

### ***Valutazione partecipativa.***

#### ***Rilevazione Qualità percepita e gli Stakeholders***

I principali attori che si interfacciano con i servizi sanitari come portatori di interessi (*stakeholder*) sono i cittadini direttamente coinvolti dagli effetti delle attività svolte dall'organizzazione sanitaria.

La differente visione che spesso si instaura tra organizzazione sanitaria e *stakeholders*, cittadini/utenti, nasce dalla cosiddetta "asimmetria informativa" propria di ogni situazione in cui il contenuto professionale del servizio prodotto ed erogato è elevato ed i destinatari non possiedono lo stesso livello di conoscenza di chi eroga il servizio: il cittadino diventa in questo caso un "soggetto debole". Il soggetto forte, ossia l'istituzione sanitaria dovrà, dunque, risolvere positivamente l'asimmetria "formando" il cittadino, e quindi comunicando con quest'ultimo attraverso strumenti e linguaggi a lui affini, trasmettendo informazioni, spiegazioni, confutando pregiudizi che possono rivelarsi fuorvianti. Ciò deve avvenire in maniera organizzata e strutturata (cfr. Piano di Comunicazione 2022/23 ASP Enna).

È in questo contesto che diventa fondamentale progettare la Valutazione Partecipativa intesa come forma di valutazione della *performance* che avviene nell'ambito di un rapporto di collaborazione tra amministrazione pubblica e cittadini che comprende diversi ambiti e strumenti. All'interno di tale rapporto, il processo può essere guidato prevalentemente dall'amministrazione (valutazione partecipativa) o dai cittadini (valutazione civica).

Molti metodi di valutazione, anche sofisticati, non riconoscono agli *stakeholder* autonomia nella valutazione. Il punto di vista dei cittadini è considerato oggetto di indagine, ovvero uno dei tanti punti di vista da tenere in considerazione durante la valutazione. Nella valutazione partecipativa, invece, tale prospettiva si ribalta. Il cittadino e/o l'utente cessa di essere esclusivamente oggetto di indagine, diventando co-valutatore delle attività e dei servizi di cui beneficia, anche ai fini del miglioramento organizzativo (cfr. Linee Guida Valutazione Partecipativa Dipartimento Funzione Pubblica)

La valutazione partecipativa è svolta in collaborazione con i cittadini e/o gli utenti, mediante l'utilizzo di metodologie dichiarate e controllabili aventi anche lo scopo di ridurre l'asimmetria informativa, per la formulazione di giudizi motivati sull'operato dell'amministrazione. Sono dunque i cittadini e/o gli utenti stessi, dotati di adeguati strumenti, a produrre informazioni rilevanti per la valutazione dei servizi. L'attività di valutazione partecipativa consente così di monitorare e verificare, ad esempio, il rispetto di determinati *standard* quanti-qualitativi previsti da impegni contrattuali o carte dei servizi o il grado di rispondenza di determinate attività e servizi alle attese dei cittadini e/o utenti.

In quest'ottica l'ASP di Enna, attraverso le sue articolazioni, ha implementato fino a oggi il sistema di relazioni con gli utenti e di valutazione attraverso "l'ascolto" e utilizzando le tecniche più diffuse (indagine qualità percepita, analisi reclami, sportelli URP, *social*, *email*, ecc.).

Di alcune azioni, qualità percepita e analisi dei reclami sottoscritti, si presenterà di seguito una sintetica relazione relativa all'anno 2022.

#### **Piano d'intervento Valutazione Partecipativa**

Si ritiene strategico consolidare, nel 2023, il percorso di mappatura degli stakeholder e avviare la valutazione partecipativa con metodologie capaci di rendere il cittadino-utente creatore di strumenti e parte attiva nella valutazione.

Il Comitato Consultivo Aziendale delle Associazioni di Volontariato, organo aziendale previsto nella legge di riforma sanitaria regionale del 2009, è al suo terzo rinnovo presso l'Azienda Sanitaria provinciale di Enna ed è composto da 30 realtà associative e organismi di tutela del personale sanitario (tra le più note, AVIS, AVO, Tribunale per i Diritti del Malato, AIDO, LILT, Ordine degli Psicologi, dei Medici, Farmacisti, ecc).

Strategico si configura il coinvolgimento diretto del CCA nella costruzione di strumenti di valutazione partecipativa.

Le azioni da porre in essere da parte dell'Azienda, nel corso dell'anno 2023, saranno:

- 1) l'esposizione della rilevanza della valutazione partecipativa e delle sue finalità ai volontari delle associazioni e degli organismi di tutela;
- 2) la proposta formalizzata della creazione di un gruppo paritetico, aziendale e del mondo delle associazioni, per l'analisi e la scelta degli obiettivi di valutazione;
- 3) la richiesta all'Azienda di acquisizione di strumenti informatici adeguati alla digitalizzazione e alla successiva elaborazione dei risultati,
- 4) la redazione e la proposta di piani di miglioramento condivisi.

**Qualità percepita anno 2022.** Il sistema di monitoraggio della soddisfazione dell'utente, o qualità percepita, si è finora estrinsecato attraverso due macro direttrici: l'analisi dei reclami degli utenti e la conduzione delle interviste telefoniche in seguito a raccolta consensi informati. Si presentano di seguito e, in forma sintetica, i report anno 2022.

**Reclami sottoscritti.** La reportistica relativa ai reclami sottoscritti assume una valenza oltremodo rilevante per cogliere la soddisfazione dell'utenza. Particolare valenza hanno i reclami sottoscritti dagli utenti che ritengono di avere subito un torto o un disagio a causa del disservizio che segnalano.

Occorre puntualizzare infatti che gli utenti, dopo colloquio con gli operatori URP, preferiscono segnalare la disfunzione piuttosto che presentare reclamo formale e sottoscritto. Il colloquio, infatti, oltre a stemperare lo stato d'animo della persona che ha chiamato per telefono o si è presentata direttamente presso la postazione URP, riesce a fornire gli elementi per la risoluzione immediata del problema sollevato o a fornire la prospettiva credibile di una risoluzione a posteriori.

In base alla procedura contenuta nel regolamento aziendale, il reclamo è raccolto dall'URP attraverso posta elettronica, protocollo generale, telefono o contatto diretto con l'utente: in seguito all'esame del contenuto, esso sarà inoltrato al responsabile del servizio dove l'utente sostiene aver subito il disservizio. In casi di rilevanza particolare il reclamo è indirizzato anche a organi superiori come le direzioni aziendali.

Si chiede in modo sistematico il riscontro a quanto segnalato, sottolineando come occorra rispondere all'utente. La procedura, qui sintetizzata, prevede la chiusura con risposta indirizzata al segnalante.

I reclami raccolti sono in seguito analizzati in base a una suddivisione che consente di rappresentarli in una tabella sinottica da pubblicare annualmente sul sito aziendale per agevolarne la facile consultazione.

Nel corso dell'anno 2022, in totale, i reclami sottoscritti dagli utenti (escludendo, quindi, i verbali e i telefonici che ammontano a più di 1500) sono stati n. 151 così suddivisi:

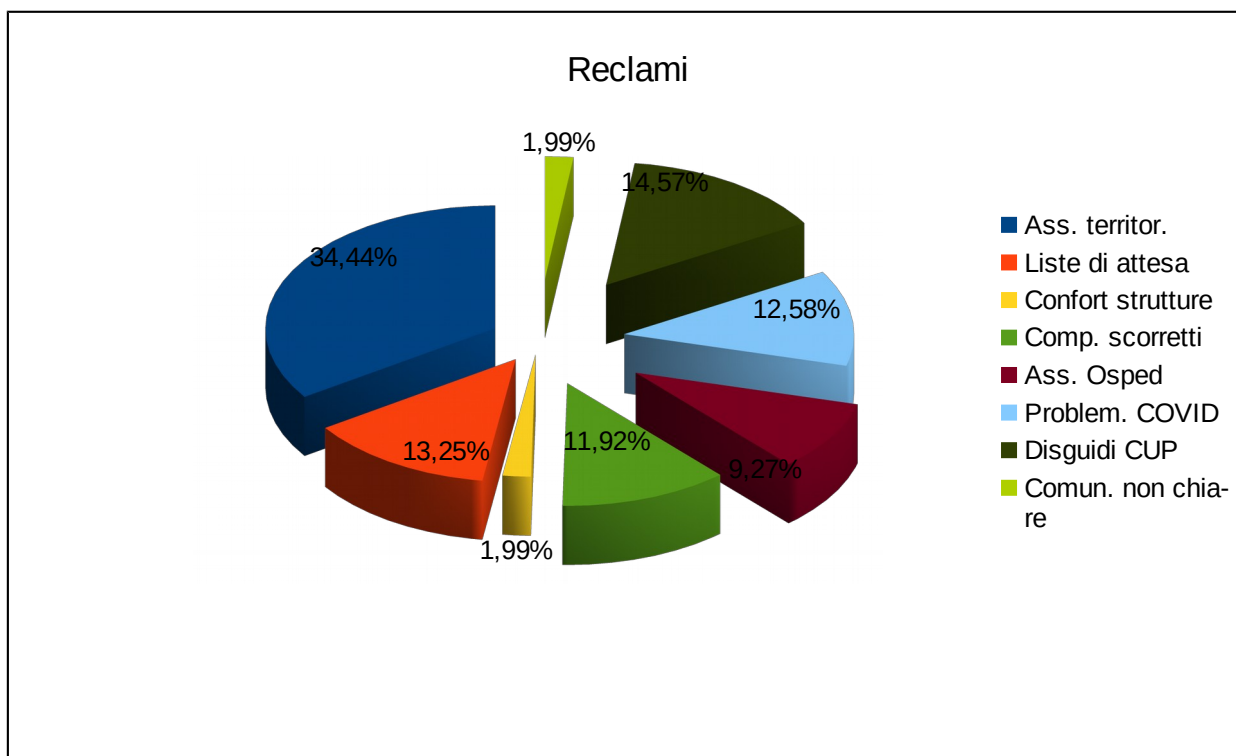
- n. 94 raccolti presso le postazioni URP Enna (territorio e ospedale)
- n. 24 a Piazza Armerina
- n. 17 a Leonforte
- n. 16 a Nicosia.

Di essi, n. 45 hanno ricevuto risposta da parte del dirigente della struttura e/o del servizio, per una percentuale pari al 29,8 %. Gli elogi ricevuti sono stati n.4 per altrettanto servizi e reparti in totale.

Di seguito, tabella sinottica e grafico

### Tabella sinottica reclami sottoscritti nell'anno 2022

DISSERVIZIO	NUMERO RECLAMI	%
Assistenza sanitaria territoriale ritenuta insoddisfacente per più motivi (assenza specialistica, disagi burocratici, ritardi forniture e presidi ecc.)	52	34
Lista di attesa per prestazioni specialistiche	20	13
Comportamenti ritenuti scorretti	18	12
Assistenza sanitaria ospedaliera insoddisfacente	14	9
Comfort strutture insoddisfacente	3	2
Disguidi per problematica COVID	19	13
Disguidi sistema di prenotazione	22	15
Comunicazioni poco chiare all'utenza	3	2
<b>Totale</b>	<b>151</b>	<b>100</b>



**Interviste.** Nel corso del 2021 e quindi per l'intero 2022, il Servizio 8 del DASOE, Assessorato Regionale della Salute, con nota n. 34650/21 inviata alle Aziende del SSR, ha interrotto l'attività di rilevazione della Qualità Percepita secondo il sistema regionale istituito a partire dal 2016 (cfr. <https://www.qualitasiciliassr.it/?q=umanizzazione-del-paziente-ricoveri-ambulatori>)

Pertanto, l'UOS URP e Comunicazione ha realizzato un piano di interviste non più agganciato al database regionale, ormai inattivo. La procedura prevede inizialmente la raccolta del consenso informato da parte dell'utente all'intervista telefonica che sarà effettuata in un secondo momento dall'operatore URP.

Il disegno della ricerca punta a rilevare la soddisfazione della prestazione ricevuta in ambito ospedaliero e ambulatoriale sulla base di un questionario con domande a risposta multipla e spazi aperti.

Nel 2022, si è puntato a indagare la percezione degli utenti in merito all'assistenza sanitaria e al Covid, introducendo, nelle ultime due domande a risposta multipla con spazio aperto, la valutazione della pandemia nei confronti del giudizio espresso in precedenza sulla qualità percepita.

Le interviste condotte sono state in totale n. 549, suddivise tra prestazioni ambulatoriali e ricoveri. Il 96% delle persone intervistate consiglia la struttura sanitaria dove ha ricevuto assistenza.

**Cosa hanno apprezzato di più.** I motivi maggiormente indicati (potevano essere date risposte multiple) sono:

- 1) la competenza dei medici, indicata da 475 persone,
- 2) la cortesia del personale sanitario, n. 214 persone,
- 3) aiuto per le necessità personali, n.129 persone,
- 4) più motivi, n. 128 risposte.

**Cosa hanno apprezzato di meno.** In questo caso, sono state poche le risposte fornite:

- 1) competenza n. 8 persone;
- 2) cortesia n.5;
- 3) pulizia locali n.27;
- 4) aiuto per necessità personali n.7;
- 5) vitto n.7.

### **Assistenza durante il COVID.**

Il 53% degli intervistati, 278 su 521 risposte, ritiene che il Covid abbia peggiorato nell'anno 2022 l'assistenza sanitaria; 243 ritengono che non l'abbia peggiorata.

Tra i motivi indicati per il peggioramento avvertito, dopo l'aumento dei tempi di attesa e la chiusura di ambulatori, nello spazio aperto è emersa anche l'insoddisfazione per il senso di "distacco" avvertito con gli operatori sanitari durante la fase più rilevante del picco pandemico. Alcune pazienti di sesso femminile, però, hanno evidenziato, durante l'intervista, il senso di vicinanza mostrata dai medici proprio durante la pandemia.

Alla domanda: ***Nella sua esperienza personale, ha ricevuto un disservizio dovuto alla pandemia?***

67 intervistati rispondono sì e indicano, tra le cause più ricorrenti, l'impossibilità di accompagnare e visitare i parenti nelle strutture.

*Nell'ultimo trimestre dell'anno, è stata registrata la poca propensione ad affrontare l'argomento COVID da parte degli intervistati, a differenza dell'interesse mostrato nella prima fase del 2022.*

*Si presentano di seguito le tabelle sinottiche.*

INTERVISTE RICOVERI

(1° semestre 2022)

	N.ro	Note
<b>1° domanda: Consiglierebbe questo reparto ai suoi amici e familiari?</b>		
Sì	93	
No	4	
Non risponde	2	
<b>2° domanda: Cosa ha apprezzato di più durante il ricovero:</b>		
Competenza/ bravura medici e infermieri	79	
Cortesie personale sanitario	78	
Pulizia locali	68	
Aiuto per le sue necessità da parte del personale	69	
<b>3° domanda: Cosa invece ha apprezzato di meno</b>		
Competenza/ bravura medici e infermieri	1	
Cortesie personale sanitario	1	
Pulizia locali	2	
Aiuto per le sue necessità da parte del personale	3	
Altro	7 per vitto	
<b>4° domanda: Il Covid, secondo lei,:</b>		
ha peggiorato l'assistenza sanitaria fornita ai cittadini	32	
non ha peggiorato	59	
<b>5° domanda: Se ha peggiorato, può dire per cosa:</b>		
aumento tempi di attesa per visite	19	

chiusura ambulatori	10	
Altro (indicare):		Spostamento ambulatori
<b>6° domanda <i>Nella sua esperienza personale, ha ricevuto un disservizio dovuto alla pandemia?</i></b>		
Si	9	
No		
Se vuole, può indicare quale		Mancanza di contatto con parenti

*INTERVISTE RICOVERI  
(2° semestre 2022)*

<b>1° domanda: Consiglierebbe questo reparto ai suoi amici e familiari?</b>	N.ro	
Si	103	
No	4	
Non risponde	2	
<b>2° domanda: Cosa ha apprezzato di più durante il ricovero:</b>		
Competenza/ bravura medici e infermieri	97	
Cortesie personale sanitario	79	
Pulizia locali	55	
Aiuto per le sue necessità da parte del personale	60	
Altro		
<b>3° domanda: Cosa invece ha apprezzato di meno</b>		
Competenza/ bravura medici e infermieri		
Cortesie personale sanitario	2	
Pulizia locali	13	
Aiuto per le sue necessità da parte del personale	1	
<b>4° domanda: Il Covid, secondo lei,:</b>		
ha peggiorato l'assistenza sanitaria fornita ai cittadini	29	
non ha peggiorato l'assistenza sanitaria	80	
<b>5° domanda: Se ha peggiorato, può dire per cosa:</b>		
aumento tempi di attesa per visite	21	

chiusura ambulatori	11	
Altro (indicare):		
<b>6° domanda <i>Nella sua esperienza personale, ha ricevuto un disservizio dovuto alla pandemia?</i></b>		
Si	12	
No	41	Assistenza migliorata, più organizzazione, più empatia
Se vuole, può indicare quale		I papà non possono entrare nel reparto (4) vitto peggiorato, orario pasti pessimo, no visite, più distanza con i sanitari, personale più autoritario



*INTERVISTE PRESTAZIONI AMBULATORIALI  
( presso le strutture ospedaliere )*

<b>1° domanda: Consiglierebbe questo ambulatorio ai suoi amici e familiari?</b>	N.ro	
Sì	143	
No	0	
Non risponde	0	
<b>2° domanda: Cosa ha apprezzato di più nella prestazione:</b>		
Competenza/ bravura medici e infermieri	139	
Cortesia personale sanitario	6	
Pulizia locali	0	
Altro	0	
<b>3° domanda: Cosa invece ha apprezzato di meno</b>		
Competenza/ bravura medici e infermieri	0	
Cortesia personale sanitario	0	
Pulizia locali	0	
Altro	0	
<b>4° domanda: Il Covid, secondo lei,:</b>		
ha peggiorato l'assistenza sanitaria fornita ai cittadini	70	
non ha peggiorato l'assistenza sanitaria fornita ai cittadini	73	
<b>5° domanda: Se ha peggiorato, può dire per cosa:</b>		
aumento tempi di attesa per visite	53	

chiusura ambulatori	11	
Altro (indicare):		
<b>6° domanda Nella sua esperienza personale, ha ricevuto un disservizio dovuto alla pandemia?</b>		
Sì	10	
No		
Se vuole, può indicare quale		Non potere assistere i familiari, obbligo tampone, ritardo nell'orario visita, paura contagio, troppa attenzione per i pazienti COVID

*INTERVISTE PRESTAZIONI AMBULATORIALI  
(Strutture distrettuali)*

	N.ro	Note
<b>1° domanda: Consiglierebbe questo ambulatorio ai suoi amici e familiari?</b>		
Sì	188	
No	5	
Non risponde	5	
<b>2° domanda: Cosa ha apprezzato di più nella prestazione:</b>		
Competenza/ bravura medici e infermieri	160	
Cortesie personale sanitario	51	
Pulizia locali	2	
Altro	3	n.2 per vicinanza struttura, per rispetto orario visita.
<b>3° domanda: Cosa invece ha apprezzato di meno</b>		
Competenza/ bravura medici e infermieri	7	
Cortesie personale sanitario	2	

Pulizia locali	12	
Altro	3	n. 3 Ritardo medico, condizioni struttura, CUP
<b>4° domanda: <i>Il Covid, secondo lei,:</i></b>		
ha peggiorato l'assistenza sanitaria fornita ai cittadini	112	
non ha peggiorato l'assistenza sanitaria fornita ai cittadini	66	
<b>5° domanda: <i>Se ha peggiorato, può dire per cosa:</i></b>		
aumento tempi di attesa per visite	75	
chiusura ambulatori	10	
Altro (indicare):		Distacco medici e pazienti, paura di entrare in strutture
<b>6° domanda <i>Nella sua esperienza personale, ha ricevuto un disservizio dovuto alla pandemia?</i></b>		
Sì	36	
No	125	
Se vuole, può indicare quale		Posticipo visite, liste di attesa visite rinviate per più di un anno, impossibilità di accompagnare i parenti nelle strutture

*Il responsabile UOS URP Comunicazione Addetto Stampa  
F.to Antonella Santarelli*

