

U.O.S. Informazione e Comunicazione / URP
Resp. Dott.ssa Adalgisa Cucè

Relazione aziendale per la valutazione della qualità dei servizi (Customer)
AMBULATORIALI relativa al quadrimestre di Gennaio - Febbraio – Marzo –
Aprile 2022

L'ufficio U.R.P. preposto all'informazione ed alla comunicazione istituzionale, per l'orientamento dell'utenza nell'accesso ai servizi, fa parte della struttura di staff della Direzione Generale, ed è organizzata con personale appositamente formato e dalle diverse professionalità e competenze. Essi gestiscono il contatto e la relazione tra l'organizzazione aziendale e l'utenza. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha dal 6 Agosto 2019 come responsabile la scrivente, la quale ha intrapreso ogni azione necessaria per portare a compimento gli obiettivi assegnati. L'ufficio ha una propria sede centrale in Corso Gelone 17, Siracusa, sede della Direzione Generale, ed è anche presente con varie sedi nei comuni ricadenti nel territorio aziendale per rendere più semplice e chiaro l'accesso ai servizi.

Gli operatori dei punti informativi URP addetti al front office accolgono, informano e orientano i cittadini nell'accesso ai servizi, procedono nel caso di richieste articolate e complesse alla presa in carico e alla mediazione tra l'utente e i servizi per la risoluzione del problema, ed in caso di criticità non risolvibili con la normale attività interlocutoria provvedono ad accogliere reclami e segnalazioni.

Tale ufficio è in prima fila, alla raccolta dei dati relativi la valutazione della qualità dei servizi aziendali, che possono riguardare l'esperienza di ricovero oppure ambulatoriale.

Per quanto riguarda l'indagine sulla qualità percepita per l'anno 2022, è stato individuato il numero di consensi ed interviste da somministrare nel corso di tre quadrimestri.

Relativamente ai mesi di Gennaio, Febbraio, Marzo ed Aprile 2022 (I° quadrimestre) si riportano di seguito i risultati ottenuti riguardanti i servizi AMBULATORIALI.

PRESENTAZIONE DEI DATI

SERVIZI AMBULATORIALI	NUMERO DI CONSENSI ATTESI	NUMERO DI CONSENSI RILEVATI	NUMERO DI INTERVISTE ATTESE	NUMERO DI INTERVISTE RILEVATE
AMBULATORI UMBERTO I SIRACUSA				
Allergologia	6	6	2	2
Anestesia	3	0	1	0
Cardiologia	36	0	12	0
Chirurgia generale	21	2	7	2
Chirurgia vascolare - Angiologia	18	0	6	0
Diabetologia	3	0	1	0
Endocrinologia	21	0	7	0

Gastroenterologia	18	18	6	6
Medicina fisica e riabilitativa	18	0	6	0
Nefrologia	9	0	3	0
Oculistica	42	42	14	14
Ortopedia e traumatologia	78	5	26	5
Ostetricia e ginecologia	33	0	11	0
Otorinolaringoiatria	42	0	14	0
Pneumologia	12	8	4	4
Reumatologia	3	0	1	0
Urologia	24	5	8	3
TOTALE	387	86	129	36
AMBULATORI P.O. AVOLA				
Anestesia	3	0	1	0
Cardiologia	18	0	6	0
Chirurgia generale	12	0	4	0
Diabetologia	9	0	3	0
Gastroenterologia	6	4	2	2
Nefrologia	9	6	3	3
Oculistica	30	20	10	10
Otorinolaringoiatria	30	1	10	1
Pneumologia	9	0	3	0
Urologia	3	1	1	1
TOTALE	129	32	43	17
AMBULATORI P.O. LENTINI				
Cardiologia	21	2	7	2
Chirurgia generale	9	0	3	0
Diabetologia	3	AMBULATORIO CHIUSO	1	AMBULATORIO CHIUSO
Nefrologia	9	AMBULATORIO CHIUSO	3	AMBULATORIO CHIUSO
Oculistica	15	0	5	0

Ortopedia e traumatologia	27	0	9	0
Ostetricia e ginecologia	21	21	7	1
TOTALE	105	23	35	3
AMBULATORI P.O. MUSCATELLO DI AUGUSTA				
Allergologia	3	1	1	1
Cardiologia	21	0	7	0
Chirurgia generale	9	5	3	4
Gastroenterologia	6	0	2	0
Neurologia	18	6	6	6
Otorinolaringoiatria	18	7	6	6
Pneumologia	3	0	1	0
TOTALE	78	19	26	17
AMBULATORI P.O. TRIGONA DI NOTO				
Diabetologia	6	6	2	2
Medicina fisica e riabilitativa	12	8	4	4
Ortopedia e traumatologia	30	4	10	2
Ostetricia e ginecologia	18	0	6	0
TOTALE	66	18	22	8
AMBULATORI RIZZA SIRACUSA				
Cardiologia	21	9	7	7
Dermosifilopatia	15	15	5	5
Diabetologia	33	33	11	11
Endocrinologia	3	3	1	1
Gastroenterologia	3	0	1	0
Medicina dello sport	6	6	2	2
Medicina fisica e riabilitativa	18	18	6	6

Nefrologia	6	3	2	2
Oculistica	27	17	9	9
Odontostomatologia - chirurgia maxillofacciale	12	0	4	0
Ortopedia e traumatologia	12	0	4	0
Ostetricia e ginecologia	15	15	5	5
Otorinolaringoiatria	12	4	4	4
Reumatologia	3	3	1	1
TOTALE	195	126	65	53
AMBULATORI PRIOLO				
Cardiologia	3	0	1	0
Diabetologia	3	0	1	0
TOTALE	6	0	2	0
POLIAMBULATORI PALAZZOLO				
Cardiologia	6	0	2	0
Dermosifilopatia	3	0	1	0
Diabetologia	9	0	3	0
Endocrinologia	3	0	1	0
Gastroenterologia	3	0	1	0
Medicina fisica e riabilitazione	3	0	1	0
Nefrologia	3	0	1	0
Neurologia	3	0	1	0
Oculistica	3	0	1	0
Ortopedia e traumatologia	6	0	2	0
Otorinolaringoiatria	3	0	1	0
Urologia	3	0	1	0
TOTALE	48	0	16	0
POLIAMBULATORI FERLA - CASSARO				

Cardiologia	3	0	1	0
Dermosifilopatia	3	0	1	0
Diabetologia	3	0	1	0
Oculistica	3	0	1	0
Ortopedia e traumatologia	3	0	1	0
TOTALE	15	0	5	0
AMBULATORIO CANICATTINI B.				
Diabetologia	3	0	1	0
TOTALE	3	0	1	0
BUCCHERI				
Diabetologia	3	0	1	0
Ortopedia e traumatologia	3	0	1	0
TOTALE	6	0	2	0
POLIAMBULATORI SORTINO				
Cardiologia	3	0	1	0
Gastroenterologia	3	0	1	0
Oculistica	3	0	1	0
Otorinolaringoiatria	3	0	1	0
TOTALE	12	0	4	0
POLIAMBULATORI AUGUSTA				
Cardiologia	9	0	3	0
Dermosifilopatia	6	0	2	0
Diabetologia	9	0	3	0
Endocrinologia	3	0	1	0
Gastroenterologia	3	0	1	0
Medicina fisica e riabilitazione	3	0	1	0
Nefrologia	3	0	1	0
Neurologia	3	0	1	0
Oculistica	18	0	6	0

Odontostomatologia - chirurgia maxillofacciale	6	0	2	0
Ortopedia e traumatologia	6	0	2	0
Ostetricia e ginecologia	3	0	1	0
Otorinolaringoiatria	3	0	1	0
Reumatologia	3	0	1	0
Urologia	6	0	2	0
TOTALE	84	0	28	0
POLIAMBULATORI MELILLI				
Cardiologia	3	1	1	1
Diabetologia	6	2	2	2
Gastroenterologia	3	1	1	1
Neurologia	3	1	1	1
Ortopedia e traumatologia	3	1	1	1
Ostetricia e ginecologia	3	1	1	1
TOTALE	21	0	7	0
POLIAMBULATORI NOTO				
Cardiologia	6	4	2	2
Dermosifilopatia	12	8	4	4
Diabetologia	9	6	3	3
Endocrinologia	3	2	1	1
Nefrologia	3	2	1	1
Neurologia	3	2	1	1
Oculistica	3	2	1	1
Odontostomatologia - chirurgia maxillofacciale	9	REPARTO COVID	3	REPARTO COVID
Ortopedia e traumatologia	6	4	2	2
Reumatologia	3	2	1	1
TOTALE	57	32	19	16

POLIAMBULATORI PACHINO				
Cardiologia	3	0	1	0
Chirurgia generale	3	0	1	0
Dermosifilopatia	12	0	4	0
Diabetologia	9	0	3	0
Nefrologia	3	0	1	0
Oculistica	6	0	2	0
Ortopedia e traumatologia	6	0	2	0
Otorinolaringoiatria	3	0	1	0
Urologia	3	0	1	0
TOTALE	48	0	16	0
POLIAMBULATORI ROSOLINI				
Cardiologia	3	1	1	1
Dermosifilopatia	9	0	3	0
Diabetologia	3	3	1	1
Nefrologia	3	0	1	0
Otorinolaringoiatria	3	0	1	0
Urologia	3	1	1	1
TOTALE	24	5	8	3
POLIAMBULATORI LENTINI				
Cardiologia	21	21	7	7
Dermosifilopatia	18	18	6	6
Diabetologia	6	6	2	2
Endocrinologia	12	12	4	4
Gastroenterologia	3	3	1	1
Medicina fisica e riabilitazione	12	12	4	4
Neurologia	6	6	2	2
Oculistica	24	24	8	8
Odontostomatologia - chirurgia maxillofacciale	9	9	3	3

Ortopedia e traumatologia	12	12	4	4
Ostetricia e ginecologia	3	3	1	1
Otorinolaringoiatria	18	18	6	6
Pneumologia	6	6	2	2
Urologia	6	6	2	2
TOTALE	156	156	52	52
TOTALE GENERALE	1440	497	480	205

Tabella n.1

ANALISI DEL CAMPIONE

Ai soggetti del campione è stato chiesto:

- Nome e Cognome
- Data e luogo di nascita
- Presidio ospedaliero
- Reparto
- Recapito telefonico
- Titolo di studio
- Nazionalità
- Residenza

Da questa analisi è emerso che gli utenti intervistati (205 interviste telefoniche) hanno un'età compresa tra i 18 ed i 70 anni e sono prevalentemente di nazionalità Italiana con residenza Siciliana.

Il loro titolo di studio si suddivide in 10% di laureati, 20% diploma di scuola media inferiore, 30% diploma di scuola media superiore e 40% licenza elementare.



Titolo di studio

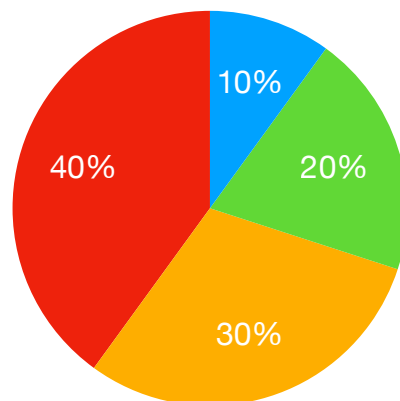


Grafico n.1

Il campione è composto dal 65% di maschi e dal 35% da femmine.

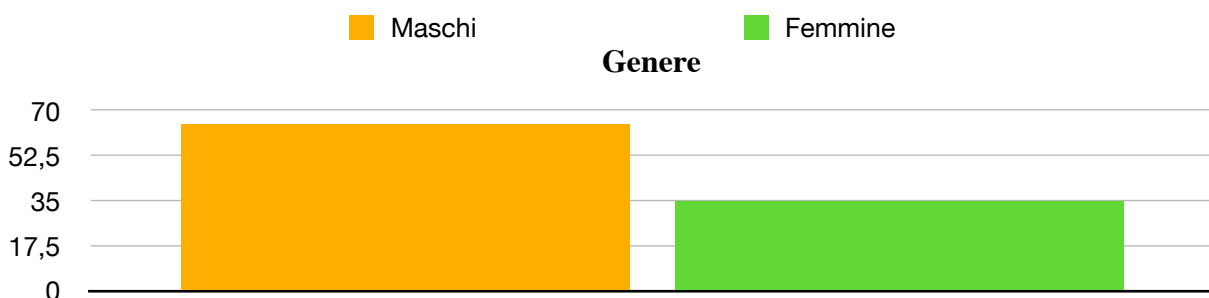
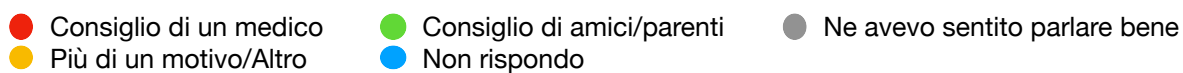


Grafico n.2

QUALITÀ DEL SERVIZIO RICEVUTO

1) AREA DI INDAGINE: PRE-VISITA

D1.1 Agli intervistati è stato chiesto come mai avessero scelto quella determinata struttura per effettuare la propria visita ambulatoriale. Il 60% degli intervistati ha risposto che gli è stata consigliata da un medico (per medico si intende medico di base, specialista oppure un medico di pronto soccorso) in base ovviamente alla richiesta di aiuto. Il 20% riferisce di essergli stata consigliata da un amico o da un parente, in quanto in precedenza essi hanno avuto un'ottima risposta in termini di accoglienza e risultato delle cure. Il 10% riferisce di averne sentito parlare bene, e per questa ragione ha scelto quel determinato servizio ambulatoriale piuttosto che un'altro. Infine un'altro 10% aggregato ha risposto "altro" oppure "più di un motivo" spiegando diverse e differenti motivazioni, o non ha dato risposta al quesito. Nessuno degli intervistati ha scelto come alternativa di risposta, di aver individuato quel determinato servizio ambulatoriale perchè "era vicino casa mia" oppure perchè "era il posto più rapido come prenotazione".



Come mai ha scelto questa struttura?

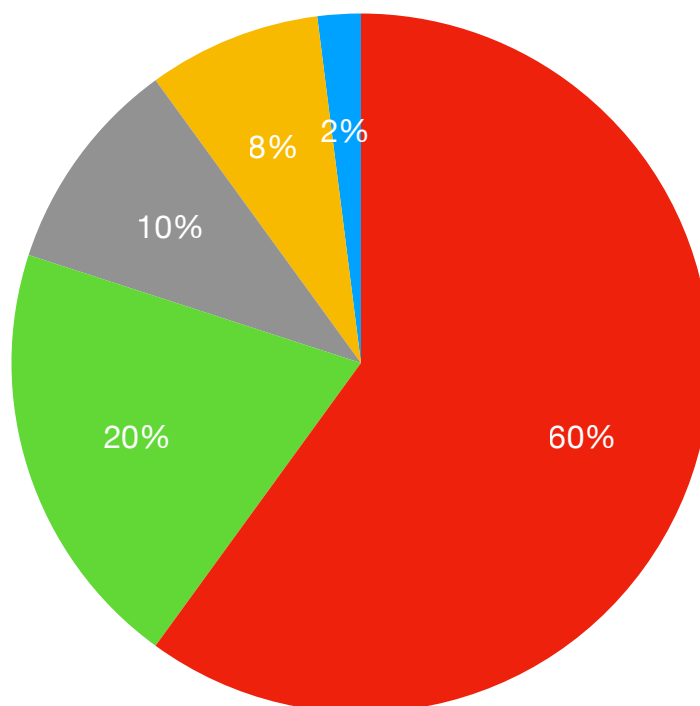


Grafico n.3

D1.2 Agli intervistati è stato chiesto come avessero fatto a prenotare la visita ambulatoriale. Il 60% degli intervistati ha risposto di essersi recato personalmente allo sportello per effettuare la prenotazione. Il 20% degli utenti ha risposto di aver effettuato la prenotazione telefonicamente, pur lamentando molteplici difficoltà nel riuscire a fare ciò. Il 10% ha riferito di aver prenotato il servizio di visita ambulatoriale tramite Internet, attraverso l'invio di una mail alla quale è seguita una rapida ed efficiente mail di risposta con la data per l'appuntamento richiesto. Infine un'altro 10% ha risposto "Altro" nel quale con (altro) gli utenti hanno spesso specificato di aver utilizzato il servizio offerto dalle farmacie, servizio che l'utenza ha rilevato molto efficiente e valido ma essendo un servizio sottoposto a pagamento, per alcuni di essi ha rappresentato uno svantaggio.

● Di persona ● Telefonicamente ● Mail ● Altro (Farmacia)

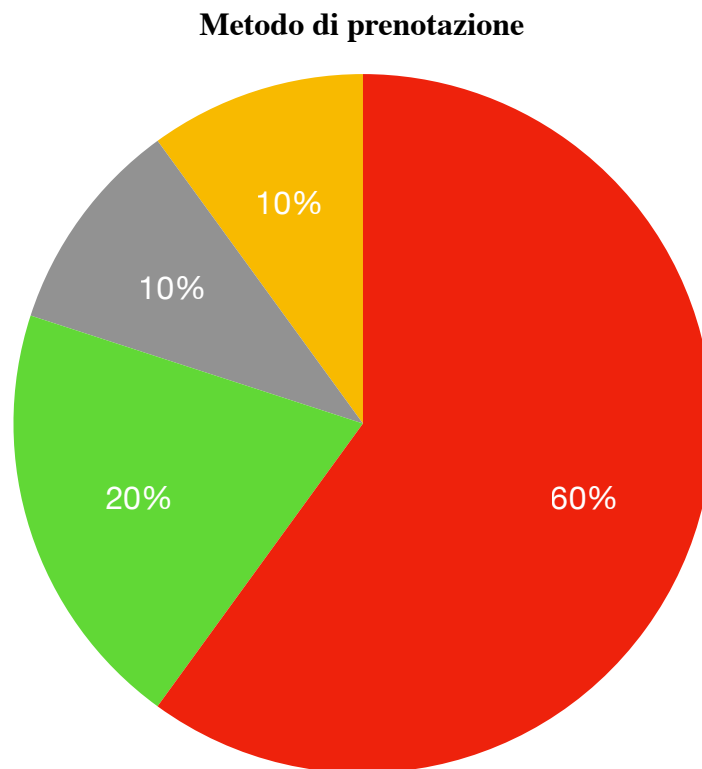


Grafico n.3.1

D1.3 Agli intervistati è stato chiesto se è stato facile ottenere una prenotazione.

Il 70% degli intervistati ha riferito che è stato molto difficile per loro riuscire a prenotare una visita, in quanto: il servizio di prenotazione telefonica è a singhiozzi e quasi inesistente, la prenotazione presso lo sportello del Cup prevede lunghe file e non permette, a chi si trova in evidente difficoltà fisica o di età, di aspettare il proprio turno in fila per molto tempo in piedi. Il servizio di prenotazione tramite email, pur essendo molto efficiente, non permette l'uso di tale servizio alla fascia di età anziana o particolarmente povera della popolazione, che purtroppo ancora ad oggi non possiede un computer o una rete internet per collegarsi, così come le conoscenze informatiche per l'invio di una mail. Infine il servizio di prenotazione presso la farmacia, pur essendo il più efficace non è il più efficiente in quanto pur essendo un servizio facilmente raggiungibile sul territorio, e le file sono molto ridotte se non addirittura assenti, prevede per l'erogazione del servizio, il pagamento di una quota che esclude una fetta di utenti che non possono permettersi di pagare tale cifra per prenotare una visita medica. Solo il 20% riferisce di non aver trovato nessuna difficoltà nel prenotare una visita ambulatoriale. Il 10% in dato aggregato ha risposto "altro" e "non rispondo". Nessuno ha riferito di aver dovuto chiedere un favore.

● No ● Si ● Altro/Non rispondo

E' stato facile ottenere una prenotazione?

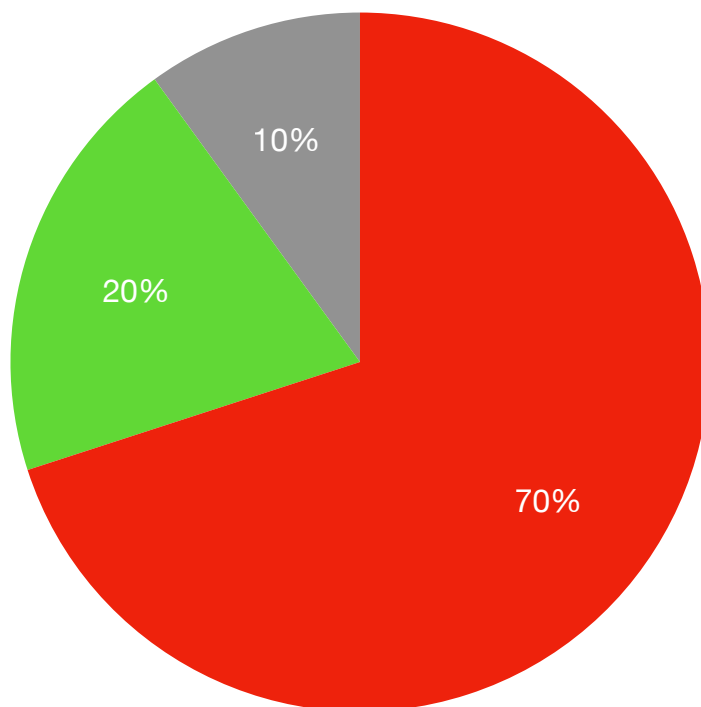


Grafico n.3.2

D1.4 Agli intervistati è stato chiesto quanto tempo fosse trascorso dalla prenotazione alla data della visita. Il 60% degli intervistati ha riferito di aver aspettato circa 160 giorni prima di effettuare la visita richiesta; il 20% ha riferito di essersi recato alla visita dopo 30 giorni; il 10% dopo oltre 160 giorni ed infine un'altro 10% ha riferito come opzione "altro", perchè sono quegli utenti che periodicamente hanno la visita di controllo (esempio ogni 3 mesi controllo diabetologico). Nessuno ha dato come risposta entro "72 ore", entro "10 giorni" e "non rispondo".

● 160 giorni ● 30 giorni ● Oltre 160 giorni ● Altro

Tempo intercorso dalla prenotazione alla visita

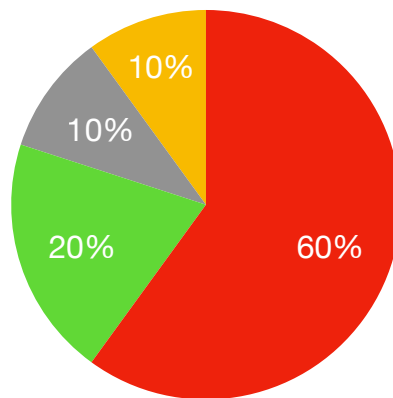


Grafico n.3.3

D1.5 Agli intervistati è stato chiesto se fosse stato facile pagare il ticket. Il 70% degli intervistati ha riferito di essere esente dal pagamento del ticket; il 20% ha risposto che non è stato per niente facile pagare il ticket e solo il 10% di essere riuscito senza troppe difficoltà a pagare il ticket per la visita ambulatoriale richiesta. Nessuno ha dato come risposta "decisamente sì", "più no che sì", "non rispondo".

● Esente da ticket ● Molta difficoltà nel pagare il ticket ● Poca difficoltà nel pagare il ticket

Facilità nel pagare il ticket

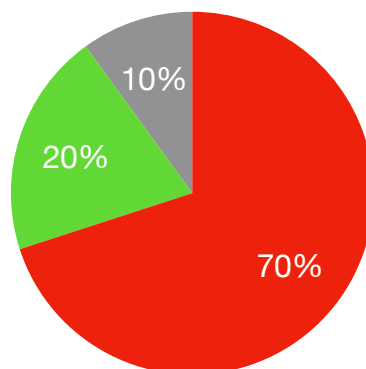


Grafico n.3.4

D1.6 Agli intervistati è stato chiesto se la struttura fosse accessibile in termini di: parcheggi, raggiungibilità e barriere architettoniche. Per questa domanda è importante capire in quale struttura il servizio è stato eseguito, ed a tal proposito l'80% delle risposte è stata "decisamente sì". Solo per quanto riguarda l'ospedale Umberto I di Siracusa, esso ha ricevuto l'80% di risposte di "decisamente no". Il restante 20% si colloca su "più sì che no" o "non rispondo". Nessuno ha dato come risposta "più no che sì" e "decisamente no".

D1.7 Agli intervistati è stato chiesto se la struttura in cui si sono recati per la visita, fosse ben organizzata in termini di: puntualità e gentilezza del personale. L'80% degli intervistati ha risposto "decisamente sì". Il restante 20% si colloca su "più sì che no" o "non rispondo". Nessuno ha dato come risposta "più no che sì" o "decisamente no". Per quanto riguarda la pulizia dei locali di attesa, solo il 60% degli intervistati si dichiara decisamente soddisfatto della pulizia, il 40% non arriva alla sufficienza.

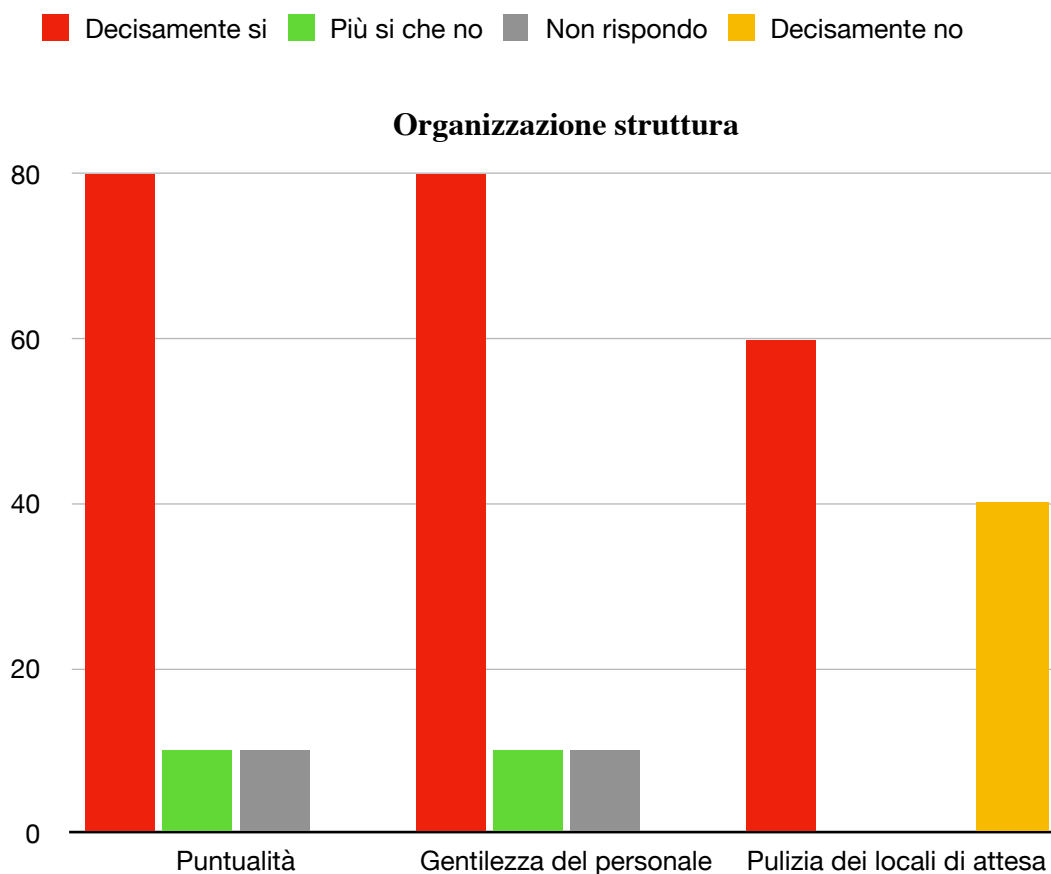


Grafico n.3.5

2) AREA DI INDAGINE: ASSISTENZA RICEVUTA DURANTE IL SERVIZIO (VISITA/ESAME)

D2.1 Agli intervistati è stato chiesto come valutassero l'operato di infermieri ed operatori sanitari in termini di: cortesia e chiarezza delle informazioni. L'80% degli intervistati ha dichiarato che gli infermieri e gli operatori sanitari hanno avuto un comportamento molto cortese e gentile e che sono stati molto attenti nello spiegare tutte le informazioni necessarie in modo chiaro, preciso e puntuale. Il restante 20% si colloca sul dato aggregato "più sì che no" o "non rispondo"; nessuno ha dato come risposta "più no che sì" e "decisamente no".

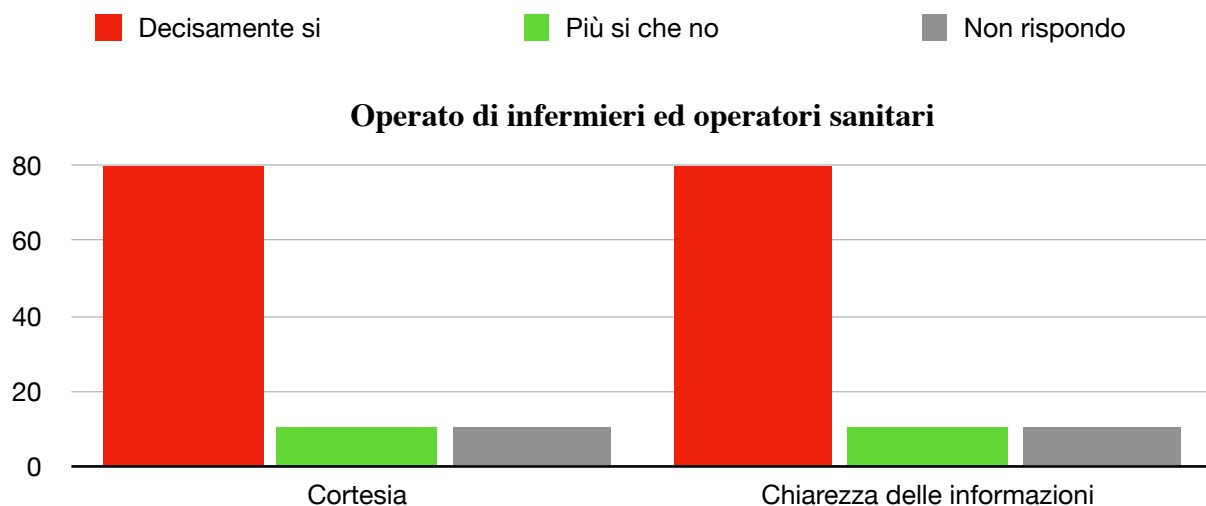


Grafico n.4

D2.2 Agli intervistati è stato chiesto come valutassero l'operato del personale medico in termini di: cortesia, attenzione, chiarezza delle informazioni ed efficacia delle cure. L'80% degli intervistati ha riferito che i medici con i quali si sono rapportati, hanno avuto un comportamento molto cortese e gentile e che hanno avuto una particolare attenzione nei confronti di essi. Riferiscono di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie ed in modo chiaro e preciso. Gli utenti hanno fatto presente, di avere grande fiducia nei suggerimenti dati dal medico e sulle cure ricevute. Inoltre riferiscono, che alla fine della prestazione, hanno sempre ricevuto qualcosa di scritto a memoria della visita effettuata e delle eventuali cure da proseguire a casa. Il restante 20%, in dato aggregato ha risposto "più sì che no" o "non rispondo". Nessuno ha dato come risposta "più no che sì" e "decisamente no".

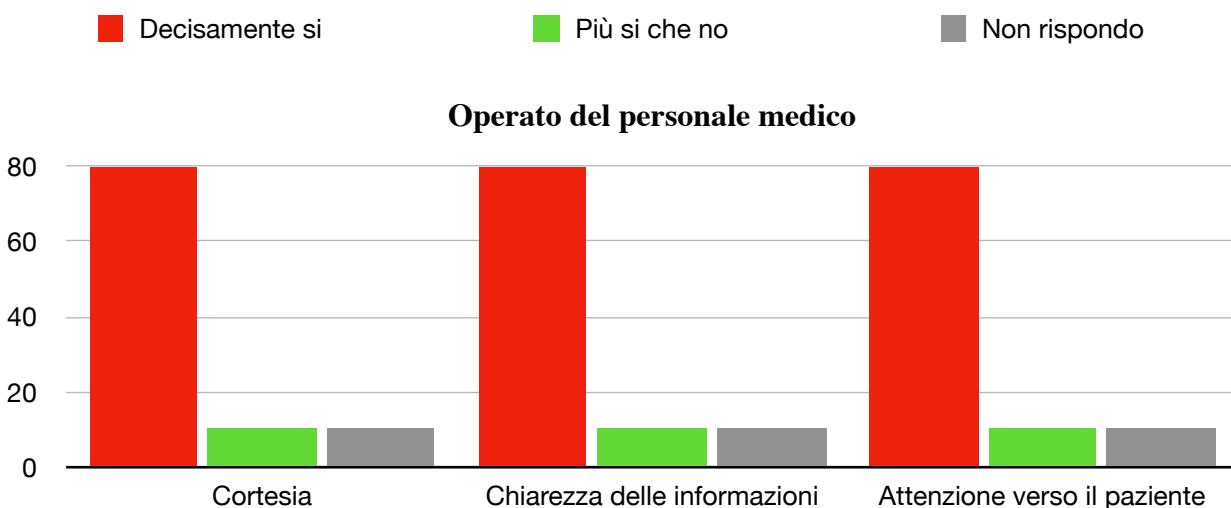


Grafico n.4.1

3) AREA DI INDAGINE: POST-VISITA

D3.1 Agli intervistati è stato chiesto se alla fine della visita abbiano ricevuto informazioni su dove andare o cosa fare per la terapia di cui abbiano bisogno. E' stato anche chiesto se alla fine della visita, è stato a loro suggerito a chi rivolgersi in caso di necessità. L'80% degli intervistati ha dichiarato che alla fine della visita hanno ricevuto tutte le informazioni necessarie su dove andare, cosa fare e a chi rivolgersi in caso di necessità. Il 20% delle restanti risposte, si colloca su "più si che no" o "non rispondo". Nessuno ha dato come risposta "più no che si" e "decisamente no"



Grafico n.5

4) AREA DI INDAGINE: VALUTAZIONE COMPLESSIVA

D4.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, qual'è il suo giudizio? Da come si evince dal grafico, gli utenti sono complessivamente soddisfatti del servizio ambulatoriale ricevuto.

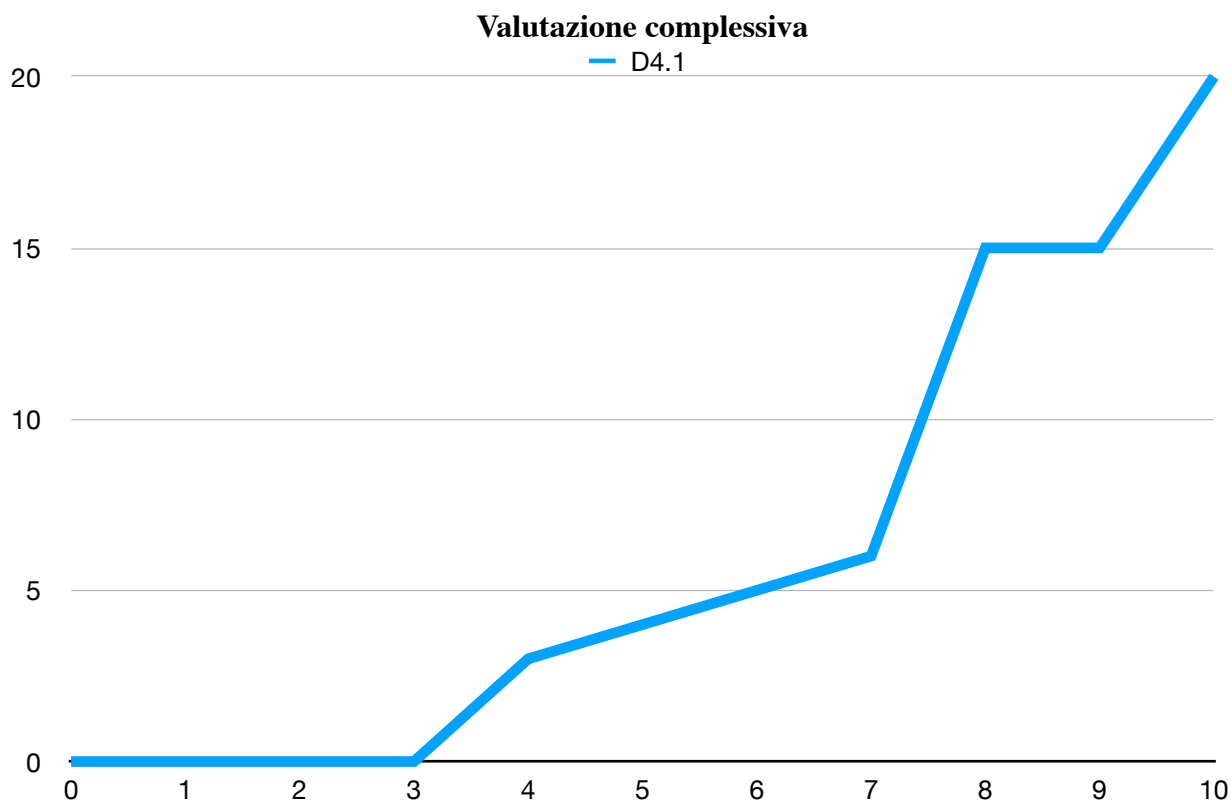


Grafico n.6

D6.2 Infine, agli intervistati è stato chiesto se consiglierebbero il servizio ambulatoriale usufruito ad amici e familiari. Il 90% degli intervistati riferisce, in dato aggregato che “assolutamente si/probabilmente si” consiglierebbe la visita ambulatoriale effettuata ad amici e familiari. Il 10% in dato aggregato ha risposto “assolutamente no”, “probabilmente no”, “non rispondo”.

CONCLUSIONI

Dall’analisi delle 205 interviste telefoniche effettuate emergono complessivamente i seguenti dati:

- PRE-VISITA l’**80%** dei soggetti intervistati ha dichiarato di aver scelto quella determinata struttura ambulatoriale perchè consigliata dal medico (medico di base, specialista o di pronto soccorso) e perchè ne hanno sentito parlare bene.
- PRENOTAZIONE CUP l’**80%** degli intervistati lamenta una grande difficoltà nel riuscire a prenotare una visita.
- AREA PARCHEGGI gli utenti intervistati non lamentano difficoltà a parcheggiare o raggiungere le strutture in cui hanno fatto la visita (ad eccezione dell’Ospedale Umberto I carente di parcheggi, barriere architettoniche e facilità di raggiungimento).
- PULIZIA DEI LUOGHI DI ATTESA la maggior parte degli utenti lamentano la scarsa pulizia dei luoghi comuni di attesa.
- ASSISTENZA RICEVUTA DURANTE IL SERVIZIO l’**80%** degli utenti si dichiara soddisfatto.
- POST-VISITA il 90% riferisce di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie su dove andare, cosa fare e a chi rivolgersi in caso di necessità. Il **10%** riferisce di aver ricevuto delle informazioni superficiali.

Valutazione finale, in un range che va da 0 a 10 (in cui 0 equivale alla peggiore valutazione e 10 alla migliore) emerge che **9** è stata la risposta maggiormente espressa dagli intervistati.

Gli utenti sono dunque, complessivamente contenti delle cure e del trattamento ricevuto, anche se una parte di essi non si è sentita accolta o capita proprio in un momento così delicato come quello della difficoltà fisica ed emotiva. Inoltre, hanno lamentato di essersi trovati in ambienti comuni sporchi o fatiscenti, i quali non aiutano per niente il malato in quella che dovrebbe essere la più rapida ripresa per lui auspicabile. Queste note negative vanno ad intaccare, purtroppo, le buone prassi che i servizi offrono all’utenza, rimanendo nella memoria dei pazienti malati, e diventando componenti di ulteriore malessere, in aggiunta alle proprie patologie.

INDICE

AREA DI INDAGINE

- Presentazione dei dati
- Analisi del campione
- Qualità del servizio ricevuto:
 1. Pre-visita
 2. Assistenza ricevuta durante il servizio (visita/esame)
 3. Post-visita
 4. Valutazione complessiva

TABELLA

1. Presentazione dei dati

GRAFICI

1. Titolo di studio
2. Genere
3. Come mai ha scelto questa struttura?
 - 3.1 Metodo di prenotazione
 - 3.2 E' stato facile ottenere una prenotazione?
 - 3.3 Tempo intercorso dalla prenotazione alla visita
 - 3.4 Facilità nel pagare il ticket
 - 3.5 Organizzazione struttura
4. Operato di infermieri ed operatori sanitari
 - 4.1 Operato del personale medico
5. Comunicazioni post-visita
6. Valutazione complessiva

Conclusioni

Indice