



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.

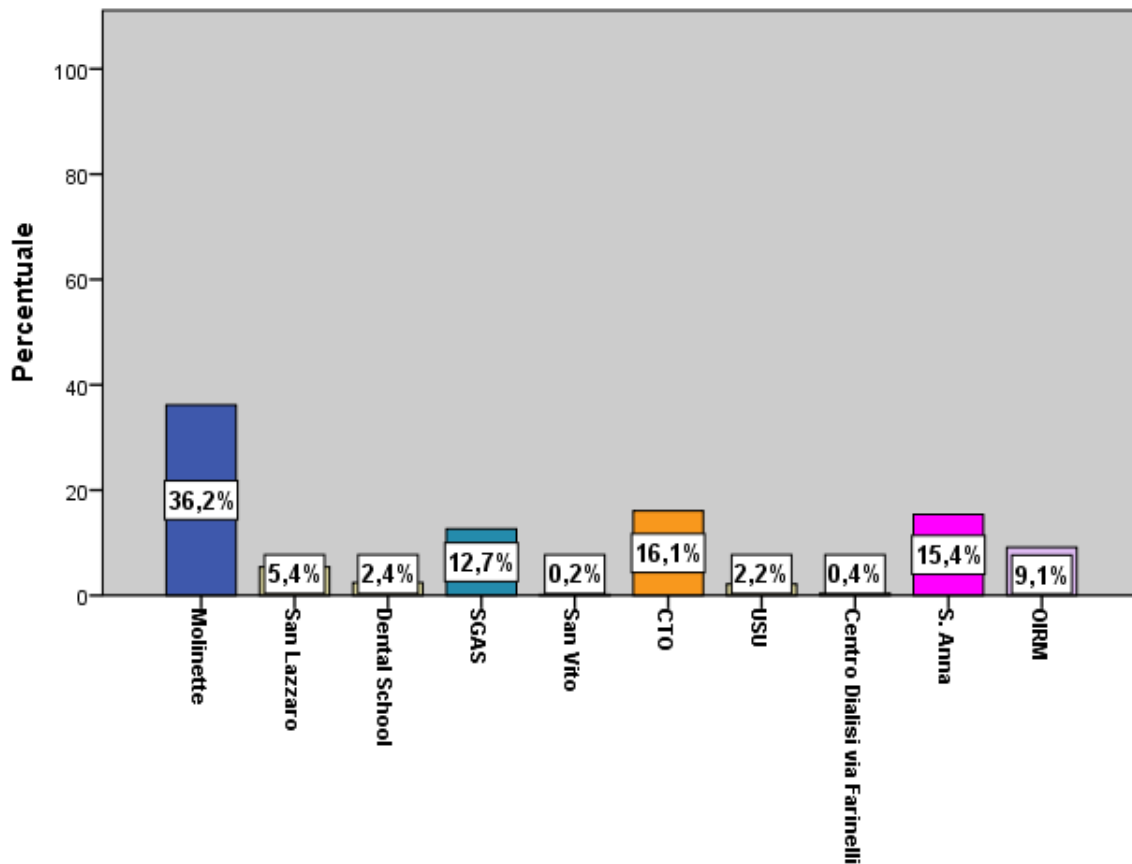
Inoltre, le risposte predisposte dal questionario prevedono alcune opzioni che sono state escluse nell'analisi ad esempio *“Non abbiamo avuto bisogno di chiedere”*, *“Non abbiamo usato i servizi igienici”*, *“Non abbiamo avuto bisogno di una spiegazione.”*

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% |

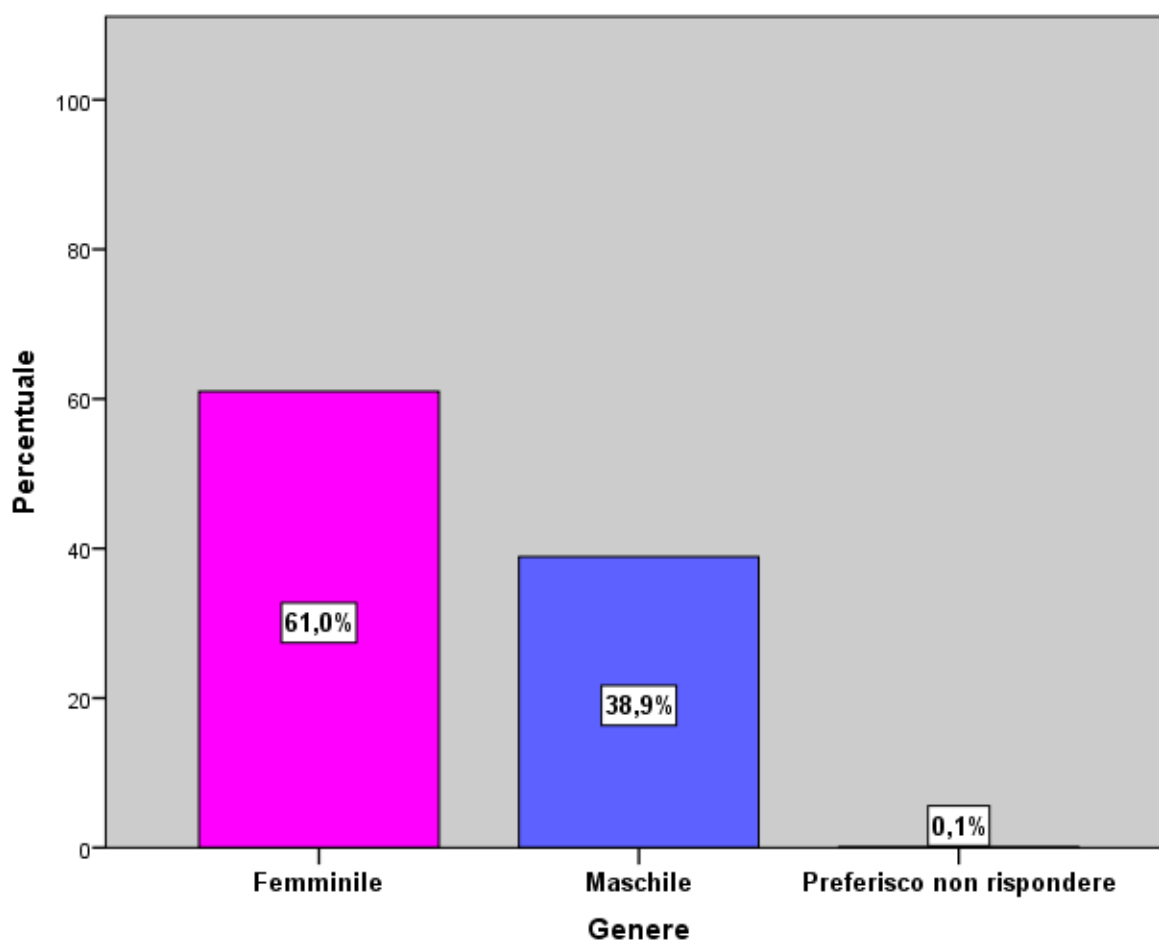


Dove ha effettuato la visita e/o la prestazione?

Genere

| | | |
|---|----------|------|
| N | Valido | 3719 |
| | Mancante | 41 |

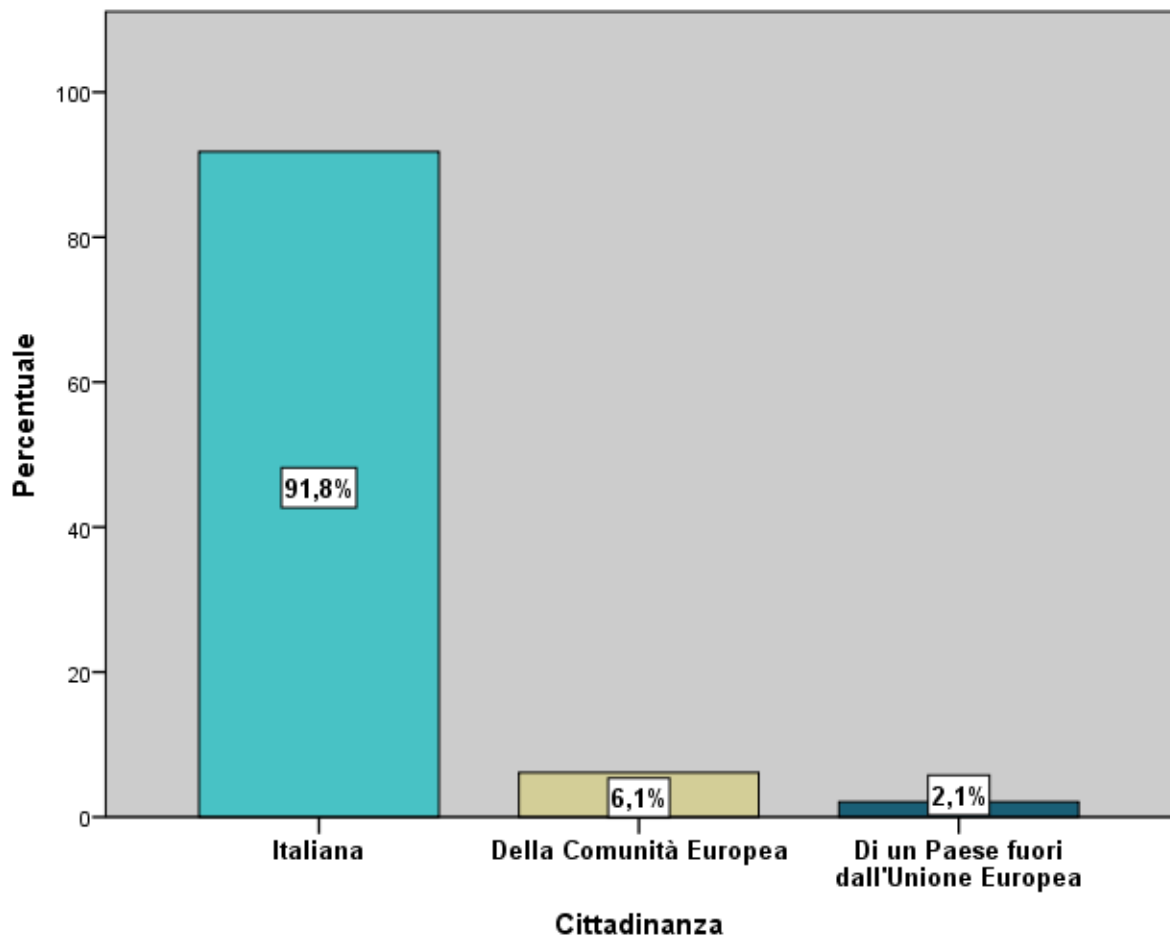
| | | Conteggio | % di casi per colonna |
|--------|---------------------------|-----------|-----------------------|
| Genere | Femminile | 2269 | 61,0% |
| | Maschile | 1447 | 38,9% |
| | Preferisco non rispondere | 3 | 0,1% |
| | Totale | 3719 | 100,0% |



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 |

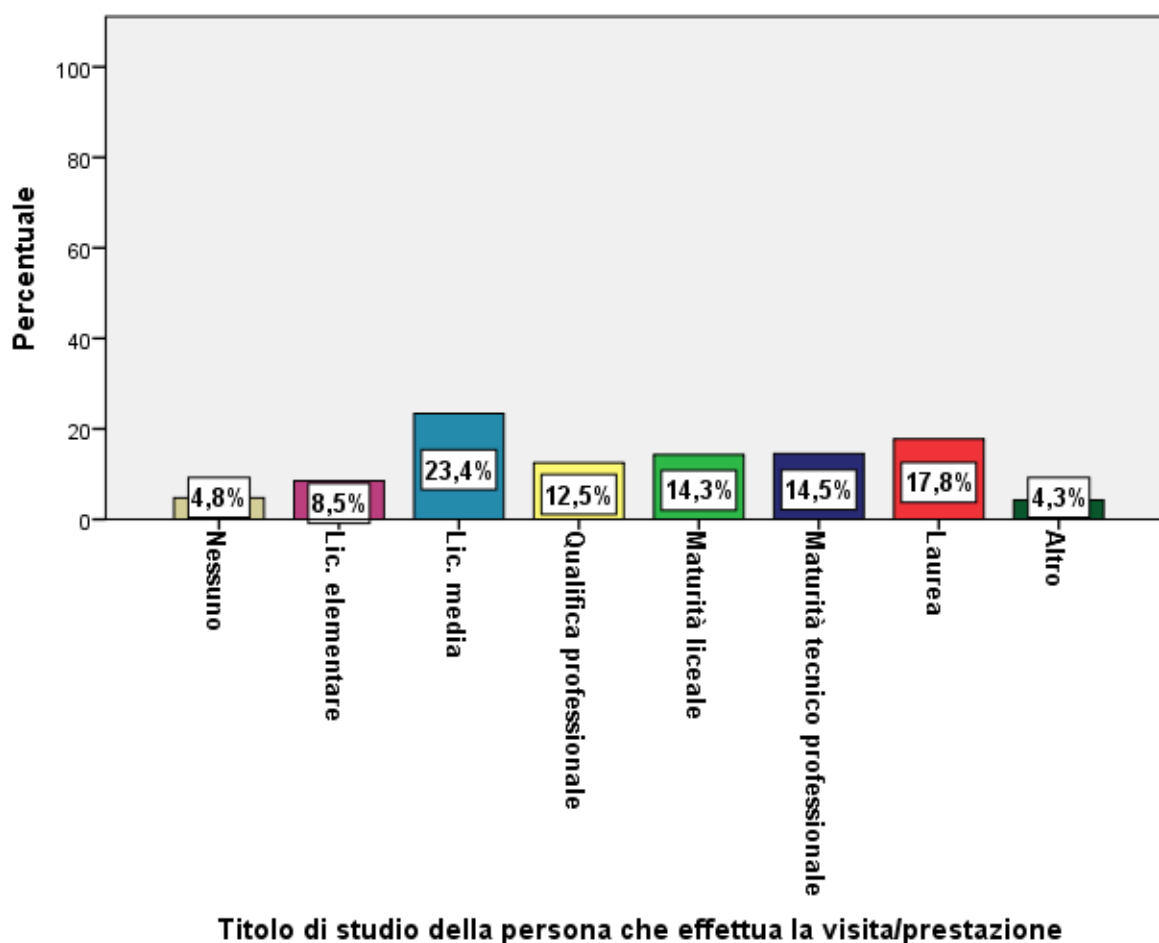
Età della persona che effettua la visita/prestazione

| | | 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 |

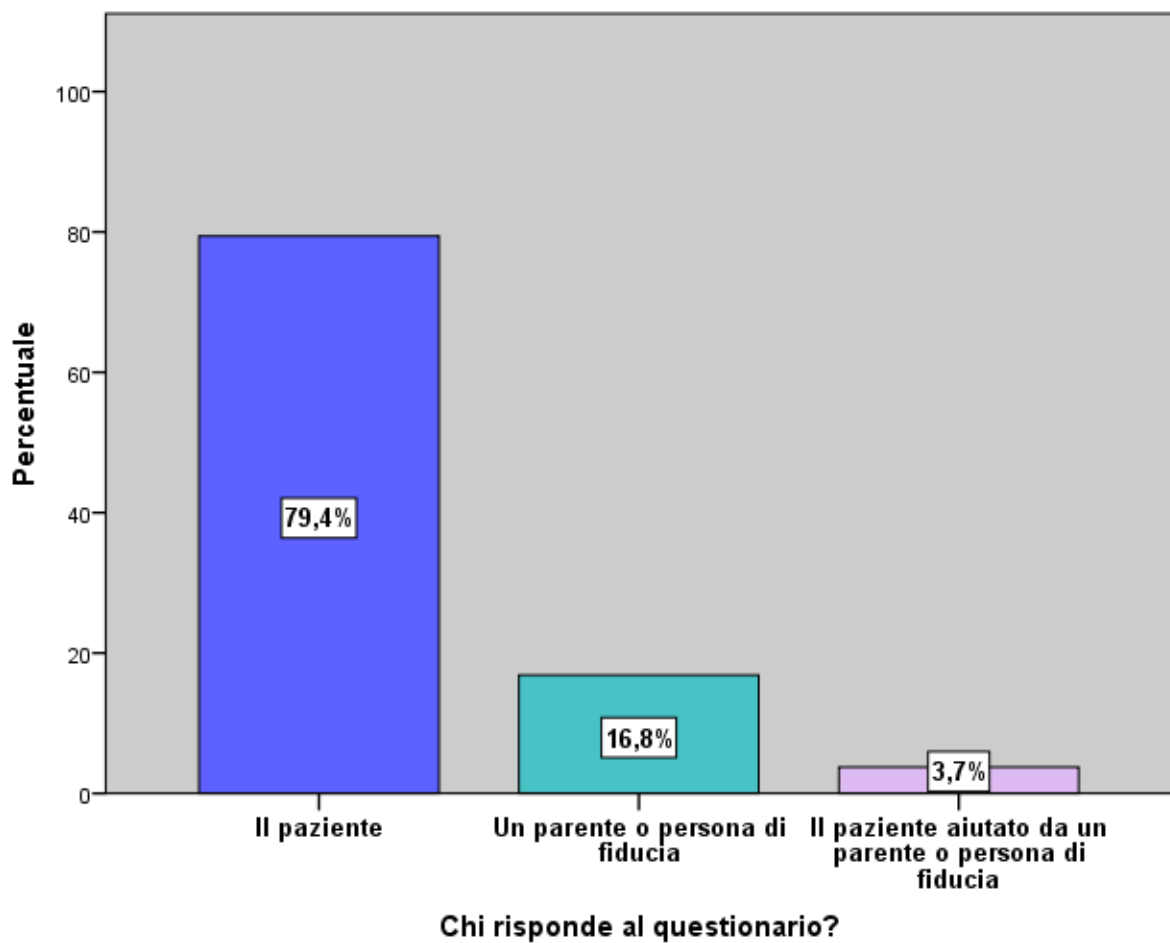
| | | Conteggio | % di casi per colonna |
|---|--------------------------------|-----------|-----------------------|
| Titolo di studio della persona che effettua la visita/prestazione | Nessuno | 173 | 4,8% |
| | Lic. elementare | 309 | 8,5% |
| | Lic. media | 849 | 23,4% |
| | Qualifica professionale | 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% |

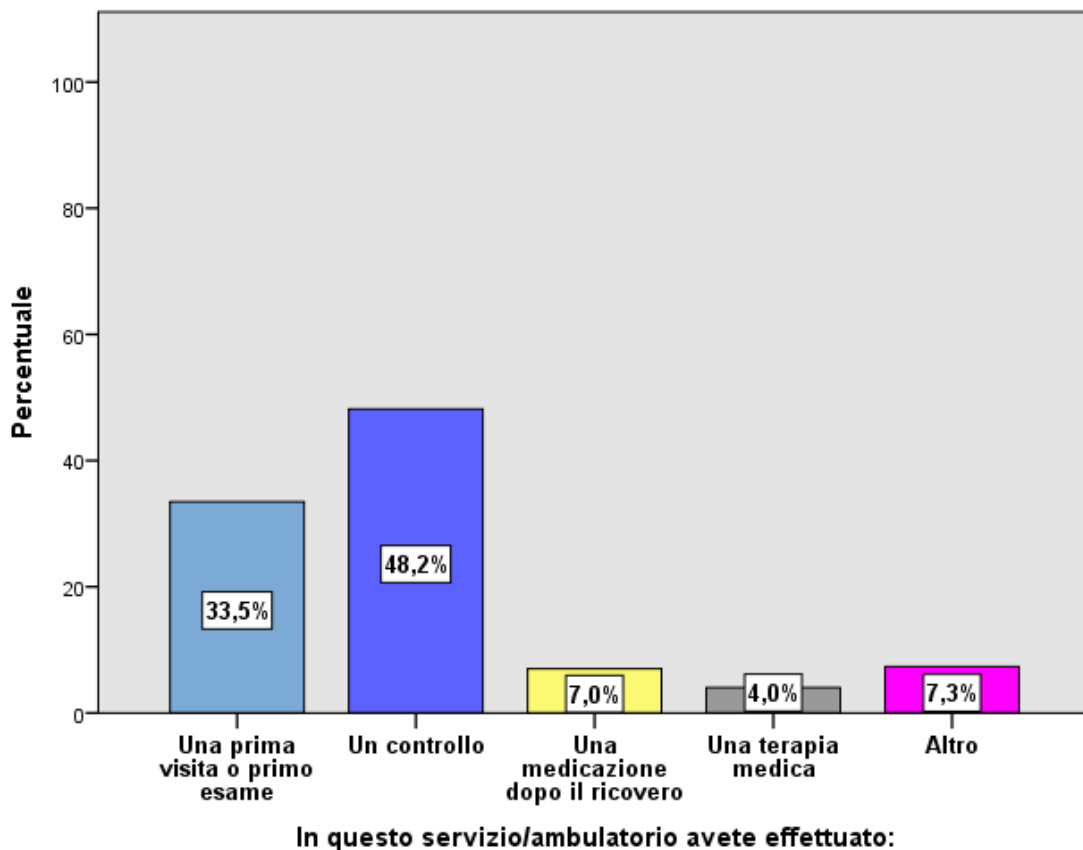


ASPETTI RELATIVI ALLA PRENOTAZIONE E ALL'ATTESA

In questo servizio/ambulatorio avete effettuato

| | | |
|---|----------|------|
| N | Valido | 3648 |
| | Mancante | 112 |

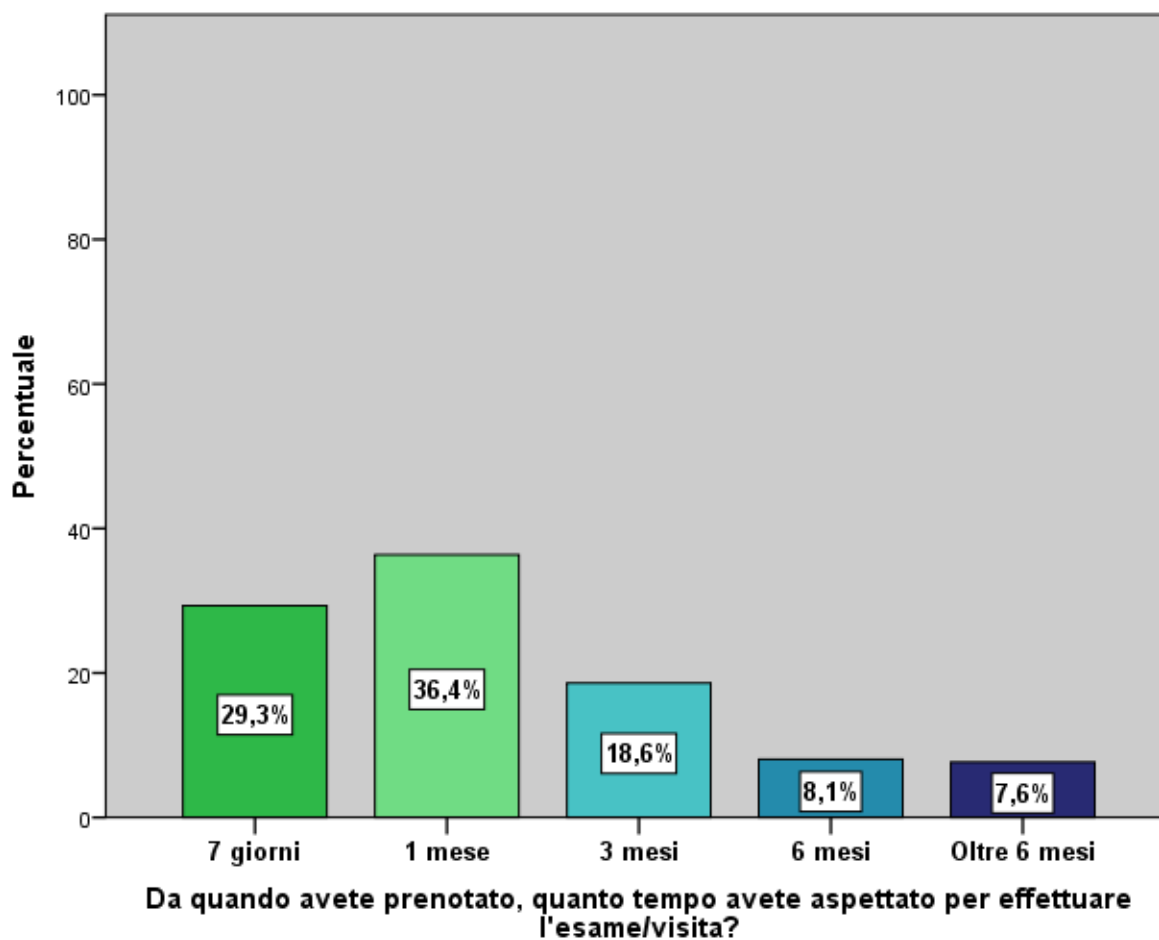
| | | Conteggio | % di casi per colonna |
|--|----------------------------------|-----------|-----------------------|
| In questo servizio/ambulatorio avete effettuato: | Una prima visita o primo esame | 1221 | 33,5% |
| | Un controllo | 1757 | 48,2% |
| | Una medicazione dopo il ricovero | 255 | 7,0% |
| | 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

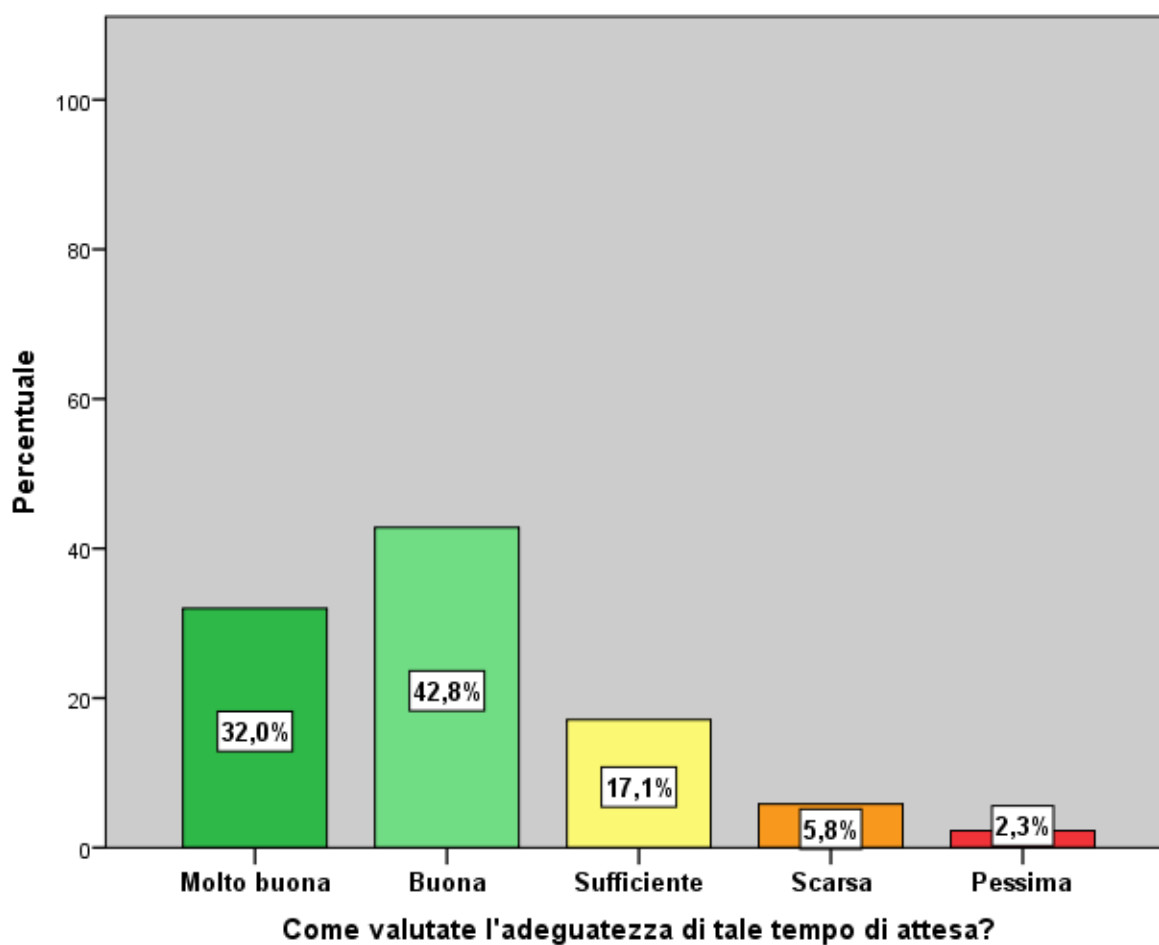
| Sede | | Tempo di attesa per la prima visita | |
|---------------|--------------|-------------------------------------|-------|
| | | N | % |
| Molinette | 7 giorni | 164 | 38,7% |
| | 1 mese | 174 | 41,0% |
| | 3 mesi | 56 | 13,2% |
| | 6 mesi | 16 | 3,8% |
| | Oltre 6 mesi | 14 | 3,3% |
| San Lazzaro | 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% |

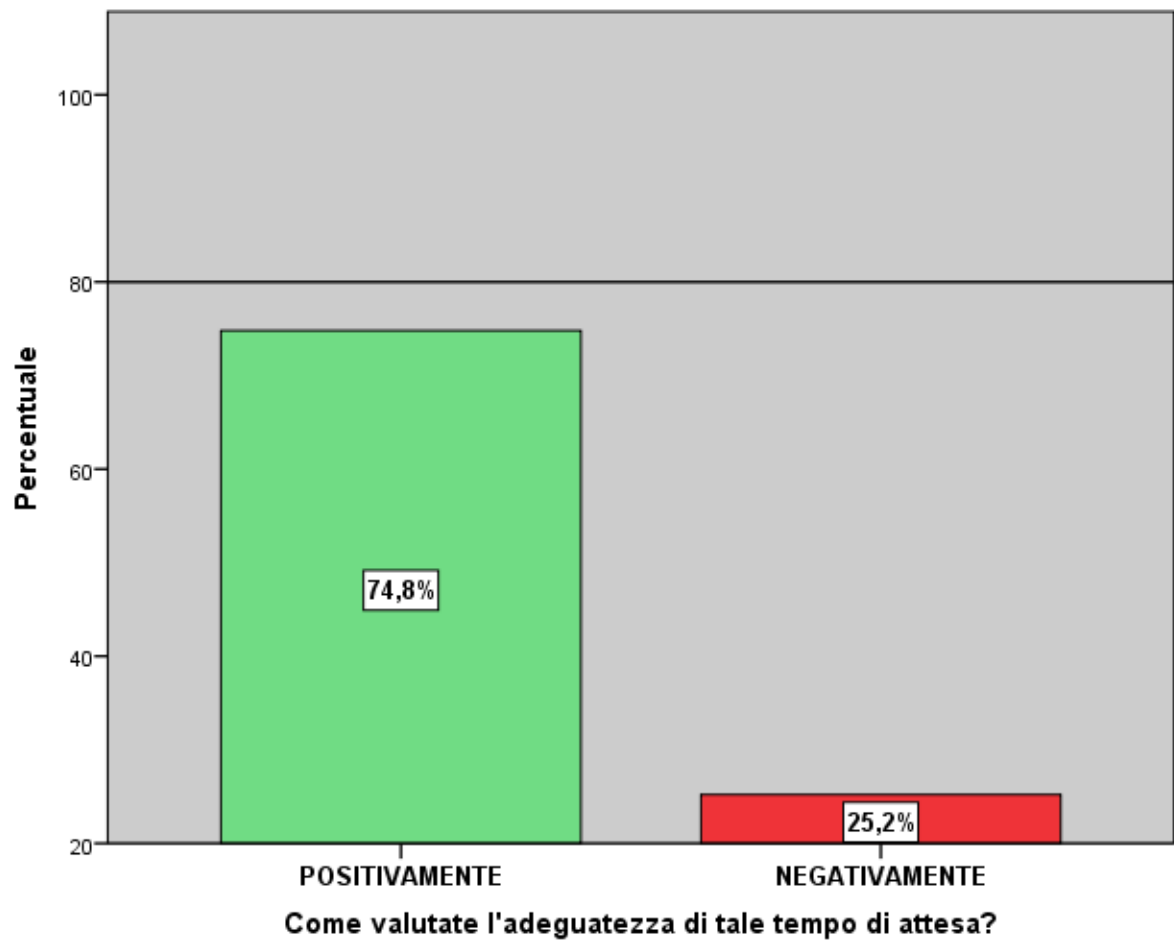
| Sede | | Tempo di attesa per la prima visita | |
|---------------------------------|--------------|-------------------------------------|--------|
| | | N | % |
| CTO | 7 giorni | 26 | 12,7% |
| | 1 mese | 66 | 32,2% |
| | 3 mesi | 86 | 42,0% |
| | 6 mesi | 21 | 10,2% |
| | Oltre 6 mesi | 6 | 2,9% |
| 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% |

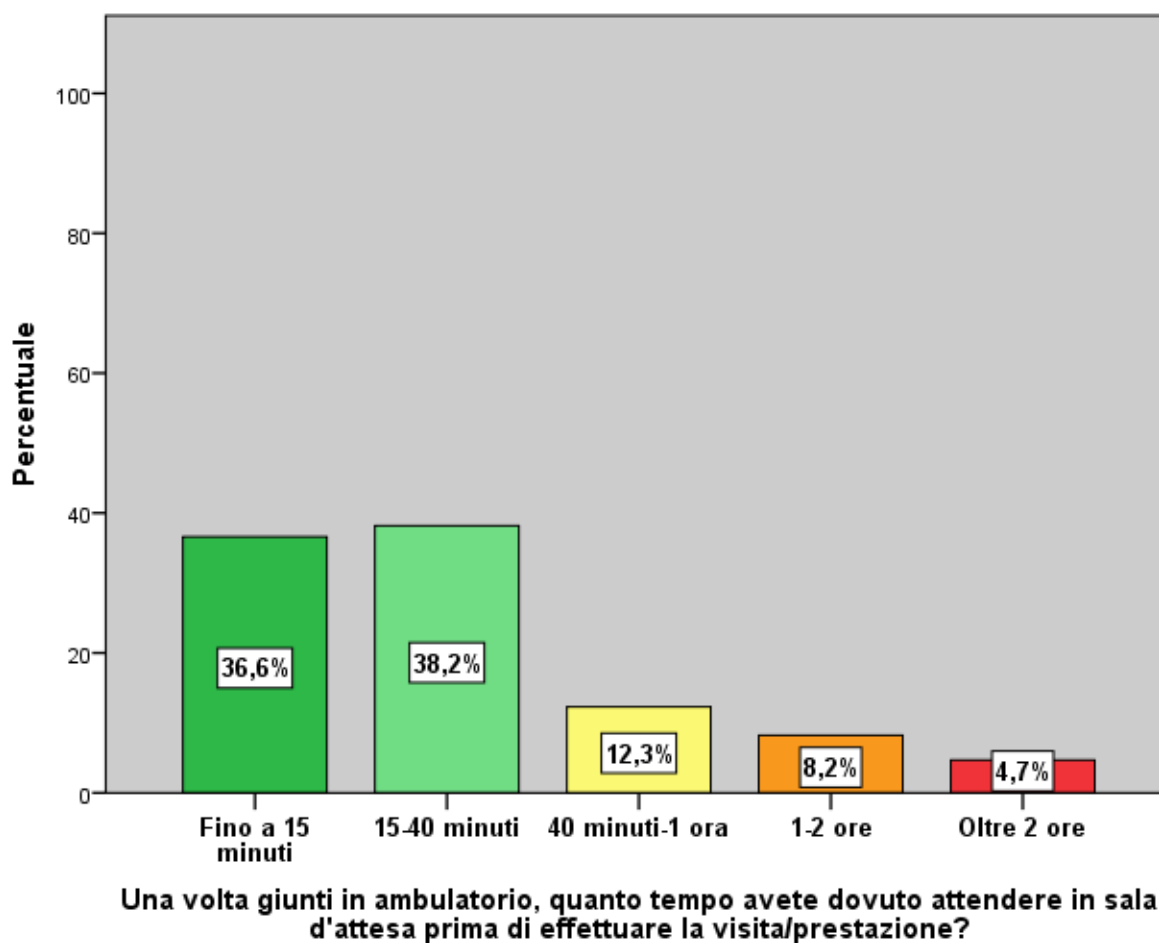




Una volta giunti in ambulatorio, quanto tempo avete dovuto attendere in sala d'attesa prima di effettuare la visita/prestazione?

| | | |
|---|----------|------|
| 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.

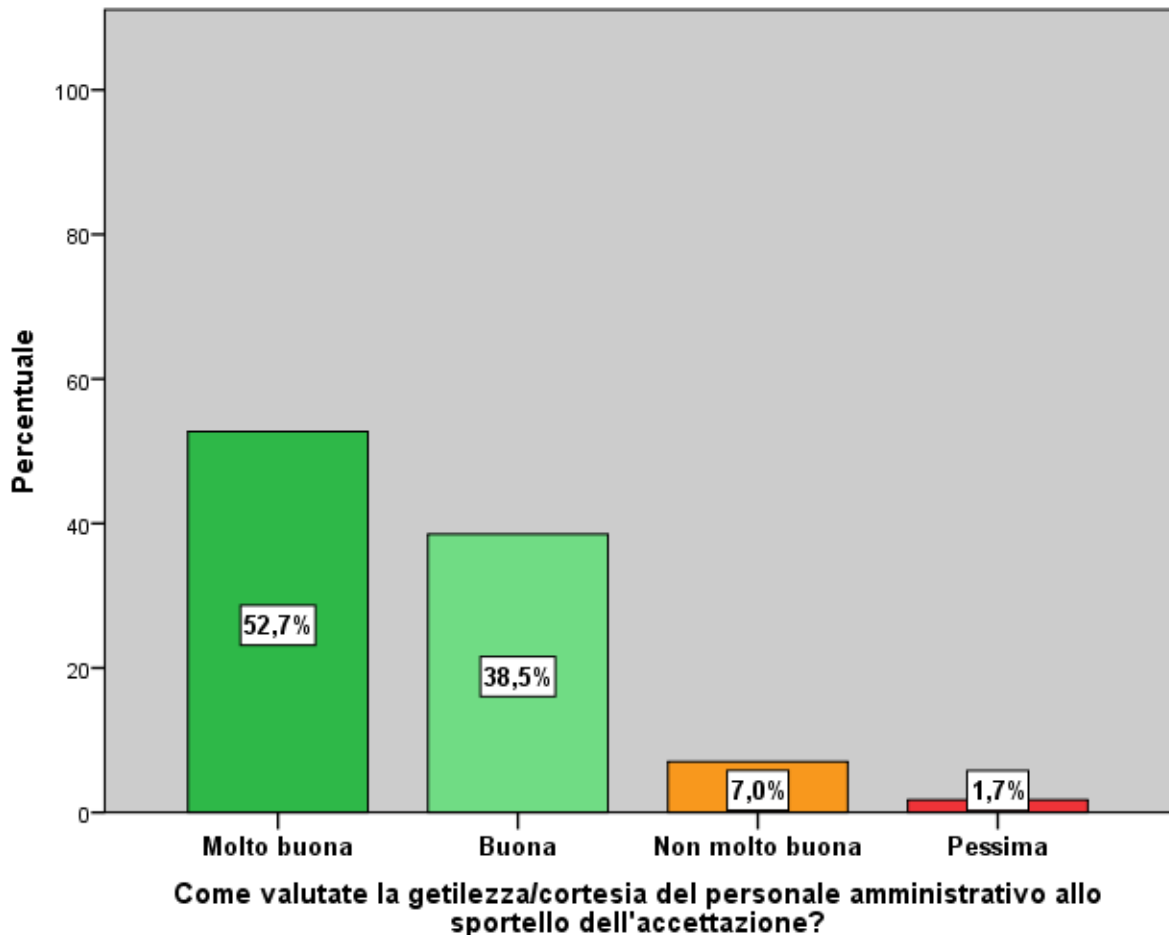
| Dove ha effettuato la visita e/o la prestazione? | Una volta giunti in ambulatorio, quanto tempo avete dovuto attendere in sala d'attesa prima di effettuare la visita/prestazione? | | | Totale |
|--|--|---------|-------------|--------|
| | 40 minuti-1 ora | 1-2 ore | Oltre 2 ore | |
| Molinette | 163 | 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 |

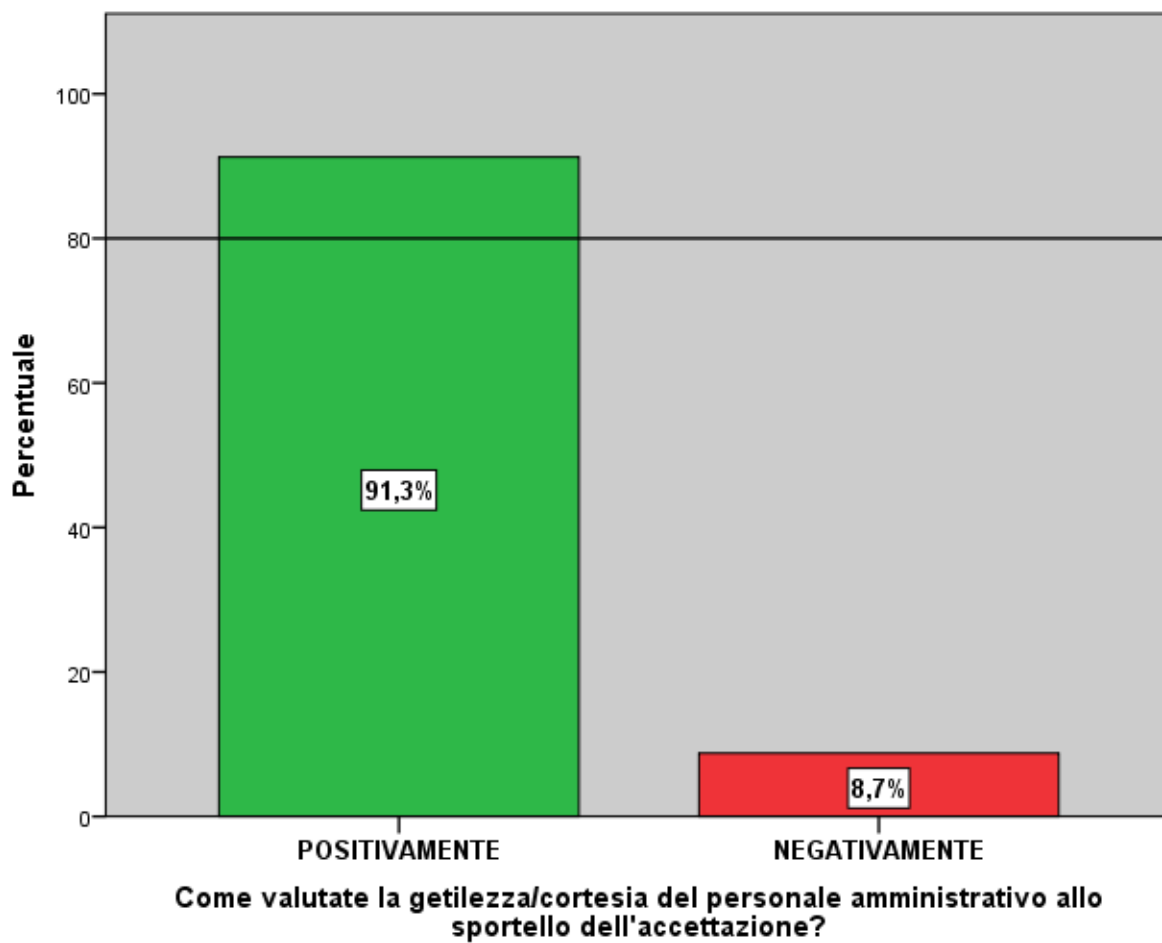
RELAZIONE E COMUNICAZIONE

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% |

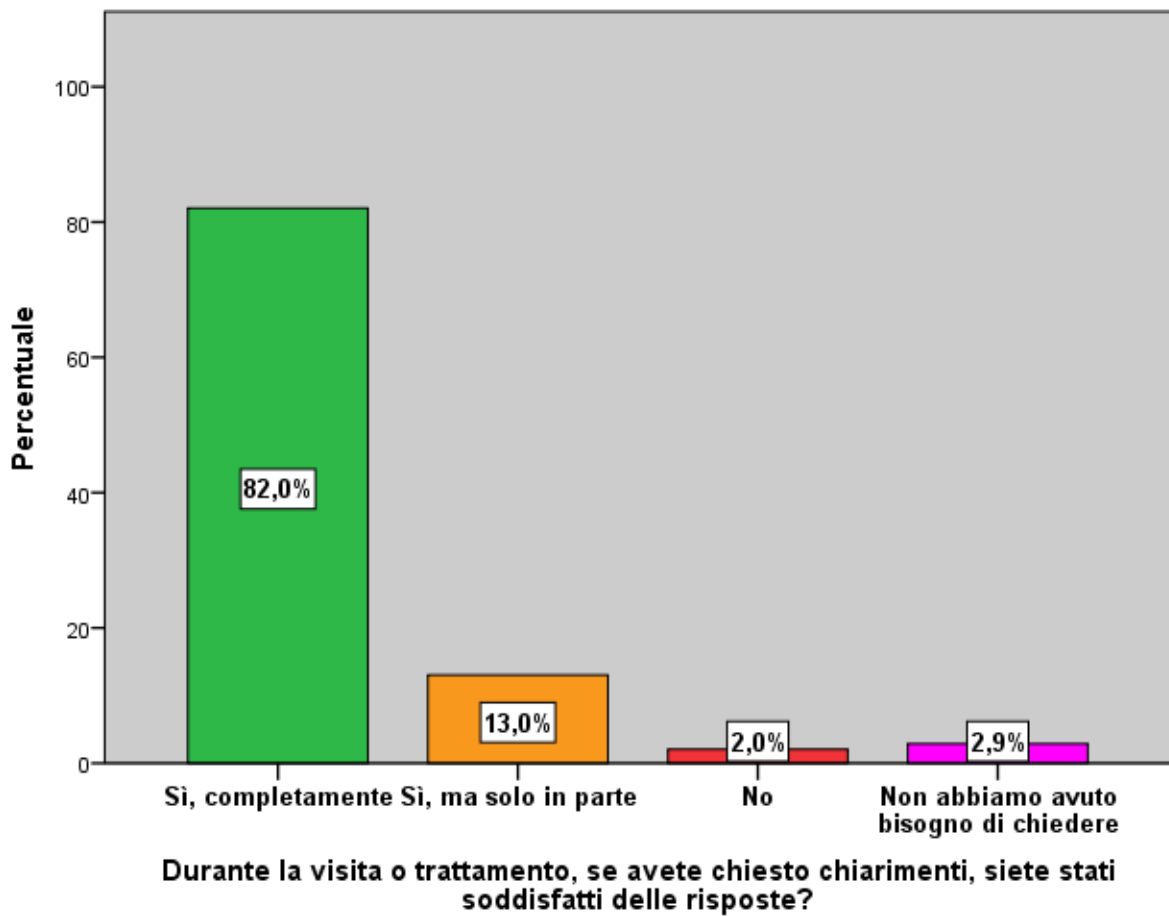


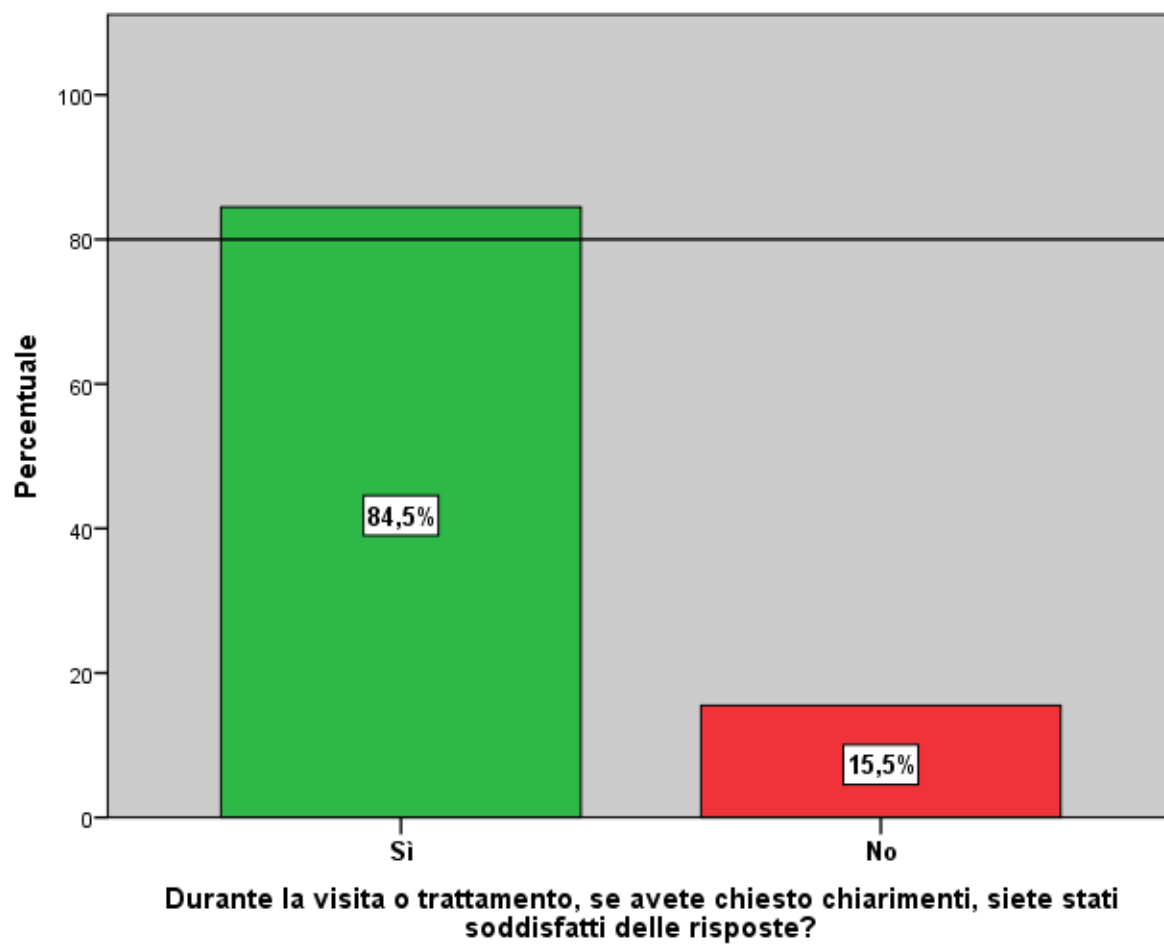


Durante la visita o trattamento, se avete chiesto chiarimenti, siete stati soddisfatti delle risposte?

| | | |
|---|----------|------|
| 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% |



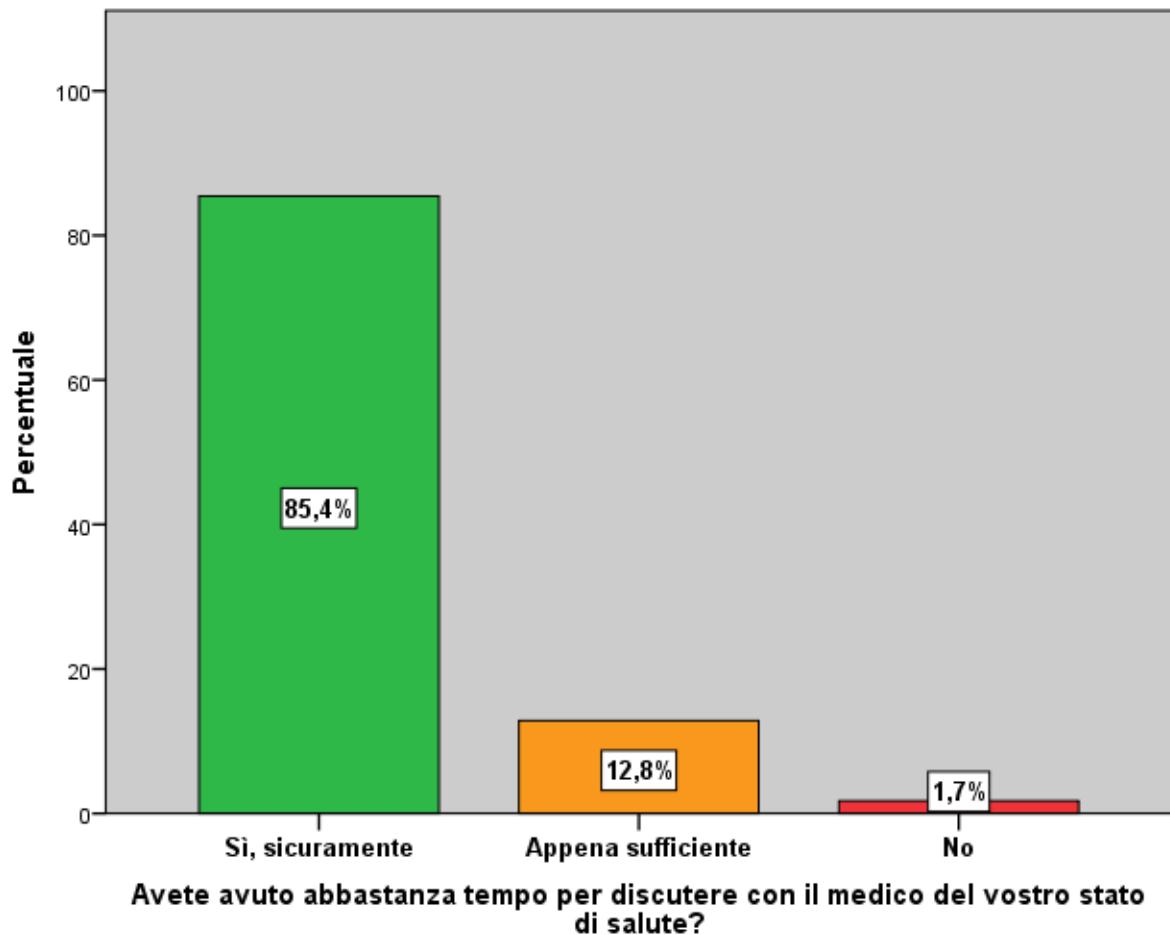


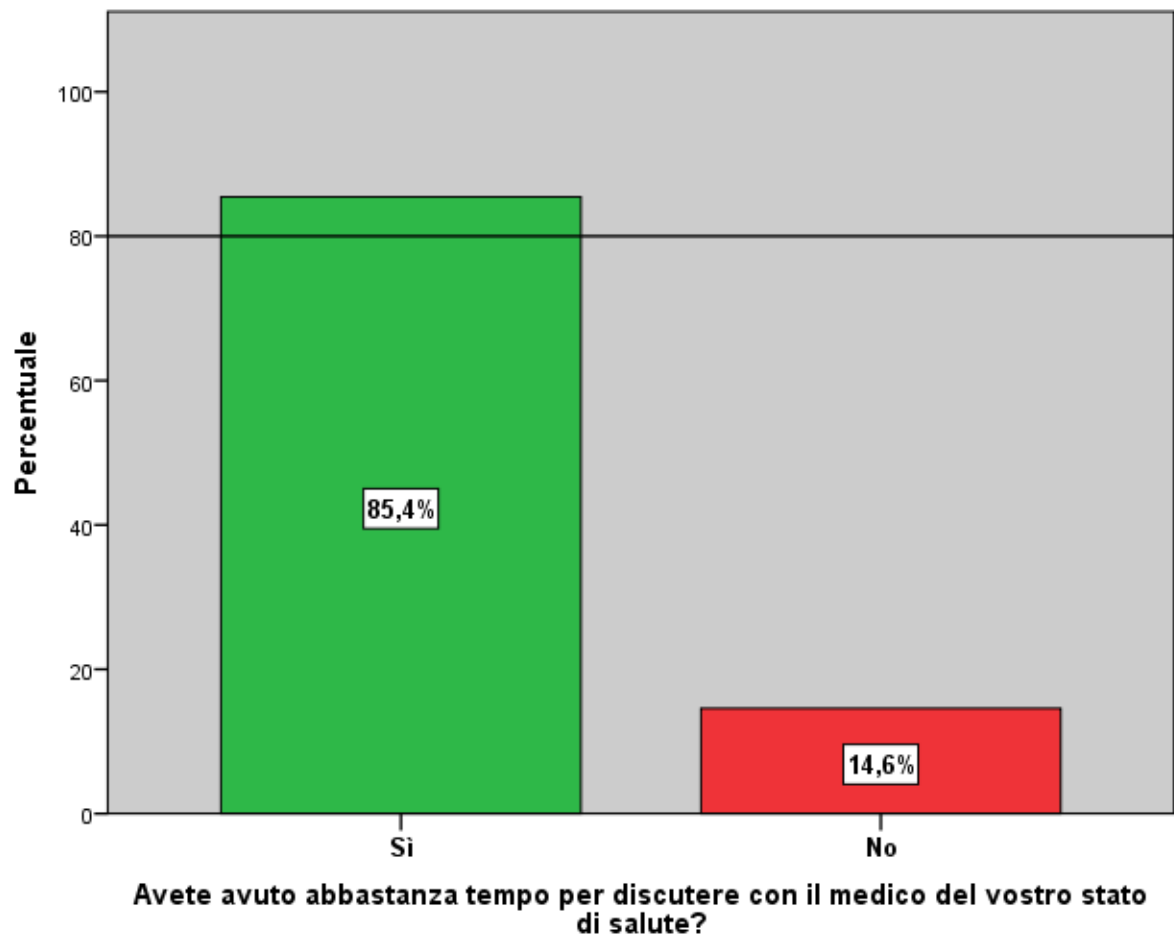
Per la realizzazione della variabile dicotomica è stata esclusa la risposta: "Non abbiamo avuto bisogno di chiedere".

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% |



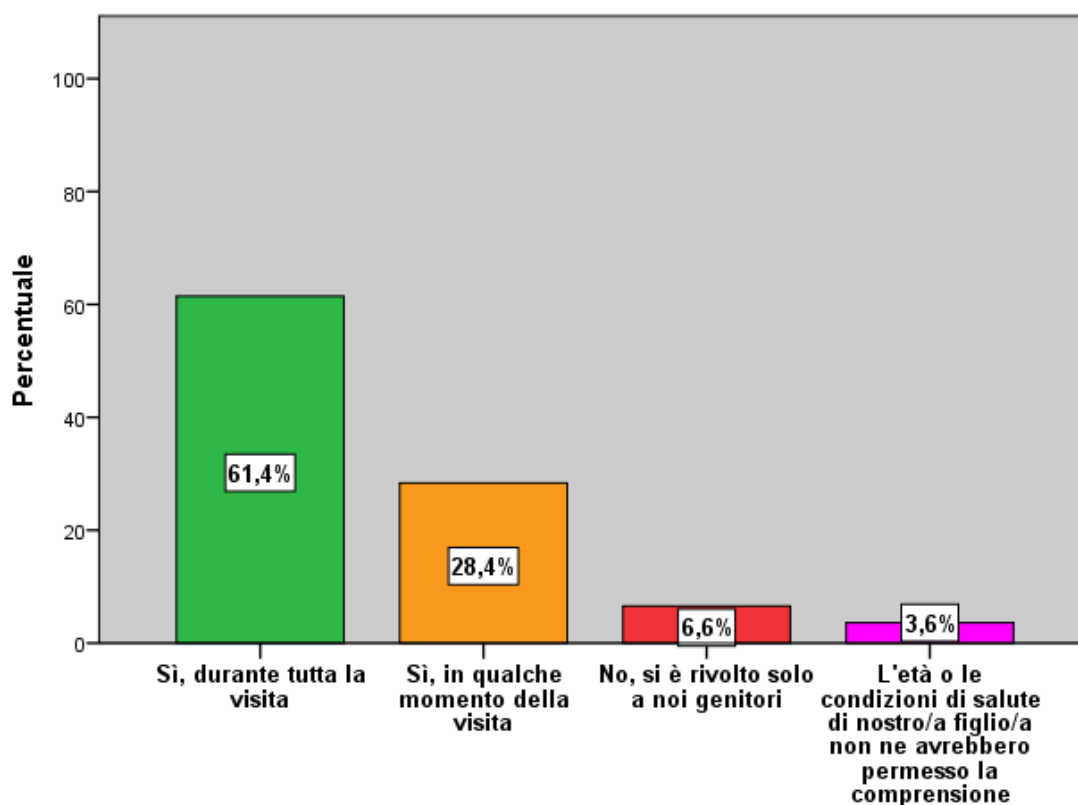


Durante la visita, il medico si è rivolto a vostro/a figlio/a per parlare del suo stato di salute?

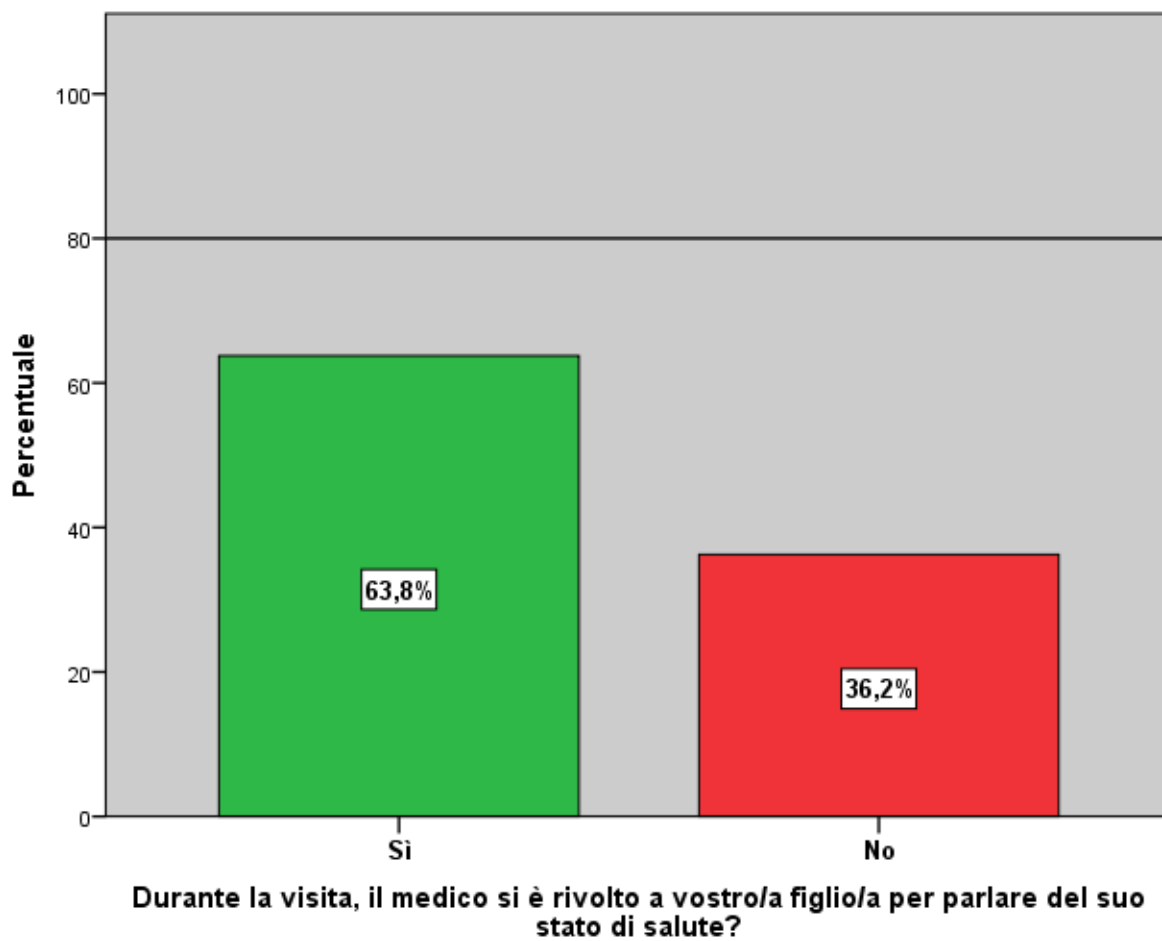
Domanda riservata a pazienti con età inferiore a 18 anni

| | | |
|---|----------|------|
| 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?



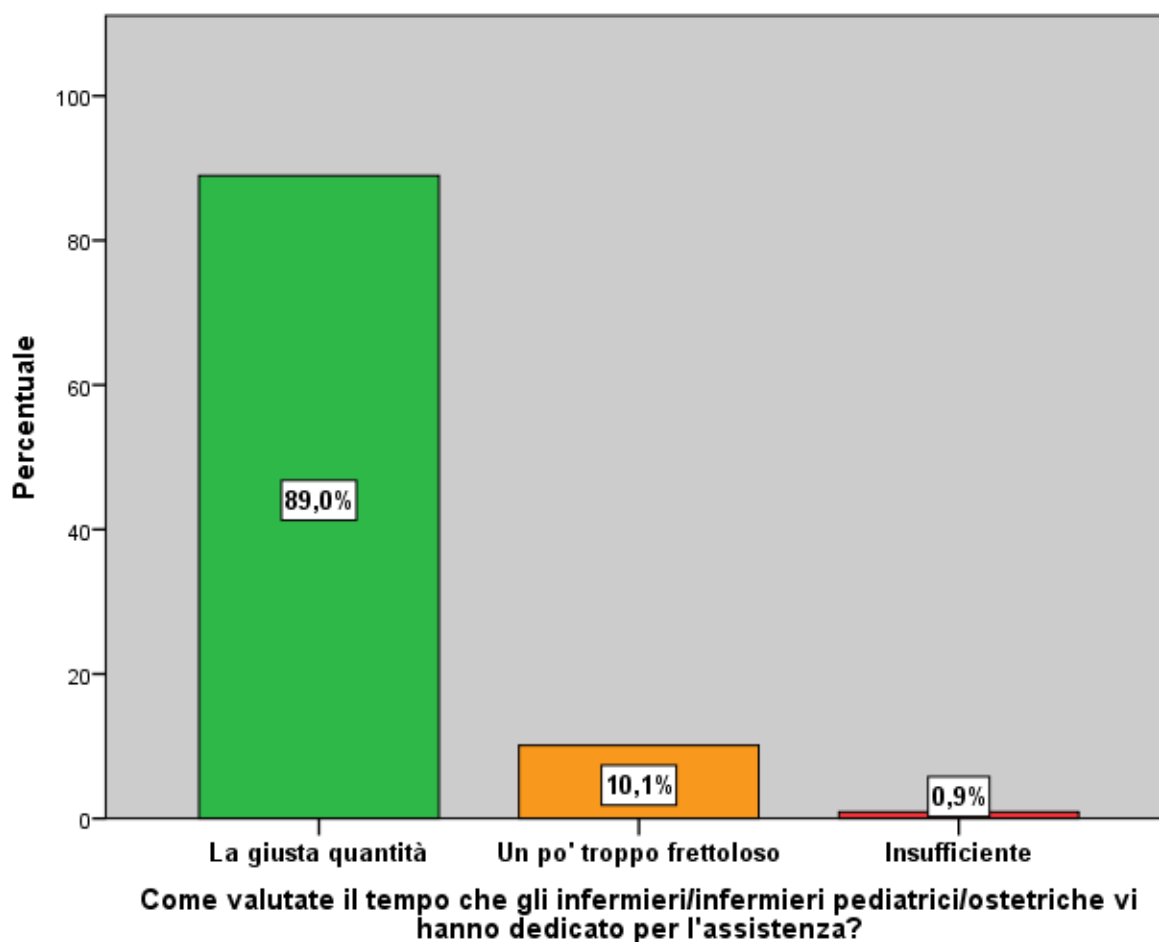
Per la realizzazione della variabile dicotomica è stata esclusa la risposta: “L’età o le condizioni di nostro figlio non ne avrebbero permesso la comprensione”.

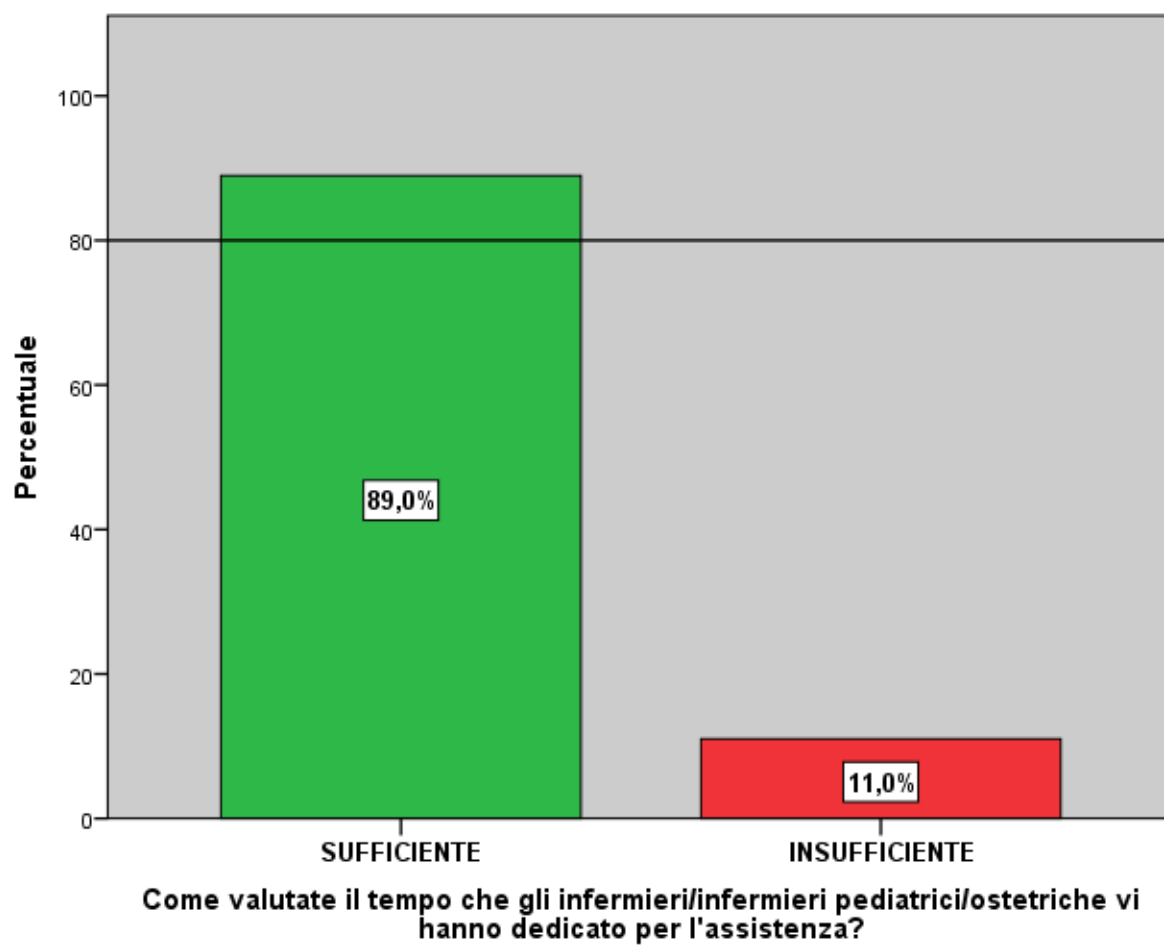
ASSISTENZA E CURE

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% |

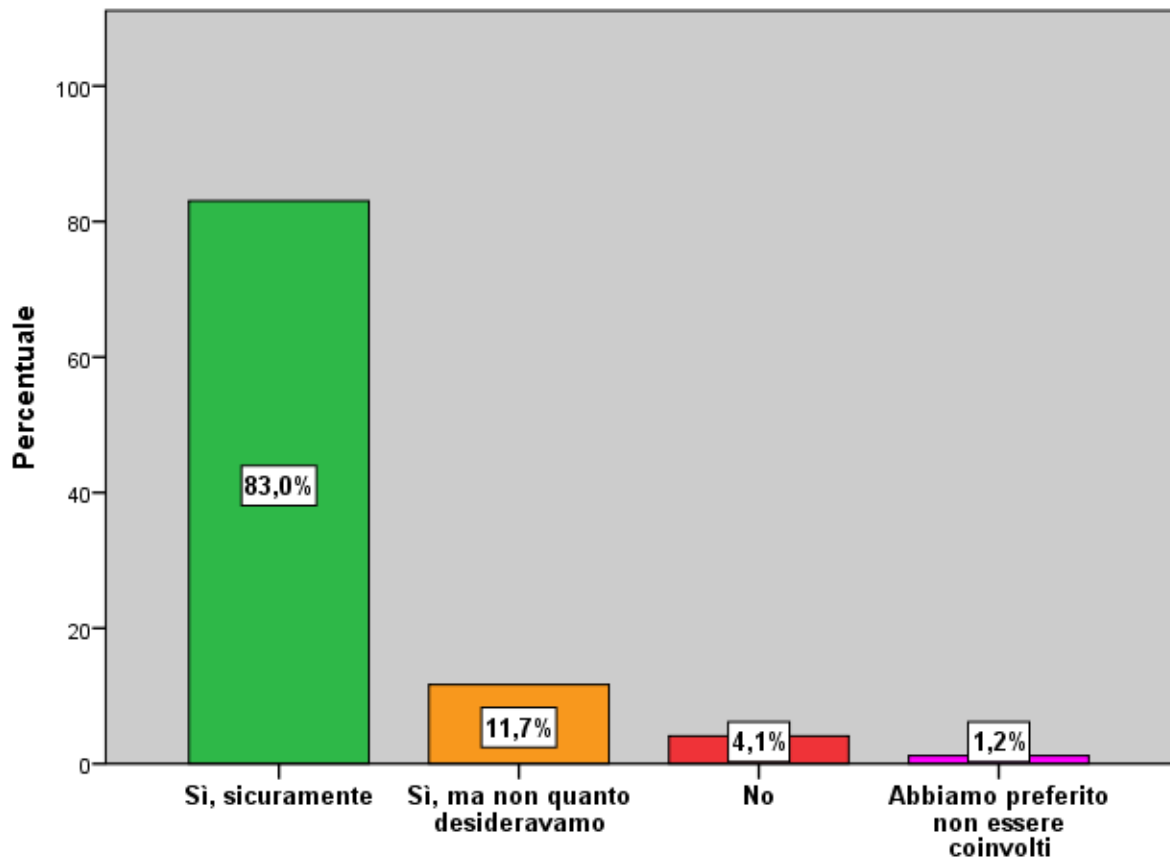




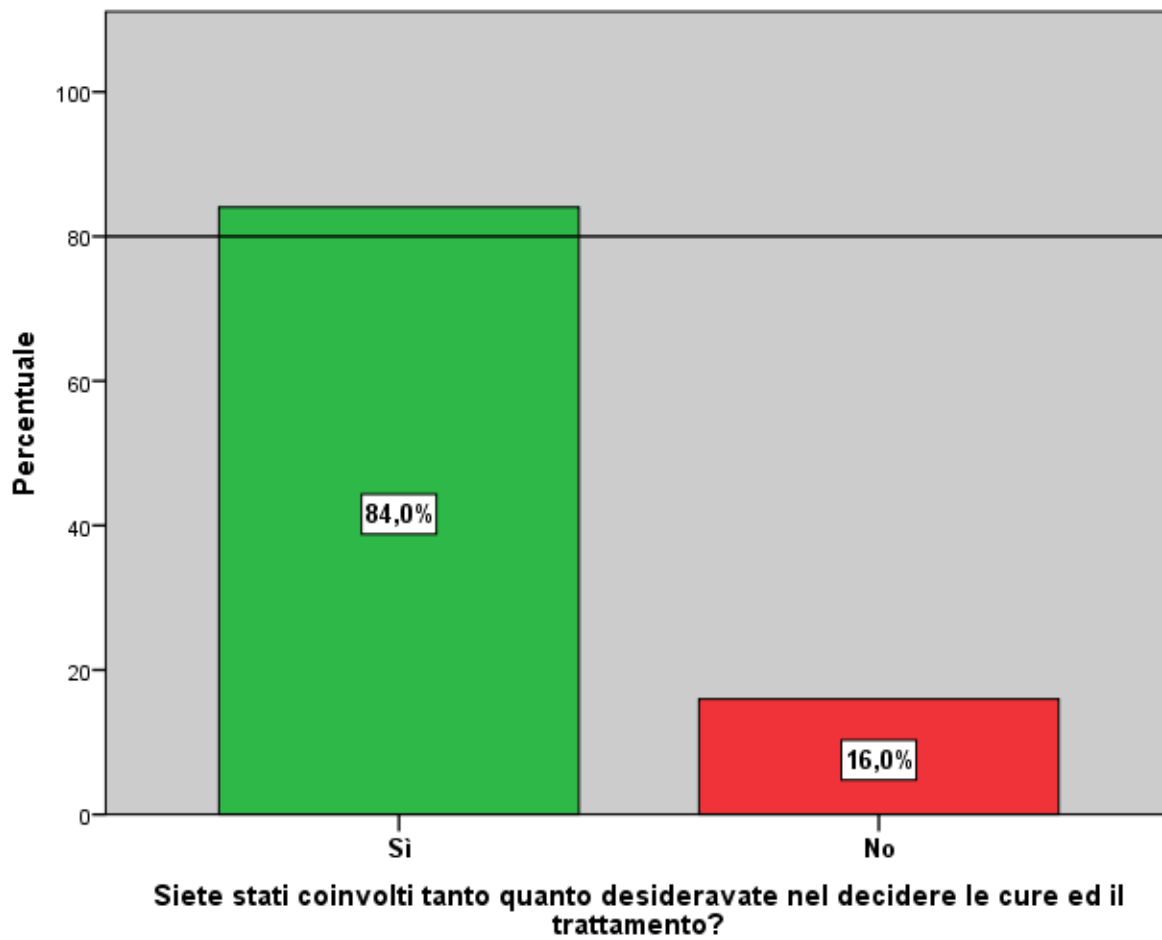
Siete stati coinvolti tanto quanto desideravate nel decidere le cure ed il trattamento?

| | | |
|---|----------|------|
| 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% |



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



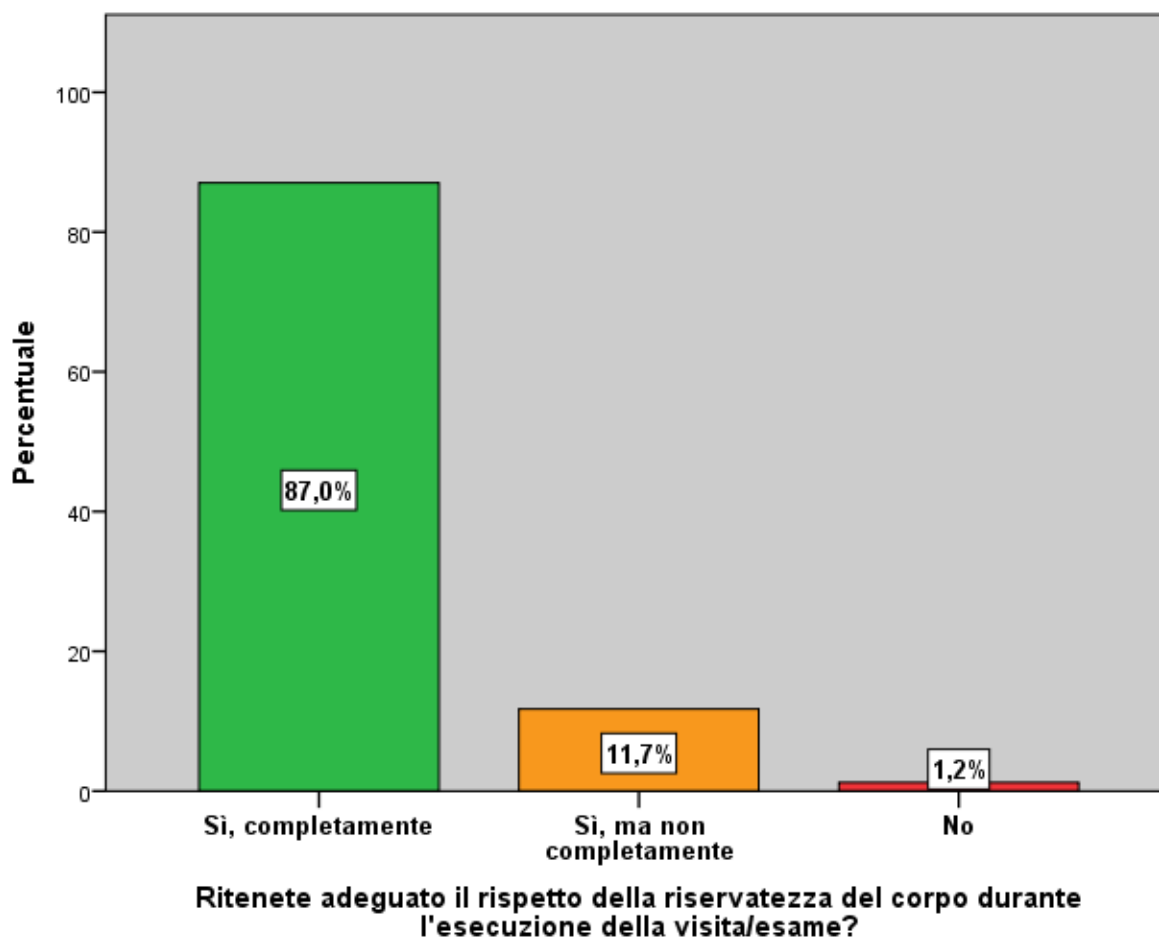
Per la realizzazione della variabile dicotomica è stata esclusa la risposta: “Abbiamo preferito non essere coinvolti”.

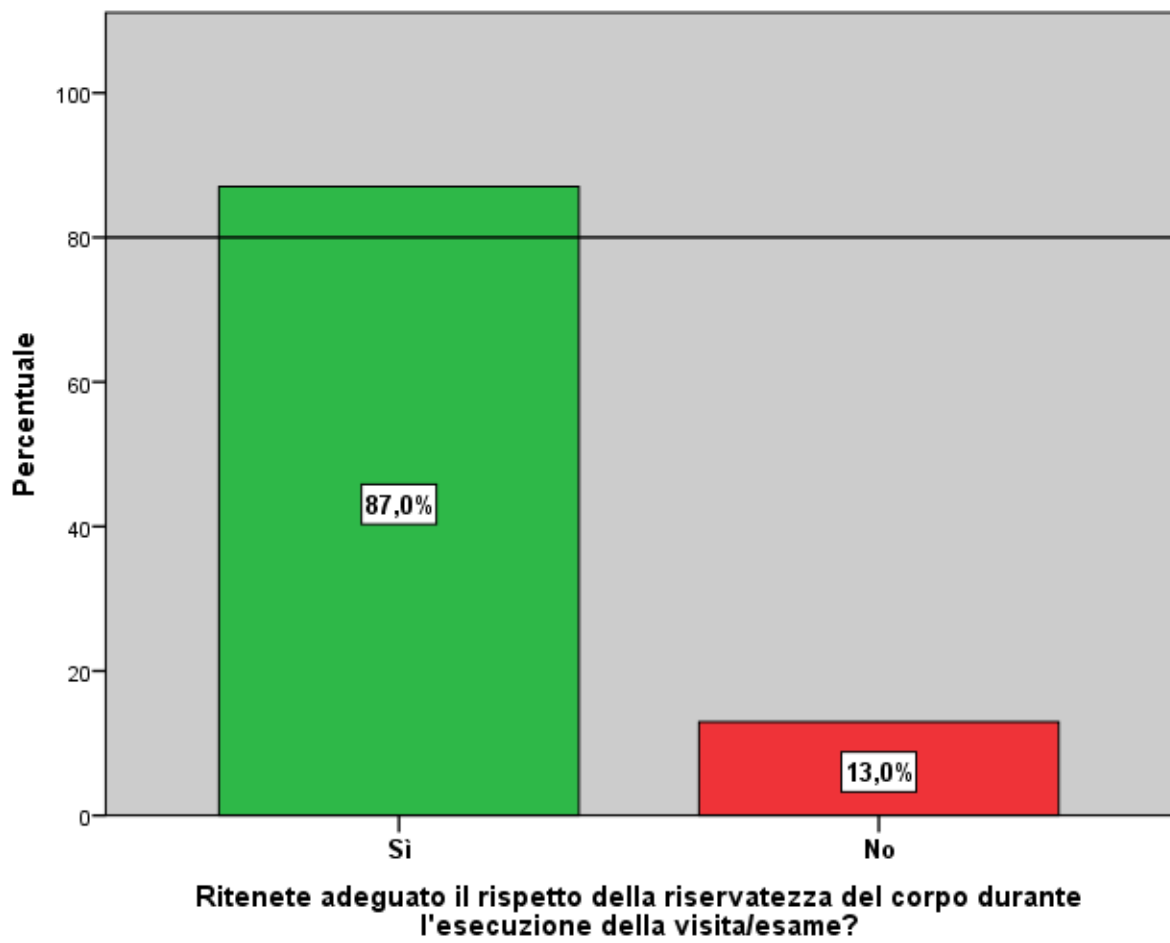
PRIVACY-RISERVATEZZA

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% |



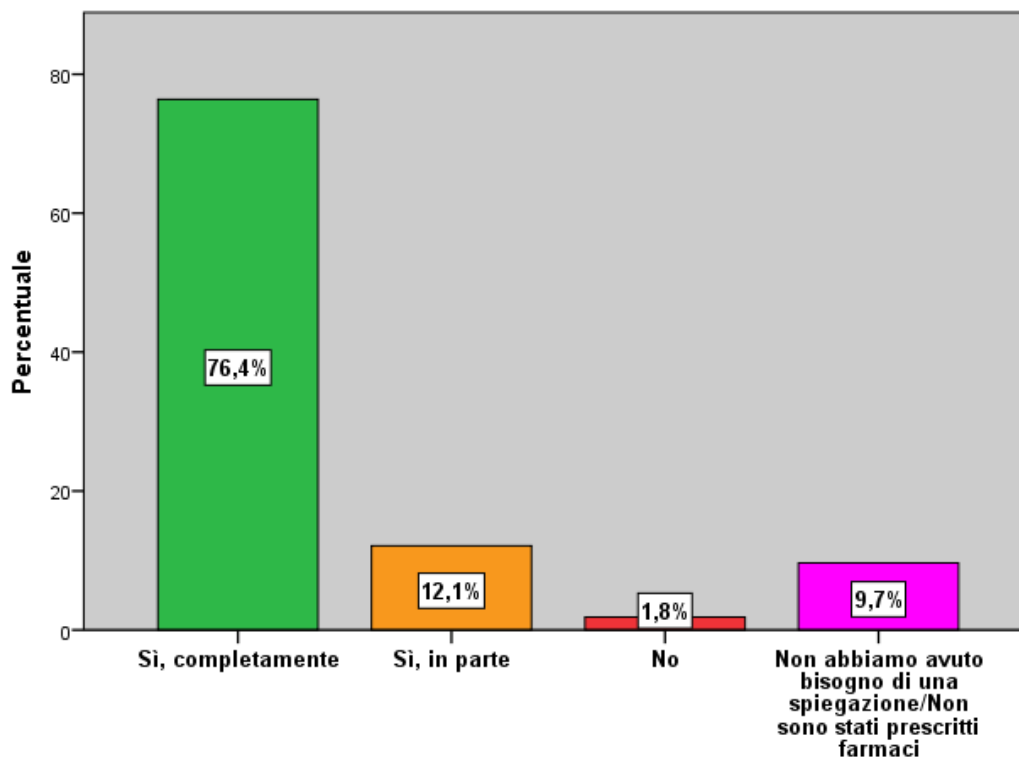


DIMISSIONE

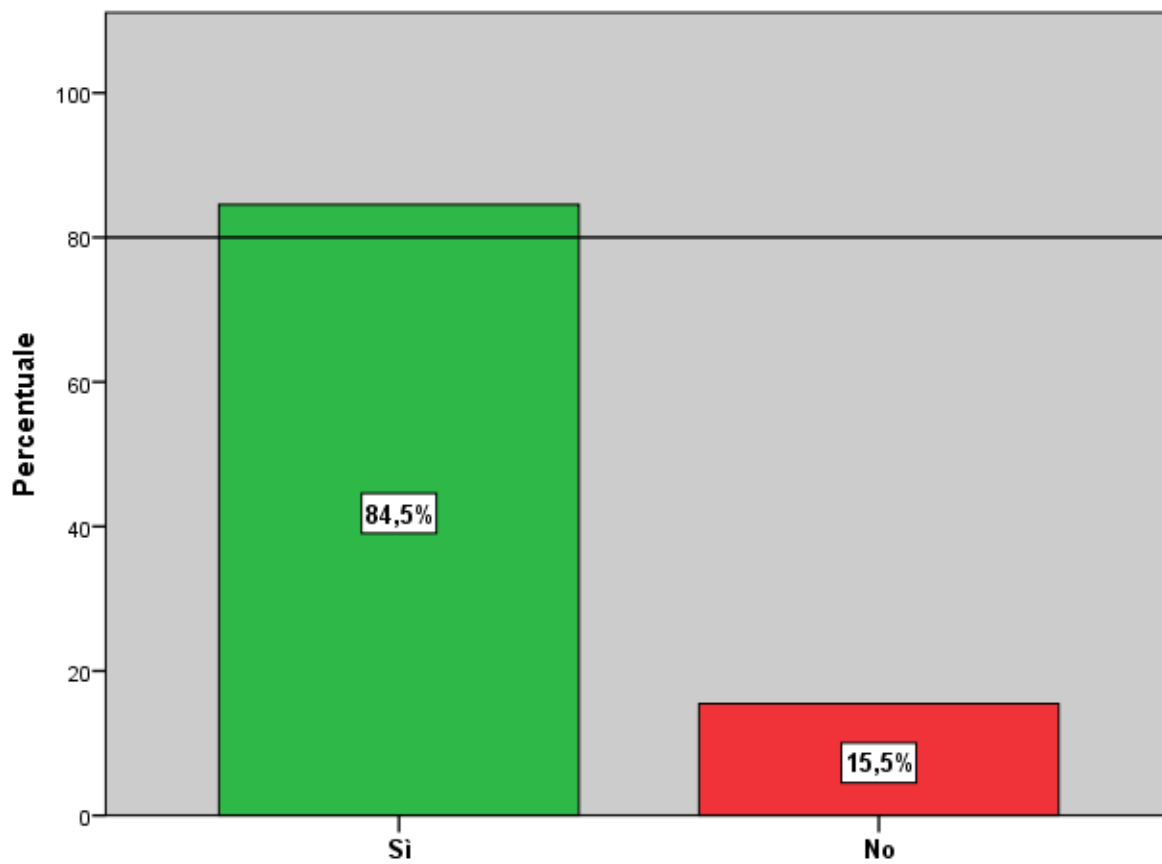
Il sanitario che vi ha visitato/assistito, vi ha spiegato in modo chiaro e comprensibile il perché e il come assumere i farmaci a casa?

| | | |
|---|----------|------|
| 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?



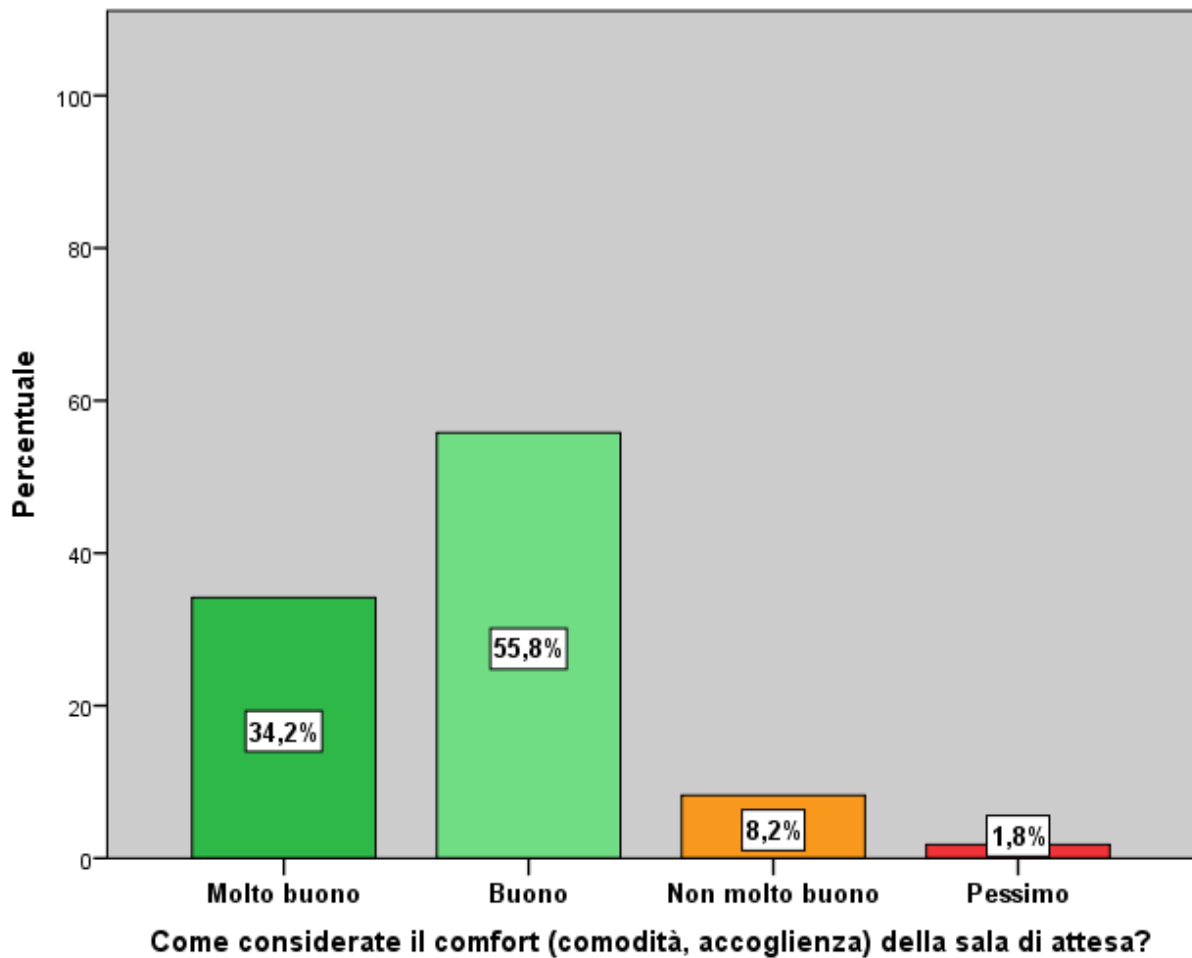
Il sanitario che vi ha visitato/assistito, vi ha spiegato in modo chiaro e comprensibile il perchè e il come assumere i farmaci a casa?

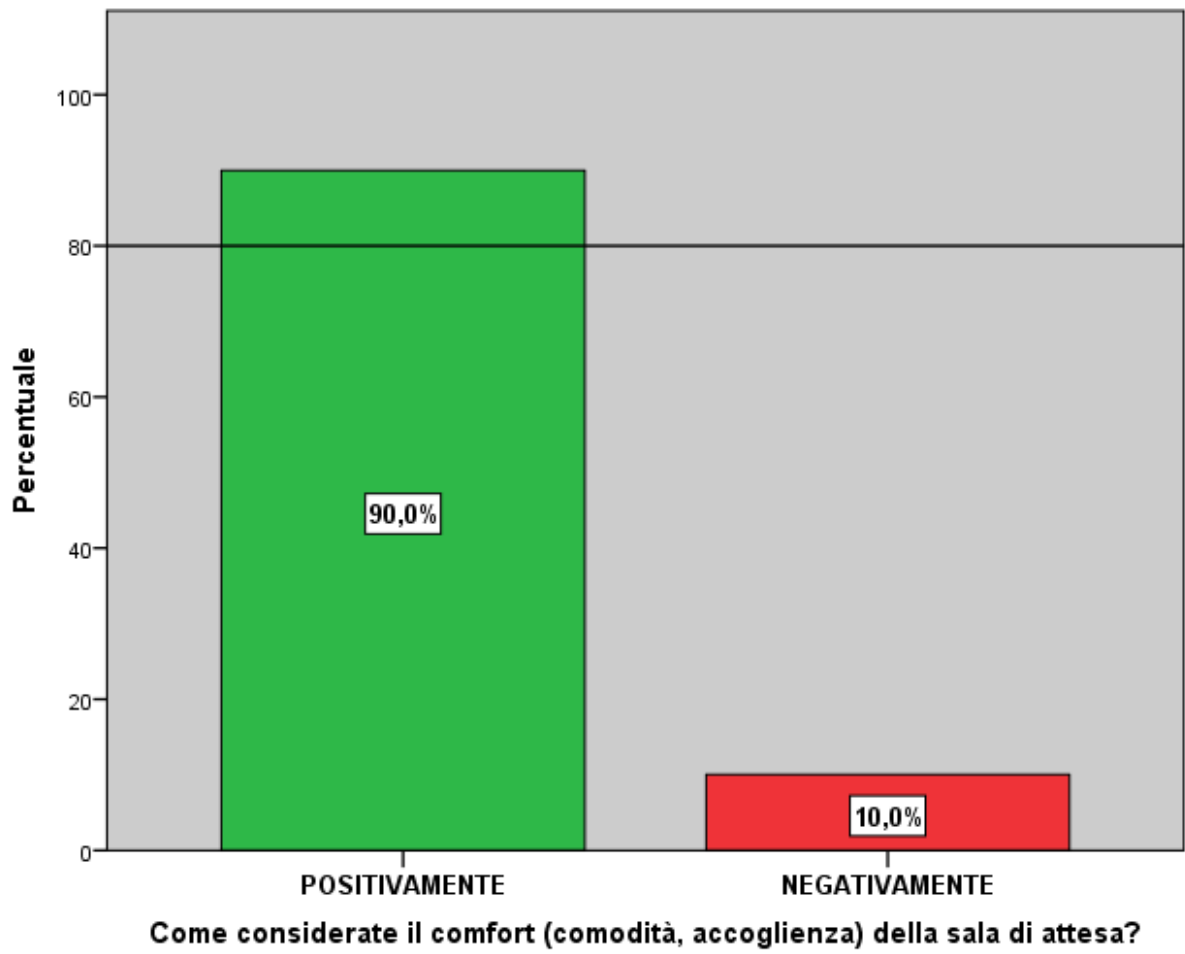
AMBIENTE E COMFORT FISICO

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% |

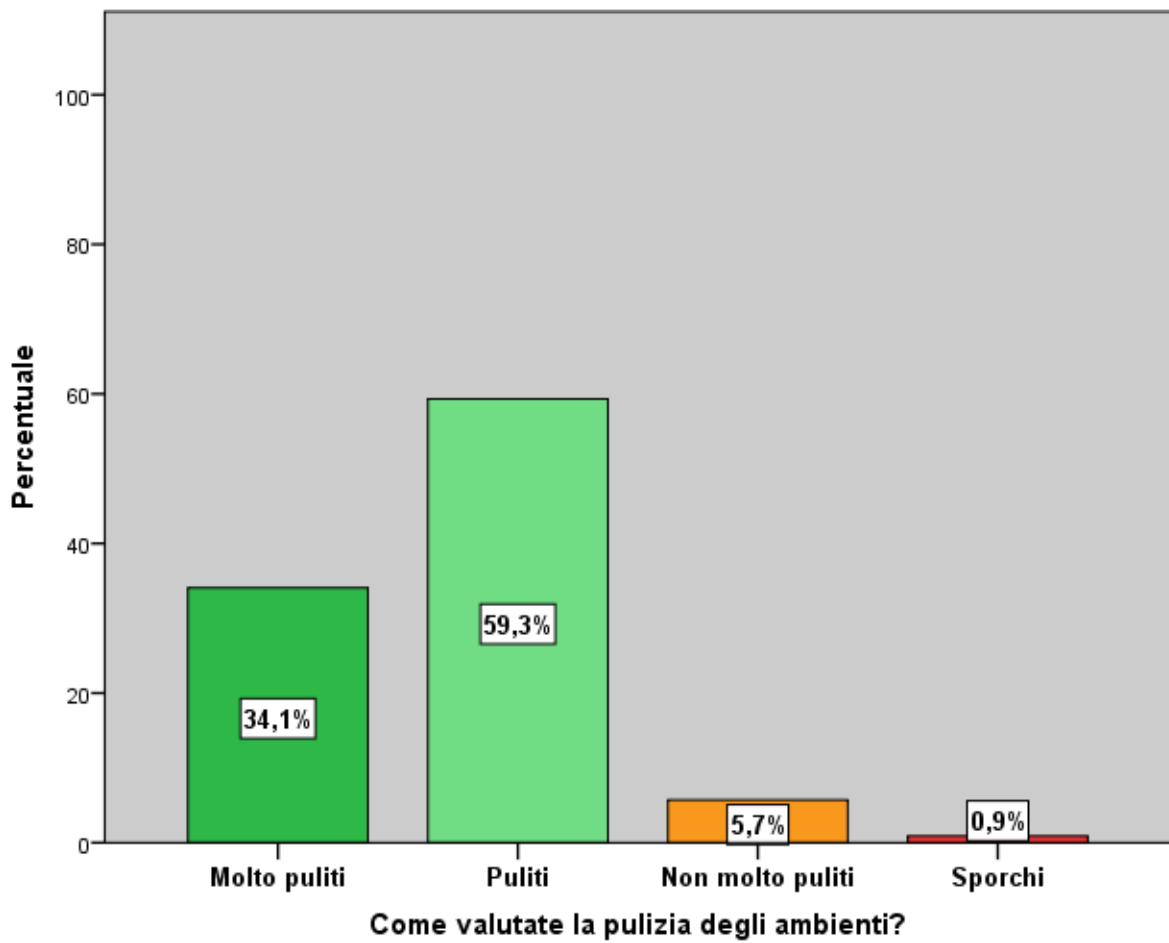


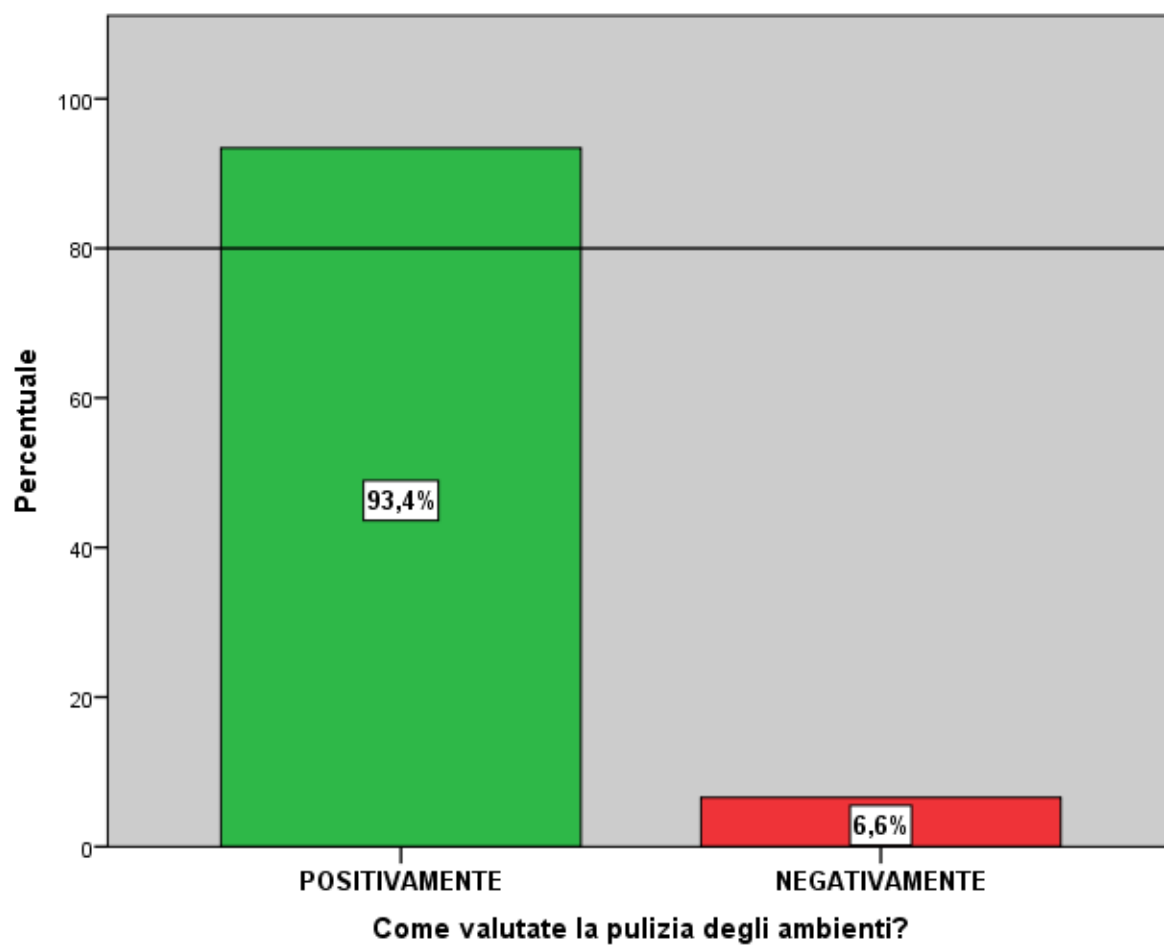


Come valutate la pulizia degli ambienti?

| | | |
|---|----------|------|
| N | Valido | 3529 |
| | Mancante | 231 |

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



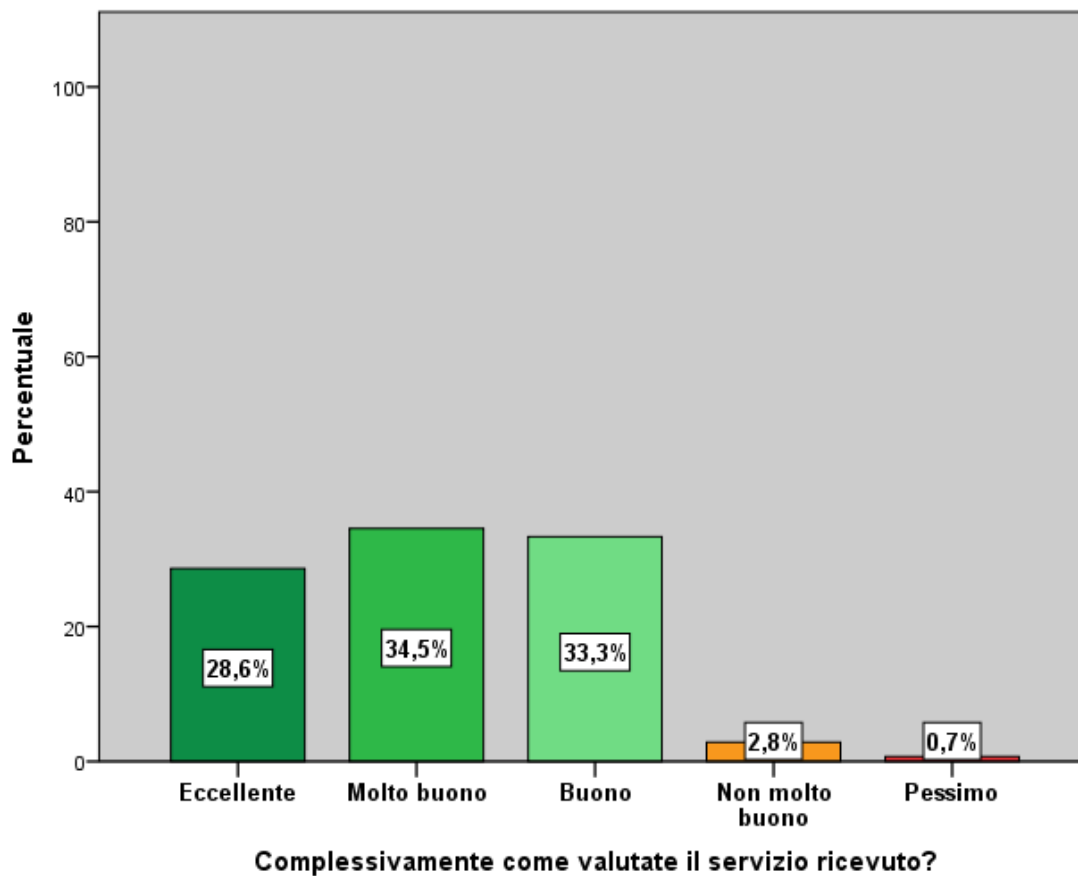


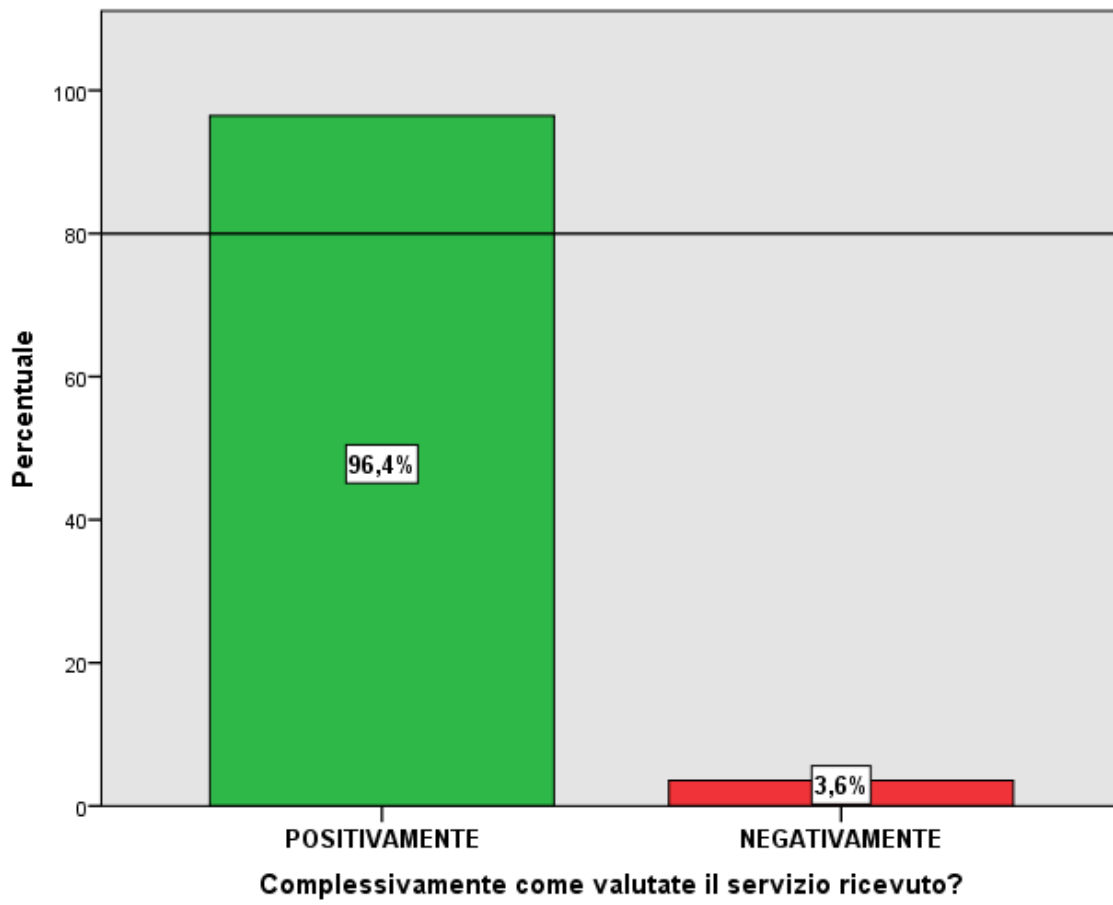
VALUTAZIONI COMPLESSIVE

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.