



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza



TEMPI
d'attesa

INDAGINE SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA

Anno 2019 - Relazione Generale

INDICE

- Pag. 3 - Capitolo 1 – Presentazione, introduzione e obiettivi dell'Indagine
- Pag.4 - Contenuti, fasi e strumenti dell'indagine
- Pag.5 - Rappresentazione dei risultati
- Pag.6 - Analisi del contesto
- Pag.6 - Capitolo 2 – Analisi del contesto
- Pag.7 - Profilo Socio-anagrafico degli intervistati
- Pag.10 - Capitolo 3 – Tipologia delle prestazioni prenotate ed effettuate, accessibilità ai servizi
- Pag.16 – Capitolo 4 – Tempi di attesa (giudizi e valutazioni degli intervistati)

INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La nostra Azienda Sanitaria, ha previsto all'interno del Piano della Performance e del "Piano di Qualità Aziendale" (Deliberazione n.479 del 5.7.2019) una indagine sulla qualità percepita dagli utenti circa le "Liste di Attesa". Di seguito si riportano le finalità, il servizio interessato e i fattori indagati.

SCHEDA TECNICA

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION SULLE LISTE DI ATTESA.

FINALITA'	Rilevazione e valutazione della qualità percepita delle Liste di Attesa; specificare gli aspetti percepiti nelle diverse fasi attinenti la problematica: ascolto e adeguamento dei servizi; migliorare i servizi con azioni correttive, in base a quanto emerge dall'indagine anche per quanto riguarda l'aspetto dell'informazione e comunicazione da fornire all'utenza da parte dei Servizi interessati.
SERVIZI INTERESSATI	L'indagine interesserà i Distretti della Salute e riguarderà tutto l'ambito aziendale.
AREA E FATTORI INDAGATI	Oggetto dell'indagine è la valutazione degli utenti rispetto ad alcuni fattori di qualità riguardanti i seguenti aspetti: il punto di vista soggettivo sulle criticità nel percorso di accesso alle prestazioni sanitarie specialistiche e diagnostiche e/o ambulatoriali.
STRUMENTO DI RILEVAZIONE	Questionario a domande chiuse che utilizza prevalentemente una scala di valutazione a tre (SI, \NO, Non utilizzo del servizio) e a 4 (tempo eccessivo, lungo, accettabile, non utilizzo del servizio); il questionario sarà definito in collaborazione con i responsabili dei Distretti della Salute
MODALITA' DI RILEVAZIONE	Intervista telefonica condotta direttamente da personale dell'URP o collaborazioni individuate nei vari ambiti; compilazione del questionario on line, previa comunicazione esplicativa all'utenza presso gli ambulatori e gli sportelli del D.d.S.
CAMPIONE	Per problemi di organizzazione ed economicità per l'indagine si utilizzerà Equal Probability Selection Methode/o altra metodica di campionamento semplice, in relazione ad un determinato periodo di tempo stabilito (Ottobre 2019).
ORGANIZZAZIONE	L'indagine sarà comunicata ufficialmente alla Direzione Strategica e ai responsabili dei D.d.S. aziendali e sarà presentata attraverso un incontro organizzativo dal Responsabile della Struttura di Staff "URP Comunicazione" per le modalità di esecuzione dell'indagine. Dopo la validazione dei questionari compilati (da intendere validi quelli che hanno almeno l'80% delle risposte date) si procederà all'immissione dei dati utilizzando un programma informatico messo a punto dall'Area di Staff.
COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE DEI RISULTATI	Il Report finale sarà trasmesso alla Direzione Aziendale ai Dirigenti dei Distretti della Salute che avranno il compito di attivare, ove necessario, un piano di miglioramento in base a quanto emerge dall'indagine; inoltre potranno essere organizzati riunioni con gli operatori dei servizi interessati, con le associazioni di tutela e di volontariato; pubblicazione sul sito Aziendale; presentazione nelle Conferenze dei Servizi.
CRONOPROGRAMMA IPOTETICO	Giugno –Luglio 2019: predisposizione questionario; Settembre 2019: definizione del campione E.P.S.M. e/o altra metodica di campionamento semplice di utenti da intervistare); Ottobre 2019:interviste telefoniche e compilazione da parte degli utenti del questionario on line (pubblicizzato sui media, con manifesti nei punti distrettuali e sul Portale ASP);Novembre – Dicembre 2019: validazione questionari ed inserimento dati; Febbraio 2020: elaborazione dati, produzione Report e diffusione dei risultati.

CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata realizzata mediante interviste telefoniche ad un campione di utenti, suddiviso per gli ambiti di Venosa, Potenza, Villa d'Agri, Lauria e Senise. La scelta dell'intervista telefonica condotta direttamente da operatori dell'URP opportunamente formati, ha permesso di esprimere una valutazione della prestazione ricevuta in una condizione emotiva più libera e serena. Inoltre analizza le risposte fornite on line direttamente dai cittadini.

Il questionario, condiviso dai responsabili dei Distretti della Salute, ALPI, CEA e CUP ha raccolto le valutazioni dell'utente a riguardo di tutto il percorso seguito per usufruire del servizio e più in particolare: informazioni per accedere al servizio, tempi di attesa per poter prenotare ed effettuare le visite specialistiche e/o diagnostica strumentale, la professionalità degli operatori, le informazioni ricevute, benefici avuti dal servizio, valutazione complessiva e aspettative. Alla fine del questionario l'utente è stato invitato anche a formulare suggerimenti e proposte migliorative. Il questionario riportava prevalentemente domande chiuse e le valutazioni, nella maggior parte dei casi, sono state espresse secondo la seguente scala di giudizio: "molto insoddisfatto- poco insoddisfatto- soddisfatto- molto soddisfatto."

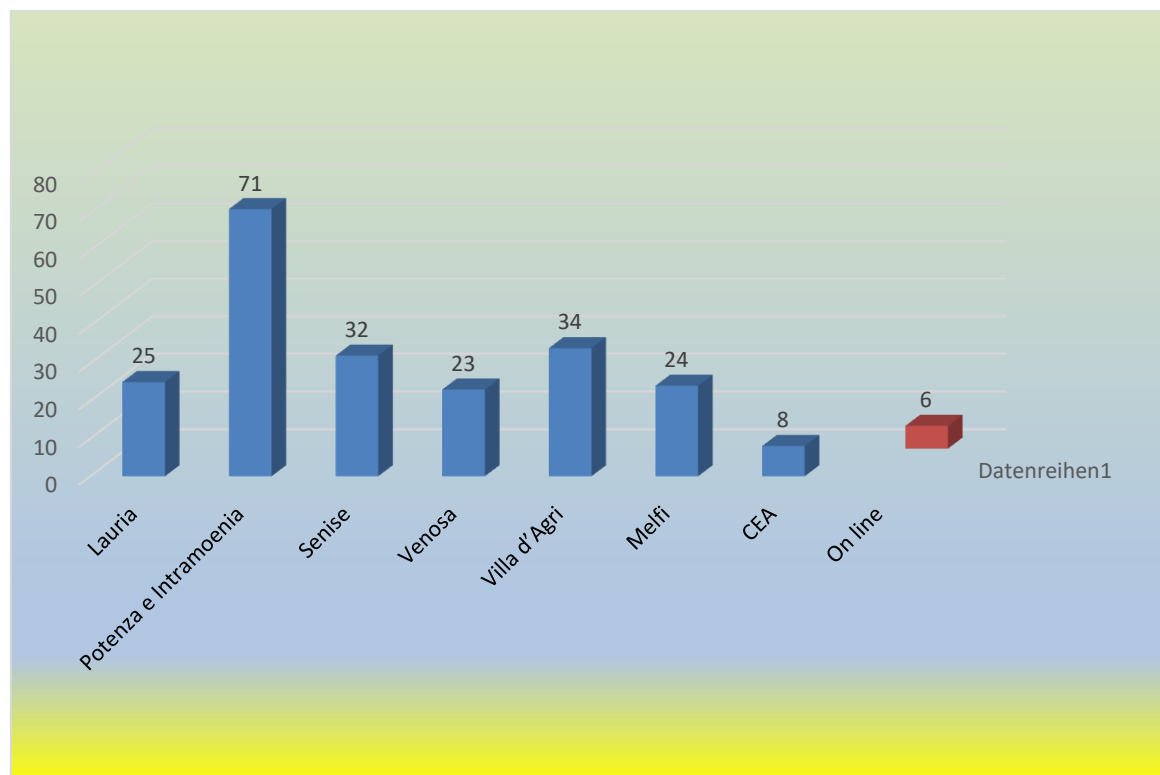
Le interviste sono state effettuate nei mesi di Novembre e Dicembre 2019- Gennaio 2020; successivamente i dati sono stati inseriti in un programma informatico per l'elaborazione.

DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Per problemi di organizzazione ed economicità nell'indagine è stato utilizzato un campione casuale.

Il campione di utenti intervistati pari a 223 assistiti è stato suddiviso in modo proporzionale negli ambiti dell'ASP dove vengono effettuate le prenotazioni e/o attraverso il CUP regionale (prenotazioni telefoniche), ivi comprese le risposte libere al questionario on line nella seconda decade di Gennaio 2020

Ambito	Lauria	Potenza e Intramoena	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
Numero interviste	25	71	32	23	34	24	8	6	223



Campione (N=223) numero di interviste effettuate - On line= 6

RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI

I risultati dell'indagine sono stati rappresentati in tabelle che riportano i valori percentuali e in una parte delle domande un Valore Indice che rende più immediatamente confrontabili i dati per singolo ambito. (Il Valore Indice è stato calcolato attribuendo un peso, che va da 1 a 4 o da 1 a 3, alla scala di giudizio utilizzata per la valutazione dei singoli aspetti)

Nelle tabelle vengono riportati i risultati dei 6 ambiti dove si è svolta l'indagine nonché una colonna finale che è il totale ASP. La descrizione che segue, pertanto, analizza i dati sul totale ASP, lasciando ai singoli Servizi di ambito la valutazione specifica e gli eventuali confronti. Inoltre, alla fine del documento, si riporta una grafico di ASP e di singolo ambito che rappresenta tutti i valori indice dei vari aspetti indagati e che evidenzia la situazione complessiva del Servizio mostrando i punti di forza e di debolezza. Nella parte finale vengono sintetizzati i suggerimenti degli utenti per ogni singolo ambito indagato.

Con Deliberazione del Direttore Generale n. 719 del 31/10/2019 alla quale si rimanda: http://www.aspbasilicata.it/sites/default/files/allegati/Tempiattesa/DDG719_2019.pdf è stato approvato il "Programma Attuativo Aziendale per il governo dei tempi di attesa delle prestazioni di specialistica ambulatoriale (PAGLA) 2019-2021 di cui alla DGR 570/2019". Nella Deliberazione viene indicato il percorso e gli obiettivi per la riduzione dei tempi di attesa. In particolare l'Azienda si pone l'obiettivo di migliorare l'appropriatezza organizzativa ed erogativa, per garantire al cittadino l'accesso ai servizi ambulatoriali aziendali entro i tempi appropriati rispetto alla patologia ed alle necessità di cura, con l'intento di favorire il contenimento dei tempi di attesa, così da garantire l'accesso alle prestazioni entro i tempi stabiliti. A tal fine è necessario applicare programmi idonei a garantire un uso sempre più razionale delle risorse umane, tecnologiche e strutturali disponibili. L'analisi dei monitoraggi delle liste di attesa è utile per trarre spunti importanti per la definizione delle aree critiche che emergono in fase di erogazione delle prestazioni, cui consegue la programmazione delle azioni organizzative da intraprendere per il contrasto del fenomeno. L'appropriatezza prescrittiva, clinica ed organizzativa, al pari della qualità, rappresenta il principio regolatore delle scelte e dei comportamenti di tutti i soggetti che hanno una responsabilità rispetto al bisogno di salute. Essa, in particolare, è presupposto indispensabile, sebbene non sufficiente, per garantire il diritto alla salute stessa. Per il governo dei tempi di attesa è necessario che tutti gli attori coinvolti ASP, ASM, AOR e IRCCS CROB, CUP (utenti del Sistema Sanitario Regionale, specialisti dipendenti, specialisti convenzionati, medici di medicina generale, pediatri di libera scelta e le strutture private accreditate operanti nel territorio aziendale) operino in maniera concordata e coordinata al fine di realizzare una concreta presa in carico dell'utenza. Sarà compito dell'Azienda – è specificato nella deliberazione - attuare, diffondere e promuovere, nei confronti di tutti gli attori del sistema, i contenuti del Piano, monitorandone la sua concreta applicazione. Nella programmazione aziendale, sono state ritenute prioritarie, e in gran parte già perseguite, le seguenti attività strategiche ed organizzative:

- ✓ definizione dell'offerta ambulatoriale attraverso il piano dei fabbisogni delle prestazioni ambulatoriali;
- ✓ visibilità nel sistema informativo aziendale delle agende di prenotazione di tutte le strutture aziendali e private convenzionate, distinte in base alla tipologia della richiesta (istituzionale, ALPI, a costo, ecc.);
- ✓ applicazione delle prenotazioni secondo le classi di priorità;
- ✓ definizione della tipologia e dei volumi di prestazioni, sulla base delle agende critiche in termini di tempi di attesa, con gli erogatori privati accreditati;
- ✓ rispetto dei tempi massimi di attesa per le prestazioni di primo accesso per almeno il 90% delle richieste pervenute.

Si procederà, pertanto, a ridefinire – continua il Piano aziendale per il contenimento dei tempi di attesa - il fabbisogno di prestazioni aggiuntive necessarie ad assicurare il tempo massimo di attesa per le classi di priorità. Lo scopo precipuo del presente Programma – ribadisce la deliberazione - è di individuare le strategie aziendali, le azioni organizzative e di miglioramento, le risorse, il ruolo, i compiti di responsabilità di tutte le figure aziendali coinvolte nella gestione delle Liste di Attesa delle prestazioni erogate nel territorio di competenza dell'ASP.

In proposito anche la Regione Basilicata nel "Piano Attuativo Regionale per il Governo delle liste di attesa per il triennio 2019-2021 (DGR n. 570 del 7/8/2019) ha previsto che le Aziende del SSR effettuino analisi di *Customer Satisfaction* da inserire nel Programma Attuativo Aziendali unitamente agli strumenti di comunicazione d'intesa con l'ufficio stampa della Giunta Regionale (punto 6, pag 34 DGR 570/2019) attuata dagli URP aziendali. E' possibile visionare il questionario, che prevede una doppia somministrazione (intervista telefonica previo consenso acquisito all'atto della visita e compilazione libera on line), al seguente link: <http://www.aspbasilicata.it/content/questionario-di-gradimento-sui-tempi-e-liste-di-attesa-o>

Capitolo 3 – TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI PRENOTATE ED EFFETTUATE, ACCESSIBILITA' AI SERVIZI DI PRENOTAZIONE, PAGAMENTO TICKET, RITIRO REFERTI

- il 73 % del campione di intervistati ha effettuato una visita specialistica, mentre il 21,9 % un esame diagnostico (**tabella B**)
- il 4,6% del campione degli intervistati (10 utenti) ha dichiarato che non ha effettuato la prestazione presso l'ASP di Potenza a causa dei lunghi tempi di attesa (**tabella B**)
- Di quanti non hanno effettuato prestazioni presso ambulatori/centri diagnostici ASP, il 30% ha dichiarato di aver effettuato la propria prestazione presso ambulatori accreditati/convenzionati con l'ASP (**tabella B1**)
- L'83,8 % degli intervistati ha dichiarato di aver effettuato la prestazione dove aveva richiesto di effettuarla (**tabella F**)
- Il 44,9% degli intervistati ha risposto di aver effettuato una "visita successiva di controllo", il 39,5% ha effettuato una "prima visita", mentre il 15,6% un esame diagnostico (**tabella G**)
- Il 46,2 % ha effettuato da "2 a 3 visite/esami diagnostici nell'ultimo anno", con le altre percentuali indicate nella **tabella G1**
- La **tabella H** (totali) mostra le valutazioni circa l'accessibilità nella prenotazione (presso lo sportello CUP e telefonica), con le varie percentuali riferite alla prenotazione on line (ancora non utilizzata assieme al pagamento del ticket on line) che necessiterebbe di essere maggiormente promossa con azioni di comunicazione. Complessivamente l'accessibilità risulta accettabile, ad eccezione della prenotazione telefonica che presenta una percentuale di risposte negative pari al 25,6% degli intervistati che affermano la difficoltà di prenotare attraverso il call center regionale. Tale difficoltà viene espressa marcatamente nelle risposte successive che riguardano i tempi di attesa.

Tabella B – prestazione effettuata

Prestazione	Lauria	Potenza e Intramoena	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
Visita specialistica	23 92%	43 60,5%	26 81,3%	16 69,5%	30 88,3%	23 95,8%	1 86%	2 33,4%	73,5% 164
Esame diagnostico	2 8%	28 39,5%	6 18,7%	7 30,5%	4 11,7%	1 4,5%	0 0	1 16,6%	21,9% 49
Non ho effettuato la prestazione presso l'ASP per lunghi tempi di attesa	0	0	0	0	0	0	7 14%	3 50%	4,6% 10
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)

Grafico B – prestazione effettuata

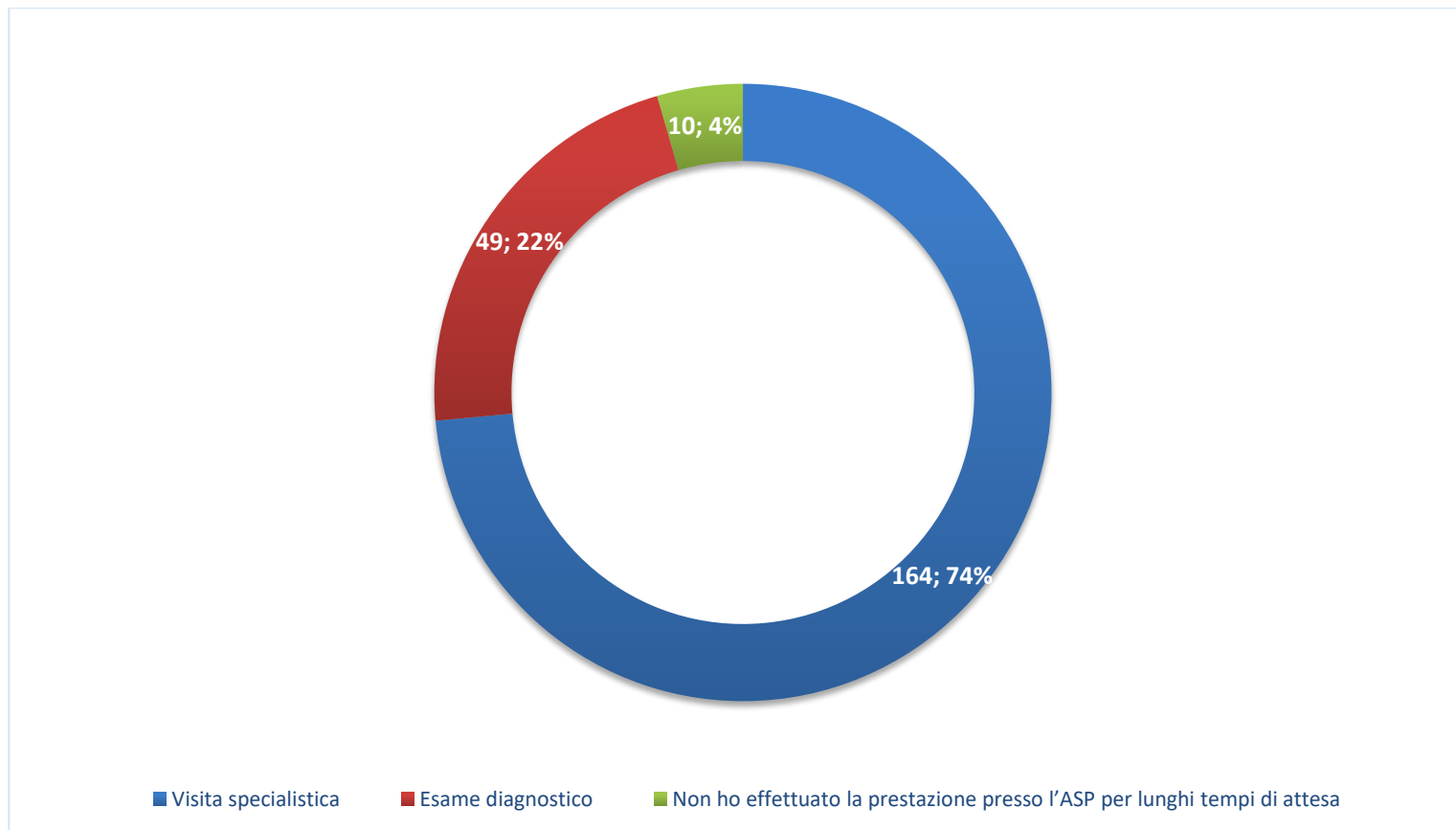


Tabella B₁ – nel caso non abbia effettuato la visita specialistica o l'esame diagnostico presso l'ambulatorio ASP

Prestazione	Lauria	Potenza e Intramoenia	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
Ho effettuato la prestazione in intramoenia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ho effettuato la prestazione presso ambulatori accreditati/convenzionati con l'ASP	0	0	0	0	0	0	100% 4	50% 3	70% 7
Ho effettuato la prestazione presso ambulatori privati	0	0	0	0	0	0	0 0	50% 3	30% 3
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100% 4	100% 6	100% (10)

Tabella F – Ha effettuato la visita/esame dove aveva intenzione di effettuarla/o

Opzione	Lauria	Potenza e Intramoenia	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
SI	18 72%	63 88,7%	28 87,5%	19 82,6%	34 100%	20 83,4%	3 37,5%	2 33,3%	83,8% 187
NO	7 28%	8 11,3%	4 12,5%	4 17,4%	0	4 16,6%	5 62,5%	4 66,4%	16,2% 36
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)

Tabella G – se la prestazione è stata una visita specialistica, indichi se si è trattato di

Opzione	Lauria	Potenza e Intramoenia	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
Prima visita	13 52%	23 32,3	9 28,2%	11 48%	11 32,3%	15 62,5%	4 50%	2 33,4%	39,5% 88
Visita successiva di controllo	11 44%	33 46,5%	16 50%	6 26%	19 56%	9 37,5%	4 50%	2 33,3%	44,9% 100
Ho effettuato un esame diagnostico	1 4%	15 21,2%	7 21,8%	6 26%	4 11,7%	0	0	2 33,3%	15,6% 35
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)

Tabella G1 – numero visite/ esami diagnostici effettuati nell'ultimo anno:

n.visite / esami diagnostici	Lauria	Potenza e Intramoenia	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
n. 1 visita/esame diagnostico	17 68%	11 15,4%	13 40,6%	12 52,2%	8 23,5%	21 87,5%	6 75%	3 50%	40,8% 91
Da n. 2 a 3 visite/esami diagnostici	8 32%	45 63,4%	18 56,2%	7 30,5%	18 52,9%	3 12,5%	2 25%	2 33,4%	46,2% 103
Oltre 3 visite esami diagnostici	0	15 21,2%	1 3,2%	4 17,3%	8 23,6%	0	0	1 16,6%	13 % 29
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)

Grafico G1 – numero visite/ esami diagnostici effettuati nell'ultimo anno:

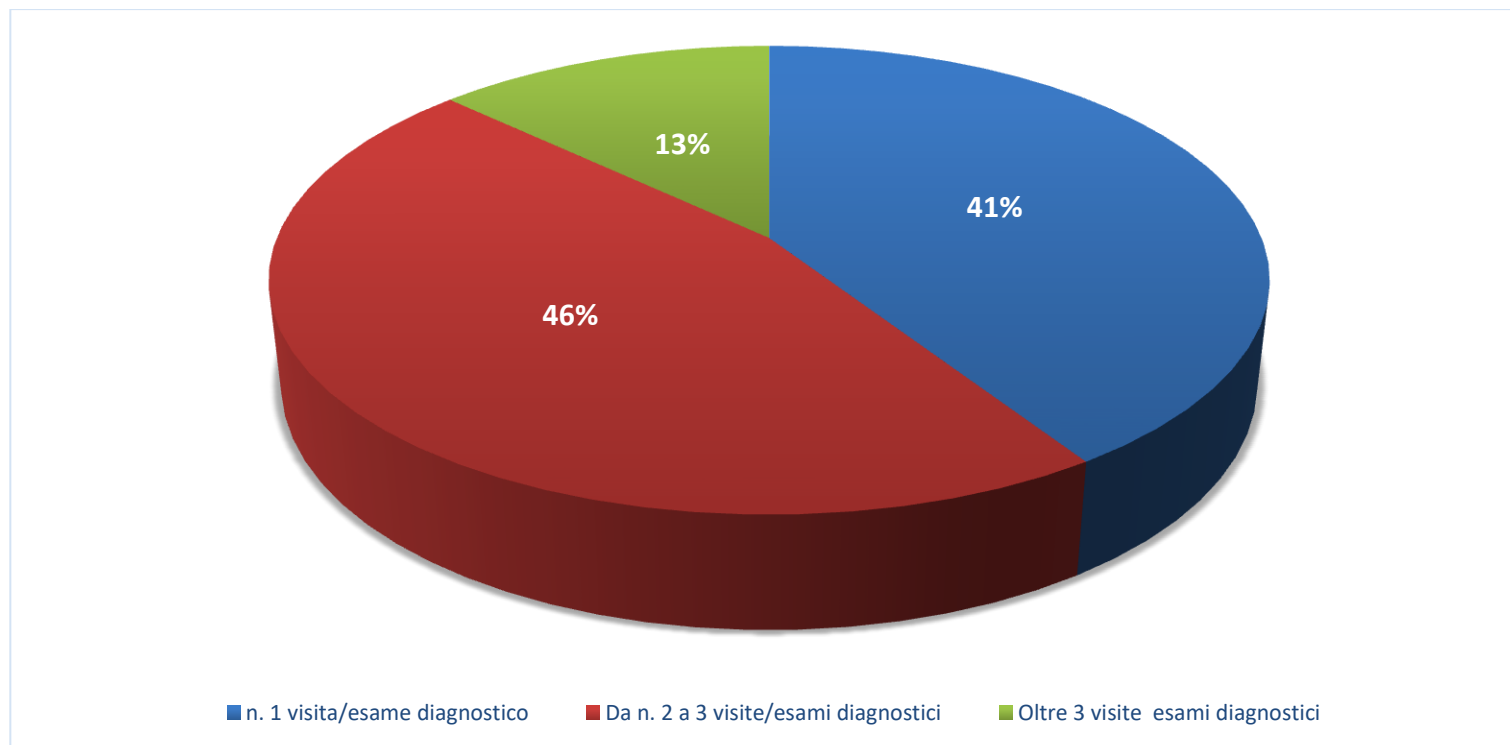


Tabella H – Accessibilità: indichi le sue valutazioni su:

Opzioni	SI	NO	Non ho usufruito di questo servizio	Totali (N = 223)
E' stato facile effettuare la prenotazione telefonica al CUP?	88 39,5%	57 25,6%	78 35%	223 100%
E' stato facile effettuare la prenotazione presso lo sportello CUP della struttura sanitaria ASP?	154 69%	9 4%	60 27%	223 100%
E' stato facile effettuare la prenotazione on line?	1 0,4%	0	222 99,6%	223 100%
E' stato facile pagare il ticket allo sportello?	147 66%	10 4,4%	66 29,6%	223 100%
E' stato facile pagare il ticket on line?	4 1,7%	0	219 98,3%	223 100%
E' stato facile ritirare gli esami diagnostici (solo per chi ha effettuato questa prestazione)?	73 32,8%	6 2,7%	144 64,5%	223 100%
E' stato facile disdire la prenotazione (visita specialistica o esame diagnostico)?	40 18%	4 1,7%	179 80,3%	223 100%
Solo per chi ha risposto alla domanda B1: E' stato facile prenotare la prestazione in intramoenia?	0	1 0,4%	222 99,6%	223 100%
Solo per chi ha risposto alla domanda B1: E' stato facile prenotare la prestazione presso centri accreditati	9 4%	1 0,4%	213 95,6%	223 100%
Solo per chi ha risposto alla domanda B1: E' stato facile prenotare la prestazione a pagamento presso ambulatori privati /centri diagnostici privati?	1 0,4%	1 0,4%	221 99,2%	223 100%

- Il **62%** del campione di intervistati giudica i tempi di attesa per poter effettuare visite/esami diagnostici lunghi-molto lunghi, con le percentuali riferite alle varie sedi di ambulatori indicati nella **tabella I**, con giudizi variabili relativi alle diverse sedi degli ambulatori (per l'ambulatorio di Potenza, l'83 % degli intervistati risponde di ritenere lunghi – molto lunghi i tempi di attesa per poter effettuare visite/esami diagnostici. Analogamente per la sede di Villa d'Agri dove tale percentuale è addirittura pari al 97%. Nettamente migliore per la sede di Senise dove il 72% dichiara di ritenere brevi/accettabili (7-15 giorni di attesa) per poter effettuare la visita/esame diagnostico
- Il **51,1 %** del campione degli intervistati esprime un giudizio positivo circa i tempi di attesa presso lo sportello CUP per la prenotazione di visite/esami, ad eccezione delle sedi di Potenza e questionari on line, dove le percentuali delle risposte sui tempi di attesa giudicati lunghi – molto lunghi (da 16 a 30 minuti) sono rispettivamente del 49,2% e 50% (**tabella L**);
- L'**80,7 %** degli intervistati giudica lunghi-lunghissimi (i tempi di attesa per parlare al telefono con l'operatore CUP, con le percentuali suddivise per sedi distribuite secondo quanto riportato nella **tabella L1**;
- Il **70%** degli intervistati dichiara come "brevi – accettabili" (da 1 a 15 minuti) i tempi di attesa presso lo sportello per il pagamento ticket (**tabella M**);
- Il **74,4%** degli intervistati (**tabella N**) dichiara di conoscere la presenza sulla ricetta (prescrizione) delle classi di priorità, con percentuali più elevate per le sedi di Potenza (83%), Villa d'Agri (82,4%) e interviste effettuate on line (83,3%);
- La maggior parte degli intervistati ha eseguito visite ed esami relativi all'apparato cardio-circolatorio, con particolare riferimento a patologie cardiache, seguite dalla diabetologia, allergologia, otorinolaringoiatria, dermatologia e medicina dello sport (domande a risposta aperta O e O1); In riferimento alla domanda circa "la necessità di ricorrere all'intramoenia", il 90% del campione ritiene non giusto farvi ricorso anche in relazione al maggior costo. Inoltre l'utenza chiede di trovare soluzioni per migliorare la prenotazione secondo priorità per patologie, ritenendo il numero di addetti preposti, insufficienti, rispetto alla domanda;
- La maggior parte degli intervistati esprime un giudizio positivo sulla "disponibilità e cortesia del personale CUP, con percentuali di "sufficiente, buono e ottimo" riportati nella **tabella P**; analogo andamento percentuale di positività in merito alle "valutazioni circa le informazioni fornite dagli operatori CUP" con le percentuali riportate nella **tabella Q**.

Tabella I – Giudizio sui tempi di attesa per poter effettuare la visita/esame :

Tempi di attesa visite / esami diagnostici	Lauria	Potenza e Intramoenia	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
Brevi/accettabili (da 7 a 15 gg)	10 40%	12 17%	23 72%	16 70%	0	11 45,9%	0	1 16,7%	33 % 73
Lunghi (da 15 a 30 gg)	4 16%	21 29,5%	7 21,8%	3 13%	6 17,6%	5 20,8%	0	1 16,7%	21% 47
Molto lunghi (oltre 30 gg)	11 44%	38 53,5%	2 6,8%	4 17%	27 79,4%	8 33,3%	0	2 33,3%	41 % 92
A causa dei tempi di attesa lunghi/molto lunghi, ho effettuato la visita in intramoenia/presso centri accreditati/a pagamento presso privati)	0	0	0	0	1 3%		8 100%	2 33,33%	5% 11
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)

Tabella L – ritiene che i tempi di attesa presso lo sportello CUP per la prenotazione siano (domanda effettuata sul campione):

Tempi di attesa presso lo sportello CUP per la prenotazione	Lauria	Potenza e Intramoenia	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
Brevi/accettabili (da 1 a 15 min.)	15 60%	23 32,4%	16 50%	10 43,5%	31 91,2%	18 75%	0	1 16,7%	51,1% 114
Lunghi (da 16 a 30 min)	0	30 42,2%	4 12,5%	3 13,0%	1 3%	0	0	1 16,7%	17,5% 39
Molto lunghi (oltre 30 min)	2 8%	7 9,9%	0	2 8,7%	0	0	0	2 33,3%	5,8% 13
Non ho effettuato la prenotazione presso lo sportello CUP	8 32%	11 15,5%	12 37,5%	8 34,8%	2 5,8%	6 25%	8 100%	2 33,3%	25,6% 57
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)

Tabella L1 – Valutazione circa i tempi di attesa al telefono per parlare con l'operatore CUP (domanda effettuata sul campione):

Tempi di attesa per parlare con l'operatore CUP	Lauria	Potenza e Intramoenia	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
Lunghissimi	15 60%	34 47,9%	9 28,1%	12 52,2%	23 67,6%	12 50,0%	4 50%	4 66,6%	50,6% 113
Lunghi	5 20%	18 25,4%	13 40,6%	6 26,0%	9 26,4%	10 41,6%	4 50%	2 33,4%	30,1% 67
Nella norma	3 12%	19 26,8%	8 25,1%	5 21,8%	2 6%	1 4,2%	0	0	17,1% 38
brevi	2 8%	0	2 6,2%	0	0	1 4,2%	0	0	2,2% 5
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)

Tabella M – Valutazioni sui tempi di attesa presso lo sportello per il pagamento ticket (domanda effettuata sul campione):

Tempi di attesa presso lo sportello per il pagamento ticket	Lauria	Potenza e Intramoenia	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
Brevi/accettabili (da 1 a 15 min)	12 48%	41 57,7%	26 81,2%	19 82,6%	33 97,0%	20 83,4%	0	3 50,0%	70% 154
Lunghi (da 16 a 30 min)	0	25 35,2%	1 3,2%	3 13%	0	0	0	1 16,6%	13,5% 30
Molto lunghi oltre 30 min)	0	3 4,3%	0	0	0	0	0	1 16,6%	1,5% 4
Non ho effettuato il pagamento presso lo sportello	13 52%	2 2,8%	5 15,6%	1 4,4%	1 3,0%	4 16,6%	8 100%	1 16,6%	15% 35
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)

Tabella N – Conoscenza che la ricetta (prescrizione) può riportare le classi di priorità per le prestazioni di primo accesso urgenti (domanda effettuata sul campione):

È a conoscenza della classe di priorità sulla ricetta	Lauria	Potenza e Intramoenia	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
SI	14 56%	59 83%	21 65,6%	18 78,3%	28 82,4%	16 66,6%	5 62,5%	5 83,3%	74,4% 166
NO	11 44%	12 17%	11 34,4%	5 21,7%	6 17,6%	8 33,4%	3 37,5%	1 16,7%	25,6% 57
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)

Tabella P – Giudizio sulla disponibilità e cortesia del personale CUP (domanda effettuata sul campione):

Giudizio su disponibilità e cortesia personale CUP	Lauria	Potenza e Intramoenia	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
Scarse	0	3 4,3%	0	1 4,3	0	0	1 12,5%	1 16,6%	2,4% 6
Sufficienti	2 8%	28 39,4%	4 12,5%	5 21,8%	1 2,9%	3 12,5%	0	2 33,3%	20,4% 45
Buone	13 52%	36 50,7%	11 34,3%	9 39,2%	23 67,6%	12 50%	0	3 50,0%	49,5% 107
Ottime	10 40%	4 5,6%	16 50%	6 26%	10 29,5%	9 37,5%	0	0	26,2% 55
Non risponde/Per CEA non ha usufruito del servizio	0	0	1 3,2%	2 8,7%	0	0	7 87,5%	0	1,5% 10
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)

Tabella Q – Valutazioni circa le informazioni fornite dagli operatori CUP:

Informazioni fornite dagli operatori CUP	Lauria	Potenza e Intramoena	Senise	Venosa	Villa d'Agri	Melfi	CEA	On line	TOTALE ASP
Scarse	0	4 5,6%	0	1 4,4%	0	0	1 12,5%	2 33,3%	2,8% 6
Sufficienti	4 16%	36 50,7%	2 6,4%	4 17,3%	2 5,8%	5 20,8%	0	2 33,3%	25,2% 53
Buone	12 48%	30 42,2%	19 59,3%	17 73,9%	28 82,5%	12 50%	0	2 33,3%	56,3% 118
Ottime	9 36%	1 1,5%	11 34,3%	1 4,4%	4 11,7%	7 29,2%	0	0	15,7% 33
Per I CEA non hanno usufruito del Servizio	0	0	0	0	0	0	7 87,5%	0	0
Totale	25 100%	71 100%	32 100%	23 100%	34 100%	24 100%	8 100%	6 100%	100% (223)