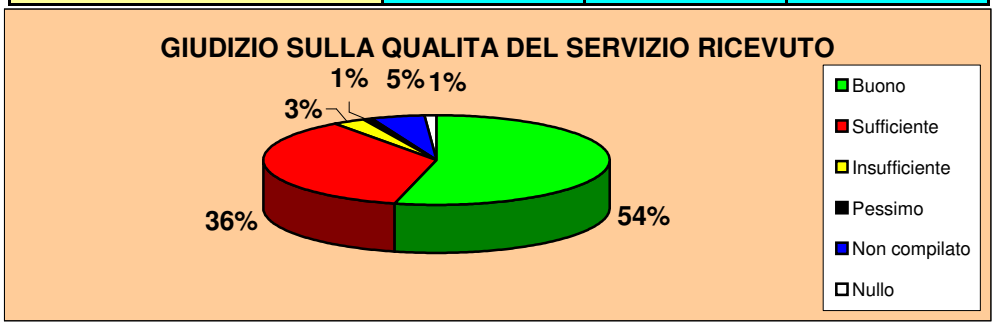
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

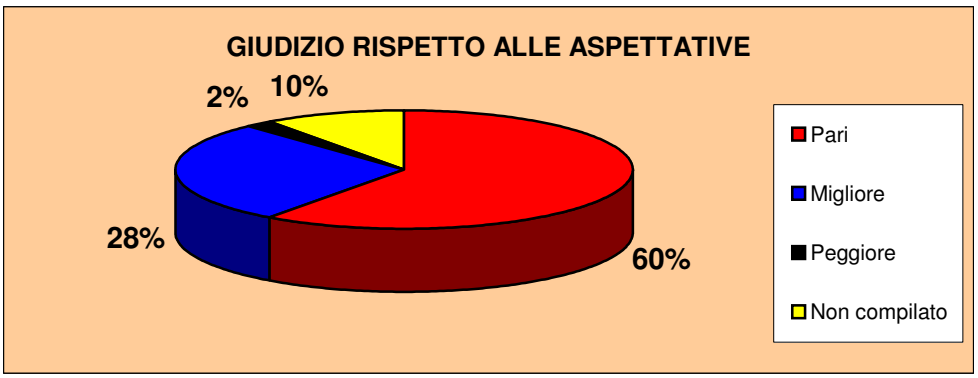
RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA
AREA AMBULATORIALE
REPORT MAGGIO - AGOSTO 2012

Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Buono	266	54	54
Sufficiente	171	36	90
Insufficiente	13	3	93
Pessimo	5	1	94
Non compilato	22	5	99
Nullo	3	1	100



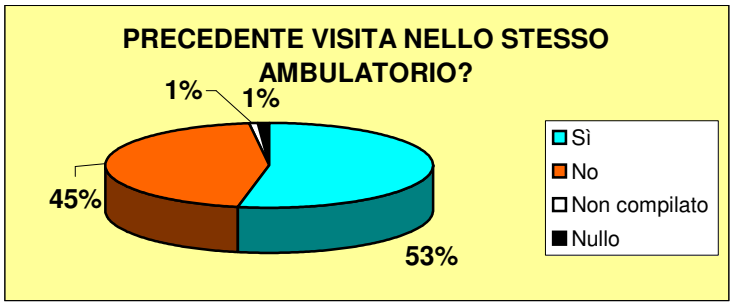
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	286	60	60
Migliore	135	28	88
Peggiore	10	2	90
Non compilato	47	10	100
Nullo	2	0	100



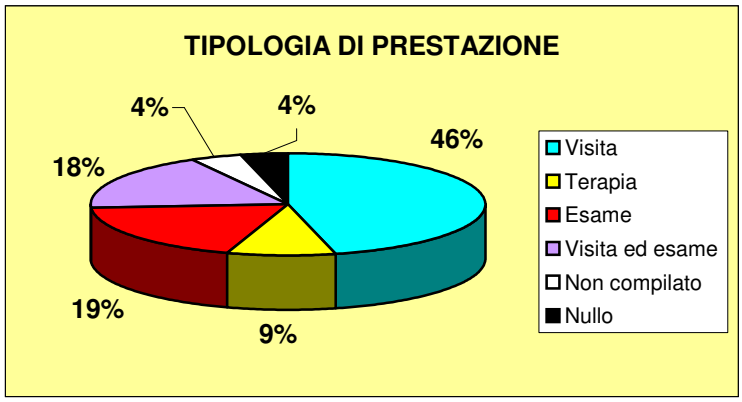
Il giudizio complessivo espresso dagli utenti, rispetto alla qualità del servizio ricevuto, è **decisamente positivo**: il **90% lo reputa sufficiente o buono** e **l'88% pari o superiore alle proprie aspettative. Si confermano le maggiori criticità** nell'area dell'**accessibilità** e nel **tempo d'attesa tra l'orario dell'appuntamento** e quello della **fruizione della prestazione.**

FIDELIZZAZIONE DEL PAZIENTE

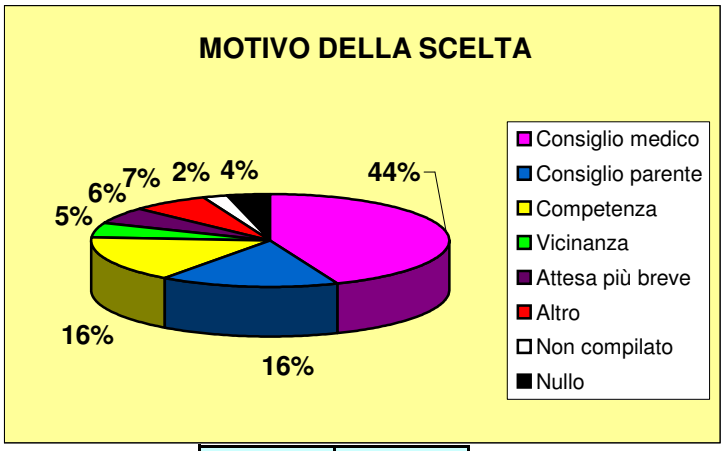
E' la prima volta in questo ambulatorio?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	255	53
No	216	45
Non compilato	3	1
Nullo	6	1



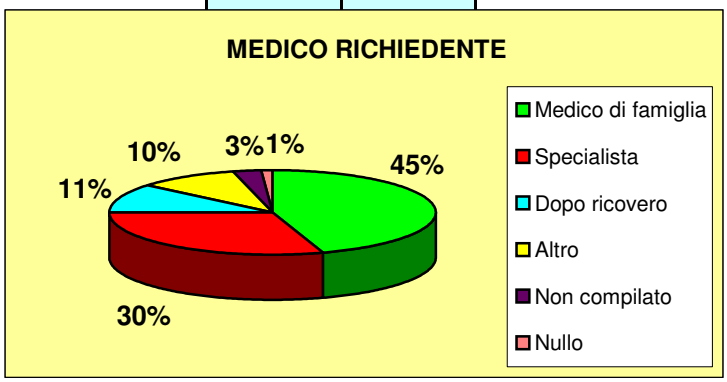
Oggi ha effettuato?	Valori assoluti	Valori in %
Visita	224	46
Terapia	46	9
Esame	91	19
Visita ed esame	84	18
Non compilato	17	4
Nullo	18	4



Motivo della scelta	Valori assoluti	Valori in %
Consiglio medico	216	44
Consiglio parente	77	16
Competenza	76	16
Vicinanza	24	5
Attesa più breve	28	6
Altro	32	7
Non compilato	9	2
Nullo	18	4

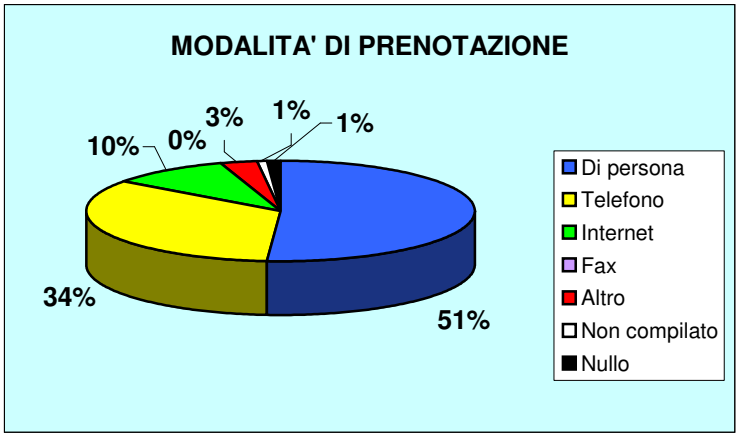


Chi ha richiesto la prestazione	Valori assoluti	Valori in %
Medico di famiglia	217	45
Specialista	143	30
Dopo ricovero	53	11
Altro	46	10
Non compilato	15	3
Nullo	6	1

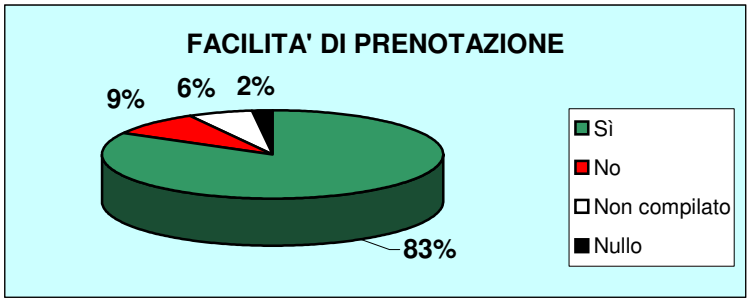


PRENOTAZIONE

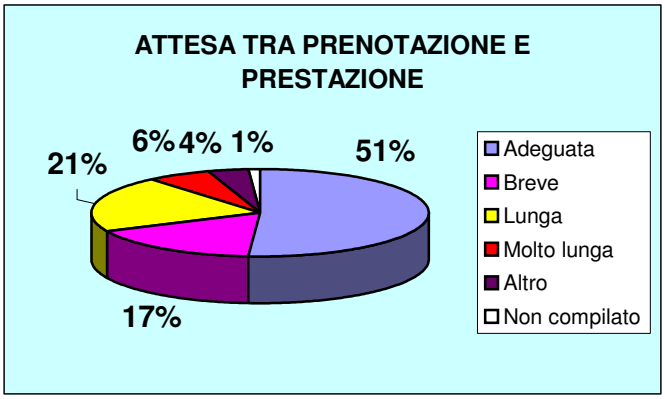
Come ha effettuato la prenotazione?	Valori assoluti	Valori in %
Di persona	241	51
Telefono	162	34
Internet	50	10
Fax	2	0
Altro	15	3
Non compilato	7	1
Nullo	3	1



La prenotazione è stata agevole?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	398	83
No	43	9
Non compilato	30	6
Nullo	9	2



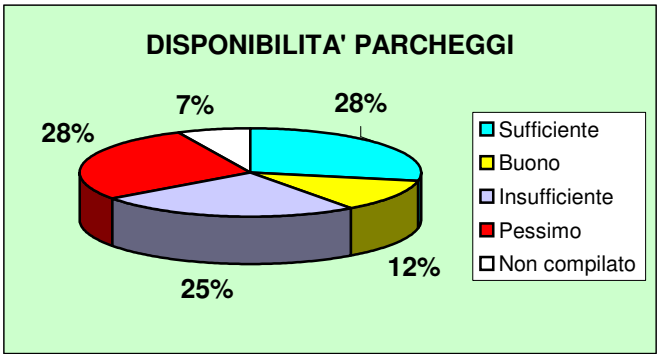
Attesa tra prenotazione e prestazione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Adeguata	242	51	51
Breve	82	17	68
Lunga	103	21	89
Molto lunga	28	6	95
Altro	21	4	99
Non compilato	4	1	100



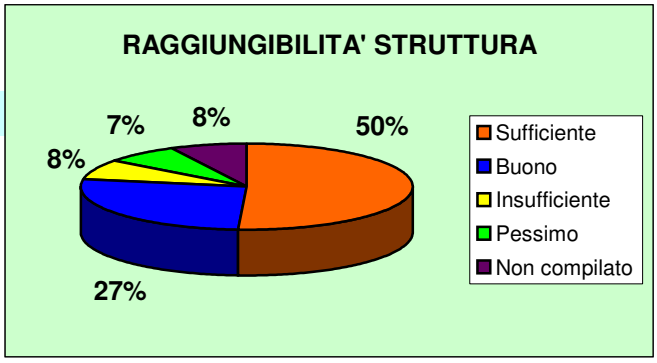
La prenotazione è risultata **agevole per l'83% degli utenti**. Da notare che, nonostante sia possibile effettuare la prenotazione direttamente da casa **via internet**, si conferma ancora piuttosto bassa (**solo il 10%)** la percentuale di chi utilizza questa modalità mentre, a causa del **digital divide** è ancora elevata la percentuale di utenti (85%) che utilizza le modalità più tradizionali (**sportello CUP 51% o numero verde 34%**). L'**attesa tra prenotazione e prestazione è soddisfacente nel 68%** (adeguata o breve) mentre nel **27% è risultata lunga o molto lunga** rispetto al proprio stato di salute.

ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

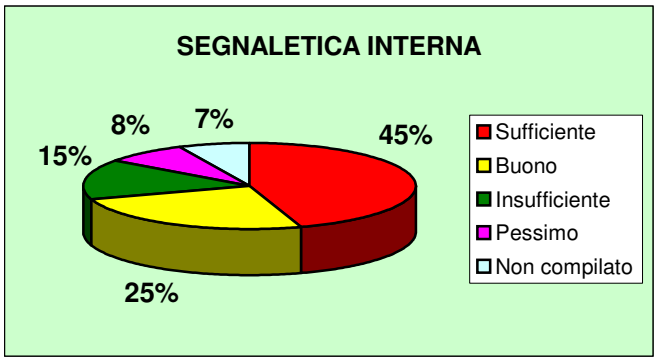
Disponibilità di parcheggi	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	137	28	28
Buono	58	12	40
Insufficiente	120	25	65
Pessimo	132	28	93
Non compilato	32	7	100
Nullo	1	0	100



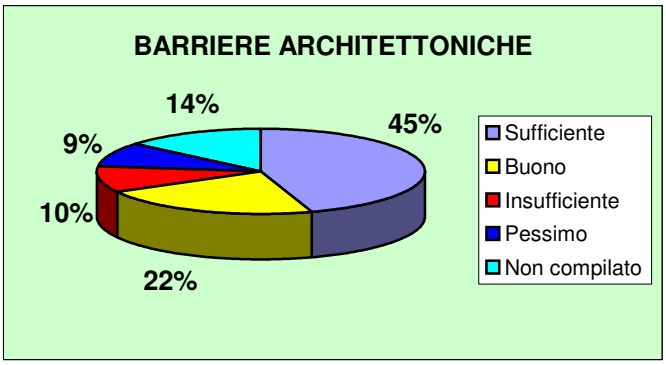
Raggiungibilità della struttura	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	243	50	50
Buono	129	27	77
Insufficiente	37	8	85
Pessimo	34	7	92
Non compilato	36	8	100
Nullo	1	0	100



Segnaletica interna	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	211	45	45
Buono	120	25	70
Insufficiente	74	15	85
Pessimo	40	8	93
Non compilato	34	7	100
Nullo	1	0	100



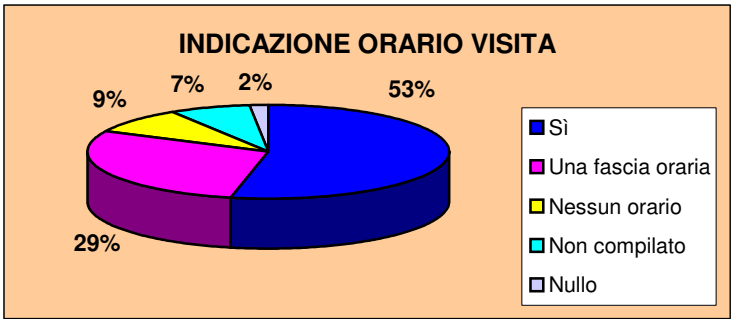
Barriere architettoniche	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	216	45	45
Buono	105	22	67
Insufficiente	48	10	77
Pessimo	43	9	86
Non compilato	67	14	100
Nullo	1	0	100



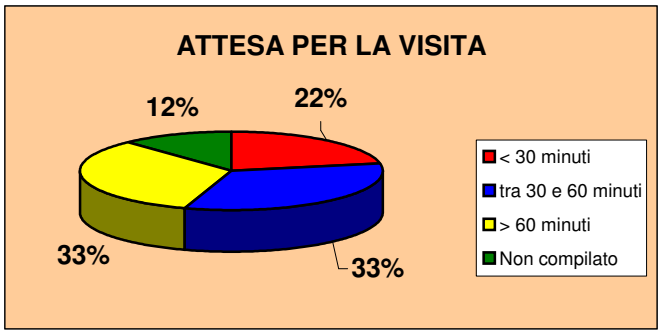
La **scarsa disponibilità di parcheggi** continua a rappresentare una delle **principali criticità** rilevate dagli utenti. Il problema si è ulteriormente aggravato a causa della presenza di cantieri per opere di ristrutturazione di alcune unità operative. **N.B. Evidenziate in rosso le frequenze dei giudizi insufficiente e pessimo ≥ al 10%.**

TEMPI D'ATTESA

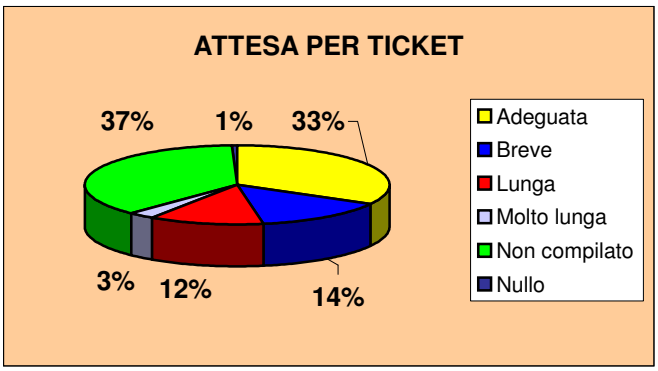
Alla prenotazione, è stato dato un orario?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	256	53
Una fascia oraria	139	29
Nessun orario	42	9
Non compilato	35	7
Nullo	8	2



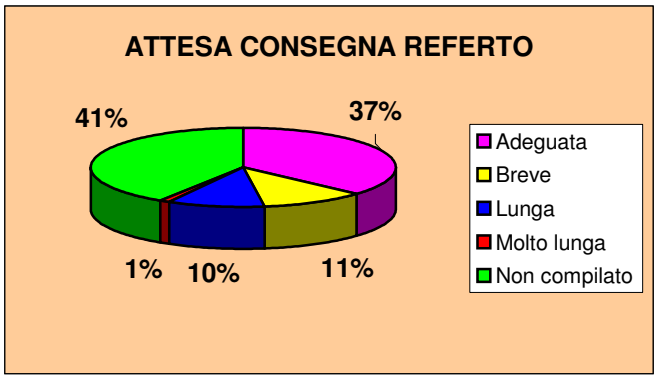
Attesa tra orario prefissato e visita	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
< 30 minuti	104	22	22
tra 30 e 60 minuti	160	33	55
> 60 minuti	158	33	88
Non compilato	57	12	100
Nullo	1	0	100



Attesa per pagare eventuale ticket	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Adeguata	159	33	33
Breve	67	14	47
Lunga	59	12	59
Molto lunga	14	3	62
Non compilato	178	37	99
Nullo	3	1	100



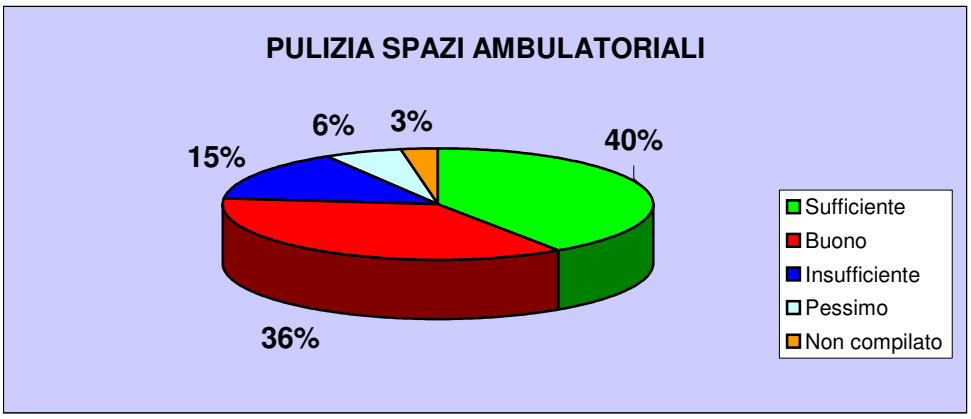
Attesa per consegna referto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Adeguata	176	37	37
Breve	53	11	48
Lunga	49	10	58
Molto lunga	5	1	59
Non compilato	196	41	100
Nullo	1	0	100



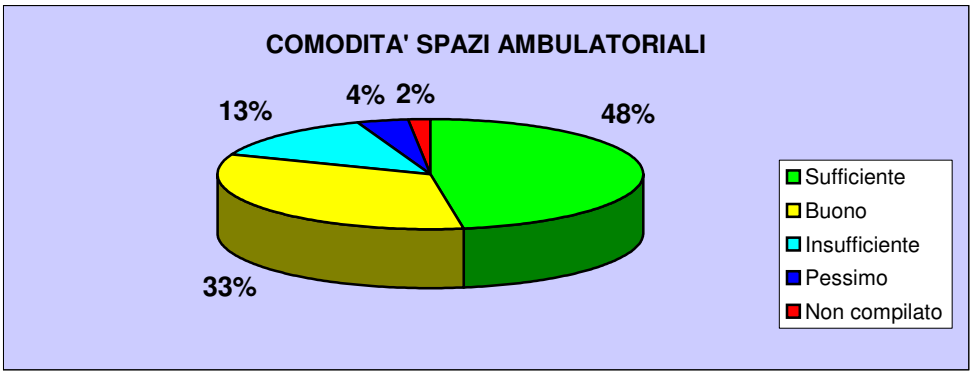
Continua a persistere la **criticità legata ad una lunga attesa prima della prestazione**. Il problema è stato evidenziato al **CUP e all'Ufficio Qualità** e si procederà ad una migliore pianificazione delle visite e personalizzazione degli appuntamenti. Tale azione di miglioramento potrà essere realizzata **solo con la collaborazione attiva delle unità operative**. **N.B. Evidenziate in rosso le frequenze dei giudizi negativi ≥ al 10%.**

COMFORT

Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	194	40	40
Buono	172	36	76
Insufficiente	70	15	91
Pessimo	28	6	97
Non compilato	13	3	100
Nullo	3	0	100



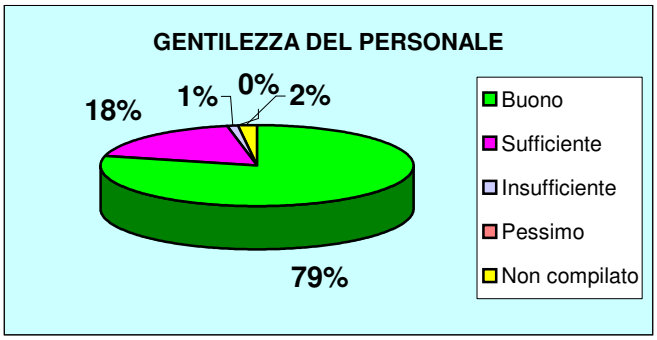
Comodità degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	227	48	48
Buono	160	33	81
Insufficiente	64	13	94
Pessimo	19	4	98
Non compilato	8	2	100
Nullo	2	0	100



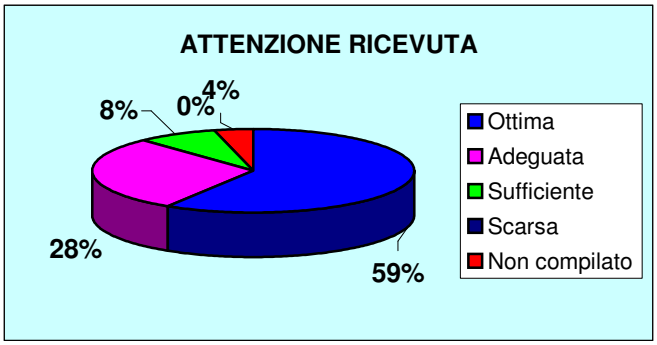
La qualità delle pulizie è un punto di grande attenzione anche da parte delle **Associazioni di Volontariato del Comitato Consultivo dell'AOUP.** Infatti, recentemente è stato avviata una collaborazione tra la Direzione Sanitaria di Presidio e le Associazioni che mensilmente daranno il loro contributo nel monitoraggio della qualità delle pulizie. **N.B. Evidenziate in rosso le frequenze dei giudizi insufficiente e pessimo ≥ al 10%.**

ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE

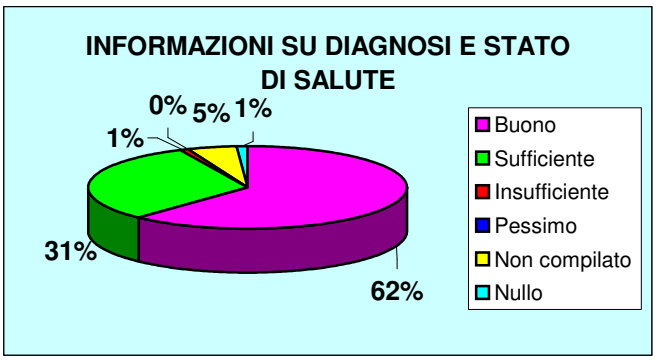
Gentilezza e cortesia del personale	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	373	79	79
Sufficiente	87	18	97
Insufficiente	7	1	98
Pessimo	2	0	98
Non compilato	9	2	100
Nullo	2	0	100



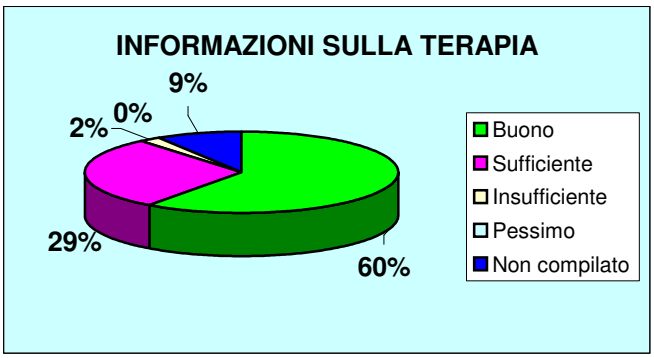
Attenzione dedicata dal professionista	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottima	279	59	59
Adeguata	140	29	88
Sufficiente	39	8	96
Scarsa	1	0	96
Non compilato	19	4	100
Nullo	2	0	100



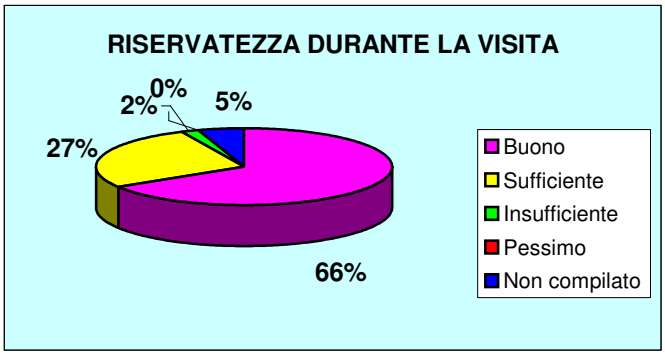
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	299	62	62
Sufficiente	148	31	93
Insufficiente	6	1	94
Pessimo	2	0	94
Non compilato	22	5	99
Nullo	3	1	100



Informazioni ricevute sulla terapia da seguire	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	289	60	60
Sufficiente	139	29	89
Insufficiente	8	2	91
Pessimo	2	0	91
Non compilato	42	9	100
Nullo	0	0	100



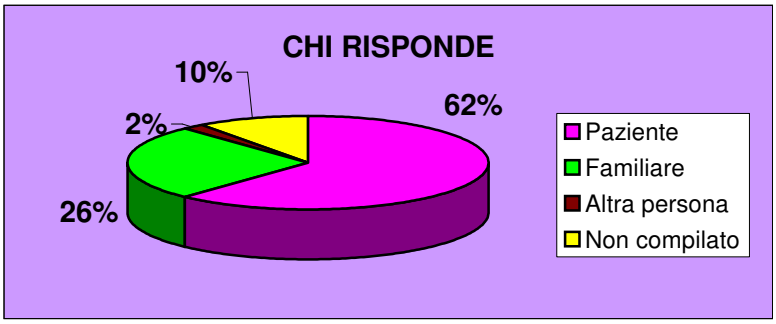
Rispetto della riservatezza durante la visita	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	318	66	66
Sufficiente	129	27	93
Insufficiente	10	2	95
Pessimo	1	0	95
Non compilato	22	5	100
Nullo	0	0	100



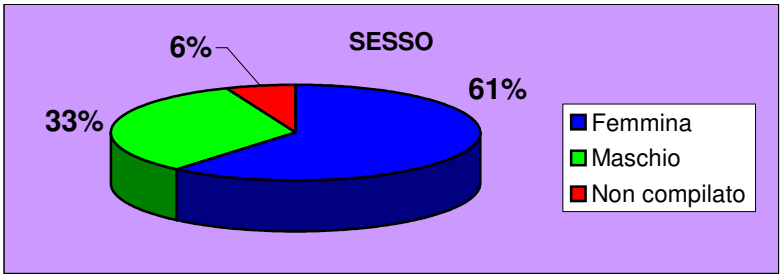
I giudizi in questa area, già **decisamente positivi** anche nell'ultima indagine, sono **ulteriormente migliorati** (I° q. 2012: dato cumulativo buono/sufficiente nelle 5 domande è risultato, in ordine, pari al 94%, 88%, 91%, 89% e 92% contro il 97%, 88%, 93%, 89% e 93% del II° q. 2012).

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

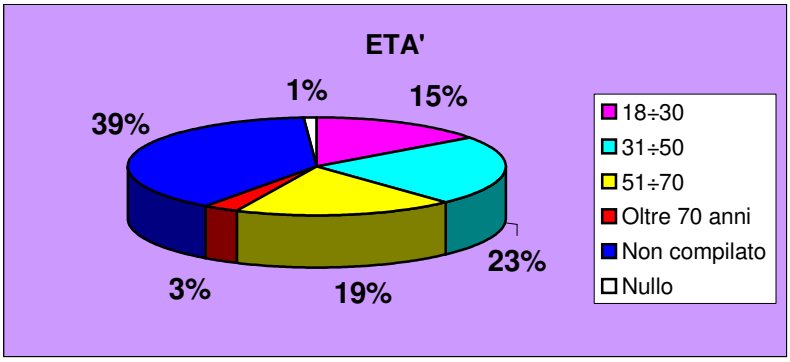
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	299	62
Familiare	127	26
Altra persona	11	2
Non compilato	41	10
Nullo	2	0



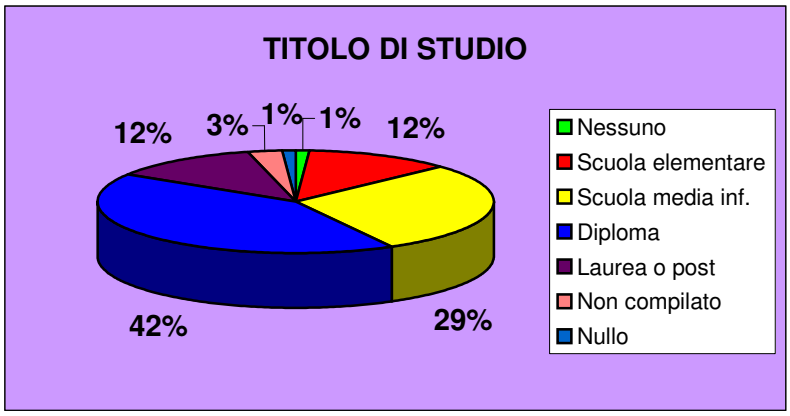
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Femmina	291	61
Maschio	161	33
Non compilato	27	6
Nullo	1	0



Età	Valori assoluti	Valori in %
18÷30	75	15
31÷50	110	23
51÷70	90	19
Oltre 70 anni	12	3
Non compilato	188	39
Nullo	5	1

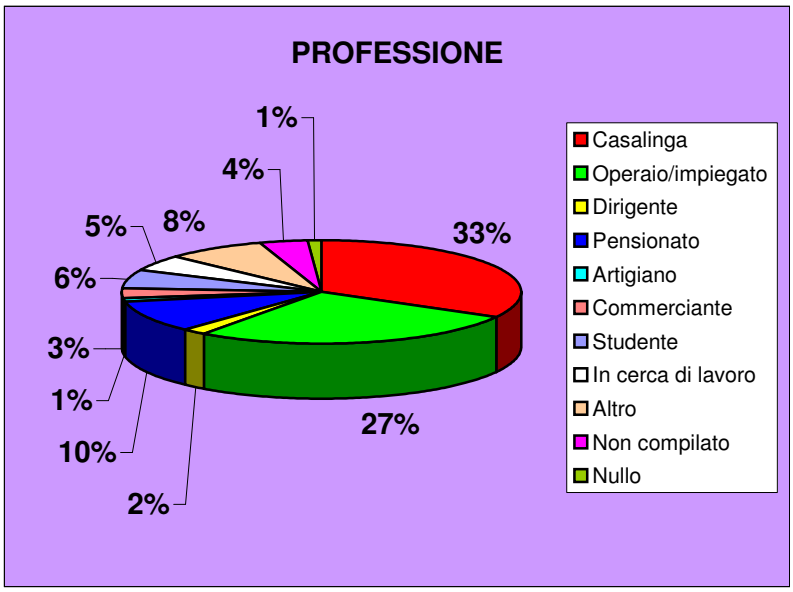


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Nessuno	4	1
Scuola elementare	56	12
Scuola media inf.	142	29
Diploma	203	42
Laurea o post	57	12
Non compilato	13	3
Nullo	5	1



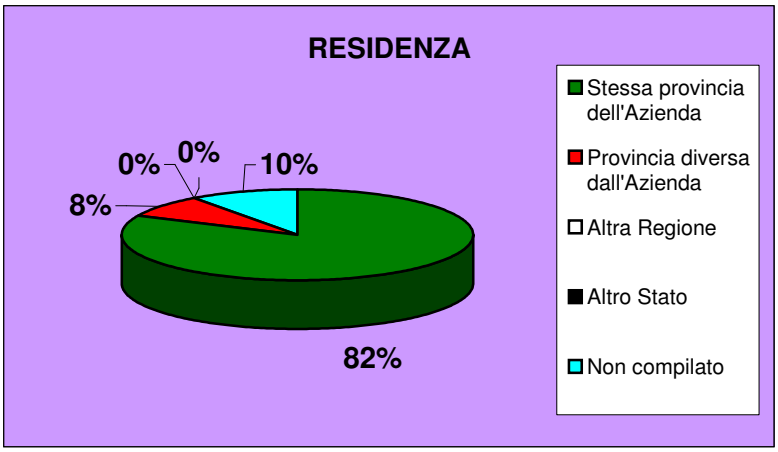
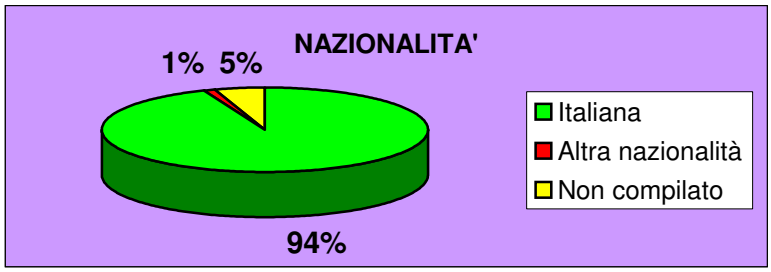
DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

Professione	Valori assoluti	Valori in %
Casalinga	162	33
Operaio/impiegato	130	27
Dirigente	8	2
Pensionato	50	10
Artigiano	3	1
Commerciante	14	3
Studente	28	6
In cerca di lavoro	22	5
Altro	39	8
Non compilato	18	4
Nullo	6	1



480 100

Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Stessa provincia dell'Azienda	393	82
Provincia diversa dall'Azienda	37	8
Altra Regione	2	0
Altro Stato	0	0
Non compilato	47	10
Nullo	1	0



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	454	94
Altra nazionalità	4	1
Non compilato	22	5
Nullo	0	0