



SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
REGIONE SICILIANA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE - AGRIGENTO
Direzione Generale
Ufficio Relazioni con il Pubblico Aziendale
Tel.0922 442703/fax 0922 442701
urp@aspag.it - www.aspag.it

Sintesi della Relazione anno 2011 rilevazione Qualità Percepita ASP Agrigento.

La rilevazione della Qualità Percepita ha riguardato le strutture ospedaliere e ambulatoriali disposte su tutto il territorio provinciale nel periodo che va da settembre a dicembre 2011. E' stato utilizzato il questionario per le prestazioni ambulatoriali e quello per i ricoveri, predisposti appositamente dall'Assessorato

L'ASP di Agrigento è articolata in 5 Presidi Ospedalieri, e 7 Distretti sanitari.

Nei Presidi ospedalieri sono stati individuati come target per la rilevazione della QP tutti gli utenti afferiti per ricovero ordinario pari a 37.655, in almeno il 5% di questionari sui ricoveri del 2010, e nel dettaglio:

Presidio Ospedaliero Agrigento:	15.949 ricoveri nel 2010
Presidio Ospedaliero Canicattì:	6.522 ricoveri nel 2010
Presidio Ospedaliero Licata:	5.471 ricoveri nel 2010
Presidio Ospedaliero Ribera:	1.333 ricoveri nel 2010
Presidio Ospedaliero Sciacca	8.380 ricoveri nel 2010

Sono inoltre stati oggetto di rilevazione i poliambulatori dei Distretti sanitari unitamente ai 5 poliambulatori dei Presidi Ospedalieri. In questo caso è stato individuato come target il numero complessivo delle prestazioni erogate nelle 28 sedi ambulatori dell'Azienda nel corso dell'anno 2010 complessivamente pari a 814.957, in almeno l'1% di questionari.

Nel Dettaglio:

4 Poliambulatori Distretto di Agrigento:	88.395 prestazioni nel 2010
1 Poliambulatorio Distretto di Bivona:	66.698 prestazioni nel 2010
4 Poliambulatori Distretto di Canicattì:	63.861 prestazioni nel 2010
3 Poliambulatori Distretto di Casteltermeni:	58.342 prestazioni nel 2010
2 Poliambulatori Distretto di Licata:	28.470 prestazioni nel 2010

3 Poliambulatori Distretto di Ribera: 15.633 prestazioni nel 2010

6 Poliambulatori Distretto di Sciacca: 63.306 prestazioni nel 2010

Ambulatorio PO Agrigento: 119.289 prestazioni nel 2010

Ambulatorio PO Canicattì: 52.937 prestazioni nel 2010

Ambulatorio PO Licata: 93.481 prestazioni nel 2010

Ambulatorio PO Ribera: 45.466 prestazioni nel 2010

Ambulatorio PO Sciacca: 119.079 prestazioni nel 2010

I dati rilevati sono stati riportati nel foglio di lavoro di excel definito a livello regionale e aggregati per le due tipologie di rilevazioni per la redazione di un report aziendale elaborato dall'URP anche in forma grafica. Nei grafici vengono messe in evidenza le risposte ai diversi quesiti, aggregate a livello aziendale, sia le percentuali positive che quelle negative sono la media del livello di soddisfazione degli assistiti negli ambulatori ospedalieri e territoriali e nelle unità operative di ricovero dei cinque ospedali della provincia. Entrambi i questionari utilizzati sono stati predisposti con un'unica domanda di ingresso sul giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio ricevuto, sia in ospedale che negli ambulatori. Dai dati rilevati risulta che per il ricovero in ospedale tale giudizio è positivo per l'84,72 % (sufficiente e buono) dei cittadini, mentre quello negativo è del 4,39 % (insufficiente e pessimo), per le prestazioni ambulatoriali tale giudizio è positivo per l' 83,41 % (sufficiente e buono) e negativo per il 12,17 % (insufficiente e pessimo) dei cittadini intervistati.

La percentuale di giudizi positivi sui diversi item oggetto della rilevazione e relativi alla sfera accoglienza e più in generale della relazione interpersonale, presenta dati particolarmente significativi: la percentuale di risposta "Buono" supera mediamente il 60% e quella "sufficiente" è superiore nella maggior parte delle risposte al 27 %. Quando, di contro, viene chiesto ai cittadini di esprimere il loro giudizio sugli aspetti strutturali o sul comfort alberghiero (compreso il vitto previsto solo per il questionario sul ricovero), le percentuali di giudizi positivi che pur rimangono elevate si invertono: se nelle area anzidette il "buono" rappresentava la percentuale maggiore ora è il "sufficiente" che prevale, e complessivamente il giudizio positivo varia dal 50% al 70%.

Per ciò che attiene il livello di soddisfazione espresso sulle prestazioni ambulatoriali, un primo dato rilevante è quello relativo al quesito D2 che mette in evidenza la percentuale di primi accessi alle prestazioni ambulatoriali. Il dato rilevato è superiore al 25%, mentre quasi il 70% dei cittadini che hanno espresso il loro giudizio hanno già utilizzato in precedenza i servizi ambulatoriali. Altro aspetto

significativo da rilevare è relativo al quesito D6: oltre il 70% prenota le prestazioni recandosi di persona allo sportello, tale dato va correlato con il luogo di residenza del compilatore del questionario in quanto solo in minima parte viene data la possibilità agli utenti di prenotare a distanza, ed è pertanto quasi scontato che non è proprio una scelta quella di recarsi al CUP. Oltre il 35% dei cittadini ritiene elevato il tempo di attesa tra la prenotazione e l'erogazione della prestazione e oltre il 15% dei cittadini riferisce che al momento della prenotazione non ha ricevuto alcuna informazione sull'orario di esecuzione della prestazione. Tra quelli, di contro, a cui è stato comunicato un orario per l'esecuzione della prestazione, circa il 27% ha dovuto attendere oltre 60 minuti. Quando i cittadini esprimono il giudizio su pulizia e comfort, circa il 20 % esprime un giudizio negativo. Così come, sia per il tempo di attesa per il pagamento del ticket che per il ritiro del referto, circa il 20% sono insoddisfatti. Un dato invece assolutamente positivo da mettere in evidenza è quello del quesito D21 per il quale oltre il 28% afferma di avere ricevuto un servizio migliore di come se lo aspettava.