

**A.S.L. VC**

*Azienda Sanitaria Locale  
di Vercelli*

# Indagine di soddisfazione dei servizi ambulatoriali ASL VC

**Somministrazione cartacea mese indice 15/06/2017 - 15/07/2017**

**Rielaborazione dati finali: 27/07/2017**

**382**

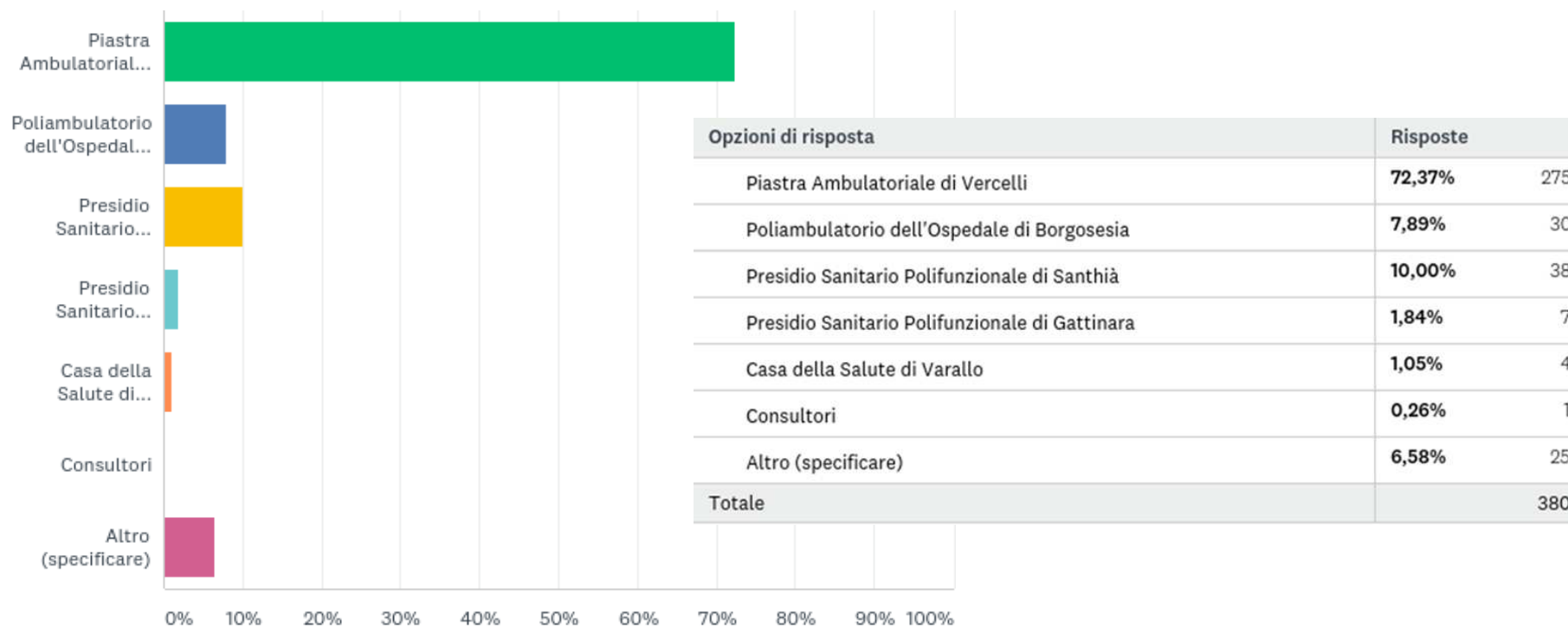
Risposte totali

Risposte complete: 379

---

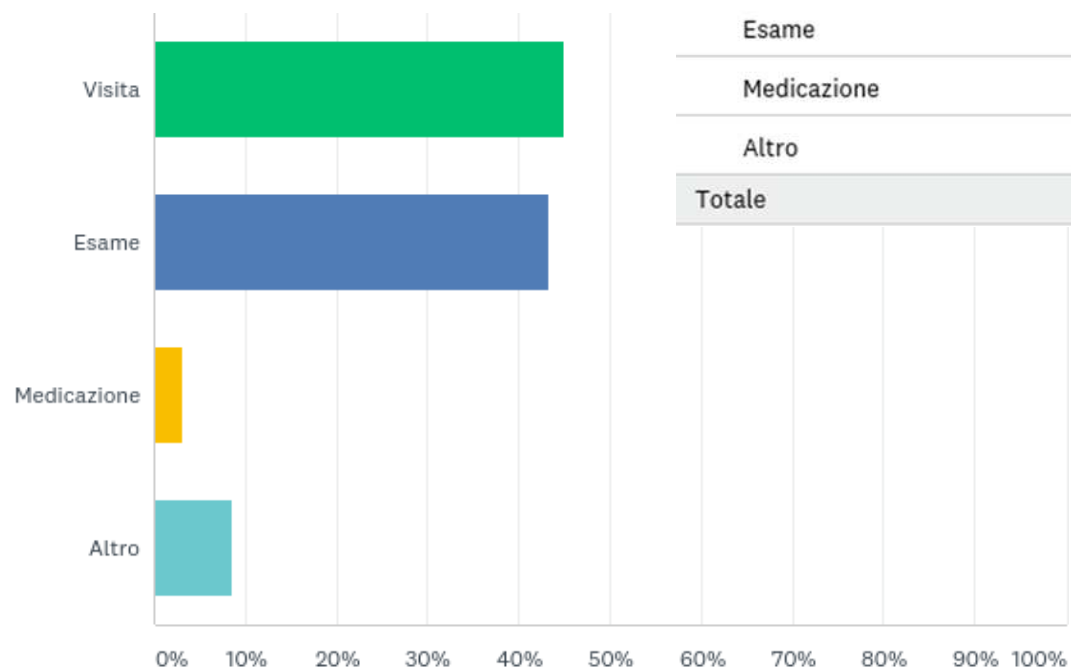
## Q1: Indichi, per favore, il Presidio Sanitario presso cui ha ricevuto la prestazione

Hanno risposto: 380 Hanno saltato la domanda: 2



## Q2: A quale tipo di prestazione si è sottoposto?

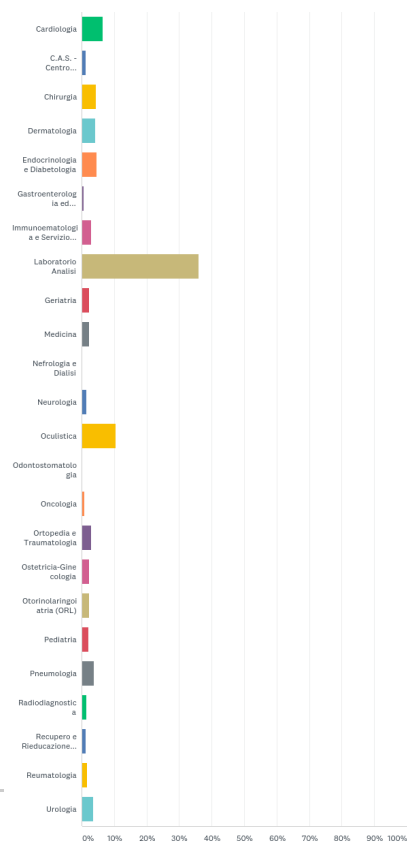
Hanno risposto: 376 Hanno saltato la domanda: 6



Opzioni di risposta	Risposte
Visita	44,95% 169
Esame	43,35% 163
Medicazione	3,19% 12
Altro	8,51% 32
<b>Totale</b>	<b>376</b>

## Q3: In quale ambito specialistico?

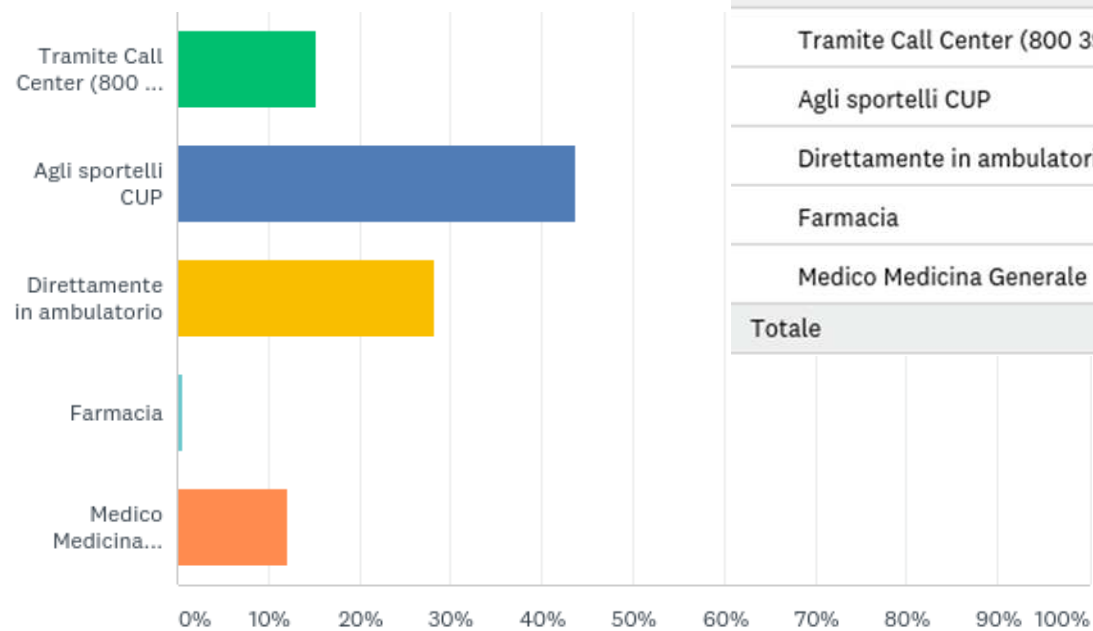
Hanno risposto: 341 Hanno saltato la domanda: 41



Opzioni di risposta	Risposte	
Cardiologia	6,45%	22
C.A.S. - Centro Accoglienza Servizi	1,17%	4
Chirurgia	4,40%	15
Dermatologia	4,11%	14
Endocrinologia e Diabetologia	4,69%	16
Gastroenterologia ed Endoscopia digestiva	0,59%	2
Immunoeematologia e Servizio Trasfusionale	2,93%	10
Laboratorio Analisi	36,07%	123
Geriatria	2,35%	8
Medicina	2,35%	8
Nefrologia e Dialisi	0,29%	1
Neurologia	1,47%	5
Oculistica	10,56%	36
Odontostomatologia	0,29%	1
Oncologia	0,88%	3
Ortopedia e Traumatologia	2,93%	10
Ostetricia-Ginecologia	2,35%	8
Otorinolaringoiatria (ORL)	2,35%	8
Pediatria	2,05%	7
Pneumologia	3,81%	13
Radiodiagnostica	1,47%	5
Recupero e Rieducazione Funzionale	1,17%	4
Reumatologia	1,76%	6
Urologia	3,52%	12
<b>Totale</b>		<b>341</b>

## Q4: In che modo ha prenotato la visita/esame?

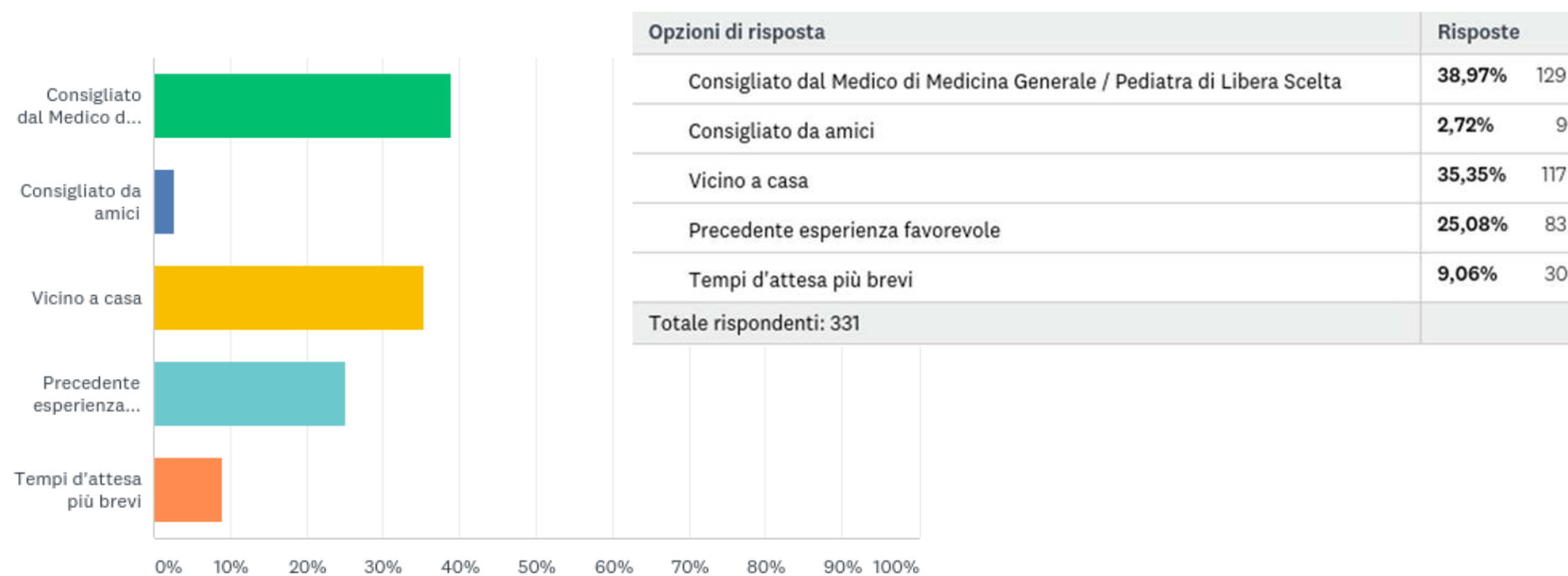
Hanno risposto: 339 Hanno saltato la domanda: 43



Opzioni di risposta	Risposte
Tramite Call Center (800 396 300)	15,34% 52
Agli sportelli CUP	43,66% 148
Direttamente in ambulatorio	28,32% 96
Farmacia	0,59% 2
Medico Medicina Generale	12,09% 41
<b>Totale</b>	<b>339</b>

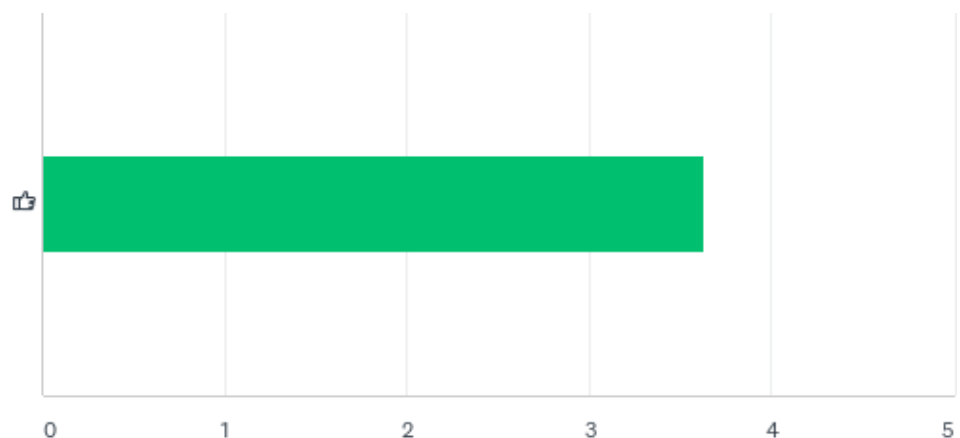
## Q5: Perché ha scelto di prenotare presso questo ambulatorio/servizio?(può indicare anche più di una risposta)

Hanno risposto: 331 Hanno saltato la domanda: 51



## Q6: Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute (data, luogo, modalità di pagamento, preparazione esame, eventuale disdetta)?

Hanno risposto: 329 Hanno saltato la domanda: 53

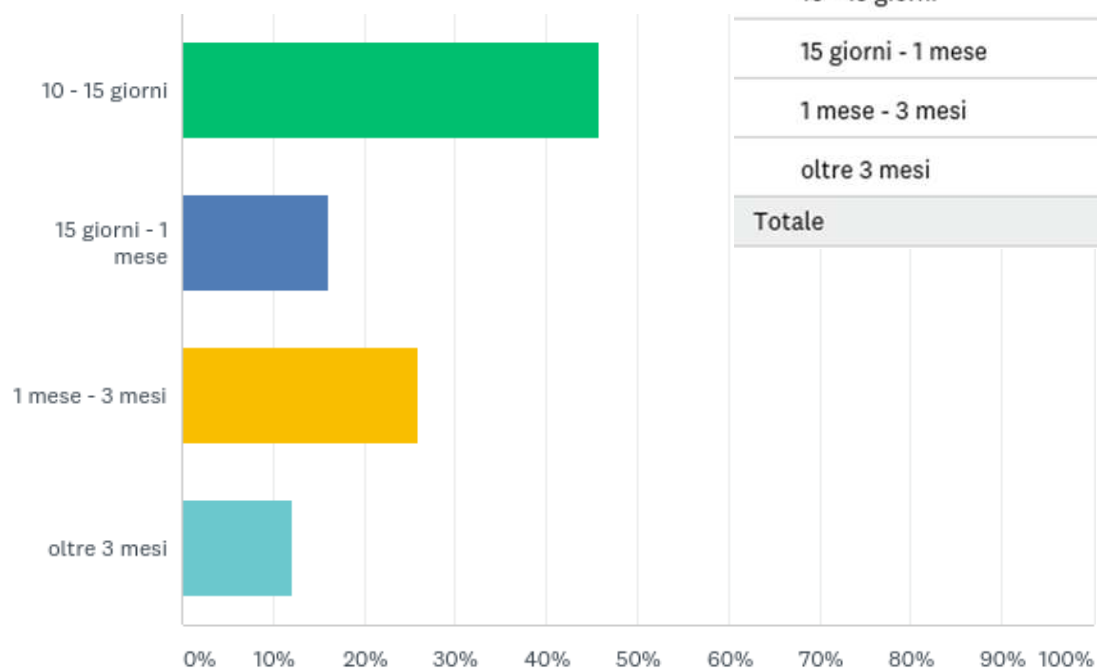


	Molto insoddisfante	Insoddisfante	Parzialmente soddisfacente	Soddisfante	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
👍	6,69% 22	5,47% 18	21,58% 71	51,06% 168	15,20% 50	329	3,63



## Q7: In quanto tempo ha ricevuto la prestazione richiesta?

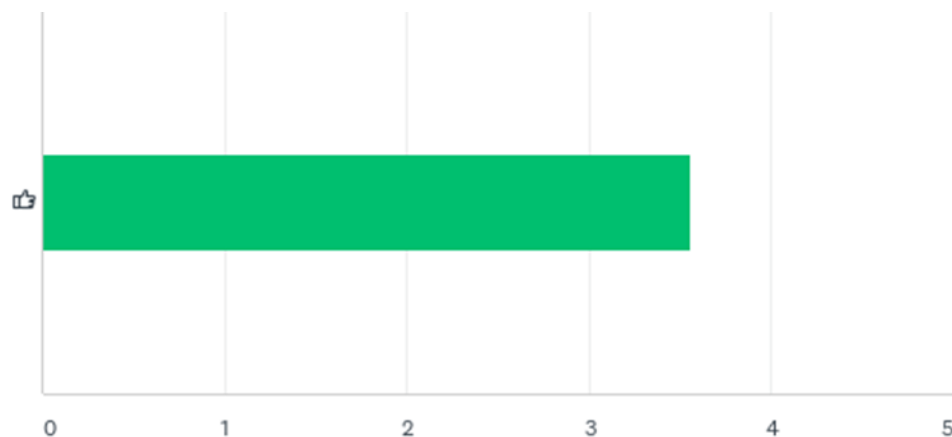
Hanno risposto: 321 Hanno saltato la domanda: 61



Opzioni di risposta	Risposte
10 - 15 giorni	45,79% 147
15 giorni - 1 mese	16,20% 52
1 mese - 3 mesi	25,86% 83
oltre 3 mesi	12,15% 39
<b>Totale</b>	<b>321</b>

## Q8: Come valuta l'organizzazione dei servizi (segnaletica, comfort, ecc) dell'ambulatorio presso cui ha svolto la prestazione?

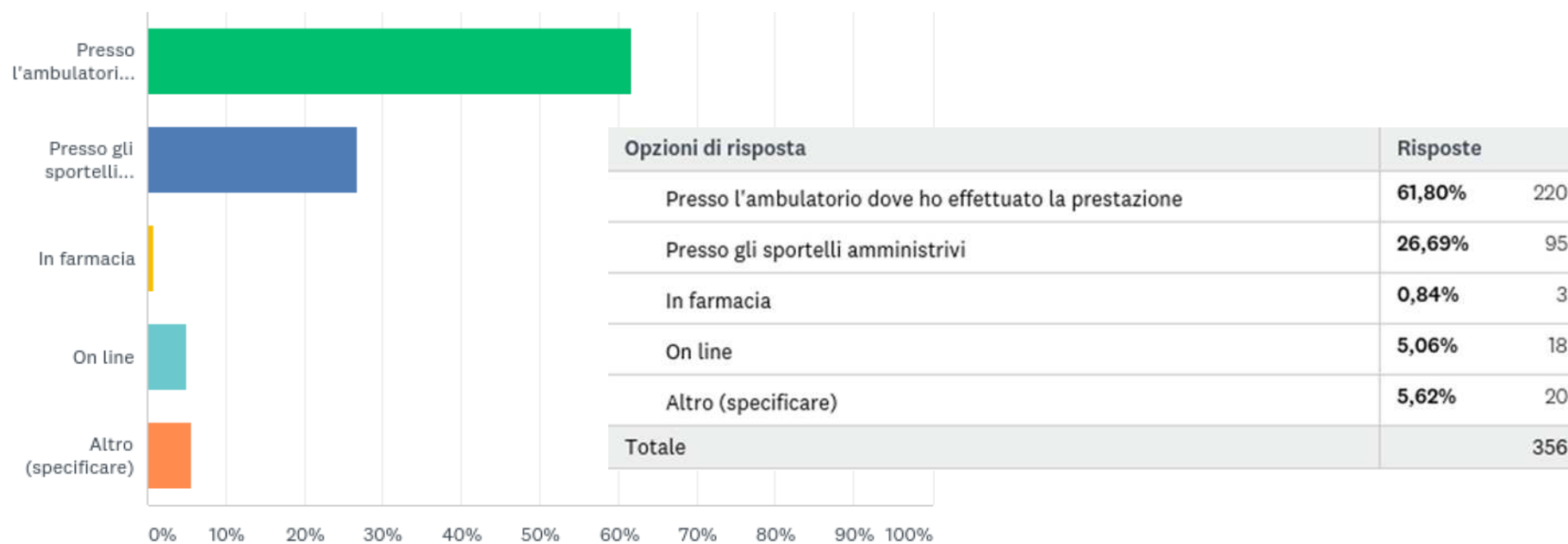
Hanno risposto: 341 Hanno saltato la domanda: 41



	Molto insoddisfacente	Insoddisfasfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
👍	5,28% 18	8,21% 28	24,63% 84	49,27% 168	12,61% 43	341	3,56

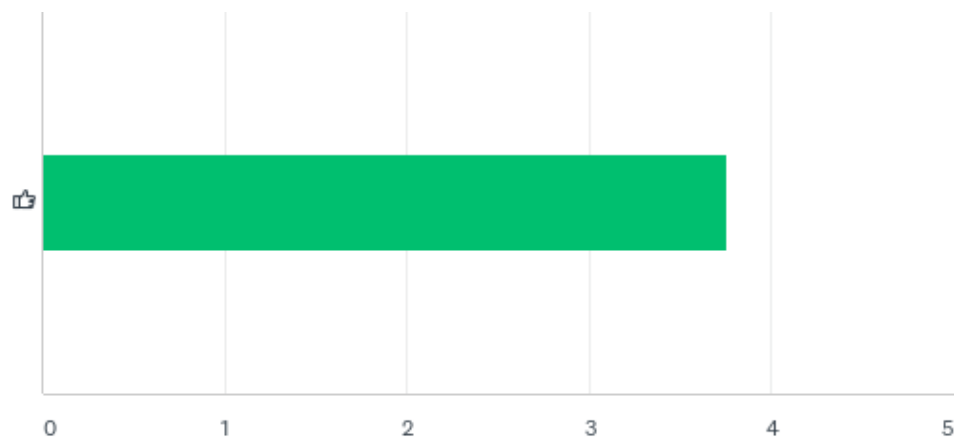
## Q9: Come ha proceduto al ritiro dei referti?

Hanno risposto: 356 Hanno saltato la domanda: 26



## Q10: Come valuta il servizio di ritiro referti?

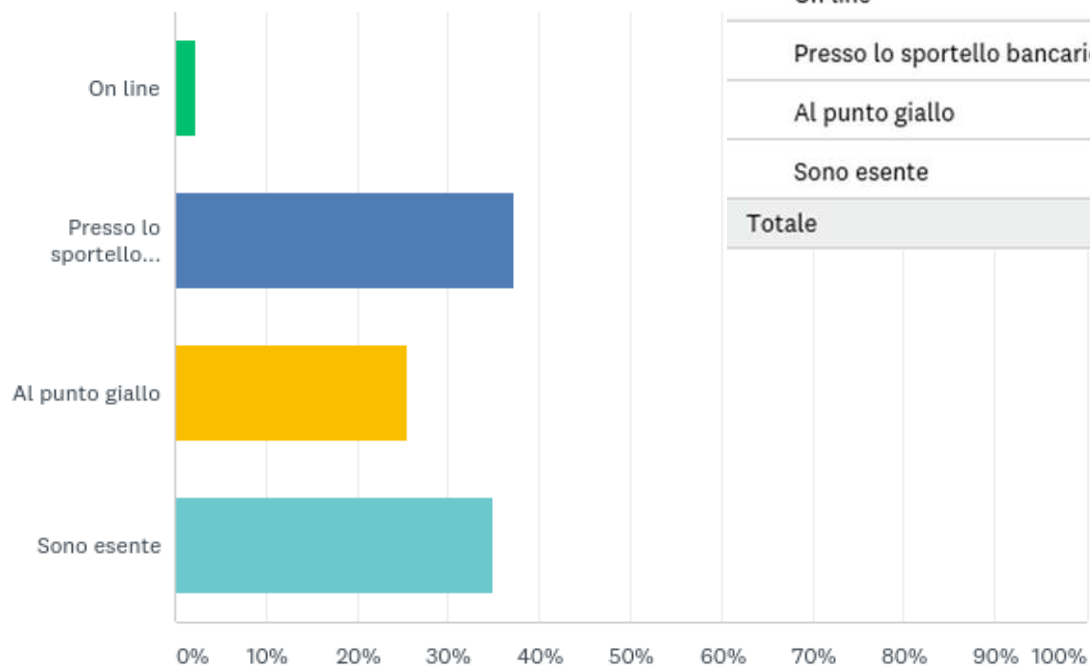
Hanno risposto: 337 Hanno saltato la domanda: 45



	Molto insoddisfante	Insoddisfante	Parzialmente soddisfante	Soddisfante	Molto soddisfante	Totale	Media ponderata
👍	6,53% 22	2,67% 9	13,95% 47	62,31% 210	14,54% 49	337	3,76

## Q11: Come ha provveduto al pagamento del ticket?

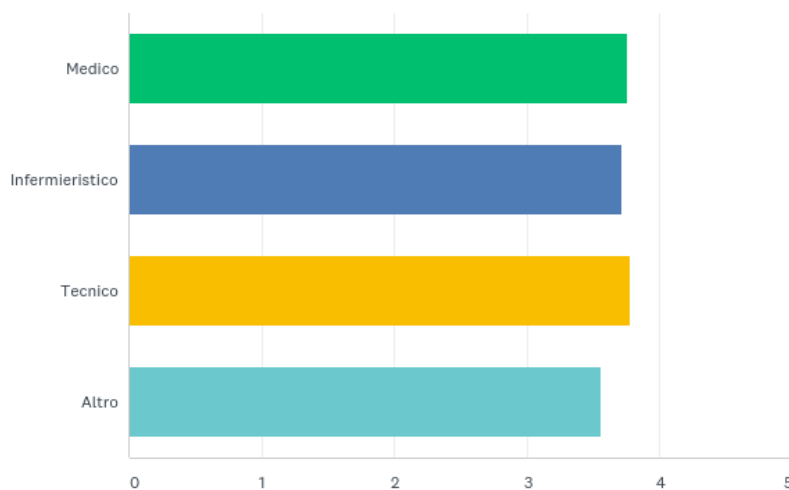
Hanno risposto: 360 Hanno saltato la domanda: 22



Opzioni di risposta	Risposte
On line	2,22% 8
Presso lo sportello bancario	37,22% 134
Al punto giallo	25,56% 92
Sono esente	35,00% 126
<b>Totale</b>	<b>360</b>

## Q12: Come valuta la disponibilità all'ascolto del personale?

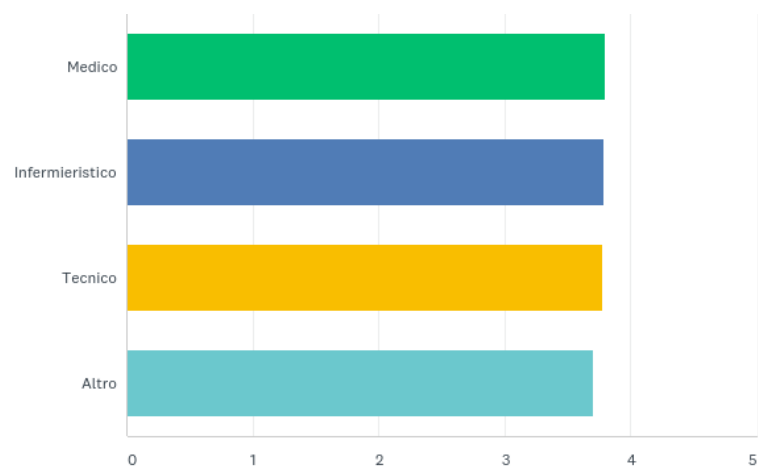
Hanno risposto: 345 Hanno saltato la domanda: 37



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
Medico	5,83% 18	3,56% 11	16,83% 52	56,63% 175	17,15% 53	309	3,76
Infermieristico	5,07% 14	5,80% 16	17,75% 49	56,16% 155	15,22% 42	276	3,71
Tecnico	3,87% 7	4,97% 9	17,13% 31	56,91% 103	17,13% 31	181	3,78
Altro	6,93% 7	5,94% 6	20,79% 21	56,44% 57	9,90% 10	101	3,56

## Q13: Come valuta la sollecitudine e cortesia del personale?

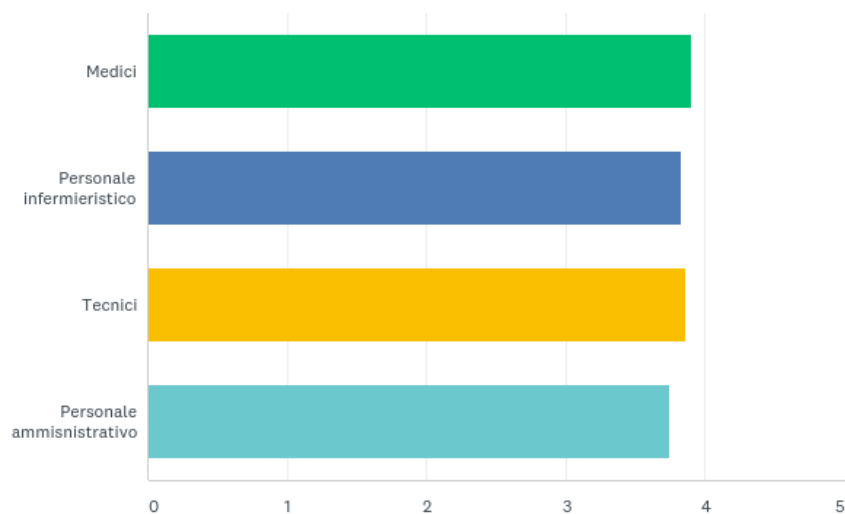
Hanno risposto: 339 Hanno saltato la domanda: 43



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
Medico	4,67% 14	5,33% 16	16,33% 49	52,33% 157	21,33% 64	300	3,80
Infermieristico	2,86% 8	6,43% 18	19,64% 55	50,71% 142	20,36% 57	280	3,79
Tecnico	4,30% 8	4,30% 8	19,89% 37	52,15% 97	19,35% 36	186	3,78
Altro	4,72% 5	3,77% 4	22,64% 24	54,72% 58	14,15% 15	106	3,70

## Q14: Come valuta la competenza e professionalità del personale?

Hanno risposto: 330 Hanno saltato la domanda: 52

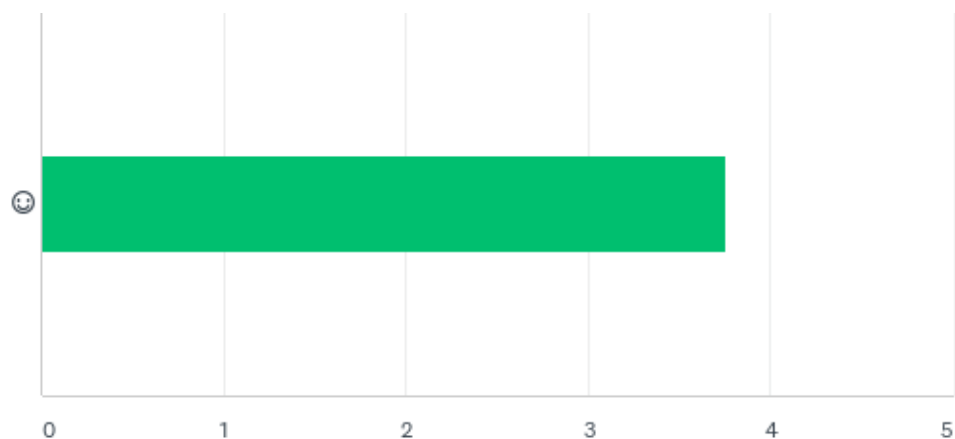


	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
Medici	4,03% 12	3,36% 10	13,42% 40	57,38% 171	21,81% 65	298	3,90
Personale infermieristico	2,54% 7	6,52% 18	16,67% 46	53,62% 148	20,65% 57	276	3,83
Tecnici	3,24% 6	4,32% 8	17,30% 32	53,51% 99	21,62% 40	185	3,86
Personale amministrativo	3,70% 6	6,79% 11	19,75% 32	51,23% 83	18,52% 30	162	3,74



## Q15: Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni sul trattamento ricevuto?

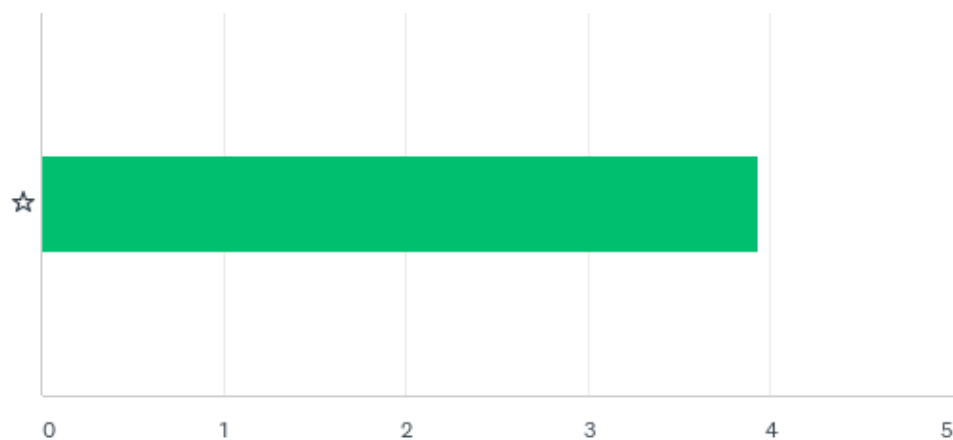
Hanno risposto: 321 Hanno saltato la domanda: 61



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
😊	3,43% 11	5,92% 19	20,87% 67	51,09% 164	18,69% 60	321	3,76

## Q16: Come valuta la pulizia dell'ambulatorio presso cui ha effettuato la prestazione?

Hanno risposto: 338 Hanno saltato la domanda: 44



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
☆	2,07% 7	3,25% 11	15,09% 51	58,28% 197	21,30% 72	338	3,93

## Q17: Come valuta il gli arredi delle sale d'attesa?

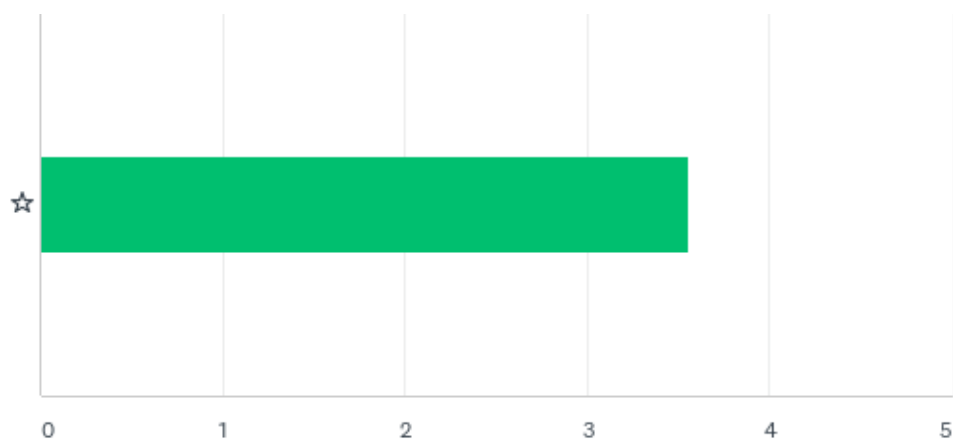
Hanno risposto: 333 Hanno saltato la domanda: 49



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
☆	3,30% 11	6,31% 21	19,52% 65	61,86% 206	9,01% 30	333	3,67

## Q18: Le strutture garantiscono la privacy?

Hanno risposto: 337 Hanno saltato la domanda: 45



	Per nulla	Poco	Parzialmente	Abbastanza	Molto	Totale	Media ponderata
☆	5,04% 17	10,68% 36	20,77% 70	50,15% 169	13,35% 45	337	3,56

## Q19: Qual è la sua età?

---

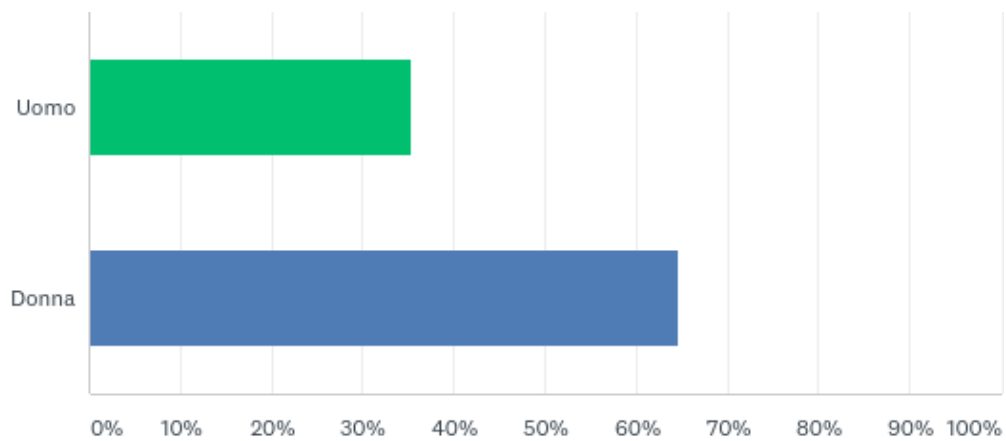
Hanno risposto: 328 Hanno saltato la domanda: 54

Range	Valore	Percentuale
<30	22	6,71%
31-50	81	24,7%
51-65	107	32,62%
>65	118	35,98%

---

## Q20: Sesso

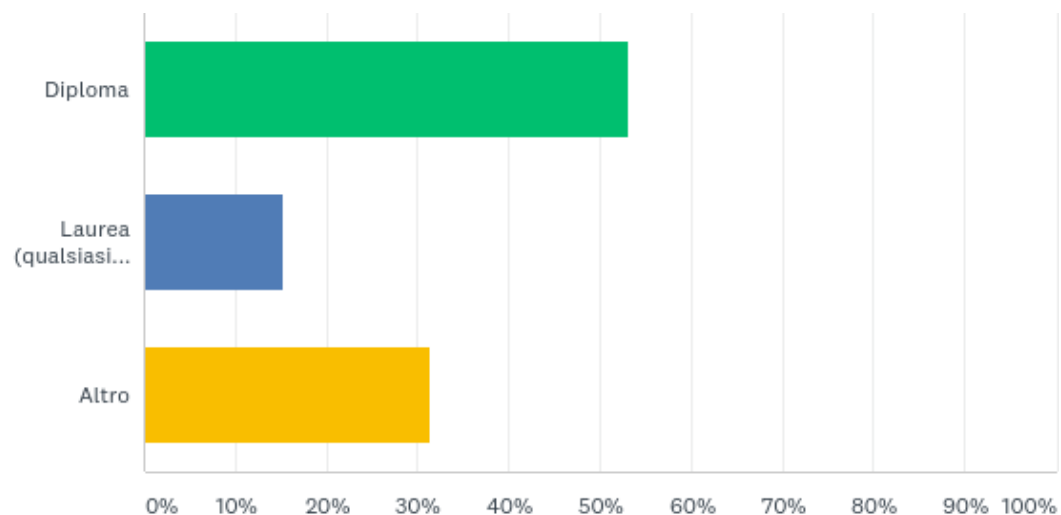
Hanno risposto: 346 Hanno saltato la domanda: 36



Opzioni di risposta	Risposte
Uomo	35,26% 122
Donna	64,74% 224
Totale	346

## Q21: Qual è il suo titolo di studio?

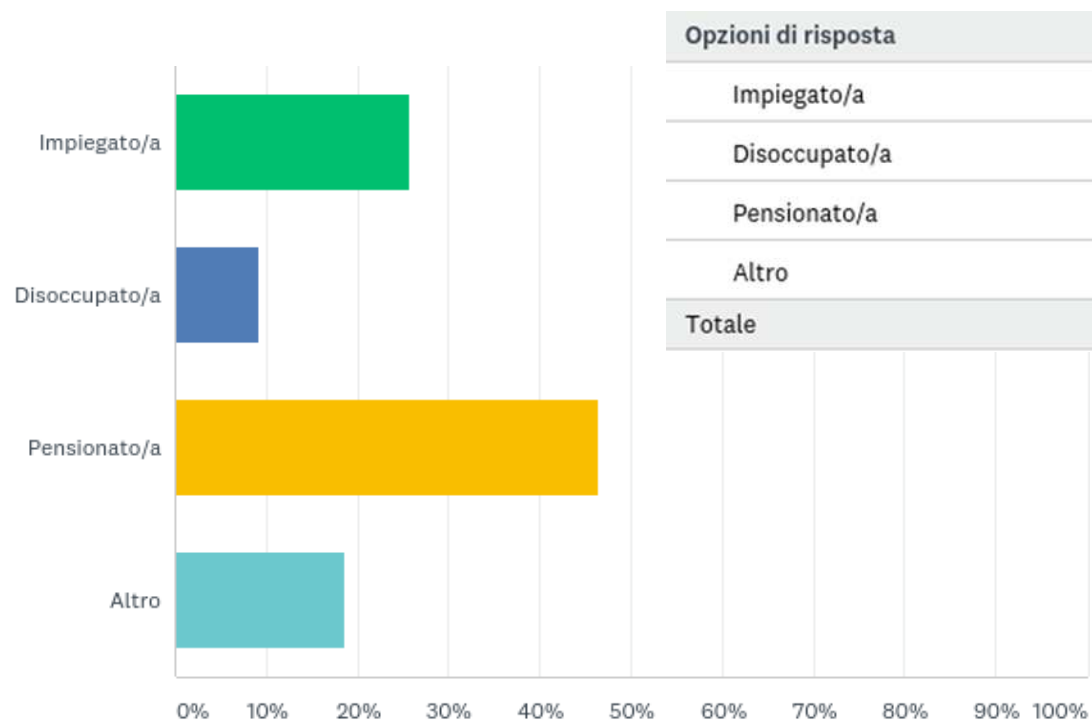
Hanno risposto: 340 Hanno saltato la domanda: 42



Opzioni di risposta	Risposte
Diploma	53,24% 181
Laurea (qualsiasi ordinamento)	15,29% 52
Altro	31,47% 107
Totale	340

## Q22: Qual è la sua occupazione?

Hanno risposto: 345 Hanno saltato la domanda: 37



Opzioni di risposta	Risposte
Impiegato/a	25,80% 89
Disoccupato/a	9,28% 32
Pensionato/a	46,38% 160
Altro	18,55% 64
<b>Totale</b>	<b>345</b>



## Q23: Ha dei suggerimenti per migliorare i nostri servizi?

---

Hanno risposto: 113 Hanno saltato la domanda: 269

I suggerimenti sono stati catalogati in base alle seguenti categorie

Categoria	Valore
Deficit professionale	2
Deficit organizzativo	44
Deficit relazionale	15
Deficit strutturale	6
Cattiva gestione delle risorse	25
Deficit comfort e pulizia	3
Altro	17

N.B. Alcuni suggerimenti sono catalogabili su più categorie

---