



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
BASILICATA  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

*Area di Staff*

*UOSD "URP Comunicazione"*

**INDAGINE SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA'  
PERCEPITA NEL SERVIZIO DELLE CURE  
DOMICILIARI (ADI)**

Anno 2018- Relazione Generale

# **INDICE**

**Cap. 1 – PRESENTAZIONE DELL'INDAGINE PAG \_3\_\_\_\_**

**Cap. 2 – ANALISI DEL CONTESTO PAG \_5\_\_\_\_**

**Cap. 3 – PROFILO SOCIO-ANAGRAFICO DEGLI ASSISTITI INTERVISTATI PAG . \_9\_\_\_\_**

**Cap.4 – INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PAG.\_9\_\_**

**Cap.5 – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO PAG. \_10\_\_\_\_**

**Cap.6 – VALUTAZIONE DEL CENTRO DI COORDINAMENTO DELLE CURE DOMICILIARI PAG.\_12\_\_\_\_**

**Cap .7 –VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO E ASPETTATIVE PAG.\_12\_\_\_\_**

**Cap.8 \_ VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ATTRAVERSO GLI INDICI E CONCLUSIONI PAG.\_13\_\_\_\_**

## Capitolo 1 PRESENTAZIONE DELL'INDAGINE.

### INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE

La nostra Azienda Sanitaria, ha previsto all'interno del Piano della Performance 2018 e del "Piano di Qualità Aziendale" ( Deliberazione n.315 del 9.5.2018) una indagine sulla qualità percepita dagli utenti nel Servizio delle Cure Domiciliari (ADI). Di seguito si riportano le finalità, il servizio interessato e i fattori indagati.

<b>FINALITA'</b>	Rilevazione e valutazione della qualità percepita nel servizio delle cure domiciliari ; rendere concreto il diritto di partecipazione degli utenti e promuovere nei servizi sanitari il valore dell'ascolto e dell'adeguamento dei servizi ; migliorare i servizi con azioni correttive in base a quanto emerge dall'indagine.
<b>SERVIZI INTERESSATI</b>	L'indagine interesserà il Servizio delle Cure Domiciliari , attestato all'UOC "Oncologia critica territoriale, Cure domiciliari e Palliative" e riguarderà tutto l'ambito aziendale.
<b>AREA E FATTORI INDAGATI</b>	Oggetto dell'indagine è la valutazione degli utenti rispetto ad alcuni fattori di qualità riguardanti i seguenti aspetti : informazioni per accedere al servizio , tempi di attesa , valutazione sulle varie prestazioni (assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, ecc) , professionalità degli operatori sanitari, informazioni ricevute , benefici avuti dal servizio , aspettative e suggerimenti per migliorare il servizio.

### CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata realizzata mediante interviste telefoniche ad un campione di utenti in carico almeno da 1-2 mesi al Servizio di Cure Domiciliari al 30.7.2018 , suddiviso per gli ambiti di Venosa, Potenza, Villa d'Agri , Lauria e Senise.

La scelta dell'intervista telefonica fatta direttamente da operatori dell'URP opportunamente addestrati ,ha permesso ai conviventi /familiari e all'assistito di esprimere una valutazione della prestazione ricevuta in una condizione emotiva serena e più libera.

Il questionario, condiviso anche con il Responsabile del Servizio Cure Domiciliari , ha raccolto le valutazioni dell'utente a riguardo di tutto il percorso seguito per usufruire del servizio e più in particolare: informazioni per accedere al servizio , tempi di attesa , valutazione sulle varie prestazioni (assistenza medica, infermieristica, riabilitativa, ecc) , professionalità degli operatori sanitari, informazioni ricevute , benefici avuti dal servizio , valutazione complessiva 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 : “ molto insoddisfatto-un poco insoddisfatto- soddisfatto- molto soddisfatto.” .

Le interviste sono state fatte nei mesi di Ottobre e Novembre; successivamente i dati sono stati inseriti in un programma informatico per l’elaborazione.

## DESCRIZIONE DEL CAMPIONE

Per problemi di organizzazione ed economicità nell’indagine è stato utilizzato un campione , determinato sul numero delle persone in carico nel 2017 ( pari a circa 5.470 assistiti) sull’intero territorio dell’ASP.

Il campione di utenti intervistati pari a 250 assistiti, tratto da un file fornito dalla Soc. Cooperativa AUXILIUM , è stato suddiviso in modo proporzionale negli ambiti dell’ASP dove viene erogato il servizio . (vedere tabella sottoriportata)

<b>Ambito</b>	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d’Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Numero interviste	30	90	30	70	30	250

## RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI

I risultati dell’indagine sono stati rappresentati in tabelle che riportano i valori percentuali e in una parte delle domande un Valore Indice che rende più immediatamente confrontabili i dati per singolo ambito.

( Il Valore Indice è stato calcolato attribuendo un peso, che va da 1 a 4 o da 1 a 3 , alla scala di giudizio utilizzata per la valutazione dei singoli aspetti)

Nelle tabelle vengono riportati i risultati dei cinque ambiti 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 di ambito la valutazione specifica e gli eventuali confronti .

Inoltre , alla fine del documento ,si riporta una grafico di ASP e di singolo ambito 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 ambito indagato.

## Capitolo 2 ANALISI DEL CONTESTO (tratto dal Bilancio Sociale Anno 2017).

La popolazione assistita della ASP è la più anziana della Basilicata, infatti la presenza percentuale di ultrassessantacinquenni è più alta sia di quella regionale che di quella dell'ASM di Matera. Il 20,60 % dei residenti, infatti, ha più di sessantacinque anni, con una percentuale di grandi anziani che sfiora il 12%. Inoltre dall'andamento dei dati Istat si rileva che il processo di invecchiamento in Basilicata procederà in maniera progressiva, più dell'Italia; questo fatto richiederà una rimodulazione degli investimenti e dei servizi nel settore socio-sanitario.

### Popolazione over 65 – Valori % Anni 1991 - 2061

	1991	2001	2011	2031	2061
Italia	15,08%	18,43%	20,29%	26,66%	32,94%
Nord	16,36%	19,79%	21,32%	26,62%	31,41%
Centro	16,58%	20,07%	21,50%	26,35%	32,12%
Sud	12,44%	15,78%	17,97%	26,77%	36,57%
Basilicata	14,10%	18,24%	20,16%	29,57%	39,69%

Fonte: elaborazione su dati Istat- Tratto da "Il Sistema Sanitario della Basilicata nel 2012" Rapporto Ceis.

Quindi l'invecchiamento della popolazione e l'aumento delle malattie croniche rappresentano il contesto con il quale il sistema sanità dell'ASP deve confrontarsi per garantire risposte appropriate ai bisogni dei cittadini. Tale scenario impone la necessità di individuare un sistema di offerta di cura che sappia dare risposte efficaci e appropriate lungo tutto il percorso dei pazienti anziani (ospedale, residenzialità extra-ospedaliera, domicilio) al fine di garantire i livelli essenziali di assistenza in tutte le fasi di sviluppo delle patologie.

Per tali ragioni numerose iniziative sono state intraprese nella ASP per potenziare i servizi erogati a favore degli anziani, in particolare per favorire la loro permanenza nell'ambito della vita familiare e per evitare ricoveri impropri attraverso un sistema di cure domiciliari funzionante già da diversi anni.

### Le Cure Domiciliari e palliative - Attività svolte negli anni 2016-2017

**Il Servizio Cure Domiciliari** è attivo su tutto il territorio dell'ASP e per far fronte alla complessità dei bisogni della popolazione anziana e non solo, si è dotato di un'organizzazione specifica basata sul coinvolgimento di molteplici professionalità, atte a garantire prestazioni infermieristiche, specialistiche, riabilitative, e psicologiche. In ogni Distretto funziona un Centro di Coordinamento delle cure domiciliari e delle cure palliative, quale punto unico di accesso, di accoglienza, d'informazione e progettazione organizzativa per le attività socio-sanitarie rivolte a tutti gli ammalati cronici, anziani e non. Esso svolge azioni mirate a creare collegamenti certi e funzionali fra Ospedale, Operatori ASP del territorio e MMG, contribuendo a ridurre la domanda inappropriata di ricovero e a gestire le dimissioni protette dai reparti ospedalieri attraverso **la Centrale Unica di Dimissione funzionante presso l'Azienda Ospedaliera San Carlo**. Il Centro di Coordinamento rappresenta quindi la sala di regia che assicura le varie tipologie di assistenza:

- Assistenza Domiciliare Programmata (ADP),
- Assistenza Domiciliare agli ospiti di residenze protette e collettività (ADR),
- Cure Domiciliari (ex ADI), delle quali quelle di III livello e le Cure Palliative sono garantite dall'Unità di Oncologia Critica Territoriale e Cure Palliative.

Sul territorio opera la cosiddetta "Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)", composta da medico (Team Leader), infermiere professionale (case manager), terapeuta della riabilitazione, assistente sociale, che ha la responsabilità complessiva del caso [attraverso la VMD (valutazione multidimensionale) e il Piano Individualizzato di Trattamento].

Con l'Unità collaborano in forma strutturata il MMG (gestione medica del paziente) e un referente dei servizi sociali comunali (al fine di favorire l'integrazione socio-sanitaria).

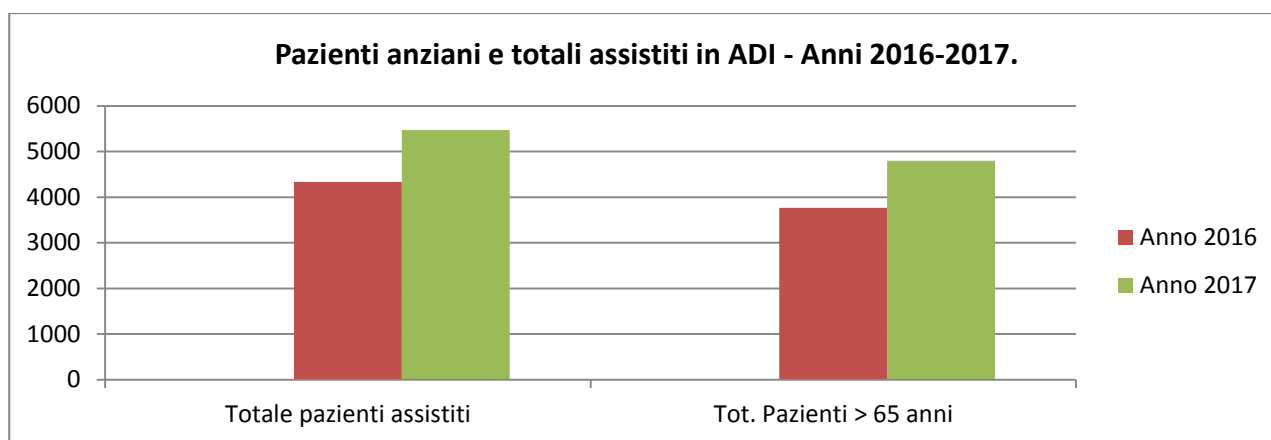
Nell'anno 2017 a seguito dal nuovo appalto dei servizi sanitari domiciliari, è stato possibile omogeneizzare su tutto il territorio dell'ASP l'offerta assistenziale, sia in termini di modalità organizzative, sia in termini di qualità e quantità erogate.

Di seguito vengono rappresentati la distribuzione dei pazienti assistiti per le varie tipologie assistenziali e la suddivisione delle prestazioni per tipologia di prestazione erogate dal Servizio Cure Domiciliari e Palliative.

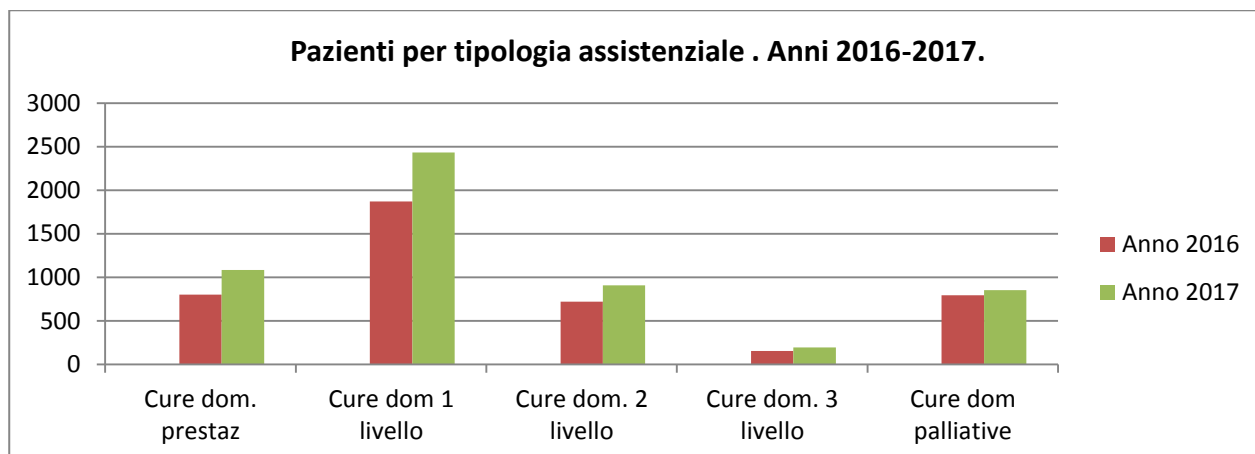
nell'anno 2016 e 2017; da sottolineare che con la nuova organizzazione dell'Unità Operativa a valenza Aziendale e l'appalto dei servizi domiciliari di cui sopra, è stato unificato il sistema di rilevazione dati del servizio. Comunque con particolare riferimento ai pazienti anziani, nell'anno 2017 sono stati assistiti 4795 anziani, 1000 in più rispetto al 2016, ai quali sono stati forniti un totale 363.460 prestazioni di vario genere (infermieristiche, riabilitative, mediche, ecc).

#### ATTIVITA' DELLE CURE DOMICILIARI E PALLIATIVE

Tipologia pazienti	Anno 2016	Anno 2017
Totale pazienti assistiti	4.337	5470
Totale pazienti anziani > 65 anni	3.768	4795
Totale prestazioni anziani > 65 anni	285.105	363.460



Pazienti per tipologia assistenziale	Anno 2016	Anno 2017
Pazienti in Cure Domiciliari Prestazionali	800	1083
Pazienti in Cure Domiciliari di 1° Livello	1.870	2433
Pazienti in Cure Domiciliari di 2° Livello	718	906
Pazienti in Cure Domiciliari di 3° Livello (non oncologici)	155	195
Pazienti in Cure Domiciliari Palliative	794	853



<b>Prestazioni per tipologia</b>	<b>Anno 2016</b>	<b>Anno 2017</b>
Prestazioni Infermieristiche	266.678	356.744
Prestazioni Riabilitative	53.716	57.418
Prestazioni ANT (solo CD di PZ e Villa d'Agri)	4.929**	0
Prestazioni Psicologiche	2.604	3.923
Prestazioni Specialistiche	947	7299

\*\*Prestazioni ADI- ANT periodo gennaio - aprile 2016

<b>Costi per tipologia di prestazione</b>	<b>Anno 2016</b>	<b>Anno 2017</b>
Costo Prestazioni Infermieristiche	€ 3.024.893,48	€ 3.780.440,00
Costo Prestazioni Riabilitative	€ 880.892,97	€ 1.128.632,00
Costo Prestazioni Psicologiche	€ 54.617,34	€ 82.931,00
Costo Prestazioni Specialistiche	€ 44.035,5	€ 181.020,00
Costo Prestazioni Infermieristiche personale dipendente in straordinario	€ 18.195,12	€ 0,00
Costo Assistenza Farmaceutica	€ 1.283.781,57	€ 1.611.744,66
Costo ADI-ANT (Potenza + Villa d'Agri)	€ 42.012,86**	€ 0,00
<b>Totale</b>	<b>€ 5.348.428.84</b>	<b>€ 6.784.767,66</b>

\*\*Costo ADI- ANT periodo gennaio - aprile 2016

All'interno del sistema delle cure domiciliari, vanno evidenziate le cure palliative che per la particolarità degli utenti interessati (in fase terminale, area critica, allettati non autosufficienti, ecc.), assicurano al domicilio, prestazioni sanitarie di vario genere (nutrizione artificiale, terapia del dolore, terapia infusione medica, terapia idratante, ecc.) garantendo all'assistito la vicinanza dei suoi familiari e quindi una umanizzazione delle cure e una migliore qualità della vita; è un servizio questo che nei prossimi anni deve tendere verso quello che viene chiamato ospedalizzazione domiciliare. Dal 2013, all'interno delle cure palliative, ha trovato spazio anche l'iniziativa "Offriamogli un bagno caldo", promossa in collaborazione con l'Associazione "Gigi Ghirotti Basilicata" onlus e volta a fare un bagno caldo, nel proprio letto, a pazienti allettati; nell'anno 2014, questa iniziativa è stata estesa in tutto il territorio dell'ASP sempre con la collaborazione dell'Associazione sopra citata e dei Clubs Rotary di Melfi, Potenza, Potenza Torre Guevara e Venosa.

#### **Altre attività dell'Unità di Cure Palliative**

<b>DATI ATTIVITA'</b>	<b>Anno 2016</b>	<b>Anno 2017</b>
Numero pazienti arruolati in Cure Palliative	949	1048
Pazienti in nutrizione artificiale	624	469
Pazienti in nutrizione parenterale	152	340

cvc + port+ peg + picc	247	613
Emotrasfusioni + terapie speciali	190	142
Emotrasfusioni	185	134
Pazienti emotrasfusi	42	31
Pazienti trattati con oppiacei	240**	133**
Numero sedazioni terminali	14**	23**
Impianti PICC + midline	260	460
Bagni caldi a domicilio	165	50*

\* l'attività è stata sospesa per sei mesi a causa di problemi tecnici

\*\* solo ambito di Venosa

Nel 2015 è stato istituito il Centro di formazione Aziendale permanente in NAD e Impiantistica Vascolare Domiciliare con lo scopo di implementare le Cure Domiciliari complesse che devono rispondere ai nuovi bisogni del malato anziano e cronico.

A parte l'attività ordinaria nell'anno 2017 :

-è stata istituita la centrale Unica di Dimissione in collaborazione con l'Azienda ospedaliera AOR San Carlo;  
- vi è stata l'adesione all'ISAL - cento città contro il dolore;  
-è stato organizzato un convegno a valenza regionale dal titolo "SINuC Regional", finalizzato a fornire gli elementi di base della Nutrizione Clinica;  
- vi è stata l'adesione al Progetto SILP (STUDIO ITALIANO ULCERE DA PRESSIONE), promosso dall'AIUC (Associazione Italiana Ulcere Cutanee).



## Cap. 3 – PROFILO SOCIO-ANAGRAFICO DEGLI ASSISTITI INTERVISTATI

I 250 assistiti intervistati, per quanto riguarda la connotazione anagrafico-sociale, presentano le seguenti caratteristiche:

- il 61% sono femmine e il restante 39 % maschi ( **tab. 1.a**);
- il 90% ha più di 65 anni e di questi il 64% ha più di 80 anni, solo il 10% degli assistiti ha meno di 65 anni; ne consegue quindi che l'ADI interessa prevalentemente utenti in età molto avanzata e quindi con una serie di patologie cronico-degenerative e con livelli di non autosufficienza elevati ( **tab. 2.a**);
- gli assistiti, essendo prevalentemente anziani, hanno un livello di scolarizzazione basso o inesistente ; infatti il 25% non ha nessun titolo ed il 51% appena la licenza elementare ( **tab.3. a**);
- in considerazione dell'età avanzata e della presenza di patologie gravi e invalidanti, solo il 12% degli assistiti vive da solo ; questo dato d'altronde conferma anche una prerogativa propria dell'ADI che è il supporto della famiglia all'interno del processo di cura ( **tab. 4.a**);
- in considerazione di quanto sopra al questionario ha risposto direttamente solo il 19% degli assistiti ( **tab.5a**).

## Cap. 4 – INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO

Nelle informazioni sul servizio e sulle modalità di accesso, un ruolo importante lo svolge sicuramente il medico di famiglia ; infatti il 66% dichiara che è stato informato sull'ADI da parte del proprio medico, il 21% dal medico ospedaliero, il 6% da un amico/parente e solo il 4% da altri Servizi Sanitari o dall'Ufficio ADI direttamente ( **tab. 1.b**).

La valutazione sul tempo intercorso fra domanda e attivazione del servizio, alla maggioranza degli assistiti, il 67%, è sembrato adeguato, addirittura breve al 28%; solo il 5% lo considera lungo ( **tab. 2.b**).

L'80% degli assistiti intervistati ricevono l'ADI da quattro e più mesi e il 46% da più di 1 anno , significa quindi che detengono una sufficiente esperienza per dare un giudizio oggettivo sul servizio ( **tab. 3.b**); da segnalare infine che il 91% giudica semplice/molto semplice il percorso per accedere all'ADI, contro il 9% che invece ritiene lo stesso percorso abbastanza complicato ( **tab. 4.b**).

## Cap. 5 – VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Per valutare il servizio delle Cure Domiciliari sono state inserite nel questionario una serie di domande su tutte le tipologie di prestazioni che vengono assicurate in ambito sanitario; più in particolare l'assistenza medica di base, l'assistenza specialistica, infermieristica e riabilitativa. Il giudizio degli assistiti è stato richiesto su tutti gli aspetti che compongono la prestazione: cortesia e gentilezza, disponibilità all'ascolto, informazioni fornite, tempo e accuratezza .

Di seguito, per facilità di analisi e di lettura , vengono riportati i giudizi sommando i due livelli di soddisfazione (molto soddisfatto + soddisfatto) e i due di insoddisfazione (un poco insoddisfatto + molto insoddisfatto).

### **ASSISTENZA MEDICA E SPECIALISTICA ( tabb. 1-2-3c )**

Solo il 20% degli utenti dichiara di non aver ricevuto alcuna visita del medico curante e trattasi evidentemente di ADI prestazionale dove non è previsto l'intervento del medico; il 25% ne ha ricevuta una al mese , il 30% due, l'8% tre e il 17% quattro o più visite.

Solo il 20% degli assistiti ( 47 su 250) dichiara che è stata necessaria la consulenza di un medico specialista, ma solo nel 42% dei casi , la stessa visita è stata assicurata entro 7-15 giorni; in tutte le altre richieste , gli utenti evidenziano tempi di attesa più lunghi tanto che il 43% dichiara che ha atteso più di 30 giorni e il 2% dichiara addirittura che la visita non è stata fatta ancora.

Passando ora a vedere i giudizi sui singoli aspetti della prestazione medico specialistica l'indagine conferma una buona soddisfazione; più nel dettaglio si rileva :

- sulla cortesia e gentilezza del personale medico, il 94% di soddisfazione e il 6 % di insoddisfazione;
- sulla disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti, il 93% di soddisfazione e il 7% di insoddisfazione;
- sulle informazioni sanitarie fornite, il 93% di soddisfazione e il 7% di insoddisfazione;
- sul tempo e accuratezza delle visite, il 94% di soddisfazione e il 6% di insoddisfazione.

### **ASSISTENZA INFERMIERISTICA E RIABILITATIVA ( tabb. 4-5-6-7.c )**

Nel Servizio Cure domiciliari dell'Azienda Sanitaria di Potenza, l'assistenza infermieristica e riabilitativa viene assicurata dalla Cooperativa Auxilium sulla base delle necessità degli assistiti e del Piano individualizzato di trattamento.

Quasi tutti gli assistiti si esprimono sull'assistenza infermieristica (231 su 250) e questo lascia intendere che nel piano assistenziale sono previsti interventi infermieristici; più in particolare si rileva che:

- sul rispetto degli orari e della frequenza degli accessi previsti nel piano assistenziale, l'84% dichiara che vengono rispettati "sempre", il 15% "quasi sempre" e solo l'1% "mai";
- il 78% degli assistiti afferma che interviene sempre lo stesso operatore infermieristico, mentre il 22% invece dice di "no";
- sulla frequenza dell'alternanza degli operatori il 12% dice che avviene "molto spesso", il 76% "qualche volta" e il 12% "raramente".

Per quanto riguarda invece l'assistenza riabilitativa, alla domanda del questionario hanno risposto 141 assistiti su 250, quelli che di fatto ricevono tale tipo di prestazione; anche qui rileviamo che :

- sul rispetto degli orari e della frequenza degli accessi previsti nel piano assistenziale, l'83% dichiara che vengono rispettati "sempre", il 16% "quasi sempre" e solo l'1% "mai";
- il 90% degli assistiti afferma che interviene sempre lo stesso operatore mentre il 10% invece dice di "no";
- sulla frequenza dell'alternanza degli operatori il 93% dice che avviene "qualche volta" e il 7% "molto spesso".

Passando ora a vedere i giudizi sui singoli aspetti dell'assistenza infermieristica e riabilitativa si rileva anche qui una buona soddisfazione, anche più alta, così come già visto per l'assistenza medica; più in particolare si rileva:

- *sulla cortesia e gentilezza del personale, il 99% di soddisfazione e solo l'1% di insoddisfazione;*
- *sulla disponibilità ad ascoltare le richieste degli utenti, il 97% di soddisfazione e il 3% di insoddisfazione;*
- *sulle informazioni sanitarie fornite, il 97% di soddisfazione e il 3% di insoddisfazione;*
- *sul tempo e accuratezza dedicato agli interventi, il 98% di soddisfazione e il 2% di insoddisfazione;*
- *sull'osservanza delle norme igieniche, il 99% di soddisfazione e l'1% di insoddisfazione;*

Per quanto riguarda il livello di coordinamento fra i vari operatori che intervengono nel Piano assistenziale, tenuto conto anche della complessità dell'ADI a riguardo, il giudizio è fondamentalmente positivo nel senso che il 76% ritiene che gli operatori siano "abbastanza coordinati" e il 24% "parzialmente o poco coordinati".

## Cap. 6 – VALUTAZIONE DEL CENTRO DI COORDINAMENTO DELLE CURE DOMICILIARI

Si è voluto far valutare agli assistiti anche la qualità dei rapporti e dei servizi assicurati dall'Ufficio ADI dei vari ambiti territoriali , perché di fatto tale struttura costituisce all'inizio e durante lo svolgimento del servizio , punto di riferimento continuo per l'assistito.

Si rileva una buona soddisfazione sull'accoglienza e sulle informazioni fornite dagli operatori nel senso che il 74% è soddisfatto e solo il 6% si esprime negativamente , questo dato è confermato anche dal 91% degli assistiti che dichiarano che, da parte dell'Ufficio, si è fatto il possibile per andare incontro alle richieste dell'assistito.

Nel caso in cui sia stato necessario avviare la pratica per la fornitura di ausili protesici, a proposito dei tempi di attesa e delle procedure , si sono dichiarati "soddisfatti" il 78% degli assistiti ; da rilevare a questo proposito che il 22% si è dichiarato "poco soddisfatto". (**Tabb.1-2-3 d**)

## Cap. 7 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO E ASPETTATIVE

Per valutare il servizio ADI a livello generale, il questionario riportava tre domande: la prima sui benefici avuti dalle cure domiciliari, la seconda sul grado di soddisfazione generale e la terza sulle aspettative.

Possiamo notare innanzitutto che per quanto riguarda i benefici percepiti sullo stato di salute, nessuno dichiara di non aver avuto benefici, il 66% dichiara di "si del tutto" ed il 34% "parzialmente" ; tenuto conto che le condizioni di salute sulle quali interviene l'ADI, quasi sempre sono gravi e riferiti ad una popolazione anziana, il risultato che emerge dall'indagine , può essere considerato molto soddisfacente.

Per quanto riguarda la valutazione del servizio nella suo complesso , solo il 5% dichiara una netta insoddisfazione , l'8% "un poco insoddisfatto" mentre il 62% si dichiara "soddisfatto" e il 25% addirittura "molto soddisfatto".

Altro dato sicuramente positivo è quello relativo alle aspettative degli assistiti verso il servizio: solo il 4% dichiara che il servizio è stato "peggiore di come me lo aspettassi"; di contro il 60%, più della metà, ci dice invece che è stato "come me lo aspettavo" e il 36% "migliore di come me lo aspettassi" ; questo è un dato che conferma il buon giudizio di soddisfazione sul servizio nel suo complesso che, come abbiamo visto sopra , raggiunge l'87%. (**Tabb. 1-2-3 e**).

Per concludere è interessante evidenziare i suggerimenti proposti dagli assistiti per migliorare il servizio; nell'area dei tempi di attesa gli utenti richiedono di accelerare i tempi per le visite specialistiche e per la consegna degli ausili protesici; inoltre viene richiesto di facilitare l'approvvigionamento dei farmaci , di dedicare più tempo alle prestazioni in base al livello di gravità e più controlli da parte dei medici di famiglia.

## Cap.8 - 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 4 o da 1 a 3, in rapporto alla tipologia della domanda (a tre /quattro 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 1f/2f**)

Dai **grafici 1fe 2f** , che riportano gli indici sul totale ASP, si rileva immediatamente che gli assistiti intervistati danno una valutazione complessiva del servizio che supera il valore 3 (Soddisfatto); tale valore ,a parte qualche lieve differenza, è rilevabile in tutti e cinque gli ambiti, confermando quindi una progressiva omogeneizzazione della qualità del servizio in tutta la ASP.

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

- un giudizio nettamente positivo, superiore anche al valore 3,1 della valutazione complessiva, per quanto riguarda tutti gli aspetti della **prestazione infermieristica-riabilitativa (cortesia, capacità di ascolto, informazioni sanitarie, tempo e accuratezza e osservanza igiene)**;
- un giudizio di soddisfazione piena ( indice 3,0) su tutti gli aspetti della **prestazione medico-infermieristica (cortesia, capacità di ascolto, informazioni sanitarie, tempo e accuratezza )**;
- un giudizio al di sotto della piena soddisfazione (2,8) sul percorso per la **fornitura di ausili**.

Il grafico **2f** rappresenta gli **Indici da 1 a 3** e riporta il giudizio sugli aspetti relativi al tempo , rispetto degli orari e livello di coordinamento; più in particolare :

- il **tempo per l'attivazione del servizio viene considerato adeguato (2,2) e anche il percorso viene valutato semplice (2,0)**;
- **il pieno rispetto degli orari e della frequenza delle prestazioni infermieristico- riabilitative ( valore 2,8) ;**
- **un livello di coordinamento fra gli operatori giudicato molto alto ( 2.7) .**

Tale quadro generale , presenta sicuramente alcune differenziazioni nei vari servizi interessati dall'indagine , per cui si rimanda ai grafici elaborati per singolo servizio da dove è possibile rilevare gli aspetti più critici a giudizio degli assistiti.

In conclusione e tenuto conto dei dati sopra riportati, si può affermare che gli assistiti del Servizio Cure Domiciliari della nostra ASP, esprimono una valutazione di piena soddisfazione del servizio soprattutto per quanto riguarda gli aspetti tecnico – professionali e relazionali di tutti gli operatori, il rispetto degli orari da parte del personale infermieristico e riabilitativo nonché il livello di coordinamento giudicato abbastanza alto; buono è anche il giudizio espresso sulla funzionalità dell'Ufficio ADI in termini di accoglienza e capacità informativa; un giudizio di criticità si evidenzia, nel percorso relativo alla fornitura di ausili protesici.

Per concludere è interessante evidenziare i suggerimenti proposti dagli assistiti per migliorare il servizio; nell'area dei tempi di attesa gli utenti richiedono di accelerare i tempi per le visite specialistiche, uno snellimento e velocizzazione delle procedure per gli ausili protesici e per il rinnovo del piano assistenziale; inoltre viene richiesto di facilitare l'approvvigionamento dei farmaci, di dedicare più tempo alle prestazioni in base al livello di gravità e più presenza da parte dei medici di famiglia.

**INDAGINE SULLA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA NEL SERVIZIO  
DELLE CURE DOMICILIARI (ADI)**

**A - DATI GENERALI DELL'ASSISTITO**

**1 a- Sesso**

Sesso	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Maschio	30,0	36,0	37,0	46,0	43,0	39,0
Femmina	70,0	64,0	63,0	54,0	57,0	61,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**2°-Età**

Età	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
< 65 anni	17,0	11,0	10,0	4,0	10,0	10,0
65-80 anni	23,0	28,0	30,0	24,0	27,0	26,0
81-90 anni	33,0	48,0	43,0	54,0	43,0	47,0
>90 anni	27,0	13,0	17,0	18,0	20,0	17,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**3a-Titolo di studio**

Titolo di studio	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Nessun titolo	30,0	24,0	43,0	10,0	37,0	25,0
Licenza elementare	40,0	48,0	37,0	68,0	47,0	51,0
Media Inferiore	7,0	13,0	7,0	9,0	3,0	9,0
Media Superiore	16,0	10,0	13,0	7,0	13,0	11,0
Laurea	7,0	5,0		6,0		4,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**4° -Convivenza**

L'Assistito vive da solo	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Si	10,0	13,0	27,0	9,0	6,0	12,0
No	90,0	87,0	73,0	91,0	94,0	88,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**5a – Chi risponde al questionario ?**

	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d'Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Assistito	43,0	14,0	27,0	14,0	13,0	19,0
Il familiare/ convivente, ecc.	57,0	86,0	73,0	86,0	87,0	81,0
<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 - INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO**

**1. b – Chi l’ha informato sulla possibilità di avere il Servizio di Cure Domiciliari ?**

	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d’Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
un amico/parente	10,0	4,0	10,0	6,0	3,0	6,0
il medico di famiglia	57,0	58,0	84,0	70,0	80,0	66,0
un medico dell’ospedale	27,0	28,0	3,0	20,0	17,0	21,0
l’assistente sociale comunale			3,0			1,0
mezzi di informazione/internet/ guida ai servizi/URP		2,0		1,0		2,0
Altri Servizi Sanitari/Ufficio ADI	6,0	8,0		3,0		4,0
Altro						
<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>

**2. b –Il tempo intercorso fra la richiesta del Servizio di Cure Domiciliari e l’effettivo inizio dell’assistenza, Le è sembrato ?**

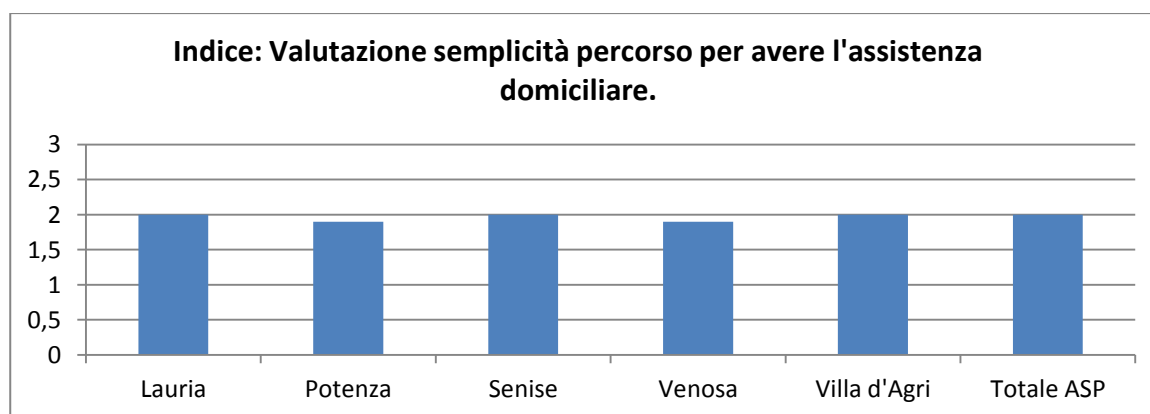
	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d’Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Lungo		6,0	13,0	4,0	3,0	5,0
Adeguate	83,0	58,0	57,0	78,0	60,0	67,0
Breve	17,0	36,0	30,0	18,0	37,0	28,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valore Indice da 1 a 3</b>	<b>2,2</b>	<b>2,3</b>	<b>2,2</b>	<b>2,1</b>	<b>2,3</b>	<b>2,2</b>

### 3. b – Da quanti mesi riceve l'assistenza domiciliare ?

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Fino a tre mesi	20,0	16,0	7,0	13,0	13,0	14,0
Da 4-6 mesi	7,0	18,0	7,0	13,0	27,0	15,0
7 mesi –1 anno	10,0	13,0	36,0	27,0	27,0	21,0
Da 1-2 anni	13,0	23,0	27,0	17,0	13,0	20,0
Più di 2 anni	33,0	30,0	23,0	21,0	20,0	26,0
Non Indicato	17,0			9,0		4,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### 4. b – Le è sembrato semplice il percorso per avere l'assistenza domiciliare ?

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Per nulla semplice		12,0	17,0	10,0		9,0
Semplice	100,0	82,0	70,0	86,0	97,0	86,0
Molto semplice		6,0	13,0	4,0	3,0	5,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Valore Indice da 1 a 3</b>	<b>2,0</b>	<b>1,9</b>	<b>2,0</b>	<b>1,9</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>



C - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

1. c – Da quando è iniziata l'assistenza domiciliare quante visite al mese ha ricevuto da parte del suo medico curante ?

Numero visite	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
1 Visita	37,0	28,0	10,0	21,0	27,0	25,0
2 Visite	13,0	34,0	67,0	14,0	37,0	30,0
3 Visite	10,0	4,0	17,0	4,0	17,0	8,0
4 Visite	7,0	10,0	3,0	17,0	10,0	11,0
+ di 4 Visite	7,0	7,0		9,0	3,0	6,0
Non Indicato	26,0	17,0	3,0	35,0	6,0	20,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

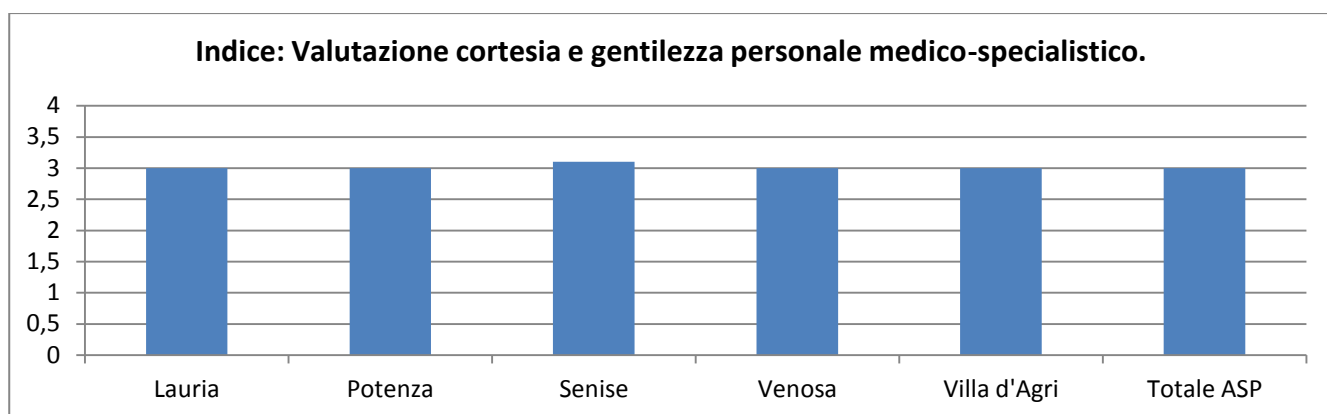
2. c – In caso di richiesta da parte del medico curante di visita specialistica ( cardiologo, fisiatra, chirurgo, altro ), dopo quanti giorni dalla richiesta ha ricevuto la visita specialistica ?

Numero giorni	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Fino a 7 giorni	27,0		7,0	50,0	60,0	21,0
Da 8 a 15 giorni	9,0	27,0	14,0	33,0	40,0	21,0
Da 16 a 30 giorni	9,0	9,0	29,0			13,0
+ di 30 giorni	46,0	64,0	50,0	17,0		43,0
La richiesta è stata fatta ma la visita non è stata ancora effettuata	9,0					2,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**3. c – Nel complesso e sulla base della sua esperienza che giudizio dà del personale medico-specialistico delle Cure Domiciliari, per ciascuno degli aspetti qui elencati ?**

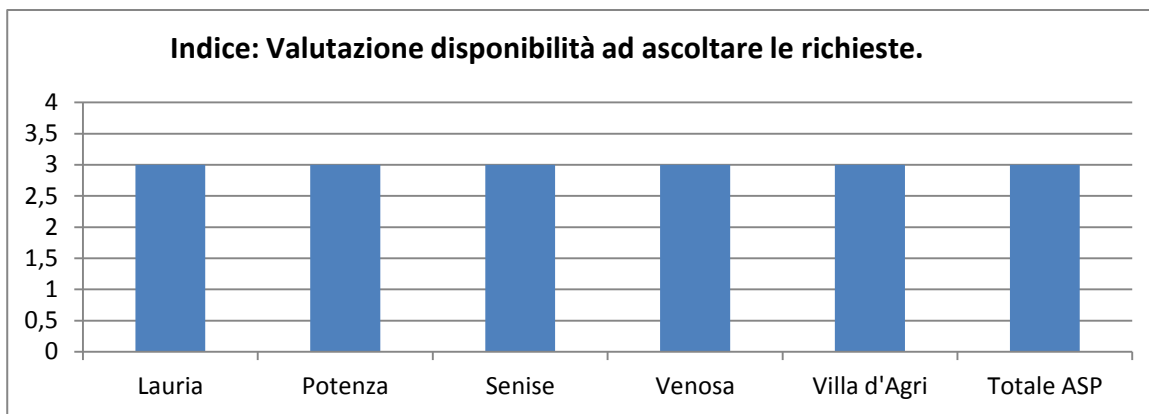
**a) - Cortesia e gentilezza nei rapporti**

	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d'Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Molto insoddisfatto						
Un poco insoddisfatto	8,0	9,0	7,0	4,0		6,0
Soddisfatto	80,0	82,0	79,0	90,0	100,0	86,0
Molto soddisfatto	12,0	9,0	14,0	6,0		8,0
<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>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,1</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>



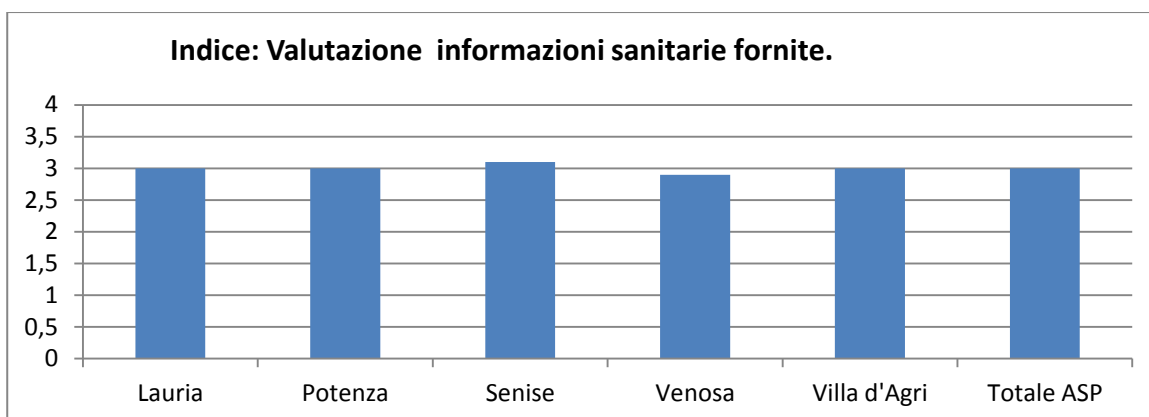
**b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste**

	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d'Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Molto insoddisfatto						
Un poco insoddisfatto	8,0	9,0	10,0	6,0		7,0
Soddisfatto	80,0	85,0	76,0	88,0	100,0	86,0
Molto soddisfatto	12,0	6,0	14,0	6,0		7,0
<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>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>



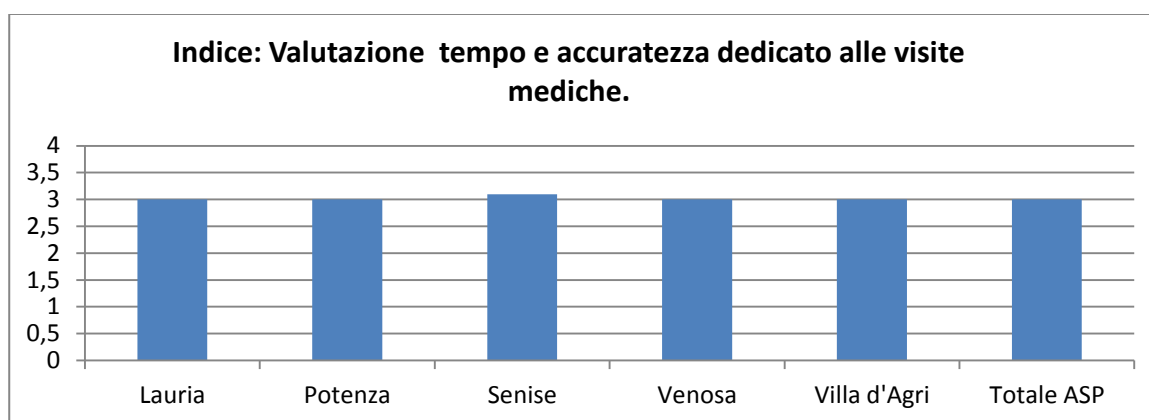
**c) Informazioni sanitarie fornite**

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Molto insoddisfatto						
Un poco insoddisfatto	8,0	9,0	3,0	8,0		7,0
Soddisfatto	80,0	84,0	83,0	86,0	100,0	86,0
Molto soddisfatto	12,0	7,0	14,0	6,0		7,0
<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>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,1</b>	<b>2,9</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>



**d) Tempo ed accuratezza dedicato alle visite mediche**

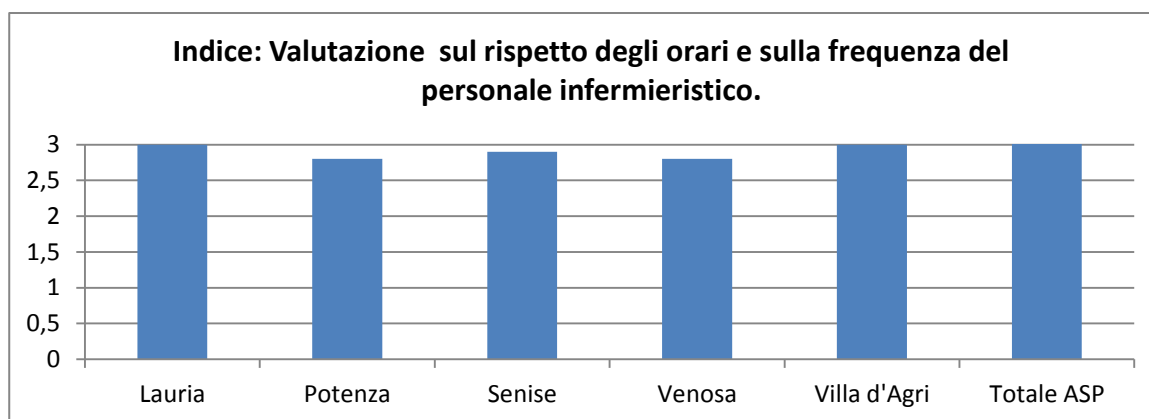
	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d'Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Molto insoddisfatto						
Un poco insoddisfatto	8,0	10,0		6,0		6,0
Soddisfatto	80,0	83,0	86,0	86,0	100,0	86,0
Molto soddisfatto	12,0	7,0	14,0	8,0		8,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,1</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>



**4. c – Se riceve prestazioni di assistenza infermieristica può indicarci:**

- se gli operatori rispettano gli orari e la frequenza previsti nel piano assistenziale

	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d'Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Si sempre	96,0	79,0	86,0	80,0	96,0	84,0
Quasi sempre	4,0	19,0	14,0	20,0	4,0	15,0
Mai		2,0				1,0
<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>Valore Indice da 1 a 3</b>	<b>3,0</b>	<b>2,8</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>3,0</b>	<b>2,8</b>



- se interviene sempre lo stesso operatore per la terapia infermieristica

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Si	67,0	82,0	65,0	77,0	92,0	78,0
No	33,0	18,0	35,0	23,0	8,0	22,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

-

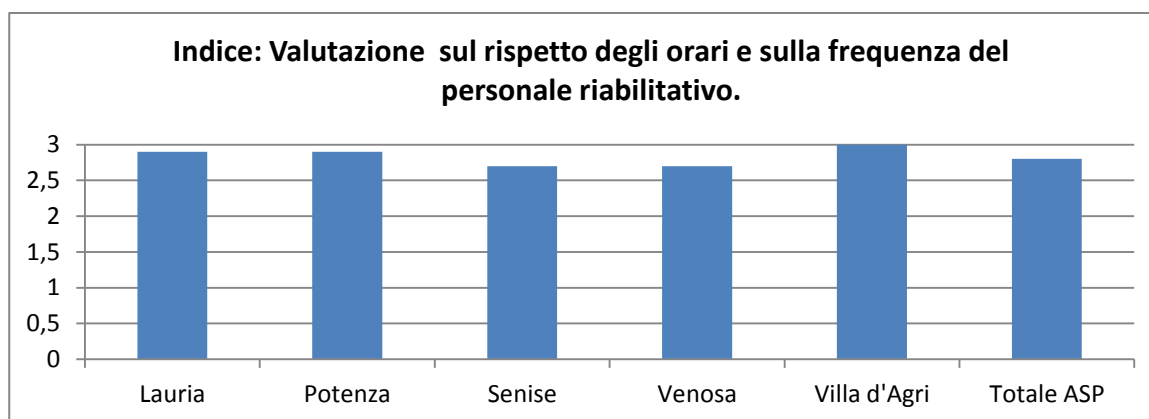
- se NO con quale frequenza si alterna con altri infermieri

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Molto spesso		7,0	20,0	20,0		12,0
Qualche volta	44,0	93,0	80,0	73,0	100,0	76,0
Raramente	56,0			7,0		12,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**5. c – Se riceve anche prestazioni di terapia riabilitativa può indicarci:**

- se gli operatori rispettano gli orari e la frequenza previsti nel piano assistenziale

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Si sempre	94,0	89,0	77,0	70,0	100,0	83,0
Quasi sempre	6,0	11,0	15,0	28,0		16,0
Mai			8,0	2,0		1,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Valore Indice da 1 a 3</b>	<b>2,9</b>	<b>2,9</b>	<b>2,7</b>	<b>2,7</b>	<b>3,0</b>	<b>2,8</b>



- se interviene sempre lo stesso operatore per la terapia riabilitativa

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Si	94,0	95,0	85,0	84,0	92,0	90,0
No	6,0	5,0	15,0	16,0	8,0	10,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

- se NO con quale frequenza si alterna con altri

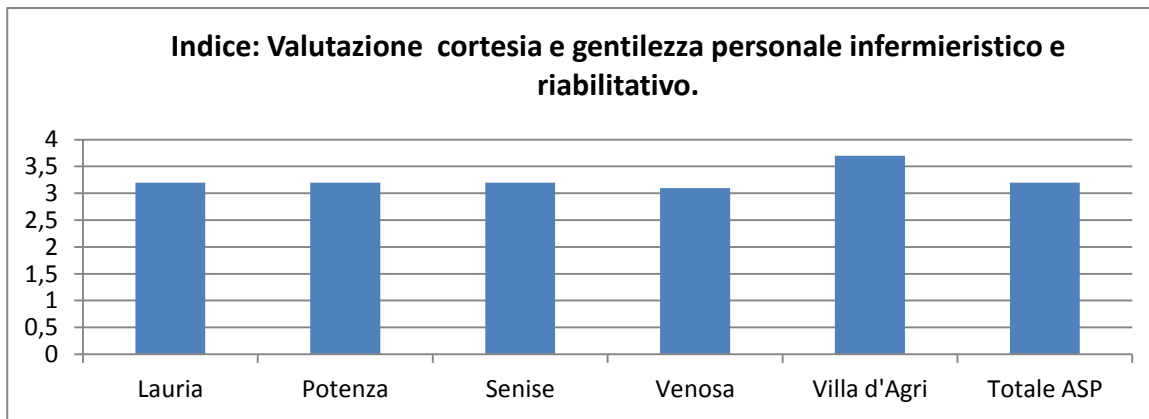
	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Molto spesso				14,0		7,0
Qualche volta	100,0	100,0	100,0	86,0	100,0	93,0
Raramente						
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**6.c – Nel complesso e sulla base della sua esperienza che giudizio dà del personale infermieristico e riabilitativo delle Cure Domiciliari, per ciascuno degli aspetti qui elencati?**

**a) - Cortesia e gentilezza nei rapporti**

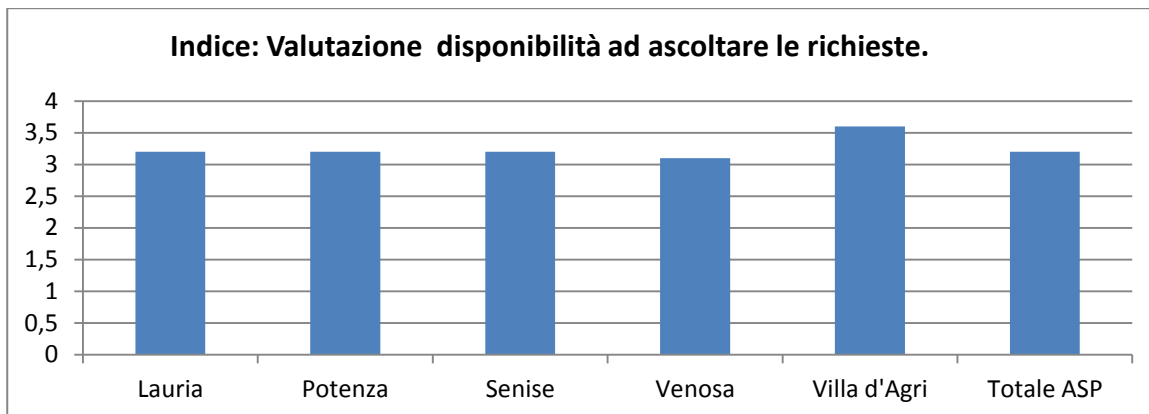
	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Molto insoddisfatto						
Un poco insoddisfatto		1,0		3,0		1,0
Soddisfatto	77,0	81,0	80,0	81,0	27,0	74,0
Molto soddisfatto	23,0	18,0	20,0	16,0	73,0	25,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,7</b>	<b>3,2</b>





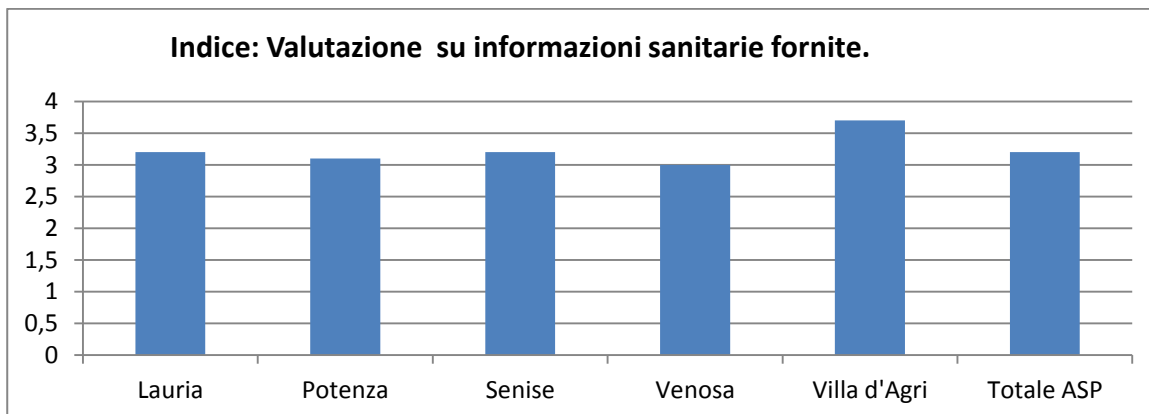
**b) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste**

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Molto insoddisfatto						
Un poco insoddisfatto		1,0		7,0	3,0	3,0
Soddisfatto	77,0	81,0	80,0	79,0	27,0	73,0
Molto soddisfatto	23,0	18,0	20,0	14,0	70,0	24,0
<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>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,6</b>	<b>3,2</b>



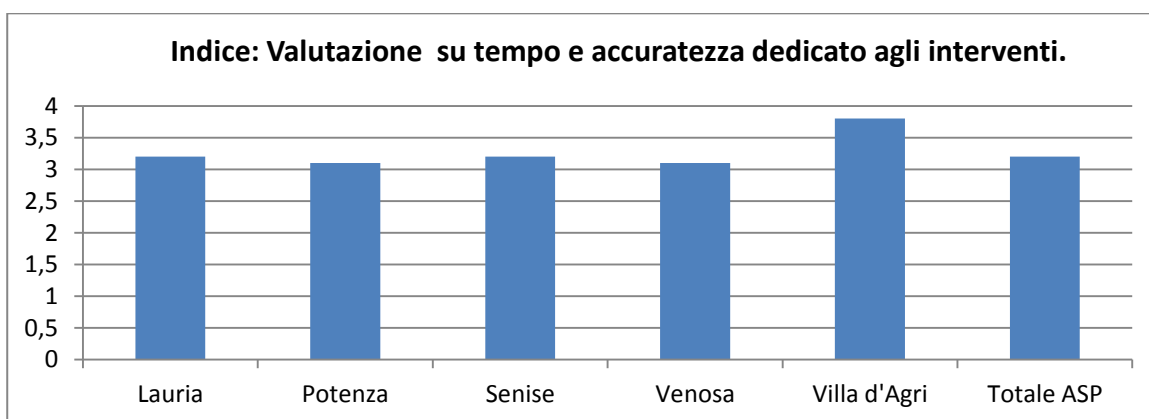
**c) Informazioni sanitarie fornite**

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Molto insoddisfatto						
Un poco insoddisfatto		2,0		7,0		3,0
Soddisfatto	77,0	80,0	80,0	84,0	27,0	74,0
Molto soddisfatto	23,0	18,0	20,0	9,0	73,0	23,0
<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>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>	<b>3,0</b>	<b>3,7</b>	<b>3,2</b>



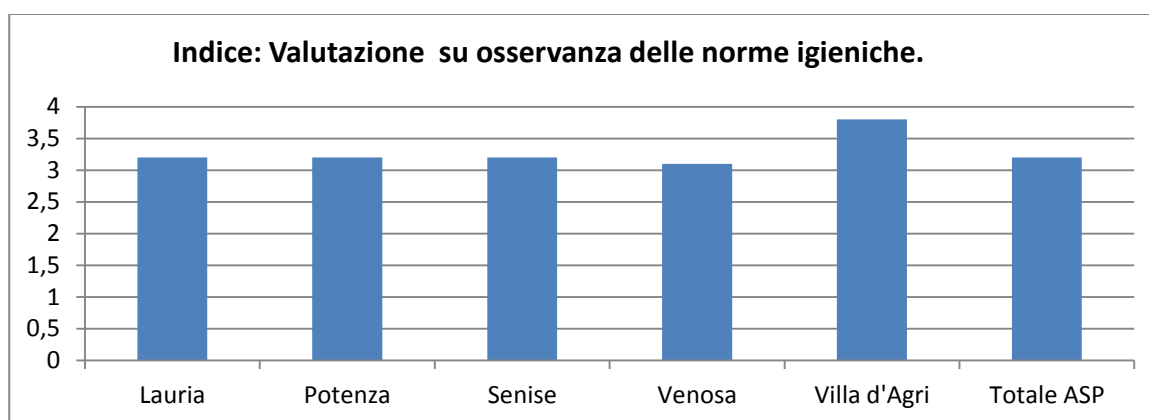
**d) Tempo ed accuratezza dedicato agli interventi**

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Molto insoddisfatto						
Un poco insoddisfatto		2,0		4,0		2,0
Soddisfatto	77,0	80,0	80,0	80,0	20,0	72,0
Molto soddisfatto	23,0	18,0	20,0	16,0	80,0	26,0
<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>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,8</b>	<b>3,2</b>



**e) osservanza delle norme igieniche (guanti monouso, lavarsi le mani prima e dopo, ecc.)**

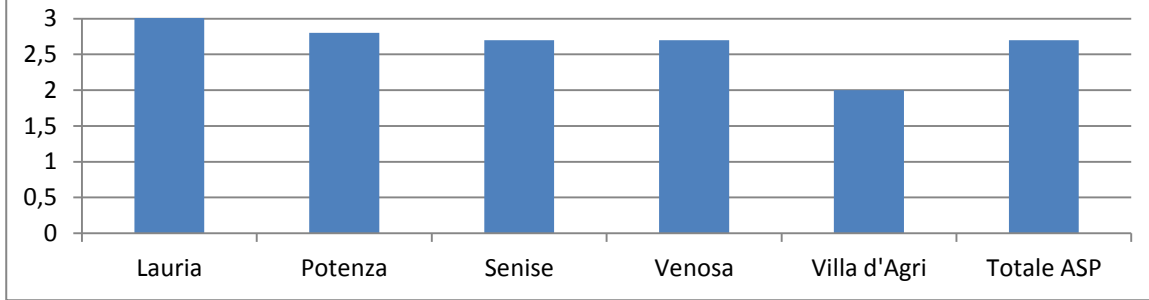
	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d'Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Molto insoddisfatto						
Un poco insoddisfatto		1,0		3,0		1,0
Soddisfatto	77,0	81,0	80,0	81,0	20,0	73,0
Molto soddisfatto	23,0	18,0	20,0	16,0	80,0	26,0
<b>TOTALE</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,2</b>	<b>3,1</b>	<b>3,8</b>	<b>3,2</b>



**7 . c - Nel complesso e sulla base della sua esperienza ritiene che i diversi professionisti ( medico, infermiere, fisioterapista, ecc.) che vengono a casa per l'assistenza domiciliare, siano coordinati tra di loro?**

	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d'Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Abbastanza coordinati	100,0	81,0	73,0	76,0	40,0	76,0
Parzialmente coordinati		16,0	23,0	23,0	17,0	17,0
Poco coordinati		3,0	4,0	1,0	43,0	7,0
<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>Valore Indice da 1 a 3</b>	<b>3,0</b>	<b>2,8</b>	<b>2,7</b>	<b>2,7</b>	<b>2,0</b>	<b>2,7</b>

**Indice: Valutazione livello di coordinamento dei diversi professionisti.**



**D - PERSONALE DEL CENTRO DI COORDINAMENTO DELLE CURE DOMICILIARI E PALLIATIVE**

**1. d - E' soddisfatto dell'accoglienza e delle informazioni ricevute dagli operatori del Centro di Coordinamento delle Cure Domiciliari e Palliative?**

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Si	97,0	83,0	57,0	81,0	23,0	74,0
No		6,0	20,0	7,0		6,0
Non si è mai rivolto all'Ufficio ADI	3,0	11,0	23,0	12,0	77,0	20,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**2. d – Se SI pensa che il personale del Centro di Coordinamento abbia fatto tutto il possibile per venire incontro alle Sue richieste?**

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Si	97,0	93,0	100,0	81,0	100,0	91,0
No	3,0	7,0		19,0		9,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

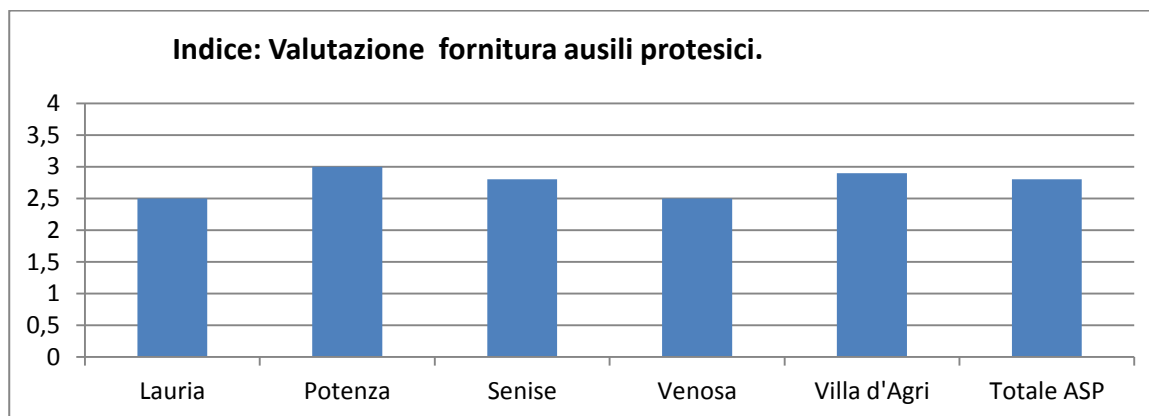
**Se NO perché?**

Lauria	Villa d'Agri	Senise
I pazienti fragili andrebbero monitorati più di frequente per verificare l'andamento e anticipare i problemi		Qualche volta i farmaci non arrivano al domicilio
		Poco coordinamento fra il personale

Potenza	Venosa
Prestare più attenzione alle richieste dei pazienti ( 2 segnalazioni)	Si riscontrano limitazioni organizzative
I rinnovi dei programmi vanno fatti più celermente (2 segnalazioni)	Personale insufficiente (3 segnalazioni)

**3.d – Se è stato necessario la fornitura di ausili protesici ( pannoloni, sedia a rotelle, letti articolati ), ci può esprimere il suo grado di soddisfazione rispetto ai tempi e alle procedure per la fornitura ?**

	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d'Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Molto insoddisfatto	20,0	2,0	8,0	6,0	7,0	7,0
Un poco insoddisfatto	10,0	8,0	16,0	30,0		15,0
Soddisfatto	70,0	81,0	68,0	60,0	86,0	72,0
Molto soddisfatto		9,0	8,0	4,0	7,0	6,0
<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>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>2,5</b>	<b>3,0</b>	<b>2,8</b>	<b>2,5</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>



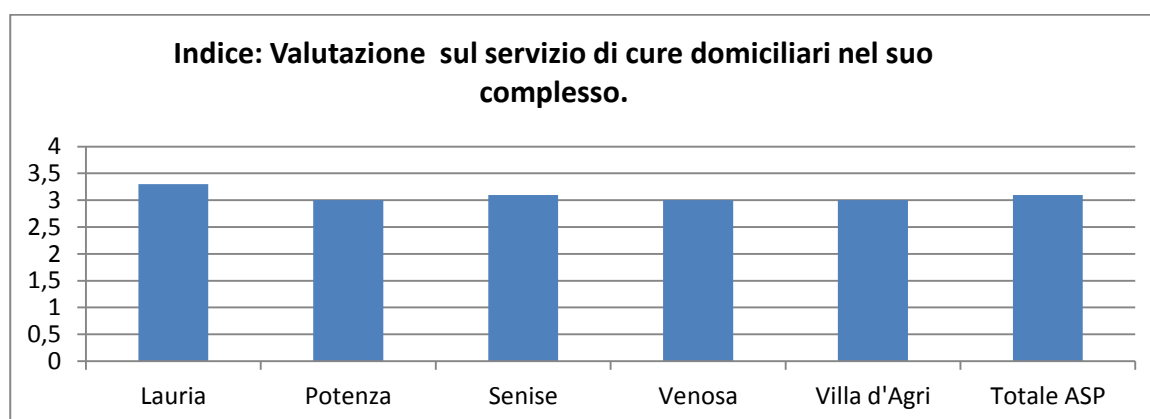
## E - VALUTAZIONE GENERALE

**1.e – Ritieni che gli interventi degli operatori del Servizio di Cure domiciliari (ADI), le hanno procurato benefici sul suo stato di salute?**

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Si del tutto	90,0	60,0	87,0	57,0	63,0	66,0
Parzialmente	10,0	40,0	13,0	43,0	37,0	34,0
No						
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**2. e – Ci può esprimere il suo grado di soddisfazione sul servizio di Cure domiciliari nel suo complesso?**

	Lauria	Potenza	Senise	Venosa	Villa d'Agri	TOTALE ASP
Molto insoddisfatto		4,0	10,0	4,0	7,0	5,0
Un poco insoddisfatto	14,0	7,0	3,0	14,0		8,0
Soddisfatto	43,0	68,0	50,0	63,0	76,0	62,0
Molto soddisfatto	43,0	21,0	37,0	19,0	17,0	25,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>Valore Indice da 1 a 4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,0</b>	<b>3,1</b>	<b>3,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,1</b>



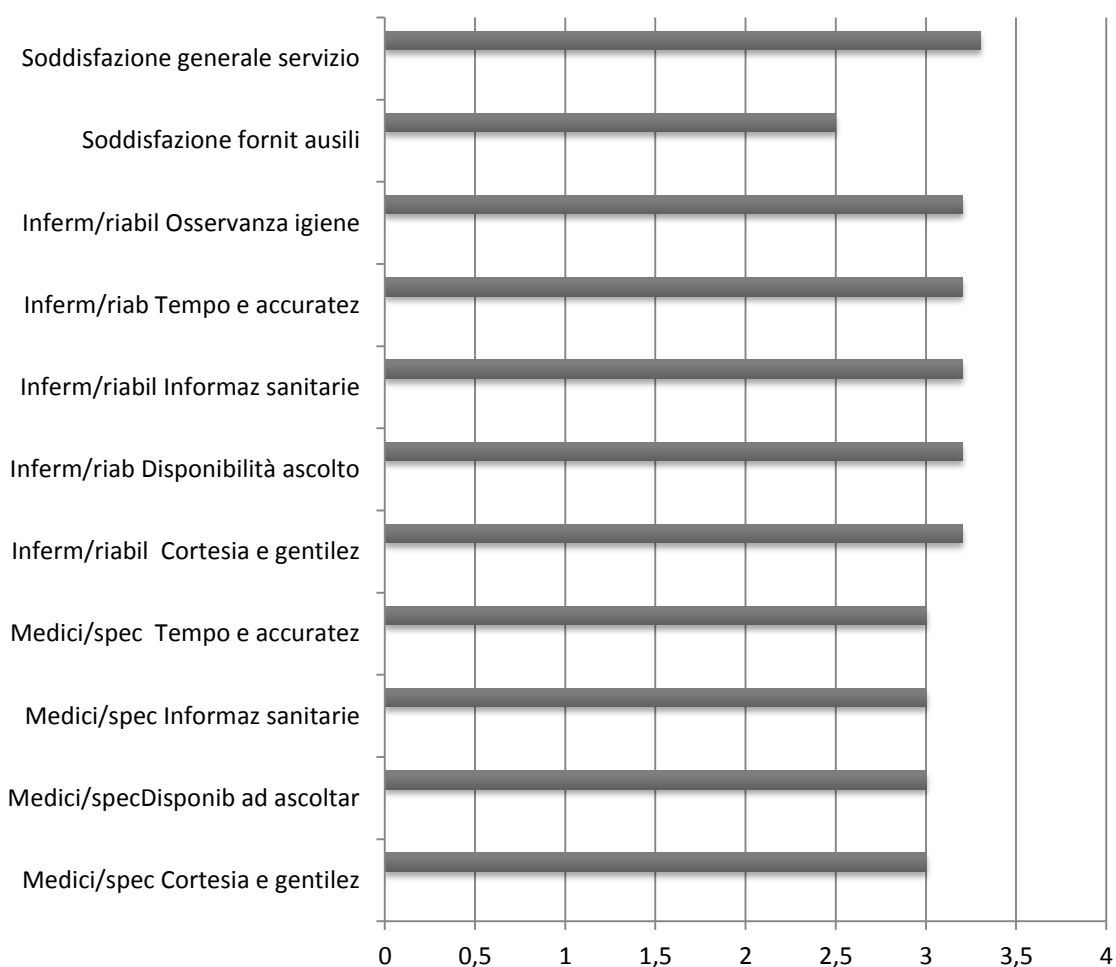
**3. e – Rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:**

	<b>Lauria</b>	<b>Potenza</b>	<b>Senise</b>	<b>Venosa</b>	<b>Villa d'Agri</b>	<b>TOTALE ASP</b>
Peggior di come me lo aspettassi		4,0	7,0	4,0		4,0
Come me lo aspettavo	83,0	48,0	50,0	67,0	63,0	60,0
Migliore di come me lo aspettassi	17,0	48,0	43,0	29,0	37,0	36,0
<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>

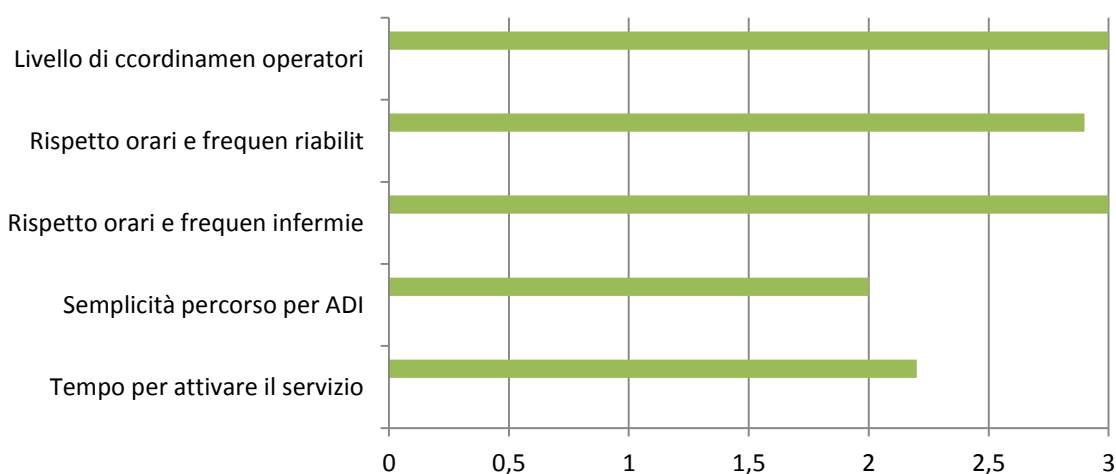




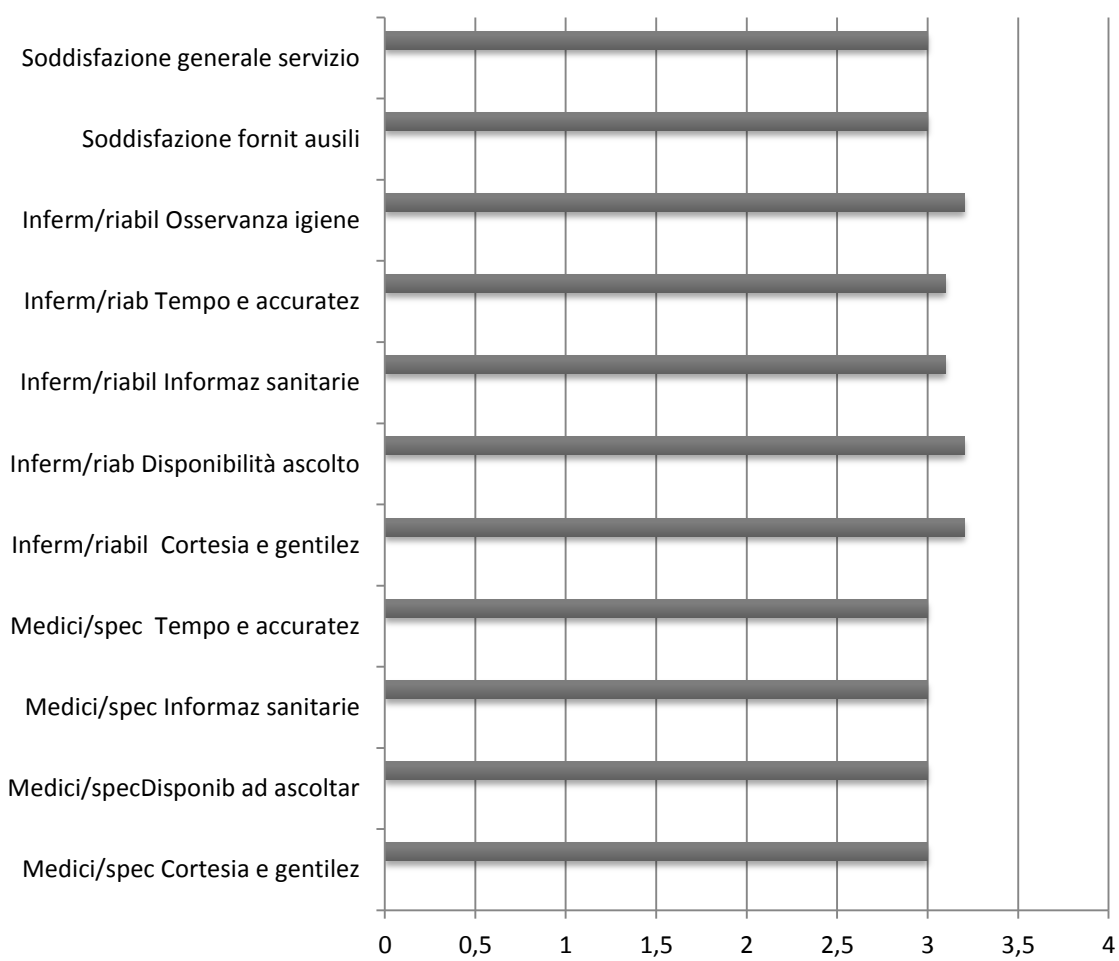
**Grafico 1 a - Ambito di Lauria- Valutazione degli aspetti del servizio con Indice da 1 a 4.**



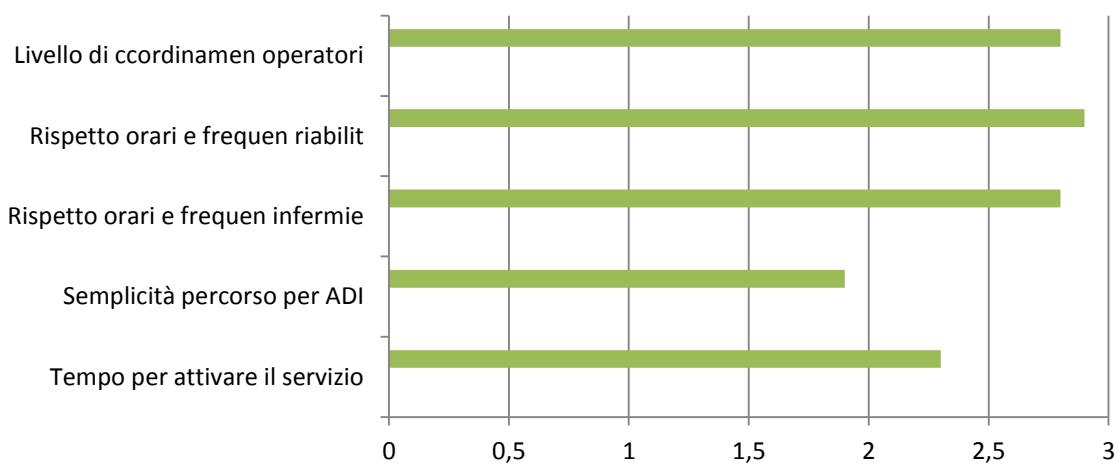
**Grafico 2a- Ambito di Lauria- Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3 .**



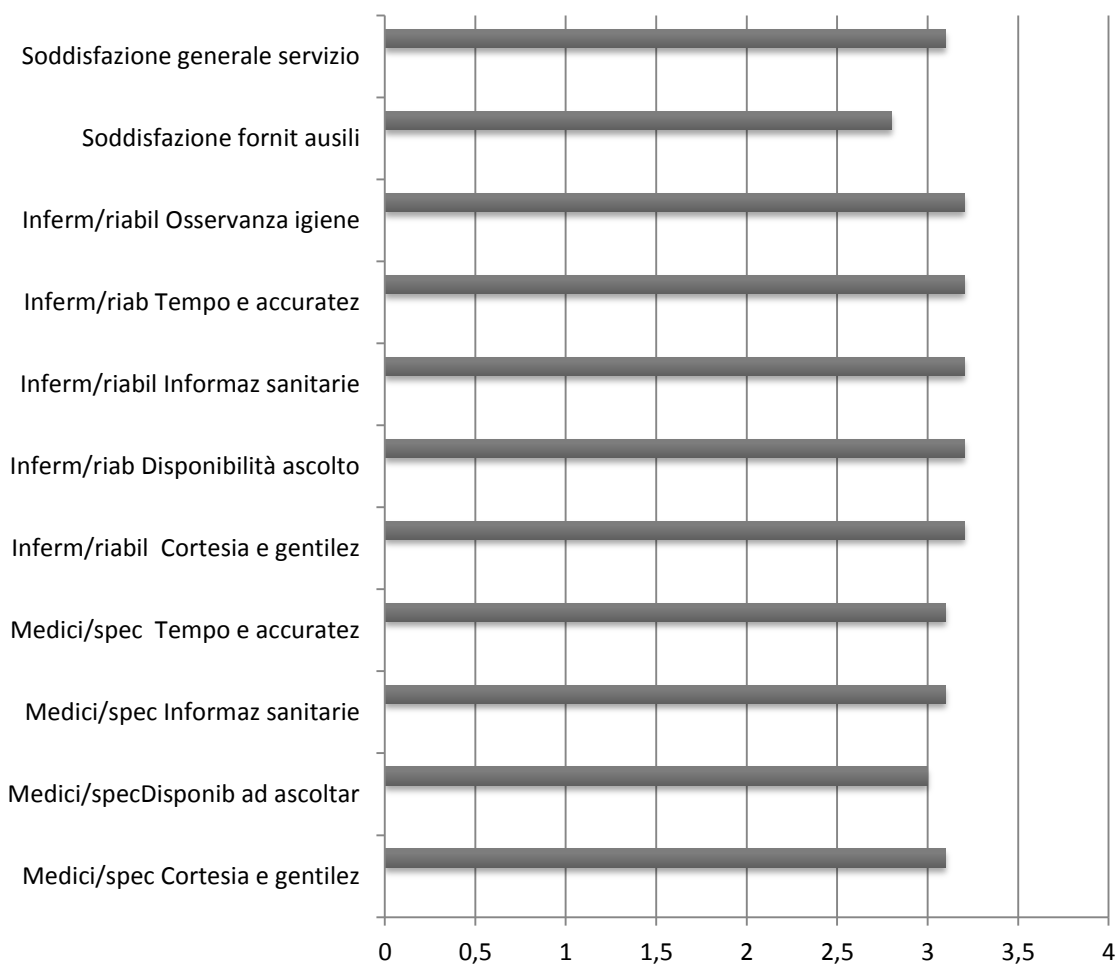
**Grafico 1 b - Ambito di Potenza- Valutazione degli aspetti del servizio con Indice da 1 a 4.**



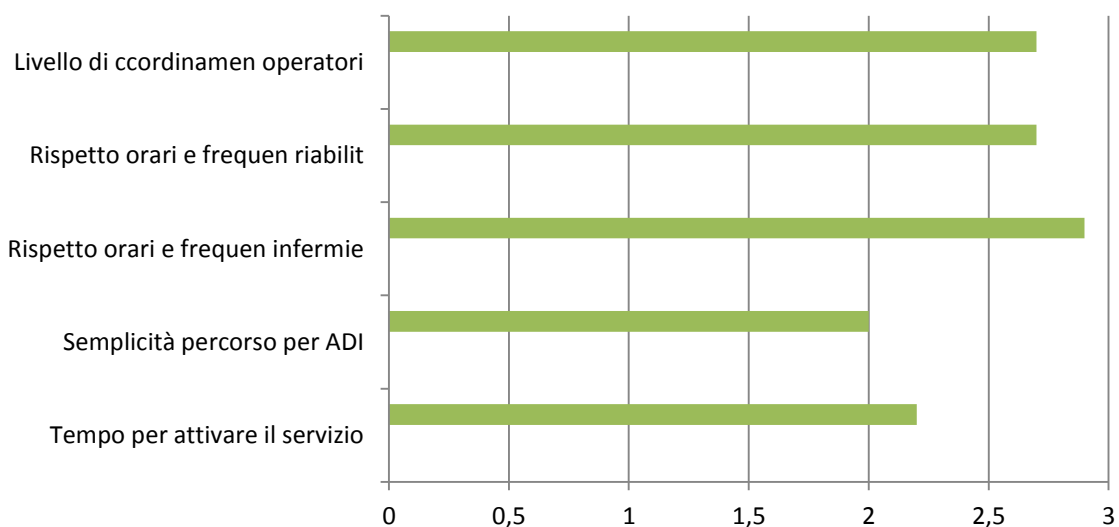
**Grafico 2b- Ambito di Potenza- Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3 .**



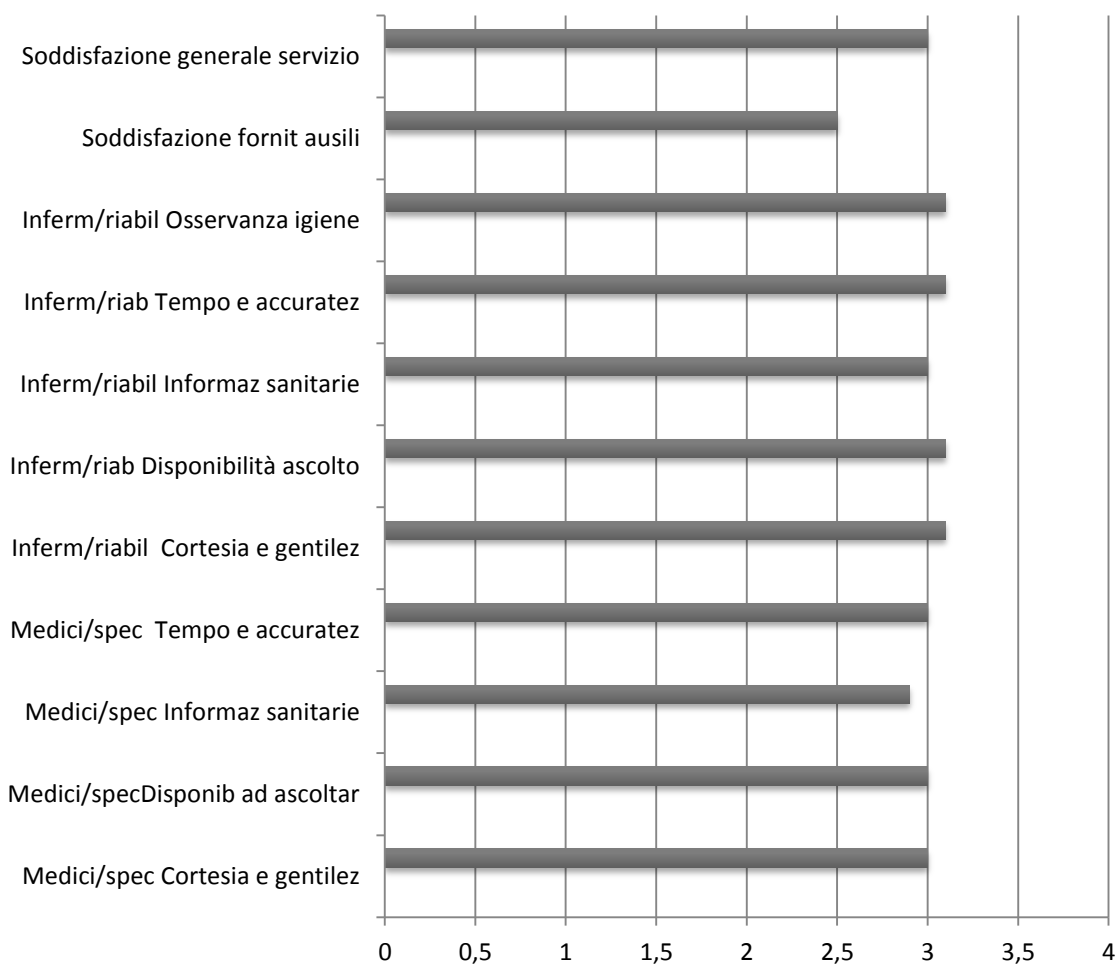
**Grafico 1c - Ambito di Senise- Valutazione degli aspetti del servizio con Indice da 1 a 4.**



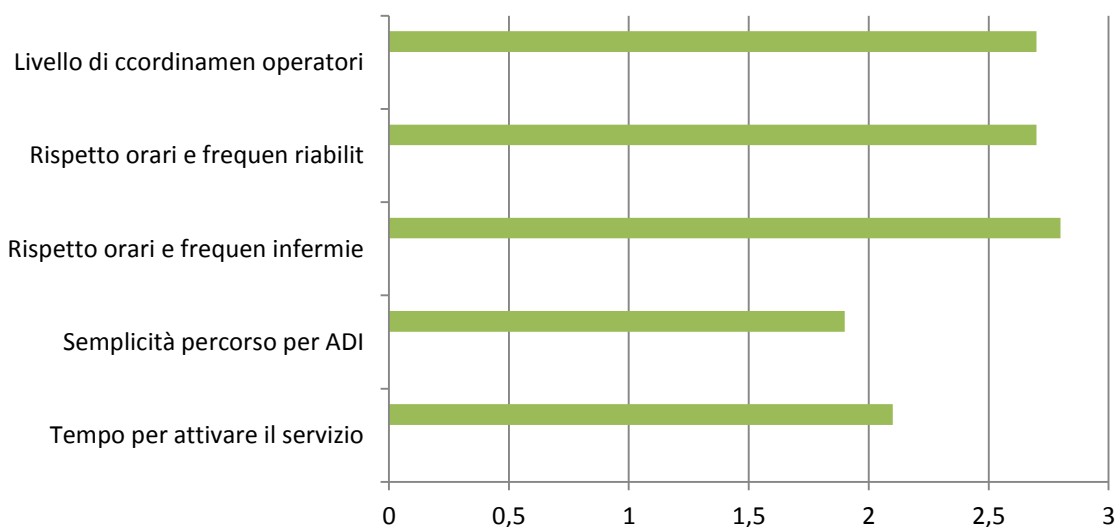
**Grafico 2c- Ambito di Senise- Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3 .**



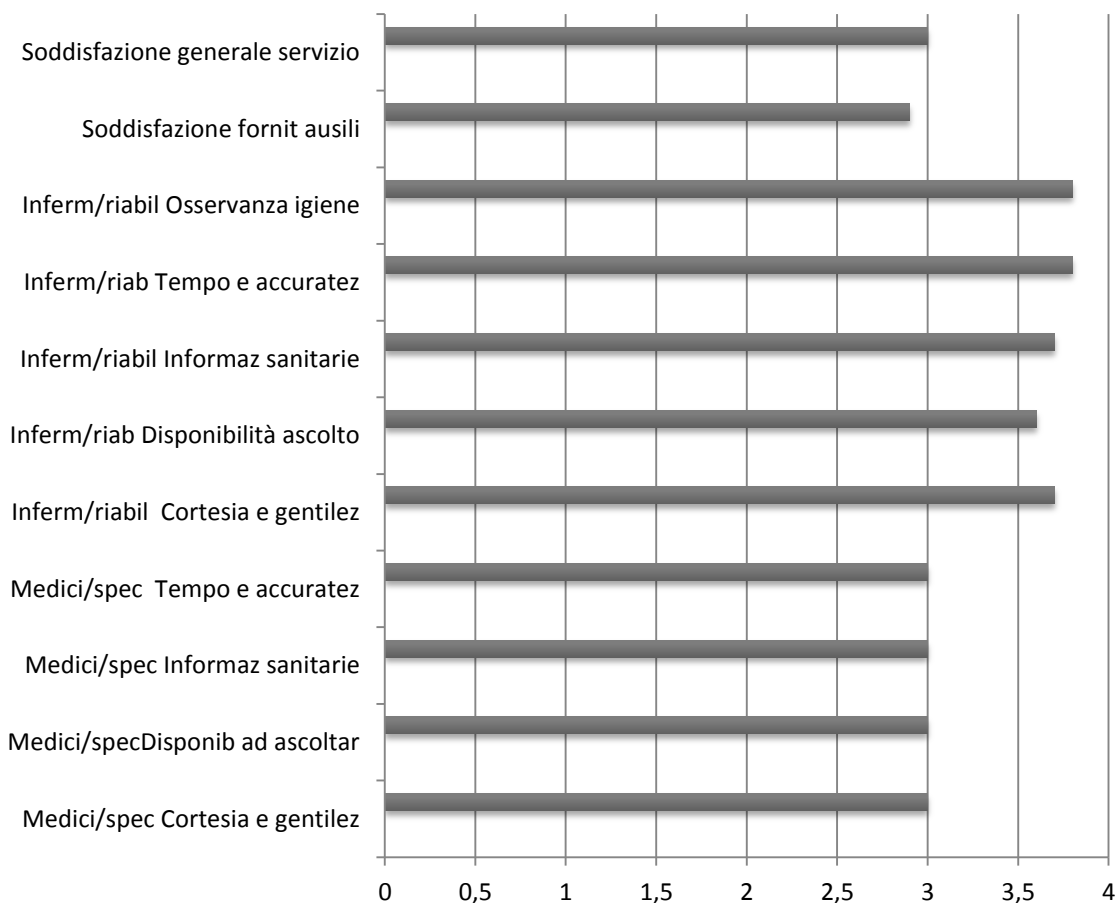
### Grafico 1d - Ambito di Venosa- Valutazione degli aspetti del servizio con Indice da 1 a 4.



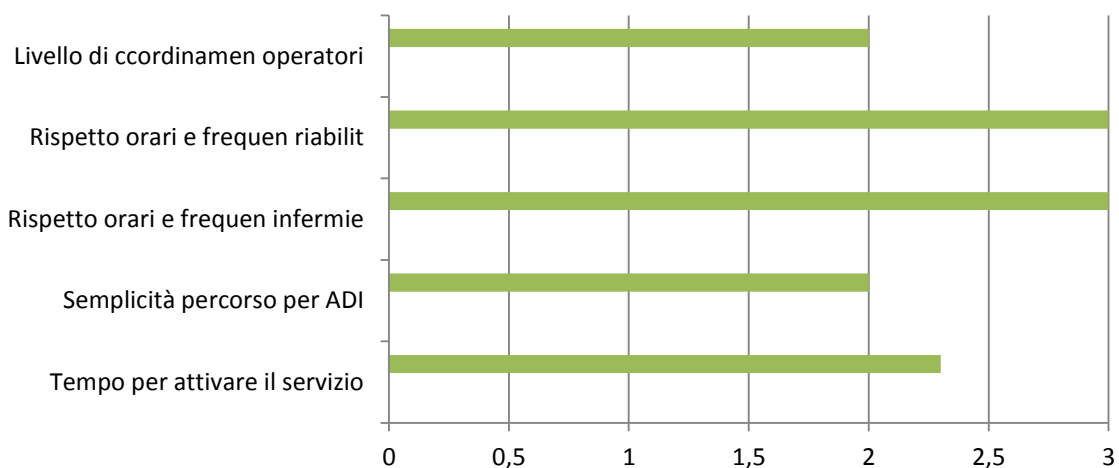
### Grafico 2d- Ambito di Venosa- Valutazione degli aspetti del Servizio con Indice da 1 a 3 .



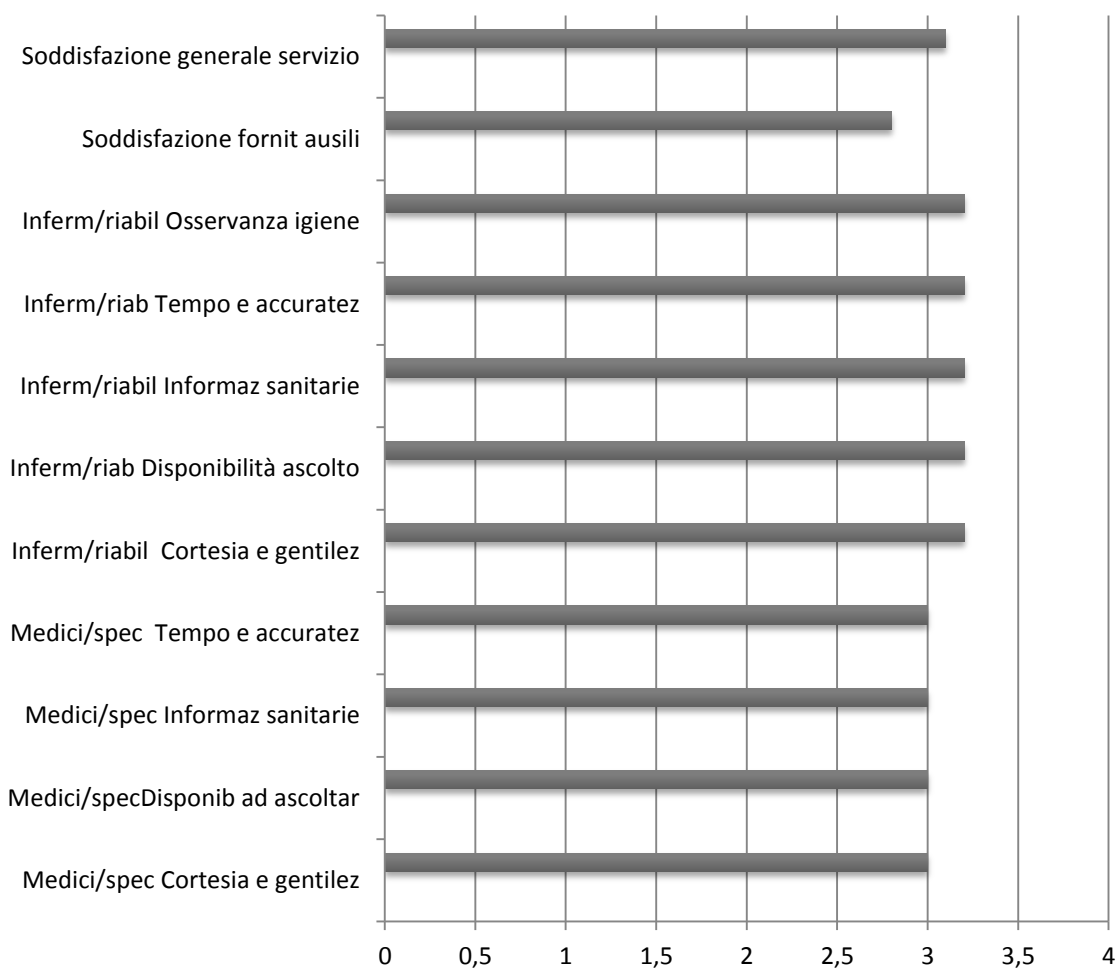
**Grafico 1e - Ambito di Villa d'Agri-  
Valutazione degli aspetti del servizio con  
Indice da 1 a 4.**



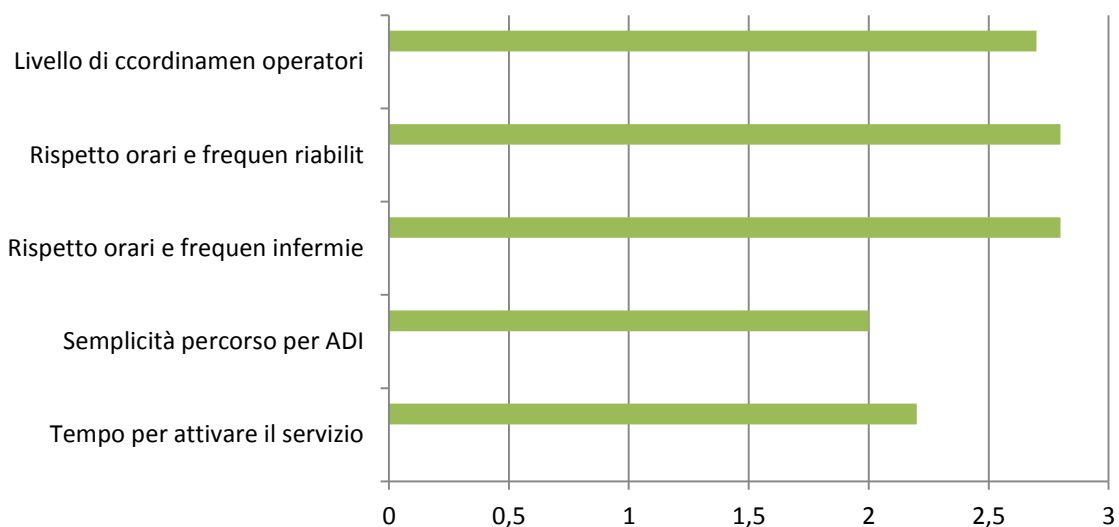
**Grafico 2e- Ambito di Villa d'Agri-  
Valutazione degli aspetti del Servizio con  
Indice da 1 a 3 .**



**Grafico 1f - Totale ASP- Valutazione degli aspetti del servizio con Indice da 1 a 4.**



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



## SUGGERIMENTI E PROPOSTE

### AMBITO DI LAURIA

SUGGERIMENTI	N.ro Suggestimenti
A volte la prescrizione del medico di famiglia per la fornitura di pomate non viene soddisfatta	2
Difficoltà e tempi lunghi per avere una visita fisiatrica	2
I tempi per la fornitura di ausili sono lunghi	1
Maggiore presenza del medico di famiglia	1
Difficoltà per rinnovo fornitura pannoloni ogni 6 mesi	1
Sarebbe opportuno avere anche a domicilio alcuni dispositivi che solo in ospedale forniscono	1
Tempi troppo lunghi per visita specialistica	1

### AMBITO DI POTENZA

SUGGERIMENTI	N.ro Suggestimenti
Aumento numero prestazioni e tempo terapia	4
Celerità e sburocratizzazione per il rinnovo	5
Prevedere consulenza psicologica settimanale e non quindicennale	1
Maggiore efficienza infermieristica e OSA	1
Maggiore presenza del personale ADI in corso di attivazione del servizio	2
Migliorare l'informazione sul percorso del servizio	2
Materiale sanitario scadente	2
Migliorare i tempi di consegna della farmacia per quanto concerne i prodotti per l'alimentazione del paziente uso quotidiano	1
Numero pomate piaghe da decubito insufficienti	1
Organizzare meglio gli orari in base alle esigenze dell'assistito	2
Più comunicazione da parte degli operatori sullo stato di salute	1
Rinnovi annuali anziché trimestrali per pazienti cronici	2
Semplificare le procedure e velocizzare i tempi soprattutto per le visite specialistiche	2
Snellire iter rinnovo – fisioterapia per periodi più lunghi per pazienti cronici	1
Snellire le procedure per la protesica	1
Snellire e velocizzare l'iter della richiesta del servizio ADI	3
Tempi di attesa lunghi per la consegna della sedia a rotelle	1

## **AMBITO DI SENISE**

<b>SUGGERIMENTI</b>	<b>N.ro Suggerimenti</b>
Aggiornamento periodico degli operatori del servizio	1
Le visite specialistiche devono essere più frequenti	1
Più chiarezza sulla documentazione da presentare	1
Più operatori addetti al servizio	1
Migliorare le capacità relazionali negli operatori	1
Possibilità di invio on line dell'impegnativa	1
Rispetto degli orari da parte degli OSS	1

## **AMBITO DI VENOSA**

<b>SUGGERIMENTI</b>	<b>N.ro Suggerimenti</b>
Ampliare i servizi erogati e semplificare i percorsi burocratici	1
Carenze nell'erogazione della protesica per qualità e quantità	1
Evitare le interruzioni del servizio	1
Garantire il medico specialista al domicilio	1
Maggiore presenza del medico di famiglia	1
Migliorare il coordinamento tra i professionisti ADI che vengono a casa	1
Più cicli di fisioterapia	1
Potenziare il servizio con più personale	4
Maggiore presenza medico ADI che verifichi le condizioni del paziente periodicamente	2
Velocizzare i tempi delle richieste	1
Velocizzare i tempi per le prestazioni FKT	1

## **AMBITO DI VILLA D'AGRI**

<b>SUGGERIMENTI</b>	<b>N.ro Suggerimenti</b>
E' un servizio soddisfacente ai bisogni parziali, bisognerebbe aumentare le ore	1