

CUSTOMER SATISFACTION - Valutazione sulla qualità percepita

RELAZIONE ANNO 2024

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 i dirigenti nelle condizioni di fissare nuovi obiettivi, responsabilizzarsi sui risultati e creare maggiore benessere organizzativo.

La qualità percepita è la soddisfazione delle esigenze degli utenti, nonché la capacità che il servizio offerto ha di rispondere alle loro aspettative. Ne discende, pertanto, 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. 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 2024, in collaborazione con la UOSD "Qualità, Accreditamento e Servizio Professioni Sanitarie e Sociali", e a seguito del 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 sono state individuate le seguenti articolazioni aziendali:

- per il Dipartimento Multidisciplinare Medico:

- ° Reparto di Pneumologia e Ambulatori annessi per il P.O. di Matera
- ° Reparto di Nefrologia e Ambulatori annessi per il P.O. di Matera
- ° Ambulatorio Dialisi per il P.O. di Matera e per l'Ospedale Distrettuale di Tinchi
- ° Ambulatorio di Oncologia Medica per il P.O. di Matera
- ° Ambulatorio di Oncoematologia per il P.O. di Matera

- per il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico:
 - ° Reparto di Urologia e Ambulatori annessi per il P.O. di Matera
 - ° Ambulatorio di Gastroenterologia Interventistica per il P.O. di Matera
 - ° Ambulatorio di Endoscopia Digestiva per il P.O. di Policoro
- per il Dipartimento Emergenza Accettazione:
 - ° Pronto Soccorso per il P.O. di Matera e per il P.O. di Policoro
- per il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto:
 - ° Ambulatorio di Radiologia per il P.O. di Matera e per il P.O. di Policoro
- per il Dipartimento Integrazione Ospedale Territorio:
 - ° Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitazione per il P.O. di Matera e per il P.O. di Policoro
 - ° Ambulatorio di Pneumologia Territoriale presso la Sede Centrale ASM

La Customer Satisfaction è stata effettuata presso i Reparti e gli Ambulatori dal 2 al 15 dicembre 2024.

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

METODOLOGIA

La misurazione della soddisfazione del paziente in ambito ospedaliero è stata effettuata dal 2 al 15 dicembre 2024 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

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 Dipartimento Multidisciplinare Medico:
 - ° Reparto di Nefrologia per il P.O. di Matera
 - ° Reparto di Pneumologia per il P.O. di Matera
- per il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico:
 - ° Reparto di Urologia per il P.O. di Matera

I questionari compilati e pervenuti alla UOSD "URP – Comunicazione - Ufficio Stampa - Privacy" sono stati n. 58. Il totale dei pazienti ricoverati presso i Reparti interessati dall'indagine nel periodo di riferimento sono stati n.65. Pertanto la partecipazione è stata dell'89 %.

A compilare il questionario sono stati prevalentemente i pazienti ricoverati (76 %) mentre i familiari sono stati il 24 %. Il profilo dell'utente che ha risposto al questionario, descritto nelle tabelle a seguire, è di genere maschile (48 %) e di genere femminile (42 %) mentre il 10 % non ha risposto; ha un'età dai 61 anni in su (56%) mentre il 38 % ha un'età compresa tra 41 e 60 anni e il 3 % ha una età compresa tra 18 e 40 anni; ha la licenza media superiore (35 %), quella media inferiore il 28 %, la licenza elementare il 17 %, nessun titolo di studio il 12 %, la laurea l'8 %. Il 45 % è pensionato, il 26 % è occupato, il 14 % è casalinga e l'8 % è disoccupato, il 5 % è studente. L'86 % è della provincia di Matera, il 98 % è di nazionalità italiana, il 2 % proviene dai Paesi Europei.

CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO		UTENZA PER SESSO		UTENZA PER ETÀ	
Paziente	76 %	Maschio	48 %	18 - 40 anni	3 %
Familiare	24 %	Femmina	42 %	41 - 60 anni	38 %
Altro	0			61 anni – oltre	56 %
Non risponde	0	Non risponde	10 %	Non risponde	3 %

UTENZA PER TITOLO DI STUDIO		UTENZA PER CONDIZIONI DI LAVORO	
Nessun titolo	12 %	Occupato	26 %
Licenza elementare	17 %	Disoccupato	8 %
Licenza media inferiore	28 %	Casalinga	14 %
Licenza media superiore	35 %	Inabile	0
Laurea	8 %	Studente	5 %
Post laurea	0	Pensionato	45 %
		Altro	2 %
Non risponde	0	Non risponde	0

UTENZA PER RESIDENZA		UTENZA PER NAZIONALITA'	
Provincia di Matera	86 %	Italiana	98 %
Altre Province della Regione	9 %	Paesi Europei	2 %
Altra Regione	5 %	Paesi Extraeuropei	0
Non risponde	0	Non risponde	0

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

La valutazione degli aspetti organizzativi e dell'esperienza di ricovero in generale è stata “ottima” per il 48 % e “buona” per il 45 %. La valutazione è stata “sufficiente” per il 7 % del campione.

VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI E DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO IN GENERALE	
Pessima	0
Insoddisfacente	0
Sufficiente	7 %
Buona	45 %
Ottima	48 %
Non risponde	0

VALUTAZIONE DEL PERSONALE

La valutazione del personale medico risulta “ottima” per il 72 % e “buona” per il 28 %.

Anche il personale infermieristico dei reparti oggetto di indagine è stato valutato con un giudizio “ottimo” per il 76 % “buono” per il 24 %.

VALUTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO		VALUTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	
Pessima	0	Pessima	0
Insoddisfacente	0	Insoddisfacente	0
Sufficiente	0	Sufficiente	0
Buona	28 %	Buona	24 %
Ottima	72 %	Ottima	76 %
Non risponde	0	Non risponde	0

VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

La valutazione complessiva delle informazioni ricevute dal paziente durante la sua permanenza in reparto è risultata “buona” per il 60 %, “ottima” per il 33 %, “insoddisfacente” per il 5 % e “sufficiente” per il 2 %.

VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	
Pessima	0
Insoddisfacente	5 %
Sufficiente	2 %
Buona	60 %
Ottima	33 %
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 53 % dei pazienti e “ottimo” per il 31 %; è “sufficiente” per il 16 %.

Nello specifico, il comfort è “buono” per il 53 % e “ottimo” per il 19 %; è “sufficiente” per il 16 % e “insoddisfacente” per il 2 % degli intervistati.

Le percentuali di gradimento relative alla pulizia e all’igiene degli ambienti mostrano segnali positivi: per il 48 % dei pazienti intervistati è “buona”, per il 38 % è “ottima”; risultano “sufficiente” per il 9 % e “insoddisfacente” per il 3 %; il 2 % non ha risposto.

Il giudizio per la pulizia e l’igiene dei bagni dei reparti è “buona” per il 50 %, “ottima” per il 36 %, “sufficiente” per il 10 % e “insoddisfacente” per il 2 %; il 2 % non ha risposto.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI AMBIENTI	VALUTAZIONE DEL COMFORT DEGLI AMBIENTI	VALUTAZIONE DELLA PULIZIA E IGIENE DEGLI AMBIENTI	VALUTAZIONE DELLA PULIZIA E IGIENE DEI BAGNI
Pessima 0	Pessima 0	Pessima 0	Pessima 0
Insoddisfacente 0	Insoddisfacente 2 %	Insoddisfacente 3 %	Insoddisfacente 2 %
Sufficiente 16 %	Sufficiente 10 %	Sufficiente 9 %	Sufficiente 10 %
Buona 53 %	Buona 53 %	Buona 48 %	Buona 50 %
Ottima 31 %	Ottima 35 %	Ottima 38 %	Ottima 36 %
Non risponde 0	Non risponde 0	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 "buona" per il 40 %; è "sufficiente" per il 31 %, "insoddisfacente" per il 24 % e "pessima" per il 3 % dei degenti intervistati.; il 2 % non ha risposto.

La qualità del cibo è "pessima" per l' 8 % dei degenti intervistati, "insoddisfacente" per l'26 %, " sufficiente" per il 38 %, "buona" per il 26 % e "ottima" per il 2 %.

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

Anche la possibilità di scelta del menù risulta "insoddisfacente" per il 13 %, "sufficiente" per il 38 %, "buona" per il 42 % e "ottima" per il 7 % dei pazienti ricoverati.

La valutazione sugli orari di somministrazione dei pasti, invece, risulta "buona" per il 50 %, "ottima" per il 7 %, "sufficiente" per il 35 % e "insoddisfacente" per l'8 %.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE	VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL CIBO	VALUTAZIONE DELLA POSSIBILITA' DI SCELTA DEL MENU'	VALUTAZIONE DEGLI ORARI DEI PASTI
Pessima 3 %	Pessima 8 %	Pessima 0	Pessima 0
Insoddisfacente 24 %	Insoddisfacente 26 %	Insoddisfacente 13 %	Insoddisfacente 8 %
Sufficiente 31 %	Sufficiente 38 %	Sufficiente 38 %	Sufficiente 35 %
Buona 40 %	Buona 26 %	Buona 42 %	Buona 50 %
Ottima 0	Ottima 2 %	Ottima 7 %	Ottima 7 %
Non risponde 2 %	Non risponde 0	Non risponde 0	Non risponde 0

VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Il rispetto della riservatezza, durante la permanenza in ospedale, è “buona” per il 52 %, “ottima” per il 43 % degli intervistati, e “sufficiente” per 5 %.

VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA	
Pessima	0
Insoddisfacente	0
Sufficiente	5 %
Buona	52 %
Ottima	43 %
Non risponde	0

SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI

METODOLOGIA

La misurazione della valutazione della qualità dei servizi diagnostici e ambulatoriali è stata effettuata dal 2 al 15 dicembre 2024 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

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 Dipartimento Multidisciplinare Medico:
 - ° Ambulatori di Pneumologia per il P.O. di Matera
 - ° Ambulatori di Nefrologia per il P.O. di Matera
 - ° Ambulatorio Dialisi per il P.O. di Matera e per l'Ospedale Distrettuale di Tinchi
 - ° Ambulatorio di Oncologia Medica per il P.O. di Matera
 - ° Ambulatorio di Oncoematologia per il P.O. di Matera
- per il Dipartimento Multidisciplinare Chirurgico:
 - ° Ambulatori di Urologia per il P.O. di Matera
 - ° Ambulatorio di Gastroenterologia Interventistica per il P.O. di Matera
 - ° Ambulatorio di Endoscopia Digestiva per il P.O. di Policoro
- per il Dipartimento Emergenza Accettazione:
 - ° Pronto Soccorso per il P.O. di Matera e per il P.O. di Policoro
- per il Dipartimento Servizi Diagnostici e di Supporto:
 - ° Ambulatorio di Radiologia per il P.O. di Matera e per il P.O. di Policoro
- per il Dipartimento Integrazione Ospedale Territorio:
 - ° Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitazione per il P.O. di Matera e per il P.O. di Policoro
 - ° Ambulatorio di Pneumologia Territoriale presso la Sede Centrale dell'ASM

I questionari compilati e pervenuti alla UOSD "URP - Comunicazione Ufficio Stampa - Privacy" sono stati n. 617.

Non sono pervenuti i questionari relativi al Pronto Soccorso del P.O. di Matera e del P.O. di Policoro.

Il totale dei pazienti recatisi presso gli Ambulatori interessati dall'indagine nel periodo di riferimento sono stati n. 1524. Pertanto la partecipazione è stata del 40 %.

A compilare il questionario sono stati prevalentemente i pazienti (73 %); il familiare è stato il 20 % e il 5 % non ha risposto.

Il profilo dell'utente che ha risposto al questionario, descritto nelle tabelle a seguire, è in prevalenza di genere maschile (51 %), il 36 % è di genere femminile, il 13 % ha preferito non rispondere; ha un'età dai 61 anni in su (43 %) mentre il 37 % ha un'età compresa tra 41 e 60 anni, il 12 % ha una età compresa tra 18 e 40 anni e l'8 % ha preferito non rispondere.

Il 42 % ha la licenza media superiore, il 22 % quella media inferiore, il 19 % ha la laurea, il 9 % ha la licenza elementare.

Il 36 % è occupato, il 33 % è pensionato, l'11 % è casalinga, l'8 % è disoccupato e il 2 % è studente.

L'83 % è della provincia di Matera, l'8 % proviene da altre province della Regione e il 5 % da altra Regione mentre il 4 % ha preferito non rispondere.

Il 94 % è di nazionalità italiana, l'1 % proviene dai Paesi Europei, l'1 % dai Paesi extraeuropei mentre il 4 % ha preferito non rispondere.

CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO		UTENZA PER SESSO		UTENZA PER ETÀ	
Paziente	73 %	Maschio	51 %	18 - 40 anni	12 %
Familiare	20 %	Femmina	36 %	41 - 60 anni	37 %
Altro	2 %			61 anni – oltre	43 %
non risponde	5 %	non risponde	13 %	non risponde	8 %

UTENZA PER TITOLO DI STUDIO		UTENZA PER CONDIZIONI DI LAVORO	
Nessun titolo	2 %	Occupato	36 %
Licenza elementare	9 %	Disoccupato	8 %
Licenza media inferiore	22 %	Casalinga	11 %
Licenza media superiore	42 %	Inabile	1 %
Laurea	19 %	Studente	2 %
Post laurea	2 %	Pensionato	33 %
		Altro	5 %
Non risponde	4 %	Non risponde	4 %

UTENZA PER RESIDENZA		UTENZA PER NAZIONALITÀ	
Provincia di Matera	83 %	Italiana	94 %
Altre Province della Regione	8 %	Paesi Europei	1 %
Altra Regione	5 %	Paesi Extraeuropei	1 %
Non risponde	4 %	Non risponde	4 %

VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA

Il 40 % degli intervistati considera “buona” l’accessibilità alla struttura e il 29 % la giudica “ottima”; per il 20 % è “sufficiente” mentre per il 7 % è “Insoddisfacente” e per il 2 % è “pessima”; il 2 % ha preferito non rispondere.

VALUTAZIONE DELL'ACCESSIBILITA' ALLA STRUTTURA	
Pessima	2 %
Insoddisfacente	7 %
Sufficiente	20 %
Buona	40 %
Ottima	29 %
Non risponde	2 %

VALUTAZIONE DEL PERSONALE

Il personale medico delle strutture ambulatoriali prese in esame è considerato “ottimo” per il 51 % e “buono” per il 36 % degli utenti intervistati; è “sufficiente” per il 7 %, “insoddisfacente” per il 2 %, “pessimo” per l’1 %; il 3 % non ha risposto.

Anche il personale infermieristico è valutato positivamente: per il 52 % degli intervistati è “ottimo”, per il 34 % è “buono”; per il 7 % è “sufficiente”, per l’1 % è “insoddisfacente” e per l’1 % è “pessimo”; il 5 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO		VALUTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	
Pessima	1 %	Pessima	1 %
Insoddisfacente	2 %	Insoddisfacente	1 %
Sufficiente	7 %	Sufficiente	7 %
Buona	36 %	Buona	34 %
Ottima	51 %	Ottima	52 %
Non risponde	3 %	Non risponde	5 %

VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE

La valutazione complessiva delle informazioni ricevute dal paziente durante la sua permanenza in ambulatorio è risultata “buona” per il 42 %, “ottima” per il 39 %, “sufficiente” per il 15 %, “insoddisfacente” per il 2 % e “pessima” per il 1 %; l'1 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE	
Pessima	1 %
Insoddisfacente	2 %
Sufficiente	15 %
Buona	42 %
Ottima	39 %
Non risponde	1 %

VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Il rispetto della riservatezza, durante la permanenza in ambulatorio, è risultata “ottima” per il 42 %, “buona” per il 40 % degli intervistati, “sufficiente” per il 14 %, “insoddisfacente” per il 2 % ,“pessima” per l'1% ; l'1 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA	
Pessima	1 %
Insoddisfacente	2 %
Sufficiente	14 %
Buona	40 %
Ottima	42 %
Non risponde	1 %

VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

Gli aspetti organizzativi più generali che attengono ai servizi diagnostici e ambulatoriali sono considerati “buoni” per il 40 % e “ottimi” per il 27 % degli intervistati; il 22 % li considera “sufficienti”, il 7 % “insoddisfacenti” e il 2 % “pessimi”; il 2 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI IN GENERALE	
Pessima	2 %
Insoddisfacente	7 %
Sufficiente	22 %
Buona	40 %
Ottima	27 %
Non risponde	2 %

VALUTAZIONE COMPLESSIVA E COMFORT DEGLI AMBIENTI

La valutazione complessiva degli ambienti risulta “buona” per il 41 % degli utenti e “ottima” per il 23 %; per il 27 % è “sufficiente”, per il 6 % è “insoddisfacente”, per l'1 % è “pessima”; il 2 % ha preferito non rispondere.

Relativamente al comfort, il 41 % degli intervistati lo ritiene “buono” e il 23 % “ottimo”; per il 26 % è “sufficiente”, per il 7 % è “insoddisfacente” e per l'1 % è “pessimo”; il 2 % ha preferito non rispondere.

VALUTAZIONE DELLA 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 39 %, “ottimo” per il 28 %, “sufficiente” per il 21 %; è invece “insoddisfacente” per il 6 % e “pessimo” per il 3 %; il 3 % ha preferito non rispondere.

Anche la pulizia e l'igiene dei bagni è considerata “buona” per il 35 %, “ottima” per il 24 %, “sufficiente” per il 24 %; è invece “insoddisfacente” per l'8 % e “pessima” per il 5 %; il 4 % ha preferito non rispondere.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEGLI AMBIENTI		VALUTAZIONE DEL COMFORT DEGLI AMBIENTI		VALUTAZIONE DELLA PULIZIA E IGIENE DEGLI AMBIENTI		VALUTAZIONE DELLA PULIZIA E IGIENE DEI BAGNI	
Pessima	1 %	Pessima	1 %	Pessima	3 %	Pessima	5 %
Insoddisfacente	6 %	Insoddisfacente	7 %	Insoddisfacente	6 %	Insoddisfacente	8 %
Sufficiente	27 %	Sufficiente	26 %	Sufficiente	21 %	Sufficiente	24 %
Buona	41 %	Buona	41 %	Buona	39 %	Buona	35 %
Ottima	23 %	Ottima	23 %	Ottima	28 %	Ottima	24 %
Non risponde	2 %	Non risponde	2 %	Non risponde	3 %	Non risponde	4 %

VALUTAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA DALLA PRENOTAZIONE ALLA PRESTAZIONE

La valutazione espressa dagli intervistati relativa ai tempi di attesa dalla prenotazione alla prestazione è “sufficiente” per il 26 %, “buona” per il 25%, “ottima” per il 19, % “pessima” per il 16 % e “insoddisfacente” per il 13 %; l'1% non ha risposto.

La valutazione espressa dagli intervistati relativa al servizio CUP è “sufficiente” per il 29 %, “buona” per il 28 %, “ottima” per il 18 %; è “insoddisfacente” per il 12 % e “pessima” per il 10 %; il 3 % non ha risposto.

VALUTAZIONE DEI TEMPI DI ATTESA DALLA PRENOTAZIONE ALLA PRESTAZIONE		VALUTAZIONE DEL SERVIZIO FORNITO DAL CUP AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE	
Pessima	16 %	Pessima	10 %
Insoddisfacente	13 %	Insoddisfacente	12 %
Sufficiente	26 %	Sufficiente	29 %
Buona	25 %	Buona	28 %
Ottima	19 %	Ottima	18 %
Non risponde	1 %	Non risponde	3 %

In conclusione:

Le 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 “buona” per il 40 % ma è “sufficiente” per il 31 %, “insoddisfacente” per il 24 % e “pessima” per il 3 % dei degenti intervistati.; il 2 % non ha risposto. La qualità del cibo è “pessima” per l' 8 % dei degenti intervistati, “insoddisfacente” per l'26 %, “sufficiente” per il 38 %; è “buona” per il 26 % e “ottima” per il 2 %.

Per quanto riguarda i tempi di attesa dalla prenotazione alle prestazioni ambulatoriali, la valutazione espressa dagli intervistati relativa ai tempi di attesa della prenotazione è “sufficiente” per il 26 %, “buona” per il 25%, “ottima” per il 19 % “pessima” per il 16 % e “insoddisfacente” per il 13 %; l'1% 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 Domenica Tucci, la dott.ssa Salvatrice Casolaro, la dott.ssa Paola Bucci Brucato, la dott.ssa Vita Spaguolo, il dott. Angelo Raffaele Cotugno, la dott.ssa Angela Aresta, la dott.ssa Bruna Lucia Nicoletti, il dott. Nicola Persia, la dott.ssa Bruna Andrisani, il dott. Francesco Alba, la dott.ssa Brunella Barbaro, il dott. Domenico Sarubbi, la dott.ssa Loredana Pacifico, la dott.ssa Luigia Nicoletti, il dott. Giuseppe Montemurro, il dott. Domenico Calaciano, la dott.ssa Nunziata Cotugno, la dott.ssa Caterina Abbatangelo, la dott.ssa Maria Giovanna Paolicelli, la dott.ssa Antonia Colangelo, il dott. Fulvio Tataranni, il dott. Ferdinando Vaccaro.