

REGIONE SICILIANA



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

Azienda _A.R.N.A.S Palermo

Relazione Aziendale 3° Trimestre Anno _2012_

N° utenti dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda **51.984**

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda **1.678**

Parte I: Presentazione dei dati

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto ?					
pessimo N° 27_ (2 %)	insufficiente N° 52 (3 %)	sufficiente N° 611 (36 %)	buono N° 929 (55 %)	non compilato N° 33 (2 %)	nullo N° 26 (2 %)

D2) E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio?			
si N° 625 (37 %)	no N° 968 (58 %)	non compilato N° 34 (2 %)	nullo N° 51 (3 %)

D3) Oggi ha effettuato?					
una visita N° 736 (44 %)	una terapia N° 219 (13 %)	un esame N° 399 (24 %)	una visita ed un esame N°226 (13 %)	non compilato N° 67 (4 %)	nullo N° 31 (2 %)

D4) Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?	N° 739 (44 %)	consiglio di un medico (medico di famiglia, specialista...)
	N° 262 (16 %)	consiglio di amici/parenti
	N° 384 (23 %)	competenza della struttura/del professionista
	N° 112 (7 %)	vicinanza
	N° 87_ (5 %)	tempi di attesa più brevi
	N° 51_ (3 %)	altro
	N° 15_ (1 %)	non compilato
	N° 28_ (2 %)	nullo

D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica?	N° 723 (43 %)	medico di famiglia
	N° 435 (26 %)	lo specialista
	N° 326 (19 %)	è un controllo a seguito di ricovero
	N° 110 (7 %)	altro
	N° 59_ (4 %)	non compilato
	N° 25 (1 %)	nullo

D6) Come ha effettuato la prenotazione?	N° 1.165 (69 %) di persona N° 231_ (14 %) telefonicamente N° 46_ (3 %) tramite internet N° 98_ (6 %) tramite fax N° 82_ (5 %) altro N° 54_ (3 %) non compilato N° 1_ (0 %) nullo
--	---

D7) La modalità di prenotazione è stata agevole?			
si N° 1.032 (61 %)	no N°206 (12 %)	non compilato N° 388 (23 %)	nullo N° 51 (3 %)

D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?	N°221 (13 %) molto lungo N° 249 (15 %) lungo N° 719 (43 %) adeguato N° 253 (15 %) breve N° 130 (8 %) non compilato N° 106 (6 %) nullo
--	--

D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?						
D9a) Disponibilità di parcheggi	pessimo N° 246 (15 %)	insufficiente N° 318 (19 %)	sufficiente N° 642 (38 %)	buono N° 310 (18 %)	non compilato N° 75 (4 %)	nullo N° 87 (5 %)
D9b) Raggiungibilità della struttura	pessimo N° 134 (8 %)	insufficiente N° 297_ (18 %)	sufficiente N°717 (43 %)	buono N°397 (24 %)	non compilato N°66 (4 %)	nullo N°67 (4 %)
D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio	pessimo N° 127 (8 %)	insufficiente N°321 (19 %)	sufficiente N°7 10 (42 %)	buono N°384 (23 %)	non compilato N°61 (4 %)	nullo N° 74 (4 %)
D9d) Barriere architettoniche	pessimo N° 181 (11 %)	insufficiente N° 296_ (18 %)	sufficiente N° 694 (41 %)	buono N° 319 (19 %)	non compilato N° 104 (6 %)	nullo N° 84 (5 %)

D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?	N°676 (40 %) sì N° 447 (27 %) una fascia oraria N°322 (19 %) no, nessuna indicazione N° 111 (7 %) non compilato N° 122 (7 %) nullo
---	---

D11) Se Le è stato indicato un orario o una fascia 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° 479_ (28 %) meno di 30 minuti N° 510 (30 %) tra 30 e 60 minuti N° 368 (22 %) più di 60 minuti N° 176 (10 %) non compilato N° 145 (8 %) nullo
---	--

D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?	pessimo N° 103 (6 %)	insufficiente N° 269 (16 %)	sufficiente N°686 (41 %)	buono N° 490 (29 %)	non compilato N° 56 (3 %)	nullo N° 74 (4 %)
---	-----------------------------	------------------------------------	---------------------------------	----------------------------	----------------------------------	--------------------------

D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?	pessimo N° 97 (6 %)	insufficiente N° 281 (17 %)	sufficiente N° 701 (42 %)	Buono N° 480 (29 %)	non compilato N°53 (3 %)	nullo N° 65 (4 %)
--	----------------------------	---------------------------------	-------------------------------	-------------------------	---------------------------------	--------------------------

D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?	scarsa N° 40 (2 %)	sufficiente N° 205 (12 %)	adeguata N° 581 (35 %)	ottima N° 702 (42 %)	non compilato N° 79 (5 %)	nullo N° 69 (4 %)
---	---------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	--------------------------

D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?	pessimo N° 23 (1 %)	insufficiente N° 93 (6 %)	sufficiente N° 666 (40 %)	buono N° 734 (44 %)	non compilato N° 94 (6 %)	nullo N° 68 (4 %)
---	----------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	--------------------------

D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?	pessimo N° 20 (1 %)	insufficiente N° 63 (4 %)	sufficiente N°646 (38 %)	buono N°766 (46 %)	non compilato N° 108 (6 %)	nullo N°74 (4 %)
---	----------------------------	----------------------------------	------------------------------	---------------------------	-----------------------------------	-------------------------

D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?	pessimo N° 28 (2 %)	insufficiente N° 73 (4 %)	sufficiente N° 615 (37 %)	buono N° 784 (47 %)	non compilato N° 113 (7 %)	nullo N° 65 (4 %)
---	----------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	--------------------------

D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?	pessimo N° 28 (2 %)	insufficiente N° 88 (5 %)	sufficiente N°524 (31 %)	buono N° 855 (51 %)	non compilato N° 92 (5 %)	nullo N° 90 (5 %)
---	----------------------------	----------------------------------	---------------------------------	----------------------------	----------------------------------	--------------------------

D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?	N° 130 (8%) molto lungo N° 227 (13%) lungo N° 528 (31 %) adeguato N° 265 (16 %) breve N°394 (23 %) non compilato N° 134 (8 %) nullo					
--	--	--	--	--	--	--

D20) Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del	N° 108 (6%) molto lungo N° 229 (14 %) lungo N° 634 (38 %) adeguato N° 249 (15 %) breve N° 331 (20 %) non compilato N° 127 (8 %) nullo					
--	--	--	--	--	--	--

D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	N° 180 (11 %) peggiore di come me lo aspettavo N° 692 (41 %) come me lo aspettavo N° 452 (27 %) migliore di come me lo aspettavo N° 109 (6 %) non compilato N° 242 (14 %) nullo
--	--

D23) Chi risponde al questionario	N° 697 (41 %) paziente N° 535 (32 %) familiare N° 102 (6 %) altra persona N° 106 (6 %) non compilato N° 236 (14 %) nullo
D24) Sesso	N° 586 (35 %) maschio N° 739 (44 %) femmina N° 120 (7 %) non compilato N° 232 (13 %) nullo
D25) Età (in anni compiuti)	N° 0 () 18-30 - N° 3 () 31-50 - N° 1 () 51-70 N° 1 () oltre 70 - N° 0 () non compilato - N° 0 () nullo
D26) Titolo di studio conseguito	N° 187 (11 %) nessuno N° 398 (24 %) licenza elementare N° 255 (15 %) licenza di scuola media inf. N° 476 (28 %) diploma N° 108 (6 %) laurea e post-laurea N° 108 (6 %) non compilato N° 141 (8 %) nullo
D27) Professione	N° 504 (30 %) casalinga N° 375 (22 %) operaio / impiegato N° 89 (5 %) dirigente N° 112 (7 %) pensionato N° 112 (7 %) artigiano N° 27 (2 %) commerciante N° 45 (3 %) studente N° 57 (3 %) in cerca di occ. N° 87 (5 %) altro N° 202 (12 %) non compilato N° _____ (%) nullo
D28) Residenza	N° 1.312 (78 %) Stessa provincia dell'Azienda N° 29 (2 %) Provincia diversa dall'Azienda N° 15 (1 %) Altra Regione N° 108 (6 %) Altro Stato N° 208 (12 %) non compilato N° 5 (0 %) nullo
D29) Nazionalità	N° 1.393 (83 %) Nazionalità italiana N° 7 (0 %) Altra nazionalità N° 32 (2 %) non compilato N° 243 (14 %) nullo