



Azienda Ospedaliero-Universitaria "Policlinico-Vittorio Emanuele" - Catania

Report rilevazione della qualità percepita



Giuseppe Saglimbeni
Gabriella Patanè
Maria Rosa Zinna
Epifania Giusa
Paola Ragusa
Lorenzo Bandini
Rosario Trovato

Fonte dati: Ufficio Relazione con il Pubblico

Sommario

1.	Modalità di somministrazione del questionario	5
2.	Struttura del campione	6
2.1	Sesso.....	6
2.2	Chi ha compilato il questionario	6
2.3	Nazionalità di chi ha compilato il questionario	6
2.4	Titolo di studio di chi ha compilato il questionario.....	6
2.5	Professione di chi ha compilato il questionario	6
2.6	Età di chi compilato il questionario.....	6
2.7	Precedenti esperienze nello stesso ambulatorio	6
2.8	Tipologia di prestazione ambulatoriale.....	6
2.9	Modalità di prenotazione.....	6
2.10	Sintesi della struttura del campione	6
3.	Sintesi dei risultati	7
3.1	Modalità di prenotazione.....	7
3.1.1	Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione	7
3.1.2	Tempo trascorso tra orario dell'appuntamento e orario dell'avvenuta prestazione	7
3.2	Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto	7
3.3	Giudizio sulle aspettative del servizio ricevuto.....	7
3.4	Aspetti strutturali	7
3.4.1	Disponibilità di parcheggi.....	7
3.4.2	Raggiungibilità	8
3.4.3	Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio	8

3.4.4	Barriere architettoniche.....	8
3.4.5	Pulizia della struttura	9
3.5	Comodità degli ambienti.....	9
3.6	Attenzione ricevuta dal professionista.....	9
3.7	Informazioni ricevute sulla diagnosi	10
3.7.1	Informazioni ricevute sulle terapie	10
3.7.2	Riservatezza.....	10
3.8	Gentilezza e cortesia	10
3.9	Tempo di attesa pagamento ticket	10
3.10	Tempo di consegna referto	11
4.	Conclusioni	11

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA**AMBULATORI****2012****1. Modalità di somministrazione del questionario**

Dal 1 Gennaio al 31 Dicembre 2012 sono stati raccolti 827 questionari di valutazione della qualità percepita in alcuni servizi diagnostici ed ambulatoriali. Gli utenti che sono afferiti presso le unità operative di:

- Radiologia SB
- Cardiologia pediatrica SB
- Oculistica VE
- Prima medicina VE
- Chirurgia vascolare F
- Medicina d'urgenza GR

rappresentano l'80% circa dell'intero campione (tab. 1-2)

Tabella 1
n. questionari riconsegnati per reparti
N. 827 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	N. questionari riconsegnati	%
Radiologia SB	198	23,94%
Cardiologia pediatrica SB	151	18,26%
Oculistica VE	86	10,40%
Prima medicina VE	78	9,43%
Chirurgia vascolare F	74	8,95%
Medicina d'urgenza GR	69	8,34%
Malattie infettive e tropicali F	46	5,56%
Pediatria VE	34	4,11%
Radiologia VE	34	4,11%
Neonatologia SB	24	2,90%
Urologia VE	10	1,21%
Clinica chirurgica VE	8	0,97%
Ostetricia e ginecologia SB	6	0,73%
Prima chirurgia VE	4	0,48%
Cardiologia GR	2	0,24%
Chirurgia maxillo facciale VE	2	0,24%
Cardiochirurgia F	1	0,12%
Tot	827	100%

Tra i presidi dell'Azienda, il PO S. Bambino è il presidio presso il quale si sono raccolti il maggior numero di questionari.

Tabella 2
n. questionari riconsegnati per presidio ospedaliero
n. 827 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

Presidio Ospedaliero	N. questionari riconsegnati	%
G. Rodolico	71	8,6%
Ferrarotto	121	14,6%
Vittorio Emanuele	256	31,0%
S. Bambino	379	45,8%
TOTALE	827	100%

Il questionario è stato somministrato da operatori dell'azienda alla conclusione della prestazione.

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

AMBULATORI
2012

2. Struttura del campione

2.1 Sesso

I soggetti che hanno compilato il questionario che hanno specificato il sesso sono 762 (92%), di questi il 72% sono donne e il 28% uomini.

2.2 Chi ha compilato il questionario

Hanno risposto a questa domanda 745 soggetti che hanno compilato il questionario.

Il questionario è stato compilato nel 66% dei casi dal paziente e nel 33% da un familiare. (tab. 3)

Tabella 3

Distribuzione della **categoria** dei soggetti che hanno compilato il questionario
n. 745 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino	TOTALE	%
paziente	39	82	116	255	492	66
familiare	10	22	107	107	246	33
altro	0	2	4	1	7	1
TOTALE	49	106	227	363	745	100

2.3 Nazionalità di chi ha compilato il questionario

I soggetti che hanno risposto (777 casi) sono di nazionalità italiana nel 99% dei casi.

2.4 Titolo di studio di chi ha compilato il questionario

I soggetti che hanno risposto alla domanda sul titolo di studio sono stati 749.

Le categorie maggiormente rappresentate sono quella dei diplomati (40%). Il 35% del campione è in possesso del titolo di studio di licenza media inferiore (35%). Il 2% non possiede nessun titolo di studio.

2.5 Professione di chi ha compilato il questionario

Dei 745 soggetti che hanno risposto al questionario, il 39,7% è rappresentato dalle casalinghe. (tabella 4) Ciò in relazione alla maggiore rappresentatività dei questionari provenienti dal PO S. Bambino che presidio ospedaliero caratterizzato dalla insistenza di specialità in ambito materno-infantile.

Tabella 4

Distribuzione % della **professione** dei soggetti che hanno compilato il questionario per Presidio Ospedaliero
n. 745 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino	%
Casalinga	19	32	77	168	39,7%
Operaio	9	25	38	76	19,9%
Pensionato	16	26	33	10	11,4%
Impiegato	2	12	22	39	10,1%
Dirigente/Imprenditore	1	2	9	16	3,8%
Commerciante	0	5	7	9	2,8%
Altro	4	9	34	45	12,0%
TOTALE	51	111	220	363	100%

2.6 Età di chi compilato il questionario

I soggetti che hanno risposto alla domanda sull'età sono 385. Il 34% è rappresentato dalla classe d'età 36-50 anni, il 21% è rappresentato da quella 26-35 anni, il 21% da quella 51-65 anni e il 9% da quella 66-85 anni.

2.7 Precedenti esperienze nello stesso ambulatorio

La maggioranza delle persone che ha risposto al questionario (67%) ha avuto precedenti esperienze nello stesso ambulatorio.

2.8 Tipologia di prestazione ambulatoriale

Il 41% della popolazione si è rivolta all'ambulatorio per effettuare una visita, il 32% per fare una visita e un esame, il 24% per fare un esame e il 2% per una terapia.

2.9 Modalità di prenotazione

Il 53% dei soggetti che hanno compilato il questionario ha effettuato la prenotazione tramite il telefono, il 38% di persona.

2.10 Sintesi della struttura del campione

Il campione è costituito principalmente da soggetti di sesso femminile (72%), di nazionalità italiana (99%), diplomati o con licenza media inferiore (40%-35%) di età compresa tra i 36 ed i 50 anni (34%), casalinghe (40%) che ha avuto precedenti esperienze nello stesso ambulatorio (67%) e che ha effettuato la prenotazione per telefono (53%).

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

AMBULATORI
2012

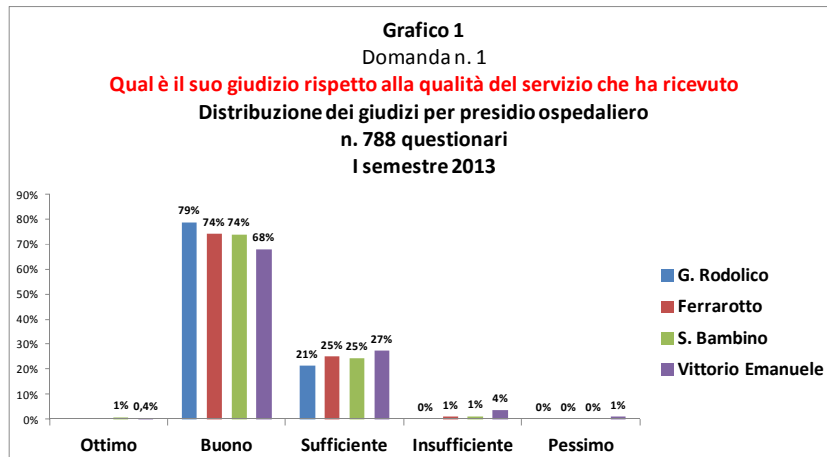
3. Sintesi dei risultati

3.1 Modalità di prenotazione

Il giudizio sulla modalità di prenotazione è buono nel 72,3% dei casi, sufficiente nel 37%.

3.1.1 Tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione

Il tempo di attesa tra la prenotazione e la



prestazione, per la maggioranza dei casi (66%), viene considerato adeguato. Per il 16% il tempo è breve e per il 13% dei casi, il tempo di attesa, è troppo lungo.

3.1.2 Tempo trascorso tra orario dell'appuntamento e orario dell'avvenuta prestazione

Nel 35% dei casi viene riferito che l'attesa prima della prestazione è stata minore di mezz'ora. Nella maggioranza dei casi (45%) il tempo trascorso tra l'orario dell'appuntamento e l'avvenuta prestazione è compreso tra mezz'ora ed un ora. Nel 19% viene riferita un'attesa compresa tra 1 e 2 ore. In un caso viene riferita un'attesa maggiore di 2 ore.

3.2 Giudizio sulla qualità del servizio ricevuto

Nel 72% dei casi, il giudizio sulla qualità del servizio ricevuto è buono, sufficiente nel 25%.

16 questionari riportano un giudizio sulla qualità complessiva del servizio ricevuto insufficiente o pessima.

Nel grafico 1 sono riportati per presidio ospedaliero, i giudizi relativi alla qualità del servizio ricevuto.

3.3 Giudizio sulle aspettative del servizio ricevuto

Hanno espresso un giudizio sulle aspettative del servizio ricevuto 741 soggetti.

Il 63% dei soggetti che hanno compilato il questionario riferisce che, rispetto alle loro attese il servizio è stato erogato per come se lo aspettavano, il 34% riferisce che il servizio è stato erogato meglio di quanto si aspettavano; nel 2,4 % (18 casi) viene riferito che il servizio è stato erogato peggio di quanto si aspettavano. (grafico 2)

3.4 Aspetti strutturali

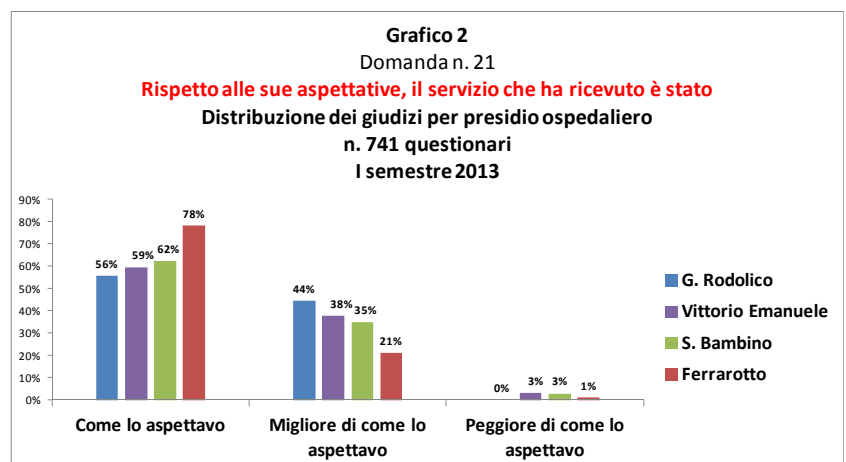
La valutazione degli aspetti strutturali riguarda i giudizi sui parcheggi, sulla facilità nel raggiungere la struttura, sulla segnaletica e sulle barriere architettoniche.

Il 73,1% dei soggetti che hanno compilato il questionario è soddisfatto di questi aspetti.

Il 26,9%, tuttavia, ritiene questi aspetti dell'erogazione del servizio insufficienti o pessimi.

3.4.1 Disponibilità di parcheggi

La disponibilità di parcheggi è il principale elemento di insoddisfazione, con il 48,7% di



soggetti che hanno compilato il questionario che valutano tale elemento come insufficiente o pessimo.

Il livello maggiore di insoddisfazione riguarda il PO Ferrarotto, con il 63% di soggetti che hanno

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

AMBULATORI
2012

compilato il questionario che valutano tale elemento come insufficiente o pessimo. (tabella 5)

Tabella 5

Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto a:
Disponibilità di parcheggi
Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero
n. 780 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Buono	7,0%	13,4%	20,1%	12,6%
Sufficiente	45,6%	23,5%	32,6%	41,9%
Insufficiente	26,3%	28,6%	20,5%	26,3%
Pessimo	21,1%	34,5%	26,4%	19,2%

3.4.2 Raggiungibilità

Il giudizio complessivo di quanti hanno compilato il questionario sulla "raggiungibilità" della struttura è buono nel 95,6% dei casi. Il 18,2% dei soggetti che hanno compilato il questionario, tuttavia, hanno valutato la raggiungibilità dei servizi ambulatoriali dei presidi dell'Azienda come insufficiente o pessima.

Il livello maggiore di insoddisfazione riguarda il PO Ferrarotto, con il 27,8% di soggetti che hanno compilato il questionario che valutano tale elemento come insufficiente o pessimo. (tabella 6)

Tabella 6

Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto a:
Raggiungibilità della struttura
Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero
n. 770 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%
Buono	18,6%	27,8%	31,5%	29,4%
Sufficiente	66,1%	44,3%	49,8%	55,1%
Insufficiente	13,6%	21,7%	15,3%	10,5%
Pessimo	1,7%	6,1%	3,0%	5,0%

3.4.3 Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio

Il giudizio complessivo di quanti hanno compilato il questionario sulla "Segnaletica interna alla

struttura per raggiungere l'ambulatorio" è buono nel 82,8% dei casi. Il 17,3% dei soggetti che hanno compilato il questionario, tuttavia, hanno valutato la segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio come insufficiente o pessima.

Il livello maggiore di insoddisfazione riguarda il PO Ferrarotto ed il PO Vittorio Emanuele, rispettivamente con il 23,5% ed il 22,5% di soggetti che hanno compilato il questionario che valutano tale elemento come insufficiente o pessimo. (tabella 7)

Tabella 7

Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto a:
Segnaletica interna alla struttura per raggiungere l'ambulatorio
Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero
n. 781 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	3,4%	0,9%	1,3%	0,0%
Buono	25,9%	32,2%	36,7%	31,8%
Sufficiente	62,1%	43,5%	39,6%	54,9%
Insufficiente	5,2%	18,3%	16,7%	9,8%
Pessimo	3,4%	5,2%	5,8%	3,5%

3.4.4 Barriere architettoniche

Il giudizio complessivo di quanti hanno compilato il questionario sulla "Barriere architettoniche" è buono nel 71,9% dei casi. Il 21,5% dei soggetti che hanno compilato il questionario, tuttavia, hanno valutato le barriere architettoniche come insufficiente o pessima.

Il livello maggiore di insoddisfazione riguarda il PO Ferrarotto, con il 36,4% di soggetti che hanno compilato il questionario che valutano tale elemento come insufficiente o pessimo. (tabella 8)

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

AMBULATORI
2012

Tabella 8

Qual è il suo giudizio sull'accessibilità alla struttura rispetto a:

Barriere architettoniche

Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero

n. 729 questionari

1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	0,0%	0,0%	2,6%	0,0%
Buono	22,2%	22,4%	30,5%	20,0%
Sufficiente	61,1%	41,1%	44,2%	60,0%
Insufficiente	11,1%	28,0%	15,5%	14,9%
Pessimo	5,6%	8,4%	7,3%	5,1%

3.4.5 Pulizia della struttura

L'87,6% dei soggetti che hanno compilato il questionario ritiene che la pulizia degli ambienti è buona.

Il 12,6% dei soggetti che hanno compilato il questionario ritiene invece che la pulizia era insoddisfacente o pessima.

Il livello maggiore di insoddisfazione riguarda il PO G. Rodolico, con il 22% di soggetti che hanno compilato il questionario che valutano tale elemento come insufficiente o pessimo. (tabella 9)

Tabella 9

Qual è il suo giudizio Qual è il Suo giudizio rispetto alla **pulizia** degli ambienti

Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero

n. 800 questionari

1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Buono	15,3%	43,6%	33,5%	38,0%
Sufficiente	62,7%	50,4%	51,2%	50,5%
Insufficiente	18,6%	5,1%	10,1%	8,2%
Pessimo	3,4%	0,9%	4,4%	3,2%

3.5 Comodità degli ambienti

L'88,1% dei soggetti che hanno compilato il questionario ritiene che gli ambienti siano comodi.

L'11,9% dei soggetti che hanno compilato il questionario ritiene invece che la comodità degli ambienti sia insoddisfacente o pessima.

Il livello maggiore di insoddisfazione riguarda il PO G. Rodolico, con il 25,9% dei soggetti che hanno compilato il questionario che valutano tale elemento come insufficiente o pessimo. (tabella 10)

Tabella 10

Qual è il suo giudizio Qual è il Suo giudizio rispetto alla **comodità** degli ambienti

Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero

n. 800 questionari

1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Buono	15,3%	43,6%	33,5%	38,0%
Sufficiente	62,7%	50,4%	51,2%	50,5%
Insufficiente	18,6%	5,1%	10,1%	8,2%
Pessimo	3,4%	0,9%	4,4%	3,2%

3.6 Attenzione ricevuta dal professionista

Il 98,6% dei soggetti che hanno compilato il questionario ritiene che l'attenzione ricevuta dal professionista è stata buona.

Il 49,3% dei soggetti che hanno compilato il questionario ritiene che l'attenzione ricevuta sia stata ottima. Solo l'1,4% la ritiene insufficiente o pessima.

Il livello maggiore di soddisfazione riguarda il PO Ferrarotto, con il 61,9% de soggetti che hanno compilato il questionario che valutano tale elemento come ottimo. (tabella 11)

Tabella 11

Come valuta l'**attenzione** che Le ha dedicato il professionista che l'ha assistita

Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero

n. 775 questionari

1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	17,2%	38,9%	35,7%	33,1%
Buono	8,6%	23,0%	18,0%	13,1%
Sufficiente	0,0%	0,0%	1,6%	1,7%
Insufficiente	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Pessimo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

AMBULATORI
2012

3.7 Informazioni ricevute sulla diagnosi

Il 98,1% dei soggetti che hanno compilato il questionario ritiene che le informazioni ricevute dal professionista sulla sua malattia sono state buone.

Solo l'1,9% ritiene che la qualità delle informazioni ricevute è stata insufficiente o pessima. (tabella 12)

Tabella 12

Qual è il Suo giudizio in merito alle **informazioni** che ha ricevuto sulla **diagnosi e sulle Sue condizioni di salute**
Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero
n. 774 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferraro	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	1,7%	0,9%	1,3%	3,0%
Buono	82,8%	70,8%	59,2%	64,7%
Sufficiente	15,5%	25,7%	38,3%	29,8%
Insufficiente	0,0%	2,7%	0,4%	2,2%
Pessimo	0,0%	0,0%	0,8%	0,3%

3.7.1 Informazioni ricevute sulle terapie

Il 97,8% dei soggetti che hanno compilato il questionario ritiene che le informazioni ricevute dal professionista sulle cure da eseguire sono state buone.

Solo il 2,2% ritiene che la qualità delle informazioni ricevute è stata insufficiente o pessima. (tabella 13)

Tabella 13

Qual è il Suo giudizio in merito alle **informazioni** che ha ricevuto sulle **terapie e sui comportamenti da seguire a casa**
Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero
n. 758 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferraro	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	0,0%	0,0%	0,9%	1,1%
Buono	87,7%	67,9%	61,1%	62,3%
Sufficiente	10,5%	31,3%	35,0%	34,4%
Insufficiente	1,8%	0,9%	2,1%	2,0%
Pessimo	0,0%	0,0%	0,9%	0,3%

3.7.2 Riservatezza

Il 96,9% dei soggetti che hanno compilato il questionario esprime un giudizio positivo sul rispetto della riservatezza durante la visita/terapia/esame. (tabella 14)

Tabella 14

Qual è il Suo giudizio sul rispetto della **riservatezza** durante la **visita/terapia/esame**
Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero
n. 770 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferraro	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Buono	69,5%	71,6%	60,7%	65,6%
Sufficiente	28,8%	26,6%	34,7%	30,6%
Insufficiente	1,7%	1,8%	4,1%	1,7%
Pessimo	0,0%	0,0%	0,4%	1,1%

3.8 Gentilezza e cortesia

Il 97,7% dei soggetti che hanno compilato il questionario esprime un giudizio positivo in merito alla gentilezza e alla cortesia del personale. Solo il 2,3% ritiene che gentilezza e la cortesia del personale sia stata insufficiente o pessima (tabella 15)

Tabella 15

Qual è il Suo giudizio in merito alla **gentilezza** e alla **cortesia** del **personale**
Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero
n. 785 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferraro	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Ottimo	0,0%	0,9%	0,4%	0,5%
Buono	89,7%	69,8%	70,1%	73,0%
Sufficiente	10,3%	25,9%	26,1%	24,9%
Insufficiente	0,0%	3,4%	1,7%	0,8%
Pessimo	0,0%	0,0%	1,7%	0,8%

3.9 Tempo di attesa pagamento ticket

L'86% dei soggetti che hanno compilato il questionario esprime un giudizio positivo in merito al tempo di attesa per il pagamento del ticket. Il 14% ritiene che il tempo di attesa per il pagamento del ticket è stato lungo o molto lungo.

Il livello peggiore di soddisfazione riguarda il PO Vittorio Emanuele, con il 29,9% dei soggetti che hanno compilato il questionario che valutano lungo o molto lungo il tempo di attesa per il pagamento del ticket. (tabella 16)

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

AMBULATORI 2012

Tabella 16

Se ha pagato il ticket, come valuta il **tempo di attesa per il pagamento**
Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero
n. 563 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Molto breve	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Breve	17,1%	36,0%	18,3%	29,0%
Adeguato	82,9%	61,3%	51,8%	60,8%
Lungo	0,0%	1,3%	20,7%	6,4%
Molto lungo	0,0%	1,3%	9,1%	3,5%

3.10 Tempo di consegna referto

Il 93,8% dei soggetti che hanno compilato il questionario esprime un giudizio positivo in merito al tempo di attesa per la consegna del referto. Il 6,3% ritiene che il tempo di attesa per la consegna del referto è stato lungo o molto lungo.

Il livello peggiore di soddisfazione riguarda il PO Vittorio Emanuele, con il 12,6% de soggetti che hanno compilato il questionario che valutano lungo o molto lungo il tempo di attesa per la consegna del referto. (tabella 17)

Tabella 17

Se ha fatto un esame, come valuta il **tempo di consegna del referto**
Distribuzione dei giudizi per presidio ospedaliero
n. 624 questionari
1 Gennaio-31 dicembre 2012

	G. Rodolico	Ferrarotto	Vittorio Emanuele	S. Bambino
Molto breve	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Breve	17,1%	36,0%	18,3%	29,0%
Adeguato	82,9%	61,3%	51,8%	60,8%
Lungo	0,0%	1,3%	20,7%	6,4%
Molto lungo	0,0%	1,3%	9,1%	3,5%

4. Conclusioni

In conclusione, la popolazione di riferimento, esprime un giudizio buono (72%) sulla qualità del servizio ricevuto. Nel 63% dei casi, il servizio erogato, rispetta le attese.

I giudizi migliori riguardano l'attenzione ricevuta dal professionista (98,6%), le informazioni ricevute sulla diagnosi (98,1%) e la gentilezza e cortesia del personale (97,7%).

I giudizi negativi riguardano la disponibilità dei parcheggi (48,7%), la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio (17,3%), la presenza di barriere architettoniche (21,5%), la pulizia (12,4%) e la comodità (11,9%) degli ambienti. (grafico 3)

