

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**

<b>D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto ?</b>					
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%)
<b>D2) E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio?</b>					
si N°1054 (41,4 %)		no N°1375(54 %)		non compilato N°105(4,1%)	
<b>D3) Oggi ha effettuato?</b>					
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 %)
<b>D4) Quale è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?</b>	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				
<b>D5) Chi le ha richiesto la visita specialistica?</b>	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				

<b>D6) Come ha effettuato la prenotazione?</b>	<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>
--	--

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

<b>D8) Come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione, rispetto al suo stato di salute?</b>	<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>
--	---

<b>D9) Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti?</b>						
<b>D9a) Disponibilità di parcheggi</b>	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 %)
<b>D9b) Raggiungibilità della struttura</b>	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 %)
<b>D9c) Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio</b>	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 %)
<b>D9d) Barriere architettoniche</b>	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%)

<b>D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?</b>	<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>
---	--

<b>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 ?</b>	<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>
---	--

<b>D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?</b>	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%)
---	---------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	----------------------------	----------------------------------	-------------------------

<b>D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?</b>	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%)
--	---------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	---------------------------------	-------------------------

<b>D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?</b>	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%)
---	--------------------------	-------------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------------------	-------------------------

<b>D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?</b>	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%)
---	--------------------------	------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------

<b>D16) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulle terapie e sui comportamenti da seguire a casa?</b>	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%)
---	---------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	------------------------------------	-------------------------

<b>D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?</b>	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%)
---	---------------------------	---------------------------------	----------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------	-----------------------

<b>D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?</b>	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%)
---	----------------------------	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	-------------------------

<b>D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?</b>	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					
--	---	--	--	--	--	--

<b>D20) Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?</b>	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					
---	--	--	--	--	--	--

<b>D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato</b>	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
<b>D23) Chi risponde al questionario</b>	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
<b>D24) Sesso</b>	N°794 (31,2 %) maschio N°1558 (61,2 %) femmina N°189 (7,4 %) non compilato N°3 (0,1 %) nullo
<b>D25) Età (in anni compiuti)</b>	N° ____ ( %) 18-30 N° ____ ( %) 31-50 N° ____ ( %) 51-70 N° ____ ( %) oltre 70 N° ____ ( %) non compilato N° ____ ( %) nullo
<b>D26) Titolo di studio conseguito</b>	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
<b>D27) Professione</b>	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
<b>D28) Residenza</b>	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
<b>D29) Nazionalità</b>	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