



REGIONE CALABRIA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
DI VIBO VALENTIA

**LA CUSTOMER SATISFACTION
PRESIDI OSPEDALIERI
SETTORE DEGENZE**

*Settore Qualità
Dr. Santina Belvedere*

OBIETTIVO GENERALE

- **Conoscere le criticità delle strutture per intervenire e risolvere le problematiche.**
- **Rendere visibile la presenza dell'azienda all'interno degli ospedali.**
- **Rendere partecipe l'utenza dell'interesse che l'azienda ha, nei riguardi della qualità offerta.**

OBIETTIVO INTERMEDIO

- **Rilevare il grado di soddisfazione dei degenti nei confronti degli aspetti dell'Assistenza medica, infermieristica con particolare riferimento a quelli relazionali e nei confronti degli aspetti alberghieri della degenza;**
- **Coinvolgere i degenti per stimolarli ad osservazioni, critiche e suggerimenti, previste in forma libera all'interno del questionario;**

OBIETTIVO SPECIFICO



- **Tale indagine si prefigge in particolare, di individuare il divario riscontrato dagli utenti tra le prestazioni ricevute e i bisogni attesi per valutarne il grado di soddisfazione e intervenire tempestivamente sugli eventuali aspetti critici e sui disservizi oggettivamente riscontrati.**



PERIODO - SOGGETTI COINVOLTI

Il monitoraggio ha coinvolto i degenti delle strutture ospedaliere di Vibo Valentia, Serra San Bruno, Soriano e Tropea.

E' stato effettuato dal **14** maggio all'**5** giugno 2008.

Ha interessato nr. **203** soggetti di cui:

- **90** presso la P.O. Vibo Valentia
- **42** P.O. Serra San Bruno
- **48** P.O. Tropea
- **23** P.O. Soriano.

TIPO DI QUESTIONARIO E SUA ARTICOLAZIONE



- Il questionario risulta suddiviso in **3** sezioni:
- la prima è finalizzata a misurare il grado di soddisfazione dei degenti su alcuni aspetti specifici dell'**assistenza medica**, le cui variabili sono:
 1. scrupolosità visite e prestazioni;
 2. informazioni sulla diagnosi;
 3. informazioni sul trattamento/chiarezza nelle informazioni ;
 4. Relazioni umane in disponibilità e cortesia.

- La seconda relativa all'*assistenza infermieristica* la cui dimensione è stata rilevata attraverso le seguenti variabili:
“Assistenza diurna”;
“Assistenza notturna”;
“Relazioni umane”.



La terza relativa al *servizio ospedaliero complessivo* con specifico riferimento ai servizi domestico alberghieri e ad alcuni indicatori di qualità dell'umanizzazione dell'assistenza.

Ad ogni risposta è associato un grado di soddisfazione ripartito su 4 campi (**soddisfatto**, **poco soddisfatto**, **insoddisfatto** e non risponde). A chiusura del questionario viene lasciato uno spazio libero per eventuali reclami e proposte per il miglioramento dei servizi.



STRUTTURA OSPEDALIERA VIBO VALENTIA



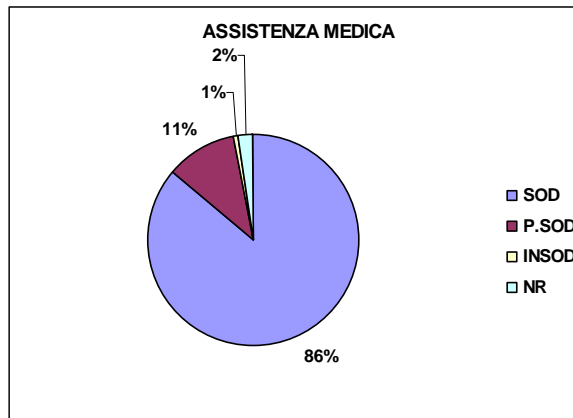
- **14** Unità Operative che gestiscono ricoveri , programmati , d'urgenza , day hospital, day surgery.
- Il questionario è stato somministrato a **n. 90** degenti
- L'età media del campione è di **58** anni circa, con una età massima di **95** anni , e una minima di **11**.

- il **47%** dei soggetti ha conseguito la licenza elementare, il **25%** la scuola media inferiore, il **19%** la scuola media superiore, il **9%** il diploma di laurea;

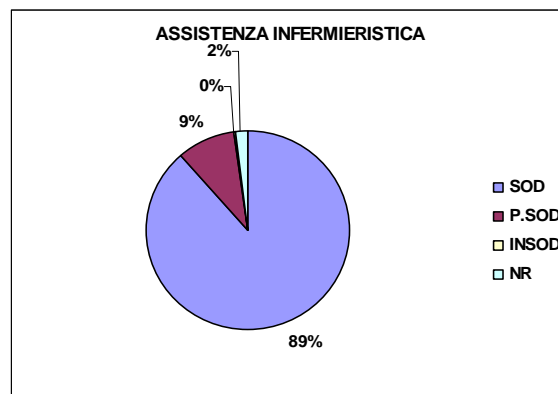
In relazione alla condizione professionale del campione, si rileva che:

- il **45%** è pensionato;
 - il **23%** è rappresentato da casalinghe;
 - il **9%** è disoccupato;
 - il **3%** bracciante agricolo;
 - il **3%** studente;
 - il **2%** contadino;
 - il **2%** impiegato e la rimanente percentuale dell'**1%**, è rappresentata da varie categorie di lavoratori.
- Una percentuale trascurabile di soggetti ha ritenuto non rispondere a tutte le variabili presenti nel questionario.

scrupolosità visite e prestazioni
informazioni sulla diagnosi
informazioni sul trattamento
chiarezza nelle informazioni
disponibilità /cortesia



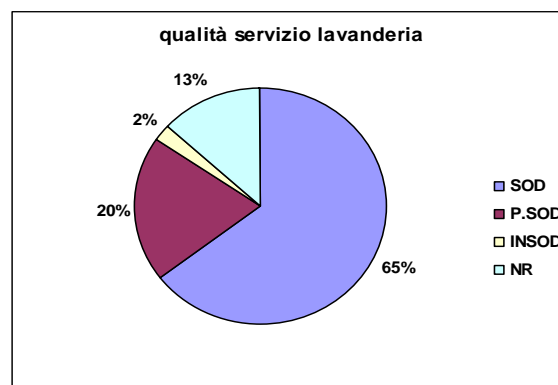
Assistenza diurna
assistenza notturna
rispetto della privacy
disponibilità e cortesia



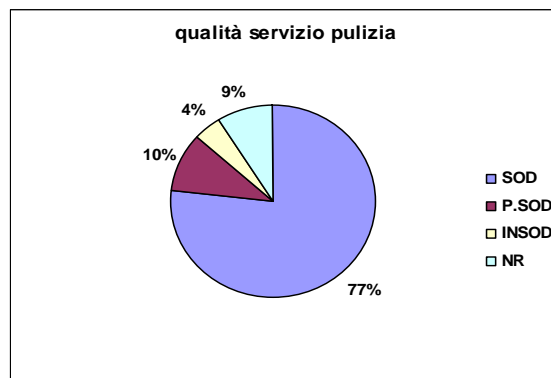
Qualità del vitto
quantità dei pasti 42%
orario pasti 57%



Cambio biancheria ?



Igiene ambienti
pulizia servizi igienici



- Riconoscibilità operatori **60% sod.**
- Orario visite **89% sod.**
- Rispetto del divieto del fumo **89% sod.**
- Rispetto della privacy **80% sod.**

OSSERVAZIONI E PROPOSTE FATTE DAI PAZIENTI NELLA SEZIONE RELATIVA ALLO SPAZIO LIBERO



- Si segnala la carenza di personale medico, infermieristico e ausiliario;
- Mancanza di privacy, per il numero elevato di pazienti in una stanza, troppo rumore non c'è serenità durante la dialisi;
- Un fatto nuovo rispetto alle rilevazioni precedenti e che in alcune UU.OO. viene evidenziata la carenza di farmaci.

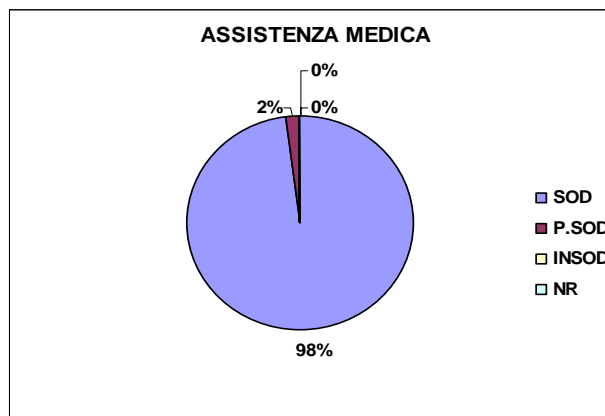
STRUTTURA OSPEDALIERA TROPEA n°5 UU.OO. CON PL. N°48 QUESTIONARI



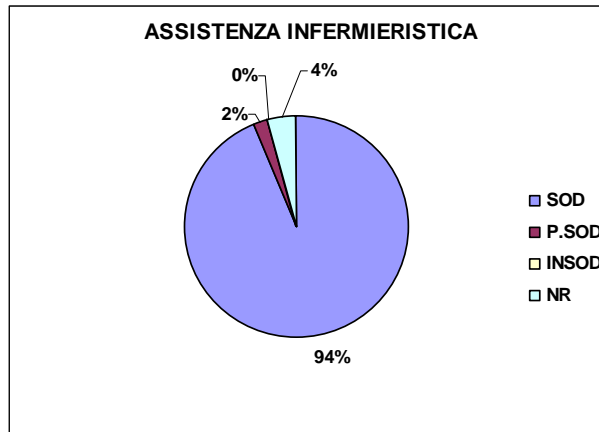
Per l'ospedale di Tropea l'età media è di **66** anni circa, con una età massima di **88** anni , e una minima di **31**.

- il **49%** dei soggetti ha conseguito la licenza elementare;
- il **23%** la scuola media inferiore;
- il **21%** la scuola media superiore;
- il **7%** il diploma di laurea;
- il **34%** dei ricoverati è pensionato;
- il **19%** è rappresentato da casalinghe
- il **12%** è contadino
- il **9%** impiegato
- il **7%** commerciante
- il **5%** muratore e il **2%** è rappresentato da varie categorie di lavoratori.

scrupolosità visite e prestazioni
informazioni sulla diagnosi
informazioni sul trattamento
chiarezza nelle informazioni
disponibilità /cortesia



Assistenza diurna
assistenza notturna
rispetto della privacy
disponibilità e cortesia

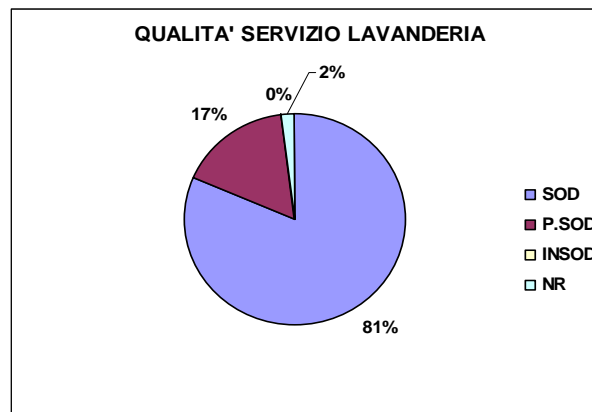


Qualità del vitto
quantità dei pasti
orario pasti



CAMBIO LETTI ?

TROPEA



Riconoscibilità operatori 94% sod.

Igiene ambienti 96% sod.

Orario visite 92% sod.

Rispetto del divieto del fumo 92%

Rispetto della privacy 94%

TROPEA

- Spazio libero

1. Pavimenti poco sicuri
2. Carenza personale di assistenza
3. Aumento posti oncologici
4. Poltrone oncologiche moderne
5. Mancanza p.I. per emergenza oncologica

STRUTTURA OSPEDALIERA DI SORIANO



N° 4 UU.OO. CON P.L.

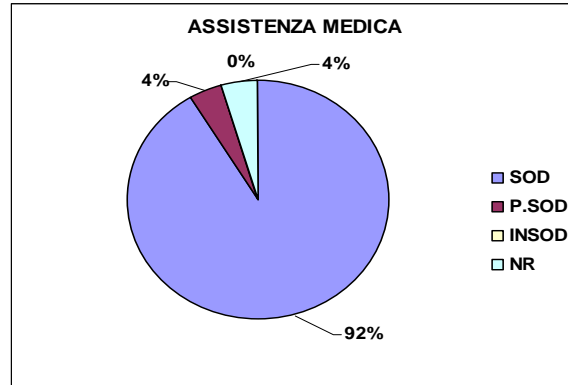
N°23 QUESTIONARI



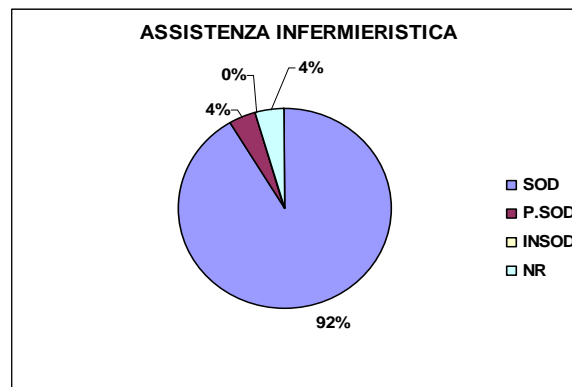
Per l'ospedale di **Soriano** l'età media è di **62** anni circa, con una età massima di **88** anni , e una minima di **36**.

- **il 66%** dei soggetti ha conseguito la licenza elementare;
- **il 30%** la scuola media inferiore;
- **il 4%** la scuola media superiore;
- **68%** è pensionato;
- **l' 8%** è rappresentato da bracciante agricolo;
- **l'8%** da autista;
- **il 4%** venditore ambulante;
- **il 4%** casalinghe;
- **il 4%** disoccupato o saltuario;

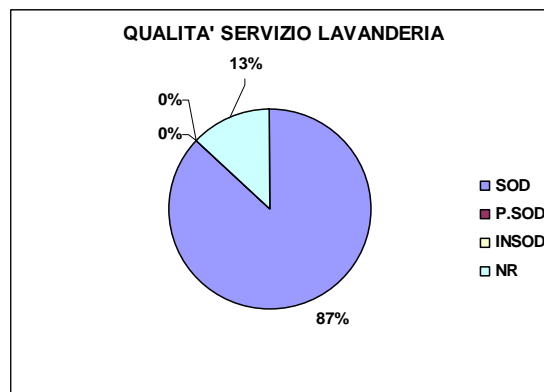
scrupolosità visite e prestazioni
informazioni sulla diagnosi
informazioni sul trattamento
chiarezza nelle informazioni
disponibilità /cortesia



Assistenza diurna
assistenza notturna
rispetto della privacy
disponibilità e cortesia



Qualità del vitto
quantità dei pasti
orario pasti **66%**



Riconoscibilità operatori 87% sod.
Igiene ambienti 74% sod.
Orario visite 87% sod.
Rispetto del divieto del fumo 74%
Rispetto della privacy 91%



- I grafici pur mostrando giudizi complessivamente positivi indica una sensibile contrazione degli utenti soddifatti sull'orario dei pasti 66% .

OSSERVAZIONI E PROPOSTE FATTE DAI PAZIENTI NELLA SEZIONE RELATIVA ALLO SPAZIO LIBERO



- Il comportamento del personale non è costante ma varia in base alle singole persone, e al loro carattere;
- nel periodo estivo non funziona l'aria condizionata , deve essere controllata più spesso;
- sarebbe necessaria più costanza nella qualità del vitto e delle pulizie;
- infermieri insufficienti per garantire una assistenza adeguata;
- una stanza più colorata;

STRUTTURA OSPEDALIERA SERRA SAN BRUNO

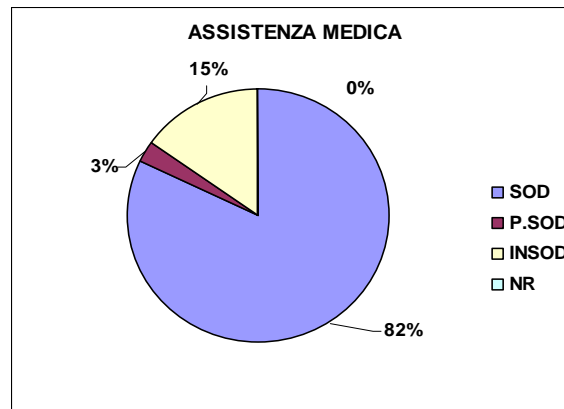


- N°UU.OO PL è N°4
- N°42 QUESTIONARI
- L'età media del campione esaminato risulta per l'ospedale di **Serra S. Bruno** di 64 anni circa, con una età massima di 92 anni , e una minima di 23.

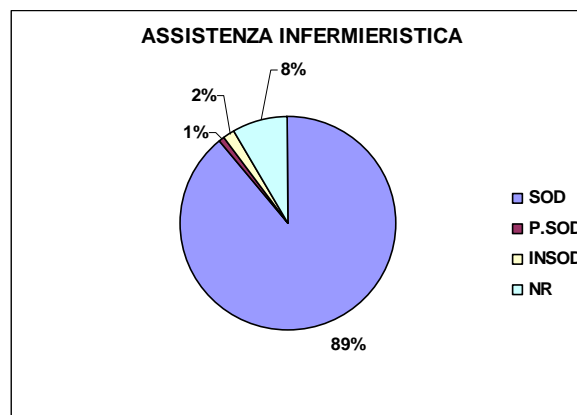
SERRA S. BRUNO

- Il 52% dei soggetti ha conseguito la licenza elementare;
- il 33% la scuola media inferiore;
- il 15% la scuola media superiore;
- il 58% è pensionato;
- il 17% è rappresentato da casalinghe;
- il 7% è commerciante;
- il 5% operaio;
- il 5% boscaiolo;
- il 2% contadino, impiegato e varie altre categorie di lavoratori.

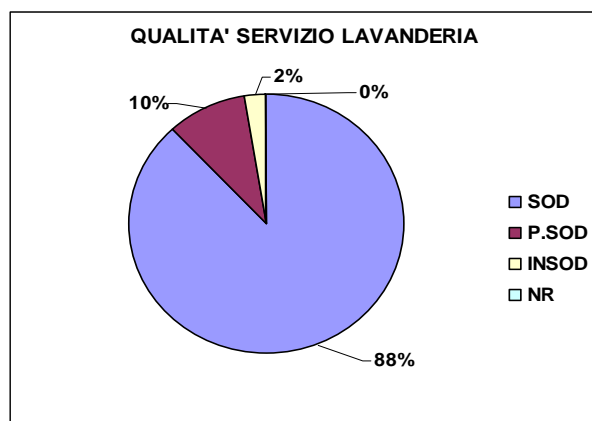
scrupolosità visite e prestazioni
informazioni sulla diagnosi
informazioni sul trattamento
chiarezza nelle informazioni
disponibilità /cortesia



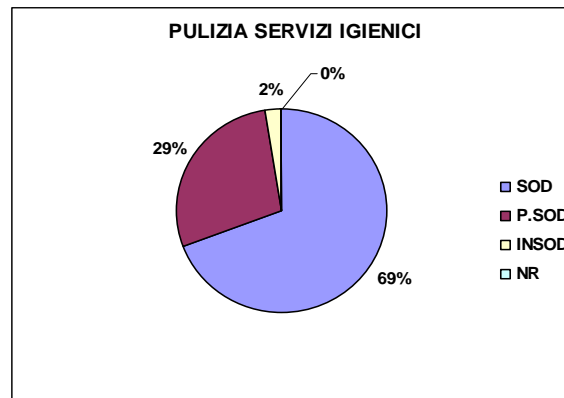
Assistenza diurna
assistenza notturna
rispetto della privacy
disponibilità e cortesia



Qualità del vitto 57% ?
quantità dei pasti 78%
orario pasti 93%



Riconoscibilità operatori 96% sod.
Igiene ambienti 81% sod.?
Orario visite 81% sod.
Rispetto del divieto del fumo 98%
Rispetto della privacy 95%



OSSERVAZIONI E PROPOSTE FATTE DAI PAZIENTI NELLA SEZIONE RELATIVA ALLO SPAZIO LIBERO

- Poco rispetto della privacy (camere di degenza grandi);
- le lenzuola sono spesso strappate;
- le macchine della dialisi non vengono pulite accuratamente;
- non è prevista la visita dei parenti;
- c'è poca scelta sui pasti;
- sono diabetico ma devo provvedere da casa per l'insulina;
- la colazione non viene servita;
- mi sento a disagio quando nel reparto vi sono persone estranee;
- anticipare il momento di attacco della dialisi al mattino;
- i dottori sono poco presenti vengono solo se chiamati per qualche urgenza, sono assenti nei giorni festivi;
- il tempo trascorso attaccati ad una macchina non passa mai serve la Tv con le cuffie per ogni paziente;
- Poca assistenza infermieristica
- Arredi vecchi



Studi effettuati hanno dimostrato che nella quasi totalità delle indagini di gradimento, la soglia del 70% di percentuale rappresenta un'area di scontento su cui soffermarsi.

I grafici mettono in evidenza la percentuale di risposte positive superiore al 70%, mentre la percentuale di utenti che si dichiarano poco soddisfatti risulta essere del 10%, circa.



- Occorre tuttavia precisare che percentuali così elevate di soddisfatti e poco soddisfatti, si spiegano con una attenta valutazione degli aspetti correlati all'identificazione dei soggetti intervistati che compongono il campione: **età, condizione sociale e grado di istruzione.**

- Per quanto riguarda il primo aspetto, si evidenzia che oltre un numero consistente di intervistati ha superato i 60 anni.
- L'altro aspetto che condiziona il giudizio espresso dagli intervistati è rappresentato dalla condizione sociale che nel campione si colloca nelle classi economiche più basse, determinando una tendenza ad elevare la soglia della soddisfazione
- Infine, che condiziona il giudizio espresso dagli intervistati è rappresentato dal grado di istruzione classificabile nella fascia medio bassa.

Conclusioni

- Il giudizio espresso dai degenti sulle strutture ospedaliere aziendali può essere definito complessivamente buono e i risultati presentati consentono di acquisire indicazioni importanti SU CUI LAVORARE.
- “ Non tutto ciò che può essere misurato conta e non tutto ciò che conta può essere misurato”

(A. Einstein)

- **GRAZIE**





Conferenza dei servizi 12 – 13 dicembre
Area tematica – Qualità dell'assistenza

Indagine qualità percepita dell'attività specialistica territoriale dell'ASP di Vibo Valentia

Conferenza dei servizi 12 – 13 dicembre
Area tematica – Qualità dell'assistenza

I dati dei Distretti sanitari di base *Vibo Valentia Tropea Serra San Bruno*



Qualità percepita e riferimenti normativi

Le disposizioni normative che si sono succedute dalla legge n.142/90 in poi (D.lgs 502/92 e 229/99), hanno prodotto quel mutamento culturale che ha visto l'affermarsi del concetto di cittadino/utente/cliente, quale arbitro privilegiato della qualità e destinatario dell'attività assistenziale sanitaria dell'ente pubblico, divenuto azienda erogatrice di servizi

Le riforme ispirate a questa nuova concezione stabiliscono che all'utente deve essere riconosciuto il diritto di:

- ottenere un'informazione sempre chiara, corretta, completa e tempestiva
- partecipare attivamente al processo decisionale
- essere coinvolto nel procedimento amministrativo nel modo più semplice, più veloce e più agile
- di usufruire di servizi, comunque nel rispetto dei LEA, sempre più rispondenti alle sue esigenze, e quindi, sempre più flessibili e personalizzati

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Diverse possono essere le modalità con le quali affrontare il problema di dover soddisfare un'utenza esigente e diversificata, ma certamente la più innovativa ed efficace consiste nella realizzazione di un "**sistema qualità**"

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Il S.S.N. ha imposto una serie di misurazioni integrate che tende a **valutare e migliorare** di continuo, ai vari livelli dell'organizzazione sanitaria, la qualità dell'assistenza erogata ai pazienti.

Obiettivo dell'indagine

La valutazione della qualità percepita attraverso l'analisi dei questionari si basa sul sondaggio dei seguenti ambiti (*drivers d'immagine*):

- **Aspetti relazionali:**
 - Cortesia
 - Gentilezza
 - Rispetto
 - Disponibilità
 - Congruità del comportamento
 - Riconoscibilità degli operatori
- **Umanizzazione:**
 - Rispetto della privacy
 - Comportamenti ed equità

- **Informazioni:**
 - Servizi
 - Prestazioni
 - Orari
 - Procedure
 - Modalità di accesso
 - Adeguatezza e completezza della segnaletica
 - Confort e Aspetti alberghieri
 - Pulizia degli ambienti
 - Adeguatezza degli ambienti e delle sale d'attesa
 - Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici
- **Tempi di attesa:**
 - Per l'erogazione di esami
 - Prenotazione di visite specialistiche
- **Procedure e aspetti burocratico-amministrativi:**
 - Procedure per pagamenti o rimborsi ticket
- **Strutture e logistica**

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

I dati registrati

- ✓ La sede della prestazione
- ✓ Il tipo di prestazione
- ✓ I motivi della scelta dell'ambulatorio
- ✓ La modalità di prenotazione
- ✓ La soddisfazione della prenotazione al CUP
- ✓ I dati socio anagrafici del cittadino

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

L'inchiesta survey

L'Azienda Sanitaria Provinciale, ha promosso per la prima volta, un'inchiesta survey sul territorio per il monitoraggio della qualità percepita dei Poliambulatori delle sedi dei Distretti Sanitari di Base di **Vibo Valentia, Tropea e Serra San Bruno** fissando i seguenti ambiti:

- Definizione del profilo dell'utente medio
- Misurazione del grado di soddisfazione degli utenti
- Individuazione dei bisogni emergenti

L'inchiesta survey

Un questionario anonimo composto da 20 domande suddivise in quattro sezioni:

1. dati relativi all'utente (età, sesso, titolo di studio)
2. variabili finalizzate alla misurazione del grado di soddisfazione su alcuni aspetti specifici (informazioni sulle strutture, tempi di attesa per la prenotazione, ecc.
3. percezione dell'Umanizzazione: riconoscibilità degli operatori, rispetto della privacy, ecc.
4. giudizio complessivo finale

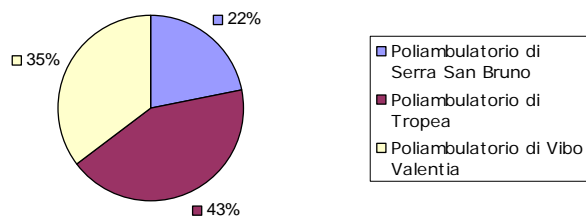
L'inchiesta survey

Ad ogni risposta è associato un indice di soddisfazione riportato su più livelli:

- molto insoddisfatto
- insoddisfatto
- soddisfatto
- molto soddisfatto
- non risposta

I dati complessivi dell'indagine

SEDI



n° 74 rispondenti sesso maschile di età media 51,06 anni

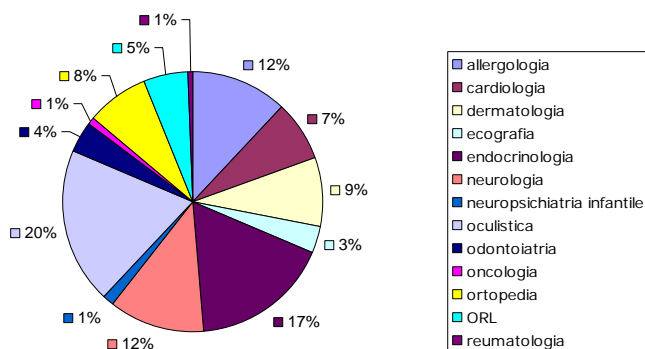
n° 83 rispondenti sesso femminile di età media 47,2 anni

I dati complessivi dell'indagine

Grado di istruzione	Frequenza	%
elementare	32	21,80%
media	43	29,30%
superiore	56	38,10%
laurea	16	10,90%
Totale	147	100,00%

I dati complessivi dell'indagine

VISITA SPECIALISTICA ESEGUITA

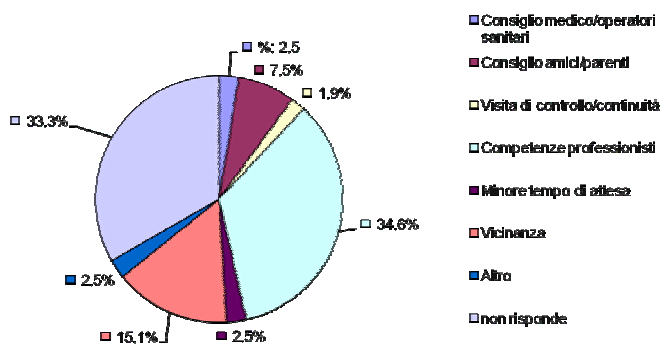


I dati complessivi dell'indagine

Perchè ha scelto questo ambulatorio?	Frequenza	%
Consiglio medico/operatori sanitari	4	2,5
Consiglio amici/parenti	12	7,5
Visita di controllo/continuità	3	1,9
Competenze professionisti	55	34,6
Minore tempo di attesa	4	2,5
Vicinanza	24	15,1
Altro	4	2,5
non risponde	53	33,3
Totale	159	100,0

I dati complessivi dell'indagine

Perchè ha scelto questo ambulatorio?

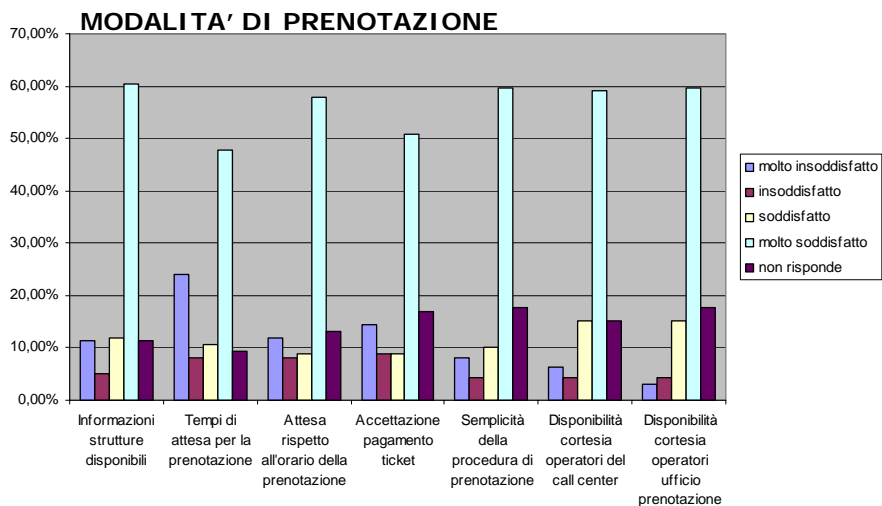


I dati complessivi dell'indagine

Modalità di prenotazione

	insoddisfatto	molto insoddisfatto	molto soddisfatto	non risponde	soddisfatto
Informazioni strutture disponibili	11,3%	5,0%	11,9%	11,3%	60,4%
Tempi di attesa per la prenotazione	23,9%	8,2%	10,7%	9,4%	47,8%
Attesa rispetto all'orario della prenotazione	11,9%	8,2%	8,8%	13,2%	57,9%
Accettazione pagamento ticket	14,5%	8,8%	8,8%	17,0%	50,9%
Semplicità della procedura di prenotazione	8,2%	4,4%	10,1%	17,6%	59,7%
Disponibilità cortesia operatori del call center	6,3%	4,4%	15,1%	15,1%	59,1%
Disponibilità cortesia operatori ufficio prenotazione	3,1%	4,4%	15,1%	17,6%	59,7%

I dati complessivi dell'indagine

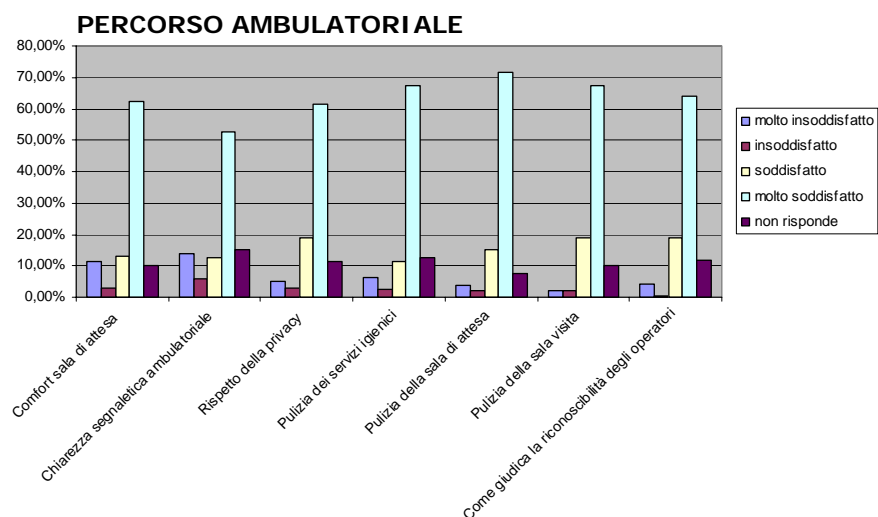


I dati complessivi dell'indagine

Percorso ambulatoriale

	insoddisfatto	molto insoddisfatto	molto soddisfatto	non risponde	soddisfatto
Comfort sala di attesa	11,3%	3,1%	13,2%	10,1%	62,3%
Chiarezza segnaletica ambulatoriale	13,8%	5,7%	12,6%	15,1%	52,8%
Rispetto della privacy	5,0%	3,1%	18,9%	11,3%	61,6%
Pulizia della sala di attesa	3,8%	1,9%	15,1%	7,5%	71,7%
Pulizia della sala visita	1,9%	1,9%	18,9%	10,1%	67,3%
Come giudica la riconoscibilità degli operatori	4,4%	0,6%	18,9%	11,9%	64,2%

I dati complessivi dell'indagine



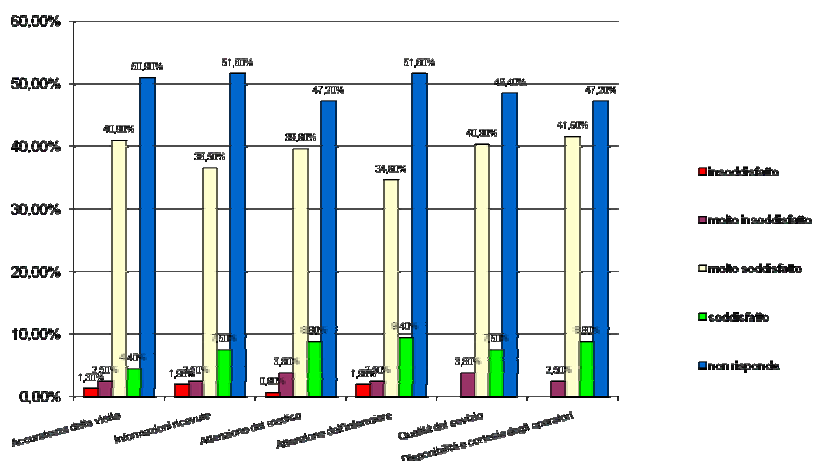
I dati complessivi dell'indagine

Servizio complessivo

	insoddisfatto	molto insoddisfatto	molto soddisfatto	non risponde	soddisfatto
Accuratezza della visita	1,3%	2,5%	40,9%	4,4%	50,9%
Informazioni ricevute	1,9%	2,5%	36,5%	7,5%	51,6%
Attenzione del medico	0,6%	3,8%	39,6%	8,8%	47,2%
Attenzione dell'infermiere	1,9%	2,5%	34,6%	9,4%	51,6%
Qualità del servizio	-	3,8%	40,3%	7,5%	48,4%
Disponibilità e cortesia degli operatori	-	2,5%	41,5%	8,8%	47,2%

I dati complessivi dell'indagine

Servizio complessivo



I dati complessivi dell'indagine

Eventuali reclami e proposte per il miglioramento dei servizi	Frequenza
Rispetto orario di prenotazione/ accesso alle visite	6
Carenza ticket	6
Riduzione tempi e liste di attesa	8
Miglioramento sala attesa	3
Segnaletica carente	1
Ticket nell'ambulatorio	5
Atro	3
Totale	25

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Distretto di Vibo Valentia

Rispondenti 56
Età media 44 anni

Grado di Istruzione	Frequenza	%
elementare	7	14,30%
media	15	30,60%
superiore	19	38,80%
laurea	8	16,30%
Totale	49	100,00%

Motivi della scelta	Frequenza
Consiglio medico/operatori sanitari	4
Tempi più brevi	-
Vicinanza	6
Competenza professionista	6
Consiglio amici/parenti	2
Altro	4
Totale	18

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Modalità di prenotazione

	insoddisfatto	molto insoddisfatto	molto soddisfatto	non risponde	soddisfatto
Informazioni strutture disponibili	16,1%	8,9%	12,5%	16,1%	46,4%
Tempi di attesa per la prenotazione	30,4%	12,5%	10,7%	8,9%	37,5%
Attesa rispetto all'orario della prenotazione	16,1%	14,3%	8,9%	17,9%	42,9%
Accettazione pagamento ticket	14,3%	10,7%	12,5%	19,6%	42,9%
Semplicità della procedura di prenotazione	5,4%	7,1%	12,5%	25,0%	50,0%
Disponibilità cortesia operatori del call center	7,1%	5,4%	17,9%	14,3%	55,4%
Disponibilità cortesia operatori ufficio prenotazione		1,8%	19,6%	23,2%	55,4%

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Percorso ambulatoriale

	insoddisfatto	molto insoddisfatto	molto soddisfatto	non risponde	soddisfatto
Comfort sala di attesa	12,5%	5,4%	14,3%	3,6%	64,3%
Chiarezza segnaletica ambulatoriale	19,6%	12,5%	10,7%	8,9%	48,2%
Rispetto della privacy	10,7%	3,6%	16,1%	12,5%	57,1%
Pulizia della sala di attesa	3,6%	1,8%	16,1%	10,7%	67,9%
Pulizia della sala visita	1,8%	1,8%	21,4%	21,4%	53,6%
Come giudica la riconoscibilità degli operatori	8,9%		21,4%	19,6%	50,0%

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Servizio complessivo

	insoddisfatto	molto insoddisfatto	molto soddisfatto	non risponde	soddisfatto
Accuratezza della visita	1,8%	5,4%	35,7%	8,9%	48,2%
Informazioni ricevute	3,6%	3,6%	30,4%	12,5%	50,0%
Attenzione del medico		3,6%	33,9%	17,9%	44,6%
Attenzione dell'infermiere	3,6%	3,6%	25,0%	17,9%	50,0%
Qualità del servizio		3,6%	35,7%	12,5%	48,2%
Disponibilità e cortesia degli operatori		3,6%	32,1%	16,1%	48,2%

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Spazio libero per eventuali reclami e/o proposte per il
miglioramento del servizio

Carenza ufficio ticket	-
Riduzione dei tempi attesa	4
Ufficio ticket presso l'ambulatorio	-
Miglioramento sala d'attesa e segnaletica	4
Altro	1
Totale	9

Distretto di Tropea

Rispondenti 68
Età media 53 anni

Grado di Istruzione	Frequenza	%
elementare	18	26,90%
media	14	20,90%
superiore	27	40,30%
laurea	8	11,90%
Totale	67	100,00%

Motivi della scelta	Frequenza
Consiglio medico/operatori sanitari	-
Tempi più brevi	1
Vicinanza	11
Competenza professionista	41
Consiglio amici/parenti	4
Altro	6
Totale	63

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Modalità di prenotazione

Informazioni strutture disponibili	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
Tempi di attesa per la prenotazione	7,4%	26,5%	48,5%	7,4%	10,3%
Attesa rispetto all'orario della prenotazione	7,4%	10,3%	63,2%	8,8%	10,3%
Accettazione pagamento ticket	11,8%	19,1%	47,1%	5,9%	16,2%
Semplicità della procedura di prenotazione	2,9%	14,7%	58,8%	8,8%	14,7%
Disponibilità cortesia operatori del call center	5,9%	7,4%	55,9%	17,6%	13,2%
Disponibilità cortesia operatori ufficio prenotazione	8,8%	5,9%	55,9%	16,2%	13,2%

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Percorso ambulatoriale

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
Comfort sala di attesa	5,9%	2,9%	70,6%	16,2%	4,4%
Chiarezza segnaletica ambulatoriale	10,3%	2,9%	61,8%	17,6%	7,4%
Rispetto della privacy	1,5%	4,4%	61,8%	23,5%	8,8%
Pulizia della sala di attesa	4,4%	2,9%	67,6%	17,6%	7,4%
Pulizia della sala visita	2,9%	2,9%	67,6%	20,6%	5,9%
Come giudica la riconoscibilità degli operatori	2,9%	1,5%	67,6%	19,1%	8,8%

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Servizio complessivo

	molto insoddisfatto	insoddisfatto	soddisfatto	molto soddisfatto	non risponde
Accuratezza della visita	1,5%	1,5%	54,4%	39,7%	2,9%
Informazioni ricevute	2,9%	1,5%	55,9%	33,8%	5,9%
Attenzione del medico	5,9%	1,5%	48,5%	38,2%	5,9%
Attenzione dell'infermiere	2,9%	1,5%	51,5%	36,8%	7,4%
Qualità del servizio	5,9%		45,6%	41,2%	7,4%
Disponibilità e cortesia degli operatori	2,9%		45,6%	44,1%	7,4%

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Spazio libero per eventuali reclami e/o proposte per il miglioramento del servizio

14 segnalazioni riferite a

Carenza ufficio ticket	8
Riduzione dei tempi attesa	9
Ufficio ticket presso l'ambulatorio	6

I dati raccolti in un breve lasso di tempo e su un campione statisticamente non rilevante, non possono oggi essere esaustivi.

Forniscono tuttavia una chiave di lettura interessante.

Evidenziano un'idea di
buona qualità complessiva e
di percezione di **professionalità** degli
operatori ed adeguatezza del setting
dell'attività specialistica

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

**Consideriamo, quindi, l'acquisizione
dei presenti dati come base per
programmare il miglioramento del
nostro futuro aziendale**

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

***Per migliorare il futuro
bisogna conoscere il
presente...***

Conferenza dei servizi 12 - 13 dicembre
Area tematica - Qualità dell'assistenza

Grazie della collaborazione:

- ✓ Direttori dei Distretti Sanitari di base
 - ✓ Il Personale dei Distretti Sanitari di Base
- ed in particolare

Dott. Congestri C.

Dott. Condipodaro A.

Dott. Schiariti A.

Grazie dell'attenzione