

**Direzione Distretto 8 e della Committenza**  
**Direttore Dott.ssa Mariella Masselli**  
**Piazzale Antonio Tosti, 4 – 00147 Roma**  
**Tel 06 51005307 – 5318 Fax 06 51008942**  
[distretto8.direzione@aslroma2.it](mailto:distretto8.direzione@aslroma2.it)

ASL ROMA 2  
U.O.C. DIREZIONE DI DISTRETTO 8 E DELLA C  
Protocollo INTERNO (documento interr  
**0210088/2018**  
**24/12/2018 09:49:20**

Al Direttore Sanitario  
Dott.ssa Marina Cerimele

Al Direttore UOC Controllo di Gestione  
Dr Egisto Bianconi

Alla Responsabile UOS  
Comunicazione e URP  
Dr.ssa Cristina Sopranzi

**Obiettivi di Budget 2018: Empowerment del Cittadino**  
**Obiettivo di Budget E3: Empowerment del Cittadino**

**Obiettivo Operativo E3118a: Rilevazione del gradimento dei pazienti per la verifica dell'offerta e la ridefinizione di un'accoglienza centrata sul bisogno del paziente**

Sono stati somministrati presso i 2 Poliambulatori distrettuali, S. Nemesio CTO e via Malfante, ed il servizio HIV di via S. Nemesio i questionari di *customer satisfaction* elaborati dalla UOS Comunicazione e URP ed è stata effettuata la relativa analisi quantitativa.

Globalmente, al **15/12 u.s** hanno risposto **362 persone** presenti nei Presidi suindicati.

Si inviano i dati in forma aggregata, come richiesto.

  
Il Direttore del Distretto 8  
e della Committenza  
Dott.ssa Mariella Masselli

### Distretto 8

| 1. Tipo di visita   |                          |                    |                  |                      |                            |
|---|--------------------------|--------------------|------------------|----------------------|----------------------------|
|   | CON prenotazione         |                    |                  | SENZA prenotazione   |                            |
|   | 320                      |                    |                  | 42                   |                            |
| 2. In Sala d'attesa   |                          |                    |                  |                      |                            |
| 2A  | <i>molto soddisfatto</i> | <i>soddisfatto</i> | <i>così così</i> | <i>insoddisfatto</i> | <i>molto insoddisfatto</i> |
|   | 287                      | 68                 | 2                | 1                    | 3                          |
| 2B  | <i>molto</i>             | <i>abbastanza</i>  | <i>così così</i> | <i>poco</i>          | <i>per niente</i>          |
|   | 280                      | 72                 | 1                | 0                    | 2                          |
| 2C  | <i>SI</i>                | <i>NO</i>          |                  |                      |                            |
| post  | 66                       | 22                 |                  |                      |                            |
| segnaletica   | 41                       | 303                |                  |                      |                            |
| 3. Assistenza da parte Infermieristica                                |                          |                    |                  |                      |                            |
| 3A  | <i>molto</i>             | <i>abbastanza</i>  | <i>così così</i> | <i>poco</i>          | <i>per niente</i>          |
|   | 256                      | 100                | 1                | 0                    | 0                          |
| 3B  | <i>molto</i>             | <i>abbastanza</i>  | <i>così così</i> | <i>poco</i>          | <i>per niente</i>          |
|   | 30                       | 23                 | 0                | 0                    | 1                          |
| 3C  | <i>molto soddisfatto</i> | <i>soddisfatto</i> | <i>così così</i> | <i>insoddisfatto</i> | <i>molto insoddisfatto</i> |
|   | 26                       | 18                 | 2                | 0                    | 0                          |
| 4. Assistenza specialistica da parte del personale medico - sanitario |                          |                    |                  |                      |                            |
| 4A  | <i>molto</i>             | <i>abbastanza</i>  | <i>così così</i> | <i>poco</i>          | <i>per niente</i>          |
|   | 259                      | 93                 | 3                | 0                    | 0                          |
| 4B  | <i>molto</i>             | <i>abbastanza</i>  | <i>così così</i> | <i>poco</i>          | <i>per niente</i>          |
|   | 241                      | 109                | 2                | 1                    | 1                          |
| 4C  | <i>molto</i>             | <i>abbastanza</i>  | <i>così così</i> | <i>poco</i>          | <i>per niente</i>          |
|   | 247                      | 101                | 2                | 1                    | 3                          |
| 4D  | <i>molto</i>             | <i>abbastanza</i>  | <i>così così</i> | <i>poco</i>          | <i>per niente</i>          |
|   | 256                      | 92                 | 5                | 0                    | 1                          |
| 4E  | <i>molto soddisfatto</i> | <i>soddisfatto</i> | <i>così così</i> | <i>insoddisfatto</i> | <i>molto insoddisfatto</i> |
|   | 243                      | 111                | 5                | 2                    | 0                          |
| 5. Privacy, stato emotivo, impressione                                |                          |                    |                  |                      |                            |
| 5A  | <i>molto soddisfatto</i> | <i>soddisfatto</i> | <i>così così</i> | <i>insoddisfatto</i> | <i>molto insoddisfatto</i> |
|   | 238                      | 117                | 2                | 1                    | 0                          |
| 5B  | <i>molto</i>             | <i>abbastanza</i>  | <i>così così</i> | <i>poco</i>          | <i>per niente</i>          |
|   | 259                      | 91                 | 3                | 1                    | 0                          |
| 6. Modalità e organizzazione  |                          |                    |                  |                      |                            |
| 6A  | <i>molto soddisfatto</i> | <i>soddisfatto</i> | <i>così così</i> | <i>insoddisfatto</i> | <i>Molto insoddisfatto</i> |
|   | 255                      | 96                 | 2                | 1                    | 2                          |
| 6B  | <i>molto</i>             | <i>abbastanza</i>  | <i>così così</i> | <i>poco</i>          | <i>Per niente</i>          |
|   | 269                      | 77                 | 2                | 0                    | 4                          |

| 7. Ticket       |  |  |                           |  |                             |   |
|-----------------|--|--|---------------------------|--|-----------------------------|---|
| 7A              | <i>molto bene</i>  | <i>Abbastanza bene</i>                     | <i>così così</i>          | <i>male</i>                                      | <i>Molto male</i>           |   |
|                 | 222  | 117  | 3                         | 1  | 1                           |   |
| 7B              | <i>Ho dovuto recarmi allo sportello più di una volta</i> |  | <i>Attesa lunga</i>       | <i>Complicato arrivare allo sportello ticket</i> |                             |   |
|                 | 2  |  | 5                         | 1  |                             |   |
| 7C              | <i>Prima della visita</i>                                |  |                           | <i>Dopo la visita</i>                            |                             |   |
|                 | 289  |  |                           | 49   |                             |   |
| 8. Suggerimenti |  |  |                           |  |                             |   |
| 8A              | <i>SI</i>  |  |                           | <i>NO</i>  |                             |   |
|                 | 305  |  |                           | 50   |                             |   |
| 8B              | <i>A che riguardo?</i>                                   |  |                           |  |                             |   |
|                 | 0  |  |                           |  |                             |   |
| 8C              | <i>Se sì, ha fatto un reclamo?</i>                       |  |                           |  |                             |   |
|                 | <i>SI</i>  |  |                           | <i>NO</i>  |                             |   |
|                 | 0  |  |                           | 12   |                             |   |
| 8D              | <i>Indirizzo corretto sconosciuto?</i>                   | <i>n. telefonico corretto sconosciuto?</i> | <i>Troppo complicato?</i> | <i>Scarsa collaboraz. del personale?</i>         | <i>Non ne vale la pena?</i> | <i>Difficoltà a definire il reclamo</i> |
|                 | 0  | 0  | 3                         | 0  | 5                           | 4                                       |

| STATISTICA  |                     |                         |                     |
|-------------|---------------------|-------------------------|---------------------|
| Sesso       | <i>maschile</i>     |                         | <i>femminile</i>    |
|             | 219                 |                         | 143                 |
| Eta'        | <i>&lt; 40 anni</i> | <i>tra 40 e 60 anni</i> | <i>&gt; 60 anni</i> |
|             | 89                  | 152                     | 121                 |
| Municipio   | 8                   |                         | <i>Altri</i>        |
|             | 190                 |                         | 172                 |
| Compilatore | <i>Pazienti</i>     |                         | <i>Altri</i>        |
|             | 346                 |                         | 16                  |