

## 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 2012

N° utenti dimessi in ricovero ordinario in tutta l'azienda: 33.320

N° questionari somministrati per la valutazione dei servizi di ricovero e cura in tutta l'azienda:  
2.807

Valore raggiunto: 8,4%

Valore obiettivo art.11 com.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 N°12 ( 0,43 %)	insufficiente N°57 ( 2,03 %)	sufficiente N°656 ( 23,37%)	buono N°1.860 (66,22%)	non compilato N°217( 7.73 %)	nullo N°1 ( 0,04%)	

<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°_17 ( 0,61%)	insufficiente N°56 ( 2,0 %)	sufficiente N°639 ( 22,76%)	buono N°2073 (73,8%	non compilato N°16 ( 0,57 %)	nullo N°2 (0,07%)
<b>D2b) Disponibilità a dare informazioni sull'organizzazione del reparto</b>	pessimo N°29 ( 1,03%)	insufficiente N°124 ( 4,42%)	sufficiente N°888 (60,21%)	buono N°1690 (60,21 %	non compilato N°68 ( 2,42%)	nullo N°_4 ( 0,14 %)
<b>D2c) Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del posto letto</b>	pessimo N°38 (1,35%)	insufficiente N°106 ( 3,78%)	sufficiente N°615 ( 21,91 %)	buono N°1985 (70,72 %)	non compilato N°54 ( 1,92%)	nullo N°5 ( 5 %)

<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°16	insufficiente N°58	sufficiente N°539	buono N°2148	non compilato	nullo N°7

	( 0,57%)	( 2,07%)	( 19,20%)	(76,52 %)	N°35 ( 1,92 %)	(0,25 %)
<b>D3b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste</b>	pessimo N°20 (0,71%)	insufficiente N°78 ( 2,78%)	sufficiente N°652 ( 23,23%)	buono N°1985 (70,72 %)	non compilato N°63 (2,24%)	nullo N°5 (0,18%)
<b>D3c) Informazioni ricevute sulla diagnosi e le condizioni di salute</b>	pessimo N°_21 (0,75%)	insufficiente N°_96 (3,42%)	sufficiente N°717 ( 25,24%)	buono N°1904 (67,83 %)	non compilato N°_58 ( 2,07%)	nullo N°_7 (0,25 %)
<b>D3d) Informazioni ricevute sui rischi legati alle cure e alla terapia</b>	pessimo N°_30 (1,07 %)	insufficiente N°115 ( 4,10%)	sufficiente N°793 ( 28,15%)	buono N°1741 ( 62,02 %)	non compilato N°_120 (4,28 %)	nullo N°_4 (0,14 %)
<b>D3e) Informazioni ricevute al momento della dimissione (prescrizioni, appuntamenti per controlli successivi...)</b>	pessimo N°17 (0,61 %)	insufficiente N°63 (2,24 %)	sufficiente N°_613 ( 21,84%)	buono N°1738 ( 61,92 %)	non compilato N°_369 (19,15 %)	nullo N°3 (0,11 %)

<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°20 ( 0,71%)	insufficiente N°67 (2,39%)	sufficiente N°596 ( 21,23%)	buono N°2070 (73,74 %)	non compilato N°_46 ( 1,64%)	nullo N°4 (0,14%)
<b>D4b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste</b>	pessimo N°18 (0,64 %)	insufficiente N°76_ (2,71%)	sufficiente N°689 (24,55%)	buono N°1953 (69,58 %)	non compilato N°61 (2,17 %)	nullo N°6 (0,21 %)
<b>D4c) Sostegno, capacità di tranquillizzare e di mettere a proprio agio</b>	pessimo N°30 ( 1,07 %)	insufficiente N°113 (4,03%)	sufficiente N°626 ( 22,30%)	buono N°1970 ( 70,18 %)	non compilato N°56 (2,00 %)	nullo N°8 (0,29 %)
<b>D4d) Disponibilità a dare informazioni</b>	pessimo N°23 (0,82%)	insufficiente N°98 (3,49%)	sufficiente N°768_ ( 27,36%)	buono N°1841 (65,59 %)	non compilato N°69_ (2,46 %)	nullo N°_4 (0,14%)

<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°87_ ( 3,10%)	insufficiente N°271 ( 9,65 %)	sufficiente N°1076 (38,33%)	buono N°_1282 (45,67%)	non compilato N°81 ( 2,89%)	nullo N°_6 (0,21%)
<b>D5b) Pulizia degli ambienti</b>	pessimo N°77 (2,74%)	insufficiente N°253 (9,01%)	sufficiente N°1033 (36,80 %)	buono N°1360_ (48,45%)	non compilato N°76 (2,71 %)	nullo N°4_ (0,14%)
<b>D5c) Funzionalità dei servizi igienici</b>	pessimo N°142_ (5,06%)	insufficiente N°316 (11,26%)	sufficiente N°968 (34,49 %)	buono N°1283 (45,71%)	non compilato N°91 (3,24 %)	nullo N°_3 (0,11 %)
<b>D5d) Temperatura nelle stanze</b>	pessimo N°84_ (2,99 %)	insufficiente N°196 (6,98%)	sufficiente N°792 ( 28,22%)	buono N°1649 ( 58,75 %)	non compilato N°79 (2,81 %)	nullo N°_3 ( 0,11%)

<b>D5e) Illuminazione nelle stanze</b>	pessimo N°25_ (0,89 %)	insufficiente N°97_ (3,46%)	sufficiente N°737 (26,26%)	buono N°1857 (66,16%)	non compilato N°83 (2,96%)	nullo N°4 (0,14%)
<b>D5f) Tranquillità, silenzio nel reparto</b>	pessimo N°57 (0,03 %)	insufficiente N°171 (6,09%)	sufficiente N°_869 (30,96%)	buono N°1604_ (57,14%)	non compilato N°100 (3,56%)	nullo N°2 (0,07%)
<b>D5g) Qualità dei pasti</b>	pessimo N°75 (2,67%)	insufficiente N°277 (9,87%)	sufficiente N°1100 (39,19%)	buono N°1198 (42,68%)	non compilato N°152 (5,42 %)	nullo N°_1 (0,04%)
<b>D5h) Orari dei pasti</b>	pessimo N°_60 (2,14%)	insufficiente N°199 (7,09%)	sufficiente N°998 (35,55%)	buono N°_1374 (48,95%)	non compilato N°_167 (5,95 %)	nullo N°5 (0,18 %)
<b>D5i) Possibilità di scelta del menu</b>	pessimo N°160 (5,70 %)	insufficiente N°_429 (15,28%)	sufficiente N°922 (32,85%)	buono N°1090 38,83%)	non compilato N°_201 (7,16 %)	nullo N°_1 (0,014%)
<b>D5j) Orari di visita dei familiari</b>	pessimo N°54 (1,92 %)	insufficiente N°166 (5,91 %)	sufficiente N°856 (30,50%)	buono N°1596 (56,86%)	non compilato N°129 (4,0 %)	nullo N°_2 (0,07 %)
<b>D5k) Rispetto della privacy</b>	pessimo N°27 (0,96%)	insufficiente N°91 (3,24%)	sufficiente N°743 (26,47%)	buono N°18414 (64,62%)	non compilato N°124 (4,42%)	nullo N°_4 (0,14 %)
<b>D5l) Condizioni di trasporto (carrozzella, barella..)</b>	pessimo N°39 (1,39 %)	insufficiente N°120 (4,28%)	sufficiente N°819 (29,18%)	buono N°1483 52,83%)	non compilato N°308 (10,97 %)	nullo N°3 (0,11%)

<b>D6) Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato</b>
N° 102 (3,63 %) peggiore di come me lo aspettavo N°1410 (50,23 %) come me lo aspettavo N°968 (34,49 %) migliore di come me lo aspettavo N°255 (9,08 %) non compilato N°_3 (0,11 %) nullo

<b>D8) Chi risponde al questionario</b>	N°1539 (54,8 %) paziente N°999 (35,5 %) familiare N°60 (2,1 %) altra persona N°198 (7,9 %) non compilato N°7 (0,2 %) nullo
<b>D9) Sesso</b>	N°940 (33,4 %) maschio N°1593 (56,7%) femmina N°265 (9,4 %) non compilato N°5 (0,1 %) nullo
<b>D10) Età</b>	N°477 (16,9%) 18-30 N°989 (35,2) 31-50 N°508(18 %) 51-70 N°306(10,9%) oltre 70 N°525 (18,7%) non compilato N°2_ (0 %) nullo
<b>D11) Titolo di studio conseguito</b>	N°104 (3,7 %) nessuno N°415 (14,7 %) licenza elementare N°890 (31,7 %) licenza di scuola media inf. N°784 (27,9%) diploma N°218 (7,7 %) laurea e post-laurea N°391 (13,9 %) non compilato N°1 (0,04 %) nullo
<b>D12) Professione</b>	N°679 (24 %) casalinga N°620 (22 %) operaio / impiegato N°41 (1,4 %) dirigente N°516 (18,3 %) pensionato N°54 (1,9 %) artigiano N°96 (3,4 %) commerciante N°94 (3,3 %) studente N°_124(4,4 %) in cerca di occ. N°150 (5,3 %) altro, specificare..... N°_378(13,4 %) non compilato N°9 (0,3 %) nullo
<b>D13) Residenza</b>	N°1953 (69,5 %) Stessa provincia dell'Azienda N°164 (30,5%) Provincia diversa dall'Azienda N°20 ( %) Altra Regione N°32 (1,8 %) Altro Stato

	N°_ (24,9 %) non compilato N°2 (0,07 %) nullo
<b>D14) Nazionalità</b>	N°2155 (76,7%) Nazionalità italiana N°32 (1,8 %) Altra nazionalità N°685 (24,9 %) non compilato N°2 (0,07 %) nullo
<b>D15) E' stato già ricoverato in questa unità operativa?</b>	N°1085 (38,6 %) si N°1278 (45,8%) no N°339 (12 %) non compilato N°4(0,1%) nullo