

**\*\* Allegato 1**

**Indagine sulla Qualità Percepita dell'assistenza del Medico di Medicina Generale**

**\*\* Tabelle di frequenza**

**UO Qualità e Accreditamento - Azienda USL di Bologna**

**d1 Da quanti anni è assistito dall'attuale medico curante?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 meno di 2 anni	168	18,2	18,7	18,7
	2 da 2 a 10 anni	290	31,4	32,3	51,1
	3 più di 10 anni	439	47,6	48,9	100,0
	Totale	897	97,2	100,0	
Mancanti	4 non ricordo	19	2,1		
	Mancante di sistema	7	,8		
	Totale	26	2,8		
	Totale	923	100,0		

**Riepilogo dei casi**

	Casi					
	Validi		Mancanti		Totale	
	N	Percentuale	N	Percentuale	N	Percentuale
\$d2aggr <sup>a</sup>	919	99,6%	4	,4%	923	100,0%

a. Gruppo

**Frequenze \$d2aggr**

		Risposte		Percentuale di casi
		N	Percentuale	
\$d2aggr Quali sono le ragioni principali che l'hanno spinto a scegliere l'attuale medico? <sup>a</sup>	1 l'ambulatorio è vicino alla mia abitazione	446	43,7%	48,5%
	2 mi è stato consigliato da amici/parenti	256	25,1%	27,9%
	3 lo conosco personalmente	98	9,6%	10,7%
	4 mi è stato segnalato da un altro medico	108	10,6%	11,8%
	5 altro	113	11,1%	12,3%
a	Totale	1021	100,0%	111,1%

a. Gruppo

**d3 Quante volte negli ultimi dodici mesi si è rivolto al suo medico curante?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 una volta	105	11,4	11,6	11,6
	2 da 2 a 6 volte	505	54,7	56,0	67,6
	3 da 7 a 12 volte	166	18,0	18,4	86,0
	4 più di 12 volte	96	10,4	10,6	96,7
	5 mai	30	3,3	3,3	100,0
	Totale	902	97,7	100,0	
Mancanti	6 non ricordo	18	2,0		
	Mancante di sistema	3	,3		
	Totale	21	2,3		
	Totale	923	100,0		

**d4 Quante volte negli ultimi dodici mesi le è capitato di trovare in ambulatorio un sostituto del medico?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 mai	320	34,7	36,3	36,3
	2 1 o 2 volte	380	41,2	43,1	79,4
	3 3 o 4 volte	125	13,5	14,2	93,5
	4 più di 4 volte	57	6,2	6,5	100,0
	Totale	882	95,6	100,0	
Mancanti	5 non mi sono rivolto al medico	12	1,3		
	6 non so	23	2,5		
	Mancante di sistema	6	,7		
	Totale	41	4,4		
Totale		923	100,0		

**d5 Negli ultimi dodici mesi ha cambiato il medico curante?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 sì	92	10,0	10,2	10,2
	2 no	809	87,6	89,8	100,0
	Totale	901	97,6	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	22	2,4		
	Totale	923	100,0		

**d6 Per quale motivo ha cambiato il medico negli ultimi dodici mesi?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 per esigenze personali	11	12,0	12,2	12,2
	2 per insoddisfazione nei confronti del precedente medico	21	22,8	23,3	35,6
	3 per pensionamento del medico	39	42,4	43,3	78,9
	4 altro	19	20,7	21,1	100,0
	Totale	90	97,8	100,0	
Mancanti	5 non ho cambiato medico	1	1,1		
	Mancante di sistema	1	1,1		
	Totale	2	2,2		
Totale		92	100,0		

**d7 In base alla sua esperienza, gli orari di apertura dell'ambulatorio vengono rispettati?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 sì, sempre	650	70,4	74,5	74,5
	2 la maggior parte delle volte	166	18,0	19,0	93,6
	3 qualche volta	34	3,7	3,9	97,5
	4 mai	22	2,4	2,5	100,0
	Totale	872	94,5	100,0	
Mancanti	5 non so	36	3,9		
	Mancante di sistema	15	1,6		
	Totale	51	5,5		
Totale		923	100,0		

**d8 Il suo medico riceve:**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 con appuntamento e senza appuntamento (entrambi i modi)	462	50,1	52,1	52,1
	2 solo con appuntamento	132	14,3	14,9	67,0
	3 solo con appuntamento salvo casi di urgenza	112	12,1	12,6	79,7
	4 solo senza appuntamento	180	19,5	20,3	100,0
	Totale	886	96,0	100,0	
Mancanti	5 non so	21	2,3		
	Mancante di sistema	16	1,7		
	Totale	37	4,0		
Totale		923	100,0		

**d9 Qualora il suo medico riceva su appuntamento, mediamente entro quanti giorni garantisce l'appuntamento per una visita non programmata in precedenza?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 entro 2 giorni	175	19,0	34,8	34,8
	2 da 2 a 5 giorni	203	22,0	40,4	75,1
	3 da 6 a 7 giorni	65	7,0	12,9	88,1
	4 oltre 7 giorni	60	6,5	11,9	100,0
	Totale	503	54,5	100,0	
Mancanti	5 non so	150	16,3		
	6 concordo l'appuntamento con il medico	84	9,1		
	Mancante di sistema	186	20,2		
	Totale	420	45,5		
Totale		923	100,0		

**d10 Quale modalità di accesso all'ambulatorio del medico lei preferisce?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 senza appuntamento	251	27,2	27,8	27,8
	2 con appuntamento	316	34,2	35,0	62,8
	3 con appuntamento e senza appuntamento	336	36,4	37,2	100,0
	Totale	903	97,8	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	20	2,2		
Totale		923	100,0		

**d11 Solitamente quanto tempo attende in sala d'attesa prima di accedere all'ambulatorio in caso di visita con appuntamento?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 meno di 15 minuti	216	23,4	32,2	32,2
	2 da 15 a 30 minuti	309	33,5	46,1	78,4
	3 da più di 30 minuti a 1 ora	106	11,5	15,8	94,2
	4 più di 1 ora	39	4,2	5,8	100,0
	Totale	670	72,6	100,0	
Mancanti	5 non so	70	7,6		
	Mancante di sistema	183	19,8		
	Totale	253	27,4		
Totale		923	100,0		

**d12 Solitamente quanto tempo attende in sala d'attesa prima di accedere all'ambulatorio in caso di visita senza appuntamento?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 meno di 15 minuti	43	4,7	8,0	8,0
	2 da 15 a 30 minuti	152	16,5	28,3	36,2
	3 da più di 30 minuti a 1 ora	170	18,4	31,6	67,8
	4 più di 1 ora	173	18,7	32,2	100,0
	Totale	538	58,3	100,0	
Mancanti	5 non so	77	8,3		
	Mancante di sistema	308	33,4		
	Totale	385	41,7		
Totale		923	100,0		

**d13 E' informato sugli orari in cui può contattare telefonicamente il suo medico?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 sì	793	85,9	87,7	87,7
	2 no	111	12,0	12,3	100,0
	Totale	904	97,9	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	19	2,1		
	Totale	923	100,0		

**d14 Durante gli orari di ricevimento delle telefonate, riesce a contattare telefonicamente il suo medico?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 molto facilmente	129	14,0	15,9	15,9
	2 facilmente	439	47,6	54,0	69,9
	3 difficilmente	168	18,2	20,7	90,5
	4 molto difficilmente	77	8,3	9,5	100,0
	Totale	813	88,1	100,0	
Mancanti	5 non ho mai cercato telefonicamente il mio medico	93	10,1		
	Mancante di sistema	17	1,8		
	Totale	110	11,9		
Totale		923	100,0		

### Riepilogo dei casi

	Casi					
	Validi		Mancanti		Totale	
	N	Percentuale	N	Percentuale	N	Percentuale
\$d16aggr <sup>a</sup>	841	91,1%	82	8,9%	923	100,0%

a. Gruppo

### Frequenze \$d16aggr

		Risposte		Percentuale di casi
		N	Percentuale	
\$d16aggr Il suo medico dispone di collaboratori all'interno dello studio? <sup>a</sup>	1 sì, personale di segreteria	414	48,8%	49,2%
	2 sì, personale infermieristico	32	3,8%	3,8%
	3 no	403	47,5%	47,9%
a	Totale	849	100,0%	101,0%

a. Gruppo

### d17 Considerando la cortesia e le modalità di relazione del suo medico lei si ritiene:

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 molto soddisfatto	312	33,8	35,3	35,3
	2 soddisfatto	465	50,4	52,6	87,9
	3 insoddisfatto	80	8,7	9,0	96,9
	4 molto insoddisfatto	27	2,9	3,1	100,0
	Totale	884	95,8	100,0	
Mancanti	5 non so	24	2,6		
	Mancante di sistema	15	1,6		
	Totale	39	4,2		
Totale		923	100,0		

### d18 In base alla sua esperienza, il medico la ascolta quando gli espone problemi ed esigenze di salute?

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 sì, sempre	620	67,2	70,1	70,1
	2 la maggior parte delle volte	184	19,9	20,8	90,8
	3 qualche volta	72	7,8	8,1	99,0
	4 mai	9	1,0	1,0	100,0
	Totale	885	95,9	100,0	
Mancanti	5 non so	18	2,0		
	Mancante di sistema	20	2,2		
	Totale	38	4,1		
Totale		923	100,0		

**d19 Il suo medico le dà informazioni chiare?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 sì, sempre	528	57,2	59,2	59,2
	2 la maggior parte delle volte	254	27,5	28,5	87,7
	3 qualche volta	95	10,3	10,7	98,3
	4 mai	15	1,6	1,7	100,0
	Totale	892	96,6	100,0	
Mancanti	5 non so	13	1,4		
	Mancante di sistema	18	2,0		
	Totale	31	3,4		
Totale		923	100,0		

**d20 Secondo lei, il tempo che il suo medico dedica alle visite è:**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 molto adeguata	170	18,4	19,5	19,5
	2 adeguato	575	62,3	66,1	85,6
	3 inadeguato	109	11,8	12,5	98,2
	4 molto inadeguato	16	1,7	1,8	100,0
	Totale	870	94,3	100,0	
Mancanti	5 non so	29	3,1		
	Mancante di sistema	24	2,6		
	Totale	53	5,7		
Totale		923	100,0		

**d21 Le è capitato che il suo medico rispondesse al telefono mentre la stava visitando?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 sì, sempre	136	14,7	15,8	15,8
	2 la maggior parte delle volte	108	11,7	12,5	28,3
	3 qualche volta	482	52,2	55,9	84,2
	4 mai	136	14,7	15,8	100,0
	Totale	862	93,4	100,0	
Mancanti	5 non so	37	4,0		
	Mancante di sistema	24	2,6		
	Totale	61	6,6		
Totale		923	100,0		

**d22 Garanzia della riservatezza in sala d'attesa**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 Completamente	475	51,5	57,9	57,9
	2 quasi completamente	193	20,9	23,5	81,4
	3 solo in parte	110	11,9	13,4	94,8
	4 per niente	43	4,7	5,2	100,0
	Totale	821	88,9	100,0	
Mancanti	5 non so	24	2,6		
	Mancante di sistema	78	8,5		
	Totale	102	11,1		
Totale		923	100,0		

**d23 Garanzia della riservatezza durante la visita**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 Completamente	592	64,1	76,4	76,4
	2 quasi completamente	138	15,0	17,8	94,2
	3 solo in parte	35	3,8	4,5	98,7
	4 per niente	10	1,1	1,3	100,0
	Totale	775	84,0	100,0	
Mancanti	5 non so	20	2,2		
	Mancante di sistema	128	13,9		
	Totale	148	16,0		
Totale		923	100,0		

**d24 Garanzia della riservatezza per il ritiro delle ricette**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 Completamente	426	46,2	58,7	58,7
	2 quasi completamente	171	18,5	23,6	82,2
	3 solo in parte	91	9,9	12,5	94,8
	4 per niente	38	4,1	5,2	100,0
	Totale	726	78,7	100,0	
Mancanti	5 non so	47	5,1		
	Mancante di sistema	150	16,3		
	Totale	197	21,3		
Totale		923	100,0		

**d25 Complessivamente come valuta l'assistenza che riceve dal suo medico?**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 molto soddisfacente	246	26,7	28,1	28,1
	2 soddisfacente	520	56,3	59,4	87,4
	3 insoddisfacente	87	9,4	9,9	97,4
	4 molto insoddisfacente	23	2,5	2,6	100,0
	Totale	876	94,9	100,0	
Mancanti	5 non so	21	2,3		
	Mancante di sistema	26	2,8		
	Totale	47	5,1		
Totale		923	100,0		

**d27 Nazionalità**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 Italiana	851	92,2	94,1	94,1
	2 Altro	53	5,7	5,9	100,0
	Totale	904	97,9	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	19	2,1		
Totale		923	100,0		

**d28 Età**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	2 da 18 a 30	64	6,9	7,1	7,1
	3 da 31 a 40	117	12,7	12,9	20,0
	4 da 41 a 50	157	17,0	17,3	37,3
	5 da 51 a 60	179	19,4	19,8	57,1
	6 da 61 a 70	193	20,9	21,3	78,5

**d28 Età**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	7 da 71 a 80	143	15,5	15,8	94,3
	8 oltre 80	52	5,6	5,7	100,0
	Totale	905	98,0	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	18	2,0		
	Totale	923	100,0		

**d29 Sesso**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 Femmina	556	60,2	65,3	65,3
	2 Maschio	296	32,1	34,7	100,0
	Totale	852	92,3	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	71	7,7		
	Totale	923	100,0		

**d30 Titolo di studio**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 Nessuno	5	,5	,6	,6
	2 Licenza elementare	47	5,1	5,2	5,8
	3 Scuola media inferiore	161	17,4	17,8	23,6
	4 Scuola media superiore	388	42,0	43,0	66,6
	5 Laurea	302	32,7	33,4	100,0
	Totale	903	97,8	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	20	2,2		
	Totale	923	100,0		

**d31 Occupazione**

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	1 operaio	57	6,2	6,5	6,5
	2 impiegato, dirigente	222	24,1	25,3	31,8
	3 imprenditore, libero profess	87	9,4	9,9	41,8
	4 pensionato	327	35,4	37,3	79,1
	5 casalinga	41	4,4	4,7	83,8
	6 disoccupato	40	4,3	4,6	88,4
	7 studente	26	2,8	3,0	91,3
	8 altro	76	8,2	8,7	100,0
	Totale	876	94,9	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	47	5,1		
	Totale	923	100,0		