

REGIONE SICILIANA



Relazione annuale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi diagnostici ed ambulatoriali

Azienda A.R.N.A.S. _____

Relazione Aziendale Anno 2011_____

N° utenti dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda **117.450_**

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda **3727**

Parte I: Presentazione dei dati

Indicare il numero assoluto dei soggetti che hanno compilato il singolo campo ed anche le percentuali calcolate sul totale dei soggetti che hanno risposto al questionario.

Per risposta nulla si intende la risposta non interpretabile (soggetti che hanno scelto più risposte alla stessa domanda,...).

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto ?					
pessimo N°_81_ (2 %)	insufficiente N° 144_ (4 %)	Sufficiente N°1.201 (32 %)	Buono N°2.140 (57 %)	non compilato N°_63 (2 %)	Nulla N°98_ (3 %)

D2) E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio?			
si N°1.254 (34 %)	no N°2.298 (62 %)	non compilato N° 51 (1 %)	Nulla N°_122_ (3 %)

D3) Oggi ha effettuato?					
una visita N°_1.516 (41%)	una terapia N°340 (9 %)	un esame N°1.110 (30 %)	una visita ed un esame N°_576 (15 %)	non compilato N°98 (3 %)	Nulla N°_87 (2 %)

D4) Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?	N°1.493 (40 %) consiglio di un medico (medico di famiglia, specialista...) N° 249_ (7 %) consiglio di amici/parenti N°1.241 (33 %) competenza della struttura/del professionista N° 324_ (9 %) vicinanza N° 199_ (5 %) tempi di attesa più brevi N°_134 (4 %) altro N°_30_ (1 %) non compilato N°_56_ (1 %) nulla
---	--

D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica?	N°1.490 (40 %) medico di famiglia N°1.062 (28 %) lo specialista N° 680 (18 %) è un controllo a seguito di ricovero N°_311 (8 %) altro N°134_ (4 %) non compilato N°_47 (1 %) nullo
---	---

D6) Come ha effettuato la prenotazione?	N°2.655 (71 %) di persona N°_510 (14 %) telefonicamente N°_55 (1 %) tramite internet N°_171 (5 %) tramite fax N°_228 (6 %) altro N°_94_ (3 %) non compilato N°_9_ (0 %) nullo
--	--

D7) La modalità di prenotazione è stata agevole?			
sì N°2.529_ (68 %)	no N°545_ (15 %)	non compilato N°359_ (10 %)	Nullo N°_290_ (7 %)

D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?	N°360 (10 %) molto lungo N°605 (16 %) lungo N°1.719 (46 %) adeguato N°_643_ (17 %) breve N°_238_ (6 %) non compilato N°_158_ (4 %) nullo
--	---

D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?						
D9a) Disponibilità di parcheggi	pessimo N°_697 (19 %)	insufficiente N° 763 (20 %)	sufficiente N°1.329 (36 %)	buono N°_648 (17 %)	non compilato N°_165 (4 %)	Nullo N°_119 (3 %)
D9b) Raggiungibilità della struttura	pessimo N° 243 (7 %)	insufficiente N° 474 (13 %)	sufficiente N° 898 (50 %)	buono N° 157 (24 %)	non compilato N°_105 (4 %)	Nullo N°_4 (3 %)
D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio	pessimo N° 283 (8 %)	insufficiente N° 600 (16 %)	sufficiente N° 1.721 (46 %)	buono N° 891 (24 %)	non compilato N°_122 (3 %)	Nullo N°_110 (3 %)
D9d) Barriere architettoniche	pessimo N°_356_ - (10 %)	insufficiente N°_521 (14 %)	sufficiente N°1.675 (45 %)	buono N° 705 (19 %)	non compilato N°300 (8 %)	Nullo N°167 (4 %)

D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?	N° 1.937 (52 %) sì N° 835_ (22 %) una fascia oraria N°_584_ (16 %) no, nessuna indicazione N°_204 (5 %) non compilato N°_159_ (5 %) nullo
---	--

D11) Se Le è stato indicato un orario o una fascia	N° 1.090 (29 %) meno di 30 minuti N°1.087 (29 %) tra 30 e 60 minuti
---	--

oraria, quanto tempo è trascorso tra l'orario in cui Le è stato fissato l'appuntamento ed il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia ?	N°_931 (25 %) più di 60 minuti N°_266 (7 %) non compilato N°_349 (9 %) nullo
--	---

D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?	pessimo N°208 (6 %)	insufficiente N°480 (13 %)	sufficiente N°1.178 (48 %)	buono N°1.102 (30 %)	non compilato N°80 (2 %)	Nullo N°76 (2 %)
---	----------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------	-------------------------

D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?	pessimo N°206 (6 %)	insufficiente N° 536 (14 %)	sufficiente N°_1.734 (47 %)	buono N° 1.077 (29 %)	non compilato N°_86 (2 %)	Nullo N°_84 (2 %)
--	----------------------------	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------	----------------------------------	--------------------------

D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?	scarsa N°71 (2 %)	sufficiente N° 363 (10 %)	adeguata N°_1.237 (33 %)	ottima N° 1.808 (49 %)	non compilato N°_125 (3 %)	Nullo N° 108 (3 %)
---	--------------------------	----------------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?	pessimo N°_46 (1 %)	insufficiente N°_144 (4 %)	sufficiente N° 1.365 (37 %)	buono N°_1.774 (48 %)	non compilato N°236 (7 %)	Nullo N°131 (3 %)
---	----------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------	----------------------------------	--------------------------

D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?	pessimo N°_31 (1 %)	insufficiente N°_131 (4 %)	sufficiente N° 1.299 (35 %)	buono N° 1.753 (47 %)	non compilato N°_354 (9 %)	Nullo N° 152 (4 %)
---	----------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	---------------------------

D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?	pessimo N°_52 (1 %)	insufficiente N°_148 (4 %)	sufficiente N° 1.168 (31 %)	buono N°2.017 (54 %)	non compilato N°_215 (6 %)	Nullo N°_125 (3 %)
---	----------------------------	-----------------------------------	------------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	---------------------------

D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?	pessimo N°_64 (2 %)	insufficiente N° 122 (3 %)	sufficiente N° 967 (26 %)	buono N° 2.246 (60%)	non compilato N° 195 (5 %)	Nullo N° 130 (3 %)
---	----------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	---------------------------

D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?	N°_365 (10 %) molto lungo N°_565 (15 %) lungo N°_908 (24 %) adeguato N°_532 (14 %) breve N° 1.112(30 %) non compilato N° 243 (7 %) nullo
--	---

D20) Se ha fatto un esame,	N°165_ (4%) molto lungo
-----------------------------------	--------------------------

come valuta il tempo di consegna del referto?	N°424_ (11 %) lungo N°1.464_ (39 %) adeguato N°581_ (16 %) breve N°878_ (24%) non compilato N°214_ (6%) nullo
--	---

D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	N°262 (7 %) peggiore di come me lo aspettavo N°1.841 (49 %) come me lo aspettavo N°1.086 (29 %) migliore di come me lo aspettavo N°233 (6 %) non compilato N°_289_ (8 %) nullo
--	---

D23) Chi risponde al questionario	N°2.118 (57 %) paziente N°937 (25 %) familiare N°121_ (3 %) altra persona N°_231 (6 %) non compilato N°317_ (8 %) nullo
D24) Sesso	N°1.319 (35 %) maschio N°1.902 (51 %) femmina N°_208 (6 %) non compilato N°_65 (2 %) nullo
D25) Età (in anni compiuti)	N°8_ (0 %) 18-30 N°33 (1 %) 31-50 N°12 (0 %) 51-70 N°_25 (1 %) oltre 70 N°_10 (0 %) non compilato N°_3 (0 %) nullo
D26) Titolo di studio conseguito	N°_220 (6 %) nessuno N°_719 (19 %) licenza elementare N°798_ (21 %) licenza di scuola media inf. N°1.223 (33 %) diploma N°368_ (10 %) laurea e post-laurea N°201_ (5 %) non compilato N°158 (4 %) nullo
D27) Professione	N°1.132 (30 %) casalinga N°_788 (21 %) operaio / impiegato N°_233(6 %) dirigente N°_425 (11 %) pensionato N°108_ (3 %) artigiano N°_77 (2 %) commerciante N°101_ (3 %) studente N°_160_ (4 %) in cerca di occ. N°137_ (4 %) altro N°_424_ (11 %) non compilato N°____ (%) nullo
D28) Residenza	N°3.077 (83 %) Stessa provincia dell'Azienda N°_53 (1 %) Provincia diversa dall'Azienda N°_209(6 %) Altra Regione N°_219_ (6 %) Altro Stato N°_122 (3 %) non compilato N°24_ (0 %) nullo
D29) Nazionalità	N°3.232 (87 %) Nazionalità italiana N°_24 (1 %) Altra nazionalità N°_255 (7 %) non compilato N°_171 (4 %) nullo