



RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA REPORT GENNAIO-DICEMBRE 2020



INTRODUZIONE







Lo Staff Comunicazione dell'AOUP Paolo Giaccone, e 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".

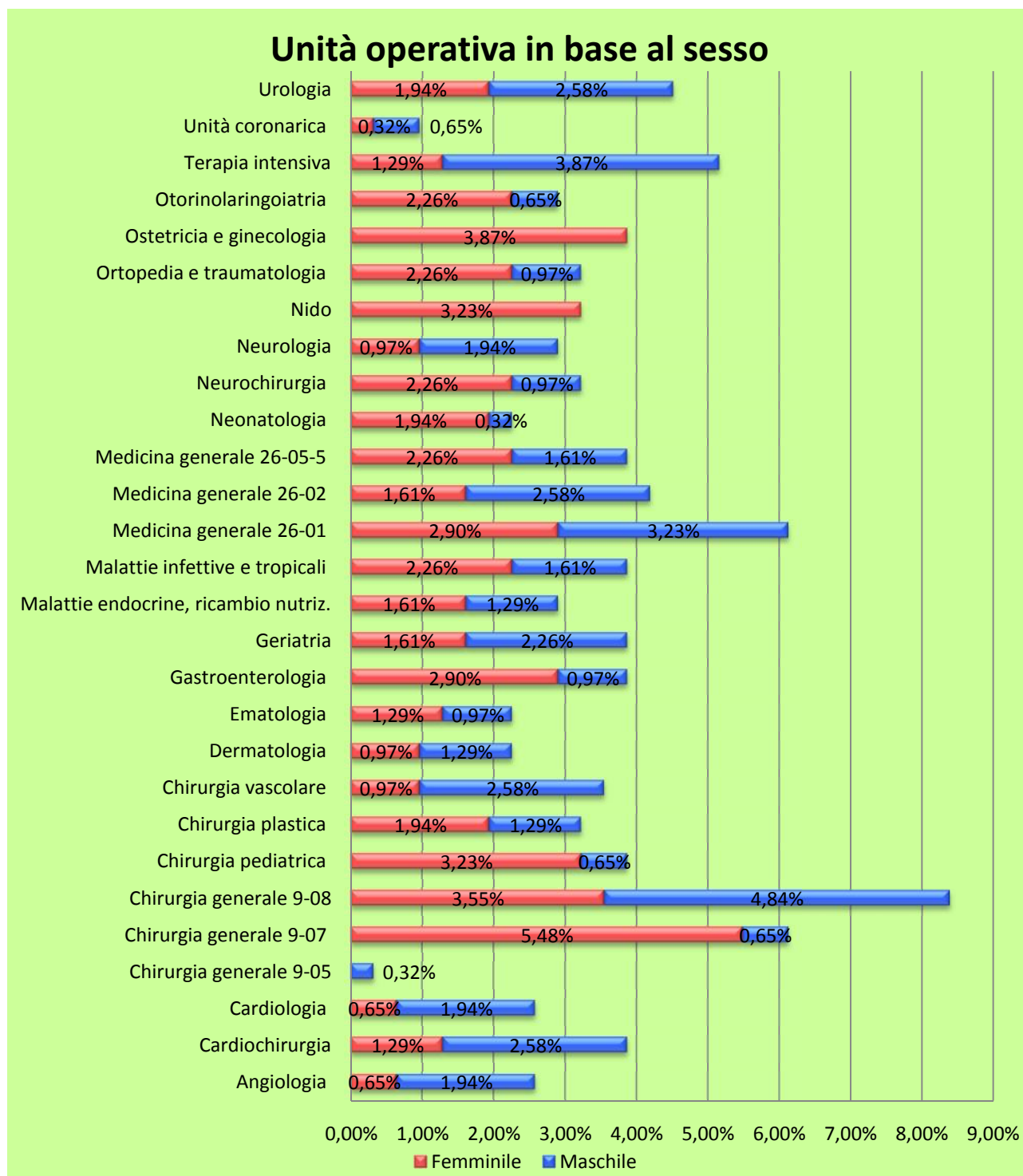
Il colore può essere:

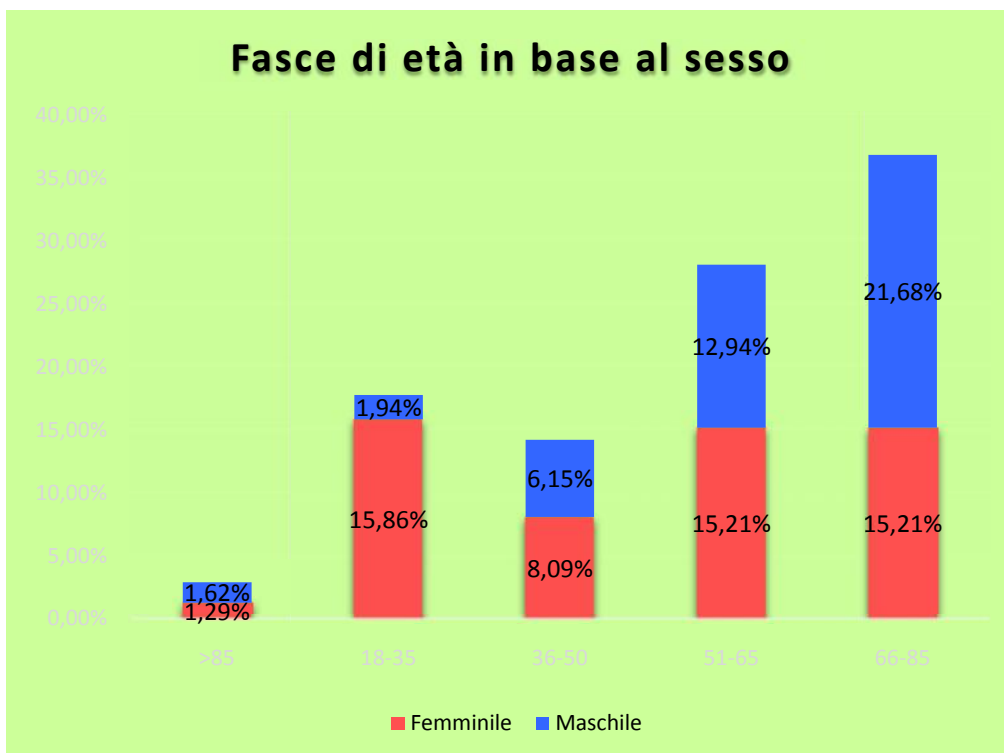
- **ROSSO**: se il livello di soddisfazione è inferiore al 50% (Insoddisfazione);
- **GIALLO**: se il livello di soddisfazione è compreso tra il 50% e il 75% (Soddisfazione raggiunta ma il servizio può essere migliorato);
- **VERDE**: se il livello di soddisfazione è superiore al 75% (Soddisfazione raggiunta).

AREA RICOVERO - CAMPIONE

I soggetti che nel corso del 2020 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 2020 sono state ricoverate presso l'AOUP Giaccone.

Il campione intervistato è composto da **310 soggetti, 172 femmine e 138 maschi**, così distribuiti:





ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

Cortesia infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	4	1,29%	100,00%
Qualche volta	10	3,23%	98,71%
Di solito	28	9,03%	95,48%
Sempre	268	86,45%	86,45%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	310	100,00%	

Ascolto da parte degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	8	2,58%	100,00%
Qualche volta	7	2,26%	97,42%
Di solito	22	7,10%	95,16%
Sempre	273	88,06%	88,06%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	310	100,00%	

Spiegazioni chiare degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	7	2,26%	100,00%
Qualche volta	8	2,58%	97,74%
Di solito	26	8,39%	95,16%
Sempre	269	86,77%	86,77%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	310	100,00%	

Aiuto ricevuto dopo aver premuto pulsante	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	5	1,61%	100,00%
Qualche volta	7	2,26%	98,39%
Di solito	26	8,39%	96,13%
Sempre	271	87,42%	87,74%
Mai premuto pulsante	1	0,32%	0,32%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	310	100,00%	



Considerando il raggiungimento della soddisfazione a partire dalla risposta "di solito", il personale infermieristico, è **soddisfacente al 95% in termini di cortesia, ascolto** dei pazienti e **chiarezza nelle spiegazioni**. Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, le persone ricoverate si ritengono **soddisfatte al 96%** (nel 2019 era 88%) **per aver ricevuto aiuto** (solo 1 paziente non ne ha avuto bisogno).

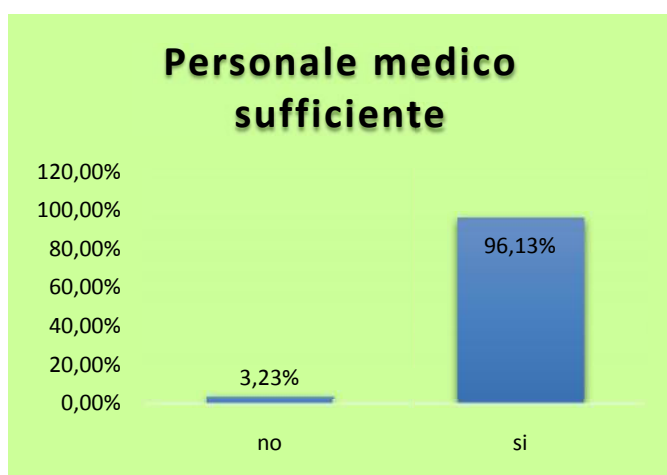
Il personale viene ritenuto **sufficiente dall'89% degli utenti** (nel 2019 lo riteneva il 69%).

ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

Cortesia medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	1	0,32%	100,00%
Qualche volta	6	1,94%	99,68%
Di solito	15	4,84%	97,74%
Sempre	288	92,90%	92,90%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	310	100,00%	

Ascolto da parte dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	3	0,97%	100,00%
Qualche volta	9	2,90%	99,03%
Di solito	14	4,52%	96,13%
Sempre	284	91,61%	91,61%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	310	100,00%	

Spiegazioni chiare dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Mai	5	1,61%	100,00%
Qualche volta	7	2,26%	98,39%
Di solito	13	4,19%	96,13%
Sempre	285	91,94%	91,94%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	310	100,00%	



I giudizi sui medici sono soddisfacenti (almeno “di solito”) in termini di **cortesia al 98%** (nel 2019 era 96%), **ascolto e spiegazioni al 96%** come nel 2019; le piene soddisfazioni (sempre) sono rispettivamente 93% e 92% (nel 2019 erano 91%).

Il personale medico presente in reparto viene ritenuto **sufficiente dal 96% degli utenti** (nel 2019 lo riteneva l’87%).

AMBIENTE OSPEDALIERO

Pulizia ambienti ospedalieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	7	2,26%	100,00%
Qualche volta	49	15,81%	97,74%
Di solito	156	50,32%	81,93%
Sempre	97	31,29%	31,61%
Non rispondo	1	0,32%	0,32%
	310	100,00%	

Silenziosità ambienti durante la notte	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	6	1,93%	100,00%
Qualche volta	26	8,39%	98,07%
Di solito	202	65,16%	89,68%
Sempre	73	23,55%	24,52%
Non rispondo	3	0,97%	0,97%
	310	100,00%	

L'**82%** delle persone intervistate si ritiene **soddisfatto della pulizia** degli ambienti ospedalieri (nel 2019 lo riteneva il 69% delle persone); **la piena soddisfazione si ha solo nel 32%** degli intervistati (si osserva un peggioramento rispetto al 2019 in cui era il 52%).

Durante la notte, **il 90%** è solitamente **soddisfatto della silenziosità** degli ambienti (nel 2019 era soddisfatto il 79%), **pienamente soddisfatto il 25%** (dato in peggioramento rispetto al 2019 in cui erano pari a 54%).

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 141, il **94% dei quali ha valutato solitamente tempestivo l'aiuto, pienamente soddisfatto il 48%** (nel 2019, le percentuali erano rispettivamente del 78% e 61%).

Il 45% del campione ha assunto antidolorifici (nel 2019 era il 53%) e l'**88%** di essi di solito ha avuto una **riduzione del dolore** a seguito delle cure (nel 2019 era l'84%), il **48% l'ha avuto sempre** (nel 2019 era il 70%).

Il **76% degli utenti ha assunto nuovi farmaci**: il **94%** di essi ha ritenuto **soddisfacente la spiegazione** circa la loro utilità (rispetto al 2019, aumenta sia la percentuale di pazienti che hanno assunto nuovi farmaci, infatti era pari al 45%, che la soddisfazione dei pazienti rispetto alle spiegazioni sull'utilità pari all'84%).

Bisogno di personale per andare in bagno	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	160	51,61%	100,00%
Qualche volta	94	30,32%	48,39%
Di solito	33	10,65%	18,07%
Sempre	14	4,52%	7,42%
Non rispondo	9	2,90%	2,90%
	310	100,00%	

Le 141 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	1,42%	100,00%
Qualche volta	7	4,96%	98,58%
Di solito	64	45,39%	93,62%
Sempre	68	48,23%	48,23%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	141		

Bisogno di medicine per il dolore	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	138	44,52%
No	165	53,23%
Non rispondo	7	2,26%
	310	

Le 138 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	4	2,90%	100,00%
Qualche volta	12	8,70%	97,10%
Di solito	56	40,58%	88,41%
Sempre	64	46,38%	47,83%
Non rispondo	2	1,45%	1,45%
	138	100,00%	

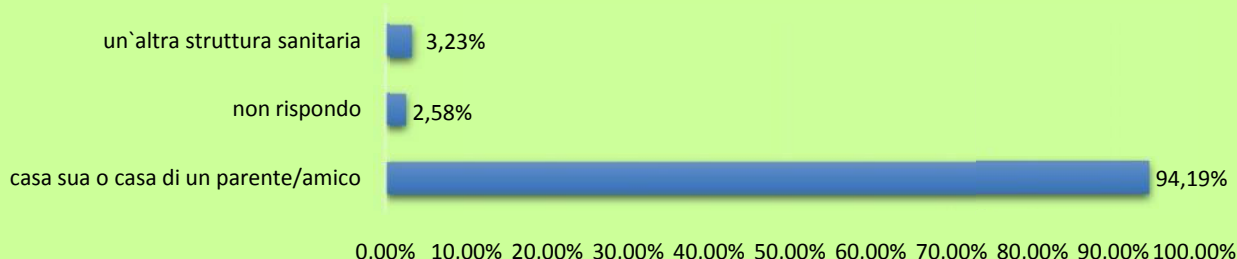
Assunzione di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	235	75,81%
No	68	21,94%
Non rispondo	7	2,26%
	310	100,00%

Le 235 persone che hanno assunto nuovi farmaci hanno così risposto:

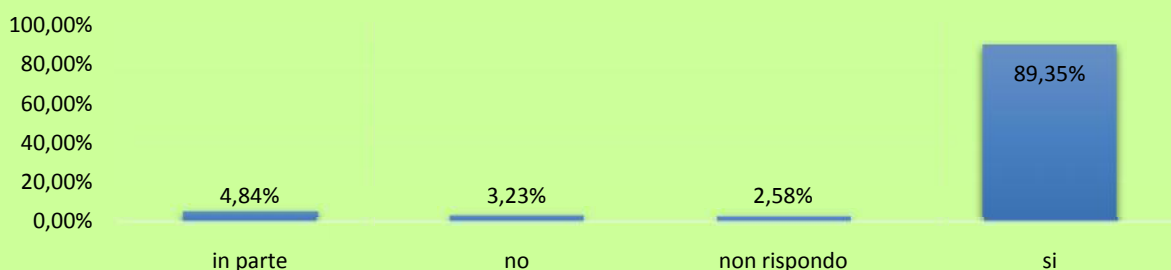
Spiegazioni sull'utilità di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	10	4,26%	100,00%
Qualche volta	5	2,13%	95,74%
Di solito	44	18,72%	93,61%
Sempre	176	74,89%	74,89%
Non rispondo	0	0,00%	3,92%
	235	100,00%	

ALLA DIMISSIONE

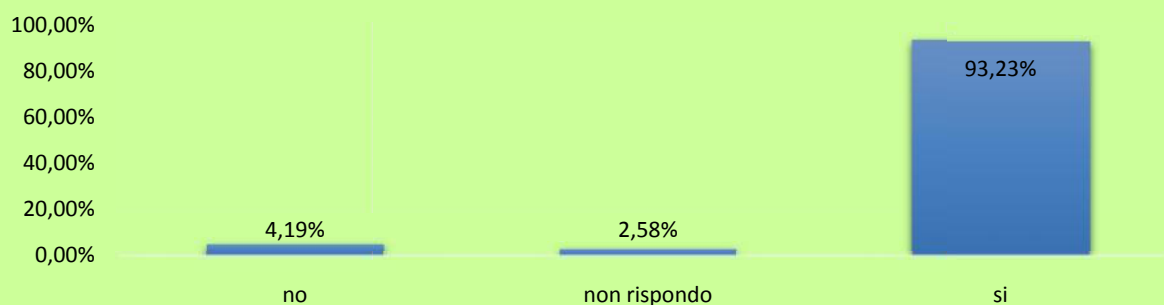
Dopo aver lasciato l'ospedale si è diretto presso



Discussione riguardo l'aiuto necessario dopo la dimissione



Discussione riguardo sintomi e problemi dopo la dimissione



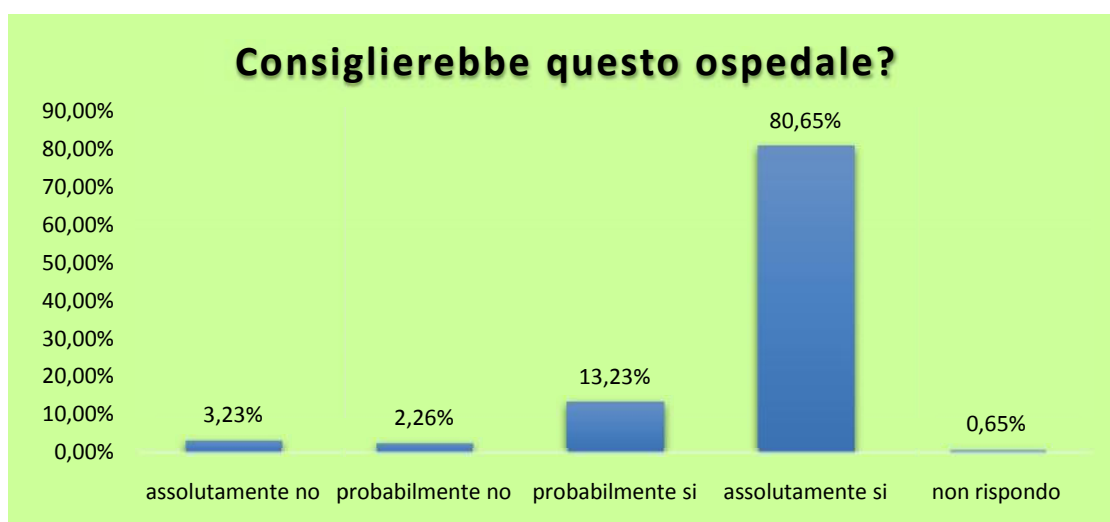
Dopo aver lasciato l'ospedale, il **94%** dei pazienti intervistati torna nella propria abitazione oppure in quella di un amico, familiare o parente (nel 2019 era il 90%).

L'89% degli intervistati ha discusso con medici, infermieri o altro personale ospedaliero riguardo l'aiuto necessario dopo la dimissione (nel 2019 era il 68%). Il **93%** degli intervistati ha avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute dopo la dimissione (nel 2019 era il 72%).

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Valutazione complessiva	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
1	2	0,65%	100,00%
2	2	0,65%	99,36%
3	1	0,32%	98,71%
4	4	1,29%	98,39%
5	4	1,29%	97,10%
6	16	5,16%	95,81%
7	55	17,74%	90,65%
8	128	41,29%	72,91%
9	53	17,10%	31,62%
10	45	14,52%	14,52%
	310	100,00%	

Consiglierebbe questo ospedale?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Assolutamente no	10	3,23%	100,00%
Probabilmente no	7	2,26%	96,79%
Probabilmente sì	41	13,23%	94,53%
Assolutamente sì	250	80,65%	81,30%
Non rispondo	2	0,65%	0,65%
	310	100,00%	



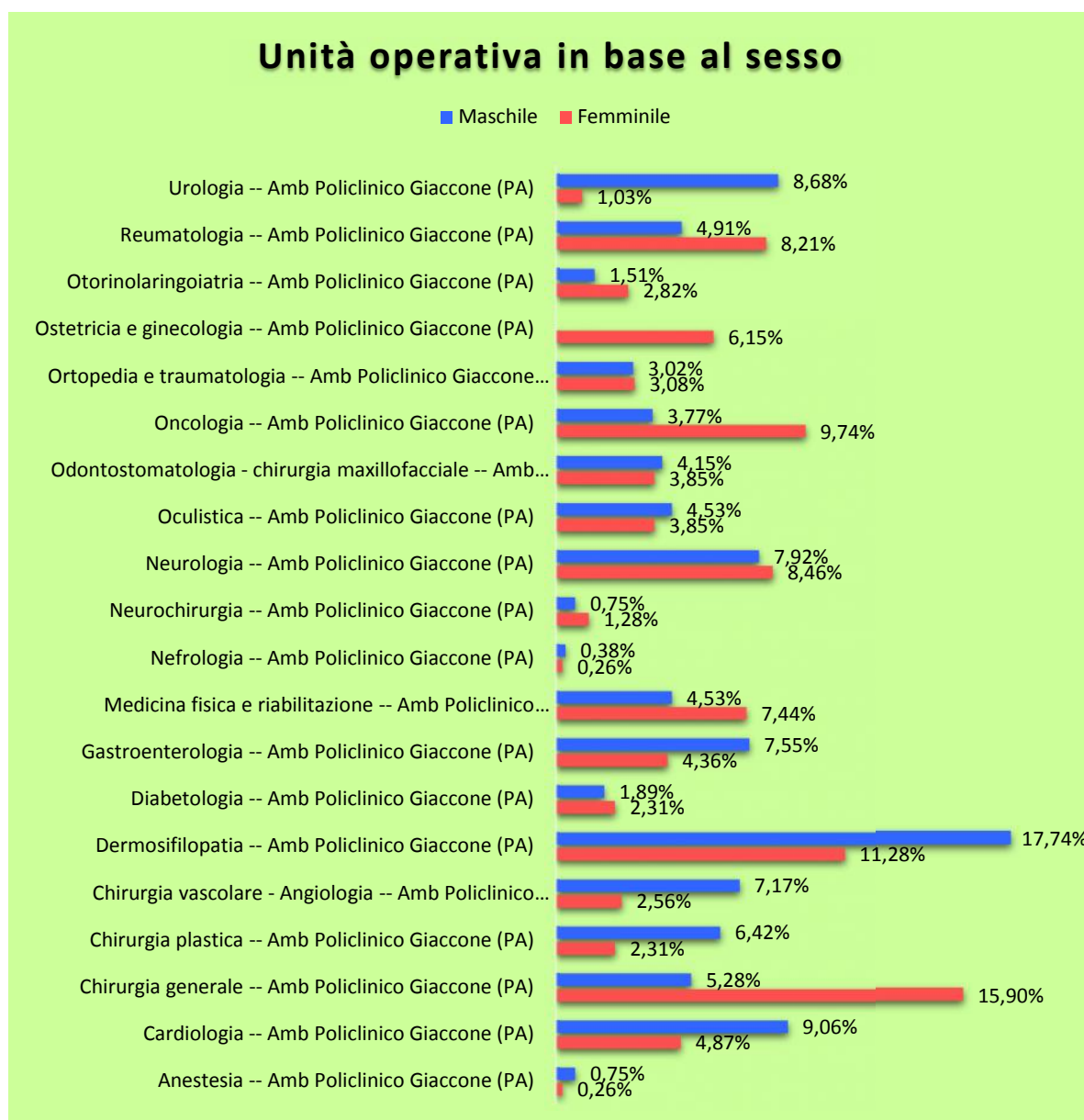
Per concludere, abbiamo chiesto agli intervistati di dare un giudizio da 1 a 10 (10 corrisponde alla perfetta soddisfazione) e il **96% di essi ha espresso un giudizio di almeno 6/10** (nel 2019 era il 95%).

Il 95% probabilmente consiglierebbe l'AOUP "Paolo Giaccone" ad amici e familiari e **l'81% lo consiglierebbe assolutamente** (nel 2019, rispettivamente 93% e 72%).

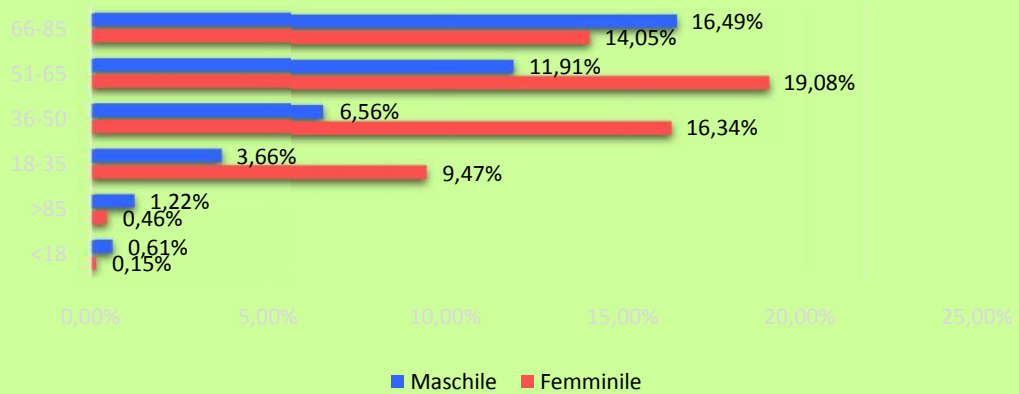
AREA AMBULATORIALE – CAMPIONE

I soggetti che nel corso del 2020 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 2020 si sono rivolte ai servizi ambulatoriali dell'AOUP Paolo Giaccone di Palermo.

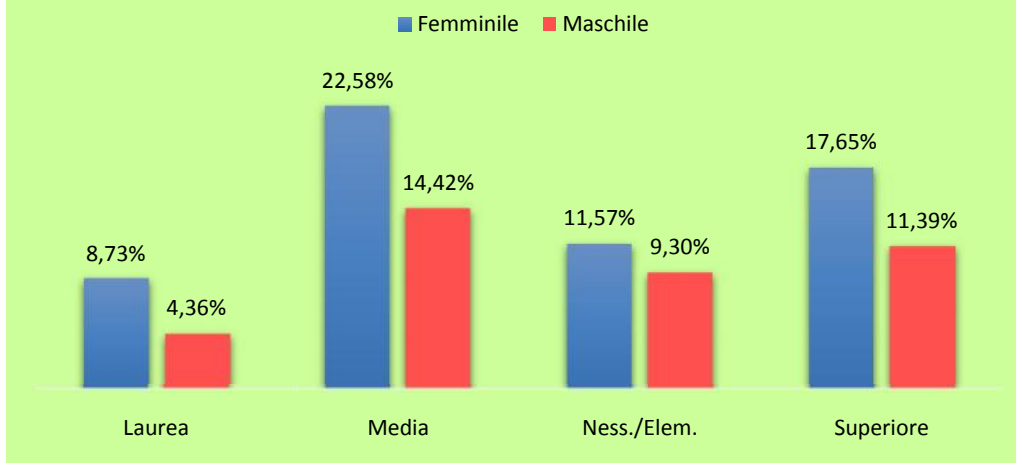
Il campione intervistato è composto da **656 soggetti, 390 femmine e 266 maschi**, così distribuiti:



Fasce di età in base al sesso



Titolo di studio in base al sesso



PRE-VISITA Scelta

Motivo della scelta	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Consiglio di un medico	283	43,14%
Consiglio di amici/parenti	81	12,35%
Ne avevo sentito parlare bene	76	11,59%
E' vicino casa mia	26	3,96%
Era il posto più rapido come prenotazione	13	1,98%
Più di un motivo	57	8,69%
Altro	118	17,99%
Non rispondo	2	0,30%
	656	100,00%

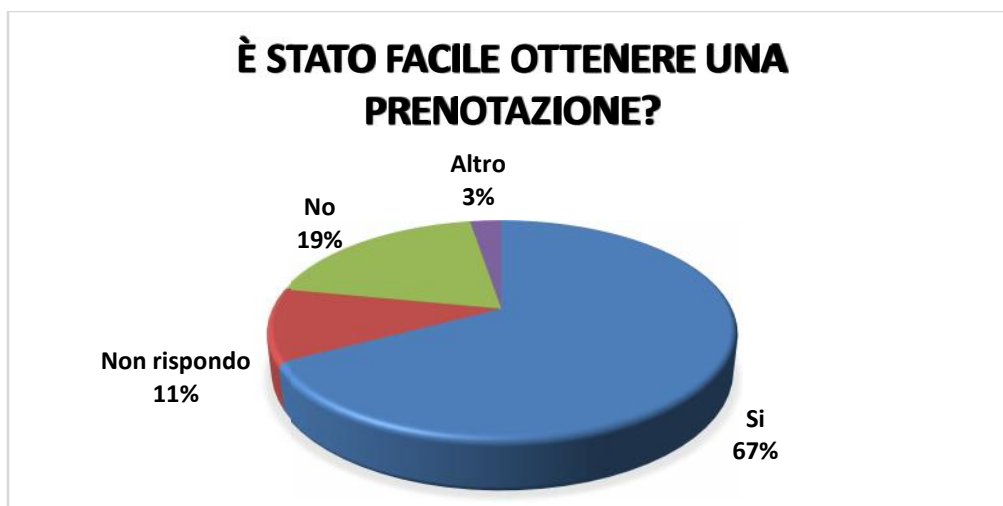
Il **43% delle persone** intervistate ha dichiarato di aver scelto questa struttura su **consiglio di un medico**, il **12% su consiglio di amici e parenti** e il **12% ne aveva sentito parlare bene**.

Prenotazione

Mezzo di prenotazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Telefono/Fax	67	10,21%
Internet	43	6,55%
Di persona	451	68,75%
Altro	54	8,23%
Non rispondo	41	6,25%
	656	100,00%



Facilità di prenotazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	441	67,23%
No	127	19,36%
Altro	17	2,59%
Non rispondo	71	10,82%
	656	100,00%



Attesa tra prenotazione e prestazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
10 giorni	52	7,93%
30 giorni	70	10,67%
160 giorni	16	2,44%
oltre 160 giorni	1	0,15%
Altro	426	64,94%
Non rispondo	85	12,96%
	656	100,00%

La prenotazione di una visita ambulatoriale è risultata facile per il 67% degli intervistati, mentre nel 2019 lo era per il 78%.

L'attesa tra prenotazione e prestazione non supera i 30 giorni per l'19% del campione (percentuale leggermente diminuita rispetto al 2019 che era 20%), soltanto 1 utente ha aspettato oltre 160 giorni (nel 2019 erano 21); da sottolineare che per il 78% degli intervistati il tempo d'attesa non è determinabile (Non rispondo e Altro), nel 2019 era il 43%.

Riguardo ai mezzi di prenotazione, come nel 2019, solo il 7% dichiara di aver usato internet, il 10% ha usato telefono/fax (nel 2014 il 14%) e il 69% si è recato di persona (nel 2019 il 61%).

Ticket

Facilità nel pagamento del ticket	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Ero esente	461	70,27%
Non rispondo	59	8,99%
Decisamente no	5	0,76%
Più no che sì	7	1,07%
Più sì che no	12	1,83%
Decisamente sì	112	17,07%
	656	100,00%

Escludendo gli esenti dal pagamento del ticket e gli intervistati che **non hanno risposto alla domanda** che complessivamente ammontano al 21% del campione (mentre nel 2019 era il 29%), **quasi tutte le rimanenti persone** ritengono che **sia stato facile pagare** il ticket, **solo il 2% ha trovato difficoltà** nel pagamento.

Accessibilità

Accessibilità: parcheggi	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	78	11,89%
Più sì che no	258	39,33%
Più no che sì	144	21,95%
Decisamente no	106	16,16%
Non rispondo	70	10,67%
	656	100,00%

Accessibilità: raggiungibilità dal domicilio	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	70	10,67%
Più sì che no	444	67,68%
Più no che sì	56	8,54%
Decisamente no	73	11,13%
Non rispondo	13	1,98%
	656	100,00%

Accessibilità: barriere architettoniche	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	39	5,95%
Più sì che no	75	11,43%
Più no che sì	280	42,68%
Decisamente no	213	32,47%
Non rispondo	49	7,47%
	656	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 (decisamente sì e più sì che no) per il 51% degli intervistati e quindi **appena soddisfacente** (nel 2019 era pari al 36%); il **17%** ritiene che la struttura abbia dei limiti per la fruizione dei servizi dovuti alla **presenza di barriere architettoniche** (il 29% nel 2019). 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 **79%**, **pienamente soddisfatto** l'**11%** (nel 2019, rispettivamente 74% e 48%).

Organizzazione

Organizzazione: puntualità	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	371	56,55%
Più sì che no	192	29,27%
Più no che sì	58	8,84%
Decisamente no	25	3,81%
Non rispondo	10	1,52%
	656	100,00%

Organizzazione: gentilezza del personale	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	574	87,50%
Più sì che no	61	9,30%
Più no che sì	12	1,83%
Decisamente no	7	1,07%
Non rispondo	2	0,30%
	656	100,00%

Organizzazione: pulizia dei locali	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	213	32,47%
Più sì che no	355	54,12%
Più no che sì	70	10,67%
Decisamente no	15	2,29%
Non rispondo	3	0,46%
	656	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'**86%** delle persone intervistate si ritiene **abbastanza soddisfatto**, è pienamente **soddisfatto il 57%** (nel 2019, rispettivamente 82% e 65%).

Riguardo alla **gentilezza** del personale, i giudizi espressi sono pressoché simili a quelli registrati nel 2019, infatti, il **97% degli intervistati è abbastanza soddisfatto e decisamente soddisfatto l'88%**.

Della pulizia dei locali è **abbastanza soddisfatto l'87%** del campione e **pienamente soddisfatto il 32%** (nel 2019, rispettivamente 78% e 51%).

VISITA

Infermieri/operatori sanitari

Infermieri/Operatori sanitari: cortesia	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	580	88,41%
Più sì che no	57	8,69%
Più no che sì	8	1,22%
Decisamente no	8	1,22%
Non rispondo	3	0,46%
	656	100,00%

Infermieri/Operatori sanitari: chiarezza	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	579	88,26%
Più sì che no	56	8,54%
Più no che sì	11	1,68%
Decisamente no	7	1,07%
Non rispondo	3	0,46%
	656	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 rispetto alla **cortesia che alla chiarezza** nel dare spiegazioni, **pienamente soddisfacente per l'88%** (nel 2019, 89%).

Personale medico

Personale medico: cortesia	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	595	90,70%
Più sì che no	39	5,95%
Più no che sì	15	2,29%
Decisamente no	6	0,91%
Non rispondo	1	0,15%
	656	100,00%

Personale medico: attenzione verso il paziente	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	597	91,01%
Più sì che no	29	4,42%
Più no che sì	22	3,35%
Decisamente no	7	1,07%
Non rispondo	1	0,15%
	656	100,00%

Personale medico: chiarezza	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	597	91,01%
Più sì che no	33	5,03%
Più no che sì	18	2,74%
Decisamente no	7	1,07%
Non rispondo	1	0,15%
	656	100,00%

Il personale medico, in termini di **cortesia, chiarezza e attenzione verso il paziente** è stato valutato **abbastanza soddisfacente rispettivamente dal 97%, 95% e 96%** degli intervistati (nel 2019, era abbastanza soddisfatto il 97%) e **decisamente soddisfacente dal 91%**.

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

POST-VISITA

Le hanno detto dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	496	75,61%
Più sì che no	93	14,18%
Più no che sì	30	4,57%
Decisamente no	25	3,81%
Non rispondo	12	1,83%
	656	100,00%

Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	498	75,91%
Più sì che no	92	14,02%
Più no che sì	29	4,42%
Decisamente no	28	4,27%
Non rispondo	9	1,37%
	656	100,00%

Dopo la visita medica, circa **il 90% 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 2019 era in entrambi i casi il 70% del campione).

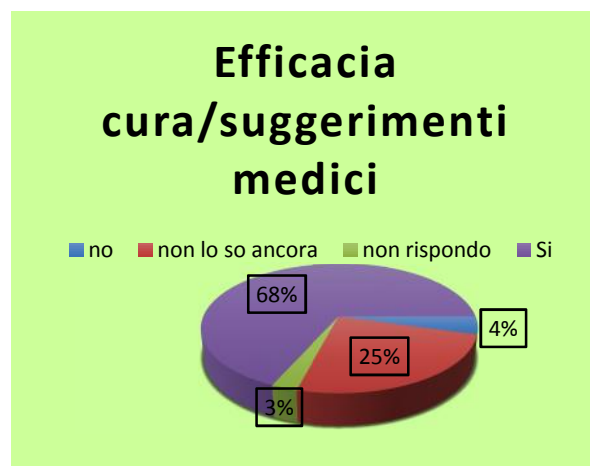
Alla fine della prestazione le hanno rilasciato qualcosa di scritto?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	598	91,16%
No	40	6,10%
Non rispondo	14	2,13%
	656	100,00%

Le 598 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
Decisamente sì	565	94,48%
Più sì che no	25	4,18%
Più no che sì	4	0,67%
Decisamente no	1	0,17%
Non rispondo	3	0,50%
	598	100,00%

Difficoltà in fase di ritiro dei referti	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	20	3,05%
Più sì che no	8	1,22%
Più no che sì	23	3,51%
Decisamente no	383	58,38%
Nessun referto	210	32,01%
Non rispondo	12	1,83%
	656	100,00%

Efficacia cure /suggerimenti medici	F. assoluta	F. percentuale
Sì	448	68,29%
No	29	4,42%
Non lo so ancora	162	24,70%
Non rispondo	17	2,59%
	656	100,00%



Alla fine della prestazione, al **91% del campione** è stato rilasciato **qualcosa di scritto** (nel 2019 all'84%) che è **risultato chiaro al 99% degli intervistati** (nel 2019 era chiaro al 95%).
 Il ritiro dei referti è **stato poco difficoltoso per il 62%** delle persone (nel 2019 lo era per il 68%); il **32% non ha avuto alcun referto**.
 L'**efficacia delle cure/suggerimenti dei medici sono soddisfacenti per il 68% degli utenti**, il 25% dichiara di non saperlo ancora e solo il 4% ritiene che non siano soddisfacenti (nel 2019, rispettivamente 71%, 17% e 3%).

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Valutazione complessiva	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
0	3	0,46%
1	3	0,46%
2	3	0,46%
3	3	0,46%
4	4	0,61%
5	15	2,29%
6	39	5,95%
7	128	19,51%
8	268	40,85%
9	109	16,62%
10	81	12,35%
	656	100,00%

Consiglierebbe questa struttura?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Non rispondo	2	0,30%
Decisamente no	20	3,05%
Più no che sì	14	2,13%
Più sì che no	88	13,41%
Decisamente sì	532	81,10%
	656	100,00%

Nel **complesso i giudizi** che gli utenti intervistati hanno dato sono **decisamente positivi**, il **95%** delle persone, in una scala da 1 a 10, **ha dato almeno 6 come valutazione** e il **95% consiglierebbe questa struttura** ad amici e parenti (nel 2019, il 95% del campione ha dato una valutazione complessiva almeno pari a 6 e il 93% consiglierebbe la struttura ad altri).