

REPORT CUSTOMER SATISFACTION CENTRI SALUTE

Indagine anno 2016

Periodo di studio: 6 giugno - 6 settembre 2016 (3 mesi)

Strumento utilizzato: questionario anonimo

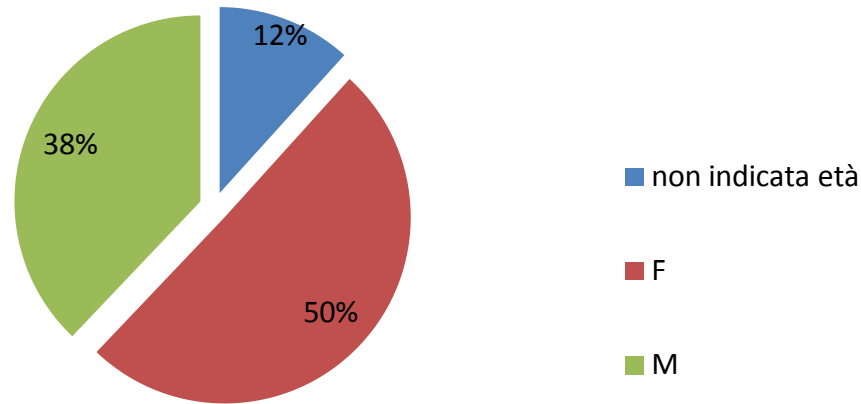
15 item (1 domanda aperta)

Questionari compilati: 248

| Centro Salute/Ambulatori | Questionari pervenuti all'URP |
|--------------------------|-------------------------------|
| Acquaviva | 22 |
| Borgo Maggiore | 92 |
| Faetano | 32 |
| Chiesanuova | 4 |
| Città 1 | 7 |
| Città 2 | 9 |
| Fiorentino | 11 |
| Montegiardino | 16 |
| Murata | 6 |
| Serravalle | 49 |
| | 248 |

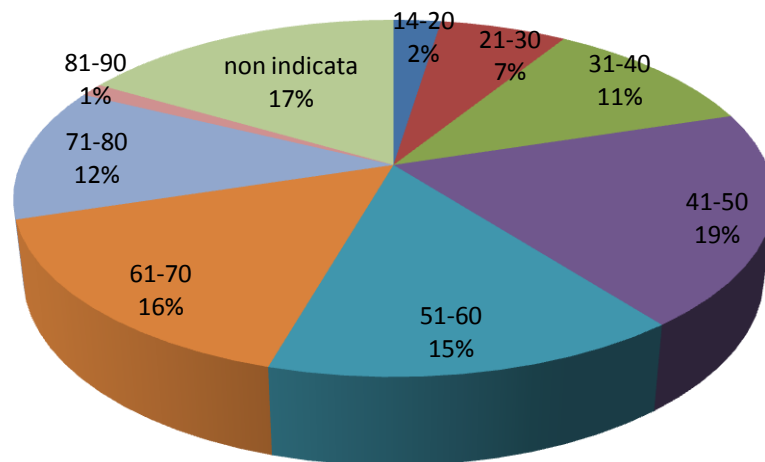
Fra i Centri Salute **quello di Borgo M. ha registrato la maggior aderenza allo studio con 146 questionari compilati**; seguono il Centro di Murata con 53 questionari pervenuti e ultimo il Centro di Serravalle con 49 questionari.

Numero Questionari - Analisi per sesso



Maggior aderenza allo studio dal sesso maschile!

Compilatore medio

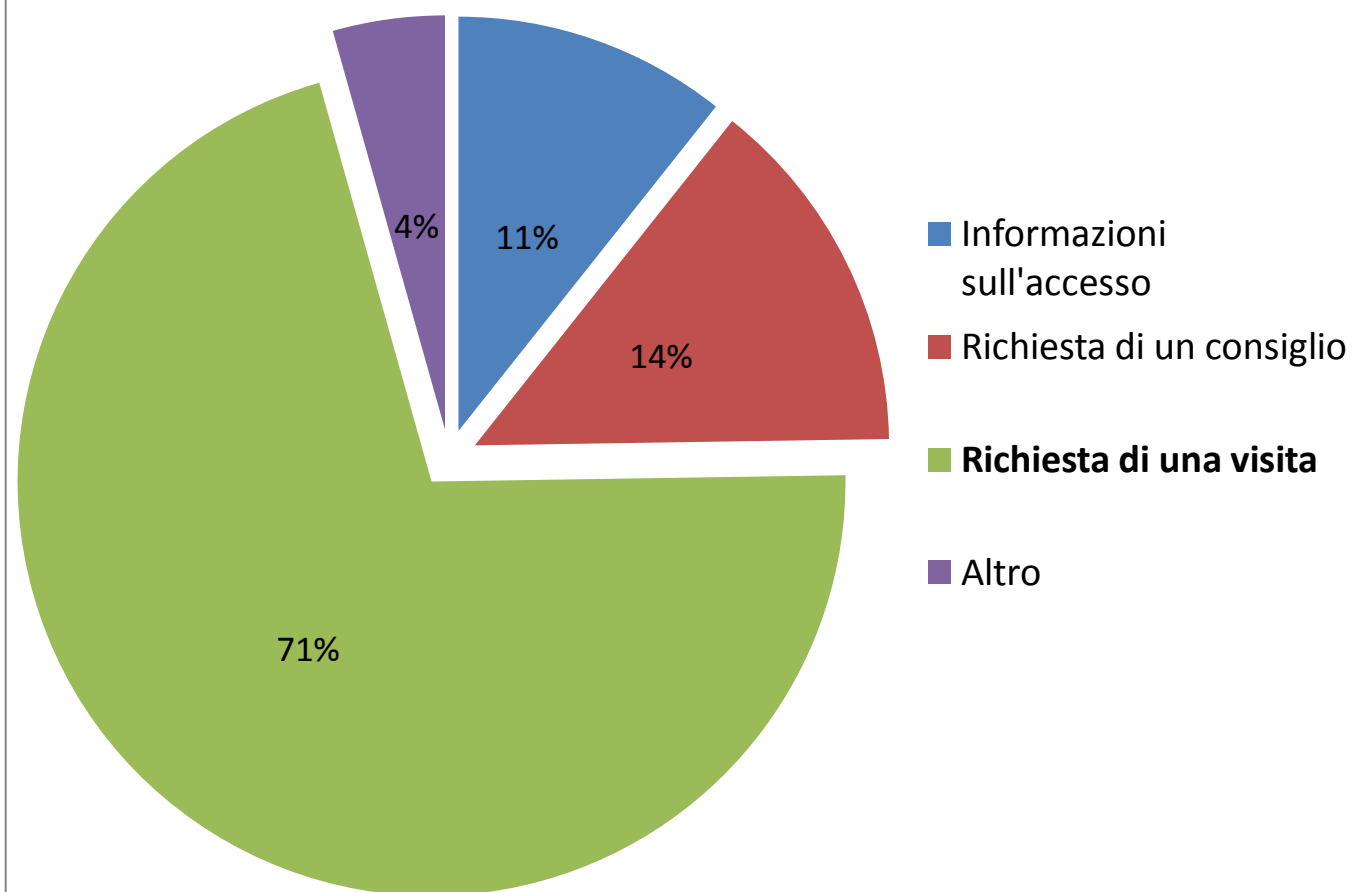


| fascia età | N° compilatori |
|--------------|----------------|
| 14-20 | 6 |
| 21-30 | 16 |
| 31-40 | 28 |
| 41-50 | 48 |
| 51-60 | 37 |
| 61-70 | 39 |
| 71-80 | 30 |
| 81-90 | 3 |
| non indicata | 41 |

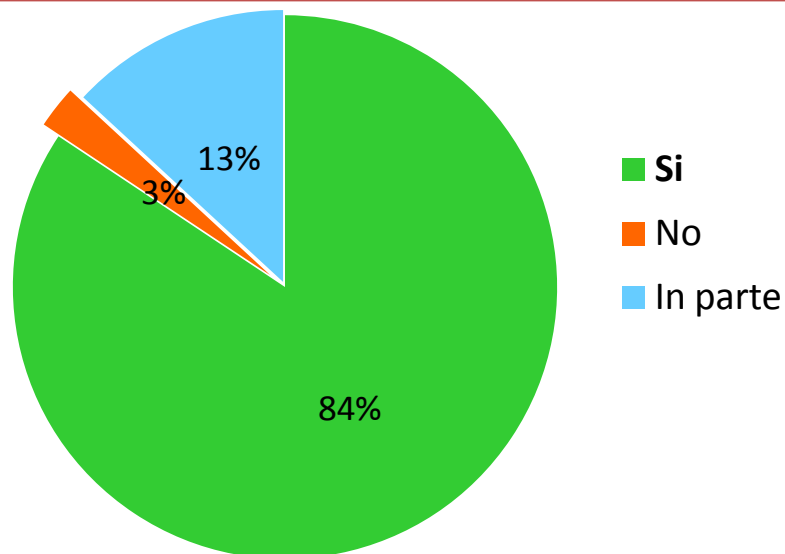
La fascia d'età più aderente è quella fra i 41 ai 50 anni!

Area: VALUTAZIONE ESPERIENZA ACCESSO TELEFONICO

1) Se hai effettuato una telefonata nelle ultime 2 settimane, per quale motivo l'ha fatto?



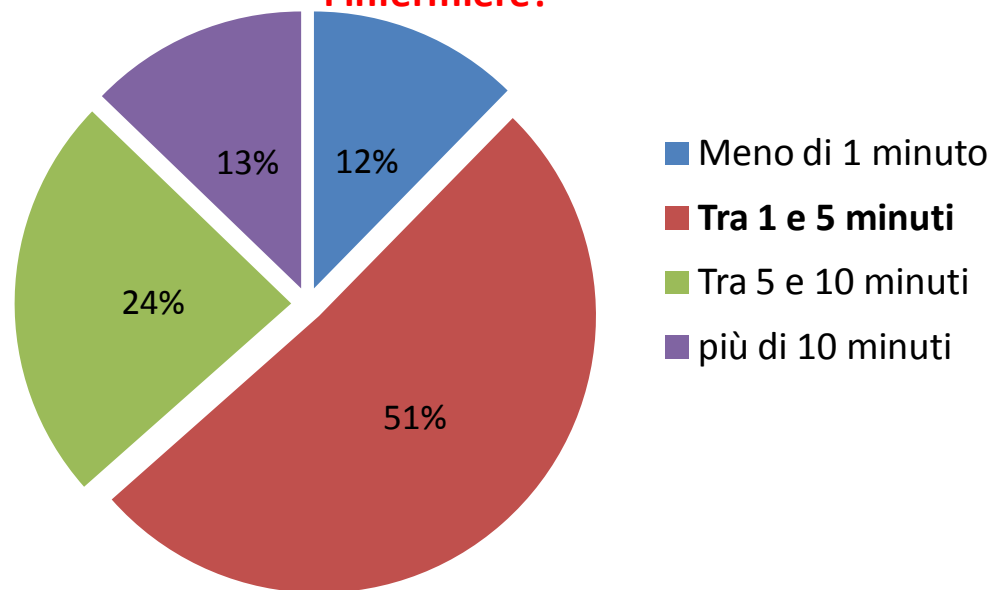
2) L'infermiere ha risposto alle sue domande in modo esauriente?



| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Città 1 | Città 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Si | 10 | 63 | 3 | 5 | 7 | 29 | 10 | 10 | 4 | 26 | 167 |
| No | | 1 | | 1 | | 1 | | | | 2 | 5 |
| In parte | 5 | 10 | | | 1 | | | 1 | | 9 | 26 |
| | 15 | 74 | 3 | 6 | 8 | 30 | 10 | 11 | 4 | 37 | 198 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Città 1 | Città 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Si | 67% | 85% | 100% | 83% | 88% | 97% | 100% | 91% | 100% | 70% | 84% |
| No | 0% | 1% | 0% | 17% | 0% | 3% | 0% | 0% | 0% | 5% | 3% |
| In parte | 33% | 14% | 0% | 0% | 13% | 0% | 0% | 9% | 0% | 24% | 13% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

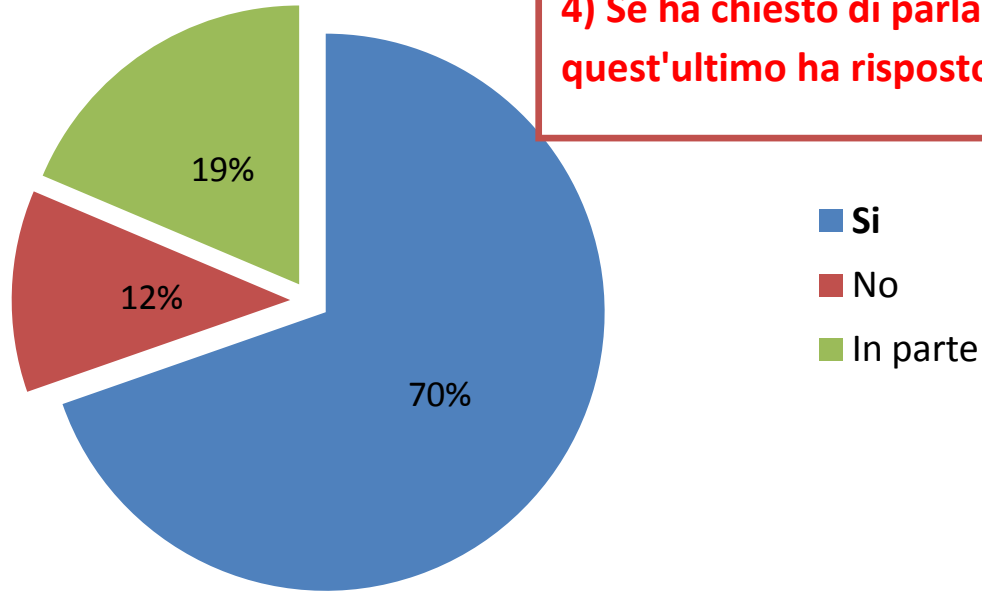
3) Ha atteso molto prima di poter parlare con l'infermiere?



| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|-------------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Meno di 1 minuto | | 10 | 1 | | | 7 | 5 | | | 4 | 27 |
| Tra 1 e 5 minuti | 10 | 47 | 2 | 1 | 4 | 18 | 2 | 7 | 2 | 19 | 112 |
| Tra 5 e 10 minuti | 8 | 14 | | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 52 |
| più di 10 minuti | 4 | 11 | | 1 | 1 | | | 1 | 1 | 9 | 28 |
| | 22 | 82 | 3 | 4 | 8 | 28 | 10 | 11 | 5 | 46 | 219 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|-------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Meno di 1 minuto | 0% | 12% | 33% | 0% | 0% | 25% | 50% | 0% | 0% | 9% | 12% |
| Tra 1 e 5 minuti | 45% | 57% | 67% | 25% | 50% | 64% | 20% | 64% | 40% | 41% | 51% |
| Tra 5 e 10 minuti | 36% | 17% | 0% | 50% | 38% | 11% | 30% | 27% | 40% | 30% | 24% |
| più di 10 minuti | 18% | 13% | 0% | 25% | 13% | 0% | 0% | 9% | 20% | 20% | 13% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

4) Se ha chiesto di parlare con il medico telefonicamente, quest'ultimo ha risposto alle sue domande?

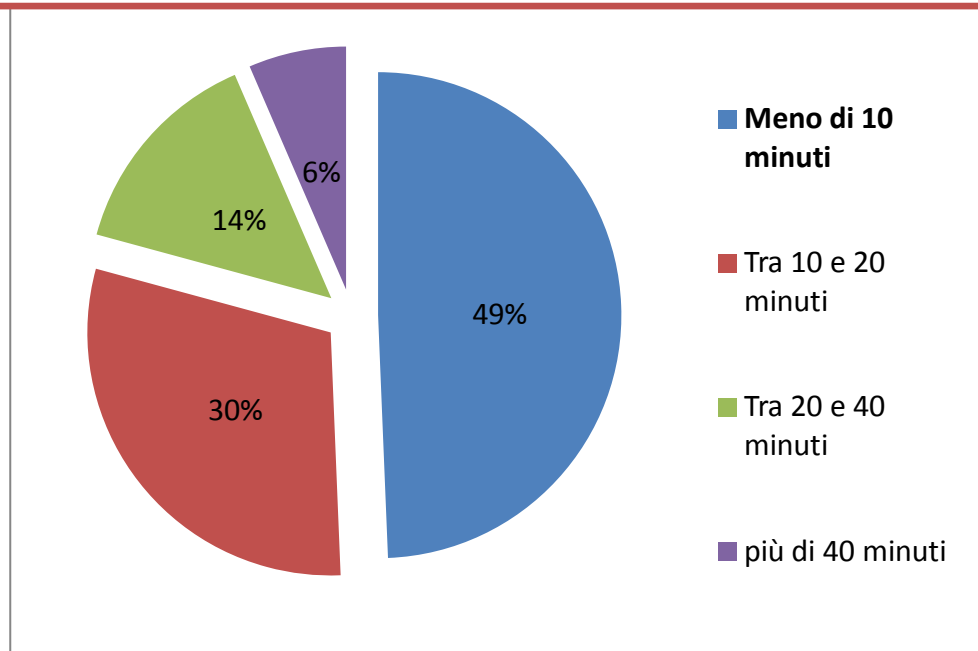


| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Città 1 | Città 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Si | 11 | 36 | 2 | | 4 | 14 | 4 | 6 | 2 | 22 | 101 |
| No | | 10 | | 1 | | 1 | 2 | | | 3 | 17 |
| In parte | 7 | 6 | | | 1 | 1 | | | | 12 | 27 |
| | 18 | 52 | 2 | 1 | 5 | 16 | 6 | 6 | 2 | 37 | 145 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Città 1 | Città 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Si | 61% | 69% | 100% | 0% | 80% | 88% | 67% | 100% | 100% | 59% | 70% |
| No | 0% | 19% | 0% | 100% | 0% | 6% | 33% | 0% | 0% | 8% | 12% |
| In parte | 39% | 12% | 0% | 0% | 20% | 6% | 0% | 0% | 0% | 32% | 19% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| Chi ha risposto NO | Suggerimenti |
|--------------------|--------------------------------|
| 1 | impegnato a visita |
| 2 | non gradiscono essere chiamati |

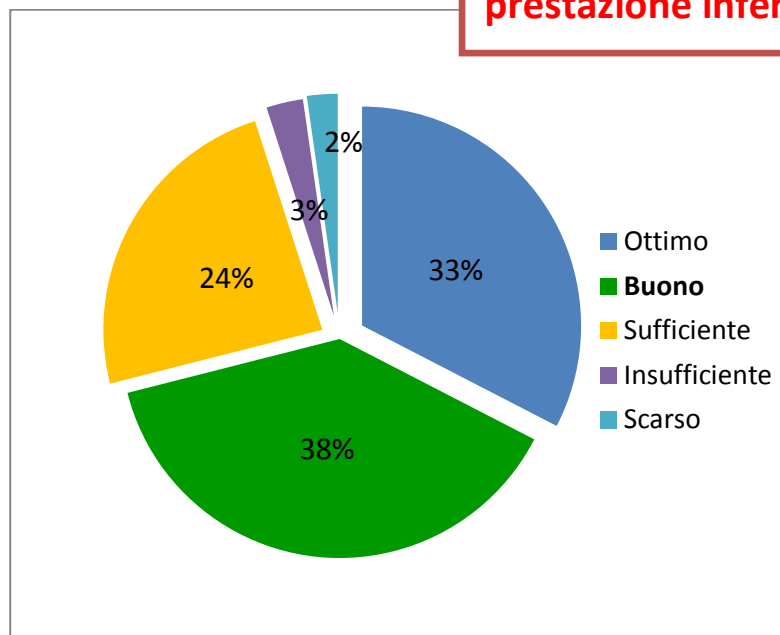
5) Ha atteso molto prima di poter parlare con il medico?



| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|--------------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Meno di 10 minuti | 5 | 27 | 2 | | 3 | 17 | 1 | 2 | 2 | 17 | 76 |
| Tra 10 e 20 minuti | 6 | 11 | | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | | 15 | 46 |
| Tra 20 e 40 minuti | 8 | 6 | | | 1 | | 1 | 1 | | 5 | 22 |
| più di 40 minuti | 1 | 4 | | | | | | 1 | | 4 | 10 |
| | 20 | 48 | 2 | 3 | 5 | 21 | 6 | 6 | 2 | 41 | 154 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|--------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Meno di 10 minuti | 25% | 56% | 100% | 0% | 60% | 81% | 17% | 33% | 100% | 41% | 49% |
| Tra 10 e 20 minuti | 30% | 23% | 0% | 100% | 20% | 19% | 67% | 33% | 0% | 37% | 30% |
| Tra 20 e 40 minuti | 40% | 13% | 0% | 0% | 20% | 0% | 17% | 17% | 0% | 12% | 14% |
| più di 40 minuti | 5% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 17% | 0% | 10% | 6% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

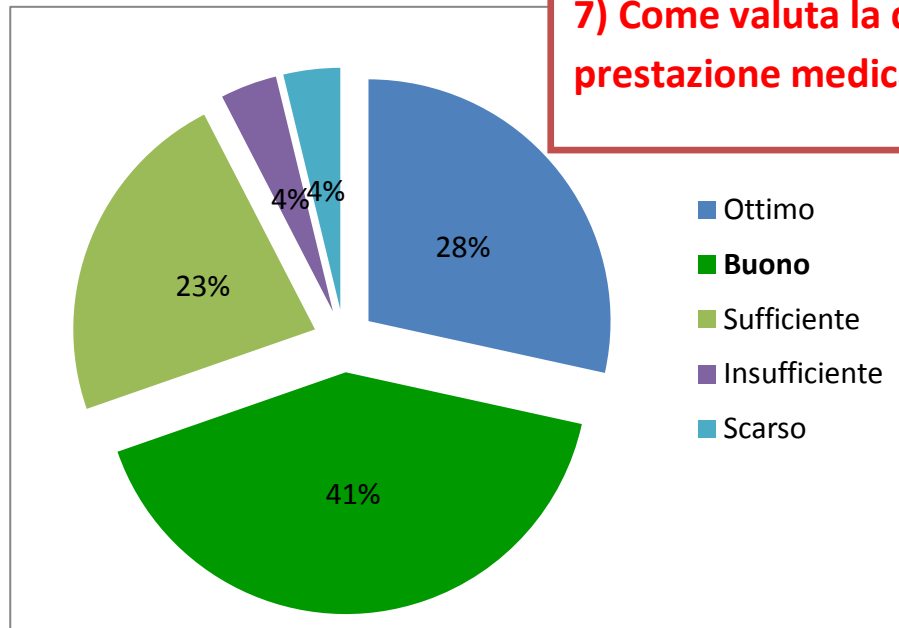
6) Come valuta la qualità della prestazione infermieristica ricevuta?



| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Ottimo | 3 | 17 | 3 | 2 | 5 | 22 | 6 | 5 | 2 | 7 | 72 |
| Buono | 8 | 35 | | 2 | 1 | 7 | 3 | 8 | 1 | 20 | 85 |
| Sufficiente | 11 | 20 | | 1 | 2 | 1 | 1 | | 2 | 15 | 53 |
| Insufficiente | | 2 | | | | | | 1 | | 3 | 6 |
| Scarso | | 2 | | | | | | | 1 | 2 | 5 |
| | 22 | 76 | 3 | 5 | 8 | 30 | 10 | 14 | 6 | 47 | 221 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Città 1 | Città 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Ottimo | 14% | 22% | 100% | 40% | 63% | 73% | 60% | 36% | 33% | 15% | 33% |
| Buono | 36% | 46% | 0% | 40% | 13% | 23% | 30% | 57% | 17% | 43% | 38% |
| Sufficiente | 50% | 26% | 0% | 20% | 25% | 3% | 10% | 0% | 33% | 32% | 24% |
| Insufficiente | 0% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 7% | 0% | 6% | 3% |
| Scarso | 0% | 3% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 17% | 4% | 2% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

7) Come valuta la qualità della prestazione medica ricevuta?

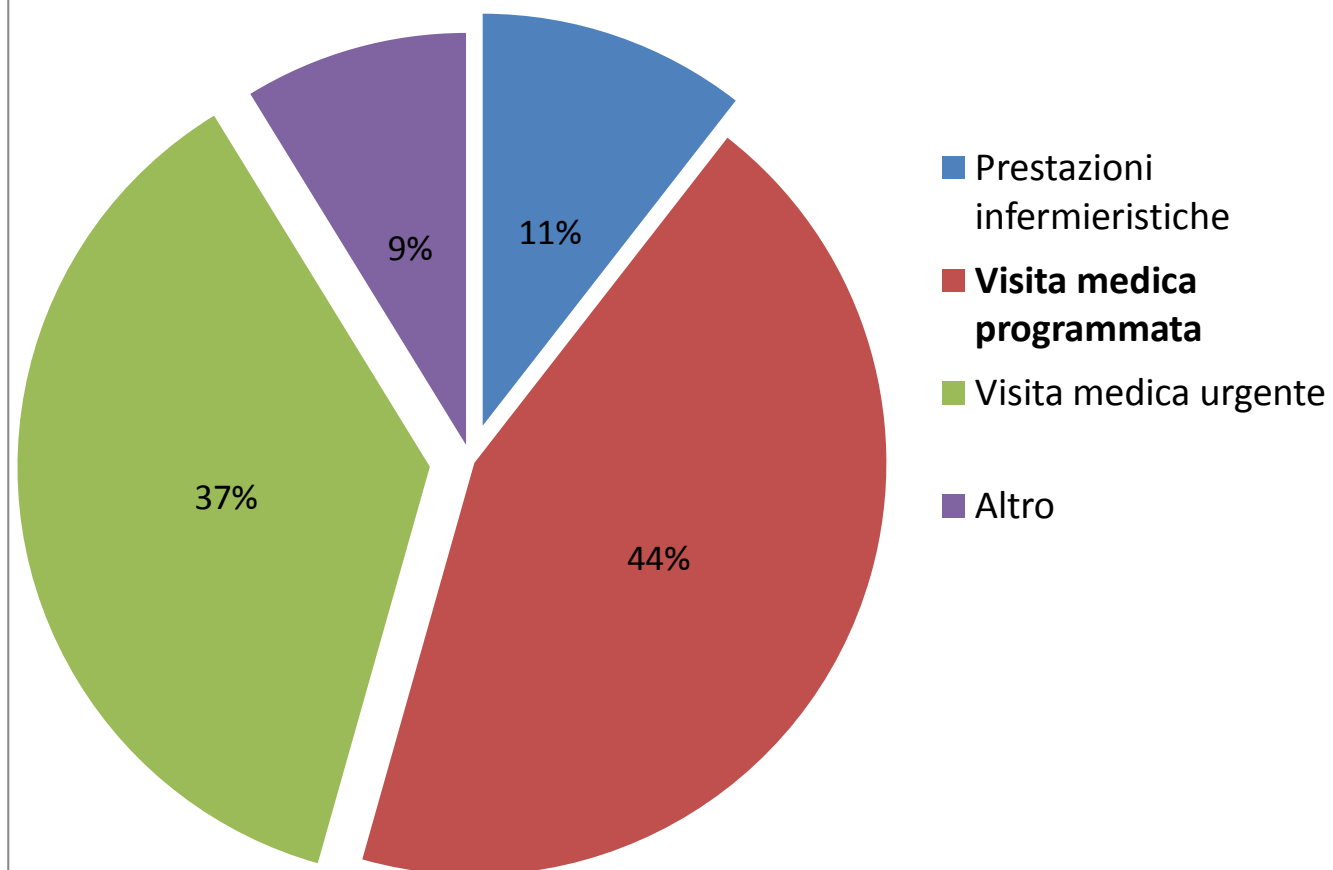


| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Ottimo | 4 | 19 | 2 | 2 | 5 | 17 | 3 | 2 | 2 | 4 | 60 |
| Buono | 3 | 40 | 1 | 2 | 1 | 9 | 3 | 7 | 3 | 18 | 87 |
| Sufficiente | 12 | 11 | | 1 | 2 | 4 | | 1 | 1 | 16 | 48 |
| Insufficiente | | 1 | | | | | 1 | 1 | | 5 | 8 |
| Scarso | 3 | 3 | | | | | | | | 2 | 8 |
| | 22 | 74 | 3 | 5 | 8 | 30 | 7 | 11 | 6 | 45 | 211 |

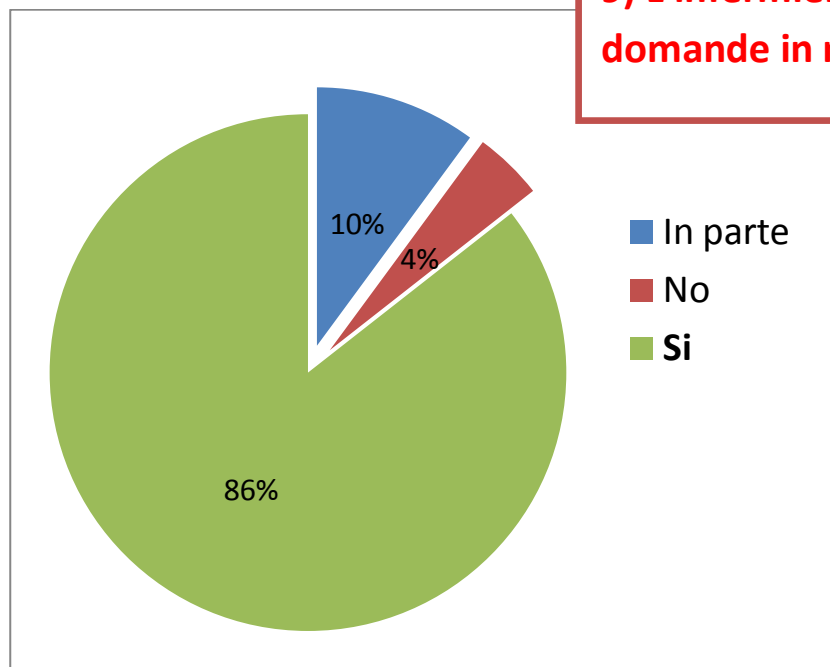
| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Ottimo | 18% | 26% | 67% | 40% | 63% | 57% | 43% | 18% | 33% | 9% | 28% |
| Buono | 14% | 54% | 33% | 40% | 13% | 30% | 43% | 64% | 50% | 40% | 41% |
| Sufficiente | 55% | 15% | 0% | 20% | 25% | 13% | 0% | 9% | 17% | 36% | 23% |
| Insufficiente | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 14% | 9% | 0% | 11% | 4% |
| Scarso | 14% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 4% | 4% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

VALUTAZIONE ESPERIENZA ACCESSO DIRETTO AL CENTRO

8) Per quale motivo é venuto/a al Centro per la Salute?



9) L'infermiere ha risposto alle sue domande in modo esauriente?

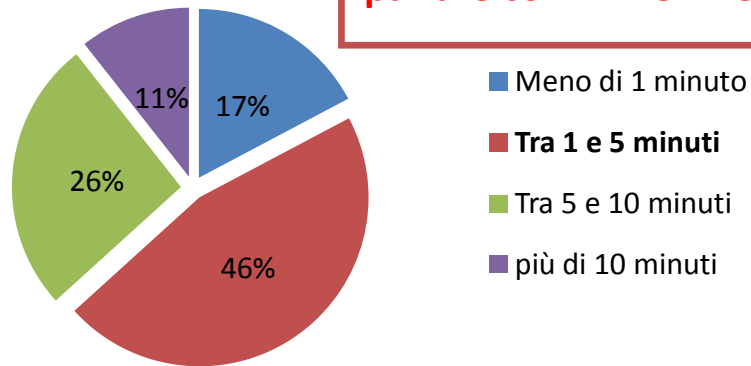


| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Si | 14 | 66 | 4 | 5 | 5 | 28 | 8 | 9 | 4 | 35 | 178 |
| No | 1 | 3 | | | | | | 1 | 1 | 3 | 9 |
| In parte | 2 | 8 | | 1 | 1 | | | 1 | | 8 | 21 |
| | 17 | 77 | 4 | 6 | 6 | 28 | 8 | 11 | 5 | 46 | 208 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Si | 82% | 86% | 100% | 83% | 83% | 100% | 100% | 82% | 80% | 76% | 86% |
| No | 6% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 9% | 20% | 7% | 4% |
| In parte | 12% | 10% | 0% | 17% | 17% | 0% | 0% | 9% | 0% | 17% | 10% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

| Chi ha risposto "in parte" | Suggerimenti dati |
|----------------------------|--------------------------------------|
| 1 utente | non risolvono i problemi dell'utenza |

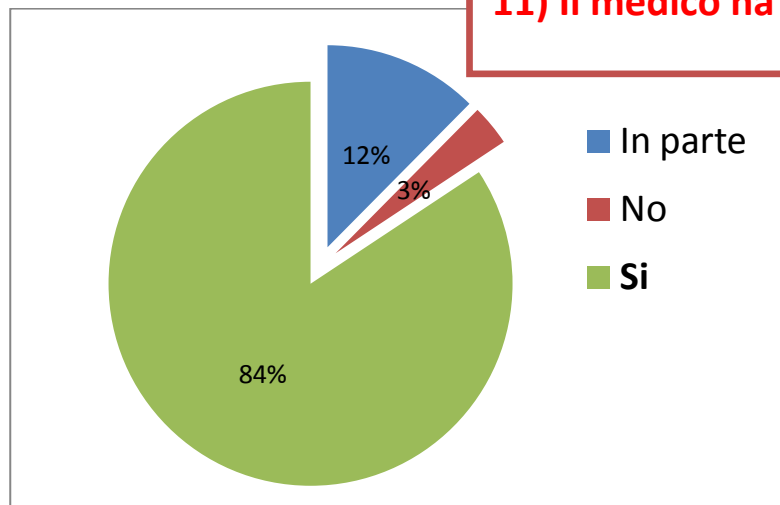
10) Ha atteso molto prima di poter parlare con l' infermiere?



| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|-------------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Meno di 1 minuto | 1 | 12 | 1 | | 1 | 10 | 4 | 1 | 1 | 8 | 39 |
| Tra 1 e 5 minuti | 8 | 44 | 3 | 4 | 4 | 15 | 2 | 4 | 1 | 19 | 104 |
| Tra 5 e 10 minuti | 10 | 18 | | | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 15 | 59 |
| più di 10 minuti | 1 | 10 | | 3 | 2 | | | 3 | 1 | 4 | 24 |
| | 20 | 84 | 4 | 7 | 9 | 27 | 10 | 13 | 6 | 46 | 226 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|-------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Meno di 1 minuto | 5% | 14% | 25% | 0% | 11% | 37% | 40% | 8% | 17% | 17% | 17% |
| Tra 1 e 5 minuti | 40% | 52% | 75% | 57% | 44% | 56% | 20% | 31% | 17% | 41% | 46% |
| Tra 5 e 10 minuti | 50% | 21% | 0% | 0% | 22% | 7% | 40% | 38% | 50% | 33% | 26% |
| più di 10 minuti | 5% | 12% | 0% | 43% | 22% | 0% | 0% | 23% | 17% | 9% | 11% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

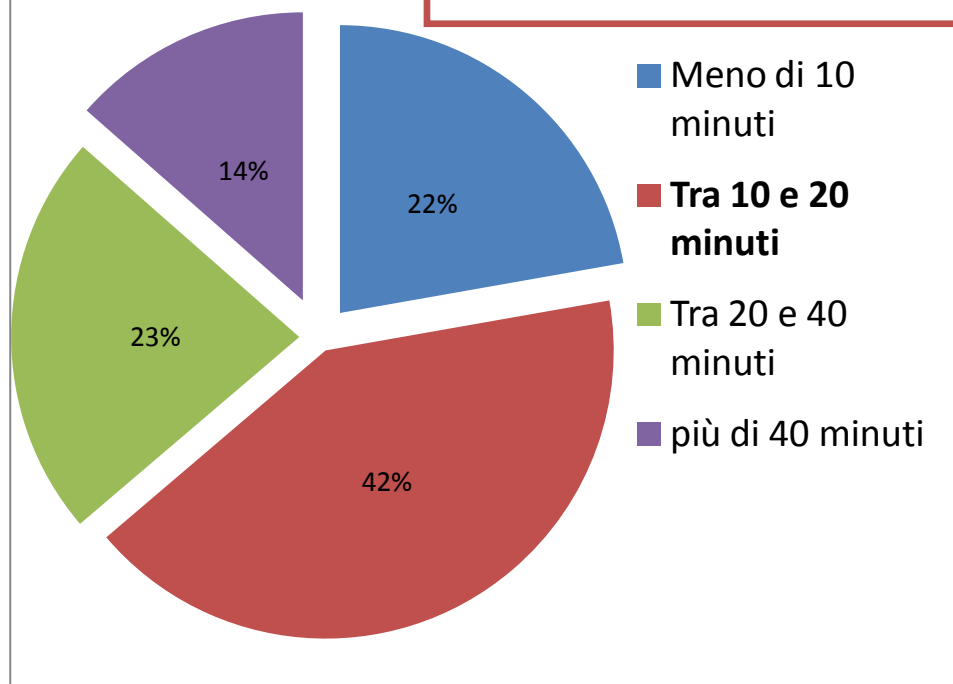
11) Il medico ha risposto alle sue domande?



| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Si | 6 | 52 | 3 | 4 | 5 | 19 | 6 | 9 | 3 | 22 | 129 |
| No | | 2 | | | | 1 | | | | 2 | 5 |
| In parte | 4 | 5 | | | | | | 1 | | 9 | 19 |
| | 10 | 59 | 3 | 4 | 5 | 20 | 6 | 10 | 3 | 33 | 153 |

| TestoDomanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|--------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Si | 60% | 88% | 100% | 100% | 100% | 95% | 100% | 90% | 100% | 67% | 84% |
| No | 0% | 3% | 0% | 0% | 0% | 5% | 0% | 0% | 0% | 6% | 3% |
| In parte | 40% | 8% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 10% | 0% | 27% | 12% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

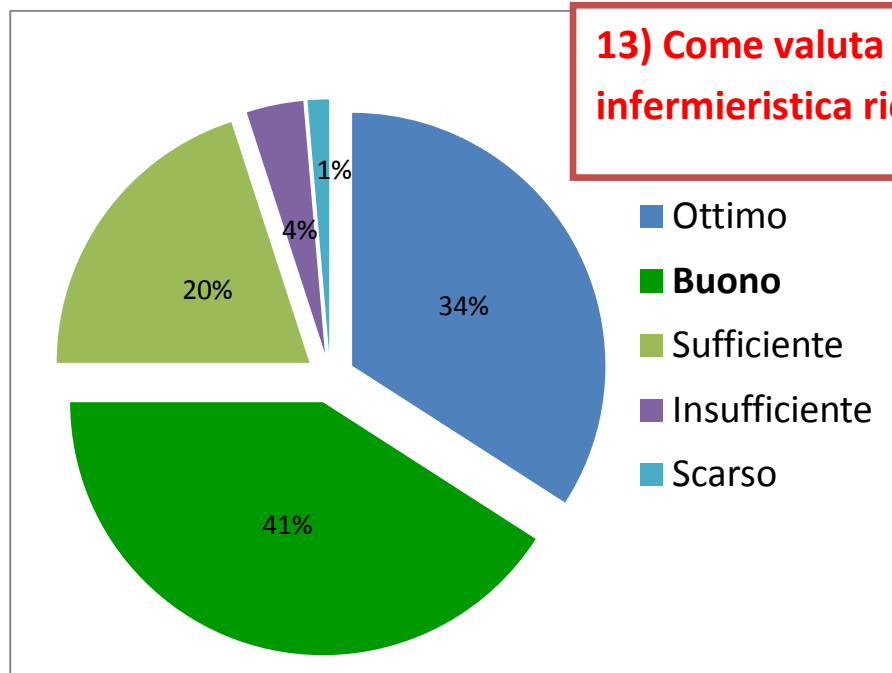
12) Ha atteso molto prima di poter essere ricevuto dal medico?



| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|--------------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Meno di 10 minuto | 1 | 16 | 1 | 1 | 1 | 16 | 1 | 3 | 1 | 5 | 46 |
| Tra 10 e 20 minuti | 10 | 37 | 1 | 2 | 2 | 8 | 5 | 4 | | 17 | 86 |
| Tra 20 e 40 minuti | 7 | 18 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | | 11 | 47 |
| più di 40 minuti | 1 | 7 | | 2 | 2 | | | 2 | 2 | 12 | 28 |
| | 19 | 78 | 3 | 6 | 8 | 26 | 8 | 11 | 3 | 45 | 207 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|--------------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Meno di 10 minuto | 5% | 21% | 33% | 17% | 13% | 62% | 13% | 27% | 33% | 11% | 22% |
| Tra 10 e 20 minuti | 53% | 47% | 33% | 33% | 25% | 31% | 63% | 36% | 0% | 38% | 42% |
| Tra 20 e 40 minuti | 37% | 23% | 33% | 17% | 38% | 8% | 25% | 18% | 0% | 24% | 23% |
| più di 40 minuti | 5% | 9% | 0% | 33% | 25% | 0% | 0% | 18% | 67% | 27% | 14% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

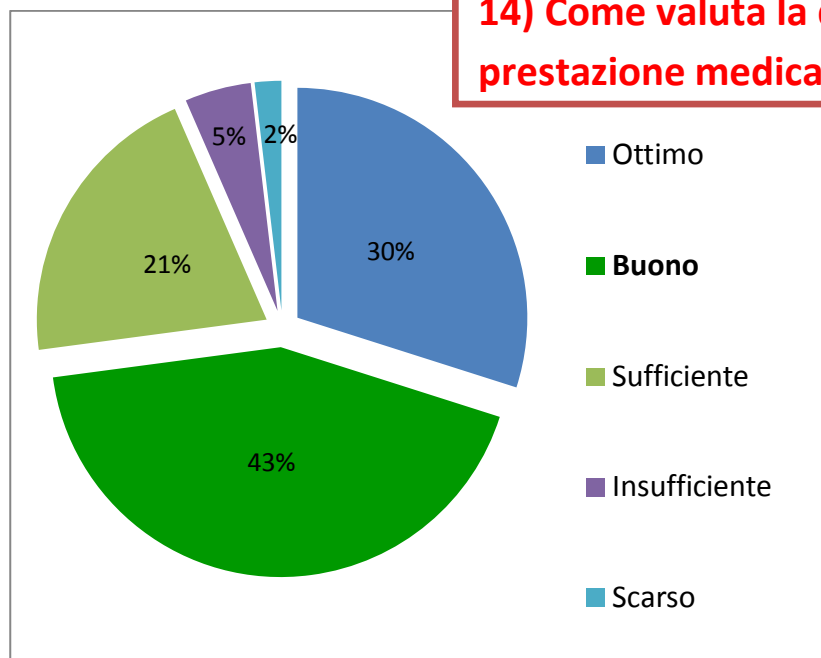
13) Come valuta la qualità della prestazione infermieristica ricevuta?



| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Ottimo | 2 | 22 | 3 | 4 | 5 | 18 | 7 | 6 | | 8 | 75 |
| Buono | 5 | 39 | | 2 | 2 | 8 | 3 | 7 | 2 | 22 | 90 |
| Sufficiente | 11 | 14 | | 1 | 2 | 3 | | | 1 | 12 | 44 |
| Insufficiente | | 3 | | | | | | 1 | | 4 | 8 |
| Scarso | | 1 | | | | | | | 1 | 1 | 3 |
| | 18 | 79 | 3 | 7 | 9 | 29 | 10 | 14 | 4 | 47 | 220 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Ottimo | 11% | 28% | 100% | 57% | 56% | 62% | 70% | 43% | 0% | 17% | 34% |
| Buono | 28% | 49% | 0% | 29% | 22% | 28% | 30% | 50% | 50% | 47% | 41% |
| Sufficiente | 61% | 18% | 0% | 14% | 22% | 10% | 0% | 0% | 25% | 26% | 20% |
| Insufficiente | 0% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 7% | 0% | 9% | 4% |
| Scarso | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 25% | 2% | 1% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

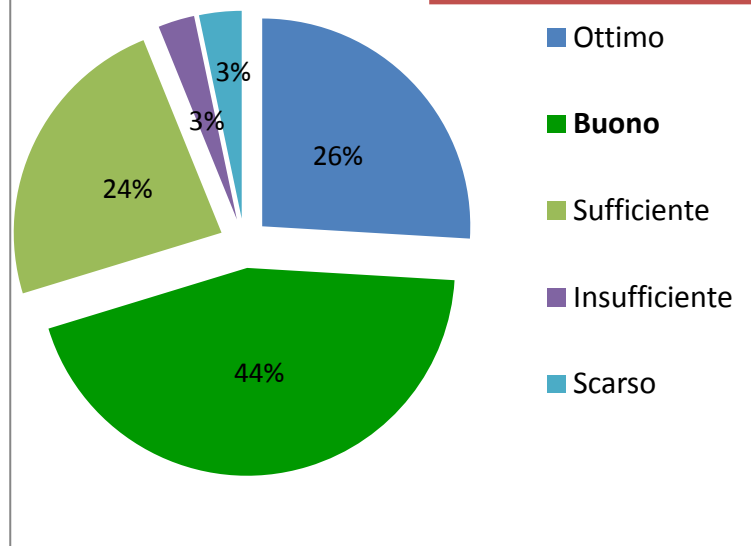
14) Come valuta la qualità della prestazione medica ricevuta?



| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Ottimo | 2 | 23 | 3 | 2 | 4 | 15 | 5 | 4 | 1 | 5 | 64 |
| Buono | 4 | 38 | | 4 | 3 | 11 | 3 | 7 | 3 | 19 | 92 |
| Sufficiente | 10 | 11 | | 1 | 2 | 3 | | 1 | | 16 | 44 |
| Insufficiente | | 4 | | | | | | 1 | | 5 | 10 |
| Scarso | 1 | 1 | | | | | | | | 2 | 4 |
| | 17 | 77 | 3 | 7 | 9 | 29 | 8 | 13 | 4 | 47 | 214 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Ottimo | 12% | 30% | 100% | 29% | 44% | 52% | 63% | 31% | 25% | 11% | 30% |
| Buono | 24% | 49% | 0% | 57% | 33% | 38% | 38% | 54% | 75% | 40% | 43% |
| Sufficiente | 59% | 14% | 0% | 14% | 22% | 10% | 0% | 8% | 0% | 34% | 21% |
| Insufficiente | 0% | 5% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 8% | 0% | 11% | 5% |
| Scarso | 6% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 4% | 2% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

15) L' approccio con il personale dell'accettazione come e stato?



| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-----------|----------------|-------------|----------|----------|-----------|------------|---------------|----------|------------|------------|
| Ottimo | 1 | 20 | 3 | 2 | 4 | 13 | | 1 | 1 | 10 | 55 |
| Buono | 6 | 38 | 1 | 5 | 3 | 11 | 4 | 7 | 2 | 17 | 94 |
| Sufficiente | 10 | 18 | | | 2 | 3 | 3 | | | 14 | 50 |
| Insufficiente | | 1 | | | | | | 1 | 1 | 3 | 6 |
| Scarso | | 3 | | | | | | | 1 | 3 | 7 |
| | 17 | 80 | 4 | 7 | 9 | 27 | 7 | 9 | 5 | 47 | 212 |

| Testo Domanda | Acquaviva | Borgo Maggiore | Chiesanuova | Citta 1 | Citta 2 | Faetano | Fiorentino | Montegiardino | Murata | Serravalle | TOTALE |
|---------------|-------------|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|-------------|
| Ottimo | 6% | 25% | 75% | 29% | 44% | 48% | 0% | 11% | 20% | 21% | 26% |
| Buono | 35% | 48% | 25% | 71% | 33% | 41% | 57% | 78% | 40% | 36% | 44% |
| Sufficiente | 59% | 23% | 0% | 0% | 22% | 11% | 43% | 0% | 0% | 30% | 24% |
| Insufficiente | 0% | 1% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 11% | 20% | 6% | 3% |
| Scarso | 0% | 4% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 20% | 6% | 3% |
| | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Suggerimenti e consigli (domanda aperta n. 15)

| CONDOTTA ACQUAVIVA | |
|--|--|
| ORGANIZZAZIONE SERVIZIO DOMICILIARE | presenza settimanale per pazienti domiciliare per anziani che faticano a spostarsi |
| ORGANIZZAZIONE SERVIZIO DOMICILIARE | vorrei più prestazione medica per gli anziani a casa |
| ORGANIZZAZIONE INFERMIERISTICA | Rendere indipendente l'attività infermieristica |
| CENTRO BORGO M. | |
| ASPETTI RELAZIONI INFERMIERI | Ci vorrebbe più pazienza e comprensione fra il personale infermieristico e pazienti a volte. Comunque tutto ok (nessuno è perfetto) |
| ASPETTI RELAZIONI INFERMIERI | Questa è la mia prima visita in questo centro perché ho sentito parlare molto bene dei medici di Borgo. Ho fatto richiesta per poter andare via dal centro di Serravalle soprattutto per la maleducazione delle infermiere. |
| ASPETTI RELAZIONI INFERMIERI | Maggior gentilezza e riguardo nei confronti dei pazienti da parte di chi risponde al telefono e all'accettazione. Una sola persona di riferimento che accolga le richieste e le esigenze del paziente per non creare confusione. |
| ORGANIZZAZIONE: ORARI APERTURA | direi l'orario di apertura del centro al centralino, e non solo l'operatore |
| PRESCRIZIONE RICETTE | Siccome molti anziani fanno terapie composte e non tutte le ricette sono ripetitive, si costringe l'utenza o i parenti a continue maratone per chiedere la ricetta, il giorno successiva di andare a ritirarla. Non vengono accettati fax o mail. Ma gli anziani soli o con difficoltà di deambulazione come devono fare per prescrivere o ritirare le ricette?! l'utenza pensa siano organizzati come i centri di potere dove le cose si muovono non per l'organizzazione ma grazie ai soliti piaceri |
| PRESCRIZIONE RICETTE | Poter venire al servizio il minor volte possibile per ogni prestazione es. ricette, certificati sportivi e altro per richieste di esami specialistici |
| PRESCRIZIONE RICETTE | Per le ricette sarebbe meglio poter passare direttamente in farmacia per il ritiro così da evitare un giro al centro sanitario. |
| PRESCRIZIONE RICETTE | La ricetta deve andare direttamente in farmacia per ritirare le medicine in farmacia. |
| TEMPI ATTESA | i rappresentanti dei medicinali non vanno ricevuti in orario di visita. Il medico ha più di 1 ora di ritardo. Ho chiesto di parlare con l'infermiera ed è più di 30 minuti che aspetto. |

| | |
|------------------------------------|---|
| TEMPI DI ATTESA | gli orari degli appuntamenti non vengono rispettati. pertanto occorrerebbe calibrarli meglio oppure avvertire il paziente circa i tempi dei ritardi altrimenti anche il paziente è indotto a non essere puntuale |
| VARIE | Leggendo il questionario ne la prima ne nella 2° parte non ho nulla da eccepire quindi mi sarebbe difficile rispondere a ogni domanda. La mia decisione è stata quella di scrivere in questo spazio riservato che non ho ne lodi ne lamentele. Tutto a posto. |
| VARIE | avere più servizio |
| CONDOTTA FAETANO | |
| ORGANIZZAZIONE | mantenere il servizio aperto anche quando il dr. è in ferie |
| VARIE | perché questi moduli non ci sono più in ambulatorio cardiologia. Forse perché per un controllo cardiologico siamo passati da 6 mesi a 12, quando in cartella di 6 mesi |
| VARIE | l'argomento che intendo fare comprendere è comunque il discorso salute e sanità, in quanto la politica da quattro soldi non deve specular vergognosamente sulla pelle delle persone. Ospedale, ambulatori e farmacie vanno super valorizzati degnamente e responsabilmente |
| CONDOTTA CITTA' 1-2 | |
| TEMPI DI ATTESA E LOGISTICA | Tempi attesa troppo lunghi, non possibilità di parcheggio, quelli di 1 ora tutti pieni, dopo 4 giri trovo posto ma rischio multa perché già 1 ora attesa dal medico |
| TEMPI DI ATTESA | meno tempi di attesa, medici più competenti |
| LOGISTICA | il vero problema è il parcheggio. Ho un piede fratturato e l'auto si parcheggia lontano. Al disco orario di Via G. Giacomini c'è solo mezz'ora di tempo a volte non sufficiente ma il percorso più semplice grazie all'ascensore. Prolungare il disco orario e prevedere spazi nel parcheggio autobus |
| CENTRO MURATA | |
| POSITIVO | il personale disponibile e molto gentile!Compreso tutti!! |
| ASPETTI PROFESSIONALI | E' la direzione che fa schifo. Ci vogliono persone competenti , primari medici (no avvocato) |
| ASPETTI RELAZIONI PERSONALE | a cosa serve mettere personale non infermieristico all'interno di un centro salute, senza nessuna educazione al lavoro, privacy e rispetto. Meglio spostarla dove era prima |
| CONDOTTA FIORENTINO | |
| TEMPI DI ATTESA | migliorare le visite, le telefonate e appuntamenti più brevi |
| CONDOTTA MONTEGIARDINO | |
| ORGANIZZAZIONE PERSONALE | aiuto è sola |
| ORGANIZZAZIONE PERSONALE | manca aiuto segretaria |
| ORGANIZZAZIONE PERSONALE | No segretaria, ci vuole aiuto, l'infermiera fa tutto lei è troppo |

| CENTRO SERRAVALLE | |
|--|--|
| TEMPI DI ATTESA | nella stagione invernale bisogna aumentare il personale non è possibile perdere l'intera mattinata soprattutto se si è ammalati |
| PRESCRIZIONE RICETTE | Migliorare la trasmissione diretta ricette con farmacia. Mantenimento rapporto con personale infermieristico |
| ORGANIZZAZIONE PERSONALE | Gli infermieri dovrebbero girare meno e stare più nelle loro postazioni. I medici dovrebbero trascurare meno i pazienti |
| TEMPI DI ATTESA- ORGANIZZAZIONE | Di solito quando ci si reca al Centro per una urgenza non si aspetta di dover attendere più di 1 ora . L'organizzazione è pessima e i medici arrivano in ritardo |
| ORGANIZZAZIONE | Nel caso di pazienti come me che sono di competenza di più medici (nel caso di chi allatta è seguito dal medico curante e pediatra). Le donne in gravidanza dal medico curante e ginecologo sarebbe opportuno un dialogo diretto tra i due medici così da poter risolvere i problemi tempestivamente |
| TEMPI DI ATTESA | migliorare il tempismo |

IN SINTESI

Le criticità maggiori riguardano:

- **LA PRESCRIZIONE E IL RITIRO DELLE RICETTE:** si travisa l'esigenza di meno passaggi e spostamenti per il ritiro delle ricette dei farmaci consigliando l'invio della prescrizione direttamente in farmacia
- **TEMPI DI ATTESA:** migliorare la programmazione degli appuntamenti delle visite
- **MODALITÀ RELAZIONALI CON STAFF INFERMIERISTICO:** si chiede maggiore gentilezza con l'utenza
- ***Per il Condotta di Città:** migliorare la logistica
- ***Per la Condotta di Montegiardino:** personale infermieristico carente