



S.S.D. Rapporti con gli Stakeholders Nazionali e Esteri
Politiche Aziendali di Crowdfunding e Fundraising
URP - Relazioni Esterne e Comunicazione
Settore Qualità Percepita e Partecipata



Report
Qualità Percepita
ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Anno 2021

Nell'anno 2021 è stata realizzata l'indagine di qualità percepita degli utenti afferenti ai servizi ambulatoriali della Città della Salute e della Scienza di Torino.

La raccolta dei dati è avvenuta tramite la compilazione del questionario on line, presente sul sito istituzionale dell'Azienda e la somministrazione dello stesso questionario in formato cartaceo agli utenti afferenti ai servizi ambulatoriali dei Presidi Molinette, CTO, OIRM, S.Anna, Dental School e San Giovanni Antica Sede.

L'analisi è stata eseguita su 3.760 questionari compilati.

Hanno partecipato alla somministrazione dei questionari i seguenti ambulatori:

Presidio S.ANNA

- colposcopia/laserchirurgia
- fisiopatologia della riproduzione
- isteroscopia
- batteriologia
- poliambulatorio ostetrico
- colposcopia clinica
- med. interna-ecg .
- patologia ginecologica pelvica
- endocrinologia-c. amenorree
- uroginecologia
- CAS
- Diabetologia

Presidio OIRM

- poliambulatori

Presidio CTO/USU

- neurologia mielolesi + incontinenze
- medicina fisica e riabilitazione (fkt)
- neurochirurgia – neurologia
- medicina del lavoro
- chirurgia plastica
- poliambulatorio ortopedia

Presidio MOLINETTE/SAN LAZZARO

- piattaforma ambulatoriale di neurologia mista
- chirurgia plastica
- pediatrico-dermatologia

DENTAL SCHOOL

- ambulatori vari

Nello studio che segue sono stati analizzati i dati relativi agli argomenti classificati nelle categorie:

- informazioni socio-demografiche
- aspetti relativi alla prenotazione e all'attesa
- informazione e relazione
- assistenza e cure
- ambienti e comfort fisico
- valutazioni complessive

Per l'analisi dei dati di Customer's Satisfaction è stato utilizzato il metodo Picker Institute che prevede che vengano considerate sinonimo di qualità soltanto le risposte completamente positive; inoltre-nella valutazione della qualità- il numero di tali risposte deve raggiungere un valore percentuale pari o superiore all'80% del totale. Per questo motivo le variabili con più possibilità di risposta sono state anche trasformate in variabili dicotomiche e rappresentate su un grafico a barre per evidenziare maggiormente il risultato dei dati rilevati.

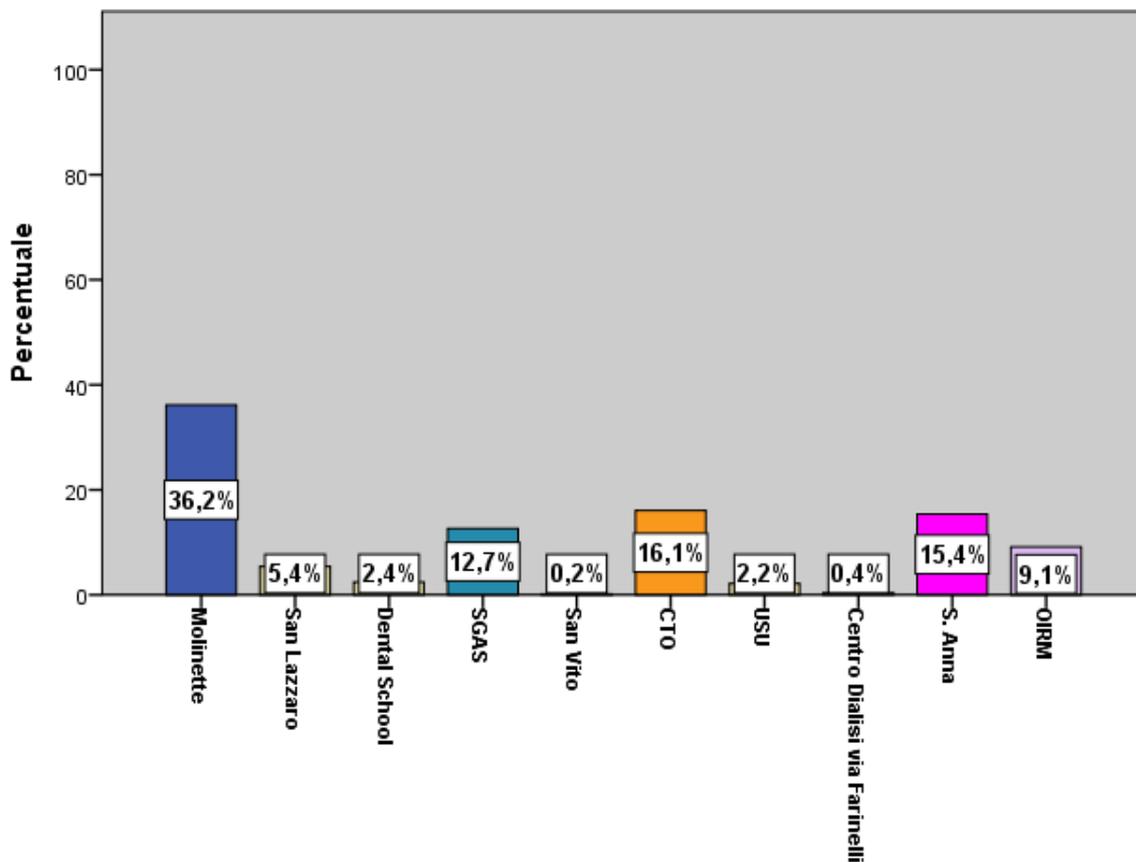
Inoltre, le risposte predisposte dal questionario prevedono alcune opzioni che sono state escluse nell'analisi ad esempio *“Non abbiamo avuto bisogno di chiedere”*, *“Non abbiamo usato i servizi igienici”*, *“Non abbiamo avuto bisogno di una spiegazione.”*

INFORMAZIONI GENERALI E SOCIO DEMOGRAFICHE

Dove ha effettuato la visita e/o la prestazione?

N	Valido	3720
	Mancante	40

		Conteggio	% di casi per colonna
Dove ha effettuato la visita e la prestazione?	Molinette	1346	36,2%
	San Lazzaro	201	5,4%
	Dental School	90	2,4%
	SGAS	471	12,7%
	San Vito	7	0,2%
	CTO	598	16,1%
	USU	80	2,2%
	Centro Dialisi via Farinelli	14	0,4%
	S. Anna	573	15,4%
	OIRM	340	9,1%
	Totale	3720	100,0%

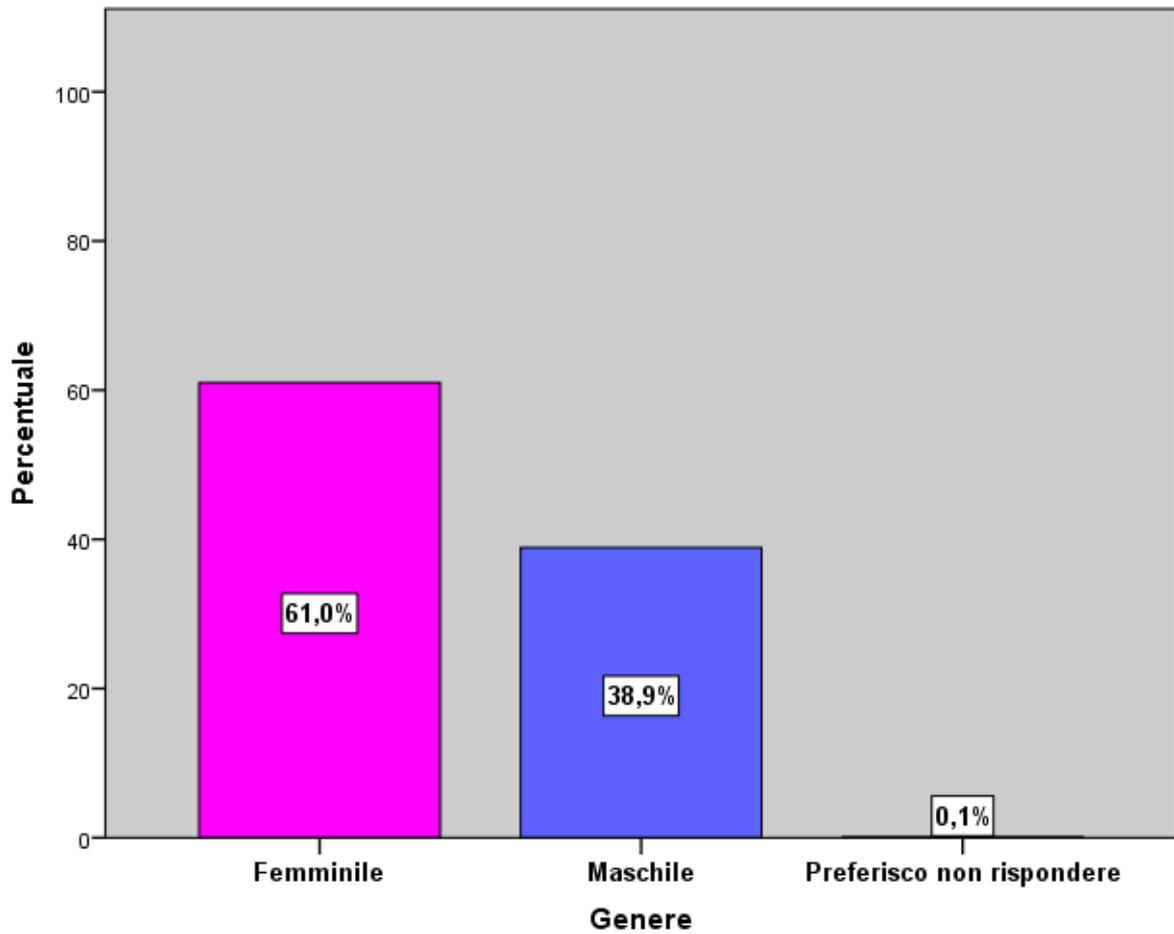


Dove ha effettuato la visita e/o la prestazione?

Genere

N	Valido	3719
	Mancante	41

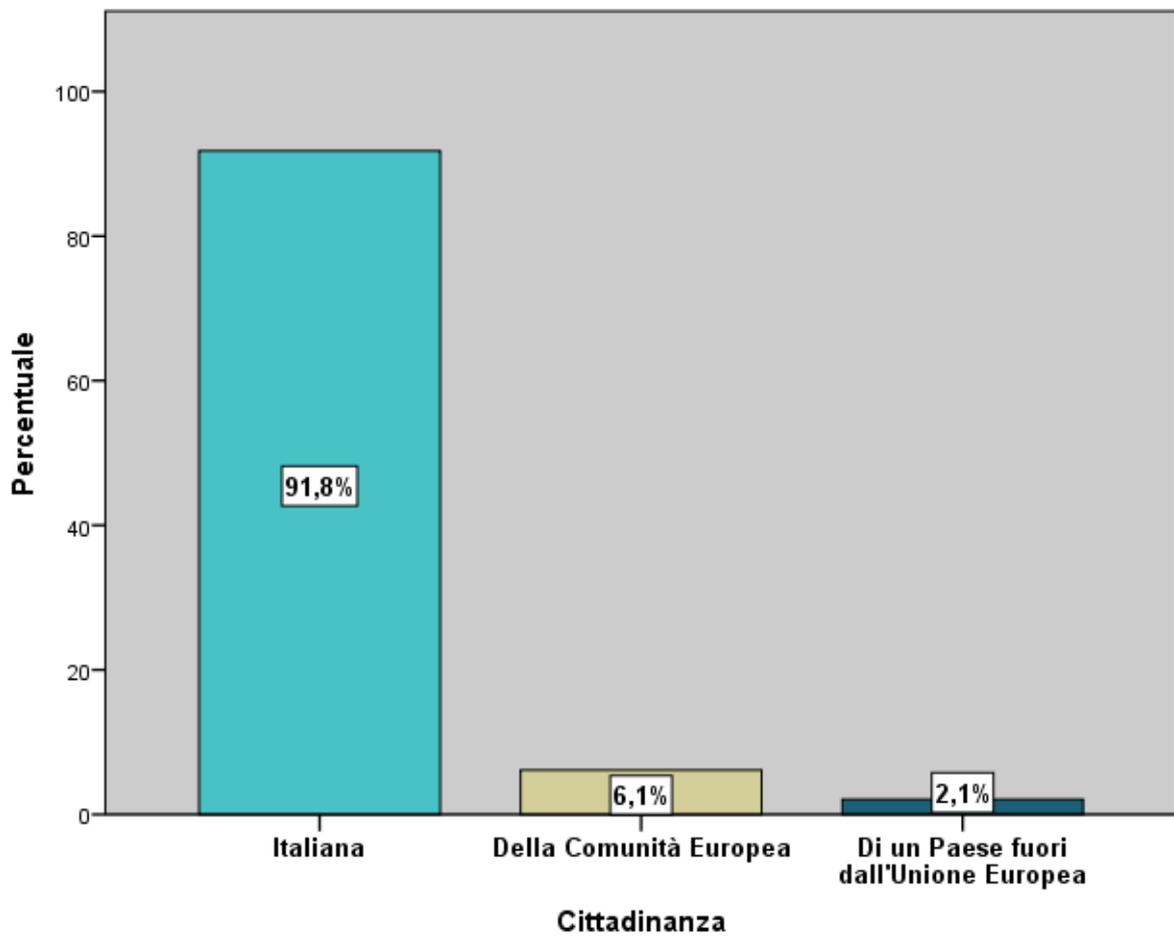
Genere	Conteggio	% di casi per colonna
Femminile	2269	61,0%
Maschile	1447	38,9%
Preferisco non rispondere	3	0,1%
Totale	3719	100,0%



Cittadinanza

N	Valido	3719
	Mancante	41

		Conteggio	% di casi per colonna
Cittadinanza	Italiana	3413	91,8%
	Della Comunità Europea	228	6,1%
	Di un Paese fuori dall'Unione Europea	78	2,1%
	Totale	3719	100,0%



Età della persona che effettua la visita/prestazione

N	Valido	3676
	Mancante	84

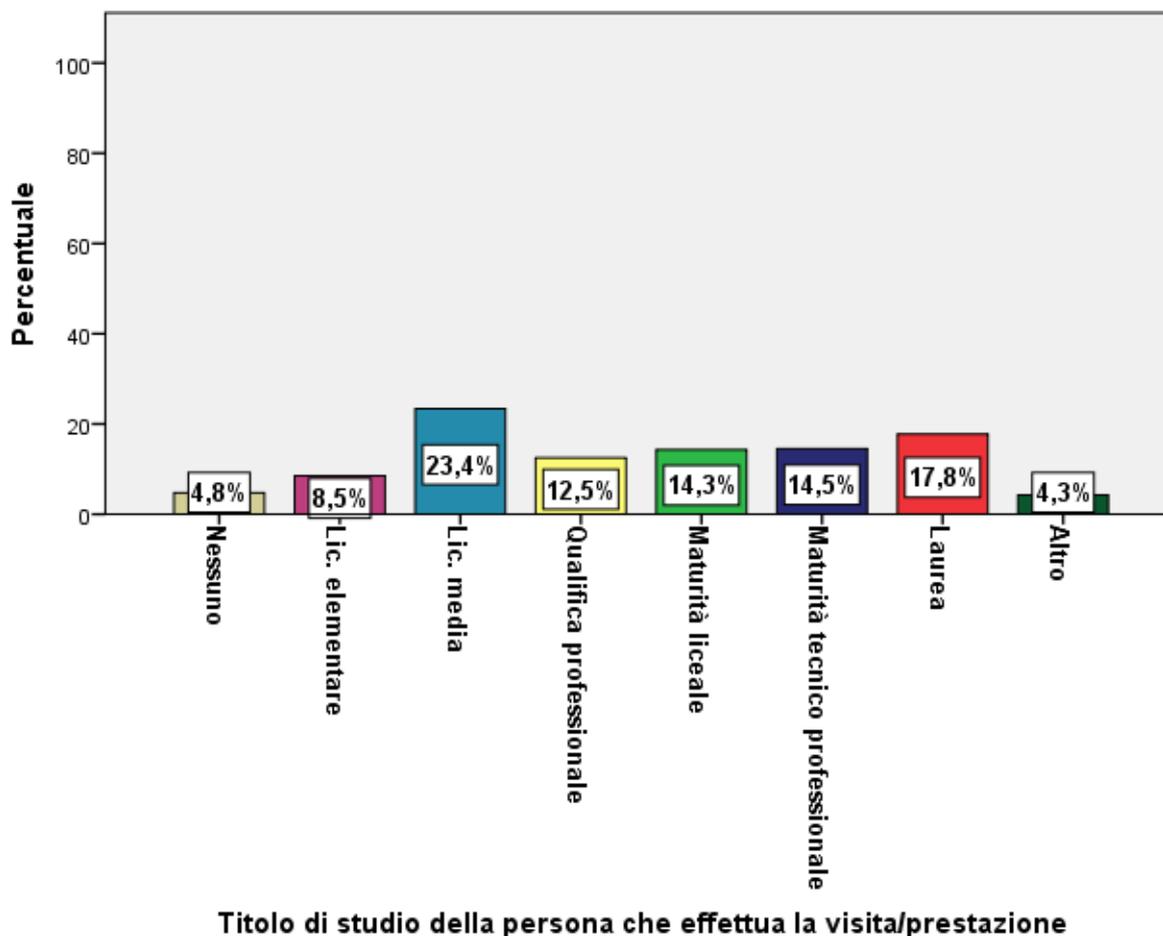
Età della persona che effettua la visita/prestazione

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulativa
Valido	1-30 giorni	47	1,3	1,3	1,3
	31 giorni-12 mesi	39	1,0	1,1	2,3
	13 mesi-3 anni	55	1,5	1,5	3,8
	4-7 anni	103	2,7	2,8	6,6
	8-14 anni	192	5,1	5,2	11,9
	15-18 anni	118	3,1	3,2	15,1
	19-30 anni	299	8,0	8,1	23,2
	31-40 anni	504	13,4	13,7	36,9
	41-50 anni	549	14,6	14,9	51,8
	51-60 anni	639	17,0	17,4	69,2
	61-70 anni	520	13,8	14,1	83,4
	Maggiore di 70 anni	611	16,3	16,6	100,0
	Totale	3676	97,8	100,0	
Totale	3760	100,0			

Titolo di studio della persona che effettua la visita/prestazione

N	Valido	3627
	Mancante	133

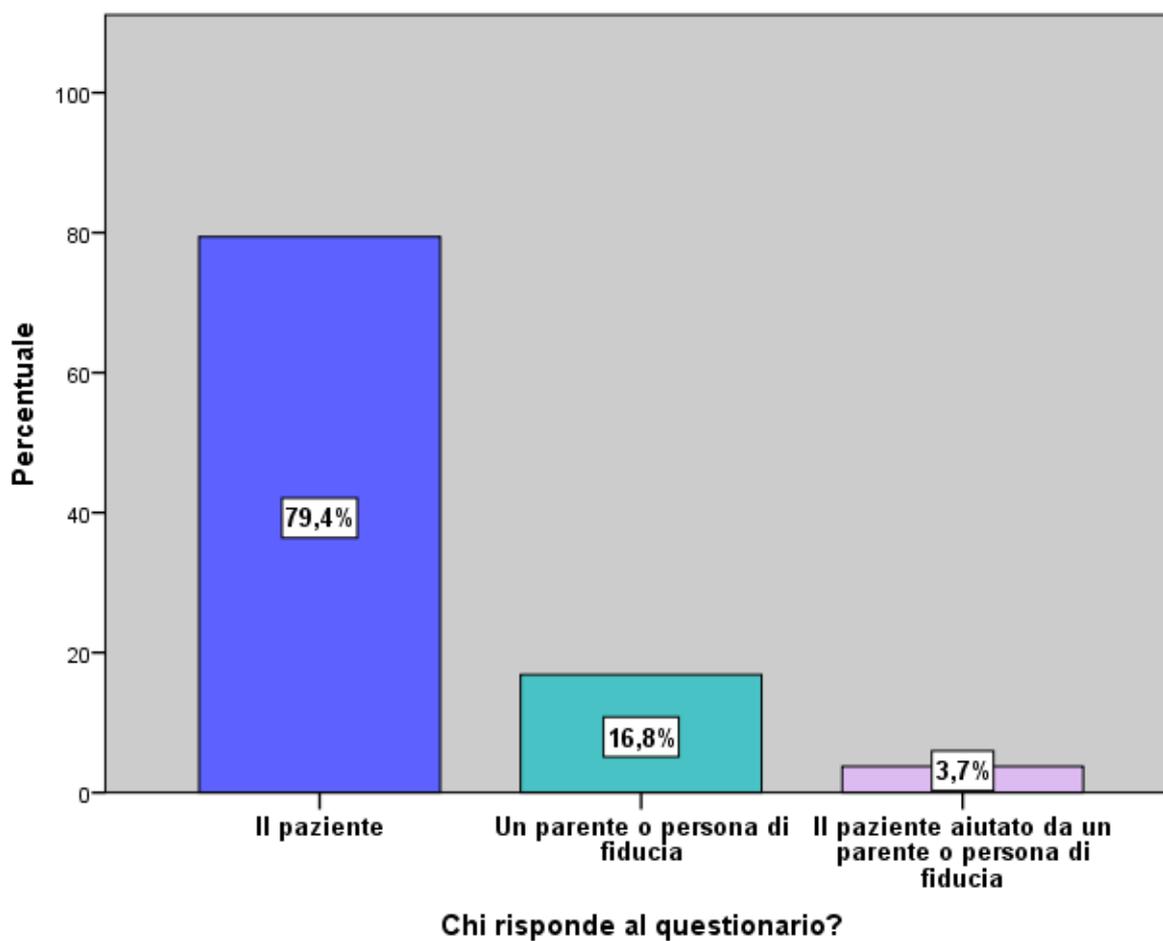
		Conteggio	% di casi per colonna
Titolo di studio della persona che effettua la visita/prestazione	Nessuno	173	4,8%
	Lic. elementare	309	8,5%
	Lic. media	849	23,4%
	Qualifica professionale	453	12,5%
	Maturità liceale	518	14,3%
	Maturità tecnico professionale	526	14,5%
	Laurea	644	17,8%
	Altro	155	4,3%
	Totale	3627	100,0%



Chi risponde al questionario?

N	Valido	3663
	Mancante	97

Chi risponde al questionario?	Conteggio	% di casi per colonna
Il paziente	2909	79,4%
Un parente o persona di fiducia	617	16,8%
Il paziente aiutato da un parente o persona di fiducia	137	3,7%
Totale	3663	100,0%

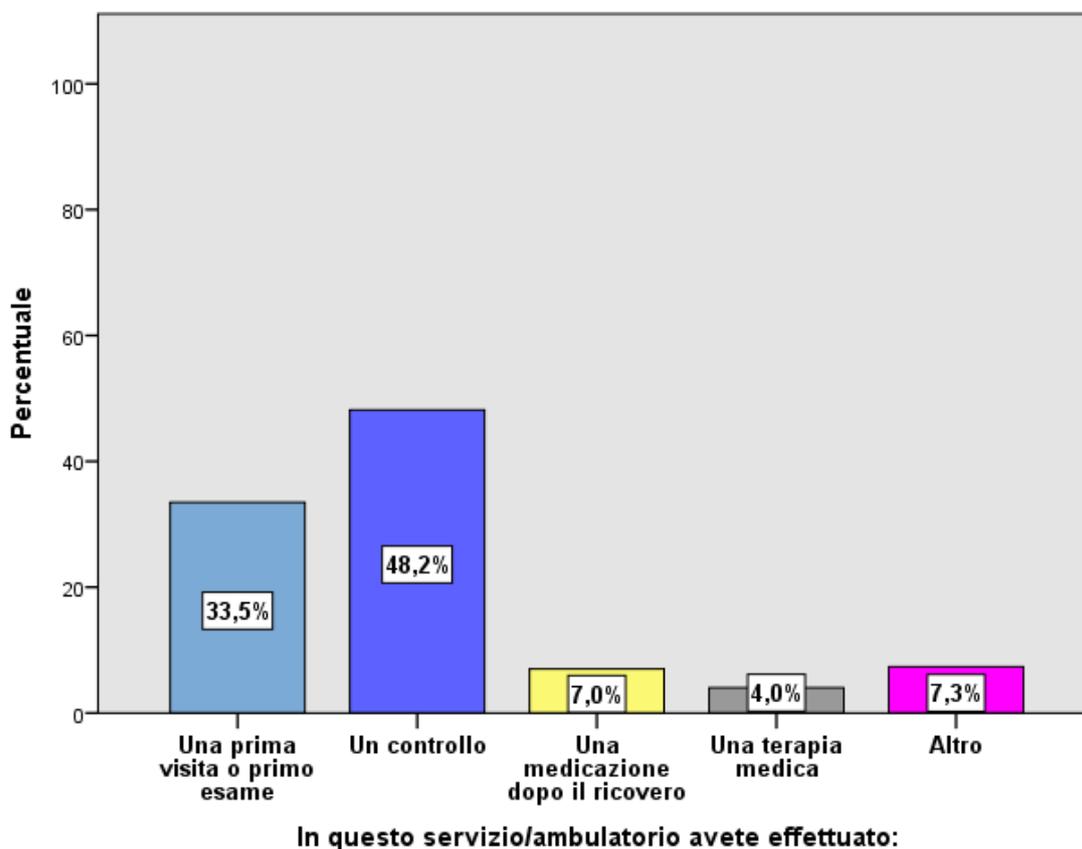


ASPETTI RELATIVI ALLA PRENOTAZIONE E ALL'ATTESA

In questo servizio/ambulatorio avete effettuato

N	Valido	3648
	Mancante	112

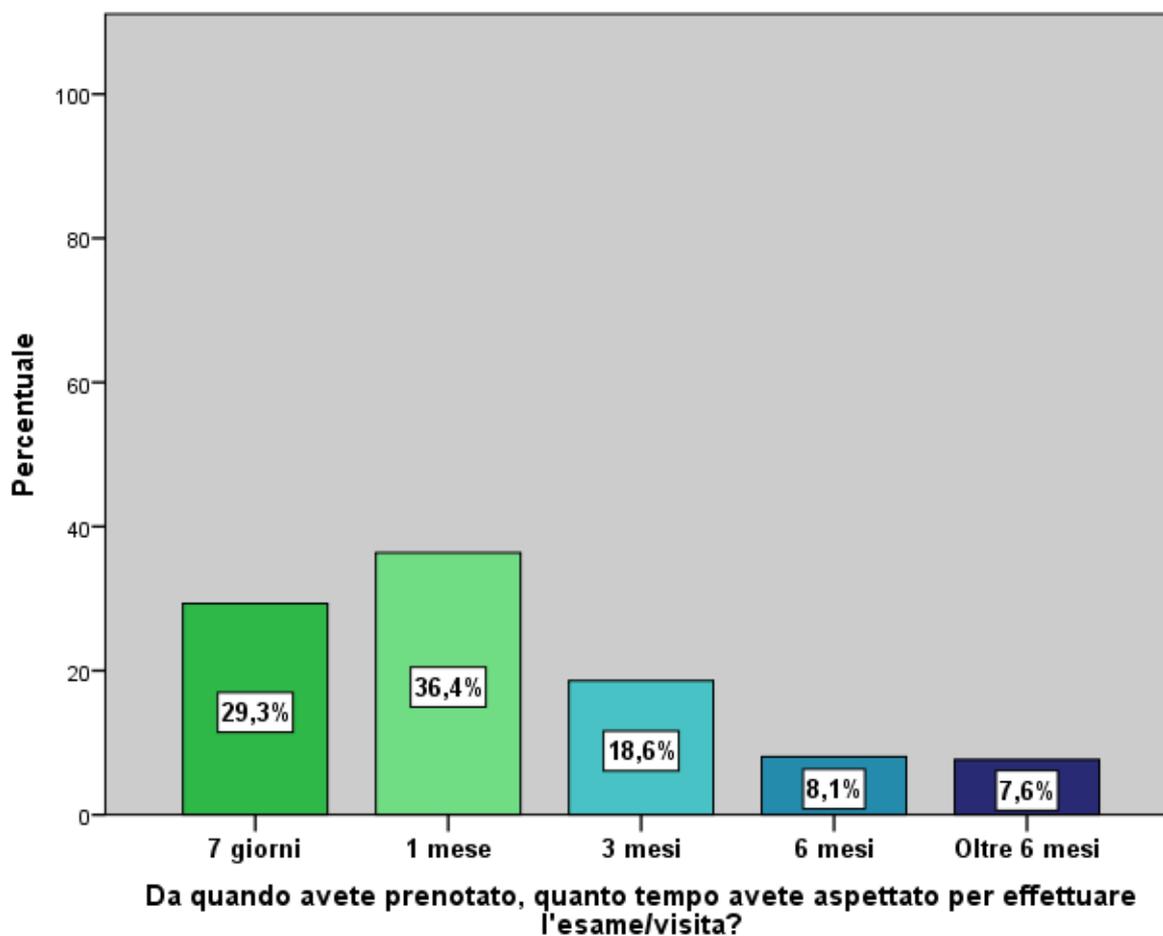
		Conteggio	% di casi per colonna
In questo servizio/ambulatorio avete effettuato:	Una prima visita o primo esame	1221	33,5%
	Un controllo	1757	48,2%
	Una medicazione dopo il ricovero	255	7,0%
	Una terapia medica	147	4,0%
	Altro	268	7,3%
	Totale	3648	100,0%



Da quando avete prenotato, quanto tempo avete aspettato per effettuare l'esame/visita?

N	Valido	3438
	Mancante	322

		Conteggio	% di casi per colonna
Da quando avete prenotato, quanto tempo avete aspettato per effettuare l'esame/visita?	7 giorni	1008	29,3%
	1 mese	1250	36,4%
	3 mesi	640	18,6%
	6 mesi	277	8,1%
	Oltre 6 mesi	263	7,6%
	Totale	3438	100,0%



Tempo di attesa per l'esecuzione per le diverse prestazioni:

		Tipologia di prestazione									
		Una prima visita o primo esame		Un controllo		Una medicazione dopo il ricovero		Una terapia medica		Altro	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tempo di attesa per esame/ visita	<i>7 giorni</i>	350	29,6%	359	22,2%	156	64,5%	59	46,1%	69	30,3%
	<i>1 mese</i>	470	39,7%	600	37,0%	47	19,4%	38	29,7%	81	35,5%
	<i>3 mesi</i>	254	21,5%	322	19,9%	25	10,3%	9	7,0%	26	11,4%
	<i>6 mesi</i>	66	5,6%	167	10,3%	11	4,5%	10	7,8%	21	9,2%
	<i>Oltre 6 mesi</i>	43	3,6%	172	10,6%	3	1,2%	12	9,4%	31	13,6%
	<i>Totale</i>	1183	100,0%	1620	100,0%	242	100,0%	128	100,0%	228	100,0%

Tempi di attesa per l'esecuzione della prima visita

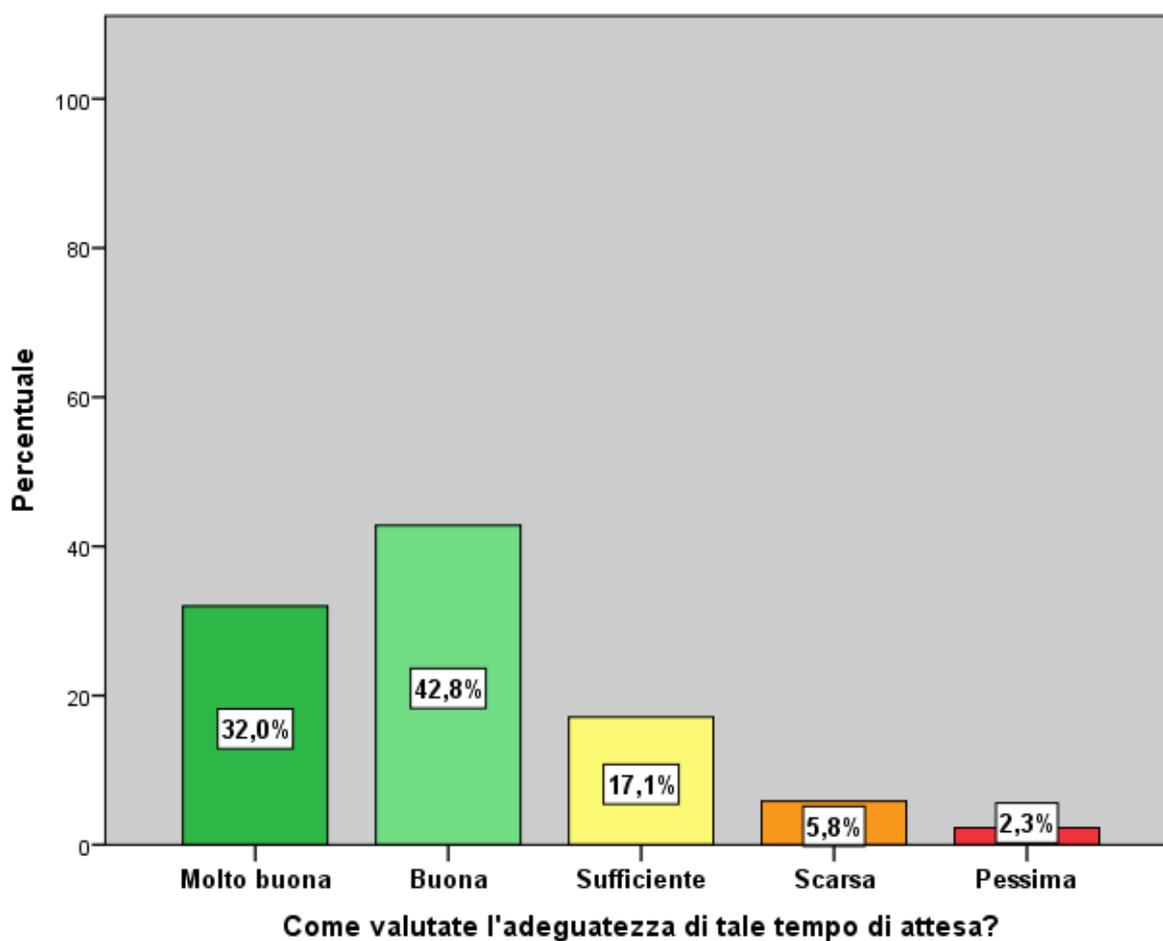
Sede		Tempo di attesa per la prima visita	
		N	%
Molinette	7 giorni	164	38,7%
	1 mese	174	41,0%
	3 mesi	56	13,2%
	6 mesi	16	3,8%
	Oltre 6 mesi	14	3,3%
San Lazzaro	7 giorni	32	60,4%
	1 mese	11	20,8%
	3 mesi	6	11,3%
	6 mesi	2	3,8%
	Oltre 6 mesi	2	3,8%
Dental School	7 giorni	12	60,0%
	1 mese	8	40,0%
	3 mesi	0	0,0%
	6 mesi	0	0,0%
	Oltre 6 mesi	0	0,0%
SGAS	7 giorni	28	19,0%
	1 mese	61	41,5%
	3 mesi	44	29,9%
	6 mesi	10	6,8%
	Oltre 6 mesi	4	2,7%
San Vito	7 giorni	1	50,0%
	1 mese	0	0,0%
	3 mesi	1	50,0%
	6 mesi	0	0,0%
	Oltre 6 mesi	0	0,0%

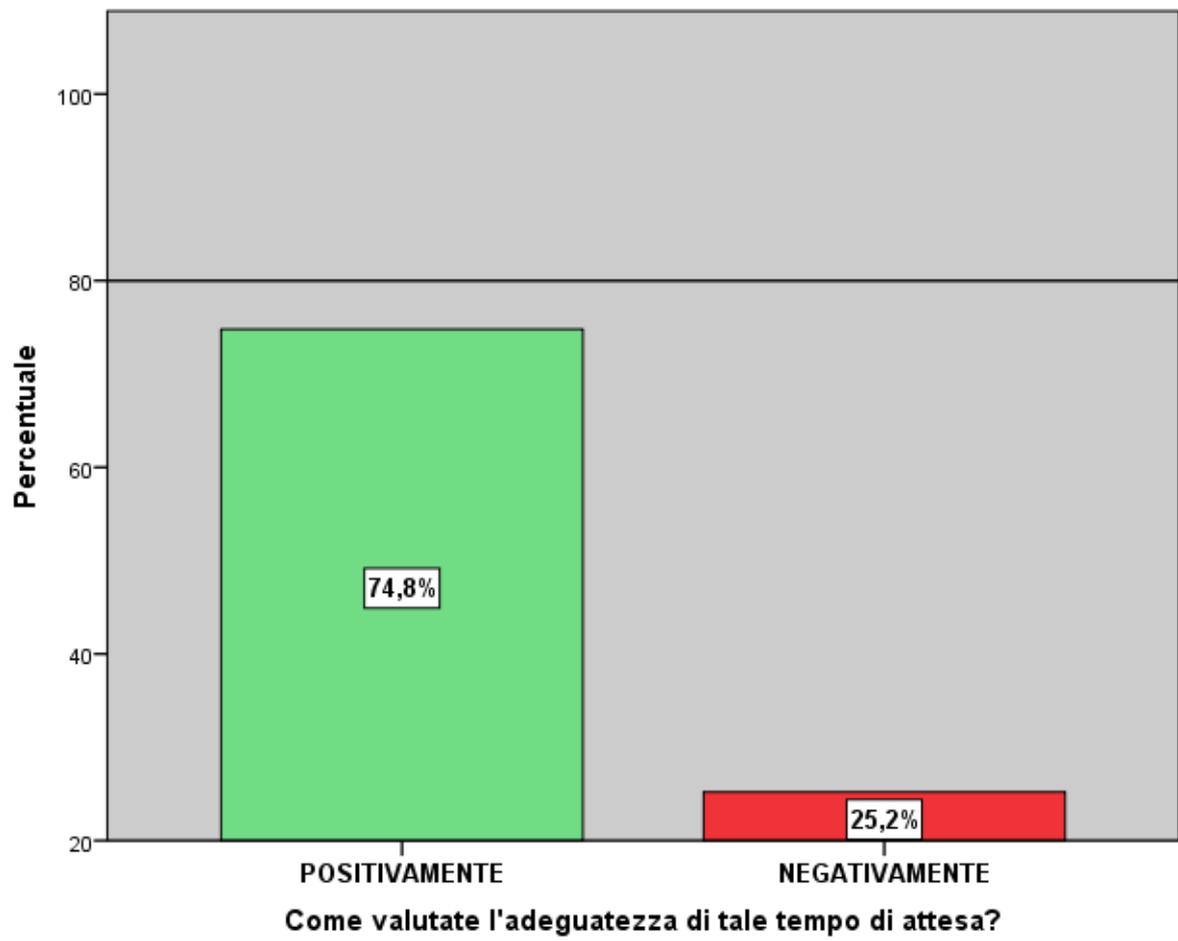
Sede		Tempo di attesa per la prima visita	
		N	%
CTO	7 giorni	26	12,7%
	1 mese	66	32,2%
	3 mesi	86	42,0%
	6 mesi	21	10,2%
	Oltre 6 mesi	6	2,9%
USU	7 giorni	1	3,1%
	1 mese	7	21,9%
	3 mesi	17	53,1%
	6 mesi	6	18,8%
	Oltre 6 mesi	1	3,1%
Centro Dialisi via Farinelli	7 giorni	0	0,0%
	1 mese	0	0,0%
	3 mesi	1	100,0%
	6 mesi	0	0,0%
	Oltre 6 mesi	0	0,0%
S. Anna	7 giorni	75	33,6%
	1 mese	112	50,2%
	3 mesi	25	11,2%
	6 mesi	2	0,9%
	Oltre 6 mesi	9	4,0%
OIRM	7 giorni	9	14,3%
	1 mese	28	44,4%
	3 mesi	11	17,5%
	6 mesi	8	12,7%
	Oltre 6 mesi	7	11,1%

Come valutate l'adeguatezza di tale tempo di attesa?

N	Valido	3609
	Mancante	151

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valutate l'adeguatezza di tale tempo di attesa?	Molto buona	1154	32,0%
	Buona	1545	42,8%
	Sufficiente	617	17,1%
	Scarsa	211	5,8%
	Pessima	82	2,3%
	Totale	3609	100,0%

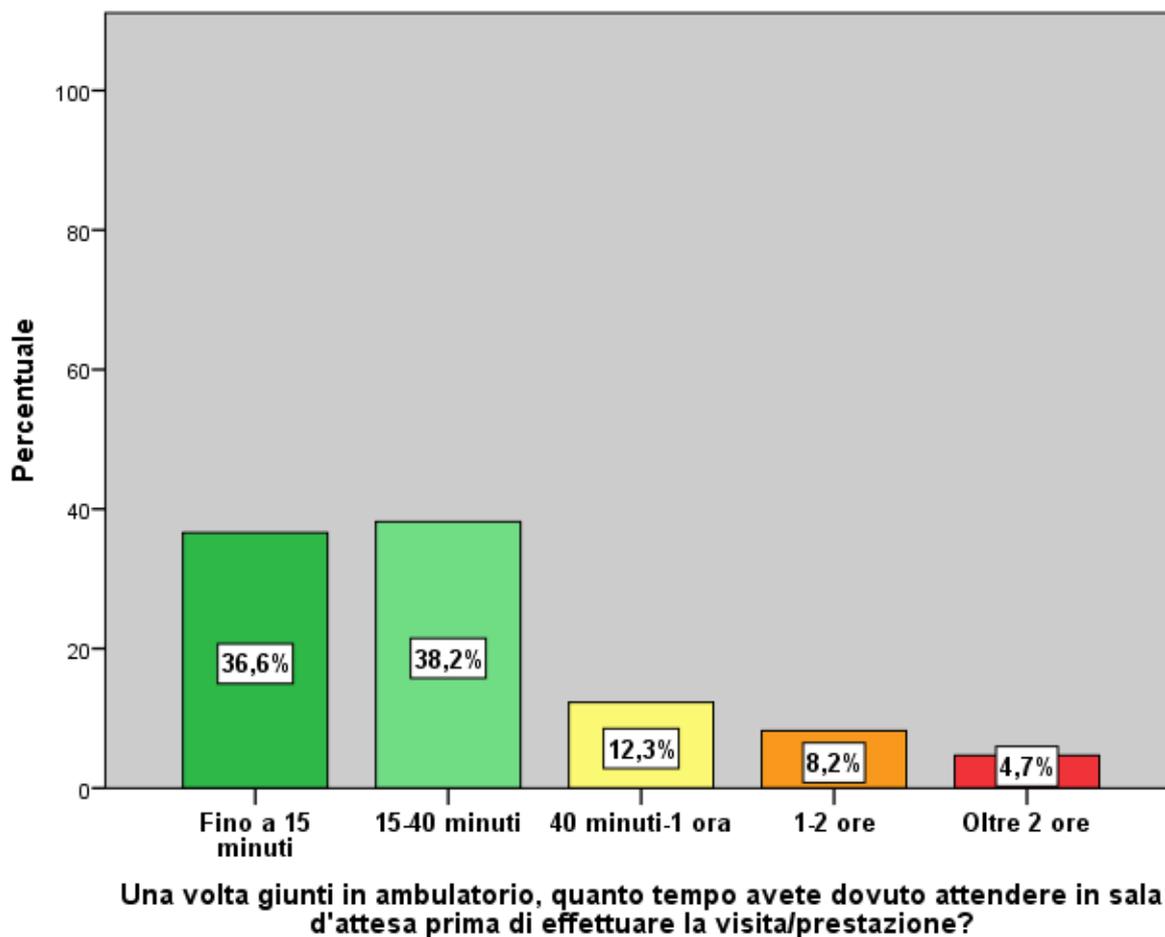




Una volta giunti in ambulatorio, quanto tempo avete dovuto attendere in sala d'attesa prima di effettuare la visita/prestazione?

N	Valido	3521
	Mancante	239

		Conteggio	% di casi per colonna
Una volta giunti in ambulatorio, quanto tempo avete dovuto attendere in sala d'attesa prima di effettuare la visita/prestazione?	Fino a 15 minuti	1289	36,6%
	15-40 minuti	1344	38,2%
	40 minuti-1 ora	433	12,3%
	1-2 ore	290	8,2%
	Oltre 2 ore	165	4,7%
	Totale	3521	100,0%



Nella tabella che segue sono riportati i tempi di attesa superiori ai 40 minuti per ciascuna sede.

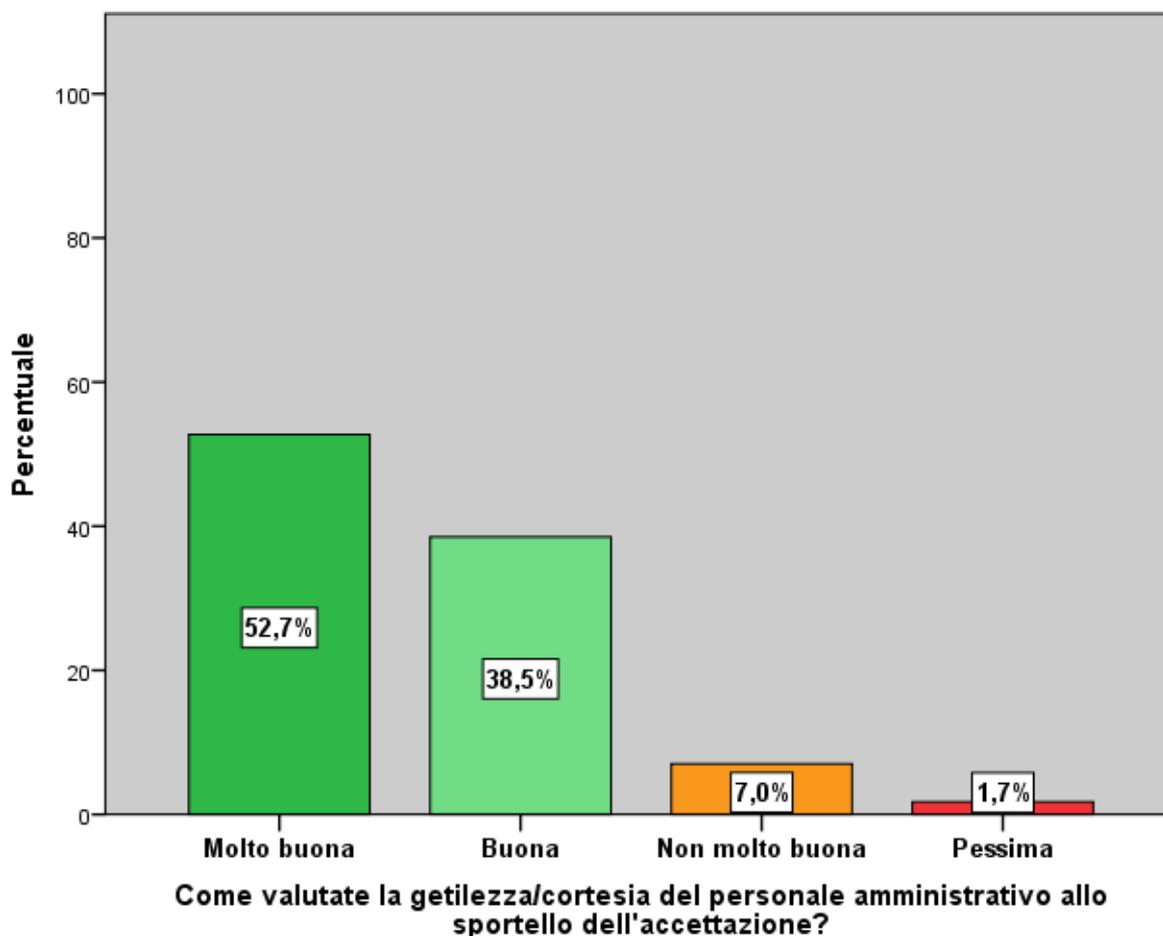
Dove ha effettuato la visita e/o la prestazione?	Una volta giunti in ambulatorio, quanto tempo avete dovuto attendere in sala d'attesa prima di effettuare la visita/prestazione?			Totale
	40 minuti-1 ora	1-2 ore	Oltre 2 ore	
Molinette	163	145	92	400
San Lazzaro	30	9	5	44
Dental School	14	5	5	24
SGAS	47	14	11	72
San Vito	3	1	3	7
CTO	56	30	20	106
USU	11	1	1	13
Centro Dialisi via Farinelli	6	3	0	9
S. Anna	58	46	18	122
OIRM	41	36	8	85

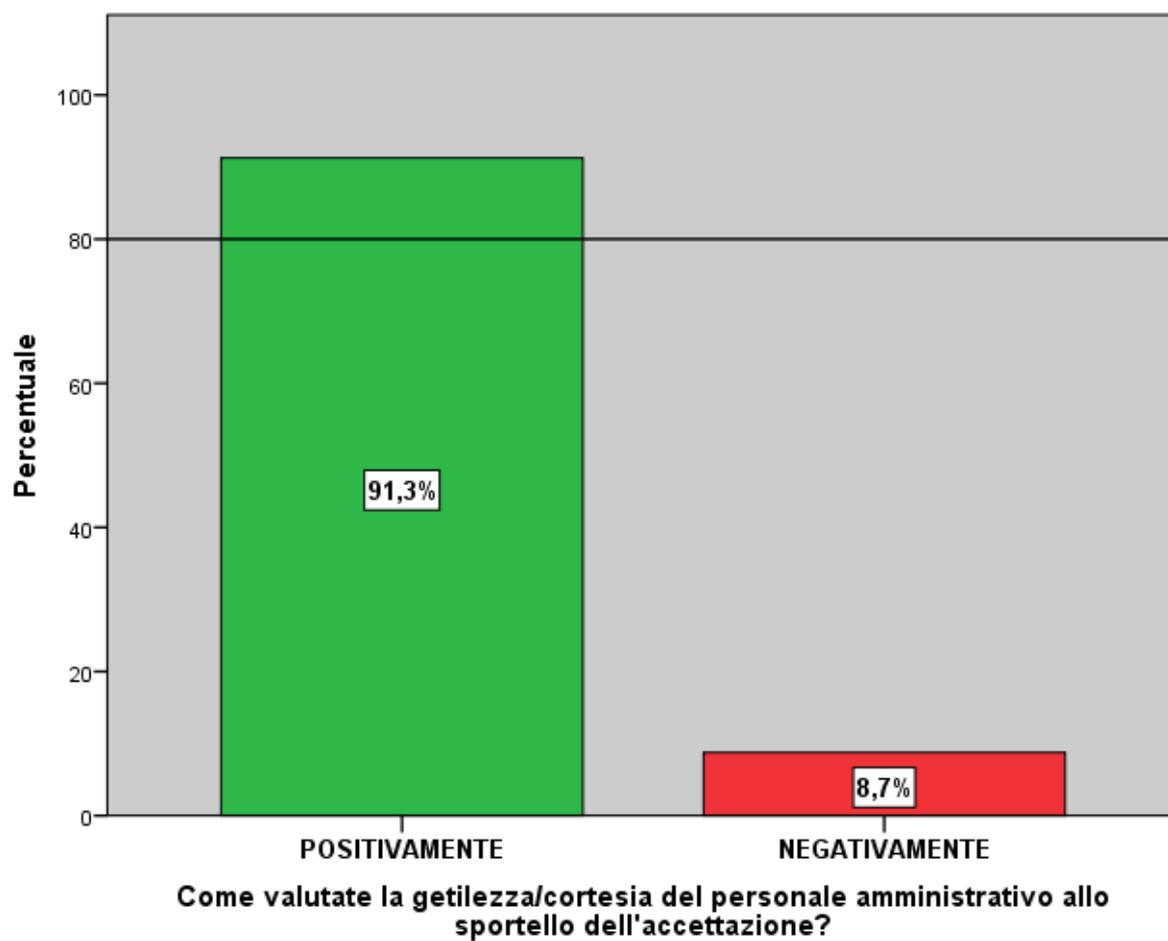
RELAZIONE E COMUNICAZIONE

Come valutate la gentilezza/cortesia del personale amministrativo allo sportello dell'accettazione?

N	Valido	3590
	Mancante	170

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valutate la gentilezza/cortesia del personale amministrativo allo sportello dell'accettazione?	Molto buona	1893	52,7%
	Buona	1383	38,5%
	Non molto buona	252	7,0%
	Pessima	62	1,7%
	Totale	3590	100,0%

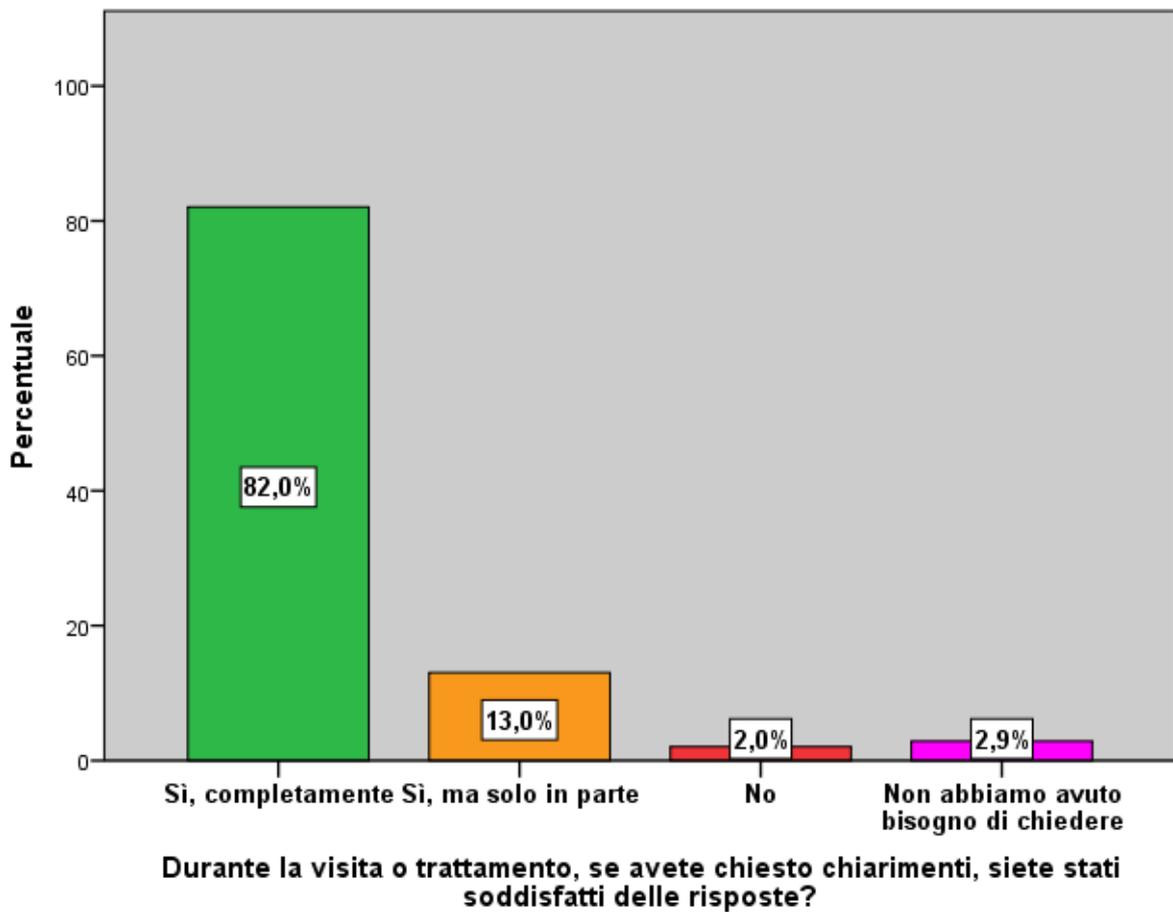


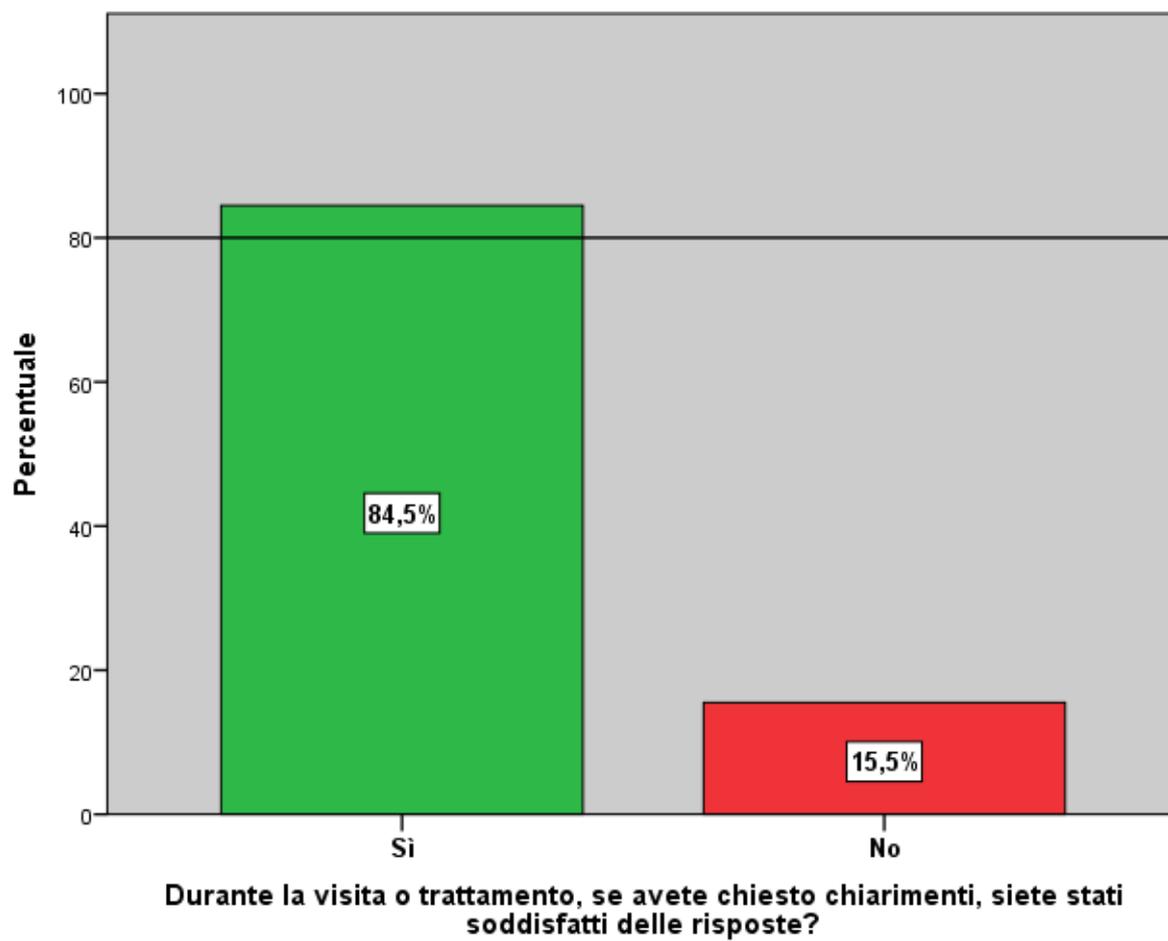


Durante la visita o trattamento, se avete chiesto chiarimenti, siete stati soddisfatti delle risposte?

N	Valido	3525
	Mancante	235

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante la visita o trattamento, se avete chiesto chiarimenti, siete stati soddisfatti delle risposte?	Sì, completamente	2892	82,0%
	Sì, ma solo in parte	459	13,0%
	No	72	2,0%
	Non abbiamo avuto bisogno di chiedere	102	2,9%
	Totale	3525	100,0%



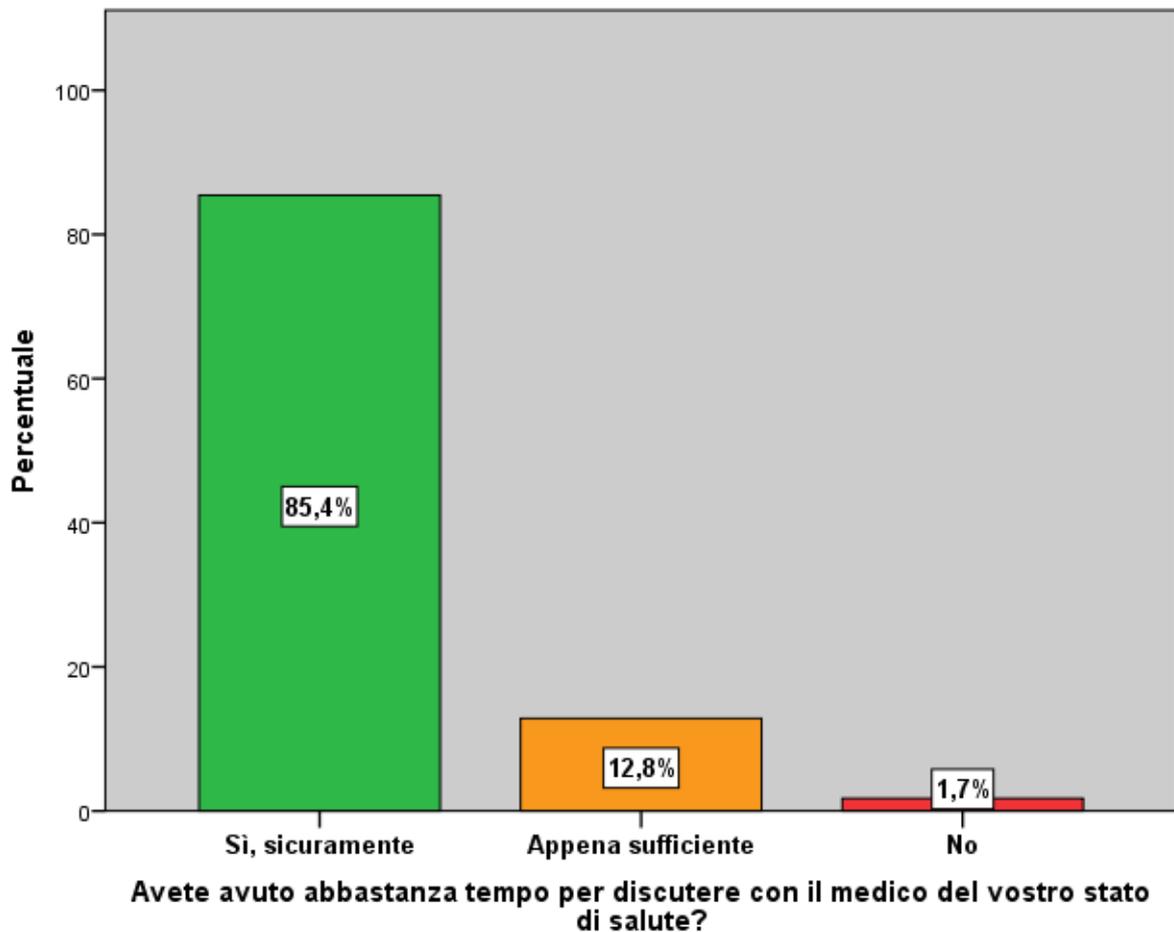


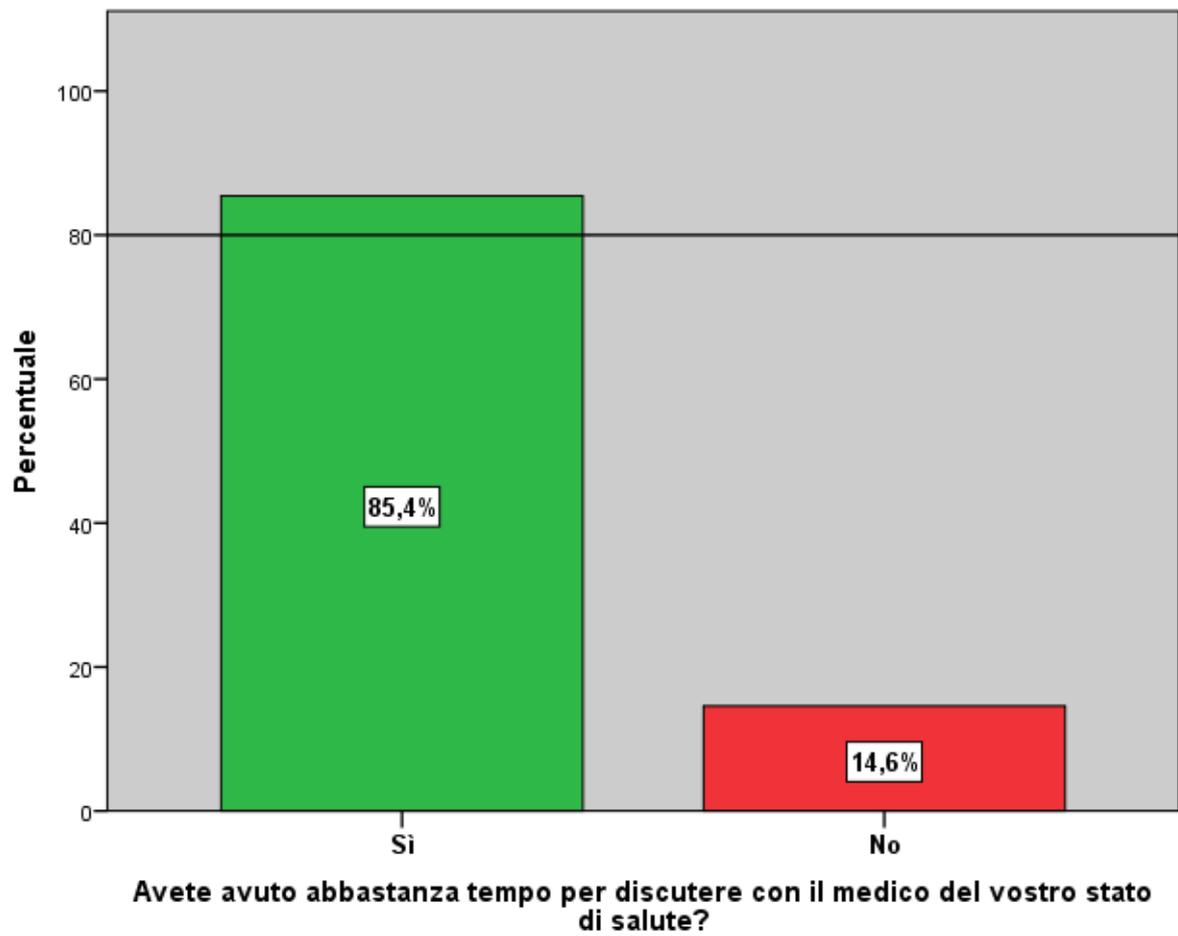
Per la realizzazione della variabile dicotomica è stata esclusa la risposta: “Non abbiamo avuto bisogno di chiedere”.

Avete avuto abbastanza tempo per discutere con il medico del vostro stato di salute?

N	Valido	3507
	Mancante	253

		Conteggio	% di casi per colonna
Avete avuto abbastanza tempo per discutere con il medico del vostro stato di salute?	Sì, sicuramente	2996	85,4%
	Appena sufficiente	450	12,8%
	No	61	1,7%
	Totale	3507	100,0%



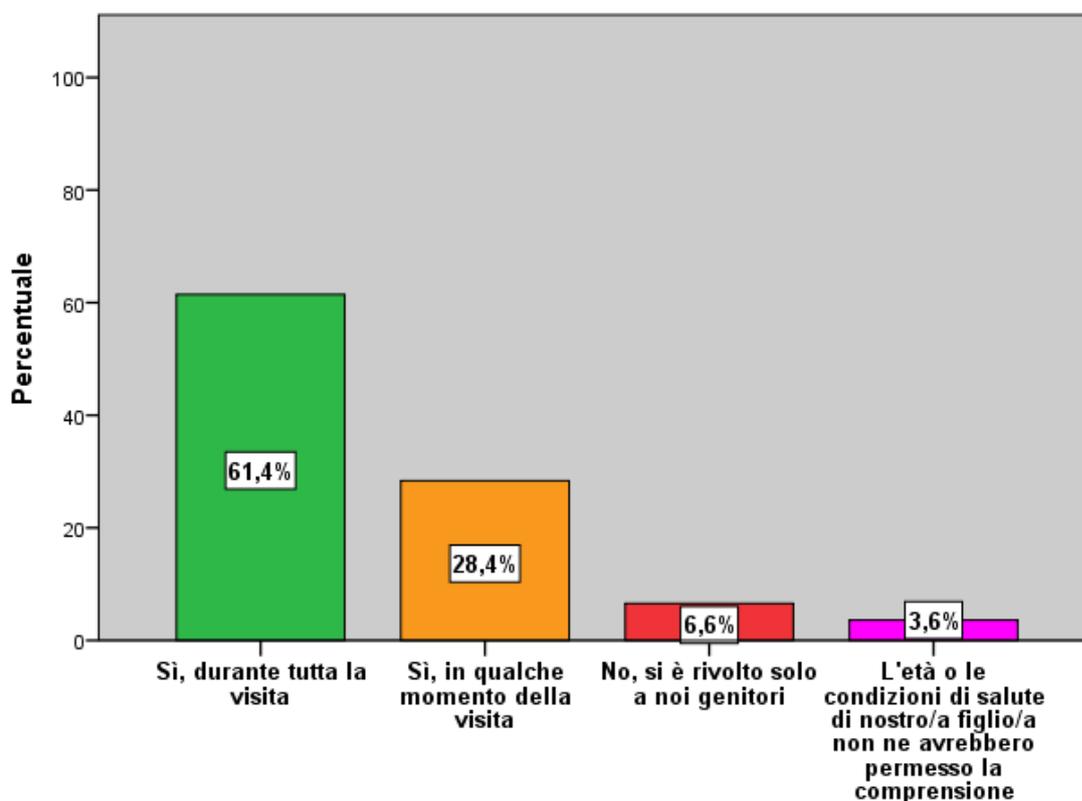


Durante la visita, il medico si è rivolto a vostro/a figlio/a per parlare del suo stato di salute?

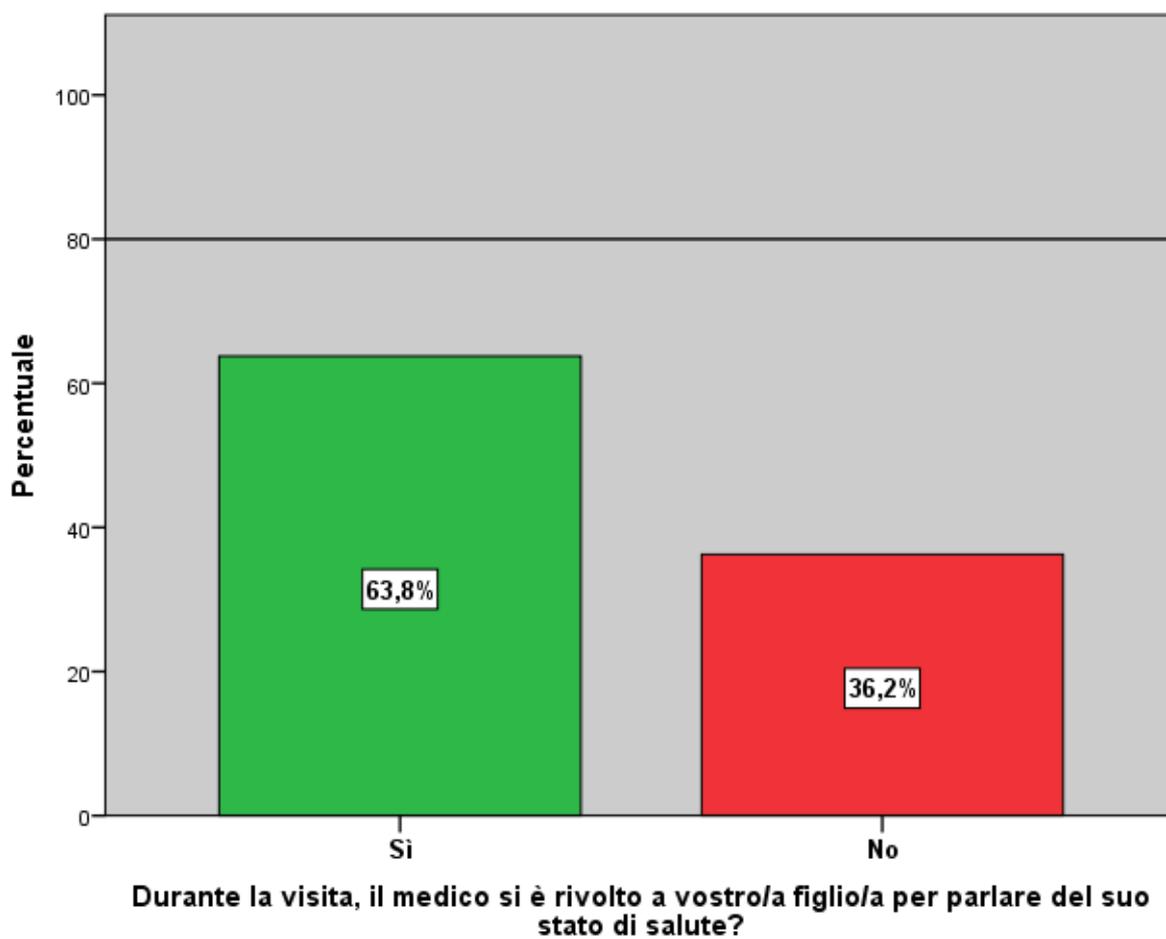
Domanda riservata a pazienti con età inferiore a 18 anni

N	Valido	1354
	Mancante	2406

		Conteggio	% di casi per colonna
Durante la visita, il medico si è rivolto a vostro/a figlio/a per parlare del suo stato di salute?	Sì, durante tutta la visita	832	61,4%
	Sì, in qualche momento della visita	384	28,4%
	No, si è rivolto solo a noi genitori	89	6,6%
	L'età o le condizioni di salute di nostro/a figlio/a non ne avrebbero permesso la comprensione	49	3,6%
	Totale	1354	100,0%



Durante la visita, il medico si è rivolto a vostro/a figlio/a per parlare del suo stato di salute?



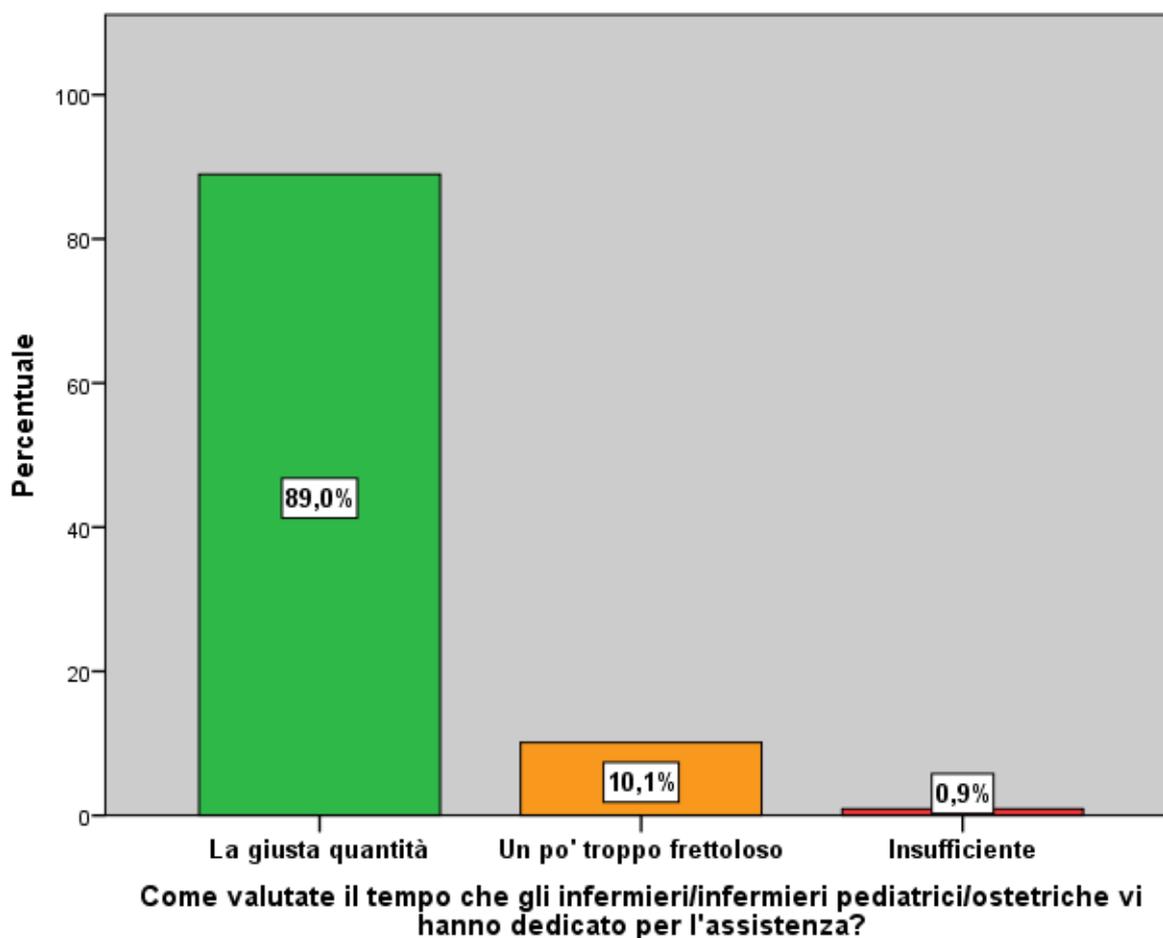
Per la realizzazione della variabile dicotomica è stata esclusa la risposta: “L’età o le condizioni di nostro figlio non ne avrebbero permesso la comprensione”.

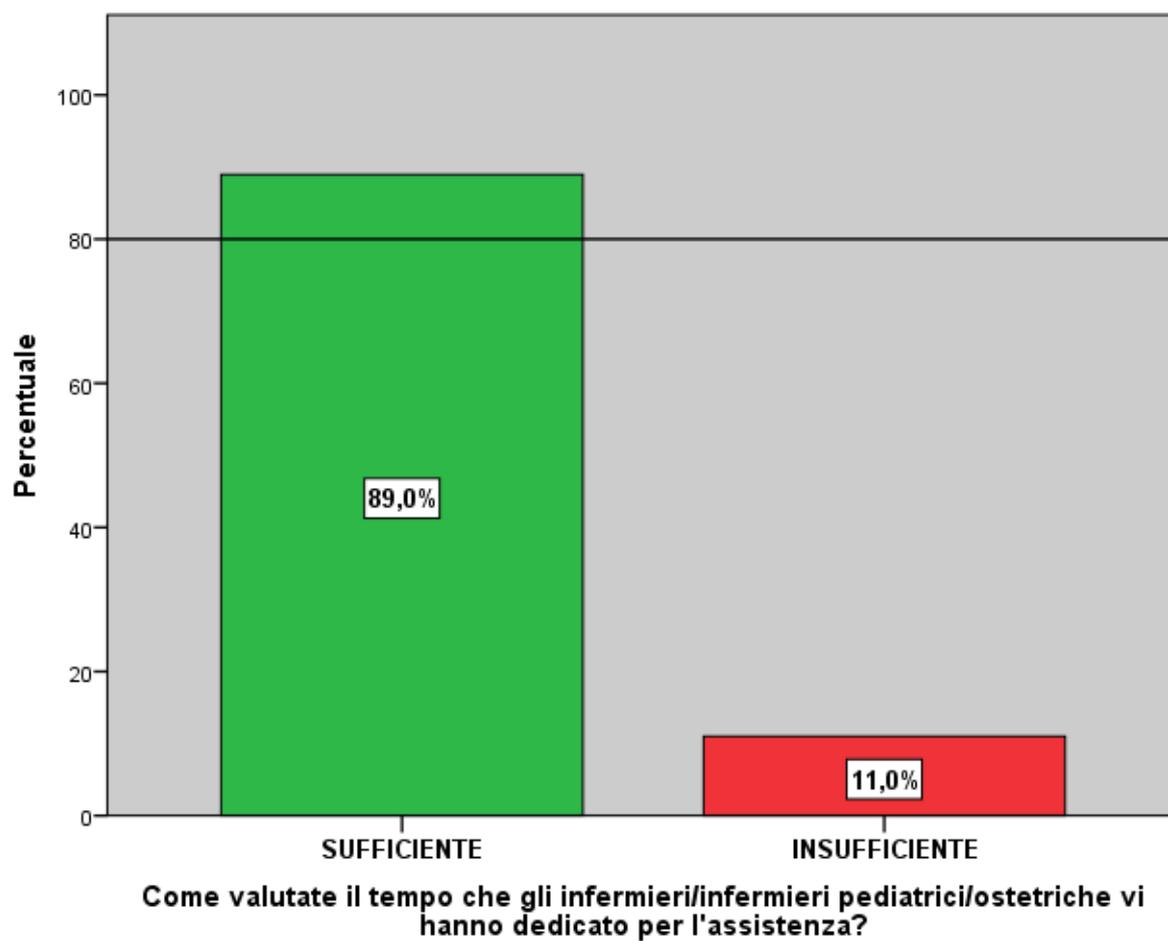
ASSISTENZA E CURE

Come valutate il tempo che gli infermieri/infermieri pediatrici/ostetriche vi hanno dedicato per l'assistenza?

N	Valido	3182
	Mancante	578

		Conteggio	% di casi per colonna
Come valutate il tempo che gli infermieri/infermieri pediatrici/ostetriche vi hanno dedicato per l'assistenza?	La giusta quantità	2831	89,0%
	Un po' troppo frettoloso	322	10,1%
	Insufficiente	29	0,9%
Totale		3182	100,0%

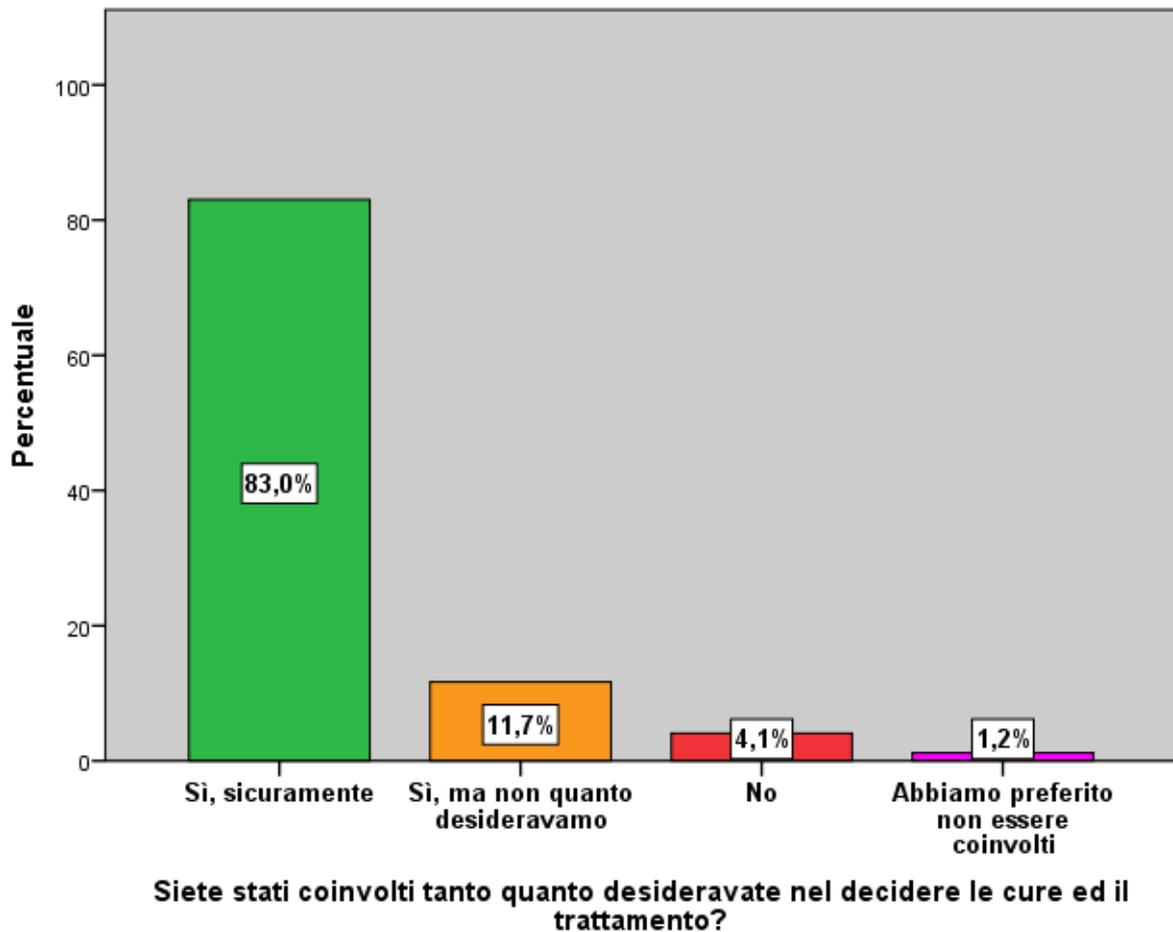


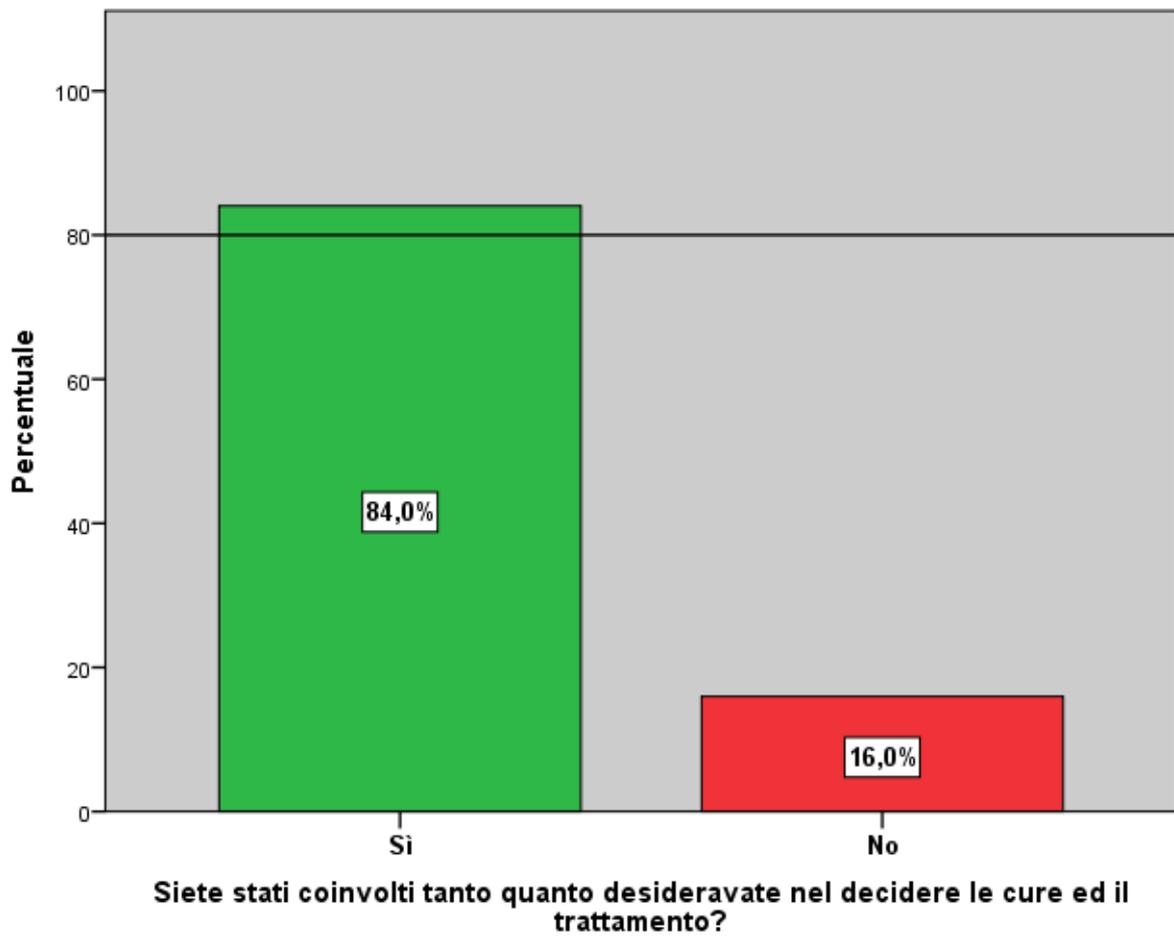


Siete stati coinvolti tanto quanto desideravate nel decidere le cure ed il trattamento?

N	Valido	3371
	Mancante	389

		Conteggio	% di casi per colonna
Siete stati coinvolti tanto quanto desideravate nel decidere le cure ed il trattamento?	Sì, sicuramente	2799	83,0%
	Sì, ma non quanto desideravamo	394	11,7%
	No	138	4,1%
	Abbiamo preferito non essere coinvolti	40	1,2%
	Totale	3371	100,0%





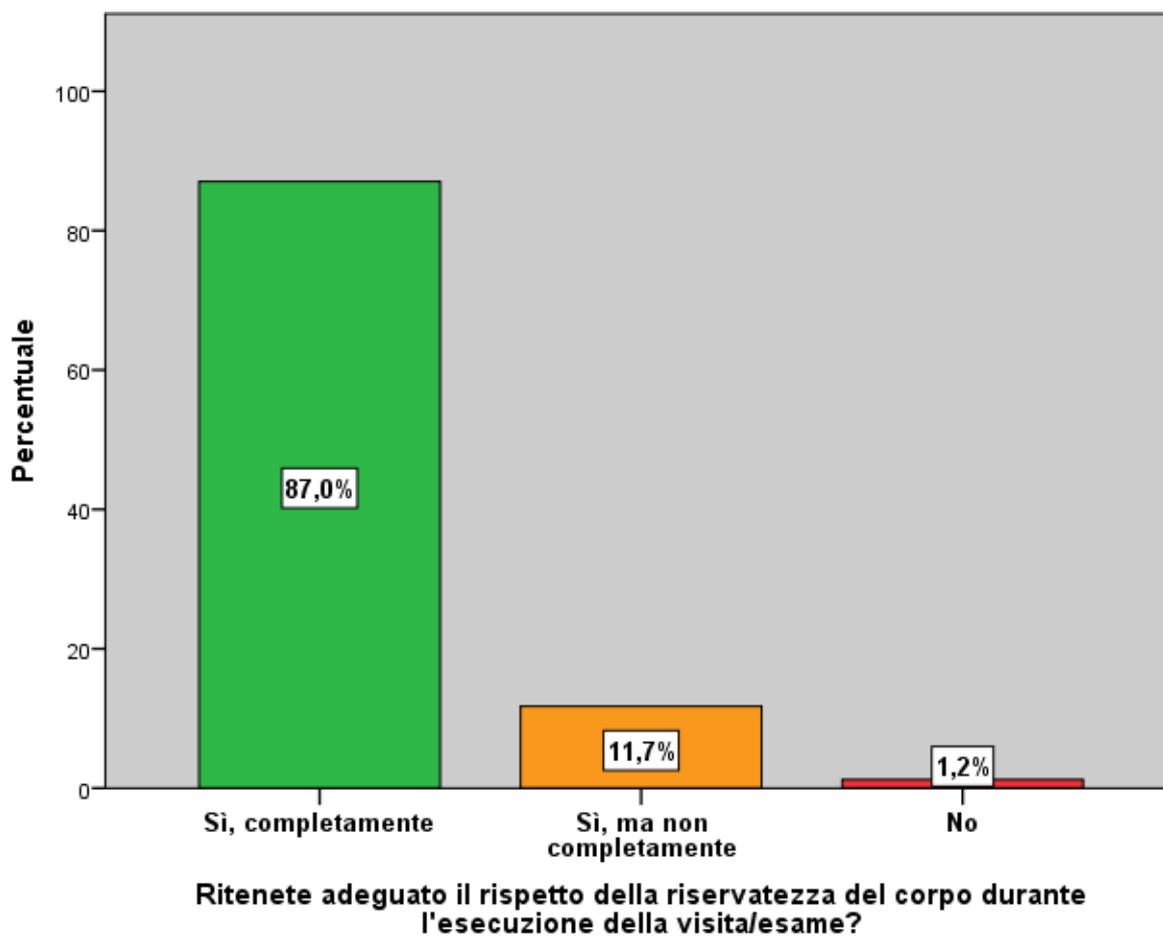
Per la realizzazione della variabile dicotomica è stata esclusa la risposta: “Abbiamo preferito non essere coinvolti”.

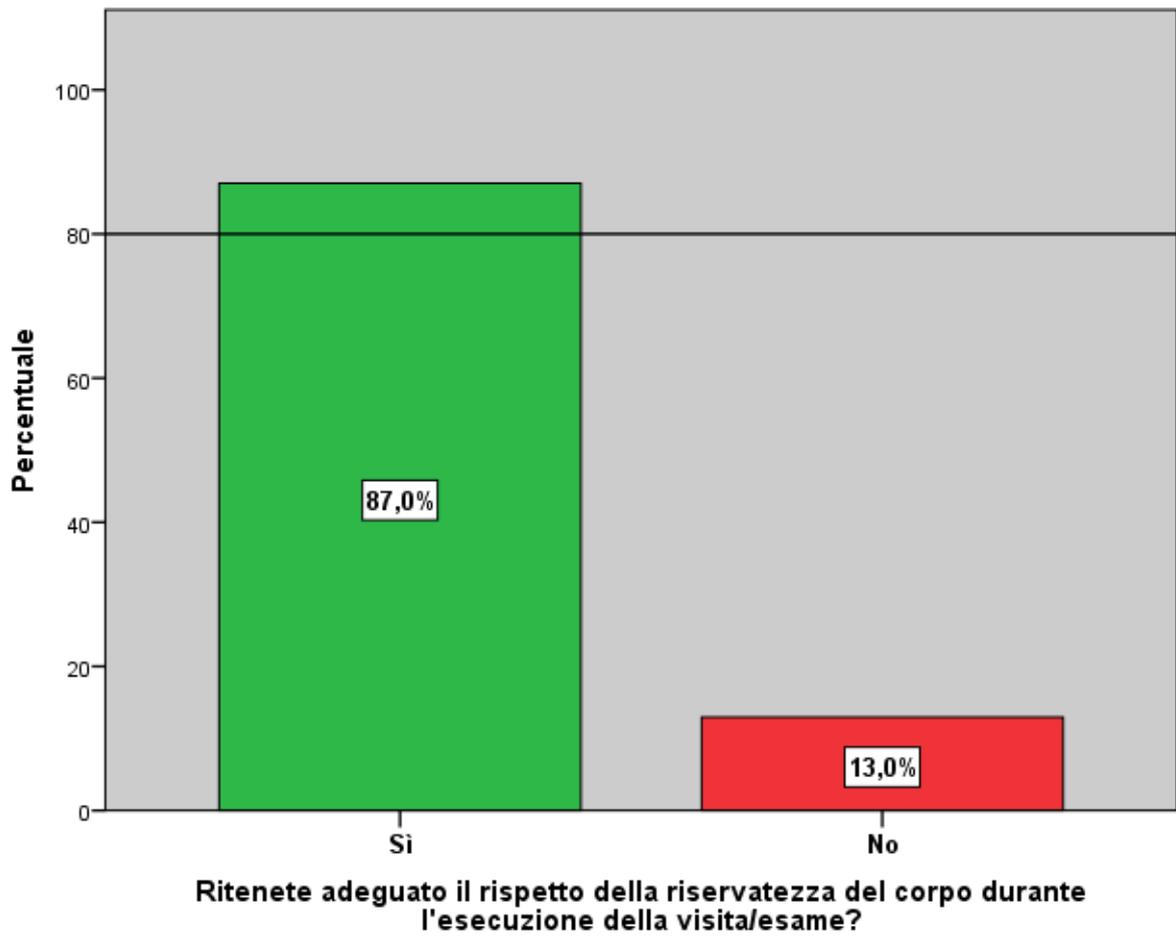
PRIVACY-RISERVATEZZA

Ritenete adeguato il rispetto della riservatezza del corpo durante l'esecuzione della visita/esame?

N	Valido	3441
	Mancante	319

		Conteggio	% di casi per colonna
Ritenete adeguato il rispetto della riservatezza del corpo durante l'esecuzione della visita/esame?	Sì, completamente	2995	87,0%
	Sì, ma non completamente	404	11,7%
	No	42	1,2%
	Totale	3441	100,0%



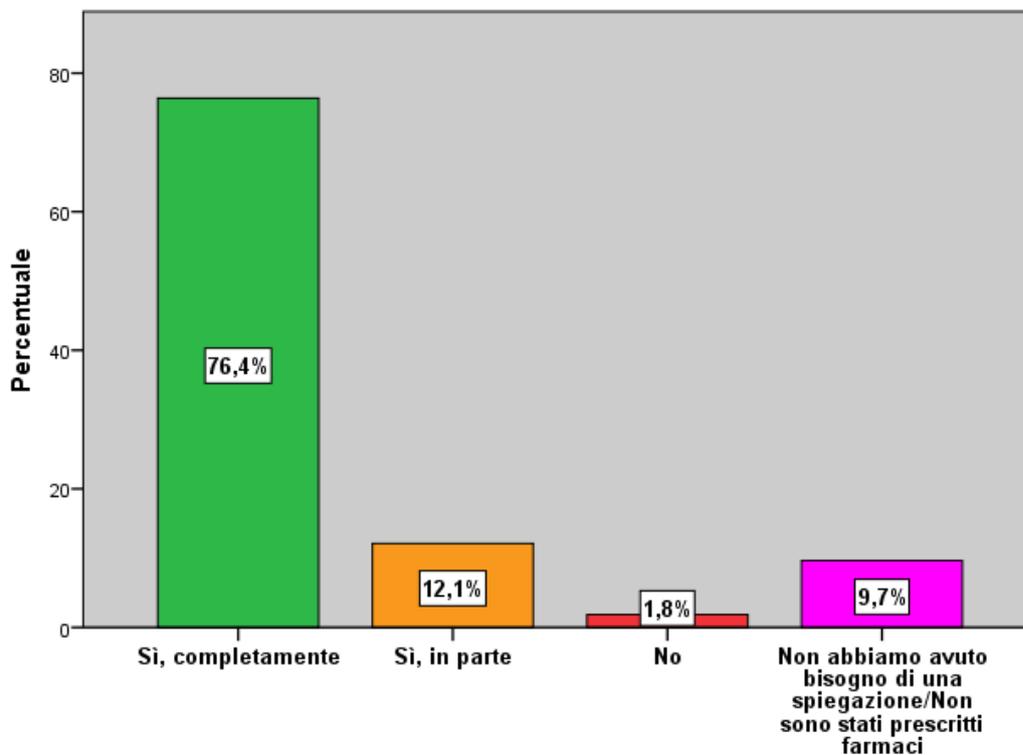


DIMISSIONE

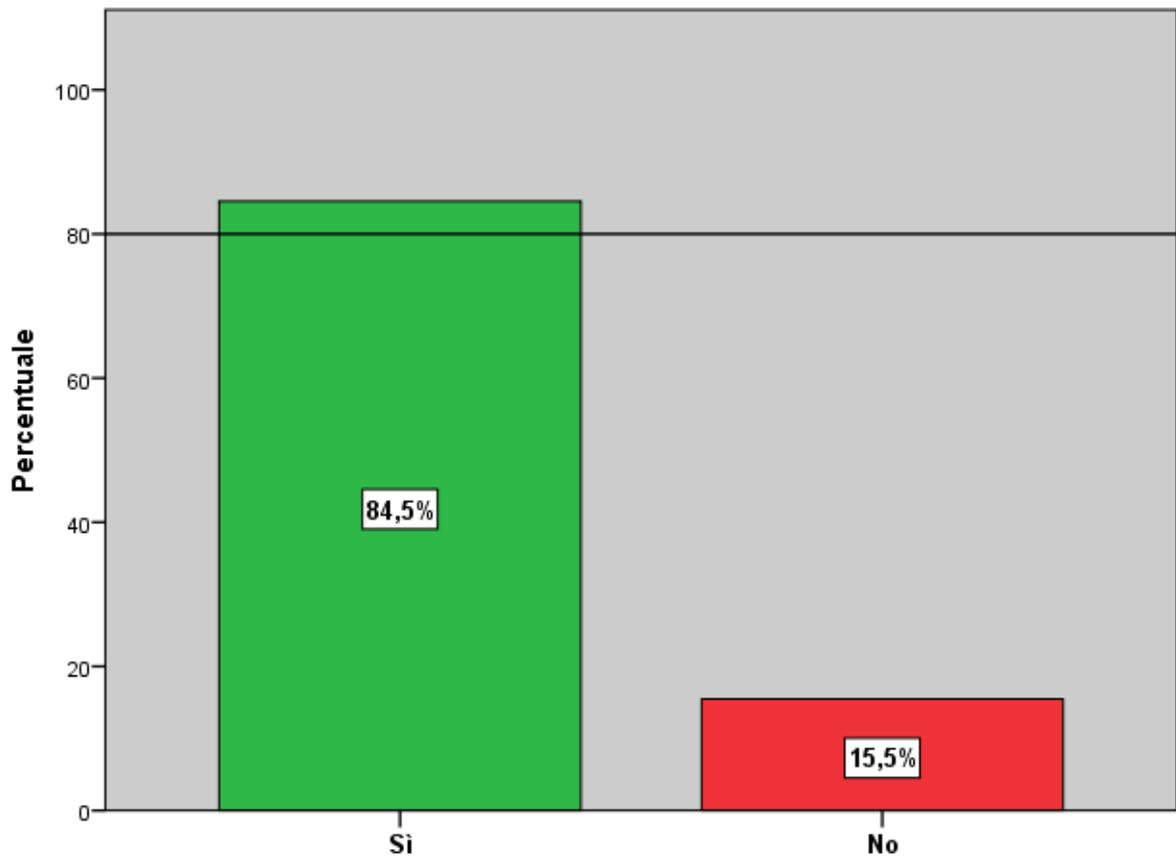
Il sanitario che vi ha visitato/assistito, vi ha spiegato in modo chiaro e comprensibile il perché e il come assumere i farmaci a casa?

N	Valido	3407
	Mancante	353

		Conteggio	% di casi per colonna
Il sanitario che vi ha visitato/assistito, vi ha spiegato in modo chiaro e comprensibile il perché e il come assumere i farmaci a casa?	Sì, completamente	2602	76,4%
	Sì, in parte	413	12,1%
	No	63	1,8%
	Non abbiamo avuto bisogno di una spiegazione/Non sono stati prescritti farmaci	329	9,7%
	Totale	3407	100,0%



Il sanitario che vi ha visitato/assistito, vi ha spiegato in modo chiaro e comprensibile il perché e il come assumere i farmaci a casa?



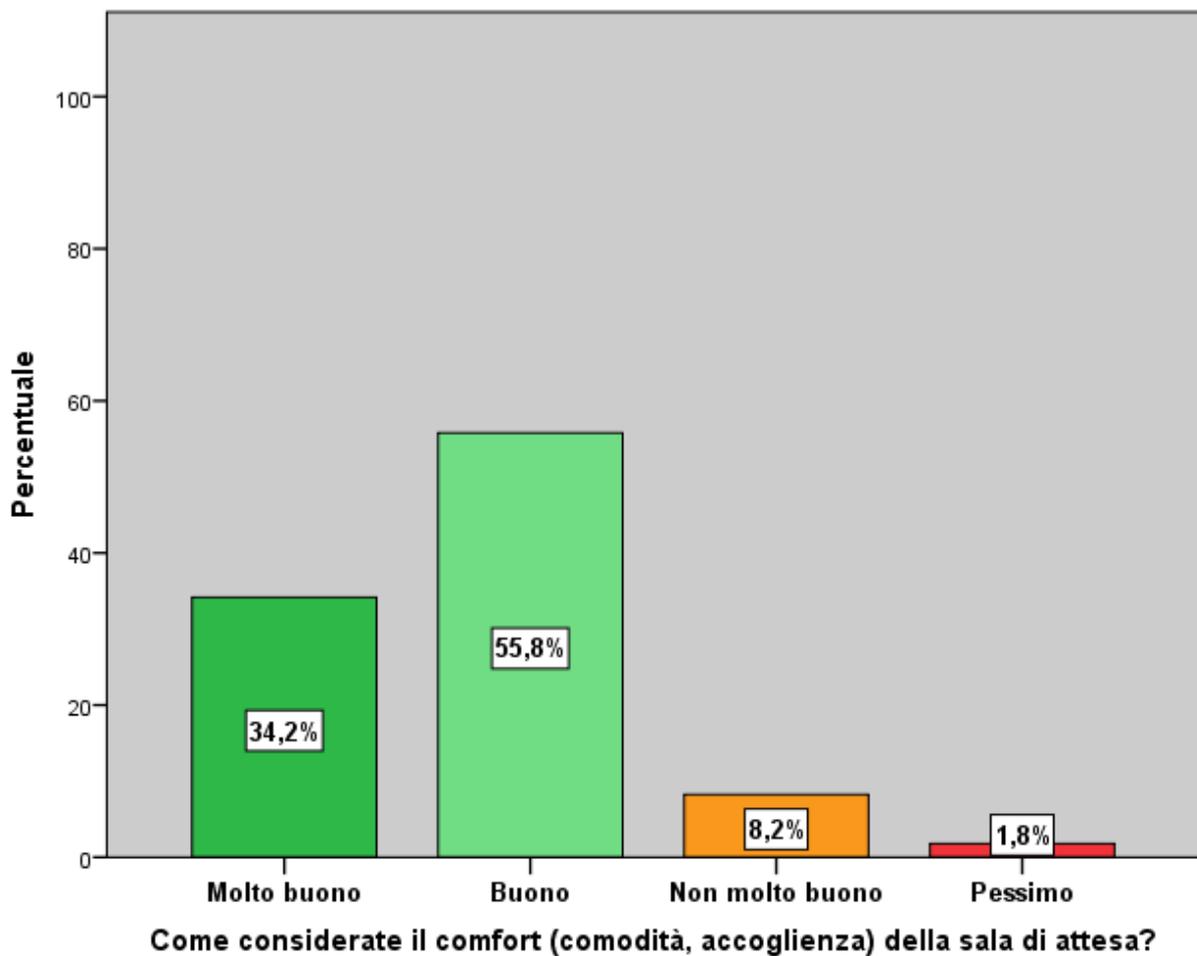
Il sanitario che vi ha visitato/assistito, vi ha spiegato in modo chiaro e comprensibile il perchè e il come assumere i farmaci a casa?

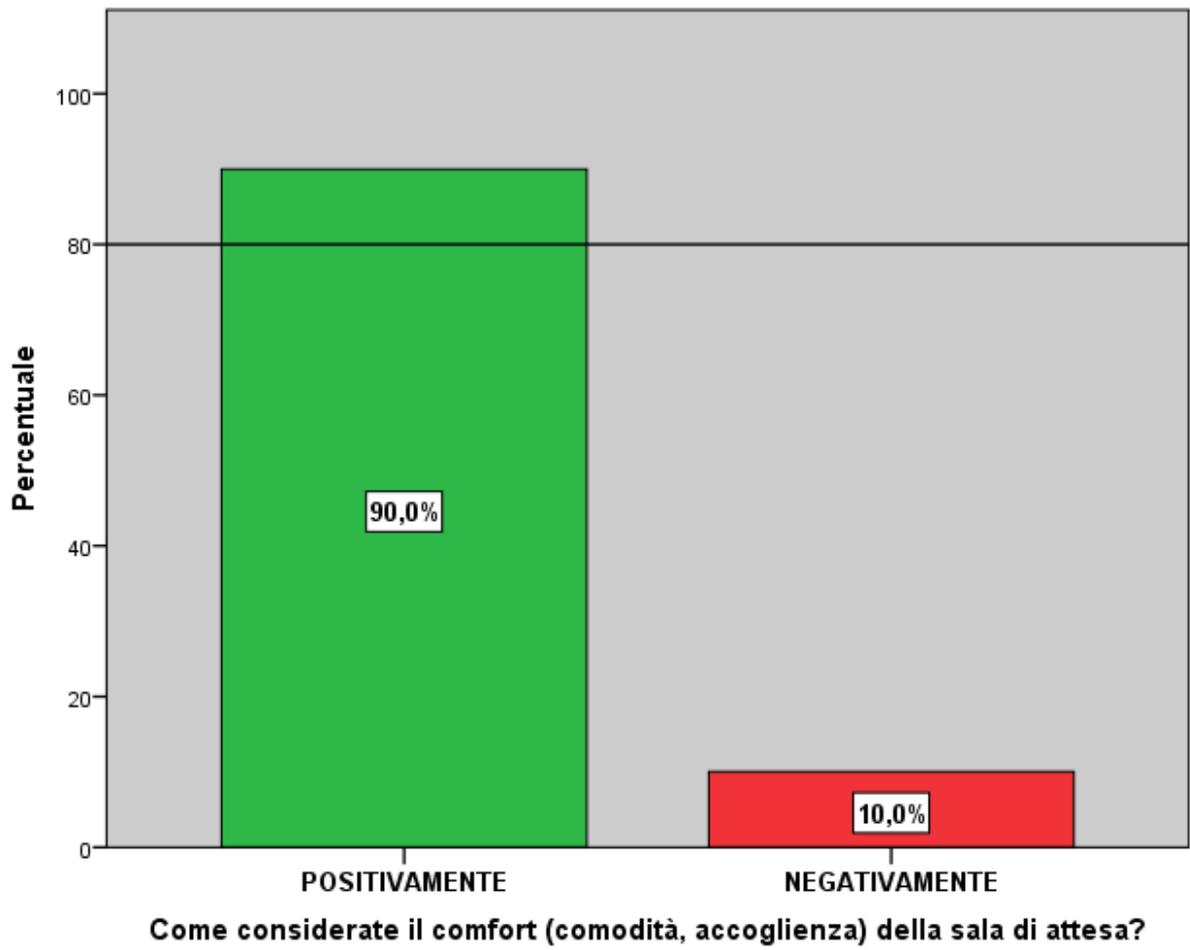
AMBIENTE E COMFORT FISICO

Come considerate il comfort della sala di attesa?

N	Valido	3509
	Mancante	251

		Conteggio	% di casi per colonna
Come considerate il comfort (comodità, accoglienza) della sala di attesa?	Molto buono	1199	34,2%
	Buono	1958	55,8%
	Non molto buono	289	8,2%
	Pessimo	63	1,8%
	Totale	3509	100,0%

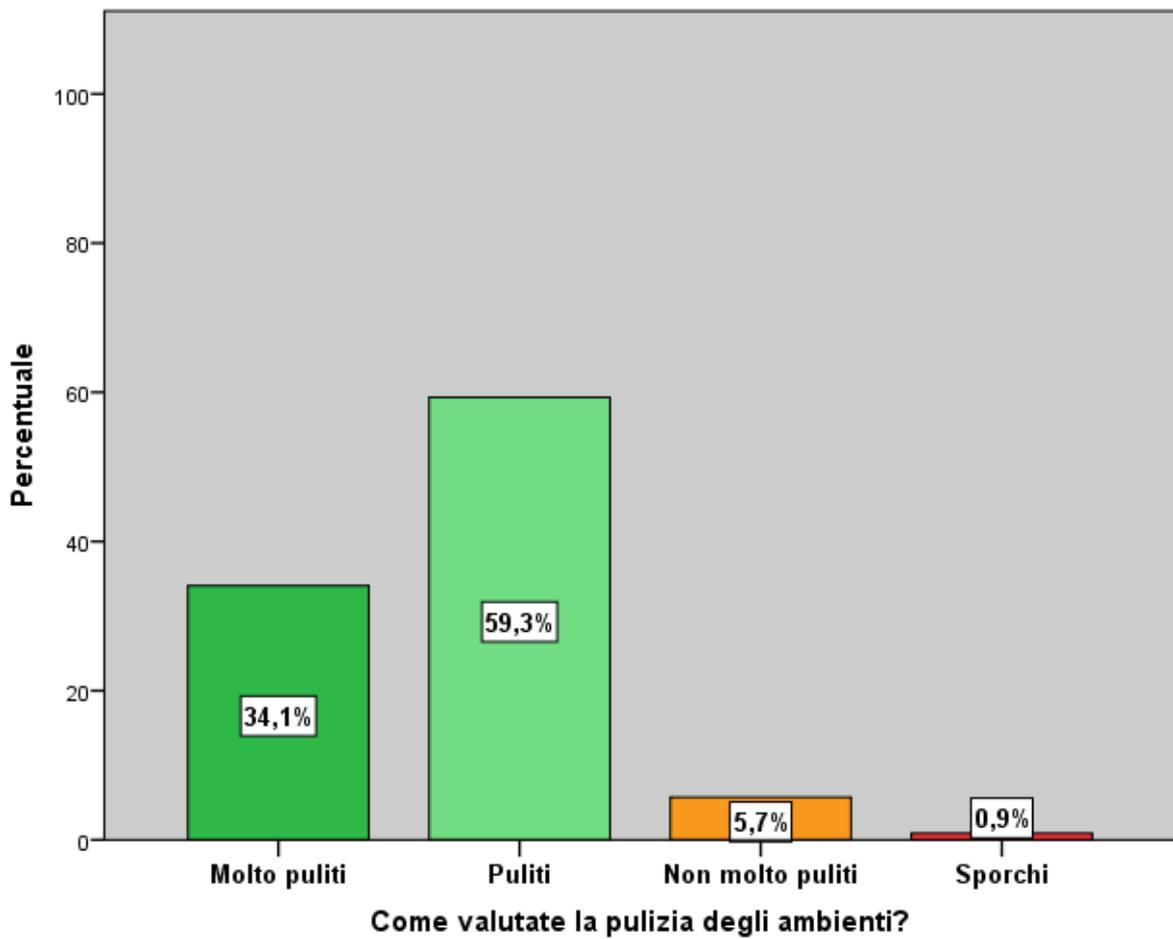


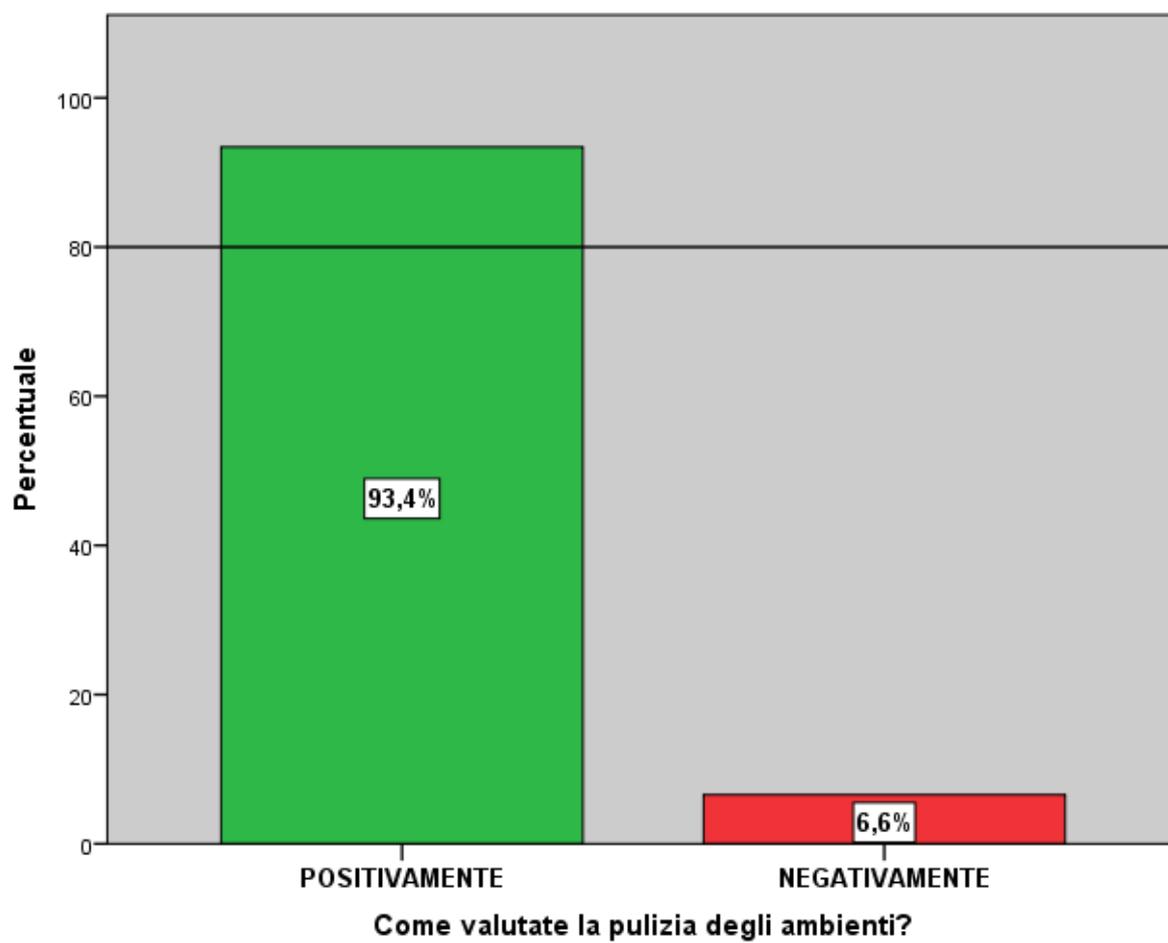


Come valutate la pulizia degli ambienti?

N	Valido	3529
	Mancante	231

Come valutate la pulizia degli ambienti?	Conteggio	% di casi per colonna	
		Conteggio	% di casi per colonna
Molto puliti	1203		34,1%
Puliti	2094		59,3%
Non molto puliti	201		5,7%
Sporchi	31		0,9%
Totale	3529		100,0%



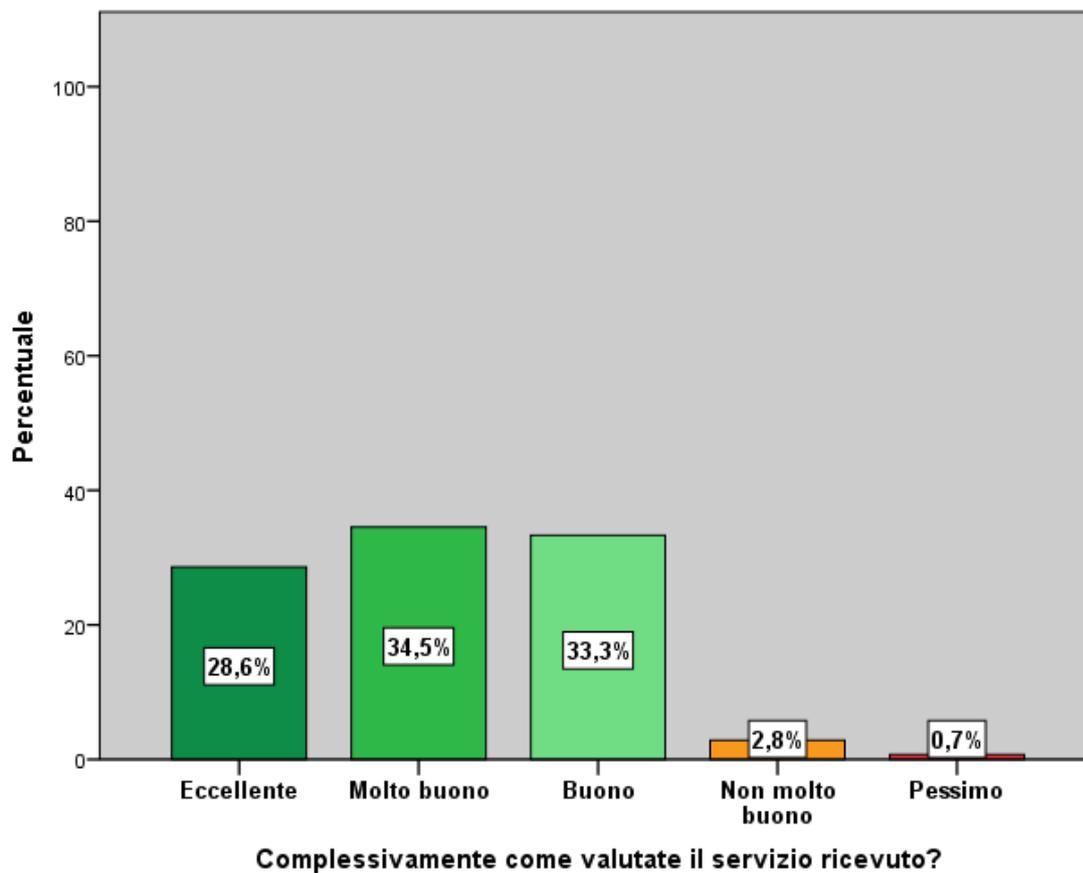


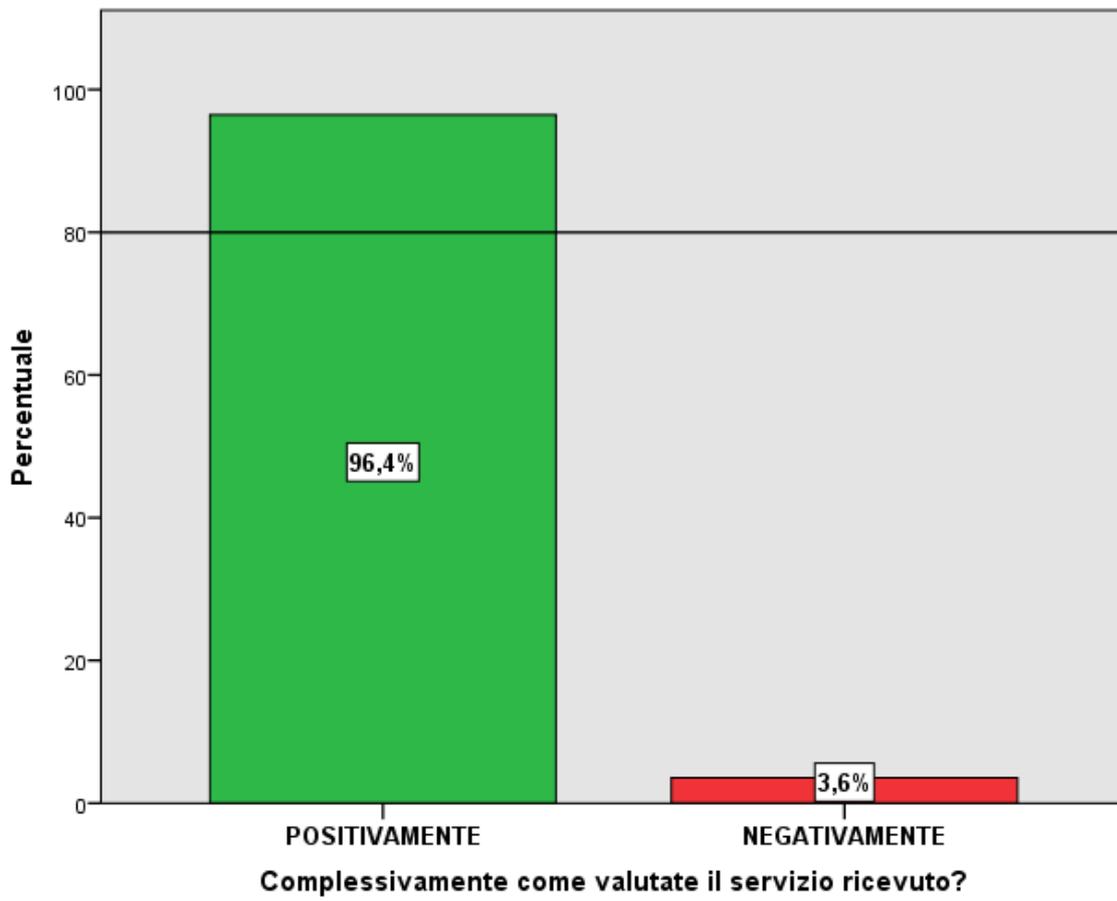
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Complessivamente come valutate il servizio ricevuto?

N	Valido	3490
	Mancante	270

		Conteggio	% di casi per colonna
Complessivamente come valutate il servizio ricevuto?	Eccellente	998	28,6%
	Molto buono	1205	34,5%
	Buono	1163	33,3%
	Non molto buono	99	2,8%
	Pessimo	25	0,7%
	Totale	3490	100,0%





RELAZIONE FINALE

La popolazione dei rispondenti al questionario è prevalentemente di sesso femminile, di nazionalità italiana. Nel 79,4% ha risposto al questionario il paziente stesso, mentre nel 16,8% un parente o una persona di fiducia e nel 3,7% il paziente aiutato da un parente o persona di fiducia.

Le valutazioni si riferiscono a prestazioni erogate per il 41,6% presso il Presidio Molinette/S.Lazzaro, per il 18,3 al CTO/USU, per il 15,4% presso il S. Anna, per il 9,1% all'OIRM, per il 12,7% allo SGAS e per il 2,4% alla sede Dental School. Nel 48,2% dei casi si è trattato di una visita di controllo programmata, mentre nel 33,5% è stata effettuata una prima visita.

La valutazione dei tempi di attesa dalla prenotazione all'esecuzione delle visite/esami non è completamente soddisfacente.

L'attesa in ambulatorio per l'esecuzione di visite o prestazioni prenotate ad orario supera i 15 minuti nel 63% dei casi.

Di seguito il dettaglio dei pazienti che hanno dovuto attendere da 40 minuti ad oltre due ore prima di eseguire la visita/prestazione:

- *presidio Molinette 400 pazienti su 1.346*
- *S. Lazzaro 44 su 201*
- *Dental School 24 su 90*
- *SGAS 72 pazienti su 471*
- *S.Vito 7 su 7, nello specifico 3 pazienti hanno atteso dai 40 minuti ad 1 ora , uno da 1 alle 2 ore e 3 oltre le 2 ore*
- *CTO 106 su 598*
- *USU 13 su 80*
- *Centro dialisi di via Farinelli 9 su 14*
- *S.Anna 122 su 573*
- *OIRM 85 su 340*

Dal punto di vista relazionale si evidenzia che il personale amministrativo dedicato agli sportelli sia gentile e cortese.

Gli intervistati sono soddisfatti del tempo dedicato alla visita e della relazione medico-paziente soprattutto per quanto riguarda la risposta ad eventuali chiarimenti o approfondimenti sullo stato di salute e del coinvolgimento nel percorso di cura.

I pazienti si dichiarano inoltre soddisfatti del tempo a loro dedicato per l'assistenza durante la visita e affermano che le prestazioni sono state eseguite nel rispetto della privacy e della riservatezza del corpo.

Le informazioni sulle terapie e sui comportamenti da tenere a domicilio sono state fornite dai sanitari in maniera completa e comprensibile.

Le sale di attesa sono considerate confortevoli e la pulizia degli ambienti risulta adeguata.

Complessivamente, il servizio ricevuto viene valutato positivamente dal 96,4% dei rispondenti.