



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
NEI POLIAMBULATORI DELL'ASP**
Relazione Generale

**A cura degli Uffici URP di Lagonegro , Potenza e Venosa
e Ufficio Qualità di Potenza**

INDICE

1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE PAG 3

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

3 – DESCRIZIONE DEL CAMPIONE PAG PAG. 4

4 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE PAG. 4

5 – TIPO DI VISITA E TEMPI DI ATTESA PAG. 5

6 – PRENOTAZIONI E TICKET PAG. 5

7 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E COMFORT PAG. 5

8 – LA PRESTAZIONE SPECIALISTICA PAG. 6

9 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA E ASPETTATIVE PAG. 6

**10 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ATTRAVERSO GLI INDICI
E CONCLUSIONI PAG.7**

1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La D.G.R. n. 606/2010 "Obiettivi di salute e di Programmazione economica-finanziaria delle Aziende Sanitarie della Regione Basilicata – Biennio 2010-2011 nel Capitolo "Customer Satisfaction" prevede che le Aziende Sanitarie ed Ospedaliere della Regione conducano nel biennio Indagini di Customer Satisfaction.

L'ASP di Potenza, pertanto, ha previsto nel "Piano Qualità 2010" la progettazione e avvio nell'anno 2010 di un'indagine finalizzata alla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente dei Poliambulatori presenti nel territorio dell'Azienda.

L'indagine ha risposto ad una esigenza di conoscenza finalizzata ad interventi migliorativi. Essa ha avuto inoltre lo scopo di rendere concreto il diritto di partecipazione degli utenti e di promuovere nei servizi sanitari il valore dell'ascolto.

2 – CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata realizzata mediante interviste telefoniche agli utenti che nel periodo maggio-giugno 2010 hanno fruito di prestazioni sanitarie nei Poliambulatori. 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.

Al momento della visita ambulatoriale gli utenti sono stati informati dal personale dell'URP e/o dagli operatori sanitari circa le finalità dell'indagine ed invitati ad esprimere eventualmente il consenso per essere contattati telefonicamente nei mesi successivi. A tal fine è stato loro richiesto di compilare uno specifico modulo contenente l'autorizzazione al contatto telefonico. L'intervista telefonica è stata effettuata dal personale delle sedi dell'URP di Venosa, Villa d'Agri e Lagonegro.

Il questionario adottato ha raccolto le valutazioni dell'utente relativamente ad alcuni aspetti dell'esperienza fatta nel servizio ambulatoriale: tempi di attesa, accessibilità, relazioni con gli operatori dei vari punti di contatto (prenotazione, ticket, visita), comfort e igiene della sala di attesa e dell'ambulatorio, professionalità degli operatori sanitari, riservatezza, informazioni ricevute, aspettative e suggerimenti per migliorare il servizio. Lo strumento di rilevazione ha utilizzato prevalentemente domande chiuse e le valutazioni sono state espresse secondo la seguente scala di giudizi "pessimo - insufficiente - così così - buono - ottimo" a cui sono stati attribuiti valori da 1 a 5.

Le interviste sono state realizzate nei mesi giugno - settembre 2010. Il Dr. Giuseppe Guarino, informatico aziendale, ha provveduto alla predisposizione di uno specifico programma informatico e alla elaborazione statistica dei dati raccolti.

Nella rappresentazione dei dati di seguito riportata, oltre che la distribuzione percentuale delle risposte, è stato indicato anche l'indice calcolato per ciascun item ed il quartile di appartenenza dello stesso. ¹

¹. I quartili sono indici di posizione che dividono una serie ordinata in quattro parti contenente ciascuna lo stesso numero di dati.

3 – DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Uno studio rivolto ad una popolazione ampia, come quella rappresentata dagli utenti dei servizi ambulatoriali, deve necessariamente avvalersi di un campione che permetta di contenere entro limiti accettabili l'impiego delle risorse necessarie alla sua realizzazione. Tale campione deve però essere rappresentativo della popolazione da cui è stato tratto e capace di riprodurre, il più fedelmente possibile, le caratteristiche. L'indagine ha coinvolto i Poliambulatori di Genzano, Villa d'Agri e Senise che sono stati considerati universi di riferimento per la costruzione dei campioni, mentre gli ambulatori specialistici sono stati usati come celle di campionamento.

Per quantificare la popolazione statistica si è tenuto conto del numero di accessi alle prestazioni dei singoli ambulatori nell'anno 2009 e si è stabilito di utilizzare una simile percentuale di questionari da compilarsi per ciascuna branca specialistica nell'ambito della ricerca. Approssimativamente gli utenti intervistati rappresentano il 1,5% dell'utenza del 2009.

Si è proceduto, quindi, ad individuare un campione con la modalità del quota sampling. Questa modalità ha come unico vincolo il raggiungimento della quota predefinita di elementi da inserire nel campione, senza particolari vincoli sui criteri di scelta da adottare.

Non sono stati presi in considerazione le attività strumentali, di laboratorio e di Psichiatria.

Di seguito sono presentate le tabelle indicanti i servizi ambulatoriali interessati alla rilevazione e la distribuzione della quantità di interviste per ciascun servizio.

Complessivamente sono stati intervistati 426 utenti **(Tab.0D)**.

Nella maggioranza dei casi (71,6%) ha risposto all'intervista direttamente l'utente che ha fruito della prestazione sanitaria, nel 28,4% dei contatti le valutazioni sono state espresse da un familiare o un conoscente in quanto l'interessato era troppo anziano o minore **(Tab.5D)**.

4 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DEL CAMPIONE

Il campione degli intervistati è composto dal 62% di femmine e dal 38% di maschi **(Tab.1D)**.

Il 66% degli utenti appartiene alla fascia di età che va oltre i 45 anni **(Tab.2D)**, ed è in possesso prevalentemente di licenze della scuola dell'obbligo (licenza elementare e licenza media 60,6 %) **(Tab.4D)**.

Per quanto attiene l'attività professionale, risultano frequentare il Poliambulatorio molti utenti appartenenti alle cosiddette "categorie non professionali", ossia casalinghe (19,5%), pensionati (41,5%) e persone in cerca di occupazione (7,3%), che complessivamente costituiscono il 68,3 % del totale degli intervistati **(Tab.3D)**.

5 – TIPO DI VISITA E TEMPI DI ATTESA

Il 46 % degli utenti intervistati ha effettuato una prima visita specialistica , mentre il restante 54 % 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. 1A**).

Per quanto riguarda la valutazione dei tempi di attesa per effettuare la prima visita specialistica, notiamo che il 32 % dichiara che è stato "breve", il 41% "adeguato" e il 27% , quindi quasi un terzo, è stato "lungo" (**Tab. 2A**).

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 solo il 13% degli utenti dichiara che ha atteso più di 1 ora, mentre il 36% ha atteso meno di 15 minuti ; il restante 51% ha atteso fra i 15 e i 60 minuti (**Tab. 3A**).

6 – PRENOTAZIONI E TICKET

Passando a valutare il servizio per la prenotazione delle prestazioni è opportuno sottolineare che da qualche anno in Basilicata 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 90% esprime un giudizio di "buono-ottimo" e solo il 9% "così-così" ;quasi inesistenti i giudizi negativi (**Tab. 1B**). Anche il giudizio sulle informazioni e spiegazioni fornite dal personale al momento della prenotazione sono positivi: l'85% si esprime con un "buono-ottimo" il 12% con "così-così" e solo il 2% da un giudizio "insufficiente" (**Tab.2B**).

Stessi giudizi positivi si registrano per quanto riguarda la cortesia e gentilezza del personale addetto al ticket: il 90% da un giudizio di "buono-ottimo", l'8% "così-così" e quasi il 2% esprime un giudizio negativo (**tab. 5B**). La valutazione del tempo di attesa per pagare il ticket fa registrare invece qualche criticità che si manifesta con un 10% di intervistati che lo considera "lungo" , anche se la maggiore parte degli intervistati , il 68% , lo considera "adeguato" e più del 22% lo considera addirittura "breve" .(**Tab. 6B**).

7 – ACCESSO ALLA STRUTTURA E COMFORT

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

I giudizi sulla disponibilità dei parcheggi registra criticità evidenti tanto è vero che il 38% degli intervistati esprimono un giudizio di "insufficiente-pessimo" e il 19% "così-così" ; il rimanente 43% esprime una chiara valutazione positiva (**tab.3B**).

La segnaletica interna al Poliambulatorio , viene considerata "buona-ottima" dal 70% degli intervistati mentre il rimanente 30% si attesta su un giudizio meno positivo **(tab.4B)**; i giudizi positivi sulla confortevolezza della sala di attesa raggiungono il 76% e la stessa cosa si registra sulla disponibilità e stato dei servizi igienici del poliambulatorio anche se va rilevato che circa un quarto degli intervistati, in questi due aspetti, manifesta giudizi critici o appena sufficienti **(tab. 7B-8B)** . Decisamente migliore il giudizio sullo stato dell'igiene e della pulizia dell'ambulatorio dove è stata effettuata la visita specialistica : il 92% dichiara che è" buona-ottima" **(tab.9B)**.

8 – 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.

Il personale sanitario (medico e infermiere) , per quanto riguarda la cortesia e la gentilezza, viene giudicato "Buono-ottimo" dal 92% degli intervistati . **(tab. 10B)**

La percentuale dei giudizi positivi raggiunge anche il 94% per quanto riguarda la professionalità delle figure sanitarie ed il rispetto della privacy **(tab.11B-12B- 13B)**; su questi aspetti i giudizi dichiaratamente negativi non superano mai mediamente il 2%.

Anche per quanto riguarda il giudizio sul tempo dedicato dal medico alla visita , rileviamo giudizi decisamente positivi : 23% lo giudica "molto adeguato, il 75 % "adeguato" e solo il 2% "inadeguato" **(Tab. 14B)**.

Il giudizio sulle informazioni ricevute sulla diagnosi e su come proseguire le cure, sono anche questi fondamentalmente positivi , si attestano attorno all'87%, anche se è giusto rilevare un 13% di giudizi che esprimono una inadeguatezza delle informazioni **(tab. 15B-16B)**.

9 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA E ASPETTATIVE

Gli utenti intervistati esprimono una valutazione complessivamente positiva dei servizi ambulatoriali dell'ASP: oltre il 90% li ritiene "Buono-Ottimo", l'8% "Così-così" e meno dell'1% si dichiara nettamente insoddisfatto **(tab.1C)**.

Con l'ultima domanda del questionario sono state rilevate le aspettative che le persone intervistate hanno nei confronti del servizio; si può notare innanzitutto che solo il 5% degli intervistati ritiene il servizio "peggiore di come se lo aspettava"; più del 70% ritiene soddisfatte le proprie aspettative e un buon 23% lo ritiene addirittura "migliore di come se lo aspettava" **(tab.2C)** . Tali valutazioni confermano il giudizio nettamente positivo già espresso nella domanda precedente.

10 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ATTRAVERSO GLI INDICI E CONCLUSIONI

Al fine di pervenire ad una valutazione più immediata e facilmente confrontabile, i dati percentuali 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).

Dalle due tabelle riportanti gli indici riassuntivi delle domande del questionario (**tabb. 1E - 2E**), si rileva immediatamente che gli utenti della ASP valutano il servizio dell'assistenza specialistica rispondente alle proprie aspettative e complessivamente positivo; l'indice medio infatti è 3,97 (per gli item che prevedono 5 opzioni nelle risposte da 1 a 5).

All'interno di questo giudizio nettamente positivo, ci sembra utile segnalare alcuni aspetti del servizio che si pongono al di sopra o al di sotto della valutazione media e quindi implicitamente evidenziano aree di forza e alcune aree di criticità sulle quali lavorare per il miglioramento.

1- La valutazione di diversi aspetti della prestazione specialistica (cortesia e professionalità degli operatori, rispetto della privacy, tempo dedicato alla visita e informazioni fornite) raggiunge un punteggio superiore al valore medio degli indici (3,97);

2 -Gli aspetti strutturali del servizio (disponibilità parcheggi, segnaletica interna, sala di attesa e servizi igienici del poliambulatorio), presentano indici con valori inferiori al valore medio degli indici (3,97), pur non attestandosi mai al di sotto del punteggio 3 considerato limite minimo accettabile nella scala delle valutazioni positive;

3 - Il giudizio sul tempo di attesa per avere una prima visita, si attesta su un indice di 2,05 (intervallo 1-3), seguito subito dopo dal giudizio sui tempi di attesa per pagare il ticket pari a 2,11; ciò significa che pur all'interno di un giudizio positivo, il problema del tempo di attesa in sanità costituisce una priorità per gli utenti.

Da quanto sopra descritto si può affermare in conclusione che gli utenti della ASP esprimono una valutazione complessivamente positiva del servizio dell'assistenza specialistica, sia per quanto riguarda gli aspetti tecnico-professionali e sia per le capacità relazionali (cortesia, capacità informativa e rispetto della privacy) degli operatori. Si pongono, invece, all'attenzione alcuni aspetti strutturali dei servizi ambulatoriali su cui si sono concentrate valutazioni più critiche da parte dell'utenza.

(La presente relazione generale è integrata da 3 report tabellare, uno per ogni Poliambulatorio, nei quali vengono rappresentati i dati per singola struttura e tabelle di confronto con i valori della media generale di ASP).



Poliambulatori del Territorio ASP

Questionari somministrati per Ambulatorio Specialistico

| | Potenza | Lagonegro | Venosa | TOT ASP | % | |
|-----------------------------|------------|------------|-----------|------------|-------|-----|
| Cardiologia | 68 | 0 | 14 | 82 | 19,2% | Max |
| Chirurgia | 0 | 0 | 2 | 2 | 0,5% | Min |
| Dermatologia | 21 | 8 | 2 | 31 | 7,3% | |
| Diabetologia-endocrinologia | 26 | 15 | 11 | 52 | 12,2% | |
| Fisiatria | 15 | 0 | 0 | 15 | 3,5% | |
| Gastroenterologia | 0 | 2 | 9 | 11 | 2,6% | |
| Geriatria | 11 | 0 | 0 | 11 | 2,6% | |
| Medicina dello Sport | 0 | 17 | 0 | 17 | 4,0% | |
| Neurologia | 7 | 17 | 2 | 26 | 6,1% | |
| Oculistica | 27 | 21 | 9 | 57 | 13,4% | |
| Odontoiatria | 10 | 0 | 0 | 10 | 2,3% | |
| Ortopedia | 0 | 14 | 1 | 15 | 3,5% | |
| Ostetricia Ginecologia | 0 | 8 | 6 | 14 | 3,3% | |
| Otorinolaringoiatria | 20 | 17 | 14 | 51 | 12,0% | |
| Pediatria | 0 | 2 | 0 | 2 | 0,5% | Min |
| Pneumologia | 14 | 0 | 2 | 16 | 3,8% | |
| Urologia | 0 | 14 | 0 | 14 | 3,3% | |
| TOTALI | 219 | 135 | 72 | 426 | | |

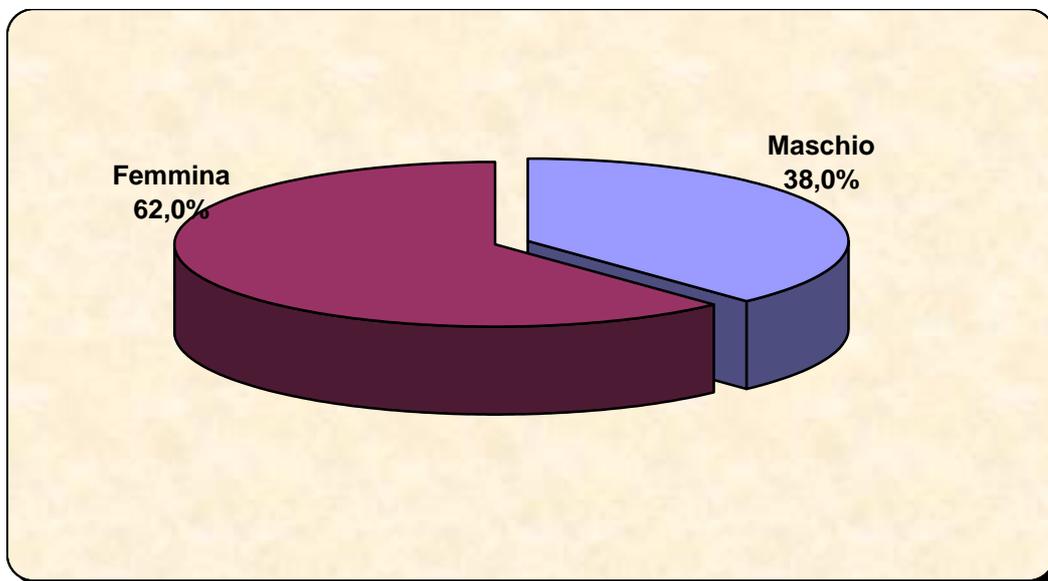
0 D

Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **SESSO**

| | V.A. | % |
|---------------|------------|-------|
| 1 Maschio | 162 | 38,0% |
| 2 Femmina | 264 | 62,0% |
| TOTALE | 426 | |

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI

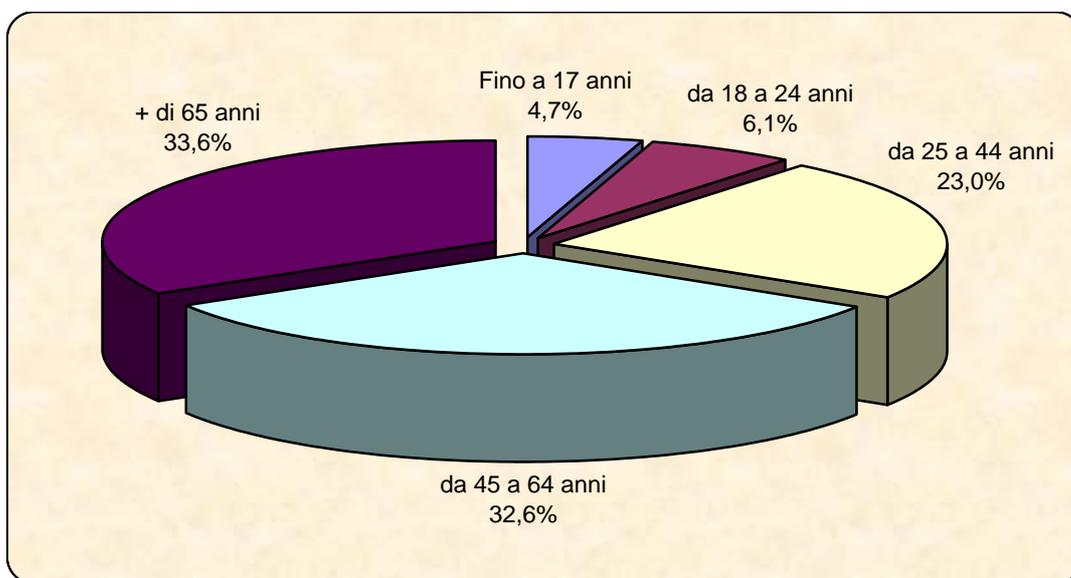


Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **Età**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| Fino a 17 anni | 20 | 4,7% |
| da 18 a 24 anni | 26 | 6,1% |
| da 25 a 44 anni | 98 | 23,0% |
| da 45 a 64 anni | 139 | 32,6% |
| + di 65 anni | 143 | 33,6% |
| TOTALE | 426 | |

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



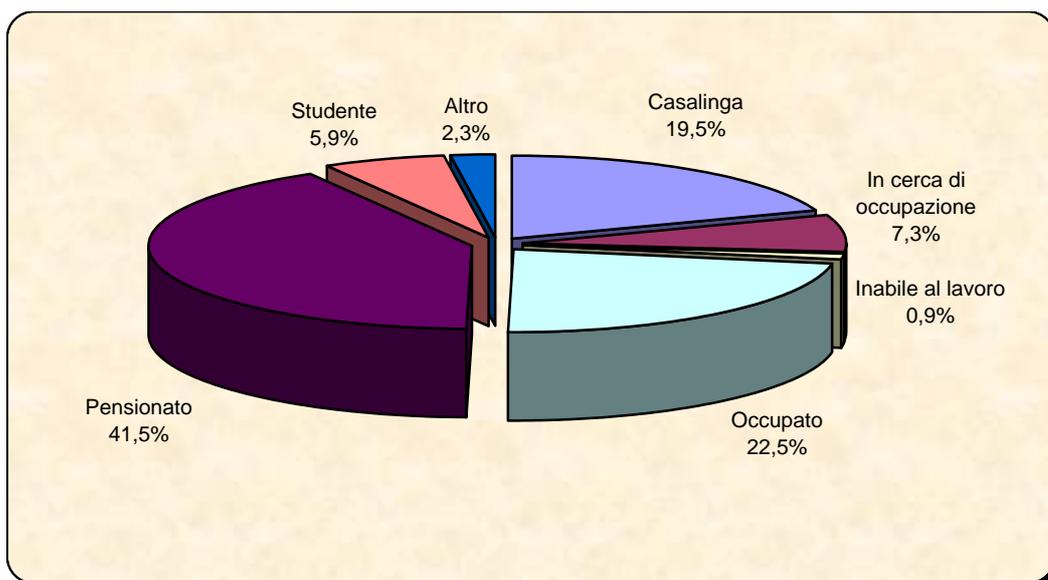
Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **Professione**

| | V.A. | % |
|-------------------------|------|-------|
| Casalinga | 83 | 19,5% |
| In cerca di occupazione | 31 | 7,3% |
| Inabile al lavoro | 4 | 0,9% |
| Occupato | 96 | 22,5% |
| Pensionato | 177 | 41,5% |
| Studente | 25 | 5,9% |
| Altro | 10 | 2,3% |

TOTALE 426

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI

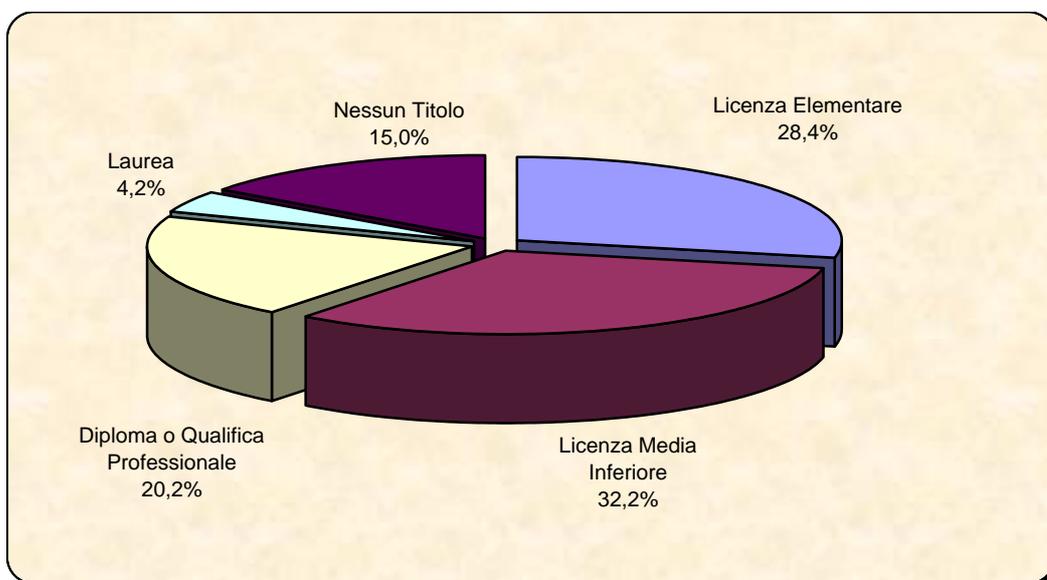


Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **Titolo di Studio**

| | V.A. | % |
|-----------------------------------|------------|-------|
| Licenza Elementare | 121 | 28,4% |
| Licenza Media Inferiore | 137 | 32,2% |
| Diploma o Qualifica Professionale | 86 | 20,2% |
| Laurea | 18 | 4,2% |
| Nessun Titolo | 64 | 15,0% |
| TOTALE | 426 | |

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



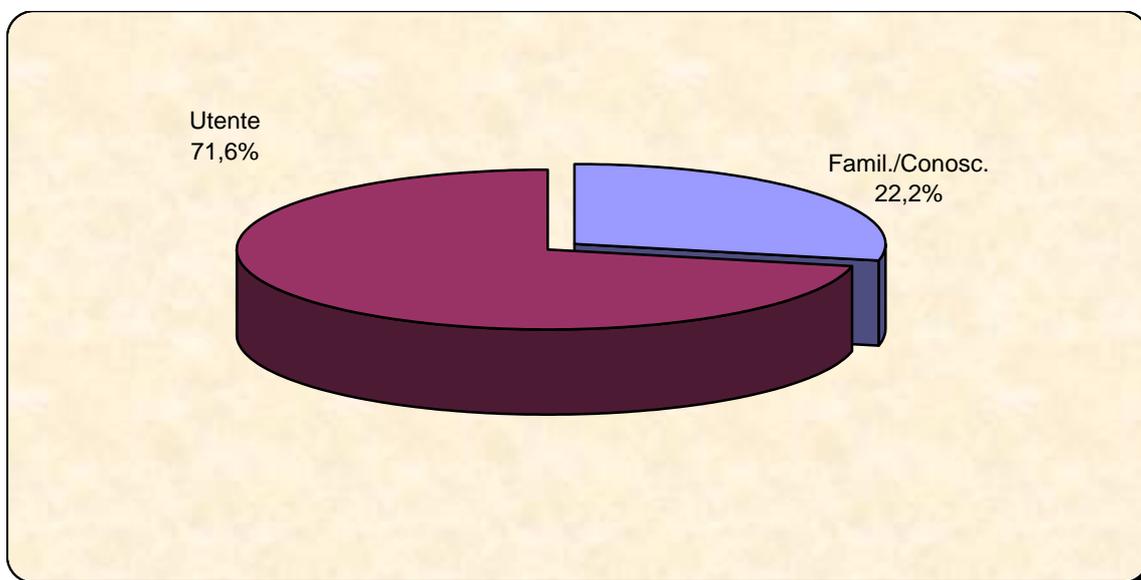
Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su:

Chi risponde al questionario

| | V.A. | % |
|------------------------|------------|-------|
| 1 Familiare/Conoscente | 121 | 28,4% |
| 2 Utente | 305 | 71,6% |
| TOTALE | 426 | |

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI

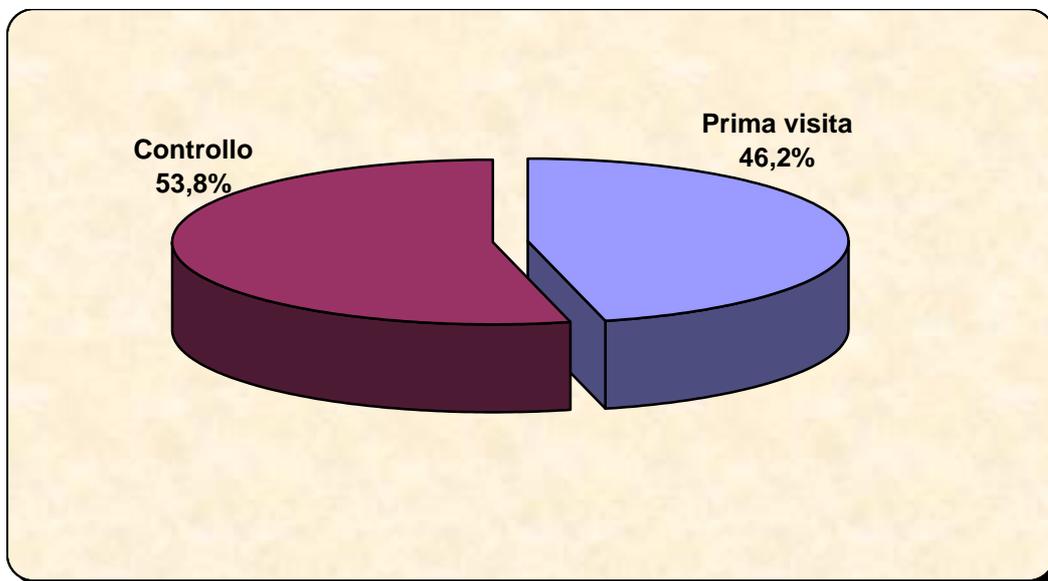


Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **TIPO PRESTAZIONE**

| | V.A. | % |
|----------------|------------|-------|
| 1 Prima visita | 197 | 46,2% |
| 2 Controllo | 229 | 53,8% |
| TOTALE | 426 | |

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

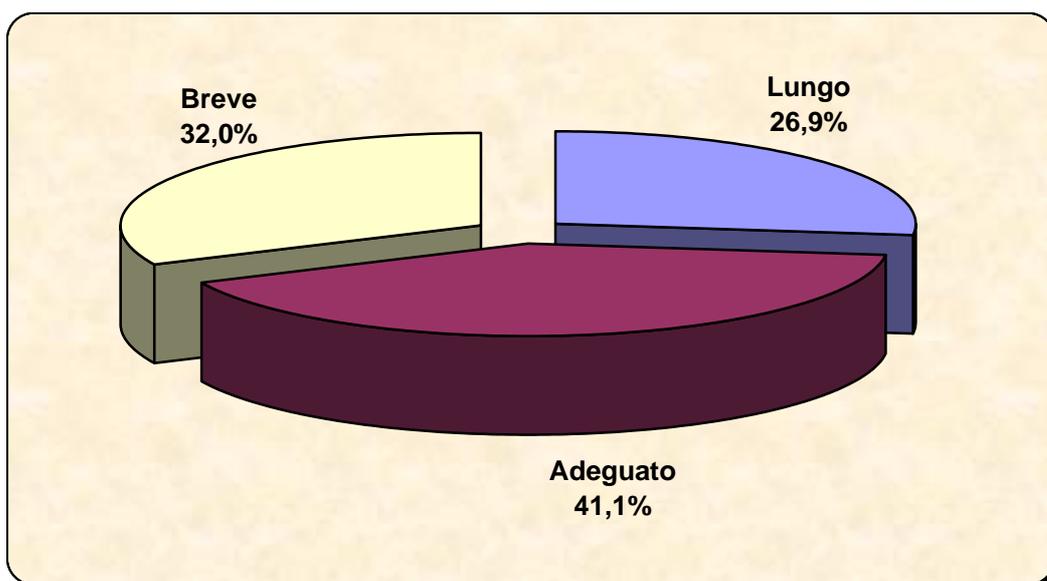
Valutazione su: **TEMPO TRASCORSO FRA IL GIORNO DELLA PRENOTAZIONE E QUELLO DELLA VISITA**
(solo prima visita)

| | V.A. | % |
|---------------|------------|-------|
| 1 Lungo | 53 | 26,9% |
| 2 Adeguato | 81 | 41,1% |
| 3 Breve | 63 | 32,0% |
| TOTALE | 197 | |

INDICE 2,05

Quartile di appartenenza **3°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su:

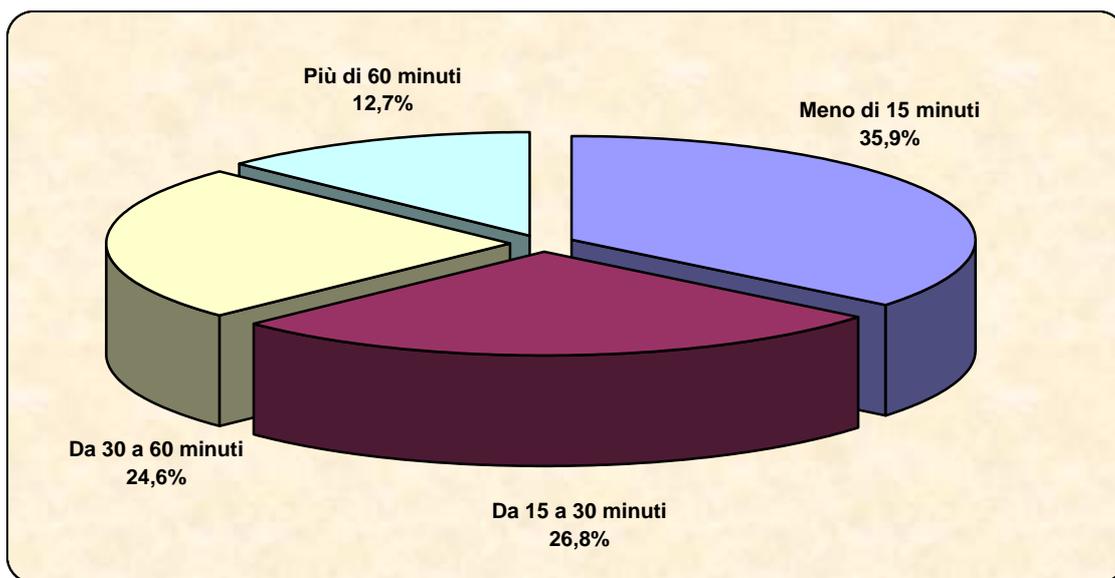
TEMPO DI ATTESA TRA L'ORARIO FISSATO PER L'APPUNTAMENTO E IL MOMENTO IN CUI HA EFFETTUATO LA VISITA

| | V.A. | % | |
|---------------|-------------------|------------|-------|
| 1 | Meno di 15 minuti | 153 | 35,9% |
| 2 | Da 15 a 30 minuti | 114 | 26,8% |
| 3 | Da 30 a 60 minuti | 105 | 24,6% |
| 4 | Più di 60 minuti | 54 | 12,7% |
| TOTALE | | 426 | |

INDICE

2,14

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

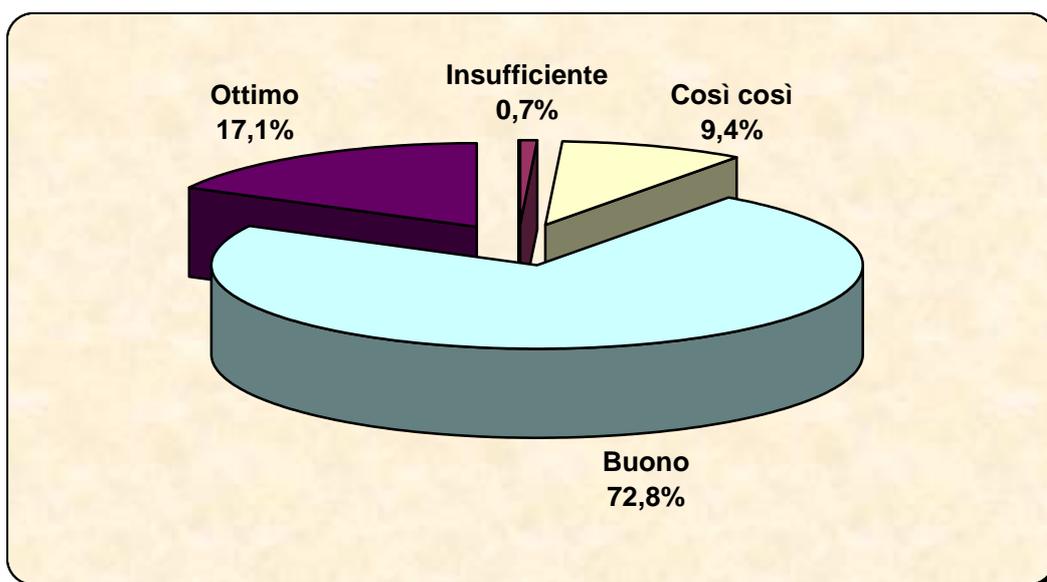
Valutazione su: **CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE A CUI CI SI E' RIVOLTI AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 0 | 0,0% |
| 2 Insufficiente | 3 | 0,7% |
| 3 Così così | 40 | 9,4% |
| 4 Buono | 310 | 72,8% |
| 5 Ottimo | 73 | 17,1% |
| TOTALE | 426 | |

INDICE 4,06

Quartile di appartenenza **3°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

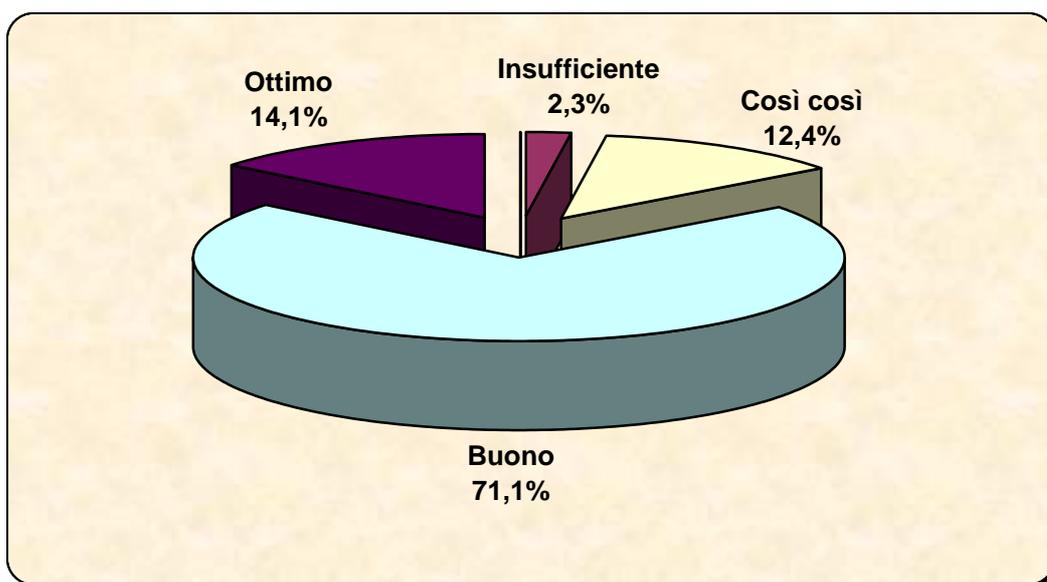
Valutazione su: **INFORMAZIONI E SPIEGAZIONI FORNITE DAL PERSONALE ADDETTO ALLE PRENOTAZIONI**
(preparazione alla visita, altro)

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 0 | 0,0% |
| 2 Insufficiente | 10 | 2,3% |
| 3 Così così | 53 | 12,4% |
| 4 Buono | 303 | 71,1% |
| 5 Ottimo | 60 | 14,1% |
| TOTALE | 426 | |

INDICE 3,97

Quartile di appartenenza **2°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



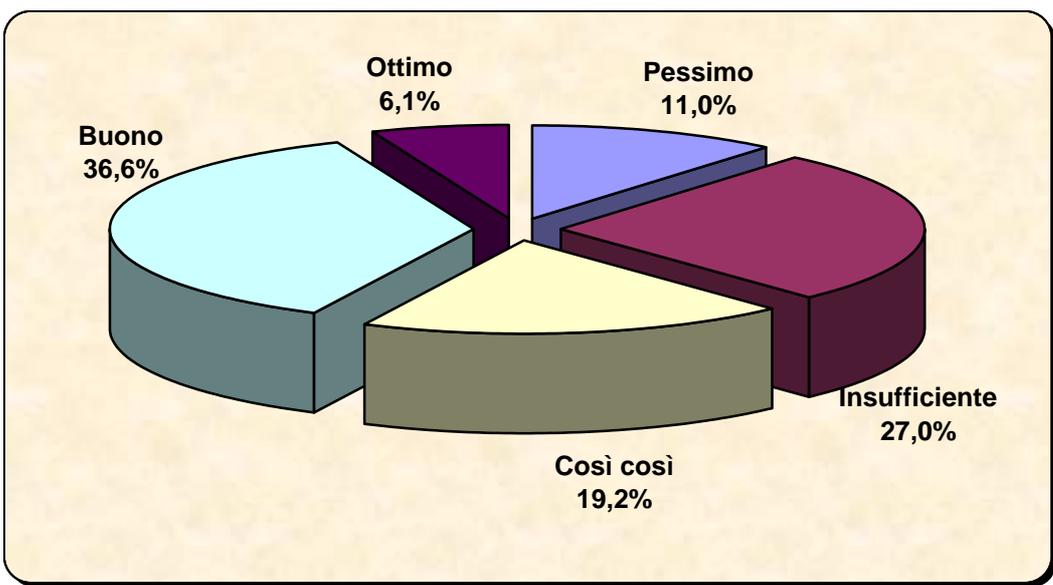
Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **DISPONIBILITA' DEI PARCHEGGI**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 47 | 11,0% |
| 2 Insufficiente | 115 | 27,0% |
| 3 Così così | 82 | 19,2% |
| 4 Buono | 156 | 36,6% |
| 5 Ottimo | 26 | 6,1% |
| TOTALE | 426 | |

| | | | |
|---------------|-------------|--------------------------|-----------|
| INDICE | 3,00 | Quartile di appartenenza | 1° |
|---------------|-------------|--------------------------|-----------|

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



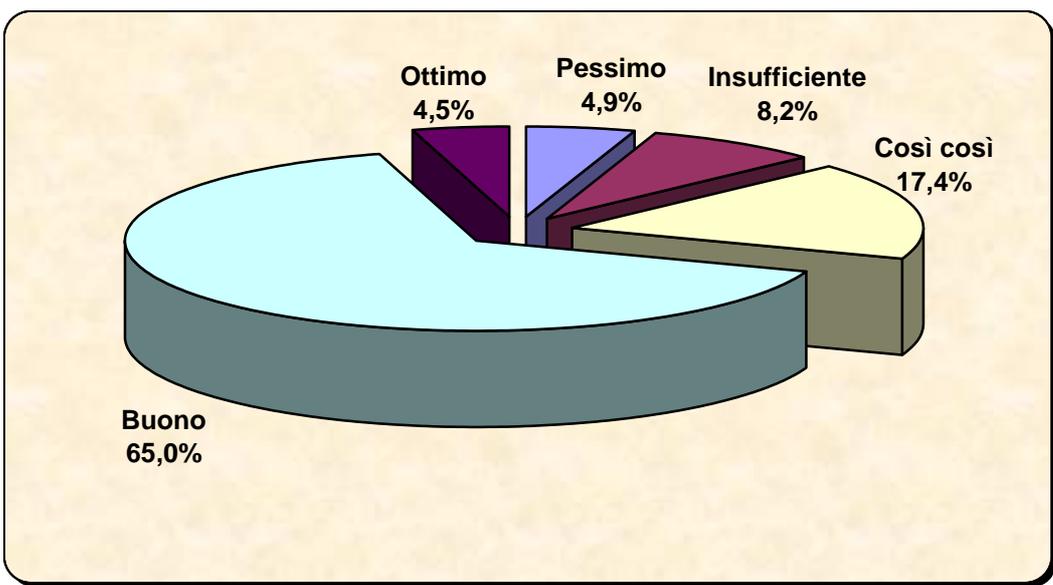
Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **SEGNALETICA INTERNA AL POLIAMBULATORIO**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 21 | 4,9% |
| 2 Insufficiente | 35 | 8,2% |
| 3 Così così | 74 | 17,4% |
| 4 Buono | 277 | 65,0% |
| 5 Ottimo | 19 | 4,5% |
| TOTALE | 426 | |

| | | | |
|---------------|-------------|--------------------------|-----------|
| INDICE | 3,56 | Quartile di appartenenza | 1° |
|---------------|-------------|--------------------------|-----------|

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



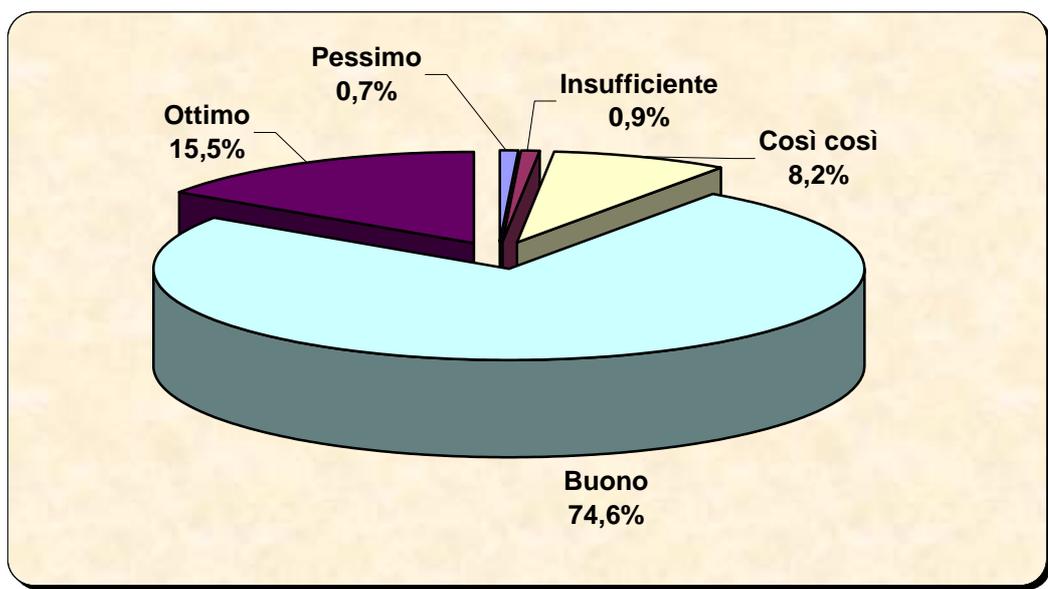
Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **CORTESIA E GENTILEZZA DEL PERSONALE ADDETTO ALLO SPORTELLO TICKET**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 3 | 0,7% |
| 2 Insufficiente | 4 | 0,9% |
| 3 Così così | 35 | 8,2% |
| 4 Buono | 318 | 74,6% |
| 5 Ottimo | 66 | 15,5% |
| TOTALE | 426 | |

| | |
|--------------------|------------------------------------|
| INDICE 4,03 | Quartile di appartenenza 3° |
|--------------------|------------------------------------|

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

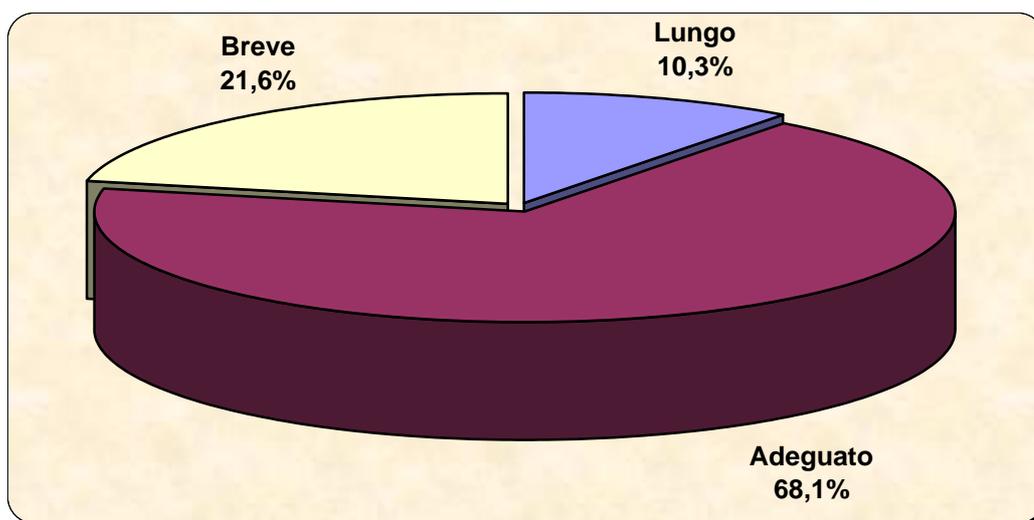
Valutazione su: **TEMPO DI ATTESA PER IL PAGAMENTO DEL TICKET**

| | V.A. | % |
|---------------|------------|-------|
| 1 Lungo | 44 | 10,3% |
| 2 Adeguato | 290 | 68,1% |
| 3 Breve | 92 | 21,6% |
| TOTALE | 426 | |

INDICE 2,11

Quartile di appartenenza **3°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

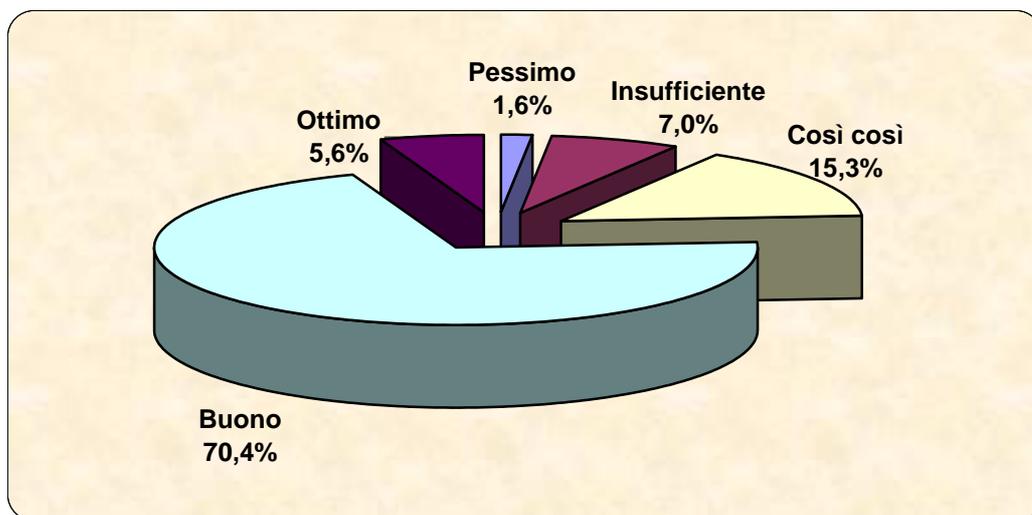
Valutazione su: **CONFORTEVOLEZZA DELLA SALA D'ATTESA**
(posti a sedere, pulizia, ecc)

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 7 | 1,6% |
| 2 Insufficiente | 30 | 7,0% |
| 3 Così così | 65 | 15,3% |
| 4 Buono | 300 | 70,4% |
| 5 Ottimo | 24 | 5,6% |
| TOTALE | 426 | |

INDICE 3,71

Quartile di appartenenza **1°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

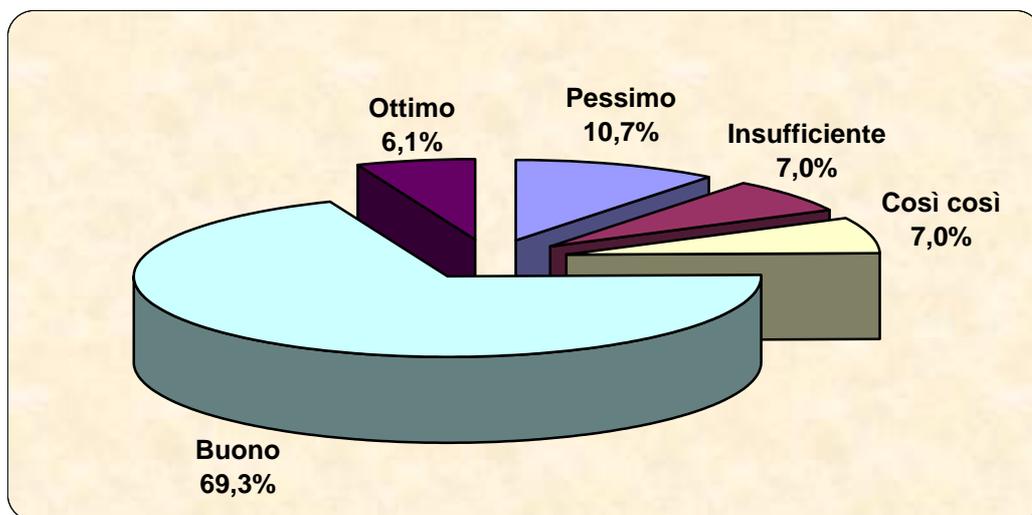
Valutazione su: **DISPONIBILITA' E STATO DEI SERVIZI IGIENICI DEL POLIAMBULATORIO**
(solo se utilizzati)

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 26 | 10,7% |
| 2 Insufficiente | 17 | 7,0% |
| 3 Così così | 17 | 7,0% |
| 4 Buono | 169 | 69,3% |
| 5 Ottimo | 15 | 6,1% |
| TOTALE | 244 | |

INDICE 3,53

Quartile di appartenenza **1°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

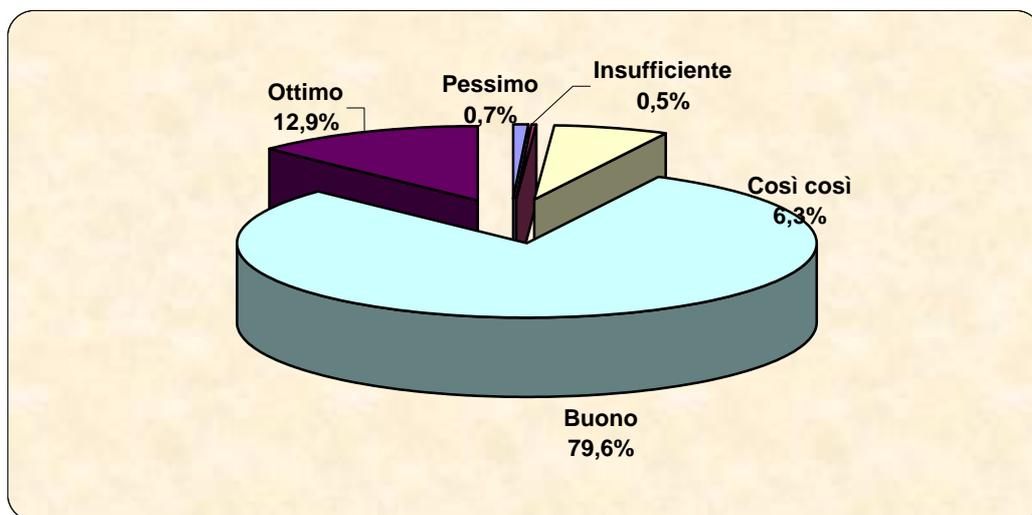
Valutazione su: **IGIENE E PULIZIA DELL'AMBULATORIO DOVE E' STATA EFFETTUATA LA VISITA**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 3 | 0,7% |
| 2 Insufficiente | 2 | 0,5% |
| 3 Così così | 27 | 6,3% |
| 4 Buono | 339 | 79,6% |
| 5 Ottimo | 55 | 12,9% |
| TOTALE | 426 | |

INDICE 4,04

Quartile di appartenenza **3°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



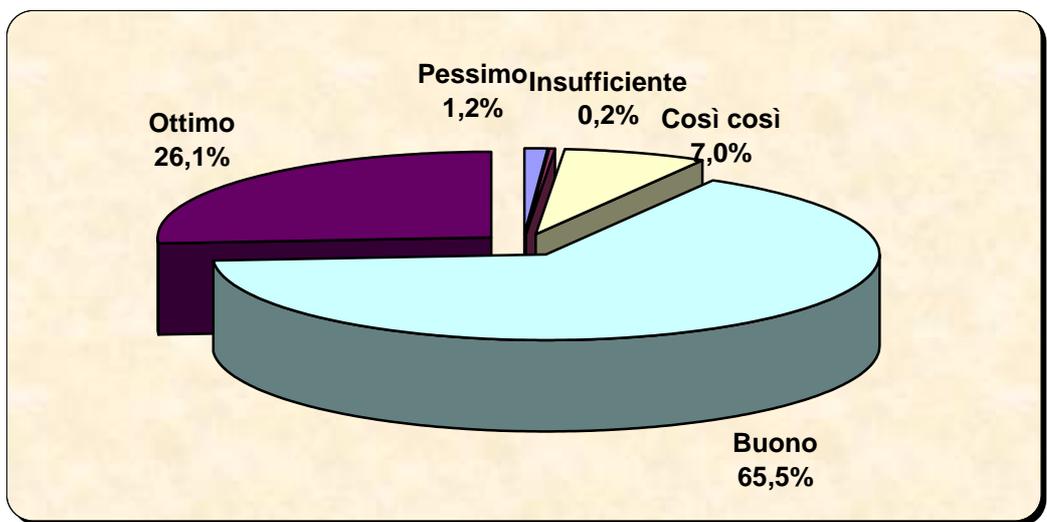
Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **CORTESIA E GENTILEZZA DEL MEDICO SPECIALISTA E DELL'INFERMIERE**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 5 | 1,2% |
| 2 Insufficiente | 1 | 0,2% |
| 3 Così così | 30 | 7,0% |
| 4 Buono | 279 | 65,5% |
| 5 Ottimo | 111 | 26,1% |
| TOTALE | 426 | |

| | | | |
|---------------|-------------|--------------------------|-----------|
| INDICE | 4,15 | Quartile di appartenenza | 4° |
|---------------|-------------|--------------------------|-----------|

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

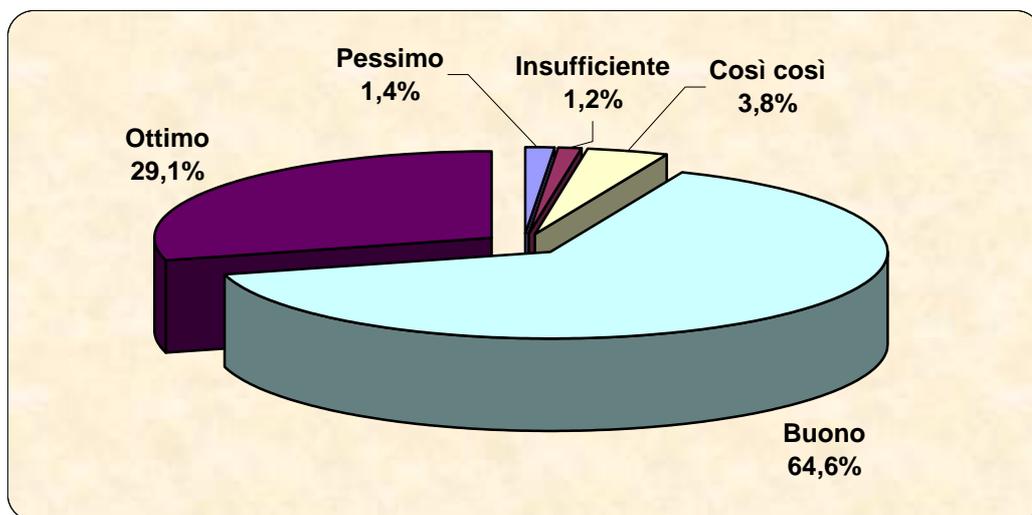
Valutazione su: **PROFESSIONALITA' DEL MEDICO CHE HA EFFETTUATO LA VISITA**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 6 | 1,4% |
| 2 Insufficiente | 5 | 1,2% |
| 3 Così così | 16 | 3,8% |
| 4 Buono | 275 | 64,6% |
| 5 Ottimo | 124 | 29,1% |
| TOTALE | 426 | |

INDICE 4,19

Quartile di appartenenza **4°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

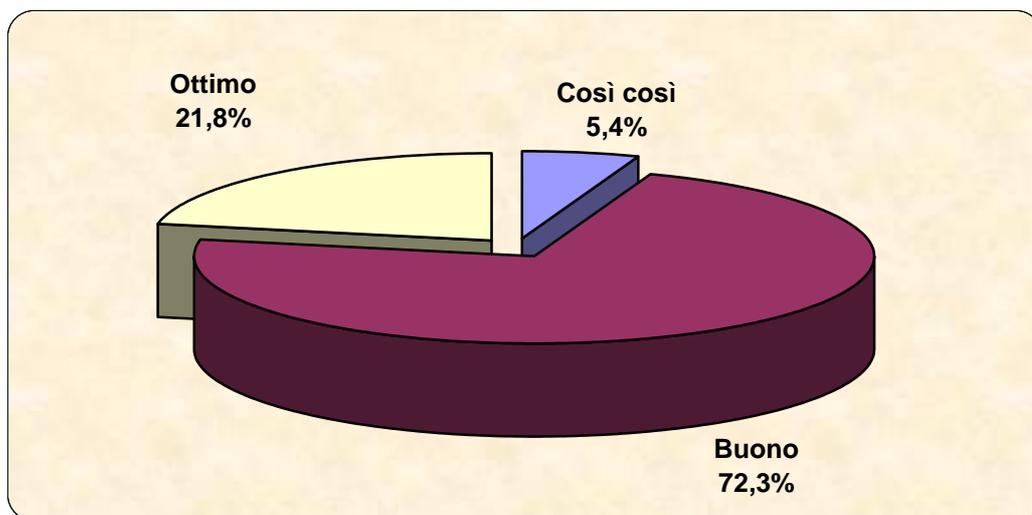
Valutazione su: **PROFESSIONALITA' DELL'INFERMIERE**

| | | V.A. | % |
|---------------|---------------|------------|-------|
| 1 | Pessimo | 0 | 0,0% |
| 2 | Insufficiente | 2 | 0,5% |
| 3 | Così così | 23 | 5,4% |
| 4 | Buono | 308 | 72,3% |
| 5 | Ottimo | 93 | 21,8% |
| TOTALE | | 426 | |

INDICE 4,15

Quartile di appartenenza **4°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



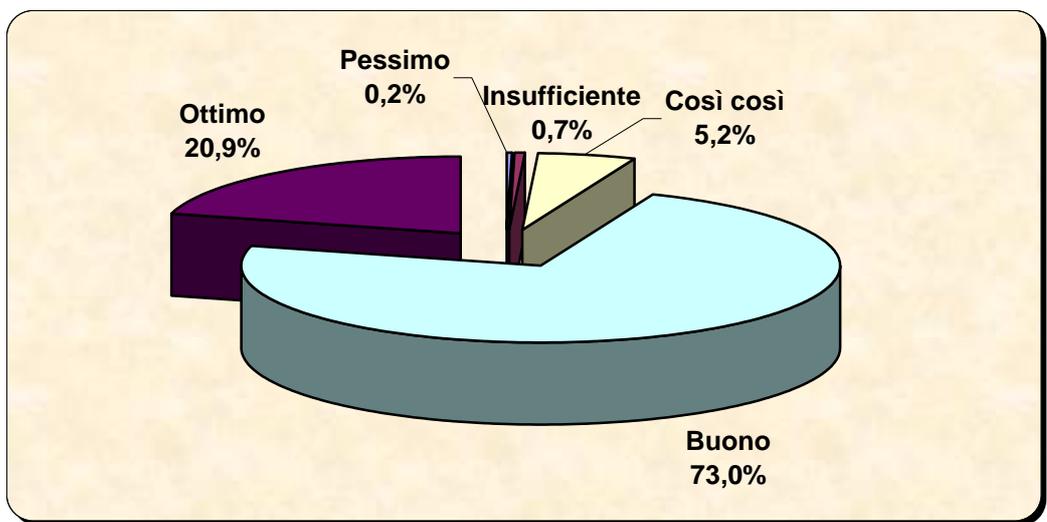
Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **COMPORTAMENTO DEL PERSONALE RIGUARDO LA RISERVATEZZA E DIGNITA'**

| | | V.A. | % |
|---------------|---------------|------------|-------|
| 1 | Pessimo | 1 | 0,2% |
| 2 | Insufficiente | 3 | 0,7% |
| 3 | Così così | 22 | 5,2% |
| 4 | Buono | 311 | 73,0% |
| 5 | Ottimo | 89 | 20,9% |
| TOTALE | | 426 | |

| | | | |
|---------------|-------------|--------------------------|-----------|
| INDICE | 4,14 | Quartile di appartenenza | 4° |
|---------------|-------------|--------------------------|-----------|

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

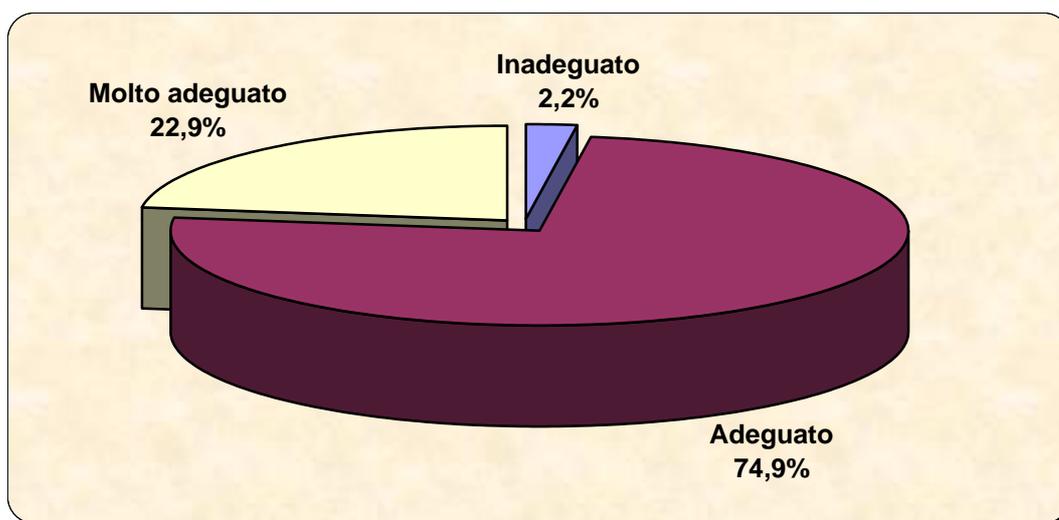
Valutazione su: **TEMPO DEDICATO DAL MEDICO DURANTE LA VISITA**

| | V.A. | % |
|------------------|------------|-------|
| 1 Inadeguato | 9 | 2,2% |
| 2 Adeguato | 308 | 74,9% |
| 3 Molto adeguato | 94 | 22,9% |
| TOTALE | 411 | |

INDICE 2,21

Quartile di appartenenza **3°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



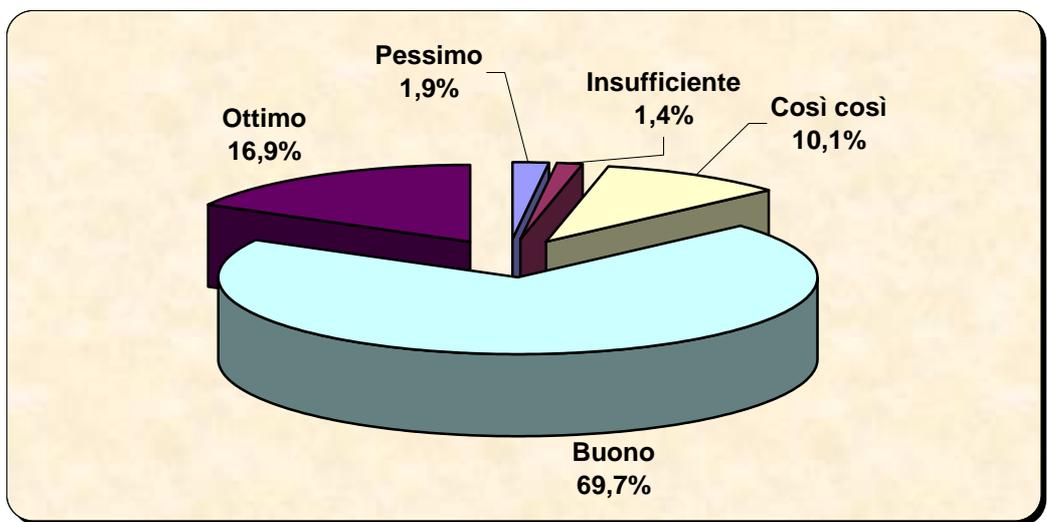
Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **INFORMAZIONI RICEVUTE SULLA DIAGNOSI E LE SULLE CONDIZIONI DI SALUTE**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 8 | 1,9% |
| 2 Insufficiente | 6 | 1,4% |
| 3 Così così | 43 | 10,1% |
| 4 Buono | 297 | 69,7% |
| 5 Ottimo | 72 | 16,9% |
| TOTALE | 426 | |

| | | | |
|---------------|-------------|--------------------------|-----------|
| INDICE | 3,98 | Quartile di appartenenza | 2° |
|---------------|-------------|--------------------------|-----------|

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



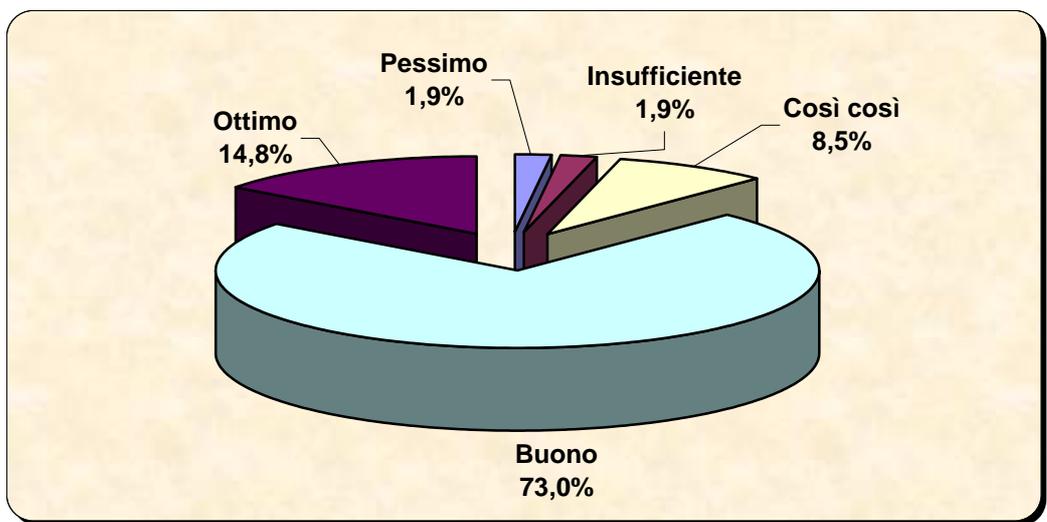
Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **INFORMAZIONI RICEVUTE SULLE CURE DA FARE E SU
EVENTUALI ALTRI ESAMI DA EFFETTUARE**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 8 | 1,9% |
| 2 Insufficiente | 8 | 1,9% |
| 3 Così così | 36 | 8,5% |
| 4 Buono | 311 | 73,0% |
| 5 Ottimo | 63 | 14,8% |
| TOTALE | 426 | |

| | |
|--------------------|------------------------------------|
| INDICE 3,97 | Quartile di appartenenza 2° |
|--------------------|------------------------------------|

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

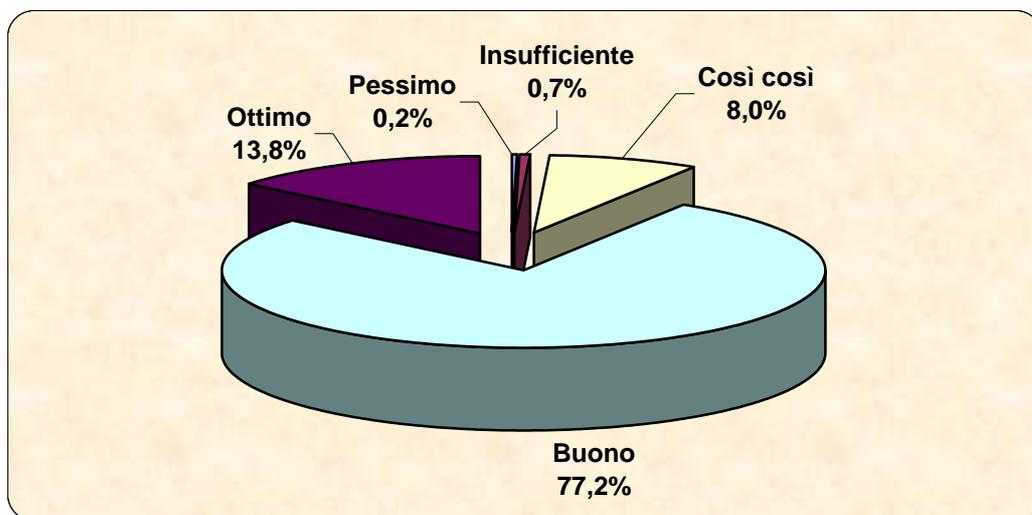
Valutazione su: **VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO E ASPETTATIVE**

| | V.A. | % |
|-----------------|------------|-------|
| 1 Pessimo | 1 | 0,2% |
| 2 Insufficiente | 3 | 0,7% |
| 3 Così così | 34 | 8,0% |
| 4 Buono | 329 | 77,2% |
| 5 Ottimo | 59 | 13,8% |
| TOTALE | 426 | |

INDICE 4,04

Quartile di appartenenza **2°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

Valutazione su: **ASPETTATIVE DEGLI UTENTI RISPETTO AL SERVIZIO**

| | V.A. | % |
|----------------------------------|------|-------|
| Peggior di come se lo aspettava | 23 | 5,4% |
| Come se lo aspettava | 305 | 71,6% |
| Migliore di come se lo aspettava | 98 | 23,0% |

TOTALE 426

INDICE 2,18

Quartile di appartenenza **3°**

DETTAGLIO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

Griglia riassuntiva risposte

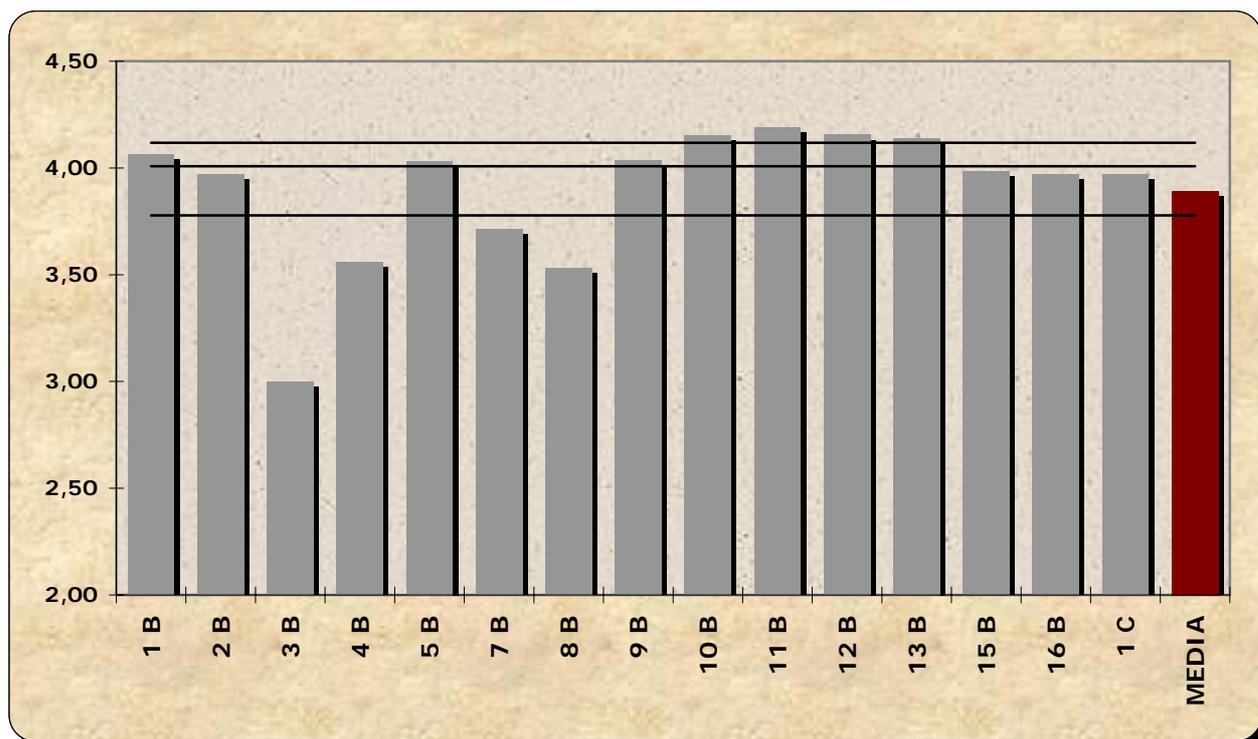
| Domanda | Indice | Quartile di appartenenza |
|---------|--------|--------------------------|
| 1 B | 4,06 | 3° |
| 2 B | 3,97 | 2° |
| 3 B | 3,00 | 1° |
| 4 B | 3,56 | 1° |
| 5 B | 4,03 | 3° |
| 7 B | 3,71 | 1° |
| 8 B | 3,53 | 1° |
| 9 B | 4,04 | 3° |
| 10 B | 4,15 | 4° |
| 11 B | 4,19 | 4° |
| 12 B | 4,15 | 4° |
| 13 B | 4,14 | 4° |
| 15 B | 3,98 | 2° |
| 16 B | 3,97 | 2° |
| 1 C | 3,97 | 2° |

| Estremi Quartili | |
|------------------|------|
| 0 | 3,00 |
| 1 | 3,78 |
| 2 | 4,01 |
| 3 | 4,12 |
| 4 | 4,19 |

1 E

MEDIA 3,89

RIEPILOGO DELLE VALUTAZIONI



Poliambulatori del Territorio ASP

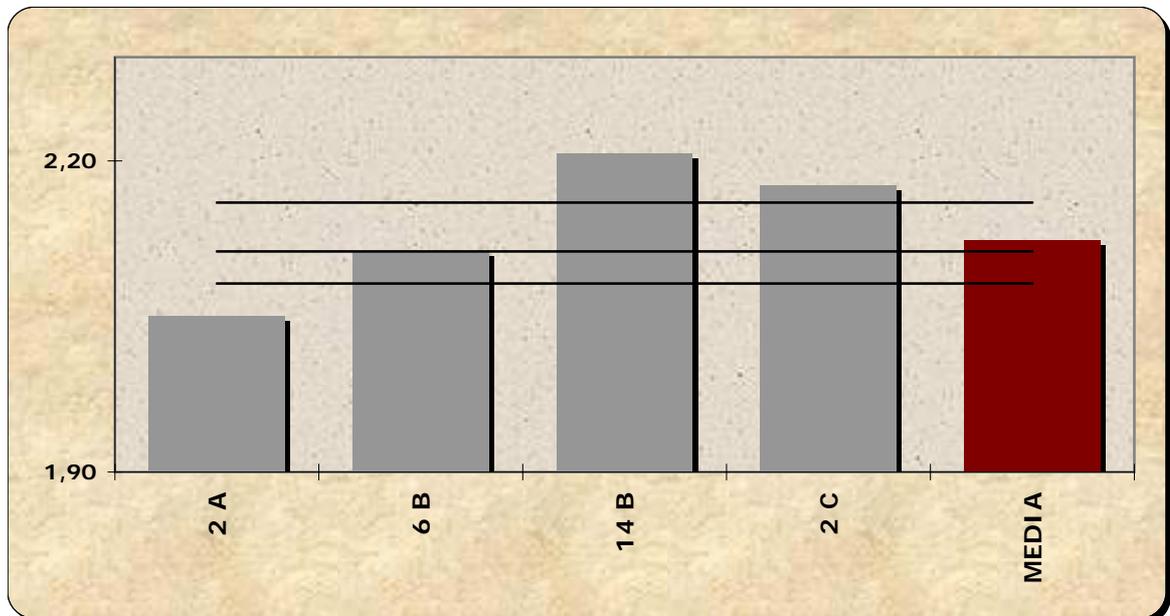
Griglia riassuntiva risposte

| Domanda | Indice | Quartile di appartenenza |
|---------|--------|--------------------------|
| 2 A | 2,05 | 1° |
| 6 B | 2,11 | 3° |
| 14 B | 2,21 | 4° |
| 2 C | 2,18 | 3° |

MEDIA 2,12

| Estremi Quartili | |
|------------------|------|
| 0 | 2,05 |
| 1 | 2,08 |
| 2 | 2,11 |
| 3 | 2,16 |
| 4 | 2,21 |

RIEPILOGO DELLE VALUTAZIONI



2 E