



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
BASILICATA  
Azienda Sanitaria Locale di Potenza

*Struttura di Staff “ URP Comunicazione ”*

Uffici URP aziendali

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI  
UTENTI - SERVIZIO DI DIALISI DELLA ASP**  
**Relazione Generale**

# **INDICE**

1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL'INDAGINE - pag.	3
2 – CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL'INDAGINE – pag.	3
3 – DESCRIZIONE DELLA POPOLAZIONE INTERVISTATA- pag.	4
4 – RAPPRESENTAZIONE DEI RISULTATI – pag.	5
5 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DELLA POPOLAZIONE INTERVISTATA- pag.	5
6 –VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITA' E DEGLI AMBIENTI - pag.	5
7 – LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE, DELLE INFORMAZIONI E DELLA PRIVACY - pag.	6
8 – COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEI FAMILIARI NEL PERCORSO DI CURA –	7
9- LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE CURE E DEL TRATTAMENTO pag.	8
10 - VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO – pag.	8
11 - VALUTAZIONE DEL SERVIZIO ATTRAVERSO GLI INDICI E CONCLUSIONI - pag.	8

## 1 – INTRODUZIONE E OBIETTIVI DELL’INDAGINE

La DGR n. 662/2015 “Obiettivi di salute e di programmazione economico-finanziaria dell’Aziende Sanitarie della Regione Basilicata – Periodo 2015 –2017” prevede all’Obiettivo 5.1. “Soddisfazione degli utenti”, la realizzazione di indagini volte alla valutazione della qualità percepita dagli utenti nei servizi della ASL.

La nostra Azienda Sanitaria, ha recepito quanto indicato dalla Regione Basilicata all’interno del “Piano di Qualità Aziendale” ( Deliberazione n.359 del 10.06.2015) programmando una indagine sulla qualità percepita dagli utenti nei servizi di Dialisi della ASP. La finalità dell’indagine è quindi quella di rilevare la valutazione degli utenti rispetto ad alcuni fattori di qualità del Servizio Dialisi ed in particolare: accesso al servizio, valutazione del personale (medici e infermieri), coinvolgimento nel percorso di cura, cura e trattamento , ambienti del servizio e suggerimenti per migliorare il servizio.

In base a quanto emerge dall’indagine e tenuto conto anche dei suggerimenti e proposte degli utenti sarà possibile intervenire sui Servizi con azioni di adeguamento e di miglioramento.

## 2 – CONTENUTI, FASI E STRUMENTI DELL’INDAGINE

L’indagine è stata realizzata con intervista telefonica a utenti che hanno firmato il consenso e che nel mese di Settembre 2015 hanno utilizzato i Servizi Dialisi di Chiaromonte, Lauria, Maratea , Muro Lucano, Villa d’Agri e Venosa.

La scelta dell’intervista telefonica ha permesso all’utente e/o ai suoi familiari di esprimere, a distanza di pochi giorni dall’utilizzo del servizio, una valutazione sulla prestazione ricevuta, in una condizione emotiva serena e fuori dal contesto del servizio Dialisi.

La procedura seguita per acquisire la disponibilità all’intervista telefonica è stata nel pieno rispetto della normativa sulla privacy e si è svolta nel seguente modo: nel mese di Settembre , tutti gli utenti dei Servizi Dialisi della ASP sono stati informati dagli operatori sanitari del servizio ,circa la finalità dell’indagine ed invitati ad esprimere il consenso per essere contattati telefonicamente per l’intervista.

Quindi è stato chiesto loro di compilare uno specifico modulo contenente l’autorizzazione al contatto telefonico. Le interviste telefoniche sono state fatte da personale delle sedi URP di Lagonegro e Villa d’Agri nel mese di Ottobre 2015.

Il questionario, predisposto anche con la collaborazione dei Responsabili dei Servizi di Dialisi , ha raccolto le valutazioni dell’utente a riguardo delle seguenti aree caratterizzanti il servizio : valutazione dell’accessibilità e degli ambienti,

valutazione del personale , delle informazioni e della privacy, coinvolgimento dei pazienti e dei familiari nel percorso di cura , valutazione della qualità delle cure e del trattamento e valutazione complessiva del servizio . Alla fine del questionario l'utente è stato invitato anche a formulare suggerimenti e proposte migliorative.

Il questionario riportava solo domande chiuse e le valutazioni, nella maggior parte dei casi, sono state espresse secondo la seguente scala di giudizio : “ molto insoddisfacente -un poco insoddisfacente- soddisfacente-molto soddisfacente” .

Le interviste sono state fatte nel mese di Ottobre 2015 e successivamente i dati sono stati inseriti in un programma informatico per l'elaborazione.

### 3 – DESCRIZIONE DELLA POPOLAZIONE INTERVISTATA

L'indagine come detto sopra è stata realizzata con intervista telefonica a tutti gli utenti dializzati che hanno firmato il consenso ( n.114) e che nel mese di Settembre 2015 hanno utilizzato i Servizi Dialisi di Chiaromonte, Lauria, Maratea , Muro Lucano, Villa d'Agri e Venosa .

In totale sono stati intervistati 114 utenti sul totale di 152 che utilizzano i Centri dialisi, pari quindi al 75% ; la tabella che segue, riporta i dati sulla partecipazione all'indagine distribuita per centro Dialisi.

Servizio Dialisi	Chiaromonte	Lauria	Maratea	Muro Lucano	Venosa	Villa d'Agri	Totale
Num. Dializzati prevalenti	26	40	10	11	24	41	152
Num.dializzati intervistati	23	20	9	11	12	39	114
% dializzati intervistati	88,0	50,0	90,0	100,0	50,0	95,0	75,0

Al questionario ha risposto direttamente il dializzato nel 62% dei casi ; per il restante 48% un familiare/conoscente.

**Chi ha risposto al questionario:**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>Direttamente il dializzato</b>	83,0	60,0	100,0	55,0	87,0	44,0	62,0
<b>Familiare/ conoscente</b>	17,0	40,0		45,0	13,0	56,0	38,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## 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 Servizio Dialisi.  
( Il Valore Indice è stato calcolato attribuendo un peso, che va da 1 a 4, alla scala di giudizio utilizzata per la valutazione dei singoli aspetti ; in alcune domande è stata utilizzata invece una scala che va da 1 a 3)

Nelle tabelle vengono riportati i risultati di ogni Servizio Dialisi interessato dall'indagine, nonché una colonna finale che è il totale ASP .

La descrizione che segue , pertanto, analizza i dati sul totale ASP , lasciando ai singoli Servizi la valutazione specifica e gli eventuali confronti .

Inoltre si riporta una grafico finale di ASP e di singolo Servizio Dialisi che rappresenta tutti i valori indice dei vari aspetti indagati , che evidenzia la situazione complessiva del Servizio mostrando i punti di forza e di debolezza . Nella parte finale vengono sintetizzati i suggerimenti degli utenti per ogni singolo Servizio Dialisi .

## 5 – DATI SOCIO-DEMOGRAFICI DELLA POPOLAZIONE INTERVISTATA

I dializzati intervistati , 114 su 152, sono il 61% maschi e il 39 % femmine (**Tab. 1**).

Il 51 % degli utenti intervistati appartiene alla fascia di età che va da 56 a 75 anni, il 30 % a quella superiore a 75 anni e il 19 % sotto i 55 anni (**Tab. 2**).

Il 64% ha una scolarità rientrante nella scuola dell'obbligo , il 22 % è in possesso di diploma superiore e di laurea , il restante 14% non ha nessun titolo (**Tab. 3**).

Per quanto attiene l'eventuale professione si rileva che solo il 7% è occupato mentre la maggioranza dei dializzati intervistati , l'81%, sono pensionati (**Tab. 4**).

Quasi l'80% dei dializzati vive in compagnia contro il 21% che vive da solo ; nella vita quotidiana l'aiuto viene garantito quasi sempre da un familiare (87%) e solo il 2% avrebbe bisogno di aiuto ma non c'è nessuno che se ne occupa. (**Tab.5 e 6**).

Per quanto riguarda il trattamento dialitico, il 51% lo effettua da 1 a 5 anni e il 38% da più di 5 anni ; quasi il 70% effettua tre dialisi a settimana e il 16% più di tre (**Tab.7 e 8**).

## 6 – VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITÀ E DEGLI AMBIENTI

Buona la valutazione dell'accessibilità al centro dialisi che raggiunge livelli di soddisfazione superiori all'80% , qualche problema si rileva sui parcheggi e sulla raggiungibilità del servizio; più in particolare sui tre aspetti valutati si rileva:

- *raggiungibilità del servizio dal proprio domicilio (viabilità e mezzi di trasporto)* : l'80 % la valuta soddisfacente e il 20% insoddisfacente;
- *possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio*: quasi il 100% la valuta soddisfacente, solo il 2% si dichiara insoddisfatto;
- *possibilità di parcheggio*: l'80% la valuta soddisfacente mentre il 20% dichiara qualche insoddisfazione , rilevata presso il Centro Dialisi di Lauria da più del 50% degli intervistati (**Tabb. 9 a,b,c**).

Altrettanto buona è la valutazione sugli ambienti del servizio dialisi che mediamente raggiunge la soddisfazione del 90%; più in particolare sui singoli aspetti , rileviamo:

- *pulizia e ambienti nei bagni*: il 93% la valuta soddisfacente e solo il 7% insoddisfacente;
- *silenziosità nell'ambiente*: il 94 % la valuta soddisfacente e solo il 6% insoddisfacente;
- *temperature nelle stanze*: il 79% la valuta soddisfacente e il 21% insoddisfacente;
- *spaziosità della sala dialisi*: il 95 % la valuta soddisfacente e solo il 5% insoddisfacente;
- *comfort della sala dialisi* : per il 95% è soddisfacente e solo per il 5% insoddisfacente; (**Tabb. 10 a,b,c,d,e**).

Complessivamente la valutazione degli ambienti del reparto vengono considerati soddisfacenti da quasi tutti gli utenti intervistati, il 96%. (**Tab. 11**) Per quanto riguarda la presenza di elementi strutturali potenzialmente rischiosi o limitanti l'accesso , questa è stata rilevata solo nel Centro dialisi di Venosa e riguarda la presenza di una porta non adeguata per il passaggio di utenti su sedia a rotelle. (**Tab. 12**).

## 7- LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE, DELLE INFORMAZIONI E DELLA PRIVACY

Passando alla valutazione del personale medico e infermieristico , rileviamo una totale soddisfazione dei pazienti su tutti gli aspetti indagati con una percentuale di "molto soddisfatti " che raggiunge mediamente il 30% ; la percentuale degli insoddisfatti non supera mai il 3% .

Più in particolare , per quanto riguarda il personale medico rileviamo:

- gentilezza e cortesia nei rapporti*: il 99% la valuta soddisfacente e solo l'1% insoddisfacente;
- attenzione rivolta ai problemi* : il 97% la valuta soddisfacente e il 3% insoddisfacente;
- *disponibilità all'ascolto*: il 99% la valuta soddisfacente e solo l'1% insoddisfacente;
- *tempo dedicato alla visita medica* : il 98% la valuta soddisfacente e solo il 2% insoddisfacente. (**Tab 13 a,b,c,d**)

Stessa valutazione positiva per il personale infermieristico , più in particolare sui singoli aspetti si rileva:

- gentilezza e cortesia nei rapporti: il 99% la valuta soddisfacente e solo l'1% insoddisfacente;
- attenzione rivolta ai problemi : il 97% la valuta soddisfacente e il 3% insoddisfacente;
- disponibilità all'ascolto: il 97% la valuta soddisfacente e solo il 3% insoddisfacente;
- tempo dedicato a rilevare i parametri (cardiocircolatori, sintomi intradialitici, ecc) : il 97% lo valuta soddisfacente e solo il 3% insoddisfacente. (**Tab 14 a,b,c,d**)

Tale completa soddisfazione è confermata anche dai giudizi sulla valutazione complessiva del personale medico e infermieristico dove il livello di soddisfazione conferma la percentuale del 96% con appena il 4% di utenti che dichiarano qualche insoddisfazione (**Tab. 15 , 16**).

Approfondendo la valutazione su altri aspetti riguardanti il tema dell'informazione possiamo rilevare una conferma dei dati sopra riportati; infatti il 96% dichiara che i medici le hanno spiegato "in modo semplice da capire" i benefici derivanti dal trattamento dialitico, il 93% si dichiara soddisfatto delle informazioni che i medici le forniscono sulle condizioni salute, cure e esami che vengono eseguiti e il 97% dichiara che medici e infermieri le hanno spiegato "in modo semplice da capire " dei possibili disturbi che il trattamento dialitico può comportare; su questi temi dell'informazione rileviamo percentuali medie attorno al 3% che valutano le informazioni poco chiare e a volte insufficienti. (**Tab.17,18,19**)

Anche sul rispetto della riservatezza durante il percorso assistenziale , l'indagine rileva un livello di soddisfazione pari al 95% e un 5% di insoddisfazione (**Tab. 20**).

## 8- COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEI FAMILIARI NEL PERCORSO DI CURA

Per la particolarità che presenta il percorso assistenziale della dialisi, il coinvolgimento degli utenti e dei familiari è fondamentale. Dall'indagine, a tale proposito si rileva, un ottimo livello di soddisfazione su tutti gli aspetti indagati; più in particolare:

- il 96% dichiara che i medici e gli infermieri le hanno parlato in modo semplice da capire, su quanto il trattamento dialitico può condizionare le attività quotidiane , solo il 4% dichiara che questa informazione non c'è stata;
- il 98% dichiara anche che i medici e gli infermieri le hanno spiegato in modo semplice da capire, in che modo il trattamento emodialitico riesce a sostituire almeno parzialmente la funzione renale;

- il 93% dichiara che i medici le hanno spiegato sempre in modo semplice da capire, le cure e le attenzioni da rivolgere all'accesso vascolare; il 7%, su questo aspetto informativo, rileva qualche problematicità;
- il 94% dichiara che nelle decisioni sulle scelte terapeutiche è stato coinvolto così come desiderava , contro un 7% che afferma ci voler essere coinvolto maggiormente;
- anche i familiari , quando richiesto dagli utenti , vengono nella maggior parte de casi coinvolti. (**Tabb. 21,22,23,24 e 25**).

## 9- LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE CURE E DEL TRATTAMENTO

Tra i problemi indicati nella domanda 26 del questionario , quelli maggiormente avvertiti dai pazienti nell'ultimo periodo sono : debolezza , mal di testa, dolori osteoarticolari crampi e prurito alla pelle; i medici e gli infermieri quasi nel 100% dei casi hanno aiutato i pazienti a risolvere/alleviare i disturbi evidenziati , in modo soddisfacente e utile .

Per quanto riguarda la dieta da seguire, il 75% degli utenti , dichiara che gli sono stati consegnati opuscoli o di aver partecipato a incontri informativi sulla dieta; tali iniziative comunque vengono considerate soddisfacenti dal 97% .

Quasi il 70% dei pazienti ha contattato telefonicamente il centro dialisi e quasi tutti dichiarano che le risposte ricevute sono state soddisfacenti. (**Tabb. 26,27,28,29,30,31**).

## 10 -VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

Complessivamente, i sei Servizi di Dialisi sottoposti ad indagine vengono valutati soddisfacente dal 79%, molto soddisfacente dal 20% e solo l'1% si dichiara un poco insoddisfatto ; come emerge dalla **Tab. 32** , tale valutazione è presente in modo uniforme in tutti i Servizi della ASP. Tale giudizio positiva è riscontrabile anche dal valore indice che sul totale ASP raggiunge un punteggio di 3,2 , riscontrabile in tutti i Servizi.

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

Al fine di pervenire ad una valutazione complessiva e più immediata del Servizio Dialisi , sia sul totale ASP sia per singolo Servizio, si è proceduto a rappresentare (**vedere dal Grafico 1 al 7**) i vari aspetti sottoposti ad indagine , utilizzando gli indici il cui valore ricordiamo è stato calcolato attribuendo un peso che va da 1 a 4 al giudizio espresso dall'utente ( molto insoddisfacente, un poco insoddisfacente, soddisfacente e molto soddisfacente).

Dal **grafico 1** , che riporta gli indici sul totale dei Servizi Dialisi indagati, si rileva immediatamente che gli utenti intervistati danno una valutazione complessiva del servizio più che buona con un indice che supera il valore 3. All'interno di questo giudizio nettamente positivo, il **grafico 1** rappresenta comunque per i vari aspetti indagati, una situazione sicuramente differente che possiamo sintetizzare nel seguente modo:

- un giudizio nettamente positivo, superiore sempre al valore 3 (soddisfacente), a riguardo della prestazione professionale e del giudizio sui vari aspetti del personale medico e infermieristico (**ascolto, tempo dedicato, attenzione ai problemi , cortesia e gentilezza del personale, risposte avute per telefono** );
- un giudizio ancora positivo che si attesta sul valore 3 ( soddisfacente) per altri aspetti del servizio e della prestazione (**riservatezza, informazioni su dieta, aiuto del personale in caso di problemi, informazione dei medici su cura e salute, comfort sala dialisi, spazio disponibile, silenziosità ambiente, igiene e pulizia ambienti e bagni, possibilità di comunicazione telefonica col Servizio**);
- un giudizio che si concentra su valori al di sotto di 3 e che rientra nell'intervallo compreso fra un poco insoddisfacente / soddisfacente per gli aspetti riguardanti **la temperatura nelle stanze dove si effettua la dialisi, la disponibilità dei parcheggi e in alcuni casi la raggiungibilità del servizio dal domicilio.**

Tale quadro generale sicuramente presenta delle differenziazioni nei vari Servizi Dialisi della ASP , per cui si rimanda ai grafici elaborati per singolo Servizio (**Grafico dal n.2 al 7**) ,dove è possibile rilevare gli aspetti maggiormente critici a giudizio degli utenti.

In conclusione e tenuto conto dei dati sopra riportati, si può senza dubbio affermare che gli utenti dei Servizi di Dialisi della nostra ASP , esprimono una valutazione sicuramente positiva del servizio soprattutto per quanto riguarda gli aspetti tecnico – professionali, quelli relazionali e di coinvolgimento nella cura e trattamento; alcuni giudizi di criticità si evidenziano nell' accesso alla struttura (parcheggi) e distanza dal domicilio.

Tali criticità insieme ad altri suggerimenti vengono segnalate anche dagli utenti nelle schede riportate al fine del presente report che sono sicuramente di grande aiuto per la individuazione e la programmazione di alcune azioni di miglioramento da avviare nei vari Servizi .

## LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DIALISI DELLA ASP- Tabelle.

*Dati socio demografici della popolazione intervistata.*

### 1. SESSO

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
Maschio	61,0	70,0	67,0	82,0	67,0	49,0	61,0
Femmina	39,0	30,0	33,0	18,0	33,0	51,0	39,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### 2. ETA'

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
fino a 55 anni	13,0	25,0	11,0	27,0	25,0	18,0	19,0
da 56 a 75 anni	35,0	50,0	56,0	46,0	58,0	59,0	51,0
oltre 75 anni	52,0	25,0	33,0	27,0	17,0	23,0	30,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### 3. TITOLO DI STUDIO

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
Nessun titolo	17,0	15,0	11,0	18,0	17,0	10,0	14,0
Licenza elementare	48,0	25,0	22,0	46,0	50,0	59,0	46,0
Licenza media	22,0	20,0	22,0	27,0	8,0	15,0	18,0
Diploma o Qualifica professionale	13,0	20,0	45,0		17,0	13,0	16,0
Laurea e post-laurea		20,0		9,0	8,0	3,0	6,0
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

### 4. PROFESSIONE

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
Occupato	9,0	15,0		9,0	8,0	3,0	7,0
In cerca di occupazione				9,0	8,0	5,0	4,0
Casalinga	9,0					3,0	3,0
Studente							
Inabile al lavoro	9,0	5,0			17,0	3,0	5,0
Pensionato	73,0	80,0	100,0	82,0	67,0	86,0	81,0
Altro							
TOTALE	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**5. VIVE SOLO**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
SI	9,0	10,0	44,0	82,0	25,0	10,0	21,0
NO	91,0	90,0	56,0	18,0	75,0	90,0	79,0
<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>100,0</b>

**6. C'E' QUALCUNO CHE LE E' DI AIUTO NELLA SUA VITA QUOTIDIANA**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
Sì, ed è un mio familiare	96,0	95,0	100,0	82,0	83,0	77,0	87,0
Sì altre persone	4,0					16,0	6,0
No, non ne ho bisogno		5,0		18,0	17,0	2,0	5,0
No, ma ne avrei bisogno						5,0	2,0
<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>100,0</b>

**7. ANZIANITA' DI TRATTAMENTO DIALITICO**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
Meno di 12 mesi	22,0	10,0		18,0		10,0	11,0
Da 12 mesi a 5 anni	48,0	55,0	22,0	55,0	42,0	59,0	51,0
Oltre 5 anni	30,0	35,0	78,0	27,0	58,0	31,0	38,0
<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>100,0</b>

**8. FREQUENZA DEL TRATTAMENTO DIALITICO**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
Una volta la settimana	22,0						4,0
Due volte la settimana	30,0	25,0			9,0		11,0
Tre volte la settimana	48,0	75,0	56,0	100,0		92,0	69,0
Più di tre volte la settimana			44,0		91,0	8,0	16,0
<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>100,0</b>

## LA VALUTAZIONE DELL' ACCESSIBILITÀ E DEGLI AMBIENTI

### 9. Come valuta l'accessibilità della struttura rispetto a:

#### 9. a) Raggiungibilità del servizio dal proprio domicilio (viabilità, mezzi di trasporto)

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>		5,0	11,0			5,0	3,0
<b>un poco insoddisfacente</b>	17,0	20,0			25,0	20,0	17,0
<b>soddisfacente</b>	83,0	65,0	89,0	82,0	75,0	67,0	74,0
<b>molto soddisfacente</b>		10,0		18,0		8,0	6,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	2,8	2,8	2,8	3,2	2,8	2,8	2,9

#### 9. b) Possibilità di comunicare telefonicamente con il servizio

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>							
<b>un poco insoddisfacente</b>	9,0					2,0	2,0
<b>soddisfacente</b>	91,0	90,0	100,0	82,0	100,0	92,0	92,0
<b>molto soddisfacente</b>		10,0		18,0		6,0	6,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	2,9	2,8	3,0	3,2	3,0	3,0	3,0

#### 9. c) Possibilità di parcheggio

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>		50,0				5,0	10,0
<b>un poco insoddisfacente</b>	9,0	15,0		9,0		13,0	10,0
<b>soddisfacente</b>	91,0	25,0	89,0	73,0	92,0	77,0	73,0
<b>molto soddisfacente</b>		10,0	11,0	18,0	8,0	5,0	7,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	2,9	2,0	3,0	3,0	3,0	2,8	2,8

**10.Come valuta gli ambienti del servizio dialisi rispetto a:**

**10. a) Pulizia degli ambienti e dei bagni**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>		5,0					1,0
<b>un poco insoddisfacente</b>	4,0	10,0	11,0		25,0		6,0
<b>soddisfacente</b>	87,0	75,0	89,0	82,0	67,0	85,0	82,0
<b>molto soddisfacente</b>	9,0	10,0		18,0	8,0	15,0	11,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,0	2,9	2,9	3,1	2,8	3,2	3,0

**10. b) Silenzio nell'ambiente**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>							
<b>un poco insoddisfacente</b>	4,0	10,0	11,0		8,0	5,0	6,0
<b>soddisfacente</b>	87,0	80,0	89,0	91,0	75,0	85,0	84,0
<b>molto soddisfacente</b>	9,0	10,0		9,0	17,0	10,0	10,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,0	3,0	2,9	3,1	3,1	2,8	3,0

**10. c) Temperature nelle stanze**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>					8,0	5,0	3,0
<b>un poco insoddisfacente</b>	4,0	10,0	33,0		25,0	31,0	18,0
<b>soddisfacente</b>	96,0	80,0	67,0	91,0	59,0	61,0	75,0
<b>molto soddisfacente</b>		10,0		9,0	8,0	3,0	4,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	2,9	3,0	2,7	3,1	2,7	2,6	2,8

**10. d) Spazio disponibile in sala dialisi per ogni paziente**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>							
<b>un poco insoddisfacente</b>		15,0			8,0	5,0	5,0
<b>soddisfacente</b>	100,0	80,0	100,0	91,0	84,0	90,0	91,0
<b>molto soddisfacente</b>		5,0		9,0	8,0	5,0	4,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,0	2,9	3,0	3,1	3,0	3,0	3,0

**10. e) Comfort della sala dialisi**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>		5,0					1,0
<b>un poco insoddisfacente</b>		10,0			8,0	5,0	4,0
<b>soddisfacente</b>	100,0	80,0	100,0	91,0	84,0	90,0	91,0
<b>molto soddisfacente</b>		5,0		9,0	8,0	5,0	4,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,0	2,9	3,0	3,1	3,0	3,0	3,0

**11. Complessivamente e sulla base della sua esperienza, che valutazione dà degli ambienti (camere, corridoi, altri locali) del reparto?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>							
<b>un poco insoddisfacente</b>	4,0	15,0			8,0		4,0
<b>soddisfacente</b>	92,0	75,0	100,0	82,0	75,0	95,0	88,0
<b>molto soddisfacente</b>	4,0	10,0		18,0	17,0	5,0	8,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,0	3,0	3,0	3,2	3,0	3,0	3,0

**12. Nel percorso di accesso al Servizio Dialisi ha potuto notare la presenza di elementi strutturali (barriere architettoniche, porte, finestre , scale, impianti, arredi, ecc.) potenzialmente rischiosi per l'incolumità pazienti e/o limitanti l'accesso al servizio?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>SI</b>					25,0		3,0
<b>NO</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	75,0	100,0	97,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**Se SI, indichi quali elementi strutturali**

**Centro dialisi Venosa**

Porta piccola, difficoltà a passare con la sedia a rotelle	3
--	---

## LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE, DELLE INFORMAZIONI E DELLA PRIVACY

**13. Nel complesso, sulla base della sua esperienza che giudizio dà dei medici operanti i nel centro dialisi per ciascuno degli aspetti qui elencati?**

**13. a) Gentilezza e cortesia nei rapporti**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>							
<b>un poco insoddisfatto</b>		5,0					1,0
<b>soddisfatto</b>	83,0	55,0	78,0	91,0	42,0	61,0	67,0
<b>molto soddisfatto</b>	17,0	40,0	22,0	9,0	58,0	39,0	32,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,2	3,3	3,2	3,0	3,5	3,4	3,3

**13. b) Attenzione che rivolgono ai suoi problemi**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>							
<b>un poco insoddisfatto</b>		5,0	22,0				3,0
<b>soddisfatto</b>	83,0	55,0	56,0	91,0	66,0	69,0	70,0
<b>molto soddisfatto</b>	17,0	40,0	22,0	9,0	34,0	31,0	27,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,2	3,3	3,0	3,0	3,3	3,3	3,2

**13. c) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>							
<b>un poco insoddisfatto</b>		5,0					1,0
<b>soddisfatto</b>	78,0	55,0	78,0	91,0	50,0	61,0	67,0
<b>molto soddisfatto</b>	22,0	40,0	22,0	9,0	50,0	39,0	32,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,2	3,3	3,2	3,0	3,5	3,4	3,3

**13. d) Tempo dedicato alla visita medica**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>							
<b>un poco insoddisfatto</b>		5,0	11,0				2,0
<b>soddisfatto</b>	83,0	55,0	67,0	91,0	58,0	74,0	72,0
<b>molto soddisfatto</b>	17,0	40,0	22,0	9,0	42,0	26,0	26,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,2	3,3	3,1	3,0	3,4	3,3	3,2

**14. Nel complesso, sulla base della sua esperienza che giudizio dà del personale infermieristico operante nel centro dialisi per ciascuno degli aspetti qui elencati?**

**14. a) Gentilezza e cortesia nei rapporti**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>							
<b>un poco insoddisfatto</b>						2,0	1,0
<b>soddisfatto</b>	74,0	60,0	44,0	91,0	50,0	74,0	68,0
<b>molto soddisfatto</b>	26,0	40,0	56,0	9,0	50,0	24,0	31,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,3	3,4	3,3	3,0	3,5	3,2	3,2

**14. b) Attenzione che rivolgono ai suoi problemi**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>							
<b>un poco insoddisfatto</b>			11,0		17,0	3,0	3,0
<b>soddisfatto</b>	74,0	60,0	33,0	91,0	58,0	74,0	69,0
<b>molto soddisfatto</b>	26,0	40,0	56,0	9,0	25,0	23,0	28,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,3	3,4	3,4	3,0	3,1	3,2	3,2

**14. c) Disponibilità ad ascoltare le sue richieste**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>							
<b>un poco insoddisfatto</b>			11,0		17,0		3,0
<b>soddisfatto</b>	74,0	60,0	33,0	91,0	50,0	74,0	67,0
<b>molto soddisfatto</b>	26,0	40,0	56,0	9,0	33,0	26,0	30,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,3	3,4	3,4	3,0	3,2	3,3	3,3

**14. d) Tempo dedicato al rilievo dei suoi parametri ( cardiocircolatori, sintomi intradialitici, ecc.)**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>							
<b>un poco insoddisfatto</b>	4,0		11,0		8,0		3,0
<b>soddisfatto</b>	74,0	60,0	33,0	91,0	67,0	77,0	70,0
<b>molto soddisfatto</b>	22,0	40,0	56,0	9,0	25,0	23,0	27,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,2	3,4	3,4	3,0	3,2	3,2	3,3

**15.Nel complesso, sulla base della sua esperienza che giudizio dà del personale medico del Centro dialisi?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>			11,0				1,0
<b>un poco insoddisfatto</b>		5,0	11,0		8,0		3,0
<b>soddisfatto</b>	83,0	60,0	45,0	91,0	50,0	64,0	67,0
<b>molto soddisfatto</b>	17,0	35,0	33,0	9,0	42,0	36,0	29,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,2	3,3	3,0	3,0	3,3	3,3	3,2

**16. Nel complesso, sulla base della sua esperienza che giudizio dà del personale infermieristico del centro dialisi?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>			12,0				1,0
<b>un poco insoddisfatto</b>					17,0	2,0	3,0
<b>soddisfatto</b>	74,0	70,0	44,0	91,0	58,0	69,0	69,0
<b>molto soddisfatto</b>	26,0	30,0	44,0	9,0	25,0	29,0	27,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,3	3,3	3,2	3,1	3,1	3,3	3,2

**17. I medici le hanno spiegato i benefici per la sua salute derivanti dal trattamento dialitico a cui si sta sottponendo?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>Sì ed in modo semplice da capire</b>	100,0	90,0	100,0	100,0	100,0	92,0	96,0
<b>Sì, ma in modo piuttosto difficile da capire</b>		5,0				8,0	3,0
<b>No, non ne hanno mai parlato</b>		5,0					1,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 3</b>	3,0	2,9	3,0	3,0	3,0	2,9	2,9

**18. Nel complesso che giudizio dà delle informazioni che i medici le forniscono riguardo alla sua condizione di salute, alle cure che riceve o ai risultati degli esami che esegue?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>		10,0	12,0				3,0
<b>un poco insoddisfatto</b>	4,0	5,0	12,0			5,0	4,0
<b>soddisfatto</b>	87,0	80,0	64,0	82,0	83,0	87,0	83,0
<b>molto soddisfatto</b>	9,0	5,0	12,0	18,0	17,0	8,0	10,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,0	2,8	2,8	3,2	3,2	3,5	3,0

**19. I medici e gli infermieri le hanno detto dei possibili disturbi (es. crampi, mancamenti o vertigini) che il trattamento dialitico può comportare?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>Sì ed in modo semplice da capire</b>	100,0	90,0	100,0	100,0	100,0	98,0	97,0
<b>Sì, ma in modo piuttosto difficile da capire</b>		5,0					1,0
<b>No, non ne hanno mai parlato</b>		5,0				2,0	2,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 3</b>	3,0	2,9	3,0	3,0	3,0	2,9	2,9

**20. Che giudizio dà del rispetto della sua riservatezza (visite mediche, modalità di fornire informazioni sulla salute , ecc) da parte di medici ed infermieri ?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfatto</b>			12,0				1,0
<b>un poco insoddisfatto</b>	4,0	10,0	12,0			3,0	4,0
<b>soddisfatto</b>	96,0	85,0	76,0	82,0	92,0	87,0	88,0
<b>molto soddisfatto</b>		5,0		18,0	8,0	10,0	7,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,0	3,0	2,7	3,1	3,1	3,1	3,0

## COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEI FAMILIARI NEL PERCORSO DI CURA

**21. I medici e gli infermieri le hanno parlato di quanto il trattamento dialitico può condizionare le sue attività quotidiane (es. lavorare, guidare auto, lavori domestici o in campagna, attività sportive) ?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>Sì ed in modo semplice da capire</b>	96,0	100,0	89,0	100,0	92,0	97,0	96,0
<b>Sì, ma in modo piuttosto difficile da capire</b>							
<b>No, non ne hanno mai parlato</b>	4,0		11,0		8,0	3,0	4,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 3</b>	2,9	3,0	2,8	3,0	2,8	2,9	2,9

**22.I medici e gli infermieri le hanno mai spiegato in linea generale in che modo il trattamento emodialitico riesce a sostituire almeno parzialmente la sua funzione renale ormai irrimediabilmente compromessa?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>Sì ed in modo semplice da capire</b>	100,0	95,0	100,0	100,0	100,0	97,0	98,0
<b>Sì, ma in modo piuttosto difficile da capire</b>						3,0	1,0
<b>No, non ne hanno mai parlato</b>		5,0					1,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 3</b>	3,0	2,9	3,0	3,0	3,0	3,0	3,0

**23. I medici le hanno mai spiegato quali cure ed attenzioni è necessario rivolgere all'accesso vascolare ( fistola o catetere venoso centrale) per un suo corretto funzionamento e per evitare infezioni?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>Sì ed in modo semplice da capire</b>	100,0	95,0	100,0	100,0	92,0	87,0	93,0
<b>Sì, ma in modo piuttosto difficile da capire</b>						8,0	3,0
<b>No, non ne hanno mai parlato</b>		5,0			8,0	5,0	4,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 3</b>	3,0	2,9	3,0	3,0	2,8	2,8	2,9

**24. E' stato coinvolto come desiderava nelle decisioni sulle scelte terapeutiche?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>Sì, sono stato coinvolto come desideravo</b>	96,0	95,0	89,0	100,0	84,0	95,0	94,0
<b>Sì ma avrei preferito essere coinvolto di più</b>	4,0				8,0	5,0	4,0
<b>Non sono stato sufficientemente coinvolto</b>		5,0	11,0		8,0		2,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 3</b>	3,0	2,9	2,8	3,0	2,7	2,9	2,9

**25.I suoi familiari sono stati informati e coinvolti nelle decisioni da prendere?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>SI</b>	70,0	80,0	89,0	100,0	92,0	97,0	88,0
<b>NO</b>	13,0		11,0		8,0		4,0
<b>Preferisco non coinvolgere i miei familiari</b>		17,0	20,0			3,0	8,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

## LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLE CURE E DEL TRATTAMENTO

**26. Ultimamente , tra i problemi di seguito elencati , quali sono stati da Lei avvertiti in modo rilevante (molto/abbastanza) ?**

Segnare con una X	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
Debolezza	53,0	45,0	17,0	26,0	42,0	19,0	30,0
Dolori osteoarticolari	7,0	3,0	29,0	19,0	19,0	16,0	15,0
Respiro affannoso	4,0	10,0	11,0	3,0	5,0	5,0	6,0
Crampi	19,0	10,0	4,0	14,0	5,0	17,0	14,0
Prurito alla pelle	2,0	3,0	17,0	6,0	5,0	8,0	7,0
Mal di testa	7,0	24,0	7,0	26,0	19,0	19,0	17,0
Problemi alla vista	4,0		11,0			7,0	5,0
Disturbi digestivi	4,0	5,0	4,0	6,0	5,0	8,0	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>100,0</b>

**27. Complessivamente come valuta il modo in cui i medici e gli infermieri l'hanno aiutata a risolvere o alleviare i disturbi sopra elencati e derivanti dal trattamento dialitico?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>							
<b>un poco insoddisfacente</b>	4,0		11,0				2,0
<b>soddisfacente</b>	96,0	85,0	78,0	91,0	100,0	92,0	91,0
<b>molto soddisfacente</b>		15,0	11,0	9,0		8,0	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>100,0</b>
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	<b>2,9</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>

**28. Medici e/o infermieri le hanno mai consegnato opuscoli /fogli informativi o organizzato incontri/corsi sulla dieta da seguire ?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>SI</b>	<b>100,0</b>	<b>75,0</b>	<b>100,0</b>	<b>46,0</b>	<b>100,0</b>	<b>56,0</b>	<b>75,0</b>
<b>NO</b>		5,0		19,0		8,0	5,0
<b>Non ricordo</b>		20,0		35,0		36,0	20,0
<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>100,0</b>

**29. Se si, come valuta queste iniziative?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>			11,0			5,0	2,0
<b>un poco insoddisfacente</b>			11,0				1,0
<b>soddisfacente</b>	100,0	87,0	67,0	100,0	83,0	73,0	85,0
<b>molto soddisfacente</b>		13,0	11,0		17,0	22,0	12,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,0	3,1	2,8	3,0	3,1	2,9	3,0

**30. Ha mai contattato telefonicamente il centro dialisi per problemi relativi alla sua salute ?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>SI</b>	83,0	65,0	67,0	45,0	50,0	69,0	67,0
<b>NO</b>	17,0	35,0	33,0	55,0	50,0	31,0	33,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

**31. Se si, in che maniera valuta le risposte ricevute?**

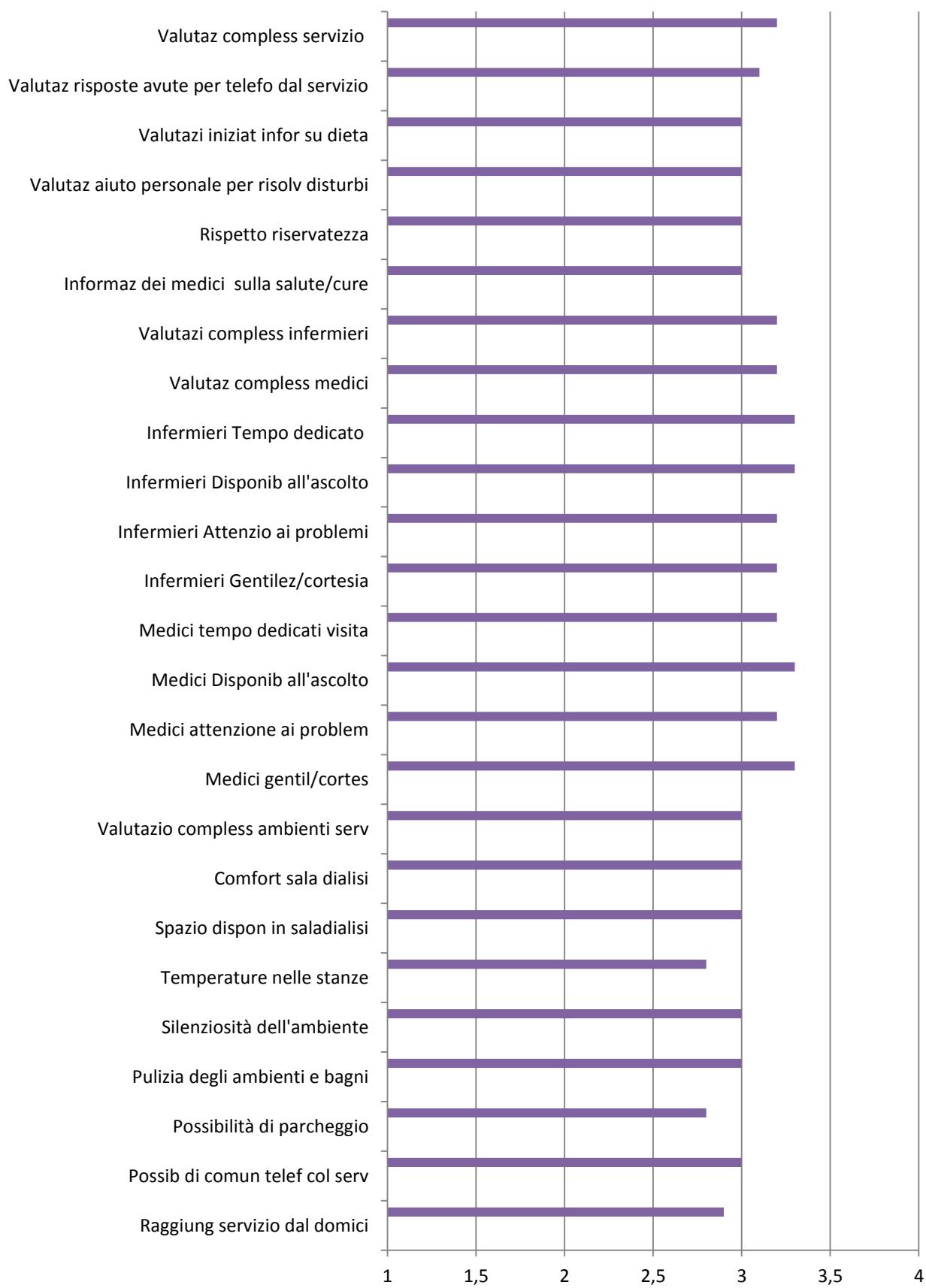
	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>		8,0					1,0
<b>un poco insoddisfacente</b>							
<b>soddisfacente</b>	84,0	77,0	66,0	100	83,0	81,0	82,0
<b>molto soddisfacente</b>	16,0	15,0	34,0		17,0	19,0	17,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,2	3,0	3,3	3,0	3,2	3,2	3,1

## VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

**32. Consideri complessivamente il servizio dialisi, come valuta in generale la qualità dei servizi che ha ricevuto?**

	SERVIZIO DIALISI						
	CHIAROMONTE	LAURIA	MARATEA	MURO LUCANO	VENOSA	VILLA D'AGRI	TOTALE ASP
<b>molto insoddisfacente</b>							
<b>un poco insoddisfacente</b>					8,0		1,0
<b>soddisfacente</b>	83,0	85,0	55,0	73,0	76,0	82,0	79,0
<b>molto soddisfacente</b>	17,0	15,0	45,0	27,0	16,0	18,0	20,0
<b>TOTALE</b>	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
<b>VALORE INDICE da 1 a 4</b>	3,2	3,1	3,4	3,3	3,1	3,2	3,2

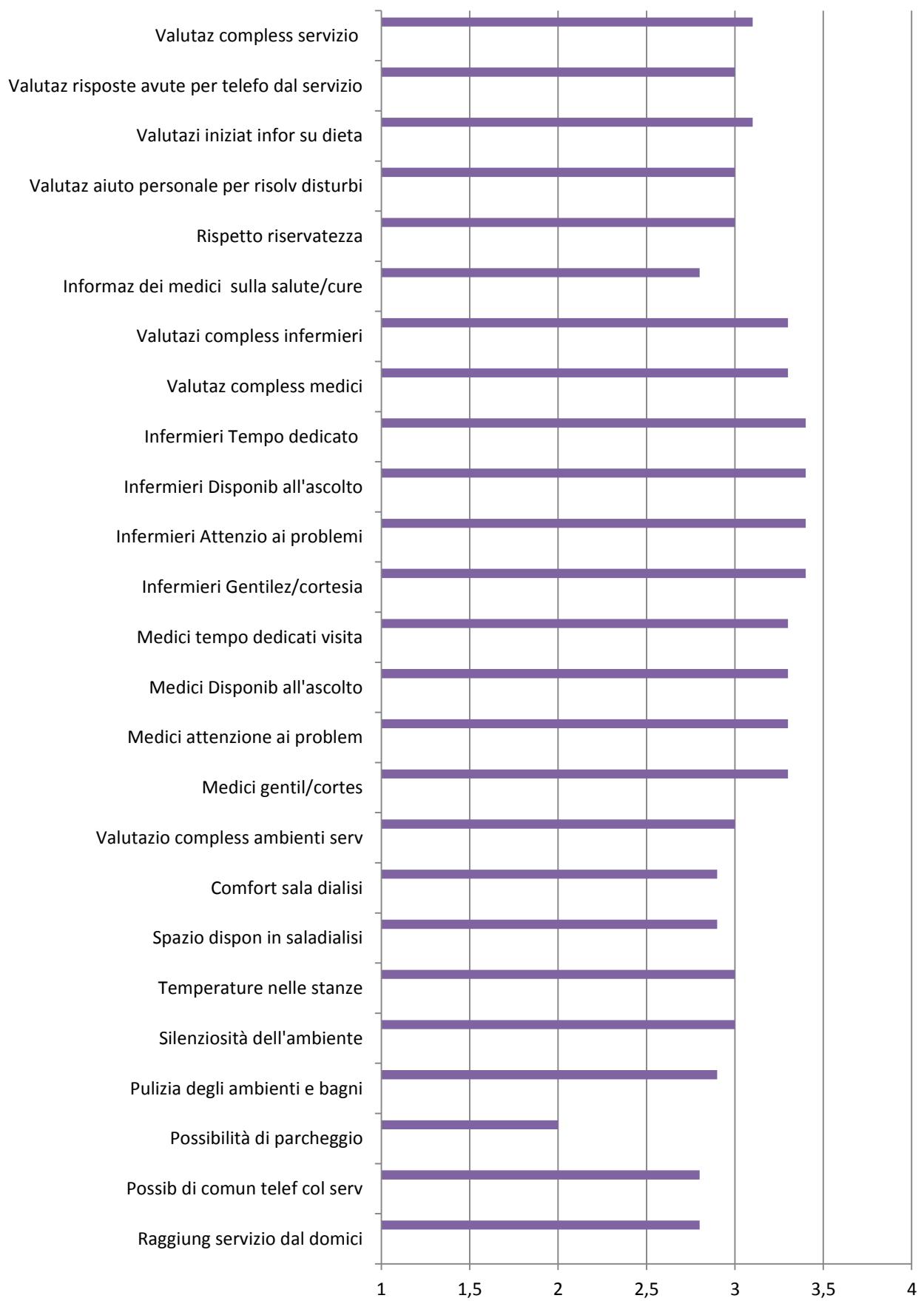
**Grafico 1 - Tutti i Servizi Dialisi della ASP - Aspetti del Servizio con Indice da 1 a 4**



**Grafico 2 - Servizio Dialisi di Chiaromonte - Aspetti del Servizio con Indice da 1 a 4**

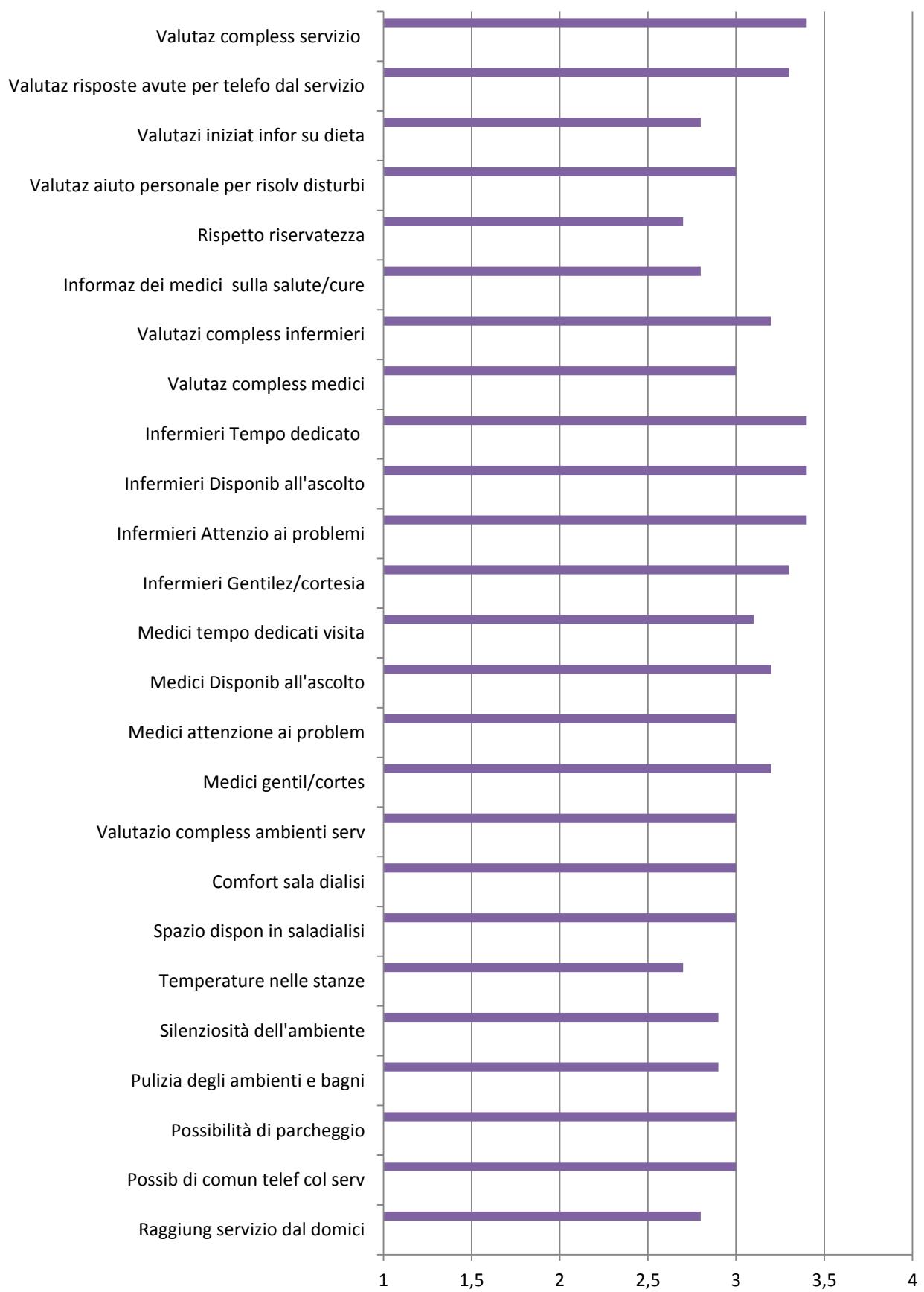


**Grafico 3 - Servizio Dialisi di Lauria - Aspetti del Servizio con Indice da 1 a 4**



**Grafico 4 - Servizio Dialisi di Maratea - Aspetti del Servizio con Indice da 1**

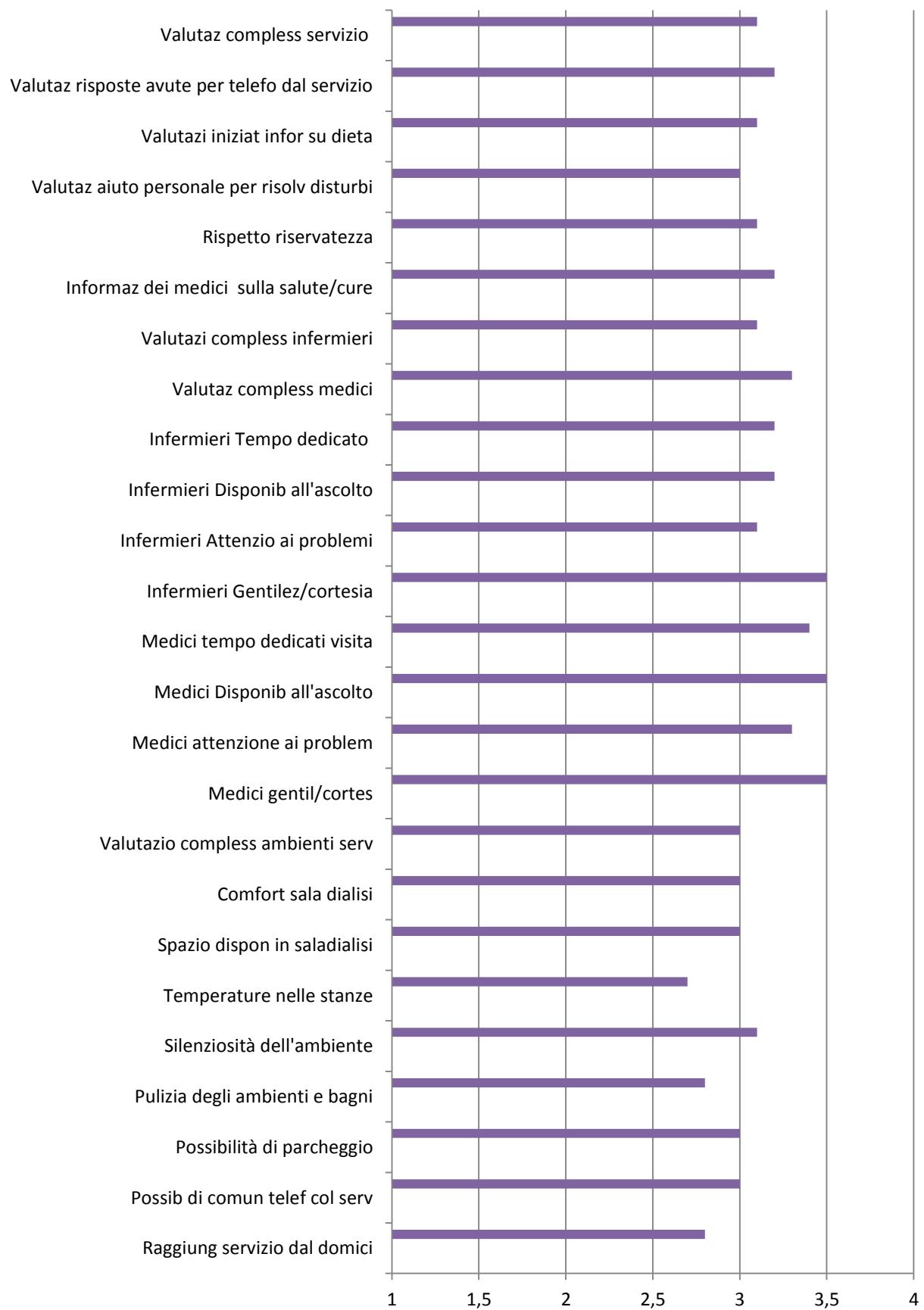
**a 4**



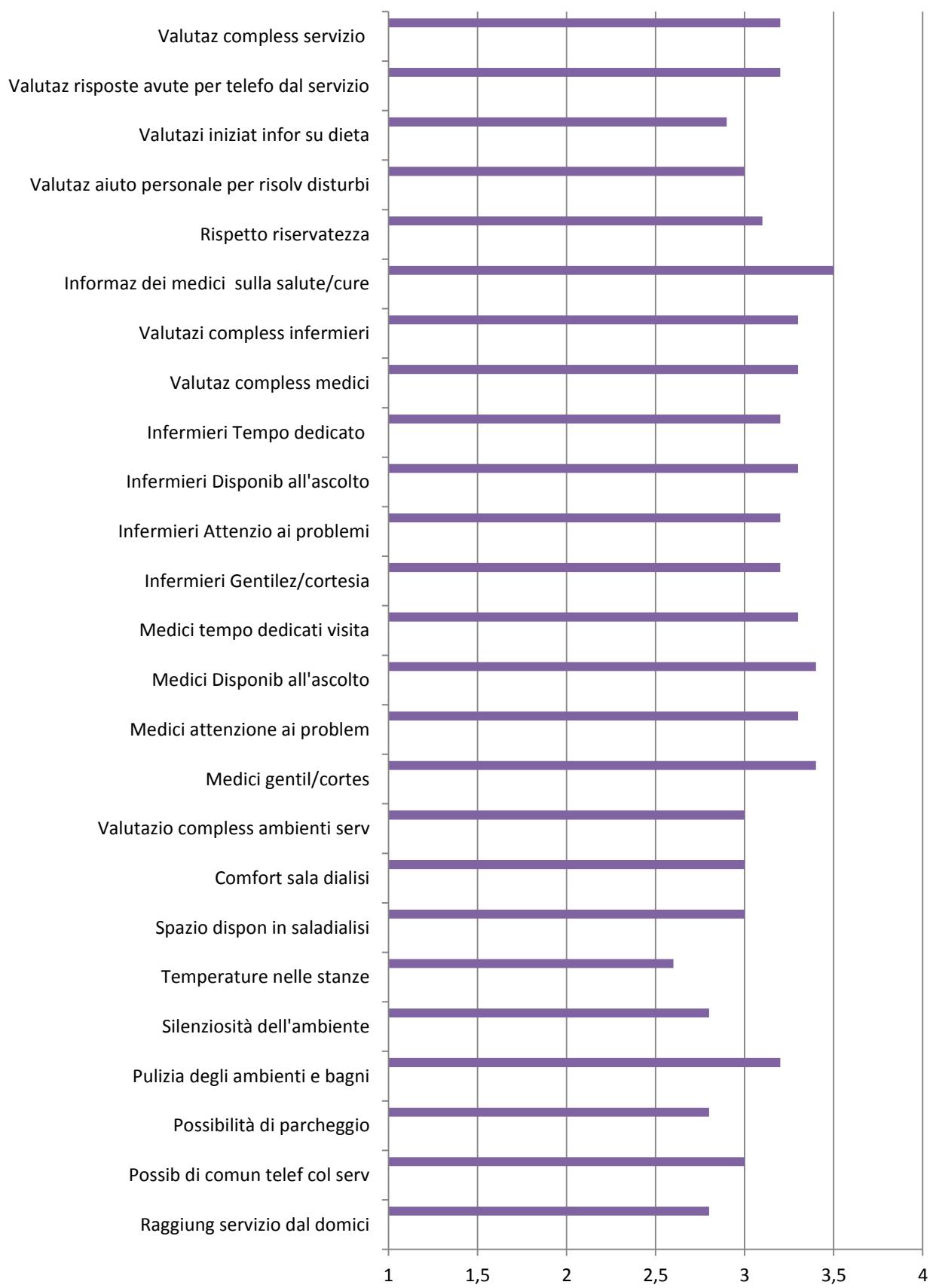
**Grafico 5 - Servizio Dialisi di Muro Lucano - Aspetti del Servizio con Indice da 1 a 4**



**Grafico 6 - Servizio Dialisi di Venosa - Aspetti del Servizio con Indice da 1 a 4**



**Grafico 7- Servizio Dialisi di Villa d'Agri - Aspetti del Servizio con Indice da 1 a 4**



## **SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI INTERVISTATI**

### **SERVIZIO DIALISI DI CHIAROMONTE**

Assicurare un maggiore sostegno psicologico	1
---	---

### **SERVIZIO DIALISI DI LAURIA**

Vigilare sui parcheggi riservati ai dializzati perché spesso sono occupati da altre persone (personale e visitatori)	10
Vigilare sul puntuale ritiro della spazzatura nei contenitori posti vicino al parcheggio e in prossimità della struttura	3
Maggiore manutenzione dei locali del servizio ( pitturazione e pulizia )	4
Migliorare la professionalità degli operatori	4
Controllare che i bagni siano sempre dotati di carta igienica, sapone e quanto altro necessario	1

### **SERVIZIO DIALISI DI MARATEA**

Favorire il dialogo tra medici e pazienti anche con il supporto di specialisti ( es. Psicologo)	1
Migliorare l' organizzazione dell'orario delle attività del servizio	1
Incrementare gli incontri educativi/informativi con specialisti della nutrizione	1
Realizzare opuscoli informativi per i pazienti e i familiari	1
Anticipare l'orario di apertura del servizio di 15 minuti	1
Assicurare lavori di manutenzione degli infissi esterni del servizio	1
Migliorare la prima colazione fornita nel servizio	1

## SERVIZIO DIALISI DI VENOSA

Istituire delle postazioni di dialisi notturna lenta per otto ore e avere la possibilità di poterla effettuare sia a Venosa che a Melfi	1
Migliorare l'organizzazione degli specialisti durante i trattamenti pomeridiani	1
Installare una pensilina all'entrata principale, per proteggere i pazienti dalla pioggia	1
Non occupare il parcheggio riservato ai dializzati	1
Più disponibilità e attenzione verso i pazienti da parte del personale	2
Migliorare la professionalità degli infermieri con corsi di aggiornamento	1
I bagni devono essere più efficienti e muniti di rotolini di carta per asciugarsi le mani	1
Dotare il servizio di uno spogliatoio	1
Nei periodi invernali in presenza di nevicate , sensibilizzare i Sindaci a mettere a disposizione dei loro concittadini dializzati un mezzo adeguato per raggiungere il Centro	2
Adeguare il menù tenendo conto delle preferenze dei dializzati	1

## SERVIZIO DIALISI DI MURO LUCANO

Somministrare i panini al posto delle fette biscottate	1
Avere la possibilità di connettersi ad internet	1

## SERVIZIO DIALISI DI VILLA D'AGRI

Maggiore vigilanza ai parcheggi riservati ai dializzati	4
Migliorare la regolazione della temperatura	6
Lontananza del Centro dialisi dal comune residenza	1
Aumentare i parcheggi per i dializzati	4
Migliorare la qualità e la varietà dei panini	10
Avere la possibilità di scegliere altri prodotti diversi dal panino	1
Maggiore attenzione quando puliscono l'accesso vascolare	1
Corsia preferenziale per le prestazioni specialistiche	3
Migliorare la chiusura delle finestre dalle quali entra aria fredda	1
I materassi dei letti sono scomodi	1
Garantire la presenza del fisioterapista e del dietista all'interno del servizio	1
Letti troppo vicini e scomodi	1
Bagni più spaziosi	1

