



**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 2019**

Parte Generale | aprile 2019



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*

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                                                                       | 11  |
| 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, 2017 E 2018                                            | 17  |
| 3. ANALISI QUALITATIVA - Analisi della QP dei servizi di ricovero e cura [R1] e ambulatoriali [R2] | 19  |
| 3.1. SERVIZI di RICOVERO e CURA [R1]                                                               | 19  |
| 3.1.1. ANALISI DEI GRAFICI DISTINTI PER TIPOLOGIA DI AZIENDA                                       | 20  |
| A) Aziende Sanitarie Provinciali                                                                   | 21  |
| B) Aziende Ospedaliere Universitarie                                                               | 22  |
| C) Grandi Ospedali                                                                                 | 23  |
| D) Altre Aziende Sanitarie                                                                         | 24  |
| 3.1.2. ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI                                                        | 24  |
| 3.1.3. ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI                                                              | 31  |
| 3.1.4. L'AMBIENTE OSPEDALIERO                                                                      | 37  |
| 3.1.5. LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE                                                               | 41  |
| 3.1.6. ALLA DIMISSIONE                                                                             | 44  |
| 3.1.7. VALUTAZIONE COMPLESSIVA                                                                     | 46  |
| 3.2. SERVIZI AMBULATORIALI [R2]                                                                    | 48  |
| 3.2.1. ANALISI DEI GRAFICI DISTINTI PER TIPOLOGIA DI AZIENDA                                       | 49  |
| A) Aziende Sanitarie Provinciali                                                                   | 50  |
| B) Aziende Ospedaliere Universitarie                                                               | 51  |
| C) Grandi Ospedali                                                                                 | 51  |
| D) Altre Aziende Sanitarie                                                                         | 52  |
| 3.2.2. PRE-VISITA                                                                                  | 52  |
| 3.2.3. VISITA                                                                                      | 56  |
| 3.2.4. POST-VISITA                                                                                 | 62  |
| 3.2.5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA                                                                     | 63  |
| 4. CONFRONTO STORICO DELLA QUALITA' PERCEPITA NEL 2016, 2017 E 2018.                               | 66  |
| 4.1 CONFRONTO STORICO DELLA QUALITA' PERCEPITA NEI TRE ANNI. RICOVERI                              | 66  |
| 4.1.1 ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI                                                         | 66  |
| 4.1.2 ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI                                                               | 68  |
| 4.1.3 L'AMBIENTE OSPEDALIERO                                                                       | 70  |
| 4.1.4 LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE                                                                | 73  |
| 4.1.5 VALUTAZIONE COMPLESSIVA                                                                      | 75  |
| 4.2 CONFRONTO STORICO DELLA QUALITA' PERCEPITA NEI TRE ANNI. AMBULATORI                            | 77  |
| 4.2.1 ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI                                                         | 77  |
| 4.2.2 ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI                                                               | 80  |
| 4.2.3 L'AMBIENTE OSPEDALIERO                                                                       | 82  |
| 4.2.4 POST-VISITA                                                                                  | 84  |
| 4.2.5 VALUTAZIONE COMPLESSIVA                                                                      | 86  |
| 5. CONFRONTO VALUTAZIONE QP TRA LE INTERVISTE CONDOTTE DA UNIPA E QUELLE CONDOTTE DALLE AZIENDE    | 89  |
| 5.1 ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI                                                           | 89  |
| 5.2 ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI                                                                 | 91  |
| 5.3 L'AMBIENTE OSPEDALIERO                                                                         | 93  |
| 5.4 VALUTAZIONE COMPLESSIVA                                                                        | 95  |
| ALLEGATO 1 – SCHEDE INTERVISTE                                                                     | 98  |
| BIBLIOGRAFIA E SITOGRAFIA                                                                          | 106 |

## Sommario

Questo Rapporto 2019 sulla *Valutazione della Qualità Percepita (QP) nelle strutture del Servizio sanitario della Regione Siciliana* è alla sua terza edizione. E' il risultato dell'indagine condotta nel 2018 nelle aziende sanitarie pubbliche siciliane ed è il naturale proseguimento di due precedenti Rapporti annuali. E' il frutto di un lavoro congiunto tra la Regione Siciliana, l'Università di Palermo e l'Azienda Universitaria Policlinico di Catania.

Il progetto si propone di indagare sulla QP sui servizi di ricovero e cura e sui servizi ambulatoriali, per monitorare i servizi sanitari offerti all'utenza e per indirizzare, in maniera più mirata, eventuali azioni 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 2019, così come le precedenti edizioni, è suddiviso in due parti: la prima riporta i risultati dell'indagine su scala regionale confrontando le aziende sanitarie del Servizio Sanitario Regionale (SSR), con la finalità di dare un quadro generale sulle diverse dimensioni della valutazione della QP e sulla evoluzione della stessa in questi tre anni; la seconda parte, Dati Aziendali, è invece disponibile online ([qualitasiciliassr.it](http://qualitasiciliassr.it)) e fornisce i risultati dell'indagine a livello micro, con dati a livello di singolo presidio e di singolo reparto.

Nel 2018 sono state effettuate 9.239 interviste per i ricoveri e 18.802 per gli ambulatori nelle 22 aziende sanitarie del SSR a cui si aggiungono le 13225 interviste per i ricoveri e le 45746 interviste per gli ambulatori nei due anni precedenti. In generale, i pazienti intervistati hanno dichiarato complessivamente accettabili livelli di soddisfazione, in linea con quanto già emerso negli anni precedenti. Tuttavia, emergono chiaramente contraddizioni 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 due grossi punti sono di insoddisfazione generale: la pulizia, infatti, nei reparti ospedalieri e negli ambulatori, è un elemento di insoddisfazione generale, ed è carente l'informazione sul da farsi dopo un ricovero o una visita ambulatoriale. Ovviamente queste considerazioni generali vanno vagliate e analizzate nei singoli presidi e reparti.

---

1. Il primo rapporto, denominato Rapporto 2016, faceva invece riferimento ai dati raccolti nello stesso anno solare. In questa edizione, così come nel Rapporto 2018, si è preferito segnare l'anno di pubblicazione nel titolo mentre i dati raccolti fanno riferimento all'anno solare precedente.

Di seguito è riportata una sintesi dei punti di forza e debolezza emerse in questi anni di attività:

***Punti di forza:***

- rafforzamento e messa a regime di un sistema statistico di rilevazione della QP che permette, sia a livello centrale, sia a livello periferico, di avere informazioni per il monitoraggio e il miglioramento;
- unicità del disegno di indagine adottato in Sicilia che rappresenta la sola esperienza a livello nazionale in termini di capillarità, numerosità e continuità;
- monitoraggio del livello di aderenza al progetto regionale da parte delle aziende nel corso degli anni e progressiva accettazione del sistema di rilevazione;
- costruzione di un sito web sulla QP nelle strutture del Servizio sanitario della Regione Siciliana (<https://www.qualitasiciliassr.it/>);
- validità dei risultati ottenuti data la continuità temporale e la generale stabilità nel tempo nei tre anni di rilevazione per i ricoveri e per le prestazioni ambulatoriali;
- confronto tra le valutazioni derivanti dalle interviste condotte dall'Università di Palermo e quelle condotte in loco dalle aziende sanitarie per i soli ricoveri non ha evidenziato differenze importanti;
- validità dei risultati ottenuti data dalla continuità temporale dell'indagine.

***Rimangono confermati i punti positivi emersi già nel 2017:***

- indagine su un grande campione su tutti i servizi sanitari (sono stati esclusi reparti di pronto soccorso, psichiatrici, hospice e di diagnostica e di radiologia) che permette di delineare un quadro generale sulla QP per azienda. Unica esperienza in Italia con questi numeri;
- 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;
- accettazione da parte delle aziende del sistema di rilevazione della QP .

***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. La continuità temporale ha permesso, sommando le interviste nei tre anni, di ovviare man mano a dimensioni campionarie ridotte;
- scarsa tempestività delle aziende nel trasmettere le modifiche organizzative interne;
- scarsa partecipazione da parte dei vertici aziendali al Programma di QP.

## 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 2019* è alla sua terza edizione e ha lo scopo di fornire una fotografia della percezione dei servizi sanitari offerti ai pazienti siciliani nel 2018, 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, oltreché, sul piano metodologico, per apportare azioni di miglioramento allo stesso piano progettuale. Il *Rapporto 2019*, così come le precedenti edizioni, 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, ad un campione di pazienti mediante intervista telefonica. Il numero di interviste per reparto/struttura/azienda è stato calcolato adottando un criterio statistico che privilegia i ricoveri con frazioni di campionamento variabili.

Una parte di questo Rapporto contiene il confronto con le due precedenti edizioni in modo da mettere in evidenza eventuali differenze a livello aziendale.



Ogni singola azienda è in grado di operare i confronti a livello di singolo presidio/reparto/ ambulatorio, attraverso i dati delle interviste degli altri due anni riportati nel sito [qualitasicilia.ssr](http://qualitasicilia.ssr).

Anche nel 2018 le modifiche introdotte nel 2017 (consistenti nell'accorpamento dei Day Hospital e Day Surgery con gli ambulatori; la maggiore enfasi ai ricoveri con una frazione di campionamento variabile; l'eliminazione delle interviste per i servizi di diagnostica e hospice, psichiatria) sono state riproposte.

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 ([qualitasiciliassr.it](http://qualitasiciliassr.it)). Essa serve a monitorare l'attività svolta dalle aziende stesse e permette di monitorare la "fidelizzazione" e l'interesse delle aziende al progetto. I dettagli sono riportati nel capitolo Analisi Quantitative del presente Rapporto.

### 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 QP (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 introdotta lo scorso anno 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 diverse 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

Così come nell’anno passato, 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](http://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 2018 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, adottato anche nel 2018.

In questo rapporto, viene dato molto spazio ai confronti con gli anni precedenti per vedere se ci sono state variazioni nel tempo. Il confronto è stato effettuato scegliendo una domanda per ogni parte della scheda di intervista e, naturalmente, è stata confrontata anche la Valutazione complessiva

## 2. ANALISI QUANTITATIVA - Numero di interviste effettuate

### 2.1. NUOVA RIPARTIZIONE DEL NUMERO DI INTERVISTE NEI REPARTI OSPEDALIERI NEL 2017

A partire dal 1° gennaio 2017, come già accennato nell'introduzione, è stato adottato un nuovo piano di ripartizione delle interviste, che è stato riproposto nel 2018 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 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               |
| <b>TOTALE</b>      | <b>783</b> | <b>408404</b>      |                        | <b>8119</b>        |

Sulla base dello schema sopra indicato, l'indagine è stata condotta nei reparti con volumi di attività superiori ai 50 ricoveri annui. I reparti con meno di 50 ricoveri 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 Rapporto 2018, i Day Hospital, i Day Surgery e i Servizi di laboratorio e di diagnostica sono stati esclusi. Importante sottolineare che il nuovo piano di ripartizione delle interviste adottato a partire dal 1° gennaio 2018 ha mantenuto immutato il numero totale di interviste a carico delle aziende. La tabella 2.2a riporta il numero delle interviste (C=Complete, P=Parziali) per i servizi di ricovero nel 2016, 2017 e 2018: si nota immediatamente che nel 2017 il numero, così come previsto dalle modifiche introdotte nel piano di interviste, è quasi triplicato, dando maggiore spazio ai servizi di ricovero, mentre nel 2018 è rimasto pressoché invariato rispetto al precedente anno. 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 negli anni 2016, 2017 e 2018: si nota immediatamente che nel 2017 il numero, così come previsto dalle modifiche introdotte nel piano di interviste, è diminuito per dare maggiore spazio alle interviste dei servizi di ricovero, nel 2018 il numero di interviste è leggermente inferiore rispetto al precedente anno. 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        |             | 2018        |            | Totale 2016 | Totale 2017 | Totale 2018 |
|---------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|-------------|-------------|
|               | AZIENDE     | UNIPA      | AZIENDE     | UNIPA       | AZIENDE     | UNIPA      |             |             |             |
| AOU_CT        | 129         | 34         | 719         | 181         | 708         | 78         | 163         | 900         | 786         |
| AOU_ME        | 190         | 1          | 446         | 4           | 623         | 12         | 191         | 450         | 635         |
| AOU_PA        | 115         | 3          | 390         | 56          | 355         | 56         | 118         | 446         | 411         |
| ASP_AG        | 24          | 9          | 375         | 50          | 656         | 20         | 33          | 425         | 676         |
| ASP_CL        | 177         | 18         | 439         | 180         | 410         | 41         | 195         | 619         | 451         |
| ASP_CT        | 197         | 3          | 296         | 110         | 390         | 37         | 200         | 406         | 427         |
| ASP_EN        | 134         | 0          | 315         | 112         | 327         | 32         | 134         | 427         | 359         |
| ASP_ME        | 212         | 0          | 652         | 40          | 646         | 27         | 212         | 692         | 673         |
| ASP_PA        | 296         | 31         | 416         | 285         | 391         | 102        | 327         | 701         | 493         |
| ASP_RG        | 162         | 2          | 343         | 22          | 404         | 14         | 164         | 365         | 418         |
| ASP_SR        | 293         | 7          | 552         | 65          | 555         | 47         | 300         | 617         | 602         |
| ASP_TP        | 172         | 17         | 570         | 214         | 552         | 28         | 189         | 784         | 580         |
| BLF_PA        | 39          | 8          | 137         | 24          | 237         | 48         | 47          | 161         | 285         |
| BPL_ME        | 0           | 0          | 83          | 27          | 88          | 1          | 0           | 110         | 89          |
| CAN_CT        | 198         | 2          | 329         | 141         | 65          | 30         | 200         | 470         | 95          |
| CIV_PA        | 397         | 4          | 808         | 22          | 988         | 36         | 401         | 830         | 1024        |
| FG_CF         | 43          | 9          | 146         | 34          | 66          | 23         | 52          | 180         | 89          |
| GAR_CT        | 75          | 0          | 488         | 23          | 522         | 82         | 75          | 511         | 604         |
| ISM_PA        | 0           | 0          | 22          | 7           | 22          | 30         | 0           | 29          | 52          |
| OAS_TR        | 20          | 0          | 85          | 12          | 83          | 0          | 20          | 97          | 83          |
| PAP_ME        | 51          | 7          | 249         | 25          | 191         | 19         | 58          | 274         | 210         |
| VSC_PA        | 171         | 23         | 404         | 54          | 167         | 30         | 194         | 458         | 197         |
| <b>Totale</b> | <b>3095</b> | <b>178</b> | <b>8264</b> | <b>1688</b> | <b>8446</b> | <b>793</b> | <b>3273</b> | <b>9952</b> | <b>9239</b> |



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

| Azienda       | 2016         |            | 2017         |          | 2018         |            | Totale<br>2016 | Totale<br>2017 | Totale<br>2018 |
|---------------|--------------|------------|--------------|----------|--------------|------------|----------------|----------------|----------------|
|               | AZIENDE      | UNIPA      | AZIENDE      | UNIPA    | AZIENDE      | UNIPA      |                |                |                |
| AOU_CT        | 1009         | 20         | 1327         | 0        | 1315         | 11         | 1029           | 1327           | 1326           |
| AOU_ME        | 1255         | 2          | 549          | 0        | 787          | 0          | 1257           | 549            | 787            |
| AOU_PA        | 637          | 4          | 674          | 0        | 726          | 18         | 641            | 674            | 744            |
| ASP_AG        | 544          | 9          | 1026         | 0        | 913          | 12         | 553            | 1026           | 925            |
| ASP_CL        | 1651         | 40         | 1324         | 0        | 1066         | 11         | 1691           | 1324           | 1077           |
| ASP_CT        | 1173         | 1          | 930          | 1        | 1159         | 5          | 1174           | 931            | 1164           |
| ASP_EN        | 1203         | 1          | 834          | 0        | 817          | 11         | 1204           | 834            | 828            |
| ASP_ME        | 3133         | 17         | 1974         | 0        | 1939         | 3          | 3150           | 1974           | 1942           |
| ASP_PA        | 5946         | 156        | 2788         | 0        | 2632         | 61         | 6102           | 2788           | 2693           |
| ASP_RG        | 1112         | 6          | 610          | 0        | 820          | 1          | 1118           | 610            | 821            |
| ASP_SR        | 2450         | 117        | 1602         | 0        | 1601         | 45         | 2567           | 1602           | 1646           |
| ASP_TP        | 1199         | 17         | 1358         | 0        | 1275         | 10         | 1216           | 1358           | 1285           |
| BLF_PA        | 355          | 0          | 196          | 0        | 328          | 15         | 355            | 196            | 343            |
| BPL_ME        | 0            | 0          | 107          | 0        | 105          | 0          | 0              | 107            | 105            |
| CAN_CT        | 1070         | 2          | 660          | 0        | 256          | 12         | 1072           | 660            | 268            |
| CIV_PA        | 1357         | 8          | 1613         | 0        | 1399         | 4          | 1365           | 1613           | 1403           |
| FG_CF         | 555          | 0          | 278          | 0        | 129          | 2          | 555            | 278            | 131            |
| GAR_CT        | 274          | 0          | 408          | 0        | 710          | 19         | 274            | 408            | 729            |
| ISM_PA        | 0            | 0          | 74           | 0        | 59           | 34         | 0              | 74             | 93             |
| OAS_TR        | 61           | 0          | 65           | 0        | 70           | 0          | 61             | 65             | 70             |
| PAP_ME        | 322          | 2          | 385          | 0        | 310          | 0          | 324            | 385            | 310            |
| VSC_PA        | 882          | 35         | 338          | 0        | 112          | 0          | 917            | 338            | 112            |
| <b>Totale</b> | <b>26188</b> | <b>437</b> | <b>19120</b> | <b>1</b> | <b>18528</b> | <b>274</b> | <b>26625</b>   | <b>19121</b>   | <b>18802</b>   |

## 2.2. NUMERO DI INTERVISTE NEL 2018 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 2018 per azienda e per entrambe le tipologie di ricovero.

Le cinque classi di valutazione di aderenza al progetto (AP) sono state individuate (direttiva assessoriale del 30 maggio 2016):

| 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 9 strutture hanno una valutazione massima di AP per tutti e tre i quadrimestri (corrispondenti a 100 nelle colonne della Tabella 2.3), mentre 4 aziende mostrano un comportamento altalenante registrando una valuta-

zione alta di AP nel primo e terzo quadrimestre e più bassa nel secondo. Si evidenzia come la Fondazione G. Giglio di Cefalù e l'Ismett di Palermo hanno una valutazione nelle classi di AP più alte nei primi quadrimestri, mentre nel terzo quadrimestre peggiorano. Rimane ancora insoddisfacente il lavoro svolto presso l'Azienda Ospedaliera per l'Emergenza Cannizzaro, seguito da Villa Sofia-Cervello, Fondazione Giglio e da Oasi di Troina.

**Tabella 2.3.** Numero Interviste. Valutazione Aderenza Progetto Aderenza Ricoveri 2018.

| Azienda | 1° Quadrimestre |    |     | 2° Quadrimestre |    |     | 3° Quadrimestre |    |     | Media AP 2018 |
|---------|-----------------|----|-----|-----------------|----|-----|-----------------|----|-----|---------------|
|         | I1              | I2 | AP  | I1              | I2 | AP  | I1              | I2 | AP  |               |
| AOU_CT  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| AOU_ME  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| AOU_PA  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| ASP_AG  | B               | B  | 75  | B               | B  | 75  | B               | B  | 75  | 75            |
| ASP_CL  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| ASP_CT  | B               | C  | 0   | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 66,7          |
| 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  | B               | B  | 75  | B               | B  | 75  | B               | B  | 75  | 75            |
| ASP_SR  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| ASP_TP  | A               | A  | 100 | C               | C  | 0   | A               | A  | 100 | 66,7          |
| BLF_PA  | A               | A  | 100 | A               | B  | 90  | A               | A  | 100 | 96,7          |
| BPL_ME  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| CAN_CT  | D               | D  | 0   | D               | D  | 0   | D               | D  | 0   | 0             |
| CIV_PA  | B               | B  | 75  | C               | C  | 0   | B               | B  | 75  | 50            |
| FG_CF   | A               | A  | 100 | C               | D  | 0   | D               | D  | 0   | 33,3          |
| GAR_CT  | B               | C  | 0   | A               | B  | 90  | A               | A  | 100 | 63,3          |
| ISM_PA  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | D               | D  | 0   | 66,7          |
| OAS_TR  | D               | D  | 0   | D               | D  | 0   | A               | A  | 100 | 33,3          |
| PAP_ME  | A               | A  | 100 | C               | D  | 0   | A               | A  | 100 | 66,7          |
| VSC_PA  | D               | D  | 0   | C               | D  | 0   | A               | A  | 100 | 33,3          |

La valutazione complessiva del 2018 per gli ambulatori non si discosta molto da quella relativa ai servizi di ricovero. Le aziende che presentano un valore massimo di AP per i ricoveri per tutti e tre i quadrimestri, anche per gli ambulatori ottengono i medesimi risultati. L'ASP di Catania, il Civico e l'Ismett di Palermo, che per i ricoveri hanno avuto una valutazione soddisfacente di AP, per gli ambulatori peggiorano, mentre l'Azienda Ospedaliera Papardo di Messina ha una valutazione positiva.

**Tabella 2.4.** Numero Interviste. Valutazione Aderenza Progetto Aderenza Ambulatori 2018

| Azienda | 1° Quadrimestre |    |     | 2° Quadrimestre |    |     | 3° Quadrimestre |    |     | Media AP 2018 |
|---------|-----------------|----|-----|-----------------|----|-----|-----------------|----|-----|---------------|
|         | I1              | I2 | AP  | I1              | I2 | AP  | I1              | I2 | AP  |               |
| AOU_CT  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| AOU_ME  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| AOU_PA  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| ASP_AG  | A               | A  | 100 | B               | B  | 75  | B               | B  | 75  | 83,3          |
| ASP_CL  | A               | B  | 90  | A               | A  | 100 | B               | B  | 75  | 88,3          |
| ASP_CT  | B               | C  | 0   | B               | C  | 0   | B               | 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  | B               | C  | 0   | B               | B  | 75  | B               | B  | 75  | 50            |
| ASP_SR  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| ASP_TP  | A               | A  | 100 | C               | C  | 0   | A               | A  | 100 | 66,7          |
| BLF_PA  | A               | A  | 100 | A               | B  | 90  | A               | A  | 100 | 96,7          |
| BPL_ME  | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | A               | A  | 100 | 100           |
| CAN_CT  | C               | B  | 0   | B               | B  | 75  | D               | D  | 0   | 25            |
| CIV_PA  | B               | C  | 0   | C               | C  | 0   | C               | C  | 0   | 0             |
| FG_CF   | A               | A  | 100 | C               | C  | 0   | D               | D  | 0   | 33,3          |
| GAR_CT  | B               | C  | 0   | B               | B  | 75  | A               | B  | 90  | 55            |
| ISM_PA  | A               | B  | 90  | B               | C  | 0   | D               | D  | 0   | 30            |
| OAS_TR  | D               | D  | 0   | D               | D  | 0   | A               | A  | 100 | 33,3          |
| PAP_ME  | A               | A  | 100 | B               | B  | 75  | A               | A  | 100 | 91,7          |
| VSC_PA  | D               | D  | 0   | D               | D  | 0   | B               | A  | 90  | 30            |

### 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.



### 2.3. CONFRONTO INDICATORI DI ADERENZA 2016, 2017 E 2018

La tabella 2.5a riporta la media degli indicatori di aderenza al progetto per i servizi di ricovero nei tre anni. Per il 2016 la media è basata sul 2° e 3° quadrimestre, per gli anni successivi 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<br>2016 | Media AP<br>2017 | Media AP<br>2018 |
|-----------------|------------------|------------------|------------------|
| AOU_CT          | 90               | 100              | 100              |
| AOU_ME          | 50               | 63,3             | 100              |
| AOU_PA          | 90               | 100              | 100              |
| ASP_AG          | 0                | 33,3             | 75               |
| ASP_CL          | 100              | 100              | 100              |
| ASP_CT          | 45               | 50               | 66,7             |
| ASP_EN          | 100              | 100              | 100              |
| ASP_ME          | 95               | 100              | 100              |
| ASP_PA          | 100              | 100              | 100              |
| ASP_RG          | 82,5             | 50               | 75               |
| ASP_SR          | 95               | 100              | 100              |
| ASP_TP          | 75               | 96,7             | 66,7             |
| BLF_PA          | 95               | 55               | 96,7             |
| BPL Piemonte_ME | 0                | 100              | 100              |
| CAN_CT          | 100              | 91,7             | 0                |
| CIV_PA          | 90               | 75               | 50               |
| FG_CF           | 100              | 100              | 33,3             |
| GAR_CT          | 50               | 55               | 63,3             |
| ISM_PA          | 0                | 66,7             | 66,7             |
| OAS_TR          | 50               | 91,7             | 33,3             |
| PAP_ME          | 0                | 100              | 66,7             |
| VSC_PA          | 100              | 91,7             | 33,3             |

Dal confronto delle medie degli indicatori di aderenza al progetto per i servizi di ricovero si nota che le ASP di Caltanissetta, Enna e Palermo hanno una valutazione complessiva massima per tutti e tre gli anni. Ben 10 aziende delle 22 considerate migliorano la loro valutazione, mentre 5 aziende mostrano un comportamento altalenante nella valutazione media di AP. Infine è possibile notare la presenza di 4 aziende che hanno registrato una valutazione complessiva soddisfacente nei primi due anni, mentre nel 2018 hanno svolto un lavoro insoddisfacente.

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<br>2016 | Media AP<br>2017 | Media AP<br>2018 |
|-----------------|------------------|------------------|------------------|
| AOU_CT          | 45               | 100              | 100              |
| AOU_ME          | 50               | 63,3             | 100              |
| AOU_PA          | 100              | 100              | 100              |
| ASP_AG          | 0                | 96,7             | 83,3             |
| ASP_CL          | 95               | 100              | 88,3             |
| ASP_CT          | 25               | 0                | 0                |
| ASP_EN          | 100              | 100              | 100              |
| ASP_ME          | 100              | 100              | 100              |
| ASP_PA          | 100              | 100              | 100              |
| ASP_RG          | 37,5             | 0                | 50               |
| ASP_SR          | 95               | 100              | 100              |
| ASP_TP          | 0                | 96,7             | 66,7             |
| BLF_PA          | 75               | 58,3             | 96,7             |
| BPL Piemonte_ME | 0                | 100              | 100              |
| CAN_CT          | 100              | 91,7             | 25               |
| CIV_PA          | 70               | 75               | 0                |
| FG_CF           | 100              | 100              | 33,3             |
| GAR_CT          | 0                | 0                | 55               |
| ISM_PA          | 0                | 33,3             | 30               |
| OAS_TR          | 45               | 96,7             | 33,3             |
| PAP_ME          | 0                | 100              | 91,7             |
| VSC_PA          | 100              | 66,7             | 30               |

Il Policlinico Universitario Paolo Giaccone, le ASP di Enna, Messina e Palermo hanno una valutazione massima (Media AP=100) per tutti e tre gli anni. Ben 5 aziende mostrano un miglioramento degli indicatori di Aderenza al Progetto, mentre rimane sotto il 60% l'Aderenza per diversi ospedali, quali l'ARNAS Garibaldi, l'Ismett di Palermo, le ASP di Catania e Ragusa, a questi si aggiungono il Cannizzaro di Catania, la Fondazione Istituto G.Giglio di Cefalù e gli Ospedali Riuniti Villa Sofia – Cervello di Palermo che hanno raggiunto una valutazione soddisfacente nei primi due anni e insoddisfacente nel 2018. Preoccupanti i valori del Civico.

### 3.ANALISI QUALITATIVA

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

#### 3.1 SERVIZI DI RICOVERO E CURA [R1]

La presentazione dei risultati è così organizzata: nella sezione 3.1.1 vengono presentati dei grafici riassuntivi e nelle altre sezioni seguiranno la struttura della scheda di intervista, ovvero 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 2018 è stato pari a 9.239 e la loro suddivisione per genere e titolo di studio è riportata nella tabella seguente:

*Intervistati Femmine per genere e titolo di studio (anno 2018).*

| <b>E ta</b>   | <b>Ness./E lem.</b> | <b>Media</b> | <b>Superiore</b> | <b>La urea</b> | <b>NA*</b> | <b>Totale</b> |
|---------------|---------------------|--------------|------------------|----------------|------------|---------------|
| <18           | 464                 | 62           | 16               | 0              | 4          | 546           |
| 18-35         | 51                  | 417          | 609              | 169            | 3          | 1249          |
| 36-50         | 67                  | 342          | 452              | 140            | 3          | 1004          |
| 51-65         | 151                 | 354          | 278              | 73             | 2          | 858           |
| 66-85         | 744                 | 359          | 166              | 51             | 11         | 1331          |
| >85           | 228                 | 20           | 14               | 2              | 2          | 266           |
| NA*           | 1                   | 1            | 1                | 0              | 0          | 3             |
| <b>Totale</b> | <b>1706</b>         | <b>1555</b>  | <b>1536</b>      | <b>435</b>     | <b>25</b>  | <b>5257</b>   |

*Intervistati Maschi per genere e titolo di studio (anno 2018).*

| <b>E ta</b>   | <b>Ness./E lem.</b> | <b>Media</b> | <b>Superiore</b> | <b>La urea</b> | <b>NA*</b> | <b>Totale</b> |
|---------------|---------------------|--------------|------------------|----------------|------------|---------------|
| <18           | 484                 | 62           | 16               | 0              | 12         | 574           |
| 18-35         | 22                  | 106          | 161              | 15             | 1          | 305           |
| 36-50         | 41                  | 227          | 213              | 38             | 6          | 525           |
| 51-65         | 151                 | 394          | 337              | 73             | 11         | 966           |
| 66-85         | 630                 | 460          | 233              | 79             | 18         | 1420          |
| >85           | 145                 | 28           | 9                | 8              | 1          | 191           |
| NA*           | 1                   | 0            | 0                | 0              | 0          | 1             |
| <b>Totale</b> | <b>1474</b>         | <b>1277</b>  | <b>969</b>       | <b>213</b>     | <b>49</b>  | <b>3982</b>   |

*\*non disponibile*

Le femmine sono in numero maggiore rispetto ai maschi e i titoli di studio più rappresentati sono nessuna licenza o licenza elementare e media. Il numero degli intervistati per azienda vede una elevata variabilità, con numerosità che variano tra 52 unità registrate all'Ismett di Palermo e 1024 unità al Civico di Palermo.

|               |               |               |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>AOU_CT</b> | <b>AOU_ME</b> | <b>AOU_PA</b> | <b>ASP_AG</b> | <b>ASP_CL</b> | <b>ASP_CT</b> |
| 786           | 635           | 411           | 676           | 451           | 427           |
| <b>ASP_EN</b> | <b>ASP_ME</b> | <b>ASP_PA</b> | <b>ASP_RG</b> | <b>ASP_SR</b> | <b>ASP_TP</b> |
| 359           | 673           | 493           | 418           | 602           | 580           |
| <b>BLF_PA</b> | <b>BPL_ME</b> | <b>CAN_CT</b> | <b>CIV_PA</b> | <b>FG_CF</b>  | <b>GAR_CT</b> |
| 285           | 89            | 95            | 1024          | 89            | 604           |
| <b>ISM_PA</b> | <b>OAS_TR</b> | <b>PAP_ME</b> | <b>VSC_PA</b> |               |               |
| 52            | 83            | 210           | 197           |               |               |

### 3.1.1 ANALISI DEI GRAFICI DISTINTI PER TIPOLOGIA DI AZIENDA

I commenti ai grafici sono suddivisi per gruppi di aziende: ASP, Aziende ospedaliere universitarie, Grandi Ospedali, altri. Si ritiene, infatti, poco informativo il confronto tra aziende con strutture organizzative e problemi diversi tra di loro, per questo motivo abbiamo scelto di raggruppare le aziende sanitarie rispetto alla dimensione e alla caratteristiche dei servizi offerti. Le analisi sono state condotte a livello aziendale, mentre è compito della direzione aziendale indagare su eventuali punti di debolezza riscontrati nei singoli presidi/reparti/ambulatori. In via preliminare, per avere una idea generale delle risposte, riportiamo dei grafici radar a 4 vertici, ognuno dei quali rappresenta una sezione della scheda di intervista. In particolare:

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

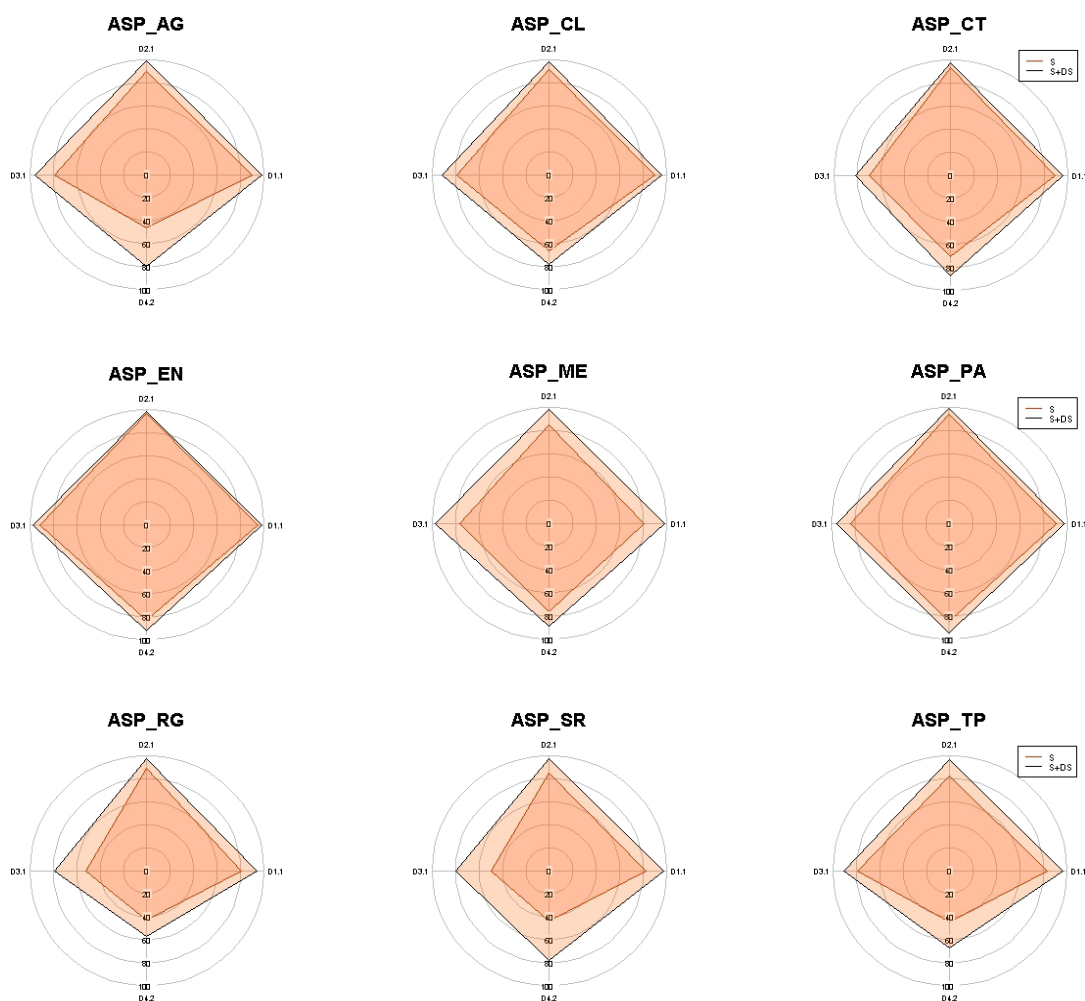
Le risposte alle quattro domande risultano molto variabili al loro interno ma anche tra le aziende. Osservando i grafici ciò che immediatamente si può desumere è:

1. l'area totale dei due quadrilateri, e quindi la zona colorata del plot, complessivamente sintetizza la valutazione positiva dell'azienda da parte dei pazienti. I casi peggiori sono qui rappresentati dal Civico e dal Cannizzaro i quali hanno il radar più piccolo tra tutte le aziende esaminate;
2. la differenza tra le aree chiara e scura dei quadrilateri nelle aziende Policlinico di Palermo e Messina, Cannizzaro, Civico, Papardo e Bonino Pulejo Piemonte di Messina, le ASP di Agrigento, Messina, Ragusa, Siracusa e Trapani mette in luce elementi di criticità differenziati infatti le risposte (S=sempre, DS=di solito) sono a volte riportate in misure ridotte. Pertanto, sebbene entrambe le categorie possono essere considerate "positive", al loro interno esiste una differenza nelle frequenze percentuali;
3. l'eventuale forma del radar, allungata su un vertice e ridotta sugli altri, caratterizza aziende che seppur valutate pienamente positive in alcune dimensioni, potrebbero ancora migliorare in altre dimensioni. Si vedano per esempio l'AOU di Messina, le ASP di Ragusa e di Trapani caratterizzate da una bassa percentuale di risposte strettamente positive relativamente alla domanda 4.2 (richiesta di aiuto per andare in bagno) e sulla quale, dunque, è necessario intervenire.

#### ***A) Aziende Sanitarie Provinciali***

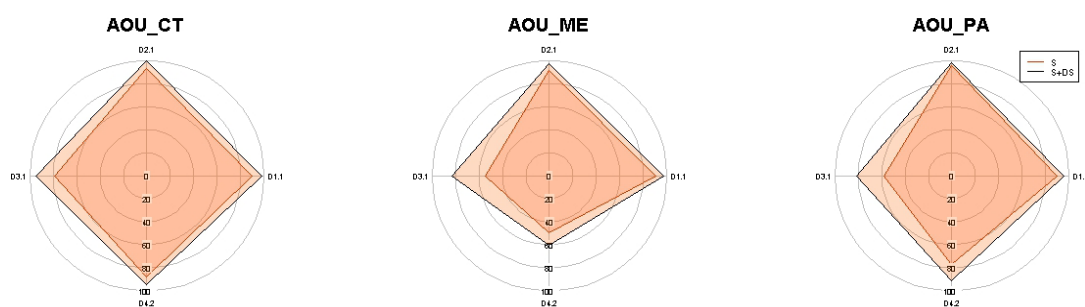
Le due domande in alto e a destra (D1.1 e D2.1) ricevono su tutte le ASP valutazioni positive; cumulando i sempre con i di solito non si registrano mai casi con valori al di sotto del 93%; se ci soffermiamo ad osservare le percentuali dei sempre, tutte le ASP mostrano una percentuale al di sopra dell'80%. 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 57.4%, registrato dall'ASP di Ragusa nella domanda D4.2, e il 97.5% raggiunto dall'ASP di Enna nella domanda D3.1, si osserva inoltre un maggiore scostamento dalle percentuali di risposta strettamente positive (S). Da un altro alto, le ASP di Ragusa, Siracusa e Trapani nella D4.2 hanno valori piuttosto bassi pari circa al 44%.





## B) Aziende Ospedaliere Universitarie

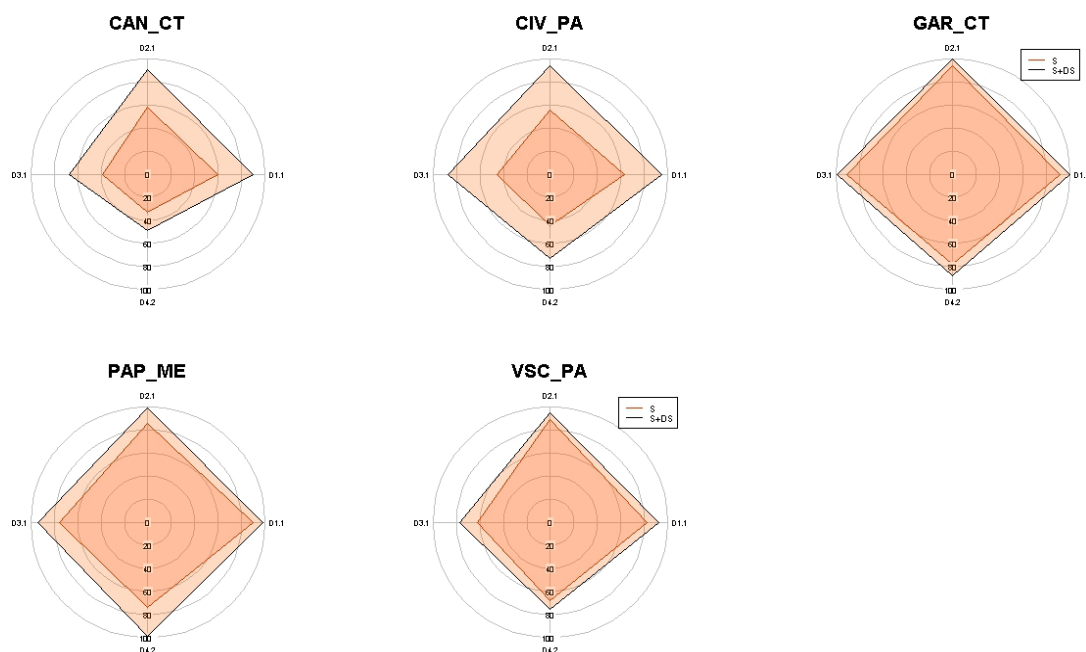
Nelle Aziende Universitarie (AOU) di Messina e Palermo le percentuali di risposte positive alla domanda D3.1 si riducono di più del 20% passando dalle percentuali cumulate (S + DS) alle percentuali di risposta strettamente positive (S). In particolare, all'AOU di Messina si registra il 54.7% di sempre che cumulato alla percentuale di di solito raggiunge l'83.1%. Complessivamente, il radar plot dell'AOU di Catania mostra una valutazione migliore su tutte e quattro le dimensioni considerate. Anche qui la D3.1 e la D4.2 raggiungono livelli inaccettabili nelle aziende ospedaliere di Messina e Palermo, mentre quasi soddisfacenti a Catania.





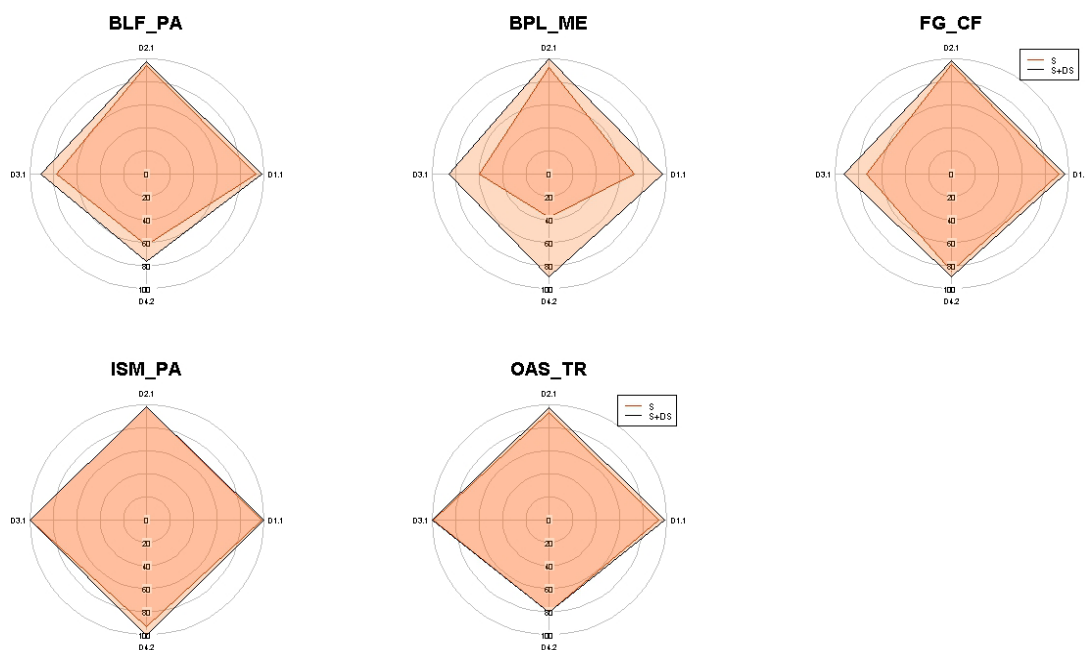
### C) Grandi Ospedali

Confrontando tra loro i grandi ospedali notiamo che: il Garibaldi di Catania ha una valutazione piuttosto positiva (le percentuali cumulate si sovrappongono quasi perfettamente a quelle della categoria sempre) in tutte e quattro le dimensioni. Il Papardo di Messina ha una valutazione mediamente positiva con elementi di grosse criticità che si evincono da una maggiore diversificazione nelle risposte alle domande nelle sue due modalità di risposta. Situazione piuttosto critica invece al Cannizzaro di Catania e al Civico di Palermo i cui radar appaiono dalla forma schiacciata. In particolare, al Cannizzaro si hanno valutazioni negative nelle domande relative alla pulizia e all'aiuto ricevuto dal personale che non superano nemmeno il 40% di risposte strettamente positive. Per quanto riguarda la valutazione degli Infermieri e dei medici la situazione sembra essere leggermente migliore: la percentuale di risposte strettamente positive è pari circa al 60% e raggiunge il 90% cumulando la percentuale di di solito. Anche al Civico la pulizia degli ambienti e la risposta alla richiesta di aiuto sembrano essere gli elementi di maggiore criticità dal momento che a queste domande restano associate percentuali basse (intorno al 45%) di risposte positive. Nel caso di Villa Sofia Cervello le domande D1.1 e D2.1 ricevono valutazioni positive superiori all'80%, mentre le altre due domande registrano forti criticità.



## D) Altre 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 dei quadrilateri denota criticità evidenti. Anche la Fondazione Giglio ha elementi di criticità.



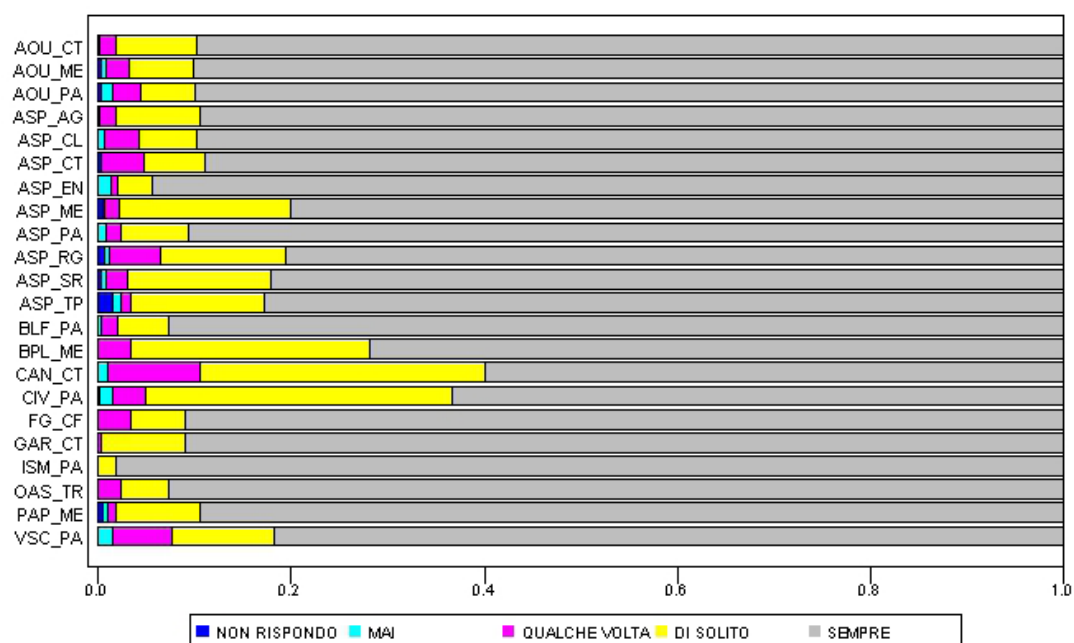
### 3.1.2 ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

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

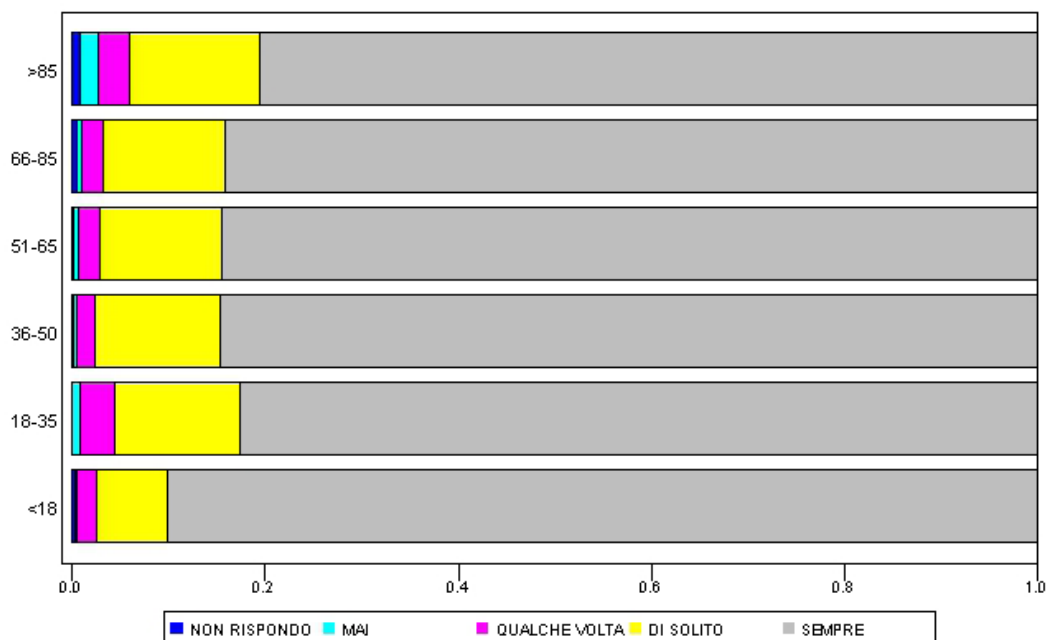
Le risposte a questa domanda sono quasi sempre positive: in particolare, le percentuali cumulate di risposte negative (mai, qualche volta) solo in poche aziende superano il 5%. All'ASP di Ragusa, ad esempio, la percentuale di risposte negative è di circa il 6%, al Villa Sofia – Cervello di Palermo è pari a 7.6%, mentre la percentuale risulta più alta al Cannizzaro di Catania, dove il numero di risposte negative raggiunge il 10.6%. Complessivamente, su tutte le aziende, la percentuale di risposte positive (cumulando i di solito e sempre) supera l'89.5%, anche se la quota dei di solito sono a volte abbastanza presenti, denotando una scarsa soddisfazione.

Sembra che l'Ismett di Palermo abbia una valutazione migliore rispetto alle altre aziende: è caratterizzato, infatti, solo da risposte positive (1.9% risponde di solito, 98.1% risponde sempre), tuttavia, la sua valutazione ha bisogno di ulteriori verifiche dal momento che conta un numero esiguo di intervistati (52 unità).

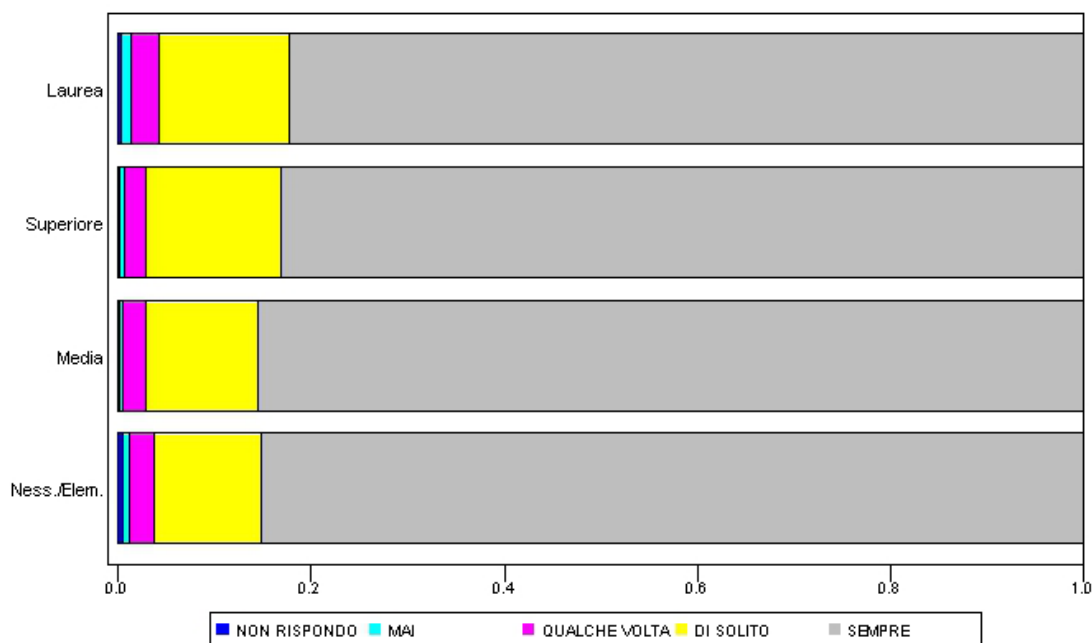
Dunque, le aziende che si aggiudicano una valutazione migliore sono l'ASP di Enna (94.4% risponde sempre), l'Ospedale Oasi Maria SS. di Troina (92.8% risponde sempre) e il Buccheri La Ferla di Palermo (92.6% risponde sempre).



La distribuzione condizionata all'età del rispondente non mostra differenze nelle classi centrali di età per le quali la percentuale di risposte strettamente positive è di circa 84%. Questa percentuale è pari al 90.2% per i soggetti con età inferiore a 18 anni e si riduce all'80.5% per i pazienti più anziani.



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 (85.2% per i pazienti con al più la licenza elementare) a livelli di istruzioni più elevati (82.3% per i laureati).



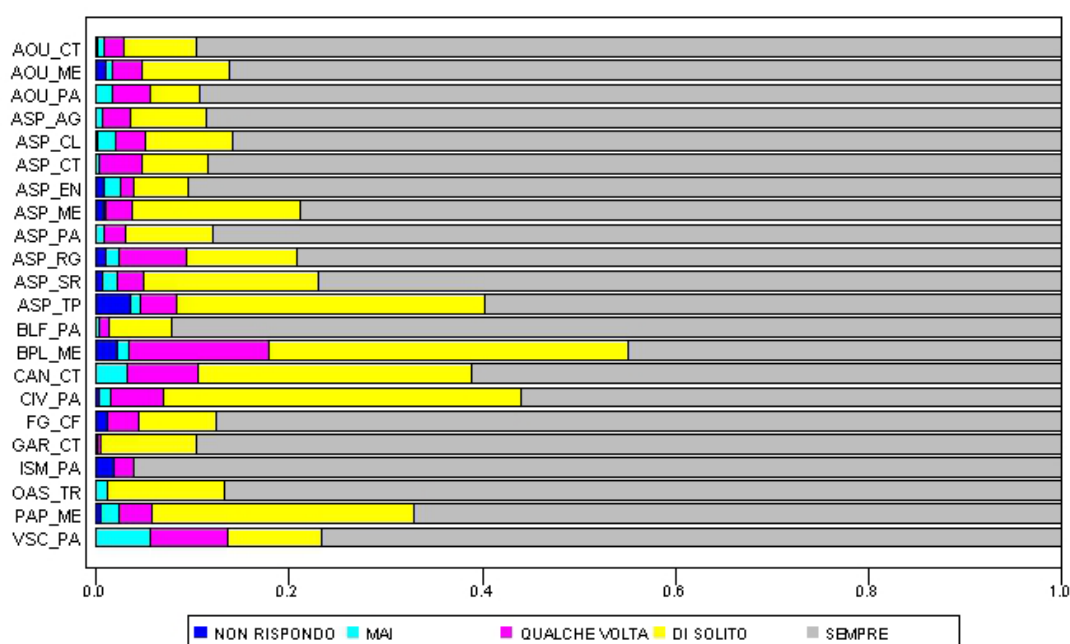
### ***D1.2 Gli infermieri l'hanno ascoltata attentamente?***

Le percentuali osservate su questa domanda risultano abbastanza simili alla precedente. Anche in questo caso al Cannizzaro di Catania corrisponde la percentuale più bassa di risposte positive (57.9% risponde sempre) mentre l'Ismett di Palermo (98.1% risponde sempre), l'Ospedale Oasi Maria SS. di Troina (94% risponde sempre) e il Buccheri La Ferla (93.7% risponde sempre) rappresentano le aziende con le valutazioni migliori. 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. 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. Per questa domanda si registra una diminuzione del gradimento massimo rispetto alla domanda D1.1, infatti tracciando idealmente

un cut-point pari all'80% rispetto a quelli che rispondono sempre si nota che le aziende con valori inferiori sono 9 su 22 contro 3 su 22 registrati per la D1.1. I divari più elevati si hanno al Centro Neurolesi Bonino Pulejo di Messina in cui la percentuale di sempre si riduce del 27% raggiungendo il 44.9%, all'ASP di Trapani in cui la percentuale di sempre si riduce del 23% registrando il 59.8% e al Papardo di Messina in cui la percentuale di sempre si riduce del 22.4% raggiungendo il 67.1%. Da notare che l'ASP di Enna (5.6% risponde di solito, 90.5% risponde sempre), il Buccheri La Ferla (6.3% risponde di solito, 92.3% risponde sempre) e l'Ismett di Palermo (96.2% risponde sempre), anche per questa domanda, sono le aziende caratterizzate da un'elevata percentuale di risposte positive.



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                                                                                    | 77,6%  | 5,8%      | 0,7%          | 0,2% | 0,3%         | 84,6%  |
| di solito                                                                                 | 1,9%   | 9,1%      | 0,9%          | 0,1% | 0,0%         | 12,2%  |
| qualche volta                                                                             | 0,3%   | 0,2%      | 1,5%          | 0,3% | 0,0%         | 2,4%   |
| mai                                                                                       | 0,0%   | 0,0%      | 0,1%          | 0,4% | 0,0%         | 0,6%   |
| non rispondo                                                                              | 0,0%   | 0,0%      | 0,0%          | 0,0% | 0,2%         | 0,3%   |
| Totale                                                                                    | 79,9%  | 15,1%     | 3,4%          | 1,1% | 0,6%         | 100,0% |



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

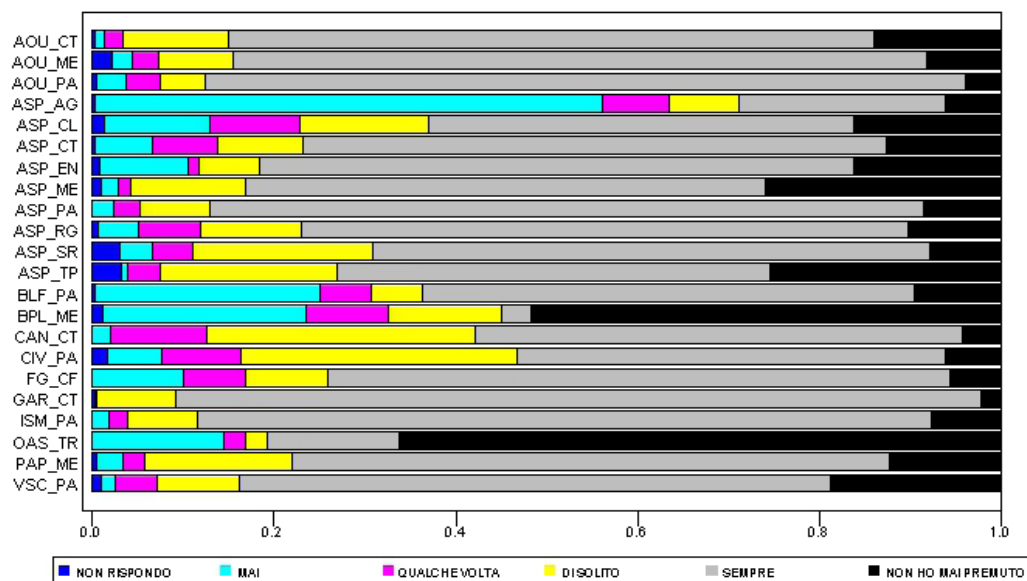
$$I(C)=77.6\%+9.1\%+1.5\%+0.4\%+0.2\%=88.8\%$$

Si evince che l'88.8% 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 56.1% presso il Bonino Pulejo - Piemonte di Messina e raggiunge il 97.3% al Garibaldi di Catania denotando probabilmente una scarsa attenzione degli intervistatori. Ben 11 su 22 aziende hanno una percentuale di giudizi concordanti superiore al 90%.

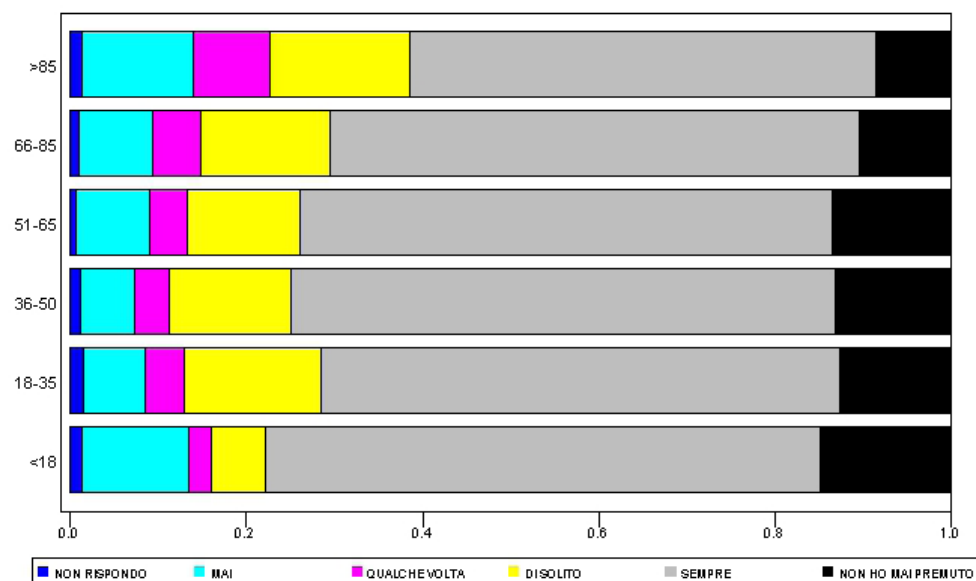
|               |               |               |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>AOU_CT</b> | <b>AOU_ME</b> | <b>AOU_PA</b> | <b>ASP_AG</b> | <b>ASP_CL</b> | <b>ASP_CT</b> |
| <b>94,4%</b>  | 88,7%         | <b>92,2%</b>  | <b>94,3%</b>  | <b>91,6%</b>  | 89,9%         |
| <b>ASP_EN</b> | <b>ASP_ME</b> | <b>ASP_PA</b> | <b>ASP_RG</b> | <b>ASP_SR</b> | <b>ASP_TP</b> |
| <b>92,7%</b>  | 89,6%         | <b>93,9%</b>  | 87,4%         | 86,5%         | 74,7%         |
| <b>BLF_PA</b> | <b>BPL_ME</b> | <b>CAN_CT</b> | <b>CIV_PA</b> | <b>FG_CF</b>  | <b>GAR_CT</b> |
| <b>91,3%</b>  | 56,1%         | <b>93,7%</b>  | 84%           | <b>96,6%</b>  | <b>97,3%</b>  |
| <b>ISM_PA</b> | <b>OAS_TR</b> | <b>PAP_ME</b> | <b>VSC_PA</b> |               |               |
| <b>96,2%</b>  | 89,1%         | 71%           | 80,7%         |               |               |

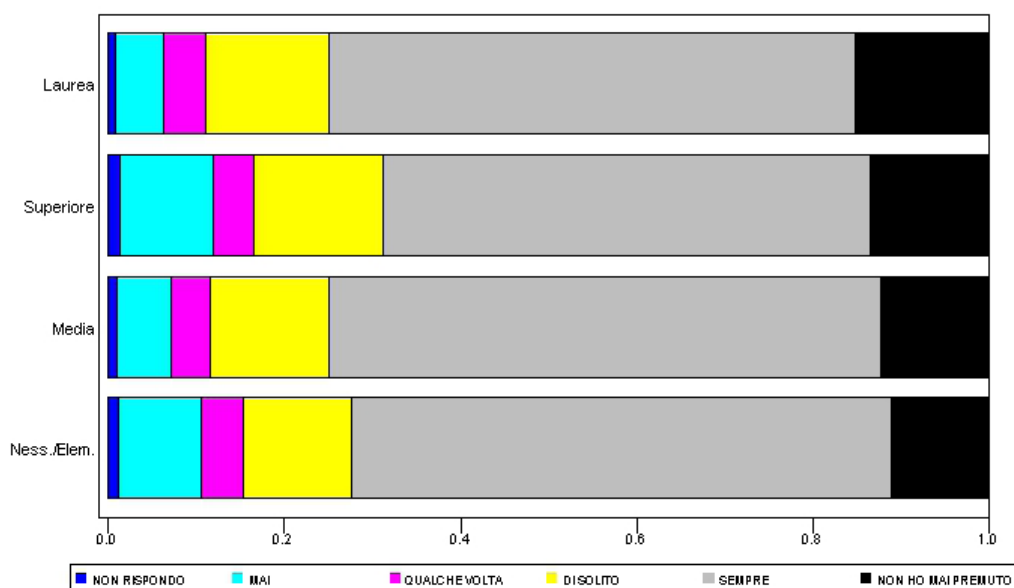
#### ***D1.4 Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, ha ricevuto velocemente aiuto?***

Il grafico delle percentuali di risposta alla domanda D1.4 evidenzia una moderata variabilità. Cumulando le frequenze nelle categorie di solito e sempre è possibile notare che solo in pochi casi la percentuale risulta inferiore al 60%. In particolare, al Bonino Pulejo Piemonte è pari al 15.8% (12.4% risponde di solito, 3.4% risponde sempre), all'ospedale Oasi Maria SS. di Troina la percentuale cumulata di risposte positive è pari al 16.9% (2.4% risponde di solito, 14.5% risponde sempre), e all' ASP di Agrigento raggiunge il 30.4% (7.7% risponde di solito, 22.7% 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 Agrigento registra la percentuale più bassa di risposte positive (22.7% risponde sempre), così come tra i Grandi Ospedali il Civico di Palermo registra solo il 47.1% di risposte strettamente positive. Infine, tra le aziende con la percentuale più alta di risposte strettamente positive prevalgono l'ASP di Palermo (78.5% risponde sempre) per le ASP e il Garibaldi di Catania (88.7% risponde sempre) per i Grandi Ospedali.



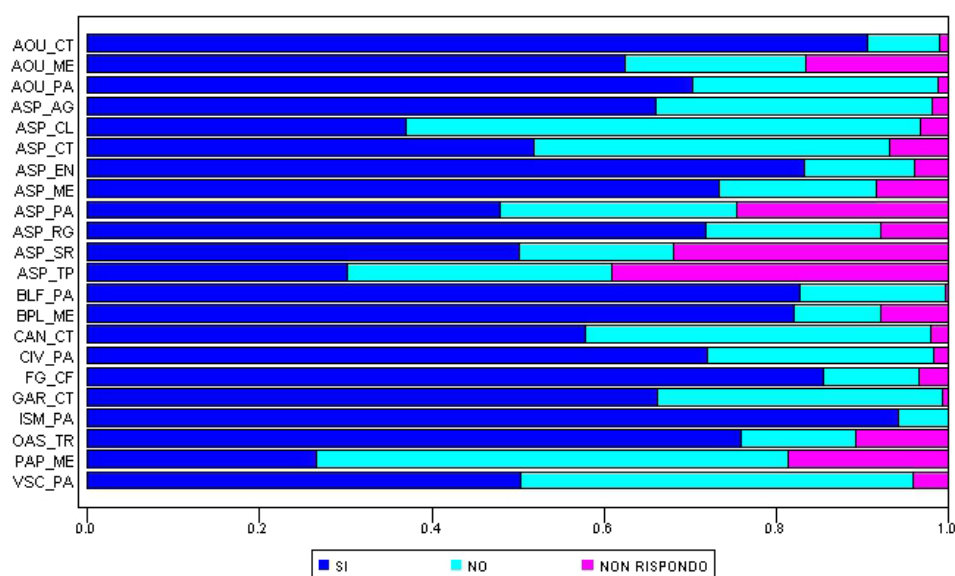
Guardando alla percentuale di risposte condizionate all'età sembra esserci una lieve differenza nella percentuale di sempre. In particolare il genitore (o chi ne fa le veci) dei pazienti con meno di 18 anni fanno registrare la percentuale più elevata di sempre (62.9%) che si riduce al 52.9% per i più anziani (età >85 anni), mentre in tutte le altre classi di età si registra un valore medio del 60%. 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, condizionandoci al livello di istruzione del paziente, la percentuale di risposte strettamente positive raggiunge il 55.3% per i pazienti con titolo di studio "Superiore", mentre è intorno al 60% per gli altri livelli di istruzione.



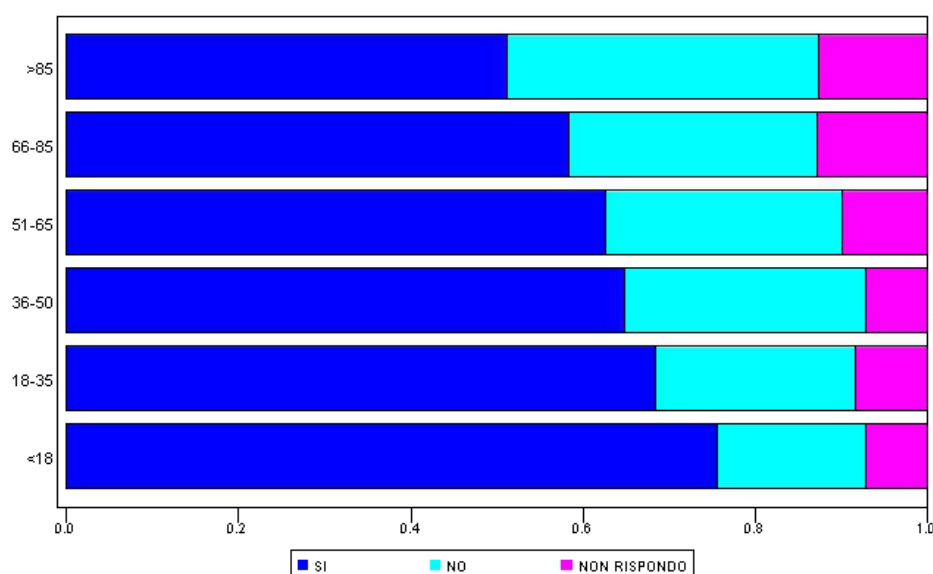


### D1.5 Ritene che il personale infermieristico sia sufficiente?

Questa domanda ha un ruolo di domanda di controllo, considerato che i pazienti non hanno le competenze per valutare la reale carenza di personale. L'Ismett di Palermo (94.2% risponde sì) e l'azienda ospedaliera universitaria di Catania (90.6% risponde sì) sono le aziende più soddisfatte relativamente al numero di infermieri presenti nelle varie strutture. Tra le ASP, quella di Enna (83.3% risponde sì) sembra la più soddisfatta a differenza dell'ASP di Trapani dove la percentuale di "sì" è pari al 30.2%. Confrontando tra loro i Grandi Ospedali, la percentuale di "sì" è più alta al Civico di Palermo (72% risponde sì) e si riduce al Papardo di Messina. Risulta inoltre legittimamente non trascurabile il numero delle non risposte, che raggiunge il 39.1% nell'ASP di Trapani e il 31.9% nell'ASP di Siracusa.



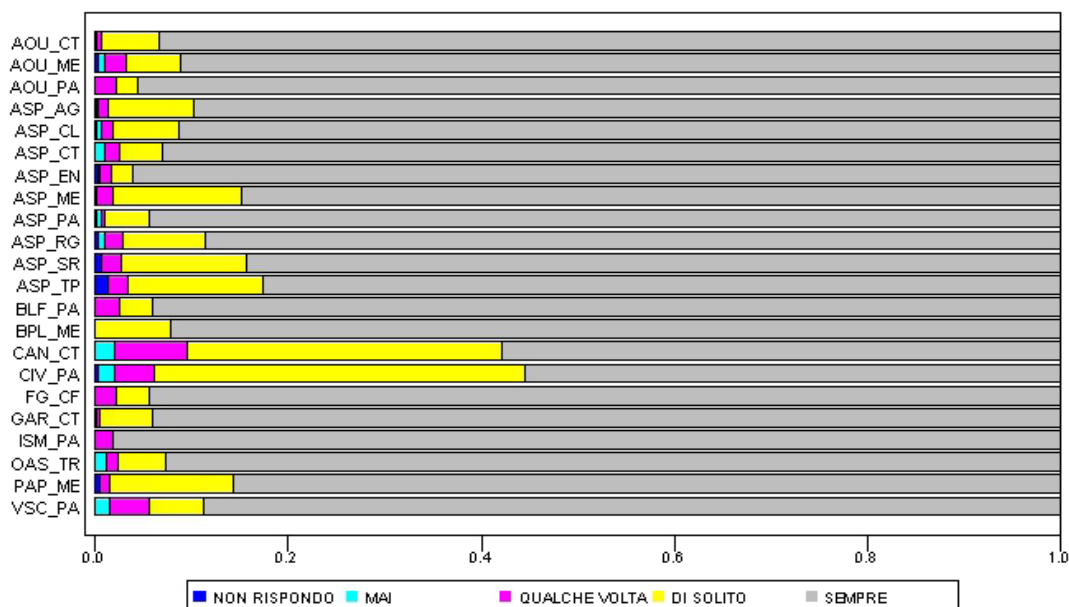
Considerando la distribuzione percentuale condizionata all'età sembra esserci una tendenza per i più giovani a dare una valutazione positiva alla domanda (75.5% di pazienti <18 risponde sì, 17.3% risponde no), mentre i più anziani sembrano essere più insoddisfatti (51.2% di pazienti >85 risponde sì, 36.1% 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

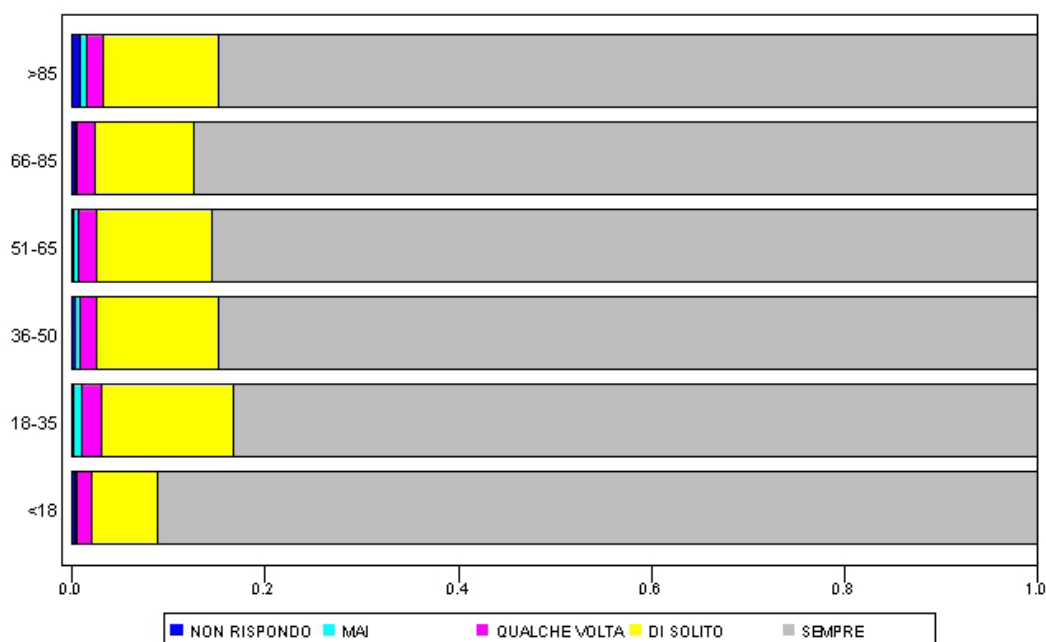
#### ***D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?***

Le risposte a questa domanda sono positive, nel senso che le risposte negative (mai, qualche volta) solo in poche aziende superano il 10%. Al Civico e al Villa Sofia – Cervello di Palermo, ad esempio, la percentuale di risposte negative è di circa il 6% mentre raggiunge il 9.5% al Cannizzaro di Catania. Complessivamente le aziende sembrano essere soddisfatte, registrano una percentuale di risposte strettamente positive superiore all'80%, ad eccezione del Civico di Palermo e del Cannizzaro di Catania che registrano rispettivamente il 55.5% e il 57.9%.



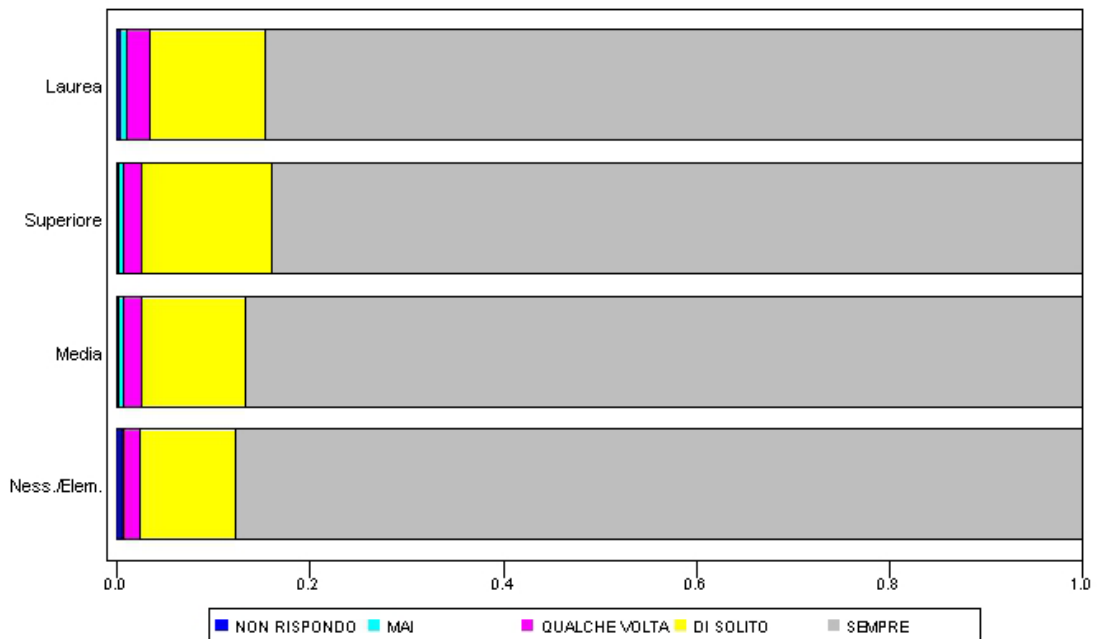
La distribuzione condizionata all'età non sembra evidenziare particolari differenze nelle risposte date a questa domanda nelle varie classi di età.

La percentuale più alta di risposte strettamente positive si registra per i pazienti più giovani (91.1% di pazienti con età <18 risponde sempre), si riduce all'87.4% per la classe 66-85 anni ed è pari circa all'85% per le altre classi di età.



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'84.7% 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.



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

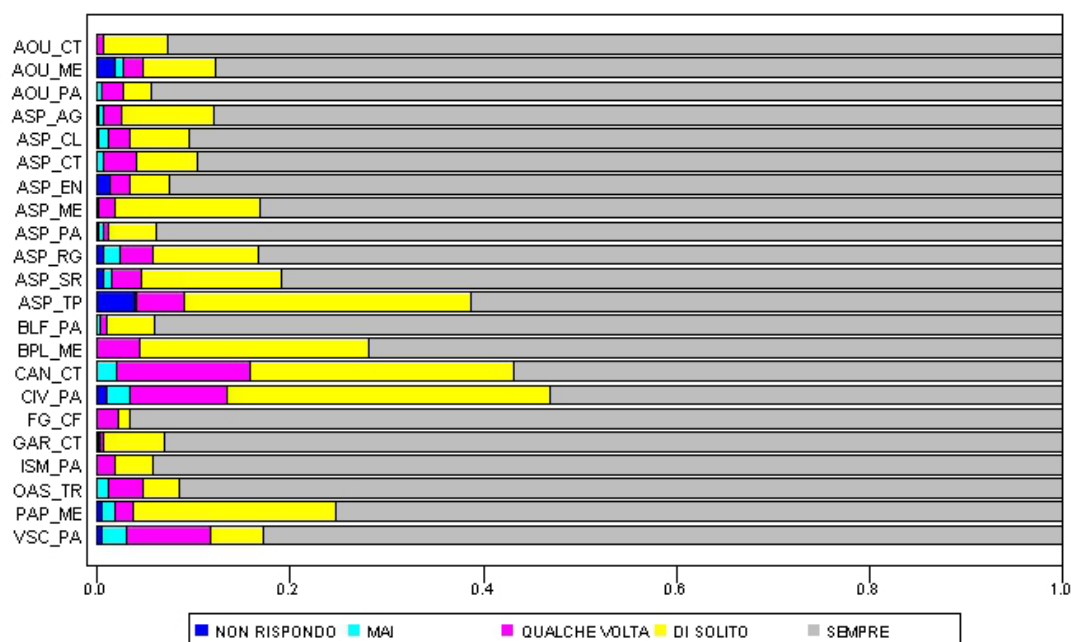
Le risposte a questa domanda rispecchiano quelle relative alla precedente con dei livelli di soddisfazione inferiori; probabilmente per i rispondenti la cortesia si esprime anche attraverso l'attenzione prestata dal medico nel rapporto con il paziente.

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 la Fondazione Istituto G.Giglio di Cefalù (PA) sembra l'ospedale in cui i pazienti sono i più soddisfatti (96.6% risponde sempre), mentre (e di nuovo!) il Civico di Palermo (53.1% risponde sempre), il Cannizzaro di Catania (56.8% risponde sempre) e l'ASP di Trapani (61.2% risponde sempre) sono le aziende con i meno soddisfatti. Le altre aziende registrano un valore percentuale superiore al 71.9% (registrato dal Bonino Pulejo – Piemonte di Messina) 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'90.3% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento per cortesia e chiarezza.

$$I(C) = 80.5\% + 8.1\% + 1.1\% + 0.3\% + 0.2\% = 90.3\%$$

| 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%        | 4,3%         | 0,8%          | 0,2%        | 0,4%         | 86,2%         |
| di solito                                                                           | 1,7%         | 8,1%         | 1,3%          | 0,1%        | 0,0%         | 11,2%         |
| qualche volta                                                                       | 0,2%         | 0,3%         | 1,1%          | 0,1%        | 0,1%         | 1,8%          |
| mai                                                                                 | 0,1%         | 0,0%         | 0,0%          | 0,3%        | 0,0%         | 0,5%          |
| non rispondo                                                                        | 0,0%         | 0,0%         | 0,0%          | 0,0%        | 0,2%         | 0,3%          |
| <b>Totale</b>                                                                       | <b>82,5%</b> | <b>12,8%</b> | <b>3,2%</b>   | <b>0,7%</b> | <b>0,7%</b>  | <b>100,0%</b> |

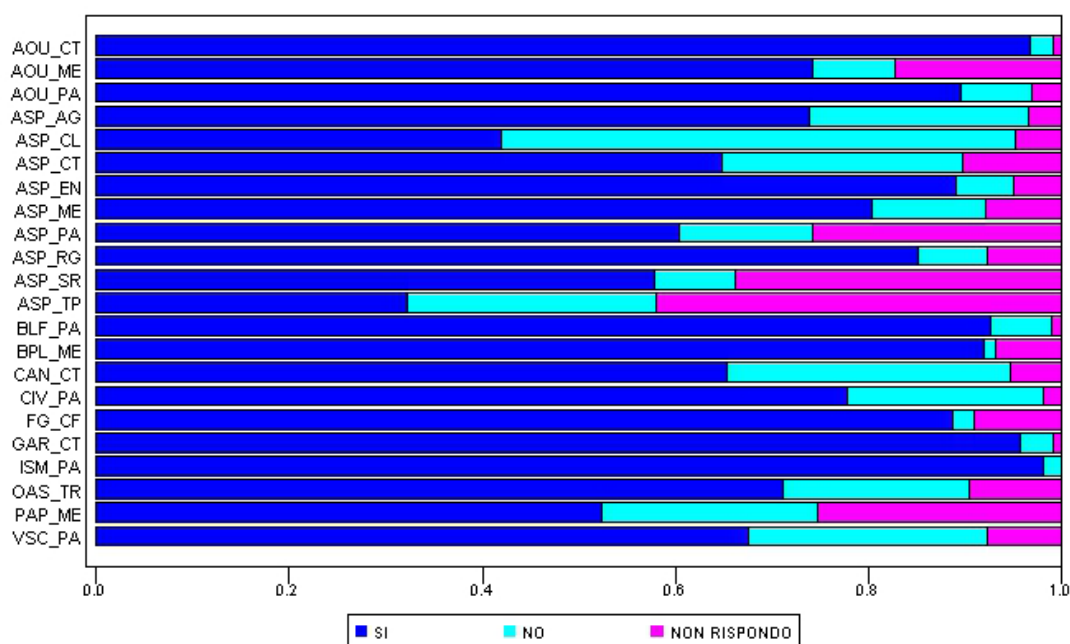
La tabella riporta l'indice di concordanza calcolato per azienda, il Bonino Pulejo Piemonte di Messina presenta la percentuale più bassa di giudizi concordanti, invece 14 su 22 aziende mostrano un indice superiore al 90% denotando ancora una volta una scarsa attenzione da parte degli intervistatori. I valori più alti dell'indice si hanno alla Fondazione Istituto G. Giglio di Cefalù e all'ASP di Palermo.

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

|               |               |               |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>AOU_CT</b> | <b>AOU_ME</b> | <b>AOU_PA</b> | <b>ASP_AG</b> | <b>ASP_CL</b> | <b>ASP_CT</b> |
| <b>96,2%</b>  | <b>90,9%</b>  | <b>94,9%</b>  | <b>95,9%</b>  | <b>96,2%</b>  | <b>91,4%</b>  |
| <b>ASP_EN</b> | <b>ASP_ME</b> | <b>ASP_PA</b> | <b>ASP_RG</b> | <b>ASP_SR</b> | <b>ASP_TP</b> |
| <b>94,7%</b>  | <b>91,5%</b>  | <b>96,3%</b>  | 88,7%         | 86,9%         | 76,6%         |
| <b>BLF_PA</b> | <b>BPL_ME</b> | <b>CAN_CT</b> | <b>CIV_PA</b> | <b>FG_CF</b>  | <b>GAR_CT</b> |
| <b>94%</b>    | 76,4%         | <b>91,6%</b>  | 79,9%         | <b>97,7%</b>  | <b>96,2%</b>  |
| <b>ISM_PA</b> | <b>OAS_TR</b> | <b>PAP_ME</b> | <b>VSC_PA</b> |               |               |
| <b>96,1%</b>  | 89,1%         | 82,8%         | 84,2%         |               |               |

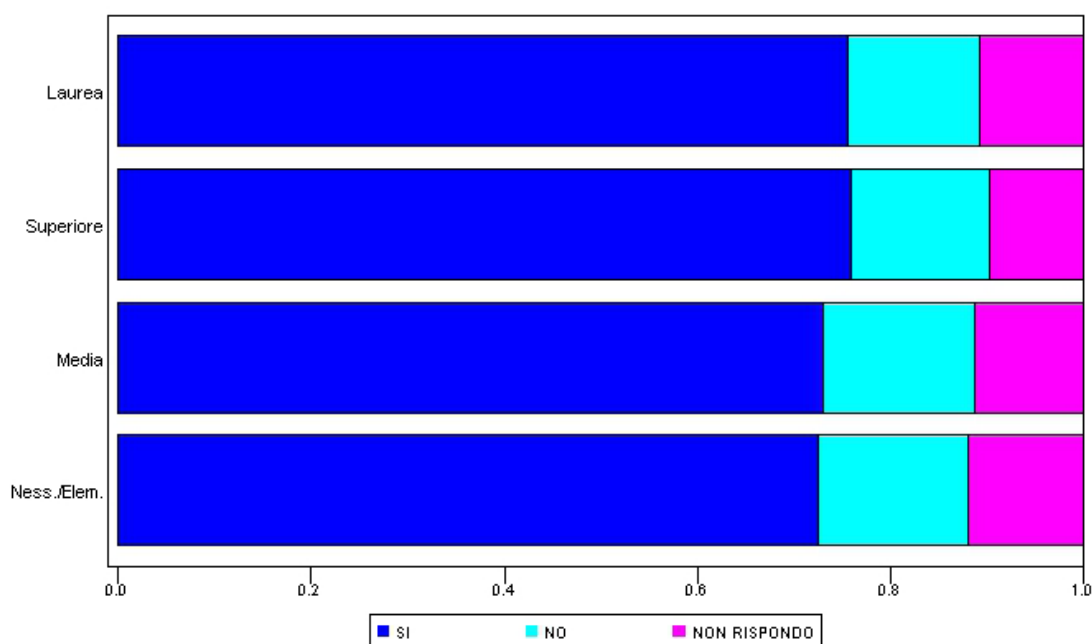
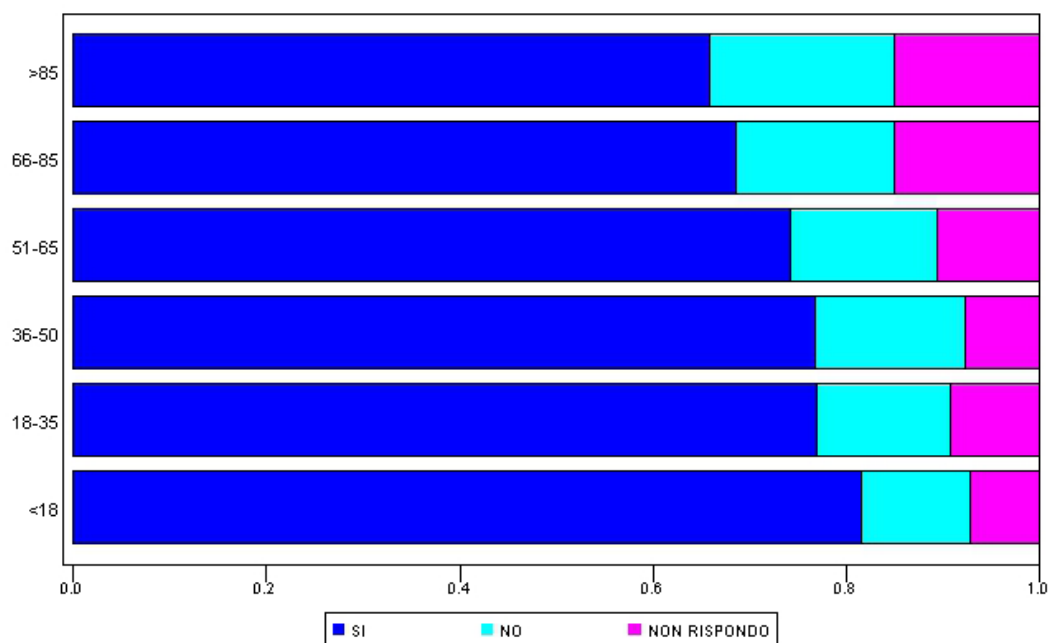
#### ***D2.4 Ritene che il personale medico sia sufficiente?***

Questa domanda ha, come in precedenza, un ruolo di domanda di controllo. L'Ismett di Palermo (98.1% risponde sì) e l'AOU di Catania (96.8% risponde sì) sembrano le aziende più soddisfatte. Tra le ASP, prevale quella di Enna con l'89.1% di rispondenti che dichiara che il personale medico è sufficiente; al contrario l'ASP di Caltanissetta rappresenta l'azienda in cui si registra il maggiore disagio (53.2% risponde no). Confrontando tra loro i Grandi Ospedali, il Garibaldi di Catania (95.7% risponde sì) registra la più alta percentuale di risposte positive. Complessivamente in 10 aziende su 22 la percentuale di rispondenti che dichiara (fortunatamente!) che il personale medico è sufficiente supera l'80%. È importante inoltre sottolineare l'elevato numero di non risponde, quattro aziende (ASP\_TP, ASP\_SR, ASP\_PA e PAP\_ME) hanno una percentuale di non risponde superiore al 25%, con una percentuale massima del 42% registrata all'ASP di Trapani.



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.

Invece, condizionandoci al livello di istruzione del paziente non emerge nessuna rilevante differenza tra i pazienti con nessuna o licenza elementare e media e tra i pazienti che hanno almeno un diploma superiore o una laurea.



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

Dai dati emerge in media una percentuale minima di preferenze della cortesia dei medici rispetto agli infermieri. 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%.

$$I(C) = 80.0\% + 6.8\% + 0.6\% + 0.2\% + 0.1\% = 87.7\%$$

| 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                                                                                  | 80,0%  | 3,7%      | 0,6%          | 0,1% | 0,1%         | 84,6%  |
| di solito                                                                               | 4,8%   | 6,8%      | 0,5%          | 0,0% | 0,0%         | 12,2%  |
| qualche volta                                                                           | 1,1%   | 0,6%      | 0,6%          | 0,1% | 0,0%         | 2,4%   |
| mai                                                                                     | 0,2%   | 0,0%      | 0,2%          | 0,2% | 0,0%         | 0,6%   |
| non rispondo                                                                            | 0,1%   | 0,1%      | 0,0%          | 0,0% | 0,1%         | 0,3%   |
| Totale                                                                                  | 86,2%  | 11,2%     | 1,8%          | 0,5% | 0,3%         | 100,0% |

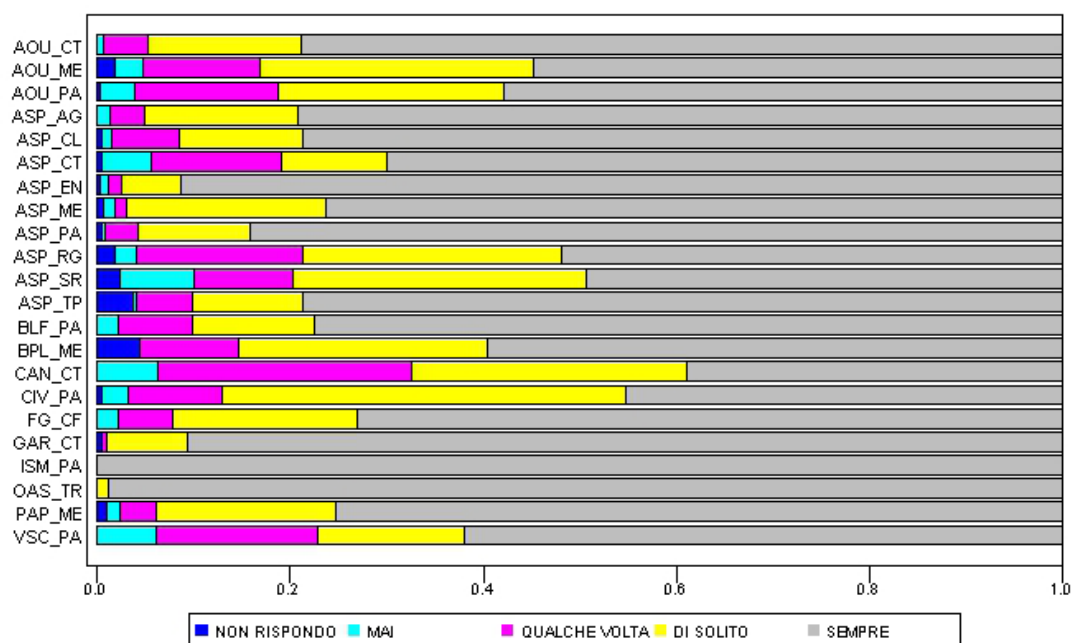
**I(C) tra D1.1 e 2.1 per azienda**

|               |               |               |               |               |               |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>AOU_CT</b> | <b>AOU_ME</b> | <b>AOU_PA</b> | <b>ASP_AG</b> | <b>ASP_CL</b> | <b>ASP_CT</b> |
| 89,5%         | <b>90,2%</b>  | 87,8%         | <b>90,8%</b>  | <b>91,5%</b>  | 89%           |
| <b>ASP_EN</b> | <b>ASP_ME</b> | <b>ASP_PA</b> | <b>ASP_RG</b> | <b>ASP_SR</b> | <b>ASP_TP</b> |
| <b>93,3%</b>  | 85,9%         | <b>90,8%</b>  | 82%           | 82,3%         | <b>92,9%</b>  |
| <b>BLF_PA</b> | <b>BPL_ME</b> | <b>CAN_CT</b> | <b>CIV_PA</b> | <b>FG_CF</b>  | <b>GAR_CT</b> |
| 89,2%         | 77,5%         | 79%           | 81,7%         | <b>91%</b>    | <b>92,7%</b>  |
| <b>ISM_PA</b> | <b>OAS_TR</b> | <b>PAP_ME</b> | <b>VSC_PA</b> |               |               |
| <b>96,2%</b>  | 87,9%         | 79,5%         | 80,7%         |               |               |

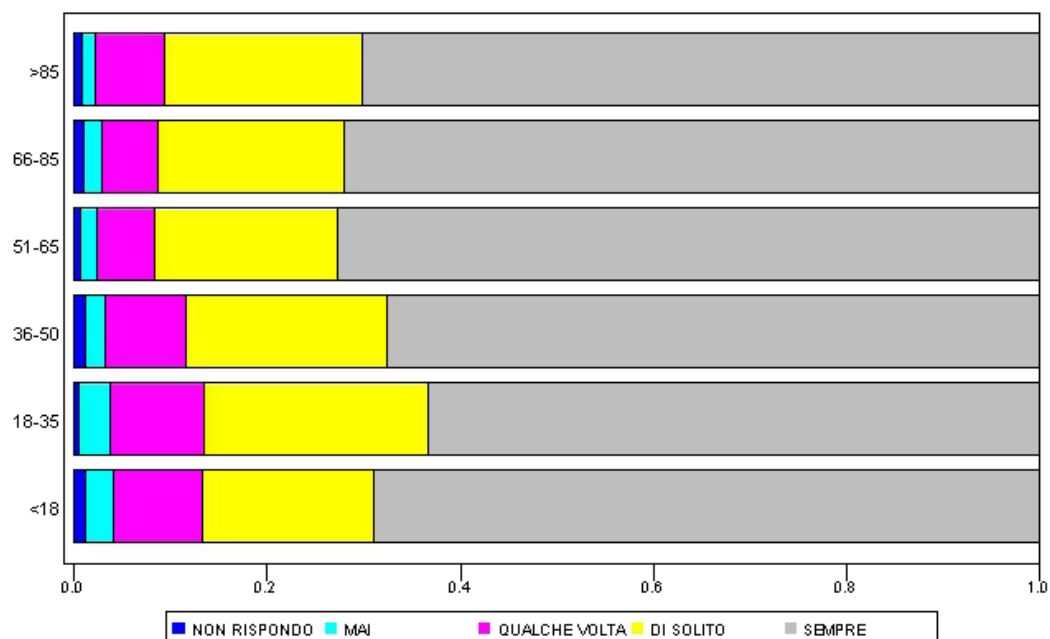
**3.1.4. L'AMBIENTE OSPEDALIERO****D3.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?**

Questa domanda, come emerge chiaramente dal grafico, mette in luce elevata criticità, infatti in moltissime aziende i pazienti denunciano carenze nella pulizia. In particolare va sottolineata la bassa percentuale di sempre registrata al Cannizzaro di Catania (38.9%), anche nelle altre aziende la percentuale di risposte strettamente positive non sembra essere molto alta, solo in 5 aziende su 22 supera l'80%. Cumulando la percentuale delle prime due risposte (di solito, sempre) ben 18 aziende registrano dei valori percentuali superiori all'80%, in particolare l'Oasi Maria SS. di Troina (1.2% rispon-

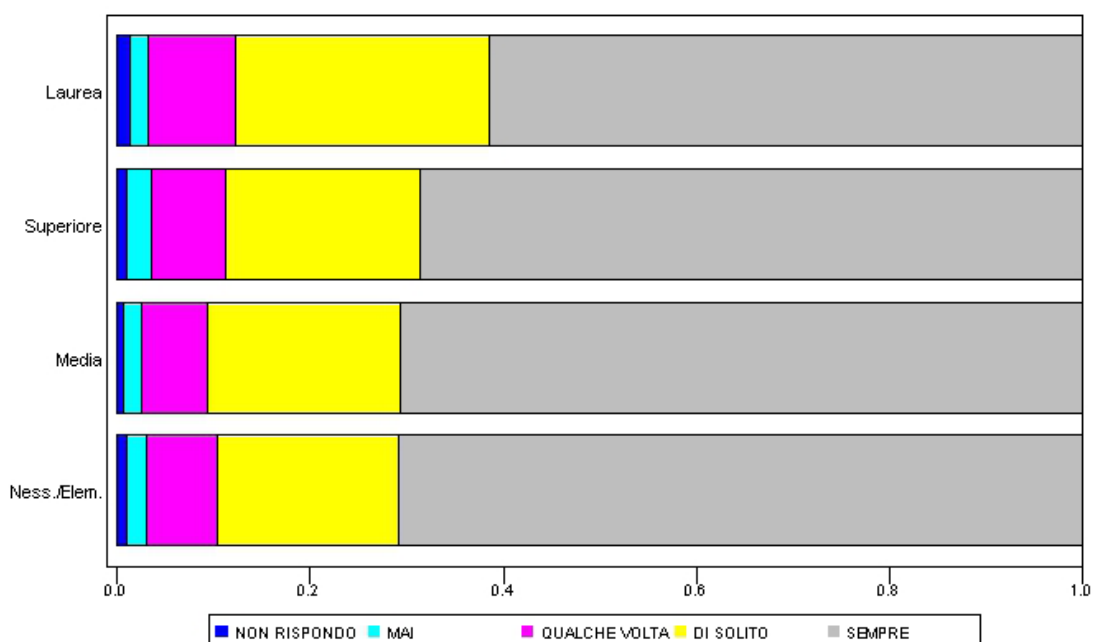
de di solito, 98.8% risponde sempre), l'Ismett di Palermo (100% risponde sempre) e il Garibaldi di Catania (8.4% risponde di solito, 90.6% risponde sempre) sono le aziende con le valutazioni migliori. L'ASP di Siracusa (7.6% risponde mai), Cannizzaro (6.3% risponde mai) e Villa Sofia Cervello (6.1% risponde mai) presentano la percentuale più elevata di mai, mentre per le altre aziende tale percentuale è inferiore al 5%, anche la quota dei di solito è, a volte, piuttosto marcata. E' importante ribadire che per questa domanda bisogna far ricorso ai dati per singolo presidio e reparto riportati online in quanto quelli qui riportati sono solo medie aziendali.



Guardando alla distribuzione condizionata all'età, le percentuali di risposta evidenziano una moderata variabilità. I pazienti con età compresa tra i 18 e 35 anni sembrano i più insoddisfatti relativamente a questa domanda, solo il 63.3% risponde sempre, questa percentuale aumenta al crescere della classe di età fino a raggiungere il 72.8% per la classe 51-65, che sembra essere più tollerante in termini di pulizia attesa, e si riduce al 70.2% per i più anziani (età >85).



Condizionatamente al livello di istruzione la percentuale delle prime due risposte 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.

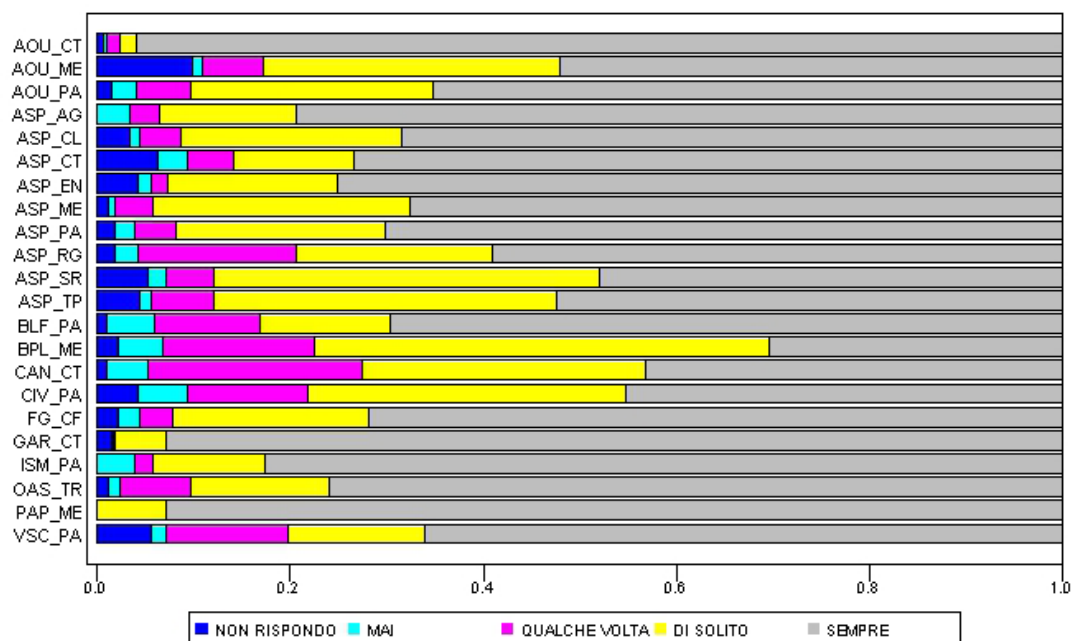


### D3.2 La zona intorno la sua camera è stata silenziosa durante la notte?

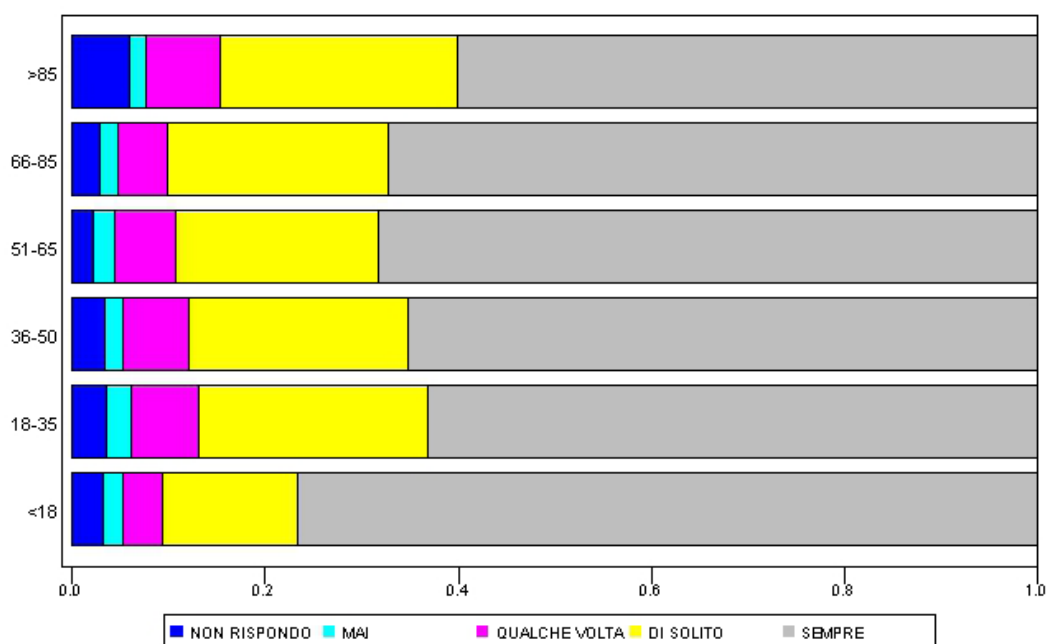
Per quanto riguarda la domanda relativa al riposo del paziente, 10 aziende su 22 registrano una percentuale di risposte strettamente positive superiore al 70%. Confrontando tra loro le aziende ospedaliere universitarie, i ricoverati dell'AOU di Catania sembrano i più soddisfatti con il 95.9% che risponde sem-



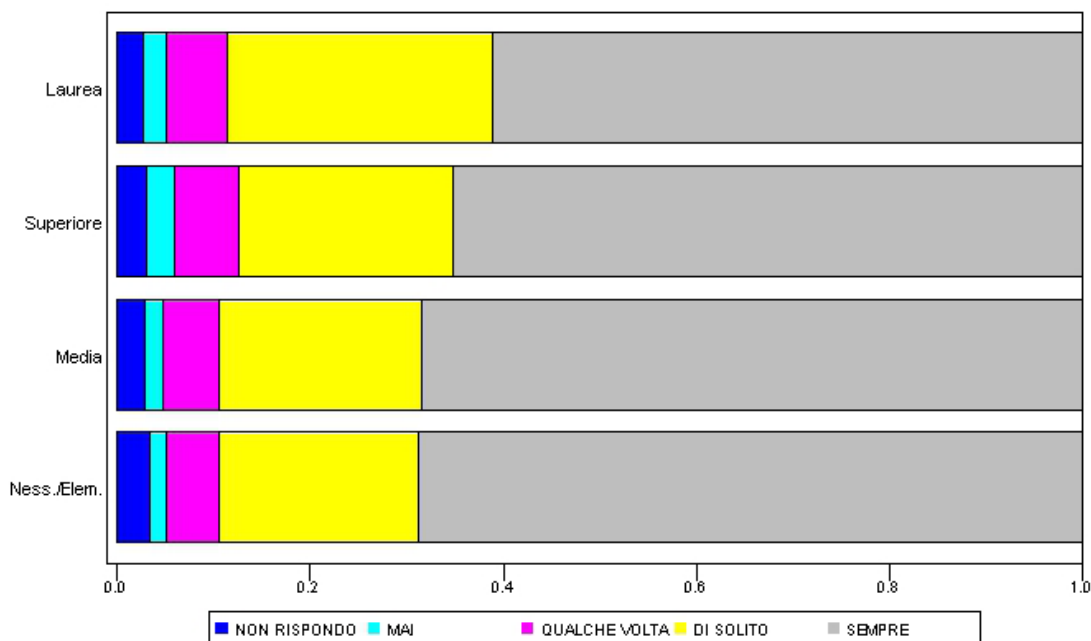
pre. Tra le ASP quella di Agrigento registra il 79.4% di risposte strettamente positive; mentre tra i Grandi Ospedali il Garibaldi di Catania raggiunge il 92.9% di sempre. Infine, dal confronto delle restanti aziende l'Ismett di Palermo ha la percentuale più alta di risposte positive pari all'82.7%. Anche qui, è evidente che la mancanza di silenzio rappresenta una grossa criticità in molte aziende.



Anche in questo caso occorre guardare i dati per singoli presidi e reparti. Condizionatamente all'età, il 76.6% dei rispondenti più giovani (età <18) dichiara di non essere disturbato durante la notte da rumori di diversa provenienza, questa percentuale si riduce al 63.1% per i pazienti con età compresa tra 18 e 35 anni, via via aumenta al crescere dell'età e si riduce al 60.2% 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.

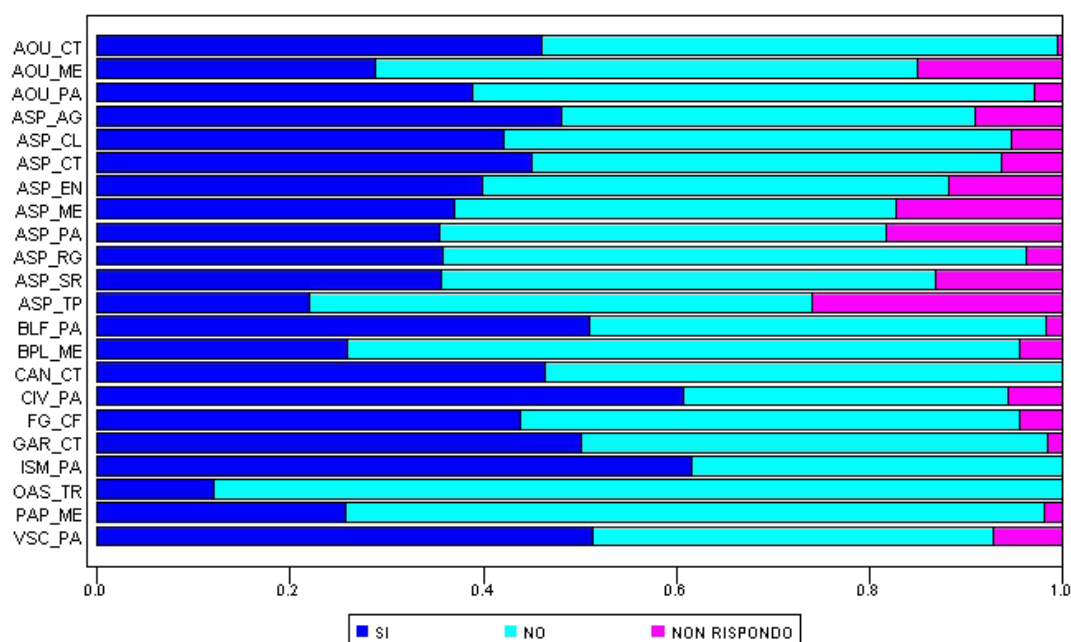


### 3.1.5 LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE

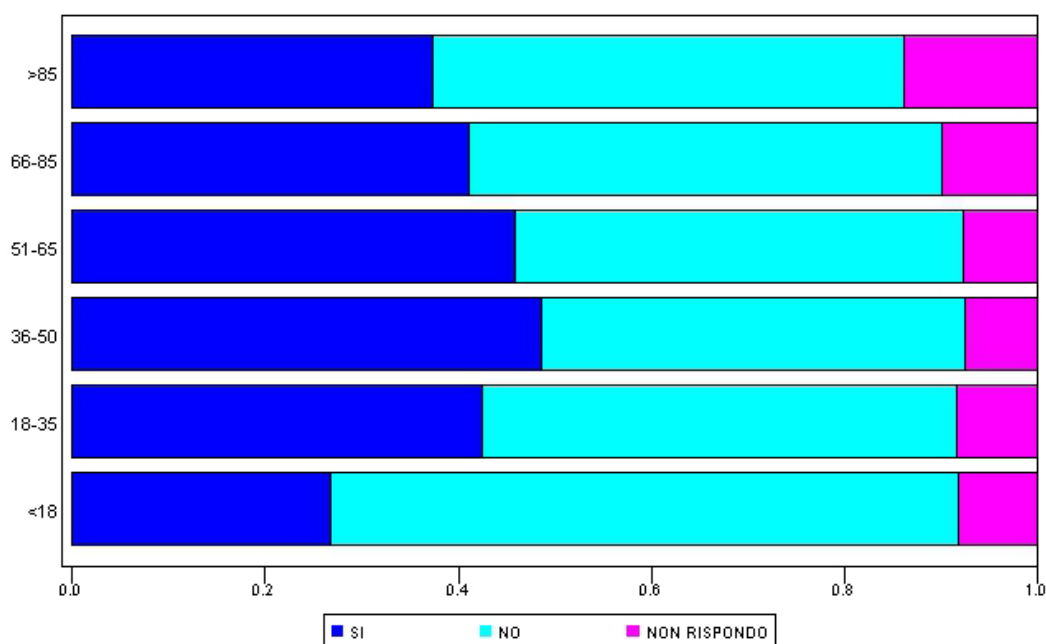
#### ***D4.3 Durante la sua permanenza in ospedale, ha avuto bisogno di medicine per il dolore?***

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", sei aziende registrano un valore al di sopra del 10%, in particolare, all'ASP di Trapani tale percentuale raggiunge il 26%. 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 (61.5% risponde sì) e il Civico di Palermo (60.6% risponde sì) hanno i tassi più elevati: ciò è probabilmente dovuto ad una politica ospedaliera più propensa all'uso di farmaci del dolore.

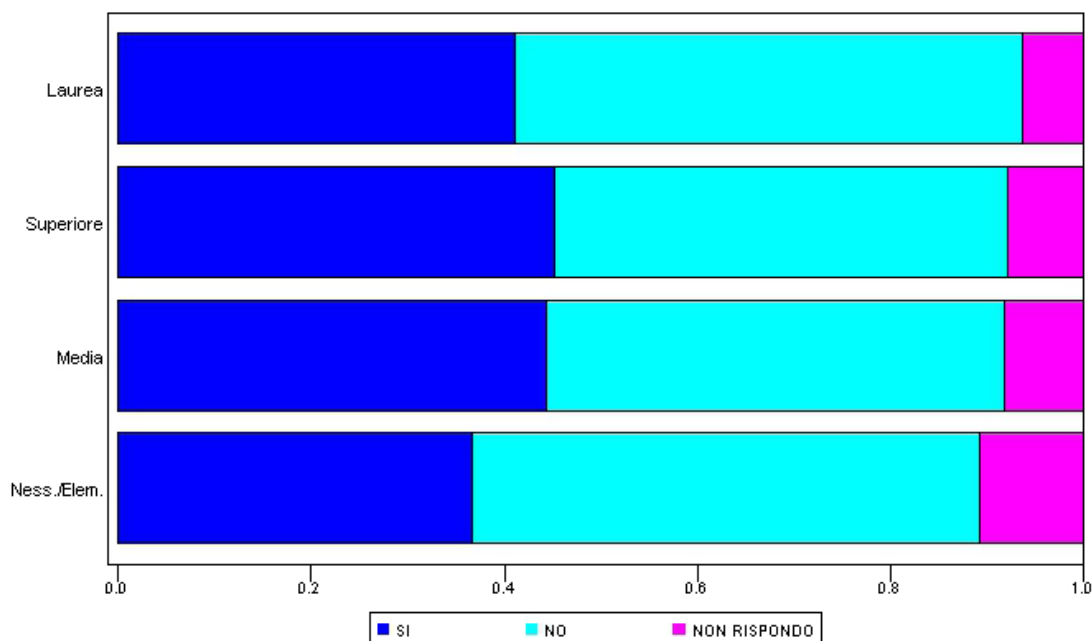


Guardando la distribuzione condizionata all'età emerge che la percentuale di pazienti che dichiara di avere assunto medicine per il dolore durante la permanenza in ospedale è più alta in corrispondenza delle classi centrali e si riduce in quelle estreme.



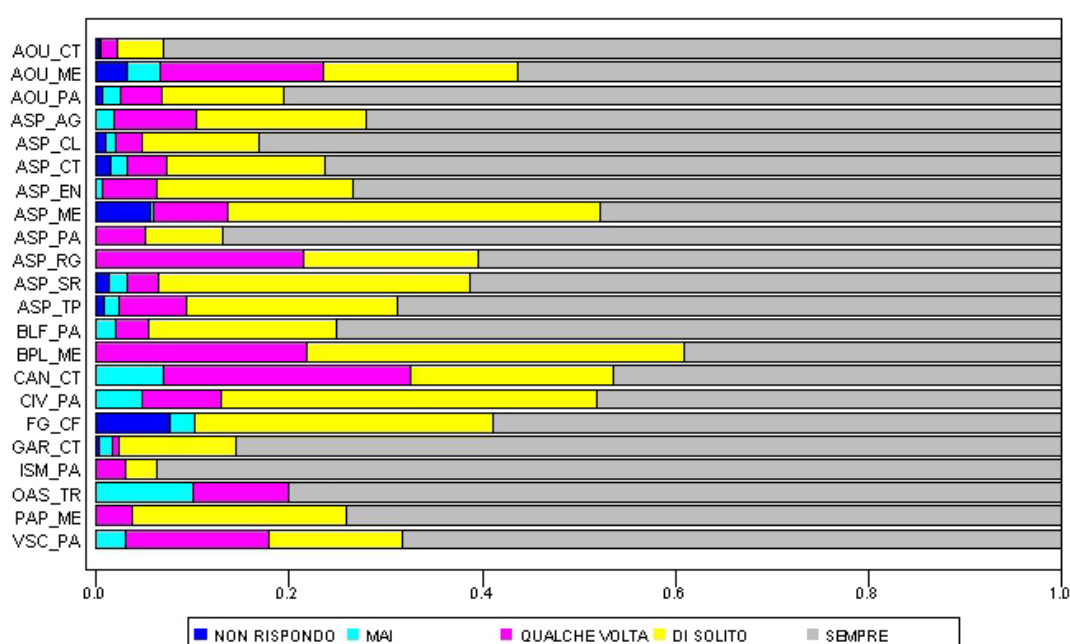
La distribuzione condizionata al livello di istruzione evidenzia frequenze elevate di si nelle due classi centrali (circa il 45% di pazienti risponde si) e più basse nelle classi di chi ha almeno una laurea (41%) e di chi ha dichiarato un livello di istruzione Nessuno/Elementare (36.6%).

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.



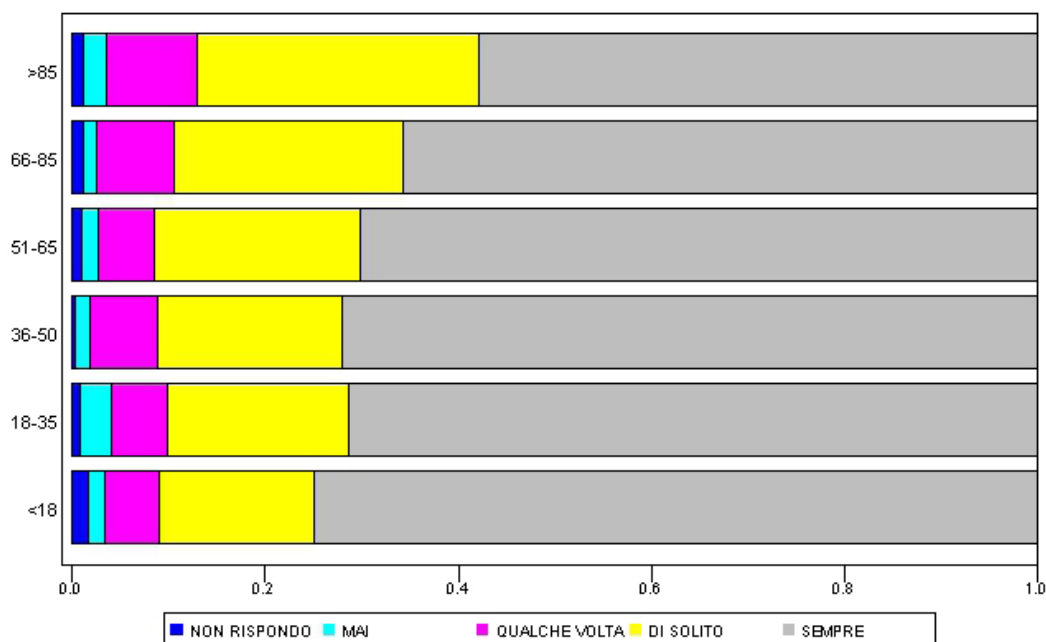
#### ***D4.4 Durante il suo ricovero in ospedale, quante volte le cure prestate le hanno fatto passare il dolore?***

Il grafico evidenzia elevate differenze nelle percentuali di risposta tra le aziende. In particolare si registra un giudizio estremamente positivo all'Ismett di Palermo e all'Azienda Ospedaliera di Catania in cui la percentuale di risposte positive (sempre) raggiunge rispettivamente il 93.8% e il 93.1%. La percentuale più elevata di mai si registra all'Oasi Maria SS. di Troina (10%) seguito dal Cannizzaro di Catania (7%), mentre per le altre aziende è al di sotto del 5%. Risulta che anche in altre aziende (come l'ASP di Messina, il Buccheri La Ferla, il Civico e l'AOU di Messina) le cure prestate per il dolore sono state carenti.



La distribuzione condizionata all'età del paziente evidenzia una tendenza per i più giovani (età <18) a dare una valutazione positiva alla domanda (il 74.9% risponde sempre), la soddisfazione tende a ridursi al crescere della classe di età fino a raggiungere il 57.9% per i più anziani.

Condizionatamente al livello di istruzione sembra che la classe dei laureati

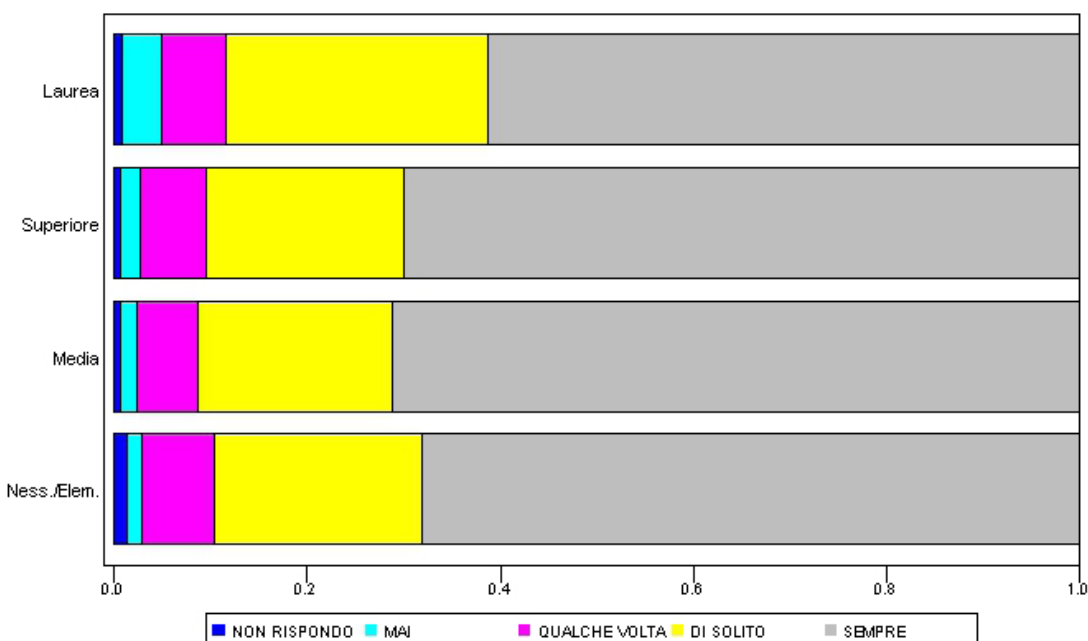
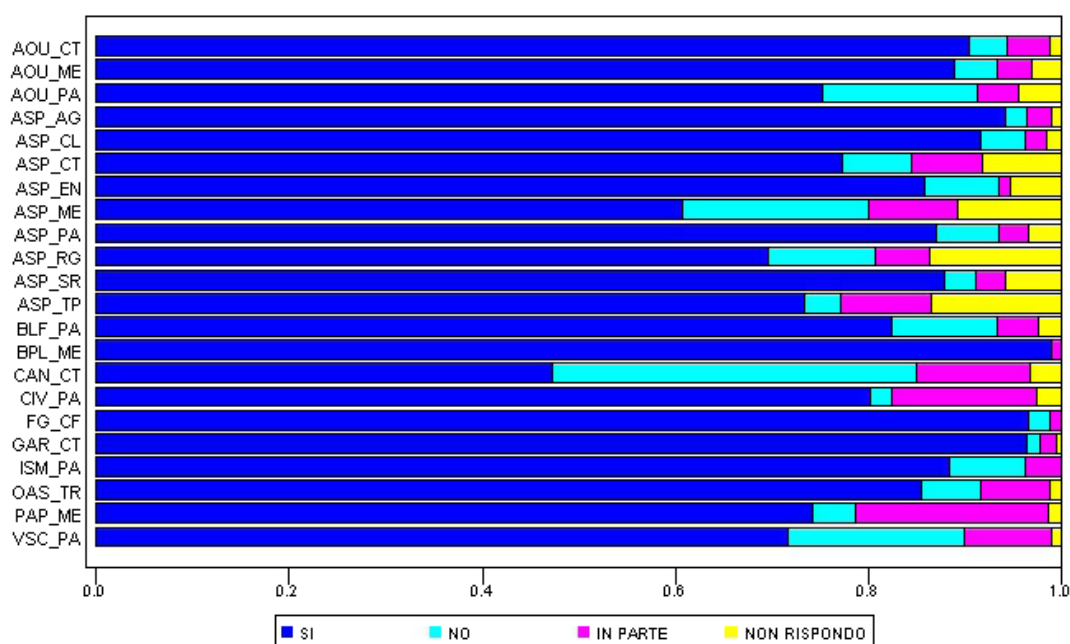


sia quella con maggiore malcontento: il 61.3% dichiara che le cure prestate gli hanno sempre fatto passare il dolore; cumulando le percentuali di di solito non sembrano emergere particolari differenze tra i vari titoli di studio.

### 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?***

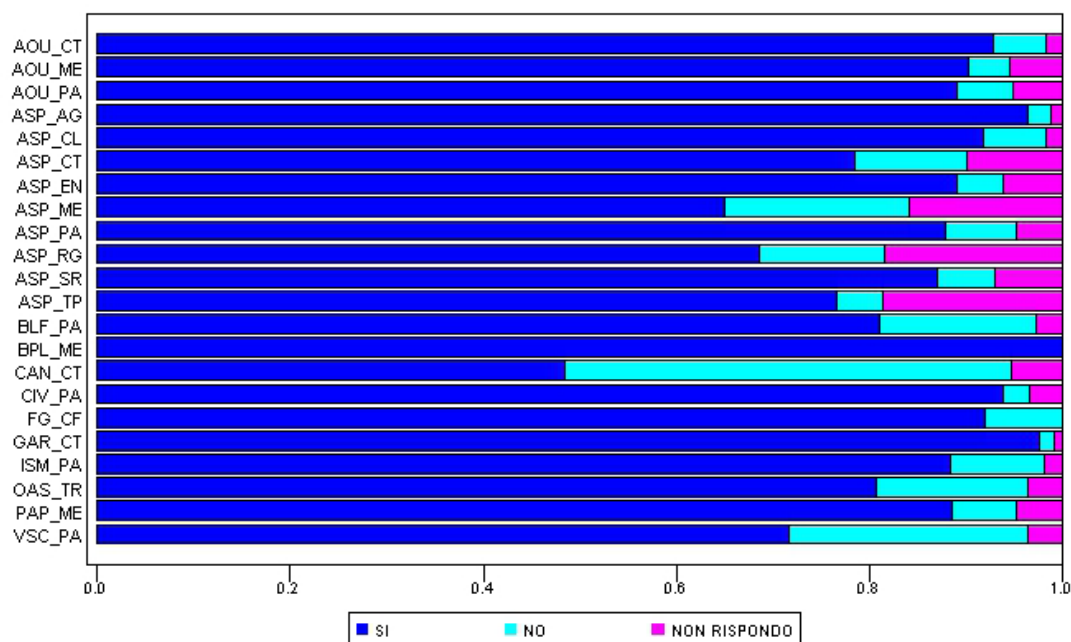
Il Bonino Pulejo - Piemonte di Messina, la Fondazione Istituto G.Giglio di Cefalù e il Garibaldi di Catania sembrano essere le aziende con la migliore valutazione, oltre il 96% dei pazienti intervistati dichiara di avere ricevuto informazioni, prima di essere stati dimessi, su come proseguire le cure e le strutture alle quali rivolgersi. In 6 aziende su 22 la percentuale di risposte negative supera il 10% e raggiunge il 37.6% al Cannizzaro di Catania, mentre sono 3 le aziende in cui la percentuale di "non rispondo" supera il 10% e raggiunge il 13.6% all'ASP di Ragusa.



### ***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: anche in questo caso il Bonino Pulejo – Piemonte di Messina e il Garibaldi di Catania sono le aziende in cui si registrano le percentuali più elevate di risposte positive, tutti i pazienti dichiarano di aver avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute cui fare attenzione dopo aver lasciato l'ospedale, mentre il Cannizzaro di Catania è l'ospedale con la peggiore valutazione (46.2% risponde no). All'ASP di Trapani, Ragusa e Messina la percentuale di non rispondo è superiore al 15%. Le percentuali elevate di non risposte potrebbero rappresentare un segnale di insoddisfazione piuttosto che un giudizio positivo.





Sembra quindi che questa domanda sia stata poco apprezzata dagli intervistati, infatti non si evidenziano differenze rispetto alla domanda precedente.

### 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 considerati come negativi, mentre le valutazioni 7-8 sono da considerarsi intermedie. Abbiamo inoltre riportato nell'ultima colonna il numero delle interviste effettuate in modo da dare il giusto valore alle considerazioni valutative.

Dalla tabella si evince una discreta variabilità nei punteggi osservati e sembra che, confrontando tra di loro le ASP, Enna e di Caltanissetta esibiscono le percentuali più elevata di punteggio pari a 10 (rispettivamente 43.6% e 39%). All'ASP di Agrigento la percentuale di punteggio massimo è pari all'11.1%, tuttavia fa registrare il 52.5% di punteggio pari a 9 e pertanto la sua valutazione può considerarsi accettabile. All'ASP di Trapani la percentuale di punteggi negativi raggiunge il 30.6%. Passando al confronto tra le aziende universitarie, l'AOU di Catania ha una valutazione complessiva più alta: il 38.4% degli intervistati attribuisce un punteggio pari a 10.

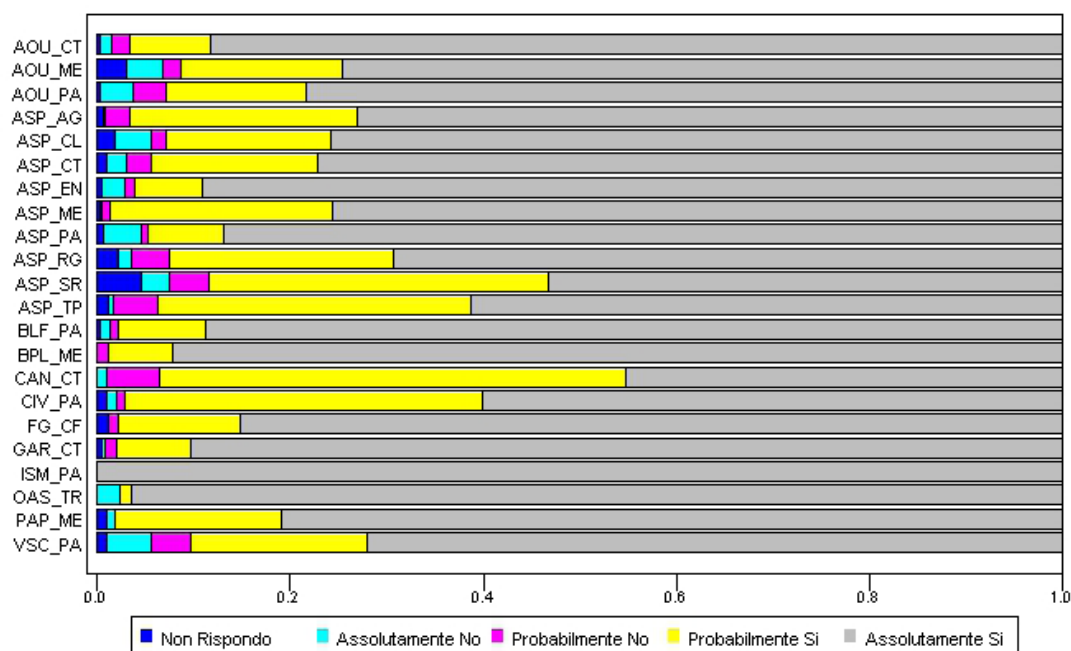
Nel confrontare le altre cinque grandi aziende (CAN\_CT, CIV\_PA, GAR\_CT, PAP\_ME, VSC\_PA), il Cannizzaro di Catania e il Papardo di Messina detengono la peggiore valutazione complessiva, rispettivamente il 19.4% e il 14.8% dei rispondenti dà un punteggio massimo, al contrario al Garibaldi Catania si registra il 43.5%.

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 61.5% e il 63.9% risponde 10) rispetto a tutte le aziende sanitarie in esame.

| AZIEND<br>A | 0-6  | 7    | 8    | 9    | 10   | TOTALE<br>% | TOT.<br>INTERV. |
|-------------|------|------|------|------|------|-------------|-----------------|
| ASP_AG      | 4,7  | 7,0  | 24,7 | 52,5 | 11,1 | 100         | 676             |
| ASP_CL      | 6,9  | 7,1  | 24,6 | 22,4 | 39,0 | 100         | 451             |
| ASP_CT      | 5,6  | 13,2 | 24,7 | 22,8 | 33,8 | 100         | 427             |
| ASP_EN      | 4,2  | 2,8  | 21,0 | 28,5 | 43,6 | 100         | 359             |
| ASP_ME      | 2,5  | 10,0 | 31,4 | 34,5 | 21,7 | 100         | 673             |
| ASP_PA      | 6,7  | 6,3  | 29,5 | 29,9 | 27,6 | 100         | 493             |
| ASP_RG      | 11,2 | 13,4 | 30,9 | 25,4 | 19,1 | 100         | 418             |
| ASP_SR      | 20,6 | 12,8 | 21,1 | 22,6 | 22,9 | 100         | 602             |
| ASP_TP      | 30,6 | 28,7 | 16,4 | 13,8 | 10,4 | 100         | 580             |
| AOU_CT      | 6,4  | 11,1 | 24,4 | 19,7 | 38,4 | 100         | 786             |
| AOU_ME      | 6,0  | 7,6  | 29,9 | 23,6 | 32,9 | 100         | 635             |
| AOU_PA      | 11,2 | 13,1 | 32,6 | 20,2 | 22,9 | 100         | 411             |
| CAN_CT      | 9,7  | 20,4 | 31,2 | 19,4 | 19,4 | 100         | 95              |
| CIV_PA      | 3,8  | 11,2 | 40,7 | 21,6 | 22,7 | 100         | 1024            |
| GAR_CT      | 4,3  | 8,4  | 22,4 | 21,4 | 43,5 | 100         | 604             |
| PAP_ME      | 7,1  | 18,6 | 29,1 | 30,5 | 14,8 | 100         | 210             |
| VSC_PA      | 15,2 | 8,1  | 27,9 | 24,4 | 24,4 | 100         | 197             |
| BLF_PA      | 3,2  | 8,5  | 28,5 | 20,1 | 39,8 | 100         | 285             |
| BPL_ME      | 6,7  | 9,0  | 19,1 | 27,0 | 38,2 | 100         | 89              |
| FG_CF       | 5,7  | 6,8  | 20,5 | 20,5 | 46,6 | 100         | 89              |
| ISM_PA      | 0,0  | 3,9  | 7,7  | 26,9 | 61,5 | 100         | 52              |
| OAS_TR      | 1,2  | 4,8  | 9,6  | 20,5 | 63,9 | 100         | 83              |

### ***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 100% e il 96.4% risponde "assolutamente sì"). Al contrario, al Cannizzaro, l'ASP di Siracusa il Civico registrano le più bassa percentuale di risposte strettamente positive e sono tante le aziende in cui le quote di non "assolutamente sì" superiori al 20%.



### 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 2018 è stato pari a 18.802. In questo rapporto sono commentate solo alcune delle domande contenute nella scheda di intervista. 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. Si nota il numero di femmine dell'età 18-50 è molto superiore a quello dei maschi, probabilmente per la maggiore disponibilità delle femmine.

Intervistati femmine per genere e titolo di studio (anno 2018)

| Eta           | Ness./Elem. | Media       | Superiore   | Laurea     | NA*       | Totale       |
|---------------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------|--------------|
| <18           | 199         | 104         | 11          | 0          | 1         | 315          |
| 18-35         | 57          | 494         | 836         | 242        | 9         | 1638         |
| 36-50         | 146         | 833         | 909         | 231        | 11        | 2130         |
| 51-65         | 519         | 1348        | 923         | 192        | 14        | 2996         |
| 66-85         | 2090        | 1115        | 397         | 108        | 17        | 3727         |
| >85           | 232         | 19          | 5           | 2          | 1         | 259          |
| <b>Totale</b> | <b>3243</b> | <b>3913</b> | <b>3081</b> | <b>775</b> | <b>53</b> | <b>11065</b> |

Intervistati maschile per genere e titolo di studio (anno 2018)

| Età           | Ness./Elem. | Media       | Superiore   | Laurea     | NA*       | Totale      |
|---------------|-------------|-------------|-------------|------------|-----------|-------------|
| <18           | 197         | 99          | 11          | 0          | 0         | 307         |
| 18-35         | 34          | 207         | 366         | 50         | 3         | 660         |
| 36-50         | 60          | 377         | 442         | 82         | 4         | 965         |
| 51-65         | 297         | 982         | 685         | 110        | 11        | 2085        |
| 66-85         | 1551        | 1286        | 515         | 127        | 8         | 3487        |
| >85           | 186         | 30          | 12          | 5          | 0         | 233         |
| <b>Totale</b> | <b>2325</b> | <b>2981</b> | <b>2031</b> | <b>374</b> | <b>26</b> | <b>7737</b> |

\*non disponibile

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

| <b>AOU_CT</b> | <b>AOU_ME</b> | <b>AOU_PA</b> | <b>ASP_AG</b> | <b>ASP_CL</b> | <b>ASP_CT</b> |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 1326          | 787           | 744           | 925           | 1077          | 1164          |
| <b>ASP_EN</b> | <b>ASP_ME</b> | <b>ASP_PA</b> | <b>ASP_RG</b> | <b>ASP_SR</b> | <b>ASP_TP</b> |
| 828           | 1942          | 2693          | 821           | 1646          | 1285          |
| <b>BLF_PA</b> | <b>BPL_ME</b> | <b>CAN_CT</b> | <b>CIV_PA</b> | <b>FG_CF</b>  | <b>GAR_CT</b> |
| 343           | 105           | 268           | 1403          | 131           | 729           |
| <b>ISM_PA</b> | <b>OAS_TR</b> | <b>PAP_ME</b> | <b>VSC_PA</b> |               |               |
| 93            | 70            | 310           | 112           |               |               |

### 3.2.1. ANALISI DEI GRAFICI DISTINTI PER TIPOLOGIA DI AZIENDA

In via preliminare riportiamo dei grafici radar che danno un'idea generale della distribuzione delle risposte 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.

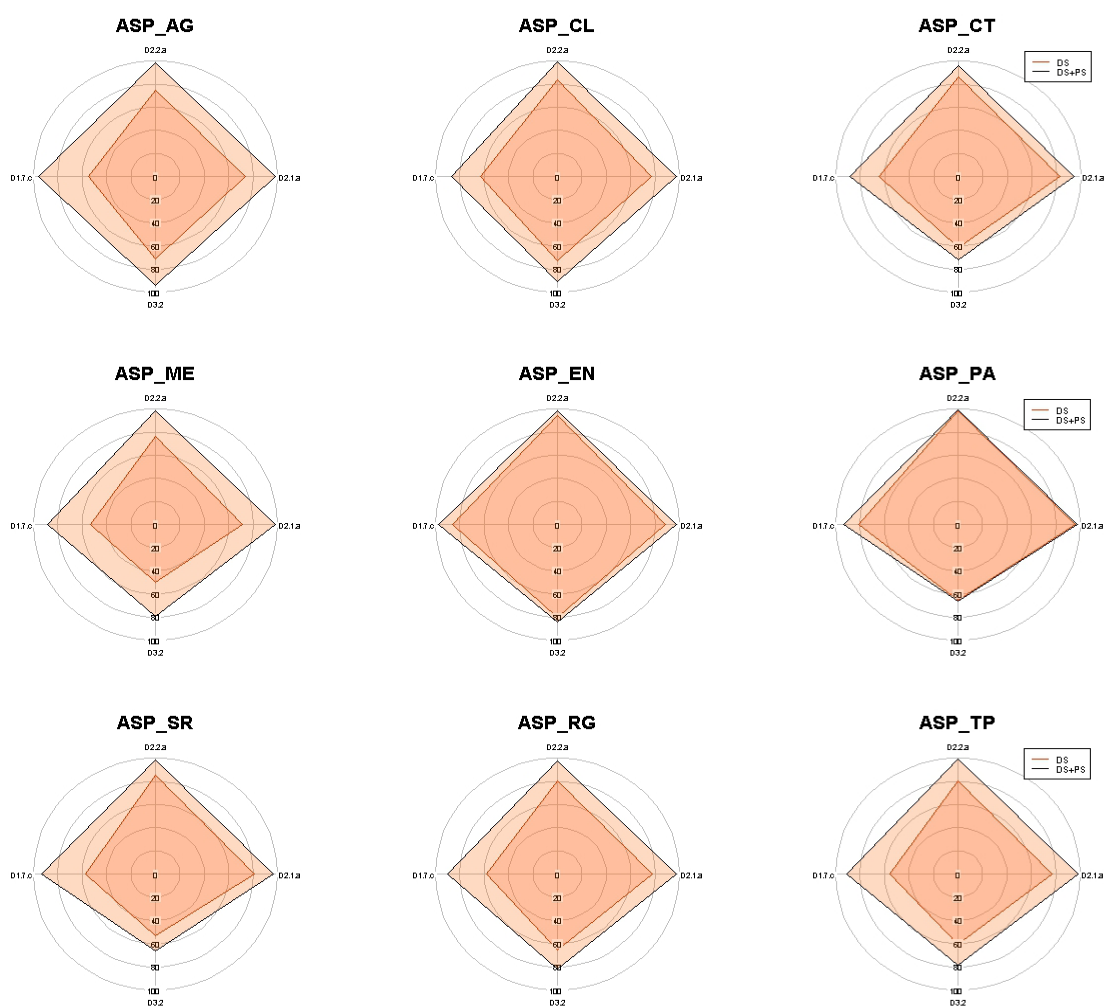
Ogni vertice del quadrilatero corrisponde ad una domanda della scheda di intervista:

- 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.

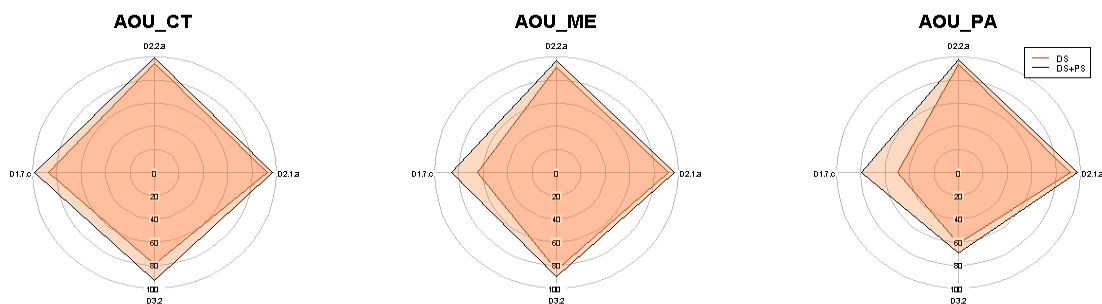
### A) Aziende Sanitarie Provinciali

Da un'analisi veloce delle ASP, si nota come l'ASP di Enna ha la migliore valutazione tra tutte le ASP relativamente a tutte e 4 le domande pur avendo una consistente quota di valutazioni negative. Anche l'ASP di Palermo mostra valutazioni positive con una sovrapposizione delle aree tra valutazioni decisamente positive e le cumulate con "più sì che no" ad eccezione della domanda D3.2 sulle informazioni ricevute alla fine della visita. Sembra che i pazienti valutino negativamente le informazioni ottenute a fine visita, rappresenta pertanto un elemento di criticità. Infatti in questo caso le percentuali di risposta cumulate nelle due modalità non supera il 50%. Anche all'ASP di Messina emerge una situazione di disagio relativamente a tutte e quattro le domande. Solo nelle ASP di Agrigento, Caltanissetta e Enna la percentuale di risposte strettamente positive (DS+PS) alla domanda D3.2 supera l'80%.





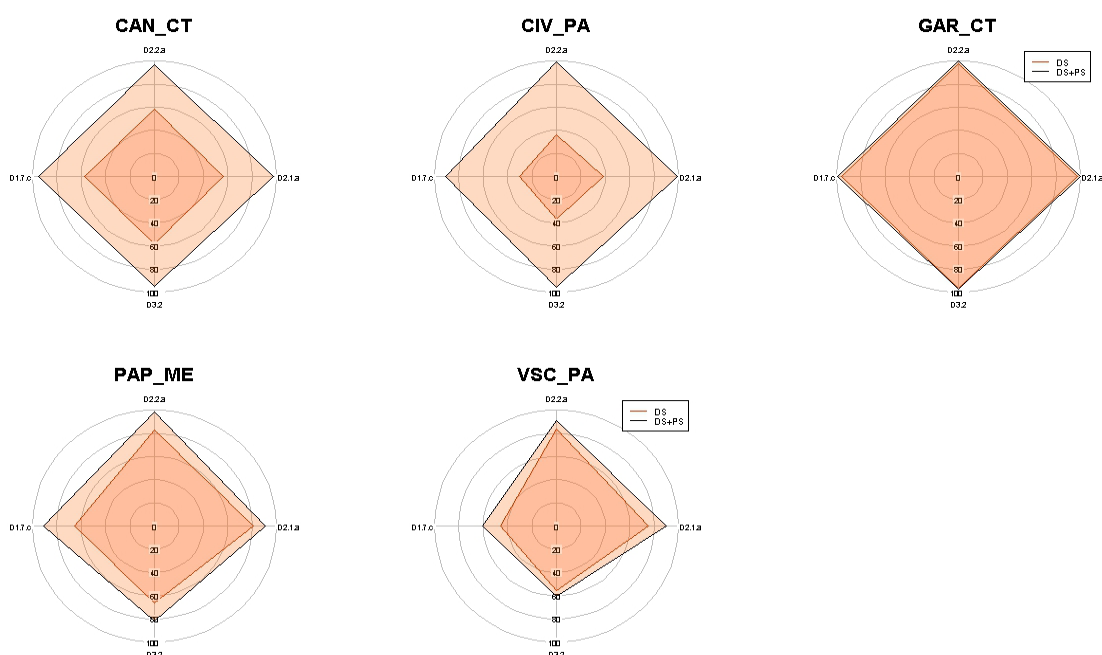
## B) Aziende Ospedaliere Universitarie



Le dichiarazioni degli intervistati nelle Aziende Ospedaliere Universitarie evidenziano nell'AOU di Palermo 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 a Palermo una percentuale cumulata pari a 79.43% contro l'86.15% e il 98.42% rispettivamente dell'AOU di Me e di CT; anche relativamente alla domanda D1.7c l'AOU di PA fa registrare la situazione peggiore con percentuali di DS pari a 50.13% contro i 64.42% e 86.88% registrati a ME e CT.

## C) Grandi Ospedali

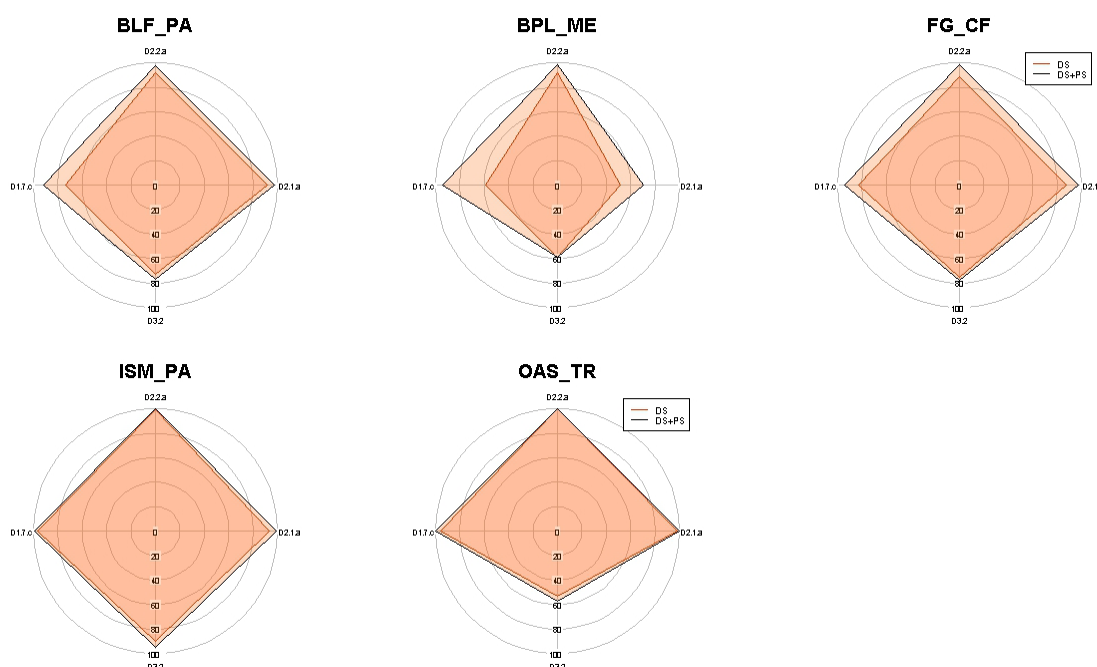
Il Cannizzaro, il Civico e l'azienda Villa Sofia Cervello, tra i grandi ospedali, hanno fatto registrare le dichiarazioni peggiori rispetto alle altre aziende. I radar evidenziano una netta differenza tra la percentuale di DS e quella cumulata DS+PS per tutte e quattro le domande. I dati del Garibaldi al contrario hanno fatto registrare situazioni di piena soddisfazione da parte degli utenti con una perfetta sovrapposizione delle aree che sta ad indicare una concentrazione delle risposte sulla categoria DS. L'insoddisfazione da parte degli utenti in merito alla pulizia dei locali e alle informazioni ricevute alla fine della visita sono molto diffuse.



### D) Altre Aziende Sanitarie

In queste piccole aziende le dichiarazioni sembrano evidenziare di elevata variabilità tra le varie dimensioni esaminate. All'ospedale Bonino Pulejo Piemonte di Messina si è registrata un'evidente insoddisfazione relativamente a tre domande su quattro; in particolare si osserva una piena insoddisfazione in merito alle informazioni ottenute dopo la visita e una moderata soddisfazione relativamente alla Cortesia ricevuta da parte degli infermieri. Anche il radar relativo all'Ospedale Oasi Maria SS. di Troina risulta interessante poiché la forma quasi triangolare indica una netta differenza tra i livelli di soddisfazioni relativi alle domande D2.2a, D2.1a e D1.7c e la piena insoddisfazione registrata sulla domanda D3.2. Da ciò si deduce che gli utenti hanno risposto con cognizione volendo comunque evidenziare un problema in merito alla comunicazione post visita.

### 3.2.2 PRE-VISITA



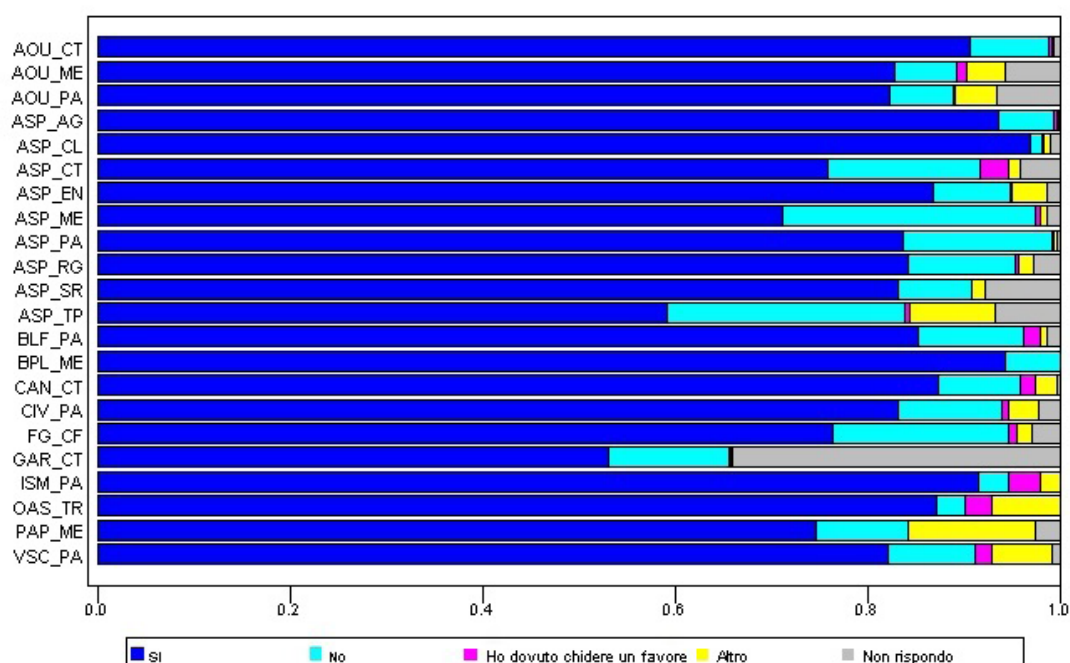
### D1.3 E' stato facile ottenere una prenotazione?

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.

Tra le Asp quella di Caltanissetta e di Agrigento hanno le percentuali più elevate di risposte positive mentre l'ASP di Trapani fa registrare la percentuale più bassa (59.1%). Le aziende universitarie hanno tutte percentuali di risposte positive che superano l'80%. Tra le grandi aziende i livelli più bassi di risposte positive si registrano al Garibaldi di Catania (53.1%), ed è anche l'azienda con la percentuale più elevata di "non rispondo". L'azienda dovrebbe



be 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.



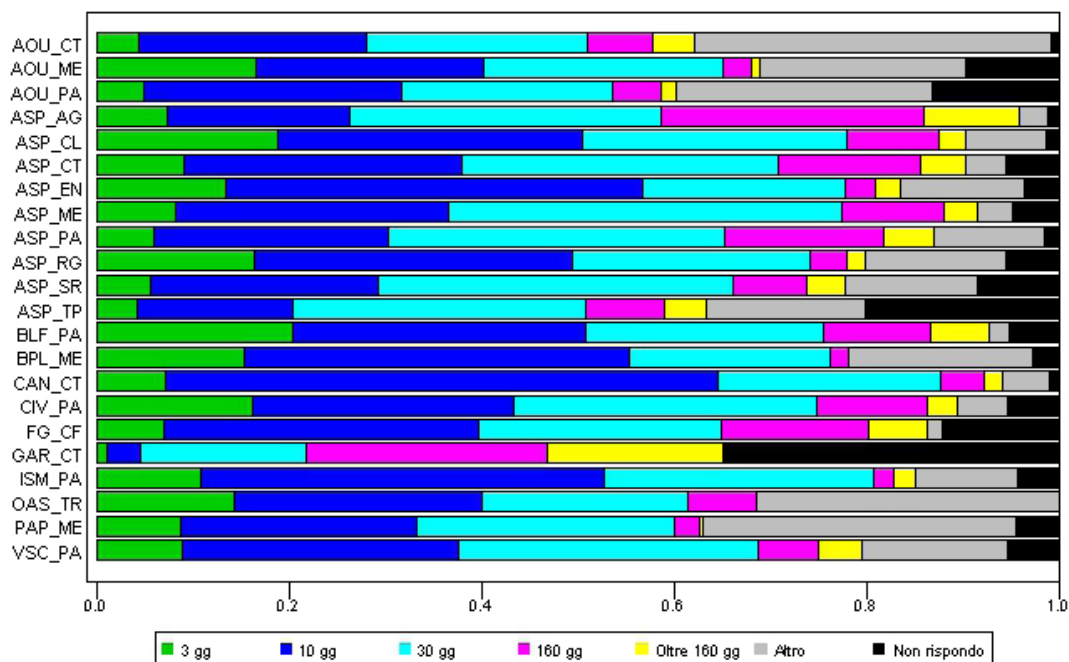
La distribuzione delle risposte condizionatamente all'età e al titolo di studio non evidenzia particolari differenze e pertanto non si è ritenuto opportuno riportare le rappresentazioni grafiche

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

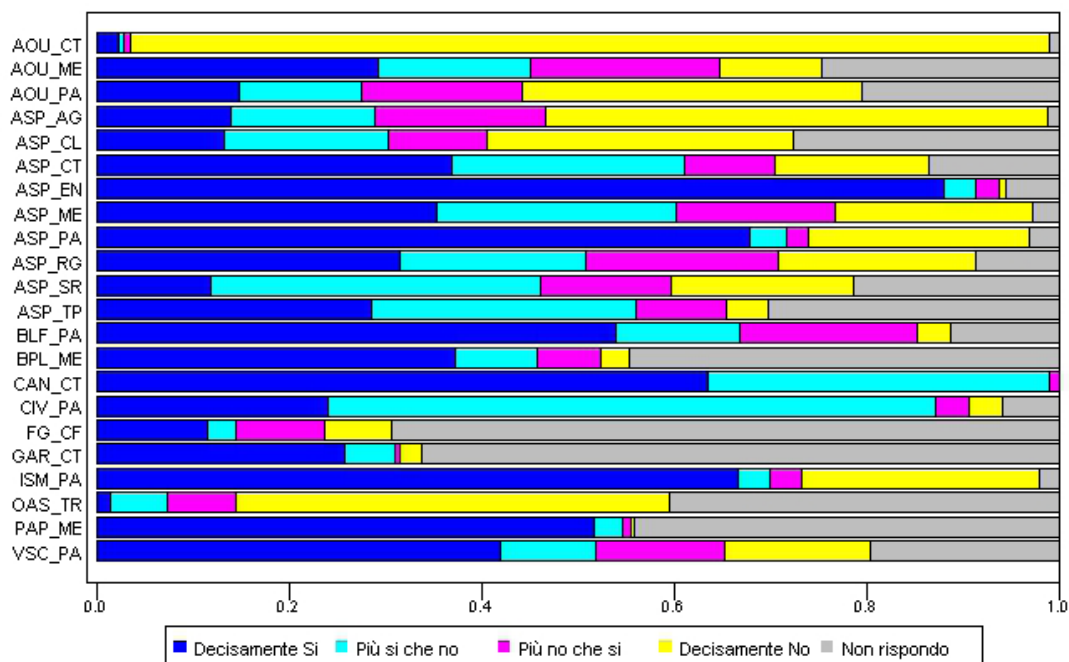
Pur essendo consapevoli che le aziende conoscono i tempi di attesa delle prenotazioni, si è voluto ugualmente inserire una domanda sui tempi di attesa, sia per mettere in evidenza l'importanza dei tempi di attesa (tenendo conto, tra l'altro, che non è nota la dimensione dei pazienti che rinunciano perché i tempi sono superiori alle proprie aspettative/bisogni), sia per eventualmente operare un confronto con i dati in possesso delle aziende.

Dalle dichiarazioni fatte dai pazienti emerge una prospettiva estremamente variabile e critica tra le aziende. Dal grafico sotto riportato è possibile notare come il Garibaldi di Catania abbia una distribuzione dei tempi di attesa che si differenzia totalmente da quella delle altre strutture. In particolare, solo il dichiara 22% dichiara che il tempo intercorso tra la prenotazione e la visita è stato inferiore ai 30gg. Inoltre, anche in questo caso si registra un'allarmante percentuale di "non rispondo" (35%). Tra le ASP, l'ASP di Trapani e di Siracusa risultano le peggiori in termini di tempi di attesa tra prenotazione e visita; decisamente positiva è la situazione che emerge all'Ospedale Cannizzaro di Catania in cui la percentuale

di tempi di attesa superiore ai 30gg è di circa il 10%. 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.



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

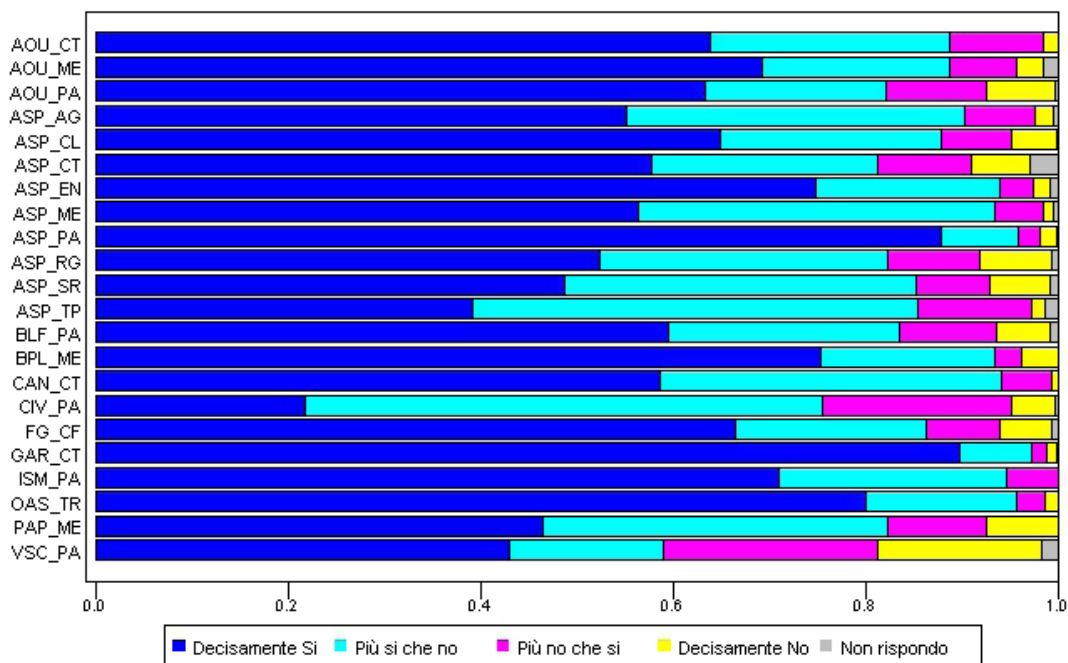


Relativamente all'accessibilità alla struttura solo 9 delle 22 aziende hanno una percentuale di "Sì" sotto il 30%. Dunque qualche provvedimento è stato intrapreso in termini di accessibilità nonostante in alcune strutture si registra ancora disagio. In particolare, le situazioni più critiche si registrano presso l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Catania, in cui la percentuale di "Decisamente Sì" è pari al 2.2% e all' Oasi Maria Santissima di Troina in cui la percentuale risulta pari a 1.4%. Anche su questa domanda si registra un elevato numero di "Non Rispondo"; si pensi che in alcune aziende supera il 30% con situazioni estreme in cui raggiunge circa il 66.3% (Garibaldi di Catania).

**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 61% e 67% rispettivamente, mentre per la Gentilezza la percentuale media di risposte positive è pari 80,9%. Conforta il fatto che le risposte negative (Più no che sì e Decisamente no) cumulate sono nella maggior parte dei casi sotto il 20%. Più precisamente:

- per la Puntualità (vedi grafico sotto), la situazione peggiore si registra all'Ospedale Civico di Palermo in cui la percentuale di "Decisamente Sì" risulta pari al 21.7% seguita dall' ASP di Trapani (39.1%) e Villa Sofia Cervello (42.9%).
- 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.

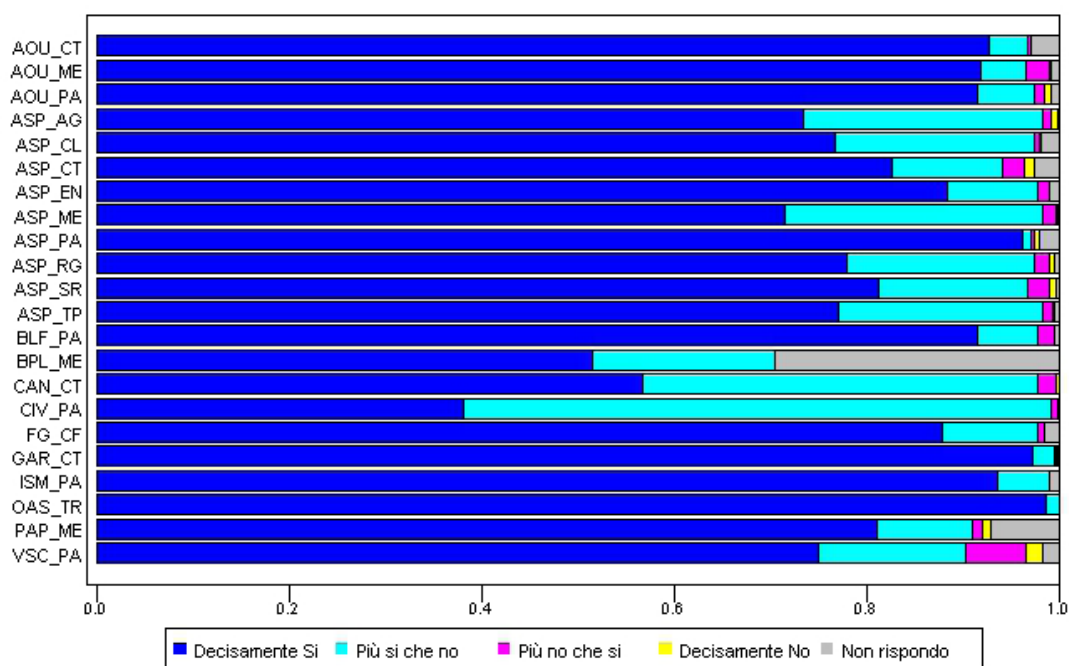


### 3.2.3 VISITA

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

Le risposte a questa domanda sono positive come già si evinceva dai grafici radar; fanno eccezione tre aziende (BPL\_ME, CAN\_CT e CIV\_PA) in cui le percentuali di risposte strettamente positive sono nettamente inferiori se paragonate a quelle delle altre aziende. E' inoltre importante notare che le risposte negative (più no che sì, decisamente no) sono inferiori al 5% in tutte le aziende, ad eccezione dell'azienda ospedaliera Villa Sofia Cervello. Rispetto alla rilevazione precedente il numero di non risposte si è ridotto notevolmente anche se la percentuale di "non rispondo" al Papardo di Messina continua ad essere la più elevata (7,1%), denotando dei problemi. 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.

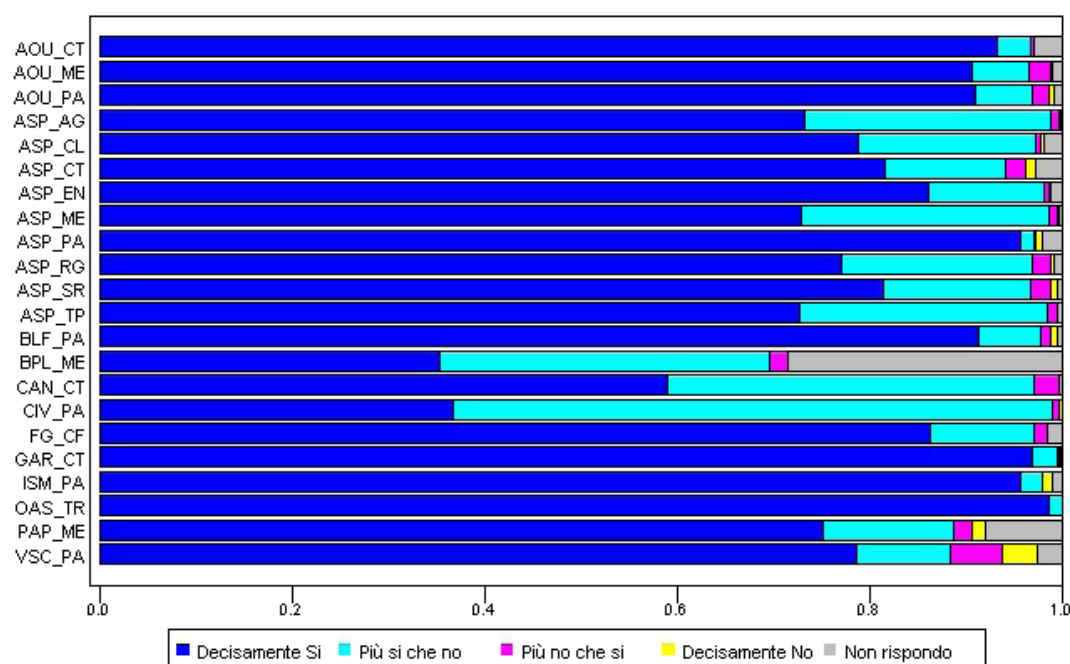
#### a. Cortesia



#### b. Chiarezza

Come si evince dal grafico, le distribuzioni delle risposte date dagli intervistati alla domanda relativa alla chiarezza sono simili in tutte le aziende ad eccezione del Civico di Palermo e l'Azienda Ospedaliera Bonino Puleio di Messina in cui le percentuali di "Decisamente sì" non superano il 40% sebbene la percentuale media sia intorno al 78%. Inoltre, sempre l'Azienda Ospedaliera Bonino Puleio di Messina fa registrare un numero di "non rispondo" che rappresenta

un'anomalia rispetto alle percentuali registrate nelle altre aziende. Pertanto, l'azienda in questione dovrebbe approfondire l'indagine mediante opportuni provvedimenti interni in modo da capire il motivo di tale anomalia.



Dall'incrocio tra le risposte date dagli intervistati alle ultime due domande analizzate, sembra evidente una sovrapposizione generalizzata delle due (v. tabella).

| D2.1.b Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di: Chiarezza |                |               |               |                |              |        |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|---------------|----------------|--------------|--------|
| D2.1.a Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di: Cortesia  | decisamente si | piu si che no | piu no che si | decisamente no | non rispondo | Totale |
| decisamente si                                                            | 76,8%          | 3,4%          | 0,1%          | 0,0%           | 0,1%         | 80,5%  |
| piu si che no                                                             | 2,9%           | 13,4%         | 0,3%          | 0,0%           | 0,0%         | 16,6%  |
| piu no che si                                                             | 0,1%           | 0,3%          | 0,7%          | 0,0%           | 0,0%         | 1,1%   |
| decisamente no                                                            | 0,0%           | 0,0%          | 0,0%          | 0,3%           | 0,0%         | 0,4%   |
| non rispondo                                                              | 0,0%           | 0,0%          | 0,0%          | 0,0%           | 1,3%         | 1,4%   |
| Totale                                                                    | 79,9%          | 17,1%         | 1,1%          | 0,4%           | 1,4%         | 100,0% |

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

$$I(C)=76,8\%+13,4\%+0,7\%+0,3\%+1,3\% =92,5\%$$

Si deduce che il 92,5% 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.

**I(C) tra D2.1a e 2.1b per azienda**

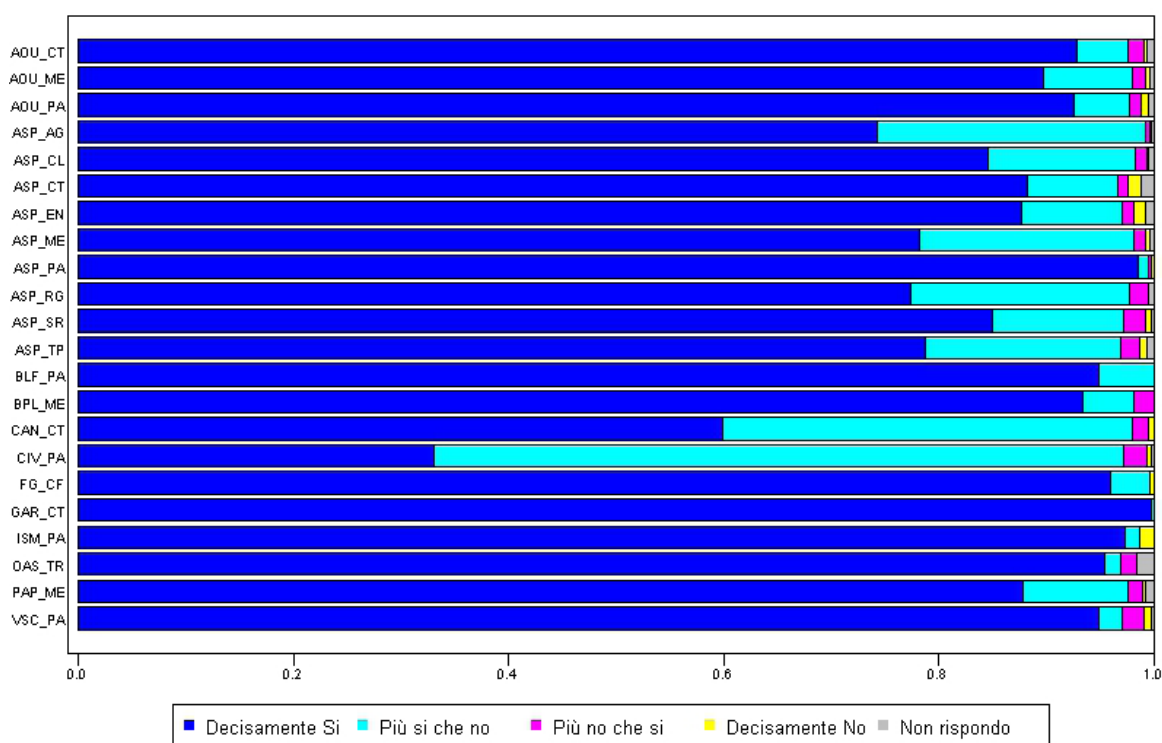
| AOU_CT | AOU_ME | AOU_PA | ASP_AG | ASP_CL | ASP_CT |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 99,3%  | 95,4%  | 97,5%  | 84,8%  | 89,2%  | 89,6%  |
| ASP_EN | ASP_ME | ASP_PA | ASP_RG | ASP_SR | ASP_TP |
| 95,9%  | 88,4%  | 98,3%  | 95,6%  | 89,8%  | 91%    |
| BLF_PA | BPL_ME | CAN_CT | CIV_PA | FG_CF  | GAR_CT |
| 95,4%  | 72,4%  | 90,4%  | 85,4%  | 98,5%  | 99,3%  |
| ISM_PA | OAS_TR | PAP_ME | VSC_PA |        |        |
| 96,8%  | 97,1%  | 89,6%  | 76,9%  |        |        |

**D2.2 Come valuta i medici in termini di:**

**a. Cortesia**

Le risposte a questa domanda sono positive, nel senso che le risposte negative (più no che sì, decisamente no) sono trascurabili.

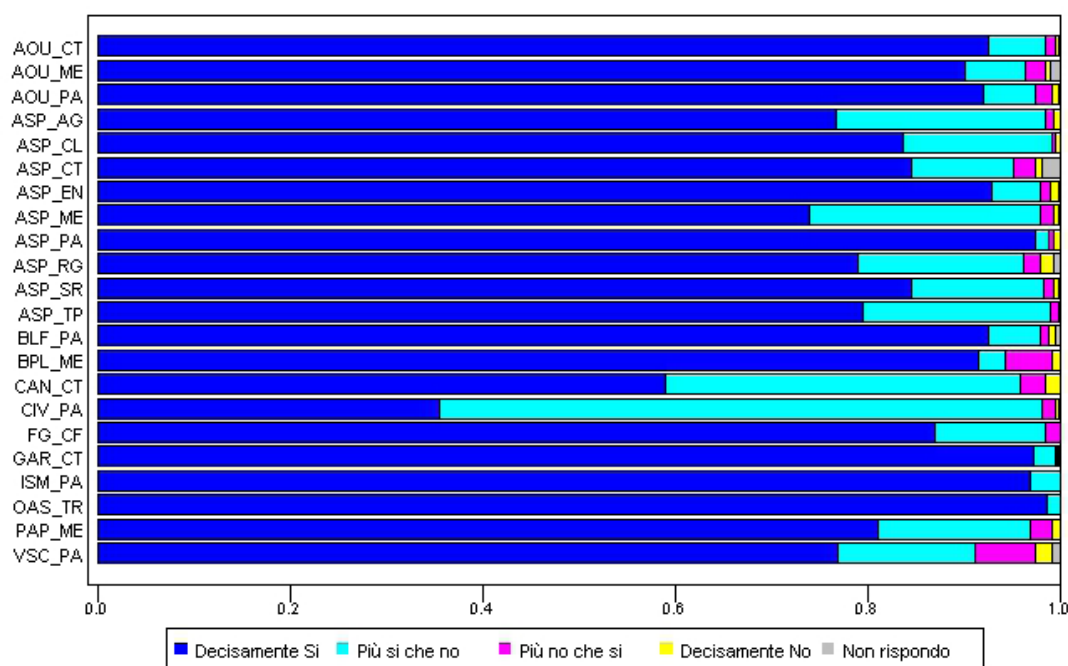
Il Civico e il Cannizzaro di Catania si distinguono dalle altre strutture perché sono le uniche in cui le percentuali di “più sì che no” risultano più elevate (nel caso del Civico) o approssimativamente uguali (nel caso del Cannizzaro) dei “decisamente sì”.





## b. Chiarezza

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



| D2.2.b Come valuta i medici in termini di: Chiarezza |                |               |               |                |              |        |
|------------------------------------------------------|----------------|---------------|---------------|----------------|--------------|--------|
| D2.2.a Come valuta i medici in termini di: Cortesia  | decisamente si | piu sì che no | piu no che si | decisamente no | non rispondo | Totale |
| decisamente si                                       | 79,9%          | 3,1%          | 0,2%          | 0,1%           | 0,1%         | 83,3%  |
| piu sì che no                                        | 2,4%           | 12,2%         | 0,4%          | 0,0%           | 0,0%         | 15,0%  |
| piu no che si                                        | 0,1%           | 0,3%          | 0,6%          | 0,1%           | 0,0%         | 1,0%   |
| decisamente no                                       | 0,0%           | 0,0%          | 0,1%          | 0,4%           | 0,0%         | 0,5%   |
| non rispondo                                         | 0,0%           | 0,0%          | 0,0%          | 0,0%           | 0,2%         | 0,2%   |
| Totale                                               | 82,4%          | 15,6%         | 1,2%          | 0,6%           | 0,3%         | 100,0% |

In questo caso l'indice di concordanza I(C) è uguale a 93,3%, 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.

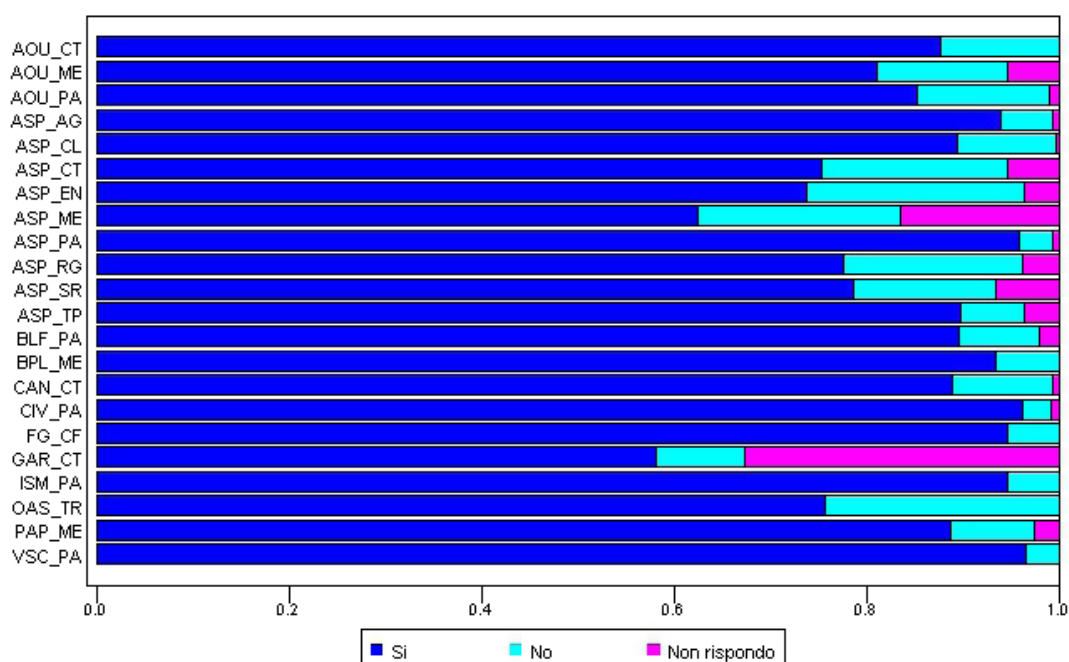
Analizzando per azienda la concordanza nei giudizi (D2.2a nei confronti di D2.2b) si nota come la percentuale di giudizi concordanti riscontrati precedentemente, si ripropone nelle stesse aziende (valori in rosso), denotando probabilmente una scarsa attenzione da parte degli intervistatori.

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

| AOU_CT | AOU_ME | AOU_PA | ASP_AG | ASP_CL | ASP_CT |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 96,4%  | 94,9%  | 96,3%  | 85,8%  | 90%    | 91,3%  |
| ASP_EN | ASP_ME | ASP_PA | ASP_RG | ASP_SR | ASP_TP |
| 97,1%  | 88,6%  | 98,2%  | 96,5%  | 93,4%  | 92,9%  |
| BLF_PA | BPL_ME | CAN_CT | CIV_PA | FG_CF  | GAR_CT |
| 95,7%  | 85,7%  | 90,6%  | 88,2%  | 97,7%  | 99,1%  |
| ISM_PA | OAS_TR | PAP_ME | VSC_PA |        |        |
| 97,9%  | 98,6%  | 89,6%  | 80,2%  |        |        |

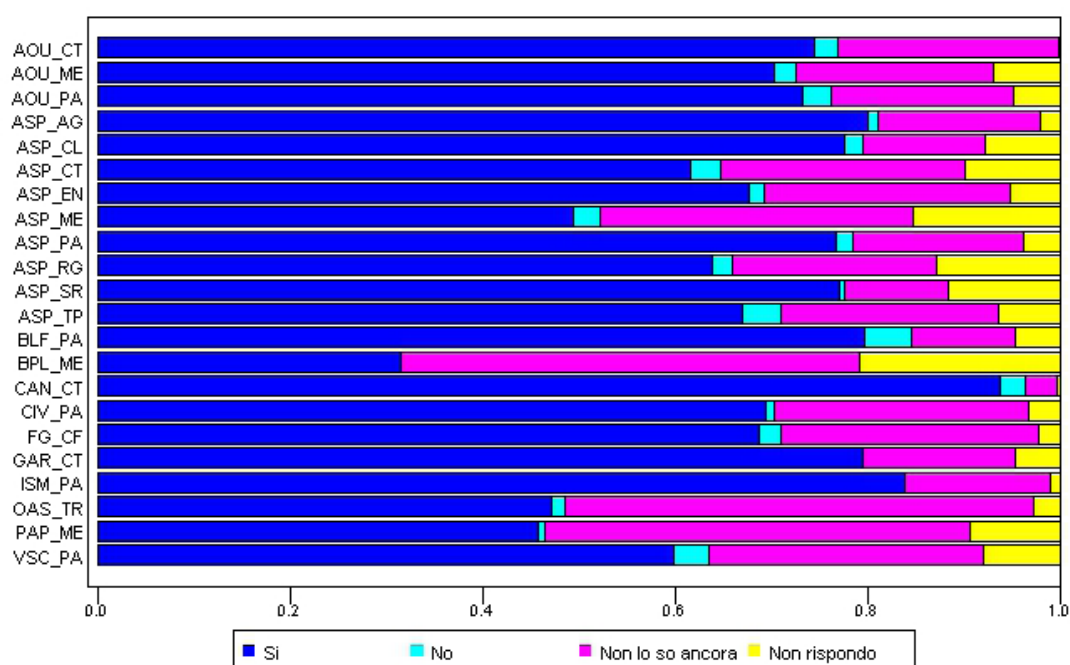
### D2.3 Alla fine della prestazione le hanno dato qualcosa di scritto?

Questa domanda avrebbe dovuto avere, almeno nelle intenzioni del gruppo di ricerca, come risposta Sì nella quasi totalità, quindi le risposte (No e non rispondo) con una quota superiore al 20% in media risultano poco comprensibili. In particolare, l'azienda ospedaliera Garibaldi di Catania rappresenta il caso più strano con il 9.3% di "no" e il 32.6% di "non rispondo", seguito dall'ASP di Messina con il 21.1% e il 16.5% rispettivamente. In particolare l'ASP di Messina e tante altre aziende a ruota hanno valori di insoddisfazione superiori al 20%.



**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 il 6.6% in media). Tuttavia, a differenza di quanto avviene per le altre domande in cui la percentuale di non risposte più elevata si registrava all'Ospedale Garibaldi di Catania, per questa domanda la percentuale del Garibaldi (0.3%) non è elevata. Pertanto, incrociando questa informazione con le precedenti, la motivazione dietro alla scelta di non rispondere sembra essere una scelta ragionata da parte del rispondente e non una mera conseguenza del metodo di conduzione dell'intervista. Resta comunque strano questo risultato. In generale alcune ospedali hanno risultati insoddisfacenti (v. figura)



| AOU_CT | AOU_ME | AOU_PA | ASP_AG | ASP_CL | ASP_CT |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 92,0%  | 91,5%  | 93,3%  | 81,0%  | 83,5%  | 86,8%  |
| ASP_EN | ASP_ME | ASP_PA | ASP_RG | ASP_SR | ASP_TP |
| 90,5%  | 84,2%  | 95,9%  | 91,6%  | 86,4%  | 92,2%  |
| BLF_PA | BPL_ME | CAN_CT | CIV_PA | FG_CF  | GAR_CT |
| 92,7%  | 49,6%  | 86,2%  | 87,2%  | 92,3%  | 98,6%  |
| ISM_PA | OAS_TR | PAP_ME | VSC_PA |        |        |
| 94,6%  | 98,6%  | 81,3%  | 74,8%  |        |        |

**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 e si nota, anche qui, una sovrapposizione con un livello di concordanza pari all' 89.2%. Questo valore è piuttosto elevato e risulta interessante segnalare che la somma delle risposte decisamente positive è a favore degli infermieri.

| D2.1.a Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di: Cortesia | D2.2.a Come valuta i medici in termini di: Cortesia |               |               |                |              | Totale        |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------|---------------|----------------|--------------|---------------|
|                                                                          | decisamente si                                      | piu si che no | piu no che si | decisamente no | non rispondo |               |
| decisamente si                                                           | 77,0%                                               | 3,0%          | 0,2%          | 0,1%           | 0,1%         | 80,5%         |
| piu si che no                                                            | 4,7%                                                | 11,5%         | 0,3%          | 0,1%           | 0,0%         | 16,6%         |
| piu no che si                                                            | 0,4%                                                | 0,3%          | 0,4%          | 0,0%           | 0,0%         | 1,1%          |
| decisamente no                                                           | 0,1%                                                | 0,0%          | 0,0%          | 0,2%           | 0,0%         | 0,4%          |
| non rispondo                                                             | 1,0%                                                | 0,2%          | 0,0%          | 0,0%           | 0,1%         | 1,4%          |
| <b>Totale</b>                                                            | <b>83,3%</b>                                        | <b>15,0%</b>  | <b>1,0%</b>   | <b>0,5%</b>    | <b>0,2%</b>  | <b>100,0%</b> |

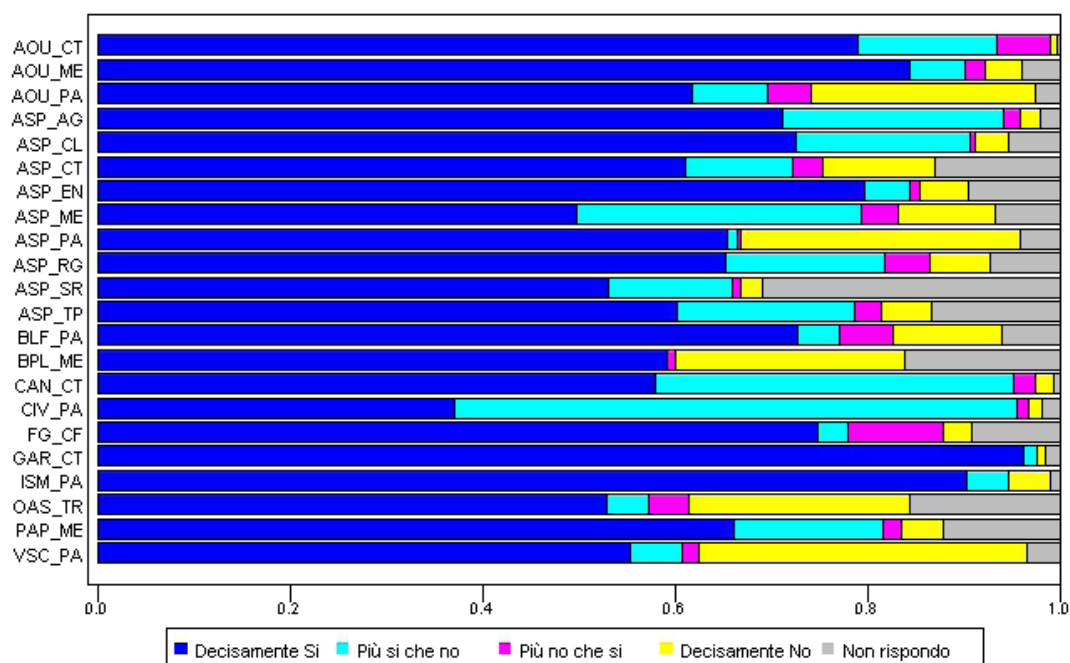
Considerando lo stesso incrocio per singola azienda, si nota, come già emerso in passato, che in alcune aziende l'indice di concordanza è superiore al 95% (ASP di PA, Garibaldi, Oasi Maria Santissima di Troina). Ciò mette in evidenza come presso queste strutture le interviste risultino condotte con scarsa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

**I(C) tra D2.1a e D2.2a per azienda**

**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 elevato e poco comprensibile. La percentuale più bassa di Decisamente sì (37.1 %) viene rilevata al Civico di Palermo (sebbene più elevata della percentuale osservata nella precedente rilevazione (28%)). All'ISMETT e al Garibaldi invece tale percentuale raggiunge rispettivamente il 90.3% e il 96.2%. Anche la quota dei pazienti che dichiarano Decisamente No e Non rispondo è molto variabile e in diverse aziende risulta oltre il 30% (Bonino Pulejo – Piemonte di Messina, Oasi Maria Santissima di Troina, ASP di Palermo e Siracusa e Villa Sofia Cervello).



### 3.2.5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

|               | 0-6        | 7           | 8           | 9           | 10          | Totale     | Totale interviste |
|---------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------------|
| <b>ASP_AG</b> | 5,2        | 25,9        | 38,1        | 14,4        | 16,4        | 100        | 923               |
| <b>ASP_CL</b> | 4,6        | 6,5         | 24,8        | 42,3        | 21,9        | 100        | 1077              |
| <b>ASP_CT</b> | 9,0        | 11,4        | 30,5        | 24,2        | 24,9        | 100        | 1163              |
| <b>ASP_EN</b> | 3,9        | 8,2         | 26,3        | 23,9        | 37,7        | 100        | 828               |
| <b>ASP_ME</b> | 6,0        | 12,6        | 38,4        | 26,2        | 16,8        | 100        | 1941              |
| <b>ASP_PA</b> | 4,5        | 10,9        | 33,9        | 26,1        | 24,6        | 100        | 2690              |
| <b>ASP_RG</b> | 7,9        | 10,5        | 33,5        | 24,4        | 23,8        | 100        | 821               |
| <b>ASP_SR</b> | 5,9        | 12,4        | 29,7        | 30,9        | 21,1        | 100        | 1643              |
| <b>ASP_TP</b> | 21,7       | 23,2        | 22,4        | 17,3        | 15,5        | 100        | 1284              |
| <b>AOU_CT</b> | 6,8        | 12,4        | 30,3        | 18,1        | 32,4        | 100        | 1326              |
| <b>AOU_ME</b> | 7,6        | 13,2        | 30,6        | 21,0        | 27,6        | 100        | 787               |
| <b>AOU_PA</b> | 10,5       | 14,5        | 35,5        | 19,1        | 20,4        | 100        | 744               |
| <b>CAN_CT</b> | 5,6        | 10,5        | 31,0        | 29,1        | 23,9        | 100        | 268               |
| <b>CIV_PA</b> | 4,9        | 13,4        | 41,1        | 17,8        | 22,8        | 100        | 1403              |
| <b>GAR_CT</b> | 1,8        | 6,3         | 28,1        | 23,1        | 40,7        | 100        | 729               |
| <b>PAP_ME</b> | 12,9       | 19,0        | 35,2        | 21,0        | 11,9        | 100        | 310               |
| <b>VSC_PA</b> | 10,7       | 17,0        | 39,3        | 10,7        | 22,3        | 100        | 112               |
| <b>BLF_PA</b> | 4,1        | 7,0         | 31,8        | 21,0        | 36,2        | 100        | 343               |
| <b>BPL_ME</b> | 9,5        | 12,4        | 22,9        | 24,8        | 30,5        | 100        | 105               |
| <b>FG_CF</b>  | 4,6        | 10,7        | 30,5        | 26,0        | 28,2        | 100        | 131               |
| <b>ISM_PA</b> | 1,1        | 2,2         | 11,8        | 31,2        | 53,8        | 100        | 93                |
| <b>OAS_TR</b> | 2,9        | 4,3         | 18,6        | 17,1        | 57,1        | 100        | 70                |
| <b>Totale</b> | <b>7,0</b> | <b>12,8</b> | <b>32,0</b> | <b>23,9</b> | <b>24,2</b> | <b>100</b> | <b>18791</b>      |

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 (Consi-



glierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?). I punteggi da 0 a 6 sono stati aggregati in un'unica categoria considerati come negativi, mentre le valutazioni 7-8 sono da considerarsi intermedie.

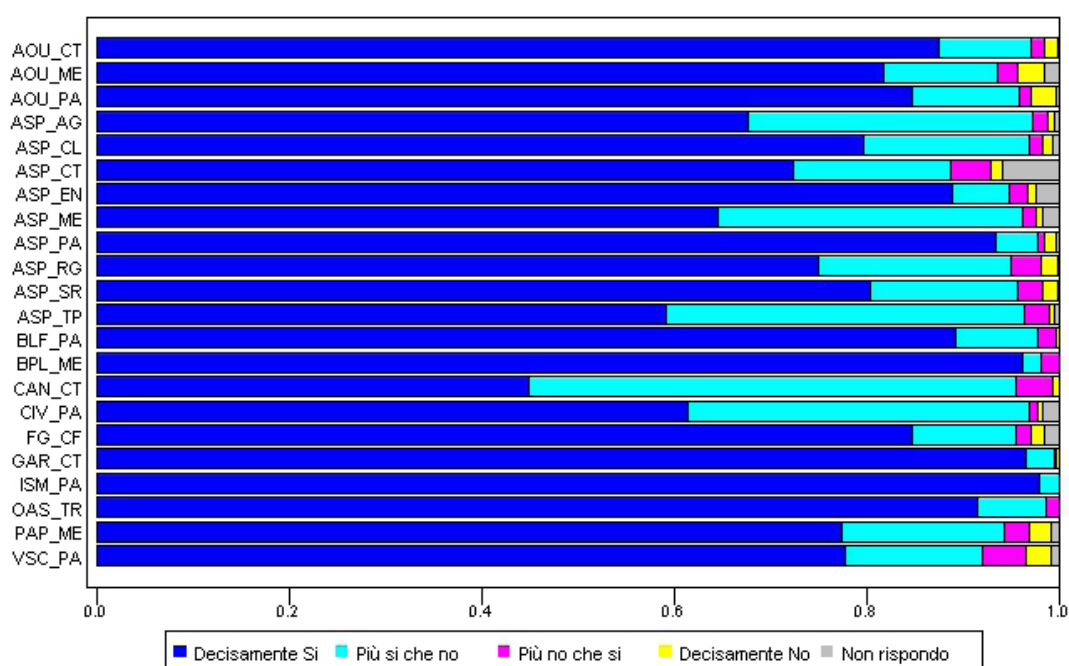
#### ***D4.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?***

La tabella, inoltre, riporta nella colonna più a destra il numero totale di interviste effettuate in ciascuna azienda in modo da garantire una corretta interpretazione 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 apprezzabili, 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 nelle ASP di Agrigento e Trapani e nell'Azienda ospedaliera Papardo di Messina. Guardando le percentuali di 0-6 si notano dati a volte preoccupanti, anche se non sono generalizzabili.

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 apprezzabile, infatti le percentuali cumulate di coloro che hanno dichiarato “Decisamente sì” sono solo per 10 aziende superiori all’80%. La quota di “Decisamente sì” supera il 95% al Garibaldi e all’ISMETT mentre risulta al di sotto del 50% solo al Cannizzaro di Catania.

#### ***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 levati. E’ emerso, invece, che la propensione dichiarata a consigliare la struttura non è in accordo con “l’efficacia”, infatti solo il 58.7% risponde Decisamente sì alla D4.2 e Sì alla D2.6, mentre il 14% dichiara Non lo so ancora.

|                       | D2.6         |             |                  |              |               |
|-----------------------|--------------|-------------|------------------|--------------|---------------|
| D4.2                  | si           | no          | non lo so ancora | non rispondo | Totale        |
| <b>decisamente si</b> | 58,7%        | 0,7%        | 14,0%            | 4,5%         | <b>77,9%</b>  |
| <b>piu si che no</b>  | 10,0%        | 0,6%        | 6,0%             | 1,5%         | <b>18,1%</b>  |
| <b>piu no che si</b>  | 0,6%         | 0,3%        | 0,6%             | 0,3%         | <b>1,8%</b>   |
| <b>decisamente no</b> | 0,3%         | 0,3%        | 0,3%             | 0,3%         | <b>1,1%</b>   |
| <b>non rispondo</b>   | 0,3%         | 0,1%        | 0,4%             | 0,3%         | <b>1,1%</b>   |
| <b>Totale</b>         | <b>69,8%</b> | <b>2,0%</b> | <b>21,2 %</b>    | <b>6,9%</b>  | <b>100,0%</b> |

## Confronto storico

## 4.CONFRONTO STORICO DELLA QUALITA' PERCEPITA NEL 2016, 2017 E 2018

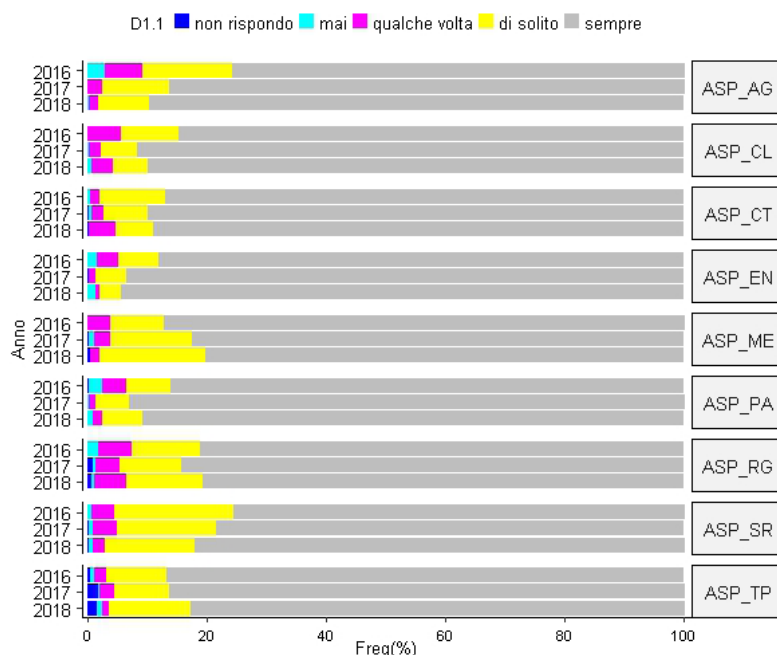
## 4.1 CONFRONTO STORICO DELLA QUALITA' PERCEPITA NEI TRE ANNI. RICOVERI

In questa sezione si effettua un confronto sulla QP dichiarata negli anni 2016 – 2017 - 2018. Come per i grafici a radar, le domande prese in esame sono: D1.1, D2.1, D3.1 e D4.2, ognuna delle quali è stata scelta come rappresentativa della sezione della scheda di intervista. A queste è stata aggiunta la domanda D6.1 relativa alla valutazione complessiva. I grafici che seguono riportano le percentuali di risposte relativamente alle cinque domande, per anno e gruppi di azienda: ASP, Aziende Ospedaliere Universitarie, Grandi Ospedali, Altri. Con i dati disponibili online sui singoli presidi, reparti e ambulatori, le aziende sono in grado di valutare eventuali differenze nel tempo a livello unico.

## 4.1.1 ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

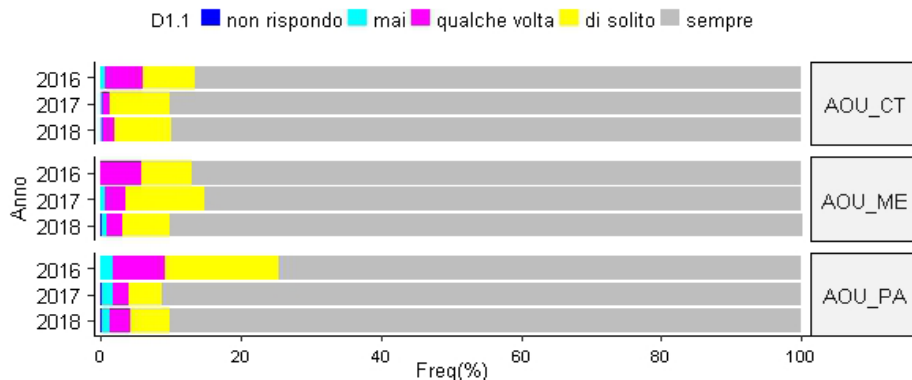
***D1.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?*****A) Aziende Sanitarie Provinciali**

Confrontando tra di loro le ASP in relazione alla domanda D1.1, emerge che la percentuale di risposte strettamente positive (sempre), registrata nel 2016, aumenta negli anni successivi per le ASP di Agrigento, Enna e Siracusa. Nelle ASP di Messina e Trapani la percentuale di sempre registrata nel 2017 si riduce rispettivamente del 2.4% e del 3.6%, mentre nelle altre ASP la percentuale di sempre è più alta nel 2017 e tende a ridursi nel 2018. In tutte le ASP la percentuale di risposte strettamente positive è superiore al 75% per tutti e tre gli anni e in generale non è possibile delineare andamenti comuni.



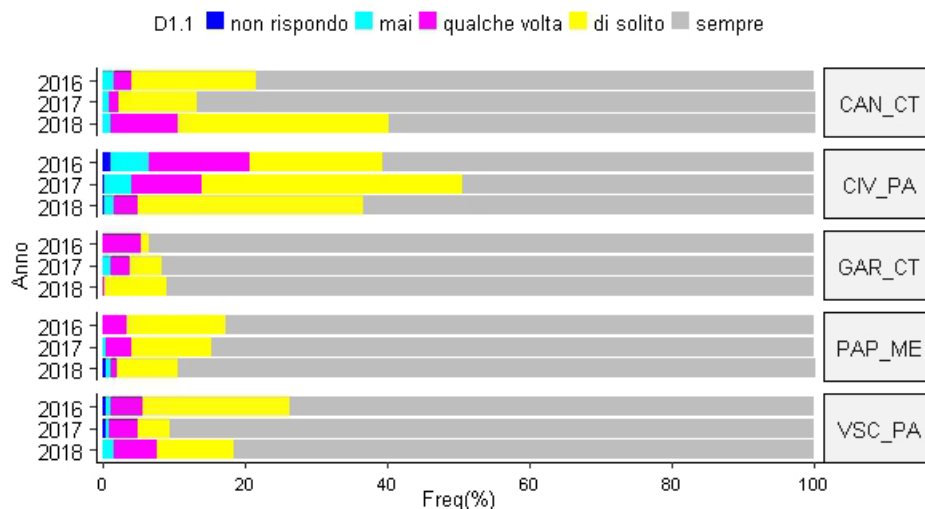
### B) AB) Aziende Ospedaliere Universitarie

Passando al confronto tra le aziende universitarie, si osserva che nel 2018 le AOU migliorano la loro valutazione rispetto al 2016, in particolare, nell'AOU di Palermo si registra tra il 2016 e il 2017 un incremento pari al 16.7% delle percentuali di risposte strettamente positive, mentre nel 2018 la situazione rimane piuttosto simile a quella dell'anno precedente.



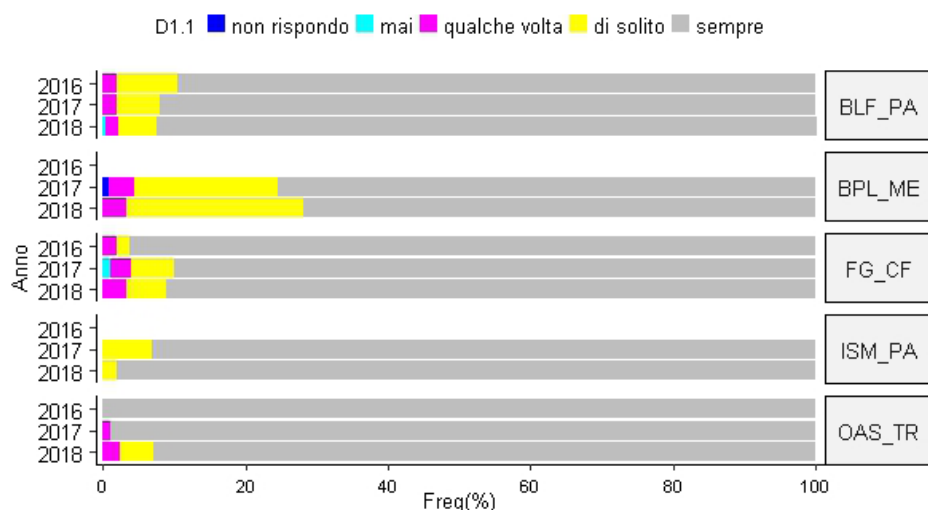
### C) Grandi Ospedali

Nel confrontare le altre cinque grandi aziende, emerge che il Cannizzaro di Catania riporta il più alto livello di insoddisfazione per la cortesia mostrata da parte degli infermieri: la percentuale di risposte strettamente positive aumenta nel 2017 (78.5% risponde sempre nell'anno 2016, 86.8% nell'anno 2017) e si riduce notevolmente nel 2018 (60% risponde sempre). Anche il Civico di Palermo ha una valutazione insoddisfacente, sebbene nel 2018, rispetto all'anno precedente, abbia registrato un incremento pari al 13.9% nella percentuale di risposte strettamente positive, questa rimane ancora molto bassa (63.4% risponde sempre nel 2018). Rispetto al 2016 la percentuale di risposte strettamente positive registrata nel 2018 è aumentata al Villa Sofia – Cervello di Palermo e al Papardo di Messina, mentre al Garibaldi di Catania si è ridotta del 2.2% rimanendo comunque superiore al 90%.



#### D) Altre aziende Sanitarie

Per quanto riguarda le restanti aziende, dal confronto viene escluso il 2016 perché con pochi dati. Il Buccheri la Ferla e l'Ismett di Palermo migliorano lievemente la loro valutazione dal 2017 al 2018, mentre le altre aziende peggiorano nel 2018 registrando, tuttavia, una percentuale di risposte strettamente positive superiore al 90%, ad eccezione del Bonino Pulejo - Piemonte di Messina dove si registrano valori di soddisfazione non buoni.

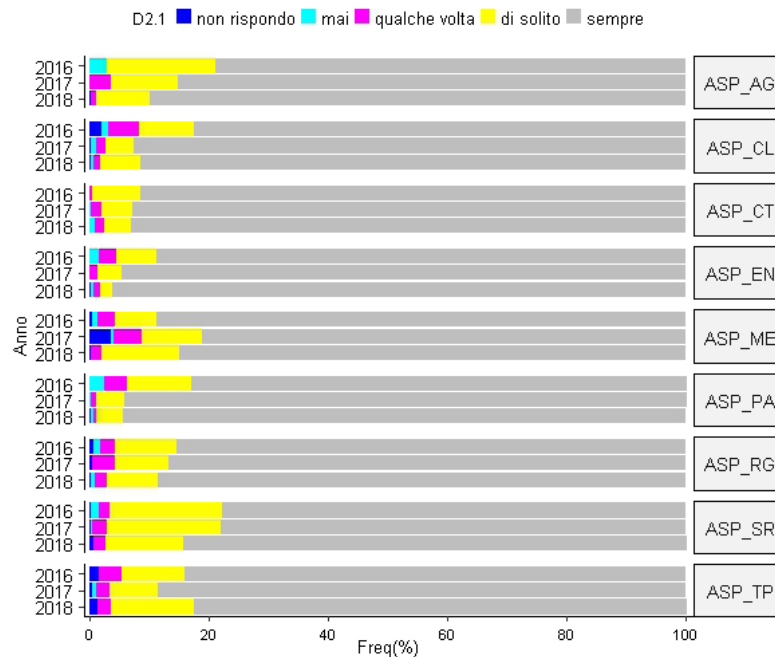


#### 4.1.2 ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

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

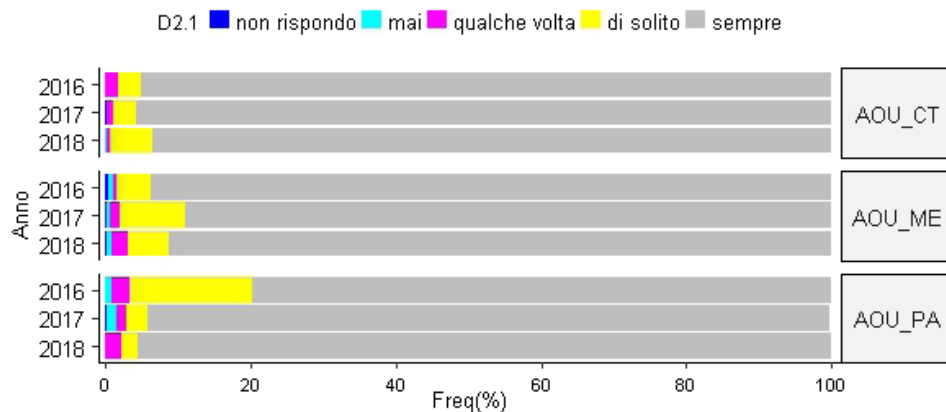
###### A) Aziende Sanitarie Provinciali

Guardando il grafico delle percentuali di risposta relativamente alla domanda D2.1 ed effettuando il confronto per Aziende Sanitarie Provinciali, si nota che nelle ASP di Messina e Trapani le percentuali di risposte strettamente positive sono piuttosto variabili negli anni: sembra che nel 2018 si registrano valori inferiori a quelli osservati nel 2017; mentre le restanti aziende migliorano la loro valutazione: le percentuali di sempre aumentano notevolmente mentre si riducono le percentuali di di solito. La valutazione dei medici risulta, in termini di cortesia, piuttosto elevata e con variazioni trascurabili negli anni, a differenza dell'ASP di Agrigento dove si nota un miglioramento nel tempo. Catania, Enna e Palermo hanno i valori più alti. Anche in questo caso è consigliabile riguardare attentamente i dati micro perché mostrano una grande variabilità.



### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

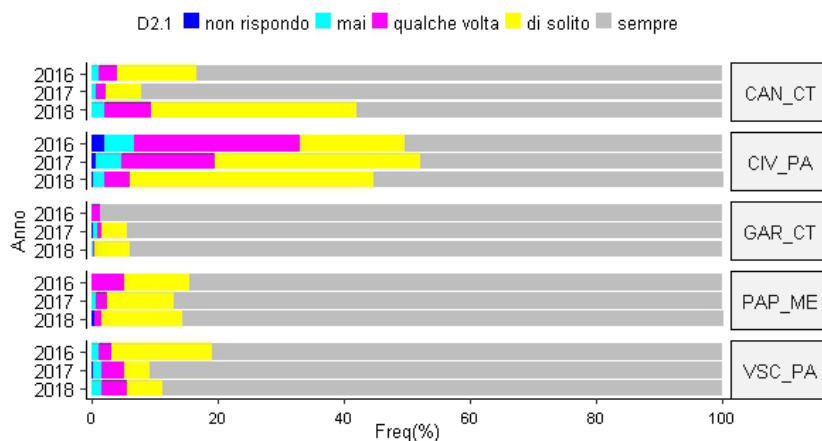
Effettuando il confronto tra Aziende Ospedaliere Universitarie, la percentuale di risposte positive è soddisfacente. Risulta interessante il caso dell'AOU di Palermo in cui la percentuale di risposte strettamente positive registrata nel 2016, pari al 79.7%, aumenta nel 2017 fino a raggiungere il 93.9% e anche nel 2018 conferma una valutazione positiva con il 95.6% di sempre.



### C) Grandi Ospedali

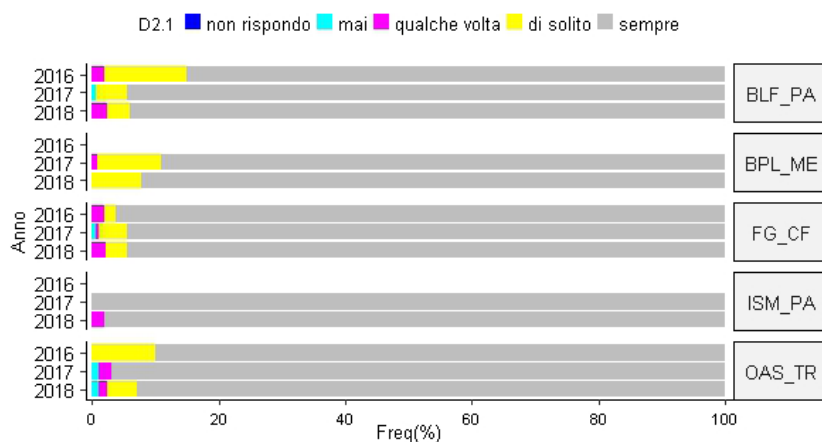
Confrontando tra di loro le cinque grandi aziende, risulta evidente il caso dell'Ospedale Civico di Palermo, caratterizzato dalla peggiore valutazione di risposte strettamente positive non superiori al 56% in tutti e tre gli anni. Anche il Cannizzaro di Catania è tra le aziende più insoddisfatte, nonostante nel 2017 registra un incremento della percentuale di sempre pari all'8.8% rispetto all'anno precedente, peggiora la sua valutazione nel 2018 (57.9% risponde sempre). Il Garibaldi di Catania ha una valutazione estremamente positiva nel

2016 (98.7% di sempre), mentre nei due anni successivi registra una percentuale di risposte strettamente positive pari circa al 94%. Infine nel 2017 al Villa Sofia Cervello di Palermo e al Papardo di Messina migliora la valutazione di risposte strettamente positive rispetto all'anno precedente, ma nel 2018 sembra che peggiori.



#### D) Atre aziende Sanitarie

Passando al confronto tra le restanti aziende, complessivamente la percentuale di risposte positive nel 2018 è alta in tutte le aziende. Al Buccheri La Ferla di Palermo e alla Fondazione Istituto G.Giglio di Cefalù la valutazione negli anni 2017 e 2018 è rimasta pressoché invariata. Il Bonino Pulejo – Piemonte di Messina nel 2018 migliora lievemente la sua situazione, mentre l'Ismett e l'Oasi Maria Santissima di Troina peggiorano rispetto all'anno precedente.



### 4.1.3 L'AMBIENTE OSPEDALIERO

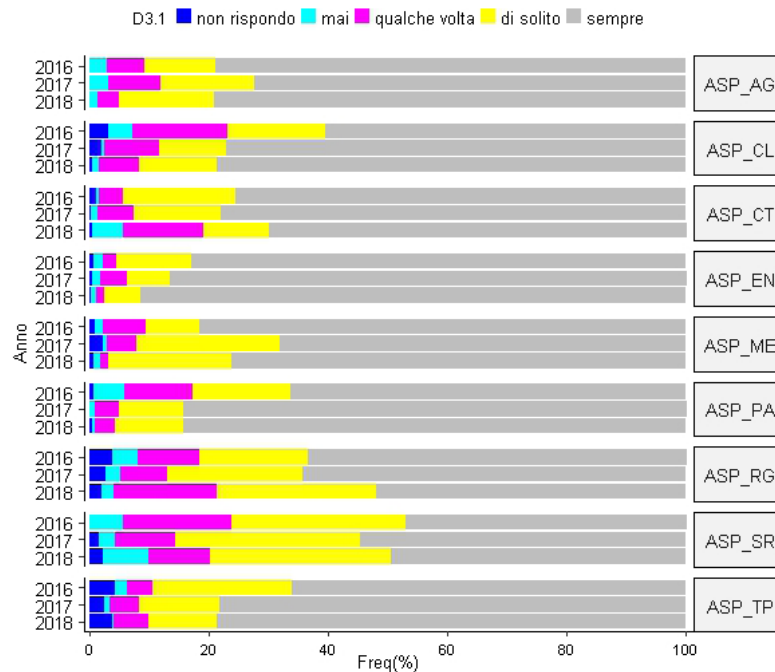
D3.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?

#### A) Aziende Sanitarie Provinciali

Le risposte a questa domanda evidenziano elevata variabilità tra le aziende sanitarie. In particolare va sottolineata la bassa percentuale di sempre registrata

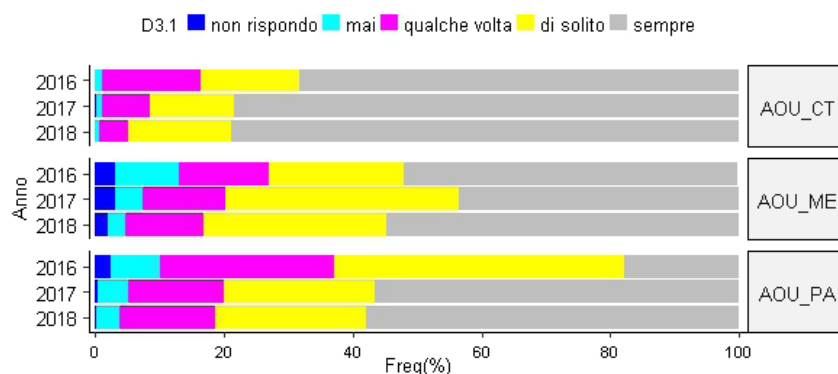


nel 2018 all'ASP di Ragusa e Siracusa, rispettivamente il 51.9% e il 49.3%, mentre le altre ASP registrano un valore superiore al 70%. Le Aziende Sanitarie di Agrigento, Caltanissetta, Enna e Messina nel 2018 migliorano di poco la loro valutazione di risposte strettamente positive rispetto all'anno precedente. All'ASP di Palermo e Trapani la percentuale di sempre rimane pressoché invariata negli ultimi due anni con livelli poco soddisfacenti. Infine, le ASP di Catania, Ragusa e Siracusa nel 2018 peggiorano la loro valutazione, denotando in generale una situazione carente.



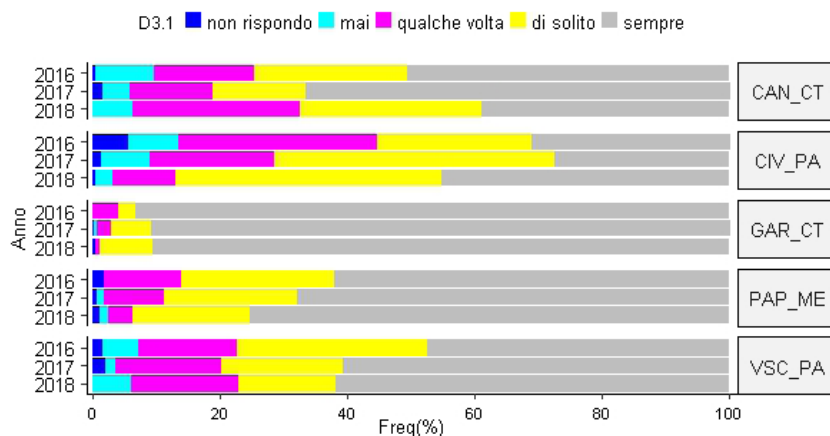
### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

Passando al confronto tra le Aziende universitarie la situazione non è delle migliori: nonostante all'AOU di Messina e di Palermo la percentuale di risposte strettamente positive nel 2018 è leggermente aumentata rispetto all'anno precedente, si registrano ancora valori poco soddisfacenti rispettivamente pari al 54.7% e al 57.9%. All'AOU di Catania nel 2017 si registra un incremento del 10.4% nella percentuale di sempre, nel 2018 la situazione rimane invariata.



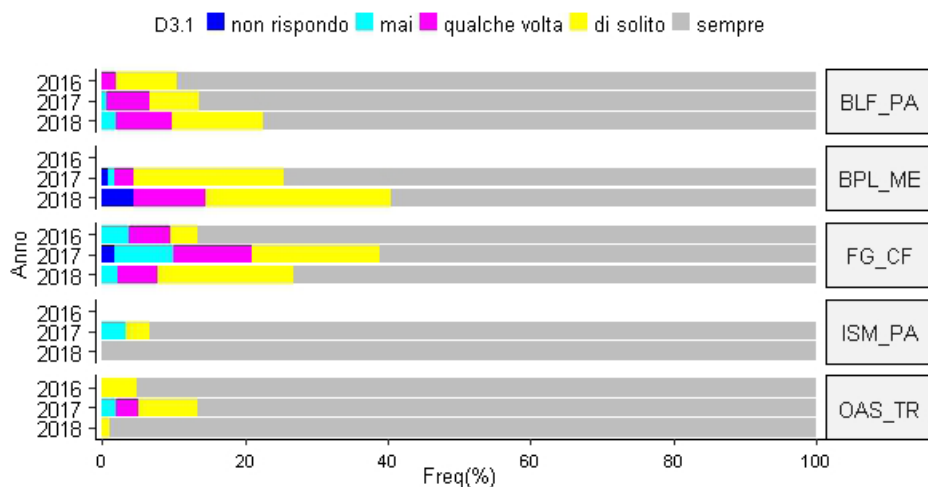
### C) Grandi Ospedali

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, 90.6% nel 2018). Il Cannizzaro di Catania e il Civico di Palermo rappresentano le aziende in cui si registra un preoccupante malcontento, rispettivamente il 38.9% e il 45.3% risponde sempre nel 2018. Le aziende Papardo di Messina e Villa Sofia – Cervello di Palermo sembrano migliorare la loro valutazione nel triennio osservato.



### D) Altre aziende Sanitarie

Tra le restanti aziende, il Buccheri La Ferla di Palermo e il Bonino Pulejo - Piemonte di Messina sembrano peggiorare la loro valutazione, le percentuali di risposte strettamente positive si riducono rispettivamente dell'8.8% e del 14.9% tra il 2017 e il 2018. Le altre aziende migliorano la loro valutazione nel 2018 rispetto all'anno precedente.

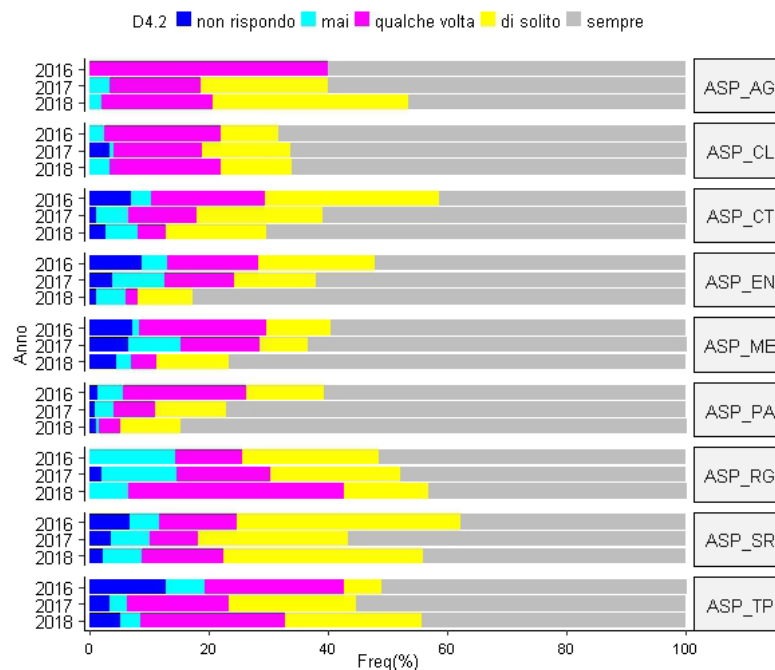


#### 4.1.4 LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE

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

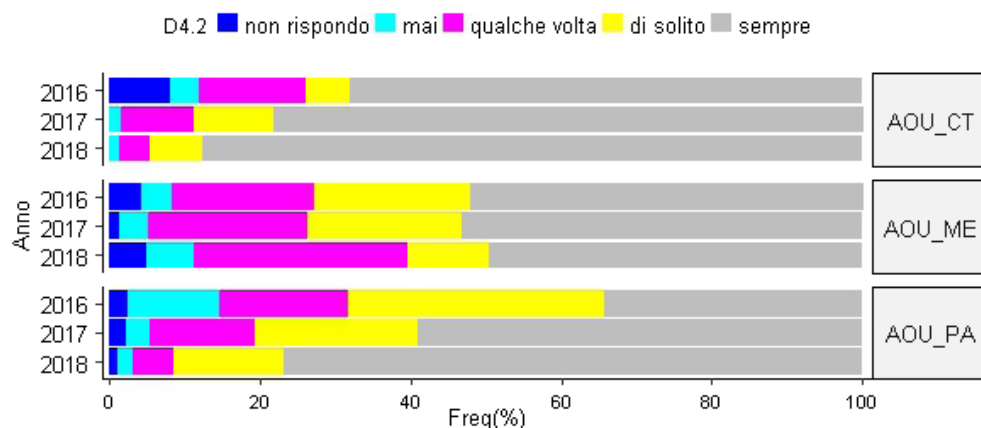
###### **A) Aziende Sanitarie Provinciali**

Anche per questa domanda si registra una variabilità non trascurabile tra le ASP e una insoddisfazione preoccupante. Le aziende di Ragusa (43.3% risponde sempre), Siracusa (43.9% risponde sempre), Trapani (44.4% risponde sempre) e Agrigento (46.5% risponde sempre) sono quelle con la valutazione peggiore nel 2018. Le ASP di Enna e Palermo sono le aziende con la valutazione migliore, rispettivamente l'82.7% e l'84.8% risponde sempre nel 2018. In particolare, le ASP di Catania, Enna, Messina e Palermo migliorano la loro valutazione nel triennio esaminato, l'incremento più sostanziale è registrato presso l'ASP di Enna dove la percentuale di sempre, pari al 62.1% nel 2017, aumenta del 20.5% nel 2018. Al contrario le altre ASP peggiorano le loro valutazioni nel 2018 rispetto al precedente anno.



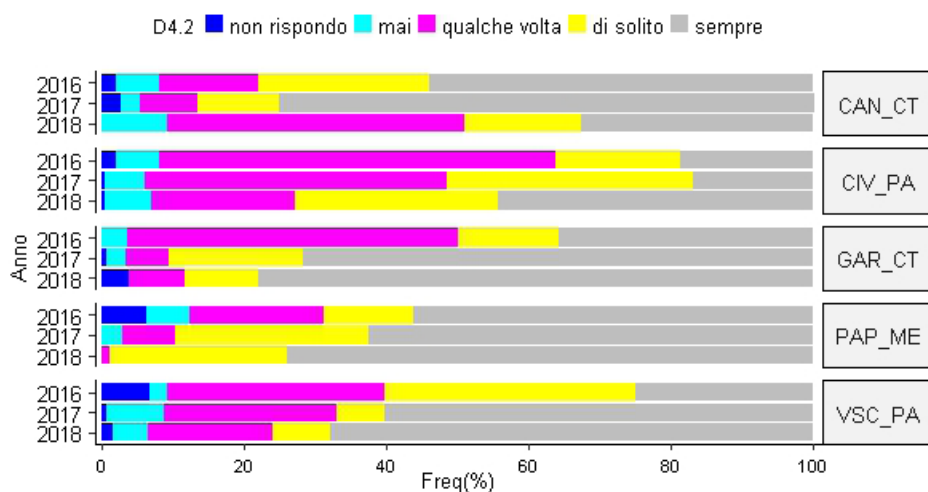
###### **B) Aziende Ospedaliere Universitarie**

Tra le AOU, quella di Messina sembra la più insoddisfatta relativamente a questa domanda: la percentuale di sempre è pari al 53.2% nel 2017 e si riduce ulteriormente del 3.6% nel 2018. Le AOU di Catania e di Palermo migliorano la loro valutazione nel 2018 raggiungendo rispettivamente l'87.7% e il 76.8% di risposte strettamente positive, anche se le valutazioni rimangono poco soddisfacenti.



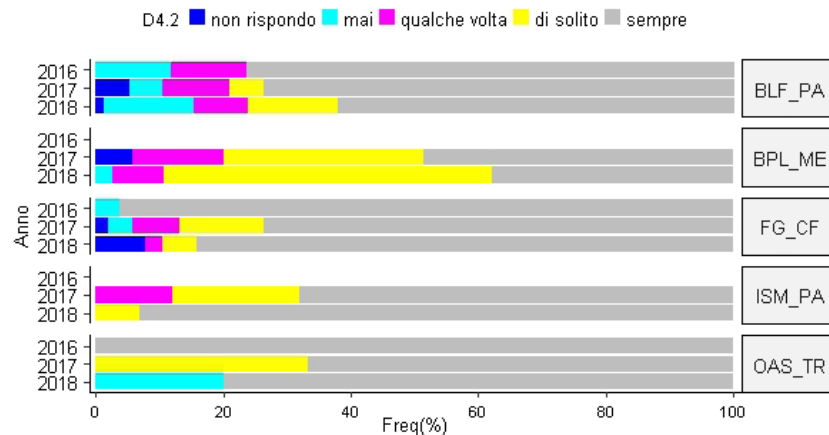
### C) Grandi Ospedali

Confrontando tra di loro i grandi ospedali nei tre anni di rilevazione, si registra un incremento delle percentuali di risposte strettamente positive nelle aziende Garibaldi di Catania, Papardo di Messina e Villa Sofia – Cervello di Palermo. Anche al Civico di Palermo la percentuale di sempre aumenta del 27.4% nel 2018 rispetto all'anno precedente, ma la sua valutazione rimane ancora insoddisfacente (44.3% risponde sempre). Al Cannizzaro di Catania, invece, la percentuale di risposte strettamente positive, dal 75.2% registrato nel 2017, si riduce al 32.7% nel 2018. Questo ultimo valore necessita di approfondimenti a livello unico.



### D) Altre aziende Sanitarie

Infine, confrontando tra di loro le restanti aziende, risulta evidente che il Bonino Pulejo – Piemonte di Messina è l'azienda più insoddisfatta relativamente a questa domanda, il 37.8% (14 pazienti su 37) risponde sempre nel 2018. Nelle altre aziende la percentuale di risposte strettamente positive nell'ultimo anno considerato è superiore al 62%, registrato al Buccheri La Ferla di Palermo. In corrispondenza degli altri anni di rilevazione e all'Ismett e all'Oasi Maria Santissima di Troina, il numero di interviste è esiguo e pertanto si è ritenuto opportuno non effettuare un confronto.

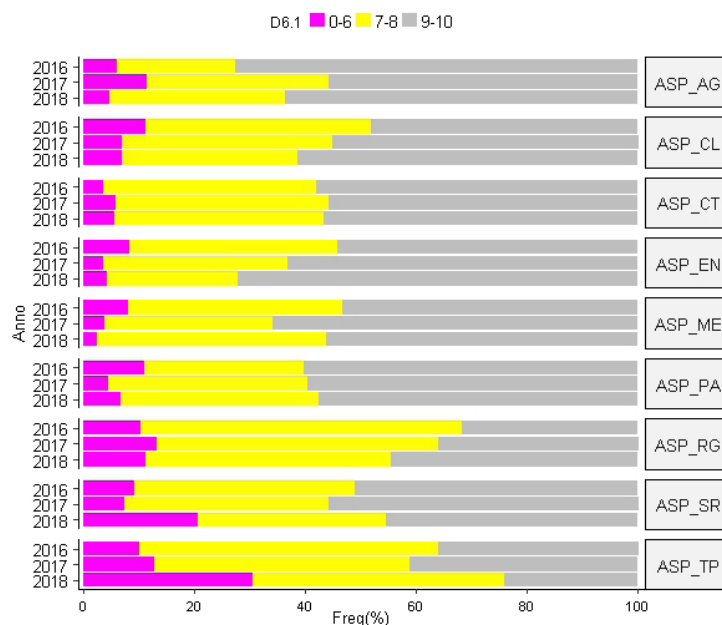


#### 4.1.5 VALUTAZIONE COMPLESSIVA

**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?**

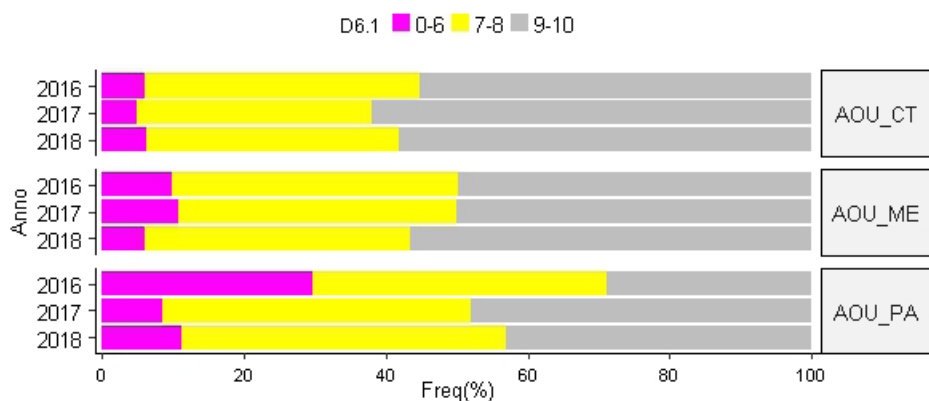
##### A) Aziende Sanitarie Provinciali

La distribuzione dei punteggi dichiarati nella domanda D6.1, relativa alla valutazione complessiva, è stata aggregata in tre categorie: da 0 a 6 sono stati aggregati assumendo, come di consuetudine, una valutazione negativa, i punteggi 7 e 8 sono in qualche modo considerati intermedi mentre i punteggi 9 e 10 sono positivi. Il grafico evidenzia elevata variabilità nelle percentuali di risposta tra le aziende. In particolare si registra nel 2018 un giudizio positivo all'ASP di Enna in cui la percentuale cumulata di punteggi pari a 9 e a 10 è pari al 72.1%. L'ASP di Trapani è l'azienda con la valutazione complessiva peggiore: la percentuale di punteggi positivi (9 e 10) registrata nel 2017 è diminuita del 17% fino a raggiungere il 24.2% nel 2018. Anche per le ASP di Messina, Palermo e Siracusa la percentuale di punteggi positivi registrata nel 2018 è diminuita rispetto all'anno precedente, mentre le altre ASP hanno migliorato la loro valutazione.



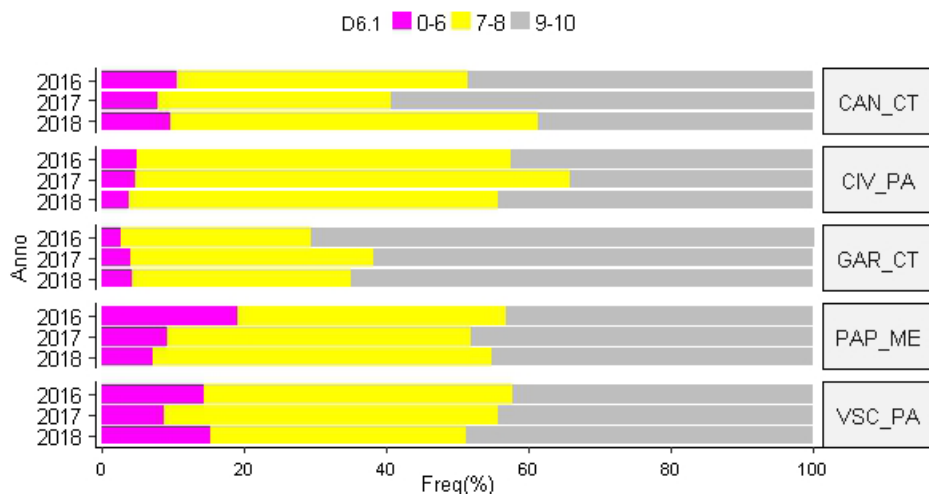
### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

Confrontando tra di loro le AOU, quella di Palermo ha la valutazione complessiva peggiore (la percentuale cumulata di punteggi pari a 9 e a 10 è pari al 43.1%), tuttavia anche nelle AOU di Catania e Messina la percentuale di punteggi positivi registrati nel 2018 non supera il 60%.



### C) Grandi Ospedali

Effettuando il confronto per grandi ospedali emerge che la percentuale di punteggi positivi registrati nel 2018 raggiunge il 64.9% al Garibaldi di Catania, mentre nelle restanti aziende è inferiore al 50%. Il Cannizzaro di Catania è l'azienda più insoddisfatta in cui la percentuale di punteggi positivi registrata nel 2017 si riduce del 20.7% nel 2018 (59.4% punteggi 9+10 nel 2017, 38.7% nel 2018).

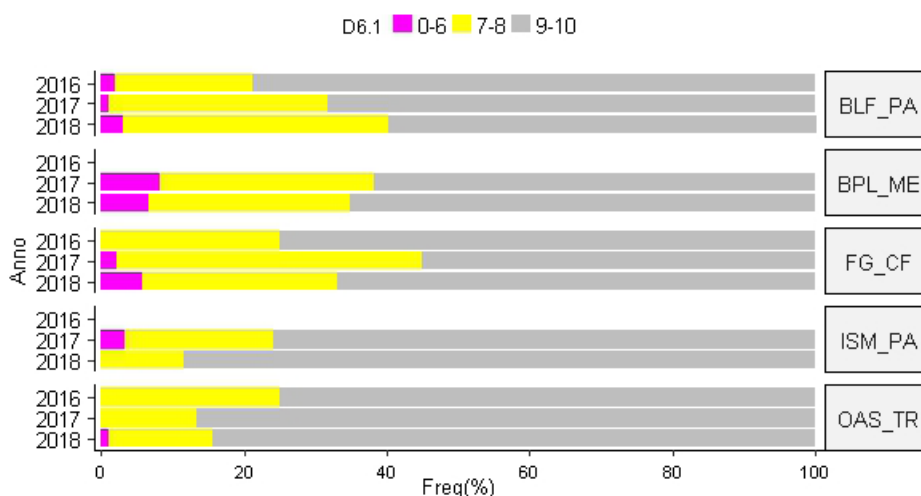


### D) Altre aziende Sanitarie

Passando al confronto tra le restanti aziende, il Buccheri La Ferla di Palermo sembra peggiorare la sua valutazione, la percentuale di punteggi positivi registrata nel 2017 si riduce dell'8.2% nel 2018. L'Oasi Maria Santissima di Troina e l'Ismett di Palermo si classificano tra le aziende con la migliore valutazione



complessiva (la percentuale cumulata di punteggi pari a 9 e a 10 è rispettivamente pari all'84.3% e all'88.5%). Le altre aziende migliorano la loro valutazione nel 2018 rispetto all'anno precedente.



In generale è possibile notare che le valutazioni complessive nei tre anni non hanno avuto delle variazioni positive o negative degne di rilievo. I grandi ospedali e le aziende ospedaliere universitarie (che coprono circa il 43% dei ricoveri) hanno purtroppo valutazioni complessive che lasciano a desiderare e che meritano un approfondimento a livello di presidi e reparti a cui dovrebbe seguire una seria riflessione.

## 4.2 CONFRONTO STORICO DELLA QUALITA' PERCEPITA NEI TRE ANNI. AMBULATORI

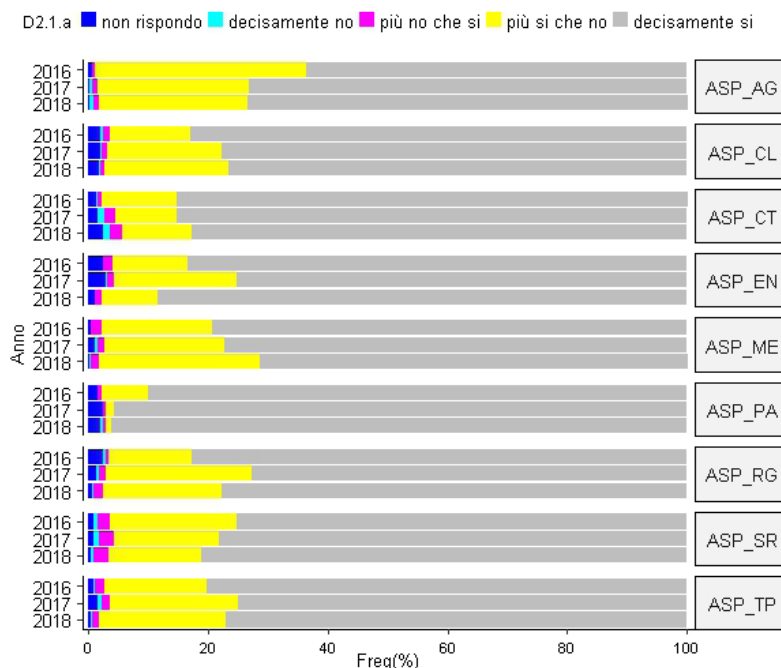
In questa sezione si effettua, così come fatto per i ricoveri (Sez. 3.1.8), un confronto dei giudizi dichiarati negli anni 2016, 2017 e 2018. I grafici che seguono riportano le percentuali di risposte alle domande D2.1.a, D2.2.a, D1.7.c, D3.2, D4.1 per anno e gruppi di azienda: ASP, Aziende Ospedaliere Universitarie, Grandi Ospedali, Altri. L'obiettivo è quello di evidenziare eventuali differenze e miglioramenti nel triennio esaminato.

### 4.2.1 ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

#### ***D2.1.a Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di cortesia?***

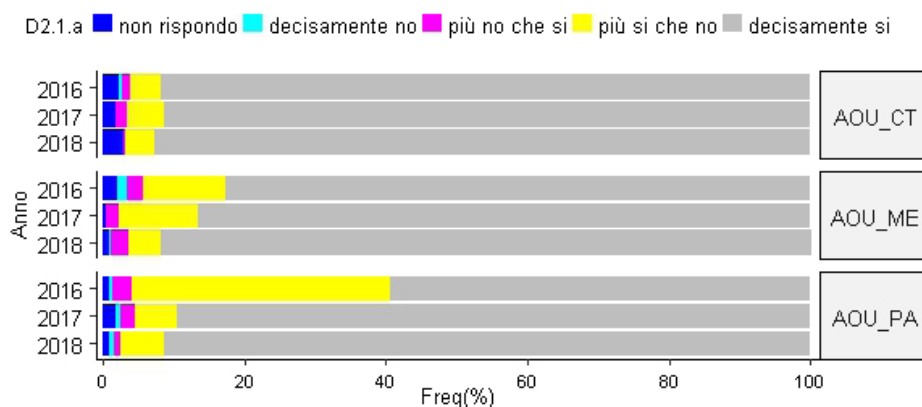
##### ***A) Aziende Sanitarie Provinciali***

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 andamento generalizzato. L'ASP di Palermo, che già nel 2016 aveva percentuali elevate, nei due anni successivi fa registrare una percentuale ancora più alta di risposte positive.



### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

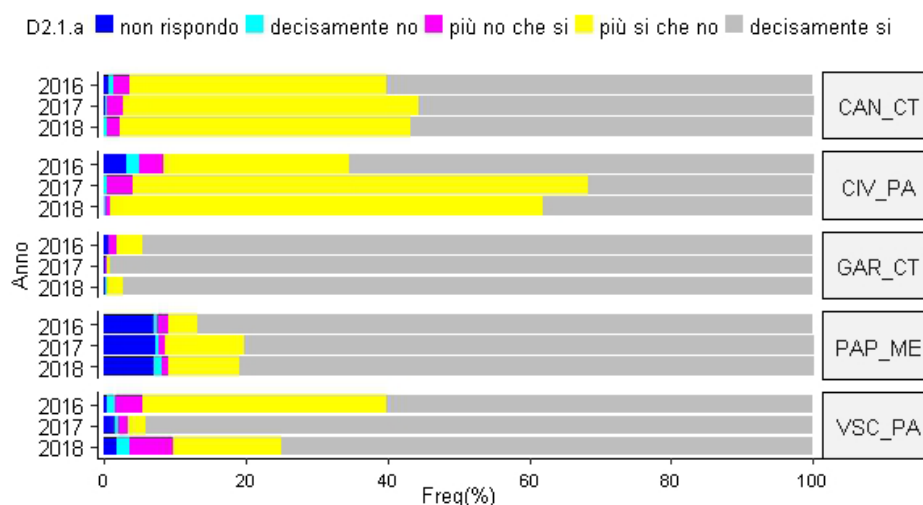
Passando al confronto tra le aziende universitarie, si osserva che l'AOU di Catania ha un comportamento piuttosto simile in tutti e tre gli anni considerati, mentre l'AOU di Messina e di Palermo mostrano nel triennio osservato un discreto incremento delle percentuali di risposte positive.



### C) Grandi Ospedali

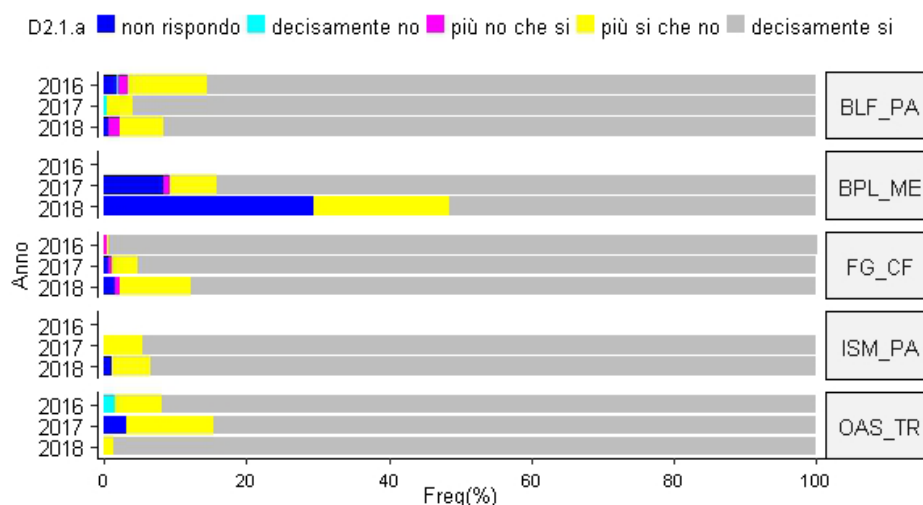
Nel confrontare le altre cinque grandi aziende, emerge che il Cannizzaro di Catania e il Civico di Palermo, come era già stato evidenziato per i ricoveri, sono le aziende più insoddisfatte relativamente alla cortesia mostrata da parte degli infermieri: la percentuale di risposte strettamente positive si riduce nel 2017, aumenta lievemente nel 2018 ma non supera comunque il 60% (rispettivamente il 56.7% e il 38.1% risponde decisamente sì nel 2018). Il Garibaldi di Catania è l'azienda con la migliore valutazione (97.3% risponde decisamente sì nel 2018), il Papardo di Messina ha un compor-

tamento simile negli ultimi due anni di rilevazione, mentre al Villa Sofia – Cervello di Palermo la percentuale di decisamente sì passa dal 94% del 2017 al 75% del 2018.



#### D) Atre aziende Sanitarie

Per quanto riguarda le restanti aziende, si osserva che per il Bonino Pulejo - Piemonte di Messina e l'Ismett di Palermo sono assenti le valutazioni del 2016. In generale, le percentuali di decisamente sì registrate dalle aziende nel 2017 si riducono nel 2018, il decremento più evidente, pari al 32.7%, si verifica al Bonino Pulejo - Piemonte di Messina. Al contrario l'Ospedale Oasi di Troina registra un miglioramento nelle valutazioni (la percentuale di decisamente sì passa dall'84.6% registrato nel 2017 al 98.6% nel 2018) anche se il numero delle interviste è veramente esiguo.

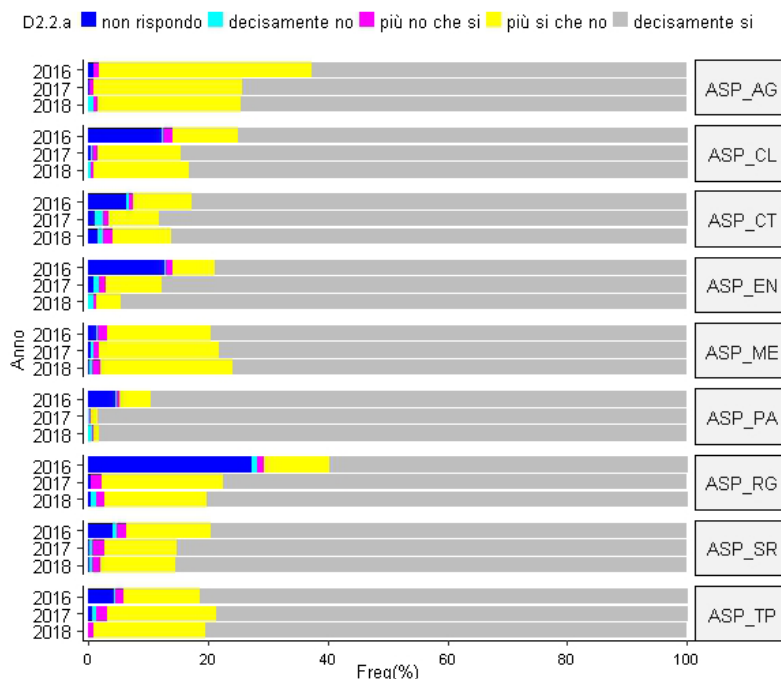


## 4.2.2 ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

### D2.2.a Come valuta i medici in termini di cortesia?

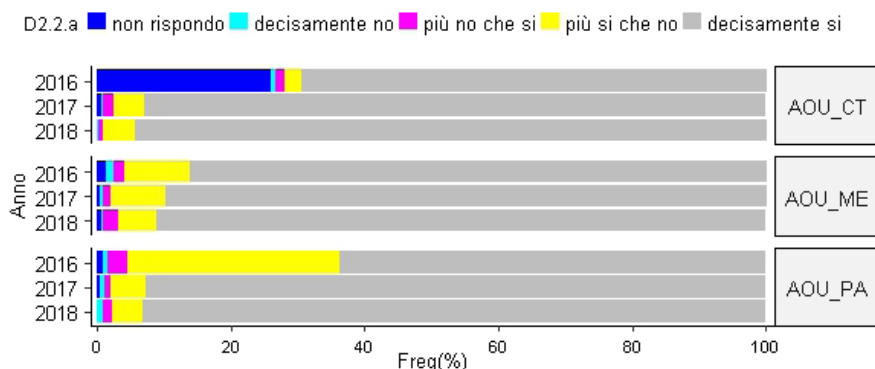
#### A) Aziende Sanitarie Provinciali

Guardando il grafico delle percentuali di risposta relativamente alla domanda D2.2a ed effettuando il confronto per Aziende Sanitarie Provinciali, si nota che in quasi tutte le ASP le percentuali di decisamente sì registrate nel 2018 non si discostano molto da quelle relative all'anno precedente. Complessivamente la percentuale di decisamente sì registrata nel 2018 è superiore al 74.5% (registrato in corrispondenza dell'ASP di Agrigento) e raggiunge il 98.2% all'ASP di Palermo.



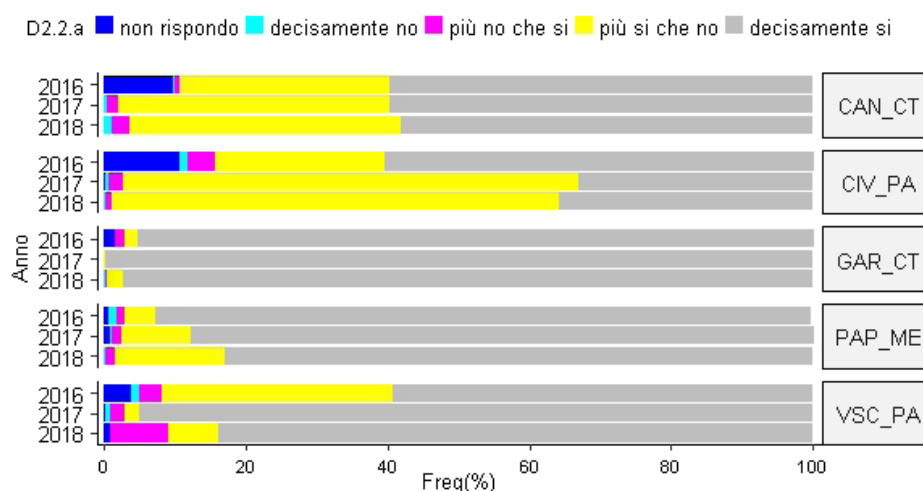
#### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

Osservando i valori della Aziende Ospedaliere Universitarie, è evidente nel 2017 un netto miglioramento della situazione all'AOU di Catania e di Palermo: la percentuale di risposte strettamente positive (decisamente sì) aumenta rispettivamente del 23.5% e del 28.8% rispetto al 2016, mentre nel 2018 rimane pressoché simile a quella registrata l'anno precedente. Per quanto riguarda l'AOU di Messina, la percentuale di decisamente sì subisce un graduale aumento negli anni fino a raggiungere il 91% nel 2018.



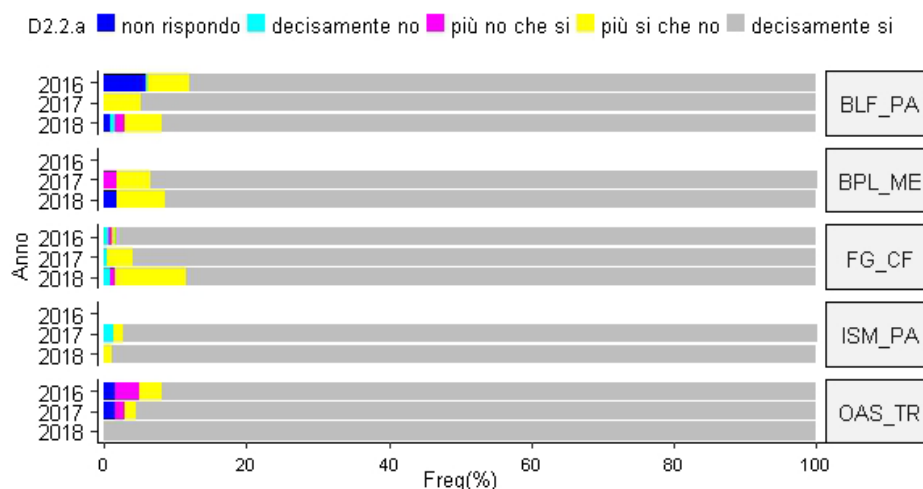
### C) Grandi Ospedali

Confrontando tra di loro le cinque grandi aziende, risulta evidente il caso dell'Ospedale Civico di Palermo: si evidenzia dal 2016 al 2017 un netto peggioramento nelle valutazioni espresse caratterizzato da una riduzione pari al 27.4% della percentuale di risposte strettamente positive, mentre nel 2018 questa percentuale aumenta del 2.9% ma rimane ancora insoddisfacente (35.9% risponde decisamente sì). Per i due grandi ospedali di Catania non si registrano particolari differenze delle valutazioni nei tre anni, mentre il Papardo di Messina peggiora lievemente la sua situazione. Il Garibaldi presenta dei valori sempre elevati che andrebbero approfonditi.



### D) Altre aziende Sanitarie

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.

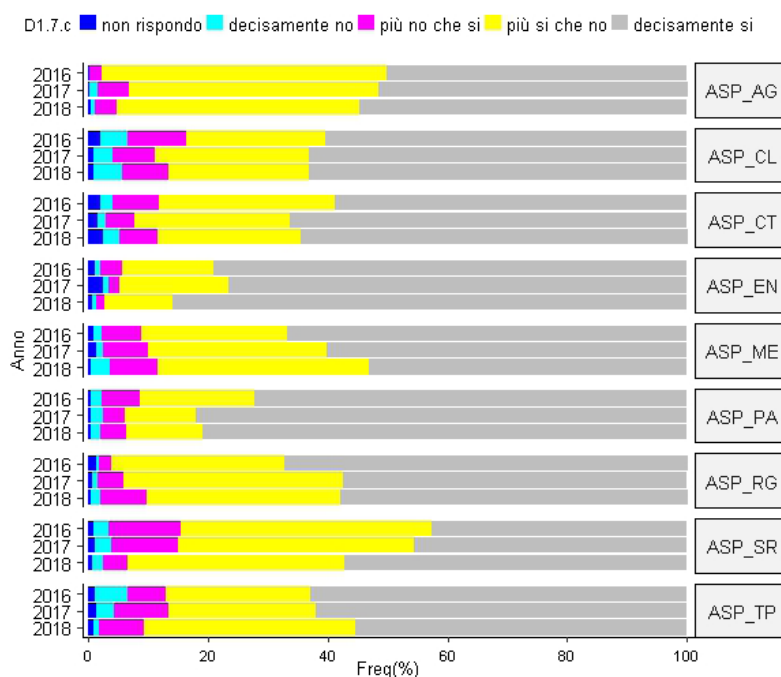


## 4.2.3 L'AMBIENTE OSPEDALIERO

### D1.7.c Questo presidio è ben organizzato secondo lei in termini di pulizia dei locali?

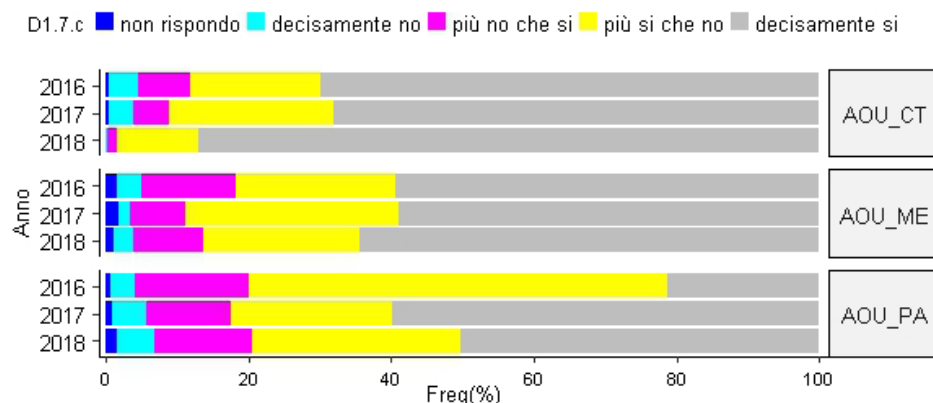
#### A) Aziende Sanitarie Provinciali

Le risposte a questa domanda evidenziano elevata variabilità tra le aziende sanitarie. L'ASP di Messina è la struttura con la più bassa percentuale di decisamente sì (53.1% nel 2018), mentre le ASP di Enna e Palermo hanno fatto registrare le percentuali più elevate (rispettivamente pari all'85.9% e all'80.9% nel 2018). Nelle ASP di Agrigento, Enna e Siracusa dal 2017 al 2018 si è registrato un miglioramento nelle valutazioni strettamente positive, in particolare l'ASP di Siracusa è la struttura che ha fatto registrare il maggiore incremento di risposte strettamente positive (dal 45.5% al 57.2%). Alle ASP di Messina e Trapani si registra nel 2018 un peggioramento nelle valutazioni strettamente positive rispetto al precedente anno, mentre nelle altre aziende non sembrano esserci differenze sostanziali negli ultimi due anni.



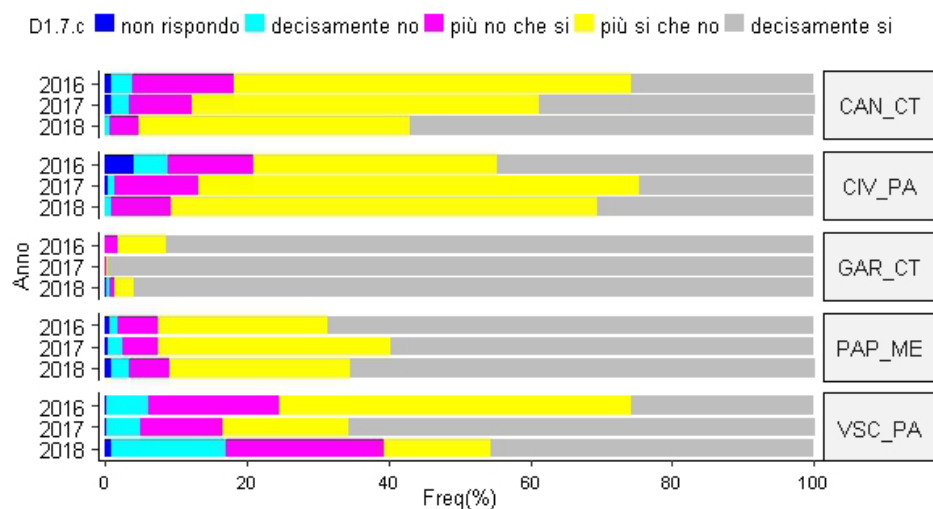
#### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

Passando al confronto tra le Aziende universitarie la situazione non è delle migliori poiché le percentuali di decisamente sì non superano mai il 90% in nessuno dei tre anni considerati. All'AOU di Catania e Messina non sembrano esserci differenze sostanziali nelle risposte strettamente positive nei primi due anni, mentre nel 2018 si registra un aumento rispettivamente pari al 18.8% e al 5.6% e quindi una migliore valutazione delle strutture. All'AOU di Palermo le percentuali di decisamente sì aumentano del 38.5% dal 2016 al 2017, mentre si riducono del 9.8% dal 2017 al 2018.



### C) Grandi Ospedali

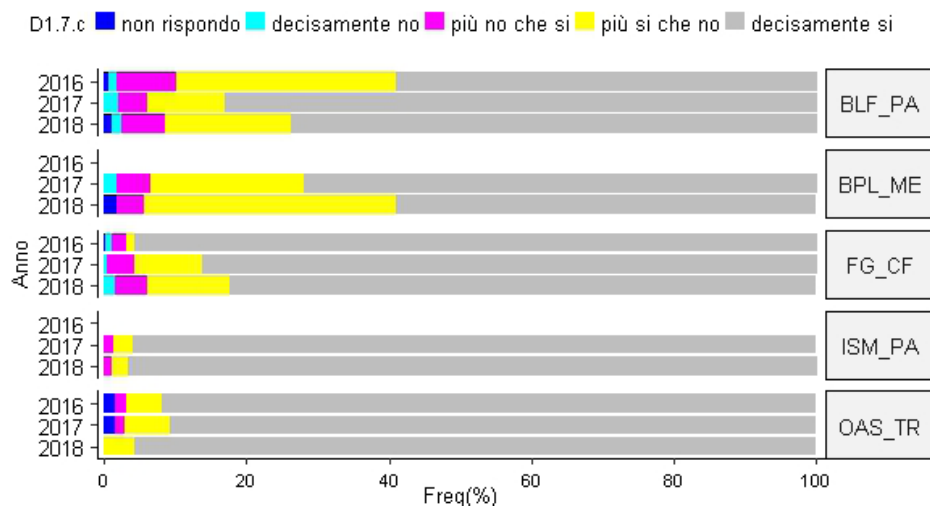
Nel confrontare le cinque grandi aziende appare evidente che il Garibaldi di Catania è quella più soddisfatta relativamente a questa domanda (98.1% di risposte positive nel 2016, 99.7% nel 2017, 98.6% nel 2018), al contrario il Civico di Palermo è l'azienda in cui si registra il maggiore malcontento, solo il 30.6% di pazienti risponde decisamente sì nel 2018. Per quanto riguarda il Cannizzaro di Catania, si osserva un graduale aumento nelle percentuali di risposte strettamente positive. Al Papardo di Messina e al Villa Sofia – Cervello di Palermo le percentuali di decisamente sì sono piuttosto variabili negli anni, ma sempre al di sotto del 70%.



### D) Altre aziende Sanitarie

Confrontando tra di loro le restanti aziende, l'Ismett e l'Oasi Maria Santissima di Troina sono gli ospedali più soddisfatti relativamente alla pulizia dei locali. Nelle altre tre aziende è evidente che la percentuale di risposte strettamente positive si riduce negli ultimi due anni considerati e il maggiore decremento, pari al 13%, si registra al Bonino-Pulejo Piemonte di Messina.



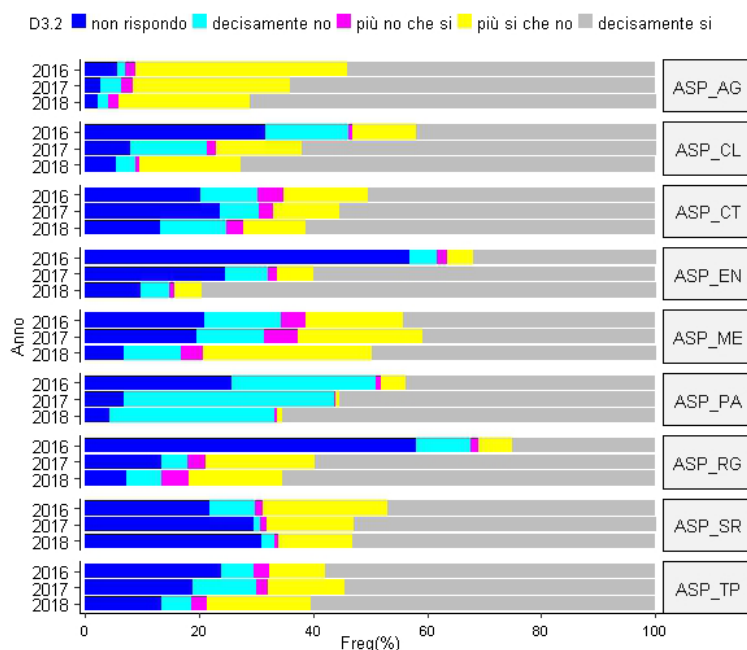


#### 4.2.4 POST-VISITA

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

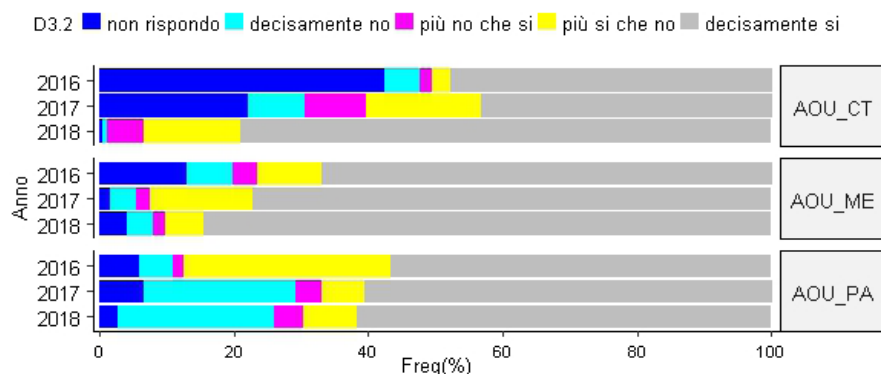
###### A) Aziende Sanitarie Provinciali

Anche per questa domanda si registra una variabilità non trascurabile tra le ASP. Un aspetto molto interessante è che per quasi tutte le ASP le percentuali di risposte strettamente positive aumentano gradualmente tra il 2016 e il 2018. Pertanto, nel 2018, si è registrato un livello di soddisfazione più elevato relativamente a questa domanda. Le ASP di Caltanissetta, Enna e Ragusa sono le tre aziende che fanno registrare il più elevato incremento di risposte strettamente positive tra il 2016 e il 2018, rispettivamente il 30.6%, il 47.7% e il 40.2%. Per quanto riguarda le ASP di Messina e Trapani, la percentuale di decisamente sì si riduce tra il 2016 e il 2017 e aumenta l'anno successivo fino a superare le valutazioni registrate nel 2016 e raggiungendo rispettivamente il 49.8% e il 60.2%.



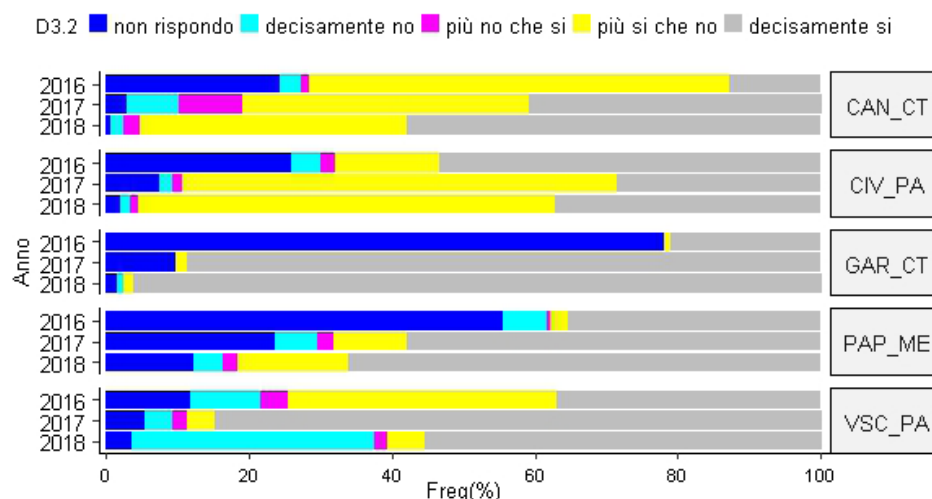
### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

Tra le aziende ospedaliere universitarie, si nota che alle AOU di Catania e Messina si registra un miglioramento dei livelli di soddisfazione, in particolare all'AOU di Catania nel 2018 la percentuale di decisamente sì è aumentata del 35.7% rispetto all'anno precedente. Anche all'AOU di Palermo migliorano le valutazioni delle risposte strettamente positive, ma resta sempre su livelli più bassi rispetto alle altre due aziende.



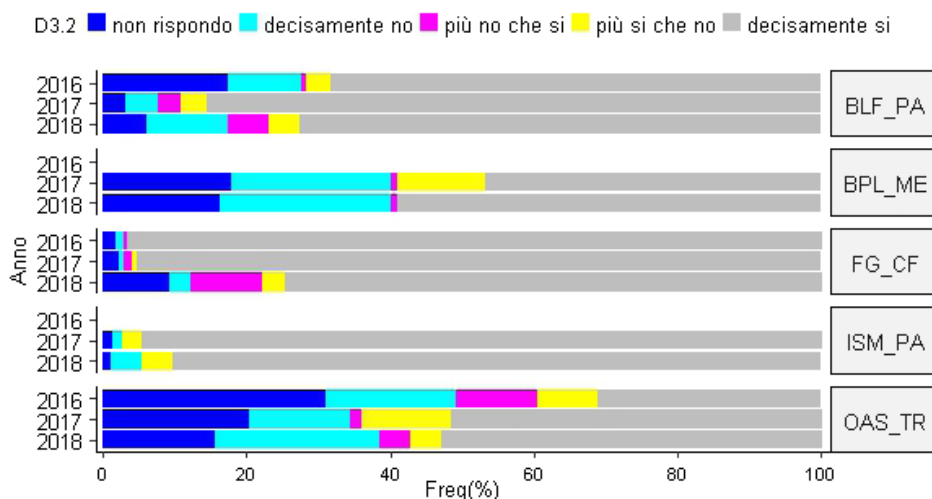
### C) Grandi Ospedali

Confrontando tra di loro i grandi ospedali, Papardo di Messina, Cannizzaro e Garibaldi di Catania registrano un miglioramento nelle risposte positive. 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 97.5% nel 2018 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, tuttavia nel 2018 peggiora la sua valutazione (il 55.4% risponde decisamente sì nel 2018 contro l'84.8% registrato nel 2017). Al Civico di Palermo la situazione è un po' diversa perché, sebbene complessivamente la percentuale cumulata di risposte positive nel 2018 risulta più elevata di quella registrata nel 2017, resta l'azienda più insoddisfatta relativamente a questa domanda: la percentuale di risposte strettamente positive è inferiore al 55% in tutti e tre gli anni considerati.



#### D) Altre aziende Sanitarie

Infine, confrontando tra di loro le restanti aziende, risulta evidente che l'Ospedale Oasi Maria Santissima di Troina e il Bonino Puleio - Piemonte di Messina sono le aziende meno soddisfatte, mentre le altre aziende registrano delle percentuali di risposte positive superiore al 70% in tutti e tre gli anni.



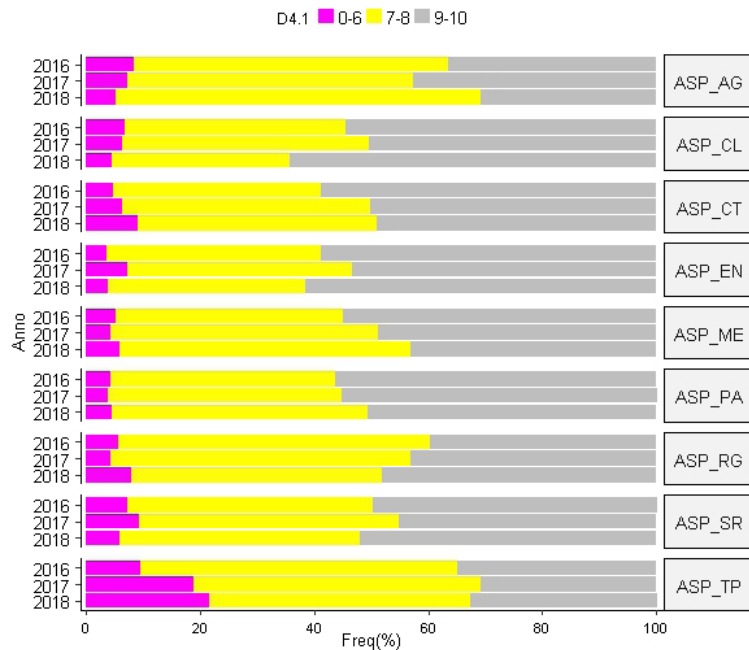
#### 4.2.5 VALUTAZIONE COMPLESSIVA

**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?**

##### A) Aziende Sanitarie Provinciali

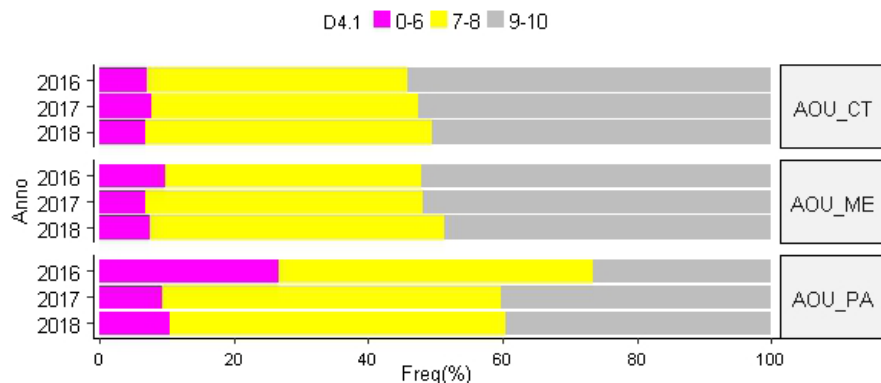
La distribuzione dei punteggi dichiarati nella domanda D4.1, relativa alla valutazione complessiva, è stata aggregata in tre categorie: da 0 a 6 sono stati aggregati assumendo, come di consuetudine, una valutazione negativa, i punteggi 7 e 8 sono in qualche modo considerati intermedi mentre i punteggi 9 e 10 sono positivi.

Guardando il grafico delle percentuali di risposta relativamente alla domanda D4.1 ed effettuando il confronto per Aziende Sanitarie Provinciali, si nota un'elevata variabilità nelle percentuali di risposta tra le aziende. La percentuale cumulata di punteggi pari a 9 e a 10 non supera il 65% in tutti e tre gli anni considerati, in particolare, in corrispondenza delle ASP di Agrigento (30.8% nel 2018) e di Trapani (32.8% nel 2018) si registrano le peggiori valutazioni relativamente al trattamento complessivo ricevuto. Per le ASP di Agrigento, Catania, Messina e Palermo la percentuale di punteggi positivi registrata nel 2018 è diminuita rispetto all'anno precedente, mentre le altre ASP hanno migliorato la loro valutazione.



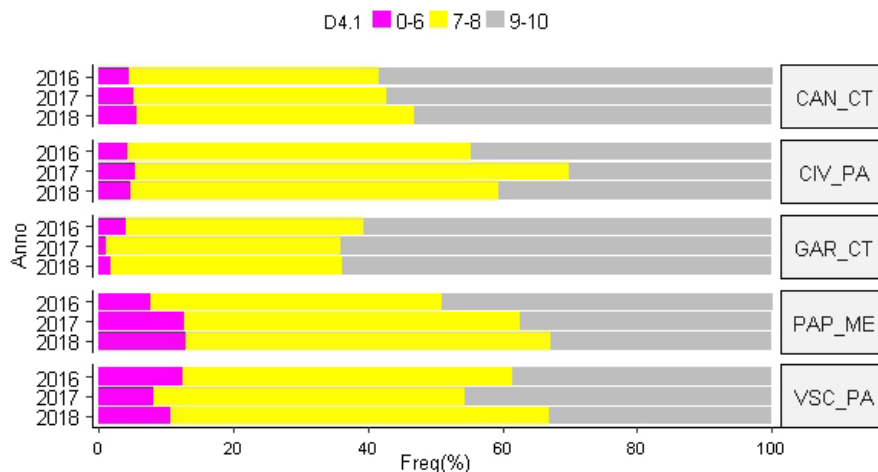
### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

Confrontando tra di loro le AOU, per le aziende di Catania e Messina le percentuali cumulate dei punteggi pari a 9 e a 10 si riducono lievemente negli anni considerati e raggiungono rispettivamente il 50.5% e il 48.5% nel 2018. All'AOU di Palermo la percentuale di punteggi positivi (9 e 10) aumenta del 13.7% tra il 2016 al 2017, mentre rimane pressoché invariata tra il 2017 e il 2018.



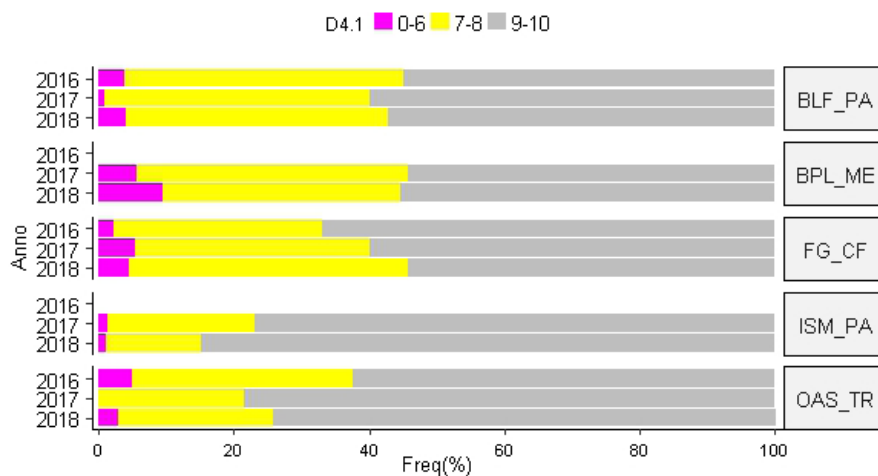
### C) Grandi Ospedali

Tra i grandi ospedali, il Garibaldi di Catania è l'azienda più soddisfatta in termini di valutazione complessiva: nel 2018 la percentuale cumulata di punteggi positivi (9 e 10) è pari al 63.8% e raggiunge il 98.2% cumulando la percentuale di giudizi intermedi (7 e 8). Le aziende Cannizzaro di Catania, Papardo di Messina e VSC di Palermo peggiorano la loro valutazione tra il 2017 e il 2018, mentre al Civico di Palermo la percentuale cumulata di punteggi positivi aumenta del 10.5%.



#### D) *Atre aziende Sanitarie*

Infine, tra le restanti aziende, l'Ismett di Palermo (la percentuale cumulata di punteggi pari a 9 e a 10 raggiunge l'84.9%) e l'Oasi di Troina (la percentuale cumulata di punteggi pari a 9 e a 10 è pari al 74.3%) sono le aziende con i livelli di soddisfazione più alti nel 2018. Al Buccheri La Ferla di Palermo e la Fondazione Istituto G.Giglio di Cefalù la percentuale cumulata di punteggi positivi diminuisce tra il 2017 e il 2018, mentre al Bonino Pulejo – Piemonte di Messina rimane pressoché invariata.



## 5. CONFRONTO VALUTAZIONE QP TRA LE INTERVISTE CONDOTTE DA UNIPA E QUELLE CONDOTTE DALLE AZIENDE

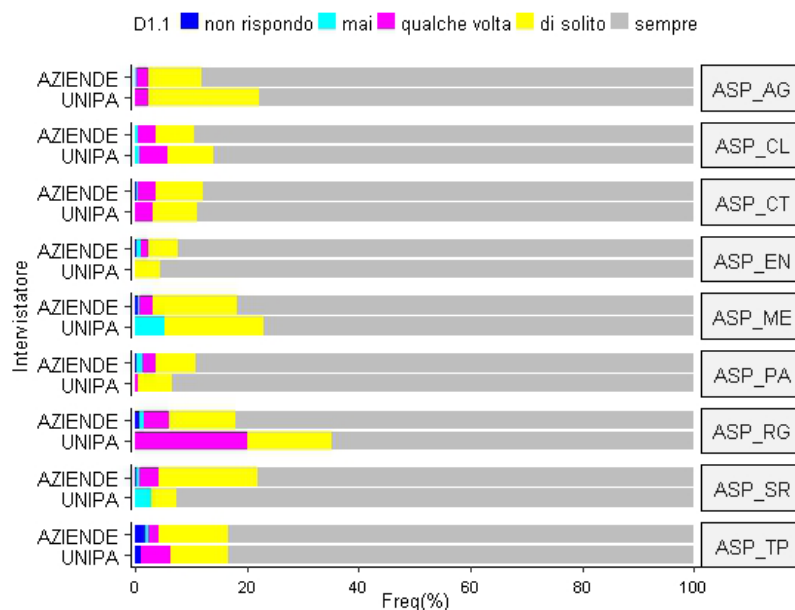
In questa sezione illustriamo i dati relativi al confronto dei giudizi rilevati mediante le interviste condotte dalle aziende e le interviste condotte da unipa nel periodo di riferimento che va dal 2016 al 2018. I grafici che seguono riportano le percentuali di risposte alle domande D1.1, D2.1, D3.1 e D6.1 per intervistatore e gruppi di azienda: ASP, Aziende Ospedaliere Universitarie, Grandi Ospedali, Altri. Non è stato possibile operare il confronto rispetto alla domanda D4.2 a causa dell'esiguo numero di risposte. 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.

### 5.1 ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

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

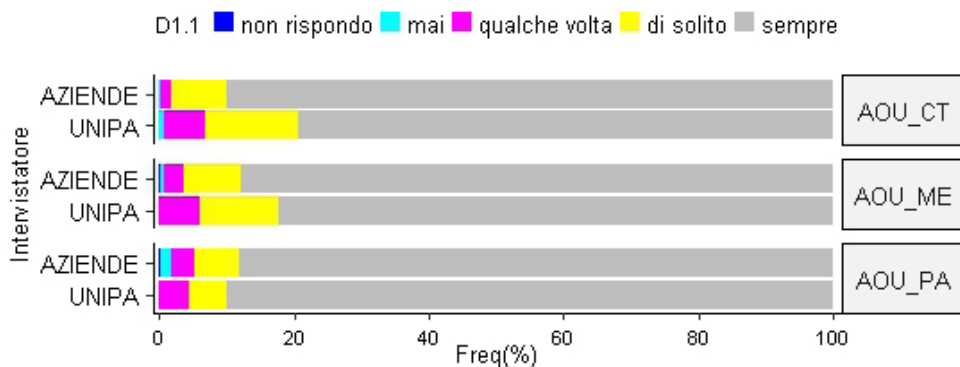
##### **A) Aziende Sanitarie Provinciali**

Per quanto riguarda le ASP, quelle di Agrigento, Messina e Ragusa hanno un numero complessivo di interviste condotte da unipa notevolmente più basso rispetto a quelle condotte dalle aziende; pertanto vanno commentate con cautela tenendo conto di questa differenza. Escludendo queste tre aziende, si nota che alle ASP di Caltanissetta, Catania e Trapani non ci sono sostanziali differenze nelle percentuali di sempre, mentre nelle altre aziende le interviste condotte presso le ASP da unipa fanno registrare una percentuale di "sempre" superiore a quella rilevata dalle aziende.



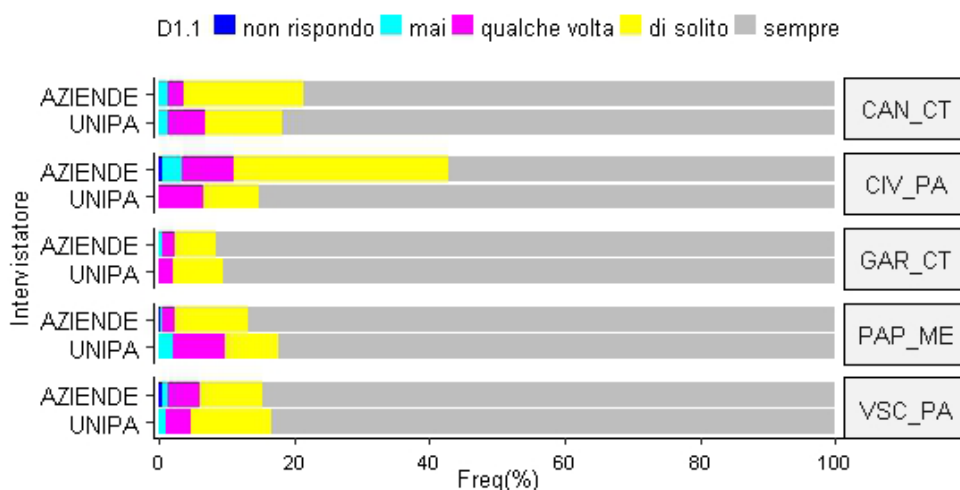
### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

Tra le AOU, l'azienda di Messina ha un numero esiguo di interviste condotte da unipa, pertanto le valutazioni a riguardo vanno fatte con cautela. All'AOU di Catania le risposte positive registrate dalle aziende superano quelle rilevate da unipa, all'AOU di Palermo non si osservano particolari differenze.



### C) Grandi Ospedali

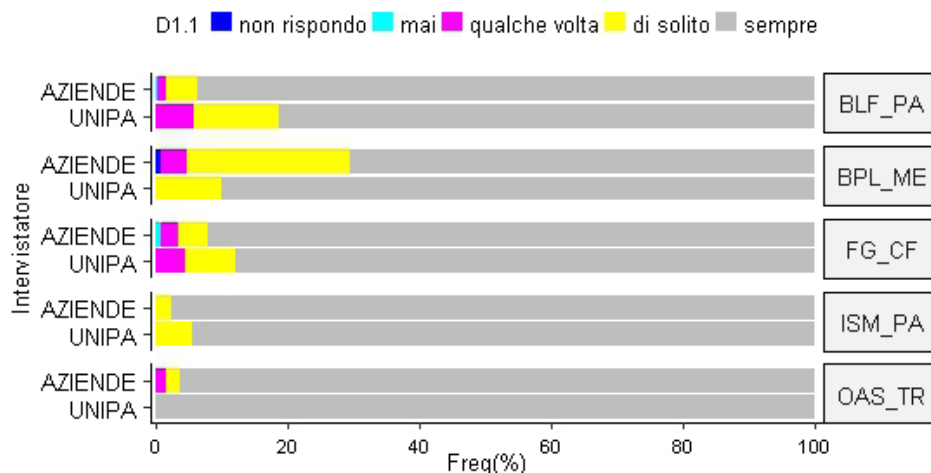
Il confronto tra grandi ospedali fa emergere il caso del Civico di Palermo in cui le interviste condotte da unipa restituiscono una percentuale di risposte strettamente positive più alta del 28.5% rispetto a quella restituita dalle aziende (si tenga presente che il numero di interviste condotte dalle aziende è 35 volte più grande del numero di interviste condotte da unipa). Si nota, inoltre, che al Papardo di Messina la percentuale di risposte positive registrata da unipa è minore di quella restituita dalle aziende, mentre nelle altre aziende non ci sono differenze sostanziali.



### D) Altre Aziende Sanitarie

Infine, le aziende Bonino Pulejo – Piemonte di Messina e Oasi Maria Santissima di Troina hanno poche interviste condotte da unipa. Nelle altre aziende sembra che il confronto restituisce risultati di maggiore soddisfazione per le interviste condotte dalle aziende.



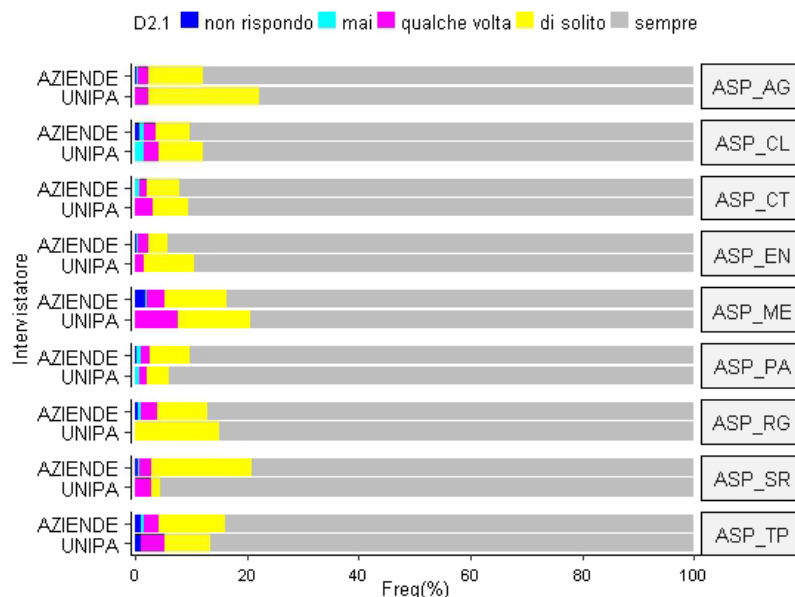


## 5.2 ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

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

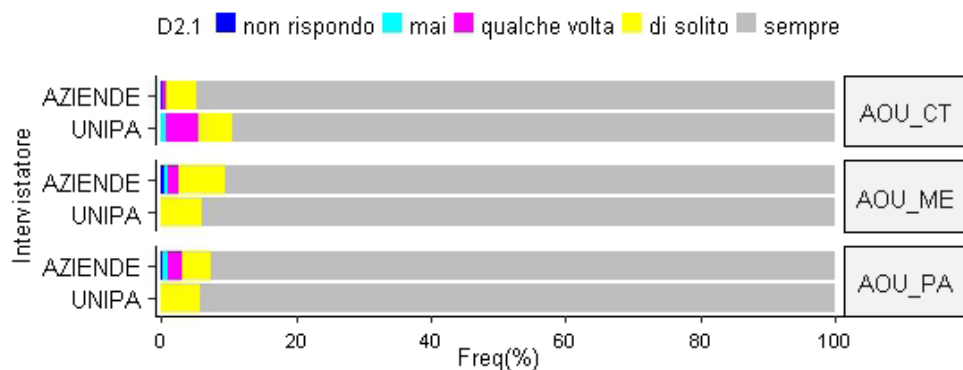
#### A) Aziende Sanitarie Provinciali

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



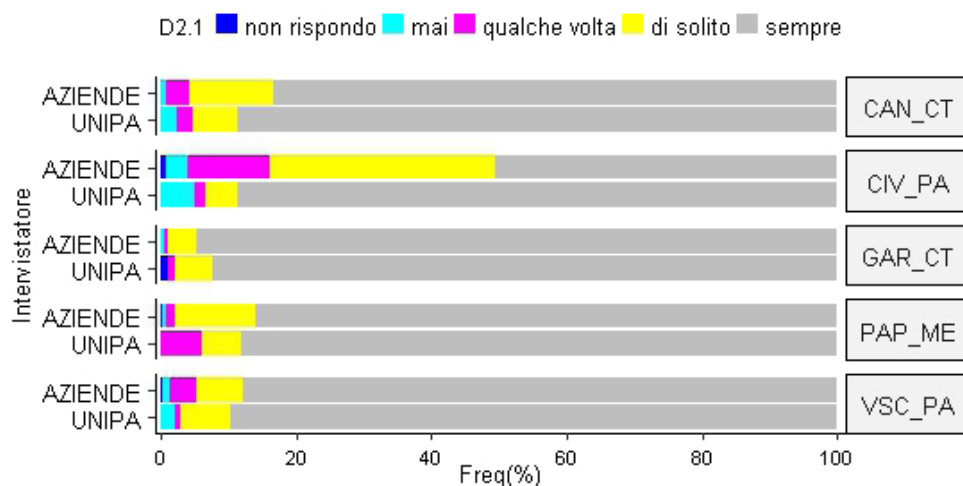
#### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

All'AOU di Catania le risposte positive registrate dalle aziende superano del 5.4% quelle rilevate da unipa, all'AOU di Messina si registrano differenze nelle percentuali di risposta in direzione opposta, con una migliore "posizione" negli intervistati da unipa, mentre all'AOU di Palermo la differenza nelle percentuali di sempre può considerarsi trascurabile.



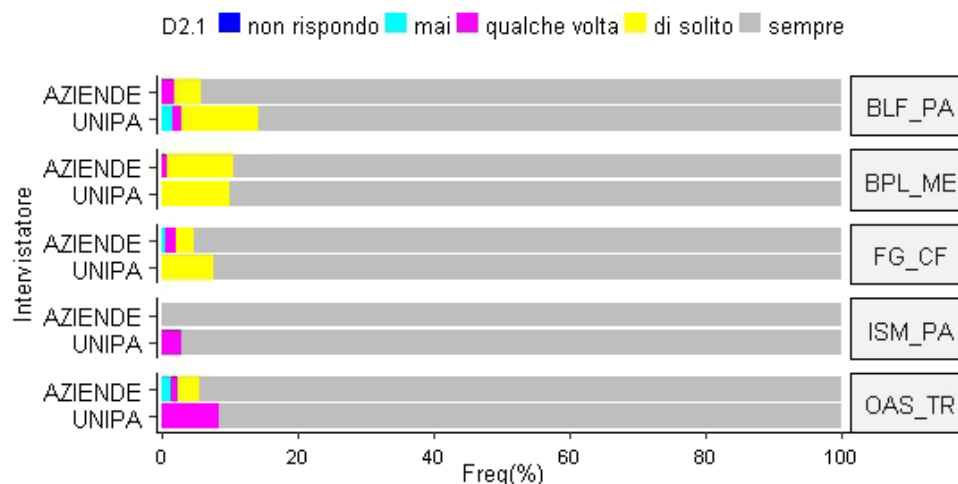
### C) Grandi Ospedali

Come è emerso nella domanda D1.1 relativa alla cortesia degli infermieri, 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 38 punti percentuali rispetto a quella restituita dalle aziende. Nelle altre aziende, ad eccezione del Garibaldi di Catania, la percentuale di risposte positive registrata da unipa è minore di quella restituita dalle aziende.



### D) Altre Aziende Sanitarie

Infine, sembra esserci una sovrapposizione delle percentuali registrate da unipa e dalle aziende al Bonino Pulejo – Piemonte di Messina (si tenga sempre conto dell'esigua numerosità delle interviste per queste strutture), mentre nelle altre aziende il confronto restituisce risultati di maggiore soddisfazione per le interviste condotte dalle aziende.

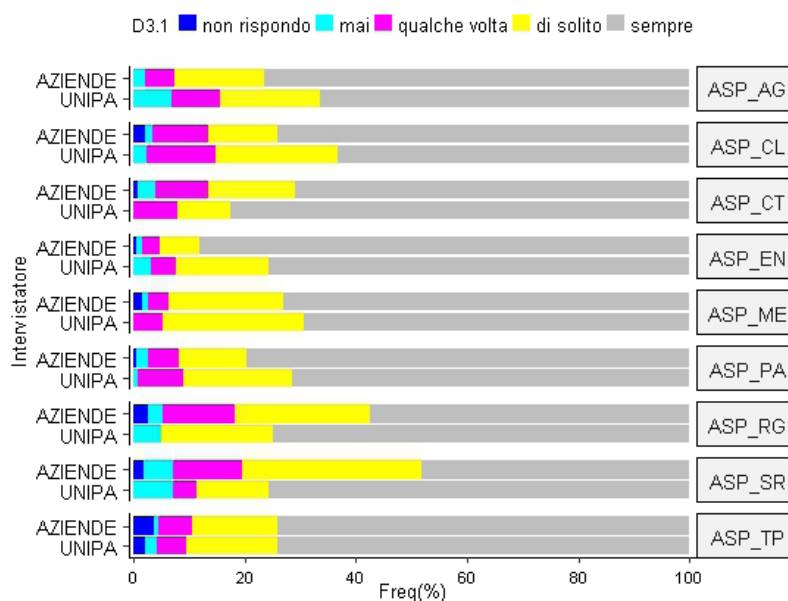


### 5.3 L'AMBIENTE OSPEDALIERO

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

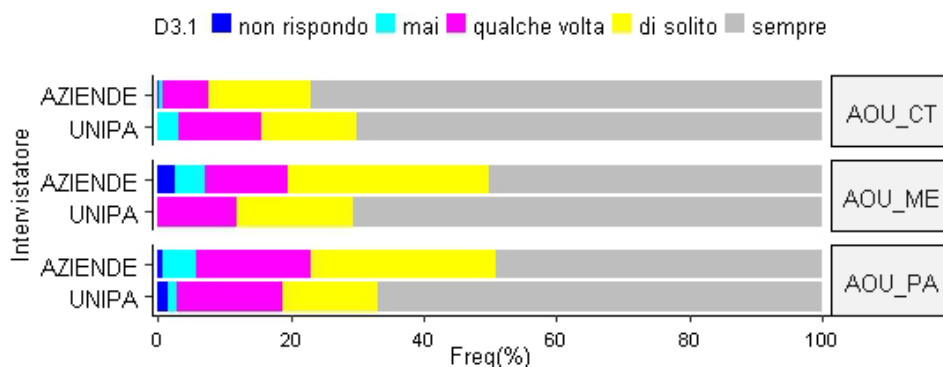
##### A) Aziende Sanitarie Provinciali

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. Alle ASP di Catania, Ragusa e Siracusa le percentuali cumulate di soddisfazione (di solito + sempre) risultano più elevate per le interviste condotte da unipa. Al contrario, alle ASP di Agrigento e Enna le percentuali cumulate di soddisfazione risultano più elevate per le interviste condotte dalle aziende. Bisogna prestare attenzione alle ASP di Caltanissetta, Messina e Palermo in cui le percentuali cumulate non sembrano eccessivamente diverse, ma 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.



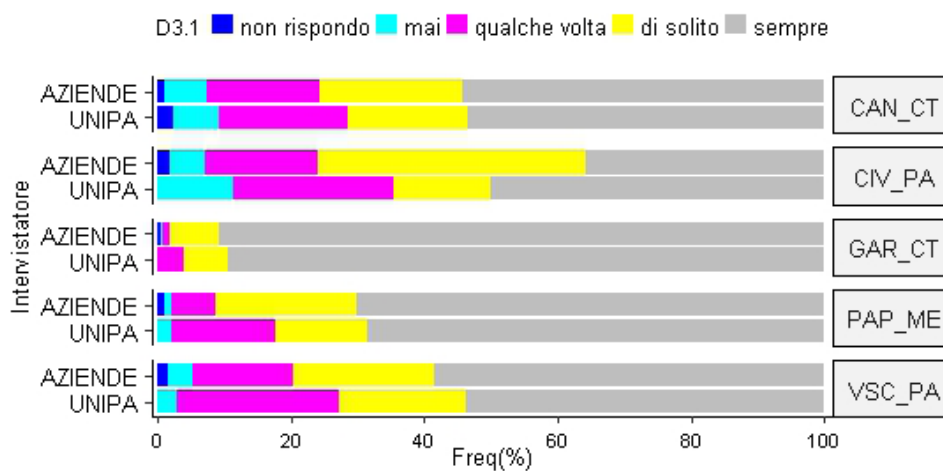
### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

La situazione rilevata nelle AOU conferma in generale l'insoddisfazione dell'utente, la percentuale di sempre non supera mai l'80%. Alle AOU di Palermo e di Messina (si tenga conto dell'esigua numerosità) le percentuali di risposte strettamente positive (sempre) sono più alte per le interviste condotte da unipa.



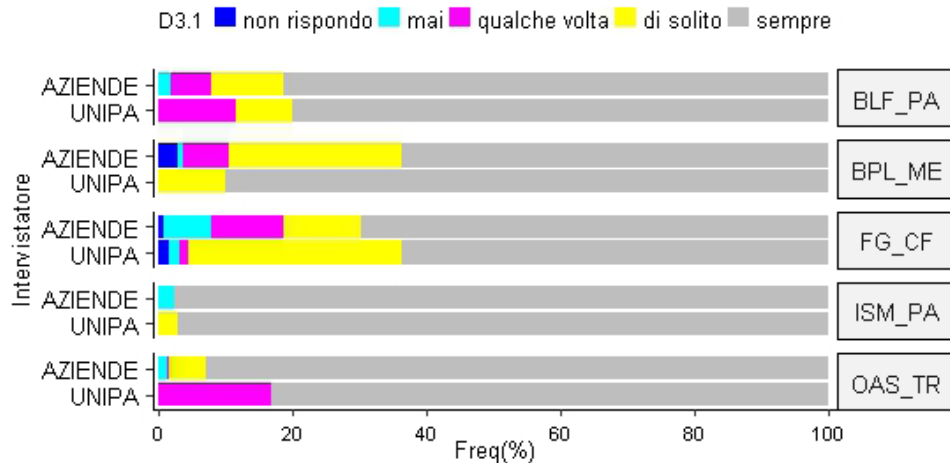
### C) Grandi Ospedali

Per il gruppo dei grandi ospedali, si osserva che le valutazioni più elevate relativamente alla pulizia dei locali vengono rilevate al Garibaldi di Catania: la percentuale di sempre registrata sia da unipa sia dalle aziende è pari circa al 90%. Al Civico di Palermo la percentuale di risposte strettamente positive è più alta per le interviste condotte da unipa, mentre al VSC è più alta per le interviste condotte dalle aziende. Nelle altre aziende non ci sono sostanziali differenze.



### D) Altre Aziende Sanitarie

Per le altre strutture le percentuali cumulate 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.

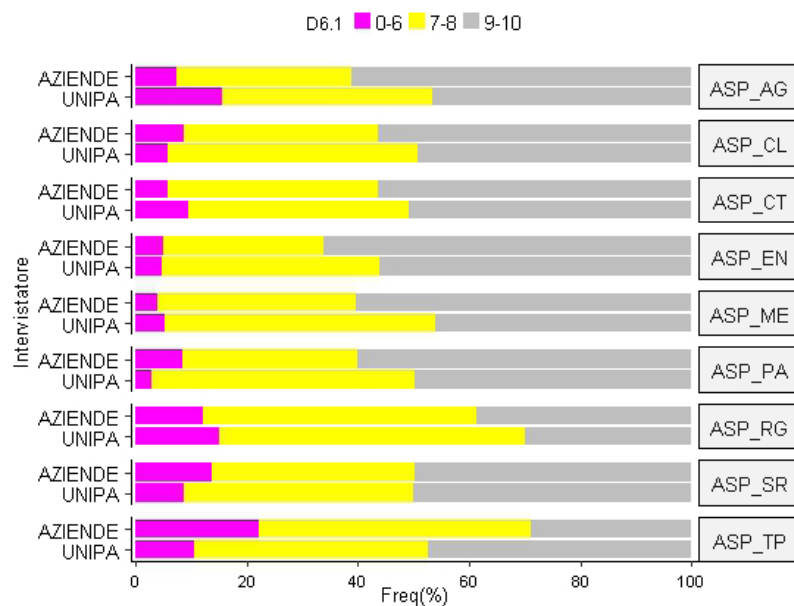


## 5.4 VALUTAZIONE COMPLESSIVA

**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?**

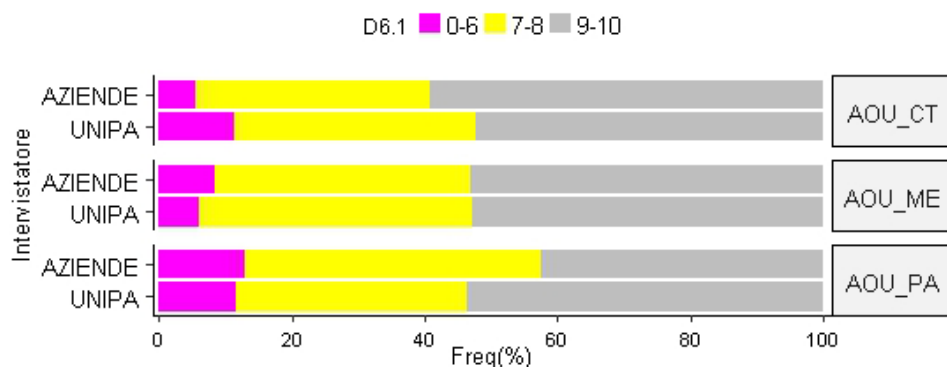
### A) Aziende Sanitarie Provinciali

La distribuzione dei punteggi dichiarati nella domanda D6.1, relativa alla valutazione complessiva, è stata aggregata in tre categorie: da 0 a 6 sono stati aggregati assumendo, come di consuetudine, una valutazione negativa, i punteggi 7 e 8 sono in qualche modo considerati intermedi mentre i punteggi 9 e 10 sono positivi. Confrontando tra di loro le ASP, emerge che all'ASP di Trapani la percentuale cumulata di punteggi pari a 9 e 10 è più alta per le interviste condotte da unipa, all'ASP di Siracusa non c'è differenza tra unipa e aziende, mentre in tutte le altre aziende questa percentuale è più alta per le interviste condotte dalle aziende. Cumulando la percentuale dei punteggi pari a 7 e 8 le differenze tra le valutazioni registrate da unipa e dalle aziende si attenuano.



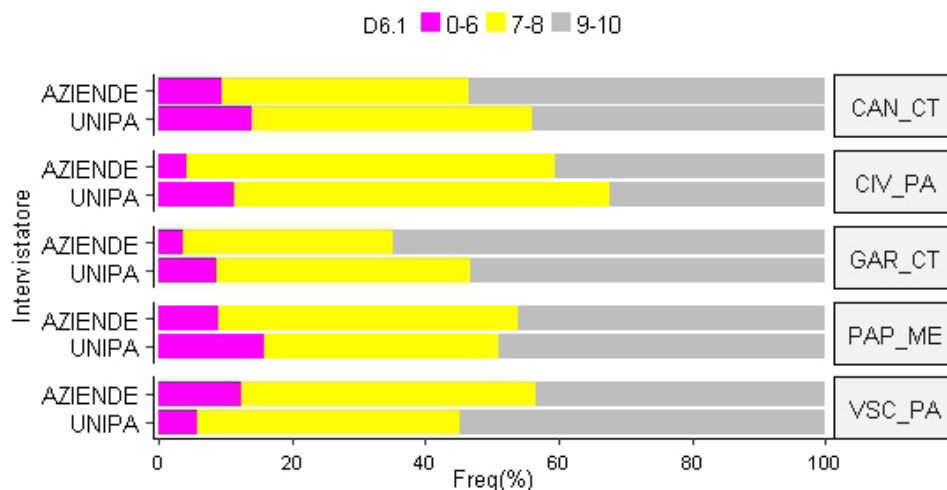
### B) Aziende Ospedaliere Universitarie

Come è emerso nelle precedenti domande, all'AOU di Catania le risposte positive registrate dalle aziende superano quelle rilevate da unipa, mentre all'AOU e Palermo si registrano differenze nelle percentuali di risposta in direzione opposta, con una migliore "posizione" negli intervistati da unipa.



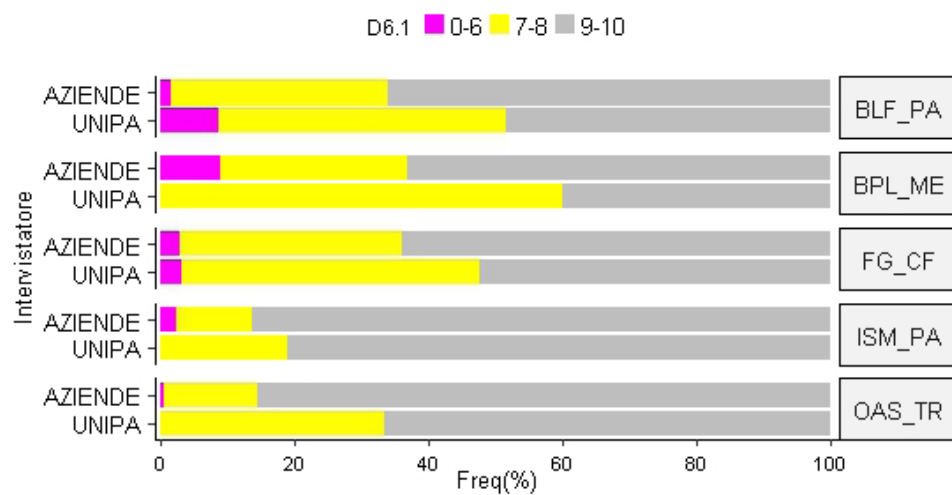
### C) Grandi Ospedali

Nei grandi ospedali la percentuale cumulata dei punteggi pari a 9 e a 10 non supera mai il 65%. Al Civico di Palermo, al Cannizzaro e al Garibaldi di Catania la percentuale cumulata dei punteggi positivi (9 e 10) registrata dalle aziende è in media 10 punti percentuali più alta rispetto a quella restituita da unipa.



### D) Altre Aziende Sanitarie

Infine, nelle restanti aziende il confronto restituisce risultati di maggiore soddisfazione per le interviste condotte dalle aziende. Le differenze più evidenti tra unipa e aziende si hanno al Bonino Pulejo – Piemonte di Messina e all'Oasi Maria Santissima di Troina, tuttavia, bisogna tenere conto del numero esiguo di interviste condotte da unipa, rispettivamente pari a 10 e a 12 interviste contro 171 e 188 condotte dalle aziende.





Allegato 1 - Scheda di intervista sulla qualità dei servizi di ricovero



**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

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 rispondo

**D1.5 Ritiene che il personale infermieristico sia sufficiente ?**

☐ sì ☐ no ☐ non rispondo

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

**ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI**

---

**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. Ritiene 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 ridurle il dolore?)

☐ mai ☐ qualche volta ☐ di solito ☐ sempre ☐ non rispondo

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

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

☐ 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

Allegato 1 - Scheda di intervista sulla qualità dei servizi ambulatoriali



**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

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?**

- ☐ assolutamente no   ☐ probabilmente no   ☐ probabilmente sì   ☐ assolutamente sì  
☐ 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)

**VALUTAZIONE COMPLESSIVA OSPEDALE**

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  
☐ 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, Anna Sciabò.

- [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](http://www.alisa.liguria.it/index.php?option=com_content&view=article&id=714&Itemid=285)
- [6] [https://www.regione.fvg.it/rafvig/export/sites/default/RAFVG/salute-sociale/sistemasociale-sanitario/allegati/29082016\\_Report\\_finale\\_Indagine\\_Ricoveri\\_FVG\\_07072016.pdf](https://www.regione.fvg.it/rafvig/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>