

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 22 marzo 2016, n.300

“Programma Operativo 2013-2015” della Regione Puglia approvato con D.G.R. n. 1403 del 4/7/2014 – Azione 8.3. Approvazione Linee Guida per la valutazione della Qualità Percepita nelle Aziende ed Enti del S.S.R.

Assente Il Presidente, sulla base dell’istruttoria espletata dal funzionario istruttore e confermata dal Dirigente del Servizio Rapporti Istituzionali e dal Dirigente della Sezione Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditamento, riferisce quanto segue il V. Presidente Nunziante:

Il Programma Operativo 2013-2015” della Regione Puglia - approvato con D.G.R. n. 1403 del 4/7/2014 e pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 103 del 30/7/2014 - ha previsto al punto 8.3 una specifica azione in materia di “Formazione e Comunicazione ai Cittadini” relativa alla rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti/cittadini nelle Aziende sanitarie, la responsabilità del cui processo attuativo è stata attribuita al Servizio Programmazione “ Assistenza Ospedaliera e Specialistica della Regione Puglia, come di seguito schematizzato:

<i>Programma 8 – Formazione e comunicazione ai cittadini</i>			
<i>8.3 – Formazione e comunicazione ai cittadini: Qualità percepita</i>			
Programma	Obiettivo Generale	Obiettivi Specifici	Indicatori di Risultato
Azione: Attivazione di azioni finalizzata alla rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti/cittadini	Rilevare le opinioni ed i giudizi dei cittadini circa la qualità del SSR	<ul style="list-style-type: none"> • Gruppo di lavoro per la definizione di una proposta metodologica di rilevazione omogenea regionale • Produrre una linea guida per la corretta gestione dei Questionari per la qualità 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di un Referente regionale per la qualità percepita e di un gruppo di lavoro • Produzione di una proposta metodologica • Atto di adozione di una Linea guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita • Diffusione della Linea Guida tra i soggetti interessati
Cronoprogramma	<p>Entro 31/12/2014</p> <ul style="list-style-type: none"> • Individuazione di un referente regionale per la qualità percepita e di un gruppo di lavoro • Produzione di una proposta metodologica <p>Entro 31/12/2015</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atto di adozione di una Linea guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita • Diffusione della Linea Guida tra i soggetti interessati 		

La Giunta Regionale della Puglia, con D.G.R. n. 2686 del 16/12/2014 e per le motivazioni riportate in istruttoria allo stesso atto deliberativo, ha delegato gli adempimenti in materia di Valutazione della qualità percepita all’Agenzia Regionale Sanitaria (A.Re.S.) ed ha nominato - giusta designazione del Direttore generale dell’A.Re.S. prot. 3828 del 25/11/2014 - il dott. Ettore Attolini quale Referente regionale per valutazione della Qualità percepita delle Aziende ed Enti del S.S.R. di cui all’Azione 8.3 (“*Formazione e comunicazione ai cittadini: Qualità percepita*”) del “Programma Operativo 20132015” della Regione Puglia, stabilendo altresì che il suddetto referente dovesse occuparsi della predisposizione di Linee guida per la corretta valutazione della Qualità percepita delle Aziende ed Enti del S.S.R., da sottoporre all’approvazione della Giunta Regionale

previa istruttoria dei competente Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditemento, nonché della successiva diffusione delle stesse Linee Guida tra i soggetti interessati.

Il Direttore Generale A.Re.S., con nota mail del 15/10/2015, ha trasmesso al Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditemento la propria Deliberazione n. 112 del 15/10/2015 recante adozione delle *“Linee Guida per la corretta gestione della valutazione della Qualità Percepita”* ai fini della necessaria approvazione da parte della Giunta Regionale in attuazione della citata D.G.R. 2686/2014.

Il Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditemento, con nota prot. AOO_151-21788 del 29/10/2015, ha formulato una serie di osservazioni rispetto alle Linee Guida predisposte dall’A.Re.S, invitando l’Agenzia a revisionare il documento in oggetto secondo le indicazioni fornite ed a trasmetterlo nuovamente alla Regione per gli adempimenti conseguenti.

Il Direttore Generale A.Re.S., accogliendo le osservazioni regionali, con Delibera n. 5 del 20/1/2016 ha adottato le *“Linee Guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita”* nelle Aziende e degli Enti del S.S.R. ed ha trasmesso il predetto atto al Servizio Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditemento per gli adempimenti conseguenti.

Si propone pertanto di approvare le *“Linee Guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita”* nelle Aziende e degli Enti del S.S.R., adottate dal Direttore Generale A.Re.S. con Delibera n. 5 del 20/1/2016 in attuazione della D.G.R. n. 2686/2014, allegate al presente schema di provvedimento quale sua parte integrante e sostanziale.

COPERTURA FINANZIARIA L.R. n. 28/2001 s.m.i.

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

Il presente schema di provvedimento rientra nella competenza della Giunta Regionale a norma dell’art. 4, co. 4, lett. k) della L.R. 7/1997.

Il Vice Presidente relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l’adozione del conseguente atto finale.

LA GIUNTA

- Udita e fatta propria la relazione e la conseguente proposta del Vice Presidente;
- Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente schema di provvedimento dal funzionario istruttore, dal Dirigente del Servizio Rapporti Istituzionali e dal Dirigente della Sezione Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accreditemento.

A voti unanimi espressi nei modi di legge

DELIBERA

Per le motivazioni espresse in premessa, che qui si intendono integralmente riportate:

- Di approvare le *“Linee Guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita”* nelle Aziende e degli Enti del S.S.R., adottate dal Direttore Generale A.Re.S. con Delibera n. 5 del 20/1/2016 in attuazione della D.G.R. n. 2686/2014, allegate al presente provvedimento quale sua parte integrante e sostanziale.

- Di dare mandato al Servizio Rapporti Istituzionali della Sezione Programmazione Assistenza Ospedaliera e Specialistica ed Accredimento per ogni adempimento conseguente all'adozione del presente provvedimento;
- Di pubblicare il presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia ai sensi della L.R. n. 13/1994.

Il segretario della Giunta
dott.ssa Carmela Moretti

Il Presidente della Giunta
dott. Antonio Nunziante



**Agenzia
Regionale
Sanitaria**
Puglia

Via Gentile, 52
70126 Bari

P. Iva e C.F.
05747190725

Linee Guida per la corretta gestione della valutazione della qualità percepita

Direzione Generale

dirgen@arespuglia.it

www.arespuglia.it



ARCS PUGLIA
Direzione Generale

Premessa

Le Aziende Sanitarie, negli ultimi anni, stanno perfezionando le capacità di ascolto dei bisogni e di valutazione della qualità percepita da parte dei cittadini, anche prendendo spunto da metodologie adottate con successo nel settore privato.

Uno degli strumenti più utilizzati a questo scopo è la misurazione della soddisfazione dell'utenza, più comunemente definita come "Customer Satisfaction".

Il cittadino che riceve una prestazione sanitaria, nel corso della sua esperienza, formula una propria valutazione sulla qualità della prestazione stessa.

Su questo processo valutativo la letteratura non solo ha prodotto importanti risultati ma ha anche perfezionato, dal punto di vista concettuale, gli elementi che entrano in gioco nella realizzazione del giudizio espresso.

La richiesta al cittadino, da parte delle Aziende Sanitarie, di esprimere il proprio giudizio sulla prestazione ricevuta fa realizzare l'idea di una responsabilità nel funzionamento dei servizi e alimenta la fiducia verso l'organizzazione.

Ciò comporta, da parte dell'Azienda, l'assunzione di un impegno verso il miglioramento del servizio e della capacità di gestione del processo di ascolto avviato.

Nonostante le numerose iniziative già realizzate nella Regione Puglia, permane la difficoltà diffusa a realizzare con continuità e successo le buone indagini di rilevazione della qualità percepita.

Gli strumenti qui proposti, infatti, sono il frutto dell'esperienza acquisita in questi anni e sono anche l'espressione della necessità di mettere a regime l'attività di rilevazione per farla diventare azione di monitoraggio sistematico.

In particolare, l'obiettivo che viene perseguito con l'utilizzo di questi strumenti è valutare la qualità dal lato dei cittadini, coinvolgendo i cittadini/utenti per verificare la validità delle scelte compiute ed eventualmente rivederle.

La scelta di realizzare ricerche sulla soddisfazione dei pazienti/utenti nei confronti dei servizi offerti dall'area ospedaliera, nasce dalla necessità di avviare indagini in un settore in cui è stato avviato un processo di riorganizzazione, rifunionalizzazione e miglioramento delle prestazioni oltre che ottemperare ad un adempimento previsto dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Questo è solo un primo passo verso la costruzione di un sistema di valutazione della qualità percepita da parte dei cittadini che utilizzano i servizi sanitari. Successivamente, le seguenti Linee Guida saranno integrate da strumenti di rilevazione della soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi sanitari e sociosanitari territoriali.

Le presenti Linee Guida sono delle raccomandazioni rivolte alle Aziende Sanitarie della Regione Puglia.

Trattandosi di raccomandazioni, pertanto, non entreranno nel dettaglio delle singole procedure attuative, in modo da permettere alle Aziende Sanitarie di adattare questo strumento alla propria organizzazione interna.



ARSPUGLIA
Direzione Generale

Riferimenti Normativi

La tematica della centralità dei cittadini è stata riconosciuta come uno degli assi portanti nella programmazione delle politiche per la salute dai Decreti legislativi 502/1992 e 517/1993, nonché dalla normativa in materia di qualità dei servizi pubblici.

I riferimenti normativi di carattere nazionale e regionale riguardanti l'implementazione della partecipazione dei cittadini alla programmazione e al miglioramento dei servizi sanitari sono:

- il Decreto legislativo 502/1992 ed il Decreto ministeriale 15 ottobre 1996, con lo scopo di introdurre e validare, attraverso il concreto utilizzo da parte delle Aziende sanitarie di indicatori di qualità relativi al punto di vista dell'utente;
- il Decreto ministeriale 12 dicembre 2001, in attuazione dell'art. 9 del D.Lgs. 18/ 02/2000 n. 56, sul *"Sistema di garanzia per il monitoraggio dell'assistenza sanitaria"* nel contesto nazionale, richiede anche la rilevazione di indicatori di qualità dal punto di vista degli utenti.
- Il Piano Sanitario Nazionale 2002-2004, ribadisce la necessità per le organizzazioni di rilevare la percezione dei cittadini sulla qualità delle cure e favorire la loro partecipazione al processo terapeutico;
- Il nuovo Patto della Salute 2014-2016, in tema di Umanizzazione delle Cure, prevede che il grado di soddisfazione dei cittadini sarà monitorato in maniera continuativa e omogenea tra le Regioni, così da consentire l'avvio di azioni correttive;
- Il Piano Regionale della Salute 2008-2010 sancisce l'adozione della *"customer satisfaction"* come strategico strumento di valutazione della qualità dei servizi dal punto di vista dei cittadini;
- Le Linee Guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario - 5 maggio 2011;
- Il Regolamento Regionale n. 4 del 2014 *"Costituzione e funzionamento dei Comitati Consultivi Misti (C.C.M.) delle Aziende Sanitarie della Puglia"*, adottato con DGR n. 383 del 4 marzo 2014, prevede, fra le funzioni dei Comitati Consultivi Misti, *"Valutare i servizi sanitari e sociosanitari erogati, verificandone la funzionalità e rispondenza alle finalità del Servizio Sanitario Regionale ed agli obiettivi dei Piani Sanitari Regionali"*;
- Il Programma Operativo 2013-2015, approvato con DGR n. 1403 del 7 luglio 2014, ha previsto, al punto 8 relativo alla *"Formazione e comunicazione ai cittadini"*, l'attivazione di azioni finalizzate alla rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti/cittadini;
- La D.G.R. del 16 dicembre 2014, n. 2686, ha delegato all'Agenzia Regionale Sanitaria della Puglia gli adempimenti in materia di Qualità percepita di cui all'Azione 8.3 del *"Programma Operativo 2013-2015"* della Regione Puglia.



AReSPUGLIA
Direzione Generale

Obiettivi della Rilevazione della Qualità Percepita

La rilevazione sistematica della qualità percepita può costituire uno strumento per introdurre innovazioni e cambiamenti organizzativi rilevanti, sia nei confronti degli operatori che nel rapporto con i fruitori dei servizi, in direzione dell'approccio della presa in carico globale.

Le ricadute potenziali che tale processo ha sull'organizzazione possono essere le seguenti:

- la continuità assistenziale, perché si attiva la revisione dei processi diagnostico-terapeutici che accompagnano il paziente attraverso il percorso assistenziale che dall'ospedale conduce ai servizi territoriali;
- il miglioramento del comfort e in generale degli aspetti fisici legati all'accoglienza e alla qualità degli spazi ospedalieri;
- una maggiore attenzione alle relazioni interpersonale, attraverso una comunicazione efficace non solo tra operatori e utenti, ma anche tra il personale stesso;
- miglioramento della qualità tecnica;
- rilevazione di bisogni specifici o di criticità nel funzionamento dei servizi.

Gli obiettivi, pertanto, che una struttura sanitaria ospedaliera deve perseguire attraverso la rilevazione della Qualità Percepita dai Pazienti/Utenti sono:

- comprendere meglio le aspettative dei pazienti;
- conoscere come i pazienti percepiscono le prestazioni dell'azienda erogatrice;
- quantificare gli scostamenti tra aspettative e percezioni dei pazienti;
- valutare se le prestazioni percepite raggiungono un livello minimo ed accettabile per i pazienti;
- tenere sotto controllo l'evoluzione delle aspettative dei pazienti nel tempo;
- monitorare continuamente le prestazioni dell'azienda erogatrice e le eventuali criticità del servizio;
- valutare l'efficacia delle azioni correttive adottate;
- realizzare un sistema informativo sulla qualità;
- rendere il personale consapevole delle criticità del servizio;
- impostare un sistema premiante in linea con la strategia della qualità.



AReS PUGLIA
Direzione Generale

Metodi e Strumenti di Rilevazione

L'obiettivo principale delle presenti Linee Guida è fornire alle Aziende Sanitarie della Regione Puglia un percorso di misurazione della qualità percepita dai cittadini.

Disporre di una metodologia e di strumenti di rilevazione comuni consentirà, inoltre, di effettuare confronti tra le Aziende e la raccolta storica sulla percezione della qualità a livello regionale.

Per raggiungere tale scopo, sono state prese in considerazione le esperienze effettuate dall'AReS Puglia e le attività svolte, negli ultimi anni, nelle Aziende Sanitarie pugliesi.

Proprio l'esigenza di una maggiore omogeneizzazione di questi strumenti per garantire coerenza al sistema complessivo ha richiesto un attento lavoro di analisi integrata in base a diverse dimensioni della qualità.

Il pacchetto metodologico che è stato predisposto comprende:

- indicazioni sulla formazione del personale coinvolto nelle attività di rilevazione;
- i protagonisti coinvolti nell'indagine;
- definizione dell'area di indagine e metodologia di rilevazione;
- lo strumento di rilevazione (breve descrizione e dettaglio delle dimensioni analizzate);
- istruzioni e suggerimenti per applicare lo strumento (modalità di somministrazione);
- alcune indicazioni sul campionamento e sulle elaborazioni dei dati;
- modalità comunicative e di pubblicizzazione (destinatari delle informazioni e tipologie di report).

La formazione del personale coinvolto nelle attività di rilevazione

L'avvio della rilevazione della qualità percepita da parte del cittadino deve essere preceduto da un evento formativo a cui parteciperanno i Coordinatori o i Referenti delle Unità Operative o ulteriori figure professionali, con esperienze teorico-pratiche nel settore, che saranno individuate dall'Azienda Sanitaria.

La formazione, sarà coordinata dall'Ufficio Relazione con il Pubblico o dall'Ufficio Qualità.

A tale evento formativo deve seguire una formazione di tipo "a cascata" in modo da permettere la divulgazione dei contenuti, appresi durante la formazione iniziale, agli altri colleghi che parteciperanno alle attività di rilevazione.

La formazione è finalizzata a fornire le conoscenze in merito all'organizzazione delle attività di rilevazione, alle modalità di somministrazione ed all'utilizzo del questionario e a saper motivare il paziente sull'importanza della rilevazione in merito al miglioramento della qualità dei servizi sanitari offerti.

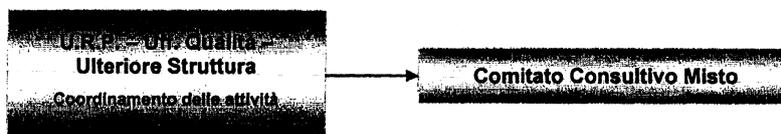


AReS PUGLIA
Direzione Generale

Protagonisti coinvolti nell'indagine

Le attività di rilevazione della qualità percepita dai cittadini devono essere predisposte e coordinate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico o l'Ufficio Qualità o ulteriore struttura individuata dall'Azienda Sanitaria.

Nelle attività di rilevazione, gestione e valutazione della qualità percepita, ai sensi del c. 1, art. 2 del Regolamento Regionale n. 4 del 2014, ogni Azienda Sanitaria deve prevedere il coinvolgimento dei **Comitati Consultivi Misti Aziendali**.



I risultati delle indagini devono essere elaborati e discussi con i Comitati Misti Consultivi.

In sede di riunione di Comitato deve essere effettuata una programmazione partecipata e condivisa degli interventi da effettuare seguendo una logica di priorità degli interventi, sia in ottica di rimozione di eventuali non conformità sia in ottica propositiva di miglioramento dei servizi monitorati.

L'AReS Puglia fornirà un supporto metodologico agli Uffici Relazione con il Pubblico e alle strutture per la qualità al fine di consentire l'implementazione sistematica dei metodi di valutazione nonché l'adeguato coordinamento a garanzia dell'omogeneità dei processi, così come definiti, per la raccolta e la valutazione degli indicatori in ogni azienda.

Definizione dell'area di indagine

Le Aree di indagine in cui effettuare la rilevazione sono:

- area ospedaliera;
- area territoriale.

Nell'ambito territoriale i setting assistenziali individuati per la rilevazione della qualità percepita sono:

- assistenza ambulatoriale, servizi distrettuali e CUP;
- assistenza domiciliare (ADI);
- assistenza residenziale.

Per raggiungere tale scopo, sono stati presi in considerazione i questionari utilizzati, negli ultimi anni, nelle attività svolte dall'AReS Puglia e dalle Aziende Sanitarie pugliesi nella rilevazione della qualità percepita.

Proprio l'esigenza di una maggiore omogeneizzazione di questi strumenti e per garantire maggiore coerenza al sistema complessivo, il gruppo di lavoro ha effettuato un'analisi integrata in base alle diverse tipologie e successivamente si è proceduto a modificare la loro forma originaria.



AReSPUGLIA
Direzione Generale

Metodologia e strumenti di rilevazione

Le Aziende Sanitarie devono utilizzare, quale metodologia ordinaria, per le 4 aree di indagine, quella della rilevazione tramite questionario autosomministrato.

Il Patto della Salute, al fine di monitorare il grado di soddisfazione del cittadino, prevede l'utilizzo sistematico e continuativo di strumenti di valutazione della qualità percepita (all'art. 4 comma 4), utili a misurare eventuali scostamenti rispetto alla qualità progettata.

In attesa che tali strumenti vengano definiti e condivisi, in fase transitoria e per garantire una valutazione significativa e comparabile, le Aziende Sanitarie utilizzano, limitatamente all'ambito ospedaliero e residenziale territoriale, un metodo di rilevazione periodica, volta a monitorare il grado di soddisfazione del paziente, rispetto al servizio ospedaliero e residenziale territoriale.

Tale metodologia prevede la distribuzione di un questionario durante l'esperienza di ricovero, in ospedale ed in strutture residenziali territoriali; a tal fine verrà individuata una *settimana campione*, nella quale avviare il monitoraggio, che si ripeterà due volte l'anno, a distanza di sei mesi, e che vedrà coinvolti tutti i Reparti di Degenza afferenti agli ospedali.

La rilevazione in ambito residenziale deve essere effettuata nelle strutture previste dal Regolamento Regionale n. 4/2007 e ss.mm.ii. e rivolta ai soli pazienti ricoverati.

Lo strumento di rilevazione da utilizzare, nella settimana indice, è il questionario a domande chiuse che deve essere consegnato al paziente entro le 24 ore dalla dimissione, per le strutture ospedaliere; mentre per le strutture residenziali territoriali agli ospiti presenti nella settimana indice.

Ciò al fine di mettere il paziente nelle condizioni di prenderne visione e rispondere alle domande in tutta tranquillità. Il questionario, chiuso in una busta, dovrà essere imbucato, il giorno della dimissione, in una urna, appositamente predisposta ed allocata all'ingresso del reparto, o in un altro luogo individuato dall'azienda, facilmente accessibile dal paziente, in modo da garantire casualità e riservatezza.

Successivamente, una volta raccolti tutti i questionari in formato cartaceo, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o l'Ufficio Qualità, o ulteriore struttura individuata dall'Azienda Sanitaria, provvederà a conservare il materiale con cura per poter passare alla fase di caricamento dei dati e all'elaborazione degli stessi entro i 90 giorni successivi.

La scelta di utilizzare esclusivamente domande chiuse è dettata essenzialmente dalla difficoltà di classificare le risposte in modo omogeneo in fase di elaborazione dei dati.

I questionari che sono stati strutturati possono essere somministrati sia ai pazienti che eventualmente a un familiare care giver.

Per la rilevazione sistematica della qualità ed in aggiunta alla metodologia sopra riportata per l'assistenza ospedaliera e residenziale territoriale, le Aziende Sanitarie possono utilizzare ulteriori metodologie di seguito dettagliate, in considerazione della propria organizzazione interna e delle risorse economiche ed umane a disposizione:



ARS PUGLIA
Direzione Generale

- somministrazione telefonica,
- autosomministrazione on-line tramite il "Portale Regionale della Salute" nella sezione "sondaggi";
- autosomministrazione in ospedale (con riconsegna prima della dimissione),
- autosomministrazione tramite invio postale a domicilio (con riconsegna postale).

Le Aziende Sanitarie devono utilizzare quale metodologia comune quella dell' autosomministrazione on-line tramite il "Portale Regionale della Salute", in modo da ottenere dati omogenei su cui effettuare il benchmarking.

Le domande nei quattro questionari, sono calibrate in base all'area di indagine: ad esempio, il questionario di valutazione della qualità del servizio ospedaliero si concentra soprattutto sulla prestazione di ricovero e cura ricevuta, mentre i questionari di valutazione dei servizi ambulatoriali riguardano principalmente il percorso diagnostico.

Tutti mirano ad indagare, gli aspetti organizzativi, i tempi d'attesa, i rapporti con il personale sanitario, gli aspetti strutturali-ambientali, il comfort.

Nei quattro questionari, inoltre, sono omogenee le domande relative alla parte socio-anagrafica.

Per la valutazione dei singoli item, è stata utilizzata una scala a 6 valori: 3 negativi e 3 positivi; tale scala chiede espressamente ad ogni utente di esprimere un giudizio sull'adeguatezza del servizio ricevuto e sul grado di soddisfazione.



APeS PUGLIA
Direzione Generale

Publicizzazione

Per quanto riguarda la restituzione dei risultati e la diffusione dei report di ricerca, è opportuno rivolgersi alle diverse tipologie di soggetti interessati (ed eventualmente coinvolti), in particolare:

- alla dirigenza aziendale (Direzione sanitaria e generale, referenti per l'accreditamento e la qualità, ecc.);
- ai professionisti/operatori (Direzione infermieristica e medica del presidio, direttori di Dipartimento, Direttori e Coordinatori delle U.O. coinvolte);
- ai cittadini utenti, in particolare Comitati Consultivi Misti.

I dati dei pazienti contenuti nel report di ricerca devono essere anonimizzati e presentati in forma aggregata attraverso slide, report sintetici, tabelle e schede suddivise per singole Unità Operative.

Ad ogni U.O., oggetto dell'indagine, deve essere consegnata una relazione con i propri dati, affinché possano essere analizzati i risultati e intraprese le eventuali azioni di miglioramento.

I report, inoltre, devono essere stati pubblicati on line nel sito aziendale.

I report e le azioni di miglioramento programmati dall'Azienda Sanitaria devono essere inseriti, inoltre, nella Carta dei Servizi.

La carta dei Servizi, pertanto, è propedeutica alle attività di rilevazione della qualità percepita dai cittadini.



ARSPUGLIA
Direzione Generale

Allegati

All. 1.

Questionario sulla qualità del ricovero ospedaliero

Gentile cittadino, al fine di migliorare la qualità del ricovero ospedaliero, chiediamo la Sua cortese collaborazione con la compilazione del seguente questionario. Le viene assicurata la più completa forma di anonimato e di privacy.

Per rispondere alle domande basterà apporre una crocetta scegliendo la **risposta** relativa al campo di Suo interesse, oppure indicare il **numero che esprime** meglio il giudizio sul servizio ricevuto ed il suo livello di gradimento.

Data di compilazione _____

Ospedale di:

Reparto di degenza: _____

Durata del ricovero (in giorni): _____

Sesso: M F

Età: _____

Residenza:

Provincia di _____ Altra Regione Estero

Titolo di studio:

Nessuno Scuola elementare Scuola media inf. Scuola media sup. Laurea

Posizione professionale:

occupato (professione _____) disoccupato in cerca di prima occupazione
 studente casalinga pensionato inabile al lavoro

Stato civile:

Mai coniugato/a Attualmente coniugato/a Separato/Divorziato Vedovo/a Convivente

1) Il tipo di ricovero a cui è ricorso è stato:

D'urgenza Programmato

2) Qual è stata la modalità di prenotazione del ricovero?

Specialista Medico di base altro (specificare _____)



ARCS PUGLIA
Direzione Generale

3) La fase di accettazione ha comportato tempi di attesa?

- No, solo il tempo necessario
- Sì, per indisponibilità immediata di un posto-letto
- Sì, per incompletezza della documentazione necessaria
- Sì, per momentanea assenza del personale sanitario
- Sì, per momentanea assenza del personale amministrativo addetto
- Sì, per disorganizzazione
- Altro

4) Al momento del ricovero ha ricevuto informazioni sulle abitudini di vita del reparto?

- Sì, sommarie
- Sì, complete e soddisfacenti
- Non ho ricevuto informazioni

5) Da chi ha ricevuto informazioni anche sommarie, sulle abitudini di vita del reparto?

- Caposala
- Infermieri
- Altro

6) Da chi ha ricevuto informazioni anche sommarie, circa la diagnosi e o la terapia?

- Personale medico
- Infermieri
- Tramite parenti o amici
- Non ho ricevuto informazioni

Per rispondere alle domande che seguono, si prega di indicare il numero che meglio esprime la sua valutazione in base alla seguente legenda:
1=non sufficiente, 2=insufficiente, 3=discreto, 4=adeguato, 5=ottimo

7) Come valuta la facilità di accesso al reparto in relazione a:

- a. Presenza di adeguata segnaletica interna
- b. Presenza di barriere architettoniche
- c. Parcheggi interni o esterni
- d. Disponibilità di mezzi pubblici
- e. Presenza di adeguata segnaletica esterna

8) Come valuta i seguenti servizi alberghieri in merito a:

- a. Pulizia dei servizi igienici
- b. Regolarità dei cambi di biancheria
- c. Orari pasti
- d. Accoglienza e accessibilità dell'ambiente ospedaliero
- e. Comfort e igiene della sua stanza di degenza
- f. Qualità dei pasti
- g. Quantità e varietà dei pasti
- h. Disponibilità di utensili vari (ad es. posate, lenzuola, cuscini, etc.)
- h. Servizi vari (giornali, distributori automatici, bar, etc.)

9) Come valuta i servizi relativi all'assistenza sanitaria in merito a:

- a. Regolarità delle visite mediche in corsia
- b. Tempi di attesa per accertamenti
- c. Informazioni sulle cure ricevute ed evoluzione dello stato di salute
- d. Informazioni sui rischi legati alle cure
- e. Sollecitudine e cortesia da parte degli operatori



APeSPUGLIA
Direzione Generale

- f. Modalità di comunicazione e di informazione su notizie riservate
- 10) Come valuta la qualità delle relazioni con il personale medico, in merito a:**
- a. Disponibilità ed efficienza
 - b. Riservatezza e rispetto della privacy
 - c. Comportamento (cordialità, disponibilità, etc)
- 11) Come valuta la qualità delle relazioni con il personale infermieristico, in merito a:**
- a. Disponibilità ed efficienza
 - b. Riservatezza della Sua malattia, dignità e privacy
 - c. Comportamento (cordialità, disponibilità, etc)
- 12) Come valuta la qualità delle relazioni con il personale di altri servizi (tecnici, ausiliari, etc.) in merito a:**
- a. Disponibilità ed efficienza
 - b. Riservatezza della Sua malattia, dignità e privacy
 - c. Comportamento (cordialità, disponibilità, etc)
- 13) Come valuta il coinvolgimento dei familiari rispetto al suo ricovero, in merito a:**
- a. Orari delle visite e tempi a disposizione
 - b. Facilità per i familiari di contattare gli operatori sanitari
 - c. Appropriatelyzza di linguaggio nel fornire informazioni
 - d. Disponibilità all'ascolto e umanizzazione
 - e. Al rispetto della privacy sulle informazioni cliniche
- 14) Come valuta siano state affrontate le tematiche relative al controllo del dolore?**

Per rispondere alla domanda che segue, basterebbe indicare il numero che meglio esprime il suo grado di soddisfazione, in base alle seguenti opzioni:
1. molto soddisfatto 2. poco soddisfatto 3. abbastanza soddisfatto 4. molto soddisfatto

- 15) Quanto si ritiene soddisfatto rispetto ai seguenti aspetti della sua degenza:**
- a. Tempi e modalità di accettazione al ricovero
 - b. Trasparenza e chiarezza informazioni
 - c. Spazi a disposizione
 - d. Accoglienza dei locali di ricovero
 - e. Disponibilità dei servizi igienici
 - f. Pulizia delle stanze e dei servizi igienici
 - g. Qualità del cibo
 - h. Accesso dei parenti
 - i. Tutela della riservatezza da parte del personale tutto
 - j. Informazioni su diagnosi e terapie
 - k. Periodo di degenza
 - l. Stato di salute al momento della dimissione
 - m. Informazioni sulla continuità delle cure dopo il ricovero

Grazie per la collaborazione.



AR&SPUGLIA
Direzione Generale

AII. 2.
Questionario sulla qualità dell'assistenza ambulatoriale e CUP

Questionario di rilevazione della Qualità Percepita dai Cittadini che utilizzano i servizi ospedalieri, ambulatoriali e CUP ASI _____			
SERVIZIO/CUP/AMBULATORIO DI			
1. SESSO	<table border="1"> <tr> <td>M</td> <td>F</td> </tr> </table>	M	F
M	F		
2. ANNO NASCITA			
3. TITOLO DI STUDIO	<input type="checkbox"/> Nessuno <input type="checkbox"/> Scuola elementare <input type="checkbox"/> Diploma medie inferiori <input type="checkbox"/> Diploma medie superiori <input type="checkbox"/> Laurea/master/specializzazioni		
4. PROFESSIONE	<input type="checkbox"/> Artigiano <input type="checkbox"/> Operaio <input type="checkbox"/> Impiegato <input type="checkbox"/> Dirigente <input type="checkbox"/> Libero professionista <input type="checkbox"/> Casalinga <input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Altro _____		
5. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	<input type="checkbox"/> Visita specialistica <input type="checkbox"/> Ritiro referto <input type="checkbox"/> Esame diagnostico <input type="checkbox"/> Visita di controllo <input type="checkbox"/> Prescrizione/consiglio <input type="checkbox"/> Prestazione infermieristica <input type="checkbox"/> Prestazione riabilitativa <input type="checkbox"/> Prestazione psicologica <input type="checkbox"/> Progetto terapeutico <input type="checkbox"/> Prestazione di assistenza sociale <input type="checkbox"/> Esenzione Ticket <input type="checkbox"/> Scelta e Revoca Medico <input type="checkbox"/> Altro (spec. _____)		



APeS PUGLIA
Direzione Generale

6. MODALITA' DI PRENOTAZIONE	<input type="checkbox"/> Per telefono <input type="checkbox"/> Ad uno sportello CUP della ASL <input type="checkbox"/> In farmacia (punto CUP) <input type="checkbox"/> Direttamente presso l'ambulatorio/servizio <input type="checkbox"/> Tramite il Portale Regionale della Salute – Servizi al Cittadino – “Prenotazioni e contestuale pagamento” <input type="checkbox"/> Altro _____						
7. CHI LE HA CHIESTO LA PRENOTAZIONE?	<input type="checkbox"/> Medico di famiglia <input type="checkbox"/> Specialista <input type="checkbox"/> Controllo dopo ricovero <input type="checkbox"/> Altro _____						
<p>Dia una valutazione degli aspetti e dei servizi sotto elencati, da 1: per niente adeguato a 6: molto adeguato.</p>							
1. L'orario di disponibilità del servizio	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
2. Non presenza di barriere architettoniche	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
3. Individuabilità degli operatori sanitari	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
4. Tempi di attesa tra orario appuntamento e effettuazione visita/prestazione	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
5. Tempi di attesa al servizio di accettazione e pagamento ticket	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
6. Tempi di attesa intercorsi tra la prenotazione e la prestazione	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
7. Chiarezza, correttezza e completezza delle informazioni ricevute	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
8. Segnaletica interna/esterna	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
9. Pulizia e comfort degli ambienti	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
10. Cortesia e disponibilità degli operatori sanitari	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
11. Informazioni ricevute sulla diagnosi	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
12. Informazioni ricevute sulle terapie	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
<p>Indichi il suo grado di soddisfazione rispetto ai servizi sotto elencati, da 1 (per niente soddisfatto) a 6 (molto soddisfatto).</p>							
1. Orari di apertura servizi	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		



AReSPUGLIA
Direzione Generale

2. Tempi di attesa	1	2	3	4	5	6
3. Cortesia degli operatori	1	2	3	4	5	6
4. Comfort locali/ambulatori (pulizia, etc.)	1	2	3	4	5	6
5. Attenzione ricevuta dal personale medico	1	2	3	4	5	6
6. Accuratezza della visita/trattamento	1	2	3	4	5	6
7. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6
8. Rispetto della riservatezza	1	2	3	4	5	6
9. Ritengo che il servizio fornito sia stato complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6

Grazie per la collaborazione



APeSUGLIA
Direzione Generale

All. 3.
Questionario sulla qualità delle Cure Domiciliari

Questionario di rilevazione della Qualità Percepita dai Cittadini nelle Cure Domiciliari			
ASL _____			
SERVIZIO DI			
1. SESSO	<table border="1" style="display: inline-table;"> <tr> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">M</td> <td style="width: 20px; height: 20px; text-align: center;">F</td> </tr> </table>	M	F
M	F		
2. ANNO NASCITA			
3. TITOLO DI STUDIO	<input type="checkbox"/> Nessuno <input type="checkbox"/> Scuola elementare <input type="checkbox"/> Diploma medie inferiori <input type="checkbox"/> Diploma medie superiori <input type="checkbox"/> Laurea/master/specializzazioni		
4. PROFESSIONE	<input type="checkbox"/> Artigiano <input type="checkbox"/> Operaio <input type="checkbox"/> Impiegato <input type="checkbox"/> Dirigente <input type="checkbox"/> Libero professionista <input type="checkbox"/> Casalinga <input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Altro _____		
5. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	<input type="checkbox"/> Prestazione medica <input type="checkbox"/> Prestazione infermieristica <input type="checkbox"/> Prestazione riabilitativa <input type="checkbox"/> Prestazione psicologica <input type="checkbox"/> Prestazione di assistenza sociale <input type="checkbox"/> Altro (spec. _____)		
6. CHI L'HA INFORMATA DELLA POSSIBILITA' DI AVERE IL SERVIZIO A DOMICILIO	<input type="checkbox"/> Un amico/parente <input type="checkbox"/> Il medico di famiglia <input type="checkbox"/> Un medico dell'ospedale <input type="checkbox"/> Un infermiere <input type="checkbox"/> L'assistente sociale <input type="checkbox"/> Altro _____		
7. MODALITA' DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Porta Unica di Accesso <input type="checkbox"/> Ufficio del Distretto Socio Sanitario <input type="checkbox"/> Altro _____		



AReSPUGLIA
Direzione Generale

8. SEMPLICITÀ DELL'ITER PER AVERE LE CURE DOMICILIARI	a. Per nulla semplice b. Poco semplice c. Abbastanza semplice d. Molto semplice
9. QUANTO TEMPO HA DOVUTO ASPETTARE PRIMA DI AVERE LE CURE RICHIESTE (IN GIORNI)?	
Dia una valutazione degli aspetti e dei servizi sotto elencati, da 1: per niente adeguato a 6: molto adeguato.	
1. Tempi di attesa per ricevere le cure	1 2 3 4 5 6
2. Tempi di inizio e durata dell'assistenza	1 2 3 4 5 6
3. Chiarezza delle indicazioni relative alle operazioni necessarie per completare il percorso di accesso alle cure	1 2 3 4 5 6
4. Orari di assistenza a domicilio	1 2 3 4 5 6
5. Frequenza e continuità dell'assistenza a domicilio	1 2 3 4 5 6
6. Prestazioni fornite dai professionisti coinvolti nell'assistenza sanitaria	1 2 3 4 5 6
7. Assistenza nell'igiene personale	1 2 3 4 5 6
8. Assistenza nella cura del corpo	1 2 3 4 5 6
9. Comportamento e attenzioni da parte degli operatori	1 2 3 4 5 6
10. Rispetto della privacy	1 2 3 4 5 6
Indichi il suo grado di soddisfazione rispetto ai servizi sotto elencati, da 1 (per niente soddisfatto) a 6 (molto soddisfatto).	
11. Orari di apertura servizi	1 2 3 4 5 6
12. Tempi di attesa	1 2 3 4 5 6
13. Cortesia degli operatori	1 2 3 4 5 6
14. Attenzione ricevuta dal personale medico/infermieristico	1 2 3 4 5 6
15. Accuratezza della visita/trattamento	1 2 3 4 5 6
16. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1 2 3 4 5 6



AReSPUGLIA
 Direzione Generale

17. Rispetto della riservatezza	1	2	3	4	5	6
18. rapporto con gli operatori sanitari	1	2	3	4	5	6
19. Ritengo che il servizio fornito sia stato complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6

Grazie per la collaborazione



AReSPUGLIA
Direzione Generale

AII. 4.

Questionario sulla qualità del ricovero in Strutture Residenziali Territoriali

Questionario di rilevazione della Qualità Percepita dai Cittadini nelle Strutture Residenziali Territoriali							
ASL _____							
SERVIZIO DI							
1. SESSO	<input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F						
2. ANNO NASCITA							
3. TITOLO DI STUDIO	<input type="checkbox"/> Nessuno <input type="checkbox"/> Scuola elementare <input type="checkbox"/> Diploma medie inferiori <input type="checkbox"/> Diploma medie superiori <input type="checkbox"/> Laurea/master/specializzazioni						
4. PROFESSIONE	<input type="checkbox"/> Artigiano <input type="checkbox"/> Operaio <input type="checkbox"/> Impiegato <input type="checkbox"/> Dirigente <input type="checkbox"/> Libero professionista <input type="checkbox"/> Casalinga <input type="checkbox"/> Studente <input type="checkbox"/> Pensionato <input type="checkbox"/> Altro _____						
5. TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	<input type="checkbox"/> Prestazione medica <input type="checkbox"/> Prestazione infermieristica <input type="checkbox"/> Prestazione riabilitativa <input type="checkbox"/> Prestazione psicologica <input type="checkbox"/> Prestazione di assistenza sociale <input type="checkbox"/> Altro (spec. _____)						
6. MODALITA' DI ACCESSO	<input type="checkbox"/> Porta Unica di Accesso <input type="checkbox"/> Ufficio del Distretto Socio Sanitario <input type="checkbox"/> Altro _____						
Dia una valutazione degli aspetti e dei servizi sotto elencati, da 1: per niente adeguato a 6: molto adeguato.							
1. L'orario di visita dei parenti	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		
2. Non presenza di barriere architettoniche	<table border="1"> <tr> <td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6		



ARCS PUGLIA
Direzione Generale

64

3. Identificabilità degli operatori sanitari	1	2	3	4	5	6
4. Chiarezza delle indicazioni relative alle operazioni necessarie per completare il percorso di accesso al ricovero	1	2	3	4	5	6
5. Tempi per completare l'iter relativo all'accesso	1	2	3	4	5	6
6. Chiarezza, correttezza e completezza delle informazioni ricevute sul percorso assistenziale (assistenza, cure, etc.)	1	2	3	4	5	6
7. Segnaletica interna/esterna	1	2	3	4	5	6
8. Pulizia e comfort degli ambienti	1	2	3	4	5	6
9. Cortesia e disponibilità dei medici e degli operatori sanitari	1	2	3	4	5	6
10. Facilità di comprensione della modulistica ricevuta	1	2	3	4	5	6
Indichi il suo grado di soddisfazione rispetto ai servizi sotto elencati, da 1 (per niente soddisfatto) a 6 (molto soddisfatto).						
11. Orari di apertura servizi	1	2	3	4	5	6
12. Tempi di attesa al telefono/sportello	1	2	3	4	5	6
13. Cortesia degli operatori	1	2	3	4	5	6
14. Comfort locali/ambulatori (pulizia, etc.)	1	2	3	4	5	6
15. Attenzione ricevuta dal personale medico	1	2	3	4	5	6
16. Accuratezza della visita/trattamento	1	2	3	4	5	6
17. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	6
18. Rispetto della riservatezza	1	2	3	4	5	6
19. Ritengo che il servizio fornito sia stato complessivamente soddisfacente	1	2	3	4	5	6

Grazie per la collaborazione

