



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA REPORT GENNAIO-DICEMBRE 2016



INTRODUZIONE

Lo Staff Comunicazione dell'AOUP Paolo Giaccone, ed in particolare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, a partire dalla seconda metà del 2015, in applicazione della Direttiva regionale sul monitoraggio delle attività del programma "Valutazione della qualità percepita dei servizi erogati", insieme a tutte le altre Aziende sanitarie della Regione, ha adottato la **nuova modalità di misurazione della qualità percepita sulle attività di ricovero e ambulatoriali**, progettata dall'Assessorato Salute in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università di Palermo.

Il nuovo sistema prevede un'**indagine campionaria** al posto di quella censuaria precedentemente usata e consiste in un'**intervista telefonica** a chi è stato ricoverato o ha ricevuto una prestazione ambulatoriale.

I dati ottenuti, trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nel modulo di consenso informato sottoscritto dagli utenti al momento della dimissione o al termine della prestazione ambulatoriale, saranno poi utilizzati per **attivare idonee politiche di miglioramento**.

Le domande della scheda-intervista sulla degenza riguardano, tra l'altro, la gentilezza e la cortesia di medici e infermieri, la pulizia e l'accessibilità delle strutture, l'aiuto ricevuto dagli operatori sanitari, il giudizio complessivo sul trattamento ricevuto e sulla struttura. Non sono previste domande riguardanti i pasti.

Il **questionario sulla degenza** si compone di **6 aree** così denominate:

- ✚ Assistenza da parte degli infermieri;
- ✚ Assistenza da parte dei medici;
- ✚ Ambiente ospedaliero;
- ✚ La sua esperienza in ospedale;
- ✚ Alla dimissione;
- ✚ Valutazione complessiva

Il **questionario sull'area ambulatoriale** prevede le seguenti **4 aree**:

- ✚ Pre-visita (domande sugli aspetti preliminari a una visita ambulatoriale);
- ✚ Visita (domande sull'operato di infermieri/operatori sanitari e medici);
- ✚ Post-visita (domande sulle informazioni in merito a chi rivolgersi in caso di necessità);
- ✚ Valutazione complessiva

In entrambe le schede, nella **Valutazione complessiva** viene chiesto agli utenti di **valutare da 0 a 10** il trattamento complessivo ricevuto e se consiglierebbero ad altri la struttura.

Il criterio scelto per valutare la soddisfazione è stato quello di prendere in considerazione la somma delle percentuali delle risposte positive ("sempre" e "di solito"), attribuendo un colore in corrispondenza dell'opzione "di solito".

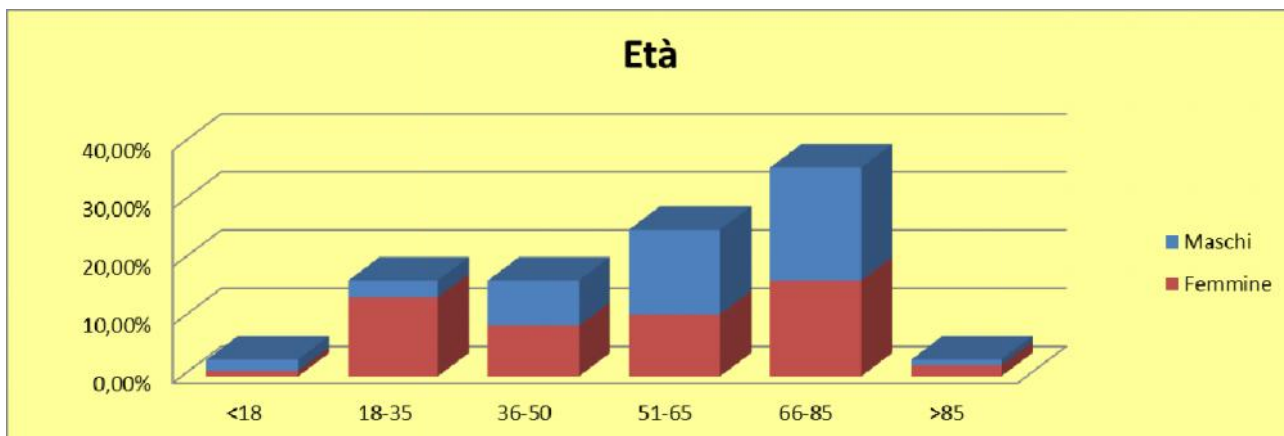
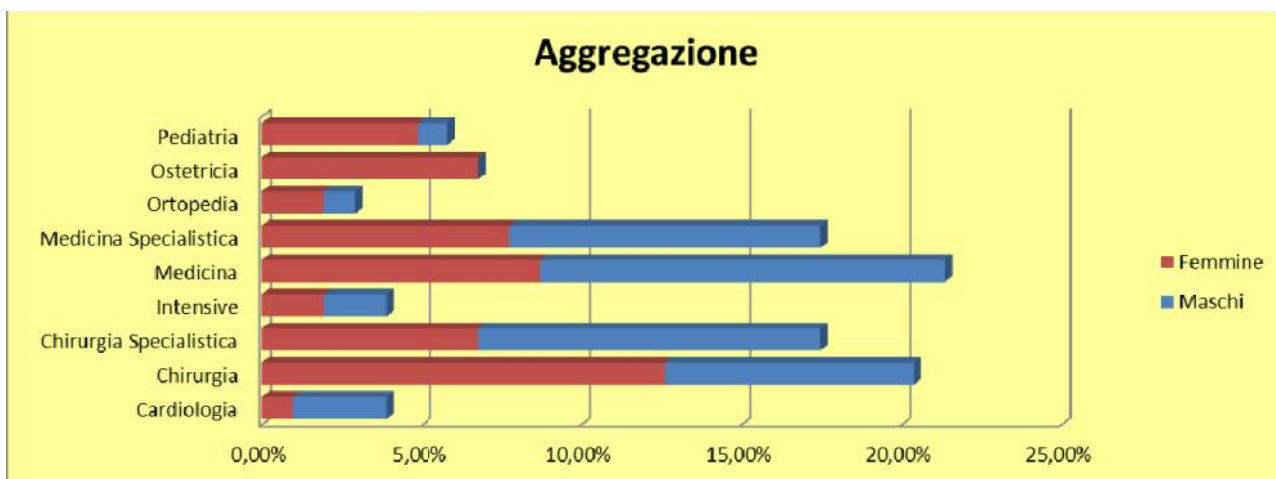
Il colore può essere:

- **ROSSO**: se il livello di soddisfazione è inferiore al 50% (Insoddisfazione);
- **GIALLO**: se il livello di soddisfazione è compreso tra il 50% e il 75% (Soddisfazione raggiunta ma il servizio può essere migliorato);
- **VERDE**: se il livello di soddisfazione è superiore al 75% (Soddisfazione raggiunta).

AREA RICOVERO - CAMPIONE

I soggetti che nel corso del 2016 hanno dato il consenso all'intervista per la rilevazione della qualità percepita nell'area ricovero fanno parte di un campione in cui la popolazione di riferimento è composta da tutte le persone che dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016 sono state ricoverate presso l'AOUP Paolo Giaccone di Palermo.

Il campione intervistato è composto da **103 soggetti, 54 femmine e 49 maschi**, così distribuiti:



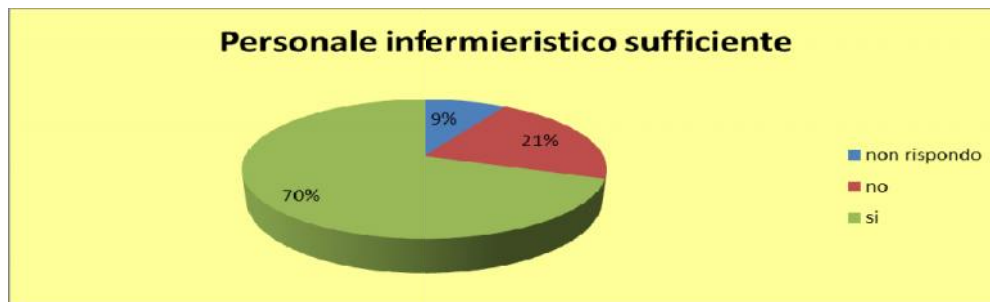
ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

Cortesia infermieri	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
1 - mai	2	1,94%	100,00%
2 - qualche volta	9	8,74%	98,06%
3 - di solito	16	15,53%	89,32%
4 - sempre	76	73,79%	73,79%
Totale	103	100,00%	

Ascolto da parte degli infermieri	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
1 - mai	4	3,88%	100,00%
2 - qualche volta	7	6,80%	96,12%
3 - di solito	18	17,48%	89,32%
4 - sempre	74	71,84%	71,84%
Totale	103	100,00%	

Spiegazioni chiare degli infermieri	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
1 - mai	7	6,80%	100,00%
2 - qualche volta	7	6,80%	93,20%
3 - di solito	20	19,42%	86,41%
4 - sempre	69	66,99%	66,99%
Totale	103	100,00%	

Aiuto ricevuto dopo aver premuto il pulsante di chiamata	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
non ho mai premuto il pulsante	6	5,83%	100,00%
1 - mai	6	5,83%	94,17%
2 - qualche volta	11	10,68%	88,35%
3 - di solito	16	15,53%	77,67%
4 - sempre	64	62,14%	62,14%
Totale	103	100,00%	



Considerando il raggiungimento della soddisfazione a partire dalla risposta "di solito", il personale infermieristico è **soddisfacente all'89% in termini di cortesia e ascolto** dei pazienti, è soddisfacente **all'86% quando si tratta di dare spiegazioni in maniera chiara**. Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, le persone ricoverate si ritengono **soddisfatte al 78% per aver ricevuto aiuto** dagli infermieri, tenendo conto che il 6% non ha avuto bisogno.

Il personale infermieristico presente in reparto viene ritenuto **insufficiente dal 21% degli utenti**.

Di seguito la media dei giudizi riguardanti il personale infermieristico.

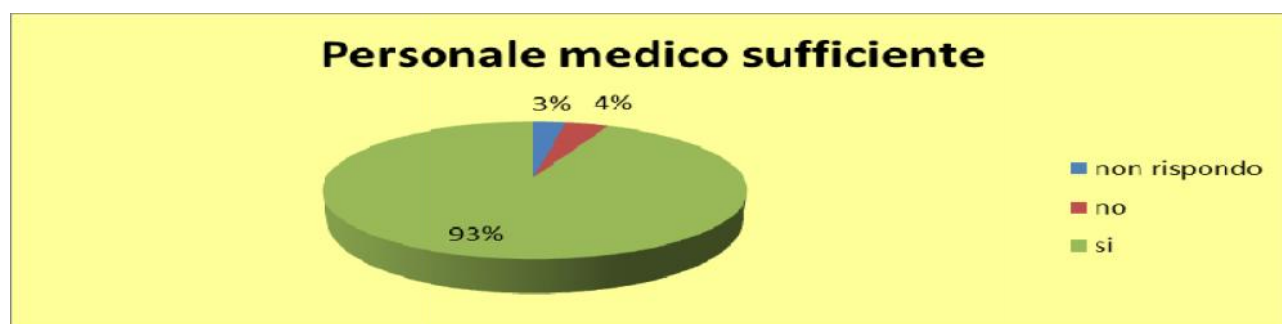
Infermieri	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
1 - mai	4,21%	100,00%
2 - qualche volta	7,44%	95,79%
3 - di solito	17,48%	88,35%
4 - sempre	70,87%	70,87%
Totale	100,00%	

ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

Cortesia medici	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
1 - mai	1	0,97%	100,00%
2 - qualche volta	3	2,91%	99,03%
3 - di solito	19	18,45%	96,12%
4 - sempre	80	77,67%	77,67%
Totale	103	100,00%	

Ascolto da parte dei medici	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
1 - mai	1	0,97%	100,00%
2 - qualche volta	5	4,85%	99,03%
3 - di solito	20	19,42%	94,17%
4 - sempre	77	74,76%	74,76%
Totale	103	100,00%	

Spiegazioni chiare dei medici	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
1 - mai	2	1,94%	100,00%
2 - qualche volta	5	4,85%	98,06%
3 - di solito	18	17,48%	93,20%
4 - sempre	78	75,73%	75,73%
Totale	103	100,00%	



I medici sono soddisfacenti (almeno "di solito") in termini di **cortesia, ascolto e spiegazioni** rispettivamente **al 96%, 94% e 93%**; le piene soddisfazioni (risposta "sempre") per i medici sono mediamente al 76%.

Il personale medico presente in reparto viene ritenuto **insufficiente solo dal 4% degli utenti**.
Di seguito la media dei giudizi riguardanti il personale medico.

Medici	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
1 - mai	1,29%	100,00%
2 - qualche volta	4,21%	98,71%
3 - di solito	18,45%	94,50%
4 - sempre	76,05%	76,05%
Totale	100,00%	

AMBIENTE OSPEDALIERO

Pulizia ambienti ospedalieri	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	2	1,94%	100,00%
1 - mai	8	7,77%	98,06%
2 - qualche volta	30	29,13%	90,29%
3 - di solito	47	45,63%	61,17%
4 - sempre	16	15,53%	15,53%
Totale	103	100,00%	

Silenziosità degli ambienti durante la notte	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	2	1,94%	100,00%
1 - mai	5	4,85%	98,06%
2 - qualche volta	10	9,71%	93,20%
3 - di solito	58	56,31%	83,50%
4 - sempre	28	27,18%	27,18%
Totale	103	100,00%	

Gli ambienti ospedalieri potrebbero essere più puliti considerando che il **61% delle persone** intervistate si ritiene **soddisfatto della pulizia** di questi ultimi, invece durante la notte **l'83,50%** degli intervistati è soddisfatto della **silenziosità degli ambienti**.

LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE

Valutata su 101 risposte anziché 103 a causa dell'incoerenza presente su 2 schede intervista

Bisogno di personale sanitario per andare in bagno	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	10	9,90%	100,00%
1 - mai	54	53,47%	90,10%
2 - qualche volta	16	15,84%	36,63%
3 - di solito	16	15,84%	20,79%
4 - sempre	5	4,95%	4,95%
Totale	101	100,00%	

Le persone che hanno avuto bisogno di aiuto per andare in bagno (37% del campione) hanno così risposto:

Tempestività dell'aiuto per andare in bagno	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	1	2,70%	100,00%
1 - mai	4	10,81%	97,30%
2 - qualche volta	7	18,92%	86,49%
3 - di solito	14	37,84%	67,57%
4 - sempre	11	29,73%	29,73%
Totale	37	100,00%	

La valutazione della soddisfazione sull'esperienza che hanno avuto gli utenti in ospedale è valutata in base al bisogno di personale sanitario per andare in bagno, al bisogno di medicine per il dolore e in base all'assunzione di nuovi farmaci. Nel questionario non è stata inserita una domanda sui pasti e quindi non è possibile valutare la soddisfazione in questo ambito.

Gli utenti che hanno avuto bisogno di personale sanitario per andare in bagno sono circa il 37% degli intervistati e il **67,57% di essi ritiene solitamente tempestivo l'aiuto** mentre il **18,92%** ha risposto "qualche volta".

Bisogno di medicine per il dolore	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
non rispondo	18	17,48%
no	44	42,72%
si	41	39,81%
Totale	103	100,00%

Le persone che hanno avuto bisogno di medicine per il dolore (39,81%) hanno così risposto:

Riduzione del dolore a seguito di cure prestate	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
2 - qualche volta	3	7,32%	100,00%
3 - di solito	14	34,15%	92,68%
4 - sempre	24	58,54%	58,54%
	41	100,00%	

Il 40% degli intervistati ha assunto medicine per placare il dolore e il **92,68% di essi si ritiene soddisfatto della riduzione del dolore** a seguito delle cure prestate.

Valutata su 101 risposte anziché 103 a causa dell'incoerenza presente su 2 schede intervista

Assunzione di nuovi farmaci	Frequenze assolute	Frequenze percentuali
non rispondo	17	16,83%
no	46	45,54%
si	38	37,62%
Totale	101	100,00%

Le persone che hanno assunto nuovi farmaci (37,62%) hanno così risposto:

Spiegazione riguardo l'utilità di nuovi farmaci	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	3	7,89%	100,00%
1 - mai	6	15,79%	92,11%
2 - qualche volta	2	5,26%	76,32%
3 - di solito	5	13,16%	71,05%
4 - sempre	22	57,89%	57,89%
Totale	38	100,00%	

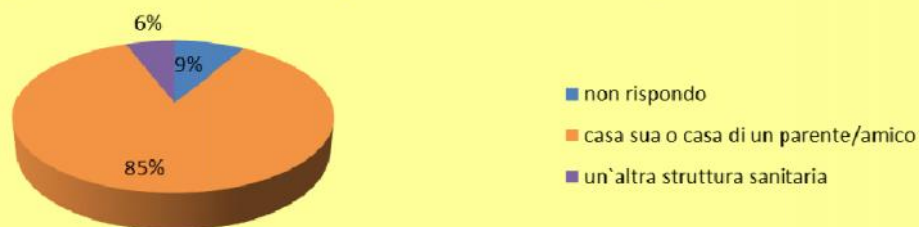
Le persone che hanno assunto nuovi farmaci (37,62%) hanno così risposto:

Spiegazione riguardo possibili effetti indesiderati di nuovi farmaci	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	3	7,89%	100,00%
1 - mai	7	18,42%	92,11%
2 - qualche volta	2	5,26%	73,68%
3 - di solito	6	15,79%	68,42%
4 - sempre	20	52,63%	52,63%
Totale	38	100,00%	

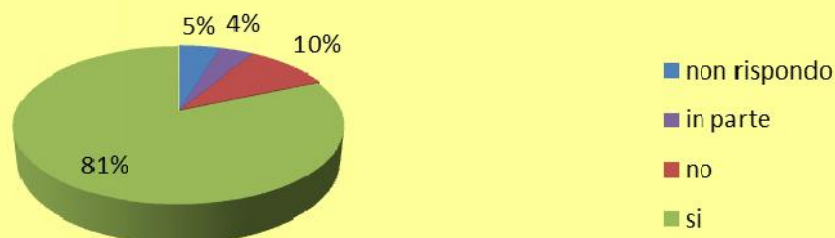
Per quanto riguarda l'ultimo item sull'esperienza in ospedale, il 37,62% degli utenti intervistati ha assunto nuovi farmaci e il 71% di essi ritiene soddisfacente la spiegazione riguardo l'utilità dei nuovi farmaci mentre la percentuale di soddisfazione riguardo alla spiegazione di possibili effetti indesiderati è un po' più bassa (68,42%).

ALLA DIMISSIONE

Dopo aver lasciato l'ospedale si è diretto presso

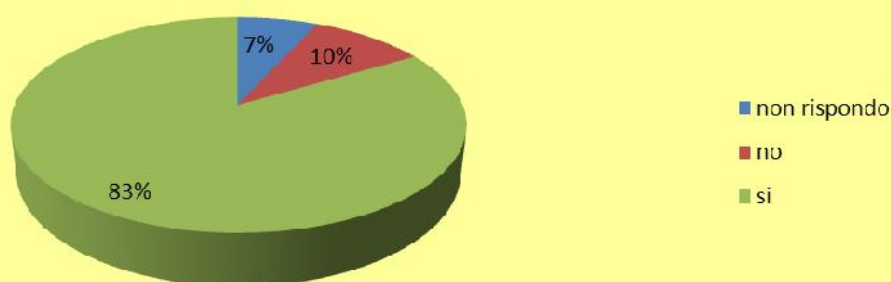


Discussione riguardo l'aiuto necessario dopo la dimissione



Con particolare attenzione alle cose scritte

Discussione riguardo sintomi e problemi dopo la dimissione



Dopo aver lasciato l'ospedale, l'85,44% delle utenze intervistate torna nella propria abitazione oppure in quella di un amico, familiare o parente.

L'81,55% delle utenze intervistate ha discusso con medici, infermieri o altro personale ospedaliero riguardo l'aiuto necessario dopo la dimissione.

L'83,50% degli intervistati ha avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute dopo la dimissione.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Valutazione complessiva	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0	1	0,97%	100,00%
2	3	2,91%	99,03%
3	3	2,91%	96,12%
5	8	7,77%	93,20%
6	18	17,48%	85,44%
7	16	15,53%	67,96%
8	27	26,21%	52,43%
9	18	17,48%	26,21%
10	9	8,74%	8,74%
Totale	103	100,00%	

Consiglierebbe questo ospedale	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
assolutamente no	11	10,68%	100,00%
probabilmente no	6	5,83%	89,32%
probabilmente si	41	39,81%	83,50%
assolutamente si	45	43,69%	43,69%
Totale	103	100,00%	

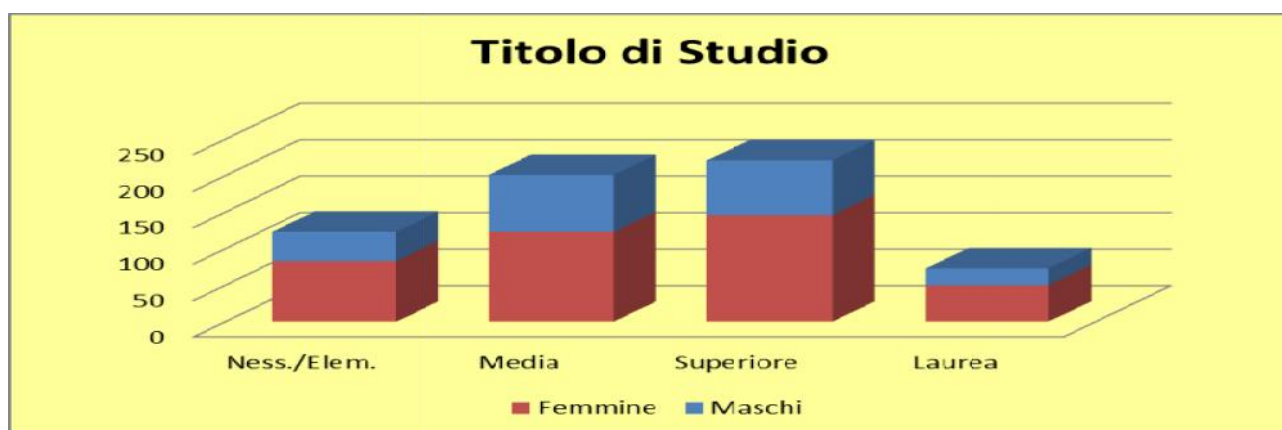
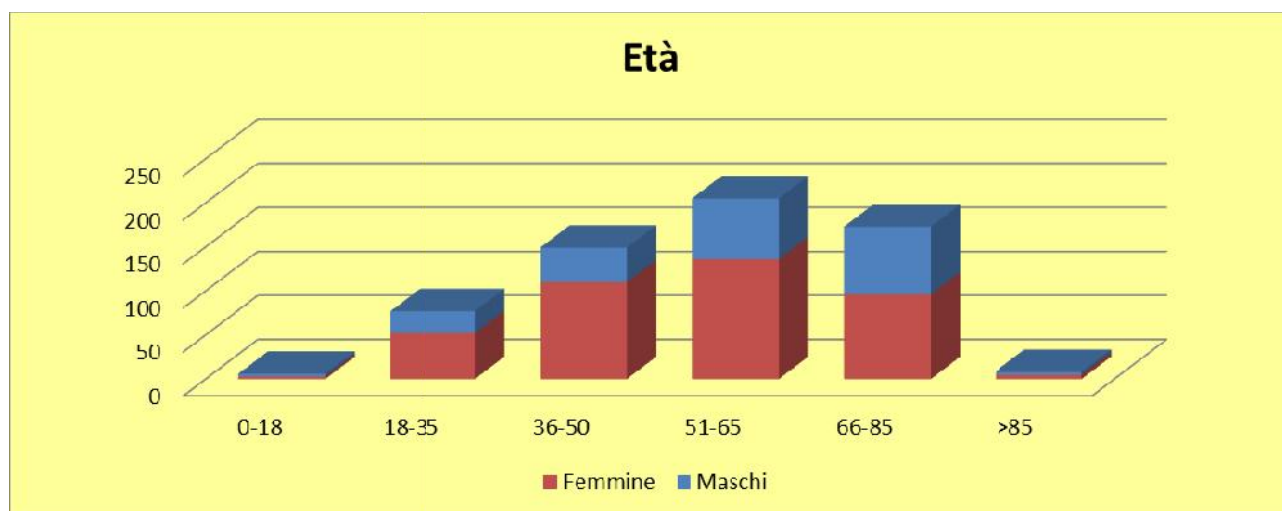
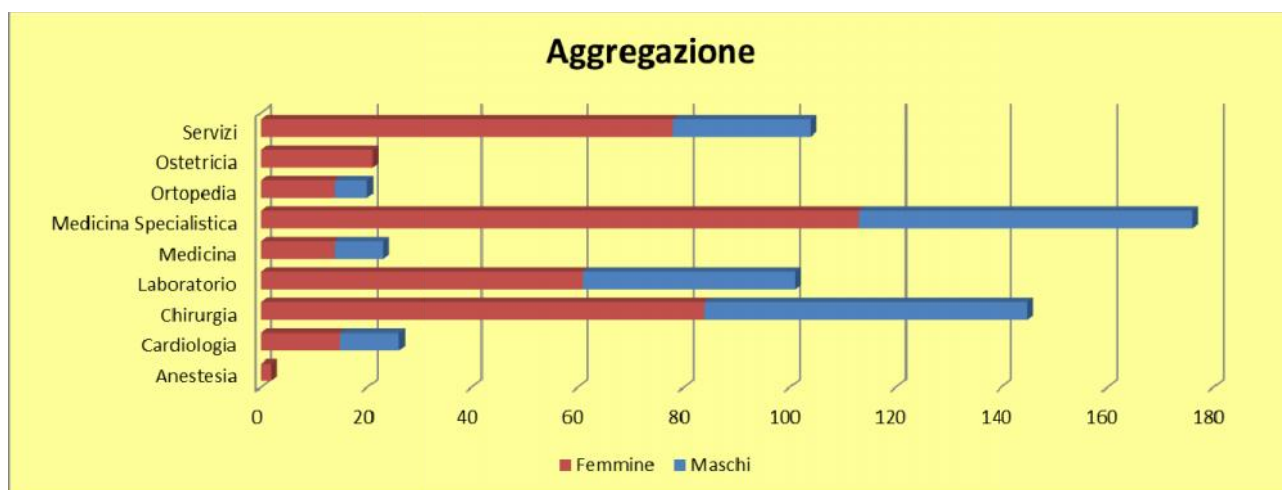
Per concludere, abbiamo chiesto agli intervistati di dare un giudizio da 1 a 10 (10 corrisponde alla perfetta soddisfazione) e l'**85,44%** di essi ha espresso un **giudizio di almeno 6/10**.

L'**83,50%** probabilmente consiglierebbe l'AOUP Giaccone ad amici e familiari e **quasi il 44% lo consiglierebbe assolutamente**.

AREA AMBULATORIALE – CAMPIONE

I soggetti che nel corso del 2016 hanno dato il consenso all'intervista per la rilevazione della qualità percepita nell'area ambulatoriale fanno parte di un campione in cui la popolazione di riferimento è composta da tutte le persone che dal 1° gennaio al 31 dicembre 2016 si sono rivolte ai servizi ambulatoriali dell'AOUP Paolo Giaccone di Palermo.

Il campione intervistato è composto da **618 soggetti**, **402 femmine** e **216 maschi**, così distribuiti:



PRE-VISITA

Scelta



Il **63% delle persone** intervistate ha dichiarato di aver scelto questa struttura perché sono state **consigliate da un medico**, mentre il soltanto il 7% ne aveva sentito parlare bene e un 6% dichiara che c'è stato più di un motivo.

Prenotazione



La prenotazione di una visita ambulatoriale è risultata facile per il 91% degli intervistati; l'attesa tra prenotazione e prestazione non supera i 30 giorni per il 22,82% del campione, soltanto 0,97% ha aspettato oltre 160 giorni mentre per il 49,35% il tempo d'attesa non è determinabile (Non rispondo e Altro). Riguardo ai mezzi di prenotazione, solo il 5% dichiara di aver usato internet, il 38% ha usato telefono/fax e il 45% si è recato di persona. La bassa % di utilizzo del web, oltre che al *digital divide*, è dovuto all'attuale impossibilità di prenotare on line se in possesso di ricetta elettronica.

Ticket

E' stato facile pagare il ticket?	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
ero esente	274	44,34%	100,00%
0 - non rispondo	18	2,91%	55,66%
1 - decisamente no	8	1,29%	52,75%
2 - più no che si	21	3,40%	51,46%
3 - più si che no	170	27,51%	48,06%
4 - decisamente si	127	20,55%	20,55%
Totale	618	100,00%	

Considerando il fatto che il **44,34%** del campione era esente dal pagamento del ticket, il **48,06%** delle persone che ritiene che **sia stato facile pagare** il ticket è un buon risultato, inoltre il **20,55%** ritiene che è stato **decisamente facile**.

Accessibilità

Accessibilità: parcheggi	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	42	6,80%	100,00%
1 - decisamente no	132	21,36%	93,20%
2 - più no che si	172	27,83%	71,84%
3 - più si che no	252	40,78%	44,01%
4 - decisamente si	20	3,24%	3,24%
Totale	618	100,00%	

Accessibilità: Raggiungibilità dal domicilio	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	3	0,49%	100,00%
1 - decisamente no	18	2,91%	99,51%
2 - più no che si	136	22,01%	96,60%
3 - più si che no	411	66,50%	74,60%
4 - decisamente si	50	8,09%	8,09%
Totale	618	100,00%	

Accessibilità: barriere architettoniche	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	136	22,01%	100,00%
1 - decisamente no	39	6,31%	77,99%
2 - più no che si	156	25,24%	71,68%
3 - più si che no	253	40,94%	46,44%
4 - decisamente si	34	5,50%	5,50%
Totale	618	100,00%	

L'accessibilità della struttura viene misurata in funzione dei parcheggi, della raggiungibilità dal domicilio e delle barriere architettoniche.

La soddisfazione per i **parcheggi** e le **barriere architettoniche** è rispettivamente del **44%** e del **46,44%** e quindi non è abbastanza soddisfacente, mentre per quanto riguarda la **raggiungibilità dal domicilio** il **74,60%** si ritiene soddisfatto.

Organizzazione

Organizzazione: Puntualità	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	1	0,16%	100,00%
1 - decisamente no	31	5,02%	99,84%
2 - più no che si	66	10,68%	94,82%
3 - più si che no	329	53,24%	84,14%
4 - decisamente si	191	30,91%	30,91%
Totale	618	100,00%	

Organizzazione: Gentilezza del personale	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
1 - decisamente no	4	0,65%	100,00%
2 - più no che si	16	2,59%	99,35%
3 - più si che no	290	46,93%	96,76%
4 - decisamente si	308	49,84%	49,84%
Totale	618	100,00%	

Organizzazione: Pulizia dei locali	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	4	0,65%	100,00%
1 - decisamente no	23	3,72%	99,35%
2 - più no che si	95	15,37%	95,63%
3 - più si che no	363	58,74%	80,26%
4 - decisamente si	133	21,52%	21,52%
Totale	618	100,00%	

L'organizzazione viene vista in base alla puntualità, alla gentilezza del personale e alla pulizia dei locali. Le persone intervistate si ritengono **soddisfatte all' 84,14% per la puntualità, al 96,76% per la gentilezza del personale e all'80,26% per la pulizia dei locali.**

Vengono anche riportate qui sotto le frequenze sulla soddisfazione dell'organizzazione generale come media delle frequenze percentuali.

Organizzazione	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	0,27%	100,00%
1 - decisamente no	3,13%	99,73%
2 - più no che si	9,55%	96,60%
3 - più si che no	52,97%	87,06%
4 - decisamente si	34,09%	34,09%
Totale	100,00%	

VISITA

Infermieri/operatori sanitari

Infermieri/Operatori sanitari: Cortesia	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	5	0,81%	100,00%
1 - decisamente no	4	0,65%	99,19%
2 - più no che si	18	2,91%	98,54%
3 - più si che no	223	36,08%	95,63%
4 - decisamente si	368	59,55%	59,55%
Totale	618	100,00%	

Infermieri/Operatori sanitari: Chiarezza	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	6	0,97%	100,00%
1 - decisamente no	4	0,65%	99,03%
2 - più no che si	16	2,59%	98,38%
3 - più si che no	227	36,73%	95,79%
4 - decisamente si	365	59,06%	59,06%
Totale	618	100,00%	

Il servizio che offrono gli infermieri/operatori sanitari è soddisfacente al **96% sia in cortesia che in chiarezza** quando devono spiegare le cose.

Di seguito la media dei giudizi riguardanti il personale infermieristico/operatori sanitari.

Infermieri/Operatori sanitari	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	0,89%	100,00%
1 - decisamente no	0,65%	99,11%
2 - più no che si	2,75%	98,46%
3 - più si che no	36,41%	95,71%
4 - decisamente si	59,30%	59,30%
Totale	100,00%	

Personale medico

Personale medico: Cortesia	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	6	0,97%	100,00%
1 - decisamente no	4	0,65%	99,03%
2 - più no che si	16	2,59%	98,38%
3 - più si che no	197	31,88%	95,79%
4 - decisamente si	395	63,92%	63,92%
Totale	618	100,00%	

Personale medico: Attenzione verso il paziente	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	5	0,81%	100,00%
1 - decisamente no	4	0,65%	99,19%
2 - più no che si	16	2,59%	98,54%
3 - più si che no	196	31,72%	95,95%
4 - decisamente si	397	64,24%	64,24%
Totale	618	100,00%	

Personale medico: Chiarezza	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	5	0,81%	100,00%
1 - decisamente no	5	0,81%	99,19%
2 - più no che si	16	2,59%	98,38%
3 - più si che no	194	31,39%	95,79%
4 - decisamente si	398	64,40%	64,40%
Totale	618	100,00%	

Anche il personale medico è **soddisfacente al 96% in termini cortesia, chiarezza e attenzione verso il paziente**. Questi dati insieme a quelli degli infermieri mettono in risalto la **qualità alta del servizio offerto ed un personale competente**.

Personale medico	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	0,86%	100,00%
1 - decisamente no	0,70%	99,14%
2 - più no che si	2,59%	98,44%
3 - più si che no	31,66%	95,85%
4 - decisamente si	64,19%	64,19%
Totale	100,00%	

POST-VISITA

Le hanno detto cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	41	6,63%	100,00%
1 - decisamente no	30	4,85%	93,37%
2 - più no che si	10	1,62%	88,51%
3 - più si che no	192	31,07%	86,89%
4 - decisamente si	345	55,83%	55,83%
Totale	618	100,00%	

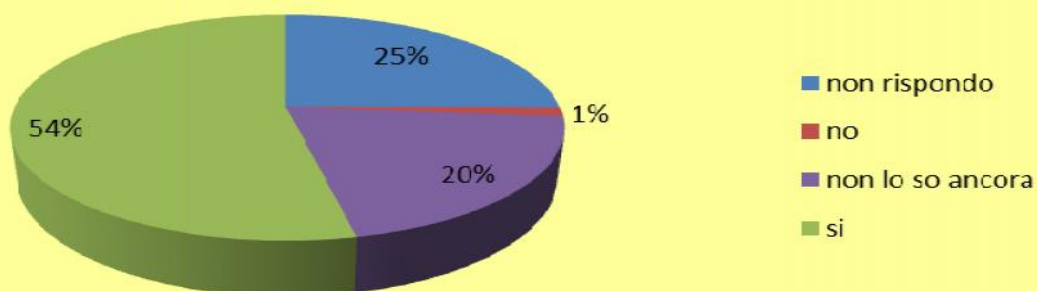
Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	38	6,15%	100,00%
1 - decisamente no	30	4,85%	93,85%
2 - più no che si	11	1,78%	89,00%
3 - più si che no	190	30,74%	87,22%
4 - decisamente si	349	56,47%	56,47%
Totale	618	100,00%	

Dopo la visita medica, l'87% degli intervistati dichiara di aver ricevuto le indicazioni necessarie su cosa fare e dove andare per la terapia di cui si ha bisogno e a chi rivolgersi in caso di necessità.



Difficoltà in fase di ritiro dei referti	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. cumulate
1 - decisamente no	277	44,82%	44,82%
2 - più no che si	125	20,23%	65,05%
3 - più si che no	39	6,31%	71,36%
4 - decisamente si	39	6,31%	77,67%
nessun referto	121	19,58%	97,25%
0 - non rispondo	17	2,75%	100,00%
Totale	618	100,00%	

Efficacia cura/suggerimenti medici



Alla fine della prestazione, **all'86%** degli intervistati è stato rilasciato **qualcosa di scritto**.

Il ritiro dei referti **non è stato molto difficoltoso** per il **65%** delle persone; **quasi il 20% non ha avuto nessun referto**.

L'**efficacia delle cure/suggerimenti** dei medici è **soddisfacente al 54%**, un **20%** dichiara di non sapere ancora nulla e **soltanto 1 persona su 100 ritiene non soddisfacente l'efficacia**.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Valutazione complessiva	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0	1	0,16%	100,00%
1	1	0,16%	99,84%
2	2	0,32%	99,68%
3	4	0,65%	99,35%
4	7	1,13%	98,71%
5	22	3,56%	97,57%
6	131	21,20%	94,01%
7	128	20,71%	72,82%
8	158	25,57%	52,10%
9	94	15,21%	26,54%
10	70	11,33%	11,33%
Totale	618	100,00%	

Consiglierebbe questa struttura?	Frequenze assolute	Frequenze percentuali	Frequenze p. retrocumulate
0 - non rispondo	2	0,32%	100,00%
1 - decisamente no	8	1,29%	99,68%
2 - più no che si	13	2,10%	98,38%
3 - più si che no	272	44,01%	96,28%
4 - decisamente si	323	52,27%	52,27%
Totale	618	100,00%	

Nel **complesso i giudizi** che gli utenti intervistati hanno dato sono **abbastanza positivi**, il **94%** delle persone in una scala da 1 a 10 **ha dato almeno 6 come valutazione** e il **96,28% consiglierebbe questa struttura** ad amici e parenti.

RINGRAZIAMENTI

Un sincero grazie alle mie collaboratrici che hanno dimostrato di credere nell'importanza del progetto e che, con il loro impegno e la loro disponibilità, hanno permesso la realizzazione di questa indagine di "Customer Satisfaction".

Un ringraziamento particolare a Diego Mangano, studente del Corso di Laurea in Statistica per l'Analisi dei Dati che, con il suo lavoro di tesi, ha fornito un prezioso contributo alla redazione di questo report.

STAFF COMUNICAZIONE
DOTT.SSA ROSARIA LICATA