



Azienda Ospedaliera Universitaria  
Policlinico Paolo Giaccone  
di Palermo



# RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA REPORT GENNAIO-DICEMBRE 2017



# INTRODUZIONE

Lo Staff Comunicazione dell'AOUP Paolo Giaccone, ed in particolare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, 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".

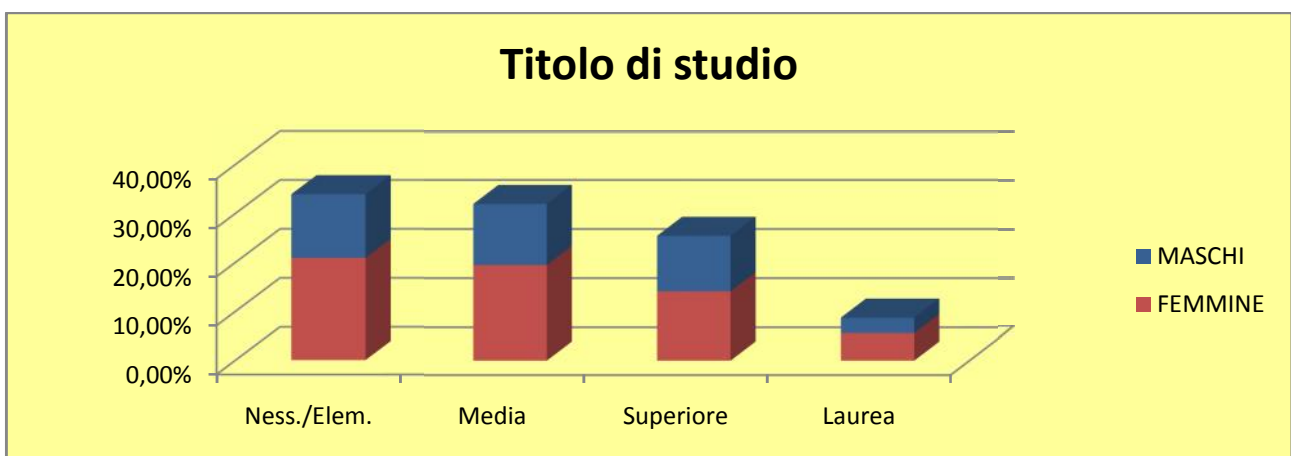
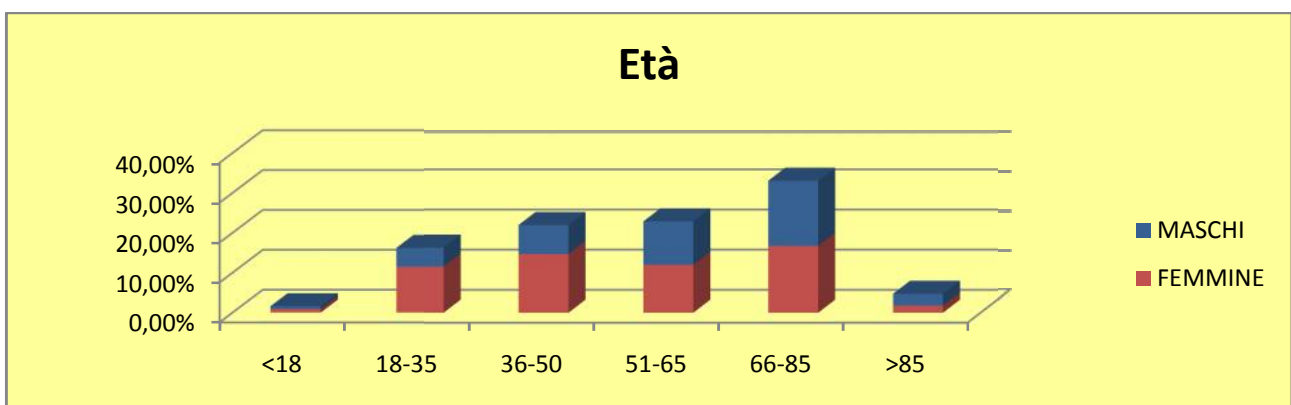
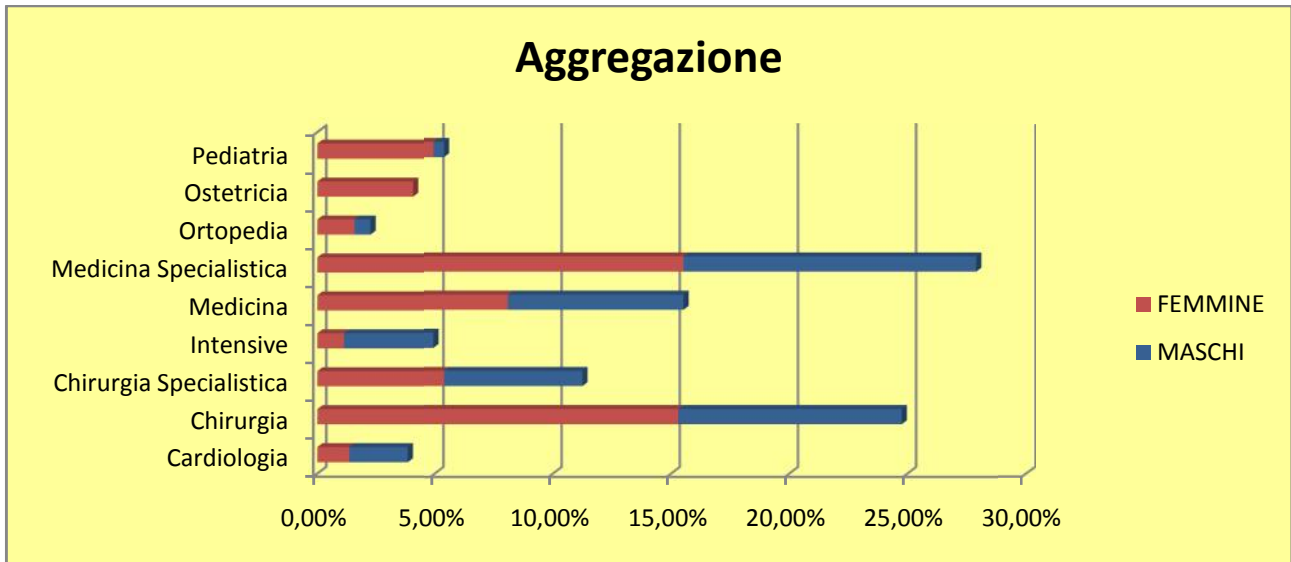
Il colore può essere:

- **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 2017 hanno dato il consenso all'intervista per la rilevazione della qualità percepita fanno parte di un campione la cui popolazione di riferimento è composta dalle persone che dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017 sono state ricoverate presso l'AOUP Giaccone.

Il campione intervistato è composto da **444 soggetti, 255 femmine e 189 maschi**, così distribuiti:



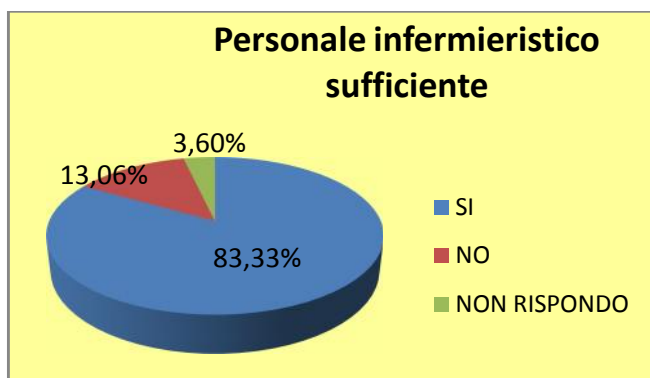
# ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

Cortesia infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	7	1,58%	100,00%
Qualche volta	10	2,25%	98,42%
Di solito	21	4,73%	<b>96,17%</b>
Sempre	405	91,22%	91,44%
Non rispondo	1	0,23%	0,23%
	444	100,00%	

Ascolto da parte degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	8	1,80%	100,00%
Qualche volta	12	2,70%	98,20%
Di solito	27	6,08%	<b>95,50%</b>
Sempre	396	89,19%	89,41%
Non rispondo	1	0,23%	0,23%
	444	100,00%	

Spiegazioni chiare degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	8	1,80%	100,00%
Qualche volta	15	3,38%	98,20%
Di solito	28	6,31%	<b>94,82%</b>
Sempre	392	88,29%	88,51%
Non rispondo	1	0,23%	0,23%
	444	100,00%	

Aiuto ricevuto dopo aver premuto pulsante	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	11	2,48%	99,32%
Qualche volta	15	3,38%	96,85%
Di solito	30	6,76%	<b>93,47%</b>
Sempre	370	83,33%	86,71%
Mai premuto pulsante	15	3,38%	3,38%
Non rispondo	3	0,68%	
	444	100,00%	



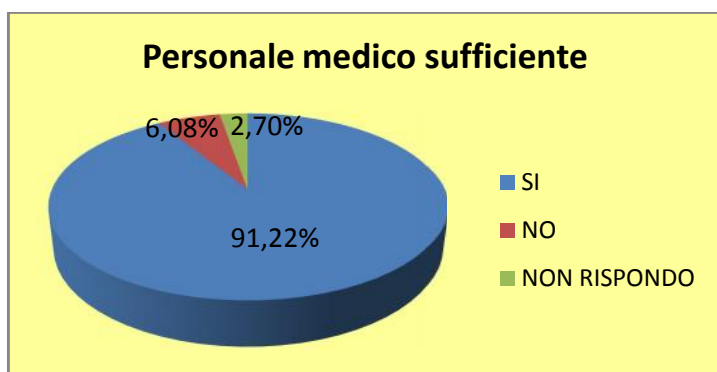
Considerando il raggiungimento della soddisfazione a partire dalla risposta "di solito", il personale infermieristico è **soddisfacente al 96 e 95%, rispettivamente in termini di cortesia e ascolto** dei pazienti, è soddisfacente **al 95% quando si tratta di dare spiegazioni in maniera chiara**. Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, le persone ricoverate si ritengono **soddisfatte al 93% per aver ricevuto aiuto** (il 3% non ne ha avuto bisogno). Il personale infermieristico presente in reparto viene ritenuto **insufficiente dal 13% degli utenti**.

## ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

Cortesia medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	6	1,35%	100,00%
Qualche volta	6	1,35%	98,65%
Di solito	14	3,15%	<b>97,30%</b>
Sempre	417	93,92%	94,14%
Non rispondo	1	0,23%	0,23%
	444	100,00%	

Ascolto da parte dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	4	0,90%	100,00%
Qualche volta	8	1,80%	99,10%
Di solito	17	3,83%	<b>97,30%</b>
Sempre	414	93,24%	93,47%
Non rispondo	1	0,23%	0,23%
	444	100,00%	

Spiegazioni chiare dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Mai	6	1,35%	100,00%
Qualche volta	4	0,90%	98,65%
Di solito	22	4,95%	<b>97,75%</b>
Sempre	411	92,57%	92,79%
Non rispondo	1	0,23%	0,23%
	444	100,00%	



I giudizi sui medici sono soddisfacenti (almeno “di solito”) in termini di **cortesìa, ascolto e spiegazioni al 97%**, le piene soddisfazioni (risposta “sempre”) per i medici sono mediamente al 93%.  
Il personale medico presente in reparto viene ritenuto **insufficiente dal 6% degli utenti**.

## AMBIENTE OSPEDALIERO

Pulizia ambienti ospedalieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	21	4,73%	100,00%
Qualche volta	67	15,09%	95,27%
Di solito	104	23,42%	<b>80,18%</b>
Sempre	250	56,31%	<b>56,76%</b>
Non rispondo	2	0,45%	0,45%
	444	100,00%	

Silenziosità ambienti durante la notte	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	13	2,93%	100,00%
Qualche volta	28	6,31%	97,07%
Di solito	113	25,45%	<b>90,77%</b>
Sempre	268	60,36%	<b>65,32%</b>
Non rispondo	22	4,95%	4,95%
	444	100,00%	

L'**80%** delle persone intervistate si ritiene **soddisfatto della pulizia** degli ambienti ospedalieri anche se **la piena soddisfazione si ha solo nel 57%** degli intervistati.

Durante la notte, **il 91%** del campione è solitamente **soddisfatto della silenziosità** degli ambienti, **pienamente soddisfatto il 65%**.

Nel questionario non sono state inserite domande sui pasti e quindi non è stato possibile valutare la soddisfazione in questo ambito.

## LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE

La soddisfazione sull'esperienza in ospedale è stata valutata in base al bisogno di personale per andare in bagno, al bisogno di medicine per il dolore e in base all'assunzione di nuovi farmaci. Gli utenti che hanno avuto bisogno di personale sanitario per andare in bagno sono stati 93, l'**84%** dei quali ha valutato **solitamente tempestivo l'aiuto, pienamente soddisfatto il 62%**. Il 33% ha assunto antidolorifici e l'**82%** di essi di solito ha avuto una **riduzione del dolore** a seguito delle cure, **il 55% l'ha avuto sempre**. Il 39% degli utenti ha assunto nuovi farmaci: il **94%** di essi ha ritenuto **soddisfacente la spiegazione** circa la loro utilità e **l'88% su possibili effetti indesiderati**.

Bisogno di personale per andare in bagno	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	325	73,20%	100,00%
Qualche volta	26	5,86%	26,80%
Di solito	22	4,95%	20,95%
Sempre	45	10,14%	15,99%
Non rispondo	26	5,86%	5,86%
	444	100,00%	

**Le 93 persone che hanno avuto bisogno di aiuto per andare in bagno hanno così risposto:**

Tempestività dell'aiuto per andare in bagno	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	3	3,23%	100,00%
Qualche volta	12	12,90%	96,77%
Di solito	20	21,51%	<b>83,87%</b>
Sempre	58	62,37%	<b>62,37%</b>
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	93	100,00%	

Bisogno di medicine per il dolore	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	148	33,33%
No	253	56,98%
Non rispondo	43	9,68%
	444	100,00%

**Le 148 persone che hanno avuto bisogno di medicine per sedare il dolore hanno così risposto:**

Riduzione del dolore a seguito di cure prestate	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	7	4,73%	100,00%
Qualche volta	20	13,51%	95,27%
Di solito	39	26,35%	<b>81,76%</b>
Sempre	82	55,41%	<b>55,41%</b>
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	148	100,00%	

Assunzione di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	171	38,51%
No	250	56,31%
Non rispondo	23	5,18%
	444	100,00%

**Le 171 persone che hanno assunto nuovi farmaci hanno così risposto:**

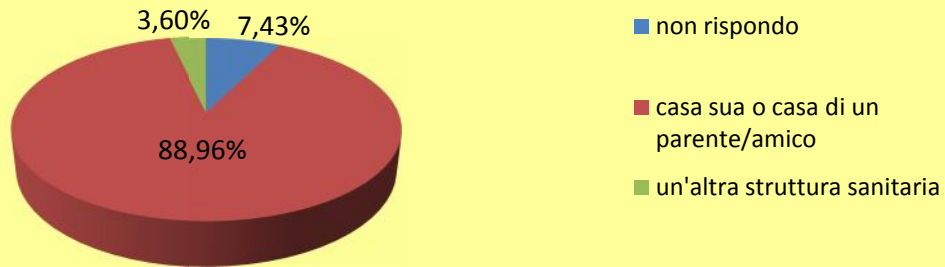
Spiegazioni sull'utilità di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	5	2,92%	100,00%
Qualche volta	5	2,92%	97,08%
Di solito	8	4,68%	<b>94,15%</b>
Sempre	150	87,72%	89,47%
Non rispondo	3	1,75%	1,75%
	171	100,00%	

Spiegazioni su possibili effetti indesiderati di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Mai	16	9,36%	100,00%
Qualche volta	5	2,92%	90,64%
Di solito	8	4,68%	<b>87,72%</b>
Sempre	138	80,70%	83,04%
Non rispondo	4	2,34%	2,34%
	171	100,00%	

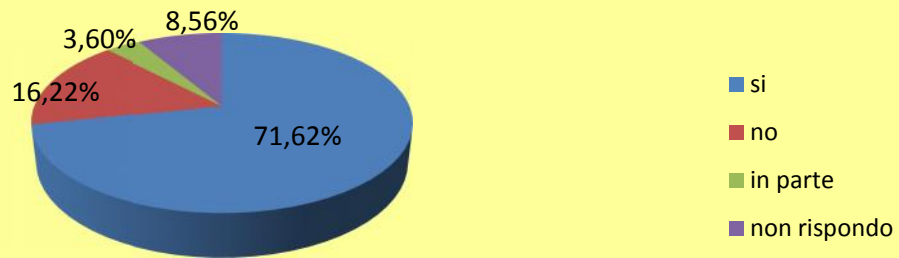


# ALLA DIMISSIONE

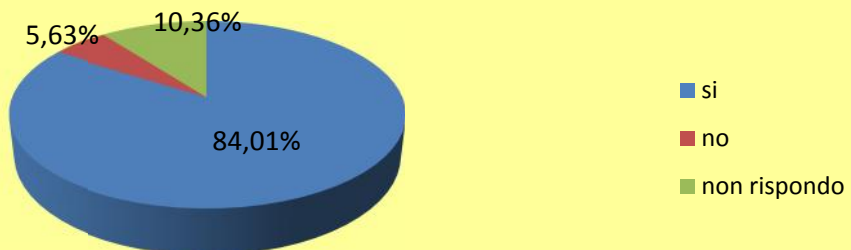
## Dopo aver lasciato l'ospedale si è diretto presso



## Discussione riguardo l'aiuto necessario dopo la dimissione



## Discussione riguardo sintomi e problemi dopo la dimissione



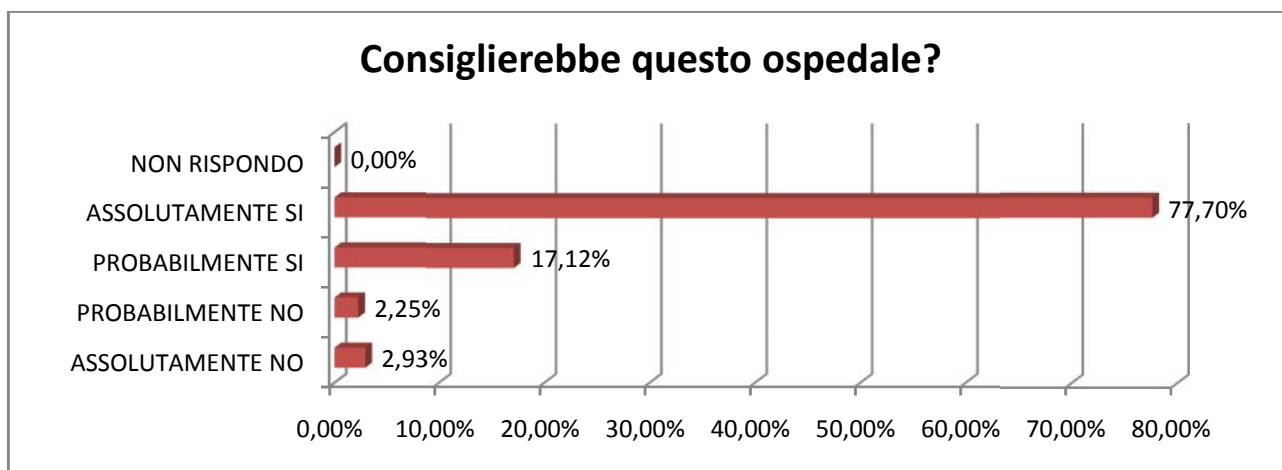
Dopo aver lasciato l'ospedale, **l'89% delle utenze intervistate torna nella propria abitazione** oppure in quella di un amico, familiare o parente.

**Il 72%** delle utenze intervistate ha discusso con medici, infermieri o altro personale ospedaliero riguardo **l'aiuto necessario dopo la dimissione**. **L'84%** degli intervistati ha avuto **informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute dopo la dimissione**.

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Valutazione complessiva	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
0	3	0,68%	100,00%
1	2	0,45%	99,32%
2	0	0,00%	98,87%
3	1	0,23%	98,87%
4	0	0,00%	98,65%
5	21	4,73%	98,65%
6	11	2,48%	93,92%
7	60	13,51%	91,44%
8	134	30,18%	77,93%
9	102	22,97%	47,75%
10	110	24,77%	24,77%
	444	100,00%	

Consiglierebbe questo ospedale?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Assolutamente no	13	2,93%	100,00%
Probabilmente no	10	2,25%	97,07%
Probabilmente sì	76	17,12%	94,82%
Assolutamente sì	345	77,70%	77,70%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	444	100,00%	



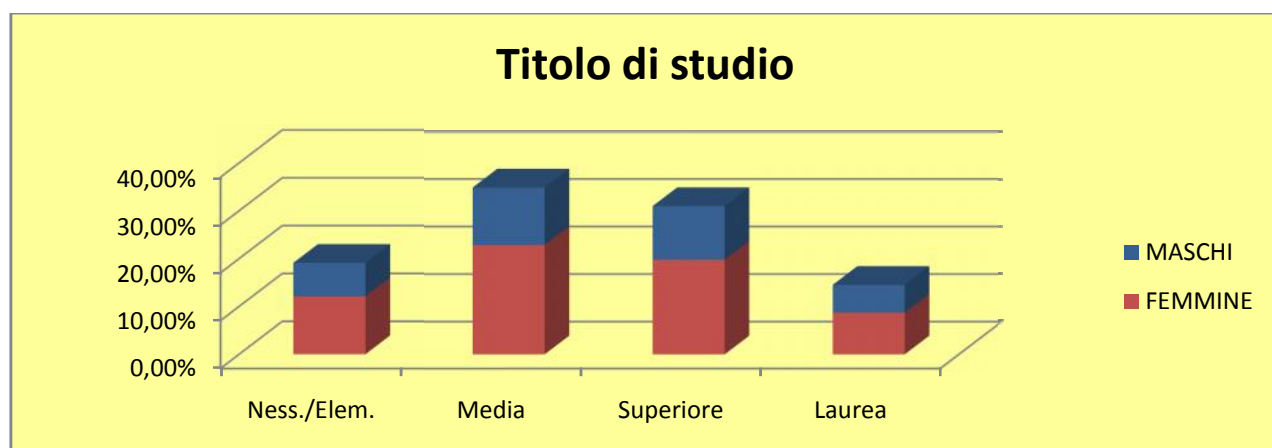
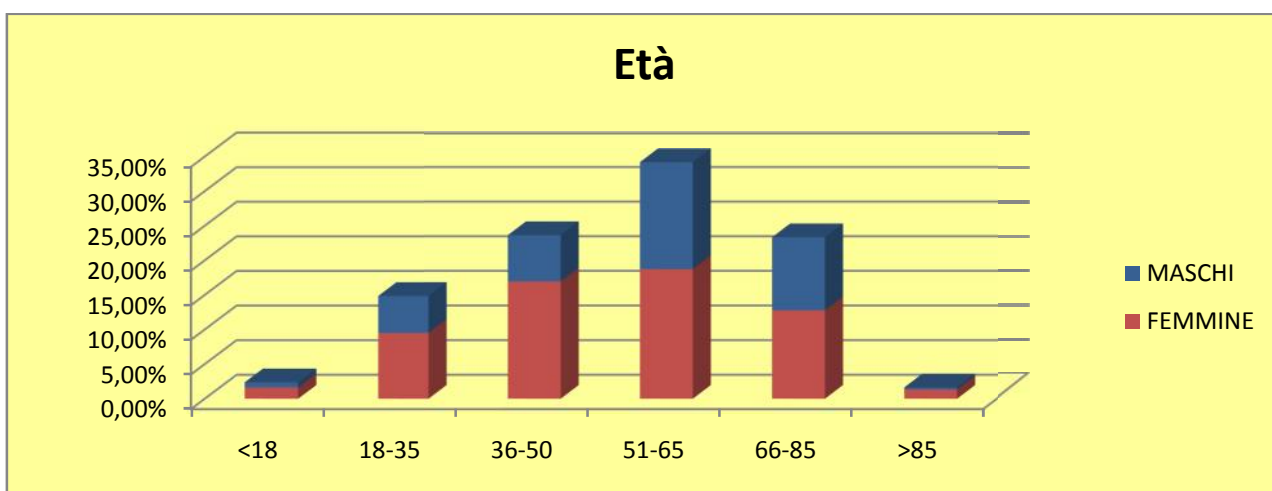
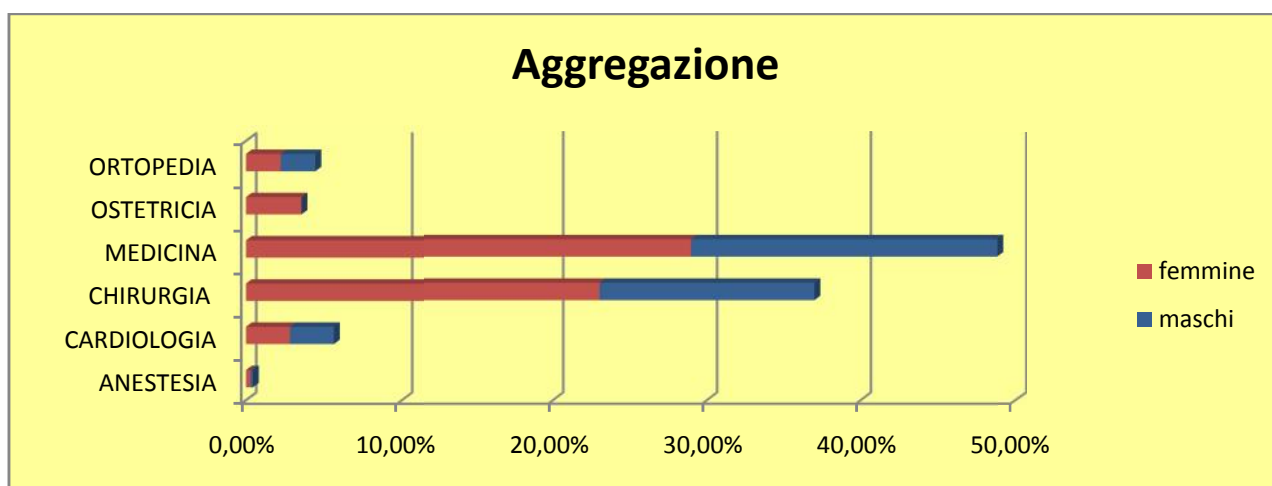
Per concludere, abbiamo chiesto agli intervistati di dare un giudizio da 1 a 10 (10 corrisponde alla perfetta soddisfazione) e il **94% di essi ha espresso un giudizio di almeno 6/10.**

**Il 95% probabilmente consiglierebbe l'AOUP "Paolo Giaccone" ad amici e familiari e quasi il 78% lo consiglierebbe assolutamente.**

## AREA AMBULATORIALE – CAMPIONE

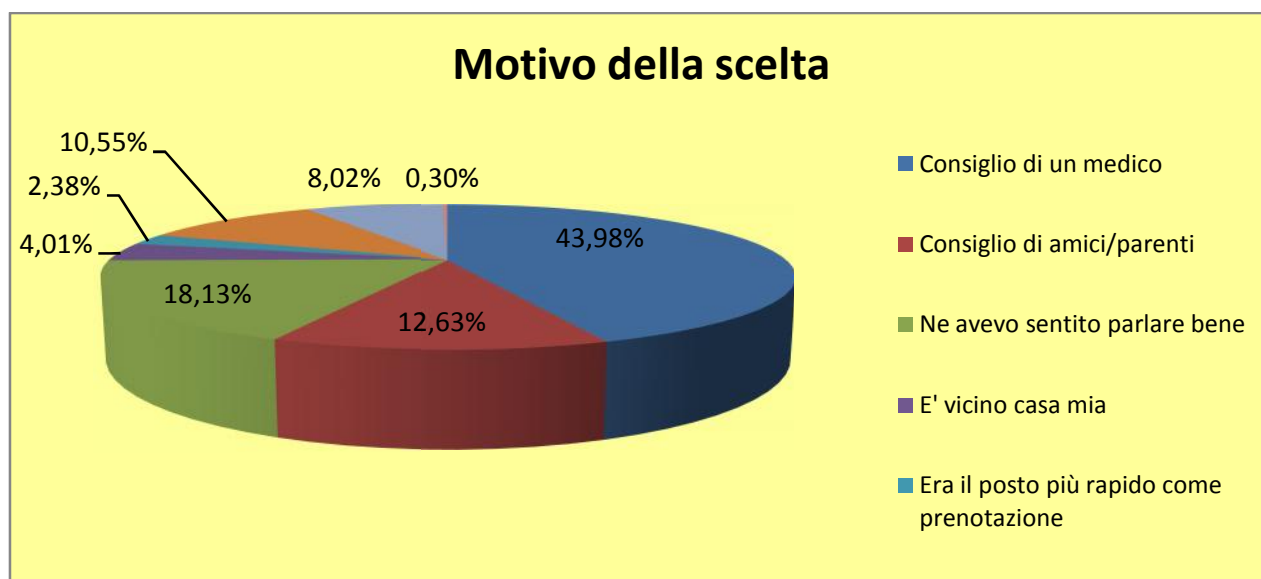
I soggetti che nel corso del 2017 hanno dato il consenso all'intervista per la rilevazione della qualità percepita nell'area ambulatoriale fanno parte di un campione in cui la popolazione di riferimento è composta da tutte le persone che dal 1° gennaio al 31 dicembre 2017 si sono rivolte ai servizi ambulatoriali dell'AOUP Paolo Giaccone di Palermo.

Il campione intervistato è composto da **673 soggetti, 410 femmine e 263 maschi**, così distribuiti:



# PRE-VISITA Scelta

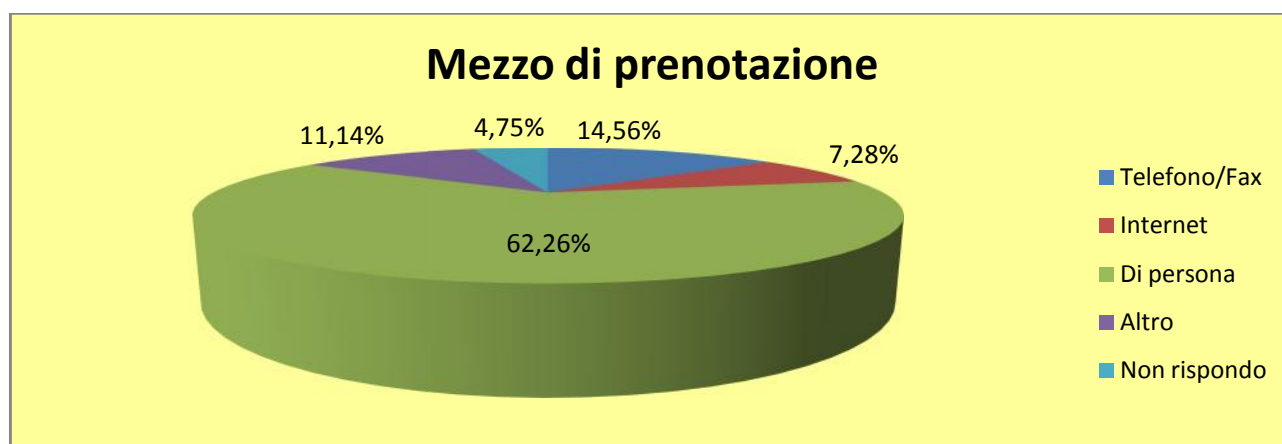
Motivo della scelta	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Consiglio di un medico	296	43,98%
Consiglio di amici/parenti	85	12,63%
Ne avevo sentito parlare bene	122	18,13%
E' vicino casa mia	27	4,01%
Era il posto più rapido come prenotazione	16	2,38%
Più di un motivo	71	10,55%
Altro	54	8,02%
Non rispondo	2	0,30%
	673	100,00%



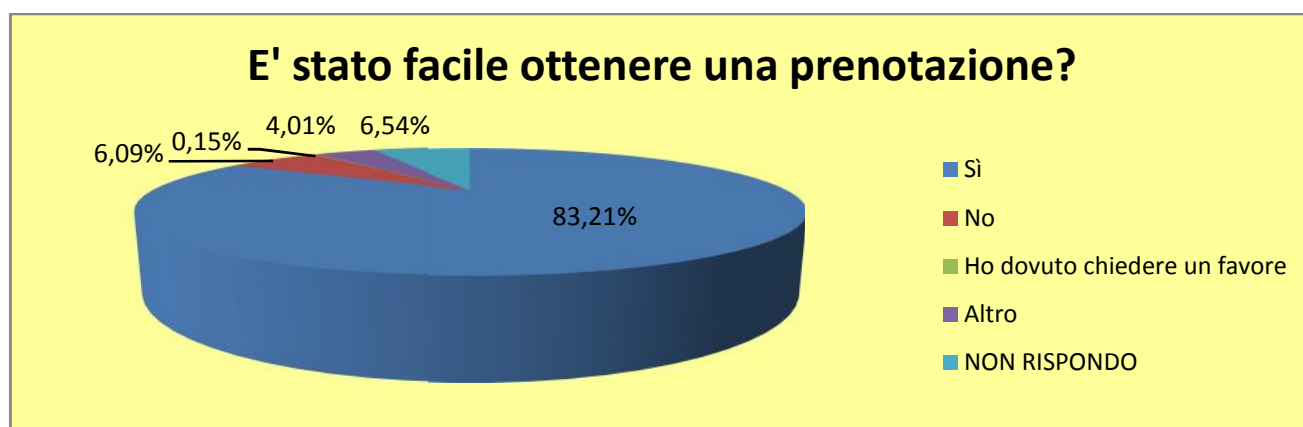
**Il 44% delle persone** intervistate ha dichiarato di aver scelto questa struttura su **consiglio di un medico**, il **18% ne aveva sentito parlare bene** e **l'11% dichiara di averla scelta per più di un motivo**.

# Prenotazione

Mezzo di prenotazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Telefono/Fax	98	14,56%
Internet	49	7,28%
Di persona	419	62,26%
Altro	75	11,14%
Non rispondo	32	4,75%
	673	100,00%



Facilità di prenotazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	560	83,21%
No	41	6,09%
Ho dovuto chiedere un favore	1	0,15%
Altro	27	4,01%
Non rispondo	44	6,54%
	673	100,00%



Attesa tra prenotazione e prestazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
72 ore	71	10,55%
10 giorni	158	23,48%
30 giorni	119	17,68%
160 giorni	47	6,98%
oltre 160 giorni	15	2,23%
Altro	141	20,95%
Non rispondo	122	18,13%
	673	100,00%

La prenotazione di una visita ambulatoriale è risultata facile per l'83% degli intervistati. L'attesa tra prenotazione e prestazione non supera i 30 giorni per il 18% del campione, soltanto il 2% ha aspettato oltre 160 giorni; da sottolineare che per il 39% degli intervistati il tempo d'attesa non è determinabile (Non rispondo e Altro).

Riguardo ai mezzi di prenotazione, solo il 7% dichiara di aver usato internet, il 15% ha usato telefono/fax e il 62% si è recato di persona.

## Ticket

Facilità nel pagamento del ticket	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Ero esente	407	29,27%
Non rispondo	52	1,49%
Decisamente no	5	0,30%
Più no che sì	2	0,74%
Più sì che no	10	60,48%
Decisamente sì	197	7,73%
	673	100,00%

Escludendo gli esenti dal pagamento del ticket (407 utenti) e i 52 intervistati che non hanno risposto alla domanda, quasi tutte le persone (207 su 214, cioè il 97%) ritengono che sia stato facile pagare il ticket (197 hanno risposto decisamente sì, cioè il 92%).

# Accessibilità

Accessibilità: parcheggi	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	41	6,09%	100,00%
Decisamente no	257	38,19%	93,91%
Più no che sì	94	13,97%	55,72%
Più sì che no	43	6,39%	<b>41,75%</b>
Decisamente sì	238	35,36%	35,36%
	673	100,00%	

Accessibilità: raggiungibilità dal domicilio	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	11	1,63%	100,00%
Decisamente no	70	10,40%	98,37%
Più no che sì	74	11,00%	87,96%
Più sì che no	156	23,18%	<b>76,97%</b>
Decisamente sì	362	53,79%	<b>53,79%</b>
	673	100,00%	

Accessibilità: barriere architettoniche	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	227	33,73%	100,00%
Decisamente no	178	26,45%	66,27%
Più no che sì	79	11,74%	39,82%
Più sì che no	61	9,06%	<b>28,08%</b>
Decisamente sì	128	19,02%	19,02%
	673	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 **42%** e del **28%** e quindi non è abbastanza soddisfacente; da sottolineare che a quest'ultima domanda **non risponde il 34%**.

Per quanto riguarda la **raggiungibilità** dal domicilio, si ritiene **abbastanza soddisfatto il 77%**, **pienamente soddisfatto il 54%**.

# Organizzazione

Organizzazione: puntualità	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	3	0,45%	100,00%
Decisamente no	52	7,73%	99,55%
Più no che sì	62	9,21%	91,83%
Più sì che no	85	12,63%	<b>82,62%</b>
Decisamente sì	471	69,99%	69,99%
	673	100,00%	

Organizzazione: gentilezza del personale	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	1	0,15%	100,00%
Decisamente no	6	0,89%	99,85%
Più no che sì	15	2,23%	98,96%
Più sì che no	55	8,17%	<b>96,73%</b>
Decisamente sì	596	88,56%	88,56%
	673	100,00%	

Organizzazione: pulizia dei locali	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	6	0,89%	100,00%
Decisamente no	33	4,90%	99,11%
Più no che sì	79	11,74%	94,21%
Più sì che no	152	22,59%	<b>82,47%</b>
Decisamente sì	403	59,88%	<b>59,88%</b>
	673	100,00%	

L'organizzazione viene valutata in base alla puntualità, alla gentilezza del personale e alla pulizia dei locali.

Per quanto riguarda la **puntualità**, le persone intervistate si ritengono **abbastanza soddisfatte all'83%** e pienamente **soddisfatte al 70%**.

Riguardo alla **gentilezza** del personale è **abbastanza soddisfatto il 97%** e **decisamente soddisfatto l'88%**.

**Della pulizia** dei locali è **abbastanza soddisfatto l'82%** del campione e **pienamente soddisfatto il 60%**.



# VISITA

## Infermieri/operatori sanitari

Infermieri/Operatori sanitari: cortesia	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	12	1,78%	100,00%
Decisamente no	5	0,74%	98,22%
Più no che sì	14	2,08%	97,47%
Più sì che no	40	5,94%	<b>95,39%</b>
Decisamente sì	602	89,45%	89,45%
	673	100,00%	

Infermieri/Operatori sanitari: chiarezza	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	12	1,78%	100,00%
Decisamente no	8	1,19%	98,22%
Più no che sì	15	2,23%	97,03%
Più sì che no	33	4,90%	<b>94,80%</b>
Decisamente sì	605	89,90%	89,90%
	673	100,00%	

L'attività del personale infermieristico e degli operatori sanitari è stato valutata rispetto alla cortesia e alla chiarezza nel fornire informazioni.

Il servizio è risultato **abbastanza soddisfacente per il 95% degli intervistati**, sia per la **cortesia** che per la **chiarezza** nel dare spiegazioni, **pienamente soddisfacente per l'89-90%**.

## Personale medico

Personale medico: cortesia	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	3	0,45%	100,00%
Decisamente no	5	0,74%	99,55%
Più no che sì	7	1,04%	98,81%
Più sì che no	35	5,20%	<b>97,77%</b>
Decisamente sì	623	92,57%	92,57%
	673	100,00%	

Personale medico: attenzione verso il paziente	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	2	0,30%	100,00%
Decisamente no	2	0,30%	99,70%
Più no che sì	7	1,04%	99,41%
Più sì che no	35	5,20%	<b>98,37%</b>
Decisamente sì	627	93,16%	93,16%
	673	100,00%	

Personale medico: chiarezza	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	2	0,30%	100,00%
Decisamente no	6	0,89%	99,70%
Più no che sì	8	1,19%	98,81%
Più sì che no	28	4,16%	<b>97,62%</b>
Decisamente sì	629	93,46%	93,46%
	673	100,00%	

Il personale medico, in termini di **cortesia, chiarezza e attenzione verso il paziente** è stato valutato **abbastanza soddisfacente dal 98%** degli intervistati e **decisamente soddisfacente dal 93%**.

Questi dati insieme a quelli degli infermieri mettono in risalto la **qualità alta del servizio offerto ed un personale competente**.

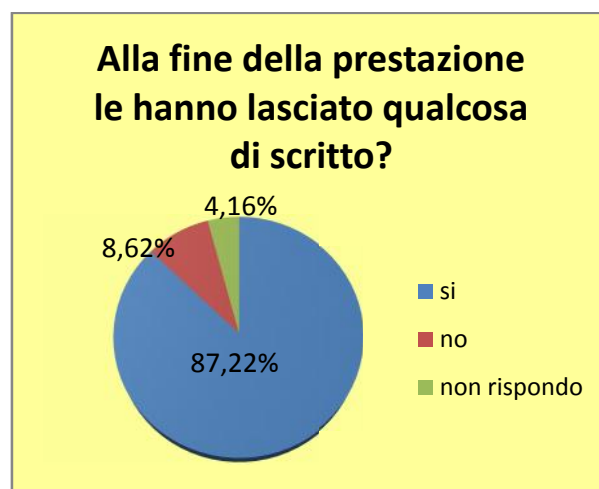
## POST-VISITA

Le hanno detto dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	55	8,17%	100,00%
Decisamente no	147	21,84%	91,83%
Più no che sì	22	3,27%	69,99%
Più sì che no	43	6,39%	<b>66,72%</b>
Decisamente sì	406	60,33%	60,33%
	673	100,00%	

Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	45	6,69%	100,00%
Decisamente no	150	22,29%	93,31%
Più no che sì	26	3,86%	71,03%
Più sì che no	43	6,39%	<b>67,16%</b>
Decisamente sì	409	60,77%	60,77%
	673	100,00%	

Dopo la visita medica, **il 67% degli intervistati dichiara di aver ricevuto le indicazioni necessarie** su cosa fare e dove andare per la terapia e a chi rivolgersi in caso di necessità.

Alla fine della prestazione le hanno rilasciato qualcosa di scritto?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	587	87,22%
No	58	8,62%
Non rispondo	28	4,16%
	673	100,00%

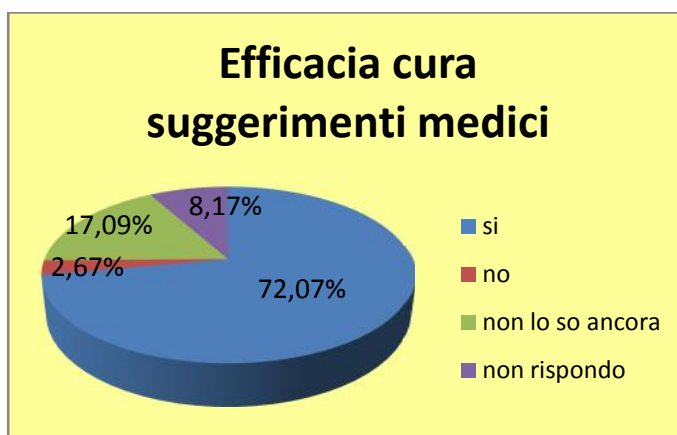


Le 587 persone a cui è stato rilasciato qualcosa di scritto alla fine della prestazione, in merito alla chiarezza delle informazioni ricevute, hanno così risposto:

Ritiene che fosse scritto in maniera chiara?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	4	0,68%	100,00%
Decisamente no	16	2,73%	99,32%
Più no che sì	7	1,19%	96,59%
Più sì che no	27	0,34%	<b>95,40%</b>
Decisamente sì	533	90,80%	90,80%
	587	100,00%	

Difficoltà in fase di ritiro dei referti	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. cumulata
Decisamente no	412	61,22%	61,22%
Più no che sì	12	1,78%	<b>63,00%</b>
Più sì che no	6	0,89%	63,89%
Decisamente sì	39	5,79%	69,69%
Nessun referto	137	20,36%	90,04%
Non rispondo	67	9,96%	100,00%
	673	100,00%	

Efficacia cure /suggerimenti medici	F. assoluta	F. percentuale
Sì	485	72,07%
No	18	2,67%
Non lo so ancora	115	17,09%
Non rispondo	55	8,17%
	673	100,00%



Alla fine della prestazione, **all'87% del campione** è stato rilasciato **qualcosa di scritto** che è **risultato chiaro al 95% degli intervistati.**

Il ritiro dei referti **non è stato molto difficoltoso per il 63%** delle persone; **il 20% non ha avuto alcun referto.**

L'efficacia delle cure/suggerimenti dei medici sono **soddisfacenti per il 72% degli utenti**, il 17% dichiara di non saperlo ancora e solo il 3% ritiene che non siano soddisfacenti.

# VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Valutazione complessiva	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
0	2	0,30%	100,00%
1	0	0,00%	99,70%
2	0	0,00%	99,70%
3	1	0,15%	99,70%
4	5	0,74%	99,55%
5	17	2,53%	98,81%
6	38	5,65%	<b>96,29%</b>
7	122	18,13%	90,64%
8	218	32,39%	72,51%
9	119	17,68%	40,12%
10	151	22,44%	22,44%
	673	100,00%	

Consiglierebbe questa struttura?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	5	0,74%	100,00%
Decisamente no	22	3,27%	99,26%
Più no che sì	14	2,08%	95,99%
Più sì che no	65	9,66%	<b>93,91%</b>
Decisamente sì	567	84,25%	84,25%
	673	100,00%	

Nel **complesso i giudizi** che gli utenti intervistati hanno dato sono **decisamente positivi**, il **96%** delle persone, in una scala da 1 a 10, **ha dato almeno 6 come valutazione** e il **94% 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 Valentina Ferrara, studentessa del Corso di Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche e Ostetriche per l'Analisi dei Dati che, con il suo lavoro di tesi, ha fornito un prezioso contributo alla redazione di questo report.*

*Responsabile Staff Comunicazione  
Dott.ssa Rosaria Licata*