



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



RILEVAZIONE QUALITA' PERCEPITA REPORT GENNAIO-DICEMBRE 2019



INTRODUZIONE

Lo Staff Comunicazione dell'AOUP Paolo Giaccone, ed in particolare l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, in applicazione della Direttiva regionale sul monitoraggio delle attività del programma "Valutazione della qualità percepita dei servizi erogati", insieme a tutte le altre Aziende sanitarie della Regione, ha adottato la **nuova modalità di misurazione della qualità percepita sulle attività di ricovero e ambulatoriali**, progettata dall'Assessorato Salute in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche dell'Università di Palermo.

Il nuovo sistema prevede **un'indagine campionaria** al posto di quella censuaria precedentemente usata e consiste in un'**intervista telefonica** a chi è stato ricoverato o ha ricevuto una prestazione ambulatoriale.

I dati ottenuti, trattati nel pieno rispetto della riservatezza come riportato nel modulo di consenso informato sottoscritto dagli utenti al momento della dimissione o al termine della prestazione ambulatoriale, saranno poi utilizzati per **attivare idonee politiche di miglioramento**.

Le domande della scheda-intervista sulla degenza riguardano, tra l'altro, la gentilezza e la cortesia di medici e infermieri, la pulizia e l'accessibilità delle strutture, l'aiuto ricevuto dagli operatori sanitari, il giudizio complessivo sul trattamento ricevuto e sulla struttura. Non sono previste domande riguardanti i pasti.

Il **questionario sulla degenza** si compone di **6 aree** così denominate:

- ✚ **Assistenza da parte degli infermieri;**
- ✚ **Assistenza da parte dei medici;**
- ✚ **Ambiente ospedaliero;**
- ✚ **La sua esperienza in ospedale;**
- ✚ **Alla dimissione;**
- ✚ **Valutazione complessiva**

Il **questionario sull'area ambulatoriale** prevede le seguenti **4 aree**:

- ✚ **Pre-visita** (domande sugli aspetti preliminari a una visita ambulatoriale);
- ✚ **Visita** (domande sull'operato di infermieri/operatori sanitari e medici);
- ✚ **Post-visita** (domande sulle informazioni in merito a chi rivolgersi in caso di necessità);
- ✚ **Valutazione complessiva**

In entrambe le schede, nella **Valutazione complessiva** viene chiesto agli utenti di **valutare da 0 a 10** il trattamento complessivo ricevuto e se consiglierebbero ad altri la struttura.

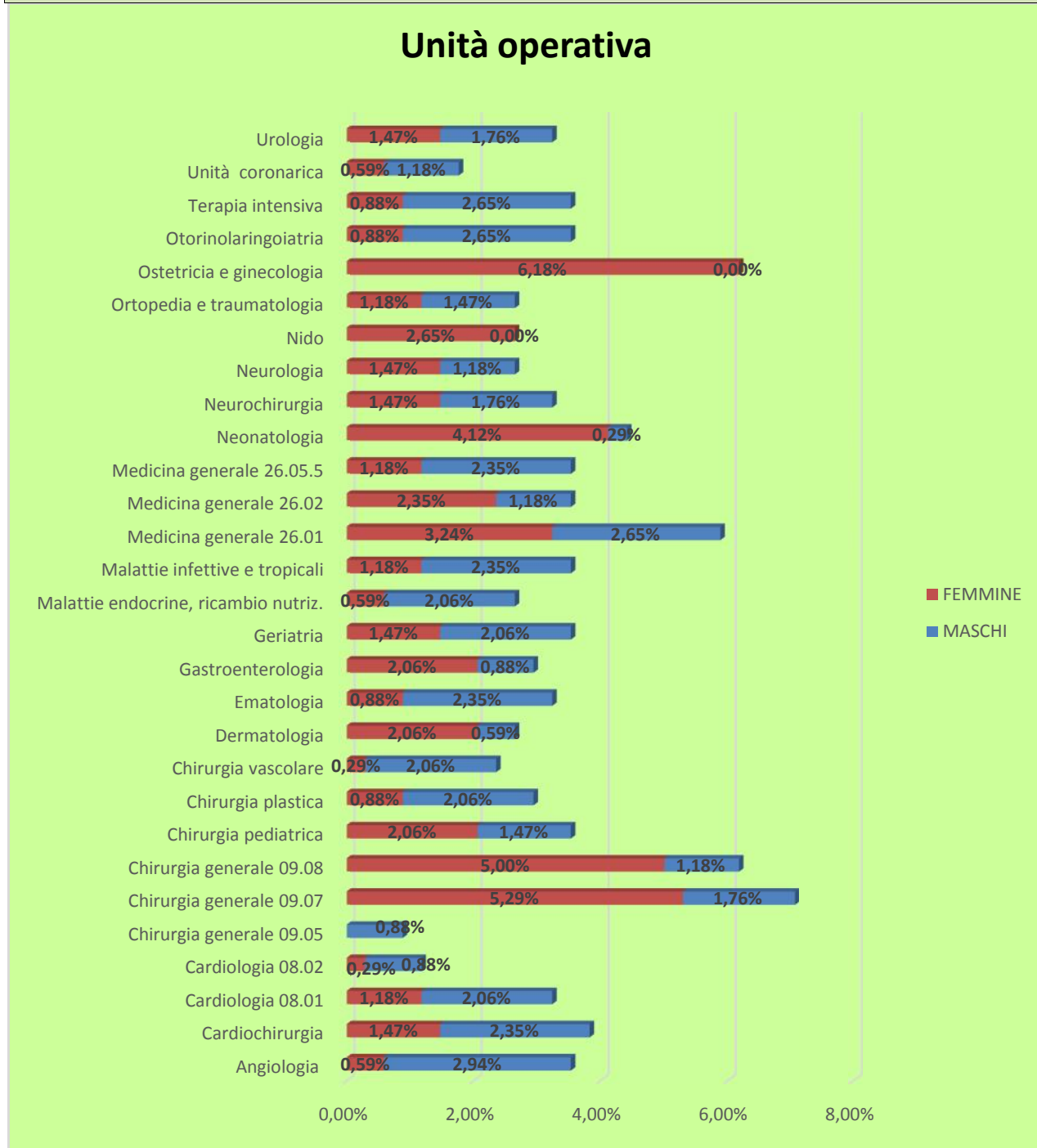
Il criterio scelto per valutare la soddisfazione è stato quello di prendere in considerazione la somma delle percentuali delle risposte positive ("sempre" e "di solito"), attribuendo un colore in corrispondenza dell'opzione "di solito".

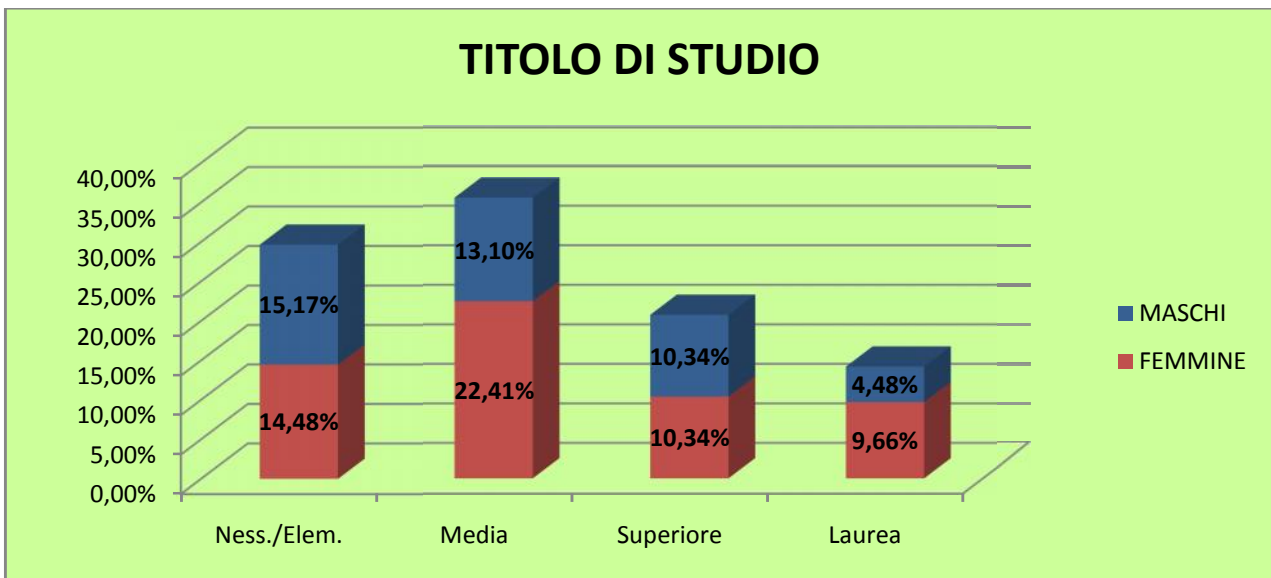
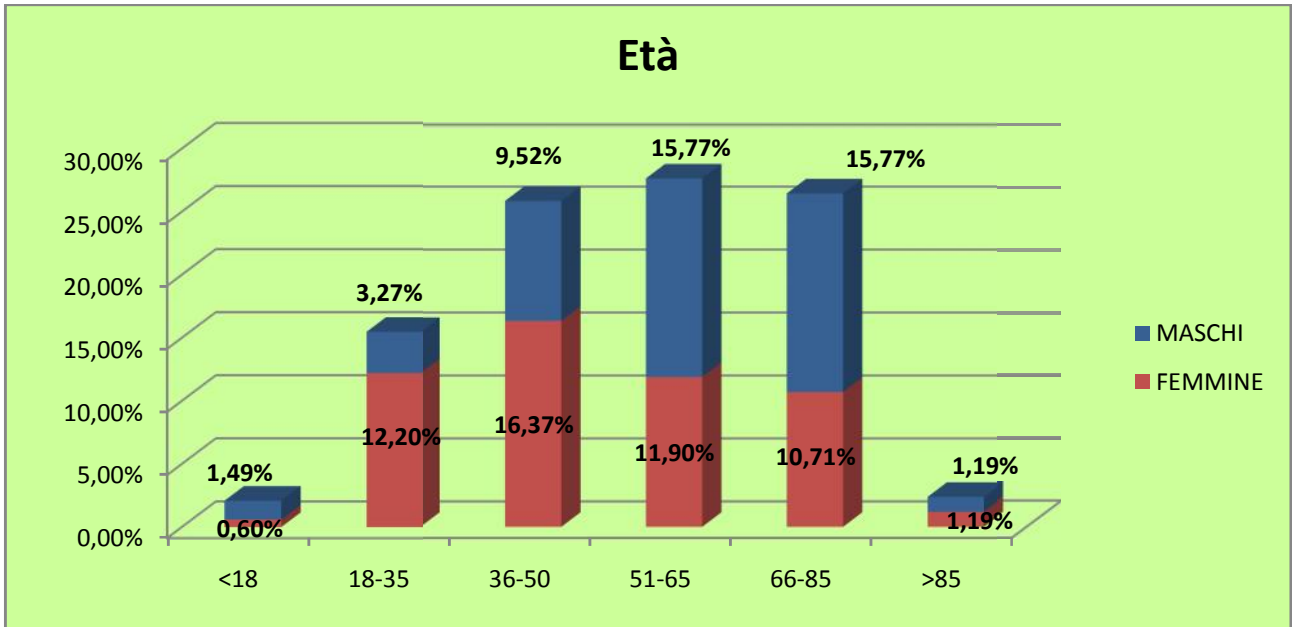
Il colore può essere:

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

AREA RICOVERO - CAMPIONE

I soggetti che nel corso del 2019 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 2019 sono state ricoverate presso l'AOUP Giaccone. Il campione intervistato è composto da **340 soggetti, 180 femmine e 160 maschi**, così distribuiti:





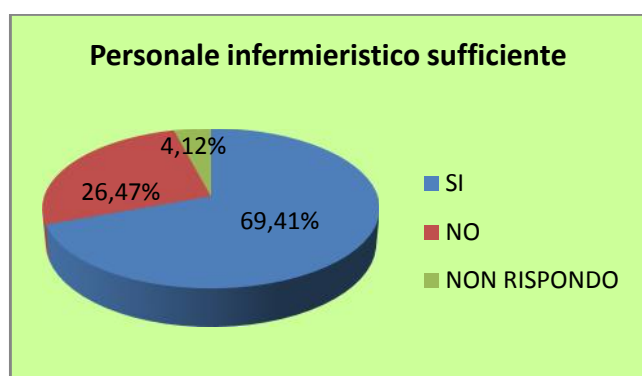
ASSISTENZA DA PARTE DEGLI INFERMIERI

Cortesia infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	2	0,59%	100,00%
Qualche volta	15	4,41%	99,41%
Di solito	17	5,00%	95,00%
Sempre	306	90,00%	90,00%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	340	100,00%	

Ascolto da parte degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	3	0,88%	100,00%
Qualche volta	14	4,12%	99,12%
Di solito	18	5,29%	95,00%
Sempre	305	89,71%	89,71%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	340	100,00%	

Spiegazioni chiare degli infermieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	5	1,47%	100,00%
Qualche volta	16	4,71%	98,53%
Di solito	23	6,76%	93,82%
Sempre	296	87,06%	87,06%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	340	100,00%	

Aiuto ricevuto dopo aver premuto pulsante	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	8	2,35%	100,00%
Qualche volta	32	9,41%	97,65%
Di solito	26	7,65%	88,24%
Sempre	247	72,65%	80,59%
Mai premuto pulsante	23	6,76%	7,94%
Non rispondo	4	1,18%	1,18%
	340	100,00%	



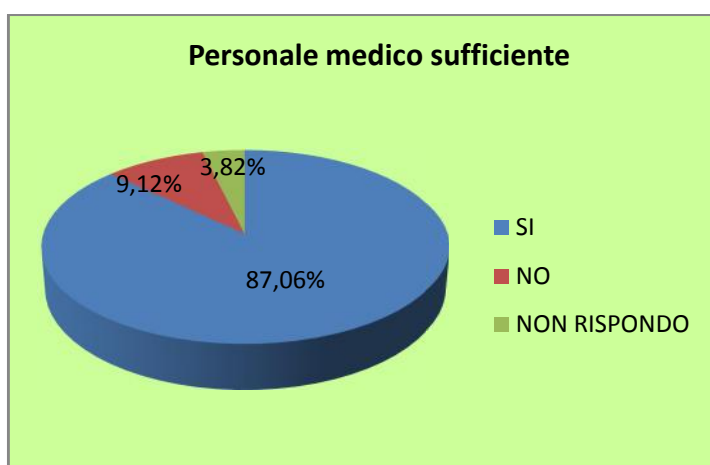
Considerando il raggiungimento della soddisfazione a partire dalla risposta "di solito", il personale infermieristico, è **soddisfacente al 95% termini di cortesia e ascolto** dei pazienti, è soddisfacente **al 94% quando si tratta di dare spiegazioni in maniera chiara**. Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, le persone ricoverate si ritengono **soddisfatte all'88%** (nel 2018 era 92%) **per aver ricevuto aiuto** (il 7% non ne ha avuto bisogno). Il personale viene ritenuto **insufficiente dal 26% degli utenti** (nel 2018 lo riteneva il 28%).

ASSISTENZA DA PARTE DEI MEDICI

Cortesia medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	5	1,47%	100,00%
Qualche volta	7	2,06%	98,53%
Di solito	19	5,59%	96,47%
Sempre	309	90,88%	90,88%
Non rispondo	0	0,00%	0,00%
	340	100,00%	

Ascolto da parte dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	3	0,88%	100,00%
Qualche volta	12	3,53%	99,12%
Di solito	15	4,41%	95,59%
Sempre	309	90,88%	91,18%
Non rispondo	1	0,29%	0,29%
	340	100,00%	

Spiegazioni chiare dei medici	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Mai	6	1,76%	100,00%
Qualche volta	11	3,24%	98,24%
Di solito	13	3,82%	95,00%
Sempre	308	90,59%	91,18%
Non rispondo	2	0,59%	0,59%
	411	100,00%	



I giudizi sui medici sono soddisfacenti (almeno "di solito") in termini di **cortesia al 96%, ascolto e spiegazioni al 96%**, le piene soddisfazioni (risposta "sempre") per i medici sono al 91% (nel 2018 era 95%).

Il personale medico presente in reparto viene ritenuto **insufficiente dal 9% degli utenti**, pressoché invariato rispetto al 2018 .

AMBIENTE OSPEDALIERO

Pulizia ambienti ospedalieri	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	20	5,88%	100,00%
Qualche volta	87	25,59%	94,12%
Di solito	55	16,18%	68,53%
Sempre	177	52,06%	52,35%
Non rispondo	1	0,29%	0,29%
	340	100,00%	

Silenziosità ambienti durante la notte	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	22	6,47%	100,00%
Qualche volta	49	14,41%	93,53%
Di solito	84	24,71%	79,12%
Sempre	175	51,47%	54,41%
Non rispondo	10	2,94%	2,94%
	340	100,00%	

Il **69% delle persone** intervistate si ritiene **soddisfatto della pulizia** degli ambienti ospedalieri e se **la piena soddisfazione si ha solo nel 52%** degli intervistati (si osserva un peggioramento rispetto al 2018, rispettivamente erano dell'81% e del 58%).

Durante la notte, **il 79%** del campione è solitamente **soddisfatto della silenziosità** degli ambienti, **pienamente soddisfatto il 54%** (anche per questi indicatori si rileva un peggioramento rispetto al 2018 in cui erano pari a 92% e 67%).

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 105, il **78%** dei quali ha valutato **solitamente tempestivo l'aiuto, pienamente soddisfatto il 61%** (nel 2018, le percentuali erano rispettivamente del 93% e 78%, pertanto, si rileva un sostanziale peggioramento).

Il 53% del campione ha assunto antidolorifici (nel 2018 era il 39%) e l'**84%** di essi di solito ha avuto una **riduzione del dolore** a seguito delle cure, il **70% l'ha avuto sempre**.

Il 45% degli utenti ha assunto nuovi farmaci: l'**84%** di essi ha ritenuto **soddisfacente la spiegazione** circa la loro utilità e il **78% su possibili effetti indesiderati** (rispetto al 2018, la percentuale di pazienti che hanno assunto nuovi farmaci è diminuita, infatti era pari al 50%; si riduce significativamente la soddisfazione dei pazienti rispetto alle spiegazioni su utilità e possibili effetti indesiderati che nel 2018 era pari al 92% e al 90%).

Bisogno di personale per andare in bagno	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	217	63,82%	100,00%
Qualche volta	40	11,76%	36,18%
Di solito	14	4,12%	24,41%
Sempre	51	15,00%	20,29%
Non rispondo	18	5,29%	5,29%
	340	100,00%	

Le 105 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	6	5,71%	100,00%
Qualche volta	17	16,19%	94,29%
Di solito	18	17,14%	78,10%
Sempre	61	58,10%	60,95%
Non rispondo	3	2,86%	2,86%
	105		

Bisogno di medicine per il dolore	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	179	52,65%
No	135	39,71%
Non rispondo	26	7,65%
	340	

Le 179 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	7	3,91%	100,00%
Qualche volta	22	12,29%	96,09%
Di solito	24	13,41%	83,80%
Sempre	122	68,16%	70,39%
Non rispondo	4	2,23%	2,23%
	179	100,00%	

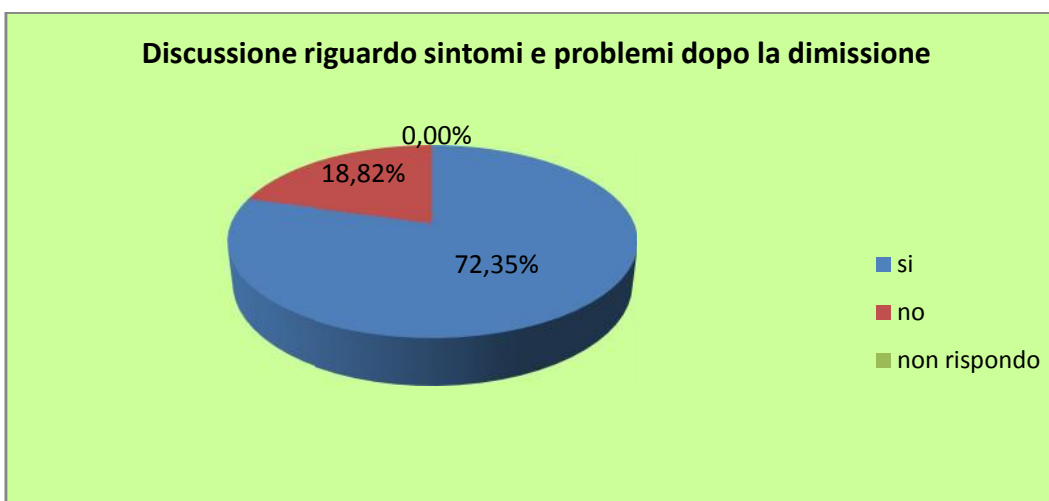
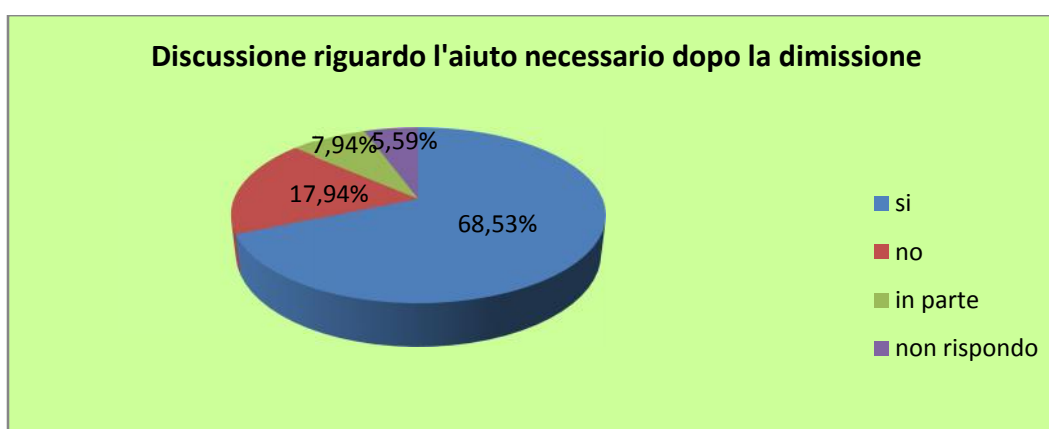
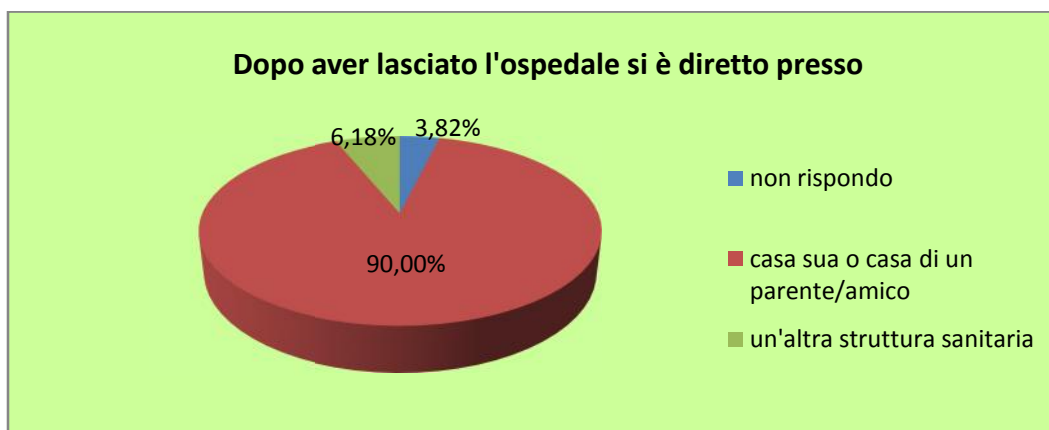
Assunzione di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	153	45,00%
No	154	45,29%
Non rispondo	33	9,71%
	340	100,00%

Le 153 persone che hanno assunto nuovi farmaci hanno così risposto:

Spiegazioni sull'utilità di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Mai	16	10,46%	100,00%
Qualche volta	9	5,88%	89,54%
Di solito	13	8,50%	83,66%
Sempre	109	71,24%	75,16%
Non rispondo	6	3,92%	3,92%
	153	100,00%	

Spiegazioni su possibili effetti indesiderati di nuovi farmaci	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retro cumulata
Mai	23	15,03%	100,00%
Qualche volta	11	7,19%	84,97%
Di solito	11	7,19%	77,78%
Sempre	100	65,36%	70,59%
Non rispondo	8	5,23%	5,23%
	153	100,00%	

ALLA DIMISSIONE



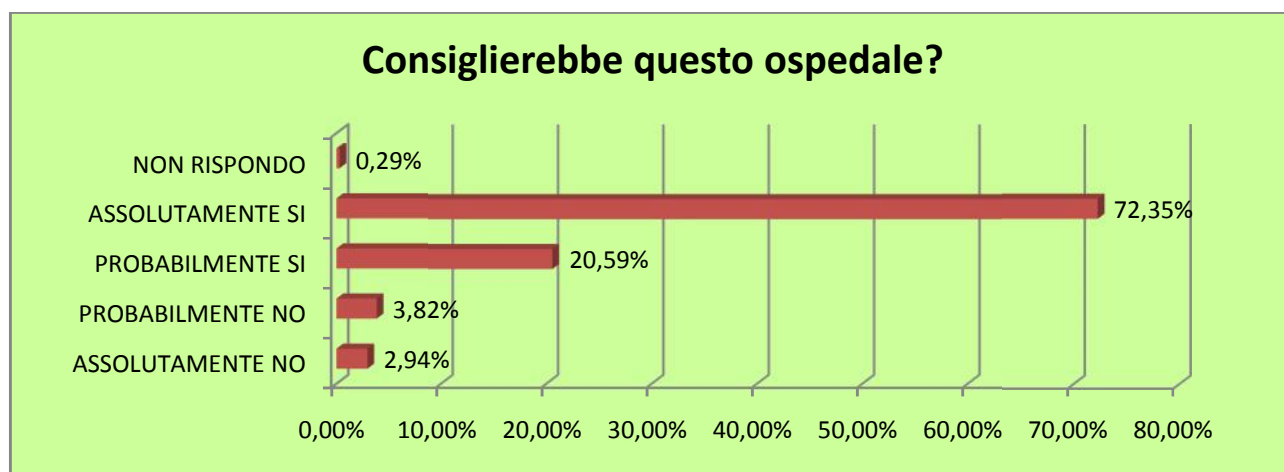
Dopo aver lasciato l'ospedale, **il 90% dei pazienti intervistati torna nella propria abitazione** oppure in quella di un amico, familiare o parente (nel 2018 era il 92%).

Il 68% degli intervistati ha discusso con medici, infermieri o altro personale ospedaliero riguardo **l'aiuto necessario dopo la dimissione** (nel 2018 era il 75%). Il 72% degli intervistati ha avuto **informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute dopo la dimissione** (nel 2018 era l'89%).

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Valutazione complessiva	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
0	2	0,59%	100%
1	2	0,59%	99,41%
2	1	0,29%	98,82%
3	2	0,59%	98,53%
4	7	2,06%	97,94%
5	2	0,59%	95,88%
6	18	5,29%	95,29%
7	56	16,47%	90%
8	93	27,35%	73,53%
9	56	16,47%	46,18%
10	101	29,71%	29,71%
	340	100,00%	

Consiglierebbe questo ospedale?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale	Frequenza p. retrocumulata
Assolutamente no	10	2,94%	100,00%
Probabilmente no	13	3,82%	97,06%
Probabilmente sì	70	20,59%	93,24%
Assolutamente sì	246	72,35%	72,65%
Non rispondo	1	0,29%	0,29%
	411	100,00%	



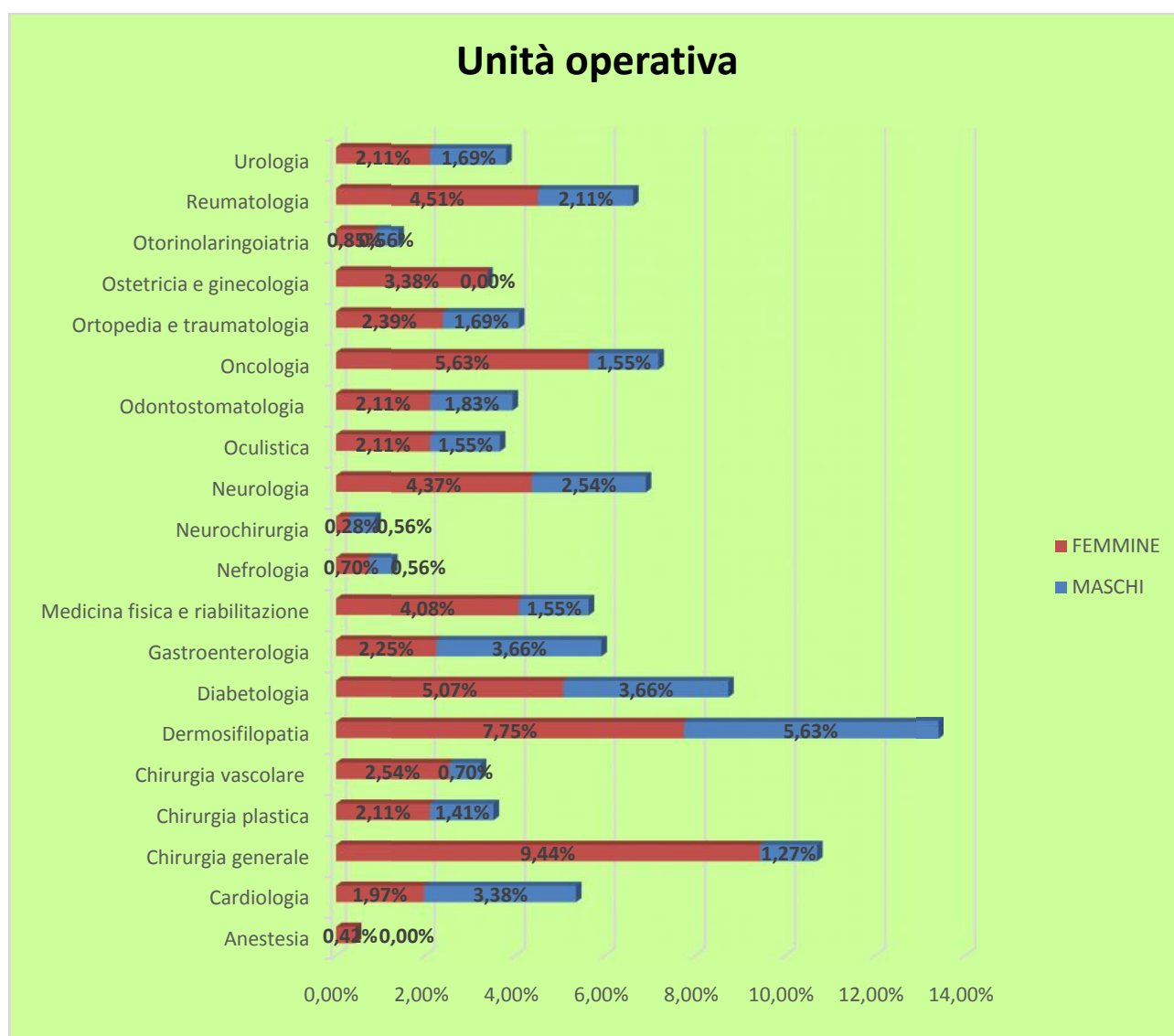
Per concludere, abbiamo chiesto agli intervistati di dare un giudizio da 1 a 10 (10 corrisponde alla perfetta soddisfazione) e il **95% di essi ha espresso un giudizio di almeno 6/10** (nel 2018 era il 96%).

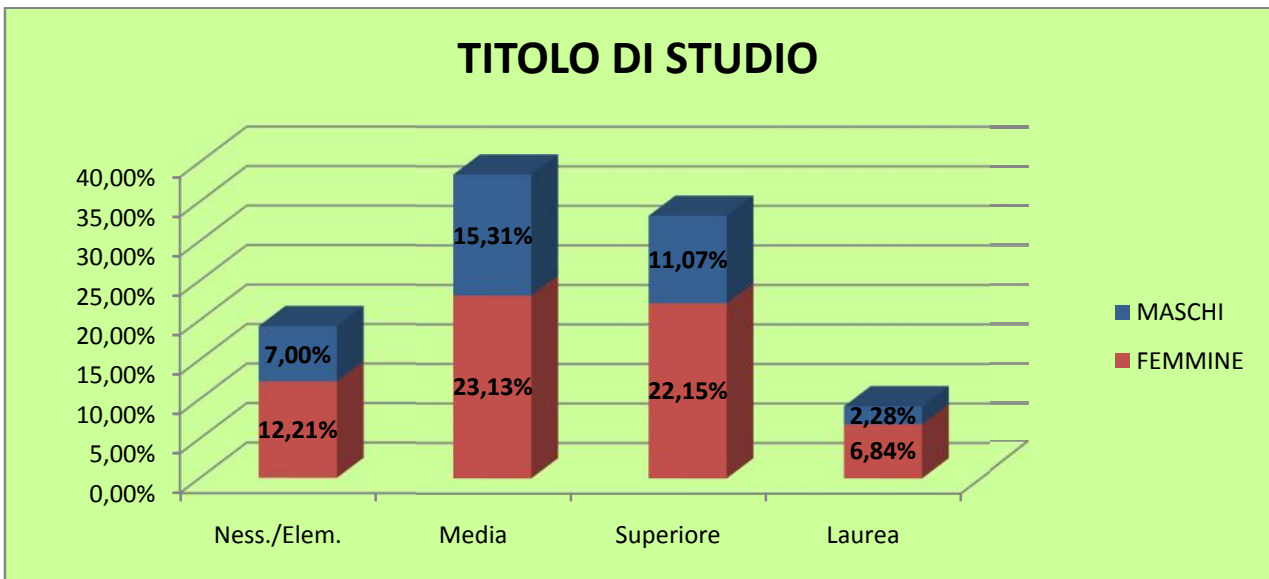
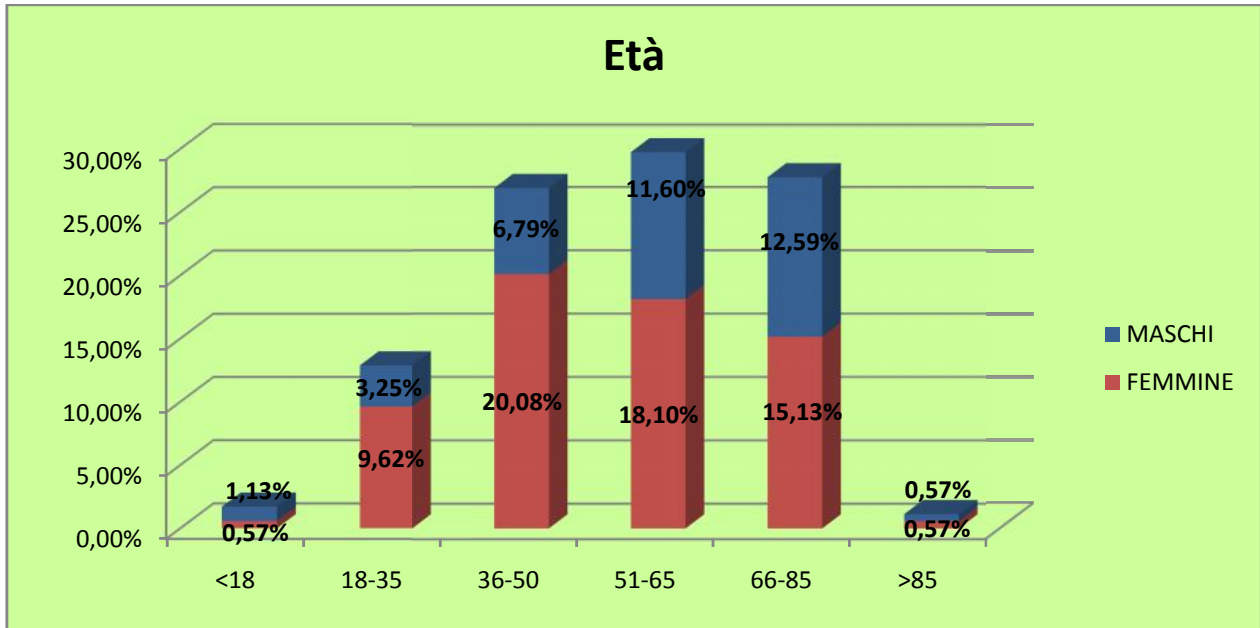
Il 93%, come nel 2018, probabilmente consiglierebbe l'AOUP "Paolo Giaccone" ad amici e familiari e **il 72% lo consiglierebbe assolutamente** (nel 2018 era il 79%).

AREA AMBULATORIALE – CAMPIONE

I soggetti che nel corso del 2019 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 2019 si sono rivolte ai servizi ambulatoriali dell'AOUP Paolo Giaccone di Palermo.

Il campione intervistato è composto da **710 soggetti, 455 femmine e 255 maschi**, così distribuiti:





PRE-VISITA Scelta

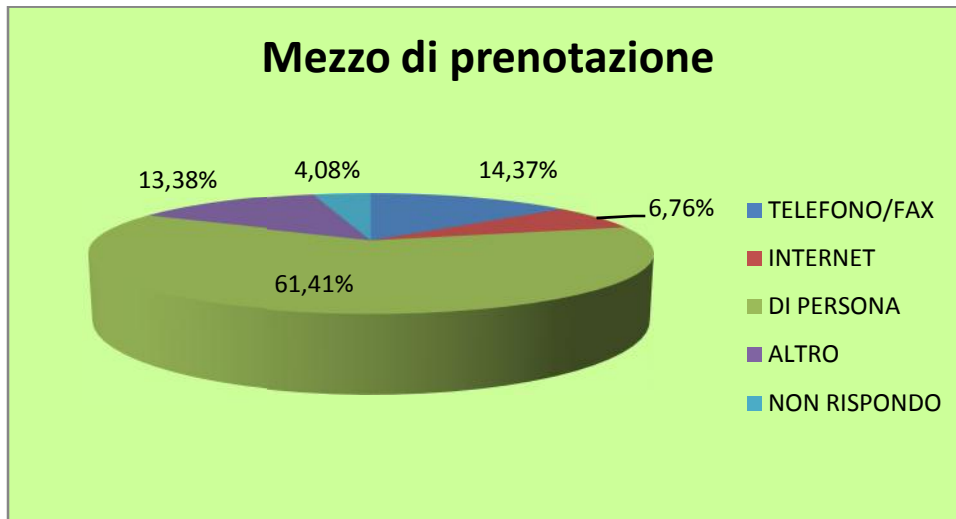
Motivo della scelta	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Consiglio di un medico	248	34,93%
Consiglio di amici/parenti	126	17,75%
Ne avevo sentito parlare bene	102	14,37%
E' vicino casa mia	55	7,75%
Era il posto più rapido come prenotazione	14	1,97%
Più di un motivo	50	7,04%
Altro	112	15,77%
Non rispondo	3	0,42%
	710	100,00%



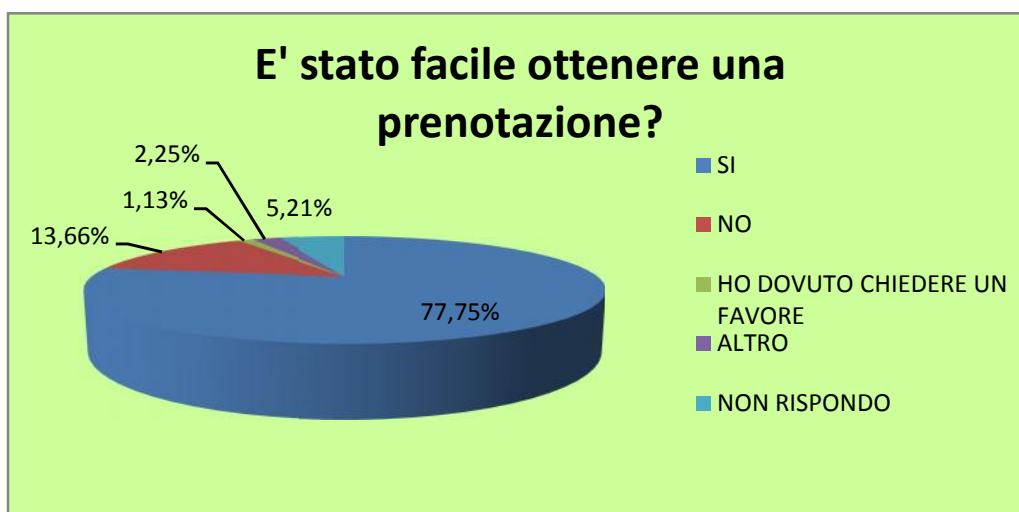
Il 35% delle persone intervistate ha dichiarato di aver scelto questa struttura su **consiglio di un medico**, il 18% su consiglio di amici e parenti e il **14% ne aveva sentito parlare bene**.

Prenotazione

Mezzo di prenotazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Telefono/Fax	102	14,37%
Internet	48	6,76%
Di persona	436	61,41%
Altro	95	13,38%
Non rispondo	29	4,08%
	710	100,00%



Facilità di prenotazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	552	77,75%
No	97	13,66%
Ho dovuto chiedere un favore	8	1,13%
Altro	16	2,25%
Non rispondo	37	5,21%
	710	100,00%



Attesa tra prenotazione e prestazione	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
72 ore	44	6,20%
10 giorni	136	19,15%
30 giorni	142	20,00%
160 giorni	60	8,45%
oltre 160 giorni	21	2,96%
Altro	201	28,31%
Non rispondo	106	14,93%
	710	100,00%

La prenotazione di una visita ambulatoriale è risultata facile per il **78% degli intervistati**, mentre nel 2018 per l'82%.

L'attesa tra prenotazione e prestazione **non supera i 30 giorni per il 20%** del campione (percentuale leggermente diminuita rispetto al 2018 che era 22%), **soltanto il 3% ha aspettato oltre 160 giorni** (nel 2018 era l'1%); da sottolineare che, come nel 2018, per il **43% degli intervistati il tempo d'attesa non è determinabile** (Non rispondo e Altro).

Riguardo ai mezzi di prenotazione, solo il **7% dichiara di aver usato internet**, il **14% ha usato telefono/fax** e il **61% si è recato di persona** (percentuali simili al 2018).

Ticket

Facilità nel pagamento del ticket	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Ero esente	188	26,48%
Non rispondo	20	2,82%
Decisamente no	12	1,69%
Più no che sì	9	1,27%
Più sì che no	429	60,42%
Decisamente sì	52	7,32%
	710	100,00%

Escludendo gli esenti dal pagamento del ticket e gli intervistati che **non hanno risposto alla domanda** che complessivamente ammontano al 29% del campione (mentre nel 2018 era il 65%), **quasi tutte le rimanenti persone** ritengono che **sia stato facile pagare il ticket**, **solo l'1% ha trovato difficoltà** nel pagamento.

Accessibilità

Accessibilità: parcheggi	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	176	24,79%
Più sì che no	82	11,55%
Più no che sì	143	20,14%
Decisamente no	219	30,85%
Non rispondo	90	12,68%
	710	100,00%

Accessibilità: raggiungibilità dal domicilio	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	340	47,89%
Più sì che no	185	26,06%
Più no che sì	73	10,28%
Decisamente no	102	14,37%
Non rispondo	10	1,41%
	710	100,00%

Accessibilità: barriere architettoniche	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	104	14,65%
Più sì che no	101	14,23%
Più no che sì	129	18,17%
Decisamente no	195	27,46%
Non rispondo	181	25,49%
	710	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 36% degli intervistati e quindi **insoddisfacente** (nel 2018 era pari al 44%); il **29%** ritiene che la struttura abbia dei limiti per la fruizione dei servizi dovuti alla **presenza di barriere architettoniche** (27% nel 2018). Da sottolineare che a quest'ultima domanda **non risponde il 25%**. 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 74%**, **pienamente soddisfatto il 48%** (nel 2018, rispettivamente 78% e 53%).

Organizzazione

Organizzazione: puntualità	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	464	65,35%
Più sì che no	118	16,62%
Più no che sì	63	8,87%
Decisamente no	58	8,17%
Non rispondo	7	0,99%
	710	100,00%

Organizzazione: gentilezza del personale	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	627	88,31%
Più sì che no	53	7,46%
Più no che sì	14	1,97%
Decisamente no	13	1,83%
Non rispondo	3	0,42%
	710	100,00%

Organizzazione: pulizia dei locali	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	363	51,13%
Più sì che no	190	26,76%
Più no che sì	101	14,23%
Decisamente no	43	6,06%
Non rispondo	13	1,83%
	710	100,00%

L'organizzazione viene valutata in base alla puntualità, alla gentilezza del personale e alla pulizia dei locali. I giudizi espressi sono pressoché simili a quelli registrati nel 2018.

Per quanto riguarda la **puntualità**, l'**82%** delle persone intervistate si ritiene **abbastanza soddisfatto**, è pienamente **soddisfatto il 65%**.

Riguardo alla **gentilezza** del personale, il campione è **abbastanza soddisfatto al 96%** e **decisamente soddisfatto l'88%**.

Della pulizia dei locali è **abbastanza soddisfatto il 78%** del campione e **pienamente soddisfatto il 51%**.

VISITA

Infermieri/operatori sanitari

Infermieri/Operatori sanitari: cortesia	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	633	89,15%
Più sì che no	42	5,92%
Più no che sì	18	2,54%
Decisamente no	8	1,13%
Non rispondo	9	1,27%
	710	100,00%

Infermieri/Operatori sanitari: chiarezza	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	630	88,73%
Più sì che no	40	5,63%
Più no che sì	20	2,82%
Decisamente no	10	1,41%
Non rispondo	10	1,41%
	710	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 95% degli intervistati** rispetto alla **cortesia** e per il **94%** per la **chiarezza** nel dare spiegazioni, **pienamente soddisfacente per l'89%** (nel 2018 era 91% per entrambe le domande).

Personale medico

Personale medico: cortesia	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	657	92,54%
Più sì che no	31	4,37%
Più no che sì	14	1,97%
Decisamente no	7	0,99%
Non rispondo	1	0,14%
	710	100,00%

Personale medico: attenzione verso il paziente	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	651	91,69%
Più sì che no	32	4,51%
Più no che sì	17	2,39%
Decisamente no	9	1,27%
Non rispondo	1	0,14%
	710	100,00%

Personale medico: chiarezza	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	661	93,10%
Più sì che no	30	4,23%
Più no che sì	11	1,55%
Decisamente no	7	0,99%
Non rispondo	1	0,14%
	710	100,00%

Il personale medico, in termini di **cortesia, chiarezza e attenzione verso il paziente**, così come nel 2018, è stato valutato **abbastanza soddisfacente dal 97%** degli intervistati e **decisamente soddisfacente dal 92-93%**.

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

POST-VISITA

Le hanno detto dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	431	60,70%
Più sì che no	68	9,58%
Più no che sì	26	3,66%
Decisamente no	102	14,37%
Non rispondo	83	11,69%
	710	100,00%

Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	424	59,72%
Più sì che no	77	10,85%
Più no che sì	29	4,08%
Decisamente no	138	19,44%
Non rispondo	42	5,92%
	710	100,00%

Dopo la visita medica, circa **il 70% degli intervistati dichiara di aver ricevuto le indicazioni necessarie** su cosa fare e dove andare per la terapia e a chi rivolgersi in caso di necessità, dato invariato rispetto al 2018..

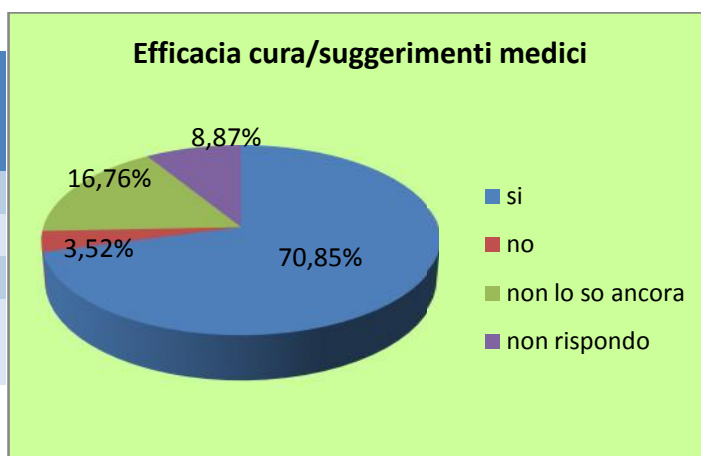
Alla fine della prestazione le hanno rilasciato qualcosa di scritto?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Sì	595	83,80%
No	86	12,11%
Non rispondo	29	4,08%
	710	100,00%

Le 595 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	530	89,08%
Più sì che no	33	5,55%
Più no che sì	14	2,35%
Decisamente no	10	1,68%
Non rispondo	8	1,34%
	595	100,00%

Difficoltà in fase di ritiro dei referti	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Decisamente sì	56	7,89%
Più sì che no	19	2,68%
Più no che sì	39	5,49%
Decisamente no	445	62,68%
Nessun referto	119	16,76%
Non rispondo	32	4,51%
	710	100,00%

Efficacia cure /suggerimenti medici	F. assoluta	F. percentuale
Sì	503	70,85%
No	25	3,52%
Non lo so ancora	119	16,76%
Non rispondo	63	8,87%
	710	100,00%



Alla fine della prestazione, **all'84% del campione** è stato rilasciato **qualcosa di scritto** che è **risultato chiaro al 95% degli intervistati** (nel 2018 era il 98%).

Il ritiro dei referti, come nel 2017, è **stato poco difficoltoso per il 68%** delle persone (nel 2018 lo era per il 62%); il **17% non ha avuto alcun referto**, contro il 26% del 2018.

L'**efficacia delle cure/suggerimenti dei medici sono soddisfacenti per il 71% degli utenti**, il 17% dichiara di non saperlo ancora e solo il 3% ritiene che non siano soddisfacenti (dati pressoché sovrapponibili a quelli del 2018).

VALUTAZIONE COMPLESSIVA

Staff Comunicazione – Responsabile: Dott.ssa Rosaria Licata

Valutazione complessiva	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
0	2	0,27%
1	0	0,00%
2	1	0,13%
3	3	0,40%
4	4	0,54%
5	20	2,68%
6	48	6,44%
7	108	14,50%
8	265	35,57%
9	142	19,06%
10	152	20,40%
	745	100,00%

Consiglierebbe questa struttura?	Frequenza assoluta	Frequenza percentuale
Non rispondo	595	83,80%
Decisamente no	62	8,73%
Più no che sì	24	3,38%
Più sì che no	22	3,10%
Decisamente sì	7	0,99%
	745	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 **93% consiglierebbe questa struttura** ad amici e parenti (nel 2018, il 96% del campione ha dato una valutazione complessiva almeno pari a 6 e consiglierebbe la struttura ad altri).