

REGIONE SICILIANA



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

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

Relazione Aziendale 2° Trimestre Anno _2012

N° utenti dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda **_53.290**

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda **_2456**

Parte I: Presentazione dei dati

D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto ?					
pessimo N° 28 (1 %)	insufficiente N° 74 (3 %)	sufficiente N° 735 (30 %)	buono N° 1.515 (62 %)	non compilato N° 70 (3 %)	nullo N° 34 (1 %)

D2) E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio?			
si N° 815 (33 %)	no N° 1.572 (64 %)	non compilato N° 26 (1 %)	nullo N° 43 (2 %)

D3) Oggi ha effettuato?					
una visita N° 1.109 (45 %)	una terapia N° 358 (15 %)	un esame N° 585 (24 %)	una visita ed un esame N° 269 (11 %)	non compilato N° 75 (3 %)	nullo N° 60 (2 %)

D4) Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?	N°	(%)	
	1.106	(45 %)	consiglio di un medico (medico di famiglia, specialista...)
	247	(10 %)	consiglio di amici/parenti
	656	(27 %)	competenza della struttura/del professionista
	151	(6 %)	vicinanza
	144	(6 %)	tempi di attesa più brevi
	80	(3 %)	altro
	34	(1 %)	non compilato
	38	(8 %)	nullo

D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica?	N°	(%)	
	1.085	(44 %)	medico di famiglia
	671	(27 %)	lo specialista
	450	(18 %)	è un controllo a seguito di ricovero
	137	(6 %)	altro
	75	(3 %)	non compilato
	35	(1 %)	nullo

D6) Come ha effettuato la prenotazione?	N° <u>1.795</u> (73 %) di persona N° <u>299</u> (12 %) telefonicamente N° <u>73</u> (3 %) tramite internet N° <u>104</u> (4 %) tramite fax N° <u>112</u> (5 %) altro N° <u>66</u> (5 %) non compilato N° <u>5</u> (3 %) nullo
--	--

D7) La modalità di prenotazione è stata agevole?			
si N° <u>1.697</u> (69 %)	no N° <u>375</u> (15 %)	non compilato N° <u>318</u> (13 %)	nullo N° <u>65</u> (3 %)

D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?	N° <u>202</u> (8 %) molto lungo N° <u>387</u> (16 %) lungo N° <u>1.237</u> (50%) adeguato N° <u>378</u> (15 %) breve N° <u>171</u> (7 %) non compilato N° <u>80</u> (3 %) nullo
--	--

D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?						
D9a) Disponibilità di parcheggi	pessimo N° <u>387</u> (16 %)	insufficiente N° <u>409</u> (17 %)	sufficiente N° <u>954</u> (39 %)	buono N° <u>513</u> (21 %)	non compilato N° <u>139</u> (6 %)	nullo N° <u>51</u> (2 %)
D9b) Raggiungibilità della struttura	pessimo N° <u>191</u> (8 %)	insufficiente N° <u>252</u> (10 %)	sufficiente N° <u>1.163</u> (47 %)	buono N° <u>711</u> (29 %)	non compilato N° <u>100</u> (4 %)	nullo N° <u>38</u> (2 %)
D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio	pessimo N° <u>163</u> (7 %)	insufficiente N° <u>371</u> (15 %)	sufficiente N° <u>1.082</u> (44 %)	buono N° <u>692</u> (28 %)	non compilato N° <u>95</u> (4 %)	nullo N° <u>52</u> (2 %)
D9d) Barriere architettoniche	pessimo N° <u>245</u> (10 %)	insufficiente N° <u>322</u> (13 %)	sufficiente N° <u>1.092</u> (44 %)	buono N° <u>537</u> (22 %)	non compilato N° <u>188</u> (8 %)	nullo N° <u>72</u> (3 %)

D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?	N° <u>1.233</u> (50 %) sì N° <u>602</u> (24 %) una fascia oraria N° <u>408</u> (17 %) no, nessuna indicazione N° <u>112</u> (5 %) non compilato N° <u>101</u> (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° <u>771</u> (31 %) meno di 30 minuti N° <u>755</u> (31 %) tra 30 e 60 minuti N° <u>535</u> (22 %) più di 60 minuti N° <u>240</u> (10 %) non compilato N° <u>154</u> (6 %) nullo
---	--

D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?	pessimo N° 129 (5 %)	insufficiente N° 327 (13 %)	sufficiente N° 1.093 (44 %)	buono N° 809 (33 %)	non compilato N° 54 (2 %)	nullo N° 43 (2 %)
---	-----------------------------	------------------------------------	------------------------------------	----------------------------	----------------------------------	--------------------------

D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?	pessimo N° 102 (4 %)	insufficiente N° 347 (14 %)	sufficiente N° 1.099 (45 %)	buono N° 798 (32 %)	non compilato N° 57 (2 %)	nullo N° 50 (2 %)
--	-----------------------------	------------------------------------	------------------------------------	----------------------------	----------------------------------	--------------------------

D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?	scarsa N° 48 (2 %)	sufficiente N° 253 (10 %)	adeguata N° 737 (30 %)	ottima N° 1.249 (51 %)	non compilato N° 99 (4 %)	nullo N° 69 (3 %)
---	---------------------------	----------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	----------------------------------	--------------------------

D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?	pessimo N° 35 (1 %)	insufficiente N° 92 (4 %)	sufficiente N° 939 (38 %)	buono N° 1.199 (49 %)	non compilato N° 118 (5 %)	nullo N° 72 (3 %)
---	----------------------------	----------------------------------	----------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------------------

D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?	pessimo N° 27 (1 %)	insufficiente N° 84 (3 %)	sufficiente N° 899 (37 %)	buono N° 1.197 (49 %)	non compilato N° 160 (6 %)	nullo N° 84 (3 %)
---	----------------------------	----------------------------------	----------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------------------

D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?	pessimo N° 29 (1 %)	insufficiente N° 74 (3 %)	sufficiente N° 836 (34 %)	buono N° 1.329 (54 %)	non compilato N° 112 (5 %)	nullo N° 75 (3 %)
---	----------------------------	----------------------------------	----------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------------------

D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?	pessimo N° 26 (1 %)	insufficiente N° 82 (3 %)	sufficiente N° 685 (28 %)	buono N° 1.481 (60 %)	non compilato N° 100 (4 %)	nullo N° 77 (3 %)
---	----------------------------	----------------------------------	----------------------------------	------------------------------	-----------------------------------	--------------------------

D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?	N° 185_ (8 %) molto lungo N° 358_ (15 %) lungo N° 772_ (31 %) adeguato N° 367_ (15 %) breve N° 627_ (25 %) non compilato N° 144_ (6 %) nullo					
--	---	--	--	--	--	--

D20) Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?	N° 104_ (4 %) molto lungo N° 311_ (13 %) _ lungo N° 965_ (39 %) _ adeguato N° 317_ (13 %) _ breve N° 547_ (22 %) _ non compilato N° 200_ (8 %) nullo					
---	---	--	--	--	--	--

D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato	N° 174 (7 %) peggiore di come me lo aspettavo N° 1.042 (42 %) come me lo aspettavo N° 641 (26 %) migliore di come me lo aspettavo N° 160 (6 %) non compilato N° 188 (8 %) nullo
--	--

D23) Chi risponde al questionario	N° 1.076 (44 %) paziente N° 716 (29 %) familiare N° 216 (9 %) altra persona N° 158 (6 %) non compilato N° 288 (12 %) nullo
D24) Sesso	N° 885 (36 %) maschio N° 1.164 (47 %) femmina N° 140 (6 %) non compilato N° 224 (9 %) nullo
D25) Età (in anni compiuti)	N° 38 (2 %) 18-30 N° 56 (2 %) 31-50 N° 13 (1 %) 51-70 N° 20 (1 %) oltre 70 N° 2 (0 %) non compilato N° 7 (0 %) nullo
D26) Titolo di studio conseguito	N° 261 (11 %) nessuno N° 504 (20 %) licenza elementare N° 524 (21 %) licenza di scuola media inf. N° 650 (26 %) diploma N° 196 (8 %) laurea e post-laurea N° 70 (3 %) non compilato N° 162 (5 %) nullo
D27) Professione	N° 804 (33 %) casalinga N° 528 (21 %) operaio / impiegato N° 103 (4 %) dirigente N° 294 (12 %) pensionato N° 119 (5 %) artigiano N° 45 (2 %) commerciante N° 53 (2 %) studente N° 69 (3 %) in cerca di occ. N° 155 (6 %) altro N° 193 (8 %) non compilato N° _____ (%) nullo
D28) Residenza	N° 1.950 (79 %) Stessa provincia dell'Azienda N° 64 (3 %) Provincia diversa dall'Azienda N° 31 (1 %) Altra Regione N° 180 (7 %) Altro Stato N° 189 (8 %) non compilato N° 40 (1 %) nullo
D29) Nazionalità	N° 2.125 (86 %) Nazionalità italiana N° 11 (0 %) Altra nazionalità N° 91 (4 %) non compilato N° 186 (8 %) nullo