



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA REPORT GENNAIO-DICEMBRE 2018



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.

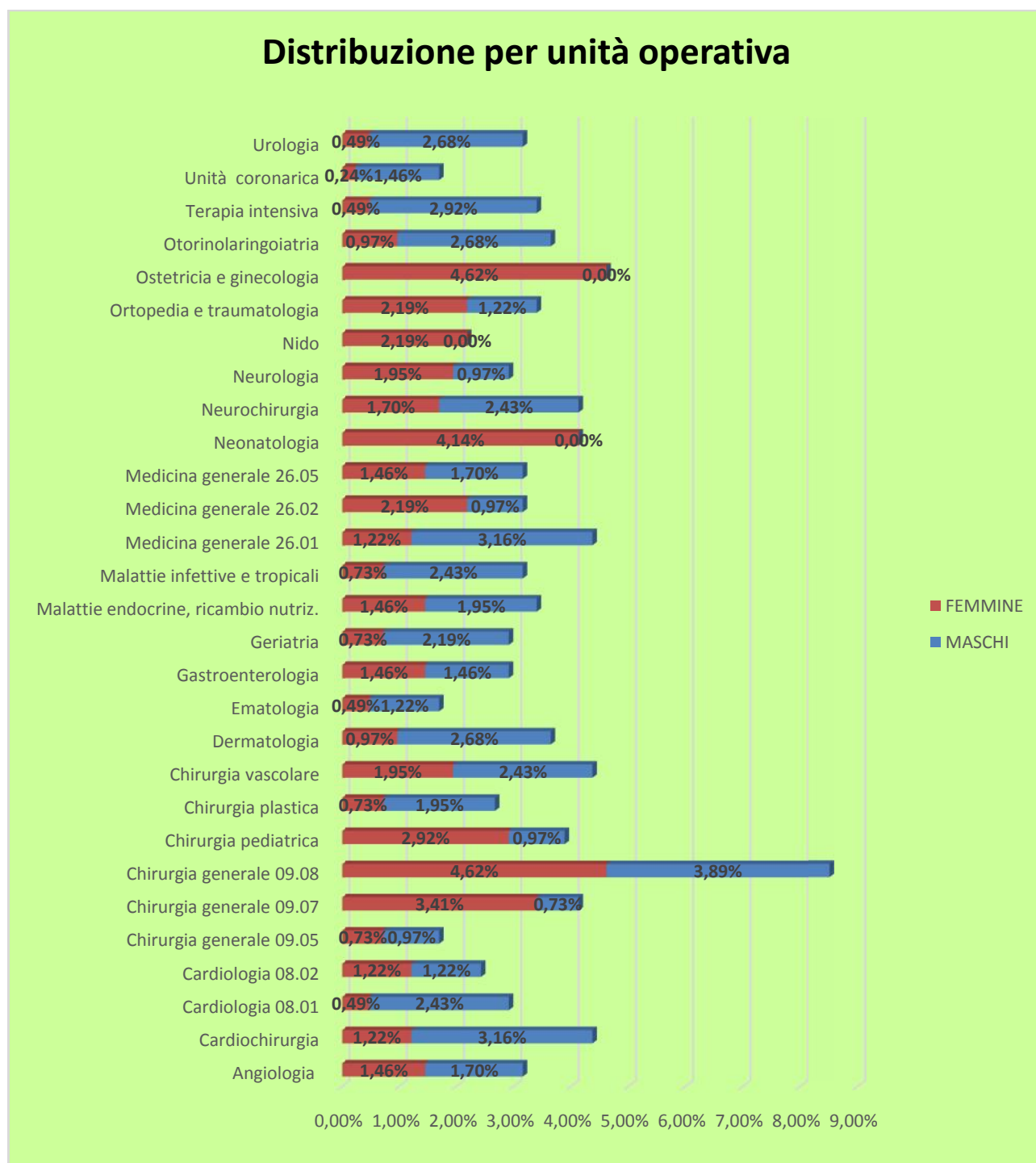
Il criterio scelto per valutare la soddisfazione è stato quello di prendere in considerazione la somma delle percentuali delle risposte positive ("sempre" e "di solito"), attribuendo un colore in corrispondenza dell'opzione "di solito".

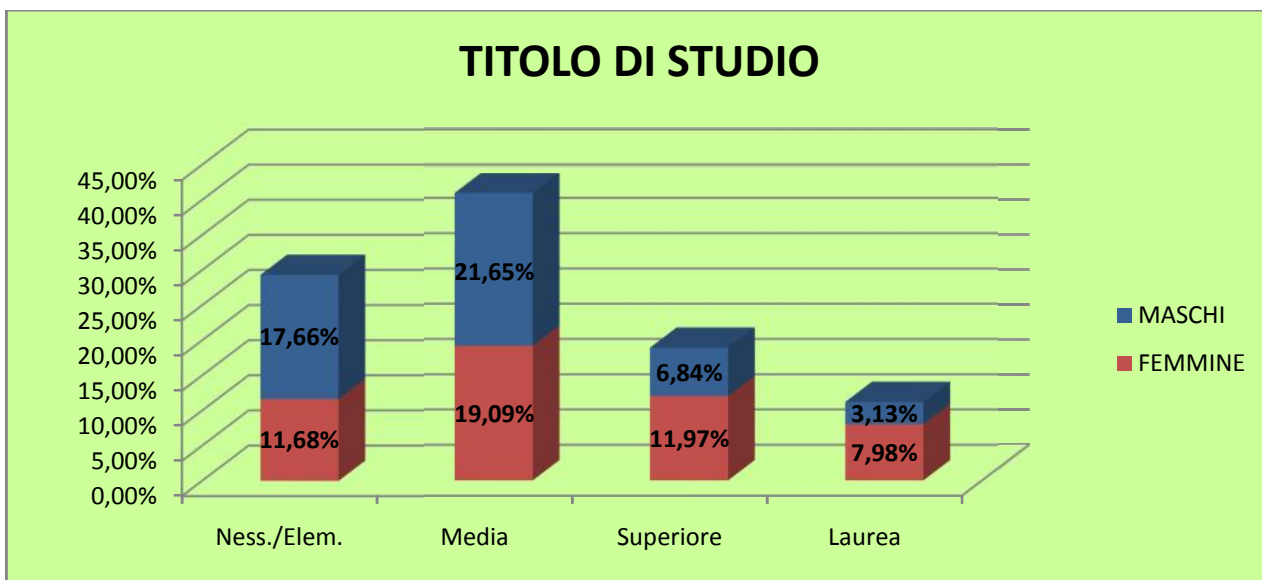
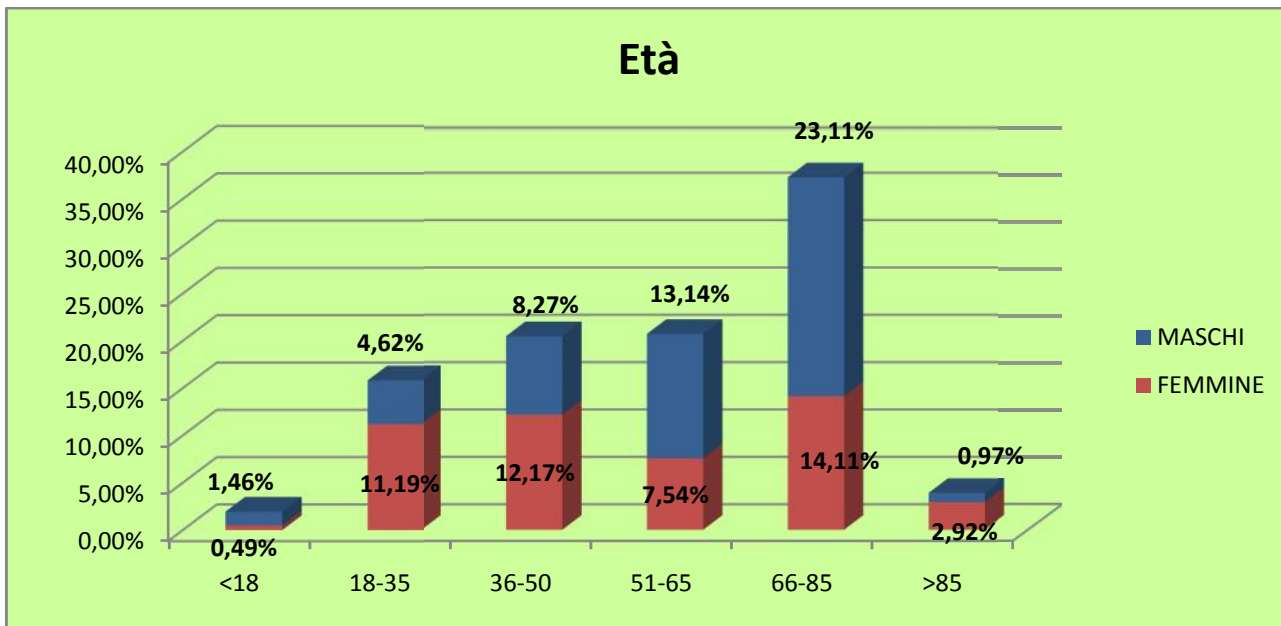
Il colore può essere:

- **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 2018 hanno rilasciato l'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 2018 sono state ricoverate presso l'AOU Giaccone. Il campione intervistato è composto da **411 soggetti, 199 femmine e 212 maschi**, così distribuiti:





NON RISPONDONO DONNE: 21 UOMINI: 39

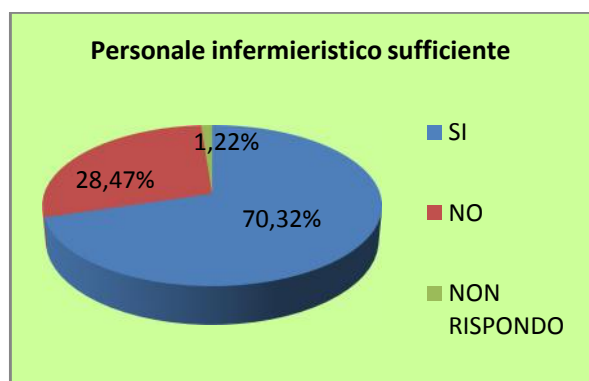
ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

Cortesia infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	5	1,22%	100,00%
Qualche volta	12	2,92%	98,78%
Di solito	23	5,60%	95,86%
Sempre	370	90,02%	90,27%
Non rispondo	1	0,24%	0,24%
	411	100,00%	

Ascolto da parte degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	4	0,97%	100,00%
Qualche volta	12	2,92%	99,03%
Di solito	25	6,08%	96,11%
Sempre	369	89,78%	90,02%
Non rispondo	1	0,24%	0,24%
	411	100,00%	

Spiegazioni chiare degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	7	1,70%	100,00%
Qualche volta	16	3,89%	98,30%
Di solito	21	5,11%	94,40%
Sempre	367	89,29%	89,29%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	411	100,00%	

Aiuto ricevuto dopo aver premuto pulsante	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	13	3,16%	99,51%
Qualche volta	16	3,89%	96,35%
Di solito	20	4,87%	92,46%
Sempre	344	83,70%	87,59%
Mai premuto pulsante	16	3,89%	3,89%
Non rispondo	2	0,49%	
	411	100,00%	



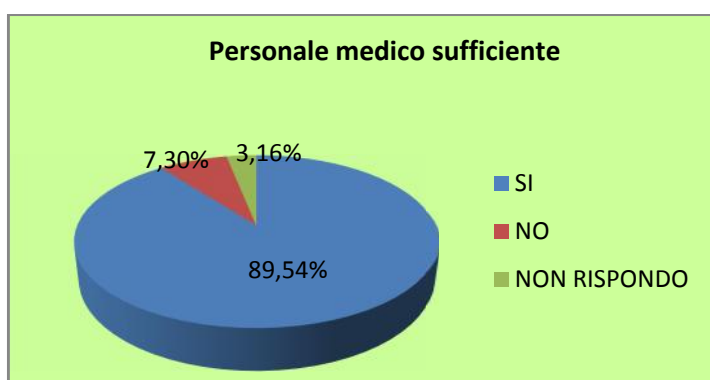
Considerando il raggiungimento della soddisfazione a partire dalla risposta "di solito", il personale infermieristico, come nel 2017, è **soddisfacente al 96% termini di cortesia e ascolto** dei pazienti, è **soddisfacente al 94% quando si tratta di dare spiegazioni in maniera chiara**. Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, le persone ricoverate si ritengono **soddisfatte al 92% per aver ricevuto aiuto** (il 4% non ne ha avuto bisogno). Il personale viene ritenuto **insufficiente dal 28% degli utenti** (nel 2017 lo riteneva il 13%).

ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

Cortesia medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	0	0,00%	100,00%
Qualche volta	9	2,19%	100,00%
Di solito	9	2,19%	97,81%
Sempre	393	95,62%	95,62%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	411	100,00%	

Ascolto da parte dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	3	0,73%	100,00%
Qualche volta	8	1,95%	99,27%
Di solito	11	2,68%	97,32%
Sempre	388	94,40%	94,65%
Non rispondo	1	0,24%	0,24%
	411	100,00%	

Spiegazioni chiare dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Mai	2	0,49%	100,00%
Qualche volta	9	2,19%	99,51%
Di solito	12	2,92%	97,32%
Sempre	388	94,40%	94,40%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	411	100,00%	



I giudizi sui medici sono soddisfacenti (almeno "di solito") in termini di **cortesia al 98%, ascolto e spiegazioni al 97%**, le piene soddisfazioni (risposta "sempre") per i medici sono mediamente al 95%.

Il personale medico presente in reparto viene ritenuto **insufficiente dal 7% degli utenti**, pressoché invariato rispetto al 2017 .

AMBIENTE OSPEDALIERO

Pulizia ambienti ospedalieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	15	3,65%	100,00%
Qualche volta	61	14,84%	96,35%
Di solito	96	23,36%	81,51%
Sempre	238	57,91%	58,15%
Non rispondo	1	0,24%	0,24%
	411	100,00%	

Silenziosità ambienti durante la notte	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	11	2,68%	100,00%
Qualche volta	23	5,60%	97,32%
Di solito	103	25,06%	91,73%
Sempre	268	65,21%	66,67%
Non rispondo	6	1,46%	1,46%
	411	100,00%	

L'**82%** delle persone intervistate si ritiene **soddisfatto della pulizia** degli ambienti ospedalieri anche se **la piena soddisfazione si ha solo nel 58%** degli intervistati (si osserva un lieve miglioramento rispetto al 2017, rispettivamente erano dell'80% e del 57%).

Durante la notte, **il 92%** del campione è solitamente **soddisfatto della silenziosità** degli ambienti, **pienamente soddisfatto il 67%** (anche per questi indicatori si rileva un leggero miglioramento rispetto al 2017 in cui erano pari a 91% e 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 95, il **93%** dei quali ha valutato **solitamente tempestivo l'aiuto, pienamente soddisfatto il 78%** (nel 2017, le percentuali erano rispettivamente dell'84% e 62%, pertanto, si rileva un sostanziale miglioramento).

Il 39% ha assunto antidolorifici e il **94%** di essi di solito ha avuto una **riduzione del dolore** a seguito delle cure, **l'81% l'ha avuto sempre** (anche questi indicatori sono nettamente migliorati rispetto al 2017 in cui erano pari all'82% e 55%).

Il **50%** degli utenti ha assunto nuovi farmaci: il **92%** di essi ha ritenuto **soddisfacente la spiegazione** circa la loro utilità e il **90% su possibili effetti indesiderati** (rispetto al 2017, la percentuale di pazienti che hanno assunto nuovi farmaci è aumentata, infatti era pari al 39%; rimane pressoché invariata la soddisfazione dei pazienti rispetto alle spiegazioni su utilità e possibili effetti indesiderati).

Bisogno di personale per andare in bagno	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	298	72,51%	100,00%
Qualche volta	41	9,98%	27,49%
Di solito	13	3,16%	17,52%
Sempre	41	9,98%	14,36%
Non rispondo	18	4,38%	4,38%
	411	100,00%	

Le 95 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	2	2,11%	100,00%
Qualche volta	5	5,26%	97,89%
Di solito	14	14,74%	92,63%
Sempre	73	76,84%	77,89%
Non rispondo	1	1,05%	1,05%
	95		

Bisogno di medicine per il dolore	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	160	38,93%
No	239	58,15%
Non rispondo	12	2,92%
	411	

Le 160 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	3	1,88%	100,00%
Qualche volta	7	4,38%	98,13%
Di solito	20	12,50%	93,75%
Sempre	129	80,63%	81,25%
Non rispondo	1	0,63%	0,63%
	160	100,00%	

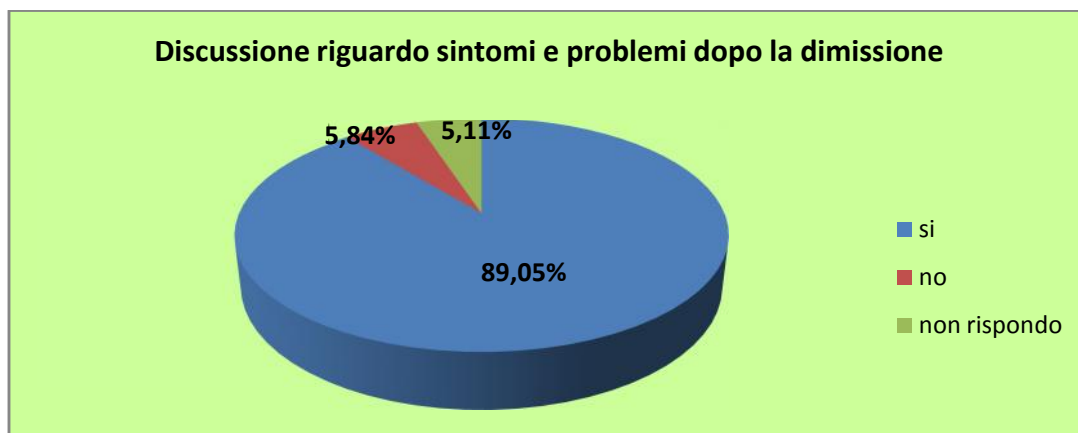
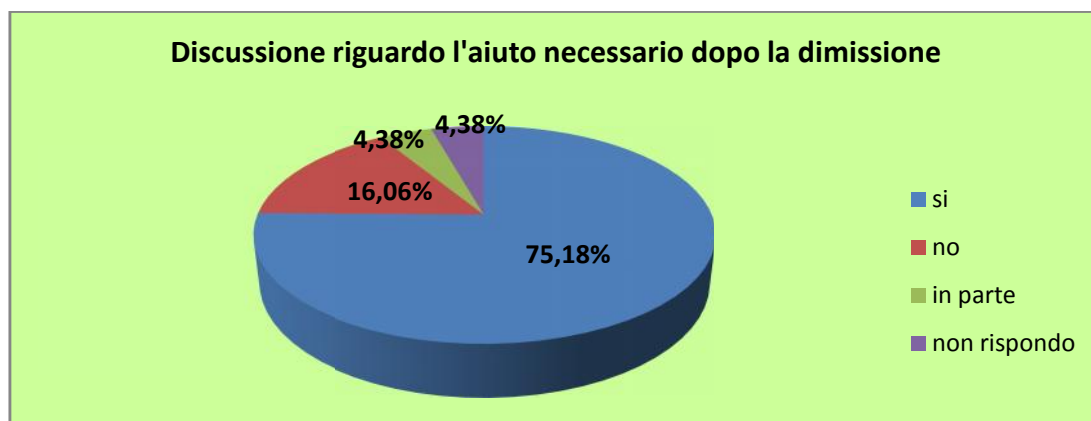
Assunzione di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	207	50,36%
No	190	46,23%
Non rispondo	14	3,41%
	411	100,00%

Le 207 persone che hanno assunto nuovi farmaci hanno così risposto:

Spiegazioni sull'utilità di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	12	5,80%	100,00%
Qualche volta	4	1,93%	94,20%
Di solito	17	8,21%	92,27%
Sempre	172	83,09%	84,06%
Non rispondo	2	0,97%	0,97%
	207	100,00%	

Spiegazioni su possibili effetti indesiderati di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Mai	17	8,21%	100,00%
Qualche volta	4	1,93%	91,79%
Di solito	15	7,25%	89,86%
Sempre	167	80,68%	82,61%
Non rispondo	4	1,93%	1,93%
	207	100,00%	

ALLA DIMISSIONE



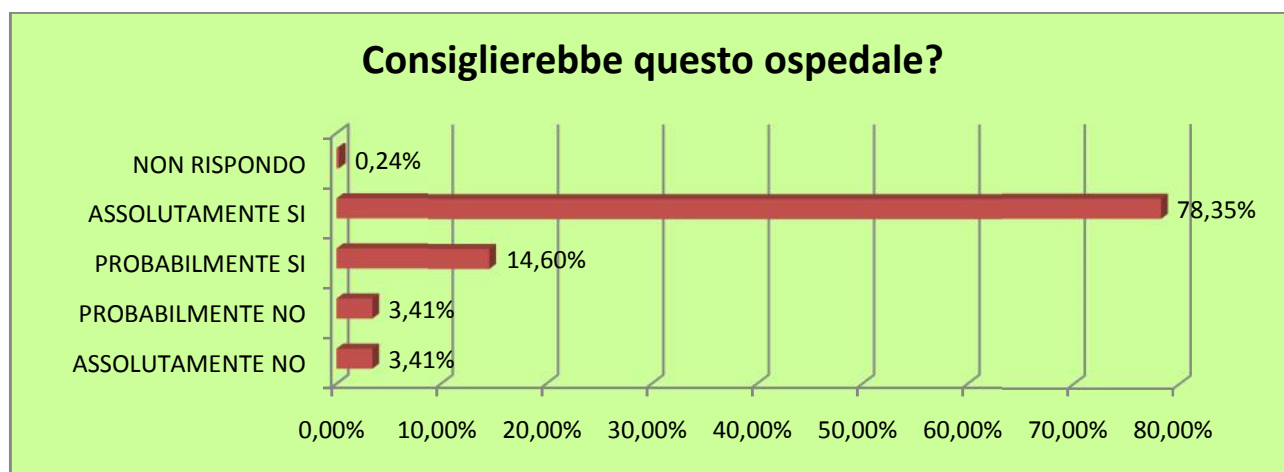
Dopo aver lasciato l'ospedale, il **92% dei pazienti intervistati torna nella propria abitazione** oppure in quella di un amico, familiare o parente (nel 2017 era l'89%).

Il 75% degli intervistati ha discusso con medici, infermieri o altro personale ospedaliero riguardo **l'aiuto necessario dopo la dimissione** (nel 2017 era il 72%). **L'89%** degli intervistati ha avuto **informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute dopo la dimissione** (nel 2017 era l'84%).

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Valutazione complessiva	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
0	2	0,49%	100,00%
1	1	0,24%	99,70%
2	2	0,49%	99,70%
3	2	0,49%	99,70%
4	2	0,49%	99,55%
5	9	2,19%	98,81%
6	28	6,81%	96,29%
7	54	13,14%	90,64%
8	134	32,60%	72,51%
9	83	20,19%	40,12%
10	94	22,87%	22,44%
	411	100,00%	

Consiglierebbe questo ospedale?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Assolutamente no	14	3,41%	100,00%
Probabilmente no	14	3,41%	96,59%
Probabilmente sì	60	14,60%	93,19%
Assolutamente sì	322	78,35%	78,59%
Non rispondo	1	0,24%	0,24%
	411	100,00%	



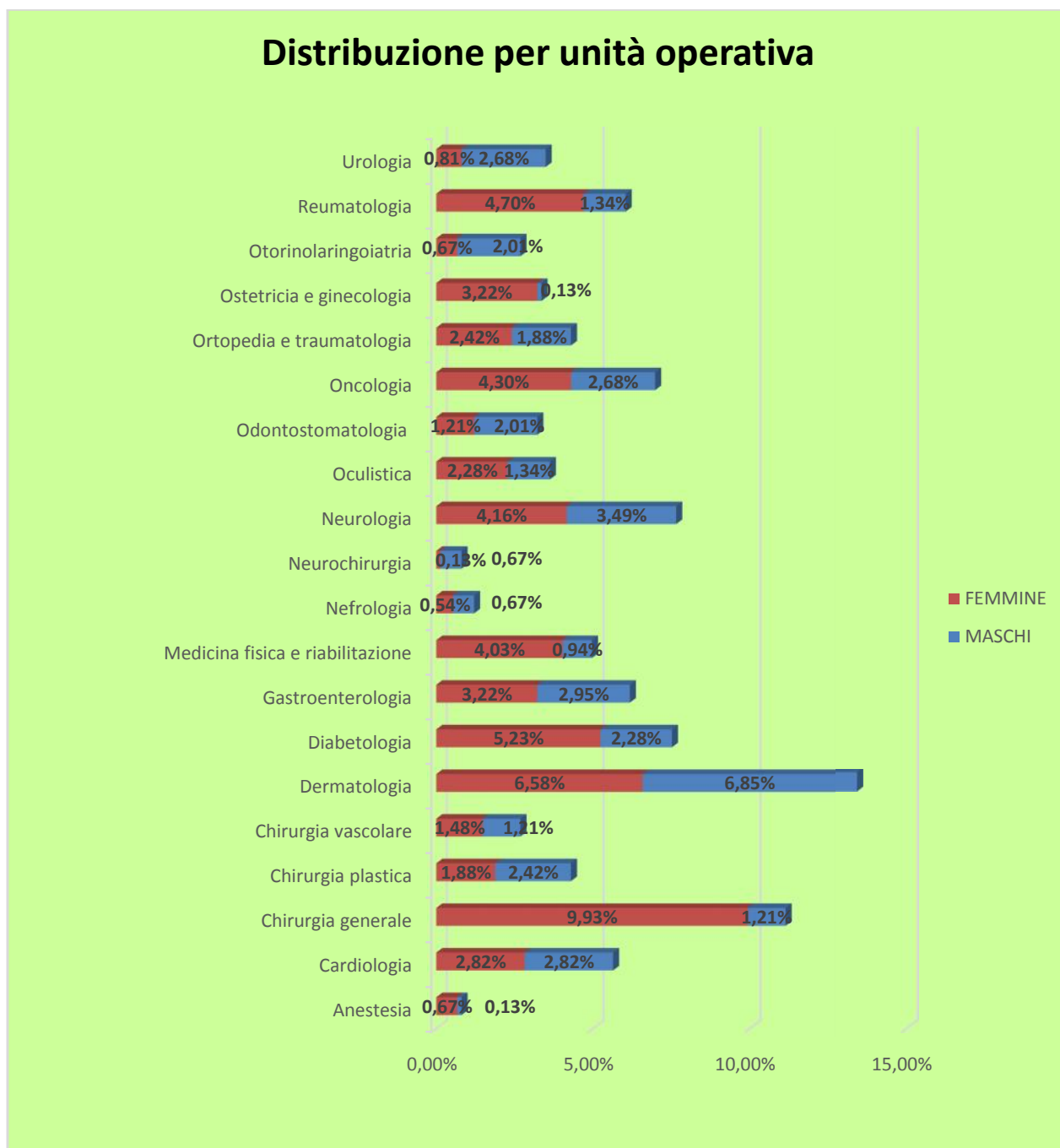
Per concludere, abbiamo chiesto agli intervistati di dare un giudizio da 1 a 10 (10 corrisponde alla perfetta soddisfazione) e il **96% di essi ha espresso un giudizio di almeno 6/10** (nel 2017 era il 94%).

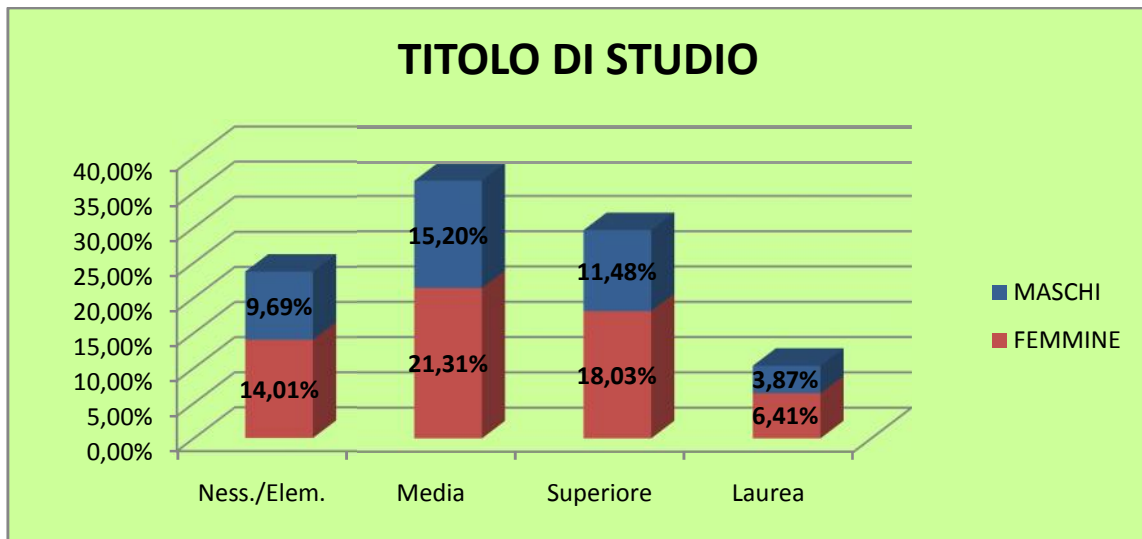
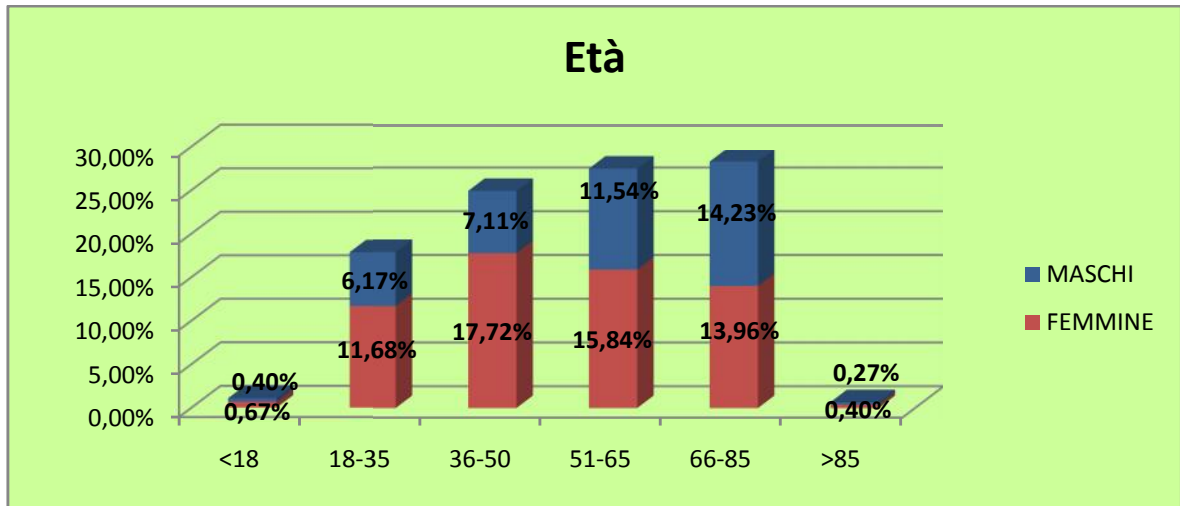
Il 93% probabilmente consiglierebbe l'AOUP "Paolo Giaccone" ad amici e familiari e il 79% lo consiglierebbe assolutamente.

AREA AMBULATORIALE – CAMPIONE

I soggetti che nel corso del 2018 hanno rilasciato l'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 2018 si sono rivolte ai servizi ambulatoriali dell'AOUP Paolo Giaccone di Palermo.

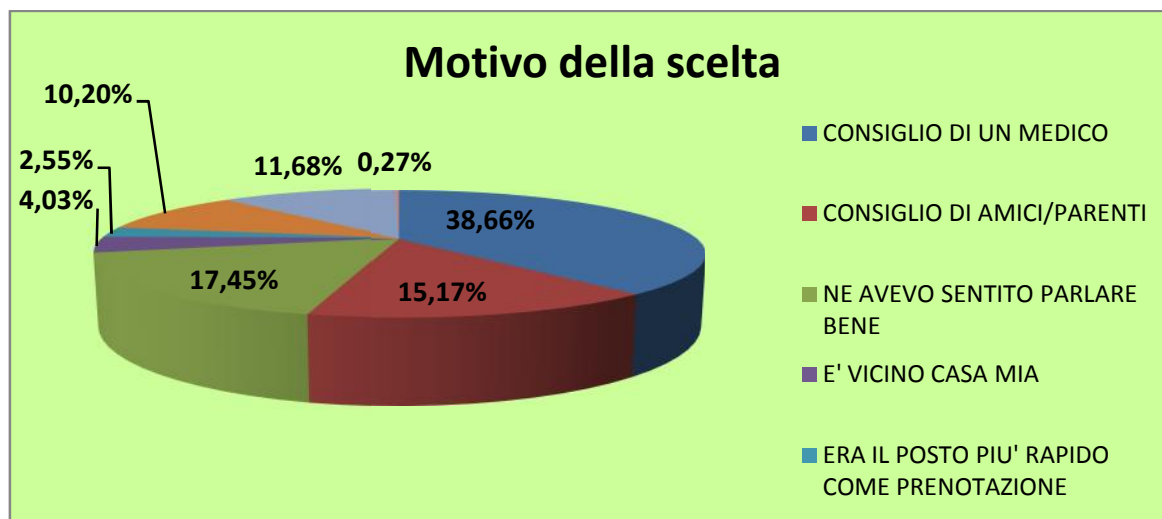
Il campione intervistato è composto da **745 soggetti, 449 femmine e 296 maschi**, così distribuiti:





PRE-VISITA Scelta

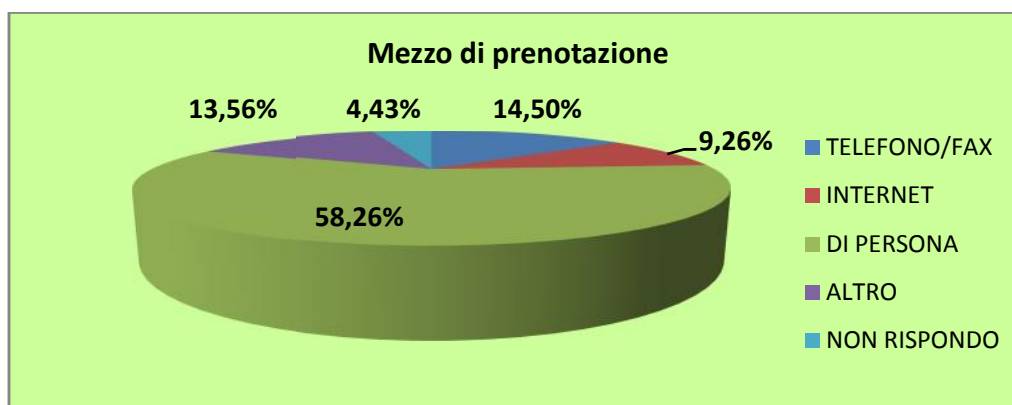
Motivo della scelta	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Consiglio di un medico	288	38,66%
Consiglio di amici/parenti	113	15,17%
Ne avevo sentito parlare bene	130	17,45%
E' vicino casa mia	30	4,03%
Era il posto più rapido come prenotazione	19	2,55%
Più di un motivo	76	10,20%
Altro	87	11,68%
Non rispondo	2	0,27%
	745	100,00%



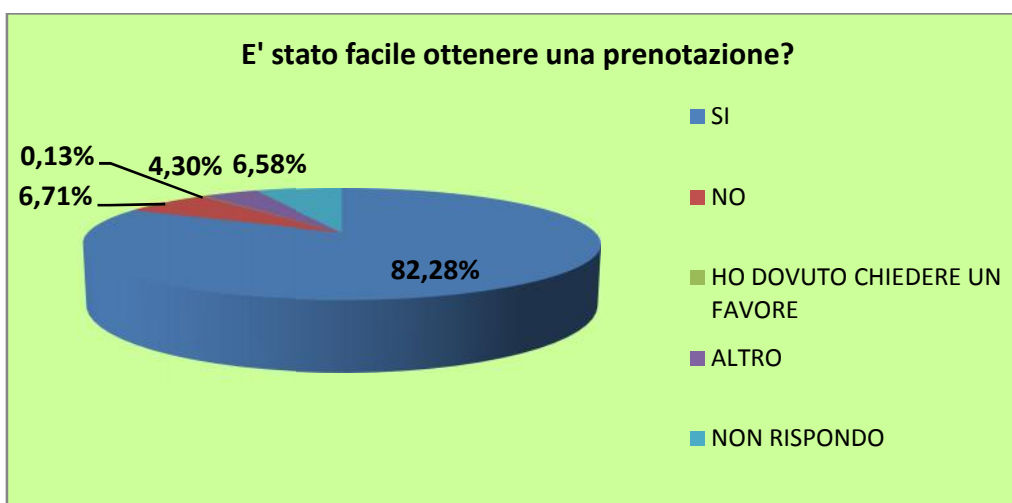
Il 39% delle persone intervistate ha dichiarato di aver scelto questa struttura su **consiglio di un medico**, il **17%** ne aveva sentito parlare bene e il **10%** dichiara di averla scelta per **più di un motivo**.

Prenotazione

Mezzo di prenotazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Telefono/Fax	108	14,50%
Internet	69	9,26%
Di persona	434	58,26%
Altro	101	13,56%
Non rispondo	33	4,43%
	745	100,00%



Facilità di prenotazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	613	82,28%
No	50	6,71%
Ho dovuto chiedere un favore	1	0,13%
Altro	32	4,30%
Non rispondo	49	6,58%
	745	100,00%



Attesa tra prenotazione e prestazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
72 ore	36	4,83%
10 giorni	201	26,98%
30 giorni	163	21,88%
160 giorni	37	4,97%
oltre 160 giorni	11	1,48%
Altro	199	26,71%
Non rispondo	98	13,15%
	745	100,00%

Come nel 2017, la prenotazione di una visita ambulatoriale è risultata facile per l'**82% degli intervistati**.

L'**attesa tra prenotazione e prestazione non supera i 30 giorni per il 22%** del campione (percentuale leggermente aumentata rispetto al 2017 che era 18%), **soltanto l'1% ha aspettato oltre 160 giorni**; da sottolineare che, come nel 2017, per il **40% degli intervistati il tempo d'attesa non è determinabile** (Non rispondo e Altro).

Riguardo ai mezzi di prenotazione, solo il **9% dichiara di aver usato internet**, il **14% ha usato telefono/fax** e il **58% si è recato di persona** (rispetto al 2017, percentuali pressoché invariate).

Ticket

Facilità nel pagamento del ticket	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Ero esente	438	58,79%
Non rispondo	44	5,91%
Decisamente no	8	1,07%
Più no che sì	5	0,67%
Più sì che no	13	1,74%
Decisamente sì	237	31,81%
	745	100,00%

Escludendo gli esenti dal pagamento del ticket e gli intervistati che **non hanno risposto alla domanda** (complessivamente il 65% del campione), **quasi tutte le rimanenti persone ritengono che sia stato facile pagare il ticket, solo il 2% ha trovato difficoltà** nel pagamento.

Accessibilità

Accessibilità:	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
parcheggi			
Non rispondo	52	6,98%	100,00%
Decisamente no	218	29,26%	93,02%
Più no che sì	147	19,73%	63,76%
Più sì che no	93	12,48%	44,03%
Decisamente sì	235	31,54%	31,54%
	745	100,00%	

Accessibilità:	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
raggiungibilità dal domicilio			
Non rispondo	10	1,34%	100,00%
Decisamente no	63	8,46%	98,66%
Più no che sì	89	11,95%	90,20%
Più sì che no	186	24,97%	78,26%
Decisamente sì	397	53,29%	53,29%
	745	100,00%	

Accessibilità:	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
barriere architettoniche			
Non rispondo	153	20,5%	100,00%
Decisamente no	262	35,2%	79,46%
Più no che sì	126	16,9%	44,30%
Più sì che no	94	12,6%	27,38%
Decisamente sì	110	14,8%	14,77%
	745	100,00%	

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

Il giudizio riguardo alla **facilità di trovare parcheggio** é positivo per il **44%** degli intervistati (nel 2017 era pari al 42%) e quindi è **insoddisfacente**; il **27%** ritiene che la struttura abbia dei limiti per la fruizione dei servizi dovuti alla **presenza di barriere architettoniche** (28% nel 2017). Da sottolineare che a quest'ultima domanda **non risponde il 20%**. I dati negativi sull'accessibilità sono verosimilmente legati alla persistente presenza dei cantieri.

Per quanto riguarda la **raggiungibilità** dal domicilio, si ritiene **abbastanza soddisfatto il 78%**, **pienamente soddisfatto il 53%**, giudizi pressoché invariati rispetto al 2017.

Organizzazione

Organizzazione: puntualità	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	3	0,40%	100,00%
Decisamente no	53	7,11%	99,60%
Più no che sì	78	10,47%	92,48%
Più sì che no	139	18,66%	82,01%
Decisamente sì	472	63,36%	63,36%
	745	100,00%	

Organizzazione: gentilezza del personale	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	1	0,13%	100,00%
Decisamente no	6	0,81%	99,87%
Più no che sì	14	1,88%	99,06%
Più sì che no	68	9,13%	97,18%
Decisamente sì	656	88,05%	88,05%
	745	100,00%	

Organizzazione: pulizia dei locali	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	12	1,61%	100,00%
Decisamente no	39	5,23%	98,39%
Più no che sì	102	13,69%	93,15%
Più sì che no	218	29,26%	79,46%
Decisamente sì	374	50,20%	50,20%
	745	100,00%	

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

Per quanto riguarda la **puntualità**, l'**82%** delle persone intervistate si ritiene **abbastanza soddisfatto**, è pienamente **soddisfatto il 63%** (nel 2017, erano rispettivamente 83% e 70%).

Riguardo alla **gentilezza** del personale, il campione è **abbastanza soddisfatto al 97%** e **decisamente soddisfatto l'88%**, come nel 2017.

Della pulizia dei locali è **abbastanza soddisfatto il 79%** del campione e **pienamente soddisfatto il 50%** (dato in peggioramento rispetto al 2017, rispettivamente pari all'82% e 60%).

VISITA

Infermieri/operatori sanitari

Infermieri/Operatori sanitari: cortesia	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	7	0,94%	100,00%
Decisamente no	5	0,67%	99,06%
Più no che sì	7	0,94%	98,39%
Più sì che no	46	6,17%	97,45%
Decisamente sì	680	91,28%	91,28%
	745	100,00%	

Infermieri/Operatori sanitari: chiarezza	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	7	0,94%	100,00%
Decisamente no	4	0,54%	99,06%
Più no che sì	12	1,61%	98,52%
Più sì che no	44	5,91%	96,91%
Decisamente sì	678	91,01%	91,01%
	745	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 97% degli intervistati**, sia per la **cortesia** che per la **chiarezza** nel dare spiegazioni, **pienamente soddisfacente per il 91%** (nel 2017, era 95% e 89-90%).

Personale medico

Personale medico: cortesia	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	1	0,13%	100,00%
Decisamente no	7	0,94%	99,87%
Più no che sì	9	1,21%	98,93%
Più sì che no	35	4,70%	97,72%
Decisamente sì	693	93,02%	93,02%
	745	100,00%	

Personale medico: attenzione verso il paziente	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	2	0,27%	100,00%
Decisamente no	5	0,67%	99,73%
Più no che sì	12	1,61%	99,06%
Più sì che no	40	5,37%	97,45%
Decisamente sì	686	92,08%	92,08%
	745	100,00%	

Personale medico: chiarezza	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	1	0,13%	100,00%
Decisamente no	7	0,94%	99,87%
Più no che sì	8	1,07%	98,93%
Più sì che no	38	5,10%	97,85%
Decisamente sì	691	92,75%	92,75%
	745	100,00%	

Il personale medico, in termini di **cortesia, chiarezza e attenzione verso il paziente**, così come nel 2017, 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	31	4,16%	100,00%
Decisamente no	153	20,54%	95,84%
Più no che sì	29	3,89%	75,30%
Più sì che no	60	8,05%	71,41%
Decisamente sì	472	63,36%	63,36%
	745	100,00%	

Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	20	2,68%	100,00%
Decisamente no	173	23,22%	97,32%
Più no che sì	33	4,43%	74,09%
Più sì che no	59	7,92%	69,66%
Decisamente sì	460	61,74%	61,74%
	745	100,00%	

Dopo la visita medica, circa **il 70% 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 (nel 2017 era pari al 67%).

Alla fine della prestazione le hanno rilasciato qualcosa di scritto?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	629	84,43%
No	102	13,69%
Non rispondo	14	1,88%
	745	100,00%

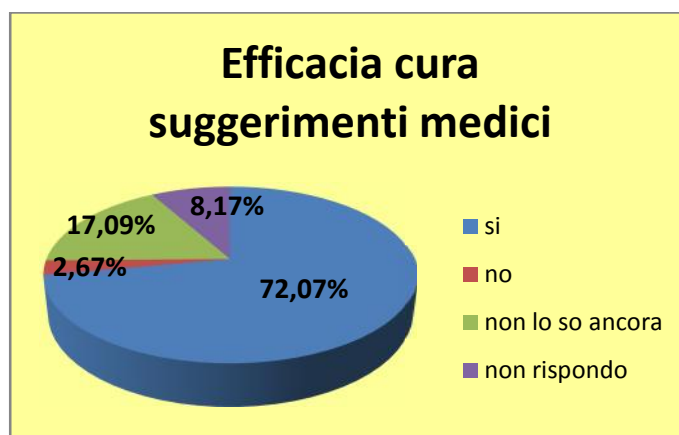


Le 629 persone a cui è stato rilasciato qualcosa di scritto alla fine della prestazione, in merito alla chiarezza delle informazioni ricevute, hanno così risposto:

Ritiene che fosse scritto in maniera chiara?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	2	0,32%	100,00%
Decisamente no	3	0,48%	99,68%
Più no che sì	10	1,59%	99,21%
Più sì che no	18	2,86%	97,62%
Decisamente sì	596	94,75%	94,75%
	629	100,00%	

Difficoltà in fase di ritiro dei referti	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. cumulata
Decisamente no	443	59,46%	59,46%
Più no che sì	16	2,15%	61,61%
Più sì che no	10	1,34%	
Decisamente sì	56	7,52%	
Nessun referto	192	25,77%	25,77%
Non rispondo	28	3,76%	
	745	100,00%	

Efficacia cure /suggerimenti medici	F. assoluta	F. percentuale
Sì	545	73,15%
No	23	3,09%
Non lo so ancora	140	18,79%
Non rispondo	37	4,97%
	745	100,00%



Alla fine della prestazione, **all'84% del campione** è stato rilasciato **qualcosa di scritto** che è **risultato chiaro al 98% degli intervistati** (nel 2017 erano stati rispettivamente l'87% e il 95%). Il ritiro dei referti, come nel 2017, è **stato poco difficoltoso per il 62%** delle persone; il **26% non ha avuto alcun referto**, contro il 20% del 2017. L'**efficacia delle cure/suggerimenti dei medici sono soddisfacenti per il 73% degli utenti**, il 19% dichiara di non saperlo ancora e solo il 3% ritiene che non siano soddisfacenti (dati pressoché sovrapponibili a quelli del 2017).

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Valutazione complessiva	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
0	2	0,27%	100,00%
1	0	0,00%	99,70%
2	1	0,13%	99,70%
3	3	0,40%	99,70%
4	4	0,54%	99,55%
5	20	2,68%	98,81%
6	48	6,44%	96,29%
7	108	14,50%	90,64%
8	265	35,57%	72,51%
9	142	19,06%	40,12%
10	152	20,40%	22,44%
	745	100,00%	

Consiglierebbe questa struttura?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Non rispondo	3	0,40%	100,00%
Decisamente no	19	2,55%	99,60%
Più no che sì	9	1,21%	97,05%
Più sì che no	83	11,14%	95,84%
Decisamente sì	631	84,70%	84,70%
	745	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 **96% consiglierebbe questa struttura** ad amici e parenti (anche nel 2017, il 96% del campione ha dato una valutazione complessiva almeno pari a 6 e il 94% consiglierebbe la struttura ad altri).