

Dipartimento Governo Clinico

**U.O.S.D. URP**

Dott.ssa Ivana Cirillo

Piazza dei Martiri, 4 – 84078 Vallo della Lucania (Sa) - Tel. 0974711729 - 30

e-mail: [urp@aslsalerno.it](mailto:urp@aslsalerno.it) - PEC: [urp@pec.aslsalerno.it](mailto:urp@pec.aslsalerno.it)

# RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION

dei servizi aziendali

**PRESIDI OSPEDALIERI – DISTRETTI SANITARI**  
**anno 2019**

## PREMESSA

**Le indagini di soddisfazione** sono una prassi consolidata nei servizi pubblici poiché per migliorare le relazioni tra Azienda Sanitaria e Cittadino è necessario adeguare sempre più l'offerta e le caratteristiche degli interventi alle aspettative e ai bisogni degli utenti.

Esistono profonde differenze che distinguono la realtà dei servizi in generale da quella dei servizi sanitari, che non rendono facile l'approccio della qualità e della sua rilevazione.

**In primo luogo**, esiste una differenza strutturale legata alla natura relazionale dei servizi alla persona. L'utente infatti partecipa, quasi sempre, attivamente all'erogazione del servizio e contribuisce all'efficacia dell'intervento. In questo processo sia l'operatore sia i familiari risultano portatori di valori e appaiono risorse cruciali nel definire e attuare l'intervento sanitario.

**In secondo luogo** chi eroga servizi alla persona deve tenere conto degli interessi collettivi e considerare i propri utenti non come semplici clienti, ma come soggetti portatori di specifici diritti (anziani, disabili, ammalati). Senza contare che l'utenza di un servizio sanitario non è quasi mai costituita da soggetti isolati, bensì da realtà più o meno complesse (le famiglie), i cui componenti interagiscono con il servizio su piani differenti, con aspettative e intensità di relazione differenti.

Ciò che bisogna sottolineare è come il concetto di qualità di un servizio sia intrinsecamente legato alla fruizione del servizio stesso e alla soggettività, sia di chi lo eroga che di chi lo riceve. Quindi per la natura anche relazionale dei servizi stessi, è praticamente impossibile verificare e garantire a priori la qualità dell'assistenza, perché operatore e utente contribuiscono congiuntamente alla definizione della qualità del servizio nel momento stesso dell'erogazione.

### **Analisi Metodologica**

Compiere indagini per cogliere la soddisfazione degli utenti significa costruire un disegno strategico di ricerca e compiere una serie di passaggi logici e pratici, complessi e interdipendenti:

**Il primo passaggio** consiste nel definire gli obiettivi di ricerca, ovvero cosa si vuole indagare (i livelli di soddisfazione relativi ad alcuni aspetti dei servizi offerti)

**Successivamente** si procederà all'individuazione del campo di osservazione e delle unità di analisi (indagare la soddisfazione degli utenti diretti o anche quella dei familiari, in quali ambiti)

**Con il terzo passaggio si passerà poi:**

- ✓ alla scelta dei metodi di rilevazione (interviste, questionari auto compilati, osservazione diretta, reclami ecc);
- ✓ alla raccolta dei dati vera a propria;
- ✓ alla elaborazione e all'analisi dei risultati;
- ✓ alla stesura del report finale.

Ne risulta un processo complesso per le difficoltà che si incontrano nel definire e nel misurare i livelli di soddisfazione in funzione delle caratteristiche di intangibilità, variabilità e soggettività dei servizi erogati, delle aspettative e dei valori dei soggetti coinvolti.

Inoltre sono diversi e molti gli **strumenti** che possono essere utilizzati per far emergere l'opinione degli utenti e la scelta si pone tra:

- ✓ **strumenti diretti** si riferiscono a tutte le tecniche che implicano un diretto coinvolgimento dell'utente, al quale viene chiesto di esprimere il proprio livello di soddisfazione su un determinato servizio;
- ✓ **strumenti indiretti** consentono invece di conoscere l'opinione degli utenti tramite l'analisi di dati secondari o derivati, come reclami, eventi sentinella, osservazione diretta, ecc.

### **Strumenti e tecniche per la rilevazione della qualità percepita**

Si descrive brevemente la tecnica di tipo diretto utilizzata: interviste strutturate, secondo una serie ordinata di domande, in **QUESTIONARI** che prevedono opzioni fisse di risposta. Possono essere somministrati da un intervistatore, che legge domande e risposte nell'ordine stabilito o auto compilati dall'utente.

Questo è lo strumento più diffuso per realizzare le indagini di soddisfazione. Permette di raccogliere un elevato numero di informazioni in modo standardizzato e di poterle misurare quantitativamente, traducendole in indicatori e permettendo la comparazione tra servizi simili o dello stesso servizio nel tempo.

I limiti del metodo sono principalmente dati dalla standardizzazione dello strumento, che quindi non prevede la possibilità di personalizzazione, anche se è stato previsto uno spazio per le osservazioni o suggerimenti dell'utente. Tali limiti sono però compensati da due grandi vantaggi: la possibilità di coinvolgere in tempi ragionevoli un numero elevato di soggetti, tale da garantire un'effettiva rappresentatività statistica del campione, e la conseguente applicabilità di metodi di analisi statistica dei dati ottenuti. Nel caso degli anziani si pone anche un problema di difficoltà nell'utilizzare un questionario da compilare che appare più agevole con gli utenti indiretti, cioè i familiari.

In tutti i casi, il questionario garantisce l'anonimato del rispondente. Nel caso di intervista ciò è affidato alla professionalità dell'intervistatore che ha la responsabilità di mettere a proprio agio ed informare l'intervistato circa la tutela della privacy messa in atto.

### La rilevazione della qualità percepita

L'indagine di rilevazione della soddisfazione ha come principali obiettivi:

- ✓ l'emersione della qualità così come percepita dagli utenti e la misurazione della soddisfazione rispetto ai singoli aspetti;
- ✓ la misurazione dell'efficacia e dell'efficienza percepita delle prestazioni;
- ✓ la verifica dell'opportunità di introdurre nuovi servizi o modificare quelli erogati;
- ✓ l'individuazione delle possibili aree di miglioramento della qualità;
- ✓ la riallocazione delle risorse anche in funzione del gradimento degli utenti a parità di risorse (strutturali, umane, economiche);
- ✓ il miglioramento del clima interno ai servizi e l'aumento del consenso presso l'utenza di riferimento.

Per i servizi analizzati con la misurazione della soddisfazione emergono quindi:

- ✓ l'analisi della qualità percepita, sia dei servizi nel loro complesso che delle singole componenti;
- ✓ la scala di priorità per utenti;
- ✓ il profilo di qualità dei servizi comparabile con i risultati ottenuti in precedenti rilevazioni.

### Alcune specificità dell'ambito sanitario

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza di un servizio sanitario è un elemento chiave nella valutazione della sua qualità ed è in grado di fornire indicazioni operative utili per implementare azioni tese al miglioramento delle prestazioni. Misurare la qualità percepita relativa ai servizi sanitari significa attivare un sistema di raccolta informativa diffuso ed efficiente che eroghi con continuità un flusso di dati riguardanti la percezione da parte dell'utenza e anche del personale delle principali dimensioni della qualità.

Le prestazioni hanno un aspetto **tecnico** (competenza di medici, infermieri, tecnici ecc.) ed uno **funzionale** (dimensione umana, relazionale, comfort, servizi complementari): mentre il paziente, nella maggior parte dei casi, non è in grado di giudicare gli aspetti tecnici dei trattamenti cui è sottoposto, mostra di apprezzare gli elementi funzionali della cura che non devono dunque essere trascurati.

La presenza degli **Uffici Relazioni con il Pubblico** nei Presidi Ospedalieri e Distretti Sanitari garantisce la necessaria copertura per il monitoraggio del gradimento dei servizi offerti, oltre che una risposta a suggerimenti o segnalazioni dell'utenza.

## Il Questionario

I dati sono stati raccolti attraverso due questionari, differenziati per distretti ed ospedali, che trattano gli elementi fondamentali delle prestazioni erogate e basati sostanzialmente su quattro aree fondamentali di percezione:

- ✓ personale
- ✓ aspetti organizzativi
- ✓ ambienti
- ✓ servizi alberghieri

Ogni area si articola in ulteriori aspetti che sono oggetto di valutazione in dettaglio e le domande, partendo da valutazioni generali, arrivano ad aspetti più specifici. Ad esempio, per quanto riguarda il **personale** entrano nel merito delle caratteristiche relazionali, della competenza percepita, della disponibilità all'ascolto ecc.

**Gli aspetti organizzativi** sono valutati in termini di informazioni rese disponibili, di tempestività nell'ottenere servizi al momento del bisogno e nell'accoglienza. Per quanto riguarda gli **ambienti**, gli aspetti di interesse sono quelli che definiscono il comfort: qualità della pulizia e dei bagni, disponibilità dei bagni e di altri servizi, temperatura delle stanze, tranquillità. **I servizi alberghieri** sono giudicati attraverso la qualità del cibo, varietà del menù, la comodità dei letti.

Questo modello concettuale consente sia la valutazione analitica della qualità percepita sul servizio nel suo complesso sia su singoli aspetti.

Il questionario analizza in dettaglio anche la valutazione delle informazioni ricevute ed il rispetto della **privacy**. Una domanda aperta finale consente inoltre di proporre eventuali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.

### Criteria e modalità per la somministrazione dei questionari

I questionari somministrati fanno riferimento:

- ✓ nei PP.OO. ai cittadini-utenti ricoverati da almeno due giorni;
- ✓ nei D.S. ai cittadini-utenti che si recano nella struttura, dopo la prenotazione, per effettuare una qualsiasi prestazione ambulatoriale;
- ✓ ad un ufficio centrale aziendale che coordina l'indagine ed elabora i dati finali.

**N.B.** La ricerca è stata effettuata nelle strutture ove presenti gli uffici Relazioni con il Pubblico e/o referente individuato dal Responsabile della Macrostruttura.

Il campione è costituito dagli **utenti** che si sono recati nelle strutture A.S.L. oggetto di rilevazione nel periodo da **maggio-ottobre 2019** e che si sono resi disponibili, per un totale di **1394 questionari** compilati, così distribuiti:

#### DISTRETTI SANITARI

DS 60 Nocera Inferiore	59	10,57%
DS 62 Sarno - Pagani	100	17,92%
DS 66 Salerno	102	18,28%
DS 69 Capaccio-Rocccaspide	147	26,34%
DS 70 Vallo della Lucania	71	12,72%
Ambito - Agropoli	36	6,45%
DS 71 Sapri	43	7,71%
<b>totale</b>	<b>558</b>	<b>100,00%</b>

#### PRESIDI OSPEDALIERI

PO Vallo	360	43,06%
PO Scafati	47	5,62%
PO Pagani	57	6,82%
PO Sarno	140	16,75%
PO Agropoli	27	3,23%
PO Rocca	205	24,52%
<b>totale</b>	<b>836</b>	<b>100,00%</b>

### Scopi e obiettivi della ricerca:

- A. la conoscenza del giudizio dei cittadini attraverso la elaborazione di un efficace strumento di rilevazione dei dati. Tale studio consente di evidenziare dati generali di grande interesse e dati altrettanto interessanti ai fini del miglioramento della qualità percepita dagli utenti;
- B. l'identificazione dei punti di forza e di debolezza del servizio, ovvero delle aree di forza su cui agire per conservare posizioni di eccellenza o per migliorare aree di debolezza dei servizi ove vengono evidenziate criticità.

Altri obiettivi dell'indagine di rilevazione della soddisfazione possono essere i seguenti:

1. Utilizzare la "soddisfazione" come uno degli indicatori della valutazione del servizio ricevuto dal punto di vista del cittadino-utente in modo periodico, insieme a quelli individuati (reclami, osservazione diretta) a livello aziendale ;
2. Coinvolgere gli operatori nella rilevazione della soddisfazione del cittadino utente per aumentare la loro consapevolezza sulla importanza del giudizio dell'utente;

Nella valutazione degli aspetti riferibili alla qualità percepita in ambito sanitario, si ribadisce che **la soddisfazione del cittadino è certamente collegabile all'esito delle cure ricevute ma anche, e soprattutto, agli aspetti relazionali ed organizzativi.**

### Analisi ed elaborazione dati

#### La metodologia

L'elaborazione dei dati è stata effettuata mediante l'attribuzione di un indicatore numerico per ciascuna risposta data, variabile da un minimo di uno ad massimo di cinque

Attribuito il punteggio per ciascuna risposta si è calcolata la percentuale delle stesse oltre quella di chi non risponde.

### Conclusioni - Risultati Sintetici:

#### punti di forza

- ✓ Gli utenti hanno una percezione abbastanza BUONA dell'esperienza complessiva sia nei poliambulatori sia del ricovero ospedaliero, dall'accoglienza alla dimissione.
- ✓ BUONA la percezione degli utenti rispetto a cortesia e disponibilità nonché gli aspetti tecnico professionali del personale medico, tecnico e infermieristico.
- ✓ BUONO il rispetto della privacy degli utenti nei PP.OO.
- ✓ Discreto, in generale, il giudizio generale sulla pulizia degli ambienti.

**punti di debolezza**

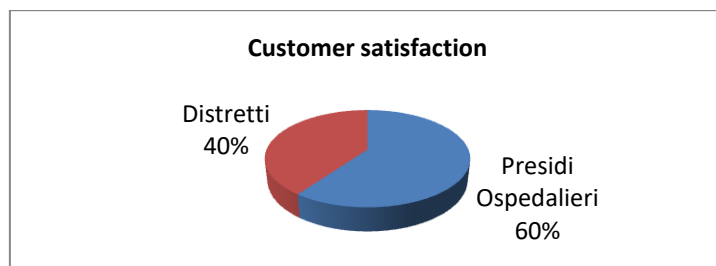
- ✓ Si segnalano criticità relativamente ad eccessivi tempi di attesa per alcune prestazioni specialistiche ambulatoriali;
- ✓ In alcuni periodi si è registrata qualche problema causato da un'eccessiva attesa telefonica per le prenotazioni al CUP;
- ✓ In alcuni reparti, dei PP.OO. aziendali emergono lamentele dovute alla carenza di personale che provocano disagi agli utenti ed al personale stesso;
- ✓ Qualche criticità nei poliambulatori per il mancato rispetto degli orari assegnati dal CUP per le visite specialistiche;
- ✓ In alcuni poliambulatori risultano carenze per: segnaletica, comfort sale di attesa e servizi igienici;
- ✓ Nei PP.OO. discreta la qualità dei pasti. Qualche inconveniente si verifica spesso circa la possibilità di scelta del menu che non sempre viene garantita o rispettata.
- ✓ Da migliorare la segnaletica al PO di Pagani;

Di seguito, nel dettaglio, le risposte alle singole domande del questionario con grafici e tabelle analitiche allegate.



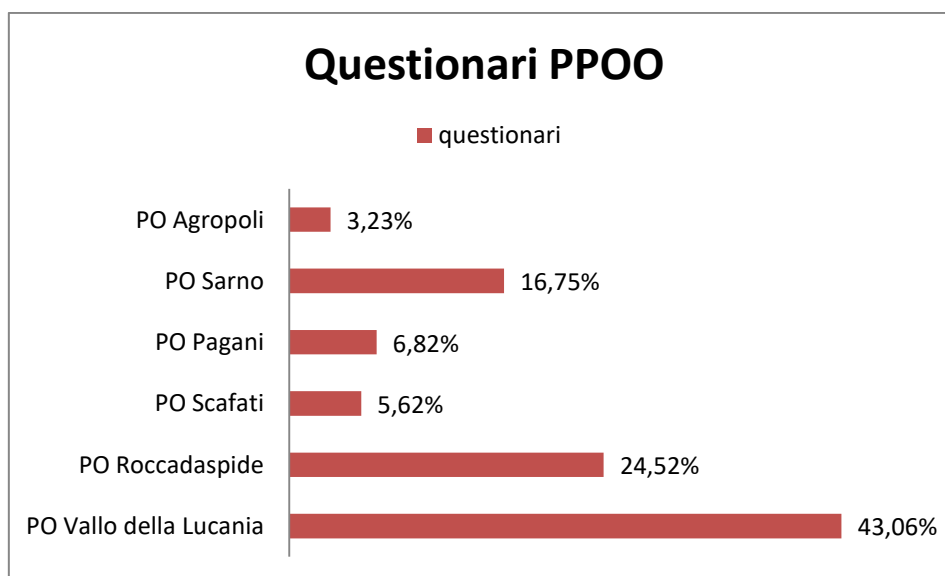
**Customer satisfaction ASL SALERNO**

	numero questionari	%
Presidi Ospedalieri	836	60%
Distretti	558	40%
<b>totale</b>	<b>1394</b>	<b>100%</b>



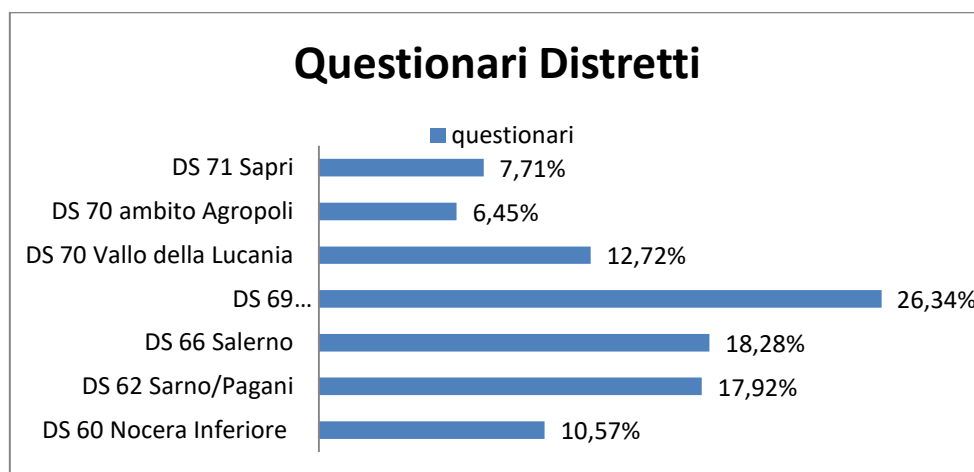
**Questionari Presidi Ospedalieri**

PO Vallo	360	43,06%
PO Scafati	47	5,62%
PO Pagani	57	6,82%
PO Sarno	140	16,75%
PO Agropoli	27	3,23%
PO Rocca	205	24,52%
Tot.	836	100,00%



### Questionari Distretti Sanitari

DS 60	59	10,57%
DS62	100	17,92%
DS 66	102	18,28%
DS 69	147	26,34%
DS 70 Vallo	71	12,72%
DS 70 amb. Agropoli	36	6,45%
DS 71	43	7,71%
totale	558	100,00%

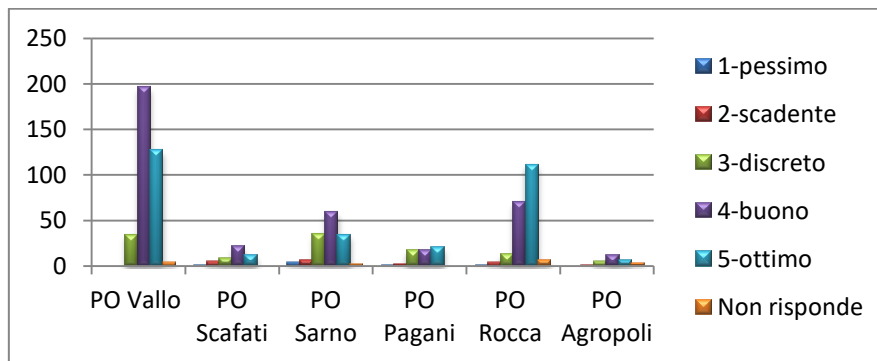


**PRESIDI OSPEDALIERI**

**1. Accoglienza in ospedale**

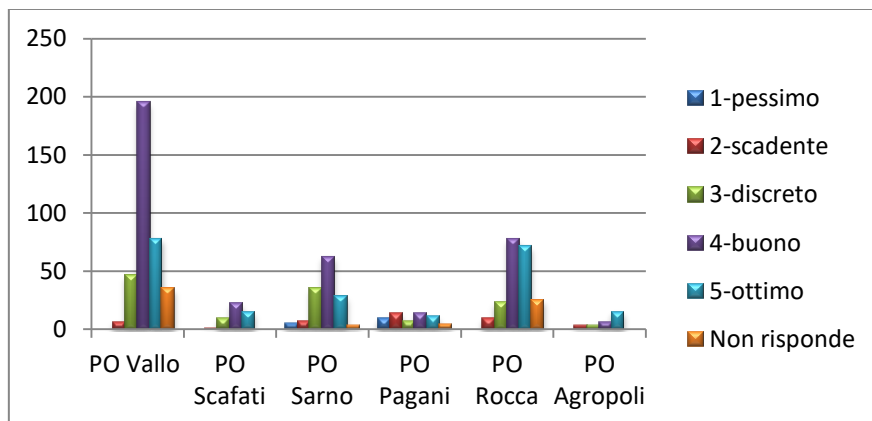
A) Cortesia e chiarezza delle informazioni ricevute all'ingresso dell'ospedale

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	0	0	34	196	126	4
PO Scafati	1	5	8	21	12	0
PO Sarno	4	6	35	59	34	2
PO Pagani	1	2	17	17	20	0
PO Rocca	1	4	13	70	111	6
PO Agropoli	0	1	5	12	6	3



B) Chiarezza della segnaletica esterna ed interna dell'ospedale, barriere architettoniche

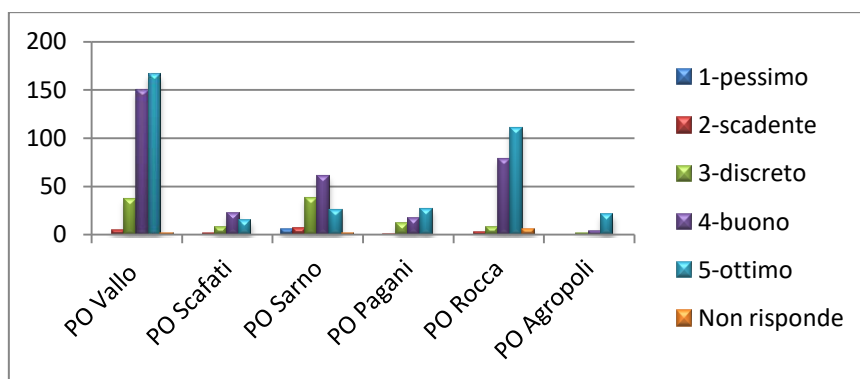
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	0	6	46	195	78	35
PO Scafati	0	1	9	22	15	0
PO Sarno	5	7	35	62	28	3
PO Pagani	9	13	7	13	11	4
PO Rocca	0	9	23	77	71	25
PO Agropoli	0	3	3	6	15	0



## 2. Accoglienza in reparto

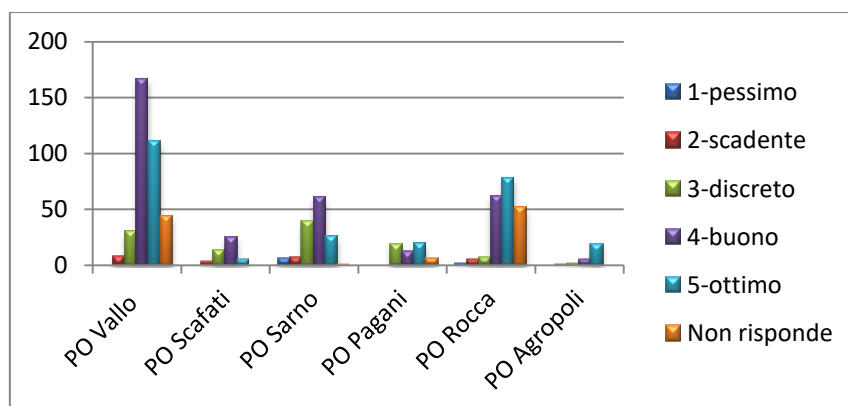
A) Cortesia ed informazioni ricevute dal personale del reparto all'atto del ricovero

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	0	5	37	150	166	2
PO Scafati		2	8	22	15	
PO Sarno	6	7	38	61	26	2
PO Pagani	0	1	12	17	27	0
PO Rocca		3	8	78	110	6
PO Agropoli		0	2	4	21	



B) Informazioni e indicazioni sulla terapia ricevute dal personale del reparto all'atto delle dimissioni

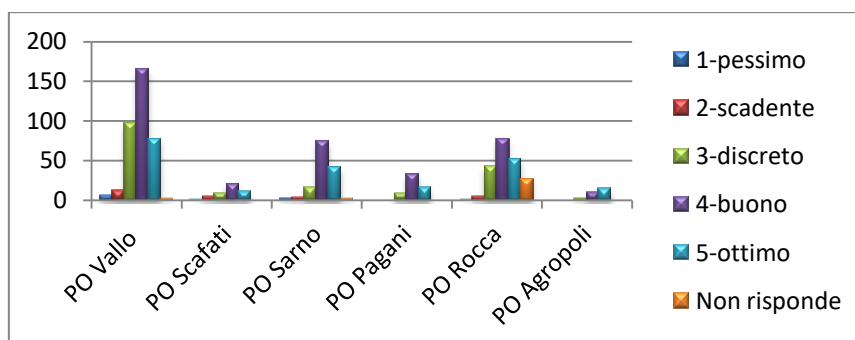
PO Vallo	0	8	30	167	111	44
PO Scafati		3	14	25	5	
PO Sarno	6	7	39	61	26	1
PO Pagani	0	0	19	12	20	6
PO Rocca	2	5	7	62	78	51
PO Agropoli	0	1	2	5	19	0



### 3. Orari di visita ai ricoverati

Come valuta l'organizzazione degli orari di visita durante la giornata

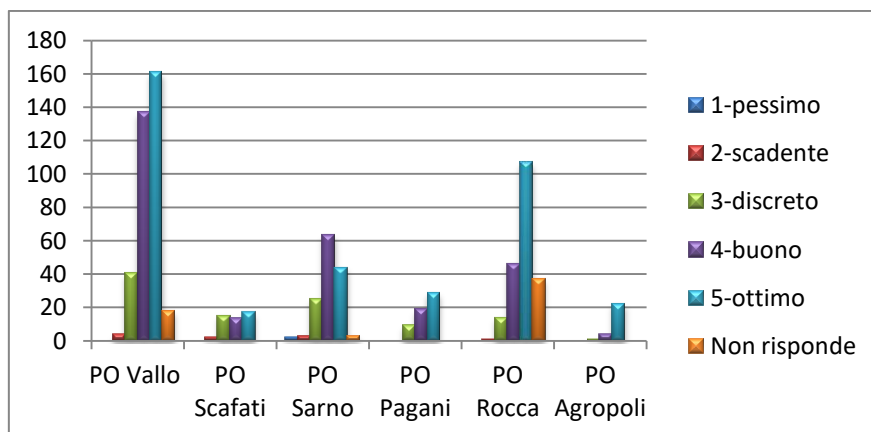
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	6	12	97	165	78	2
PO Scafati	1	5	9	21	11	
PO Sarno	3	4	16	74	41	2
PO Pagani	0	0	8	33	16	0
PO Rocca	1	5	42	78	52	27
PO Agropoli	0	0	3	10	14	0



### 4. Assistenza medica

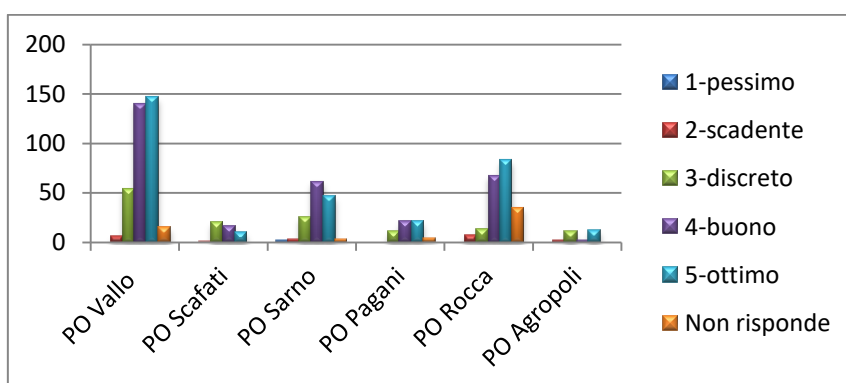
A) Cortesia e disponibilità

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	0	4	40	137	161	18
PO Scafati		2	15	13	17	
PO Sarno	2	3	25	63	44	3
PO Pagani	0	0	9	19	29	0
PO Rocca	0	1	14	46	107	37
PO Agropoli			1	4	22	0



B) Chiarezza della informazioni ricevute sulla diagnosi, le condizioni di salute, terapia

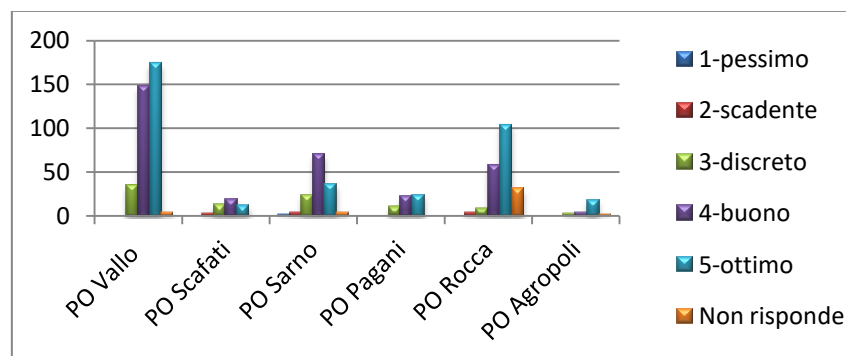
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	0	6	53	140	146	15
PO Scafati		1	20	16	10	
PO Sarno	2	3	25	61	46	3
PO Pagani	0	0	11	21	21	4
PO Rocca		7	13	67	83	35
PO Agropoli		2	11	2	12	



**5. Assistenza infermieristica**

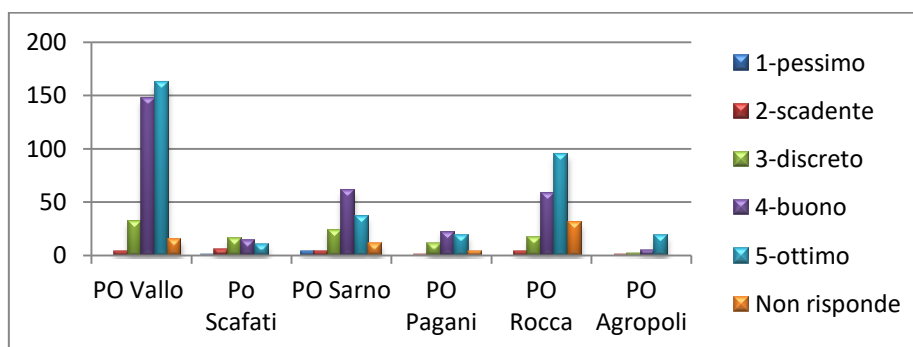
A) Cortesia e disponibilità

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	0	0	35	147	174	4
PO Scafati		3	13	19	12	
PO Sarno	2	4	24	70	36	4
PO Pagani	0	0	10	23	24	0
PO Rocca	0	4	8	58	104	31
PO Agropoli			3	4	18	2



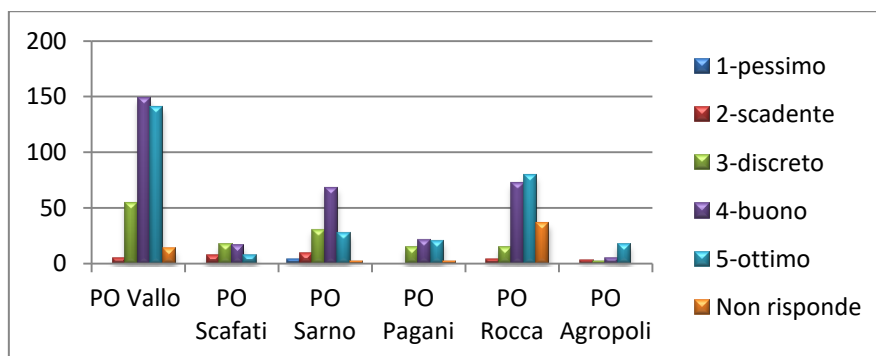
B) Tempestività della risposta alla chiamata

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	0	4	32	147	162	15
Po Scafati	1	6	16	14	10	
PO Sarno	4	4	24	61	36	11
PO Pagani	0	1	11	22	19	4
PO Rocca		4	17	58	95	31
PO Agropoli		1	2	5	19	



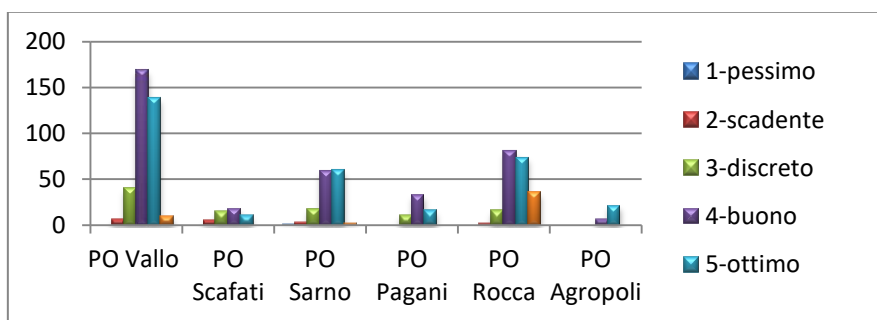
C) Disponibilità nel dare informazioni ed indicazioni

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	0	5	54	148	140	13
PO Scafati		7	17	16	7	
PO Sarno	4	9	30	68	27	2
PO Pagani	0	0	14	21	20	2
PO Rocca	0	4	14	72	79	36
PO Agropoli	0	3	2	5	17	0



6. Come valuta il rispetto della privacy

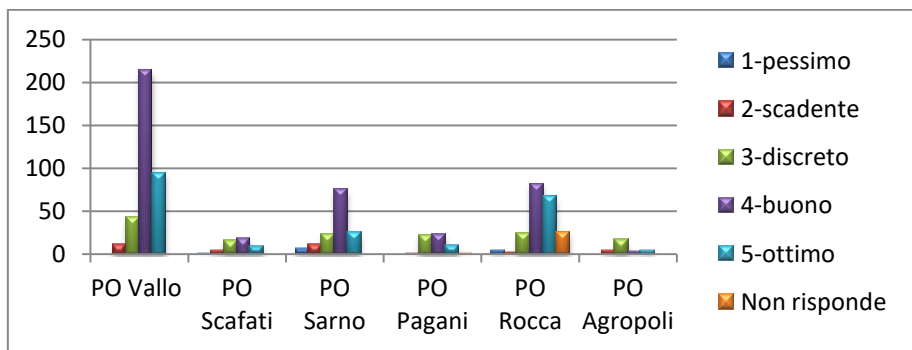
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	0	6	39	168	138	9
PO Scafati		5	14	18	10	
PO Sarno	1	3	17	58	59	2
PO Pagani	0	0	10	32	15	0
PO Rocca	0	2	15	80	73	35
PO Agropoli		0	0	6	21	



7. Aspetti alberghieri

A) Temperatura nelle stanze

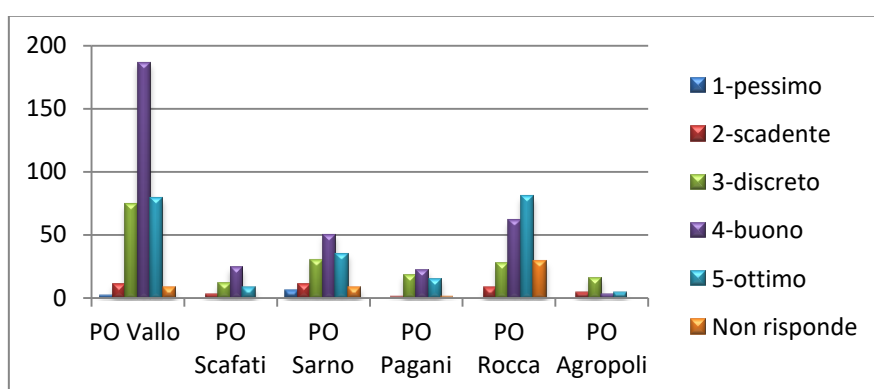
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	0	11	42	213	94	0
PO Scafati	1	4	15	18	9	
PO Sarno	6	11	23	75	25	0
PO Pagani		1	22	23	10	1
PO Rocca	4	2	24	82	67	26
PO Agropoli	0	4	16	3	4	





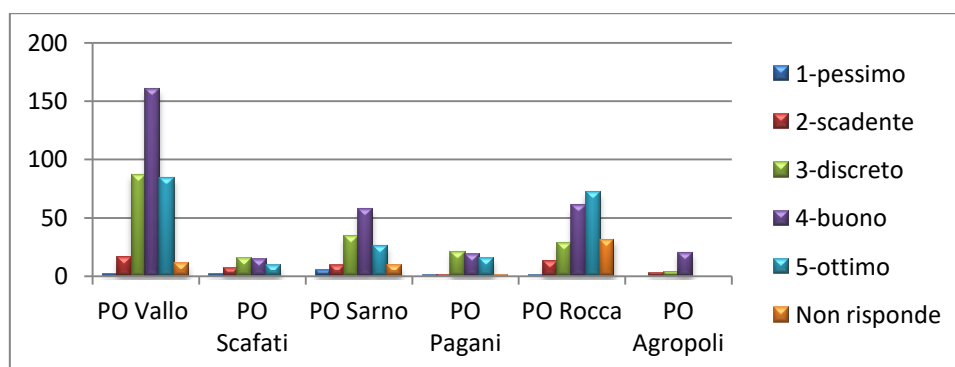
B) Pulizia degli ambienti

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	2	11	74	186	79	8
PO Scafati		3	12	24	8	
PO Sarno	6	11	30	50	35	8
PO Pagani	0	1	18	22	15	1
PO Rocca	0	8	27	61	80	29
PO Agropoli		4	16	3	4	



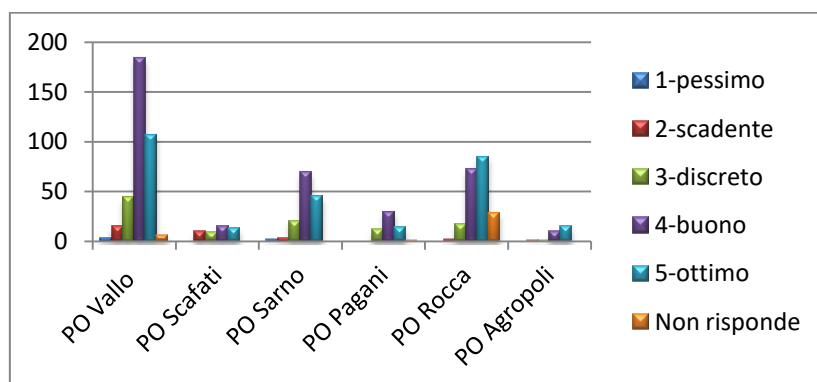
C) Pulizia dei servizi igienici

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	2	16	87	160	84	11
PO Scafati	2	7	15	14	9	
PO Sarno	5	9	34	57	26	9
PO Pagani	1	1	21	18	15	1
PO Rocca	1	13	28	60	72	31
PO Agropoli	0	3	4	20	0	



D) Tranquillità nel reparto

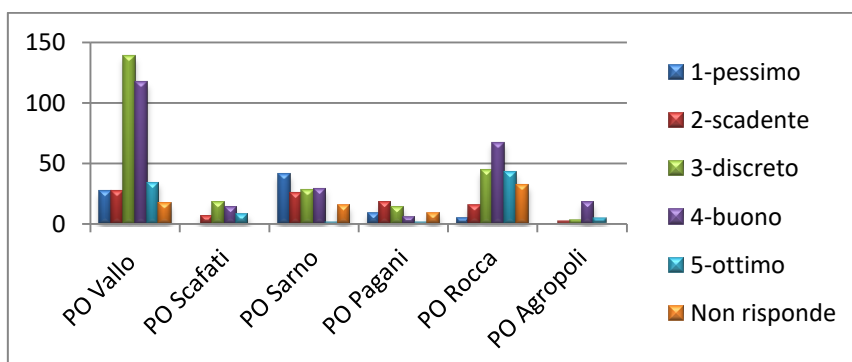
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	4	15	44	184	107	6
PO Scafati		10	9	15	13	
PO Sarno	2	4	20	69	45	0
PO Pagani			12	30	14	1
PO Rocca	0	2	17	72	85	29
PO Agropoli		1	1	10	15	



8. Vitto

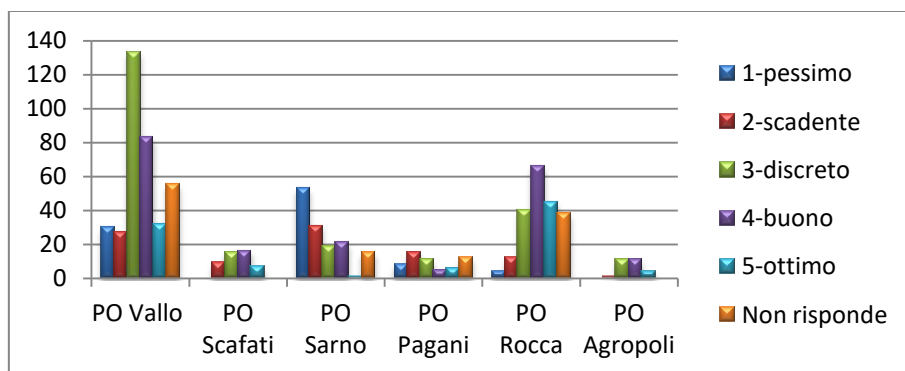
A) qualità del cibo

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	27	27	138	117	34	17
PO Scafati		7	18	14	8	
PO Sarno	41	26	28	29	1	15
PO Pagani	9	18	14	6	1	9
PO Rocca	5	15	44	67	42	32
PO Agropoli		2	3	18	4	



B) Possibilità di scelta del menù

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
PO Vallo	30	27	133	83	32	55
PO Scafati		9	15	16	7	
PO Sarno	53	31	19	21	1	15
PO Pagani	8	15	11	5	6	12
PO Rocca	4	12	40	66	45	38
PO Agropoli		1	11	11	4	



**DISTRETTI SANITARI**

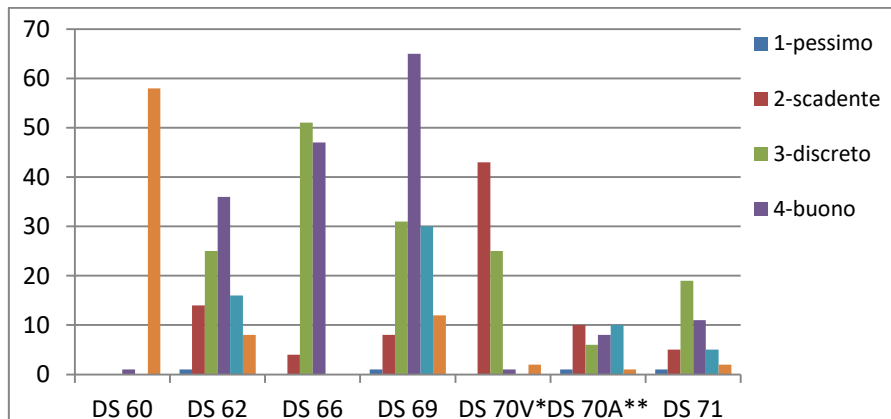
**1. Prenotazione telefonica (CUP)**

A) Tempo di attesa per effettuare la prenotazione telefonica

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>					1	58
<b>DS 62</b>	1	14	25	36	16	8
<b>DS 66</b>	0	4	51	47	0	0
<b>DS 69</b>	1	8	31	65	30	12
<b>DS 70V*</b>		43	25	1		2
<b>DS 70A**</b>	1	10	6	8	10	1
<b>DS 71</b>	1	5	19	11	5	2

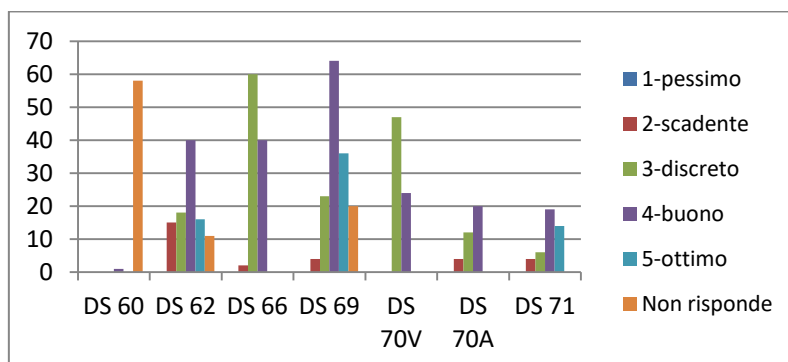
DS 70V\* Vallo della Lucania

DS 70\*\* ambito Agropoli



B) Cortesia/capacità di ascolto degli operatori CUP

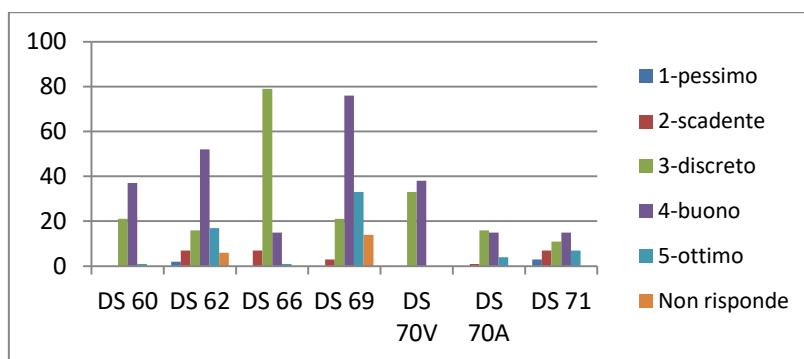
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>					1	58
<b>DS 62</b>	0	15	18	40	16	11
<b>DS 66</b>	0	2	60	40		
<b>DS 69</b>	0	4	23	64	36	20
<b>DS 70V</b>			47	24		
<b>DS 70A</b>	0	4	12	20	0	0
<b>DS 71</b>	0	4	6	19	14	0



## 2. Pagamento ticket

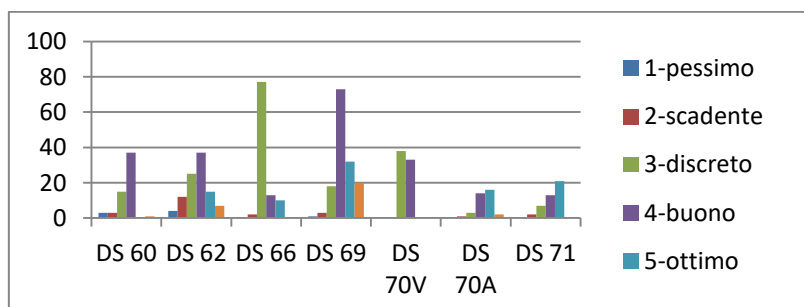
### A) Orario di apertura

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>			21	37	1	
<b>DS 62</b>	2	7	16	52	17	6
<b>DS 66</b>	0	7	79	15	1	0
<b>DS 69</b>	0	3	21	76	33	14
<b>DS 70V</b>			33	38	0	0
<b>DS 70A</b>	0	1	16	15	4	0
<b>DS 71</b>	3	7	11	15	7	0



### B) Tempo di attesa per le operazioni di sportello

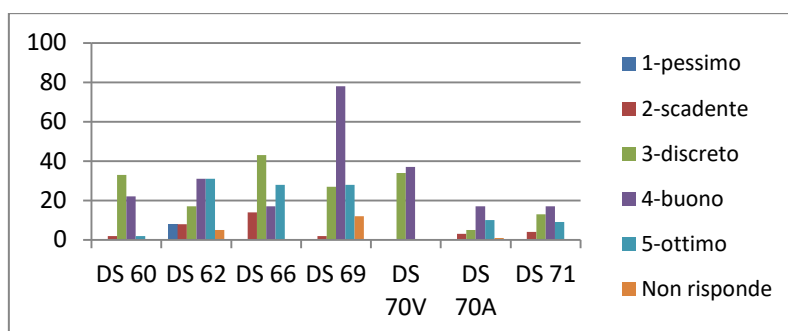
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>	3	3	15	37		1
<b>DS 62</b>	4	12	25	37	15	7
<b>DS 66</b>	0	2	77	13	10	
<b>DS 69</b>	1	3	18	73	32	20
<b>DS 70V</b>	0	0	38	33	0	0
<b>DS 70A</b>		1	3	14	16	2
<b>DS 71</b>	0	2	7	13	21	0



### 3. Valutazione della struttura e della privacy

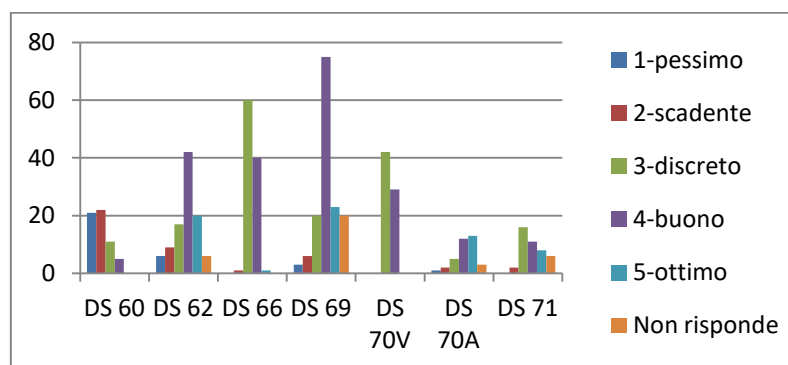
#### A) Pulizia degli ambienti

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>	0	2	33	22	2	0
<b>DS 62</b>	8	8	17	31	31	5
<b>DS 66</b>	0	14	43	17	28	
<b>DS 69</b>	0	2	27	78	28	12
<b>DS 70V</b>			34	37	0	0
<b>DS 70A</b>	0	3	5	17	10	1
<b>DS 71</b>	0	4	13	17	9	0



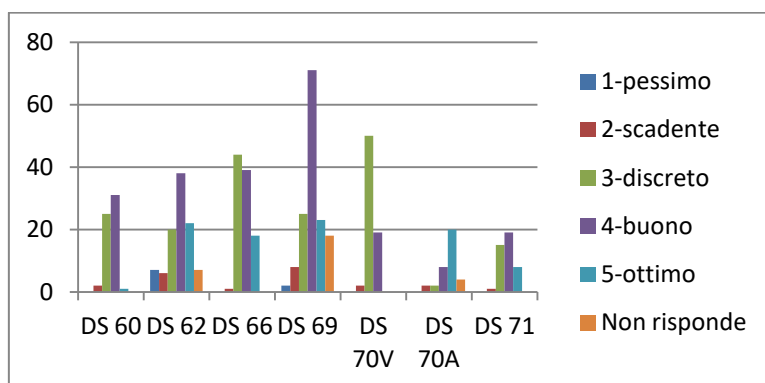
#### B) Segnaletica, barriere architettoniche, ecc

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>	21	22	11	5		
<b>DS 62</b>	6	9	17	42	20	6
<b>DS 66</b>		1	60	40	1	
<b>DS 69</b>	3	6	20	75	23	20
<b>DS 70V</b>		0	42	29	0	
<b>DS 70A</b>	1	2	5	12	13	3
<b>DS 71</b>	0	2	16	11	8	6



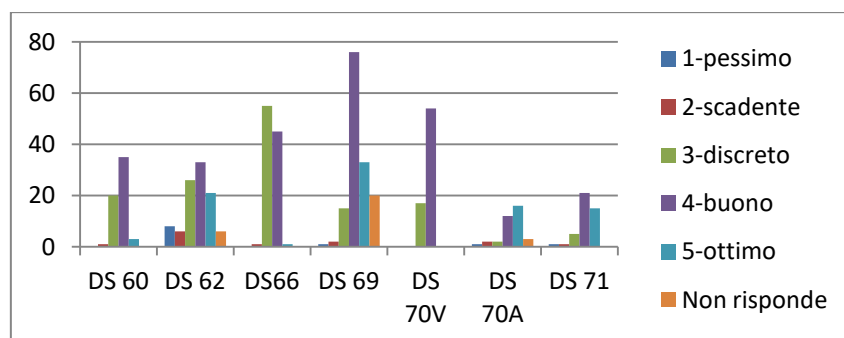
C) Arredi, servizi igienici, sale d'attesa, ecc

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>		2	25	31	1	
<b>DS 62</b>	7	6	20	38	22	7
<b>DS 66</b>	0	1	44	39	18	
<b>DS 69</b>	2	8	25	71	23	18
<b>DS 70V</b>		2	50	19		
<b>DS 70A</b>	0	2	2	8	20	4
<b>DS 71</b>	0	1	15	19	8	0



D) Rispetto della privacy

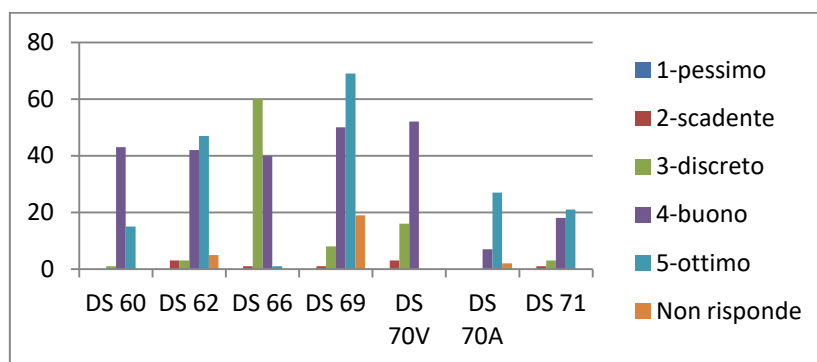
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>		1	20	35	3	
<b>DS 62</b>	8	6	26	33	21	6
<b>DS66</b>	0	1	55	45	1	
<b>DS 69</b>	1	2	15	76	33	20
<b>DS 70V</b>			17	54	0	0
<b>DS 70A</b>	1	2	2	12	16	3
<b>DS 71</b>	1	1	5	21	15	0



#### 4. Assistenza medica

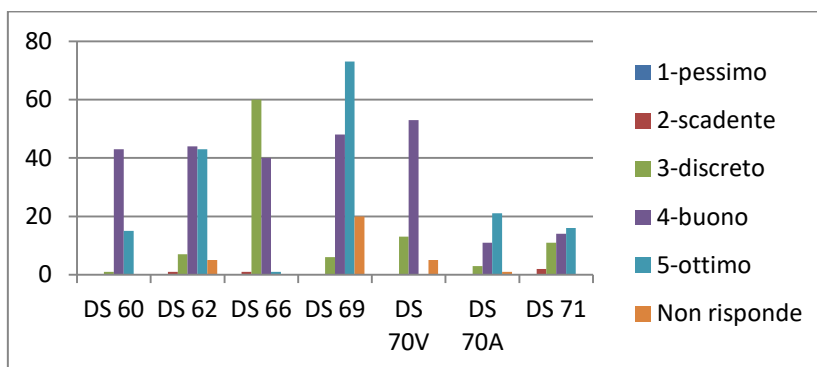
##### A) Accuratezza percepita per la visita effettuata

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>			1	43	15	
<b>DS 62</b>	0	3	3	42	47	5
<b>DS 66</b>	0	1	60	40	1	
<b>DS 69</b>	0	1	8	50	69	19
<b>DS 70V</b>		3	16	52	0	0
<b>DS 70A</b>	0	0	0	7	27	2
<b>DS 71</b>	0	1	3	18	21	0



##### B) Cortesia, gentilezza

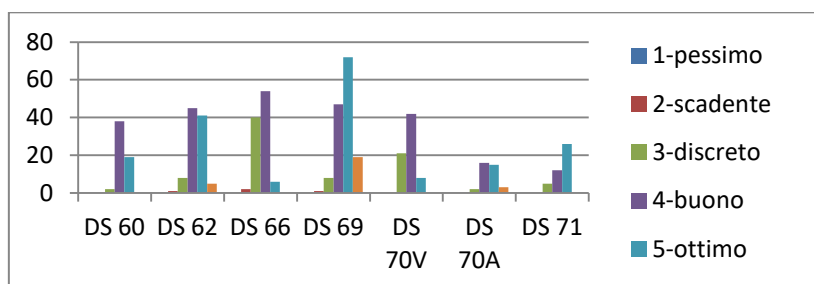
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>			1	43	15	
<b>DS 62</b>	0	1	7	44	43	5
<b>DS 66</b>	0	1	60	40	1	
<b>DS 69</b>	0	0	6	48	73	20
<b>DS 70V</b>			13	53	0	5
<b>DS 70A</b>	0	0	3	11	21	1
<b>DS 71</b>	0	2	11	14	16	0





C) Chiarezza delle informazioni ricevute

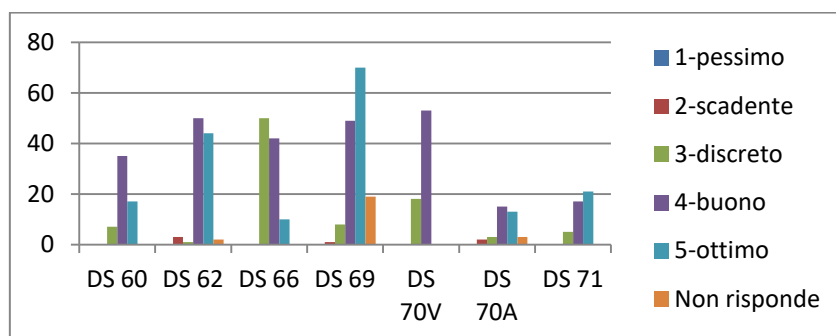
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>			2	38	19	
<b>DS 62</b>	0	1	8	45	41	5
<b>DS 66</b>	0	2	40	54	6	
<b>DS 69</b>	0	1	8	47	72	19
<b>DS 70V</b>			21	42	8	0
<b>DS 70A</b>	0	0	2	16	15	3
<b>DS 71</b>	0	0	5	12	26	0



**5. Assistenza infermieristica**

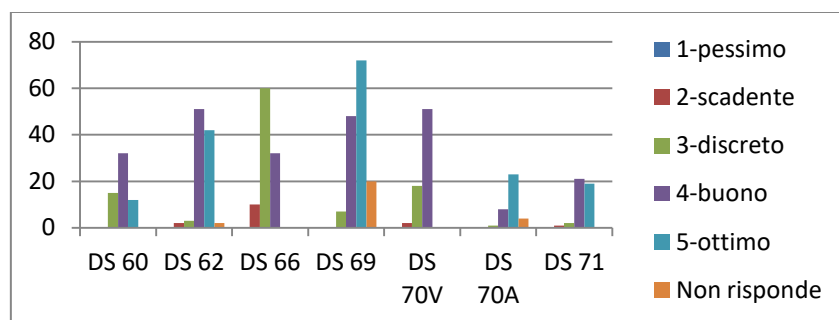
A) Accuratezza percepita per l'assistenza ricevuta

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>			7	35	17	
<b>DS 62</b>	0	3	1	50	44	2
<b>DS 66</b>	0	0	50	42	10	
<b>DS 69</b>	0	1	8	49	70	19
<b>DS 70V</b>			18	53	0	0
<b>DS 70A</b>	0	2	3	15	13	3
<b>DS 71</b>	0	0	5	17	21	0



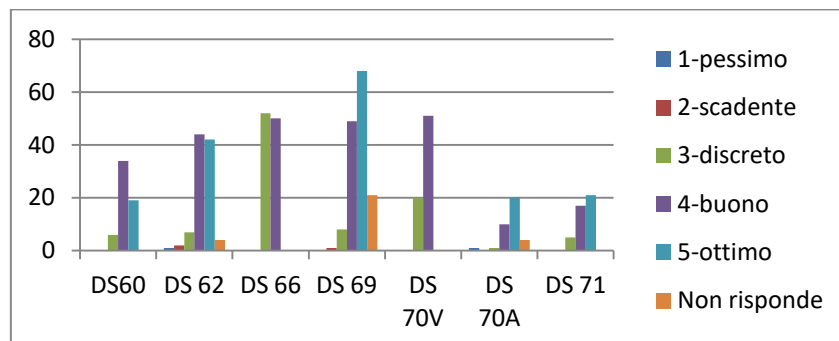
B) Cortesia, gentilezza

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>			15	32	12	
<b>DS 62</b>	0	2	3	51	42	2
<b>DS 66</b>	0	10	60	32	0	
<b>DS 69</b>	0	0	7	48	72	20
<b>DS 70V</b>		2	18	51	0	0
<b>DS 70A</b>			1	8	23	4
<b>DS 71</b>	0	1	2	21	19	0



C) Chiarezza delle informazioni ricevute

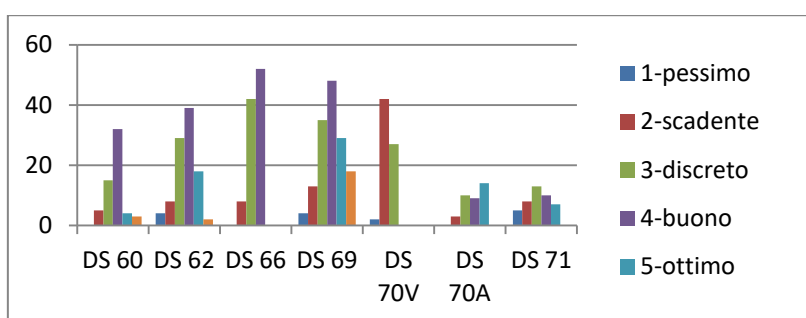
	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS60</b>			6	34	19	
<b>DS 62</b>	1	2	7	44	42	4
<b>DS 66</b>	0	0	52	50		
<b>DS 69</b>	0	1	8	49	68	21
<b>DS 70V</b>			20	51	0	0
<b>DS 70A</b>	1	0	1	10	20	4
<b>DS 71</b>	0	0	5	17	21	0



## 6. Tempi di attesa

### A) Tempo per ottenere la prenotazione (Liste d'attesa)

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>		5	15	32	4	3
<b>DS 62</b>	4	8	29	39	18	2
<b>DS 66</b>	0	8	42	52	0	
<b>DS 69</b>	4	13	35	48	29	18
<b>DS 70V</b>	2	42	27	0	0	0
<b>DS 70A</b>	0	3	10	9	14	0
<b>DS 71</b>	5	8	13	10	7	0



### B) Rispetto dell'orario di prenotazione

	1-pessimo	2-scadente	3-discreto	4-buono	5-ottimo	Non risponde
<b>DS 60</b>		5	13	39	<b>2</b>	
<b>DS 62</b>	3	8	35	31	20	3
<b>DS 66</b>	0	3	67	32	0	
<b>DS 69</b>	5	16	33	48	26	19
<b>DS 70V</b>		2	59	10	0	0
<b>DS 70A</b>		2	3	7	22	2
<b>DS 71</b>	0	3	11	15	14	0

