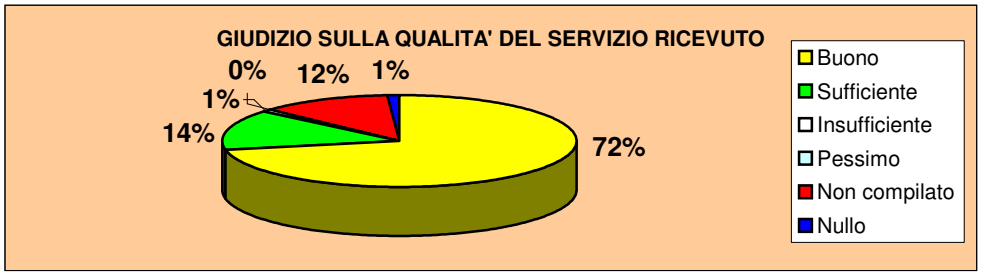
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA
DEGENZA AREA CHIRURGICA
REPORT MAGGIO - AGOSTO 2012

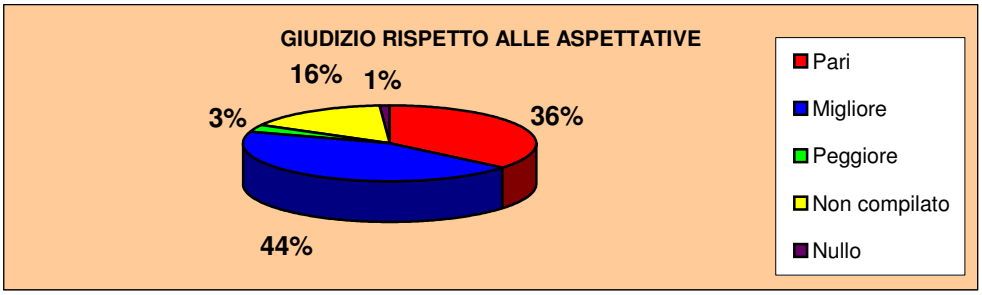
Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione

GIUDIZIO COMPLESSIVO E ASPETTATIVE DEI PAZIENTI

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Buono	107	72	72
Sufficiente	20	14	86
Insufficiente	2	1	87
Pessimo	0	0	87
Non compilato	17	12	99
Nullo	1	1	100



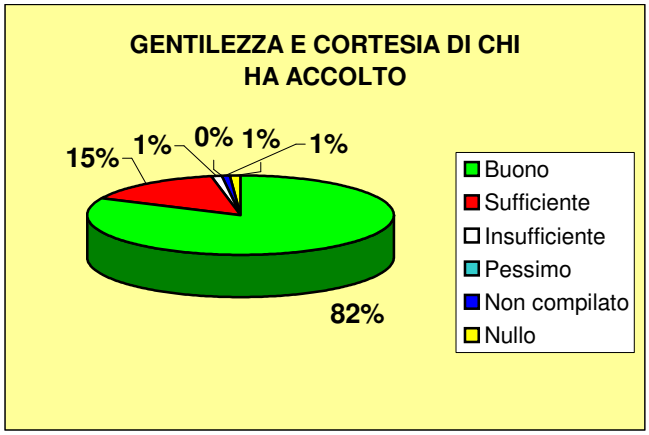
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	53	36	36
Migliore	65	44	80
Peggiore	5	3	83
Non compilato	23	16	99
Nullo	1	1	100



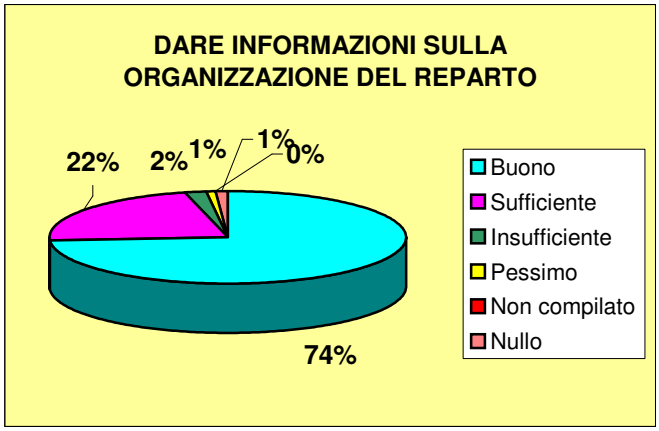
Il giudizio complessivo espresso dai pazienti, rispetto alla qualità del servizio ricevuto, è **decisamente positivo**: **l'86%** lo reputa **sufficiente o buono** e l'**80%** **pari o superiore** alle proprie aspettative. Le **maggiori criticità** si riscontrano nell'area del **comfort alberghiero**, 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

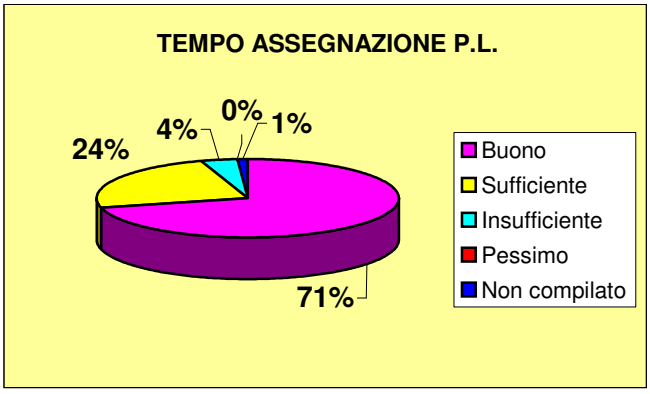
Gentilezza e cortesia di chi ha accolto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	122	82	82
Sufficiente	22	15	97
Insufficiente	1	1	98
Pessimo	0	0	98
Non compilato	1	1	99
Nullo	1	1	100



Disponibilità a dare informazioni su organizz. reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	109	74	74
Sufficiente	32	22	96
Insufficiente	3	2	98
Pessimo	1	1	99
Non compilato	0	0	99
Nullo	2	1	100



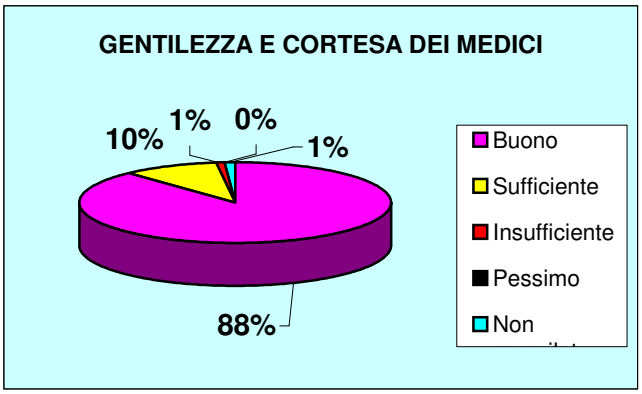
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	104	71	71
Sufficiente	35	24	95
Insufficiente	6	4	99
Pessimo	0	0	99
Non compilato	2	1	100
Nullo	0	0	100



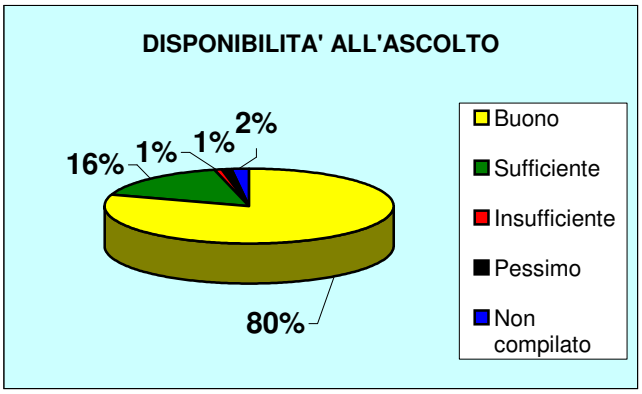
La fase dell'**accoglienza in reparto è valutata molto positivamente dall'utenza**: la frequenza cumulativa dei giudizi positivi (buono+sufficiente) riguardo alla gentilezza e alla cortesia di chi accoglie il paziente è pari al **97%**, alla disponibilità del personale a dare informazioni sull'organizzazione del reparto al **96%** e al tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto al **95%**. Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi positivi erano stati rispettivamente pari al **97%, 95% e 97%.**

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

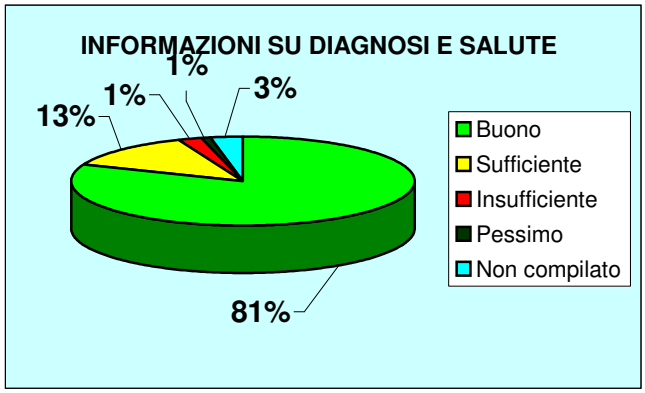
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	130	88	88
Sufficiente	14	10	98
Insufficiente	2	1	99
Pessimo	0	0	99
Non compilato	1	1	100
Nullo	0	0	100



Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	117	80	80
Sufficiente	24	16	96
Insufficiente	2	1	97
Pessimo	1	1	98
Non compilato	3	2	100
Nullo	0	0	100



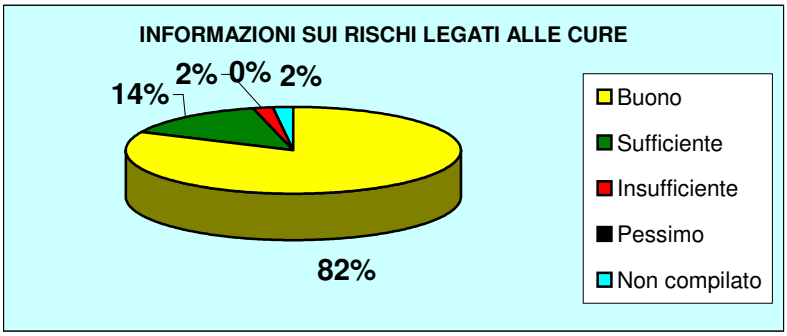
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	120	81	81
Sufficiente	19	13	94
Insufficiente	3	2	96
Pessimo	1	1	97
Non compilato	4	3	100
Nullo	0	0	100



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 **98%**, 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 **94%**. Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi positivi erano stati rispettivamente pari al **98%, 97% e 95%.**

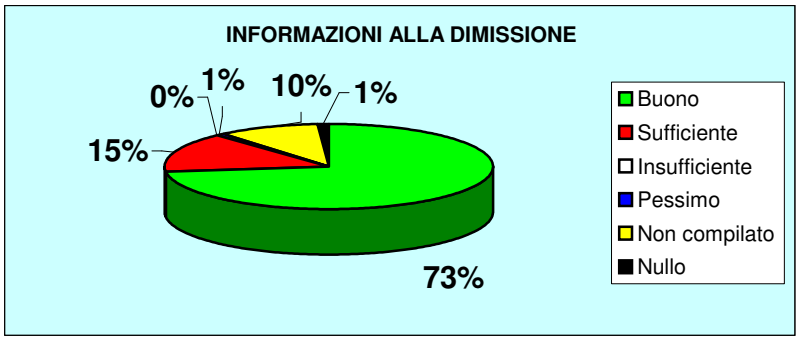
COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	121	82	82
Sufficiente	20	14	96
Insufficiente	3	2	98
Pessimo	0	0	98
Non compilato	3	2	100
Nullo	0	0	100



,

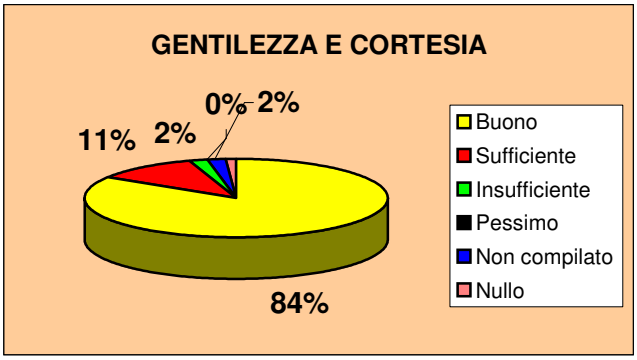
Informazioni ricevute al momento della dimissione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	107	73	73
Sufficiente	22	15	88
Insufficiente	0	0	88
Pessimo	1	1	89
Non compilato	16	10	99
Nullo	1	1	100



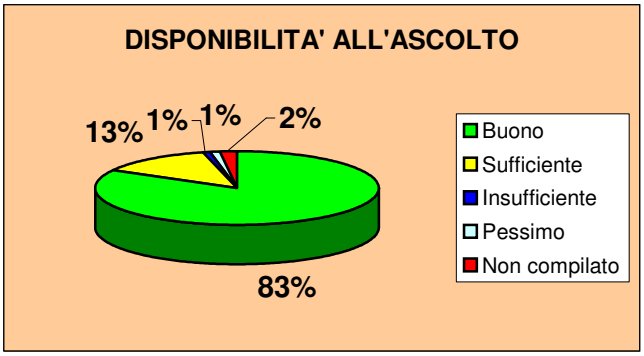
Giudizi positivi (buono+sufficiente) sulle **informazioni ricevute dai medici sui rischi legati alle cure e alla terapia** sono stati espressi dal **96%** dell'utenza e, sulle informazioni ricevute al **momento della dimissione**, dall'**88%** degli utenti. Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi positivi erano stati rispettivamente pari al **94% e 85%.**

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON GLI INFERMIERI

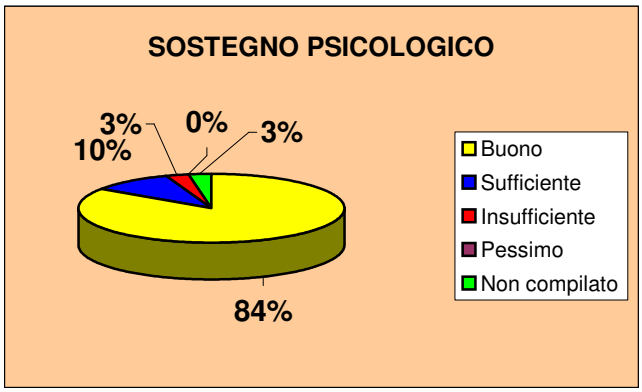
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	124	84	84
Sufficiente	16	11	95
Insufficiente	3	2	97
Pessimo	0	0	97
Non compilato	3	2	99
Nullo	1	1	100



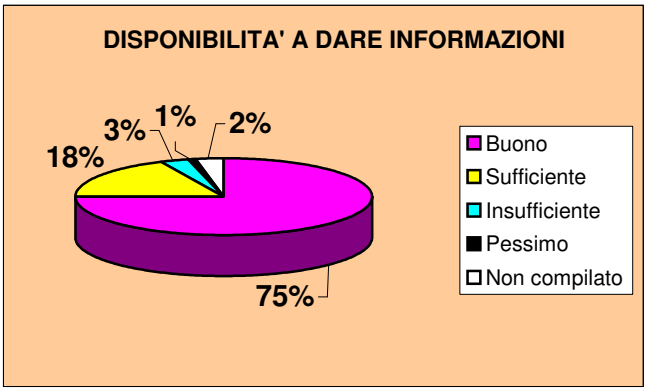
Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	121	83	83
Sufficiente	19	13	96
Insufficiente	2	1	97
Pessimo	2	1	98
Non compilato	3	2	100
Nullo	0	0	100



Sostegno, capacità di tranquillizzare	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	124	84	84
Sufficiente	15	10	94
Insufficiente	4	3	97
Pessimo	0	0	97
Non compilato	4	3	100
Nullo	0	0	100



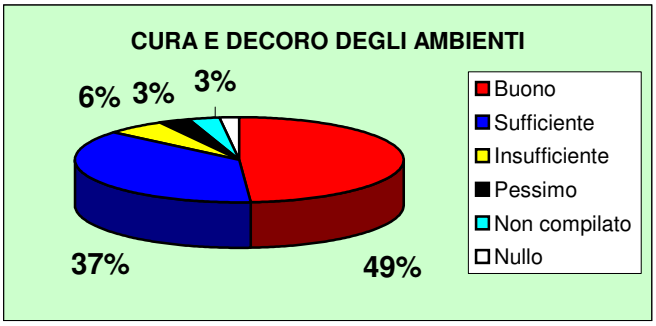
Disponibilità a dare informazioni	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	110	75	75
Sufficiente	27	18	93
Insufficiente	4	3	96
Pessimo	1	1	97
Non compilato	5	3	100
Nullo	0	0	100



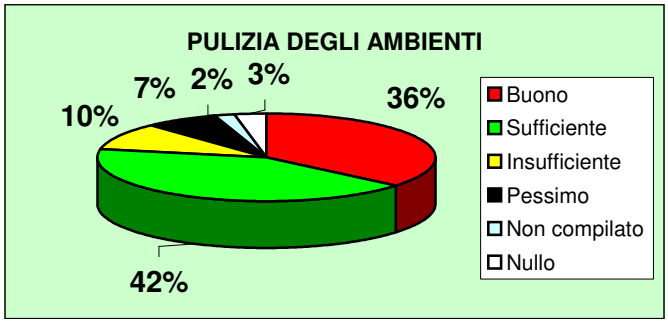
La **comunicazione e la relazione con il personale infermieristico è valutata molto positivamente dall'utenza**: giudizi positivi (buono+sufficiente) riguardo alla gentilezza e alla cortesia nei rapporti tra infermieri e pazienti sono stati espressi dal **95%** dei pazienti, alla disponibilità degli infermieri ad ascoltare le richieste dei pazienti dal **96%**, alla capacità degli infermieri di dare sostegno e tranquillizzare i pazienti dal **94%** e dal **93%** riguardo alla disponibilità a dare informazioni. Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi positivi erano stati rispettivamente pari al **95%, 95%, 96% e 94%.**

COMFORT

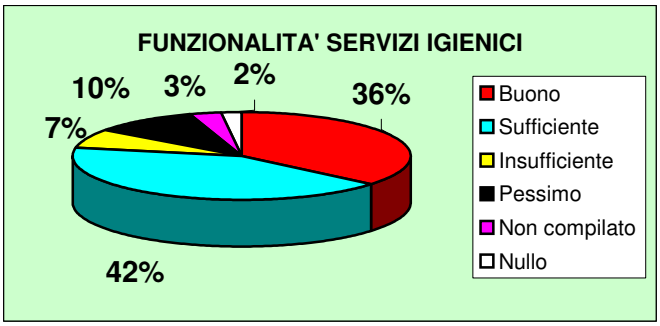
Cura e decoro degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	71	49	49
Sufficiente	55	37	86
Insufficiente	9	6	92
Pessimo	5	3	95
Non compilato	4	3	98
Nullo	3	2	100



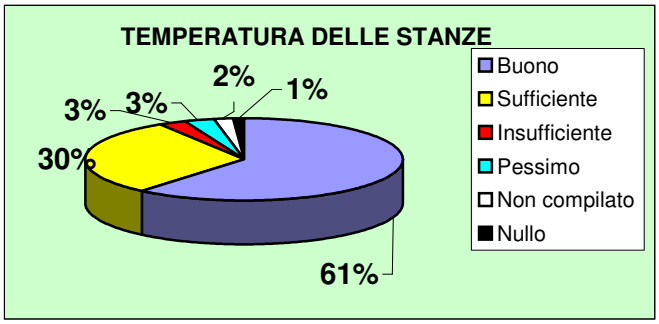
Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	53	36	36
Sufficiente	62	42	78
Insufficiente	15	10	88
Pessimo	10	7	95
Non compilato	3	2	97
Nullo	4	3	100



Funzionalità servizi igienici	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	53	36	36
Sufficiente	62	42	78
Insufficiente	10	7	85
Pessimo	15	10	95
Non compilato	4	3	98
Nullo	3	2	100



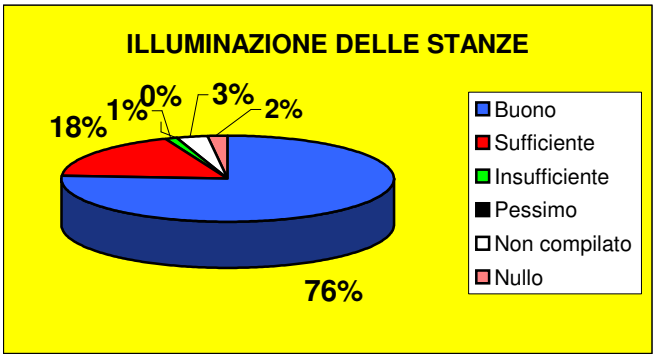
Temperature nelle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	90	61	61
Sufficiente	44	30	91
Insufficiente	5	3	94
Pessimo	4	3	97
Non compilato	3	2	99
Nullo	1	1	100



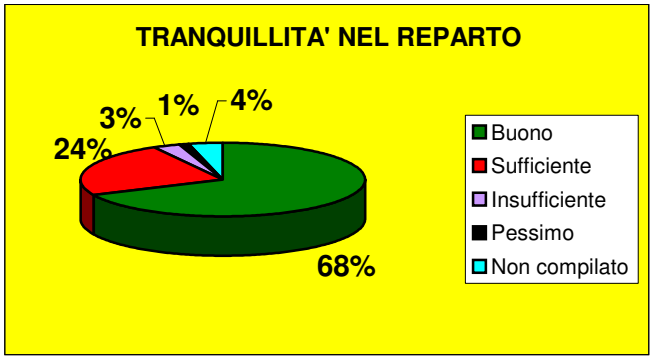
Gli aspetti legati al comfort continuano a rappresentare un'**area particolarmente critica.** Il dato era già emerso nella precedente rilevazione ed è stato oggetto di proposte di miglioramento. Per quanto riguarda il **servizio di pulizia**, a seguito delle numerose segnalazioni di utenti ed operatori, 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.** Si osserva un miglioramento dei giudizi rispetto al I° quadrimestre sebbene il campione non sia rappresentativo della realtà aziendale (hanno inviato questionari compilati sulla degenza solo 7 UUOO di area chirurgica). **N.B. Evidenziate in rosso le frequenze dei giudizi *insufficiente* e *pessimo* ≥ al 10%.**

COMFORT

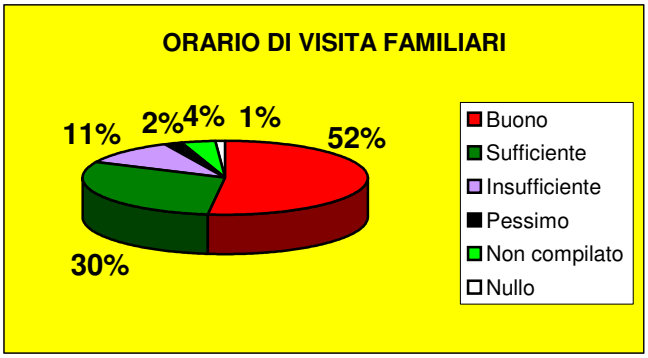
Illuminazione delle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	111	76	76
Sufficiente	26	18	94
Insufficiente	2	1	95
Pessimo	0	0	95
Non compilato	5	3	98
Nullo	3	2	100



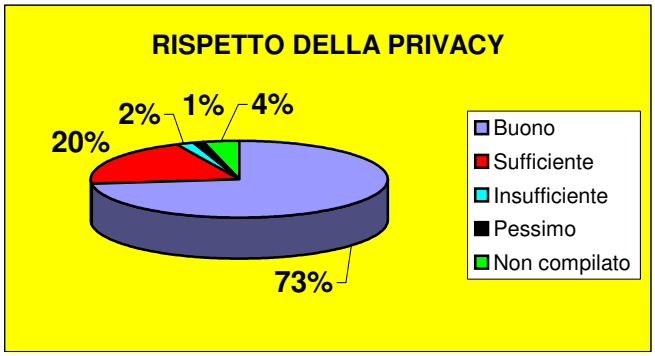
Tranquillità, silenzio nel reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	99	68	68
Sufficiente	35	24	92
Insufficiente	5	3	95
Pessimo	2	1	96
Non compilato	6	4	100
Nullo	0	0	100



Orario di visita dei familiari	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	77	52	52
Sufficiente	44	30	82
Insufficiente	16	11	93
Pessimo	3	2	95
Non compilato	6	4	99
Nullo	1	1	100



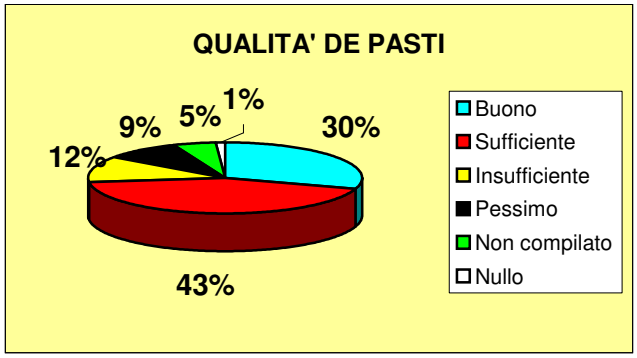
Rispetto della privacy	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	107	73	73
Sufficiente	30	20	93
Insufficiente	3	2	95
Pessimo	1	1	96
Non compilato	6	4	100
Nullo	0	0	100



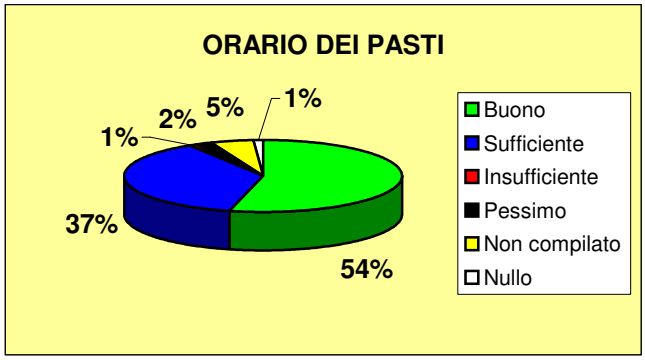
Gli aspetti del comfort legati alla illuminazione delle stanze, alla tranquillità del reparto, all'orario di visita dei familiari ed al rispetto della privacy **sono stati valutati molto positivamente**: la frequenza cumulativa dei giudizi positivi (buono+sufficiente) è pari, rispettivamente, **al 94%, al 92%, all'82% e al 93%.** Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi positivi erano stati rispettivamente pari al **96%, 91%, 84% e 92%.**

COMFORT

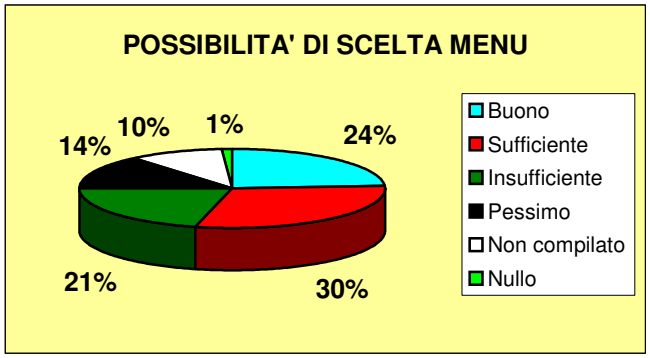
Qualità dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	44	30	30
Sufficiente	64	43	73
Insufficiente	17	12	85
Pessimo	13	9	94
Non compilato	7	5	99
Nullo	2	1	100



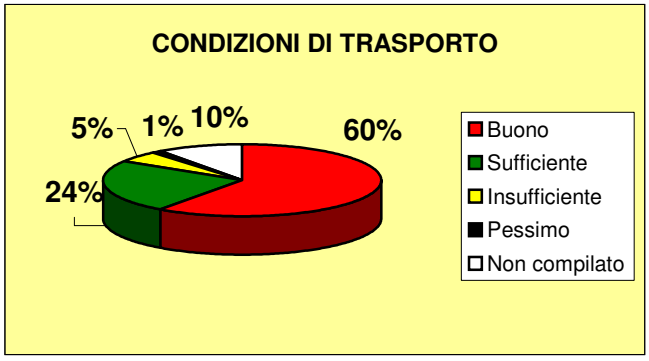
Orario dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	79	54	54
Sufficiente	55	37	91
Insufficiente	1	1	92
Pessimo	3	2	94
Non compilato	8	5	99
Nullo	1	1	100



Possibilità di scelta del menu	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	35	24	24
Sufficiente	44	30	54
Insufficiente	31	21	75
Pessimo	21	14	89
Non compilato	14	10	99
Nullo	2	1	100



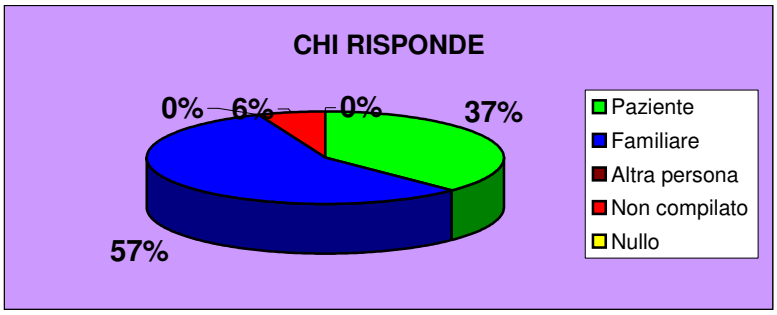
Condizioni di trasporto (barella,...)	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	87	60	60
Sufficiente	35	24	84
Insufficiente	8	5	89
Pessimo	2	1	90
Non compilato	15	10	100
Nullo	0	0	100



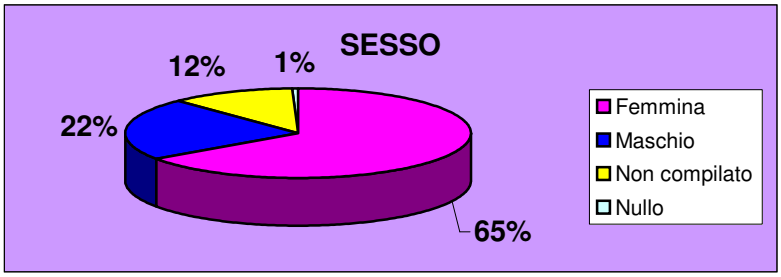
Gli aspetti legati alla **qualità dei pasti e alla possibilità di scelta del menu** continuano a rappresentare **una delle maggiori criticità** rilevate dai pazienti. La frequenza cumulativa dei **giudizi negativi** (pessimo+insufficiente), infatti, è rispettivamente pari al **21% e al 35%,** con un miglioramento rispetto al **I° quadrimestre**, in cui gli stessi dati erano pari al **31% e 39%.** Migliora ulteriormente il giudizio sull'orario di distribuzione dei pasti rispetto al I° quadrimestre, in cui i giudici negativi (pessimo+insufficiente) erano espressi dal 19% degi pazienti. **N.B. Evidenziate in rosso le frequenze dei giudizi *insufficiente* e *pessimo* ≥ al 10%.**

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

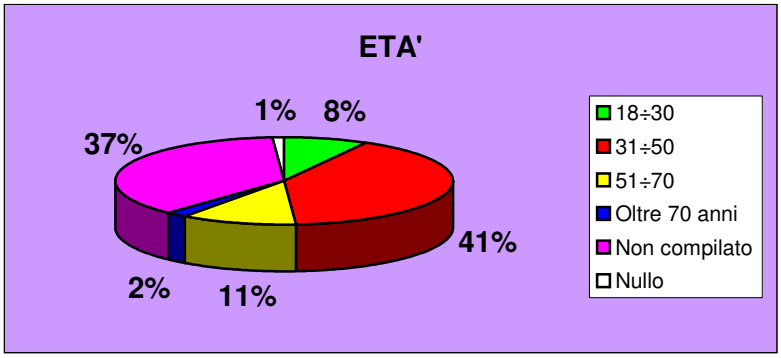
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	55	37
Familiare	83	57
Altra persona	0	0
Non compilato	9	6
Nullo	0	0



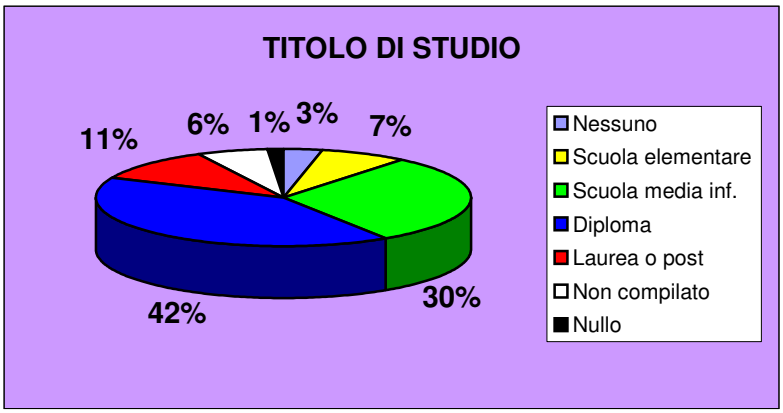
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Femmina	96	65
Maschio	33	22
Non compilato	17	12
Nullo	1	1



Età	Valori assoluti	Valori in %
18÷30	12	8
31÷50	59	41
51÷70	16	11
Oltre 70 anni	3	2
Non compilato	55	37
Nullo	2	1

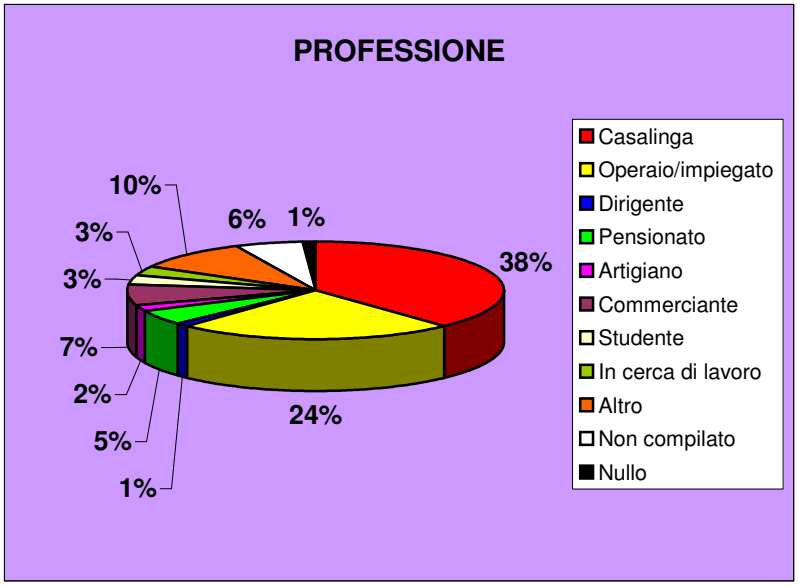


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Nessuno	5	3
Scuola elementare	11	7
Scuola media inf.	44	30
Diploma	60	42
Laurea o post	16	11
Non compilato	9	6
Nullo	2	1

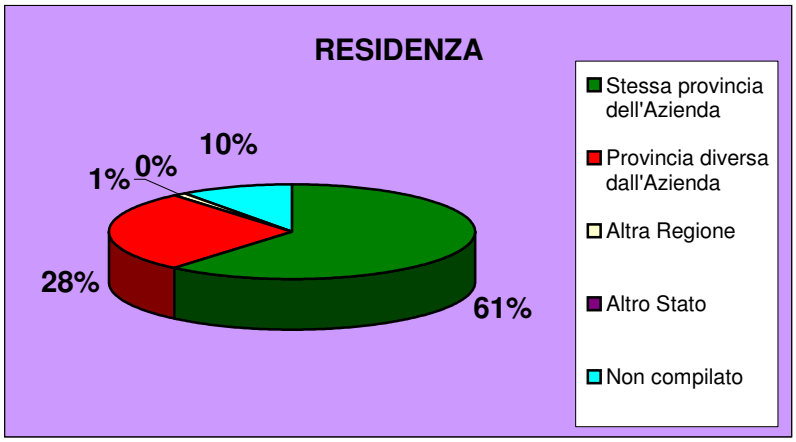


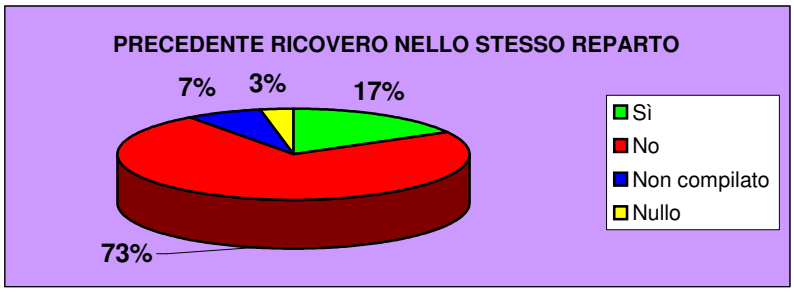
DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

Professione	Valori assoluti	Valori in %
Casalinga	55	38
Operaio/impiegato	36	24
Dirigente	1	1
Pensionato	8	5
Artigiano	3	2
Commerciante	10	7
Studente	4	3
In cerca di lavoro	5	3
Altro	15	10
Non compilato	9	6
Nullo	1	1



Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Stessa provincia dell'Azienda	91	61
Provincia diversa dall'Azienda	41	28
Altra Regione	1	1
Altro Stato	0	0
Non compilato	14	10
Nullo	0	0



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	134	91
Altra nazionalità	1	1
Non compilato	12	8
Nullo	0	0

E' già stato ricoverato in questo reparto?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	25	17
No	106	73
Non compilato	11	7
Nullo	5	3