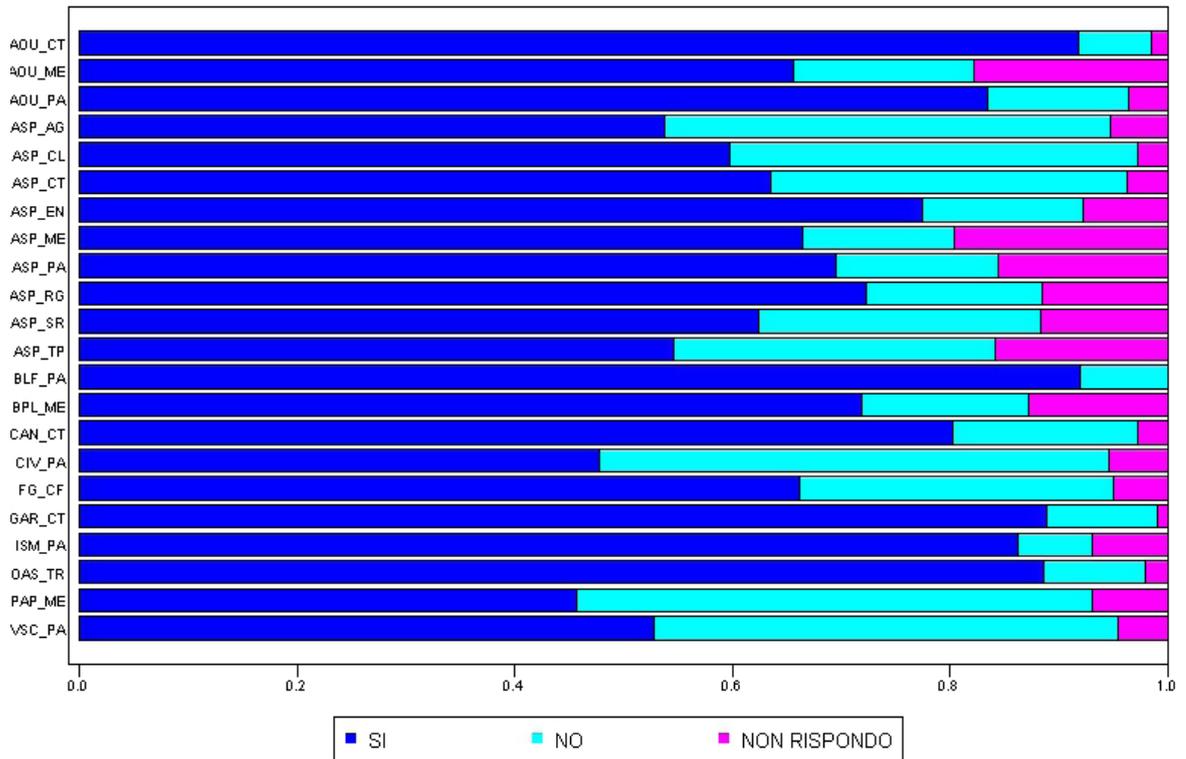
Guardando alla percentuale di risposte condizionate all'età sembra esserci una lieve differenza nella percentuale di *sempre* che raggiunge circa il 70% per i pazienti con un'età compresa tra 36 e 50 anni e per i più anziani (>85 anni), mentre è intorno al 66% per tutte le altre classi di età. Inoltre, come è logico aspettarsi, il grafico evidenzia un incremento nella percentuale di coloro che hanno dichiarato di non aver mai premuto il pulsante al decrescere della classe di età di appartenenza. Infine, in merito a questa domanda, sembrerebbe che non ci siano rilevanti differenze condizionandoci al livello di istruzione del paziente.

Analisi Qualitativa

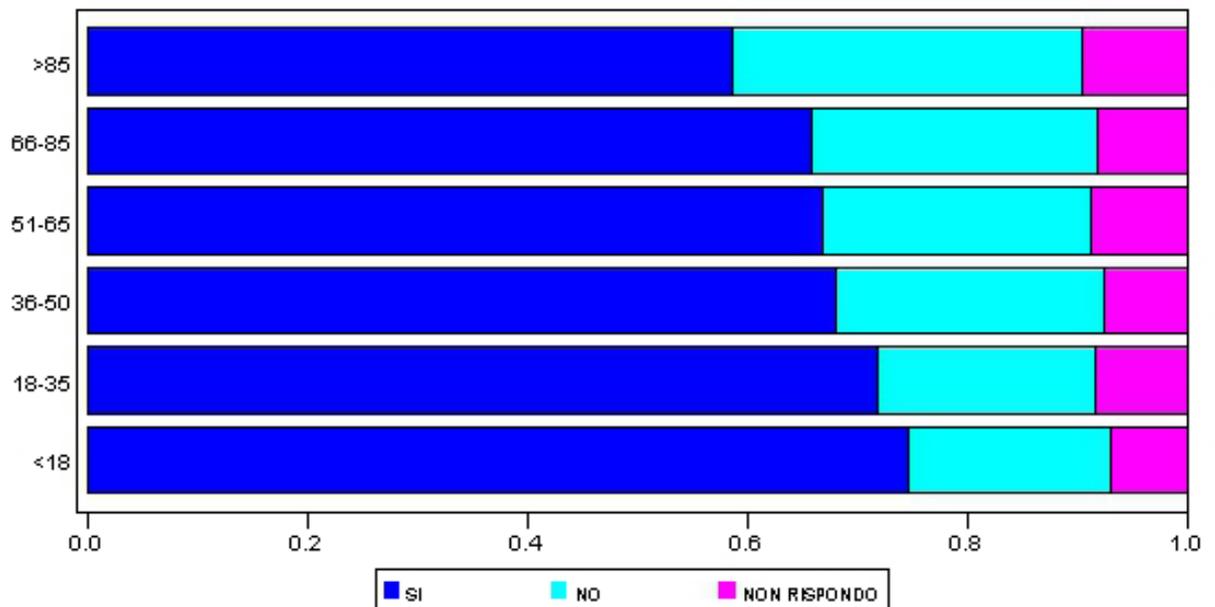


D1.5 Ritene che il personale infermieristico sia sufficiente?

Le risposte sono piuttosto variabili, infatti gli intervistati sembrano essere soddisfatti l’Ospedale Buccheri La Ferla (91.9% risponde *si*) e all’azienda ospedaliera universitaria di Catania (91.8% risponde *si*), mentre il Papardo di Messina (47.4% risponde *no*) e il Civico di Palermo (46.9% risponde *no*) sembrano essere le aziende più insoddisfatte. Risulta inoltre non trascurabile il numero delle non risposte, che raggiunge il 19.7% nell’ASP di Messina, ciò potrebbe essere un segnale di insoddisfazione piuttosto che un giudizio positivo.



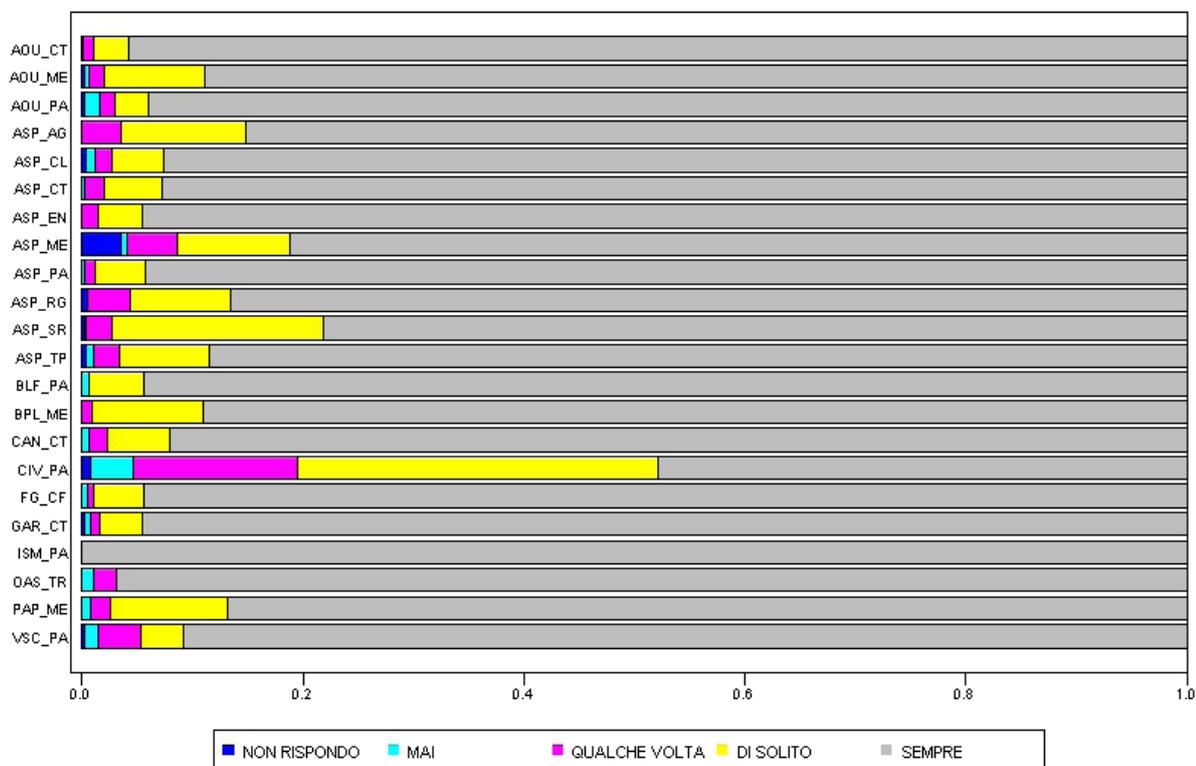
Considerando la distribuzione percentuale condizionata all'età sembra esserci una tendenza per i più giovani a dare una valutazione positiva alla domanda (74.6% di pazienti <18 risponde *si*, 18.4% risponde *no*), mentre i più anziani sembrano essere più insoddisfatti (58.6% di pazienti >85 risponde *si*, 31.8% risponde *no*). Considerando, invece, la distribuzione percentuale condizionata al livello di istruzione non si evincono particolari differenze.



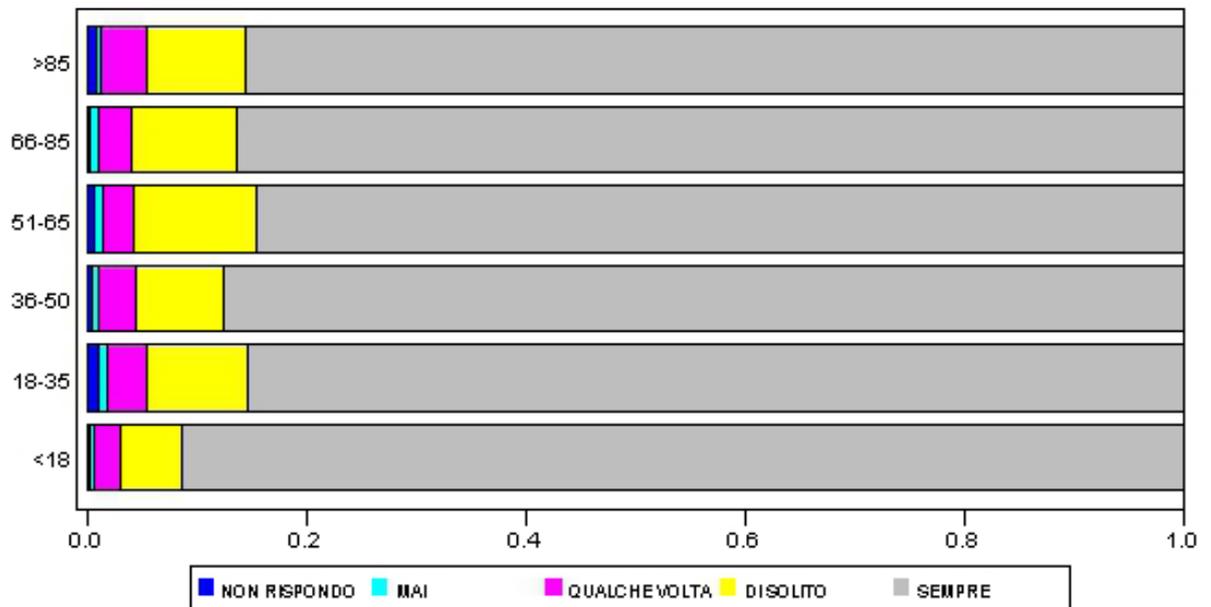
3.1.3 ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

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

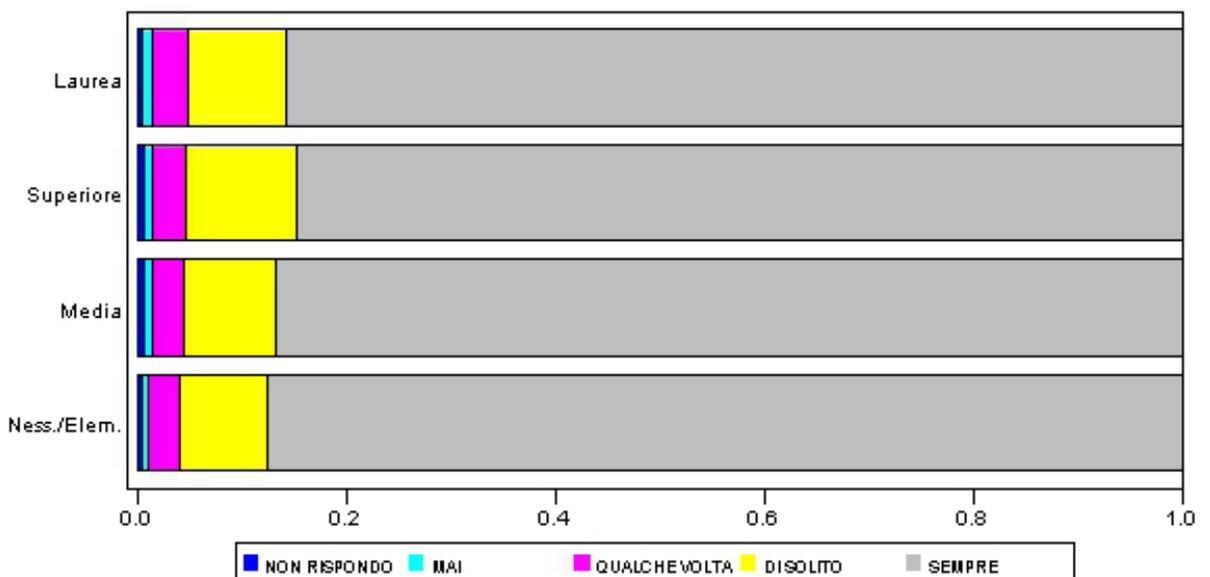
Le risposte a questa domanda sono molto positive, nel senso che le risposte negative (*mai, qualche volta*) sono inferiori al 5%, fa eccezione il Civico di Palermo in cui la percentuale di risposte negative è pari al 18.8%. In particolare, guardando nel dettaglio, la percentuale di risposte positive delle strutture non risultano inferiori all’82.5%, ad esclusione del Civico (strettamente detto) in cui tale percentuale è pari al 77.2% (41.3% risponde *di solito*, 35.9% risponde *sempre*). Complessivamente le aziende sembrano essere soddisfatte, registrano una percentuale di risposte strettamente positive superiore all’80%, ad eccezione dell’ASP di Siracusa e il Civico di Palermo che registrano rispettivamente il 78.1% e il 47.8%.



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*, pari al 91.5%, risulta maggiore rispetto a quella rilevata sulle altre classi in cui non supera l’87.7%.



Condizionatamente 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 (*Ness./Elem.*) a livelli di istruzione più elevati. In particolare, si registra un valore pari all'87.7% di risposte strettamente positive per coloro che hanno dichiarato un livello di istruzione "Nessuno/Elementare" e si riduce all'85.8% per coloro che hanno almeno una laurea. Questo dato può essere interpretato come una maggiore capacità critica o anche 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.



Analisi Qualitativa

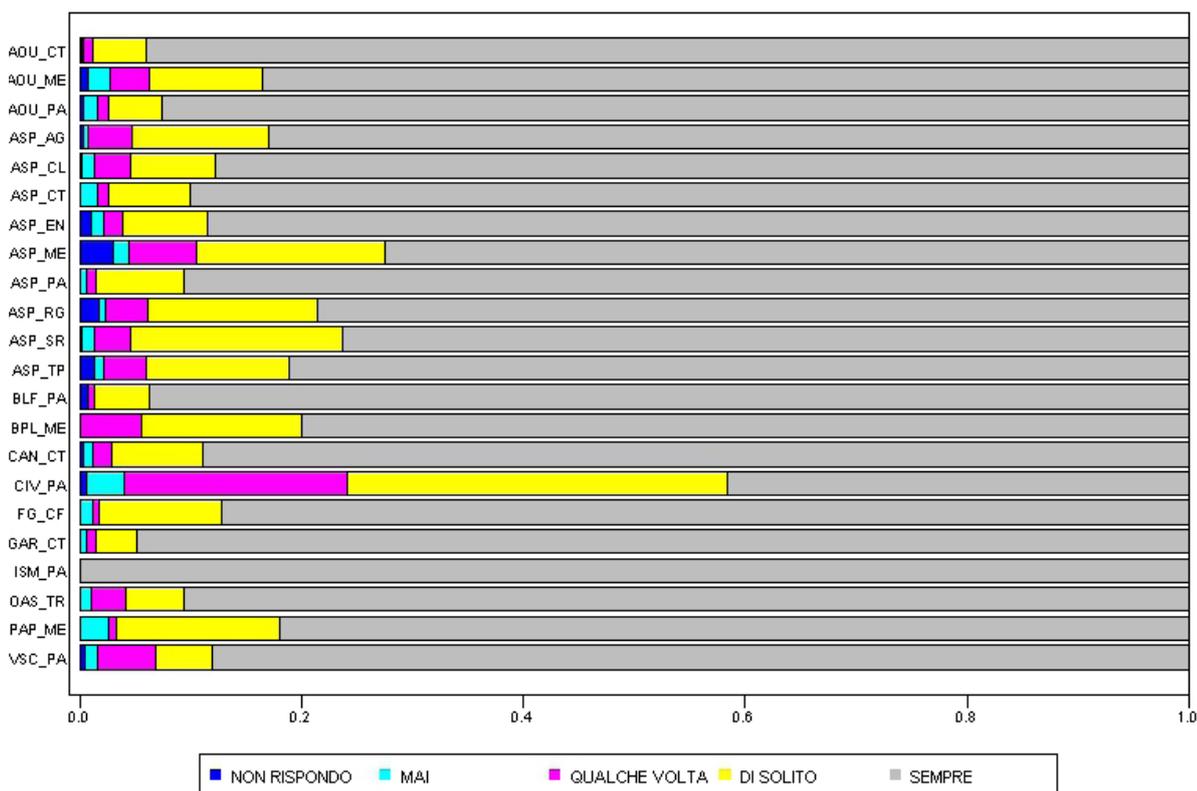
D2.2 Pensa che i medici l'hanno ascoltata attentamente?

Le risposte a questa domanda rispecchiano quelle relative alla precedente; probabilmente per i rispondenti la cortesia si esprime anche attraverso l'attenzione prestata dal medico nel rapporto con il paziente.

Le distribuzioni delle risposte condizionate all'età e al livello di istruzione del rispondente non si discostano molto da quelle della precedente domanda, anche se con valori lievemente inferiori.

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, il Garibaldi di Catania sembra l'ospedale in cui i pazienti sono i più soddisfatti (94.9% risponde *sempre*), mentre il Civico di Palermo è l'azienda con i meno soddisfatti (41.70% di *sempre*); le altre aziende registrano un valore percentuale superiore al 72.5% di risposte strettamente positive.



Infine abbiamo messo in relazione la distribuzione delle risposte alla D2.1 rispetto alla D2.3, come era emerso per le domande riguardanti gli infermieri, anche in questo caso sembra esserci una sovrapposizione maggiore tra le due domande, infatti l'89.3% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento per cortesia e chiarezza.

$$I(C) = 80.5\% + 6.3\% + 1.8\% + 0.5\% + 0.2\% = 89.3\%$$

D2.3 Pensa che i medici le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?						
D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?	sempre	di solito	qualche volta	mai	non rispondo	Totale
sempre	80,5%	4,9%	0,8%	0,2%	0,2%	86,6%
di solito	1,3%	6,3%	1,3%	0,1%	0,1%	9,1%
qualche volta	0,3%	0,5%	1,8%	0,4%	0,1%	3,1%
mai	0,1%	0,1%	0,1%	0,5%	0,0%	0,8%
non rispondo	0,2%	0,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,5%
Totale	82,4%	11,9%	4,0%	1,2%	0,6%	100,0%

La tabella riporta l'indice di concordanza calcolato per azienda, il Civico di Palermo presenta la percentuale più bassa di giudizi concordanti, invece quasi il 64% di aziende mostra un indice superiore al 90% denotando ancora una volta una scarsa attenzione da parte degli intervistatori. I valori più alti dell'indice si hanno all'AOU di Catania, al Garibaldi e all'AOU di Palermo.

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

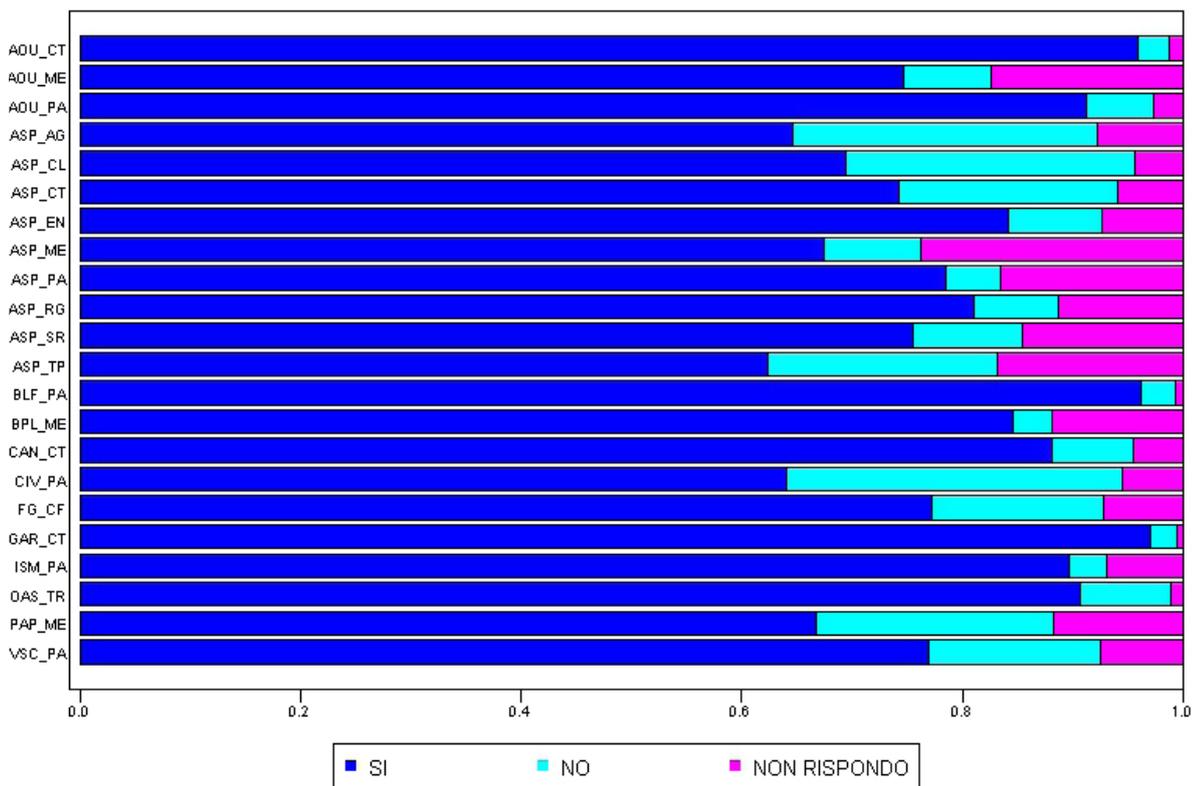
AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT
96,8%	86,6%	95,0%	88,4%	92,6%	91,0%
ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP
90,6%	78,9%	93,9%	83,6%	86,7%	90,0%
BLF_PA	BPL_ME	CAN_CT	CIV_PA	FG_CF	GAR_CT
93,7%	85,5%	92,3%	76,0%	90,6%	96,8%
ISM_PA	OAS_TR	PAP_ME	VSC_PA		
100,0%	93,8%	87,9%	90,9%		

D2.4 Ritieni che il personale medico sia sufficiente?

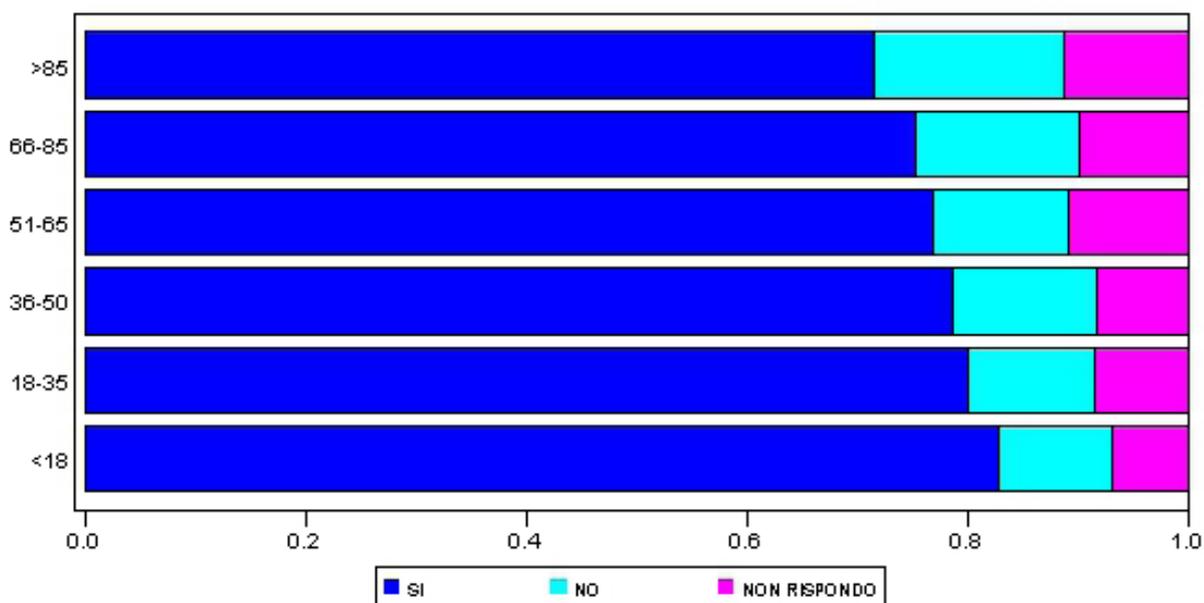
Analizzando la distribuzione delle percentuali di risposta osservate in questa domanda, l'Ospedale Garibaldi di Catania sembra la più soddisfatta con il 97.1% di rispondenti che dichiara che il personale medico è sufficiente. Al contrario il Civico di Palermo rappresenta l'azienda in cui si registra il maggiore disagio (30.5% risponde *no*). In ben 10 aziende su 22 la percentuale di rispondenti che dichiara che il personale medico è sufficiente supera l'80%.

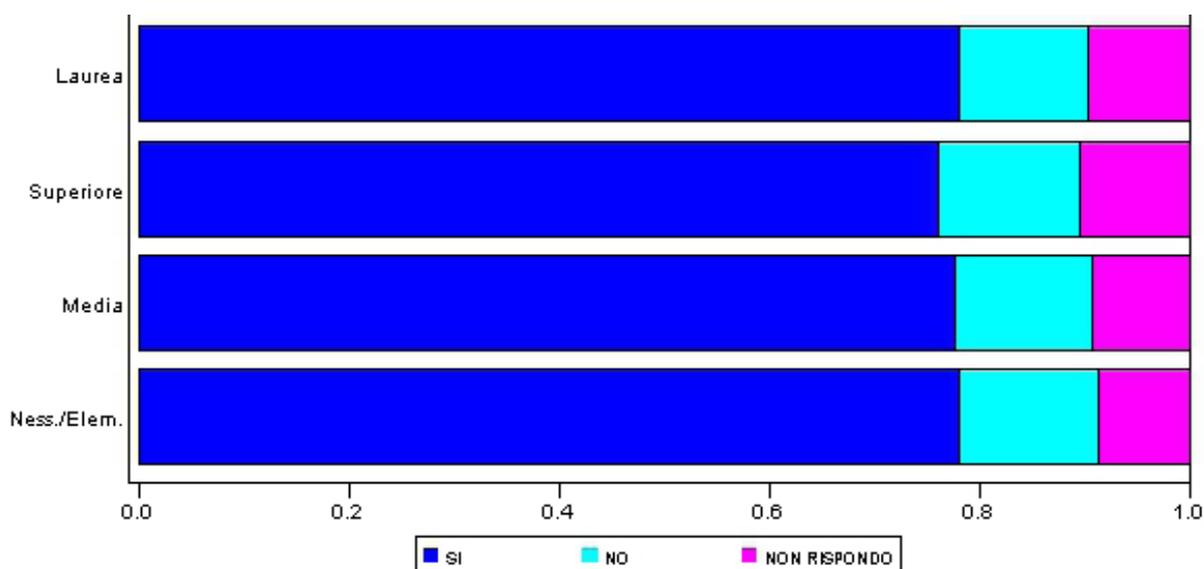
È importante inoltre sottolineare l'elevato numero di non rispondo, otto aziende (ASP_ME, AOU_ME, ASP_TP, ASP_PA, ASP_SR, BPL_ME, PAP_ME, ASP_RG) hanno una percentuale di *non rispondo* superiore al 10%, con una percentuale massima del 23.7% registrata all'ASP di Messina.

Analisi Qualitativa



Guardando alla distribuzione percentuale condizionata all'età del rispondente è possibile osservare come la percentuale di valutazioni positive (si) si riduca al crescere della classe di età di appartenenza. Al contrario, condizionandoci al livello di istruzione del paziente non emerge nessuna rilevante differenza.





D1.1-D2.1 Confronto cortesia percepita tra infermieri/operatori e medici

Confrontando la distribuzione delle risposte alla D1.1 rispetto alla D2.1, ovvero confrontando la cortesia degli infermieri/operatori sanitari percepita dagli intervistati con quella dei medici, si nota, anche qui, una sovrapposizione a parità di gradimento pari all'87.7%.

D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?						
D1.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?	sempre	di solito	qualche volta	mai	non rispondo	Totale
sempre	80,5%	2,9%	0,9%	0,2%	0,2%	84,7%
di solito	4,6%	5,6%	0,8%	0,1%	0,1%	11,2%
qualche volta	1,2%	0,4%	1,2%	0,1%	0,0%	2,9%
mai	0,2%	0,1%	25,0%	0,3%	0,0%	25,6%
non rispondo	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%
Totale	86,6%	9,1%	27,9%	0,7%	0,4%	100,0%

Analizzando per azienda la concordanza nei giudizi, si registra una percentuale minima del 75% al Civico di Palermo. Ben dieci aziende hanno un indice di concordanza maggiore al 90%, con un valore massimo del 95.9% all'Ospedale Oasi Maria SS. di Troina.

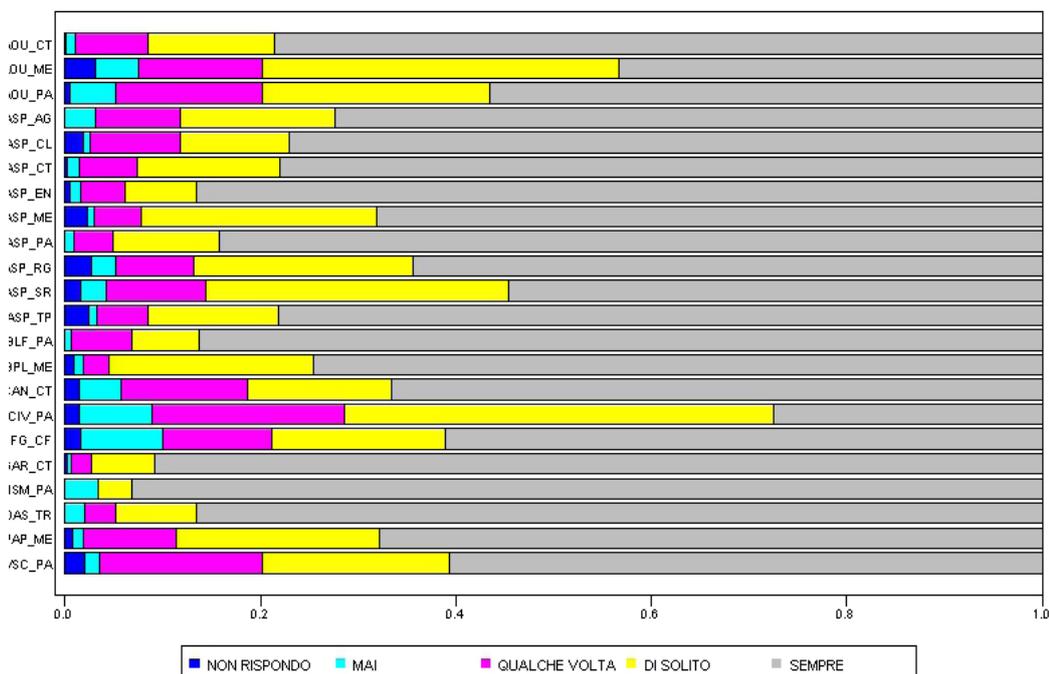
I(C) tra D1.1 e 2.1 per azienda

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT
90,7%	84,6%	91,6%	88,7%	93,8%	88,8%
ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP
93,4%	82,6%	93,3%	82,2%	84,0%	87,1%
BLF_PA	BPL_ME	CAN_CT	CIV_PA	FG_CF	GAR_CT
94,4%	82,7%	88,0%	75,0%	90,6%	93,9%
ISM_PA	OAS_TR	PAP_ME	VSC_PA		
93,1%	95,9%	85,0%	88,2%		

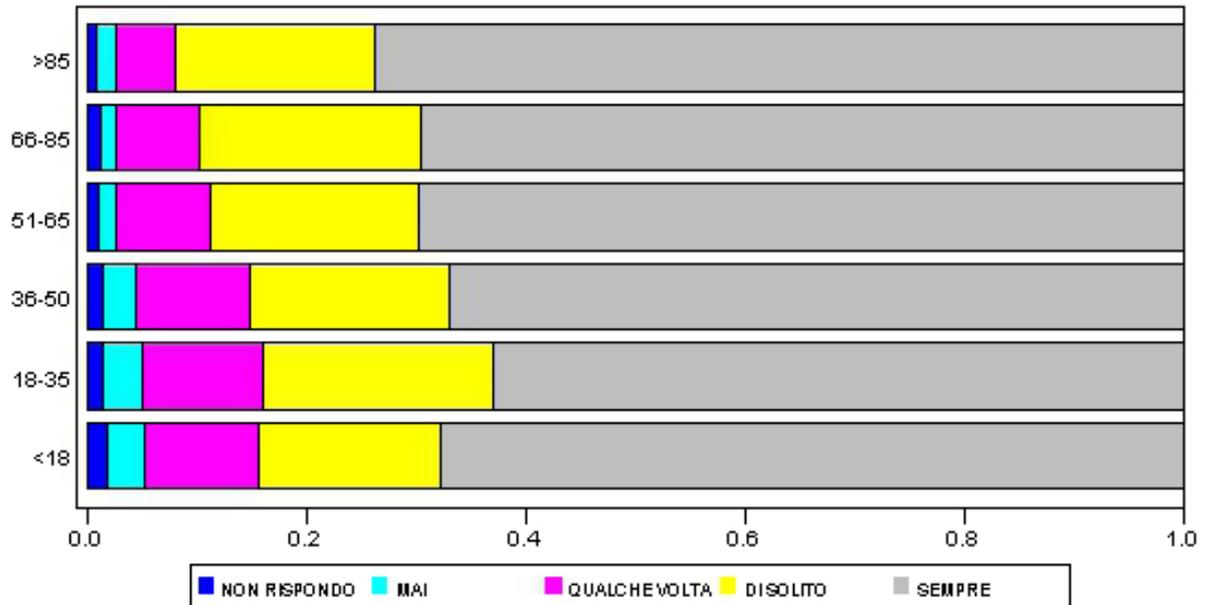
3.1.4. L'AMBIENTE OSPEDALIERO

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

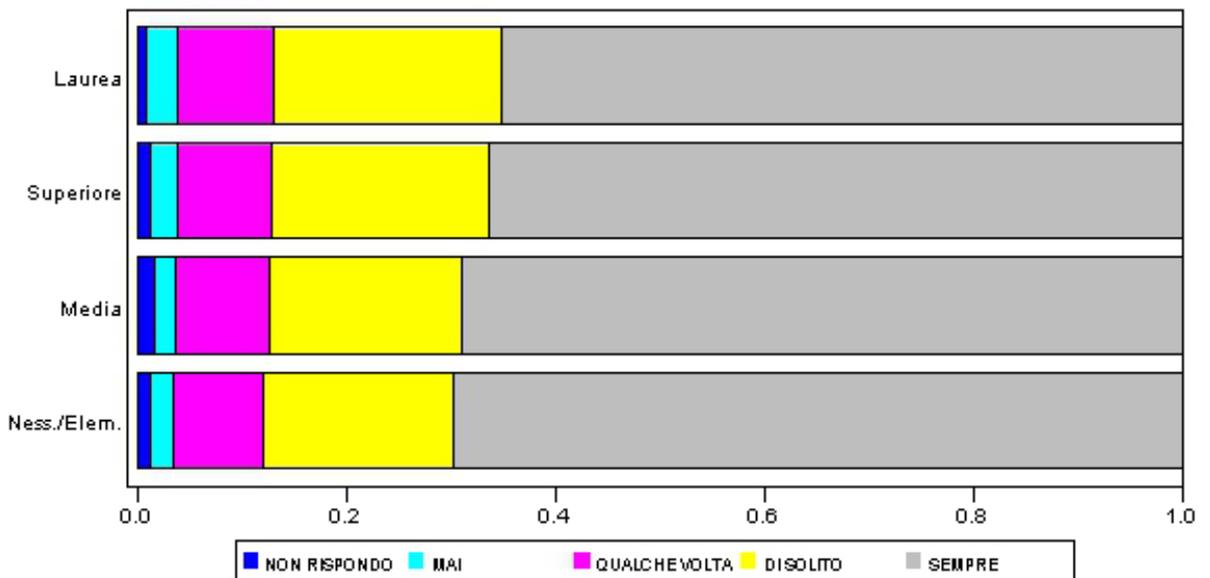
Le risposte a questa domanda evidenziano elevata variabilità tra le aziende. In particolare va sottolineata la bassa percentuale di *sempre* registrata al Civico di Palermo (27.5%) e all'azienda ospedaliera universitaria di Messina (43.3%). Cumulando la percentuale di risposte positive (*di solito, sempre*) il Garibaldi di Catania e l'Ismett di Palermo registrano le percentuali più elevate, rispettivamente 97.3% e 96.5%. Le aziende Fondazione Giglio di Cefalù (8.3% risponde *mai*) e il Civico di Palermo (7.5% risponde *mai*) presentano la percentuale più elevata di *mai*, mentre per le altre aziende tale percentuale è inferiore al 5%.



Guardando alla distribuzione condizionata all'età, la percentuale di *mai* raggiunge circa il 10% per le prime tre classi di età (età <50) per poi ridursi passando alle classi successive. I pazienti con età compresa tra i 18 e 35 anni sembrano i più insoddisfatti relativamente a questa domanda, solo il 63% risponde *sempre*, questa percentuale aumenta al crescere della classe di età fino a raggiungere il 73.8% per i più anziani (età >85) che sembrano essere più tolleranti in termini di pulizia attesa.



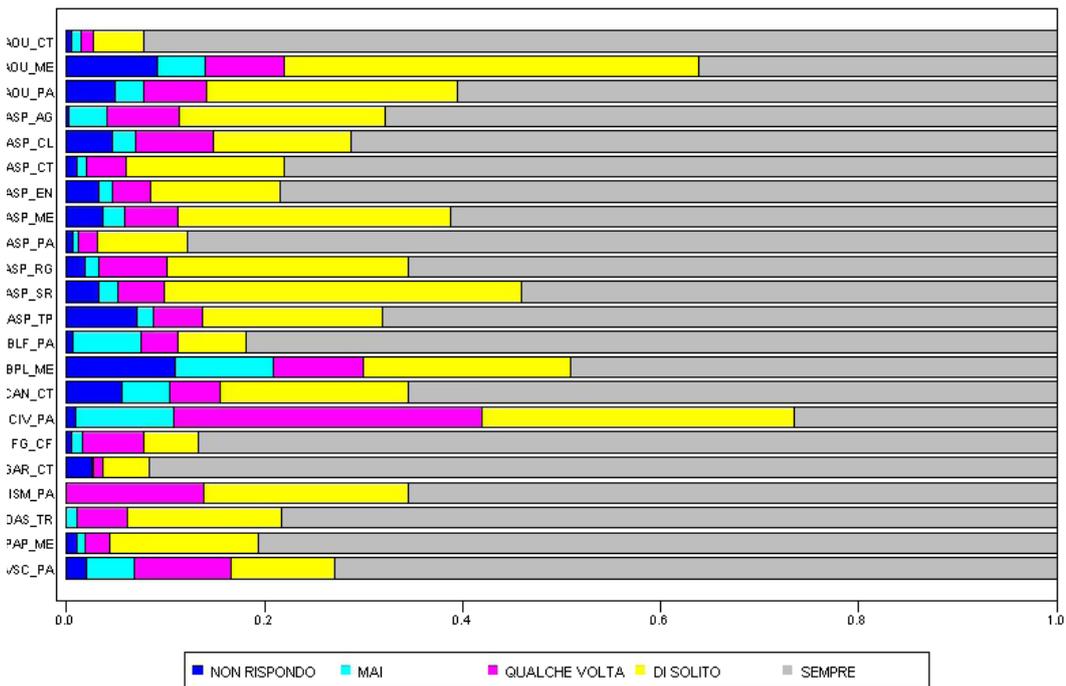
Condizionatamente al livello di istruzione la percentuale di risposte positive si riduce passando dal livello di istruzione più basso a livelli di istruzione via via più elevati, mentre la percentuale di mai si attesta intorno al 2-3% per ciascun livello.



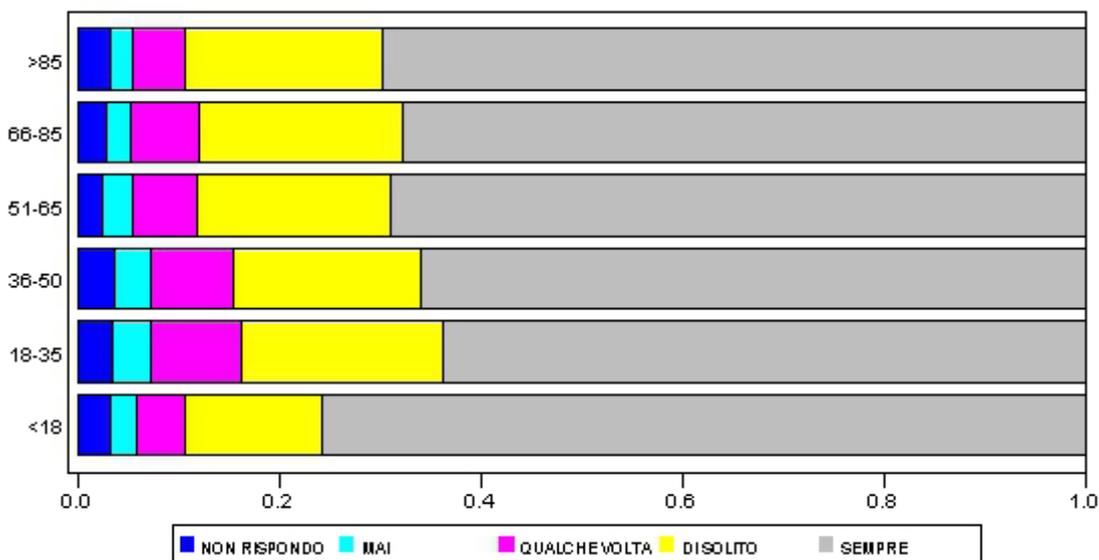
Analisi Qualitativa

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

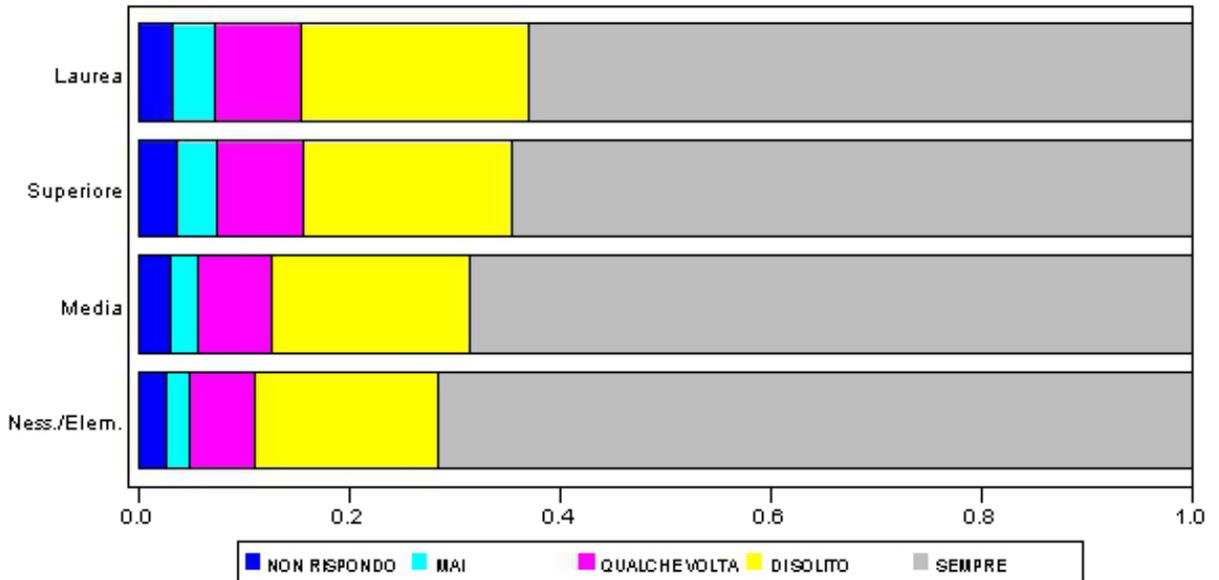
Per quanto riguarda la domanda relativa al riposo del paziente, l’Ospedale Bonino Pulejo Piemonte di Messina è l’azienda con la percentuale più alta di *mai* (10%), seguito dal Civico di Palermo (9.9%) e dal Buccheri La Ferla di Palermo (6.9%); mentre per le altre aziende questa percentuale è inferiore al 5%. Solo 6 aziende su 22 registrano una percentuale di risposte strettamente positive superiore all’80%, in particolare, all’Ospedale Garibaldi e all’Azienda Ospedaliera Universitaria di Catania si registrano le percentuali più elevate di *sempre* rispettivamente 91.6% e 92.2%.



Condizionatamente all’età, il 75.8% dei rispondenti più giovani (età <18) dichiara di non essere disturbato durante la notte da rumori di diversa provenienza, questa percentuale si riduce al 63.8% per i pazienti con età compresa tra 18 e 50 anni e via via aumenta al crescere dell’età raggiungendo il 69.8% per i più anziani (età>85).



Guardando alla distribuzione condizionata al livello di istruzione si osserva che la percentuale di valutazioni strettamente positive (*sempre*) si riduca passando da un livello di istruzione basso a livelli di istruzione più elevati.



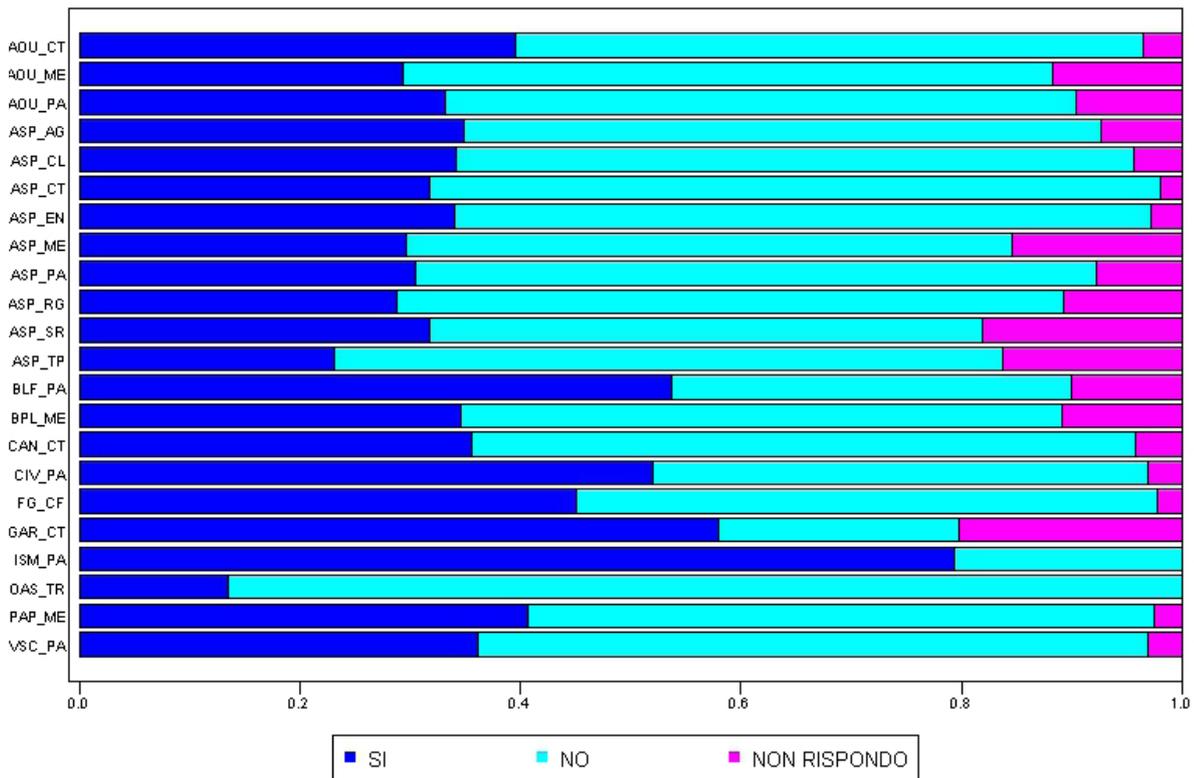
3.1.5 CURA PER IL DOLORE

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

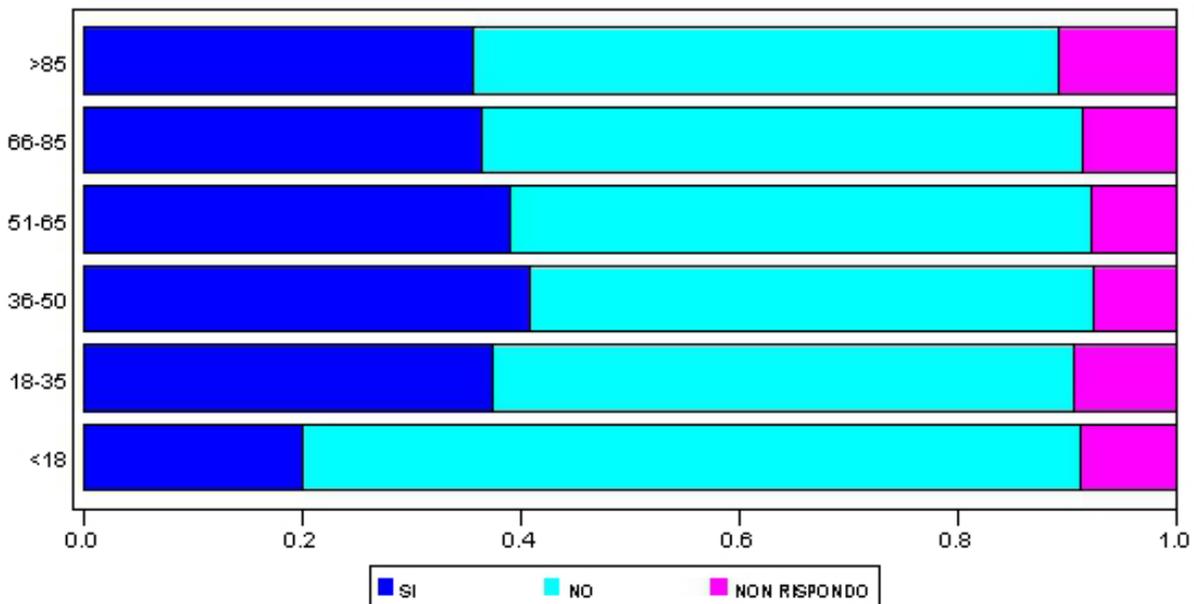
Il grafico delle percentuali di risposta per azienda evidenzia una moderata variabilità nella distribuzione delle risposte. Risulta di particolare interesse l'elevato numero di "non rispondo", ben otto aziende registrano un valore al di sopra del 10%, in particolare, all'Ospedale Garibaldi di Catania tale percentuale raggiunge il 20.2%. 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.

Si nota che l'Ismett ha i tassi più elevati: ciò è probabilmente dovuto ad una politica ospedaliera più propensa all'uso di farmaci del dolore.

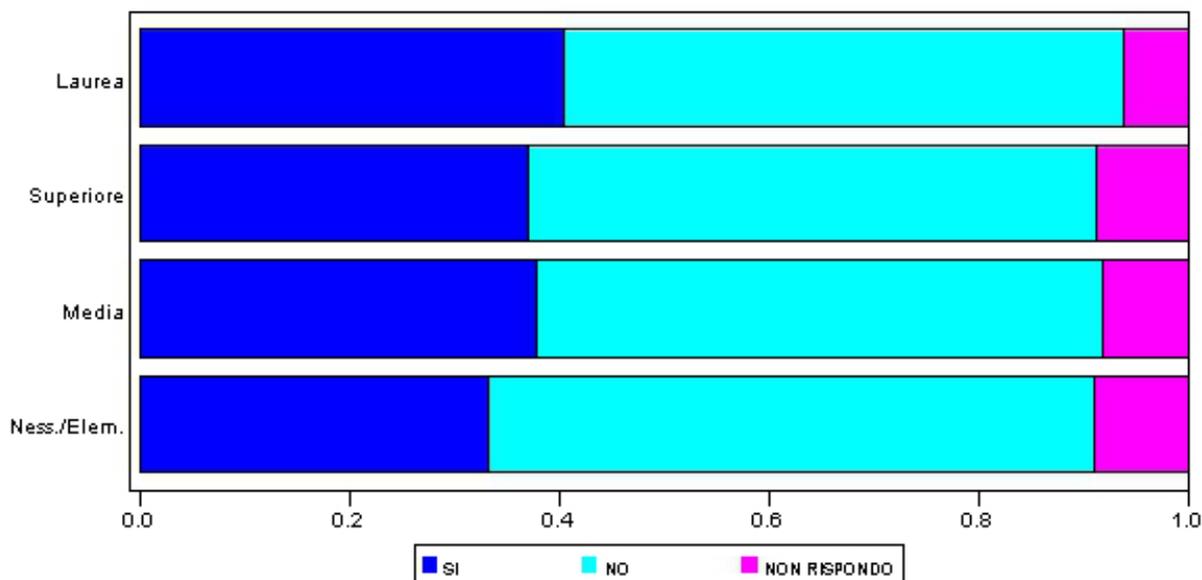
Analisi Qualitativa



Guardando la distribuzione condizionata all'età emerge che il 71.2% di pazienti minorenni dichiara di non avere assunto medicine per il dolore durante la sua permanenza in ospedale, mentre per le altre classi di età questa percentuale varia tra il 51.7 e il 55%.



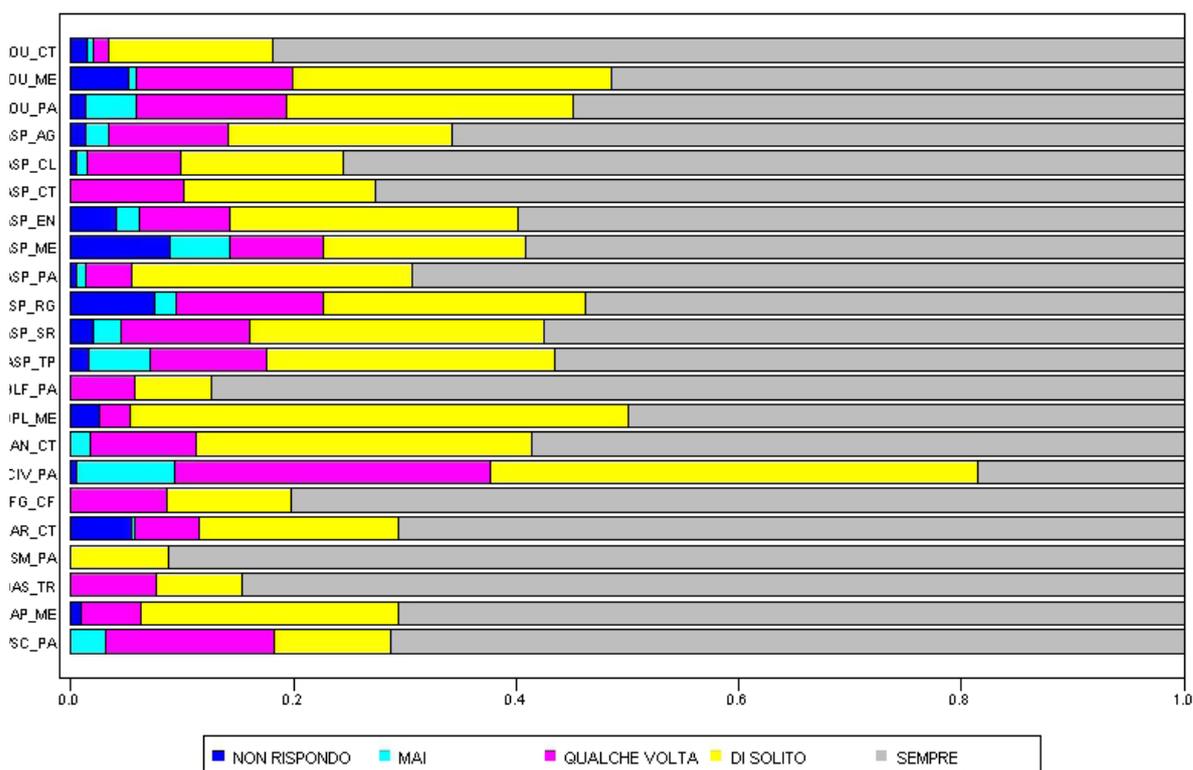
Condizionatamente al livello di istruzione sembra che la percentuale di pazienti che risponde no alla domanda si riduca al crescere del livello di istruzione. In particolare, dal 57.9% di no osservati in corrispondenza del livello più basso di istruzione si arriva al 53.4% per i laureati.



Per ragioni di spazio non possiamo entrare nel dettaglio dei singoli reparti, ma si invitano le aziende ad una analisi di questi risultati in relazione alle patologie (e quindi ai reparti) in cui è più frequente il ricorso a medicine per il dolore.

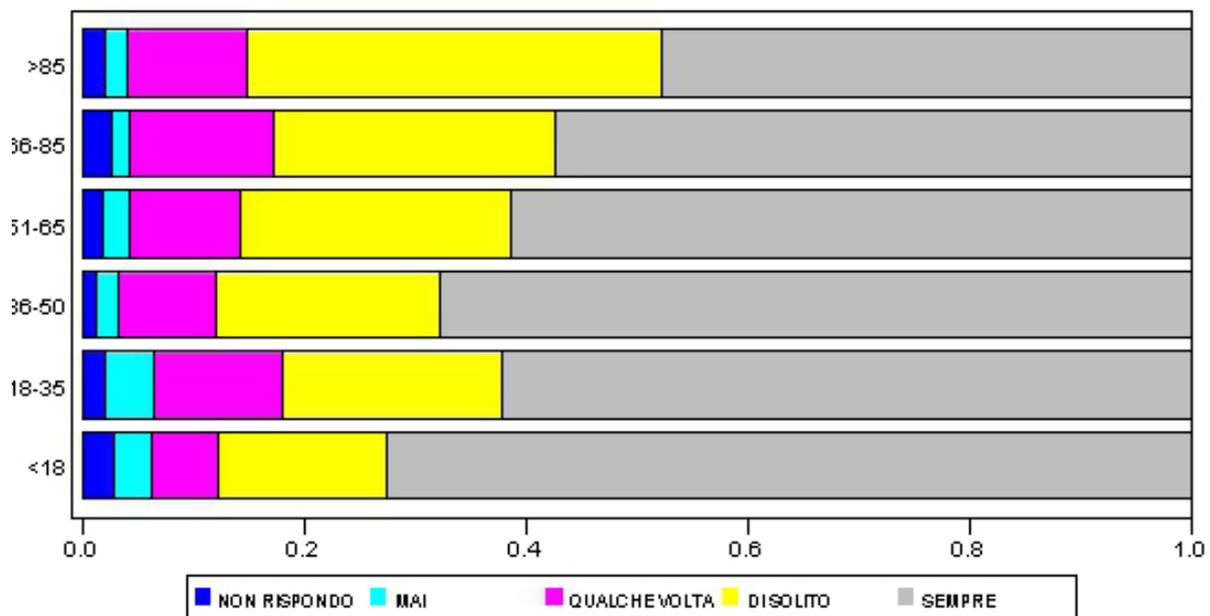
D4.4 Durante il suo ricovero in ospedale, quante volte le cure prestate le hanno fatto passare il dolore?

Il grafico evidenzia elevata variabilità nelle percentuali di risposta tra le aziende. In particolare si registra un giudizio estremamente positivo all'Ismett e all'Azienda Ospedaliera di Catania di Palermo in cui la percentuale di risposte positive (*sempre, di solito*) raggiunge rispettivamente il 100% e il 96.9%. La percentuale più elevata di *mai* si registra al Civico di Palermo (8.9%) seguito dall'ASP di Trapani (5.5%), mentre per le altre aziende è al di sotto del 5%.

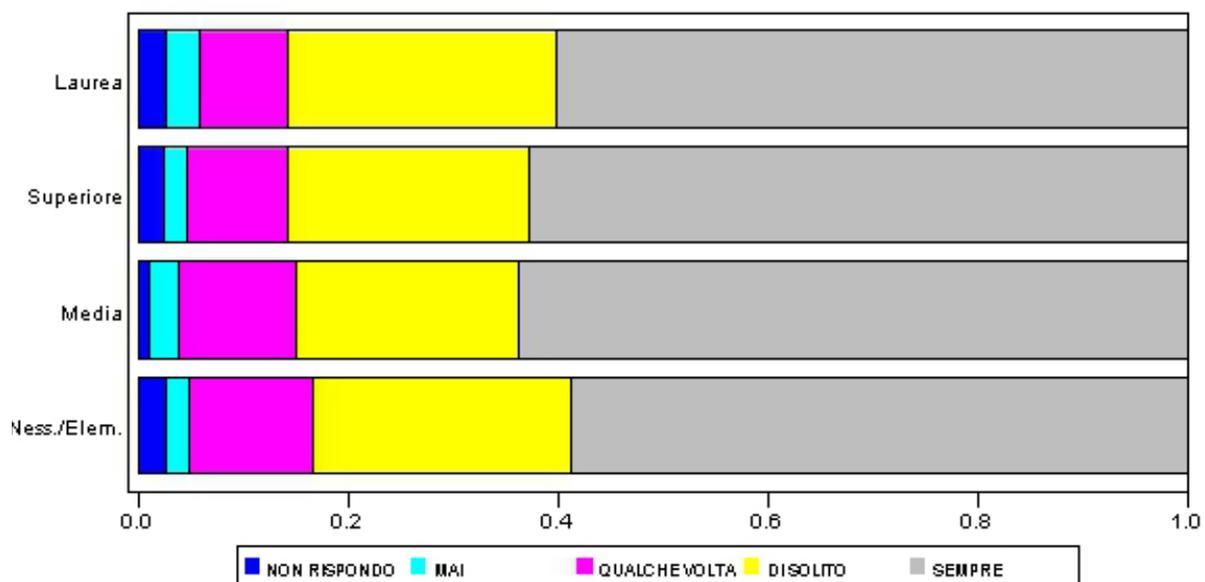


Analisi Qualitativa

La distribuzione condizionata all'età del paziente evidenzia una tendenza per i più giovani (età <18) a dare una valutazione positiva alla domanda (il 72.6% risponde *sempre*), la soddisfazione tende a ridursi al crescere della classe di età fino a raggiungere il 47.8% per i più anziani.



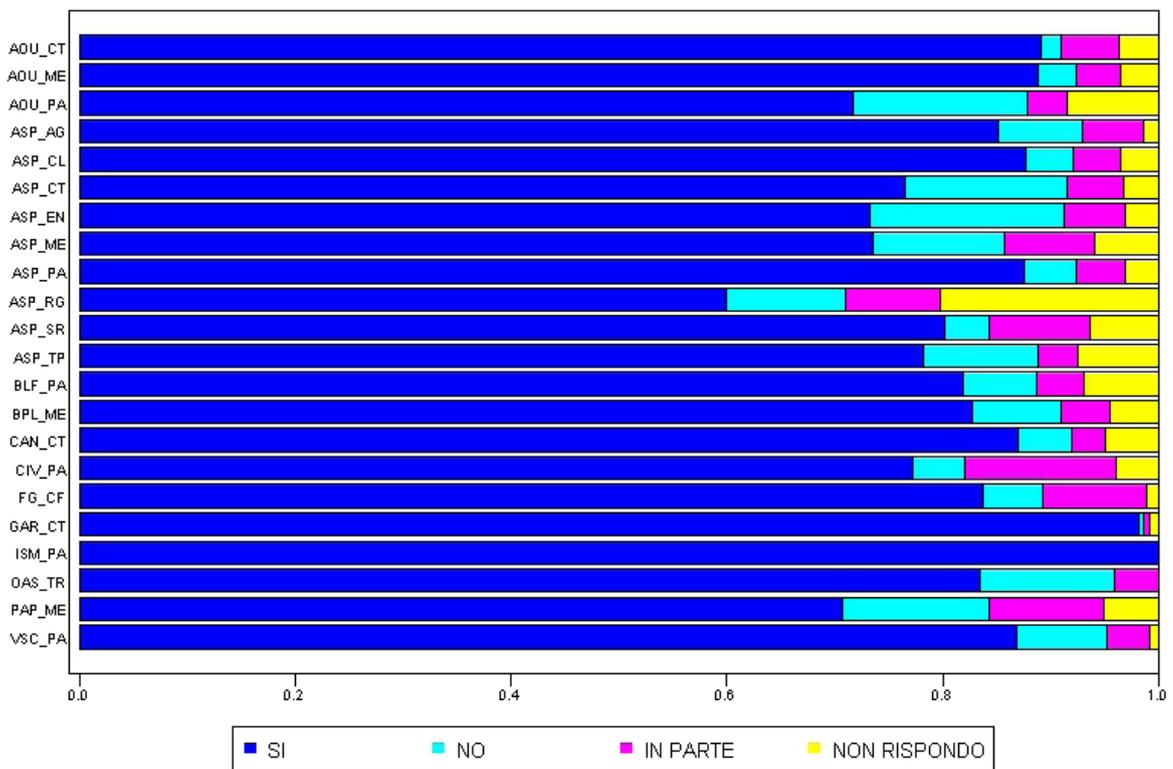
La distribuzione condizionata al livello di istruzione non fa emergere particolari differenze tra i vari titoli di studio, le percentuali cumulate di risposte positive (*di solito, sempre*) variano tra l'83.4% e l'86%.



3.1.6. ALLA DIMISSIONE

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?

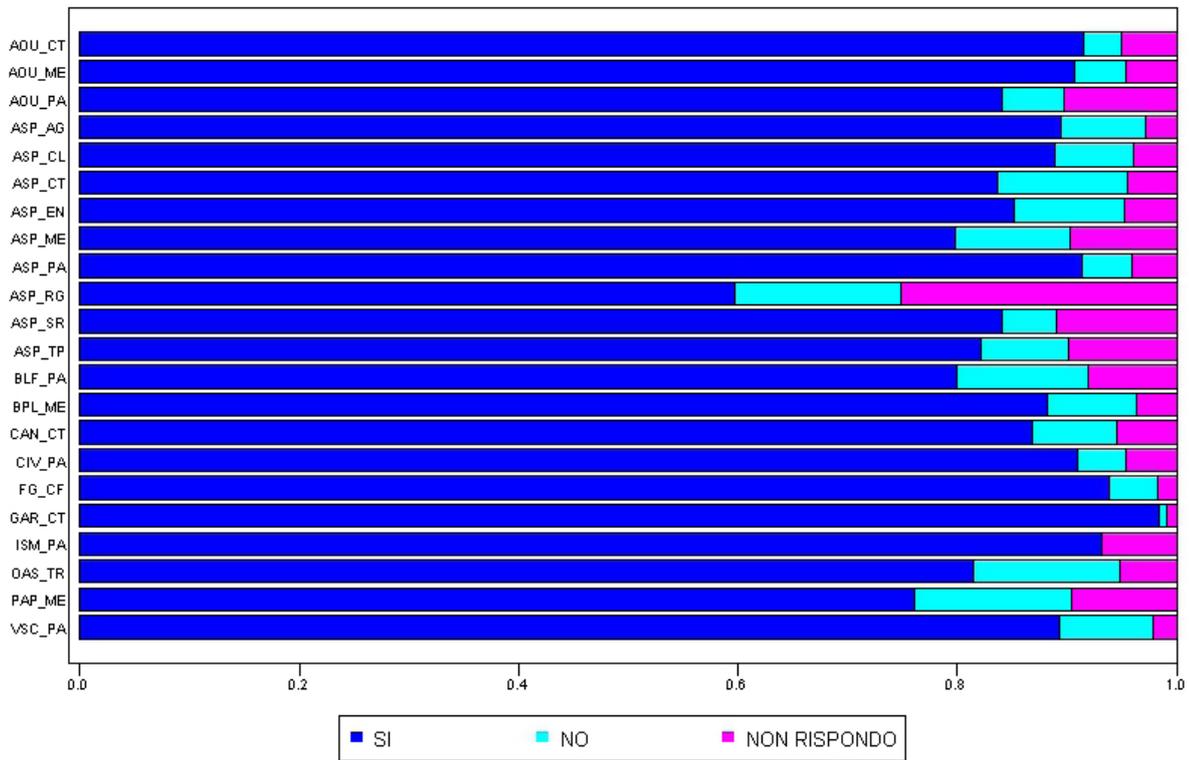
L'Ismett di Palermo e il Garibaldi di Catania sembrano essere le aziende con la migliore valutazione, tutti i pazienti intervistati dichiarano di avere ricevuto informazioni, prima di essere stati dimessi, su come proseguire le cure e le strutture alle quali rivolgersi. L'ASP di Enna è l'azienda in cui si verifica la percentuale più alta di risposte negative (il 18% risponde *no*). Anche in questo caso, si registra un elevato numero di "non rispondo", sono 7 le aziende in cui tale percentuale supera il 10% e raggiunge il 20.3% all'Ospedale di Ragusa. Le percentuali elevate di non risposte potrebbero rappresentare 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?

Le risposte a questa domanda sono simili alla precedente: complessivamente, su tutte le aziende, si registra un'elevata percentuale di *si*, in particolare all'Ospedale Garibaldi di Catania il 98.4% di pazienti dichiara di aver avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute cui fare attenzione dopo aver lasciato l'ospedale. Invece, all'ASP di Ragusa si registra la percentuale più bassa di *si* (59.7%) e la più alta percentuale di *non rispondo* (25.2%).

Analisi Qualitativa



3.1.7 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?

Si riporta di seguito la distribuzione delle frequenze percentuali del punteggio dichiarato dagli intervistati come valutazione complessiva. I punteggi da 0 a 6 sono stati aggregati in un'unica categoria visto l'esiguo numero di giudizi bassi.

AZIENDA	0-6	7	8	9	10	TOTALE%	TOT. INT.
ASP_AG	11,5	10,1	22,6	32,9	22,8	100	425
ASP_CL	7,0	8,1	29,8	28,2	27,0	100	619
ASP_CT	5,9	6,9	31,4	33,4	22,3	100	406
ASP_EN	3,5	5,2	28,2	31,1	32,0	100	427
ASP_ME	3,9	6,4	24,0	33,5	32,2	100	692
ASP_PA	4,4	4,6	31,4	36,1	23,4	100	701
ASP_RG	13,2	12,6	38,1	21,9	14,3	100	365
ASP_SR	7,3	11,4	25,6	32,9	22,9	100	617
ASP_TP	12,8	17,2	28,8	29,5	11,7	100	784
AOU_CT	5,0	8,4	24,7	25,8	36,1	100	900
AOU_ME	10,7	11,1	28,2	30,9	19,1	100	450
AOU_PA	8,5	13,5	30,0	23,3	24,7	100	446
CAN_CT	7,9	9,2	23,6	30,6	28,7	100	470
CIV_PA	4,6	14,7	46,6	21,5	12,7	100	830
GAR_CT	4,1	10,0	24,1	24,3	37,6	100	511
PAP_ME	9,2	14,3	28,3	18,0	30,2	100	274
VSC_PA	8,8	16,2	30,9	21,7	22,5	100	458
BLF_PA	1,3	2,5	28,1	31,3	36,9	100	161
BPL_ME	8,2	7,3	22,7	28,2	33,6	100	110
FG_CF	2,3	11,2	31,5	21,4	33,7	100	180
ISM_PA	3,5	0,0	10,7	31,0	44,8	100	29
OAS_TR	0,0	5,2	8,3	26,8	59,8	100	97

Dalla tabella si evince una discreta variabilità nei punteggi osservati e sembra che, confrontando tra di loro le ASP, la distribuzione percentuale dei punteggi delle ASP di Enna e di Messina risulta simile, tali aziende esibiscono la percentuale più elevata di punteggio massimo (rispettivamente 32% e 32.2%); mentre alle ASP di Ragusa e Trapani le percentuali di punteggio pari a 10 non superano il 15%, esse detengono inoltre le percentuali più elevate di punteggio non superiore a 6 (rispettivamente il 13.2% e il 12.8%). Passando al confronto tra le aziende universitarie, l'AOU di Catania ha una valutazione complessiva più alta: il 36.1% degli intervistati attribuisce un punteggio pari a 10. Nel confrontare le altre cinque grandi aziende (CAN_CT, CIV_PA, GAR_CT, PAP_ME, VSC_PA),

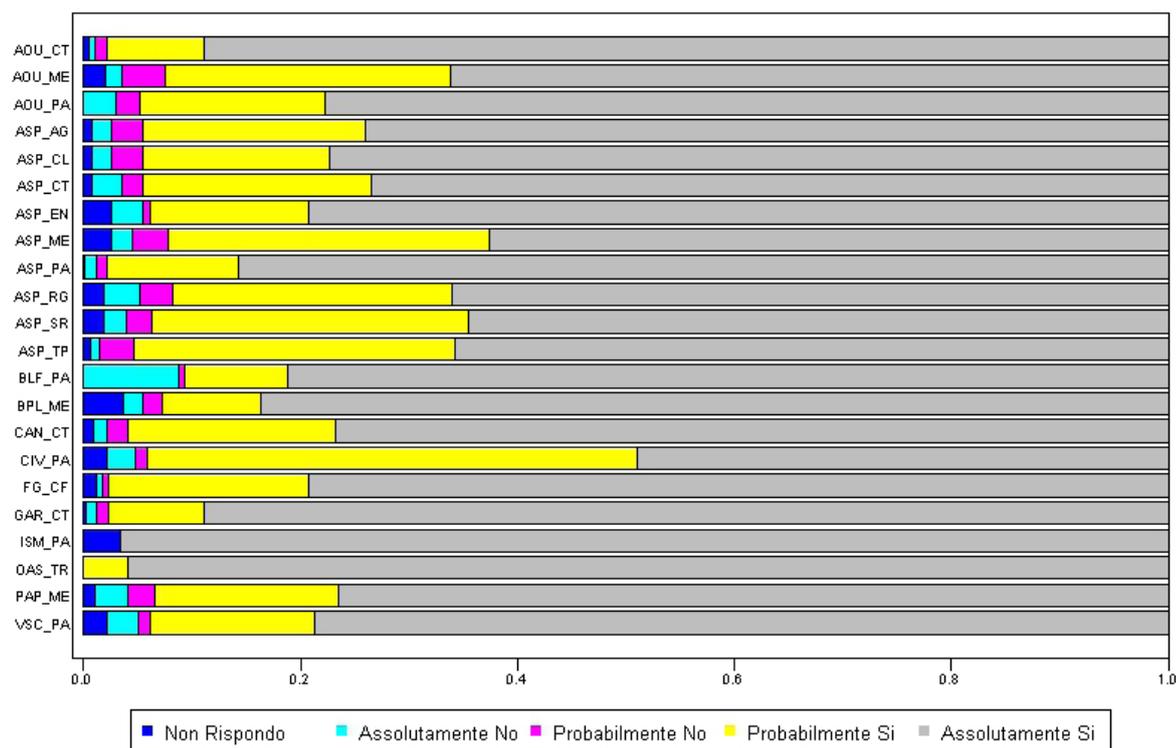
Analisi Qualitativa

il Civico di Palermo detiene la peggiore valutazione complessiva, solo il 12.7% dei rispondenti dà un punteggio massimo.

Risulta interessante notare che l'Ismett di Palermo e l'Ospedale Oasi Maria SS. di Troina registrano le percentuali più elevate di punteggio massimo (rispettivamente il 44.8% e il 59.8% risponde 10) rispetto a tutte le aziende sanitarie in esame.

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

Infine, la distribuzione delle risposte alla domanda D6.2 è in generale in linea con quanto dichiarato nella precedente domanda relativa alla valutazione complessiva. Gli ospedali Ismett di Palermo e Oasi Maria SS. di Troina, cui corrisponde la migliore valutazione complessiva, registrano anche in questo caso la più alta percentuale di risposte positive (rispettivamente il 96.6% e il 95.9% risponde “*assolutamente sì*”). Al contrario, al Civico di Palermo si registra la più bassa percentuale di risposte strettamente positive (49% risponde “*assolutamente sì*”). Risulta interessante il caso dell'ospedale Buccheri La Ferla di Palermo in cui ben l'8.8% dei pazienti risponde assolutamente no.

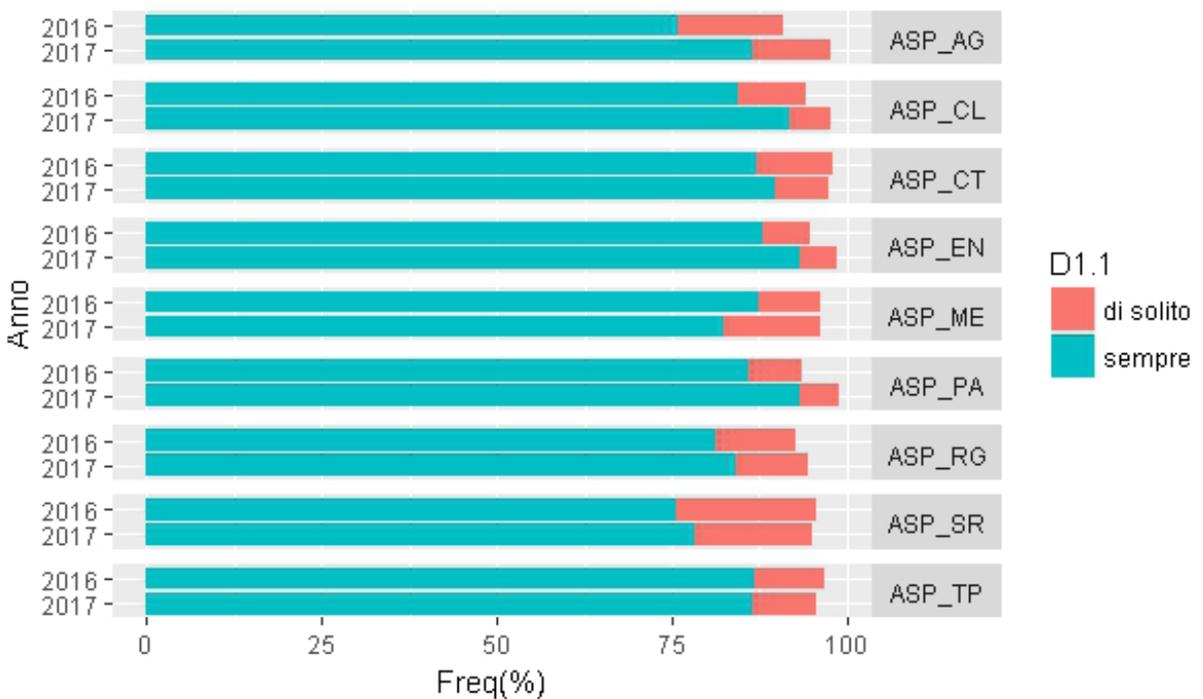


3.1.8 CONFRONTO TRA LA QUALITA' PERCEPITA NEL 2016 E NEL 2017. RICOVERI

In questa sezione si effettua un confronto dei giudizi dichiarati negli anni 2016 - 2017. Come per i grafici a radar, anche in questo caso le domande prese in esame sono: D1.1, D2.1, D3.1 e D4.2, ognuna delle quali rappresenta una sezione della scheda di intervista. I grafici che seguono riportano le percentuali di risposte positive (*di solito, sempre*), relativamente alle quattro domande, per anno e gruppi di azienda: ASP, Aziende Ospedaliere Universitarie, Grandi Ospedali, Altri. Sarà ovviamente compito delle aziende operare in questo modo per singolo presidio. L'obiettivo è quello di evidenziare eventuali differenze e miglioramenti nei due periodi esaminati.

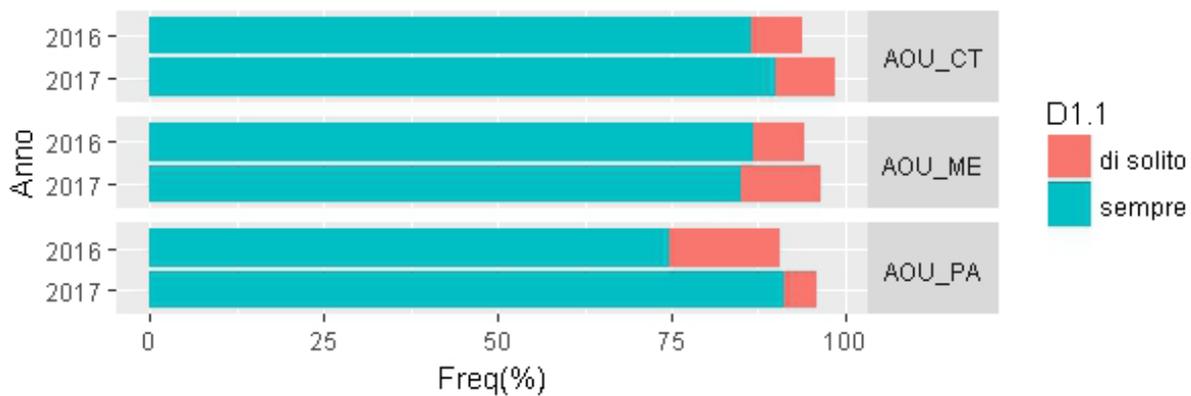
D1.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?

Confrontando tra loro le ASP in relazione alla domanda D1.1, emerge che la percentuale di risposte strettamente positive (*sempre*), registrata nel 2016, aumenta l'anno successivo per quasi tutte le ASP. Fanno eccezione l'ASP di Messina, in cui la percentuale di *sempre* è pari all'87.3% mentre nel 2017 si riduce fino a raggiungere l'82.5%, e l'ASP di Trapani in cui tale percentuale rimane pressoché invariata.

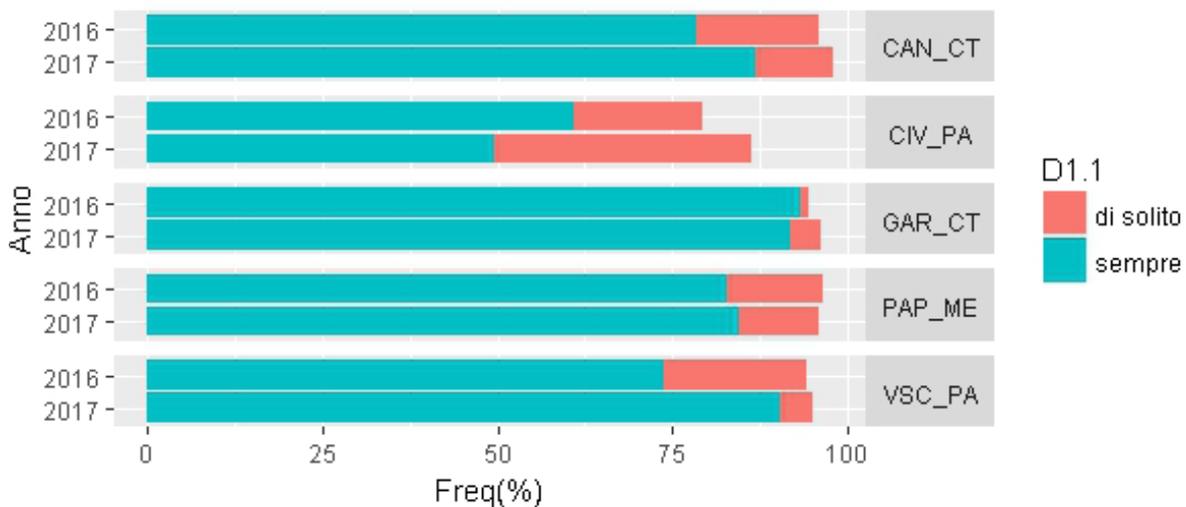


Passando al confronto tra le aziende universitarie, si osserva un comportamento piuttosto simile per le aziende AOU di Catania e Messina, mentre l'AOU di Palermo mostra nel biennio osservato un incremento pari al 18.3% delle percentuali di risposte strettamente positive.

Analisi Qualitativa

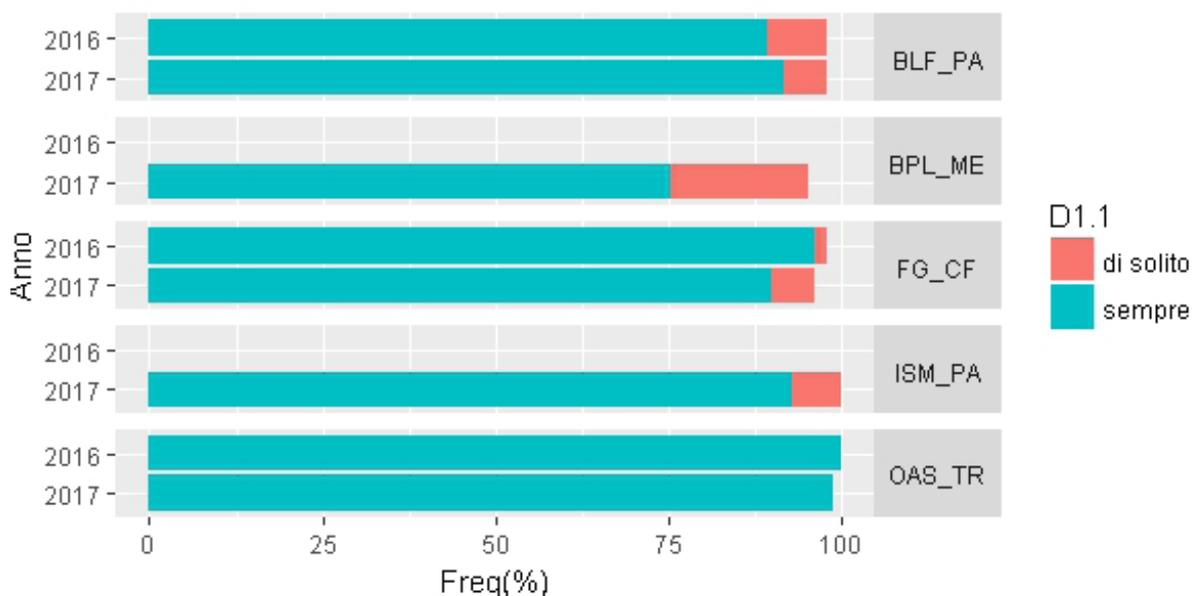


Nel confrontare le altre cinque grandi aziende, emerge che il Cannizzaro di Catania e il Villa Sofia – Cervello di Palermo migliorano la loro valutazione, Garibaldi di Catania e Papardo di Messina hanno una valutazione pressoché invariata nei due anni osservati; mentre il Civico di Palermo è l'azienda più insoddisfatta relativamente alla cortesia mostrata da parte degli infermieri: la percentuale di risposte strettamente positive si riduce notevolmente nel 2017 (60.8% risponde *sempre* nell'anno 2016, 49.5% nell'anno 2017), tuttavia, aumenta la percentuale di *di solito* (18.5% nell'anno 2016, 36.7% nell'anno 2017).



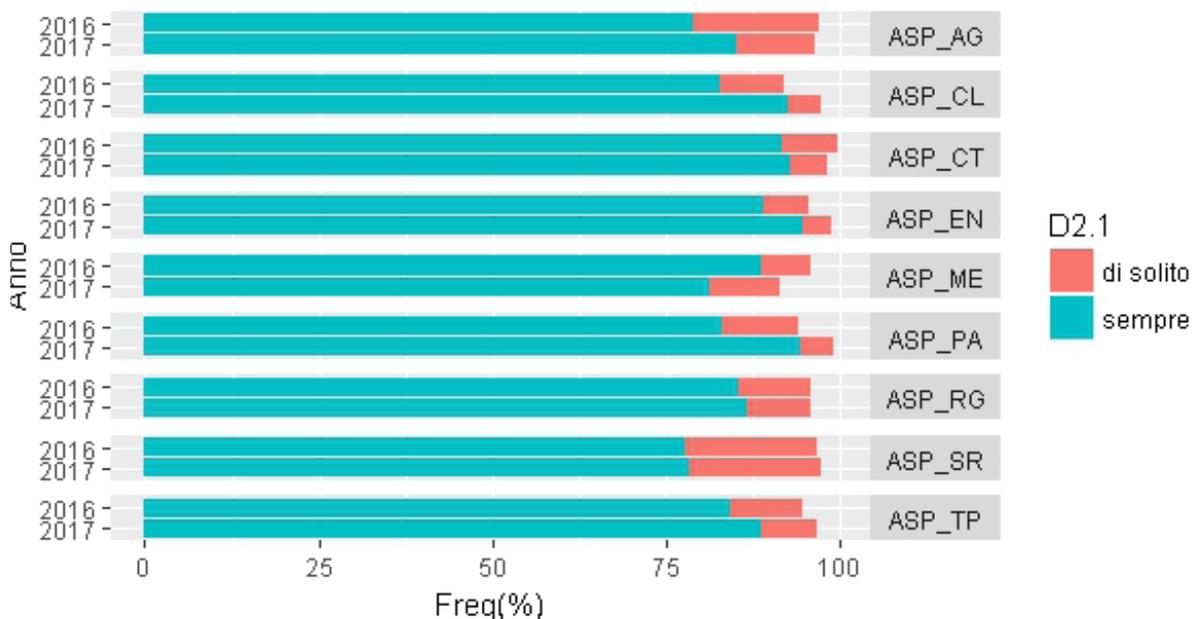
Per quanto riguarda le restanti aziende, non è possibile effettuare un confronto per il Bonino Pulejo - Piemonte di Messina e l'Ismett di Palermo poiché sono assenti le valutazioni del 2016. Si ricorda inoltre che queste aziende hanno dimensioni inferiori a quelle finora esaminate e di conseguenza un numero complessivo di interviste notevolmente più basso; pertanto vanno commentate con cautela tenendo conto di questa differenza sostanziale.

Il Buccheri la Ferla di Palermo migliora lievemente la sua valutazione, al contrario la Fondazione Giglio di Cefalù peggiora, infine l'Ospedale Oasi di Troina registra un giudizio estremamente positivo nei due anni (20 pazienti su 20 rispondono *sempre* nell'anno 2016, 96 pazienti su 97 rispondono *sempre* nel 2017).



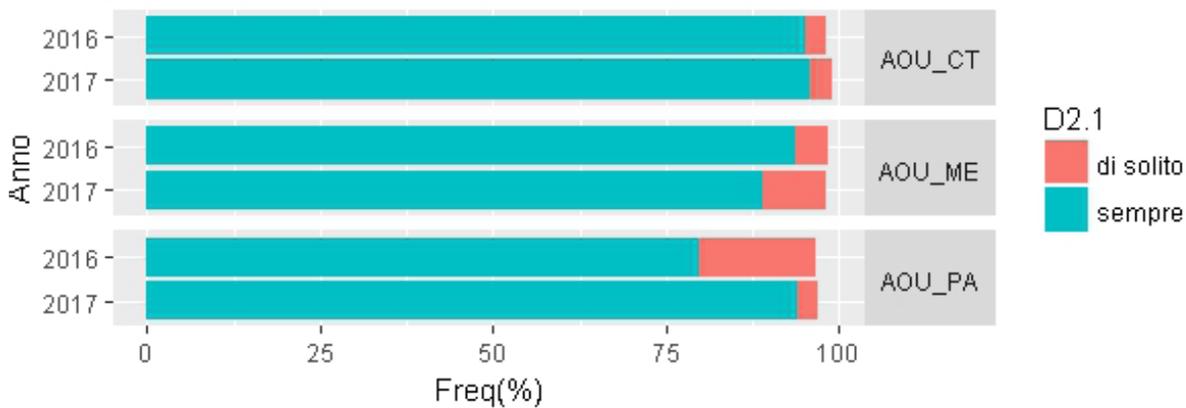
D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?

Guardando il grafico delle percentuali di risposta relativamente alla domanda D2.1 ed effettuando il confronto per Aziende Sanitarie Provinciali, si nota che le ASP di Agrigento, Caltanissetta, Enna, Palermo e Trapani migliorano la loro valutazione: le percentuali di sempre aumentano notevolmente mentre si riducono le percentuali di *di solito*. Sembra che le ASP di Ragusa e Siracusa non cambiano la loro valutazione nel periodo esaminato. L'ASP di Catania e in particolare l'ASP di Messina peggiorano la loro valutazione.

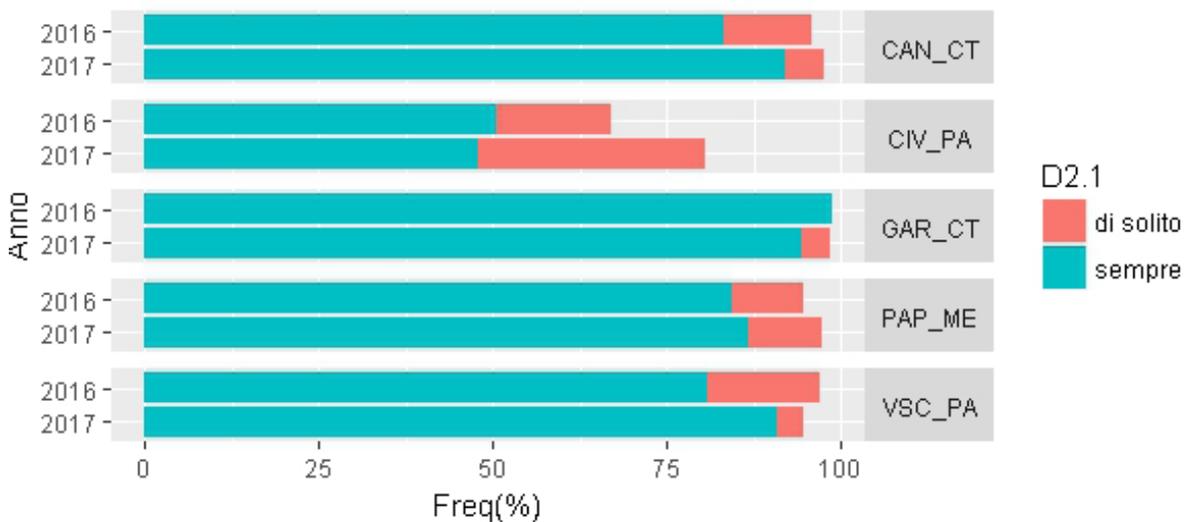


Effettuando il confronto tra Aziende Ospedaliere Universitarie, complessivamente la percentuale di risposte positive (cumulando i *di solito* e *sempre*) supera il 96.6%. Risulta interessante il caso dell'AOU di Palermo in cui la percentuale di risposte strettamente positive registrata nel 2016, pari al 79.7%, aumenta nel 2017 fino a raggiungere il 93.9%.

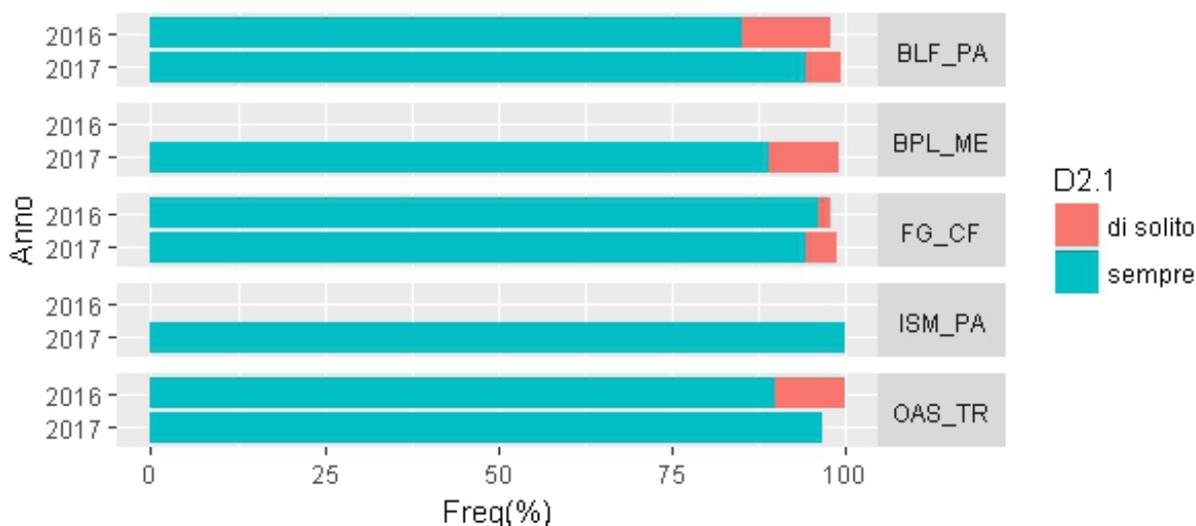
Analisi Qualitativa



Confrontando tra di loro le cinque grandi aziende, risulta evidente il caso dell’Ospedale Civico di Palermo, caratterizzato dalla peggiore valutazione di risposte positive pari al 67.1% nell’anno 2016 e 80.5% nel 2017. Il Cannizzaro di Catania e il Papardo di Messina migliorano leggermente la loro valutazione; il Garibaldi di Catania ha una valutazione estremamente positiva (circa il 98% di risposte positive nei due anni di rilevazione); infine nel 2017 il Villa Sofia Cervello di Palermo migliora del 10.9% la valutazione di risposte strettamente positive rispetto all’anno precedente, ma se si considerano le percentuali cumulate di *di solito* e *sempre* sembra che peggiori.

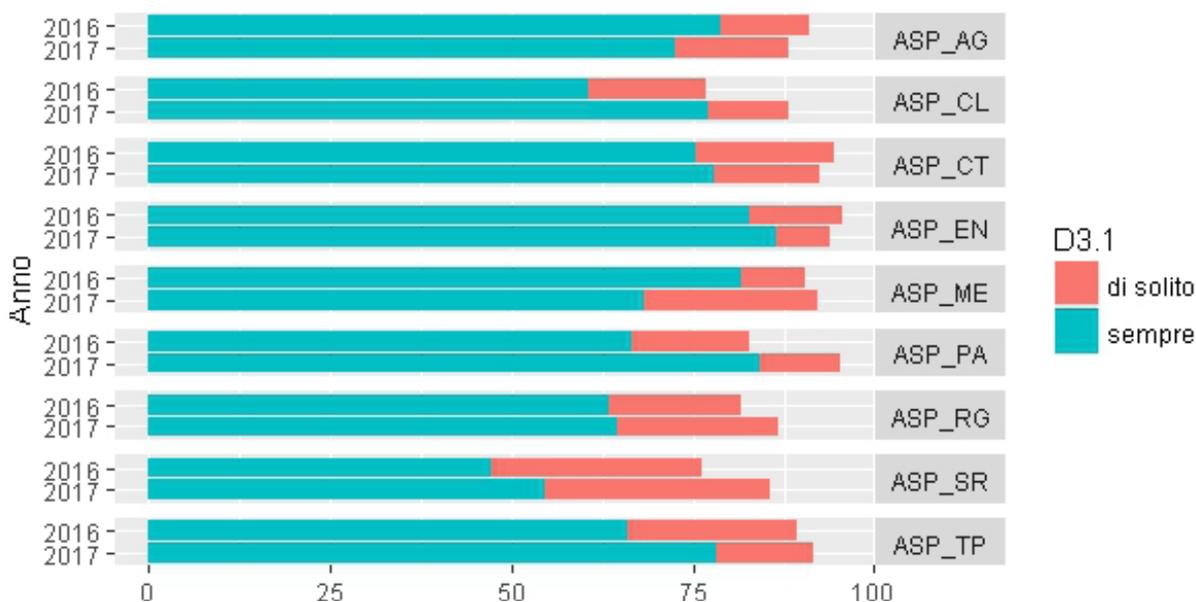


Passando al confronto tra le restanti aziende, complessivamente la percentuale di risposte positive (cumulando i *di solito* e *sempre*) supera il 95.5% fino a raggiungere il massimo presso l’Ospedale Oasi di Troina e l’Ismett, dove le valutazioni hanno un valore puramente indicativo dato l’esiguo numero di unità.



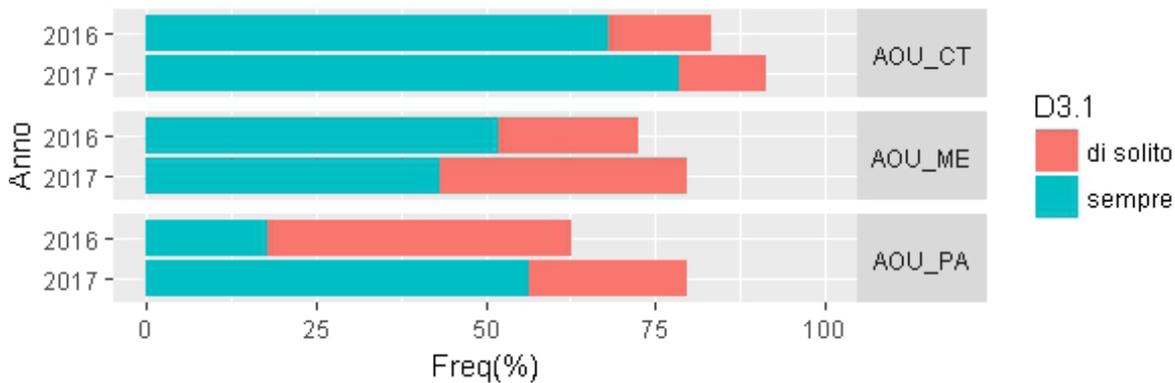
D3.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?

Le risposte a questa domanda evidenziano elevata variabilità tra le aziende sanitarie. In particolare va sottolineata la bassa percentuale di sempre registrata all'ASP di Siracusa (47.2% nel 2016, 54.6% nel 2017), mentre le altre ASP registrano un valore superiore al 60.5%. Nelle Aziende Sanitarie di Caltanissetta, Palermo, Ragusa, Siracusa e Trapani le percentuali di risposte strettamente positive aumentano di circa il 12% (per l'ASP di Palermo), fino a raggiungere il 38.1% di incremento per l'ASP di Siracusa, passando dalle percentuali strettamente positive (S) alle percentuali cumulate (S+DS). Le ASP di Agrigento ed Enna peggiorano la loro valutazione; infine l'ASP di Messina registra una riduzione del 13.4% delle risposte strettamente positive, ma cumulando le risposte *di solito* migliora lievemente la sua situazione.

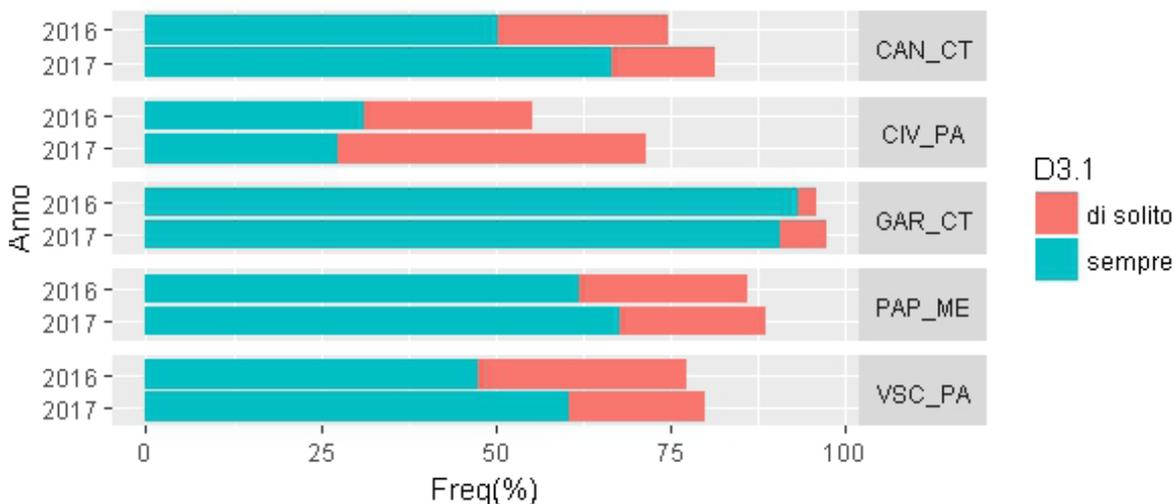


Analisi Qualitativa

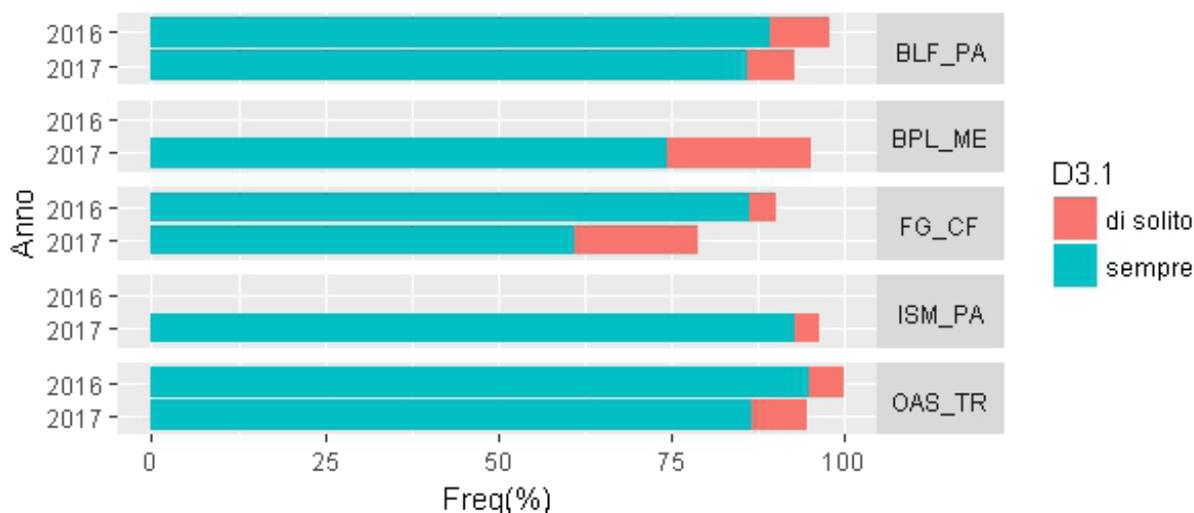
Passando al confronto tra le Aziende universitarie la situazione non è delle migliori, la percentuale di risposte strettamente positive è al di sotto del 78.5% registrata all’AOU di Catania. In particolare va sottolineata la bassa percentuale di *sempre* all’AOU di Palermo (17.8% nel 2016, 56.5% nel 2017). Tuttavia, cumulando le percentuali nelle categorie di risposta *di solito* e *sempre* sembra che le AOU migliorano la loro valutazione nel 2017 rispetto all’anno precedente.



Nel confrontare le cinque grandi aziende appare evidente che il Garibaldi di Catania è quella più soddisfatta relativamente a questa domanda (93.3% risponde *sempre* nel 2016, 90.8% nel 2017). Il Civico di Palermo rappresenta l’azienda in cui si registra il maggiore malcontento (31.2% risponde *sempre* nel 2016, 27.5% nel 2017). Complessivamente le aziende sembrano migliorare la loro valutazione nel biennio osservato.

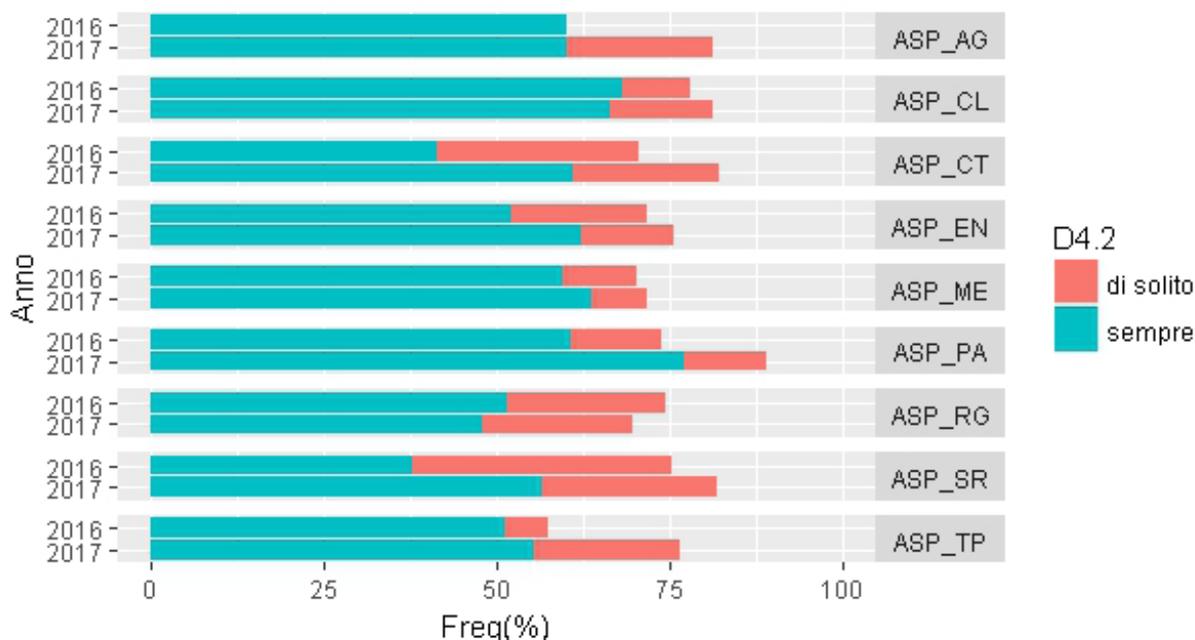


Situazione differente per le restanti aziende che sembrano peggiorare la loro valutazione, le percentuali di risposte positive si riducono passando dal 2016 all’anno 2017.



D4.2 Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o utilizzare una padella da letto?

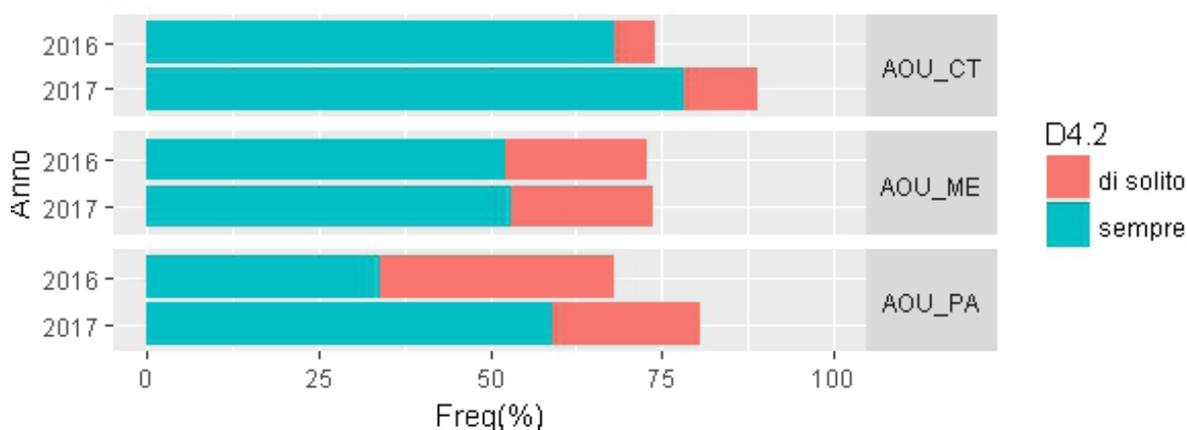
Anche per questa domanda si registra una variabilità non trascurabile tra le ASP. La percentuale di risposte strettamente positive varia tra il 37.7% registrato all'ASP di Siracusa nel 2016 e il 77.1% raggiunto all'ASP di Palermo nel 2017. Complessivamente le Aziende Sanitarie registrano percentuali di risposte positive più alte nel 2017. Fa eccezione l'ASP di Ragusa che peggiora la sua valutazione rispetto al precedente anno.



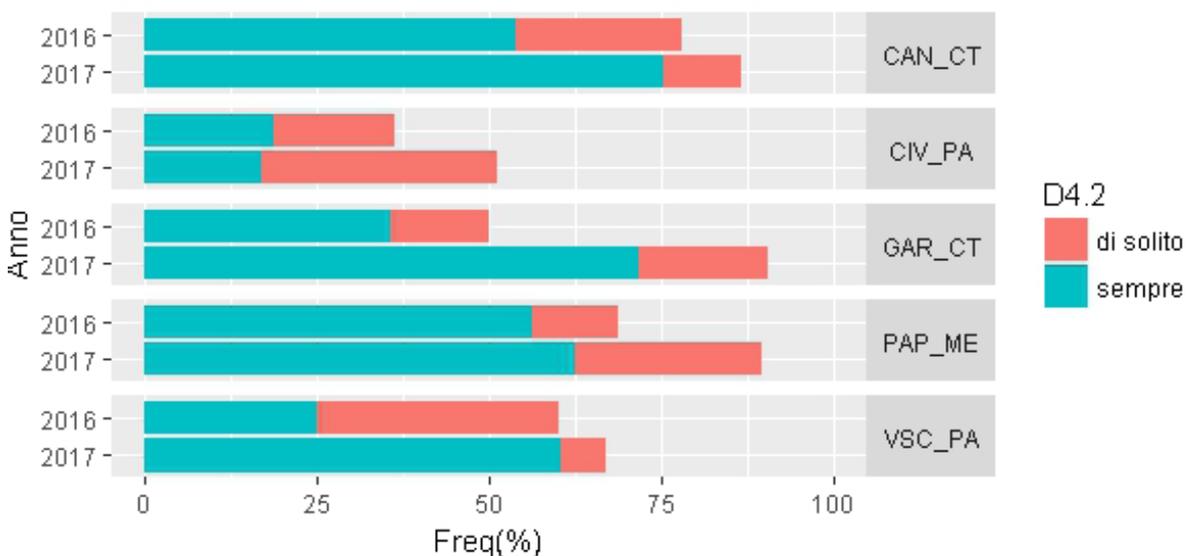
Tra le AOU, quella di Palermo sembra la più insoddisfatta relativamente a questa domanda (34.1% risponde *sempre* nel 2016), tuttavia nel 2017 migliora la sua valutazione raggiungendo il 59.1% di risposte strettamente positive.

Analisi Qualitativa

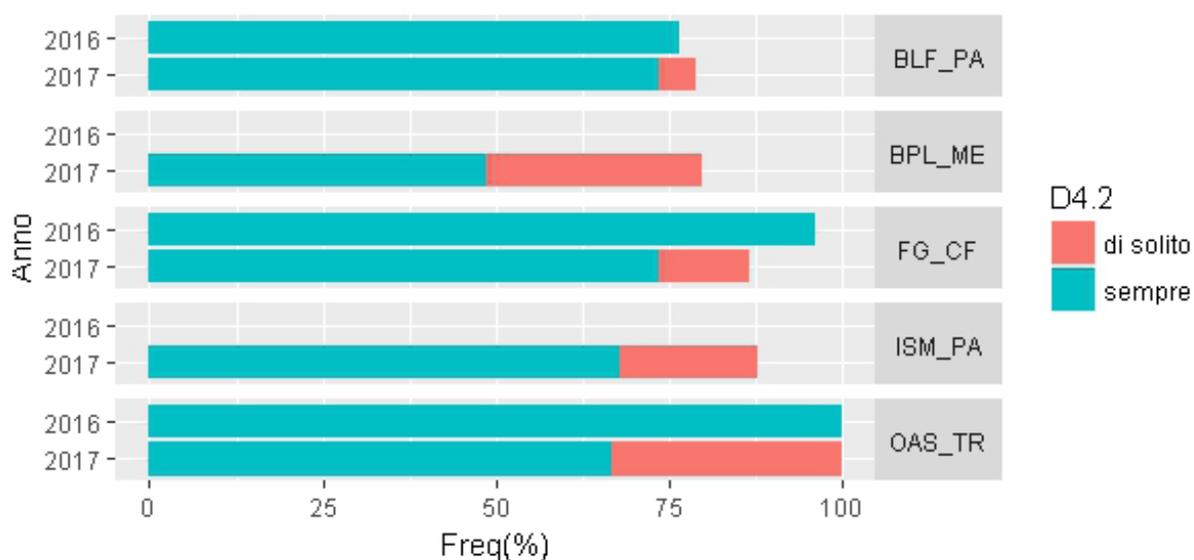
Anche l’AOU di Catania registra una percentuale più alta di risposte positive nel 2017. L’AOU di Messina ha una situazione invariata nei due anni.



Confrontando tra di loro i grandi ospedali, si registra un miglioramento da parte di tutte le aziende. Risultano altamente positive le valutazioni all’Ospedale Garibaldi di Catania in cui, cumulando le percentuali nelle categorie di risposta *di solito* e *sempre* si raggiunge il 90.6% nel 2017 contro il 50% registrato nel 2016. Il Civico di Palermo è l’azienda più insoddisfatta, la percentuale di risposte strettamente positive è inferiore al 20% per entrambi gli anni, cumulando le percentuali di *di solito* raggiunge il 51.3% nel 2017.



Infine, confrontando tra di loro le restanti aziende, risulta evidente che l’Ospedale Oasi di Troina è l’azienda più soddisfatta, tuttavia tale valutazione ha un valore puramente indicativo poiché solo 2 pazienti su 20 hanno risposto a questa domanda nel 2016 e 3 su 97 nel 2017. Per quanto riguarda la Fondazione Giglio di Cefalù 25 pazienti su 26 rispondono sempre nel 2016, mentre l’anno successivo 39 pazienti su 53 risponde *sempre*.



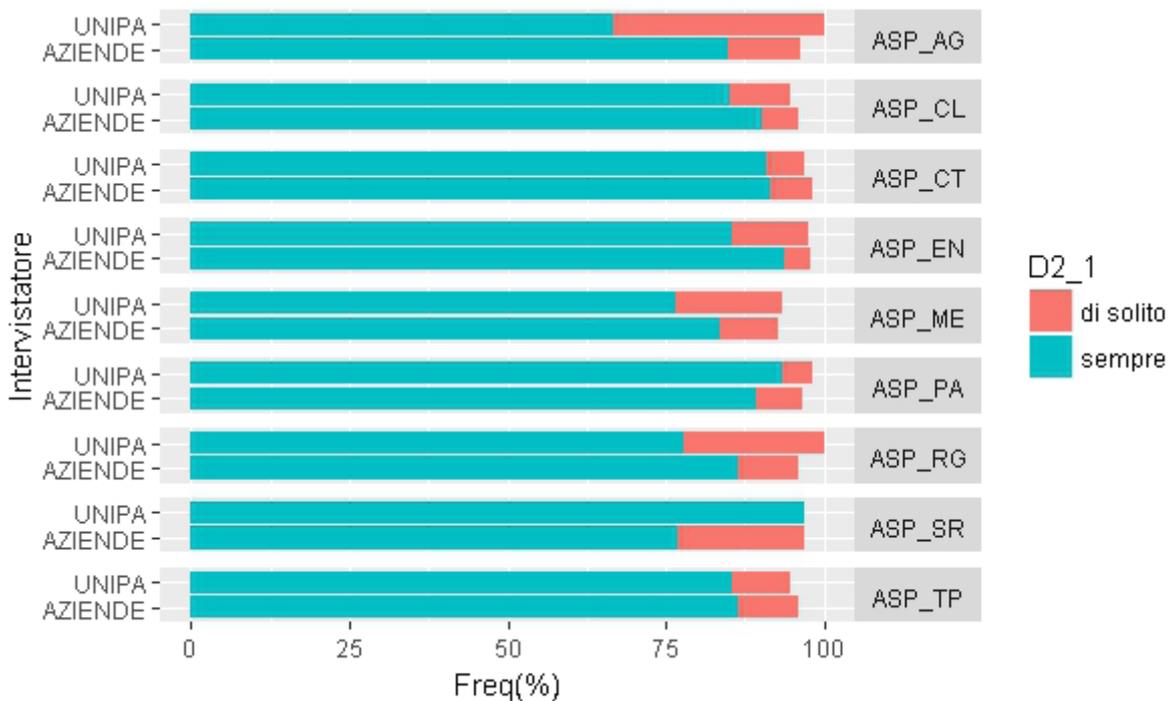
3.1.9 CONFRONTO VALUTAZIONE QP TRA LE INTERVISTE CONDOTTE DA UNIPA E QUELLE CONDOTTE DALLE AZIENDE

In questa sezione illustriamo i dati relativi al confronto dei giudizi rilevati mediante le interviste condotte dalle *aziende* e le interviste condotte da *unipa* nel periodo di riferimento che va dal 2016 al 31 marzo 2018. Abbiamo incluso anche i primi 3 mesi del 2018 per dare una consistenza numerica maggiore alle interviste fatte da Unipa. I grafici che seguono riportano le percentuali di risposte positive (*di solito*, *sempre*) per intervistatore e gruppi di azienda: ASP, Aziende Ospedaliere Universitarie, Grandi Ospedali, Altri. Sarà ovviamente compito delle aziende operare in questo modo per singolo presidio. L'obiettivo è quello di evidenziare eventuali differenze tra interviste condotte dalle *aziende* e quelle condotte da *unipa*. Il confronto viene operato facendo ricorso solo alle domande D2.1 e D3.1, in quanto per le altre domande abbiamo riscontrato gli stessi andamenti.

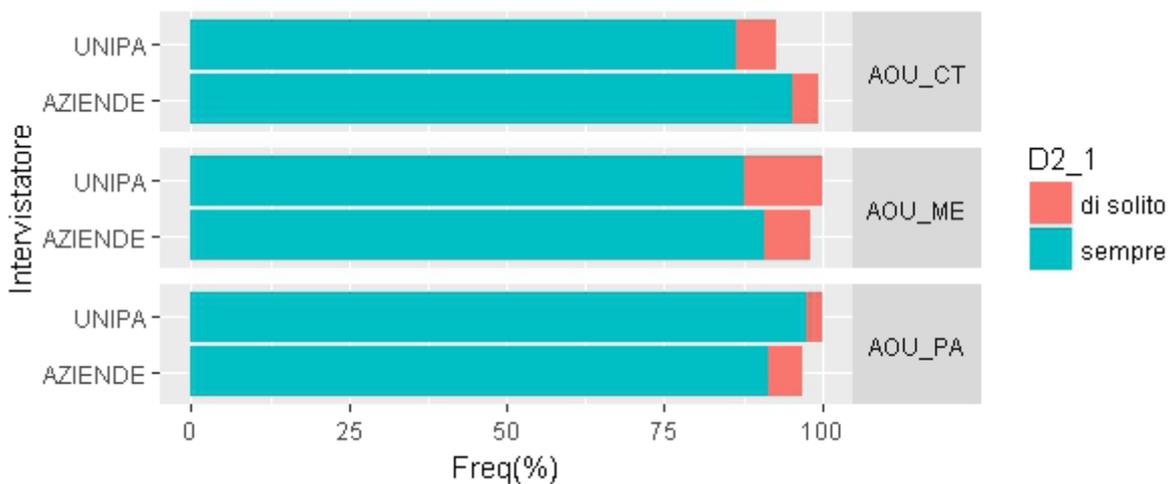
D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?

Relativamente alla domanda D2.1 circa la cortesia manifestata da parte dei medici, le interviste condotte presso le ASP da *unipa* fanno registrare, ad eccezione dell'ASP di Agrigento, una percentuale di "*sempre*" superiore a quella rilevata dalle *aziende*.

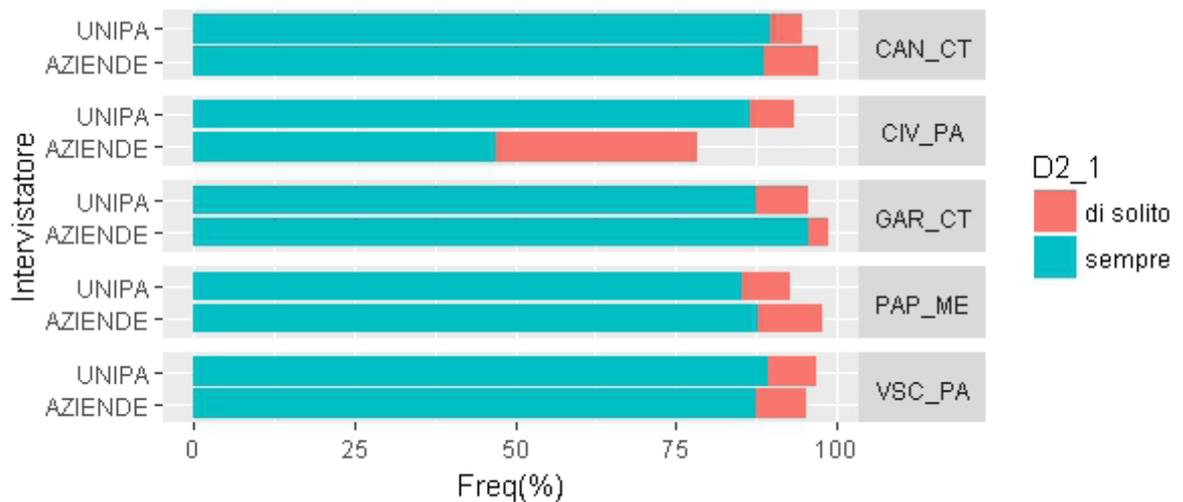
Analisi Qualitativa



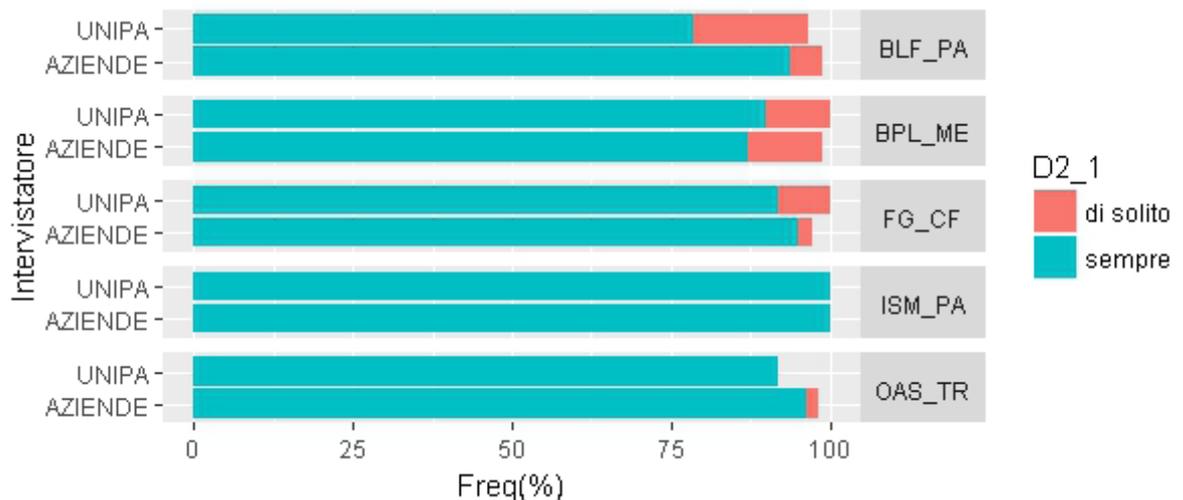
Le interviste condotte presso le AOU, invece, mostrano valori con leggere differenze tra *unipa* e le *aziende*: all’AOU di Palermo le risposte positive registrate da *unipa* superano quelle rilevate dalle *aziende*, all’AOU di Catania e all’AOU di Messina si registrano differenze nelle percentuali di risposta in direzione opposta, con una migliore “posizione” negli intervistati da *unipa*.



Il confronto tra grandi ospedali fa emergere il caso del Civico di Palermo in cui le interviste condotte da *unipa* restituiscono una percentuale di risposte positive più alta di oltre 20 punti percentuali rispetto a quella restituita dalle *aziende*. Si nota, inoltre, che al Garibaldi di Catania e al Papardo di Messina la percentuale di risposte positive registrata da *unipa* è minore di quella restituita dalle *aziende*.



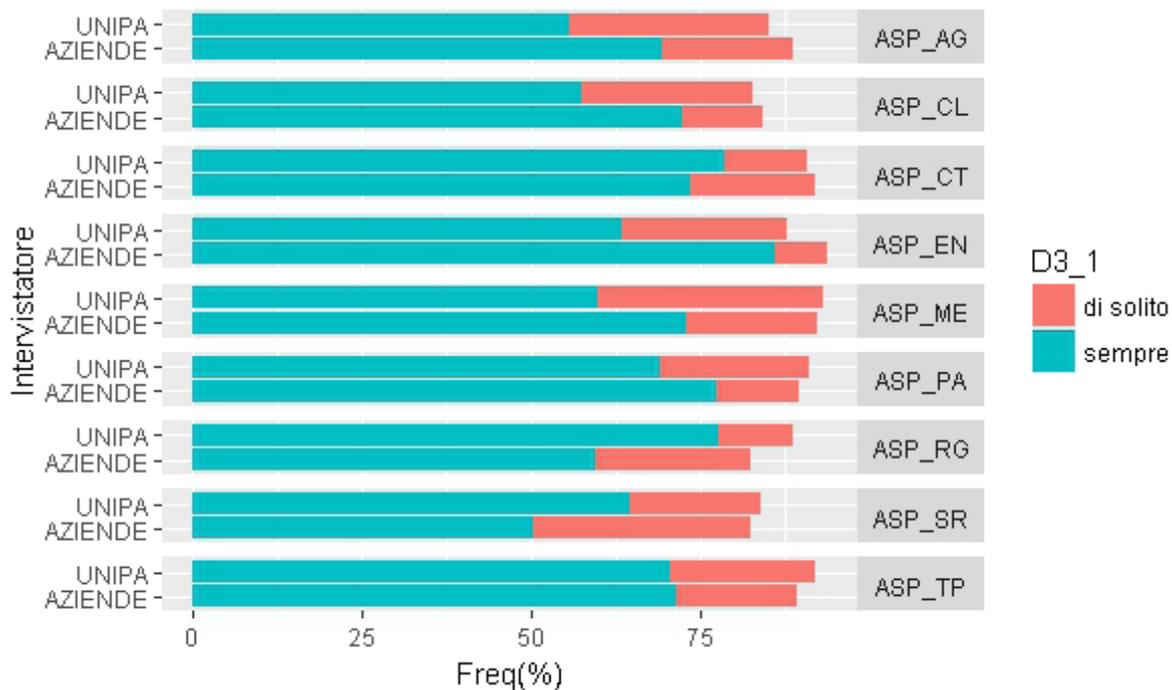
Infine, sembra esserci una sovrapposizione delle percentuali registrate da *unipa* e dalle *aziende* all'ISMETT di Palermo, mentre al Buccheri la Ferla, all'istituto Fondazione Giglio e all'Oasi di Troina (si tenga sempre conto dell'esigua numerosità delle interviste per queste strutture) il confronto restituisce risultati di maggiore soddisfazione per le interviste condotte dalle aziende.



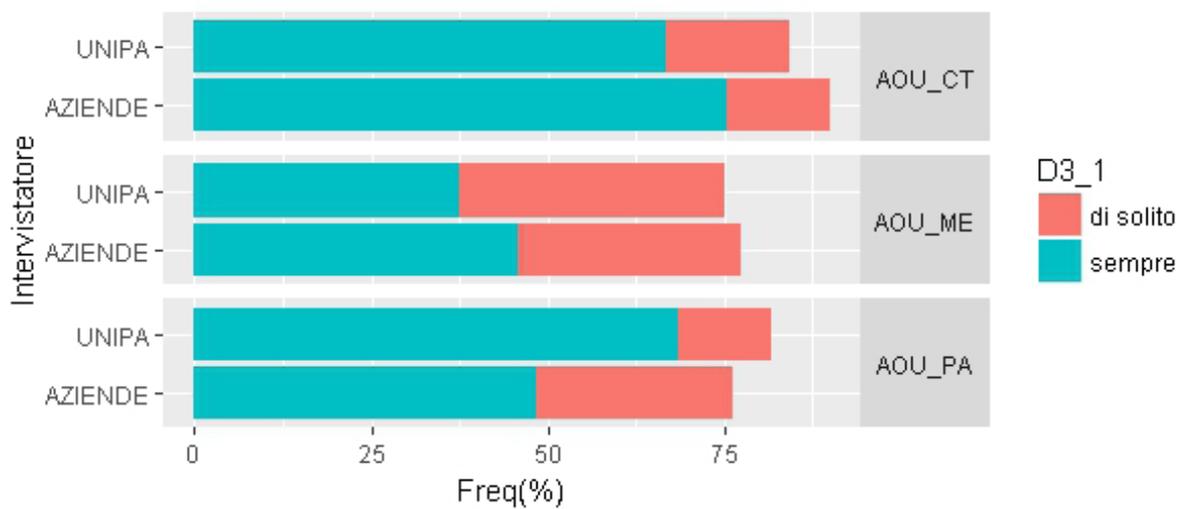
D3.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?

Le percentuali di soddisfazione registrate in questa domanda sono più basse rispetto a quelle delle due domande precedenti, e ciò è vero sia per le interviste condotte dalle *aziende* che quelle condotte da *unipa*. Le percentuali cumulate di soddisfazione (*di solito* + *sempre*) risultano per quasi tutte le strutture considerate più elevate per le interviste condotte da *unipa*, ad eccezione delle ASP di Agrigento, Caltanissetta, Catania e Enna. Bisogna prestare attenzione al caso dell'ASP di Messina, Palermo e Trapani in cui si verifica una cosa analoga: sebbene, per queste due strutture le percentuali cumulate non sembrano eccessivamente diverse, guardando alla percentuale di "*sempre*" risulta una differenza eccessiva tra la percentuale osservata da *unipa* e quella osservata dalle *aziende*. Questo distacco potrebbe essere dovuto alla capacità dell'intervistatore di discernere nel dettaglio piccole sfumature nella soddisfazione del servizio che invece non sono percepite dagli intervistatori delle *aziende*.

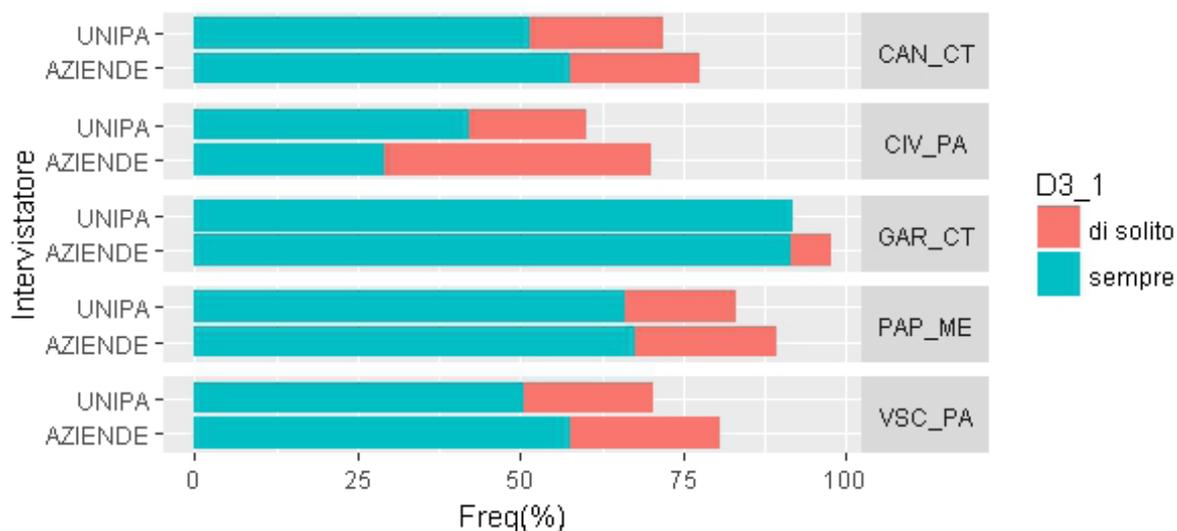
Analisi Qualitativa



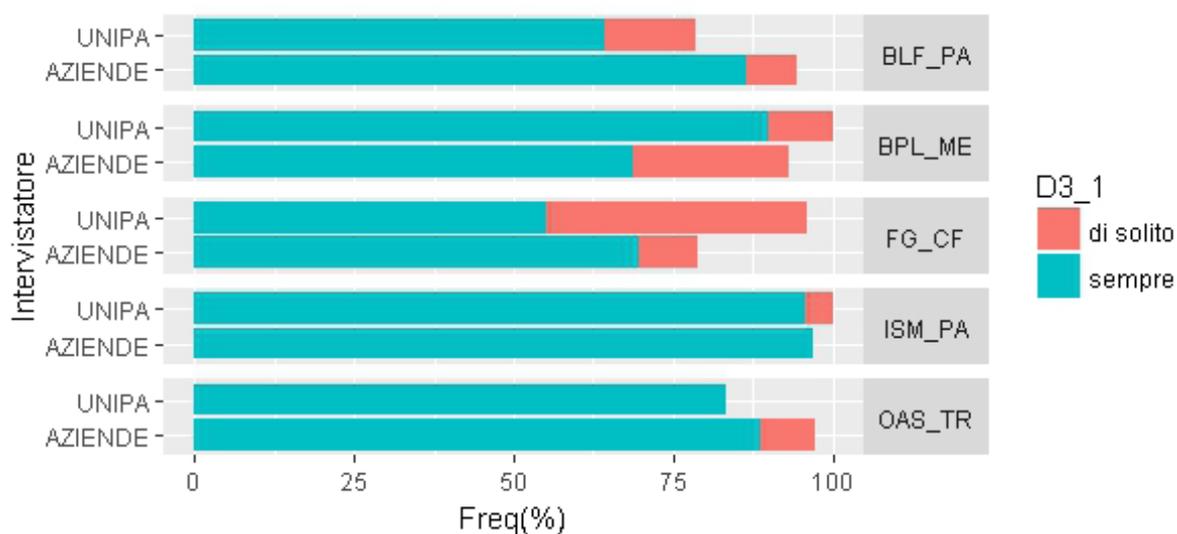
La situazione rilevata nelle AOU conferma in generale l’insoddisfazione dell’utente. Tra le AOU quella di Palermo ha una situazione simile a quella descritta per le ASP con un distacco di risposte strettamente positive (*sempre*) di 28 punti percentuali in più per le interviste condotte da UNIPA



Per il gruppo dei grandi ospedali valutazioni più elevate relativamente alla pulizia dei locali vengono rilevate dalle *aziende*. C’è dunque un cambio di tendenza: le interviste fatte dalle *aziende* fanno rilevare un grado di soddisfazione elevato. Questo, che può sembrare un controsenso in realtà può anche in questo caso derivare da una maggiore attenzione degli intervistatori *unipa* a rilevare anche aspetti negativi oltre che livelli elevati di soddisfazione.



Per le altre strutture le percentuali cumulative risultano più elevate rispetto a quelle registrate nelle ASP. In questi piccoli ospedali le valutazioni date a *unipa* sono a volte migliori rispetto a quelle registrate dalle *aziende* e a volte si verifica il contrario.



3.2 SERVIZI AMBULATORIALI [R2]

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

Il numero di interviste in totale condotte nel 2017 è stato pari a 19121. In questo rapporto sono commentate solo alcune delle domande dell'interviste. I dati per singolo ambulatorio sono reperibili online. I commenti fanno quasi sempre riferimento alle aziende in totale, anche se talvolta si richiamano i singoli ambulatori. Sarà ovviamente compito della direzione aziendale indagare su eventuali punti di debolezza riscontrati nei singoli 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.

Titoli di studio (Femmine)

Età	Ness./Elem.	Media	Superiore	Laurea	NA	Totale
<18	183	115	17	0	3	318
18-35	50	463	786	205	5	1509
36-50	161	908	924	242	18	2253
51-65	585	1297	982	226	37	3127
66-85	1960	964	457	101	21	5303
>85	221	26	10	7	4	264
NA	0	1	1	0	0	2
Totale	3160	3774	3177	783	86	10980

Titoli di studio (Maschi)

Età	Ness./Elem.	Media	Superiore	Laurea	NA	Totale
<18	209	111	8	0	0	328
18-35	27	204	414	46	10	701
36-50	65	437	480	116	15	1113
51-65	343	1084	748	146	33	2354
66-85	1626	1087	538	142	24	3417
>85	172	37	11	7	1	228
NA	0	0	0	0	0	0
Totale	2442	2960	2199	457	83	8141

La suddivisione per azienda delle interviste effettuate è riportata nella tabella seguente:

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT
1327	549	674	1026	1324	931
ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP
834	1974	2788	610	1602	1358
BLF_PA	BPL_ME	CAN_CT	CIV_PA	FG_CF	GAR_CT
196	107	660	1613	278	408
ISM_PA	OAS_TR	PAP_ME	VSC_PA		
74	65	385	338		

3.2.1. 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;*

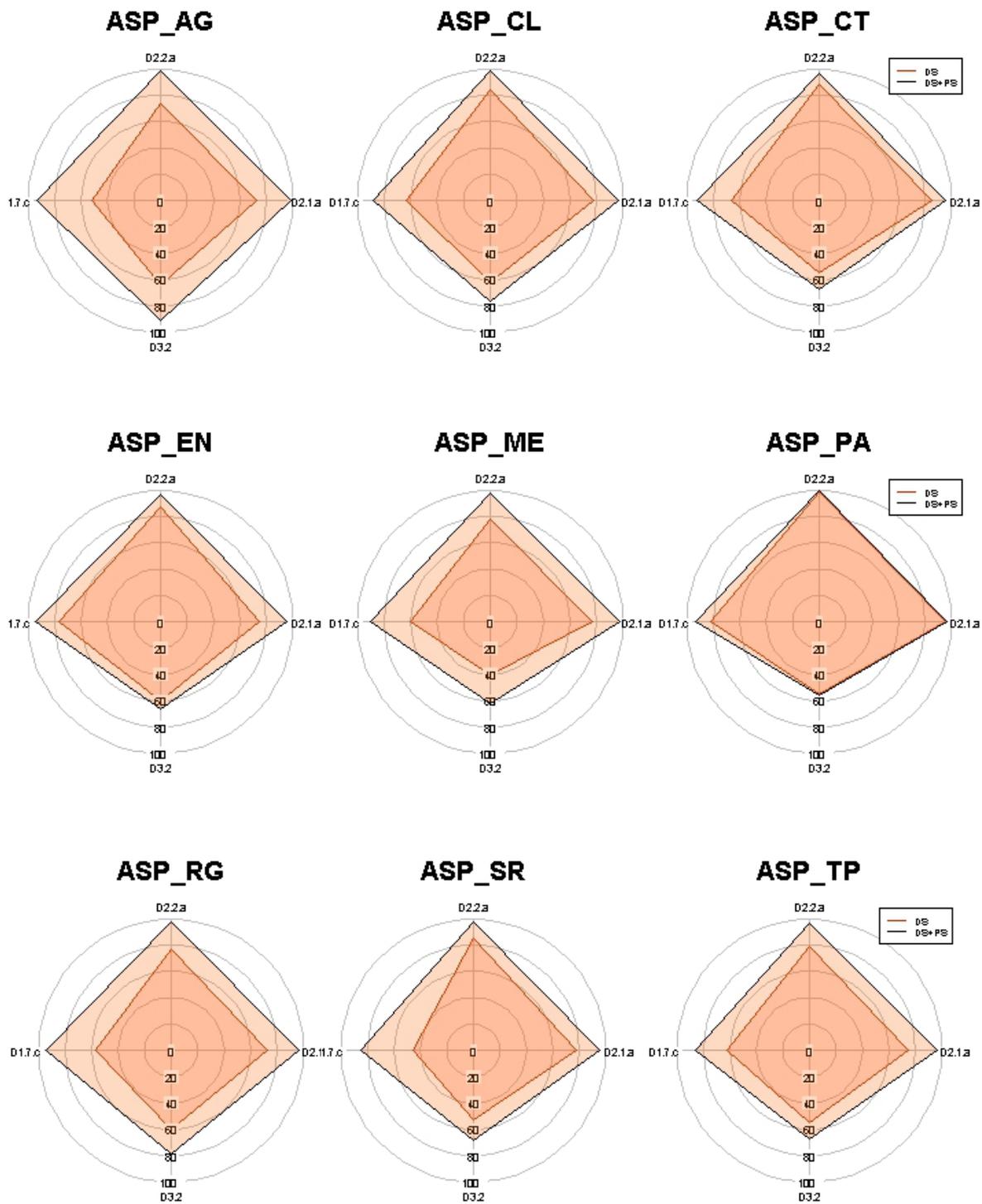
- il vertice in basso è la D3.2 - *Alla fine della visita, le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?*

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

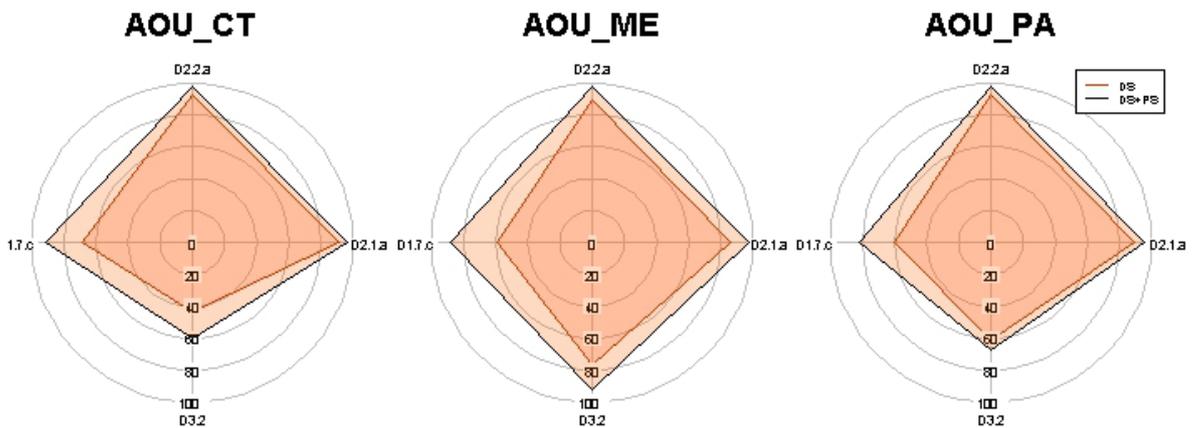
Da un’analisi veloce delle ASP, si nota come l’ASP di Palermo ha la migliore valutazione tra tutte le ASP relativamente a tre domande su 4; in particolare, si evidenzia una netta differenza tra nelle valutazioni relative alla domanda D3.2 sulle informazioni ricevute alla fine della visita. Le altre ASP ricevono valutazioni positive, con quote di più sì che no più pronunciate, specialmente a Ragusa e Agrigento. Per tutte le ASP la percentuale di risposte strettamente positive (DS+PS) alla domanda D3.2 non supera mai l’80%.

Analisi Qualitativa



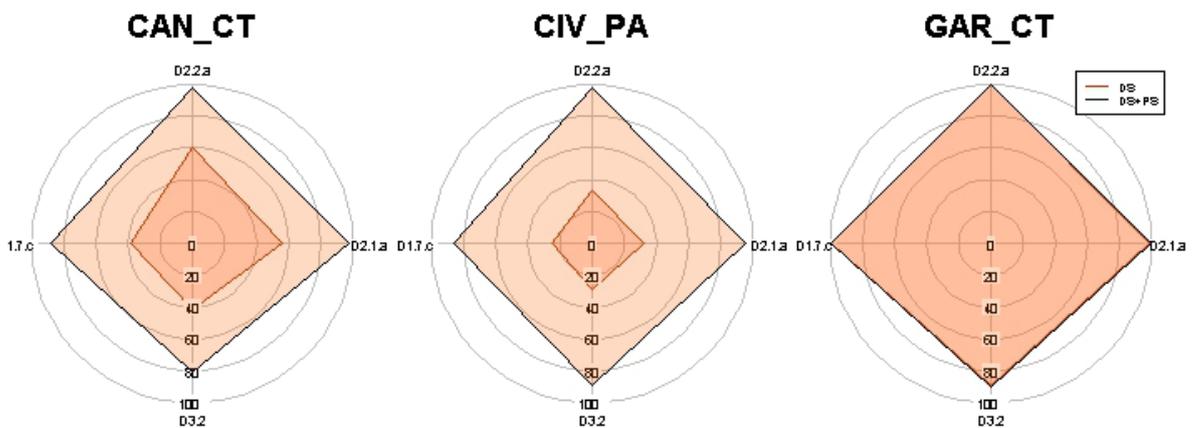
B) Aziende Ospedaliere Universitarie

Le dichiarazioni degli intervistati nelle Aziende Ospedaliere Universitarie evidenziano una scarsa soddisfazione relativamente alla pulizia degli ambienti e alle informazioni ricevute alla fine della visita. In particolare, relativamente alla domanda D3.2 i grafici radar mostrano basse percentuali cumulate che si traducono in un radar che degenera quasi a un triangolo; al contrario, per la domanda D1.7 si registra una differenza tra le aree del rombo che si traduce in una maggiore frequenza di “più sì che no” rispetto al numero di risposte decisamente positive.

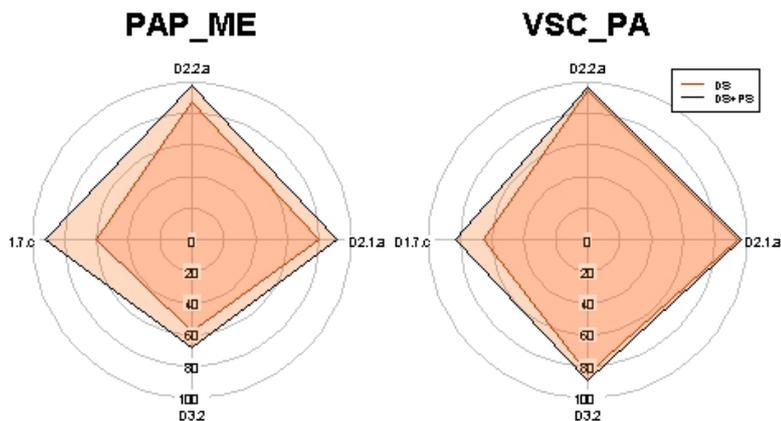


C) Grandi Ospedali

Il Cannizzaro e il Civico, tra i grandi ospedali, hanno fatto registrare le dichiarazioni meno buone rispetto alle altre aziende. I radar evidenziano una netta differenza tra la percentuale di DS e quella cumulata DS+PS per tutte e quattro le domande. I dati del Garibaldi e Villa Sofia Cervello al contrario hanno fatto registrare situazioni di piena soddisfazione da parte degli utenti. In particolare al Garibaldi c'è una perfetta sovrapposizione delle aree che sta ad indicare una concentrazione delle risposte sulla categoria DS.

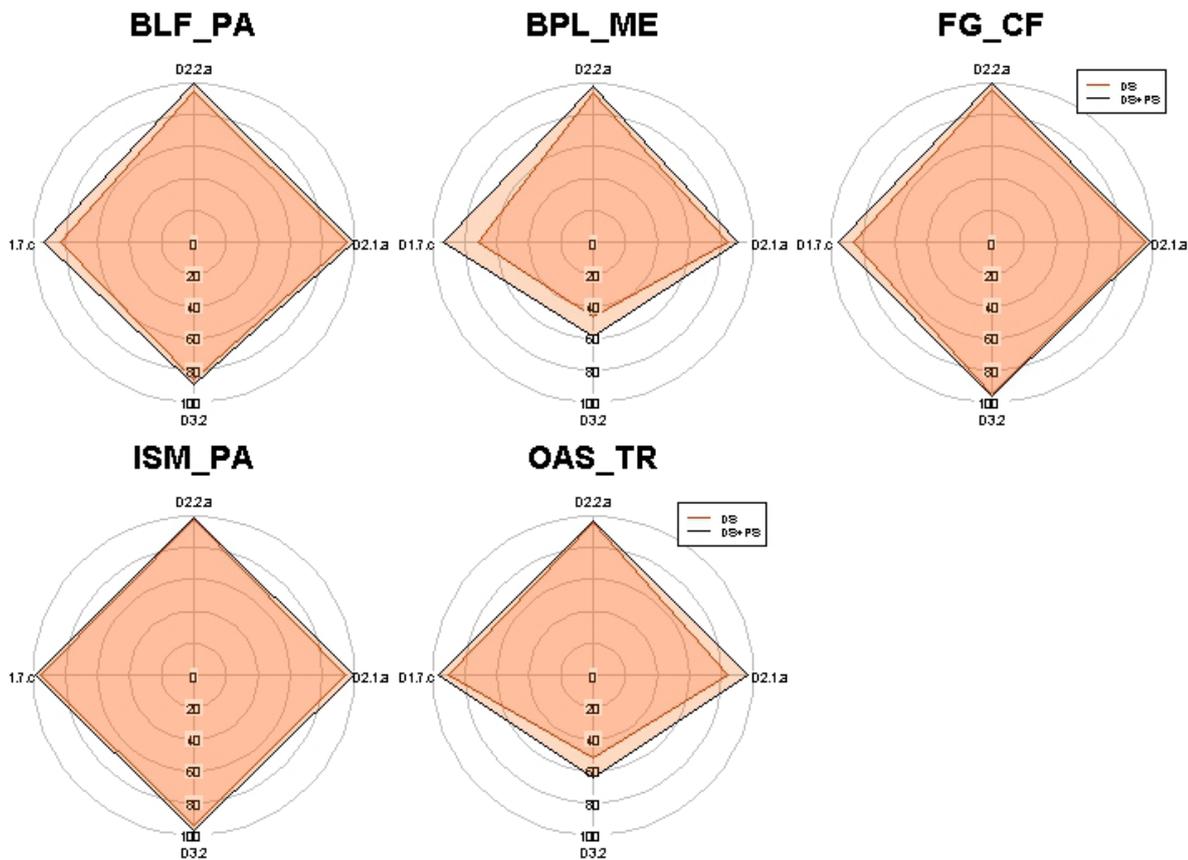


Analisi Qualitativa



D) Altre Aziende Sanitarie

In queste piccole aziende le dichiarazioni sembrano essere generalmente buone ad eccezione dell’ l’Ospedale Oasi Maria SS. di Troina e del Bonino Pulejo Piemonte di Messina in cui si è registrata un’evidente insoddisfazione relativamente alle informazioni ottenute dopo la visita (domanda D3.2).



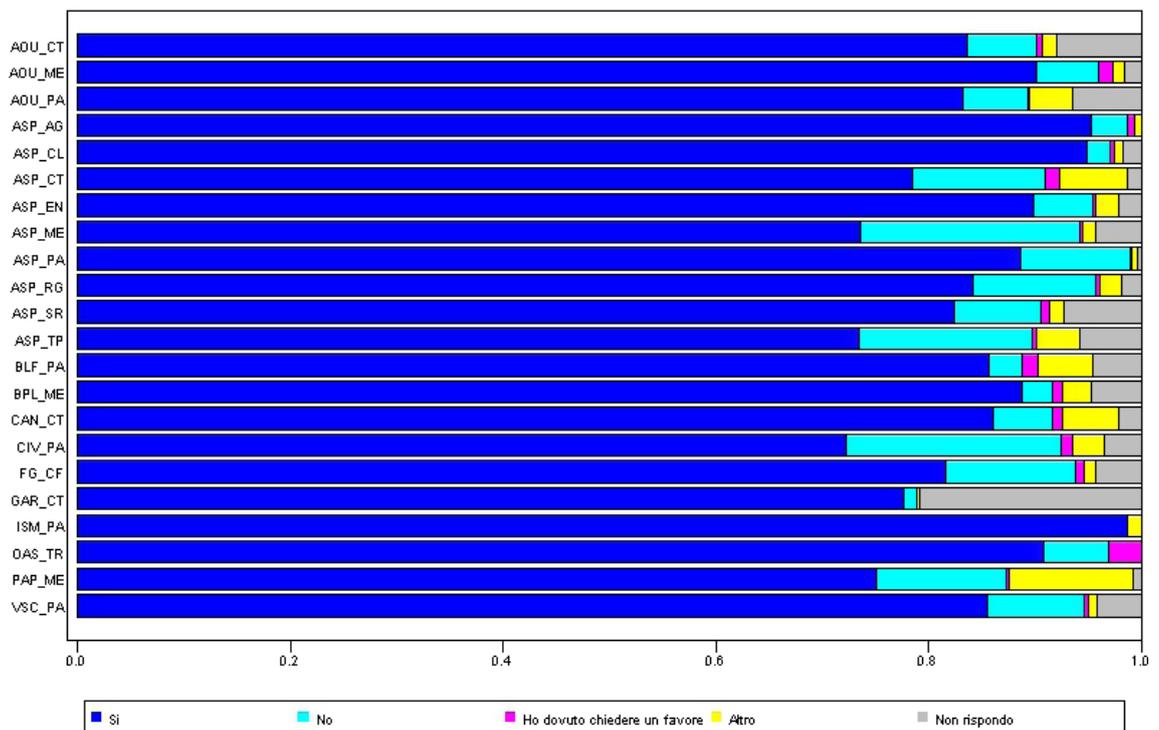
3.2.2. PRE-VISITA

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.

L'Ismett di Palermo ha la più alta percentuale di risposte positive oltre il 95%, seguito da AOU di Palermo e dall'Asp di Agrigento.

I livelli più bassi di risposte positive si registrano al Civico di Palermo, Asp di Messina e al Papardo di Messina e all'Asp di Trapani, Particolare attenzione va fatta per l'elevato numero di “non rispondo” registrato al Garibaldi di Catania. L'azienda dovrebbe cercare di individuare il motivo alla base di queste non risposte tenendo conto che un possibile giustificazione potrebbe consistere in una conduzione dell'intervista poco attenta.



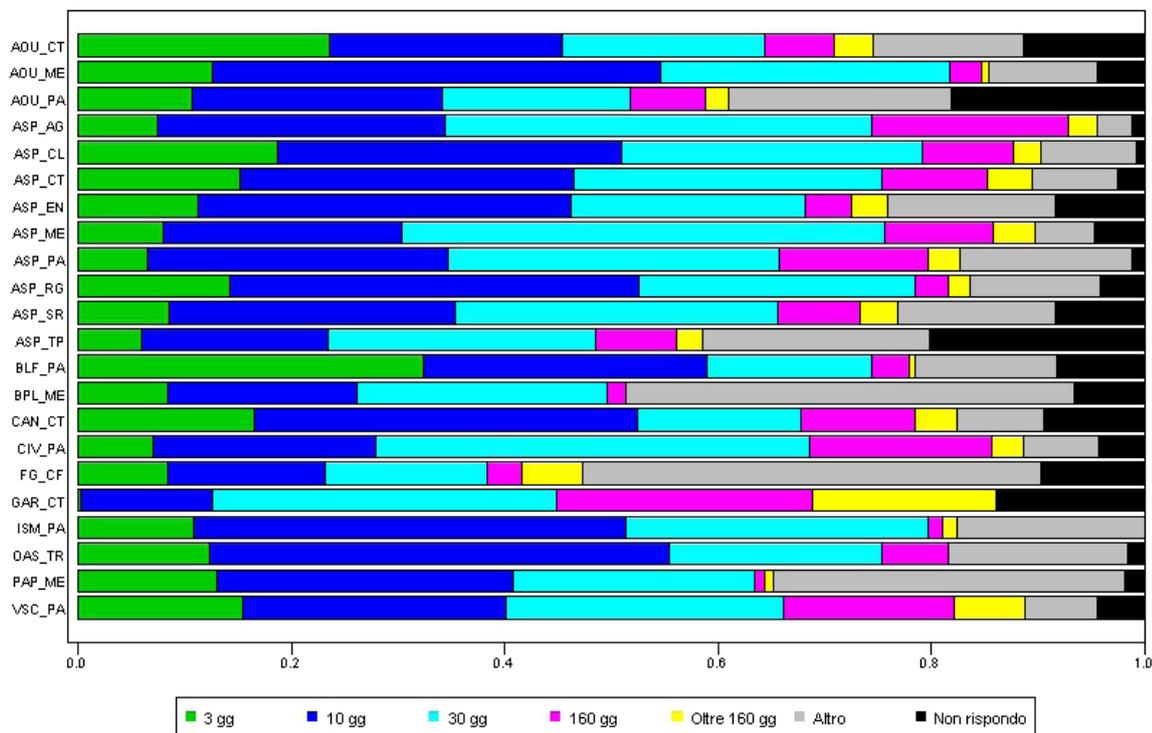
La distribuzione delle risposte condizionatamente all'età e al titolo di studio non evidenzia particolari differenze e pertanto non si è ritenuto opportuno riportare le rappresentazioni grafiche

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

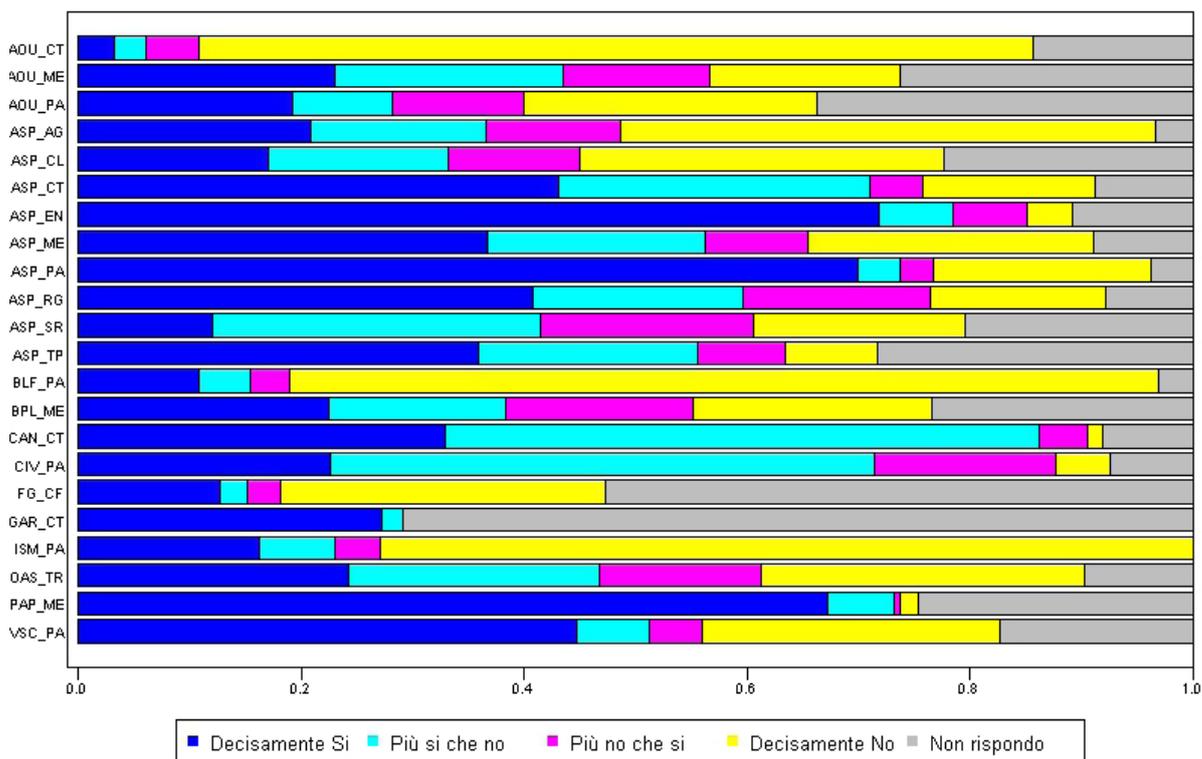
Pure essendo consapevoli che le aziende conoscono i tempi di attesa delle prenotazioni, si è voluto ugualmente inserire una domanda sui tempi di attesa, sia per mettere in evidenza l'importanza dei tempi di attesa (tenendo conto, tra l'altro, che non è nota la dimensione dei pazienti che rinunciano perché 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. Il Buccheri la Ferla di Palermo fa rilevare un'efficienza notevolmente maggiore delle altre aziende considerate: il 60% dei pazienti intervistati ha atteso meno di 10 gg tra la prenotazione e la visita. E' importante sottolineare che 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 al Garibaldi di Catania, all'Asp di Trapani e all'AOU di Palermo e, osservando ne dettaglio, emerge anche che l'elevato numero di mancate risposte è quasi sempre associato a valutazioni non completamente positive. Questi dati lasciano supporre che la qualità dell'intervista andrebbe migliorata.



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



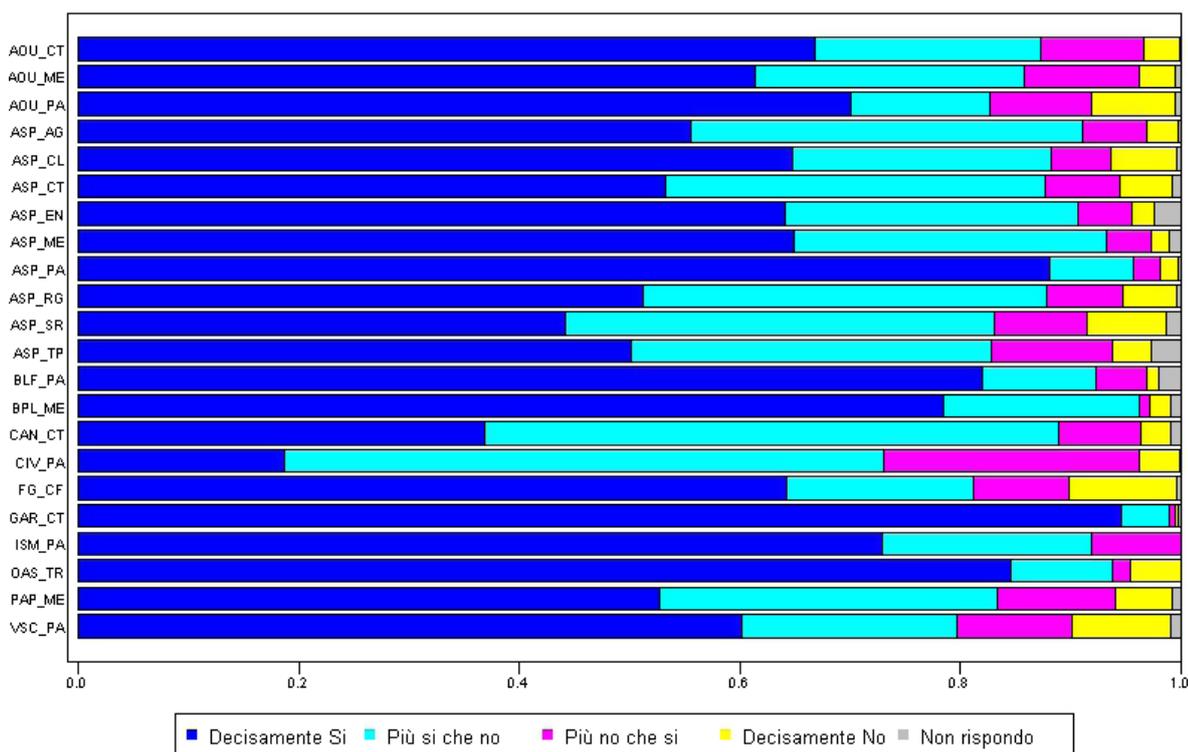
Solo 9 delle 22 aziende osservate hanno una percentuale di “Sì” superiore al 30%. Dunque la presenza di barriere architettoniche è un presente ancora attuale in molte aziende, con una grossa variabilità tra le aziende e anche all’interno dei singoli presidi e poliambulatori. Le aziende in cui i pazienti dichiarano un maggior disagio in media sono ISMET di Palermo (circa il 70% di risposte negative, forse la domanda è stata formulata al contrario), il BLF di Palermo e AOU di Catania. Inoltre il numero di “Non Rispondo” sembra piuttosto elevato e ingiustificato; si pensi che in alcune aziende supera il 30% con situazioni estreme in cui raggiunge circa il 70% (Garibaldi di Catania).

Analisi Qualitativa

D1.7 Questo 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 sì) pari al 59%, mentre per la Gentilezza in media è più elevata di 20 punti percentuali. Conforta il fatto che le risposte negative (Più no che sì e Decisamente no) cumulate sono nella maggior parte dei casi sotto il 15%. Più precisamente:

- per la Puntualità (vedi grafico sotto), i pazienti di Villa Sofia Cervello, della Fondazione Giglio di Cefalù e dell’Azienda Ospedaliera Universitaria di Palermo fanno registrare valori superiori al 15% ma non eccessivamente elevati; il valore massimo si registra al Civico di Palermo in cui la percentuale cumulata di Più no che sì e Decisamente no risulta pari a 26.8%;
- 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 Villa Sofia Cervello, l’Azienda Ospedaliera Universitaria di Palermo insieme all’Asp di Siracusa.

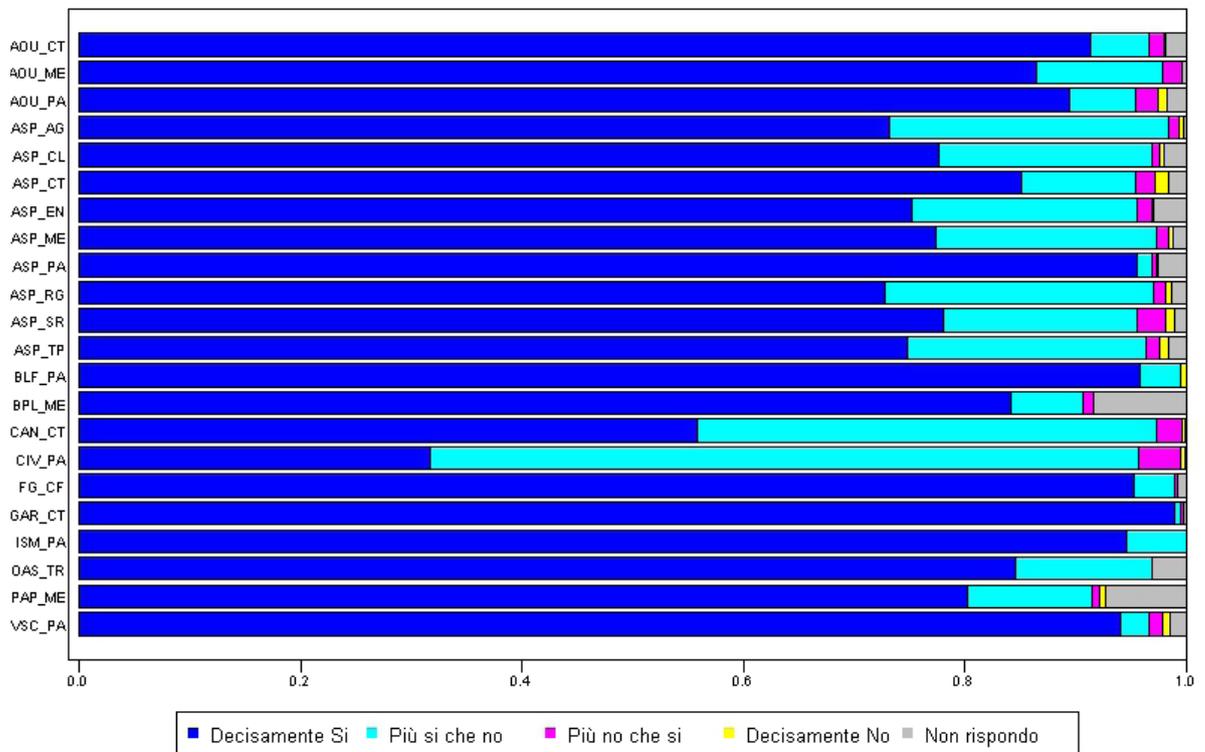


3.2.3 VISITA

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

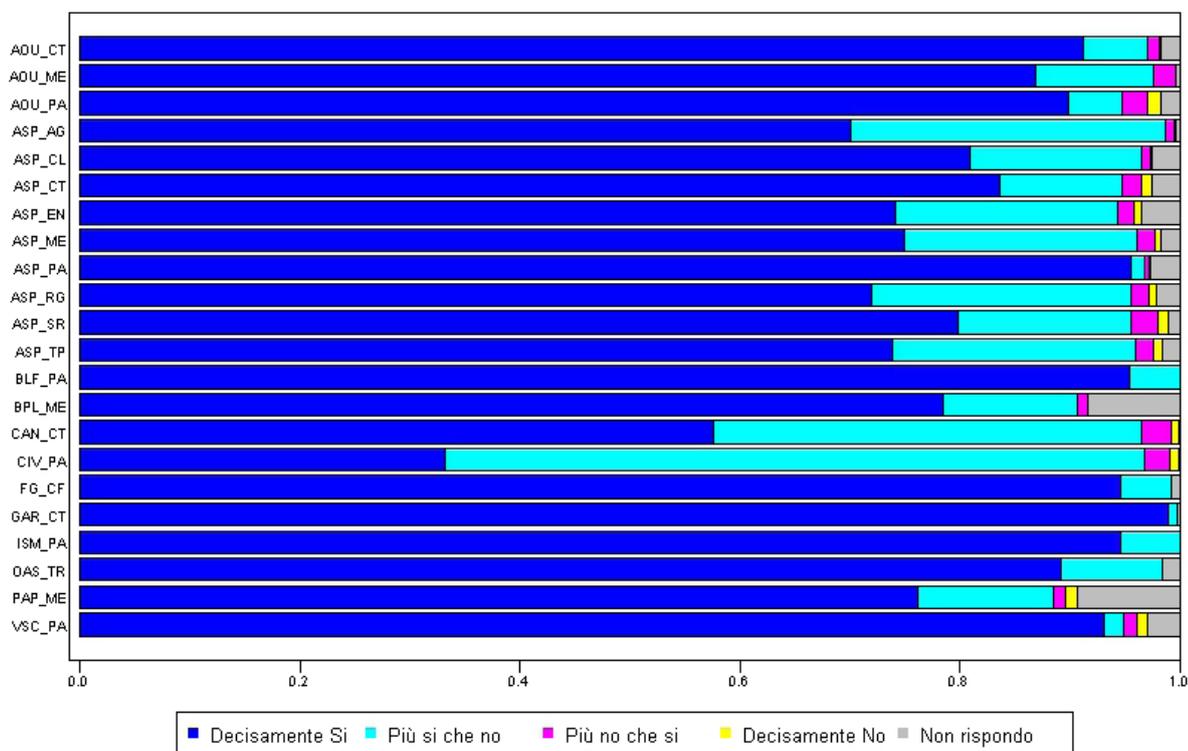
Le risposte a questa domanda sono decisamente positive, come è già stato sottolineato nel grafico radar iniziale, infatti le risposte negative (più no che si, decisamente no) sono inferiori al 5% in tutte le aziende. E' importante invece soffermarsi sull'elevata percentuale di "non rispondo" registrata sia al Papardo di Messina (7,3%) e al Bonino Puleio di Messina (8.4%). Anche relativamente a questa domanda, dai grafici delle distribuzioni condizionate al Titolo di Studio e all'età non emergono differenze significative e pertanto si è ritenuto opportuno non inserirli.

a.Cortesia



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.



Sembra evidente una sovrapposizione generalizzata con la domanda precedente (v. tabella).

	decisamente si	più si che no	più no che si	decisamente no	non risponde	Totale
decisamente si	74,8%	3,0%	0,1%	0,1%	0,3%	78,3
più si che no	3,1%	14,8%	0,3%	0,1%	0,1%	18,4
più no che si	0,1%	0,4%	0,9%	0,0%	0,0%	1,4%
decisamente no	0,0%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	0,4%
non risponde	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	1,5%
Totale	78,1%	18,2%	1,4%	0,5%	1,8%	100,0%

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

$$I(C) = 74,8\% + 14,8\% + 0,9\% + 0,3\% + 1,4\% = 92,2\%$$

Si deduce che il 92,2% 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 Cortesia 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% (valori in rosso) denotando probabilmente una scarsa attenzione da parte degli intervistatori.

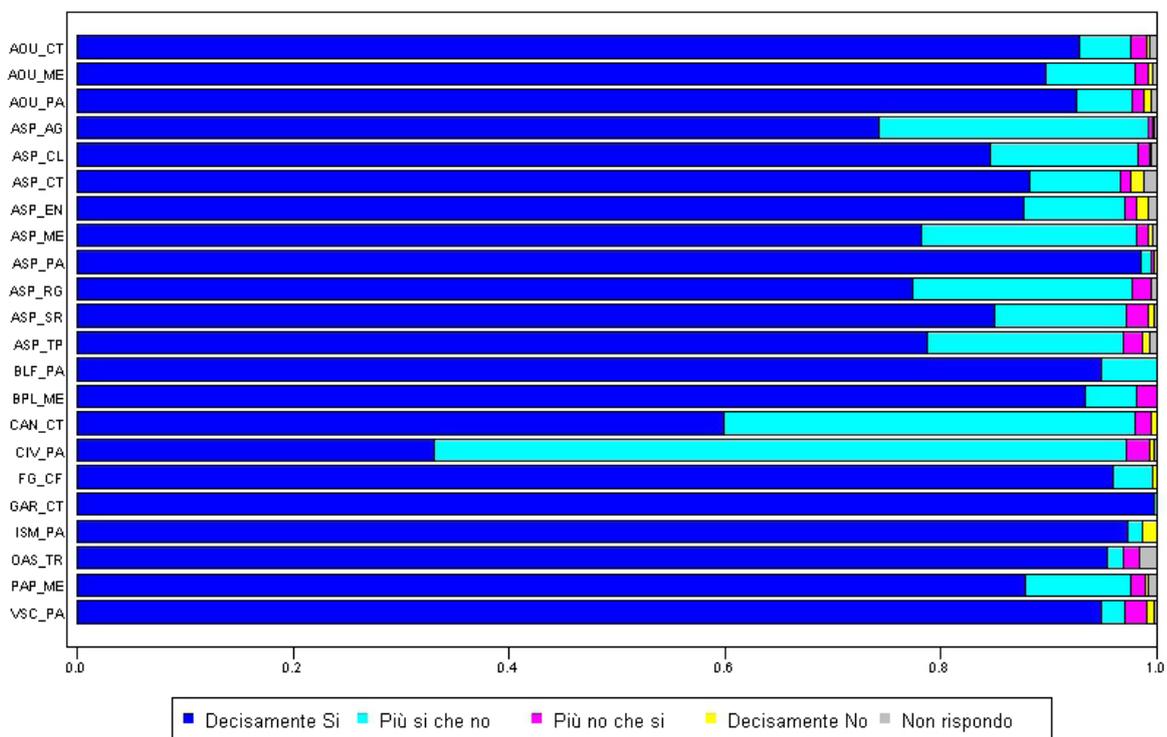
AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT
98,1%	95,9%	97,1%	83,5%	85,2%	88,7%
ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP
93,4%	88,8%	98,8%	94,6%	91,9%	91,8%
BLF_PA	BPL_ME	CAN_CT	CIV_PA	FG_CF	GAR_CT
98,0%	86,9%	89,7%	86,5%	98,9%	99,3%
ISM_PA	OAS_TR	PAP_ME	VSC_PA		
100,0%	89,3%	88,6%	94,6%		

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 sì, decisamente no) sono trascurabili.

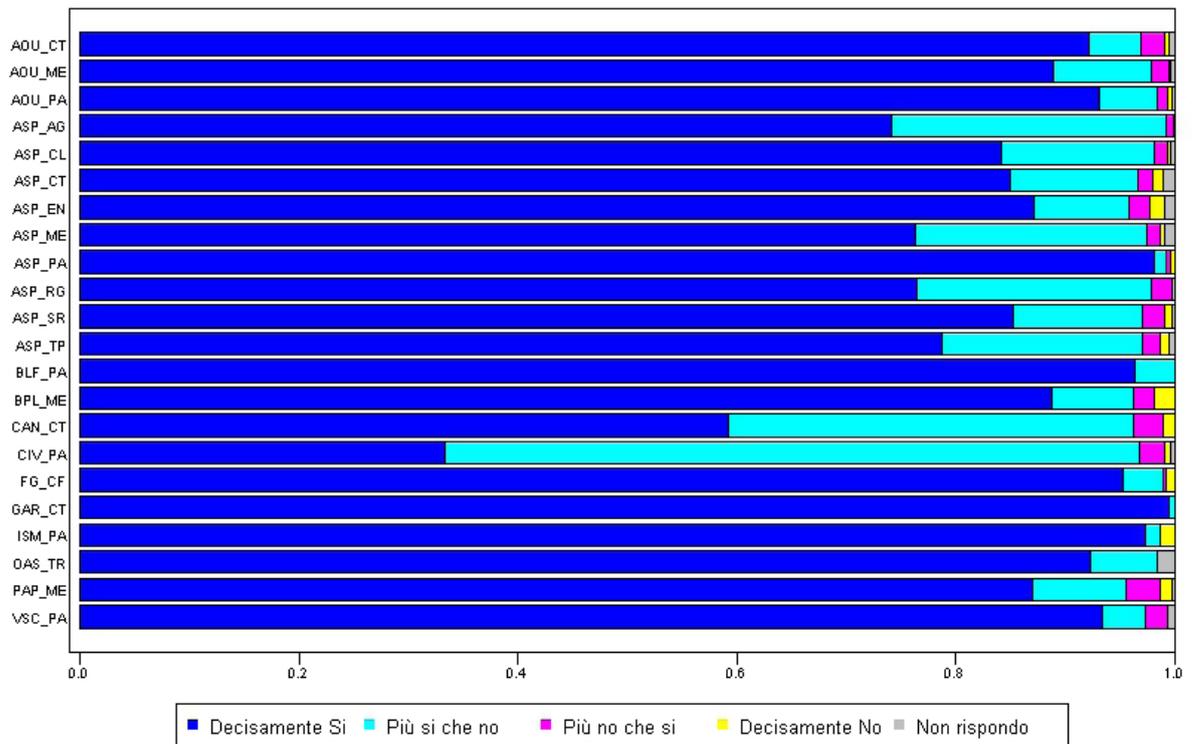
Il Civico e il Cannizzaro di Catania si distinguono dalle altre strutture perchè sono le uniche in cui le percentuali di “più sì che no” risultano più elevate (nel caso del Civico) o approssimativamente uguali (nel caso del Cannizzaro) dei “decisamente sì”.



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).

	decisamen- te si	più si che no	più no che si	decisamente no	non rispondo	Totale
decisamen- te si	78,80%	2,80%	0,20%	0,10%	0,10%	82,00%
più si che no	2,30%	13,40%	0,40%	0,10%	0,05%	16,25%
più no che si	0,10%	0,20%	0,80%	0,00%	0,00%	1,10%
decisamente no	0,00%	0,01%	0,00%	0,30%	0,07%	0,38%
non rispondo	0,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,20%	0,27%
Totale	81,27%	16,4%	1,40%	0,50%	0,42%	100,00%



In questo caso l'indice di concordanza I(C) è uguale a 93,5%, 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 Cortesia 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 (valori in rosso), denotando probabilmente una scarsa attenzione da parte degli intervistatori.

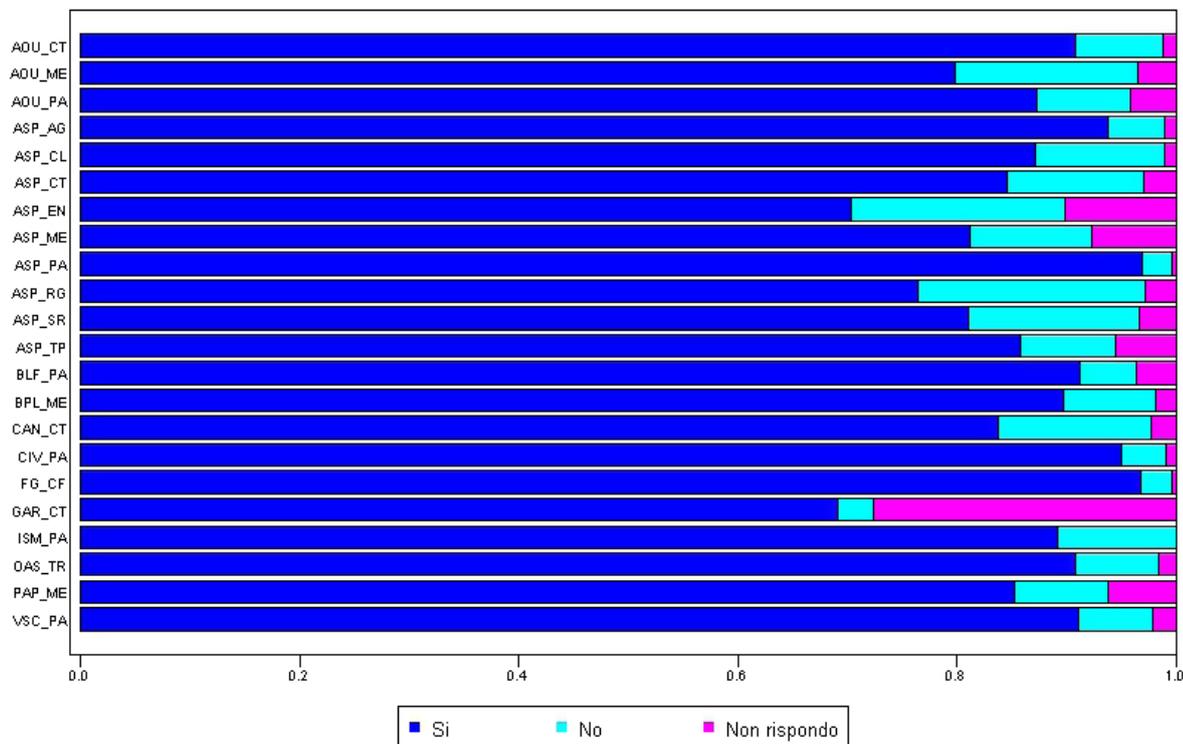
Analisi Qualitativa

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

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT
96,5%	94,9%	98,1%	85,0%	87,8%	90,7%
ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP
94,5%	89,7%	98,6%	95,5%	95,2%	95,6%
BLF_PA	BPL_ME	CAN_CT	CIV_PA	FG_CF	GAR_CT
98,5%	88,8%	91,8%	90,0%	98,2%	99,7%
ISM_PA	OAS_TR	PAP_ME	VSC_PA		
100,0%	92,3%	92,5%	95,6%		

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 Si nella quasi totalità, quindi le risposte (No e non rispondo) con una quota superiore al 20% in media risultano poco comprensibili.

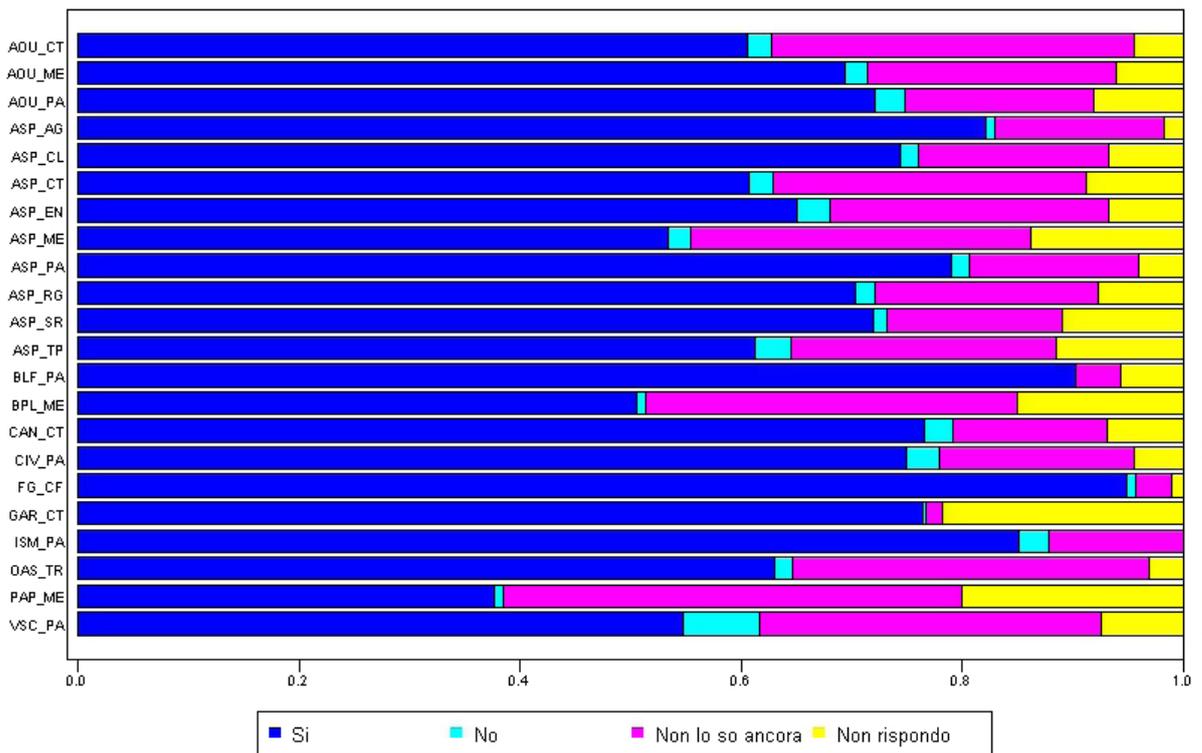


Risulta per esempio inspiegabile la percentuale di non risposte riportate al Garibaldi di Catania (30,8%), all'ASP di Enna (29,6%) e all'ASP di Ragusa (23,6%), denotando probabilmente una carenza nella conduzione delle interviste. La percentuale più bassa di "Sì" si registra al Garibaldi di Catania (69%).

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. La percentuale di risposte positive (Decisamente sì e Più sì che no) risulta pari all'82,8%.

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

Dalle risposte a questa domanda emerge come i pazienti che preferiscono non rispondere siano tantissimi (circa l'8% in media). In particolare la percentuale di "Non rispondo" risulta elevata al Garibaldi di Catania e al Papardo di messina (22% e 20% rispettivamente). 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 20,7%. L'interpretazione di questi risultati può avere origini diverse e pertanto è necessaria una riflessione relativa al metodo di conduzione delle interviste.



Analisi Qualitativa

D2.1a D2.2a Confronto 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. L'indice di concordanza media considerando tutte le aziende risulta pari a 87,9%. Questo valore è piuttosto elevato e risulta interessante segnalare che la somma delle risposte decisamente positive è a favore degli infermieri.

	decisamen- te si	più si che no	più no che si	decisamente no	non rispondo	Totale
decisamen- te si	74,50%	3,0%	0,40%	0,20%	0,10%	78,20%
più si che no	5,40%	12,50%	0,30%	0,10%	0,10%	18,40%
più no che si	0,50%	0,50%	0,50%	0,00%	0,00%	1,50%
decisamente no	0,20%	0,10%	0,10%	0,10%	0,00%	0,50%
non rispondo	1,20%	0,10%	0,00%	0,00%	0,10%	1,40%
Totale	81,80%	16,20%	1,30%	0,40%	0,30%	100,00%

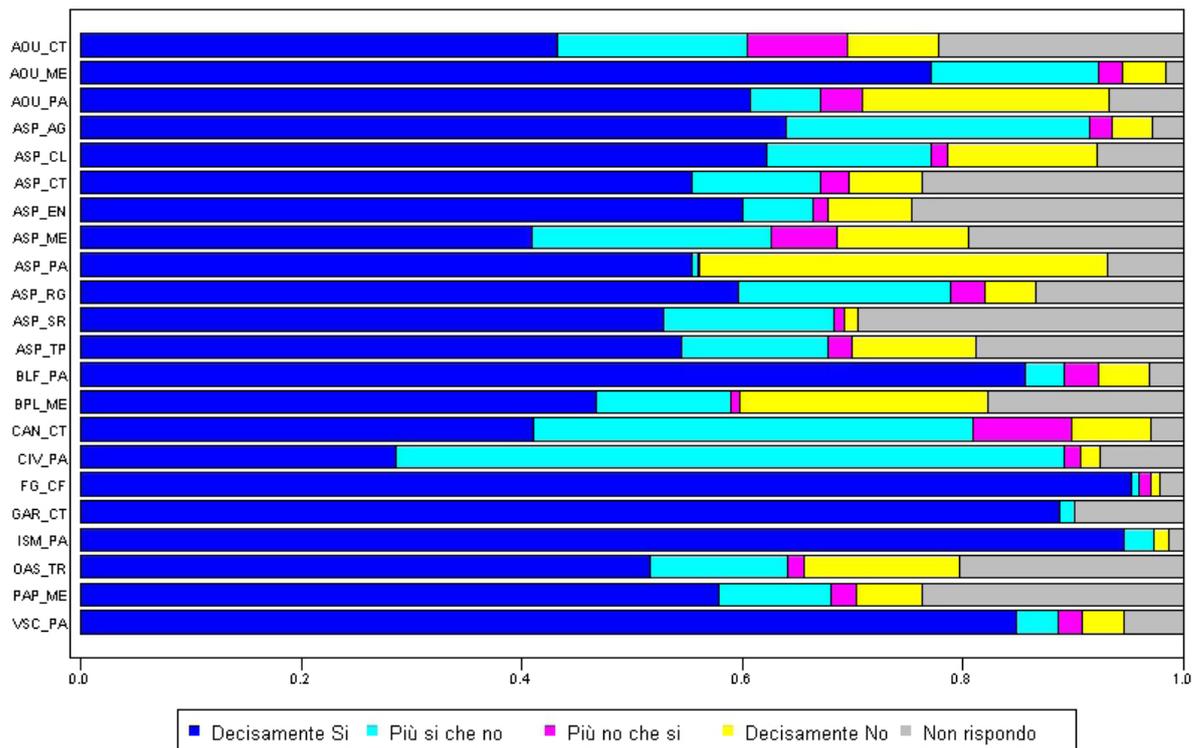
Considerando lo stesso incrocio per singola azienda, si nota, come già emerso in passato, che in alcune aziende l'indice di concordanza è superiore al 95% (ASP di PA, Garibaldi, Buccheri la Ferla e ISMETT). Ciò mette in evidenza come presso queste strutture le interviste risultino condotte con scarsa accuratezza.

AOU_CT	AOU_ME	AOU_PA	ASP_AG	ASP_CL	ASP_CT
90,7%	87,1%	90,9%	79,6%	82,4%	83,9%
ASP_EN	ASP_ME	ASP_PA	ASP_RG	ASP_SR	ASP_TP
82,4%	85,1%	95,3%	89,4%	84,7%	89,6%
BLF_PA	BPL_ME	CAN_CT	CIV_PA	FG_CF	GAR_CT
96,9%	83,2%	91,3%	84,9%	94,9%	99,2%
ISM_PA	OAS_TR	PAP_ME	VSC_PA		
96,6%	84,6%	84,3%	91,3%		

3.2.4. 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. La percentuale più bassa di “Decisamente sì” (28 %) viene rilevata al Civico di Palermo. All’ISMETT e al Garibaldi invece tale percentuale raggiunge rispettivamente il 95% e l’89%. Anche la quota dei pazienti che dichiarano Decisamente No e Non rispondo è molto variabile e in diverse aziende risulta oltre il 30% (ASP di Siracusa e Palermo).



3.2.5. 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?).

	0-6	7	8	9	10	Totale	Totale Interviste
AOU_CT	7,8	10	10	19,9	32,7	100	1327
AOU_ME	6,9	9,5	9,5	29,5	22,4	100	549
AOU_PA	9,3	18,1	18,1	18,3	22	100	674
ASP_AG	7,2	22,7	22,7	22,4	20,2	100	1025
ASP_CL	6,3	11,5	11,5	25,7	24,6	100	1323
ASP_CT	6,4	10,7	10,7	21,6	28,6	100	931
ASP_EN	7,2	10,4	10,4	21,2	32,1	100	833
ASP_ME	4,3	9,4	9,4	22,6	26,1	100	1973
ASP_PA	3,9	9,8	9,8	24,8	30,4	100	2785
ASP_RG	4,3	11,3	11,3	20,5	22,6	100	610
ASP_SR	9,4	14,6	14,6	24,2	21	100	1600
ASP_TP	18,8	24,4	24,4	13,1	17,7	100	1356
BLF_PA	1	7,7	7,7	30,3	29,7	100	195
BPL_ME	5,7	6,5	6,5	23,4	30,8	100	107
CIV_PA	5,5	12,5	12,5	18,5	11,6	100	1611
CAN_CT	5,2	10,6	10,6	23,2	34	100	659
GAR_CT	1,3	4,9	4,9	25,2	38,7	100	408
ISM_PA	1,4	5,4	5,4	32,4	44,6	100	74
PAP_ME	12,7	18,2	18,2	20,3	17,1	100	385
VSC_PA	8,3	14,7	14,7	21,1	24,4	100	336
OAS_TR	0	3	3	20	58,5	100	65
FG_CF	5,4	8,3	8,3	23,1	36,8	100	277
Totale	1335	2434	2434	4209	4828		19103

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?

Le risposte alla domanda D4.1 sono riportate in tabella considerando in un'unica categoria (0-6) le risposte inferiori ad un punteggio pari a 6, ovvero le valutazioni estremamente basse. Ciò è stato possibile perchè, come, come emerge dalla tabella stessa, non si sono registrate frequenze elevate di valutazioni basse e quindi un'ulteriore suddivisione delle categoria di risposta non avrebbe portato grandi informazioni aggiuntive. La tabella, inoltre, riporta nella colonna più a destra il numero totale di interviste effettuate in ciascuna azienda in modo da garantire una

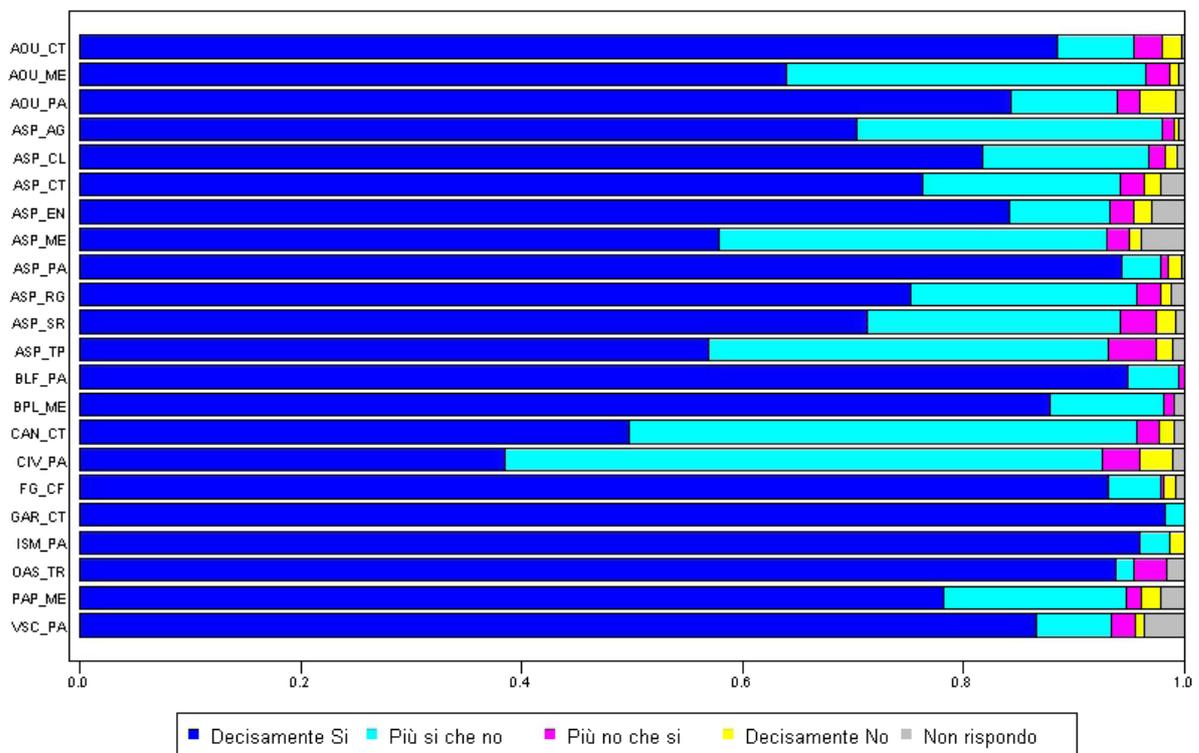
corretta interpretazioni delle percentuali riportate all'interno della tabella stessa e confrontare con le dovute cautele percentuali valutate su aziende diverse.

Dalla tabella è possibile notare che la domanda D4.1 ha fatto registrare dichiarazioni estremamente elevate, infatti in ben 12 aziende su 20 le valutazioni ottime (punteggi 9 e 10) superano il 50%, 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.

I risultati in tabella appaiono più elevati delle attese maturate dalla lettura dei grafici per domanda finora fatta, ma soprattutto dalle risposte rappresentate nei grafici radar, e questo è vero sia per i ricoveri che per i servizi ambulatoriali. Come interpretare questo divario? Si può ipotizzare che, mentre nel momento in cui si risponde ai singoli aspetti si risulta più critici e le valutazioni sono meno positive, nella valutazione complessiva della prestazione entrano in gioco altri fattori generali (quali per esempio il risultato positivo o negativo della prestazione) che rende meno severa la valutazione.

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 percentuali cumulate di coloro che hanno dichiarato “Decisamente si” e “Più si che no” sono per tutte le aziende superiori al 90%. La quota di “Decisamente si” supera il 95% al Garibaldi e all’ISMETT mentre risulta al di sotto del 50% solo al Cannizzaro di Catania.



Analisi Qualitativa

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. E’ emerso, invece, che la propensione dichiarata a consigliare la struttura non è in accordo con “l’efficacia”, infatti solo il 57,3% risponde Decisamente sì alla D4.2 e Sì alla D2.6, mentre il 27,7% dichiara Non lo so ancora.

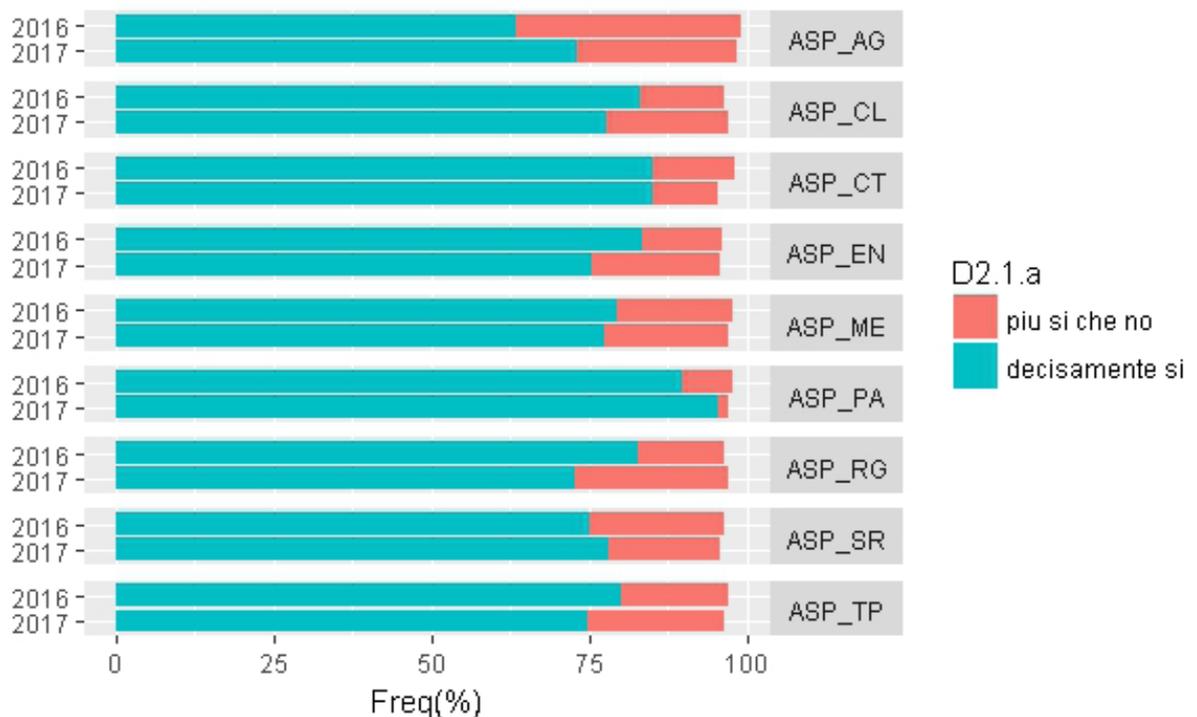
	Si	No	Non lo so ancora	Non rispondo	Totale
decisamente si	57,30%	0,40%	27,70%	3,20%	88,60%
più si che no	2,50%	0,50%	3,40%	0,20%	6,60%
più no che si	0,20%	0,80%	1,00%	0,60%	2,60%
decisamente no	0,40%	0,60%	0,40%	0,50%	1,90%
non rispondo-no	0,10%	0,00%	0,20%	0,00%	0,30%
Totale	60,50%	2,30%	32,70%	4,50%	100,00%

3.2.6. CONFRONTO TRALA QUALITA' PERCEPITA NEL 2016 E NEL 2017. AMBULATORI

In questa sezione si effettua, così come fatto per i ricoveri (Sez. 3.2), un confronto dei giudizi dichiarati negli anni 2016 - 2017. I grafici che seguono riportano le percentuali di risposte positive (di solito, sempre), relativamente alle domande D2.1.a, D2.2.a, D1.7.c, D3.2 per anno e gruppi di azienda: ASP, Aziende Ospedaliere Universitarie, Grandi Ospedali, Altri. L'obiettivo è quello di evidenziare eventuali differenze e miglioramenti nei due periodi esaminati.

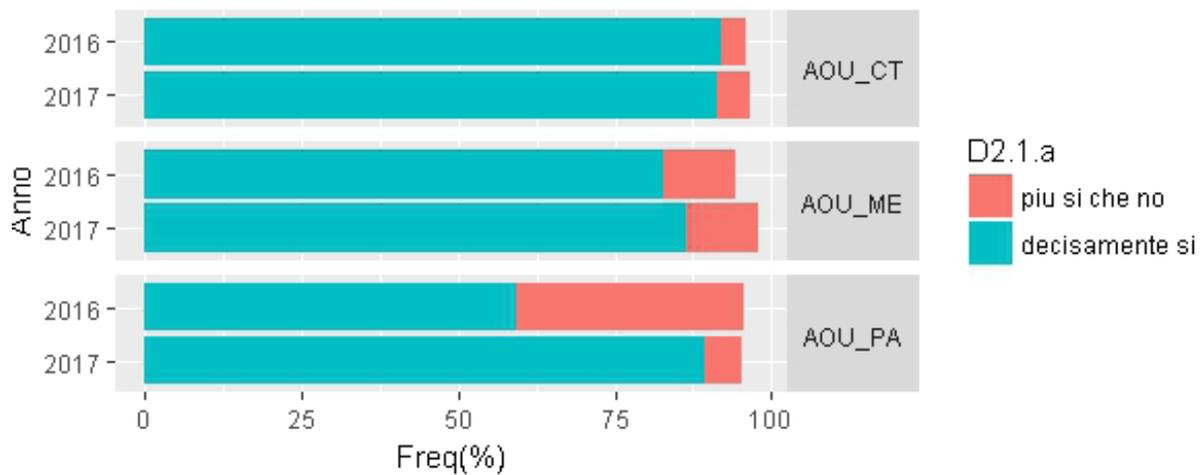
D2.1.a Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?

Confrontando tra loro le ASP in relazione alla domanda D2.1.a, emerge che la percentuale di risposte strettamente positive (decisamente sì), registrata nel 2016, in alcuni casi aumenta, in altri diminuisce e in altri ancora resta pressoché uguale. Non si evidenzia, dunque, un comportamento generalizzato. L'ASP di Palermo, che già nel 2016 aveva percentuali elevate, nel 2017 fa registrare una percentuale ancora più alta di risposte positive.

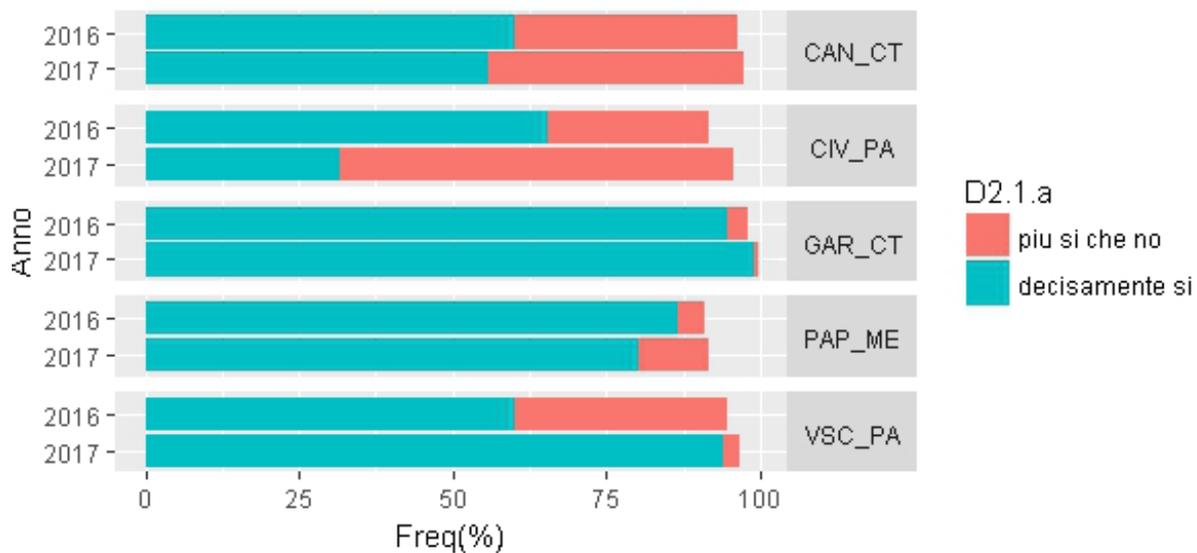


Confrontando tra loro le ASP in relazione alla domanda D2.1.a, emerge che la percentuale di risposte strettamente positive (decisamente sì), registrata nel 2016, in alcuni casi aumenta, in altri diminuisce e in altri ancora resta pressoché uguale. Non si evidenzia, dunque, un comportamento generalizzato. L'ASP di Palermo, che già nel 2016 aveva percentuali elevate, nel 2017 fa registrare una percentuale ancora più alta di risposte positive. Passando al confronto tra le aziende universitarie, si osserva un comportamento piuttosto simile per le aziende AOU di Catania e Messina, mentre l'AOU di Palermo mostra nel biennio osservato un incremento delle percentuali di risposte strettamente positive dal 59.4% all'89.5%.

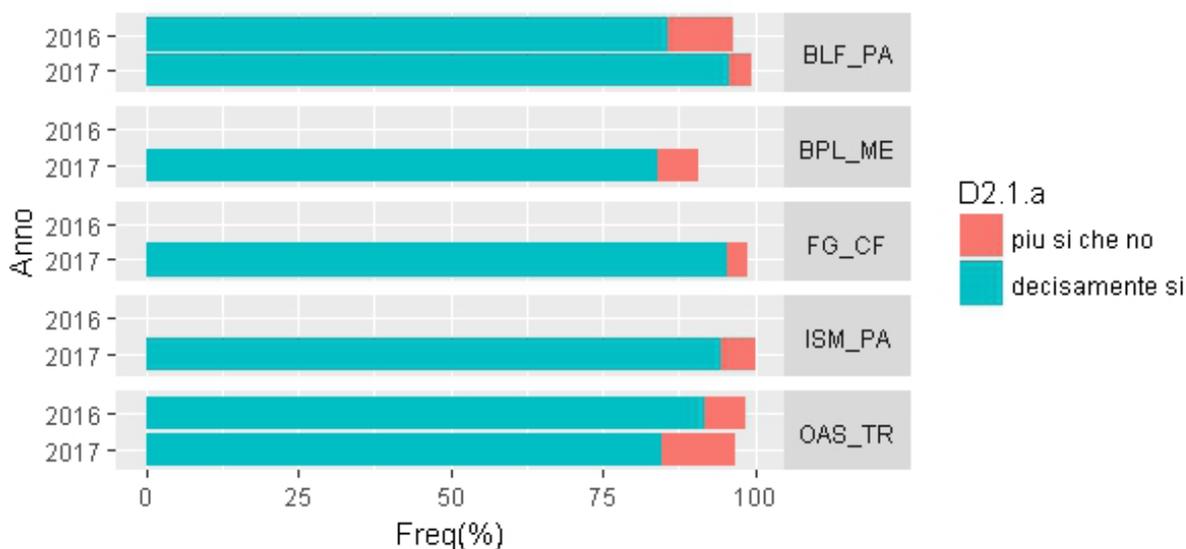
Analisi Qualitativa



Nel confrontare le altre cinque grandi aziende, emerge che Villa Sofia – Cervello di Palermo migliora la valutazione, il Cannizzaro e il Garibaldi di Catania hanno una valutazione pressoché invariata nei due anni osservati, mentre al Civico di Palermo dal 2016 al 2017 aumenta l’insoddisfazione relativamente alla cortesia mostrata da parte degli infermieri: la percentuale di risposte strettamente positive si riduce notevolmente nel 2017 (la percentuale di decisamente sì passa dal 65.6% del 2016 al 31.7% del 2017).

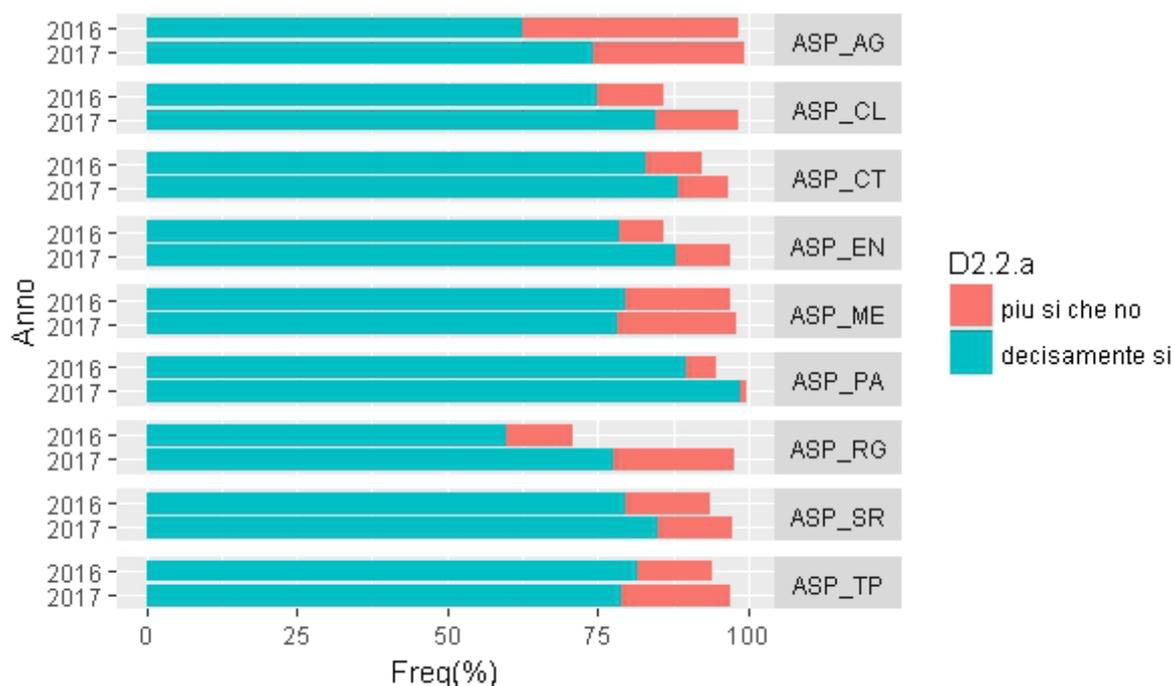


Per quanto riguarda le restanti aziende, non è possibile effettuare un confronto per il Bonino Pulejo - Piemonte di Messina, l’Ismett di Palermo e per la Fondazione Giglio di Cefalù poiché sono assenti le valutazioni del 2016. Si ricorda inoltre che queste aziende hanno dimensioni notevolmente inferiori rispetto a quelle finora esaminate e pertanto i grafici vanno interpretati tenendo conto di questa differenza sostanziale. Il Buccheri la Ferla di Palermo migliora la sua valutazione, al contrario l’Ospedale Oasi di Troina registra un peggioramento nelle valutazioni (la percentuale di decisamente sì passa da 91.8% a 84.6%).



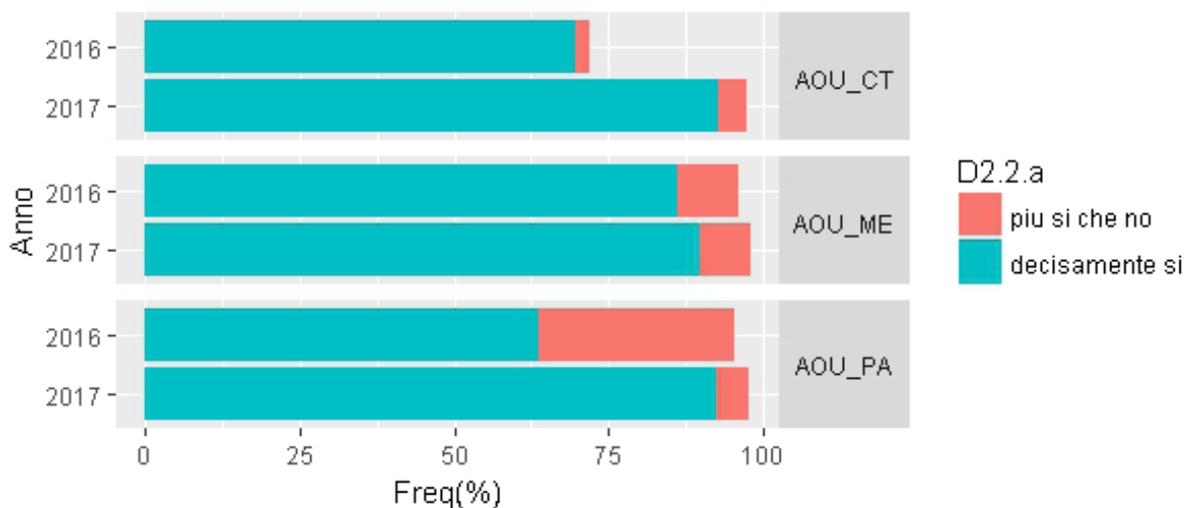
D2.2.a Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l’hanno trattata con cortesia?

Guardando il grafico delle percentuali di risposta relativamente alla domanda D2.2a ed effettuando il confronto per Aziende Sanitarie Provinciali, si nota che quasi tutte le ASP, ad eccezione delle ASP di Messina e Trapani, migliorano la loro valutazione: le percentuali di decisamente sì aumentano notevolmente mentre si riducono le percentuali di di solito. L’ASP di Ragusa in particolare fa registrare un miglioramento complessivo con percentuali di risposte positive (cumulate) molto più alte di quelle del 2016.

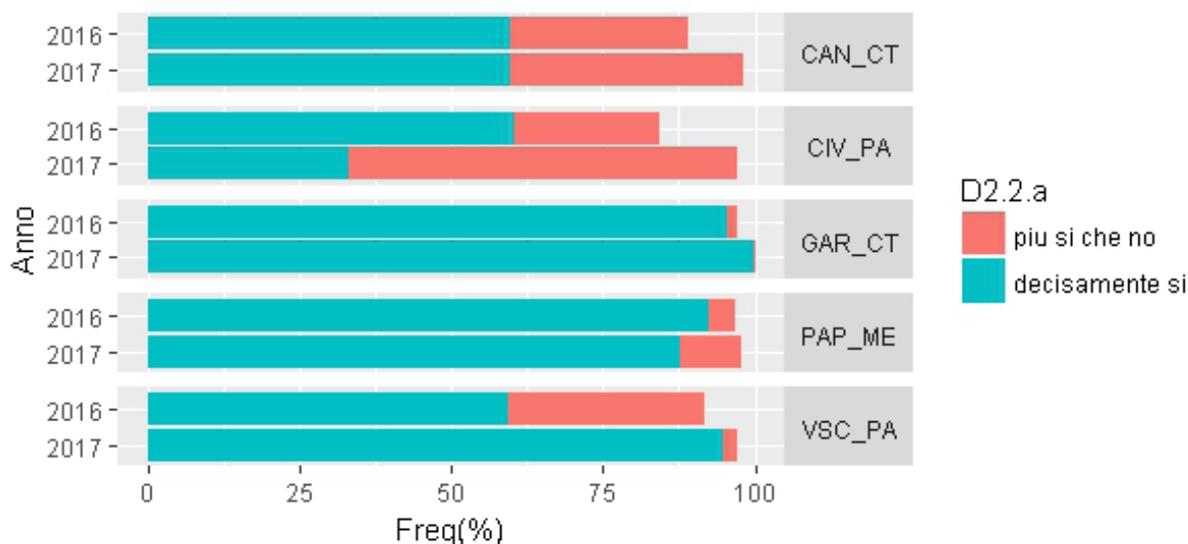


Analisi Qualitativa

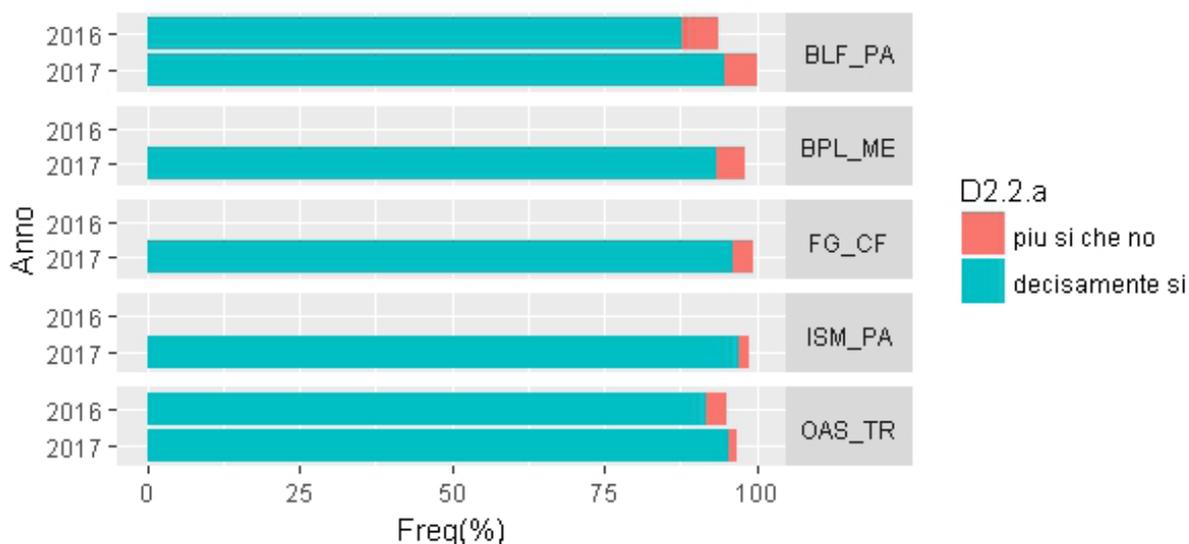
Osservando i valori della Aziende Ospedaliere Universitarie, è evidente un netto miglioramento della situazione all'AOU di Catania: complessivamente la percentuale di risposte positive (cumulando i decisamente sì e i più sì che no) passa dal 72% al 97.6%. Risulta interessante il caso dell'AOU di Palermo in cui aumenta la percentuale di risposte strettamente positive e si riduce quella dei più sì che no.



Confrontando tra di loro le cinque grandi aziende, risulta evidente il caso dell'Ospedale Civico di Palermo: si evidenzia un netto peggioramento nelle valutazioni espresse caratterizzato dalla riduzione della percentuale di risposte strettamente positive che passa dal 60.4% del 2016 al 33.5% del 2017. Tuttavia va comunque osservato che complessivamente la percentuale cumulata di risposte positive cresce. Per i due grandi ospedali di Catania non si registrano particolari differenze delle valutazioni nei due anni, mentre il Papardo di Messina peggiora lievemente la sua situazione.

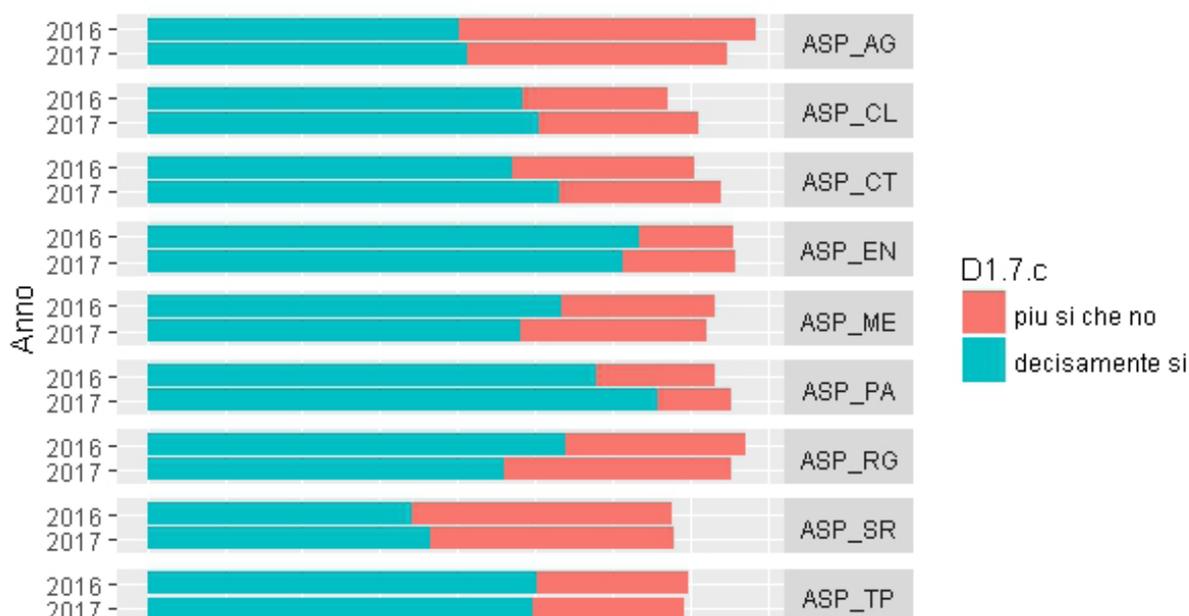


Passando al confronto tra le restanti aziende le valutazioni sono abbastanza alte con percentuali di risposte positive cumulate superiori al 95% in tutte le aziende.



D1.7.c Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?

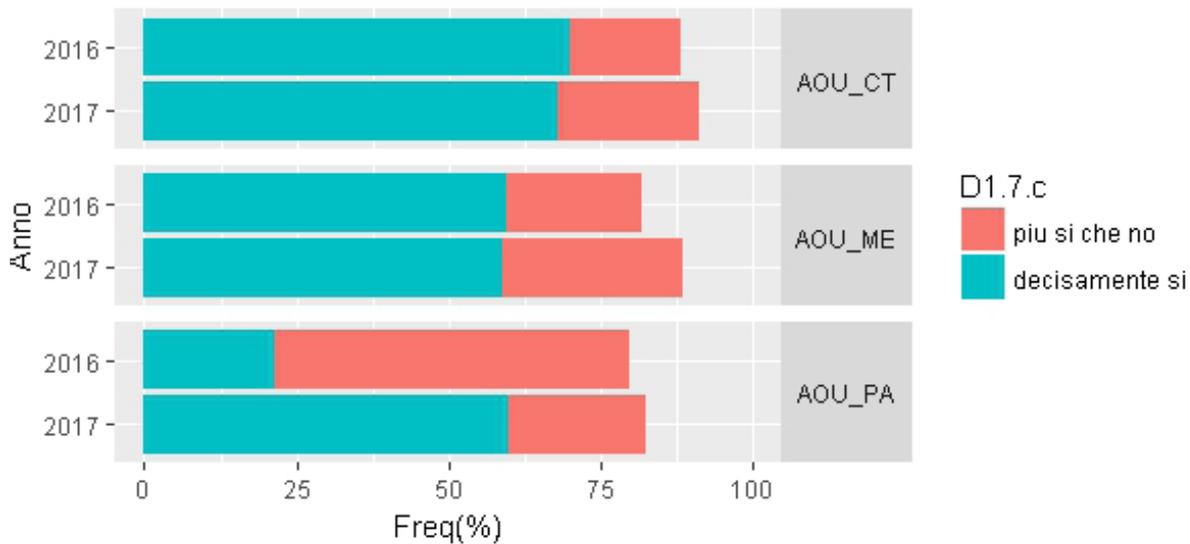
Le risposte a questa domanda evidenziano elevata variabilità tra le aziende sanitarie. L'ASP di Siracusa è la struttura con la più bassa percentuale di decisamente sì (42.7% nel 2016, 45.5% nel 2017), mentre le ASP di Enna e Palermo hanno fatto registrare le percentuali più elevate. In particolare l'ASP di Palermo è la struttura che tra il 2016 e il 2017 ha fatto registrare il maggiore incremento di risposte strettamente positive (dal 72% all'82%). All'ASP di Ragusa si registra un peggioramento nelle valutazioni strettamente positive sebbene le percentuali cumulate restano invariate.



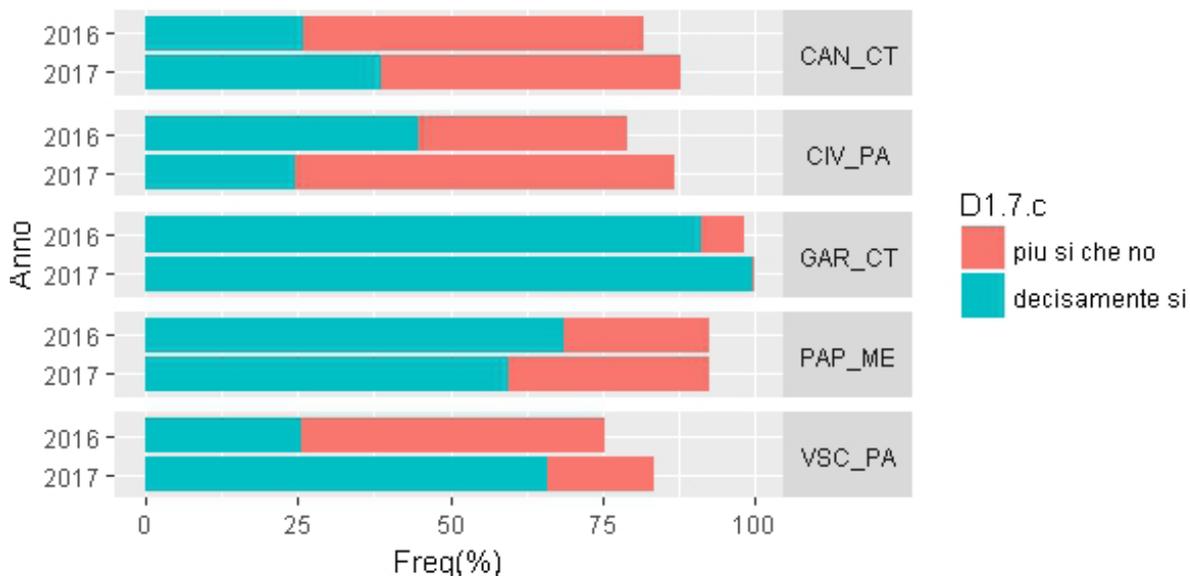
Passando al confronto tra le Aziende universitarie la situazione non è delle migliori poiché le percentuali di risposte positive (ottenute cumulando le due categorie rappresentate) non superano mai il 90%, in nessuno dei due anni considerati. Tuttavia è interessante notare come all'AOU di Palermo, sebbene la percentuale cumulata sia piuttosto simile nei due anni (79,9% nel 2016 e 82,5% nel 2017), si registra un netto

Analisi Qualitativa

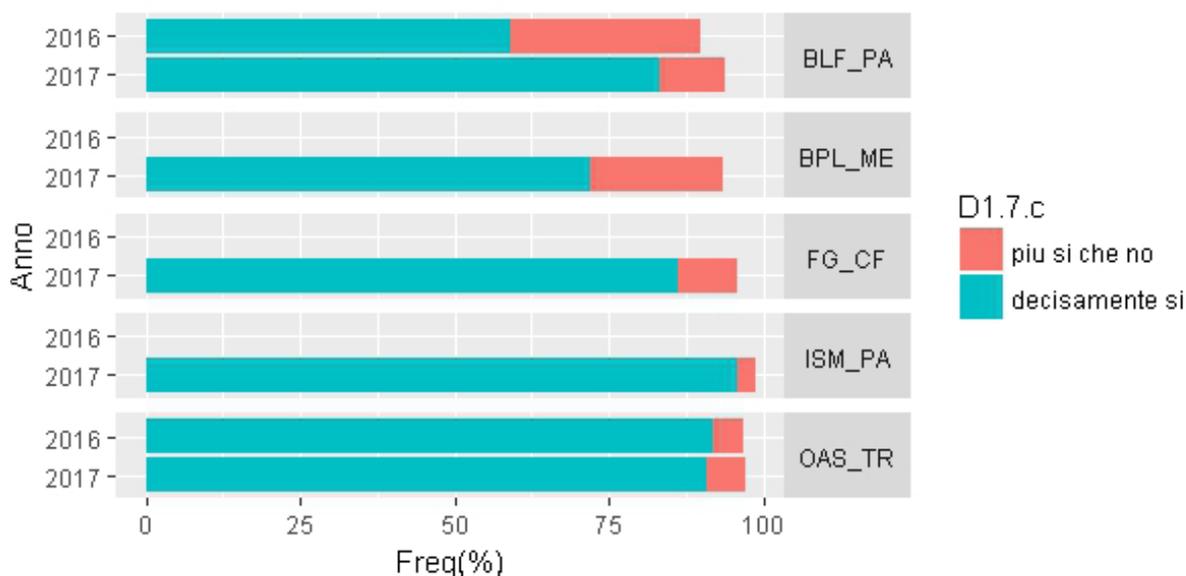
aumento di risposte strettamente positive (dal 21.4% del 2016 al 59.9% del 2017) e quindi una migliore valutazione della struttura.



Nel confrontare le cinque grandi aziende appare evidente che il Garibaldi di Catania è quella più soddisfatta relativamente a questa domanda (98.1% di risposte positive nel 2016, 99.7% nel 2017). Sia al Civico di Palermo che al Papardo di Messina le valutazioni nel biennio osservato peggiorano: le valutazioni strettamente positive si riducono di 20 punti percentuali nel primo caso e di appena 9 punti nel secondo.

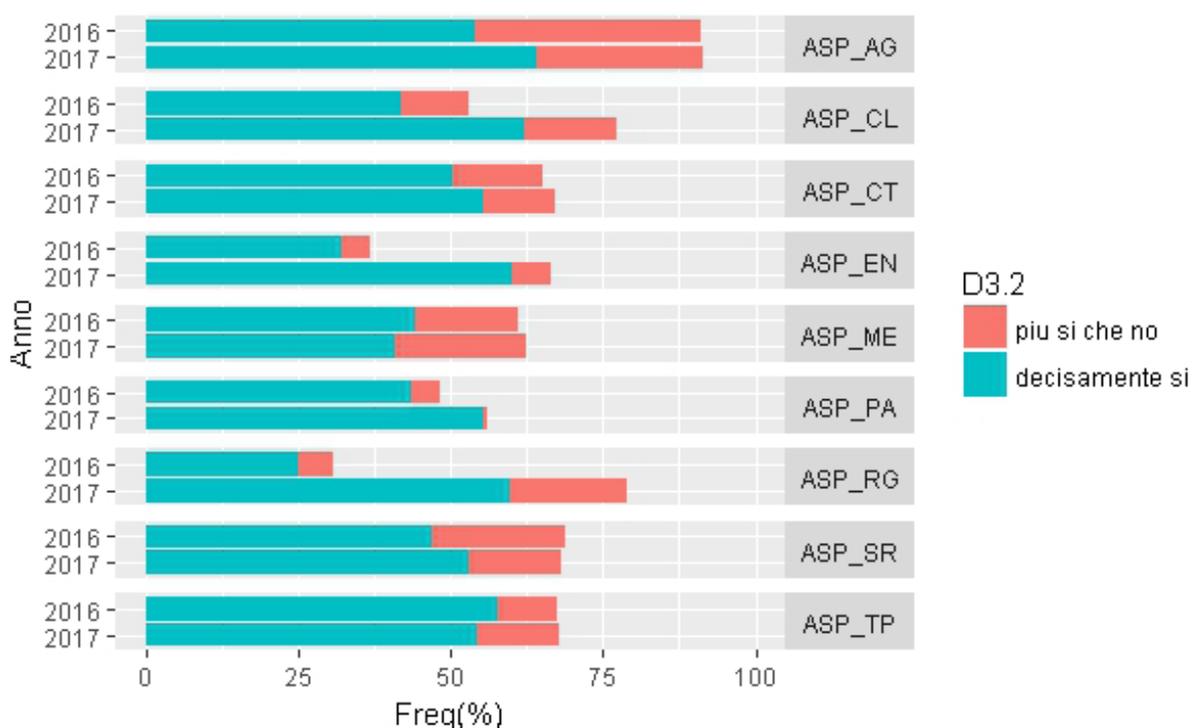


Per le restanti aziende, dal momento che per qualcuna di queste non è possibile fare il confronto, non sembrano esserci particolari aspetti da sottolineare.



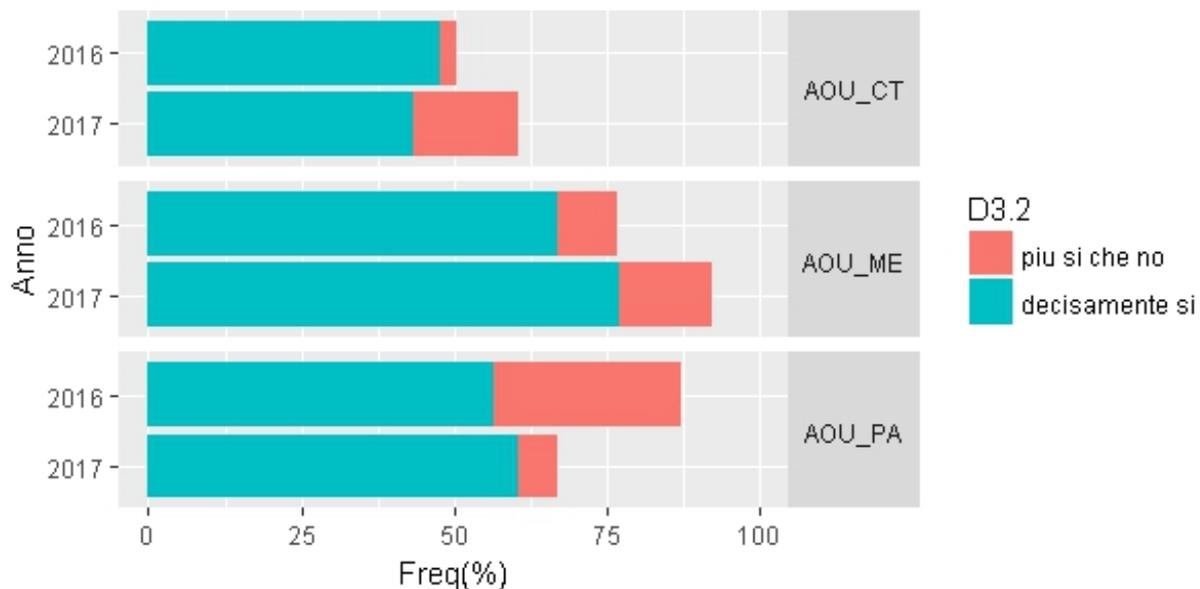
D3.2 Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o utilizzare una padella da letto?

Anche per questa domanda si registra una variabilità non trascurabile tra le ASP. Un aspetto molto interessante è che per tutte le ASP le percentuali cumulate di risposte positive o restano uguali nei due anni, o aumentano tra il 2016 e il 2017. Pertanto, nel 2017, si è registrato un livello di soddisfazione più elevato relativamente a questa domanda. Le ASP di Enna, Caltanissetta e Ragusa sono le tre aziende che fanno registrare il più elevato incremento di risposte strettamente positive tra il 2016 e il 2017. In particolare, l'incremento registrato a Ragusa non riguarda solo le valutazioni strettamente positive, ma c'è un incremento delle percentuali cumulate (dal 30.9% del 2016 al 79% del 2017) che va interpretato come un miglioramento complessivo del livello di soddisfazione.

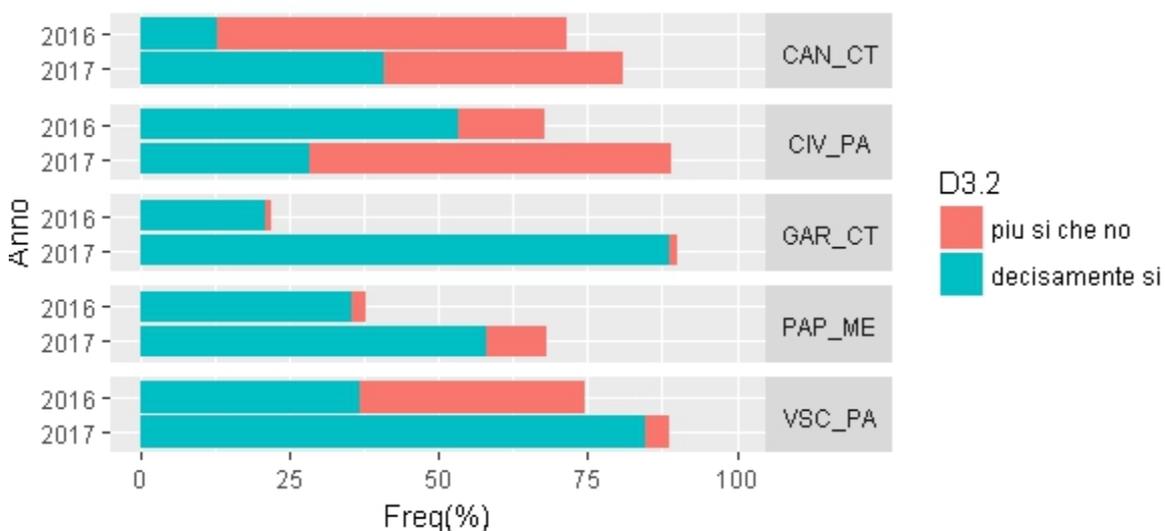


Analisi Qualitativa

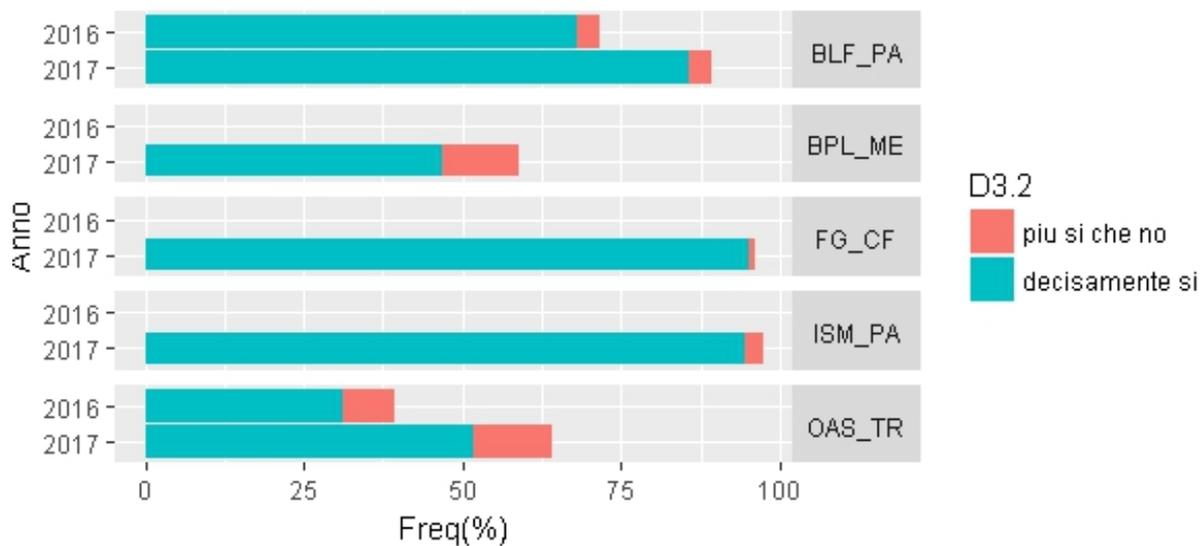
Tra le AOU, quella di Palermo nel 2017 fa registrare livelli ancora più bassi di soddisfazione con una riduzione della percentuale cumulata di circa 12 punti percentuali. Al contrario le AOU di Catania e di Messina registrano un lieve miglioramento dei livelli di soddisfazione, sebbene l’AOU di Catania resta sempre su livelli più bassi.



Confrontando tra di loro i grandi ospedali, si registra un miglioramento da parte di tutte le aziende. Risultano altamente positive le valutazioni all’Ospedale Garibaldi di Catania in cui, cumulando le percentuali nelle categorie di risposta decisamente sì e più sì che no si raggiunge il 90.2% nel 2017 contro il 22% registrato nel 2016. L’azienda VSC di Palermo nel 2017 registra un numero di risposte strettamente positive pari a 2,5 volte quello registrato nel 2016. Al Civico di Palermo la situazione è un po’ diversa perché, sebbene complessivamente la percentuale cumulata di risposte positive nel 2017 risulta più elevata di quella registrata nel 2016, è cambiata la composizione interna delle risposte, infatti la percentuale di risposte strettamente positive si è dimezzata, passando da 53.3% del 2016 al 28.6% del 2017.



Infine, confrontando tra di loro le restanti aziende, risulta evidente che l’Ospedale Oasi di Troina e il Bonino Puleio di Messina sono le aziende meno soddisfatte; tuttavia tale valutazione ha un valore puramente indicativo dato l’esiguo numero di interviste effettuate presso queste strutture.





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 8
"Qualità, Governo Clinico e Sicurezza dei
Pazienti"



Azienda Ospedaliero-Universitaria
Policlinico-Vittorio Emanuele - CATANIA

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 ?

si 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 ?

- sì 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?

- sì 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 ridurre 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?)

- sì 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 8
"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

Ringraziamenti

Si ringraziano per la preziosa collaborazione:

Assessorato alla Salute - Regione Siciliana

Angela Gaudesi, Maria Luigia Crisafulli.

Azienda Ospedaliero-Universitaria “Policlinico-Vittorio Emanuele” di Catania

Lorenzo Anastasi, Francesco Bentivegna, Giuseppa Catania, Simona Di Virgilio, Carmela Indelicato, Giancarlo Lo Nero, Damiano Nicosia, Francesca Patanè, Dario Privitera, Anna Sciabò.

Bibliografia

[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/rafvfg/export/sites/default/RAFVG/salute-sociale/sistemasociale-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.

[9-13] <http://www.qualitasiciliassr.it>

