



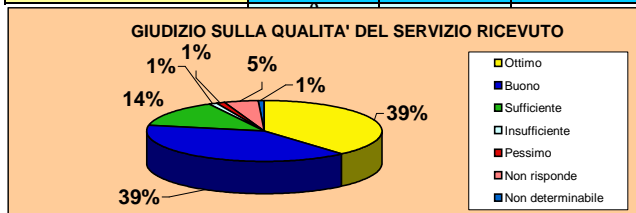
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO



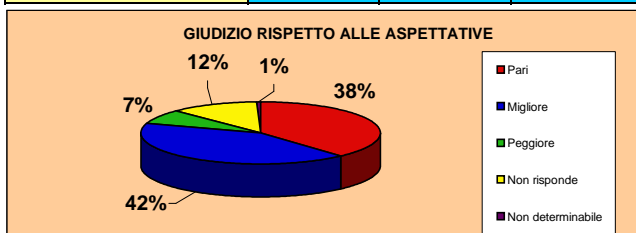
RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA AREA DEGENZA REPORT GENNAIO-DICEMBRE 2014

GIUDIZIO COMPLESSIVO E ASPETTATIVE DEI PAZIENTI

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Ottimo	339	38,7	38,7
Buono	345	39,3	78,0
Sufficiente	126	14,4	92,4
Insufficiente	8	0,9	93,3
Pessimo	10	1,1	94,4
Non risponde	42	4,8	99,2
Non determinabile	7	0,8	100,0



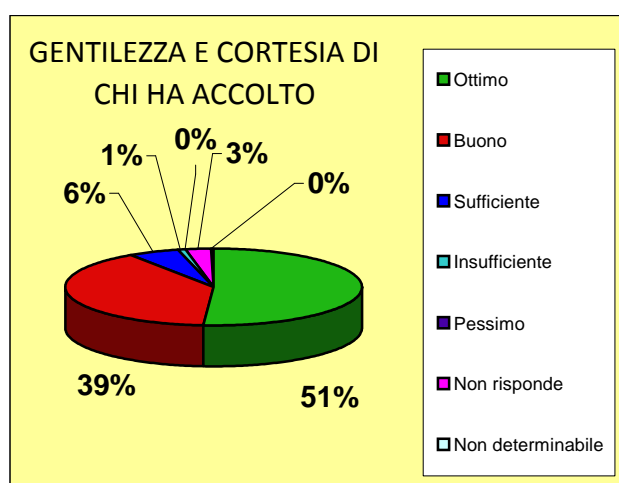
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	337	38,4	38,4
Migliore	365	41,6	80,0
Peggior	65	7,5	87,5
Non risponde	104	11,9	99,4
Non determinabile	6	0,6	100,0



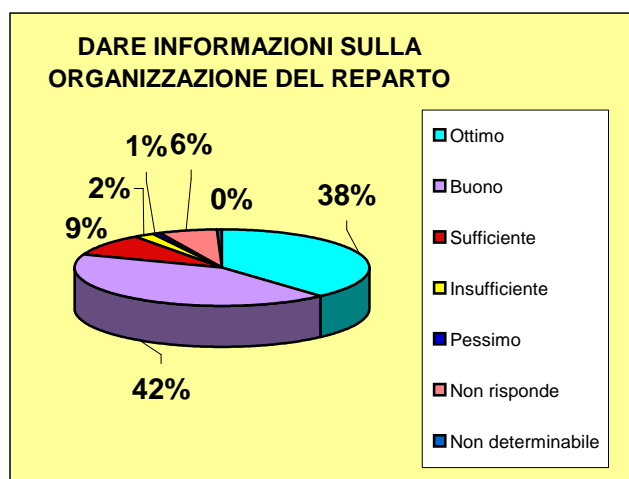
Il **giudizio complessivo** rispetto alla qualità del servizio espresso dai pazienti, è **decisamente positivo**: il **78% lo reputa ottimo o buono** e l'**80% pari o superiore alle proprie aspettative**. Le maggiori criticità si riscontrano nell'area del **comfort alberghiero**, soprattutto per quanto riguarda la cura e la pulizia degli ambienti, la funzionalità dei servizi igienici, la qualità dei pasti e la possibilità di scelta del menu.

ACCOGLIENZA AL MOMENTO DEL RICOVERO

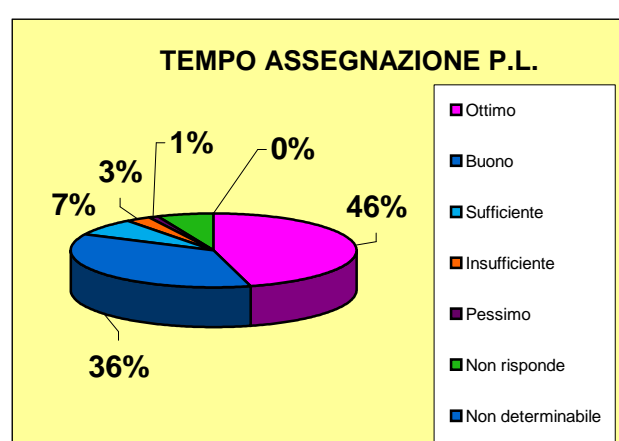
Gentilezza e cortesia di chi ha accolto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	449	51,2	51,2
Buono	345	39,3	90,5
Sufficiente	50	5,7	96,2
Insufficiente	6	0,7	96,9
Pessimo	0	0,0	96,9
Non risponde	24	2,8	99,7
Non determinabile	3	0,3	100,0



Disponibilità a dare informazioni su organizz. reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	335	38,2	38,2
Buono	371	42,3	80,5
Sufficiente	83	9,5	90,0
Insufficiente	21	2,4	92,4
Pessimo	6	0,7	93,0
Non risponde	57	6,5	99,5
Non determinabile	4	0,5	100,0



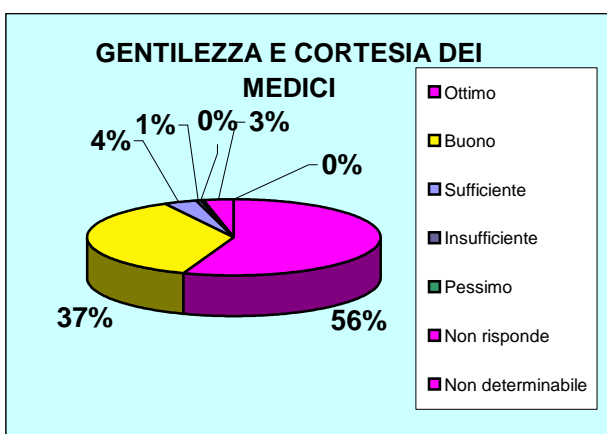
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	402	45,8	45,8
Buono	320	36,5	82,3
Sufficiente	66	7,5	89,9
Insufficiente	23	2,6	92,5
Pessimo	9	1,0	93,5
Non risponde	57	6,5	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



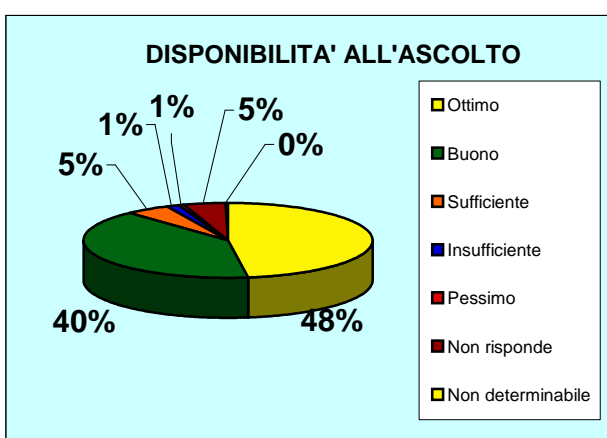
Il giudizio complessivo rispetto all'accoglienza al momento del ricovero è **fortemente positivo**, soprattutto per quanto riguarda la **gentilezza** di chi ha accolto (il **90%** esprime giudizi ottimi o buoni); l'**80%** ritiene ottima o buona la **disponibilità a dare informazioni** sull'organizzazione del reparto e l'**82%** reputa ottimo o buono il **tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto**.

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

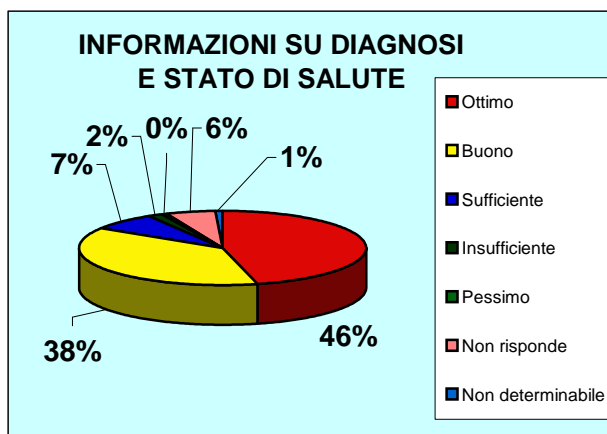
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	488	55,6	55,6
Buono	321	36,6	92,2
Sufficiente	31	3,6	95,8
Insufficiente	6	0,7	96,5
Pessimo	1	0,1	96,6
Non risponde	29	3,3	99,9
Non determinabile	1	0,1	100,0



Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	418	47,7	47,7
Buono	354	40,4	88,1
Sufficiente	43	4,9	93,0
Insufficiente	12	1,4	94,4
Pessimo	5	0,6	95,0
Non risponde	42	4,8	99,8
Non determinabile	3	0,2	100,0



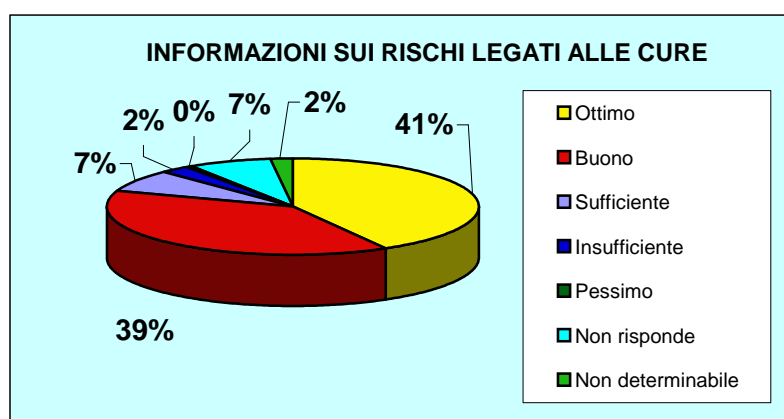
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	405	46,2	46,2
Buono	332	37,8	84,0
Sufficiente	65	7,4	91,4
Insufficiente	14	1,6	93,0
Pessimo	4	0,5	93,5
Non risponde	49	5,6	99,1
Non determinabile	8	0,9	100,0



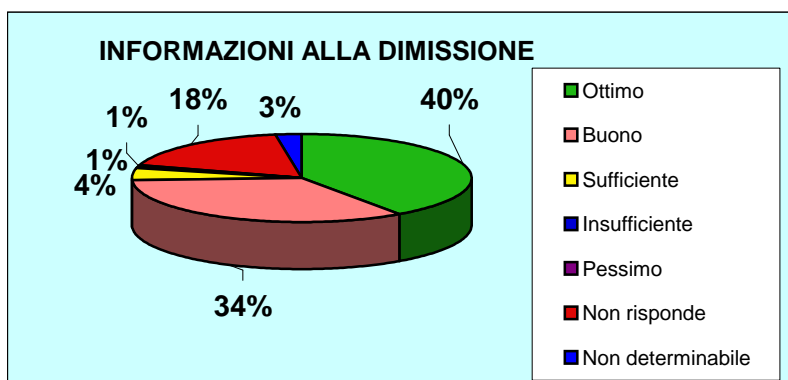
Il giudizio complessivo rispetto alla comunicazione e relazione con i medici è **decisamente positivo**, soprattutto per quanto riguarda la **gentilezza nella relazione medico-paziente** (il 92% esprime giudizi ottimi o buoni); l'**88%** ritiene ottima o buona la **disponibilità ad ascoltare le richieste** dei pazienti e l'**84%** è molto soddisfatto delle **informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute** (giudizi ottimi o buoni).

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	364	41,5	41,5
Buono	340	38,8	80,3
Sufficiente	65	7,4	87,7
Insufficiente	22	2,5	90,2
Pessimo	4	0,5	90,7
Non risponde	64	7,2	97,9
Non determinabile	18	2,1	100,0



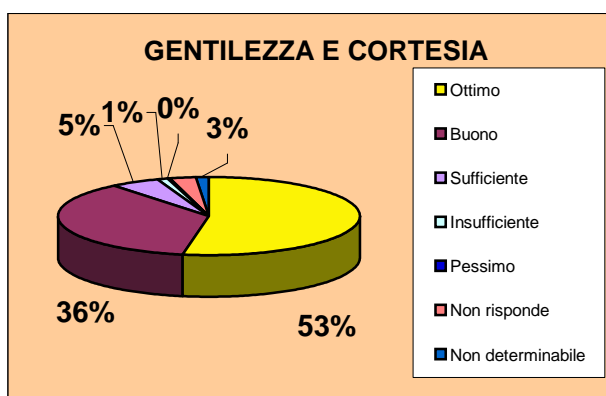
Informazioni ricevute al momento della dimissione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	354	40,4	40,4
Buono	297	33,9	74,3
Sufficiente	37	4,2	78,5
Insufficiente	6	0,7	79,2
Pessimo	5	0,6	79,8
Non risponde	155	17,6	97,4
Non determinabile	23	2,6	100,0



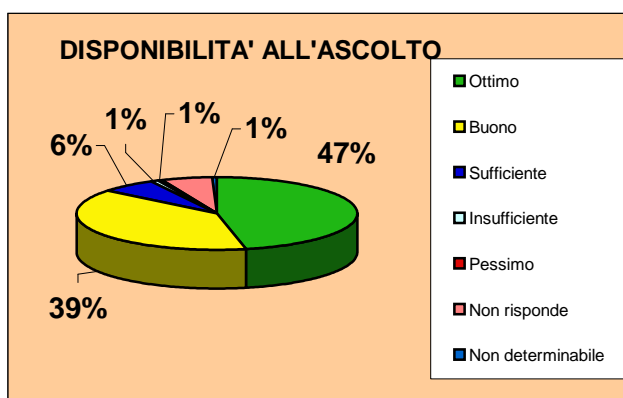
Il giudizio complessivo rispetto alle **informazioni ricevute sui rischi connessi alle cure** e alla terapia è **molto positivo** (l'80% esprime giudizi ottimi o buoni); più basso risulta il gradimento sulle informazioni ricevute alla dimissione (giudizi ottimi o buoni = 74% ed è elevata la percentuale di chi non risponde alla domanda (18%).

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON GLI INFERMIERI

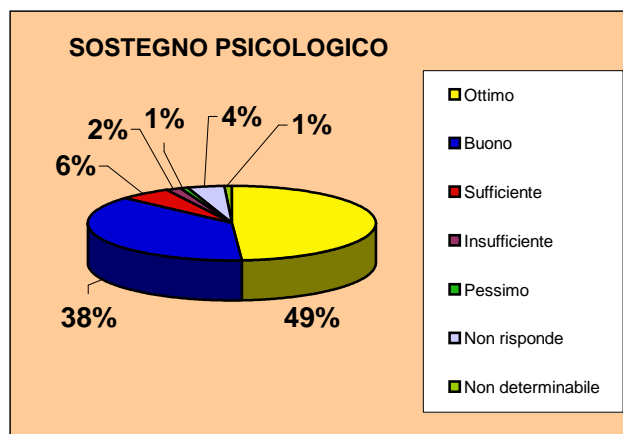
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	463	52,8	52,8
Buono	319	36,4	89,2
Sufficiente	46	5,2	94,4
Insufficiente	10	1,1	95,5
Pessimo	3	0,3	95,8
Non risponde	23	2,7	98,5
Non determinabile	13	1,5	100,0



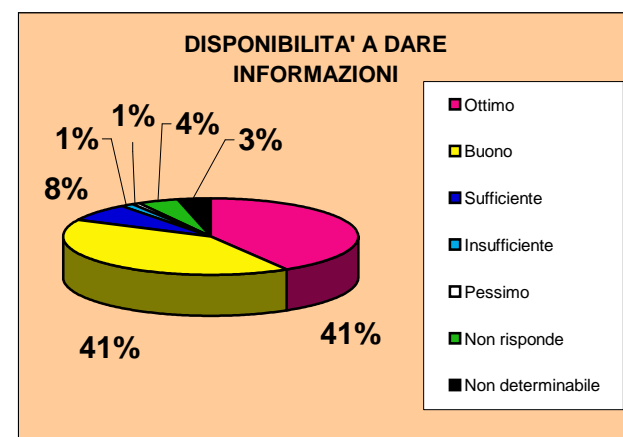
Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	409	46,6	46,6
Buono	343	39,1	85,7
Sufficiente	56	6,4	92,1
Insufficiente	8	0,9	93,0
Pessimo	6	0,7	93,7
Non risponde	50	5,7	99,4
Non determinabile	5	0,6	100,0



Sostegno, capacità di tranquillizzare	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	429	48,9	48,9
Buono	332	37,9	86,8
Sufficiente	50	5,7	92,5
Insufficiente	16	1,8	94,3
Pessimo	5	0,6	94,9
Non risponde	38	4,3	99,2
Non determinabile	7	0,8	100,0



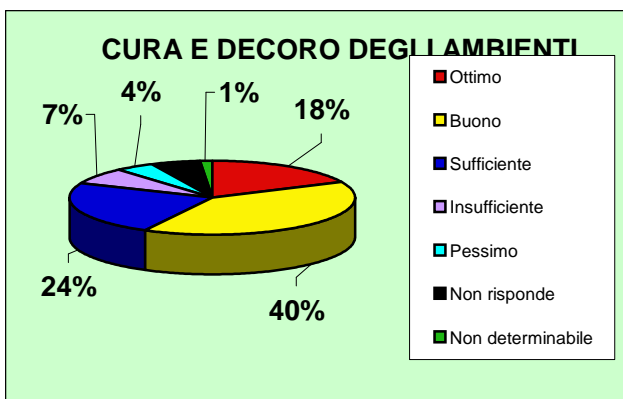
Disponibilità a dare informazioni	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	363	41,4	41,4
Buono	357	40,7	82,1
Sufficiente	68	7,8	89,9
Insufficiente	11	1,2	91,1
Pessimo	8	0,9	92,0
Non risponde	39	4,4	96,4
Non determinabile	31	3,6	100,0



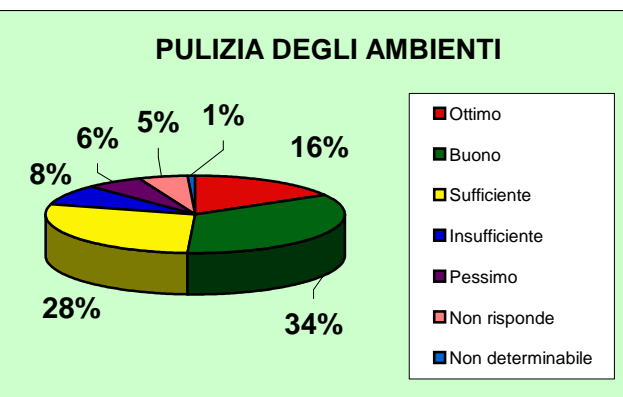
Il giudizio complessivo rispetto alla comunicazione e relazione con il personale infermieristico è **decisamente positivo**, soprattutto per quanto riguarda la **gentilezza** (l'**89%** esprime giudizi ottimi o buoni); l'**86%** ritiene ottima o buona la **disponibilità ad ascoltare le richieste** dei pazienti e l'**87%** la **capacità di dare sostegno** e tranquillizzare, l'**82%** ritiene ottima o buona la **disponibilità del personale infermieristico a dare informazioni**.

COMFORT

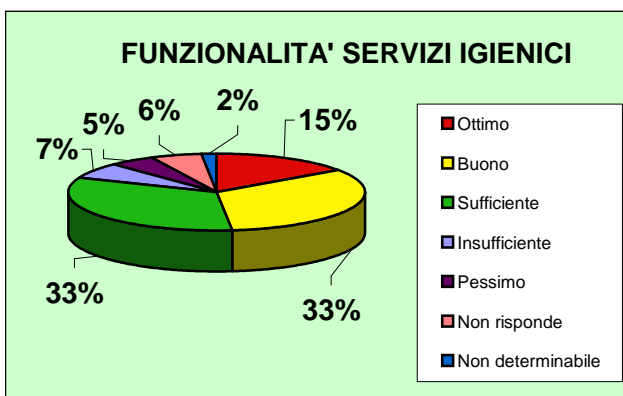
Cura e decoro degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	159	18,1	18,1
Buono	348	39,7	57,8
Sufficiente	207	23,6	81,4
Insufficiente	62	7,1	88,5
Pessimo	39	4,4	92,9
Non risponde	49	5,6	98,5
Non determinabile	13	1,5	100,0



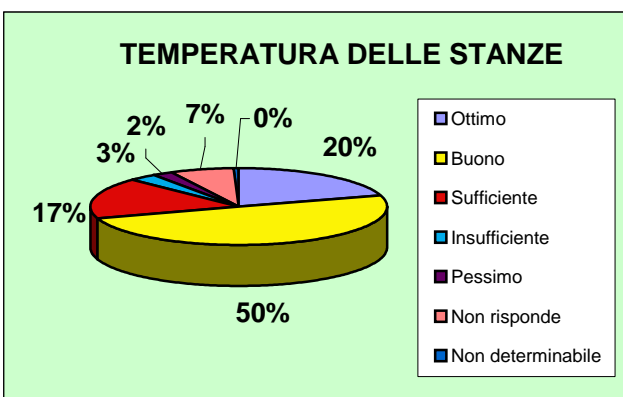
Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	145	16,5	16,5
Buono	301	34,4	50,9
Sufficiente	248	28,3	79,2
Insufficiente	74	8,4	87,6
Pessimo	55	6,3	93,9
Non risponde	47	5,4	99,3
Non determinabile	7	0,7	100,0



Funzionalità servizi igienici	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	135	15,4	15,4
Buono	289	33,0	48,4
Sufficiente	287	32,7	81,1
Insufficiente	58	6,6	87,7
Pessimo	45	5,1	92,8
Non risponde	49	5,6	98,4
Non determinabile	14	1,6	100,0



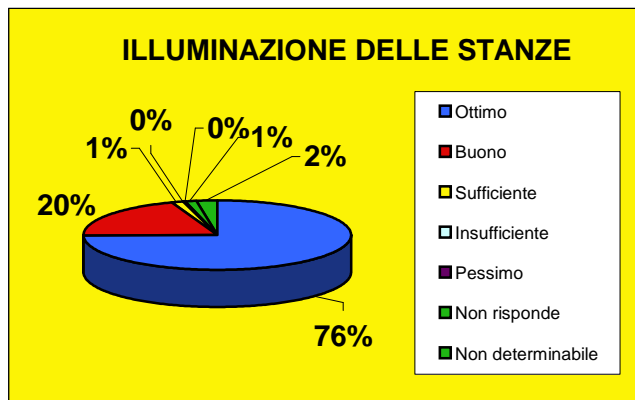
Temperature nelle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	178	20,3	20,3
Buono	435	49,6	69,9
Sufficiente	151	17,2	87,1
Insufficiente	27	3,1	90,2
Pessimo	20	2,3	92,5
Non risponde	62	7,0	99,5
Non determinabile	4	0,5	100,0



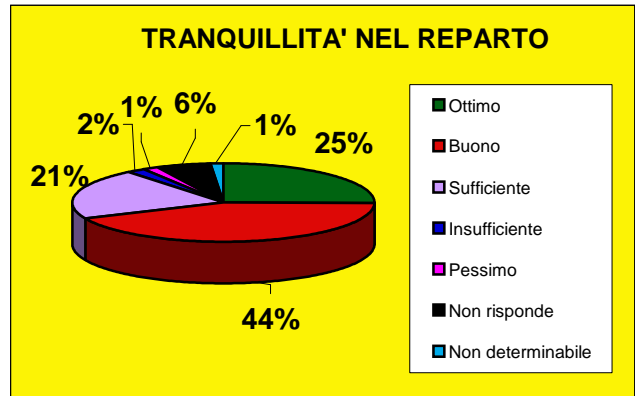
Più severo il giudizio dei pazienti nell'area del comfort alberghiero: solo il 58% esprime giudizi ottimi e buoni sulla cura e decoro degli ambienti e il 51% sulla loro pulizia; il 48% sulla funzionalità dei servizi igienici; il 70% è molto soddisfatto della temperatura delle stanze. Tuttavia, considerando anche i pazienti che esprimono giudizi "sufficienti", si arriva rispettivamente all'81%, 79%, 81% e 87%. N.B. Evidenziate in rosso le criticità (frequenze giudizi insufficiente e pessimo ≥ al 10%).

COMFORT

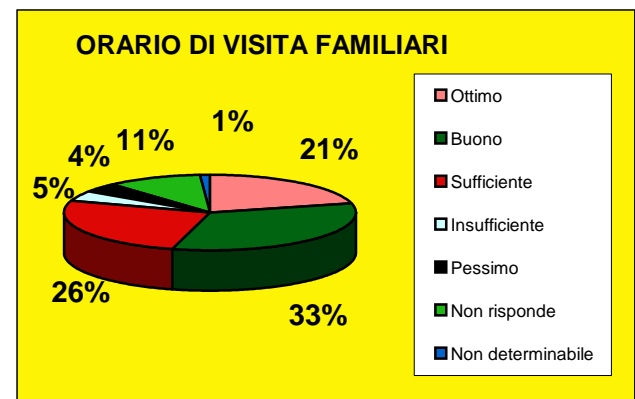
Illuminazione delle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	655	74,7	74,7
Buono	174	19,8	94,5
Sufficiente	12	1,4	95,9
Insufficiente	2	0,2	96,1
Pessimo	1	0,1	96,2
Non risponde	12	1,4	97,6
Non determinabile	21	2,4	100,0



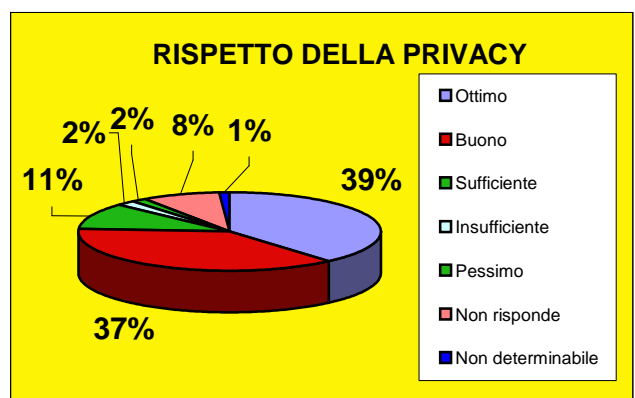
Tranquillità, silenzio nel reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	221	25,2	25,2
Buono	377	43,0	68,2
Sufficiente	184	21,0	89,2
Insufficiente	18	2,0	91,2
Pessimo	13	1,5	92,7
Non risponde	51	5,8	98,5
Non determinabile	13	1,5	100,0



Orario di visita dei familiari	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	184	21,0	21,0
Buono	290	33,1	54,1
Sufficiente	226	25,8	79,9
Insufficiente	40	4,6	84,5
Pessimo	34	3,9	88,4
Non risponde	92	10,5	98,9
Non determinabile	11	1,1	100,0



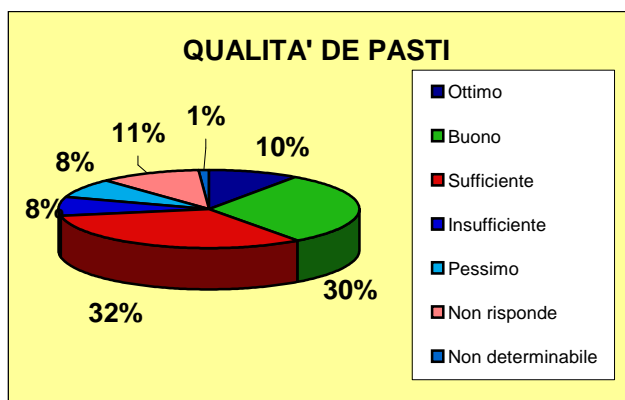
Rispetto della privacy	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	340	38,8	38,8
Buono	329	37,5	76,3
Sufficiente	95	10,8	87,1
Insufficiente	16	1,8	88,9
Pessimo	14	1,6	90,5
Non risponde	74	8,5	99,0
Non determinabile	9	1,0	100,0



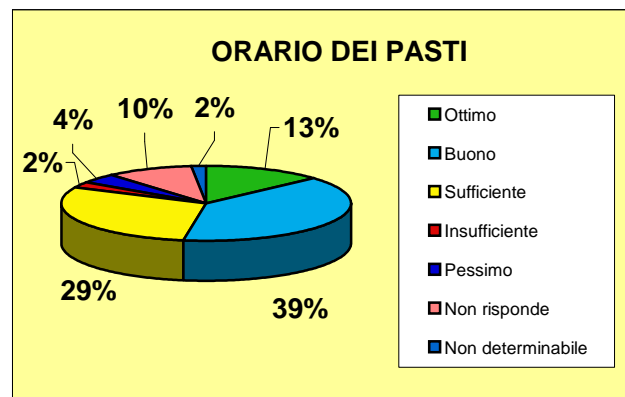
I pazienti esprimono **giudizi decisamente positivi** per quanto attiene alla **illuminazione delle stanze** (ottimi + buoni = **94%**); risultano meno soddisfatti della **tranquillità nel reparto** (ottimi + buoni = **68%**) e ancora meno dell'**orario di visita dei familiari** (ottimi + buoni = **54%**); positivo il giudizio sul rispetto della privacy (ottimi + buoni = **76%**). In grigio una percentuale elevata (\geq al 10%) di chi non risponde alla domanda.

COMFORT

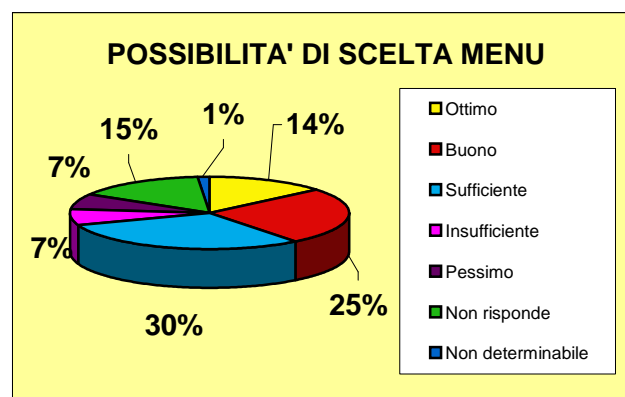
Qualità dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	85	9,7	9,7
Buono	265	30,2	39,9
Sufficiente	284	32,4	72,3
Insufficiente	67	7,6	79,9
Pessimo	73	8,3	88,2
Non risponde	95	10,8	99,0
Non determinabile	8	1,0	100,0



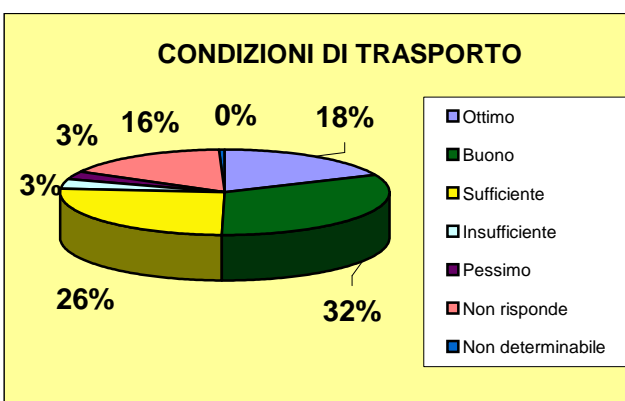
Orario dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	117	13,3	13,3
Buono	343	39,1	52,4
Sufficiente	259	29,5	81,9
Insufficiente	22	2,5	84,4
Pessimo	36	4,1	88,5
Non risponde	87	9,9	98,4
Non determinabile	13	1,6	100,0



Possibilità di scelta del menu	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	121	13,8	13,8
Buono	224	25,5	39,3
Sufficiente	265	30,2	69,5
Insufficiente	62	7,1	76,6
Pessimo	61	7,0	83,6
Non risponde	131	14,9	98,5
Non determinabile	13	1,5	100,0



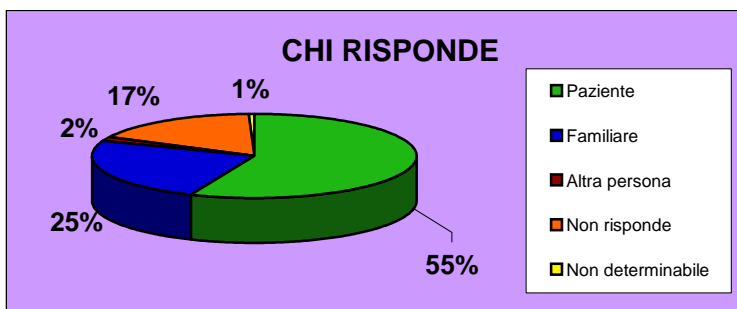
Condizioni di trasporto (barella,...)	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	161	18,4	18,4
Buono	281	32,0	50,4
Sufficiente	229	26,1	76,5
Insufficiente	31	3,5	80,0
Pessimo	26	3,0	83,0
Non risponde	145	16,5	99,5
Non determinabile	4	0,5	100,0



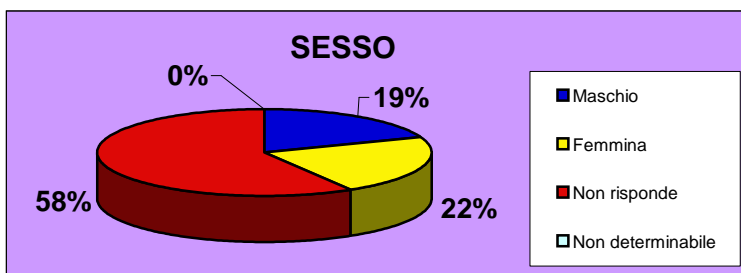
Gli aspetti legati alla **qualità dei pasti** e alla **possibilità di scelta del menu** continuano a rappresentare una delle **maggiori criticità** rilevate dai pazienti. Tuttavia, includendo anche i giudizi "**sufficienti**", si arriva rispettivamente al **72%** e al **69%**. L'**orario dei pasti** è soddisfacente (ottimo, buono e sufficiente) per l'**82%** dei pazienti. N.B. Evidenziate **in rosso le criticità** (frequenze giudizi insufficienti e pessimi \geq al 10%) e in grigio una percentuale elevata (\geq al 10%) di chi non risponde alla domanda.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

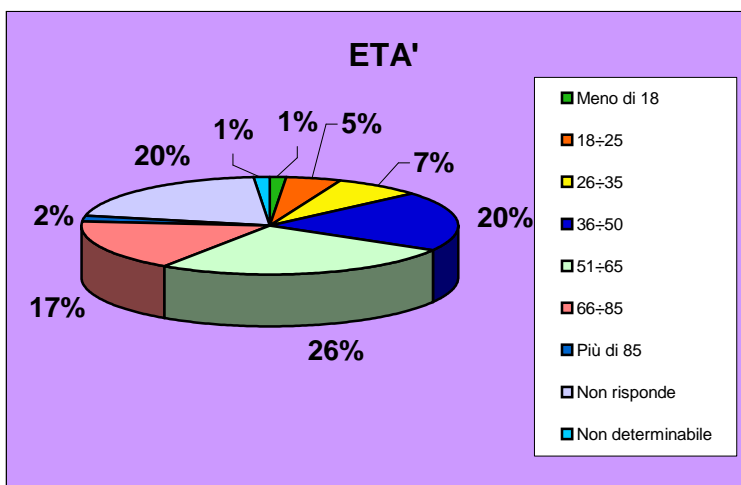
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	494	56,3
Familiare	215	24,5
Altra persona	15	1,7
Non risponde	147	16,8
Non determinabile	6	0,7



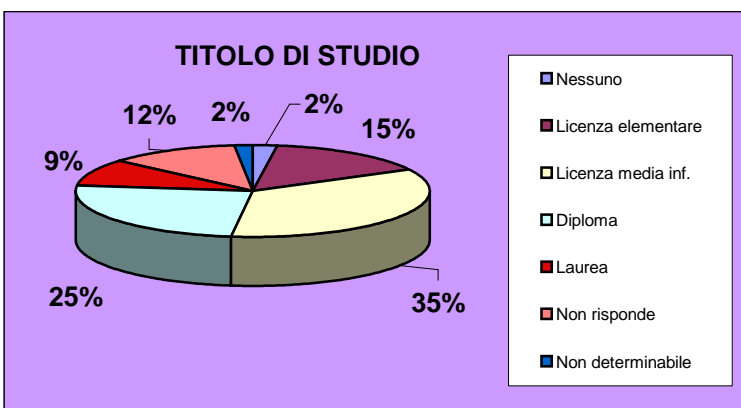
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Maschio	167	19,0
Femmina	197	22,5
Non risponde	513	58,5
Non determinabile	0	0,0



Età	Valori assoluti	Valori in %
Meno di 18	12	1,4
18÷25	42	4,8
26÷35	65	7,4
36÷50	174	19,8
51÷65	229	26,1
66÷85	149	17,0
Più di 85	15	1,7
Non risponde	180	20,5
Non determinabile	11	1,3

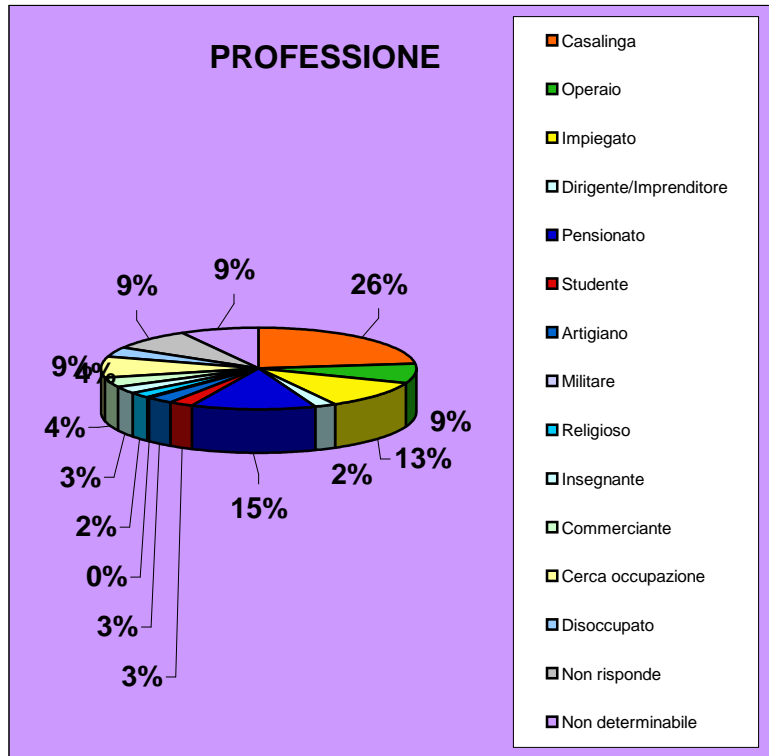


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Nessuno	19	2,2
Licenza elementare	132	15,1
Licenza media inf.	305	34,8
Diploma	219	25,0
Laurea	82	9,4
Non risponde	106	12,1
Non determinabile	14	1,6

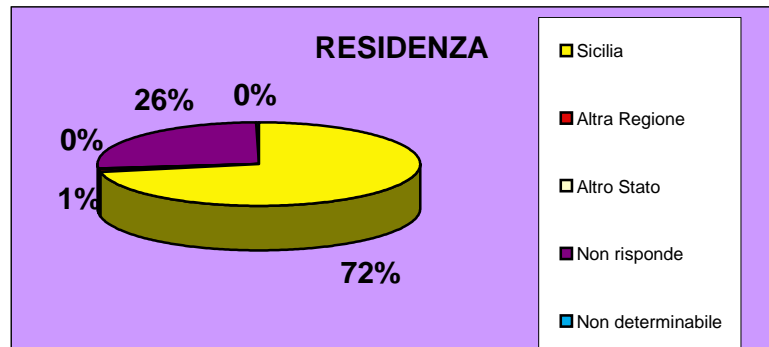


DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

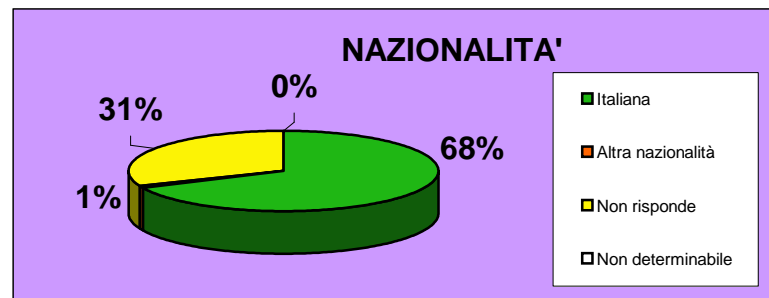
Professione	Valori assoluti	Valori in %
Casalinga	230	26,2
Operaio	78	8,9
Impiegato	112	12,8
Dirigente/Imprenditore	21	2,4
Pensionato	128	14,6
Studente	25	2,9
Artigiano	28	3,2
Militare	3	0,3
Religioso	21	2,4
Insegnante	29	3,3
Commerciante	39	4,4
Cerca occupazione	83	9,5
Disoccupato	39	4,4
Non risponde	83	9,5
Non determinabile	80	9,1



Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Sicilia	632	72,1
Altra Regione	9	1,0
Altro Stato	2	0,2
Non risponde	231	26,3
Non determinabile	3	0,3



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	598	68,2
Altra nazionalità	7	0,8
Non risponde	272	31,0
Non determinabile	0	0,0



E' già stato ricoverato in questo reparto?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	145	16,5
No	495	56,4
Non risponde	234	26,7
Non determinabile	3	0,3

