

Ambulatori

(interviste anno 2017)

LE INTERVISTE

D1.1 Come mai ha scelto questa struttura?

Tabella 1 Distribuzione per azienda e presidio, domanda D1.1 Come mai ha scelto questa struttura? (% di riga)

Azienda Presidio	D1.1 Come mai ha scelto questa struttura?								Totale
	Consiglio di un medico	Consiglio di amici/parenti	Ne avevo sentito parlare bene	E' vicino casa mia	Era il posto più rapido come prenotazione	Più di un motivo	Altro	Non rispondo	
CIV_PA	75,8	4,5	13,2	1,1	0,3	0,8	4,3	0,1	1613
Amb Osp Civico (PA)	76,0	4,6	13,5	0,7	0,2	0,8	4,1	0,0	1472
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	73,0	2,8	9,9	5,0	1,4	0,7	6,4	0,7	141

D1.2 Come ha prenotato?

Tabella 2 Distribuzione per azienda e presidio, domanda D1.2 Come ha prenotato? (% di riga)

Azienda Presidio	D1.2 Come ha prenotato?					Totale
	Telefono/fax	Internet	Di persona	Altro	Non rispondo	
CIV_PA	1,5	18,2	73,9	5,3	1,0	1611
Amb Osp Civico (PA)	0,9	18,8	74,6	5,0	0,6	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	7,8	12,1	66,7	8,5	5,0	141

D1.3 E' stato facile ottenere una prenotazione?

Tabella 3 Distribuzione domanda D1.3 per azienda e Presidio (% di riga)

Azienda Presidio	D1.3 E' stato facile ottenere una prenotazione?					Totale
	Sì	No	Ho dovuto chiedere un favore	Altro	Non rispondo	
CIV_PA	72,3	20,2	1,0	3,0	3,5	1611
Amb Osp Civico (PA)	71,4	21,4	1,1	2,9	3,2	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina	81,6	7,8	0,0	4,3	6,4	141

(PA)							
------	--	--	--	--	--	--	--

D1.4 Quanto tempo è passato dalla prenotazione alla visita?

Tabella 4 Distribuzione per azienda e presidio, domanda D1.4 Quanto tempo è passato dalla prenotazione alla visita? (% di riga)

Azienda Presidio	D1.4 Quanto tempo è passato dalla prenotazione alla visita?							Totale
	3 gg	10 gg	30 gg	160 gg	Oltre 160 gg	Altro	Non rispondo	
CIV_PA	7,0	20,9	40,7	17,2	3,0	7,0	4,3	1611
Amb Osp Civico (PA)	5,9	20,0	41,9	18,0	3,1	7,6	3,6	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	19,1	29,8	27,7	9,2	2,1	0,7	11,3	141

D1.5 E' stato facile pagare il ticket?

Tabella 5 Distribuzione per azienda e presidio, domanda D1.5 E' stato facile pagare il ticket? (% di riga)

Azienda Presidio	D1.5 E' stato facile pagare il ticket?						Totale
	decisamente si	più si che no	più no che si	decisamente no	ero esente	non rispondo	
CIV_PA	19,6	19,4	10,5	0,7	47,9	2,0	1611
Amb Osp Civico (PA)	19,5	20,6	11,4	0,5	46,1	2,0	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	19,9	6,4	1,4	2,8	67,4	2,1	141

D1.6 Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di:

a. Parcheggi

Tabella 6 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D1.6a Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di parcheggi (% di riga)

Azienda Presidio	D1.6.a Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di parcheggi					Totale
	decisamente si	più si che no	più no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	17,1	51,5	16,6	6,3	8,4	1611
Amb Osp Civico (PA)	17,1	55,2	16,7	2,6	8,4	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	17,7	13,5	14,9	45,4	8,5	141

D1.6 Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di:

b. Raggiungibilità da dove abito

Tabella 7 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D1.6b Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di raggiungibilità da dove abito (% di riga)

Azienda Presidio	D1.6b Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di raggiungibilità da dove abito					Totale
	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	17,4	56,1	16,0	9,4	1,1	1611
Amb Osp Civico (PA)	12,0	60,6	16,8	9,5	1,0	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	73,8	8,5	7,1	8,5	2,1	141

D1.6 Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di:

c. Barriere architettoniche

Tabella 8 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D1.6c Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di barriere architettoniche (% di riga)

Azienda Presidio	D1.6c Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di barriere architettoniche					Totale
	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	22,5	48,9	16,3	4,8	7,4	1611
Amb Osp Civico (PA)	20,6	52,9	17,8	1,1	7,6	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	42,6	6,4	0,7	44,0	6,4	141

D1.7 Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di:

a. Puntualità

Tabella 9 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D1.7a Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di puntualità (% di riga)

Azienda Presidio	D1.7a Questa Presidio è ben organizzata secondo lei in termini di puntualità					Totale
	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	18,6	54,4	23,2	3,6	0,1	1611

Amb Osp Civico (PA)	16,7	56,3	24,8	2,2	0,1	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	39,0	35,5	7,1	17,7	0,7	141

b. Gentilezza del personale

Tabella 10 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D1.7b Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di gentilezza del personale (% di riga)

Azienda Presidio	D1.7b Questa Presidio è ben organizzata secondo lei in termini di: Gentilezza del personale					Totale
	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	32,2	64,1	2,9	0,5	0,3	1611
Amb Osp Civico (PA)	27,1	69,2	3,1	0,4	0,2	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	85,1	10,6	1,4	1,4	1,4	141

c. Pulizia dei locali di attesa

Tabella 11 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D1.7c Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di pulizia dei locali di attesa (% di riga)

Azienda Presidio	D1.7c Questa Presidio è ben organizzata secondo lei in termini di: Pulizia dei locali di attesa					Totale
	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	24,6	62,1	12,0	0,8	0,5	1611
Amb Osp Civico (PA)	22,1	65,0	11,9	0,5	0,5	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	51,1	31,2	12,8	4,3	0,7	141

D2.1 Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di:

a. Cortesia

Tabella 12 Distribuzione per Aziende e presidio, domanda D2.1a Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di cortesia (% di riga)

	D2.1a Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di: Cortesia					Totale
Azienda Presidio	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	31,7	64,0	3,9	0,3	0,1	1611
Amb Osp Civico (PA)	26,6	68,8	4,1	0,3	0,1	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	85,1	13,5	1,4	0,0	0,0	141

b. Chiarezza

Tabella 13 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D2.1b Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di chiarezza (% di riga)

	D2.1b Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di: Chiarezza					Totale
Azienda Presidio	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	33,2	63,6	2,4	0,7	0,1	1611
Amb Osp Civico (PA)	28,0	68,8	2,6	0,5	0,1	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	87,9	8,5	0,0	3,6	0,0	141

D2.2 Come valuta il personale medico in termini di:

a. Cortesia

Tabella 14 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D2.2a Come valuta il personale medico in termini di cortesia (% di riga)

	D2.2a Come valuta il personale medico in termini di: Cortesia					Totale
Azienda Presidio	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	33,0	64,2	2,1	0,5	0,2	1611
Amb Osp Civico (PA)	28,1	69,2	2,3	0,3	0,1	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	84,4	12,1	0,0	2,8	0,7	141

b. Attenzione verso il paziente

Tabella 15 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D2.2b Come valuta il personale medico in termini di attenzione verso il paziente (% di riga)

	D2.2b Come valuta il personale medico in termini di: Attenzione verso il paziente					Totale
Azienda Presidio	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	33,3	63,5	2,3	0,6	0,3	1611
Amb Osp Civico (PA)	28,2	68,6	2,4	0,3	0,3	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	86,5	9,9	0,7	2,8	0,0	141

D2.2 Come valuta il personale medico in termini di:

c. Chiarezza

Tabella 16 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D2.2c Come valuta il personale medico in termini di chiarezza (% di riga)

	D2.2c Come valuta il personale medico in termini di chiarezza					Totale
Azienda Presidio	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	36,2	61,7	1,4	0,5	0,2	1611
Amb Osp Civico (PA)	31,3	66,6	1,6	0,3	0,2	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	87,2	10,6	0,0	2,1	0,0	141

D2.3 Alla fine della prestazione Le hanno lasciato qualcosa di scritto?

Tabella 17 Distribuzione per azienda e presidio, domanda D2.3 Alla fine della prestazione Le hanno lasciato qualcosa di scritto? (% di riga)

	D2.3 Alla fine della prestazione Le hanno lasciato qualcosa di scritto?			Totale
Azienda Presidio	si	no	non rispondo	
CIV_PA	95,0	4,2	0,9	1611
Amb Osp Civico (PA)	95,2	4,0	0,9	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	92,9	6,4	0,7	141

D2.4 Ritene che fosse scritto in maniera chiara? (Se si è risposto "Sì" alla D2.3)

Tabella 18 Distribuzione per azienda e presidio, domanda D2.4 Ritiene che fosse scritto in maniera chiara? (% di riga)

Azienda Presidio	D2.4 Ritiene che fosse scritto in maniera chiara? (Se si è risposto "Sì" alla D2.3)					Totale
	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	42,2	54,7	2,6	0,2	0,3	1524
Amb Osp Civico (PA)	37,5	59,5	2,8	0,1	0,1	1393
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	92,4	3,8	0,8	1,5	1,5	131

D2.5 Ha avuto difficoltà (anche in termini di tempi) in fase di ritiro dei referti?

Tabella 19 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D2.5 Ha avuto difficoltà (anche in termini di tempi) in fase di ritiro dei referti? (% di riga)

Azienda Presidio	D2.5 Ha avuto difficoltà (anche in termini di tempi) in fase di ritiro dei referti?						Totale
	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	nessun referto	non rispondo	
CIV_PA	9,4	29,8	33,9	14,8	10,9	1,2	1611
Amb Osp Civico (PA)	9,5	32,0	36,9	13,5	6,9	1,3	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	8,5	6,4	2,8	28,4	53,2	0,7	141

D2.6 Pensa che la cura o i suggerimenti che ha ricevuto dai Medici funzionino?

Tabella 20 Distribuzione per azienda e presidio, domanda D2.6 Pensa che la cura o i suggerimenti che ha ricevuto dai Medici funzionino? (% di riga)

Azienda Presidio	D2.6 Pensa che la cura o i suggerimenti che ha ricevuto dai Medici funzionino?				Totale
	si	no	non lo so ancora	non rispondo	
CIV_PA	75,0	2,9	17,7	4,4	1611
Amb Osp Civico (PA)	75,0	2,9	17,6	4,5	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	74,5	2,8	19,1	3,5	141

D3.1 Alla fine della visita, Le hanno dato informazioni su dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?

Tabella 21 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D3.1 Alla fine della visita, Le hanno dato informazioni su dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno? (% di riga)

Azienda Presidio	D3.1 Alla fine della visita, Le hanno dato informazioni su dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?					Totale
	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	27,4	60,1	1,7	1,3	9,4	1611
Amb Osp Civico (PA)	23,6	65,4	1,7	1,1	8,2	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	67,4	5,0	2,1	3,5	22,0	141

D3.2 Alla fine della visita, Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?

Tabella 22 Distribuzione per Azienda e presidio, domanda D3.2 Alla fine della visita, Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità? (% di riga)

Azienda Presidio	D3.2 Alla fine della visita, Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?					Totale
	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	28,6	60,6	1,4	1,8	7,6	1610
Amb Osp Civico (PA)	23,8	65,8	1,2	1,2	8,0	1469
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	78,0	7,1	3,5	7,8	3,5	141

D4.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto?

Tabella 23 Distribuzione per azienda e presidio, punteggio domanda D4.1 Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, come giudica il trattamento complessivo ricevuto (% di riga)

Azienda Presidio	D4.1 Alla fine della visita, Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?					Totale
	0-6	7	8	9	10	
CIV_PA	5,5	12,5	51,9	18,5	11,6	1611
Amb Osp Civico (PA)	4,8	12,8	53,5	18,0	10,9	1470
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	12,0	9,9	35,5	23,4	19,1	141

D4.2 Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?

Tabella 24 Distribuzione per Azienda, domanda D4.2 Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari? (% di riga)

Azienda Presidio	D4.2 Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?					Totale
	decisamente si	piu si che no	piu no che si	decisamente no	non rispondo	
CIV_PA	38,4	54,1	3,5	3,0	1,0	1610
Amb Osp Civico (PA)	33,6	58,9	3,7	2,8	1,0	1469
Amb Osp Dei Bambini G. Di Cristina (PA)	89,4	4,3	0,7	5,0	0,7	141