



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
BASILICATA  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

***Area di Staff "Comunicazione e Relazioni Esterne"***

Uffici URP di Lagonegro, Potenza e Venosa

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
SERVIZIO ASSISTENZA SPECIALISTICA  
AMBULATORIALE**

Anno 2013- Relazione Generale

# **INDICE**

**1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE PAG 3**

**2 – CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL'INDAGINE PAG. 3**

**3 – DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PAG . 4**

**4 - RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI PAG.4**

**5 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE PAG. 5**

**6 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E TEMPI DI ATTESA PAG. 5**

**7 – PRENOTAZIONI E TICKET PAG. 6**

**8 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E COMFORT PAG. 6**

**9 – LA PRESTAZIONE SPECIALISTICA PAG. 7**

**10 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA E ASPETTATIVE PAG. 7**

**11 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ATTRAVERSO GLI INDICI  
E CONCLUSIONI PAG.8**

## **1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE**

La DGR n. 298/2012 "Obiettivi di salute e di programmazione economico-finanziaria dell'Aziende Sanitarie della Regione Basilicata – Biennio 2012 – 2013" prevede all'Obiettivo 5.1 "Soddisfazione degli utenti", la realizzazione di indagini volte alla valutazione della qualità percepita dagli utenti nei servizi della ASL.

La nostra Azienda Sanitaria, ha recepito quanto indicato dalla Regione all'interno del "Piano di Qualità Aziendale" ( Deliberazione n.252 del 30.04.2013) programmando una indagine sulla qualità percepita dagli utenti nei servizi dell'Assistenza Specialistica Ambulatoriale.

La finalità dell'indagine è quindi quella di rilevare la valutazione degli utenti su tutto il percorso che porta all'utilizzo del Servizio dell'Assistenza specialistica ed in particolare della visita ambulatoriale e quindi valutando i seguenti aspetti: tempi di attesa, accessibilità, relazioni con gli operatori dei vari punti di contatto (prenotazione, ticket, visita), comfort e igiene della sala di attesa e dell'ambulatorio, professionalità degli operatori sanitari; riservatezza, informazioni ricevute, aspettative e suggerimenti per migliorare il servizio.

Sulla base di quanto emerge dall'indagine e tenuto conto anche dei suggerimenti e proposte degli utenti sarà possibile intervenire sui Servizi con azioni di adeguamento e di miglioramento.

## **2 – CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL'INDAGINE**

L'indagine è stata realizzata mediante interviste telefoniche ad un campione di utenti che nel periodo 24 Settembre –fine Ottobre 2013 hanno fruito di una visita specialistica presso i Poliambulatori, "Madre Teresa di Calcutta" Potenza, Rionero e Rotonda. La scelta dell'intervista telefonica ha permesso all'utente e/o ai suoi familiari di esprimere - a distanza di pochi giorni dalla visita specialistica - una valutazione della prestazione ricevuta in condizioni emotive serene e verosimilmente meno influenzate dal contesto sanitario.

La procedura seguita per acquisire la disponibilità all'intervista telefonica è stata in linea con la normativa sulla privacy e si è svolta nel seguente modo: nel periodo scelto nel piano di campionamento (26 settembre –Fine Ottobre), gli utenti sono stati informati dagli operatori sanitari del Poliambulatorio, circa la finalità dell'indagine ed invitati ad esprimere eventualmente il consenso per essere contattati telefonicamente dopo qualche giorno.

A tal fine è stato loro chiesto di compilare uno specifico modulo contenente l'autorizzazione al contatto telefonico. Le interviste telefoniche sono state fatte da personale delle sedi URP di Lagonegro, Potenza, Venosa e Villa d'Agri.

Il questionario, predisposto in collaborazione con alcuni Responsabili dei Poliambulatori, ha raccolto le valutazioni dell'utente a riguardo di tutto il percorso seguito dall'utente per usufruire della prestazione e più in particolare:

disponibilità parcheggio, tempi di attesa , segnaletica, cortesia e disponibilità al ticket e CUP, comfort della sala di attesa , pulizia dei servizi igienici, pulizia dell'Ambulatorio dove viene eseguita la visita, professionalità e cortesia del personale, tempo dedicato , informazioni sulla diagnosi e cure da fare, presenza di elementi strutturali rischiosi per l'utente , valutazione complessiva del servizio 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 :

" pessimo - insufficiente - sufficiente - buono - ottimo" .

Le interviste sono state fatte nel periodo che va da metà Ottobre a fine Novembre; successivamente i dati sono stati inseriti in un programma informatico per l'elaborazione.

### 3 – DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Per problemi di organizzazione ed economicità per l'indagine è stato utilizzato un campione determinato sul numero delle prime visite e controlli rilevato nell'anno 2012 ( pari a 45.162 prestazioni) e rappresentativo delle singole specialità presenti nei Poliambulatori oggetto dell'indagine ("Madre Teresa di Calcutta" Potenza , Rionero e Rotonda)

Non sono state prese in considerazione le attività tipicamente strumentali (Radiologia e Laboratorio analisi) e quelle della Riabilitazione-fisioterapia , del consultorio familiare e della Psichiatria.

Il campione di utenti intervistati è stato di 386 persone , distribuito proporzionalmente per Poliambulatorio e per specialità in base ai dati di attività 2012.

Poliambulatori	Potenza	Rionero	Rotonda	Totale
Campione - Numero utenti intervistati	261	85	40	386

### 4 – RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI

I risultati dell'indagine vengono rappresentati in tabelle che riportano i valori percentuali e nella maggior parte delle domande un Valore Indice che rende più immediatamente confrontabili i dati per singolo Poliambulatorio.

( Il Valore Indice è stato calcolato attribuendo un peso, che va da 1 a 5 o da 1 a 3 , alla scala di giudizio utilizzata per la valutazione dei singoli aspetti)

Nelle tabelle vengono riportati i risultati dei tre Poliambulatori 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 alle singole strutture la valutazione specifica e gli eventuali confronti .  
Inoltre si riporta un grafico finale di ASP e di singolo Poliambulatorio 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 Poliambulatorio. Da sottolineare che presso il Poliambulatorio di Rotonda durante il periodo dell'indagine si stavano eseguendo dei lavori di ristrutturazione che hanno condizionato sicuramente alcuni giudizi ( parcheggi, elementi strutturali, ecc).

## **5 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE**

Il campione degli intervistati , in totale 386 , è composto dal 54% di femmine e dal 46% di maschi **(Tab.1A)**.

Il 76% degli utenti appartiene alla fascia di età che va oltre i 45 anni **(Tab.2A)** ; il 61% è in possesso di licenze della scuola dell'obbligo (licenza elementare e licenza media ) il restante 39% è in possesso di diploma e di Laurea **(Tab.4A)**. Per quanto attiene l'attività professionale degli utenti si rileva che il 27% è occupato, il 41% pensionato ed il restante , poco più del 30% , in una condizione di non occupazione ( casalinga, studente, in cerca di occupazione) **(Tab.3A)**..

Nella maggioranza dei casi ( il 72%) all'intervista ha risposto direttamente l'utente che aveva usufruito della visita specialistica. **( Tab. 5A)**

## **6 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E TEMPI DI ATTESA**

Il 56% risiede nello stesso Comune dove è ubicata la struttura mentre il restante 44% proviene da altri comuni; la maggior parte degli utenti si è recato al Poliambulatorio con un mezzo proprio /privato ( 91%) , pochissimi utenti hanno utilizzato il mezzo pubblico **( Tabb. 1 e 2B)**.l

Il 48 % degli utenti intervistati ha effettuato una prima visita specialistica , mentre il restante 52 % ha fatto una visita di controllo ; ne consegue che più della metà dell'utenza ha deciso di riutilizzare il servizio per cui i giudizi espressi fanno riferimento ad una buona conoscenza dello stesso. **( Tab. 4B)**.

Per quanto riguarda la valutazione dei tempi di attesa per effettuare la prima visita specialistica, notiamo che il 20 % dichiara che è stato "breve", il 50% "adeguato" e il 30% , quindi quasi un terzo, è stato "lungo" **( Tab. 5B)**.

Al fine di programmare adeguatamente l'accesso dell'utenza agli Ambulatori, il CUP , per la maggior parte delle prestazioni ,fornisce l'orario presumibile della visita; a tal proposito quasi il 70% ha atteso fino a 30 minuti ; il 18% ha atteso da 30 a 60 minuti e un 14% ha atteso più di un'ora **( Tab. 6B )**.

Il 38% degli intervistati afferma che la visita è stata riprogrammata in altra data **(Tab.7B)**

## 7 – PRENOTAZIONI E TICKET

Passando a valutare il servizio per la prenotazione delle prestazioni è opportuno sottolineare che le prenotazioni telefoniche, che di fatto sono la maggioranza, sono gestite da un Call Center Regionale; quindi ne consegue che i giudizi formulati dagli intervistati si riferiscono prevalentemente al personale che opera presso il Call Center.

A riguardo della cortesia e gentilezza del personale, il 78% esprime un giudizio di "buono-ottimo" e il 19% "sufficiente"; solo il 3% rileva un giudizio dichiaratamente negativo (**Tab. 1C**). Anche il giudizio sulle informazioni e spiegazioni fornite dal personale al momento della prenotazione è abbastanza positivo: il 75% si esprime con un "buono-ottimo" il 22% con "sufficiente" e solo il 3% da un giudizio "insufficiente-pessimo" (**Tab.2C**).

Stessi giudizi positivi si registrano per quanto riguarda la cortesia e gentilezza del personale addetto al ticket: il 78% da un giudizio di "buono-ottimo", il 20% "sufficiente" e il 2% esprime un giudizio negativo (**tab. 4C**). La valutazione del tempo di attesa per pagare il ticket fa registrare invece qualche criticità che si manifesta con un 15% di intervistati che lo considera "lungo", anche se la maggiore parte degli intervistati, il 66%, lo considera "adeguato" e il 19% lo considera addirittura "breve" (**Tab. 5C**).

## 8 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E COMFORT

La valutazione della struttura poliambulatoriale a livello generale ha riguardato lo stato dei parcheggi, la segnaletica interna, l'arredamento della sala di attesa, l'igiene e la presenza di eventuali elementi strutturali rischiosi.

I giudizi sulla disponibilità dei parcheggi registra criticità evidenti tanto è vero che il 56% degli intervistati esprimono un giudizio di "insufficiente-pessimo" e il 28% "sufficiente"; problema questo particolarmente avvertito in considerazione del fatto che il 91% si è recato al Poliambulatorio con mezzo proprio. Tale criticità viene evidenziato prevalentemente presso il Poliambulatorio di Rotonda e di Potenza dove i due terzi degli intervistati si esprimono con un giudizio "pessimo-insufficiente" (**tab.3B**).

La segnaletica interna ai Poliambulatori, viene considerata "buona-ottima" dal 70% degli intervistati mentre il 25% la considera "sufficiente" e il restante 5% esprime un giudizio negativo (**tab.3C**); i giudizi positivi sulla confortevolezza della sala di attesa raggiungono il 58% la stessa cosa si registra sulla disponibilità e stato dei servizi igienici del poliambulatorio (il 68%), anche se va rilevato che circa un terzo degli intervistati, in questi due aspetti, manifesta giudizi critici o appena sufficienti (**tab. 6C-7C**). Decisamente migliore è il giudizio sullo stato dell'igiene e della pulizia dell'ambulatorio dove è stata effettuata la visita specialistica: l'86% dichiara che è "buona-ottima", il 13% "sufficiente" e solo l'1% "insufficiente" (**tab.8C**). Per quanto riguarda la presenza di elementi strutturali potenzialmente rischiosi per l'incolumità degli utenti rileviamo che, se pur minimi, questi vengono segnalati nei due Poliambulatori di Potenza (ascensore inadeguato, ingresso poco spazioso, scale senza strisce antiscivolo, ecc) e a Rotonda dove, essendo in corso lavori di ristrutturazione, viene segnalata la presenza di polvere e calcinacci. (**Tab. 16C**).

## 9 – LA PRESTAZIONE SPECIALISTICA

Per valutare la prestazione specialistica nel suo complesso sono state inserite nel questionario una serie di domande riguardanti in particolare la cortesia e gentilezza del personale , la professionalità, il rispetto della privacy, il tempo dedicato e le informazioni fornite.

Per quanto riguarda l'aspetto della cortesia e gentilezza del personale sanitario (medico e infermiere) , questo viene giudicato "Buono-ottimo" dal 90% degli intervistati e solo un 3% esprime un giudizio negativo . **(tab. 9C)**

Stesso giudizio positivo a riguardo della professionalità del medico e dell'infermiere dove il giudizio "buono-ottimo" supera anche il 90% con l'irrilevanza di giudizi critici **(Tab. 10-11C)** ; stesso giudizio si rileva a proposito del rispetto della privacy **(tab.12C)**.

Per quanto riguarda il giudizio sul tempo dedicato dal medico alla visita , rileviamo nel complesso giudizi decisamente positivi : il 34% lo giudica "molto adeguato, il 60 % "adeguato" e solo il 6% "inadeguato" **(Tab. 13C)**.

Il giudizio sulle informazioni ricevute sulla diagnosi e su come proseguire le cure, sono anche questi fondamentalmente positivi , si attestano attorno all'80%, anche se è giusto rilevare il rimanente 20% di giudizi che esprimono una inadeguatezza delle informazioni **(tab. 14-15C)**.

## 10 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA E ASPETTATIVE

Gli utenti intervistati esprimono una valutazione complessivamente positiva dei servizi specialistici ambulatoriali dell'ASP: quasi l'80% li ritiene "Buono-Ottimo", il 18% "Sufficiente" e solo il 3% si dichiara nettamente insoddisfatto ; come si vede dalla **Tab.1D** , tale giudizio complessivo appare abbastanza diversificato nelle tre strutture prese in esame.

Per quanto riguarda le aspettative degli utenti intervistati e tenuto conto che quasi il 50% ha effettuato una prima visita, si può notare innanzitutto che solo il 3% degli intervistati ritiene il servizio "peggiore di come se lo aspettava"; il 66% ritiene soddisfatte le proprie aspettative e un buon 31% lo ritiene addirittura "migliore di come se lo aspettava" **(tab.2D)** . Tali valutazioni confermano il giudizio nettamente positivo già espresso nella domanda precedente.

## 11 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ATTRAVERSO GLI INDICI E CONCLUSIONI

Al fine di pervenire ad una valutazione più immediata e facilmente confrontabile, i dati sopra descritti sono stati trasformati in indici che vanno da 1 a 5 o da 1 a 3, in rapporto alla tipologia della domanda (a tre /cinque possibilità di risposta); gli indici vengono rappresentati per singolo Poliambulatorio e sul totale ASP in modo da evidenziare graficamente gli aspetti con giudizio positivo e quelli con giudizio più critico. ( **Grafici da 1a/1b a 4a/4b**)

Dai **grafici 4a e 4b** , che riportano gli indici sul totale dei tre Poliambulatori indagati, si rileva immediatamente che gli utenti intervistati danno una valutazione complessiva del servizio che si attesta sul valore 4 (buono); tale valore ,a parte qualche lieve differenza, è confermato anche nelle tre strutture.

All'interno di questo giudizio nettamente positivo, il grafico **4a ( Indici da 1 a 5)** rappresenta ,per i vari aspetti indagati, una giudizio sicuramente differente che possiamo sintetizzare nel seguente modo:

- un giudizio nettamente positivo, superiore anche al valore 4 della valutazione complessiva, per quanto riguarda la visita specialistica vera e propria (**professionalità del medico e dell'infermiere, cortesia e gentilezza del personale, informazioni ricevute e rispetto della privacy**);
- un giudizio ancora positivo che si attesta sul valore 4 ( Buono) sulla **pulizia e igiene dell'Ambulatorio dedicato alla visite e sulla cortesia del personale addetto alle prenotazioni ;**
- un giudizio fra il Sufficiente e Buono (fra 3 e 4) sugli aspetti che riguardano la **pulizia dei servizi igienici, il comfort della sala di attesa, la segnaletica interna, cortesia del personale addetto al ticket , ecc)**
- un giudizio fra l'insufficiente e il sufficiente (2,4) sulla **disponibilità dei parcheggi** , aspetto questo fra i più critici.

Il grafico **4b** rappresenta gli **Indici da 1 a 3** e riporta il giudizio sugli aspetti relativi al tempo ; più in particolare :

- il **tempo dedicato alla visita da parte del medico** , viene considerato più che adeguato (2,2);
- il **tempo di attesa per il pagamento del ticket** , viene considerato adeguato (2,);
- il **tempo trascorso fra prenotazione e visita** , anche se molto vicino ad un giudizio di adeguatezza (1,9), rappresenta comunque un aspetto da monitorare costantemente .

Tale quadro generale , presenta sicuramente alcune differenziazioni nei vari Poliambulatori interessati dall'indagine , per cui si rimanda ai grafici elaborati per singola struttura da dove è possibile rilevare gli aspetti maggiormente critici a giudizio degli utenti.



In conclusione e tenuto conto dei dati sopra riportati, si può senza dubbio affermare che gli utenti dei Servizi dell'Assistenza Specialistica della nostra ASP , esprimono una valutazione sicuramente positiva del servizio soprattutto per quanto riguarda gli aspetti tecnico – professionali, quelli relazionali e anche igienico-sanitari; alcuni giudizi di criticità si evidenziano nell' accesso alla struttura (parcheggi) e sui tempi di attesa fra prenotazione e data della visita.

Tali criticità vengono segnalate anche dagli utenti nei suggerimenti riportati alla fine del presente documento , che sono sicuramente di grande aiuto per la individuazione e la programmazione delle azioni di miglioramento da avviare nei vari Poliambulatori .

## LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE

### O – NUMERO INTERVISTE PER SPECIALITA' E POLIAMBULATORIO ( CAMPIONE DELL'INDAGINE)

SPECIALITA'	N.ro INTERVISTE A UTENTI DEL POLO SANITARIO " Madre Teresa di Calcutta" POTENZA	N.ro INTERVISTE A UTENTI DEL POLIAMBULATORIO DI RIONERO	N.ro INTERVISTE A UTENTI DEL POLIAMBULATORIO DI ROTONDA	TOTALE INTERVISTE
ALLERGOLOGIA	6			6
CARDIOLOGIA		13	11	24
CARDIOLOGIA MEDICA	34			34
CHIRURGIA	2	2		4
DERMATOLOGIA	14	7	4	25
DIABETOLOGIA	28	11	2	41
ENDOCRINOLOGIA	12			12
ENDOCRINOLOGIA 1		2		2
ENDOCRINOLOGIA CARD.		5		5
FISIATRIA	25	6		31
GASTROENTEROLOGIA			2	2
GINECOLOGIA	3		3	6
MEDICINA		2		2
MEDICINA DELLO SPORT	9			9
NEUROLOGIA	20	8		28
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	4			4
OCULISTICA	43	18	8	69
ODONTOIATRIA	6	2		8
ORTOPEDIA	8	2		10
OTORINOLARINGOIATRIA	24	2		26
PEDIATRIA			6	6
PNEUMOLOGIA	19	3		22
REUMATOLOGIA		2		2
UROLOGIA	4		4	8
TOTALE	261	85	40	386

Campione a un livello di confidenza del 95% e un intervallo di confidenza del 5% , con opportune correzioni tecniche in corso d'opera.

## A – DATI GENERALI UTENTE CHE HA USUFRUITO DEL SERVIZIO

### 1. A - SESSO

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Maschio	43,0	49,0	60,0	46,0
Femmina	57,0	51,0	40,0	54,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

### 2. A - ETA'

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
fino a 17 anni	6,0		15,0	5,0
da 18 a 24 anni	4,0			3,0
da 25 a 44 anni	17,0	14,0	20,0	16,0
da 45 a 64 anni	42,0	53,0	30,0	43,0
> 65 anni	31,0	33,0	35,0	33,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

### 3.A - PROFESSIONE

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Occupato	27,0	33,0	18,0	27,0
In cerca di occupazione	8,0	11,0	10,0	9,0
Casalinga	15,0	11,0	5,0	13,0
Studente	8,0			5,0
Inabile al lavoro	1,0			1,0
Pensionato	39,0	45,0	47,0	41,0
Altro	2,0		20,0	4,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

### 4.A - TITOLO DI STUDIO

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Nessun titolo	8,0	2,0	30,0	9,0
Licenza elementare	23,0	33,0	17,0	25,0
Licenza media	26,0	35,0	20,0	27,0
Diploma o Qualifica professionale	29,0	26,0	33,0	29,0
Laurea	14,0	4,0		10,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

### 5.A - CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Utente	73,0	67,0	70,0	72,0
Familiare/conoscente	27,0	33,0	30,0	28,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

## B – ACCESSO, TEMPI DI ATTESA E PRENOTAZIONE

### 1. B - Risiede o è domiciliato nello stesso comune dove è ubicato il Poliambulatorio?

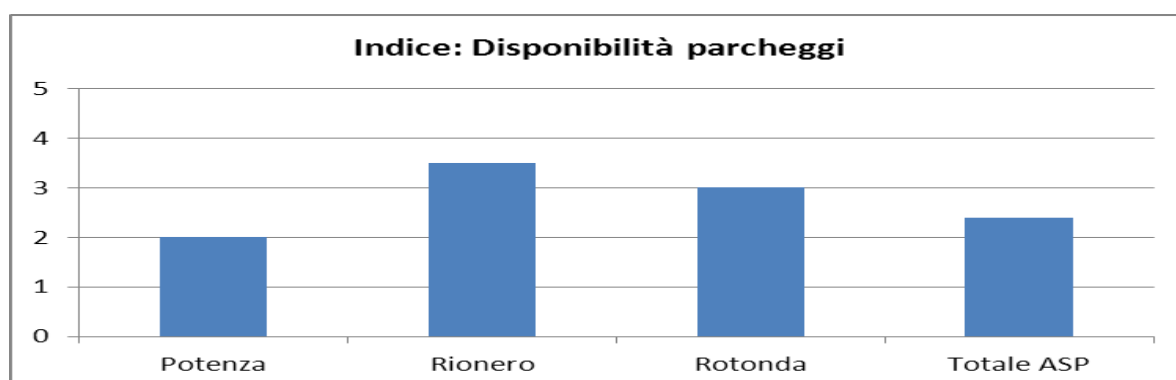
POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Sì	57,0	54,0	50,0	56,0
No	43,0	46,0	50,0	44,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

### 2. B - Con quale mezzo di trasporto ha raggiunto il Poliambulatorio ?

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Mezzo proprio/Auto privata	96,0	85,0	70,0	91,0
Mezzo pubblico	3,0	7,0	5,0	4,0
A piedi	1,0	8,0	25,0	5,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

### 3. B - Come valuta la disponibilità dei parcheggi adiacenti il Poliambulatorio?

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	26,0		15,0	20,0
Insufficiente	48,0	2,0	22,0	36,0
Sufficiente	19,0	54,0	30,0	28,0
Buono	7,0	36,0	22,0	14,0
Ottimo		8,0	11,0	2,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>2,0</b>	<b>3,5</b>	<b>3,0</b>	<b>2,4</b>

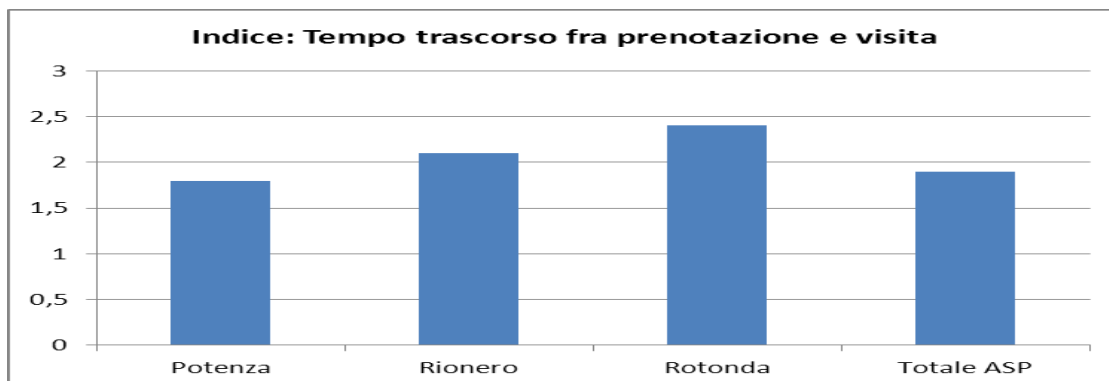


### 4. B - Presso il Poliambulatorio ha effettuato una prima visita o un controllo?

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Prima visita	51,0	40,0	47,0	48,0
Controllo	49,0	60,0	53,0	52,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

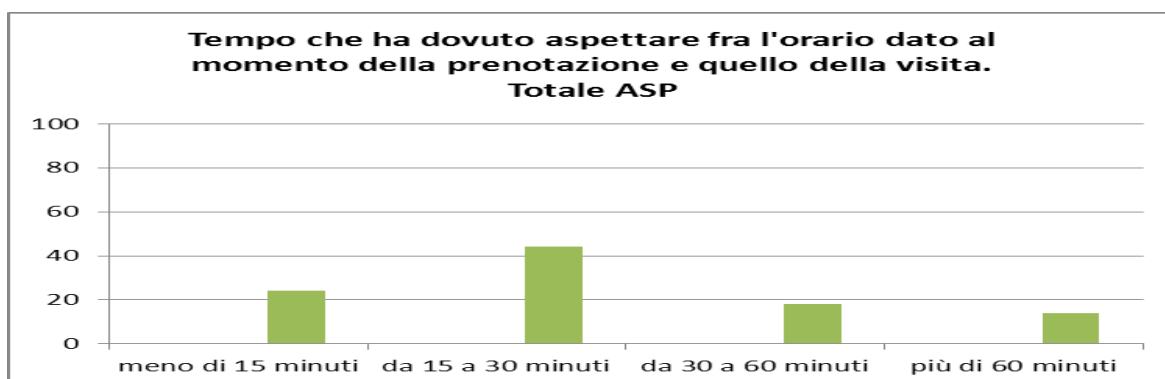
**5. B - Come valuta il tempo trascorso fra il giorno della prenotazione e quello della visita (solo per la prima visita)?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Lungo	37,0	9,0	6,0	30,0
Adeguito	46,0	73,0	47,0	50,0
Breve	17,0	18,0	47,0	20,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>VALORE INDICE da 1 a 3</b>	<b>1,8</b>	<b>2,1</b>	<b>2,4</b>	<b>1,9</b>



**6. B - Quanto tempo ha dovuto aspettare tra l'orario in cui è stato fissato l'appuntamento e il momento in cui ha effettuato la visita?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Meno di 15 minuti	25,0	14,0	41,0	24,0
Da 15 a 30 minuti	49,0	34,0	32,0	44,0
Da 30 a 60 minuti	13,0	40,0	5,0	18,0
Più di 60 minuti	13,0	12,0	22,0	14,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



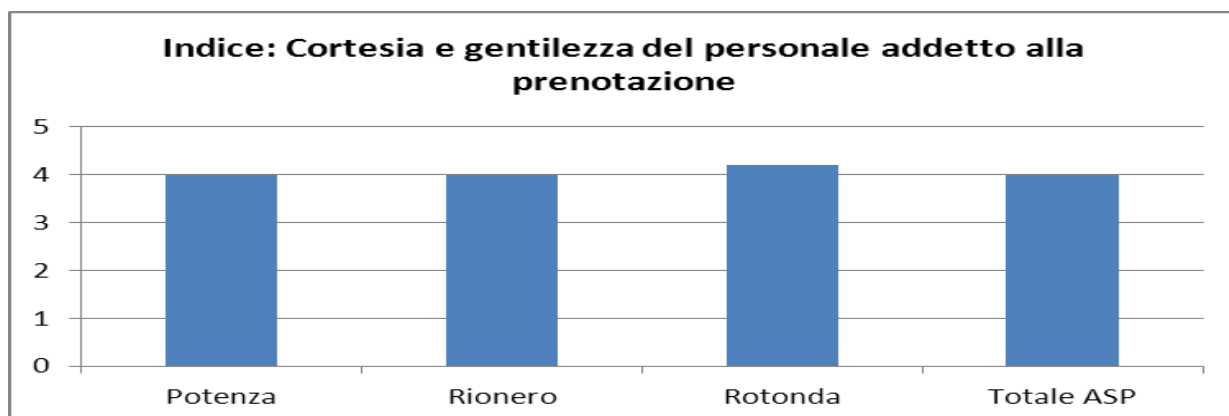
**7. B - Può dirci se la visita specialistica alla quale si è sottoposta, è stata riprogrammata in altra data?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE
Sì	49,0	15,0	15,0	38,0
No	51,0	85,0	85,0	62,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

## C - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

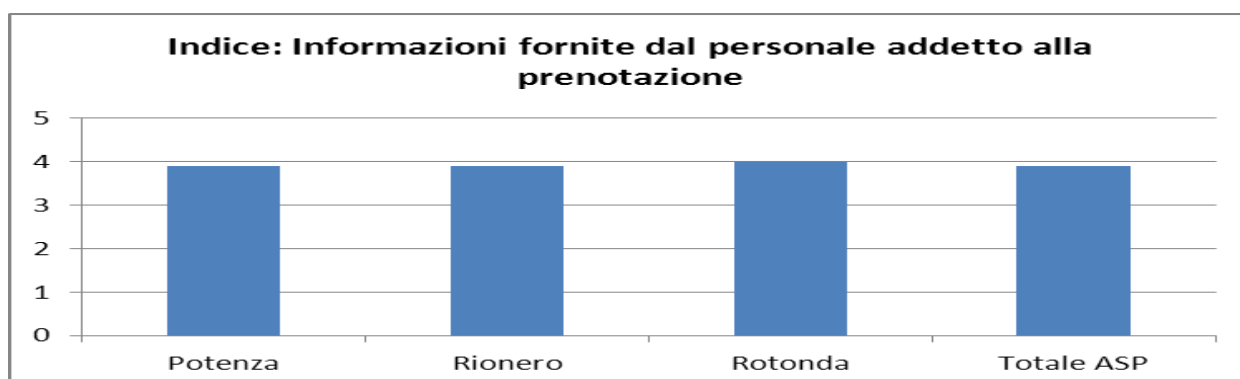
1.- C - Come valuta la cortesia e la gentilezza del personale a cui si è rivolta al momento della prenotazione?

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente	1,0		5,0	2,0
Sufficiente	23,0	14,0	10,0	19,0
Buono	55,0	67,0	37,0	55,0
Ottimo	21,0	18,0	48,0	23,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>



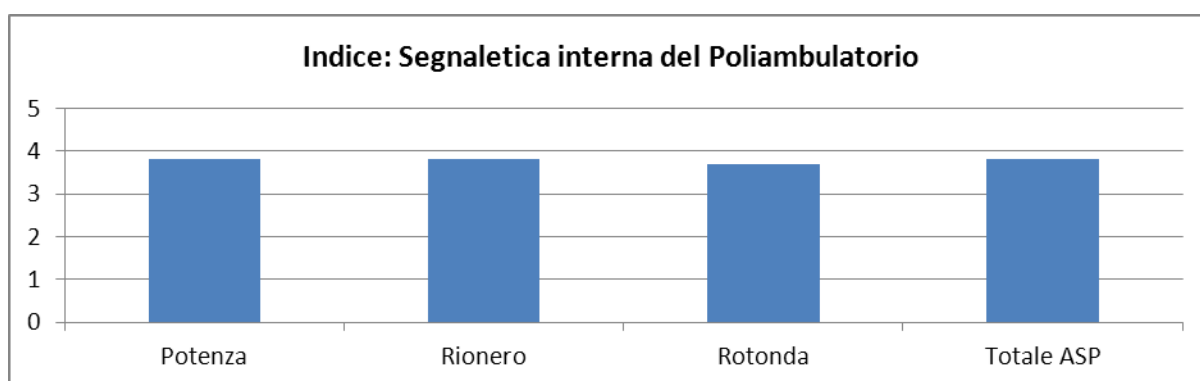
2. C - Come valuta le informazioni e le spiegazioni fornite dal personale preposto alle prenotazioni ( preparazione alla visita, altro ) ?

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo		1,0	2,0	1,0
Insufficiente	1,0		5,0	2,0
Sufficiente	24,0	18,0	15,0	22,0
Buono	59,0	62,0	37,0	57,0
Ottimo	16,0	19,0	41,0	18,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>3,9</b>



### 3.C - Come valuta la segnaletica interna del Poliambulatorio ?

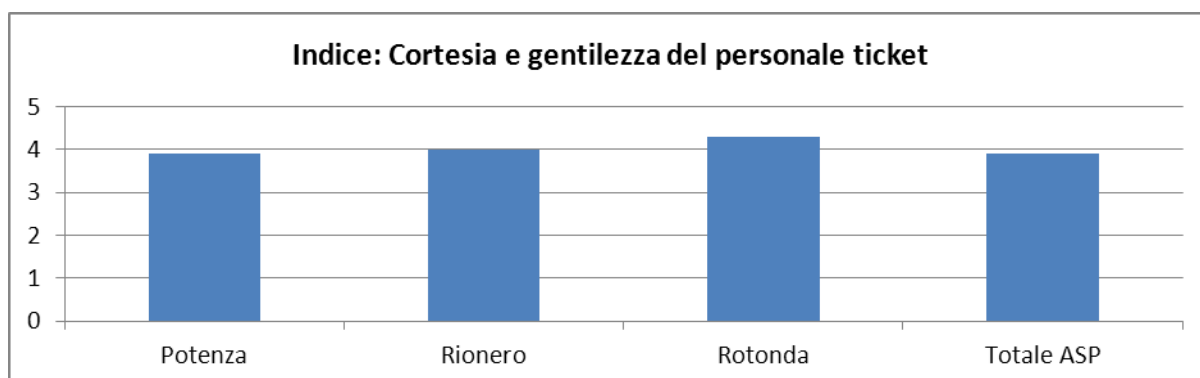
POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	1,0	1,0	2,0	1,0
Insufficiente	3,0	1,0	18,0	4,0
Sufficiente	24,0	28,0	15,0	25,0
Buono	59,0	52,0	37,0	55,0
Ottimo	13,0	18,0	28,0	15,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>



### 4. C - Come valuta la cortesia e la gentilezza del personale preposto allo sportello del ticket?

(dati riguardanti le persone che sono passate dal ticket pari a 368 su 386 totale)

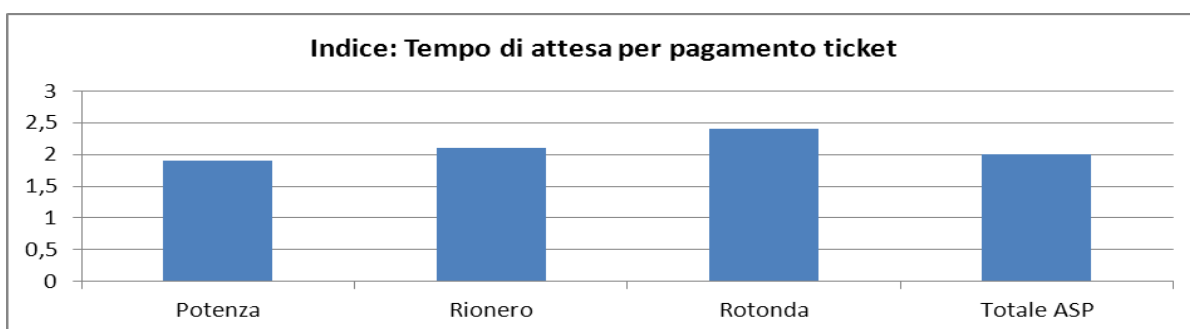
POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente	1,0	1,0		1,0
Sufficiente	23,0	14,0	15,0	20,0
Buono	61,0	63,0	41,0	59,0
Ottimo	14,0	22,0	44,0	19,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>	<b>3,9</b>





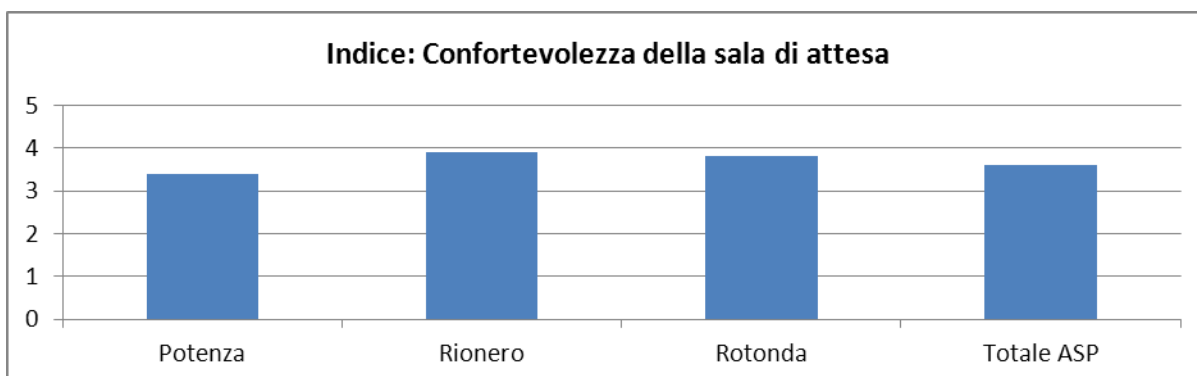
**5. C - Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket?** (dati riguardanti le persone che sono passate dal ticket ed hanno risposto alla domanda pari a 360 su 386 totale)

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Lungo	19,0	11,0		15,0
Adeguito	67,0	65,0	60,0	66,0
Breve	14,0	24,0	40,0	19,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 3</b>	<b>1,9</b>	<b>2,1</b>	<b>2,4</b>	<b>2,0</b>



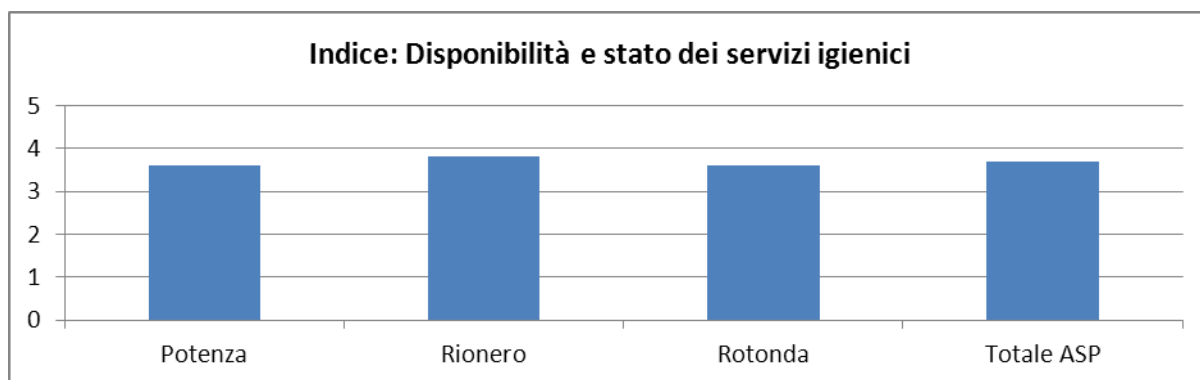
**6. C - Come valuta la confortevolezza della sala di attesa ( posti a sedere, pulizia, ecc. )?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	1,0		5,0	2,0
Insufficiente	13,0		10,0	10,0
Sufficiente	32,0	29,0	15,0	30,0
Buono	47,0	53,0	40,0	47,0
Ottimo	7,0	18,0	30,0	11,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>3,4</b>	<b>3,9</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>



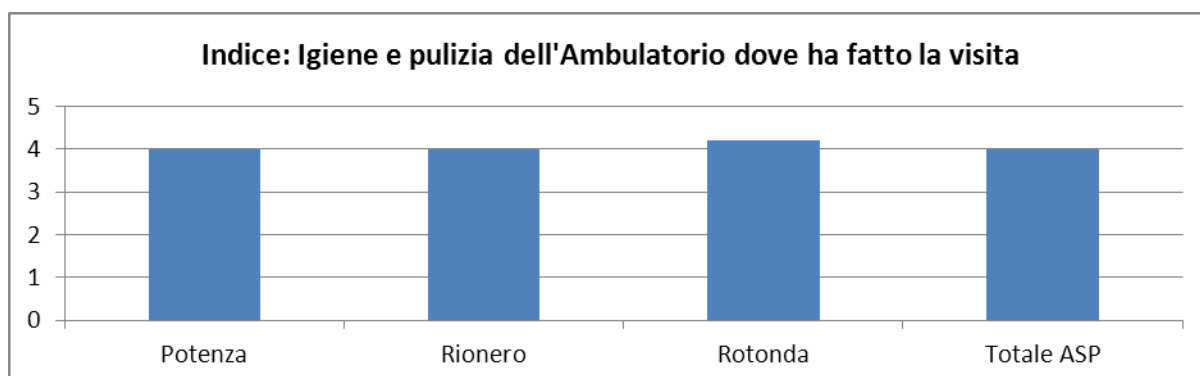
**7. C - Come valuta la disponibilità e lo stato dei servizi igienici del Poliambulatorio ?  
( solo se sono stati utilizzati )**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	2,0		14,0	3,0
Insufficiente	3,0			2,0
Sufficiente	28,0	30,0	14,0	27,0
Buono	60,0	57,0	50,0	58,0
Ottimo	7,0	13,0	22,0	10,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>3,6</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>	<b>3,7</b>



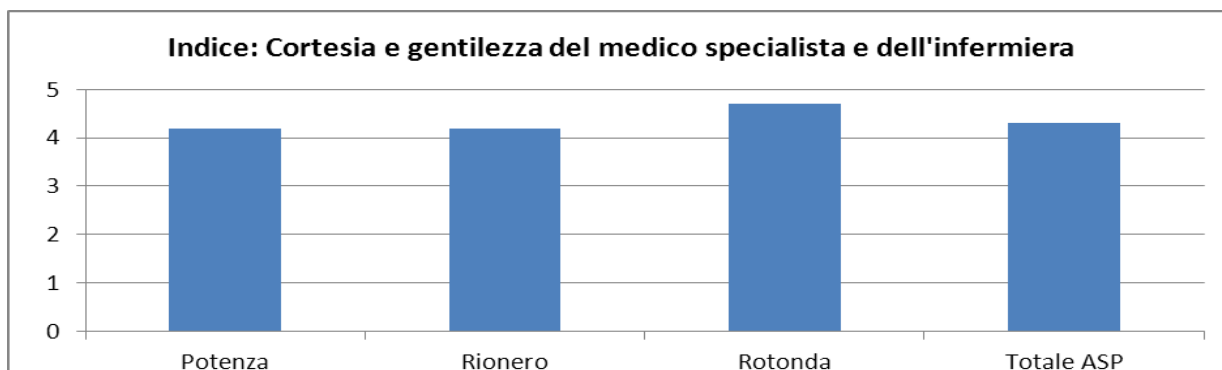
**8. C -Come valuta l'igiene e la pulizia dell'Ambulatorio dove ha effettuato la visita ?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo				
Insufficiente	1,0		2,0	1,0
Sufficiente	14,0	14,0	8,0	13,0
Buono	61,0	69,0	58,0	63,0
Ottimo	24,0	17,0	32,0	23,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>



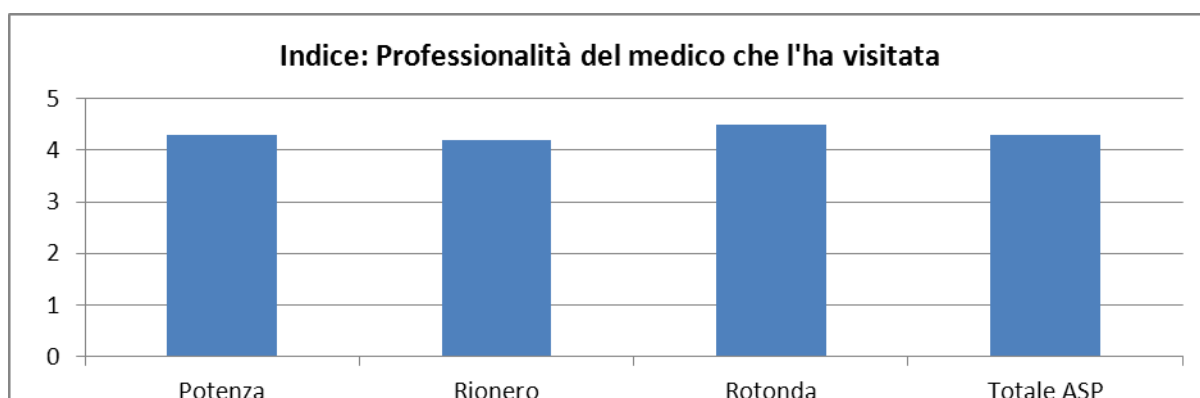
**9. C - Come valuta la cortesia e la gentilezza del medico specialista e dell'infermiere ?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente	3,0			2,0
Sufficiente	9,0	2,0	2,0	7,0
Buono	40,0	72,0	25,0	45,0
Ottimo	47,0	26,0	73,0	45,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,7</b>	<b>4,3</b>



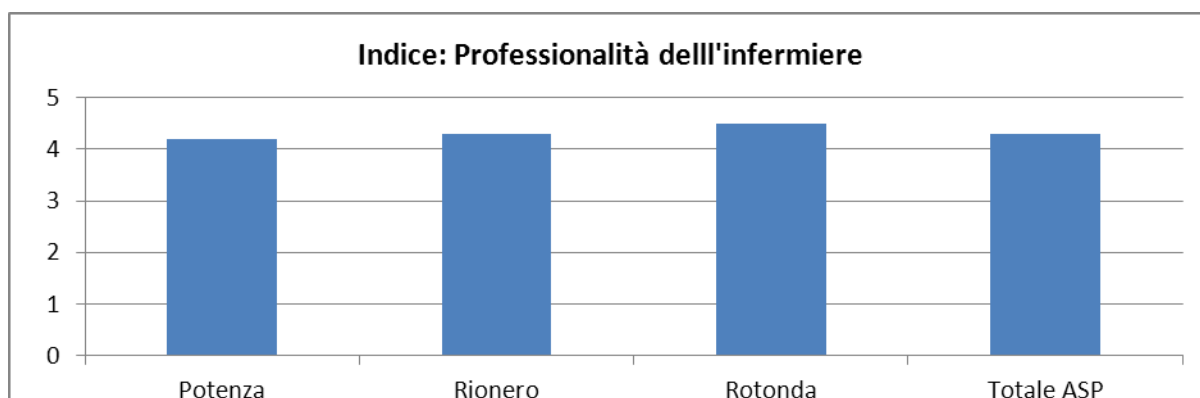
**10. C - Come valuta la professionalità del medico che l'ha visitata ?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	1,0	1,0		1,0
Insufficiente	4,0		2,0	2,0
Sufficiente	6,0	7,0	2,0	6,0
Buono	40,0	56,0	33,0	43,0
Ottimo	49,0	36,0	63,0	48,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>



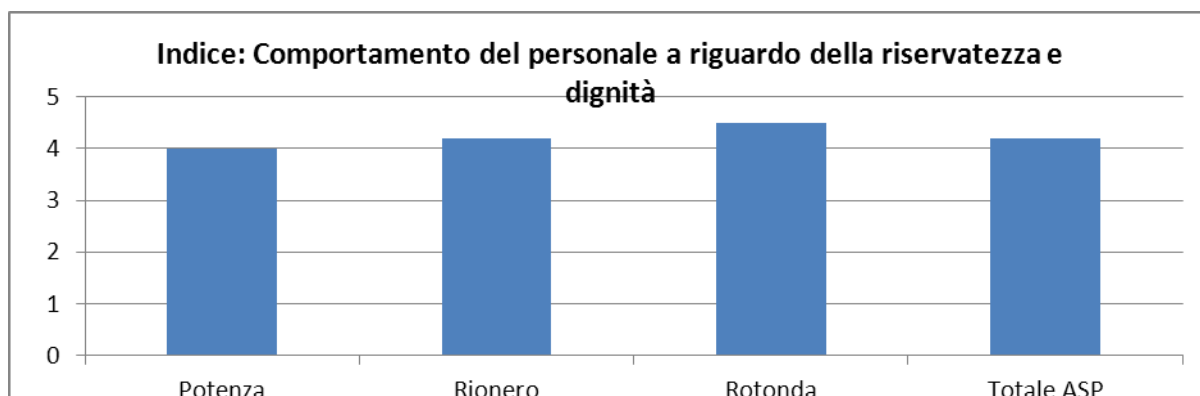
**11. C - Come valuta la professionalità dell'infermiere ?** (hanno risposto le persone che hanno effettuato una visita dove era presente l'infermiere: 344 su 386 totale)

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo				
Insufficiente	1,0		2,0	1,0
Sufficiente	10,0	2,0	5,0	8,0
Buono	53,0	67,0	35,0	54,0
Ottimo	36,0	31,0	58,0	37,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>



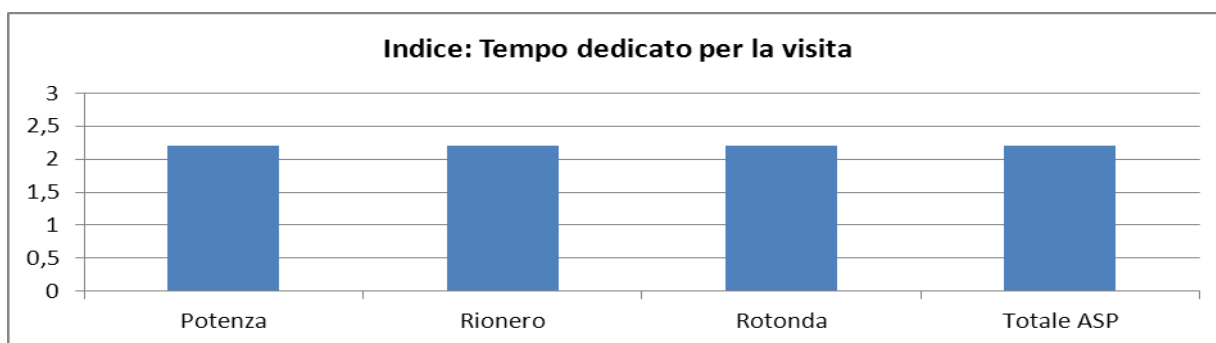
**12. C - Durante la visita , come valuta il comportamento del personale a riguardo della Sua riservatezza e dignità?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente	1,0			1,0
Sufficiente	16,0	6,0		12,0
Buono	53,0	62,0	42,0	54,0
Ottimo	29,0	32,0	58,0	32,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>



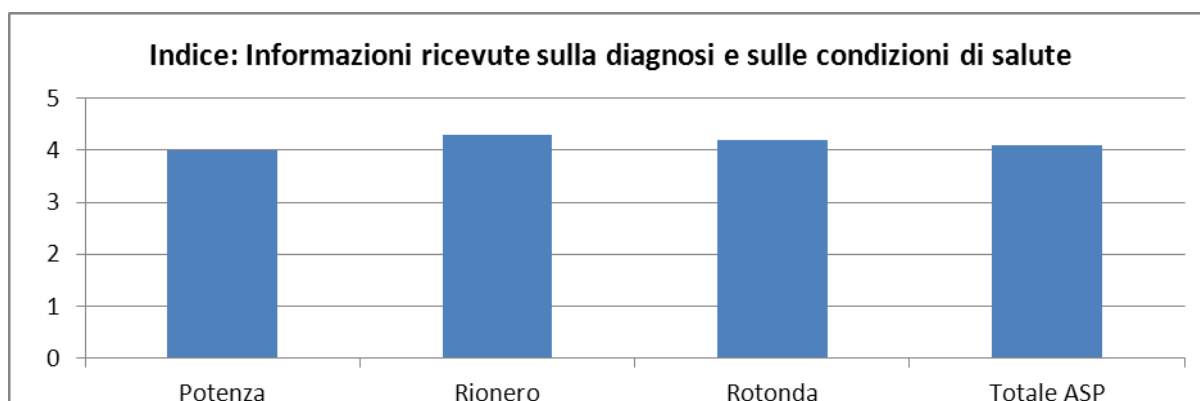
**13. C - Come valuta il tempo che il medico specialista le ha dedicato per la visita?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Inadeguato	7,0	5,0	2,0	6,0
Adeguito	57,0	62,0	70,0	60,0
Molto adeguato	36,0	33,0	28,0	34,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>VALORE INDICE</b> da 1 a 3	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>	<b>2,2</b>



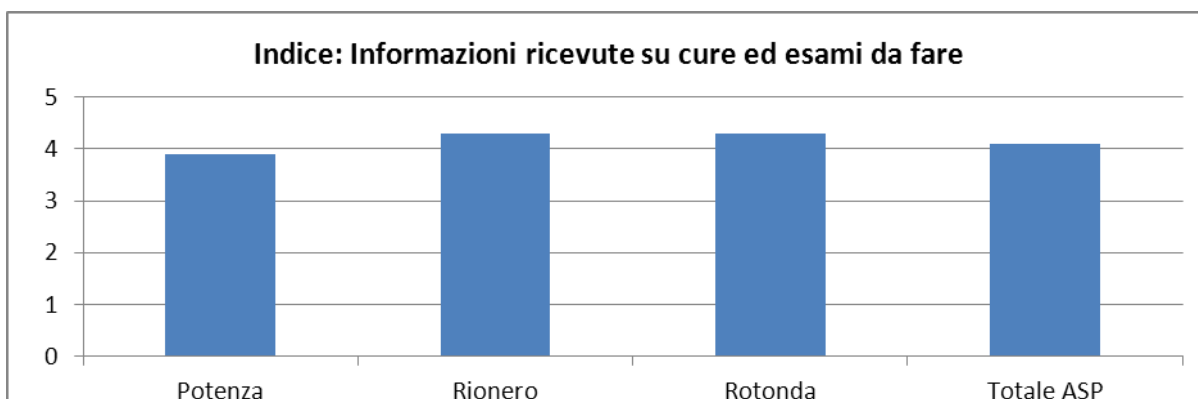
**14. C - Come valuta le informazioni che ha ricevuto sulla diagnosi e sulle sue condizioni di salute ?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	1,0	1,0		1,0
Insufficiente	5,0	1,0	2,0	4,0
Sufficiente	17,0	2,0	12,0	13,0
Buono	49,0	54,0	43,0	49,0
Ottimo	28,0	42,0	43,0	33,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>VALORE INDICE</b> da 1 a 5	<b>4,0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>



**15. C - Come valuta le informazioni che ha ricevuto sulle cure da fare e su eventuali altri esami da effettuare ?** ( i dati si riferiscono alle persone che avevano cure o esami da fare: 371 su 386 totale)

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	1,0	1,0		1,0
Insufficiente	4,0		2,0	3,0
Sufficiente	22,0	4,0	16,0	17,0
Buono	47,0	50,0	32,0	46,0
Ottimo	26,0	45,0	50,0	33,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE</b> da 1 a 5	<b>3,9</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>



**16.C – Nel percorso di accesso al Servizio ha potuto notare la presenza di elementi strutturali (barriere architettoniche, porte, finestre , scale, impianti, arredi, ecc.) potenzialmente rischiosi per l'incolumità degli utenti e/o limitanti l'accesso ai servizi?**

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Sì	1,0	2,0	25,0	4,0
No	99,0	98,0	75,0	96,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

**Se SI , indichi quali elementi strutturali**

<b>Poliambulatorio POTENZA</b>	
Le scale non hanno le strisce antiscivolo	1
L'ingresso principale di accesso alla struttura troppo esiguo si presenta come elemento strutturale potenzialmente pericoloso	1
Struttura non più adeguata rispetto al flusso di utenza degli ultimi anni	1
Ascensore inadeguato per sedie a rotelle basculanti	1
<b>TOTALE</b>	<b>4</b>

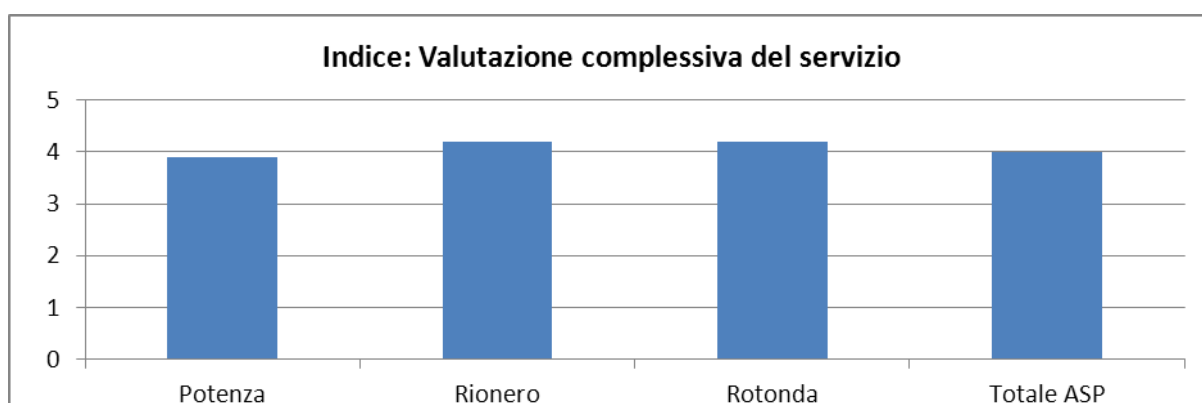
<b>Poliambulatorio RIONERO:</b> non indicano alcun elemento	2
---	---

<b>Poliambulatorio ROTONDA</b> Lavori in corso per ristrutturazione del poliambulatorio: presenza di polvere, calcinacci.	10
---	----

## D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO E ASPETTATIVE

1.D - Come valuta complessivamente il servizio specialistico da lei utilizzato? (prenotazione, pagamento del ticket, visita medica, ecc. )

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente	3,0			2,0
Sufficiente	22,0	7,0	20,0	18,0
Buono	56,0	61,0	40,0	56,0
Ottimo	18,0	32,0	40,0	23,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>3,9</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>



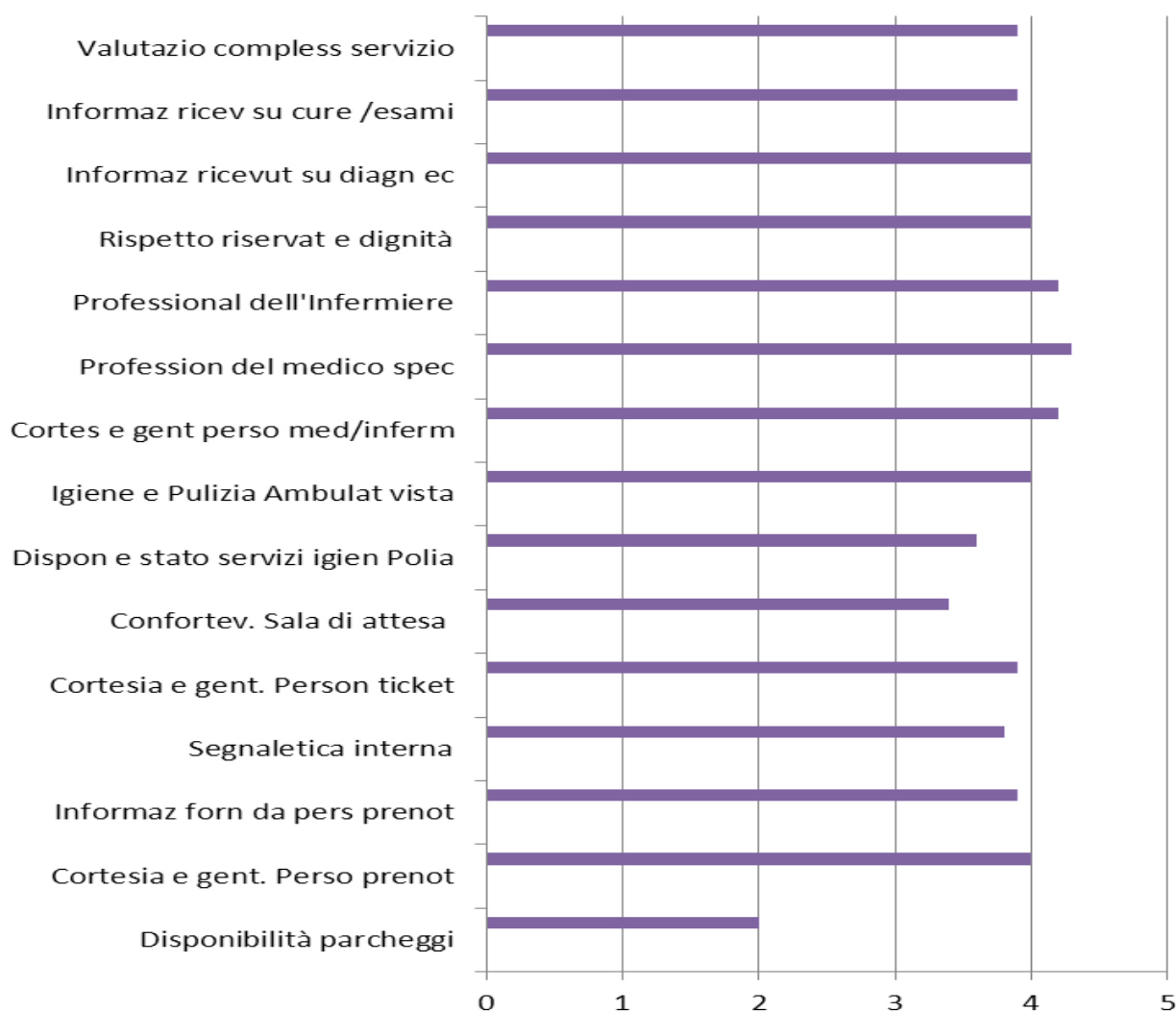
2.D - Rispetto alle sue aspettative il servizio dell' assistenza specialistico da lei utilizzato è stato:

POLIAMBULATORI	POTENZA	RIONERO	ROTONDA	TOTALE ASP
Peggior di come se lo aspettava	4,0	1,0	2,0	3,0
Come se lo aspettava	58,0	88,0	75,0	66,0
Migliore di come se lo aspettava	38,0	11,0	23,0	31,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

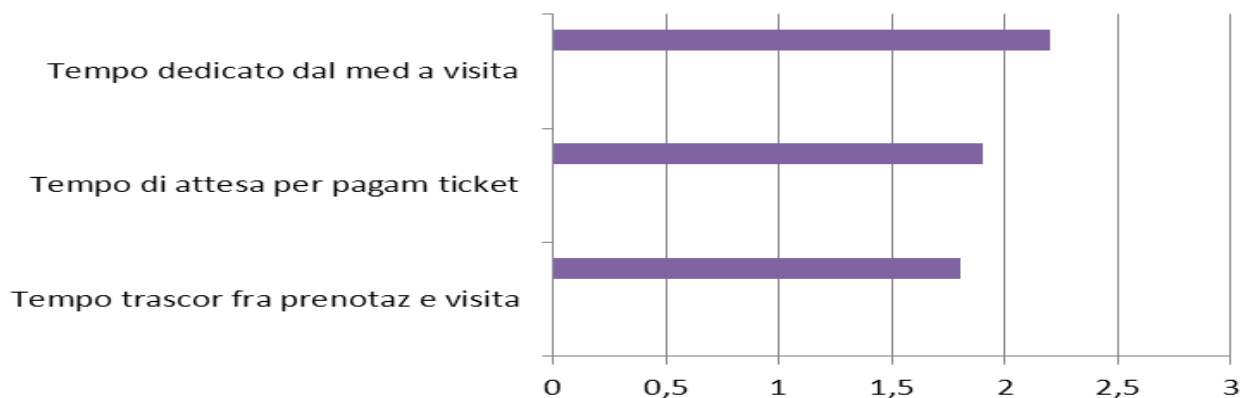




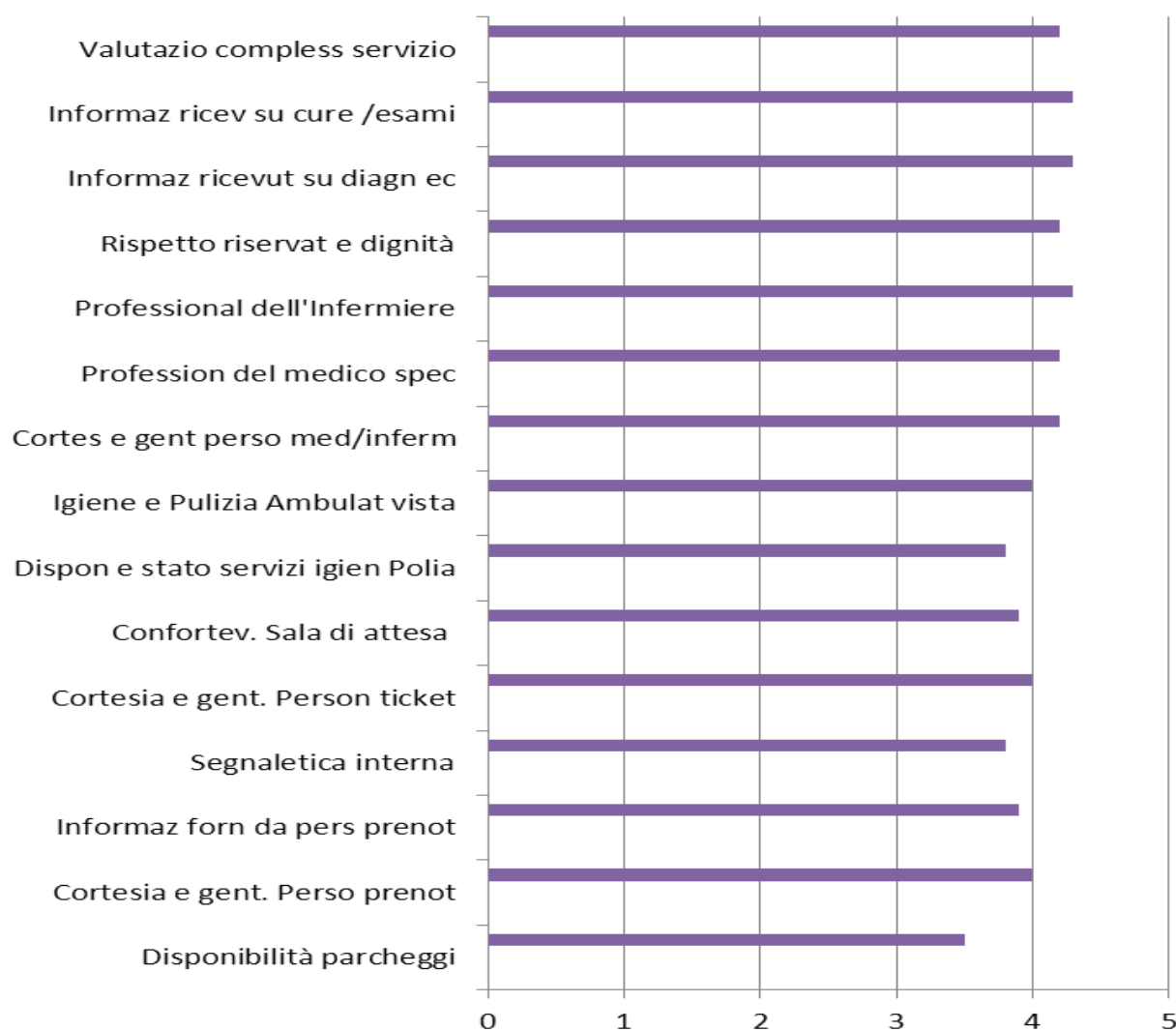
**Grafico 1a - Poliambulatorio di Potenza - Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 5**



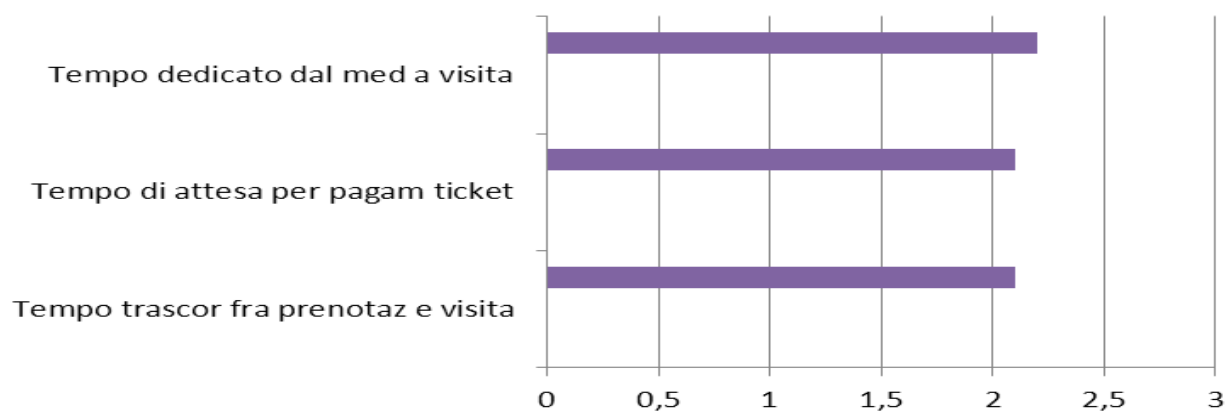
**Grafico 1b- Poliambulatorio di Potenza - Valutazione degli aspetti del servizio con Indice da 1 a 3**



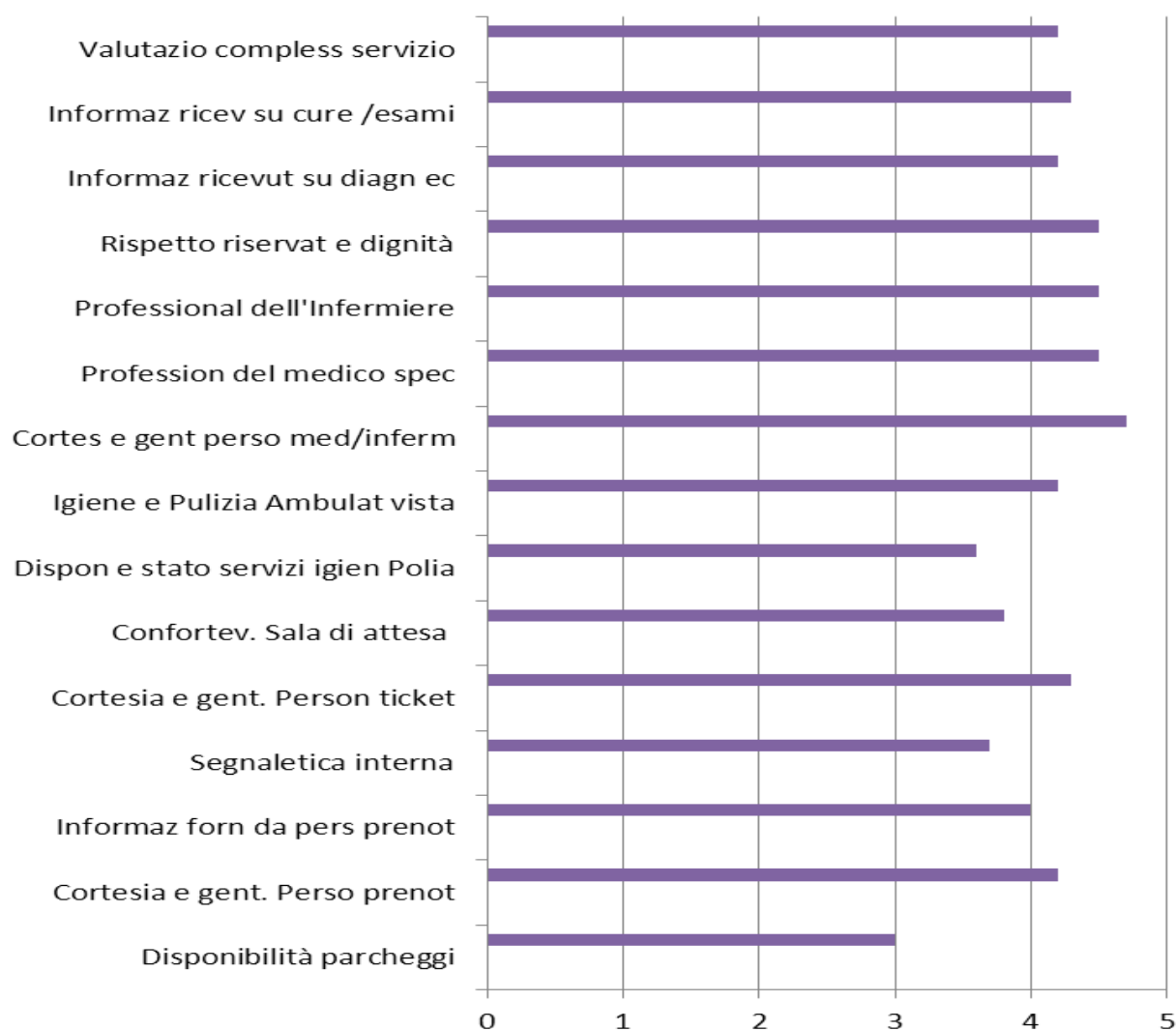
**Grafico 2a - Poliambulatorio di Rionero - Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 5**



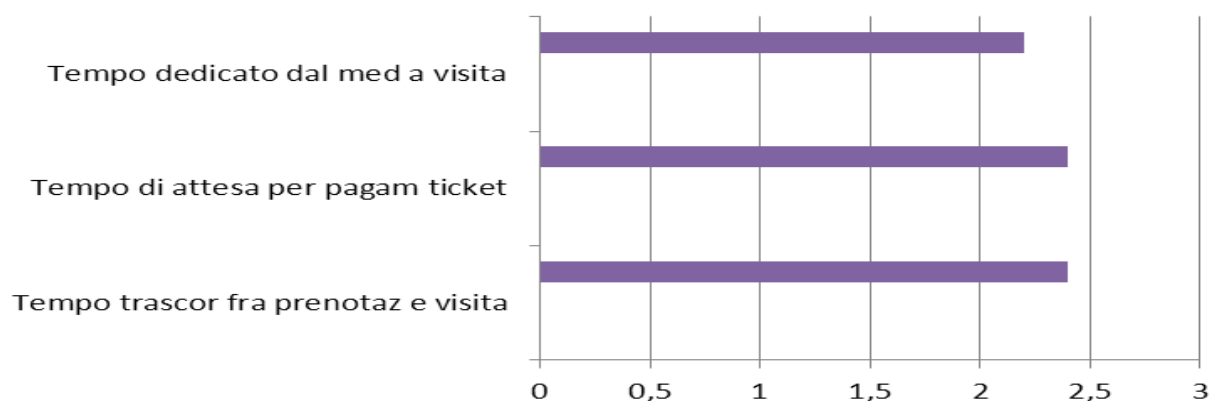
**Grafico 2b- Poliambulatorio di Rionero - Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3**



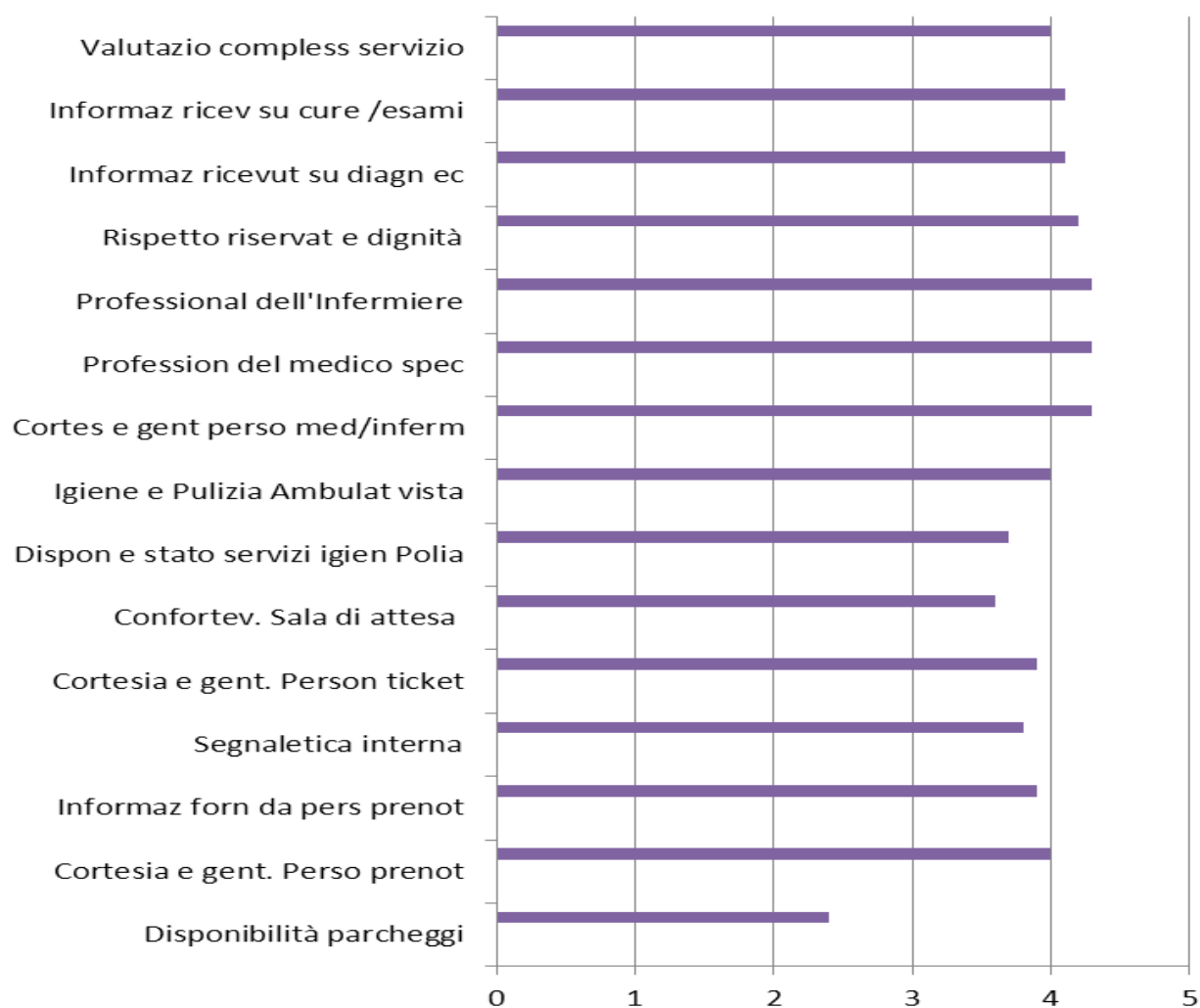
**Grafico 3a - Poliambulatorio di Rotonda - Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 5**



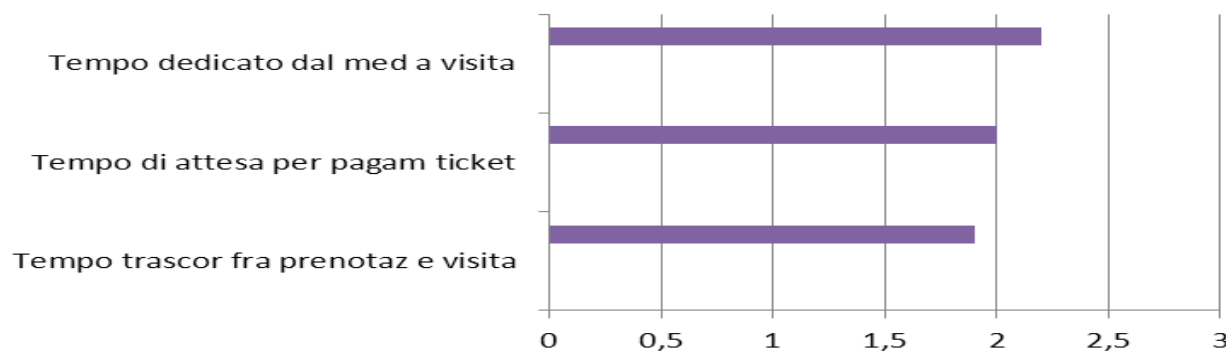
**Grafico 3b- Poliambulatorio di Rotonda - Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3**



**Grafico 4a - Totale ASP ( Poliamb. di Potenza, Rionero e Rotonda )- Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 5**



**Grafico 4b- Totale ASP (Poliambul. di Potenza, Rionero e Rotonda) - Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3**



## SUGGERIMENTI E PROPOSTE

### POLIAMBULATORIO DI POTENZA

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Migliorare e ampliare i parcheggi	64
Aumentare i parcheggi per invalidi civili	5
Sala di attesa insufficiente per contenere tutti gli utenti che si recano negli ambulatori situati al primo piano	5
Migliorare il servizio degli ascensori all'interno della struttura, in quanto c'è sempre fila e sono lenti	2
Organizzare meglio l'accoglienza	4
Aumentare il personale preposto al pagamento ticket.	1
Rispettare l'orario delle visite come da prenotazione	5
Sala di attesa insufficiente	5
Per la consegna delle urine, evitare agli utenti della Medicina dello Sport di fare la stessa fila di chi è in attesa per i prelievi ematici	2
Migliorare la dislocazione degli ambulatori che, su alcuni piani, risultano essere troppo concentrati, creando eccessiva confusione tra i prenotati in sale di attesa inadeguate	3
Tempi di attesa lunghi	43
Più gentilezza e disponibilità da parte degli operatori del ticket/sportello	6
Maggiore organizzazione delle prenotazioni poiché in alcuni casi si confondono le visite con i controlli e si crea confusione e lunghe attese	1
Lo spazio all'ingresso del poliambulatorio è insufficiente	2
Migliorare la viabilità - Trasporto urbano ed extra-urbano carente	4
Migliorare l'aspetto del comfort della struttura	2
Maggiore disponibilità da parte dei medici nel chiarire le terapie e le informazioni sul percorso di guarigione.	6
Tempi di attesa molto lunghi anche per l'intra-moenia	2
Migliorare la comunicazione, la disponibilità e la professionalità dei medici verso i pazienti	8
Organizzare in maniera più efficiente il pagamento ticket, rendendolo possibile anche dopo la visita specialistica	2
Prevedere più passaggi pedonali nelle vicinanze del Polo Sanitario	1
Dedicare più tempo alle visite e quindi ai pazienti	3
Sale più ampie davanti agli sportelli ticket	4
I numeri distribuiti per accedere agli ambulatori dovrebbero essere dati sul piano e non all'ingresso/migliorare la gestione dell'accesso	5
Più posti a sedere nella sala di attesa del terzo piano	3
Più umiltà e pazienza nell'ascolto da parte del personale. Somministrazione di questionari di soddisfazione alla fine di ogni prestazione.	1
Per l'accesso dei disabili/anziani, dare la priorità	2
Migliorare la segnaletica	3
Necessità di erogatore di acqua, considerata la presenza di numerosi anziani e le lunghe attese	1
Sarebbe utile che l'utente esente non passi dal ticket	1
Si avverte la necessità di una struttura sanitaria nuova più rispondente ad una utenza in costante aumento	1
Migliorare le attrezzature - Disponibilità di apparecchi portatili Holter	1

Organizzare gli orari delle visite in maniera più adeguata e più consone ai pazienti.	6
Ambienti più puliti- Maggiori posti a sedere per anziani e bambini	1
Più professionalità, cortesia e disponibilità da parte del personale infermieristico	2
Garantire la continuità dello stesso specialista durante la visita	2
Presenza di hostess per l' accompagnamento dei più disorientati.	1

### **POLIAMBULATORIO DI RIONERO**

<b>TIPO DI SUGGERIMENTO</b>	<b>N.ro Segnalazioni</b>
Prevedere i parcheggi per i disabili	1
Ampliare i parcheggi	1
Rispetto dell' orario prefissato per le visite	2
Più posti a sedere in sala d'attesa	3
Migliorare il riscaldamento in sala di attesa	1
Lunghe liste di attese per prenotare alcune specialità	3
Migliorare l'accesso al ticket	1
Monitoraggio continuo macchinari utilizzati dagli specialisti	1
Troppo tempo tra un controllo e l'altro	1
Migliorare il rapporto con gli utenti	1

### **POLIAMBULATORIO DI ROTONDA**

<b>TIPO DI SUGGERIMENTO</b>	<b>N.ro Segnalazioni</b>
Segnalare meglio i lavori di ristrutturazione	1
Migliorare i parcheggi	2
Reimpostare e migliorare la segnaletica interna	5
Evidenziare meglio le informazioni esposte in bacheca	1
Controllare regolarmente la carta igienica nei bagni	2
Migliorare l'igiene nei bagni	2
Prevedere la costruzione di un altro bagno	1
Curare meglio la manutenzione dell'ambulatorio	1
Rispettare l'orario della prenotazione e/o diversificare orario visite degli utenti	4
Organizzare un posto appartato per allattare il bambino e/o per cambiarlo	1
Spostare l'ambulatorio di pediatria poiché è sistemato vicino a quello dei MMG e ciò provoca sovraffollamento	1
Potenziare le attività specialistiche presenti integrandoli con la presenza del fisioterapista, dell'otorino,(più ore di pediatria) ,ecc.	2
Migliorare l'attrezzatura dell'Ambulatorio di cardiologia	1
Più disponibilità da parte del personale addetto all' attività tecno-amministrativo e di sportello	2

