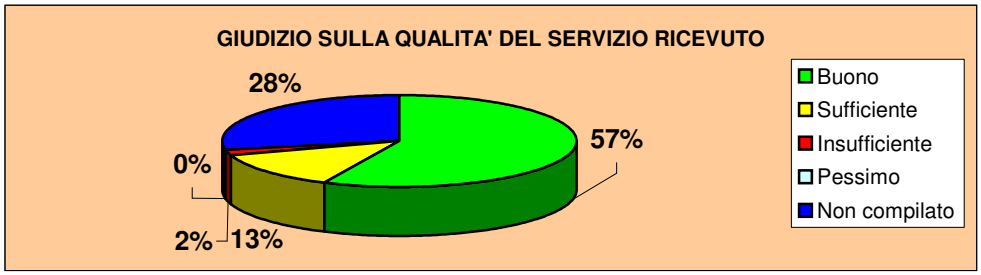
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

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

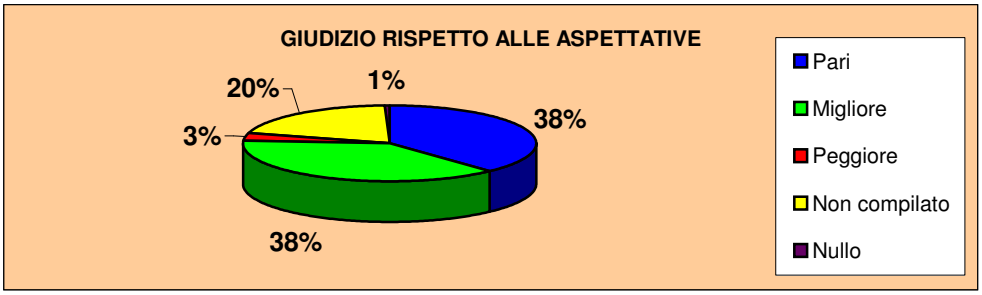
Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione

GIUDIZIO COMPLESSIVO E ASPETTATIVE DEI PAZIENTI

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Buono	85	57	57
Sufficiente	20	13	70
Insufficiente	3	2	72
Pessimo	0	0	72
Non compilato	42	28	100
Nullo	0	0	100



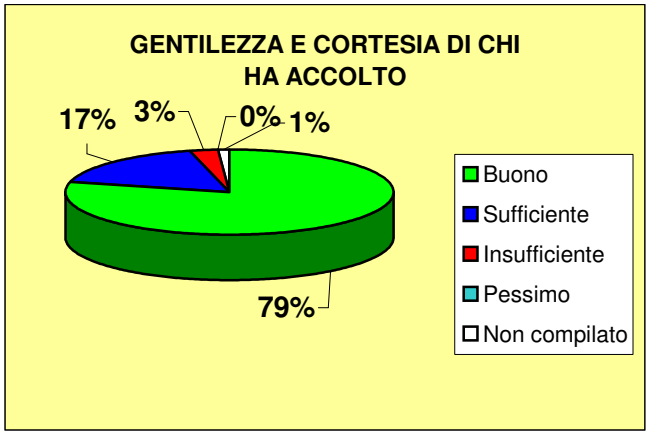
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	57	38	38
Migliore	57	38	76
Peggiore	5	3	79
Non compilato	30	20	99
Nullo	1	1	100



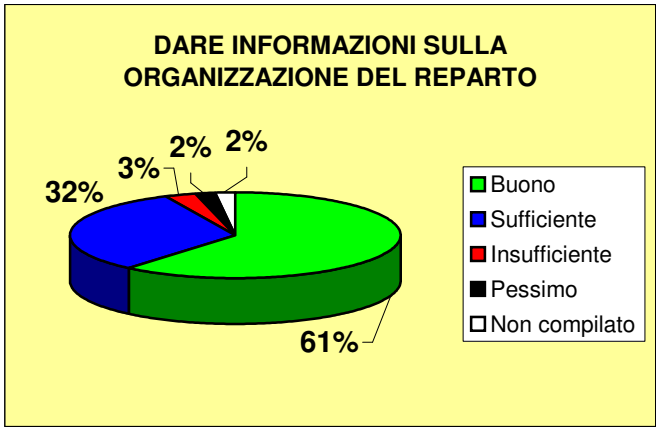
Il giudizio complessivo espresso dai pazienti, rispetto alla qualità del servizio ricevuto, è **largamente positivo: il 70%** lo reputa **sufficiente o buono** ed il **76% pari o superiore** alle proprie aspettative. Si confermano le **maggiori criticità** nell'area del **comfort alberghiero**, soprattutto 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

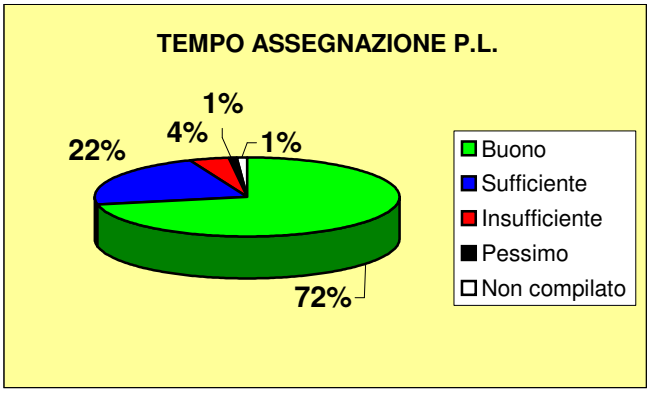
Gentilezza e cortesia di chi ha accolto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	119	79	79
Sufficiente	26	17	96
Insufficiente	4	3	99
Pessimo	0	0	99
Non compilato	1	1	100
Nullo	0	0	100



Disponibilità a dare informazioni su organizz. reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	91	61	61
Sufficiente	48	32	93
Insufficiente	5	3	96
Pessimo	3	2	98
Non compilato	3	2	100
Nullo	0	0	100



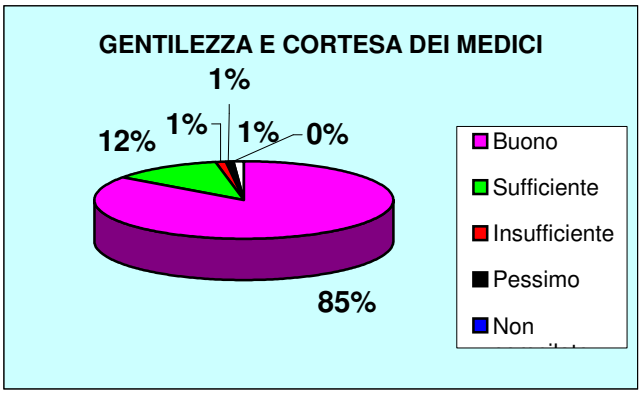
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	108	72	72
Sufficiente	32	22	94
Insufficiente	6	4	98
Pessimo	2	1	99
Non compilato	2	1	100
Nullo	0	0	100



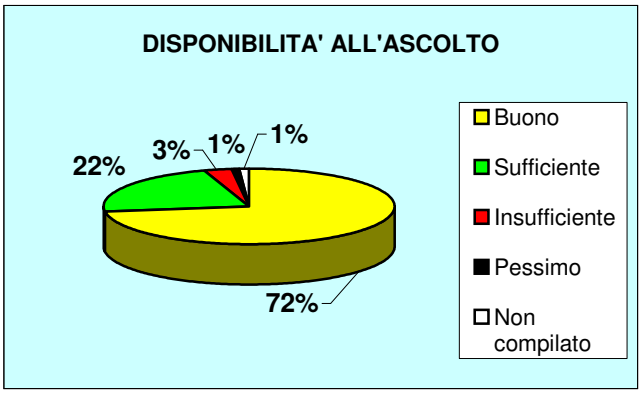
La fase dell'**accoglienza in reparto** è valutata **molto positivamente** dall'utenza: la frequenza cumulativa dei giudizi positivi (buono+sufficiente) riguardo alla gentilezza e alla cortesia di chi accoglie il paziente è pari al **96%,** alla disponibilità del personale a dare informazioni sull'organizzazione del reparto al **93%** e al tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto al **94%.** Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi positivi erano stati rispettivamente pari al **96%, 93% e 93%.**

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

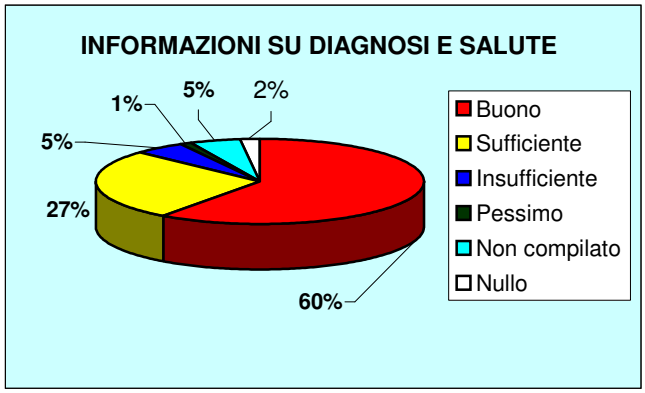
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	128	85	85
Sufficiente	18	12	97
Insufficiente	2	1	98
Pessimo	1	1	99
Non compilato	0	0	99
Nullo	1	1	100



Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	108	72	72
Sufficiente	35	22	94
Insufficiente	4	3	97
Pessimo	1	1	98
Non compilato	1	1	99
Nullo	1	1	100



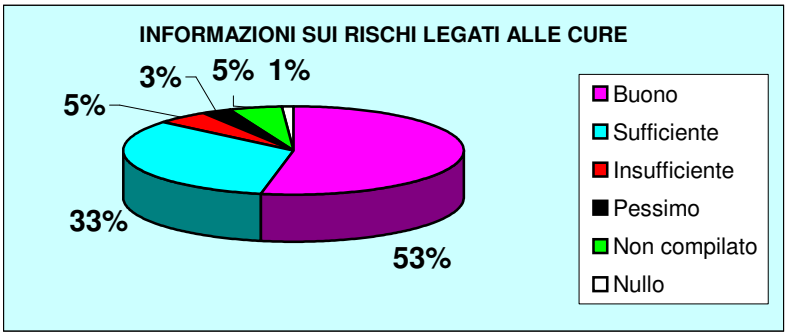
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	90	60	60
Sufficiente	40	27	87
Insufficiente	8	5	92
Pessimo	1	1	93
Non compilato	8	5	98
Nullo	3	2	100



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 **94%** e alle informazioni ricevute dai medici sul proprio stato di salute è pari all'**87%**. Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi positivi erano stati rispettivamente pari al **97%, 96% e 95%.**

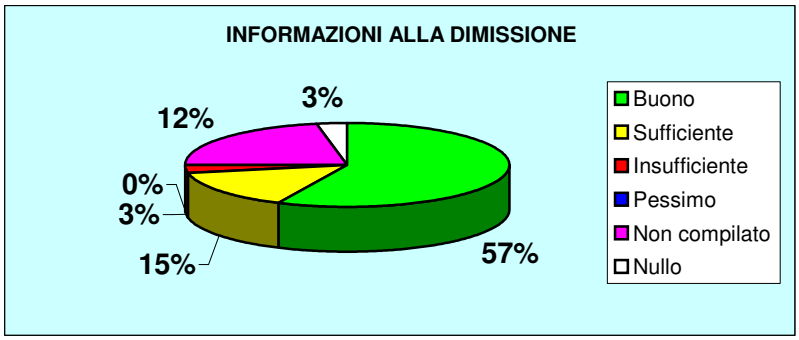
COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	79	53	53
Sufficiente	50	33	86
Insufficiente	8	5	91
Pessimo	4	3	94
Non compilato	8	5	99
Nullo	1	1	100



,

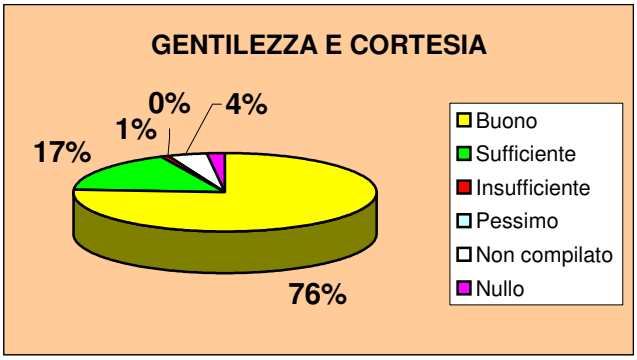
Informazioni ricevute al momento della dimissione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	86	57	57
Sufficiente	22	15	72
Insufficiente	5	3	75
Pessimo	0	0	75
Non compilato	33	22	97
Nullo	4	3	100



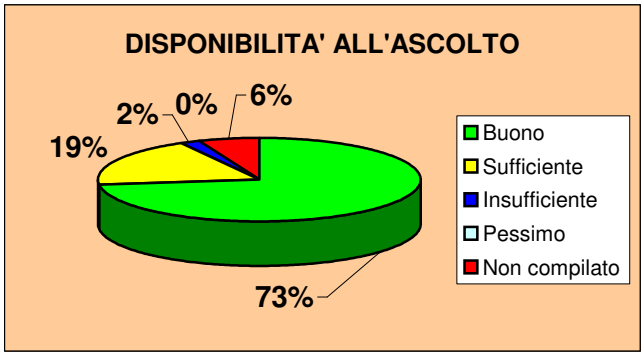
Giudizi positivi (buono+sufficiente) sulle **informazioni ricevute dai medici sui rischi legati alle cure e alla terapia** sono stati espressi dall'**86%** dell'utenza e, sulle informazioni ricevute al **momento della dimissione**, dal **72%** degli utenti. Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi positivi erano stati rispettivamente pari al **92% e all'86%**.

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON GLI INFERMIERI

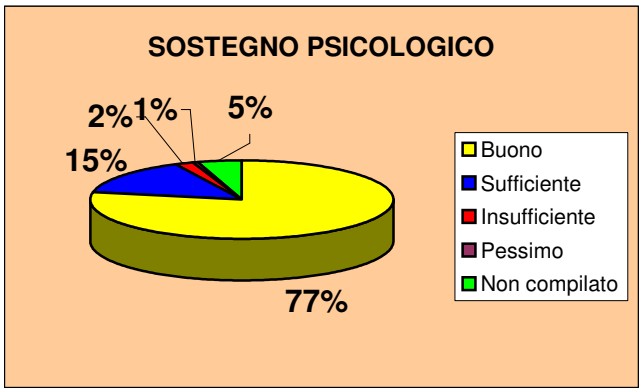
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	114	76	76
Sufficiente	26	17	93
Insufficiente	1	1	94
Pessimo	0	0	94
Non compilato	6	4	98
Nullo	3	2	100



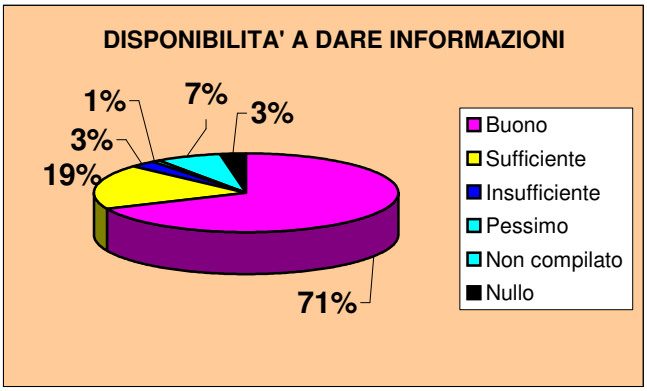
Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	109	73	73
Sufficiente	29	19	92
Insufficiente	3	2	94
Pessimo	0	0	94
Non compilato	9	6	100
Nullo	0	0	100



Sostegno, capacità di tranquillizzare	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	117	77	77
Sufficiente	22	15	92
Insufficiente	3	2	94
Pessimo	1	1	95
Non compilato	7	5	100
Nullo	0	0	100



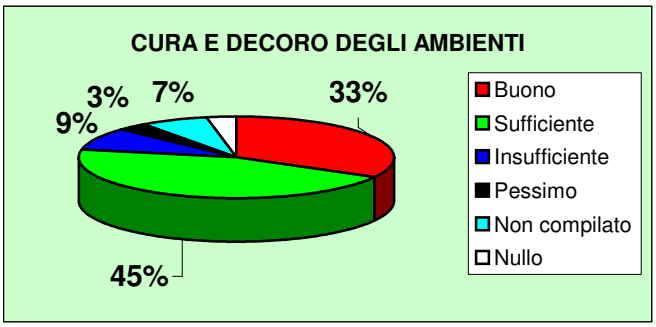
Disponibilità a dare informazioni	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	106	71	71
Sufficiente	29	19	90
Insufficiente	4	3	93
Pessimo	1	1	94
Non compilato	10	7	101
Nullo	0	3	104



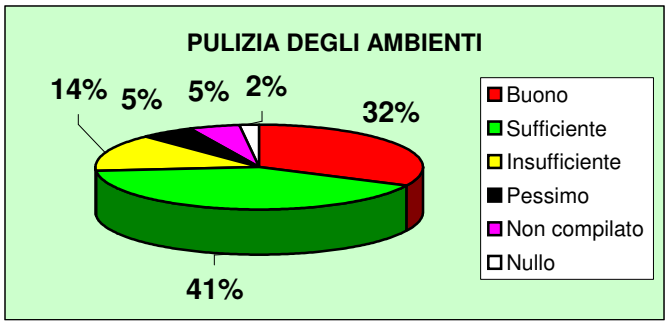
La comunicazione e la relazione con il personale infermieristico è valutata molto positivamente dall'utenza: giudizi positivi (buono+sufficiente) riguardo alla gentilezza e alla cortesia nei rapporti tra infermieri e pazienti sono stati espressi dal **93%** dei pazienti, alla disponibilità degli infermieri ad ascoltare le richieste dei pazienti dal **92%**, alla capacità degli infermieri di dare sostegno e tranquillizzare i pazienti dal **92%** e dal **90%** riguardo alla disponibilità a dare informazioni.Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi positivi erano stati rispettivamente pari al **94%, 94%, 95% e 93%.**

COMFORT

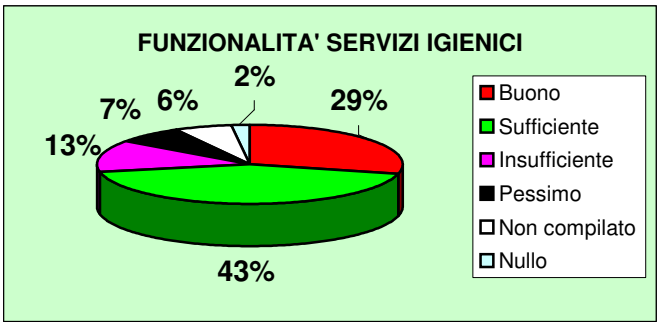
Cura e decoro degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	49	33	33
Sufficiente	67	45	78
Insufficiente	14	9	87
Pessimo	5	3	90
Non compilato	10	7	97
Nullo	5	3	100



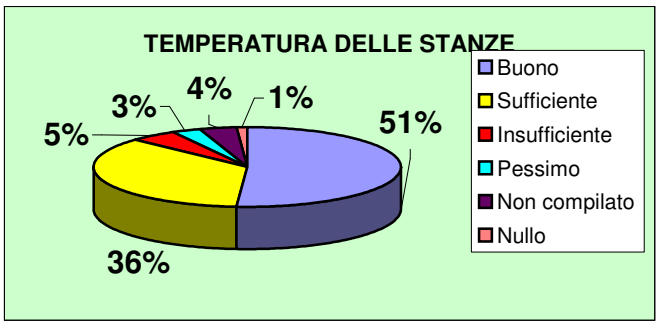
Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	48	32	32
Sufficiente	62	41	73
Insufficiente	21	14	87
Pessimo	8	5	92
Non compilato	8	5	97
Nullo	3	2	99



Funzionalità servizi igienici	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	44	29	29
Sufficiente	65	43	72
Insufficiente	19	13	85
Pessimo	10	7	92
Non compilato	9	6	98
Nullo	3	2	100



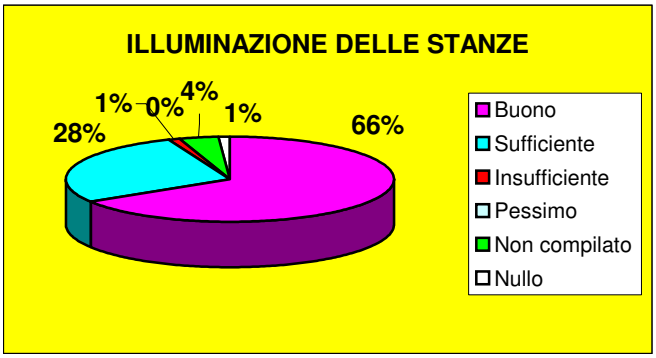
Temperature nelle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	76	51	51
Sufficiente	56	36	87
Insufficiente	7	5	92
Pessimo	4	3	95
Non compilato	6	4	99
Nullo	1	1	100



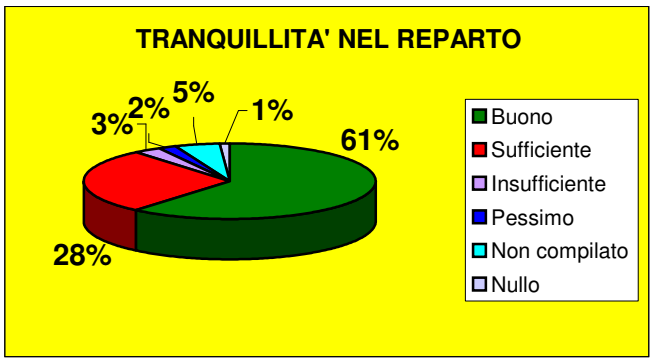
Gli aspetti legati al comfort continuano a rappresentare un'**area particolarmente critica**. Il dato era già emerso nelle precedenti rilevazioni ed è stato oggetto di proposte di miglioramento. Per quanto riguarda il **servizio di pulizia**, a seguito delle numerose segnalazioni di utenti ed operatori, è stato **rescisso il contratto con la ditta** che si era aggiudicata l'appalto e 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.** 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 4 UUOO di area medica). **N.B. Evidenziate in rosso le criticità (frequenze giudizi *insufficiente* o *pessimo* ≥ al 10%).**

COMFORT

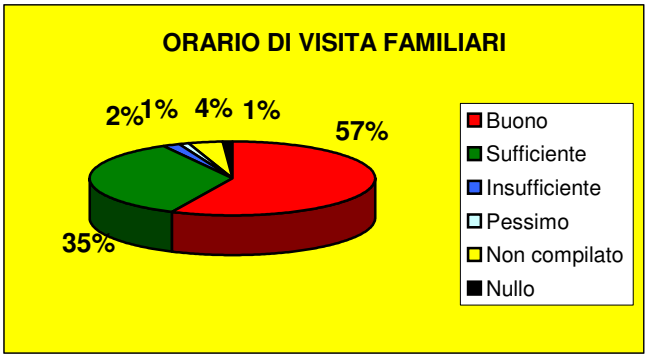
Illuminazione delle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	99	66	66
Sufficiente	43	28	94
Insufficiente	1	1	95
Pessimo	0	0	95
Non compilato	6	4	99
Nullo	1	1	100



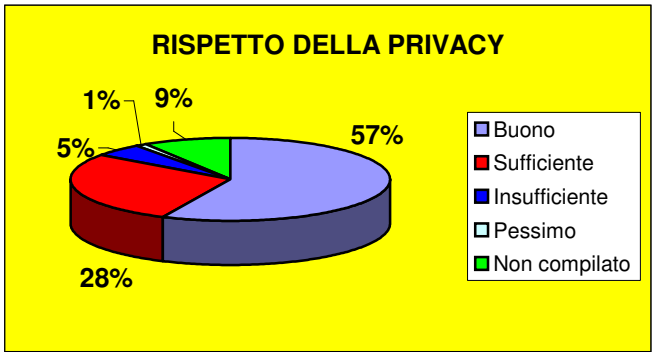
Tranquillità, silenzio nel reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	91	61	61
Sufficiente	43	28	89
Insufficiente	5	3	92
Pessimo	3	2	94
Non compilato	7	5	99
Nullo	1	1	100



Orario di visita dei familiari	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	85	57	57
Sufficiente	53	35	92
Insufficiente	3	2	94
Pessimo	1	1	95
Non compilato	6	4	99
Nullo	2	1	100



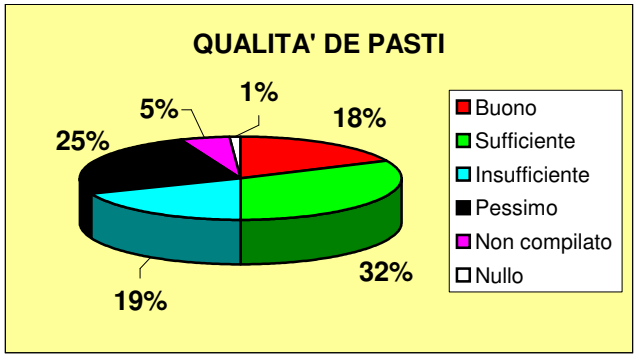
Rispetto della privacy	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	86	57	57
Sufficiente	42	28	85
Insufficiente	7	5	90
Pessimo	1	1	91
Non compilato	14	9	100
Nullo	0	0	100



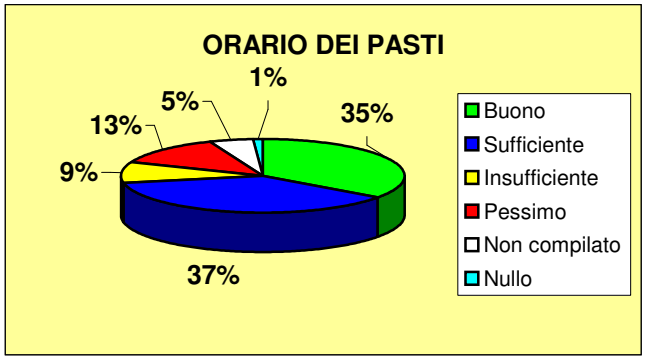
Gli aspetti del comfort legati alla illuminazione delle stanze, alla tranquillità del reparto, all'orario di visita dei familiari ed al rispetto della privacy **sono stati valutati molto positivamente:** la frequenza cumulativa è pari, rispettivamente, **al 94%, all'89%, al 92% e all'85%.** Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi positivi erano stati rispettivamente pari **all'89%, all'86%, al 90% e all'87%.**

COMFORT

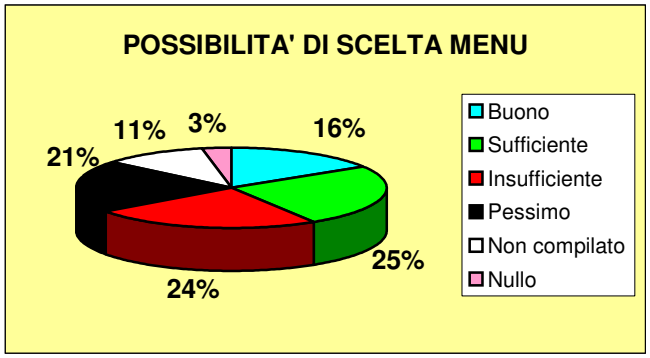
Qualità dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	27	18	18
Sufficiente	46	32	50
Insufficiente	29	19	69
Pessimo	38	25	94
Non compilato	8	5	99
Nullo	2	1	100



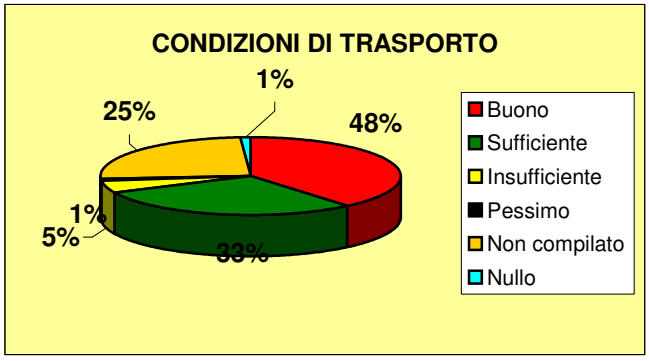
Orario dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	52	35	35
Sufficiente	56	37	72
Insufficiente	14	9	81
Pessimo	19	13	94
Non compilato	7	5	99
Nullo	2	1	100



Possibilità di scelta del menu	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	24	16	16
Sufficiente	36	25	41
Insufficiente	36	24	65
Pessimo	32	21	86
Non compilato	17	11	97
Nullo	5	3	100



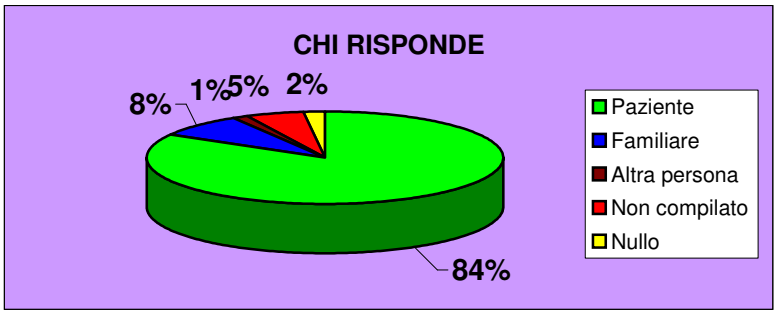
Condizioni di trasporto (barella,...)	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	58	39	39
Sufficiente	44	29	68
Insufficiente	7	5	73
Pessimo	2	1	74
Non compilato	37	25	99
Nullo	2	1	100



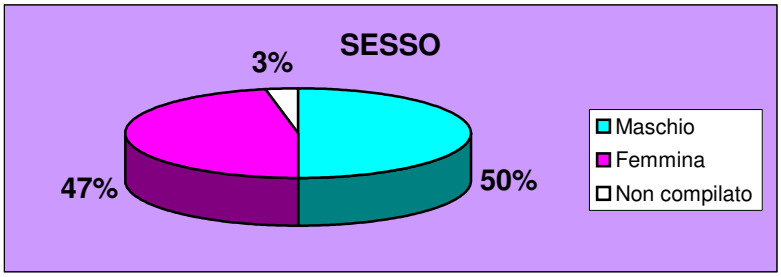
Gli aspetti legati alla **qualità dei pasti e alla possibilità di scelta del menu** continuano a rappresentare **una delle maggiori criticità** rilevate dai pazienti. La frequenza cumulativa dei **giudizi negativi** (pessimo+insufficiente), infatti, è rispettivamente pari al **44 e al 45%.** Il dato 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. Nel I° quadrimestre del 2012, i giudizi negativi erano stati rispettivamente pari al **43% e 42%. N.B. Evidenziate in rosso le criticità (frequenze giudizi insufficiente o pessimo ≥ al 10%).**

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

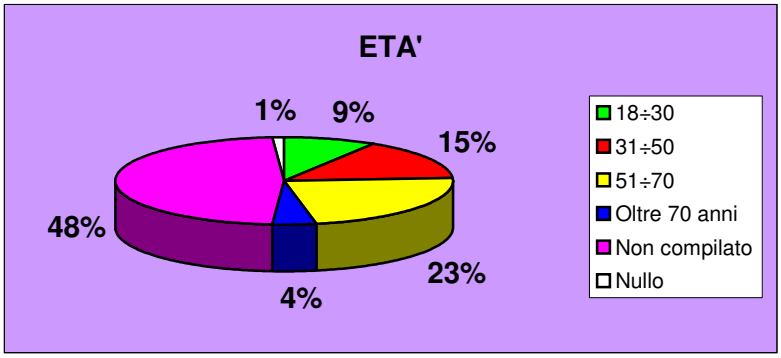
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	125	84
Familiare	12	8
Altra persona	2	1
Non compilato	8	5
Nullo	3	2



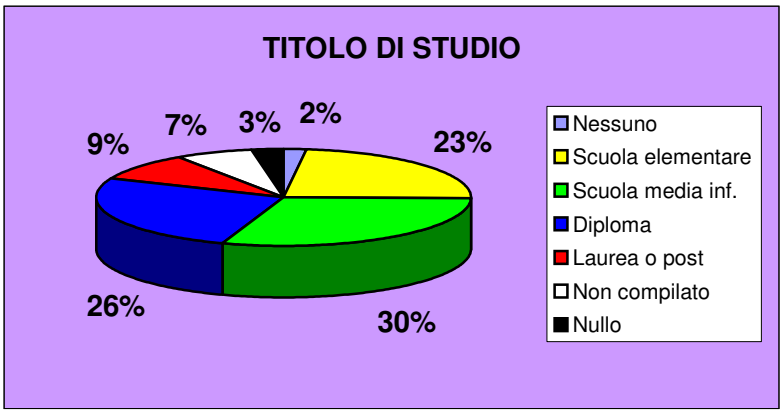
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Maschio	76	50
Femmina	70	47
Non compilato	4	3
Nullo	0	0



Età	Valori assoluti	Valori in %
18÷30	14	9
31÷50	23	15
51÷70	35	23
Oltre 70 anni	6	4
Non compilato	71	48
Nullo	1	1

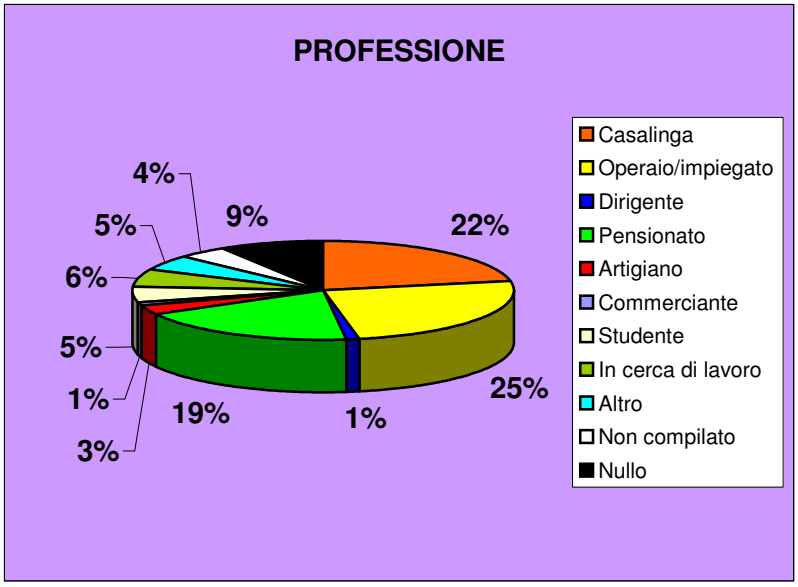


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Nessuno	3	2
Scuola elementare	35	23
Scuola media inf.	45	30
Diploma	39	26
Laurea o post	14	9
Non compilato	10	7
Nullo	4	3

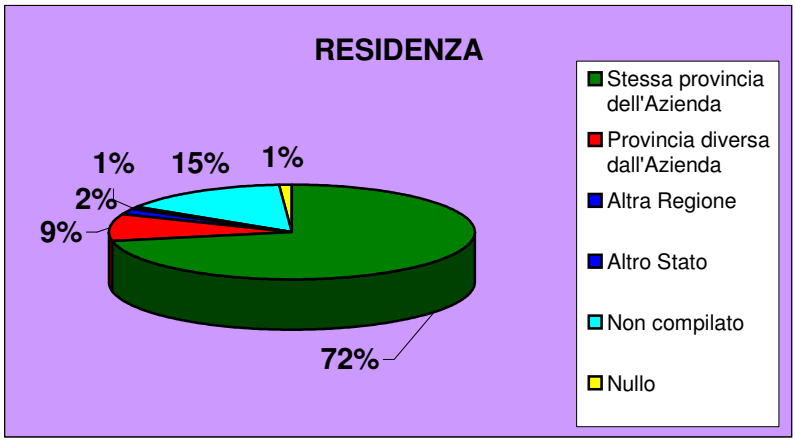


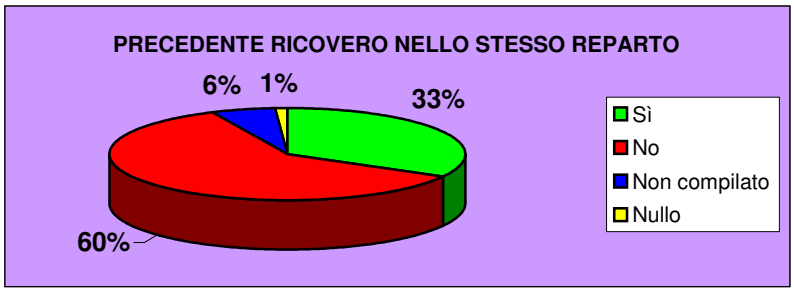
DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

Professione	Valori assoluti	Valori in %
Casalinga	33	22
Operaio/impiegato	39	25
Dirigente	2	1
Pensionato	28	19
Artigiano	4	3
Commerciante	1	1
Studente	7	5
In cerca di lavoro	9	6
Altro	8	5
Non compilato	6	4
Nullo	13	9



Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Stessa provincia dell'Azienda	108	72
Provincia diversa dall'Azienda	14	9
Altra Regione	3	2
Altro Stato	2	1
Non compilato	22	15
Nullo	1	1



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	137	91
Altra nazionalità	4	3
Non compilato	9	6
Nullo	0	0

E' già stato ricoverato in questo reparto?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	49	33
No	91	60
Non compilato	9	6
Nullo	1	1