

CUSTOMER SATISFACTION - Valutazione sulla qualità percepita

RELAZIONE ANNO 2023

PREMESSA

La percezione dell'altro sulle nostre azioni e sui nostri comportamenti può, potenzialmente, rappresentare una buona occasione per ripensarci e ripensare le nostre performance. Misurare tale percezione consente, infatti, a persone e organizzazioni di comprendere ciò che risulta più problematico nelle proprie prestazioni e mette nelle condizioni i dirigenti di fissare nuovi obiettivi, responsabilizzarsi sui risultati e creare maggiore benessere organizzativo.

La qualità percepita è la soddisfazione delle esigenze degli utenti, è la capacità che il servizio offerto ha di rispondere alle loro aspettative. Pertanto, va compreso che il giudizio sull'erogazione di un servizio sanitario è sempre strettamente soggettivo; la "customer satisfaction" non dipende, cioè, solo dalla percezione del servizio erogato, ma è influenzata anche dal tipo di servizio atteso dallo stesso utente. Eppure, da tale soggettività è possibile evincere contenuti utili a consolidare i punti di forza, individuare i punti deboli e una molteplicità di interventi atti a promuovere un miglioramento continuo delle attività, così da rispondere sempre più ai bisogni del paziente/utente.

INTRODUZIONE

La valutazione della qualità dei servizi espressa dal cittadino è lo strumento attraverso il quale l'Azienda Sanitaria di Matera si impegna a perseguire l'obiettivo della qualità totale per far coincidere i servizi offerti con le richieste dei cittadini, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici.

Un'analisi della valutazione della qualità dei servizi serve ad ascoltare e comprendere fino in fondo i **bisogni** del cittadino, ponendo attenzione al suo giudizio, sviluppando e migliorando la capacità di dialogo e costruendo un modello di relazione basato sulla **fiducia** e sul **confronto**. Nelle organizzazioni sanitarie attivare la partecipazione dei cittadini alla progettazione e valutazione delle prestazioni erogate significa avviare in primo luogo un cambiamento nella **cultura organizzativa**, ovvero un passaggio a una **cultura di rete** e di **miglioramento dei servizi** che valorizzi sia le potenzialità interne, in termini di condivisione da parte degli operatori degli obiettivi aziendali e di definizione/monitoraggio dei livelli qualitativi dei servizi erogati, sia la disponibilità a condividere tali potenzialità con attori esterni attraverso una efficace comunicazione.

Per l'anno 2023, in collaborazione con la UOSD "Qualità, Accreditamento e Servizio Professioni Sanitarie e Sociali", e a seguito di confronto con la Direzione Sanitaria, si è proceduto ad individuare, a campione, Dipartimenti/UU.OO e ambulatori nei quali somministrare il questionario di gradimento.

Nello specifico, l'indagine ha riguardato le seguenti articolazioni aziendali:

- per il Dipartimento Medico: Ambulatori di Medicina Generale per i P.O. di Matera e Policoro;
- per il Dipartimento Chirurgico: Reparto di Ortopedia e Traumatologia e Ambulatori annessi per il P.O. di Matera e Policoro;
- per il Dipartimento Materno Infantile: Reparto di Ostetricia e Ginecologia e Ambulatori annessi per il P.O. di Matera e Policoro;
- per il Dipartimento Emergenza Accettazione: Reparti di Cardiologia e UTIC e Ambulatori annessi per il P.O. di Matera e Policoro;

- per il Dipartimento Integrazione Ospedale Territorio: Reparto di Lungodegenza Post Acuzie e Ambulatori annessi per l'Ospedale Distrettuale di Tricarico

La Customer Satisfaction è stata effettuata presso i reparti e gli ambulatori dal 1 al 15 dicembre 2023.

Lo strumento metodologico utilizzato è stato il questionario anonimo, a domande chiuse, inerenti la valutazione di alcuni aspetti dell'esperienza di ricovero e dei servizi, corredate da una scheda anagrafica del cittadino e da una breve informativa privacy.

ASSISTENZA OSPEDALIERA (REPORT A)

METODOLOGIA

La misurazione della soddisfazione del paziente in ambito ospedaliero è stata effettuata dal 1 al 15 dicembre 2023 presso i reparti di Ortopedia e Traumatologia , Ostetricia e Ginecologia, Cardiologia e UTIC del Presidio Ospedaliero "Madonna delle Grazie" di Matera e del Presidio Ospedaliero "Giovanni Paolo II" di Policoro, Reparto di Lungodegenza Post Acuzie dell'Ospedale Distrettuale di Tricarico utilizzando un questionario che indaga su aree specifiche così declinate:

- la valutazione degli aspetti organizzativi e dell'esperienza di ricovero in generale
- la valutazione del personale medico
- la valutazione del personale infermieristico
- la valutazione delle informazioni ricevute
- la valutazione complessiva degli ambienti
- la valutazione del comfort degli ambienti
- la valutazione della pulizia e igiene degli ambienti
- la valutazione della pulizia e dell'igiene dei bagni
- la valutazione complessiva del servizio di ristorazione
- la valutazione sulla qualità del cibo
- la valutazione sulla possibilità di scelta del menù
- la valutazione sugli orari dei pasti
- la valutazione del rispetto della riservatezza (privacy)

In aggiunta è stato fornito un allegato con la notazione sui dati anagrafici del cittadino (nel rispetto di riservatezza e privacy).

Per l'analisi dei singoli item è stata utilizzata la seguente scala di valori:

- 1 - pessima
- 2 - insoddisfacente
- 3 - sufficiente
- 4 - buona
- 5 - ottima

I questionari compilati e pervenuti alla UOSD “URP - Ufficio Stampa – Comunicazione - Privacy” sono stati **n. 108**

Nello specifico, **n. 67** questionari sono stati compilati nei reparti nell’Ospedale di Matera, **n.30** questionari nell’Ospedale di Policoro e **n. 11** questionari nell'Ospedale di Tricarico.

ASSISTENZA OSPEDALIERA

REPORT A

La somministrazione dei questionari, avvenuta grazie al lavoro degli operatori sanitari in turno lavorativo nel periodo di riferimento, ha interessato:

per il 41 % il Dipartimento Chirurgico

per il 35 % il Dipartimento Materno Infantile

per il 14 % il Dipartimento Emergenza Accettazione

per il 10 % il Dipartimento Integrazione Ospedale Territorio

Nello specifico si riporta di seguito, la tabella con i numeri dell'utenza ripartita per articolazione organizzativa e unità operativa.

UTENZA PER ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA E UNITA' OPERATIVA

Dip. Chirurgico	Dip. Materno Infantile	Dip. Emergenza Accettazione	Dip. Integrazione Ospedale Territorio
41 %	35 %	14 %	10 %

Ortopedia - Traumatologia		Ostetricia Ginecologia		Cardiologia -UTIC		Lungodegenza Post Acuzie	
Matera	64 %	Matera	63 %	Matera	100 %	Tricarico	100 %
Policoro	36 %	Policoro	37 %	Policoro	0		

A compilare il questionario sono stati prevalentemente i pazienti ricoverati (58 %), il familiare 40 %; il 2 % non ha risposto. Il profilo dell'utente che ha risposto al questionario, descritto nelle tabelle a seguire, è in prevalenza di genere femminile (69 %), ha un'età compresa tra 41 e 60 anni (35 %), ha la licenza media superiore (38 %), quella media inferiore il 27 %, il 51 % è occupato e il 15 % è disoccupato. L'83 % è della provincia di Matera, il 90 % è di nazionalità italiana, il 4 % proviene dai Paesi extraeuropei e il 2 % dai Paesi Europei.

Nelle

tabelle a seguire è riportato in grassetto il valore più alto relativo agli item considerati.

CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO		UTENZA PER SESSO		UTENZA PER ETÀ	
Paziente	58 %	Maschio	27 %	18 - 40 anni	30 %
Familiare	40 %	Femmina	69 %	41 - 60 anni	35 %
Altro	0			61 anni – oltre	31 %
Non risponde	2 %	Non risponde	4 %	Non risponde	4 %

UTENZA PER TITOLO DI STUDIO		UTENZA PER CONDIZIONI DI LAVORO	
Nessun titolo	4 %	Occupato	51 %
Licenza elementare	8 %	Disoccupato	15 %
Licenza media inferiore	27 %	Casalinga	12 %
Licenza media superiore	38 %	Inabile	1 %
Laurea	18 %	Studente	1 %
Post laurea	2 %	Pensionato	14 %
		Altro	4 %
Non risponde	3 %	Non risponde	2 %

UTENZA PER RESIDENZA		UTENZA PER NAZIONALITÀ	
Provincia di Matera	83 %	Italiana	90 %
Altre Province della Regione	8 %	Paesi Europei	2 %
Altra Regione	6 %	Paesi Extraeuropei	4 %
Non risponde	3 %	Non risponde	4 %

VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI E DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO IN GENERALE

La valutazione degli aspetti organizzativi e dell'esperienza di ricovero in generale è “buona” per il 45 % e “ottima” per il 29 %. La valutazione è stata “sufficiente” per il 24 % e “insoddisfacente” solo per il 2% del campione.

VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI E DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO IN GENERALE	
Pessima	0
Insoddisfacente	2 %
Sufficiente	24 %
Buona	45 %
Ottima	29 %
Non risponde	0

VALUTAZIONE DEL PERSONALE

La valutazione del personale medico risulta “ottima” per il 41 % e “buona” per il 40 %; il giudizio è “sufficiente” per il 10 % e “insoddisfacente” per il 7 %; il 2 % non ha risposto.

Anche il personale infermieristico dei reparti oggetto di indagine è stato valutato con un giudizio “ottimo” per il 46 % e “buono” per il 39 %; la valutazione è stata “sufficiente” per il 11 % e “insoddisfacente” per il 2 %; il 2 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO		VALUTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	
Pessima	0	Pessima	0
Insoddisfacente	7 %	Insoddisfacente	2 %
Sufficiente	10 %	Sufficiente	11 %
Buona	40 %	Buona	39 %
Ottima	41 %	Ottima	46 %
Non risponde	2 %	Non risponde	2 %

VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

La valutazione complessiva delle informazioni ricevute dal paziente durante la sua permanenza in reparto è risultata "buona" per il 40 %, "ottima" per il 36 %, "sufficiente" per il 20 % e "insoddisfacente" per il 4 %.

VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	
Pessima	0
Insoddisfacente	4 %
Sufficiente	20 %
Buona	40 %
Ottima	36 %
Non risponde	0

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI AMBIENTI

Un'analisi maggiormente dettagliata è stata dedicata alla valutazione degli ambienti dei reparti, relativa a comfort, pulizia e igiene di spazi e bagni.

Complessivamente il giudizio è "buono" per il 50 % dei pazienti e "ottimo" per il 21 %; è "insufficiente" per il 21 %, "insoddisfacente" per il 4 % e "pessimo" per il 2 %; il 2 % non ha risposto. Nello specifico, il confort è "buono" per il 50 % e "ottimo" per il 19 %; è "insufficiente" per il 23 %, "insoddisfacente" per il 5 % e "pessimo" per l'1 % degli interessati; il 2 % non ha risposto.

Le percentuali di gradimento relative alla pulizia e all'igiene degli ambienti mostrano segnali positivi : per il 43 % dei pazienti intervistati è "buona", per il 33 % è "ottima"; risulta "insufficiente" per 19 % e "insoddisfacente" per il 3 %; il 2 % non ha risposto.

La pulizia e l'igiene dei bagni dei reparti sono state giudicate "buona" per il 45 %, "ottima" per il 31 %, "sufficiente" per il 18 % e "insoddisfacente" per il 4 %; il 2 % non ha risposto.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI AMBIENTI	VALUTAZIONE COMFORT DEGLI AMBIENTI	VALUTAZIONE PULIZIA E IGIENE DEGLI AMBIENTI	VALUTAZIONE PULIZIA E IGIENE DEI BAGNI
Pessima 2 %	Pessima 1 %	Pessima 0	Pessima 0
Insoddisfacente 4 %	Insoddisfacente 5 %	Insoddisfacente 3 %	Insoddisfacente 4 %
Sufficiente 21 %	Sufficiente 23 %	Sufficiente 19 %	Sufficiente 18 %
Buona 50 %	Buona 50 %	Buona 43 %	Buona 45 %
Ottima 21 %	Ottima 19 %	Ottima 33 %	Ottima 31 %
Non risponde 2 %	Non risponde 2 %	Non risponde 2 %	Non risponde 2 %

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

L'indagine si è poi concentrata ad analizzare l'item relativo al servizio di ristorazione offerto ai degenti nei reparti interessati. Nella tabella relativa alla valutazione complessiva del servizio, la ristorazione risulta "pessima" per l'8 % e "insoddisfacente" per il 9 %. E' "sufficiente" per il 32 %, "buona" per il 29 % e "ottima" per il 19 % dei degenti intervistati.; il 3 % non ha risposto

Si tratta delle percentuali più negative attribuite agli item oggetto di indagine.

La qualità del cibo è "pessima" per il 9 % dei degenti intervistati, "insoddisfacente" per l'11 %, "sufficiente" per il 33 %, "buona" per il 27 % e "ottima" per il 17 %; il 3 % non ha risposto.

Anche la possibilità di scelta del menù risulta "pessima" per il 9 %, "insoddisfacente" per l'8 %, "sufficiente" per il 36 %, "buona" per il 25 %, "ottima" per il 15 % mentre il 7 % dei pazienti ricoverati ha preferito non rispondere.

La valutazione sugli orari di somministrazione dei pasti, invece, risulta "buona" per il 35 %, "ottima" per il 19 %, "sufficiente" per il 32 %, "insoddisfacente" per il 5 %, "pessima" per il 5 %; il 4 % non ha risposto.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE		VALUTAZIONE QUALITA' DEL CIBO		VALUTAZIONE POSSIBILITA' DI SCELTA DEL MENU'		VALUTAZIONE ORARI DEI PASTI	
Pessima	8 %	Pessima	9 %	Pessima	9 %	Pessima	5 %
Insoddisfacente	9 %	Insoddisfacente	11 %	Insoddisfacente	8 %	Insoddisfacente	5 %
Sufficiente	32 %	Sufficiente	33 %	Sufficiente	36 %	Sufficiente	32 %
Buona	29 %	Buona	27 %	Buona	25 %	Buona	35 %
Ottima	19 %	Ottima	17 %	Ottima	15 %	Ottima	19 %
Non risponde	3 %	Non risponde	3 %	Non risponde	7 %	Non risponde	4 %

VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Il rispetto della riservatezza, durante la permanenza in ospedale, è “ottima” per il 40 % degli intervistati, “buona” per il 39 %, “sufficiente” per 15 %; solo per il 2 % è “insoddisfacente” e per l’1 % “pessima” ; il 3 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA	
Pessima	1 %
Insoddisfacente	2 %
Sufficiente	15 %
Buona	39 %
Ottima	40 %
Non risponde	3 %

SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI (REPORT B)

METODOLOGIA

La misurazione della valutazione della qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali è stata effettuata dal 1 al 15 dicembre 2023, presso gli Ambulatori di Medicina Generale, di Ortopedia -Traumatologia, di Ostetricia e Ginecologia, di Cardiologia - UTIC del Presidio Ospedaliero “Madonna delle Grazie” di Matera e del Presidio Ospedaliero “Giovanni Paolo II” di Policoro e presso gli Ambulatori di Lungodegenza dell'Ospedale Distrettuale di Tricarico utilizzando un questionario che indaga su aree specifiche così declinate:

- la valutazione dell'accessibilità alla struttura
- la valutazione del personale medico
- la valutazione del personale infermieristico/tecnico
- la valutazione delle informazioni ricevute
- la valutazione del rispetto della riservatezza (privacy)
- la valutazione degli aspetti organizzativi (in generale)
- la valutazione complessiva degli ambienti
- la valutazione del comfort degli ambienti
- la valutazione della pulizia e dell'igiene degli ambienti
- la valutazione della pulizia e dell'igiene dei bagni
- la valutazione dei tempi di attesa dalla prenotazione alla prestazione
- la valutazione del servizio fornito dal CUP al momento della prenotazione

In aggiunta è stato fornito un allegato con la notazione sui dati anagrafici del cittadino (nel rispetto di riservatezza e privacy).

Per l'analisi dei singoli item è stata utilizzata la seguente scala di valori:

- 1 - pessima
- 2 - insoddisfacente
- 3 - sufficiente
- 4 - buona
- 5 - ottima

I questionari compilati e pervenuti alla UOSD “URP-Ufficio Stampa-Comunicazione-Privacy” sono stati n. **391**, n. 8 questionari non sono stati compilati. Nello specifico, n. **269** questionari sono stati compilati negli ambulatori dell'Ospedale di Matera, **n.113** questionari negli ambulatori dell'Ospedale di Policoro e n. **9** nell'Ospedale Distrettuale di Tricarico.

SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI

REPORT B

La somministrazione dei questionari, avvenuta grazie al lavoro degli operatori sanitari in turno lavorativo nel periodo di riferimento, ha interessato:

per il 35 % il Dipartimento Medico

per il 26 % il Dipartimento Chirurgico

per il 21 % il Dipartimento Materno Infantile

per il 16 % il Dipartimento Emergenza Accettazione

per il 2 % il Dipartimento Integrazione Ospedale Territorio

Nello specifico si riporta di seguito la tabella con i numeri dell'utenza ripartita per articolazione organizzativa e unità operativa.

UTENZA PER ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA E UNITA' OPERATIVA				
Dip. Medico 35 %	Dip. Chirurgico 26 %	Dip. Materno Infantile 21 %	Dip. Emergenza Accettazione 16 %	Dip. Integrazione Ospedale Territorio 2 %
Medicina Generale Matera 59 % Policoro 41 %	Ortopedia - Traumatologia Matera 77 % Policoro 23 %	Ostetricia Ginecologia Matera 78 % Policoro 22 %	Cardiologia -UTIC Matera 75 % Policoro 25 %	Lungodegenza Post Acuzie Tricarico 100 %

A compilare il questionario sono stati prevalentemente gli utenti (64 %) e il familiare (27 %); il 6 % non ha risposto. Il profilo dell'utente che ha risposto al questionario, descritto nelle tabelle a seguire, è in prevalenza di genere femminile (53 %), il 35 % è di genere maschile, il 12 % ha preferito non rispondere; ha un'età compresa tra 41 e 60 anni (41 %), ha la licenza media superiore (44 %), quella media inferiore (19 %), la laurea (18 %); il 42 % è occupato, il 17 % è pensionato, il 15 % è casalinga e il 14 % è disoccupato. L'81 % è della provincia di Matera, il 94 % è di nazionalità italiana, l'1 % proviene dai Paesi Europei e l'1 % dai Paesi extraeuropei; il 4 % non ha risposto.

Nelle tabelle a seguire è riportato in grassetto il valore più alto relativo agli item considerati.

CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO		UTENZA PER SESSO		UTENZA PER ETÀ	
Paziente	64 %	Maschio	35 %	18 - 40 anni	24 %
Familiare	27 %	Femmina	53 %	41 - 60 anni	41 %
Altro	3 %			61 anni – oltre	27 %
non risponde	6 %	non risponde	12 %	non risponde	8 %

UTENZA PER TITOLO DI STUDIO		UTENZA PER CONDIZIONI DI LAVORO	
Nessun titolo	7 %	Occupato	42 %
Licenza elementare	5 %	Disoccupato	14 %
Licenza media inferiore	19 %	Casalinga	15 %
Licenza media superiore	44 %	Inabile	1 %
Laurea	18 %	Studente	4 %
Post laurea	2 %	Pensionato	17 %
		Altro	4 %
Non risponde	5 %	Non risponde	3 %

UTENZA PER RESIDENZA		UTENZA PER NAZIONALITA'	
Provincia di Matera	81 %	Italiana	94 %
Altre Province della Regione	10 %	Paesi Europei	1 %
Altra Regione	6 %	Paesi Extraeuropei	1 %
Non risponde	3 %	Non risponde	4 %

VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

Il 47 % degli intervistati considera “buona” l'accessibilità alla struttura e il 22 % la giudica “ottima”; per il 22 % è “sufficiente” mentre per il 5 % è “Insoddisfacente” e per il 4 % è “pessima”.

VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA	
Pessima	4 %
Insoddisfacente	5 %
Sufficiente	22 %
Buona	47 %
Ottima	22 %
Non risponde	0

VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Il personale medico delle strutture ambulatoriali prese in esame è considerato “buono” per il 46 % degli utenti intervistati, “ottimo” per il 32 %; è “sufficiente” per il 13 %, “insoddisfacente” per il 3 %, “pessimo” per il 2 %; il 4 % non ha risposto.

Anche il personale infermieristico è valutato positivamente: per il 47 % degli intervistati è “buono”, per il 37 % è “ottimo” ; per il 7 % è “sufficiente”, per il 2 % è “insoddisfacente” e per l'1 % è “pessimo”; il 6 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO		VALUTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	
Pessima	2 %	Pessima	1 %
Insoddisfacente	3 %	Insoddisfacente	2 %
Sufficiente	13 %	Sufficiente	7 %
Buona	46 %	Buona	47 %
Ottima	32 %	Ottima	37 %
Non risponde	4%	Non risponde	6 %

VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

La valutazione complessiva delle informazioni ricevute dal paziente durante la sua permanenza in ambulatorio è risultata “buona” per il 45 %, “ottima” per il 30 %, “sufficiente” per il 17 %, “insoddisfacente” per il 4 % e “pessima “ per il 2 %; il 2 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	
Pessima	2 %
Insoddisfacente	4 %
Sufficiente	17 %
Buona	45 %
Ottima	30 %
Non risponde	2 %

VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Il rispetto della riservatezza, durante la permanenza in ambulatorio, è “buona” per il 47 % degli intervistati, “ottima” per il 33 %, “sufficiente” per 12 %; solo per il 3 % è “insoddisfacente” e per il 2 % è “pessima” ; il 3 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA	
Pessima	2 %
Insoddisfacente	3 %
Sufficiente	12 %
Buona	47 %
Ottima	33 %
Non risponde	3 %

VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

Gli aspetti organizzativi più generali che attengono ai servizi diagnostici e ambulatoriali sono considerati “buoni” per il 41 % e “ottimi” per il 16 % degli intervistati; il 27 % li considera “sufficienti”, l'8 % “insoddisfacenti” e il 6 % “pessimi”; il 2 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI IN GENERALE	
Pessima	6 %
Insoddisfacente	8 %
Sufficiente	27 %
Buona	41 %
Ottima	16 %
Non risponde	2 %

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI AMBIENTI – COMFORT DEGLI AMBIENTI

La valutazione complessiva degli ambienti risulta “buona” per il 48 % degli utenti e “sufficiente” per il 28 %, “ottima” per il 16 %, per il 4 % è “insoddisfacente”, il 2 % è “pessima”; il 2 % ha preferito non rispondere.

Relativamente al comfort, il 47 % degli intervistati lo ritiene “buono”, il 28 % “sufficiente”, il 15 % “ottimo”; per il 6 % è “insoddisfacente” e per il 2 % è “pessimo”; il 2 % ha preferito non rispondere.

VALUTAZIONE PULIZIA ED IGIENE DEGLI AMBIENTI E DEI BAGNI

Il giudizio degli utenti degli ambulatori interessati dall’intervista, per quanto concerne la pulizia e l’igiene degli ambienti, è “buono” per il 48 %, “ottimo” per il 17 %, “sufficiente” per il 23 %; è invece “insoddisfacente” per il 4 % e “pessimo” per il 4 %; il 4 % ha preferito non rispondere.

Anche la pulizia e l’igiene dei bagni è considerata “buona” per 43%, “ottima” per il 16 %, “sufficiente” per il 25 %; è invece “insoddisfacente” per il 7 % e “pessima” per il 5 %; il 4 % ha preferito non rispondere.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI AMBIENTI	VALUTAZIONE COMFORT DEGLI AMBIENTI	VALUTAZIONE PULIZIA E IGIENE DEGLI AMBIENTI	VALUTAZIONE PULIZIA E IGIENE DEI BAGNI
Pessima 2 %	Pessima 2 %	Pessima 4 %	Pessima 5 %
Insoddisfacente 4 %	Insoddisfacente 6 %	Insoddisfacente 4 %	Insoddisfacente 7 %
Sufficiente 28 %	Sufficiente 28 %	Sufficiente 23 %	Sufficiente 25 %
Buona 48 %	Buona 47 %	Buona 48 %	Buona 43 %
Ottima 16 %	Ottima 15 %	Ottima 17 %	Ottima 16 %
Non risponde 2 %	Non risponde 2 %	Non risponde 4 %	Non risponde 4 %

VALUTAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA DELLA PRENOTAZIONE

Sui tempi di attesa della prenotazione gli intervistati si esprimono con un giudizio meno favorevole: la valutazione è “sufficiente” per il 31 %, “pessima” per il 17 % e “insoddisfacente” per il 13 %; soltanto per il 26 % è “buona” e per l’11 % è “ottima”; il 2 % non ha risposto. Più favorevole è la valutazione espressa sul servizio CUP: per il 40 % è “buona” e per il 10 % è “ottima”; invece per il 25 % è “sufficiente”, per il 15 % è “insoddisfacente” e per il 8 % è “pessima”; il 2 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA DALLA PRENOTAZIONE ALLA PRESTAZIONE	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO FORNITO DAL CUP AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE
Pessima 17 %	Pessima 8 %
Insoddisfacente 13 %	Insoddisfacente 15 %
Sufficiente 31 %	Sufficiente 25 %
Buona 26 %	Buona 40 %
Ottima 11 %	Ottima 10 %
Non risponde 2 %	Non risponde 2 %

In conclusione:

Le due aree valutate con percentuali di soddisfazione più basse - e che, pertanto, meriterebbero un approfondimento e un'analisi finalizzate a migliorarne gli standard di qualità - sono quelle relative al **servizio di ristorazione/qualità del cibo** e quella relativa ai **tempi di attesa dalla prenotazione alle prestazioni ambulatoriali**.

La valutazione complessiva del servizio di ristorazione risulta, infatti, "pessima" per l'8 % e "insoddisfacente" per il 9 %, "sufficiente" per il 32 %, "buona" per il 29 % e "ottima" per il 19 % dei degenti intervistati; il 3 % non ha risposto.

La qualità del cibo è "pessima" per il 9 % dei degenti intervistati, "insoddisfacente" per l'11 %, "sufficiente" per il 33 %, "buona" per il 27 % e "ottima" per il 17 %; il 3 % non ha risposto.

Anche **la possibilità di scelta del menù** risulta "pessima" per il 9 %, "insoddisfacente" per l'8 %, "sufficiente" per il 36 %, "buona" per il 25 %, "ottima" per il 15 % mentre il 7 % dei pazienti ricoverati ha preferito non rispondere.

Per quanto riguarda **i tempi di attesa dalla prenotazione alle prestazioni ambulatoriali**, la valutazione degli intervistati è "sufficiente" per il 31 %, "pessima" per il 17 % e "insoddisfacente" per il 13 %; soltanto per il 26 % è "buona" e per l'11 % è "ottima"; il 2 % non ha risposto.

Si ringraziano per la collaborazione la dott.ssa Angela Braia, la dott.ssa Chiara Gentile, la dott.ssa Sara Guancialino, la dott.ssa Nunzia Limatola, il dott. Donato Raucci, la dott.ssa Domenica Tucci, il dott. Francesco Alba, la dott.ssa Maria Antonietta Albanese, la dott.ssa Enza Michela Bottalico, il dott. Domenico Calciano, il dott. Nicola Capistrano, il dott. Angelo Coppola, la dott.ssa Antonia Gatti, la dott.ssa Luigia Nicoletti, la dott.ssa Aurora Pastore, il dott. Mario Rosario Ragone, il dott. Ferdinando Vaccaro.

UOSD "Urp-Comunicazione-Ufficio Stampa-Privacy"