



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

Area di Staff

UOSD "URP Comunicazione"

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

Anno 2016- 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. 6**
- 7 – PRENOTAZIONI E TICKET PAG. 6**
- 8 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E COMFORT PAG. 7**
- 9 – LA PRESTAZIONE SPECIALISTICA PAG. 7**
- 10 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA E ASPETTATIVE PAG. 8**
- 11 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ATTRAVERSO GLI INDICI E CONCLUSIONI PAG.8**

1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La DGR n. 364/2016 "Obiettivi di salute e di programmazione economico-finanziaria per i Direttori Generali dell'Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Basilicata – Anni 2015-2017 – Aggiornamento 2016" prevede all'Obiettivo di empowerment- 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 della Performance 2016 e del "Piano di Qualità Aziendale" (Deliberazione n.623 del 30.09.2016) programmando una indagine sulla qualità percepita dagli utenti nei servizi dell'Assistenza Specialistica Ambulatoriale nei Distretti di Lauria, Venosa e Villa d'Agri.

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 ambulatoriale 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 , valutazione complessiva e aspettative e infine suggerimenti per migliorare il servizio.

Come negli anni precedenti , sulla base di quanto evidenziato 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 19 Settembre –metà Ottobre 2016 hanno fruito di una visita specialistica presso i Poliambulatori di Lauria, Venosa e Villa d'Agri .

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 (19 settembre –Metà 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 Potenza , Lagonegro e Villa d'Agri.

Il questionario, utilizzato già negli anni precedenti , ha raccolto le valutazioni dell'utente a riguardo di tutto il percorso seguito 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 metà 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 2015 (pari a circa 40.000 prestazioni) e rappresentativo delle singole specialità presenti nei Poliambulatori oggetto dell'indagine.

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 340 persone , distribuito proporzionalmente per Poliambulatorio e per specialità in base ai dati di attività 2015.

Campione degli utenti intervistati per Poliambulatorio e per branca.

BRANCA SPECIALISTICA	Lauria	Venosa	Villa D'Agri	TOTALE x BRANCA
Allergologia		8		8
Angiologia			6	6
Cardiologia		28	18	46
Centro Diabetologia		30		30
Dermatologia	9	9	8	26
Diabetologia	4		6	10
Dietologia			2	2
Endocrinologia	4		5	9
Fisiatria	6	7	6	19
Gastroenterologia	7			7

Geriatria CEIMI/ Reumatologia		19		19
Ginecologia	3	2		5
Medicina		8		8
Medicina dello Sport	13	2		15
Neurologia	5	3	7	15
Neuropsich. Infan.	5	2	4	11
Oculistica	8	30	15	53
Odontoiatria	4	2	3	9
Otorinolaringoiatria	10	12	5	27
Pneumologia	4	6		10
Urologia	4		1	5
TOTALE	86	168	86	340

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.

5 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE

Il campione degli intervistati , in totale 340 , è composto da 60% di femmine e dal 40% di maschi **(Tab.1A)**.

Il 74% degli utenti appartiene alla fascia di età che va oltre i 45 anni **(Tab.2A)** ; il 58% è in possesso di licenze della scuola dell'obbligo (licenza elementare e licenza media) il restante 32% è in possesso di diploma e di Laurea **(Tab.4A)**. Per quanto attiene l'attività professionale degli utenti si rileva che il 21% è occupato, il 43% 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 74%) all'intervista ha risposto direttamente l'utente che aveva usufruito della visita specialistica. **(Tab. 5A)**

6 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E TEMPI DI ATTESA

Il 36% risiede nello stesso Comune dove è ubicata la struttura mentre il restante 64% proviene da altri comuni; la maggior parte degli utenti si è recato al Poliambulatorio con un mezzo proprio /privato (88%) , pochissimi utenti hanno utilizzato il mezzo pubblico (**Tabb. 1 e 2B**).

I giudizi sulla disponibilità dei parcheggi registra criticità evidenti tanto è vero che il 40% degli intervistati esprimono un giudizio di "insufficiente-pessimo" e il 29% "sufficiente " ; problema questo particolarmente avvertito in considerazione del fatto che l'88% si è recato al Poliambulatorio con mezzo proprio. Tale criticità viene evidenziato di più presso il Poliambulatorio di Lauria e Villa d'Agri dove più del 50% degli intervistati si esprimono con un giudizio "pessimo-insufficiente"**(tab.3B)**.

Il 44 % degli utenti intervistati ha effettuato una prima visita specialistica , mentre il restante 56 % 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 23 % dichiara che è stato "breve", il 40% "adeguato" e il 37% , quindi più di 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 non più di mezz'ora con un 30% che ha atteso solo 15 minuti ; il 20% ha atteso da 30 a 60 minuti e un 12% ha atteso anche più di un'ora (**Tab. 6B**).

Il 49% degli intervistati afferma che la visita è stata riprogrammata in altra data (**Tab.7B**)

7 – PRENOTAZIONI E TICKET

Passando a valutare il servizio di 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 77% esprime un giudizio di "buono-ottimo" e il 21% "sufficiente" ;solo il 2% evidenzia 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 23% con "sufficiente" e solo il 2% 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 74% da un giudizio di "buono-ottimo", il 24% "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 22% di intervistati che lo considera "lungo", anche se più della metà degli intervistati, il 54%, lo considera "adeguato" e il 24% lo considera addirittura "breve" (**Tab. 5C**).

8 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E COMFORT

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

La segnaletica interna ai Poliambulatori, viene considerata "buona-ottima" dal 53% degli intervistati mentre il 38% la considera "sufficiente" e il restante 9% esprime un giudizio negativo (**tab.3C**); i giudizi positivi sulla confortevolezza della sala di attesa raggiungono il 51% la stessa cosa si registra sulla disponibilità e stato dei servizi igienici del poliambulatorio (il 62%), anche se va rilevato che più di 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: il 73% dichiara che è "buona-ottima", il 24% "sufficiente" e solo il 3% "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 nel Poliambulatorio di Villa d'Agri (porta d'ingresso) e in quello di Venosa (presenza di attrezzi, bidoni, pittura per lavori in corso; corridoi e porte non adatti al passaggio di carrozzelle; ascensore, ecc.). (**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" dall'84% degli intervistati e solo un 2% esprime un giudizio negativo. (**tab. 9C**)

Stesso giudizio positivo a riguardo della professionalità del medico e dell'infermiere dove il giudizio "buono-ottimo" arriva al 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 29% lo giudica "molto adeguato, il 67 % "adeguato" e solo il 4% "inadeguato" (**Tab. 13C**).

Il giudizio sulle informazioni ricevute sulla diagnosi e su come proseguire le cure, è anche questo fondamentalmente positivo , si attesta attorno all'84%, anche se è giusto rilevare il rimanente 15% 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: il 76% li ritiene "Buono-Ottimo", il 21% "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 così come evidenziato anche dai valori indice.

Per quanto riguarda le aspettative degli utenti intervistati e tenuto conto che quasi il 44% 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 73% ritiene soddisfatte le proprie aspettative e un buon 24% 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/2a a 1d/2d**)

Dai **grafici 1d e 2d** , 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 vicino al 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 **1d (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 tende al valore 4 (Buono) sulla **pulizia e igiene dell'ambulatorio dedicato alla visite , sulla cortesia del personale addetto alle prenotazioni e sulle informazioni fornite dallo stesso e sulla cortesia del personale ticket ;**
- 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)**
- un giudizio fra l'insufficiente e il sufficiente (2,9) sulla **disponibilità dei parcheggi ,** aspetto questo con l'indice più basso.

Il grafico **2d** 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 (2,3);
- 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 (1,8), rappresenta comunque un aspetto da tenere sotto osservazione (tempi di attesa) .

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, riconfermando quanto evidenziato nelle precedenti indagini, 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 .

A. DATI GENERALI UTENTI INTERVISTATI.

1.A SESSO

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Maschio	44,0	38,0	41,0	40,0
Femmina	56,0	62,0	59,0	60,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

2.A ETA'

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Fino a 17 anni	22,0	2,0	5,0	8,0
da 18 a 24 anni	3,0	2,0	6,0	3,0
da 25 a 44 anni	14,0	16,0	13,0	15,0
da 45 a 64 anni	26,0	36,0	32,0	33,0
oltre 65 anni	35,0	44,0	44,0	41,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

3.A PROFESSIONE

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Occupato	14,0	24,0	21,0	21,0
In cerca di occupazione	7,0	10,0	8,0	8,0
Casalinga	17,0	18,0	13,0	17,0
Studente	16,0	2,0	6,0	6,0
Inabile al lavoro	3,0	2,0		2,0
Pensionato	37,0	43,0	49,0	43,0
Altro	6,0	1,0	3,0	3,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

4.A TITOLO DI STUDIO

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Nessun titolo	12,0	7,0	14,0	10,0
Licenza elementare	34,0	29,0	29,0	30,0
Licenza media	37,0	28,0	19,0	28,0
Diploma o Qualifica Professionale	16,0	24,0	31,0	24,0
Laurea e post laurea	1,0	12,0	7,0	8,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

5. A CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Utente	65,0	77,0	76,0	74,0
Familiare/conoscente	35,0	23,0	24,0	26,0
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?

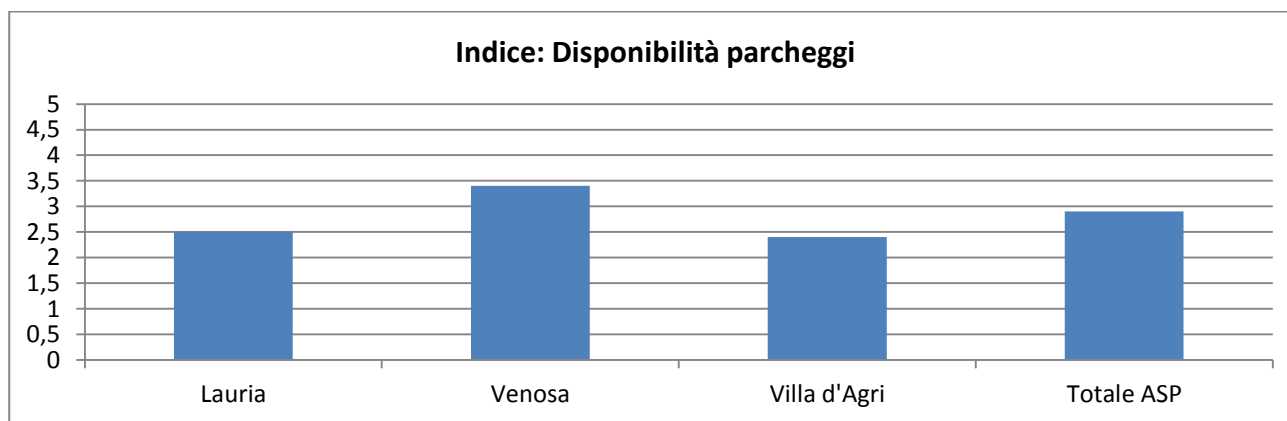
	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
SI	53,0	38,0	15,0	36,0
NO	47,0	62,0	85,0	64,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

2.B – Con quale di trasporto ha raggiunto il Poliambulatorio?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Mezzo proprio/auto privata	96,0	84,0	91,0	88,0
Mezzo pubblico	2,0	4,0	3,0	3,0
A piedi	2,0	12,0	6,0	9,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

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

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo	23,0	2,0	9,0	9,0
Insufficiente	31,0	20,0	50,0	31,0
Sufficiente	24,0	30,0	33,0	29,0
Buono	17,0	30,0	8,0	21,0
Ottimo	5,0	18,0		10,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	2,5	3,4	2,4	2,9

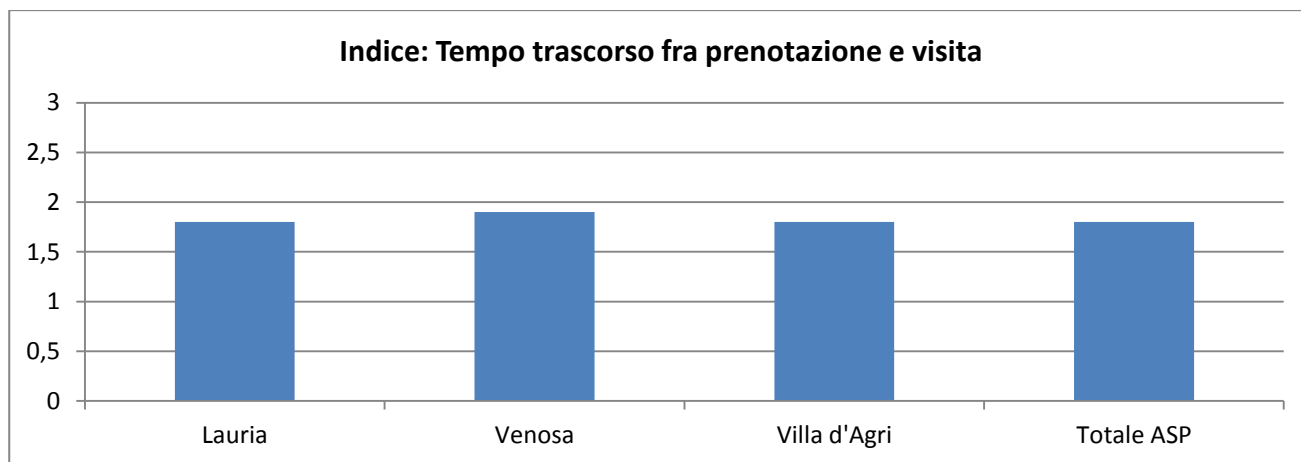


4.B – Presso il Poliambulatorio ha effettuato una prima visita o un controllo?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Prima visita	51,0	36,0	36,0	44,0
Controllo	49,0	64,0	64,0	56,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

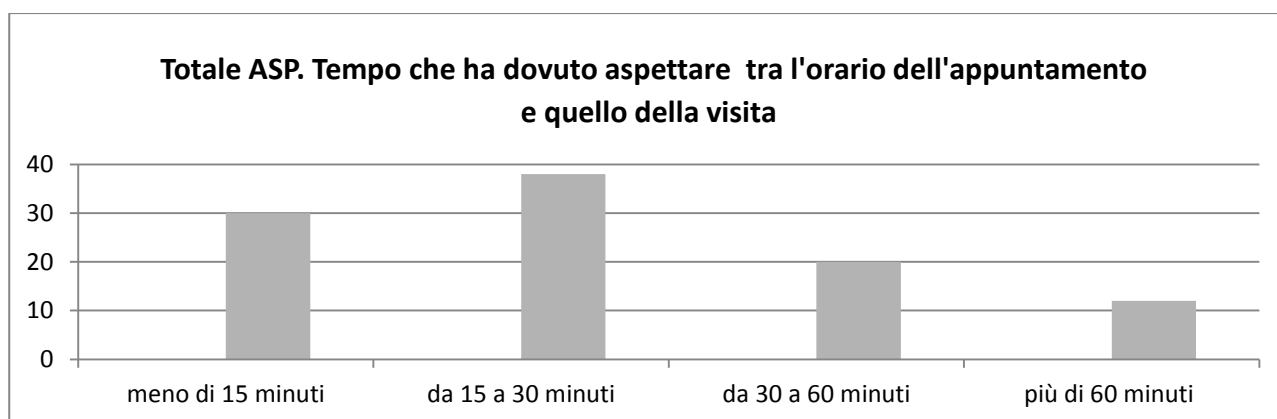
5.B – Come valuta il tempo trascorso fra il giorno della prenotazione e quello della visita (**solo per la prima visita**) ?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Lungo	34,0	33,0	47,0	37,0
Adeguito	50,0	40,0	25,0	40,0
Breve	16,0	27,0	28,0	23,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 3	1,8	1,9	1,8	1,8



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?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Meno di 15 minuti	39,0	19,0	43,0	30,0
Da 15 a 30 minuti	7,0	52,0	41,0	38,0
Da 30 a 60 minuti	35,0	18,0	10,0	20,0
Più di 60 minuti	19,0	11,0	6,0	12,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0



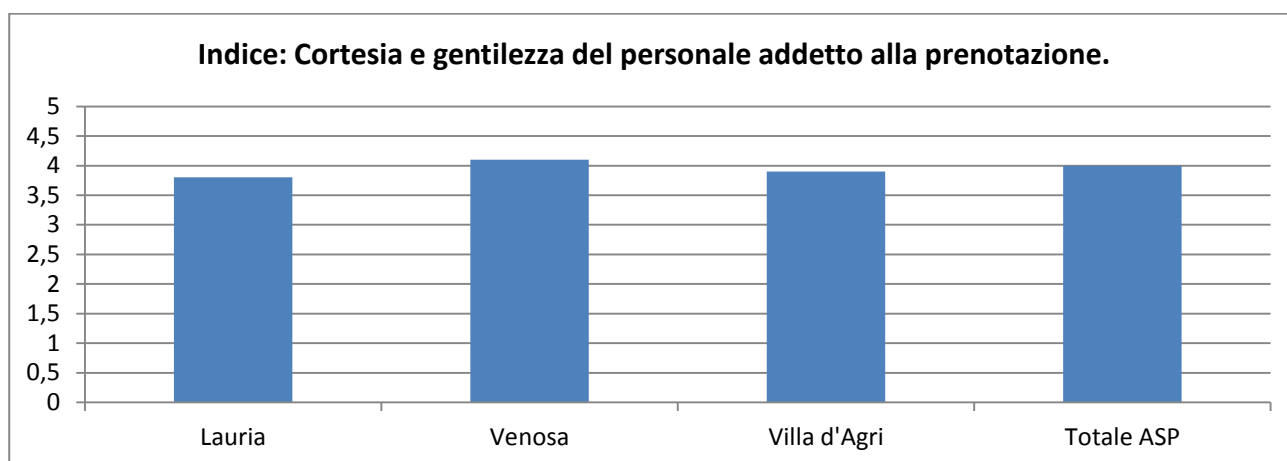
7.B – Può dirci se la visita specialistica alla quale si è sottoposta è stata riprogrammata in altra data?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
SI	71,0	60,0	5,0	49,0
NO	29,0	40,0	95,0	51,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

C – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

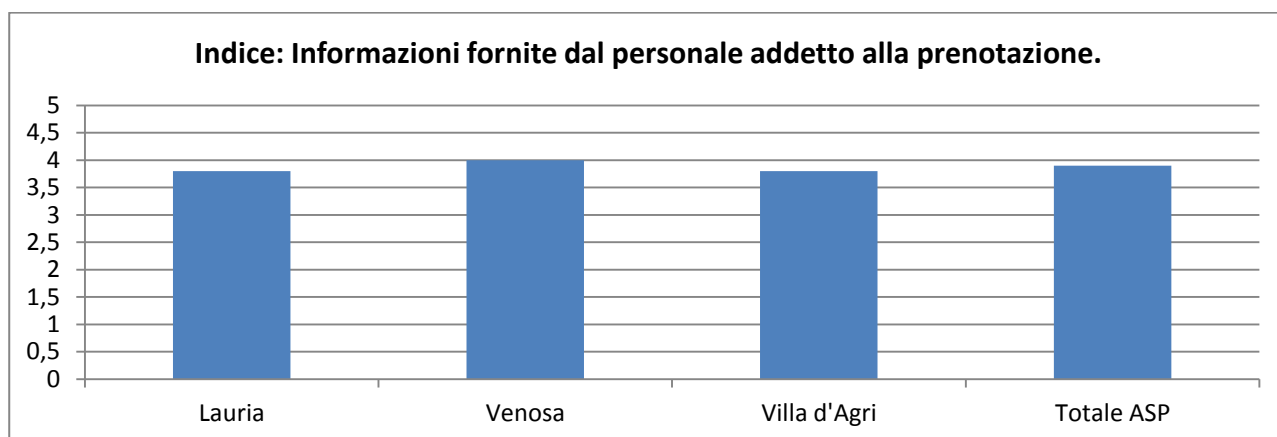
1.C – Come valuta la cortesia e la gentilezza del personale a cui si è rivolto al momento della prenotazione?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo		1,0	2,0	1,0
Insufficiente	1,0	1,0		1,0
Sufficiente	38,0	14,0	16,0	21,0
Buono	35,0	54,0	66,0	52,0
Ottimo	26,0	30,0	16,0	25,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	4,1	3,9	4,0



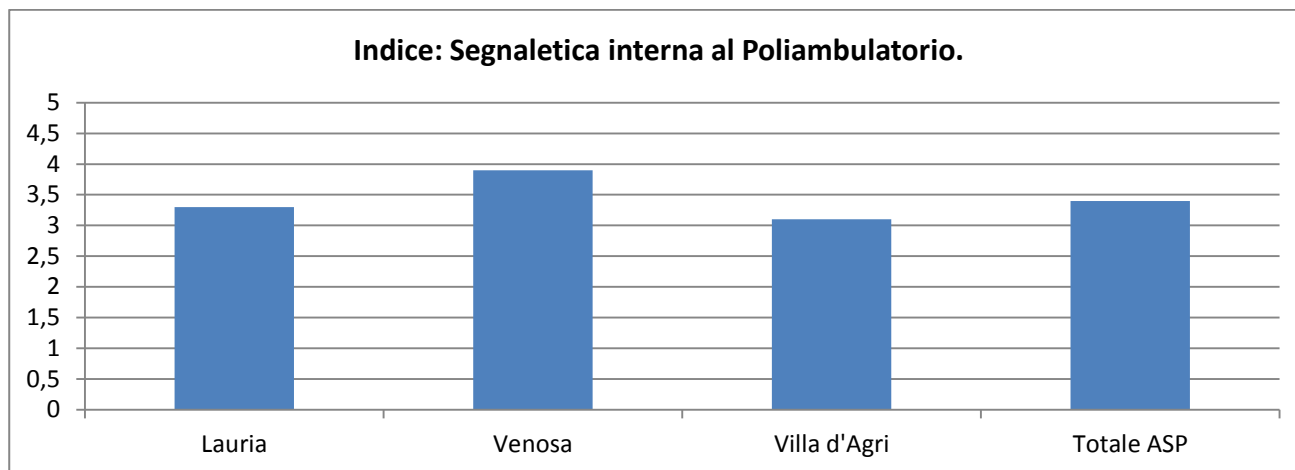
2.C – Come valuta le informazioni e le spiegazioni fornite dal personale preposto alle prenotazioni (preparazione alla visita, altro)?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo		1,0	1,0	1,0
Insufficiente	1,0	1,0	1,0	1,0
Sufficiente	37,0	17,0	19,0	23,0
Buono	41,0	55,0	72,0	55,0
Ottimo	21,0	26,0	7,0	20,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,8	4,0	3,8	3,9



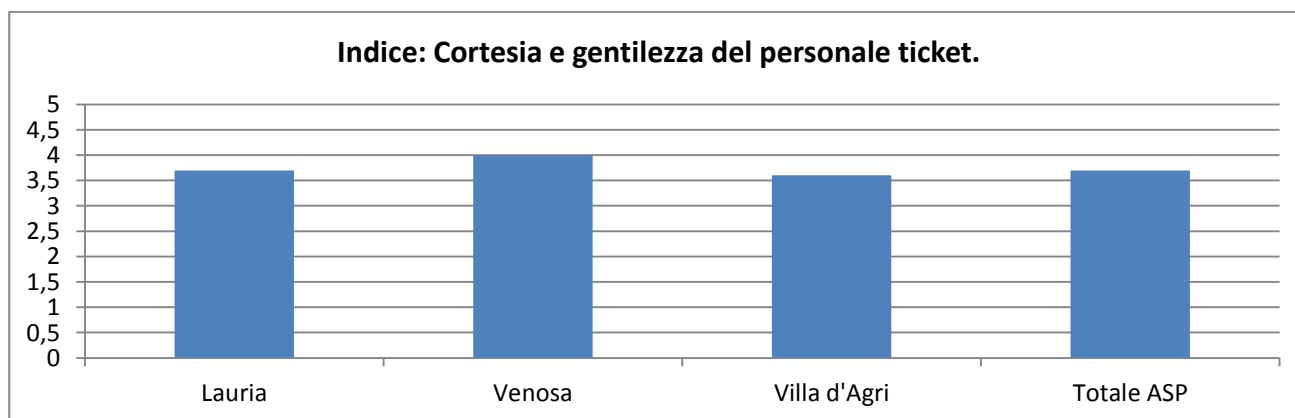
3.C – Come valuta la segnaletica interna del Poliambulatorio?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo			1,0	1,0
Insufficiente	15,0	4,0	9,0	8,0
Sufficiente	47,0	22,0	63,0	38,0
Buono	31,0	51,0	26,0	39,0
Ottimo	7,0	23,0	1,0	14,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,3	3,9	3,1	3,4



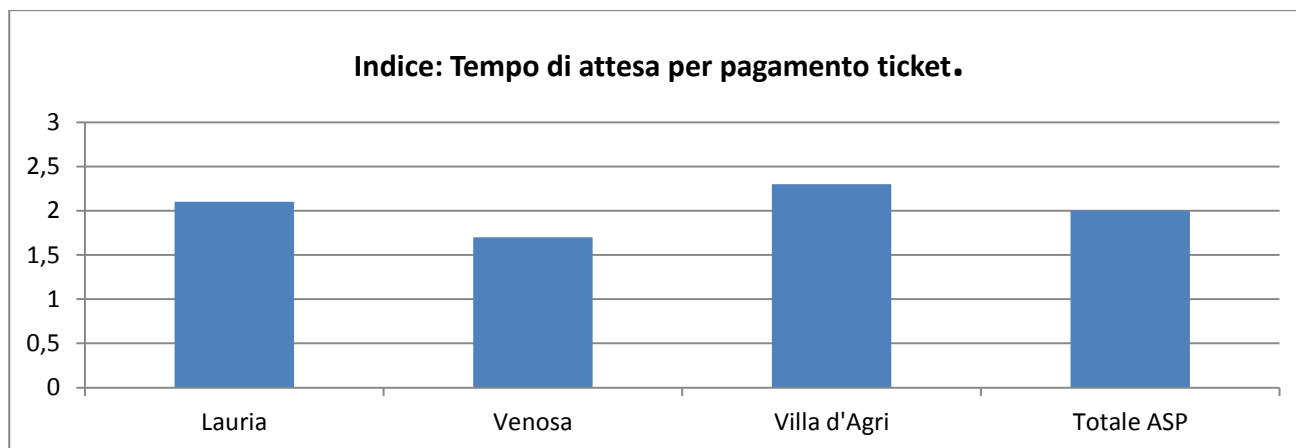
4..C – Come valuta la cortesia e la gentilezza del personale preposto allo sportello del ticket ? (Solo per coloro che sono passati dal ticket)

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo	1,0			1,0
Insufficiente		2,0		1,0
Sufficiente	45,0	23,0	9,0	24,0
Buono	36,0	48,0	75,0	52,0
Ottimo	18,0	27,0	16,0	22,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,7	4,0	3,6	3,7



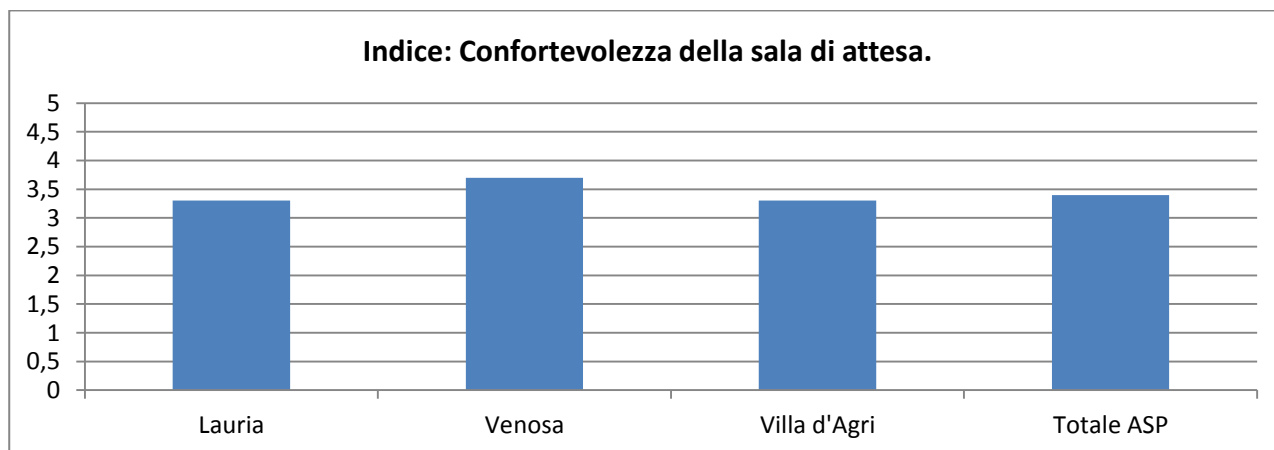
5.C – Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket? (Solo per coloro che sono passati dal ticket)

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Lungo	13,0	34,0	12,0	22,0
Adeguito	60,0	53,0	50,0	54,0
Breve	27,0	13,0	38,0	24,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 3	2,1	1,7	2,3	2,0



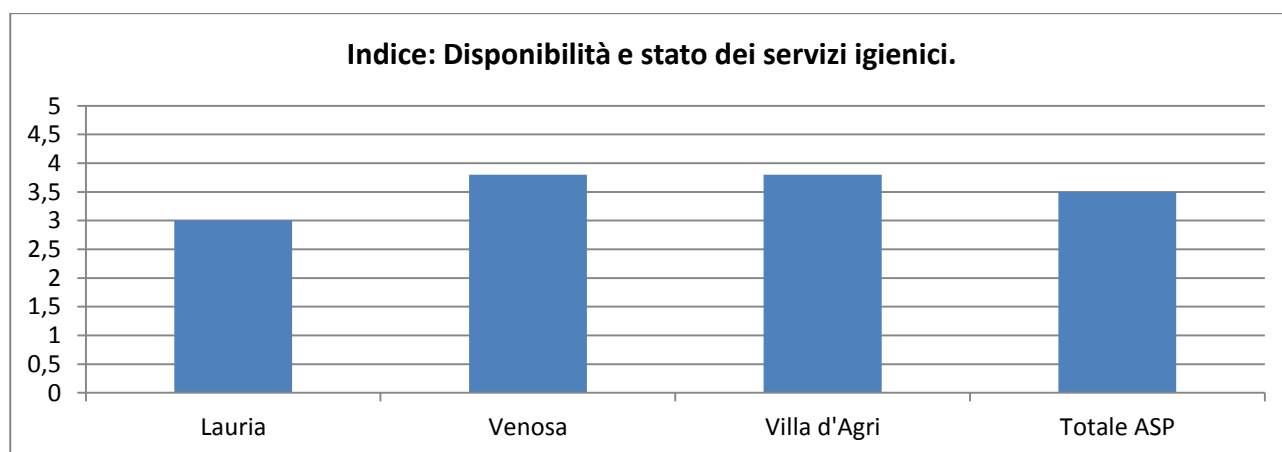
6.C – Come valuta la confortevolezza della sala di attesa a disposizione dell'Ambulatorio (posti a sedere, pulizia, ecc.)?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo	2,0			1,0
Insufficiente	6,0	9,0	7,0	8,0
Sufficiente	58,0	24,0	52,0	40,0
Buono	28,0	48,0	41,0	41,0
Ottimo	6,0	19,0		10,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,3	3,7	3,3	3,4



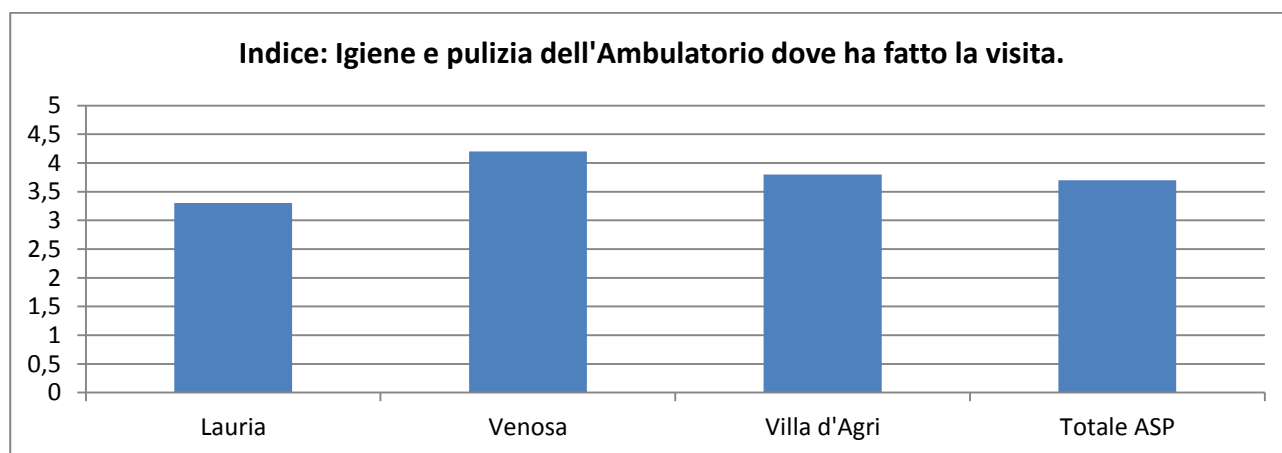
7.C - Come valuta la disponibilità e lo stato dei servizi igienici del Poliambulatorio?
(solo se utilizzati)

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo	12,0	4,0		5,0
Insufficiente	11,0	8,0		7,0
Sufficiente	43,0	17,0	20,0	26,0
Buono	29,0	39,0	75,0	44,0
Ottimo	5,0	32,0	5,0	18,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,0	3,8	3,8	3,5



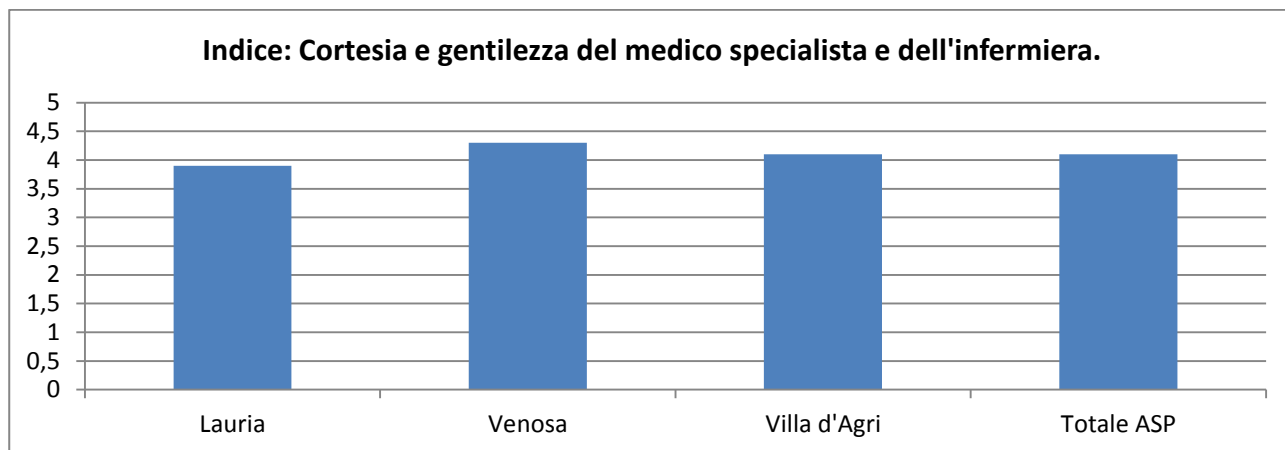
8.C – Come valuta l'igiene e la pulizia dell'Ambulatorio dove ha effettuato la visita?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo	2,0	1,0		1,0
Insufficiente	5,0	1,0		2,0
Sufficiente	59,0	8,0	21,0	24,0
Buono	29,0	61,0	72,0	56,0
Ottimo	5,0	29,0	7,0	17,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,3	4,2	3,8	3,7



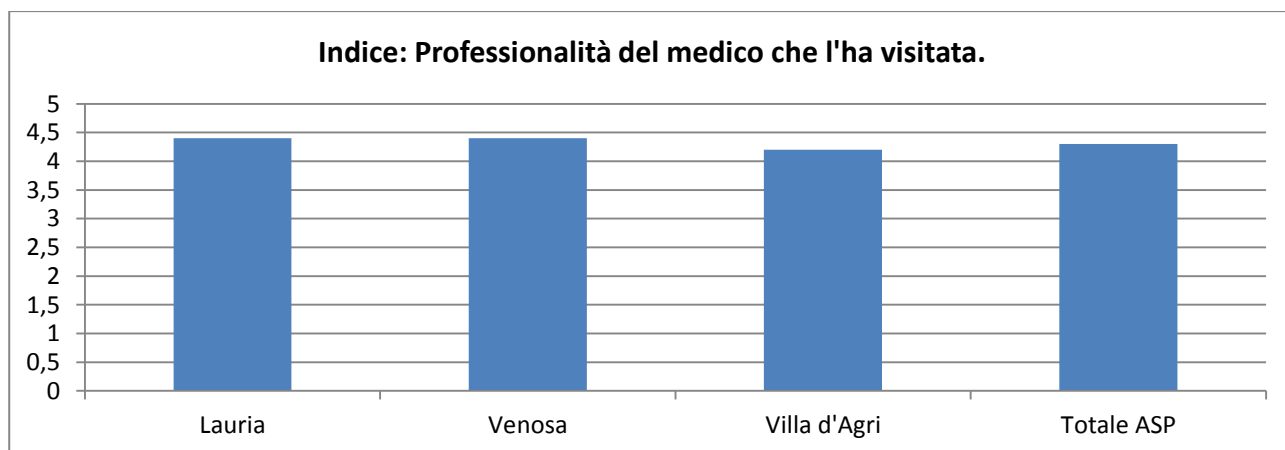
9.C – Come valuta la cortesia e la gentilezza del medico specialista e dell’infermiere?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D’AGRI	TOTALE
Pessimo			1,0	1,0
Insufficiente		2,0		1,0
Sufficiente	33,0	8,0	7,0	14,0
Buono	47,0	45,0	71,0	52,0
Ottimo	20,0	45,0	21,0	32,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,9	4,3	4,1	4,1



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

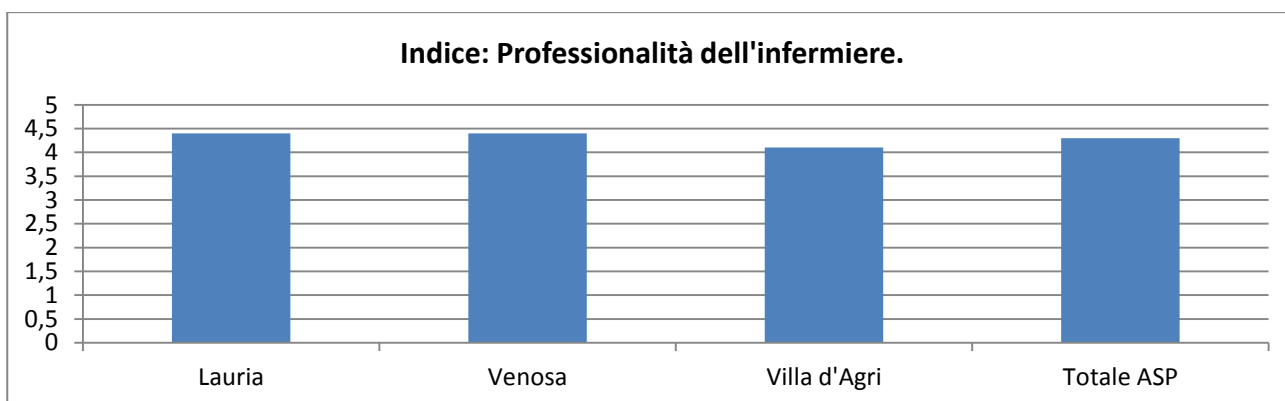
	LAURIA	VENOSA	VILLA D’AGRI	TOTALE
Pessimo			1,0	1,0
Insufficiente		2,0	2,0	2,0
Sufficiente	7,0	6,0	9,0	7,0
Buono	44,0	42,0	51,0	44,0
Ottimo	49,0	50,0	37,0	46,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4,4	4,4	4,2	4,3



11. C - Come valuta la professionalità dell'infermiere?

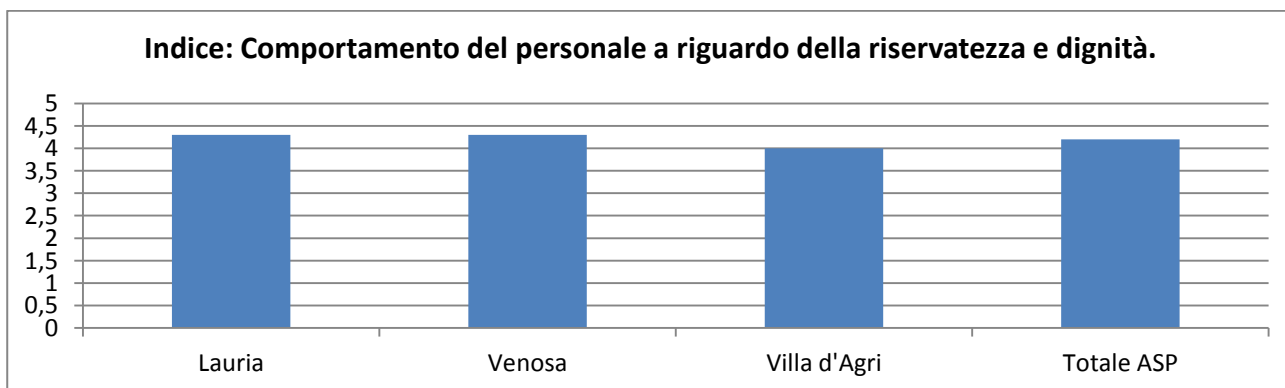
	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo			1,0	1,0
Insufficiente				
Sufficiente	7,0	4,0	3,0	5,0
Buono	47,0	45,0	75,0	53,0
Ottimo	43,0	47,0	15,0	37,0
Infermiere non presente al momento della visita	3,0	4,0	6,0	4,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4,4	4,4	4,1	4,3

NOTA: a Lauria il calcolo è stato effettuato su n. 83 risposte; a Venosa il calcolo è stato effettuato su n. 161 risposte; a Villa d'Agri il calcolo è stato effettuato su n. 81 risposte



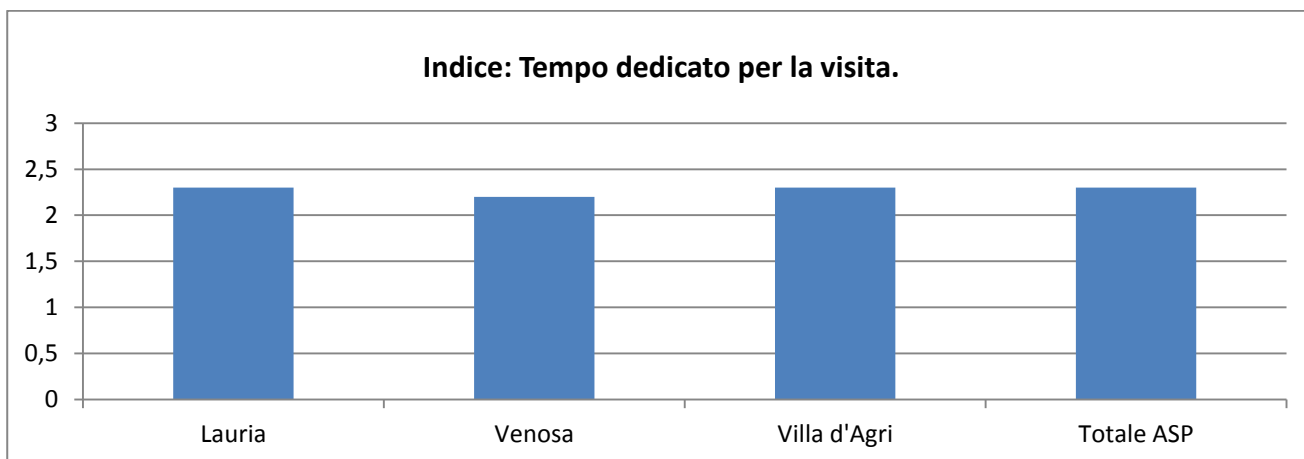
12. C – Durante la visita come valuta il comportamento del personale a riguardo della sua riservatezza e dignità?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo			1,0	1,0
Insufficiente		1,0		1,0
Sufficiente	10,0	7,0	5,0	7,0
Buono	50,0	51,0	85,0	59,0
Ottimo	40,0	41,0	9,0	32,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4,3	4,3	4,0	4,2



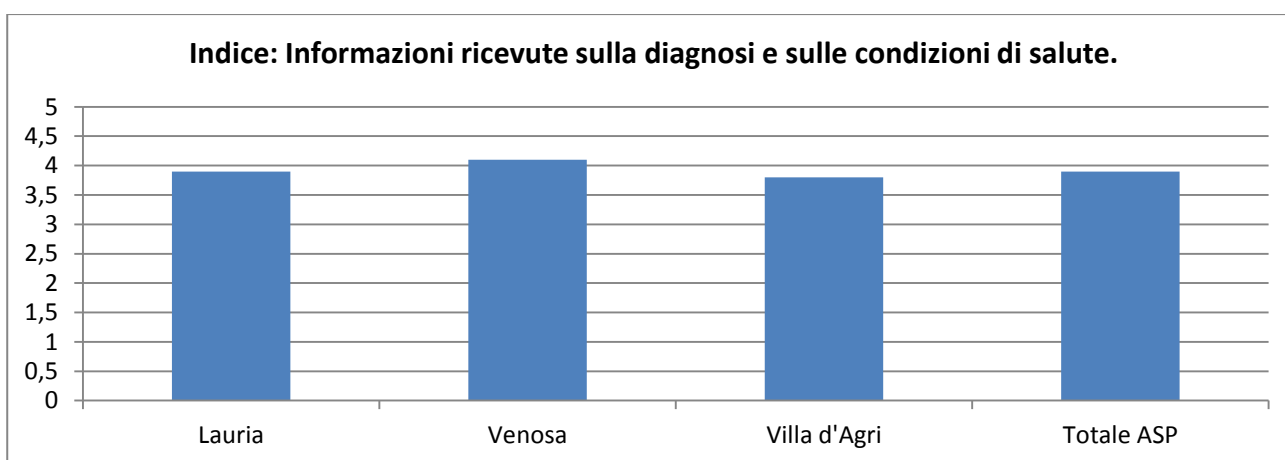
13. C – Come valuta il tempo che il medico specialista le ha dedicato per la visita?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Inadeguato		2,0	9,0	4,0
Adeguate	73,0	71,0	52,0	67,0
Molto adeguate	27,0	27,0	39,0	29,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 3	2,3	2,2	2,3	2,3



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

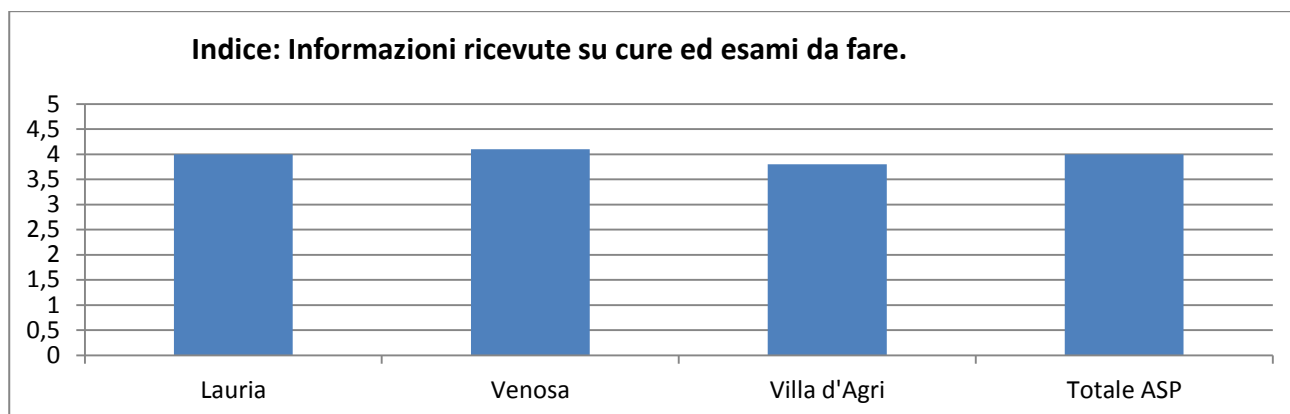
	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente	1,0	3,0	5,0	3,0
Sufficiente	19,0	11,0	12,0	12,0
Buono	65,0	51,0	75,0	61,0
Ottimo	15,0	34,0	8,0	23,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,9	4,1	3,8	3,9



15.C - Come valuta le informazioni che ha ricevuto sulle cure da fare e su eventuali altri esami da effettuare?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo			1,0	1,0
Insufficiente		4,0	4,0	3,0
Sufficiente	14,0	8,0	15,0	11,0
Buono	65,0	49,0	66,0	58,0
Ottimo	15,0	35,0	10,0	23,0
Impossibilitata a fare valutazioni perché non ha alcuna cura o esami da fare	6,0	4,0	4,0	4,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4,0	4,1	3,8	4,0

NOTA: a Lauria il calcolo è stato effettuato su n. 81risposte
a Venosa il calcolo è stato effettuato su n. 161 risposte
a Villa d'Agri il calcolo è stato effettuato su n. 83 risposte



16.C – Nel percorso di accesso al servizio ha potuto notare la presenza di elementi strutturali potenzialmente rischiosi per l'incolumità degli utenti e/o limitanti l'accesso ai servizi?

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
SI		4,0	1,0	2,0
NO	100,0	96,0	99,0	98,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

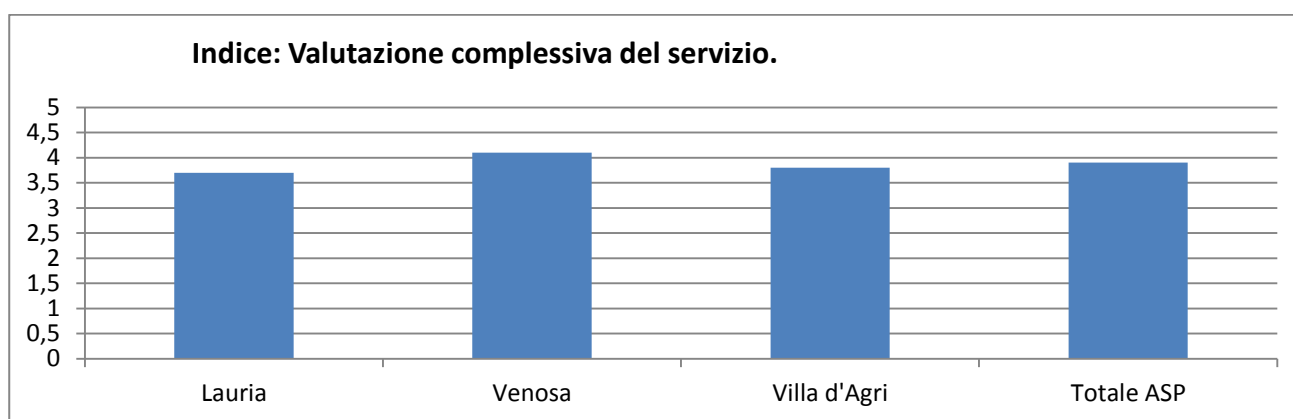
Villa d'Agri – Porta d'ingresso

- Venosa - Lavori in corso; presenza di attrezzi, bidoni pittura, ecc;
- Struttura troppo vecchia n. 2;
- Corridoi e porte non adatti al passaggio di carrozelle;
- Ascensore.

D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO E ASPETTATIVE

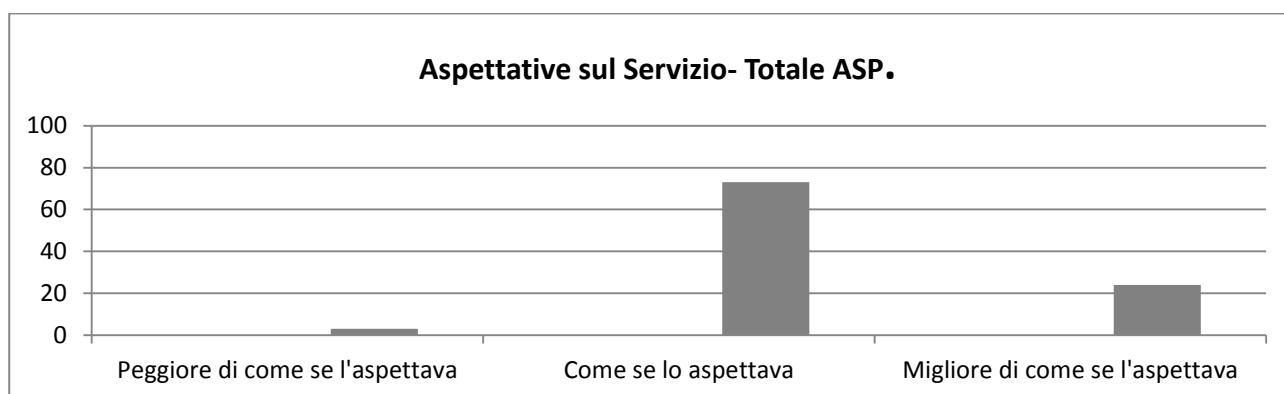
1. D – Come valuta complessivamente il servizio specialistico da lei utilizzato?
(prenotazione, pagamento ticket, visita medica, ecc.)

	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo			1,0	1,0
Insufficiente	1,0	2,0	2,0	2,0
Sufficiente	40,0	11,0	22,0	21,0
Buono	49,0	58,0	65,0	57,0
Ottimo	10,0	29,0	10,0	19,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,7	4,1	3,8	3,9

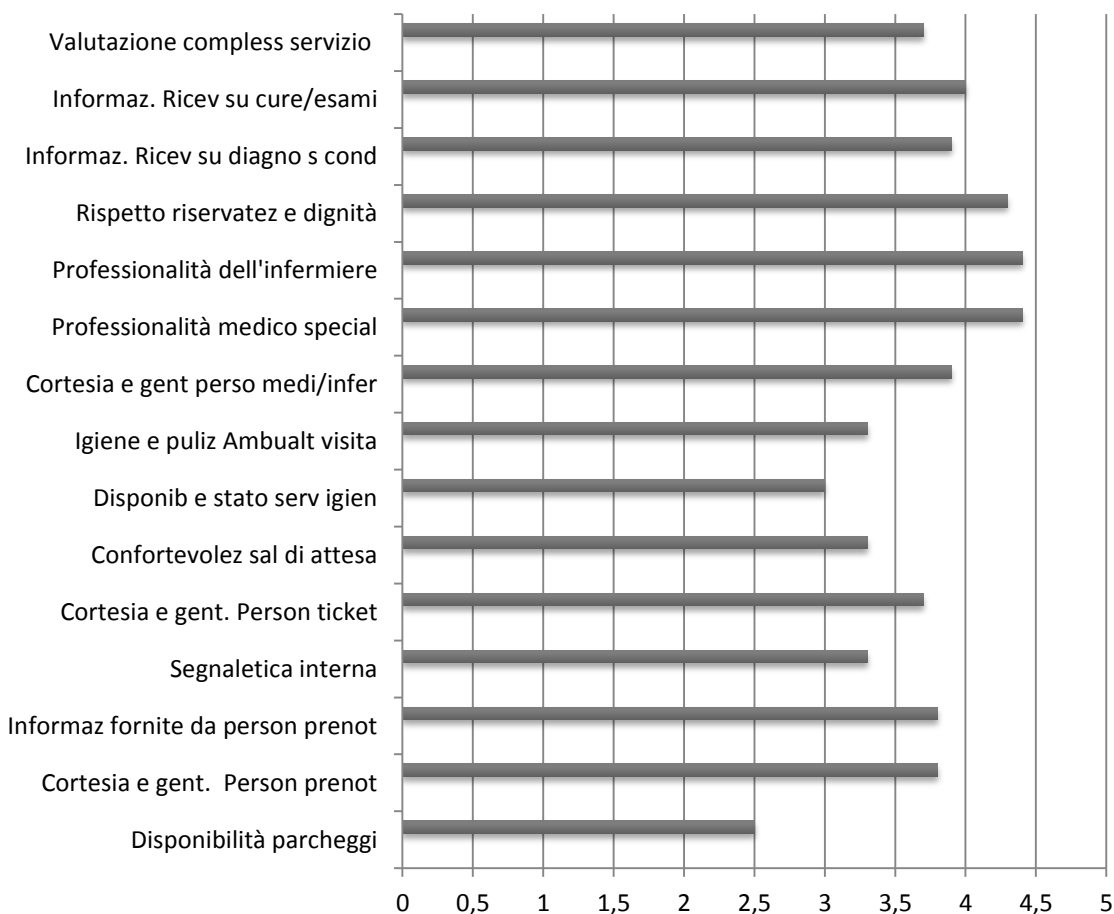


2.D – Rispetto alle sue aspettative il servizio dell'assistenza specialistica da lei utilizzato è stato:

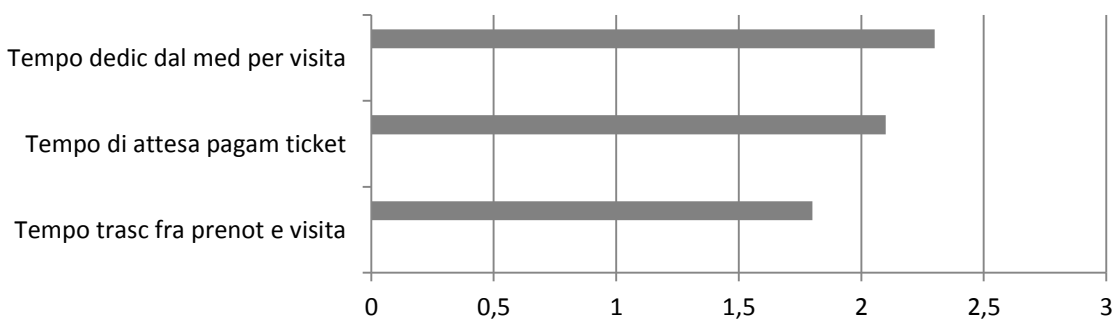
	LAURIA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Peggior di come se lo aspettava		3,0	5,0	3,0
Come se lo aspettava	82,0	68,0	71,0	73,0
Migliore di come se lo aspettava	18,0	29,0	24,0	24,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 3	2,2	2,3	2,2	2,2



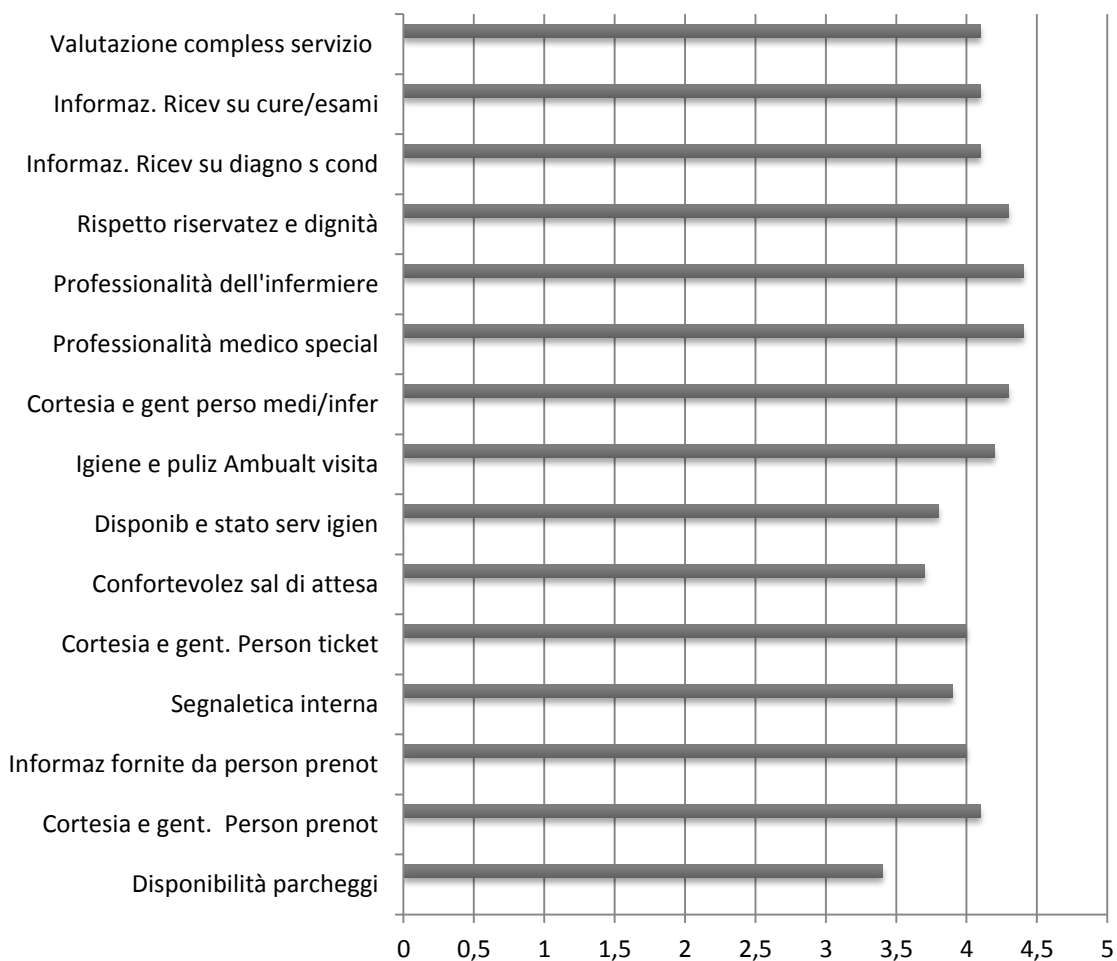
**Grafico 1 a - Poliambulatorio di Lauria-
Valutazione degli aspetti del servizio con
Indice da 1 a 5.**



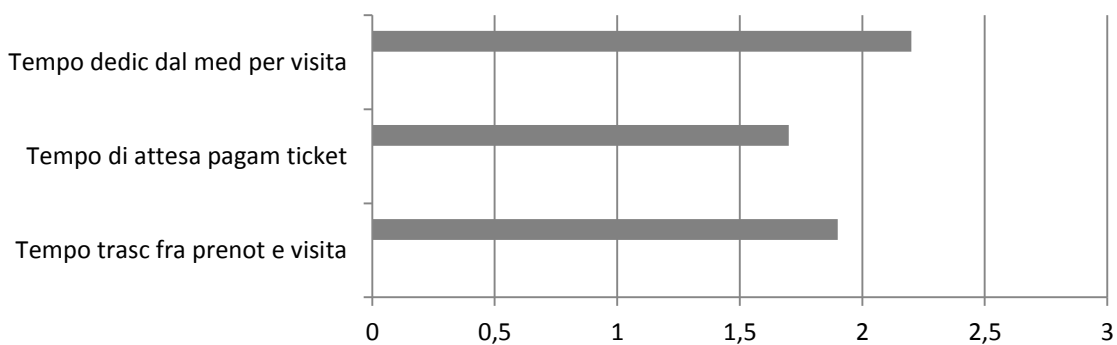
**Grafico 2a- Poliambulatorio di Lauria-
Valutazione degli aspetti del Servizio con
Indice da 1 a 3 .**



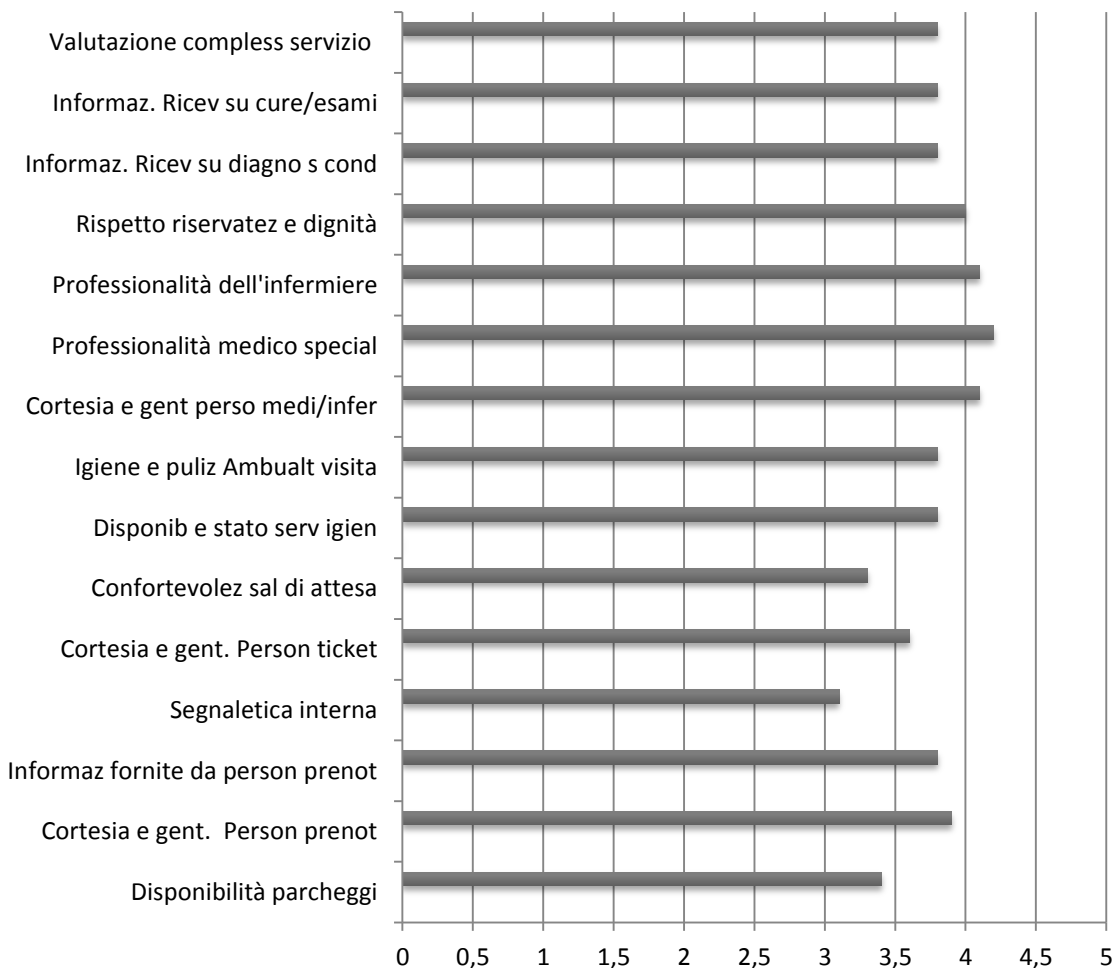
**Grafico 1 b - Poliambulatorio di Venosa-
Valutazione degli aspetti del servizio con
Indice da 1 a 5.**



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



**Grafico 1 c - Poliambulatorio di Villa d'Agri-
Valutazione degli aspetti del servizio con
Indice da 1 a 5.**



**Grafico 2c- Poliambulatorio di Villa d'Agri-
Valutazione degli aspetti del Servizio con
Indice da 1 a 3 .**

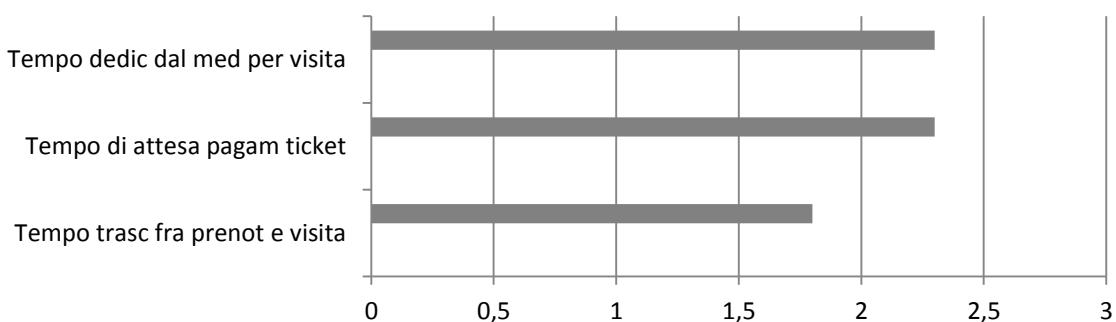


Grafico 1 d - Totale ASP- Valutazione degli aspetti del servizio con Indice da 1 a 5.

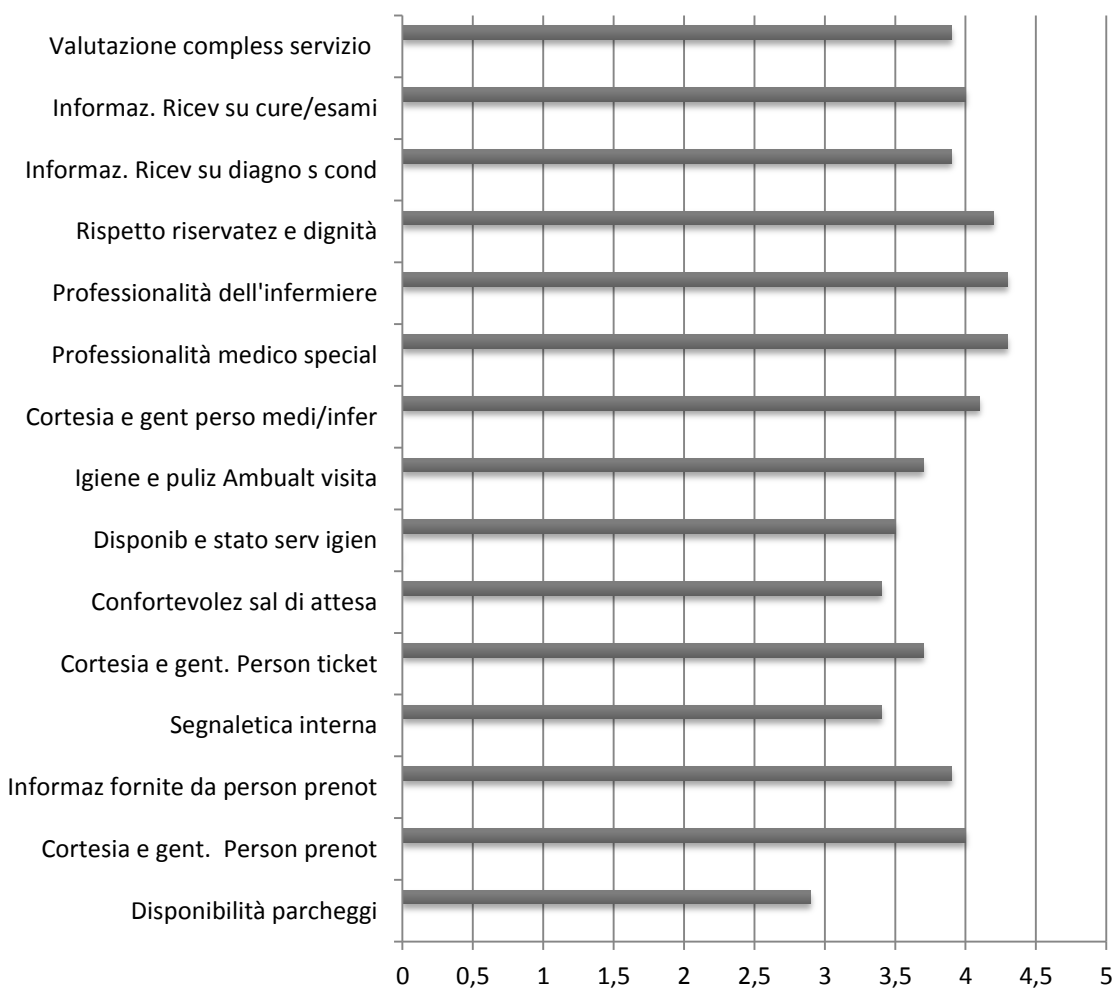
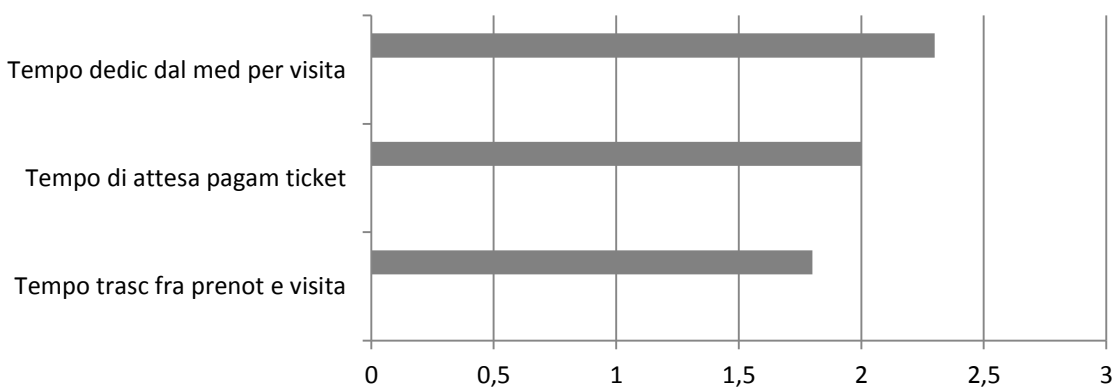


Grafico 2d- Totale ASP- Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3 .



SUGGERIMENTI E PROPOSTE

POLIAMBULATORIO DI LAURIA

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Migliorare i parcheggi e la disponibilità degli stessi	5
Aumentare le ore nelle branche specialistiche	5
Ridurre i tempi di attesa per le visite specialistiche	19
Ammodernare la struttura soprattutto gli ambulatori	2
Migliorare la segnaletica interna	1
Maggiore igiene e pulizia degli ambienti, compresi i servizi igienici	8
Ridurre i tempi di attesa per pagare il ticket	1
Migliorare l'accoglienza della sala di attesa	5
Maggiore cortesia e gentilezza da parte degli addetti alla riscossione del ticket e del Cup	2
Aumentare il numero dei servizi igienici	1
Più gentilezza e disponibilità da parte del personale in generale	3
Rispettare l'orario della prenotazione	1
Integrare la visita ginecologica con l'ecografia	1

POLIAMBULATORIO DI VENOSA

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Sala di attesa più spaziosa, confortevole e con più posti a sedere	21
Ridurre i tempi di attesa per le visite	26
Più disponibilità da parte del personale addetto al ticket	2
Più personale addetto alla riscossione del ticket	10
Più posti a sedere davanti all'Ufficio ticket	2
Maggiori informazioni da parte del personale CUP	1
Migliorare i parcheggi	3
Maggiore disponibilità del medico nel dialogare e dare informazioni	7
Migliorare il rapporto umano e più disponibilità all'accoglienza e all'aiuto del paziente	4
Sarebbe opportuno che tutti gli esami prescritti si potessero fare nella stessa struttura	1
Garantire il controllo con lo stesso medico	2
Ristrutturare i servizi igienici	1
Maggiore pulizia nei bagni	1
Fornire i bagni di carta igienica e fazzoletti per asciugare le mani	1
Più tempo dedicato alla visita	1
Aumentare le ore di specialistica per assicurare la presenza almeno due volte la settimana e il numero delle branche specialistiche	4
Ritiro esami con la presenza del medico per la valutazione	1
Rispettare l'orario della prenotazione della visita	3
Diminuire i tempi di consegna dei referti	2
Avere la possibilità di ricevere i referti on line	1
Maggiore pulizia nell' Ambulatorio	1
Potenziare l'ambulatorio di Cardiologia	1
Maggiori attrezzature per eseguire esami	1
Rispetto divieto di fumo	1
Diminuire i tempi di attesa in intramoenia	1
Il costo delle prestazioni rese in intramoenia è alto	1
Assistenza psicologica ai familiari che non riescono a gestire le problematiche difficili	1
Migliorare la privacy in quanto in alcuni ambulatori si sente da fuori la voce del medico	1

POLIAMBULATORIO DI VILLA D'AGRI

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Gli operatori del CUP Regionale dovrebbero essere più disponibili	1
Migliorare i tempi di attesa	1