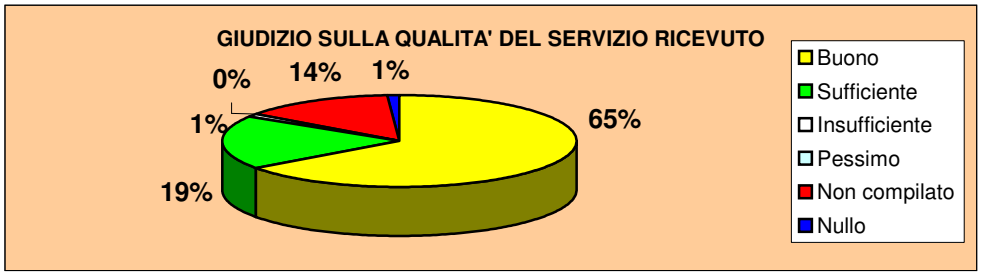
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA
DEGENZA AREA CHIRURGICA
REPORT GENNAIO - APRILE 2012

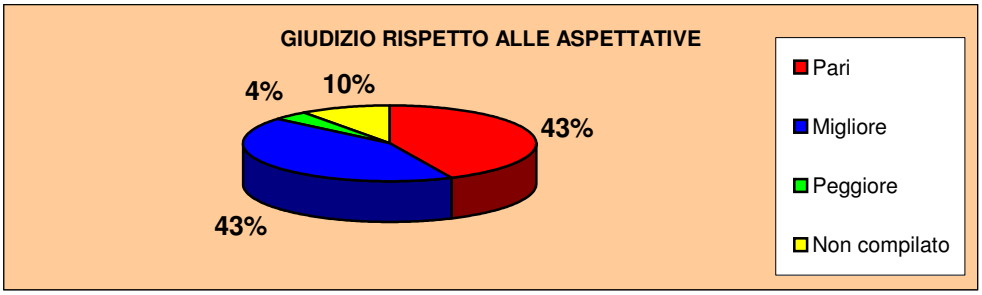
Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione

GIUDIZIO COMPLESSIVO E ASPETTATIVE DEI PAZIENTI

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Buono	175	65	65
Sufficiente	52	19	84
Insufficiente	3	1	85
Pessimo	1	0	85
Non compilato	39	14	99
Nullo	2	1	100



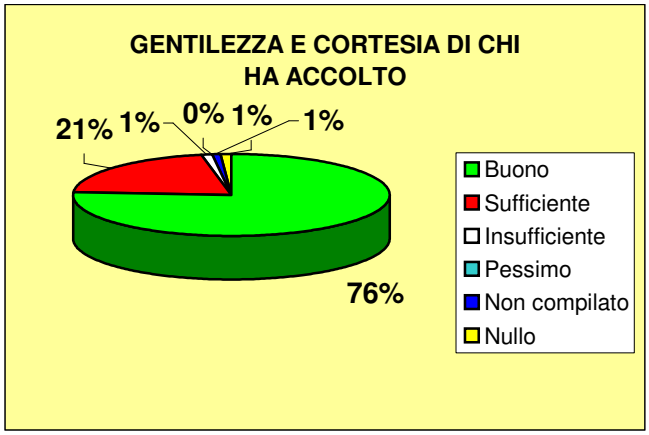
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	115	43	43
Migliore	115	43	86
Peggiore	11	4	90
Non compilato	30	10	100
Nullo	1	0	100



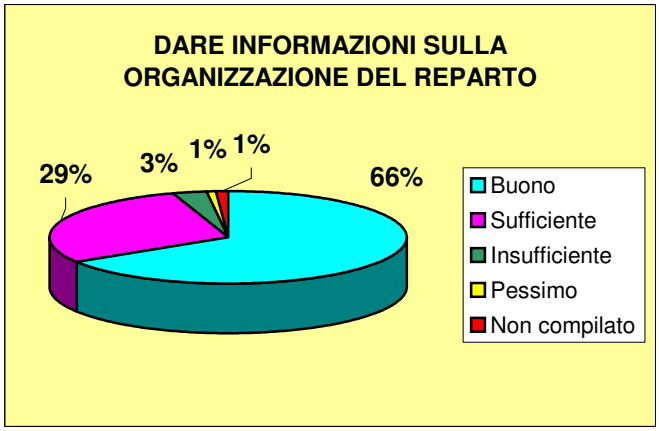
Il giudizio complessivo espresso dai pazienti, rispetto alla qualità del servizio ricevuto, è **decisamente positivo: l'84%** lo reputa **sufficiente o buono** e l'**86%** **pari o superiore** alle proprie aspettative. Le **maggiori criticità** si riscontrano nell'area del **comfort alberghiero**, soprattutto 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

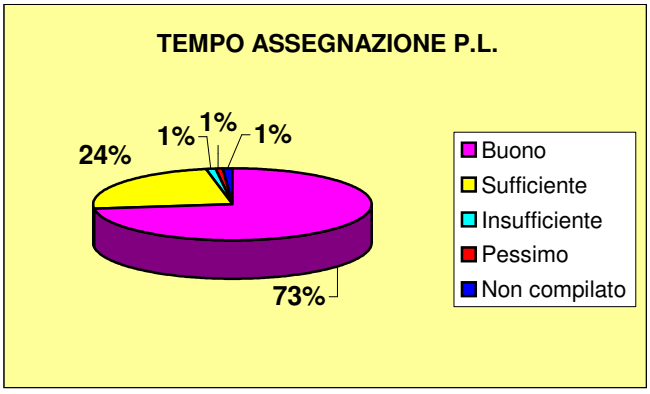
Gentilezza e cortesia di chi ha accolto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	206	76	76
Sufficiente	58	21	97
Insufficiente	4	1	98
Pessimo	0	0	98
Non compilato	2	1	99
Nullo	2	1	100



Disponibilità a dare informazioni su organizz. reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	178	66	66
Sufficiente	77	29	95
Insufficiente	8	3	98
Pessimo	4	1	99
Non compilato	4	1	100
Nullo	1	0	100



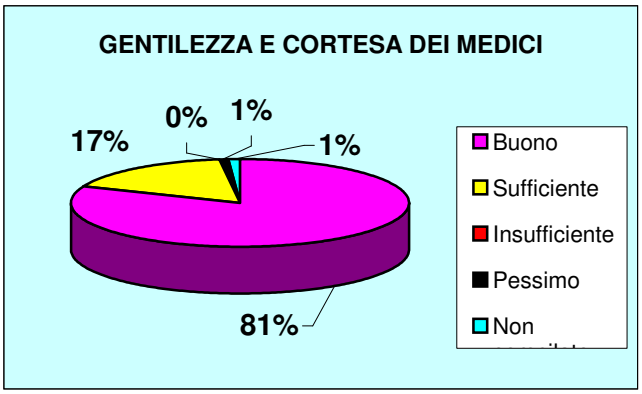
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	199	73	73
Sufficiente	62	24	97
Insufficiente	2	1	98
Pessimo	4	1	99
Non compilato	4	1	100
Nullo	1	0	100



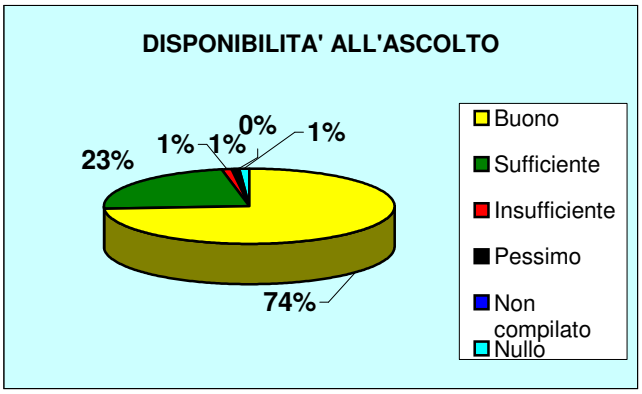
La fase dell'**accoglienza in reparto è valutata molto positivamente dall'utenza**: la frequenza cumulativa dei giudizi positivi (buono+sufficiente) riguardo alla gentilezza e alla cortesia di chi accoglie il paziente è pari al **97%**, alla disponibilità del personale a dare informazioni sull'organizzazione del reparto al **95%** e al tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto al **97%**.

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

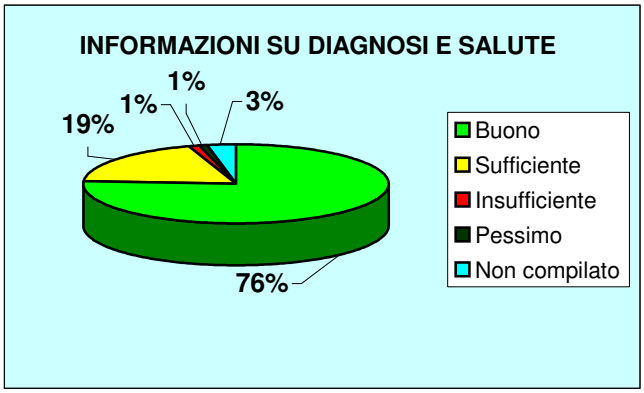
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	219	81	81
Sufficiente	47	17	98
Insufficiente	1	0	98
Pessimo	2	1	99
Non compilato	2	1	100
Nullo	1	0	100



Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	200	74	74
Sufficiente	62	23	97
Insufficiente	3	1	98
Pessimo	4	1	99
Non compilato	1	0	99
Nullo	2	1	100



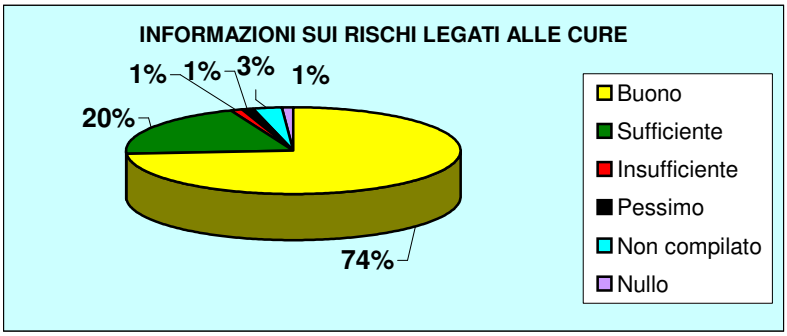
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	207	76	76
Sufficiente	51	19	95
Insufficiente	3	1	96
Pessimo	2	1	97
Non compilato	8	3	100
Nullo	1	0	100



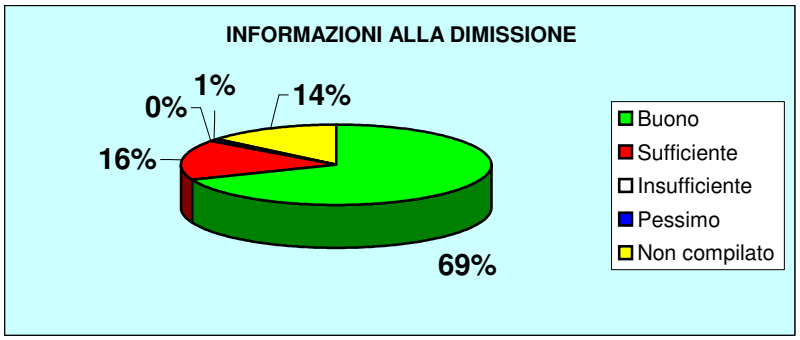
La **comunicazione e la relazione con il personale medico è valutata molto positivamente dall'utenza:** la frequenza cumulativa dei giudizi positivi (buono+sufficiente) riguardo alla gentilezza e alla cortesia nei rapporti tra medici e pazientiè è pari al **98%**, alla disponibilità dei medici ad ascoltare le richieste dei pazienti è pari al **97%** e alle informazioni ricevute dai medici sul proprio stato di salute è pari al **95%**.

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	201	74	74
Sufficiente	54	20	94
Insufficiente	2	1	95
Pessimo	3	1	96
Non compilato	9	3	99
Nullo	3	1	100



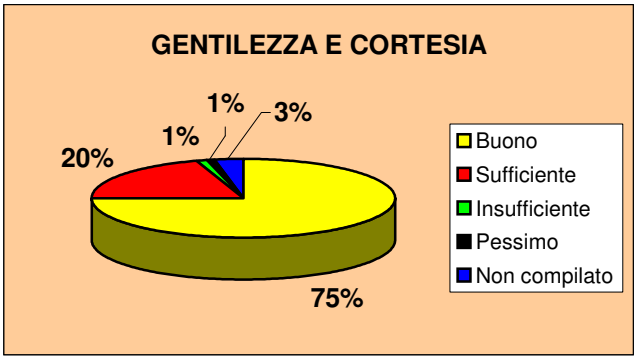
Informazioni ricevute al momento della dimissione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	189	69	69
Sufficiente	44	16	85
Insufficiente	0	0	85
Pessimo	2	1	86
Non compilato	37	14	100
Nullo	0	0	100



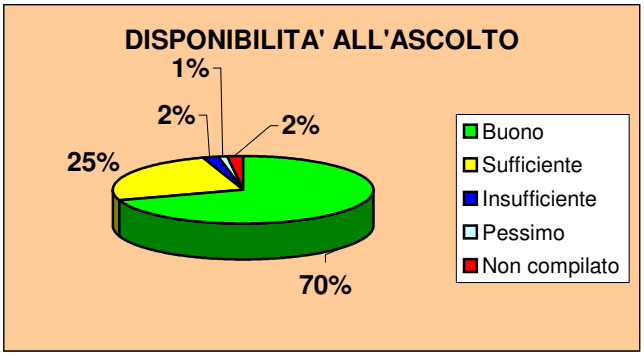
Giudizi positivi (buono+sufficiente) sulle **informazioni ricevute dai medici sui rischi legati alle cure e alla terapia** sono stati espressi dal **94%** dell'utenza e, sulle informazioni ricevute al **momento della dimissione**, dall'**85%** degli utenti.

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON GLI INFERMIERI

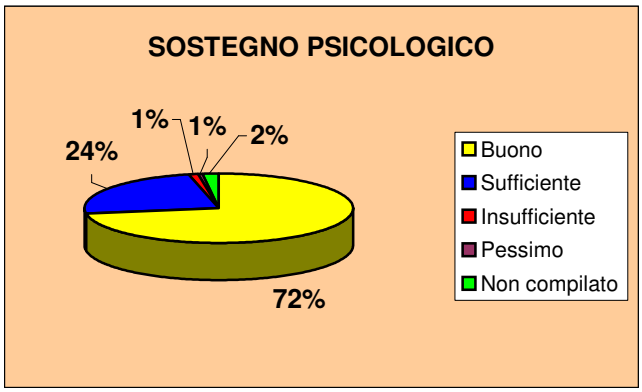
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	205	75	75
Sufficiente	54	20	95
Insufficiente	3	1	96
Pessimo	3	1	97
Non compilato	7	3	100
Nullo	0	0	100



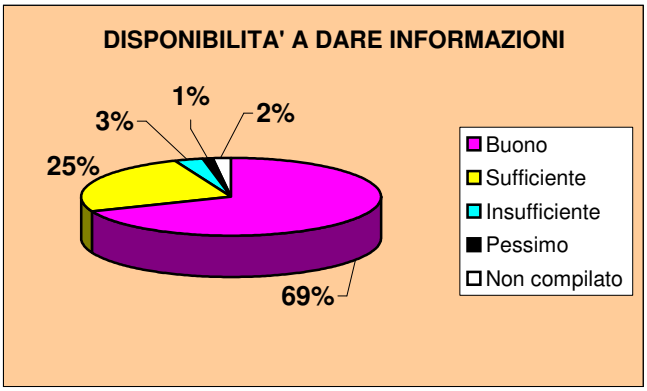
Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	191	70	70
Sufficiente	67	25	95
Insufficiente	5	2	97
Pessimo	2	1	98
Non compilato	6	2	100
Nullo	1	0	100



Sostegno, capacità di tranquillizzare	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	197	72	72
Sufficiente	65	24	96
Insufficiente	3	1	97
Pessimo	2	1	98
Non compilato	5	2	100
Nullo	0	0	100



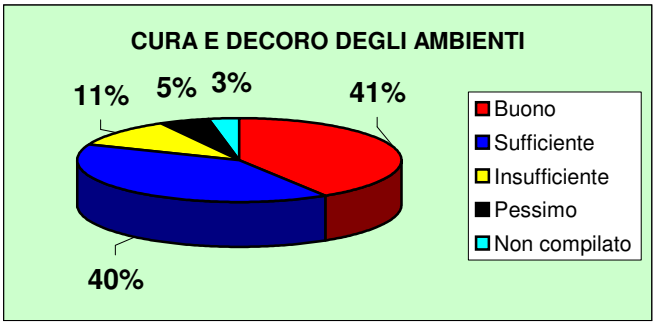
Disponibilità a dare informazioni	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	187	69	69
Sufficiente	68	25	94
Insufficiente	8	3	97
Pessimo	2	1	98
Non compilato	6	2	100
Nullo	1	0	100



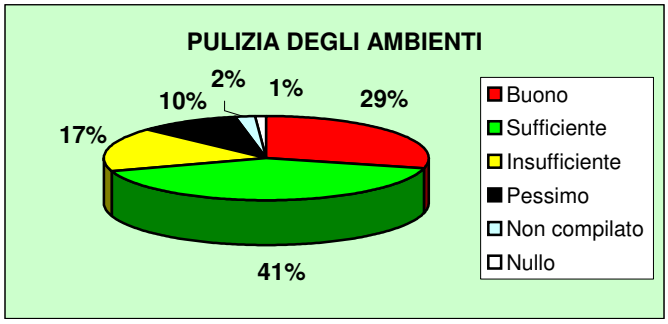
La **comunicazione e la relazione con il personale infermieristico è valutata molto positivamente dall'utenza**: giudizi positivi (buono+sufficiente) riguardo alla gentilezza e alla cortesia nei rapporti tra infermieri e pazienti sono stati espressi dal **95%** dei pazienti, alla disponibilità degli infermieri ad ascoltare le richieste dei pazienti dal **95%**, alla capacità degli infermieri di dare sostegno e tranquillizzare i pazienti dal **96%** e dal **94%** riguardo alla disponibilità a dare informazioni.

COMFORT

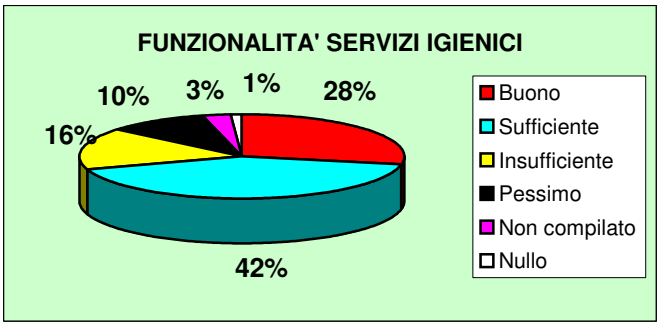
Cura e decoro degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	112	41	41
Sufficiente	110	40	81
Insufficiente	29	11	92
Pessimo	13	5	97
Non compilato	8	3	100
Nullo	0	0	100



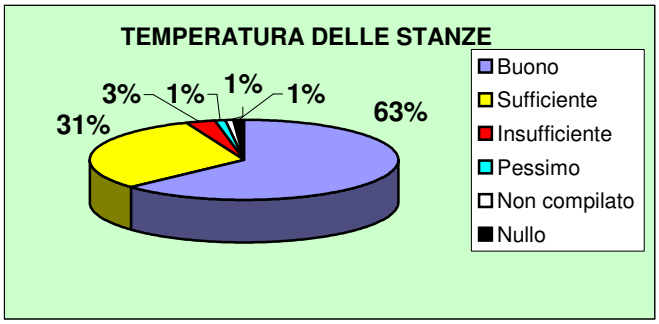
Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	76	29	29
Sufficiente	112	41	70
Insufficiente	47	17	87
Pessimo	28	10	97
Non compilato	6	2	99
Nullo	3	1	100



Funzionalità servizi igienici	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	76	28	28
Sufficiente	114	42	70
Insufficiente	45	16	86
Pessimo	26	10	96
Non compilato	7	3	99
Nullo	4	1	100



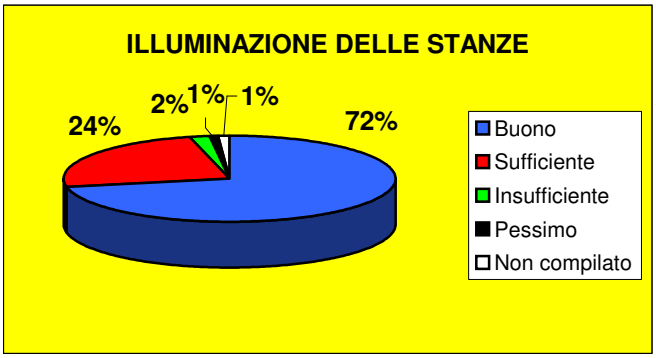
Temperature nelle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	172	63	63
Sufficiente	83	31	94
Insufficiente	8	3	97
Pessimo	2	1	98
Non compilato	4	1	99
Nullo	3	1	100



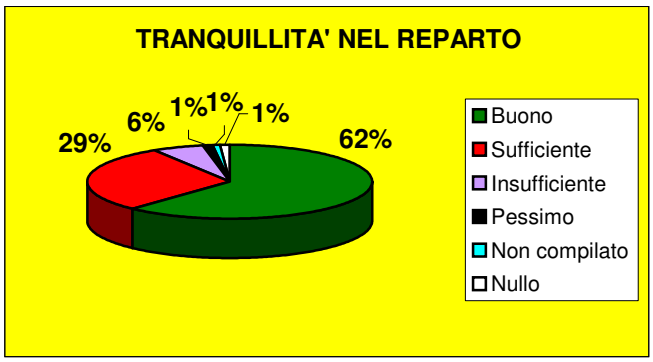
Gli aspetti legati al comfort, in particolare **lo stato degli ambienti, la pulizia e la funzionalità dei servizi igienici,** continuano a rappresentare un'**area particolarmente critica.** Il dato era già emerso nella precedente rilevazione ed è stato oggetto di proposte di miglioramento. Al riguardo, l'**Ufficio Tecnico ha modificato la procedura per gli interventi di manutenzione straordinaria**, definendo meglio la tipologia di intervento che può essere richiesta ed eseguita in urgenza. La revisione della procedura, opportunamente diffusa alle UUOO, dovrebbe consentire un ricorso più appropriato agli interventi ed una risposta più tempestiva alle richieste delle UUOO. Per quanto riguarda il **servizio di pulizia**, a seguito delle numerose segnalazioni di utenti ed operatori, è stato rescisso il contratto con la ditta che si era aggiudicata l'appalto e d**a poco è stato affidato ad una nuova ditta**. **Il controllo sulla qualità del servizio** sarà garantito anche grazie alla collaborazione delle **Associazioni del Comitato Consultivo Aziendale dell'AOUP.** **N.B. Evidenziate in rosso le frequenze dei giudizi** ***insufficiente*** **e** ***pessimo*** **≥ al 10%.**

COMFORT

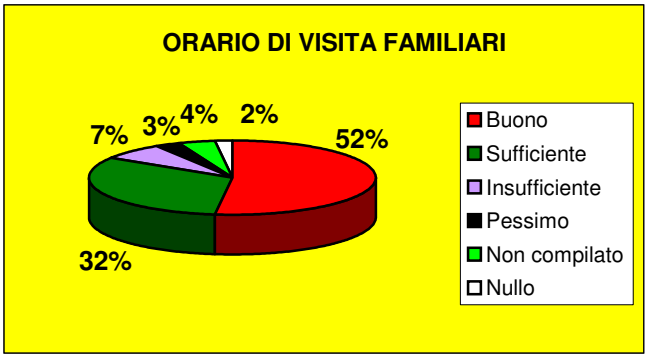
Illuminazione delle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	198	72	72
Sufficiente	64	24	96
Insufficiente	5	2	98
Pessimo	2	1	99
Non compilato	3	1	100
Nullo	0	0	100



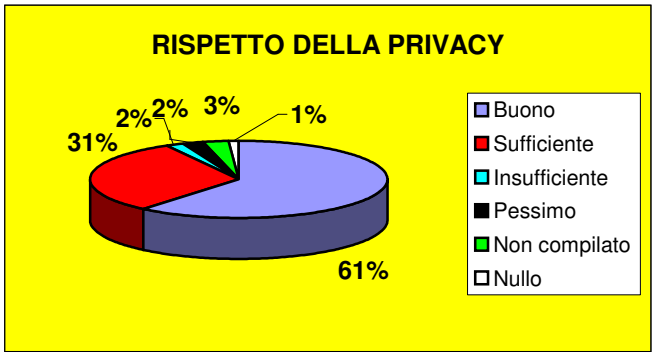
Tranquillità, silenzio nel reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	168	62	62
Sufficiente	79	29	91
Insufficiente	16	6	97
Pessimo	4	1	98
Non compilato	2	1	99
Nullo	3	1	100



Orario di visita dei familiari	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	144	52	52
Sufficiente	87	32	84
Insufficiente	18	7	91
Pessimo	8	3	94
Non compilato	10	4	98
Nullo	5	2	100



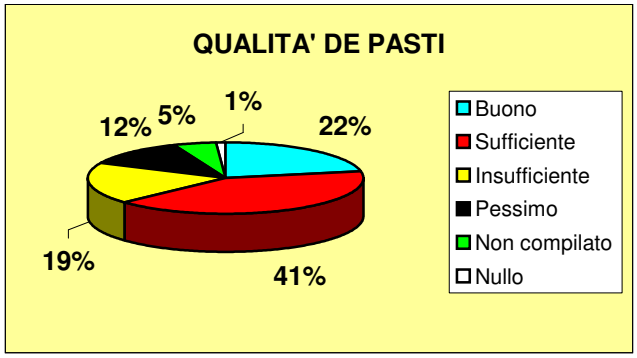
Rispetto della privacy	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	166	61	61
Sufficiente	84	31	92
Insufficiente	6	2	94
Pessimo	5	2	96
Non compilato	9	3	99
Nullo	2	1	100



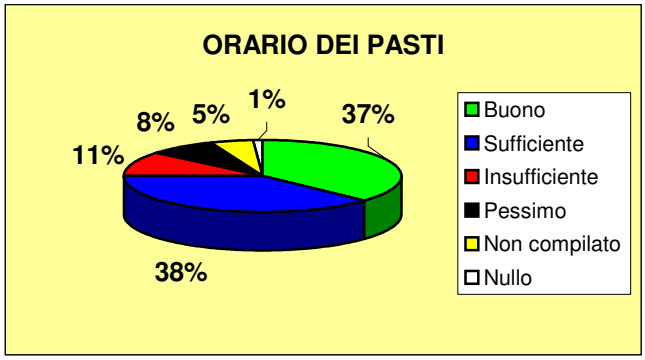
Gli aspetti del comfort legati alla illuminazione delle stanze, alla tranquillità del reparto, all'orario di visita dei familiari ed al rispetto della privacy **sono stati valutati molto positivamente**: la frequenza cumulativa dei giudizi positivi (buono+sufficiente) è pari, rispettivamente, **al 96%, al 91%, all'84% e al 92%.**

COMFORT

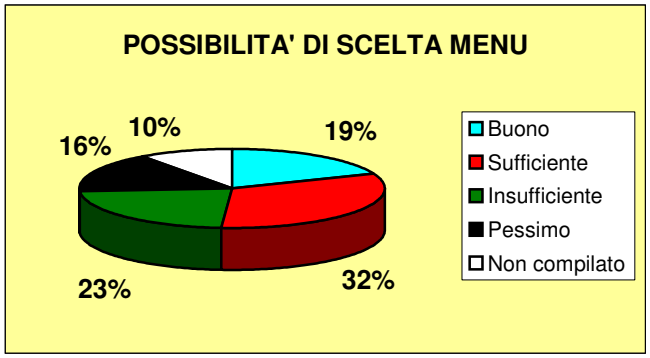
Qualità dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	60	22	22
Sufficiente	111	41	63
Insufficiente	51	19	82
Pessimo	33	12	94
Non compilato	13	5	99
Nullo	4	1	100



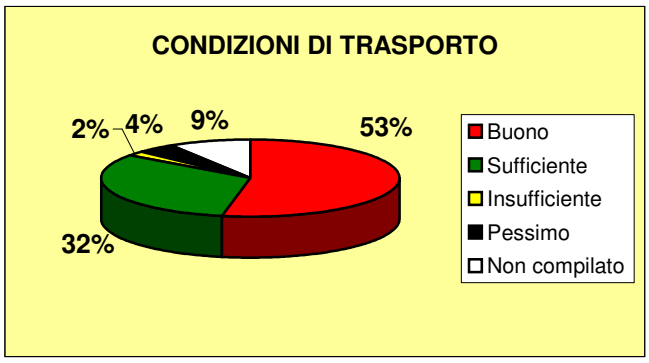
Orario dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	100	37	37
Sufficiente	105	38	75
Insufficiente	29	11	86
Pessimo	22	8	94
Non compilato	14	5	99
Nullo	2	1	100



Possibilità di scelta del menu	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	51	19	19
Sufficiente	85	32	51
Insufficiente	63	23	74
Pessimo	44	16	90
Non compilato	28	10	100
Nullo	1	0	100



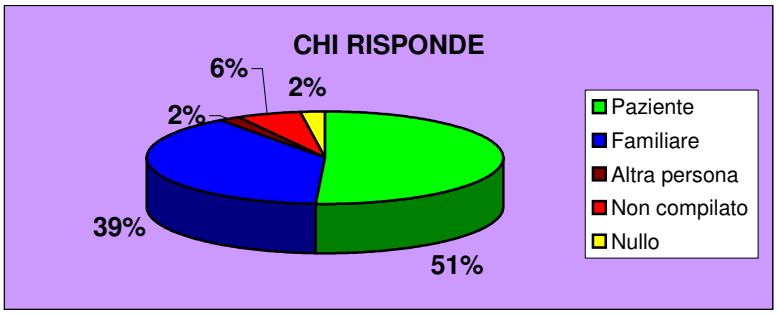
Condizioni di trasporto (barella,...)	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	143	53	53
Sufficiente	88	32	85
Insufficiente	6	2	87
Pessimo	10	4	91
Non compilato	24	9	100
Nullo	1	0	100



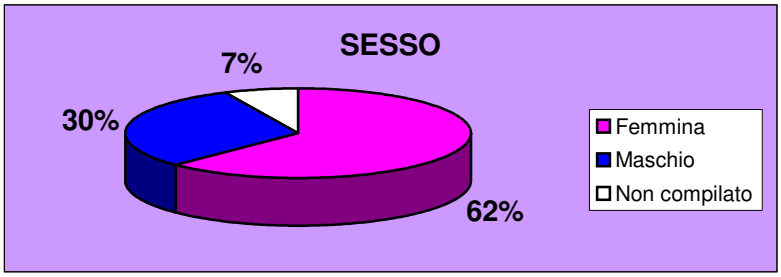
Gli aspetti legati alla **qualità dei pasti e alla possibilità di scelta del menu** continuano a rappresentare **una delle maggiori criticità** rilevate dai pazienti. La frequenza cumulativa dei **giudizi negativi** (pessimo+insufficiente), infatti, è rispettivamente pari al **31% e al 39%.** Il dato ancora negativo potrebbe essere correlato alla **fase di rodaggio** del nuovo sistema "**Cook and Chill**" e sarà comunque oggetto di segnalazione alla Ditta che fornisce il servizio di ristorazione. Migliora invece il giudizio sull'orario di distribuzione dei pasti, sebbene la frequenza del giudizio *insufficiente* sia ancora pari all'11%. **N.B. Evidenziate in rosso le frequenze dei giudizi *insufficiente* e *pessimo* ≥ al 10%.**

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

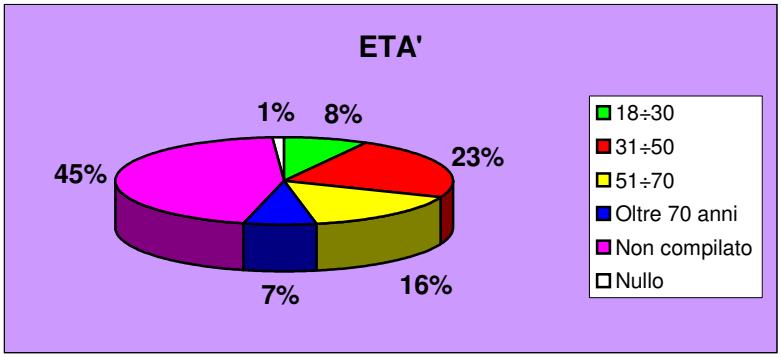
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	138	51
Familiare	107	39
Altra persona	5	2
Non compilato	16	6
Nullo	6	2



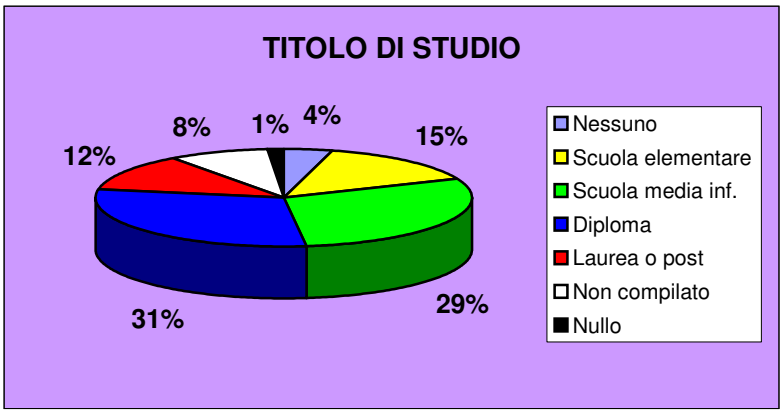
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Femmina	169	62
Maschio	82	30
Non compilato	18	7
Nullo	3	1



Età	Valori assoluti	Valori in %
18÷30	22	8
31÷50	62	23
51÷70	43	16
Oltre 70 anni	19	7
Non compilato	124	45
Nullo	2	1

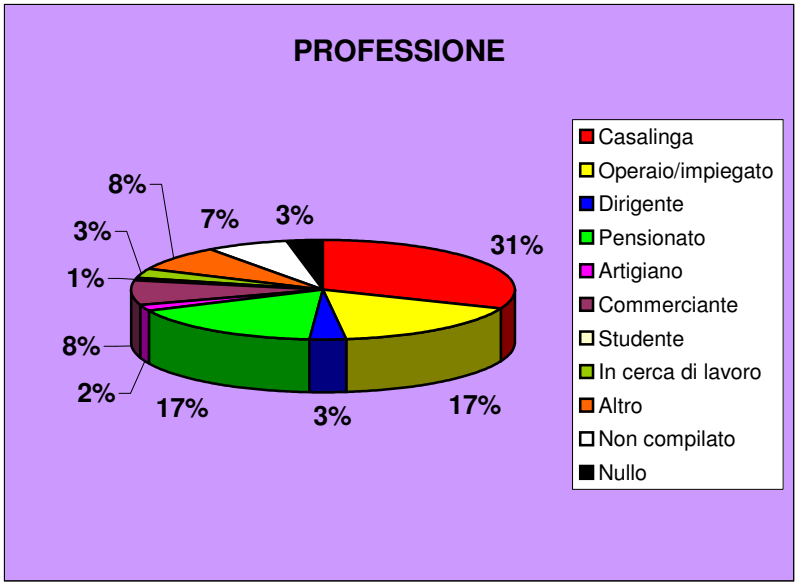


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Nessuno	11	4
Scuola elementare	40	15
Scuola media inf.	80	29
Diploma	81	31
Laurea o post	34	12
Non compilato	23	8
Nullo	4	1

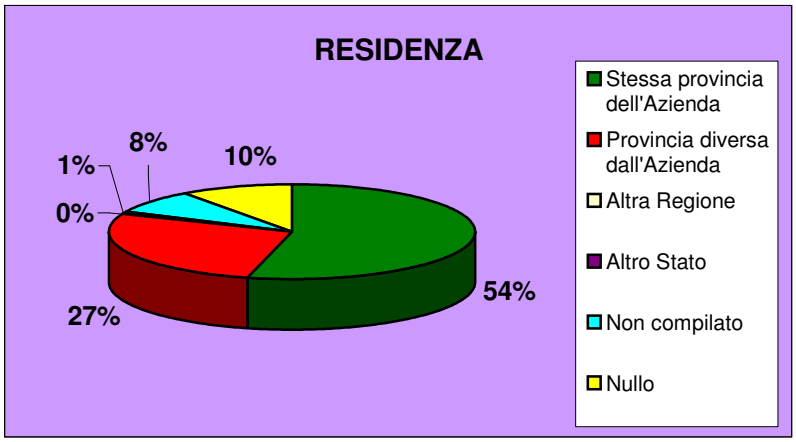


DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

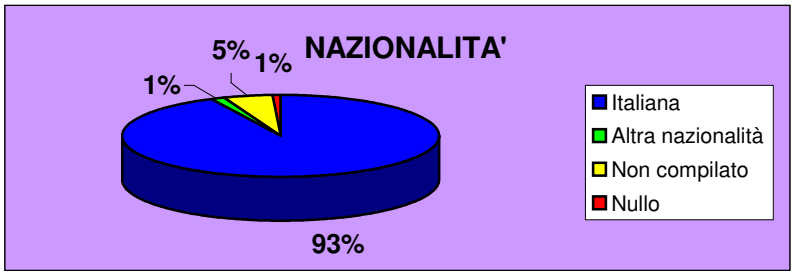
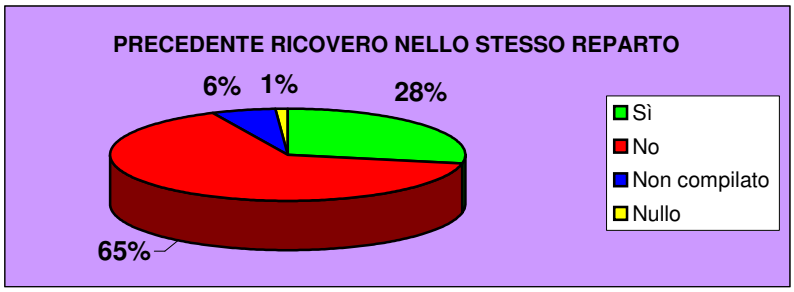
Professione	Valori assoluti	Valori in %
Casalinga	86	31
Operaio/impiegato	47	17
Dirigente	7	3
Pensionato	46	17
Artigiano	5	2
Commerciante	21	8
Studente	4	1
In cerca di lavoro	8	3
Altro	23	8
Non compilato	18	7
Nullo	7	3



Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Stessa provincia dell'Azienda	145	54
Provincia diversa dall'Azienda	74	27
Altra Regione	1	0
Altro Stato	4	1
Non compilato	21	8
Nullo	27	10



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	252	93
Altra nazionalità	4	1
Non compilato	14	5
Nullo	2	1



E' già stato ricoverato in questo reparto?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	75	28
No	180	65
Non compilato	15	6
Nullo	2	1