RELAZIONE E REPORT SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO E DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Data 03/01/2024

Rep. 01/24

Per il monitoraggio e per la valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate nella sede di Trapani come descritto nel Doc. 04, di seguito vengono riportati per articolazione organizzativa e per obiettivo i risultati ottenuti.

A. Sede Legale
   i. Accreditamento sede operativa Trapani in attesa di verifica dell'assessorato alla Salute Regione Siciliana.
   ii. Autorizzazione Sanitaria sede operativa Trapani in attesa di verifica dell'ufficio SIAV ASP Trapani.
   iii. Contratto ASP Trapani in essere con scadenza 13.10.2025. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento**
   iv. Fatturato sede Trapani anno 2022 € 3.305.220,00 / anno 2023 presunto € 3.689.080,00, incremento di € 383.860,00 pari al 11%. **Attività realizzata. Le azioni di miglioramento effettuate sono state:**
      - **Per la giornata del sollievo a fine maggio 2023 sensibilizzazione dei cittadini presso le farmacie di Alcamo, Trapani, Marsala, Campobello di Mazara, Erice, Mazara del Vallo.**
      - **11 novembre il filo dei diritti presso laboratori analisi a Mazara del Vallo, ad Alcamo, a Marsala, a Trapani, a Campobello di Mazzara.**
   v. Rispetto piano manutenzione, vedi registro manutenzione. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento**
   vi. Adempimento obblighi informativi NSIS, per l'anno 2023 sono stati inviati i flussi SIAD mensilmente, da dicembre 2023 l'ASP di Trapani ha avviato un nuovo sistema in attesa di verifica. – **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento**.
   vii. Adempimento obblighi informativi Uniemens, per l'anno 2023 sono stati inviati i flussi mensilmente. – **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento**.
   viii. Numero backup dei dati effettuati su quelli programmati, vedi relazione ditta esterna. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento.**

B. Sede Operativa
   ix. Pazienti assistiti nel 2022 n°694 / nel 2023 n°680, un decremento di 14 utenti pari al 2%. **Attività non realizzata. Le azioni di miglioramento effettuate sono state:**
      - **Per la giornata del sollievo a fine maggio 2023 sensibilizzazione dei cittadini presso le farmacie di Alcamo, Trapani, Marsala, Campobello di Mazara, Erice, Mazara del Vallo.**
      - **11 novembre il filo dei diritti presso laboratori analisi a Mazara del Vallo, ad Alcamo, a Marsala, a Trapani, a Campobello di Mazzara.**

      Tali azioni verranno riproposte e incrementate nel 2024.
   i. GDC del 2022 n°67.979 / nel 2023 n°78.063 con un incremento di n°10.084 pari al 15%. **Attività realizzata. Le azioni di miglioramento effettuate sono state:**
      - **Per la giornata del sollievo a fine maggio 2023 sensibilizzazione dei cittadini presso le farmacie di Alcamo, Trapani, Marsala, Campobello di Mazara, Erice, Mazara del Vallo.**

- **11 novembre il filo dei diritti presso laboratori analisi a Mazara del Vallo, ad Alcamo, a Marsala, a Trapani, a Campobello di Mazzara.**

ii. I pazienti hanno ricevuto il primo accesso entro le 24 ore dalla ricezione PAI. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento.**

i. CIA per Cure Palliative di Base medi anno 2023 pari a 0,59. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento.**

ii. CIA per Cure Palliative Specialistiche medi anno 2023 pari a 0,86. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento.**

iii. Pazienti sospesi nel 2023 n°187 sul totale pazienti assistiti n°680. Indicatore è di < 250 pazienti sospesi, quindi una riduzione di n°63 pari al 25%. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento.**

iv. Pazienti deceduti a domicilio nel 2023 n°431 sul totale deceduti 482, quindi pari al 89%. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento.**

v. Questionari Customer Satisfaction per utenti rientrati n°49 sul totale consegnati n°340. Indicatore è >10%, essendo rientrati il 14% dei questionari. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento.**

vi. Risposte positive ai questionari Customer Satisfaction per utenti nel 2023 superiore a 85%. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento.**

vii. In merito ai tempi di gestione reclami, nel 2023 non è stato presentato nessun reclamo. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento.**

viii. Non aderenza alle linee guida sul totale casi trattati nel 2023. Nella relazione del Medico Responsabile sede di Trapani, non risultano evidenziati casi trattati senza aderire alle linee guida. **Attività realizzata non necessita di azioni di miglioramento.**

In conclusione il risultato ottenuto è positivo e quindi non necessita di piano di miglioramento, ma ciò nonostante, considerato che l'associazione intende migliorare sempre più il servizio erogato, nel 2024 verranno messe in atto le attività di miglioramento come indicate nel DOC. 04.

La prossima valutazione sarà eseguita nel primo semestre del 2025.

Il RSGQ

Antonio Campo