AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

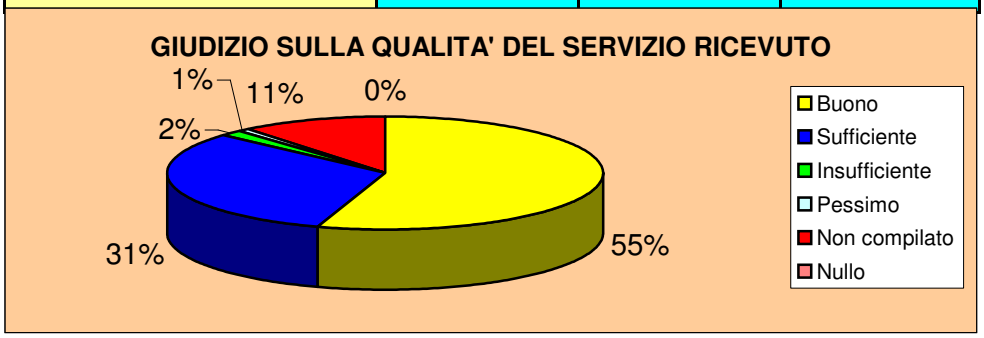
RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA

AREA DEGENZA

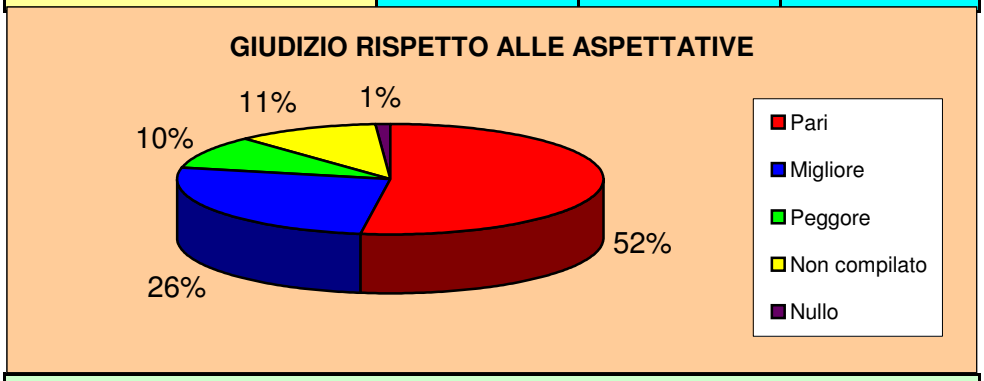
REPORT SETTEMBRE-DICEMBRE 2011

GIUDIZIO COMPLESSIVO E ASPETTATIVE DEI PAZIENTI

Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Buono	327	55	55
Sufficiente	187	31	86
Insufficiente	11	2	99
Pessimo	4	1	100
Non compilato	65	11	97
Nullo	0	0	100



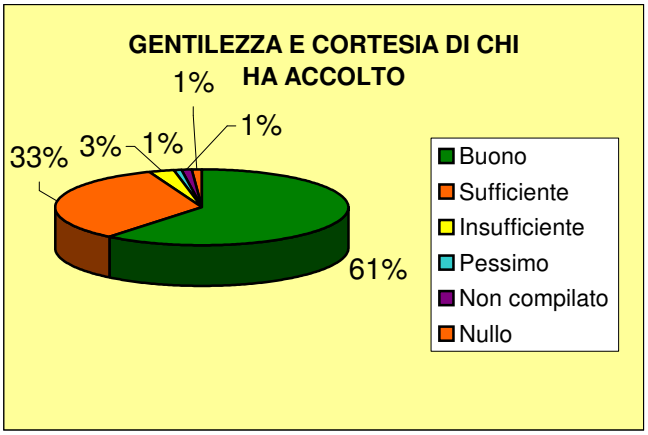
Rispetto alle aspettative	Valori assoluti	Valori in %	Frequenze Cumulative
Pari	310	52	52
Migliore	155	26	78
Peggore	58	10	88
Non compilato	64	11	99
Nullo	7	1	100



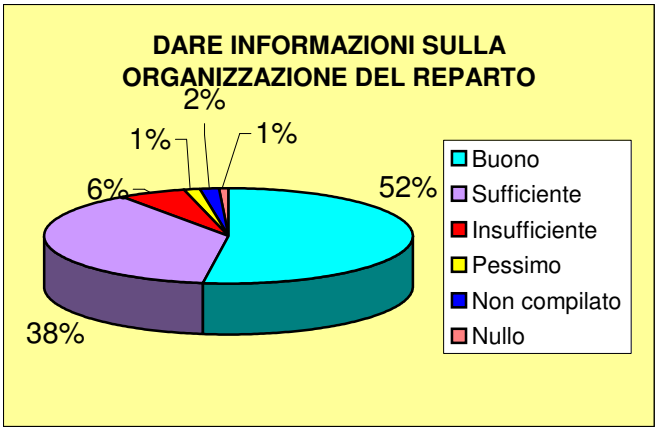
Il giudizio complessivo rispetto alla qualità del servizio espresso dai pazienti, è molto positivo: **l'86% lo reputa sufficiente o buono** e il **78% pari o superiore alle proprie aspettative**. Le **maggiori criticità** si riscontrano nell'area del **comfort alberghiero**, soprattutto per quanto riguarda 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.** Il **6% dei ricoverati trova insufficiente**, nella fase di accoglienza al momento del ricovero, l**a disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto.** Per ciascuna delle problematiche emerse, sono state **elaborate insieme all'Ufficio Qualità delle proposte di miglioramento.**

ACCOGLIENZA AL MOMENTO DEL RICOVERO

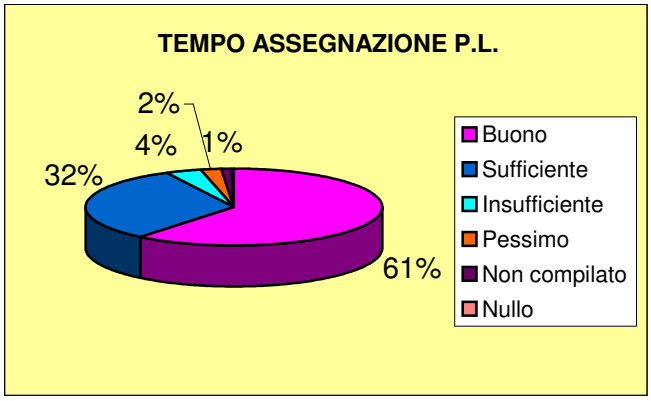
Gentilezza e cortesia di chi ha accolto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	362	61	61
Sufficiente	197	33	94
Insufficiente	17	3	97
Pessimo	5	1	98
Non compilato	6	1	99
Nullo	7	1	100



Disponibilità a dare informazioni su organizz. reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	311	52	52
Sufficiente	226	38	90
Insufficiente	34	6	96
Pessimo	8	1	99
Non compilato	10	2	98
Nullo	5	1	100



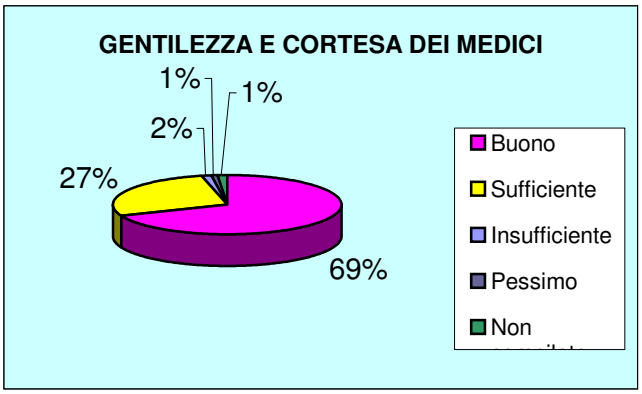
Tempo tra ingresso in reparto e consegna posto letto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	361	61	61
Sufficiente	188	32	93
Insufficiente	24	4	97
Pessimo	12	2	99
Non compilato	8	1	100
Nullo	1	0	100



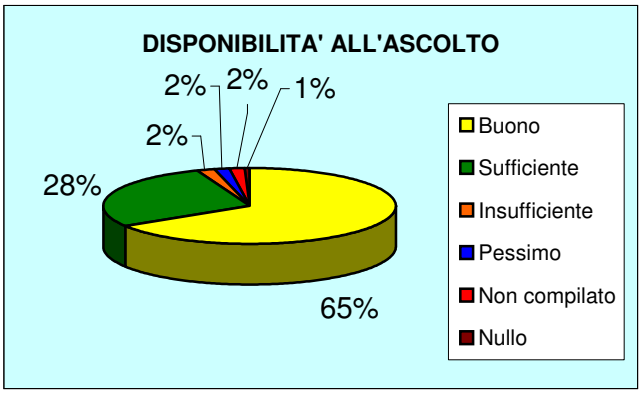
Sebbene la percentuale **di pazienti che ha reputato insufficiente** la disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto **non sia particolarmente elevata**, si è ritenuto opportuno proporre un'azione di miglioramento finalizzata all'elaborazione di uno strumento informativo: la **Carta dell'accoglienza**.

COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

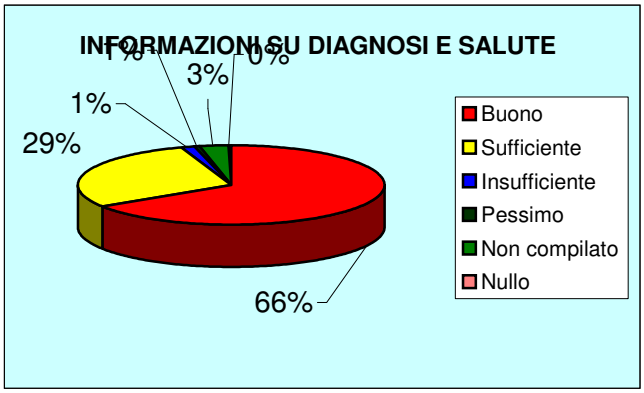
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	410	69	69
Sufficiente	162	27	96
Insufficiente	9	2	98
Pessimo	5	1	99
Non compilato	8	1	100
Nullo	0	0	100



Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	393	65	65
Sufficiente	167	28	93
Insufficiente	11	2	95
Pessimo	9	2	97
Non compilato	11	2	99
Nullo	3	1	100

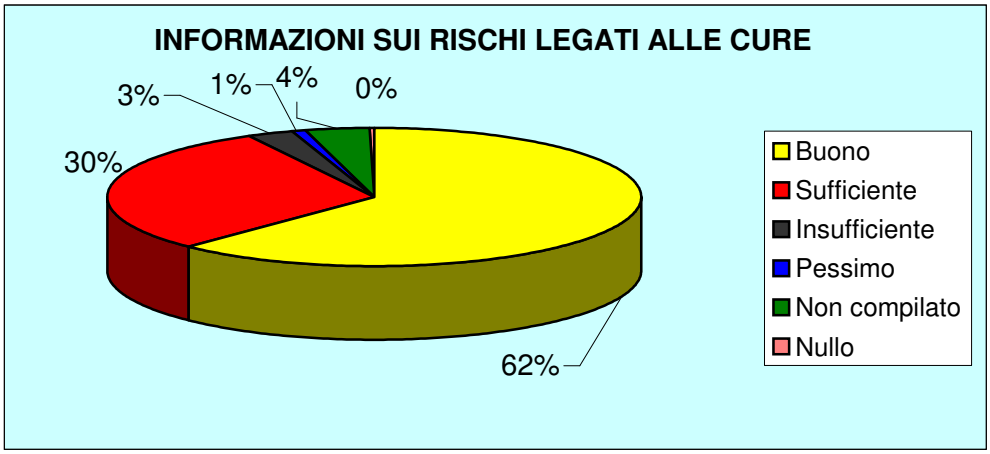


Informazioni ricevute su diagnosi e stato di salute	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	391	66	66
Sufficiente	172	29	95
Insufficiente	8	1	96
Pessimo	4	1	97
Non compilato	18	3	100
Nullo	1	0	100



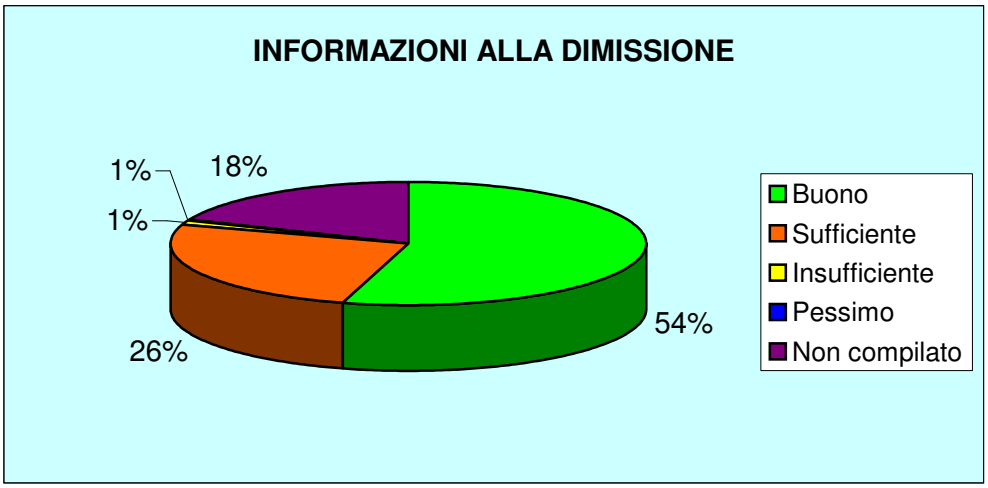
COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I MEDICI

Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	369	62	62
Sufficiente	178	30	92
Insufficiente	17	3	95
Pessimo	5	1	96
Non compilato	23	4	100
Nullo	2	0	100



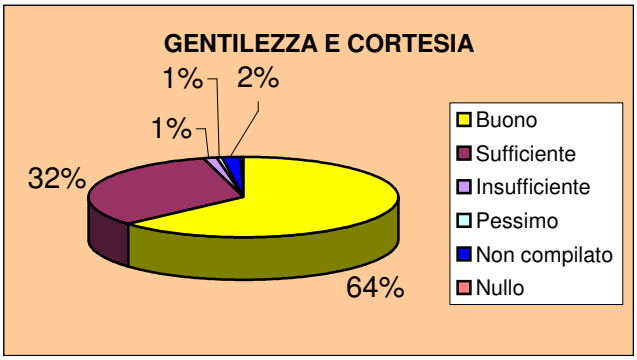
,

Informazioni ricevute al momento della dimissione	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	323	54	54
Sufficiente	153	26	80
Insufficiente	5	1	81
Pessimo	3	1	82
Non compilato	110	18	100
Nullo	0	0	100

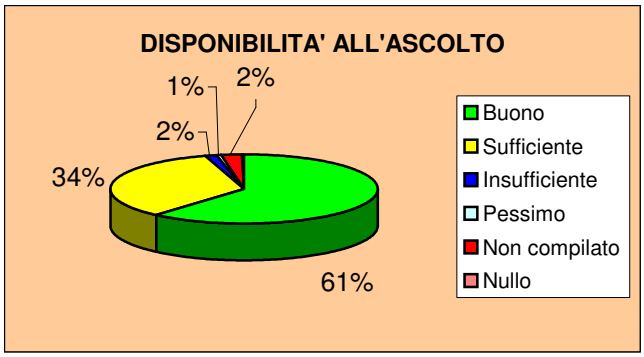


COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON GLI INFERMIERI

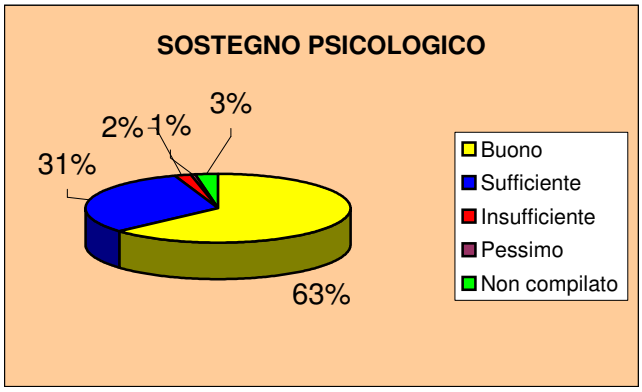
Gentilezza e cortesia nei rapporti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	377	64	64
Sufficiente	193	32	96
Insufficiente	7	1	97
Pessimo	3	1	98
Non compilato	13	2	100
Nullo	1	0	100



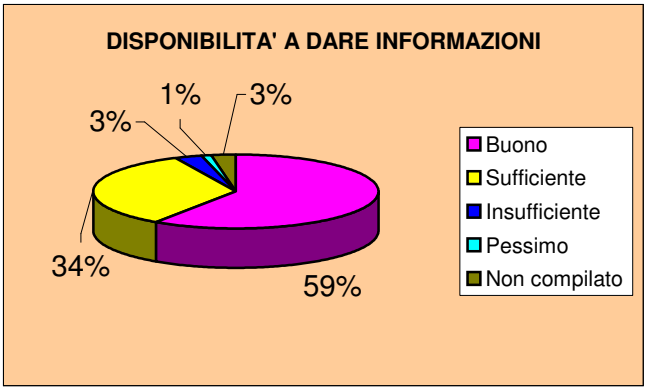
Disponibilità ad ascoltare le richieste	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	365	61	61
Sufficiente	201	34	95
Insufficiente	9	2	97
Pessimo	3	1	98
Non compilato	14	2	100
Nullo	2	0	100



Sostegno, capacità di tranquillizzare	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	377	63	63
Sufficiente	186	31	94
Insufficiente	12	2	96
Pessimo	3	1	97
Non compilato	16	3	100
Nullo	0	0	100

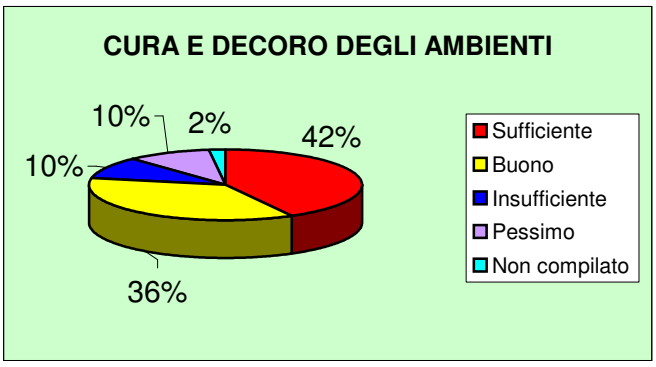


Disponibilità a dare informazioni	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	353	59	59
Sufficiente	200	34	93
Insufficiente	18	3	96
Pessimo	7	1	97
Non compilato	16	3	100
Nullo	0	0	100

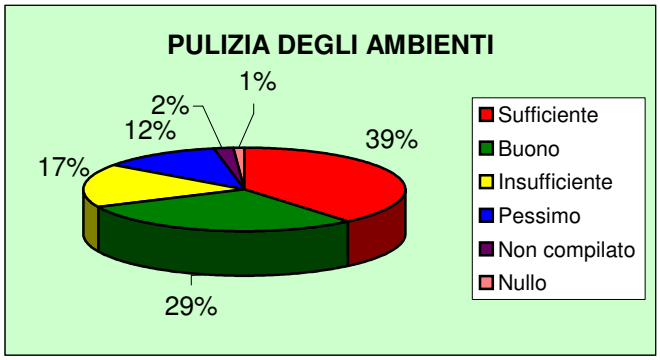


COMFORT

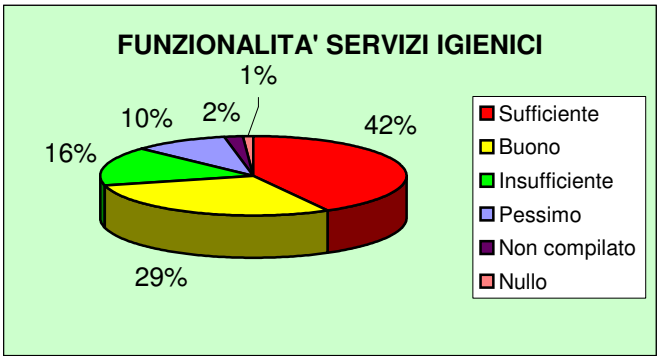
Cura e decoro degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	251	42	42
Buono	208	36	78
Insufficiente	59	10	88
Pessimo	60	10	98
Non compilato	14	2	100
Nullo	2	0	100



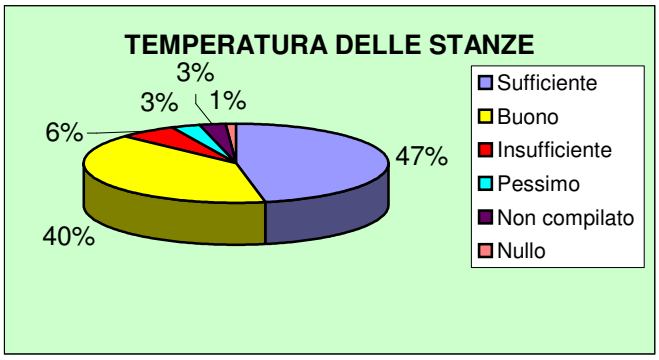
Pulizia degli ambienti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	229	39	39
Buono	170	29	68
Insufficiente	106	17	85
Pessimo	72	12	97
Non compilato	14	2	99
Nullo	3	1	100



Funzionalità servizi igienici	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	247	42	42
Buono	174	29	71
Insufficiente	99	16	87
Pessimo	58	10	97
Non compilato	12	2	99
Nullo	4	1	100



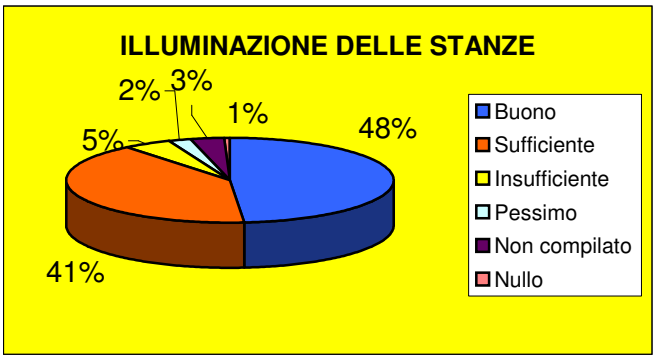
Temperature nelle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	278	47	47
Buono	240	40	87
Insufficiente	36	6	93
Pessimo	18	3	96
Non compilato	17	3	99
Nullo	5	1	100



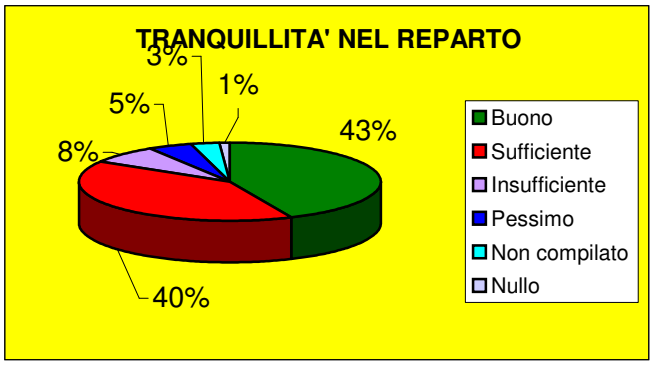
Le righe evidenziate in rosso rappresentano criticità rilevanti per le quali sono state elaborate proposte di miglioramento.

COMFORT

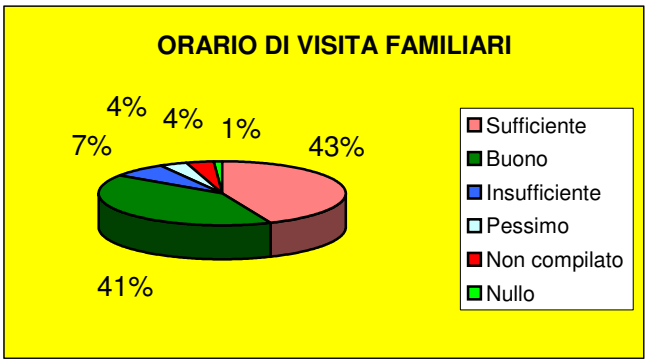
Illuminazione delle stanze	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	288	48	48
Sufficiente	242	41	89
Insufficiente	27	5	94
Pessimo	14	2	96
Non compilato	19	3	99
Nullo	4	1	100



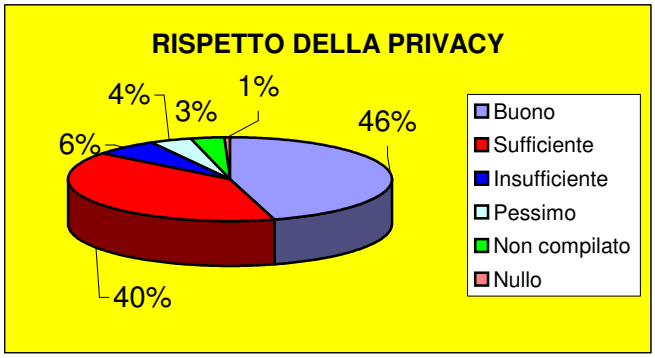
Tranquillità, silenzio nel reparto	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	257	43	43
Sufficiente	239	40	83
Insufficiente	45	8	91
Pessimo	28	5	96
Non compilato	19	3	99
Nullo	6	1	100



Orario di visita dei familiari	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	259	43	43
Buono	243	41	84
Insufficiente	42	7	91
Pessimo	22	4	95
Non compilato	22	4	99
Nullo	6	1	100



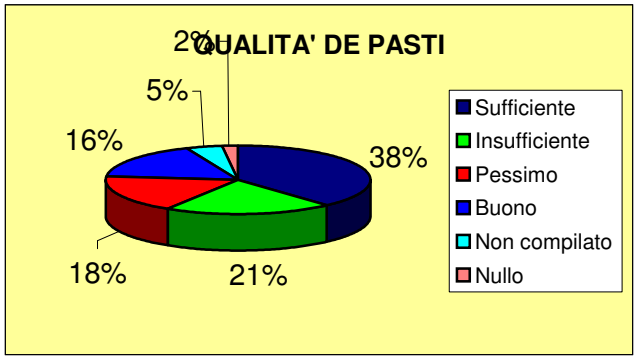
Rispetto della privacy	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	270	46	46
Sufficiente	239	40	86
Insufficiente	37	6	92
Pessimo	25	4	96
Non compilato	20	3	99
Nullo	3	1	100



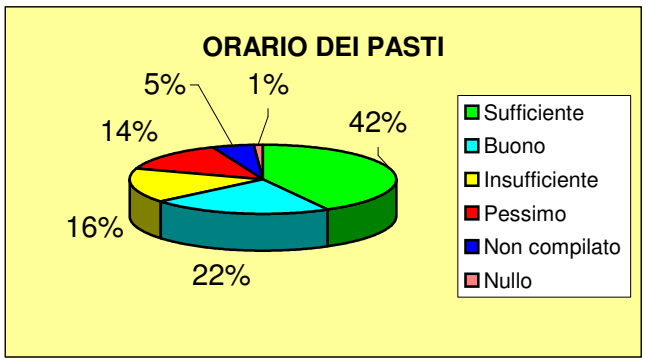
La soluzione alla criticità evidenziata dai degenti (**% sufficiente** > **% buono**) ostacolerebbe l'organizzazione del lavoro interno, pertanto, al momento **non è stata prevista un'azione di miglioramento.**

COMFORT

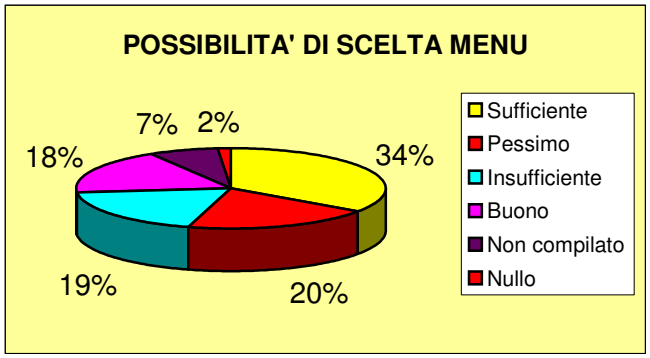
Qualità dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	227	38	38
Insufficiente	123	21	59
Pessimo	106	18	77
Buono	100	16	93
Non compilato	27	5	98
Nullo	11	2	100



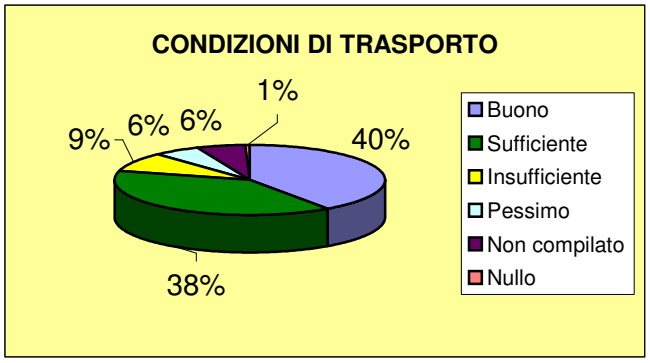
Orario dei pasti	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	250	42	42
Buono	132	22	64
Insufficiente	94	16	80
Pessimo	81	14	94
Non compilato	29	5	99
Nullo	8	1	100



Possibilità di scelta del menu	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Sufficiente	207	34	34
Pessimo	116	20	54
Insufficiente	112	19	73
Buono	108	18	91
Non compilato	42	7	98
Nullo	9	2	100



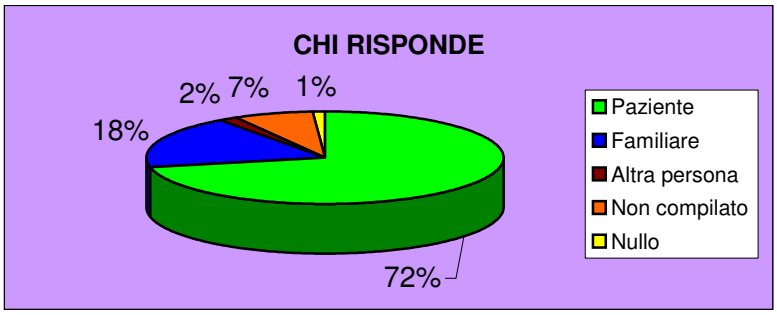
Condizioni di trasporto (barella,...)	Valori assoluti	Valori in %	Freq. Cumul.
Buono	240	40	40
Sufficiente	231	38	78
Insufficiente	52	9	87
Pessimo	33	6	93
Non compilato	35	6	99
Nullo	3	1	100



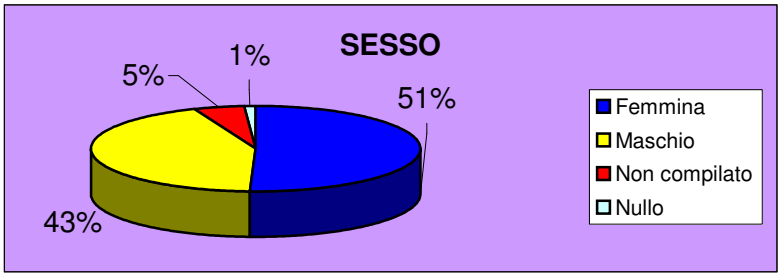
Le righe evidenziate in rosso rappresentano criticità rilevanti per le quali sono state elaborate proposte di miglioramento.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

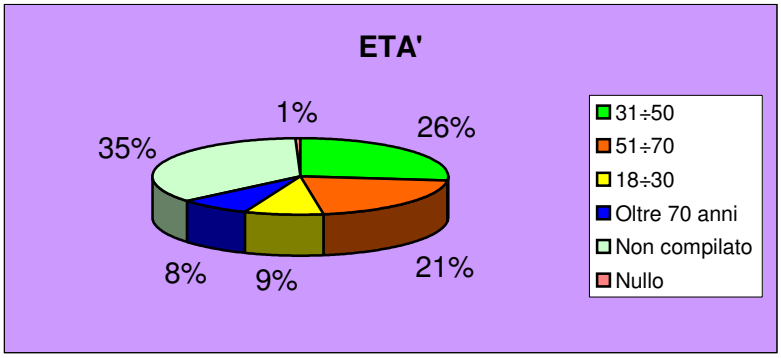
Chi risponde al questionario	Valori assoluti	Valori in %
Paziente	425	72
Familiare	109	18
Altra persona	11	2
Non compilato	43	7
Nullo	6	1



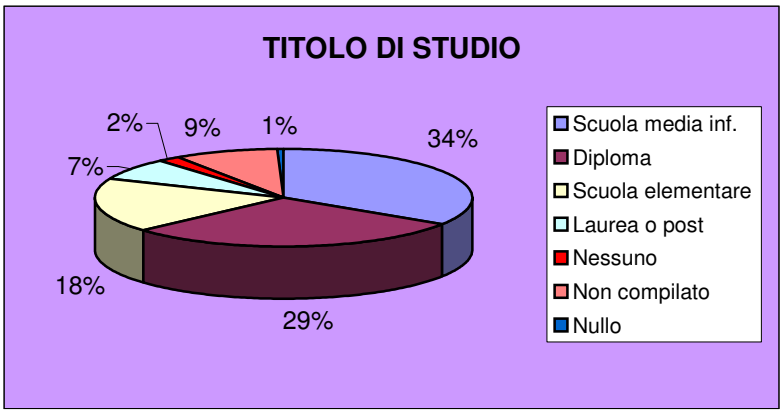
Sesso	Valori assoluti	Valori in %
Femmina	300	51
Maschio	258	43
Non compilato	30	5
Nullo	6	1



Età	Valori assoluti	Valori in %
31÷50	159	26
51÷70	123	21
18÷30	51	9
Oltre 70 anni	47	8
Non compilato	211	35
Nullo	3	1

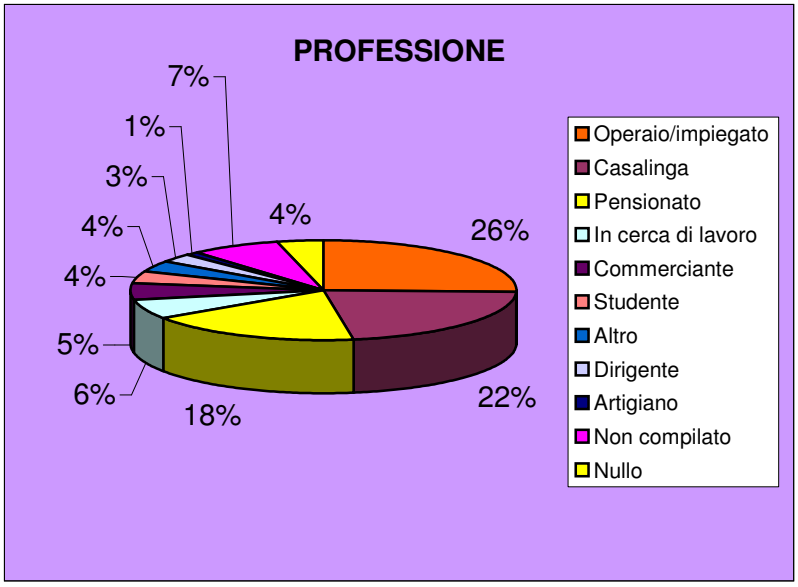


Titolo di studio	Valori assoluti	Valori in %
Scuola media inf.	203	34
Diploma	173	29
Scuola elementare	107	18
Laurea o post	44	7
Nessuno	11	2
Non compilato	52	9
Nullo	4	1

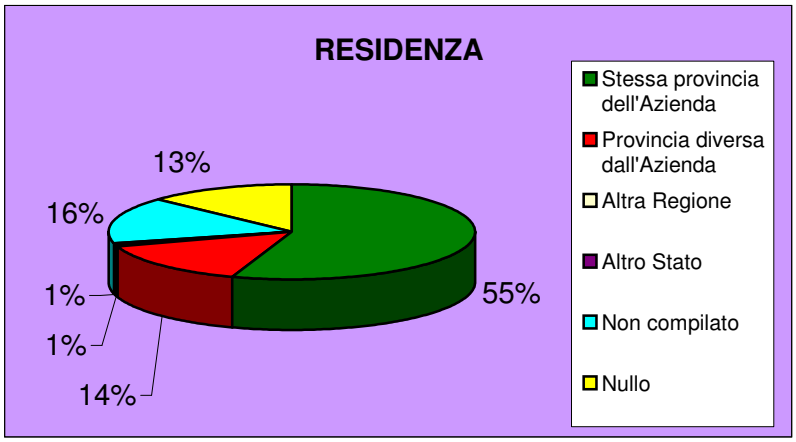


DATI SOCIO-DEMOGRAFICI

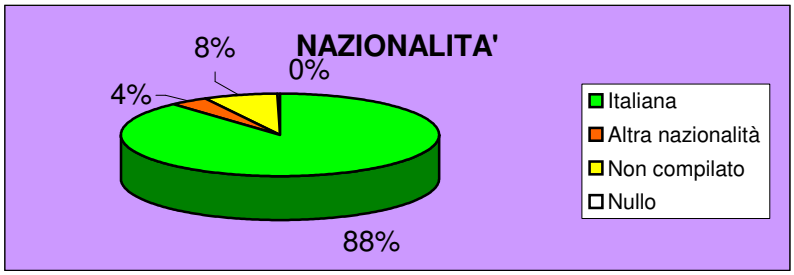
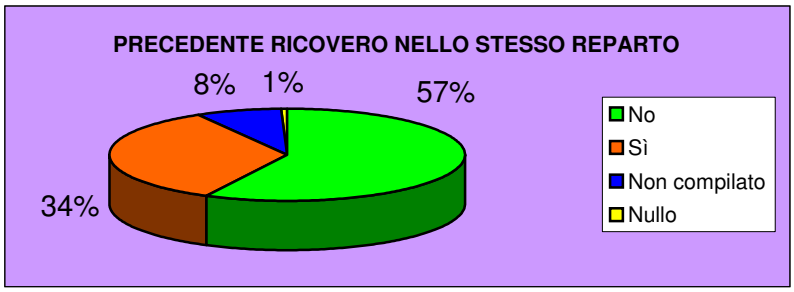
Professione	Valori assoluti	Valori in %
Operaio/impiegato	151	25
Casalinga	131	22
Pensionato	108	19
In cerca di lavoro	37	6
Commerciante	32	5
Studente	22	4
Altro	22	4
Dirigente	17	3
Artigiano	7	1
Non compilato	44	7
Nullo	23	4



Residenza	Valori assoluti	Valori in %
Stessa provincia dell'Azienda	329	55
Provincia diversa dall'Azienda	86	14
Altra Regione	4	1
Altro Stato	3	1
Non compilato	95	16
Nullo	77	13



Nazionalità	Valori assoluti	Valori in %
Italiana	524	88
Altra nazionalità	23	4
Non compilato	45	8
Nullo	2	0



E' già stato ricoverato in questo reparto?	Valori assoluti	Valori in %
No	342	58
Sì	202	34
Non compilato	47	7
Nullo	3	1