



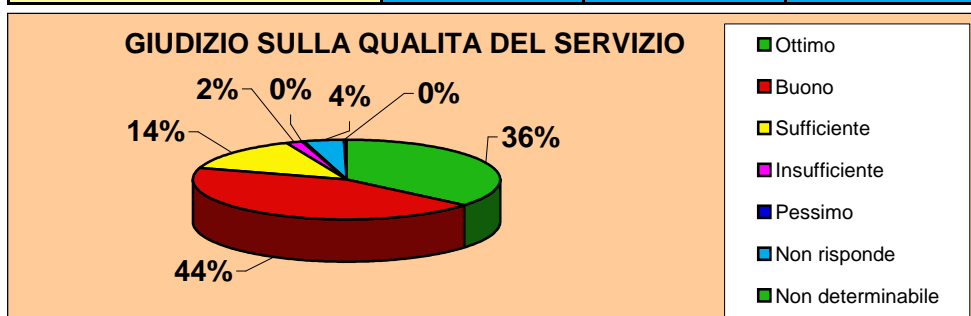
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO



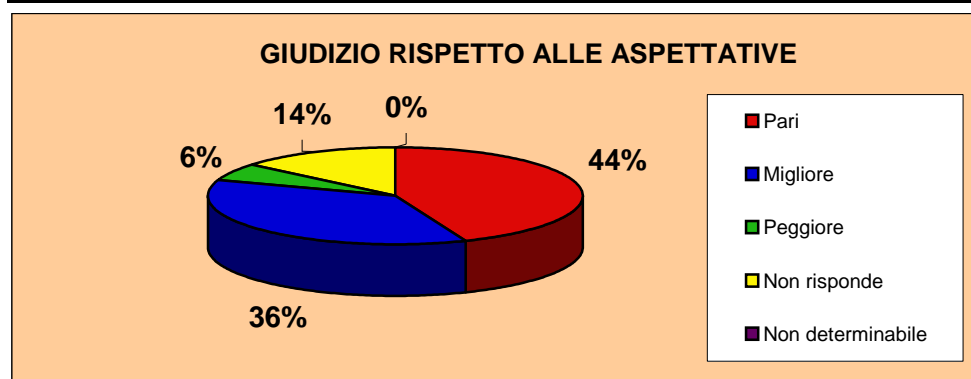
RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA AREA AMBULATORIALE REPORT GENNAIO-DICEMBRE 2014

GIUDIZIO COMPLESSIVO E ASPETTATIVE DEI PAZIENTI

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Ottimo	577	36,0	36,0
Buono	702	43,8	79,8
Sufficiente	222	13,8	93,6
Insufficiente	27	1,7	95,3
Pessimo	6	0,4	95,7
Non risponde	66	4,1	99,8
Non determinabile	4	0,2	100,0



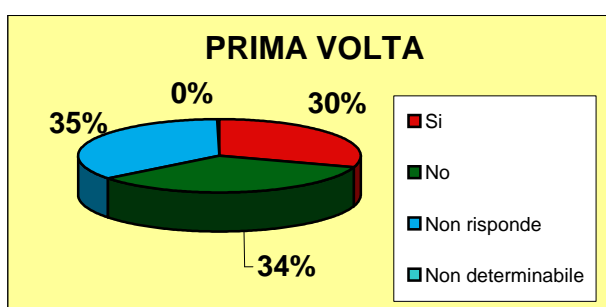
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	706	44,0	44,0
Migliore	581	36,2	80,2
Peggior	96	6,0	86,2
Non risponde	219	13,7	99,9
Non determinabile	2	0,1	100,0



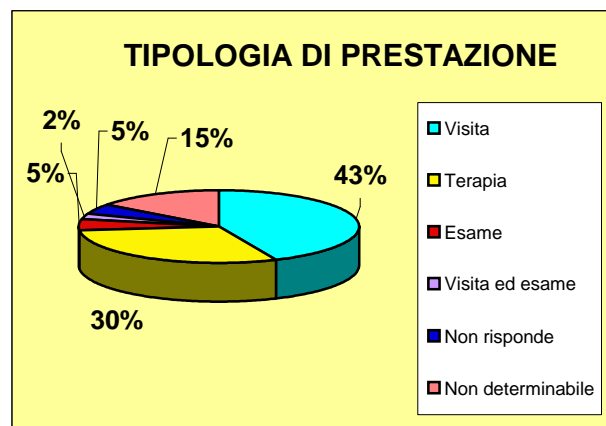
Il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio ricevuto, espresso dai pazienti, è **decisamente positivo**: l'**80%** lo reputa **ottimo o buono e pari o superiore alle proprie aspettative**. Le **maggiori criticità** si riscontrano nell'area dell'**accessibilità, sia alle strutture** (parcheggi, segnaletica, barriere etc) che **alle prestazioni** (tempo d'attesa tra l'orario dell'appuntamento e quello della fruizione della prestazione) e nel **comfort degli ambienti** dedicati all'attività ambulatoriale.

FIDELIZZAZIONE DEL PAZIENTE

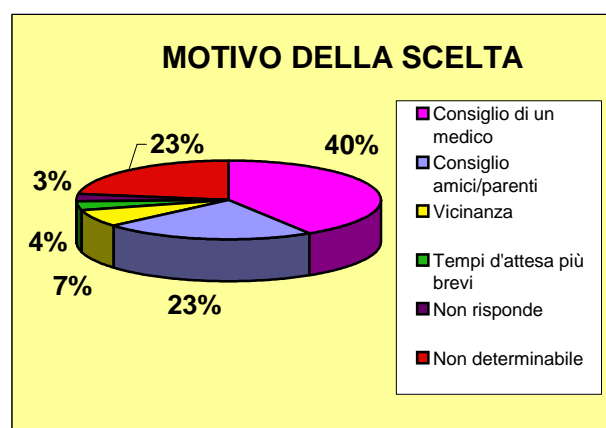
E' la prima volta in questo ambulatorio?	Valori assoluti	Valori in %
Si	482	30,0
No	550	34,3
Non risponde	568	35,4
Non determinabile	4	0,2



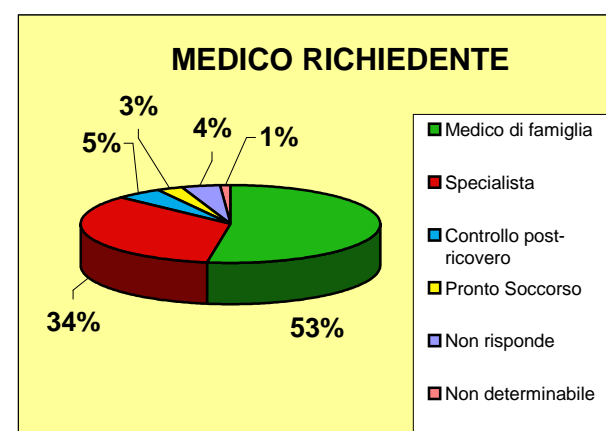
Oggi ha effettuato?	Valori assoluti	Valori in %
Visita	694	43,3
Terapia	484	30,2
Esame	80	5,0
Visita ed esame	37	2,3
Non risponde	74	4,6
Non determinabile	235	14,7



Motivo della scelta	Valori assoluti	Valori in %
Consiglio di un medico	659	41,1
Consiglio amici/parenti	362	22,6
Vicinanza	113	7,0
Tempi d'attesa più brevi	60	3,7
Non risponde	47	2,9
Non determinabile	363	22,6

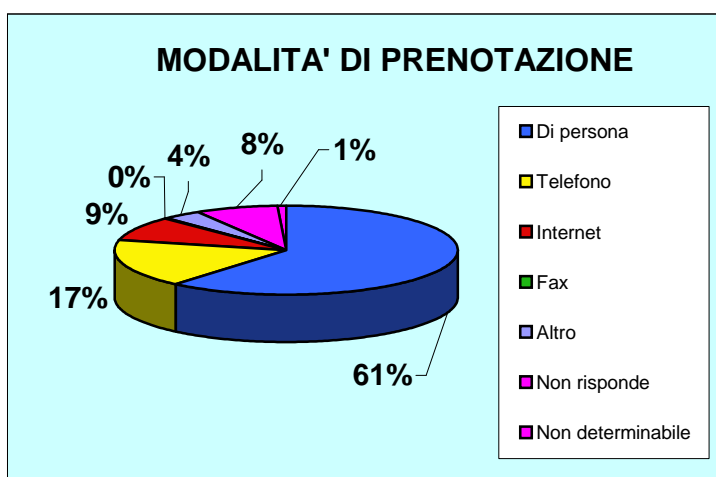


Chi ha richiesto la prestazione	Valori assoluti	Valori in %
Medico di famiglia	843	52,6
Specialista	553	34,5
Controllo post-ricovero	81	5,0
Pronto Soccorso	41	2,6
Non risponde	70	4,4
Non determinabile	16	1,0

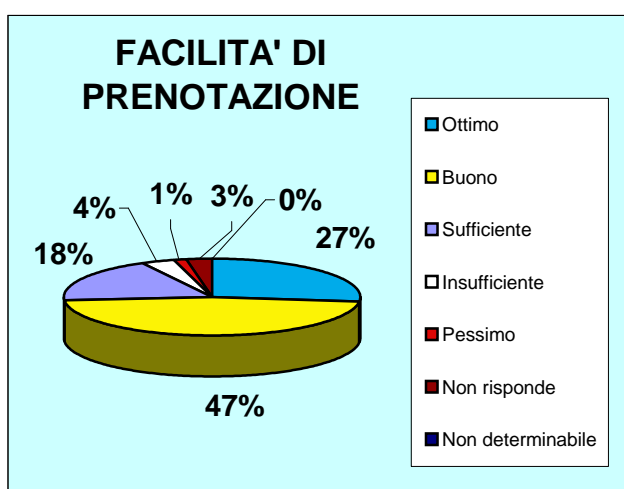


PRENOTAZIONE

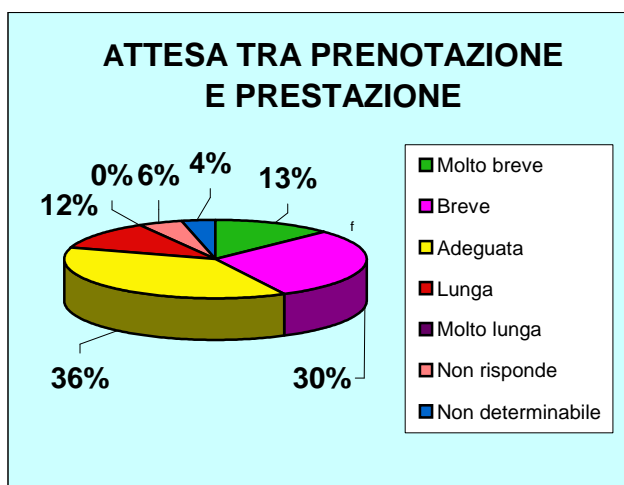
Come ha effettuato la prenotazione?	Valori assoluti	Valori in %
Di persona	981	61,2
Telefono	278	17,3
Internet	145	9,0
Fax	4	0,2
Altro	60	3,7
Non risponde	123	7,7
Non determinabile	13	0,8



Giudizio sulla modalità di prenotazione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	430	26,8	26,8
Buono	750	46,8	73,6
Sufficiente	296	18,5	92,1
Insufficiente	59	3,7	95,8
Pessimo	23	1,4	97,2
Non risponde	43	2,7	99,9
Non determinabile	3	0,1	100,0



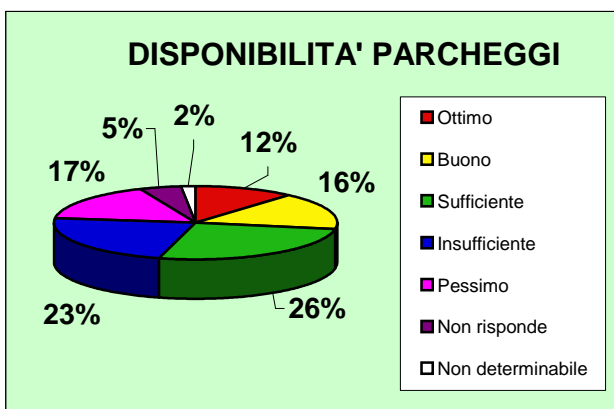
Attesa tra prenotazione e prestazione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Molto breve	203	12,7	12,7
Breve	478	29,8	42,5
Adeguate	596	37,2	79,6
Lunga	192	12,0	91,6
Molto lunga	0	0,0	91,6
Non risponde	78	4,9	96,4
Non determinabile	57	3,6	100,0



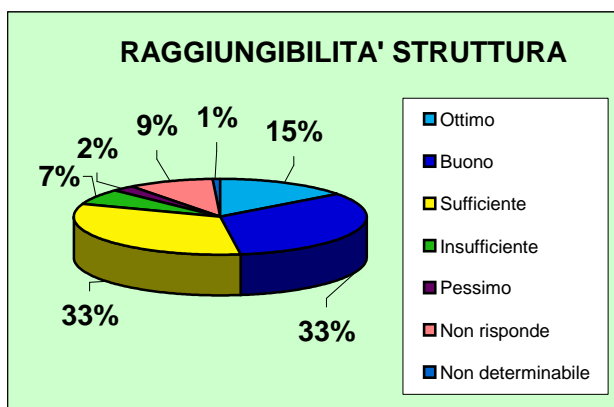
Il giudizio sulla **modalità di prenotazione** è molto soddisfacente (ottimo e buono = 74%). Da notare che, nonostante sia possibile effettuare la prenotazione direttamente da casa **via internet**, solo il 9% utilizza questa modalità; a causa del **digital divide** ancora il 78% degli utenti utilizza le modalità più tradizionali (**sportello CUP o numero verde**). L'**attesa tra prenotazione e prestazione** è **soddisfacente nell'80%** (molto breve, breve o adeguata) mentre è **risultata lunga o molto lunga**, rispetto al proprio stato di salute, **al 12% degli utenti**.

ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

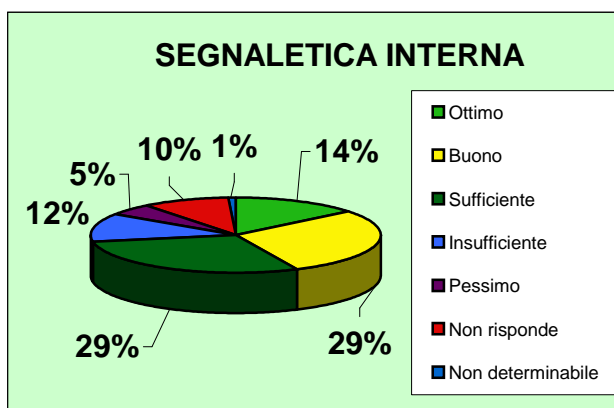
Giudizio sui parcheggi	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	185	11,5	11,5
Buono	262	16,4	27,9
Sufficiente	421	26,2	54,1
Insufficiente	364	22,7	76,8
Pessimo	268	16,7	93,5
Non risponde	78	4,9	98,4
Non determinabile	26	1,6	100,0



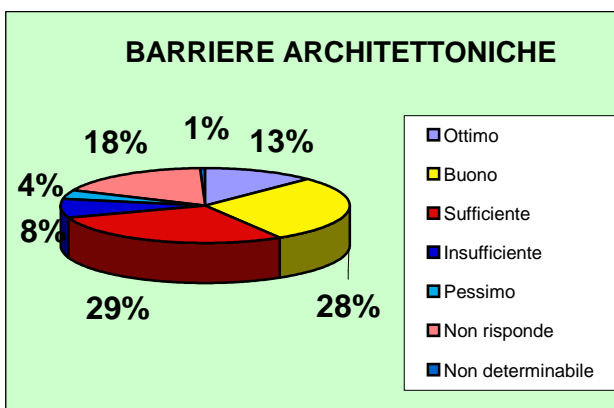
Raggiungibilità della struttura	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	236	14,7	14,7
Buono	530	33,1	47,8
Sufficiente	527	32,9	80,7
Insufficiente	108	6,7	87,4
Pessimo	39	2,4	89,8
Non risponde	150	9,4	99,2
Non determinabile	14	0,8	100,0



Segnaletica interna	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	226	14,1	14,1
Buono	465	29,0	43,1
Sufficiente	469	29,2	72,3
Insufficiente	193	12,0	84,3
Pessimo	83	5,2	89,5
Non risponde	156	9,7	99,2
Non determinabile	12	0,8	100,0



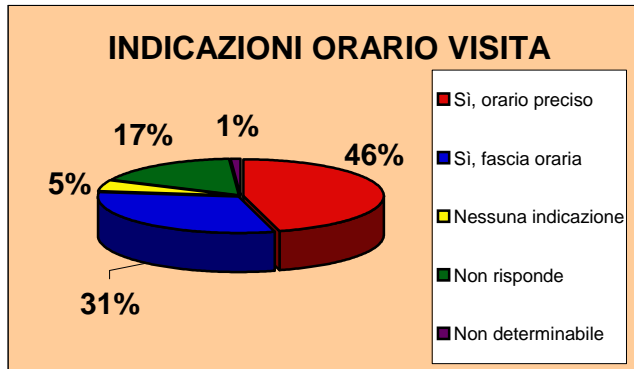
Barriere architettoniche	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	201	12,5	12,5
Buono	461	28,7	41,3
Sufficiente	458	28,6	69,8
Insufficiente	129	8,0	77,9
Pessimo	63	3,9	81,8
Non risponde	282	17,6	99,4
Non determinabile	10	0,6	100,0



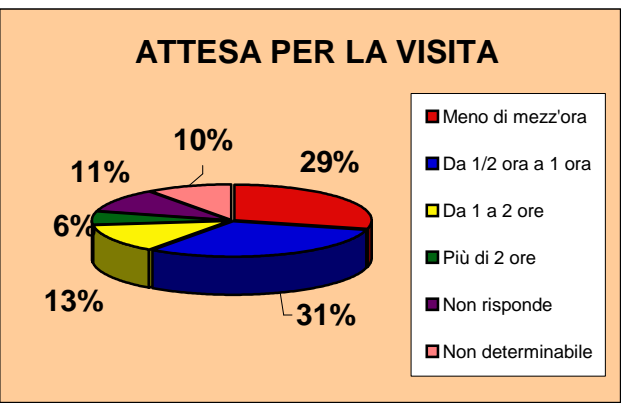
L'AOUP P. Giaccone, dall'inizio del 2013, è interessata da una estesa ed impegnativa opera di ristrutturazione edilizia (una delle più grandi opere pubbliche nella storia della città) che sta comportando inevitabili pesanti ricadute soprattutto sugli aspetti legati all'accessibilità fisica, parcheggi, logistica, etc ed inevitabilmente sta **arreando notevoli problemi e disagi ai pazienti, agli accompagnatori e agli operatori**. N.B. Evidenziate in rosso le criticità (frequenze giudizi insufficienti e pessimi \geq al 10% e in grigio la % di pazienti che non risponde \geq al 10%).

TEMPI D'ATTESA

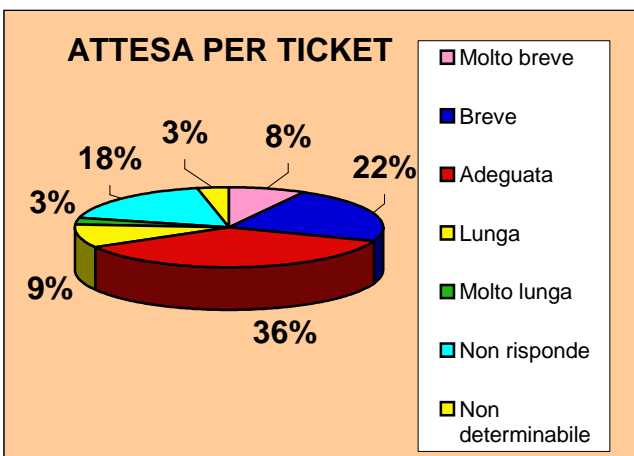
Attesa per orario	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Alta prenotazione, è stato precisato l'orario			
Sì, orario preciso	736	45,9	45,9
Sì, fascia oraria	501	31,2	77,1
Nessuna indicazione	80	5,0	82,1
Non risponde	267	16,7	98,8
Non determinabile	20	1,2	100,0



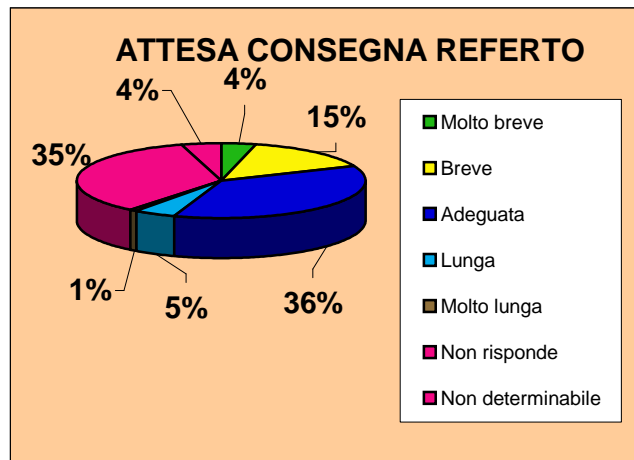
Attesa tra orario prefissato e visita	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Meno di mezz'ora	465	29,0	29,0
Da 1/2 ora a 1 ora	495	30,9	59,9
Da 1 a 2 ore	209	13,0	72,9
Più di 2 ore	101	6,3	79,2
Non risponde	171	10,7	89,9
Non determinabile	163	10,1	100,0



Attesa per pagare eventuale ticket	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Molto breve	128	8,0	8,0
Breve	361	22,5	30,5
Adeguate	579	36,1	66,6
Lunga	152	9,5	76,1
Molto lunga	45	2,8	78,9
Non risponde	287	17,9	96,8
Non determinabile	52	3,2	100,0



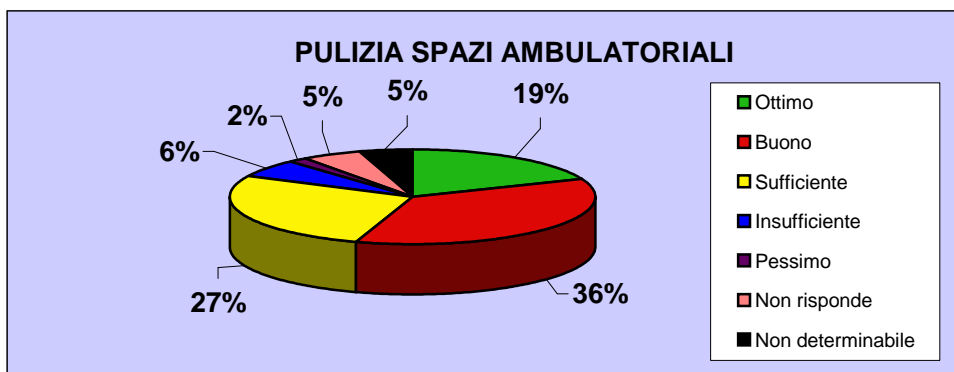
Attesa per consegna referto di esame	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Molto breve	62	3,9	3,9
Breve	238	14,8	18,7
Adeguate	586	36,5	55,2
Lunga	75	4,7	59,9
Molto lunga	16	1,0	60,9
Non risponde	557	34,7	95,6
Non determinabile	70	4,4	100,0



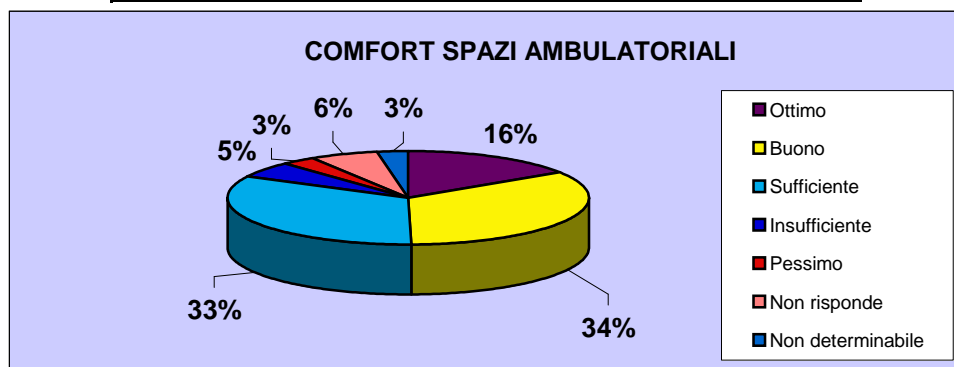
All'atto della prenotazione, al **77%** degli utenti viene indicato un **orario o una fascia oraria**, tuttavia, si rileva una frequenza cumulativa delle **attese da 1 a 2 ore o superiori a 2 ore del 19,3%**; **circa un terzo** degli utenti aspetta **da mezz'ora a un'ora**. L'attesa per pagare il ticket viene reputata **soddisfacente dal 67%** (giudizi molto breve, breve e adeguata). Alla domanda sull'attesa per ottenere il referto di un esame, **non risponde il 35%**. N.B. Evidenziate **in rosso le criticità** (frequenze giudizi negativi \geq al 10% e in grigio la % di pazienti che non risponde \geq al 10%).

COMFORT

Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	302	18,8	18,8
Buono	580	36,2	55,0
Sufficiente	434	27,1	82,1
Insufficiente	98	6,1	88,2
Pessimo	30	1,9	90,1
Non risponde	86	5,3	95,4
Non determinabile	74	4,6	100,0



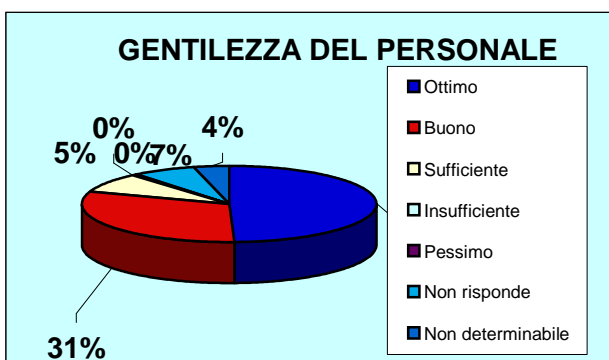
Comfort degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	255	15,9	15,9
Buono	544	33,9	49,8
Sufficiente	526	32,8	82,6
Insufficiente	87	5,4	88,0
Pessimo	49	3,1	91,1
Non risponde	98	6,1	97,2
Non determinabile	45	2,8	100,0



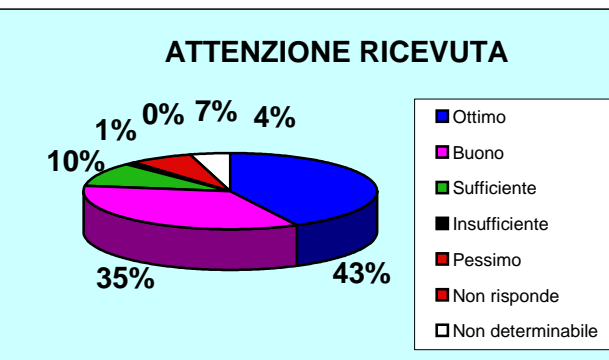
Il giudizio sulla pulizia degli ambienti ambulatoriali è **molto soddisfacente per il 55%** degli utenti (ottimo e buono) e **almeno sufficiente per l'82%**. Il **comfort** degli spazi ambulatoriali lo è rispettivamente per il **50%** e per l'**83%**.

ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE

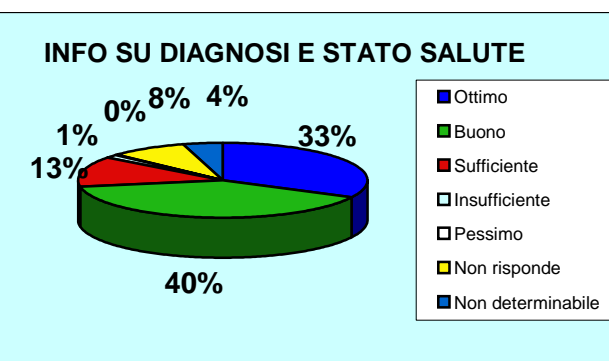
Gentilezza e cortesia del personale	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	795	49,6	49,6
Buono	493	30,7	80,3
Sufficiente	132	8,2	88,5
Insufficiente	6	0,4	88,9
Pessimo	3	0,2	89,1
Non risponde	113	7,0	96,1
Non determinabile	62	3,9	100,0



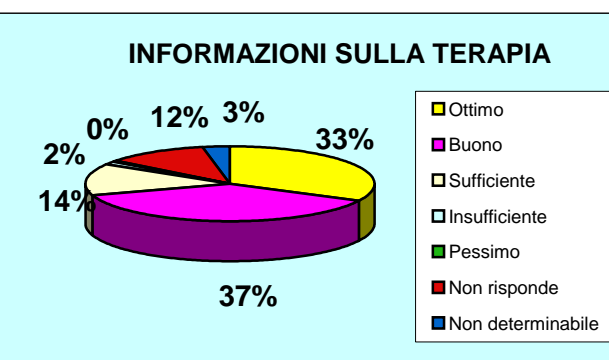
Attenzione dedicata dal professionista	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	681	42,5	42,5
Buono	557	34,7	77,2
Sufficiente	163	10,2	87,4
Insufficiente	17	1,1	88,5
Pessimo	4	0,2	88,7
Non risponde	110	6,9	95,6
Non determinabile	73	4,4	100,0



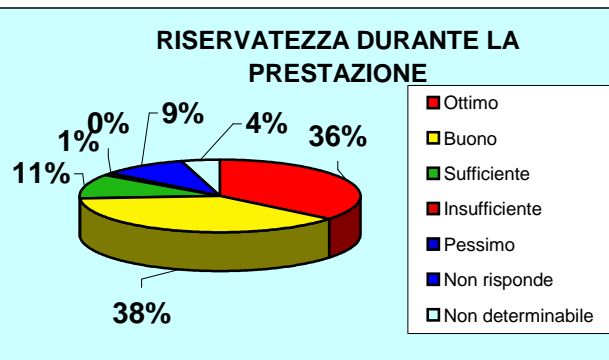
Informazioni ricevute su diagnosi e salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	523	32,6	32,6
Buono	635	39,6	72,2
Sufficiente	209	13,0	85,2
Insufficiente	22	1,4	86,6
Pessimo	7	0,4	87,0
Non risponde	136	8,5	95,5
Non determinabile	72	4,5	100,0



Info ricevute sulla terapia da seguire	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	522	32,5	32,5
Buono	599	37,4	69,9
Sufficiente	218	13,6	83,5
Insufficiente	26	1,6	85,1
Pessimo	5	0,3	85,4
Non risponde	186	11,6	97,0
Non determinabile	48	3,0	100,0



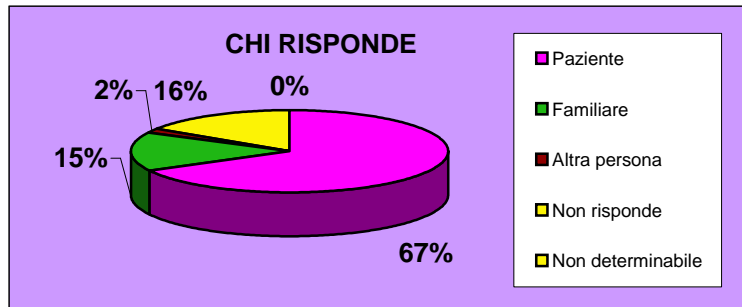
Riservatezza durante la prestazione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	575	35,8	35,8
Buono	608	38,0	73,8
Sufficiente	174	10,9	84,7
Insufficiente	17	1,1	85,8
Pessimo	3	0,2	86,0
Non risponde	153	9,5	95,5
Non determinabile	73	4,5	100,0



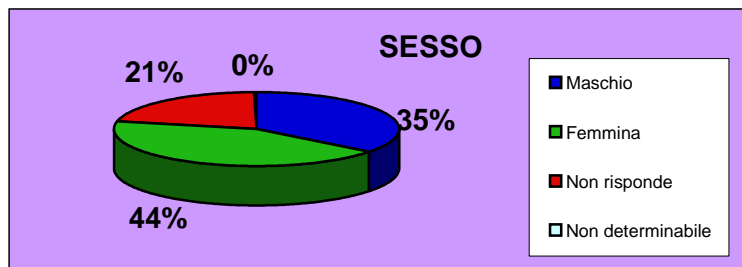
I giudizi sugli **aspetti comunicativo-relazionali** sono **molto positivi**: sulla **gentilezza** del personale e sull'**attenzione** ricevuta dal professionista, giudizi ottimi e buoni rispettivamente per l'**80%** e il **77%**. Un po' meno soddisfatti delle **informazioni** su **diagnosi e stato di salute** e sulle **terapie da seguire**, rispettivamente **72% e 70%**. Ottima o buona la **riservatezza** durante la prestazione per il **74% degli utenti**. In grigio la % di pazienti che **non risponde \geq al 10%**

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

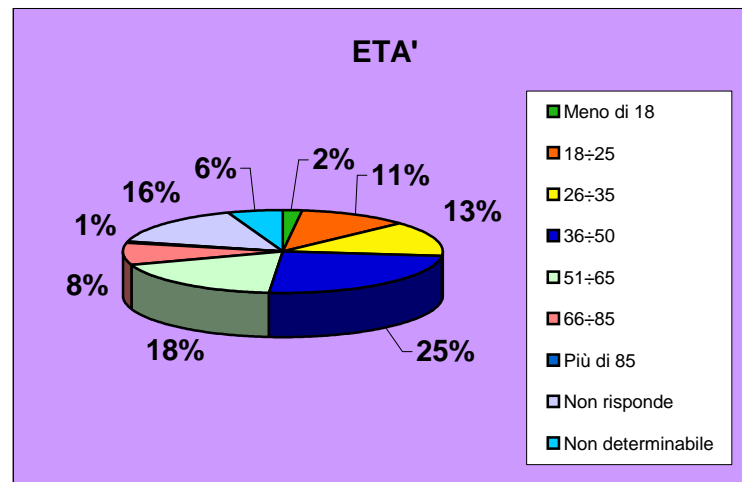
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	1079	67,3
Familiare	246	15,3
Altra persona	25	1,6
Non risponde	253	15,8
Non determinabile	1	0,1



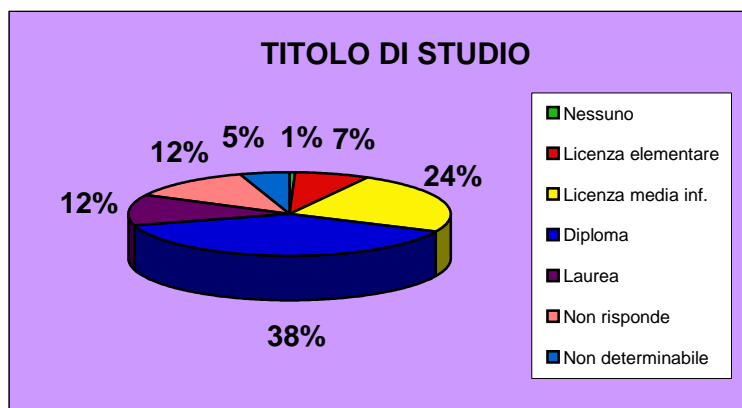
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Maschio	569	35,5
Femmina	689	43,0
Non risponde	340	21,2
Non determinabile	6	0,4



Età	Valori assoluti	Valori in %
Meno di 18	33	2,1
18÷25	176	11,0
26÷35	217	13,5
36÷50	398	24,8
51÷65	296	18,5
66÷85	135	8,4
Più di 85	9	0,6
Non risponde	249	15,5
Non determinabile	91	5,7

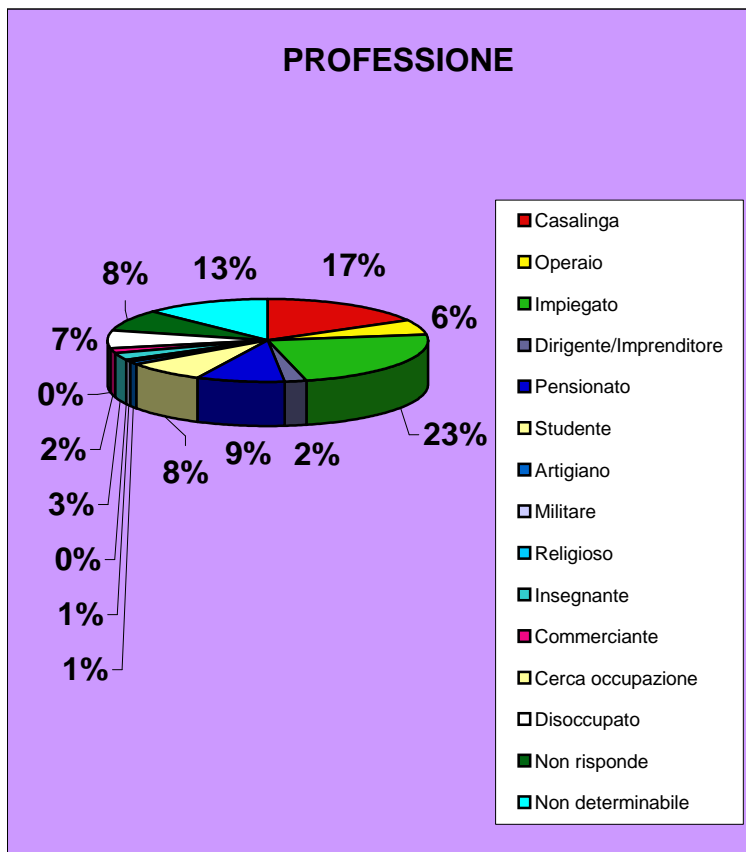


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Nessuno	10	0,6
Licenza elementare	117	7,3
Licenza media inf.	385	24,0
Diploma	618	38,5
Laurea	194	12,1
Non risponde	201	12,5
Non determinabile	79	4,9

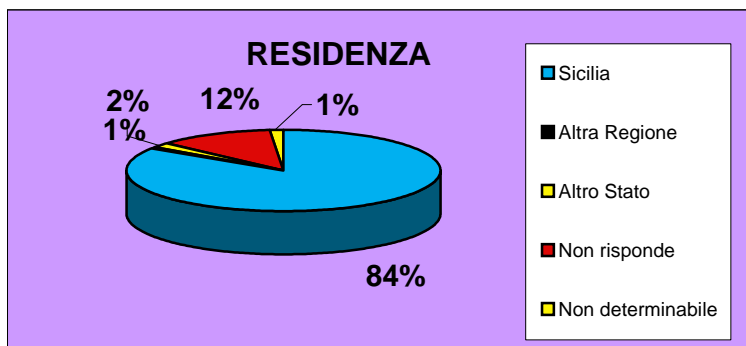


DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

Professione	Valori assoluti	Valori in %
Casalinga	271	16,9
Operaio	96	6,0
Impiegato	374	23,3
Dirigente/Imprenditore	35	2,2
Pensionato	143	8,9
Studente	127	7,9
Artigiano	17	1,1
Militare	14	0,9
Religioso	1	0,1
Insegnante	44	2,7
Commerciante	32	2,0
Cerca occupazione	0	0,0
Disoccupato	110	6,9
Non risponde	136	8,5
Non determinabile	204	12,7



Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Sicilia	1348	84,0
Altra Regione	10	0,6
Altro Stato	34	2,1
Non risponde	190	11,8
Non determinabile	22	1,4



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	1283	80,0
Altra nazionalità	11	0,7
Non risponde	309	19,3
Non determinabile	1	0,1

