



Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo

Unità Operativa



Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP

Responsabile D.^{ssa} *Fatima Mannino*

Satisfaction 2010

Indagine di rilevazione del giudizio dell'utenza in merito a prestazioni e servizi fruiti nelle strutture della ASP di Palermo

Coordinamento attività di rilevazione, elaborazione dati, testo e grafica Dott. *Rosario Celsa*

Indagine di rilevazione della *customer satisfaction*
svolta nel mese di Ottobre 2010
dagli Operatori dei Punti Informativi URP e
da personale dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo

INDICE

1. Finalità
2. Contesto normativo
3. Impegni delle PP.AA.
4. Introduzione alla *customer satisfaction* 2010
5. Organizzazione della rilevazione
 - Oggetto
 - Riferimento (*target*)
 - Obiettivo
 - Durata
 - Periodo
 - Orari
 - Campione
 - Strumento di rilevazione
 - Modalità di somministrazione
 - Personale
 - Informazione e pubblicizzazione dell'iniziativa
6. Risultati della rilevazione

1 – Finalità

Finalità della rilevazione è di dare voce ai soggetti che partecipano al servizio per valutare la misura del loro gradimento.

Finalità dell'attività di rilevazione é di contribuire a:

- favorire vicinanza ed ascolto della platea dei fruitori dei servizi
- rendere l'ascolto momento sostanziale di partecipazione
- divulgare e favorire la cultura della partecipazione alla valutazione dei servizi
- valorizzare la “voce di ritorno” di chi fruisce dei servizi
- stimolare una progettualità ampia dei servizi, che sia inclusiva dei partecipanti piuttosto che a prevalente guida verticistica

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

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

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

Il decreto del presidente del consiglio dei ministri 10 Maggio 1995

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 24 Marzo 2004

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

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 (*inputs*), ad una cultura della valutazione e dei risultati (*outputs ed outcomes*).

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 nell':

- 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 - Gli impegni delle PP.AA.

La Direttiva 24 Marzo 2004 richiede alle PP.AA. l'assunzione di precisi impegni:

- 1- svolgimento di periodiche rilevazioni della qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini
- 2- garanzia di idonea diffusione dei risultati della rilevazione
- 3- sviluppo della cultura della misurazione e del miglioramento continuo della qualità
- 4- formazione e maturazione di specifiche competenze professionali per la progettazione e la gestione delle indagini sulla qualità percepita

4 – Introduzione alla *Satisfaction* 2010

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 assicurata un'attenzione sempre nuova, tale da poterla rendere di volta in volta coinvolgente e pregante, pur nel rispetto di fasi, criteri, modalità e strumenti che – adottati sin dall'inizio dell'esperienza e mantenuti con nel tempo – ne fanno un'azione connotata da intenti di professionalità e valenza metodologica.

5 – Organizzazione della rilevazione

Oggetto: é la qualità percepita del servizio fruito

Riferimento (*target*) : il cittadino, fruitore dei servizi

Obiettivo: indagare il livello di soddisfazione dei fruitori del servizio

Durata della rilevazione: 10 giorni lavorativi consecutivi

Periodo della rilevazione: ultime due settimane di Ottobre 2010

Orari della rilevazione: dalle ore 10:00 alle ore 12:00

Campione: 2000 persone, circa, utenti in uscita da ambulatori ed uffici

Strumento di rilevazione: questionario

Modalità di somministrazione: personale e diretta

Personale: Operatori dei Punti Informativi URP ed altro personale aziendale

Informazione e pubblicizzazione dell'iniziativa

5.1 – Organizzazione della rilevazione

Oggetto della rilevazione

é la qualità percepita dai fruitori delle varie tipologie di servizi, attività e prestazioni erogate dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Palermo.

5.2 – Organizzazione della rilevazione

Riferimento della rilevazione (*target*)

é dato dalla platea di coloro che sperimentano la fruizione di uno dei servizi/prestazioni in una delle strutture aziendali, avendo – così – modo di maturare un giudizio dell'esperienza vissuta.

Pertanto, si sono avvicinati utenti in uscita da ambulatori ed uffici dell'Azienda informati anche verbalmente dell'iniziativa e consenzienti alla partecipazione.

5.3 – Organizzazione della rilevazione

Obiettivo della rilevazione

é quello di indagare/misurare il livello di soddisfazione maturato da coloro che hanno avuto modo di partecipare ad uno dei servizi sperimentando la fruizione di una prestazione.

5.4 – Organizzazione della rilevazione

Durata della rilevazione

Assecondando la prassi seguita nel corso degli anni, si è convenuto di condurre la rilevazione durante 10 giorni lavorativi consecutivi durante due settimane.

5.5 – Organizzazione della rilevazione

Periodo di rilevazione

La rilevazione è stata condotta sul campo durante le ultime due settimane del mese di Ottobre 2010

5.6 – Organizzazione della rilevazione

Orari di rilevazione

Al fine di poter contare su di una platea di soggetti che avessero avuto modo di vivere l'esperienza-servizio, si è concentrata l'attività di ricerca dei soggetti da sottoporre ad indagine nella fascia oraria che va dalle ore 10:00 alle ore 12:00, per consentire che l'afflusso di utenza mattutina cominciasse a defluire da ambulatori ed uffici.

5.7 – Organizzazione della rilevazione

Campione

In virtù della considerevole numerosità dell'universo dei soggetti potenzialmente fruitori dei servizi aziendali e posto questo fattore in stretta correlazione con la limitatezza delle risorse complessivamente disponibili, fra cui il numero di coloro che hanno condotto sul campo la rilevazione, si è scelto di assumere in 2000 il numero di soggetti da sottoporre alle domande del questionario.

La scelta di tale numerosità trova, inoltre, conforto nella possibilità di condurre confronti temporali fra le diverse ed analoghe indagini compiute negli anni passati, in cui – pure – il campione era dello stesso ordine di grandezza.

5.8.1 – Organizzazione della rilevazione

Lo strumento utilizzato: il questionario

L'approccio all'attività di rilevazione del giudizio di gradimento dei servizi è di tipo quantitativo ed inteso a misurare sia il fenomeno che sua entità; in stretta connessione con la natura della rilevazione, come strumento di rilevazione si è utilizzato un questionario.

Un questionario, rigidamente strutturato con domande chiuse o guidate, consente un'agile classificazione dei giudizi entro schemi stabili e predisposti.

Il questionario è stato predisposto in due versioni parzialmente 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 i differenti aspetti propri e caratteristici delle due diverse aree dei servizi resi.

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.

5.8.2 – Organizzazione della rilevazione

Il questionario: aree tematiche e fattori sondati

I due questionari sono stati approntati al fine di sondare alcune aree tematiche di rilevanza in sanità, focalizzando in particolare su:

1- aspetti logistici

2- aspettative di fruibilità

3- tempi di attesa

4- giudizio sul personale,

5- rispetto dei dati personali (*privacy*)

6- conoscenza dell'URP

7- un gruppo finale di domande inerenti aspetti socio-demografici

5.8.3 – Organizzazione della rilevazione

Il questionario: aree tematiche e fattori sondati

Aree tematiche	Fattori
Logistica	Accessibilità, segnaletica, locali
Fruibilità	Orari di apertura e chiusura, loro rispetto e comunicazione all'utenza
Tempi di attesa	Tempo di attesa fra prenotazione ed 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
<i>Privacy</i>	Rispetto della <i>privacy</i> dell'utenza in ogni fase della presenza all'interno delle strutture aziendali
Ufficio Relazioni con il Pubblico-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

5.8.4 – Organizzazione della rilevazione

Il questionario: 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.

5.8.5 – Organizzazione della rilevazione

Il questionario: 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.

5.8.6 – Organizzazione della rilevazione

Il questionario: 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.

5.8.7 – Organizzazione della rilevazione

Il questionario: 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.

5.8.8 – Organizzazione della rilevazione

Il questionario: aree tematiche e fattori sondati

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

5.9 – Organizzazione della rilevazione

Modalità di somministrazione del questionario

Il questionario è stato somministrato personalmente dal personale incaricato direttamente ai soggetti scelti come campione della rilevazione.

La scelta della somministrazione diretta e personale, se da un lato impegna direttamente gli operatori d'altro canto garantisce – obiettivo non secondario – un approccio ed un contatto diretto con gli utenti; azione – quest'ultima – che, se ben gestita, consente di “tenere vicini i clienti”.

La somministrazione diretta e personale, per di più condotta su quasi tutto il campione dal personale URP, consente di “presentare” il questionario, spiegandolo - ove necessario - ed accompagnandone la somministrazione domanda per domanda.

5.10.1 – Organizzazione della rilevazione

Il personale incaricato della somministrazione

Il questionario è stato somministrato personalmente dal personale in servizio nei Punti Informativi URP, dove presenti, e da altri operatori dell'Azienda in quegli ambiti dove non è presente un Punto Informativo URP.

Tali ultimi operatori sono stati individuati dai Responsabili delle strutture prive di Punto URP e comunicate alla Unità Operativa, preventivamente e su specifica richiesta di quest'ultima, prima della rilevazione da condurre sul campo con l'intento di renderli parte in ognuna delle fasi dell'iniziativa.

Ad ognuno dei partecipanti, in sede di riunioni preparatorie, sono stati ribaditi alcuni accorgimenti cui attenersi durante le fasi di somministrazione, primo fra tutti quello di esibire il cartellino identificativo.

5.10.2 – Organizzazione della rilevazione

Il personale incaricato della somministrazione

Strutture	Operatori	Strutture	Operatori
Distretto di Cefalù	Sig. M. Turchio	Distretto di Carini	Sig. R. Pizzo
Distretto di Petralia Sottana P.O. <i>Madonna dell'Alto</i>	Sig. ^a S. Greco	Distretto di Misilmeri	Sig.C. Tirrito Sig.G. Di Franza
Distretto di Termini Imerese	Sig. F. Madonia	ex Distretto 10 di Palermo	Sig. ^a R. Colonna
P.O. <i>Cimino</i>	Sig. ^a G. Messina	ex Distretto 11 di Palermo	Sig. S. Falci
Distretto di Corleone P.O. <i>Dei Bianchi</i>	Sig. ^a C. Marchese	P.O. <i>Ingrassia</i>	Sig. A. Casamento
Distretto di Lercara Friddi P.O. <i>Regina Margherita</i>	Sig. ^a F. Di Giorgio	ex Distretto 12 di Palermo	Sig. ^a E. Alaimo Sig. ^a M. Scaletta
Distretto di Partinico P.O. <i>Civico</i>	Sig. L. Inghilleri	ex Distretto 13 di Palermo	Sig. G. Fontana

5.10.3 – Organizzazione della rilevazione

Il personale incaricato della somministrazione: il riepilogo dei dati

A somministrazione ultimata, gli operatori procedono alla raccolta dei questionari ed al primo lavoro di sintesi numerica.

Il riepilogo dei dati viene curato dai singoli operatori che hanno condotto la rilevazione ed è relativo ai dati dei questionari somministrati; gli operatori curano l'inserimento dei dati dei questionari riportandoli su due *files* di excel (uno per i questionari amministrativi ed uno per i questionari sanitari) creati appositamente per consentire la formazione delle singole banche-dati.

Infine, ognuno degli operatori invia i due *files* alla sede Unità Operativa dove si procede a mettere insieme i dati pervenuti dalle singole strutture, definendo il volume complessivo della banca-dati risultante dalla somministrazione complessiva e che si pone alla base dell'analisi e del presente lavoro.

5.11 – Organizzazione della rilevazione

Informazione e pubblicizzazione dell'iniziativa

Propedeutica all'inizio dell'indagine di *customer satisfaction* è la comunicazione ai Responsabili delle strutture ove si andrà a condurre 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 di strutture prive di Punti Informativi URP viene richiesto di individuare un operatore da comunicare, preventivamente all'inizio della rilevazione, al fine di farlo partecipare ad ogni momento della preparazione dell'attività.

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	Questionari somministrati	%
Uffici amministrativi (AMM)	612	37
Strutture sanitarie (SAN)	1060	63
Totale	1672	100

Uffici Amministrativi (AMM)	Questionari somministrati	%
Anagrafe Assistiti	68	11
Esenzione Ticket	55	9
Assistenza all'estero	35	6
Assistenza Indiretta	31	5
Autorizzazione Farmaci	51	8
Cassa Riscossione Ticket	90	15
Medicina Legale e Fiscale	40	7
UVG e ADI	32	5
Ufficio H	32	5
Autoriz. ^{ne} erogazione protesi, presidi, ausili	50	8
Prenotazione	106	17
Rilascio SDO	22	4
<i>Totale Questionari AMM</i>	612	100

Strutture sanitarie (SAN)	Questionari somministrati	%
Distretti	821	77
Presidi ospedalieri	239	23
<i>Totale Questionari SAN</i>	1060	100

Strutture sanitarie (SAN)	Questionari somministrati	%
Consultori	48	5
NPI	51	5
Farmacia	61	6
Igiene Pubblica	39	4
Ambulatori specialistici	861	81
<i>Totale Questionari SAN</i>	1060	100

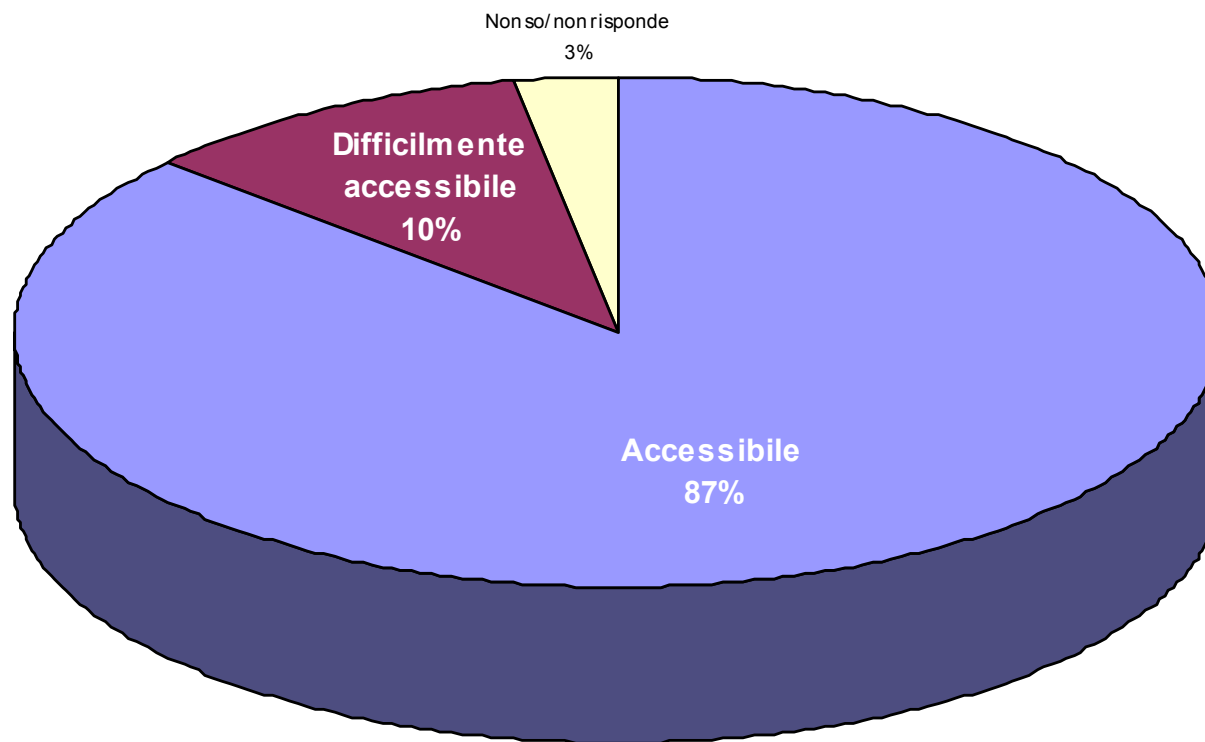
Distretti	Questionari somministrati	%
Distretto di Cefalù	60	7
Distretto di Petralia Sottana	26	3
Distretto di Termini Imerese	49	6
Distretto di Bagheria	85	10
Distretto di Corleone	34	4
Distretto di Lercara Friddi	42	5
Distretto di Partinico	39	5
Distretto di Carini	60	7
Distretto di Misilmeri	56	7
ex Distretto 10 - Palermo	91	11
ex Distretto 11 – Palermo	77	9
ex Distretto 12 – Palermo	93	11
ex Distretto 13 - Palermo	109	13
<i>Totale questionari</i>	821	100

Presidi ospedalieri	Questionari somministrati	%
<i>Madonna SS dell'Alto – Petralia Sottana</i>	25	10
<i>Cimino – Termini Imerese</i>	54	23
<i>Dei Bianchi - Corleone</i>	22	9
<i>Regina Margherita – Palazzo Adriano</i>	20	8
<i>Civico – Partinico</i>	24	10
<i>Ingrassia – Palermo</i>	80	33
<i>Albanese - Palermo</i>	14	6
<i>Totale Questionari</i>	239	100

Domanda N°2

Secondo Lei il servizio è:	Numero risposte	%
Accessibile	1451	87
Difficilmente accessibile	175	10
Non sa/non risponde	46	3
<i>Totale</i>	1672	100

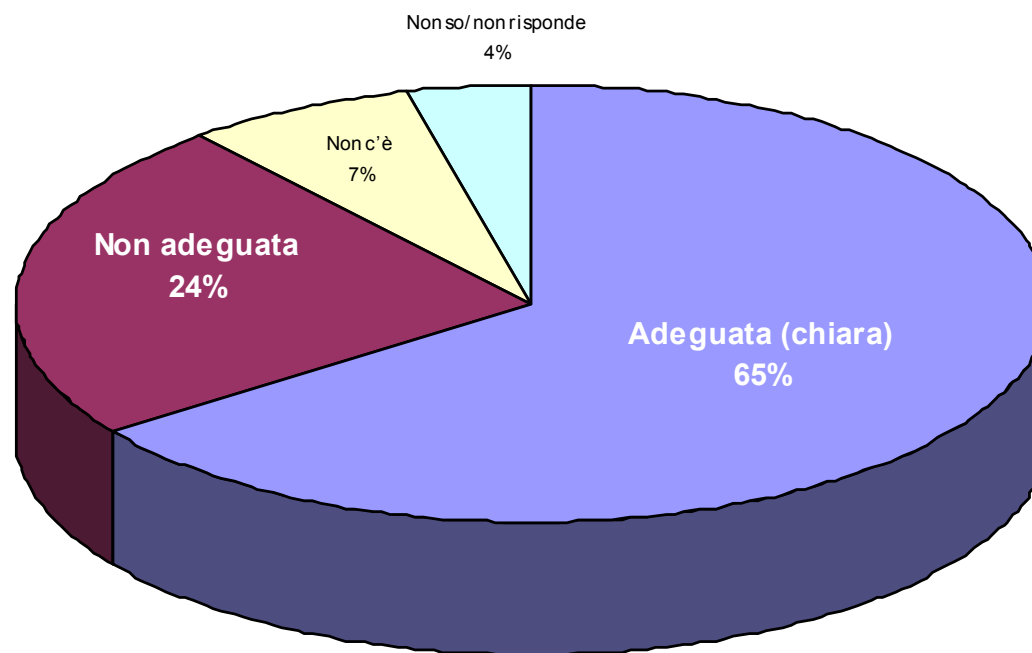
Domanda 2 Giudizio sul servizio



Domanda N°3

La segnaletica è:	Numero risposte	%
Adeguate	1089	65
Non adeguate	397	24
Non c'è	120	7
Non sa/non risponde	66	4
<i>Totale</i>	1672	100

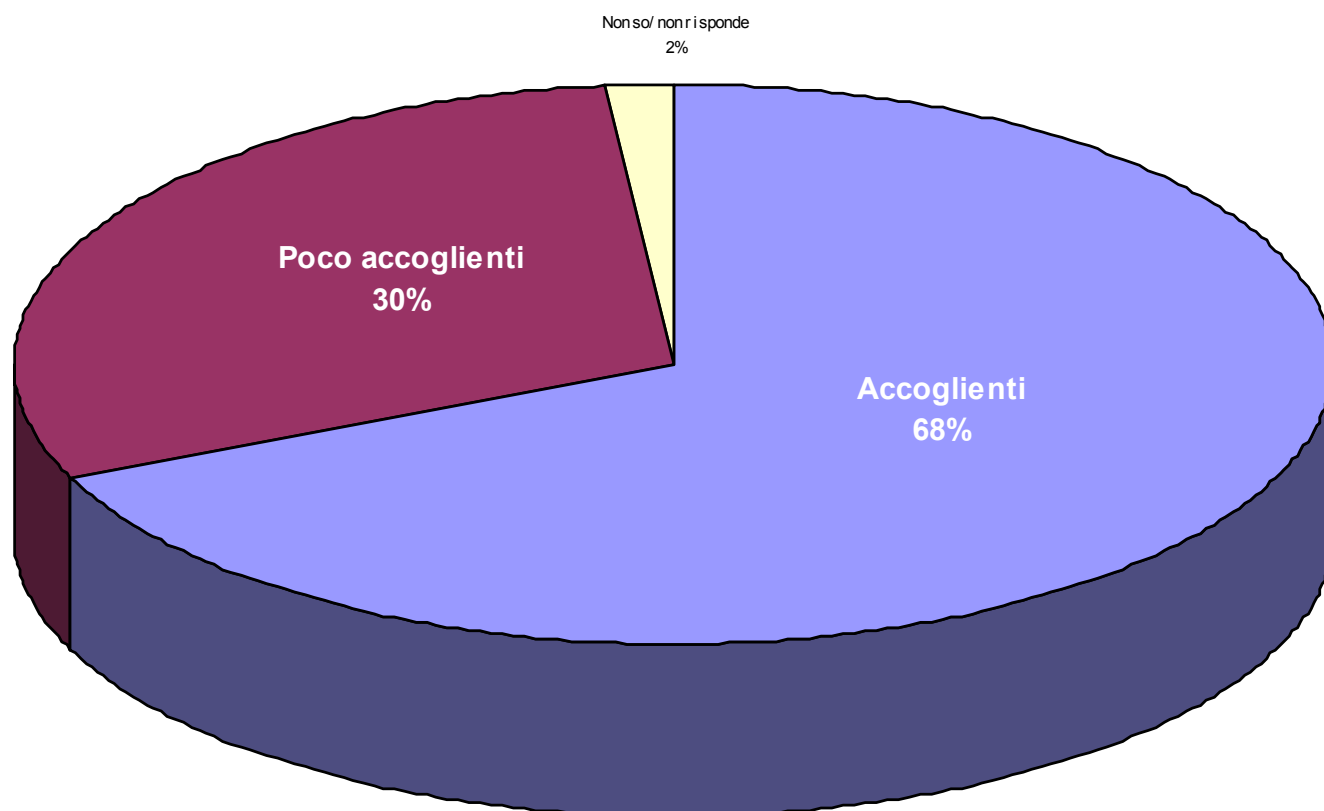
Domanda 3 Giudizio sulla segnaletica



Domanda N°4

I locali sono:	Numero risposte	%
Accoglienti	1142	68
Non accoglienti	501	30
Non sa/non risponde	29	2
<i>Totale</i>	1672	100

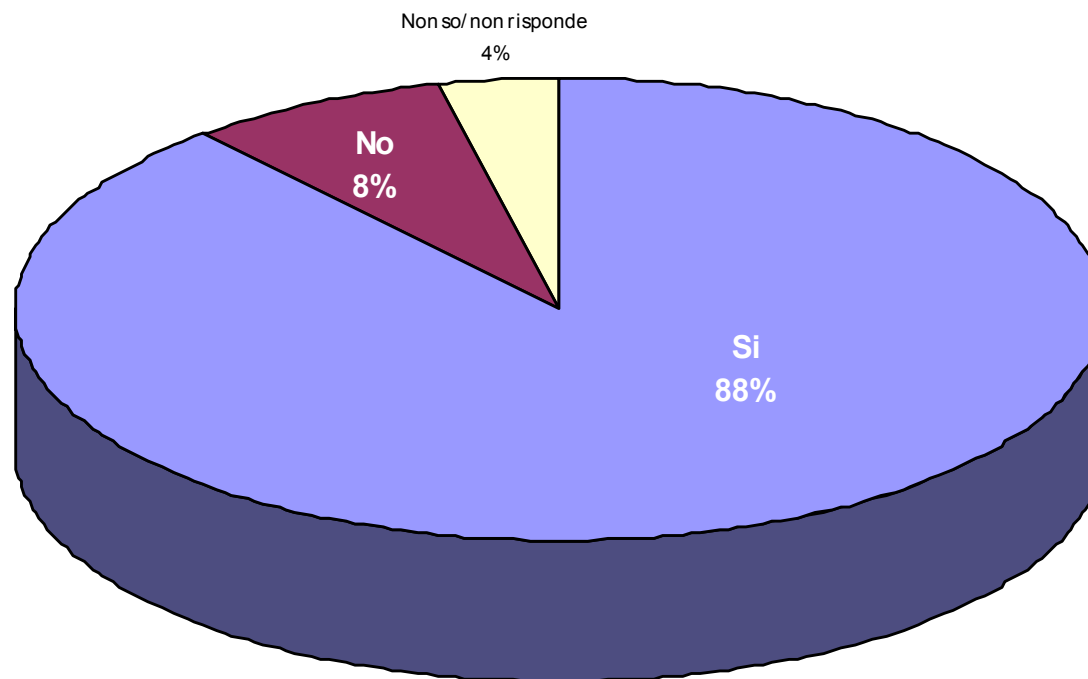
Domanda 4 Giudizio sui locali



Domanda N°5

L'orario di apertura al pubblico dell'Ufficio corrisponde alle Sue esigenze?	Numero risposte	%
Si	1480	89
No	130	8
Non sa/non risponde	62	4
<i>Totale</i>	1672	100

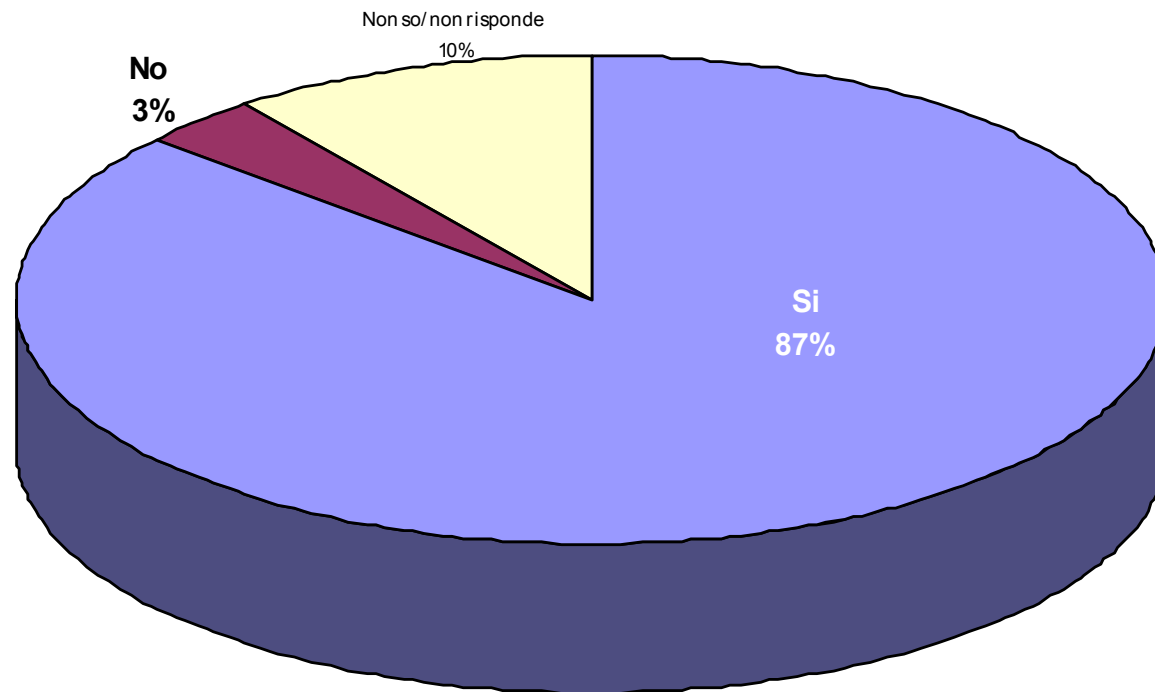
Domanda 5
L'orario di apertura corrisponde alle esigenze dell'utenza?



Domanda N°6

L'orario di apertura dell'Ufficio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico?	Numero risposte	%
Si	1445	86
No	53	3
Non sa/non risponde	174	10
<i>Totale</i>	1672	100

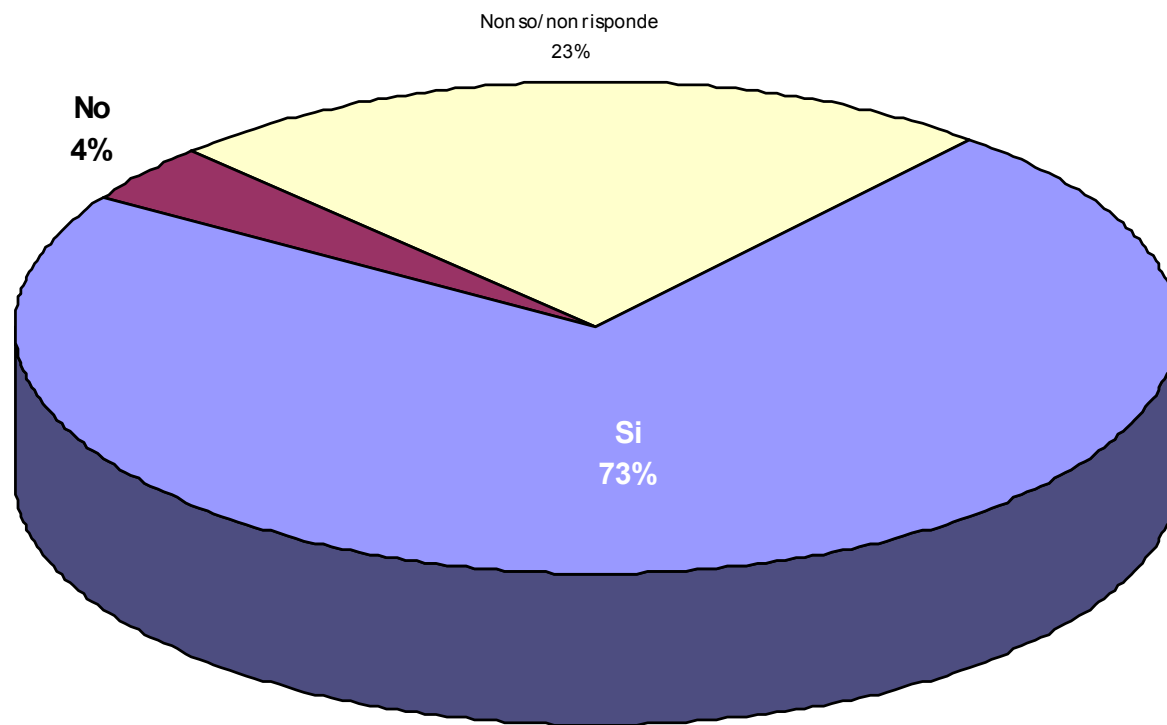
Domanda 6
Viene rispettato l'orario di apertura al pubblico ?



Domanda N°7

L'orario di chiusura dell'Ufficio corrisponde a quanto comunicato o affisso al pubblico?	Numero risposte	%
Si	1215	73
No	66	4
Non sa/non risponde	391	23
<i>Totale</i>	1672	100

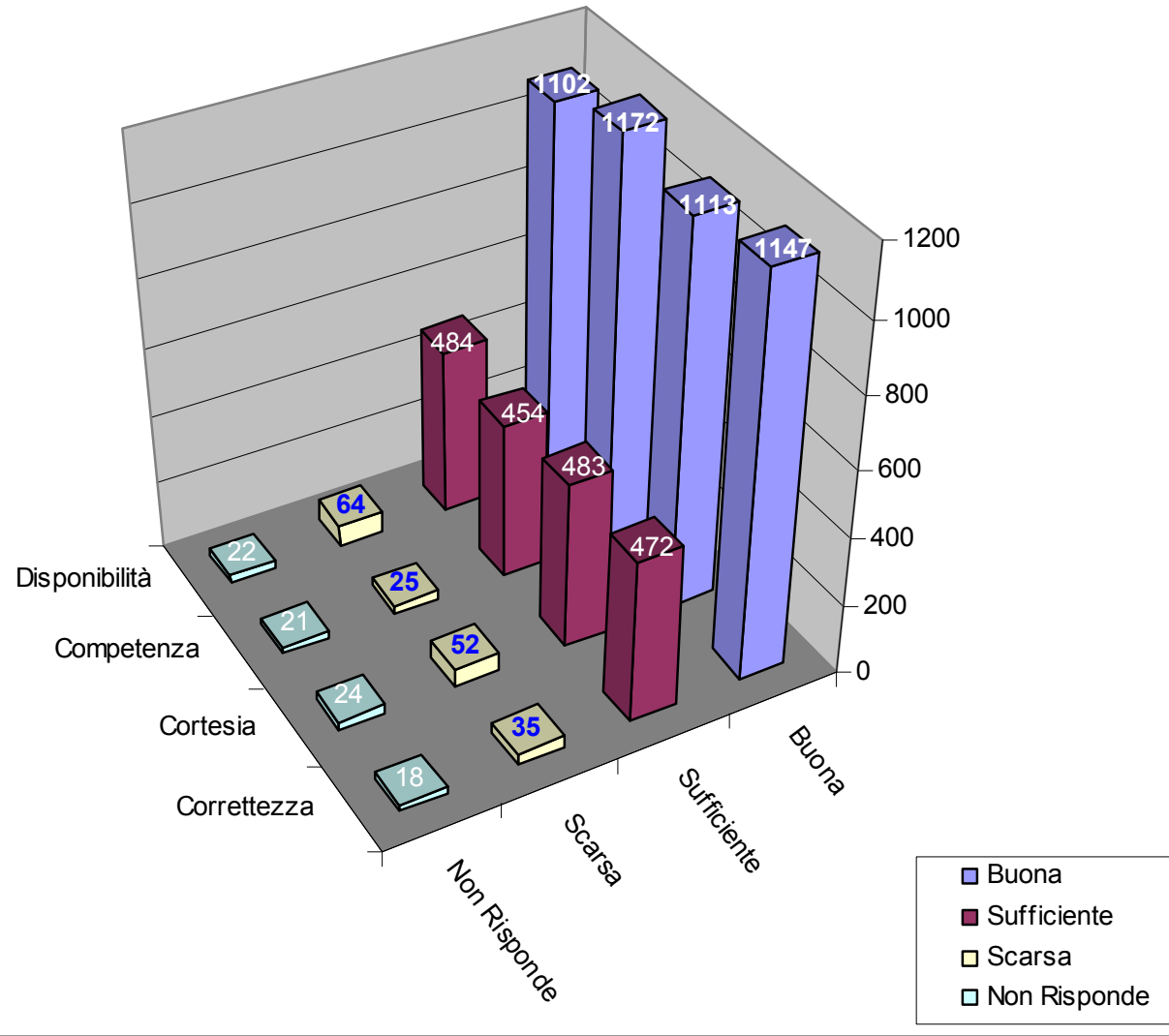
Domanda 7
Viene rispettato l'orario di chiusura ?



Domanda N°8

In riferimento agli operatori incontrati qual è la Sua opinione in merito a:	Correttezza	Cortesia	Competenza	Disponibilità
Buona	1147	1113	1172	1102
Sufficiente	472	483	454	484
Scarsa	35	52	25	64
Non sa/non risponde	18	24	21	22
<i>Totale</i>	1672	1672	1672	1672

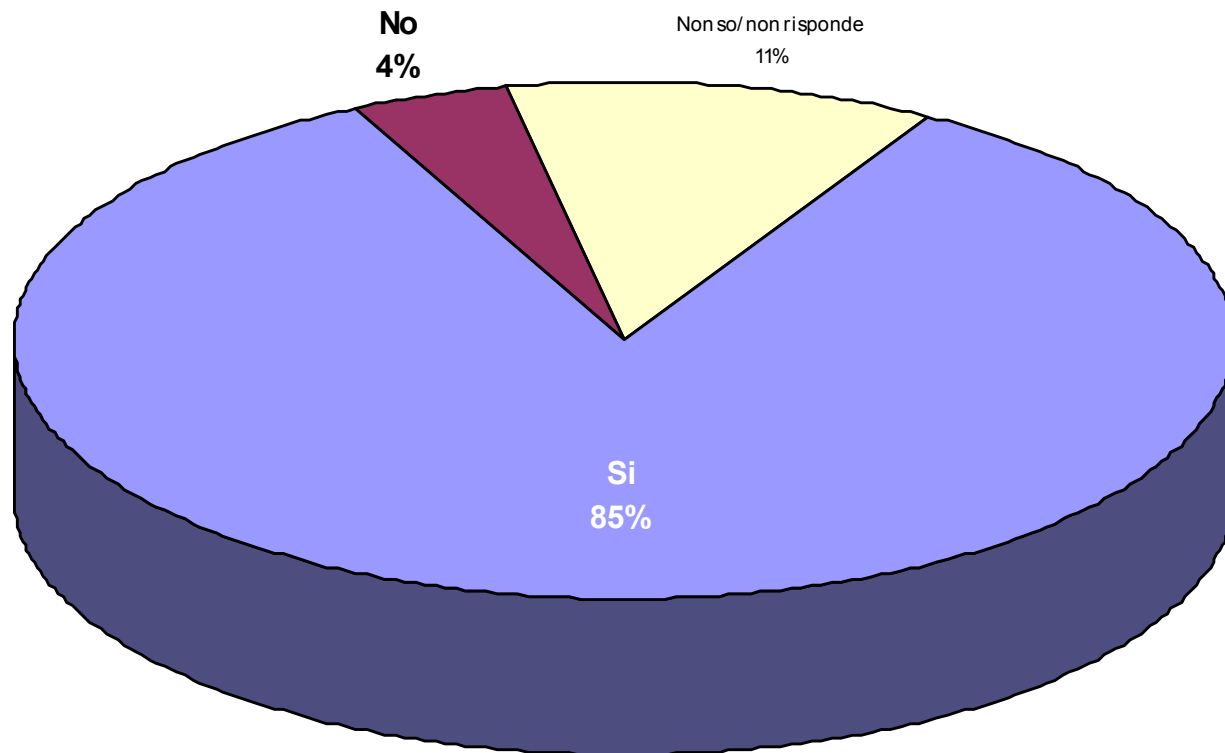
Domanda 8 Giudizio sul personale



Domanda N°9

Il personale che ha incontrato nel presidio portava il cartellino di riconoscimento?	Numero risposte	%
Si	1412	84
No	71	4
Non sa/non risponde	189	11
<i>Totale</i>	1672	100

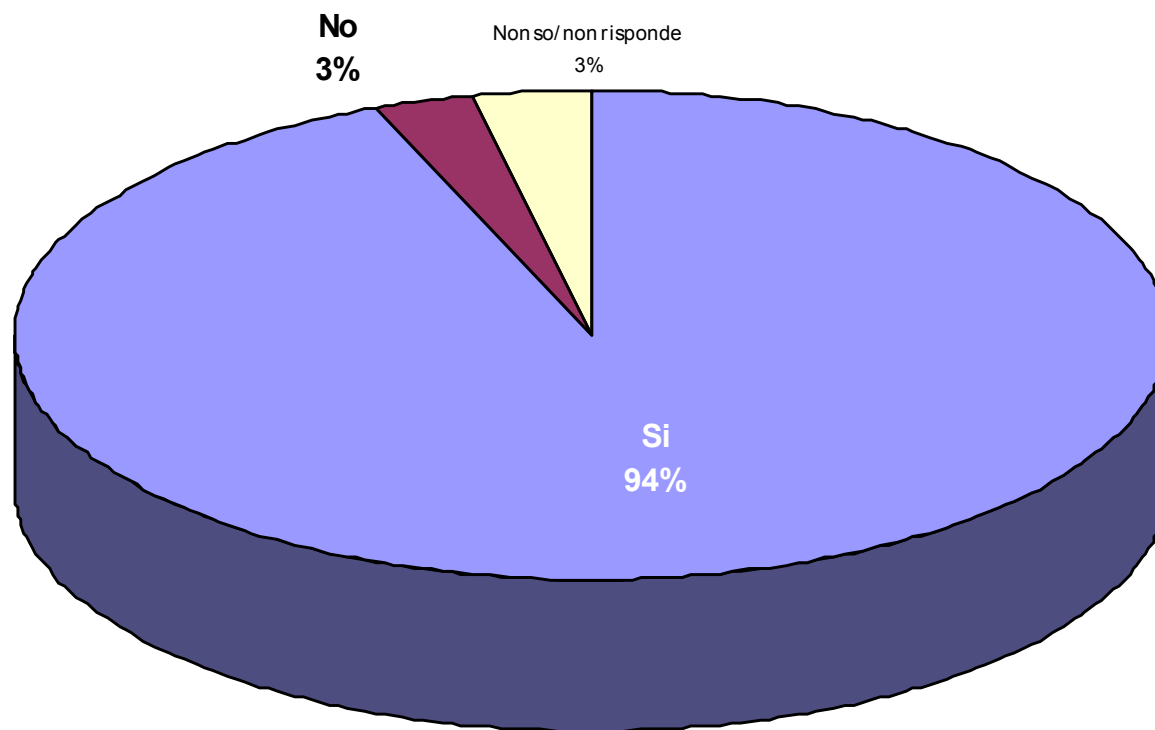
Domanda 9
Il personale indossava il cartellino di riconoscimento ?



Domanda N°10

Il personale le ha fornito le informazioni necessarie per fruire della prestazione?	Numero risposte	%
Si	1572	94
No	45	3
Non sa/non risponde	55	3
<i>Totale</i>	1672	100

Domanda 10
Il personale ha informato l'utenza ?



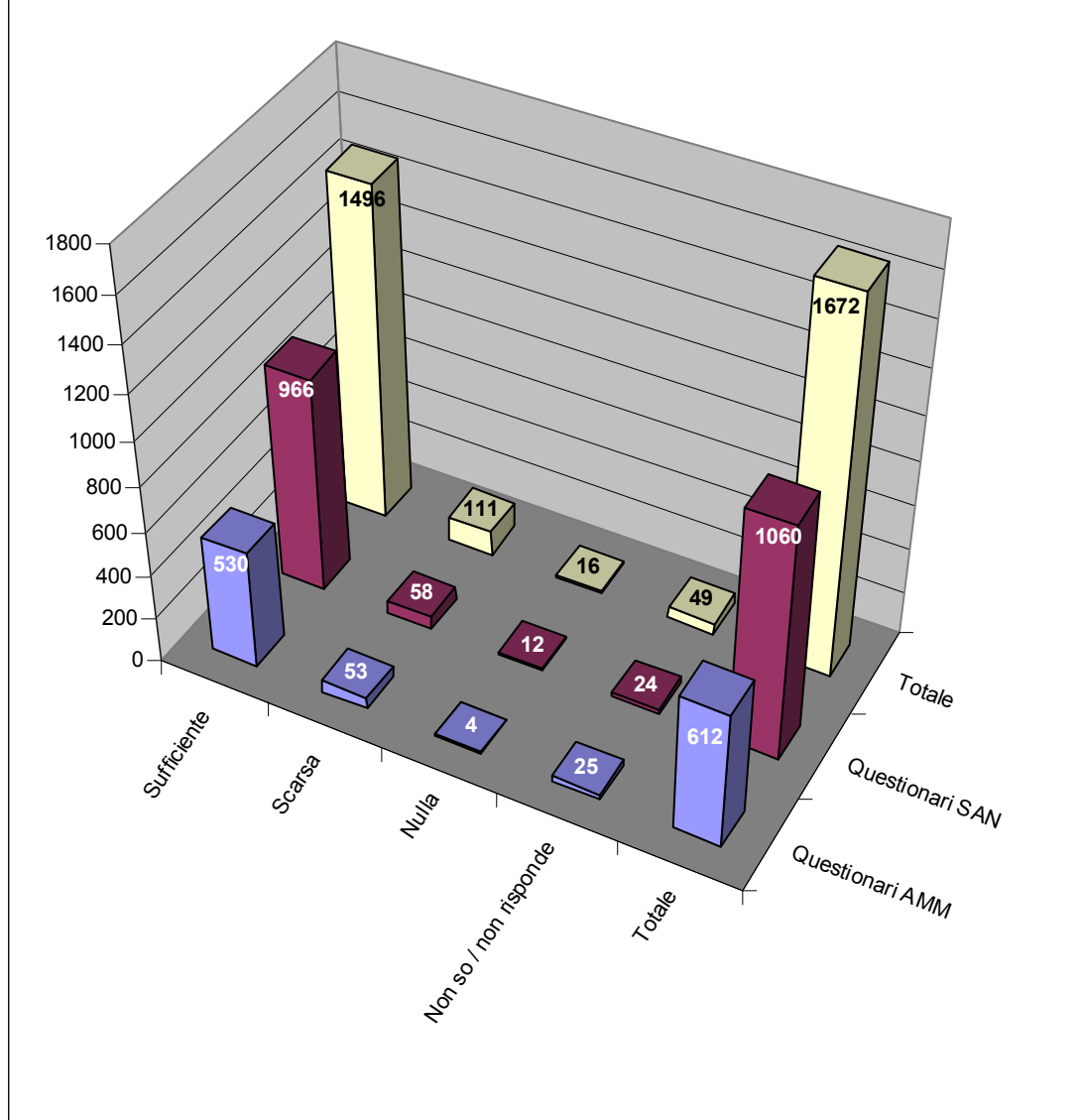
Domanda N°11 SAN

In relazione alle Sue aspettative ritiene che gli operatori hanno dimostrato preparazione professionale:	Numero risposte	%
Ottima	454	43
Buona	496	47
Sufficiente	85	8
Insufficiente	21	2
Non sa/non risponde	4	=
<i>Totale</i>	1060	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	1496	89
Scarso	111	7
Nulla	16	1
Non sa/non risponde	49	3
<i>Totale</i>	1672	100

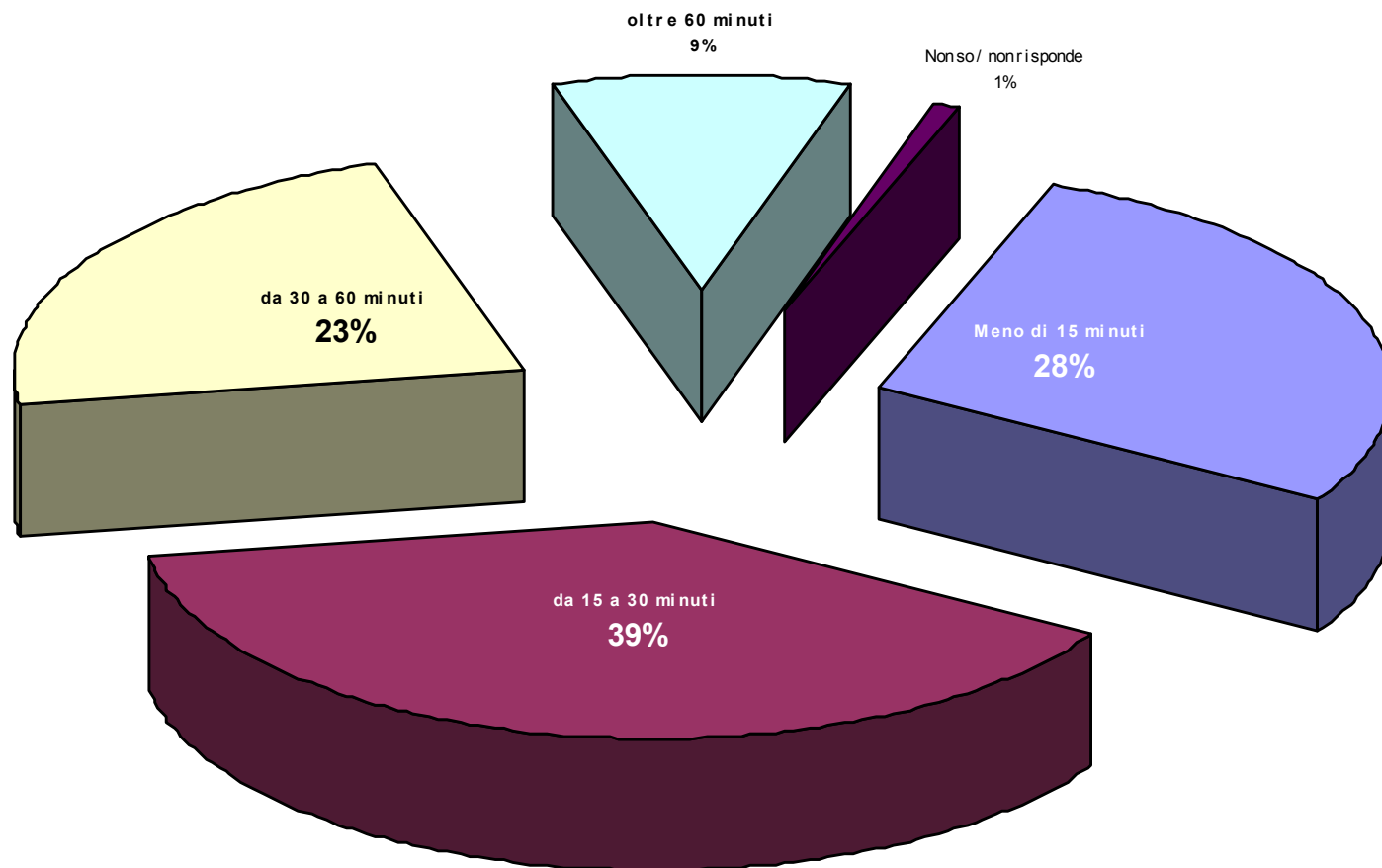
Domanda 11 AMM-12 SAN
Giudizio sul rispetto della *privacy*



Domanda N°12 AMM-13 SAN

Il tempo di attesa per l'ingresso in ambulatorio/ufficio è stato:	Numero risposte	%
Meno di 15 minuti	470	28
Da 15 a 30 minuti	651	39
Da 31 a 60 minuti	380	23
Oltre 60 minuti	157	9
Non sa/non risponde	14	1
<i>Totale</i>	1672	100

Domanda 12 AMM-13 SAN Tempo di ingresso in ambulatorio/ufficio



Domanda N°14 SAN

Quale modalità ha utilizzato per effettuare la prenotazione?	Numero risposte	%
Di presenza allo sportello prenotazioni	535	53
Per telefono	327	31
Si accede senza prenotazione	151	14
Non sa/non risponde	17	2
<i>Totale</i>	1060	100

Domanda N°15 SAN

Quale giudizio esprime per il servizio prenotazione?	Numero risposte	%
Soddisfacente	675	64
Poco soddisfacente	193	18
Non soddisfacente	47	4
Non sa/non risponde	145	14
<i>Totale</i>	1060	100

Domanda N°16 SAN

Il tempo di attesa per fruire della prestazione é stato:	Numero risposte	%
Meno di una settimana	296	28
Meno di un mese	497	47
Meno di due mesi	113	11
Oltre due mesi	88	8
Non so/non risponde	66	6
<i>Totale</i>	1060	100

Domanda N°17 SAN

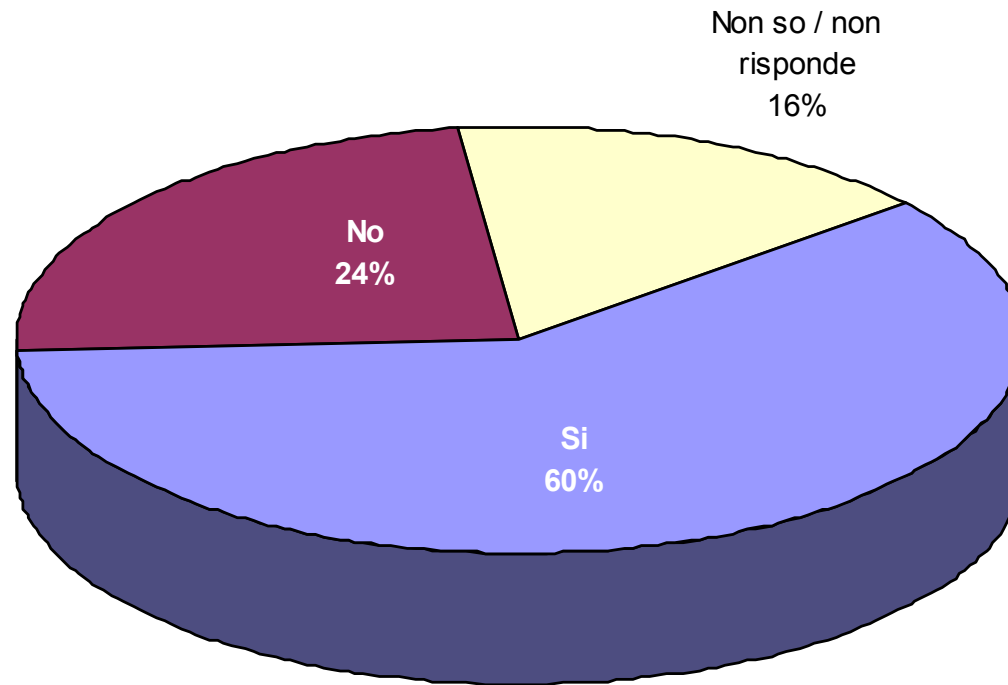
La diagnosi e/o la cure le sono state indicate:	Numero risposte	%
A voce	52	5
Per iscritto	328	31
In entrambi i modi	637	60
Non so/non risponde	43	4
<i>Totale</i>	1060	100

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	1008	60
No	401	24
Non so/non risponde	263	16
<i>Totale</i>	1672	100

Domanda 13 AMM-18 SAN

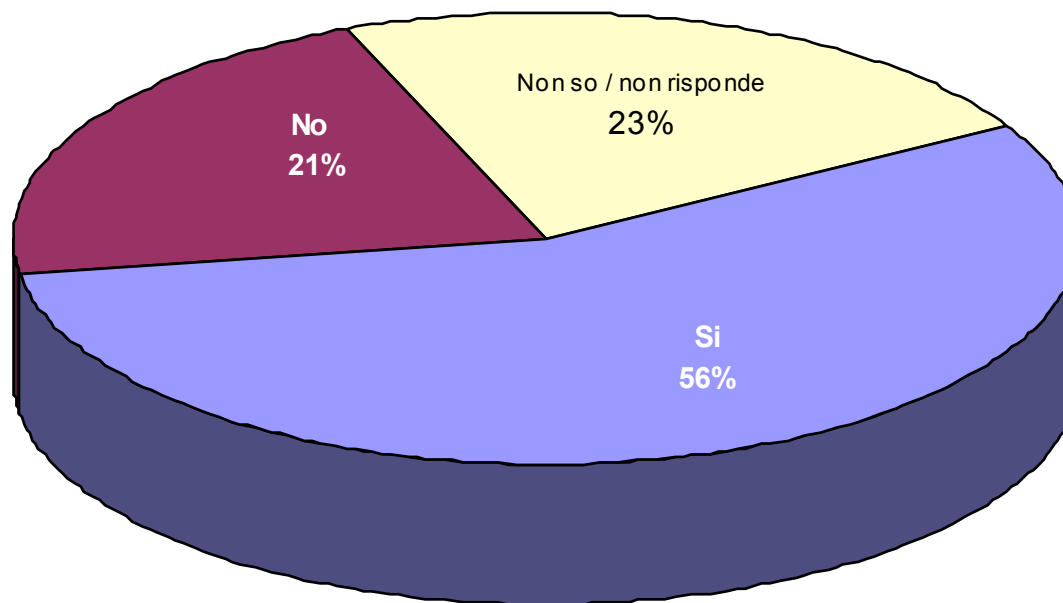
L'utenza è a conoscenza della possibilità di presentare reclami o proposte all'URP sul funzionamento dei servizi ?



Domanda N°14 AMM-19 SAN

Nel Distretto/P.O. esiste l'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP?	Numero risposte	%
Si	932	56
No	357	21
Non so/non risponde	383	23
<i>Totale</i>	1672	100

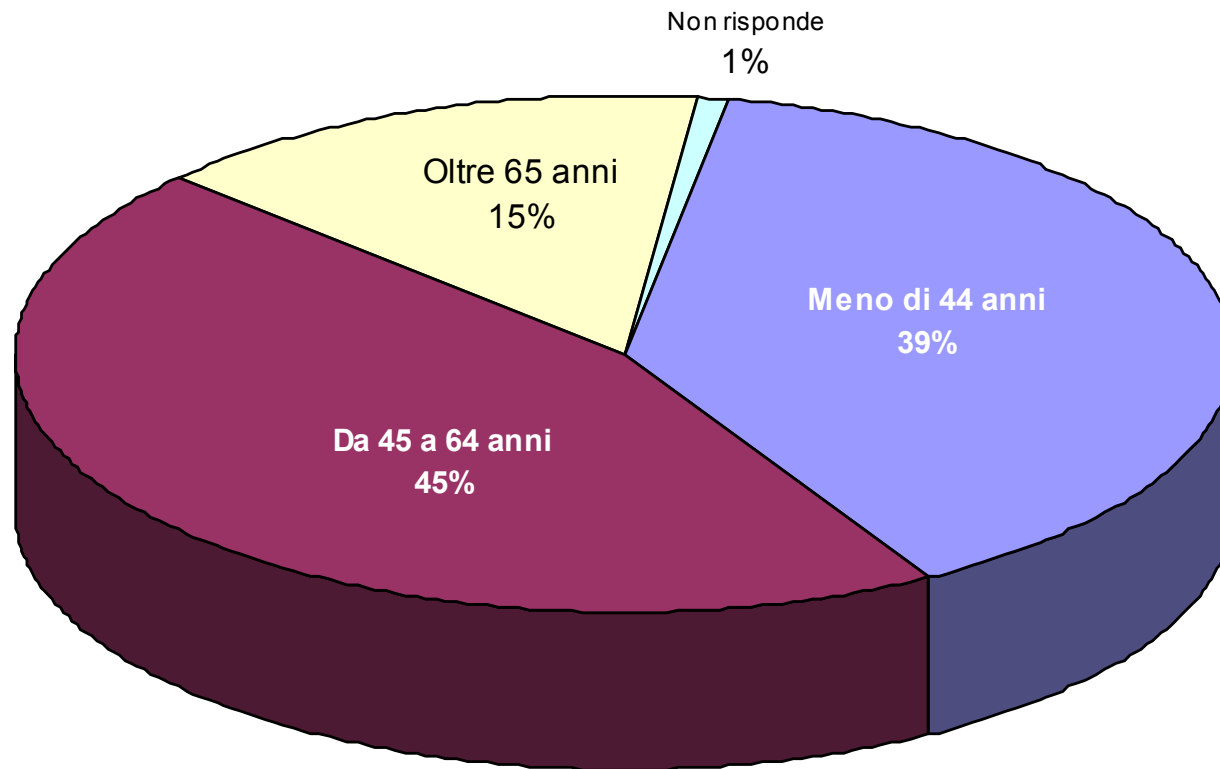
Domanda 14 AMM-19 SAN
L'utenza sà dell'esistenza dell'URP ?



Domanda N°15 AMM-20 SAN

Età degli intervistati	Numero risposte	%
Meno di 44 anni	648	39
Da 45 a 64 anni	757	45
Oltre 65 anni	255	15
Non risponde	12	1
<i>Totale</i>	1672	100

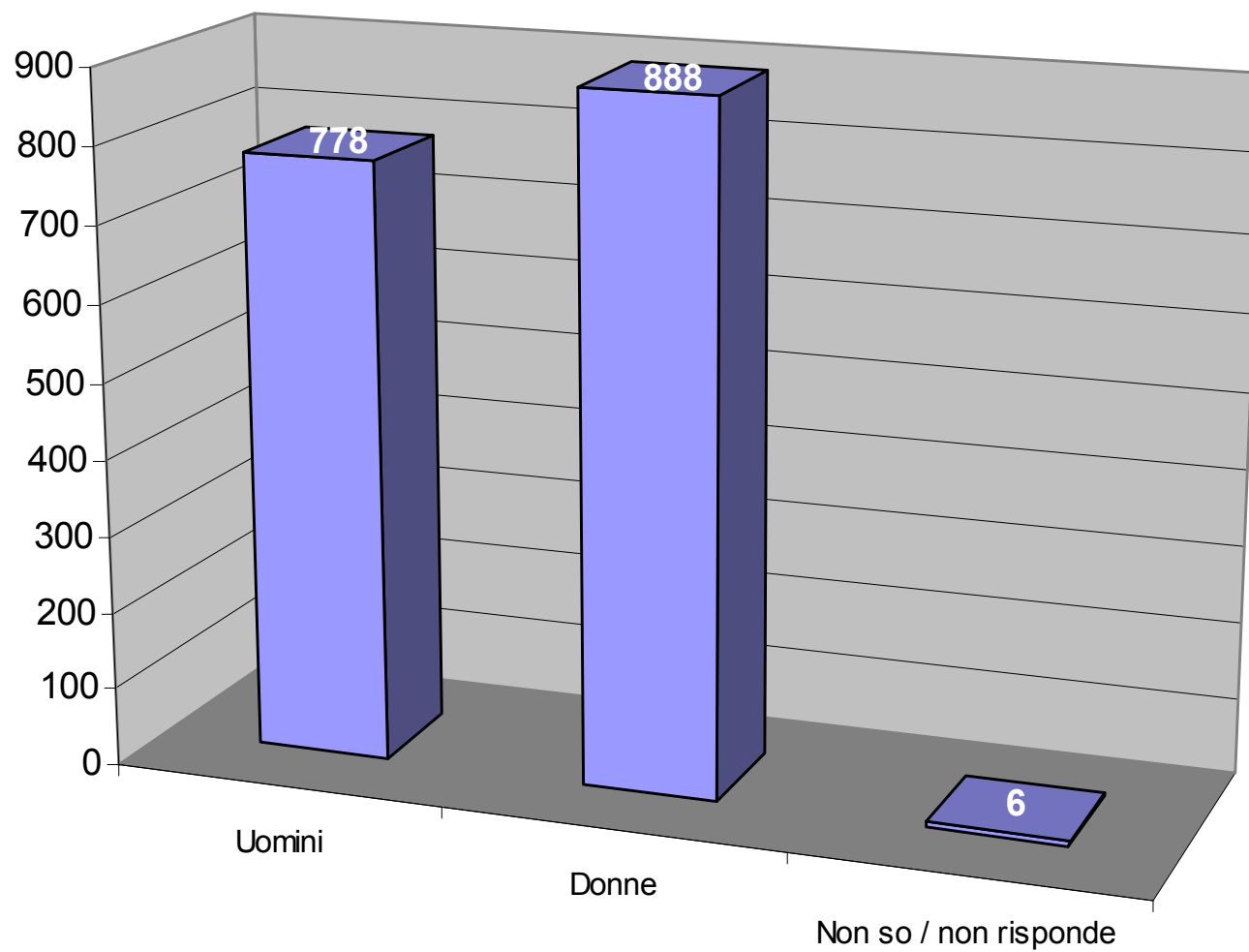
Domanda 15 AMM-20 SAN
Età degli intervistati



Domanda N°16 AMM-21 SAN

Sesso degli intervistati	Numero risposte	%
Donne	778	47
Uomini	888	53
Non so/non risponde	6	=
<i>Totale</i>	1672	100

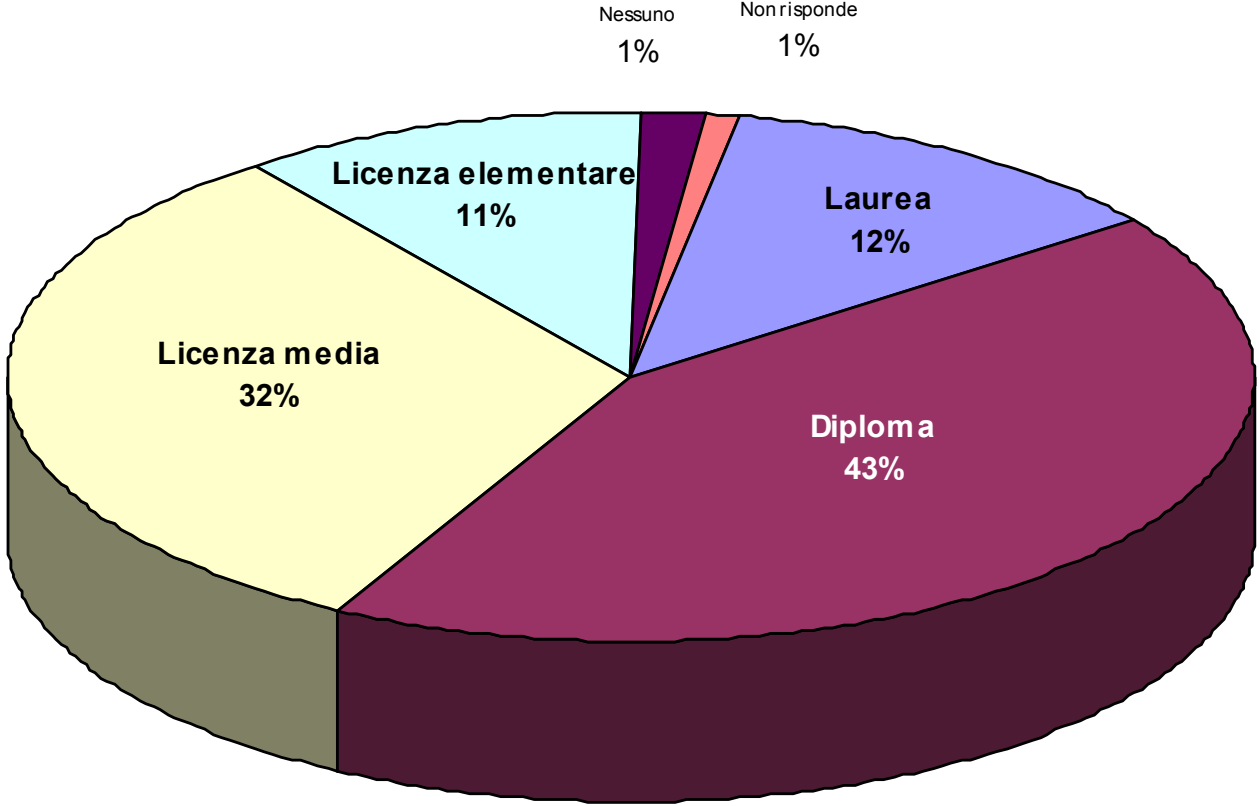
Domanda 16 AMM-21 SAN Genere degli intervistati



Domanda N°17 AMM-22 SAN

Scolarità degli intervistati	Numero risposte	%
Laurea	206	12
Diploma	712	43
Licenza media	536	32
Licenza elementare	178	11
Nessuno	25	1
Non so/non risponde	15	1
<i>Totale</i>	1672	100

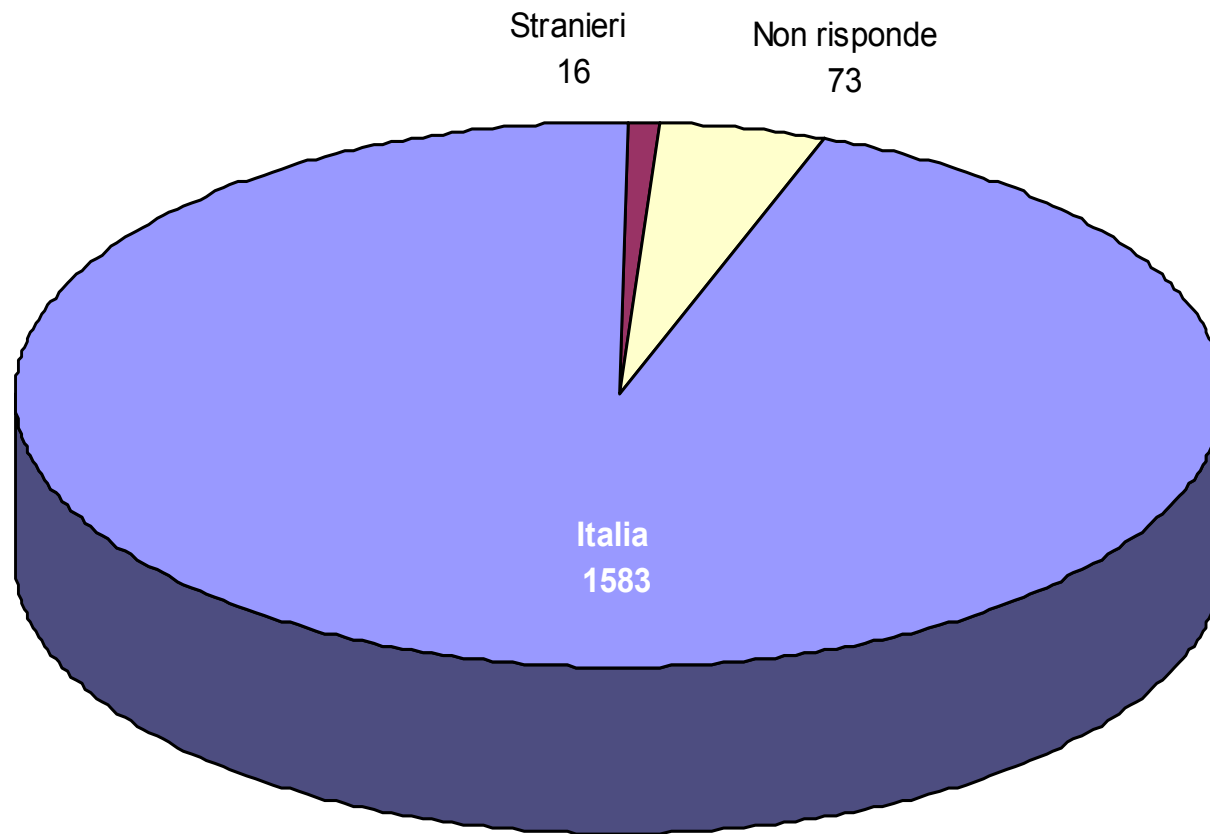
Domanda 17 AMM-22 SAN
Scolarità degli intervistati



Domanda N°18 AMM-23 SAN

Nazionalità degli intervistati	Numero risposte	%
Italiani	1583	95
Stranieri	16	1
Non risponde	73	4
<i>Totale</i>	1672	100

Domanda 18 AMM-23 SAN



Domanda 18 AMM-23 SAN
Gli stranieri

