

## REGIONE SICILIANA



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

**Azienda** ARNAS

**Relazione Aziendale 1° Trimestre Anno 2012**

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda **7.406**

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda **825**

### Parte I: Presentazione dei dati

<b>D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto durante il ricovero?</b>					
pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
N° 32_ ( 4 %)	N° 9 ( 1 %)	N° 218 ( 26 %)	N° 511 ( 61 %)	N° 46 ( 6 %)	N° 9 ( 1 %)

<b>D2) Qual è il Suo giudizio rispetto all'accoglienza al momento del ricovero per gli aspetti qui elencati?</b>						
<b>D2a) Gentilezza e cortesia di chi l'ha accolta</b>	pessimo N°_19_ ( 2 %)	insufficiente N°_60 ( 7 %)	sufficiente N° 206 ( 25 %)	buono N°_521 ( 63 %)	non compilato N°_16 ( 2 %)	nullo N° 3_ ( 0 %)
<b>D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto</b>	pessimo N°_45 ( 5 %)	insufficiente N°_44 ( 5 %)	sufficiente N°240 ( 29 %)	buono N°_480 ( 58 %)	non compilato N°_10 ( 1 %)	nullo N°_5 ( 1 %)
<b>D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto</b>	pessimo N°43 ( 5 %)	insufficiente N°31 ( 5 %)	sufficiente N° 232 ( 29 %)	buono N°_502_ ( 58 %)	non compilato N°_9 ( 1 %)	nullo N°_7 ( 1 %)

<b>D3) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale medico per ciascuno degli aspetti qui elencati?</b>						
<b>D3a) Gentilezza e cortesia nei rapporti</b>	pessimo N°_43 ( 5 %)	insufficiente N°29 ( 3 %)	sufficiente N°_189 ( 23 %)	buono N°_553 ( 67 %)	non compilato N°_9 ( 1 %)	nullo N°_2 ( 0 %)
<b>D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste</b>	pessimo N°_60 ( 7 %)	insufficiente N°_30 ( 4 %)	sufficiente N°_209 ( 25 %)	buono N°508 ( 61 %)	non compilato N°_15 ( 2 %)	nullo N° 3 ( 0 %)

<b>D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute</b>	pessimo N°54_ ( 6 %)	insufficiente N°_33 ( 4 %)	sufficiente N°_210 ( 25 %)	buono N°_509 ( 61 %)	non compilato N°_16 ( 2 %)	nullo N°_3 ( 0 %)
<b>D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia</b>	pessimo N°_11 ( 1 %)	insufficiente N°_24 ( 3 %)	sufficiente N°_255 ( 31 %)	buono N°_506 ( 61 %)	non compilato N°_26 ( 3 %)	nullo N°_3 ( 0 %)
<b>D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)</b>	pessimo N°_10_ ( 1 %)	insufficiente N°_25 ( 3 %)	sufficiente N°_203_ ( 24 %)	buono N°_493 ( 59 %)	non compilato N°_88 ( 11 %)	nullo N°_5 ( 1 %)

<b>D4) Qual è il Suo giudizio rispetto al personale infermieristico per ciascuno degli aspetti qui elencati?</b>						
<b>D4a) Gentilezza e cortesia nei rapporti</b>	pessimo N°13 ( 2 %)	insufficiente N°_21 ( 3 %)	sufficiente N°_209 ( 25 %)	buono N°561 ( 68 %)	non compilato N°_16 ( 2 %)	nullo N°_4 ( 0 %)
<b>D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste</b>	pessimo N°_9 ( 1 %)	insufficiente N°_34 ( 4 %)	sufficiente N°_218 ( 26 %)	buono N°_543 ( 65 %)	non compilato N°_17 ( 2 %)	nullo N°_3 ( 0 %)
<b>D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio</b>	pessimo N°_15 ( 2 %)	insufficiente N°_37 ( 4 %)	sufficiente N°_228 ( 27 %)	buono N°_510 ( 61 %)	non compilato N°_27 ( 3 %)	nullo N°_5 ( 1 %)
<b>D4d) Disponibilità a dare informazioni</b>	pessimo N°_34 ( 4 %)	insufficiente N°_55 ( 7 %)	sufficiente N°_219 ( 26 %)	buono N°_473 ( 57 %)	non compilato N°_36 ( 4 %)	nullo N°_6 ( 1 %)

<b>D5) Qual è il Suo giudizio rispetto agli ambienti e all'organizzazione per quanto riguarda gli aspetti qui elencati?</b>						
<b>D5a) Cura e decoro degli ambienti</b>	pessimo N°_46 ( 6 %)	insufficiente N°_74 ( 9 %)	sufficiente N°_219 ( 26 %)	buono N°_384 ( 46 %)	non compilato N°_98 ( 12 %)	nullo N°_3 ( 0 %)
<b>D5b) Pulizia degli ambienti</b>	pessimo N°_39 ( 5 %)	insufficiente N°_70 ( 8 %)	sufficiente N°_292 ( 35 %)	buono N°_389 ( 47 %)	non compilato N°_32 ( 4 %)	nullo N°_3 ( 0 %)
<b>D5c) Funzionalità dei servizi igienici</b>	pessimo N°_43 ( 5 %)	insufficiente N°_79 ( 10 %)	sufficiente N°_298 ( 36 %)	buono N°_373 ( 45 %)	non compilato N°_27 ( 3 %)	nullo N°_4 ( 0 %)
<b>D5d) Temperatura nelle stanze</b>	pessimo N°_27 ( 3 %)	insufficiente N°_54 ( 6 %)	sufficiente N°_270 ( 32 %)	buono N°_444 ( 53 %)	non compilato N°_27 ( 3 %)	nullo N°_3 ( 0 %)
<b>D5e) Illuminazione nelle stanze</b>	pessimo N°_26 ( 3 %)	insufficiente N°_54 ( 6 %)	sufficiente N°_254 ( 31 %)	buono N°_461 ( 55 %)	non compilato N°_23 ( 3 %)	nullo N°_4 ( 0 %)
<b>D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto</b>	pessimo N°_44_ ( 5 %)	insufficiente N°_83 ( 10 %)	sufficiente N°_268 ( 32 %)	buono N°_396 ( 48 %)	non compilato N°_28 ( 3 %)	nullo N°_6 ( 1 %)
<b>D5g) Qualità dei pasti</b>	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non	nullo

	N°_60 ( 7 %)	N°_108 ( 13 %)	N°_302 ( 36 %)	N°_317 ( 38 %)	compilato N°_27 ( 3 %)	N°_5 ( 1 %)
<b>D5h) Orari dei pasti</b>	pessimo N°_45 ( 5 %)	insufficiente N°_103 ( 12 %)	sufficiente N°_320 ( 39 %)	buono N°_313 ( 38 %)	non compilato N°_31 ( 4 %)	nullo N°_7 ( 1 %)
<b>D5i) Possibilità di scelta del menu</b>	pessimo N°_49 ( 6 %)	insufficiente N°_132 ( 16 %)	sufficiente N°_307 ( 37 %)	buono N°_276 ( 33 %)	non compilato N°_49 ( 6 %)	nullo N°_5 ( 1 %)
<b>D5j) Orari di visita dei familiari</b>	pessimo N°_24 ( 3 %)	insufficiente N°_65 ( 8 %)	sufficiente N°_336 ( 40 %)	buono N°_341 ( 41 %)	non compilato N°_47 ( 6 %)	nullo N°_6 ( 1 %)
<b>D5k) Rispetto della privacy</b>	pessimo N°_38 ( 5 %)	insufficiente N°_109 ( 13 %)	sufficiente N°_271 ( 33 %)	buono N°362 ( 44 %)	non compilato N°_36 ( 4 %)	nullo N°_2 ( 0 %)
<b>D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)</b>	pessimo N°_81 ( 10 %)	insufficiente N°_61 ( 7 %)	sufficiente N°_274 ( 33 %)	buono N°_344 ( 41 %)	non compilato N°_48 ( 6 %)	nullo N°_9 ( 1 %)

<b>D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato</b>
N°_84_ ( 10 %) peggiore di come me lo aspettavo N°_322 ( 39 %) come me lo aspettavo N°_250 ( 30 %) migliore di come me lo aspettavo N°_96 ( 12 %) non compilato N°_65 ( 8 %) nullo

<b>D8) Chi risponde al questionario</b>	N°377 ( 45 %) paziente N°_249 ( 30 %) familiare N°_37 ( 4 %) altra persona N°_60 ( 7 %) non compilato N°_30 ( 3%) nullo
<b>D9) Sesso</b>	N°_321 ( 39 %) maschio N°373 ( 45 %) femmina N°_24 ( 3 %) non compilato N°101 ( 13 %) nullo
<b>D10) Età</b>	N°_28 ( 3 %) 18-30 N°_27_ ( 3 %) 31-50 N°10_ ( 1 %) 51-70 N°_13 ( 2 %) oltre 70 N°_1 ( 0 %) non compilato N°_16 ( 2 %) nullo
<b>D11) Titolo di studio conseguito</b>	N°_92 ( 11 %) nessuno N°_160 ( 19 %) licenza elementare N°_144 ( 17 %) licenza di scuola media inf. N°_192 ( 23 %) diploma N°_64_ ( 8 %) laurea e post-laurea N°_53_ ( 6 %) non compilato N°_83 ( 10 %) nullo
<b>D12) Professione</b>	N°_253 ( 30 %) casalinga N°_173 ( 21%) operaio / impiegato N°_55_ ( 7 %) dirigente N°_73_ ( 9 %) pensionato N°_51_ ( 6 %) artigiano N°_28_ ( 3 %) commerciante N°_14_ ( 2 %) studente N°_33 ( 4 %) in cerca di occ. N°_21_ ( 3 %) altro, specificare..... N°_20_ ( 2 %) non compilato N°____ ( %) nullo
<b>D13) Residenza</b>	N°_373 ( 45 %) Stessa provincia dell'Azienda N°_241 ( 29 %) Provincia diversa dall'Azienda N°_11_ ( 1 %) Altra Regione N°_73 ( 9 %) Altro Stato N°_8_ ( 1 %) non compilato N°_39 ( 4 %) nullo
<b>D14) Nazionalità</b>	N°_337 ( 41 %) Nazionalità italiana N°_49 ( 6 %) Altra nazionalità N°_197 ( 24 %) non compilato N°_168 ( 19 %) nullo
<b>D15) E' stato già ricoverato in questa unità operativa?</b>	N°_231 ( 28 %) si N°_112 ( 13 %) no N°_81_ ( 10 %) non compilato N°_321 ( 39 %) nullo