



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

Area di Staff

UOSD "URP Comunicazione "

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

Anno 2017- 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. 6**
- 6 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E TEMPI DI ATTESA PAG. 6**
- 7 – PRENOTAZIONI E TICKET PAG. 7**
- 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. 167/2017 "Obiettivi di salute e di programmazione economico-finanziaria per i Direttori Generali dell'Aziende Sanitarie e Ospedaliere della Regione Basilicata - Anni 2015-2017 - Aggiornamento 2017" 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 2017 e del "Piano di Qualità Aziendale" (Deliberazione n.522 del 4.8.2017) programmando una indagine sulla qualità percepita dagli utenti nei servizi dell'Assistenza Specialistica Ambulatoriale nei Distretti di Melfi, Potenza e Senise.

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 formulate dagli 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 metà Settembre -metà Ottobre 2017, ha fruito di una visita specialistica presso i Poliambulatori di Melfi, Potenza e Senise .

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 una condizione emotiva serena e sicuramente meno influenzata 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 (metà 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 operatori del Distretto di Melfi opportunamente addestrati.

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 ritenuti rischiosi dall'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 nell'indagine è stato utilizzato un campione , determinato sul numero delle prime visite e controlli rilevato nell'anno 2016 (pari a circa 44.000 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 ove presenti.

Il campione di utenti intervistati è stato di 368 persone , distribuito proporzionalmente per Poliambulatorio e per specialità in base ai dati di attività 2016. (vedere tabella sottoriportata)

Campione degli utenti intervistati per Poliambulatorio e per branca.

BRANCA SPECIALISTICA	Melfi	Potenza	Senise	TOTALE x BRANCA
Allergologia		7		7
Allergologia pediatrica			3	3
Cardiologia	4	35	6	45
Chirurgia		1		1
Chirurgia vascolare		1		1
Dermatologia	9	17	7	33
Diabetologia		26	4	30
Endocrinologia		11		11
Fisiatria		14	3	17
Ginecologia		3	3	6
Medicina		1		1
Medicina dello Sport		3	2	5
Neurologia	6	8	9	23
Neuropsich. Infan.	12		3	15
Nutrizione clinica e dietetica			3	3
Oculistica		38	10	48
Odontoiatria	6	18	3	27
Otorinolaringoiatria	3	25	11	39
Ortopedia		2		2
Pediatria			5	5
Pneumologia		25		25
Urologia		6	8	14
Urologia Andrologia		7		7
TOTALE UTENTI INTERVISTATI	40	248	80	368

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 , alla fine del documento ,si riporta un grafico 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 368 , è composto da 60% di femmine e dal 40% di maschi **(Tab.1A)**.

Il 68% degli utenti appartiene alla fascia di età che supera i 45 anni **(Tab.2A)** ; il 45% è in possesso di licenza della scuola dell'obbligo (licenza elementare e licenza media) il restante 51% è in possesso di diploma e di Laurea **(Tab.4A)**.

Per quanto attiene l'attività professionale degli utenti si rileva che il 36% è occupato, il 30% pensionato ed il restante , 34% , in una condizione di non occupazione (casalinga, studente, in cerca di occupazione) **(Tab.3A)**..

Nella maggioranza dei casi (l' 80%) all'intervista ha risposto direttamente l'utente che aveva usufruito della visita specialistica. **(Tab. 5A)**

6 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E TEMPI DI ATTESA

Il 51% risiede nello stesso Comune dove è ubicata la struttura mentre il restante 49% proviene da altri comuni; la maggior parte degli utenti si è recato al Poliambulatorio con un mezzo proprio /privato (86%) , 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 66% degli intervistati , i 2/3, esprimono un giudizio di "insufficiente-pessimo" e il 29% "sufficiente " ; problema questo particolarmente avvertito in considerazione del fatto che l'86% si è recato al Poliambulatorio con mezzo proprio. Tale criticità viene evidenziato di più presso il Poliambulatorio di Potenza dove più dell'85% degli intervistati si esprimono con un giudizio "pessimo-insufficiente"**(tab.3B)**.

Il 50 % degli utenti intervistati ha effettuato una prima visita specialistica , mentre l'altro 50% ha fatto una visita di controllo ; ne consegue che la metà degli intervistati 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 16 % dichiara che è stato "breve", il 59% "adeguato" e il 25% , quindi un quarto , 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 il 71% ha atteso non più di mezz'ora con un 14% che ha atteso solo 15 minuti ; il 19% ha atteso da 30 a 60 minuti e un 10% ha atteso anche più di un'ora **(Tab. 6B)**.

Il 35% 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 62% esprime un giudizio di "buono-ottimo" e il 36% "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 58% si esprime con un "buono-ottimo", il 40% 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 52% da un giudizio di "buono-ottimo", il 43% "sufficiente" e il 5% esprime un giudizio negativo (**tab. 4C**). La valutazione del tempo di attesa per pagare il ticket fa registrare solo un 10% degli intervistati che lo considera "lungo", il 73%, lo considera "adeguato" e il 17% 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 36% degli intervistati mentre la maggioranza, il 58%, la considera "sufficiente" e il restante 6% esprime un giudizio negativo (**tab.3C**); i giudizi positivi sulla confortevolezza della sala di attesa vengono espressi solo da un terzo degli intervistati, il 34%; mentre quasi la metà (il 46%) la considera "sufficiente" e un 20% ritiene che la sala sia inadeguata. La stessa cosa si registra sulla disponibilità e stato dei servizi igienici del poliambulatorio, solo un terzo dichiara giudizi positivi. (**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 70% dichiara che è "buona-ottima", il 29% "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 in tutti e tre i Poliambulatori (vedere **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 4% esprime un giudizio negativo . **(tab. 9C)**

Stesso giudizio positivo a riguardo della professionalità ; qui il giudizio "buono-ottimo" arriva all'86% per il medico e all'83% per l'infermiere , 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 tempo dedicato dal medico alla visita , rileviamo nel complesso giudizi positivi : il 20% lo giudica "molto adeguato, il 73 % "adeguato"; da rilevare comunque che il 7% lo ritiene "inadeguato" **(Tab. 13C)**.

Il giudizio sulle informazioni ricevute sulla diagnosi e su come proseguire le cure, è anche questo fondamentalmente positivo , si attesta attorno al 70%, anche se è giusto rilevare il 25% che valuta questo aspetto "sufficiente" e un 5% addirittura "insufficiente " **(tab. 14-15C)**.

10 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA E ASPETTATIVE

Così come nell'anno 2016 , gli utenti intervistati esprimono una valutazione complessivamente positiva dei servizi specialistici ambulatoriali dell'ASP: il 76% li ritiene "Buono-Ottimo", il 22% "Sufficiente" e solo il 2% si dichiara nettamente insoddisfatto ; come si vede dalla **Tab.1D** , tale giudizio complessivo appare abbastanza uguale 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 50% ha effettuato una prima visita, si può notare innanzitutto che solo il 5% degli intervistati ritiene il servizio "peggiore di come se lo aspettava"; il 69% ritiene soddisfatte le proprie aspettative e un buon 26% 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 compreso fra sufficiente e buono sulla **pulizia e igiene dell'ambulatorio dedicato alla visite , sulla cortesia del personale addetto alle prenotazioni e sulle informazioni fornite dallo stesso, sulla cortesia del personale ticket e sulla segnaletica interna ;**
- un giudizio sufficiente sugli aspetti che riguardano la **pulizia e stato dei servizi igienici e il comfort della sala di attesa**);
- un giudizio al di sotto della sufficienza (2,4) sulla **disponibilità dei parcheggi** , anche se questo indice è differenziato nelle tre strutture.

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 (2,2);
- il **tempo di attesa per il pagamento del ticket** , viene considerato adeguato (2,1);
- il **tempo trascorso fra prenotazione e visita** , viene considerato adeguato (2,0) .

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 e quelli relazionali ; alcuni giudizi di criticità si evidenziano nello stato dei servizi igienici , sul comfort della sala di attesa e sulla disponibilità dei parcheggi.

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

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Maschio	38,0	43,0	33,0	40,0
Femmina	62,0	57,0	67,0	60,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

2.A ETA'

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Fino a 17 anni	1,0	2,0	13,0	4,0
da 18 a 24 anni	21,0	1,0		3,0
da 25 a 44 anni	48,0	20,0	31,0	25,0
da 45 a 64 anni	30,0	44,0	41,0	43,0
oltre 65 anni		33,0	15,0	25,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

3.A PROFESSIONE

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Occupato	32,0	34,0	43,0	36,0
In cerca di occupazione	8,0	9,0	5,0	8,0
Casalinga	28,0	20,0	18,0	20,0
Studente		3,0	14,0	5,0
Inabile al lavoro		1,0		1,0
Pensionato	32,0	33,0	20,0	30,0
Altro				
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

4.A TITOLO DI STUDIO

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Nessun titolo	8,0	1,0	13,0	4,0
Licenza elementare	15,0	18,0	10,0	16,0
Licenza media	25,0	29,0	29,0	29,0
Diploma o Qualifica Professionale	52,0	42,0	38,0	42,0
Laurea e post laurea		10,0	10,0	9,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

5. A CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Utente	85,0	84,0	65,0	80,0
Familiare/conoscente	15,0	16,0	35,0	20,0
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?

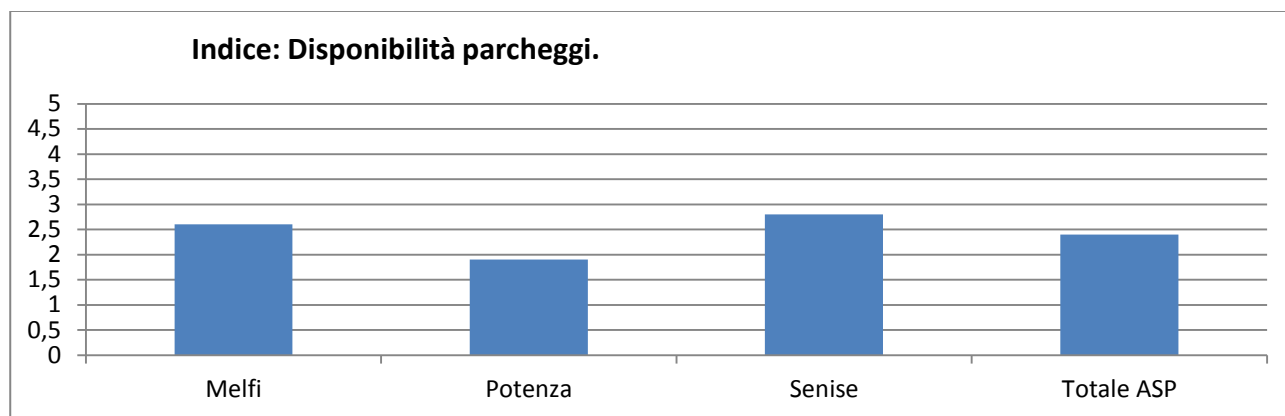
	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
SI	77,0	49,0	40,0	51,0
NO	23,0	51,0	60,0	49,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

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

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Mezzo proprio/auto privata	85,0	89,0	77,0	86,0
Mezzo pubblico	5,0	8,0	3,0	6,0
A piedi	10,0	3,0	20,0	8,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

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

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo	5,0	27,0		19,0
Insufficiente	35,0	58,0	25,0	47,0
Sufficiente	52,0	12,0	69,0	29,0
Buono	8,0	2,0	6,0	4,0
Ottimo		1,0		1,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	2.6	1.9	2.8	2.4

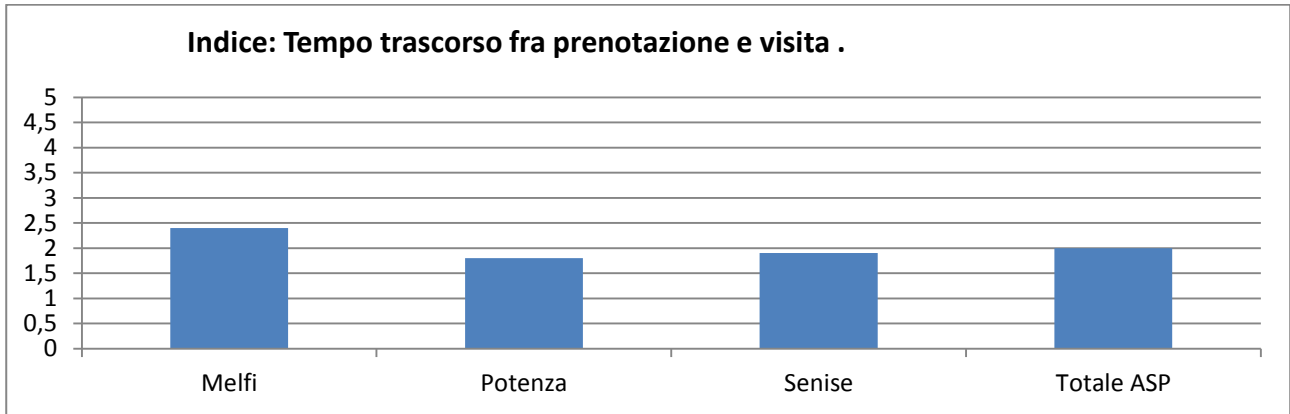


4.B – Presso il Poliambulatorio ha effettuato una prima visita o un controllo?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Prima visita	65,0	50,0	40,0	50,0
Controllo	35,0	50,0	60,0	50,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

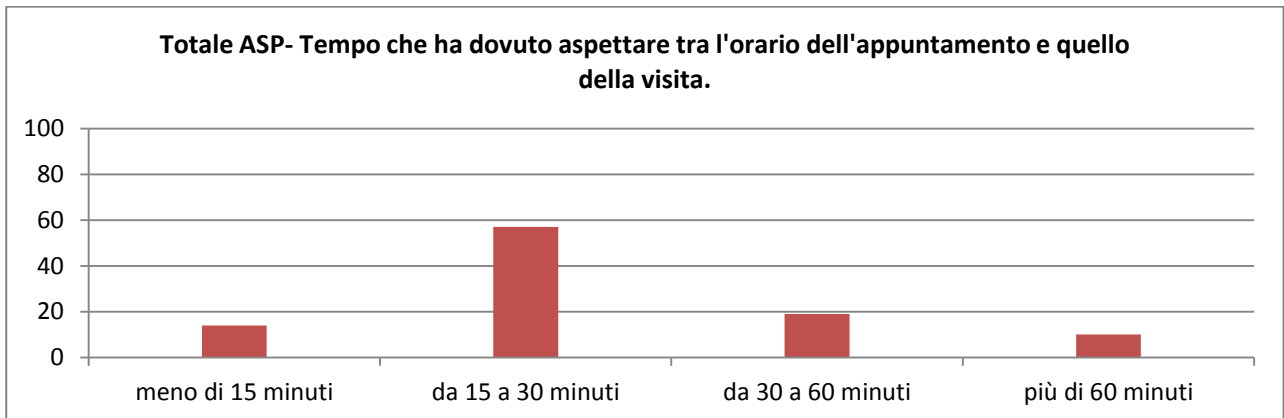
5.B – Come valuta il tempo trascorso fra il giorno della prenotazione e quello della visita (solo per la prima visita) ?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Lungo		30,0	25,0	25,0
Adeguate	54,0	59,0	63,0	59,0
Breve	46,0	11,0	12,0	16,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 3	2.4	1.8	1.9	2.0



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?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Meno di 15 minuti	5,0	14,0	19,0	14,0
Da 15 a 30 minuti	40,0	55,0	72,0	57,0
Da 30 a 60 minuti	50,0	18,0	6,0	19,0
Più di 60 minuti	5,0	13,0	3,0	10,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0



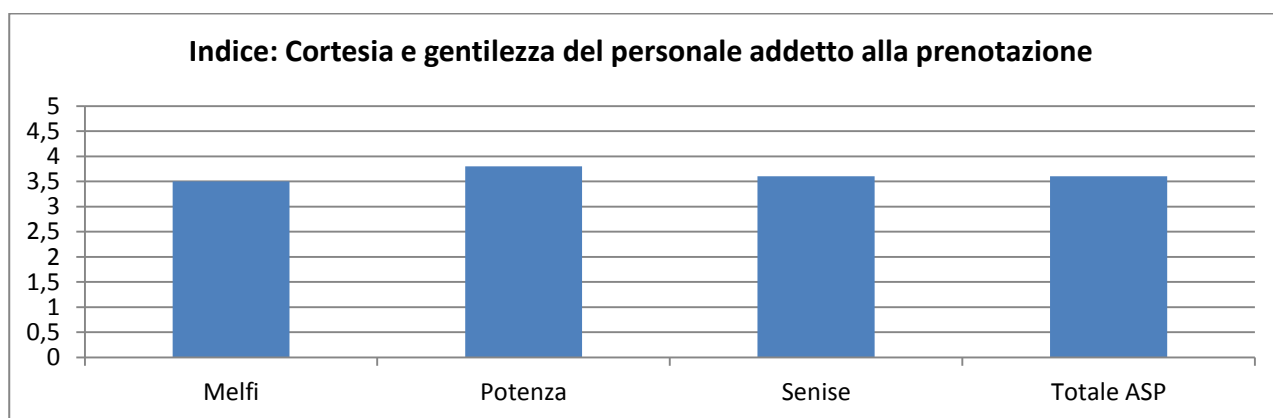
7.B - Può dirci se la visita specialistica alla quale si è sottoposta è stata riprogrammata in altra data?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
SI	10,0	49,0	5,0	35,0
NO	90,0	51,0	95,0	65,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

C – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

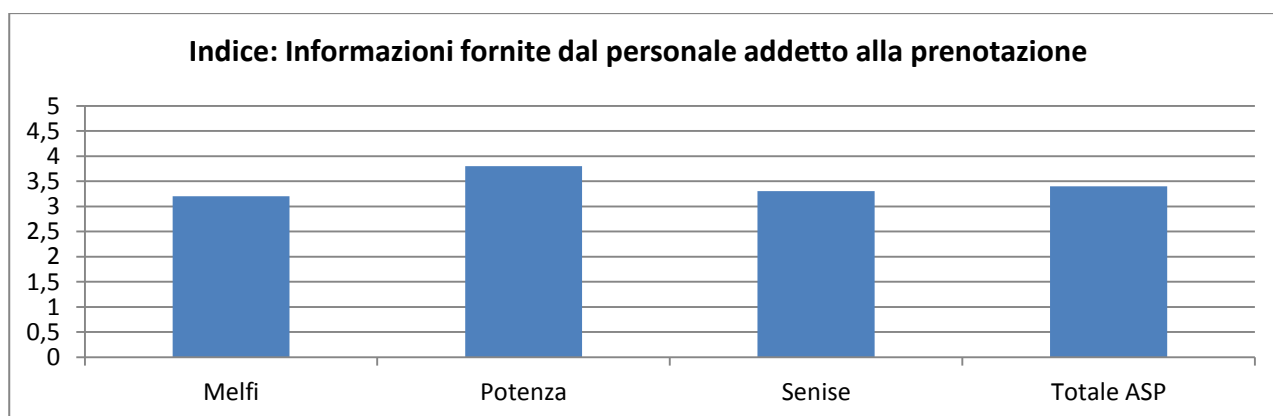
1.C – Come valuta la cortesia e la gentilezza del personale a cui si è rivolto al momento della prenotazione?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente	2,0	1,0	1,0	1,0
Sufficiente	58,0	26,0	57,0	36,0
Buono	25,0	56,0	37,0	49,0
Ottimo	15,0	16,0	5,0	13,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3.5	3.8	3.5	3.6



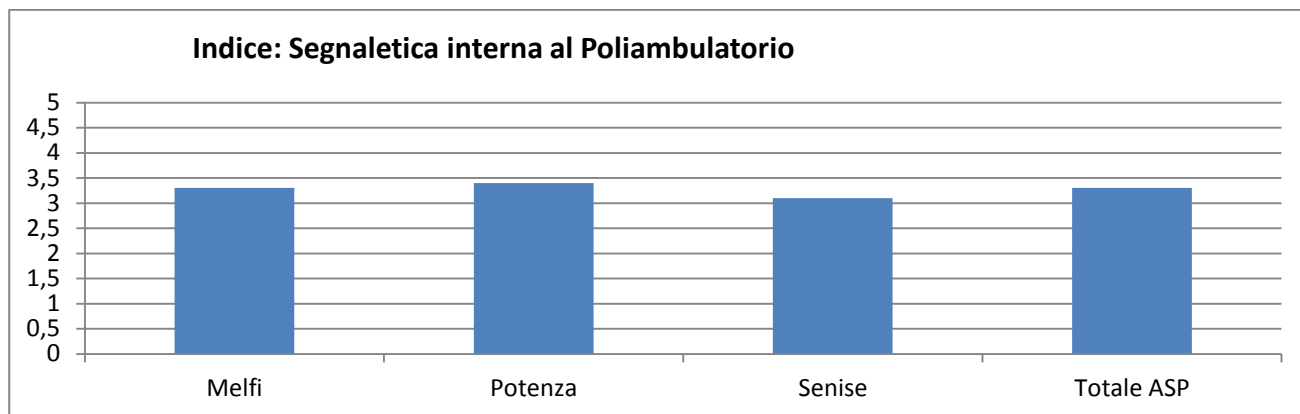
2.C – Come valuta le informazioni e le spiegazioni fornite dal personale preposto alle prenotazioni (preparazione alla visita, altro)?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo				
Insufficiente	10,0	2,0		2,0
Sufficiente	62,0	27,0	70,0	40,0
Buono	23,0	60,0	27,0	50,0
Ottimo	5,0	11,0	3,0	8,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3.2	3.8	3.3	3.4



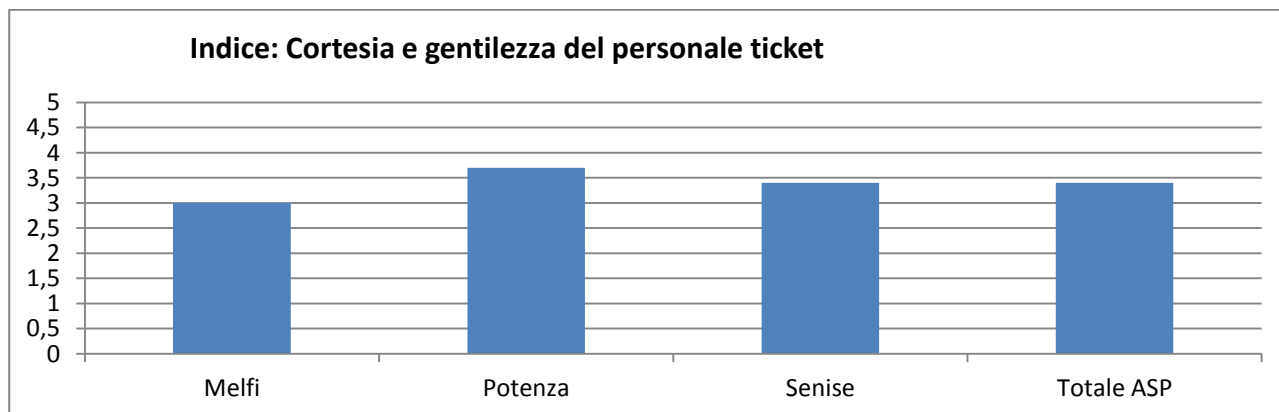
3..C – Come valuta la segnaletica interna del Poliambulatorio?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo				
Insufficiente	5,0	8,0	2,0	6,0
Sufficiente	60,0	49,0	35,0	58,0
Buono	30,0	39,0	12,0	32,0
Ottimo	5,0	4,0	1,0	4,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3.3	3.4	3.1	3.3



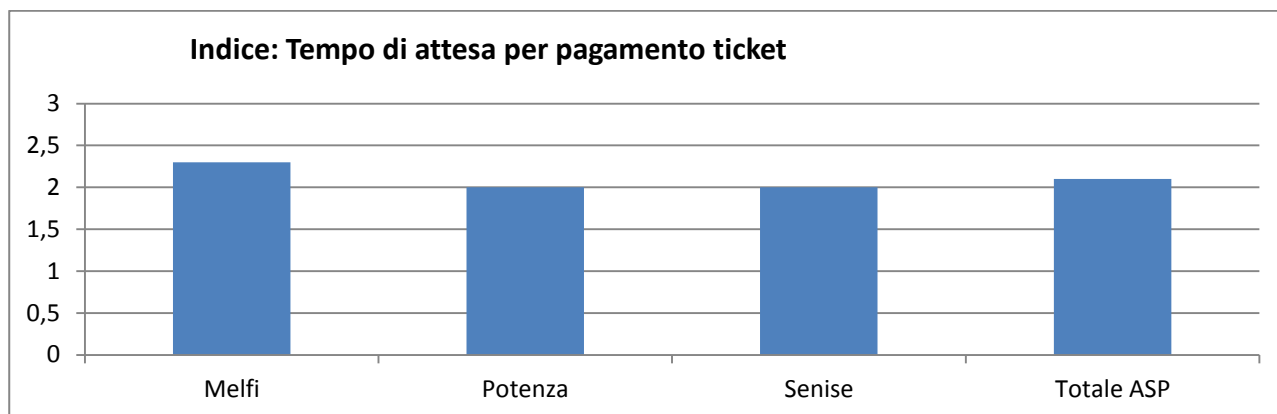
4..C – Come valuta la cortesia e la gentilezza del personale preposto allo sportello del ticket ? (Solo per coloro che sono passati dal ticket)

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo	3,0			1,0
Insufficiente	11,0	3,0	1,0	4,0
Sufficiente	73,0	30,0	64,0	43,0
Buono	8,0	56,0	31,0	44,0
Ottimo	5,0	11,0	4,0	8,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3.0	3.7	3.4	3.4



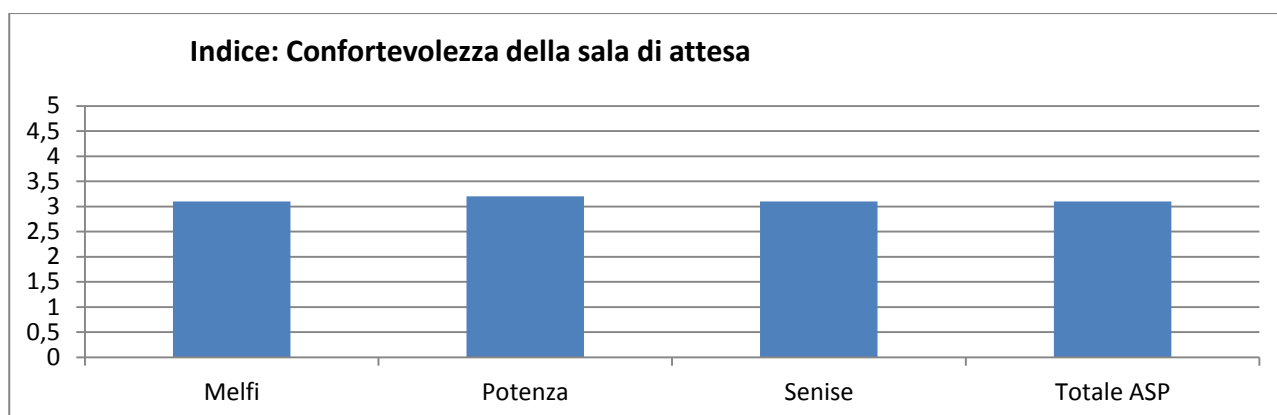
5.C – Come valuta il tempo di attesa per il pagamento del ticket? (Solo per coloro che sono passati dal ticket)

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Lungo		14,0	3,0	10,0
Adeguito	70,0	66,0	92,0	73,0
Breve	30,0	20,0	5,0	17,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 3	2.3	2.0	2.0	2.1



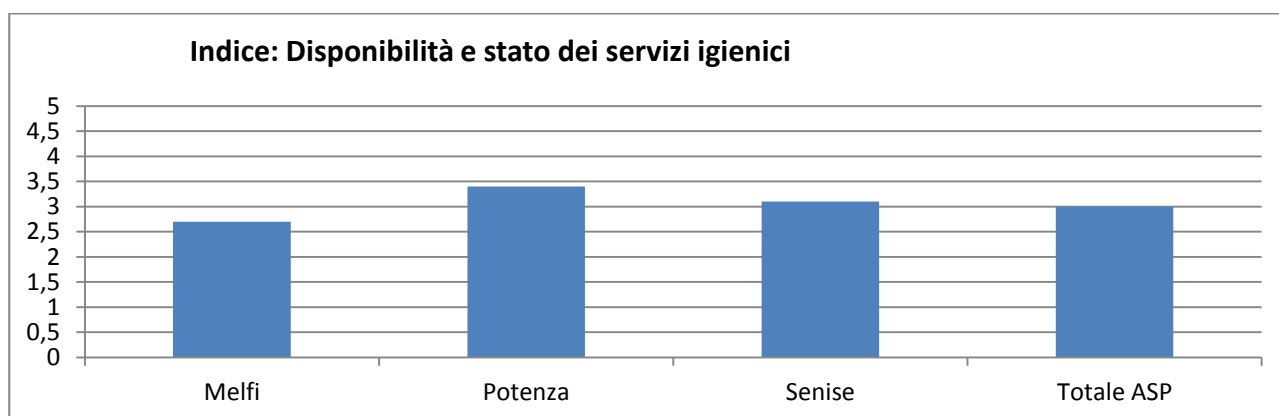
6.C – Come valuta la confortevolezza della sala di attesa a disposizione dell'Ambulatorio (posti a sedere, pulizia, ecc.)?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo			1,0	1,0
Insufficiente	10,0	24,0	8,0	19,0
Sufficiente	68,0	36,0	67,0	46,0
Buono	20,0	36,0	24,0	31,0
Ottimo	2,0	4,0		3,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3.1	3.2	3.1	3.1



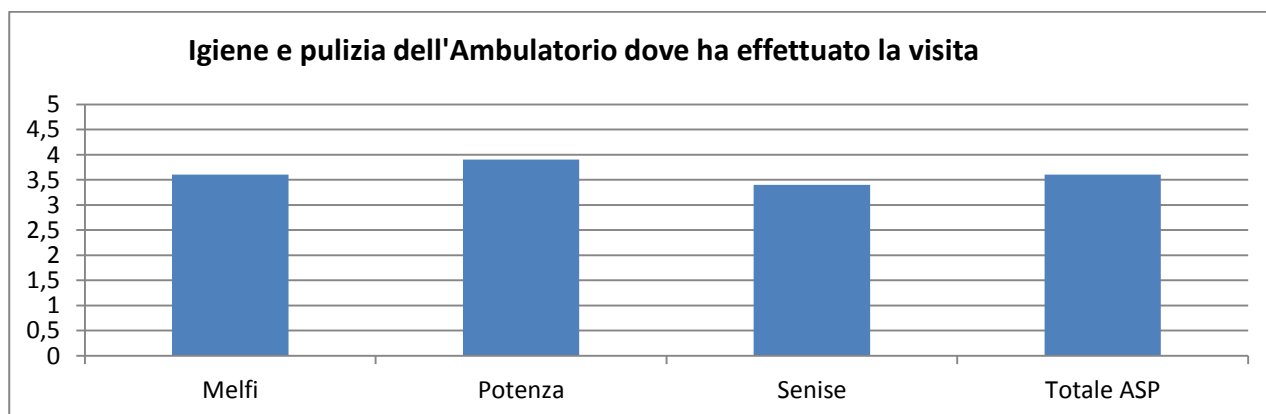
7.C - Come valuta la disponibilità e lo stato dei servizi igienici del Poliambulatorio?
(solo se utilizzati)

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo			1,0	1,0
Insufficiente	29,0	11,0	3,0	8,0
Sufficiente	71,0	42,0	81,0	60,0
Buono		41,0	15,0	28,0
Ottimo		6,0		3,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	2.7	3.4	3.1	3,0



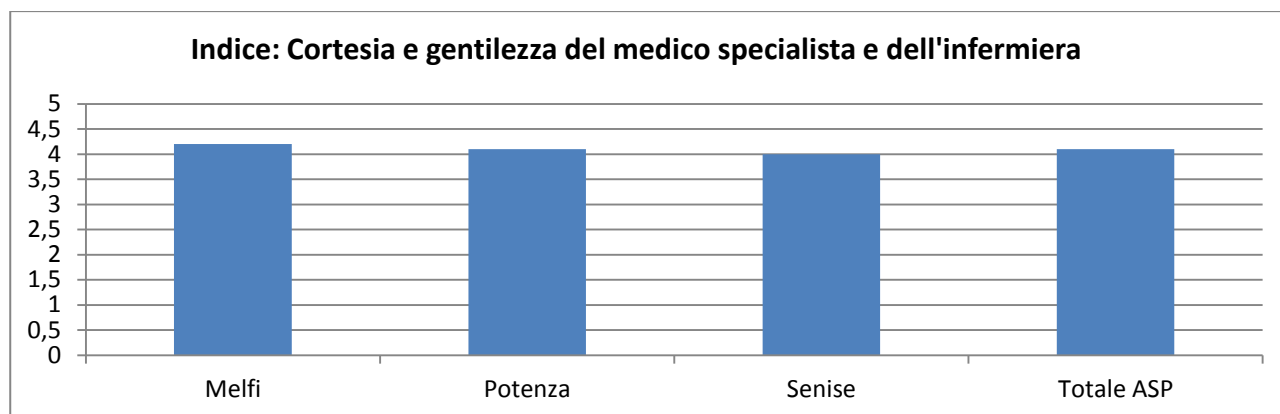
8.C – Come valuta l’igiene e la pulizia dell’Ambulatorio dove ha effettuato la visita?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo				
Insufficiente		1,0	3,0	1,0
Sufficiente	53,0	17,0	54,0	29,0
Buono	37,0	69,0	41,0	60,0
Ottimo	10,0	13,0	2,0	10,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3.6	3.9	3.4	3.6



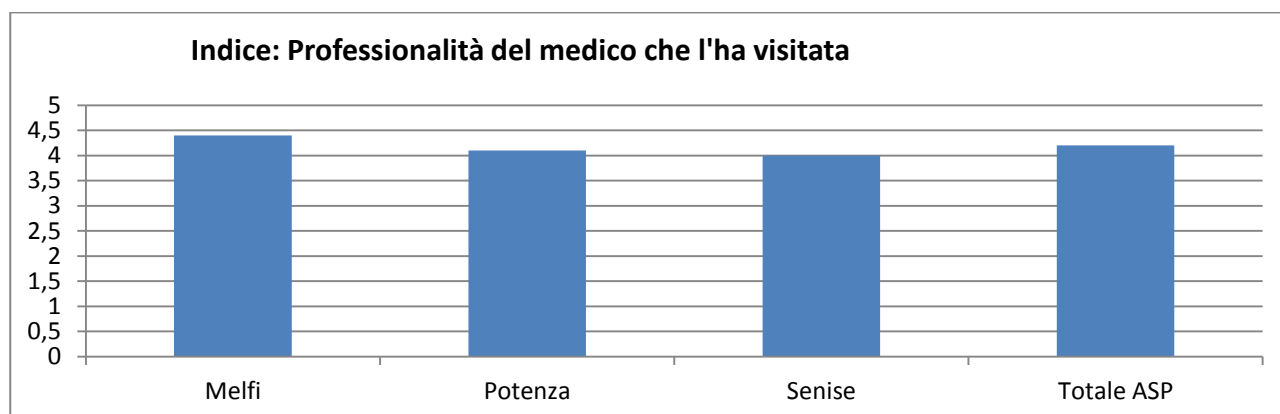
9.C – Come valuta la cortesia e la gentilezza del medico specialista e dell'infermiere?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente		4,0		3,0
Sufficiente	12,0	12,0	13,0	12,0
Buono	51,0	50,0	77,0	56,0
Ottimo	37,0	33,0	10,0	28,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4.2	4.1	4.0	4.1



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

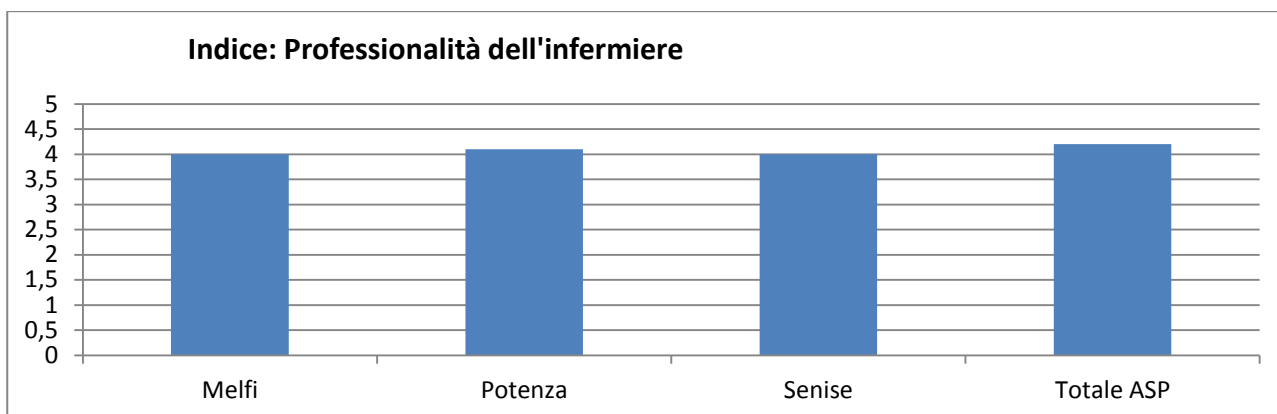
	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente		4,0	1,0	3,0
Sufficiente	10,0	10,0	10,0	10,0
Buono	38,0	46,0	77,0	51,0
Ottimo	52,0	39,0	12,0	35,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4.4	4.1	4.0	4.2



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

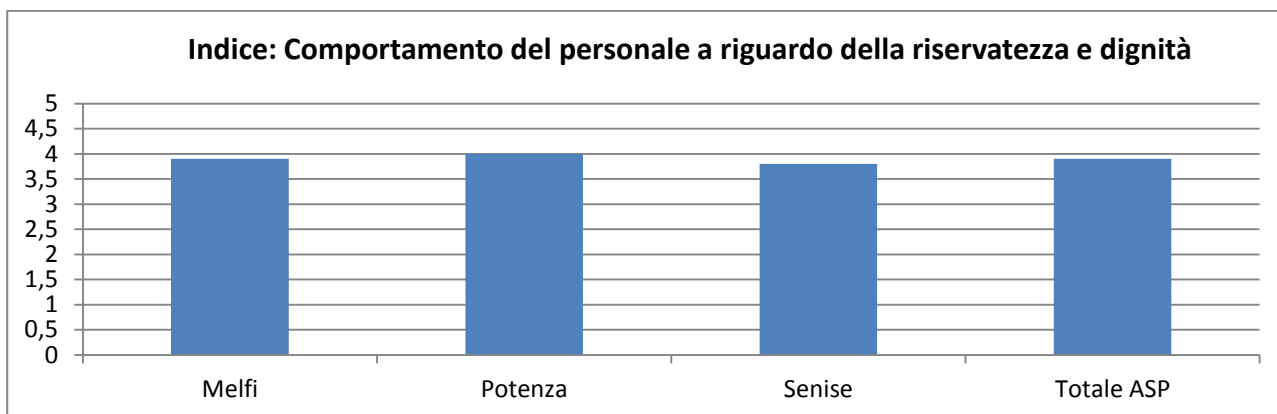
	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo				
Insufficiente		1,0		1,0
Sufficiente	13,0	9,0	34,0	16,0
Buono	68,0	63,0	65,0	64,0
Ottimo	19,0	27,0	1,0	19,0
Num. intervistati che dichiarano la non presenza dell'infermiere al momento della visita	2	73	3	78
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5*	4.0	4.1	4.0	4.0

*NOTA: a Melfi il calcolo è stato effettuato su n.38 risposte
a Potenza il calcolo è stato effettuato su n. 175 risposte
a Senise il calcolo è stato effettuato su n.77 risposte



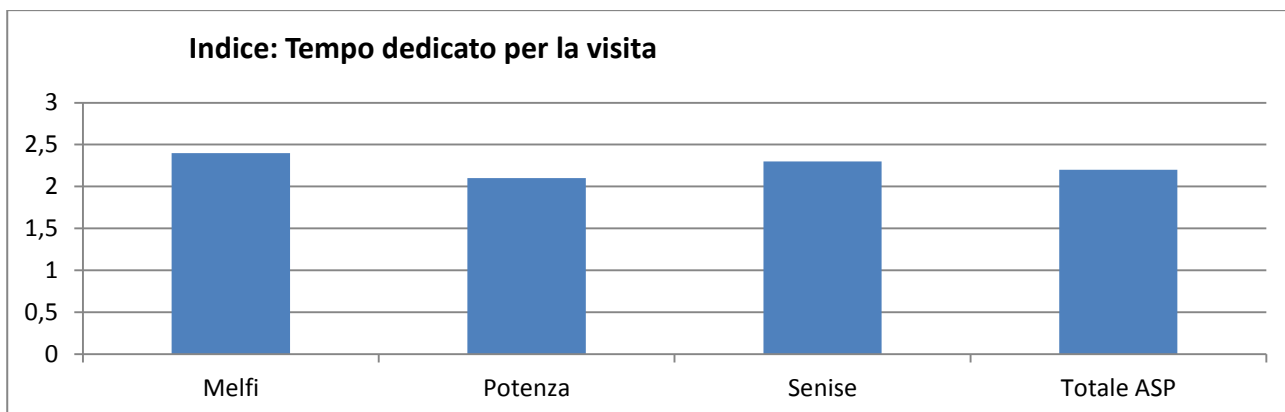
12. C – Durante la visita come valuta il comportamento del personale a riguardo della sua riservatezza e dignità?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente				
Sufficiente	22,0	18,0	32,0	21,0
Buono	60,0	60,0	54,0	58,0
Ottimo	18,0	21,0	14,0	20,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3.9	4.0	3.8	3.9



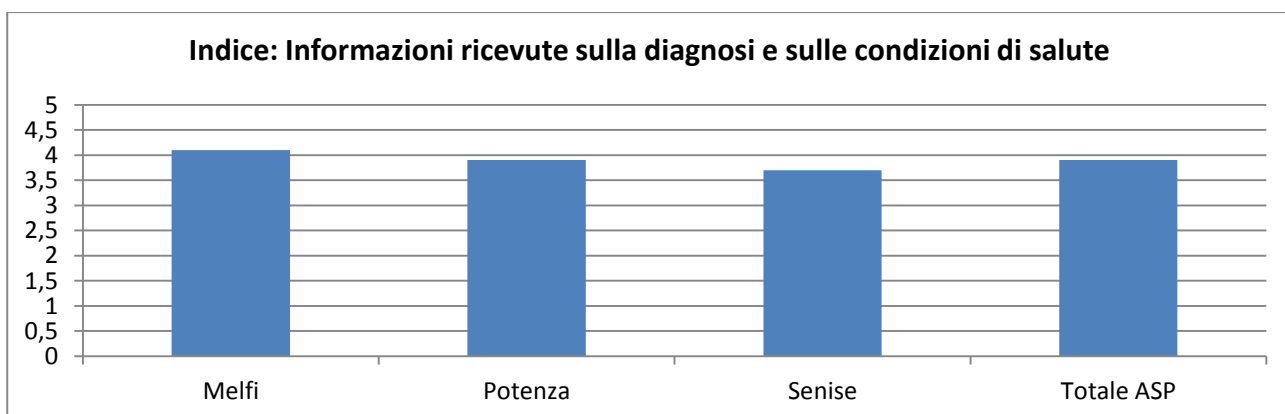
13. C – Come valuta il tempo che il medico specialista le ha dedicato per la visita?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Inadeguato		10,0	3,0	7,0
Adeguito	63,0	71,0	84,0	73,0
Molto adeguato	37,0	19,0	13,0	20,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 3	2.4	2.1	2.3	2.2



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

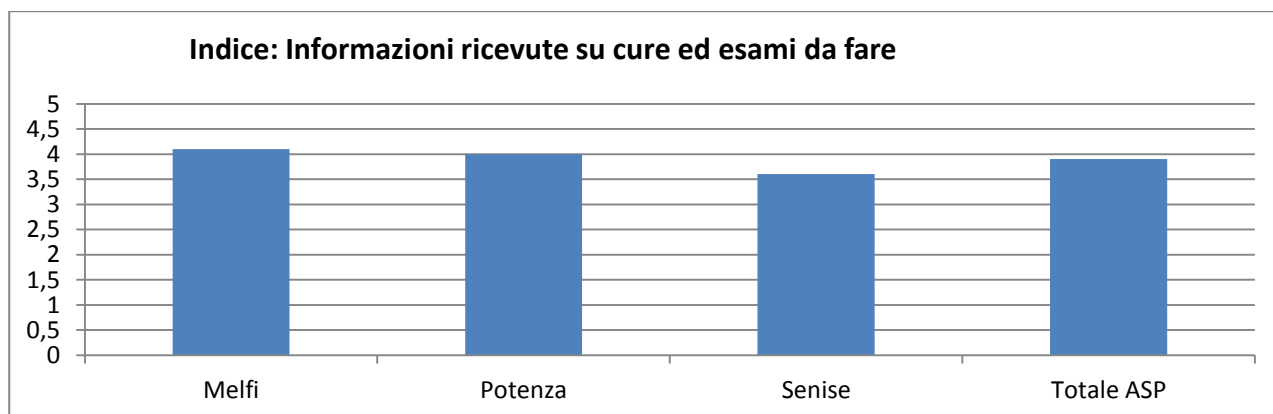
	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente		6,0	3,0	5,0
Sufficiente	18,0	23,0	38,0	25,0
Buono	48,0	46,0	45,0	46,0
Ottimo	34,0	24,0	14,0	23,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4.1	3.9	3.7	3.9



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

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente		4,0	3,0	4,0
Sufficiente	10,0	16,0	37,0	20,0
Buono	38,0	44,0	40,0	42,0
Ottimo	17,0	23,0	10,0	19,0
Impossibilitata a fare valutazioni perché non ha alcuna cura o esami da fare	35,0	12,0	10,0	14,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	4.1	4.0	3.6	3.9

NOTA: a Melfi il calcolo è stato effettuato su n.26 risposte
 A Potenza il calcolo è stato effettuato su n. 218 risposte
 a Senise il calcolo è stato effettuato su n 72 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?

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
SI	3,0	7,0	3,0	6,0
NO	97,0	93,0	97,0	94,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0

Melfi: pavimentazione inadeguata in caso di pioggia.

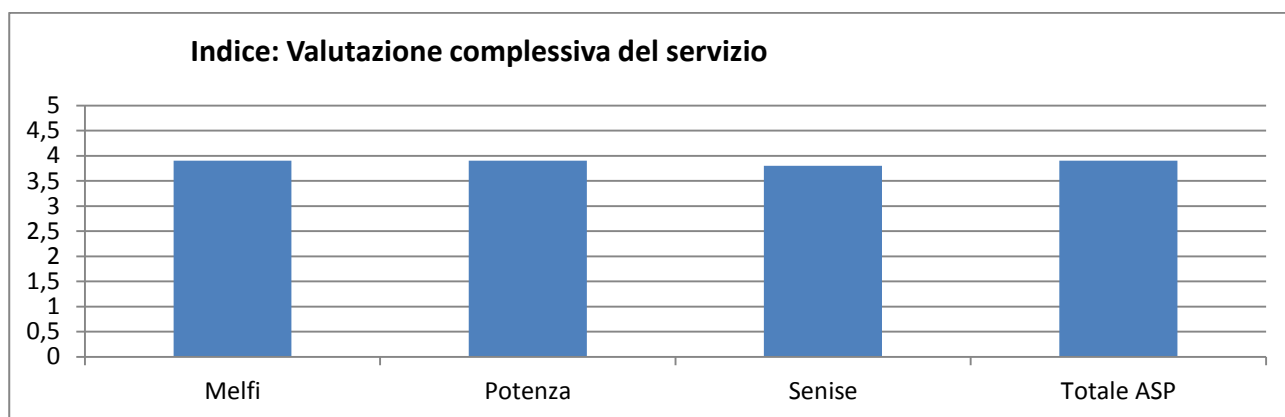
Senise: difficoltà di accesso ai piani superiori; scalette disagiati, locali angusti.

Potenza : ascensore stretto e inadeguato al trasporto disabili (4 segnalazioni) , inadeguatezza degli spazi comuni dedicati all'accesso, pagamento ticket e sale di attesa (6 segnalazioni) , inadeguatezza scale, chiusura porta di emergenza , continui lavori di ristrutturazione che creano problemi alla fruizione del servizio.

D – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E ASPETTATIVE

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

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Pessimo		1,0		1,0
Insufficiente		1,0	3,0	1,0
Sufficiente	25,0	22,0	22,0	22,0
Buono	60,0	61,0	65,0	62,0
Ottimo	15,0	15,0	10,0	14,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 5	3,9	3,9	3,8	3,9



2.D – Rispetto alle sue aspettative il servizio dell'assistenza specialistico da lei utilizzato

	MELFI	POTENZA	SENISE	TOTALE
Peggior di come se lo aspettava	5,0	7,0	3,0	5,0
Come se lo aspettava	50,0	69,0	78,0	69,0
Migliore di come se lo aspettava	45,0	24,0	19,0	26,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0
VALORE INDICE da 1 a 3	2,4	2,2	2,2	2,2

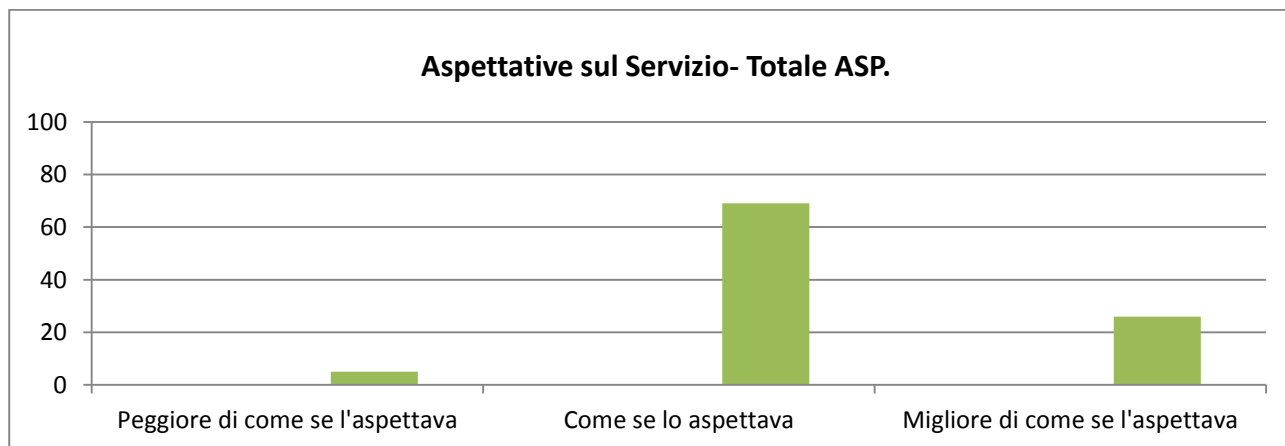


Grafico 1 a - Poliambulatorio di Melfi- Valutazione degli aspetti del servizio con Indice da 1 a 5.

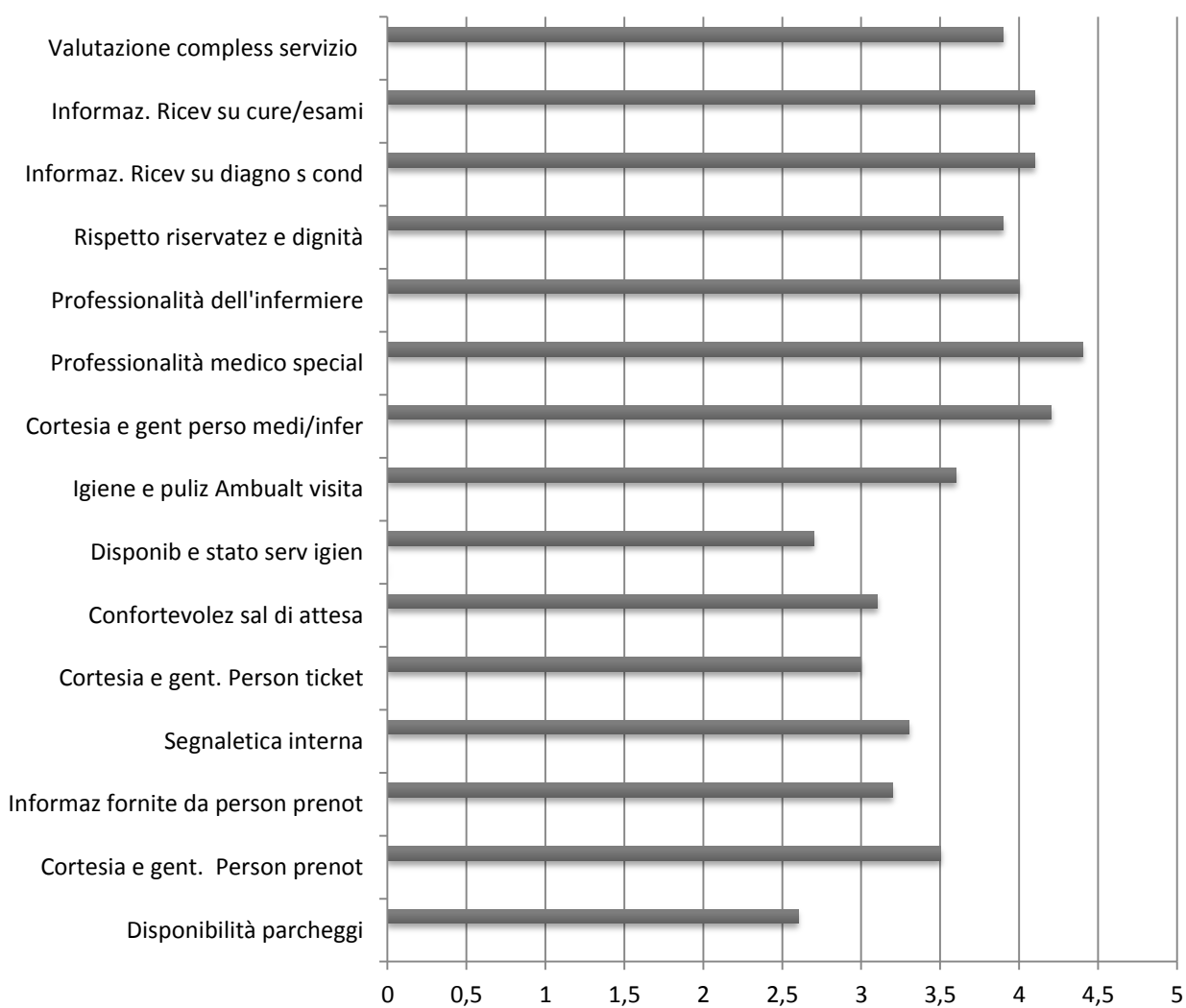
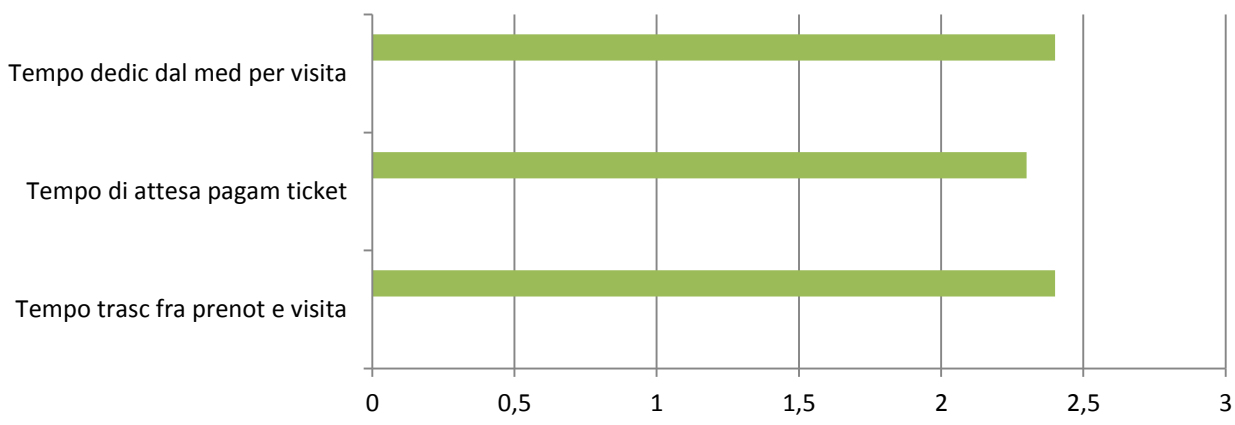
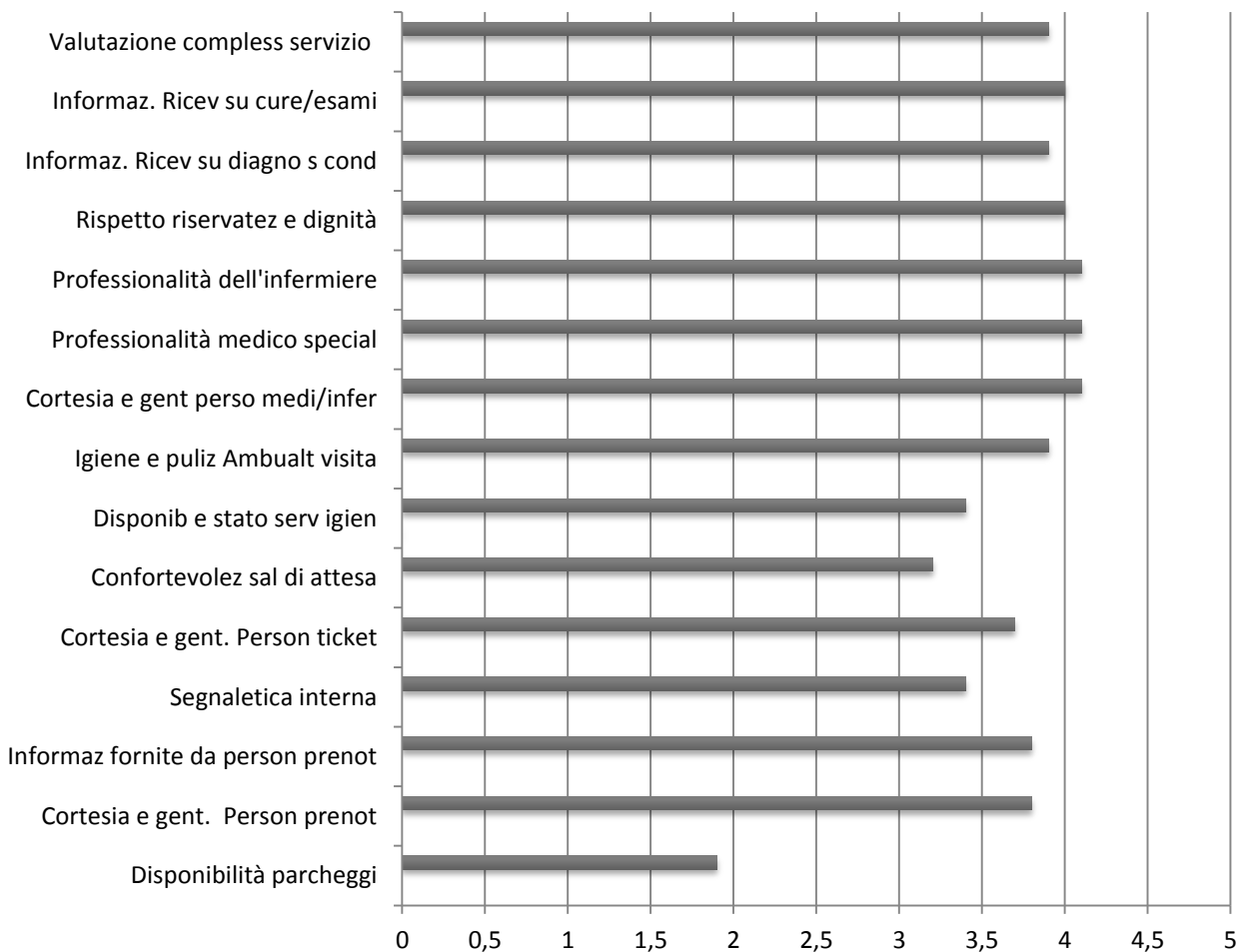


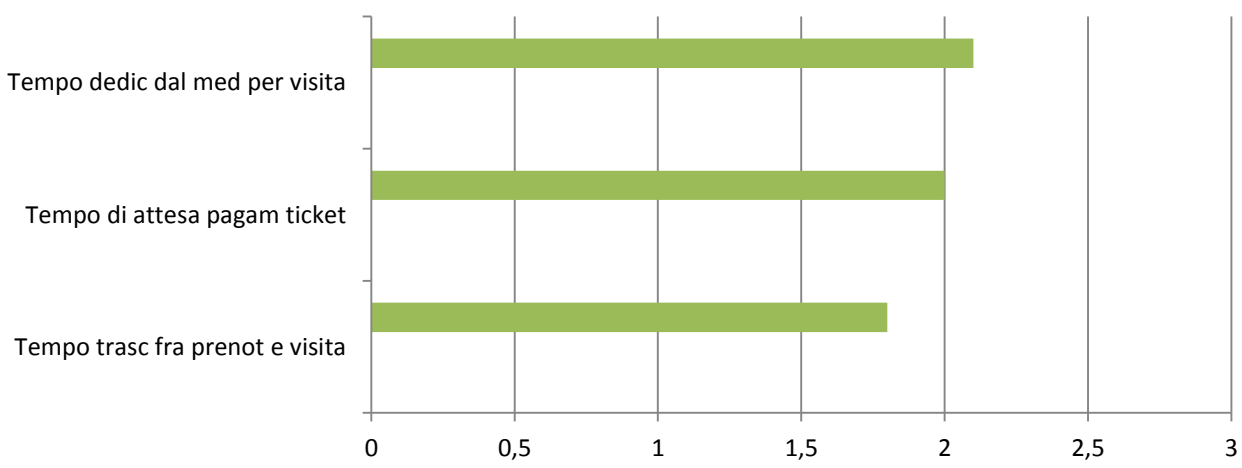
Grafico 2a- Poliambulatorio di Melfi - Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3 .



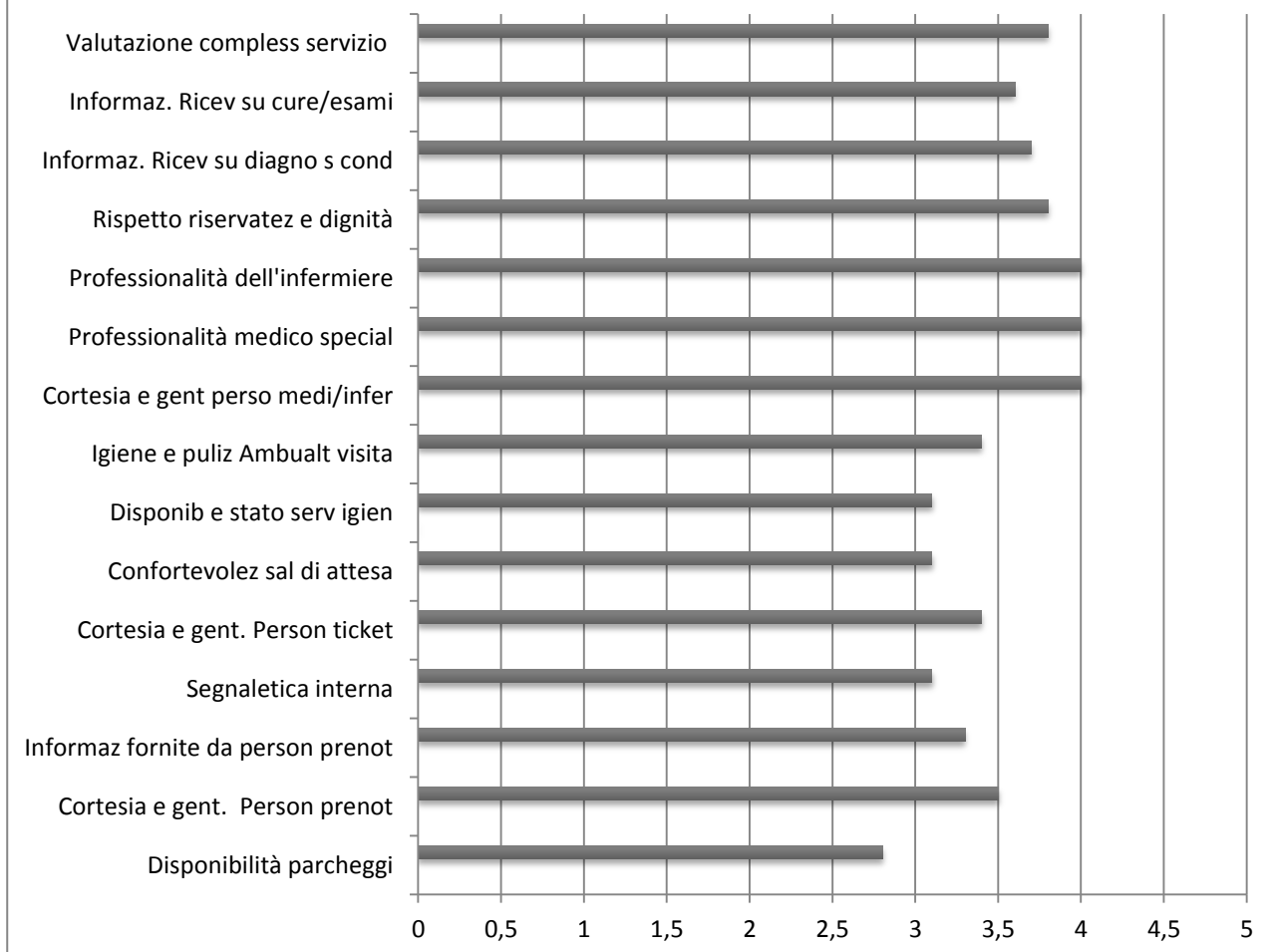
**Grafico 1 b - Poliambulatorio di Potenza-
Valutazione degli aspetti del servizio con Indice da
1 a 5.**



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



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



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

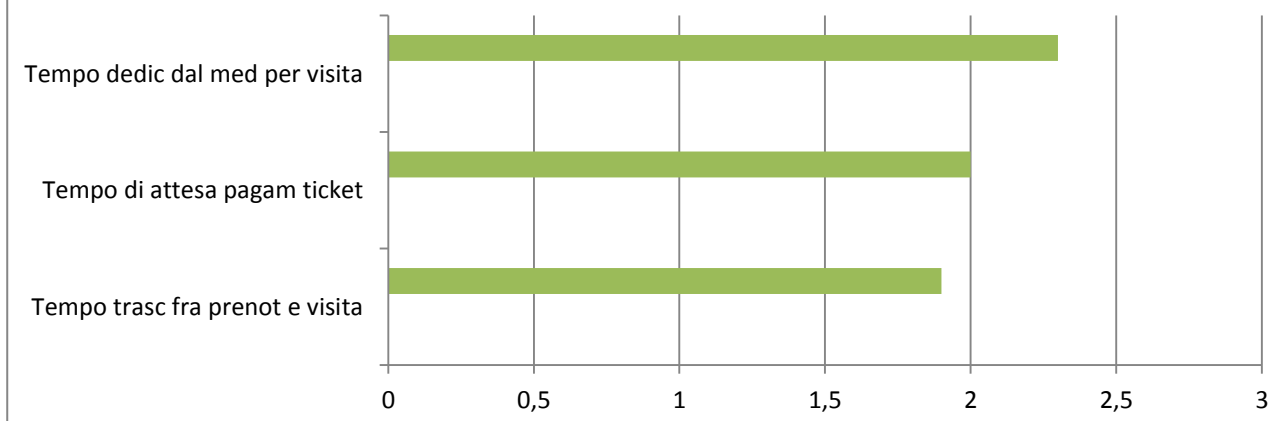


Grafico 1 d - Totale ASP - Valutazione degli aspetti del servizio con Indice da 1 a 5.

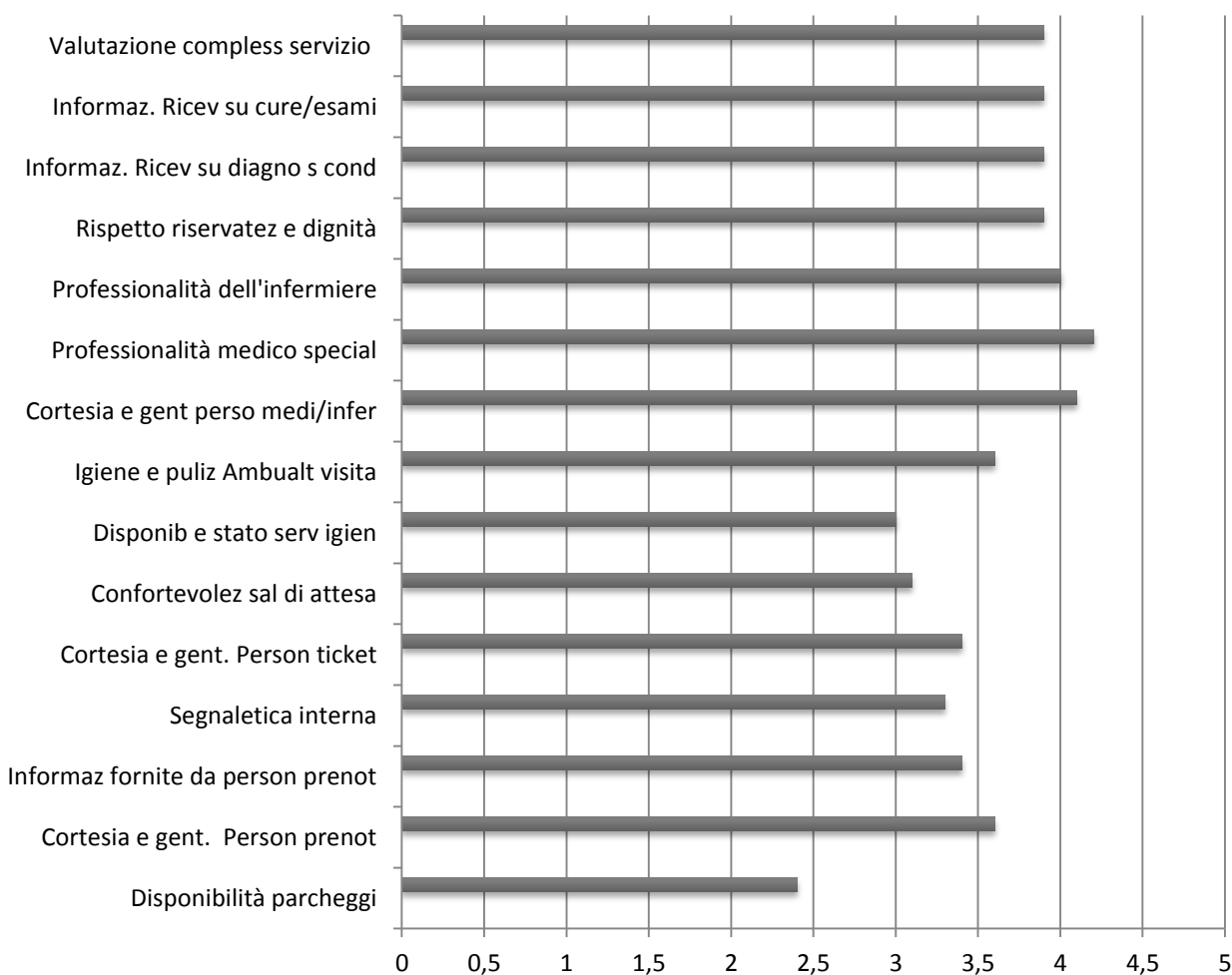
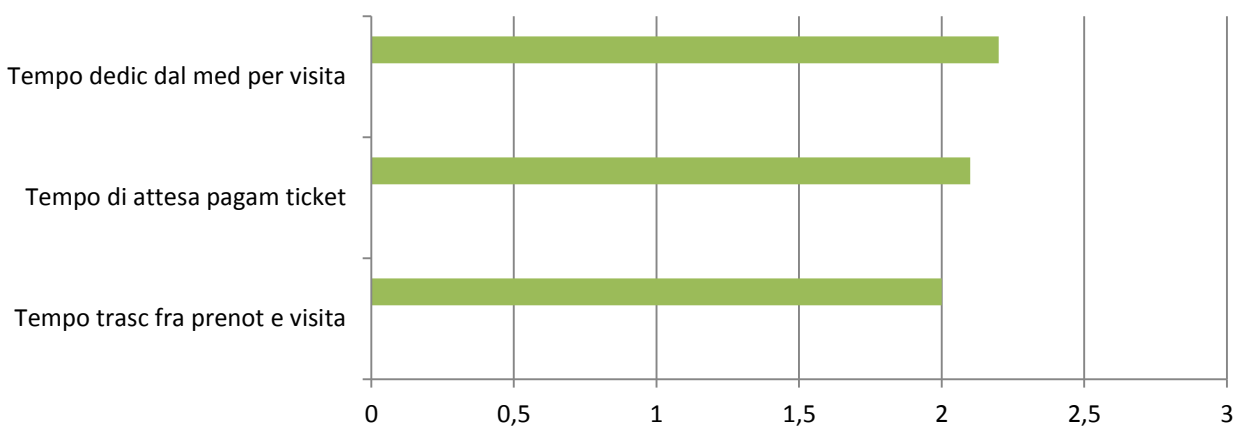


Grafico 2d- Totale ASP- Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3 .



SUGGERIMENTI E PROPOSTE

POLIAMBULATORIO DI MELFI

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Non far parcheggiare le macchine davanti alla porta di ingresso perchè impediscono l'accesso ai pazienti non deambulanti	1
Più accuratezza e tempo per la visita	1
Evitare di far tornare l'utente per completamento visita	1
Diversificare i servizi rispetto a quelli dell'ospedale	1
Ammodernare e adeguare la struttura (pitturazione, pavimentazione, ecc.)	4
Attrezzare l'ambulatorio per l'esame da sforzo	1
Manca lo strumento per l'esame dei nei	2
Manca lo strumento per misurare la pressione oculare	2
Sala di attesa più spaziosa e meglio arredata	4
Fornire la sala di attesa di un distributore di bevande	2
Climatizzazione degli ambienti	1
Migliorare la professionalità degli operatori addetti allo sportello	3
Adeguare gli sportelli per garantire la privacy all'utente	2

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

POLIAMBULATORIO DI POTENZA

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Sala di attesa più spaziosa, meglio illuminata e meglio arredata	15
Garantire la presenza dell'infermiere con il medico	1
Abbreviare i tempi di attesa (anche per i controlli)	57
Maggiore organizzazione per l'accesso agli ambulatori	7
Non ci sono mezzi pubblici che arrivano davanti al poliambulatorio	5
Percorsi agevolati per i non vedenti	1
Ambienti interni stretti ed affollati	2
Migliorare la segnaletica all'interno dell'ambulatorio	2
Ampliare gli spazi per il pagamento del ticket	2
Più disponibilità da parte del personale addetto al ticket	2
Più personale addetto alla riscossione del ticket	2
Più puntualità negli appuntamenti	1
Tempi di attesa molto lunghi per fare la prenotazione telefonica al CUP	5
Maggiori informazioni e più cortesia all'accoglienza	4
Spazi comuni più confortevoli e più ampi	7
Parcheggi insufficienti e lontani dalla struttura	45
Struttura poco adeguata per un poliambulatorio	4
Maggiore professionalità e più accuratezza nelle visite specialistiche	18
Maggiore disponibilità e cortesia da parte del personale medico	8
Lasciare libero il parcheggio dei portatori di handicap	3
Prenotazione privilegiata per le urgenze e malattie gravi	1
Aumentare l'orario degli specialisti	1
Tempi di attesa più brevi per il collaudo delle protesi	1
Evitare le pulizie durante le visite dei pazienti	1
Maggiore liquidità in cassa per dare il resto durante il pagamento del ticket	1
Migliorare l'accesso alla struttura	1
Programmare meglio gli orari nelle prenotazioni delle visite	1

SUGGERIMENTI E PROPOSTE

POLIAMBULATORIO DI SENISE

TIPO DI SUGGERIMENTO	N.ro Segnalazioni
Maggiori informazioni sull'esenzione del ticket	1
Migliorare i tempi di attesa per la prenotazione della Medicina dello Sport perché rende difficoltoso le iscrizioni alla pratica sportiva in tempo utile	1
Medicina dello Sport cambiare orario delle visite perché non è compatibile con l'orario scolastico	1
Aumentare l' area del parcheggio	2
Migliorare l'accoglienza da parte del personale	1
Diminuire i tempi di attesa per le visite specialistiche	4
Migliorare e ampliare la struttura ambulatoriale (pitturazione, più spazi per l'attesa, ecc.)	4