



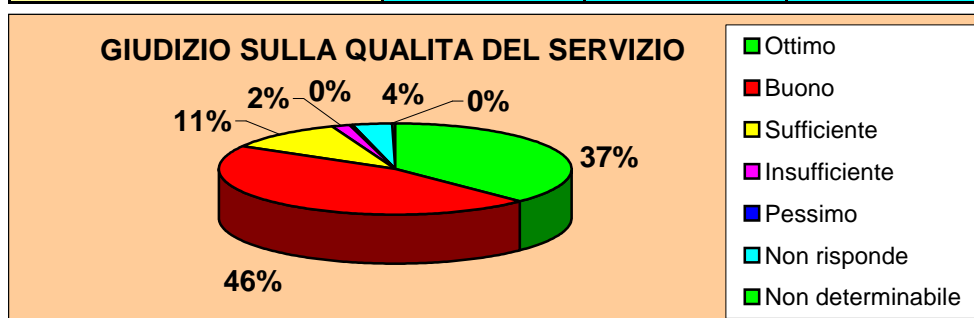
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO



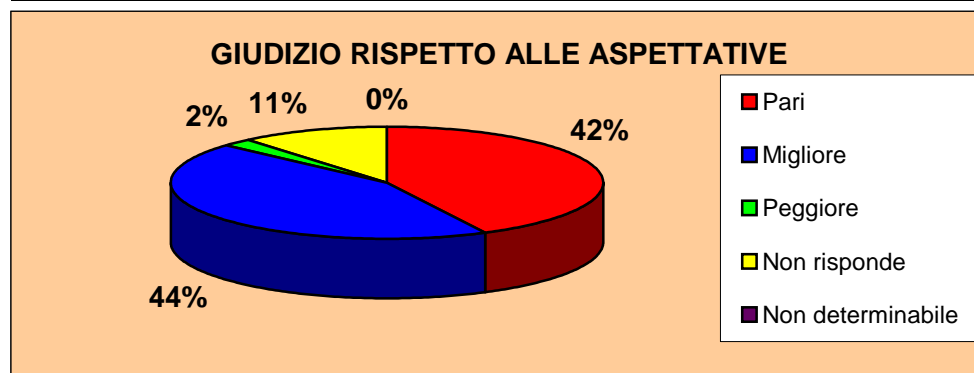
RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA AREA AMBULATORIALE REPORT GENNAIO-GIUGNO 2014

GIUDIZIO COMPLESSIVO E ASPETTATIVE DEI PAZIENTI

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Ottimo	167	37,5	37,5
Buono	204	45,9	83,4
Sufficiente	48	10,8	94,2
Insufficiente	8	1,8	96,0
Pessimo	1	0,2	96,2
Non risponde	16	3,6	99,8
Non determinabile	1	0,2	100,0



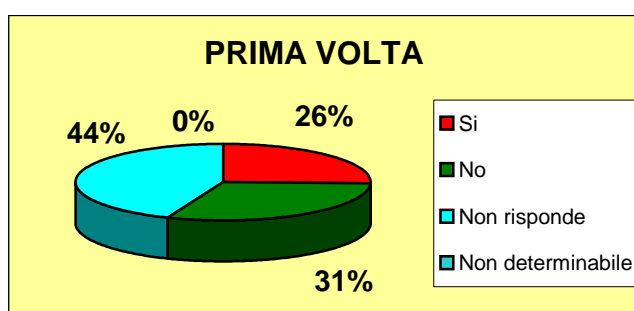
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	189	42,5	42,5
Migliore	197	44,3	86,8
Peggior	10	2,2	89,0
Non risponde	49	11,0	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



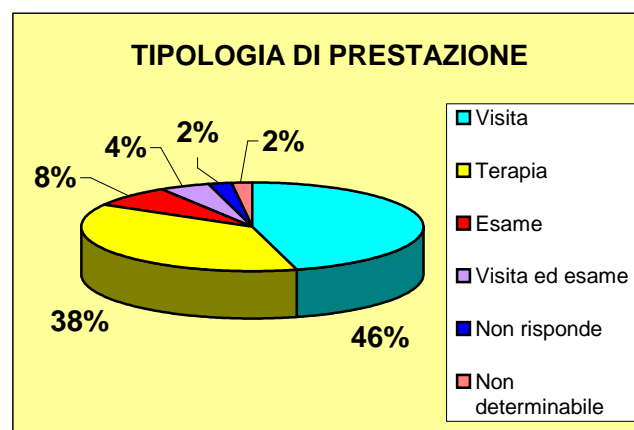
Il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio ricevuto, espresso dai pazienti, è **decisamente positivo**: l'**83%** lo reputa **ottimo o buono** e l'**87%** **pari o superiore alle proprie aspettative**. Le **maggiori criticità** si riscontrano nell'area dell'**accessibilità**, sia **alle 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

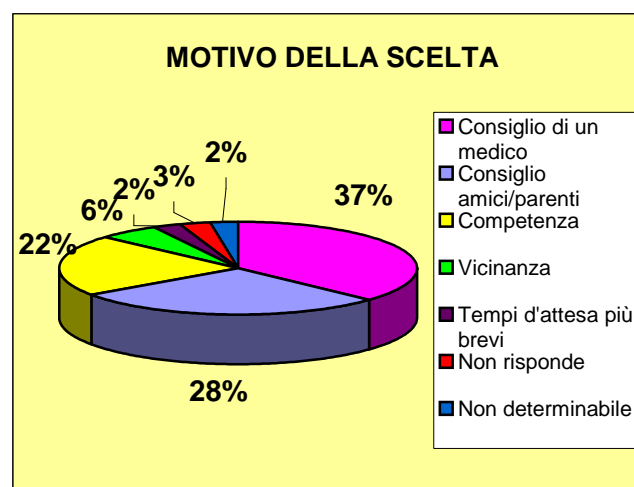
E' la prima volta in questo ambulatorio?	Valori assoluti	Valori in %
Si	114	25,6
No	136	30,6
Non risponde	195	43,8
Non determinabile	0	0,0



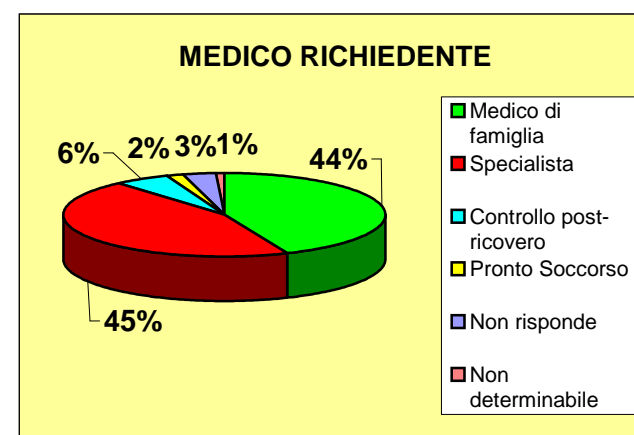
Oggi ha effettuato?	Valori assoluti	Valori in %
Visita	203	45,6
Terapia	167	37,5
Esame	35	7,9
Visita ed esame	20	4,5
Non risponde	10	2,2
Non determinabile	9	2,0



Motivo della scelta	Valori assoluti	Valori in %
Consiglio di un medico	165	37,1
Consiglio amici/parenti	125	28,1
Competenza	96	21,6
Vicinanza	25	5,6
Tempi d'attesa più brevi	11	2,5
Non risponde	12	2,7
Non determinabile	11	2,5

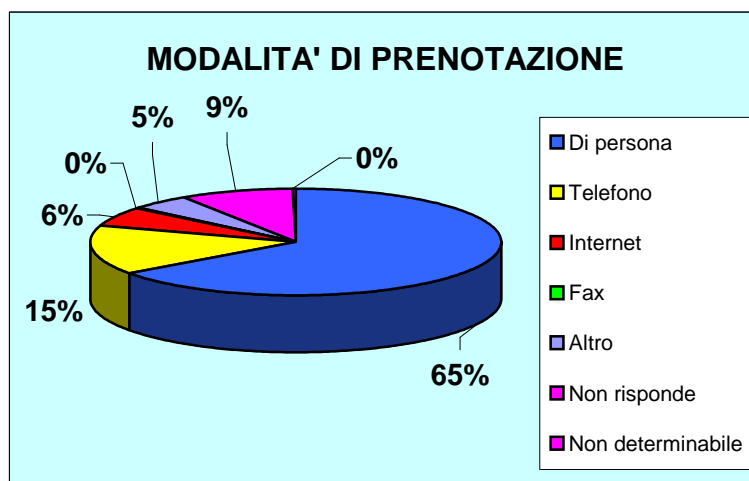


Chi ha richiesto la prestazione	Valori assoluti	Valori in %
Medico di famiglia	194	43,6
Specialista	200	44,9
Controllo post-ricovero	25	5,6
Pronto Soccorso	7	1,6
Non risponde	15	3,4
Non determinabile	4	0,9

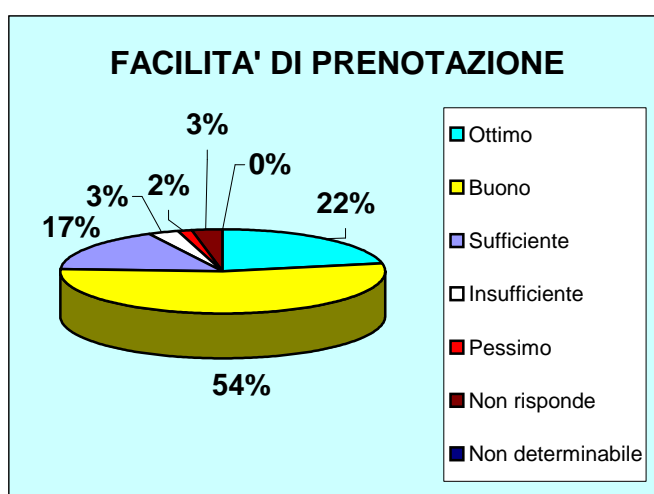


PRENOTAZIONE

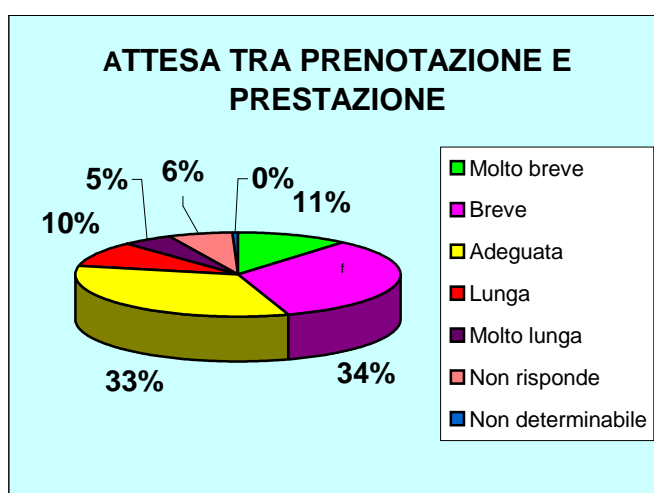
Come ha effettuato la prenotazione?	Valori assoluti	Valori in %
Di persona	289	64,9
Telefono	67	15,1
Internet	26	5,8
Fax	1	0,2
Altro	21	4,7
Non risponde	40	9,0
Non determinabile	1	0,2



Giudizio sulla modalità di prenotazione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	98	22,0	22,0
Buono	240	54,0	76,0
Sufficiente	74	16,6	92,6
Insufficiente	13	2,9	95,5
Pessimo	7	1,6	97,1
Non risponde	13	2,9	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



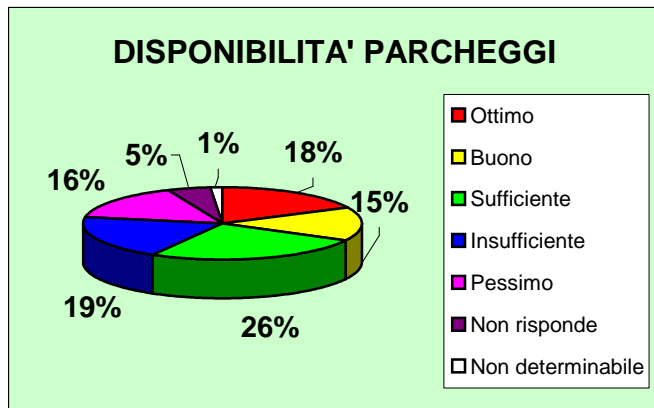
Attesa tra prenotazione e prestazione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Molto breve	50	11,2	11,2
Breve	150	33,7	44,9
Adeguate	149	33,5	78,4
Lunga	43	9,7	88,1
Molto lunga	22	4,9	93,0
Non risponde	29	6,5	99,6
Non determinabile	2	0,4	100,0



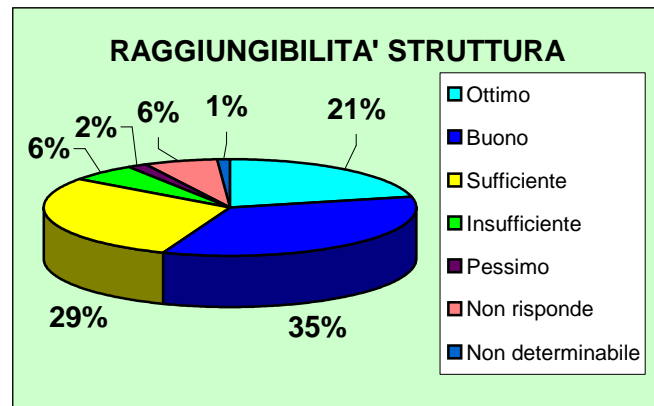
Il giudizio sulla **modalità di prenotazione** è molto **soddisfacente** (ottimo e buono = 76%). Da notare che, nonostante sia possibile effettuare la prenotazione direttamente da casa **via internet**, **solo il 6%** utilizza questa modalità; a causa del **digital divide** ancora l'**80%** degli utenti utilizza le modalità più tradizionali (**sportello CUP o numero verde**). L'**attesa tra prenotazione e prestazione** è **soddisfacente nel 78%** (molto breve, breve o adeguata) mentre è risultata **lunga o molto lunga**, rispetto al proprio stato di salute, **al 15%** degli utenti.

ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

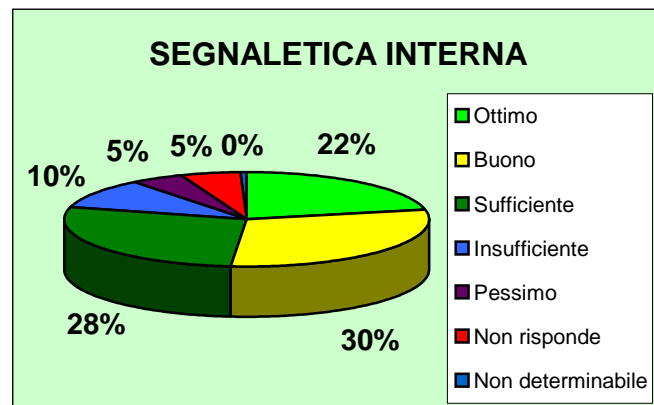
Giudizio sui parcheggi	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	79	17,8	17,8
Buono	67	15,1	32,9
Sufficiente	114	25,6	58,5
Insufficiente	86	19,3	77,8
Pessimo	70	15,7	93,5
Non risponde	23	5,2	98,7
Non determinabile	6	1,3	100,0



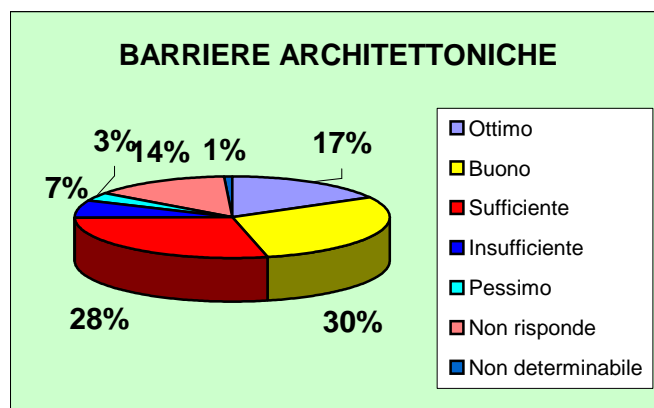
Raggiungibilità della struttura	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	95	21,3	21,3
Buono	154	34,6	55,9
Sufficiente	129	29,0	84,9
Insufficiente	26	5,8	90,7
Pessimo	8	1,8	92,5
Non risponde	28	6,3	98,8
Non determinabile	5	1,2	100,0



Segnaletica interna	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	97	21,8	21,8
Buono	132	29,7	51,5
Sufficiente	123	27,6	79,1
Insufficiente	46	10,3	89,4
Pessimo	21	4,7	94,2
Non risponde	24	5,4	99,6
Non determinabile	2	0,4	100,0



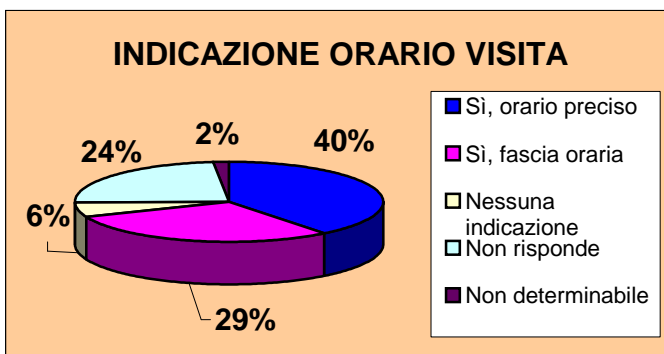
Barriere architettoniche	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	76	17,1	17,1
Buono	131	29,4	46,5
Sufficiente	125	28,1	74,6
Insufficiente	32	7,2	81,8
Pessimo	14	3,1	84,9
Non risponde	63	14,2	99,1
Non determinabile	4	0,9	100,0



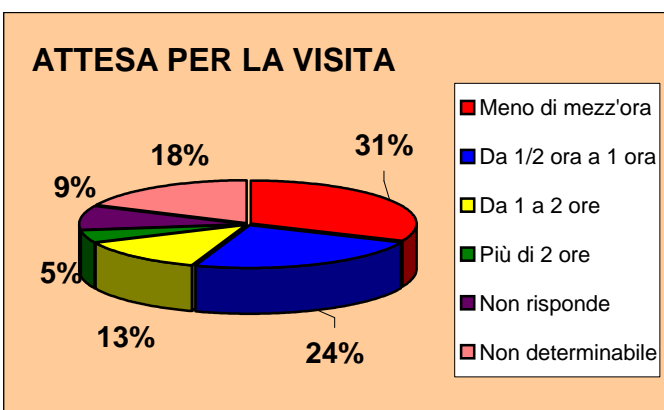
L'AOUP P. Giaccone, dall'inizio del 2013, è interessata da una estesa ed impegnativa opera di ristrutturazione edilizia (una delle più grandi opere pubbliche nella storia della città) che sta comportando inevitabili pesanti ricadute soprattutto sugli aspetti legati all'accessibilità fisica, parcheggi, logistica, etc ed inevitabilmente sta arrecando 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% o % di pazienti che non risponde \geq al 10%).

TEMPI D'ATTESA

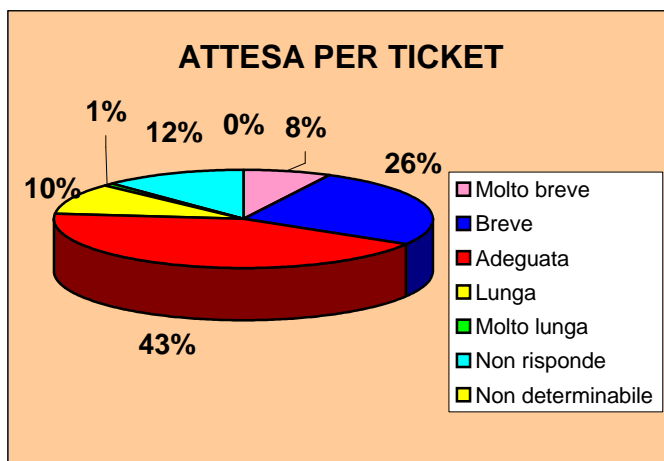
Attesa per indicazione orario visita	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Alla prenotazione, è stato precisato l'orario			
Sì, orario preciso	176	39,6	39,6
Sì, fascia oraria	130	29,2	68,8
Nessuna indicazione	26	5,8	74,6
Non risponde	106	23,8	98,4
Non determinabile	7	1,6	100,0



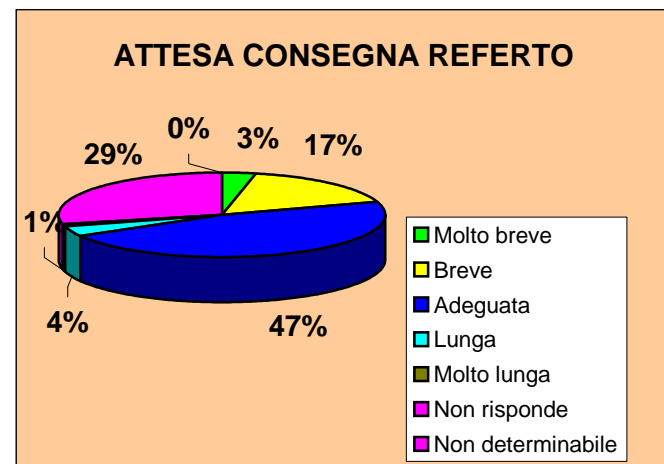
Attesa tra orario prefissato e visita	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Meno di mezz'ora	140	31,5	31,5
Da 1/2 ora a 1 ora	106	23,8	55,3
Da 1 a 2 ore	56	12,6	67,9
Più di 2 ore	21	4,7	72,6
Non risponde	41	9,2	81,8
Non determinabile	80	18,0	99,8



Attesa per pagare eventuale ticket	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Molto breve	34	7,6	7,6
Breve	116	26,1	33,7
Adeguate	191	42,9	76,6
Lunga	46	10,4	87,0
Molto lunga	4	0,9	87,9
Non risponde	54	12,1	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



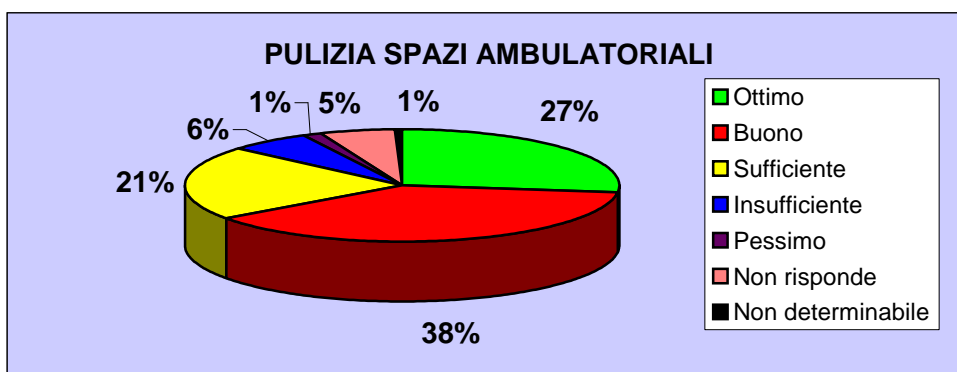
Attesa per consegna referto di esame	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Molto breve	15	3,4	3,4
Breve	74	16,6	20,0
Adeguate	208	46,7	66,7
Lunga	17	3,8	70,5
Molto lunga	4	0,9	71,4
Non risponde	127	28,6	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



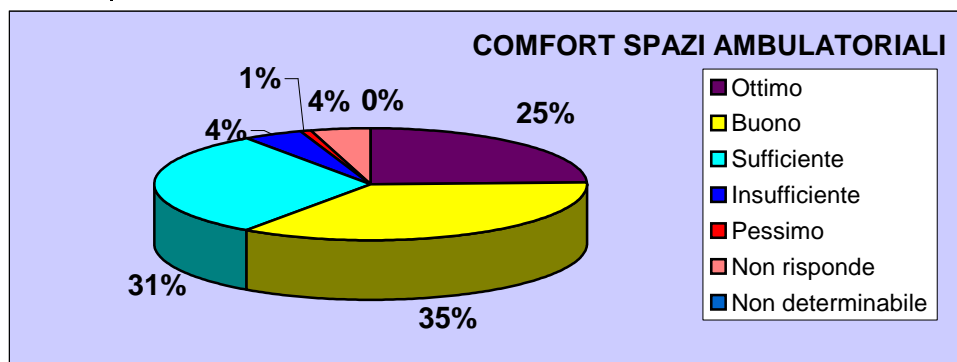
All'atto della prenotazione, al **69% degli utenti** viene indicato un **orario o una fascia oraria**, tuttavia, si rileva una frequenza cumulativa delle **attese da 1 a 2 ore o superiori a 2 ore del 17,3%**; **un terzo** degli utenti aspetta **da mezz'ora a un'ora**. L'attesa **per pagare il ticket** viene reputata **soddisfacente dal 77%** (giudizi molto breve, breve e adeguata). Alla domanda sull'**attesa per ottenere il referto** di un esame, **non risponde il 41%**. N.B. Evidenziate in rosso le criticità (frequenze giudizi negativi \geq al 10% o % di pazienti che non risponde \geq al 10%).

COMFORT

Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	120	27,0	27,0
Buono	169	38,0	65,0
Sufficiente	95	21,3	86,3
Insufficiente	28	6,3	92,6
Pessimo	6	1,3	93,9
Non risponde	24	5,4	99,3
Non determinabile	3	0,7	100,0



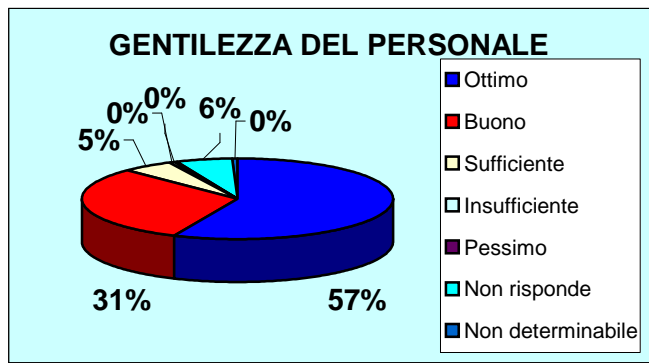
Comfort degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	109	24,5	24,5
Buono	156	35,1	59,6
Sufficiente	137	30,7	90,3
Insufficiente	19	4,3	94,6
Pessimo	4	0,9	95,5
Non risponde	20	4,5	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



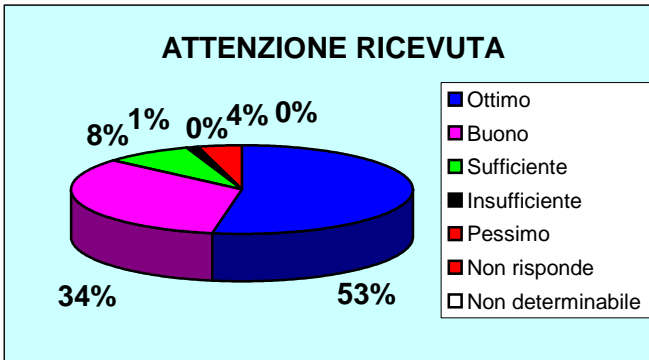
Il giudizio sulla pulizia degli ambienti ambulatoriali è molto soddisfacente per il 65% degli utenti (ottimo e buono) e almeno sufficiente per l'86%. Il comfort degli spazi ambulatoriali lo è rispettivamente per il 60% e per il 90%.

ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE

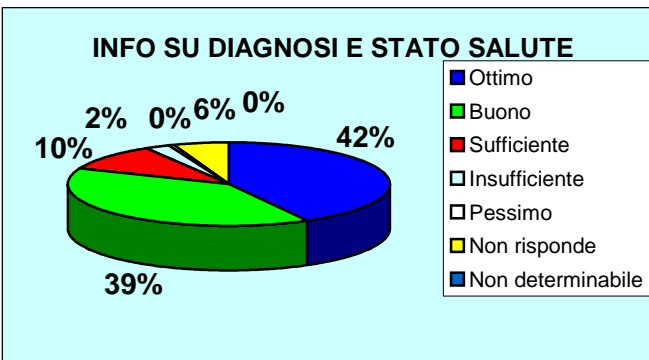
Gentilezza e cortesia del personale	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	252	56,6	56,6
Buono	137	30,8	87,4
Sufficiente	24	5,4	92,8
Insufficiente	2	0,5	93,3
Pessimo	1	0,2	93,5
Non risponde	27	6,1	99,6
Non determinabile	2	0,4	100,0



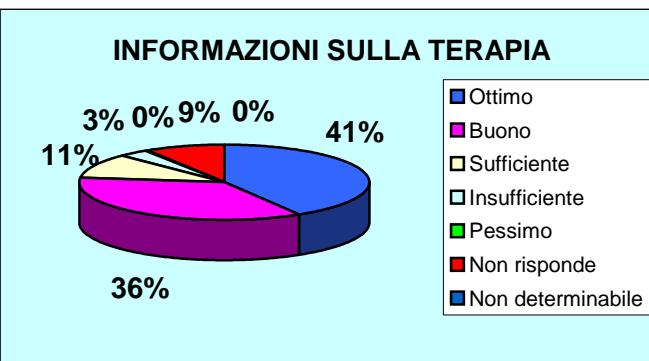
Attenzione dedicata dal professionista	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	235	52,8	52,8
Buono	150	33,7	86,5
Sufficiente	36	8,1	94,6
Insufficiente	4	0,9	95,5
Pessimo	1	0,2	95,7
Non risponde	19	4,3	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



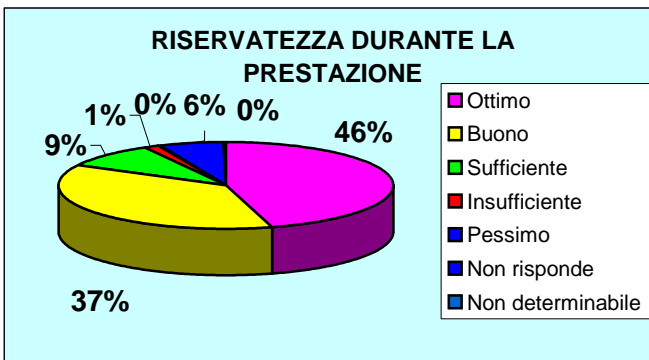
Informazioni ricevute su diagnosi e salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	187	42,0	42,0
Buono	174	39,1	81,1
Sufficiente	46	10,4	91,5
Insufficiente	11	2,5	94,0
Pessimo	2	0,4	94,4
Non risponde	25	5,6	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



Info ricevute sulla terapia da seguire	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	184	41,3	41,3
Buono	158	35,6	76,9
Sufficiente	47	10,6	87,5
Insufficiente	14	3,2	90,7
Pessimo	2	0,3	91,0
Non risponde	40	9,0	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



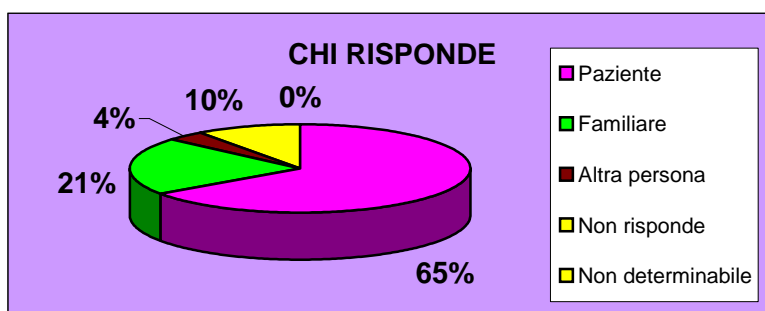
Riservatezza durante la prestazione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	203	45,6	45,6
Buono	165	37,1	82,7
Sufficiente	41	9,2	91,9
Insufficiente	6	1,4	93,3
Pessimo	1	0,2	93,5
Non risponde	28	6,3	99,8
Non determinabile	1	0,2	100,0



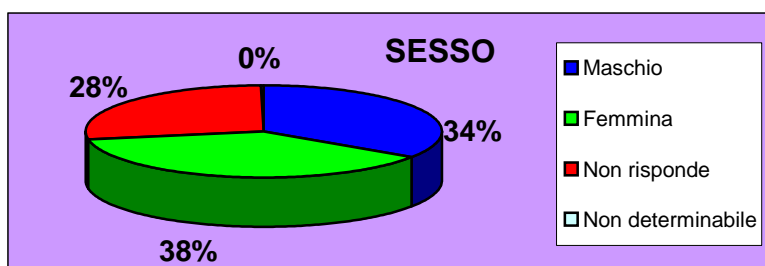
I giudizi sugli **aspetti comunicativo-relazionali** sono decisamente positivi: sulla **gentilezza** del personale e sull'**attenzione** ricevuta dal professionista, giudizi ottimi e buoni rispettivamente per l'**87%** e l'**86%**. Un po' meno soddisfatti delle **informazioni** su **diagnosi e stato di salute** e sulle **terapie da seguire**, rispettivamente **81%** e **77%**. Ottima o buona la **riservatezza** durante la prestazione per l'**83%**.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

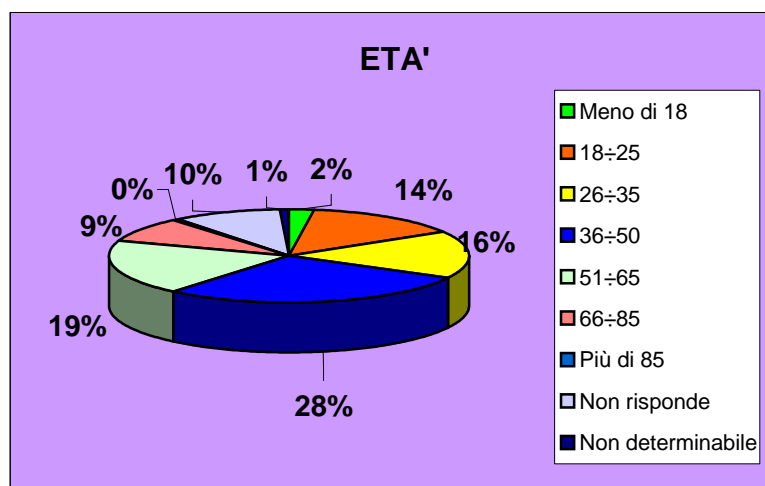
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	290	65,2
Familiare	94	21,1
Altra persona	17	3,8
Non risponde	44	9,9
Non determinabile	0	0,0



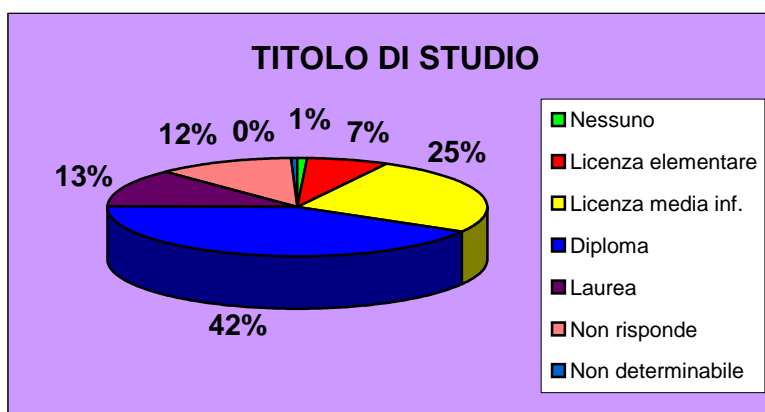
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Maschio	153	34,4
Femmina	168	37,8
Non risponde	123	27,6
Non determinabile	1	0,2



Età	Valori assoluti	Valori in %
Meno di 18	10	2,2
18÷25	63	14,2
26÷35	73	16,4
36÷50	126	28,3
51÷65	85	19,1
66÷85	39	8,8
Più di 85	2	0,4
Non risponde	43	9,7
Non determinabile	4	0,9

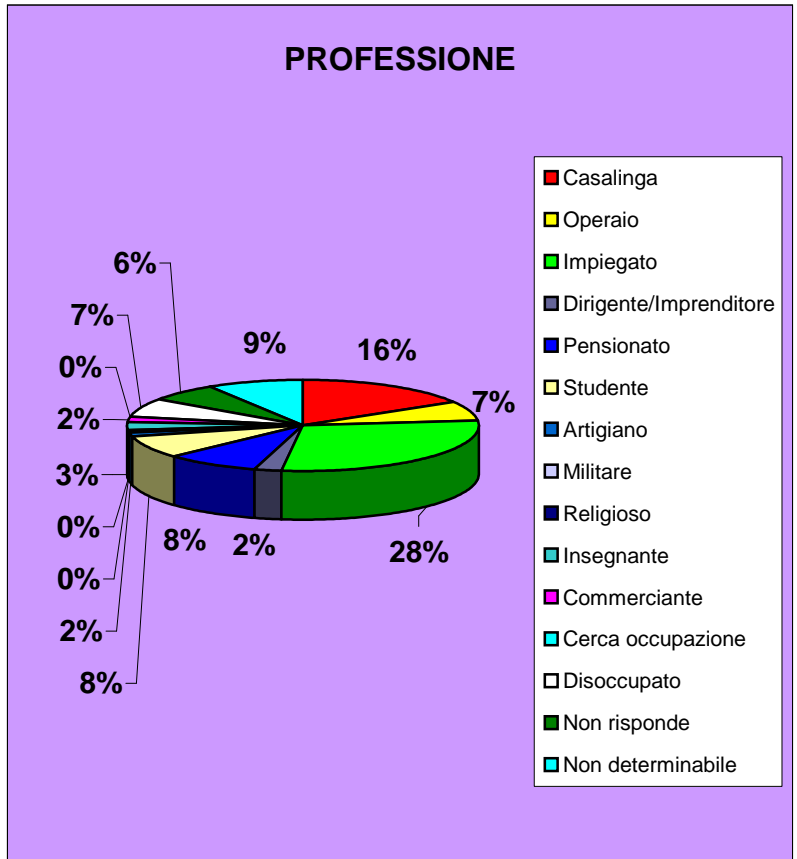


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Nessuno	4	0,9
Licenza elementare	31	7,0
Licenza media inf.	113	25,4
Diploma	187	42,0
Laurea	56	12,6
Non risponde	52	11,7
Non determinabile	2	0,4

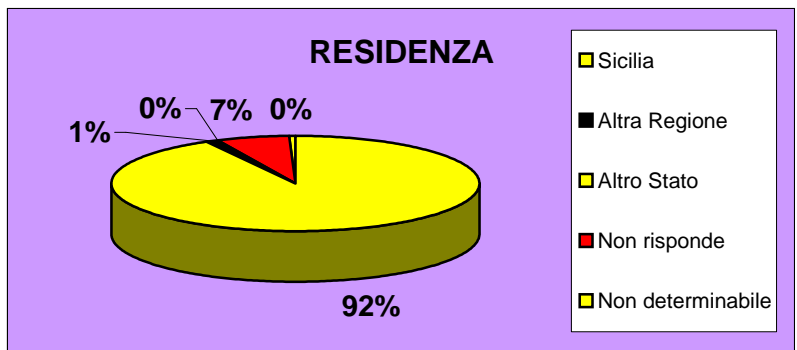


DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

Professione	Valori assoluti	Valori in %
Casalinga	73	16,4
Operaio	31	7,0
Impiegato	127	28,5
Dirigente/Imprenditore	11	2,5
Pensionato	38	8,5
Studente	36	8,1
Artigiano	7	1,6
Militare	2	0,4
Religioso	1	0,2
Insegnante	13	2,9
Commerciante	8	1,8
Cerca occupazione	0	0,0
Disoccupato	30	6,7
Non risponde	29	6,5
Non determinabile	39	8,8



Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Sicilia	410	92,1
Altra Regione	4	0,9
Altro Stato	0	0,0
Non risponde	29	6,6
Non determinabile	2	0,4



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	386	86,7
Altra nazionalità	1	0,2
Non risponde	58	13,0
Non determinabile	0	0,0

