



RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA

REPORT GENNAIO-DICEMBRE 2023



INTRODUZIONE

Lo Staff Comunicazione dell'AOUP Paolo Giaccone, e in particolare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, dal 2010 ha sistematicamente condotto indagini di soddisfazione degli utenti, mediante la somministrazione di questionari presso i reparti di degenza e gli ambulatori che hanno permesso di delineare e verificare alcuni aspetti generali e complessivi riguardo alle prestazioni e ai servizi offerti dalle unità operative dell'Azienda. Dal 2016 è partita una nuova modalità **di misurazione della qualità percepita sulle attività di ricovero e ambulatoriali**, promossa dall'Assessorato della Salute, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università degli studi di Palermo che, al posto del modulo compilato dal cittadino in forma anonima, prevedeva un'**indagine campionaria** in sostituzione di quella censuaria precedentemente usata e consisteva in un'**intervista telefonica** a chi era stato ricoverato o aveva ricevuto una prestazione ambulatoriale.

Dall'analisi dei report delle customer satisfaction degli anni precedenti è emersa la necessità di modificare le schede precedentemente utilizzate per rilevare la soddisfazione degli utenti, tramite interviste telefoniche, sulla qualità dei servizi erogati dalle unità operative.




Le due nuove schede di intervista (una per i servizi di ricovero e cura e una per i servizi diagnostici e ambulatoriali) proposte dall'unità di Staff Comunicazione e URP unitamente al modulo per acquisire il consenso informato, sono state approvate con la delibera n. 757 del 24/06/2022.

Nel primo semestre del 2023 l'indagine è partita nuovamente a regime ed è proseguita tutto l'anno. 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 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.

Nel nuovo questionario sono previste anche domande riguardanti i pasti.

Il questionario sulla degenza si compone di 3 sessioni:

-  **Struttura**
-  **Personale**
-  **Dimissione.**

Il questionario sull'area ambulatoriale si compone di 4 sessioni:

-  **Pre-visita;**
-  **Struttura;**
-  **Personale;**
-  **Dimissione.**

In entrambe le schede, nella **dimissione** viene chiesto agli utenti se consiglierebbero ad altri questa struttura e come è stato il servizio ricevuto rispetto alle aspettative,

Il criterio scelto per valutare la soddisfazione è stato quello di prendere in considerazione la somma delle percentuali delle risposte positive ("Più sì che no" e "Decisamente sì"), attribuendo un colore in corrispondenza dell'opzione "Più sì che no".

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

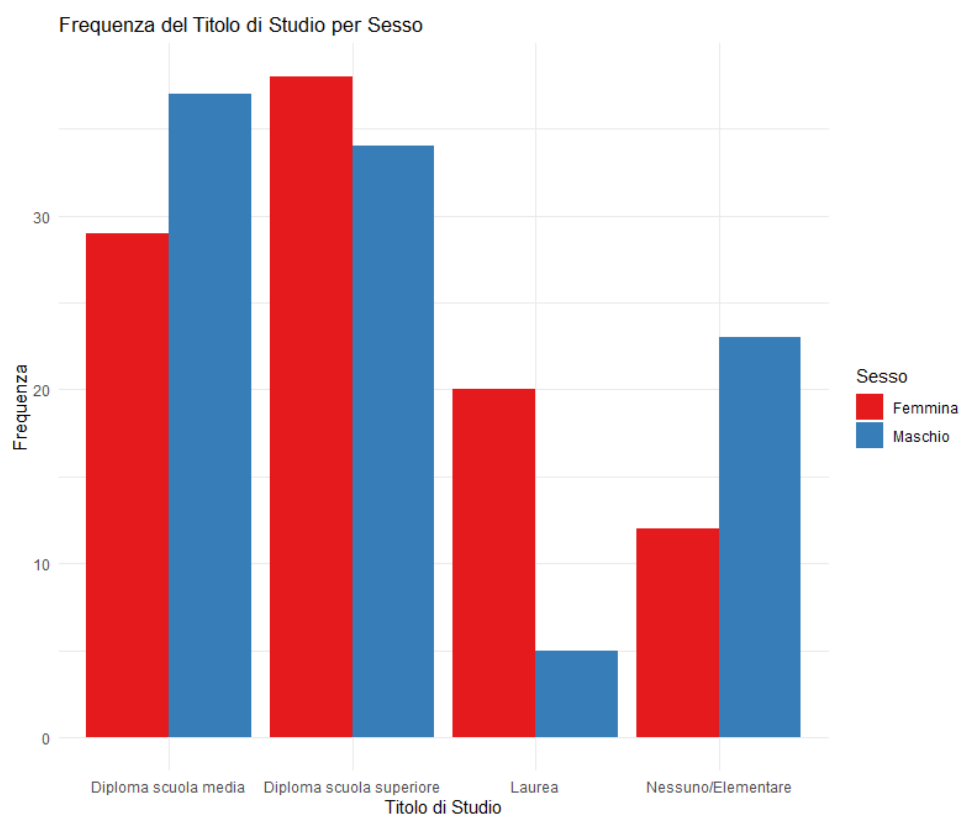
I soggetti che nel corso del 2023 hanno rilasciato l'intervista per la rilevazione della qualità percepita fanno parte di un campione la cui popolazione di riferimento è composta dalle persone che dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023 sono state ricoverate presso l'AOUP Giaccone.

Il campione intervistato è composto da **198 soggetti, 99 femmine e 99 maschi**.

Sono stati intervistati un massimo di 10 pazienti per ciascun reparto che ha aderito al progetto (Neurologia, Ostetricia e Ginecologia, Cardiologia, Chirurgia vascolare, Chirurgia plastica, Neonatologia, Urologia, UTIC, Geriatria, Chirurgia generale, Psichiatria, Ortopedia, Pneumologia, Cardiochirurgia, Chirurgia oncologica, Medicina Interna, Otorinolaringoiatria, Malattie infettive, Dermatologia, Nido, Chirurgia pediatrica).

Unità Operativa	Femmina	Maschio	Frequenza % Femmina	Frequenza % Maschio
Cardiochirurgia	2	8	1,01%	4,04%
Cardiologia	1	9	0,51%	4,55%
Chirurgia Generale	4	6	2,02%	3,03%
Chirurgia Oncologica	8	1	4,04%	0,51%
Chirurgia Pediatrica	9	1	4,55%	0,51%
Chirurgia Plastica	4	7	2,02%	3,54%
Chirurgia Vascolare	4	6	2,02%	3,03%
Dermatologia	5	4	2,53%	2,02%
Geriatria	2	8	1,01%	4,04%
Malattie Infettive	3	7	1,52%	3,54%
Medicina Interna	5	5	2,53%	2,53%
Neonatologia	5	0	2,53%	0,0%
Neurologia	7	3	3,54%	1,52%
Nido	6	0	3,03%	0,0%
Ortopedia	3	5	1,52%	2,53%
Ostetricia E Ginecologia	11	0	5,56%	0,0%
Otorino	6	4	3,03%	2,02%
Pneumologia	2	7	1,01%	3,54%
Psichiatria	8	2	4,04%	1,01%
Urologia	1	9	0,51%	4,55%
Utic	3	7	1,52%	3,54%
Somma	99	99	50%	50%

Età	Frequenze Femmina	Frequenza Maschio	Frequenze % Femmina	Frequenze % Maschio
0-18	6	0	3,03%	0,00%
19-35	26	5	13,13%	2,53%
36-50	27	18	13,64%	9,09%
51-65	23	31	11,62%	15,66%
66 e oltre	17	45	8,59%	22,73%
Somma	99	99	50,00%	50,00%



STRUTTURA

Ricovero	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Ricovero d'urgenza	98	49,49%
Ricovero programmato	100	50,51%
Totale	198	100,00%

Scelta della struttura	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Consiglio del medico di famiglia	47	23,73%
Consiglio di amici/parenti	12	6,06%
Ne avevo sentito parlare bene	21	10,60%
È vicino casa	5	2,52%
Altro	113	57,07%
Totale	198	100,00%

Adeguatezza e sicurezza della struttura	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Pessima	0	0,00%	100,00%
Sufficiente	24	12,12%	100,00%
Soddisfacente	95	47,97%	87,86%
Ottima	79	39,89%	39,89%
Totale	198	100,00%	

Igiene e cura dei locali	Frequenza Assoluta	Frequenza Percentuale	Frequenza p. Retrocumulata
Pessima	7	3,54%	100,00%
Poco Curata	28	14,14%	96,46%
Curata	108	54,55%	82,32%
Molto curata	55	27,77%	27,77%
Totale	198	100,00%	

Qualità del vitto	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Pessimo	36	18,18%	100,00%
Sufficiente	56	28,28%	81,82%
Soddisfacente	70	35,35%	53,54%
Ottimo	36	18,18%	18,19%
Totale	198	100,00%	

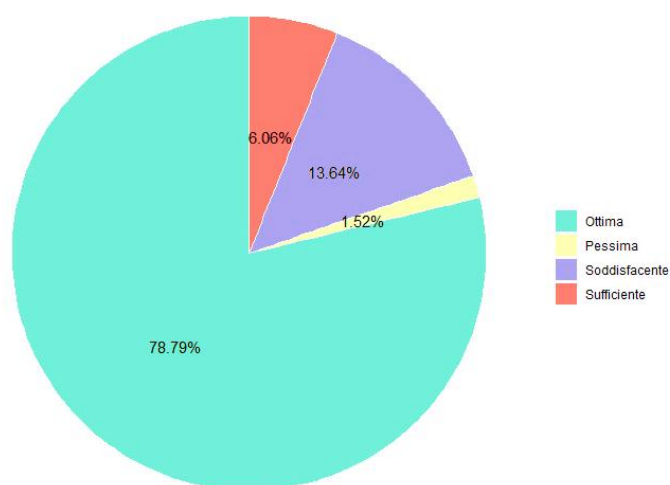
Rispetto verso i bisogni culturali etnici e religiosi	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	1	0,51%	100,00%
Più no che sì	2	1,01%	99,49%
Più sì che no	22	11,11%	98,48%
Decisamente sì	173	87,37%	87,37%
Totale	198	100,00%	

PERSONALE

Accettazione e accoglienza del reparto	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Pessimo	1	0,51%	100,00%
Sufficiente	7	3,54%	99,49%
Soddisfacente	37	18,69%	95,95%
Ottimo	153	77,27%	77,27%
Totale	198	100,00%	

Assistenza da parte degli operatori sociosanitari	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Pessima	3	1,52%	100,00%
Sufficiente	12	6,06%	98,48%
Soddisfacente	27	13,64%	92,42%
Ottima	156	78,79%	78,79%
Totale		100,00%	

Assistenza da parte degli operatori sociosanitari



Aiuto ricevuto dopo aver premuto pulsante	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	0	0,00%	100,00%
Più no che sì	4	2,02%	100,00%
Più sì che no	18	9,09%	97,98%
Decisamente sì	176	88,89%	88,89%
Totale	198	100,00%	

I pazienti si ritengono **soddisfatti al 97,98% per aver ricevuto aiuto** in caso di necessità.

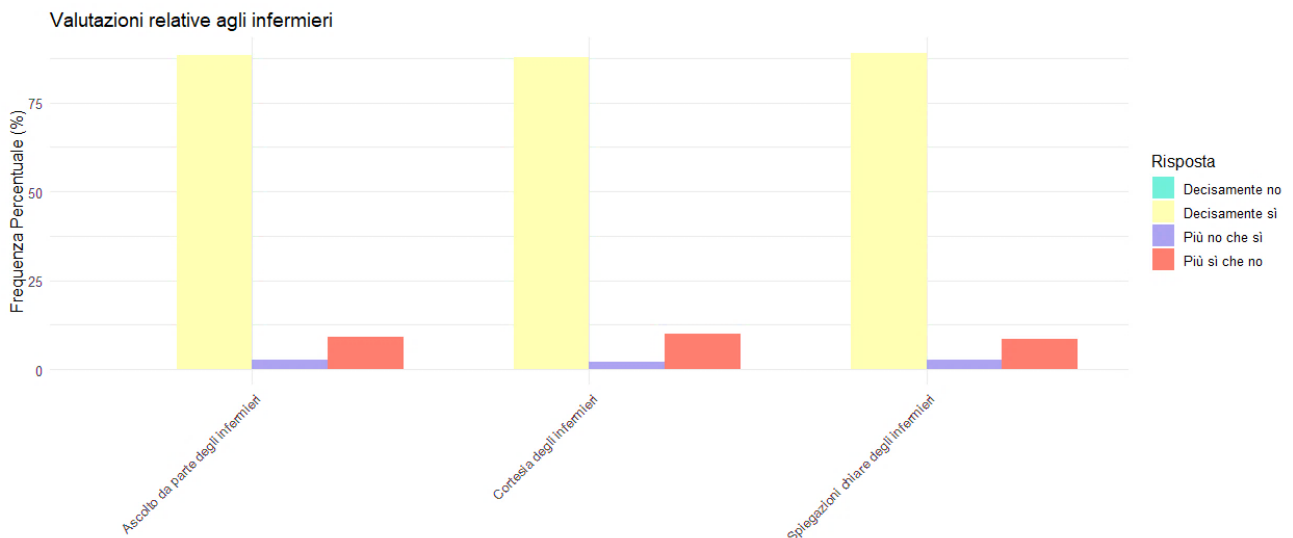
PERSONALE INFERMIERISTICO

Cortesia degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	0	0,00%	100,00%
Più no che sì	4	2,02%	100,00%
Più sì che no	20	10,10%	97,98%
Decisamente sì	174	87,88%	87,88%
Totale	198	100,00%	

Ascolto da parte degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	0	0,00%	100,00%
Più no che sì	5	2,53%	100,00%
Più sì che no	18	9,09%	97,47%
Decisamente sì	175	88,38%	88,38%
Totale	198	100,00%	

Spiegazioni chiare degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	0	0,00%	100,00%
Più no che sì	5	2,53%	100,00%
Più sì che no	17	8,59%	97,47%
Decisamente sì	176	88,89%	88,89%
Totale	198	100,00%	

Considerando il raggiungimento della soddisfazione a partire dalla risposta “Più sì che no” e “decisamente sì”, il personale infermieristico è stato valutato positivamente dal **97,98%** degli intervistati in termini di cortesia e dal **97,47%** in termini di ascolto e chiarezza nelle spiegazioni.



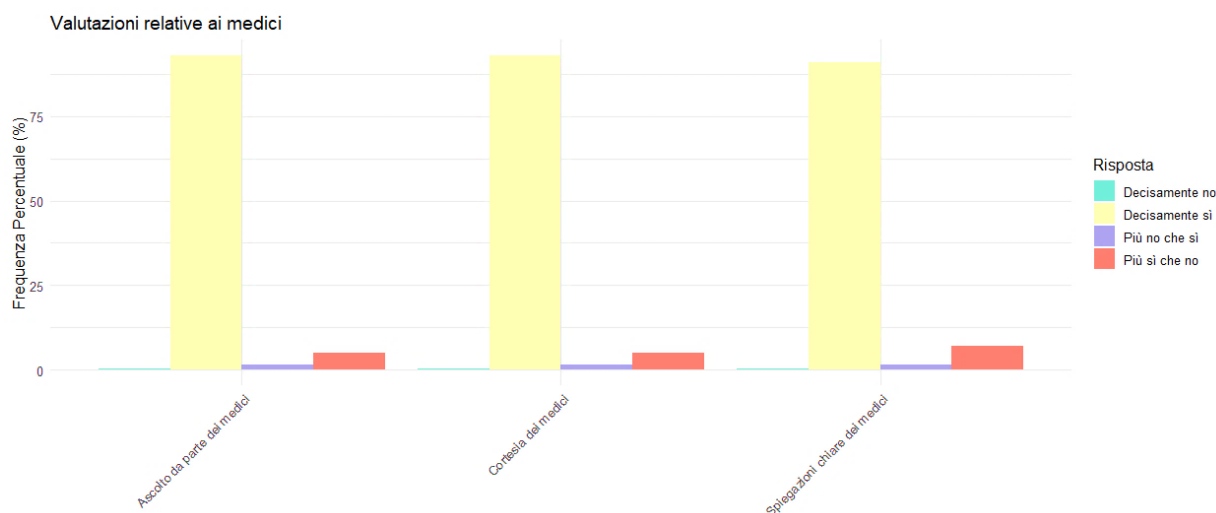
PERSONALE MEDICO

Cortesia dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	1	0,51%	100,00%
Più no che sì	3	1,52%	99,49%
Più sì che no	10	5,05%	97,97%
Decisamente sì	184	92,93%	92,93%
Totale	198	100,00%	

Ascolto da parte dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	1	0,51%	100,00%
Più no che sì	3	1,52%	99,49%
Più sì che no	10	5,05%	97,97%
Decisamente sì	184	92,93%	92,93%
Totale	198	100,00%	

Spiegazioni chiare dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	1	0,51%	100,00%
Più no che sì	3	1,52%	99,49%
Più sì che no	14	7,07%	97,97%
Decisamente sì	180	90,91%	90,91%
Totale	198	100,00%	

Considerando il raggiungimento della piena soddisfazione a partire dalla risposta “più sì che no” e “decisamente sì”, il personale medico è stato valutato positivamente in termini di cortesia, ascolto e chiarezza delle spiegazioni dal **97,98%** dei pazienti ricoverati. La piena soddisfazione ('Decisamente sì') sui 3 item è stata del **90,74%** in media, mostrando un'elevata valutazione da parte dei pazienti per tutti gli aspetti considerati.



ALLA DIMISSIONE

Alla dimissione si è diretto presso:	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Propria abitazione o di un familiare	184	92,93%
Altra struttura sanitaria	10	5,05%
Altro	4	2,02%
Totale	198	100,00%

Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulla terapia da seguire	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	0	0,00%	100,00%
Più no che sì	2	1,01%	100,00%
Più sì che no	12	6,06%	98,99%
Decisamente sì	184	92,93%	92,93%
Totale	198	100,00%	

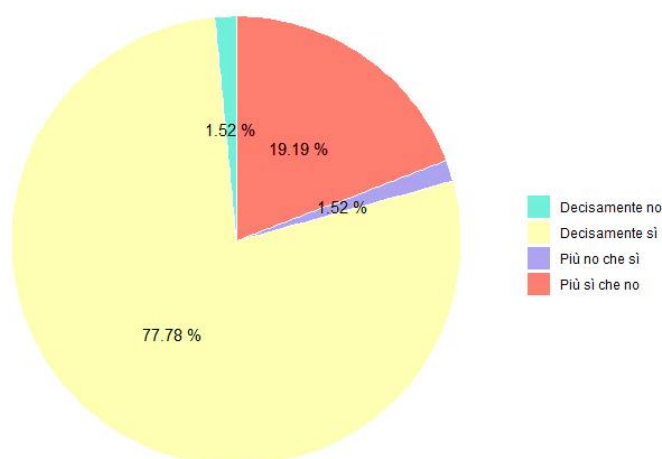
Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	153	77,27%
No	45	22,73%
Totale	198	100,00%

Difficoltà in fase di ritiro di referti	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	21	10.61%
Più sì che no	5	2.53%
Più no che sì	5	2.53%
Decisamente no	113	57.07%
Nessun referto	54	27.27%
Totale	198	100,00%

Pensa che la cura prescritta funzioni?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	151	76.26%
No	7	3.54%
Non lo so	35	17.68%
Nessuna cura da eseguire	5	2.53%
Totale	198	100.00%

Consiglierebbe questa struttura?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	3	1.52%	100.00%
Più no che sì	3	1.52%	98.48%
Più sì che no	38	19.19%	96.96%
Decisamente sì	154	77.78%	77.78%
Totale	198	100,00%	

Consiglierebbe questa struttura?



Rispetto alle sue aspettative, il servizio ricevuto è stato:	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Migliore di come me lo aspettavo	87	43.94%
Come me lo aspettavo	108	54.55%
Peggior di come me lo aspettavo	3	1.52%
Totale	198	100,00%

Dopo aver lasciato l'ospedale, il **92,93%** dei pazienti intervistati è tornato nella propria abitazione o in quella di un familiare. Considerando il raggiungimento della piena soddisfazione a partire dalla risposta "più sì che no" e "decisamente sì", il **100%** dei pazienti ha ricevuto almeno in parte informazioni sul proprio stato di salute e sulla terapia da seguire, e il **96,96%** consiglierebbe questa struttura.

Il 13,14% ha avuto difficoltà in fase di ritiro di referti.

AREA AMBULATORIALE – CAMPIONE

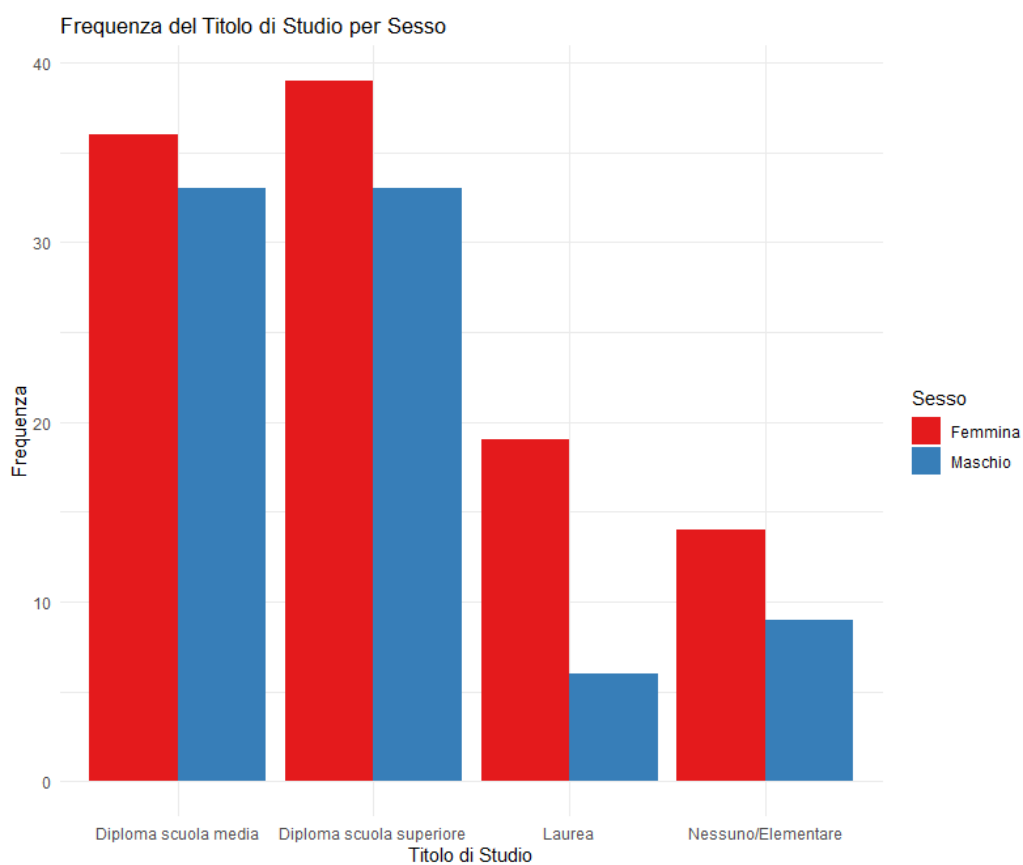
I soggetti che nel corso del 2023 hanno rilasciato l'intervista per la rilevazione della qualità percepita nell'area ambulatoriale fanno parte di un campione in cui la popolazione di riferimento è composta da tutte le persone che dal 1° gennaio al 31 dicembre 2023 si sono rivolte ai servizi ambulatoriali dell'AOUP Paolo Giaccone di Palermo.

Il campione intervistato è composto da **189 soggetti, 108 femmine e 81 maschi**.

Sono stati intervistati un massimo di 10 pazienti per ciascun reparto che ha aderito al progetto (Audiologia, Cardiologia, Chirurgia Generale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Vascolare, Dermatologia, Medicina Orale, Medicina Riabilitativa, Neurologia, Oculistica, Odontostomatologia, Oncologia, Ortopedia, Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Psichiatria, Pneumologia, Reumatologia, Terapia del dolore, Urologia).

Unità Operativa	Frequenza Femmina	Frequenza Maschio	Frequenza Femmina %	Frequenza Maschio %
Audiologia	7	3	3,70%	1,59%
Cardiologia	5	6	2,65%	3,17%
Chirurgia Generale	5	5	2,65%	2,65%
Chirurgia Plastica	5	6	2,65%	3,17%
Chirurgia Vascolare	2	7	1,06%	3,70%
Dermatologia	8	3	4,23%	1,59%
Fisiatria	5	5	2,65%	2,65%
Medicina Orale	5	5	2,65%	2,65%
Neurologia	6	4	3,17%	2,12%
Oculistica	5	5	2,65%	2,65%
Odontostomatologia	4	1	2,12%	0,53%
Oncologia	9	1	4,76%	0,53%
Ortopedia	6	6	3,17%	3,17%
Ostetricia E Ginecologia	10	0	5,29%	0,00%
Otorino	6	4	3,17%	2,12%
Pneumologia	2	3	1,06%	1,59%
Psichiatria	8	2	4,23%	1,06%
Reumatologia	7	3	3,70%	1,59%
Terapia Del Dolore	1	4	0,53%	2,12%
Urologia	2	8	1,06%	4,23%
Somma	108	81	57,14%	42,86%

Età	Frequenza Femmina	Frequenza Maschio	Frequenza % Femmina	Frequenza % Maschio
0-18	5	2	2,65%	1,06%
19-35	19	11	10,05%	5,82%
36-50	29	21	15,34%	11,11%
51-65	35	23	18,52%	12,17%
66 e oltre	20	24	10,58%	12,70%
Somma	108	81	57,14%	42,86%



PRE-VISITA

Accesso alla struttura	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Accesso in Urgenza	50	26.46%
Accesso Programmato	139	73.54%
Totale	189	100.00%

Motivo della scelta della struttura	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Consiglio di un medico	70	37.04%
Consiglio di amici/parenti	14	7.41%
Ne avevo sentito parlare bene	24	12.70%
È vicino casa mia	6	3.17%
Era il posto più rapido come prenotazione	1	0.53%
Altro	74	39.15%
Totale	189	100.00%

Il **37.04%** delle persone intervistate ha dichiarato di aver scelto questa struttura su consiglio di un medico, il **12.70%** ne aveva sentito parlare bene e il **7.41%** su consiglio di amici e parenti.

Conosce i vari sistemi di prenotazione?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	102	53.97%
No	48	25.40%
Non saprei	39	20.63%
Totale	189	100.00%

Valutazione sito della nostra Azienda	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Pessimo	1	0.53%
Sufficiente	14	7.41%
Soddisfacente	39	20.63%
Ottimo	23	12.17%
Non conosco	112	59.26%
Totale	189	1

Il **59,26%** delle persone intervistate ha dichiarato di non conoscere il sito aziendale, tra coloro che hanno dichiarato di conoscerlo, il **40%** circa lo ha valutato positivamente. Il **53,97%** degli intervistati conosce i vari sistemi di prenotazione.

Mezzo di prenotazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Telefono/Fax	33	17.46%
Mail	3	1.59%
Portale prenotazioni online	25	13.23%
Sportelli CUP	42	22.22%
SovraCUP/InterCUP	1	0.53%
Altro	85	44.97%
Totale	189	100.00%

Tempo trascorso tra prenotazione e visita	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Giorni	26	13.76%
Settimane	33	17.46%
Mesi	40	21.16%
Altro	90	47.62%
Totale	189	100.00%

Per il **47.62%** degli intervistati il tempo d'attesa non è determinabile (Altro), così come per il **44.97%** non è determinabile il mezzo di prenotazione.

Valutazione sistema di pagamento ticket	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sono esente	109	57.67%
Pessimo	1	0.53%
Sufficiente	10	5.29%
Soddisfacente	40	21.16%
Ottimo	29	15.35%
Totale	189	100%

Escludendo gli esenti dal pagamento del ticket (**57.67%**), quasi tutte le rimanenti persone hanno valutato positivamente il sistema di pagamento ticket, solo il **0,53%** lo ha ritenuto pessimo.

STRUTTURA

Ha avuto difficoltà a raggiungere il reparto?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente sì	21	11.11%	100.00%
Più sì che no	19	10.05%	89.89%
Più no che sì	27	14.29%	79%
Decisamente no	122	64.55%	65%
Totale	189	100%	

Accessibilità in termini di barriere architettoniche	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	11	5.82%	100.00%
Più no che sì	12	6.35%	94.18%
Più sì che no	70	37.04%	87.83%
Decisamente sì	96	50.79%	50.79%
Totale	189	100%	

Adeguatezza della struttura	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Pessima	2	1.06%	100.00%
Sufficiente	26	13.76%	98.94%
Soddisfacente	108	57.14%	85.18%
Ottima	53	28.04%	28.04%
Totale	189	100%	

Igiene e cura dei locali	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Pessima	2	1,06%	100,00%
Poco curata	19	10,05%	98,94%
Curata	119	62,96%	88,89%
Molto curata	49	25,93%	25,93%
Totale	189	100,00%	

L'accessibilità della struttura viene misurata in funzione della raggiungibilità del reparto, delle barriere architettoniche e della adeguatezza e cura dei locali.

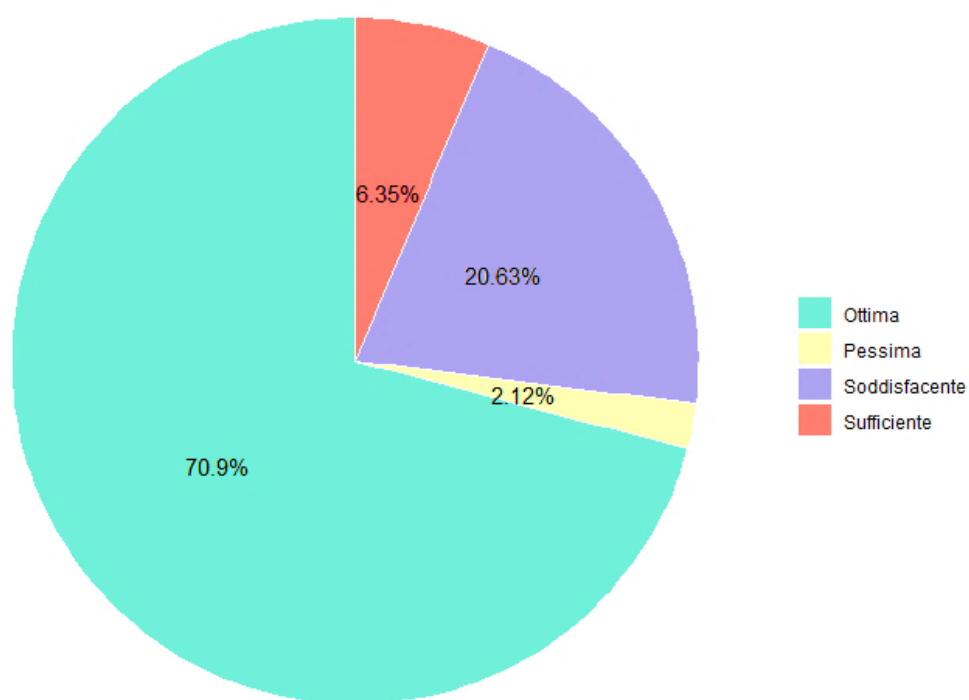
Solo il **12,17%** ritiene che la struttura abbia dei limiti per la fruizione dei servizi dovuti alla presenza di barriere architettoniche, il **21,16%** ritiene di aver avuto difficoltà a raggiungere il reparto, mentre l'**87,83%** e il **78,84%** ritiene rispettivamente soddisfacente l'accessibilità in termini di barriere architettoniche e la raggiungibilità del reparto. I dati negativi sull'accessibilità sono verosimilmente legati alla persistente presenza dei cantieri.

Per quanto riguarda la adeguatezza della struttura e l'igiene e la cura dei locali, si ritengono rispettivamente soddisfatti l'**85,18%** e l'**88,89%**.

PERSONALE

Accettazione e accoglienza del reparto	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Pessima	4	2,12%	100,00%
Sufficiente	12	6,35%	97,88%
Soddisfacente	39	20,63%	91,53%
Ottima	134	70,90%	70,90%
Totale	189	100,00%	

Accettazione e accoglienza del reparto



PERSONALE INFERMIERISTICO

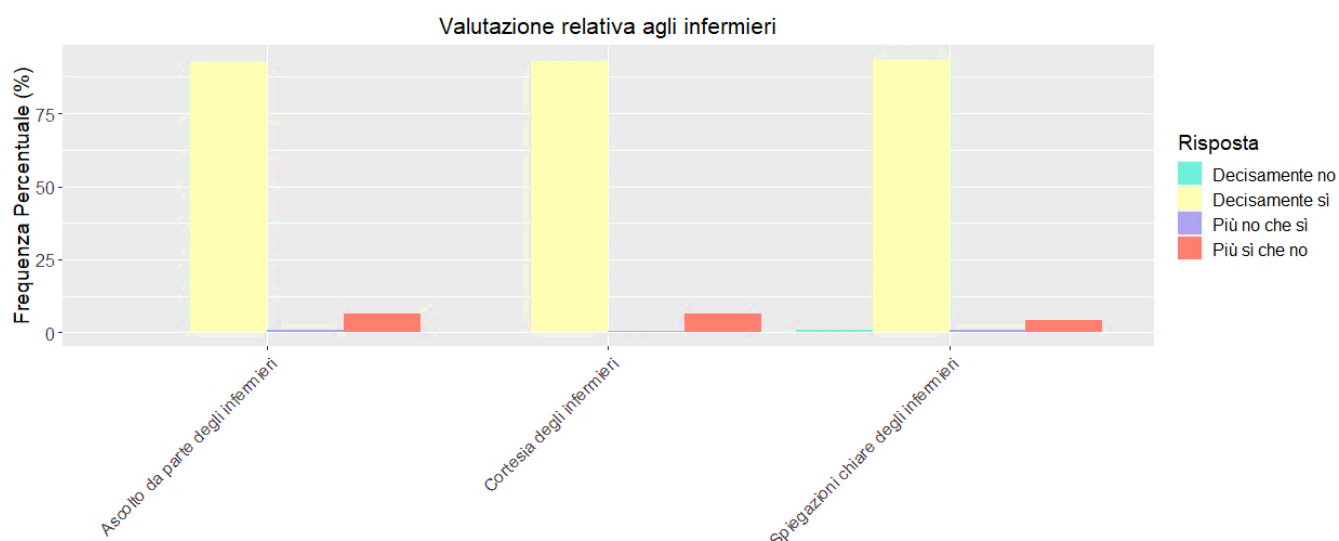
Cortesia degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	0	0,00%	100,00%
Più no che sì	1	0,55%	100,00%
Più sì che no	12	6,59%	99,45%
Decisamente sì	169	92,86%	92,86%
Totale	189	100,00%	

Ascolto da parte degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	0	0,00%	100,00%
Più no che sì	2	1,06%	100,00%
Più sì che no	12	6,35%	98,94%
Decisamente sì	175	92,59%	92,59%
Totale	189	100,00%	

Spiegazioni chiare degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	2	1,06%	100,00%
Più no che sì	2	1,06%	98,94%
Più sì che no	8	4,23%	97,88%
Decisamente sì	177	93,65%	93,65%
Totale	189	100,00%	

L'attività del personale infermieristico è stata valutata rispetto alla cortesia, all'ascolto e alla chiarezza nel fornire informazioni.

Il servizio è risultato **soddisfacente per oltre il 97% degli intervistati** rispetto a tutti e tre gli item: **cortesia, ascolto e chiarezza nelle spiegazioni.**



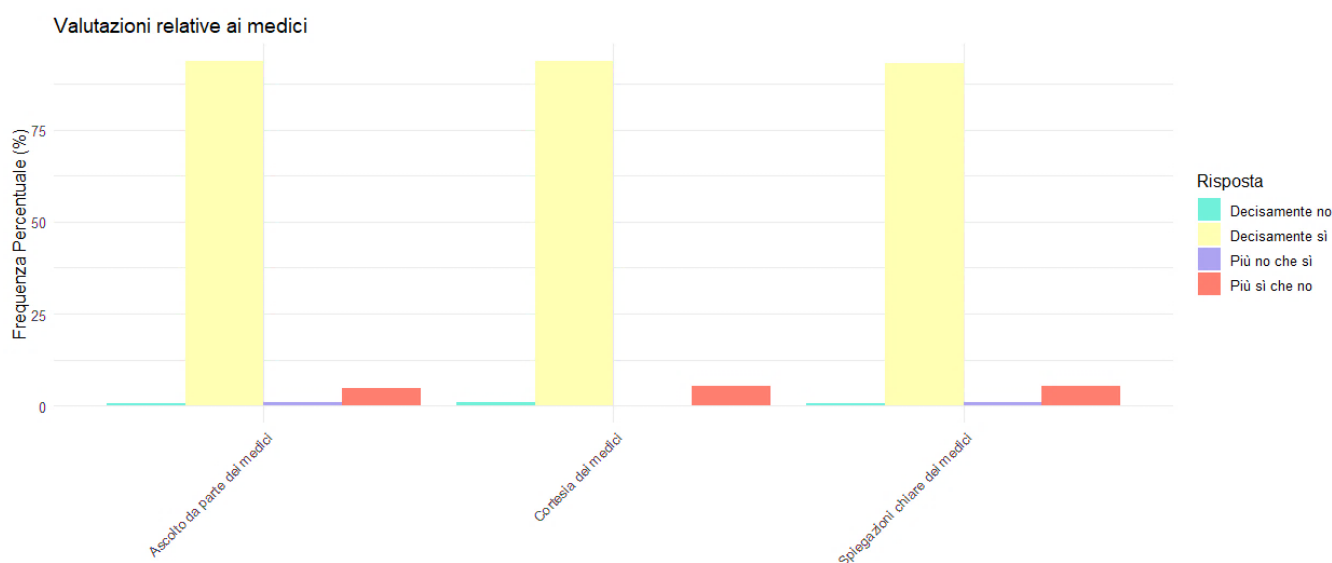
PERSONALE MEDICO

Cortesia dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	2	1,06%	100,00%
Più no che sì	0	0,00%	100,00%
Più sì che no	10	5,29%	98,94%
Decisamente sì	177	93,65%	93,65%
Totale	189	100,00%	

Ascolto da parte dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	1	0,53%	100,00%
Più no che sì	2	1,06%	100,00%
Più sì che no	9	4,76%	98,41%
Decisamente sì	177	93,65%	93,65%
Totale	189	100,00%	

Spiegazioni chiare dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	1	0,53%	100,00%
Più no che sì	2	1,06%	99,47%
Più sì che no	10	5,29%	98,41%
Decisamente sì	176	93,12%	93,12%
Totale	189	100,00%	

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



ALLA DIMISSIONE

Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulla terapia da seguire	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	1	0,53%	100,00%
Più no che sì	5	2,65%	99,47%
Più sì che no	14	7,41%	96,83%
Decisamente sì	169	89,42%	89,42%
Totale	189	100,00%	

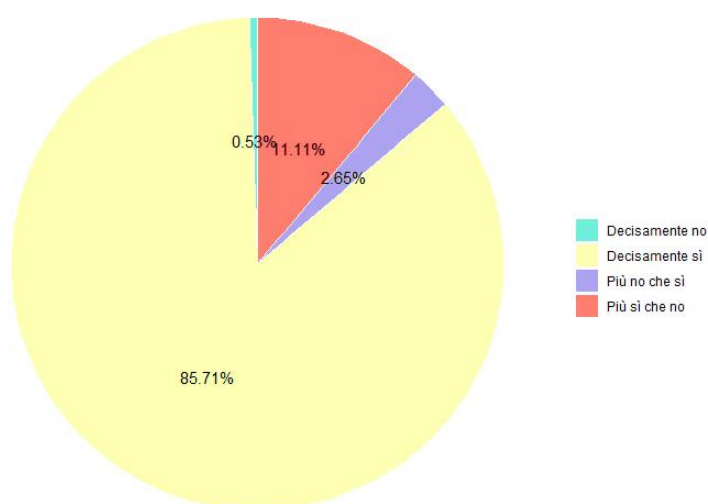
Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	131	69,31%
No	58	30,69%
Totale	189	100,00%

Difficoltà in fase di ritiro di referti	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	17	9,00%
Più sì che no	2	1,06%
Più no che sì	12	6,35%
Decisamente no	110	58,20%
Nessun referto	48	25,40%
Totale	189	100,00%

Pensa che la cura prescritta funzioni?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	145	76,72%
No	4	2,12%
Non lo so	37	19,58%
Nessuna cura da eseguire	3	1,59%
Totale	189	100,00%

Consiglierebbe questa struttura?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Decisamente no	1	0,53%	100,00%
Più no che sì	5	2,65%	99,47%
Più sì che no	21	11,11%	96,83%
Decisamente sì	162	85,71%	85,71%
Totale	189	100,00%	

Consiglierebbe questa struttura?



Rispetto alle sue aspettative, il servizio ricevuto è stato:	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Migliore di come me lo aspettavo	79	41,80%
Come me lo aspettavo	105	55,56%
Peggioro di come me lo aspettavo	5	2,65%
Totale	189	100,00%

Dopo la visita medica, il **96,83%** degli intervistati dichiara di aver ricevuto le indicazioni sullo stato di salute e la terapia da seguire e al **69,31%** è stato indicato a chi rivolgersi in caso di necessità.

Tra gli intervistati l'**64,55%** non ha incontrato difficoltà per ottenere il referto.

L'efficacia delle cure/suggerimenti dei medici è soddisfacente per il **76,72%** degli utenti intervistati, il **19,58%** dichiara di non saperlo ancora e solo il **2,12%** ritiene che non siano soddisfacenti; il restante **1,59%** non ha alcuna cura da eseguire.

Il **41,80%** degli utenti intervistati ritiene il servizio ricevuto "migliore di come se lo aspettava" e considerando il raggiungimento della piena soddisfazione a partire dalla risposta "più sì che no" e "decisamente sì", il **96,83%** del campione consiglierebbe questa struttura ad altri.