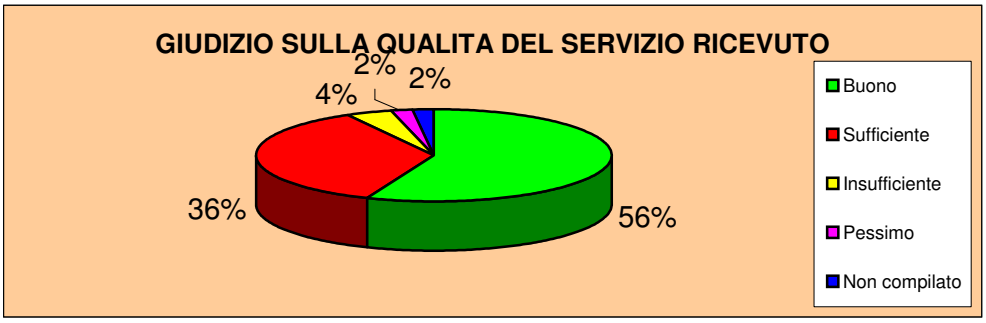
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA
AREA AMBULATORIALE
REPORT SETTEMBRE-DICEMBRE 2011

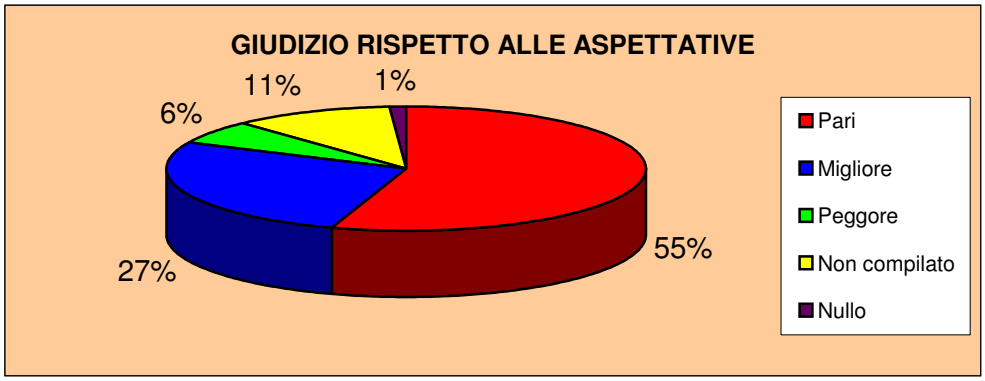
Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione

GIUDIZIO COMPLESSIVO E ASPETTATIVE DEI PAZIENTI

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Buono	420	56	56
Sufficiente	271	36	92
Insufficiente	34	4	96
Pessimo	14	2	98
Non compilato	18	2	100
Nullo	2	0	100



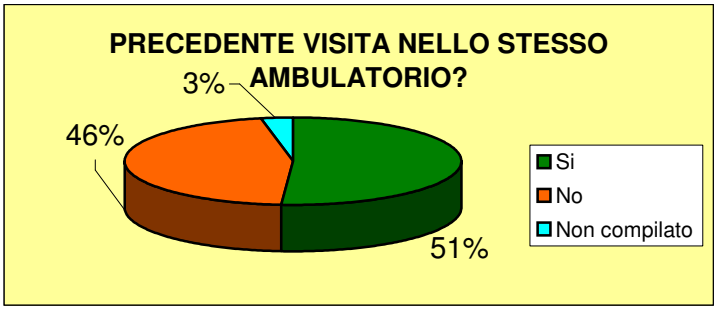
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	419	55	55
Migliore	204	27	82
Peggore	45	6	88
Non compilato	86	11	99
Nullo	5	1	100



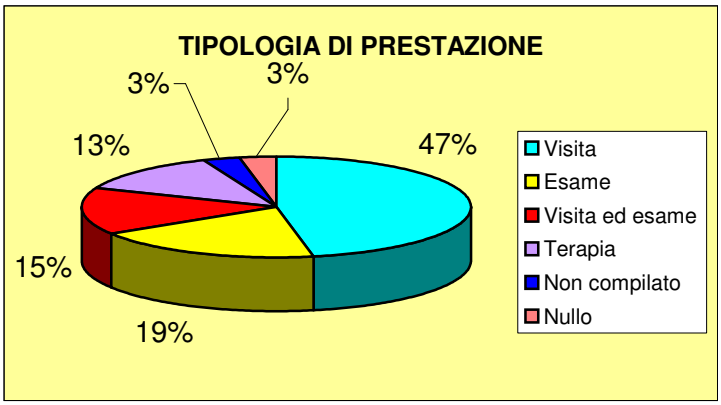
Il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio, espresso dai pazienti, è **decisamente positivo**: il **92% lo reputa sufficiente o buono** e **l'82% pari o superiore alle proprie aspettative**. Le **maggiori criticità** si riscontrano nell'area dell'**accessibilità** e nel **tempo d'attesa tra l'orario dell'appuntamento** e quello della **fruizione della prestazione.** Per ciascuna delle problematiche emerse, sono state **elaborate insieme all'Ufficio Qualità delle proposte di miglioramento**.

FIDELIZZAZIONE DEL PAZIENTE

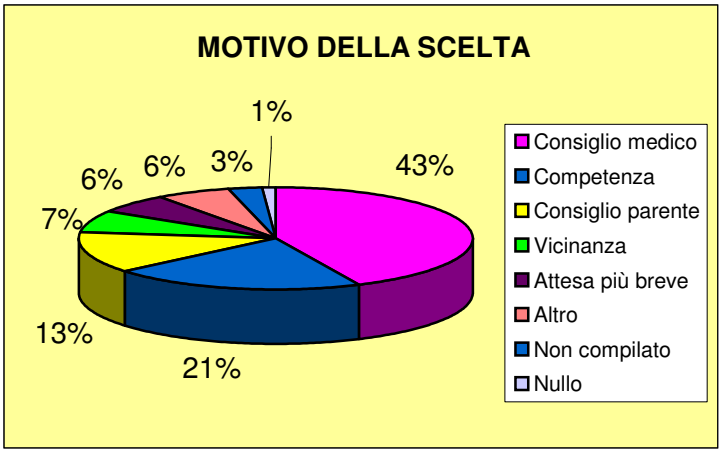
E' la prima volta in questo ambulatorio?	Valori assoluti	Valori in %
Si	380	51
No	350	46
Non compilato	26	3
Nullo	3	0



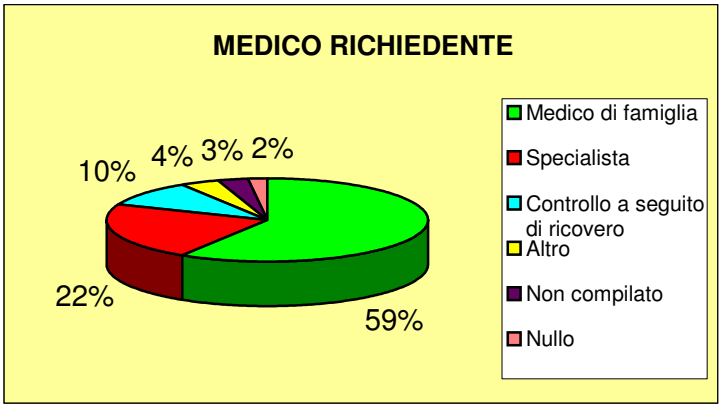
Oggi ha effettuato?	Valori assoluti	Valori in %
Visita	356	47
Esame	147	19
Visita ed esame	115	15
Terapia	97	13
Non compilato	23	3
Nullo	21	3



Motivo della scelta	Valori assoluti	Valori in %
Consiglio medico	328	43
Competenza	156	21
Consiglio parente	102	13
Vicinanza	55	7
Attesa più breve	46	6
Altro	42	6
Non compilato	21	3
Nullo	9	1

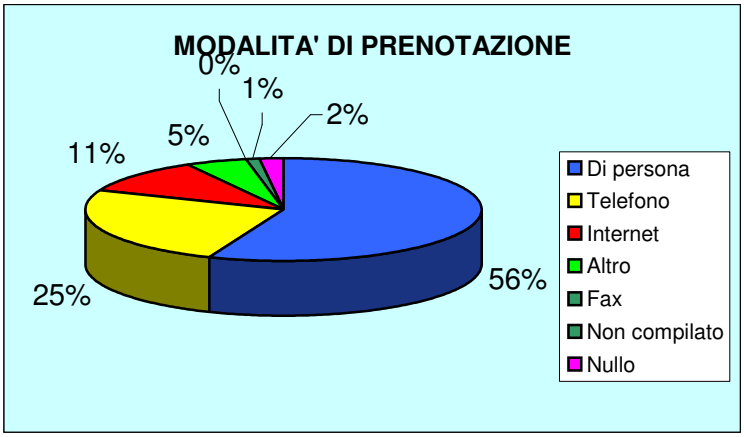


Chi ha richiesto la prestazione	Valori assoluti	Valori in %
Medico di famiglia	447	59
Specialista	161	22
Controllo a seguito di ricovero	77	10
Altro	34	4
Non compilato	26	3
Nullo	14	2

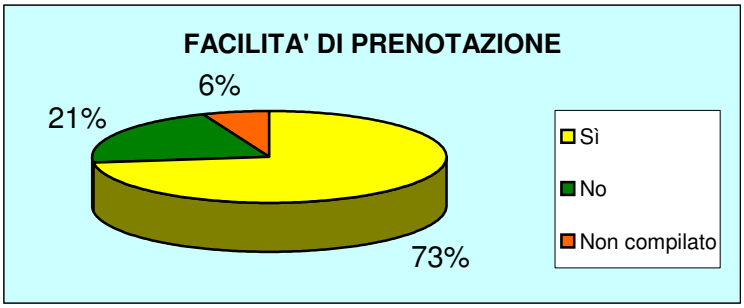


PRENOTAZIONE

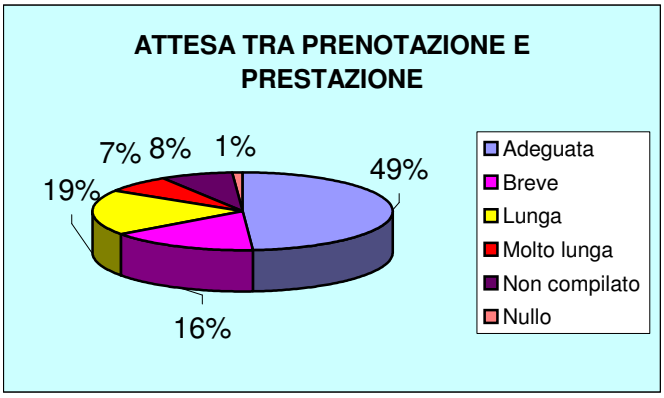
Come ha effettuato la prenotazione?	Valori assoluti	Valori in %
Di persona	432	56
Telefono	187	25
Internet	83	11
Altro	35	5
Fax	3	0
Non compilato	6	1
Nullo	13	2



La prenotazione è stata agevole?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	551	73
No	159	21
Non compilato	47	6
Nullo	2	0



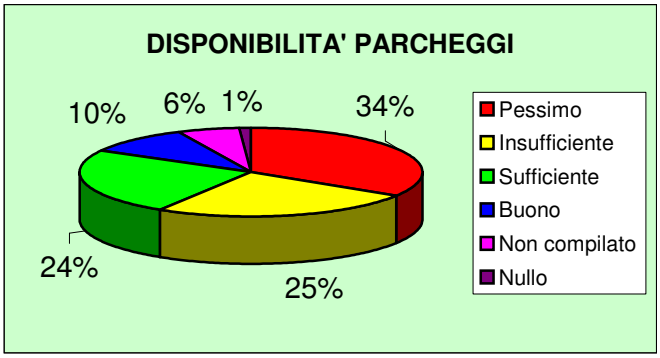
Attesa tra prenotazione e prestazione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Adeguata	375	49	49
Breve	118	16	65
Lunga	147	19	19
Molto lunga	53	7	26
Non compilato	62	8	8
Nullo	4	1	1



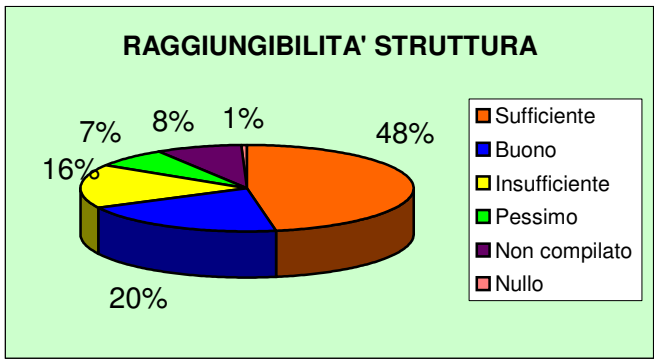
La prenotazione è risultata **agevole per il 73% degli utenti**. Da notare che, nonostante sia possibile effettuare la prenotazione direttamente da casa **via internet**, **solo** l'**11%** utilizza questa modalità mentre, a causa del **digital divide** è ancora elevata la percentuale di utenti **(81%)** che utilizza le modalità più tradizionali (**sportello CUP o numero verde**). L'**attesa tra prenotazione e prestazione è soddisfacente nel 65%** (adeguata o breve) mentre nel **26% è risultata lunga o molto lunga** rispetto al proprio stato di salute.

ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

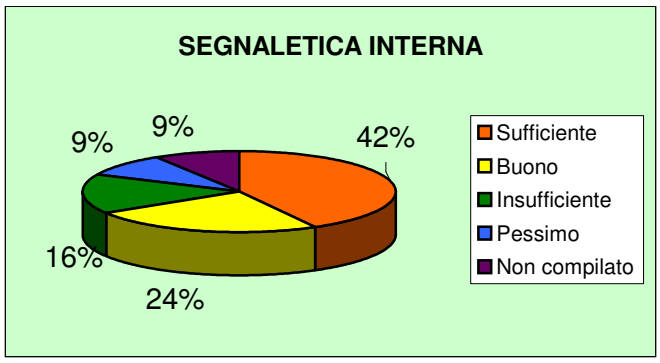
Disponibilità di parcheggi	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Pessimo	256	34	34
Insufficiente	191	25	59
Sufficiente	185	24	83
Buono	77	10	93
Non compilato	46	6	99
Nullo	4	1	100



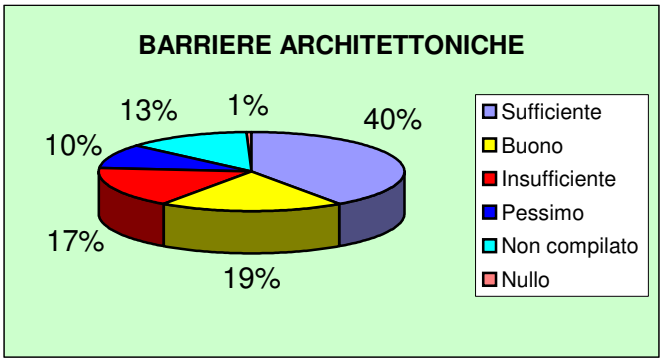
Raggiungibilità della struttura	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	358	48	48
Buono	155	20	68
Insufficiente	123	16	84
Pessimo	56	7	91
Non compilato	63	8	99
Nullo	4	1	100



Segnaletica interna	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	322	42	42
Buono	177	24	66
Insufficiente	123	16	82
Pessimo	70	9	91
Non compilato	65	9	100
Nullo	2	0	100



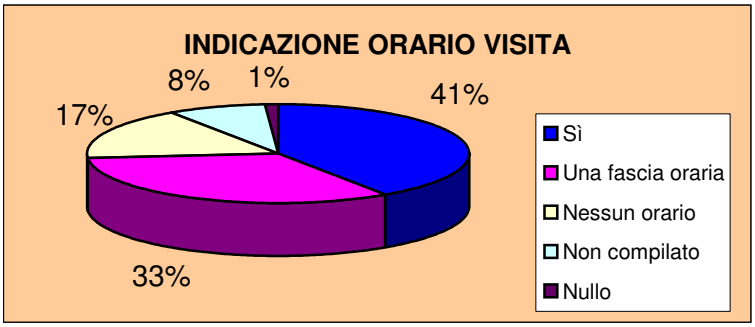
Barriere architettoniche	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	305	40	40
Buono	148	19	59
Insufficiente	127	17	76
Pessimo	75	10	86
Non compilato	99	13	99
Nullo	5	1	100



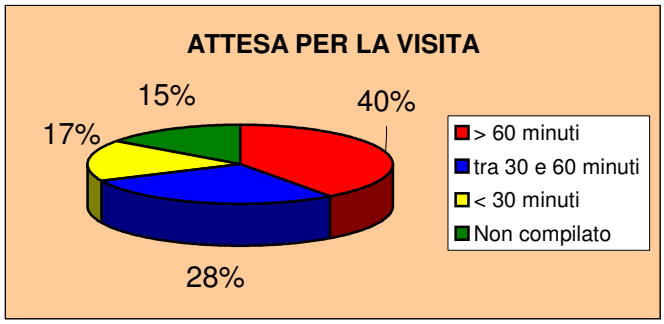
Le righe evidenziate in rosso rappresentano criticità rilevanti per le quali sono state elaborate proposte di miglioramento.

TEMPI D'ATTESA

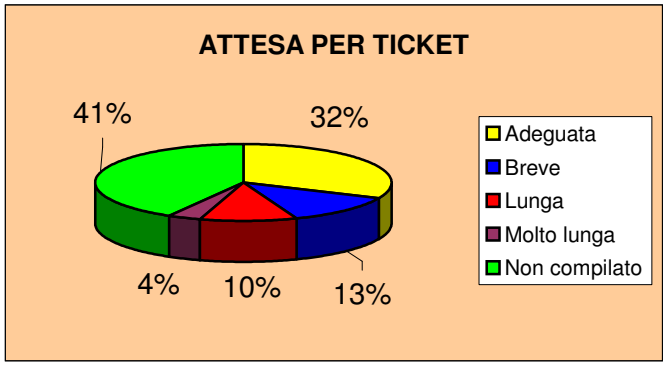
Alla prenotazione, è stato dato un orario?	Valori assoluti	Valori in %
Sì	308	41
Una fascia oraria	250	33
Nessun orario	129	17
Non compilato	63	8
Nullo	9	1



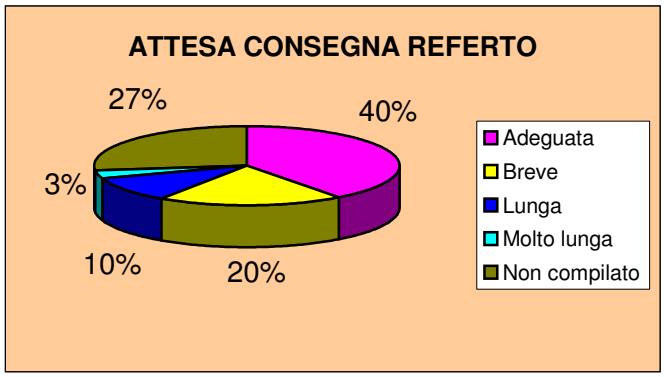
Attesa tra orario prefissato e visita	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
> 60 minuti	304	40	40
tra 30 e 60 minuti	207	28	68
< 30 minuti	132	17	85
Non compilato	113	15	100
Nullo	3	0	100



Attesa per pagare eventuale ticket	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Adeguata	239	32	32
Breve	95	13	45
Lunga	79	10	55
Molto lunga	29	4	59
Non compilato	314	41	100
Nullo	3	0	100



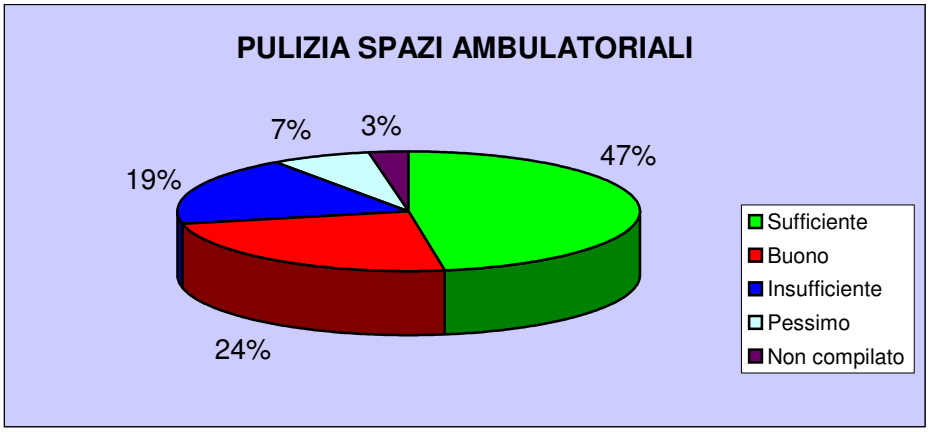
Attesa per consegna referto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Adeguata	301	40	40
Breve	149	20	60
Lunga	77	10	70
Molto lunga	26	3	73
Non compilato	203	27	100
Nullo	3	0	100



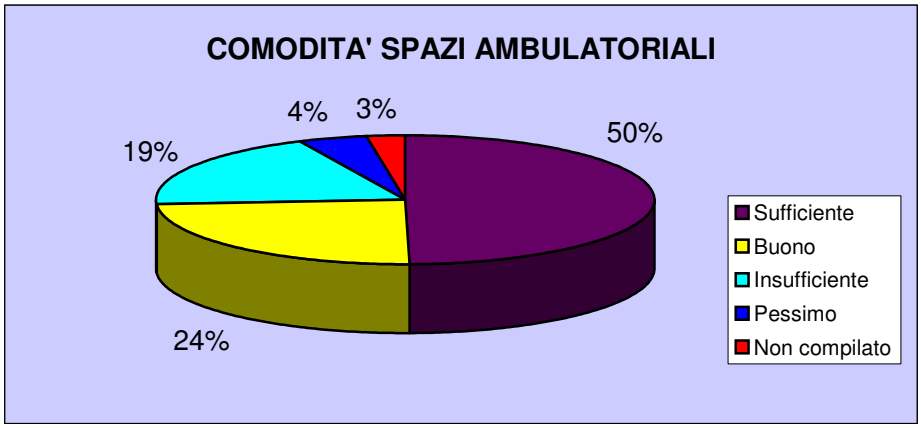
Le righe evidenziate in rosso rappresentano criticità rilevanti per le quali sono state elaborate proposte di miglioramento.

COMFORT

Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	360	47	47
Buono	183	24	71
Insufficiente	141	19	90
Pessimo	52	7	97
Non compilato	22	3	100
Nullo	1	0	100



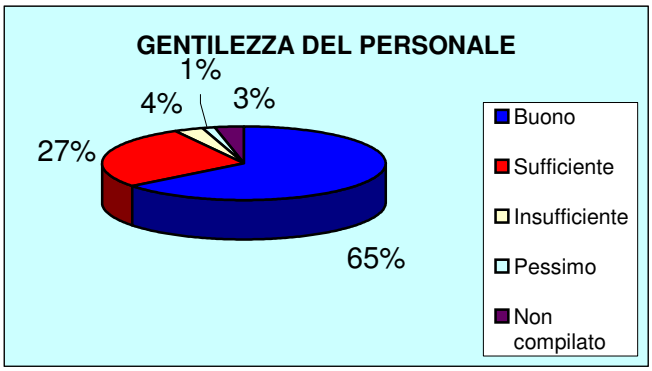
Comodità degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	376	50	50
Buono	184	24	74
Insufficiente	146	19	93
Pessimo	33	4	97
Non compilato	19	3	100
Nullo	1	0	100



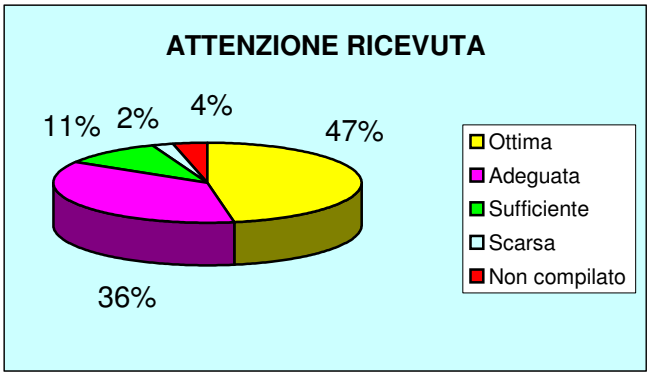
Le righe evidenziate in rosso rappresentano criticità rilevanti per le quali sono state elaborate proposte di miglioramento.

ASPETTI RELAZIONALI CON IL PERSONALE

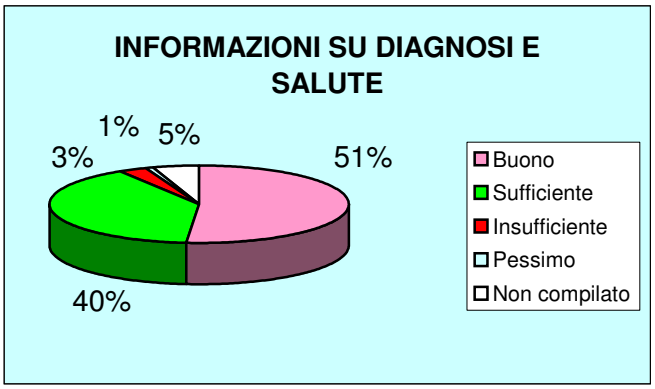
Gentilezza e cortesia del personale	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	489	65	65
Sufficiente	208	27	92
Insufficiente	25	4	96
Pessimo	10	1	97
Non compilato	26	3	100
Nullo	1	0	100



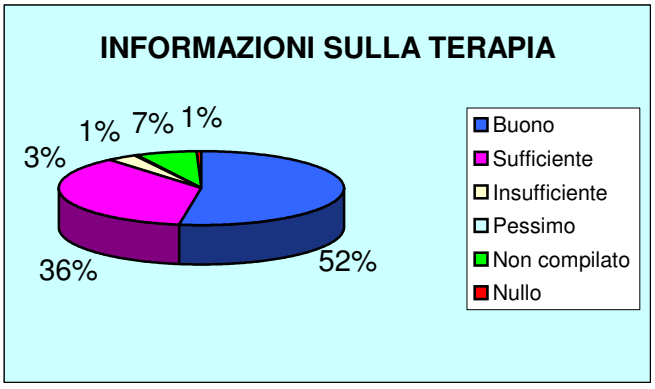
Attenzione dedicata dal professionista	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Ottima	359	47	47
Adeguata	275	36	83
Sufficiente	81	11	94
Scarsa	17	2	96
Non compilato	27	4	100
Nullo	0	0	100



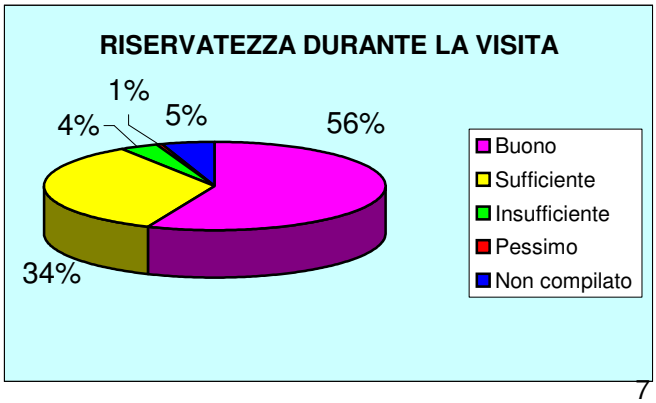
Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	390	51	51
Sufficiente	300	40	91
Insufficiente	22	3	94
Pessimo	8	1	95
Non compilato	37	5	100
Nullo	2	0	100



Informazioni ricevute sulla terapia da seguire	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	398	52	52
Sufficiente	277	36	88
Insufficiente	24	3	91
Pessimo	4	1	92
Non compilato	51	7	99
Nullo	5	1	100

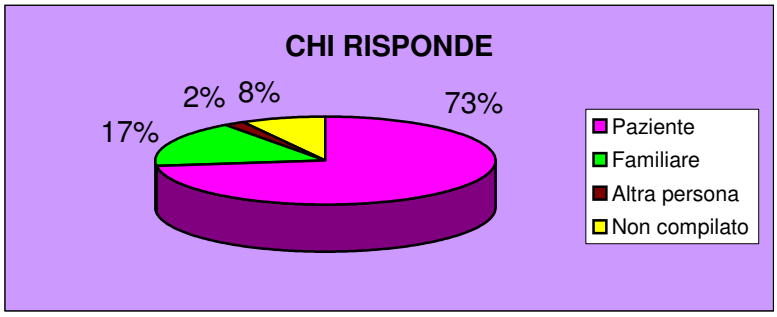


Rispetto della riservatezza durante la visita	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	427	56	56
Sufficiente	262	34	90
Insufficiente	28	4	94
Pessimo	4	1	95
Non compilato	38	5	100
Nullo	0	0	100

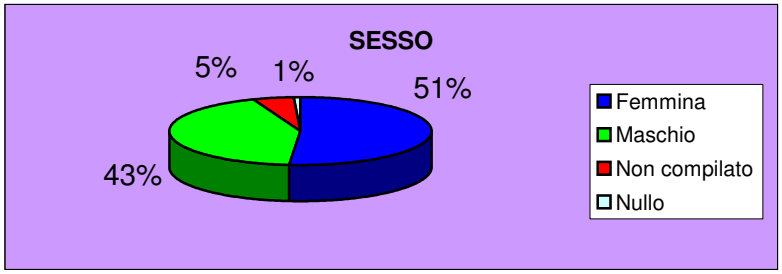


DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

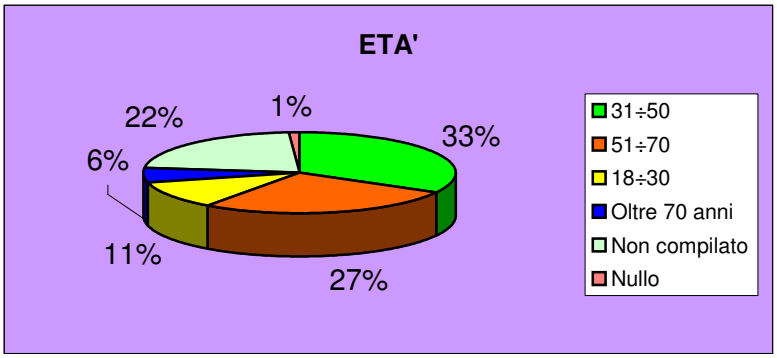
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	551	73
Familiare	128	17
Altra persona	15	2
Non compilato	62	8
Nullo	3	0



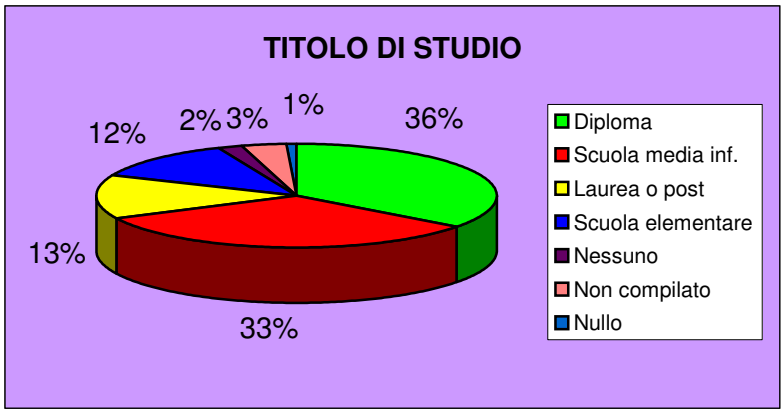
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Femmina	390	51
Maschio	325	43
Non compilato	38	5
Nullo	6	1



Età	Valori assoluti	Valori in %
31÷50	250	33
51÷70	206	27
18÷30	80	11
Oltre 70 anni	46	6
Non compilato	171	22
Nullo	6	1

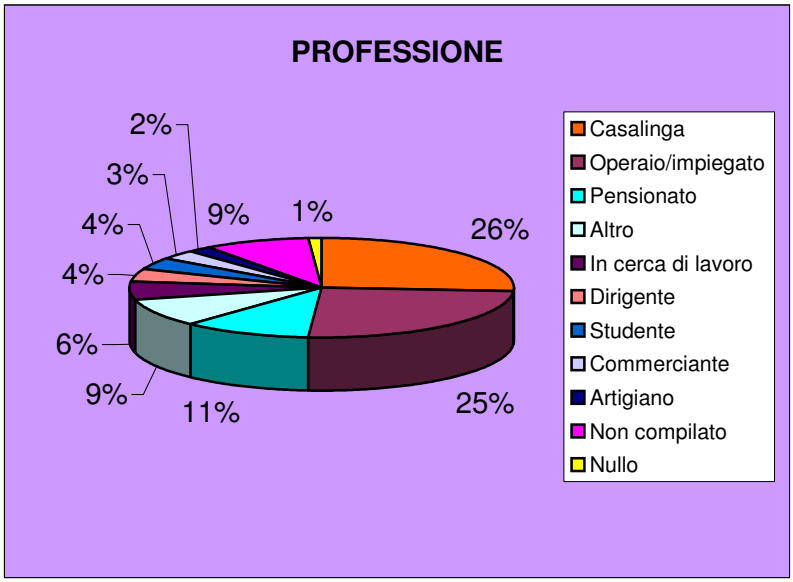


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Diploma	267	36
Scuola media inf.	248	33
Laurea o post	102	13
Scuola elementare	94	12
Nessuno	15	2
Non compilato	26	3
Nullo	7	1

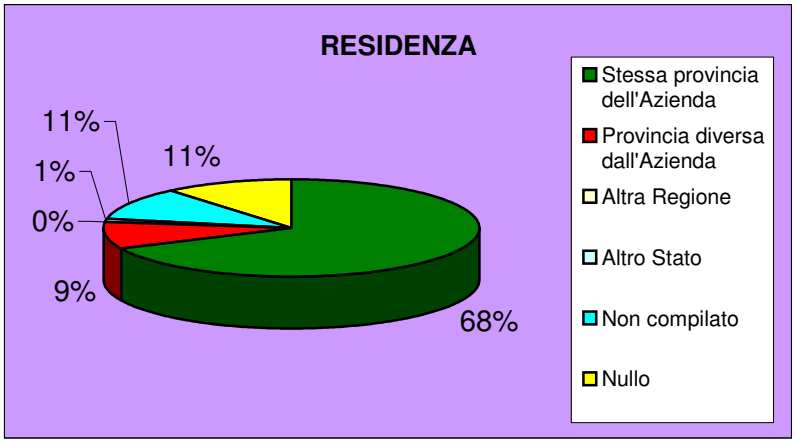
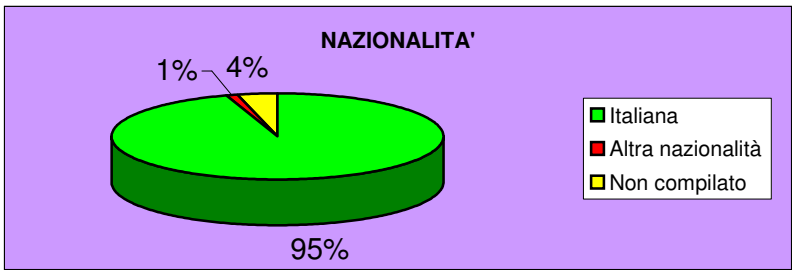


DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

Professione	Valori assoluti	Valori in %
Casalinga	196	26
Operaio/impiegato	192	25
Pensionato	83	11
Altro	63	9
In cerca di lavoro	43	6
Dirigente	33	4
Studente	28	4
Commerciante	26	3
Artigiano	17	2
Non compilato	67	9
Nullo	11	1



Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Stessa provincia dell'Azienda	509	68
Provincia diversa dall'Azienda	72	9
Altra Regione	2	0
Altro Stato	7	1
Non compilato	87	11
Nullo	82	11



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	722	95
Altra nazionalità	6	1
Non compilato	29	4
Nullo	2	0