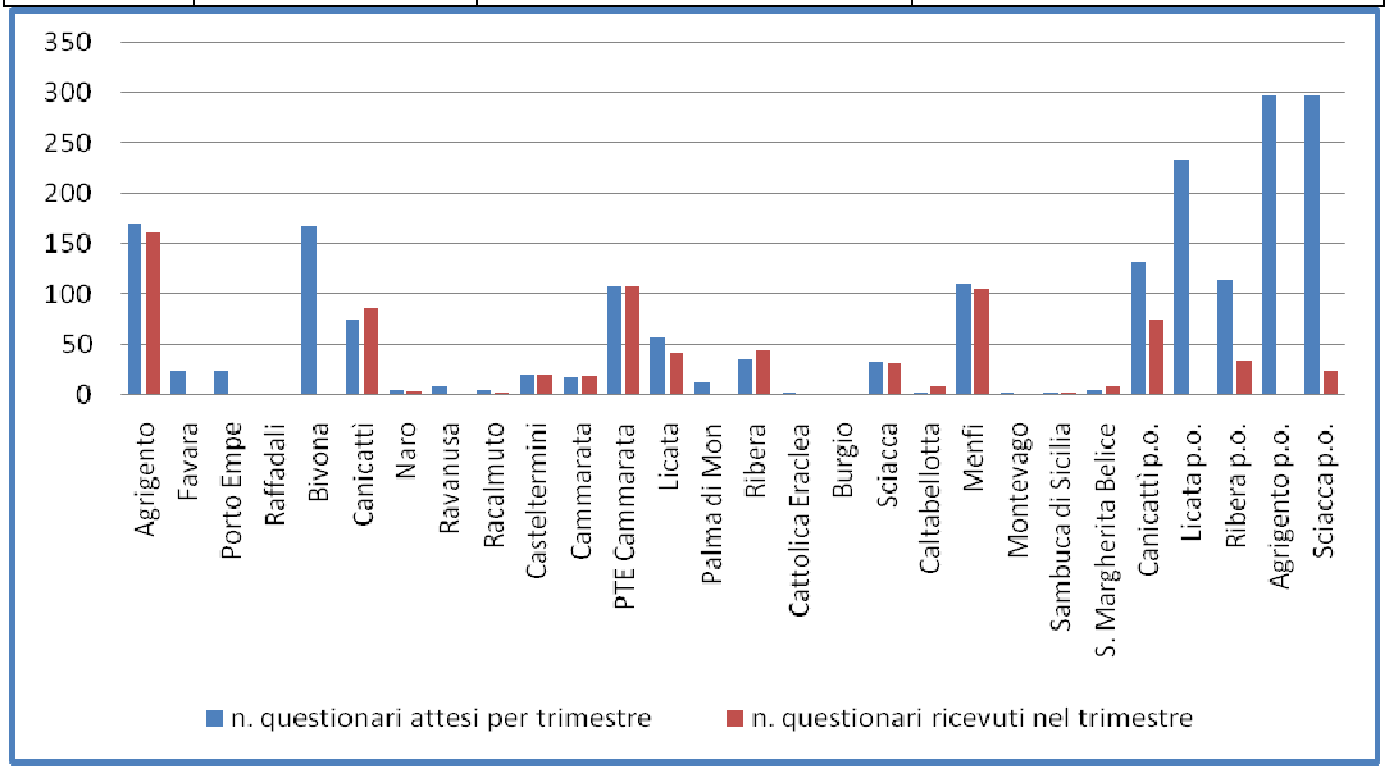
ASP AGRIGENTO

Report valutazione della qualità percepita dei servizi

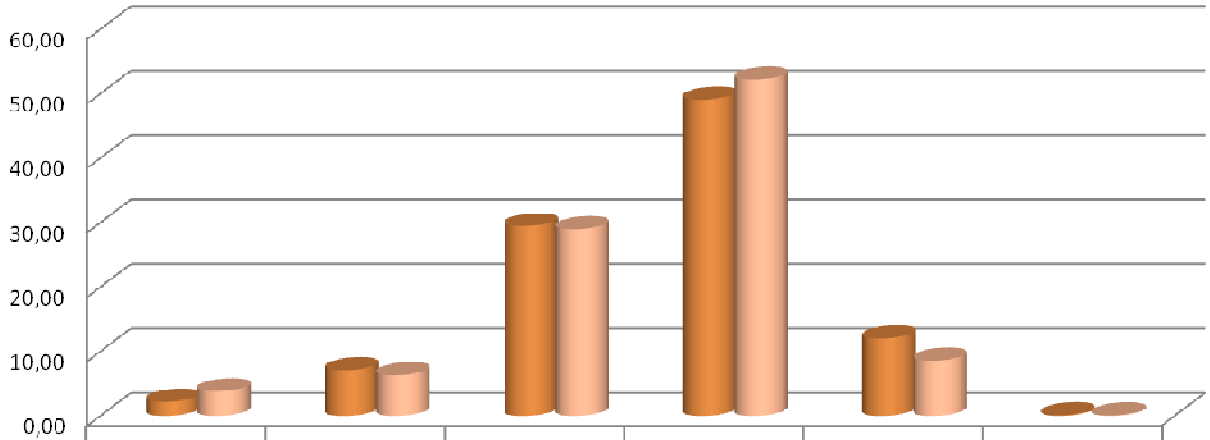
diagnostici ed ambulatoriali

Raffronto dati percentuali tra il primo ed il secondo trimestre 2012

Attività Ambulatoriale 2° trim. 2012			
		n. questionari attesi per trimestre	n. questionari ricevuti nel trimestre
Ambulatori distrettuali	Agrigento	171	161
	Favara	24	0
	Porto Empe	24	0
	Raffadali	0	0
	Bivona	168	0
	Canicattì	75	86
	Naro	6	4
	Ravanusa	9	0
	Racalmuto	6	3
	Casteltermini	21	21
	Cammarata	18	19
	PTE Cammarata	108	108
	Licata	57	41
	Palma di Mon	12	0
	Ribera	36	44
	Cattolica Eraclea	3	0
	Burgio	0	0
	Sciacca	33	31
	Caltabellotta	3	8
	Menfi	111	105
	Montevago	3	1
	Sambuca di Sicilia	3	2
	S. Margherita Belice	6	8
Ambulatori ospedalieri	Canicattì p.o.	132	74
	Licata p.o.	234	0
	Ribera p.o.	114	35
	Agrigento p.o.	297	0
	Sciacca p.o.	297	23
	TOTALE	**1971**	**774**

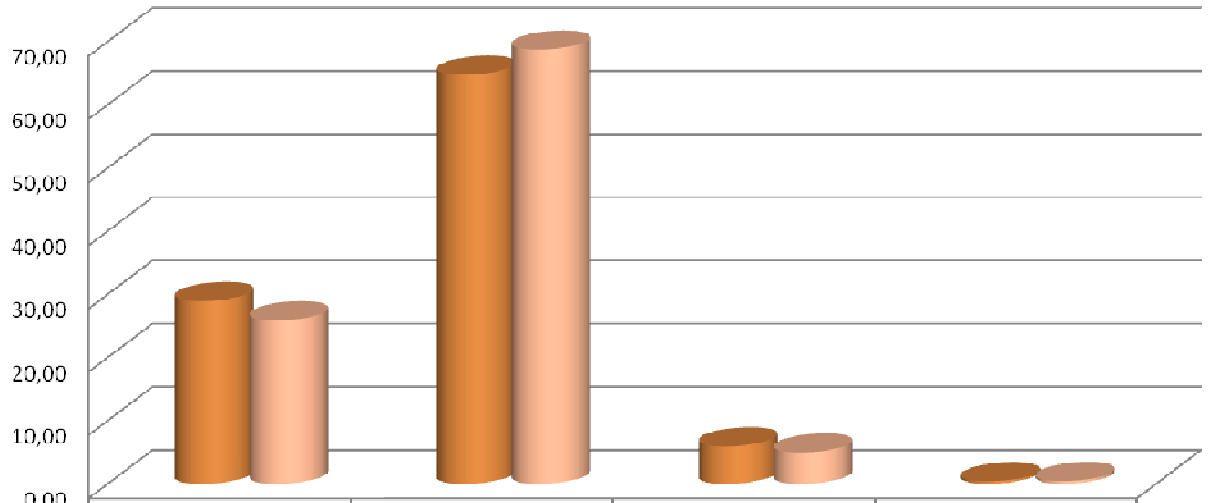


D1) Qual è il Suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto ?



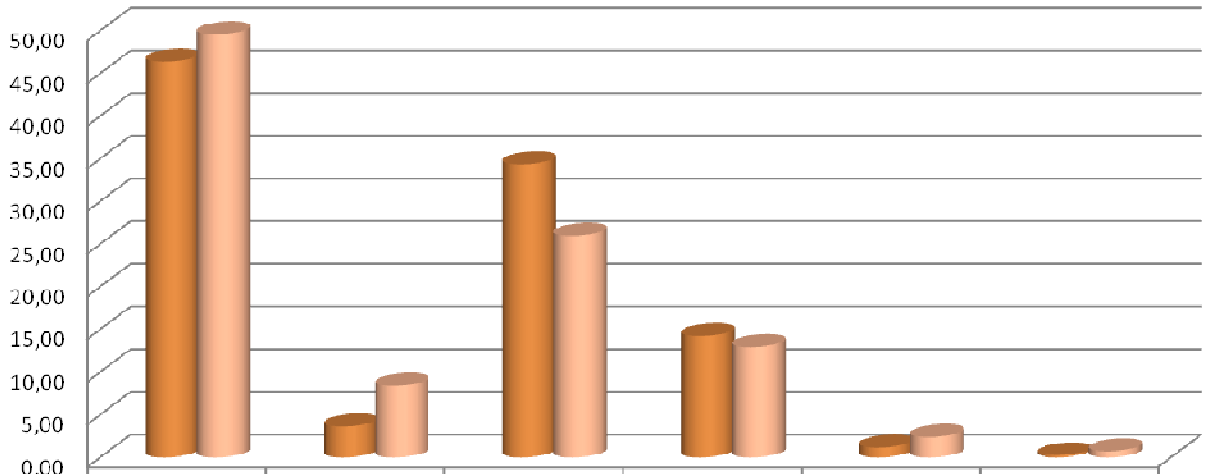
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	2,20	7,11	29,46	49,10	12,02	0,13
1° trim.2012	3,83	6,31	28,99	52,17	8,59	0,10

D2) E' la prima volta che si reca in questo ambulatorio?



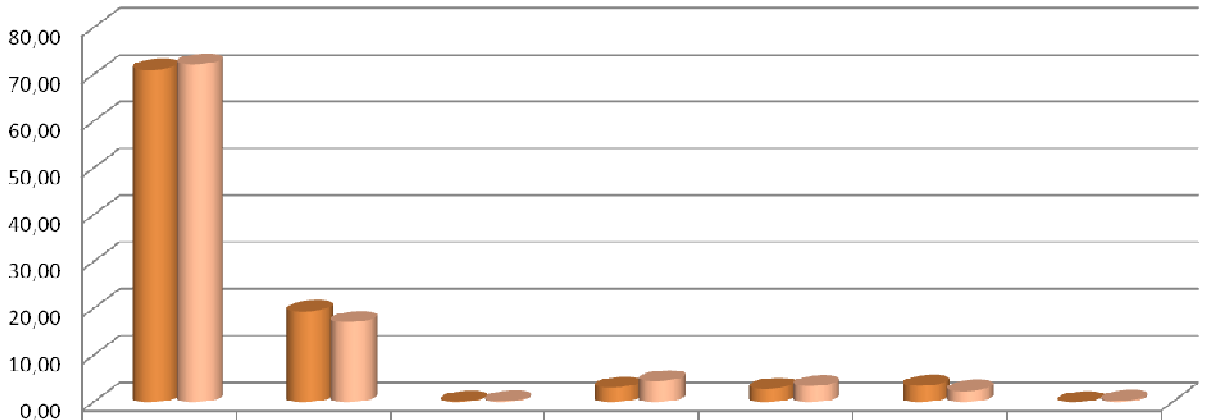
	si	no	non compilato	nullo
2° trim.2012	28,94	64,73	5,94	0,39
1° trim.2012	25,88	68,74	4,97	0,41

D3) Oggi ha effettuato?



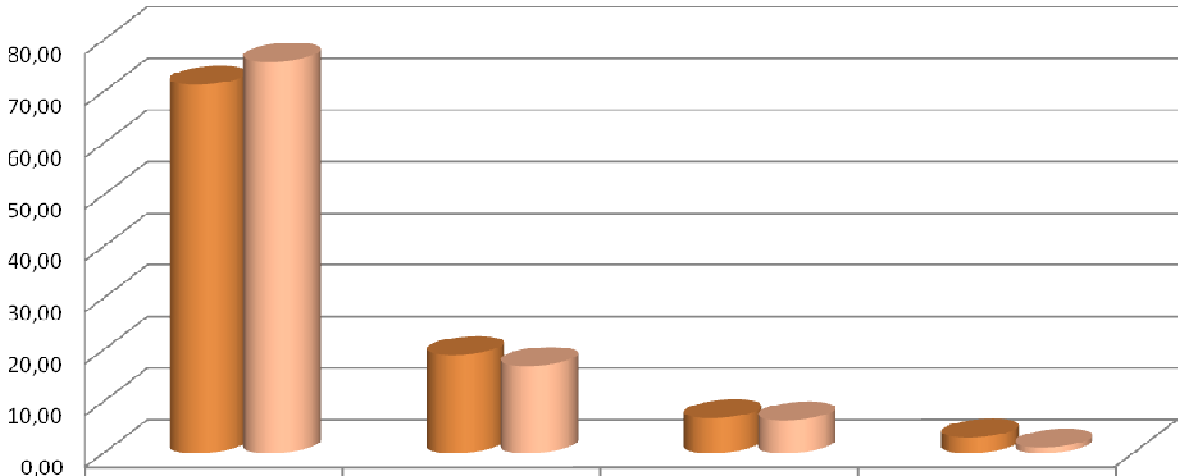
	una visita	una terapia	un esame	una visita ed un esame	non compilato	nullo
2° trim.2012	46,38	3,62	34,37	14,21	1,16	0,26
1° trim.2012	49,59	8,39	25,98	12,94	2,38	0,72

D6) Come ha effettuato la prenotazione?



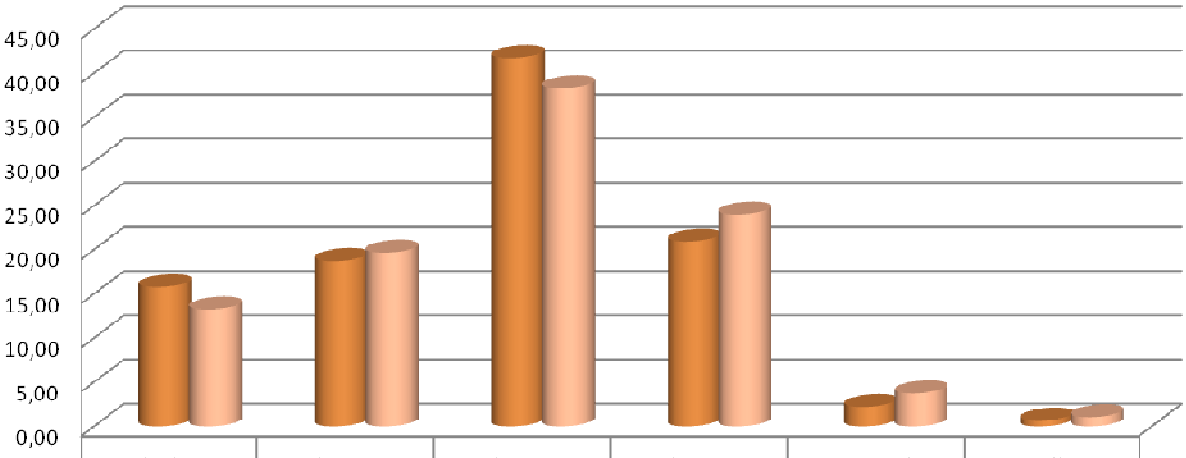
	di persona	telefonicamente	tramite internet	tramite fax	altro	non compilato	nullo
2° trim.2012	71,06	19,38	0,13	3,10	2,84	3,49	0,00
1° trim.2012	72,15	17,08	0,21	4,45	3,42	2,38	0,31

D7) La modalità di prenotazione è stata agevole?



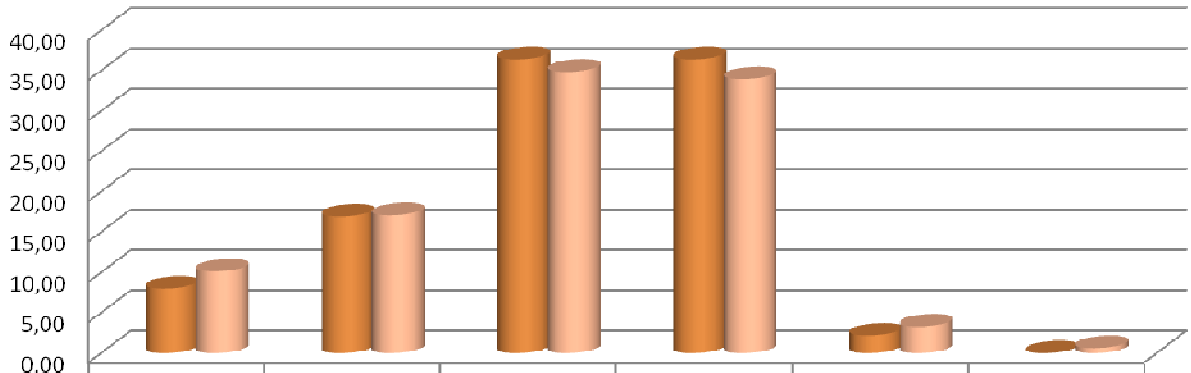
	si	no	non compilato	nullo
2° trim.2012	71,32	18,99	6,72	2,97
1° trim.2012	75,78	16,87	6,31	1,04

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



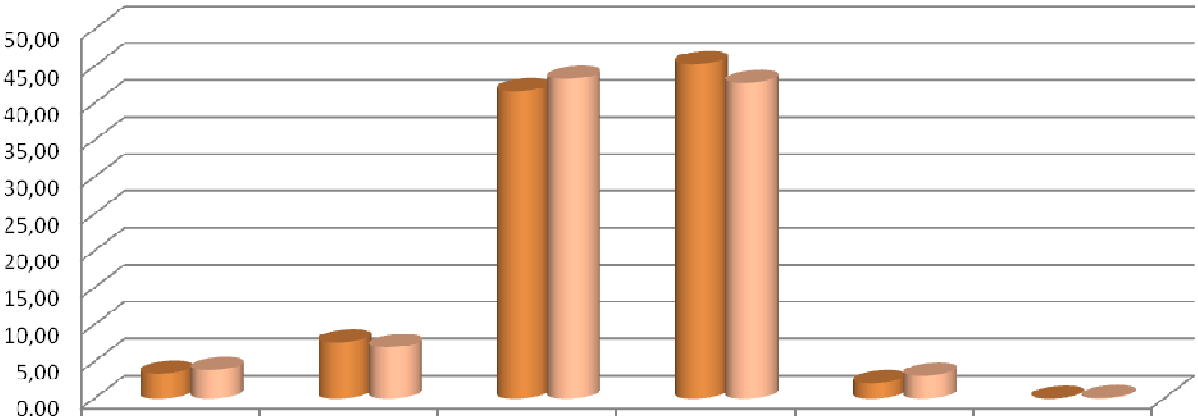
	molto lungo	lungo	adeguato	breve	non compilato	nullo
2° trim.2012	15,75	18,73	41,73	20,93	2,20	0,65
1° trim.2012	13,25	19,67	38,30	24,02	3,73	1,04

D9a. Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti - Disponibilità di parcheggi



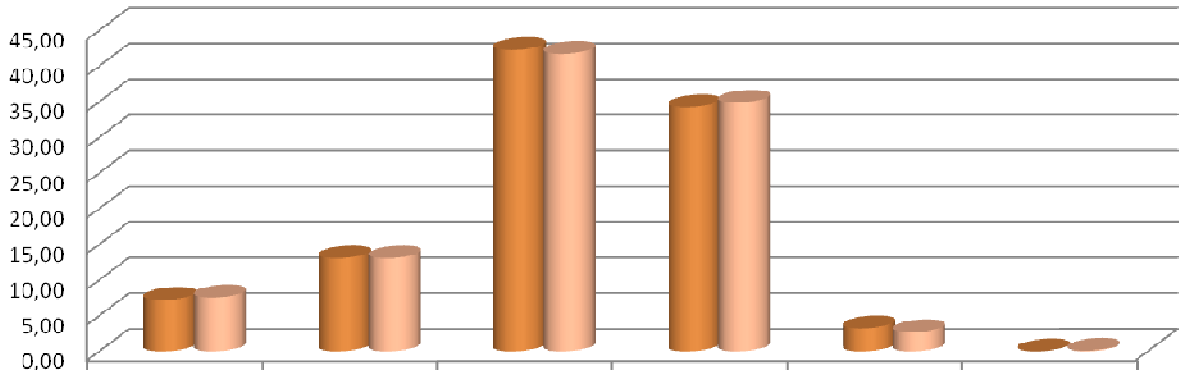
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	8,01	16,93	36,43	36,48	2,20	0,00
1° trim.2012	10,14	17,08	34,89	33,95	3,31	0,62

D9b. Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti - Raggiungibilità della struttura



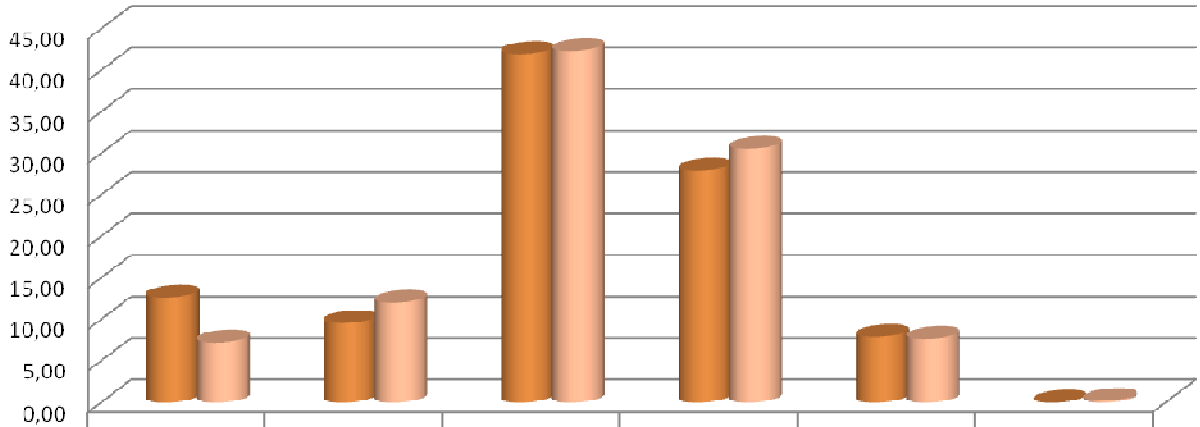
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	3,36	7,62	41,60	45,35	2,07	0,00
1° trim.2012	3,83	6,94	43,27	42,75	3,11	0,10

D9c. Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti - Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio



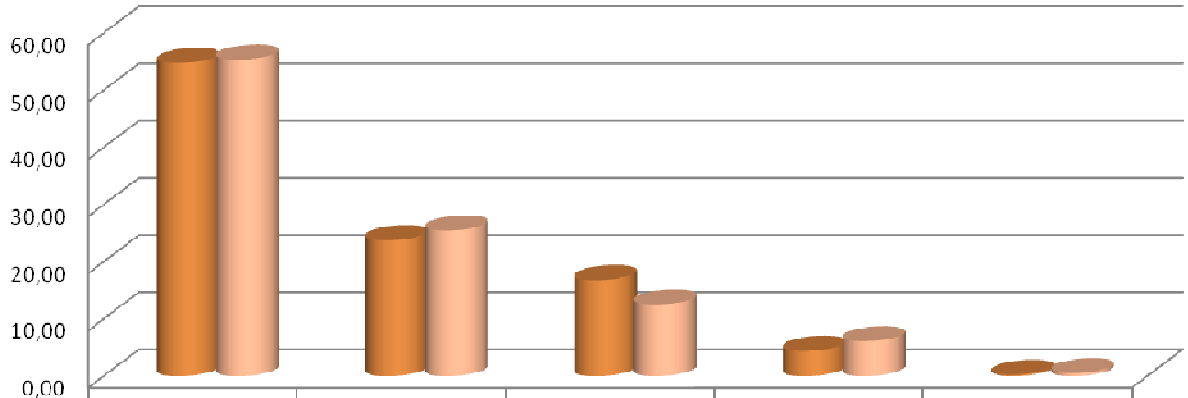
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	7,24	13,05	42,25	34,24	3,23	0,00
1° trim.2012	7,56	13,04	41,72	34,89	2,69	0,10

D9d. Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti - Barriere architettoniche



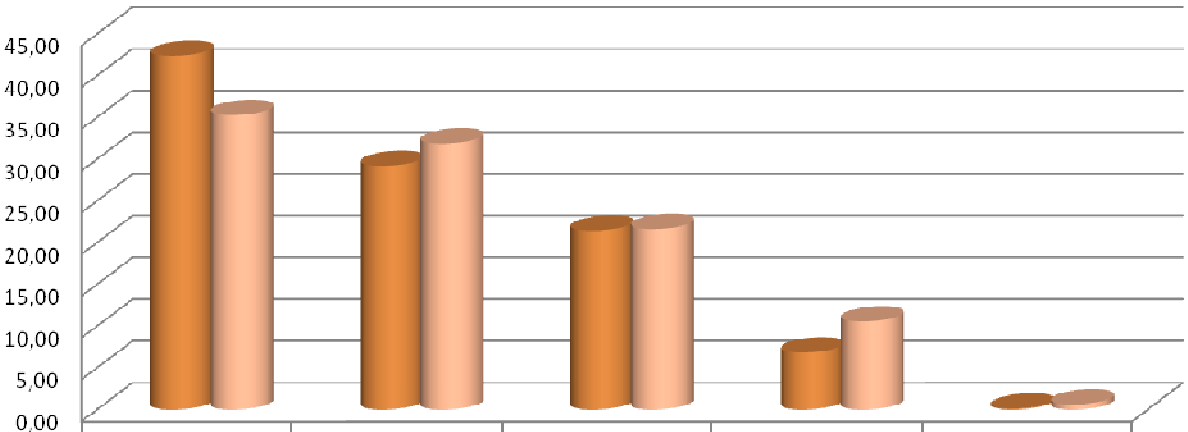
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	12,66	9,56	41,99	27,91	7,88	0,00
1° trim.2012	7,25	12,01	42,34	30,54	7,66	0,21

D10) Al momento della prenotazione Le è stato precisato un orario?



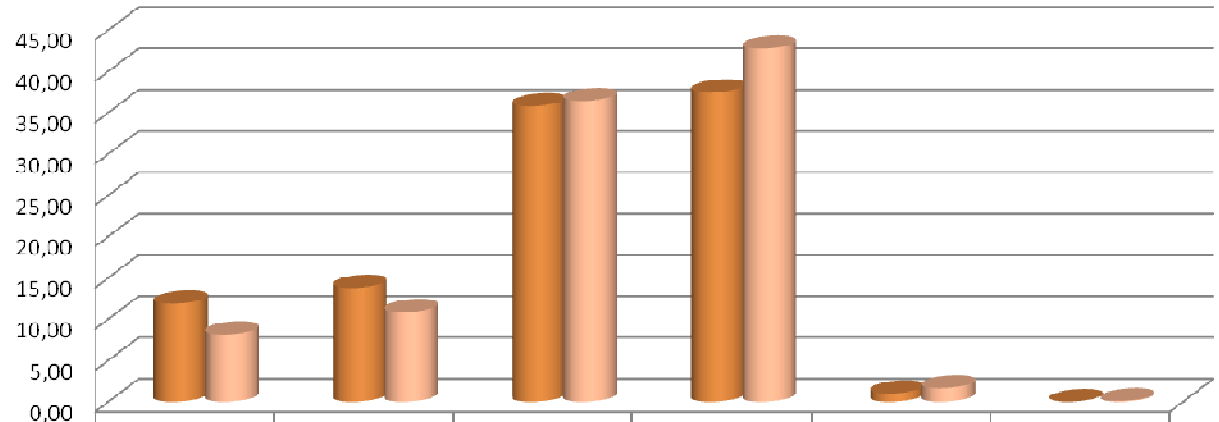
	si	una fascia oraria	no, nessuna indicazione	non compilato	nullo
2° trim.2012	54,78	23,77	16,80	4,39	0,26
1° trim.2012	55,38	25,47	12,53	6,11	0,52

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 ?



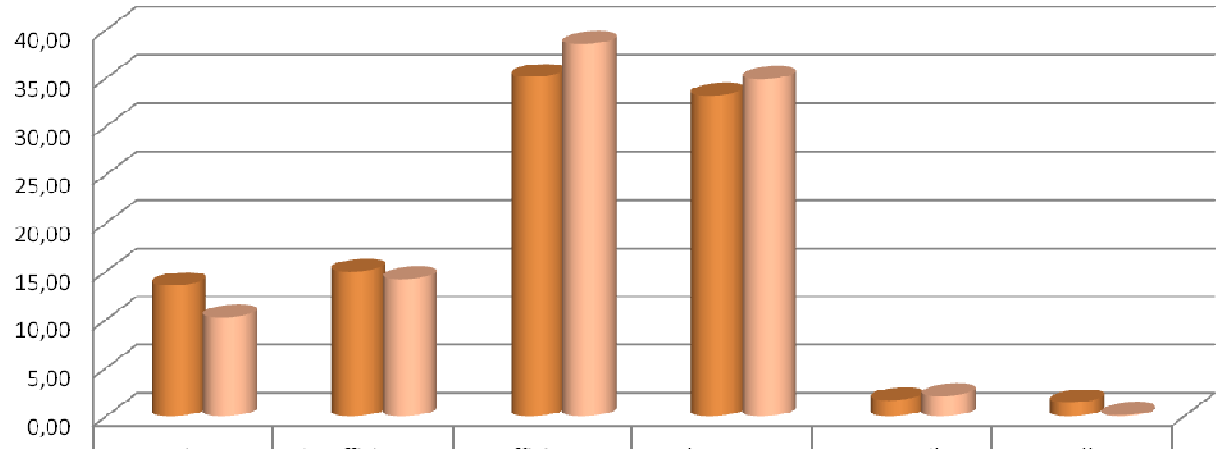
	meno di 30 minuti	tra 30 e 60 minuti	più di 60 minuti	non compilato	nullo
2° trim.2012	42,38	29,20	21,45	6,85	0,13
1° trim.2012	35,30	31,88	21,54	10,56	0,62

D12) Qual è il Suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?



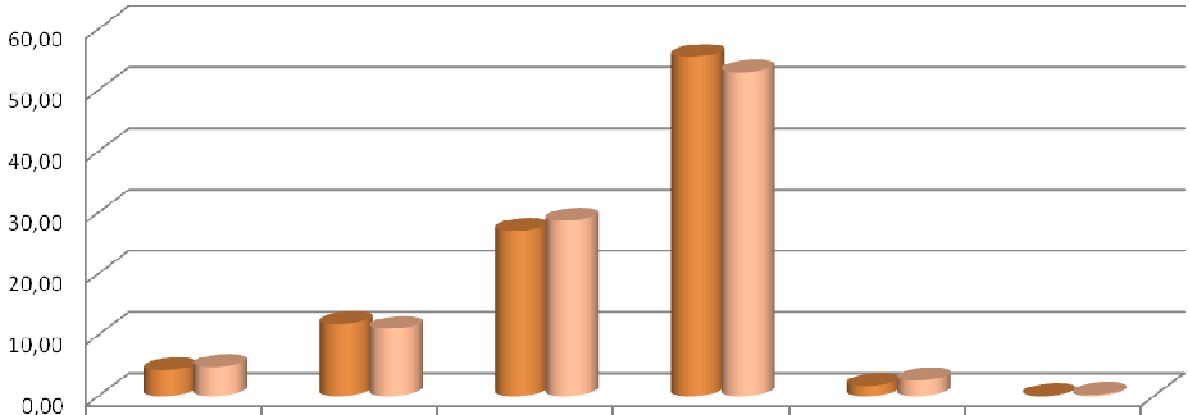
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	11,89	13,82	35,79	37,47	1,03	0,00
1° trim.2012	8,18	10,87	36,44	42,75	1,66	0,10

D13) Qual è il Suo giudizio rispetto alla comodità degli ambienti (sale di attesa, ambulatori, sale diagnostiche) ?



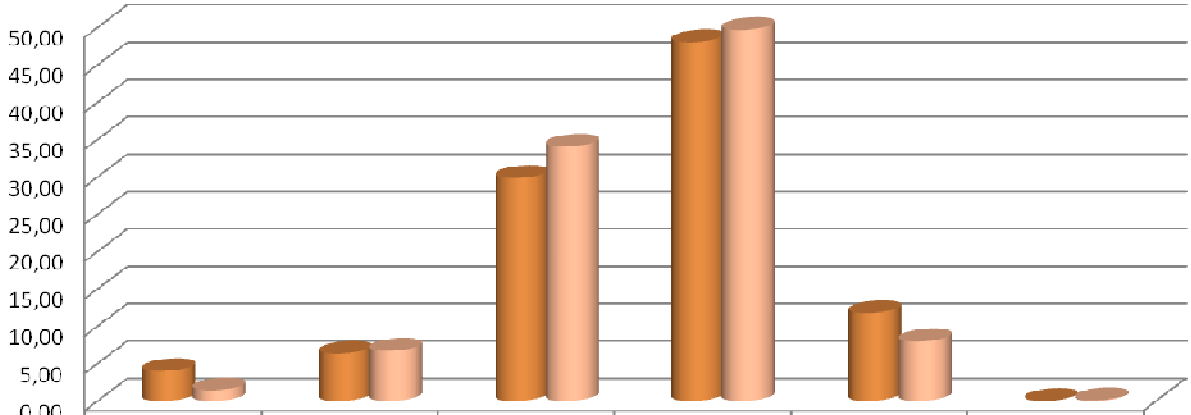
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	13,57	14,99	35,14	33,20	1,68	1,42
1° trim.2012	10,25	14,18	38,51	34,89	2,07	0,10

D14) Come valuta l'attenzione che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita?



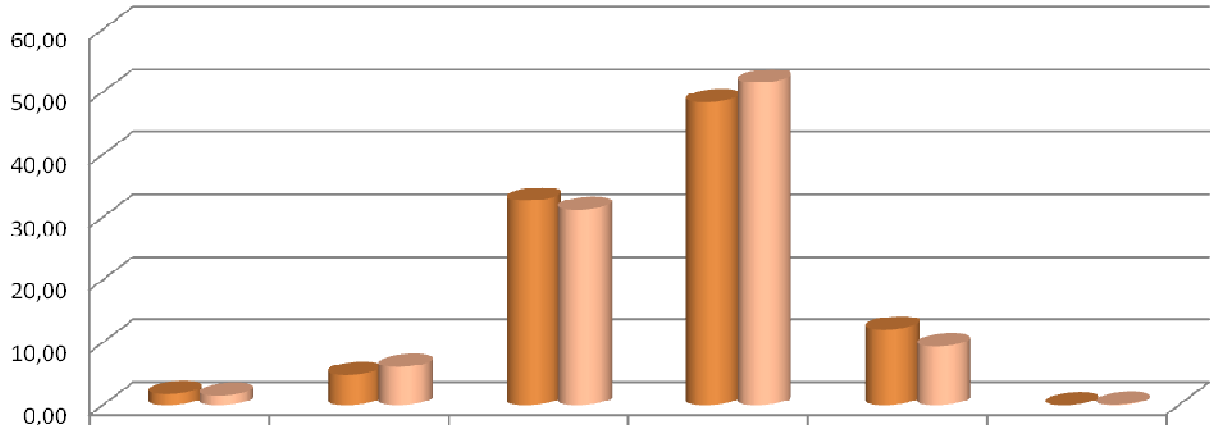
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	4,13	11,76	27,00	55,43	1,68	0,00
1° trim.2012	4,76	10,97	28,67	52,90	2,48	0,21

D15) Qual è il Suo giudizio in merito alle informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle Sue condizioni di salute?



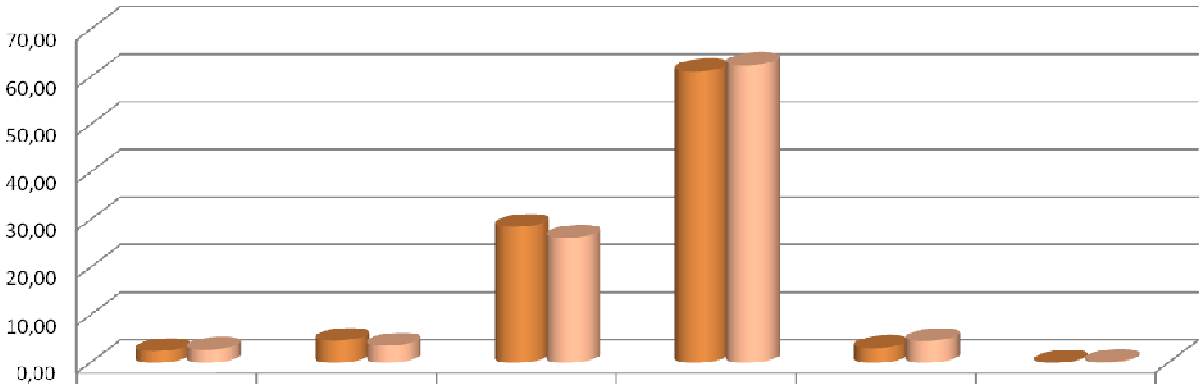
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	4,01	6,33	29,84	48,06	11,76	0,00
1° trim.2012	1,45	6,73	34,06	49,69	7,97	0,10

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



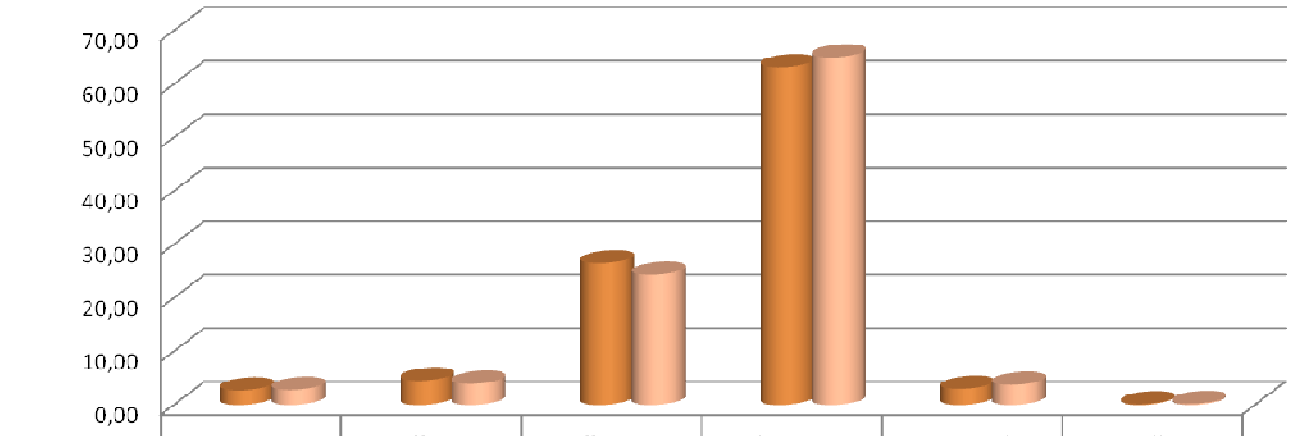
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	1,81	4,91	32,69	48,45	12,14	0,00
1° trim.2012	1,55	6,11	31,26	51,55	9,42	0,10

D17) Qual è il Suo giudizio sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame?



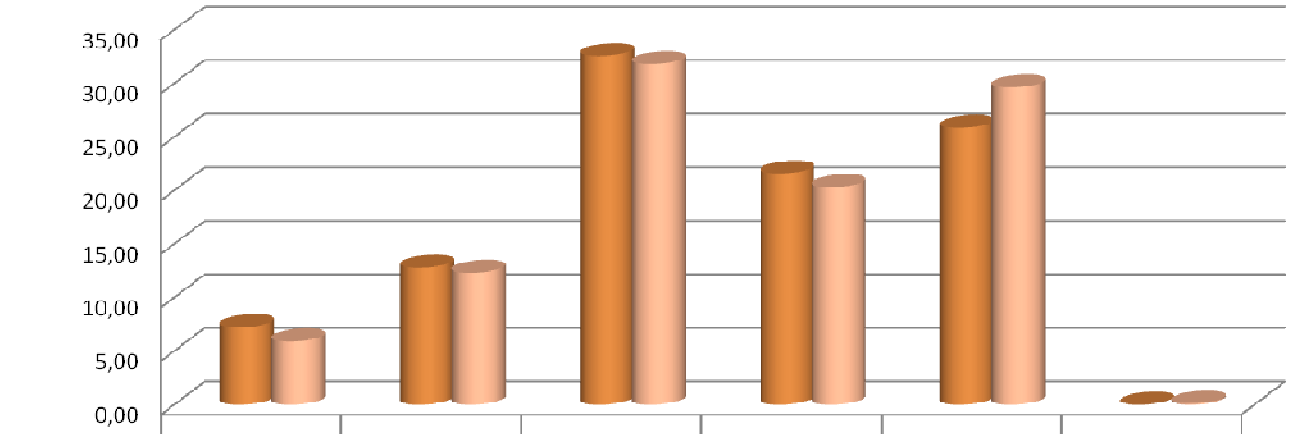
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	2,45	4,65	28,55	61,24	3,10	0,00
1° trim.2012	2,80	3,62	26,29	62,53	4,55	0,21

D18) Qual è il Suo giudizio in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale?



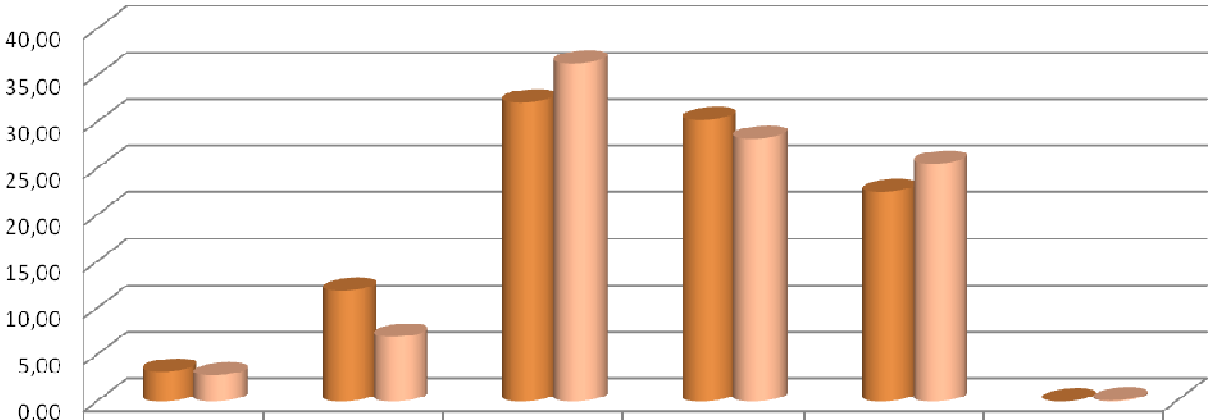
	pessimo	insufficiente	sufficiente	buono	non compilato	nullo
2° trim.2012	2,71	4,52	26,49	63,18	2,97	0,13
1° trim.2012	2,80	3,93	24,33	65,01	3,73	0,21

D19) Se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento?



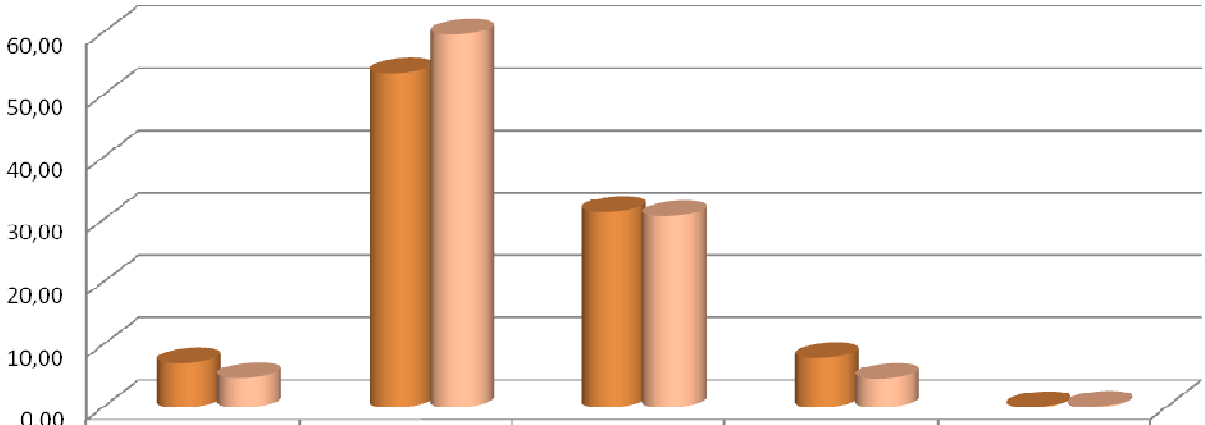
	molto lungo	lungo	adeguato	breve	non compilato	nullo
2° trim.2012	7,24	12,79	32,56	21,58	25,84	0,00
1° trim.2012	5,90	12,32	31,78	20,29	29,61	0,10

D20) Se ha fatto un esame, come valuta il tempo di consegna del referto?



	molto lungo	lungo	adeguato	breve	non compilato	nullo
2° trim.2012	3,23	11,89	32,17	30,23	22,48	0,00
1° trim.2012	2,80	6,94	36,34	28,26	25,57	0,10

D21) Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:



	peggiore di come me lo aspettavo	come me lo aspettavo	migliore di come me lo aspettavo	non compilato	nullo
2° trim.2012	7,11	53,49	31,40	7,88	0,13
1° trim.2012	4,76	59,73	30,64	4,66	0,21