



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO



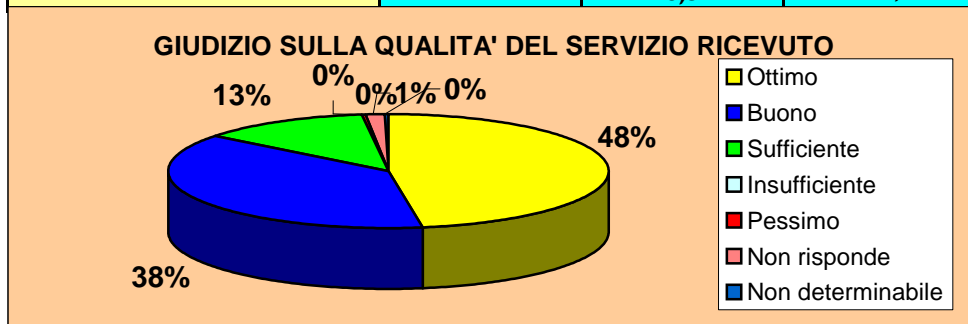
RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA

AREA DEGENZA

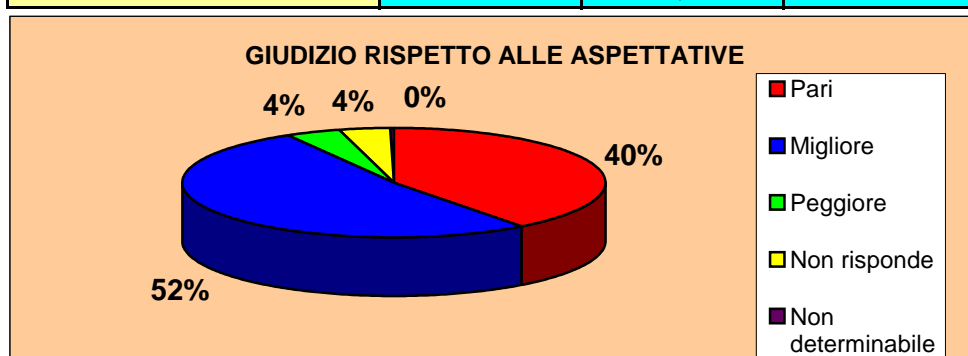
REPORT GENNAIO-GIUGNO 2014

GIUDIZIO COMPLESSIVO E ASPETTATIVE DEI PAZIENTI

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Ottimo	147	47,6	47,6
Buono	117	37,9	85,4
Sufficiente	39	12,6	98,1
Insufficiente	0	0,0	98,1
Pessimo	1	0,3	98,4
Non risponde	4	1,3	99,7
Non determinabile	1	0,3	100,0



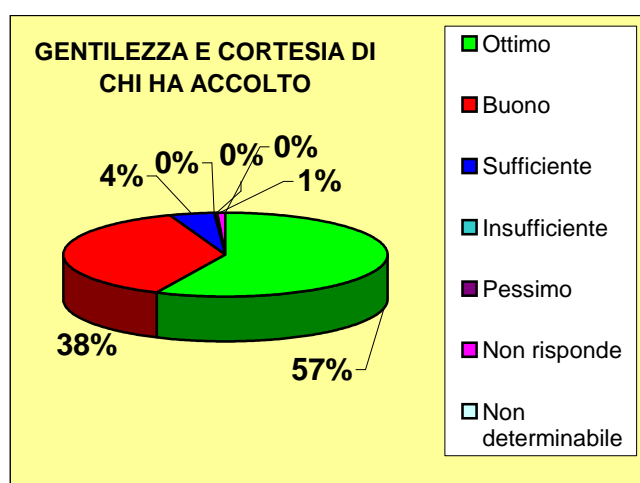
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	123	39,8	39,8
Migliore	160	51,8	91,6
Peggior	13	4,2	95,8
Non risponde	12	3,9	99,7
Non determinabile	1	0,3	100,0



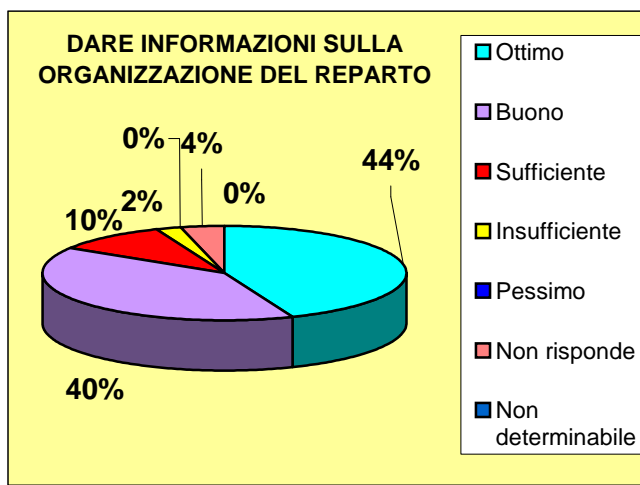
Il **giudizio complessivo** rispetto alla qualità del servizio espresso dai pazienti, è **decisamente positivo**: l'**85%** lo reputa **ottimo o buono** ed il **92%** **pari o superiore alle proprie aspettative**. Le maggiori criticità si riscontrano nell'area del **comfort alberghiero**, soprattutto per quanto riguarda la cura e la pulizia degli ambienti, la funzionalità dei servizi igienici, la qualità e l'orario dei pasti e la possibilità di scelta del menu.

ACCOGLIENZA AL MOMENTO DEL RICOVERO

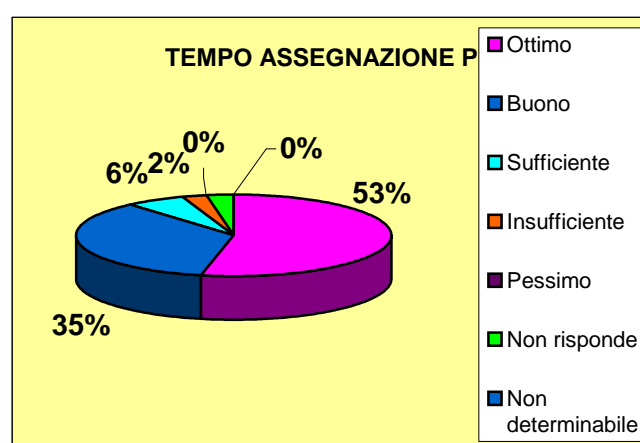
Gentilezza e cortesia di chi ha accolto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	176	57,0	57,0
Buono	116	37,5	94,5
Sufficiente	14	4,5	99,0
Insufficiente	1	0,3	99,3
Pessimo	0	0,0	99,3
Non risponde	2	0,7	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



Disponibilità a dare informazioni su organizz. reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	136	44,0	44,0
Buono	123	39,8	83,8
Sufficiente	31	10,0	93,9
Insufficiente	7	2,3	96,1
Pessimo	0	0,0	96,1
Non risponde	12	3,9	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



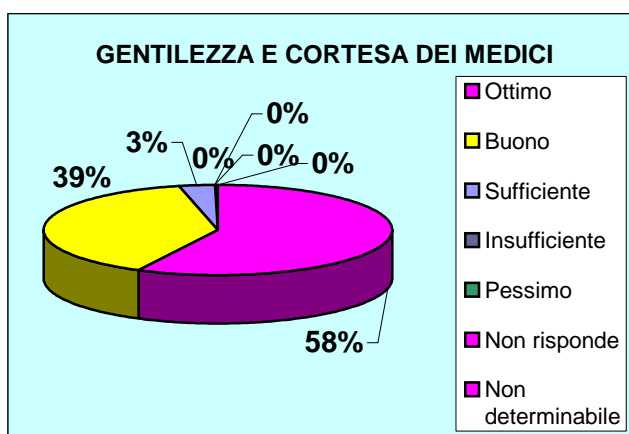
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	165	53,4	53,4
Buono	109	35,3	88,7
Sufficiente	19	6,1	94,8
Insufficiente	7	2,3	97,1
Pessimo	0	0,0	97,1
Non risponde	9	2,9	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



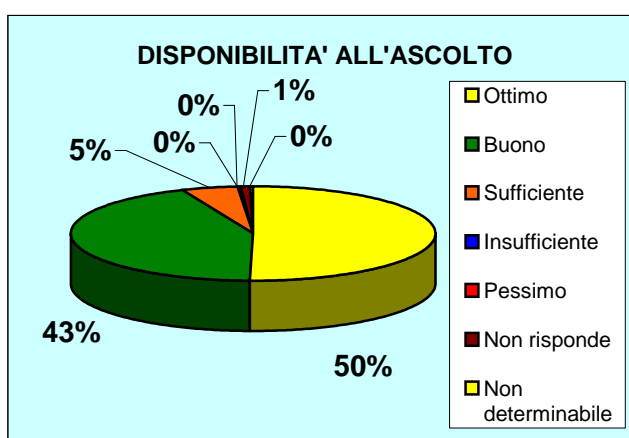
Il giudizio complessivo rispetto all'accoglienza al momento del ricovero è **fortemente positivo**, soprattutto per quanto riguarda la **gentilezza** di chi ha accolto (il **94%** esprime giudizi ottimi o buoni); l'**84%** ritiene ottima o buona la **disponibilità a dare informazioni** sull'organizzazione del reparto e l'**89%** reputa ottimo o buono il **tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto**.

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

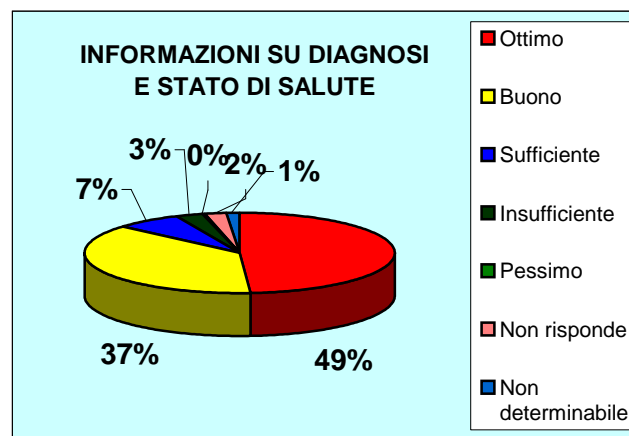
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	178	57,6	57,6
Buono	120	38,8	96,4
Sufficiente	10	3,2	99,7
Insufficiente	0	0,0	99,7
Pessimo	0	0,0	97,4
Non risponde	1	0,3	97,7
Non determinabile	0	0,0	100,0



Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	155	50,2	50,2
Buono	134	43,4	93,6
Sufficiente	15	4,9	98,5
Insufficiente	0	0,0	98,5
Pessimo	1	0,3	98,8
Non risponde	3	1,0	99,8
Non determinabile	1	0,2	100,0



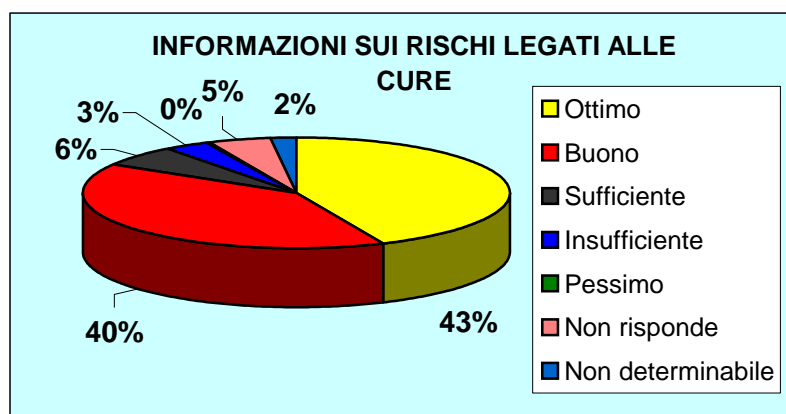
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	151	48,9	48,9
Buono	116	37,5	86,4
Sufficiente	21	6,8	93,2
Insufficiente	9	2,9	96,1
Pessimo	1	0,3	96,4
Non risponde	7	2,3	98,7
Non determinabile	4	1,3	100,0



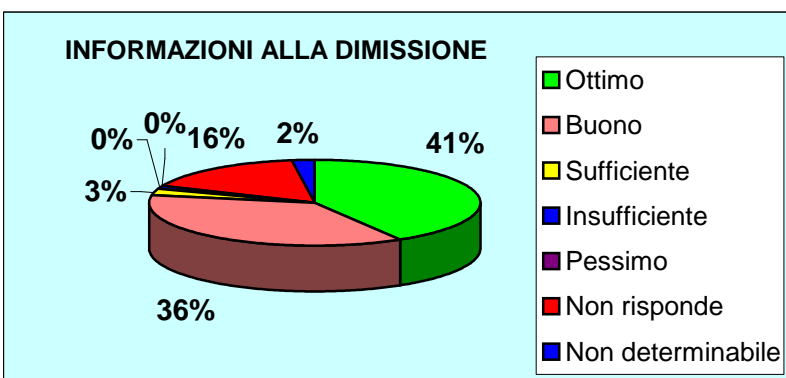
Il giudizio complessivo rispetto alla comunicazione e relazione con i medici è **decisamente positivo**, soprattutto per quanto riguarda la **gentilezza nella relazione medico-paziente** (il 96% esprime giudizi ottimi o buoni); il **94%** ritiene ottima o buona la **disponibilità ad ascoltare le richieste** dei pazienti e l'**86%** 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	134	43,4	43,4
Buono	125	40,4	83,8
Sufficiente	19	6,1	89,9
Insufficiente	10	3,3	93,2
Pessimo	1	0,3	93,5
Non risponde	14	4,6	98,1
Non determinabile	6	1,9	100,0



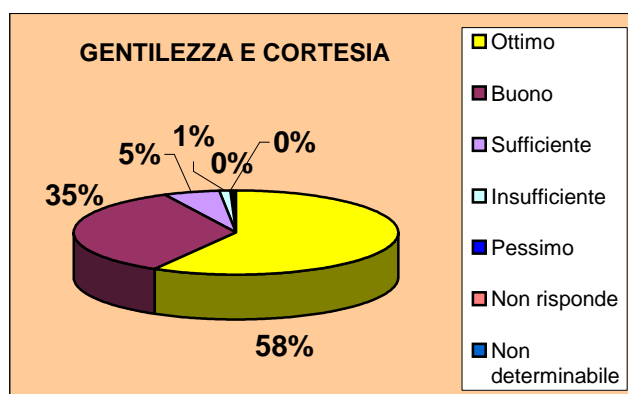
Informazioni ricevute al momento della dimissione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	128	41,4	41,4
Buono	112	36,3	77,7
Sufficiente	8	2,6	80,3
Insufficiente	3	1,0	81,3
Pessimo	0	0,0	81,3
Non risponde	51	16,5	97,8
Non determinabile	7	2,2	100,0



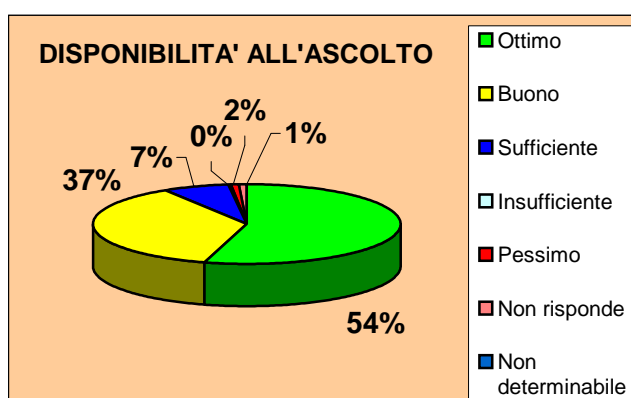
Il giudizio complessivo rispetto alle **informazioni ricevute sui rischi connessi alle cure** e alla terapia è **molto positivo** (l'84% esprime giudizi ottimi o buoni); più basso risulta il gradimento sulle informazioni ricevute alla dimissione (giudizi ottimi o buoni = 78%) ed è **elevato il numero di chi non risponde alla domanda** (16%).

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON GLI INFERMIERI

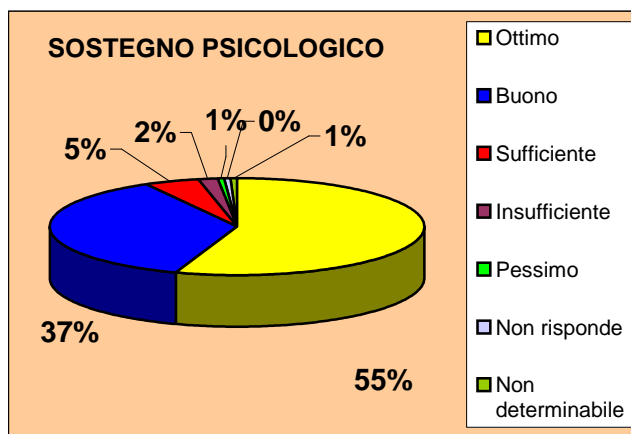
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	180	58,3	58,3
Buono	107	34,6	92,9
Sufficiente	17	5,5	98,4
Insufficiente	3	1,0	99,4
Pessimo	0	0,0	99,4
Non risponde	1	0,3	99,7
Non determinabile	1	0,3	100,0



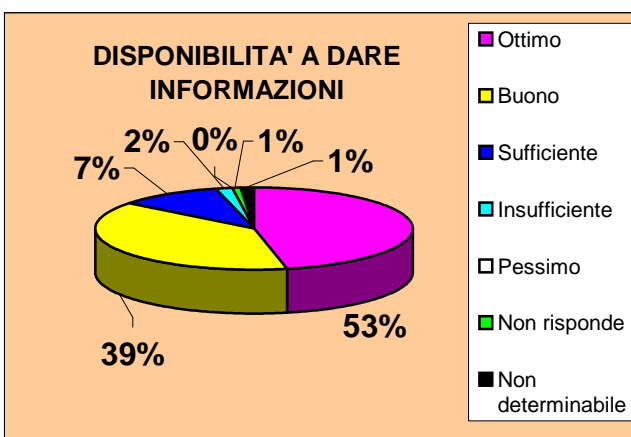
Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	168	54,4	54,4
Buono	113	36,6	91,0
Sufficiente	22	7,1	98,1
Insufficiente	1	0,3	98,4
Pessimo	2	0,6	99,0
Non risponde	3	1,0	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



Sostegno, capacità di tranquillizzare	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	171	55,3	55,3
Buono	113	36,6	91,9
Sufficiente	15	4,9	96,8
Insufficiente	5	1,6	98,4
Pessimo	2	0,6	99,0
Non risponde	1	0,4	99,4
Non determinabile	2	0,6	100,0



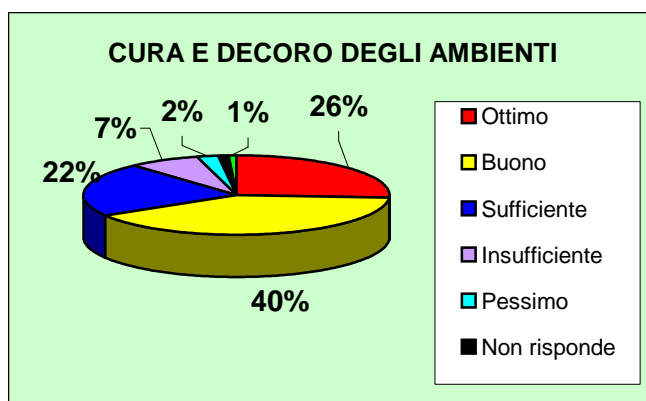
Disponibilità a dare informazioni	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	144	46,6	46,6
Buono	120	38,8	85,4
Sufficiente	33	10,7	96,1
Insufficiente	5	1,6	97,7
Pessimo	0	0,0	97,7
Non risponde	3	1,0	98,7
Non determinabile	4	1,3	100,0



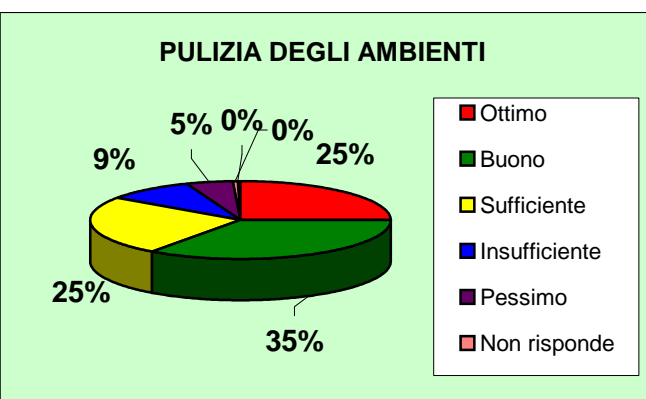
Il giudizio complessivo rispetto alla comunicazione e relazione con il personale infermieristico è **decisamente positivo**, soprattutto per quanto riguarda la **gentilezza** (il 93% esprime giudizi ottimi o buoni); il 91% ritiene ottima o buona la **disponibilità ad ascoltare le richieste** dei pazienti e il 92% la **capacità di dare sostegno e tranquillizzare**, l'85% ritiene ottima o buona la **disponibilità del personale infermieristico a dare informazioni**.

COMFORT

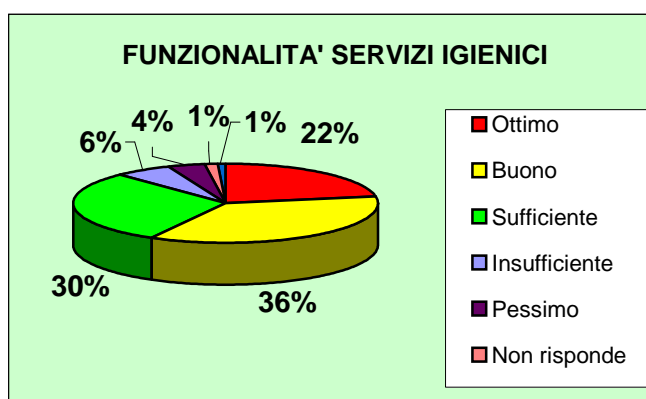
Cura e decoro degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	81	26,2	26,2
Buono	124	40,1	66,3
Sufficiente	68	22,0	88,3
Insufficiente	23	7,4	95,7
Pessimo	7	2,3	98,0
Non risponde	3	1,0	99,0
Non determinabile	3	1,0	100,0



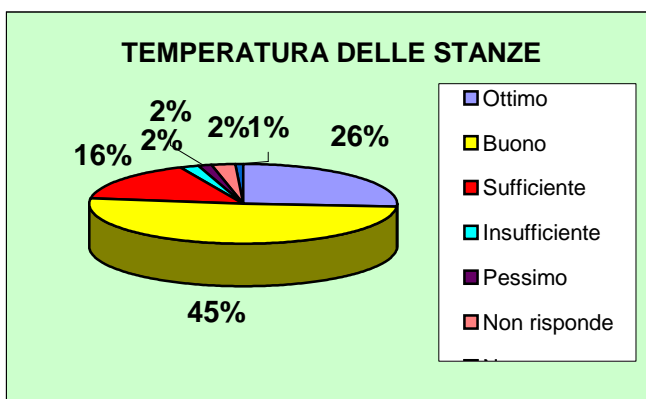
Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	77	24,9	24,9
Buono	108	35,0	59,9
Sufficiente	77	24,9	84,8
Insufficiente	29	9,4	94,2
Pessimo	15	4,9	99,1
Non risponde	2	0,6	99,7
Non determinabile	1	0,3	100,0



Funzionalità servizi igienici	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	69	22,3	22,3
Buono	110	35,6	57,9
Sufficiente	92	29,8	87,7
Insufficiente	19	6,2	93,9
Pessimo	12	3,9	97,8
Non risponde	4	1,3	99,1
Non determinabile	3	0,9	100,0



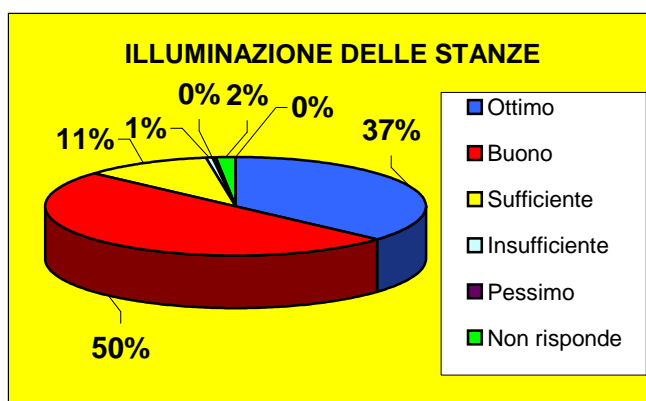
Temperature nelle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	81	26,2	26,2
Buono	158	51,1	77,3
Sufficiente	49	15,9	93,2
Insufficiente	6	1,9	95,1
Pessimo	5	1,6	96,7
Non risponde	7	2,3	99,0
Non determinabile	3	1,0	100,0



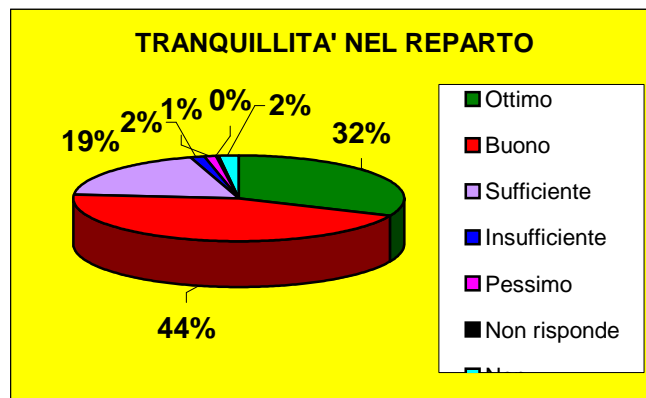
Più severo il giudizio dei pazienti nell'area del comfort alberghiero: solo il 66% esprime giudizi ottimi e buoni sulla cura e decoro degli ambienti e il 60% sulla loro pulizia; il 58% sulla funzionalità dei servizi igienici; il 77% è molto soddisfatto della temperatura delle stanze. Tuttavia, considerando anche i pazienti che esprimono giudizi "sufficienti", si arriva rispettivamente all'88%, 85%, 88% e 93%. N.B. Evidenziate in rosso le criticità (frequenze giudizi insufficiente o pessimo ≥ al 10%).

COMFORT

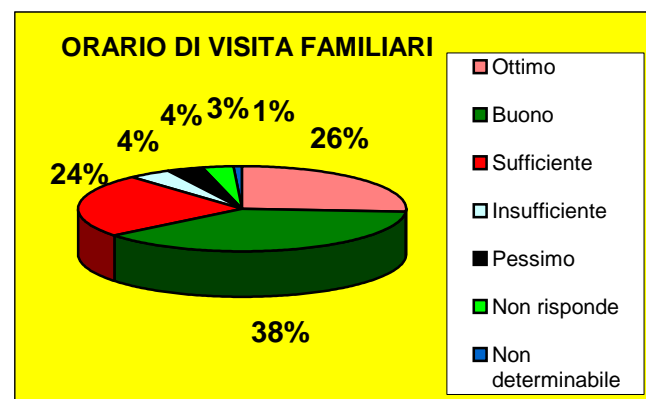
ILLUMINAZIONE DELLE stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	113	36,6	36,6
Buono	155	50,2	86,8
Sufficiente	33	10,7	97,5
Insufficiente	2	0,6	98,1
Pessimo	1	0,3	98,4
Non risponde	5	1,6	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



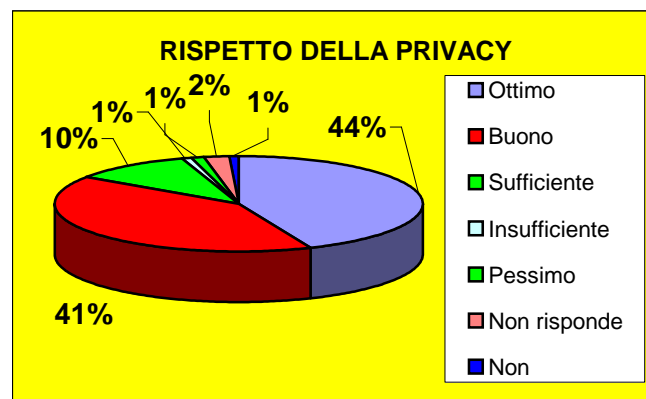
Tranquillità, silenzio nel reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	98	31,7	31,7
Buono	138	44,7	76,4
Sufficiente	58	18,8	95,2
Insufficiente	5	1,6	96,8
Pessimo	3	1,0	97,8
Non risponde	1	0,3	98,1
Non determinabile	6	1,9	100,0



Orario di visita dei familiari	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	81	26,2	26,2
Buono	117	37,9	64,1
Sufficiente	75	24,2	88,3
Insufficiente	13	4,2	92,5
Pessimo	11	3,6	96,1
Non risponde	9	2,9	99,0
Non determinabile	3	1,0	100,0



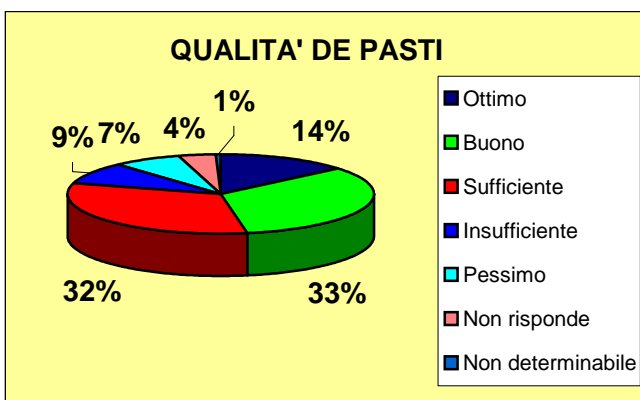
Rispetto della privacy	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	135	43,7	43,7
Buono	126	40,8	84,5
Sufficiente	32	10,3	94,8
Insufficiente	3	1,0	95,8
Pessimo	3	1,0	96,8
Non risponde	7	2,2	99,0
Non determinabile	3	1,0	100,0



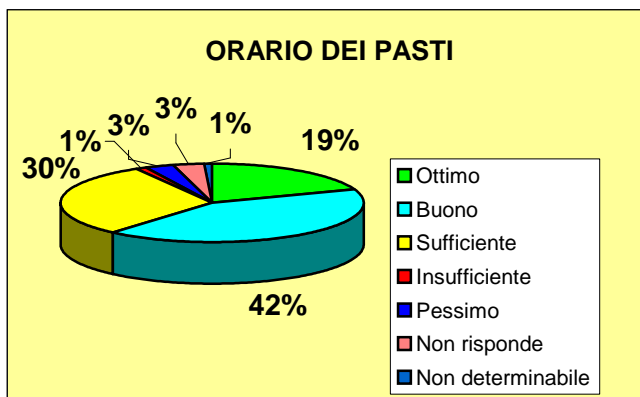
I pazienti esprimono **giudizi positivi** per quanto attiene alla **illuminazione delle stanze** (ottimi + buoni = **87%**) e al **rispetto della privacy** (**84%**); risultano un po' meno soddisfatti della **tranquillità nel reparto** (ottimi + buoni = **76%**) e ancora meno dell'**orario di visita dei familiari** (ottimi + buoni = **64%**).

COMFORT

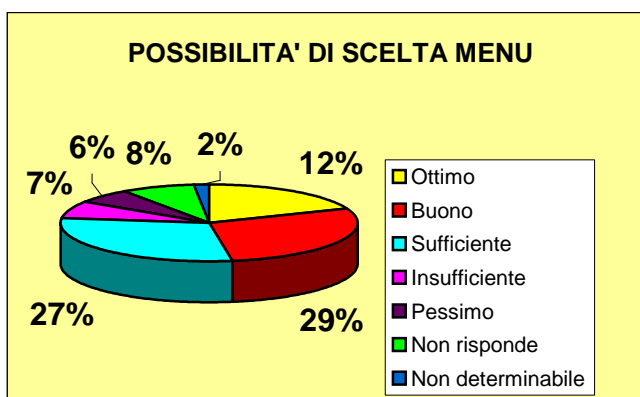
Qualità dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	43	13,9	13,9
Buono	103	33,3	47,2
Sufficiente	100	32,4	79,6
Insufficiente	27	8,7	88,3
Pessimo	22	7,2	95,5
Non risponde	12	3,9	99,4
Non determinabile	2	0,6	100,0



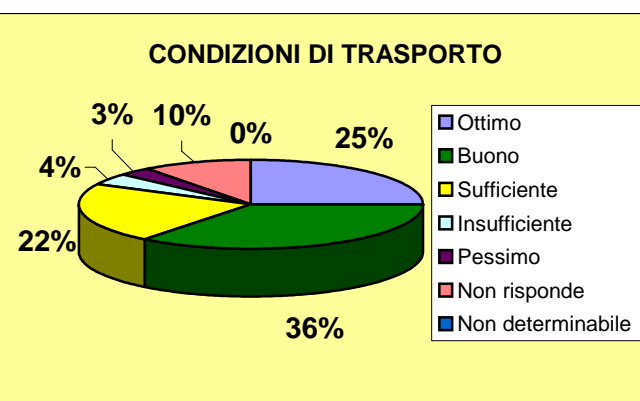
Orario dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	60	19,4	19,4
Buono	130	42,1	61,5
Sufficiente	93	30,1	91,6
Insufficiente	4	1,3	92,9
Pessimo	9	2,9	95,8
Non risponde	10	3,2	99,0
Non determinabile	3	1,0	100,0



Possibilità di scelta del menu	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	58	18,8	18,8
Buono	89	28,8	47,6
Sufficiente	91	29,4	77,0
Insufficiente	22	7,2	84,2
Pessimo	19	6,1	90,3
Non risponde	25	8,1	98,4
Non determinabile	5	1,6	100,0



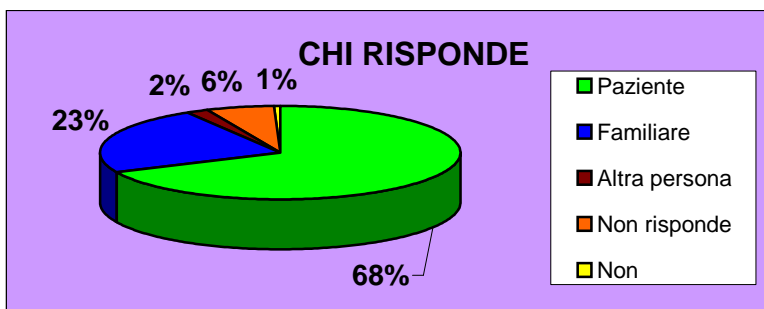
Condizioni di trasporto (barella,...)	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottimo	77	24,9	24,9
Buono	110	35,6	60,5
Sufficiente	68	22,0	82,5
Insufficiente	13	4,2	86,7
Pessimo	9	2,9	89,6
Non risponde	32	10,4	100,0
Non determinabile	0	0,0	100,0



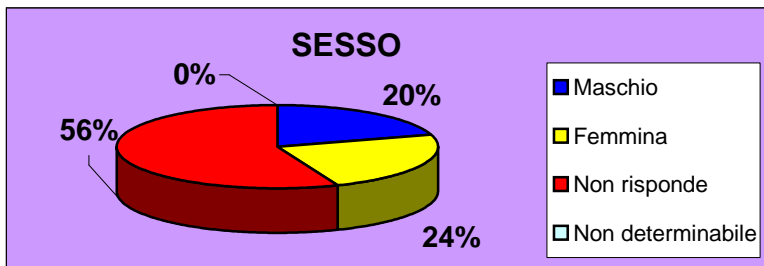
Gli aspetti legati alla **qualità dei pasti** e alla **possibilità di scelta del menu** continuano a rappresentare una delle **maggiori criticità** rilevate dai pazienti. Tuttavia, includendo anche i giudizi "sufficienti", si arriva rispettivamente all'**80%** e al **77%**. L'**orario dei pasti** è molto soddisfacente per il **61%** dei pazienti. Si evidenzia inoltre un discreto numero di **pazienti che non risponde** alla domanda sulla scelta del menu (8%) e alle condizioni di trasporto (10%). N.B. Evidenziate **in rosso le criticità** (frequenze giudizi insufficienti e pessimi \geq al 10%).

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

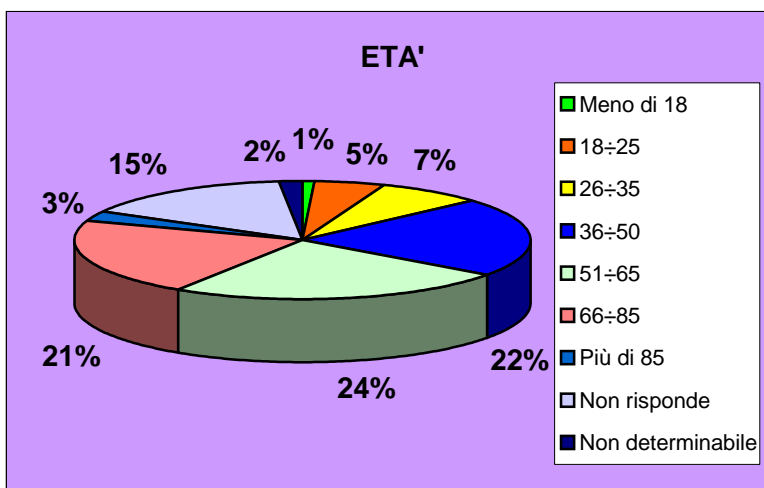
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	210	68,0
Familiare	72	23,3
Altra persona	6	1,9
Non risponde	19	6,1
Non determinabile	2	0,6



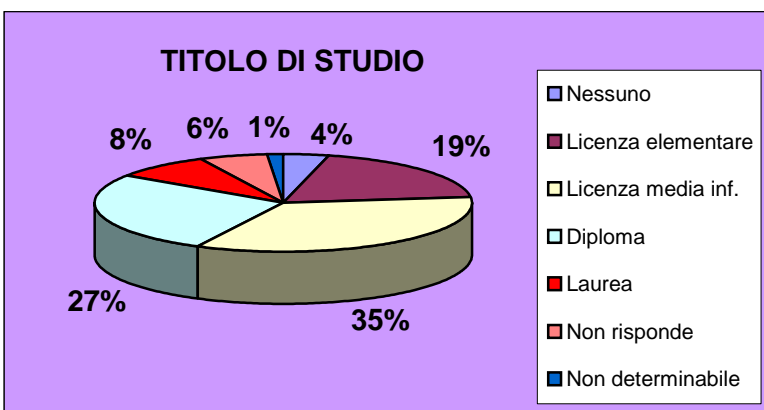
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Maschio	63	20,4
Femmina	73	23,6
Non risponde	173	56,0
Non determinabile	0	0,0



Età	Valori assoluti	Valori in %
Meno di 18	3	1,0
18÷25	15	4,9
26÷35	23	7,4
36÷50	67	21,7
51÷65	75	24,3
66÷85	65	21,0
Più di 85	9	2,9
Non risponde	47	15,2
Non determinabile	5	1,6

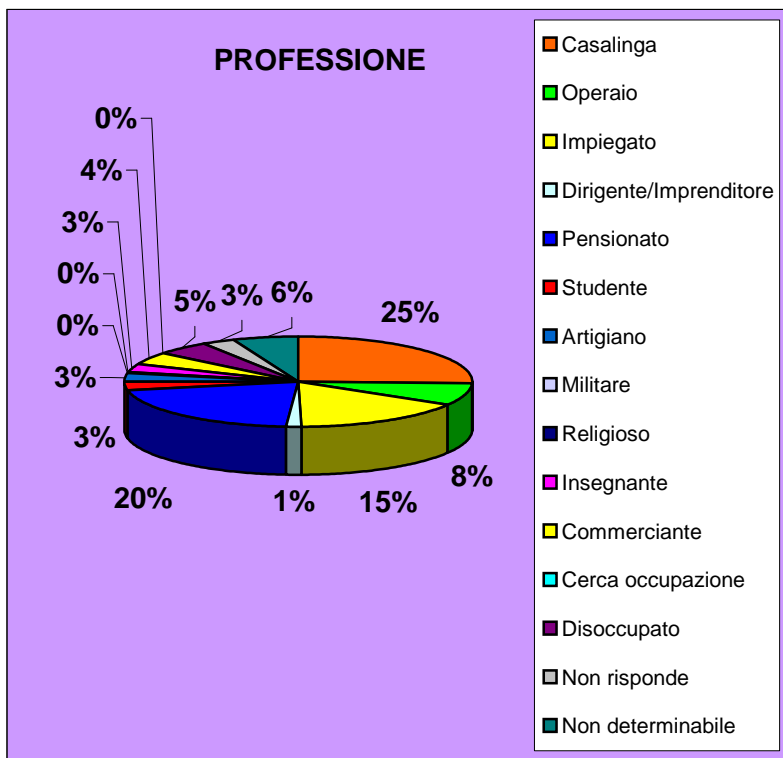


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Nessuno	12	3,9
Licenza elementare	59	19,1
Licenza media inf.	107	34,6
Diploma	83	26,9
Laurea	26	8,4
Non risponde	18	5,8
Non determinabile	4	1,3

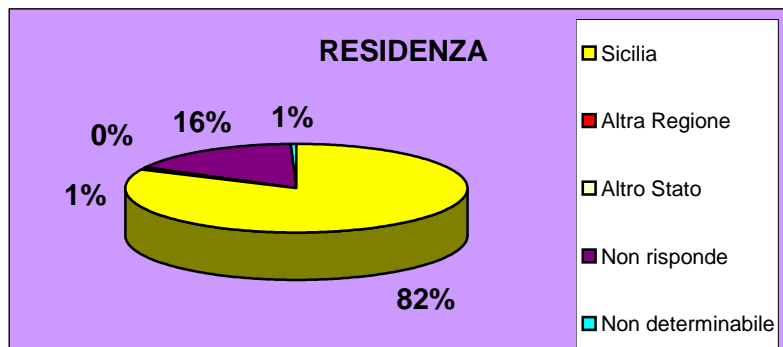


DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

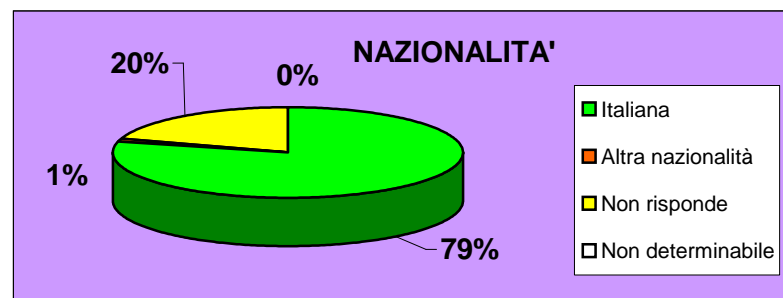
Professione	Valori assoluti	Valori in %
Casalinga	76	24,6
Operaio	24	7,8
Impiegato	48	15,5
Dirigente/Imprenditore	4	1,3
Pensionato	62	20,1
Studente	9	2,9
Artigiano	9	2,9
Militare	1	0,3
Religioso	0	0,0
Insegnante	9	2,9
Commerciante	13	4,2
Cerca occupazione	0	0,0
Disoccupato	15	4,9
Non risponde	9	2,9
Non determinabile	18	5,8



Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Sicilia	253	81,9
Altra Regione	3	1,0
Altro Stato	0	0,0
Non risponde	51	16,5
Non determinabile	2	0,6



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	244	79,0
Altra nazionalità	3	1,0
Non risponde	62	20,1
Non determinabile	0	0,0



E' già stato ricoverato in questo reparto?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	47	15,2
No	203	65,7
Non risponde	59	19,1
Non determinabile	0	0,0

