



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".

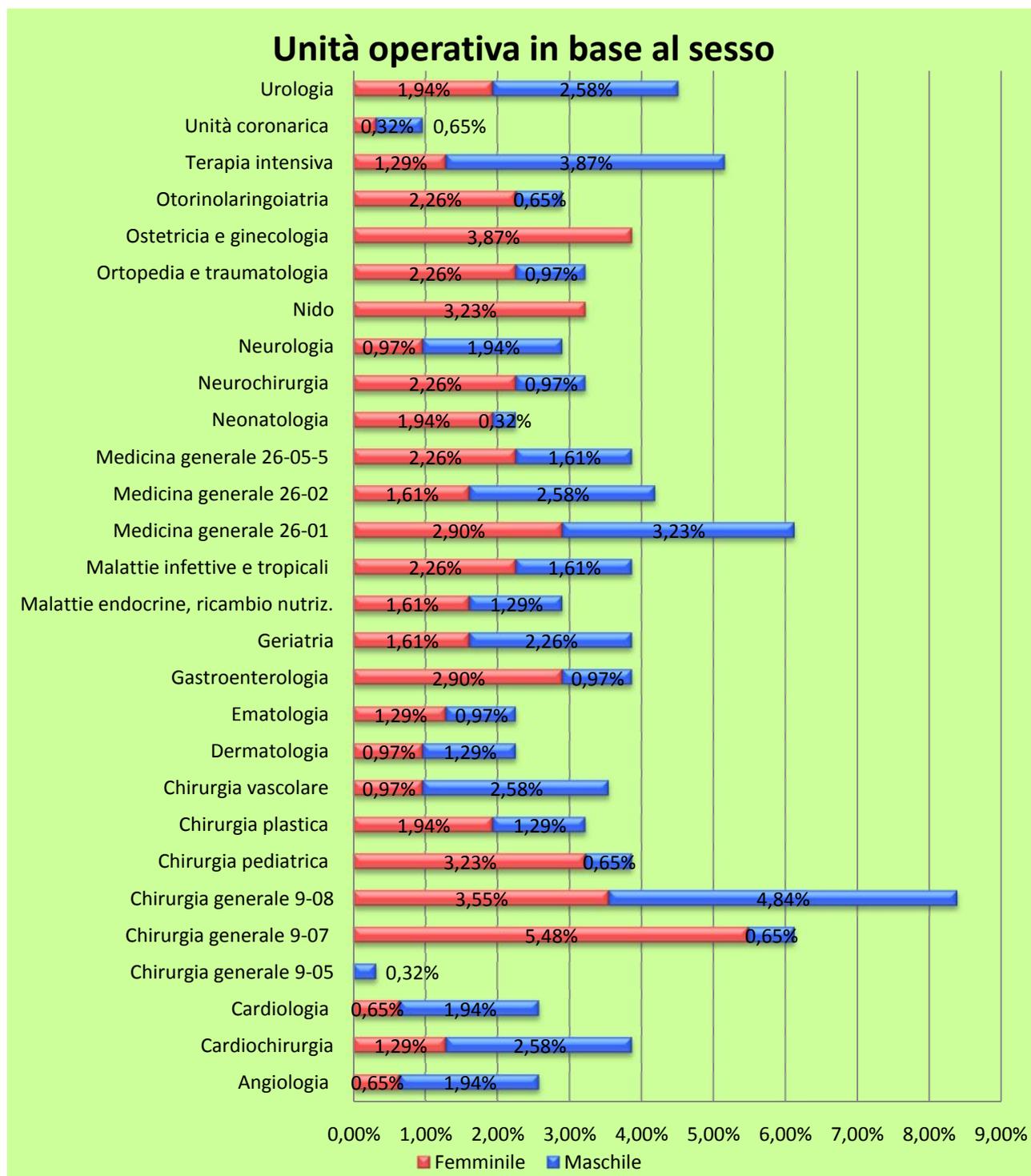
Il colore può essere:

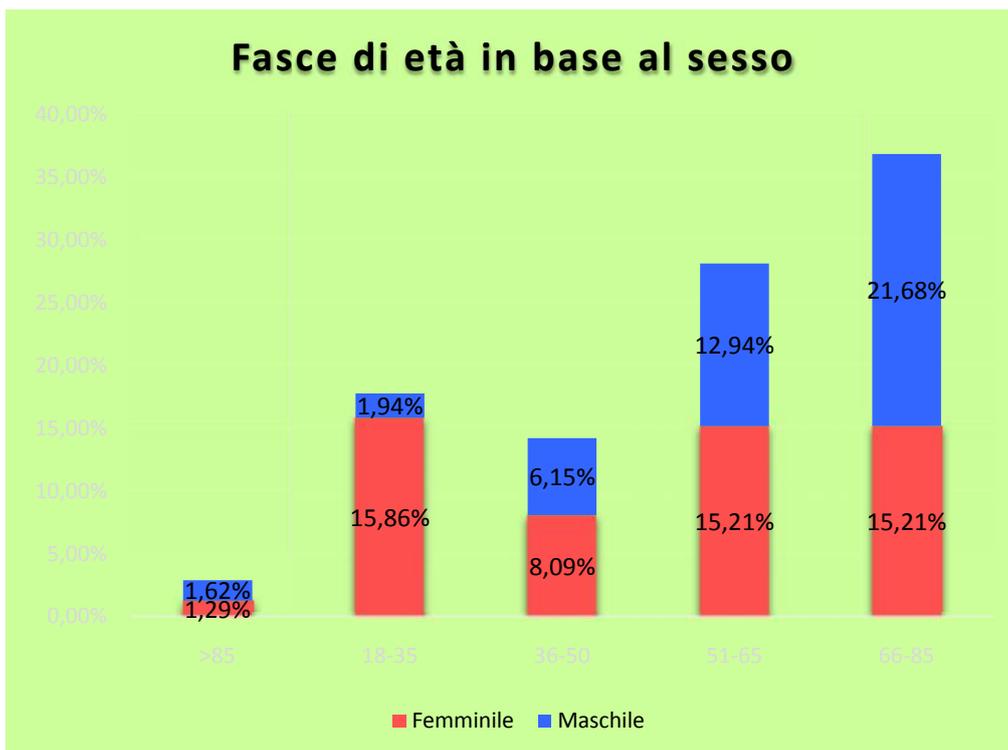
- **ROSSO**: se il livello di soddisfazione è inferiore al 50% (Insoddisfazione);
- **GIALLO**: se il livello di soddisfazione è compreso tra il 50% e il 75% (Soddisfazione raggiunta ma il servizio può essere migliorato);
- **VERDE**: se il livello di soddisfazione è superiore al 75% (Soddisfazione raggiunta).

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% | |

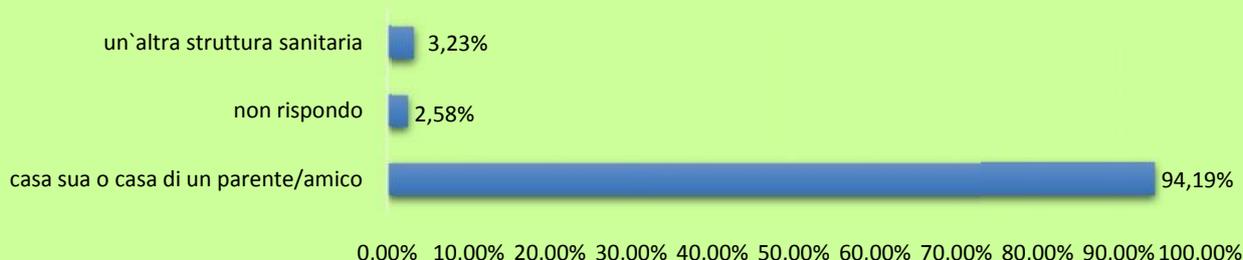
| Assunzione di nuovi farmaci | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------|
| Sì | 235 | 75,81% |
| No | 68 | 21,94% |
| Non rispondo | 7 | 2,26% |
| | 310 | 100,00% |

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

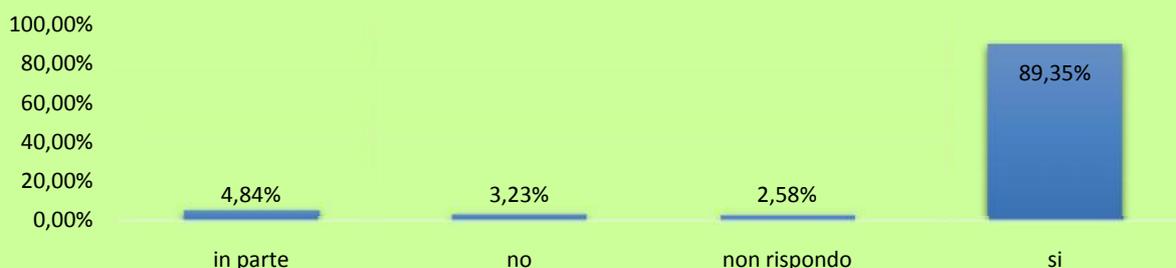
| Spiegazioni sull'utilità di nuovi farmaci | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|---|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 10 | 4,26% | 100,00% |
| Qualche volta | 5 | 2,13% | 95,74% |
| Di solito | 44 | 18,72% | 93,61% |
| 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



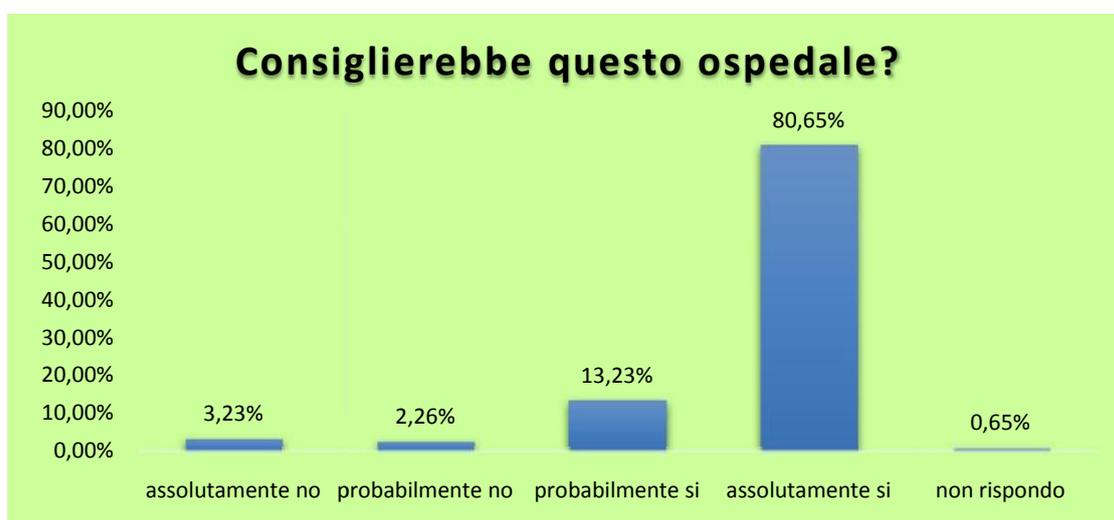
Dopo aver lasciato l'ospedale, il **94%** dei pazienti intervistati torna nella propria abitazione oppure in quella di un amico, familiare o parente (nel 2019 era il 90%).

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% | |



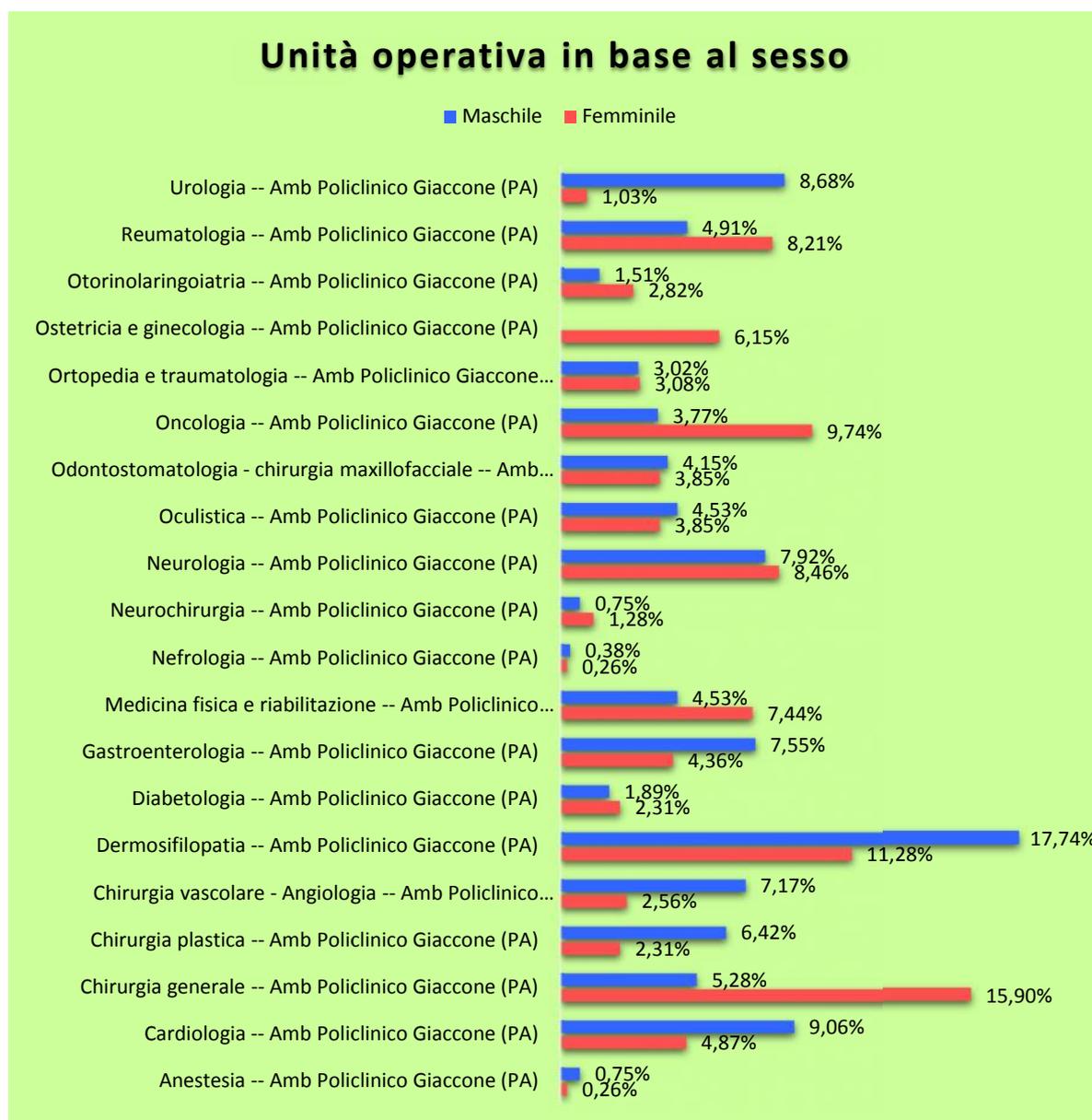
Per concludere, abbiamo chiesto agli intervistati di dare un giudizio da 1 a 10 (10 corrisponde alla perfetta soddisfazione) e il **96% di essi ha espresso un giudizio di almeno 6/10** (nel 2019 era il 95%).

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).