

**REGIONE SICILIANA**



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

**Azienda Sanitaria Provinciale di RAGUSA**  
**Relazione Aziendale Anno 2011**

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda nei mesi di ottobre, novembre dicembre: **7.666**

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda : **N.1.695**  
**(22%) valore raggiunto**

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

**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° 12 (0,7%)	N° 47 (2,7%)	N°485 (28,6%)	N°1039 (61,4 %)	N°109(6,4%)	N°3 (0,1%)

<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 (1,1%)	insufficiente N°62 (3,7%)	sufficiente N°439 (25,9 %)	buono N°1144 (67,5)	non compilato N°27 (1,6%)	nullo N°4 (0,2%)
<b>D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto</b>	pessimo N°24 (1,4 %)	insufficiente N°109 (6,4%)	sufficiente N° 613 (36,2 %)	buono N°903 (53,3)	non compilato N°40 (2,4 %)	nullo N°6 (0,3 %)
<b>D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto</b>	pessimo N°39 (2,3%)	insufficiente N°87 (5,1%)	sufficiente N°440 (25,9%)	buono N°1102 (65 %)	non compilato N°23 (1,4%)	nullo N°4 (0,2%)

<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°19 (1,1%)	insufficiente N°37 (2,2%)	sufficiente N°371 (21,9%)	buono N°1213 (71,6)	non compilato N°52 (3%)	nullo N°3 (0,2%)
<b>D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste</b>	pessimo N°22 (1,3%)	insufficiente N°71 (4,2%)	sufficiente N°432 (25,5 %)	buono N°1109 (65,4)	non compilato N°58 (3,4%)	nullo N°3 (0,2%)
<b>D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute</b>	pessimo N°22 (1,3%)	insufficiente N°61 (3,6%)	sufficiente N°474 (27,9%)	buono N°1080 (63,7)	non compilato N°57 (3,4%)	nullo N°1 (0%)
<b>D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia</b>	pessimo N°20 (1,2%)	insufficiente N°78 (4,6%)	sufficiente N°523 (30,9 %)	buono N°943 (55,6)	non compilato N°130 (7,7%)	nullo N°1 (0 %)

<b>D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)</b>	pessimo N°12 (0,7%)	insufficiente N°51 (3%)	sufficiente N°462 (27,3%)	buono N°961 (56,7)	non compilato N°208 (12,3%)	nullo N°1 (0%)
--	---------------------------	-------------------------------	---------------------------------	--------------------------	-----------------------------------	----------------------

<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°23 (1,4%)	insufficiente N°63 (3,7%)	sufficiente N°396 (23,4%)	buono N°1159 (68,4%)	non compilato N°51 (3,1%)	nullo N°3 (0,2%)
<b>D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste</b>	pessimo N°21 (1,2%)	insufficiente N°76 (4,5%)	sufficiente N°474 (28%)	buono N°1066 (62,9%)	non compilato N°55 (3,2%)	nullo N°3 (0,1%)
<b>D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio</b>	pessimo N°32 (1,9%)	insufficiente N°109 (6,4%)	sufficiente N°462 (27,3%)	buono N°1033 (61%)	non compilato N°56 (3,3%)	nullo N°3 (0,2%)
<b>D4d) Disponibilità a dare informazioni</b>	pessimo N°27 (1,6%)	insufficiente N°86 (5%)	sufficiente N°568 (33,5%)	buono N°951 (56,1%)	non compilato N°61 (3,6%)	nullo N°2 (0,1%)

<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°48 (2,8%)	insufficiente N°133 (7,8%)	sufficiente N°659 (38,9%)	buono N°790 (46,6%)	non compilato N°62 (3,7%)	nullo N°3 (0,2%)
<b>D5b) Pulizia degli ambienti</b>	pessimo N°48 (2,8%)	insufficiente N°125 (7,4%)	sufficiente N°613 (36,2%)	buono N°847 (50%)	non compilato N°59 (3,5%)	nullo N°3 (0,2%)
<b>D5c) Funzionalità dei servizi igienici</b>	pessimo N°90 (5,3%)	insufficiente N°217 (12,8%)	sufficiente N°616 (36,3%)	buono N°700 (41%)	non compilato N°65 (3,8%)	nullo N°7 (0,4%)
<b>D5d) Temperatura nelle stanze</b>	pessimo N°55 (3,2%)	insufficiente N°171 (10%)	sufficiente N°537 (31,6%)	buono N°866 (51%)	non compilato N°58 (3,4%)	nullo N°8 (0,4%)
<b>D5e) Illuminazione nelle stanze</b>	pessimo N°18 (1%)	insufficiente N°62 (3,6%)	sufficiente N°485 (28,6%)	buono N°1063 (62,7%)	non compilato N°62 (3,6%)	nullo N°5 (0,2%)
<b>D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto</b>	pessimo N°29 (1,7%)	insufficiente N°120 (7%)	sufficiente N°540 (31,8%)	buono N°934 (55,1%)	non compilato N°68 (4%)	nullo N°4 (0,2%)
<b>D5g) Qualità dei pasti</b>	pessimo N°57 (3,3%)	insufficiente N°193 (11,3%)	sufficiente N°681 (40,1%)	buono N°675 (39,2%)	non compilato N°88 (5,1%)	nullo N°11 (0,6%)
<b>D5h) Orari dei pasti</b>	pessimo N°35 (2%)	insufficiente N°182 (10,7%)	sufficiente N°643 (37,9%)	buono N°737 (43,4%)	non compilato N°88 (5,1%)	nullo N°10 (0,5%)

<b>D5i) Possibilità di scelta del menu</b>	pessimo N°104 (6,1%)	insufficiente N°278 ( 16,4%)	sufficiente N°573 (33,8%)	buono N°628 (37%)	non compilato N°104 (6,1%)	nullo N°8 (0,4%)
<b>D5j) Orari di visita dei familiari</b>	pessimo N°33 (1,9%)	insufficiente N°131 ( 7,7%)	sufficiente N°575 (33,9%)	buono N°867 (51,1%)	non compilato N°79 (4,6%)	nullo N°10 (0,5%)
<b>D5k) Rispetto della privacy</b>	pessimo N°22 (1,3 %)	insufficiente N°62 ( 3,6%)	sufficiente N°521 (30,7%)	buono N°997 (58,8%)	non compilato N°86 (5%)	nullo N°7 (0,4%)
<b>D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)</b>	pessimo N°29 (1,7 %)	insufficiente N°80 (4,7%)	sufficiente N°557 (33,4%)	buono N°828 (48,8%)	non compilato N°175 (10,3%)	nullo N°9 (0,5%)

<b>D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato</b>	
N°92 (5,4 %) peggiore di come me lo aspettavo N°704 (41,5%) come me lo aspettavo N°484 ( 28,5%) migliore di come me lo aspettavo N°313 ( 18,4%) non compilato N°3 ( 0,1%) nullo	

<b>D8) Chi risponde al questionario</b>	N°871 (51,3 %) paziente N°534 (31,5 %) familiare N°26 (1,5%) altra persona N°255 ( 15%) non compilato N°9 (0,5 %) nullo
---	---

<b>D9) Sesso</b>	N°551 ( 32,5%) maschio N°820 ( 48%) femmina N°321 (19 %) non compilato N°3 (0,1 %) nullo
------------------	---

<b>D10) Età</b>	N°504 (29,7%) 18-30 N432 (25,5 %) 31-50 N°318 (18,8%) 51-70 N°230 (13,6%) oltre 70 N°201 (11,8%) non compilato N°10 (0%) nullo
-----------------	---

<b>D11) Titolo di studio conseguito</b>	N°61 (3,6 %) nessuno N°265 ( 15,6%) licenza elementare N°423 (24,9%) licenza di scuola media inf. N°410 (24,1%) diploma N°111 (6,5%) laurea e post-laurea N°415 (24,4%) non compilato N°10 (0%) nullo
---	--

<b>D12) Professione</b>	N°326 (19,2%) casalinga N°333 (19,6 %) operaio / impiegato N°33 (1,9 %) dirigente N°298 (17,5 %) pensionato N°35 (2%) artigiano N°52 ( 3%) commerciante N°33 (1,9 %) studente N°57 (3,3%) in cerca di occ. N°84 (4,9%) altro, specificare..... N°399 ( 23,5%) non compilato N°22(1 %) nullo
-------------------------	--

<b>D13) Residenza</b>	N°1037 (61,1%) Stessa provincia dell'Azienda N°35 (2%) Provincia diversa dall'Azienda N°3 (0%) Altra Regione N°____ ( %) Altro Stato N°619 (36,5%) non compilato N°1 (0%) nullo
-----------------------	---

<b>D14) Nazionalità</b>	N°1077 (63,5%) Nazionalità italiana N°15(0%) Altra nazionalità N°603(35,5%) non compilato N°____ ( %) nullo
-------------------------	--

<b>D15) E' stato già ricoverato in questa unità operativa?</b>	N°73 (4,3%) si N°422 (24,9%) no N°723 (42,3%) non compilato N°1 (0%) nullo
--	---

**IL DIRIGENTE URP  
DOTT.GIUSEPPE SAVA'**