



CENTRO NEUROLESI BONINO PULEJO

IRCCS MESSINA

REPORT DI SINTESI

INDAGINE DI *CUSTOMER SATISFACTION* SUI

SERVIZI EROGATI DALLE SEDI HUB

"IRCCS BONINO PULEJO"

MESSINA

Gennaio 2019 - Dicembre 2019

1.5 Analisi della qualità percepita dei servizi di ricovero e cura (anno 2019)

Il numero di interviste riguardanti i ricoveri nel 2019 sono state pari a 89 interviste telefoniche complete.

Di seguito si può evincere il numero di persone ricoverate per quadri mestre nelle sedi IRCCS Casazza e Piemonte e i rispettivi reparti.

Ricovero	Centro Neurolesi – Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	4
1 Quad.		Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	3
		Totale	7
	Piemonte - Osp - Messina - ME	Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	4
		Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Totale	22
		Totale Ricoveri	29
Ricovero	Centro Neurolesi – Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	4
2 Quad.		Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	3
		Totale	7
	Piemonte - Osp - Messina - ME	Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	4
		Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	2
		Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Totale	21
		Totale Ricoveri	28
Ricovero	Centro Neurolesi – Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	4
3 Quad.		Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	4
		Totale	8
	Piemonte - Osp - Messina - ME	Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	4
		Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	4
		Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	4
		Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	3
		Totale	24
		Totale Ricoveri	32

1.3.1 Assistenza da parte degli infermieri

D1.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totale
BPL_ME	0,0%	8,2%	30,0%	62,2%	0,0%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	6,7%	31,3%	62,0%	0,0%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	16,7%	41,7%	41,7%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	37,5%	62,5%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	30,0%	0,0%	70,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	11,3%	88,7%	0,0%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	9,7%	27,8%	62,5%	0,0%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	8,3%	33,3%	58,3%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	11,1%	22,2%	66,7%	0,0%	9
Totale	0,0%	8,2%	30,0%	62,2%	0,0%	88

D1.2 Gli infermieri l'hanno ascoltata attentamente?						
---	--	--	--	--	--	--

Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totale
BPL_ME	0,0%	19,6%	42,8%	37,6%	0,0%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	15,7%	43,9%	40,5%	0,0%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	33,3%	41,7%	25,0%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	11,1%	40,0%	50,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	12,5%	50,0%	37,5%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	22,2%	44,4%	33,3%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%	0,0%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	77,8%	22,2%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	23,6%	41,7%	34,7%	0,0%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	22,2%	33,3%	44,4%	0,0%	9
Totale	0,0%	19,6%	42,8%	37,6%	0,0%	88

D1.3 Pensa che gli infermieri le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?

Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totale
BPL_ME	0,0%	23,2%	60,0%	15,2%	1,6%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	13,2%	58,6%	25,0%	3,2%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	16,7%	75,0%	8,3%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	22,2%	44,4%	33,3%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	12,5%	50,0%	37,5%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	88,9%	11,1%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia - Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	30,0%	30,0%	40,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	55,6%	22,2%	22,2%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	33,3%	61,2%	5,5%	0,0%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	33,3%	55,6%	11,1%	0,0%	9
Totale	0,0%	23,2%	60,0%	15,2%	1,6%	88

D1.4 Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, ha ricevuto velocemente aiuto?		mai	qualche volta	di solito	sempre	non ho mai premuto il pulsante	non rispondo	Totale
Azienda, Presidio, Unità Operative								
BPL_ME	11,4%	19,6%	21,2%	6,6%	41,2%	0,0%	88	
Piemonte - Osp - Messina - ME	10,3%	3,1%	18,8%	7,8%	60,0%	0,0%	67	
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	8,3%	0,0%	33,3%	0,0%	58,4%	0,0%	12	
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	11,1%	33,3%	55,6%	0,0%	10	
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	12,5%	0,0%	87,5%	0,0%	8	
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	22,2%	0,0%	22,2%	11,2%	44,4%	0,0%	9	
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	20,0%	0,0%	30,0%	10,0%	40,0%	0,0%	10	
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	11,1%	11,2%	0,0%	77,7%	0,0%	9	
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	22,2%	11,1%	11,1%	0,0%	55,6%	0,0%	9	
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	12,5%	36,1%	23,6%	5,5%	22,1%	0,0%	21	
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	25,0%	16,7%	25,0%	0,0%	33,3%	0,0%	12	
Recupero e riabilitazione funzionale - Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	55,5%	22,2%	11,1%	11,1%	0,0%	9	
Totale	11,4%	19,6%	21,2%	6,6%	41,2%	0,0%	88	

D1.5 Ritiene che il personale infermieristico sia sufficiente?		si	no	non rispondo	Totale
Azienda, Presidio, Unità Operative					
BPL_ME	84,2%	4,4%	11,4%	88	
Piemonte - Osp - Messina - ME	82,3%	4,4%	13,3%	67	
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	83,3%	0,0%	16,7%	12	
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	60,0%	20,0%	20,0%	10	
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	87,5%	0,0%	12,5%	8	
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	88,9%	11,1%	0,0%	9	

Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	90,0%	0,0%	10,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	88,9%	0,0%	11,1%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	77,8%	0,0%	22,2%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	86,1%	4,4%	9,7%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	83,3%	8,3%	8,3%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	88,9%	0,0%	11,1%	9
Totale	84,2%	4,4%	11,4%	88

Assistenza da parte dei medici

D2.1 Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totale
BPL_ME	0,0%	4,0%	13,0%	83,6%	0,0%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	1,2%	16,3%	82,5%	0,0%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	8,3%	16,7%	75,0%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	5,6%	9,7%	84,7%	0,0%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	8,3%	91,7%	0,0%	12

Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	11,1%	11,1%	77,8%	0,0%	9
Totale	0,0%	4,0%	13,0%	83,6%	0,0%	88

D2.2 Pensa che i medici l'abbiano ascoltata attentamente? (% di riga)

Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totale
BPL_ME	0,0%	8,6%	18,2%	72,2%	1,0%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	5,3%	19,8%	73,3%	1,7%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	16,7%	16,7%	66,6%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	22,2%	66,7%	11,1%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	12,0%	16,7%	71,3%	0,0%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	22,2%	75,0%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	22,2%	11,1%	66,7%	0,0%	9
Totale	0,0%	8,6%	18,2%	72,2%	1,0%	88

D2.3 Pensa che i medici le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totale
BPL_ME	0,0%	7,0%	29,2%	62,2%	1,6%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	2,8%	26,4%	67,6%	3,2%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	12

Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	20,0%	10,0%	70,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	44,5%	55,5%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	11,2%	32,0%	56,8%	0,0%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	41,7%	58,3%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	22,3%	22,3%	55,4%	0,0%	9
Totalle	0,0%	7,0%	29,2%	62,2%	1,6%	88

D2.4. Ritiene che il personale medico sia sufficiente?		si	no	non rispondo	Totalle
BPL_ME		88,5%	2,8%	8,7%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME		86,7%	0,0%	13,3%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME		91,7%	0,0%	8,3%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME		60,0%	0,0%	40,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME		87,5%	0,0%	12,5%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME		100,0%	0,0%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME		90,0%	0,0%	10,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME		88,9%	0,0%	11,1%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME		88,9%	0,0%	11,1%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME		90,3%	5,6%	4,1%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME		91,7%	0,0%	8,3%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME		88,9%	11,1%	0,0%	9
Totalle		88,5%	2,8%	8,7%	88

1.3.3 L'Ambiente

D3.1 Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?		mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totalle
Azienda, Presidio, Unità Operative							
BPL_ME		2,8%	27,7%	38,3%	27,4%	3,8%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME		0,0%	22,2%	43,4%	31,2%	3,2%	67

Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	33,3%	44,4%	22,2%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	30,0%	40,0%	30,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	55,5%	33,3%	11,2%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	22,2%	44,4%	22,2%	11,1%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	5,6%	33,3%	33,3%	23,6%	4,2%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	33,3%	33,3%	25,0%	8,4%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	11,1%	33,3%	33,3%	22,3%	0,0%	9
Totale	2,8%	27,7%	38,3%	27,4%	3,8%	88

D3.2 La zona intorno alla sua camera è stata silenziosa durante la notte?

Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totalle
BPL_ME	0,0%	16,4%	53,6%	30,0%	0,0%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	20,3%	60,0%	19,7%	0,0%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	25,0%	66,7%	8,3%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	20,0%	60,0%	20,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	77,8%	22,2%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	50,0%	40,0%	10,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	55,6%	44,4%	0,0%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	22,2%	44,4%	33,4%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	12,5%	47,2%	40,3%	0,0%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	25,0%	50,0%	25,0%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	44,4%	55,6%	0,0%	9
Totale	0,0%	16,4%	53,6%	30,0%	0,0%	88

D4.1 Ha avuto bisogno di aiuto da parte degli infermieri o altro personale sanitario per andare in bagno o usare una padella da letto?

Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totale
BPL_ME	61,1%	24,0%	13,1%	0,0%	1,8%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	72,3%	19,0%	5,3%	0,0%	3,3%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	66,7%	16,6%	16,6%	0,0%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	80,0%	10,0%	10,0%	0,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	44,4%	22,2%	11,1%	0,0%	22,3%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	50,0%	29,1%	20,9%	0,0%	0,0%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	66,7%	25,0%	8,3%	0,0%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	33,3%	33,3%	33,4%	0,0%	0,0%	9
Totale	61,1%	24,0%	13,1%	0,0%	1,8%	88

D4.2 Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o per utilizzare una padella da letto?

(sono esclusi dalla domanda i pazienti che hanno risposto "mai" o "non rispondo" alla D4.1)	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totale
BPL_ME	0,0%	4,1%	66,7%	27,0%	2,2%	28
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	66,7%	29,1%	4,2%	18
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	4
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	2
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	2
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	4

Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	4
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	2
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	8,3%	66,7%	25,0%	0,0%	10
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	4
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	16,7%	33,3%	50,0%	0,0%	6
Totale	0,0%	4,1%	66,7%	27,0%	2,2%	28

1.3.4 Cura per il dolore

D4.3 Durante la sua permanenza in ospedale, ha avuto bisogno di medicine per il dolore?		si	no	non rispondo	Totalle
BPL_ME		30,4%	63,0%	6,6%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME		24,7%	67,7%	7,6%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME		0,0%	91,7%	8,3%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME		40,0%	60,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME		37,5%	62,5%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME		44,4%	44,4%	11,2%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME		40,0%	60,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME		11,1%	55,5%	33,4%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME		0,0%	100,0%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME		36,1%	58,3%	5,6%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME		16,7%	83,3%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME		55,5%	33,3%	11,2%	9
Totale		30,4%	63,0%	6,6%	88

Se risponde "sì" alla domanda D4.3						
D4.4 Durante il suo ricovero in ospedale, quante volte le cure prestate le hanno fatto passare il dolore?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totalle
BPL_ME	0,0%	14,3%	32,6%	39,0%	0,0%	23
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	3,6%	45,2%	22,7%	0,0%	16
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0

Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	0,0%	4
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	66,7%	33,4%	0,0%	3
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	4
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	50,0%	50,0%	0,0%	4
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0,0%	1
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	25,0%	20,0%	55,0%	0,0%	7
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	2
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	5
Totale	0,0%	14,3%	32,6%	39,0%	0,0%	23

D4.5 Le sono stati somministrati farmaci che non aveva assunto prima?				
Azienda, Presidio, Unità Operative	si	no	non rispondo	Totale
BPL_ME	35,2%	50,8%	14,0%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	26,1%	51,7%	22,2%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	16,7%	66,6%	16,7%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	10,0%	40,0%	50,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	37,5%	62,5%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	33,3%	55,5%	11,2%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	30,0%	70,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	11,1%	44,4%	44,5%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	44,4%	22,2%	33,4%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	44,4%	50,0%	5,6%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	33,3%	66,7%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	55,6%	33,3%	11,1%	9
Totale	35,2%	50,8%	14,0%	88

Se risponde "sì" alla domanda D4.5						
D4.6 Prima di darle qualsiasi nuovo farmaco, il personale dell'ospedale le ha comunicato a cosa serviva?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totale
BPL_ME	0,0%	13,3%	5,0%	73,3%	0,0%	22
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	16,7%	0,0%	66,7%	0,0%	12
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	100%	0,0%	0,0%	0,0%	2
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	3
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	3
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	3
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	1
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	10,0%	10,0%	80,0%	0,0%	10
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	5
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	20,0%	0,0%	80,0%	0,0%	5
Totale	0,0%	13,3%	5,0%	73,3%	0,0%	22

Se risponde "sì" alla domanda D4.5						
D4.7. Prima di somministrarle qualsiasi nuovo farmaco, il personale ospedaliero le ha spiegato in modo comprensibile i possibili effetti indesiderati						
Azienda, Presidio, Unità Operative	mai	qualche volta	di solito	sempre	non rispondo	Totale
BPL_ME	4,1%	4,1%	5,0%	81,7%	5,0%	22
Piemonte - Osp - Messina - ME	8,3%	8,3%	0,0%	83,4%	0,0%	12
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	0
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	3
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	3
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	3
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	100%	0,0%	1
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	10,0%	80,0%	10,0%	10
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	5

Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	20,0%	5
Totale	4,1%	4,1%	5,0%	81,7%	5,0%	22

1.3.5. Dimissioni

D5.1 Dopo aver lasciato l'ospedale, si è diretto presso:	casa sua o casa di un parente/amico	un'altra struttura sanitaria	non rispondo	Totale
Azienda, Presidio, Unità Operative	casa sua o casa di un parente/amico	un'altra struttura sanitaria	non rispondo	Totale
BPL_ME	100%	0,0%	0,0%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	50,0%	0,0%	0,0%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	50,0%	0,0%	0,0%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	9
Totale	100%	0,0%	0,0%	88

D5.2 Durante il suo ricovero in ospedale, medici, infermieri o altro personale ospedaliero hanno discusso con Lei sull'aiuto di cui potrebbe avere bisogno dopo la dimissione?

Azienda, Presidio, Unità Operative	sì	in parte	no	non rispondo	Totale
BPL_ME	89,5%	6,2%	0,7%	3,6%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	88,7%	6,9%	1,5%	2,9%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	60,0%	20,0%	0,0%	20,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	0,0%	10

Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina – ME	77,8%	11,1%	11,1%	0,0%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina – ME	100%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina – ME	90,3%	5,6%	0,0%	4,1%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina – ME	91,7%	0,0%	0,0%	8,3%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	9
Totale	89,5%	6,2%	0,7%	3,6%	88

D5.3 Ha avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute cui fare attenzione dopo aver lasciato l'ospedale?				
Azienda, Presidio, Unità Operative	sì	no	non rispondo	Totale
BPL_ME	93,6%	2,8%	3,6%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	92,8%	5,7%	1,5%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	80,0%	20,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina – ME	70,0%	20,0%	10,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	94,4%	0,0%	5,6%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	100%	0,0%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	88,9%	0,0%	11,1%	9
Totale	93,6%	2,8%	3,6%	88

D6.2 Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	assolutamente no	probabilmente no	probabilmente si	assolutamente si	non rispondo	Totale
BPL_ME	0,0%	0,0%	18,2%	81,8%	0,0%	88
Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	18,4%	81,6%	0,0%	67
Cardiologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	41,7%	58,3%	0,0%	12
Chirurgia generale -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%	0,0%	10
Medicina generale1 -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	12,5%	87,5%	0,0%	8
Neuro-riabilitazione -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%	9
Ortopedia e traumatologia -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%	10
Terapia intensiva -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	0,0%	9
Unità coronarica -- Piemonte - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%	9
Centro Neurolesi Bonino Pulejo - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	18,0%	82,0%	0,0%	21
Neuro-riabilitazione -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	12
Recupero e riabilitazione funzionale -- Casazza - Osp - Messina - ME	0,0%	0,0%	11,1%	88,9%	0,0%	9
Totale	0,0%	0,0%	18,2%	81,8%	0,0%	88

Analisi Ricoveri 2019

E' stata effettuata un'analisi della qualità percepita dei servizi di ricovero dell'anno 2019 presso i reparti del Centro IRCCS Casazza e l'Ospedale Piemonte.

L'inizio dell'attività relativa alle interviste è stata effettuata da Gennaio 2019 a Dicembre 2019.

Il processo di indagine è stato effettuato sul campionamento delle 88 interviste effettuate nel 2019, ed è indirizzata ai seguenti ambiti:

- Efficacia clinica
- Efficienza clinica
- Sicurezza
- Impatto Organizzativo
- Impatto Economico
- Impatto legale, sociale ed etico

In riferimento alla domanda D1.1 (Durante il suo ricovero in ospedale, gli infermieri l'hanno trattata con cortesia?), si evince dalla risposta maggiore "sempre" una tendenza generale decisamente positiva.

La domanda D1.2 (Gli infermieri l'hanno ascoltata attentamente?) sia nella struttura del Piemonte, che in quella dell'Ircs, nel nel 2019 vi è una tendenza positiva complessiva del 42,8% della risposta "di solito". Da evidenziare nella struttura Piemonte, una percentuale significativa del 50,0% della risposta "sempre" in Chirurgia Generale e Ortopedia e Traumatologia.

Nella domanda D1.3(Pensa che gli infermieri le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?) nel 2019 in entrambe le strutture, vi è una tendenza generale alla risposta "di solito" con una percentuale complessiva del 60,0%, con una particolare attenzione nel reparto di Neuro-riabilitazione e Cardiologia dell'Ospedale Piemonte.

Nella domanda D1.4 (Dopo aver premuto il pulsante di chiamata, ha ricevuto velocemente aiuto?) , globalmente la risposta " non ho mai premuto il pulsante" ha un'evidenza significativa del 41,2%.

Nella D1.5 (Ritiene che il personale infermieristico sia sufficiente?), le risposte hanno un incremento notevolmente positivo sulla presenza degli operatori sanitari con una riposta positiva del 86,1% presso il Centro Neurolesi e un 82,3% presso l'Ospedale Piemonte.

Nella D2.1 (Durante il suo ricovero in ospedale, i medici l'hanno trattata con cortesia?) , le risposte date evincono una tendenza estremamente positiva con un 84,7% presso il Centro Neurolesi e un 82,5% presso la sede Piemonte.

Nelle domande D2.2 (Pensa che i medici l'abbiano ascoltata attentamente?) e D2.3 (Pensa che i medici le abbiano spiegato le cose in modo chiaro e comprensibile?), anche qui, dalle risposte emerge una tendenza molto positiva.

Nella D2.4 (Ritiene che il personale medico sia sufficiente?) si può notare una tendenza estremamente positiva con un 90,3% presso il Centro Neurolesi e un 86,7% presso l'ospedale Piemonte. Nel reparto di Chirurgia Generale del Piemonte emerge un 40,0% nella risposta " Non rispondo".

Riguardante il blocco delle interviste inerenti agli ambienti , nella D3.1 (Durante il suo ricovero in ospedale, gli ambienti sono stati puliti?) vi è una percentuale positiva globale del 38,3% nella risposta "di solito", prettamente significativa in quanto gli intervistati definiscono "precaria" la pulizia degli ambienti. Dato da non sottovalutare la percentuale globale nella risposta "qualche volte" del 27,7%.

Nella D3.2(La zona intorno alla sua camera è stata silenziosa durante la notte?), è evidente una lieve criticità presso l'ospedale Piemonte e Centro Neurolesi, con una percentuale del 53,6% della risposta "di solito". La risposta con percentuale maggiore si ha nel reparto di Ortopedia e Traumatologia dell'Ospedale Piemonte con una percentuale di 50,0%. Presso il Centro Neurolesi invece, la percentuale positiva è nella risposta "sempre" con un 40,3%.

Nelle interviste riguardanti l'assistenza, nella D4.1(Ha avuto bisogno di aiuto da parte degli infermieri o altro personale sanitario per andare in bagno o usare una padella di letto?), la maggior parte degli intervistati non ha avuto bisogno di aiuto, infatti solamente 28/88 hanno risposto positivamente. Proprio a questa domanda si collega l'intervista D4.2(Quante volte ha ricevuto velocemente aiuto per andare in bagno o per utilizzare una padella da letto?), i 28 campioni positivi evidenziano un'accezione negativa presso le due strutture, con la risposta "di solito" del 66,7%. Nel reparto di Neuroabilitazione del Piemonte il 50,0% risponde "sempre".

Per la cura del dolore, con la domanda D4.3(Durante la sua permanenza in ospedale, ha avuto bisogno di medicine per il dolore?), la maggioranza risponde "no" a questa domanda. Chi invece ha dato un esito positivo, 23/88 persone, nella D4.4 (Durante il suo ricovero in ospedale, quante volte le cure prestate le hanno fatto passare il dolore?), il dato significativo risulta nella risposta "sempre" con un 39,0%. Da evidenziare un 50,0% nel reparto di Nurorabilitazione presso il Centro Neurolesi, della risposta "qualche volta".

La D4.5(Le sono stati somministrati farmaci che non aveva assunto prima?) presenta una risposta negativa del 50,8%.

Nella D4.6(Prima di darle qualsiasi nuovo farmaco, il personale dell'ospedale le ha comunicato a cosa serviva?), 22/88 intervistati che hanno risposto positivamente alla domanda precedente, rispondono con "sempre" con un 73,3%.

Anche nella D4.7 (Prima di somministrarle qualsiasi nuovo farmaco, il personale ospedaliero le ha spiegato in modo comprensibile i possibili effetti indesiderati?), Il dato è tendenzialmente positivo con un 81,7% nella risposta "sempre". I due intervistati nel reparto di Cardiologia del Piemonte rispondono uno "mai" e l'altro "qualche volta".

Nonostante il campione poco significativo, bisognerebbe comunque indagare sul motivo di questa risposta, la scarsa aderenza terapeutica infatti, è stata identificata come la principale causa di complicanza delle malattie croniche, con una incidenza di morte annua di 194.500 in Europa e un impatto sui costi per i ricoveri pari a 125 Miliardi di euro . Il primo passo è capire quali sono i motivi della scarsa aderenza e partire dal presupposto che il lungo percorso terapeutico è complesso e articolato e frutto di variabili endogene ed esogene multidisciplinari : patologia, paziente, farmaco e operatori sanitari quali medico di medicina generale (MMG), medico specialista, farmacista e infermiere territoriale. Questi ultimi, infatti, sono per primi a non aver ben noto il modo in cui affrontare il disegno innovativo dell'aderenza.

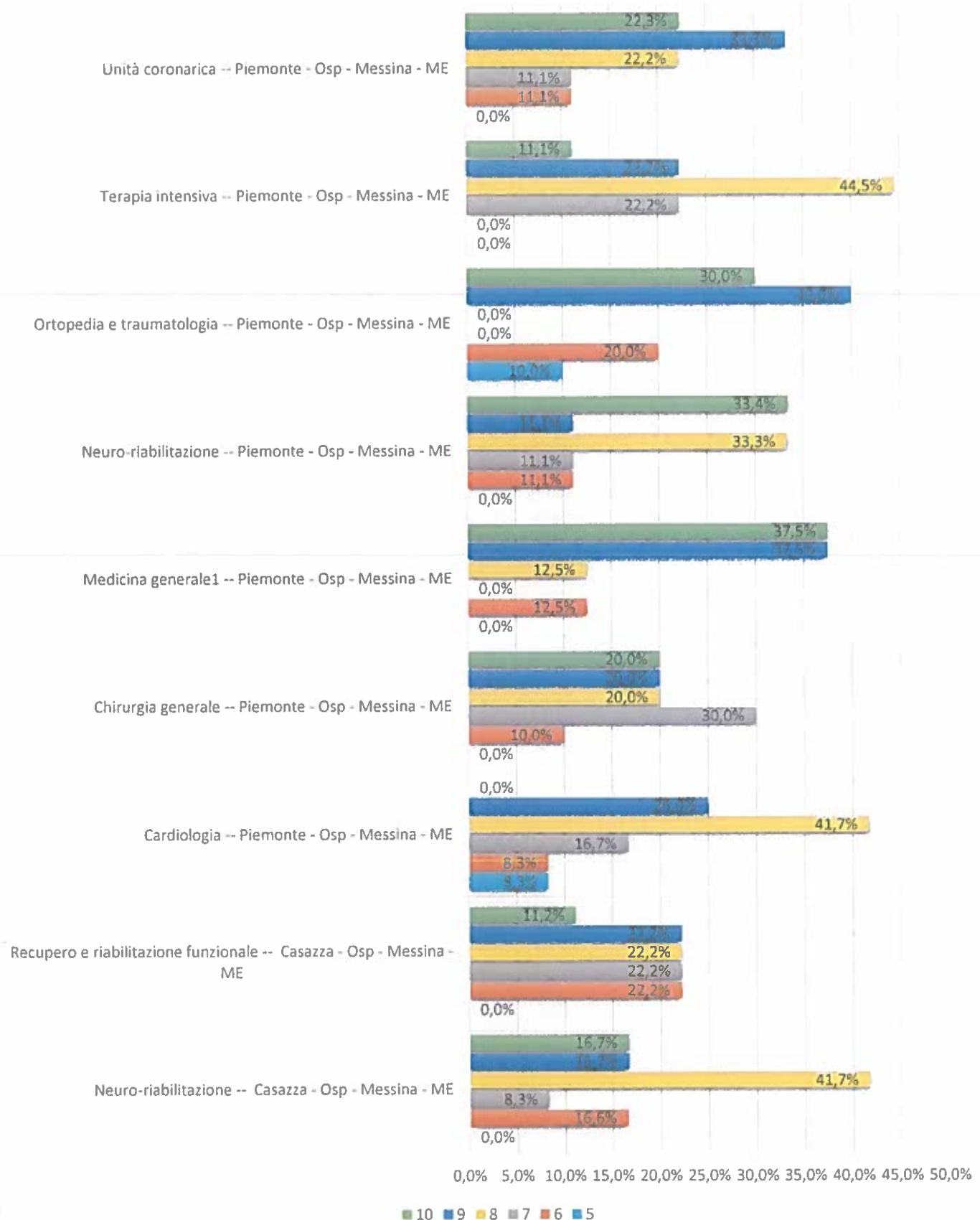
Riguardo le interviste inerenti le dimissioni, nella D5.1 (Dopo aver lasciato l'ospedale si è diretto presso: casa sua o casa di un parente/amico, un'altra struttura sanitaria, non rispondo), vi è un 100,0% nella risposta "casa sua o casa di un parente/amico" e nella D5.2 (Durante il suo ricovero in ospedale, medici, infermieri, o altro personale ospedaliero hanno discusso con Lei sull'aiuto di cui potrebbe avere bisogno dopo la dimissione?), un 89,5% di risposta affermativa.

Anche nella D5.3 (Ha avuto informazioni scritte sui sintomi e i problemi di salute a cui fare attenzione dopo aver lasciato l'ospedale?), il dato complessivo generale è estremamente positivo.

Nella D6.1(Scegliendo un numero da 0 a 10, dove 0 è la peggiore valutazione possibile e 10 la migliore, qual è il suo giudizio?), i risultati si possono evincere dal grafico seguente

Nella D6.2 (Consiglierebbe questo ospedale ai suoi amici e familiari?), l' 81,8 % degli intervistati rispondono "assolutamente sì". Presso il reparto di Cardiologia del Piemonte, un 41,7% risponde "probabilmente sì".

Valutazione soddisfazione struttura Ricoveri



1.4 Analisi della qualità percepita dei servizi di ambulatorio (anno 2019)

Il numero di interviste riguardanti l'ambulatorio nel 2019 sono state pari a 105 interviste telefoniche complete.

Di seguito si può evincere il numero di persone in ambulatorio per quadrimestre nelle sedi IRCCS Casazza e Piemonte e i rispettivi reparti.

Ambulatorio	Amb Irccs Centro Neurolesi (ME)	Neurologia(Sclerosi Multipla) -- Amb Irccs Centro Neurolesi - Casazza (ME)	10
1 Quad.		Totale	10
	Amb Ospedale Piemonte (ME)	Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	10
		Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	3
		Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	2
		Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	7
		Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	3
		Totale	25
		Totale Ambulatorio	35
Ambulatorio	Amb Irccs Centro Neurolesi (ME)	Neurologia(Sclerosi Multipla) -- Amb Irccs Centro Neurolesi - Casazza (ME)	10
2 Quad.		Totale	10
	Amb Ospedale Piemonte (ME)	Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	10
		Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	3
		Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	2
		Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	7
		Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	3
		Totale	25
		Totale Ambulatorio	35
Ambulatorio	Amb Irccs Centro Neurolesi (ME)	Neurologia(Sclerosi Multipla) -- Amb Irccs Centro Neurolesi - Casazza (ME)	10
3 Quad.		Totale	10
	Amb Ospedale Piemonte (ME)	Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	10
		Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	3
		Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	2
		Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	7
		Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	3
		Totale	25
		Totale Ambulatorio	35

2.1 Struttura e Prenotazioni

D1.1 Come mai ha scelto questa struttura?										
Azienda, Presidio, Unità Operative		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	Totale
BPL ME		31,7%	13,8%	28,3%	0,0%	5,6%	21,7%	0,3%	0,0%	105
Amb Ircs Centro Neurolesi (ME)		23,5%	17,6%	29,4%	0,0%	5,9%	23,6%	0,0%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)		40,0%	10,0%	27,2%	0,0%	5,3%	16,8%	0,7%	0,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) – Amb Ospedale Piemonte (ME)		38,4%	11,5%	15,4%	0,0%	15,4%	15,4%	3,9%	0,0%	26
Chirurgia generale – Amb Ospedale Piemonte (ME)		44,5%	0,0%	22,2%	0,0%	11,1%	22,2%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia – Amb Ospedale Piemonte (ME)		16,7%	33,3%	33,3%	0,0%	0,0%	16,6%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) – Amb Ospedale Piemonte (ME)		50,0%	5,0%	35,0%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia – Amb Ospedale Piemonte (ME)		50,0%	0,0%	30,0%	0,0%	0,0%	20,0%	0,0%	0,0%	10
Totale		31,7%	13,8%	28,3%	0,0%	5,6%	21,7%	0,3%	0,0%	105

D1.2 Come ha prenotato?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	Telefono/fax	Di persona	Internet	Altro	Non rispondo	Totale
BPL_ME	77,0%	23,0%	0,0%	0,0%	0,0%	105
Amb Ircs Centro Neurolesi (ME)	73,5%	26,5%	0,0%	0,0%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	80,5%	19,5%	0,0%	0,0%	0,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	80,8%	19,2%	0,0%	0,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10
Totale	77,0%	23,0%	0,0%	0,0%	0,0%	105

D1.3 E' stato facile ottenere una prenotazione?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	Si	No	Ho dovuto chiedere un favore	Altro	Non rispondo	Totale
BPL_ME	92,1%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	105
Amb Ircs Centro Neurolesi (ME)	91,1%	8,9%	0,0%	0,0%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	93,2%	4,8%	0,0%	0,0%	2,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	96,1%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	70,0%	20,0%	0,0%	0,0%	10,0%	10
Totale	92,1%	6,9%	0,0%	0,0%	0,0%	105

D1.4 Quanto tempo è passato dalla prenotazione alla visita?									
Azienda, Presidio, Unità Operative		3 gg	10 gg	30 gg	160 gg	Oltre 160 gg	Altro	Non rispondo	Totale
BPL_ME		9,5%	32,5%	41,0%	5,7%	0,0%	11,0%	0,3%	105
Amb IrcCs Centro Neurolesi (ME)		11,8%	41,2%	35,3%	5,9%	0,0%	5,9%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)		7,3%	23,8%	46,7%	5,6%	0,0%	16,0%	0,6%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)		3,8%	27,2%	50,0%	3,8%	0,0%	11,5%	3,7%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)		11,1%	22,2%	55,6%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)		16,7%	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)		5,0%	20,0%	45,0%	5,0%	0,0%	25,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)		0,0%	0,0%	50,0%	20,0%	0,0%	33,0%	0,0%	10
Totale		9,5%	32,5%	41,0%	5,7%	0,0%	11,0%	0,3%	105

D1.5 E' stato facile pagare il ticket?								
Azienda, Presidio, Unità Operative		decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	ero esente	non rispondo	Tot
BPL_ME		26,2%	0,0%	0,0%	1,5%	72,3%	0,0%	105
Amb IrcCs Centro Neurolesi (ME)		23,5%	0,0%	0,0%	3,0%	73,5%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)		28,9%	0,0%	0,0%	0,0%	71,0%	0,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)		27,0%	0,0%	0,0%	0,0%	73,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)		44,4%	0,0%	0,0%	0,0%	55,6%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)		33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)		20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)		20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80,0%	0,0%	10
Totale		26,2%	0,0%	0,0%	1,5%	72,3%	0,0%	105

D1.6 Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di:						
a. Parcheggi						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	4,3%	26,9%	35,0%	33,8%	0,0%	105
Amb Irccs Centro Neurolesi (ME)	5,9%	26,5%	35,3%	32,3%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	2,7%	27,2%	34,6%	35,5%	0,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	3,8%	30,8%	38,4%	27,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	0,0%	22,2%	44,4%	33,4%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	0,0%	33,3%	50,0%	16,7%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	0,0%	30,0%	30,0%	40,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	10,0%	20,0%	10,0%	60,0%	0,0%	9
Totale	4,3%	26,9%	35,0%	33,8%	0,0%	105

D1.6 Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di:						
b. Raggiungibilità da dove abito						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	50,0%	32,1%	12,0%	4,8%	1,0%	105
Amb Irccs Centro Neurolesi (ME)	50,0%	29,4%	14,7%	5,9%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,0%	34,9%	9,4%	3,7%	2,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,0%	30,8%	15,4%	3,8%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	16,7%	66,6%	16,7%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	45,0%	45,0%	5,0%	5,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	60,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	9
Totale	50,0%	32,1%	12,0%	4,8%	1,0%	105

D1.6 Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di:						
c. Barriere architettoniche						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente si	più si che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	53,0%	17,2%	0,4%	2,0%	27,4%	105
Amb Ircs Centro Neurolesi (ME)	55,9%	14,7%	0,0%	3,0%	26,4%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,0%	19,7%	0,8%	1,0%	28,5%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	42,3%	19,2%	3,9%	0,0%	34,6%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	77,8%	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,0%	33,3%	0,0%	0,0%	16,7%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	20,0%	15,0%	0,0%	5,0%	60,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	60,0%	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%	9
Totale	53,0%	17,2%	0,4%	2,0%	27,4%	105

D1.7 Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di:						
a. Puntualità						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente si	più si che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	57,5%	36,0%	3,0%	3,5%	0,0%	105
Amb Ircs Centro Neurolesi (ME)	50,0%	41,1%	5,9%	3,0%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	65,0%	30,7%	0,0%	4,3%	0,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	65,4%	34,6%	0,0%	0,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	66,7%	22,2%	0,0%	11,1%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	60,0%	30,0%	0,0%	10,0%	0,0%	9
Totale	57,5%	36,0%	3,0%	3,5%	0,0%	105

b. Gentilezza del personale							
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot	
BPL_ME	95,8%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	105
Amb Irccs Centro Neurolesi (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	91,6%	8,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	96,1%	3,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	88,9%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	90,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Totale	95,8%	4,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	105

c. Pulizia dei locali di attesa							
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot	
BPL_ME	72,0%	24,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	105
Amb Irccs Centro Neurolesi (ME)	64,7%	29,4%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	79,2%	20,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	73,1%	23,1%	3,8%	0,0%	0,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	77,8%	22,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	65,0%	35,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Totale	72,0%	24,7%	3,3%	0,0%	0,0%	0,0%	105

D2.1 Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di:						
a. Cortesia						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente si	più si che no	più no che si	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	44,5%	5,8%	0,0%	0,0%	50,0%	105
Amb Irccs Centro Neurolesi (ME)	23,5%	5,9%	0,0%	0,0%	70,6%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	65,6%	5,7%	0,0%	0,0%	29,5%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	57,7%	7,7%	0,0%	0,0%	34,6%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	55,6%	11,1%	0,0%	0,0%	33,3%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	65,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,0%	10,0%	0,0%	0,0%	40,0%	9
Totale	44,5%	5,8%	0,0%	0,0%	50,0%	105

D2.1 Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di:						
b. Chiarezza						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente si	più si che no	più no che si	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	34,6%	14,1%	1,8%	0,0%	49,5%	105
Amb Irccs Centro Neurolesi (ME)	21,0%	5,8%	2,9%	0,0%	70,3%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	48,4%	22,8%	0,8%	0,0%	28,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,0%	19,2%	3,8%	0,0%	27,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	55,6%	11,1%	0,0%	0,0%	33,3%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	66,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	30,0%	30,0%	0,0%	0,0%	40,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	40,0%	20,0%	0,0%	0,0%	40,0%	9
Totale	34,6%	14,1%	1,8%	0,0%	49,5%	105

D2.2 Come valuta il personale medico in termini di:						
a. Cortesia						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	90,0%	1,9%	0,0%	2,9%	5,2%	105
Amb Ircs Centro Neurolesi (ME)	85,3%	0,0%	0,0%	5,9%	8,8%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	94,7%	3,8%	0,0%	0,0%	1,6%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	88,4%	3,9%	0,0%	0,0%	7,7%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	85,0%	15,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	10
Totale	90,0%	1,9%	0,0%	2,9%	5,2%	105

D2.2 Come valuta il personale medico in termini di:						
b. Attenzione verso il paziente						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	89,3%	4,8%	4,5%	1,5%	0,0%	105
Amb Ircs Centro Neurolesi (ME)	85,3%	2,9%	8,9%	2,9%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	93,4%	6,6%	0,0%	0,0%	0,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	85,0%	15,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	90,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Totale	89,3%	4,8%	4,5%	1,5%	0,0%	105

D2.2 Come valuta il personale medico in termini di:						
c. Chiarezza						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più si che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	86,0%	9,6%	3,0%	1,4%	0,0%	105
Amb Irccks Centro Neurolesi (ME)	85,3%	5,9%	5,9%	2,9%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	86,8%	13,2%	0,0%	0,0%	0,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	80,8%	19,2%	0,0%	0,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	90,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	80,0%	20,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Totale	86,0%	9,6%	3,0%	1,4%	0,0%	105

D2.3 Alla fine della prestazione Le hanno lasciato qualcosa di scritto?				
Azienda, Presidio, Unità Operative	si	no	non rispondo	Totale
BPL_ME	93,0%	6,7%	0,3%	105
Amb Irccks Centro Neurolesi (ME)	97,0%	3,0%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	88,9%	10,4%	0,7%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	92,3%	3,8%	3,9%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	66,7%	33,3%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	95,0%	5,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	90,0%	10,0%	0,0%	9
Totale	93,0%	6,7%	0,3%	105

D2.4 Ritiene che fosse scritto in maniera chiara? (Se si è risposto "Sì" alla D2.3)						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	79,3%	18,9%	1,8%	0,0%	0,0%	98
Amb Ircs Centro Neurolesi (ME)	72,7%	24,2%	3,0%	0,0%	0,0%	33
Amb Ospedale Piemonte (ME)	85,6%	13,5%	0,9%	0,0%	0,0%	65
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	83,3%	12,5%	4,2%	0,0%	0,0%	24
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	94,7%	5,3%	0,0%	0,0%	0,0%	19
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Totale	79,3%	18,9%	1,8%	0,0%	0,0%	98

D2.5 Ha avuto difficoltà (anche in termini di tempi) in fase di ritiro dei referti?							
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	nessun referto	non rispondo	Tot
BPL_ME	2,4%	1,0%	0,0%	27,3%	68,9%	0,4%	105
Amb Ircs Centro Neurolesi (ME)	0,0%	0,0%	0,0%	11,7%	88,3%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	4,8%	2,0%	0,0%	43,0%	49,4%	0,8%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	3,9%	0,0%	0,0%	61,5%	30,8%	3,8%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	0,0%	0,0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	20,0%	10,0%	0,0%	30,0%	40,0%	0,0%	9
Totale	2,4%	1,0%	0,0%	27,3%	68,9%	0,4%	105

D2.6 Pensa che la cura o i suggerimenti che ha ricevuto dai Medici funzionino?					
Azienda, Presidio, Unità Operative	si	no	non lo so ancora	non rispondo	Totale
BPL_ME	40,6%	9,0%	44,4%	6,0%	105
Amb Irccts Centro Neurolesi (ME)	35,4%	0,0%	53,2%	11,7%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	45,7%	18,0%	35,6%	0,7%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,0%	0,0%	46,1%	3,9%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	55,5%	44,5%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	30,0%	5,0%	65,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	60,0%	40,0%	0,0%	0,0%	9
Totale	40,6%	9,0%	44,4%	6,0%	105

D3.1 Alla fine della visita, Le hanno dato informazioni su dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	51,6%	10,2%	1,0%	4,4%	32,8%	105
Amb Irccts Centro Neurolesi (ME)	53,0%	2,9%	0,0%	8,8%	35,3%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,2%	17,6%	2,0%	0,0%	30,2%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	53,8%	15,3%	0,0%	0,0%	30,9%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	55,5%	11,1%	0,0%	0,0%	33,4%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	66,7%	16,6%	0,0%	0,0%	16,7	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	45,0%	15,0%	0,0%	0,0%	40,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	30,0%	30,0%	10,0%	0,0%	30,0%	9
Totale	51,6%	10,2%	1,0%	4,4%	32,8%	105
D3.2 Alla fine della visita, Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente sì	più sì che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Totale
BPL_ME	76,6%	6,9%	0,0%	10,5%	6,0%	105
Amb Irccts Centro Neurolesi (ME)	76,4%	2,9%	0,0%	14,8%	5,9%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	76,8%	10,8%	0,0%	6,2%	6,2%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	88,5%	11,5%	0,0%	0,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	66,7%	11,1%	0,0%	11,1	11,1%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	83,3%	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	95,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	50,0%	10,0%	0,0%	20,0%	20,0%	9
Totale	76,6%	6,9%	0,0%	10,5%	6,0%	105

D4.2 Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?						
Azienda, Presidio, Unità Operative	decisamente si	più si che no	più no che sì	decisamente no	non rispondo	Tot
BPL_ME	93,2%	5,3%	1,5%	0,0%	0,0%	105
Amb Irccts Centro Neurolesi (ME)	91,1%	6,0%	2,9%	0,0%	0,0%	34
Amb Ospedale Piemonte (ME)	95,4%	4,6%	0,0%	0,0%	0,0%	71
Cardiologia(Pacemaker) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	92,3%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	26
Chirurgia generale -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Dermosifilopatia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	100%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6
Neurologia(Vascolare) -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	95,0%	5,0%	0,0%	0,0%	0,0%	20
Ortopedia e traumatologia -- Amb Ospedale Piemonte (ME)	90,0%	10,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9
Totale	93,2%	5,3%	1,5%	0,0%	0,0%	105

Analisi Ambulatorio 2019

L'inizio dell'attività relativa alle interviste è stata effettuata dal Gennaio 2019 a Dicembre 2019.

Il processo di indagine è stato effettuato sul campionamento delle 105 interviste effettuate nel 2019 ed è indirizzata ai seguenti ambiti:

- Efficacia clinica
- Efficienza clinica
- Sicurezza
- Impatto Organizzativo
- Impatto Economico
- Impatto legale, sociale ed etico

In riferimento alla domanda riguardante la scelta della struttura "D1.1 Come mai ha scelto questa struttura", globalmente le percentuali significative risultano il "consiglio di un medico" con un 40,0% presso l' Ambulatorio Ospedale Piemonte e un 29,4% con la risposta "Ne avevo sentito parlare bene" e 26,6% della risposta " Più di un motivo" presso l'Ambulatorio Centro Neurolesi. Le percentuali sono significativamente positive e si può dedurre il gradimento sulla struttura grazie alla presenza di specializzati e formati operatori sanitari e del "passa parola".

Nella domanda "D1.2 Come ha prenotato?", il 77,0% risponde "telefono/fax" e il 23,0% "di persona".

Nell'intervista "D1.3 E' stato facile prenotare la visita", si evince che il servizio soddisfa il paziente per una percentuale molto positiva del 92,1%.

Nella domanda "D1.4 Quanto tempo è passato dalla prenotazione alla visita?", la maggioranza risponde con un 41,0% "30 gg" e un 32,5% risponde " 30 gg".

Le motivazioni che hanno spinto gli intervistati alla risposta " Altro" e " Non rispondo" comprendono motivi di natura logistica-organizzativa. Infatti coloro che hanno risposto, si riferiscono a visite successive alla prima e non quantificabili in termini temporali. Sarebbe necessario rivedere la modulazione della domanda poiché incompleta. Un altro motivo è correlato alla dimenticanza del paziente. La risposta "altro" , inoltre , è correlata all'assenza del riferimento dei giorni riportati nella domanda.

Nella domanda "D1.5 E' stato facile pagare il ticket?" , un 72,3% risponde " ero esente", il 26,2% non esente, risponde "decisamente sì".

Nella domanda "D1.6.a. Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di parcheggi", vi è un'incidenza negativa con un 33,8% nella risposta "decisamente no" e un'alta criticità presso il presidio IRCCS Casazza del 35,3%. La causa è dovuta a fasce orarie di alta congestione del traffico relative a visite dei familiari e avvicendamento dei turni degli operatori sanitari. La risposta "più no che sì" , ha una percentuale del 34,6 presso l'Ambulatorio Ospedale Piemonte e 35,3% presso presidio Casazza.

In riferimento alla domanda "D1.6.b. . Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di raggiungibilità da dove abito", si evince una percentuale prettamente positiva del 50,0% nella risposta "decisamente sì".

Nella "D1.6.c. . Questa struttura è accessibile secondo lei in termini di barriere architettoniche", vi è un 53,0% di "decisamente sì" e una percentuale del 27,4% nella risposta "non rispondo". Nella voce "non rispondo", la causa è l'assenza di handicap motori dei pazienti.

Nelle domande "D1.7.a. Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di puntualità", "D1.7.b. Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di gentilezza del personale" e "D1.7.c Questa struttura è ben organizzata secondo lei in termini di pulizia dei locali di attesa", le percentuali sono estremamente positive in entrambe le sedi.

Nella domanda “D2.1.a. Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di cortesia”, vi è una tendenza del “non rispondo” del 50,0, probabilmente è collegato alla non esposizione da parte dell’intervistato e alla mancanza di rapporto con l’infermiere/ operatore sanitario. Globalmente la risposta “decisamente sì” ha una percentuale del 44,5%.

Nella D2.1 b. Come valuta infermieri/operatori sanitari in termini di chiarezza, anche qui vi è un’alta percentuale di “non rispondo” del 49,5%. Globalmente il “decisamente sì” ricopre una percentuale di 34,6%.

Nelle domande D2.2.a “Come valuta il personale medico in termini di cortesia”, D2.2.b “Come valuta il personale medico in termini di attenzione verso il paziente” e D2.2.c Come valuta il personale medico in termini di chiarezza, le percentuali sono estremamente positive in entrambe le strutture.

Nella domanda “D2.5 Ha avuto difficoltà (anche in termini di tempi) in fase di ritiro dei referti?”, la percentuale significativa risulta nella risposta “nessun referto” con un 68,9%, la causa è correlata o alla prima visita o perché il referto è stato precedentemente emesso e sono semplicemente dei consulti indicativi della terapia. Globalmente non vi è una difficoltà nel ritiro dei referti con un 27,3% per la risposta “decisamente no”.

Nella domanda “D2.6 Pensa che la cura o i suggerimenti che ha ricevuto dai Medici funzionino?”, la maggioranza che risponde “non lo so ancora” (44,4%) comprende soggetti che hanno in corso la terapia e non hanno risultati evidenti. Una tendenza negativa si ha nell’ambulatorio di Chirurgia Generale del Piemonte con una percentuale del 44,5% della risposta “no”.

Nel “D3.1 Alla fine della visita, Le hanno dato informazioni su dove andare/cosa fare per la terapia di cui ha bisogno?” Nel “non rispondo” (32,8%), gli intervistati conoscono già l’iter terapeutico da seguire nella fase ambulatoriale, altri ancora preferiscono non esporsi e in minima parte la motivazione di alcune risposte dei pazienti si riferisce alla poca memoria. Un 51,6% risponde “decisamente sì”.

Nella domanda “D3.2 Alla fine della visita, Le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?”, vi è una percentuale prettamente positiva del 76,6% nella risposta “decisamente sì”. In questo caso il “non rispondo” (6,0%) è collegato o alla non assegnazione della terapia poiché il referto è risultato positivo o in parte per la fascia di terza età riconducibile alla poca memoria.

Nella 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 seguito l’analisi dei dati.

Nella D4.2 “Consiglierebbe questa struttura ai suoi amici e familiari?”, il 93,2% rispondono “decisamente sì”.

Valutazione soddisfazione Ambulatori

