

REGIONE SICILIANA



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

Azienda Sanitaria Provinciale RAGUSA Relazione Aziendale Anno 2011

N° utenti dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda nei mesi di ottobre, novembre, dicembre: 103.374.

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi diagnostici ed ambulatoriali in tutta l'azienda: 2.544 (2,4%) **valore raggiunto.**

valore obiettivo art.11 com.5 del DPCM 502/1995 non inferiore a **1%**

Parte I: Presentazione dei dati

| | | | | | |
|--|---|------------------------------|---|-------------------------------|-----------------------|
| D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto ? | | | | | |
| pessimo N°27 (1 %) | insufficiente N°41(1,6%) | sufficiente N°513 (20,1%) | buono N°1857(73 %) | non compilato N°101(3,9 %) | nullo N°5 (0,2%) |
| D2) E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio? | | | | | |
| si N°1054 (41,4 %) | no N°1375(54 %) | non compilato N°105(4,1%) | | nullo N°10(0,3%) | |
| D3) Oggi ha effettuato? | | | | | |
| una visita N°1077(42,3 %) | una terapia N°269 (10,5 %) | un esame N°708(27,8 %) | una visita ed un esame N°325 (12,7 %) | non compilato N°72(2,8%) | nullo N°93 (3,6 %) |
| D4) Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura? | N°1146 (45 %) consiglio di un medico (medico di famiglia, specialista...) N°143 (5,6 %) consiglio di amici/parenti N°321 (12,6%) competenza della struttura/del professionista N°294 (11,5 %) vicinanza N°278 (10,9%) tempi di attesa più brevi N°126 (4,9 %) altro N°133 (5,2 %) non compilato N°103 (4 %) nullo | | | | |
| D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica? | N°1414 (55,5 %) medico di famiglia N°589 (23,1 %) lo specialista N°127 (4,9 %) è un controllo a seguito di ricovero N°251 (9,8 %) altro N°151 (5,9 %) non compilato N°12 (0,4 %) nullo | | | | |

| | |
|--|--|
| D6) Come ha effettuato la prenotazione? | <p>N°1745 (68,5 %) di persona N°435 (17,1 %) telefonicamente N°16 (0,6 %) tramite internet N°4 (0,1 %) tramite fax N°200(7,8 %) altro N°135(5,3 %) non compilato N°9 (0,3 %) nullo</p> |
|--|--|

| | | | |
|---|--------------------|--------------------------------|----------------------|
| D7) La modalità di prenotazione è stata agevole? | | | |
| si N°2178 (85,6 %) | no N°209 (8,2%) | non compilato N°156 (6,1 %) | nullo N°1_ (0 %) |

| | |
|--|---|
| D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute? | <p>N°169 (6,6 %) molto lungo N°373 (14,6 %) lungo N°1284(50,4%) adeguato N°574 (22,5 %) breve N°133 (5,2 %) non compilato N°111 (0,4 %) nullo</p> |
|--|---|

| | | | | | | |
|---|------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------|
| D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti? | | | | | | |
| D9a) Disponibilità di parcheggi | pessimo N°209 (8,2 %) | insufficiente N°394 (15,4%) | sufficiente N°1008 (39,6%) | buono N°786 (30,9 %) | non compilato N°131 (5,1%) | nullo N°16 (0,8 %) |
| D9b) Raggiungibilità della struttura | pessimo N°92 (3,6 %) | insufficiente N°150 (5,9 %) | sufficiente N°1052 (41,3 %) | buono N°1079 (42,4 %) | non compilato N°163 (6,4 %) | nullo N°8 (0,3 %) |
| D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio | pessimo N°100 (3,9 %) | insufficiente N°247 (9,7 %) | sufficiente N°1015 (39,9 %) | buono N°969 (38 %) | non compilato N°203 (7,9 %) | nullo N°10 (0,3 %) |
| D9d) Barriere architettoniche | pessimo N°114 (4,4 %) | insufficiente N°215 (8,4%) | sufficiente N°1012 (39,7 %) | buono N°836 (32,8 %) | non compilato N°331 (13%) | nullo N°36 (1,4%) |

| | |
|---|--|
| D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario? | <p>N°2088 (82%) si N°216 (8,4 %) una fascia oraria N°89(3,5 %) no, nessuna indicazione N°143 (5,6 %) non compilato N°_8___ (0,3%) nullo</p> |
|---|--|

| | |
|---|--|
| 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 ? | <p>N°1255 (49,3%) meno di 30 minuti N°775 (30,4 %) tra 30 e 60 minuti N°214 (8,4 %) più di 60 minuti N°292 (11,4 %) non compilato N°8 (0,3%) nullo</p> |
|---|--|

| | | | | | | |
|---|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ? | pessimo N°43 (1,6%) | insufficiente N°103 (4%) | sufficiente N°1137 (44,6%) | buono N°1170 (45,9%) | non compilato N°84 (3,3%) | nullo N°7 (0,2%) |
|---|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------------|-------------------------|

| | | | | | | |
|--|---------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ? | pessimo N°36 (1,4%) | insufficiente N°139 (5,4%) | sufficiente N°1205 (47,3%) | buono N°1071 (42,1%) | non compilato N°83 (3,2%) | nullo N°10 (0,3%) |
|--|---------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------|

| | | | | | | |
|---|--------------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita? | scarsa N°13 (0,5%) | sufficiente N°43 (1,6%) | adeguata N°552 (21,7%) | ottima N°1814 (71,3%) | non compilato N°119 (4,6%) | nullo N°3 (0,1%) |
|---|--------------------------|-------------------------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------------------|-------------------------|

| | | | | | | |
|---|--------------------------|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute? | pessimo N°7 (0,2%) | insufficiente N°33 (1,3%) | sufficiente N°559 (21,9 %) | buono N°1721 (67,6%) | non compilato N°218 (8,5%) | nullo N°6 (0,2%) |
|---|--------------------------|------------------------------|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------|

| | | | | | | |
|---|---------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|------------------------------------|-------------------------|
| D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa? | pessimo N°8 (0,3%) | insufficiente N°41 (1,6 %) | sufficiente N°633 (24,8 %) | buono N°1433 (56,3%) | non compilato N°424 (16,6%) | nullo N°5 (0,2%) |
|---|---------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|------------------------------------|-------------------------|

| | | | | | | |
|---|---------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|
| D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame? | pessimo N°9 (0,3%) | insufficiente N°27 (1 %) | sufficiente N°472 (18,5%) | buono N°1873 (73,6%) | non compilato N°161 (6,3%) | nullo N°2 (0%) |
|---|---------------------------|---------------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|-----------------------|

| | | | | | | |
|---|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------|
| D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale? | pessimo N°11 (0,4%) | insufficiente N°15 (0,5%) | sufficiente N°395 (15,5%) | buono N°1993 (78,3%) | non compilato N°122 (4,8%) | nullo N°8 (0,3%) |
|---|----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------|

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento? | N°42 (1,6 %) molto lungo N°115 (4,5 %) lungo N°1001 (39,3%) adeguato N°683 (26,8%) breve N°694 (27,2%) non compilato N°9_ (0,3 %) nullo | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| D20) Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto? | N°31 (1,2%) molto lungo N°109 (4,2%) lungo N°1118 (43,9%) adeguato N°617 (24,2%) breve N°665 (26,1%) non compilato N°4 (0,1%) nullo | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|

| | |
|--|--|
| D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato | N°54 (2,1 %) peggiore di come me lo aspettavo N°1456 (57,2 %) come me lo aspettavo N°831 (32,6 %) migliore di come me lo aspettavo N°194 (7,6 %) non compilato N°9 (0,3%) nullo |
| D23) Chi risponde al questionario | N°1653 (64,9 %) paziente N°655 (25,7 %) familiare N°32 (1,2 %) altra persona N°201 (7,9 %) non compilato N°3 (0,1%) nullo |
| D24) Sesso | N°794 (31,2 %) maschio N°1558 (61,2 %) femmina N°189 (7,4 %) non compilato N°3 (0,1 %) nullo |
| D25) Età (in anni compiuti) | N° ____ (%) 18-30 N° ____ (%) 31-50 N° ____ (%) 51-70 N° ____ (%) oltre 70 N° ____ (%) non compilato N° ____ (%) nullo |
| D26) Titolo di studio conseguito | N°58 (2,8 %) nessuno N°440 (17,3%) licenza elementare N°714(28 %) licenza di scuola media inf. N°922 (36,2 %) diploma N°188 (7,3%) laurea e post-laurea N°211(8,2 %) non compilato N°11 (0,4%) nullo |
| D27) Professione | N°708 (27,8 %) casalinga N°679(26,6%) operaio / impiegato N°34(1,3 %) dirigente N°287(11,2 %) pensionato N°67(2,6 %) artigiano N°125 (4,9 %) commerciante N°73(2,8 %) studente N°215 (8,4 %) in cerca di occ. N°130(5,1%) altro N° ____ (%) non compilato N° ____ (%) nullo |
| D28) Residenza | N°1733 (68,1%) Stessa provincia dell'Azienda N°30 (1,2 %) Provincia diversa dall'Azienda N°3 (0,1%) Altra Regione N° ____ (%) Altro Stato N°773 (30,3 %) non compilato N°3 (0,1%) nullo |
| D29) Nazionalità | N°1876 (73,7%) Nazionalità italiana N°18 (0,7 %) Altra nazionalità N°647 (25,4%) non compilato N°1 (0 %) nullo |

IL DIRIGENTE URP
Dott.Giuseppe Savà