

**INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA
NEI SERVIZI DEL DIPARTIMENTO SOCIO SANITARI**



ANNO 2019

A cura dell'Ufficio Relazioni Pubbliche I.S.S.

OBIETTIVI DELL'INDAGINE

MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITA'

Piano delle Indagini permanente e crono-programma per rilevazioni sistematiche sulla soddisfazione degli utenti fruitori dei servizi ISS

METODOLOGIA

Questionario anonimo da compilare e imbucare in una cassetta a disposizione in ogni servizio

PERIODO

dal 11 febbraio – 11 marzo 2019

ANALISI DATI e REPORT STATISTICO

Inserimento dei dati, elaborazione statistica e analisi dei dati a cura dell'Unità Formazione, Comunicazione, U.R.P.

STRUMENTO

Questionario anonimo

Il GIUDIZIO è espresso in:

NON SODDISFATTO

SODDISFATTO

MOLTO SODDISFATTO

Soglia desiderata: >30%

STRUMENTO

Questionario anonimo contestualizzato

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE QUALITA' PERCEPITA - CENTRO SALUTE (INSERIRE SPECIFICA)..... -

Per comprendere il gradimento dei cittadini e migliorare la qualità dell'assistenza offerta nei Centri Salute, **la preghiamo di darci una valutazione in base alla sua esperienza come utente del Servizio.**

Il Questionario è anonimo; dopo averlo compilato, lo inserisca nell'apposita buchetta indicata dalla segnaletica.

Grazie per la collaborazione e per il tempo che ci ha dedicato!

1) Qual è il motivo dell'accesso al Centro Salute?

- visita medica urgente prestazione infermieristiche (flebo, iniezione, medicazione, ecc.)
 visita medica programmata altro (specificare) _____

2) Come valuta l'accesso tramite i precedenti contatti telefonici e il ricevimento da parte della SEGRETERIA all'arrivo al Centro (richiesta di informazioni sui tempi d'attesa, chiarimenti sulla visita, ritiro ricetta medica o di altre prestazioni)?



2a) Se ha risposto INSODDISFATTO può indicarci le ragioni?

3) Come valuta la presa in carico da parte degli INFERMIERI (informazioni, rilievo parametri, triage in sala d'attesa, ecc..)?



3a) Se ha risposto INSODDISFATTO può indicarci le ragioni?

4) Come valuta la PRESTAZIONE MEDICA ricevuta (tempo dedicato alla visita, completezza delle risposte sul problema di salute, sugli accertamenti e terapie prescritte)?



4a) Se ha risposto INSODDISFATTO può indicarci le ragioni?

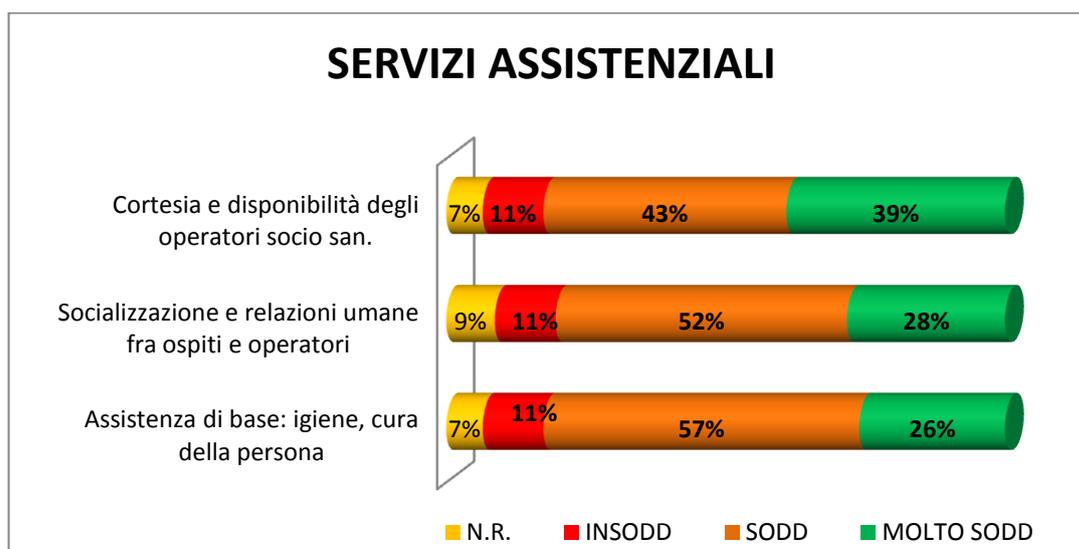
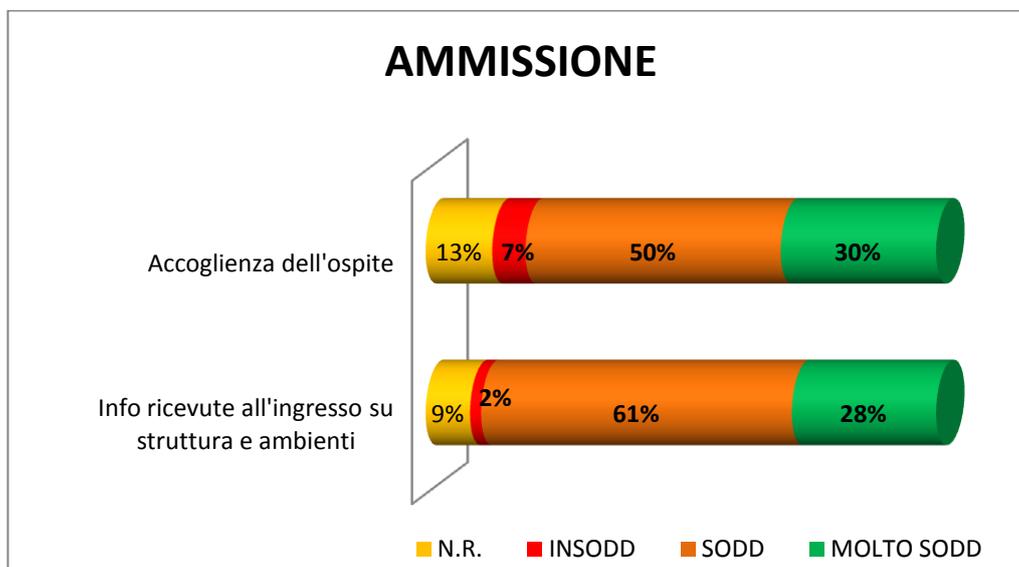
5) Come valuta i servizi forniti e l'organizzazione del Centro Salute?



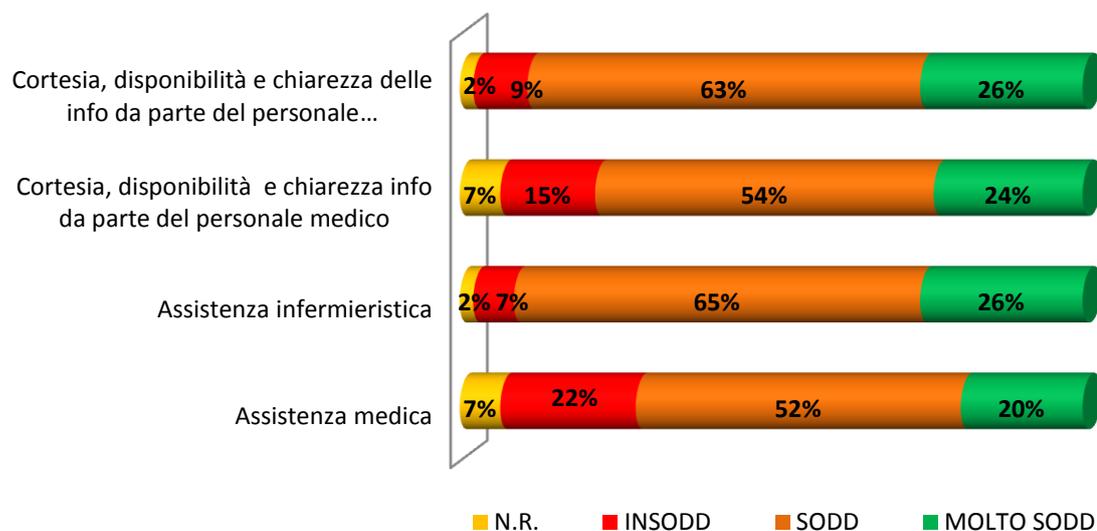
5a) Se ha risposto INSODDISFATTO, ci può spiegare il motivo?

CASALE LA FIORINA

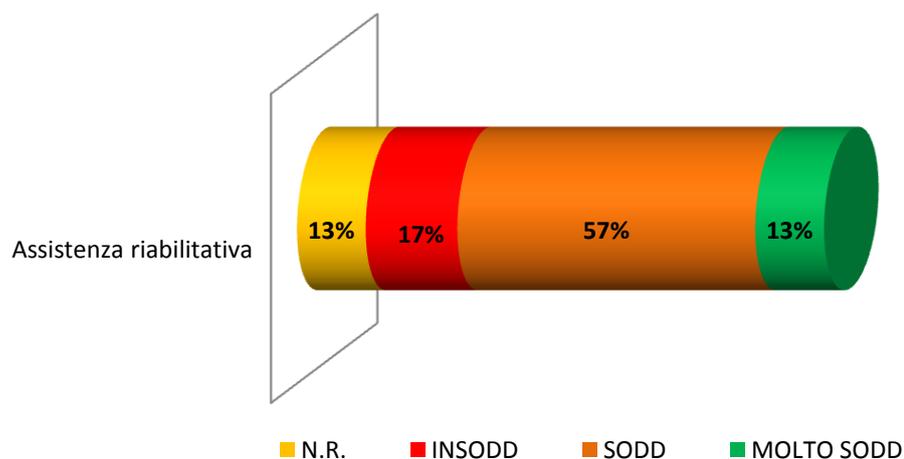
QUESTIONARI COMPILATI 46 SU UN TOTALE DI N.114 OSPITI (40% DI ADESIONE)



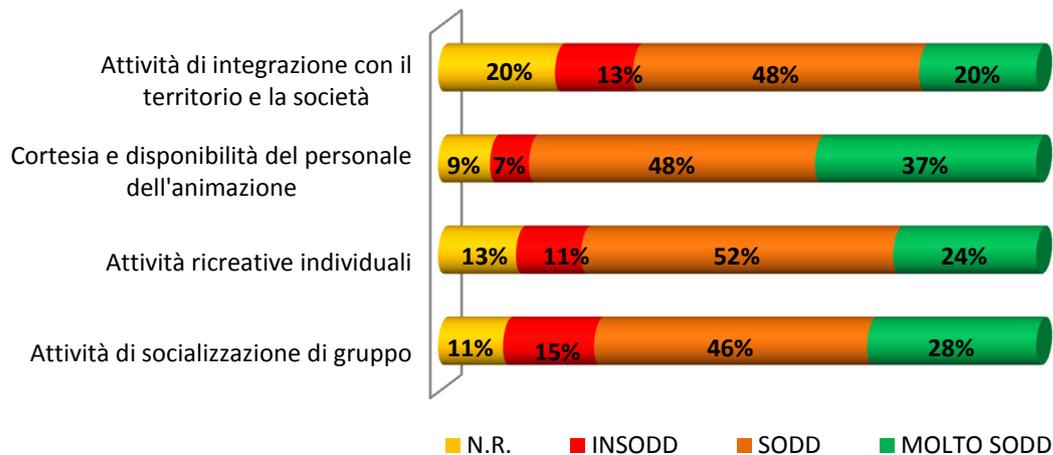
ASS. MEDICA E INFERMIERISTICA



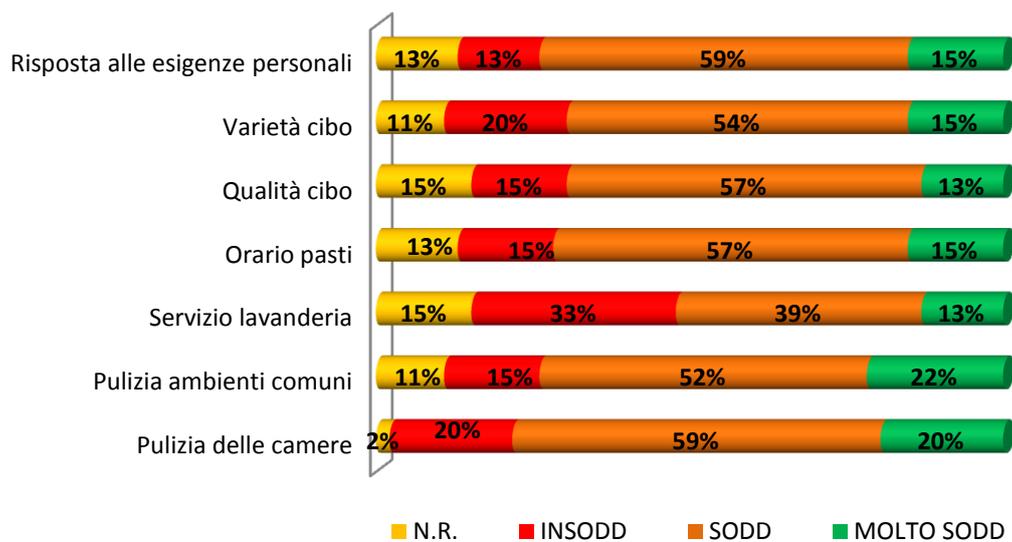
ASS. RIABILITATIVA



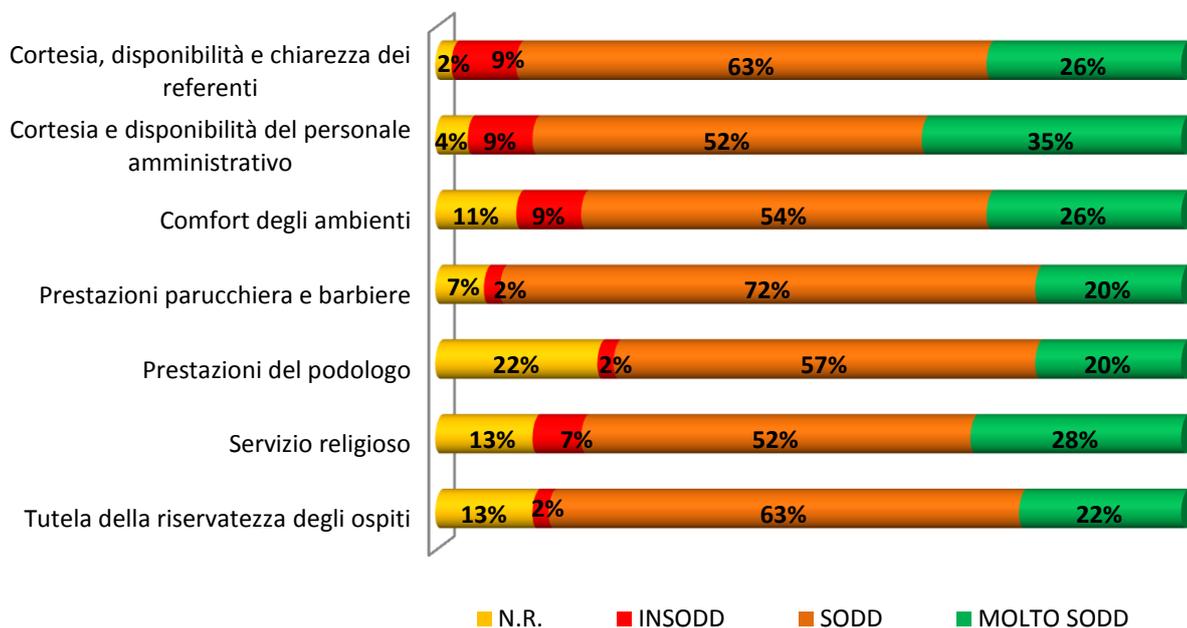
ANIMAZIONE



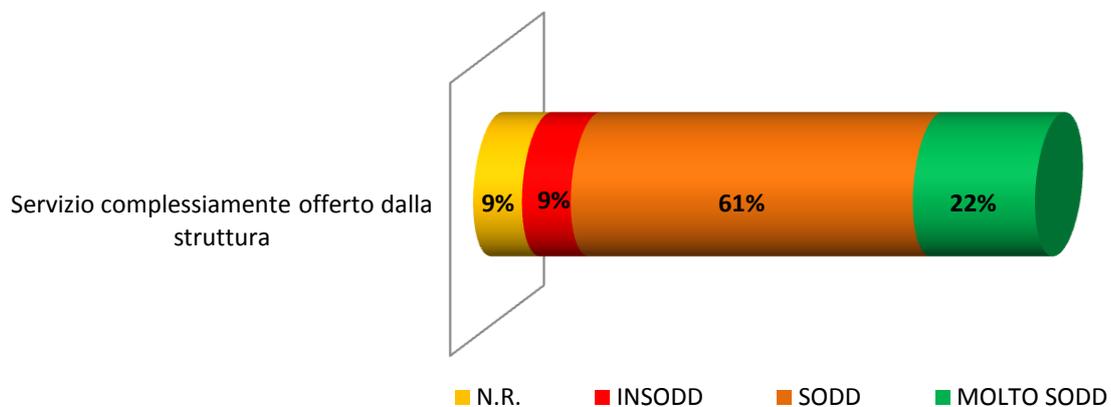
SERVIZI ALBERGHIERI



SERVIZI GENERALI

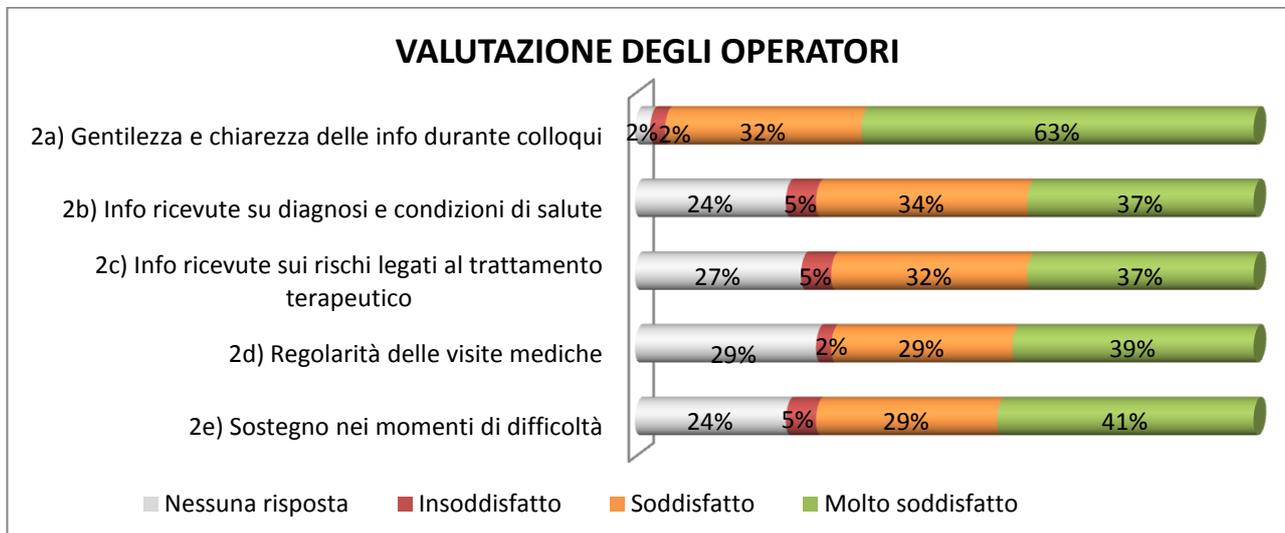
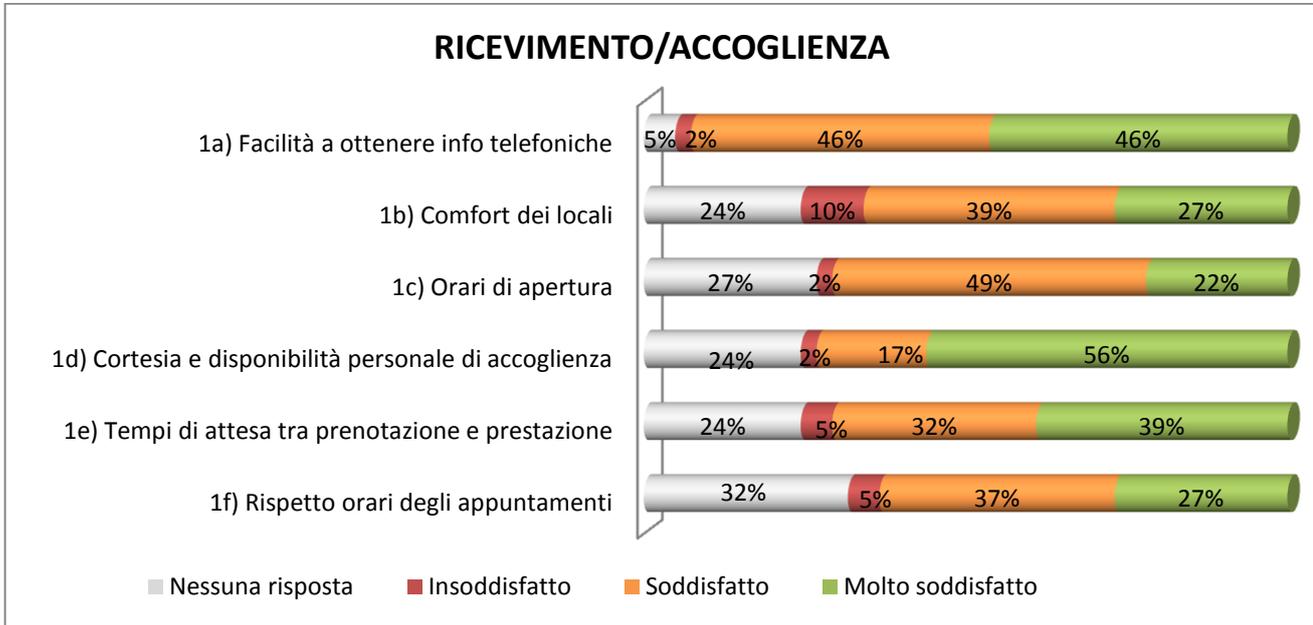


SERVIZIO COMPLESSIVO

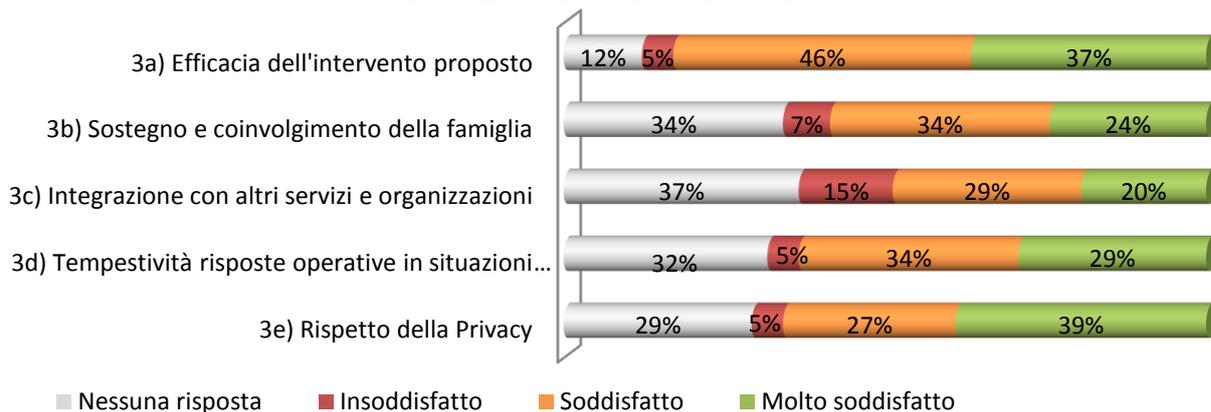


SALUTE MENTALE

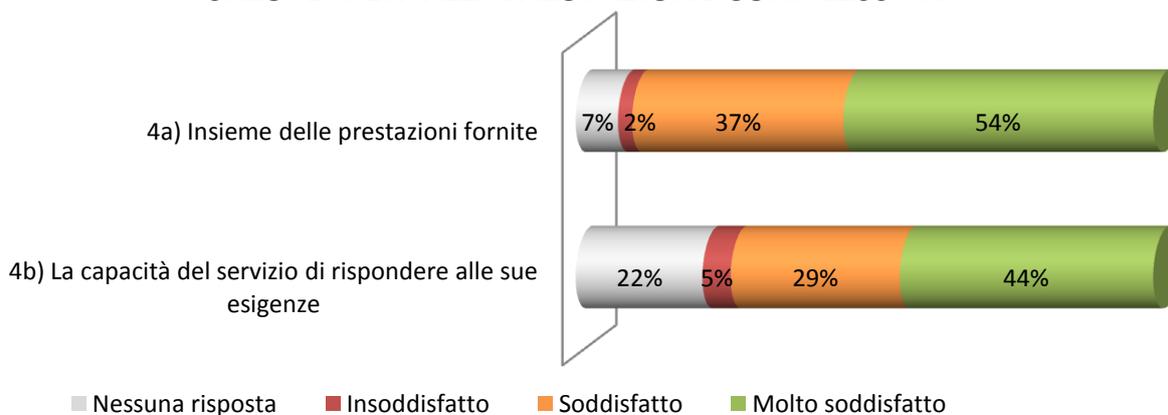
Compilati 41 questionari su un totale di 393 accessi (10%)



VALUTAZIONE PRESTAZIONE

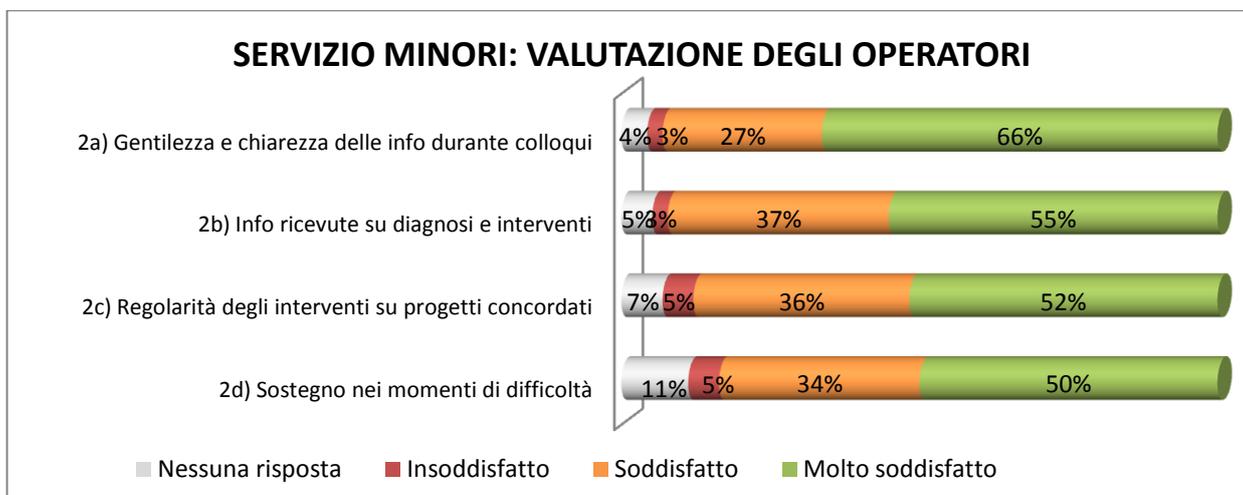
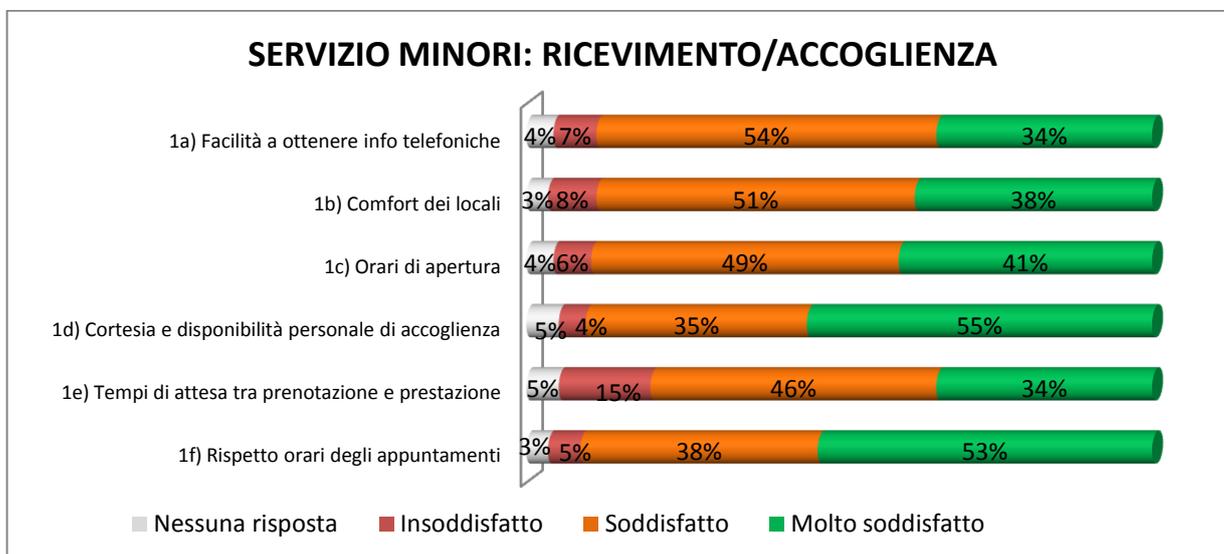


SALUTE MENTALE: VALUTAZIONE COMPLESSIVA

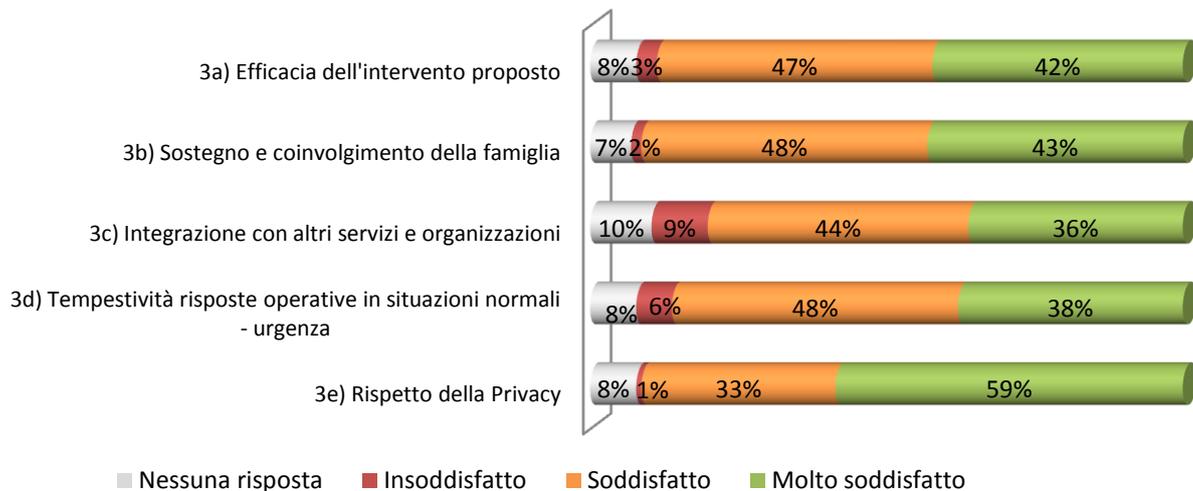


SERVIZIO MINORI

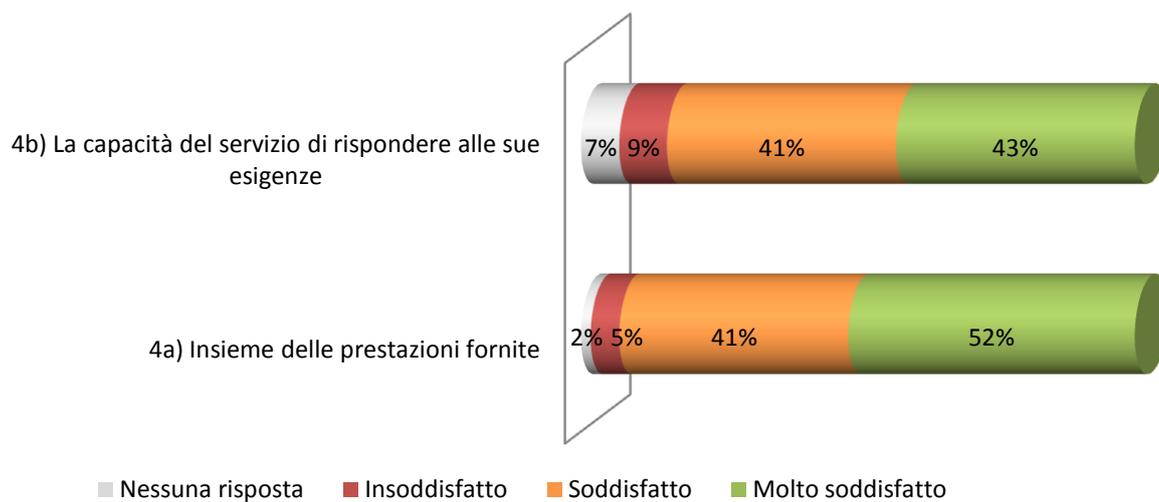
116 questionari compilati su un totale di 296 accessi (ADESIONE 39%)



SERVIZIO MINORI: VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE

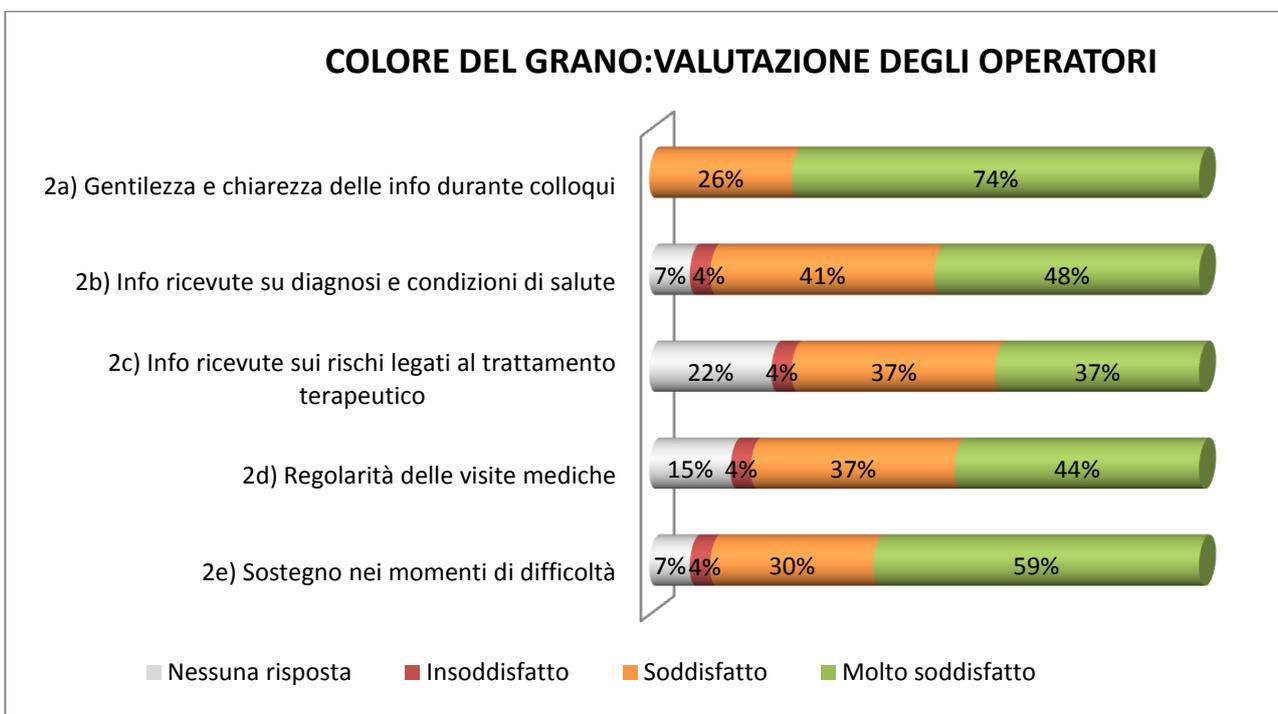
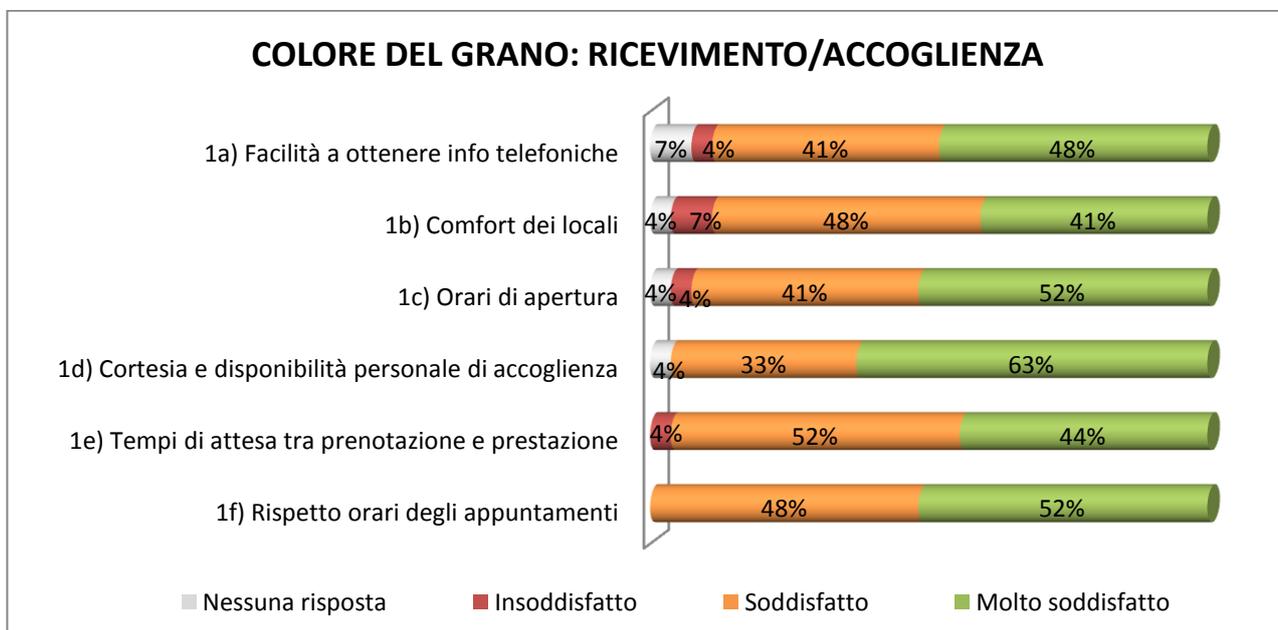


SERVIZIO MINORI: VALUTAZIONE COMPLESSIVA

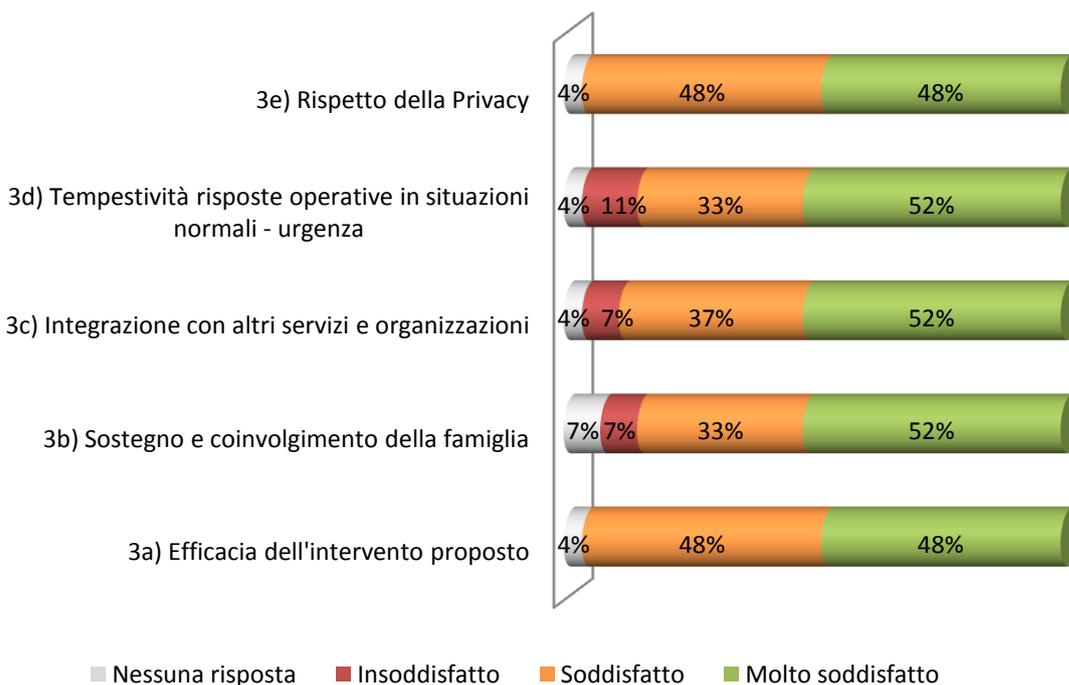


COLORE DEL GRANO

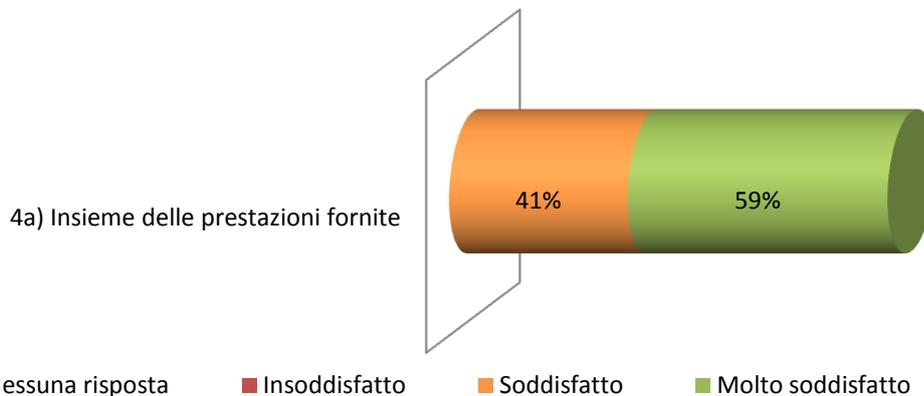
27 questionari compilati su un totale di 34 accessi (ADESIONE 79 %)



COLORE DEL GRANO: VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE

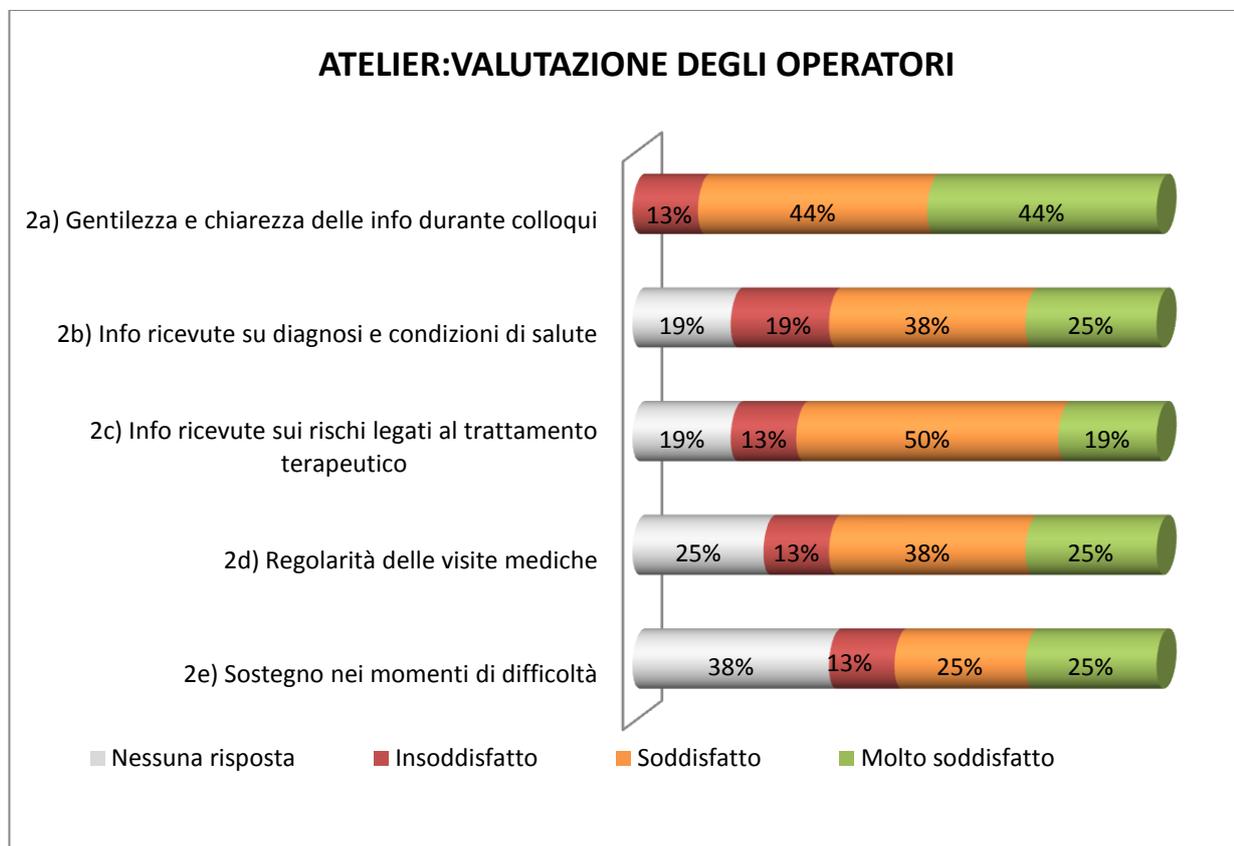
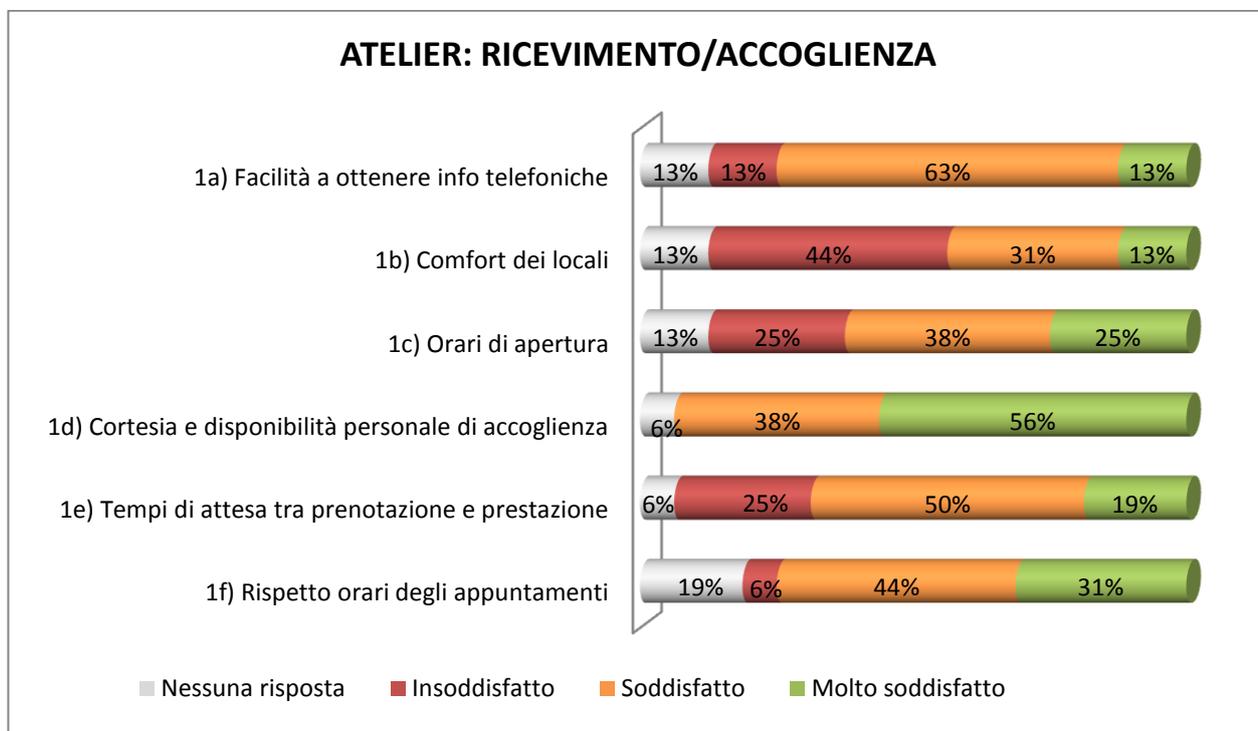


COLORE DEL GRANO: VALUTAZIONE COMPLESSIVA

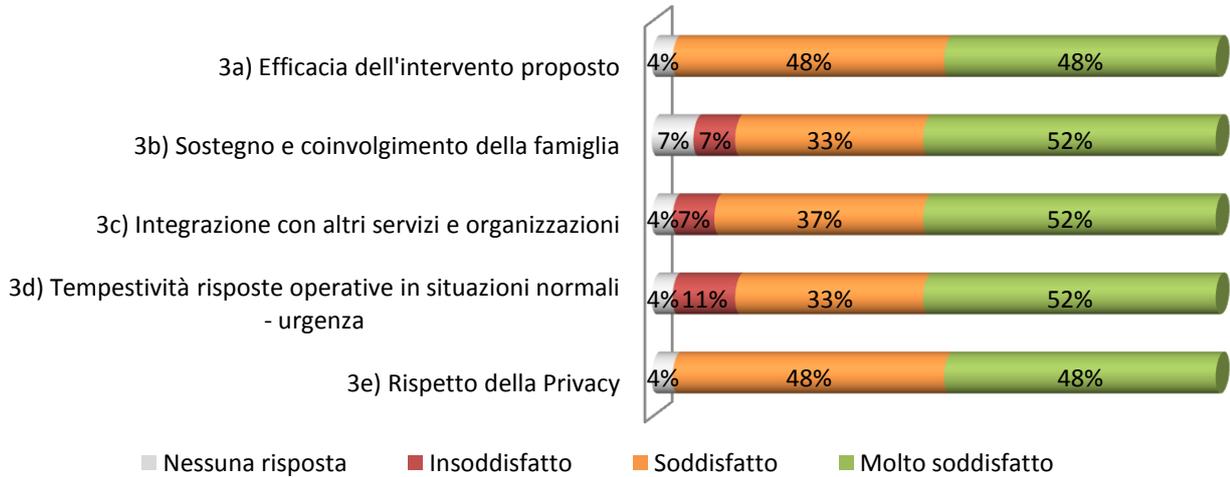


ATELIER (Disabilità)

16 questionari compilati su un totale di 89 accessi (ADESIONE 18 %)



ATELIER: VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE

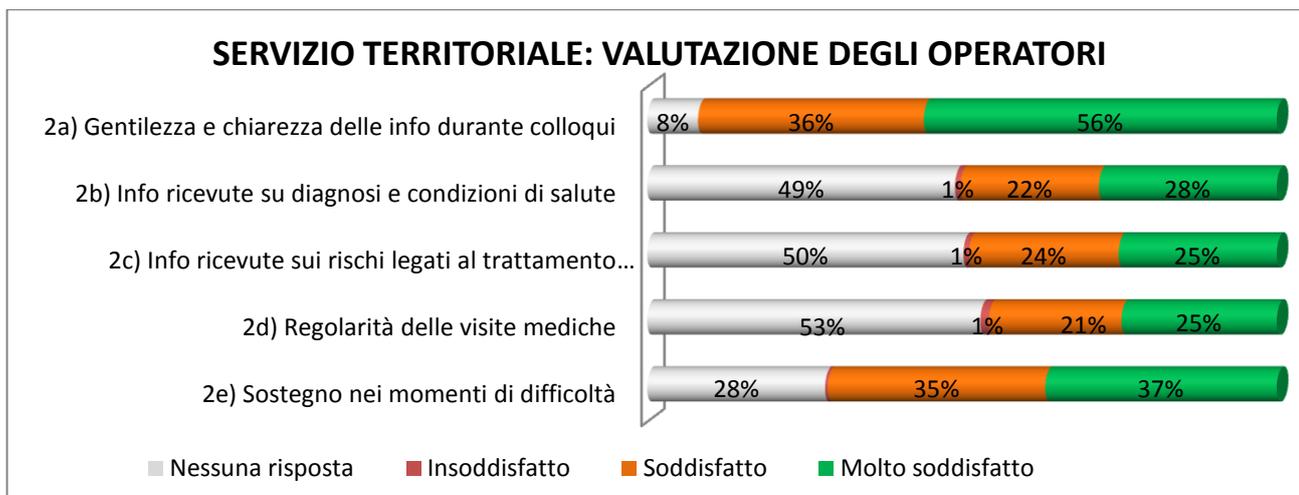
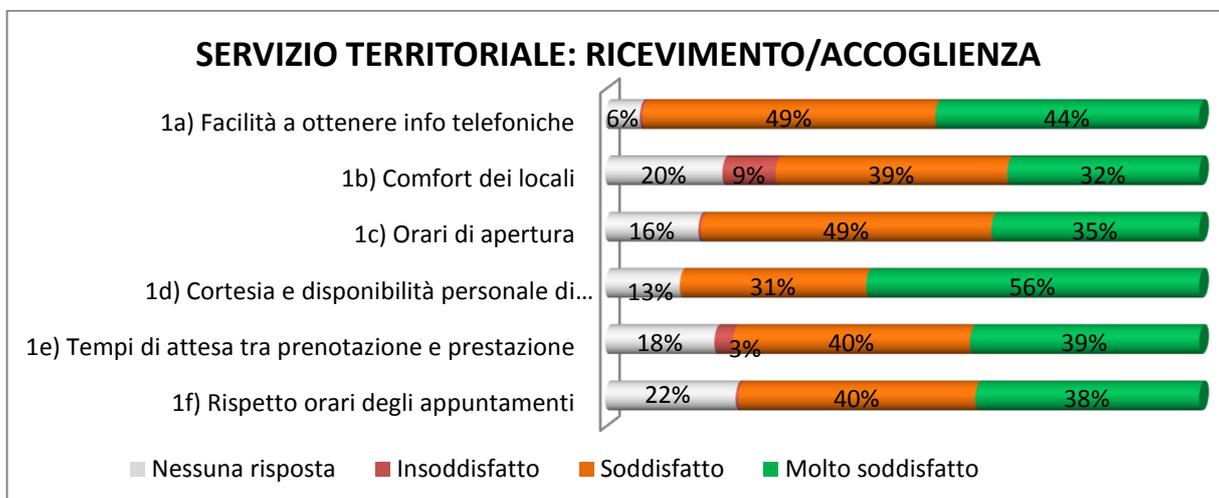


ATELIER: VALUTAZIONE COMPLESSIVA

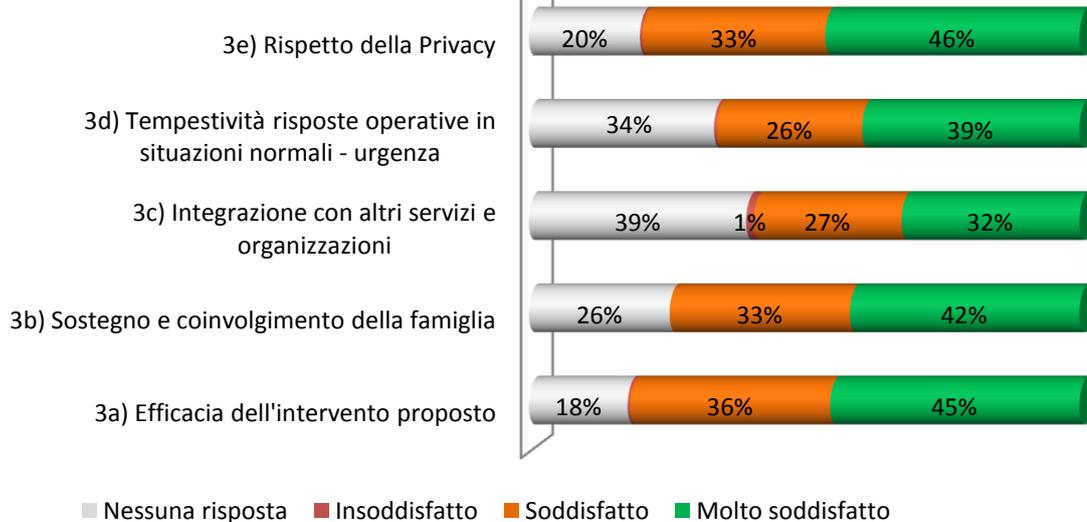


SERVIZIO TERRITORIALE DOMICILIARE

223 questionari compilati su un totale di 471 accessi (47% ADESIONE)



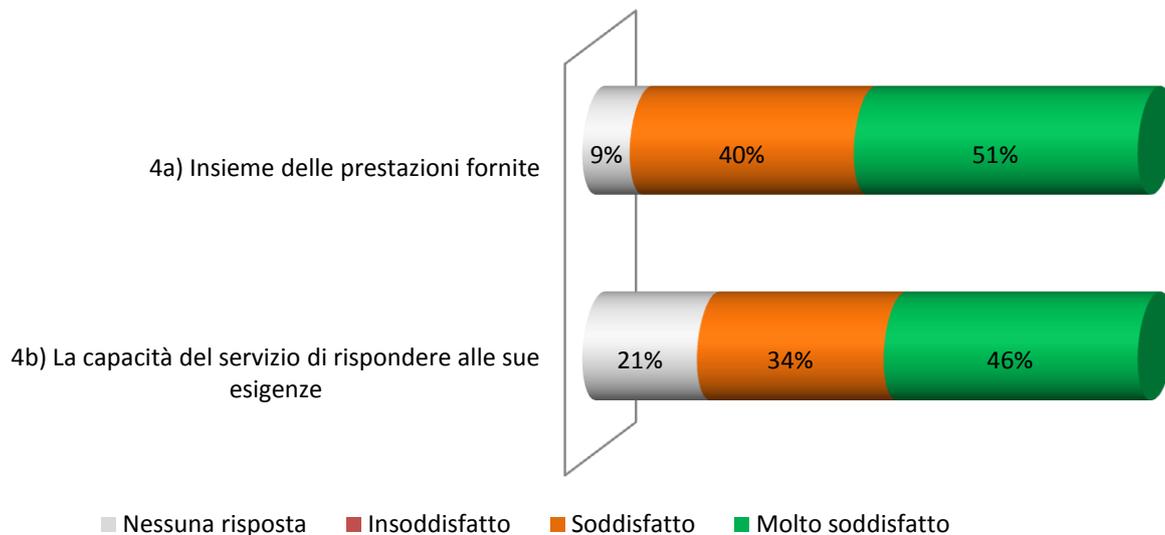
SERVIZIO TERRITORIALE: VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE



SERVIZIO TERRITORIALE: VALUTAZIONE DELLA PRESTAZIONE



SERVIZIO TERRITORIALE: VALUTAZIONE COMPLESSIVA

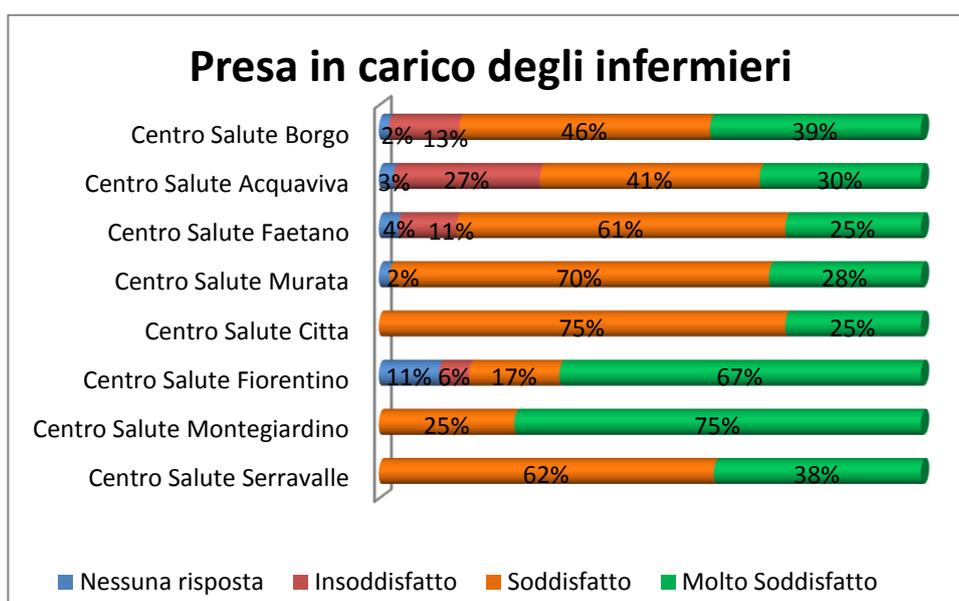
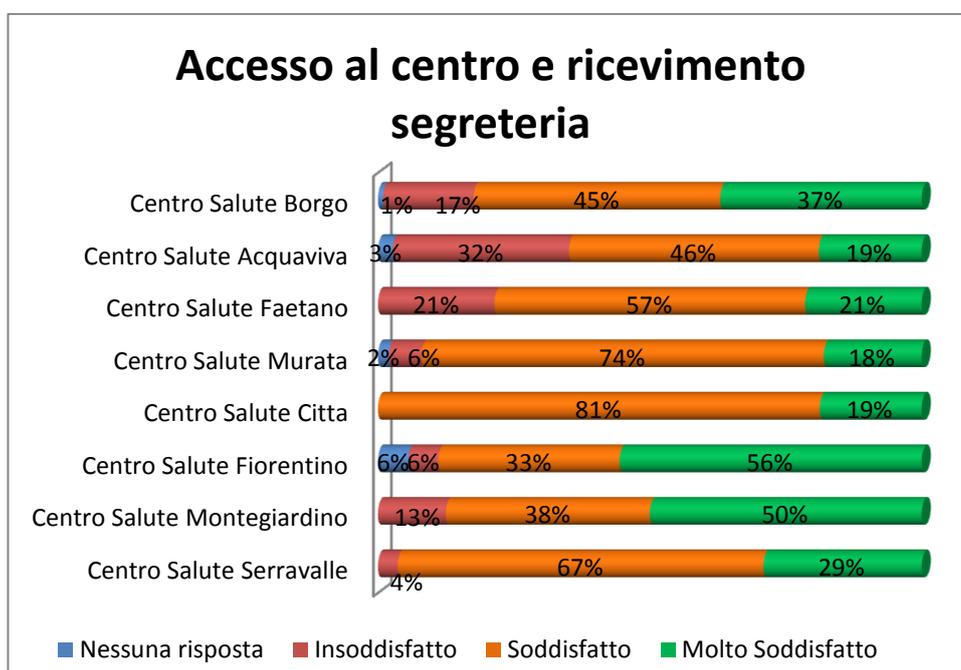


CENTRI DELLA SALUTE e CONDOTTE DECENTRATE

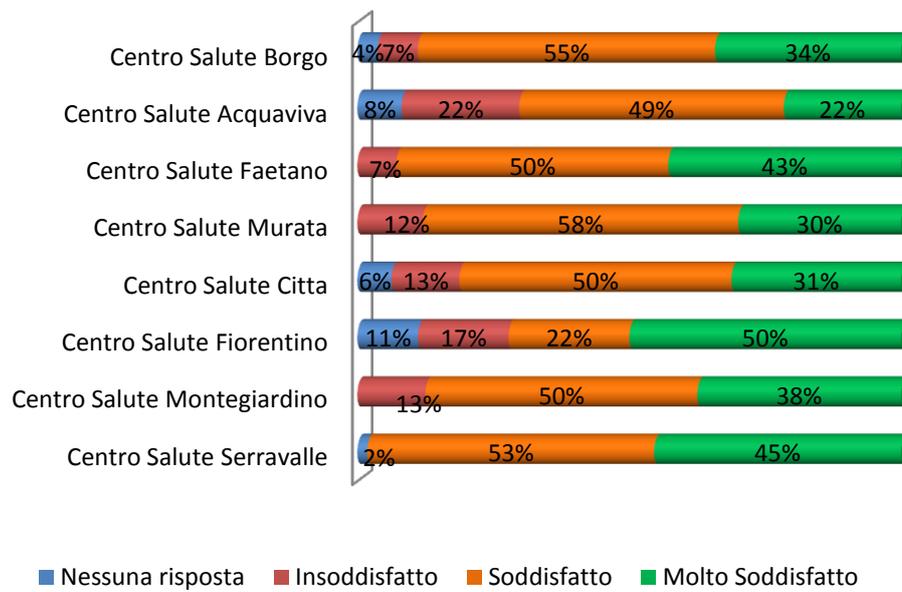
Questionari compilati per Centro Salute/Condotta decentrata:

- Borgo M. n.108
- Acquaviva n.37
- Faetano n.28
- Murata n.50
- Città n.16
- Fiorentino n.18
- Montegiardino n.8
- Serravalle n.55

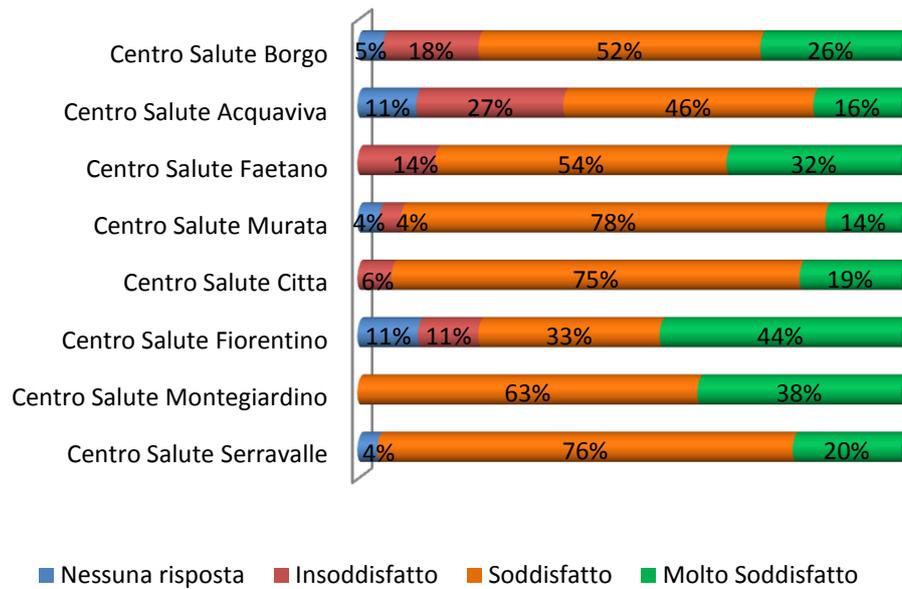
Numero accessi nel periodo: 6170



Prestazione medica

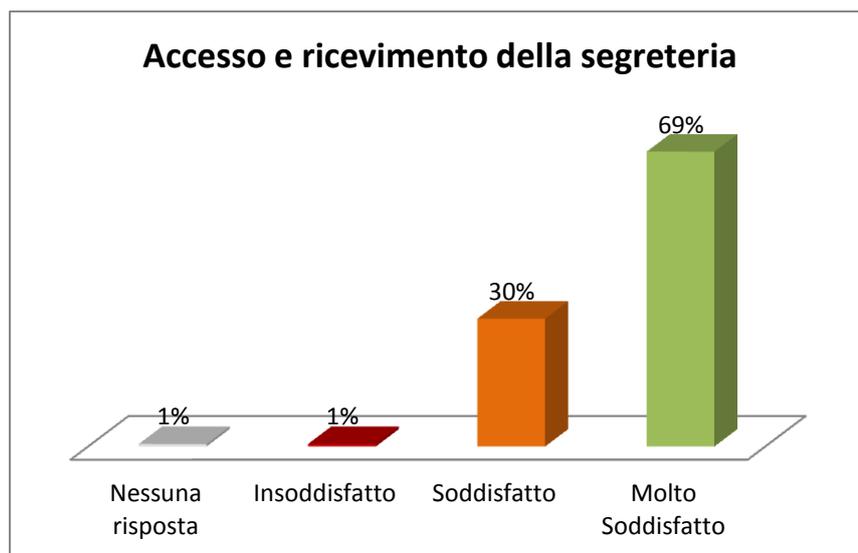
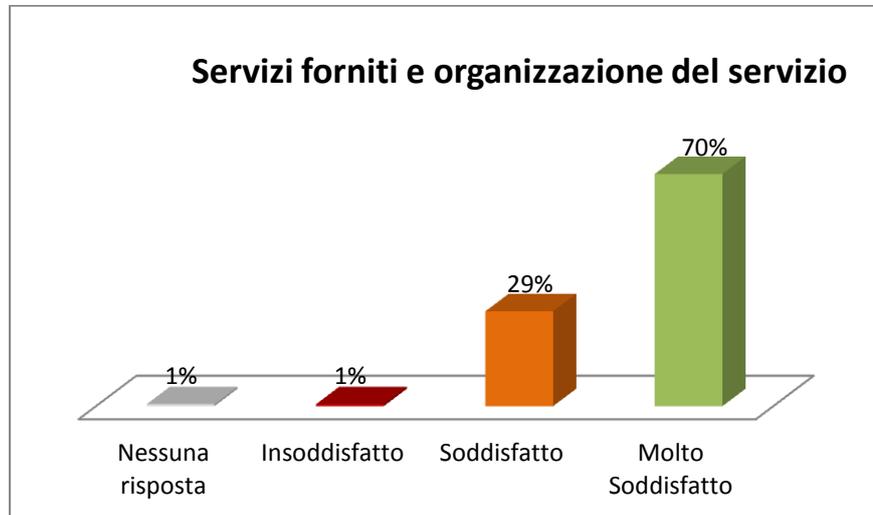


Servizi forniti e organizzazione



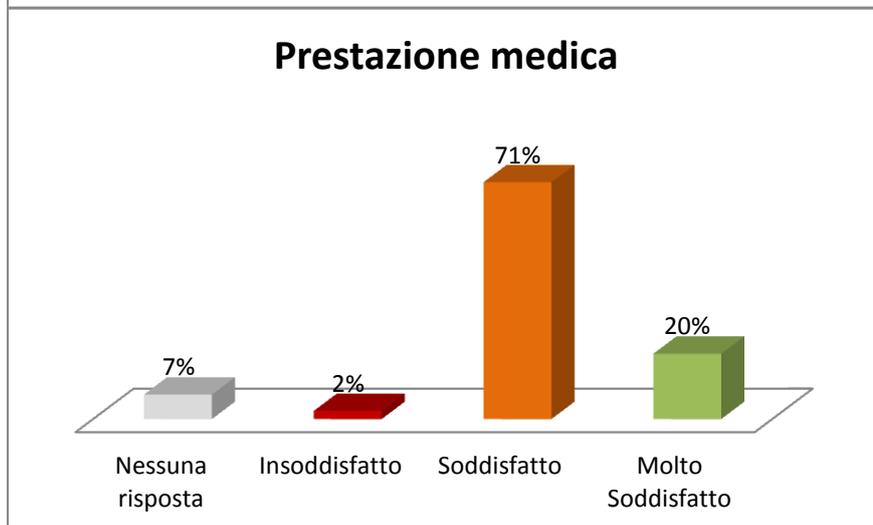
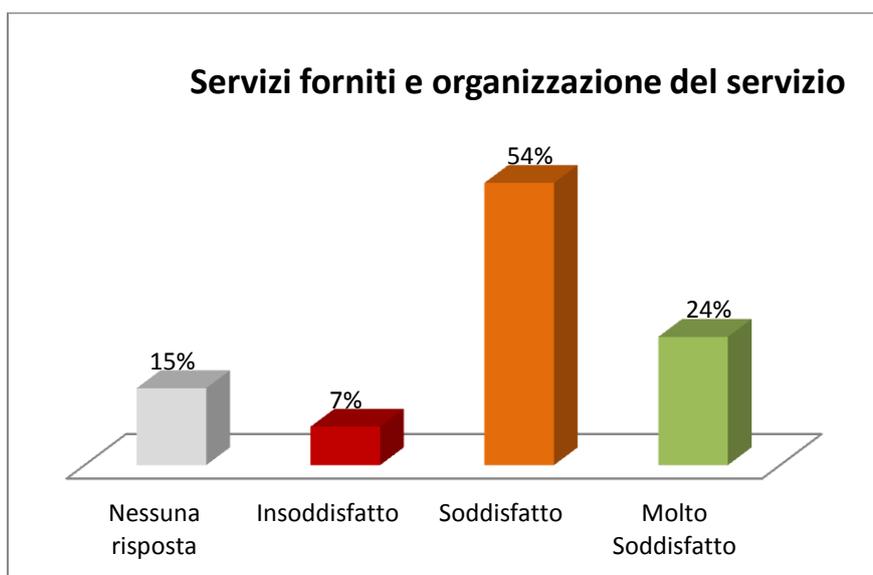
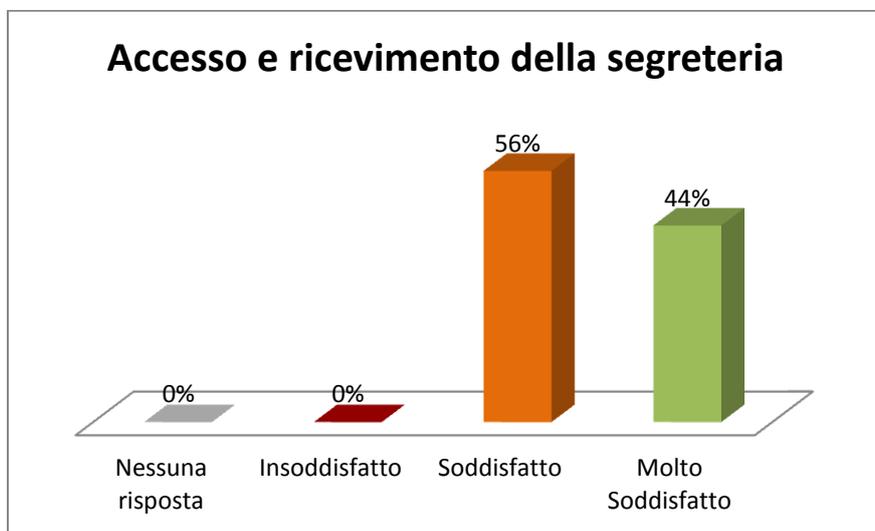
SORVEGLIANZA SANITARIA

Compilati n. 164 questionari su un totale di n. 200 accessi



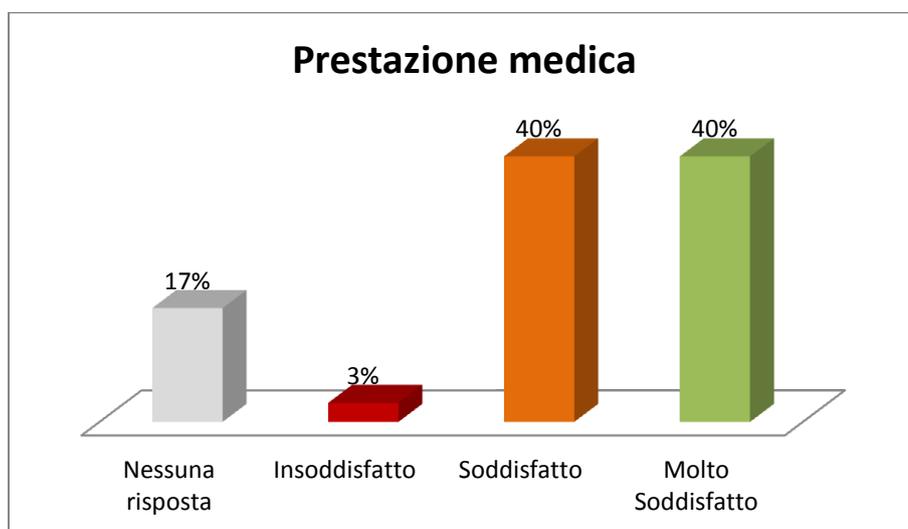
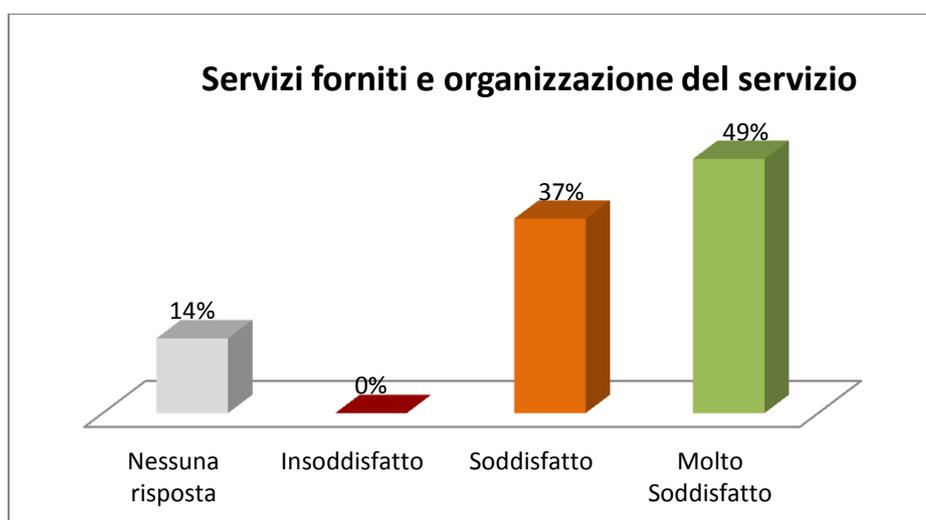
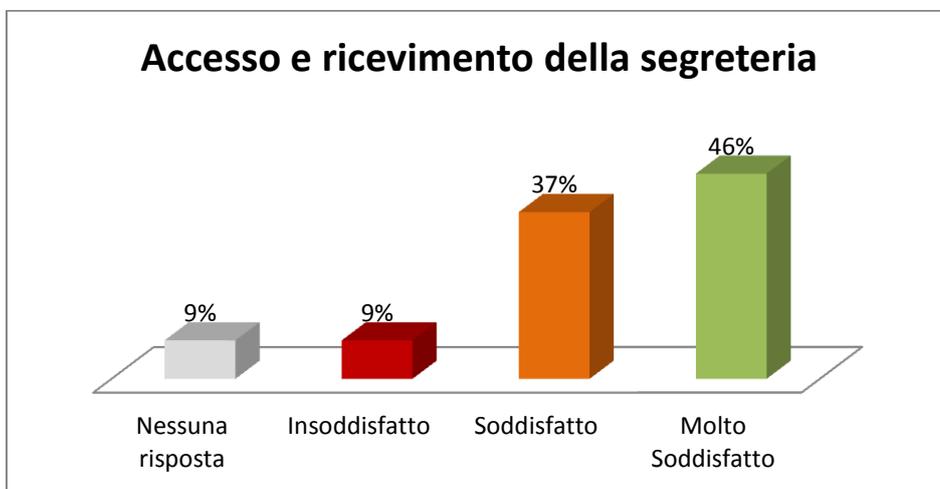
AMBULATORIO BADANTI

Compilati n. 41 questionari su 96 viste



AMBULATORIO PATENTI

Compilati 35 questionari su un totale di 409 visite



UFFICIO VACCINAZIONI

Questionari compilati 35 su 581 accessi

