



URP e Comunicazione

Rilevazione Qualità percepita

Anno 2023

Valutazione partecipativa. 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 2023 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 2023.

Qualità percepita anno 2023.

Il monitoraggio della soddisfazione dell'utente, o qualità percepita, anche nell'anno 2023, è stato realizzato 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 relativi all'anno 2023.

Reclami sottoscritti. La reportistica relativa ai reclami sottoscritti assume una valenza oltremodo rilevante per cogliere la soddisfazione dell'utenza. Particolare importanza 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 2023 in totale, i reclami sottoscritti dagli utenti (escludendo, quindi, i verbali e i telefonici) sono stati n. 215 così suddivisi:

- n. 111 raccolti presso la postazione URP a Enna (territorio)
- n. 30 raccolti presso la postazione URP dell'Ospedale Umberto I di Enna
- n. 36 Piazza Armerina (30 territorio e 6 ospedale)
- n. 14 a Leonforte/Agira
- n. 24 a Nicosia.

Di essi, n. 85 hanno ricevuto risposta da parte del dirigente della struttura e/o del servizio, per una percentuale pari al 39,5%. Gli elogi ricevuti sono stati n. 10 per altrettanto servizi territoriali e reparti ospedalieri in totale.

I reclami informali sono stati 615; le richieste di informazioni pari a 5450.

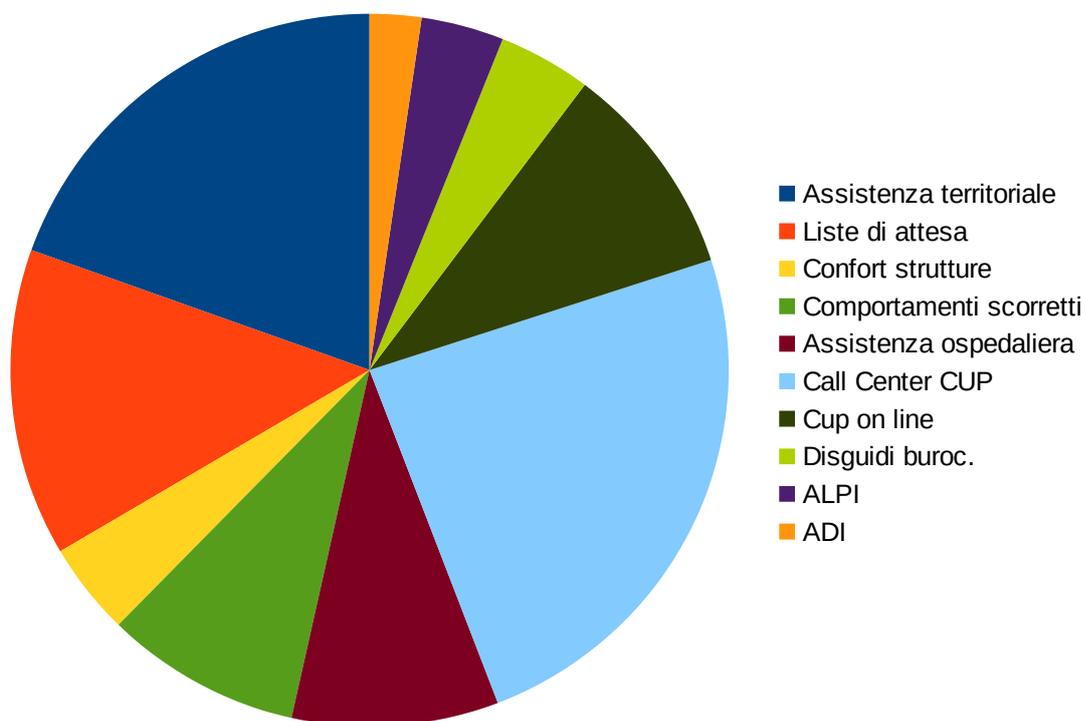
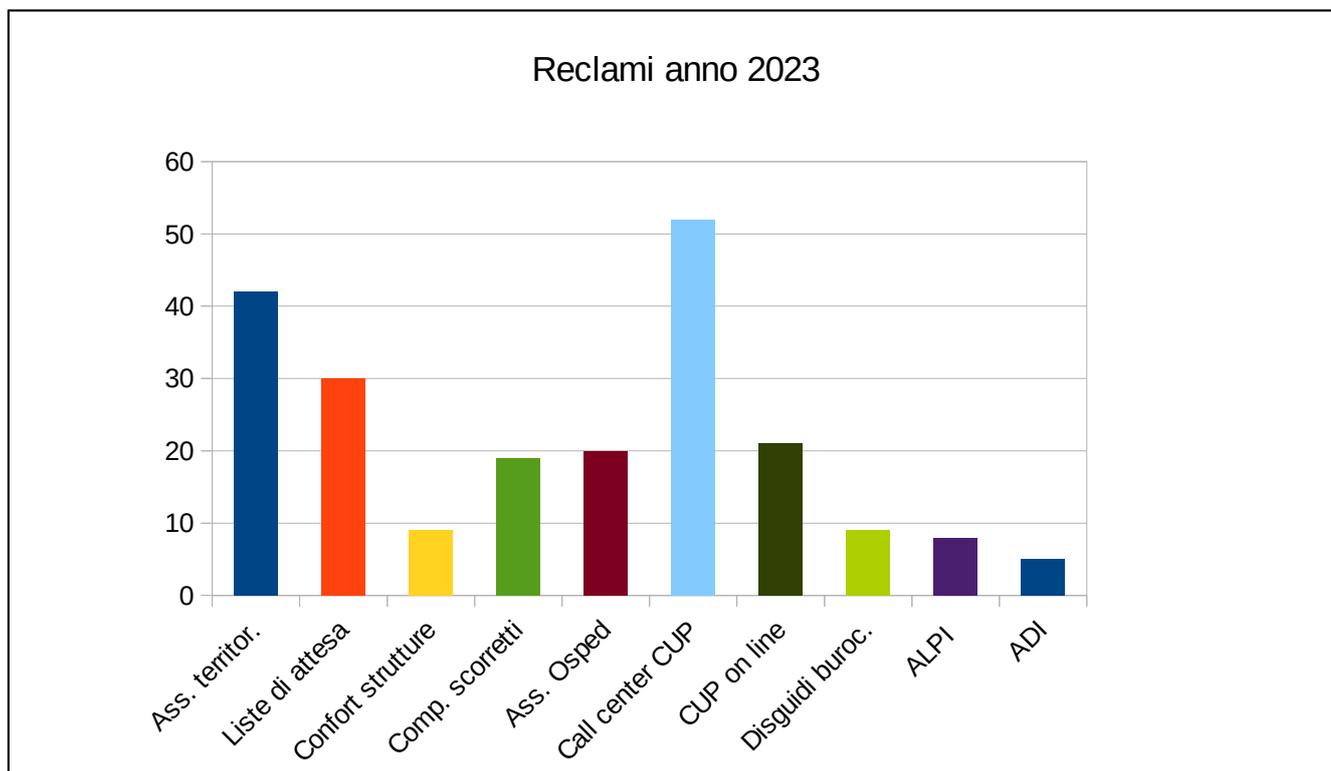
Di seguito, tabelle e grafici.

Tabella sinottica reclami sottoscritti nell'anno 2023

DISSERVIZIO	NUMERO RECLAMI	Riscontro	%
Assistenza sanitaria territoriale ritenuta insoddisfacente per più motivi (assenza specialistica, ritardi forniture e presidi ecc.)	42	21	50
Lista di attesa per prestazioni specialistiche	30	13	43
Comportamenti ritenuti scorretti	19	10	52
Assistenza sanitaria ospedaliera insoddisfacente	20	7	35
Comfort strutture insoddisfacente	9	4	44
Disguidi per Call Center/CUP	52	17	32
Disguidi sistema di prenotazione on line	21	4	19
Disguidi burocratici	9	0	66
ALPI	8	1	12
ADI	5	2	40
Totale	215	85	39,5%

Gli elogi ricevuti nell'anno 2023 sono stati n.10

Reclami sottoscritti nell'anno 2023



Reclami sottoscritti raccolti dall'operatore postazione URP Distretto di Enna

DISSERVIZIO	NUMERO RECLAMI	Riscontro
Assistenza sanitaria territoriale ritenuta insoddisfacente per più motivi (assenza specialistica, ritardi forniture e presidi ecc.)	24	13
Lista di attesa per prestazioni specialistiche	24	9
Comportamenti ritenuti scorretti	7	5
Assistenza sanitaria ospedaliera insoddisfacente	9	2
Comfort strutture insoddisfacente	4	1
Disguidi per Call Center/CUP	20	7
Disguidi sistema di prenotazione on line	21	4
ALPI	2	0
Totale	111	41

La percentuale dei riscontri sui reclami sottoscritti è pari al 37%.

Elogi ricevuti n.5

Reclami sottoscritti raccolti dagli operatori postazione URP Umberto I Enna

DISSERVIZIO	NUMERO RECLAMI	Riscontro
Assistenza sanitaria territoriale ritenuta insoddisfacente per più motivi	6	2
Assistenza sanitaria ospedaliera ritenuta insoddisfacente per più motivi	8	2
Comportamenti ritenuti scorretti	1	0
Comfort strutture insoddisfacente	2	0
Disguidi per Call Center/CUP	8	0
ALPI	5	0
Totale	30	4

La percentuale dei riscontri sui reclami sottoscritti è pari al 13%

Elogi ricevuti n.4

Reclami sottoscritti raccolti dall'operatore postazione URP Distretto di Agira/PTA Leonforte

DISSERVIZIO	NUMERO RECLAMI	Riscontro
Assistenza sanitaria territoriale ritenuta insoddisfacente per più motivi	3	0
Disguidi CUP	4	0
Comportamenti ritenuti scorretti	6	0
ALPI	1	1
Totale	n. 14	n. 1

Reclami sottoscritti raccolti dall'operatore postazione URP Distretto di Piazza Armerina/Ospedale Chiello

Distretto Piazza Armerina

DISSERVIZIO	NUMERO RECLAMI	Riscontro
Lista di attesa lunga	3	3
Comportamenti ritenuti scorretti	3	3
Pratica burocratica gestita in modo insoddisfacente	5	5
Comfort strutture insoddisfacente	2	2
CUP	15	7
Assistenza sanitaria territoriale	2	2
Totale	n. 30	n. 20

La percentuale dei riscontri sui reclami sottoscritti è pari al 66%

Ospedale Chiello

DISSERVIZIO	NUMERO RECLAMI	Riscontro
Assistenza sanitaria ospedaliera ritenuta insoddisfacente per più motivi	2	2
Lista di attesa per prestazioni specialistiche	1	1
Comportamenti ritenuti scorretti	1	1
Pratica burocratica gestita in modo insoddisfacente	1	1
Comfort strutture insoddisfacente	1	1
Totale	n. 6	n.6

Reclami sottoscritti raccolti dall'operatore postazione URP Distretto di Nicosia

DISSERVIZIO	NUMERO RECLAMI	Riscontro
Assistenza sanitaria territoriale ritenuta insoddisfacente per più motivi	7	4
Lista di attesa per prestazioni specialistiche	2	0
Comportamenti ritenuti scorretti	1	1
Pratica burocratica gestita in modo insoddisfacente	3	0
ADI	5	2
Disguidi prenotazione- CUP	5	3
Assistenza Ospedaliera	1	1
Totale	n. 24	n.11

Elogi n.1

Qualità percepita attraverso le interviste Anno 2023

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.

Nell'anno 2023, è stata data la possibilità all'utente di esprimere la propria soddisfazione anche grazie alla possibilità del sondaggio on line.

Di seguito, si presentano i risultati, corredati di tabelle e grafici, relativi alle interviste

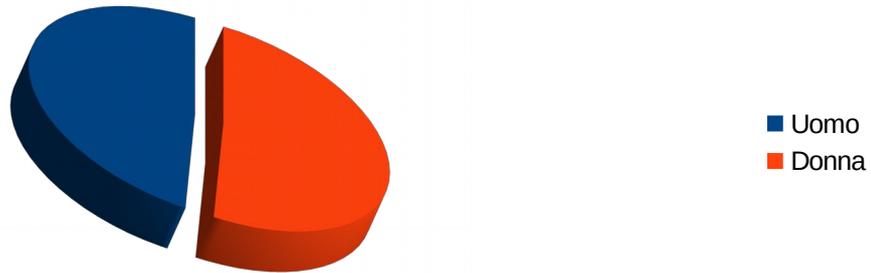
- per le prestazioni specialistiche ambulatoriali ricevute;
- per il ricovero avuto presso una delle strutture ospedaliere.

Qualità percepita per prestazioni specialistiche (Anno 2023)

Gli utenti intervistati per prestazioni specialistiche ricevute sono stati in totale 544, di cui 267 uomini e 277 donne:

Sesso

M	267	49%
F	277	51%
Totale	544	100

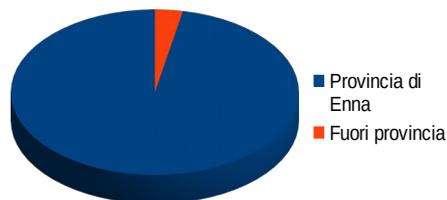


Tra gli intervistati, i residenti nei Comuni di riferimento dell'ASP di Enna ammontano al 97%.

Nazionalità italiana: n 543 straniera: n1

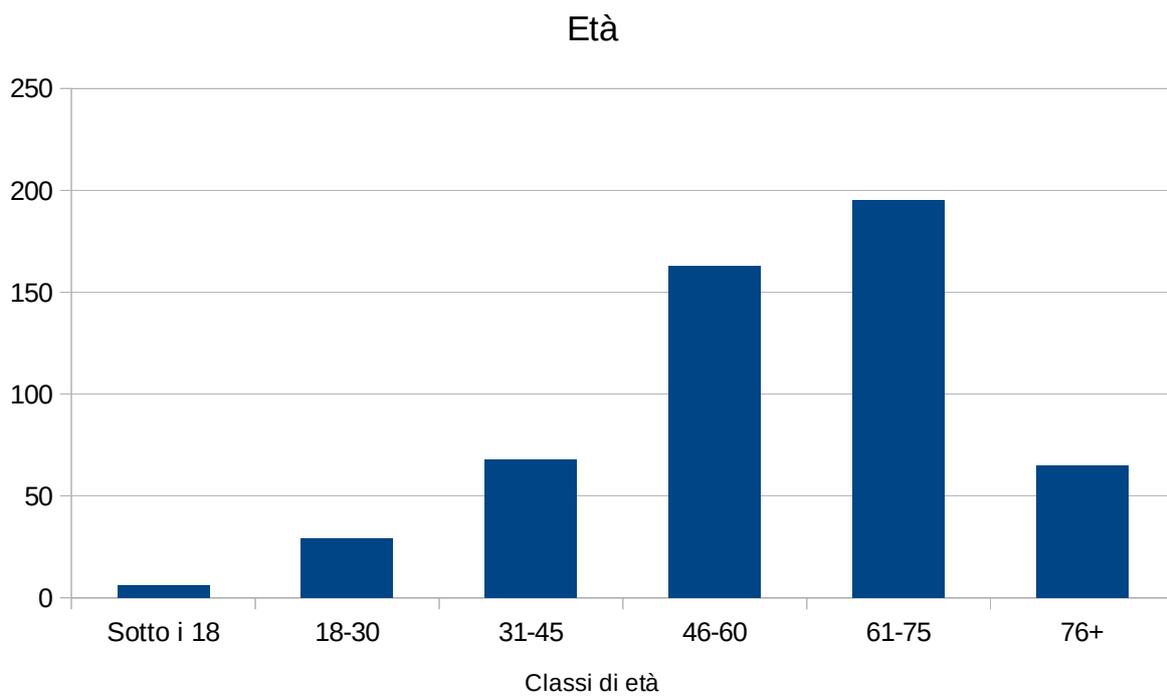
Residenza

In provincia di Enna	527	97%
Fuori provincia	17	3%
Totale risposte	544	100



Età (sul totale di 526 utenti)

Età	
Sotto i 18	6
18-30	29
31-45	68
46-60	163
61-75	195
76+	65
Totale	526

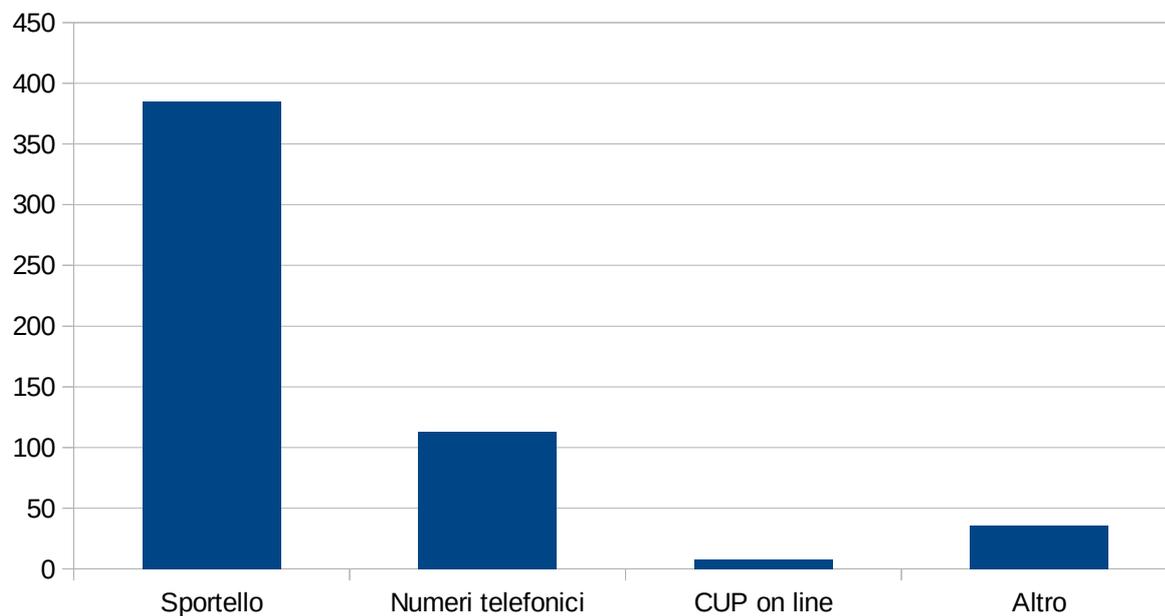


Prenotazione prestazione. Il 71% degli intervistati ha dichiarato di aver prenotato presso uno degli sportelli del CUP, Centro Unico di Prenotazione; il 21% tramite i numeri telefonici a disposizione.

Le frequenze si distribuiscono nel modo seguente:

Come ha prenotato la prestazione ambulatoriale:

Allo sportello	385	71%
Tramite i numeri telefonici	113	21%
Altro...	36	6%
CUP On Line	8	2%
Totale	542	100

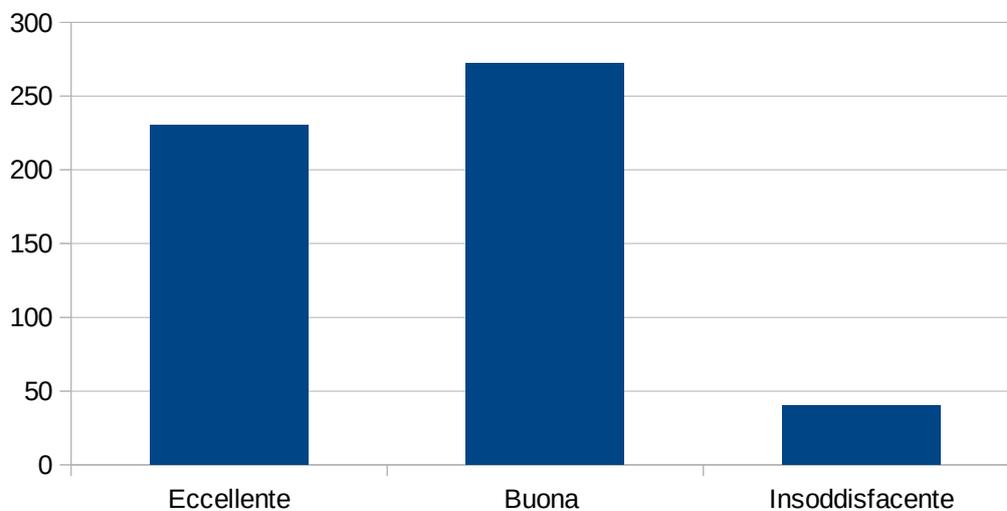


Giudizio sulla modalità di prenotazione.

Il 51% giudica buona la modalità di prenotazione scelta, il 42% eccellente, il 7% insoddisfacente:

Come giudica la modalità scelta per prenotare:

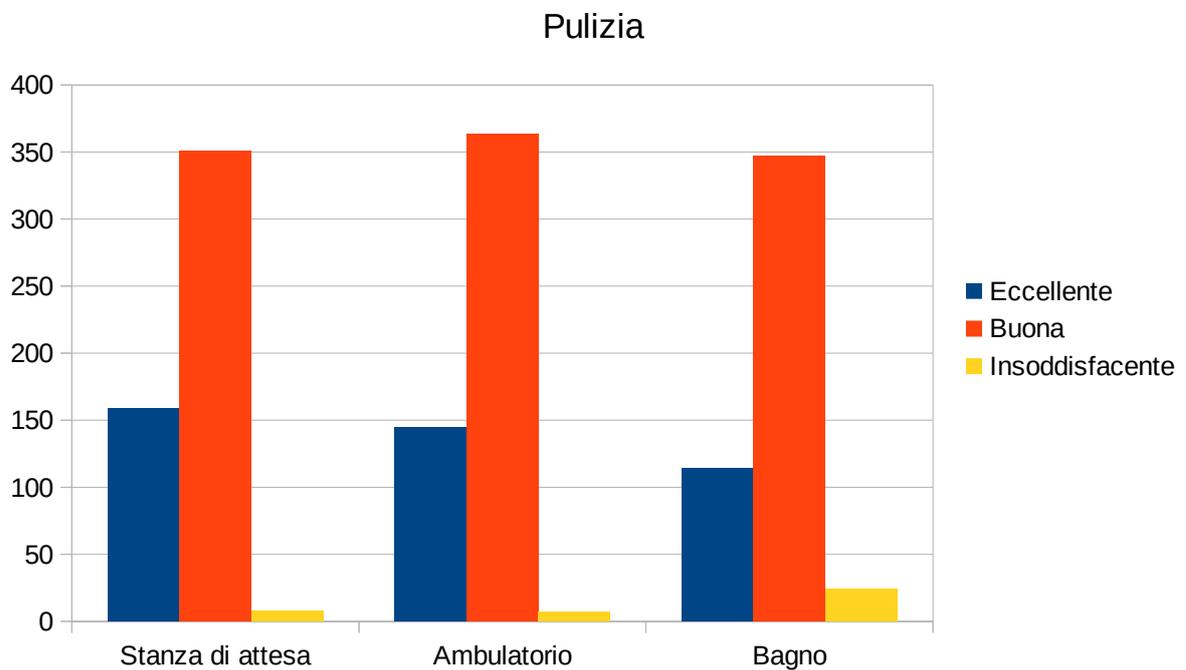
Eccellente	230	42%
Buona	272	51%
Insoddisfacente	40	7%
Totale	542	100



Pulizia ambienti. È stato chiesto di esprimere un giudizio sulla pulizia riscontrata nella sala di attesa, nell'ambulatorio e nel bagno. Il giudizio "buono", nei tre casi, è la risposta più frequente:

Come giudica la pulizia

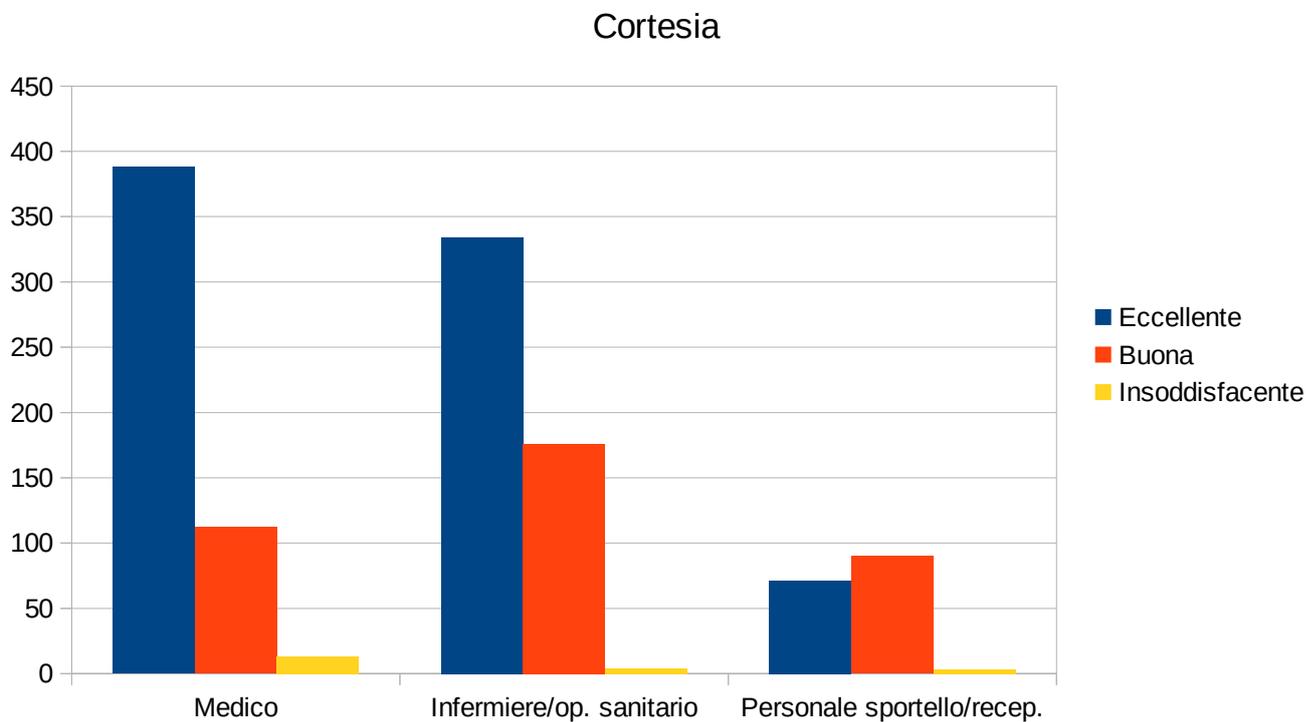
	Eccellente	Buona	Insoddisfacente
Sala di attesa	159	351	8
Ambulatorio	145	363	7
Bagno	114	347	24



Cortesia. Il 75% giudica eccellente la cortesia del personale medico; il 65% giudica eccellente la cortesia del personale sanitario; la cortesia del personale allo sportello è buona per il 55% (sul totale risposte fornite pari a 164)

Come giudica la cortesia

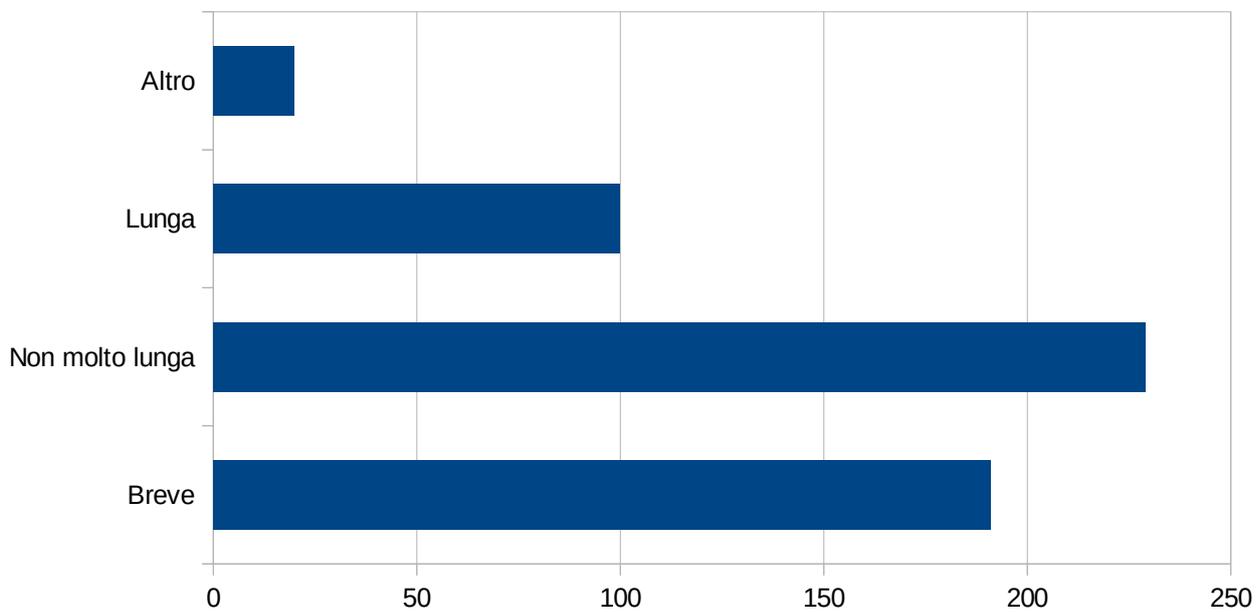
	Eccellente	Buona	Insoddisfacente
Medico	388	112	13
Infermiere/op.sanitario	334	176	4
Personale sportello	71	90	3



Attesa Visita. Il 42% giudica non molto lunga l'attesa per la visita ricevuta; il 35% breve e il 19% lunga:

L'attesa per la visita/prestazione è stata...

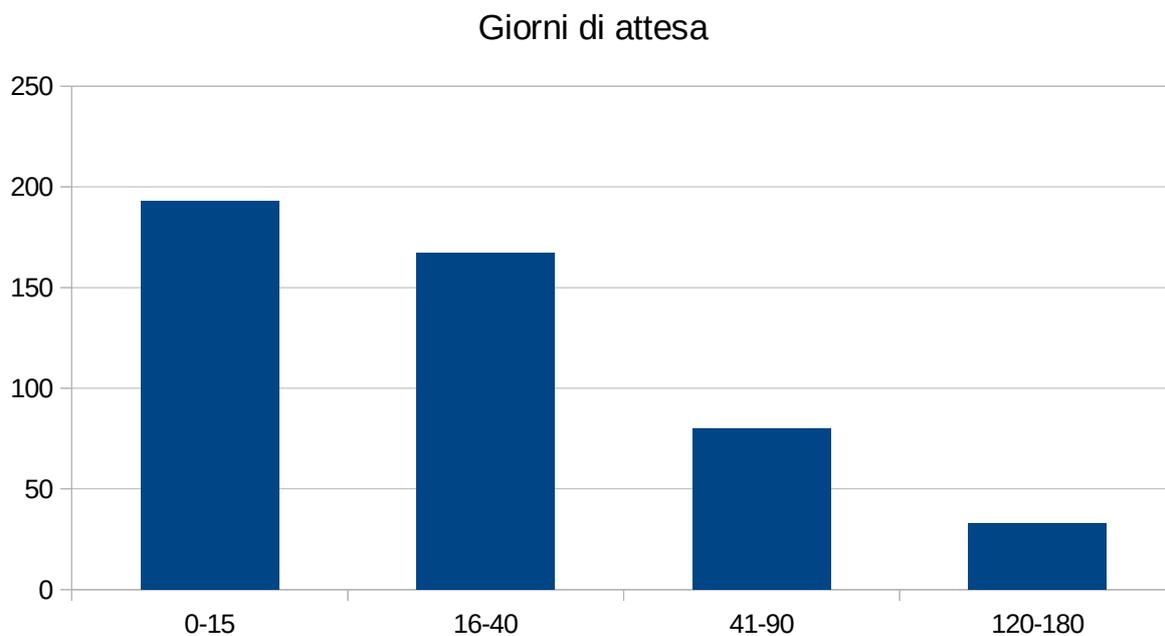
Breve	191	35%
Non molto lunga	229	42%
Lunga	100	19%
Altro	20	4%
Totale	540	100



Giorni di attesa. Il 40% dichiara di avere atteso da 0 a 15 giorni, il 34% tra 16 e 40, il 16% tra 41 e 90:

Può indicare quanti giorni ha atteso dalla prenotazione

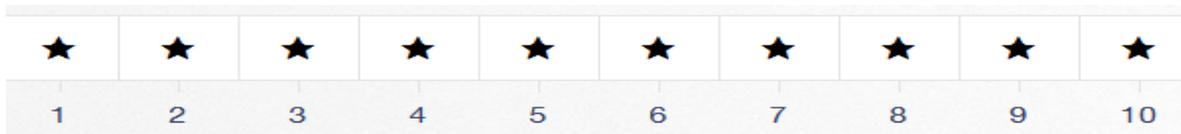
Giorni	N.ro	%
0-15	193	40%
16-40	167	34%
41-90	80	16%
91-120	12	3%
121-180	33	7%



Trattamento ricevuto complessivamente. È stato chiesto di esprimere un giudizio complessivo sul trattamento ricevuto, esprimendo una scelta tra un minimo, pari a 1, e un massimo, pari a 10.

Il punteggio medio espresso è pari a 8,8 su 10:

Come valuta il trattamento ricevuto presso l'ambulatorio:

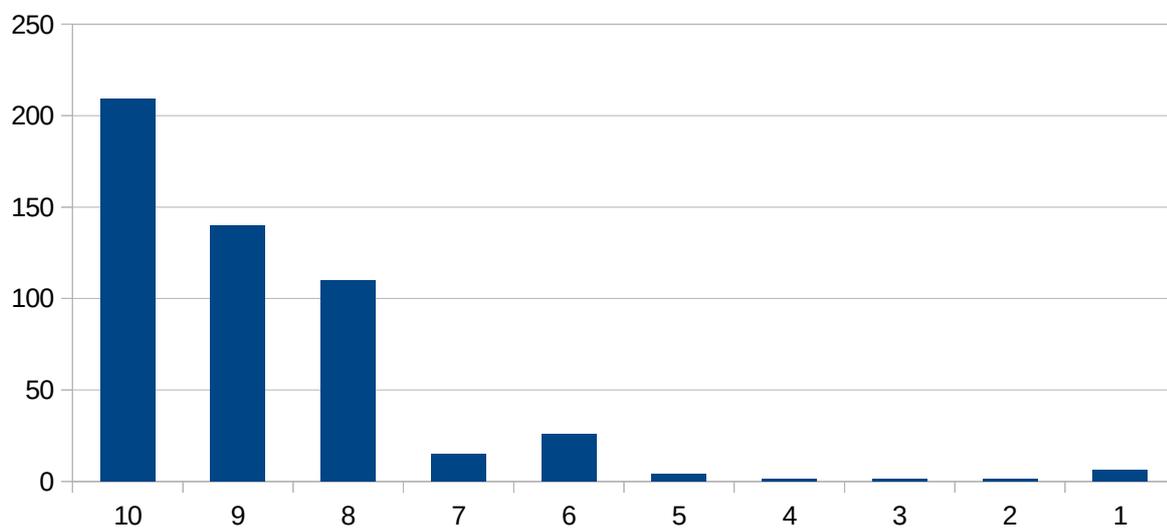


Le frequenze si distribuiscono nel modo seguente:

10/10	209
9/10	140
8/10	110
7/10	15
6/10	26
5/10	4
4/10	1
3/10	1
2/10	1
1/10	6

Trattamento ricevuto

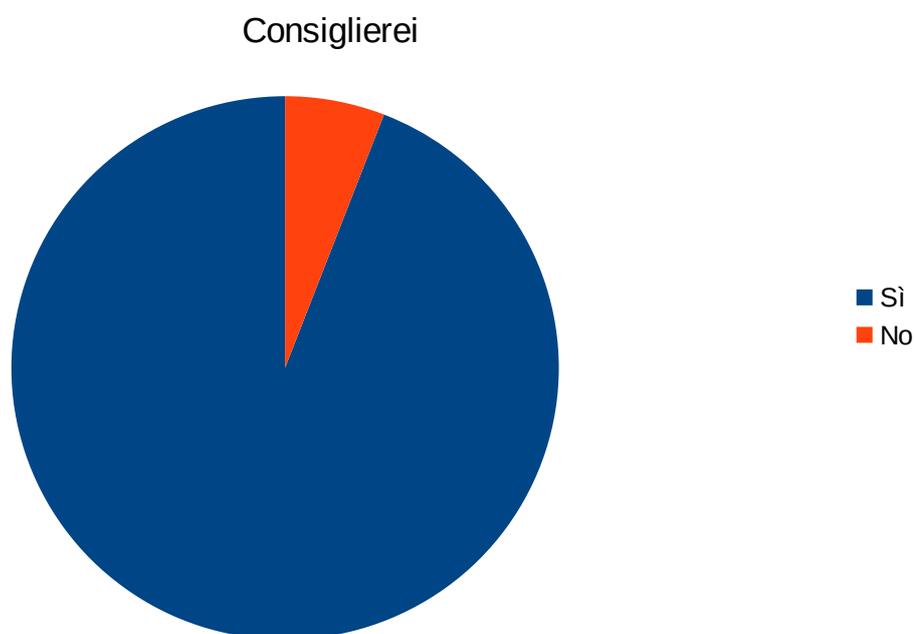
da 1 a 10



L'ultima domanda è: “Consiglierebbe l’ambulatorio a un amico e/o parente?”

Il 94% lo consiglierebbe:

Sì	495	94%
No	31	6%
Totale risposte	526	100

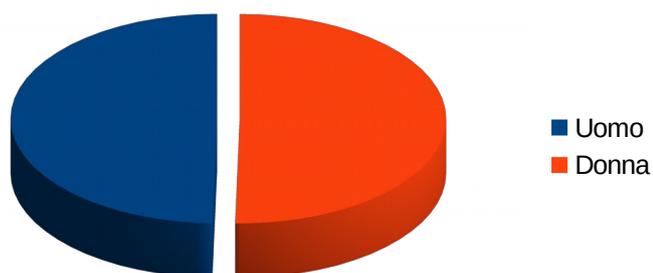


Qualità percepita per ricoveri Anno 2023

Gli utenti intervistati, in seguito a ricovero presso uno dei Presidi Ospedalieri dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna, sono stati in totale 423, di cui 210 uomini e 213 donne:

Sesso

Maschio	210	49,6%
Femmina	213	50,4%
Totale	423	100

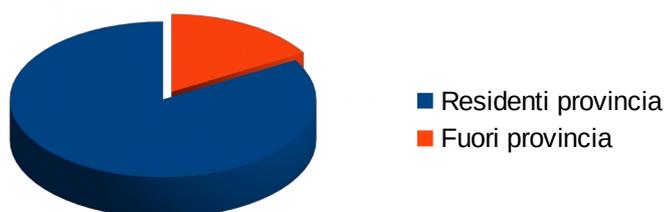


Tra gli intervistati, i residenti nei Comuni di riferimento dell'ASP di Enna ammontano all'83%.

Nazionalità italiana: n. 412 straniera: n.11

Residenza

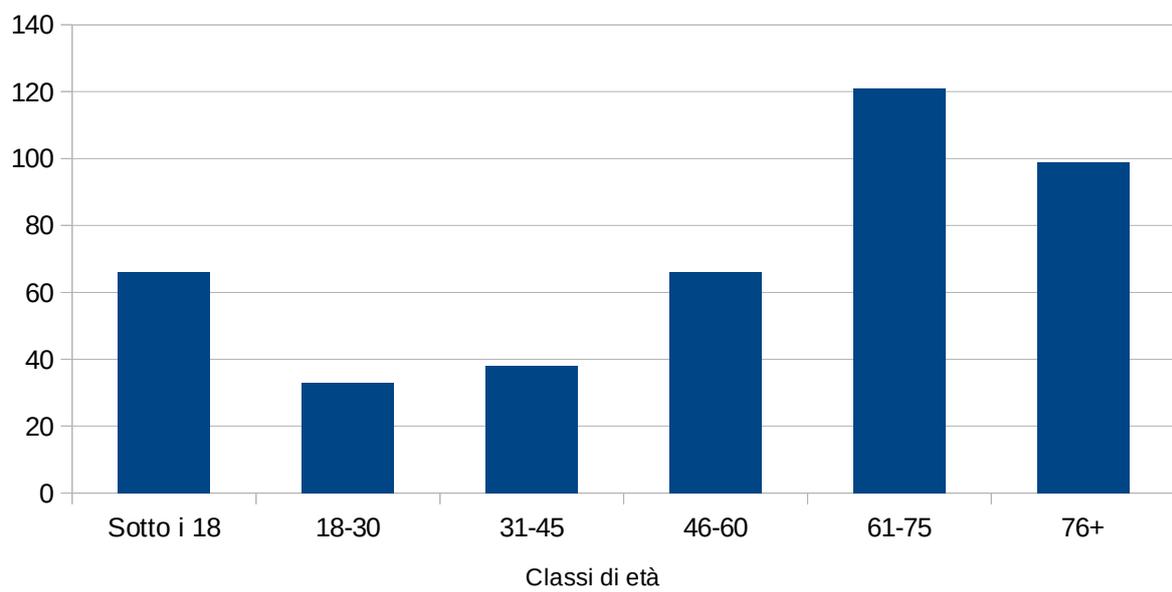
In provincia di Enna	353	83%
Fuori provincia	70	17%



Età

Anni	
Sotto i 18	66
18-30	33
31-45	38
46-60	66
61-75	121
76+	99
Totale	423

Età



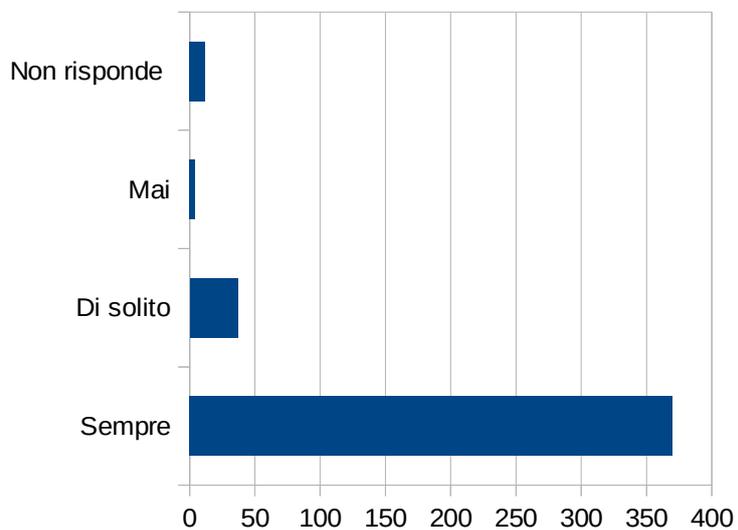
Cortesia. È stato chiesto di esprimere un giudizio sulla cortesia del personale infermieristico. L'87% degli intervistati dichiara di essere stato trattato sempre con cortesia:

Durante il suo ricovero, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?

Sempre	370	87%
Di solito	37	9%
Mai	4	1%
Non risponde	12	3%
Totale	423	100

Cortesia

è stato trattato con cortesia:

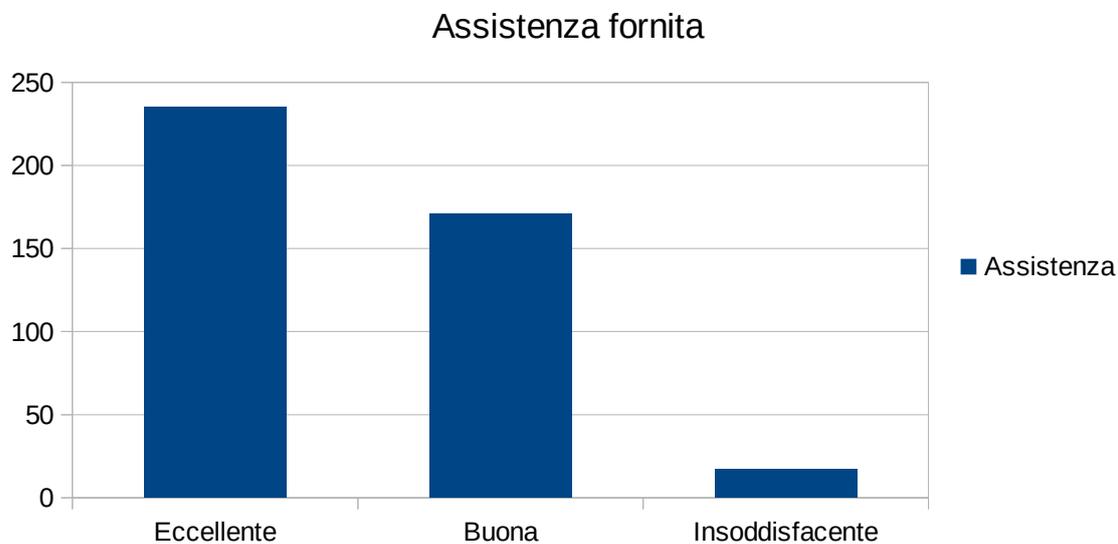


Assistenza fornita. È stato chiesto il giudizio sull'assistenza fornita dal personale sanitario non medico, giudicata *eccellente* dal 56% e *buona* dal 40%. Il giudizio *insoddisfacente* è stato espresso dal 4% degli intervistati:

Come giudica l'assistenza fornita

dal Personale sanitario non medico (Infermieri, Oss, ecc.)

Eccellente	235	56%
Buona	171	40%
Insoddisfacente	17	4%
Totale	423	100

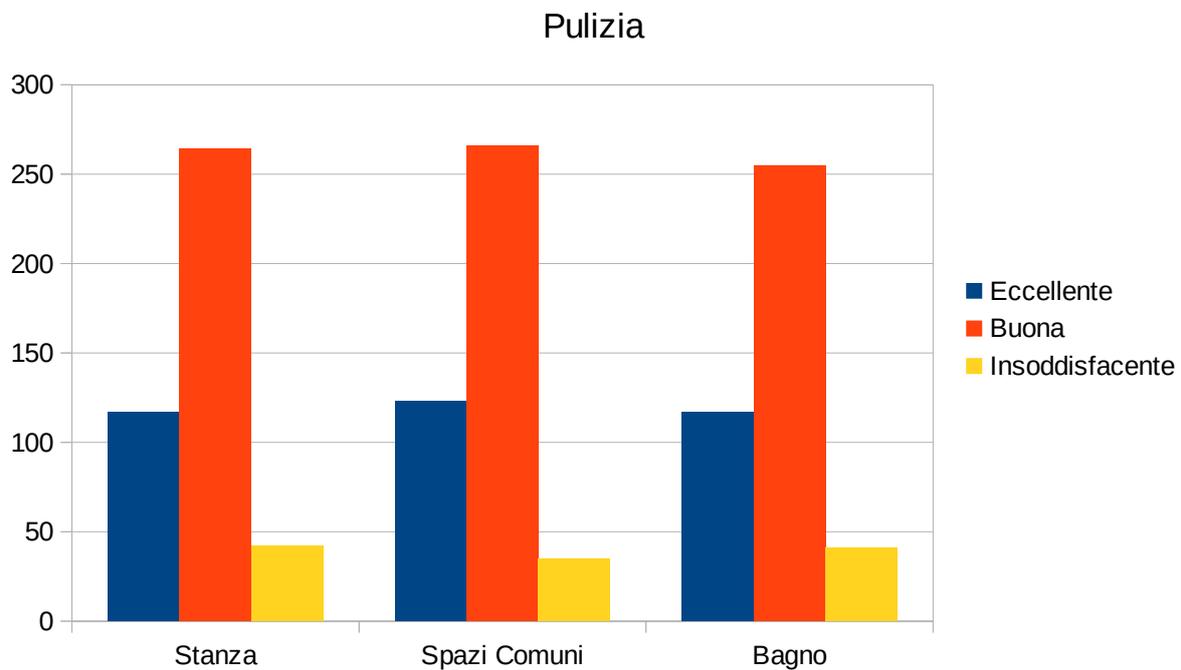


Pulizia. Durante il ricovero, la pulizia costituisce uno dei fattori più rilevanti nella percezione della qualità in riferimento alla prestazione alberghiera offerta dalla struttura.

Il giudizio *buono*, espresso per la stanza, per gli spazi comuni e per il bagno, è la risposta più frequente, come si evince dalla tabella e dal grafico:

Come giudica la pulizia (sul totale delle risposte fornite)

	eccellente	Buona	Insoddisfacente
Stanza	117	264	42
Spazi Comuni	123	266	35
Bagno	117	255	41



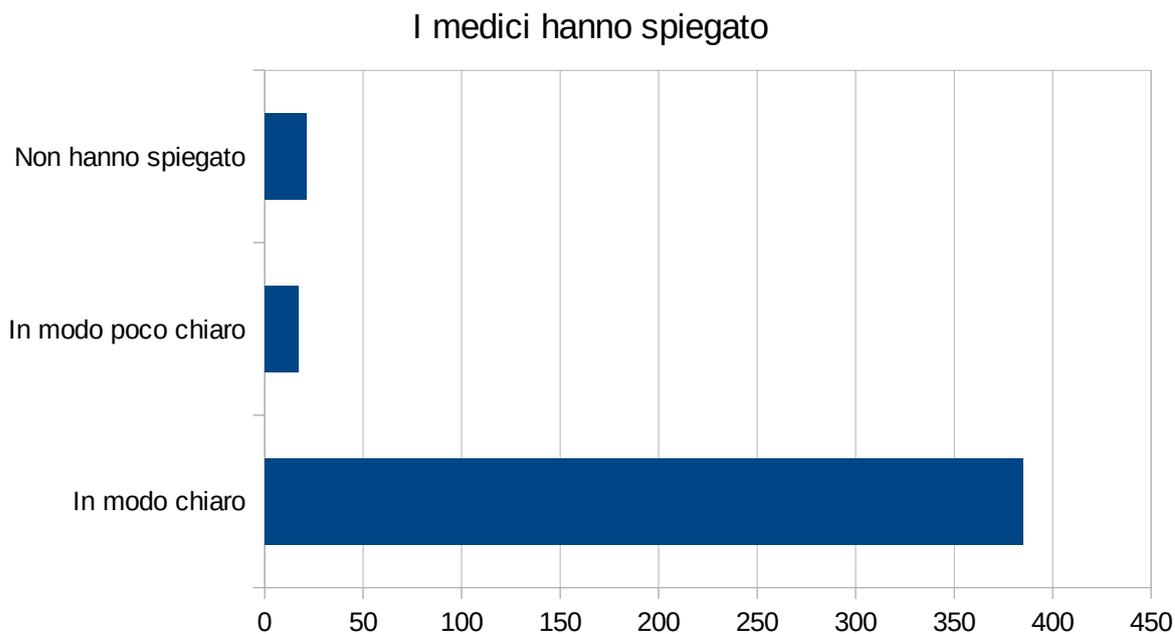
Chiarezza informazioni date dai medici. Nella rilevazione della qualità percepita, questo indicatore assume una rilevanza elevata in merito al giudizio sull'interazione avuta con il personale medico.

Il 91% degli intervistati dichiara che i medici hanno spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile, in modo poco chiaro il 4%, il 5% afferma che i medici non hanno spiegato:

Chiarezza informazioni

I medici hanno spiegato le cose:

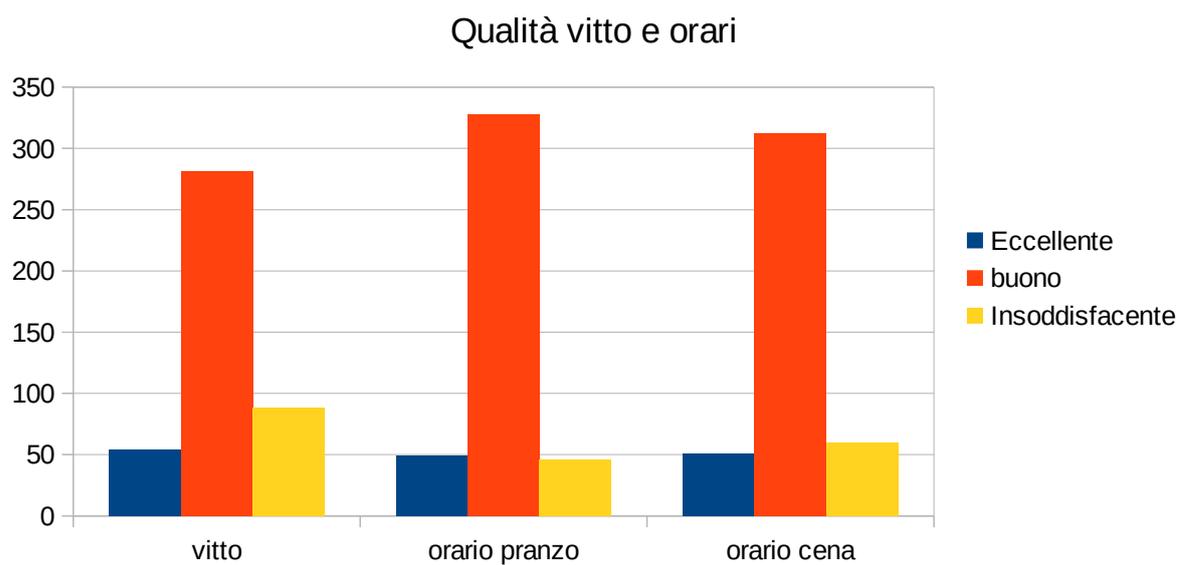
In modo chiaro e comprensibile	385	91%
In modo poco chiaro	17	4%
Non hanno spiegato	21	5%
Totale	423	100



Vitto e orari. Anche il vitto assume grande importanza nella parte alberghiera dell'assistenza ricevuta durante il ricovero. È stato chiesto di esprimere il giudizio anche in merito agli orari di somministrazione del pranzo e della cena. Anche in questo caso, il giudizio *buono*, espresso per la qualità del vitto e per gli orari di somministrazione, è la risposta più frequente, come si evince dalla tabella e dal grafico:

Qualità vitto e orari di somministrazione

	eccellente	Buono	Insoddisfacente
Vitto	54	281	88
Orario pranzo	49	328	46
Orario cena	51	312	60



Trattamento ricevuto complessivamente. È stato chiesto di esprimere un giudizio complessivo sul trattamento ricevuto, esprimendo una scelta tra un minimo, pari a 1, e un massimo, pari a 10.

La media è 8,7 su 10: il trattamento ricevuto ha avuto quindi un punteggio medio di 8,7 su 10 (punteggio massimo).

Come valuta il trattamento ricevuto durante il ricovero:

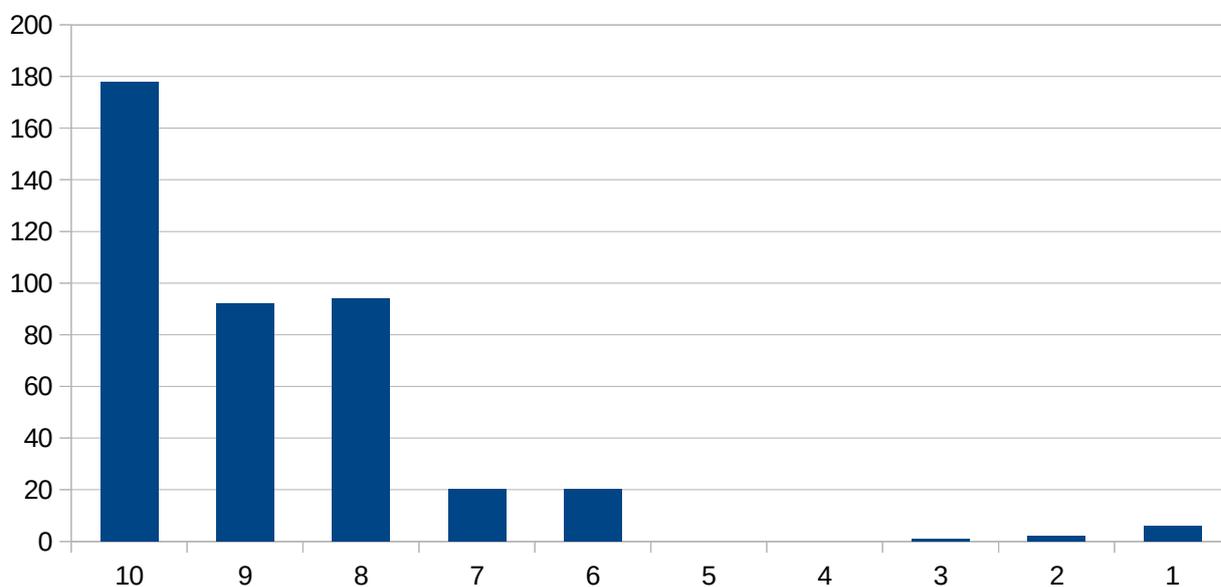


Le frequenze si distribuiscono nel modo seguente:

10/10	178
9/10	92
8/10	94
7/10	20
5/10	9
6/10	20
1/10	6
2/10	2
4/10	1
3/10	1

Trattamento ricevuto

da 1 a 10



L'ultima domanda è: “Consiglierebbe il reparto a un amico e/o parente?”

Il 92% dei pazienti intervistati consiglierebbe il ricovero presso il reparto della struttura; l'8% non lo consiglierebbe.

Sì	390	92%
No	33	8%
tot	423	100

Consiglierebbe il ricovero presso il reparto

