



Azienda Ospedaliero-Universitaria "Policlinico-Vittorio Emanuele" - Catania

## Report rilevazione della qualità percepita



---

Giuseppe Saglimbeni  
Gabriella Patanè  
Maria Rosa Zinna  
Epifania Giusa  
Paola Ragusa  
Lorenzo Bandini  
Rosario Trovato

## Sommario

1. La qualità percepita nelle organizzazioni sanitarie.....	4
2. La struttura del questionario .....	5
3. Modalità di somministrazione del questionario.....	5
4. Struttura del campione.....	6
4.1 Sesso .....	6
4.2 Chi compila il questionario .....	6
4.3 Nazionalità di chi ha compilato il questionario .....	6
4.4 Età di chi ha compilato il questionario .....	6
4.5 Titolo di studio di chi ha compilato il questionario .....	6
4.6 Professione di chi ha compilato il questionario.....	6
4.7 Precedenti esperienze nella stessa unità operativa .....	6
4.8 Sintesi della struttura del campione.....	6
5. Sintesi dei risultati .....	7
5.1 Area accoglienza.....	7
5.2 Area personale medico .....	8
5.3 Area personale infermieristico.....	8
5.4 Area ambienti ed organizzazione.....	9

## RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

DEGENZA

2012

### 1. La qualità percepita nelle organizzazioni sanitarie

La valutazione e l'analisi della soddisfazione degli utenti è un processo sviluppato nel contesto manifatturiero e dei servizi commerciali con lo scopo di massimizzare la soddisfazione della clientela.

In tale contesto, la rilevanza della customer satisfaction come obiettivo strategico è determinata dalla pressione concorrenziale, che fa sì che la misura della soddisfazione del cliente sia divenuta un principio necessario per ottenere un vantaggio competitivo.

Uno dei modelli a tutt'oggi ancora utilizzati nella valutazione ed analisi della soddisfazione del cliente, basato sull'indagine della qualità percepita, è il modello Servqual di Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994).

Gli autori costruiscono la misura della qualità percepita, e quindi della soddisfazione del cliente, attraverso un confronto tra:

- le aspettative con cui il cliente si accosta alla tipologia di prodotto/servizio.
- le percezioni del prodotto/servizio avvenute dopo il consumo/utilizzo.

Questo confronto è operato attraverso la metodologia degli "scostamenti".

La soddisfazione è espressa dall'ampiezza dello scostamento tra la valutazione dell'avvenuta esperienza di consumo e le attese del consumatore.

Un simile approccio ha fatto breccia anche nelle organizzazioni sanitarie del nostro Paese, sin dalla cosiddetta riforma aziendalista degli ospedali.

Nel contesto sanitario, tuttavia, l'obiettivo di misurare ed analizzare la qualità percepita non è quello di ottenere un vantaggio competitivo (almeno nelle organizzazioni sanitarie pubbliche), quanto piuttosto quello di contribuire a porre i cittadini al centro del sistema sanitario ed a promuovere la loro partecipazione alla programmazione e al miglioramento dei servizi sanitari.

Diversi strumenti sono utilizzati per la valutazione della qualità percepita, tra questi il questionario.

Nel dicembre 2010, con decreto assessoriale, è stato istituito il sistema regionale di valutazione della qualità percepita che, tra l'altro, definisce un modello regionale di questionario, sia per le prestazioni ambulatoriali per quelle effettuate in regime di ricovero.

Lo strumento questionario per la valutazione della qualità percepita presenta numerose criticità, ampiamente espresse dalla letteratura, di cui bisogna essere consapevoli, quali ad esempio:

- la rappresentatività del campione;
- la rigidità e superficialità dello strumento;
- il rischio di condizionamento psicologico;
- l'attenzione per il solo livello percettivo (mancano l'analisi delle aspettative, del vissuto ospedaliero e dell'esperienza e la possibilità di controllare i fattori che influenzano aspettative e percezione e che rendono complessa e difficile l'interpretazione dei dati);
- l'affidabilità metodologica delle diverse fasi della rilevazione;
- la parzialità dell'informazione.

Dettagliare i limiti e le criticità della rilevazione della qualità percepita mediante il questionario, non ha lo scopo di disincentivare l'utilizzo di tale strumento, ma anzi quello di promuoverne un utilizzo più consapevole e corretto, anche perché offre vantaggi non trascurabili. Infatti l'analisi dei questionari di rilevazione della qualità percepita permette di ottenere una rappresentazione dei servizi dell'Azienda, che pur non essendo analitica, ne permette una generica valutazione delle prestazioni erogate.

Inoltre rende possibile comparare la performance tra le diverse strutture e di monitorarne l'evoluzione nel tempo. Da ultimo il questionario esplica una funzione di comunicazione con i pazienti ed i loro familiari, mediante il quale si manifesta l'interesse dell'Azienda per la loro opinione.

**RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA****DEGENZA****2012****2. La struttura del questionario**

Il questionario di valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale è articolato fondamentalmente in 4 aree:

- A. accoglienza
- B. giudizio sul personale medico
- C. giudizio sul personale infermieristico
- D. giudizio su ambienti e organizzazione

**3. Modalità di somministrazione del questionario**

Dal 1 Gennaio al 31 Dicembre 2012 sono stati raccolti 1727 questionari di valutazione della qualità percepita nelle unità operative di degenza (tabella 1).

I questionari sono stati somministrati al momento della dimissione e riconsegnati al Coordinatore Infermieristico.

**Tabella 1**  
**Questionari riconsegnati per unità operative**  
**n.1727 (2012)**

	<b>N. questionari</b>	<b>%</b>	<b>n. dimessi</b>	<b>n. IIPP</b>
<b>UOC di pronto soccorso ostetrico (S.B.)</b>	<b>340</b>	<b>19,7%</b>	<b>2417</b>	<b>29</b>
<b>Patologia ostetrica e ginecologica (S.B.)</b>	<b>205</b>	<b>11,9%</b>	<b>833</b>	<b>15</b>
<b>Pediatria (V.E.)</b>	<b>147</b>	<b>8,5%</b>	<b>1382</b>	<b>20</b>
<b>Chirurgia vascolare (F.)</b>	<b>140</b>	<b>8,1%</b>	<b>901</b>	<b>14</b>
<b>Neonatologia e UTIN (S.B.)</b>	<b>115</b>	<b>6,7%</b>	<b>2169</b>	<b>24</b>
<b>Otorinolaringoiatra (G.R.)</b>	<b>102</b>	<b>5,9%</b>	<b>236</b>	<b>5</b>
<b>Pneumologia (G.R.)</b>	<b>96</b>	<b>5,6%</b>	<b>418</b>	<b>11</b>
<b>Odontoiatria speciale riabilitativa (F.)</b>	<b>91</b>	<b>5,3%</b>	<b>51</b>	<b>1</b>
<b>Prima Medicina (V.E.)</b>	<b>82</b>	<b>4,7%</b>	<b>621</b>	<b>15</b>
<b>Neurochirurgia (G.R.)</b>	<b>77</b>	<b>4,5%</b>	<b>378</b>	<b>13</b>
<b>Chirurgia maxillo facciale (V.E.)</b>	<b>63</b>	<b>3,6%</b>	<b>271</b>	<b>8</b>
<b>Clinica medica (V.E.)</b>	<b>50</b>	<b>2,9%</b>	<b>273</b>	<b>13</b>
<b>Malattie infettive e tropicali (F.)</b>	<b>40</b>	<b>2,3%</b>	<b>336</b>	<b>13</b>
<b>Cardiochirurgia (F.)</b>	<b>35</b>	<b>2,0%</b>	<b>538</b>	<b>21</b>
<b>Chirurgia generale (V.E.)</b>	<b>32</b>	<b>1,9%</b>	<b>324</b>	<b>11</b>
<b>Broncopneumologia Pediatrica (G.R.)</b>	<b>29</b>	<b>1,7%</b>	<b>419</b>	<b>10</b>
<b>Cardiologia (F.)</b>	<b>28</b>	<b>1,6%</b>	<b>2570</b>	<b>40</b>
<b>Ematologia (F.)</b>	<b>26</b>	<b>1,5%</b>	<b>343</b>	<b>13</b>
<b>Chirurgia toracica (V.E.)</b>	<b>17</b>	<b>1,0%</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>Nefrologia (V.E.)</b>	<b>7</b>	<b>0,4%</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>Oculistica (V.E.)</b>	<b>3</b>	<b>0,2%</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>Prima chirurgia (V.E.)</b>	<b>2</b>	<b>0,1%</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>Totale</b>	<b>1727</b>	<b>100%</b>	<b>--</b>	<b>--</b>

**RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA****DEGENZA  
2012**

Tra i presidi dell'Azienda, il PO S. Bambino è il presidio presso il quale si sono raccolti il maggior numero di questionari, anche rispetto al numero dei dimessi in ricovero ordinario (12,1%). Nel complesso, hanno risposto al questionario il 5,4% dei pazienti dimessi in ricovero ordinario. (tabella 2)

**Tabella 2**  
**Questionari riconsegnati per presidio ospedaliero**  
**n.1727 questionari (2012)**

	N. questionari riconsegnati	%	N. dimessi in ricoveri ordinari	N. questionari riconsegnati / N. dimessi
<b>G. Rodolico</b>	<b>304</b>	<b>17,6</b>	<b>12.239</b>	<b>2,5</b>
<b>Ferrarotto</b>	<b>360</b>	<b>20,8</b>	<b>5.421</b>	<b>6,6</b>
<b>Vittorio Emanuele</b>	<b>403</b>	<b>23,3</b>	<b>9.022</b>	<b>4,5</b>
<b>Santo Bambino</b>	<b>660</b>	<b>38,2</b>	<b>5.477</b>	<b>12,1</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1727</b>	<b>100</b>	<b>32.125</b>	<b>5,4</b>

**4. Struttura del campione****4.1 Sesso**

I pazienti che hanno specificato il sesso sono 931, di questi il 69% sono donne e il 31% uomini.

**4.2 Chi compila il questionario**

Hanno risposto a questa domanda 1618 soggetti.

Il questionario è stato compilato nel 65,8% dei casi dal paziente e nel 33,9% da un familiare (tabella 3).

Il 30,7% è rappresentato dalla classe d'età 36-50 anni, il 26,3% è rappresentato da quella 26-35 anni, il 17,2% da quella 51-65 anni, l'11,1% da quella 18-25 anni e il 9,7% da quella 66-85 anni.

**4.5 Titolo di studio di chi ha compilato il questionario**

I soggetti che hanno risposto alla domanda sul titolo di studio sono stati 1508. Le categorie maggiormente rappresentate sono quella del diploma (40%) e quella della licenza media inferiore (31%).

**4.6 Professione di chi ha compilato il questionario**

Dei 1536 soggetti che hanno risposto al questionario, il 33,6% è rappresentato dalle casalinghe.

**4.7 Precedenti esperienze nella stessa unità operativa**

La maggioranza delle persone che ha risposto al questionario (68%) non ha avuto precedenti esperienze di ricovero nella stessa unità operativa.

**4.8 Sintesi della struttura del campione**

Il campione è costituito da pazienti (66%), di sesso femminile (69%), di nazionalità italiana (99%), diplomati o con licenza media inferiore (40%-31%) di età compresa tra i 36 ed i 50 anni (31%), casalinghe (33,6%), ricoverati per la prima volta nell'unità operativa (68%).

**Tabella 3**

**Distribuzione della categoria dei soggetti che hanno compilato il questionario**  
**n. 1618 questionari (2012)**

	Paziente	Familiare	Altro
<b>V. Emanuele</b>	<b>177</b>	<b>199</b>	<b>2</b>
<b>Ferrarotto</b>	<b>229</b>	<b>111</b>	<b>0</b>
<b>G. Rodolico</b>	<b>155</b>	<b>121</b>	<b>1</b>
<b>S. Bambino</b>	<b>503</b>	<b>118</b>	<b>2</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1064</b>	<b>549</b>	<b>5</b>

**4.3 Nazionalità di chi ha compilato il questionario**

I soggetti che hanno compilato il modulo sono di nazionalità italiana nel 99% dei casi (1443 casi).

**4.4 Età di chi ha compilato il questionario**

I soggetti che hanno risposto alla domanda sull'età sono 1387.

## RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

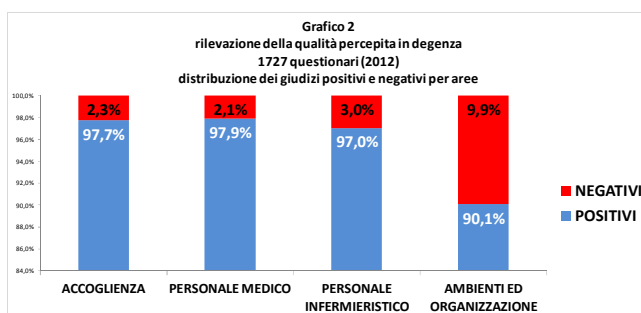
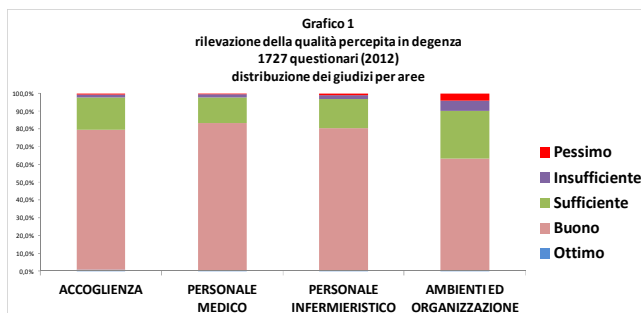
DEGENZA  
2012

### 5. Sintesi dei risultati

Rispetto alle 4 aree in cui è articolato il questionario, l'area "ambiente ed organizzazione" è quella valutata meno positivamente. (tabella 4 - grafico1)

**Tabella 4**  
Rilevazione della qualità percepita in degenza  
Distribuzione dei giudizi per area  
n. 1727 questionari (2012)

	ACCOGLIENZA	PERSONALE MEDICO	PERSONALE INFERMIERISTICO	AMBIENTIED ORGANIZZAZIONE
Ottimo	0,8%	0,2%	0%	0,1%
Buono	78,8%	83,2%	80%	63,1%
Sufficiente	18,2%	14,5%	16%	26,9%
Insufficiente	1,7%	1,7%	2%	6,0%
Pessimo	0,6%	0,4%	1%	3,9%



Nelle domande dell'area "ambiente ed organizzazione" i giudizi insufficiente e pessimo rappresentano il 9,9%. (grafico 2)

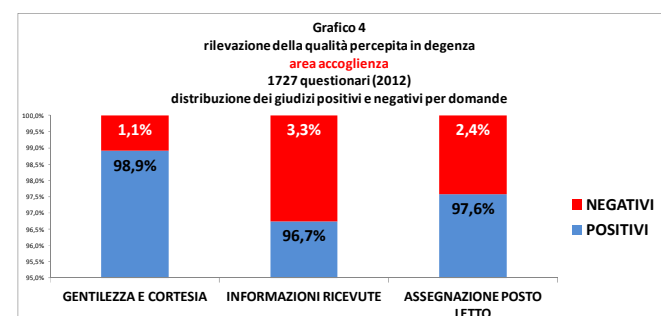
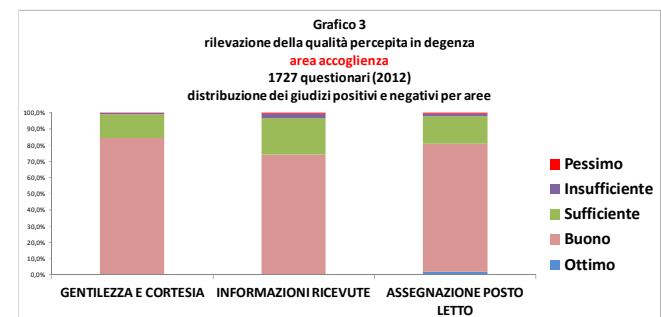
### 5.1 Area accoglienza

Il questionario regionale chiede di valutare la gentilezza e cortesia del personale che ha accolto il paziente ed i suoi familiari, la disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto, il tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto. (tabella 5 - grafico 3)

Tra queste, la "disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto" raccoglie il 3,3% di giudizi insufficiente o pessimo. grafico 4)

**Tabella 5**  
Rilevazione della qualità percepita in degenza  
Area accoglienza  
Distribuzione dei giudizi per area  
n. 1727 questionari (2012)

	GENTILEZZA E CORTESIA	INFORMAZIONI RICEVUTE	ASSEGNAZIONE POSTO LETTO
Ottimo	0,4%	0,1%	1,9%
Buono	83,9%	73,7%	78,7%
Sufficiente	14,7%	22,9%	17,0%
Insufficiente	0,6%	2,6%	1,8%
Pessimo	0,5%	0,7%	0,7%



## RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

DEGENZA  
2012

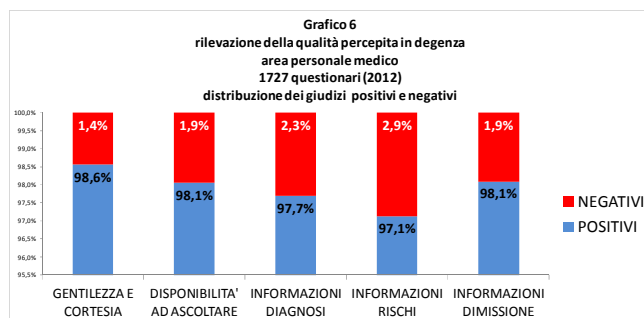
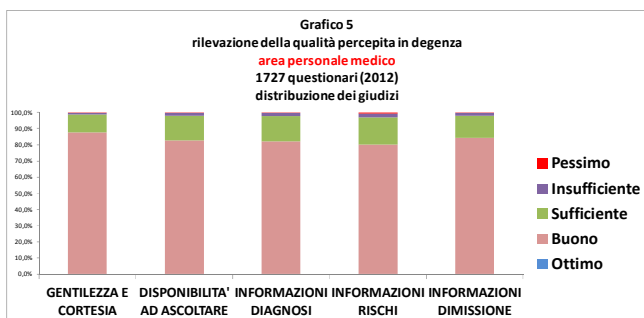
### 5.2 Area personale medico

Il questionario regionale chiede di valutare la gentilezza e la cortesia nei rapporti, la disponibilità ad ascoltare le richieste, le informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute, le informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapie, le informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi).

Tra queste, la domanda "le informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapie" raccoglie il 2,9% di giudizi insufficienti o pessimo. (tabella 6 - grafico 5-grafico 6)

**Tabella 6**  
Rilevazione della qualità percepita in degenza  
**Area personale medico**  
Distribuzione dei giudizi per area  
n. 1727 questionari (2012)

	GENTILEZZA E CORTESIA	DISPONIBILITA' AD ASCOLTARE	INFORMAZIONI DIAGNOSI	INFORMAZIONI RISCHI	INFORMAZIONI DIMISSIONE
Ottimo	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%
Buono	87,5%	82,6%	82,0%	80,0%	84,2%
Sufficiente	10,8%	15,4%	15,6%	17,0%	13,7%
Insufficiente	1,2%	1,5%	1,9%	2,3%	1,6%
Pessimo	0,2%	0,4%	0,4%	0,6%	0,3%



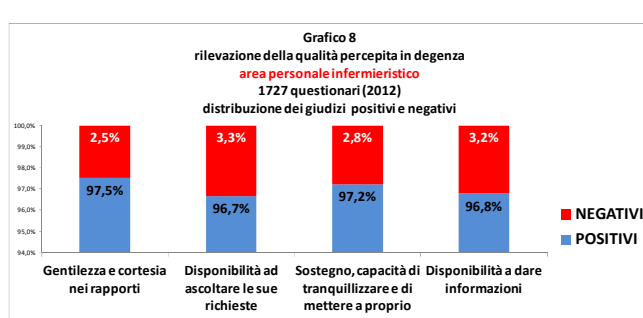
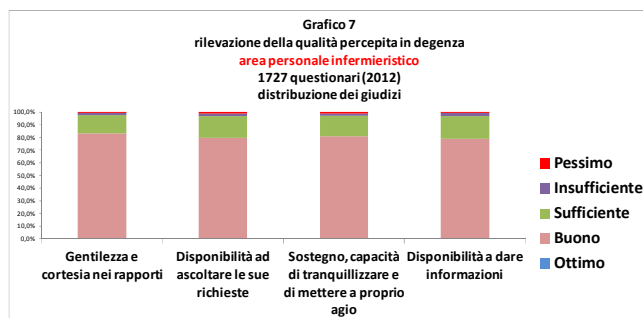
### 5.3 Area personale infermieristico

Il questionario regionale chiede di valutare la gentilezza e la cortesia nei rapporti, la disponibilità ad ascoltare le richieste, il sostegno, la capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio, la disponibilità a dare informazioni.

Tra queste, la domanda "disponibilità ad ascoltare le richieste" raccoglie il 3,3% di giudizi insufficienti o pessimo. (tabella 6 - grafico 7- grafico 8)

**Tabella 7**  
Rilevazione della qualità percepita in degenza  
**Area personale infermieristico**  
Distribuzione dei giudizi per area  
n. 1727 questionari (2012)

	GENTILEZZA E CORTESIA NEI RAPPORTI	DISPONIBILITÀ AD ASCOLTARE LE SUE RICHIESTE	SOSTEGNO, CAPACITÀ DI TRANQUILLIZZARE E DI METTERE A PROPRIO AGIO	DISPONIBILITÀ A DARE INFORMAZIONI
Ottimo	0,4%	0,1%	1,9%	0,4%
Buono	83,9%	73,7%	78,7%	83,9%
Sufficiente	14,7%	22,9%	17,0%	14,7%
Insufficiente	0,6%	2,6%	1,8%	0,6%
Pessimo	0,5%	0,7%	0,7%	0,5%





## RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

DEGENZA  
2012

### 5.4 Area ambienti ed organizzazione

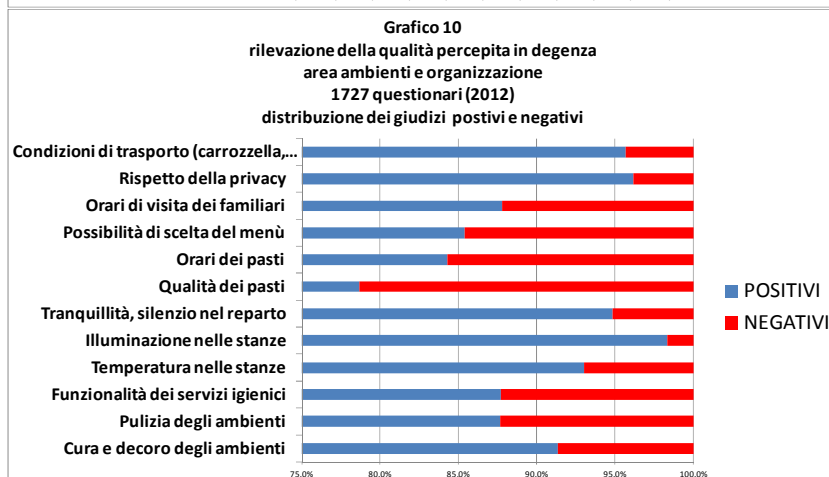
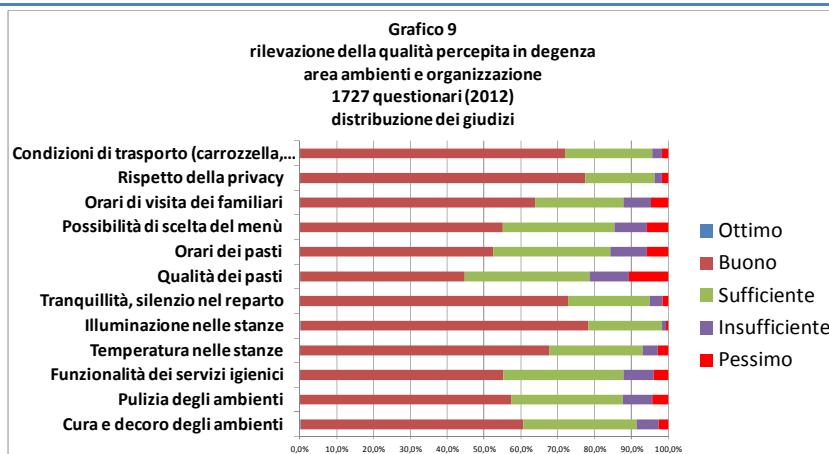
Il questionario regionale chiede di valutare la cura, decoro e la pulizia degli ambienti, la funzionalità dei servizi igienici, la temperatura e l'illuminazione nelle stanze, la tranquillità, silenzio nel reparto, la qualità e l'orario dei pasti, la possibilità di scelta del menù, gli orari

di visita dei familiari, il rispetto della privacy e le condizioni di trasporto (carrozzella, barella, ...).

Tra queste, la domanda "qualità dei pasti" raccoglie il 21,3% di giudizi insufficiente o pessimo. (tabella 7 - grafico 9 - grafico 10)

**Tabella 7**  
**Rilevazione della qualità percepita in degenza**  
**Area ambiente ed organizzazione**  
**Distribuzione dei giudizi per area**  
**n. 1727 questionari (2012)**

	Cura e decoro ambienti	Pulizia ambienti	Funzionalità servizi igienici	Temperatura stanze	Illuminazione stanze	Tranquillità, silenzio reparto	Qualità pasti	Orari dei pasti	Possibilità di scelta menù	Orari visita familiari	Rispetto privacy	Condizioni trasporto (carrozzella, barella, ...)
<b>Ottimo</b>	0,3%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%
<b>Buono</b>	60,3%	57,3%	55,1%	67,8%	78,0%	72,8%	44,7%	52,4%	55,0%	63,8%	77,4%	71,9%
<b>Sufficiente</b>	30,7%	30,3%	32,5%	25,2%	20,1%	22,0%	34,0%	31,8%	30,2%	23,9%	18,7%	23,7%
<b>Insufficiente</b>	5,9%	8,1%	8,2%	4,1%	1,1%	3,7%	10,6%	9,8%	8,8%	7,4%	2,2%	2,6%
<b>Pessimo</b>	2,7%	4,3%	4,1%	2,9%	0,6%	1,5%	10,7%	5,9%	5,8%	4,8%	1,7%	1,7%



## RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

DEGENZA

2012

Il servizio ricevuto nel 52% dei casi rientra nelle aspettative del soggetti, nel 46% dei casi

è migliore delle proprie aspettative e nel 2% è peggiore delle proprie aspettative. (Tab. 58)

**Tabella 58**  
**Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato**  
**n. 1588 questionari (2012)**

	V.Emanuele	Ferrarotto	G.Rodolico	S. Bambino
come me lo aspettavo	49,6%	43,1%	58,8%	54,0%
migliore di come lo aspettavo	44,5%	54,8%	39,3%	44,2%
peggiore di come lo aspettavo	5,9%	2,1%	1,8%	1,8%

$p < 0.005$

unità operativa  
per la qualità



Responsabile: dott. Vincenzo Parrinello

