A.S.L. TO5

Azienda Sanitaria Locale
di Carmagnola, Chieri, Moncalieri e Nichelino

Ufficio Comunicazione

Report indagini dei servizi territoriali anno 2013

Chieri, gennaio 2014

Presentazione

Il documento si riferisce all'indagine condotta nelle strutture territoriali dell'Azienda Sanitaria Locale ASL TO5 (Distretto Sanitario di Chieri, Poliambulatorio di Santena, Distretto Sanitario di Carmagnola, Poliambulatorio di Carignano, Distretto Sanitario di Moncalieri, Distretto Sanitario di Nichelino) per misurare il grado di soddisfazione degli utenti, in merito ai servizi offerti dall'Azienda.

L'indagine è finalizzata a misurare il grado di soddisfazione riguardo a:

- Chiarezza della segnaletica
- Qualità dell'ambiente
- Modalità di prenotazione
- Tempi di attesa
- Orari di apertura e chiusura
- Disponibilità del personale
- Chiarezza delle informazioni fornite

Sono state condotte, nell'anno 2013, 1008 interviste in totale, contro le 1009 interviste condotte nel 2012, e le 887 del 2011.

Il questionario

Le indagini sono state svolte nel periodo novembre/dicembre 2013

Le interviste sono condotte attraverso un questionario strutturato a risposta chiusa, composto da 16 domande mirate a valutare il grado di soddisfazione, più uno spazio per eventuali commenti/suggerimenti.

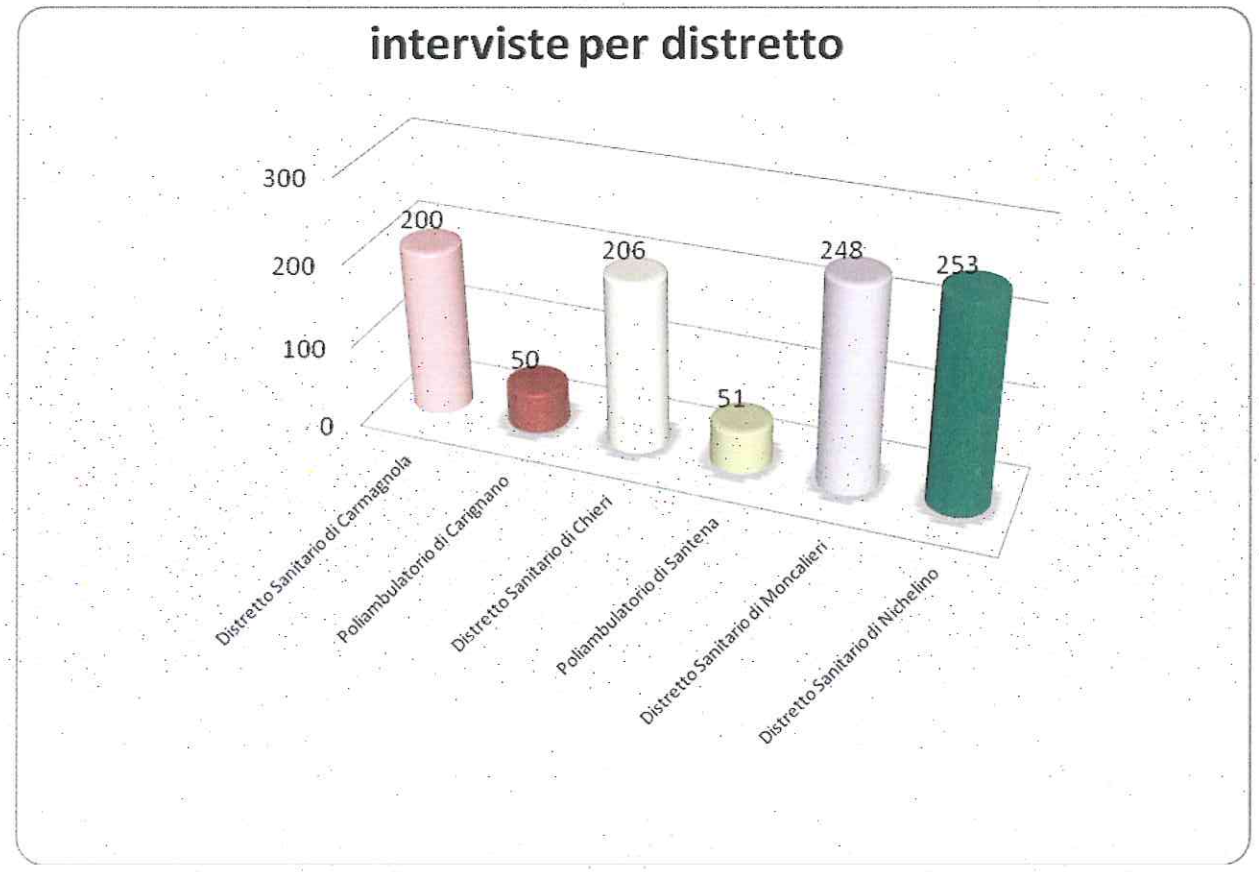
Le domande hanno una scala di misurazione, composta da 5 livelli di gradimento (ottimo, buono, discreto, scadente, pessimo).

I gradi di giudizio sono raccolti in 3 categorie, per la creazione delle statistiche:

- Soddisfatto (ottimo, buono)
- Discreto
- Insoddisfatto (scadente, pessimo)

I dati vengono elaborati usando il programma di gestione di database "Microsoft Access" e il programma "Microsoft Excel".

I valori sono elaborati considerando esclusivamente i giudizi espressi.


interviste per distretto
300
200
100
0
200
50
206
51
248
253
Distretto Sanitario di Carmagnola
Poliambulatorio di Carignano
Distretto Sanitario di Chieri
Poliambulatorio di Santena
Distretto Sanitario di Moncalieri
Distretto Sanitario di Nichelino

QUESTIONARIO PER GLI UTENTI

Distretto di Chieri ☐ Distretto di Carmagnola ☐
Distretto di Moncalieri ☐ Poliambulatorio di Santena ☐
Distretto di Nichelino ☐ Poliambulatorio di Carignano ☐

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nelle nostre strutture.
Sbarri il quadrato sotto l'espressione che meglio esprime la Sua opinione.
Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale.

Come giudica, in base alla Sua esperienza, i servizi distrettuali (ambulatoriali ed amministrativi) di quest'Azienda Sanitaria?	*Ottimo*	*Buono*	*Discreto*	*Scadente*	*Pessimo*
1. Segnaletica					
1.1 *interna*	☐	☐	☐	☐	☐
1.2 *esterna*	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ambiente *(arredamento, servizi igienici, spazi)*	☐	☐	☐	☐	☐
3. Modalità di prenotazione delle visite ed esami					
3.1 *tramite CUP*	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 *tramite call center*	☐	☐	☐	☐	☐
4. Tempo di attesa					
4.1 *dal momento della prenotazione a quello dell'effettuazione della prestazione*	☐	☐	☐	☐	☐
4.2 *per il ritiro dell'esito (referti laboratorio analisi e Rx)*	☐	☐	☐	☐	☐
5. Tempo di attesa					
5.1 *in ambulatorio per l'effettuazione della prestazione*	☐	☐	☐	☐	☐
5.2 *presso gli uffici, per le pratiche amm.ve*	☐	☐	☐	☐	☐
6. Orari di apertura e di chiusura	☐	☐	☐	☐	☐
7. Disponibilità e professionalità dei medici	☐	☐	☐	☐	☐
8. Disponibilità e professionalità degli infermieri	☐	☐	☐	☐	☐
9. Disponibilità e professionalità degli impiegati	☐	☐	☐	☐	☐
10. Informazioni che le vengono fornite:					
10.1 *dagli impiegati (su orari, prestazioni ecc..)*	☐	☐	☐	☐	☐
10.2 *dai medici (sulla diagnosi e cura della malattia)*	☐	☐	☐	☐	☐
11. Grado di soddisfazione in generale	☐	☐	☐	☐	☐

Suggerimenti ed osservazioni:

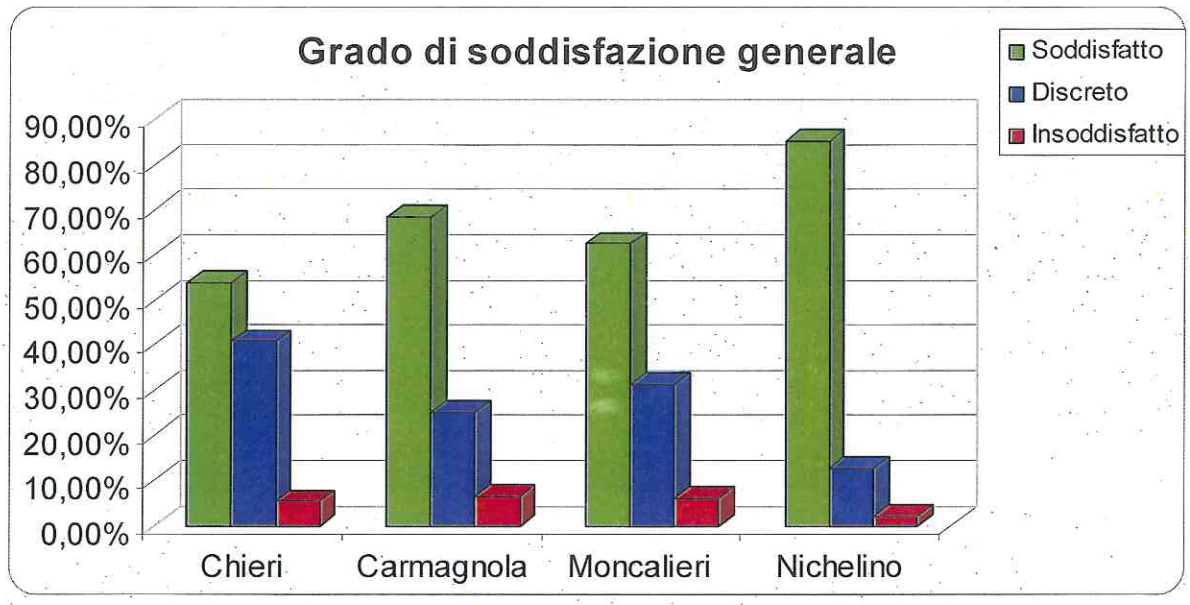
_____

_____

_____

_____

GRADO DI SODDIFAZIONE COMPLESSIVO DEI 4 DISTRETTI

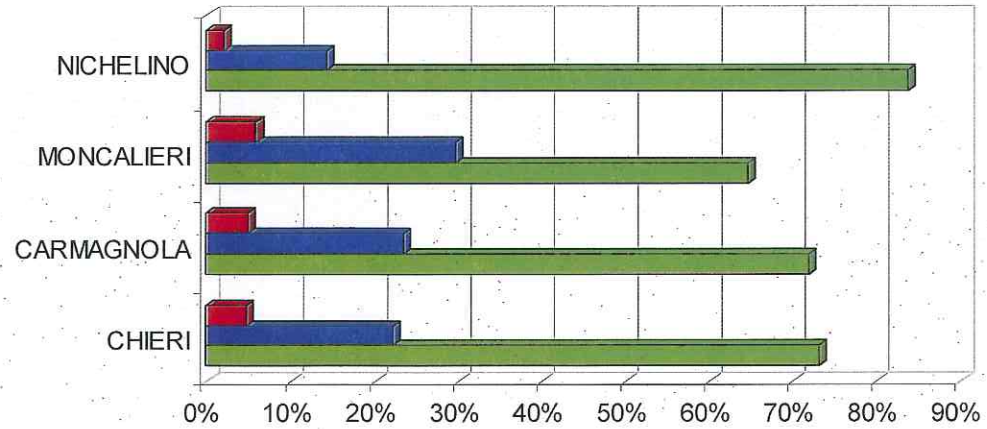


2013	Distretto di Chieri	Distretto di Carmagnola	Distretto di Moncalieri	Distretto di Nichelino
Soddisfatto	**53,70%**	**68,42%**	**62,45%**	**85,32%**
Discreto	**40,85%**	**25,10%**	**31,43%**	**12,70%**
Insoddisfatto	**5,45%**	**6,48%**	**6,12%**	**1,98%**

Rispetto all'indagine del 2012 è sensibilmente aumentato il livello generale di soddisfazione a Chieri e Nichelino, mentre è diminuito a Carmagnola e Moncalieri

2012	Distretto di Chieri	Distretto di Carmagnola	Distretto di Moncalieri	Distretto di Nichelino
Soddisfatto	52,08%	84,40%	73,53%	60,29%
Discreto	39,25%	15,42%	23,90%	30,62%
Insoddisfatto	10,57%	1,19%	2,57%	9,09%

1.1 SEGNALETICA INTERNA ALLA STRUTTURA

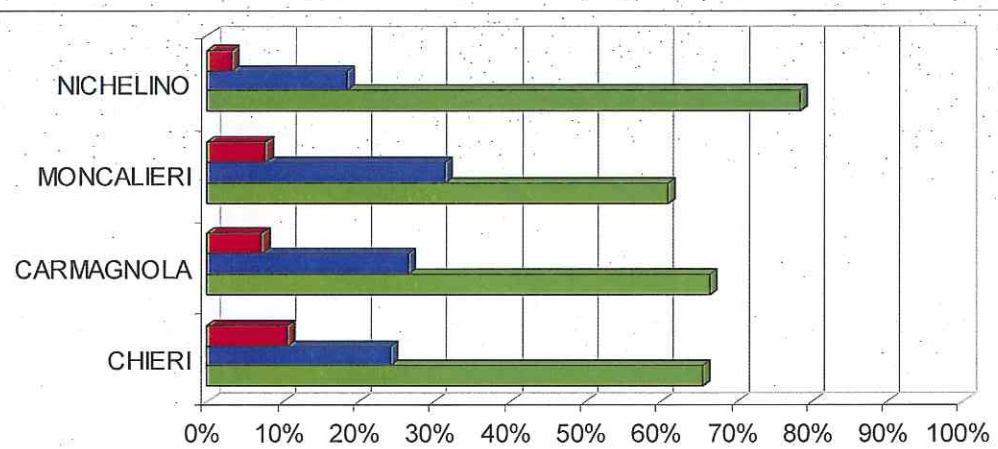


	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	4,67%	4,84%	5,83%	1,99%
Discreto	22,18%	23,39%	29,59%	14,34%
Soddisfatto	73,15%	71,77%	64,58%	83,67%

I giudizi raccolti rilevano un ottimo livello di soddisfazione, superiore al 60%, in tutti i Distretti.

In netto calo rispetto alle rilevazioni precedenti il livello degli insoddisfatti.

1.2 SEGNALETICA ESTERNA ALLA STRUTTURA

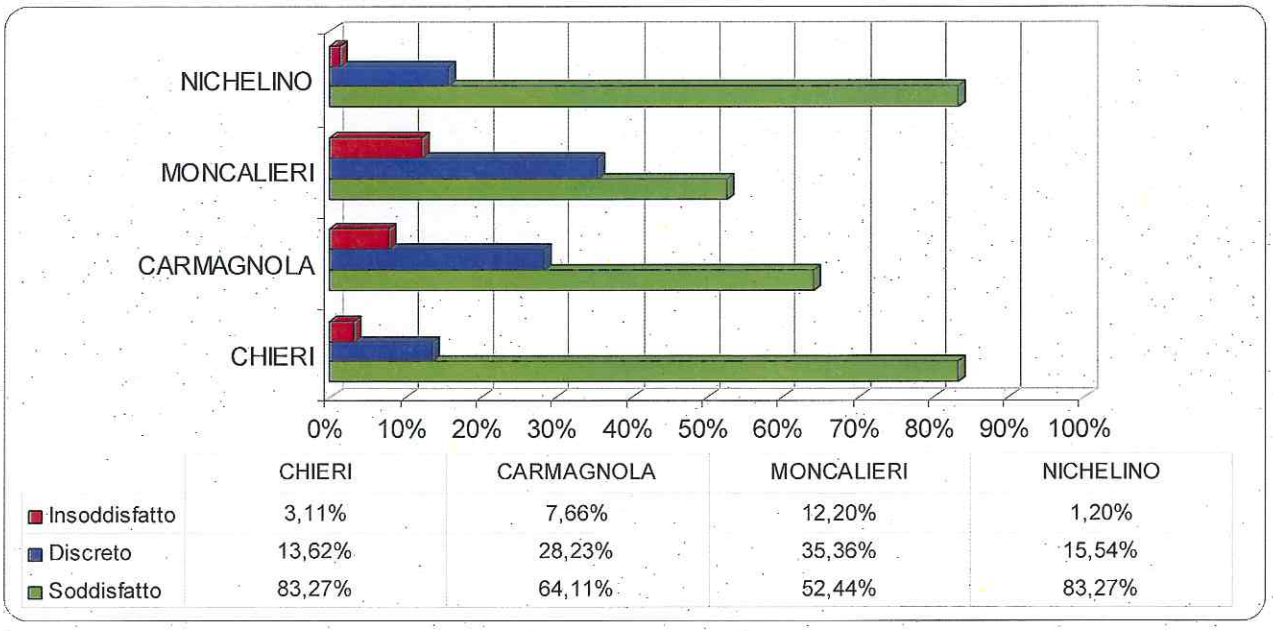


	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	10,51%	7,17%	7,63%	3,20%
Discreto	24,12%	26,46%	31,40%	18,40%
Soddisfatto	65,37%	66,37%	60,87%	78,40%

I risultati dell'indagine sulla segnaletica esterna confermano quelli ottenuti dalla domanda precedente.

Peggiora il giudizio sulla segnaletica esterna, rispetto a quella interna, a Chieri ("insoddisfatti" 10,51%).

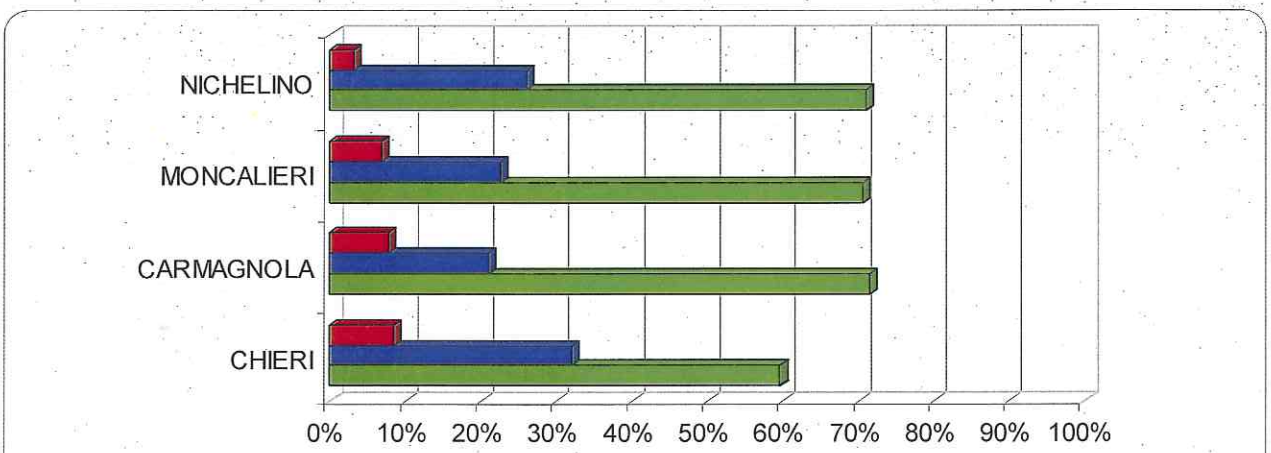
2. AMBIENTE (ambiente, servizi igienici, spazi)



	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	3,11%	7,66%	12,20%	1,20%
Discreto	13,62%	28,23%	35,36%	15,54%
Soddisfatto	83,27%	64,11%	52,44%	83,27%

Ottimo il giudizio della qualità ambientale dei Distretti di Chieri e Nichelino, leggermente peggiori i giudizi su Moncalieri. Il gradimento nei Distretti di Chieri e Nichelino è nettamente migliorato rispetto agli anni precedenti.

3.1 MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLE VISITE ED ESAMI (tramite CUP)

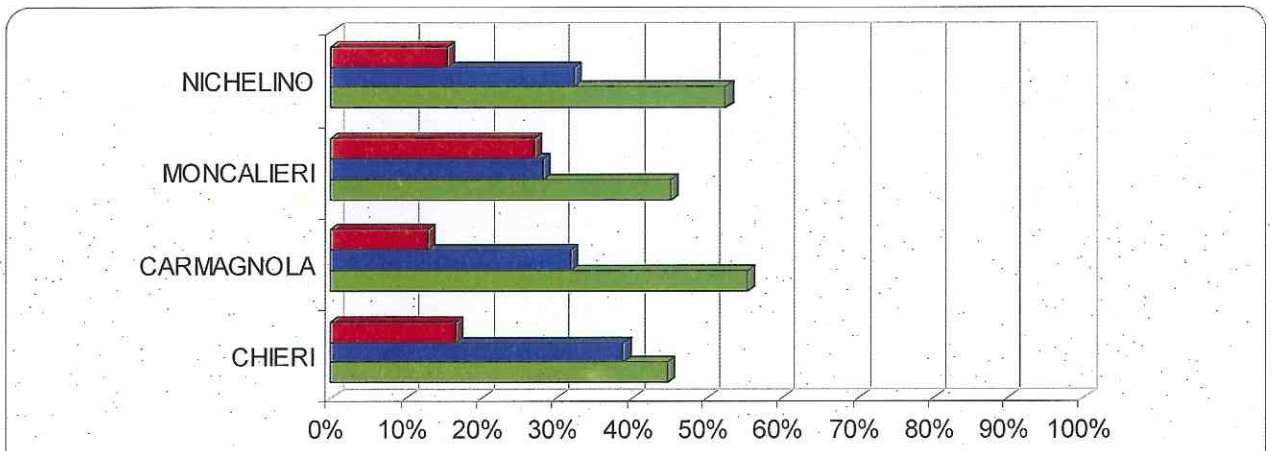


	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	8,33%	7,69%	6,88%	3,18%
Discreto	32,09%	20,94%	22,48%	25,90%
Soddisfatto	59,58%	71,37%	70,64%	70,92%

I valori rilevati sono in generale molto positivi.

Il CUP di Chieri soddisfa le esigenze degli utenti meglio del 2012 ("soddisfatti" + 12%), anche grazie al trasferimento nella nuova sede di piazza Silvio Pellico, 1.

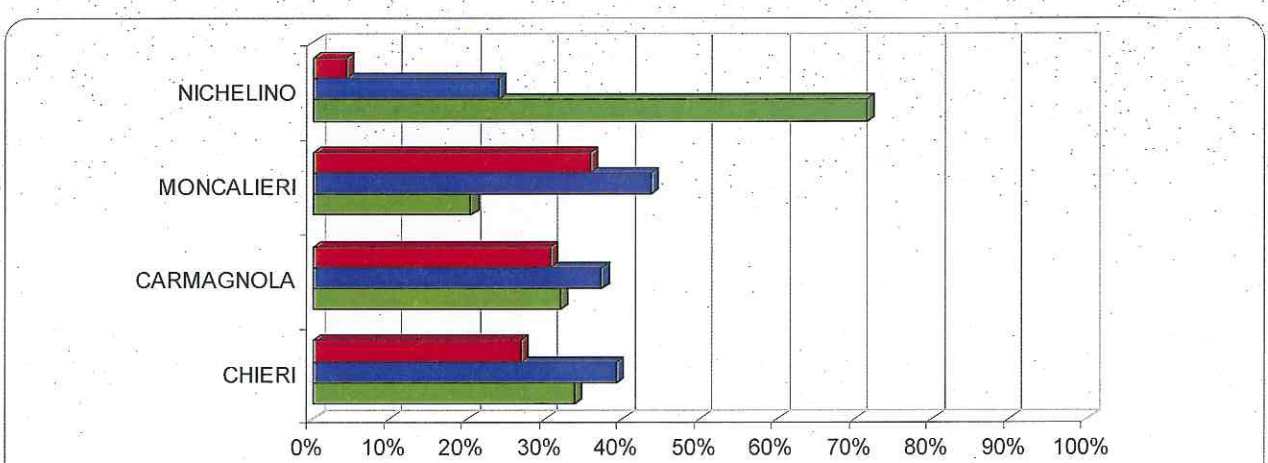
3.2 MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLE VISITE ED ESAMI (tramite call center)



	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	16,42%	12,74%	26,99%	15,32%
Discreto	38,80%	31,85%	28,02%	32,26%
Soddisfatto	44,78%	55,41%	45,06%	52,42%

Dall'indagine emerge un medio livello di soddisfazione, uniforme in tutti i Distretti.

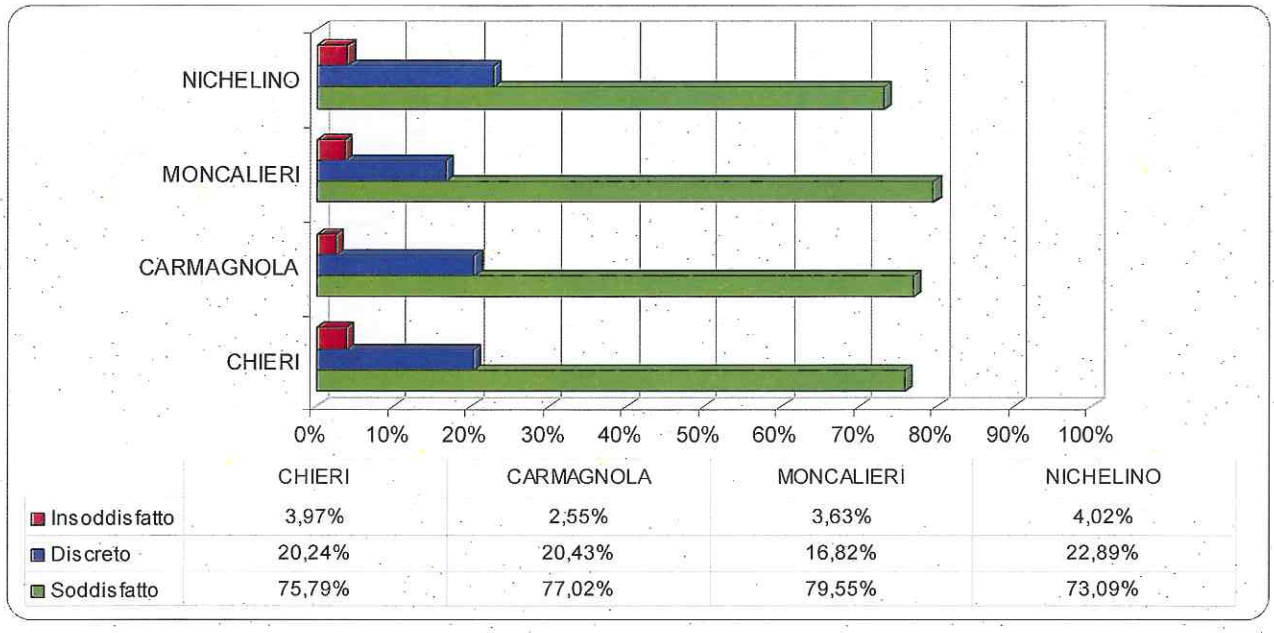
4.1 TEMPI DI ATTESA
(dal momento della prenotazione a quello dell'effettuazione della prestazione)



	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	26,85%	30,73%	35,83%	4,40%
Discreto	39,30%	37,30%	43,75%	24,00%
Soddisfatto	33,85%	31,97%	20,42%	71,60%

Come per le indagini precedenti, i risultati sui tempi di attesa dal momento della prenotazione a quello dell'effettuazione della prestazione sono generalmente insoddisfacenti. È però migliorato il livello dei "soddisfatti" a Nichelino (71,60%, + 35,24% rispetto al 2012).

4.2 TEMPI DI ATTESA (per il ritiro dell'esito)

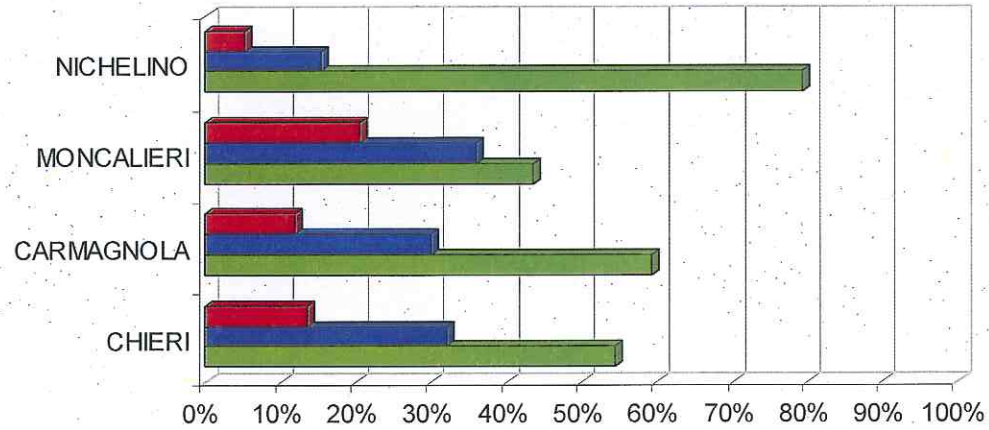


	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	3,97%	2,55%	3,63%	4,02%
Discreto	20,24%	20,43%	16,82%	22,89%
Soddisfatto	75,79%	77,02%	79,55%	73,09%

Ottimo il risultato sul tempi di attesa per il ritiro a Carmagnola e Moncalieri.

In forte miglioramento il Distretto di Nichelino che passa dall' 49,75% di soddisfazione nel 2012 al 73,09%, ed il distretto di Chieri, (+9% rispetto al 2012). A Chieri il miglioramento può essere correlato anche al trasferimento del centro prelievi e del poliambulatorio nella nuova sede di piazza Silvio Pellico, 1.

5.1 TEMPO DI ATTESA IN AMBULATORIO
per l'effettuazione della prestazione

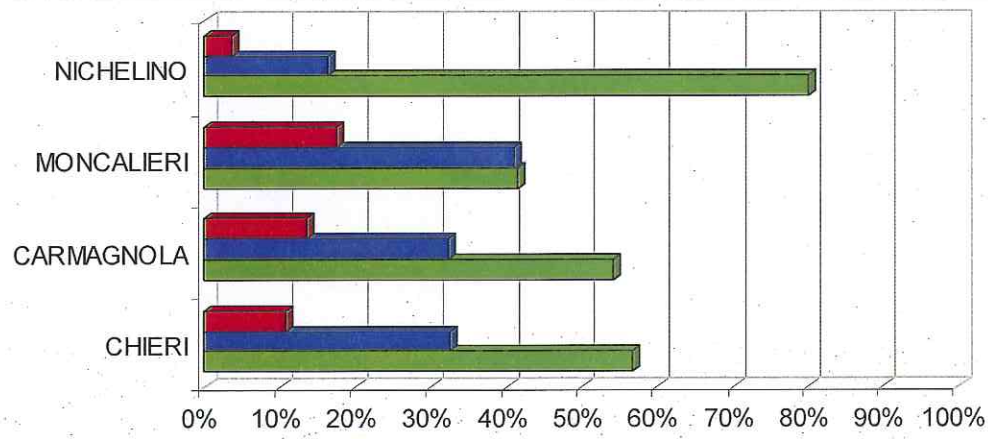


	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	13,62%	11,84%	20,50%	5,16%
Discreto	31,91%	29,98%	35,99%	15,47%
Soddisfatto	54,47%	59,18%	43,51%	79,37%

Ottimo il giudizio degli utenti di Carmagnola e Nichelino sul tempo di attesa in ambulatorio. Sotto il 50% di soddisfazione solo il Distretto Sanitario di Moncalieri.

L'area di insoddisfazione risulta sopra il 20% Moncalieri, in peggioramento rispetto all'anno 2012, mentre è solo del 5,16 a Nichelino, in netto miglioramento.

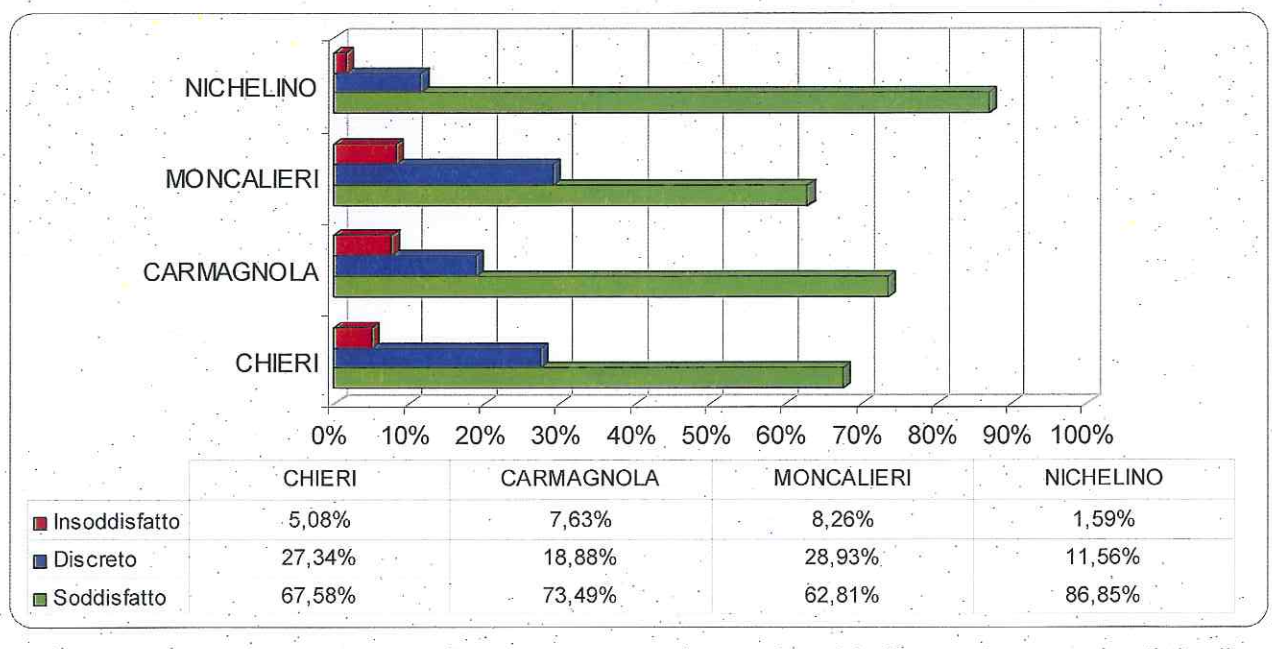
5.2 TEMPO DI ATTESA IN AMBULATORIO
presso gli uffici per le pratiche amministrative



	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	10,80%	13,54%	17,50%	3,67%
Discreto	32,40%	32,31%	41,00%	16,33%
Soddisfatto	56,80%	54,15%	41,50%	80,00%

Notevole miglioramento del grado di soddisfazione per il Distretto di Nichelino, lieve migliora memento per Chieri. Il Distretto di Moncalieri perde buona parte dei soddisfatti-27,18%, che distribuiscono i loro giudizi tra "insoddisfatto" e "discreto".

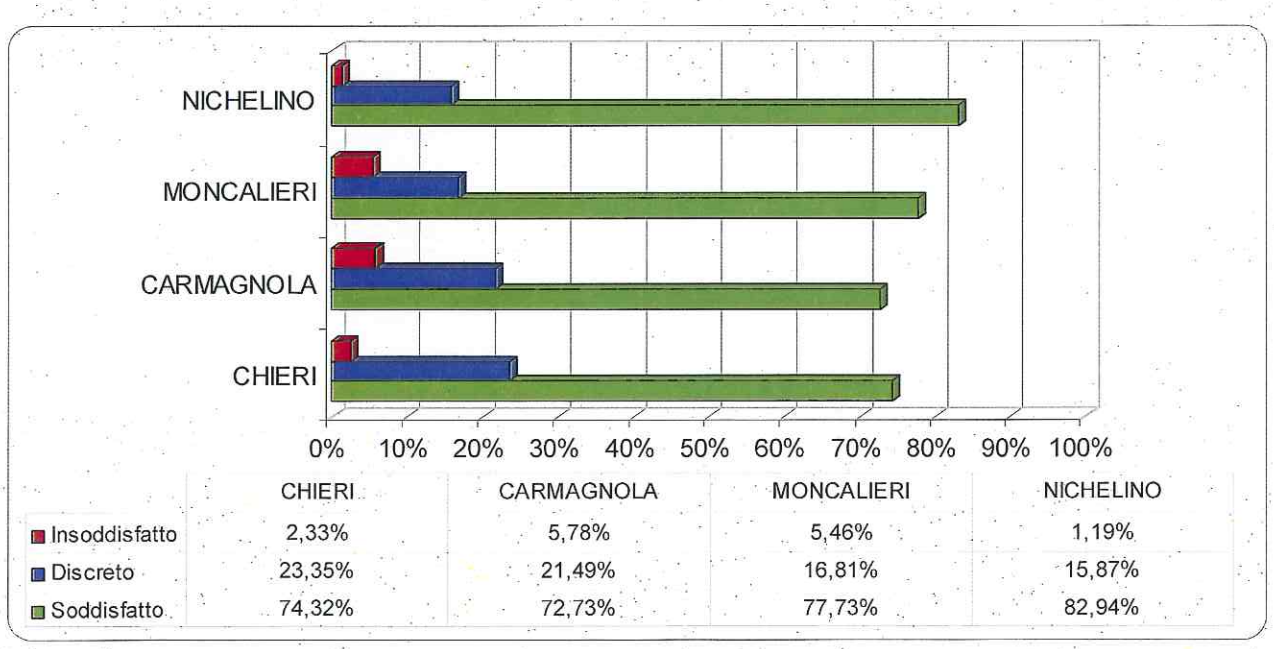
6. ORARI DI APERTURA E CHIUSURA



	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	5,08%	7,63%	8,26%	1,59%
Discreto	27,34%	18,88%	28,93%	11,56%
Soddisfatto	67,58%	73,49%	62,81%	86,85%

Giudizio positivo per tutti e 4 i distretti, in particolar modo Nichelino e Carmagnola. Il livello di insoddisfazione si mantiene nei 4 distretti al di sotto del 10%.

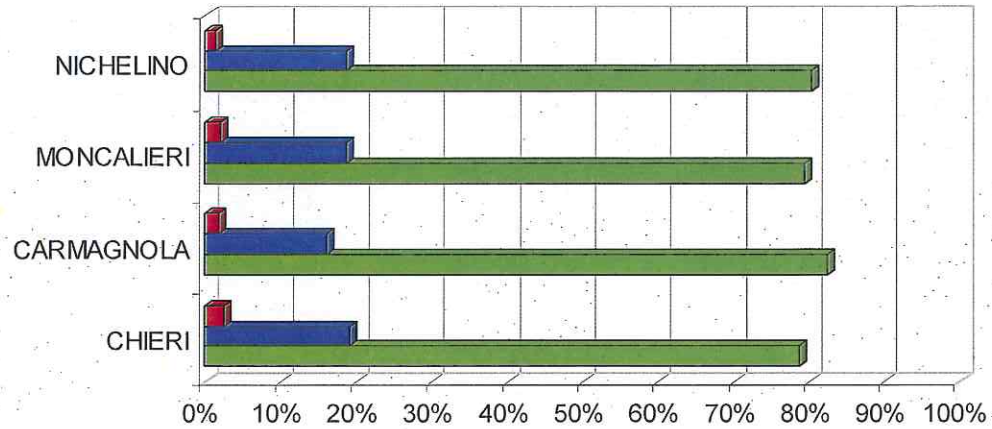
7. DISPONIBILITA' E PROFESSIONALITA' DEI MEDICI



	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	2,33%	5,78%	5,46%	1,19%
Discreto	23,35%	21,49%	16,81%	15,87%
Soddisfatto	74,32%	72,73%	77,73%	82,94%

Più che positivo il giudizio sulla disponibilità e professionalità dei medici in tutti i Distretti.

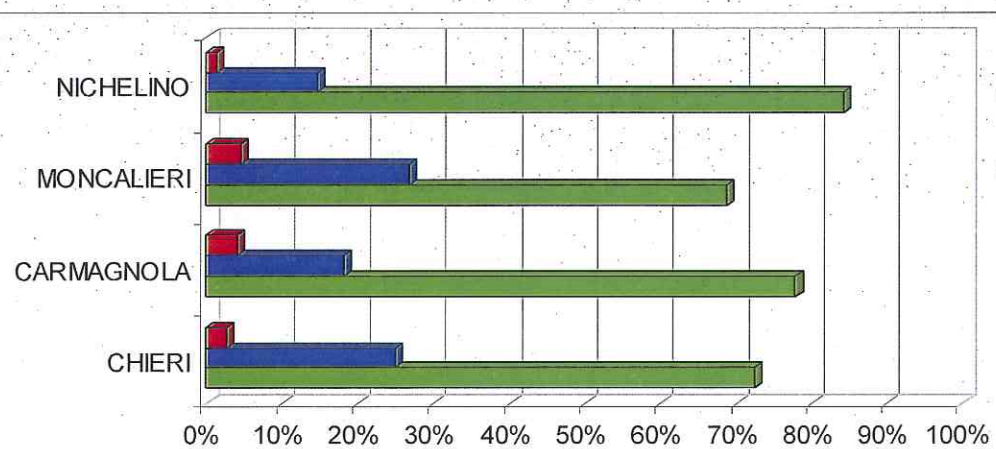
8. DISPONIBILITA' E PROFESSIONALITA' DEGLI INFERMIERI



	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	2,33%	1,65%	2,07%	1,19%
Discreto	19,07%	16,05%	18,59%	18,65%
Soddisfatto	78,60%	82,30%	79,34%	80,16%

Anche in questo caso, come nel precedente, piena soddisfazione in tutti e 4 i distretti. Nichelino registra l'1,19% di "insoddisfatto", contro l'8,13% del 2012.

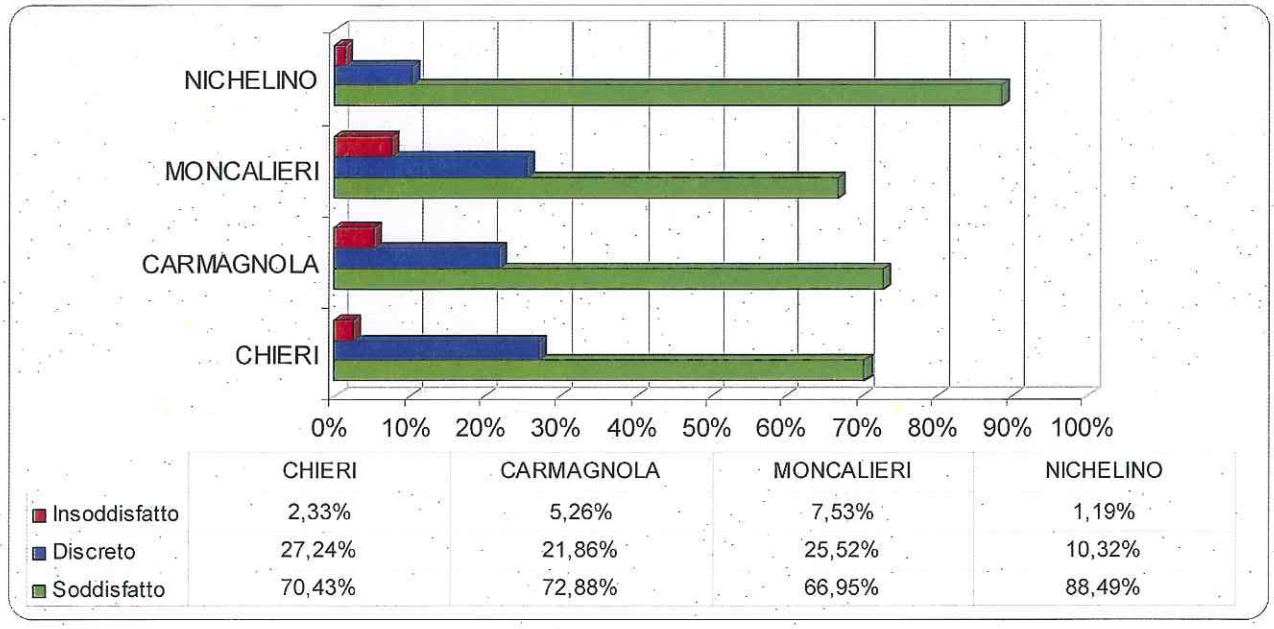
9. DISPONIBILITA' E PROFESSIONALITA' DEGLI IMPIEGATI



	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	2,73%	4,03%	4,60%	1,19%
Discreto	24,90%	18,15%	26,78%	14,68%
Soddisfatto	72,37%	77,82%	68,62%	84,13%

Ottimo il giudizio sulla disponibilità e professionalità degli impiegati.

10.1 INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE
dagli impiegati su orari, prestazioni ecc.

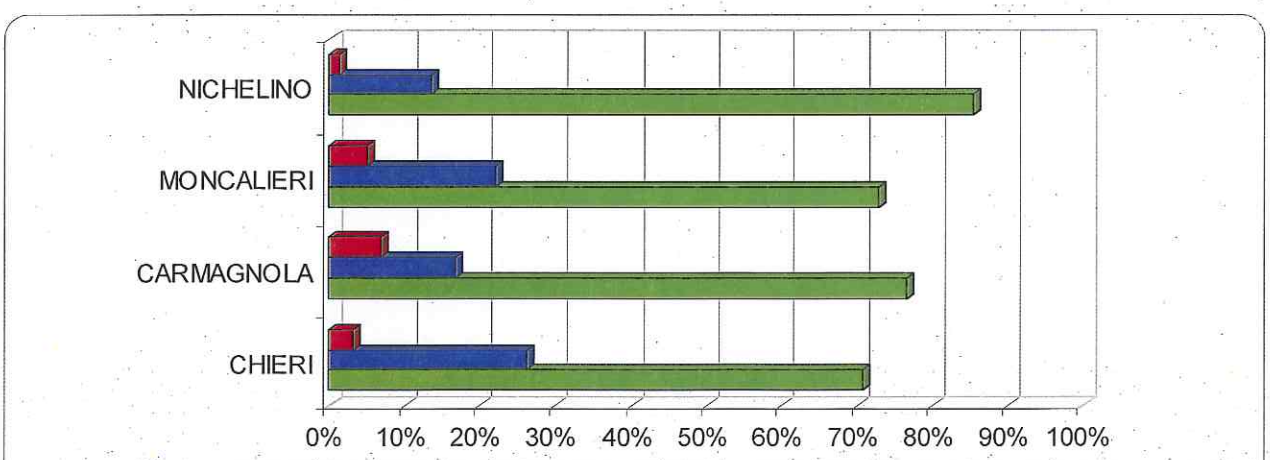


	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	2,33%	5,26%	7,53%	1,19%
Discreto	27,24%	21,86%	25,52%	10,32%
Soddisfatto	70,43%	72,88%	66,95%	88,49%

Gli utenti di tutti i Distretti risultano più che soddisfatti.

Il Distretto di Nichelino registra un miglioramento rispetto al 2012: gli "insoddisfatti" passano dal 21,05% (2012) al 1,19%, mentre i "soddisfatti" aumentano del 28%, dal 60,77% (2012) al 88,49%

10.2 INFORMAZIONI CHE VENGONO FORNITE DAI MEDICI
(sulla diagnosi e cura della malattia)



	CHIERI	CARMAGNOLA	MONCALIERI	NICHELINO
Insoddisfatto	3,13%	6,72%	5,04%	1,19%
Discreto	26,17%	16,81%	22,02%	13,55%
Soddisfatto	70,70%	76,47%	72,94%	85,26%

Più che positivo il giudizio per tutti i distretti.

SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

Distretto Sanitario – Carmagnola

- Più medici a Carmagnola
- Più disponibilità e maggior competenza.
- Si può migliorare.
- Rispettare orario di visita e aumentare il personale.
- Dovreste mettere le prenotazioni on-line.
- Pensare al malato come ad una persona.
- Troppa attesa.

Poliambulatorio – Carignano

- Troppa coda per prenotare allo sportello. La Palestra per la riabilitazione versa in pessimo stato e tutto è lasciato alla buona volontà dei fisioterapisti.
- Modificare l'apertura pomeridiana sportelli CUP sostituire il giovedì con il venerdì.
- Organizzare meglio le chiamate per accedere allo sportello prenotazioni accendendo il display. Ampliare orari sportelli CUP.
- L'orario ritiro PT, dalle 15 alle 15,30, non è sufficiente.
- Ampliare nel pomeriggio l'orario di apertura sportelli CUP.

Distretto Sanitario – Chieri

- Manca personale.
- Poco personale.
- Più personale agli sportelli.
- Poche impiegate al CUP x smaltire velocemente.
- Manca l'addetto per le informazioni.
- Se fosse possibile x certi esami evitare lo spostamento in altre strutture esterne in particolare tenendo presente l'età dei pazienti e l'impossibilità di spostamento con mezzi personali.
- Più sportelli x prenotazioni. Precedenza x volontari.
- Mancano parcheggi.
- Maggior apertura pomeridiana allo sportello prenotazioni.

- Non sempre grande disponibilità da parte dei medici.
- Migliorare prenotazioni visite ed esami tramite call center, lunghissima attesa per poter parlare con l'operatore.
- Maggior apertura pomeridiana sportelli.
- Serve tassativamente una persona al CUP x dare informazioni.
- Si potrebbe avere qualche parcheggio interno per le mamme incinta.
- Si potrebbe risparmiare con riscaldamento più consono alle temperature.
- Circa la modalità di prenotazione tramite call center, suggerisco di far pervenire all'assistito un documento che confermi l'effettiva prenotazione (a mezzo email o sms).
- Più posti a sedere.

Poliambulatorio – Santena

- Probabilmente se venisse assunto più personale la qualità del lavoro migliorerebbe. Più controlli.
- Maggior apertura sportelli.

Distretto Sanitario – Moncalieri

- Si deve fare molto di più.
- Ampliare orario ritiro referti laboratorio.
- Un po' di umanità non guasterebbe.
- Mancano le sedie x gli anziani di fronte agli sportelli.
- Non sono chiare le indicazioni all'ingresso relative al numero da prendere x accedere alle prenotazioni. Mancano le SEDIE! Il numero di sedie non è sufficiente gli utenti che sono sempre presenti in sala.
- Ci vogliono le SEDIE x gli anziani.
- Mancano le sedie.
- Troppo lunghi i tempi di attesa per i prelievi specie se ci sono disabili o anziani consiglierei una corsia preferenziale per questa tipologia di pazienti.
- Più personale e più pulizia.
- Non c'è una corsia preferenziale per le persone con difficoltà (disabili gestanti ecc.) nel Laboratorio Analisi.
- Nella sala attesa non si respira. Aumentare gli spazi e migliorare i servizi.
- L'ascensore riservato ai disabili è utilizzato da tutti con conseguenti lunghe attese.

- Mancano le sedie.
- Estensione orario apertura sportelli nel pomeriggio ed al sabato mattina.
- Ampliare l'orario di apertura sportelli nel pomeriggio (cup).
- Più attenzione: meno pause telefono e caffè.
- Ampliamento orario apertura sportelli nel pomeriggio (dalle 16 alle 18) e la mattina iniziare prima.
- Cercare di ridurre i tempi di attesa per gli esami e le visite specialistiche.
- Aumentare il personale.
- Purtroppo occorre recarsi di persona per disdire un appuntamento in quanto non si riesce a telefonare (perché non rispondono).
- I servizi igienici sono da migliorare, mancano mensole e attaccapanni.
- Si può fare di più.
- Tempi di attesa troppo lunghi.
- Sia per il giorno dell'intervento come per quello delle medicazioni sarebbe opportuno fissare orari distinti per ciascun paziente.
- Quanta burocrazia.
- Più attenzione da parte dei medici.

Distretto Sanitario – Nichelino

- Non ci sono soldi e tutto sta peggiorando.

Chieri, dicembre 2013

Gabriella Supertino

a cura dell'Ufficio Comunicazione dell'ASL TO5