



REGIONE SICILIANA
AZIENDA USL 6 – PALERMO

Unità Operativa

Ufficio Relazioni con il Pubblico



Satisfaction

2006

Satisfaction 2006

Indagine per la
rilevazione della qualità percepita
dall'utenza

Report del lavoro di rilevazione compiuto nel mese di Aprile 2006 dagli operatori dei Punti Informativi della Unità Operativa **Ufficio Relazioni con il Pubblico** dell'Azienda USL 6 di Palermo sul giudizio espresso dall'utenza sulle prestazioni erogate nelle strutture dell'Azienda USL 6 di Palermo in merito ad accoglienza, locali, relazioni interpersonali, rispetto della *privacy* e qualità percepita.

Unità Operativa

Ufficio Relazioni con il Pubblico

email: uourp@ausl6palermo.org

Responsabile: D.^{SSA} Fatima Mannino

Testo, elaborazione dati e grafica: Dr Rosario Celsa

INDICE

Presentazione del Direttore Generale	Pagina 5
Premessa	Pagina 7
Rilevazioni di qualità: quadro normativo	Pagina 9
Le rilevazioni di qualità: contesto e relazioni	Pagina 11
Le rilevazioni di qualità: le <i>qualità</i> e la qualità percepita	Pagina 12
Le rilevazioni di qualità: gli impegni delle PP.AA.	Pagina 13
Le fasi della rilevazione <i>Satisfaction 2006</i>	Pagina 14
1 - Preparazione della rilevazione:	Pagina 14
• i destinatari	
• la comunicazione	
• gli Operatori URP	
• i questionari	
• la tempistica	
2 - Raccolta dei dati	Pagina 16
3 - Acquisizione, elaborazione, interpretazione dei dati	Pagina 17
4 - Presentazione dei risultati	Pagina 17
5 - Utilizzo dei risultati	Pagina 17
Gli operatori URP	Pagina 18
I questionari utilizzati	Pagina 19
I dati dell'indagine svolta	Pagina 21
I risultati dell'indagine	Pagina 27
Giudizio complessivo di sintesi	Pagina 74
Ipotesi di lavoro	Pagina 76

ALLEGATI

Direttiva Ministero Funzione Pubblica del 24 Marzo 2004	Pagina 78
Questionari utilizzati	Pagina 85
Lettera ai Punti Informativi URP	Pagina 90
Locandina di presentazione dell'iniziativa	Pagina 91
Lettera al Direttore Generale	Pagina 92
Lettera alle strutture	Pagina 93

PRESENTAZIONE

Il rinnovato atteggiamento delle Pubbliche Amministrazioni, che con il Decreto Legislativo n°29/1993 e la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 individuano le funzioni istituzionali di ascolto dell'utenza e di partecipazione della stessa alle funzioni di programmazione dei servizi da approntare, tendono a dare sempre più rilievo a quelle attività strumentali all'ascolto ed alla partecipazione, vale a dire le rilevazioni di qualità.

Tali attività di indagine, al di là delle prescrizioni normative, sostanziano l'interesse e la necessità di indagare l'opinione dell'utenza che ha sperimentato l'accesso alle strutture dell'Azienda USL 6, al fine di valutare e verificare il comportamento di quella stessa utenza che con tale atteggiamento ha espresso un attestato di fiducia nei confronti dell'Azienda.

In questa ottica l'Azienda USL 6, nell'intento di ribadire il valore della persona e delle sue necessità, e di porle al centro della propria capacità di offerta di servizi, ha condotto anche nel 2006 l'attività di rilevazione del giudizio espresso dalla propria utenza di riferimento. Facendo ciò è ben consapevole che un consumatore soddisfatto rappresenta sicuramente un patrimonio, un *asset* di grande valore; ma, d'altro canto, è perfettamente consapevole che gli eventuali giudizi negativi, in fondo, delineano percorsi di miglioramento, indicano in quale direzione dovranno esperirsi le sfide manageriali e gli sforzi di progettualità, tesi ad andare incontro alle dinamiche esigenze dell'utenza.

Per questi motivi le attività di valutazione e verifica sono attività che l'Azienda ha l'onere di compiere al fine di *pesare* (dare valore) il senso della propria capacità d'essere professionale nel contesto concorrenziale della sanità moderna, verificando – in termini dinamici – il significato delle proprie modalità operative in funzione degli obblighi cui l'Azienda è tenuta, in funzione della *mission* che si è imposta, delle necessità emergenti dalle aspettative dell'utenza, e delle proprie capacità di progettare e dimensionare efficacemente l'offerta dei servizi.

Il lavoro di rilevazione compiuto ad Aprile 2006, e di cui con la presente pubblicazione si rendono le principali risultanze, è teso ad evidenziare le opinioni dell'utenza in merito a tematiche quali gli aspetti logistici (accessibilità, segnaletica e sale d'attesa), le aspettative di fruibilità, i tempi d'attesa, il comportamento degli operatori, il rispetto della privacy, la presenza dell'URP.

In tale ottica, e con rinnovato spirito di dedizione, ci si pone nei confronti delle aspettative di servizio espresse dall'utenza, consapevoli dell'onerosità dell'impegno ma fiduciosi nelle capacità di rendere un servizio pubblico.

Il Direttore Generale
Dott. Salvatore Iacolino

Premessa

Il lavoro che segue costituisce il *report* delle risultanze dell'indagine di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza in merito alle prestazioni fruite dall'utenza stessa in strutture sanitarie ed uffici amministrativi della Azienda USL 6.

L'indagine, come specificato, ha avuto per *target* l'utenza in uscita dalle strutture dell'Azienda USL 6 e per obiettivo il giudizio dell'utenza stessa in merito a temi specifici quali l'accoglienza, le strutture, le relazioni interpersonali, il rispetto della privacy, temi che rivestono sempre maggior interesse nell'ambito delle organizzazioni sanitarie.

I questionari sono stati somministrati dal personale in servizio nei Punti Informativi della Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda nel corso del mese di Aprile 2006.

Il presente lavoro segue, sia dal punto di vista logico che cronologico, le analoghe attività di rilevazione svolte dagli operatori URP e condotte negli anni 2000-2001, 2004 e 2005, integrandosi perfettamente con le risultanze delle precedenti indagini avendone seguito (proprio al fine di garantire la continuità metodologica) metodologia, strumenti e modalità operative.

Le rilevazioni di qualità: quadro normativo

I decreti legislativi 502/92 e 517/93 introducono, per la prima volta in un testo di legge, il concetto di qualità delle prestazioni rese nell'ambito del servizio sanitario nazionale.

In tali provvedimenti normativi si fa specifico riferimento a concetti quali l'accreditamento e l'adozione di sistemi di verifica e revisione della qualità, con l'obiettivo di garantire un'assistenza qualitativamente elevata nei confronti dei cittadini, anche tramite l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni, riferiti alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza.

Ne è scaturita l'esigenza, da parte delle Aziende Sanitarie, di diventare qualitativamente competitive anche per poter orientare la scelta del compratore delle prestazioni (il cittadino-utente), garanzia – quest'ultima – in grado di condizionare la stessa sopravvivenza economica degli enti erogatori.

Successivi provvedimenti legislativi, in particolar modo lo “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari” (D.P.C.M. 10 Maggio 1995), identificano nella qualità delle strutture e delle prestazioni erogate il fulcro centrale del nuovo assetto del sistema sanitario nazionale.

Il tema della rilevazione della qualità percepita, nell'ambito delle pubbliche amministrazioni, più di recente è stato oggetto di rinnovata attenzione normativa. Il Ministero della Funzione Pubblica, infatti, il 24 Marzo 2004 ha emanato una Direttiva (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 80 del 5-4-2004) che pone la tematica delle rilevazioni della qualità percepita nel novero delle attività istituzionali che le PP.AA. devono compiere con una frequenza tale da consentire la costruzione, nel tempo, di un valido strumento di monitoraggio dei bisogni e delle attese della propria utenza di riferimento.

La citata Direttiva individua come *obiettivo* quello di promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle pubbliche amministrazioni di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini; metodi basati sull'ascolto e sulla partecipazione, che siano – in ultima istanza – finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi *parametrati* sugli effettivi bisogni dei cittadini, in modo tale da utilizzare al meglio le risorse disponibili.

Il cittadino, quindi, nella duplice veste di destinatario di servizi pubblici e – specularmente – metro di giudizio degli stessi.

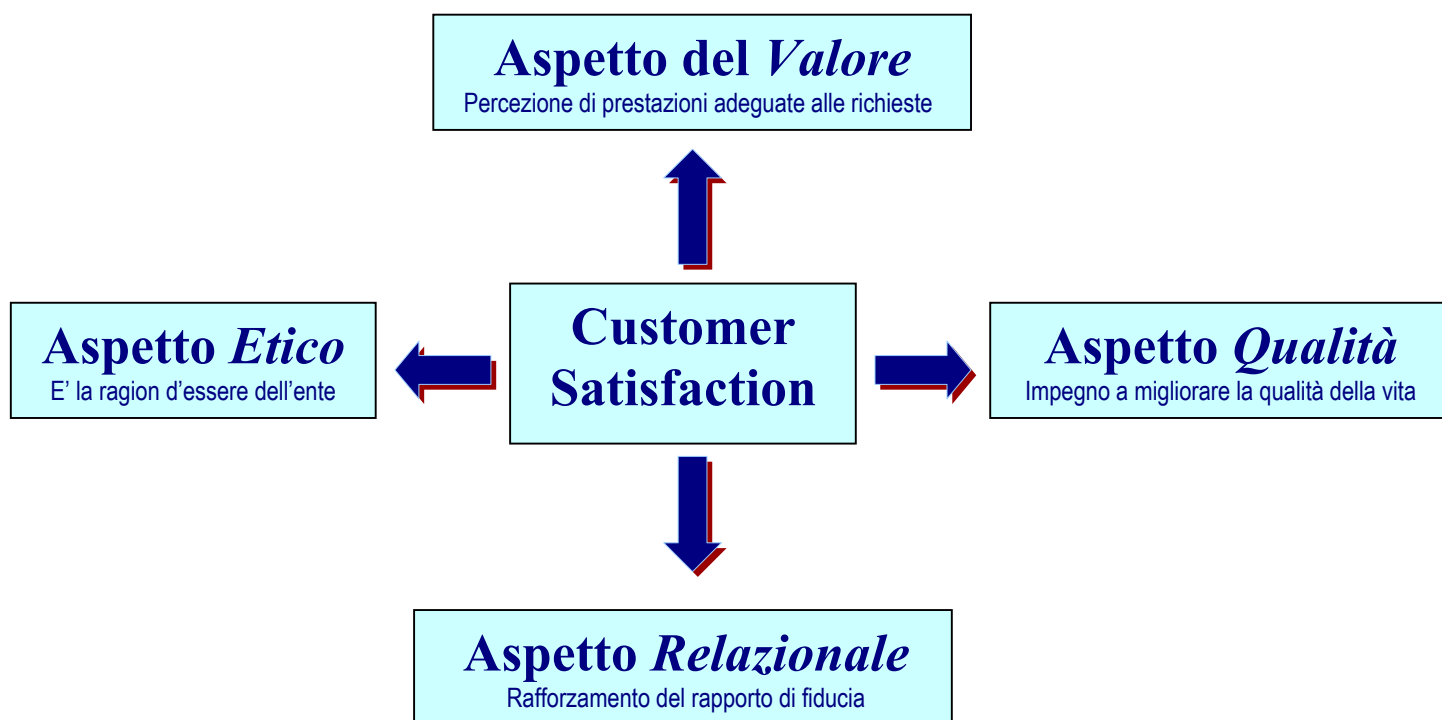
Nella Direttiva citata il riferimento preciso è alla qualità percepita dall'utenza, concetto secondo cui il cittadino-fruitor si *costruisce* un'aspettativa di servizio che – al momento della fruizione del servizio stesso – impatta sulla sua idea per poi concretizzare un giudizio complessivo sul servizio appena fruito, coinvolgendo – tale giudizio – gli aspetti più propriamente tecnico-professionali della prestazione, come anche aspetti relazionali, altri ancora legati all'ambiente in cui si è svolta la prestazione, per includere, infine, anche fattori che sembrano più *lontani* dalla prestazione, come ad esempio quelli legati all'accessibilità, alla segnaletica, etc..

In definitiva, si tratta di porre *sotto osservazione* un'insieme vario e variegato di fattori che – in misura differente fra di loro, e differentemente da soggetto a soggetto a seconda delle aspettative createsi, ognuno secondo personalissimi pesi attribuiti ai vari aspetti considerati – contribuiscono a definire la qualità del servizio.

Aver individuato quei fattori che contribuiscono a definire l'ambito del servizio, ed averli strutturati all'interno di un questionario da sottoporre all'utenza costituisce il primo passo compiuto di un cammino che nel tempo – affinandosi – supporterà in maniera via via migliore il processo di costante adeguamento organizzativo e prestazionale alle aspettative dei fruitori.

Il monitoraggio costante degli scarti fra le aspettative del bacino di utenza e servizi effettivamente resi consentirà – come detto – da un lato di definire (e valutare) le politiche (pubbliche) di intervento nelle fasi di pianificazione e individuazione delle scelte, dall'altro lato di impostare strumenti interni di valutazione e controllo.

Le rilevazioni di qualità: contesto e relazioni



Le indagini di *customer satisfaction* sono volte a:

- definire e valutare l'efficacia delle politiche pubbliche
- progettare i sistemi di erogazione dei servizi

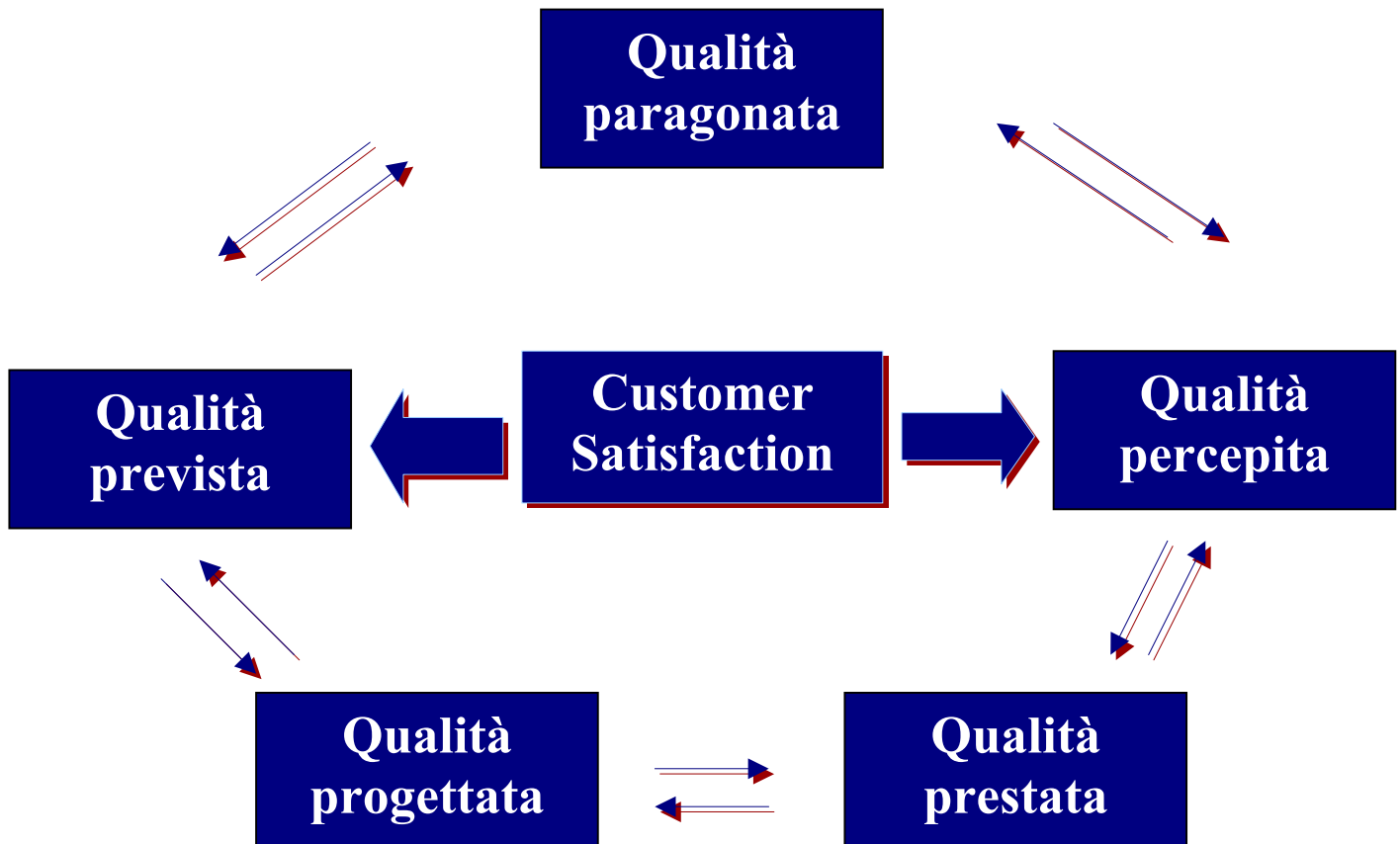
Per politiche pubbliche si intendono, in modo sintetico, le scelte prioritarie delle amministrazioni finalizzate ad ottenere benefici esterni sulla comunità.

La realizzazione delle politiche pubbliche comporta la definizione di:

- direzione da seguire
- obiettivi da raggiungere
- vincoli entro cui operare
- adozione di linee-guida
- valutazioni d'impatto

Le rilevazioni di qualità: le *qualità* e la qualità percepita

Il modello delle 5 P



Fonte: G.Negro, Organizzare la qualità nei servizi, Il Sole-24 Ore

Le rilevazioni di qualità: gli impegni delle PP.AA.

La Direttiva 24 Marzo 2004 richiede alle amministrazioni pubbliche l'assunzione di precisi impegni.

Per il raggiungimento degli obiettivi le amministrazioni pubbliche sono tenute ad assumere alcuni precisi impegni. Eccoli in dettaglio:

1. Il primo impegno riguarda la progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati.
2. Il secondo riguarda la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.
3. Il terzo impegno consiste nel favorire, all'interno delle amministrazioni, lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi.
4. Il quarto impegno consiste nella creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

Il lavoro compiuto negli anni recenti dall'Azienda USL 6 di Palermo, per opera della Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico-URP, si muove nel solco delle indicazioni fornite dalla Direttiva 24 Marzo 2004.

Quanto segue, pertanto, costituisce la descrizione dei passaggi compiuti per la preparazione e la conduzione dell'indagine di rilevazione svolta nell'anno 2006.

Le fasi della rilevazione *Satisfaction 2006*

Le fasi di organizzazione dell'indagine, previste nella Direttiva e seguite nella progettazione del processo di rilevazione, sono le seguenti:

1. Preparazione della rilevazione
2. Raccolta dei dati
3. Acquisizione, elaborazione ed interpretazione dei dati
4. Presentazione del *report*
5. Utilizzo dei risultati

1. La preparazione della rilevazione

destinatari, comunicazione, operatori URP, questionari, tempistica

L'inizio della fase di preparazione della rilevazione è interno alla Unità Operativa, e comincia nel momento in cui si dà impulso alla necessità di compiere l'indagine.

Avviatisi in tal senso, vengono rivisti l'ambito e l'obiettivo dell'azione di rilevazione, per come erano stati definiti in occasione delle analoghe rilevazioni condotte negli anni precedenti.

Questo momento di *rivisitazione* consente una rilettura, eventualmente critica, delle scelte effettuate nel passato e – contemporaneamente – permette di saldare le modalità di lavoro approntate con quelle seguite in occasione delle rilevazioni precedenti, così da consentire quel *continuum* necessario a compiere – ad indagine eseguita – raffronti temporali con le analoghe esperienze pregresse.

Come per le rilevazioni condotte in precedenza, per quanto attiene i soggetti destinatari della rilevazione si è puntato sull'utenza (*target*) che accede alle strutture ove vi è la presenza di operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Stabilito il periodo di conduzione della rilevazione, alle fasi più propriamente tecniche di preparazione della rilevazione si sono affiancate azioni di informazione e presentazione preventiva

dell'iniziativa; ci si riferisce in particolare alla comunicazione, fatta ai Responsabili delle Strutture in cui si è andati ad operare, della natura dell'azione intrapresa ed all'informazione dell'utenza tramite apposizione di locandine che informassero dell'iniziativa.

Predisposta una locandina informativa rivolta all'utenza, questa è stata inviata agli operatori dei Punti Informativi URP con l'incarico di esporla nelle strutture interessate dall'indagine.

L'indagine, condotta sul campo dagli operatori dei Punti Informativi URP, si è svolta non soltanto nelle strutture sedi dei Punti Informativi, ma anche in alcuni presidi aziendali sede di servizi con afflusso di utenza tale da meritare la somministrazione di questionari.

L'ambito temporale di rilevazione è stato quello che è intercorso fra il 10 ed il 28 Aprile 2006; per la scelta della fascia oraria di somministrazione dei questionari ci si è lasciati guidare dalla necessità di far leva nel periodo di più alto afflusso di utenti in transito in ambulatori e uffici aziendali.

Come strumento di rilevazione si è scelto di utilizzare il questionario. Predisposto in due versioni differenti a seconda che venisse somministrato ad utenti in uscita da ambulatori/servizi sanitari o da uffici amministrativi, tali questionari sono uguali a quelli utilizzati nelle ultime rilevazioni, condizione – questa – dettata anche dalla necessità di poter cominciare a costruire serie storiche basate sui dati raccolti con lo stesso strumento di rilevazione.

La scelta di somministrazione del questionario, compiuta sin dall'inizio delle esperienze di sondaggio del giudizio dell'utenza, è stata dettata da due ordini di motivazioni: la prima, tipica per le esperienze *pionieristiche*, lo indica quale strumento più idoneo per questo tipo di rilevazione che – appunto – nelle prime esperienze ha connotati prevalentemente quantitativi; in seconda istanza è lo strumento che, in virtù dei vincoli (di tempo ed economici) meglio si presta alla raccolta delle informazioni.

Come detto, sono stati utilizzati due questionari: uno diretto all'utenza in uscita da ambulatori/servizi sanitari, articolato in 21 domande e l'altro, somministrato all'utenza in uscita da uffici amministrativi, strutturato in 17 domande, entrambi a risposta chiusa.

2. La raccolta dei dati

La fase di raccolta dei dati, cuore dell'indagine, è stata realizzata dagli operatori in servizio presso i Punti Informativi della Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP. Si tratta di 12 colleghi, in servizio negli 11 Punti Informativi URP dell'Azienda. Tale esperienza si integra, e si affina, con il quotidiano lavoro di *front-office* che gli operatori dei Punti Informativi URP compiono d'ufficio.

Si ritiene opportuno precisare in questa sede, anche ai fini di un confronto numerico con le analoghe esperienze passate, che all'indagine compiuta nel 2006 non hanno partecipato tre colleghi di altrettanti Punti Informativi (che avevano partecipato nei due anni precedenti) a causa del loro trasferimento ad altro servizio, trasferimento avvenuto poco prima dell'inizio della rilevazione.

Gli operatori URP hanno effettuato la somministrazione dei questionari *ad personam*, avvicinando l'utenza, qualificandosi (tenendo in vista il cartellino di riconoscimento), richiedendo la disponibilità a partecipare alla rilevazione e portandola, quindi, a compimento.

In ultimo si precisa che, prima della somministrazione *sul campo* dei questionari da parte degli operatori URP, si è organizzato un *briefing* interno all'Unità Operativa Centrale, e ciò al fine di dettagliare ogni aspetto dell'indagine da condurre e definire – d'accordo con gli operatori – le modalità da seguire nella fase di somministrazione dei questionari.

3. Acquisizione, elaborazione ed interpretazione dei dati

Compiuta la fase operativa di somministrazione sul campo dei questionari, gli operatori dei Punti Informativi URP hanno provveduto a riepilogare le risposte risultanti dai questionari somministrati nell'ambito dei propri Distretti/Presidi di pertinenza, per inviarli successivamente alla U.O. Centrale per l'ultima fase operativa di raccolta, *assemblaggio*, elaborazione e sintesi.

4. La presentazione dei risultati

In tale fase rientrano le iniziative di divulgazione che, anche accompagnate dal presente lavoro, possono essere intraprese comunicare le risultanze dell'indagine condotta.

5. L'utilizzo dei risultati

E' questa la fase in cui si realizza l'obiettivo ultimo dell'attività di indagine, vale a dire il momento in cui il giudizio dei fruitori, ottenuto per il tramite della rilevazione (come pure, eventualmente, anche unitamente ad altri indicatori – si pensi all'attività di tutela svolta con la *lettura* di reclami, segnalazioni e suggerimenti proposti dall'utenza) si concreta in azioni dirette ad incontrare le necessità della propria utenza di riferimento; tale fase si configura, pertanto, come vero e proprio momento destinato ad attribuire *managerialità* all'attività svolta.

In concreto, l'utilizzo dei risultati è funzionale ad azioni volte a:

- definire piani operativi di miglioramento,
- allocare specifiche responsabilità di miglioramento,
- monitorare l'andamento dei risultati ottenuti,
- attuare le eventuali azioni correttive necessarie,
- attivare l'orientamento all'utenza dell'intera organizzazione in una logica di servizio,
- soddisfare pienamente le esigenze dell'utenza anticipando le relative aspettative.

Alla luce di quanto sopra brevemente schematizzato, si può affermare che l'indagine non si esaurisce nel cosa *sapere* ma si completa con le riflessioni del cosa *fare*.

Gli Operatori URP

Come anticipato sopra, il lavoro di rilevazione è stato svolto sul campo dagli operatori in servizio nei Punti Informativi URP presenti in alcuni Distretti e Presidi Ospedalieri aziendali.

Di seguito si riporta l'elenco del personale in servizio nella Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP che ha preso parte alla realizzazione dell'iniziativa, con l'indicazione delle sedi di servizio.

Distretto	Presidio	Indirizzo	Operatori
2	Poliambulatorio	Via V. Veneto, 40 – Petralia Sottana	S. Greco
3	P.O. <i>Cimino</i>	Via S. Cimino – Termini Imerese	G. Messina
3	Poliambulatorio	Via Ospedale Civico, 10–Termini Imerese	F. Madonia
4	Poliambulatorio	Via B. Mattarella, 166 – Bagheria	S. Ilardo
5	Poliambulatorio	Via Don G. Colletto – Corleone	M. Marchese
6	Poliambulatorio	Via F. Cali – Lercara Friddi	N. Bacile F. Di Giorgio
7	P.O. <i>Civico</i>	Via Circonvallazione, 9 – Partinico	L. Inghilleri
10	Poliambulatorio <i>Centro</i>	Via G. T. Colonna, 43 – Palermo	R. Colonna
11	Poliambulatorio <i>Biondo</i>	Via La Loggia, 5 – Palermo	L. Lo Cicero
12	P.O. <i>Casa del Sole</i>	Via Roccazzo, 83 – Palermo	A. Palumbo
13	Poliambulatorio <i>Leotta</i>	Via Leotta, 1 – Palermo	G.B. Fontana

In linea con quanto avvenuto negli anni precedenti, si è ribadita la scelta di far condurre tutte le fasi di realizzazione dell'indagine al personale in servizio nella Unità Operativa URP.

Tale scelta – fra l'altro – viene supportata ed è tesa a realizzare le previsioni della Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica 24 Marzo 2004, specie con riguardo ai momenti in cui si fa riferimento all'obiettivo di un consolidamento delle professionalità dedite a tale tipologia di attività.

Non va dimenticato che tale condotta consente, inoltre, all'Azienda di realizzare un apprezzabile risultato operativo evitando di affidarne la realizzazione all'esterno, con tutti i conseguenti oneri che ne conseguirebbero.

Si torna a precisare in questa sede, anche ai fini di un confronto con le risultanze numeriche delle passate esperienze di rilevazione, che all'indagine compiuta nel 2006 non hanno partecipato tre colleghi di altrettanti Punti Informativi (che avevano partecipato nei due anni precedenti) a causa del loro trasferimento ad altro servizio, trasferimento avvenuto poco prima dell'inizio della rilevazione.

I questionari utilizzati

Come già detto, lo strumento di rilevazione utilizzato per la rilevazione sul *campo* è stato il questionario.

Predisposto in due versioni differenti a seconda che venisse somministrato ad utenti in uscita da ambulatori/servizi sanitari o da uffici amministrativi, i questionari sono uguali a quelli utilizzati nelle ultime rilevazioni, condizione – questa – dettata anche dalla necessità, creatasi nel corso del tempo, di poter cominciare a delineare serie storiche (a partire dal 2004) delle risultanze ottenute utilizzando lo stesso strumento di rilevazione.

I questionari citati sono stati articolati in 21 e 17 domande, rispettivamente per gli utenti in uscita da ambulatori/servizi sanitari e da uffici amministrativi, entrambi a risposta multipla; come per le rilevazioni compiute già negli anni 2004 e 2005, entrambi i questionari prevedono una domanda che ha mirato a trarre il giudizio sul rispetto della *privacy*.

I questionari sono stati formulati in maniera tale sondare il parere degli intervistati in ordine ad alcune aree tematiche di rilevanza in sanità; in particolare l'attenzione conoscitiva è stata posta focalizzandosi su:

1. gli aspetti logistici, definibili da fattori quali:
 - accessibilità
 - segnaletica
 - presenza di una sala d'attesa
2. le aspettative di fruibilità (orari di apertura e chiusura) in relazione alle esigenze personali ed a quanto comunicato al pubblico;

3. i tempi di attesa:

- per l'ingresso in ambulatorio/ufficio
- intesi come intervallo temporale intercorrente fra prenotazione ed esecuzione delle prestazioni richieste dall'utenza

4. il giudizio sul personale, scindendo:

- l'aspetto relazionale (comportamento e riconoscibilità degli operatori)
- l'aspetto relativo alla preparazione professionale

5. il rispetto dei dati personali (*privacy*) dell'utenza;

6. la conoscenza dell'URP, intesa come conoscenza della sua esistenza nel territorio e le funzioni svolte, con particolare riguardo alla possibilità di poter presentare proposte o reclami sul funzionamento dei servizi aziendali;

7. il ruolo del medico di famiglia nel fornire indicazioni per fruire della prestazione aziendale e nell'indicare diagnosi e cura da seguire,

8. un gruppo finale di domande inerenti aspetti socio-demografici, in dettaglio relative a:

- età
- sesso
- titolo di studio
- nazionalità

I due questionari (abbiamo detto differenziati a seconda che fossero somministrati ad utenza in uscita da ambulatori/servizi sanitari o da uffici amministrativi) presentano alcune domande comuni; si tratta di quelle domande dirette a sondare il giudizio su quegli aspetti (l'accessibilità, la segnaletica, il tempo di attesa, la *privacy*, etc.) che sono di forte impatto – e pertanto di rilievo – nel momento di incontro fra domanda (l'utenza) ed offerta, ed altri aspetti pure di rilevanza ai fini di un giudizio complessivo sull'operato dell'Azienda e differenziati per la peculiarità del servizio cui l'utenza ha fruito.

I dati dell'indagine svolta

Complessivamente sono stati somministrati, all'utenza in uscita da strutture sanitarie o uffici amministrativi dell'Azienda USL 6, un totale di 1616 questionari; valore dato dalla somma dei 491 questionari somministrati ad utenti che avevano appena fruito di prestazioni in Uffici amministrativi e dei 1125 questionari cui sono stati sottoposti altrettanti utenti fruitori di prestazioni in strutture sanitarie aziendali.

Di seguito si presentano i prospetti di sintesi dei questionari somministrati, articolati per struttura di presenza dei Punti Informativi URP.

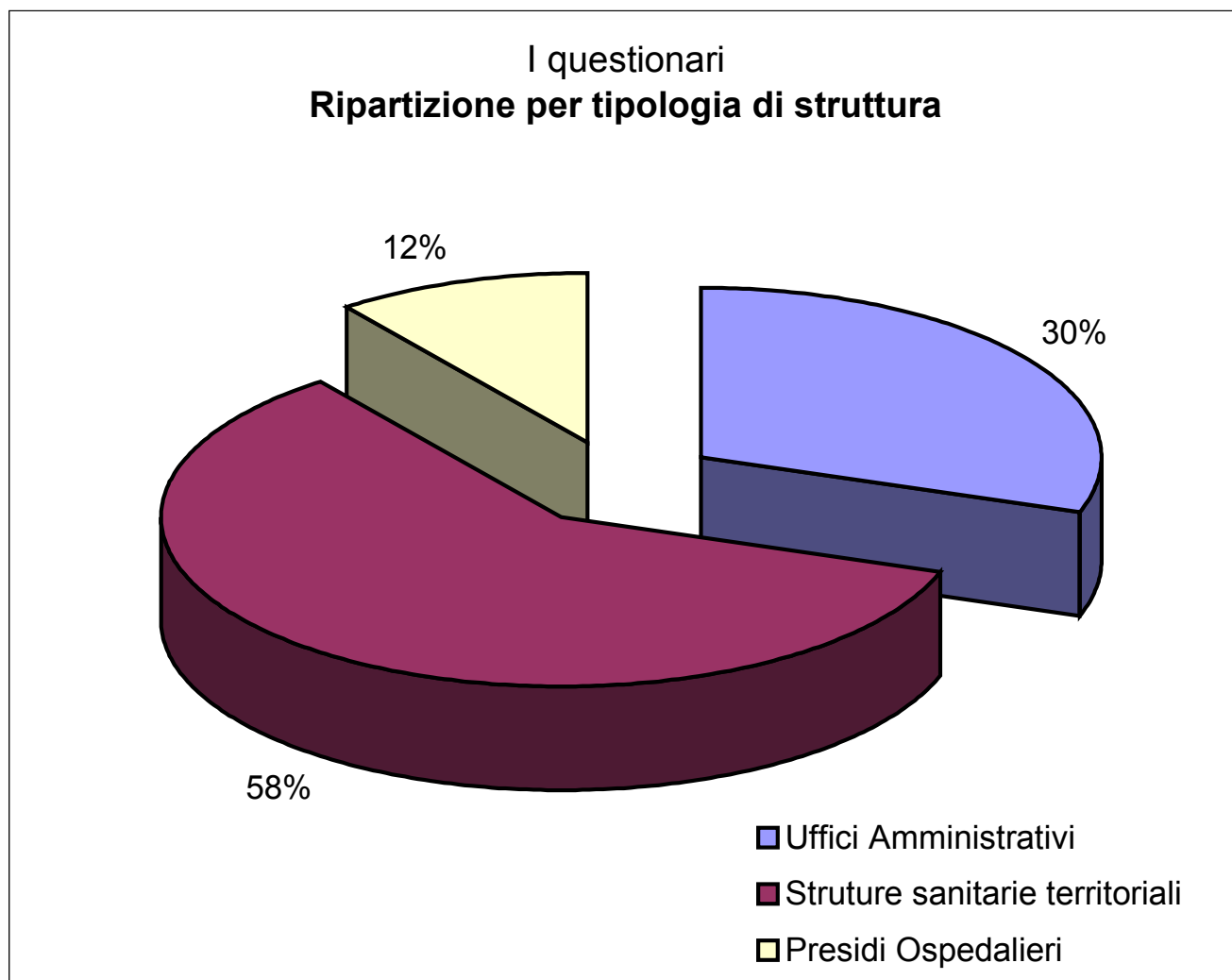
Il primo dei prospetti che segue è quello che ripartisce i numeri complessivi dell'indagine condotta.

Riepilogo complessivo dei questionari somministrati

Punto Informativo Urp del	Questionari somministrati			Totale	Ripartizione %
	AMM	SAN			
	Uffici Amministrativi	Strutture Territoriali	Presidi Ospedalieri		
Distretto 2	10	125	27	162	10%
Distretto 3	30	30		60	4%
PO <i>Cimino</i>	16		31	47	3%
Distretto 4	46	89		135	8%
Distretto 5	17	16	17	50	3%
Distretto 6	25	45		70	4%
PO <i>Civico</i>	60	94	50	204	13%
Distretto 10	87	94		181	11%
Distretto 11	90	167	30	287	18%
PO <i>Casa del Sole</i>	47	61	42	150	9%
Distretto 13	63	207		270	17%
Totale	491	928	197	1616	
Ripartizione %	30%	58%	12%		

Nota: I dati riportati nelle tabelle che seguono sono tratti da *files* elaborati in excel e le percentuali, a causa di arrotondamenti, possono non restituire totali per riga e/o colonna pari al 100%, al pari di quanto può accadere nelle percentuali rese dai grafici.

Il complesso dei 1616 questionari somministrati è ripartito fra uffici amministrativi, strutture sanitarie territoriali (prevalentemente ambulatori specialistici) e presidi ospedalieri secondo le percentuali riportate nella tabella precedente; il grafico che segue ne dà una rappresentazione grafica.



L'ampia quota dei questionari somministrati in strutture sanitarie del territorio (prevalentemente ad utenza in uscita da ambulatori specialistici ubicati nei poliambulatori aziendali) si spiega sia con la presenza prevalente dei Punti Informativi URP proprio in strutture distrettuali, quindi del territorio; in secondo luogo con il fatto che la rilevazione è stata condotta anche in quelle strutture che sono sede di servizi ad alto afflusso di utenza.

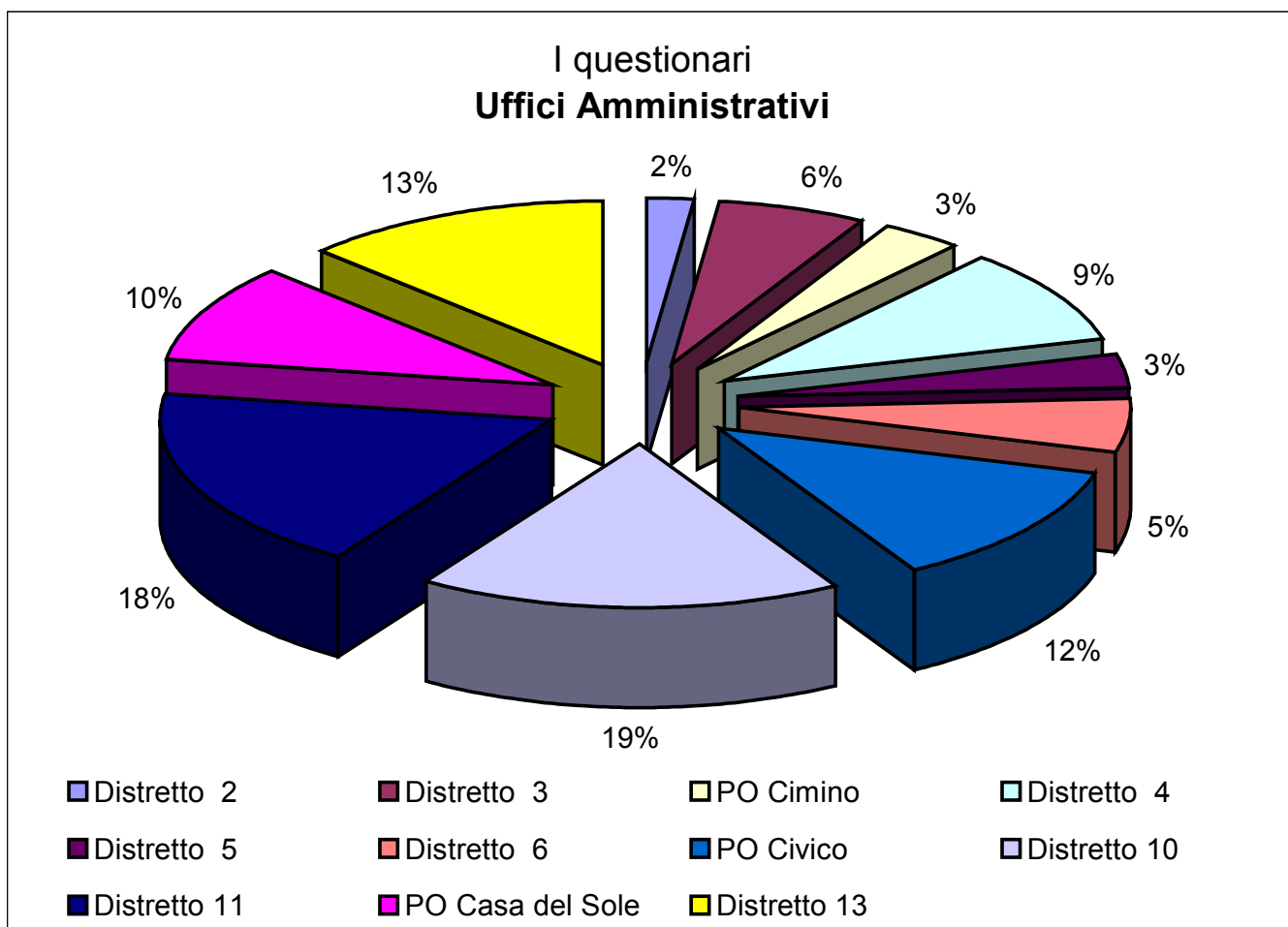
Quella che segue – invece – è la ripartizione dei 1616 questionari fra gli operatori che li hanno somministrati.

Passando al dettaglio per tipologia di struttura, di seguito si rappresenta graficamente la ripartizione dei questionari, prima quelli di *tipo* amministrativo e, a seguire, quelli somministrati in strutture sanitarie, ripartiti fra strutture sanitarie territoriali e presidi ospedalieri.

Questionari Uffici amministrativi	
Distretto 2	10
Distretto 3	30
PO <i>Cimino</i>	16
Distretto 4	46
Distretto 5	17
Distretto 6	25
PO <i>Civico</i>	60
Distretto 10	87
Distretto 11	90
PO <i>Casa del Sole</i>	47
Distretto 13	63
Totale	491

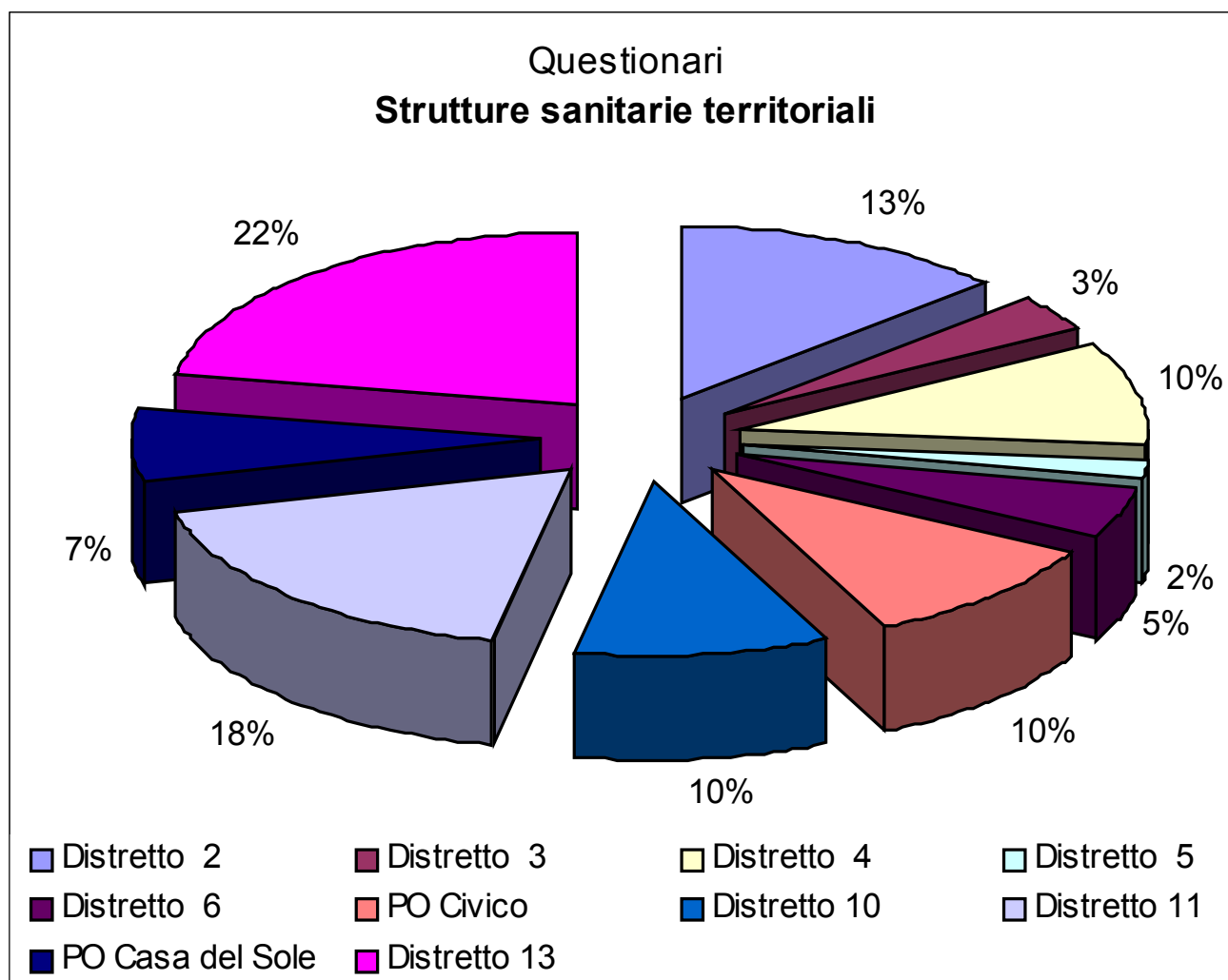
Relativamente all'ambito di somministrazione dei questionari per uffici amministrativi, sono stati sondati utenti che hanno sperimentato l'accesso, per esempio, ad uffici Anagrafe Assistiti, agli uffici deputati al rilascio di modelli CEE, uffici esenzione ticket, uffici di medicina legale, sportelli per la prenotazione, casse riscossione ticket, etc..

E' bene precisare che, ferma restando la *connotazione* amministrativa tali uffici, questi sono ubicati sia nell'ambito delle strutture territoriali che all'interno dei presidi ospedalieri.



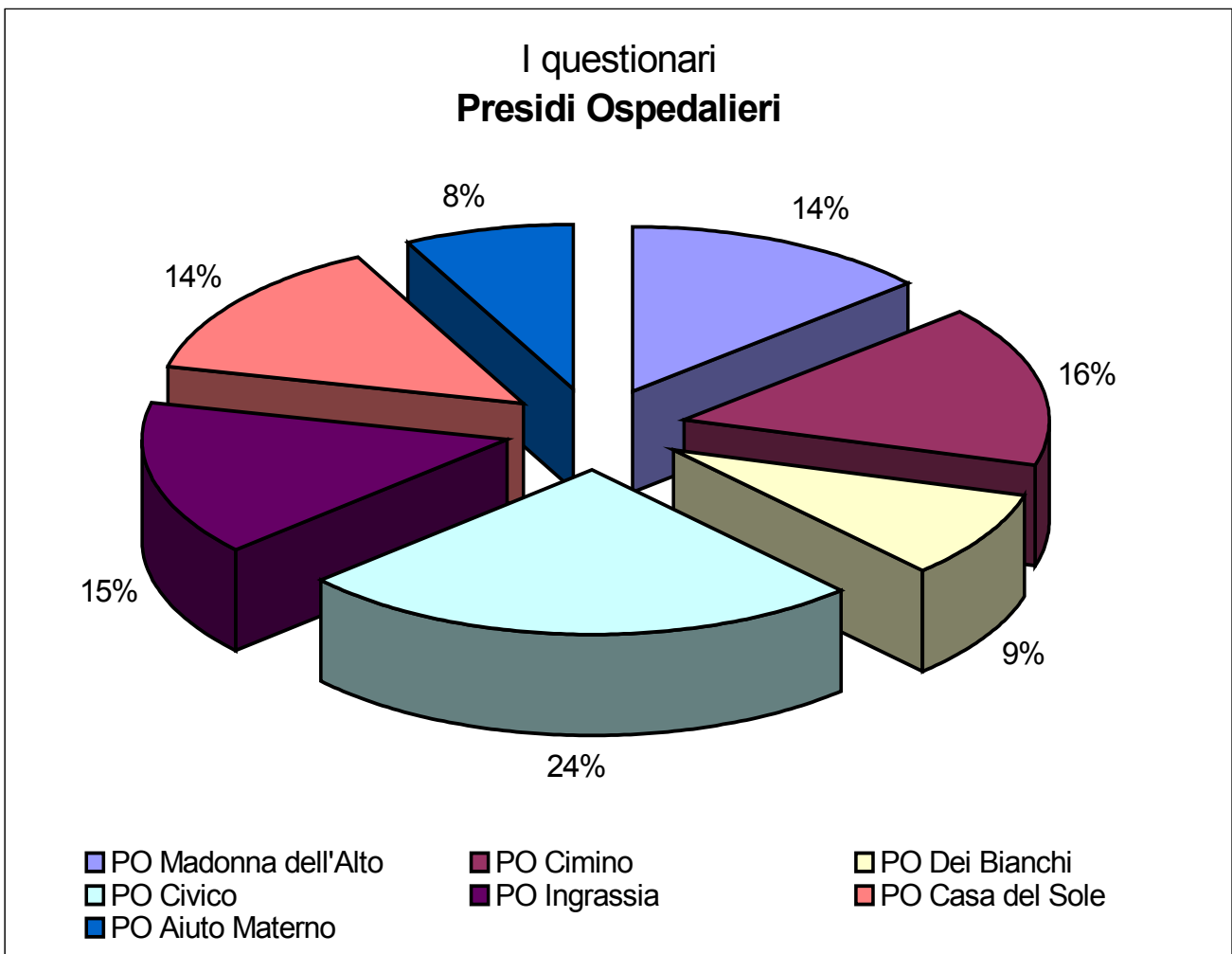
Questionari Strutture sanitarie territoriali	
Distretto 2	125
Distretto 3	30
Distretto 4	89
Distretto 5	16
Distretto 6	45
PO <i>Civico</i>	94
Distretto 10	94
Distretto 11	167
PO <i>Casa del Sole</i>	61
Distretto 13	207
Totale	928

Per quanto attiene le strutture sanitarie territoriali, i questionari sono stati somministrati – nella grande maggioranza dei casi – ad utenti in uscita da ambulatori specialistici ubicati nelle strutture poliambulatoriali aziendali, strutture di grande affluenza; sede di rilevazione sono stati pure ambulatori di Neuropsichiatria infantile (NPI), di salute mentale, centri di igiene pubblica, etc.



Questionari Presidi Ospedalieri	
PO <i>Mad. SS dell'Alto</i>	27
PO <i>Cimino</i>	31
PO <i>Dei Bianchi</i>	17
PO <i>Civico</i>	50
PO <i>Ingrassia</i>	30
PO <i>Casa del Sole</i>	27
PO <i>Aiuto Materno</i>	15
Totale	197

Per quanto attiene i Presidi ospedalieri si precisa che la rilevazione relativa al P.O. *Ingrassia*, stante la chiusura di fatto del Punto Informativo URP lì ubicato a causa del trasferimento dell'operatore, è stata condotta dall'operatore del Punto Informativo URP del Distretto 11 rivolgendosi all'utenza nell'ambito della U.O. di Geriatria del citato P.O., sita in Via G. La Loggia.

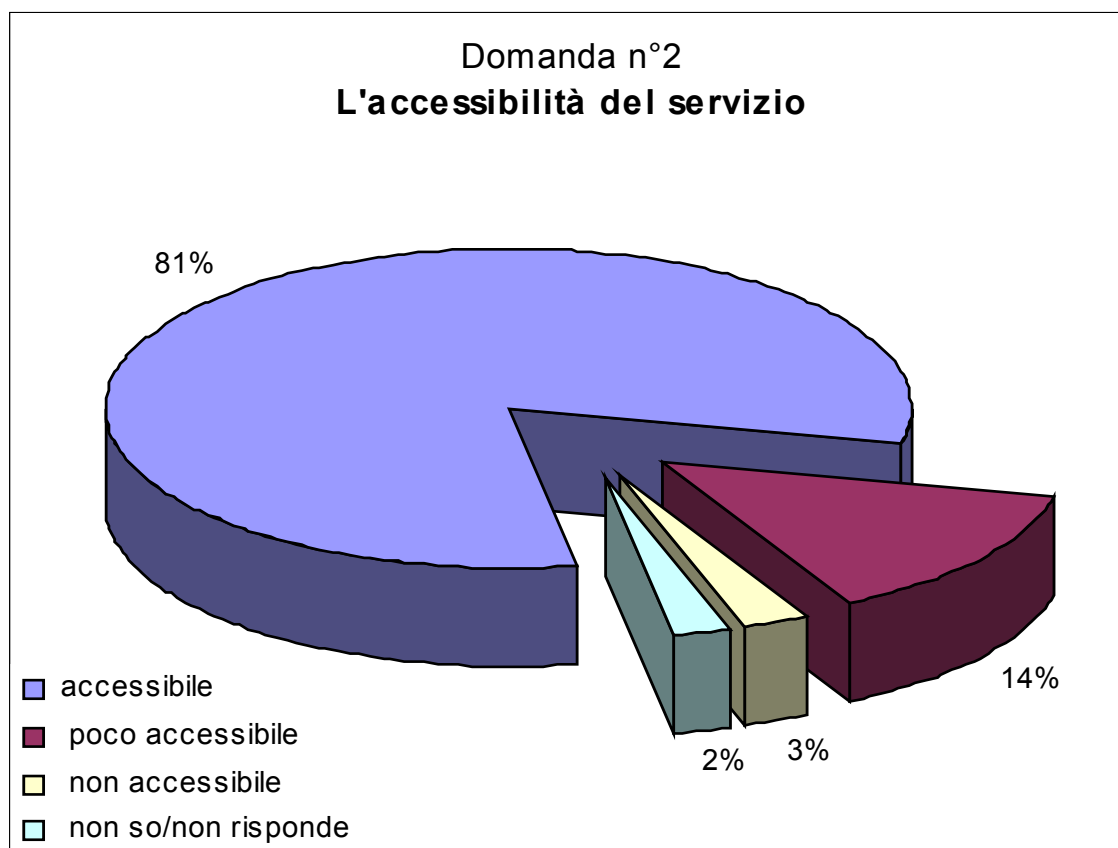


I risultati dell'indagine

Si comincia, adesso, l'analisi delle singole aree tematiche dell'indagine, cominciando con il dettaglio che riguarda gli aspetti logistici, sondati con domande con cui si chiedeva un giudizio in relazione ad accessibilità, segnaletica e sala d'attesa.

La **domanda n°2** rivolta all'utenza (la prima domanda serviva ad identificare il presidio di esecuzione del questionario), in entrambe le tipologie di questionari, ha riguardato l'**accessibilità del servizio**, intesa come quel complesso di fattori di natura logistica che consentono, con agevolezza, ingresso e movimento all'interno delle strutture aziendali; i dati della tabella che segue sono quelli complessivi.

Domanda n° 2	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Secondo lei il servizio è:										
accessibile	740	80%	155	79%	895	80%	418	85%	1313	81%
poco accessibile	140	15%	31	16%	171	15%	53	11%	224	14%
non accessibile	27	3%	7	4%	34	3%	11	2%	45	3%
non so/non risponde	21	2%	4	2%	25	2%	9	2%	34	2%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%



La tabella che precede dettaglia la ripartizione del dato principale – l’ampia accessibilità ai servizi, riferita da oltre l’80% degli intervistati – fra le varie strutture; in ogni caso il dato generale viene confermato sia nell’ambito delle strutture sanitarie (siano esse del territorio o ospedaliere) sia in quello degli uffici amministrativi.

In relazione alla domanda presa in esame, e relativamente agli aspetti relativi alle risposte *accessibile*, si evidenziano quei presidi in cui le percentuali sono risultate più elevate.

Domanda n° 2 Secondo lei il servizio è:	Distretto 7 AMM		Distretto 7 PO <i>Civico</i>		Distretto 10 AMM		Distretto 10 SAN		Distretto 11 PO <i>Ingrassia UO Geriatria</i>		Distretto 13 AMM	
	accessibile	60	100%	49	98%	87	100%	94	100%	30	100%	63
poco accessibile	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
non accessibile	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
non so/non risponde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale	60	100%	50	100%	87	100%	94	100%	30	100%	63	100%

Dalle percentuali che si riscontrano nei presidi della tabella precedente si desume un giudizio che consente all’utenza di accedere e muoversi con assoluta tranquillità; affermazione avvalorata dalle altissime percentuali di ritorno da presidi ove si sono somministrati un buon numero di questionari.

In maniera speculare si riporta di seguito la tabella relativa agli ambiti territoriali in cui le risposte negative *poco accessibile e non accessibile* sono state percentualmente rilevanti.

Domanda n° 2 Secondo lei il servizio è:	Distretto 2 SAN		Distretto 2 PO <i>Madonna dell’Alto</i>		Distretto 3 PO <i>Cimino</i>		Distretto 4 SAN		Distretto 12 AMM		Distretto 12 PO <i>Aiuto Materno</i>	
	accessibile	62	50%	15	56%	16	52%	51	57%	27	57%	8
poco accessibile	42	34%	8	30%	10	32%	28	31%	15	32%	5	33%
non accessibile	13	10%	3	11%	2	6%	6	7%	4	9%	2	13%
non so/non risponde	8	6%	1	4%	3	10%	4	4%	1	2%	0	0%
Totale	125	100%	27	100%	31	100%	89	100%	47	100%	15	100%

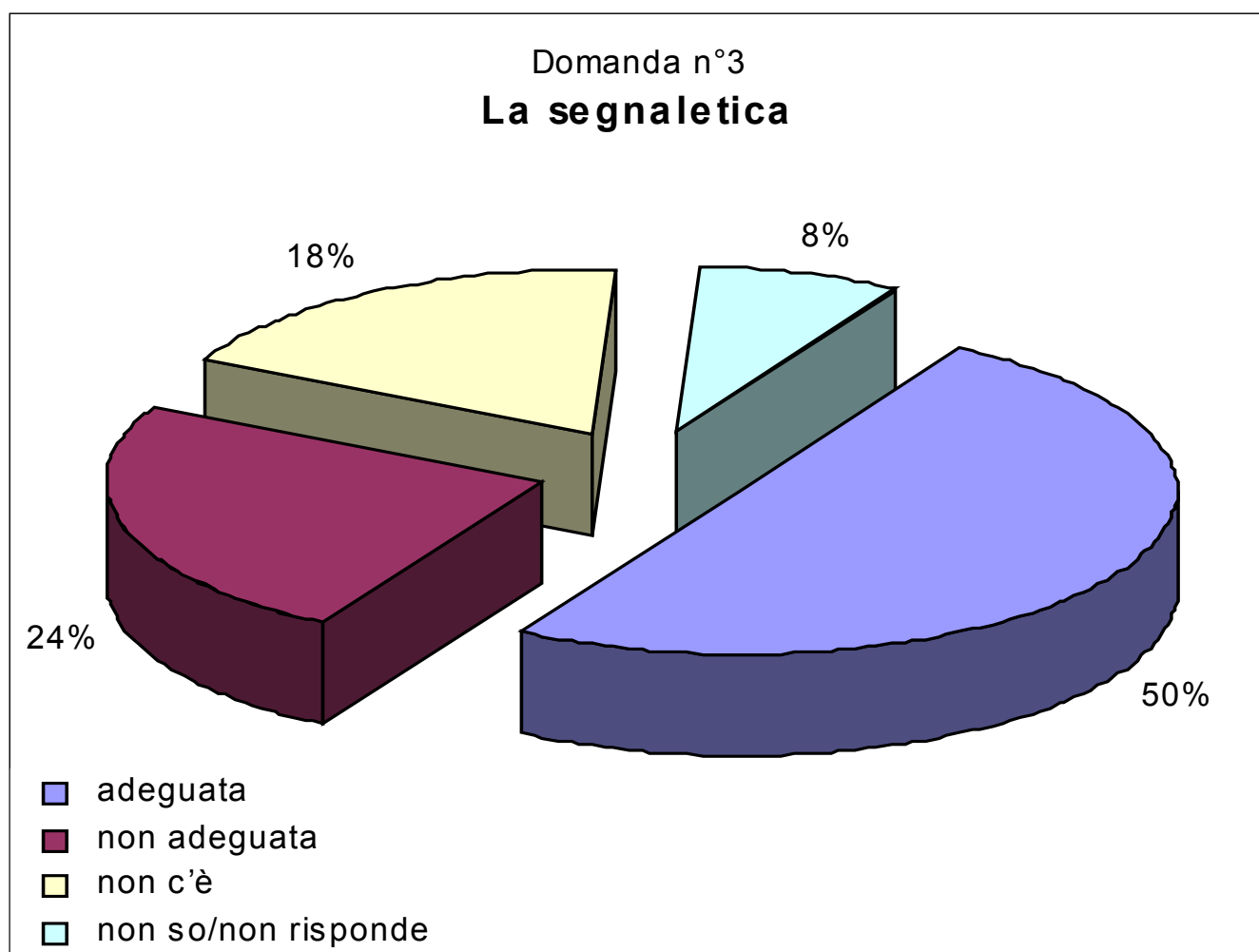
Anche in questo caso un giudizio sui risultati per la risposta analizzata viene a definirsi anche in relazione al numero di questionari e di risposte che si sono ottenute nelle strutture evidenziate, numeri che si attestano fra il 38% ed il 46% di risposte complessivamente negative, ma sempre bilanciate – per

ogni struttura – da una buona metà degli intervistati che ritiene accessibile la struttura.

La **domanda n°3**, relativa alla **segnaletica**, serviva ad ottenere un giudizio sulla capacità delle strutture di individuare e comunicare all'utenza percorsi chiari e leggibili che consentano il movimento all'interno dei propri locali. I dati sono quelli che seguono.

Domanda n° 3	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Secondo lei la segnaletica è:										
adeguata	432	47%	111	56%	543	48%	263	54%	806	50%
non adeguata	260	28%	64	32%	324	29%	67	14%	391	24%
non c'è	159	17%	15	8%	174	15%	122	25%	296	18%
non so/non risponde	77	8%	7	4%	84	7%	39	8%	123	8%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%

Il grafico che segue rende visivamente i dati complessivi ottenuti con la rilevazione.



I dati dalla tabella precedente sono parzialmente confortanti negli esiti generali visto che circa la metà degli intervistati ritiene adeguata la segnaletica presente nelle strutture; d'altro canto un quarto degli intervistati – al contrario – la ritiene inadeguata, e un altro 19% ne riferisce dell'inesistenza. Anche per questa domanda si riporta il dettaglio delle strutture dove sono risultate più alte le percentuali di risposte positive (segnaletica *adeguata*) e negative (*non adeguata e non c'è*).

Domanda n° 3	Distretto 2 PO <i>Madonna dell'Alto</i>		Distretto 3 PO <i>Cimino</i>		Distretto 7 AMM		Distretto 7 PO <i>Civico</i>		Distretto 10 AMM		Distretto 10 SAN	
Secondo lei la segnaletica è:												
adeguata	19	70%	12	71%	50	83%	44	88%	86	99%	90	96%
non adeguata	8	30%	0	0%	10	17%	6	12%	1	1%	3	3%
non c'è	0	0%	1	6%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
non so/non risponde	0	0%	4	24%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%
Totale	27	100%	17	100%	60	100%	50	100%	87	100%	94	100%

Variamente distribuite nel territorio con percentuali che oscillano dal 70 al 99%, quelli sopra indicati sono i presidi ove la segnaletica è risultata presente e adeguata al punto da consentire agli utenti un'agevole mobilità all'interno dei presidi. Il versante opposto è dato dalla tabella che segue, in cui si sintetizzano i giudizi di minor favore (segnaletica *non adeguata* o non presente) nei confronti dell'indicatore selezionato.

Domanda n° 3	Distretto 3 PO <i>Cimino</i>		Distretto 4 SAN		Distretto 11 AMM		Distretto 11 SAN <i>Poliamb. Biondo</i>		Distretto 11 SAN <i>Strutture territoriali</i>		Distretto 11 PO <i>Ingrassia UO Geriatria</i>	
Secondo lei la segnaletica è:												
adeguata	9	29%	30	34%	16	18%	24	28%	18	23%	8	27%
non adeguata	19	61%	24	27%	22	24%	44	51%	41	51%	14	47%
non c'è	3	10%	31	35%	50	56%	18	21%	20	25%	8	27%
non so/non risponde	0	0%	4	4%	2	2%	1	1%	1	1%		0%
Totale	31	100%	89	100%	90	100%	87	100%	80	100%	30	100%

Il dato che emerge con maggiore evidenza è quello che indica le strutture presenti nel Distretto 11 come quelle meno dotate di segnaletica e percorsi codificati per agevolare spostamenti e mobilità dell'utenza nei presidi; il giudizio negativo risulta diffuso per tutte le tipologie di strutture (uffici amministrativi, struttura del poliambulatorio, altre strutture sanitarie del territorio e reparto di geriatria del P.O. Ingrassia), e tale giudizio viene corroborato oltre che dalle risultanze percentuali anche dall'elevato numero di questionari da cui risultano.

In particolare, per la risposta che riferisce di segnaletica inesistente (*non c'è*), fra gli Uffici amministrativi del Distretto 11 risultano 26 risposte

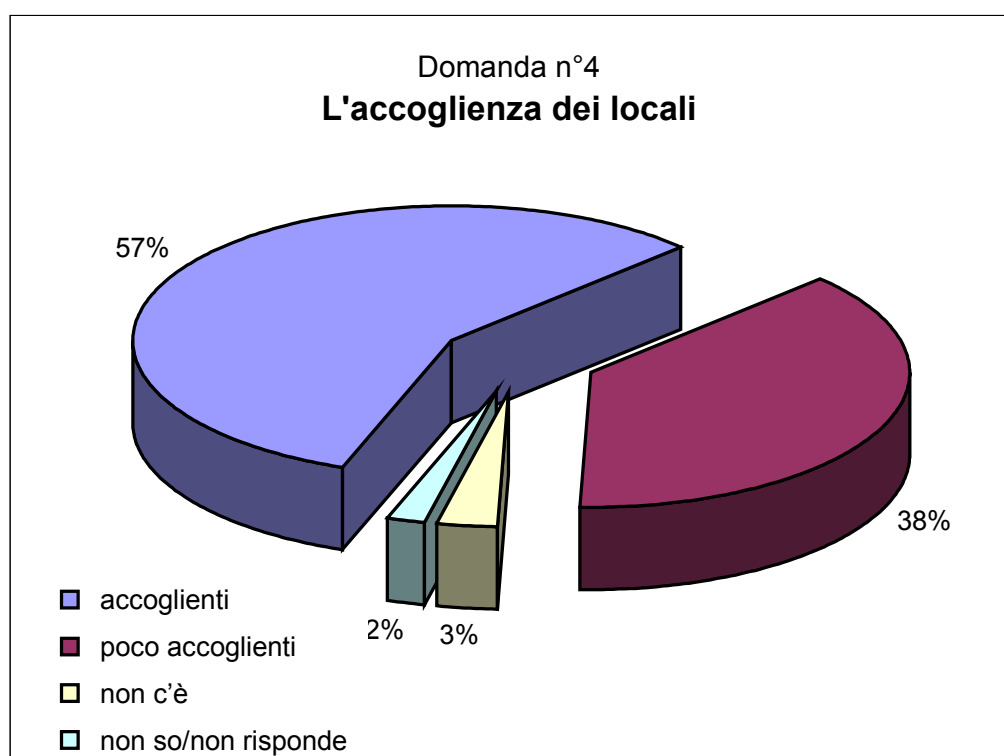
negative dalla Medicina Legale, 8 dall'Ufficio Protesi, 7 dallo sportello prenotazione e 5 dalla cassa ticket; quindi ben 46 delle 50 risposte negative si concentrano nei quattro ambiti appena citati.

Parimenti, fra le strutture sanitarie del Distretto 4 con gli omologhi dati negativi risaltano le 8 risposte (sugli 11 questionari li somministrati) dello sportello prenotazione e le 5 del servizio di radiologia (su 8 questionari).

Con la **domanda n°4**, ultima fra quelle che riguardano gli aspetti logistici, si chiedeva un giudizio sull'**accoglienza dei locali**, da intendersi come quel complesso di elementi che consentono all'utenza una presenza confortevole nelle fasi di attesa, prima, e fruizione, poi, delle prestazioni.

Di seguito, in sintesi, come si sono articolate le risposte ottenute per tipologia di struttura e la loro rappresentazione grafica.

Domanda n° 4	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Secondo lei i locali sono:										
accoglienti	500	54%	110	56%	610	54%	315	64%	925	57%
poco accoglienti	384	41%	79	40%	463	41%	146	30%	609	38%
non c'è	25	3%	6	3%	31	3%	19	4%	50	3%
non so/non risponde	19	2%	2	1%	21	2%	11	2%	32	2%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%



I risultati sintetizzati dalla tabella precedente evidenziano un ampio consenso espresso in merito all'accoglienza dei locali (57% il dato generale); d'altro canto è pure presente una non trascurabile quota (38% di risposte complessive) di giudizio che segnalano un'insoddisfazione in relazione al fattore accoglienza; marginale, ma pur sempre evidente, il parere del 3% di utenti che affermano l'inesistenza di locali con la caratteristica richiesta.

Come di consueto, dall'esito complessivo si estrapolano le strutture dove si sono registrate le percentuali più alte nei giudizi favorevoli e sfavorevoli alla domanda posta. Le tabelle che seguono ne rendono conto.

Domanda n° 4	Distretto 5 PO		Distretto 7 AMM		Distretto 10 AMM		Distretto 10 SAN		Distretto 13 AMM		Distretto 13 SAN	
Secondo lei i locali sono:	<i>Dei Bianchi</i>											
accoglienti	16	94%	49	82%	86	99%	92	98%	59	94%	162	78%
poco accoglienti	1	6%	11	18%	0	0%	2	2%	4	6%	39	19%
non c'è	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	1%
non so/non risponde	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	3	1%
Totale	17	100%	60	100%	87	100%	94	100%	63	100%	207	100%

Domanda n° 4	Distretto 3 PO		Distretto 3 SAN		Distretto 4 AMM		Distretto 4 SAN		Distretto 5 SAN		Distretto 11 SAN Poliamb. <i>Biondo</i>	
Secondo lei i locali sono:	<i>Cimino</i>											
accoglienti	3	10%	9	30%	14	30%	23	26%	5	31%	20	23%
poco accoglienti	25	81%	20	67%	30	65%	62	70%	11	69%	66	76%
non c'è	3	10%	0	0%	1	2%	1	1%	0	0%	1	1%
non so/non risponde	0	0%	1	3%	1	2%	3	3%	0	0%	0	0%
Totale	31	100%	30	100%	46	100%	89	100%	16	100%	87	100%

Dal dettaglio di questa domanda si nota come l'utenza del Distretto 10, anche per quest'aspetto (il grado di accoglienza dei locali) delinea un giudizio positivo sulle strutture, espresso – per altri fattori – anche nelle due precedenti domande.

Sul versante opposto, quello delle strutture spesso giudicate negativamente dall'utenza ritroviamo il P.O. Cimino di Termini Imerese, dove risulta diffuso il giudizio negativo. Nell'ambito degli uffici amministrativi del Distretto 4 spiccano le 5 risposte *poco accoglienti* (su 5 questionari) dell'Ufficio protocollo, le 10 su 14 all'Ufficio Protesi e le 5 su 8 all'Anagrafe Assisitati. Nel Distretto 11, Poliambulatorio *Biondo*, le risposte *poco accoglienti* risaltano evidenti al Laboratorio Analisi (10/10), in Radiologia (15/16), negli ambulatori di Oculistica (9/9), Diabetologia (6/8), Chirurgia (7/11), Cardiologia e Ortopedia (entrambi 3/3).

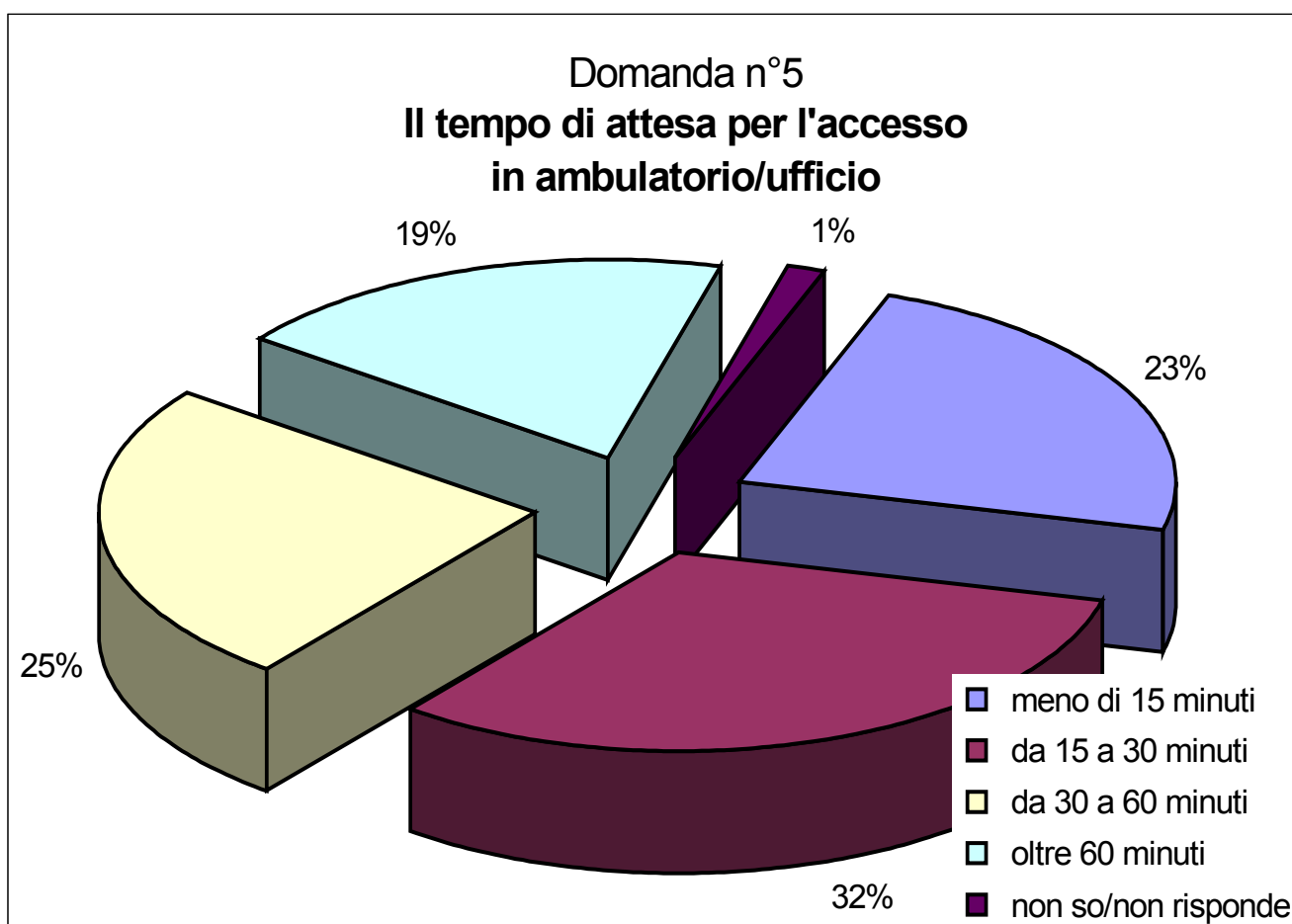
Dopo gli aspetti logistici, si pone ora l'attenzione sulle aspettative di fruibilità dei servizi. Tali aspettative si è ritenuto poterle inquadrare con domande che vertono sui tempi di attesa, sulla organizzazione delle fasce orarie di apertura al pubblico di uffici ed ambulatori e con la verifica, da parte dell'utenza, della rispondenza (rispetto a quanto comunicato) degli orari di apertura e chiusura con quanto comunicato ufficialmente nelle strutture.

Con la **domanda n°5** si è richiesto all'utenza sondata di riferire sul **tempo di attesa per l'ingresso in ambulatorio/ufficio**. I giudizi complessivi sono riportati di seguito nella consueta tabella di riepilogo complessivo.

Domanda n° 5	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
meno di 15 minuti	125	13%	53	27%	178	16%	200	41%	378	23%
da 15 a 30 minuti	278	30%	70	36%	348	31%	162	33%	510	32%
da 30 a 60 minuti	274	30%	35	18%	309	27%	91	19%	400	25%
oltre 60 minuti	236	25%	37	19%	273	24%	33	7%	306	19%
non so/non risponde	15	2%	2	1%	17	2%	5	1%	22	1%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%

Gli esiti alla domanda posta evidenziano una ripartizione quasi equa del tempo di attesa fra le quattro fasce di intervalli temporali individuati (vale a dire: fino a 15 minuti, fino a 30 minuti, fino a 60 minuti ed oltre i 60 minuti di attesa); i risultati alla domanda in questione offrono una somiglianza, a prima vista sorprendente, con gli esiti avuti nelle analoghe indagini compiute nel 2004 e 2005. Ma una rilettura pensata di tali dati evidenzia come sia sostanzialmente nella norma che i numeri offrano tali esiti in considerazione della dinamica del flusso con cui l'utenza accede in ambulatorio/ufficio. Infatti, alla fase iniziale di affollamento in (sala di) attesa segue, scaglionata nel tempo per i vari utenti, il progressivo accesso ad uffici/ambulatori, con tempi di attesa – come detto – crescenti per coloro che sostano. Ciò spiega i risultati numerici.

Nei dati della tabella precedente possono essere riviste due categorie di differenze: la prima è quella relativa alle differenze che intercorrono fra uffici amministrativi e strutture sanitarie nel loro complesso, la seconda si evidenzia nell'ambito delle strutture sanitarie fra le strutture del territorio e quelle ospedaliere.



La rilevanza assunta dalla tematica affrontata dalla domanda n°5 impone un'analisi dettagliata dei risultati ottenuti. Come di consueto si visualizzano le strutture dove si sono riscontrate le più alte percentuali di risposte in corrispondenza a tempi di attesa inferiori ai 30 minuti.

Domanda n° 5	Distretto 7 AMM		Distretto 7 PO <i>Civico</i>		Distretto 11 PO <i>Ingrassia</i> <i>UO Geriatria</i>		Distretto 12 SAN		Distretto 12 PO <i>Aiuto Materno</i>		Distretto 13 AMM	
Il tempo di attesa è stato:												
meno di 15 minuti	40	67%	8	16%	24	80%	28	46%	9	60%	52	83%
da 15 a 30 minuti	20	33%	35	70%	2	7%	17	28%	6	40%	6	10%
da 30 a 60 minuti	0	0%	7	14%	3	10%	14	23%	0	0%	2	3%
oltre 60 minuti	0	0%	0	0%		0%	2	3%	0	0%	3	5%
non so/non risponde	0	0%	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale	60	100%	50	100%	30	100%	61	100%	15	100%	63	100%

Quella che segue, invece, è la tabella in cui si riportano le strutture in cui sono stati riferiti tempi di attesa con le percentuali più elevate in corrispondenza alle risposte *da 30 a 60 minuti* e *oltre 60 minuti*.

Domanda n° 5	Distretto 2 PO <i>Madonna dell'Alto</i>		Distretto 3 SAN		Distretto 3 PO <i>Cimino</i>		Distretto 4 SAN		Distretto 11 SAN <i>Poliamb. Biondo</i>		Distretto 13 SAN	
Il tempo di attesa è stato:												
meno di 15 minuti	4	15%	6	20%	0	0%	10	11%	9	10%	22	11%
da 15 a 30 minuti	1	4%	3	10%	9	29%	15	17%	16	18%	32	15%
da 30 a 60 minuti	5	19%	9	30%	8	26%	35	39%	43	49%	61	29%
oltre 60 minuti	17	63%	12	40%	14	45%	23	26%	19	22%	90	43%
non so/non risponde	0	0%	0	0%	0	0%	6	7%	0	0%	2	1%
Totale	27	100%	30	100%	31	100%	89	100%	87	100%	207	100%

Vista la peculiarità e la rilevanza assunta dall'aspetto sondato con la domanda in questione, di seguito si rende il complesso delle risposte ottenute dall'utenza in uscita dalle strutture ospedaliere.

Astraendo dal numero di questionari somministrati nei singoli presidi, dalla tabella che segue si desumono le differenze fra presidi ospedalieri in merito alla fase di *stazionamento* dell'utenza in attesa dell'ingresso in ambulatorio per la fruizione delle prestazioni richieste.

Anche per tale indicatore il P.O. Cimino di Termini Imerese evidenzia la caratteristica di offrire lunghi periodi di inattività all'utenza prima della effettiva erogazione del servizio (il 71% degli intervistati riferisce attese superiori ai 30 minuti, senza che un solo utente riferisca l'ingresso in ambulatorio in tempi rapidi, vale a dire con un'attesa inferiore ai 15 minuti).

Giudizio opposto a quello che riferiscono i fruitori del reparto di geriatria del P.O. Ingrassia, che nell'80% dei casi accedono alle prestazioni con attese che non si protraggono oltre i 15 minuti.

La più alta percentuale di utenti che patisce lunghe attese – però – è quella del P.O. di Petralia Sottana; qui il 63% dei 27 utenti cui è stato somministrato il questionario asserisce di aver atteso oltre un'ora di tempo prima di entrare in ambulatorio. Si evidenzia, per tale risposta, l'assenza di lamentele nel P.O. Civico di Partinico, dove a fronte di 50 questionari somministrati, nessun utente riferisce di così lunghe attese per l'ingresso in ambulatorio.

Infine nel Distretto 13 (Poliambulatori *Leotta e Libertà*) si segnalano attese prolungate negli ambulatori di Cardiologia, Chirurgia, Endocrinologia, Medicina, Ortopedia e Otorino.

Domanda n°5 - Il tempo di attesa è stato:

Presidi ospedalieri

	PO <i>Madonna dell'Alto</i>		PO <i>Cimino</i>		PO <i>Dei Bianchi</i>		PO <i>Civico</i>		PO <i>Ingrassia UO Geriatria</i>		PO <i>Casa del Sole</i>		PO <i>Aiuto Materno</i>	
t < 15 min	4	15%	0	0%	4	24%	8	16%	24	80%	4	15%	9	60%
15 < t < 30	1	4%	9	29%	6	35%	35	70%	2	7%	11	41%	6	40%
30 < t < 60	5	19%	8	26%	6	35%	7	14%	3	10%	6	22%	0	0%
t > 60 min	17	63%	14	45%	1	6%	0	0%	0	0%	5	19%	0	0%
non sa/non risp.	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	3%	1	4%	0	0%
Totale	27	100%	31	100%	17	100%	50	100%	30	100%	27	100%	15	100%

Della stessa domanda, con la tabella che segue si rendono i risultati ottenuti da utenti in uscita dalle strutture sanitarie territoriali; si tratta nella stragrande maggioranza dei casi di ambulatori specialistici ubicati all'interno strutture poliambulatoriali aziendali, strutture di grande affluenza, ma anche ambulatori di neuropsichiatria infantile (NPI), di salute mentale, uffici di igiene pubblica.

Domanda n°5 - Il tempo di attesa è stato:

Strutture sanitarie territoriali

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
< una settimana	10	8%	6	20%	10	11%	3	19%	1	2%	14	15%	13	14%	18	11%	28	46%	22	11%
< un mese	25	20%	3	10%	15	17%	6	38%	25	56%	66	70%	50	53%	39	23%	17	28%	32	15%
< due mesi	21	17%	9	30%	35	39%	6	38%	10	22%	14	15%	28	30%	76	46%	14	23%	61	29%
> due mesi	63	50%	12	40%	23	26%	1	6%	8	18%	0	0%	3	3%	34	20%	2	3%	90	43%
non so/non risponde	6	5%	0	0%	6	7%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%
Totale	125	100%	30	100%	89	100%	16	100%	45	100%	94	100%	94	100%	167	100%	61	100%	207	100%

Confortati dalla numerosità dei questionari somministrati, i dati della tabella rendono un quadro più ampio e ben leggibile del giudizio espresso. La più ampia quota di utenti che viene servita dalla struttura in tempi brevi (entro i 15 minuti) è quella del Distretto 12 (46%); tempi ragionevoli con attese fino a trenta minuti sono stati riferiti a Partinico, nel Distretto 7, dove oltre i due terzi entra in ambulatorio/fruisce dei servizi richiesti. Attese che si protraggono fino a 60 minuti sono state relativamente più frequenti nell'ambito dei Distretti di Bagheria e Corleone (rispettivamente il 39% e il 38%). Infine da sottolineare i dati negativi relativi ad attese di oltre 60 minuti che si registrano nel Distretto di Petralia Sottana (nel 50% dei 125 casi sondati), nel Distretto di Termini Imerese (12 dei 30 utenti intervistati, pari al 40%) e nel Distretto 13 di Palermo (Poliambulatori *Libertà* e *Leotta*), dove 90 dei 207 soggetti intervistati (il 43%) riferisce di tali lunghe attese.

Di seguito, infine, la tabella con gli esiti del giudizio degli utenti in uscita da uffici amministrativi.

Domanda n°5 - Il tempo di attesa è stato:

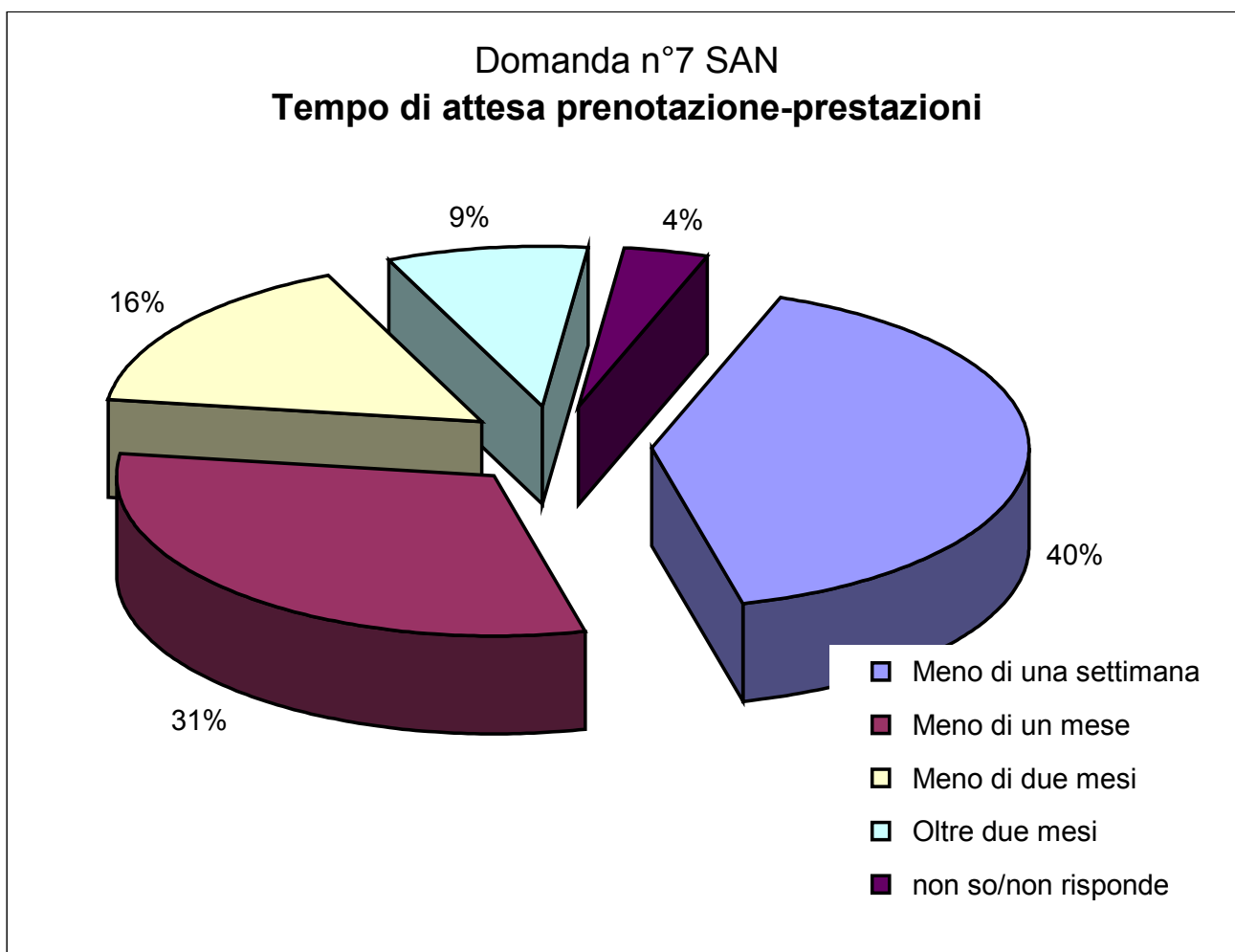
Uffici amministrativi

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
< una settimana	3	30%	8	17%	26	57%	16	94%	1	4%	40	67%	21	24%	10	11%	23	49%	52	83%
< un mese	3	30%	18	39%	19	41%	1	6%	13	52%	20	33%	39	45%	30	33%	13	28%	6	10%
< due mesi	0	0%	9	20%	1	2%	0	0%	9	36%	0	0%	26	30%	36	40%	8	17%	2	3%
> due mesi	1	10%	11	24%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	1	1%	14	16%	2	4%	3	5%
non so/non risponde	3	30%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%
Totale	10	100%	46	100%	46	100%	17	100%	25	100%	60	100%	87	100%	90	100%	47	100%	63	100%

Generalmente nell'ambito degli uffici amministrativi si evidenziano risultati migliori del versante più propriamente sanitario; si apprezzano, infatti, i tempi brevi riscontrati nell'ambito del Distretto 4 di Bagheria (il 98% degli utenti disbriga gli adempimenti entro 30 minuti), nel Distretto 5 di Corleone, nel Distretto 7 di Partinico.

Vista la peculiarità, in ambito sanitario, la tematica *tempi di attesa* è stata rivista anche in termini di tempo intercorrente fra prenotazione ed esecuzione delle prestazioni richieste. La **domanda n°7** dei questionari sanitari, infatti, ha richiesto di riferire dei **giorni di attesa per la prenotazione**. Di seguito i risultati nel loro complesso.

Domanda n° 7 I giorni di attesa per la prenotazione sono stati:	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN	
meno di una settimana	369	40%	88	45%	457	41%
meno di un mese	301	32%	49	25%	350	31%
meno di due mesi	150	16%	30	15%	180	16%
oltre due mesi	75	8%	22	11%	97	9%
non so/non risponde	33	4%	8	4%	41	4%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%



I dati che risultano mostrano un'ampia fetta di utenti (il 40%) che fruisce delle prestazioni richieste in tempi molto brevi e quasi un altro terzo (esattamente il 31%) comunque entro il mese. Pari rispettivamente al 16% ed

al 9% le quote di utenza che fruiscono delle prestazioni, rispettivamente, entro i 60 giorni ed oltre tale termine.

Al fine di analizzare il fattore considerato, di seguito si mostrano in dettaglio il complesso delle risposte date dall'utenza sondata alla domanda posta; la prima tabella rende le risposte in valore assoluto, la seconda in termini percentuali.

Domanda n° 7 I giorni di attesa per la prenotazione sono stati:	Distretto 2 SAN	Distretto 3 SAN	Distretto 4 SAN	Distretto 5 SAN	Distretto 6 SAN	Distretto 7 SAN	Distretto 10 SAN	Distretto 11 SAN	Distretto 12 SAN	Distretto 13 SAN	Totale SAN	%
< una settimana	20	11	14	3	12	54	35	64	30	114	357	38%
< un mese	54	11	25	8	17	10	35	51	21	71	303	33%
< due mesi	24	5	15	3	10	0	22	48	8	22	157	17%
> due mesi	20	3	24	2	5	0	2	20	2	0	78	8%
non so/non risponde	7	0	11	0	1	0	0	14	0	0	33	4%
Totale	125	30	89	16	45	64	94	197	61	207	928	100%

Domanda n° 7 I giorni di attesa per la prenotazione sono stati:	Distretto 2 SAN	Distretto 3 SAN	Distretto 4 SAN	Distretto 5 SAN	Distretto 6 SAN	Distretto 7 SAN	Distretto 10 SAN	Distretto 11 SAN	Distretto 12 SAN	Distretto 13 SAN	% Medie
< una settimana	16%	37%	16%	19%	27%	84%	37%	32%	49%	55%	37%
< un mese	43%	37%	28%	50%	38%	16%	37%	26%	34%	34%	34%
< due mesi	19%	17%	17%	19%	22%	0%	23%	24%	13%	11%	17%
> due mesi	16%	10%	27%	13%	11%	0%	2%	10%	3%	0%	9%
non so/non risponde	6%	0%	12%	0%	2%	0%	0%	7%	0%	0%	3%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Dal complesso dei dati si evince un tempo medio di attesa per fruire delle prestazioni richiesta inferiore ad una settimana nel 37% dei casi; tale valore trova situazioni estreme – positive – nell'ambito del Distretto 7 di Partinico dove tali tempi brevi si riscontrano nell'84% dei casi, e – relativamente negative – nell'ambito del Distretto 4, dove attese inferiori alla settimana si riscontrano solamente nel 16% dei casi.

Passando alla seconda delle risposte possibili, quella che ha dato tempi di attesa fino al mese, le situazioni-marginie si trovano a Corleone con il 50% di risposte e – all'opposto – a Partinico. Dalla combinazione di quanto visto sopra, si nota a Partinico ottimi livelli di prontezza delle strutture nel garantire l'accesso ai richiedenti in tempi ragionevoli, anche in considerazione del fatto che non si sono registrate risposte che indicavano tempi di attese più lunghi.

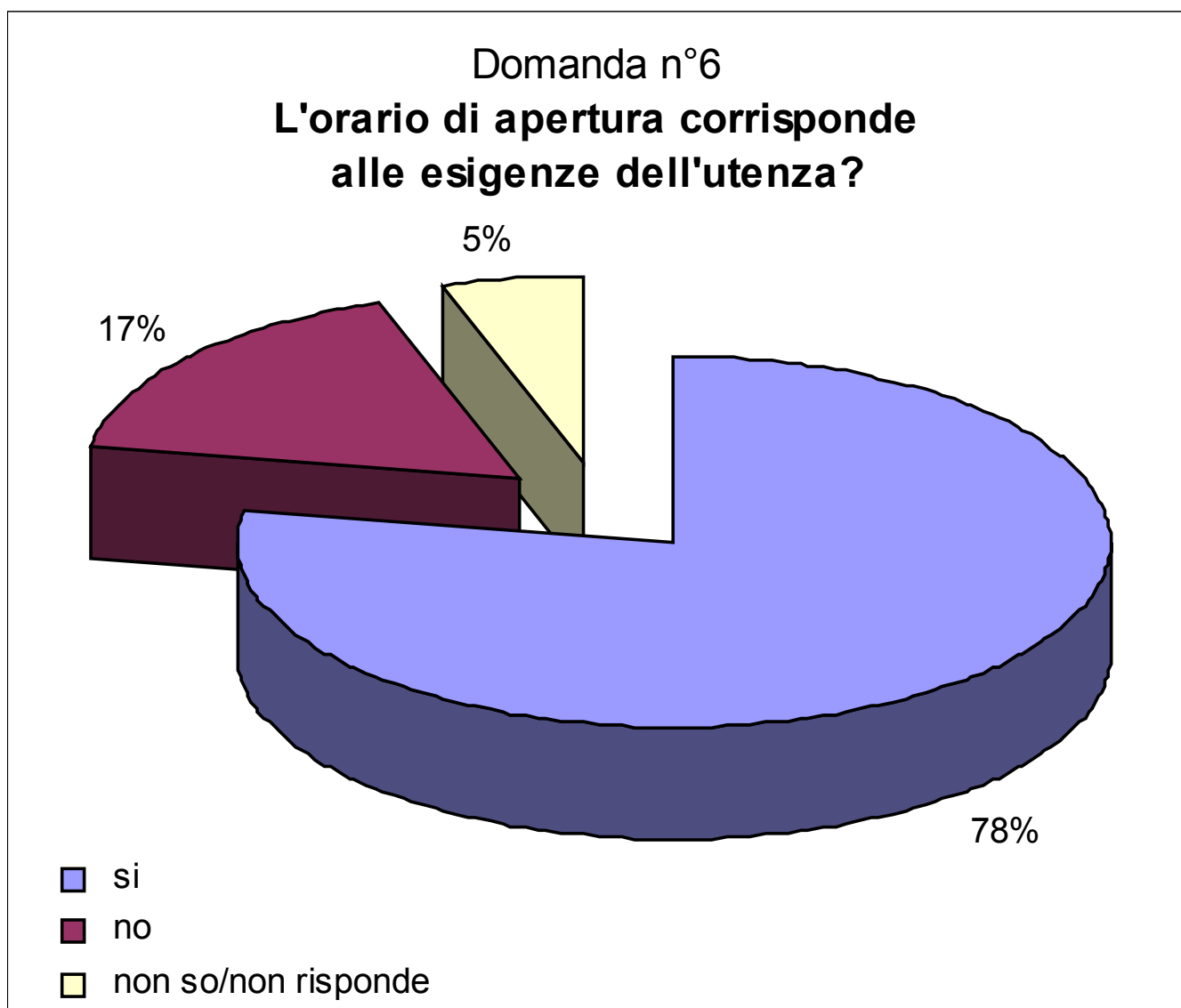
Tempi di attesa mediamente lunghi si riscontrano nell'ambito del Distretto 4 (dove il 17% di utenti accede con tempi superiori al mese ed un altro 27% attende più di due mesi per fruire delle prestazioni), del Distretto 3 (dove il 17% di utenti accede con tempi superiori al mese ed un altro 10% attende più di due mesi per fruire delle prestazioni), e del Distretto 11 (dove

il 24% di utenti accede con tempi superiori al mese ed un altro 10% attende più di due mesi per fruire delle prestazioni).

Con la **domanda n°6**, presente in entrambe le tipologie di questionario, si intende focalizzare l'attenzione sulle aspettative di fruibilità dei servizi, da valutare sulla base della comodità degli **orari di apertura al pubblico**.

La tabella seguente riporta gli esiti della domanda in questione.

Domanda n° 6	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
L'orario di apertura al pubblico corrisponde alle Sue esigenze:										
Si	717	77%	151	77%	868	77%	387	79%	1255	78%
No	167	18%	39	20%	206	18%	68	14%	274	17%
Non so/non risponde	44	5%	7	4%	51	5%	36	7%	87	5%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%



Il grafico che precede conforta, nelle sue linee generali, in ordine alla bontà delle scelte – effettuate delle singole strutture aziendali sede di somministrazione dei questionari – relativamente all'articolazione delle fasce orarie di apertura al pubblico. Da non trascurare la pur sempre ampia quota di risposte (il 17%) di utenza non soddisfatta di tale articolazione.

Come per le precedenti risposte analizzate, di seguito si riportano i dati delle strutture dove si sono riscontrate le più alte percentuali di soddisfazione per la domanda posta. Anche in alcune di queste strutture i numeri di ritorno vanno *relativizzati* con il peso dato dal volume di questionari realizzati nelle stesse.

Domanda n° 6 L'orario di apertura al pubblico corrisponde alle Sue esigenze:	Distretto 5 SAN		Distretto 5 PO <i>Dei Bianchi</i>		Distretto 7 AMM		Distretto 7 SAN		Distretto 7 PO <i>Civico</i>		Distretto 10 AMM	
	Si	16	100%	17	100%	60	100%	94	100%	50	100%	82
No	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	2%
Non so/non risponde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	3	3%
Totale	16	100%	17	100%	60	100%	94	100%	50	100%	87	100%

Specularmente si da conto delle strutture dove, invece, più evidenti sono risultate le risposte negative.

Domanda n° 6 L'orario di apertura al pubblico corrisponde alle Sue esigenze:	Distretto 3 PO <i>Cimino</i>		Distretto 11 AMM		Distretto 11 Poliambulatorio <i>Biondo</i>		Distretto 11 SAN Strutture territoriali		Distretto 12 PO <i>Aiuto Materno</i>	
	Si	15	48%	45	50%	58	67%	30	38%	8
No	14	45%	35	39%	29	33%	40	50%	5	33%
Non so/non risponde	2	6%	10	11%	0	0%	10	13%	2	13%
Totale	31	100%	90	100%	87	100%	80	100%	15	100%

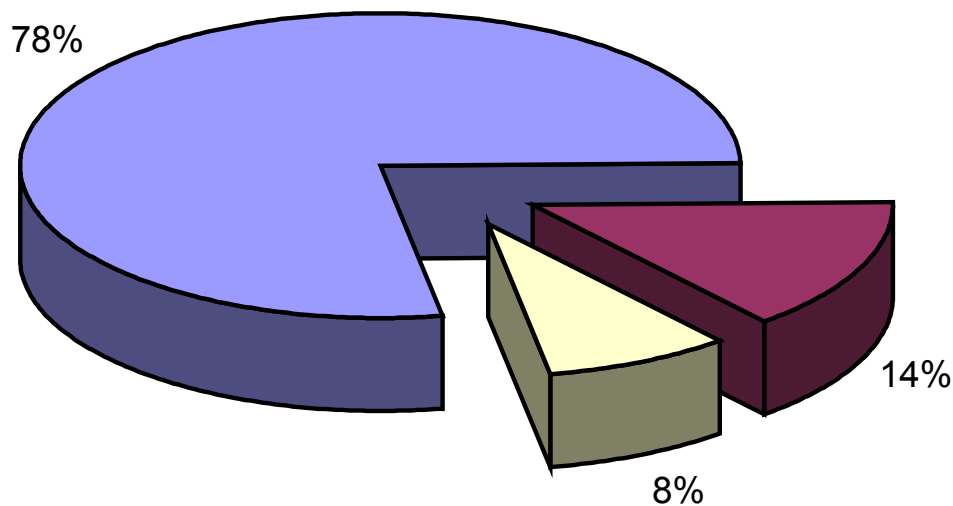
Nell'ambito degli Uffici amministrativi del Distretto 11, fra le 39 risposte negative si segnalano le 13 (su 34 questionari) della Medicina Legale, le 7 (su 13 questionari) del Protocollo, le 4/6 all'Ufficio autorizzazione erogazione farmaci e le 5/8 all'Ufficio rimborsi.

Nell'ambito degli aspetti relativi alla fruibilità complessiva dei servizi, ed abbinate alla precedente domanda n°6, sono le domande n°8 e n°9.

Con la **domanda n°7 AMM-8 SAN** si chiedeva se l'**orario di inizio delle visite/apertura dell'ufficio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico.**

Domanda n° 7/8 L'orario di inizio/apertura corrisponde a quanto comunicato	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Si	719	77%	152	77%	871	77%	381	78%	1252	77%
No	142	15%	39	20%	181	16%	48	10%	229	14%
Non so/non risponde	67	7%	6	3%	73	6%	62	13%	135	8%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%

Domanda n°7 AMM-8 SAN
L'orario di inizio/apertura corrisponde
a quanto comunicato?



- Si
- no
- non so/non risponde

Le risultanze del grafico precedente sono evidenti, e confortanti, nelle loro linee generali. Come per gli altri aspetti, al fine di approfondire dettagli rilevanti per spiegarlo, si propongono le strutture che sono state indicate

come più o meno rispettose delle indicazioni fornite pubblicamente all'utenza.

Domanda n° 7/8 L'orario di inizio/apertura corrisponde a quanto comunicato	Distretto 5 AMM		Distretto 5 SAN		Distretto 5 PO <i>Dei Bianchi</i>		Distretto 7 AMM		Distretto 7 SAN		Distretto 7 PO <i>Civico</i>	
	Si	17	100%	16	100%	17	100%	60	100%	94	100%	50
No	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Non so/non risponde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale	17	100%	16	100%	17	100%	60	100%	94	100%	50	100%

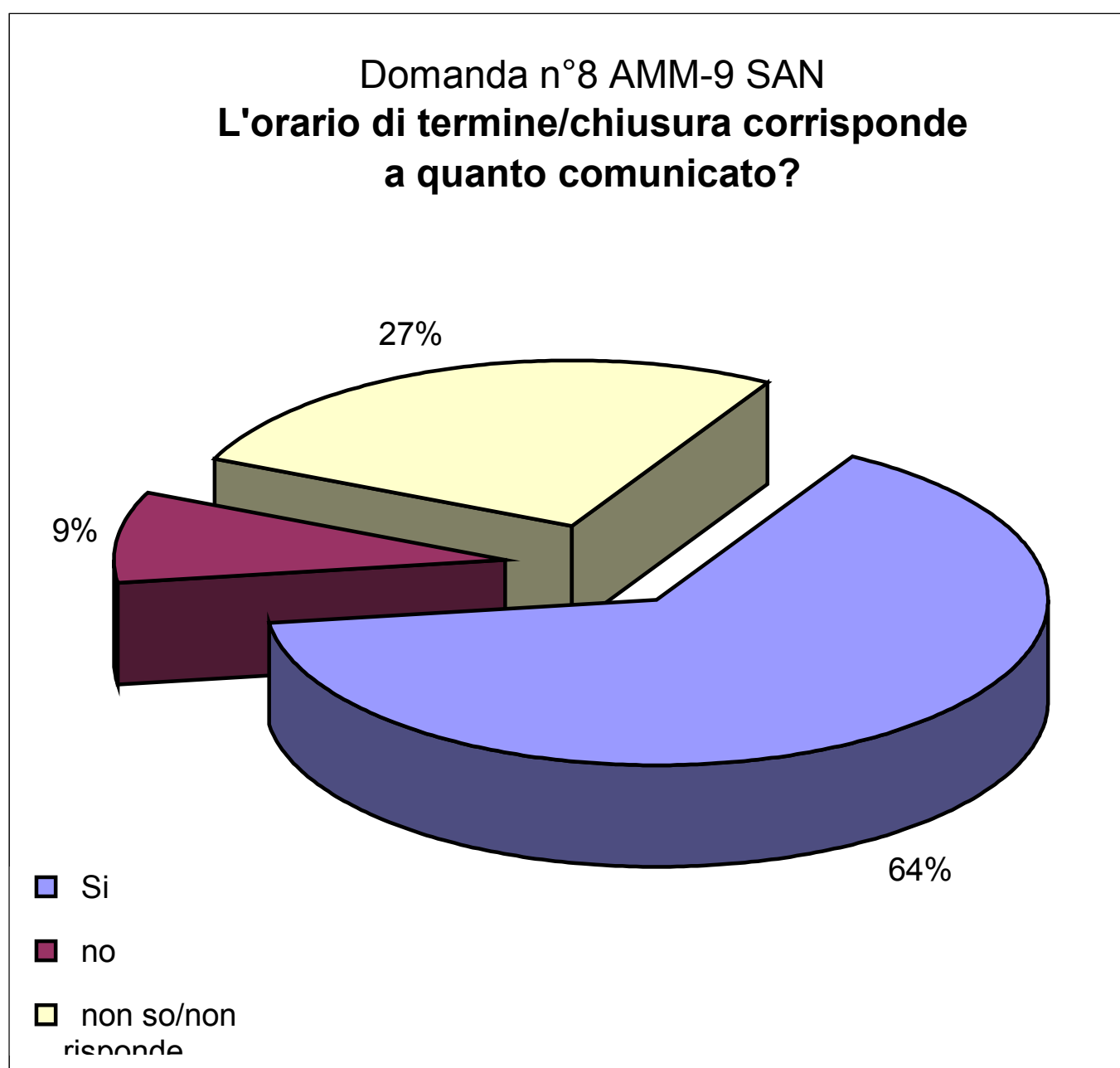
Domanda n° 7/8 L'orario di inizio/apertura corrisponde a quanto comunicato	Distretto 2 SAN		Distretto 2 PO <i>Mad.SS dell'Alto</i>		Distretto 3 PO <i>Cimino</i>		Distretto 4 SAN		Distretto 11 AMM		Distretto 11 SAN Strutture territoriali	
	Si	69	55%	8	30%	23	74%	49	55%	56	62%	50
No	44	35%	19	70%	8	26%	23	26%	25	28%	26	33%
Non so/non risponde	12	10%		0%	0	0%	17	19%	9	10%	4	5%
Totale	125	100%	27	100%	31	100%	89	100%	90	100%	80	100%

L'alta percentuale di coloro che affermano la puntualità dell'inizio dell'attività può essere rivista in abbinamento agli esiti della domanda n°5; la spiegazione può essere data dal fatto che l'utenza spesso si affolla ad inizio giornata, attende (e verifica, 77% dei casi) l'apertura/inizio dell'attività ed inizia l'attesa fino al proprio turno di ingresso. Il 77% di chi conferma il rispetto dell'orario di inizio/apertura rispecchia sostanzialmente la somma dei tempi di attesa fino a 15 minuti (23%), da 15 a 30 minuti (32%) e da 30 a 60 minuti (25%) della domanda n°5.

Spiccano, in termini negativi, i dati che provengono dall'ambito del Distretto 2, inclusi quelli relativi al Presidio ospedaliero; qui, infatti, risulta complessivamente (ed eccessivamente) ampia la percentuale di risposte negative; il dato complessivo dei 152 questionari del posto restituiscono complessivamente 63 risposte negative, pari ad una media del 41%, media che balza al 70% nel P.O. *Madonna SS dell'Alto* in considerazione del ridotto numero di questionari; valore percentuale comunque indicativo dell'idea dell'utenza. Per converso sono solamente 77 le risposte positive (pari al 51% del totale dei 152 questionari), per la grande maggioranza 69) provenienti dal distretto e solamente 8 dal Presidio ospedaliero.

Con la **domanda n° 8 AMM-9 SAN** si chiedeva, al contrario, se l'orario di termine delle visite/chiusura dell'ufficio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico.

Domanda n° 8/9 L'orario di termine/chiusura corrisponde a quanto comunicato	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Si	557	60%	140	71%	697	62%	344	70%	1041	64%
No	89	10%	16	8%	105	9%	40	8%	145	9%
Non so/non risponde	282	30%	41	21%	323	29%	107	22%	430	27%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%



Un risultato che a prima vista potrebbe sembrare anomalo è quello relativo alla risposta *non so/non risponde* che rilascia un'alta percentuale (27%) di esiti; in realtà la percentuale riscontrata in corrispondenza a tale risposta si spiega con l'impossibilità dell'utenza sondata di verificare il termine dell'attività dell'ufficio/ambulatorio in cui si è recata, dal momento che una volta fruito dei servizi l'utenza lascia la struttura. Si noti anche come la quota di utenti che non fornisce risposta a questa domanda rispetto all'analogia quota della domanda n°7/8 (8%) è sostanzialmente pari alla differenza, nelle due stesse domande, che si riscontra alla voce *Si*, dove troviamo percentuali del 77 e 64% .

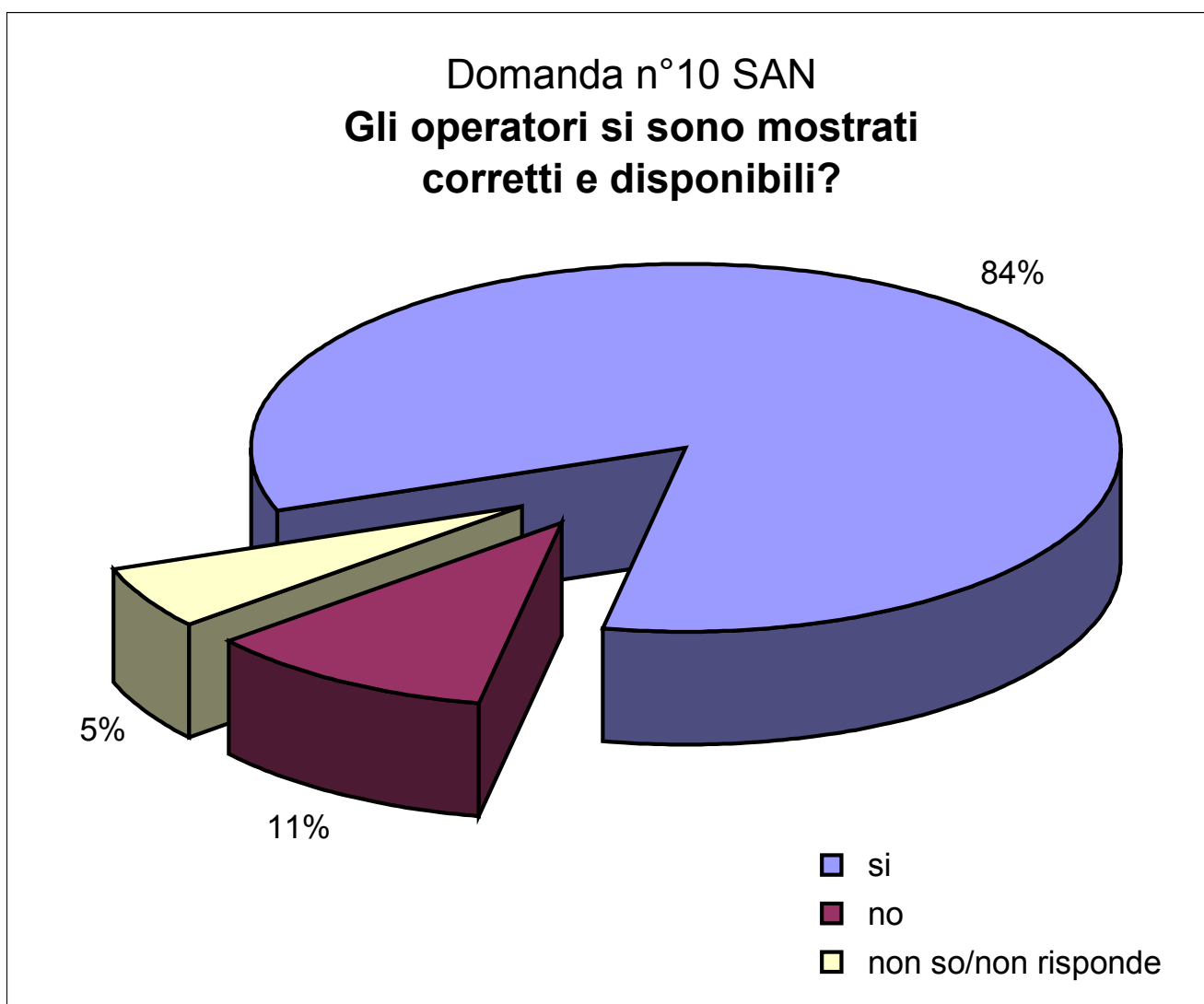
Di seguito si prospettano le consuete tabelle di sintesi dettagliata dei presidi dove si sono rilevate le più alte percentuali di risposte positive e negative.

Domanda n° 8/9 L'orario di termine/chiusura corrisponde a quanto comunicato	Distretto 5 AMM		Distretto 5 SAN		Distretto 5 PO <i>Dei Bianchi</i>		Distretto 7 AMM		Distretto 7 SAN		Distretto 7 PO <i>Civico</i>	
	Si	17	100%	16	100%	17	100%	60	100%	94	100%	50
No	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Non so/non risponde	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale	17	100%	16	100%	17	100%	60	100%	94	100%	50	100%

Domanda n° 8/9 L'orario di termine/chiusura corrisponde a quanto comunicato	Distretto 2 PO <i>Mad.SS dell'Alto</i>		Distretto 4 SAN		Distretto 11 AMM		Distretto 12 AMM		Distretto 12 SAN		Distretto 12 PO <i>Aiuto Materno</i>	
	Si	9	33%	26	29%	42	47%	25	53%	33	54%	10
No	5	19%	32	36%	14	16%	17	36%	18	30%	3	20%
Non so/non risponde	13	48%	31	35%	34	38%	5	11%	10	16%	2	13%
Totale	27	100%	89	100%	90	100%	47	100%	61	100%	15	100%

Un'altra delle aree tematiche di cui si intendeva avere un quadro dell'opinione dei fruitori dei servizi è quella relativa al giudizio sul personale. La prima delle domande poste per sondare tale area riguarda l'aspetto relazionale; la **domanda n°10 SAN**, posta nei soli questionari per strutture sanitarie, chiedeva se **gli operatori si erano mostrati corretti e disponibili**.

Domanda n° 10 SAN Ha trovato l'atteggiamento degli operatori corretto e disponibile?	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN	
si	777	84%	165	84%	942	84%
no	96	10%	26	13%	122	11%
non so/non risponde	55	6%	6	3%	61	5%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%

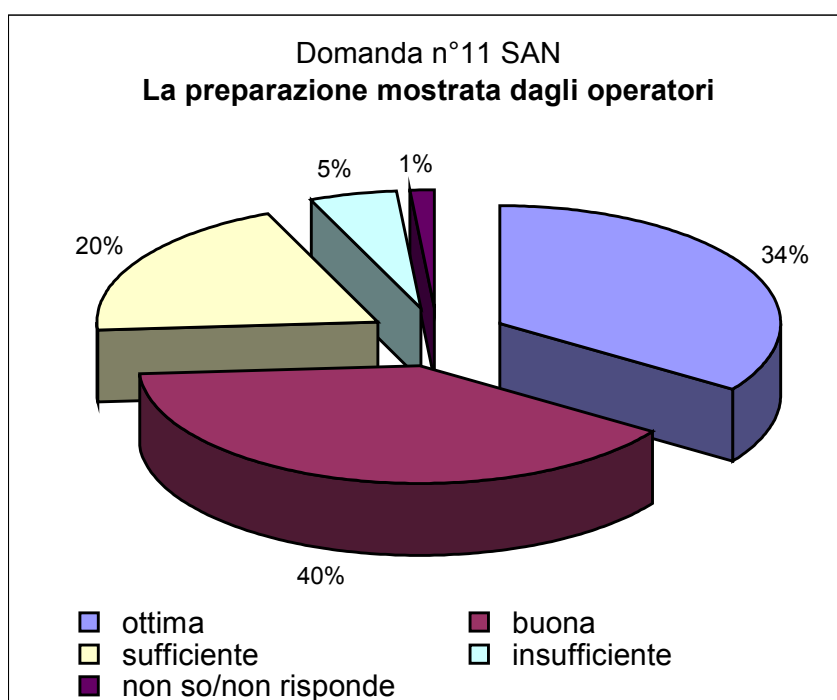


La percentuale di risposte positive è talmente ampia da essere rassicurante. Per l'analisi di questa domanda si dettaglia, pertanto, solamente il dato relativo all'11% di risposte negative, evidenziando i siti dove tale risposta è stata percentualmente rilevante.

Domanda n° 10 SAN Ha trovato l'atteggiamento degli operatori corretto e disponibile?	Distretto 2 SAN		Distretto 2 PO <i>Mad.SS dell'Alto</i>		D3 PO <i>Cimino</i>		Distretto 4 SAN		Distretto 11 PO <i>Ingrassia UO Geriatria</i>		Distretto 12 SAN	
	Si	78	62%	17	63%	21	68%	62	70%	23	77%	38
No	33	26%	8	30%	7	23%	19	21%	7	23%	14	23%
Non so/non risponde	14	11%	2	7%	3	10%	8	9%	0	0%	9	15%
Totale	125	100%	27	100%	31	100%	89	100%	30	100%	61	100%

Affiancata alla precedente era la **domanda n°11 (SAN)** con cui si è chiesto un giudizio sulla **preparazione professionale mostrata dagli operatori** con cui l'utenza è entrata in contatto durante la fruizione dei servizi richiesti, giudizio da leggersi in rapporto alle aspettative createsi.

Domanda n° 11 SAN In relazione alle Sue aspettative ritiene che gli operatori hanno dimostrato preparazione professionale:	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN	
Ottima	308	33%	79	40%	387	34%
Buona	374	40%	70	36%	444	39%
Sufficiente	186	20%	37	19%	223	20%
Insufficiente	47	5%	9	5%	56	5%
Non so/non risponde	13	1%	2	1%	15	1%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%

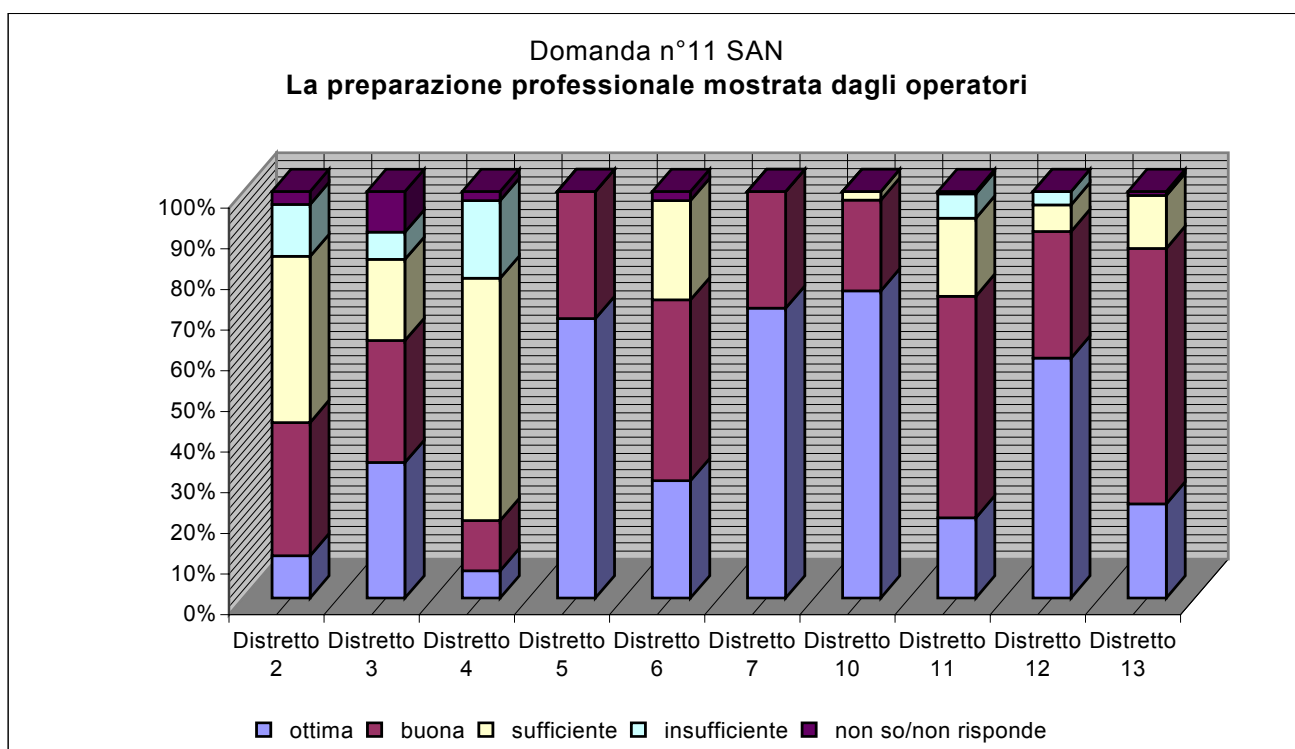


Variamente articolata nelle risposte fornite alla domanda, il 94% del complesso dei 1125 utenti (delle sole strutture sanitarie) risponde in maniera più che sufficiente. Tale percentuale include il 34% di utenti che – in relazione alle proprie aspettative – esprime un ottimo giudizio degli operatori incontrati, il 40% di chi valuta buona la preparazione ed un altro 20% di chi la ritiene sufficiente.

Per dare un quadro dettagliato delle risposte fornite in relazione alle strutture dove tali risposte si sono registrate, di seguito si riportano le tabelle con i dati di ogni singola struttura, differenziando fra quelle territoriali ed i presidi ospedalieri.

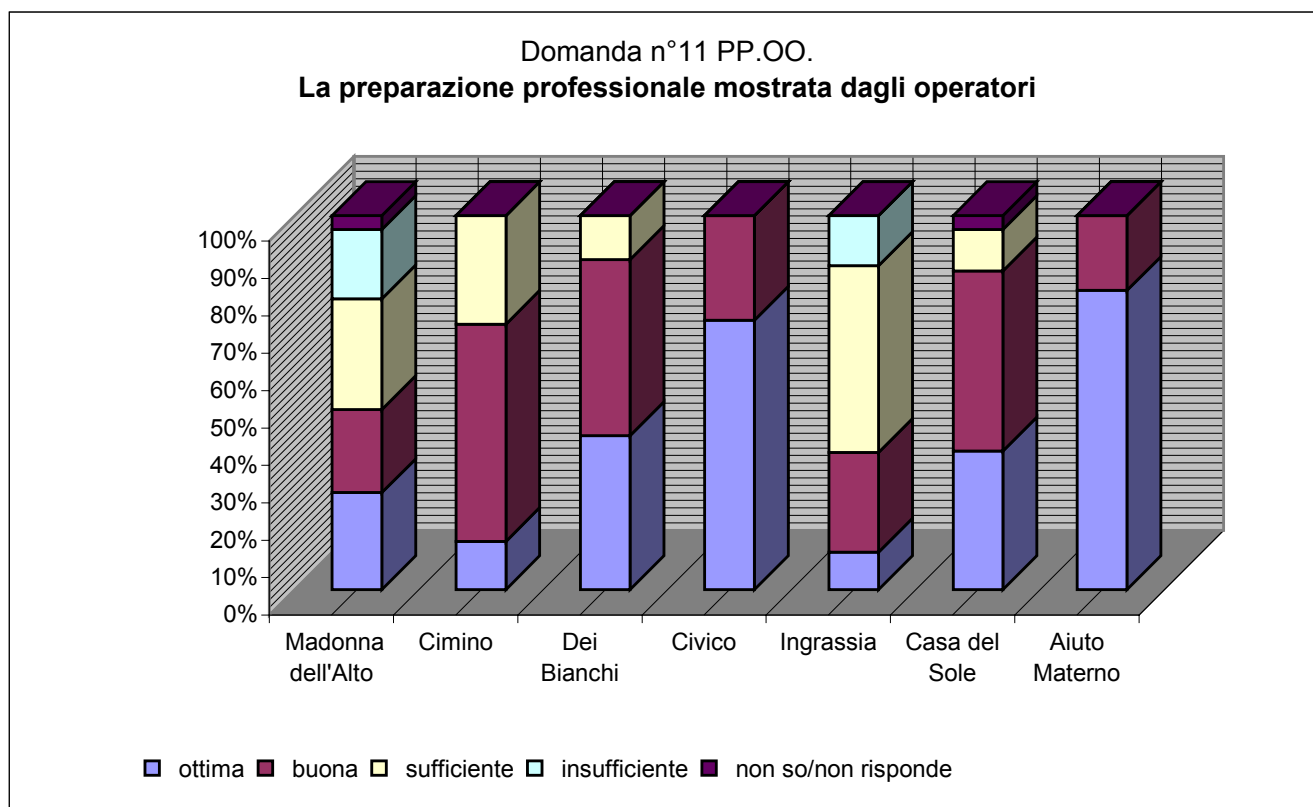
	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Ottima	13	10%	10	33%	6	7%	11	69%	13	29%	67	71%	71	76%	33	20%	36	59%	48	23%
Buona	41	33%	9	30%	11	12%	5	31%	20	44%	27	29%	21	22%	91	54%	19	31%	130	63%
Sufficiente	51	41%	6	20%	53	60%	0	0%	11	24%	0	0%	2	2%	32	19%	4	7%	27	13%
Insufficiente	16	13%	2	7%	17	19%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	10	6%	2	3%	0	0%
Non so/non risponde	4	3%	3	10%	2	2%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	1%	0	0%	2	1%
Totale	125	100%	30	100%	89	100%	16	100%	45	100%	94	100%	94	100%	167	100%	61	100%	207	100%

Per rendere meglio visivamente il senso della tabella precedente si propone il grafico che segue in cui per ogni Distretto si rende la composizione delle risposte fornite dall'utenza, in termini percentuali così da evidenziare per ogni sede il peso percentuale di ogni singola risposta.



Analogamente a quanto fatto per le strutture del territorio si ripropone l’analogo confronto fra i presidi ospedalieri.

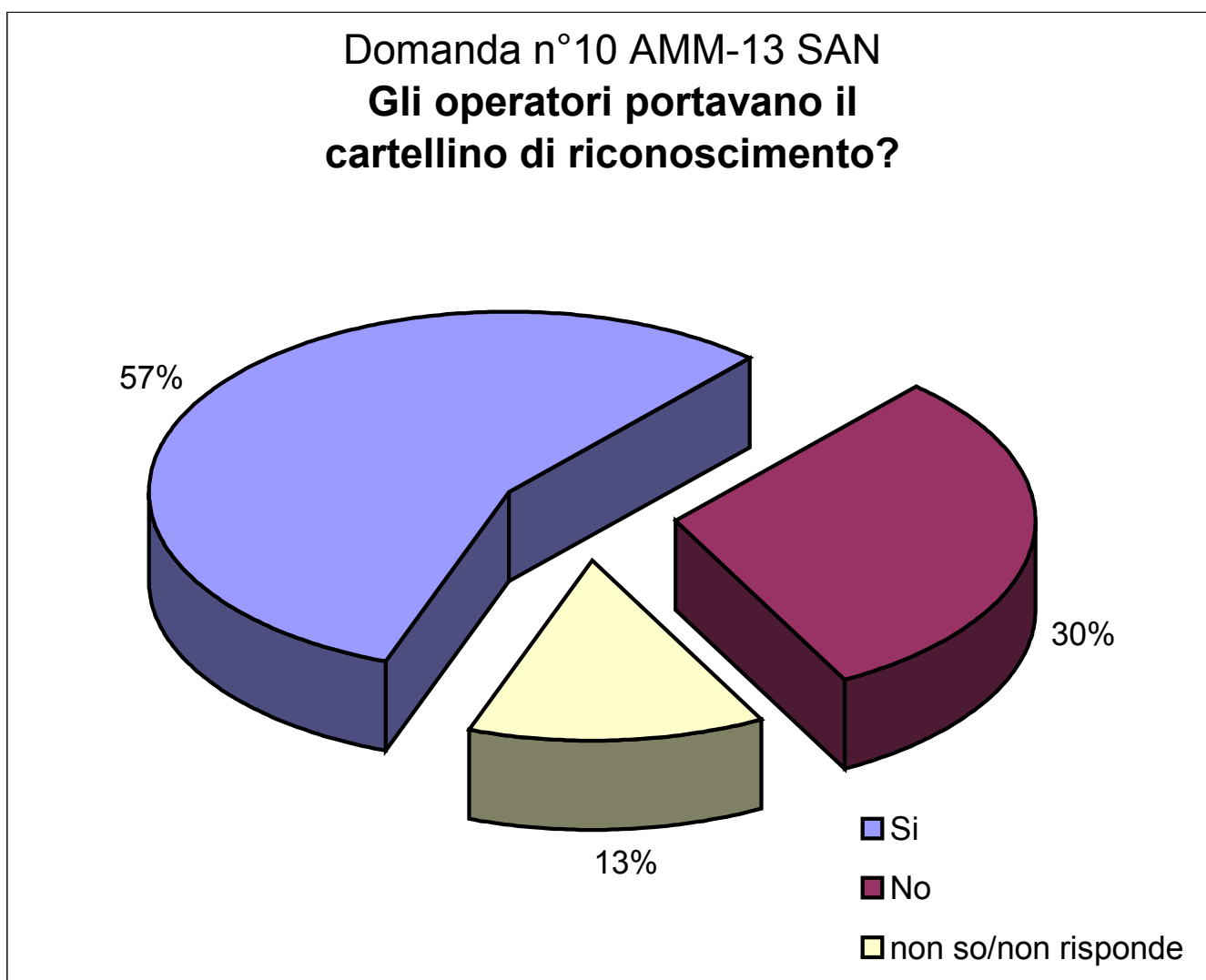
	PO <i>Madonna dell'Alto</i>		PO <i>Cimino</i>		PO <i>Dei Bianchi</i>		PO <i>Civico</i>		PO <i>Ingrassia UO Geriatria</i>		PO <i>Casa del Sole</i>		PO <i>Aiuto Materno</i>	
Ottima	7	26%	4	13%	7	41%	36	72%	3	10%	10	37%	12	80%
Buona	6	22%	18	58%	8	47%	14	28%	8	27%	13	48%	3	20%
Sufficiente	8	30%	9	29%	2	12%	0	0%	15	50%	3	11%	0	0%
Insufficiente	5	19%	0	0%	0	0%	0	0%	4	13%	0	0%	0	0%
Non so/non risponde	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	1	4%	0	0%
Totale	27	100%	31	100%	17	100%	50	100%	30	100%	27	100%	15	100%



Sempre nell'ambito delle domande poste per sondare il complessivo giudizio sul personale viene in aiuto la **domanda n°10 AMM-13 SAN** con cui si è chiesto se **il personale portava il cartellino di riconoscimento**.

Domanda n° 10/13 Il personale che ha incontrato nel presidio portava il cartellino di riconoscimento?	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Si	526	57%	142	72%	668	59%	243	49%	911	56%
No	277	30%	38	19%	315	28%	172	35%	487	30%
Non so/non risponde	125	13%	17	9%	142	13%	76	15%	218	13%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%

Di seguito il grafico che rende la ripartizione delle risposte fornite dall'utenza alla domanda inerente la riconoscibilità degli operatori.



Anche per questa domanda di seguito si producono le tabelle per un'analisi dettagliata delle risposte avute nelle varie strutture.

Domanda n°10 AMM-13 SAN

Il personale portava il cartellino di riconoscimento?

Uffici amministrativi

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Si	7	70%	29	63%	7	15%	9	53%	3	12%	57	95%	66	76%	5	6%	30	64%	30	48%
No	0	0%	15	33%	23	50%	2	12%	12	48%	1	2%	2	2%	84	93%	8	17%	25	40%
Non so/non risponde	3	30%	2	4%	16	35%	6	35%	10	40%	2	3%	19	22%	1	1%	9	19%	8	13%
Totale	10	100%	46	100%	46	100%	17	100%	25	100%	60	100%	87	100%	90	100%	47	100%	63	100%

Strutture sanitarie territoriali

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Si	90	72%	24	80%	12	13%	12	75%	40	89%	82	87%	89	95%	60	36%	34	56%	83	40%
No	17	14%	3	10%	53	60%	0	0%	3	7%	4	4%	2	2%	104	62%	14	23%	77	37%
Non so/non risponde	18	14%	3	10%	24	27%	4	25%	2	4%	8	9%	3	3%	3	2%	13	21%	47	23%
Totale	125	100%	30	100%	89	100%	16	100%	45	100%	94	100%	94	100%	167	100%	61	100%	207	100%

Presidi ospedalieri

	PO Madonna dell'Alto		PO Cimino		PO Dei Bianchi		PO Civico		PO Ingrassia UO Geriatria		PO Casa del Sole		PO Aiuto Materno	
Si	19	70%	24	77%	17	100%	44	88%	8	27%	24	89%	6	40%
No	4	15%	7	23%	0	0%	2	4%	22	73%	0	0%	3	20%
Non so/non risponde	4	15%	0	0%	0	0%	4	8%		0%	3	11%	6	40%
Totale	27	100%	31	100%	17	100%	50	100%	30	100%	27	100%	15	100%

A grandi linee si può notare come l'utilizzo del cartellino di riconoscimento, obbligatorio, sia meno sfuggivo in ambito sanitario; in particolare l'ambito ospedaliero è quello che ne conferma un uso diffuso con percentuali più alte che per l'ambito territoriale. Da questo punto di vista è il personale incontrato negli uffici amministrativi che sembra più restio a mostrare al pubblico il cartellino di riconoscimento; abitudine che in alcuni casi sembrerebbe anche particolarmente diffusa.

Altra domanda attinente all'aspetto relazionale è la **domanda n°11 AMM-14 SAN** con cui si è chiesto se **il personale ha fornito informazioni** per fruire della prestazione. La domanda ha inteso sondare l'aspetto relativo alla capacità/disponibilità del personale, di qualsiasi ruolo e livello, incontrato all'interno del presidio, ad offrire informazioni utili per fruire delle prestazioni richieste dall'utenza.

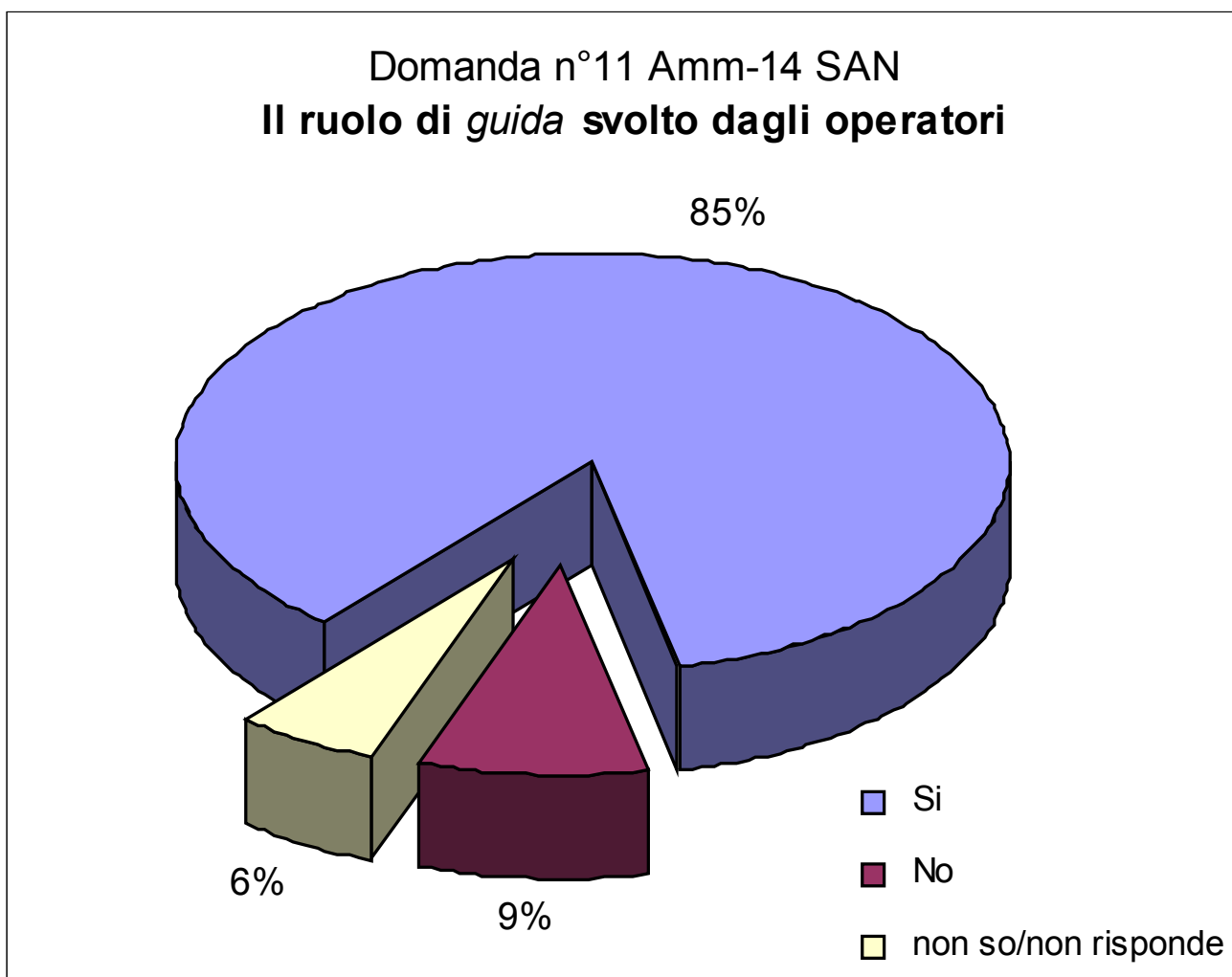
Domanda n° 11/14 Il personale che ha incontrato nel presidio ha fornito informazioni per fruire della prestazione?	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Si	789	85%	170	86%	959	85%	426	87%	1385	86%
No	76	8%	17	9%	93	8%	48	10%	141	9%
Non so/non risponde	63	7%	10	5%	73	6%	17	3%	90	6%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%

Dai risultati riassunti dalla tabella che precede emerge un ruolo di *guida* svolto dal personale delle strutture aziendali, ruolo che si manifesta con la disponibilità mostrata dagli operatori (di qualunque ruolo, livello ed ambito di lavoro, si ribadisce) ad indirizzare ed avviare l'utenza verso la fruizione dei servizi/prestazioni di cui ha bisogno; tale ruolo di *guida* si affianca – ovviamente – al ruolo ufficiale ed istituzionale svolto dai singoli operatori.

I risultati del sondaggio evidenziano una grande uniformità di esiti per ciascuna delle risposte alla domanda posta.

La disponibilità ad indirizzare l'utenza, mostrata nel complesso da una percentuale pari all'86% degli operatori, mostra variazioni minime fra i tre ambiti delle strutture sanitarie territoriali (85%), delle strutture ospedaliere (che rendono esattamente l'86% del dato complessivo) e degli Uffici amministrativi (87%). Assolutamente analoga la variabilità delle risposte negative, che complessivamente si attestano al 9% del totale; solamente l'area delle risposte non significative (*non so/non risponde*) mostra una variabilità di esiti, attorno al dato complessivo del 6%, più marcata fra i tre ambiti, evidenziando un valore minimo del 3% fra gli Uffici amministrativi e valori oscillanti fra il 5% ed il 7% nell'ambito delle strutture sanitarie.

Di seguito il grafico che rappresenta il complesso delle risposte registrate.



Anche per questa domanda nel seguito si riportano i dati delle risposte ottenute nelle singole strutture, con – evidenziati – i risultati più e meno apprezzabili.

Domanda n°11 AMM-14 SAN
**Il personale che ha incontrato nel presidio ha
fornito informazioni per fruire della prestazione ?**

Uffici amministrativi

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Si	7	70%	36	78%	41	89%	15	88%	19	76%	48	80%	87	100%	80	89%	30	64%	63	100%
No	0	0%	9	20%	3	7%	1	6%	4	16%	12	20%	0	0%	10	11%	9	19%	0	0%
Non so/non risponde	3	30%	1	2%	2	4%	1	6%	2	8%		0%	0	0%	0	0%	8	17%	0	0%
Totale	10	100%	46	100%	46	100%	17	100%	25	100%	60	100%	87	100%	90	100%	47	100%	63	100%

Strutture sanitarie territoriali

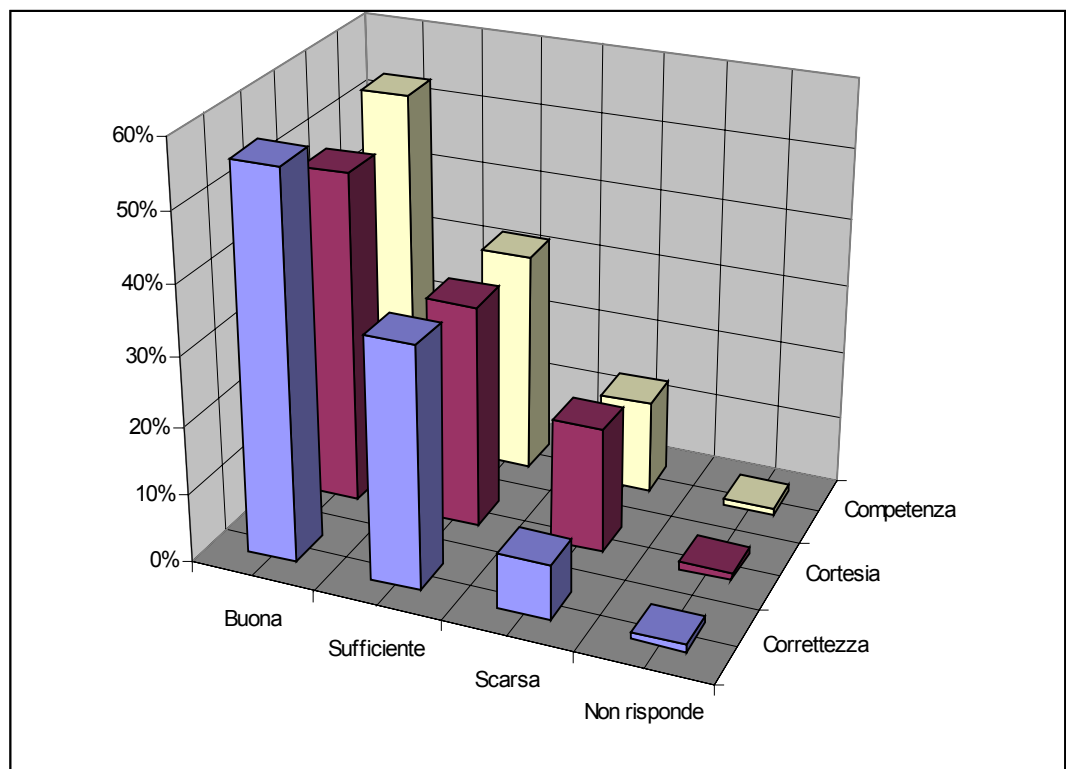
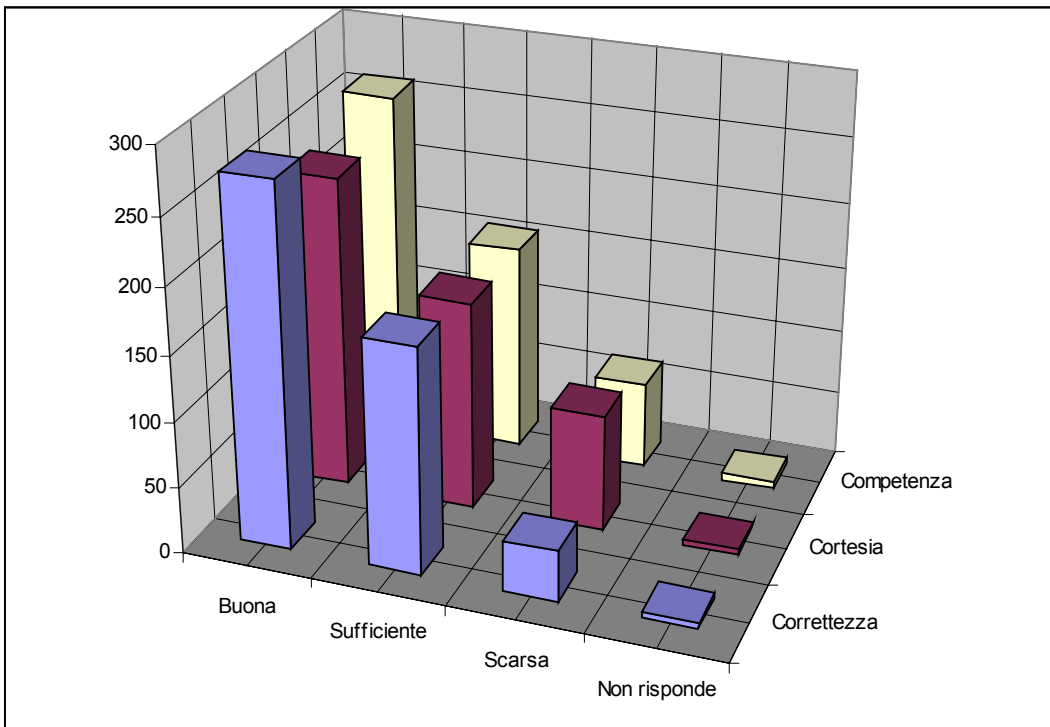
	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Si	80	64%	26	87%	69	78%	13	81%	42	93%	92	98%	76	81%	11	66%	45	74%	20	99%
No	26	21%	4	13%	10	11%	0	0%	2	4%	0	0%	2	2%	45	27%	11	18%	3	1%
Non so/non risponde	19	15%	0	0%	10	11%	3	19%	1	2%	2	2%	16	17%	11	7%	5	8%	0	0%
Totale	125	100%	30	100%	89	100%	16	100%	45	100%	94	100%	94	100%	167	100%	61	100%	207	100%

Presidi ospedalieri

	PO Madonna dell'Alto		PO Cimino		PO Dei Bianchi		PO Civico		PO Ingrassia UO Geriatria		PO Casa del Sole		PO Aiuto Materno	
Si	16	59%	24	77%	17	100%	49	98%	27	90%	24	89%	13	87%
No	7	26%	6	19%	0	0%	0	0%	1	3%	1	4%	2	13%
Non so/non risponde	4	15%	1	3%	0	0%	1	2%	2	7%	2	7%	0	0%
Totale	27	100%	31	100%	17	100%	50	100%	30	100%	27	100%	15	100%

Infine, nell'ambito dei questionari amministrativi, con la **domanda n°9 AMM** si è chiesta l'opinione dell'utenza in merito a **correttezza, cortesia e competenza**, chiedendo di esplicitare i tre indicatori con gradi di giudizio del tipo buona-sufficiente-scarsa.

Il due grafici che seguono riportano le risposte alla domanda ripartendo il giudizio sui tre fattori nei tre gradi di giudizio; il primo riporta i valori assoluti rilevati e la ripartizione percentuale.



Come si apprezza dai grafici, il livello di soddisfazione espresso dall'utenza che ha risposto è sicuramente elevato per tutte e tre le voci considerate; d'altro canto va notato come alla voce *cortesia*, il giudizio buona si attesta appena al di sotto del 50% del complesso delle risposte (valore, invece, superato per le altre due voci, *correttezza* e *competenza*), quasi un terzo la ritiene sufficiente (il 32% per la precisione) ed il 18% la ritiene scarsa.

Il peggiore dei tre giudizi possibili (scarso) risulta pure relativamente elevato (13%) per la voce competenza, seppur – in questo caso – ampiamente bilanciato dal 53% di giudizi di apprezzamento e dal 32% di giudizi di sufficienza.

Nella domanda in questione, va precisato, è limitato all'1% il numero di utenti che alle risposte non hanno fornito riscontro utile.

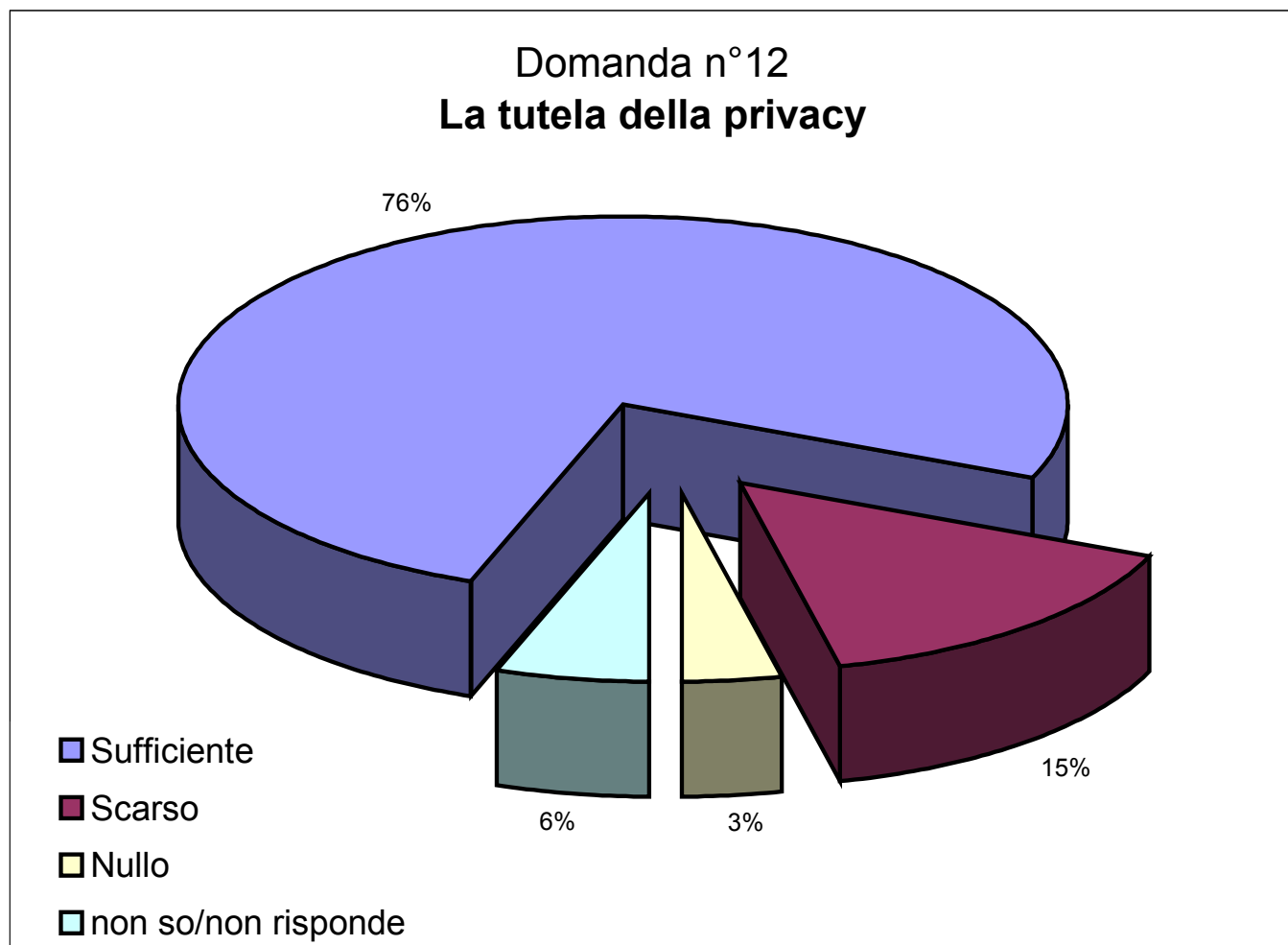
Un'altra area tematica affrontata dalla rilevazione è stata quella relativa alla *privacy*. Con la **domanda n°12**, comune ad entrambi gli ambiti di rilevazione – amministrativo e sanitario, è stato chiesto all'utenza in che misura, in occasione degli accessi alle strutture aziendali, è stata tutelata la **riservatezza dei dati personali**.

La consueta tabella di riepilogo generale dei risultati mostra gli esiti ottenuti dall'indagine; con una variabilità minima fra i due ambiti amministrativo e sanitario, si apprezza il rilievo assunto dal lusinghiero giudizio di garanzia fornito dall'azienda nel trattare, nelle più svariate modalità, i dati relativi all'utenza nel rispetto degli stessi. I tre quarti degli intervistati (per la precisione il 76%) si ritengono soddisfatti, il 15% lamenta la scarsa tutela riservata ed il 3% addirittura l'assenza di riservatezza garantita ai dati personali degli utenti delle strutture aziendali. Il 6% di utenti non si pronuncia sull'argomento.

Domanda n° 12 <small>Ritiene che, in occasione degli accessi alla struttura, la riservatezza dei suoi dati personali (<i>privacy</i>) sia stata tutelata in modo:</small>	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Sufficiente	719	77%	154	78%	873	78%	353	72%	1226	76%
Scarso	125	13%	32	16%	157	14%	85	17%	242	15%
Nulla	27	3%	3	2%	30	3%	26	5%	56	3%
non so/non risponde	57	6%	8	4%	65	6%	27	5%	92	6%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%

Vista la peculiarità dell'aspetto, recentemente entrato in maniera diffusa nel quotidiano dell'Azienda USL 6 (vedi l'adozione del regolamento aziendale sulla *privacy*, avvenuta il 31 Marzo 2006 con la delibera del Direttore Generale n°397, regolamento successivamente adeguato allo schema tipo allegato al D.A. 7855 del 9 maggio 2006 con la delibera aziendale n°1132 del 27 Settembre 2006, e – da ultimo – le recenti nomine, a firma del Direttore Generale, di Responsabile del trattamento dei dati personali ai Responsabili delle macro strutture aziendali ed Unità di Staff), si dettagliano le risposte ottenute nei tre differenti ambiti degli Uffici amministrativi, delle strutture sanitarie territoriali e dei presidi ospedalieri.

Il grafico che segue rende otticamente la ripartizione delle risposte dell'utenza intervistata alla domanda posta.



Come sperimentato per alcune delle domande precedenti, anche per le tabelle che seguono sono evidenziati i risultati di maggior rilievo sia in termini positivi (in verde) che in termini negativi (in rosso).

Domanda n°12

La riservatezza dei dati personali (*privacy*)

Uffici amministrativi

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Sufficiente	5	50%	31	67%	21	46%	17	100%	16	64%	60	100%	81	93%	35	39%	32	68%	55	87%
Scarso	3	30%	10	22%	5	11%	0	0%	2	8%	0	0%	5	6%	43	48%	10	21%	7	11%
Nulla	0	0%	4	9%	4	9%	0	0%	2	8%	0	0%	0	0%	10	11%	5	11%	1	2%
Non so/non risponde	2	20%	1	2%	16	35%	0	0%	5	20%	0	0%	1	1%	2	2%	0	0%	0	0%
Totale	10	100%	46	100%	46	100%	17	100%	25	100%	60	100%	87	100%	90	100%	47	100%	63	100%

Strutture sanitarie territoriali

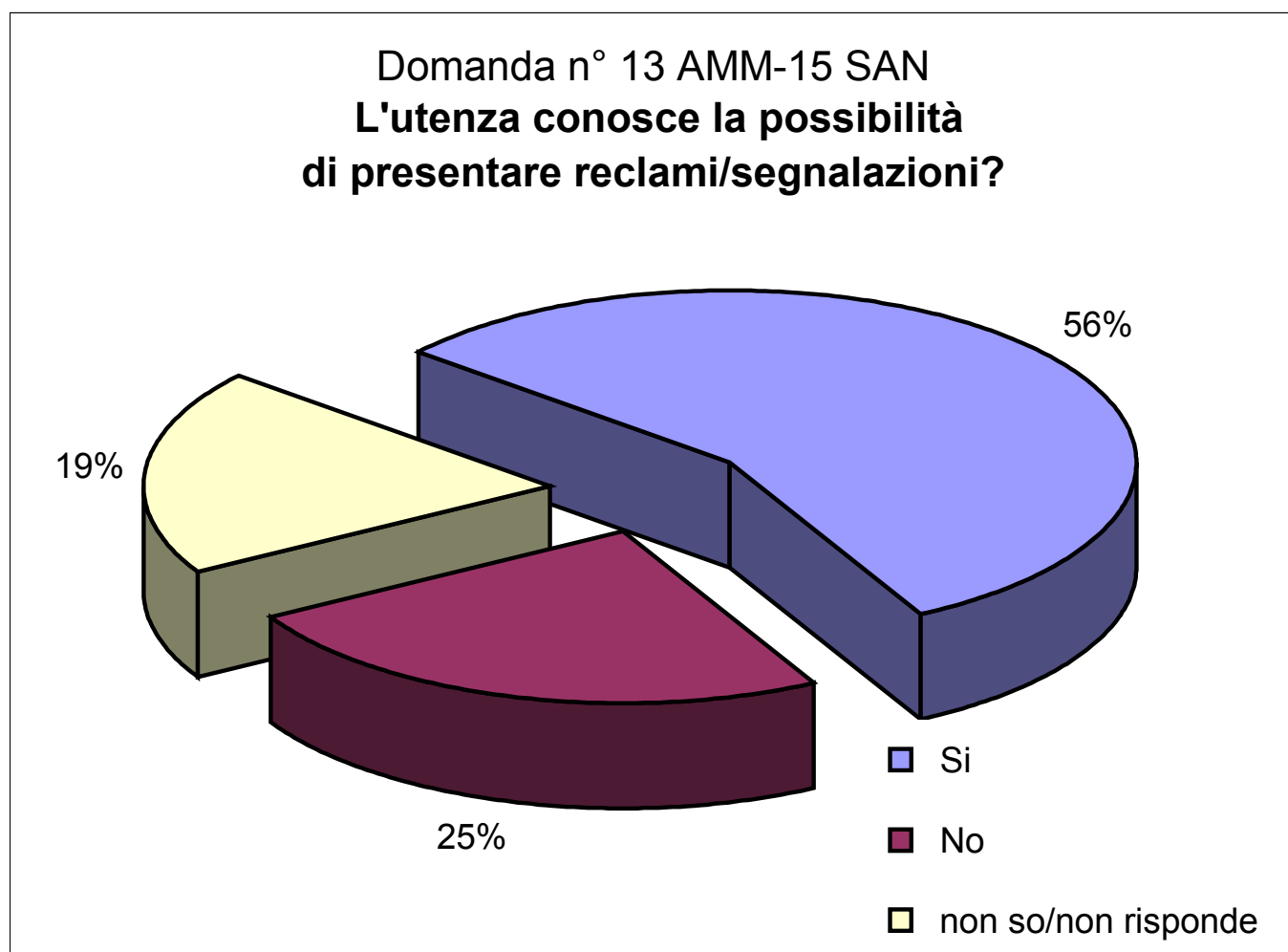
	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Sufficiente	88	70%	23	77%	53	60%	16	100%	37	82%	94	100%	92	98%	72	43%	44	72%	200	97%
Scarso	14	11%	3	10%	16	18%	0	0%	4	9%	0	0%	1	1%	78	47%	9	15%	0	0%
Nulla	5	4%	1	3%	5	6%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	8	5%	7	11%	0	0%
Non so/non risponde	18	14%	3	10%	15	17%	0	0%	3	7%	0	0%	1	1%	9	5%	1	2%	7	3%
Totale	125	100%	30	100%	89	100%	16	100%	45	100%	94	100%	94	100%	167	100%	61	100%	207	100%

Presidi ospedalieri

	PO Madonna dell'Alto		PO Cimino		PO Dei Bianchi		PO Civico		PO Ingrassia UO Geriatria		PO Casa del Sole		PO Aiuto Materno	
Sufficiente	17	63%	22	71%	17	100%	50	100%	11	37%	27	100%	10	67%
Scarso	4	15%	8	26%	0	0%	0	0%	17	57%	0	0%	3	20%
Nulla	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	13%
Non so/non risponde	6	22%	0	0%	0	0%	0	0%	2	7%	0	0%	0	0%
Totale	27	100%	31	100%	17	100%	50	100%	30	100%	27	100%	15	100%

L'ultima area tematica sondata con i questionari di *satisfaction* somministrati è quella che maggiormente riguarda da vicino la Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico-URP; con le **domande n°13 AMM-15 SAN** si è chiesto all'utenza se conosce la **possibilità di poter presentare all'Amministrazione proposte e/o reclami** sul funzionamento del servizio. Tali domande possono dare un quadro del grado di maturità della popolazione che afferrisce all'Azienda USL nel suo complesso; in particolare contribuiscono a definire il grado di conoscenza dell'utenza su una parte delle competenze assegnate alla U.O. URP, quella inerente la tutela.

Domanda n° 13/15 E' a conoscenza della possibilità di presentare reclami o proposte sul funzionamento del servizio ?	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Si	499	54%	104	53%	603	54%	303	62%	906	56%
No	231	25%	55	28%	286	25%	112	23%	398	25%
Non so/non risponde	198	21%	38	19%	236	21%	76	15%	312	19%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%



Anche per la domanda in questione si propongono le tabelle che evidenziano i risultati di maggior rilievo sia in termini positivi (in verde) che in termini negativi (in rosso).

Domanda n°13 AMM-15 SAN
L'utenza conosce la possibilità di presentare
reclami o proposte sul funzionamento del servizio ?

Uffici amministrativi

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Si	4	40%	25	54%	18	39%	13	76%	15	60%	35	58%	76	87%	68	76%	24	51%	25	40%
No	4	40%	19	41%	24	52%	4	24%	5	20%	9	15%	4	5%	15	17%	13	28%	15	24%
Non so/non risponde	2	20%	2	4%	4	9%	0	0%	5	20%	16	27%	7	8%	7	8%	10	21%	23	37%
Totale	10	100%	46	100%	46	100%	17	100%	25	100%	60	100%	87	100%	90	100%	47	100%	63	100%

Strutture sanitarie territoriali

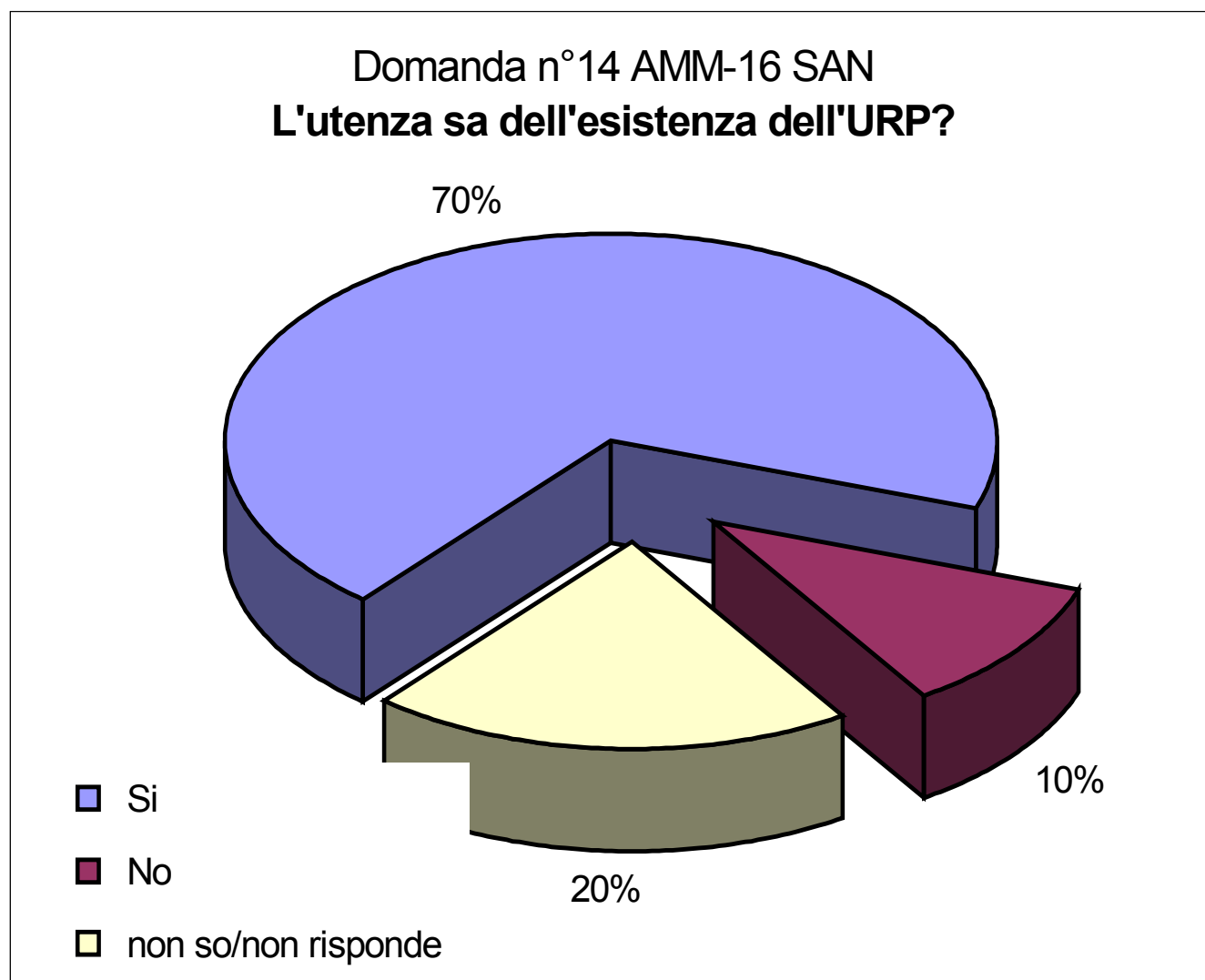
	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Si	43	34%	12	40%	39	44%	15	94%	26	58%	59	63%	68	72%	11	66%	20	33%	10	51%
No	54	43%	17	57%	42	47%	1	6%	10	22%	4	4%	7	7%	45	27%	24	39%	27	13%
Non so/non risponde	28	22%	1	3%	8	9%	0	0%	9	20%	31	33%	19	20%	11	7%	17	28%	74	36%
Totale	125	100%	30	100%	89	100%	16	100%	45	100%	94	100%	94	100%	167	100%	61	100%	207	100%

Presidi ospedalieri

	PO Madonna dell'Alto		PO Cimino		PO Dei Bianchi		PO Civico		PO Ingrassia UO Geriatria		PO Casa del Sole		PO Aiuto Materno	
Si	14	52%	15	48%	13	76%	32	64%	17	57%	6	22%	7	47%
No	8	30%	13	42%	4	24%	2	4%	12	40%	10	37%	6	40%
Non so/non risponde	5	19%	3	10%	0	0%	16	32%	1	3%	11	41%	2	13%
Totale	27	100%	31	100%	17	100%	50	100%	30	100%	27	100%	15	100%

Inerente la stessa area tematica che riguarda l'Ufficio Relazioni con il Pubblico-URP è la **domanda n°14 AMM-16 SAN**; con tale quesito si è chiesto se l'utenza fosse a conoscenza dell'**esistenza dell'URP**. Di seguito si riportano gli esiti rilevati con i questionari, e per gli stessi si dettagliano i dati generali per le tre consuete aree amministrativa, territoriale ed ospedaliera.

Domanda n° 14/16 Nel suo distretto esiste l'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP ?	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Si	649	70%	127	64%	776	69%	342	70%	1118	69%
No	88	9%	27	14%	115	10%	54	11%	169	10%
Non so/non risponde	191	21%	43	22%	234	21%	95	19%	329	20%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%



Anche per questa ultima domanda inerente le aree tematiche sondate si riportano i risultati ottenuti in dettaglio nelle singole strutture.

Domanda n°14 AMM-16 SAN - L'utenza sa dell'esistenza dell'URP ?

Uffici amministrativi

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Si	4	40%	31	67%	21	46%	17	100%	14	56%	53	88%	55	63%	72	80%	21	45%	54	86%
No	0	0%	6	13%	17	37%	0	0%	6	24%	5	8%	1	1%	5	6%	13	28%	1	2%
Non so/non risponde	6	60%	9	20%	8	17%	0	0%	5	20%	2	3%	31	36%	13	14%	13	28%	8	13%
Totale	10	100%	46	100%	46	100%	17	100%	25	100%	60	100%	87	100%	90	100%	47	100%	63	100%

Strutture sanitarie territoriali

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Si	67	54%	25	83%	58	65%	16	100%	30	67%	92	98%	46	49%	119	71%	23	38%	173	84%
No	16	13%	3	10%	15	17%	0	0%	5	11%	0	0%	1	1%	15	9%	23	38%	10	5%
Non so/non risponde	42	34%	2	7%	16	18%	0	0%	10	22%	2	2%	47	50%	33	20%	15	25%	24	12%
Totale	125	100%	30	100%	89	100%	16	100%	45	100%	94	100%	94	100%	167	100%	61	100%	207	100%

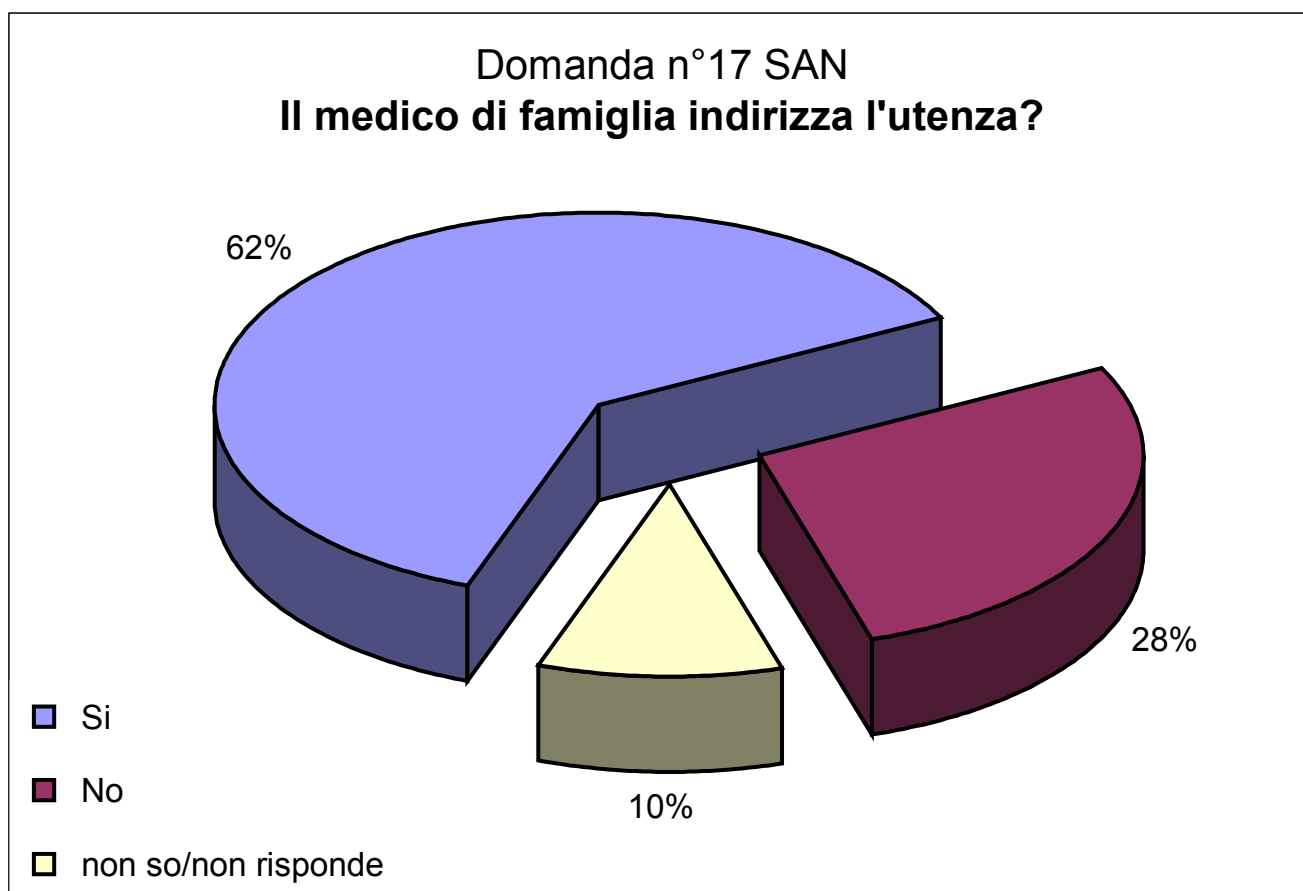
Presidi ospedalieri

	PO Madonna dell'Alto		PO Cimino		PO Dei Bianchi		PO Civico		PO Ingrassia UO Geriatria		PO Casa del Sole		PO Aiuto Materno	
Si	17	63%	17	55%	15	88%	49	98%	19	63%	5	19%	5	33%
No	3	11%	7	23%	2	12%	0	0%	4	13%	4	15%	7	47%
Non so/non risponde	7	26%	7	23%	0	0%	1	2%	7	23%	18	67%	3	20%
Totale	27	100%	31	100%	17	100%	50	100%	30	100%	27	100%	15	100%

L'ultima area tematica trattata è quella che riguarda il medico di famiglia; con la **domanda n°17 SAN** si è chiesto se l'utenza fosse stata utilmente informata dal **medico di famiglia** per fruire della prestazione. Di seguito si rappresentano i risultati.

Domanda n° 17 Il medico di famiglia le ha fornito informazioni utili alla fruizione della prestazione ?	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN	
Si	559	60%	137	70%	696	74%
No	270	29%	43	22%	313	15%
Non so/non risponde	99	11%	17	9%	116	11%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%

Graficamente si ricava un apprezzabile ruolo di guida svolto dal medico di famiglia (MMG/PLS) nell'indirizzare l'utenza verso i servizi aziendali (così il 62% degli utenti sondati). Il dato negativo è attestato al 28% delle risposte, mentre il 10% non fornisce indicazioni valide.



Come fatto per altri indicatori anche per questa domanda, al fine di analizzare il dato relativo al 28% di risposte negative, si rappresenta il complesso dei dati ottenuti nelle strutture sanitarie, differenziandole per tipologia.

Domanda n°17 SAN
**Il medico di famiglia le ha fornito informazioni
 utili alla fruizione della prestazione ?**

Strutture sanitarie territoriali

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
Si	57	46%	21	70%	50	56%	11	69%	33	73%	76	81%	70	74%	123	74%	40	66%	78	38%
No	48	38%	8	27%	27	30%	2	13%	5	11%	6	6%	14	15%	28	17%	14	23%	118	57%
Non so/non risponde	20	16%	1	3%	12	13%	3	19%	7	16%	12	13%	10	11%	16	10%	7	11%	11	5%
Totale	125	100%	30	100%	89	100%	16	100%	45	100%	94	100%	94	100%	167	100%	61	100%	207	100%

Presidi ospedalieri

	PO Madonna dell'Alto		PO Cimino		PO Dei Bianchi		PO Civico		PO Ingrassia UO Geriatria		PO Casa del Sole		PO Aiuto Materno	
Si	13	48%	18	58%	15	88%	41	82%	24	80%	16	59%	10	67%
No	12	44%	11	35%	2	12%	3	6%	5	17%	6	22%	4	27%
Non so/non risponde	2	7%	2	6%	0	0%	6	12%	1	3%	5	19%	1	7%
Totale	27	100%	31	100%	17	100%	50	100%	30	100%	27	100%	15	100%

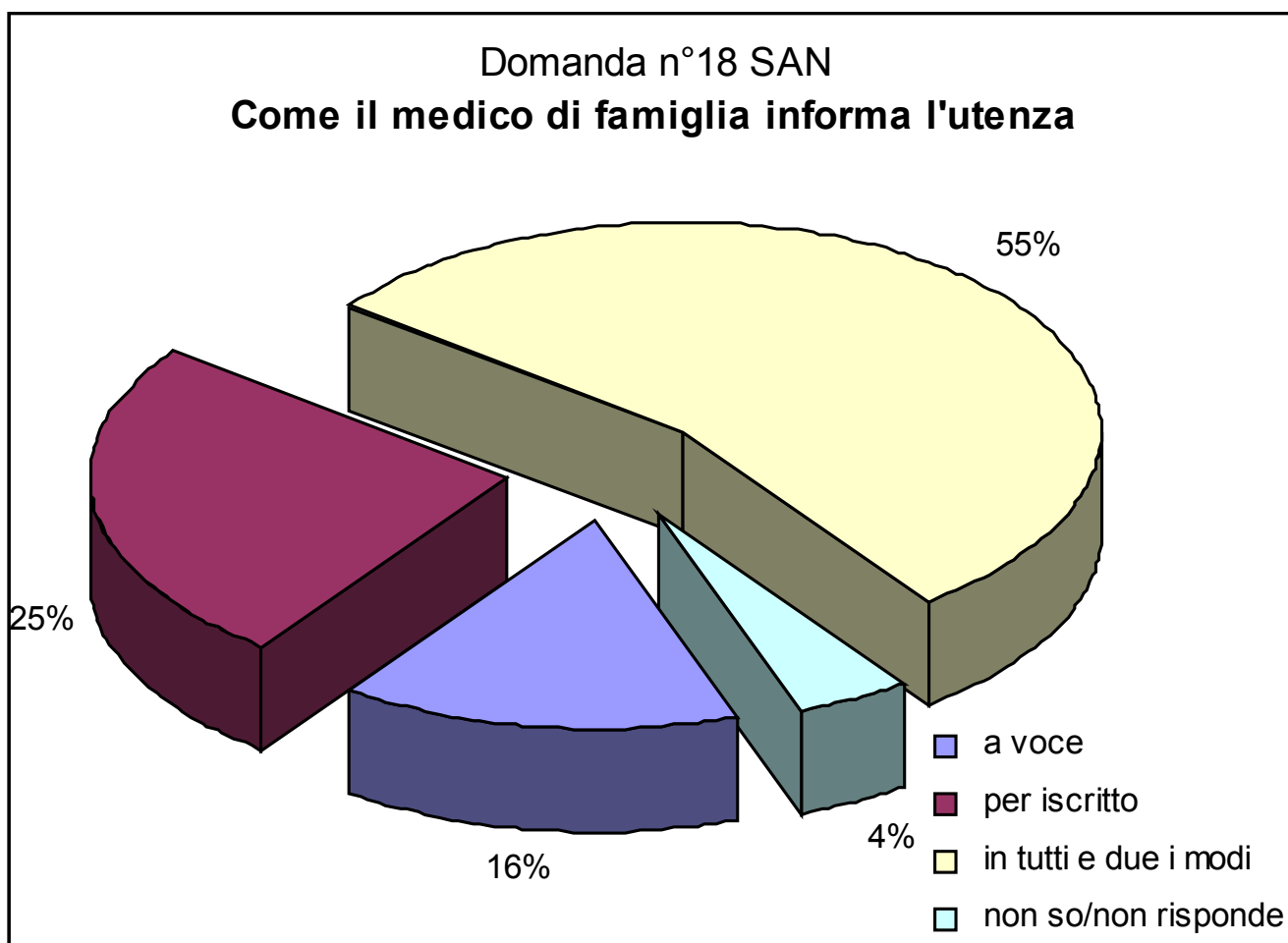
I dati meno confortanti, relativi al supporto fornito dal medico nell'indirizzare i pazienti alla fruizione delle prestazioni, provengono dall'ambito geografico di Petralia Sottana e Termini e Bagheria. A Petralia l'aspetto più evidente è dato dalla persistenza, sia in ambito territoriale che ospedaliero, del dato negativo. Evidente è, pure, l'alta percentuale (57%) di risposte negative alla domanda provenienti dal Distretto 13; tale dato risulta diffuso negli ambulatori specialistici dei due Poliambulatori *Libertà* e *Leotta*, dove – in più – tale percentuale è anche prevalente rispetto alle risposte di tono positive, ferme al 38%, minimo sia in ambito distrettuale che fra i presidi ospedalieri.

Il dato complessivamente migliore si registra a Partinico, dove – sia in sede di strutture sanitarie territoriali (distretto) sia in ambito ospedaliero – l’utenza esprime grande apprezzamento verso il ruolo di guida svolto dal medico di famiglia.

Ascrivibile al ruolo del medico di famiglia è l'onere della **indicazione di diagnosi e cura** da seguire. La **domanda n°18 SAN** ha chiesto con quale modalità fosse stata indicata.

Domanda n° 18 La diagnosi e la cure le sono state indicate:	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN	
a voce	138	15%	38	19%	176	16%
per iscritto	224	24%	60	30%	284	25%
in tutti e due i modi	518	56%	98	50%	616	55%
non so/non risponde	48	5%	1	1%	49	4%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%

Anche per il quesito posto con la domanda 18 si sono ottenuti riscontri positivi. Il 55% riferisce un'indicazione fornita in maniera completa, riferita verbalmente e formalizzata per iscritto; un ulteriore 25% riferisce – invece – della sola indicazione data in forma scritta; il 16%, infine, asserisce di aver ricevuto la sola indicazione verbale; il 4% dell'utenza sondata non dà indicazioni utili.



Domanda n° 18

La diagnosi e la cure le sono state indicate

Strutture sanitarie territoriali

	Distretto 2		Distretto 3		Distretto 4		Distretto 5		Distretto 6		Distretto 7		Distretto 10		Distretto 11		Distretto 12		Distretto 13	
a voce	12	10%	3	10%	2	2%	0	0%	2	4%	6	6%	3	3%	47	28%	36	59%	27	13%
per iscritto	50	40%	12	40%	25	28%	3	19%	17	38%	22	23%	16	17%	50	30%	18	30%	11	5%
in tutti e due i modi	50	40%	15	50%	49	55%	13	81%	26	58%	66	70%	74	79%	53	32%	6	10%	16	80%
non so/non risponde	13	10%	0	0%	13	15%	0	0%	0	0%	0	0%	1	1%	17	10%	1	2%	3	1%
Totale	125	100%	30	100%	89	100%	16	100%	45	100%	94	100%	94	100%	167	100%	61	100%	207	100%

Presidi ospedalieri

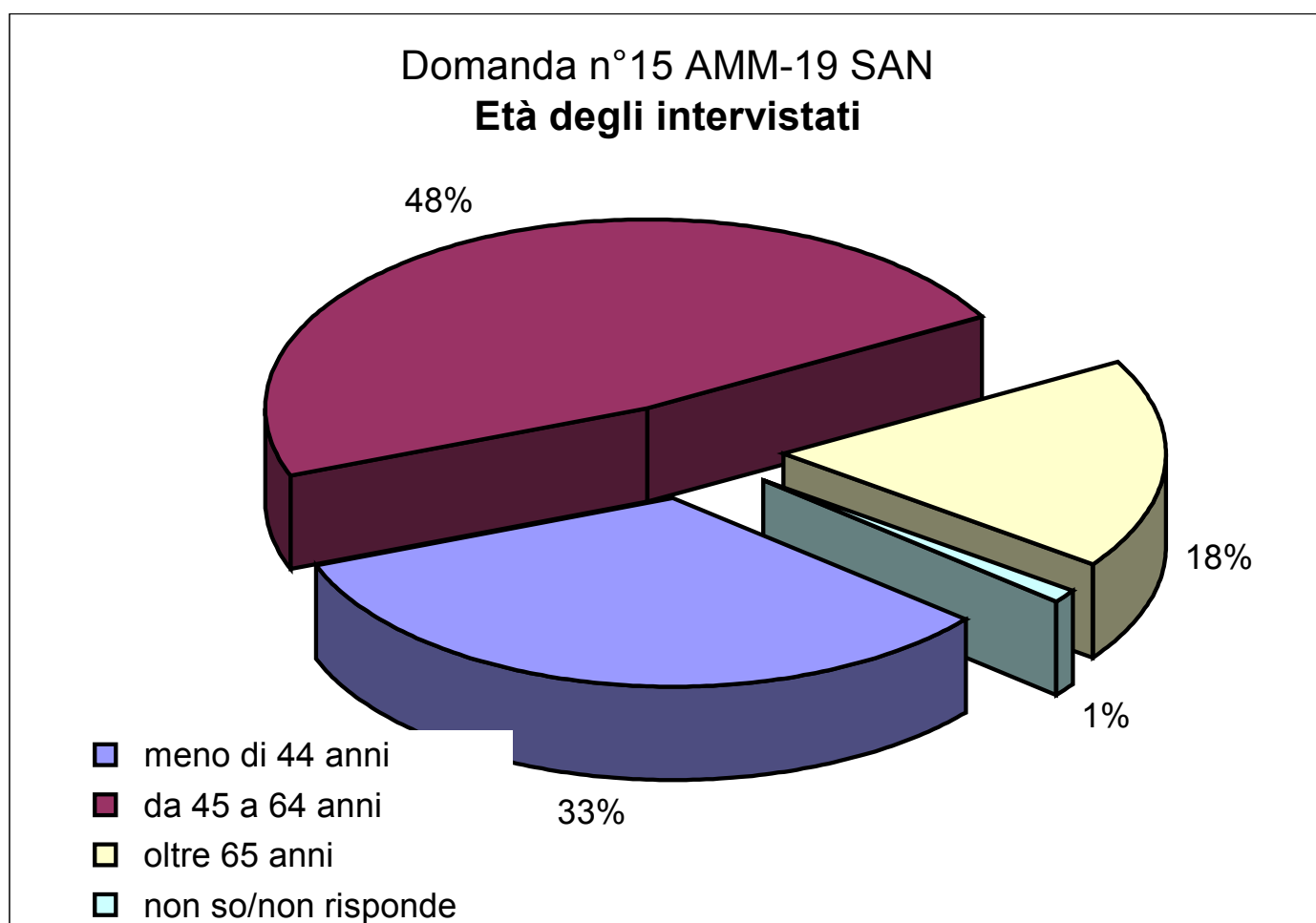
	PO Madonna dell'Alto		PO Cimino		PO Dei Bianchi		PO Civico		PO Ingrassia UO Geriatria		PO Casa del Sole		PO Aiuto Materno	
a voce	2	7%	3	10%	5	29%	6	12%	14	47%	3	11%	5	33%
per iscritto	9	33%	14	45%	3	18%	11	22%	8	27%	10	37%	5	33%
in tutti e due i modi	15	56%	14	45%	9	53%	33	66%	8	27%	14	52%	5	33%
non so/non risponde	1	4%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale	27	100%	31	100%	17	100%	50	100%	30	100%	27	100%	15	100%

Le consuete tabelle per l'analisi dettagliata dei dati riportano – evidenziati in maniera differente le migliori e le peggiori – i presidi ove l'utenza ha fornito le indicazioni alla risposta che vedeva il medico di famiglia dare un contributo esaustivo (sia a voce che per iscritto) al percorso terapeutico da seguire.

Con la precedente domanda si è esaurita l'analisi delle aree tematiche oggetto dell'indagine di *satisfaction*; restano da visionare i risultati delle ultime quattro domande relative agli aspetti socio-demografici, vale a dire quelli relativi ad età, sesso, titolo di studio e nazionalità degli intervistati.

Con la prima delle domande relative agli aspetti socio-demografici, la **n°15 AMM-19 SAN**, si è chiesto l'**età dell'intervistato**. Con la tabella seguente si mostrano i risultati complessivi e – a seguire – se ne rende la consueta rappresentazione grafica.

Domanda n° 15/19 Età dell'intervistato	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
meno di 44 anni	290	31%	80	41%	370	33%	163	33%	533	33%
da 45 a 64 anni	443	48%	85	43%	528	47%	245	50%	773	48%
oltre 65 anni	181	20%	31	16%	212	19%	80	16%	292	18%
non so/non risponde	14	2%	1	1%	15	1%	3	1%	18	1%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%



I risultati evidenziano come poco meno della metà di afflusso (48%) sia costituito da persone rientranti nella fascia mediana di età, definita dall'intervallo 45-64 anni, un terzo di utenza è di età inferiore ai 44 anni e quasi un quinto è ultra-sessantacinquenne.

Come si nota, il dato relativo all'età dell'utenza è risultato molto variabile in funzione della struttura di accesso, in particolare la variabilità si è mostrata più marcata all'interno delle strutture sanitarie.

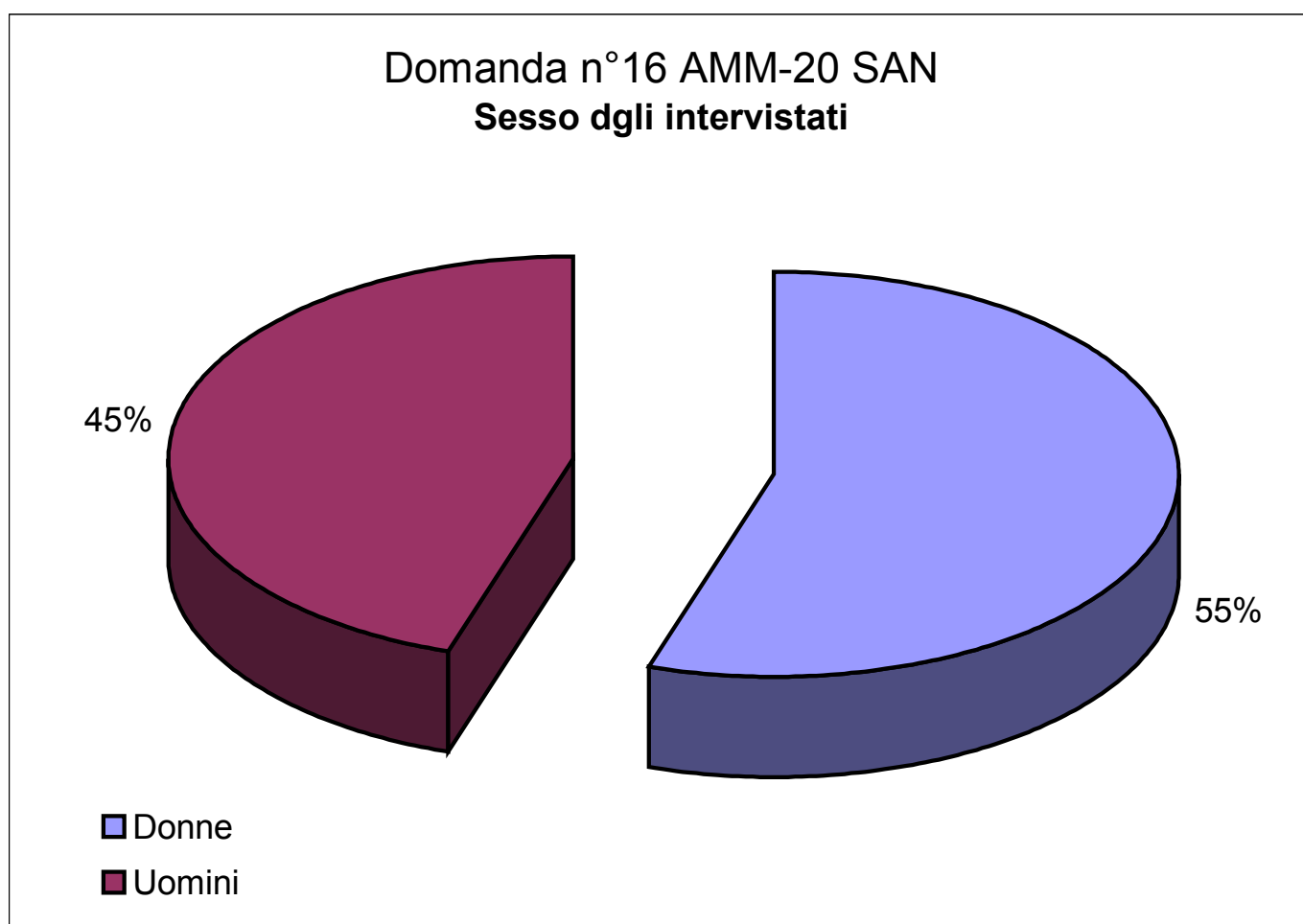
L'utenza con età fino a 44 anni è risultata essere del 33% sia nell'ambito degli uffici amministrativi che nel complesso delle strutture sanitarie; qui – però – si nota la variazione fra strutture territoriali, dove si è attestata al 31%, e strutture ospedaliere, attestata al 41%; il *peso* inferiore dato dal numero dei questionari pondera il dato al 33% citato.

La fascia di età di mezzo (45-64 anni) – che mostra percentuali che sono del 50% in ambito amministrativo e del 47% in ambito sanitario – evidenzia una moderata variabilità di dati nel dettaglio dell'ambito sanitario; nelle strutture territoriali il dato del 48% rispecchia la media, ma se ne discosta per l'ambito ospedaliero, dove risulta attestata al 43%.

In ultimo la fascia di età superiore ai 65 anni, attestata nel complesso al 18%, risulta articolata nel 16% per l'ambito amministrativo e 19% in quello sanitario; in quest'ultimo – a sua volta – si differenzia il 20% delle strutture territoriali ed il 16% di quelle ospedaliere.

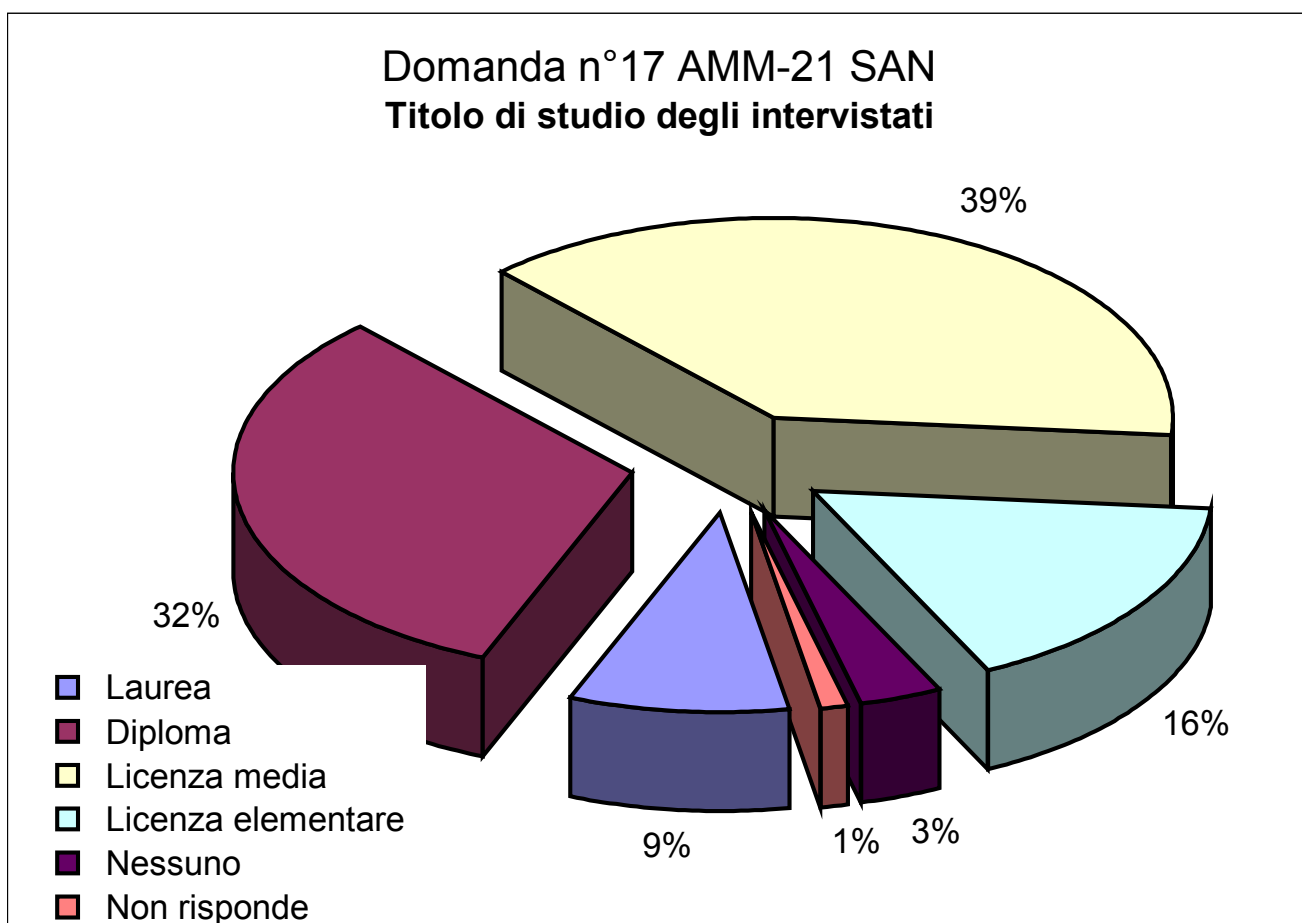
La successiva domanda n° **n°16 AMM-20 SAN** serve a ripartire l'utenza sondata per **sexso**. I risultati sono quelli della tabella che segue. Per la stessa si riporta, a seguire, la grafica che ne rende risultato visivo.

Domanda n° 16/20	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Uomini	520	56%	110	56%	630	50%	254	52%	884	54,2%
Donne	401	43%	87	44%	488	50%	237	48%	725	45,4%
Non risponde	7	1%	0	0%	7	0%	0	0%	7	0,4%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%



Con la domanda n° n°17 AMM-21 SAN si analizza l'utenza secondo il **titolo di studio** in possesso degli intervistati;

Titolo di studio dell'intervistato	Strutture sanitarie						Uffici Amministrativi		TOTALE GENERALE	
	Strutture territoriali		Presidi Ospedalieri		Totale SAN		Totale AMM			
Laurea	84	9%	9	5%	93	15%	52	11%	145	8,97%
Diploma	284	31%	61	31%	345	29%	169	34%	514	31,81%
Licenza media	352	38%	86	44%	438	32%	184	37%	622	38,49%
Licenza elementare	158	17%	31	16%	189	22%	75	15%	264	16,34%
Nessuno	36	4%	9	5%	45	2%	8	2%	53	3,28%
Non risponde	14	2%	1	1%	15	0%	3	1%	18	1,11%
Totale	928	100%	197	100%	1125	100%	491	100%	1616	100%



Infine, la nazionalità dei soggetti che si sono sottoposti all'indagine, richiesta con la **domanda n°18 AMM-22 SAN**. Ovvvia la presenza maggioritaria di italiani; fra le presenze straniere rilevate quelle che sono state in numero superiore all'unità sono quelle di tunisini, indiani, brasiliani e filippini. Si noti come le uniche presenze di europei siano limitate a quattro soggetti dei 72 stranieri: un tedesco, uno slavo (che non specifica la nazionalità), un rumeno ed un inglese.

Italiana	1544	95,54%
Madagascar	1	0,06%
Filippine	2	0,12%
Mauritius	1	0,06%
Tedesca	1	0,06%
<i>slava</i>	1	0,06%
Brasiliana	3	0,19%
USA	1	0,06%
Tunisia	5	0,31%
India	3	0,19%
Romania	1	0,06%
Inghilterra	1	0,06%
Marocco	1	0,06%
Non risponde	51	3,16%
Totale	1616	100%

Giudizio complessivo di sintesi

Fermo restando il *limite* dato dai numeri su cui si basa la presente analisi (1616 questionari somministrati), ma forti delle modalità con cui è stata condotta e delle risultanze ottenute dalla stessa, è possibile – ancorchè in via sintetica – delineare un quadro complessivamente soddisfacente del *pianeta sanità* erogata dall'Azienda USL 6 sulla scorta di quanto espresso dall'utenza fruitrice delle prestazioni.

Accessibilità del servizio, segnaletica e comfort delle strutture, tempi di attesa per fruire delle prestazioni, funzionalità degli orari di attività, correttezza, professionalità e disponibilità degli operatori, riservatezza (*privacy*) dei dati dell'utenza, conoscenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ruolo dei medici di famiglia, sono i principali temi di cui si era posto l'obiettivo di saggiare il giudizio dei fruitori. E da questo punto di vista i numeri restituiscono giudizi nel complesso positivi.

Non si può certo parlare di eccellenza, ma cifre che si attestano almeno al 50% nella descrizione di un giudizio positivo delineano – appunto – un livello qualitativamente apprezzabile, specie se non bilanciato da chiari e *pesanti* giudizi negativi.

Ripercorrendo brevemente i temi analizzati e i risultati che ne sono scaturiti si sintetizzano i seguenti giudizi differenziati per aree tematiche.

Aspetti logistici

Servizi giudicati accessibili dall'81% dell'utenza (marginale il 3% delle risposte *non accessibile*), segnaletica adeguata nel 50% dei casi (pur con un 24% che la giudica non adeguata e un 18% inesistente), e locali accoglienti nel 57% delle risposte (contro un 38% non accoglienti) rendono un quadro positivo dell'aspetto logistico.

Fruibilità dei servizi

Tempo di attesa per l'accesso ad ambulatori/uffici sostanzialmente apprezzabile, attese per l'esecuzione delle prestazioni che sono inferiori alla settimana nel 41% dei casi e complessivamente del 72% entro il mese (il 9% oltre due mesi), orari di apertura al pubblico di ambulatori/uffici in linea con

le esigenze dell'utenza (78%), rispetto degli orari di inizio (77%) e fine attività (64%).

Personale

Giudizio che valuta positivamente (84%) la correttezza e la disponibilità degli operatori incontrati nei presidi aziendali e preparazione professionale stimata ottima nel 34% dei casi, buona nel 39% e sufficiente nel 20% (solamente il 5% delle risposte riferisce un giudizio insufficiente).

Privacy

Il 76% dei 1616 utenti cui è stato somministrato il questionario in occasione degli accessi alla struttura, afferma che la riservatezza dei suoi dati personali (*privacy*) sia stata tutelata in modo sufficiente, contro un 3% che non la ritiene tutelata.

Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

L'Ufficio è risultato essere conosciuto dal 69% degli intervistati (solamente il 10% afferma di non conoscerne l'esistenza); mentre sia nel 2004 che nel 2005 alla stessa domanda la risposta era stata del 61%.

Inoltre il 56% degli utenti è a conoscenza della possibilità di poter presentare reclami, segnalazioni, suggerimenti sul funzionamento del servizio.

Il medico di famiglia

Le domande poste nei questionari e relative ai medici di famiglia sono giustificate dal fatto che tali figure rappresentano il canale di accesso principale alla sanità pubblica e – una volta fruite le prestazioni – sono il terminale con cui l'utenza dialoga. I questionari hanno restituito un ampio giudizio (74%) positivo sul ruolo di guida svolto dai medici nel fornire indicazioni agli assistiti per fruire delle prestazioni sanitarie, ed anche buone capacità comunicative e di relazione nell'informare in maniera completa (a voce e per iscritto) su diagnosi e cura da seguire.

Ipotesi di lavoro

Tenuto conto di quanto sintetizzato a pagina 11, con particolare riguardo a quelle che sono state definite politiche pubbliche, intese come scelte delle amministrazioni, e – ovviamente – considerando il quadro di priorità e vincoli di aria natura gravanti su di una azienda sanitaria delle dimensioni ragguardevoli come quelle dall'Azienda USL 6, si potrebbe pensare ad interventi di modesto impegno e diffuso impatto.

L'area che ha evidenziato maggiori esiti negativi è quella relativa alla logistica; segnaletica in alcuni presidi inesistente e locali ritenuti poco accoglienti. Programmi di intervento conoscitivo, prima, e operativo, a seguire, contribuirebbero a dare una veste rinnovata ed accogliente a strutture che – a quanto emerge – non lo sono; si può pensare ad interventi che coinvolgano Responsabili delle strutture individuate, rappresentanza di operatori delle stesse strutture, di utenti, degli uffici tecnici aziendali e dell'URP, per dotare le strutture di quanto necessario per andare incontro alle esigenze degli utenti. Nel caso della segnaletica, per esempio, il coinvolgimento diretto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, potrebbe portare ad un lavoro che progetti la uniformità della segnaletica interna alle varie strutture aziendali. Sarebbe un primo passo che potrebbe essere seguito da successivi per la produzione di comunicazioni al pubblico – da esporre secondo le necessità – con uno stile, una modalità anche qui uniformata.

Gli eventuali interventi di tal fatta avrebbero costi – di fatto – bassissimi in quanto pensati e realizzabili all'interno dell'Azienda, con risorse di cui la stessa è già dotata.

Interventi tesi ad uniformare potrebbero essere pensati anche per ambiti di altro tipo, si pensi agli orari di apertura al pubblico da rendere uguali per uffici omologhi nell'intero ambito aziendale.

L'uniformità dovrebbe essere perseguita dall'Azienda anche per quanto riguarda modulistica e modalità di servizio in uffici omologhi; una esigenza che spesso viene manifestata dall'utenza che contatta l'URP è quella di venire a sapere di modalità e/o documentazione diversa richiesta da stessi uffici in differenti distretti. Questa diversità, di per sé elemento di inefficienza, impone – fra l'altro – anche all'URP un livello di attenzione più alto nel momento in cui si deve riferire all'utenza la prassi da seguire per un

determinato fine, ponendo attenzione alla particolarità di un ufficio rispetto agli altri omologhi.

Anche per uniformare modulistica e procedure si potrebbe pensare a gruppi di lavoro specifici che coinvolgano i diretti interessati e l'URP come terminale dell'attività di informazione all'utenza, oltre che titolare di una banca-dati che potrebbe essere inserita nel sito internet aziendale e per questa via essere resa facilmente disponibile all'utenza.

ALLEGATI

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini.

A tutti i Ministeri
- Uffici di Gabinetto
- Uffici per le relazioni con il pubblico
Alle Aziende ed amministrazioni autonome dello Stato
A tutti gli Enti pubblici non economici
Al Consiglio di Stato - Segretariato Generale
Alla Corte dei Conti - Segretariato Generale
All'Avvocatura generale dello Stato - Segretariato Generale
Agli organismi di valutazione di cui al d.lgs. 286/1999
Agli uffici centrali del bilancio
Alla Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione
Al Foramez
All'A.R.A.N.
e, per conoscenza
A tutte le Regioni
A tutte le Province
A tutti i Comuni
Alla Presidenza della Repubblica - Segretariato Generale
Alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Segretariato Generale
All'A.N.C.I.
All'U.P.I.
All'U.N.C.E.M.
Alla Conferenza dei Rettori delle università italiane

IL MINISTRO PER LA FUNZIONE PUBBLICA

VISTA la legge 23 agosto 1988, n. 400, recante “Disciplina dell’attività di governo e ordinamento della Presidenza del Consiglio dei Ministri”;

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante “Norme generali sull’ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;

VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 concernente “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994, “Direttiva sui principi per l’istituzione e il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico”;

VISTA la legge 7 giugno 2000, n. 150, “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 ottobre 2001, recante “Struttura di missione per la comunicazione e informazione ai cittadini”;

VISTA la direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica 13 dicembre 2001, “Formazione e valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni”;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 15 novembre 2001, recante “Indirizzi per la predisposizione della direttiva generale dei Ministri sull’attività amministrativa e sulla gestione per l’anno 2002”;

VISTA la direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002 “Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;

VISTA la direttiva del Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie del 20 dicembre 2002, “Linee guida in materia di digitalizzazione dell’amministrazione”;

VISTA la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’8 novembre 2002, recante “Indirizzi per la programmazione strategica e la predisposizione delle direttive generali dei Ministri per l’attività amministrativa e la gestione per l’anno 2003”;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29 novembre 2002, recante “Conferimento dell’incarico per la funzione pubblica al Ministro senza portafoglio avv. Luigi Mazzella”;

EMANA LA PRESENTE DIRETTIVA

1. PREMESSA

Il processo di trasformazione e modernizzazione delle amministrazioni pubbliche avviato nei primi anni novanta è stato guidato soprattutto dalla necessità di migliorare la soddisfazione dei cittadini e delle imprese per i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

In tale processo, hanno assunto particolare importanza il tema della qualità dei servizi pubblici e il ruolo centrale del cittadino, non solo nella veste di destinatario dei servizi ma anche quale risorsa strategica per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali, così come percepiti dai soggetti fruitori. Già il decreto legislativo n. 29 del 1993 nell’art. 12, così come la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, individuavano la partecipazione e l’ascolto dei cittadini quali strumenti utili e costruttivi per verificare la qualità e l’efficacia dei servizi prestati.

Nonostante tale esigenza sia oggi largamente riconosciuta, e nonostante le numerose iniziative attivate dalle amministrazioni, permangono ancora incertezze nell’individuazione delle soluzioni più appropriate. Uno degli strumenti più utilizzati è la misurazione del grado di soddisfazione degli utenti o, in altri termini, del grado della qualità percepita da parte dei cittadini e delle imprese, comunemente denominata indagine di *customer satisfaction*.

Le indagini sul grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici servono ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve. Rilevare la *customer satisfaction* consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandole a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi. Occorre quindi che le amministrazioni diventino maggiormente capaci di dare valore al punto di vista del cittadino e occorre che l’ascolto diventi una funzione permanente, pianificata, organizzata e governata dei servizi pubblici.

2. GLI OBIETTIVI DELLA DIRETTIVA

In linea con la volontà del Governo di attuare un radicale processo di cambiamento e ammodernamento della pubblica amministrazione, scopo di questa direttiva è di promuovere, diffondere e sviluppare l’introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull’ascolto e sulla partecipazione,

finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Le indagini sulla qualità percepita contribuiscono infatti a:

- definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei cittadini e delle imprese;
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente nelle fasi di accesso, di fruizione e di valutazione del servizio, in modo da rafforzare il rapporto di fiducia tra amministrazione e cittadino.

3. GLI IMPEGNI RICHIESTI ALLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE

Per il raggiungimento degli obiettivi di questa direttiva le amministrazioni pubbliche sono tenute ad assumere alcuni precisi impegni.

Il primo impegno riguarda la progettazione e lo svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati.

Il secondo impegno riguarda la diffusione con mezzi idonei dei risultati della rilevazione e la definizione, in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, delle strategie di intervento e dei programmi di miglioramento, in modo da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità.

Il terzo impegno consiste nel favorire all'interno delle amministrazioni lo sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi.

Il quarto impegno consiste nella creazione delle specifiche competenze professionali necessarie a progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

4. LE INDICAZIONI DA SEGUIRE PER LA REALIZZAZIONE E L'UTILIZZO DELLE RILEVAZIONI SULLA QUALITÀ PERCEPITA

I. Significato e utilizzazione delle rilevazioni sulla qualità percepita

La qualità di un servizio può essere definita come la globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno. In tal senso, il monitoraggio della qualità percepita assume lo specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità del servizio. Conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario del servizio è una condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Il valore della *customer satisfaction* nelle amministrazioni pubbliche consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'amministrazione, nonché dei fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che l'amministrazione è stata in grado di realizzare e ciò di cui gli utenti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla stessa amministrazione. Rilevare la *customer satisfaction* serve a costruire un modello di relazione amministrazione-cittadini basato sulla fiducia e a dare nuova legittimazione all'azione pubblica fondata sulla capacità di dare risposte tempestive e corrispondenti ai reali bisogni dei cittadini e delle imprese.

Si tratta, quindi, di verificare rispetto a specifici servizi offerti dalle amministrazioni:

- lo scostamento tra i bisogni del cittadino ed il punto di vista dell'amministrazione tenuto conto delle circostanze che i bisogni e le attese non sono sempre ben compresi dall'amministrazione e che amministrazione e cittadini possono attribuire un ordine di priorità diverso ai bisogni;
- lo scostamento tra le attese del cittadino e i livelli di servizio definiti, in considerazione del fatto che spesso l'insoddisfazione del cittadino dipende dal disallineamento tra le proprie attese e i livelli di prestazione previsti dall'amministrazione;
- lo scostamento tra i livelli di servizio definiti (e promessi) e le prestazioni effettivamente fornite, ascrivibile a disservizi nei processi di produzione e di erogazione dei servizi;

- lo scostamento tra le prestazioni effettivamente erogate e la percezione del cittadino, il cui grado di soddisfazione dipende anche da aspetti soggettivi e relativi alla propria personale esperienza di fruizione del servizio.

Va tenuto inoltre presente che, con i necessari adattamenti, la rilevazione della *customer satisfaction* può essere effettuata anche da quelle amministrazioni che non erogano direttamente servizi al cittadino, ma svolgono in prevalenza funzioni di programmazione e di regolazione (come è il caso, ad esempio, di molte amministrazioni centrali, di interi settori di attività di regioni e province, etc.). Ciò è particolarmente utile per rilevare la soddisfazione del cliente interno, sia esso un'altra unità organizzativa interna della stessa amministrazione oppure un'altra amministrazione pubblica.

Per favorire il corretto ed efficace utilizzo di questo strumento, è utile precisare che cosa non è un'indagine di *customer satisfaction*:

- non è un sondaggio d'opinione e cioè uno strumento finalizzato a misurare il consenso della cittadinanza nei confronti del livello politico o il grado di notorietà dell' amministrazione;
- non è la semplice distribuzione di un questionario di gradimento distribuito senza aver definito le relative modalità di predisposizione, somministrazione, elaborazione ed utilizzo;
- non è un dato statistico fine a sé stesso, dal momento che i dati rilevati assumono il valore di informazioni significative solo se correlati a possibili azioni e interventi di miglioramento;
- non è una misura dell'adeguatezza del personale e dei servizi a diretto contatto con il l'utente, in quanto misura la capacità di tutta l'organizzazione di generare valore per il cittadino e riguarda tutti gli aspetti del servizio (tecnici, relazionali, ambientali, di immagine, economici, organizzativi).

La rilevazione della *customer satisfaction* è particolarmente utile nei casi in cui:

- si definiscono le politiche di intervento nelle fasi della pianificazione e dell'individuazione delle scelte e delle priorità;
- si intende valutare l'impatto degli interventi di miglioramento dei servizi, per verificarne il riconoscimento da parte del cittadino;
- si impostano gli strumenti di controllo e valutazione interni (controllo di gestione, valutazione dei dirigenti, controllo strategico etc.).

È sconsigliato l'utilizzo di rilevazioni della qualità percepita nei contesti dove i servizi non hanno raggiunto un minimo livello di strutturazione organizzativa, in quanto le condizioni di un percorso di miglioramento sono collegate ad una realtà definita e ad una relazione con il cittadino consolidata.

II. Fasi del processo di rilevazione

Il processo di rilevazione della qualità percepita consiste in quattro distinte fasi che devono essere puntualmente rispettate per il successo dell'iniziativa.

a. La preparazione della rilevazione

Nella fase preparatoria della rilevazione viene definito l'ambito e l'obiettivo dell'indagine. Viene deciso se realizzare la ricerca con risorse interne oppure se ricorrere a professionalità esterne e viene scelto il modello di rilevazione più adeguato all'obiettivo. Durante questa fase è utile effettuare una pre-indagine esplorativa per verificare:

- l'eventuale esistenza di dati già disponibili presso l'amministrazione o fornitori esterni (ISTAT, associazioni di categoria, etc.), da utilizzare quale base per la ricerca;
- la qualità dei dati esistenti in termini di completezza, aggiornamento, grado di dettaglio, neutralità, etc;
- le modalità di svolgimento del servizio anche mediante momenti di osservazione diretta.

b. La raccolta dei dati

Questa fase è costituita dalle seguenti attività principali:

- la raccolta di informazioni (attraverso interviste, *focus group*, etc.) per definire meglio i fattori di soddisfazione da prendere in considerazione ai fini dell'indagine e i bisogni/attese da verificare;
- la progettazione degli strumenti di rilevazione, delle modalità di somministrazione, e la scelta dell'ampiezza dell'eventuale campione;

- la somministrazione degli strumenti predisposti (intervista personale, intervista telefonica, questionari da compilare a cura dell'utente, etc.) con modalità che favoriscano la partecipazione del cittadino, nonché la comprensione delle domande e che garantiscano l'obiettività dell'inchiesta.

c. L'elaborazione e l'interpretazione dei dati

In questa fase vengono elaborati ed interpretati i dati raccolti per valutare la soddisfazione dei cittadini, evidenziando la distribuzione degli utenti tra i diversi livelli di soddisfazione, la graduazione per importanza dei bisogni rilevati, le soglie minime e le soglie massime di attesa per la soddisfazione di ciascun bisogno, le soglie di tolleranza, le ragioni della presenza di forti aree di insoddisfazione o di gradimento, i punti di forza del servizio e le aree di debolezza su cui intervenire con azioni di miglioramento.

d. La presentazione e l'utilizzazione dei risultati

E' questa la fase conclusiva, nella quale si procede alla presentazione dei risultati all'interno e all'esterno dell'amministrazione in funzione della loro utilizzazione, per definire piani di miglioramento operativi, allocare specifiche responsabilità di miglioramento, controllare l'andamento dei risultati ottenuti, attuare tutte le azioni correttive e preventive, attivare l'orientamento all'utente dell'intera organizzazione in una logica di servizio, soddisfare pienamente le esigenze dei destinatari anticipando le loro aspettative.

III. Suggerimenti per garantire la buona riuscita dell'indagine

Per garantire la buona riuscita dell'indagine occorre adottare alcuni accorgimenti operativi che non assumono valore prescrittivo ma che vengono qui indicati quali linee-guida e consigli pratici per le amministrazioni.

a. Seguire un percorso corretto

E' importante definire puntualmente le fasi e gli elementi del percorso, pur con tutta la flessibilità e disponibilità alle modifiche che potrebbero rendersi necessarie nel tempo. Le azioni da compiere sono le seguenti:

- definire l'ambito, gli obiettivi e i vincoli dell'indagine (di risorse, di tempo, di estensione etc.);
- definire il programma di lavoro, individuando il responsabile del progetto, le fasi operative, il personale da coinvolgere, i tempi di attuazione, i costi ed i benefici.

b. Definire il ruolo degli attori coinvolti

I principali ruoli-chiave nelle indagini di *customer satisfaction* sono i seguenti:

- il vertice decisionale dell'amministrazione, sia esso il livello politico o il livello dirigenziale, di cui sono essenziali il coinvolgimento, l'impegno, nella qualità di primo destinatario dei risultati sulla efficacia delle prestazioni e di primo responsabile della definizione degli obiettivi di miglioramento dei servizi e dell'allocazione delle risorse;
- le unità organizzative deputate a promuovere e diffondere, all'interno dell'amministrazione, la cultura della qualità dei servizi, anche attraverso iniziative di formazione;
- l'ufficio relazioni con il pubblico il cui compito precipuo, come prevede l'art. 8, comma 2, della legge 7 giugno 2000, n. 150, è quello di attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti;
- gli operatori a stretto contatto con i fruitori dei servizi, che sono la naturale interfaccia con i bisogni e le aspettative dei cittadini, e in generale tutti gli operatori dei servizi valutati, per favorire la loro partecipazione attiva all'indagine e soprattutto la condivisione dei risultati e dei possibili percorsi di miglioramento;
- gli utenti, anche attraverso le loro organizzazioni rappresentative, in quanto destinatari dei servizi, sia nella fase di preparazione dell'indagine per contribuire all'individuazione dei parametri e degli indicatori di soddisfazione, sia nella fase di raccolta dei dati nella quale svolgono il ruolo di soggetti attivi, sia nelle fasi di interpretazione, presentazione e di utilizzo dei risultati, anche in funzione della definizione e della realizzazione dei programmi di miglioramento.

c. Curare la comunicazione interna ed esterna

Negli interventi di rilevazione della qualità percepita, la comunicazione interna riveste un ruolo di grande importanza per:

- il coinvolgimento e la motivazione delle persone, la promozione di atteggiamenti positivi e costruttivi e l'attenuazione delle resistenze al cambiamento;
- la costruzione della cultura della *customer satisfaction* in termini di rafforzamento del valore della centralità del cittadino, di accettazione di nuovi paradigmi organizzativi, di superamento delle routine e di ricerca del miglioramento;
- il mantenimento nel tempo dell'adesione ai programmi di *customer satisfaction*;

Anche la comunicazione esterna svolge un ruolo di grande rilievo in quanto:

- favorisce la partecipazione attiva dei cittadini all'intervento;
- rafforza la credibilità dell'amministrazione, conferendo trasparenza ai dati raccolti, rendendo visibile l'organizzazione dei servizi e mostrando come le azioni correttive abbiano inciso sulla loro qualità.

E' di primaria importanza che le azioni di comunicazione siano programmate fin dall'inizio, quali parti integranti e non marginali dell'iniziativa, con la partecipazione dei vertici dell'amministrazione. Può risultare anche utile, a fronte dei risultati ottenuti, utilizzare la comunicazione come strumento per rafforzare e divulgare il buon esito delle iniziative.

d. Gestire al meglio l'eventuale ricorso a consulenti esterni

Per realizzare i propri programmi di rilevazione della customer satisfaction l'amministrazione può utilizzare risorse interne o ricorrere a professionalità esterne. La titolarità e la responsabilità dell'intervento è comunque dell'amministrazione. La consulenza può essere utilizzata in alcune fasi e con specifici ruoli:

- scelta del modello, dell'ampiezza e delle modalità dell'intervento e valutazione dei costi e dei benefici;
- rafforzamento della consapevolezza dell'importanza strategica della *customer satisfaction* sia negli amministratori che negli operatori dei servizi;
- effettuazione delle rilevazioni tenuto conto che il consulente può agire in modo più neutrale, cogliendo dal cittadino maggiori spunti ed indicazioni;
- trasferimento della metodologia e degli strumenti al personale interno perché diventino patrimonio dell'amministrazione.

e. Raccordare le rilevazioni ai processi decisionali e ai sistemi gestionali

Le valutazioni della qualità percepita per poter influire efficacemente sul sistema organizzativo delle amministrazioni devono essere ricollegate con i principali sistemi gestionali delle stesse amministrazioni e cioè con:

- il sistema di programmazione e di controllo, per mettere il vertice dall'amministrazione in grado di assumere le proprie decisioni sulla base di valutazioni che riguardano anche la capacità dell'amministrazione di soddisfare i bisogni dei cittadini;
- il sistema premiante, da orientare anche al miglioramento della qualità sulla base dei giudizi espressi dai destinatari dei servizi;
- i modelli gestionali per la qualità (quali le norme ISO), che individuano, unitamente alla gestione per processi, al miglioramento continuo, al ruolo della direzione ed alla verifica dei risultati, la customer satisfaction quale leva strategica per il miglioramento e lo sviluppo dell'organizzazione.

f. Prevedere la continuità delle rilevazioni

Le rilevazioni di customer satisfaction non possono costituire fatti meramente episodici. E' la continuità nel tempo, infatti, che consente di capire l'evoluzione dei bisogni e delle attese dei cittadini e di monitorare la capacità dell'amministrazione di adeguarsi ai cambiamenti e di adeguare i propri standard di attività. La continuità di rilevazione fornisce all'amministrazione anche la possibilità di capire in quale misura le azioni correttive adottate si sono tradotte in risultati effettivi e percepiti positivamente dai cittadini.

Si suggerisce che le rilevazioni di base sui bisogni e sulle attese dei cittadini, sulle scale di priorità e sulle soglie di tolleranza vengano ripetute ogni quattro o cinque anni e in occasione

di grandi cambiamenti normativi, organizzativi o tecnologici. Le indagini del livello di soddisfazione dei cittadini, più agili e meno costose, dovrebbero essere invece effettuate con frequenza maggiore, preferibilmente annuale

5. GLI STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DELLA DIRETTIVA

Per aiutare operativamente le amministrazioni a pianificare, condurre ed utilizzare efficacemente le rilevazioni di *customer satisfaction*, in attuazione di questa direttiva il Dipartimento della Funzione Pubblica, nell'ambito del Programma Cantieri, ha realizzato il manuale operativo *La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche: Valutare la qualità percepita dai cittadini* (collana *Analisi e strumenti per l'innovazione* del Dipartimento della funzione pubblica). Il Manuale può essere acquisito dalle amministrazioni interessate secondo le modalità indicate sul sito <http://www.funzionepubblica.it>

IL MINISTRO PER LA FUNZIONE PUBBLICA



REGIONE SICILIANA
AZIENDA USL 6 - PALERMO
 DIREZIONE GENERALE
Unità Operativa

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Questionario per la raccolta del giudizio degli utenti sul funzionamento del servizio - Anno 2006

PRESTAZIONI DEGLI UFFICI AMMINISTRATIVI

Struttura _____ Indirizzo _____

1-In quale struttura si è recato:

- U.O./Ufficio _____

2-Secondo lei il servizio è:

- Accessibile
 Poco accessibile
 Non accessibile
 Non so/non risponde

3-La segnaletica è:

- Adeguata
 Non adeguata
 Non c'è
 Non so/non risponde

4-I locali sono:

- Accoglienti
 Poco accoglienti
 Non ci sono
 Non so/non risponde

5-Il tempo di attesa è stato:

- Meno di 15 minuti
 Da 15 a 30 minuti
 Da 30 a 60 minuti
 Oltre 60 minuti
 Non so/non risponde

6-L'orario di apertura al pubblico corrisponde alle Sue esigenze?

- Sì
 No
 Non so/non risponde

7-L'orario di apertura dell'Ufficio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico:

- Sì
 No
 Non so/non risponde

8-L'orario di chiusura dell'Ufficio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico:

- Sì
 No
 Non so/non risponde

9-In riferimento agli operatori incontrati qual è la Sua opinione in merito a:

	Buona	Sufficiente	Scarsa
Correttezza			
Cortesia			
Competenza			

10-Il personale che ha incontrato nel presidio portava il cartellino di riconoscimento?

- Sì
 No
 Non so/non risponde

11-Il personale le ha fornito le informazioni necessarie per fruire della prestazione?

- Sì
 No
 Non so/non risponde

12-Ritiene che, in occasione degli accessi alla struttura, la riservatezza dei suoi dati personali (*privacy*) sia stata tutelata in modo:

- Sufficiente
 Scarso
 Nullo
 non so/non risponde

13-E' a conoscenza della possibilità di presentare reclami o proposte sul funzionamento del servizio?

- Sì
 No
 Non so/non risponde

14-Nel suo distretto esiste l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP?

- Sì
 No
 Non so/non risponde

15-Età dell'intervistato:

- Meno di 44 anni
 Da 45 a 64 anni
 Oltre 65 anni
 Non risponde

16-Sesso:

- F
 M
 Non risponde

17-Titolo di studio:

- Laurea
 Diploma
 Licenza media
 Licenza elementare
 Nessuno
 Non risponde

18-Nazionalità: _____

L'operatore URP che ha somministrato il questionario



REGIONE SICILIANA
AZIENDA USL 6 - PALERMO
DIREZIONE GENERALE
Unità Operativa

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Questionario per la raccolta del giudizio degli utenti sul funzionamento del servizio – Anno 2006

PRESTAZIONI SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE AMBULATORIALI

Struttura _____ Indirizzo _____

1-In quale struttura si è recato:

- Laboratorio Analisi
- Radiologia
- Visita specialistica in _____
- Altro (specificare) _____

2-Secondo lei il servizio è:

- accessibile
- poco accessibile
- non accessibile
- non so/non risponde

3-La segnaletica è:

- adeguata
- non adeguata
- non c'è
- non so/non risponde

4-I locali sono:

- accoglienti
- poco accoglienti
- non c'è
- non so/non risponde

5-Il tempo di attesa è stato:

- meno di 15 minuti
- da 15 a 30 minuti
- da 30 a 60 minuti
- oltre 60 minuti
- non so/non risponde

6-L'orario di apertura al pubblico corrisponde alle Sue esigenze?

- si
- no
- non so/non risponde

7-I giorni di attesa per la prenotazione sono stati:

- Meno di una settimana
- Meno di un mese
- Meno di due mesi
- Oltre due mesi
- non so/non risponde

8-L'orario di inizio delle visite corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico?

- Si
- no
- non so/non risponde

9-L'orario di chiusura dell'ambulatorio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico?

- Si
- no
- non so/non risponde

10-Ha trovato l'atteggiamento degli operatori corretto e disponibile?

- si
- no
- non so/non risponde

11-In relazione alle Sue aspettative ritiene che gli operatori hanno dimostrato preparazione professionale:

- ottima
- buona
- sufficiente
- insufficiente
- non so/non risponde

12-Ritiene che, in occasione degli accessi alla struttura, la riservatezza dei suoi dati personali (*privacy*) sia stata tutelata in modo:

- Sufficiente
- Scarso
- Nullo
- non so/non risponde

13-Il personale che ha incontrato nel presidio portava il cartellino di riconoscimento?

- Si
- No
- non so/non risponde

14-Il personale le ha fornito le informazioni necessarie per fruire della prestazione?

- Si
- No
- non so/non risponde

15-E' a conoscenza della possibilità di presentare reclami o proposte sul funzionamento del servizio?

- Si
- No
- non so/non risponde

16-Nel suo distretto esiste l'ufficio relazioni con il pubblico?

- Si
- No
- non so/non risponde

17-Il medico di famiglia le ha fornito informazioni utili alla fruizione della prestazione?

- Si
- No
- non so/non risponde

18-La diagnosi e la cure le sono state indicate:

- a voce
- per iscritto
- in tutti e due i modi
- non so/non risponde

19-Età dell'intervistato:

- meno di 44 anni
- da 45 a 64 anni
- oltre 65 anni
- non so/non risponde

20-Sesso:

- F
- M
- Non risponde

21-Titolo di studio:

- Laurea
- Diploma
- Licenza media
- Licenza elementare
- Nessuno
- Non risponde

22-Nazionalità: _____

L'operatore URP che ha somministrato il questionario



REGIONESICILIANA
AZIENDA USL6 PALERMO
 DIREZIONE GENERALE
 Unità Operativa



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via G. Cusmano, 24, 90141 Palermo
 Telefax 091 7032068

EMAIL: urp@ausl6palermo.org

Prot. n° _____/URP

Data _____

Oggetto: Rilevazione del livello di soddisfazione dell'utenza
 (*customer satisfaction*) sui servizi aziendali. Anno 2006

Agli Operatori dei Punti Informativi URP presso il

Poliambulatorio di Petralia Sottana
 P.O. *Cimino* di Termini Imerese
 Poliambulatorio di Termini Imerese
 Poliambulatorio di Bagheria
 Poliambulatorio di Corleone
 Poliambulatorio di Lercara Friddi
 P.O. *Civico* di Partinico
 Poliambulatorio *Centro* di Palermo
 Poliambulatorio *Biondo* di Palermo
 P.O. *Casa del Sole* di Palermo
 Poliambulatorio *Leotta* di Palermo

Così come avvenuto negli anni trascorsi questa U.O. Relazioni procederà anche per il corrente anno 2006 alla rilevazione della *customer satisfaction* in merito ai servizi aziendali.

In merito alla tematica in questione si precisa quanto segue:

1. dalla data di ricezione della presente dovrà essere esposta al pubblico, in punti ben visibili, la locandina di presentazione dell'iniziativa, che dovrà restare esposta per tutto il tempo di durata rilevazione stessa;
2. considerata la popolazione del Distretto in cui è presente Codesto Punto Informativo URP, dovranno essere somministrati n° _____ questionari;
3. la somministrazione dei questionari, di cui si allega copia dei modelli da utilizzare, dovrà avvenire nel periodo che va dal 10 al 28 Aprile 2006; si ricorda che è obbligo mantenere il cartellino personale di riconoscimento in vista;
4. sarà cura di questa U.O. informare dell'iniziativa i Responsabili delle strutture interessate dalla rilevazione della *satisfaction* mediante invio di apposita nota di presentazione dell'iniziativa, che ad ogni buon fine si allega alla presente;

Al termine della fase di somministrazione dei questionari i dati dovranno essere riepilogati (nelle schede che si allegano) ed inviati a questa U.O. Centrale entro e non oltre il 12 Maggio 2006.

L DIRIGENTE RESPONSABILE
 D.^{ssa} *Fatima Mannino*



REGIONESICILIANA
AZIENDA USL 6 - PALERMO
DIREZIONE GENERALE



Unità Operativa
Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via G. Cusmano, 24, 90141 Palermo

Pagine internet www.ausl6palermo.org

e-mail: urp@ausl6palermo.org

L'Azienda USL 6 è impegnata a migliorare la qualità dell'assistenza erogata.

Anche quest'anno l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha programmato la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei servizi erogati dall'Azienda.

La rilevazione verrà condotta dagli Operatori dei Punti Informativi URP nel periodo dal 10 al 28 Aprile 2006.

Si ringrazia per la collaborazione.

IL DIRIGENTE RESPONSABILE
(D.^{ssa} *Fatima Mannino*)



REGIONESICILIANA
AZIENDA USL6 PALERMO
DIREZIONE GENERALE
Unità Operativa



Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via G. Cusmano, 24, 90141 Palermo
Telefax 091 7032068

EMAIL: urp@ausl6palermo.org

Prot. n° _____/URP

Data _____

Oggetto: *Customer satisfaction* anno 2006.

Al Direttore Generale

Si comunica alla S.V. che questa Unità Operativa, già con il prossimo mese di Aprile, avvierà la programmazione delle fasi di rilevazione del giudizio dell'utenza (*customer satisfaction*) per il corrente anno 2006.

Tale attività, svolta nell'ottica di prestare ascolto alle istanze provenienti dai fruitori dei servizi, al di là del puro adempimento alle prescrizioni normative, evidenzia la funzione di attenzione nei riguardi della platea di riferimento che contraddistingue la modalità operativa aziendale.

Al termine della rilevazione sul campo seguirà la fase di raccolta ed analisi dei dati, ed – in ultimo – alla stesura di un documento finale.

Distinti saluti.

IL DIRIGENTE RESPONSABILE
Dott.ssa Fatima Mannino



REGIONE SICILIANA
AZIENDA USL6 PALERMO
 DIREZIONE GENERALE



Unità Operativa

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via G. Cusmano, 24, 90141 Palermo

Telefax 091 7032068

EMAIL: urp@ausl6palermo.org

Prot. N° _____/URP

Data, _____

Oggetto: Questionari di *customer satisfaction* dell'utenza.

Al Responsabile del

Distretto 2 – Petralia Sottana

Distretto 3 – Termini Imerese

Distretto 4 – Bagheria

Distretto 5 – Corleone

Distretto 6 – Lercara Friddi

Distretto 7 – Partinico

Distretto 10 – Palermo

Distretto 11 – Palermo

Distretto 12 – Palermo

Distretto 13 – Palermo

Distretto 14 – Palermo

Al Responsabile F.I.O. del

Presidio Ospedaliero *Madonna dell'Alto* – Petralia Sottana

Presidio Ospedaliero *Cimino* – Termini Imerese

Presidio Ospedaliero *Dei Bianchi* – Corleone

Presidio Ospedaliero *Regina Margherita* – Palazzo Adriano

Presidio Ospedaliero *Civico* – Partinico

Presidio Ospedaliero *Casa del Sole* – Palermo

Presidio Ospedaliero *Aiuto Materno* – Palermo

Presidio Ospedaliero *Albanese* – Palermo

e, p.c. Al Direttore Generale

Al Direttore Amministrativo

Al Direttore Sanitario

Come avvenuto negli anni trascorsi questa Unità Operativa procederà, anche per il corrente anno 2006, ad effettuare la rilevazione del giudizio dell'utenza (*customer satisfaction*) in merito ai servizi fruiti nelle strutture aziendali.

Si informa, pertanto, la S.V. che gli Operatori in servizio nel Punto Informativo URP affiggheranno preventivamente la locandina di presentazione dell'iniziativa, locandina che ad ogni buon fine si invia allegata in copia, e procederanno alla rilevazione della *customer satisfaction* nel periodo dal 10 al 28 Aprile 2006.

Grati per la Vostra collaborazione si porgono Distinti saluti.

Il Dirigente Responsabile

(D.^{ssa} *Fatima Mannino*)

