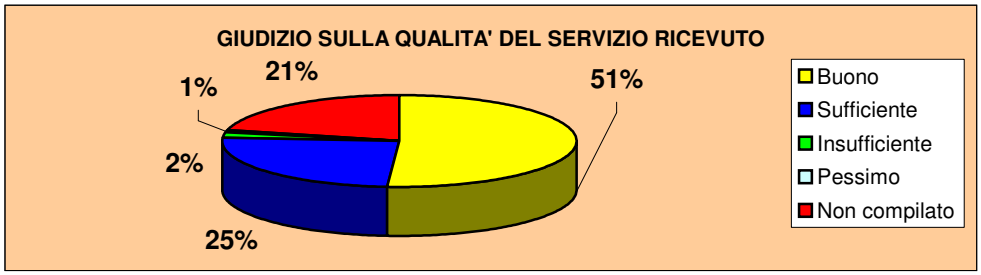
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

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

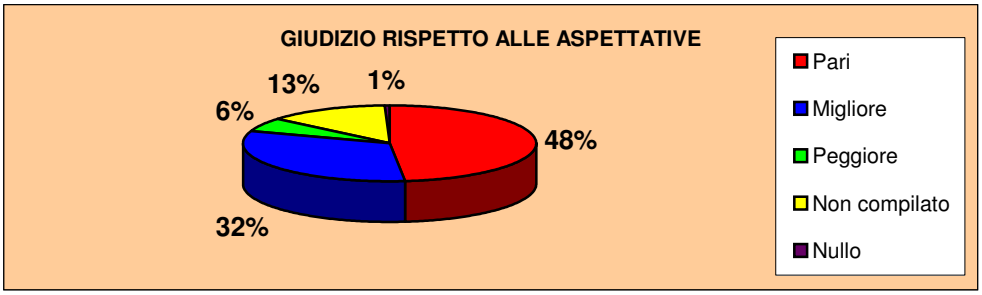
Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione

GIUDIZIO COMPLESSIVO E ASPETTATIVE DEI PAZIENTI

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Buono	177	51	51
Sufficiente	86	25	76
Insufficiente	6	2	78
Pessimo	2	1	79
Non compilato	78	21	100
Nullo	1	0	100



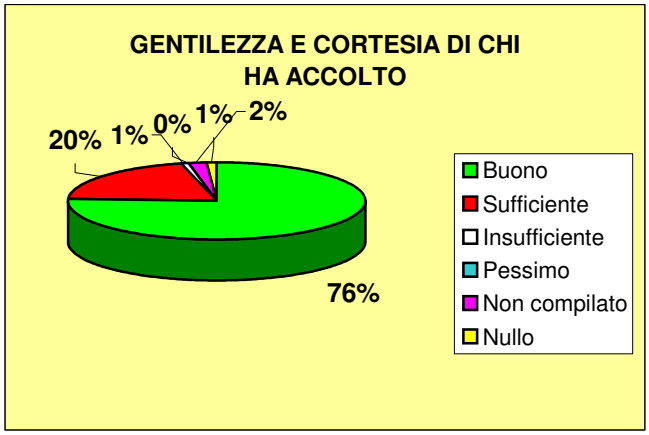
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	169	48	48
Migliore	112	32	80
Peggiore	20	6	86
Non compilato	47	13	99
Nullo	2	1	100



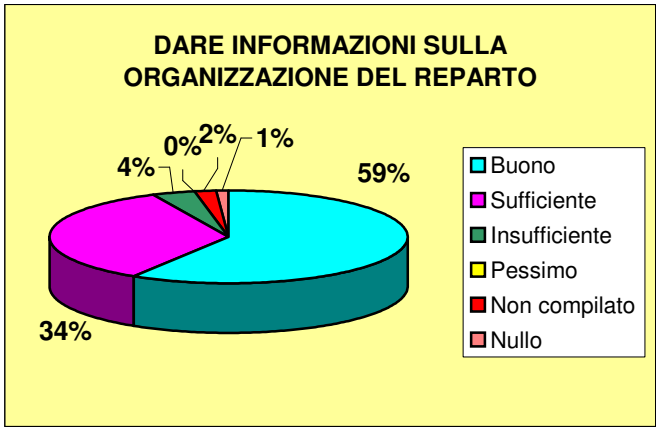
Il giudizio complessivo espresso dai pazienti, rispetto alla qualità del servizio ricevuto, è **molto positivo: il 76%** lo reputa **sufficiente o buono** e l'**80% pari o superiore** alle proprie aspettative. Le **maggiori criticità** si riscontrano nell'area del **comfort alberghiero**, soprattutto per quanto riguarda la **cura e la pulizia degli ambienti,** la **funzionalità dei servizi igienici**, la **qualità e l'orario dei pasti** e la possibilità di **scelta del menu.**

ACCOGLIENZA AL MOMENTO DEL RICOVERO

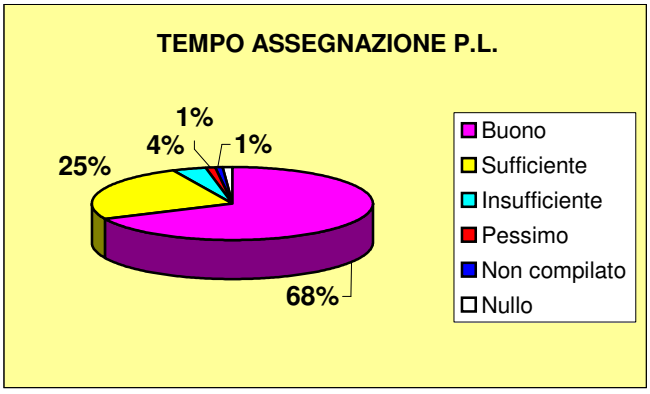
Gentilezza e cortesia di chi ha accolto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	265	76	76
Sufficiente	74	20	96
Insufficiente	2	1	97
Pessimo	1	0	97
Non compilato	6	2	99
Nullo	2	1	100



Disponibilità a dare informazioni su organizz. reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	207	59	59
Sufficiente	120	34	93
Insufficiente	15	4	97
Pessimo	0	0	97
Non compilato	6	2	99
Nullo	2	1	100



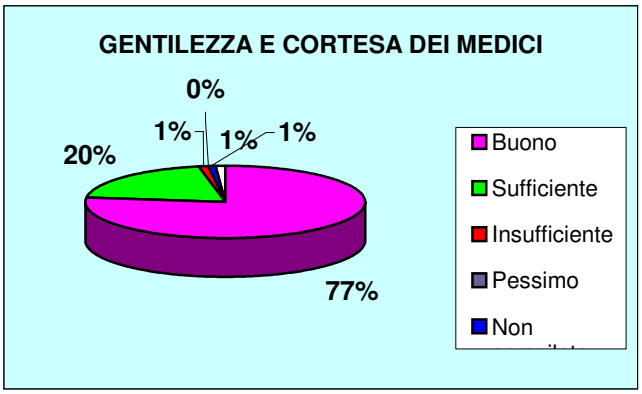
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	234	68	68
Sufficiente	89	25	93
Insufficiente	14	4	97
Pessimo	5	1	98
Non compilato	5	1	99
Nullo	3	1	100



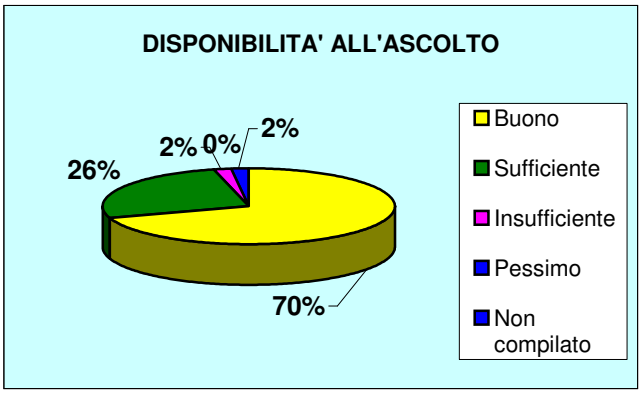
La fase dell'**accoglienza in reparto** è valutata **molto positivamente** dall'utenza: la frequenza cumulativa dei giudizi positivi (buono+sufficiente) riguardo alla gentilezza e alla cortesia di chi accoglie il paziente è pari al **96%,** alla disponibilità del personale a dare informazioni sull'organizzazione del reparto al **93%** e al tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto al **93%.**

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

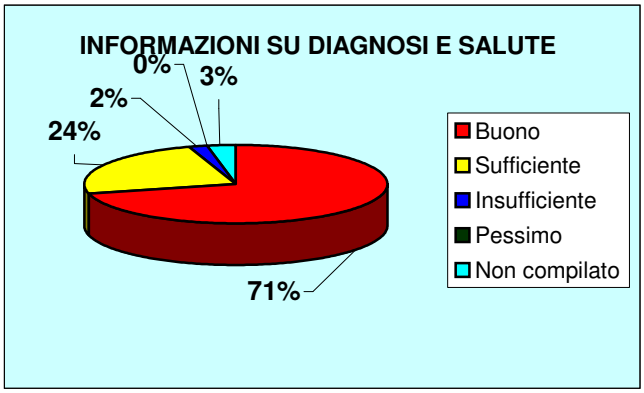
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	270	77	77
Sufficiente	70	20	97
Insufficiente	4	1	98
Pessimo	0	0	98
Non compilato	3	1	99
Nullo	3	1	100



Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	246	70	70
Sufficiente	92	26	96
Insufficiente	8	2	98
Pessimo	1	0	98
Non compilato	3	2	100
Nullo	0	0	100



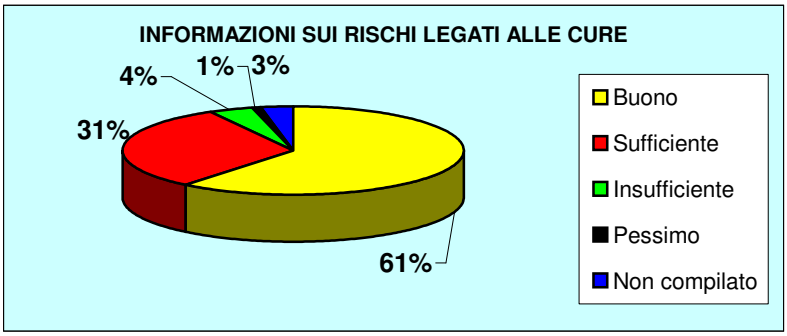
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	226	71	71
Sufficiente	102	24	95
Insufficiente	12	2	97
Pessimo	3	0	97
Non compilato	7	3	100
Nullo	0	0	100



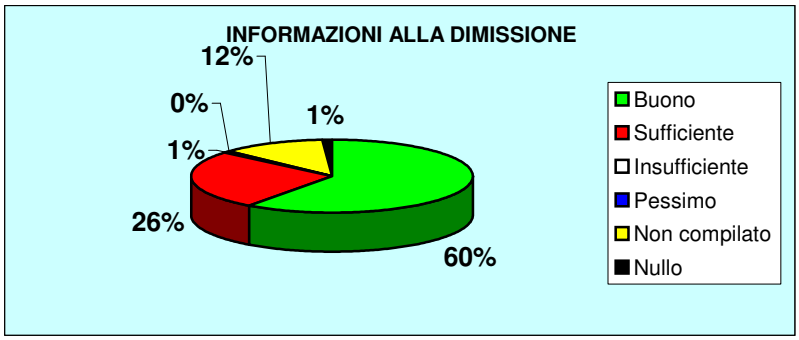
La **comunicazione e la relazione con il personale medico è valutata molto positivamente dall'utenza:** la frequenza cumulativa dei giudizi positivi (buono+sufficiente) riguardo alla gentilezza e alla cortesia nei rapporti tra medici e pazientiè è pari al **97%,** alla disponibilità dei medici ad ascoltare le richieste dei pazienti è pari al **96%** 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	212	61	61
Sufficiente	107	31	92
Insufficiente	14	4	96
Pessimo	4	1	97
Non compilato	12	3	100
Nullo	1	0	100



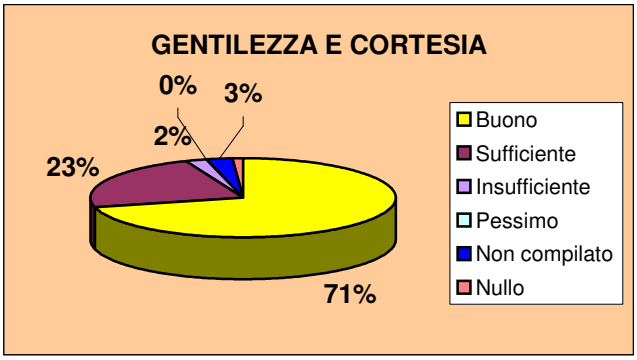
Informazioni ricevute al momento della dimissione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	210	60	60
Sufficiente	90	26	86
Insufficiente	4	1	87
Pessimo	1	0	87
Non compilato	43	12	99
Nullo	2	1	100



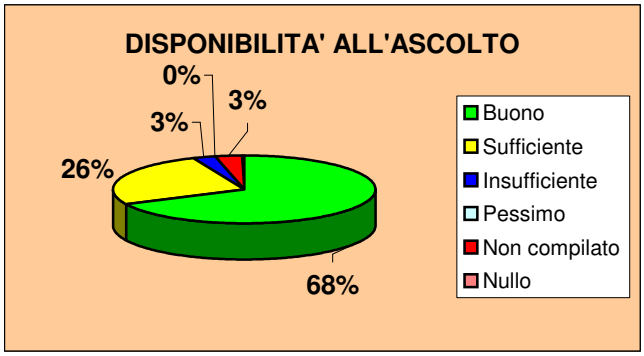
Giudizi positivi (buono+sufficiente) sulle **informazioni ricevute dai medici sui rischi legati alle cure e alla terapia** sono stati espressi dal **92%** dell'utenza e, sulle informazioni ricevute al **momento della dimissione**, dall'**86%** degli utenti.

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON GLI INFERMIERI

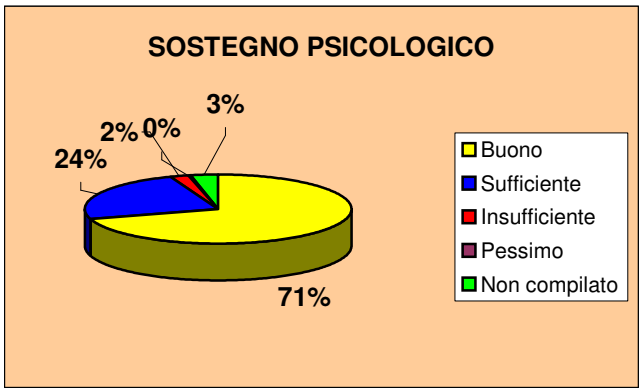
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	247	71	71
Sufficiente	81	23	94
Insufficiente	8	2	96
Pessimo	0	0	96
Non compilato	12	3	99
Nullo	2	1	100



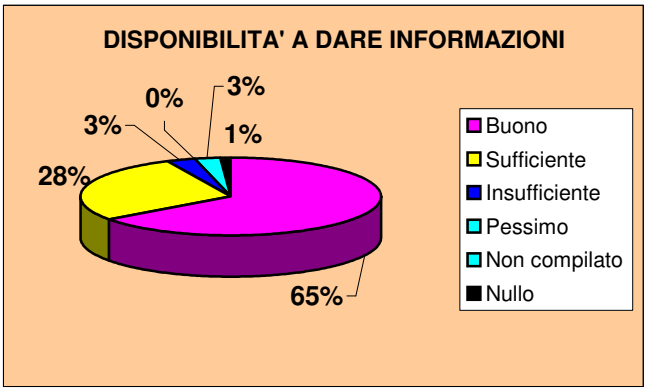
Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	237	68	68
Sufficiente	91	26	94
Insufficiente	9	3	97
Pessimo	0	0	97
Non compilato	12	3	100
Nullo	1	0	100



Sostegno, capacità di tranquillizzare	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	246	71	71
Sufficiente	84	24	95
Insufficiente	7	2	97
Pessimo	1	0	97
Non compilato	12	3	100
Nullo	0	0	100



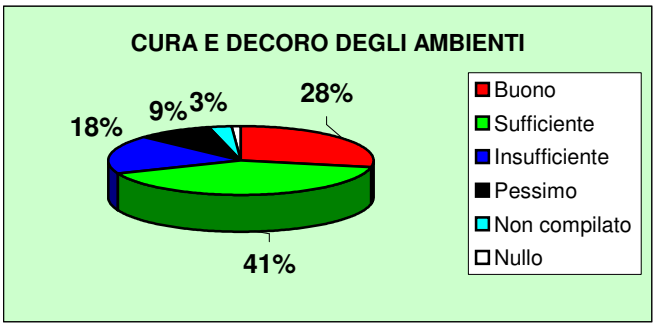
Disponibilità a dare informazioni	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	226	65	65
Sufficiente	97	28	93
Insufficiente	10	3	96
Pessimo	1	0	96
Non compilato	14	3	99
Nullo	2	1	100



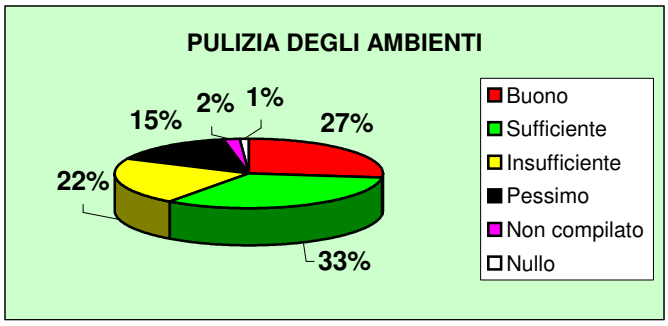
La comunicazione e la relazione con il personale infermieristico è valutata molto positivamente dall'utenza: giudizi positivi (buono+sufficiente) riguardo alla gentilezza e alla cortesia nei rapporti tra infermieri e pazienti sono stati espressi dal **94%** dei pazienti, alla disponibilità degli infermieri ad ascoltare le richieste dei pazienti dal **94%**, alla capacità degli infermieri di dare sostegno e tranquillizzare i pazienti dal **95%** e dal **93%** riguardo alla disponibilità a dare informazioni.

COMFORT

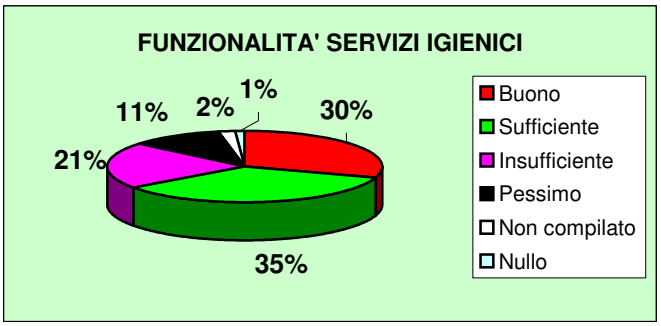
Cura e decoro degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	96	28	28
Sufficiente	145	41	69
Insufficiente	63	18	87
Pessimo	32	9	96
Non compilato	11	3	99
Nullo	3	1	100



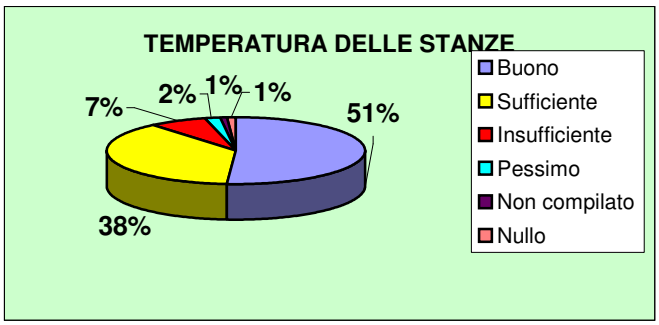
Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	94	27	27
Sufficiente	115	33	60
Insufficiente	80	22	82
Pessimo	51	15	97
Non compilato	7	2	99
Nullo	3	1	100



Funzionalità servizi igienici	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	101	30	30
Sufficiente	122	35	65
Insufficiente	74	21	86
Pessimo	40	11	97
Non compilato	8	2	99
Nullo	5	1	100



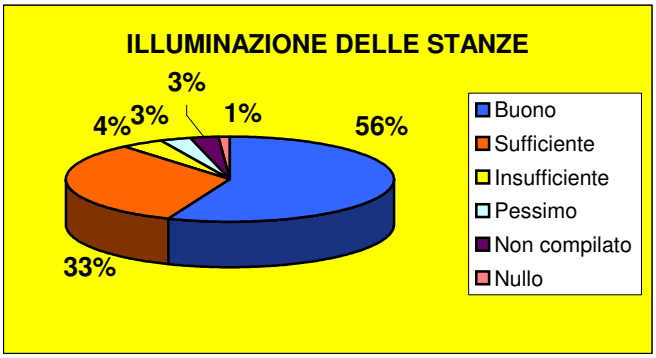
Temperature nelle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	178	51	51
Sufficiente	132	38	89
Insufficiente	23	7	96
Pessimo	8	2	98
Non compilato	5	1	99
Nullo	4	1	100



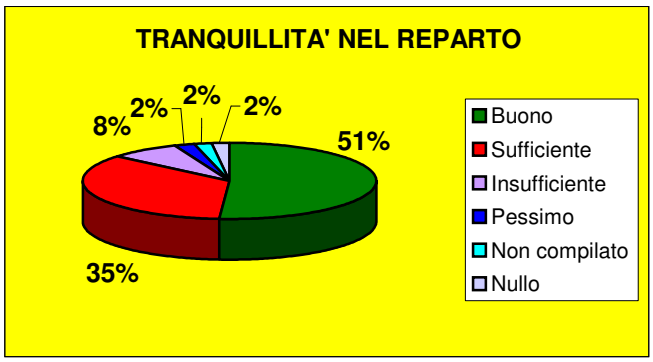
Gli aspetti legati al comfort, in particolare lo **stato degli ambienti, la pulizia e la funzionalità dei servizi igienici**, continuano a rappresentare un'**area particolarmente critica**. Il dato era già emerso nella precedente rilevazione ed è stato oggetto di proposte di miglioramento. Al riguardo, 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 da poco è stato affidato ad **una nuova ditta**. Il **controllo sulla qualità del servizio** sarà garantito anche con la collaborazione delle **Associazioni del Comitato Consultivo Aziendale dell'AOUP.** **N.B. Evidenziate in rosso le criticità (frequenze giudizi *insufficiente* o *pessimo* ≥ al 10%).**

COMFORT

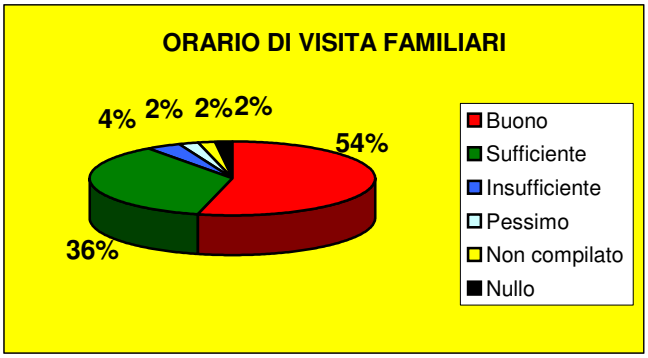
Illuminazione delle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	195	56	56
Sufficiente	116	33	89
Insufficiente	15	4	93
Pessimo	9	3	96
Non compilato	11	3	99
Nullo	4	1	100



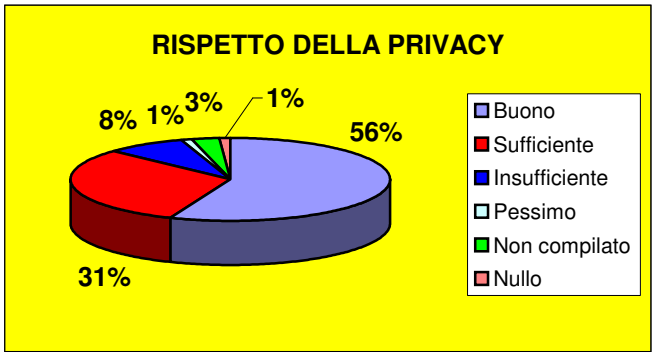
Tranquillità, silenzio nel reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	178	51	51
Sufficiente	124	35	86
Insufficiente	29	8	94
Pessimo	6	2	96
Non compilato	7	2	98
Nullo	6	2	100



Orario di visita dei familiari	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	189	54	54
Sufficiente	125	36	90
Insufficiente	15	4	94
Pessimo	6	2	96
Non compilato	8	2	98
Nullo	7	2	100



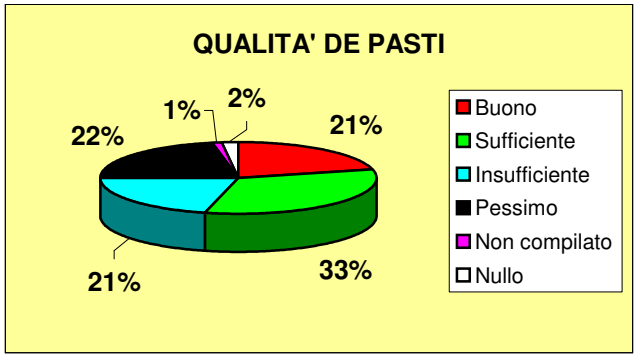
Rispetto della privacy	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	196	56	56
Sufficiente	110	31	87
Insufficiente	27	8	95
Pessimo	4	1	96
Non compilato	10	3	99
Nullo	3	1	100



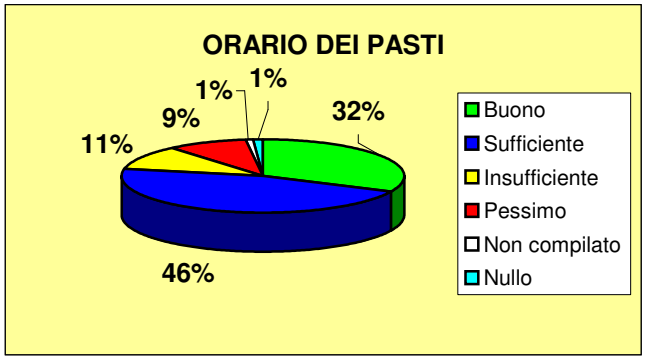
Gli aspetti del comfort legati alla illuminazione delle stanze, alla tranquillità del reparto, all'orario di visita dei familiari ed al rispetto della privacy **sono stati valutati molto positivamente:** la frequenza cumulativa è pari, rispettivamente, **all'89%, all'86%, al 90% e all'87%.**

COMFORT

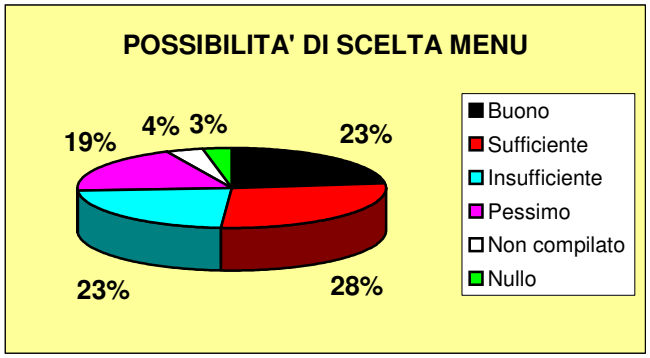
Qualità dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	75	21	21
Sufficiente	115	33	54
Insufficiente	71	21	75
Pessimo	78	22	97
Non compilato	4	1	98
Nullo	7	2	100



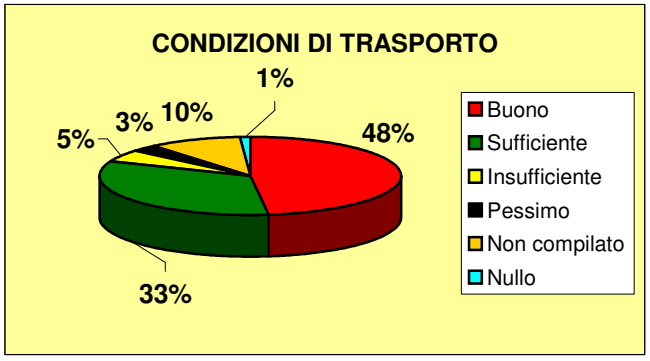
Orario dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	113	32	32
Sufficiente	162	46	78
Insufficiente	38	11	89
Pessimo	30	9	98
Non compilato	5	1	99
Nullo	2	1	100



Possibilità di scelta del menu	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	79	23	23
Sufficiente	97	28	51
Insufficiente	85	23	74
Pessimo	65	19	93
Non compilato	15	4	97
Nullo	9	3	100



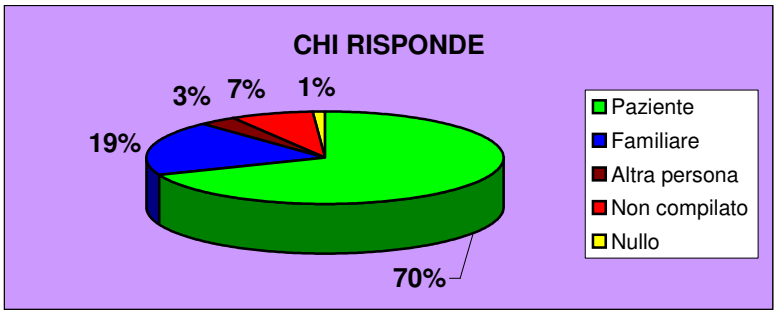
Condizioni di trasporto (barella,...)	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	165	48	48
Sufficiente	116	33	81
Insufficiente	18	5	86
Pessimo	12	3	89
Non compilato	35	10	99
Nullo	4	1	100



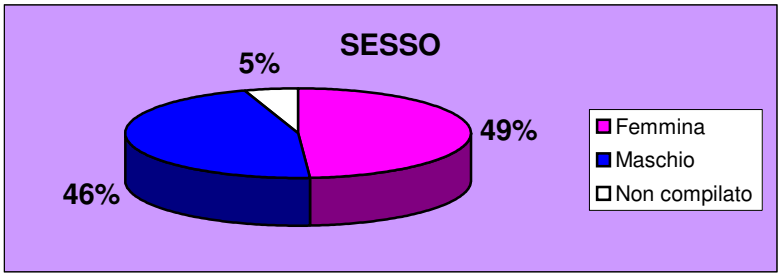
Gli aspetti legati alla **qualità dei pasti e alla possibilità di scelta del menu** continuano a rappresentare **una delle maggiori criticità** rilevate dai pazienti. La frequenza cumulativa dei **giudizi negativi** (pessimo+insufficiente), infatti, è rispettivamente pari al **43 e al 42%.** Il dato 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 criticità (frequenze giudizi insufficiente o pessimo ≥ al 10%).**

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

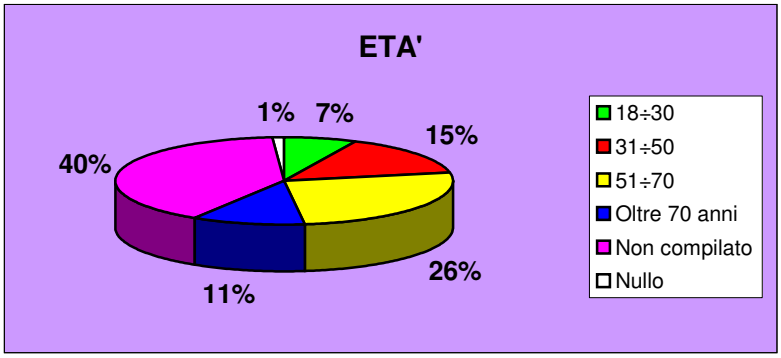
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	241	70
Familiare	67	19
Altra persona	12	3
Non compilato	26	7
Nullo	4	1



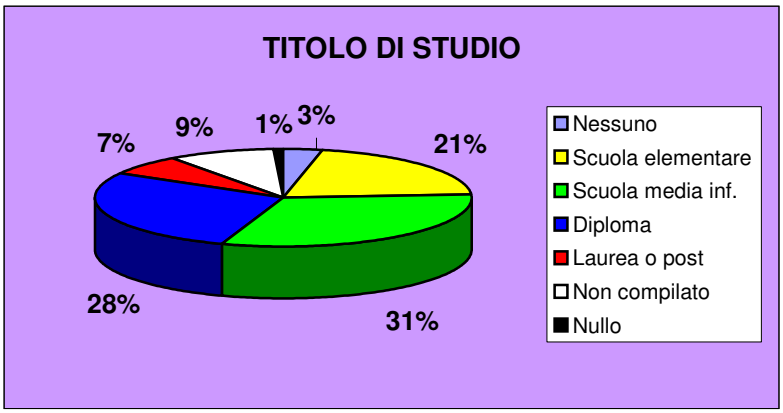
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Femmina	171	49
Maschio	160	46
Non compilato	18	5
Nullo	1	0



Età	Valori assoluti	Valori in %
18÷30	26	7
31÷50	52	15
51÷70	91	26
Oltre 70 anni	38	11
Non compilato	141	40
Nullo	2	1

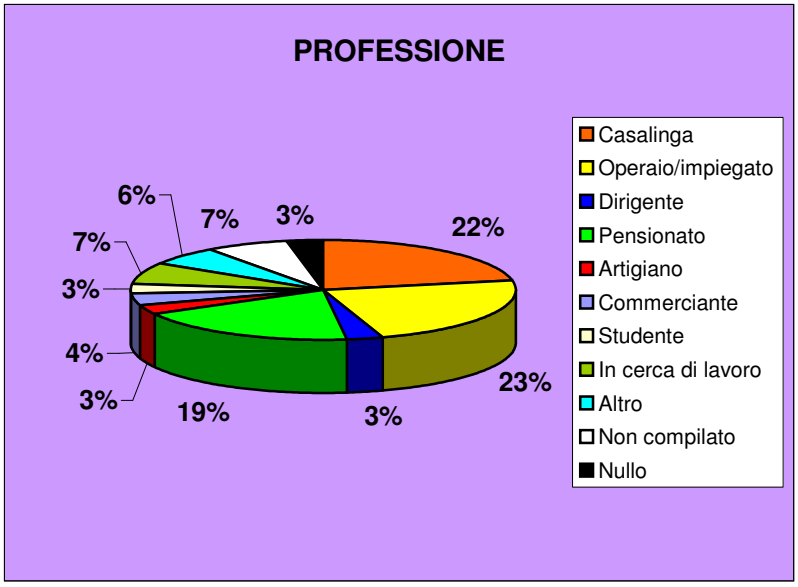


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Nessuno	12	3
Scuola elementare	72	21
Scuola media inf.	109	31
Diploma	99	28
Laurea o post	23	7
Non compilato	32	9
Nullo	3	1

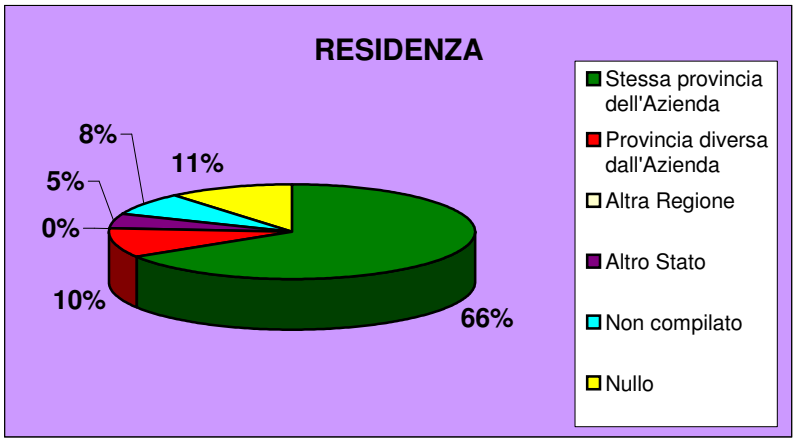


DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

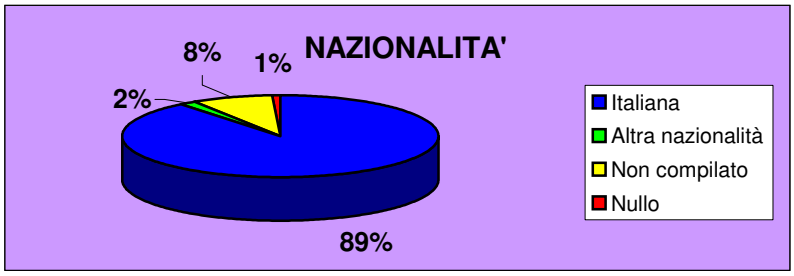
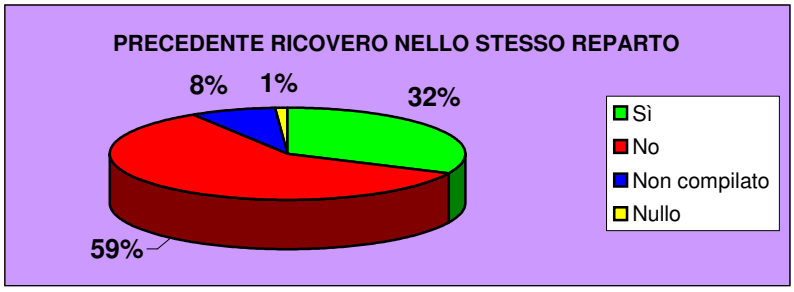
Professione	Valori assoluti	Valori in %
Casalinga	78	22
Operaio/impiegato	84	23
Dirigente	9	3
Pensionato	68	19
Artigiano	10	3
Commerciante	13	4
Studente	9	3
In cerca di lavoro	25	7
Altro	22	6
Non compilato	23	7
Nullo	9	3



Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Stessa provincia dell'Azienda	229	66
Provincia diversa dall'Azienda	36	10
Altra Regione	0	0
Altro Stato	17	5
Non compilato	28	8
Nullo	40	11



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	312	89
Altra nazionalità	6	2
Non compilato	29	8
Nullo	3	1



E' già stato ricoverato in questo reparto?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	113	32
No	208	59
Non compilato	27	8
Nullo	2	1