



Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo

Unità Operativa



Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

Responsabile D.^{ssa} Fatima Mannino

Satisfaction 2009

Coordinamento attività di rilevazione, elaborazione dati, testo e grafica

Dott. Rosario Celsa

Presentazione dell'attività di realizzazione
dell'indagine di *customer satisfaction*
svolta nel mese di Ottobre 2009
dagli Operatori dei Punti Informativi URP
e da personale dei Distretti 1, 9, 12 e 14
dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo

INDICE

1. Presentazione del lavoro
2. Il contesto normativo
3. Gli impegni delle PP.AA.
4. Introduzione alla *Satisfaction* 2009
5. La **progettazione** della rilevazione:
 - tempistica
 - destinatari (*target*)
 - questionari
6. La **preparazione** della rilevazione:
 - personale coinvolto
 - informazione alle strutture ed all'utenza
7. I **risultati** della rilevazione

1 – Presentazione dell'attività

Con la rilevazione si é inteso sondare il giudizio complessivo dell'utenza sulle prestazioni e sui servizi di cui la stessa ha fruito dopo aver sperimentato l'accesso in strutture aziendali.

2.1 – Il contesto normativo

I riferimenti su cui si ancora l'attività di rilevazione per le PP.AA. sono rintracciabili nelle seguenti fonti:

- Decreto legislativo 502/92 e Decreto Legislativo 517/93
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994
- D.P.C.M. 10 Maggio 1995
- Direttiva Ministero della Funzione Pubblica 24 Marzo 2004
- Decreto Legislativo 27 Ottobre 2009 n°150

2.2 – Il contesto normativo

I Decreti legislativi 502/92 e 517/93 sono quelli che introducono – per la prima volta in un testo di legge – il concetto di qualità delle prestazioni rese nell’ambito del servizio sanitario nazionale.

Nella prima delle due norme, al TITOLO IV (Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini) l’art. 14 “*Diritti dei cittadini*“ introduce disposizioni finalizzate a “*garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del SSN*”. A tale fine, si prevede esplicitamente, fra l’altro, la definizione dei contenuti e delle modalità di utilizzo di "indicatori di qualità delle prestazioni sanitarie relativi alla personalizzazione ed umanizzazione dell’assistenza, le prestazioni alberghiere,..... “.

2.3 – Il contesto normativo

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 titolata “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*” fissa i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici e, in tal senso prevede (al punto 4) fra l'altro che “*I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso*” .

2.4 – Il contesto normativo

Con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri datato 10 Maggio 1995 definisce lo “*Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari*”.

Con tale norma si 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 diviene esplicito oggetto di attenzione normativa, attestando che “*Particolare attenzione dovrà essere assicurata anche al monitoraggio della domanda dei cittadini ed alla rilevazione del gradimento dei servizi per mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo della prestazione erogata.*”

2.5 – Il contesto normativo

La Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica datata 24 Marzo 2004 e specificatamente titolata *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”* (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana n. 80 del 5 Aprile 2004) 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.

“Scopo di questa direttiva e' 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.”

2.6 – Il contesto normativo

Il Decreto Legislativo 27 Ottobre 2009 n°150, di “*Attuazione della L.4 Marzo 2009 n°15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*”, nel contesto di una riforma ampia ed organica del rapporto di lavoro dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni, assume il concetto di valutazione come proprio delle PP.AA. e prevede in più momenti che ad esso ci si rifaccia ai fini della valutazione complessiva dell’organizzazione.

La norma procede sul sentiero della realizzazione del passaggio da una cultura delle risorse, dei mezzi (*input*), ad una cultura della valutazione (*output ed outcome*).

2.7 – Il contesto normativo

Decreto Legislativo 27 Ottobre 2009 n°150

- Art. 3 “Principi generali”, punto 2: Ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare ed a valutare la performance con riferimento all’amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità in cui si articola e ai singoli dipendenti..
- punto 3: *Le amministrazioni pubbliche adottano modalità e strumenti di comunicazione che garantiscono la massima trasparenza delle informazioni concernenti le misurazioni e le valutazioni della performance.*
- punto 4: *Le amministrazioni pubbliche adottano metodi e strumenti idonei a misurare, valutare e premiare la performance individuale e quella organizzativa, secondo criteri strettamente connessi al soddisfacimento dell’interesse del destinatario dei servizi e degli interventi.*

Con riferimento all’aspetto trattato, altri momenti salienti della normativa in questione sono rinvenibili nei seguenti:

- Art. 4: *Ciclo di gestione della performance*
- Art. 5: *Obiettivi e indicatori*
- Art. 6: *Monitoraggio della performance*
- Art. 7: *Sistema di misurazione e valutazione della performance*
- Art. 8: *Ambiti di misurazione e valutazione della performance organizzativa*

3.1 - Gli impegni delle PP.AA.

La Direttiva 24 Marzo 2004, che in maniera specifica è destinata all'attività di rilevazione della qualità percepita dai cittadini-fruitori di servizi pubblici, richiede alle amministrazioni pubbliche l'assunzione di precisi impegni.

3.2 - Gli impegni delle PP.AA.

1 – Il primo impegno impone alle PP.AA. lo sviluppo di un'attività di progettazione e svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini, approntando metodologie e strumenti adeguati.

3.3 - Gli impegni delle PP.AA.

2 – Il secondo impegno prevede che, a lavoro compiuto, si garantisca idonea diffusione dei risultati della rilevazione, approntando mezzi idonei.

E', parimenti, previsto che in correlazione con gli esiti delle analisi effettuate, le PP.AA. sviluppino strategie di intervento e programmi di miglioramento, tali da adeguare progressivamente i servizi ai bisogni dei cittadini, soprattutto in termini di accesso e di fruibilità; definendosi – con tali strategie – un'azione gestionale improntata a criteri di managerialità.

3.4 - Gli impegni delle PP.AA.

3 – La sostenibilità nel tempo dell'attività di ricerca del giudizio dei fruitori dei servizi sottende lo sviluppo, all'interno delle amministrazioni, della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità, coinvolgendo i diversi livelli decisionali nonché tutti gli operatori dei servizi.

3.5 - Gli impegni delle PP.AA.

4 – Altro vantaggio conseguente dell'attività sarà quello di addivenire alla formazione e maturazione, all'interno delle PP.AA., di specifiche competenze professionali capaci di progettare e gestire le indagini sulla qualità percepita.

3.6 - Gli impegni delle PP.AA.

In aderenza a quanto previsto dalla Direttiva 24 Marzo 2004, l'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo, per opera della sua Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico-URP, conduce annualmente la rilevazione di *customer satisfaction* rendendone conto con apposita pubblicazione alla Direzione aziendale e dandone informazione al pubblico tramite pubblicazione sul sito internet aziendale.

4 – Introduzione alla *Satisfaction* 2009

L'attività di rilevazione del giudizio dell'utenza – da alcuni anni – è ormai diventata una delle attività istituzionali della Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP.

In sede di programmazione, a tale attività viene prestata un'attenzione sempre nuova e tale da poterla rendere di volta in volta innovativa e coinvolgente, pur nel rispetto di fasi, criteri, modalità e strumenti che – adottati sin dall'inizio dell'esperienza e mantenuti con gli opportuni correttivi nel tempo – ne fanno un'azione connotata da professionalità e forte valenza metodologica.

5.1 – Progettazione della rilevazione

Come per le analoghe esperienze compiute negli anni precedenti, l'organizzazione dell'attività finalizzata all'esecuzione della rilevazione ha seguito le fasi di programmazione già collaudate, ciò in funzione della solidità organizzativa già sperimentata e che ha contribuito a garantire – in ultimo – validità statistica dei risultati.

5.2 – Progettazione della rilevazione

I momenti principali della progettazione sono quelli che portano alla definizione di:

- tempistica
- destinatari (*target*)
- questionari

5.3 – Progettazione della rilevazione

La tempistica

Nel corso degli anni si è convenuto di procedere a condurre la rilevazione durante 10 giornate lavorative nel corso di due settimane consecutive.

Per il 2009 l'indagine è stata condotta *sul campo* nei dieci giorni lavorativi del periodo che va dal 12 al 23 Ottobre.

La somministrazione dei questionari, rivolta all'utenza in uscita dalle strutture aziendali, è stata effettuata nella fascia oraria che va dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

5.4 – Progettazione della rilevazione

I destinatari della rilevazione

Numerosità del campione

Anche nell'ottica di consentire un *continuum* temporale con le precedenti analoghe rilevazioni, la numerosità della platea di destinatari (*target*) è stata fissata in circa 2000 soggetti.

Tale campione, a sua volta, è stato ripartito fra le varie strutture aziendali al fine di coinvolgere attività e servizi delle varie articolazioni aziendali.

5.5 – Progettazione della rilevazione

Destinatari della rilevazione (target)

Scelta del campione

Come avvenuto per le rilevazioni condotte negli anni precedenti, il campione di soggetti cui sottoporre i questionari viene progressivamente a formarsi con criterio casuale, sulla base della disponibilità mostrata dall'utenza stessa.

L'individuazione dei soggetti da invitare a sottoporsi alle domande del questionario avviene per iniziativa degli operatori incaricati di condurre *sul campo* l'indagine.

5.6 – Progettazione della rilevazione

I questionari

Come strumento di rilevazione si è utilizzato il questionario.

Il questionario è stato predisposto in due versioni differenti a seconda che venisse somministrato ad utenti in uscita da ambulatori/servizi sanitari (SAN) piuttosto che da uffici amministrativi (AMM); ciò al fine di cogliere quei differenti aspetti propri delle due diverse aree di servizi.

I questionari utilizzati si compongono di 18 domande il questionario AMM e 23 domande il questionario SAN. Le domande sono a risposta multipla, prevedendo tre o più risposte.

I questionari sono uguali a quelli utilizzati nelle altre rilevazioni, condizione – questa – dettata anche dalla necessità di poter costruire, nel futuro, serie storiche basate sui dati raccolti con lo stesso strumento di rilevazione.

Le due versioni dei questionari sono state formulate in maniera tale rilevare il parere degli intervistati in relazione ad alcune aree tematiche ritenute di fondamentale rilevanza in ambito sanitario e per ognuna di tali aree sono stati individuati alcuni specifici fattori di interesse.

5.7 – Progettazione della rilevazione

Aree tematiche e fattori sondati

Aree tematiche	Fattori
Logistica	Accessibilità, Segnaletica, Locali
Fruibilità	Orari di apertura e chiusura, comunicazione all'utenza e loro rispetto
Tempi di attesa	Tempo di attesa prenotazione-esecuzione della prestazione, tempo di attesa per l'ingresso in ambulatorio/ufficio
Prenotazione	Modalità utilizzata e relativo giudizio
Personale	Riconoscibilità operatori, aspetto relazionale, informazione all'utenza, preparazione professionale
Privacy	Rispetto della <i>privacy</i> dell'utenza in ogni fase della presenza all'interno delle strutture aziendali
URP	Conoscenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel territorio e delle sue funzioni
Diagnosi	Modalità con cui viene comunicata all'utenza
Aspetti socio-demografici	Età, sesso, scolarità, nazionalità

5.8 – Progettazione della rilevazione

Aree tematiche e fattori sondati

Area tematica	Fattori	Valore
Logistica	Accessibilità	Giudizio complessivo sull'accessibilità delle strutture e sulla mobilità/viabilità interna dei locali aziendali.
	Segnaletica	Giudizio complessivo sulla segnaletica interna alle strutture/locali aziendali e adeguatezza rispetto alle indicazioni da fornire.
	Locali	Giudizio complessivo sulle condizioni complessive di accoglienza e comfort (dotazioni) delle strutture/locali aziendali.

5.9 – Progettazione della rilevazione

Aree tematiche e fattori sondati

Area tematica	Fattori	Valore
Orari	Fruibilità orario	Giudizio sulla fruibilità personale complessiva dell'orario di apertura al pubblico.
	Orario apertura	Giudizio sulla corrispondenza dell'orario di apertura con le comunicazioni effettuate al pubblico.
	Orario chiusura	Giudizio sulla corrispondenza dell'orario di chiusura con le comunicazioni effettuate al pubblico.

5.10 – Progettazione della rilevazione

Aree tematiche e fattori sondati

Area tematica	Fattori	Valore
Personale	Atteggiamento	Giudizio su correttezza, cortesia e competenza mostrata dagli operatori.
	Riconoscibilità	Gli operatori indossano il cartellino identificativo?
	Disponibilità	Giudizio sulla disponibilità degli operatori a fornire informazioni all'utenza per fruire delle prestazioni.
	Preparazione	Giudizio sulla preparazione professionale degli operatori.

5.11 – Progettazione della rilevazione

Aree tematiche e fattori sondati

Area tematica	Fattori	Valore
Privacy	Rispetto della riservatezza	Giudizio sul rispetto della riservatezza dei dati dell'utente.
Tempi di attesa	Tempo di attesa per l'ingresso in ambulatorio/ufficio	Giudizio sul tempo di attesa per l'ingresso in ambulatorio/ufficio.
Prenotazione	Modalità utilizzata	Indicazione della modalità di prenotazione utilizzata.
	Giudizio	Giudizio sul servizio di prenotazione.

5.12 – Progettazione della rilevazione

Aree tematiche e fattori sondati

Area tematica	Fattori	Valore
Aspetti socio-demografici	Età	Età dell'intervistato
	Genere	Genere dell'intervistato
	Titolo di studio	Titolo di studio posseduto dall'intervistato
	Nazionalità	Nazione di origine dell'utente

6 – Preparazione della rilevazione

Le fasi di preparazione interessano sia il personale della Unità Operativa coinvolto a vario titolo nell'attività, sia le strutture ove ha luogo la rilevazione.

In conseguenza del ruolo assegnato alla rilevazione condotta nel 2009, e vista l'assenza di Punti Informativi URP nei Distretti 1, 9, 12 e 14, questi quattro Distretti sono stati coinvolti al fine di individuare operatori da far partecipare alle riunioni propedeutiche e, successivamente, condurre la rilevazione.

6.2 – Preparazione della rilevazione

Operatori che hanno condotto *sul campo* la rilevazione

Distretto/P.O.	Nominativo operatori	Distretto/P.O.	Nominativo operatori
Distretto 1-Cefalù	Sig. Mario Turchio	Distretto 8-Carini	Sig. Rosolino Pizzo
Distretto 2-Petralia Sottana P.O. <i>Madonna dell'Alto</i>	Sig. ^a Santina Greco	Distretto 9-Misilmeri	Sig. Carlo Tirrito
Distretto 3-Termini Imerese P.O. <i>Cimino</i>	Sig. Franco Madonia	Distretto 10-Palermo	Sig. ^a Rita Colonna
Distretto 5-Corleone P.O. <i>Dei Bianchi</i>	Sig. ^a Giuseppina Messina	Distretto 11-Palermo	Sig. Salvatore Falci
Distretto 6-Lercara Friddi P.O. <i>Regina Margherita</i>	Sig. ^a Concetta Marchese	P.O. <i>Ingrassia</i>	Sig. Antonino Casamento
Distretto 7-Partinico P.O. <i>Civico</i>	Sig. ^a Franca Di Giorgio	Distretto 12-Palermo	Sig. ^a Emilia Alaimo
		Distretto 13-Palermo	Sig. G. Battista Fontana
		14-Palermo	Sig. Giuseppe Spadafora

6.3 – Preparazione della rilevazione

Comunicazione alle strutture e informazione dell'utenza

Propedeutica all'inizio dell'indagine di *customer satisfaction* è la comunicazione ai Responsabili delle strutture ove si svolgerà la rilevazione stessa. Destinatari di un'apposita nota, tali soggetti vengono informati dell'iniziativa, dei tempi di svolgimento, del ruolo degli operatori URP e delle modalità che gli stessi adotteranno per condurla.

Ai Responsabili delle strutture viene inviata la locandina che pubblicizza l'iniziativa, e ciò al fine di garantire analoga informazione all'utenza che accede ai presidi.

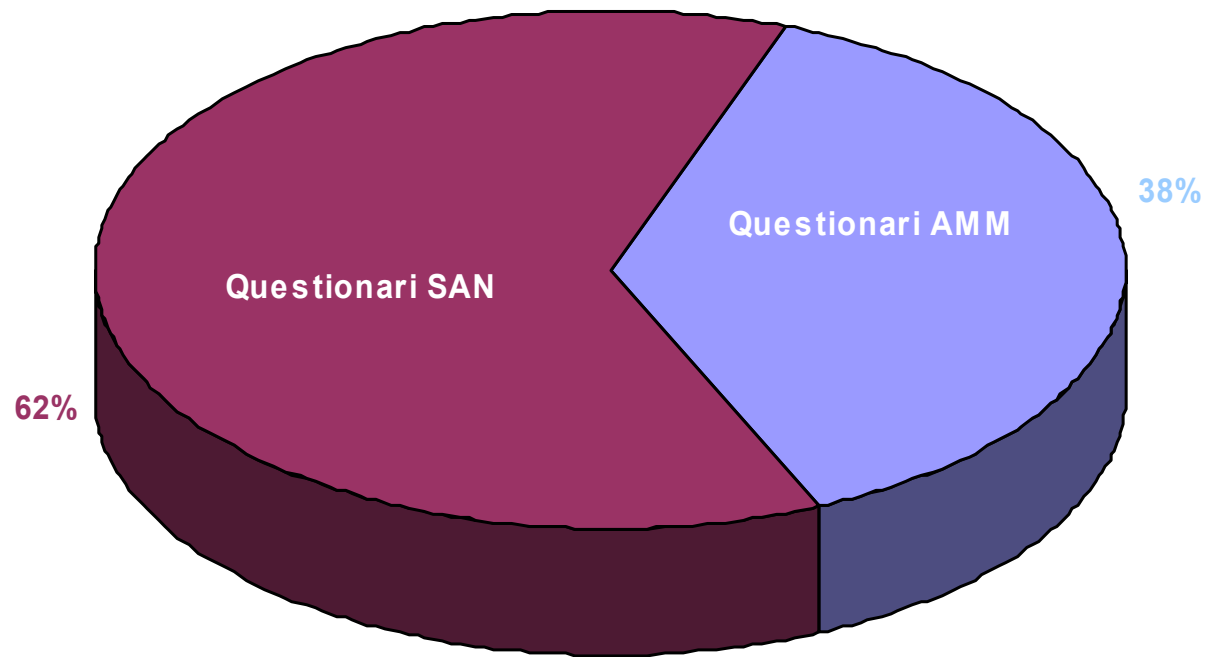
7 – I risultati della rilevazione



N.B.: Nelle tabelle che seguono, in virtù degli arrotondamenti operati dal foglio di calcolo di origine dei dati, può accadere che il totale delle colonne del calcolo percentuale non restituisca il valore 100.

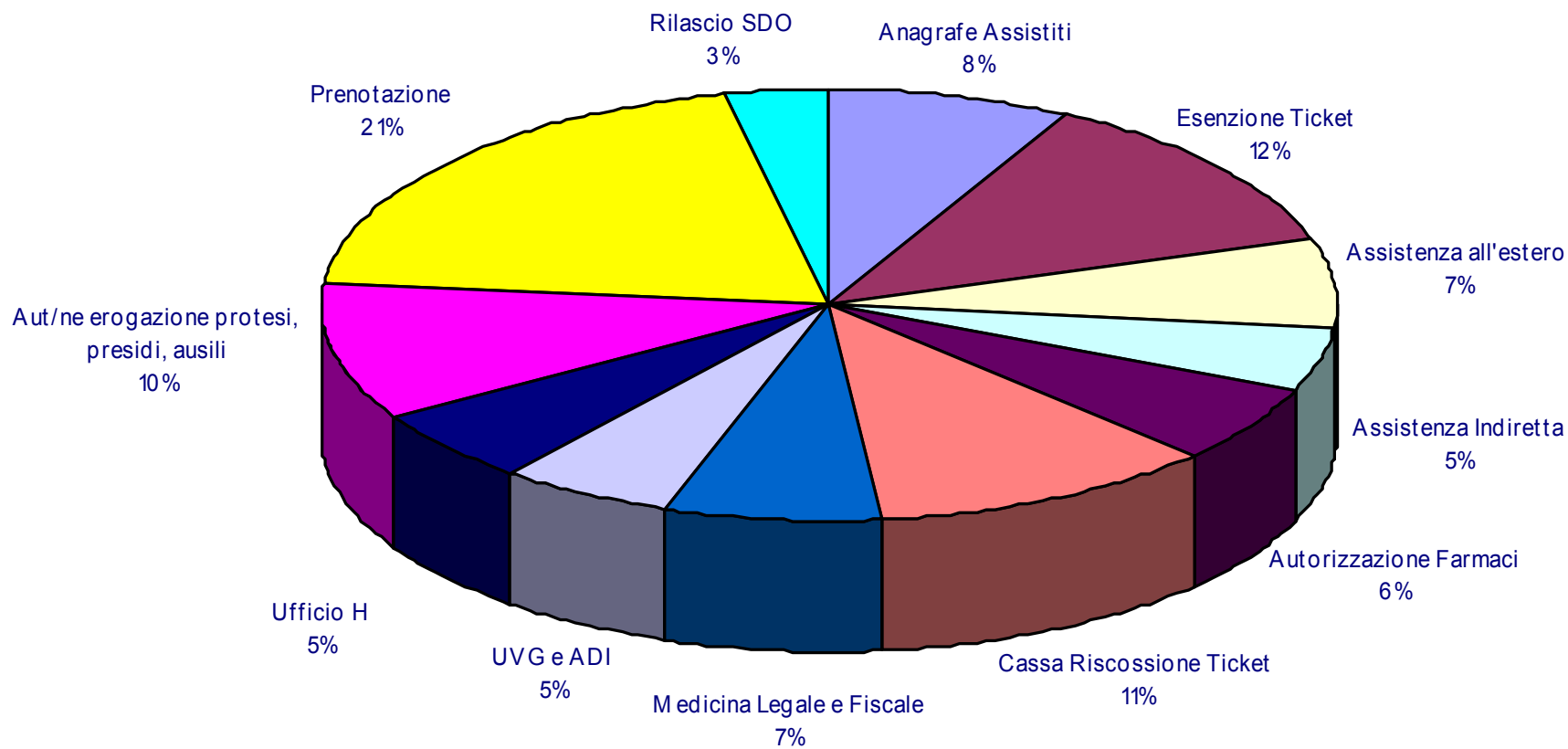
Questionari somministrati	Numero	%
Uffici amministrativi (AMM)	731	38
Strutture sanitarie (SAN)	1198	62
Totale	1929	100

Ripartizione questionari per tipologia



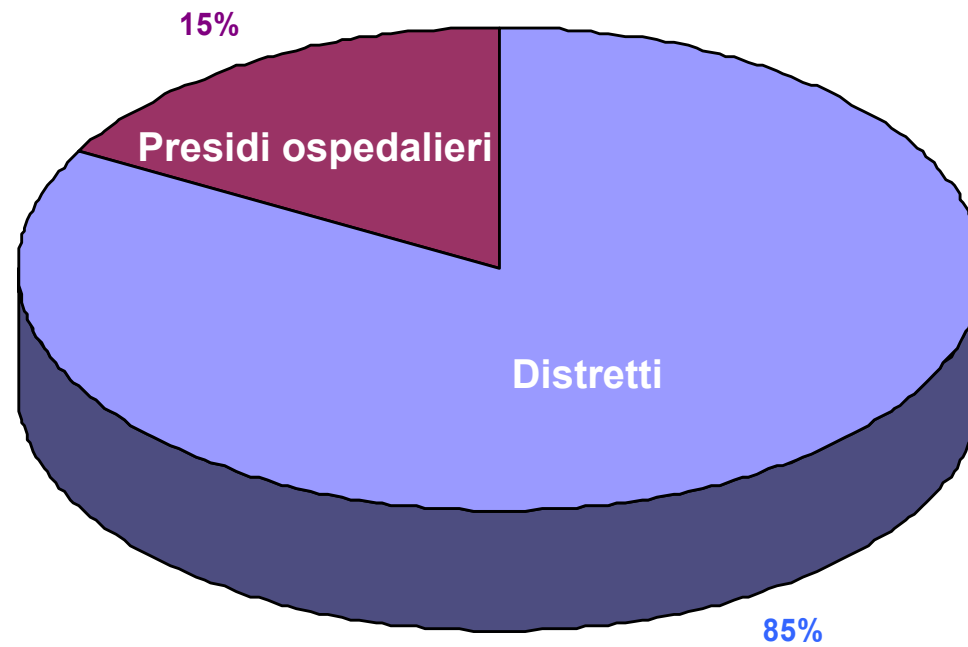
Uffici Amministrativi (AMM)	Questionari somministrati	%
Anagrafe Assistiti	57	8
Esenzione Ticket	89	12
Assistenza all'estero	48	7
Assistenza Indiretta	36	5
Autorizzazione Farmaci	42	6
Cassa Riscossione Ticket	82	11
Medicina Legale e Fiscale	51	7
UVG e ADI	40	5
Ufficio H	40	5
Autoriz. ^{ne} erogazione protesi, presidi, ausili	75	10
Prenotazione	146	20
Rilascio SDO	25	3
<i>Totale Questionari AMM</i>	731	100

Questionari AMM - Ripartizione per uffici



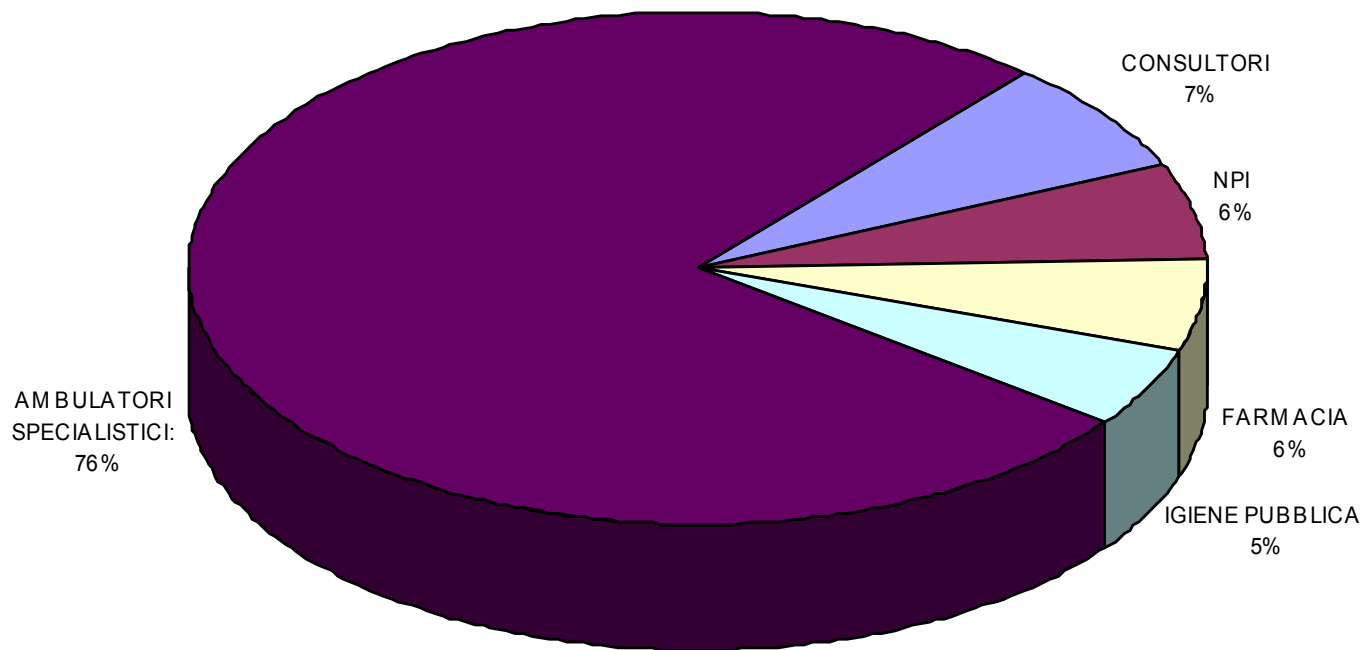
Strutture sanitarie (SAN)	Questionari somministrati	%
Distretti	1637	85
Presidi ospedalieri	292	15
<i>Totale</i>	1198	100

Questionari SAN - Ripartizione fra strutture



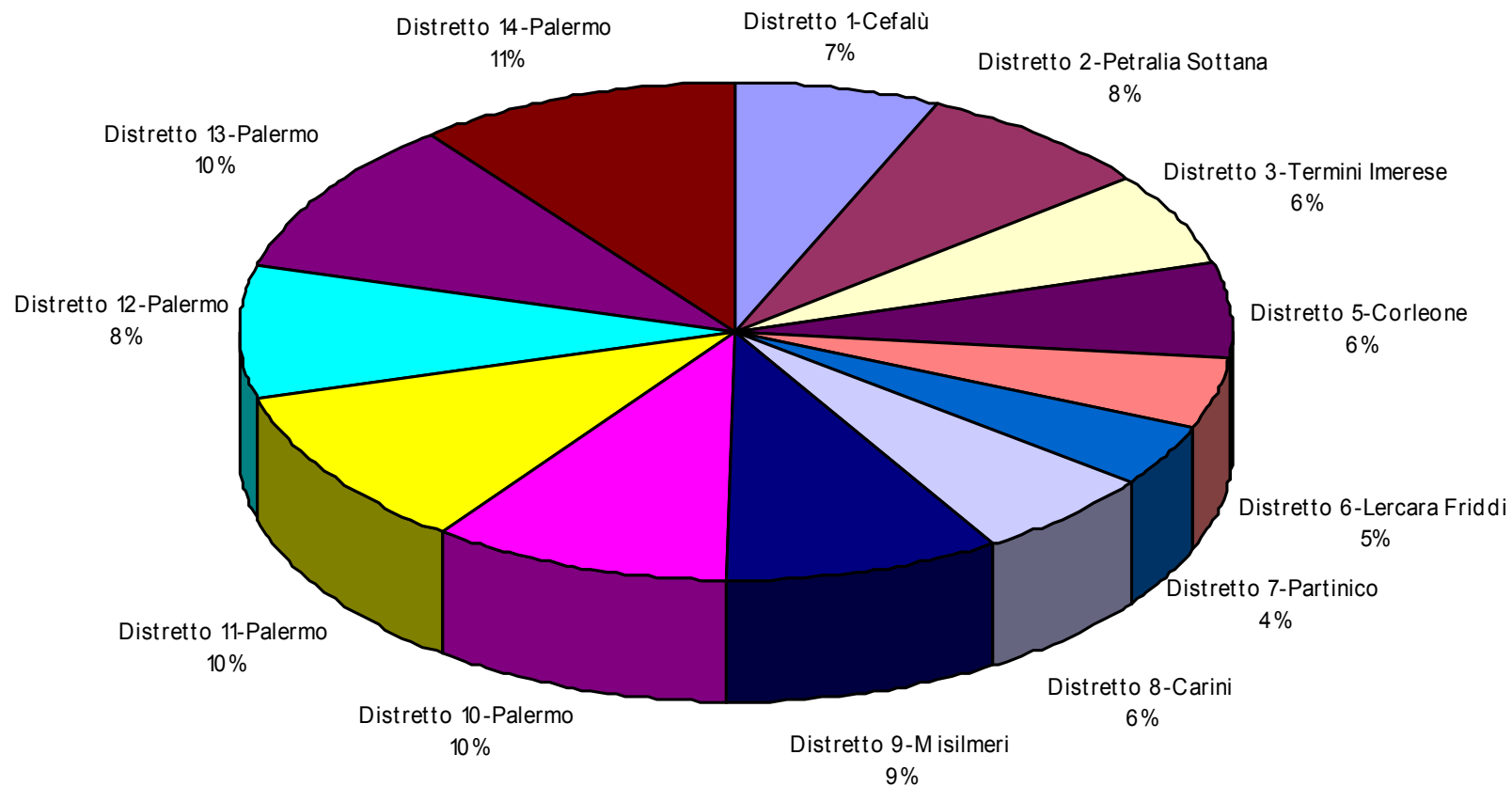
Strutture sanitarie (SAN)	Questionari somministrati	%
Consultori	85	7
NPI	75	6
Farmacia	69	6
Igiene Pubblica	59	5
Ambulatori specialistici	910	76
<i>Totale Questionari SAN</i>	1198	100

Questionari SAN-Servizi dei Distretti



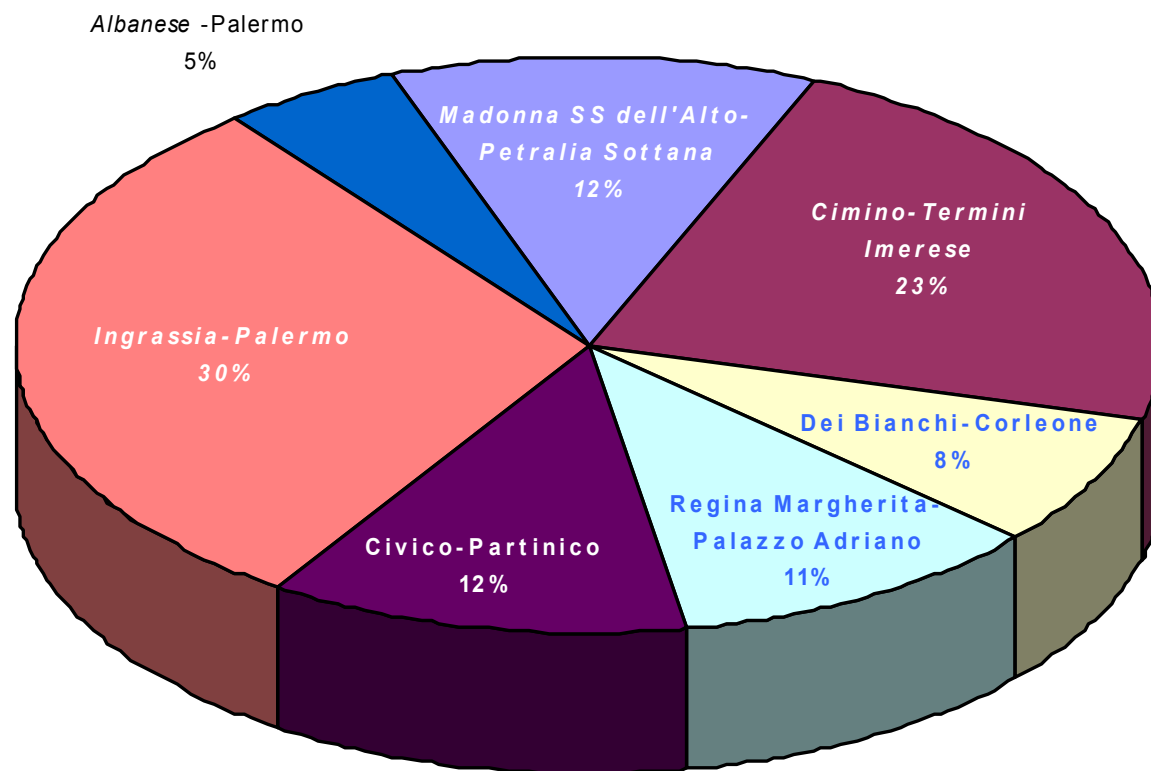
Distretti	Questionari somministrati	%
Distretto 1 - Cefalù	109	7
Distretto 2 - Petralia Sottana	129	8
Distretto 3 - Termini Imerese	99	6
Distretto 4 - Bagheria	<i>Rilevazione non effettuata a causa del trasferimento dell'Operatore URP</i>	
Distretto 5 - Corleone	99	6
Distretto 6 - Lercara Friddi	76	5
Distretto 7 - Partinico	66	4
Distretto 8 - Carini	100	6
Distretto 9 - Misilmeri	146	9
Distretto 10 - Palermo	156	10
Distretto 11 - Palermo	176	11
Distretto 12 - Palermo	139	8
Distretto 13 - Palermo	167	10
Distretto 14 - Palermo	175	11
<i>Totale questionari</i>	1637	100

Ripartizione questionari per struttura: Distretti



Presidi ospedalieri	Questionari somministrati	%
<i>Madonna SS dell'Alto – Petralia Sottana</i>	35	12
<i>Cimino – Termini Imerese</i>	66	23
<i>Regina Margherita – Palazzo Adriano</i>	22	8
<i>Dei Bianchi - Corleone</i>	31	11
<i>Civico – Partinico</i>	35	12
<i>Ingrassia – Palermo</i>	88	30
<i>Albanese - Palermo</i>	15	5
<i>Totale Questionari</i>	292	100

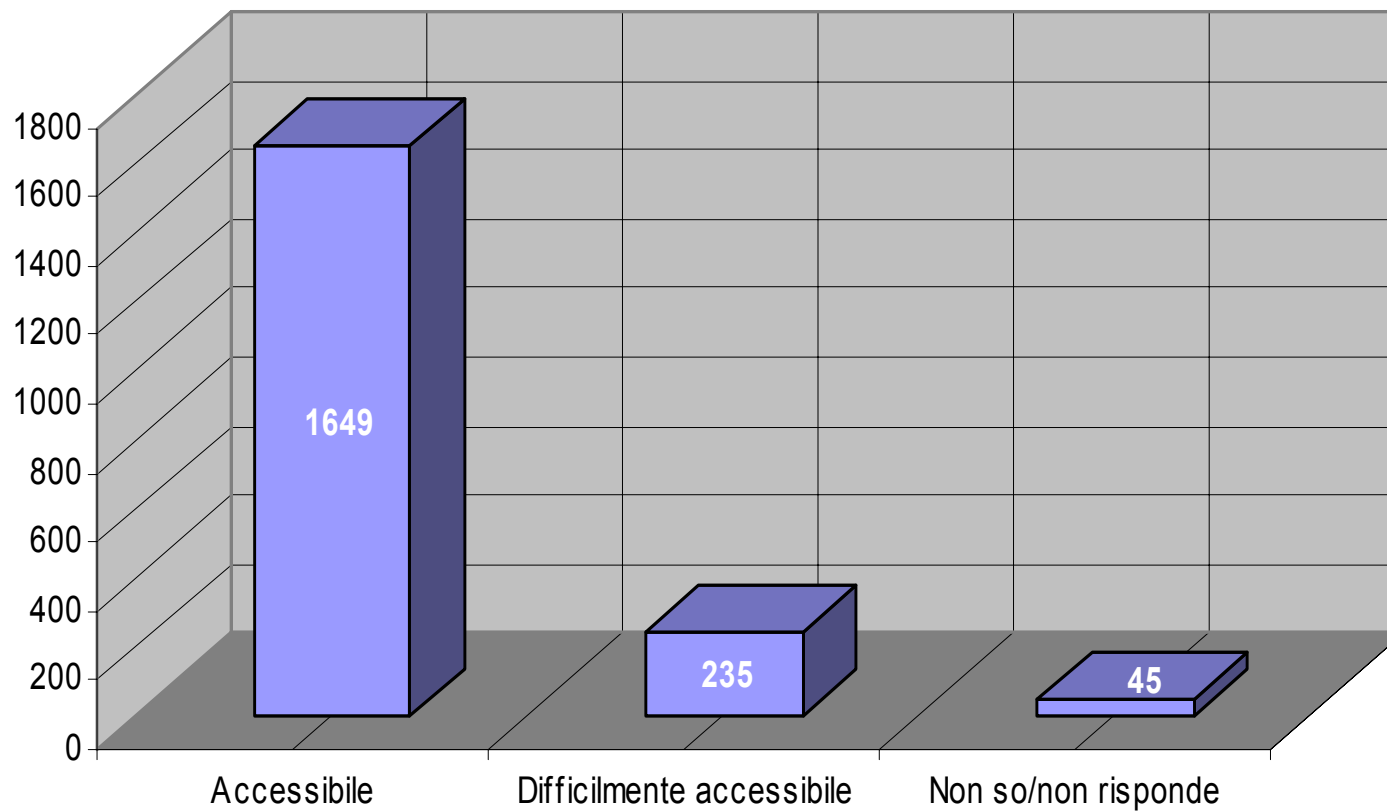
Ripartizione questionari per struttura: Presidi ospedalieri



Domanda N°2

Secondo Lei il servizio è:	Numero risposte	%
Accessibile	1649	85
Difficilmente accessibile	235	12
Non sa/non risponde	45	2
<i>Totale</i>	1929	100

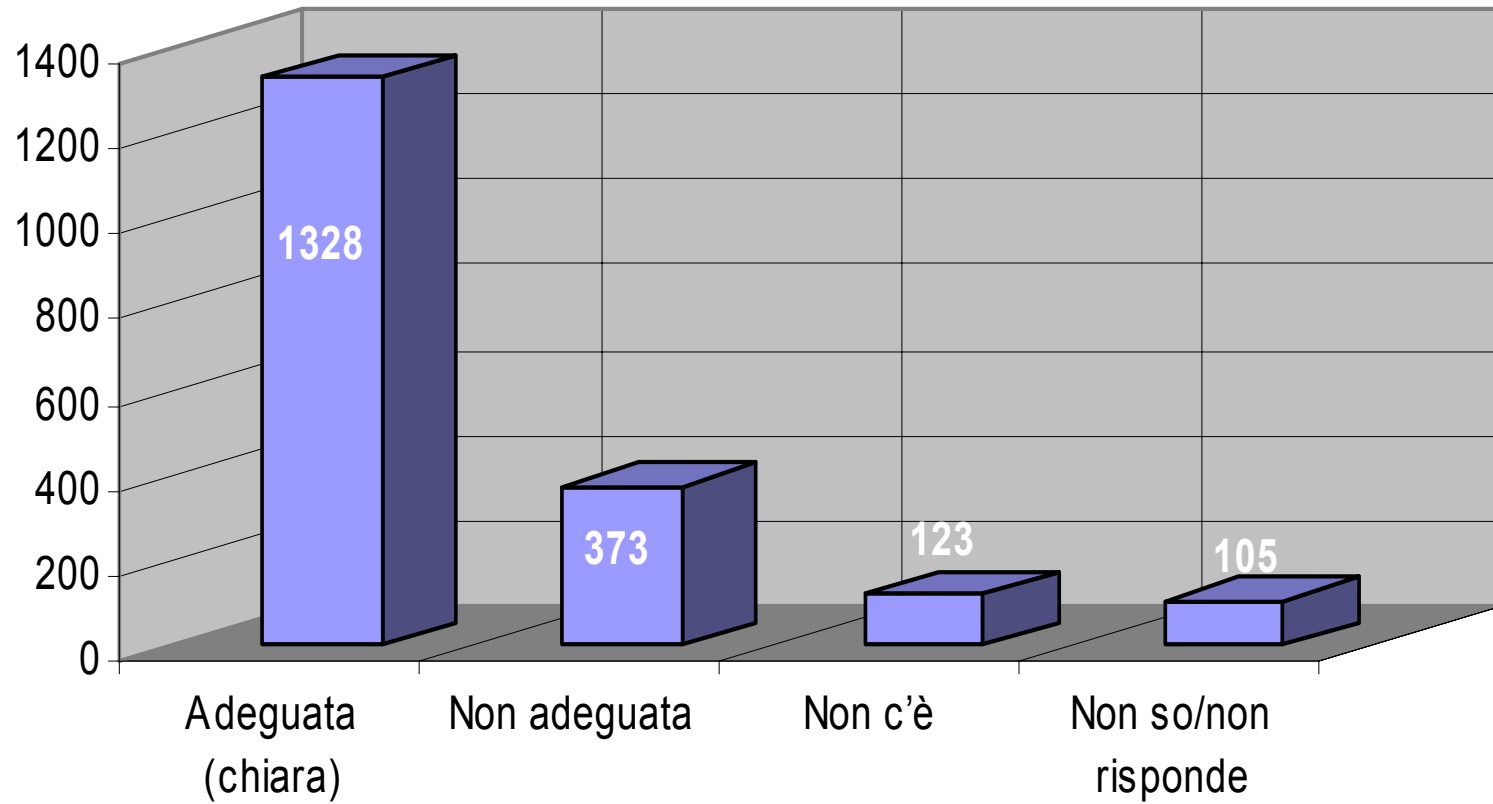
Domanda 2 - Accessibilità



Domanda N°3

La segnaletica è:	Numero risposte	%
Adeguate	1328	69
Non adeguata	373	19
Non c'è	123	6
Non sa/non risponde	105	5
<i>Totale</i>	1929	100

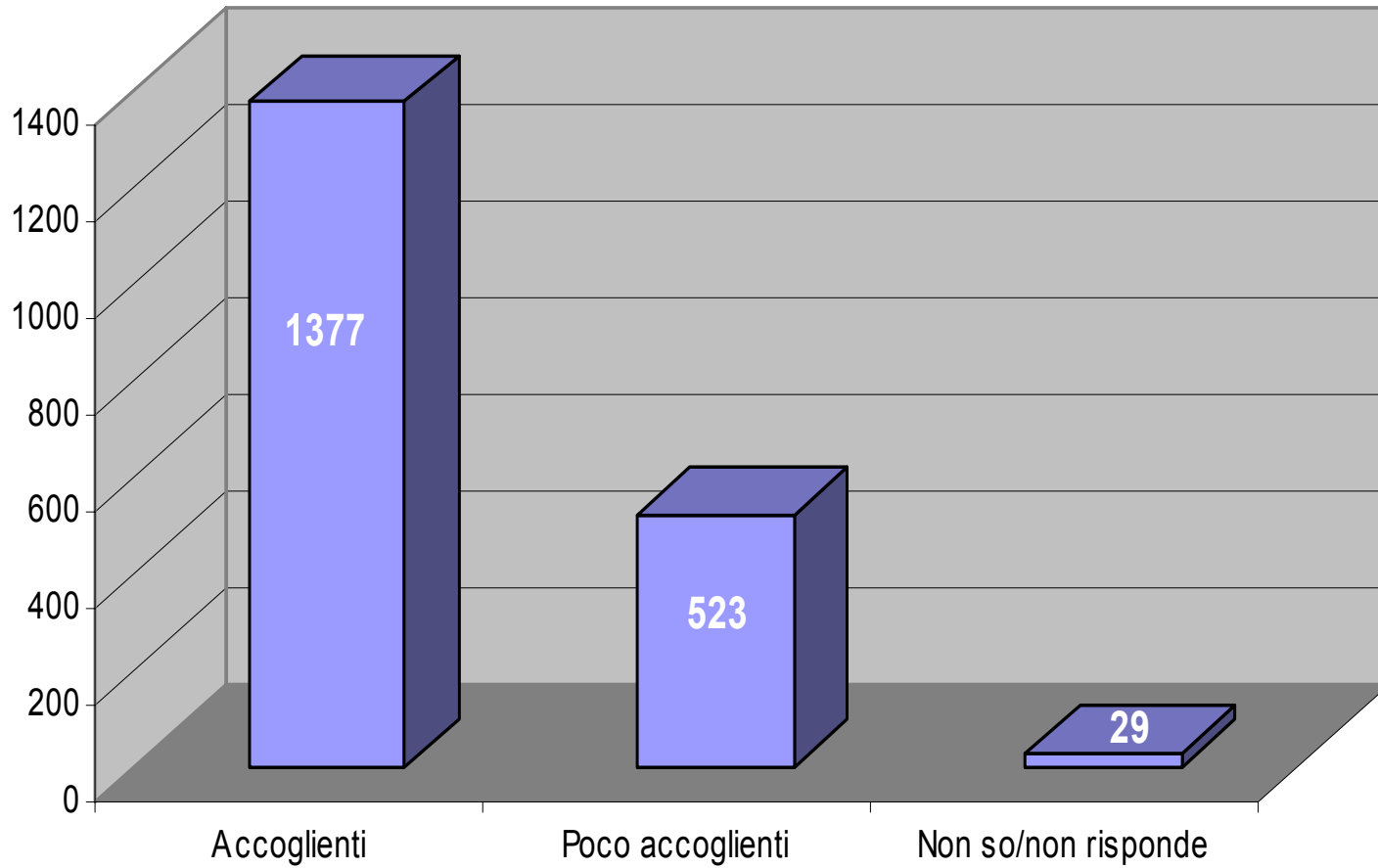
Domanda 3 - Segnaletica



Domanda N°4

I locali sono:	Numero risposte	%
Accoglienti	1377	71
Non accoglienti	523	27
Non sa/non risponde	29	2
<i>Totale</i>	1929	100

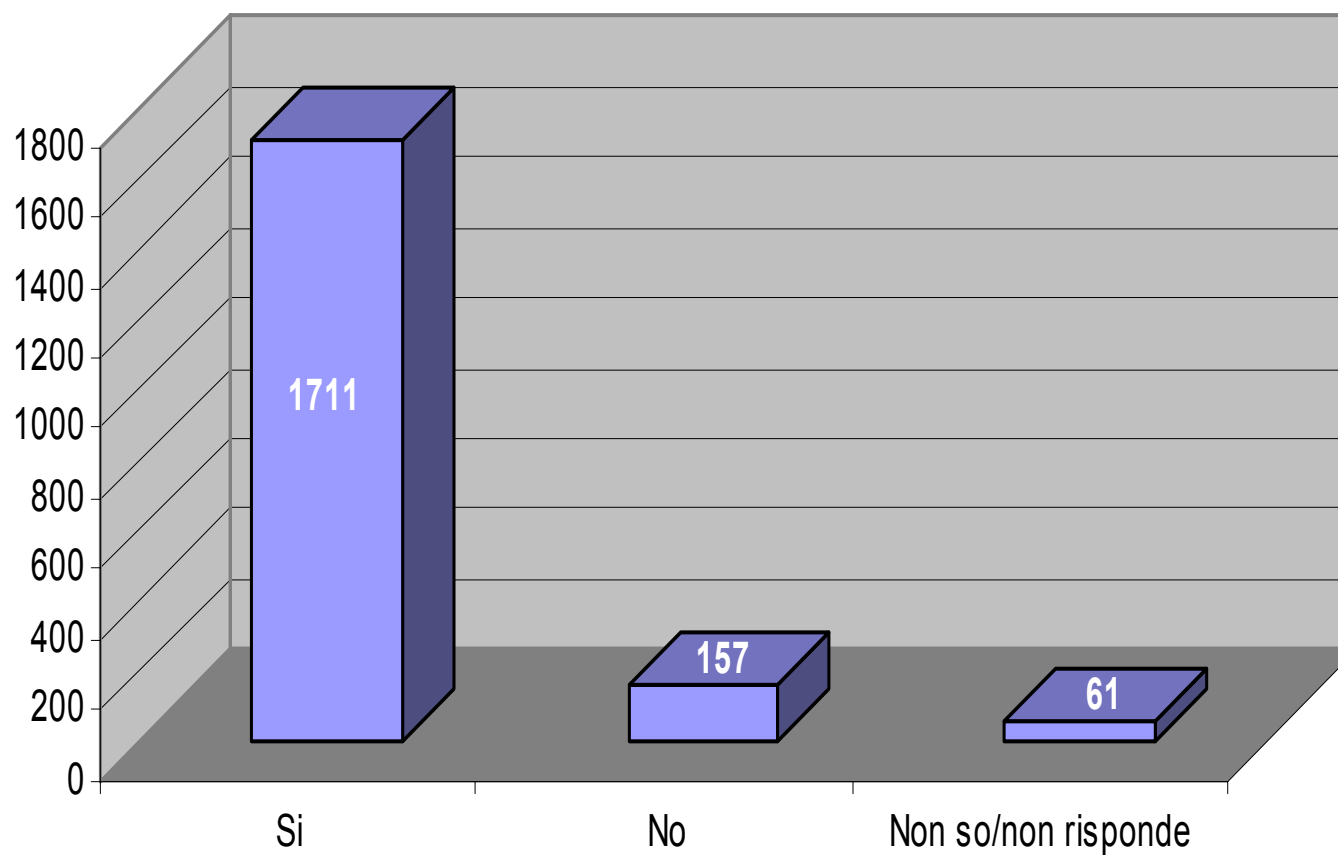
Domanda N°4 - Locali



Domanda N°5

L'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio corrisponde alle Sue esigenze?	Numero risposte	%
Si	1711	89
No	157	8
Non sa/non risponde	61	3
<i>Totale</i>	1929	100

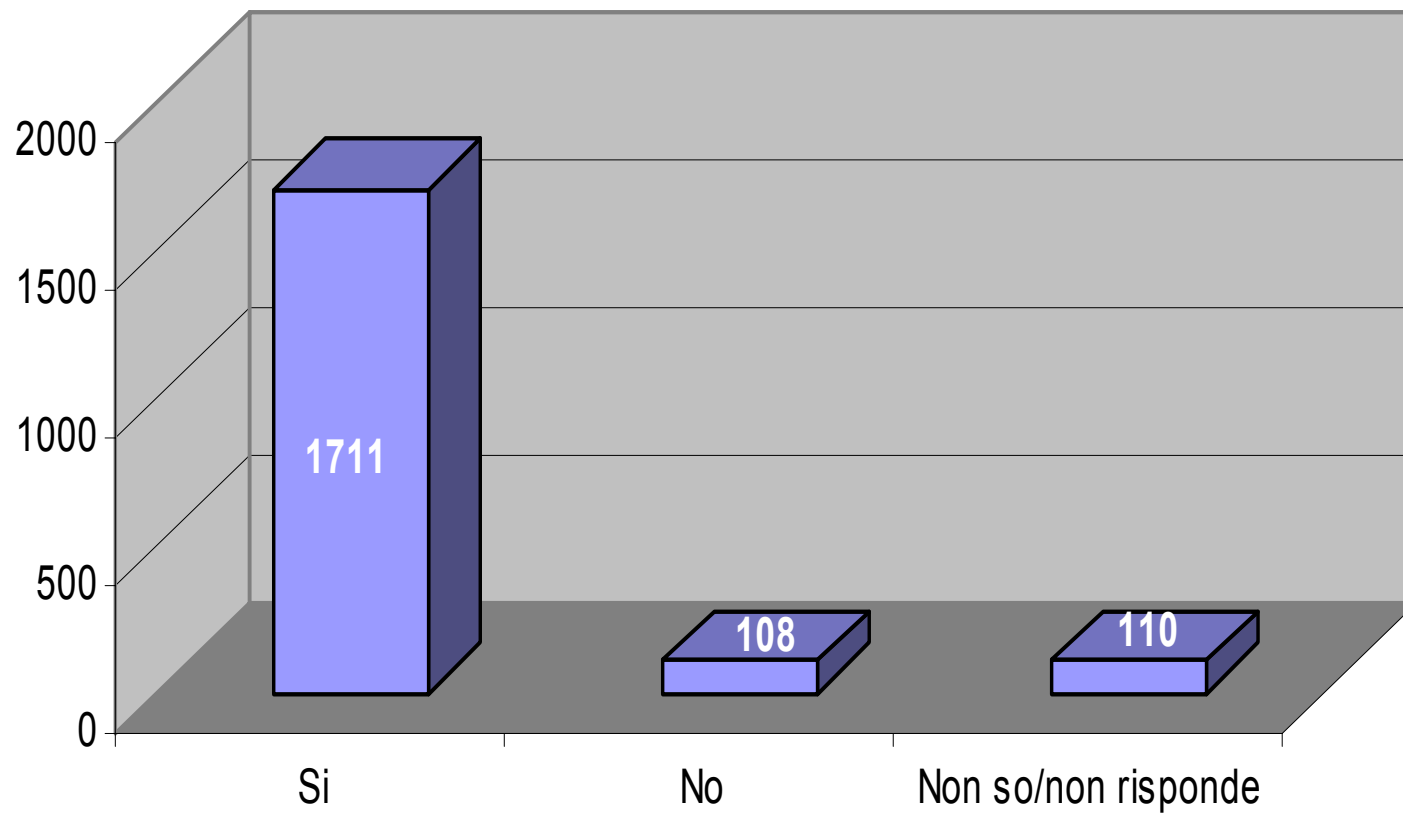
Domanda N°5 - Fruibilità orari di apertura al pubblico



Domanda N°6

L'orario di apertura dell'Ufficio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico?	Numero risposte	%
Si	1711	89
No	108	6
Non sa/non risponde	110	6
<i>Totale</i>	1929	100

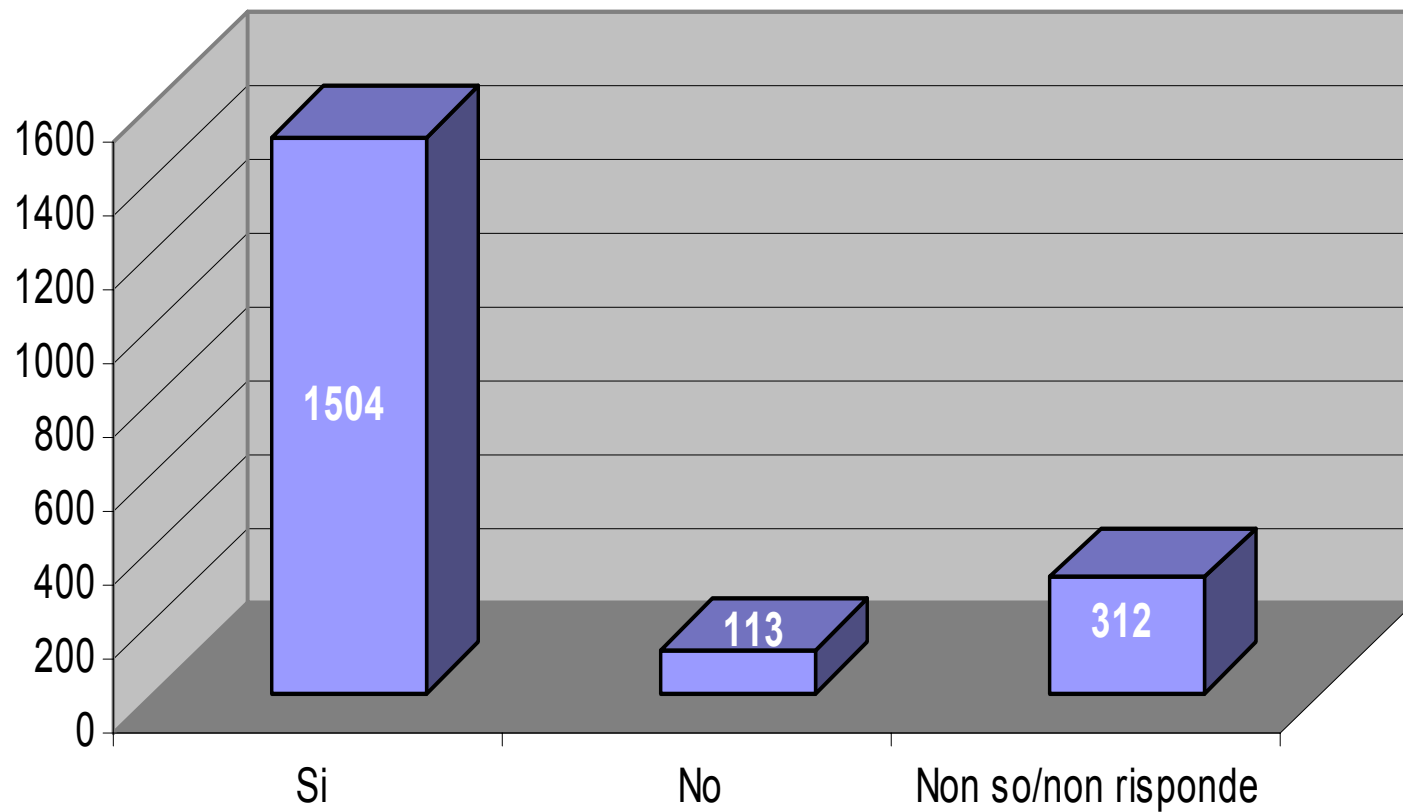
Domanda N°6- Rispetto orario di apertura



Domanda N°7

L'orario di chiusura dell'Ufficio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico?	Numero risposte	%
Si	1504	78
No	113	6
Non sa/non risponde	312	16
<i>Totale</i>	1929	100

Domanda N°7- Rispetto orario di chiusura

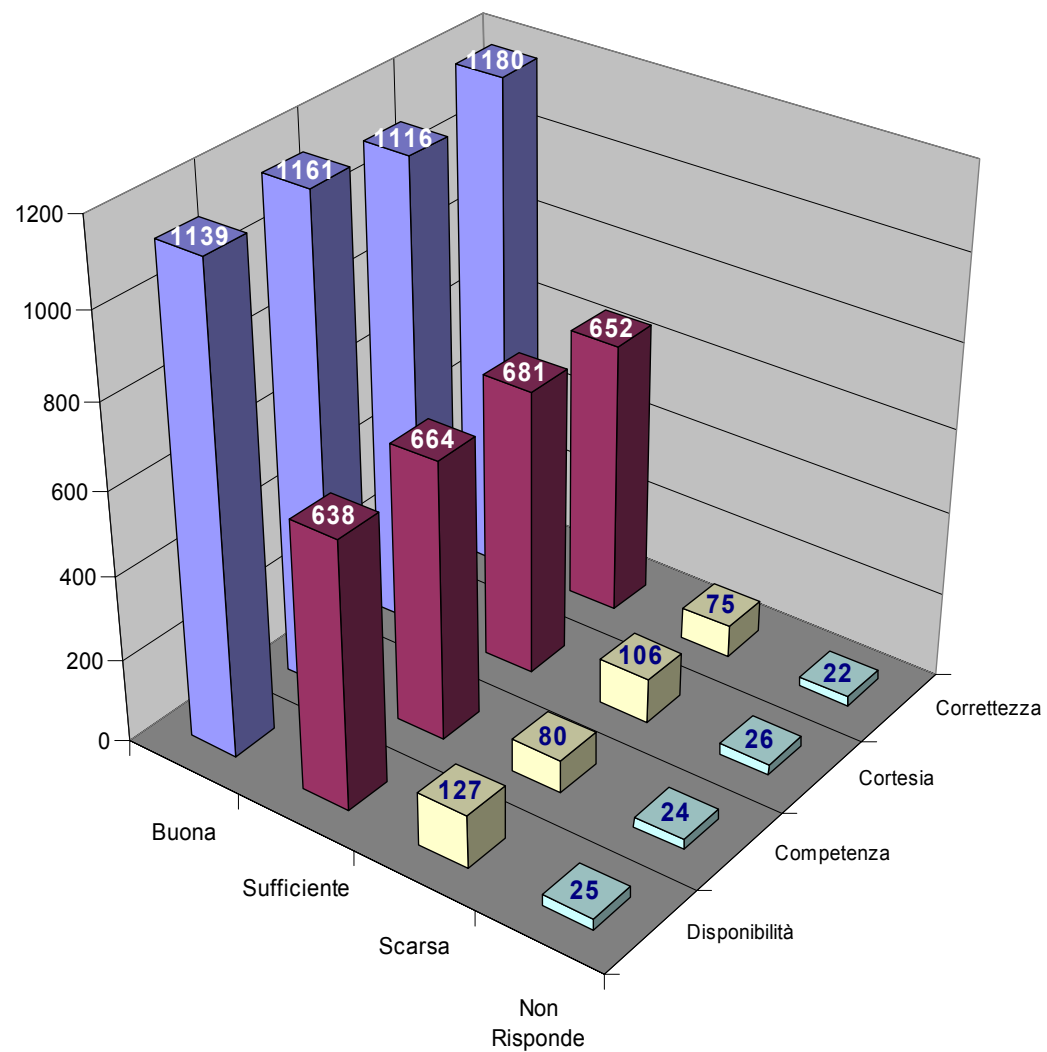


Domanda N°8

Valori assoluti

In riferimento agli operatori incontrati qual è la Sua opinione in merito a:	Correttezza	Cortesia	Competenza	Disponibilità
Buona	1180	1116	1161	1139
Sufficiente	652	681	664	638
Scarsa	75	106	80	127
Non sa/non risponde	22	26	24	25
<i>Totale</i>	1929	1929	1929	1929

Domanda N°8 - Giudizio sugli operatori (valori assoluti)

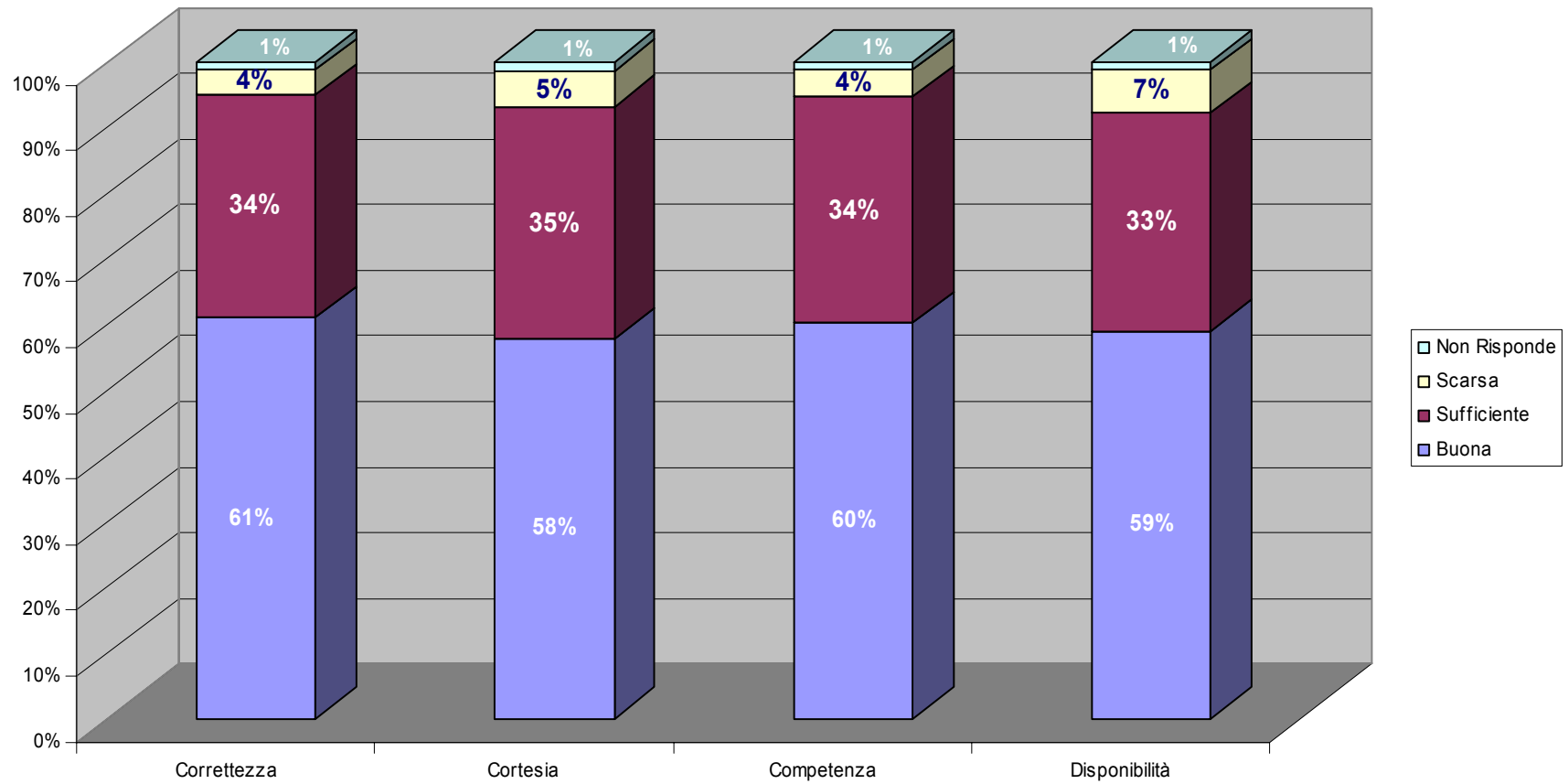


Domanda N°8

Valori percentuali

In riferimento agli operatori incontrati qual è la Sua opinione in merito a:	Correttezza	Cortesia	Competenza	Disponibilità
Buona	61 %	58 %	60 %	59 %
Sufficiente	34 %	35 %	34 %	33 %
Scarsa	4 %	5 %	4 %	7 %
Non sa/non risponde	1 %	1 %	1 %	1 %
<i>Totale</i>	100 %	100 %	100 %	100 %

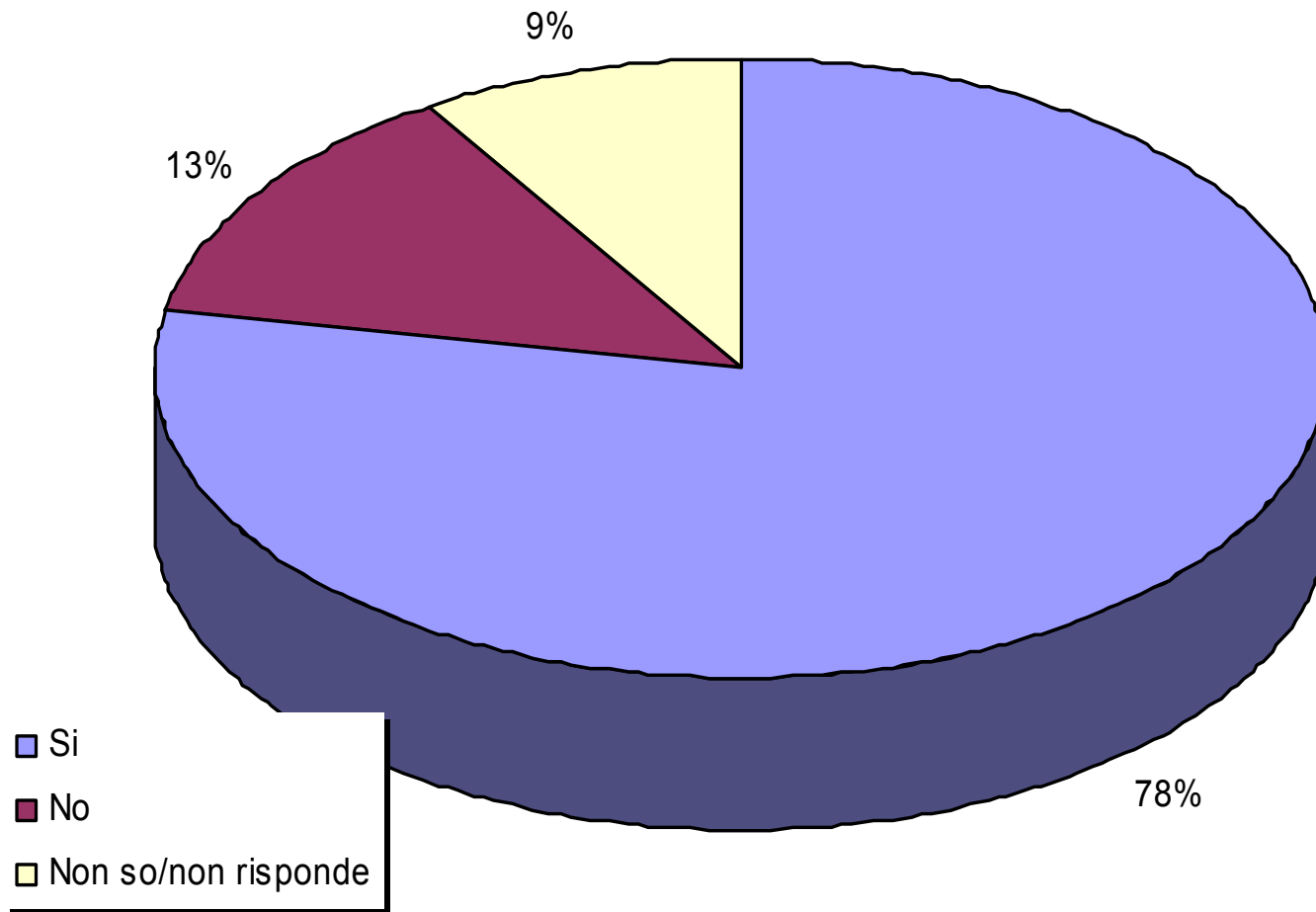
Domanda N°8: Giudizio sugli operatori (valori percentuali)



Domanda N°9

Il personale che ha incontrato nel presidio portava il cartellino di riconoscimento?	Numero risposte	%
Si	1505	78
No	251	13
Non sa/non risponde	173	9
<i>Totale</i>	1929	100

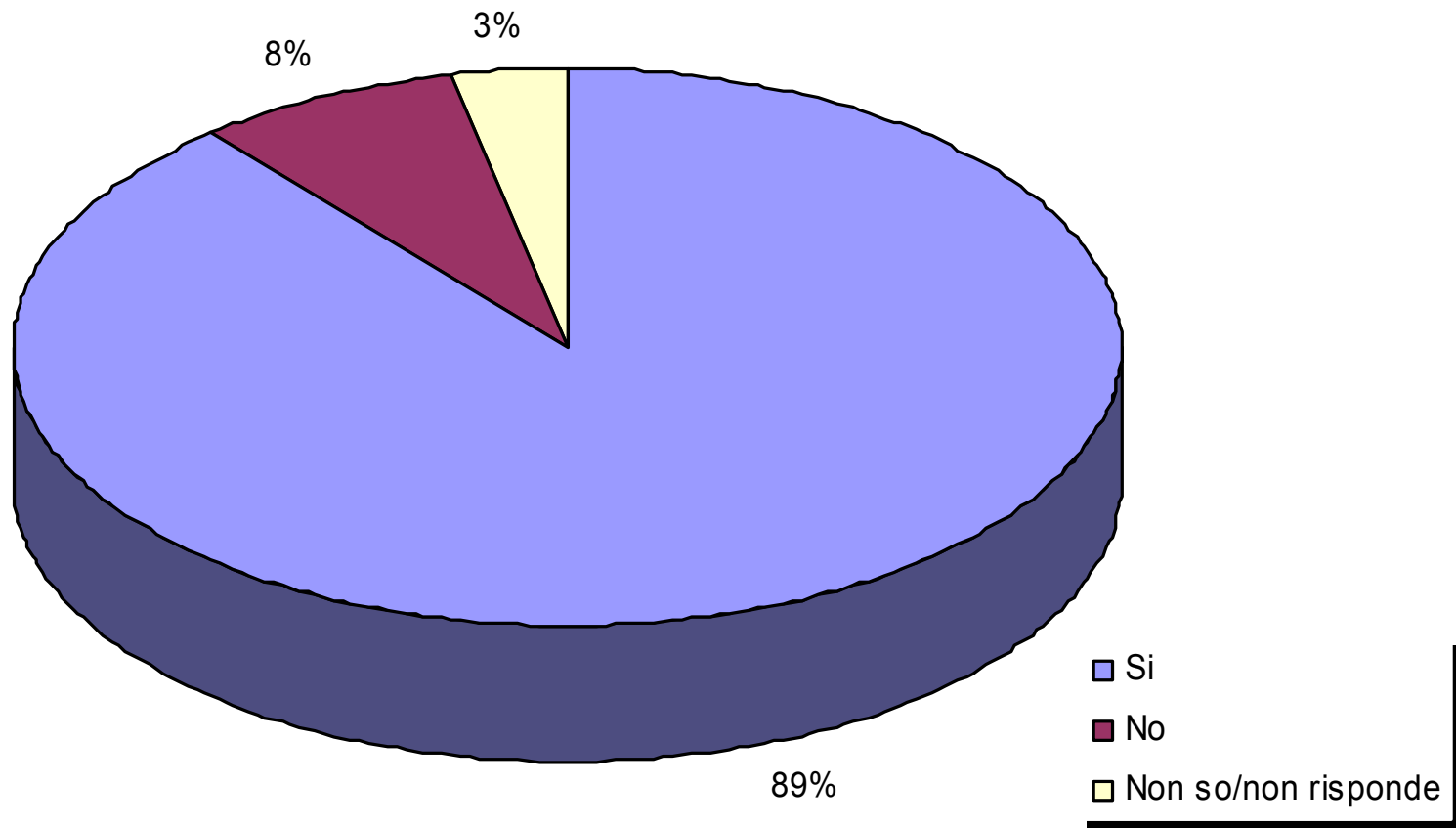
Domanda N°9



Domanda N°10

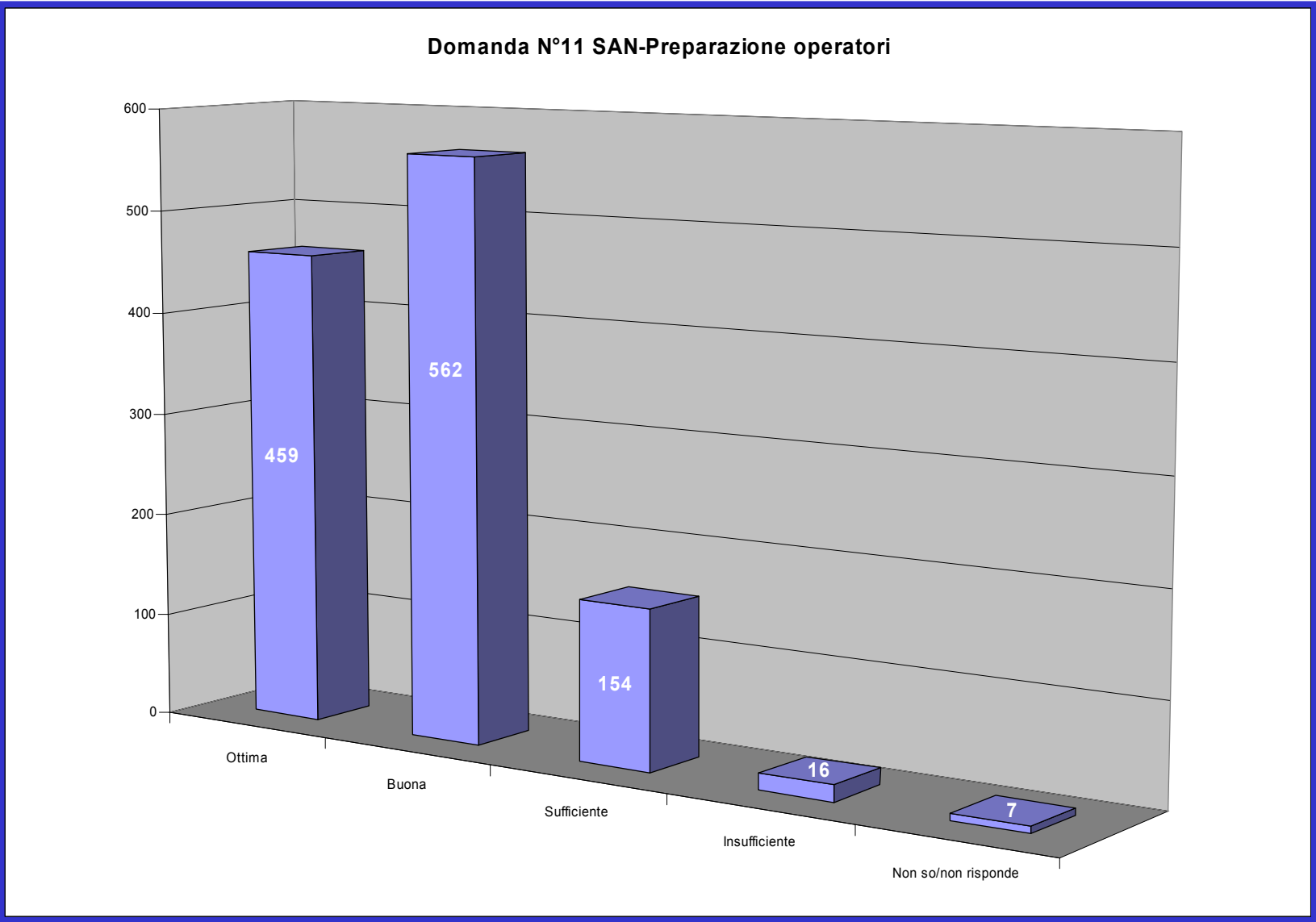
Il personale le ha fornito le informazioni necessarie per fruire della prestazione?	Numero risposte	%
Si	1716	89
No	147	8
Non sa/non risponde	66	3
<i>Totale</i>	1929	100

Domanda N°10-II personale orienta l'utenza



Domanda N°11 SAN

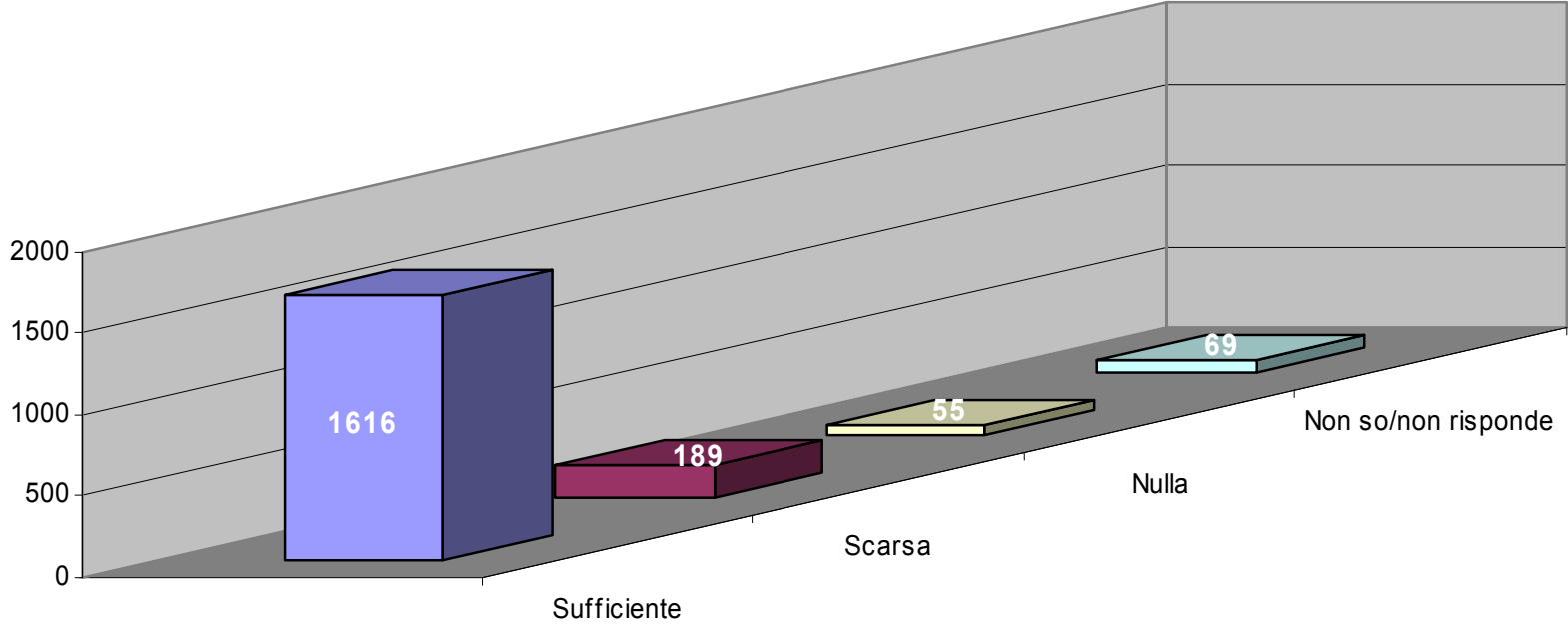
In relazione alle Sue aspettative ritiene che gli operatori hanno dimostrato preparazione professionale:	Numero risposte	%
Ottima	459	38
Buona	562	47
Sufficiente	154	13
Insufficiente	16	1
Non sa/non risponde	7	1
<i>Totale</i>	1198	100



Domanda N°11 AMM-12 SAN

Ritiene che, in occasione degli accessi alla struttura, la riservatezza dei suoi dati personali (<i>privacy</i>) sia stata tutelata in modo?	Numero risposte	%
Sufficiente	1616	84
Scarso	189	10
Nulla	55	3
Non sa/non risponde	69	4
<i>Totale</i>	1929	100

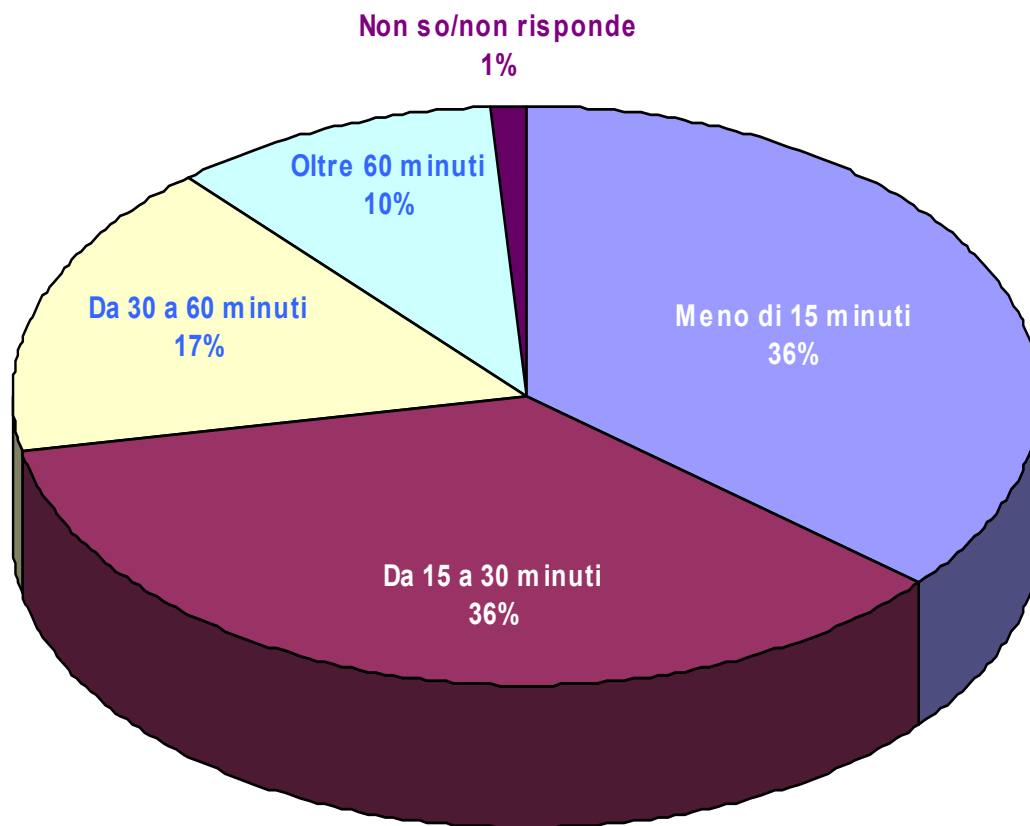
Domanda 11 AMM-12 SAN-Rispetto privacy dell'utenza



Domanda N°12 AMM-13 SAN

Il tempo di attesa per l'ingresso in ambulatorio/ufficio è stato:	Numero risposte	%
Meno di 15 minuti	697	36
Da 15 a 30 minuti	691	36
Da 31 a 60 minuti	322	17
Oltre 60 minuti	199	10
Non sa/non risponde	20	1
<i>Totale</i>	1929	100

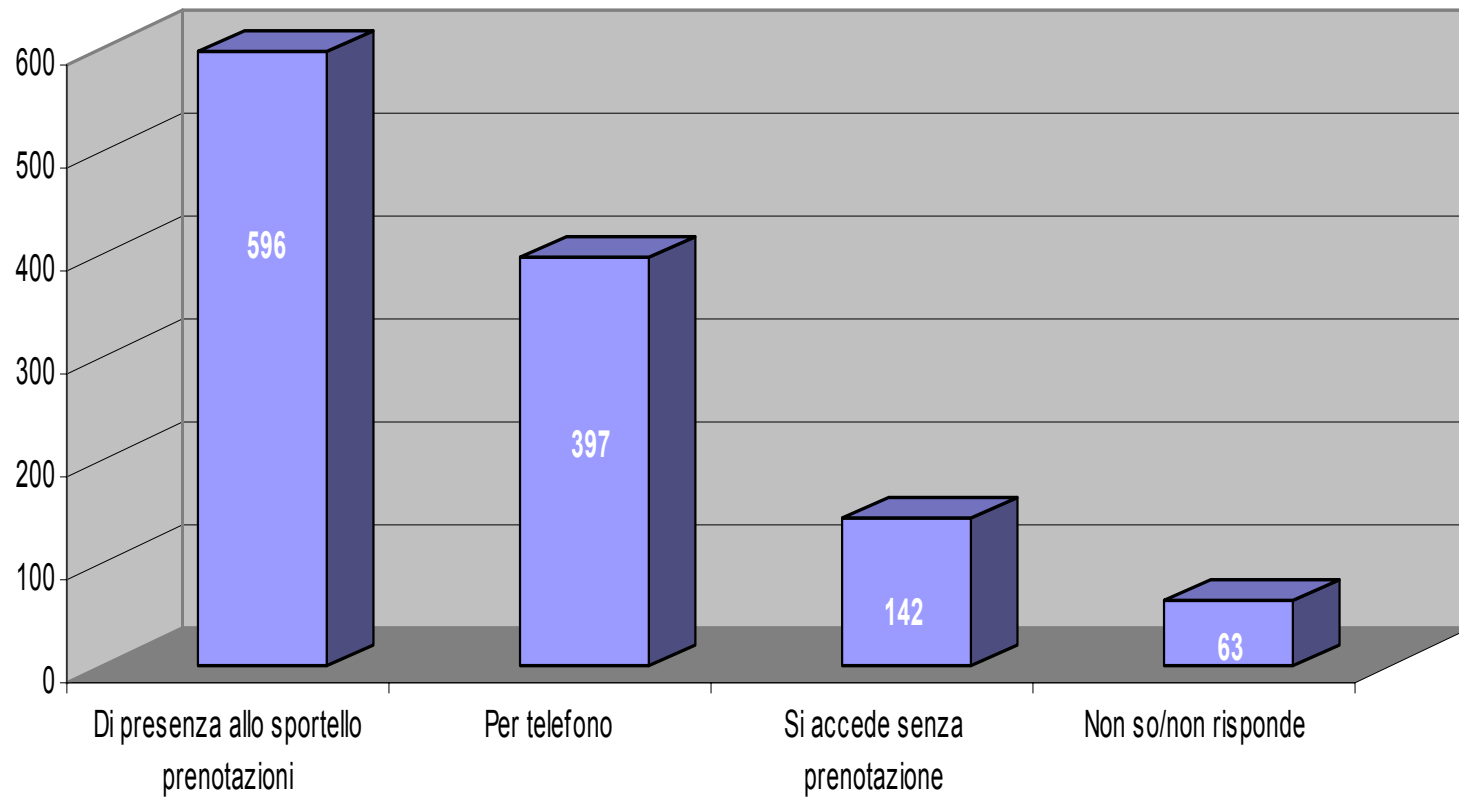
Domanda 12 AMM-13 SAN - Tempo di ingresso



Domanda N°14 SAN

Quale modalità ha utilizzato per effettuare la prenotazione?	Numero risposte	%
Di presenza allo sportello prenotazioni	596	50
Per telefono	397	33
Si accede senza prenotazione	142	12
Non sa/non risponde	63	5
<i>Totale</i>	1198	100

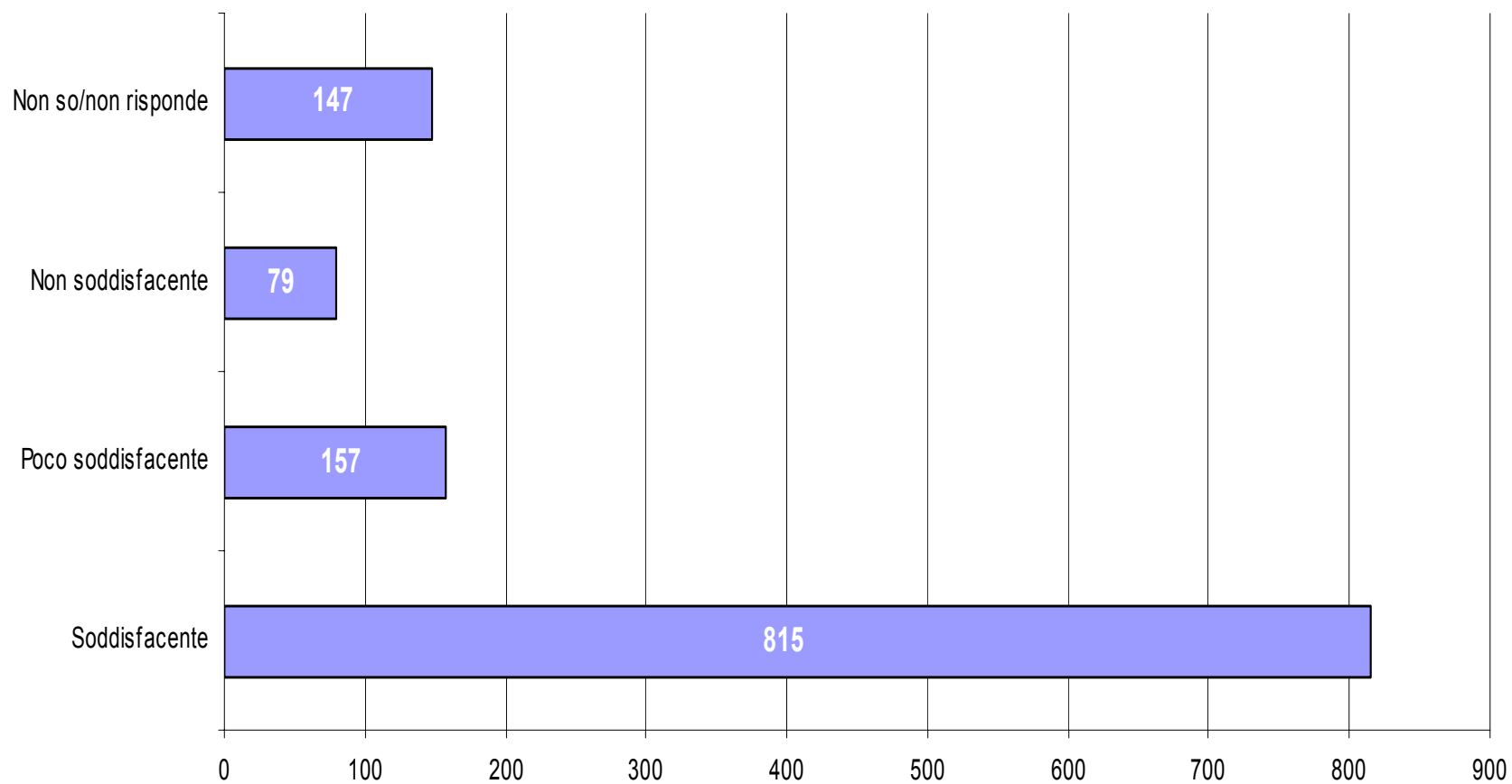
Domanda N°14 SAN - Modalità di prenotazione



Domanda N°15 SAN

Quale giudizio esprime per il servizio prenotazione?	Numero risposte	%
Soddisfacente	815	68
Poco soddisfacente	157	13
Non soddisfacente	79	7
Non sa/non risponde	147	12
<i>Totale</i>	1198	100

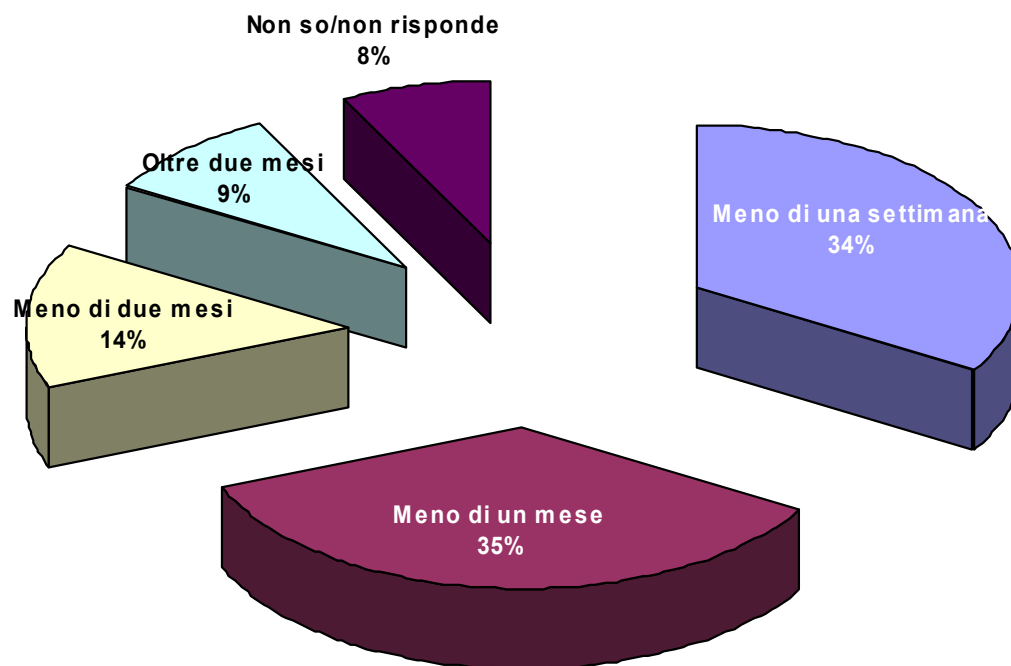
Domanda N°15 SAN - Giudizio sul servizio prenotaione



Domanda N°16 SAN

Il tempo di attesa per fruire della prestazione é stato:	Numero risposte	%
Meno di una settimana	404	34
Meno di un mese	422	35
Meno di due mesi	173	14
Oltre due mesi	108	9
Non so/non risponde	91	8
<i>Totale</i>	1198	100

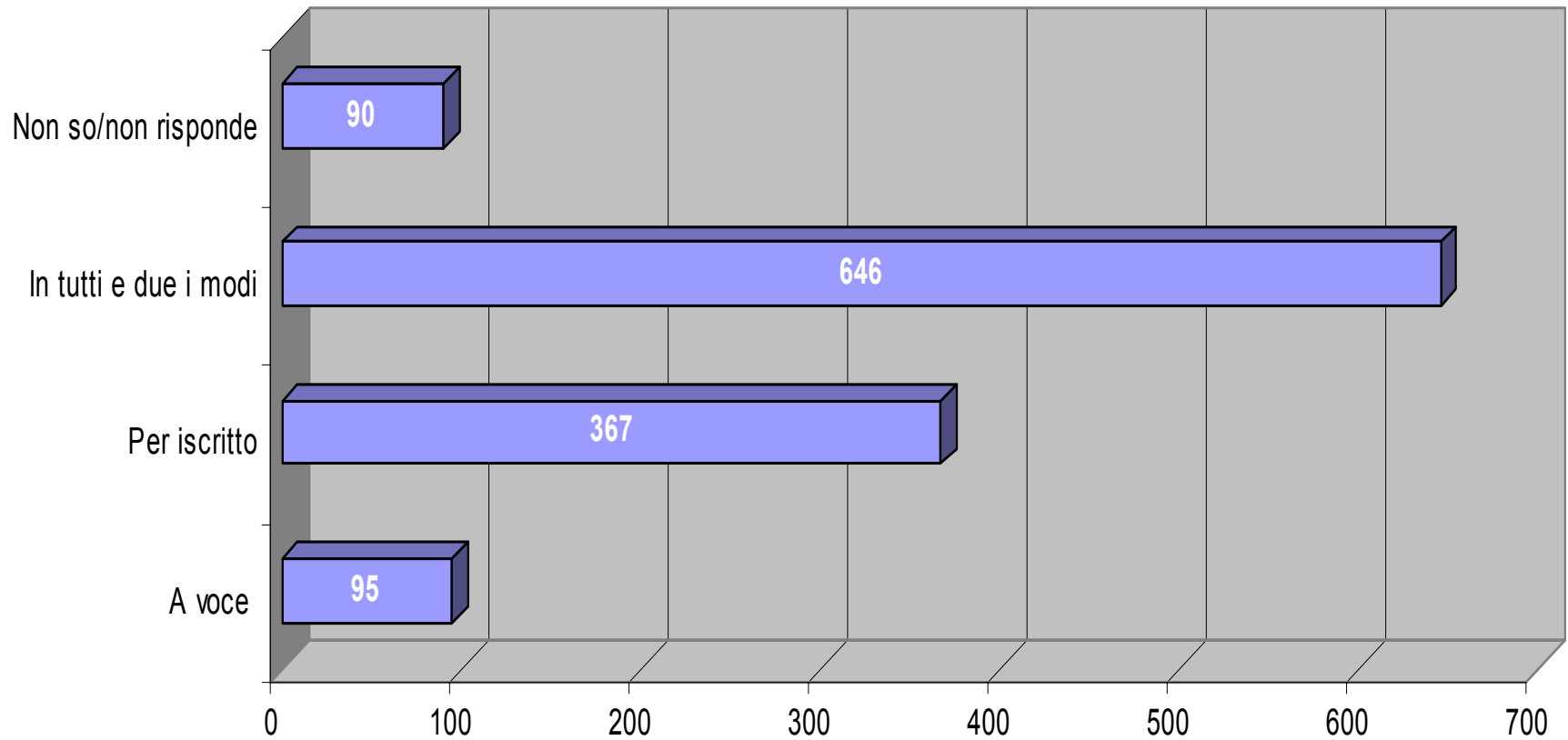
Domanda N°16 SAN - Tempo di attesa



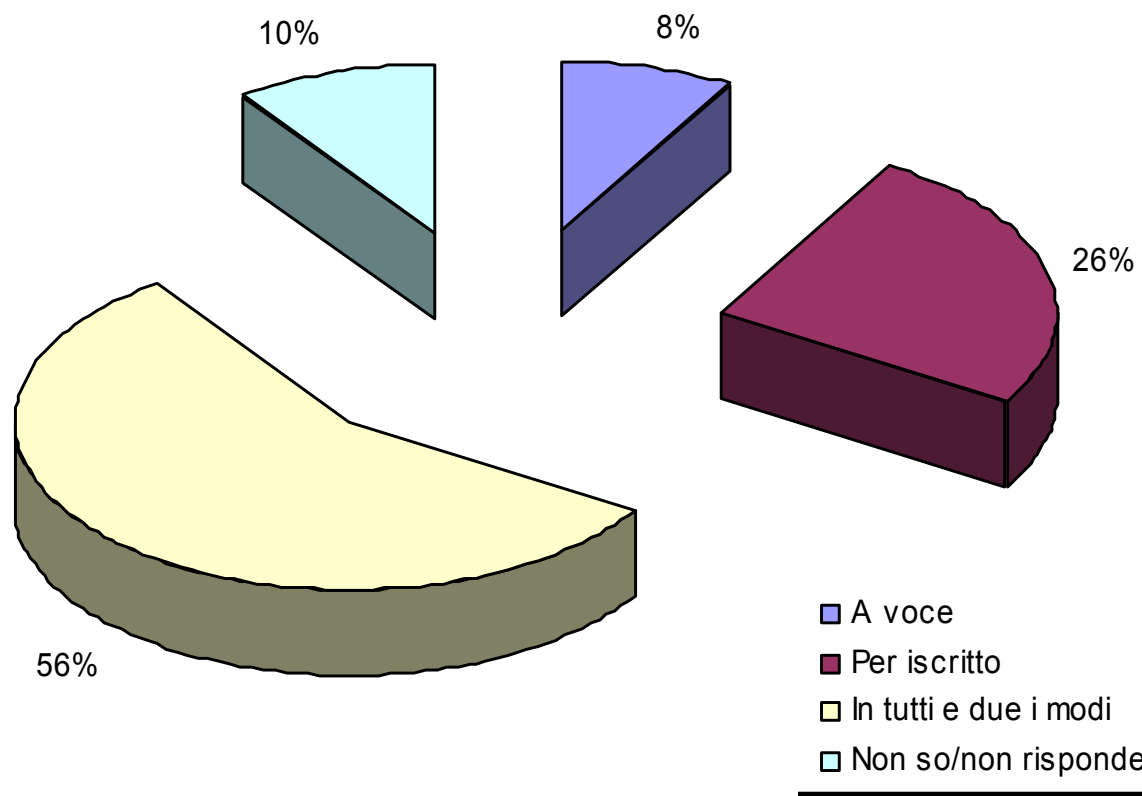
Domanda N°17 SAN

La diagnosi e/o la cure le sono state indicate:	Numero risposte	%
A voce	95	8
Per iscritto	367	31
In entrambi i modi	646	54
Non so/non risponde	90	8
<i>Totale</i>	1198	100

Domanda N°17 SAN - Diagnosi e cura



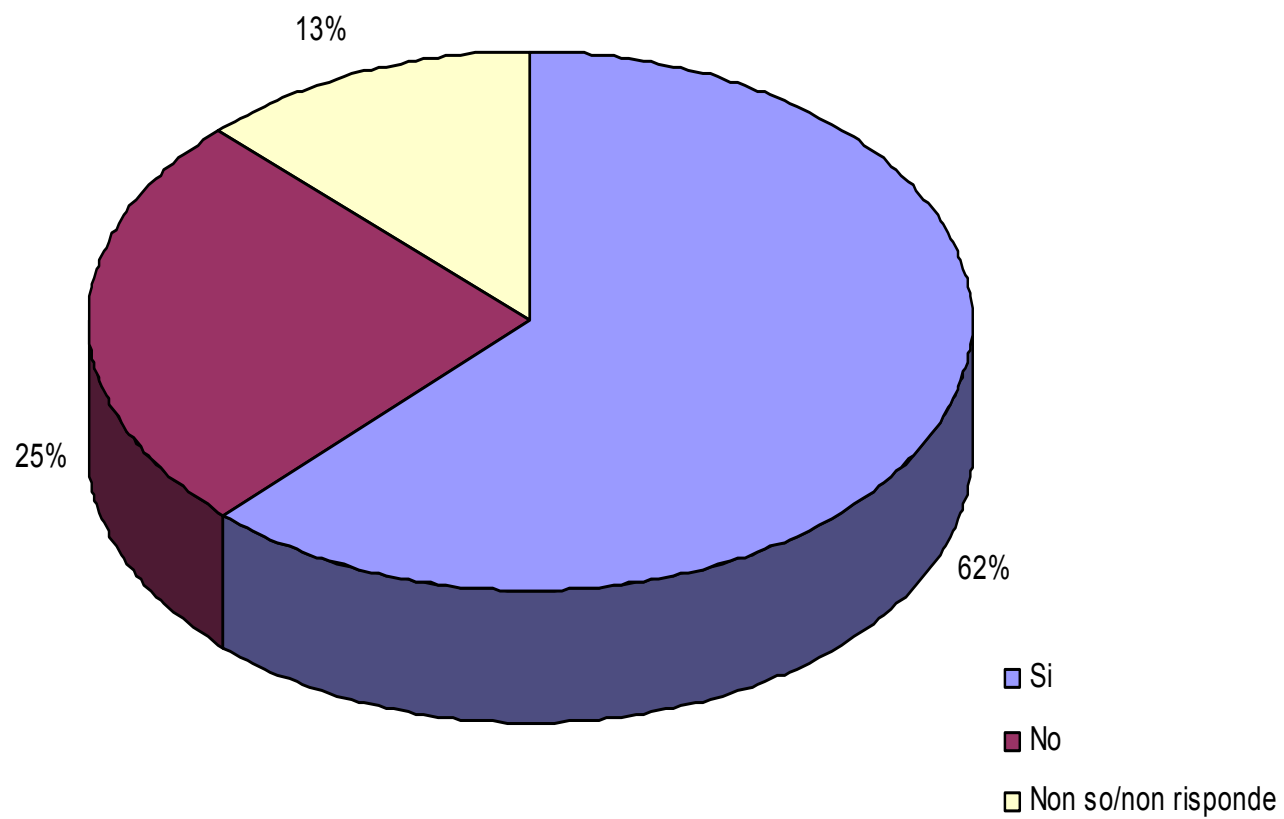
Domanda 17 SAN - Come vengono indicate diagnosi e cura



Domanda N°13 AMM-18 SAN

E' a conoscenza della possibilità di presentare/inviare all'URP reclami o proposte sul funzionamento del servizio?	Numero risposte	%
Si	1198	62
No	489	25
Non so/non risponde	242	13
<i>Totale</i>	1929	100

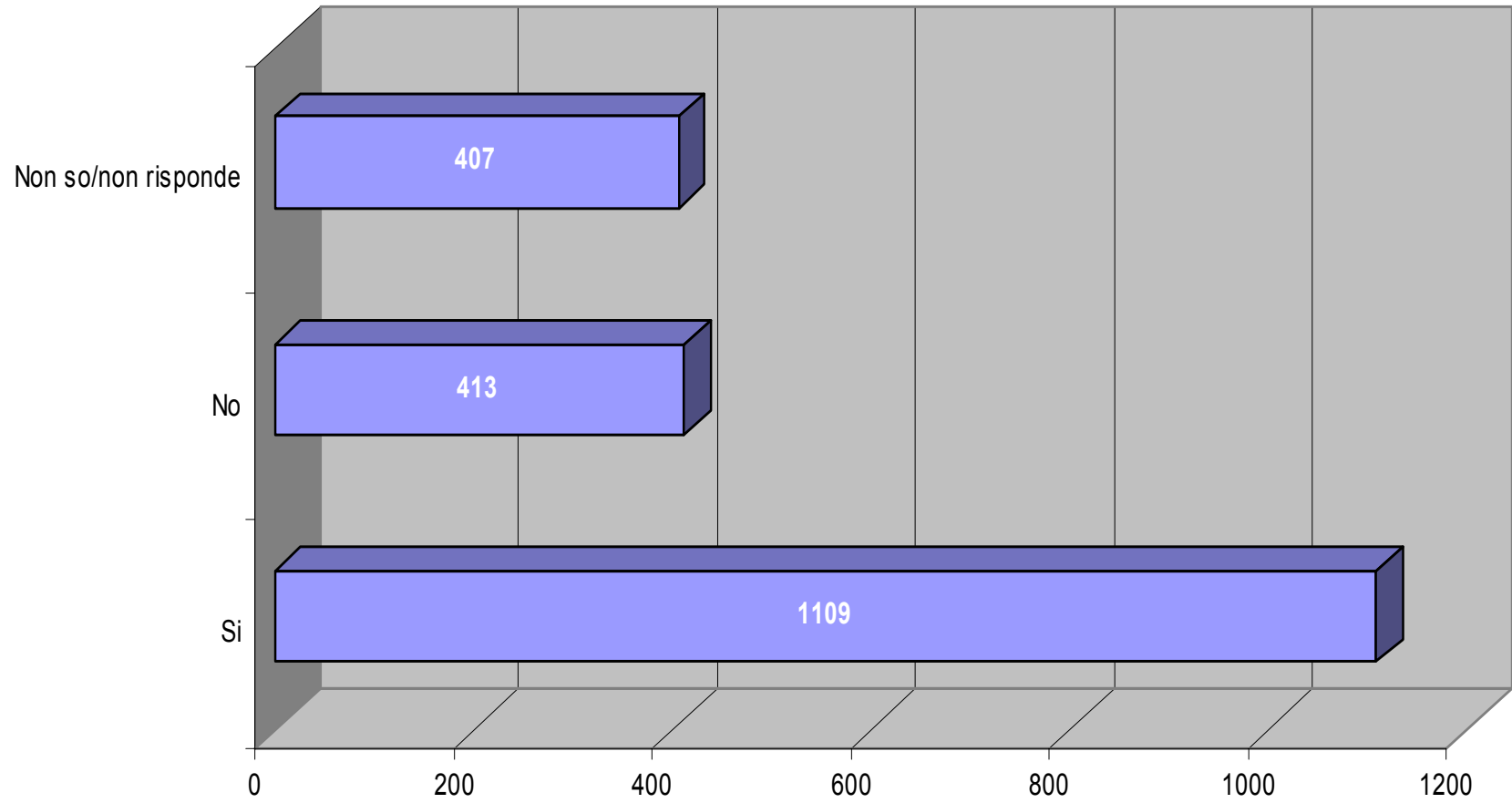
Domanda 13 AMM-18 SAN:L'utenza é a conoscenza dell'URP



Domanda N°14 AMM-19 SAN

Nel Distretto/P.O. esiste l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP?	Numero risposte	%
Si	1109	57
No	413	21
Non so/non risponde	407	21
<i>Totale</i>	1929	100

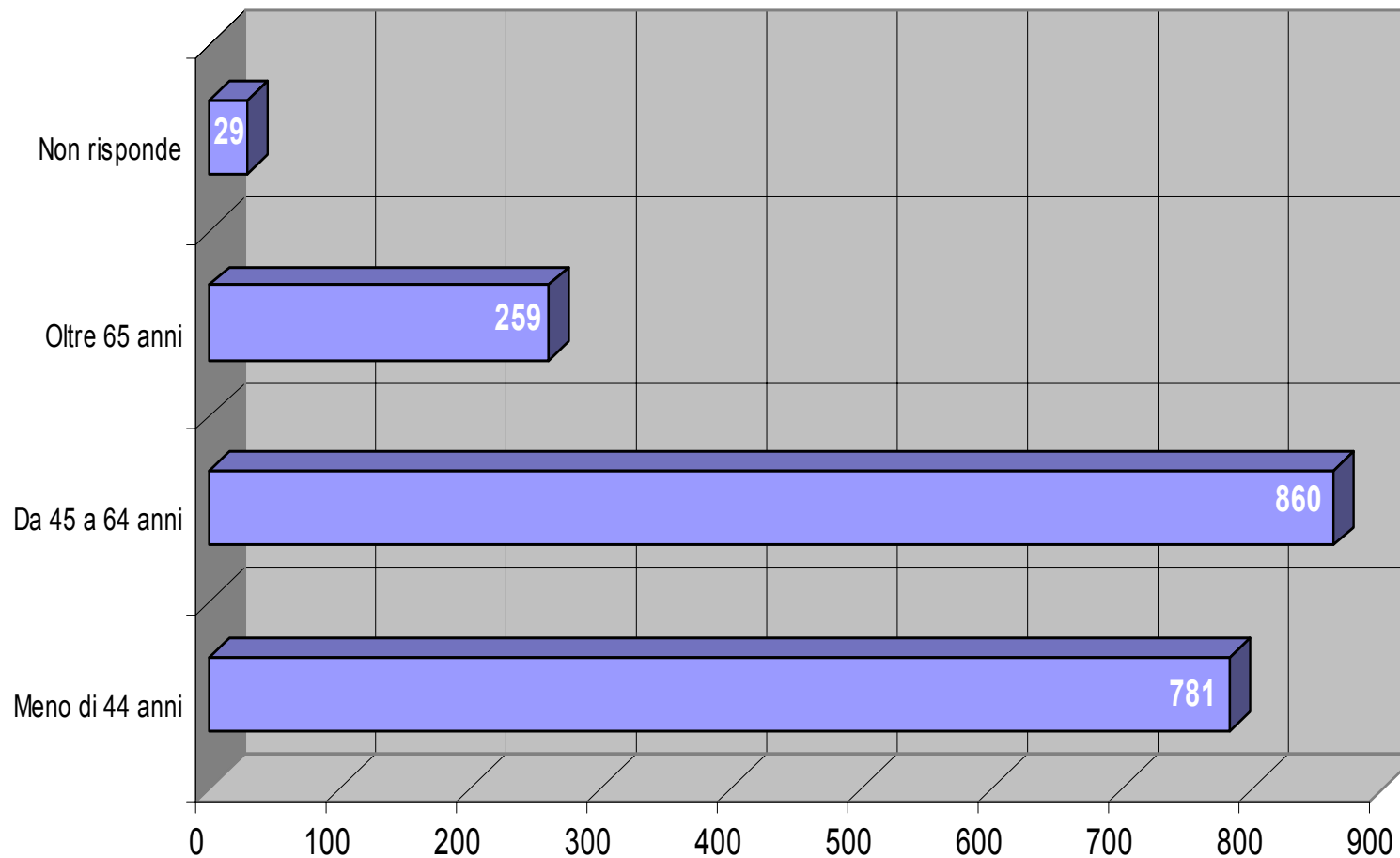
Domanda 14 AMM-19 SAN:L'utenza sa dell'URP



Domanda N°15 AMM-20 SAN

Età degli intervistati	Numero risposte	%
Meno di 44 anni	781	40
Da 45 a 64 anni	860	45
Oltre 65 anni	259	13
Non risponde	29	2
<i>Totale</i>	1929	100

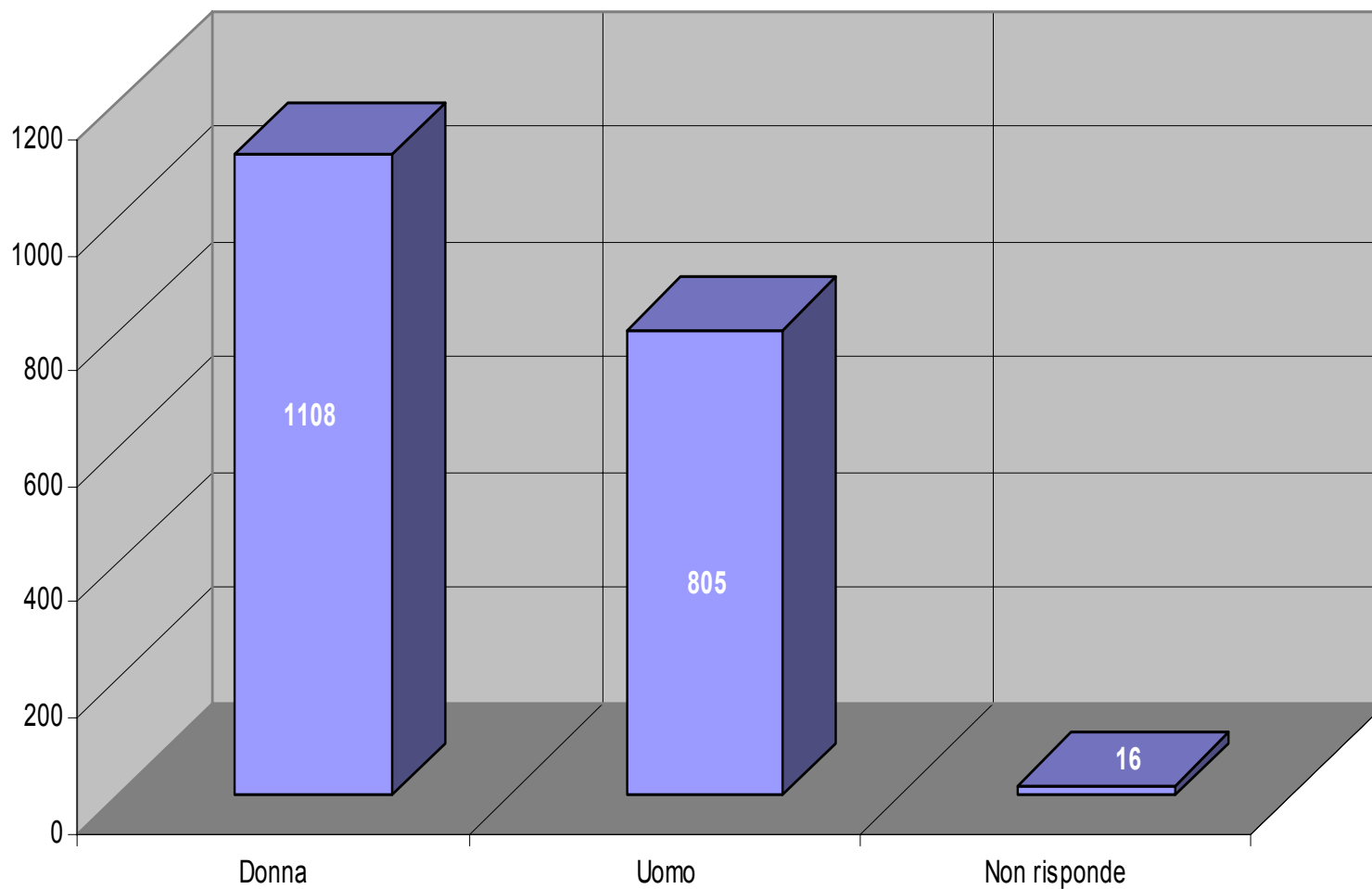
Domanda 15 AMM-20 SAN: Età degli intervistati



Domanda N°16 AMM-21 SAN

Sesso degli intervistati	Numero risposte	%
Donne	1108	57
Uomini	805	42
Non so/non risponde	16	1
<i>Totale</i>	1929	100

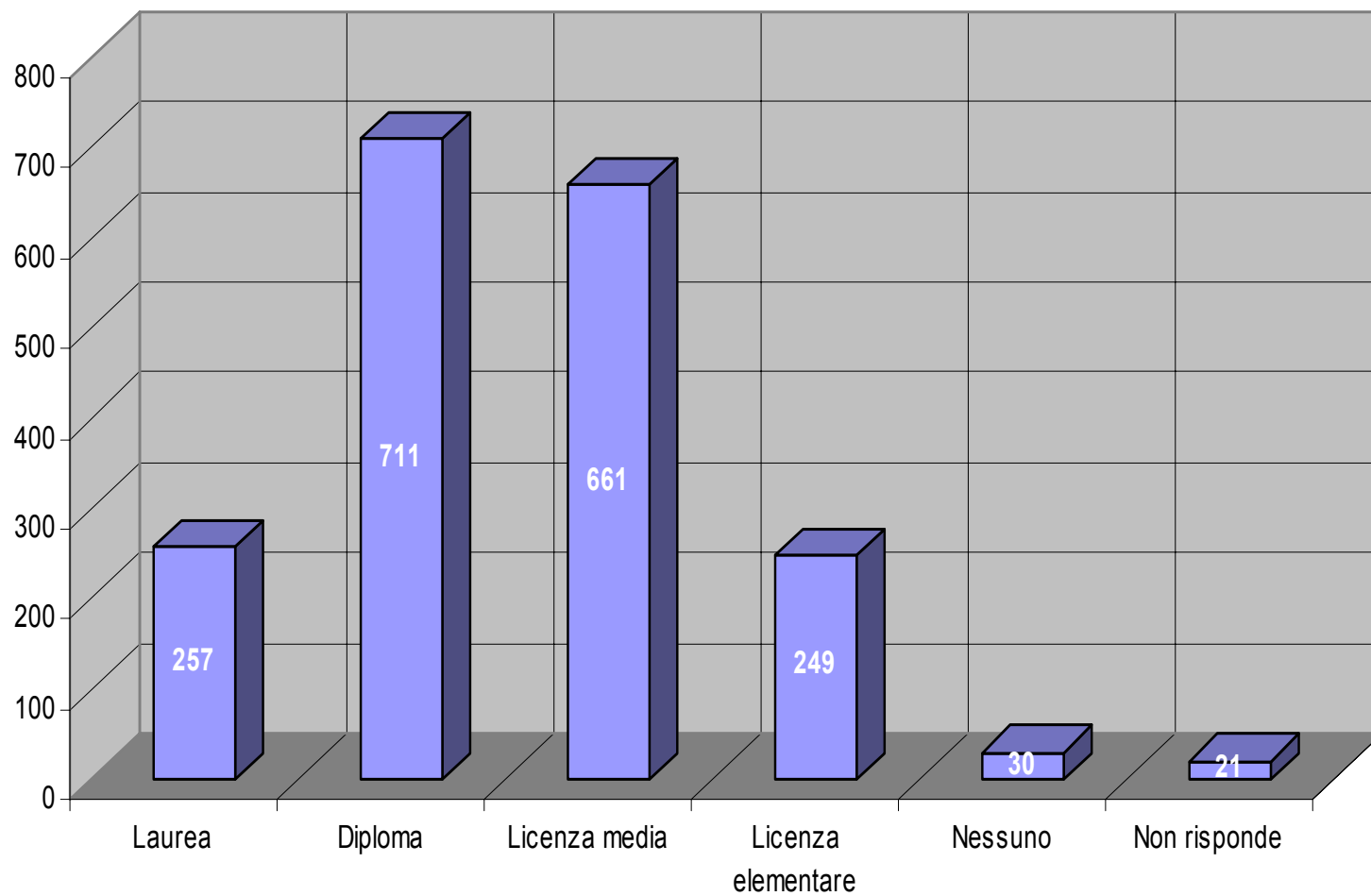
Domanda 16 AMM-21 SAN: Genere degli intervistati



Domanda N°17 AMM-22 SAN

Scolarità degli intervistati	Numero risposte	%
Laurea	257	13
Diploma	711	37
Licenza media	661	34
Licenza elementare	249	13
Nessuno	30	2
Non so/non risponde	21	1
<i>Totale</i>	1929	100

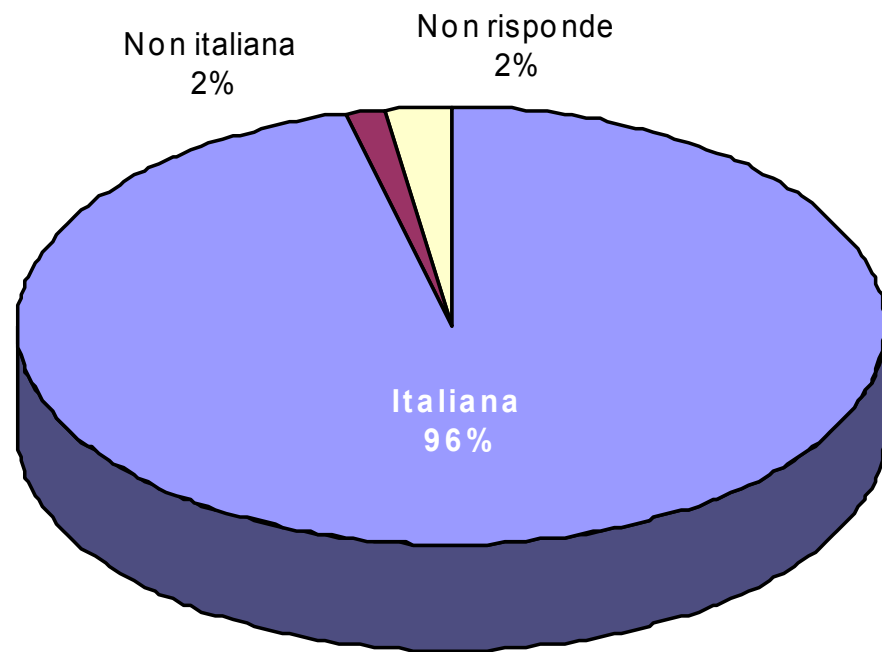
Domanda 17 AMM-22 SAN: Scolarità degli intervistati



Domanda N°18 AMM-23 SAN

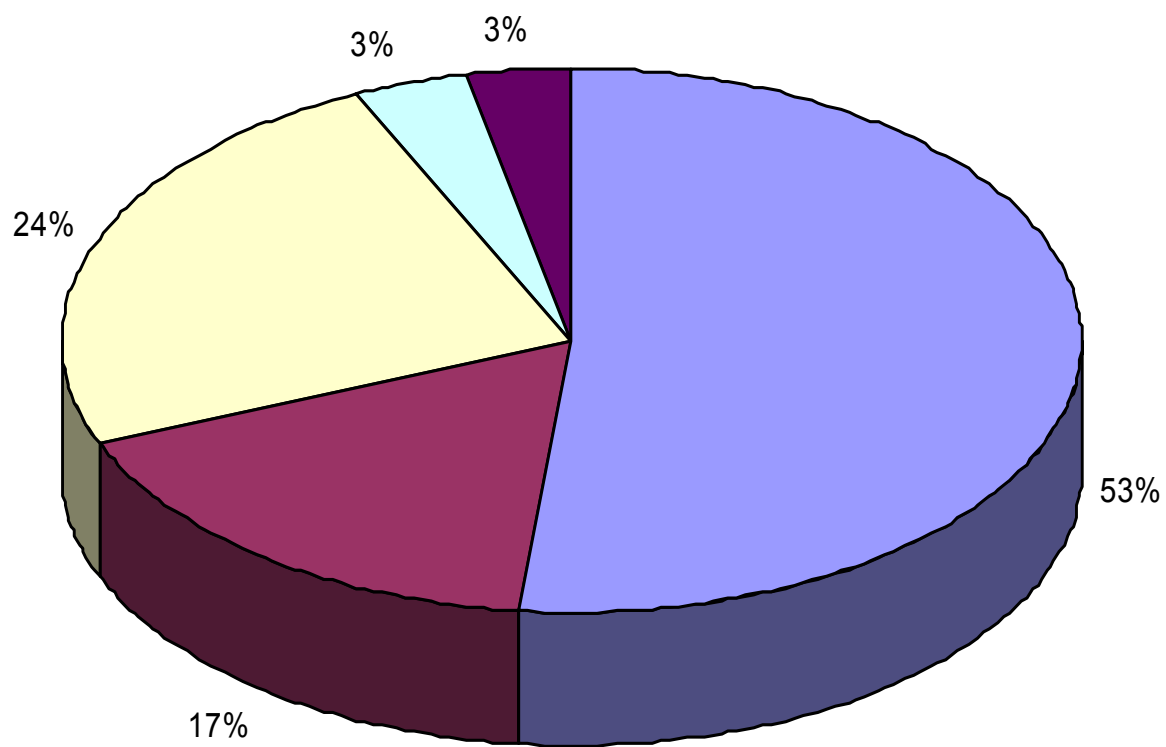
Nazionalità degli intervistati	Numero risposte	%
Italiani	1853	96,1
Non italiani	29	1,5
Non risponde	47	2,4
<i>Totale</i>	1929	100

Domanda 18 AMM-23 SAN: Nazionalità intervistati



Europa Comunitaria	15	52 %
<i>Francia</i>	2	
<i>Germania</i>	1	
<i>Olanda</i>	1	
<i>Romania</i>	10	
<i>Spagna</i>	1	
Europa Non Comunitaria	5	17 %
<i>Albania</i>	2	
<i>Russia</i>	2	
<i>Turchia</i>	1	
Africa	7	24 %
<i>Algeria</i>	1	
<i>Capo Verde</i>	1	
<i>Ghana</i>	2	
<i>Marocco</i>	1	
<i>Tunisia</i>	2	
Asia	1	3 %
<i>Sri Lanka</i>	1	
Americhe	1	3 %
<i>Brasile</i>	1	

Domanda 18 AMM-23 SAN: Aree di provenienza stranieri



■ EU

■ NON EU

■ AFRICA

■ ASIA

■ AMERICHE

Conclusioni

Sulla scorta della metodologia seguita e della numerosità del campione da cui si sono ottenuti i risultati, è possibile individuare conclusioni chiare e possibili ipotesi di intervento.

Di seguito, quali conclusioni desunte, si sintetizzano i giudizi emergenti dal riepilogo delle indicazioni fornite dall'utenza.

Area tematica	Fattore	Giudizi
Logistica	Accessibilità	L'85% degli intervistati ha espresso un parere positivo alla domanda, solamente il 12% si è espresso in senso negativo. Il 2% non fornisce risposta
	Segnaletica	Ritenuta adeguata dal 69% degli intervistati ; non così per il 19 % del campione sondato. Il 6% ne evidenzia l'assenza. Il 5% non risponde
	Locali	Accoglienti per il 71% degli utenti; al contrario del 27% di loro che esprimono giudizio avverso. Il 2% non risponde

Area tematica	Fattore	Giudizi
Orari	Fruibilità orario	L'89% degli intervistati ritiene che giorni e fasce orarie di apertura al pubblico siano adeguate. Soltanto l'8% dissente. Il 3% non risponde
	Orario di Apertura	Conferma il rispetto degli orari di apertura al pubblico l'89% degli intervistati contro il 6% che ne lamenta il mancato rispetto. Quest'ultima analoga percentuale di coloro che non forniscono risposta
	Orario di chiusura	L'orario di chiusura viene rispettato nel 78% delle risposte avute, non viene rispettato nel 6% dei casi. Non risponde il 16% degli intervistati

Area tematica	Fattore	Giudizi
Personale	Atteggiamento	Apprezzabili i giudizi <i>Buono</i> espressi su correttezza (61%), cortesia (58%), competenza (60%) e disponibilità (59%), anche tenendo conto dei valori <i>Sufficiente</i> dati per le analoghe voci, rispettivamente del 34%, 35%, 34% e 33%. Il giudizio <i>Scarso</i> viene fornito – rispettivamente – nel 4%, 5%, 4% e 7% delle risposte. L'1% le non risposte in ciascuno dei 4 giudizi
	Riconoscibilità	Portava il cartellino di riconoscimento il 78% degli operatori incontrati; non lo indossava il 13%; il 9% degli intervistati non fornisce risposta al riguardo
	Disponibilità	Gli operatori incontrati dall'utenza nell'89% delle volte si sono mostrati disponibili a dare informazioni utili a fruire delle prestazioni; l'8% non rileva tale comportamento. Il 3% non risponde
	Preparazione (1198 questionari SAN)	Gli esiti al quesito posto ritornano valori del 38% per <i>Ottimo</i> , 47% per <i>Buono</i> , 13% per <i>Sufficiente</i> , 1% <i>Insufficiente</i> e 1% <i>Non risponde</i>

Area tematica	Fattore	Giudizi
Privacy	Rispetto della riservatezza	L'84% degli intervistati ritiene aver avuto sufficientemente tutelata la riservatezza; un altro 13% avverte scarsa o nulla la tutela di tale aspetto; il 4% non fornisce risposte
Tempi di attesa	Tempo di attesa per l'ingresso in ambulatorio o ufficio	Oltre un terzo dei rispondenti (36%) accede entro 15 minuti dall'inizio dell'attesa; un altro 36% procede entro i trenta minuti; il 17% entro l'ora, il 10% con attese superiori ai 60 minuti
	Tempo di attesa per fruire della prestazione (1198 questionari SAN)	34% entro la settimana, 35% entro il mese, 14% entro i 60 giorni, 9% oltre i 60 giorni. Non risponde l'8% del campione
Prenotazione	Giudizio sul servizio prenotazione (1198 questionari SAN)	Il 68% è soddisfatto, 13% coloro che si dichiarano poco soddisfatti del servizio prenotazione; 7% i non soddisfatti, il 12% non fornisce risposta

