

REPORT CUSTOMER SATISFACTION CENTRI SALUTE

Indagine anno 2016

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

Strumento utilizzato: questionario anonimo

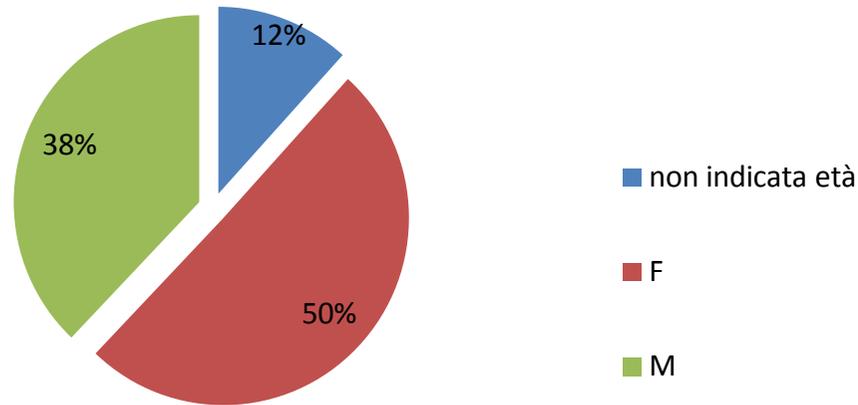
15 item (1 domanda aperta)

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

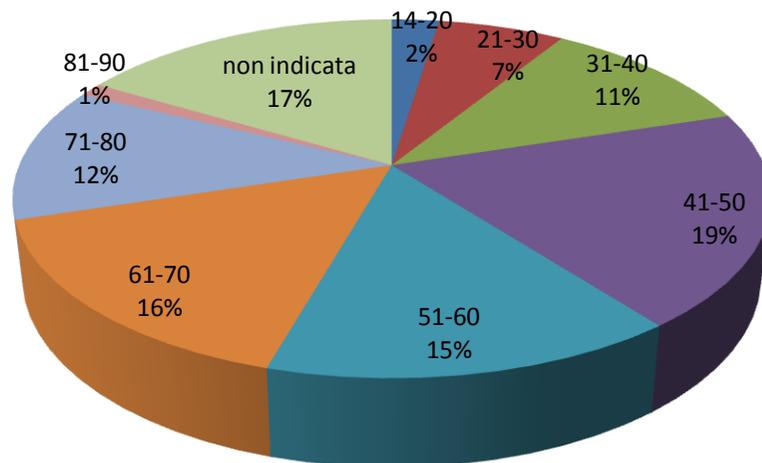
Fra i Centri Salute **quello di Borgo M. ha registrato la maggior aderenza allo studio con 146 questionari compilati**; seguono il Centro di Murata con 53 questionari pervenuti e ultimo il Centro di Serravalle con 49 questionari.

Numero Questionari - Analisi per sesso



Maggior aderenza allo studio dal sesso maschile!

Compilatore medio

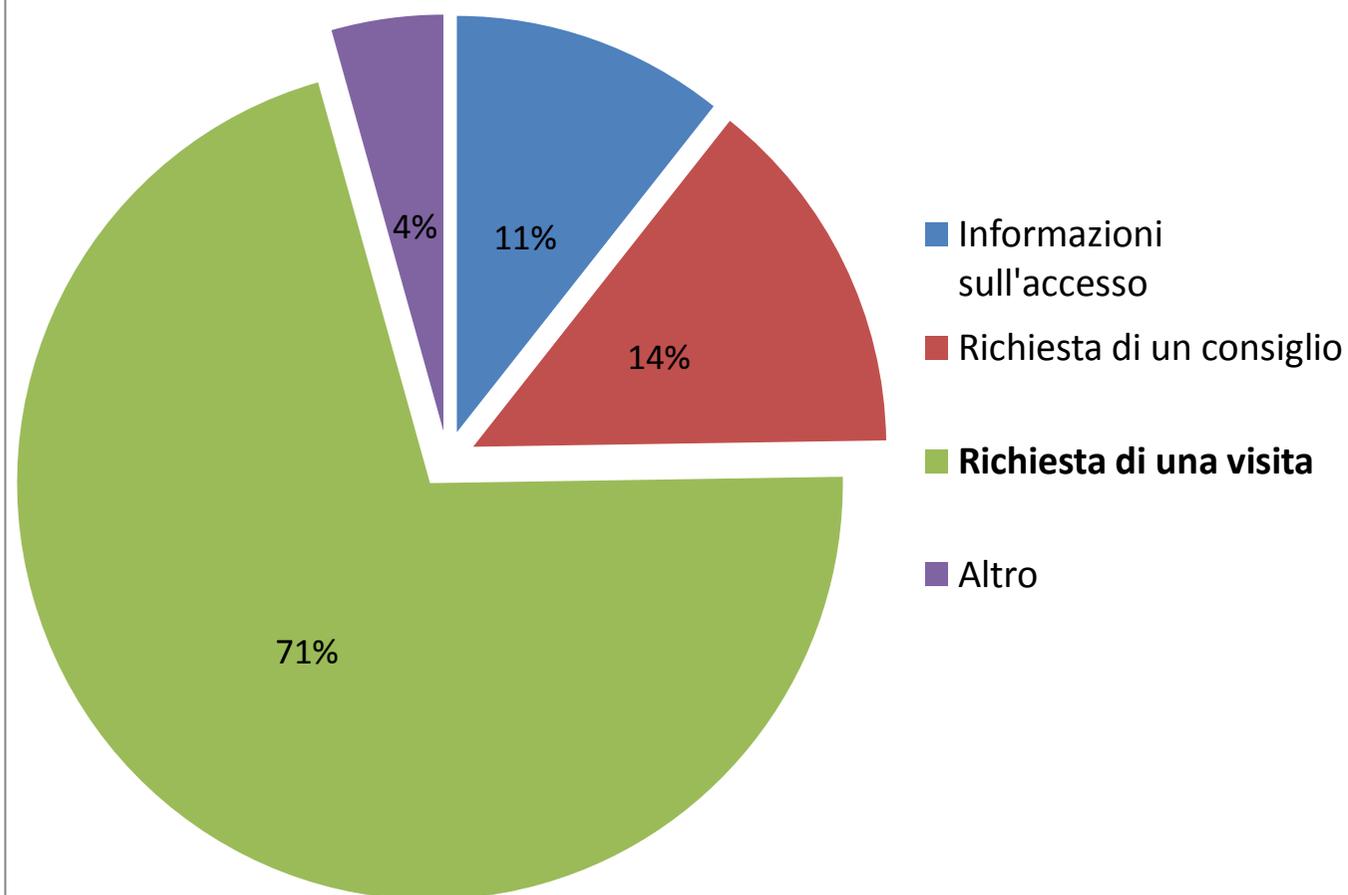


fascia età	N° compilatori
14-20	6
21-30	16
31-40	28
41-50	48
51-60	37
61-70	39
71-80	30
81-90	3
non indicata	41

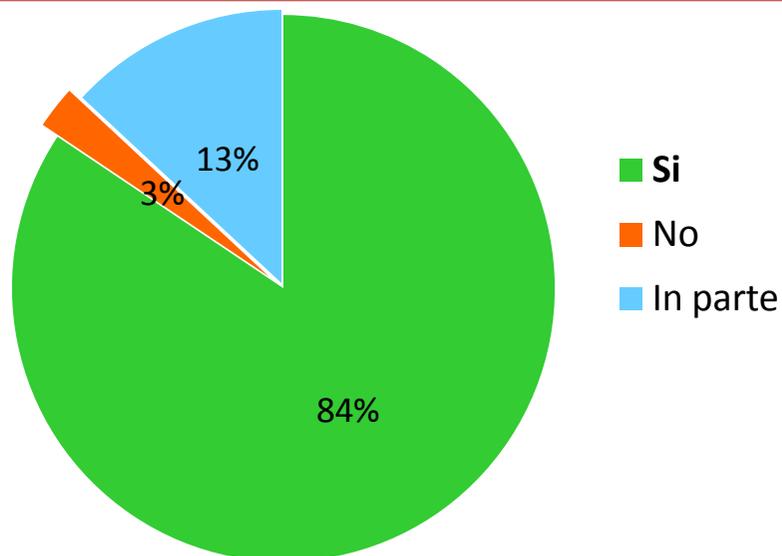
La fascia d'età più aderente è quella fra i 41 ai 50 anni!

Area: VALUTAZIONE ESPERIENZA ACCESSO TELEFONICO

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



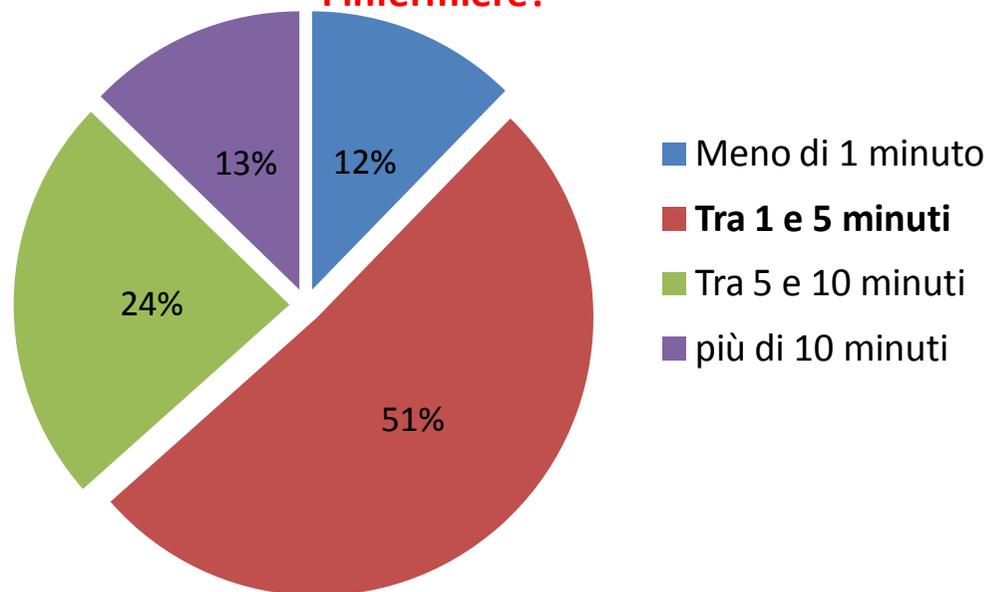
2) L'infermiere ha risposto alle sue domande in modo esauriente?



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%

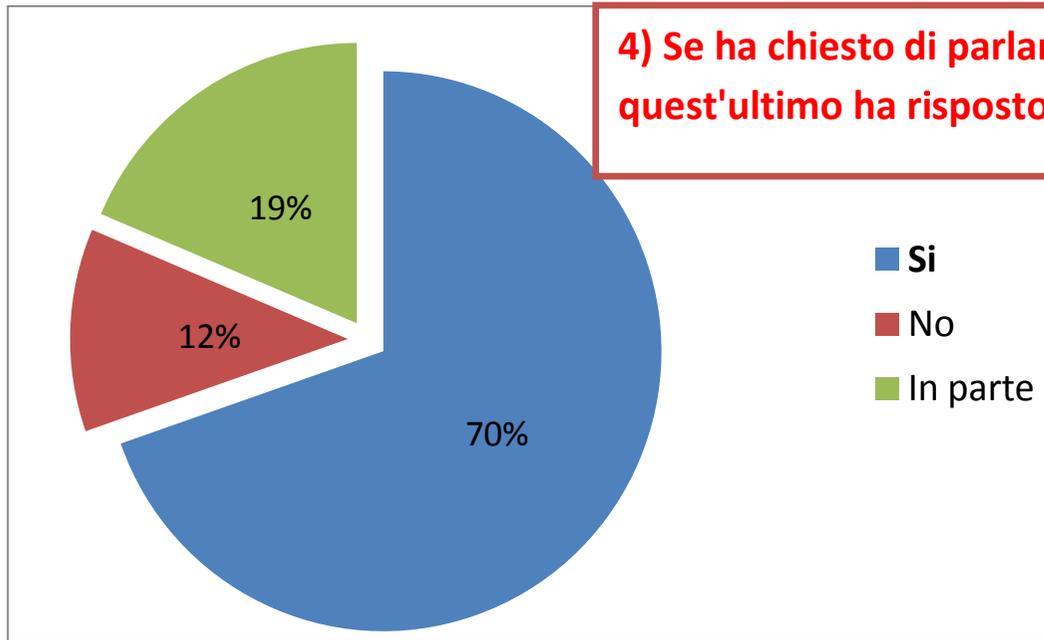
3) Ha atteso molto prima di poter parlare con l'infermiere?



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?

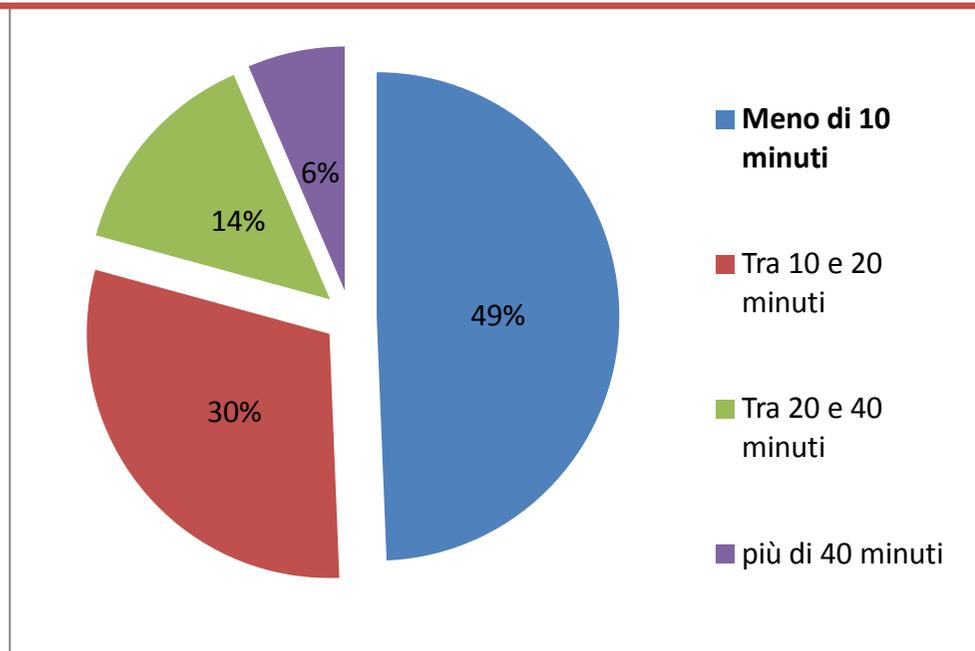


Testo Domanda	Acquaviva	Borgo Maggiore	Chiesanuova	Città 1	Città 2	Faetano	Fiorentino	Montegiardino	Murata	Serravalle	TOTALE
Si	11	36	2		4	14	4	6	2	22	101
No		10		1		1	2			3	17
In parte	7	6			1	1				12	27
	18	52	2	1	5	16	6	6	2	37	145

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

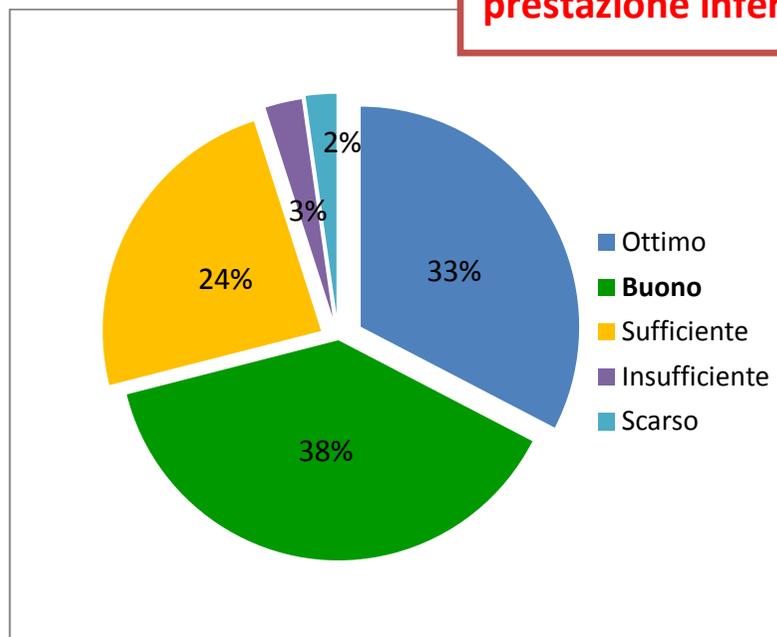
5) Ha atteso molto prima di poter parlare con il medico?



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%

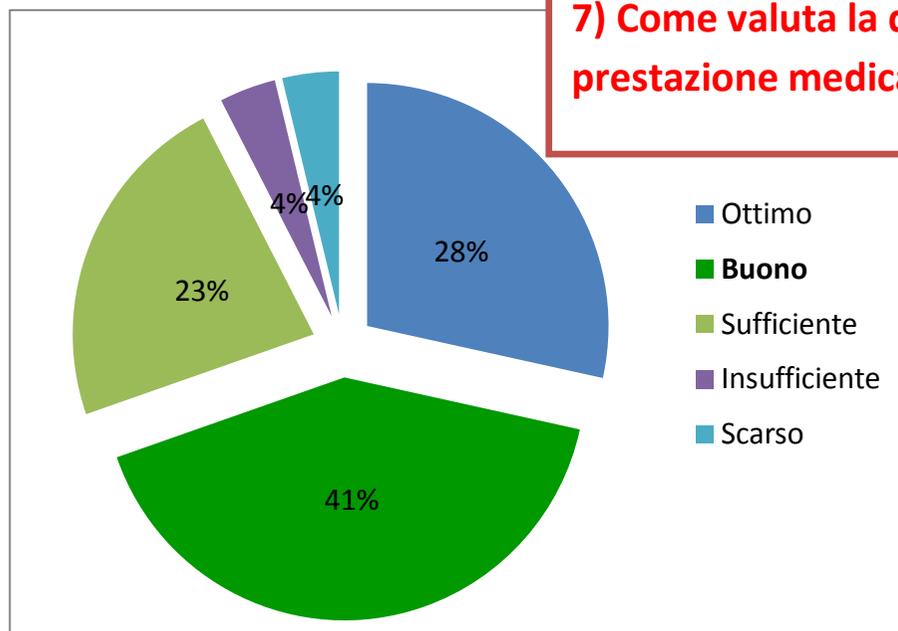
6) Come valuta la qualità della prestazione infermieristica ricevuta?



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?

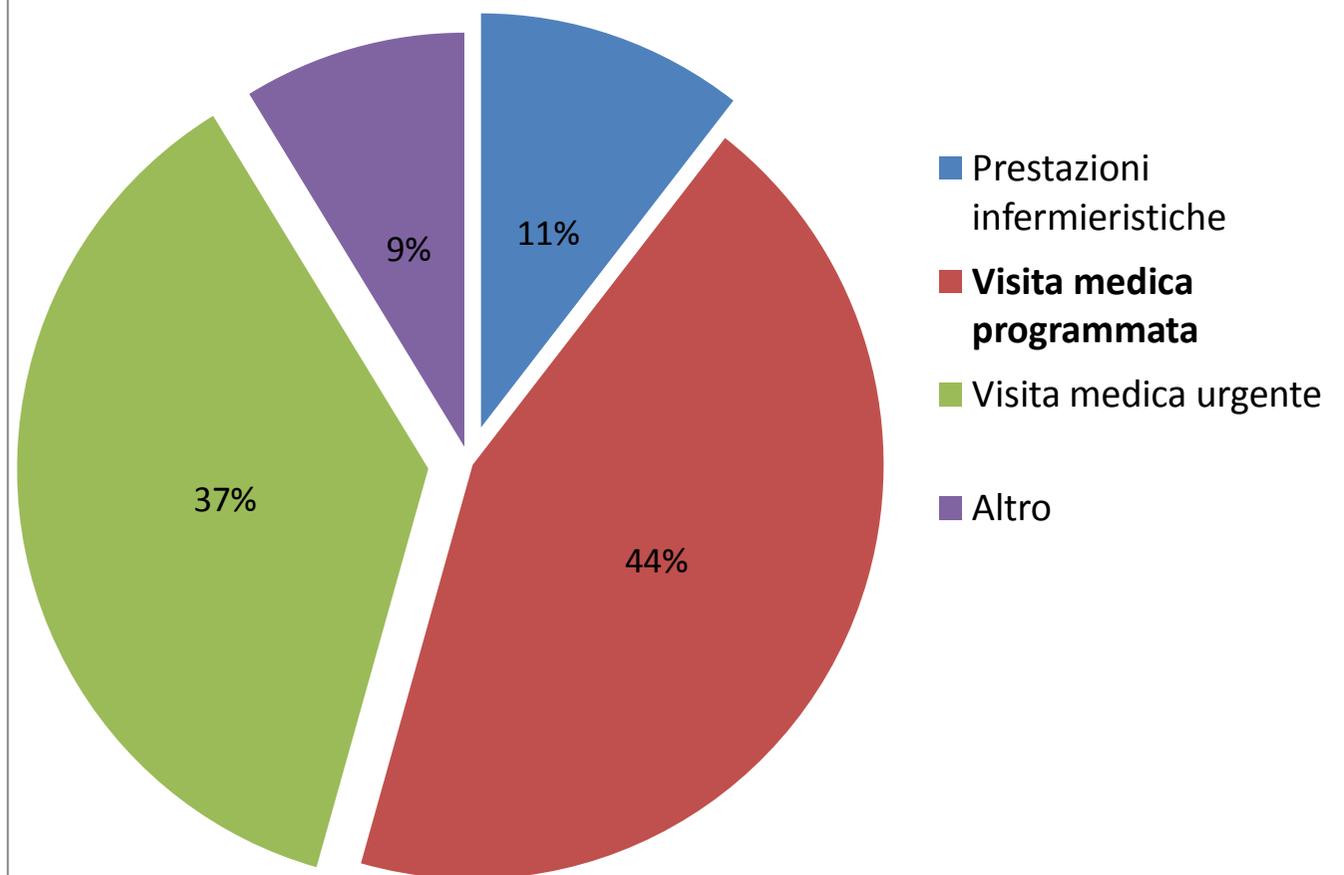


Testo Domanda	Acquaviva	Borgo Maggiore	Chiesanuova	Citta 1	Citta 2	Faetano	Fiorentino	Montegiardino	Murata	Serravalle	TOTALE
Ottimo	4	19	2	2	5	17	3	2	2	4	60
Buono	3	40	1	2	1	9	3	7	3	18	87
Sufficiente	12	11		1	2	4		1	1	16	48
Insufficiente		1					1	1		5	8
Scarso	3	3								2	8
	22	74	3	5	8	30	7	11	6	45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

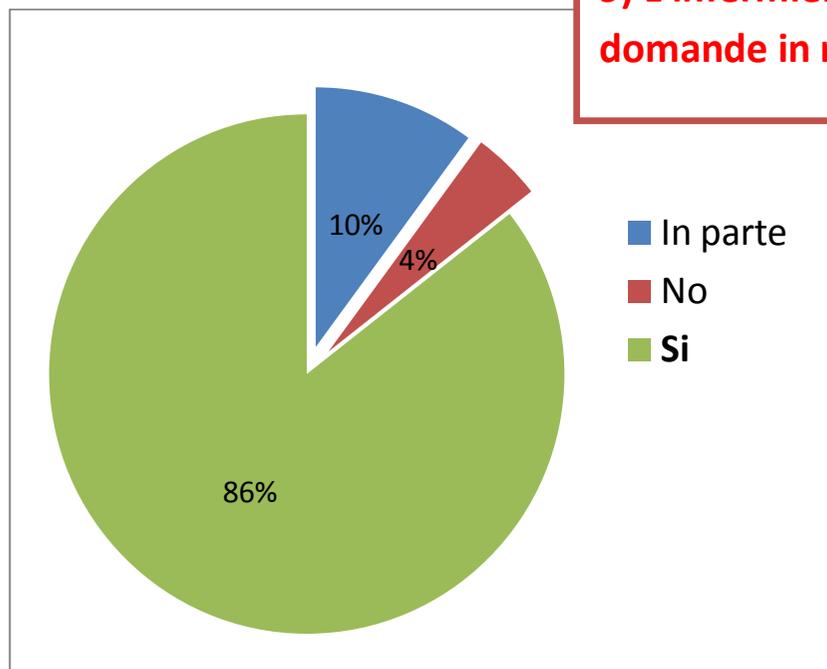
Testo Domanda	Acquaviva	Borgo Maggiore	Chiesanuova	Citta 1	Citta 2	Faetano	Fiorentino	Montegiardino	Murata	Serravalle	TOTALE
Ottimo	18%	26%	67%	40%	63%	57%	43%	18%	33%	9%	28%
Buono	14%	54%	33%	40%	13%	30%	43%	64%	50%	40%	41%
Sufficiente	55%	15%	0%	20%	25%	13%	0%	9%	17%	36%	23%
Insufficiente	0%	1%	0%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

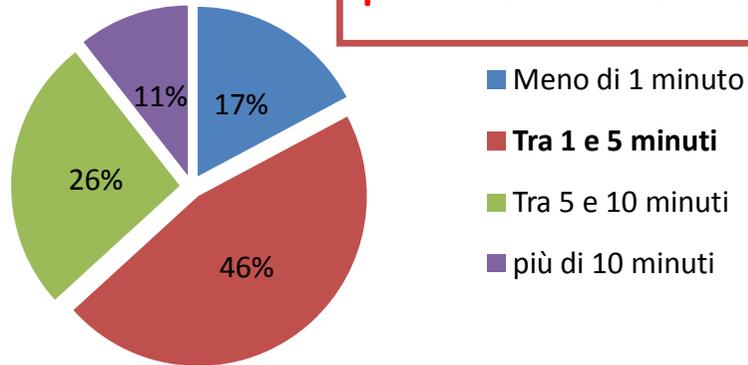


Testo Domanda	Acquaviva	Borgo Maggiore	Chiesanuova	Citta 1	Citta 2	Faetano	Fiorentino	Montegiardino	Murata	Serravalle	TOTALE
Si	14	66	4	5	5	28	8	9	4	35	178
No	1	3						1	1	3	9
In parte	2	8		1	1			1		8	21
	17	77	4	6	6	28	8	11	5	46	208

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

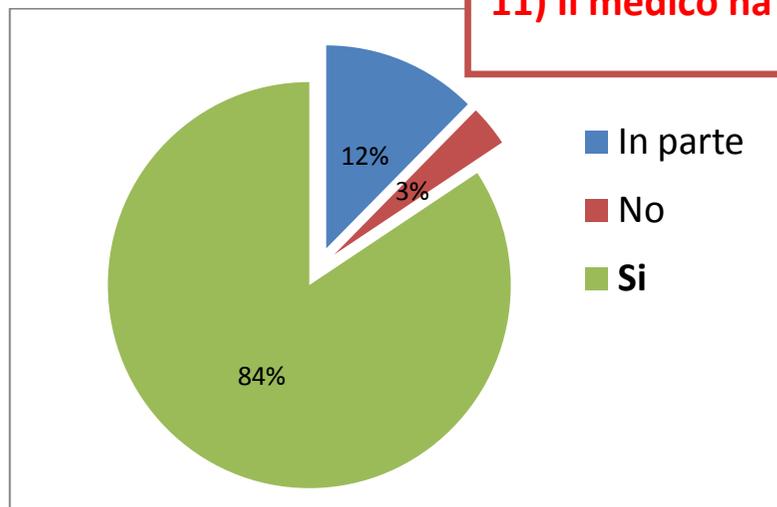
10) Ha atteso molto prima di poter parlare con l' infermiere?



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%

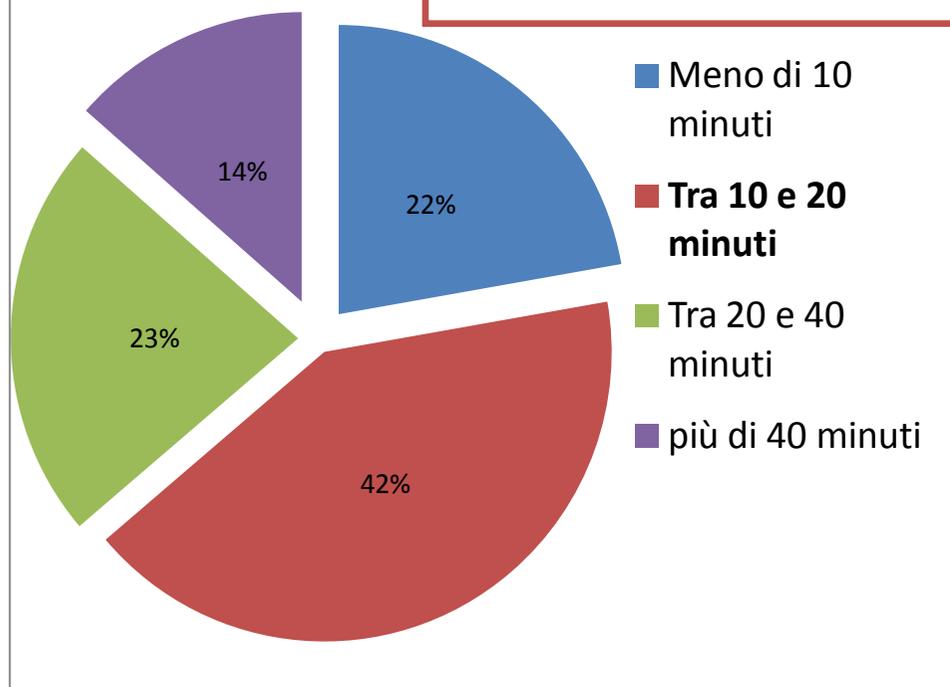
11) Il medico ha risposto alle sue domande?



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%

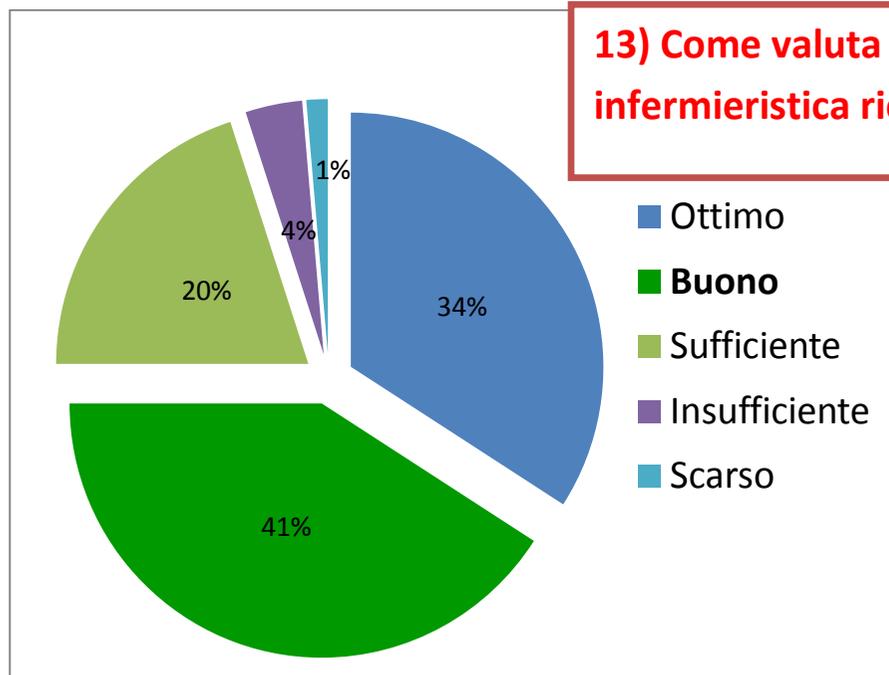
12) Ha atteso molto prima di poter essere ricevuto dal medico?



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%

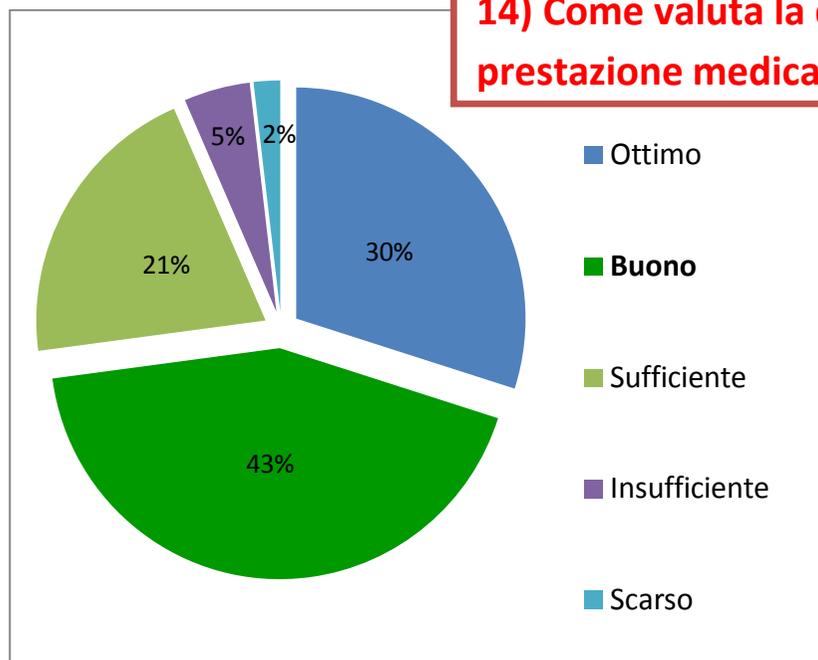
13) Come valuta la qualità della prestazione infermieristica ricevuta?



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%

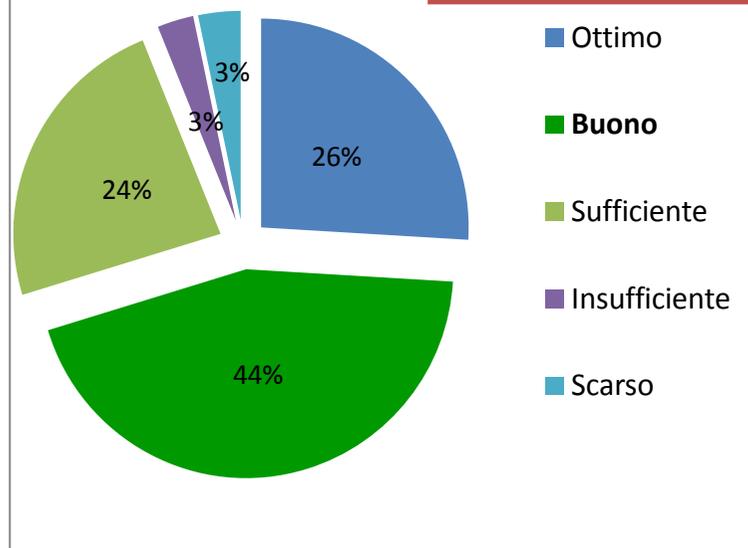
14) Come valuta la qualità della prestazione medica ricevuta?



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 BORGIO 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