



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
BASILICATA  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

**Area di Staff “ Comunicazione e Relazioni Esterne”**

Uffici URP di Lagonegro, Potenza e Venosa

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI  
UTENTI - SERVIZIO DI LABORATORIO ANALISI**  
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.	5
5 - DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE - pag.	5
6 - ACCESSO AL SERVIZIO - pag.	5
7 - ESECUZIONE DEL PRELIEVO - pag.	6
8 - RITIRO DEL REFERTO - pag.	7
9 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO E ASPETTATIVE - pag.	7
10 - 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.421 del 24/05/2012) programmando una indagine sulla qualità percepita dagli utenti nei servizi di Laboratorio Analisi della ASP. La finalità dell'indagine è quindi quella di rilevare la valutazione degli utenti su tutto il percorso che porta all'utilizzo del Servizio Laboratorio Analisi e in particolare: accesso al servizio, esecuzione del prelievo , ritiro del referto , valutazione complessiva e aspettative.

In base a quanto emergerà 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 con interviste telefoniche a utenti che nel periodo 11 Giugno – 15 Luglio si sono recati presso i Laboratori Analisi di Chiaromonte, Lagonegro, Lauria, Maratea, Melfi, Potenza "Polo Sanitario Madre Teresa di Calcutta", 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 dall' utilizzo del servizio, una valutazione sulla prestazione ricevuta, in una condizione emotiva serena e fuori dal contesto del servizio (Laboratorio Analisi).

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 (11 Giugno – 15 Luglio), gli utenti sono stati informati dagli operatori sanitari del servizio ,circa la finalità dell'indagine ed invitati ad esprimere eventualmente il consenso per essere contattati telefonicamente dopo aver ritirato il referto.

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 di Laboratorio Analisi, 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, segnaletica, cortesia e tempi di attesa al ticket, comfort della sala di attesa, disponibilità e pulizia dei servizi igienici, pulizia dell'Ambulatorio dedicato la prelievo, tempo di attesa per l'effettuazione del prelievo, professionalità e cortesia del personale, ritiro del referto, valutazione complessiva della prestazione e aspettative.

Alla fine del questionario l'utente è stato invitato anche a formulare suggerimenti e proposte migliorative.

Il questionario riportava solo domande chiuse e le valutazioni, nella maggior parte dei casi, sono state espresse secondo la seguente scala di giudizio :  
 " pessimo - insufficiente - così così/sufficiente - buono - ottimo" .

Le interviste sono state fatte prevalentemente nel periodo che va da fine Giugno a Luglio e successivamente i dati sono stati inseriti in un programma informatico per l'elaborazione.

### 3 - DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Una indagine rivolta ad una popolazione ampia come quella rappresentata dagli utenti che si servono dei nostri Laboratori Analisi, ha dovuto necessariamente fare ricorso ad un campione rappresentativo degli utenti che nell'anno 2011 hanno utilizzato il Servizio (circa 145.000).

L'indagine ha coinvolto tutti i Servizi di Laboratorio Analisi della ASP sia quelli presenti nelle strutture ospedaliere sia quello del Polo Sanitario " Madre Teresa di Calcutta" di Potenza .

Per quantificare la popolazione statistica di riferimento si è tenuto conto per ogni singolo laboratorio, degli utenti dell'anno 2011 depurati di un 25%, percentuale stimata degli utenti che durante l'anno si sono recati al servizio più di una volta ; su tale popolazione annuale è stato calcolato il campione delle persone da intervistare \*.

In totale sono stati intervistati 815 utenti distribuiti secondo la tabella che segue.

Laborat. Analisi	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
TOTALE	69	52	111	50	119	108	145	161	815

\*Campione ad un livello di confidenza del 90% ed intervallo di confidenza del 5%

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

Nelle tabelle vengono riportati i risultati degli otto Laboratori 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 la valutazione specifica e gli eventuali confronti .

Inoltre si riporta un grafico finale di ASP e di singolo Laboratorio Analisi che rappresenta tutti i valori indice dei vari aspetti indagati , 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 Laboratorio.

## 5 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE

Il campione degli intervistati, in totale 815 utenti, è composto dal 65% di femmine, e dal 35% di maschi (**Tab. 1.A**).

Il 33 % degli utenti campionati appartiene alla fascia di età che va da 25 a 44 anni, il 32 % a quella da 45 a 65 e il 28 % ha più di 65 anni (**Tab. 2.A**).

Quasi il 60% ha una scolarità max di scuola dell'obbligo e il restante 40 % è in possesso di diploma superiore e di laurea (**Tab. 4.A**).

Per quanto attiene l'attività professionale degli utenti si rileva che il 31% è occupato, il 36% è pensionato e il restante , poco più del 30%, in una condizione di non occupazione ( studente,casalinga, in cerca di occupazione). (**Tab. 3.A**)

Nella maggioranza dei casi (l' 87%) all'intervista ha risposto direttamente l'utente che aveva usufruito del servizio (**Tab.5.A**).

## 6 – ACCESSO AL SERVIZIO

La maggior parte degli intervistati ( l'80%) hanno già utilizzato il servizio di Laboratorio Analisi, quindi ne deriva che hanno una buona conoscenza del servizio stesso (**Tab. 1.B**).

La disponibilità dei parcheggi viene considerata buona /ottima solo dal 34% mentre quasi la metà la valuta sufficiente e più del 20% addirittura pessima insufficiente (**Tab. 2. B**); da sottolineare che la non disponibilità dei parcheggi viene segnalata in modo particolarmente evidente nei Laboratori Analisi di Lauria, Lagonegro e Potenza.

Anche la segnaletica interna predisposta nelle varie strutture per indicare il Laboratorio Analisi, viene considerata sufficiente/insufficiente da più del 50% degli utenti, mentre il restante 47% la considera buona/ottima (**Tab. 3. B**).

Quasi tutti gli utenti prima di andare a fare il prelievo sono passati dall'Ufficio ticket (799 su 815 ) e questo lascia intendere che non ci sono accessi diretti al servizio per gli utenti esenti.

La cortesia e disponibilità del personale dell'Ufficio Ticket viene giudicata (ottima - buona) da più del 70% degli utenti, il 25% considera tale aspetto sufficiente e solo il 3% esprime un giudizio negativo (**Tab. 4. B**).

Tale valutazione cambia notevolmente a riguardo del tempo di attesa per il pagamento del ticket: solo il 25% lo considera breve/molto breve, il 40% lo giudica adeguato e un 35% invece ritiene che sia lungo/molto lungo (**Tab. 5. B**).

Da segnalare che la problematica sui tempi di attesa al ticket viene riscontrata maggiormente nei servizi di Lagonegro, Lauria e Villa d'Agri, dove una valutazione negativa viene espressa dal 40% e più degli utenti.

## 7- ESECUZIONE DEL PRELIEVO

Passando alla fase relativa alla prestazione vera e propria del Laboratorio Analisi (esecuzione del prelievo e ritiro risultato), gli utenti valutano la confortevolezza della sala di attesa in modo buono/ottimo il 63%, sufficiente il 31% e solo il 6% la valuta insufficiente. (**Tab. 1.C**).

Il sistema per regolare l'accesso al prelievo (macchinette elimina code), da quanto dichiarano gli utenti, è presente in quasi tutti i servizi ad eccezione di quello di Maratea e Potenza. (**Tab. 2.C**).

I servizi igienici del Laboratorio Analisi sono stati utilizzati da più della metà degli utenti (484 su 815) e anche qui la pulizia e la disponibilità degli stessi viene valutata buona/ottima dal 60%, sufficiente dal 36% e solo il 4% la considera insufficiente; da rilevare che il giudizio di insufficienza è più evidente nel servizio di Lauria dove rappresenta il 35%. (**Tab. 3.C**).

La pulizia e l'igiene dell'Ambulatorio dove è stato effettuato il prelievo viene considerata buona/ottima dall'82% degli utenti e solo il 2% dà un giudizio negativo. (**Tab. 4.C**).

Passando all'esecuzione del prelievo, momento sicuramente centrale nel percorso dell'utente, la valutazione positiva è fra le più alte dei vari aspetti indagati; infatti a riguardo della professionalità e competenza del personale addetto, il 93% degli utenti esprime un giudizio buono/ottimo e solo l'1% si dichiara insoddisfatto. (**Tab. 5.C**).

Stesse valutazioni si riscontrano sulla cortesia e gentilezza del personale addetto al prelievo dove il giudizio positivo raggiunge addirittura il 95%. (**Tab. 5.C**).

Da sottolineare che questi aspetti (professionalità e cortesia del personale addetto al prelievo) registrano giudizi ottimi in tutti i Laboratori Analisi con un valore indice che supera sempre il valore 4.

Per quanto riguarda il tempo di attesa per l'esecuzione del prelievo rileviamo che il 22% ha atteso meno di 15 minuti, il 41% fra 15 e 30 minuti; la parte restante di utenti ha atteso più di mezz'ora con un 16% che ha superato addirittura l'ora ( **Tab. 7.C** ). In alcuni servizi ( Lauria, Melfi, Venosa e Villa d'Agri) la fascia degli utenti che ha atteso più di mezz'ora supera il 40% sul totale.

A fronte di questi dati, la valutazione che gli stessi utenti danno del tempo che hanno atteso per il prelievo è giudicato tollerabile visto che, solo il 17% ritiene che sia lungo/molto lungo mentre il 52% lo considera adeguato ( **Tab. 8.C** ).

Estremamente positivo è anche il giudizio sull'organizzazione del servizio relativamente alla riservatezza e dignità degli utenti: l'88% esprime un giudizio buono/ottimo, l'11% sufficiente e solo l'1% manifesta un giudizio negativo ( **Tab. 9.C** ).

## 8- RITIRO DEL REFERTO

L'80% degli utenti giudica buono/ottimo le informazioni ricevute in merito alle modalità e ai tempi per il ritiro del referto; il 19% esprime un giudizio di sufficienza e solo l'1% dà un giudizio di insufficienza. ( **Tab. 1.D** ).

Più del 55% degli utenti ha ritirato il referto entro 3 giorni, il 19% entro cinque giorni, mentre il restante 15% entro sette giorni; ( **Tab. 2.D** ); complessivamente tali tempi vengono considerati adeguati e abbastanza brevi dalla maggioranza degli utenti pari al 93% ( **Tab. 3.D** ).

Quasi sempre il referto è stato consegnato in busta chiusa ( **Tab. 4.D** ), mentre sulla possibilità di inviare il referto tramite posta elettronica al medico curante, il 58% è favorevole, il 20% dice di no e il 22% non sa ( **Tab. 5.D** ).

Per quanto riguarda la riconoscibilità del personale del Servizio, il 75% degli utenti afferma che tutto il personale che ha incontrato portava il cartellino di riconoscimento, il 3% solo alcuni e il 5% nessuno ( **Tab. 6.D** ).

## 9 -VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO E ASPETTATIVE.

Complessivamente gli otto Servizi di Laboratorio Analisi sottoposti ad indagine vengono valutati con un giudizio di buono-ottimo dall'87% degli utenti, il 12% li valuta sufficiente/così così e solo l'1% esprime un giudizio negativo ( **Tab. E.1** ). Tale valutazione positiva è riscontrabile anche dal valore indice che sul totale ASP raggiunge un punteggio di 4,1, confermato in tutti Servizi con una lieve flessione solo su quello di Lauria.

Per quanto riguarda le aspettative degli utenti, e tenuto conto che l'80% già aveva utilizzato il Laboratorio, risulta che il 23% afferma che il servizio è stato migliore di come se l'aspettava e solo l'1% dice che è stato peggiore ( **Tab. E.2** ).

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

Al fine di pervenire ad una valutazione complessiva e più immediata del Servizio Laboratorio Analisi, sia sul totale ASP sia per singolo Servizio, si è proceduto a rappresentare **(vedere dal Grafico 1 al 9)** i vari aspetti sottoposti ad indagine , utilizzando gli indici il cui valore ricordiamo è stato calcolato attribuendo un peso che va da 1 a 5 al giudizio espresso dall'utente ( Pessimo – Insufficiente – Sufficiente/così,così –Buono – Ottimo

Dal **grafico 1** , che riporta gli indici sul totale dei Servizi indagati, si rileva immediatamente che gli utenti intervistati danno una valutazione complessiva del servizio più che buona con un indice che supera il valore 4.

All'interno di questo giudizio nettamente positivo, il grafico 1 rappresenta comunque per i vari aspetti indagati, una situazione sicuramente differente che possiamo sintetizzare nel seguente modo:

- un giudizio nettamente positivo, superiore anche al valore 4.1 della valutazione complessiva, a riguardo della prestazione del prelievo **(professionalità , competenza, cortesia e gentilezza del personale)**;
- un giudizio ancora positivo che si attesta sul valore 4 ( Buono) per altri aspetti della prestazione **(informazioni ricevute dal personale sul ritiro referto, organizzazione del servizio per il rispetto della riservatezza e dignità dell'utente , igiene e pulizia dell'Ambulatorio del prelievo)** ma anche sulla **cortesia e disponibilità del personale del ticket**;
- un giudizio fra il Sufficiente e Buono (3.5) sugli aspetti che riguardano la **pulizia dei servizi igienici, il comfort della sala di attesa del Laboratorio e la segnaletica interna**;
- un giudizio che si concentra sul sufficiente / così così (3.0) per gli aspetti riguardanti **il tempo di attesa per il prelievo,la disponibilità dei parcheggi e il tempo di attesa per il pagamento del ticket**, aspetto questo fra i più critici (2.8).

Tale quadro generale sicuramente presenta delle differenziazioni nei vari Laboratori Analisi della ASP , per cui si rimanda ai grafici elaborati per singolo Servizio 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 di Laboratorio Analisi 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 (pagamento ticket e attesa per il prelievo).

D' altronde 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.

## LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI LABORATORIO ANALISI

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

#### 1. A - Sesso

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Maschio	48,0	40,0	48,0	36,0	25,0	39,0	24,0	30,0	<b>35,0</b>
Femmina	52,0	60,0	52,0	64,0	75,0	61,0	76,0	70,0	<b>65,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### 2. A - Età'

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
fino a 17 anni	1,0					3,0		1,0	<b>1,0</b>
da 18 a 24 anni	1,0		5,0		3,0	28,0	3,0	4,0	<b>6,0</b>
da 25 a 44 anni	36,0	25,0	22,0	18,0	41,0	53,0	28,0	30,0	<b>33,0</b>
da 45 a 64 anni	40,0	27,0	28,0	50,0	39,0	16,0	37,0	28,0	<b>32,0</b>
> 65 anni	22,0	48,0	45,0	32,0	17,0		32,0	37,0	<b>28,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### 3. A – Professione

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Occupato	37,0	25,0	23,0	38,0	41,0	34,0	31,0	25,0	<b>31,0</b>
In cerca di occupazione	13,0	2,0	8,0	8,0	8,0	12,0	7,0	5,0	<b>8,0</b>
Casalinga	16,0	15,0	18,0	10,0	24,0	20,0	23,0	24,0	<b>20,0</b>
Studente	1,0		3,0		1,0	4,0		3,0	<b>2,0</b>
Inabile al lavoro	1,0	2,0						2,0	<b>1,0</b>
Pensionato	32,0	56,0	48,0	40,0	22,0	30,0	34,0	41,0	<b>36,0</b>
Altro				4,0	4,0		5,0		<b>2,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### 4. A – Titolo di studio

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Nessun titolo		11,0	19,0	2,0	1,0		5,0	14,0	<b>7,0</b>
Licenza elementare	22,0	22,0	25,0	14,0	17,0	15,0	26,0	22,0	<b>21,0</b>
Licenza media	33,0	30,0	21,0	32,0	27,0	29,0	37,0	27,0	<b>29,0</b>
Diploma o Qualifica professionale	40,0	30,0	29,0	42,0	49,0	39,0	28,0	30,0	<b>35,0</b>
Laurea	5,0	7,0	6,0	10,0	6,0	17,0	4,0	7,0	<b>8,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

#### 5. A – Chi risponde al questionario

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Utente	94,0	90,0	95,0	94,0	81,0	92,0	81,0	80,0	<b>87,0</b>
Familiare/co noscente	6,0	10,0	5,0	6,0	19,0	8,0	19,0	20,0	<b>13,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

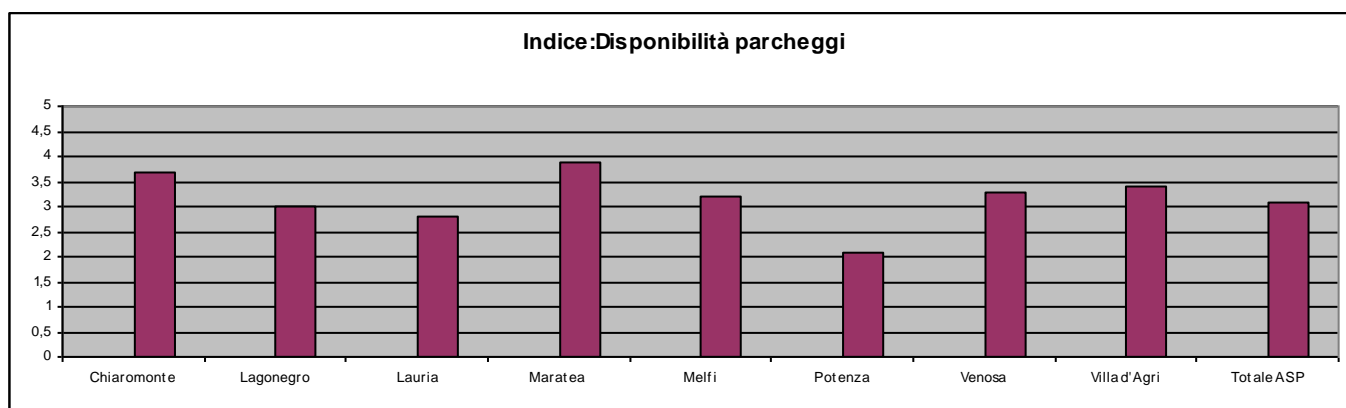
## B – ACCESSO AL SERVIZIO

1. B - E' la prima volta che utilizza questo Servizio di Laboratorio Analisi

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Si	6,0	10,0	10,0	6,0	39,0	46,0	25,00	2,0	<b>20,0</b>
No	94,0	90,0	90,0	94,0	61,0	54,0	75,00	98,0	<b>80,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

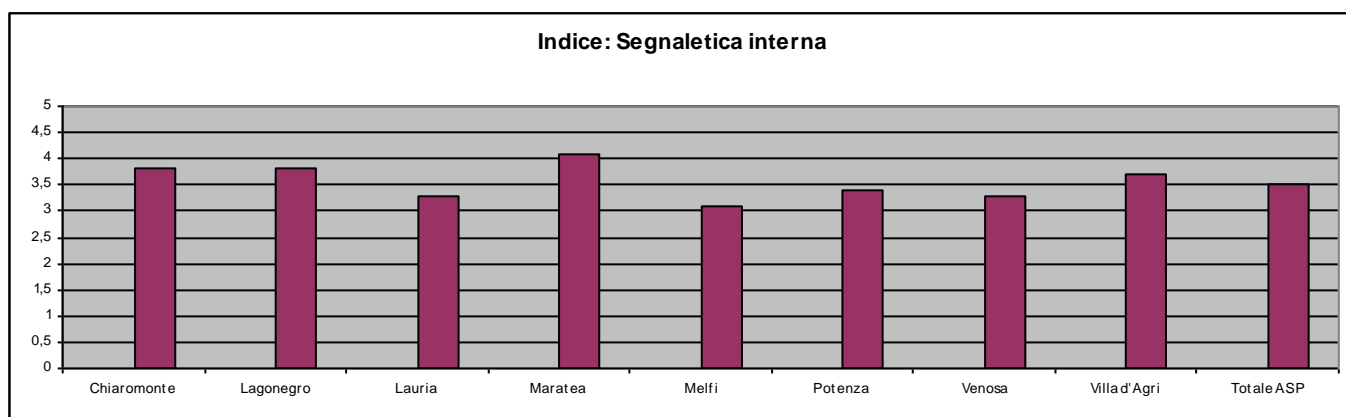
2. B - Come valuta la disponibilità dei parcheggi adiacenti l'Ospedale/Poliambulatorio

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo		11,0	8,0		1,0	26,0	1,0	1,0	<b>6,0</b>
Insufficiente		23,0	27,0	8,0	2,0	49,0	3,0	8,0	<b>15,0</b>
Sufficiente/ Così così	28,0	31,0	40,0	20,0	81,0	16,0	63,0	47,0	<b>45,0</b>
Buono	72,0	27,0	22,0	44,0	13,0	7,0	26,0	38,0	<b>28,0</b>
Ottimo		8,0	3,0	28,0	3,0	2,0	7,0	6,0	<b>6,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</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>3,7</b>	<b>3,0</b>	<b>2,8</b>	<b>3,9</b>	<b>3,2</b>	<b>2,1</b>	<b>3,3</b>	<b>3,4</b>	<b>3,1</b>



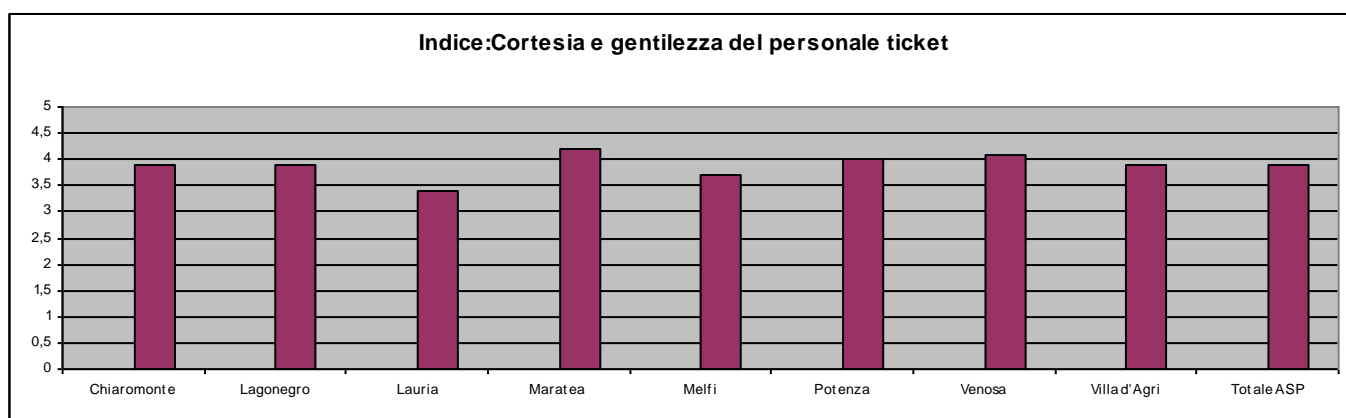
3. B - Come valuta la segnaletica interna (all'Ospedale/Poliambulatorio), predisposta per raggiungere il Servizio?

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo			2,0				3,0		<b>1,0</b>
Insufficiente		2,0	11,0	2,0	7,0	7,0	5,0	4,0	<b>5,0</b>
Sufficiente/ Così così	22,0	37,0	49,0	16,0	78,0	48,0	59,0	32,0	<b>47,0</b>
Buono	78,0	42,0	32,0	50,0	11,0	38,0	25,0	56,0	<b>39,0</b>
Ottimo		19,0	6,0	32,0	4,0	7,0	8,0	8,0	<b>8,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</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>3,8</b>	<b>3,8</b>	<b>3,3</b>	<b>4,1</b>	<b>3,1</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,7</b>	<b>3,5</b>



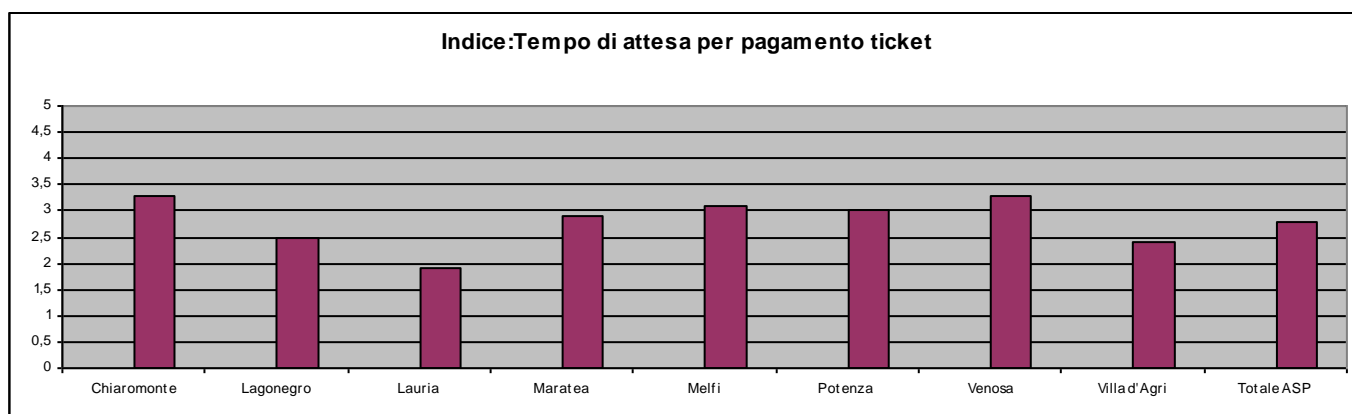
4. B - Se è passata dall'Ufficio Ticket, come valuta la cortesia e la gentilezza del personale addetto allo sportello? ( solo a coloro che sono passati dall'Ufficio Ticket)

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo			3,0					1,0	1,0
Insufficiente			4,0	2,0	2,0	2,0	1,0	1,0	2,0
Sufficiente/ Così così	8,0	25,0	49,0	12,0	36,0	20,0	21,0	18,0	25,0
Buono	92,0	62,0	36,0	48,0	49,0	54,0	46,0	64,0	54,0
Ottimo		13,0	8,0	38,0	13,0	24,0	32,0	16,0	18,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	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>3,4</b>	<b>4,2</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>



5. B - Se è passata dall'Ufficio Ticket, come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket? ( solo a coloro che sono passati dall'Ufficio Ticket)

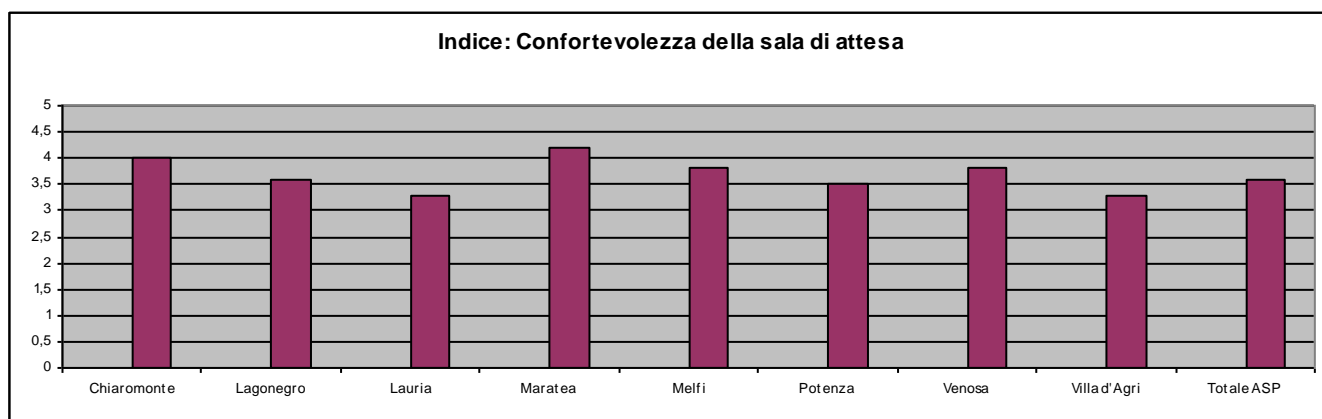
Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Molto Lungo		13,0	45,0	4,0	19,0	2,0	12,0	16,0	16,0
Lungo	24,0	27,0	30,0	16,0	4,0	13,0	5,0	36,0	19,0
Adeguate	19,0	54,0	20,0	66,0	36,0	70,0	36,0	41,0	40,0
Breve	57,0	6,0	4,0	14,0	32,0	13,0	38,0	6,0	21,0
Molto Breve			1,0		9,0	2,0	9,0	1,0	4,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>3,3</b>	<b>2,5</b>	<b>1,9</b>	<b>2,9</b>	<b>3,1</b>	<b>3,0</b>	<b>3,3</b>	<b>2,4</b>	<b>2,8</b>



## C - ESECUZIONE DEL PRELIEVO

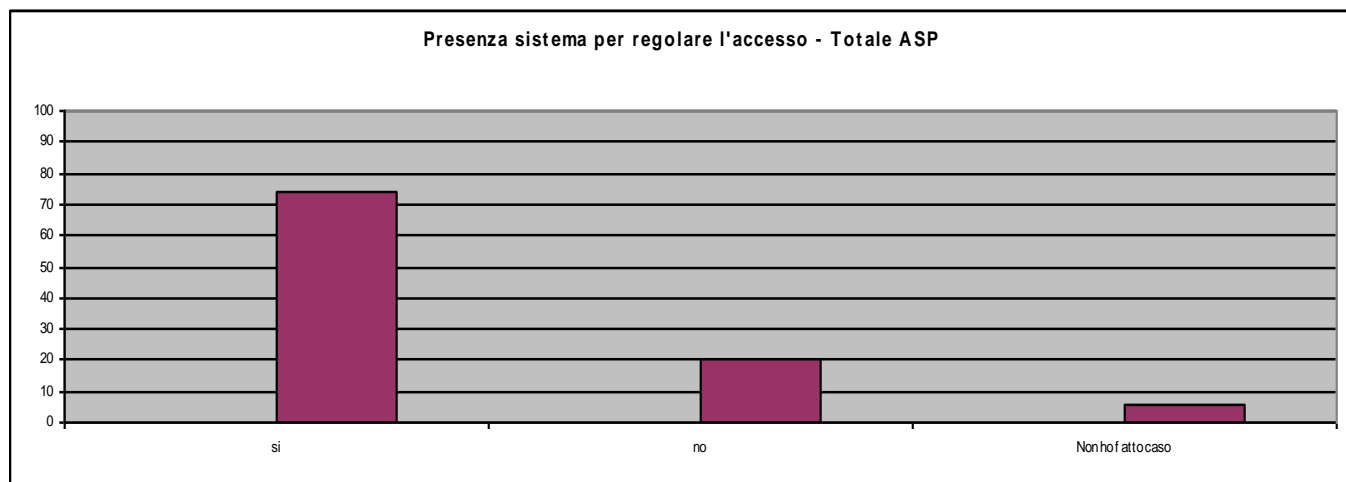
1. C - Come valuta la confortevolezza della sala di attesa del servizio di Laboratorio Analisi ( posti a sedere, pulizia, ecc. )?

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo			5,0			2,0		2,0	1,0
Insufficiente		10,0	5,0	8,0		7,0		12,0	5,0
Sufficiente/ Così così	6,0	33,0	47,0	8,0	25,0	35,0	27,0	42,0	31,0
Buono	85,0	44,0	40,0	40,0	64,0	50,0	60,0	42,0	53,0
Ottimo	9,0	13,0	3,0	44,0	11,0	6,0	13,0	2,0	10,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,0</b>	<b>3,6</b>	<b>3,3</b>	<b>4,2</b>	<b>3,8</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,3</b>	<b>3,6</b>



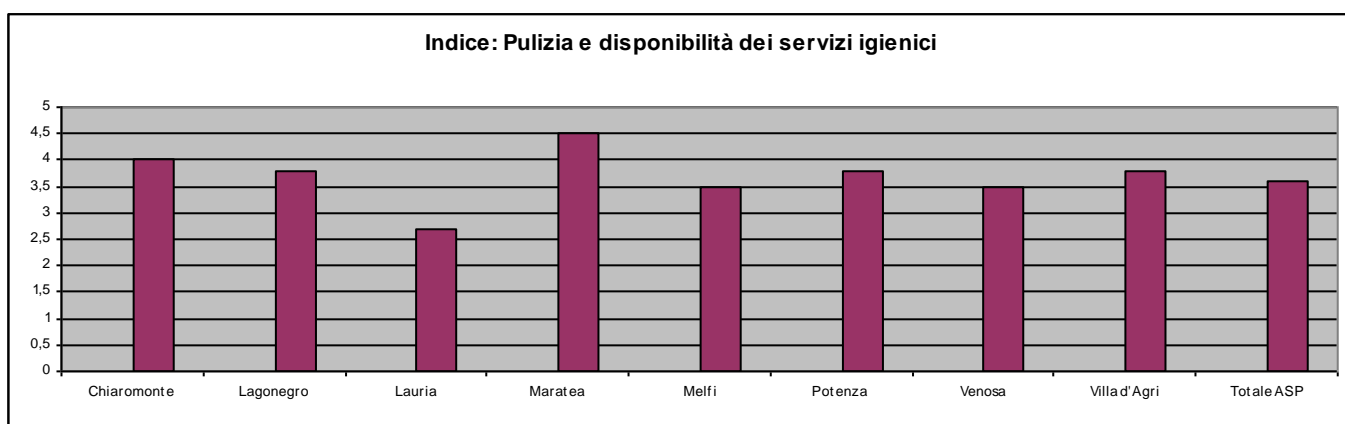
2. C - Nella sala di attesa era presente un sistema per regolare l'accesso al prelievo (macchinette elimina code, distribuzione numeri) ?

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Sì	97,0	100,0	97,0		89,0	5,0	92,0	82,0	74,0
No				92,0	1,0	84,0	2,0	16,0	20,0
Non ho fatto caso	3,0		3,0	8,0	10,0	11,0	6,0	2,0	6,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



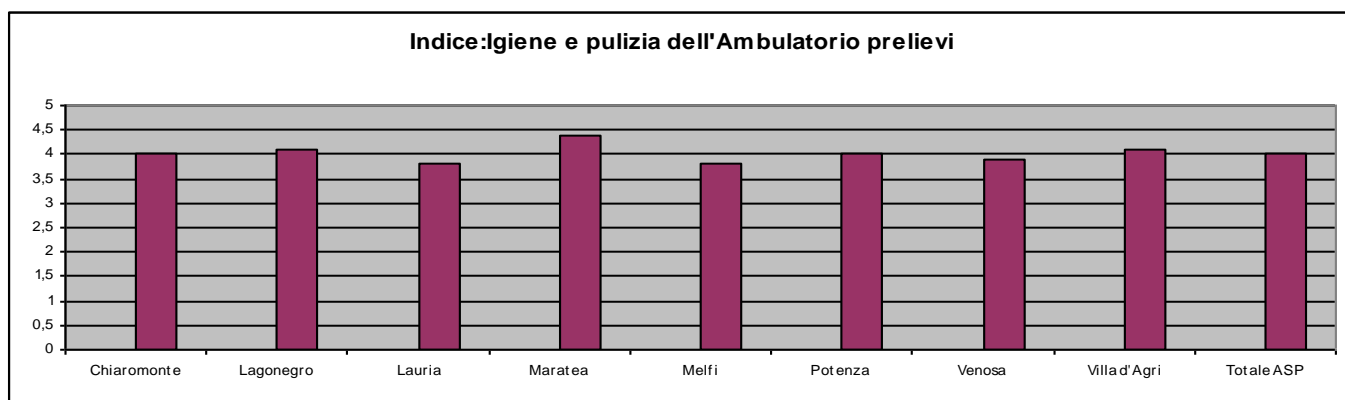
3. C - Se sono stati utilizzati i servizi igienici del Laboratorio Analisi, come valuta la disponibilità e le pulizie degli stessi? ( solo se sono stati utilizzati )

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo			28,0					1,0	2,0
Insufficiente			7,0			3,0	2,0	6,0	2,0
Sufficiente/ Così così	11,0	27,0	34,0		53,0	20,0	49,0	17,0	36,0
Buono	78,0	67,0	31,0	48,0	41,0	66,0	42,0	66,0	50,0
Ottimo	11,0	6,0		52,0	6,0	11,0	7,0	10,0	10,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>2,7</b>	<b>4,5</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,6</b>



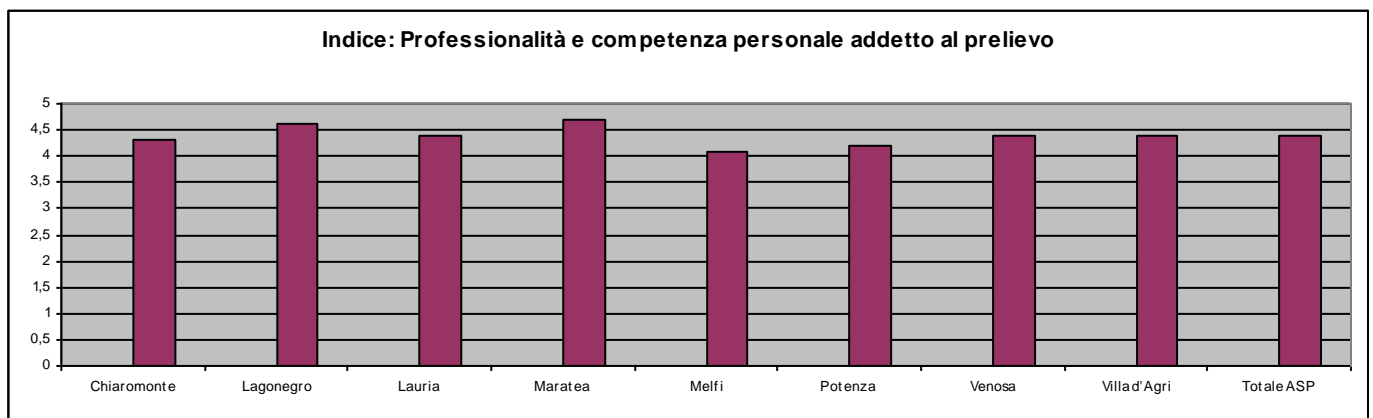
4.C - Come valuta l'igiene e la pulizia dell'Ambulatorio dove ha effettuato il prelievo

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo			2,0						1,0
Insufficiente			1,0						1,0
Sufficiente/ Così così	4,0	13,0	25,0	6,0	30,0	15,0	30,0	4,0	16,0
Buono	87,0	58,0	63,0	44,0	62,0	67,0	53,0	77,0	65,0
Ottimo	9,0	29,0	9,0	50,0	8,0	18,0	17,0	19,0	17,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>3,8</b>	<b>4,4</b>	<b>3,8</b>	<b>4,0</b>	<b>3,9</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>



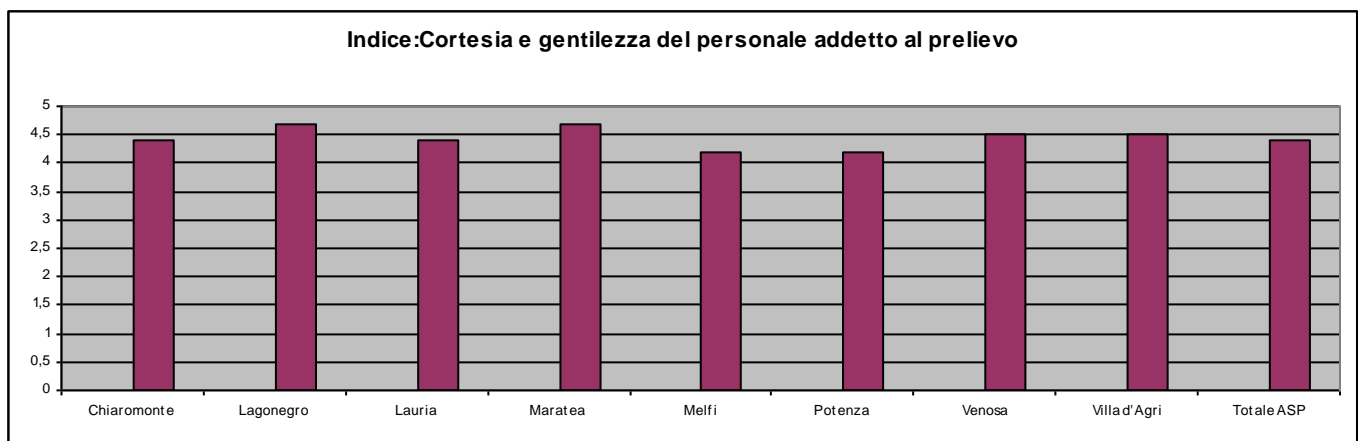
5. C - Specificatamente all'esecuzione del prelievo come valuta la professionalità e competenza del personale addetto?

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo									
Insufficiente			3,0		1,0	4,0			1,0
Sufficiente/ Così così	3,0	6,0	7,0	2,0	10,0	8,0	3,0	6,0	6,0
Buono	65,0	27,0	40,0	18,0	65,0	47,0	53,0	43,0	51,0
Ottimo	32,0	67,0	50,0	80,0	24,0	41,0	44,0	51,0	42,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>	<b>4,7</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>



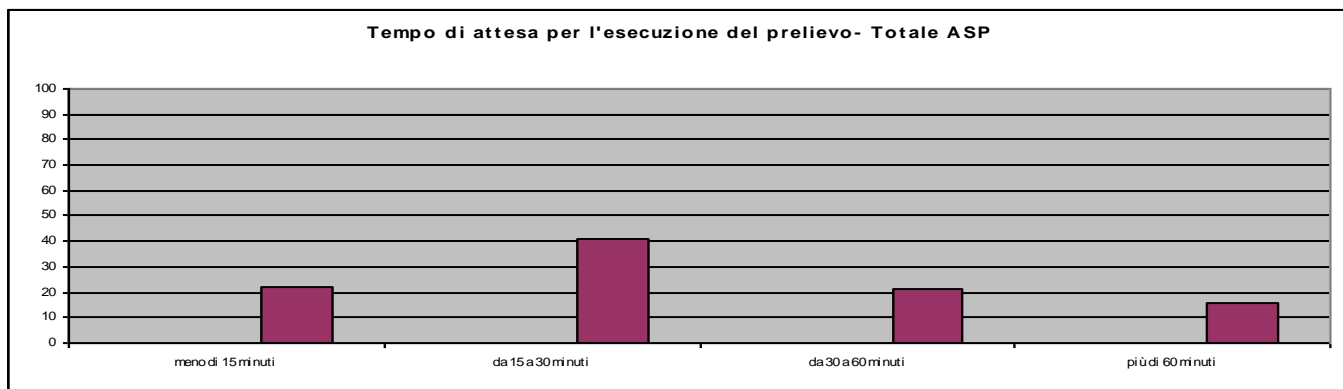
6. C - Come valuta la cortesia e la gentilezza del personale addetto al prelievo

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo						1,0			1,0
Insufficiente			3,0			2,0			1,0
Sufficiente/ Così così	3,0	4,0	6,0		7,0	10,0		2,0	3,0
Buono	58,0	23,0	38,0	24,0	66,0	50,0	51,0	50,0	48,0
Ottimo	39,0	73,0	53,0	76,0	27,0	37,0	49,0	48,0	47,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,7</b>	<b>4,4</b>	<b>4,7</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>



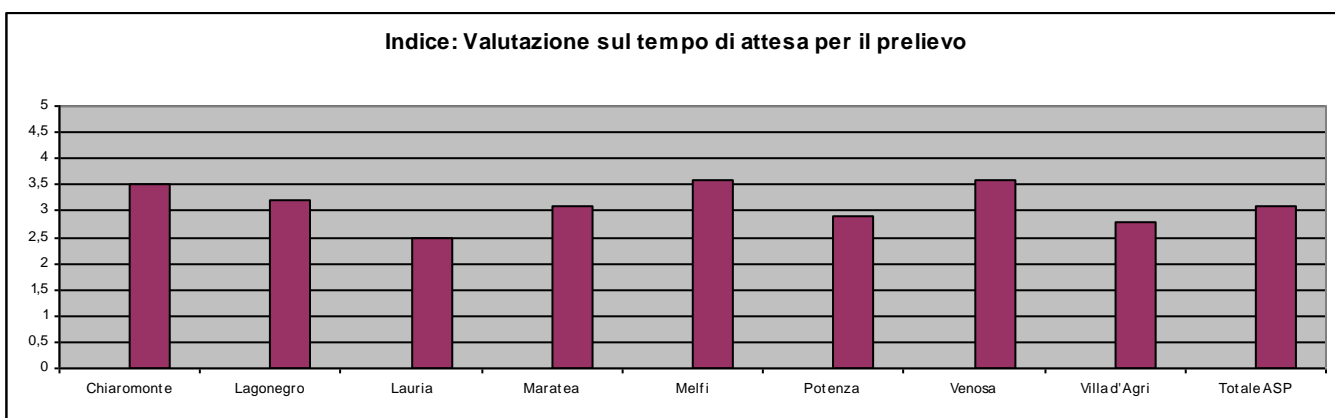
7. C - Quanto tempo ha dovuto aspettare tra l'arrivo al Laboratorio Analisi e l'esecuzione del prelievo

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Meno di 15 minuti	80,0	35,0	20,0	30,0	15,0	10,0	10,0	15,0	<b>22,0</b>
Da 15 a 30 minuti	9,0	52,0	35,0	50,0	36,0	58,0	46,0	44,0	<b>41,0</b>
Da 30 a 60 minuti	9,0	9,0	14,0	16,0	28,0	27,0	20,0	26,0	<b>21,0</b>
Più di 60 minuti	2,0	4,0	31,0	4,0	21,0	5,0	24,0	15,0	<b>16,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



8. C - Come valuta il tempo che ha atteso prima di effettuare il prelievo

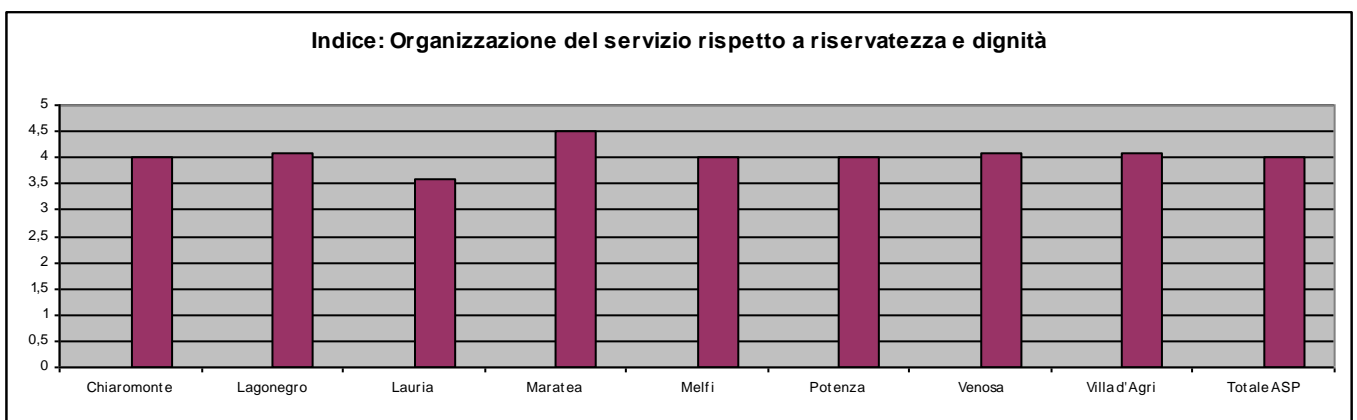
Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Molto Lungo		2,0	27,0		2,0	3,0	3,0	6,0	<b>6,0</b>
Lungo	4,0	20,0	17,0	16,0		17,0	1,0	18,0	<b>11,0</b>
Adeguito	38,0	50,0	40,0	66,0	48,0	69,0	37,0	66,0	<b>52,0</b>
Breve	58,0	15,0	11,0	14,0	37,0	10,0	52,0	8,0	<b>26,0</b>
Molto Breve		13,0	5,0	4,0	13,0	1,0	7,0	2,0	<b>5,0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</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>3,5</b>	<b>3,2</b>	<b>2,5</b>	<b>3,1</b>	<b>3,6</b>	<b>2,9</b>	<b>3,6</b>	<b>2,8</b>	<b>3,1</b>





9. C - Come valuta l'organizzazione del Servizio e il comportamento del personale per quanto riguarda il rispetto della Sua riservatezza e dignità?

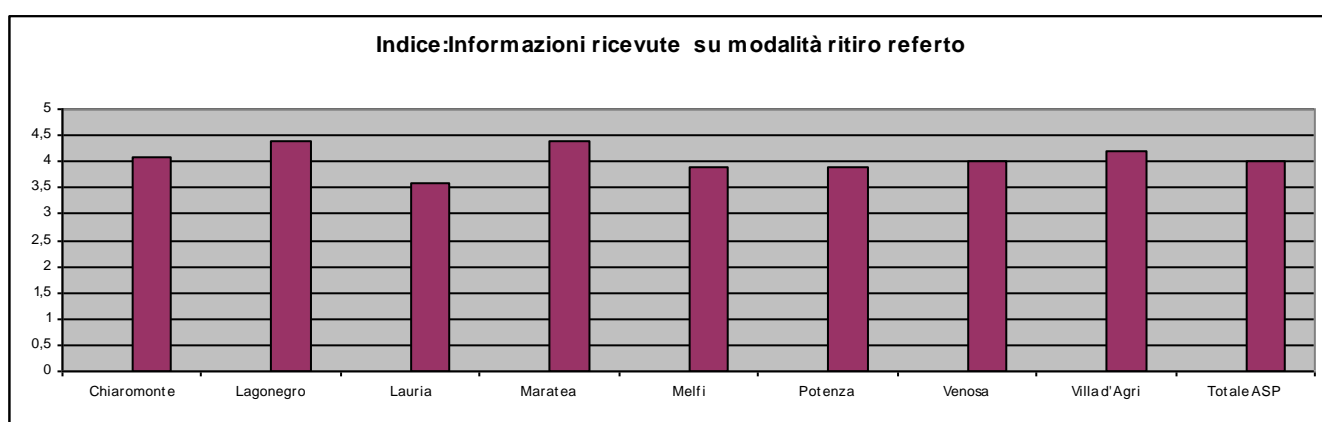
Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo									
Insufficiente			5,0		2,0	1,0			<b>1,0</b>
Sufficiente/ Così così		17,0	37,0	6,0	5,0	17,0	1,0	7,0	<b>11,0</b>
Buono	98,0	44,0	48,0	38,0	80,0	65,0	84,0	73,0	<b>69,0</b>
Ottimo	2,0	39,0	10,0	56,0	13,0	17,0	15,0	20,0	<b>19,0</b>
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	<b>100,0</b>
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>3,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>



## D- RITIRO DEL REFERTO

1. D - Come valuta le informazioni ricevute dal personale, sulle modalità e sui tempi per il ritiro del referto (risultato degli esami)

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo									
Insufficiente			4,0			2,0			1,0
Sufficiente/ Così così	3,0	8,0	41,0	8,0	26,0	28,0	21,0	5,0	19,0
Buono	87,0	48,0	48,0	40,0	58,0	50,0	61,0	72,0	59,0
Ottimo	10,0	44,0	7,0	52,0	16,0	20,0	18,0	23,0	21,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,1</b>	<b>4,4</b>	<b>3,6</b>	<b>4,4</b>	<b>3,9</b>	<b>3,9</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>

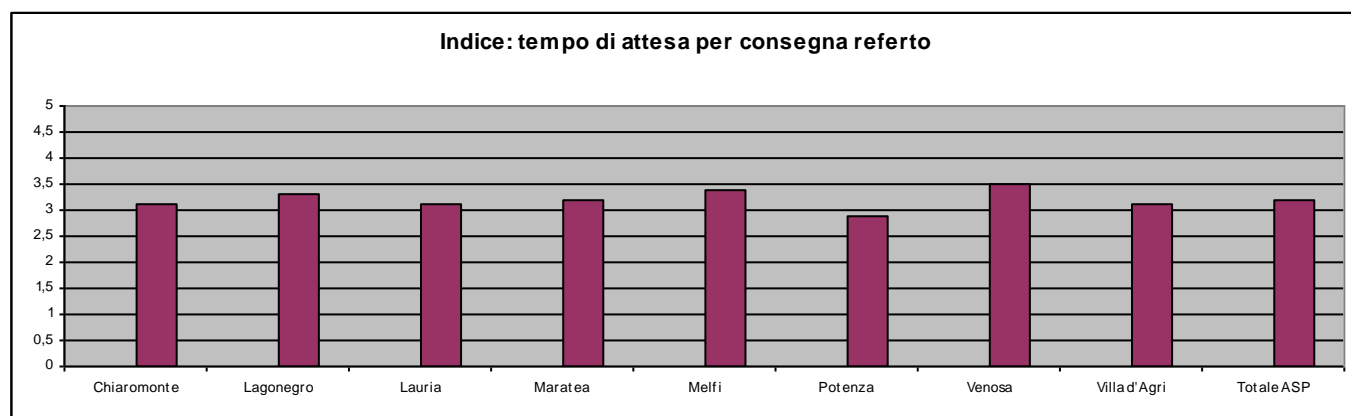


2. D - Dopo quanti giorni ha ritirato il referto

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Nella stessa giornata	22,0	33,0	19,0	14,0	2,0	2,0	6,0	18,0	12,0
Il giorno dopo il prelievo		39,0	10,0	12,0	11,0		22,0	5,0	11,0
Entro tre giorni	57,0	17,0	29,0	30,0	35,0	2,0	23,0	61,0	33,0
Entro 5 giorni	4,0	4,0	18,0	32,0	30,0	11,0	31,0	12,0	19,0
Entro sette giorni	13,0	1,0	23,0	6,0	11,0	59,0	4,0	3,0	15,0
Più di sette giorni	4,0	6,0	1,0	6,0	4,0	5,0	8,0	1,0	4,0
Non ha ancora ritirato il referto					7,0	21,0	6,0		6,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

3. D - A suo giudizio, tenuto conto dei tempi tecnici necessari all'esecuzione di alcuni esami, come valuta il tempo di attesa tra l'esecuzione del prelievo e la consegna del referto

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Molto Lungo	3,0				3,0	2,0	2,0		1,0
Lungo	25,0	2,0	7,0	2,0	3,0	17,0	2,0	1,0	6,0
Adeguato	42,0	75,0	78,0	80,0	48,0	70,0	42,0	84,0	64,0
Breve	23,0	15,0	13,0	10,0	42,0	10,0	50,0	13,0	25,0
Molto Breve	7,0	8,0	2,0	8,0	4,0	1,0	4,0	2,0	4,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>3,1</b>	<b>3,3</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>	<b>3,4</b>	<b>2,9</b>	<b>3,5</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>



4. D - Il referto degli esami Le è stato consegnato in busta chiusa

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Sì	97,0	100,0	94,0	100,0	93,0	79,0	96,0	98,0	94,0
No						7,0	1,0	1,0	1,0
Non ricordo	3,0		6,0		7,0	14,0	3,0	1,0	5,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

5. D - Prossimamente e solo su Sua richiesta, sarà possibile inviare tramite posta elettronica ai medici curanti e agli utenti il referto di laboratorio, Lei è d'accordo a simile procedura

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Sì	68,0	50,0	40,0	58,0	69,0	60,0	57,0	63,0	58,0
No	2,0	10,0	27,0	32,0	8,0	30,0	23,0	17,0	20,0
Non so	30,0	40,0	33,0	10,0	23,0	10,0	20,0	20,0	22,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

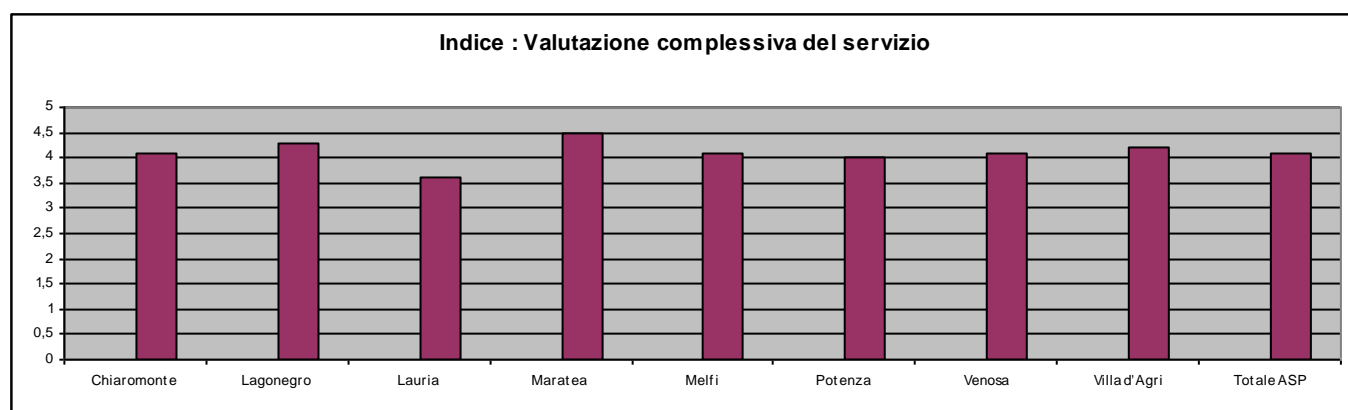
6. D - Il personale che ha incontrato presso il Servizio Laboratorio Analisi, portava il cartellino di riconoscimento

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Sì tutto il personale	61,0	79,0	70,0	76,0	80,0	53,0	79,0	90,0	75,0
Sì solo alcuni	1,0	4,0	2,0	2,0	5,0	7,0	4,0		3,0
No nessuno						40,0		10,0	5,0
Non ho fatto caso	38,0	17,0	28,0	22,0	15,0		17,0		17,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## E – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO E ASPETTATIVE

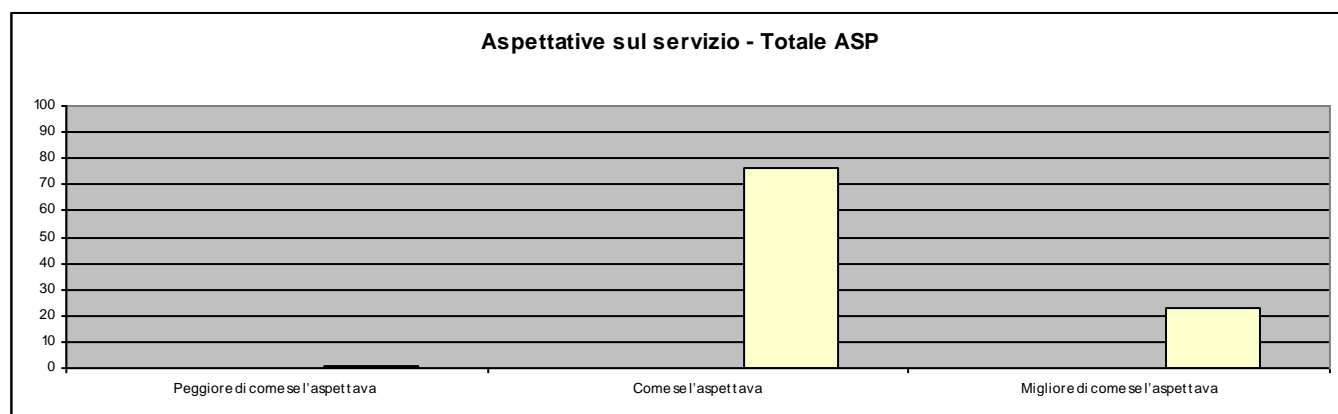
E. 1 - Come valuta complessivamente il servizio ricevuto presso il Laboratorio Analisi (accesso al servizio, prelievo e ritiro referto)

Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Pessimo									
Insufficiente			3,0						1,0
Sufficiente/ Così così	3,0	12,0	49,0		6,0	18,0	2,0	6,0	12,0
Buono	83,0	40,0	38,0	50,0	81,0	65,0	87,0	67,0	67,0
Ottimo	14,0	48,0	10,0	50,0	13,0	17,0	11,0	27,0	20,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 5</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>3,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,1</b>	<b>4,0</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,1</b>

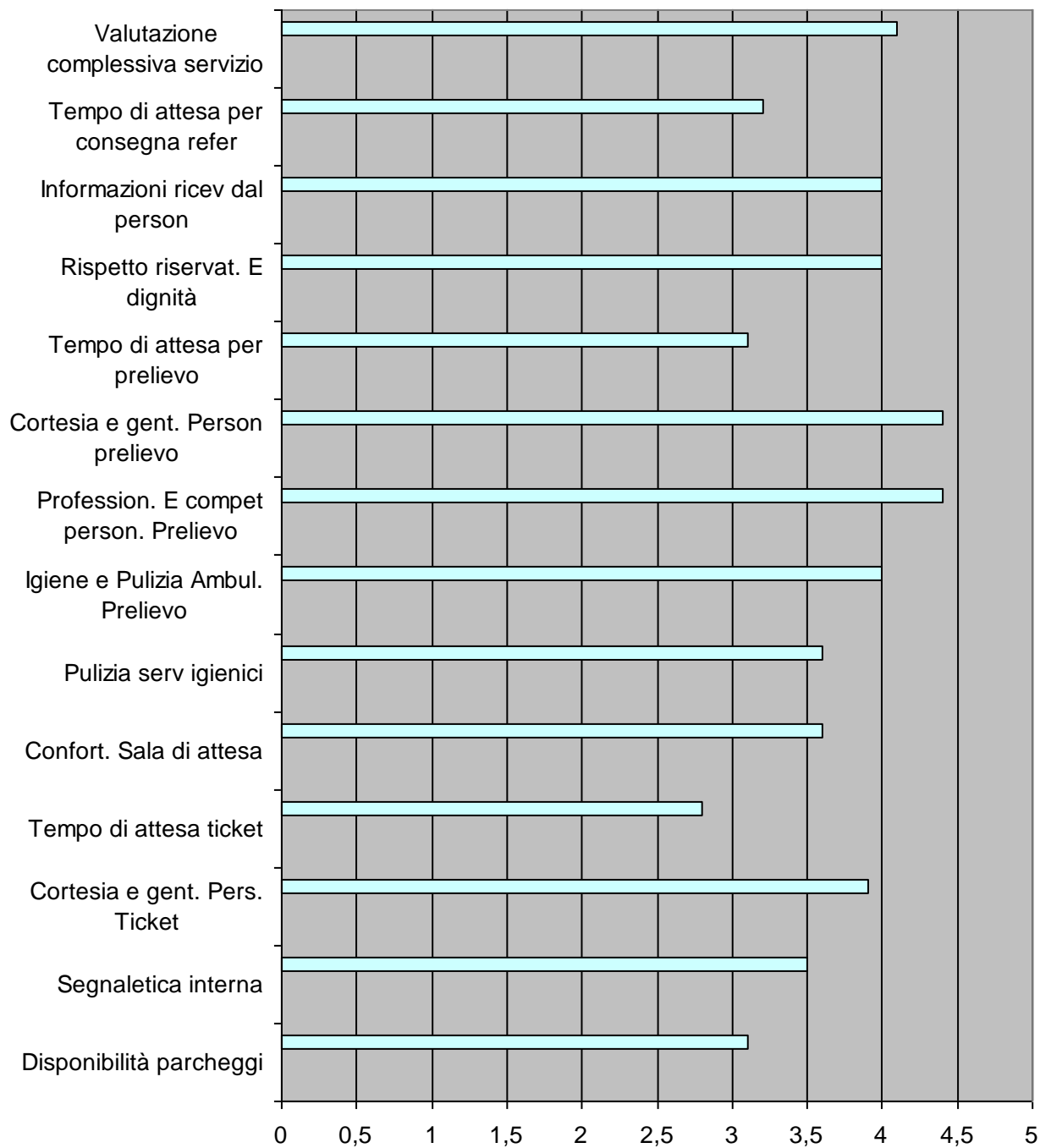


E. 2 - Rispetto alle sue aspettative il servizio Laboratorio Analisi da lei utilizzato è stato:

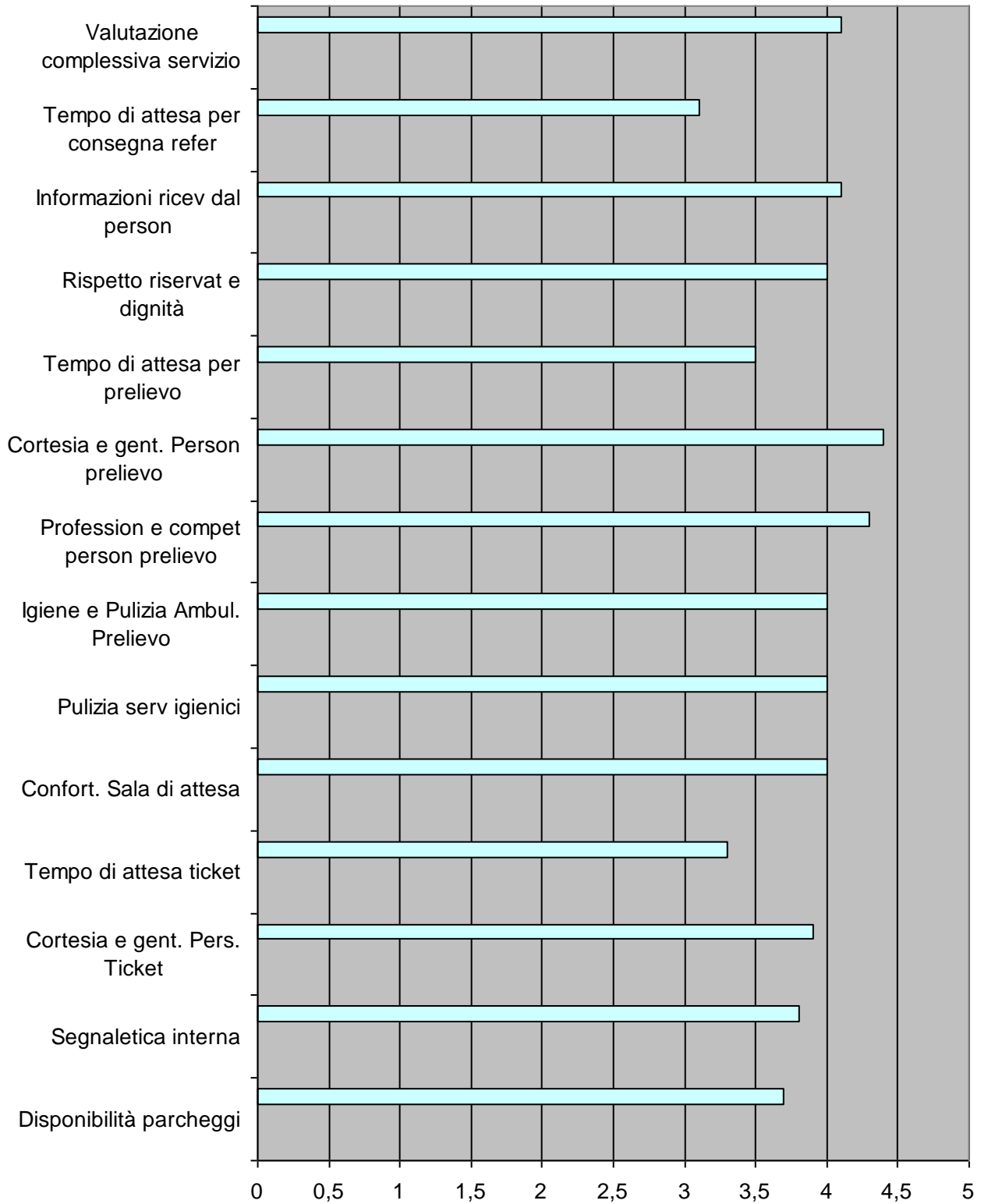
Servizio	CHIAROMONTE	LAGONEGRO	LAURIA	MARATEA	MELFI	POTENZA	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE
Peggior di come se lo aspettava			6,0			1,0		1,0	1,0
Come se lo aspettava	85,0	58,0	82,0	62,0	87,0	49,0	78,0	86,0	76,0
Migliore di come se lo aspettava	15,0	42,0	12,0	38,0	13,0	50,0	22,0	13,0	23,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0



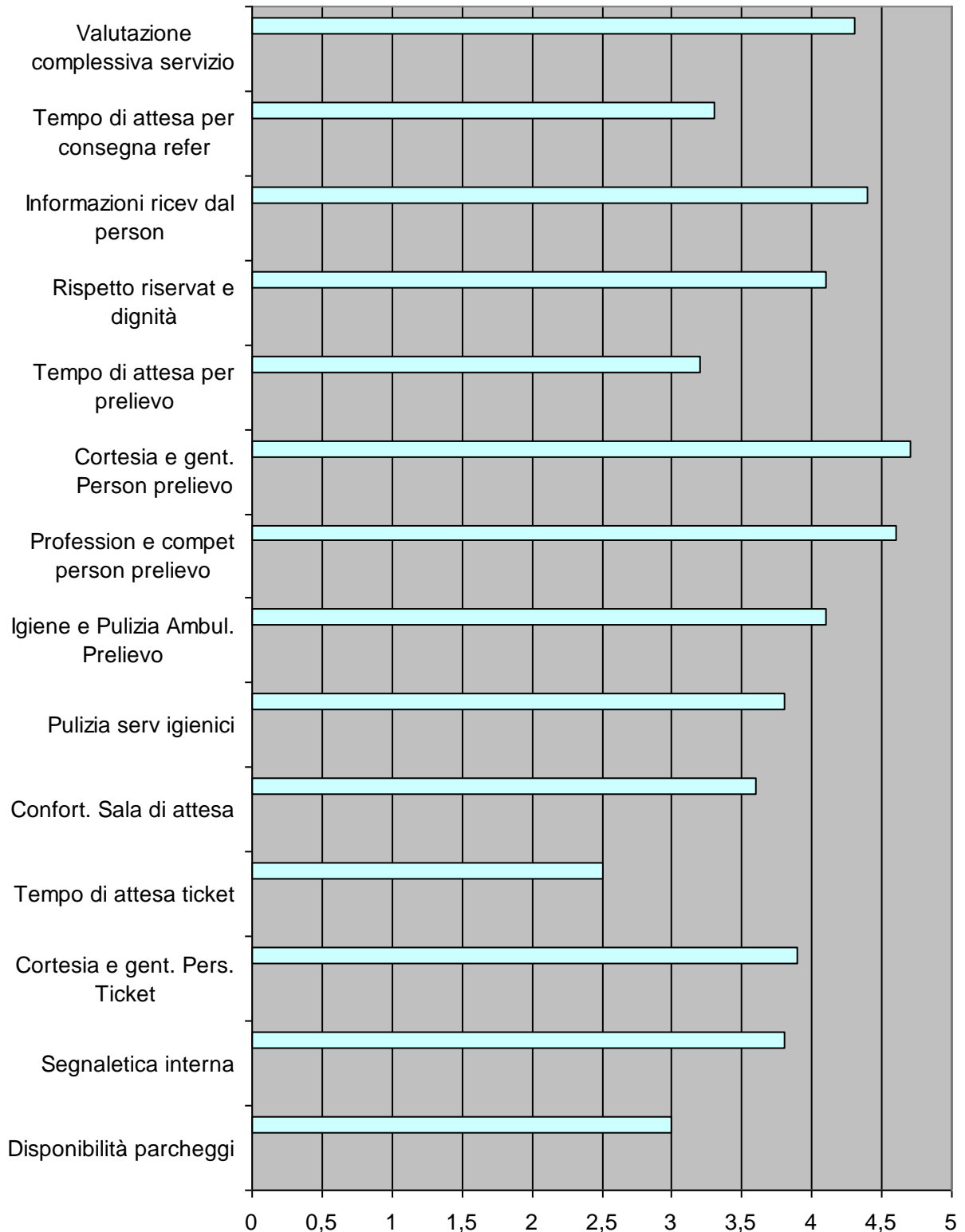
**Grafico 1 - Valutazione del Servizio in base agli Indici- Tutti i Laboratori - Totale ASP**



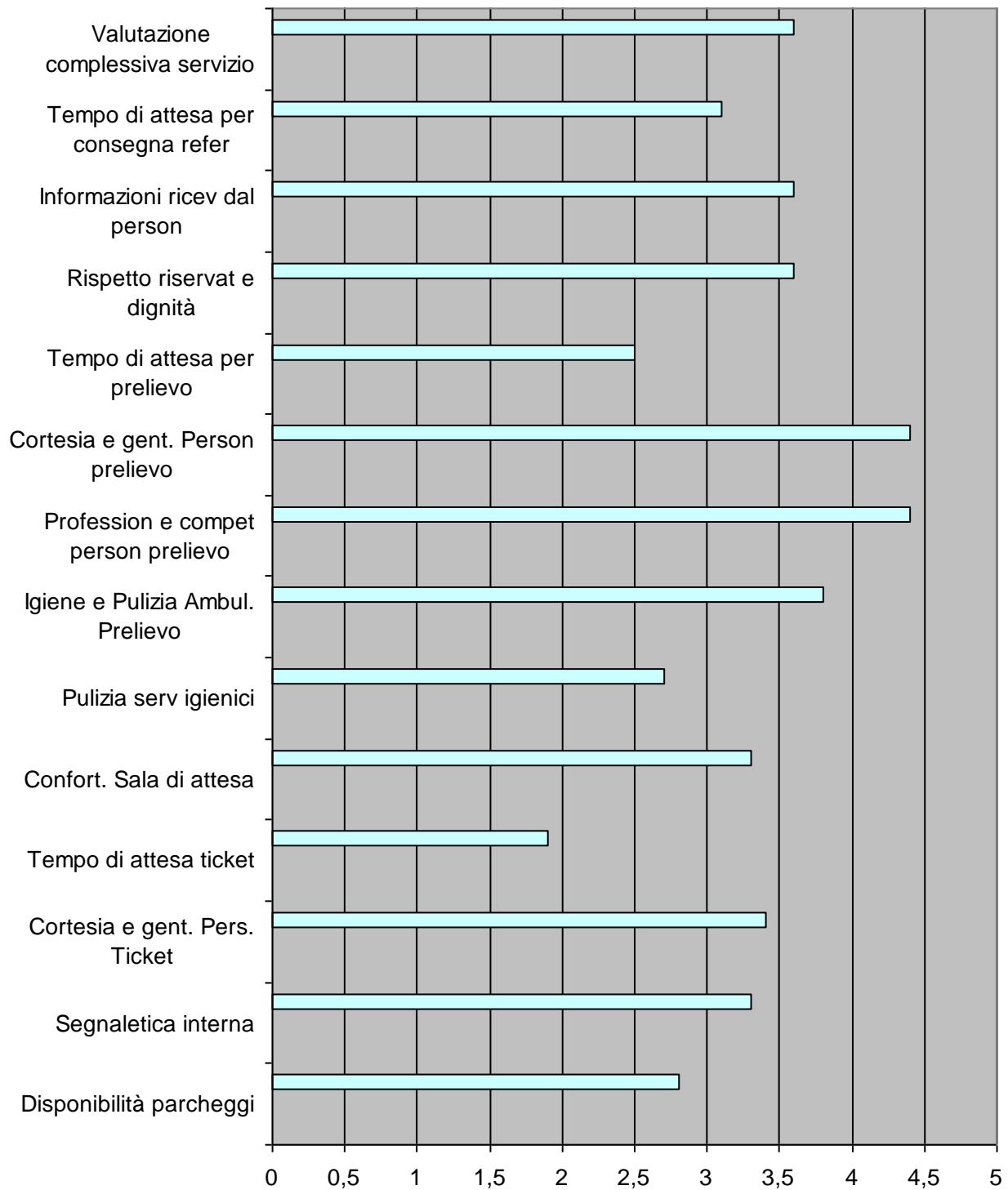
**Grafico 2 - Valutazione del Servizio in base agli Indici - Laboratorio  
Analisi di Chiaromonte**



**Grafico 3 - Valutazione del Servizio in base agli Indici-  
Laboratorio Analisi di Lagonegro**

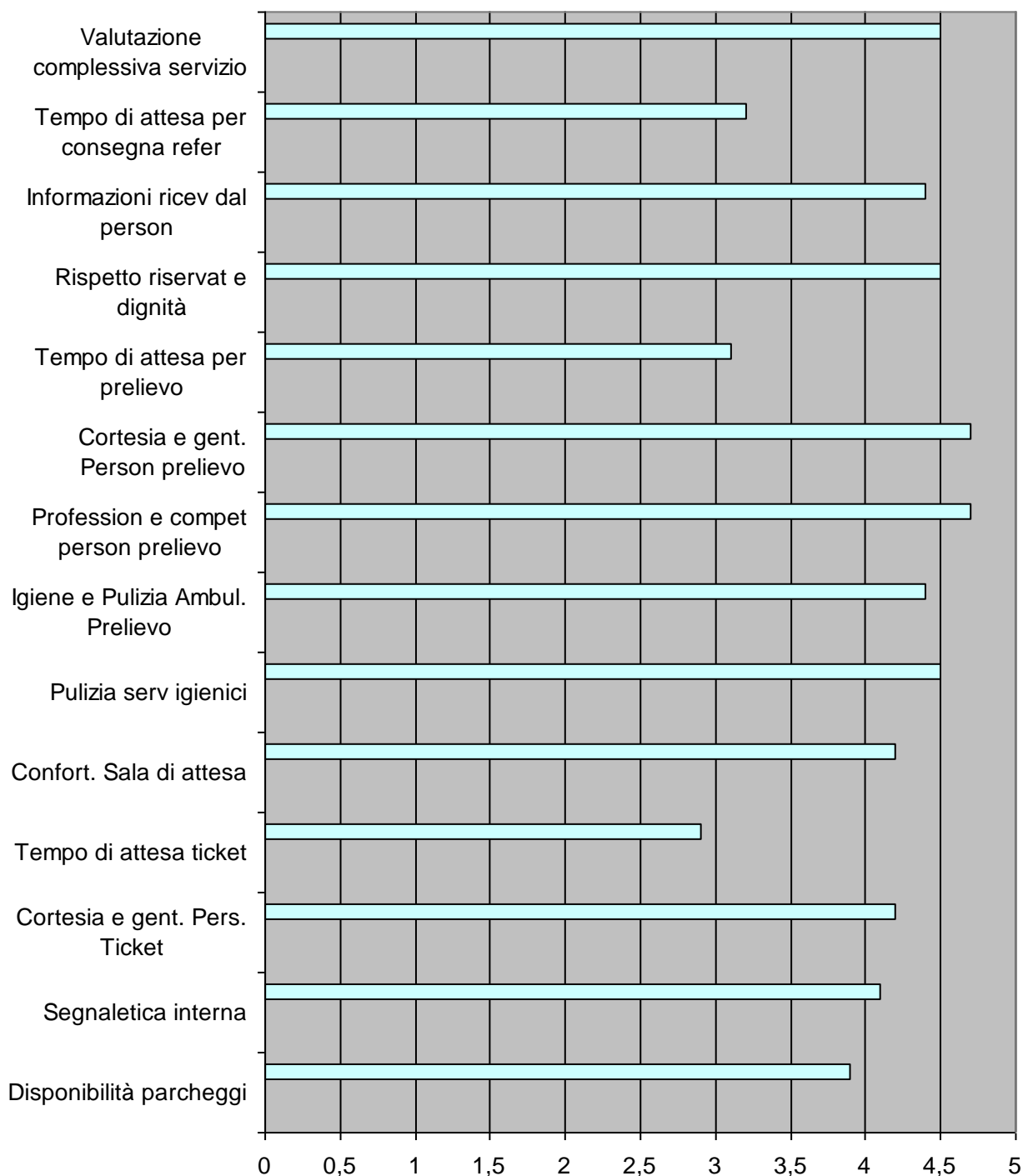


**Grafico 4 - Valutazione del servizio in base agli Indici - Laboratorio  
Analisi di Lauria**

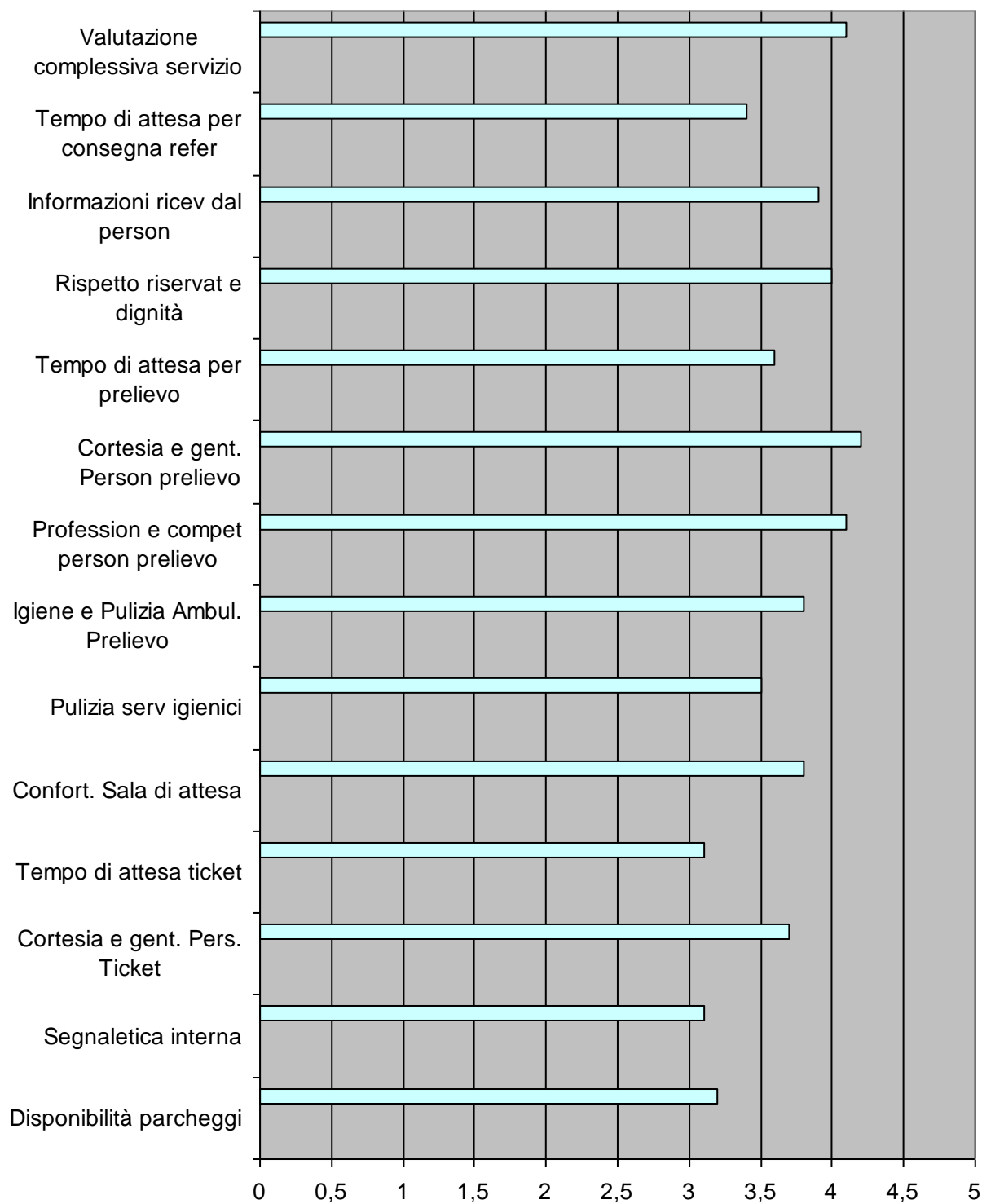




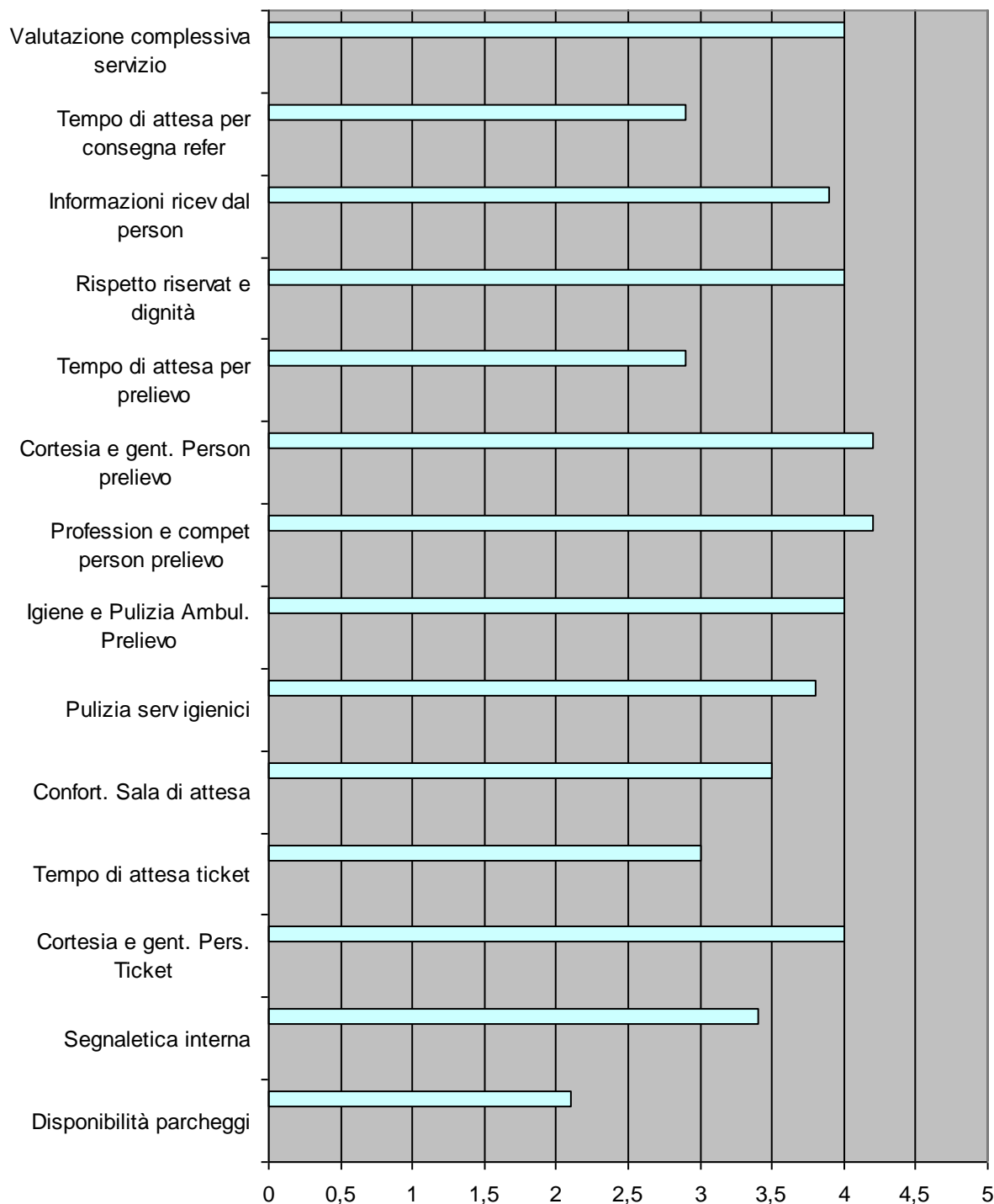
**Grafico 5 - Valutazione del Servizio in base agli Indici- Laboratorio  
Analisi di Maratea.**



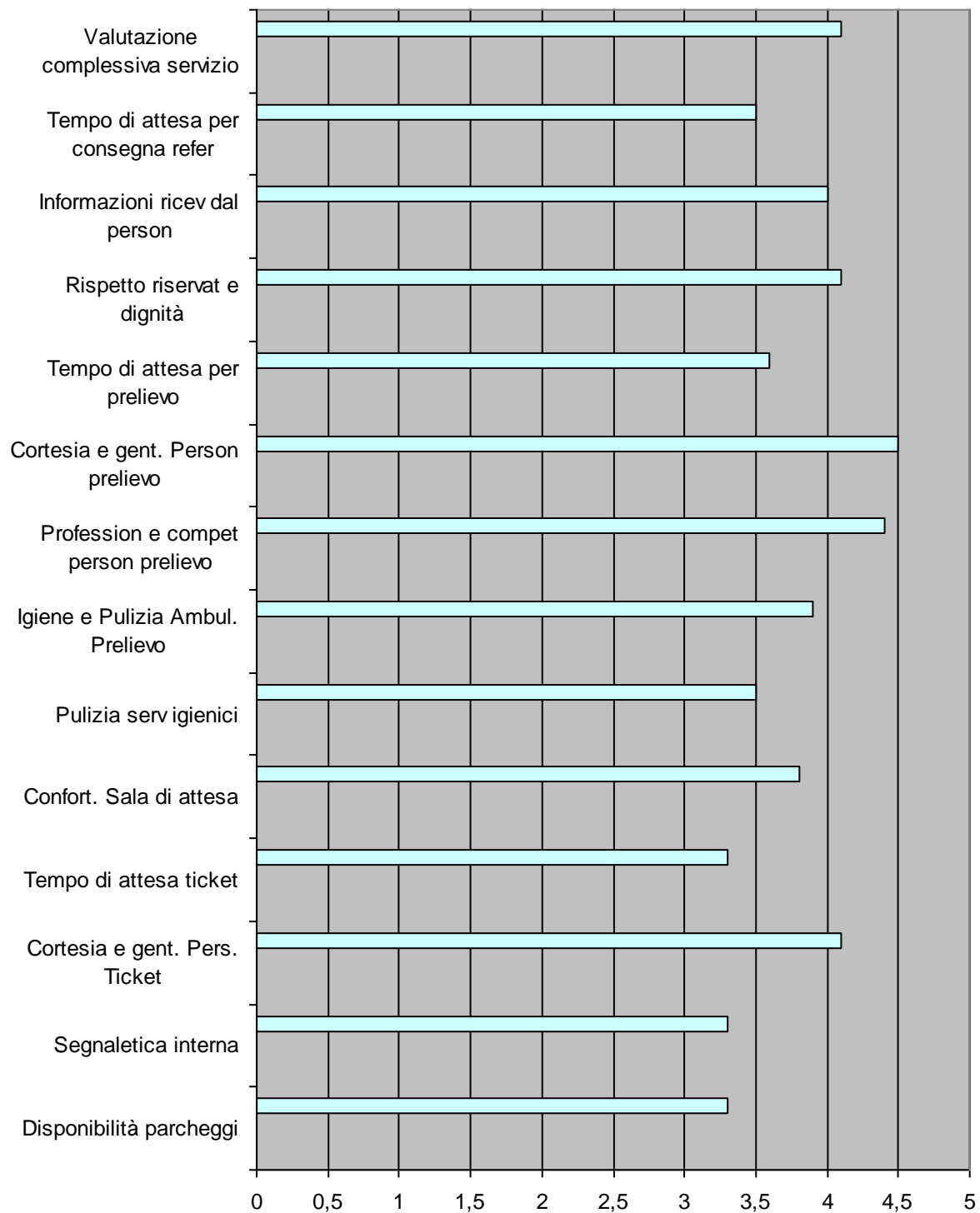
**Grafico 6 - Valutazione del Servizio in base agli Indici -  
Laboratorio Analisi di Melfi.**



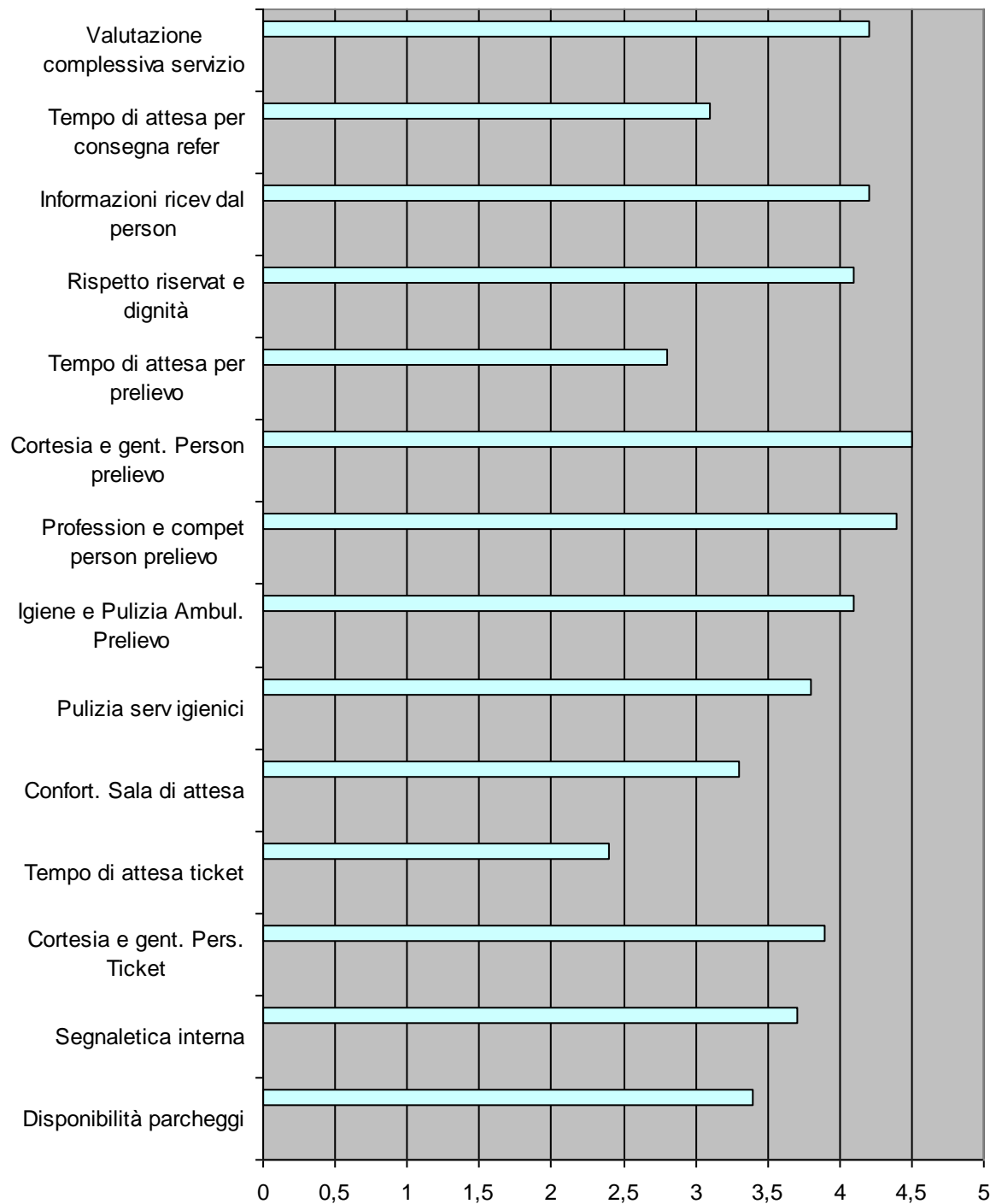
**Grafico 7 -Valutazione del servizio in base agli Indici-  
Laboratorio Analisi di Potenza.**



**Grafico 8 - Valutazione del servizio in base agli Indici.  
Laboratorio Analisi di Venosa.**



**Grafico 9 - Valutazione del servizio in base agli Indici-  
Laboratorio Analisi di Villa d'Agri**



## SUGGERIMENTI E PROPOSTE

### LABORATORIO ANALISI CHIAROMONTE

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Diminuire i tempi di attesa al ticket	1
Affiancare l'infermiera che fa il prelievo con altro personale	1

### LABORATORIO ANALISI LAGONEGRO

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Sala di attesa più ampia	3
Sala di attesa più confortevole e con più sedie	2
Più cortesia da parte del personale ticket	1
Anticipare orario di apertura del ticket	1
Destinare un operatore alla consegna dei referti	1
Dotare la porta del bagno di chiave	1
Aggiustare macchinetta distribuzione numeri al ticket	1
Una sola macchinetta elimina code dovrebbe regolarizzare sia il pagamento del ticket sia il prelievo	3
Rispettare l'orario indicato per il ritiro dei referti	1
Il parcheggio dovrebbe essere gratuito	2
Istallare un tachimetro nel parcheggio	4
Migliorare zona parcheggio soprattutto per gli anziani e i portatori di handicap	4

## LABORATORIO ANALISI LAURIA

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Migliorare l'organizzazione del Servizio ticket	1
Diminuire i tempi di attesa per il pagamento del ticket	10
Possibilità di pagare il ticket con il bancomat	1
Migliorare la rete informatica per evitare interruzioni sul ticket	16
Più cortesia da parte degli operatori Ticket	2
Aumentare il numero del personale all'Ufficio ticket	2
Apertura dell'ufficio ticket 30 minuti prima dell'ambulatorio analisi per evitare doppie code	1
Regolare meglio l'afflusso nell'ambulatorio prelievi.,evitando di distribuire i numeri prima di pagare il ticket	3
Durante il prelievo è necessario chiudere la porta ai fini della riservatezza	1
Migliorare la sala di attesa sia in termini di spazio che di confortevolezza	5
Snellire i tempi di attesa per gli esami	2
Aumentare il numero del personale infermieristico addetto al prelievo	11
Prolungare l'orario per il prelievo	2
Anticipare alle 7,30 l'inizio dei prelievi	2
Ampliare i parcheggi adiacenti l'ospedale	1
Agevolare e migliorare i parcheggi per i disabili	1
Evitare che nella sala di attesa sostino utenti di altri servizi	1
Evidenziare maggiormente le indicazioni relative alla precedenza nell'accesso alle prestazioni	1

## LABORATORIO ANALISI MARATEA

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Pagare il ticket anche in sedi ASP dove non si deve effettuare il prelievo	1
Priorità di accesso al servizio prelievi per anziani e bambini	1
Priorità di accesso per gli utenti che devono eseguire il tempo di protrombina	1
Migliorare la sala di attesa a livello di spazio e arredo (più posti a sedere)	6
Migliorare la sala di attesa con macchinetta elimina code al fine di regolare l'accesso al prelievo	6
Migliorare la disponibilità dei parcheggi con particolare riferimento ai disabili.	2
Aumentare il personale addetto ai prelievi	2
Migliorare i tempi per il pagamento presso l'Ufficio Ticket	3
Ampliare l'orario per il ritiro del referto	1
Aumentare il numero del personale complessivo presso il Servizio Laboratorio Analisi	2

## LABORATORIO ANALISI POTENZA

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Migliorare la disponibilità del parcheggio	38
L'ubicazione del laboratorio Analisi è poco adatta per il notevole afflusso di utenti	1
Inadeguatezza struttura del Poliambulatorio	1
Più disponibilità di parcheggi soprattutto per i disabili	2
Sistemi di trasporto ad hoc per il Poliambulatorio	1
Migliorare l' accoglienza all'entrata della struttura per informare ed orientare gli utenti	8
Maggiore visibilità della segnaletica interna per creare meno confusione all'ingresso	7
Ottimizzare i tempi di attesa per il pagamento del ticket	3
Anticipare l'apertura dello sportello pagamento ticket rispetto a quella del laboratorio	1
Maggiore privacy allo sportello ticket	1
Aria condizionata sala di attesa	
Fornire la sala di attesa di riviste e giornali per rendere più sopportabile l'attesa	2
Regolare adeguatamente il climatizzatore	1
Migliorare la logistica della sala di attesa	4
Più cortesia da parte del personale	5
Migliorare la professionalità e la competenza del personale	3
Più personale infermieristico addetto ai prelievi	2
Cartellino obbligatorio per tutto il personale	1
Migliorare l'organizzazione soprattutto rispetto all'utenza anziana e ai disabili	1
Rispetto delle norme igieniche (uso guanti ) durante il prelievo	1
Ottimizzare i tempi di attesa per l'effettuazione del prelievo	1
Attivare un secondo sportello per la consegna delle sole urine	2
Riduzione dei tempi per la consegna dei referti	5
Rispetto dell'ordine di arrivo per l'accesso al prelievo	1
Ampliare la gamma di analisi poiché è stata costretta ad eseguirle in due strutture diverse	2
Migliorare l'accesso al prelievo con un sistema elimina code dedicato al solo Laboratorio Analisi	17
Ampliare la fascia oraria dedicata al ritiro referti	1
Più privacy nella sala prelievo	1
Potenziare il servizio con un numero maggiore di accessi al Laboratorio	1
Maggiore pulizia dell'intero Poliambulatorio	1
Velocizzare la consegna dei referti in casi particolari ed urgenti	1
Corsia preferenziale per le donne in gravidanza	1



## LABORATORIO ANALISI VILLA D'AGRI

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
La zona ticket dovrebbe essere separata dalla zona attesa prelievo	1
Migliorare l'organizzazione del Servizio ticket /diminuire i tempi di attesa per il pagamento del ticket	24
Sarebbe necessario attivare una cassa ticket solo per il Laboratorio Analisi	2
Corsia preferenziale c/o lo sportello Ticket per le donne in gravidanza e per i casi con patologie gravi	1
Migliorare la sala di attesa a livello di spazio e di comfort ( più sedie )	15
Ampliamento della sala prelievo adeguata al numero di persone che solitamente vi sostano	1
Migliorare la climatizzazione degli ambienti	1
Ridurre i tempi di attesa per effettuare il prelievo	5
Migliorare spazi antistanti il Laboratorio Analisi	3
Comportamento più professionale da parte del personale	1
Istallare macchinetta elimina code davanti la sala d'attesa per migliorare la gestione dell'accesso alla sala prelievo	2

## **LABORATORIO ANALISI MELFI**

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Anticipare orario di apertura del Laboratorio Analisi	2
Formazione all'accoglienza per il personale Ufficio Ticket	1
Aumentare il personale all'Ufficio Ticket	10
Migliore funzionamento della linea informatica ticket	1
Vigilanza sul sistema di accesso	2
Lungo tempo di attesa per il prelievo / aumentare il personale addetto	3
Regole per dare precedenza alle gestanti, ai neonati, minori e anziani	7
Migliorare la sala di attesa	1
Aumentare il personale nel Laboratorio Analisi nei giorni di maggiore afflusso	1

## **LABORATORIO ANALISI VENOSA**

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Lunga attesa agli sportelli ticket/aumentare il personale	14
Più cortesia da parte del personale ticket	1
Costo ticket elevato	1
Più personale al Laboratorio Analisi	2
Corsia privilegiata per le gestanti e utenti con particolari problematiche	2
Prevedere durante le ferie ulteriore personale per gli Uffici Ticket	1
Presenza degli specialisti all'atto dei prelievi per i cardiopatici	1
Nuova sala di attesa ticket e monitor per visualizzare il numero di attesa	5