

CUSTOMER SATISFACTION - Valutazione sulla qualità percepita

Relazione anno 2021

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 2020 si decise di sospendere la somministrazione dei questionari a causa dell'emergenza sanitaria da Covid -19 e delle conseguenti difficoltà dal punto di vista organizzativo che, con buona probabilità, avrebbero esitato un'indagine poco attendibile dal punto di vista del campionamento.

Seppure nel perdurare di una pandemia non ancora superata, per il 2021 si è proceduto a campionare piccoli segmenti dell'intera struttura aziendale. Nello specifico, in riferimento all'assistenza ospedaliera, è stata individuata la UOC di Ortopedia e Traumatologia del Presidio Ospedaliero "Madonna delle Grazie" di Matera e la stessa UOC del Presidio Ospedaliero "Giovanni Paolo II" di Policoro. Per quanto riguarda le prestazioni ambulatoriali, i questionari sono stati somministrati ad utenti del Poliambulatorio di Matera e dell'ambulatorio di Medicina dello Sport di Policoro.

ASSISTENZA OSPEDALIERA (REPORT A)

METODOLOGIA

La misurazione della soddisfazione del paziente in ambito ospedaliero è stata effettuata dal 6 al 20 dicembre 2021, presso l'UOC di Ortopedia e Traumatologia del Presidio Ospedaliero "Madonna delle Grazie" di Matera e la stessa UOC del Presidio Ospedaliero "Giovanni Paolo II" di Policoro, utilizzando un questionario semplificato rispetto a quelli progettati negli anni precedenti e strutturato come di seguito riportato:

- 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 degli ambienti (pulizia e comfort)
- la valutazione dei Servizi di ristorazione
- 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- molto inadeguato
- 2 – inadeguato
- 3- adeguato
- 4 – molto adeguato
- 5 - eccellente

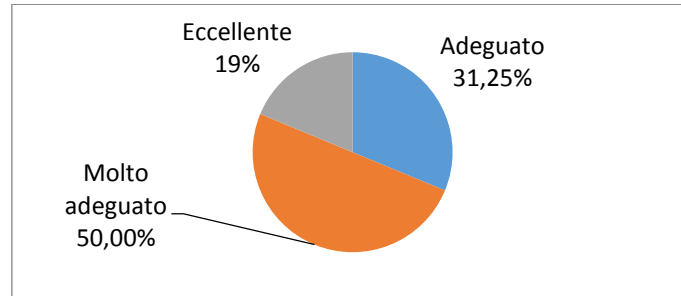
I questionari compilati e pervenuti alla UOSD "URP-Ufficio Stampa-Comunicazione-Privacy" sono stati n. 16 (su un totale di 35 degenti nel periodo di riferimento) per il reparto del Presidio "Madonna delle Grazie" di Matera e n.17 (manca il dato relativo al numero totale dei degenti) per il reparto del Presidio "Giovanni Paolo II" di Policoro.

A.1

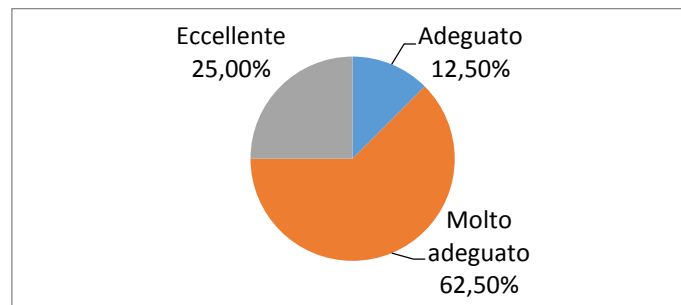
Si riportano di seguito i grafici relativi all'Ospedale "Madonna delle Grazie" di Matera che evidenziano percentuali di indice del tutto positivo per ciascuno degli item analizzati. Nessuna risposta dell'utenza, infatti, ha ritenuto "molto inadeguato" o "inadeguato" il servizio oggetto di indagine.

*per alcuni item, il numero delle risposte è inferiore al numero dei questionari compilati.

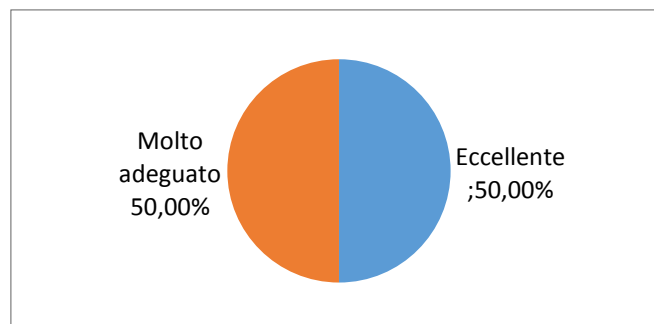
VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI E DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO IN GENERALE



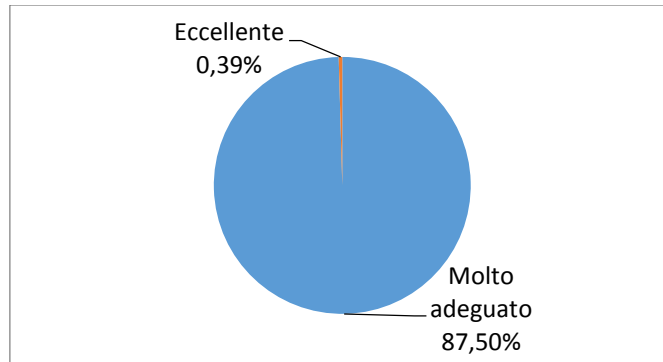
VALUTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO



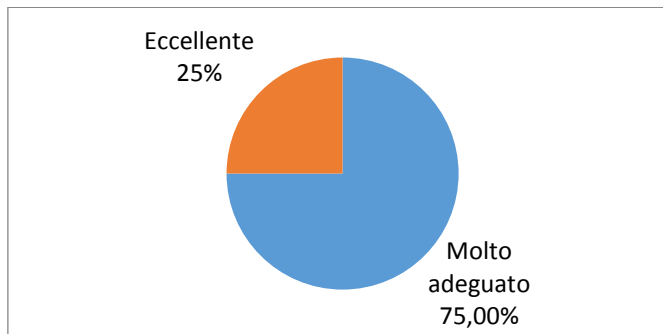
VALUTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO



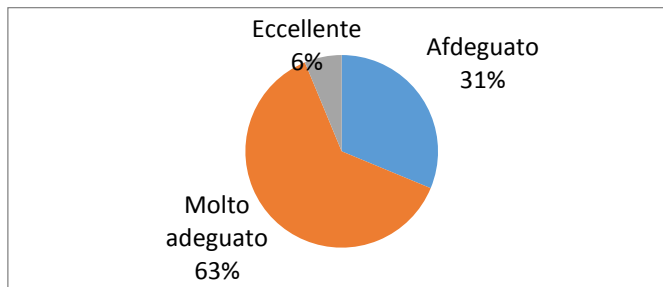
VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



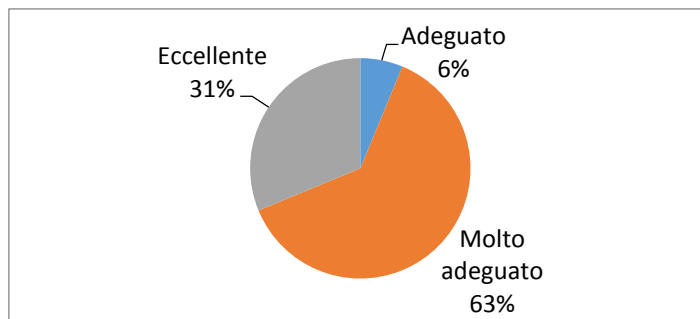
VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI/PULIZIA E COMFORT



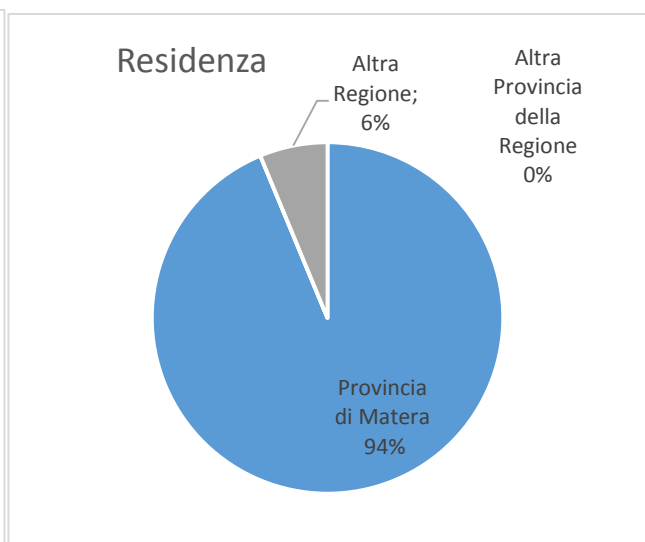
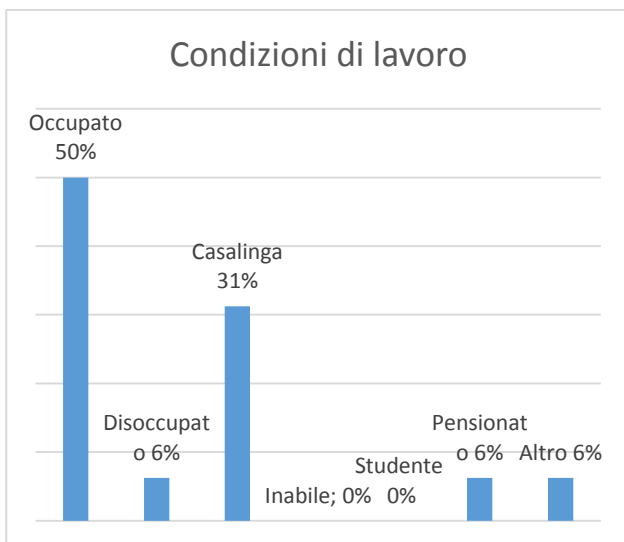
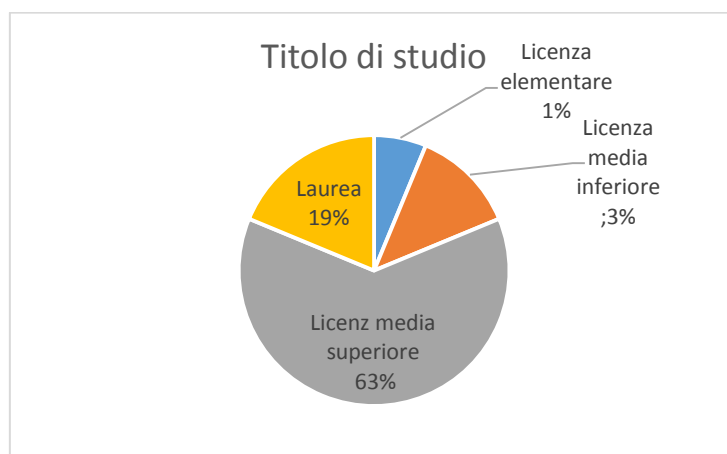
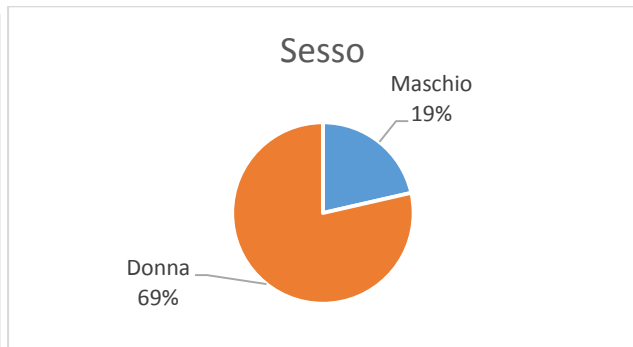
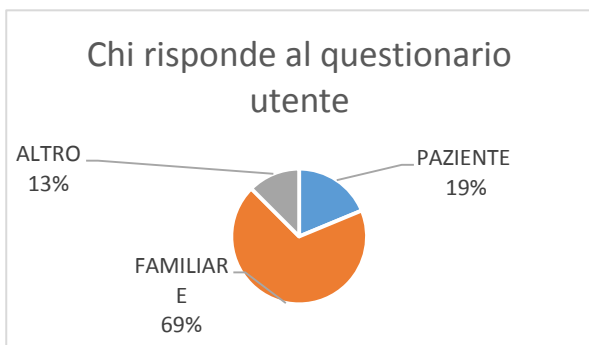
VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

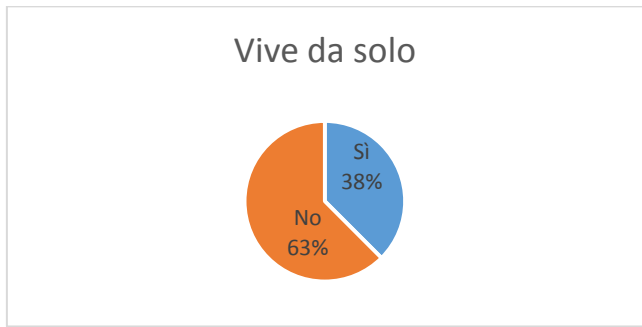
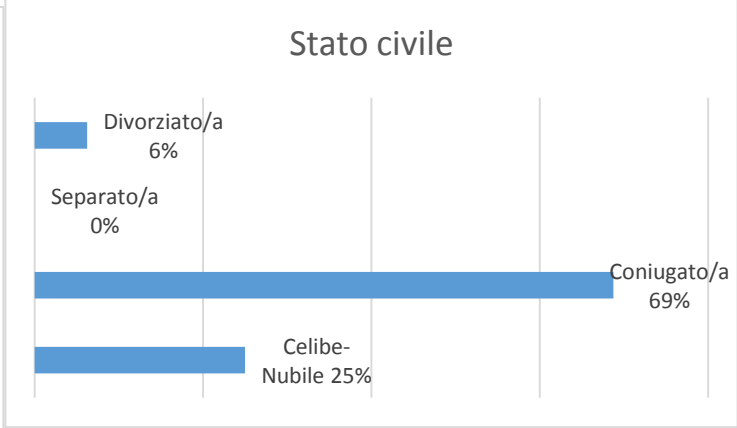
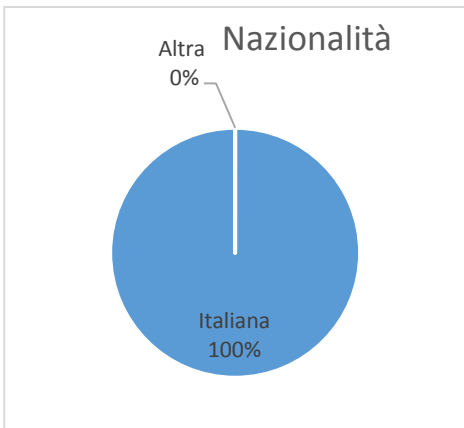


VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA/PRIVACY



Sono esaminati di seguito i dati personali dei paziente che hanno compilato il questionario, dai quali risulta che per il 69% a rispondere alle domande è stato un familiare del paziente, che per il 69% è donna, che per il 63% ha la licenza media superiore e che per il 94% è residente nella provincia di Matera.

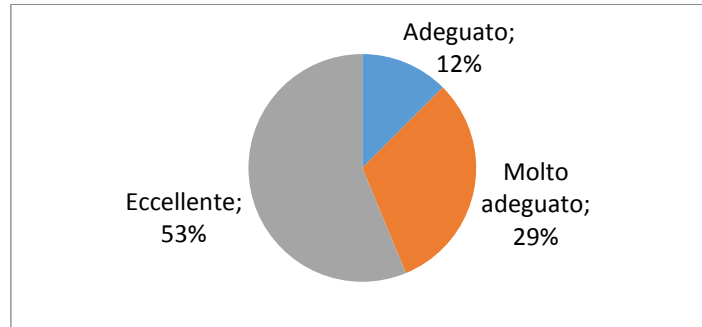




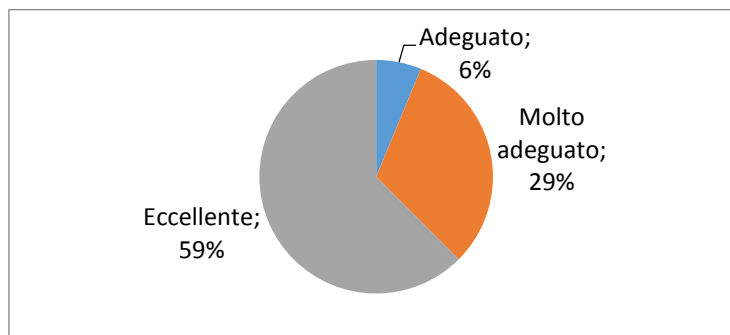
A.2

A seguire si riportano, invece, i grafici relativi **al reparto di Ortopedia dell’Ospedale “Giovanni Paolo II” di Policoro** che riportano percentuali di indice sostanzialmente positive per tutti gli item analizzati, eccetto che per la valutazione dei servizi di ristorazione che riporta un 12% molto inadeguato e un 18% inadeguato.

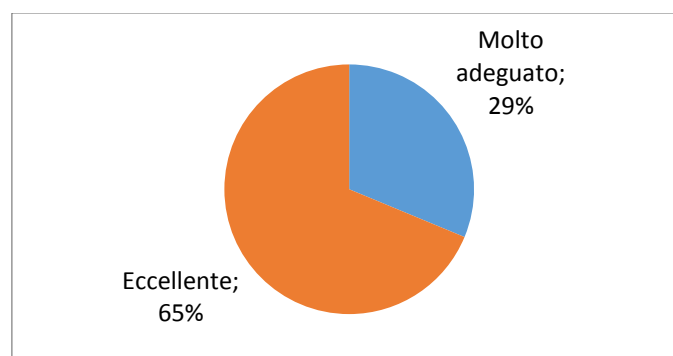
VALUTAZIONE DEGLI ASPETTI ORGANIZZATIVI E DELL'ESPERIENZA DI RICOVERO IN GENERALE



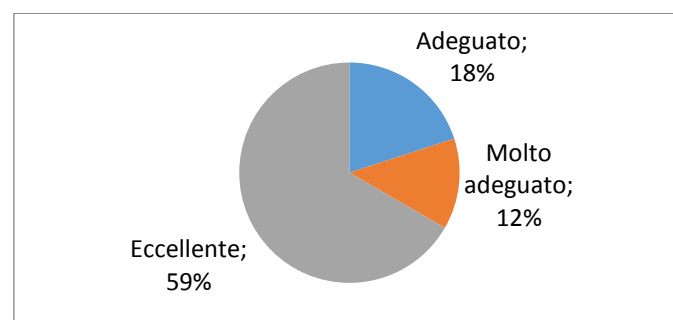
VALUTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO



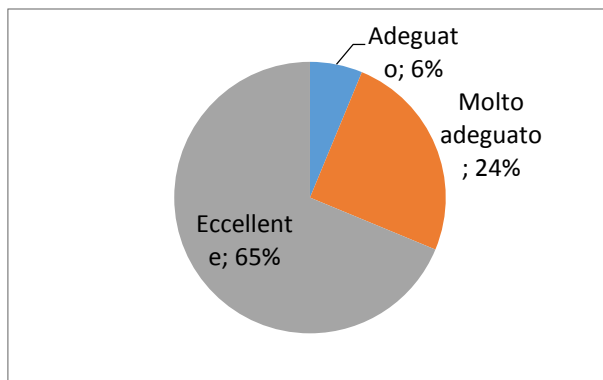
VALUTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO



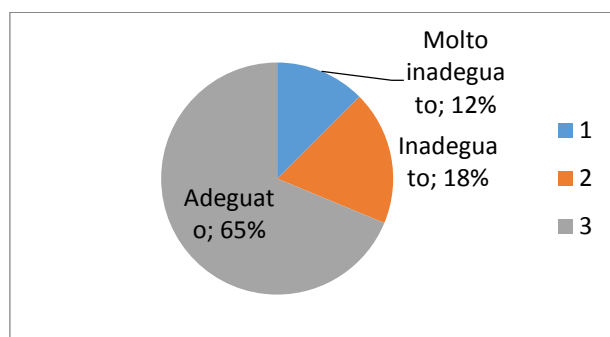
VALUTAZIONE DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE



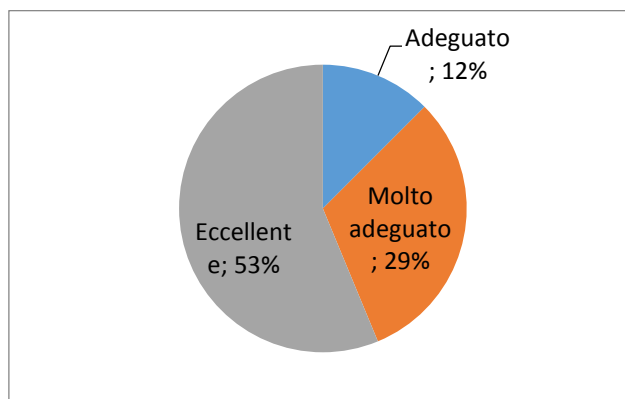
VALUTAZIONE DEGLI AMBIENTI/PULIZIA E COMFORT



VALUTAZIONE DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE

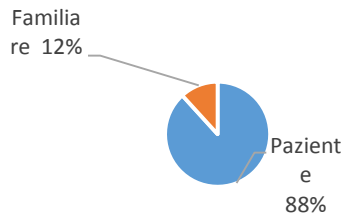


VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA/PRIVACY

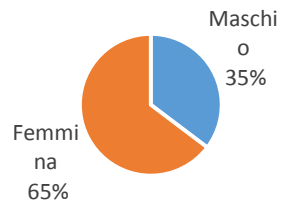


Relativamente ai dati personali dei pazienti che hanno compilato il questionario, risulta che per l'88% a rispondere alle domande è stato il paziente, che per il 65% è donna, che per il 24% ha la licenza media superiore e che per il 76% è residente nella provincia di Matera.

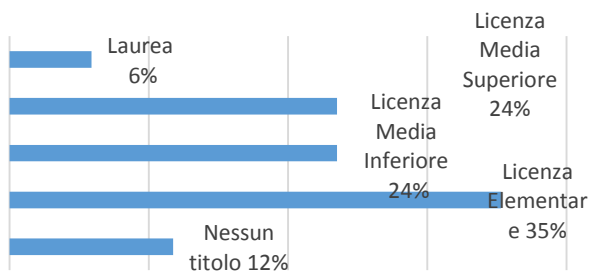
Chi risponde al questionario



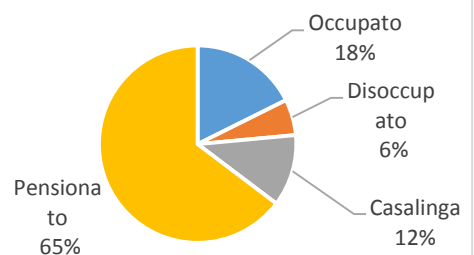
Sesso



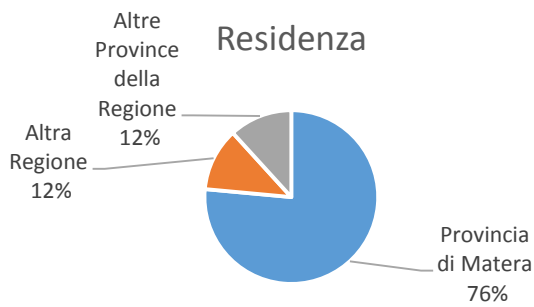
Titolo di studio



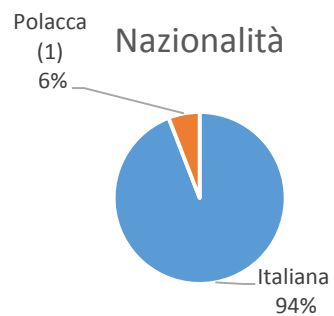
Condizioni di lavoro



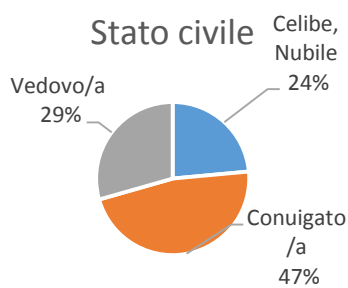
Residenza



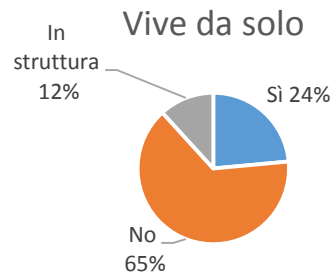
Nazionalità



Stato civile



Vive da solo



SERVIZI AMBULATORIALI (REPORT B)

METODOLOGIA

Il questionario somministrato nei servizi ambulatoriali ha una struttura più articolata rispetto a quello distribuito nelle corsie. Nel Poliambulatorio della sede centrale ASM sono stati compilati n.22 questionari e presso l'ambulatorio di Medicina dello Sport di Policoro n. 53.

Lo strumento metodologico utilizzato è stato il questionario strutturato composto da domande chiuse relative alla valutazione della qualità del servizio e comprende un allegato con i dati anagrafici del cittadino, nel rispetto della riservatezza e della privacy.

Ogni area oggetto di indagine si articola in diversi aspetti che sono oggetto di valutazione dettagliata e le domande, partendo da valutazioni generali, si ramificano in domande più specifiche.

Questa struttura ad albero consente sia la valutazione della qualità percepita nel suo complesso, sia quella in termini analitici su singoli aspetti. All'interno di ogni sezione tematica è prevista una domanda di carattere generale che raccoglie un giudizio complessivo sul tema della sezione. Per la valutazione dei singoli item è stata utilizzata una scala che va dal molto inadeguato, al molto adeguato, al non so.

Si riportano di seguito le rappresentazioni grafiche relative a ciascun item:

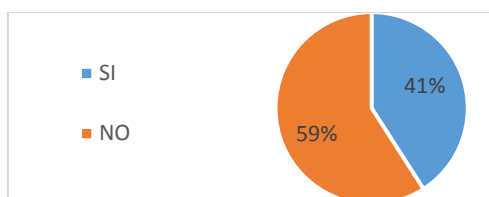
B.1

Poliambulatorio Asm – Sede Centrale

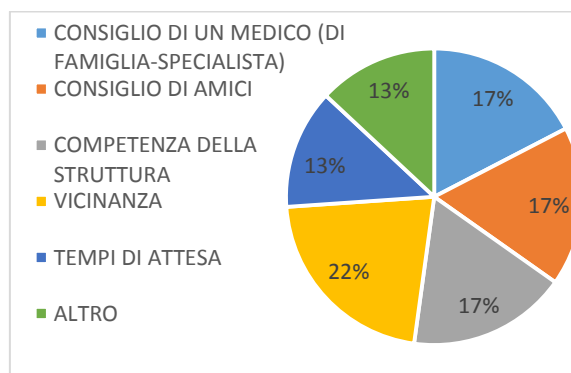
DATI DI CONTESTO

I dati relativi a tale sezione hanno dato indicazioni sulle caratteristiche dell'utente che ha fruito delle prestazioni ambulatoriali presso la sede centrale ASM. Il 59% ha utilizzato il servizio più di una volta, il 17% è stato invitato principalmente dal medico curante ed il 55% ha effettuato principalmente una visita medica.

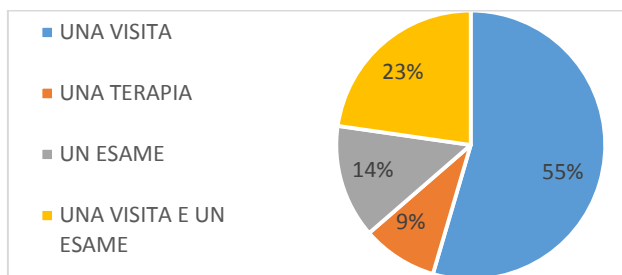
E' la prima volta che ha usufruito di questo ambulatorio?



Qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?



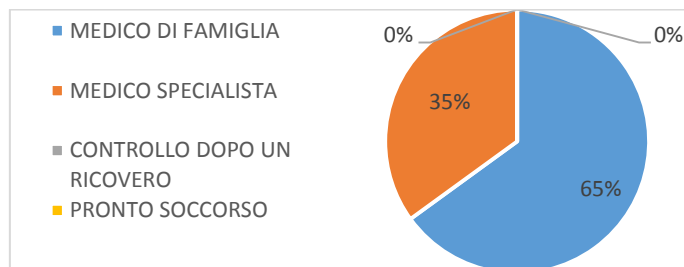
Quale prestazione ha ricevuto?



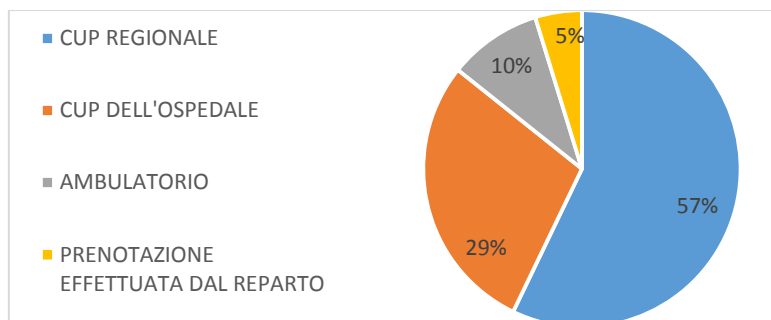
PRENOTAZIONE

In questa sezione sono stati presi in considerazione elementi relativi alle prenotazioni, aspetto che rappresenta uno dei problemi più annosi delle strutture sanitarie. La prenotazione risulta essere stata effettuata oltre due mesi per il 55% degli utenti, il 32% entro un mese. La richiesta è stata effettuata principalmente dai medici di famiglia nel 65% dei casi e il 57% ha utilizzato prioritariamente il CUP dell'Ospedale, servizio che il 53% reputa adeguato, di contro il 7% ha espresso giudizi di inadeguatezza.

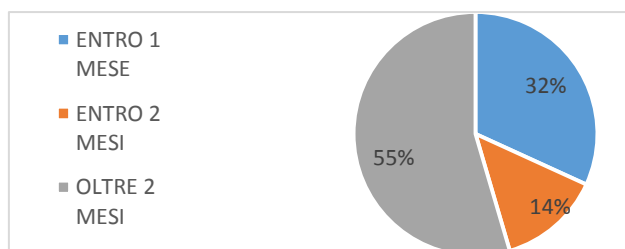
Chi le ha richiesto la prestazione specialistica?



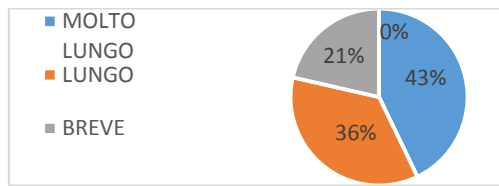
Dove ha fatto la prenotazione?



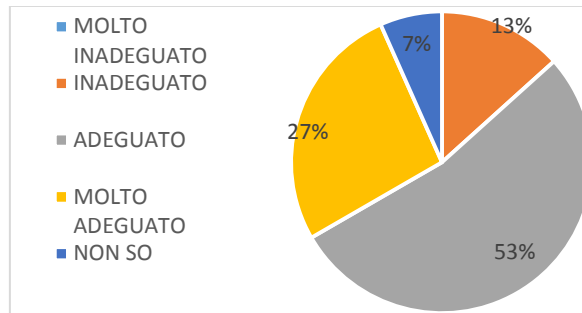
Al momento della prenotazione, dopo quanto tempo ha avuto l'appuntamento per la prestazione?



Come valuta questo tempo di attesa?



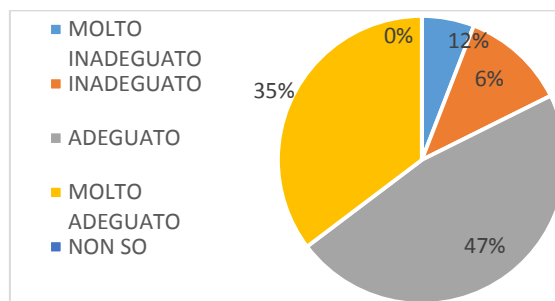
Come valuta il servizio fornito dal CUP al momento della prenotazione?



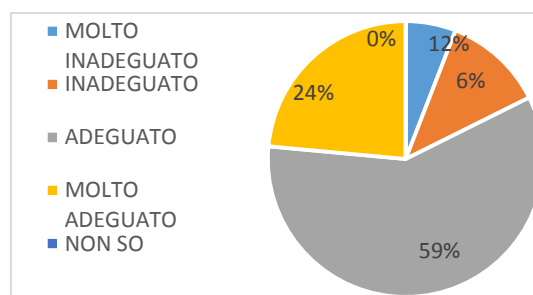
ACCESSO

L'accessibilità della struttura, nel suo complesso, è considerata adeguata dal 47% dei cittadini ed inadeguata dal 6%. Il 59% la considera raggiungibile, e il 12% poco raggiungibile. Il 47% dichiara molto inadeguata la disponibilità di parcheggi e solo il 12% la ritiene adeguata. Il 53% è soddisfatto della segnaletica interna, il 12% è insoddisfatto. Il 33% ha dichiarato di aver atteso tra 15 /30 minuti per effettuare la prestazione.

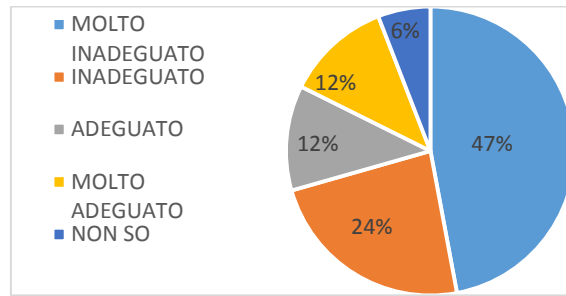
Come valuta nel complesso l'accessibilità alla struttura?



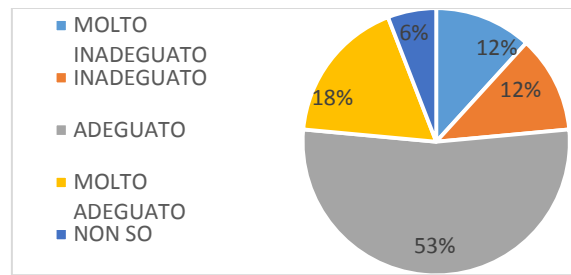
Come valuta la facilità di raggiungere la struttura?



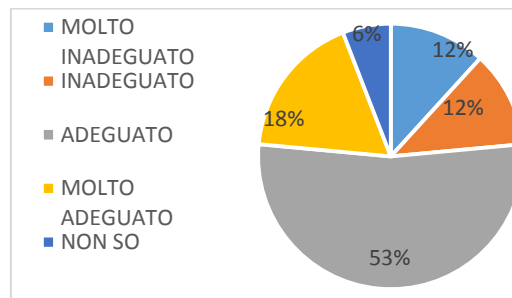
Come valuta la disponibilità dei parcheggi?



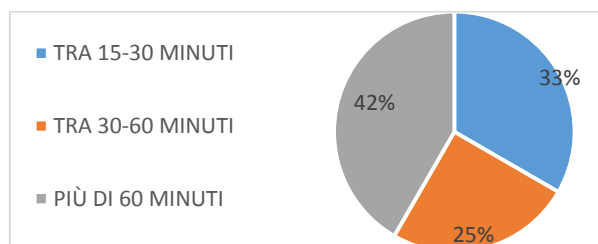
Come valuta la segnaletica interna all'ospedale?



Quanto tempo trascorre tra l'appuntamento e il momento di chiamata per la prestazione?



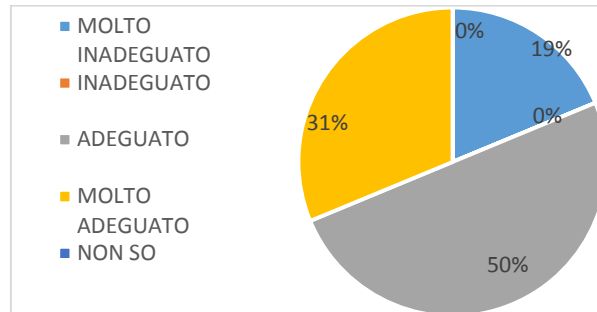
Quanto tempo trascorre tra l'appuntamento e il momento di chiamata per la prestazione?



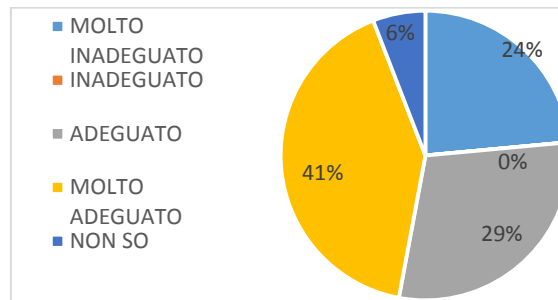
VALUTAZIONE/PRESTAZIONE DEGLI AMBIENTI

La valutazione del comfort degli ambienti ambulatoriali è per il 50% adeguata; nello specifico, l'igiene è molto adeguata per il 41% e il comfort inadeguato solo per il 12% degli utenti.

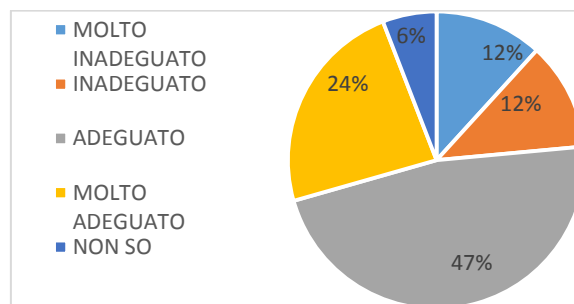
Come valuta nel complesso gli ambienti dell'ambulatorio?



Come valuta la pulizia degli ambienti?



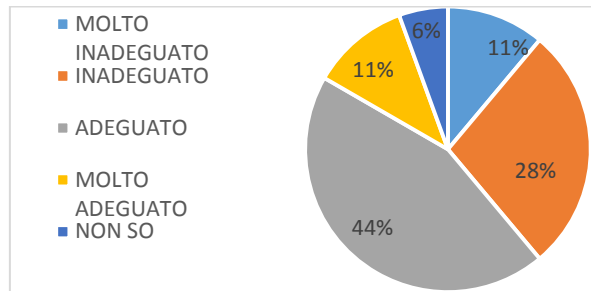
Come valuta il comfort degli ambienti?



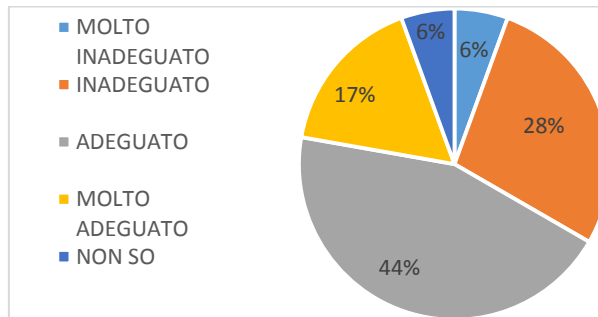
VALUTAZIONE/PRESTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO

Uno degli elementi più importanti del processo di qualità è la valutazione delle prestazioni del personale medico. Il 44% ritiene che il tempo dedicato dal medico ai pazienti è adeguato e il 28% che sia inadeguato. La gentilezza e la cortesia è ritenuta adeguata nel 39% dei casi ed inadeguata nel 22% dei casi, mentre la disponibilità all'ascolto è adeguata nel 44% dei casi ed inadeguata nel 22% dei casi. La valutazione della qualità dell'informazione sanitaria fornita e, più specificatamente quella ricevuta sulle condizioni di salute e sulle cure e terapie, è adeguata nel 44% dei casi e molto adeguata nell'17% dei casi. Complessivamente la valutazione del personale medico delle strutture ambulatoriali è da considerarsi adeguata nel 44% dei casi. A fronte di questa positività si riscontra una percentuale di insoddisfatti che esprime un giudizio di inadeguatezza del 28 e il 6% degli utenti complessivamente non ha espresso giudizi.

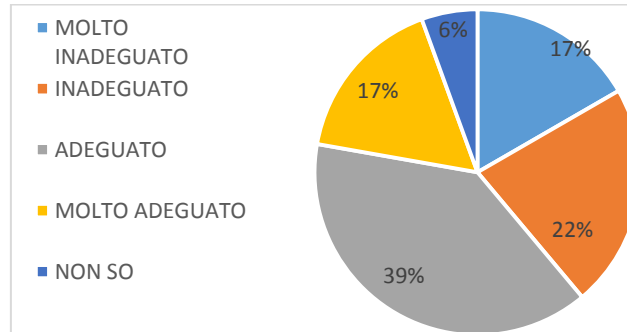
Come valuta il personale medico nel suo complesso?



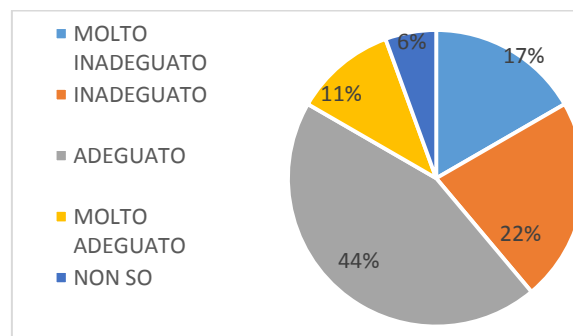
Come valuta il tempo che il medico Le ha dedicato?



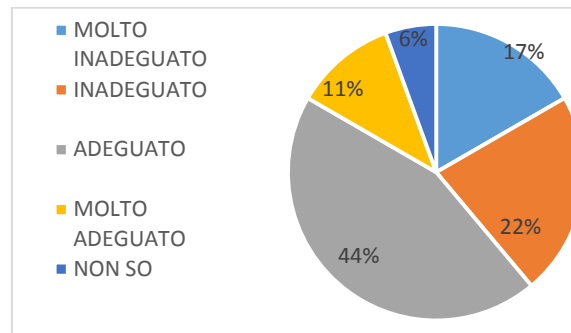
Come valuta il personale medico per la gentilezza e cortesia nei rapporti?



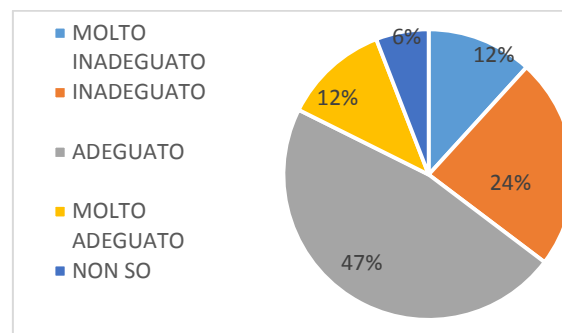
Come valuta il personale medico per la disponibilità ad ascoltare pazienti e familiari?



Come valuta il personale medico per le informazioni ricevute sulle condizioni di salute, sulla diagnosi e sulla terapia?



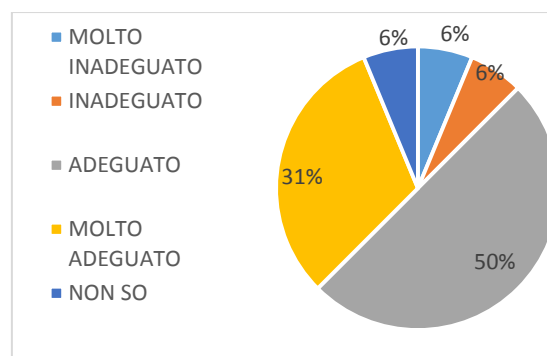
Come valuta il personale medico per le informazioni ricevute sui benefici, sui rischi e sulle alternative legati alle cure?



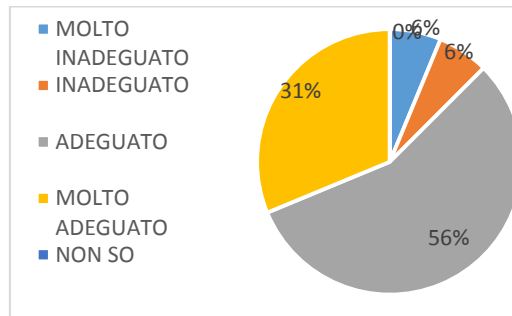
VALUTAZIONE/PRESTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

Anche la valutazione delle prestazioni del personale infermieristico è coerente con i giudizi sopra esaminati. Il 56% degli utenti valuta adeguata la gentilezza e la cortesia del personale infermieristico ed il 6% la considera inadeguata. Il 60% dichiara adeguata la disponibilità a rispondere alle esigenze degli utenti e molto adeguata nel 33% dei casi.

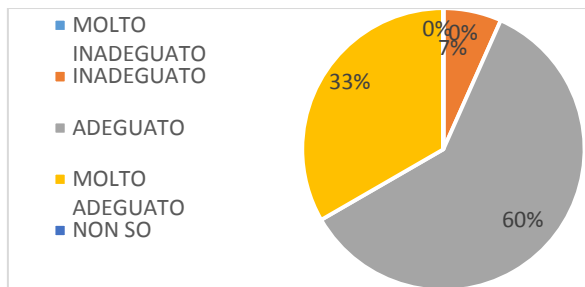
Come valuta il personale infermieristico nel suo complesso?



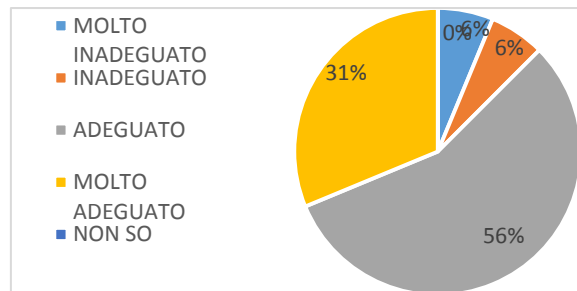
Come valuta il personale infermieristico per la gentilezza e cortesia nei rapporti?



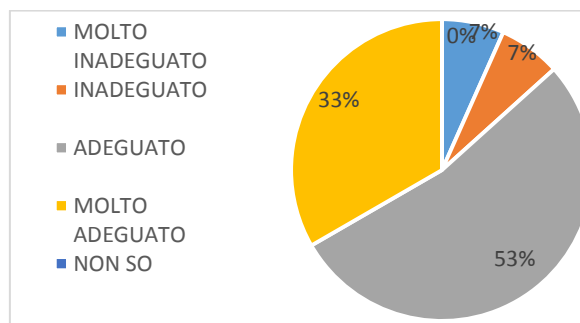
Come valuta il personale infermieristico per la disponibilità e la prontezza nella risposta alle sue esigenze?



Come valuta il personale infermieristico per la disponibilità all'ascolto?



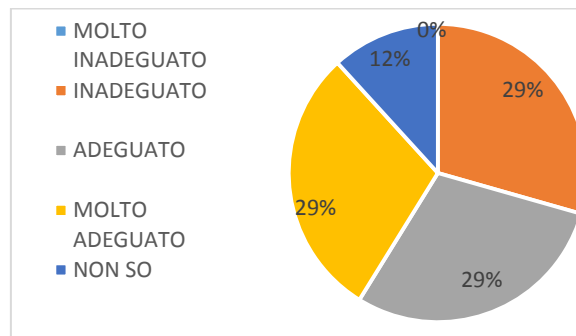
Come valuta il personale infermieristico per la disponibilità a dare spiegazioni ed informazioni?



VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA (PRIVACY)

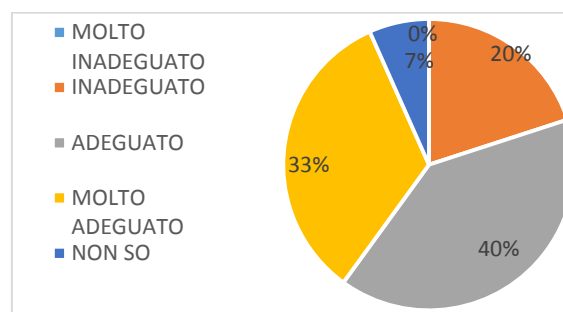
Il rispetto della riservatezza assume particolare importanza per gli utenti che devono effettuare prestazioni ambulatoriali. La valutazione espressa non risulta del tutto soddisfacente: nello specifico è adeguata nel 29% dei casi ed inadeguata nel 29% .

Come valuta il rispetto della Sua riservatezza durante la prestazione ambulatoriale ?



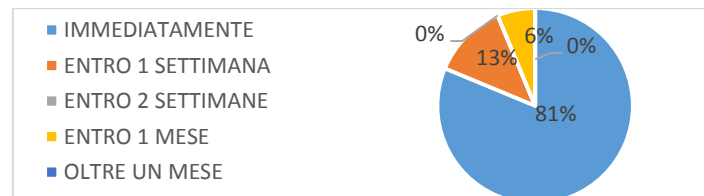
VALUTAZIONE DELLA TERAPIA DEL DOLORE

Se durante la prestazione ambulatoriale Lei ha avuto bisogno di terapia analgesica, come valuta la terapia ottenuta?

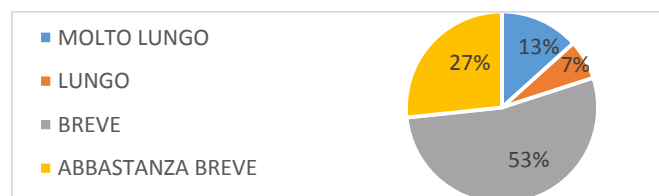


REFERTAZIONE

Dopo quanto tempo è stato disponibile il referto relativo alla prestazione eseguita?

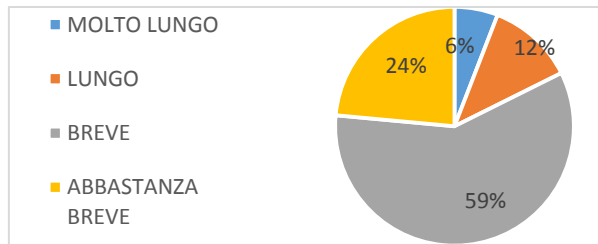


Come valuta il tempo di invio del referto?



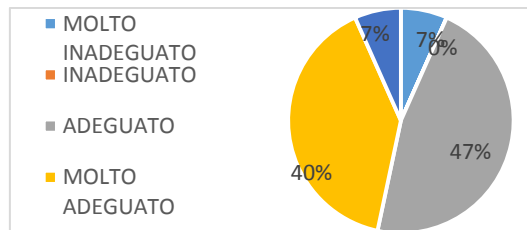
PAGAMENTO DEL TICKET

Come valuta il tempo trascorso per il pagamento del ticket?

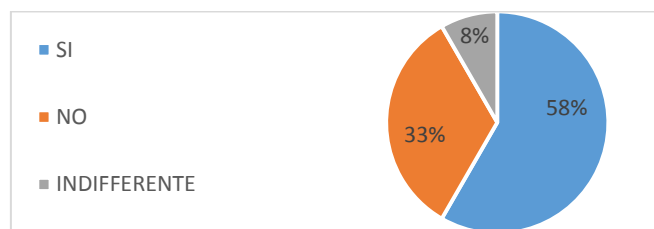


PRESTAZIONE/CONSIDERAZIONE CONCLUSIVA

Come valuta complessivamente la qualità del servizio ricevuto?

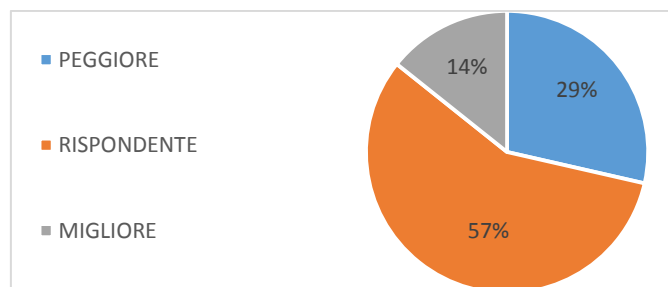


Per una prossima visita ritiene importante essere visitato dallo stesso professionista?



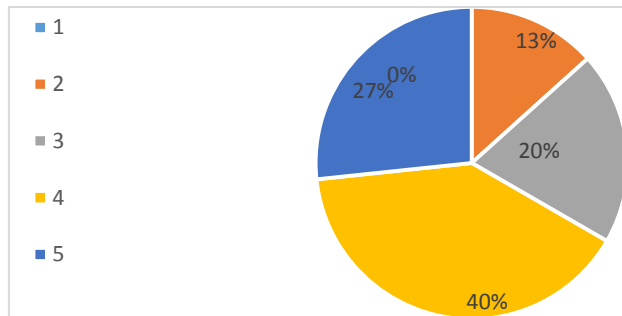
VALUTAZIONE DELLE ASPETTATIVE SULLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:



VALUTAZIONE DELLA PERCEZIONE DELLO STATO DI SALUTE

Come valuta il suo stato di salute?

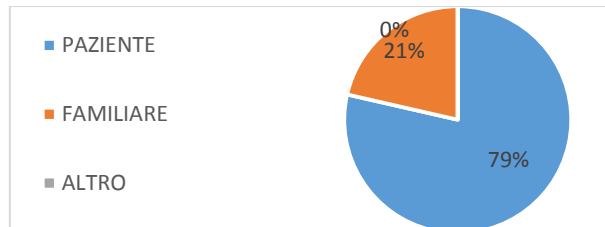


ALTRI DATI

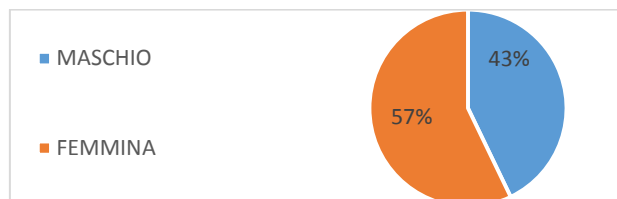
CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO UTENTE:

- E' soprattutto un paziente (79 %)
- E' prevalentemente di sesso femminile (57%)
- Ha come titolo di studio prevalentemente la licenza media superiore (37%)
- E' un occupato (58%)
- E' residente nella provincia di Matera (67%)
- E' di nazionalità italiana (100%)
- E' coniugato/a (53%)
- Non vive da solo (69%)

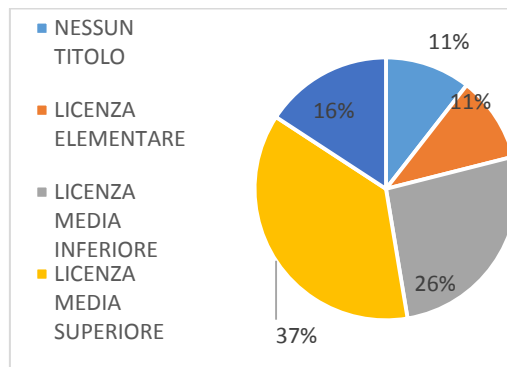
Chi è l'utente che ha compilato il questionario:



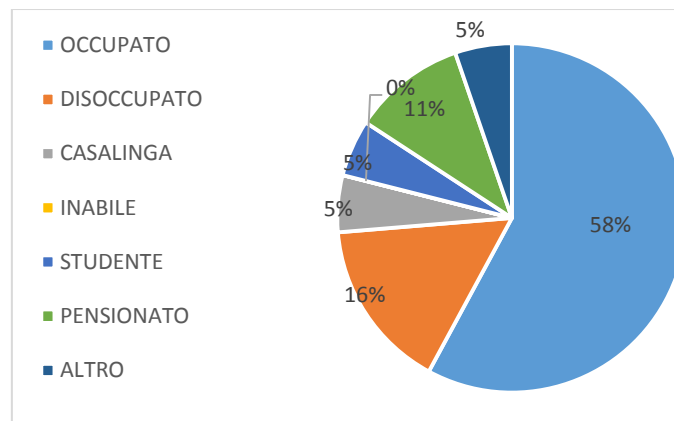
SESSO:



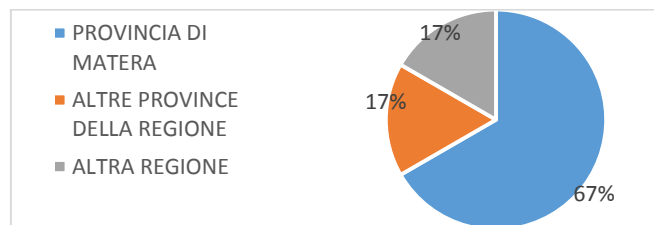
TITOLO DI STUDIO:



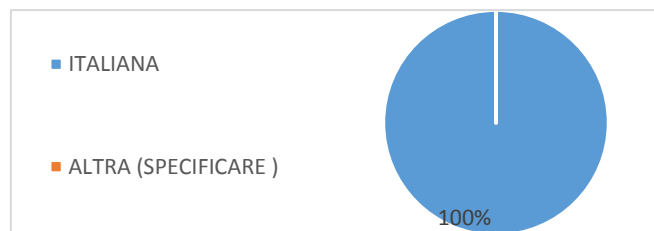
CONDIZIONI DI LAVORO:



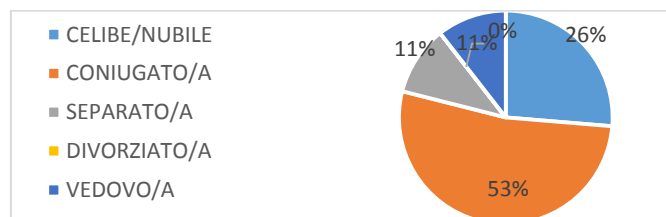
RESIDENZA:



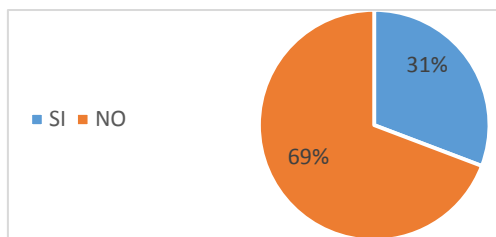
NAZIONALITÀ:



STATO CIVILE:



VIVE DA SOLO:



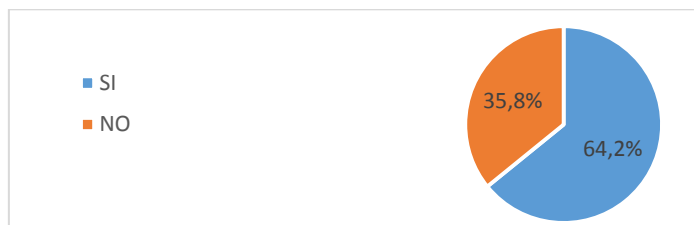
B.2

Ambulatorio Medicina dello Sport Policoro

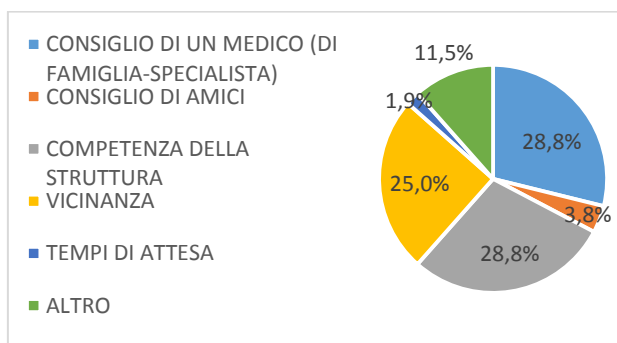
DATI DI CONTESTO

I dati relativi a tale sezione hanno dato indicazioni sulle caratteristiche dell'utente che ha fruito delle prestazioni presso l'ambulatorio di Medicina dello Sport di Policoro. Il 64,2% ha utilizzato il servizio più di una volta, il 28,8% è stato invitato principalmente dal medico curante ed il 71,2% ha effettuato principalmente una visita medica.

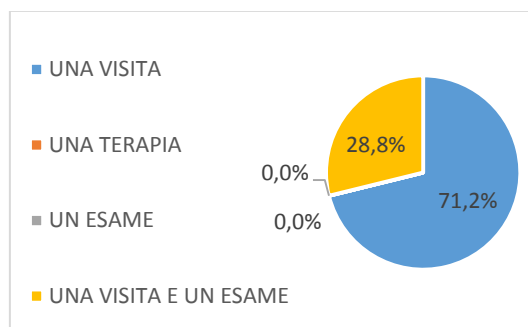
È la prima volta che ha usufruito di questo ambulatorio?



Qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura?



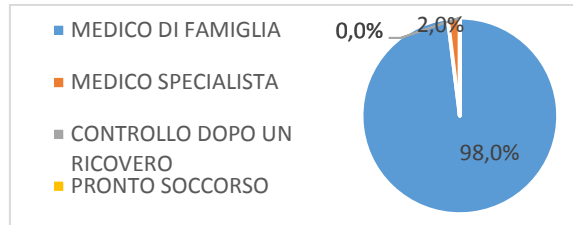
Quale prestazione ha ricevuto?



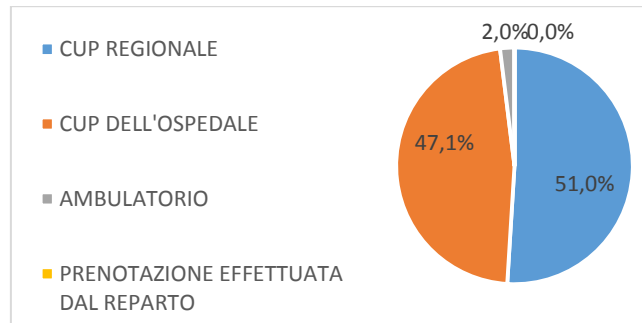
PRENOTAZIONE

In questa sezione sono stati presi in considerazione elementi relativi alle prenotazioni, aspetto che rappresenta uno dei problemi più annosi delle strutture sanitarie. La prenotazione risulta essere stata effettuata oltre due mesi per il 55% degli utenti, il 35% entro un mese. La richiesta è stata effettuata quasi esclusivamente dai medici di famiglia (98% dei casi) e il 51% ha utilizzato prioritariamente il CUP dell'Ospedale, servizio che il 66% reputa adeguato.

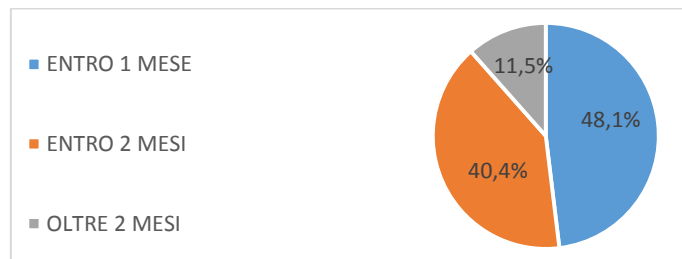
Chi le ha richiesto la prestazione specialistica?



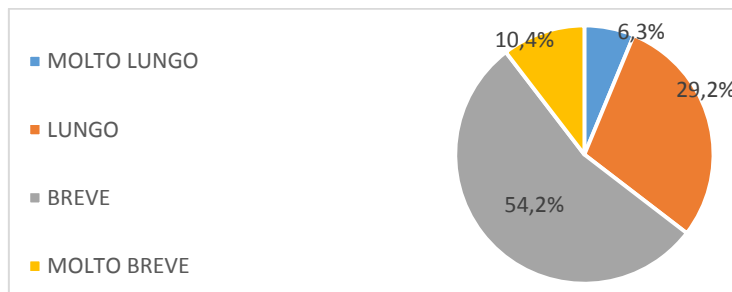
Dove ha fatto la prenotazione?



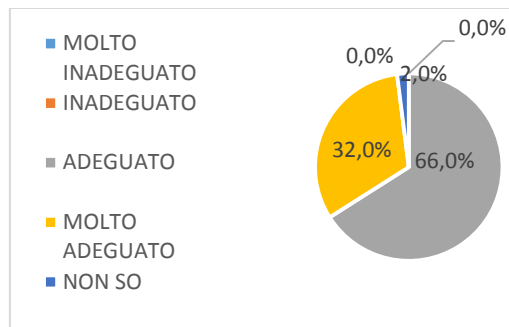
Al momento della prenotazione, dopo quanto tempo ha avuto l'appuntamento per la prestazione?



Come valuta questo tempo di attesa?



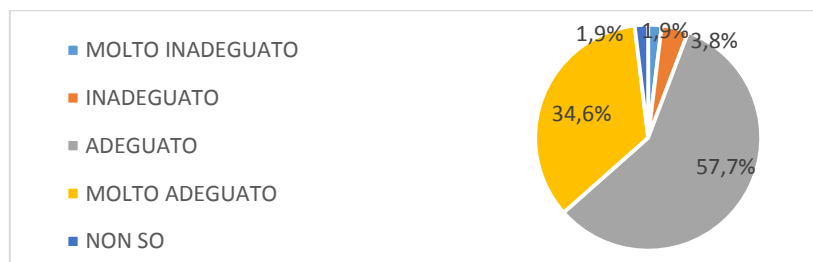
Come valuta il servizio fornito dal CUP al momento della prenotazione?



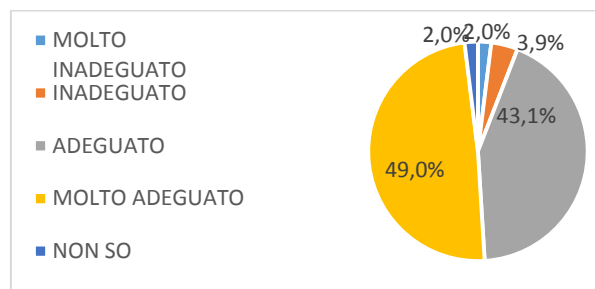
ACCESSO

L'accessibilità della struttura, nel suo complesso, è considerata adeguata dal 57,7% dei cittadini ed inadeguata dal 9%. Il 49% la considera raggiungibile e il 3,9% poco raggiungibile. Il 53,8% dichiara adeguata la disponibilità di parcheggi e solo il 5,8% la ritiene inadeguata. Il 55,8% è soddisfatto della segnaletica interna, mentre il 53,1% ha dichiarato di aver atteso meno di 15 minuti per effettuare la prestazione.

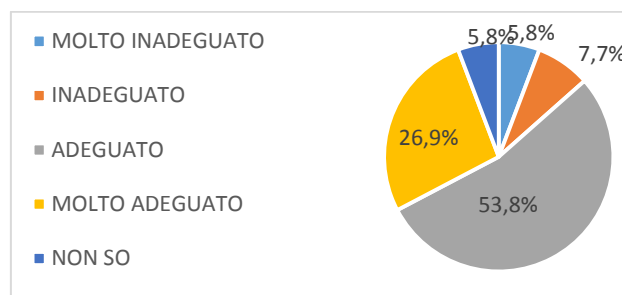
Come valuta nel complesso l'accessibilità alla struttura?



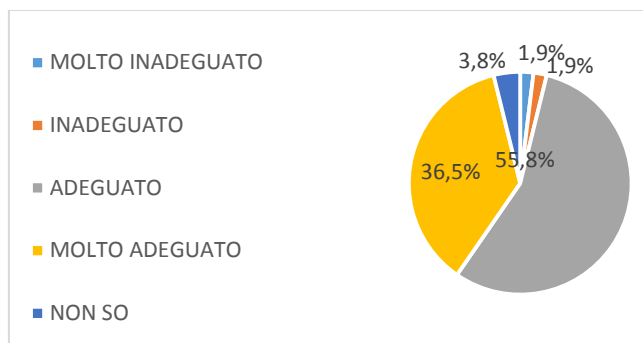
Come valuta la facilità di raggiungere la struttura?



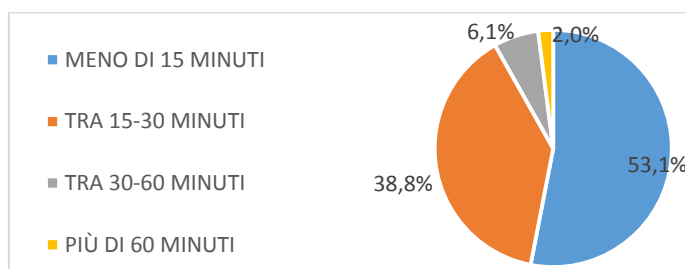
Come valuta la disponibilità dei parcheggi?



Come valuta la segnaletica interna all'ospedale?



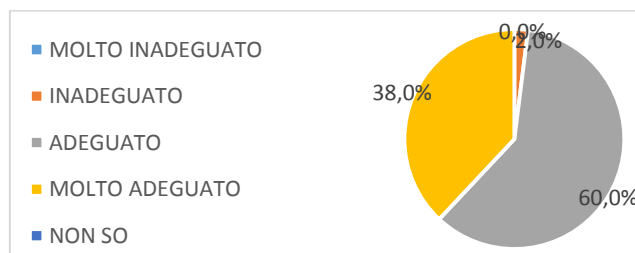
Quanto tempo trascorre tra l'appuntamento e il momento di chiamata per la prestazione?



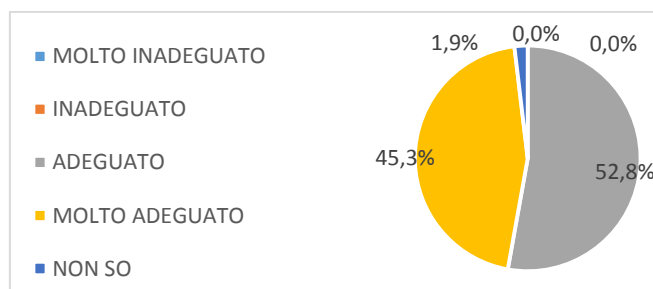
VALUTAZIONE/PRESTAZIONE DEGLI AMBIENTI

Tra gli aspetti presi in considerazione nella valutazione del comfort degli ambienti ambulatoriali, l'igiene ricopre un ruolo primario. Il giudizio degli utenti sembra delineare un quadro relativo all'igiene quasi del tutto positivo, considerato adeguato nel 52,8% e molto adeguato nel 45,3%. Nel complesso il comfort risulta adeguato nel 53,8% dei casi e solo l'1,9% ha espresso un giudizio di insoddisfazione.

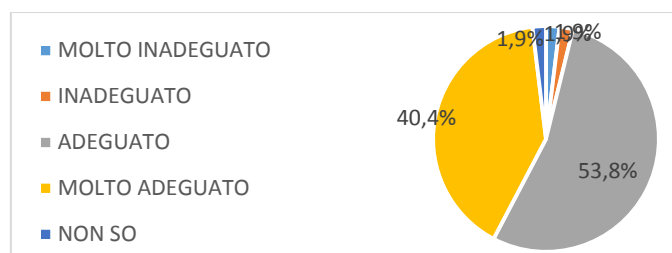
Come valuta nel complesso gli ambienti dell'ambulatorio?



Come valuta la pulizia degli ambienti?



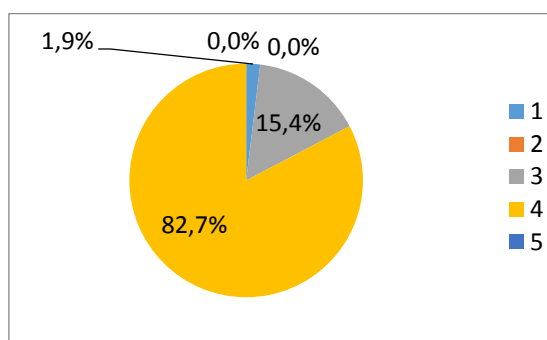
Come valuta il comfort degli ambienti?



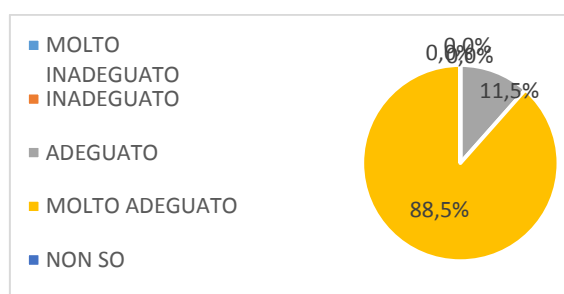
VALUTAZIONE/PRESTAZIONE DEL PERSONALE MEDICO

Uno degli elementi più importanti del processo di qualità è la valutazione delle prestazioni del personale medico. Il giudizio espresso dagli utenti è per lo più positivo, l'87,2% considera il personale adeguato al ruolo. La gentilezza e la cortesia è ritenuta molto molto adeguata nell' 86,5 % dei casi come pure risulta adeguata per l'86,5% la disponibilità all'ascolto. Assolutamente adeguata risulta la valutazione della qualità dell'informazione sanitaria fornita e, più specificatamente quella ricevuta sulle condizioni di salute e sulle cure e terapie.

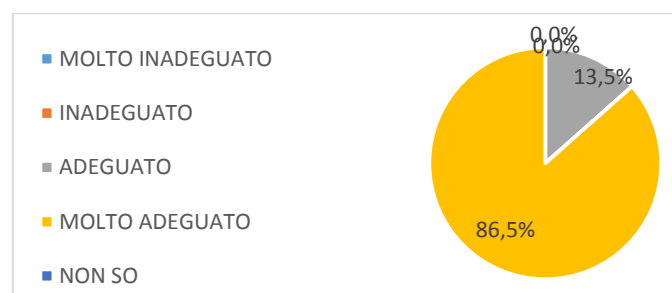
Come valuta il personale medico nel suo complesso?



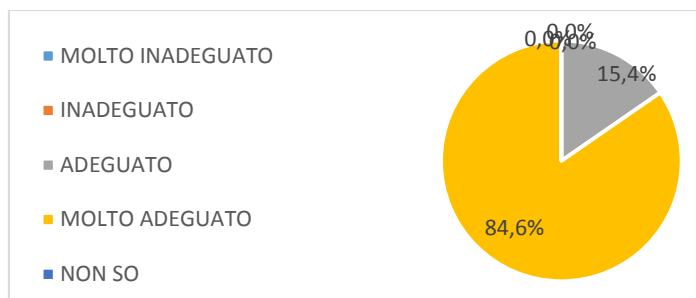
Come valuta il tempo che il medico Le ha dedicato?



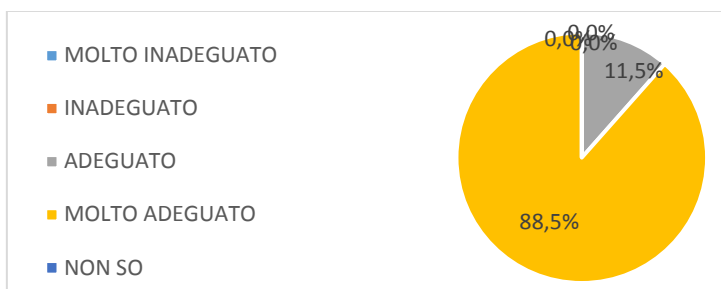
Come valuta il personale medico per la gentilezza e cortesia nei rapporti?



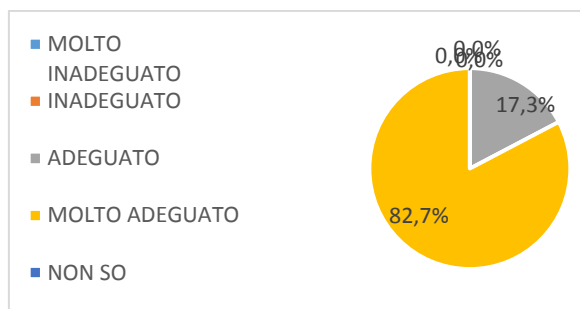
Come valuta il personale medico per la disponibilità ad ascoltare pazienti e familiari?



Come valuta il personale medico per le informazioni ricevute sulle condizioni di salute, sulla diagnosi e sulla terapia?



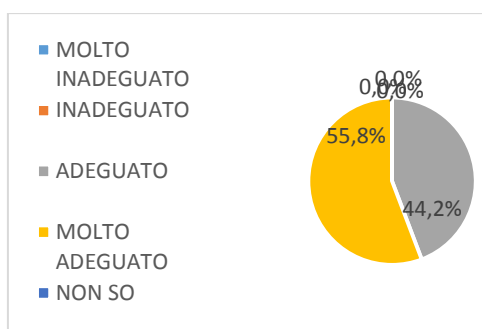
Come valuta il personale medico per le informazioni ricevute sui benefici, sui rischi e sulle alternative legati alle cure?



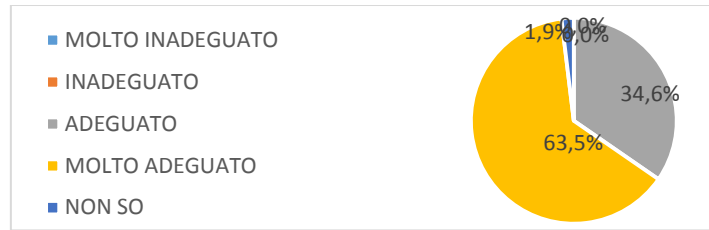
VALUTAZIONE/PRESTAZIONE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO

Anche la valutazione delle prestazioni del personale infermieristico è coerente con i giudizi sopra esaminati. Il 55,8% degli utenti valuta molto adeguata la prestazione e il 44,2% la valuta adeguata. Il personale risulta gentile e cortese per il 63,5% e molto inadeguato solo per l'1,9%. Il 63,5% dichiara molto adeguata la disponibilità a rispondere alle esigenze degli utenti e adeguata nel 34,6% dei casi.

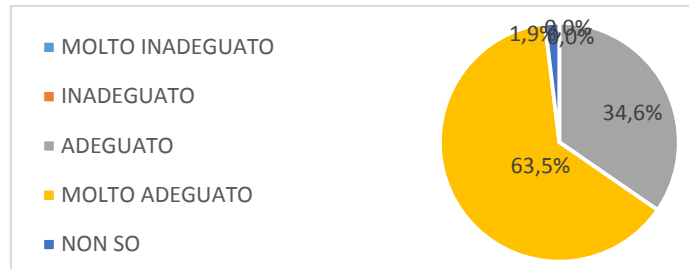
Come valuta il personale infermieristico nel suo complesso?



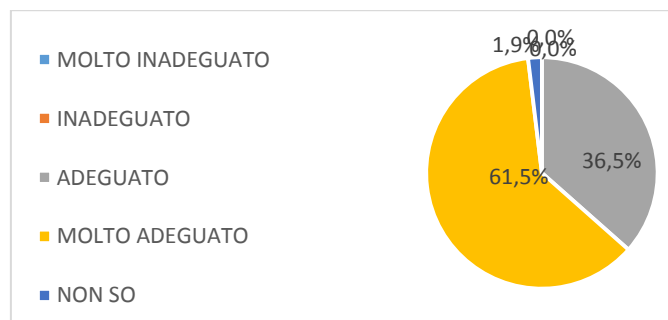
Come valuta il personale infermieristico per la gentilezza e cortesia nei rapporti?



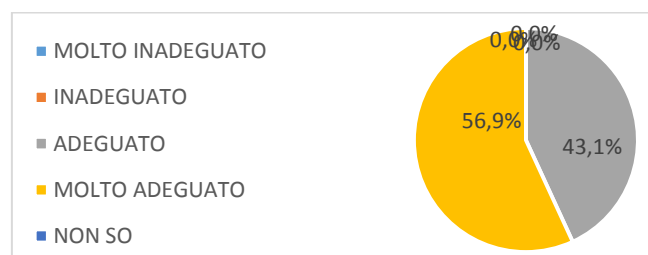
Come valuta il personale infermieristico per la disponibilità e la prontezza nella risposta alle sue esigenze?



Come valuta il personale infermieristico per la disponibilità all'ascolto?

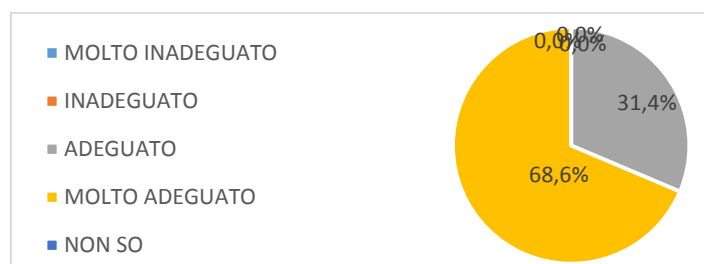


Come valuta il personale infermieristico per la disponibilità a dare spiegazioni ed informazioni?

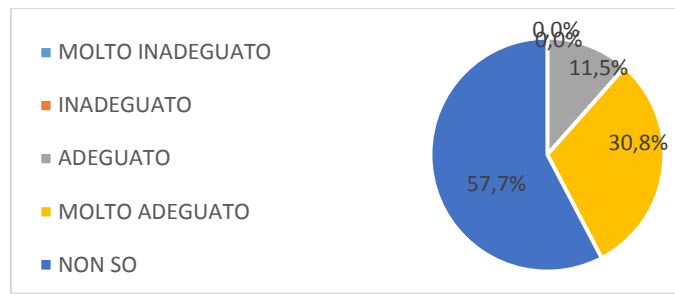


VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA (PRIVACY)

Come valuta il rispetto della Sua riservatezza durante la prestazione ambulatoriale ?

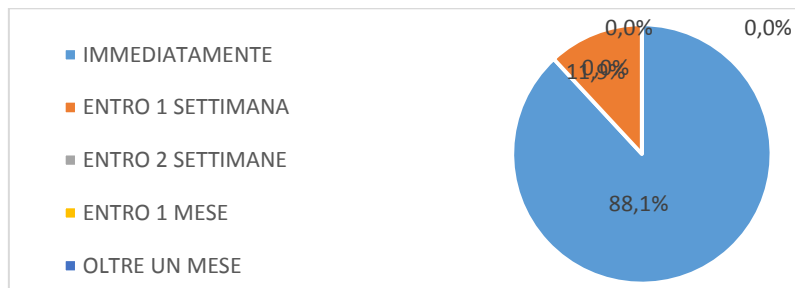


VALUTAZIONE DELLA TERAPIA DEL DOLORE

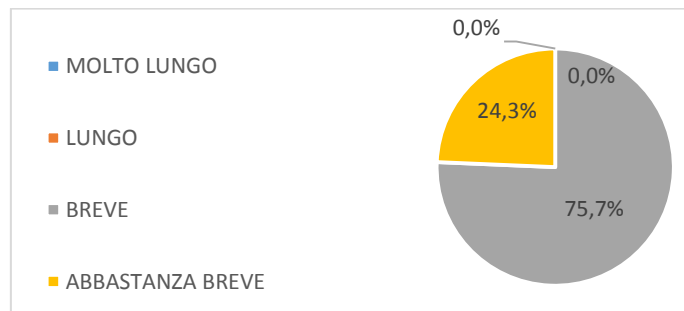


REFERTAZIONE

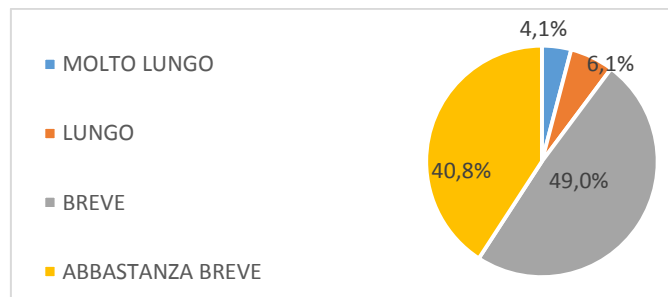
Dopo quanto tempo è stato disponibile il referto relativo alla prestazione eseguita?



Come valuta il tempo di invio del referto?

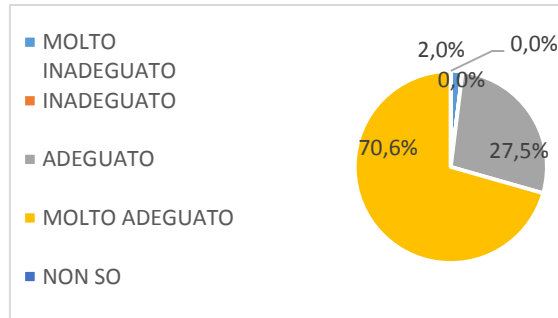


PAGAMENTO DEL TICKET

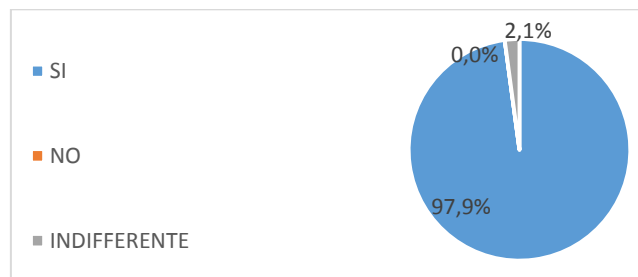


PRESTAZIONE/CONSIDERAZIONE CONCLUSIVA

Come valuta complessivamente la qualità del servizio ricevuto?

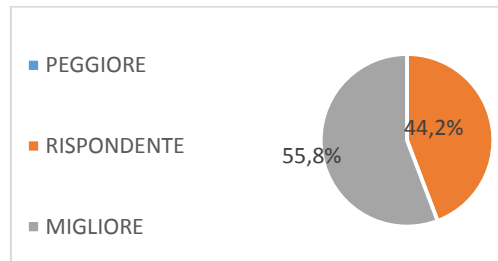


Per una prossima visita ritiene importante essere visitato dallo stesso professionista?



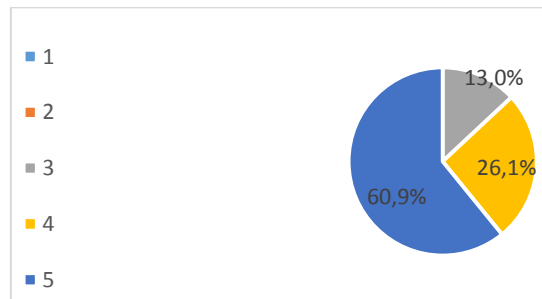
VALUTAZIONE DELLE ASPETTATIVE SULLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Rispetto alle Sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato:



VALUTAZIONE DELLA PERCEZIONE DELLO STATO DI SALUTE

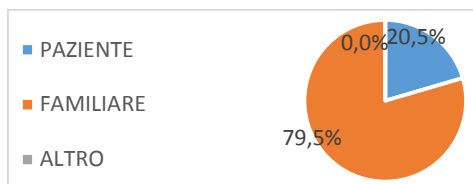
Come valuta il suo stato di salute?



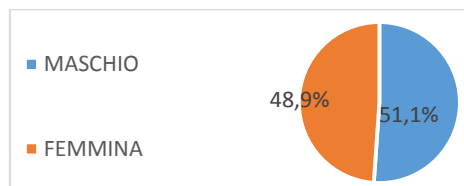
ALTRI DATI

CHI RISPONDE AL QUESTIONARIO UTENTE:

- E' soprattutto un paziente (79,5%)
- E' prevalentemente di sesso femminile (51,1%)
- Età media: 42 anni
- Ha come titolo di studio prevalentemente la licenza media superiore (69,6%)
- E' un occupato (46,7%)
- E' residente nella provincia di Matera (67%)
- E' di nazionalità italiana (97,8%)
- E' coniugato/a (71,1%)
- Non vive da solo (97,8%)

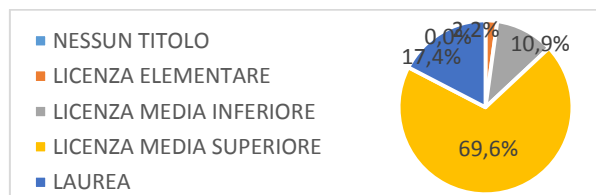


SESSO:

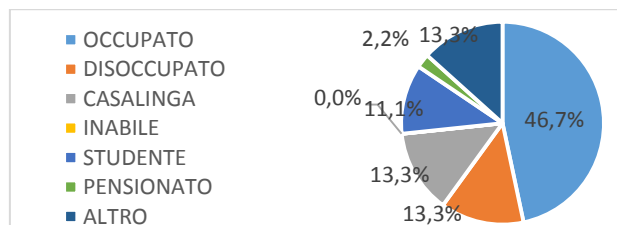


ETÀ MEDIA: 42 ANNI

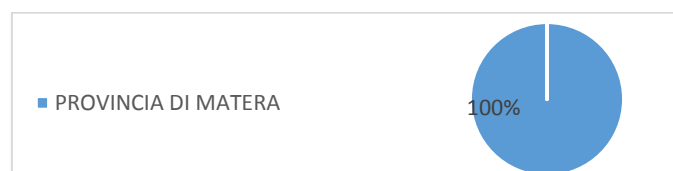
TITOLO DI STUDIO:



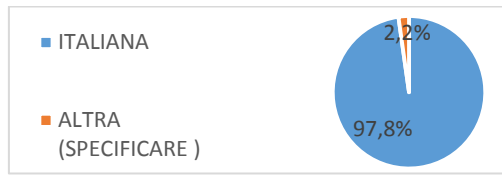
CONDIZIONI DI LAVORO:



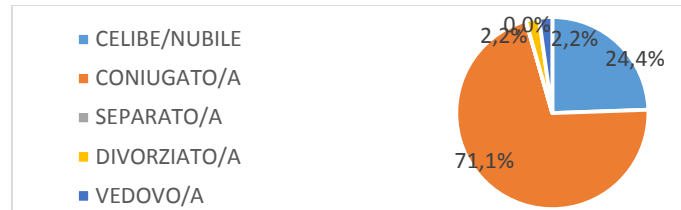
RESIDENZA:



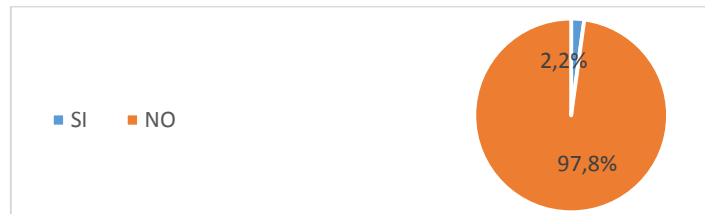
NAZIONALITA':



STATO CIVILE:



VIVE DA SOLO:



In conclusione, si può affermare, nonostante il campione relativamente rappresentativo sotto il profilo della numerosità dei questionari compilati, che il giudizio e la valutazione sui vari item analizzati risulta mediamente adeguato/molto adeguato. L'accessibilità alla struttura, la valutazione del comfort degli ambienti, il personale medico e infermieristico, come pure la refertazione, sono aspetti corrispondenti a percentuali alte e medio alte. Minore soddisfazione è stata espressa relativamente ai tempi di attesa per una prenotazione (55% oltre i due mesi).