

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PALERMO

STATISTICA PER L'ANALISI DEI DATI

SCIENZE ECONOMICHE, AZIENDALI E STATISTICHE

Valutazione della Qualità (VQ) percepita dei Servizi erogati e della Soddisfazione clienti dei servizi di ricovero nei servizi pubblici dell' Azienda Sanitaria della Provincia di Palermo

TESI DI LAUREA DI: **Anna Di Pasquale**

RELATORE **Prof. Massimo Attanasio**

TUTOR AZIENDALE **Dott.re Buttafuoco Giuseppe**

ANNO ACCADEMICO 2017/2018



INDICE

INTRODUZIONE

CAPITOLO 1: SCHEDA DI INTERVISTA E PRESENTAZIONE DATI E CONFRONTO 2016 E 2017

- 1.1 Scheda intervista sulla qualità dell'assistenza e dei servizi di ricovero
- 1.2 I Campioni del 2016 e del 2017

CAPITOLO 2: ANALISI DEI PRESIDI

- 2.1 Analisi dei grafici radar per presidio e per 4 ambiti di domanda
- 2.2 Analisi dei presidi 2017
 - 2.2.1. Assistenza da parte degli infermieri
 - 2.2.2. Assistenza da parte dei medici
 - 2.2.3. L'ambiente ospedaliero
 - 2.2.4. La sua esperienza in ospedale
 - 2.2.5. Alla dimissione

CAPITOLO 3: ANALISI DEI GRAFICI RADAR PER REPARTO E PER 4 AMBITI DI DOMANDA

- 3.1 Analisi delle singole domande per presidio, anno 2017
 - 3.3.1 Cimino Termini Imerese
 - 3.3.2 Civico Partinico
 - 3.3.3 Dei Bianchi Corleone
 - 3.3.4 Ingrassia Palermo
 - 3.3.5 Madonna Dell'Alto Petralia

CAPITOLO 4: VALUTAZIONE COMPLESSIVA

- 4.1 Introduzione al modello CUB
- 4.2 Studio delle quattro domande principali rispetto alla domanda D6.1 per PRESIDIO
 - 4.2.1 Cimino Termini Imerese
 - 4.2.2 Civico Partinico
 - 4.2.3 Dei Bianchi Corleone
 - 4.2.4 Ingrassia Palermo
 - 4.2.5 Madonna Dell'Alto Petralia
- 4.3 Analisi della domanda D6.2 per presidio, anno 2017
 - 4.3.1 Cimino Termini Imerese
 - 4.3.2 Civico Partinico
 - 4.3.3 Dei Bianchi Corleone
 - 4.3.4 Ingrassia Palermo
 - 4.3.5 Madonna Dell'Alto Petralia

CONCLUSIONI

ALLEGATO 1: Scheda d'intervista per i ricoveri

ALLEGATO 2: Tabelle di riferimento

INTRODUZIONE

Il presente lavoro si inserisce nella *customer satisfaction* dell'Azienda Sanitaria Provinciale (ASP) di Palermo, al fine di migliorarne la qualità dei servizi offerti. Esso è il rapporto finale dell'esperienza dello Stage condotto presso l'ASP di Palermo, nel periodo febbraio-giugno 2017.

Il tirocinio è collegato al progetto sulla "Valutazione della Qualità (VQ) percepita dei Servizi erogati e della Soddisfazione clienti dei servizi di ricovero e cura in ospedale e dei servizi diagnostici e ambulatoriali nei servizi pubblici della Regione Sicilia". Esso ha coperto la fase della rilevazione dei dati- infatti ho condotto 100 interviste- e la fase dell'elaborazione e analisi dei risultati. Questo lavoro, per motivi di spese e di tempo, è limitato all'ASP di Palermo e all'indagine sulla qualità percepita dei servizi di ricovero.

Prima di passare all'analisi vera e propria, mi sembra doveroso chiarire brevemente alcuni concetti chiave, che riguardano lo studio della valutazione della qualità dei servizi.

Oggi con il termine customer satisfaction (CS), che tradotto significa "soddisfazione del cliente", si indica generalmente un processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente, nell'ottica del miglioramento della qualità del prodotto/servizio offerto. Il concetto di soddisfazione è strettamente correlato alle aspettative esplicite e/o latenti del cliente/utente e alla percezione della qualità del prodotto/servizio. Il termine racchiude un insieme di tecniche e fasi di ricerca, sviluppate a partire dagli anni Novanta, soprattutto nell'ambito delle imprese private.

La customer satisfaction management è un processo che comprende diverse fasi: impostazione della rilevazione, conduzione dell'indagine, analisi dei dati, realizzazione del piano di miglioramento e delle relative azioni di comunicazione. In ambito pubblico più che di customer satisfaction si parla di citizen satisfaction, cioè della soddisfazione del cittadino, inteso non soltanto come cliente o utente di un determinato servizio ma come destinatario attivo delle politiche pubbliche.

La CS è dunque uno strumento mediante il quale le pubbliche amministrazioni/aziende hanno la possibilità di rafforzare la relazione e l'ascolto dei cittadini e soprattutto di riprogettare le politiche pubbliche e l'erogazione dei servizi. Il fine è quello di massimizzare la soddisfazione della clientela e ridurre i costi.

Nella fattispecie, la rilevazione della *customer/citizen satisfaction* dell'ASP di Palermo può rispondere alle seguenti finalità:

- rilevare il grado di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi;
- raccogliere idee e suggerimenti per migliorare i servizi offerti;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia dei cittadini nei propri confronti

L'obiettivo primario di questo lavoro è ottenere informazioni sulla qualità dei servizi di ricovero, percepita dall'utenza, per consentire il monitoraggio dei servizi sanitari offerti e l'avviamento di politiche di miglioramento con riferimento all'ASP di Palermo.

Come già detto, questo lavoro si inserisce all'interno della direttiva assessoriale, i piani di ripartizione, le schede di intervista, il testo del consenso informato sono reperibili sul sito www.qualitasiciliassr.it. I destinatari del programma sono le istituzioni preposte, quali l'Assessorato della Salute Regione Sicilia, le Aziende Sanitarie di Palermo, il pubblico e la cittadinanza in generale e i vari gruppi portatori di interesse (stakeholder).

La presente relazione è strutturata in quattro capitoli. Nel primo capitolo si illustrano la scheda di

intervista e la struttura del campione. Il secondo capitolo si incentra sul confronto della qualità e della soddisfazione percepite, nel 2016 e nel 2017, su quattro ambiti di interesse. Nel terzo capitolo si esegue un'analisi dettagliata, relativa al 2017, di tutte le domande del questionario per singolo presidio, evidenziando le risposte positive (DS_S) e decisamente positive (S). Infine, nel quarto capitolo si analizza la valutazione complessiva dei ricoverati, applicando un modello *logit*.

Tutte le analisi sono state svolte utilizzando il programma statistico R e SAS.

CAPITOLO 1

SCHEDA DI INTERVISTA E PRESENTAZIONE DATI E CONFRONTO 2016 E 2017

In questo capitolo si illustra la scheda di riferimento (1.1) e i campioni di individui (1.2)

1.1 SCHEDA INTERVISTA SULLA QUALITA' DELL'ASSISTENZA E DEI SERVIZI DI RICOVERO

L'intervista consiste nella lettura di un questionario, tramite sistema CATI, di circa 23 domande chiuse, da sottoporre ai pazienti ricoverati presso i presidi dell'ASP di Palermo (ASP PA) e della Sicilia, che hanno firmato un consenso.

La struttura della scheda di intervista è divisa in sei parti:

- 1. Assistenza da parte degli infermieri → domande sul lavoro degli infermieri in termini di cortesia, ascolto, spiegazioni e aiuto ricevuto dopo aver premuto il pulsante di chiamata; infine viene chiesto se il personale infermieristico sia sufficiente.
- 2. Assistenza da parte dei medici → domande sul lavoro dei medici in termini di cortesia, ascolto, spiegazioni; infine viene chiesto se il personale medico sia sufficiente.
- 3. L'ambiente ospedaliero → domande sulla pulizia e il rispetto del silenzio.
- **4.** La sua esperienza in ospedale → domande riguardanti: l'aiuto ricevuto tempestivamente per andare in bagno, il bisogno di farmaci per il dolore, se i farmaci erano assunti per la prima volta, spiegazione del farmaco somministrato e degli effetti collaterali.
- **5. Alla dimissione** → domande per verificare se sono state date informazioni su cosa fare e dove andare, per la terapia di cui si ha bisogno, e a chi rivolgersi in caso di necessità.
- 6. Valutazione complessiva dell'ospedale → viene chiesto un giudizio da 0 a 10 (dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 è la migliore) riguardo alla prestazione ricevuta nel complesso e, inoltre, se l'intervistato consiglierebbe la struttura ad amici e parenti.

In allegato è riportata la scheda di intervista.

1.2 I CAMPIONI DEL 2016 E DEL 2017

Il campione di interviste del 2016 presenta 324 soggetti, da cui sono state eliminate le interviste di 6 pazienti, dal momento che le informazioni erano parziali. Il campione si compone dunque di 318 intervistati.

Il campione di interviste relative al 2017 presenta 700 soggetti; anche da esso sono state eliminate le interviste relative a 3 pazienti, poiché quest'ultimi non hanno risposto a alcune domande del questionario. Il campione si compone dunque di 697 intervistati.

La perdita di informazione legata all'eliminazione di tali interviste è irrisoria.

L'unità statistica è il ricovero e non il paziente, poiché potrebbe capitare che un paziente sia stato ricoverato più volte nello stesso anno. Le unità che operano nei reparti sono state aggregate in gruppi di reparti, al fine di avere un numero più consistente di osservazioni e poter effettuare un confronto tra 2016 e 2017.

La tabella seguente mostra il numero di riwposte per presidio ospedaliero nel 2016 e nel 2017.

TABELLA 1	INTERVISTE	INTERVISTE
PRESIDIO	2016	2017
Cimino-Termini Imerese (PA)	70	163
Civico-Partinico (PA)	64	215
Dei Bianchi-Corleone (PA)	35	80
Ingrassia-Palermo	115	181
Madonna dell'Alto-Petralia (PA)	32	45
Villa delle Ginestre	2	13
Totale complessivo	318	697

Nel 2016 il maggiore numero di interviste è stata condotto presso l'ospedale l'Ingrassia (36%), mentre solo l'1% presso il presidio di Villa delle Ginestre

Nel 2017 si evince invece che la maggiore percentuale di interviste è stata condotta presso il Civico di Partinico (31%), e la minore anche per questo anno è Villa delle Ginestre, (2% del totale).

Si ritiene poco informativo il confronto e l'analisi dei presidi in cui il numero delle interviste sia inferiore a 10, pertanto sarà escluso Villa delle Ginestre. Allo stesso modo, per quanto riguarda il 2017, saranno esclusi i reparti, in cui il numero delle interviste non permette di ottenere informazioni sufficienti per una analisi.

Considerando ora il numero degli intervistati per reparto e per presidio si evidenzia:

PRESIDIO e singoli REPARTI	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Cimino-Termini Imerese (PA)	70	163
Chirurgia generale	3	25
Intensiva	8	
Medicina	10	33
Ortopedia e traumatologia	10	32
Ostetricia e ginecologia	15	19
Otorinolaringoiatria	13	17
Pediatria	11	37

PRESIDIO e singoli REPARTI	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Dei Bianchi-Corleone (PA)	35	80
Chirurgia generale	7	18
Medicina	10	18
Ostetricia e ginecologia	10	16
Pediatria	8	28

PRESIDIO e singoli REPARTI	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Civico-Partinico (PA)		215
Cardiologia	5	22
Chirurgia generale	16	62
Intensiva	5	10
Malattie endocrine, ricambio nutriz.	3	12
Medicina	7	16
Ortopedia e traumatologia	11	32
Ostetricia e ginecologia	3	11
Pediatria	10	29
Urologia	4	21

PRESIDIO e singoli REPARTI	<u>2016</u>	<u>Interviste</u>
Ingrassia-Palermo	115	181
Cardiologia	20	26
Chirurgia generale	5	13
Intensiva	5	13
Medicina	58	54
Ortopedia e traumatologia	7	16
Ostetricia e ginecologia	12	21
Pediatria	6	30
Pneumologia	2	8

PRESIDIO e singoli REPARTI	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Villa delle Ginestre-Palermo	2	13
Unita spinale	2	13

PRESIDIO e singoli REPARTI	<u>2016</u>	<u>Interviste</u>
Madonna dell'Alto-Petralia		
(PA)	35	45
Chirurgia generale	11	8
Medicina	18	19
Ostetricia e ginecologia	3	18

CAPITOLO 2 ANALISI DEI PRESIDI

2.1 ANALISI DEI GRAFICI RADAR PER PRESIDIO E 4 AMBITI DI DOMANDA

In via preliminare si riportano i grafici *radar* che danno un'idea generale della distribuzione delle risposte positive per presidio e per anno. In particolare le risposte positive sono state suddivise, in termini percentuali, in:

- "Sempre e Di solito", contrassegnate dalla linea nera esterna del quadrilatero;
- "Sempre", contrassegnate dalla linea arancione interna del quadrilatero.

Ogni vertice del quadrilatero corrisponde a una domanda appartenente a una distinta sezione della scheda di intervista:

- Il vertice sinistro si riferisce alla domanda D3.1:
 Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?
- Il vertice destro si riferisce alla domanda D1.1:
 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?
- Il vertice in alto si riferisce alla domanda D2.1:
 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?
- Il vertice in basso si riferisce alla domanda D4.2:
 Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o utilizzare una padella da letto?

Da un'osservazione generale si evince che il giudizio dei pazienti è molto variabile non solo tra un anno e un altro ma anche all'interno di uno stesso *radar* e tra i presidi.

Un'importante precisazione è che la differenza tra l'area chiara e scura dei quadrilateri, in ciascun grafico, lascia suporre l'attendibilità dei risultati, poiché evidenzia una certa variabilità.

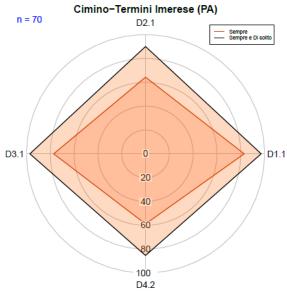
Le differenti forme assunte dai quadrilateri evidenziano il diverso peso che queste quattro dimensioni hanno nei vari presidi ma anche la diversa valutazione che ne deriva.

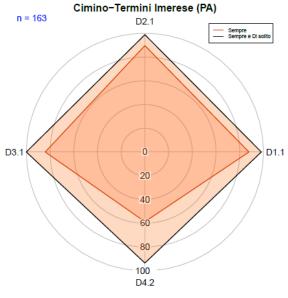
Osservando complessivamente i grafici ciò che immediatamente si può desumere è che:

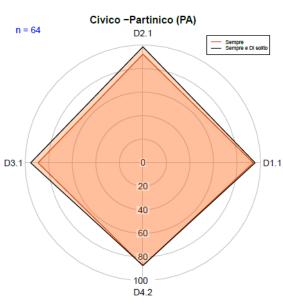
- **1.** Il presidio peggiore, sia nel 2016 sia nel 2017, è l'Ingrassia poiché è quello che presenta *radar* con superficie minore tra tutti i presidi esaminati.
- 2. I presidi migliori, considerando 2016 e 2017, sono il Civico di Partinico e il Cimino di Termini Imerese, poiché sono quelli che presentano *radar* con superficie maggiore tra tutti i presidi esaminati.
- **3.** Quando il *radar* ha una forma allungata su uno o più vertici e ridotta sugli altri significa che i presidi sono valutati pienamente positivi in alcune dimensioni, ma negativi in altre. Ne sono esempio l'Ingrassia e Madonna dell'Alto di Petralia.

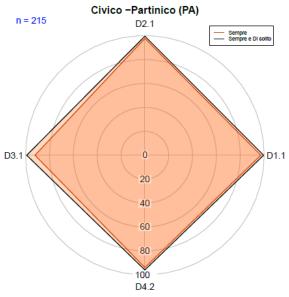
Scendiamo più nel dettaglio osservando e confrontando ciascun presidio.

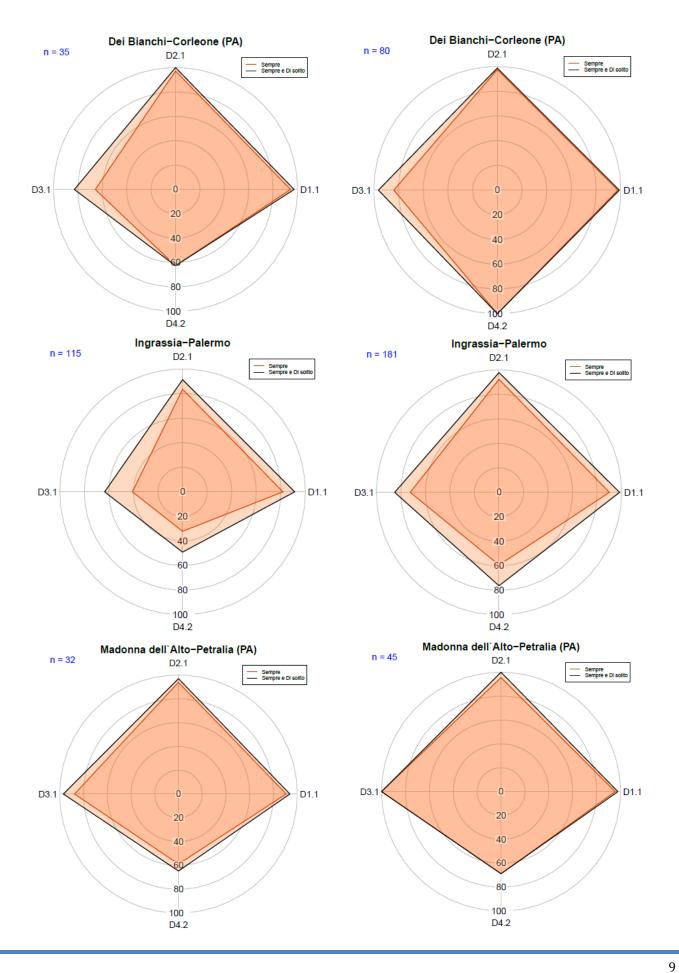
<u>2017</u>











CIMINO – TERMINI IMERESE

Tabella 3 distribuzione per 4 ambiti di domanda e presidio (% riga).

Osservando il caso di Cimino presso Termini Imerese nel 2016, e considerando le percentuali di risposta cumulata "sempre" e "di solito", si può affermare che esse sono superiori all'85%, e nel 2017 sono tutte superiori al 93%. Possiamo concludere che tra il 2016 e il 2017 c'è stato un miglioramento, anche se bisogna precisare che il numero degli intervistati nel 2017 è il doppio di quelli del 2016.

Considerando le percentuali di "sempre", si può affermare che le domande D2.1 e D3.1 sono state oggetto di un miglioramento più significativo rispetto alle restanti domande, a differenza della D4.2, che nel corso dell'anno ha subito un lieve peggioramento, dal momento che è aumentata solo la percentuale di "di solito".

Le criticità riguardano la D3.1 e la D4.2, invece la cortesia del personale medico e infermieristico hanno una valutazione positiva.

CIVICO – PARTINICO

Tabella 4 distribuzione per 4 ambiti di domanda e presidio (% riga).

Osservando l'ospedale Civico di Partinico nel 2016, considerando le percentuali di risposta cumulata "sempre" e "di solito", si può affermare che esse non scendono al di sotto dell'86% e nel 2017 al di sotto del 95%. Possiamo concludere che tra il 2016 e il 2017 c'è stato un miglioramento e che la situazione è dunque abbastanza positiva. Bisogna precisare che il numero degli intervistati nel 2017 è il triplo di quelli del 2016.

Soffermandoci invece sulle percentuali di "sempre", si può affermare che le domande D3.1 e D4.2 sono state oggetto di un netto miglioramento (aumento rispettivi di 3 e 6 punti percentuali).

Il Civico di Partinico ha, dunque, una valutazione strettamente positiva perché le due percentuali esaminate si sovrappongono quasi perfettamente, tranne che per la domanda relativa alla pulizia degli ambienti (D3.1).

DEI BIANCHI – CORLEONE

Tabella 5 distribuzione per 4 ambiti di domanda e presidio (% riga).

Osservando il presidio di Corleone nel 2016, considerando le percentuali di risposta cumulata "sempre" e "di solito", si può affermare che esse non scendono al di sotto dell'62% e nel 2017 sono tutte superiori al 96%. Possiamo concludere che tra il 2016 e il 2017 c'è stato un miglioramento, tranne che per la domanda D2.1, per la quale c'è stato un aumento delle risposte negative, poiché la percentuale di "sempre" è lievemente aumentata. Bisogna precisare che il numero degli intervistati nel 2017 è quasi il doppio di quelli del 2016.

Considerando invece le percentuali di "sempre", si può affermare che le domande D3.1 e D4.2 sono state oggetto di un netto miglioramento, in particolare la domanda D4.2 ha raggiunto il 100% di "sempre" nel corso dell'anno.

L'ospedale Dei Bianchi ha dunque una valutazione strettamente positiva, perché le due percentuali esaminate si sovrappongono quasi perfettamente, tranne che per la domanda relativa alla pulizia degli ambienti.

INGRASSIA – PALERMO

Tabella 6 distribuzione per 4 ambiti di domanda e presidio (% riga).

Osservando il radar plot dell'Ingrassia nel 2016 non è difficile notare la forma particolare che evidenzia una situazione non positiva per le domande D3.1 e D4.2, le cui percentuali sono comprese tra 49-64% ("sempre" e "di solito"). La criticità di questi aspetti migliora significativamente nel 2017 con aumenti di 20-30 punti percentuali. Bisogna precisare che il numero degli intervistati nel 2017 è quasi il doppio di quelli del 2016.

Gli aspetti cui porre attenzione sono la pulizia e la risposta alla richiesta di aiuto.

MADONNA DELL'ALTO – PETRALIA

Tabella 7 distribuzione per 4 ambiti di domanda e presidio (% riga).

Osservando i *radar plot* del presidio di Petralia nel 2016 e nel 2017, si nota in corrispondenza della domanda D4.2 una forma più schiacciata, con percentuali pari rispettivamente al 64,7% e al 68,8% ("sempre" e "di solito"). Bisogna precisare che il numero degli intervistati nel 2017 è quasi il doppio di quelli del 2016.

Evidenziando invece le percentuali di "sempre", si può affermare che la domanda D3.1 è stata oggetto di un netto miglioramento rispetto alle restanti domande, raggiungendo il 100% di "sempre" nel corso dell'anno.

L'ospedale Madonna dell'Alto ha una valutazione strettamente positiva nel 2017 per le domande relative alla cortesia (D1.1, D2.1) e alla pulizia (D3.1), infatti le due percentuali esaminate si sovrappongono quasi perfettamente. Bisogna segnalare invece la criticità dell'aspetto relativo alla risposta alla richiesta di aiuto (D4.2), che contrasta con la valutazione positiva della cortesia degli infermieri.

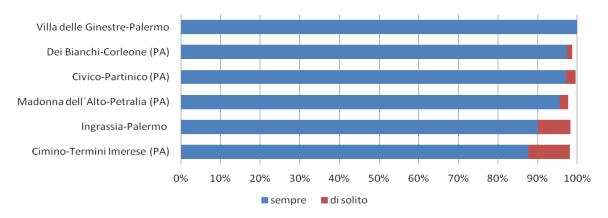
2.2 ANALISI DELLE SINGOLE DOMANDE PER PRESIDIO, ANNO 2017

2.2.1 ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI 2017

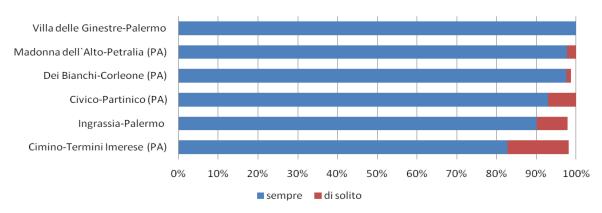
Cortesia, ascolto dei pazienti e chiarezza nelle spiegazioni (D1.1, D1.2, D1.3)

Tabelle 8-10 Distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

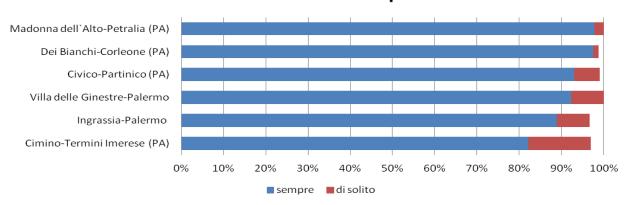
D1.1 Durante il ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?



D1.2 Gli infermieri l'hanno ascoltata attentamente?



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



Da un'analisi preliminare sui presidi si può osservare che tutti gli intervistati di Villa delle Ginestre (13 ricoveri) hanno manifestato un livello di gradimento massimo in riferimento alla "Cortesia, ascolto dei pazienti e chiarezza nelle spiegazioni" del personale infermieristico; dunque non è necessario intervenire, in quanto il giudizio è nettamente positivo.

Tra gli altri presidi quelli che presentano una percentuale *media* maggiore di gradimento positivo ("sempre", "di solito"), per le tre domande sopra elencate, sono: Civico di Partinico (media 99,5%), Madonna dell'Alto di Petralia (media 99,3%) e il Dei Bianchi di Corleone (media 98,5%).

I presidi che invece si collocano nelle ultime posizioni sono il Cimino di Termini Imerese (media 97,7%) e l'Ingrassia di Palermo (media 97,6%).

Per quanto riguarda le percentuali di gradimento massimo ("sempre"), i presidi migliori e peggiori sono i medesimi ma l'ordine dei primi è invertito: in prima posizione il Dei Bianchi seguito da Madonna dell'Alto e Civico.

Complessivamente i ricoverati intervistati sono soddisfatti della cortesia (93.1% di "sempre"), dell'attenzione alle richieste dei pazienti (90.8% di "sempre") e della chiarezze nelle spiegazioni (90.2% di "sempre") del personale infermieristico. Le tre domande sono dunque positive.

L'aspetto cui bisogna porre attenzione è la chiarezza delle spiegazioni, dal momento che presenta una percentuale di risposta positiva minore.

Si è deciso di procedere analizzando la correlazione esistente tra le domanda D2.1, D2.2 e D2.3, poiché come si può osservare si evidenziano solo lievi differenze tra una domanda e un'altra; ad esempio per il Dei Bianchi di Corleone si osserva che le percentuali di risposta delle domande D2.1 e D2.3 sono esattamente uguali, stessa situazione si riscontra anche per l'ospedale Madonna dell'Alto di Petralia.

Le successive tabelle mostrano le percentuali del totale necessarie per il calcolo di un indice di concordanza tra le risposte date nelle distinte domande. Tale indice si ottiene sommando tutte le percentuali della diagonale principale.

TAB 3 distribuzione congiunta delle Domande 1.2 e 1.1 (% totale) Cortesia				
Attenzione	di solito	sempre	TOTALE	
di solito	3,9	3,6	8	
sempre	1,3	89,5	90,8	
TOTALE	5,6	93,1	100	

Dalla presente tabella, nella quale sono messe a confronto la D1.1 e la D1.2, si ottiene un indice di concordanza pari a:

$$I(c) = 3.9\% + 89.5\% = 93.4\%$$

Dunque si evince che il 93,4% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto all'attenzione nell'ascolto mostrato dagli infermieri e alla cortesia degli stessi.

TAB 5 Distribuzione congiunta per Domanda 1.1 e 1.3 (% totale) Chiarezza				
Cortesia	di solito	sempre	TOTALE	
di solito	3,2	1,6	5,6	
sempre	4,3	88,4	93,1	
TOTALE	7,7	90,2	100	

Attraverso la seconda tabella, che confronta D1.1 e D1.3, si ottiene un indice di concordanza pari a:

$$I(c) = 3.2\% + 88.4\% = 91.6\%$$

Si evince che il 91,6% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto alla chiarezza e alla cortesia degli stessi.

TAB 6 Distribuzione congiunta per Domanda 1.3 e 1.2 (% totale) Attenzione				
Chiarezza	di solito	sempre	TOTALE	
di solito	6,3	1,4	7,7	
sempre	1,3	88,7	90,2	
TOTALE	8,0	90,8	100	

Nella terza tabella si confrontano le domande D1.1 e D1.3 con un indice di concordanza pari a:

$$I(c) = 6.3\% + 88.7\% = 95\%$$

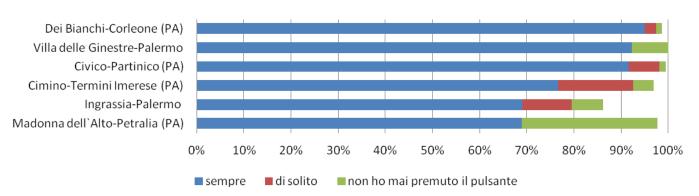
Si evince che il 95% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto all'attenzione nell'ascolto e alla chiarezza mostrate dagli infermieri.

Il valore degli indici di concordanza è dovuto, in particolare, alla concordanza esistente tra le risposte positive delle domande (sempre). Si può, dunque, concludere che i pazienti non distinguono tra le due domande e/o gli intervistatori non hanno sottolineato la differenza al momento dell'intervista.

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

Tabella 11 Distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

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



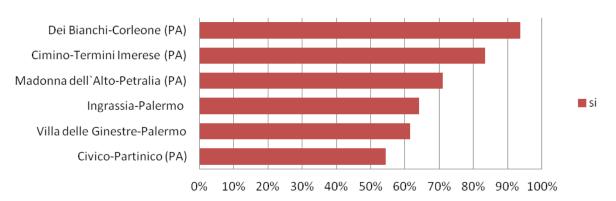
I presidi che presentano le percentuali maggiori di risposta positiva ("sempre", "di solito") sono: Civico di Partinico (98,1%), Dei Bianchi (97,5%) e Villa delle Ginestre (92,3%). I presidi in cui sono state registrate le percentuali più basse sono: Ingrassia di Palermo (79,6%) e Madonna dell'Alto (68,9%).

Complessivamente l' 81,2% degli intervistati ha affermato di aver "sempre" ricevuto velocemente aiuto dopo aver premuto il pulsante, quindi la risposta risulta positiva. Il 5,3% dei pazienti hanno dichiarato di non aver mai premuto il pulsante, in particolare presso l'ospedale Madonna dell'Alto di Petralia (28,9%).

D1.5 Ritiene che il personale infermieristico sia sufficiente?

Tabella 12 Distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

D1.5 Ritiene che il personale infermieristico sia sufficiente?



La percentuale di risposta affermativa più alta si osserva presso il Dei Bianchi di Corleone, dove il 93,8% dei ricoverati afferma che il personale infermieristico è sufficiente, seguito dall'ospedale Cimino di Termini Imerese con l' 83,4%. Le percentuali di risposta affermativa più bassa si osservano per il Civico di Partinico (54,4%), Villa delle Ginestre (38,5%) e Ingrassia di Palermo (64,1%).

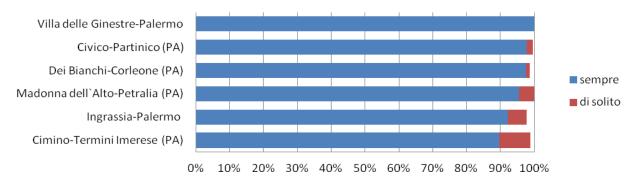
Complessivamente la risposta è da ritenersi positiva, in quanto il 69,4% degli intervistati totali del 2017 dichiara che il personale infermieristico è sufficiente, ma bisognerebbe comunque intervenire nei presidi critici, prima elencati.

2.2.2 ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI 2017

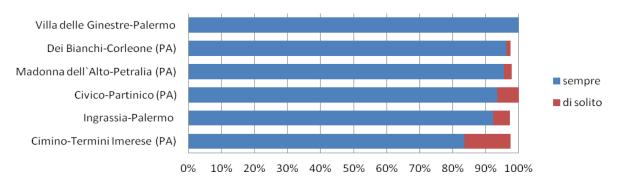
Cortesia, ascolto dei pazienti e chiarezza nelle spiegazioni (D2.1, D2.2, D2.3)

Tabella 13-15 Distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

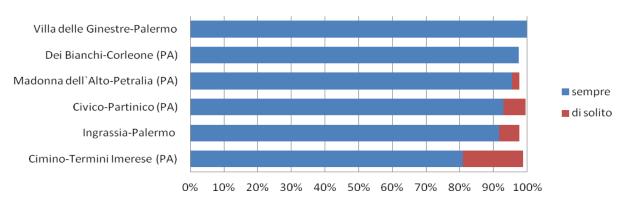
D2.1 Durante il ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?



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



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



Da un'analisi preliminare sui presidi, si può osservare che tutti gli intervistati di Villa delle Ginestre (13) hanno manifestato un livello di gradimento massimo in riferimento alla "Cortesia, ascolto dei pazienti e chiarezza nelle spiegazioni" del personale medico; per cui questo presidio non necessita di alcun intervento.

Tra gli altri presidi, quelli che presentano una percentuale media maggiore di gradimento positivo (sempre, di solito), per le tre domande elencate, sono: Civico di Partinico (99,7%), Madonna dell'Alto (98,5%)e Cimino di Termini Imerese (98,4%). Il presidio che si colloca in ultima posizione è l'Ingrassia (97,6%). Se si osservano le sole percentuali di gradimento massimo la situazione cambia rispetto alla precedente, poiché tra i presidi migliori troviamo, insieme con il Civico di Partinico, il Dei Bianchi; tra i presidi peggiori troviamo, assieme all'Ingrassia, il Cimino di Termini Imerese, che ha una percentuale di "di solito e sempre" elevata. Ciò evidenzia che nel caso del Dei Bianchi, essendo maggiore la percentuale di "sempre", la situazione è migliore mentre per il caso di Termini Imerese, essendo minore la percentuale di "sempre", la situazione è più critica.

Complessivamente, gli intervistati sono soddisfatti della cortesia (94,3% di "sempre"), dell'attenzione alle richieste dei pazienti (91,4% di "sempre") e della chiarezza nelle spiegazioni (90,7% di "sempre") del personale medico. Le tre domande dunque sono positive.

Come affermato nel precedente paragrafo, si procede con uno studio della correlazione tra le domanda

D2.1, D2.2 e D2.3 per via dei valori all'incirca equivalenti tra le percentuali.

TAB12 Distribuzione congiunta per Domanda 1.2 e 1.1 (% totale) Cortesia				
Attenzione di solito sempre TOTALE				
di solito	3,6	3	6,9	
Sempre	0,4	90,8	91,4	
TOTALE	4,6	94,3	100	

$$I(c) = 3.6\% + 90.8\% = 94.4\%$$

Si evince che il 94,4% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto all'attenzione nell'ascolto e alla cortesia mostrate dai medici.

TAB13 Distribuzione congiunta per Domanda 1.1 e 1.3(% totale)				
Chiarezza				
Cortesia	di solito	sempre	TOTALE	
di solito	3,4	0,6	4,6	
Sempre	4,3	89,8	94,3	
TOTALE	7,9	90,7	100	

$$I(c) = 3.4\% + 89.8\% = 93.2\%$$

Si evince che il 93,2% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto alla chiarezza nelle spiegazioni e alla cortesia mostrate dai medici.

TAB14 Distribuzione congiunta e Domanda 1.3 e 1.2 (% totale) Attenzione			
Chiarezza	di solito	sempre	TOTALE
di solito	6,2	1,4	7,9
sempre	0,4	89,8	90,7
TOTALE	6,9	91,4	100

$$I(c) = 6.2\% + 89.8\% = 96\%$$

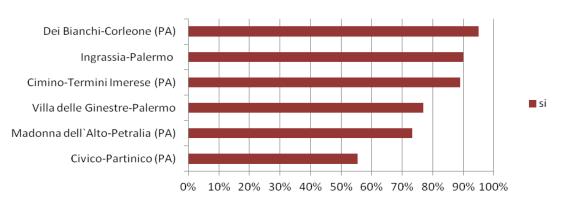
Si evince che il 96% dei pazienti dichiara il medesimo livello di gradimento rispetto alla chiarezza nelle spiegazioni e all'attenzione alle richieste dei pazienti, mostrate dai medici.

Il valore degli indice di concordanza è dovuto, in particolare, alla concordanza esistente tra le risposte positive delle domande (sempre). Si può, dunque, concludere che i pazienti non distinguono tra le tre domande e/o gli intervistatori non hanno sottolineato la differenza al momento dell'intervista.

D2.4 Il personale medico è sufficiente?

Tabella 16 distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

D2.4 Ritiene che il personale medico sia sufficiente?



La percentuale più alta di risposte affermative si osserva presso il Dei Bianchi di Corleone, dove il 95% dei ricoverati afferma che il personale medico è sufficiente, seguito dal 90% dell'ospedale Ingrassia e dall'89% dell'ospedale Cimino di Termini imerese. Le percentuali di risposta affermativa più bassa si osservano per il Civico di Partinico e per Madonna dell'Alto.

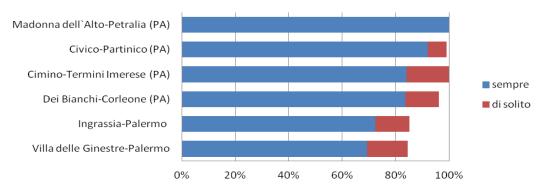
Complessivamente la risposta è da ritenersi positiva, in quanto il 78,3% degli intervistati totali del 2017 dichiara che il personale medico è sufficiente; bisognerebbe comunque porre sotto attenzione i presidi in cui è stata rilevata una criticità.

2.2.3 AMBIENTE OSPEDALIERO 2017

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

Tabella 17 distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

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



Da un'analisi preliminare sui presidi si può osservare che tutti gli intervistati di Madonna dell'Alto di Petralia (45) hanno risposto positivamente alla domanda sulla pulizia dell'ambiente ospedaliero, con una percentuale pari al 100%.

Gli altri presidi in cui si registra la percentuale maggiore di gradimento massimo, per la pulizia dell'ambiente ospedaliero, sono: l'ospedale Civico di Partinico (92,1%), Dei Bianchi di Corleone (83,8%) e Cimino di Termini Imerese (84%).

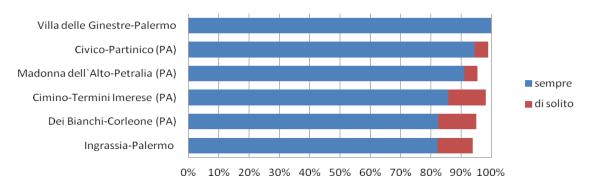
Invece, i presidi in cui sono state registrate le percentuali più basse di risposta positiva (cumulando "di solito" e "sempre") sono: l'Ingrassia (15%) e il Dei Bianchi di Corleone (15,4%).

Complessivamente la pulizia dei presidi dell'ASP PA è positiva (84,2% di "sempre").

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

Tabella 18 distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

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



Da un'analisi preliminare sui presidi si può osservare che tutti gli intervistati di Villa delle Ginestre (13) hanno risposto positivamente alla domanda sul silenzio notturno della zona vicino alla stanza (100%), per cui non bisogna intervenire.

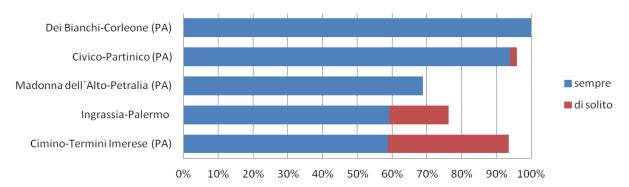
Tutti i presidi presentano una percentuale di risposta positiva ("di solito", "sempre") maggiore o uguale al 95%, risulta pertanto che la domanda è positiva e che non è presente alcuna criticità.

I presidi in cui si registrano le percentuali minori di gradimento massimo per il silenzio notturno sono: l'ospedale Ingrassia (82,3%), il Dei Bianchi di Corleone (82,5%) e Madonna dell'Alto di Petralia (91,1%). Esse non sono comunque da ritenersi indicatori di criticità.

2.2.4 LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE (2017)

D4.2 Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o per utilizzare la padella da letto? Tabella 19 Distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

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



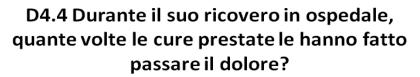
Bisogna precisare che il numero dei soggetti che hanno risposto alla domanda D4.2 (237), individuati grazie alla domanda D4.1 (*Ha avuto bisogno di aiuto da parte degli infermieri o altro personale sanitario per andare in bagno o usare una padella da letto?*), è inferiore poiché essa è rivolta solo a coloro che hanno dovuto richiedere l'aiuto degli infermieri per andare in bagno.

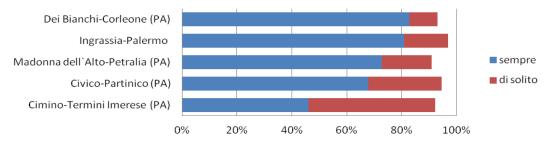
Osservando il grafico si può notare che i presidi Villa delle Ginestre e Dei Bianchi presentano una percentuale di gradimento massimo (sempre) pari al 100%, per cui non si rende necessario alcun intervento.

Tra i restanti presidi quelli che mostrano più criticità sono il Cimino (58,7%), l'Ingrassia (59,3%) e Madonna dell'Alto (68,8%).

Complessivamente la risposta è da ritenersi positiva, anche se la percentuale non è elevata (77,2%) e potrebbe dunque essere migliorata.

D4.4 Durante il suo ricovero in ospedale, quante volte le cure prestate le hanno fatto passare il dolore? Tabella 20 Distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).





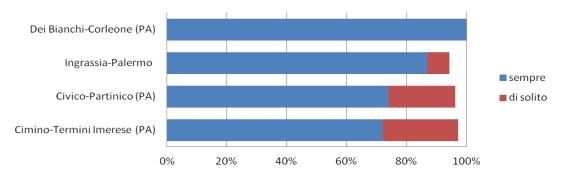
Bisogna precisare che il numero dei soggetti che hanno risposto alla domanda D4.4 (218), individuati grazie alla domanda D4.3 (*Durante la sua esperienza in ospedale, ha avuto bisogno di medicine per il dolore?*) è inferiore, poiché essa è rivolta solo a coloro che hanno avuto bisogno di medicine per il dolore.

Tra i presidi quelli che manifestano più criticità sono: il Cimino (46,2%), il Civico (67,9%) e Madonna dell'Alto (72,7%).

Complessivamente la risposta è positiva, anche se la percentuale non è elevata (69,3%) e dunque la situazione potrebbe essere migliorata.

D4.6 Prima di darle qualsiasi nuovo farmaco, il personale dell'ospedale le ha comunicato a cosa serviva? Tabella 21 Distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

D4.6 Prima di darle qualsiasi nuovo farmaco, il personale dell'ospedale le ha comunicato a cosa serviva?



Bisogna precisare che il numero dei soggetti che hanno risposto alla domanda D4.6 e alla successiva domanda D4.7 (218), individuati grazie alla domanda D4.5 (*Le sono stati somministrati farmaci che non aveva assunto prima?*) è inferiore poiché essa è rivolta solo a coloro i quali sono stati somministrati nuovi farmaci.

Osservando il grafico, risulta evidente che il presidio di Corleone raggiunge il 100% di gradimento massimo, tutti i ricoverati hanno risposto che il personale dell'ospedale ha sempre comunicato a cosa servisse il farmaco somministrato, per cui non è necessario alcun intervento.

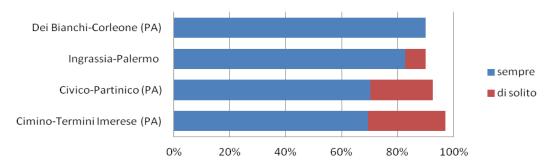
Se si considerano le percentuali di risposta positiva ("sempre" e "di solito"), si può osservare che i presidi migliori sono in ordine decrescente: Cimino, Civico e Ingrassia. Un caso particolare è quello del Cimino di Termini Imerese, con una un'elevata percentuale di "di solito" ma una percentuale minore di "sempre", che comunque non richiede necessità di intervento; il caso opposto si osserva per l'Ingrassia in cui la percentuale di "sempre" è alta ma quella di "di solito" è bassa, rendendo il presidio un caso critico se guardiamo alla valutazione positiva nel complesso.

La domanda, nel complesso presenta una percentuale di "sempre" pari all'82,6% quindi è positiva. Bisogna intervenire nei reparti in cui la percentuale di risposta positiva è bassa.

D4.7 Prima di somministrarle qualsiasi nuovo farmaco, il personale ospedaliero le ha spiegato in modo comprensibile i possibili effetti indesiderati?

Tabella 22 Distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

D4.7 Prima di somministrarle qualsiasi nuovo farmaco, il personale ospedaliero le ha spiegato in modo comprensibile i possibili effetti indesiderati?



Se si considerano le percentuali di risposta positiva ("sempre" e "di solito") si può osservare che i presidi migliori sono in ordine il Dei Bianchi e l'Ingrassia. Lo stesso caso particolare che si è riscontrato nella precedente domanda è presente anche in questa, quindi si può affermare che il Cimino di Termini Imerese, con percentuale minore "di sempre" ma un elevata percentuale di "di solito ", non può essere considerato un presidio critico e che l'Ingrassia, in cui la percentuale di "sempre" è alta ma quella di "di solito" è bassa, è invece un caso critico, rispetto alla valutazione positiva nel complesso.

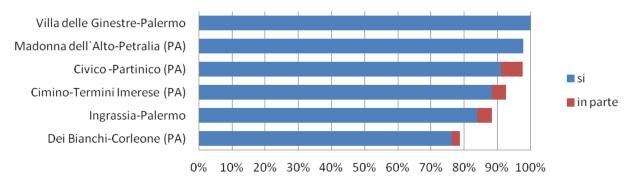
La domanda presenta una percentuale di "sempre" pari all'77,9%, non molto elevata ma nel complesso positiva. Bisogna comunque intervenire nei reparti in cui la percentuale di risposta positiva è bassa.

2.2.5 ALLA DIMISSIONE (2017)

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?

Tabella 23 distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

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?

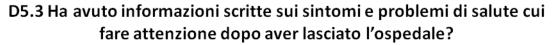


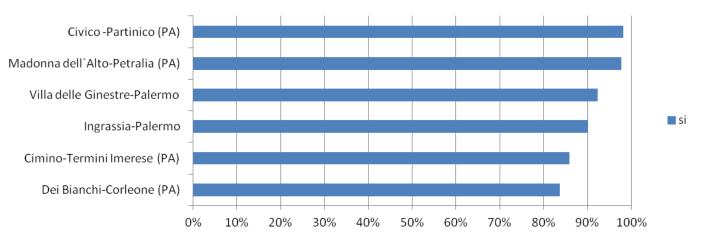
Da un'analisi preliminare sui presidi si può osservare che tutti gli intervistati di Villa delle Ginestre (13) hanno in dichiarato che il personale ospedaliero li ha informati dell'aiuto necessario dopo la dimissione, pertanto non è necessario intervenire.

Tra gli altri, quelli in cui si registra la percentuale maggiore di risposta affermativa sulle informazioni date e relative all'aiuto dopo la dimissione sono l'ospedale Madonna dell'Alto di Petralia (97,8%), Civico di Partinico (91,2%), e Cimino di Termini Imerese (88,3%).

Invece, il presidio in cui è stata registrata la percentuale più alta di ricoverati che dichiarano che le informazioni date alla dimissione erano parziali, è il Civico di Partinico con una percentuale pari al 6,2%; essa è comunque bassa. I presidi con maggiori criticità risultano il Dei Bianchi di Corleone e l'Ingrassia.

D5.3 Ha avuto informazioni scritte sui sintomi e problemi di salute cui fare attenzione dopo aver lasciato l'ospedale? Tabella 24 distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).





Tra i presidi quelli in cui si registra la percentuale maggiore di risposta affermativa sulle informazioni date e relative all'aiuto dopo la dimissione, sono l'ospedale Civico di Partinico (98,1%), Madonna dell'Alto di Petralia (97,8%), e Ingrassia (90,1%).

I presidi in cui sono state registrate le percentuali più basse di risposta affermativa sono il Cimino di Termini Imerese (85,9%)e in particolare il Dei Bianchi di Corleone con una percentuale pari a 83,8%. I presidi da porre sotto attenzione sono quest'ultimi.

La risposta è positiva in quanto il 91,4% degli intervistati ha risposto che alla dimissione gli sono state date informazioni sui sintomi e problemi sui fare attenzione.

CAPITOLO 3

ANALISI DEI GRAFICI RADAR PER REPARTI E 4 AMBITI DI DOMANDA

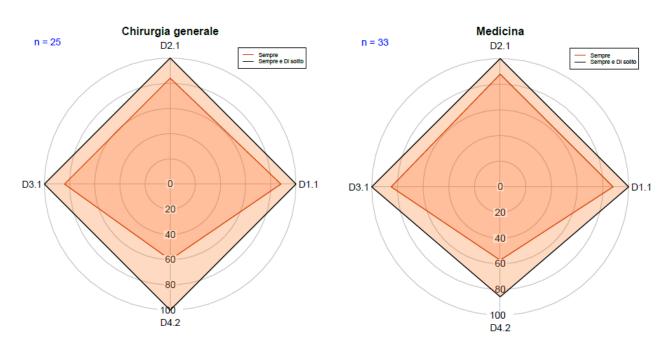
Nella successiva analisi verranno riportati i commenti ai grafici *radar* per distinto reparto con riferimento ai 5 presidi analizzati. Si ritiene poco attendibile l'analisi dei reparti in cui il numero delle interviste è inferiore a 10 pertanto si analizzeranno solo i reparti evidenziati in grassetto nella parte introduttiva di spiegazione del confronto (pag.6). La struttura del grafico è la medesima di quelli analizzati nelle pagine precedenti (pag. 7).

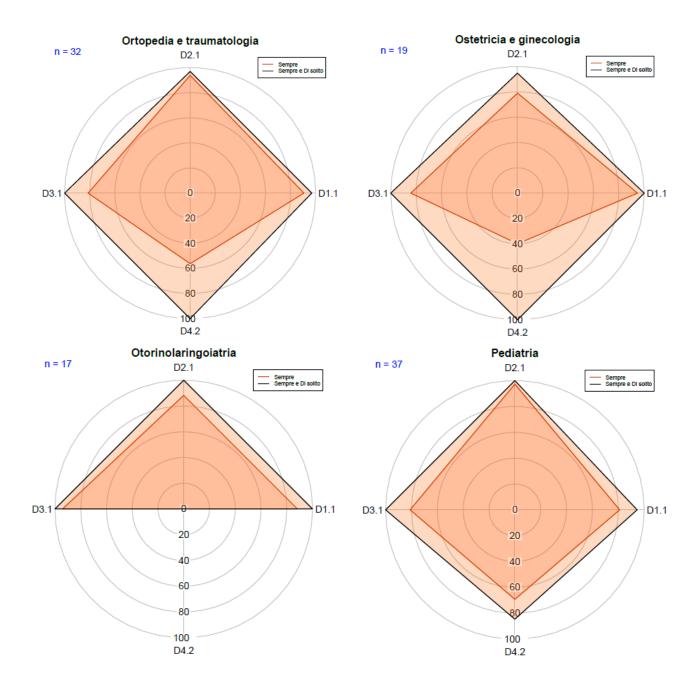
Da un'osservazione generale si evince che il giudizio dei pazienti è molto variabile tra un presidio e un altro.

3.1 CIMINO TERMINI IMERESE

Le differenti forme assunte dai quadrilateri evidenziano il diverso peso che queste quattro dimensioni hanno nei vari reparti. Osservando complessivamente i grafici ciò che immediatamente si può desumere è che:

- **1.** I reparti peggiori, nel 2017, sono Ostetricia e Ginecologia e Pediatria poiché sono quelli che presentano radar con superfice minore tra tutti i reparti esaminati.
- 2. Il reparto migliore è Ortopedia Traumatologia in quanto presenta un radar con superfice maggiore tra tutti i reparti esaminati.
- **3.** Quando il radar ha una forma allungata su uno o più vertici e ridotta sugli altri, significa che i presidi sono valutati positivamente in alcune dimensioni, ma negativamente in altre. È un esempio il caso di Otorinolaringoiatria.
- **4.** In tutti i reparti del presidio posto sotto analisi si riscontra una non concordanza tra la domanda D4.2, relativa alla velocità di risposta alla richiesta di aiuto per poter andare in bagno, e la D1.1 relativa alla cortesia degli infermieri poiché quest'ultima ha elevate percentuali invece la D4.2 è un fattore critico diffuso.





CHIRURGIA GENERALE

Tabella 25 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando il radar plot del reparto di Chirurgia Generale si nota che tutti i lati del quadrilatero raggiungono i punti della circonferenza limite, la quale permette di evidenziare che per tutti e 4 gli ambiti di domanda si raggiunge il 100% di risposta positiva ("sempre" e "di solito").

Osservando più attentamente la porzione scura del grafico relativa alla percentuale di "sempre", si può affermare che le domande D1.1 e D2.1 e D3.1 presentano elevate percentuali (≥84) e pertanto non è necessario intervenire sulla pulizia dei locali e sulla cortesia dei medici e infermieri. Viceversa essendo la percentuale di "sempre" della domanda D4.2 non elevata (60%) si osserva una forma più schiacciata che evidenzia un possibile fattore critico del reparto.

MEDICINA

Tabella 26 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando il radar plot del reparto di Medicina si nota una forma leggermente più schiacciata, rispetto alle altre, in corrispondenza della domanda D4.2 la cui percentuale è pari al 85,7% ("sempre" e "di solito"). Le restanti domande raggiungono una percentuale di risposta positiva ("sempre" e "di solito") pari al 100%.

Osservando più attentamente la porzione scura del grafico relativa alla percentuale di "sempre", si può affermare che le domande D1.1 e D2.1 e D3.1 presentano elevate percentuali (≥85) e pertanto non è necessario intervenire sulla pulizia dei locali e sulla cortesia dei medici e infermieri. Viceversa essendo la percentuale di "sempre" della domanda D4.2 bassa (57,1%) si consiglia di porre sotto attenzione l'aspetto evidenziato dalla domanda in tale reparto.

ORTOPEDIA E TRAMAUTOLOGIA

Tabella 27 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando inizialmente la situazione generale del reparto di Ortopedia-Traumatologia si può notare la superficie estesa del radar, in quanto le percentuali di "sempre" e "di solito" sono superiori al 96%.

Osservando più attentamente la parte scura del grafico ("sempre"), si può affermare che le domande D3.1 e D4.2 presentano una superficie ridotta, in particolare la domanda D4.2 che presenta una percentuale pari al 56,3%. Dunque, bisognerebbe intervenire sulla risposta alla richiesta di aiuto.

OSTETRICIA E GINECOLOGIA

Tabella 28 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando il radar plot del reparto di Ostetricia-Ginecologia si nota che tutte le domande raggiungono i punti della circonferenza indicante il 100% di risposta positiva, esclusa la D2.1 che presenta una percentuale lievemente inferiore (94,7%). Osservando la parte scura del grafico si nota la forma schiacciata in corrispondenza della domanda D4.2 (40%) che anche in questo reparto è un fattore critico. Le restanti domande presentano percentuali elevate (>80) ma inferiori rispetto ai precedenti reparti.

OTORINOLARINGOIATRIA

Tabella 29 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Il radar plot del reparto di Otorinolaringoiatria non mostra nessuna area per la parte relativa alla velocità di risposta all'aiuto per andare in bagno o perché i pazienti non hanno "mai" avuto bisogno di richiedere l'aiuto degli infermieri o perché hanno deciso di non rispondere. Le restanti domande hanno una percentuale di DS S pari al 100% e di "sempre" abbastanza elevata (>88%).

Bisogna, senza alcun dubbio, indagare sulla domanda relativa alla richiesta di aiuto agli infermieri poiché dall'altro lato la cortesia di quest'ultimi è stata valutata positivamente.

PEDITRIA

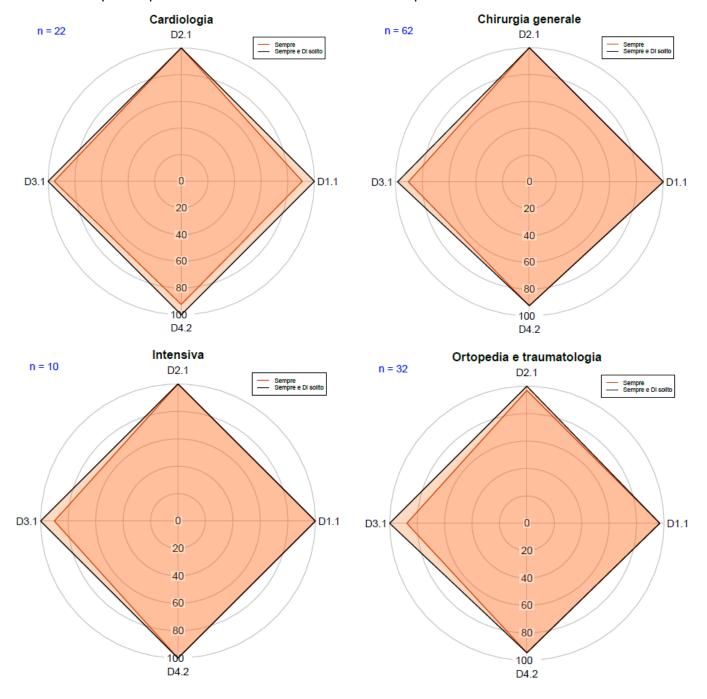
Tabella 30 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

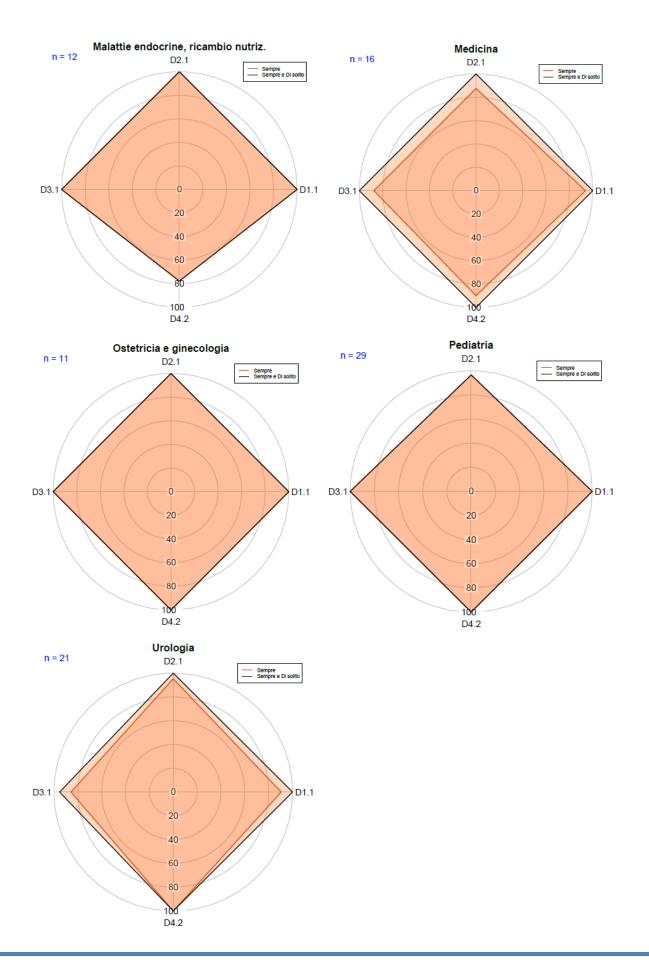
Osservando il radar plot del reparto di Pediatria si nota che le domande D1.1 e D4.2 non raggiungono il 100% di risposta positiva a differenza delle domande D2.1 e D3.1. Osservando le percentuali di "sempre", si può affermare che la domande D4.2 è un fattore critico, anche di questo reparto, in quanto la percentuale non è elevata (69,2%), viceversa le restanti domande hanno percentuali superiori all'81% e quindi i diversi aspetti che evidenziano sono stati valutati positivamente.

3.2 CIVICO PARTINICO

Osservando complessivamente i grafici ciò che immediatamente si può desumere è che:

- 1. Il reparto peggiore, nel 2017, è Urologia poiché presenta un radar con superfice minore tra tutti i reparti esaminati.
- 2. Tutti i presidi presentano una situazione strettamente positiva





CARDIOLOGIA

Tabella 31 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando il *radar plot* del reparto di Cardiologia, considerando, quindi, le percentuali di risposta cumulata "sempre" e "di solito" si può affermare che esse sono tutte pari al 100%.

Osservando le percentuali di "sempre", si può affermare che la domanda D1.1 presenta una percentuale più bassa rispetto alle altre ma comunque elevata (91%). La situazione è strettamente positiva e non sembra esserci alcun aspetto da porre sotto attenzione.

CHIRURGIA GENERALE, INTENSIVA e ORTOPEDIA - TRAUMATOLOGIA

Tabella 32-34 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Questi tre reparti presentano una situazione quasi identica e strettamente positiva. In tutti e tre i reparti l'unico aspetto che presenta minore percentuale di "sempre" è quello relativo alla domanda D3.1 sulla pulizia dei locali(rispettivamente 90,3%, 87,5% e 90%) ma no è critico.

MALATTIE ENDOCRINE, RICAMBIO NUTRIZ.

Tabella 35 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Anche per il reparto di Malattie Endocrine, ricambio nutriz. la situazione relativa alle domande D1.1, D2.1 e D3.1 è strettamente positiva poiché le percentuali di "sempre" sono pari al 100%, l'unico aspetto che sembra presentare una lieve criticità è quello relativo alla domanda D4.2 sulla velocità di aiuto per andare in bagno perché solo il 77,8% dei ricoverati ha dichiarato che ha sempre ricevuto velocemente aiuto.

MEDICINA

Tabella 36 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando il *radar plot* del reparto di Medicina si nota che tutte le domande raggiungono i punti della circonferenza indicante il 100% di risposta positiva.

Per quanto concerne le percentuali di "sempre" si può affermare che esse sono tutte al 87% e gli unici aspetti con percentuale minore rispetto alla media sono quelle relative alla cortesia dei medici e alla pulizia; esse, però, non costituiscono un fattore critico per il reparto.

OSTETRICIA – GINECOLOGIA e PEDIATRIA

Tabella 37-38 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Questi due reparti presentano una situazione quasi identica e strettamente positiva. In particolare per i quattro gli aspetti del reparto di Ostetricia e Ginecologia si osservano percentuali di "sempre" pari al 100%. Ciò accade anche nel reparto di Pediatria a esclusione della domanda D2.1, riferita alla cortesia dei medici, che presenta una percentuale elevata ma inferiore al 100% (96,6% di "sempre"). Non si sono fattori critici.

UROLOGIA

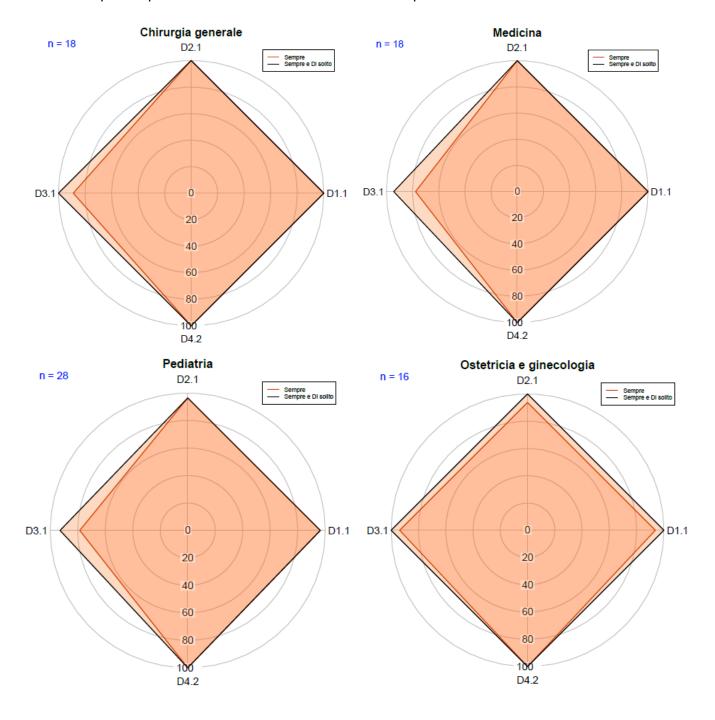
Tabella 39 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando il radar plot del reparto di Urologia si può subito osservare che gli ambiti delle domande D1.1, D2.1 e D4.2 raggiungo una percentuale cumulata pari al 100%. Il fattore su cui porre attenzione è quello riferito alla pulizia dei locali (D3.1) che presenta percentuale inferiore ma comunque elevata quindi non costituisce un fattore critico.

3.3 DEI BAINCHI CORLEONE

Osservando complessivamente i grafici ciò che immediatamente si può desumere è che:

- 1. Il reparto migliore è quello di Chirurgia Generale poiché presenta un radar con superfice maggiore tra tutti i reparti esaminati.
- 2. Tutti i presidi presentano una situazione strettamente positiva



CHIRURGIA GENERALE, MEDICINA e PEDIATRIA

Tabella 40 -42 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Questi tre reparti presentano una situazione simile e strettamente positiva. In tutti e tre i reparti l'unico aspetto che presenta minore percentuale di "sempre" è quello relativo alla domanda D3.1 sulla pulizia dei locali(rispettivamente 77,8%, 88,9% e 78,6%); esso risulta un fattore su cui porre l'attenzione solo nel reparto di Pediatria perché la percentuale è inferiore al 80%.

OSTETRICIA – GINECOLOGIA

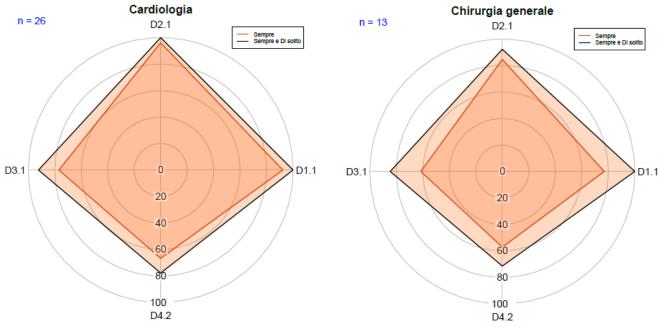
Tabella 43 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

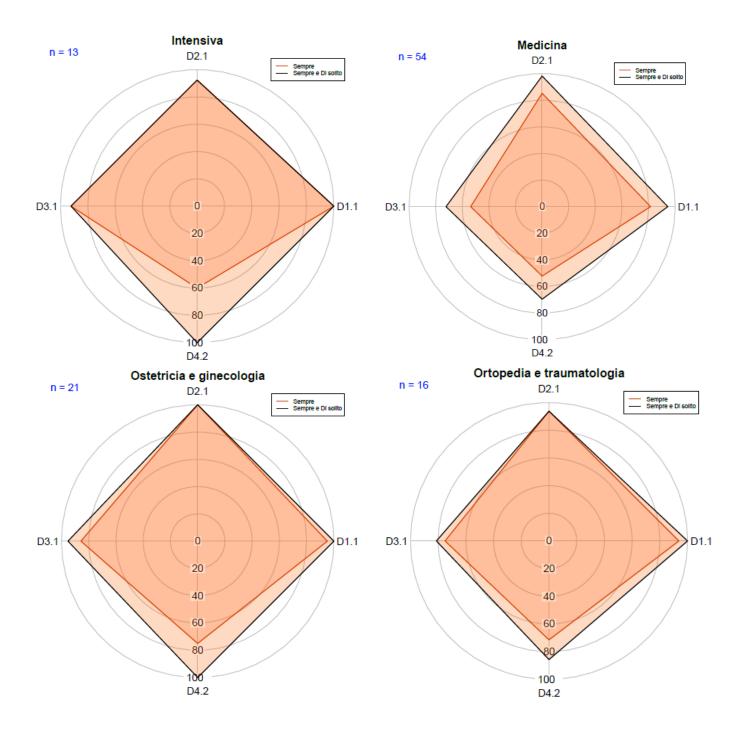
Osservando il *radar plot* del reparto di Ostetricia-Ginecologia si nota che tutte le domande raggiungono il 100% di risposta positiva (DS_S). In particolare osservando più attentamente le aree scure ("sempre") si può concludere che non sussiste nessun fattore critico.

3.4 INGRASSIA PALERMO

Osservando complessivamente i grafici ciò che immediatamente si può desumere è che:

- 1. Il reparto peggiore è quello di Medicina poiché presenta un radar con superfice minore tra tutti i reparti esaminati.
- **2.** Il reparto migliore, nel 2017, è quello di Cardiologia poiché presenta un radar con superfice maggiore tra tutti i reparti esaminati.





CARDIOLOGIA

Tabella 44 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando il radar plot del reparto di Cardiologia ("sempre" e "di solito") si può affermare gli ambiti superano il 92% a esclusione della domanda D4.2, per la quale si può osservare che il radar plot, in corrispondenza della seguente domanda, ha una forma più schiacciata ad evidenziare una percentuale non molto elevata (66,7%).

Osservando più attentamente area relativa alle percentuali di "sempre", si può affermare che le domande D3.1 e D4.2 presentano delle percentuali non molto elevate pertanto si consiglia di porre sotto attenzione l'aspetto relativo alla pulizia del reparto ed intervenire sulla velocità alla risposta di aiuto per andare in bagno, aspetto discordante dalla valutazione positiva degli infermieri e medici.

CHIRURGIA GENERALE

Tabella 45 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Il radar plot presenta una superficie ridotta rispetto ai grafici visti precedentemente, infatti solo in corrispondenza della domanda D1.1 si raggiunge il 100% di risposta cumulata. Tutte le altre domande hanno percentuali comprese tra il 71,4% e 92,3%. Si può osservare, inoltre, che su diversi aspetti la superficie scura risulta essere non estesa infatti le percentuali sono inferiori al 85%. Gli aspetti più critici del reparto sono, anche qui, pulizia e velocità di risposta alla richiesta di aiuto (rispettivamente 57% e 61,5%).

INTENSIVA

Tabella 46 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando il *radar plot* del reparto intensivo si può subito osservare che gli ambiti delle domande D1.1 e D4.2 raggiungo una percentuale cumulata pari al 100%; le restanti domande presentano percentuale pari al 92,3% e come la D1.1 tale percentuale è dovuta al gradimento massimo ("sempre"). Bisogna precisare che seppur la percentuale cumulata DS_S della domanda D4.2, riferita alla velocità di risposta all'aiuto per andare in bagno, raggiunga il 100% la percentuale di "sempre" non è elevata quindi si potrebbe concludere dicendo che tale fattore non è critico ma deve essere posto sotto attenzione per evitare peggioramenti.

MEDICINA

Tabella 47 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando il *radar plot* del reparto di Medicina si può affermare che esso ha una superficie piuttosto ridotta e schiacciata in corrispondenza delle domande sulla pulizia(D3.1) e la risposta alla richiesta di aiuto(D4.2), ciò è dovuto alle basse percentuali (≤72,2%). Concentrandosi sulla area scura del radar si può affermare che le domande D3.1 e D4.2 sono fattori critici del reparto perché le percentuali sono di poco superiori al 50%.

ORTOPEDIA-TRAUMATOLOGIA

Tabella 48 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando inizialmente la situazione generale del reparto di Ortopedia-Traumatologia si può notare la forma più allungata in corrispondenza della domanda D1.1 e schiacciata in corrispondenza delle domande D3.1 e D4.2 (rispettivamente 100% e 81,3%-85,7%).

Osservando più attentamente la parte scura del grafico ("sempre"), si può affermare che le domande D3.1 e soprattutto D4.2 presentano una superficie ridotta con percentuali pari al 75% e 71,4%. Dunque, bisognerebbe porre sotto attenzione questi due aspetti.

OSTETRICIA-GINECOLOGIA

Tabella 49 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Osservando il *radar plot* del reparto di Ostetricia-Ginecologia si può affermare che esso ha una superficie estesa con percentuali cumulate tutte superiori al 95%.

Soffermandoci sulle percentuali di "sempre", si può affermare che la domanda D4.2 ha percentuale inferiori alle altre; essendo tale percentuale non significativamente bassa si può affermare che non ci sia alcuna particolare criticità ma si consiglia di porre sotto attenzione l'ultimo aspetto evidenziato.

PEDIATRIA

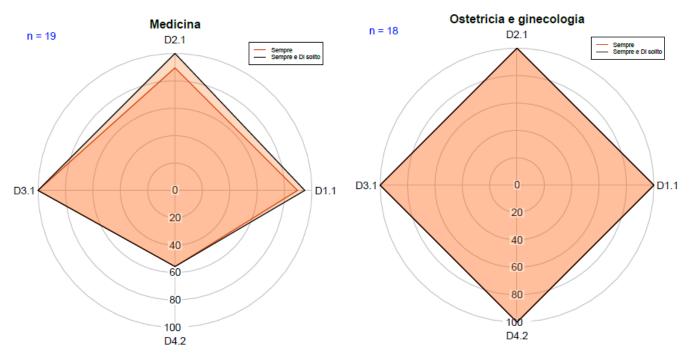
Tabella 50 distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).

Il radar plot del reparto di Pediatria non mostra nessuna area per la parte relativa alla velocità di risposta all'aiuto per andare in bagno o perché i pazienti non hanno "mai" avuto bisogno di richiedere l'aiuto degli infermieri o perché hanno deciso di non rispondere. Le restanti domande hanno una percentuale di DS_S pari al 100% e di "sempre" abbastanza elevata (>86%).

Bisogna, senza alcun dubbio, indagare sulla risposta alla richiesta di aiuto agli infermieri poiché dall'altro lato la cortesia di quest'ultimi è stata valutata positivamente.

3.5 MADONNA DELL'ALTO - PETRALIA

Tabella 51 - 52distribuzione per reparto e quattro ambiti di domanda (% riga).



Osservando i due *radar plot* si può affermare che il reparto migliore è quello di Ostetricia-Ginecologia in quanto l'estenzione della superficie scura è massima quindi il 100% dei ricoverati ha mostarto gradimento massimo per tutti e 4 gli ambiti (valutazione strettamente positiva). Viceversa il reparto di Medicina presenta una superficie schaicciata in corrispondenza della domanda D4.2 che costituisce un fattore critico poiché la percentuale è pari al 55,6%.

Gli altri ambiti di domanda sono stati valutati positivamente con percentuali superiori al 89%.

CAPITOLO 4

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Tabella 53 – 57 (% riga)

Le ultime due domande del questionario permettono di valutare la soddisfazione complessiva dei ricoverati presso i presidi dell'ASP ("Scegliendo un numero da 1 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, quale è il suo giudizio?" (D6.1) e "Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici familiari?" (D6.2).). Per queste due domande si è applicato il modello CUB.

4.1 INTRODUZIONE AL MODELLO CUB

I modelli CUB mirano a spiegare le scelte e le preferenze, su scala discreta, dettate da un **meccanismo psicologico**, influenzato sia da una **componente di ragionamento razionale** (**feeling**) sia da una generale **incertezza** (**uncertainty**) che interagiscono nello scegliere il valore della categoria di risposta. Queste due componenti, sono modellate separatamente, con specifici parametri, per le quali si assume rispettivamente una distribuzioni Binomiale traslata e distribuzione Uniforme.

La **risposta** è una **variabile aleatoria** R, risultante della combinazione tra scelta motivata esclusivamente dal ragionamento e decisione generata solo da sentimenti contingenti e caso, con probabilità:

$$Pr(R = j | \pi, \xi) = \pi {m-1 \choose j-1} \xi^{m-j} (1-\xi)^{j-1} + (1-\pi) \frac{1}{m}$$

con $\pi \in [0,1]$ e $\xi \in [0,1]$.

Il parametro π ha un legame di tipo inverso con l'incertezza: tanto più rilevante è il valore stimato di π , tanto meno è importante la componente dell'incertezza nel modello.

Il parametro ξ , invece, è direttamente collegato alla componente del ragionamento razionale; se **l'ordinamento è decrescente** (da m a 1), ξ è una misura della decisività della componente del feeling, in caso di **ordine crescente** (da 1 a m), l'interpretazione di ξ è invertita e si ritiene più comodo il commento in termini di $(1 - \xi)$.

Il modello CUB (P,Q) include P variabili esplicative per stimare l'uncertainty e Q variabili esplicative per spiegare il feeling. La probabilità della variabile diviene:

$$Pr(R_i = j \mid \beta, \gamma) = \pi_i {m-1 \choose j-1} \xi_i^{m-j} (1 - \xi_i)^{j-1} + (1 - \pi_i) \frac{1}{m}$$

Indichiamo con $\beta = (\beta_0, ..., \beta_p)$ il vettore dei parametri delle variabili esplicative relative alla componente di uncertainty e con $\gamma = (\gamma_0, ..., \gamma_p)$ il vettore di parametri dei fattori, espressione della componente feeling. In particolare:

$$\begin{aligned} logit(\pi_i) &= y_i^T \beta & \rightarrow & logit(1 - \pi_i) &= -y_i^T \beta \\ logit(\xi_i) &= w_i^T \gamma & \rightarrow & logit(1 - \xi_i) &= -w_i^T \gamma \end{aligned}$$

In cui $\mathbf{Y}_{(\mathrm{Nxp})}$ e $\mathbf{W}_{(\mathrm{Nxq})}$ sono le **matrici** che contengono le **variabili esplicative** dei soggetti utili a spiegare le due componenti. L'obbiettivo dell'utilizzo di un modello CUB(p,q) è studiare, attraverso 1- ξ e 1- π , l'influenza delle variabili esplicative sulla variabile risposta di tipo ordinale, quindi comprendere se π_i è candidata a determinare l'uncertainty e/o ξ_i influenza il feeling.

Per quanto concerne la stima dei parametri, si utilizza il metodo della massima verosimiglianza, il cui

computo avviene attraverso l'algoritmo EM (*Expectation Maximization*). La funzione di **log-verosimiglianza** del modello è:

$$l(\theta) = \sum_{i=1}^{N} \left\{ \log \frac{1}{1 + e^{-y_i^T \beta}} \left[\binom{m-1}{j_i - 1} \frac{e^{\left(- w_i^T \gamma \right) (j_i - 1)}}{\left(1 + e^{-w_i^T \gamma} \right)^{m-1}} - \frac{1}{m} \right] + \frac{1}{m} \right\}$$

 j_i = risposte di ciascun i-esimo soggetto; y_i , w_i = i valori assunti dalle variabili esplicative; $\theta = (\beta, \gamma)$.

Per confrontare i diversi modelli si utilizza il **BIC** (*Bayesian information criterion*), che introduce un termine di penalizzazione della verosimiglianza per i parametri utilizzati (p).

Il BIC si definisce come

$$BIC = -2l(\theta) + p \log(N)$$

Un ulteriore indice che permette di giudicare la **bontà di adattamento del modello** è il **Normalized Dissimilarity Index** (**Diss**) che lavora con la distanza tra le frequenze relative osservate di scelta di ogni jesima categoria di risposta e le probabilità stimate dal modello:

$$Diss = \frac{1}{2} \sum_{j=1}^{m} |f_i - p_j(\hat{\theta})|$$

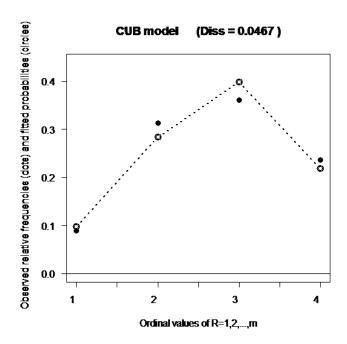
La costruzione dei modelli CUB e relativi grafici è stata possibile grazie all'utilizzo del software statistico R. In particolare sono stati utilizzati i comandi GEM, makeplot e multicub.

4.2 STUDIO DELLE QUATTRO DOMANDE PRINCIPALI RISPETTO ALLA DOMANDA D6.1 PER PRESIDIO

Per una corretta interpretazione del modello utilizzato, occorre specificare che l'analisi mira a conoscere, rispetto alla valutazione complessiva da 0 a 10, il valore di *feeling* e *uncertainty* nelle risposte date dagli intervistati ai quattro ambiti di domanda, precedentemente analizzate per osservare se tali fattori contribuiscono alla determinazione della variabile risposta(feeling) o controllare la confusione generale nel processo di risposta che inquina il ragionamento razionale confondendosi con esso (*uncertainty*).

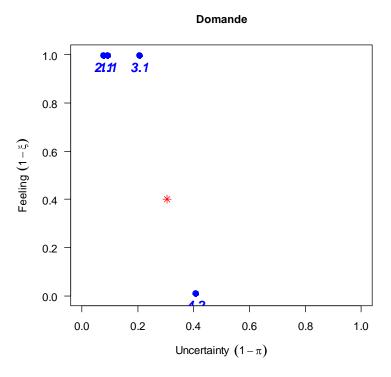
Lo studio, relativo all'anno 2017, è stato effettuato sulle 4 domande precedentemente analizzate (D1.1, D2.1, D3.1, D4.2) e sulla domanda D6.1 (valutazione 0-10) per la quale è stato deciso di aggregare la variabile ordinale, a causa delle basse percentuali di risposta nelle prime 7 categorie, in: "0-7", "8", "9" e "10" (Tabelle in allegato).

Il successivo grafico, che si riferisce a un modello CUB senza variabili esplicative e con variabile risposta D6.1, confronta le **probabilità previste**(bianchi) e **osservate** (nere) per ogni categoria della variabile risposta. Come si può osservare il modello lavora bene per tutte e quattro le categoria, in particolare la 1° e la 4°. Possiamo affermare, dunque, che sulla base della **dissimilarità** pari a 0.0467 il modello si adatta bene.



La stima π è elevata, pertanto la componente di *uncertainty* del modello è meno importante, in quanto il valore dell'incertezza $(1-\pi)=0.305$ è bassa. Per quanto riguarda il *feeling*, cioè la componente del ragionamento razionale si può affermare che il suo valore non è molto alto poiché, essendo le modalità ordinate in senso crescente, consideriamo $(1-\xi)=0.403$.

Come si evince dal grafico successivo (punto rosso) si può concludere che gli intervistati hanno risposto alla domanda D6.1 con un simile grado di razionalità e di incertezza, quest'ultima però è minore.



Si osserva adesso il comportamento di risposta alle domande D1.1, D2.1, D3.1, D4.2, in termini di *uncertainty* e *feeling*. Le domande D1.1, D2.1 e D3.1 presentano un uguale percentuale di *feeling* pari al

100% ma la domanda D3.1 ha un valor maggiore di *uncertainty*. Per quanto riguarda la domanda D4.2 si osserva una percentuale di *feeling* pari allo 0% e una percentuale di *uncertainty* all'incirca pari al 40%. Questo risultato apparentemente strano è dovuto alla non elevata eterogeneità delle risposte.

Si può concludere che gli intervistati hanno risposto razionalmente alle domande sulla cortesia di medici e infermieri e sulla pulizia degli ambienti, mostrando comunque un minimo di incertezza soprattutto riguardo la pulizia. Per quanto riguarda la domanda "Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o per utilizzare la padella da letto?" il ragionamento razionale diventa minimo e l'incertezza nella risposta è elevata.

La continuazione dello studio, riferito sempre all'anno 2017, è stato effettuato per singolo presidio costruendo modelli CUB con variabile risposta D6.1 aggregata e variabili esplicative (D1.1, D2.1, D3.1, D4.2) di cui si considerano solo le 2 modalità di risposta positiva ("di solito", "sempre").

4.2.1 CIMINO

Tabelle 52 Distribuzione per 4 ambiti di domanda e D6.1 (% riga).

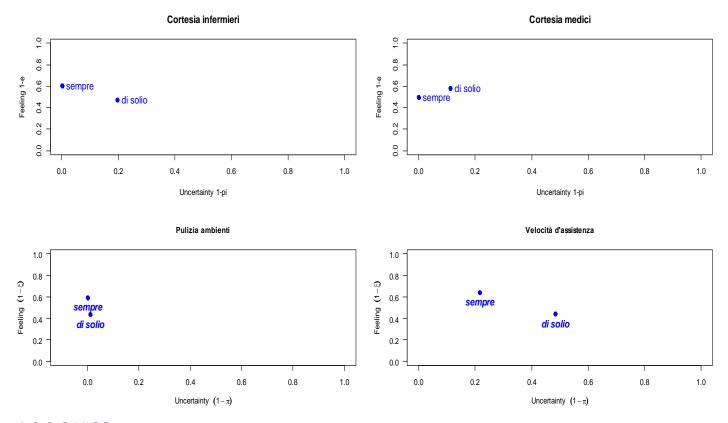
La probabilità di *incertezza* della modalità "di solito" è pari al 20%, ma è alta rispetto a quella di "sempre" (0.08%), pertanto gli intervistati che hanno risposto in modo nettamente positivo (sempre) sono stati meno incerti e più soddisfatti (60% di *feeling*) rispetto a coloro che hanno affermato che "di solito" gli infermieri sono stati cortesi.

Osservando il grafico della cortesia dei medici, si può affermare che la modalità "di solito" ha un valore dl feeling e uncertainty più alto rispetto alla modalità "sempre" in cui la percentuale di uncertainty è pari 0,01% e il livello di feeling è pari al 50% circa.

Coloro che hanno affermato che "di solito" i medici sono stati cortesi, hanno risposto in modo più razionale rispetto a coloro che hanno scelto la modalità di risposta "sempre", quest'ultimi però sono stati meno incerti rispetto ai primi.

Per quanto concerne la pulizia degli ambienti si può affermare, osservando il grafico, che la modalità "sempre" presenta una percentuale di *uncertainty* simile alla modalità "di solito" ma una percentuale di *feeling* maggiore. Gli intervistai che hanno affermato che gli ambienti sono stati "sempre" puliti sono meno incerti e più razionali rispetto a coloro che hanno risposto che "di solito" sono stati puliti.

Riguardo la velocità di risposta alla richiesta di aiuto, graficamente, si può osservare che la modalità "sempre" presenta una percentuale di *uncertainty* molto inferiore rispetto a quella stimata per la modalità "di solito"; viceversa la modalità "sempre" presenta una percentuale di *feeling* maggiore rispetto alla modalità "di solito". Gli intervistati che hanno affermato di aver avuto "sempre" rapida assistenza sono stati più razionali e meno incerti rispetto a coloro che hanno affermato che ciò è avvenuto "di solito".



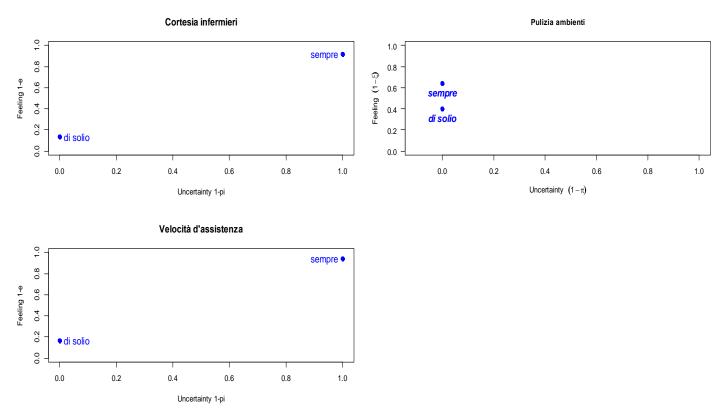
4.2.2 CIVICO

Tabelle 53 Distribuzione per 4 ambiti di domanda e D6.1 (% riga).

Per la costruzione dei modelli CUB nel caso del Civico di Partinico si sono presenti diversi problemi, in particolare nella costruzione del modello con variabile esplicativa corrispondente alla domanda D1.1 (cortesia infermieri) la cui matrice di varianza-covarianza non è definita positiva. Osservando il grafico, si può notare, infatti, che la modalità "di solito" ha percentuale di *uncertainty* pari a 0% mentre per la modalità "sempre" è pari all'100%. Nel modello CUB con variabile esplicativa la domanda D2. 1 (cortesia medici) non si ottengo delle stime poiché c'è un valore di reciprocità = 1.12799 e¹⁸ tra dati.

Per quanto concerne la pulizia degli ambienti si può affermare, osservando il grafico, che la modalità "sempre" presenta una percentuale di *uncertainty* simile alla modalità "di solito" ma una percentuale di *feeling* maggiore. Gli intervistai che hanno affermato che gli ambienti sono stati "sempre" puliti sono meno incerti e più razionali rispetto a coloro che hanno risposto che "di solito" sono stati puliti.

Riguardo la velocità di risposta alla richiesta di aiuto, graficamente, si può osservare che la modalità "sempre" presenta una percentuale di *uncertainty* molto elevata rispetto a quella stimata per la modalità "di solito" che è all'incirca pari allo 0%; inoltre, la modalità "sempre" presenta una percentuale di *feeling* maggiore rispetto alla modalità "di solito". Gli intervistati che hanno affermato di aver avuto "sempre" rapida assistenza sono stati più razionali ma più incederti rispetto a coloro che hanno affermato che ciò è avvenuto "di solito".



4.2.3 DE BIANCHI

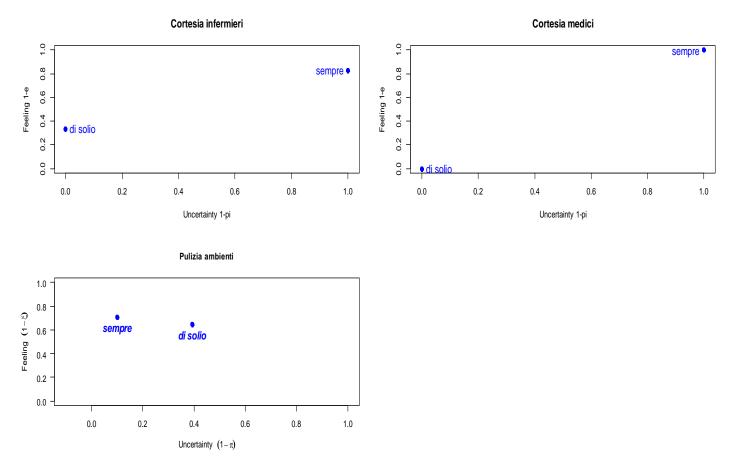
Tabelle 54 Distribuzione per 4 ambiti di domanda e D6.1 (% riga).

La probabilità di *uncertainty* della modalità "di solito" è prossima allo 0%, invece la modalità "sempre" è pari all'100%, pertanto gli intervistati che hanno risposto in modo nettamente positivo (sempre) sono stati più incerti e più soddisfatti (83% di *feeling*)rispetto a coloro che hanno affermato che "di solito" gli infermieri sono stati cortesi. Le percentuali anomale della modalità "di solito" è dovuto al fatto che solo un intervistato ha scelto questa modalità di risposta.

Osservando il grafico della cortesia dei medici, si può affermare che la modalità "di solito" ha un valore dl feeling e uncertainty molto basso rispetto alla modalità "sempre" in cui la percentuale di uncertainty e feeling sono pari al 100% circa. Anche in questo caso si osserva una situazione anomala poiché solo un intervistato ha risposto "di solito".

Per quanto concerne la pulizia degli ambienti si può affermare, osservando il grafico, che la modalità "sempre" presenta una percentuale di *uncertainty* minore della modalità "di solito" ma una percentuale di *feeling* maggiore. Gli intervistai che hanno affermato che gli ambienti sono stati "sempre" puliti sono meno incerti e più razionali rispetto a coloro che hanno risposto che "di solito" sono stati puliti.

È impossibile costruire un modello CUB per la domanda D4.2 sulla velocità di assistenza poiché c'è solo un modalità di risposta in quanto tutti gli intervistati hanno risposto "sempre", considerando le modalità positive. Si può comunque affermare che gli intervistati che hanno affermato che la risposta alla richiesta di aiuto è stata "sempre" veloce hanno dato in particolare una valutazione pari a "10" (53,8%).



4.2.4 INGRASSIA

Tabelle 55 Distribuzione per 4 ambiti di domanda e D6.1 (% riga).

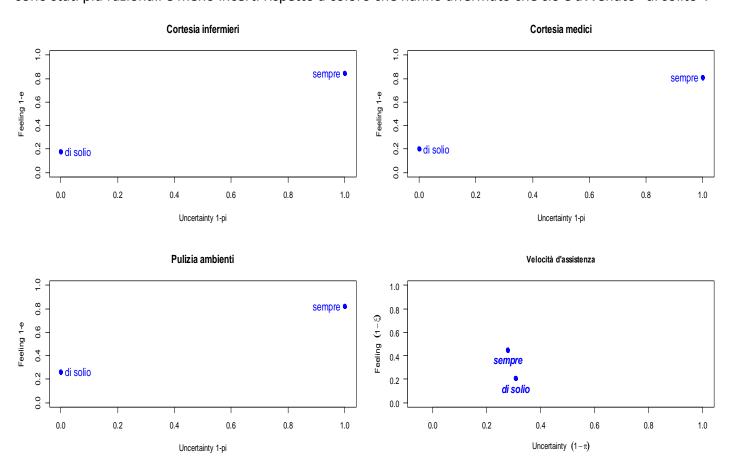
La probabilità di *uncertainty* della modalità "di solito" è pari al 20%, ma è bassa rispetto a quella di "sempre" (100%), pertanto gli intervistati che hanno risposto in modo nettamente positivo (sempre) sono stati più incerti e più soddisfatti (83% di *feeling*) rispetto a coloro che hanno affermato che "di solito" gli infermieri sono stati cortesi.

Osservando il grafico della cortesia dei medici si può affermare che la modalità "di solito" ha un valore dl feeling e uncertainty più basso (0% e 20%) rispetto alla modalità "sempre" in cui la percentuale di uncertainty è pari 100% e il livello di feeling è pari al 81% circa.

Coloro che hanno affermato che "di solito" i medici sono stati cortesi, hanno risposto in modo meno razionale rispetto a coloro che hanno scelto la modalità di risposta "sempre", quest'ultimi però sono stati più incerti rispetto ai primi. Bisogna tenere conto che i risultati risentono della differenza numerica rilevante tra coloro che hanno risposto con "di solito" e coloro che hanno risposto con "sempre".

Riguardo la pulizia degli ambienti si può affermare, osservando il grafico, che la modalità "sempre" presenta una percentuale di *uncertainty* pari al 100% e percentuale di *feeling* elevata, contrariamente la modalità "di solito" ha valori bassi sia dell' *uncertainty* (≈0%) e del *feeling* (26%). Gli intervistai che hanno affermato che gli ambienti sono stati "sempre" puliti sono più incerti e più razionali rispetto a coloro che hanno risposto che "di solito" sono stati puliti. Anche qui si riscontra il problema che viene esplicitato prima.

Per quanto concerne la velocità di risposta alla richiesta di aiuto, graficamente, si può osservare che la modalità "sempre" presenta una percentuale di *uncertainty* molto inferiore rispetto a quella stimata per la modalità "di solito"; viceversa la modalità "sempre" presenta una percentuale di *feeling* maggiore rispetto alla modalità "di solito". Gli intervistati che hanno affermato di aver avuto "sempre" rapida assistenza sono stati più razionali e meno incerti rispetto a coloro che hanno affermato che ciò è avvenuto "di solito".



4.2.5 MADONNA DELL'ALTO

Tabelle 56 Distribuzione per 4 ambiti di domanda e D6.1 (% riga).

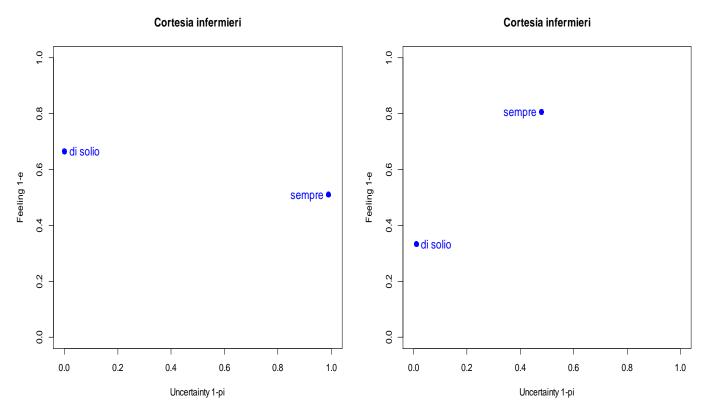
La probabilità di *uncertainty* della modalità "di solito" è pari al 0,01%, molto più bassa rispetto a quella di "sempre" (99%), pertanto gli intervistati che hanno risposto in modo nettamente positivo (sempre) sono stati più incerti e meno razionali (51% di *feeling*) rispetto a coloro che hanno affermato che "di solito" gli infermieri sono stati cortesi che invece sono stati più razionali e meno incerti.

Osservando il grafico della cortesia dei medici si può affermare che la modalità "di solito" ha un valore dl feeling e uncertainty più basso (0% e 33%) rispetto alla modalità "sempre" in cui la percentuale di uncertainty è pari 48% e il livello di feeling è pari al 81% circa.

Coloro che hanno affermato che "di solito" i medici sono stati cortesi, hanno risposto in modo meno razionale rispetto a coloro che hanno scelto la modalità di risposta "sempre", quest'ultimi però sono stati più incerti rispetto ai primi.

È impossibile costruire un modello CUB per la domanda D4.2 e D3.1 sulla velocità di assistenza poiché c'è solo un modalità di risposta in quanto tutti gli intervistati hanno risposto "sempre", considerando le modalità positive. In particolar, tra coloro che hanno risposto che gli ambienti sono stati "sempre" puliti,

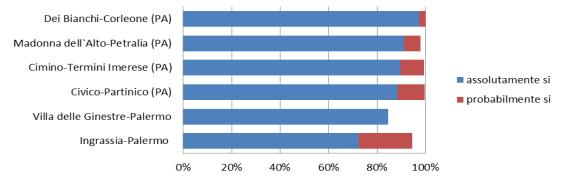
il 55,6% a dato una valutazione pari a "9" e il 6.7% valutazione "tra 0 e 7". Gli intervistati che hanno affermato che la risposta alla richiesta di aiuto è stata "sempre" veloce hanno dato in particolare una valutazione pari a "9" (45,5%).



4.3 STUDIO DELLA DOMANDA D6.2 RISPETTO ALLA DOMANDA D6.1 PER PRESIDIO Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici familiari? (D6.2)

Tabella 58 distribuzione per presidio ospedaliero e reparto (% riga).

Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici familiari? (D6.2)

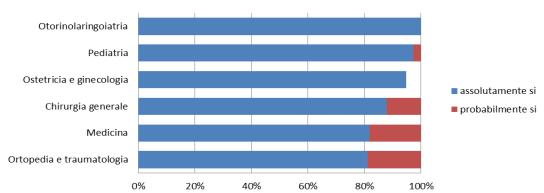


Tra i presidi quelli in cui si osserva una percentuale cumulata maggiore di ricoverati che consiglierebbero la struttura sono: l'ospedale De Bianchi(97,5%), Madonna dell'Alto (91,1%), Cimino di Termini Imerese (89,6%). Considerando, invece, solo le percentuali di "assolutamente si" l'ordinamento è quello che si osserva nel grafico, quindi i reparti in cui la soddisfazione generale è risultata non pienamente positiva sono Villa delle Ginestre (72,4%) e l'Ingrassia con il 84,6%. Osserviamo più nel dettaglio i singoli reparti dei diversi presidi

4.3.1 CIMINO – TERMINI IMERESE (2017)

Tabella 59 distribuzione per reparto domanda D6.2 (% riga).





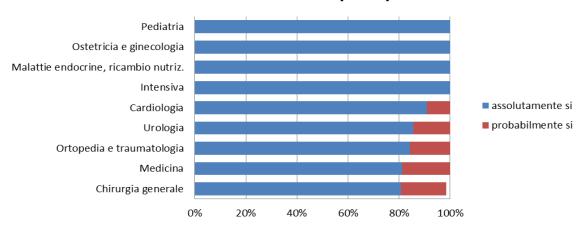
I reparti dell'ospedale Cimino sono tutti consigliati dalla totalità dei ricoverati a esclusione del reparto di Ostetricia e Ginecologia dove non si raggiunge una percentuale cumulata pari al 100% come negli altri reparti ma comunque è abbastanza elevata.

I reparti che saranno assolutamente consigliati dai ricoverati sono, in particolare: Otorinolaringoiatria e Pediatria.

4.3.2 CIVICO – PARTINICO (2017)

Tabella 60 distribuzione per reparto domanda D6.2 (% riga).

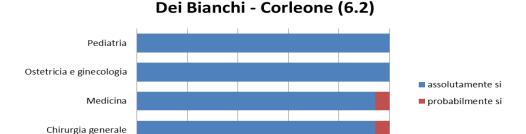
Civico-Partinico (D6.2)



I reparti dell'ospedale Civico sono tutti consigliati dalla totalità dei ricoverati a esclusione del reparto di Chirurgia Generale dove non si raggiunge una percentuale cumulata pari al 100% come negli altri reparti. I reparti che saranno assolutamente consigliati dai ricoverati sono, in particolare: Pediatria, Intensiva, Ostetricia-Ginecologia e Malattie endocrine, ricambio nutrizionale in cui il 100% degli intervistati hanno risposto che avrebbero "assolutamente" consigliato il reparto.

4.3.3 DEI BIANCHI - CORLEONE (2017)

Tabella 61 distribuzione per reparto domanda D6.2 (% riga).

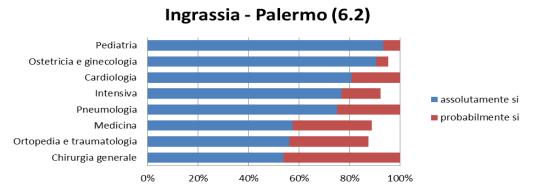


I reparti dell'ospedale Dei Bianchi sono tutti consigliati dalla totalità dei ricoverati, in particolare saranno assolutamente consigliati i reparti di: Ostetricia-Ginecologia e Pediatria dove il 100% degli intervistati hanno risposto che avrebbero "assolutamente" consigliato il reparto.

80%

4.3.4 INGRASSIA – PALERMO (2017)

Tabella 62 distribuzione per reparto domanda D6.2 (% riga).

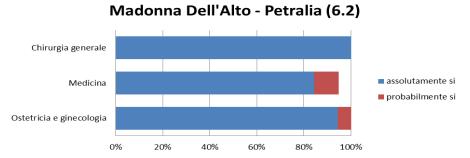


Tra i reparti dell'ospedale Ingrassia quelli in cui si è osservato il 100% di probabilità cumulata e quindi saranno consigliati dalla totalità dei ricoverati sono: Chirurgia Generale, Pneumologia, Cardiologia. I reparti meno consigliati sono: Medicina e Ortopedia e traumatologia.

I reparti che saranno assolutamente consigliati dai ricoverati sono, esclusi i precedenti: Intensiva e Ostetricia-Ginecologia.

4.3.5 MADONNA DELL'ALTO – PETRALIA (2017)

Tabella 63 distribuzione per reparto domanda D6.2 (% riga).



I reparti dell'ospedale Madonna Dell'Alto sono tutti consigliati dalla totalità dei ricoverati a esclusione del reparto di Medicina dove non si raggiunge una percentuale cumulata pari al 100% come negli altri reparti ma comunque è abbastanza elevata. Il reparto che sarà assolutamente consigliato dai ricoverati è, in particolare: Chirurgia Generale.

Bibliografia

Giovanni Schiavi, 2004, La misurazione della customer satisfaction nelle aziende sanitarie, Ed. 2015, Milano, Franco Angeli, pp.....

Modelli statistici a risposta ordinale per la valutazione della percezione del rischio sanitario: il caso dell'area di Livorno, Università di Firenze

Maria Iannario and Domenico Piccolo, A program in R for CUB models inference, September 2009, Università di Napoli Federico II