

REGIONE SICILIANA



Relazione Trimestrale aziendale per la valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale

Azienda A.R.N.A.S. Palermo

Relazione Aziendale 2° Trimestre Anno 2012

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda **7.572**

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda **834**

Parte I: Presentazione dei dati

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?					
pessimo N° <u>10</u> (<u>1</u> %)	insufficiente N° <u>27</u> (<u>3</u> %)	sufficiente N° <u>188</u> (<u>22</u> %)	buono N° <u>546</u> (<u>65</u> %)	non compilato N° <u>55</u> (<u>7</u> %)	nullo N° <u>8</u> (<u>1</u> %)

D2) Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero per gli aspetti qui elencati?						
D2a) Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolto	pessimo N° <u>13</u> (<u>2</u> %)	insufficiente N° <u>23</u> (<u>3</u> %)	sufficiente N° <u>200</u> (<u>24</u> %)	buono N° <u>575</u> (<u>68</u> %)	non compilato N° <u>19</u> (<u>2</u> %)	nullo N° <u>4</u> (<u>0</u> %)
D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto	pessimo N° <u>16</u> (<u>2</u> %)	insufficiente N° <u>42</u> (<u>5</u> %)	sufficiente N° <u>257</u> (<u>31</u> %)	buono N° <u>499</u> (<u>59</u> %)	non compilato N° <u>13</u> (<u>2</u> %)	nullo N° <u>6</u> (<u>1</u> %)
D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto	pessimo N° <u>20</u> (<u>2</u> %)	insufficiente N° <u>40</u> (<u>5</u> %)	sufficiente N° <u>234</u> (<u>28</u> %)	buono N° <u>523</u> (<u>62</u> %)	non compilato N° <u>11</u> (<u>1</u> %)	nullo N° <u>5</u> (<u>1</u> %)

D3) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico per ciascuno degli aspetti qui elencati?						
D3a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	pessimo N° <u>6</u> (1%)	insufficiente N° <u>18</u> (2%)	sufficiente N° <u>178</u> (21%)	buono N° <u>610</u> (73%)	non compilato N° <u>15</u> (2%)	nullo N° <u>7</u> (1%)
D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo N° <u>11</u> (1%)	insufficiente N° <u>18</u> (2%)	sufficiente N° <u>200</u> (24%)	buono N° <u>577</u> (69%)	non compilato N° <u>22</u> (3%)	nullo N° <u>6</u> (1%)
D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute	pessimo N° <u>12</u> (1%)	insufficiente N° <u>30</u> (4%)	sufficiente N° <u>201</u> (24%)	buono N° <u>558</u> (66%)	non compilato N° <u>23</u> (3%)	nullo N° <u>10</u> (1%)
D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	pessimo N° <u>6</u> (1%)	insufficiente N° <u>38</u> (5%)	sufficiente N° <u>207</u> (25%)	buono N° <u>550</u> (65%)	non compilato N° <u>24</u> (3%)	nullo N° <u>9</u> (1%)
D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)	pessimo N° <u>6</u> (1%)	insufficiente N° <u>18</u> (2%)	sufficiente N° <u>181</u> (22%)	buono N° <u>544</u> (65%)	non compilato N° <u>72</u> (9%)	nullo N° <u>12</u> (1%)

D4) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per ciascuno degli aspetti qui elencati?						
D4a) Gentilezza e cortesia nei rapporti	pessimo N° <u>7</u> (1%)	insufficiente N° <u>22</u> (3%)	sufficiente N° <u>192</u> (23%)	buono N° <u>593</u> (71%)	non compilato N° <u>13</u> (2%)	nullo N° <u>7</u> (1%)
D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo N° <u>8</u> (1%)	insufficiente N° <u>19</u> (2%)	sufficiente N° <u>212</u> (25%)	buono N° <u>571</u> (68%)	non compilato N° <u>19</u> (2%)	nullo N° <u>4</u> (0%)
D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	pessimo N° <u>11</u> (1%)	insufficiente N° <u>32</u> (4%)	sufficiente N° <u>212</u> (25%)	buono N° <u>553</u> (66%)	non compilato N° <u>24</u> (3%)	nullo N° <u>2</u> (0%)
D4d) Disponibilità a dare informazioni	pessimo N° <u>13</u> (2%)	insufficiente N° <u>33</u> (4%)	sufficiente N° <u>240</u> (29%)	buono N° <u>516</u> (61%)	non compilato N° <u>27</u> (3%)	nullo N° <u>4</u> (0%)

D5) Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?						
D5a) Cura e decoro degli ambienti	pessimo N° 46 (5 %)	insufficiente N° 56 (7 %)	sufficiente N° 238 (28 %)	buono N° 415 (49 %)	non compilato N° 74 (9 %)	nullo N° 5 (1 %)
D5b) Pulizia degli ambienti	pessimo N° 40 (5 %)	insufficiente N° 74 (9 %)	sufficiente N° 257 (31 %)	buono N° 417 (50 %)	non compilato N° 42 (5 %)	nullo N° 4 (0 %)
D5c) Funzionalità dei servizi igienici	pessimo N° 49 (6 %)	insufficiente N° 63 (8 %)	sufficiente N° 267 (32 %)	buono N° 422 (50 %)	non compilato N° 24 (3 %)	nullo N° 9 (1 %)
D5d) Temperatura nelle stanze	pessimo N° 28 (3 %)	insufficiente N° 51 (6 %)	sufficiente N° 262 (31 %)	buono N° 462 (55 %)	non compilato N° 23 (3 %)	nullo N° 8 (1 %)
D5e) Illuminazione nelle stanze	pessimo N° 22 (3 %)	insufficiente N° 34 (4 %)	sufficiente N° 246 (29 %)	buono N° 501 (60 %)	non compilato N° 20 (2%)	nullo N° 9 (1 %)
D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto	pessimo N° 27 (3 %)	insufficiente N° 73 (9 %)	sufficiente N° 281 (33 %)	buono N° 424 (50 %)	non compilato N° 22 (3 %)	nullo N° 6 (1 %)
D5g) Qualità dei pasti	pessimo N° 64 (8 %)	insufficiente N° 109 (13 %)	sufficiente N° 319 (38 %)	buono N° 313 (37 %)	non compilato N° 22 (3 %)	nullo N° 7 (1 %)
D5h) Orari dei pasti	pessimo N° 67 (8 %)	insufficiente N° 81 (10 %)	sufficiente N° 347 (41 %)	buono N° 311 (37 %)	non compilato N° 22 (3 %)	nullo N° 5 (1 %)
D5i) Possibilità di scelta del menu	pessimo N° 62 (7 %)	insufficiente N° 86 (10 %)	sufficiente N° 358 (43 %)	buono N° 287 (34 %)	non compilato N° 33 (4 %)	nullo N° 8 (1 %)
D5j) Orari di visita dei familiari	pessimo N° 36 (4 %)	insufficiente N° 66 (8 %)	sufficiente N° 326 (39 %)	buono N° 372 (44 %)	non compilato N° 29 (3 %)	nullo N° 5 (1 %)
D5k) Rispetto della privacy	pessimo N° 34 (4 %)	insufficiente N° 51 (6 %)	sufficiente N° 302 (36 %)	buono N° 422 (50 %)	non compilato N° 18 (2 %)	nullo N° 6 (1 %)
D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	pessimo N° 37 (4 %)	insufficiente N° 70 (8 %)	sufficiente N° 285 (34 %)	buono N° 402 (48 %)	non compilato N° 34 (4 %)	nullo N° 6 (1 %)

D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	
N° 64 (8 %) peggiore di come me lo aspettavo	
N° 377 (45 %) come me lo aspettavo	
N° 211 (25 %) migliore di come me lo aspettavo	
N° 120 (14 %) non compilato	
N° 62 (7 %) nullo	

D8) Chi risponde al questionario	N° 396 (47 %) paziente N° 273 (33 %) familiare N° 37 (4 %) altra persona N° 76 (9 %) non compilato N° 43 (5 %) nullo
D9) Sesso	N° 333 (40 %) maschio N° 387 (46 %) femmina N° 58 (7 %) non compilato N° 56 (6 %) nullo
D10) Età	N° 76 (9 %) 18-30 N° 57 (7 %) 31-50 N° 59 (7 %) 51-70 N° 317 (38 %) oltre 70 N° 325 (39 %) non compilato N° 0 (0 %) nullo
D11) Titolo di studio conseguito	N° 90 (11 %) nessuno N° 181 (22 %) licenza elementare N° 128 (15 %) licenza di scuola media inf. N° 183 (22 %) diploma N° 76 (9 %) laurea e post-laurea N° 83 (10 %) non compilato N° 91 (10 %) nullo
D12) Professione	N° 241 (29 %) casalinga N° 164 (20 %) operaio / impiegato N° 31 (4 %) dirigente N° 74 (9 %) pensionato N° 39 (5 %) artigiano N° 24 (3 %) commerciante N° 16 (2 %) studente N° 22 (3 %) in cerca di occ. N° 68 (8 %) altro, specificare..... N° 152 (18 %) non compilato N° _____ (%) nullo
D13) Residenza	N° 358 (43 %) Stessa provincia dell'Azienda N° 189 (23 %) Provincia diversa dall'Azienda N° 18 (2 %) Altra Regione N° 55 (7 %) Altro Stato N° 33 (4 %) non compilato N° 92 (11 %) nullo
D14) Nazionalità	N° 340 (40 %) Nazionalità italiana N° 40 (5 %) Altra nazionalità N° 334 (40 %) non compilato N° 29 (3 %) nullo
D15) E' stato già ricoverato in questa unità operativa?	N° 256 (30 %) si N° 229 (27 %) no N° 106 (13 %) non compilato N° 224 (27 %) nullo