



RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA REPORT GENNAIO-DICEMBRE 2021



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 **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 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).

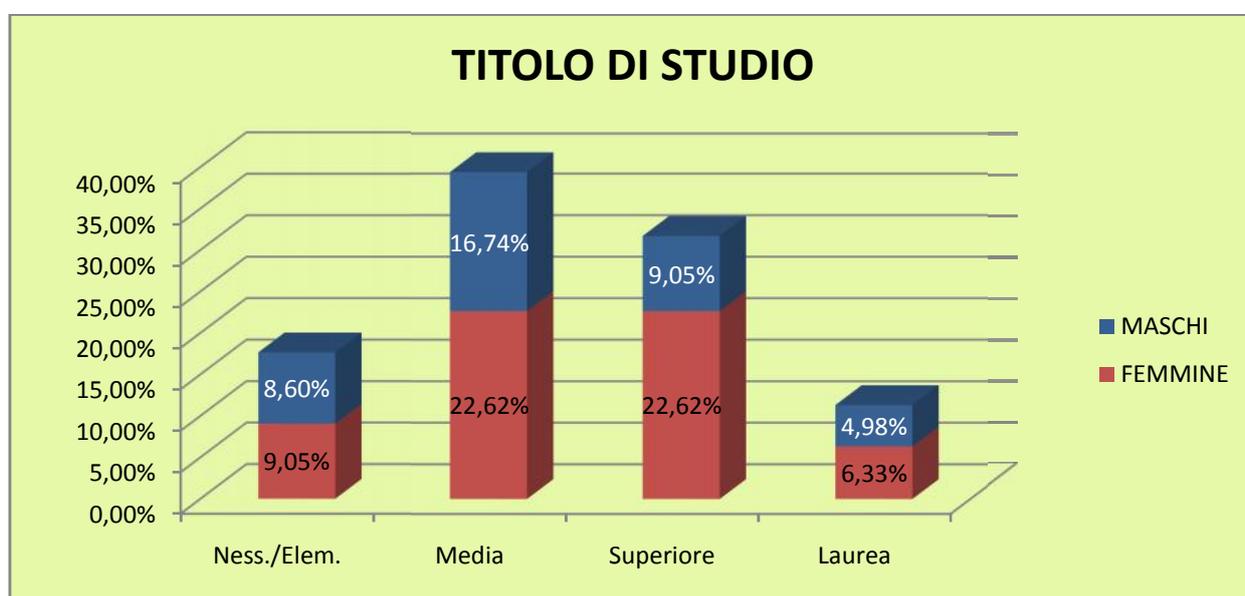
AREA RICOVERO - CAMPIONE

I soggetti che nel corso del 2021 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 2021 sono state ricoverate presso l'AOUP Giaccone.

Il campione intervistato è composto da **293 soggetti, 170 femmine e 123 maschi**, così distribuiti:

| Unità operativa | Sesso | | | |
|---|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| | Femmine | | Maschi | |
| | Frequenze assolute | Frequenze percentuali | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
| Angiologia | 3 | 1,03% | 9 | 3,08% |
| Cardiochirurgia | 2 | 0,68% | 10 | 3,42% |
| Cardiologia | 1 | 0,34% | 10 | 3,42% |
| Chirurgia generale Â 5 | 0 | 0,00% | 3 | 1,03% |
| Chirurgia generale Â 7 | 10 | 3,42% | 2 | 0,68% |
| Chirurgia generale Â 8 | 18 | 6,16% | 15 | 5,14% |
| Chirurgia pediatrica | 13 | 4,45% | 0 | 0,00% |
| Chirurgia plastica | 3 | 1,03% | 8 | 2,74% |
| Chirurgia vascolare | 4 | 1,37% | 3 | 1,03% |
| Dermatologia | 6 | 2,05% | 3 | 1,03% |
| Ematologia | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Gastroenterologia | 4 | 1,37% | 7 | 2,40% |
| Geriatrics | 6 | 2,05% | 2 | 0,68% |
| Malattie endocrine, ricambio nutriz. | 1 | 0,34% | 1 | 0,34% |
| Malattie infettive | 4 | 1,37% | 7 | 2,40% |
| Medicina generale Â 1 | 2 | 0,68% | 5 | 1,71% |
| Medicina generale Â 2 | 5 | 1,37% | 5 | 1,71% |
| Medicina generale Â 5 | 4 | 1,37% | 4 | 1,37% |
| Neonatologia | 12 | 4,11% | 0 | 0,00% |
| Neurochirurgia | 6 | 2,05% | 6 | 2,05% |
| Neurologia | 8 | 2,74% | 3 | 1,03% |
| Nido | 11 | 3,77% | 0 | 0,00% |
| Ortopedia e traumatologia | 11 | 3,77% | 2 | 0,68% |
| Ostetricia e ginecologia | 20 | 6,85% | 0 | 0,00% |
| Otorinolaringoiatria | 5 | 1,71% | 7 | 2,40% |
| Terapia intensiva | 5 | 1,71% | 1 | 0,34% |
| Unità coronarica | 2 | 0,68% | 6 | 2,05% |
| Urologia | 4 | 1,37% | 7 | 2,40% |
| Totale | 170 | 57,88% | 123 | 42,12% |

| Età | Sesso | | | |
|---------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Femmine | | Maschi | |
| | Frequenze assolute | Frequenze relative | Frequenze assolute | Frequenze relative |
| <18 | 2 | 0,34% | | 0,00% |
| 18-35 | 46 | 15,75% | 11 | 3,77% |
| 36-50 | 49 | 16,78% | 31 | 10,62% |
| 51-65 | 37 | 12,67% | 37 | 12,67% |
| 66-85 | 34 | 11,64% | 42 | 14,38% |
| >85 | 2 | 0,68% | 2 | 0,68% |
| Totale complessivo | 170 | 57,88% | 123 | 42,12% |



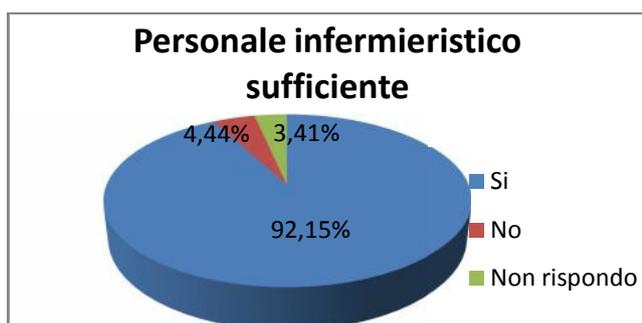
ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

| Cortesia degli infermieri | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|---------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 1 | 0,34% | 100,00% |
| Qualche volta | 13 | 4,44% | 99,66% |
| Di solito | 44 | 15,02% | 95,22% |
| Sempre | 235 | 80,20% | 80,20% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 293 | 100,00% | |

| Ascolto da parte degli infermieri | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|-----------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 2 | 0,68% | 100,00% |
| Qualche volta | 19 | 6,48% | 99,32% |
| Di solito | 34 | 11,60% | 92,83% |
| Sempre | 238 | 81,23% | 81,23% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 293 | 100,00% | |

| Spiegazioni chiare degli infermieri | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 4 | 1,37% | 100,00% |
| Qualche volta | 17 | 5,80% | 98,63% |
| Di solito | 39 | 13,31% | 92,83% |
| Sempre | 233 | 79,52% | 79,52% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 293 | 100,00% | |

| Aiuto ricevuto dopo aver premuto pulsante | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|---|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 4 | 1,37% | 100,00% |
| Qualche volta | 20 | 6,83% | 98,63% |
| Di solito | 33 | 11,26% | 91,81% |
| Sempre | 236 | 80,55% | 80,55% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 293 | 100,00% | |



Considerando il raggiungimento della soddisfazione a partire dalla risposta "di solito", il personale infermieristico è ritenuto **soddisfacente dal 95% in termini di cortesia, dal 93% di ascolto dei pazienti e chiarezza nelle spiegazioni**. I pazienti si ritengono **soddisfatti al 92% per aver ricevuto aiuto** in caso di necessità. Piena soddisfazione (sempre) sui 4 item all'80%. Il personale viene ritenuto **sufficiente dal 92% degli utenti** (nel 2020 lo riteneva l'89%).

ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

| Cortesia dei medici | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|---------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 1 | 0,34% | 100,00% |
| Qualche volta | 2 | 0,68% | 99,66% |
| Di solito | 19 | 6,48% | 98,98% |
| Sempre | 271 | 92,49% | 92,49% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 293 | 100,00% | |

| Ascolto da parte dei medici | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Qualche volta | 4 | 1,37% | 100,00% |
| Di solito | 33 | 11,26% | 98,63% |
| Sempre | 256 | 87,37% | 87,37% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 293 | 100,00% | |

| Spiegazioni chiare dei medici | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|-------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Qualche volta | 4 | 1,37% | 100,00% |
| Di solito | 32 | 10,92% | 98,63% |
| Sempre | 257 | 87,71% | 87,71% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 293 | 100,00% | |



Il personale medico è ritenuto **soddisfacente dal 99%** dei pazienti ricoverati (somma delle risposte “sempre” e “di solito”) in termini di **cortesia, ascolto e spiegazioni**. La **totalità dei pazienti** ritengono i medici presenti in reparto **sufficienti** (nel 2020 lo riteneva il 96%).

AMBIENTE OSPEDALIERO

| Pulizia ambienti ospedalieri | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 1 | 0,34% | 100,00% |
| Qualche volta | 39 | 13,31% | 99,66% |
| Di solito | 116 | 39,59% | 86,35% |
| Sempre | 137 | 46,76% | 46,76% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 293 | 100,00% | |

| Silenziosità ambienti durante la notte | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|--|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Qualche volta | 28 | 9,56% | 100,00% |
| Di solito | 83 | 28,33% | 90,44% |
| Sempre | 182 | 62,12% | 62,12% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 293 | 100,00% | |

L'86% delle persone intervistate si ritiene **soddisfatto della pulizia** degli ambienti ospedalieri (nel 2020 lo riteneva l'82 e nel 2019 il 69% delle persone); **la piena soddisfazione si ha nel 47 %** degli intervistati (si osserva un miglioramento rispetto al 2020 in cui si aveva nel 32%). Durante la notte, **il 90%** è solitamente **soddisfatto della silenziosità** degli ambienti come nel 2020, **pienamente soddisfatto il 62%** (dato in netto miglioramento rispetto al 2020 in cui era pari a 25%). 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 70, il **97% dei quali ha valutato solitamente tempestivo l'aiuto, pienamente soddisfatto il 31%** (nel 2020, le percentuali erano rispettivamente del 94% e 48%).

| Bisogno di personale per andare in bagno | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|--|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 148 | 50,51% | 100,00% |
| Qualche volta | 39 | 13,31% | 49,49% |
| Di solito | 29 | 9,90% | 36,18% |
| Sempre | 2 | 0,68% | 26,28% |
| Non rispondo | 75 | 25,60% | 25,60% |
| Totale | 293 | 100,00% | |

Le 70 persone che hanno avuto bisogno di aiuto per andare in bagno hanno così risposto:

| Tempestività aiuto per andare in bagno | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|--|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Qualche volta | 2 | 2,86% | 100,00% |
| Di solito | 46 | 65,71% | 97,14% |
| Sempre | 22 | 31,43% | 31,43% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 70 | 100,00% | |

Il 29% dei pazienti ha assunto antidolorifici (nel 2020 il 45%) e il **95% di essi di solito ha avuto una riduzione del dolore** (nel 2020 era l'88%), il **33% l'ha avuto sempre** (nel 2020 era il 48%).

| Bisogno di medicine per il dolore | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|-----------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Sì | 85 | 29,01% |
| No | 175 | 59,73% |
| Non rispondo | 33 | 11,26% |
| Totale | 293 | 100,00% |

Le 85 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 | 4,71% | 100,00% |
| Qualche volta | 0 | 0,00% | 95,29% |
| Di solito | 53 | 62,35% | 95,29% |
| Sempre | 27 | 31,76% | 32,94% |
| Non rispondo | 1 | 1,18% | 1,18% |
| Totale | 85 | 100,00% | |

L'81% dei pazienti ha assunto nuovi farmaci e tutti hanno ritenuto soddisfacente la spiegazione ricevuta circa la loro utilità. È aumentata la percentuale di pazienti che ha assunto nuovi farmaci (nel 2020 era pari al 76%) e la soddisfazione dei pazienti rispetto alle spiegazioni ricevute sull'utilità (nel 2020 era pari al 94%).

| Assunzione di nuovi farmaci | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|-----------------------------|--------------------|-----------------------|
| Sì | 236 | 80,55% |
| No | 35 | 11,95% |
| Non rispondo | 22 | 7,51% |
| Totale | 293 | 100,00% |

Le 236 persone che hanno assunto nuovi farmaci hanno così risposto:

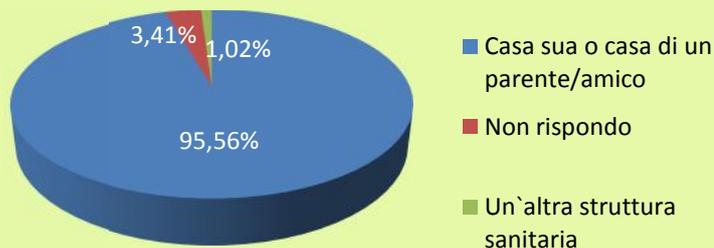
| Spiegazioni sull'utilità di nuovi farmaci | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|---|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Mai | 0 | 0,00% | 100,00% |
| Qualche volta | 1 | 0,42% | 100,00% |
| Di solito | 66 | 27,97% | 99,58% |
| Sempre | 169 | 71,61% | 71,61% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% | 0,00% |
| Totale | 236 | 100,00% | |

ALLA DIMISSIONE

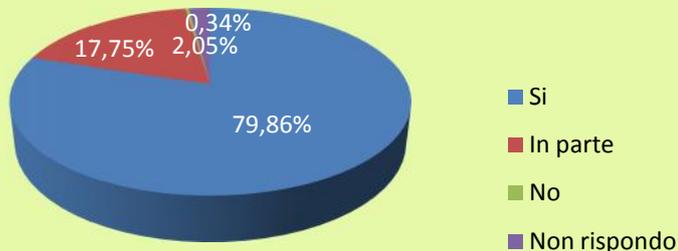
Dopo aver lasciato l'ospedale, il **96%** dei pazienti intervistati torna nella propria abitazione oppure in quella di un amico, familiare o parente (nel 2020 era il 94%).

L'**80%** degli intervistati ha discusso con medici, infermieri o altro personale ospedaliero riguardo l'aiuto necessario dopo la dimissione (nel 2020 era l'89%). Il **94%** degli intervistati ha avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute dopo la dimissione (nel 2020 era il 93%).

Dopo aver lasciato l'ospedale si è diretto presso



Discussione riguardo l'aiuto necessario dopo la dimissione

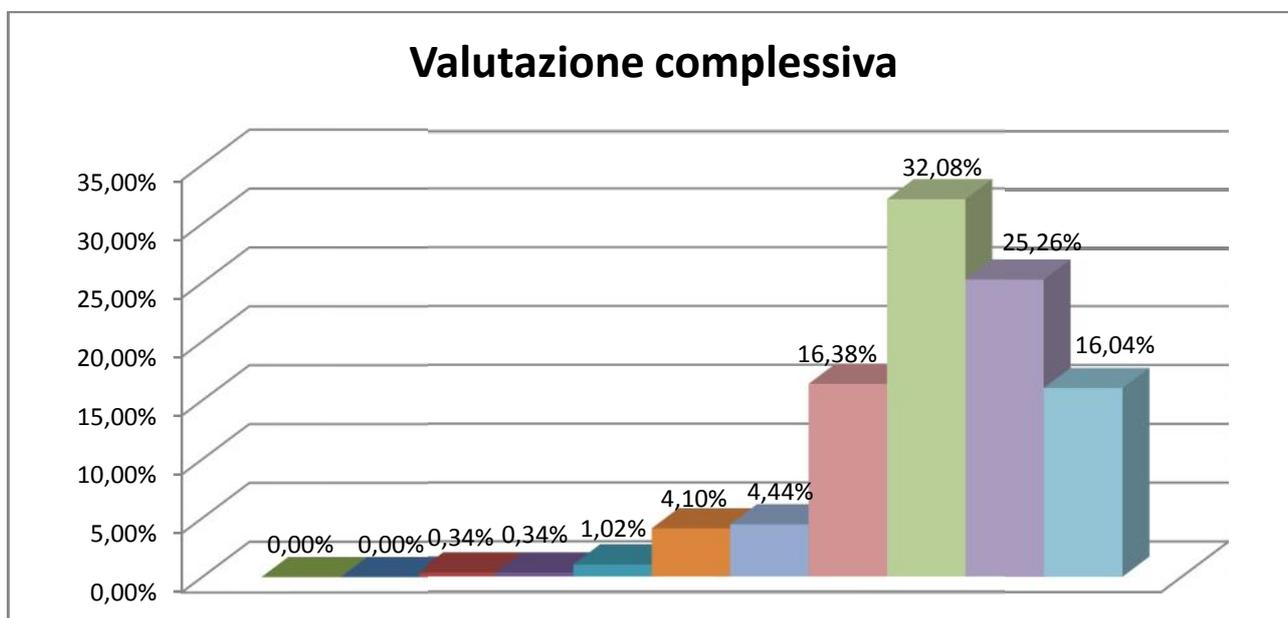


Discussione riguardo sintomi e problemi dopo la dimissione

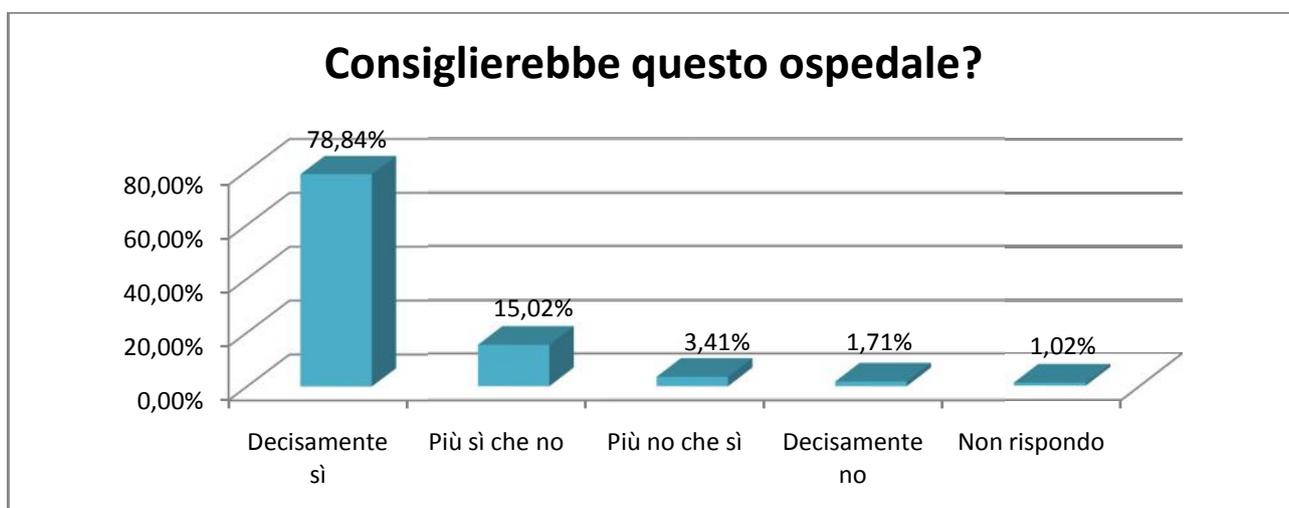


VALUTAZIONE COMPLESSIVA

| Valutazione complessiva | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|-------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| 0 | 0 | 0,00% | 100,00% |
| 1 | 0 | 0,00% | 100,00% |
| 2 | 1 | 0,34% | 100,00% |
| 3 | 1 | 0,34% | 99,66% |
| 4 | 3 | 1,02% | 99,32% |
| 5 | 12 | 4,10% | 98,29% |
| 6 | 13 | 4,44% | 94,20% |
| 7 | 48 | 16,38% | 89,76% |
| 8 | 94 | 32,08% | 73,38% |
| 9 | 74 | 25,26% | 41,30% |
| 10 | 47 | 16,04% | 16,04% |
| Totale | 293 | 100,00% | |



| Consiglierebbe questo ospedale? | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|---------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Decisamente sì | 231 | 78,84% | 78,84% |
| Più sì che no | 44 | 15,02% | 93,86% |
| Più no che sì | 10 | 3,41% | 97,27% |
| Decisamente no | 5 | 1,71% | 98,98% |
| Non rispondo | 3 | 1,02% | 100,00% |
| Totale | 293 | 100,00% | |



Per concludere, abbiamo chiesto agli intervistati di dare un giudizio da 1 a 10 (10 corrisponde alla perfetta soddisfazione) e il **94% di essi ha espresso un giudizio di almeno 6/10** (95% nel 2020).

Il 94%, come nel 2020, molto probabilmente consiglierebbe l'AOUP "Paolo Giaccone" ad amici e familiari e il **79% lo consiglierebbe assolutamente** (81% nel 2020).

AREA AMBULATORIALE – CAMPIONE

I soggetti che nel corso del 2021 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 2021 si sono rivolte ai servizi ambulatoriali dell'AOUP Paolo Giaccone di Palermo.

Il campione intervistato è composto da **620 soggetti, 349 femmine e 271 maschi**, così distribuiti:

| Unità operativa | Sesso | | | |
|---|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| | Femmine | | Maschi | |
| | Frequenze assolute | Frequenze percentuali | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
| Anestesia | 3 | 0,49% | | 0,00% |
| Cardiologia | 16 | 2,59% | 26 | 4,21% |
| Chirurgia generale | 36 | 5,83% | 23 | 3,72% |
| Chirurgia plastica | 13 | 2,10% | 12 | 1,94% |
| Chirurgia vascolare | 11 | 1,78% | 13 | 2,10% |
| Dermatologia | 44 | 7,12% | 41 | 6,63% |
| Malattie endocrine, ricambio nutriz. | 3 | 0,49% | 3 | 0,49% |
| Gastroenterologia | 17 | 2,59% | 29 | 4,69% |
| Riabilitazione | 21 | 3,40% | 16 | 2,59% |
| Neurochirurgia | 2 | 0,32% | 4 | 0,65% |
| Neurologia | 38 | 6,15% | 13 | 2,10% |
| Oculistica | 15 | 2,43% | 12 | 1,94% |
| Odontostomatologia | 17 | 2,75% | 8 | 1,29% |
| Oncologia | 36 | 5,83% | 13 | 2,10% |
| Ortopedia | 19 | 3,07% | 11 | 1,62% |
| Ostetricia e ginecologia | 22 | 3,56% | | 0,00% |
| Otorinolaringoiatria | 7 | 1,13% | 8 | 1,29% |
| Reumatologia | 26 | 4,21% | 17 | 2,75% |
| Urologia | 3 | 0,49% | 22 | 3,56% |
| TOTALE | 349 | 56,31% | 271 | 43,69% |

| Età | Sesso | | | |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | Femmine | | Maschi | |
| | Frequenze assolute | Frequenze relative | Frequenze assolute | Frequenze relative |
| <18 | 4 | 1,15% | 5 | 1,85% |
| 18-35 | 64 | 18,34% | 31 | 11,44% |
| 36-50 | 102 | 29,23% | 69 | 25,46% |
| 51-65 | 105 | 30,09% | 78 | 28,78% |
| 66-85 | 67 | 19,20% | 86 | 31,73% |
| >85 | 7 | 2,01% | 2 | 0,74% |
| Totale | 349 | 100,00% | 271 | 100,00% |

| Titolo di studio | Sesso | | | |
|--------------------|-----------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------------|
| | Femmine | | Maschi | |
| | Frequenze assolute | Frequenze percentuali | Frequenze assolute | Frequenze percentuali |
| Nessuno/Elementare | 41 | 8,78% | 34 | 7,28% |
| Media | 87 | 18,63% | 79 | 16,92% |
| Superiore | 104 | 22,27% | 64 | 13,70% |
| Laurea | 36 | 7,71% | 22 | 4,71% |
| Totale | 268 | 57,39% | 199 | 42,61% |

PRE-VISITA Scelta

| Motivo della scelta | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|---|--------------------|-----------------------|
| Consiglio di un medico | 321 | 51,77% |
| Ne avevo sentito parlare bene | 64 | 10,32% |
| Consiglio di amici/parenti | 52 | 8,39% |
| Più di un motivo | 21 | 3,39% |
| È vicino casa mia | 17 | 2,74% |
| Era il posto più rapido come prenotazione | 9 | 1,45% |
| Altro | 132 | 21,29% |
| Non rispondo | 4 | 0,65% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| 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% |
| Totale | 656 | 100,00% |

Il **52% delle persone** intervistate ha dichiarato di aver scelto questa struttura su **consiglio di un medico** (43% nel 2020), il **10% ne aveva sentito parlare bene** (12% nel 2020) e l'**8% su consiglio di amici e parenti** (12% nel 2020).

Prenotazione

| Mezzo di prenotazione | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| Di persona | 349 | 56,29% |
| Telefono/fax | 61 | 9,84% |
| Internet | 53 | 8,55% |
| Altro | 115 | 18,55% |
| Non rispondo | 42 | 6,77% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Facilità di prenotazione | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Sì | 459 | 74,03% |
| No | 69 | 11,13% |
| Ho dovuto chiedere un favore | 2 | 0,32% |
| Altro | 23 | 3,71% |
| Non rispondo | 67 | 10,81% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Attesa tra prenotazione e prestazione | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|---------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| 3 gg | 16 | 2,58% |
| 10 gg | 13 | 2,10% |
| 30 gg | 18 | 2,90% |
| 160 gg | 4 | 0,65% |
| Altro | 450 | 72,58% |
| Non rispondo | 119 | 19,19% |
| Totale | 620 | 100,00% |

La prenotazione di una visita ambulatoriale è risultata facile per il **74% degli intervistati**, mentre nel 2020 lo era per il 67%.

Riguardo all'**attesa tra prenotazione e prestazione** è da sottolineare che per il **92% 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** (7% nel 2020), il **10% ha utilizzato telefono/fax** come nel 2020 e il **56% si è recato di persona** rispetto al 69% del 2020.

Ticket

| Facilità nel pagamento del ticket | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|-----------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 81 | 13,06% |
| Più sì che no | 19 | 3,06% |
| Più no che sì | 10 | 1,61% |
| Decisamente no | 8 | 1,29% |
| Ero esente | 448 | 72,26% |
| Non rispondo | 54 | 8,71% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Facilità nel pagamento del ticket | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|-----------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Ero esente | 448 | 72,26% |
| Non rispondo | 54 | 8,71% |
| Decisamente no | 8 | 1,29% |
| Più no che sì | 10 | 1,61% |
| Più sì che no | 19 | 3,06% |
| Decisamente sì | 81 | 13,06% |
| Totale | 620 | 100,00% |

Escludendo gli esenti dal pagamento del ticket (72%) e coloro i quali **non hanno risposto alla domanda** (9%), **quasi tutte le rimanenti persone** (16% del campione intervistato) ritengono che **sia stato facile pagare il ticket, solo il 3% ha trovato qualche difficoltà** nel pagamento.

Accessibilità

| Accessibilità: parcheggi | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|--------------------------|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 85 | 13,71% |
| Più sì che no | 261 | 42,10% |
| Più no che sì | 177 | 28,55% |
| Decisamente no | 34 | 5,48% |
| Non rispondo | 63 | 10,16% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Accessibilità: raggiungibilità dal domicilio | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|--|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 123 | 19,84% |
| Più sì che no | 414 | 66,77% |
| Più no che sì | 60 | 9,68% |
| Decisamente no | 17 | 2,74% |
| Non rispondo | 6 | 0,97% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Accessibilità: barriere architettoniche | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|---|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 129 | 20,81% |
| Più sì che no | 321 | 51,77% |
| Più no che sì | 53 | 8,55% |
| Decisamente no | 24 | 3,87% |
| Non rispondo | 93 | 15,00% |
| Totale | 620 | 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 **56%** degli intervistati (nel 2020 era pari al 51%); il **73%** ritiene che la struttura abbia dei limiti per la fruizione dei servizi dovuti alla **presenza di barriere architettoniche**.

I dati negativi sull'accessibilità sono verosimilmente legati alla persistente presenza dei cantieri.

Per quanto riguarda la **raggiungibilità** dal domicilio, si ritiene **abbastanza soddisfatto l'87%** e **pianamente soddisfatto il 20%** (nel 2020, rispettivamente 79% e 11%).

Organizzazione

| Organizzazione: puntualità | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|----------------------------|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 379 | 61,13% |
| Più sì che no | 214 | 34,52% |
| Più no che sì | 22 | 3,55% |
| Decisamente no | 5 | 0,81% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Organizzazione: gentilezza del personale | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|--|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 552 | 89,03% |
| Più sì che no | 62 | 10,00% |
| Più no che sì | 5 | 0,81% |
| Decisamente no | 1 | 0,16% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Organizzazione: pulizia dei locali | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 317 | 51,13% |
| Più sì che no | 255 | 41,13% |
| Più no che sì | 39 | 6,29% |
| Decisamente no | 8 | 1,29% |
| Non rispondo | 1 | 0,16% |
| Totale | 620 | 100,00% |

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

Per quanto riguarda la **puntualità**, il **96%** delle persone intervistate si ritiene **abbastanza soddisfatto**, è pienamente **soddisfatto il 61%** (nel 2020, rispettivamente 86% e 57%).

Riguardo alla **gentilezza** del personale, il **99% degli intervistati è abbastanza soddisfatto e decisamente soddisfatto l'89%** (nel 2020, rispettivamente 97% e 88%).

Della pulizia dei locali è **abbastanza soddisfatto il 92%** del campione e **pienamente soddisfatto il 51%** (nel 2020, rispettivamente 87% e 32%).

VISITA

Infermieri/operatori sanitari

| Infermieri/Operatori sanitari: cortesia | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|---|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 565 | 91,13% |
| Più sì che no | 41 | 6,61% |
| Più no che sì | 11 | 1,77% |
| Decisamente no | 1 | 0,16% |
| Non rispondo | 2 | 0,32% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Infermieri/Operatori sanitari: chiarezza | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|--|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 554 | 89,35% |
| Più sì che no | 45 | 7,26% |
| Più no che sì | 18 | 2,90% |
| Decisamente no | 1 | 0,16% |
| Non rispondo | 2 | 0,32% |
| Totale | 620 | 100,00% |

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

Il servizio è risultato **abbastanza soddisfacente per il 98% degli intervistati e pienamente soddisfacente per il 91%** rispetto alla **cortesia** (nel 2020, rispettivamente 97% e 88%).

I giudizi rispetto **alla chiarezza** nel dare spiegazioni sono stati **abbastanza soddisfacenti per il 97% e pienamente soddisfacenti per l'89%** degli intervistati (nel 2020, rispettivamente 97% e 88%).

Personale medico

| Personale medico: cortesia | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|-------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 575 | 92,74% |
| Più sì che no | 39 | 6,29% |
| Più no che sì | 6 | 0,97% |
| Decisamente no | 0 | 0,00% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Personale medico: attenzione verso il paziente | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|--|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 577 | 93,06% |
| Più sì che no | 35 | 5,65% |
| Più no che sì | 7 | 1,13% |
| Decisamente no | 1 | 0,16% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Personale medico: chiarezza | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|--------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 582 | 93,87% |
| Più sì che no | 30 | 4,84% |
| Più no che sì | 8 | 1,29% |
| Decisamente no | 0 | 0,00% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% |
| Totale | 620 | 100,00% |

Il personale medico, in termini di **cortesia, chiarezza e attenzione verso il paziente** è stato valutato **abbastanza soddisfacente dal 99%** degli intervistati (nel 2020, era abbastanza soddisfatto rispettivamente il 97%, 95% e 96%) e **decisamente soddisfacente dal 93%** (nel 2020, 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 dato informazioni su dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno? | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|---|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 509 | 82,10% |
| Più sì che no | 92 | 14,84% |
| Più no che sì | 11 | 1,77% |
| Decisamente no | 1 | 0,16% |
| Non rispondo | 7 | 1,13% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità? | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|---|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 511 | 82,42% |
| Più sì che no | 81 | 13,06% |
| Più no che sì | 22 | 3,55% |
| Decisamente no | 3 | 0,48% |
| Non rispondo | 3 | 0,48% |
| Totale | 620 | 100,00% |

Dopo la visita medica, il **97% degli intervistati dichiara di aver ricevuto le indicazioni necessarie** su cosa fare e dove andare per la terapia e il **96%** a chi rivolgersi in caso di necessità (nel 2020 era in entrambi i casi il 90% del campione).

| Alla fine della prestazione le hanno rilasciato qualcosa di scritto? | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|--|--------------------|-----------------------|
| Sì | 603 | 97,26% |
| No | 10 | 1,61% |
| Non rispondo | 7 | 1,13% |
| Totale | 620 | 100,00% |

Le 603 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 | 572 | 94,86% |
| Più sì che no | 28 | 4,64% |
| Più no che sì | 2 | 0,33% |
| Decisamente no | 1 | 0,17% |
| Non rispondo | 0 | 0,00% |
| Totale | 603 | 100,00% |

| Difficoltà in fase di ritiro dei referti | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|--|--------------------|-----------------------|
| Decisamente sì | 46 | 7,42% |
| Più sì che no | 5 | 0,81% |
| Più no che sì | 12 | 1,94% |
| Decisamente no | 394 | 63,55% |
| Non rispondo | 12 | 1,94% |
| Nessun referto | 151 | 24,35% |
| Totale | 620 | 100,00% |

| Efficacia cure /suggerimenti medici | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale |
|-------------------------------------|--------------------|-----------------------|
| Sì | 521 | 84,03% |
| No | 5 | 0,81% |
| Non lo so ancora | 86 | 13,87% |
| Non rispondo | 8 | 1,29% |
| Totale | 620 | 100,00% |

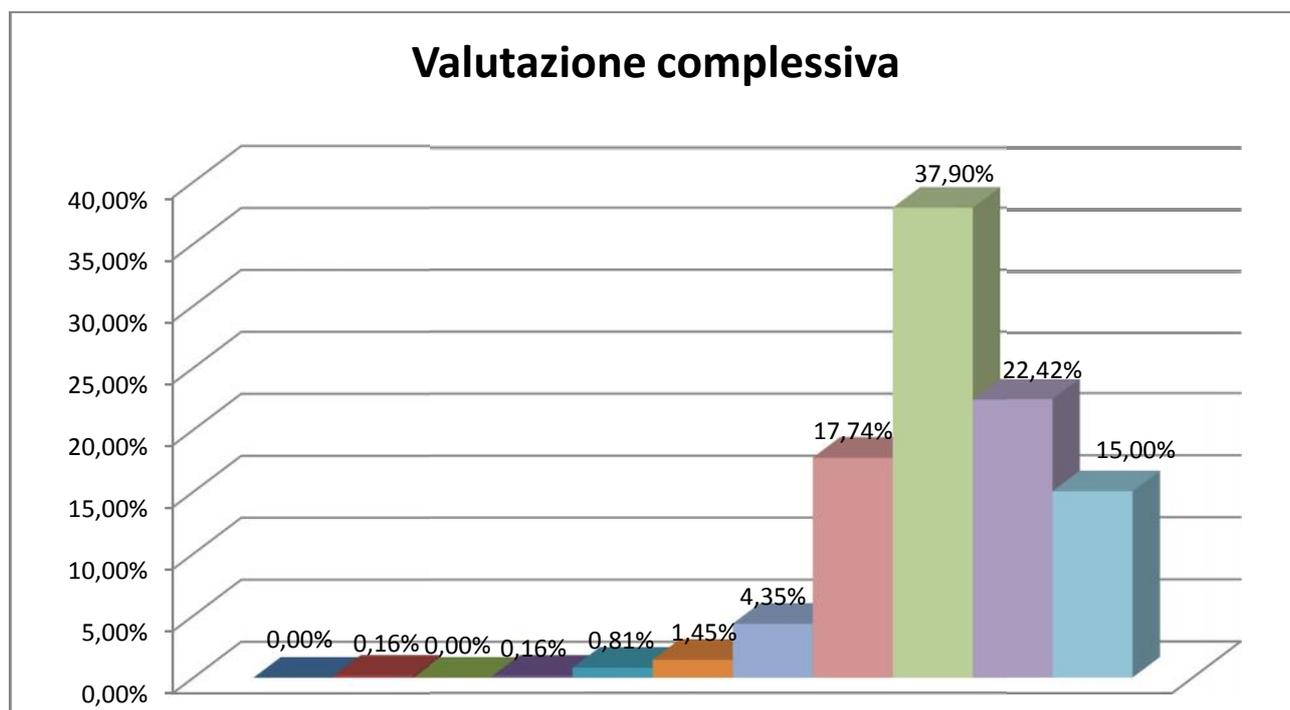
Alla fine della prestazione, **al 97% del campione** è stato rilasciato **qualcosa di scritto** (nel 2020 al 91%) che è **risultato chiaro per tutti gli intervistati** (nel 2020 era chiaro al 99%).

Il **65%** degli intervistati **non ha incontrato difficoltà per ritirare i referti** (nel 2020 il 62%); il **24%** **non ha avuto alcun referto**.

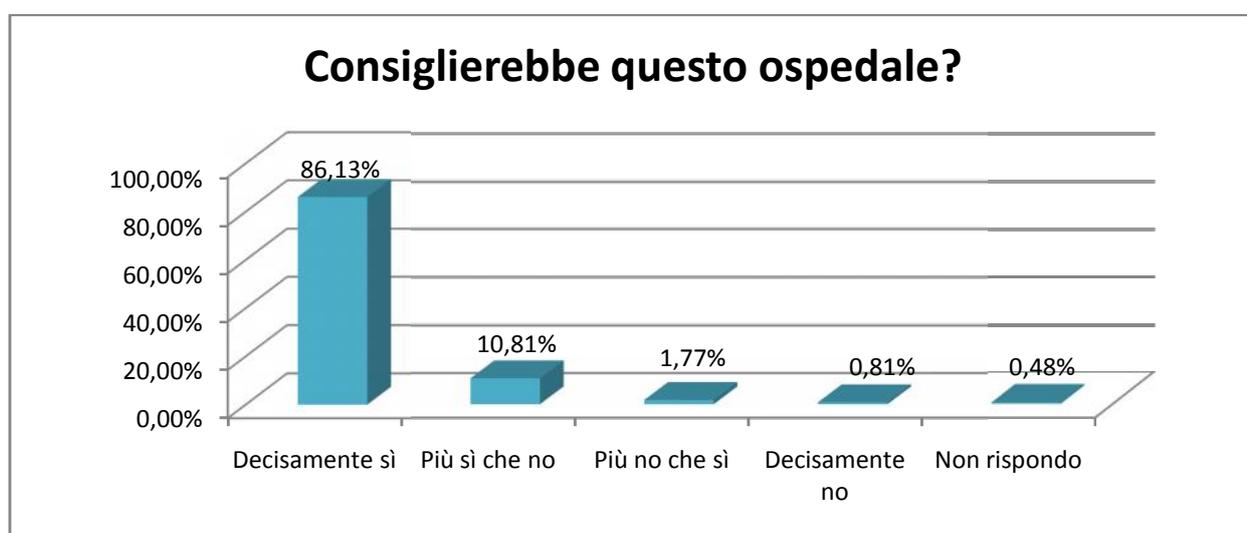
L'**efficacia delle cure/suggerimenti dei medici sono soddisfacenti per l'84% degli utenti**, il 14% dichiara di non saperlo ancora e solo l'**1%** ritiene che non siano soddisfacenti (nel 2020, rispettivamente 68%, 25% e 4%).

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

| Valutazione complessiva | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|-------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| 0 | 0 | 0,00% | 100,00% |
| 1 | 1 | 0,16% | 100,00% |
| 2 | 0 | 0,00% | 99,84% |
| 3 | 1 | 0,16% | 99,84% |
| 4 | 5 | 0,81% | 99,68% |
| 5 | 9 | 1,45% | 98,87% |
| 6 | 27 | 4,35% | 97,42% |
| 7 | 110 | 17,74% | 93,06% |
| 8 | 235 | 37,90% | 75,32% |
| 9 | 139 | 22,42% | 37,42% |
| 10 | 93 | 15,00% | 15,00% |
| Totale | 620 | 100,00% | |



| Consiglierebbe questa struttura? | Frequenza assoluta | Frequenza percentuale | Frequenza p. retrocumulata |
|----------------------------------|--------------------|-----------------------|----------------------------|
| Decisamente sì | 534 | 86,13% | 86,13% |
| Più sì che no | 67 | 10,81% | 96,94% |
| Più no che sì | 11 | 1,77% | 98,71% |
| Decisamente no | 5 | 0,81% | 99,52% |
| Non rispondo | 3 | 0,48% | 100,00% |
| Totale complessivo | 620 | 100,00% | |



Nel **complesso i giudizi** che gli utenti intervistati hanno dato sono **decisamente positivi**, il **97%** delle persone, in una scala da 1 a 10, **ha dato almeno 6 come valutazione** e il **97% consiglierebbe questa struttura** ad amici e parenti (nel 2020, il 95% del campione ha dato una valutazione complessiva almeno pari a 6 e consiglierebbe la struttura ad altri).