

REGIONE SICILIANA



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

Azienda A.R.N.A.S Palermo

Relazione Aziendale 3° Trimestre Anno 2012

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda 7.210

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda 777

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>4</u> (<u>1</u> %)	insufficiente N° <u>21</u> (<u>3</u> %)	sufficiente N° <u>189</u> (<u>24</u> %)	buono N° <u>507</u> (<u>65</u> %)	non compilato N° <u>46</u> (<u>6</u> %)	nullo N° <u>10</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 accolta	pessimo N° <u>35</u> (<u>4</u> %)	insufficiente N° <u>97</u> (<u>12</u> %)	sufficiente N° <u>163</u> (<u>21</u> %)	buono N° <u>470</u> (<u>60</u> %)	non compilato N° <u>11</u> (<u>1</u> %)	nullo N° <u>1</u> (<u>0</u> %)
D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto	pessimo N° <u>76</u> (<u>10</u> %)	insufficiente N° <u>39</u> (<u>5</u> %)	sufficiente N° <u>221</u> (<u>28</u> %)	buono N° <u>423</u> (<u>54</u> %)	non compilato N° <u>16</u> (<u>2</u> %)	nullo N° <u>2</u> (<u>0</u> %)
D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto	pessimo N° <u>34</u> (<u>4</u> %)	insufficiente N° <u>62</u> (<u>8</u> %)	sufficiente N° <u>177</u> (<u>23</u> %)	buono N° <u>491</u> (<u>63</u> %)	non compilato N° <u>10</u> (<u>1</u> %)	nullo N° <u>3</u> (<u>0</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>23</u> (3 %)	insufficiente N° <u>47</u> (6 %)	sufficiente N° <u>196</u> (25 %)	buono N° <u>502</u> (64 %)	Non compilato N° <u>7</u> (1 %)	nullo N° <u>2</u> (0 %)
D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo N° <u>87</u> (11 %)	insufficiente N° <u>29</u> (4 %)	sufficiente N° <u>183</u> (23 %)	buono N° <u>4</u> (64 %)	non compilato N° <u>21</u> (3 %)	nullo N° <u>2</u> (1 %)
D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute	pessimo N° <u>7</u> (1 %)	insufficiente N° <u>51</u> (7 %)	sufficiente N° <u>263</u> (34 %)	buono N° <u>443</u> (57 %)	non compilato N° <u>11</u> (1 %)	nullo N° <u>2</u> (0 %)
D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia	pessimo N° <u>81</u> (10 %)	insufficiente N° <u>51</u> (7 %)	sufficiente N° <u>182</u> (23 %)	buono N° <u>425</u> (54 %)	non compilato N° <u>26</u> (3 %)	nullo N° <u>11</u> (1 %)
D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)	pessimo N° <u>8</u> (1 %)	insufficiente N° <u>36</u> (5 %)	sufficiente N° <u>220</u> (28 %)	buono N° <u>444</u> (57 %)	non compilato N° <u>58</u> (7 %)	nullo N° <u>11</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>15</u> (2 %)	insufficiente N° <u>32</u> (4 %)	sufficiente N° <u>202</u> (26 %)	buono N° <u>499</u> (64 %)	non compilato N° <u>22</u> (3 %)	nullo N° <u>6</u> (1 %)
D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste	pessimo N° <u>12</u> (2 %)	insufficiente N° <u>28</u> (4 %)	sufficiente N° <u>233</u> (30 %)	buono N° <u>484</u> (62 %)	non compilato N° <u>18</u> (2 %)	nullo N° <u>2</u> (0 %)
D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio	pessimo N° <u>7</u> (1 %)	insufficiente N° <u>45</u> (6 %)	sufficiente N° <u>235</u> (30 %)	buono N° <u>459</u> (59 %)	non compilato N° <u>27</u> (3 %)	nullo N° <u>3</u> (0 %)
D4d) Disponibilità a dare informazioni	pessimo N° <u>15</u> (2 %)	insufficiente N° <u>43</u> (5 %)	sufficiente N° <u>252</u> (32 %)	buono N° <u>425</u> (54 %)	non compilato N° <u>39</u> (5 %)	nullo N° <u>3</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° 53 (7%)	insufficiente N°82 (10 %)	sufficiente N°261 (33 %)	buono N° 328 (42 %)	non compilato N° 47 (6 %)	nullo N° 6 (1 %)
D5b) Pulizia degli ambienti	pessimo N° 45 (6 %)	insufficiente N° 88 (11 %)	sufficiente N° 285 (36 %)	buono N° 308 (39 %)	non compilato N° 38 (5 %)	nullo N° 12 (2 %)
D5c) Funzionalità dei servizi igienici	pessimo N° 41 (5 %)	insufficiente N° 61 (8 %)	sufficiente N° 297 (38 %)	buono N° 340 (43 %)	non compilato N° 29 (4 %)	nullo N° 9 (1 %)
D5d) Temperatura nelle stanze	pessimo N° 28 (4 %)	insufficiente N° 60 (8 %)	sufficiente N° 288 (37 %)	buono N°369 (47 %)	non compilato N° 25 (3 %)	nullo N° 7 (1 %)
D5e) Illuminazione nelle stanze	pessimo N° 14 (2 %)	insufficiente N° 65 (8 %)	sufficiente N° 258 (33 %)	buono N° 401 (51 %)	non compilato N° 31 (4 %)	nullo N° 8 (1 %)
D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto	pessimo N° 22 (3 %)	insufficiente N° 76 (10 %)	sufficiente N° 265 (34 %)	buono N° 364 (46 %)	non compilato N° 36 (5 %)	nullo N° 12 (2 %)
D5g) Qualità dei pasti	pessimo N° 45 (6 %)	insufficiente N° 121 (15 %)	sufficiente N° 294 (38 %)	buono N° 266 (34 %)	non compilato N° 38 (5 %)	nullo N° 13 (2 %)
D5h) Orari dei pasti	pessimo N° 21 (3 %)	insufficiente N° 103 (13 %)	sufficiente N° 317 (40 %)	buono N° 291 (37 %)	non compilato N° 32 (4 %)	nullo N° 13 (2 %)
D5i) Possibilità di scelta del menu	pessimo N° 38 (5 %)	insufficiente N° 99 (13 %)	sufficiente N° 299 (38 %)	buono N° 284 (36 %)	non compilato N° 44 (6 %)	nullo N°12 (2 %)
D5j) Orari di visita dei familiari	pessimo N° 26 (3 %)	insufficiente N° 70 (9 %)	sufficiente N° 277 (35 %)	buono N° 333 (43 %)	non compilato N° 56 (7 %)	nullo N° 15 (2 %)
D5k) Rispetto della privacy	pessimo N° 17 (2%)	insufficiente N° 105 (13 %)	sufficiente N° 254 (32 %)	buono N° 336 (43 %)	non compilato N° 56 (7 %)	nullo N° 9 (1 %)
D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)	pessimo N° 63 (8 %)	insufficiente N° 121 (15 %)	sufficiente N° 232 (30 %)	buono N° 299 (38 %)	non compilato N° 51 (7 %)	nullo N° 11 (1%)

D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	
N° 102 (13 %)	peggiore di come me lo aspettavo
N° 303 (39 %)	come me lo aspettavo
N° 218 (28 %)	migliore di come me lo aspettavo
N° 97 (12 %)	non compilato
N° 54 (7 %)	nullo

D8) Chi risponde al questionario	N° 249 (32 %) paziente N° 245 (31 %) familiare N° 45 (6 %) altra persona N° 63 (8 %) non compilato N°62 (8%) nullo
D9) Sesso	N° 243 (31 %) maschio N° 331 (42 %) femmina N° 64 (8 %) non compilato N°137 (17 %) nullo
D10) Età	N° 32 () 18-30 N° 25 () 31-50 N° 2 () 51-70 N° 4 () oltre 70 N°20 () non compilato N° 32 () nullo
D11) Titolo di studio conseguito	N° 165 (21 %) nessuno N° 162 (21 %) licenza elementare N° 95 (12 %) licenza di scuola media inf. N°172 (22 %) diploma N° 71 (9 %) laurea e post-laurea N° 44 (6 %) non compilato N° 64 (8 %) nullo
D12) Professione	N° 289 (37 %) casalinga N° 156 (20 %) operaio / impiegato N°28 (4 %) dirigente N° 69 (9 %) pensionato N° 42 (5 %) artigiano N° 15 (2 %) commerciante N° 21 (3 %) studente N° 10 (1 %) in cerca di occ. N° 72 (9 %) altro, specificare..... N° 68 (9 %) non compilato N° _____ (%) nullo
D13) Residenza	N° 294 (38 %) Stessa provincia dell'Azienda N°113 (14 %) Provincia diversa dall'Azienda N° 8 (1 %) Altra Regione N° 122 (16 %) Altro Stato N° 8 (1 %) non compilato N° 118 (15 %) nullo
D14) Nazionalità	N° 273 (35 %) Nazionalità italiana N° 41 (5 %) Altra nazionalità N° 346 (44 %) non compilato N° 4 (0 %) nullo
D15) E' stato già ricoverato in questa unità operativa?	N° 181 (23 %) si N° 110 (14 %) no N° 180 (23 %) non compilato N° 190 (24 %) nullo