



Sede legale: Via G. Cusmano, 24 – 90141 PALERMO
C.F. e P. I.V.A.: 05841760829

Unità Operativa Comunicazione e informazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via G. Cusmano, 24 – 90141 Palermo

Centro di costo 1.4.1.01.05.1.001

Telefono ☎ 091-703 2068

FAX 📠 091- 7482071

EMAIL @ uourp@asppalermo.org

WEB 🌐 www.asppalermo.org

PROT. 253 /URP

Palermo 13 FEB. 2017

Al Direttore del

P.O. Ingrassia Palermo
Centro Riabilitativo Villa delle Ginestre-Palermo
P.O. Madonna dell'Alto Petralia Sottana
P.O. Dei Bianchi Corleone
P.O. Cimino Termini Imerese
P.O. Civico Partinico
Distretto Sanitario n 33 Cefalù
Distretto Sanitario n 34 Carini
Distretto Sanitario n35 Petralia Sottana
Distretto Sanitario n 36 Misilmeri
Distretto Sanitario n 37 Termini Imerese
Distretto Sanitario n 38 Lercara Friddi
Distretto Sanitario n 39 Bagheria
Distretto Sanitario n 40 Corleone
Distretto Sanitario n 41 Partinico
Distretto Sanitario n 42 Palermo
PTA Albanese
PTA Biondo
PTA Guadagna

Al Responsabile del

Poliambulatorio Centro –Palermo-
Poliambulatorio ZEN-Palermo
Poliambulatorio di Lampedusa
Poliambulatorio di Ustica
Centro di riferimento regionale demenze senili e
Alzheimer

e. p.c. Al Direttore Sanitario

Al Direttore Amministrativo
Al Direttore della UOC Coordinamento Staff
Strategico
Al Responsabile f.f.U.O.S. Comunicazione e
Informazione.

Oggetto: Comunicazione Modifica Ripartizione Interviste – Programma sulla Conduzione Indagine Sulla Valutazione della Qualità Percepita dei Servizi Erogati e della Soddisfazione degli Utenti dei Servizi di Ricovero e Cura in Ospedale e dei Servizi Ambulatoriali nei Servizi Pubblici della Regione Sicilia – Anno 2017.

PAA 2016-2018 - CAP. 13 OBIETTIVO DIRETTORI GENERALI

Facendo seguito alla nota prot. DASOE/5467 del 20.01.2017, pervenuta dal Dipartimento Attività Sanitarie e Osservatorio Epidemiologico – Servizio & Qualità, Governo Clinico e Sicurezza dei Pazienti – dell' Assessorato Della Salute, (consultabile sulla piattaforma informatica [www. qualita siciliassr.it](http://www.qualita.siciliassr.it)) si comunica alle SS.LL. che sulla base dei risultati ottenuti dall' attività in oggetto, espletata nel corso del 2016, ancora in corso di valutazione, sono state apportate alcune modifiche alla ripartizione del piano interviste telefoniche previste per il 2017.

Relativamente alla valutazione dei **Servizi di Ricovero** , al fine di ricavare informazioni più precise sui singoli reparti e favorire l'implementazione delle azioni di miglioramento della qualità del Servizio, sulla base dei risultati emersi sono state **abolite le Aggregazioni di Reparti**, già adottate nel piano espletato nel 2016, e introdotto un nuovo metodo di rilevazione riferito ai singoli Reparti con frazione di campionamento variabili.

L'indagine sarà condotta nei Reparti con un volume di attività **superiore ai 50 ricoveri annui** e con una frazione di campionamento “ **Decrescente**” rispetto al numero dei ricoveri, in modo da avere informazioni utilizzabili anche nei Reparti con un numero basso di ricoveri. Per lo stesso motivo, relativamente alla valutazione dei **Servizi Ambulatoriali** l'indagine sarà condotta negli Ambulatori, con un numero di visite **superiori a 100 su base annuale**. Si comunica, altresì, che nel corso del 2017 saranno **esclusi dalla rilevazione i Day Hospital, i Day Service ed i Servizi di Laboratorio e di Diagnostica**. La programmazione delle attività di rilevazione, organizzata in sede Regionale con l'ausilio e il supporto di personale del Corso di Laurea in Scienze Statistiche dell'Università di Palermo, per l'ASP di Palermo è quantificata nei dati riportati nella tabella seguente:

Tipologia attività	Interviste 2017	Informative e Consensi
Prestazioni ambulatoriali	2580	7740
Ricoveri	384	1152
totale	2964	8892

Si trasmette, allegato alla presente e consultabile sul sito Aziendale all'indirizzo www.asppalermo.org , il prospetto aggiornato – anno 2017 - del numero di schede di “**Informativa e Consenso**” da acquisire per ciascuna struttura Aziendale, relative ai Ricoveri Ordinari ed alle Attività Ambulatoriali, **suddiviso in tre quadrimestri** , cui le SS.LL. dovranno attenersi, ciascuno per l'ambito di propria competenza, al fine del raggiungimento degli obiettivi previsti.

Si precisa, altresì, che la ripartizione annuale delle “Informative e Consensi” e “Interviste Telefoniche” prodotta dall' Assessorato della Salute per l'anno 2017 potrebbe presentare delle incongruenze rispetto alla situazione realmente esistente in ambito Aziendale. Pertanto dovrà essere cura delle SS.LL. in indirizzo, qualora risultassero per il Presidio/Distretto Sanitario di propria competenza Reparti/Ambulatori non più operativi o soppressi, comunicare tempestivamente

allo scrivente Referente Aziendale (email:giuseppebuttafuoco@asppalermo.org) ogni anomalia riscontrata al fine di giustificare il mancato espletamento dell'attività assegnata.

Si ricorda, inoltre, che l'attività in questione si articolerà nelle seguenti fasi:

Fase 1- SOMMINISTRAZIONE INFORMATIVA E ACQUISIZIONE CONSENSO (I&C)

Tale fase I&C consiste nell'esposizione, in modalità cartacea, della "Informativa" all'utente e nella successiva acquisizione della sottoscrizione del "Consenso" alla somministrazione del questionario tramite intervista telefonica. **Il numero di schede "Informativa e Consenso" da raccogliere**, da parte dei **Selezionatori già individuati**, per ciascuna struttura di propria competenza, **per l'anno 2017 è riportato nel prospetto allegato, suddiviso in tre quadrimestri**. Al fine di mantenere un livello di uniformità e di bilanciamento all'aderenza del progetto si precisa che l'attività relativa al numero di "Informativa e Consenso" prevista per ciascun mese dovrà essere espletata ripartendo con **cadenza settimanale** il carico di lavoro.

Fase 2- CARICAMENTO DATI

I dati anagrafici delle schede di "Consenso" dovranno essere caricati nell'apposita banca dati informatica (www.qualitasiciliassr.it) da parte del personale individuato come "Selezionatore" dalle SS.LL. e dovrà **avvenire entro i successivi 3 giorni dalla raccolta al fine di popolare la citata banca dati** e renderla disponibile al personale che – successivamente – dovrà contattare l'utenza per somministrare le interviste.

Fase 3.-INTERVISTA TELEFONICA

Tale fase è posta a carico del personale dei Punti Informativi URP, individuati come "intervistatori" che, pertanto, saranno incaricati di accedere alla citata banca dati per il progressivo contatto con gli utenti già informati, che hanno conferito il consenso e manifestato la disponibilità ad essere ricontattati telefonicamente, per la somministrazione dei questionari.

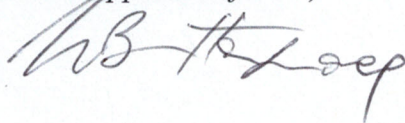
Sarà cura dello scrivente Referente Aziendale organizzare riunioni, qualora ritenute utili dalle SS.LL., mirate ad informare e istruire il personale incaricato (Selezionatore) delle varie fasi per il corretto espletamento dell'attività di che trattasi.

Allegata alla presente si trasmette :

Prospetto del numero di schede di " Informativa e Consensi" da acquisire per ciascuna struttura Aziendale relative ai Ricoveri Ordinari e Ambulatoriali per l'anno 2017.

Il Referente Aziendale per la Qualità Percepita

(Dott. Giuseppe Buttafuoco)



Il Direttore Generale
(Dott. Antonino Candela)

