

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

Azienda ARNAS “Civico-Di Cristina – Ben fratelli” Relazione 1° Trimestre 2012

N° utenti dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda 69694

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda 2941

Parte I: Presentazione dei dati

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto ?					
pessimo N° 172 (6%)	insufficiente N°146 (5%)	sufficiente N°881 (30 %)	buono N°1612 (55%)	non compilato N°88(3%)	nullo N°_36(1%)

D2) E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio?			
si N°1014 (34%)	no N°1702 (58%)	non compilato N°61(2 %)	nullo N°114 (4%)

D3) Oggi ha effettuato?					
una visita N°1325 (45 %)	una terapia N°430 (15%)	un esame N°677 (23 %)	una visita ed un esame N°_335 (11 %)	non compilato N°116 (4%)	nullo N°49 (2%)

D4) Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?	N°1282 (44 %) consiglio di un medico (medico di famiglia, specialista...) N°288 (10 %) consiglio di amici/parenti N°792(27 %) competenza della struttura/del professionista N°235 (8%) vicinanza N°207 (7 %) tempi di attesa più brevi N°80 (3 %) altro N°23 (1 %) non compilato N°26 (1%) nullo
---	---

D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica?	N°1136 (39 %) medico di famiglia N°863 (29 %) lo specialista N°603 (21 %) è un controllo a seguito di ricovero N°198 (7 %) altro N°92 (3 %) non compilato N°37 (1%) nullo
---	---

D6) Come ha effettuato la prenotazione?	N°2045(70 %) di persona N°458 (16%) telefonicamente N°74 (3 %) tramite internet N°113 (3%) tramite fax N°170 (6%) altro N°63 (2 %) non compilato N°9 (0%) nullo
--	---

D7) La modalità di prenotazione è stata agevole?			
si N°1996(68 %)	no N°371 (13%)	non compilato N°380(13 %)	nullo N°99(3%)

D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?	N°263 (9 %) molto lungo N°443 (15 %) lungo N°1436(49 %) adeguato N°492 (17%) breve N°173 (6 %) non compilato N°125(4 %) nullo
--	---

D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?						
D9a) Disponibilità di parcheggi	pessimo N°389 (13 %)	insufficiente N°516 (18 %)	sufficiente N°1262 (43 %)	buono N°570 (19%)	non compilato N°154 (5 %)	nullo N°42 (1 %)
D9b) Raggiungibilità della struttura	pessimo N°191 (6 %)	insufficiente N°368 (13 %)	sufficiente N°1445 (49 %)	buono N°745 (25%)	non compilato N°138 (5 %)	nullo N°45 (2 %)
D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio	pessimo N°197 (7%)	insufficiente N°433 (15 %)	sufficiente N°1372 (47 %)	buono N°734 (25 %)	non compilato N°141 (5 %)	nullo N°53 (2 %)
D9d) Barriere architettoniche	pessimo N°341 (12%)	insufficiente N°391 (13%)	sufficiente N°1327 (45 %)	buono N°554 (19 %)	non compilato N°238 (8 %)	nullo N°82 (3%)

D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?	N°1459 (50 %) si N°709 (24 %) una fascia oraria N°488 (17 %) no, nessuna indicazione N° 159 (5 %) non compilato N°110(4 %) 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°844 (29 %) meno di 30 minuti N°884(30 %) tra 30 e 60 minuti N°720(24 %) più di 60 minuti N°292 (10 %) non compilato N°193 (7 %) nullo
---	---

D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?	pessimo N°177 (6 %)	insufficiente N°354 (12 %)	sufficiente N°1318 (45 %)	buono N°984 (33 %)	non compilato N°73 (2 %)	nullo N28 (1%)
---	----------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------	---------------------------------	-----------------------

D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?	pessimo N°110 (4 %)	insufficiente N°419 (14%)	sufficiente N°1288 (44 %)	buono N°980 (33 %)	non compilato N°98 (3 %)	nullo N°36 (1 %)
--	----------------------------	----------------------------------	----------------------------------	--------------------------	---------------------------------	------------------------

D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?	scarsa N°57 (2 %)	sufficiente N°265 (9 %)	adeguata N°942 (32 %)	ottima N°1489 (51 %)	non compilato N°129 (4%)	nullo N°40 (1 %)
---	--------------------------	--------------------------------	------------------------------	-----------------------------	--------------------------------	------------------------

D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?	pessimo N°28 (1 %)	insufficiente N°99 (3 %)	sufficiente N°1110 (38 %)	buono N°1463 (50 %)	non compilato N°172 (6 %)	nullo N°60 (2%)
---	--------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------	---------------------------------	------------------------

D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?	pessimo N°28 (1%)	insufficiente N°92 (3 %)	sufficiente N°1076 (37%)	buono N°1454 (49%)	non compilato N°205 (7%)	nullo N°79 (3 %)
---	--------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------------	--------------------------------	-------------------------

D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?	pessimo N°32 (1 %)	insufficiente N°80 (3 %)	sufficiente N°974 (33 %)	buono N°1632 (55%)	non compilato N°152 (5%)	nullo N°64 (2%)
---	--------------------------	---------------------------------	---------------------------------	---------------------------	---------------------------------	------------------------

D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?	pessimo N°53 (2 %)	insufficiente N°132 (4%)	sufficiente N°840 (29 %)	buono N°1700 (58 %)	non compilato N°139 (5 %)	nullo N°66 (2 %)
---	---------------------------	---------------------------------	--------------------------------	----------------------------	----------------------------------	-------------------------

D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?	N°238 (8%) molto lungo N°462 (16 %) lungo N°807 (27%) adeguato N°452 (15%) breve N°_804(27%) non compilato N°169 (6 %) nullo					
--	--	--	--	--	--	--

D20) Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?	N°120 (4%) molto lungo N°389 (13%) lungo N°1145 (39%) adeguato N°430 (15%) breve N°701 (24%) non compilato N°148 (5%) nullo					
---	--	--	--	--	--	--

D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	N°287(10 %) peggiore di come me lo aspettavo N°1333 (45 %) come me lo aspettavo N°847 (29 %) migliore di come me lo aspettavo N°226 (8 %) non compilato N°236 (8%) nullo					
--	--	--	--	--	--	--

D23) Chi risponde al questionario	N°1504(51 %) paziente N°829 (28 %) familiare N°175 (6 %) altra persona N197 (7 %) non compilato					
--	---	--	--	--	--	--

	N°_225 (8 %) nullo
D24) Sesso	N°1074 (37 %) maschio N°1344(46 %) femmina N°179 (6 %) non compilato N°183 (6 %) nullo
D25) Età (in anni compiuti)	N°36 (15%) 18-30 N°65 (26 %) 31-50 N°51 (20 %) 51-70 N°_69 (27 %) oltre 70 N°21(8 %) non compilato N°11(4 %) nullo
D26) Titolo di studio conseguito	N°212 (7 %) nessuno N°662 (23%) licenza elementare N°654 (22 %) licenza di scuola media inf. N°799 (27 %) diploma N°212 (7 %) laurea e post-laurea N°120 (4 %) non compilato N°120 (4 %) nullo
D27) Professione	N°986 (34 %) casalinga N°555 (19 %) operaio / impiegato N°203(7 %) dirigente N°338 (11 %) pensionato N°124(4 %) artigiano N°87 (3%) commerciante N°94 (3 %) studente N°88 (3%) in cerca di occ. N°125 (4 %) altro N°_268 (9 %) non compilato
D28) Residenza	N°2377(80 %) Stessa provincia dell'Azienda N°100 (3 %) Provincia diversa dall'Azienda N°140 (5%) Altra Regione N°117 (4 %) Altro Stato N°120 (4 %) non compilato N°4(0 %) nullo
D29) Nazionalità	N°2406(82 %) Nazionalità italiana N°17 (1%) Altra nazionalità N°136(5%) non compilato N°156(5%) nullo