

## INDAGINE SULLA QUALITA' PERCEPITA UFFICI AMMINISTRATIVI, STAFF E FARMACIE



**ANNO 2019**

**COSEGNA LAVORO AGOSTO 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 proposto dal servizio, compilato e imbucato in una cassetta a disposizione degli utenti

## PERIODO

Dal 20 maggio al 22 giugno 2019

## ANALISI DATI e REPORT STATISTICO

Inserimento dei dati, elaborazione statistica e analisi dei dati è curata dall'Unità Formazione, Comunicazione, U.R.P.

## STRUMENTO

Questionario anonimo

Il GIUDIZIO è espresso in: **INSODDISFATTO, SODDISFATTO, MOLTO SODDISFATTO**

		<b>QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SERVIZI AMMINISTRATIVI</b>			
<p>Per migliorare la qualità dell'assistenza e la risposta sanitaria, <b>la preghiamo di darci una valutazione in base alla sua esperienza come utente del Servizio.</b> Il Questionario è anonimo; dopo averlo compilato, lo inserisca nell'apposita cassetta oppure lo consegna all'Ufficio Relazioni per il Pubblico all'ingresso principale dell'Ospedale (tel. 0549-994561). <i>Grazie per la collaborazione e il tempo che ci ha dedicato!</i></p>					
					
<b>1. ACCESSIBILITA'</b>	<b>INSODDISFATTO</b>	<b>SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO SODDISFATTO</b>		
a. Facilità nel raggiungere l'ufficio					
b. Adeguatezza dell'orario di apertura					
c. Accessibilità per i disabili					
d. Tempi di attesa prima dell'accoglienza					
<b>2. ACCOGLIENZA</b>	<b>INSODDISFATTO</b>	<b>SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO SODDISFATTO</b>		
a. Pulizia degli ambienti					
b. Comfort dei luoghi di attesa					
c. Funzionalità degli ambienti (es. punti di appoggio per scrivere, tutela della riservatezza)					
<b>3. COMPORTAMENTO DEGLI OPERATORI</b>	<b>INSODDISFATTO</b>	<b>SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO SODDISFATTO</b>		
a. Cortesia e disponibilità degli operatori					
b. Competenza e professionalità degli operatori					
c. Chiarezza e completezza delle informazioni fornite					
<b>4. PROCEDURE E MODULISTICA</b>	<b>INSODDISFATTO</b>	<b>SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO SODDISFATTO</b>		
a. Semplicità e chiarezza della modulistica					
b. Tempi di erogazione del servizio					
c. Facilità nello svolgimento delle pratiche					
<b>5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA</b>	<b>INSODDISFATTO</b>	<b>SODDISFATTO</b>	<b>MOLTO SODDISFATTO</b>		
<p>SE AD ALCUNI ASPETTI AVETE DATO LA VALUTAZIONE DI "INSODDISFATTO" O AVETE SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO, VI PREGHIAMO DI LASCIARCI I VOSTRI CONSIGLI:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>					

## QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE FARMACIA DI \_\_\_\_\_

Per migliorare la qualità dell'assistenza e la risposta sanitaria, **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 cassetta oppure lo consegni all'Ufficio Relazioni per il Pubblico all'ingresso principale dell'Ospedale (tel. 0549-994561). *Grazie per la collaborazione e il tempo che ci ha dedicato!*



### 1. ACCESSIBILITA'

- a. Facilità di accesso alla farmacia (parcheggi, assenza di barriere architettoniche)
- b. Adeguatezza dell'orario di apertura
- d. Tempi di attesa

INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO

### 2. ACCOGLIENZA

- a. Pulizia degli ambienti
- b. Comfort dei locali
- c. Funzionalità degli ambienti (es. punti di appoggio per scrivere, tutela della riservatezza)

INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO

### 3. COMPORTAMENTO DEGLI OPERATORI

- a. Cortesia degli operatori
- b. Competenza e professionalità degli operatori
- c. Chiarezza e completezza delle informazioni date
- d. Disponibilità nel dare consigli e risposte su aspetti relativi alla salute

INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO

### 4. PRODOTTI FARMACIA

- a. Disponibilità dei prodotti forniti
- b. Tempestività nel fornire il prodotto richiesto nel caso non risulti immediatamente disponibile

INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO

### 5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA SULLA PRESTAZIONE RICEVUTA

INSODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO

RITIENE CHE LE FARMACIE DEBBRANO OFFRIRE NUOVI SERVIZI? SI  NO

SE SI, QUALI? Infermieristico  Dietista  Vitamine/integratori  Servizi a domicilio

Consegna prodotti ordinati il giorno stesso  Distributore automatico farmaci

SE AD ALCUNI ASPETTI AVETE DATO LA VALUTAZIONE DI "INSODDISFATTO" O AVETE SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO, VI PREGHIAMO DI LASCIARCI I VOSTRI COMMENTI:

---



---



---

Sesso del compilatore  Maschio  Femmina

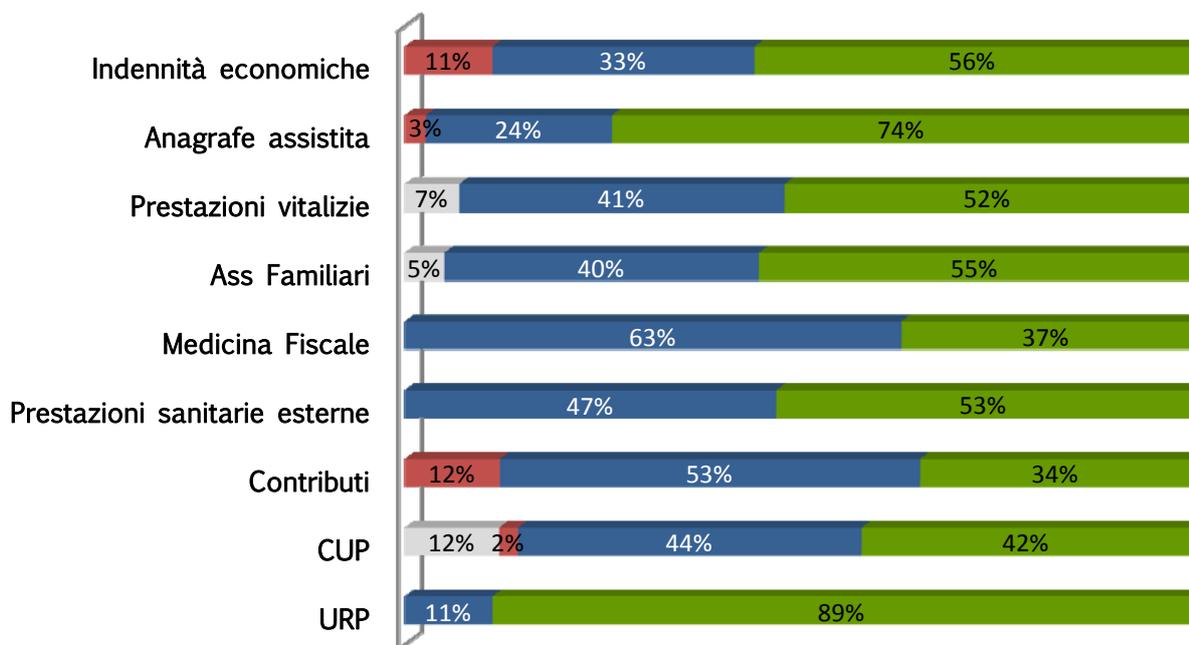
DATA: (mese e anno) \_\_\_\_\_

## UFFICI AMMINISTRATIVI

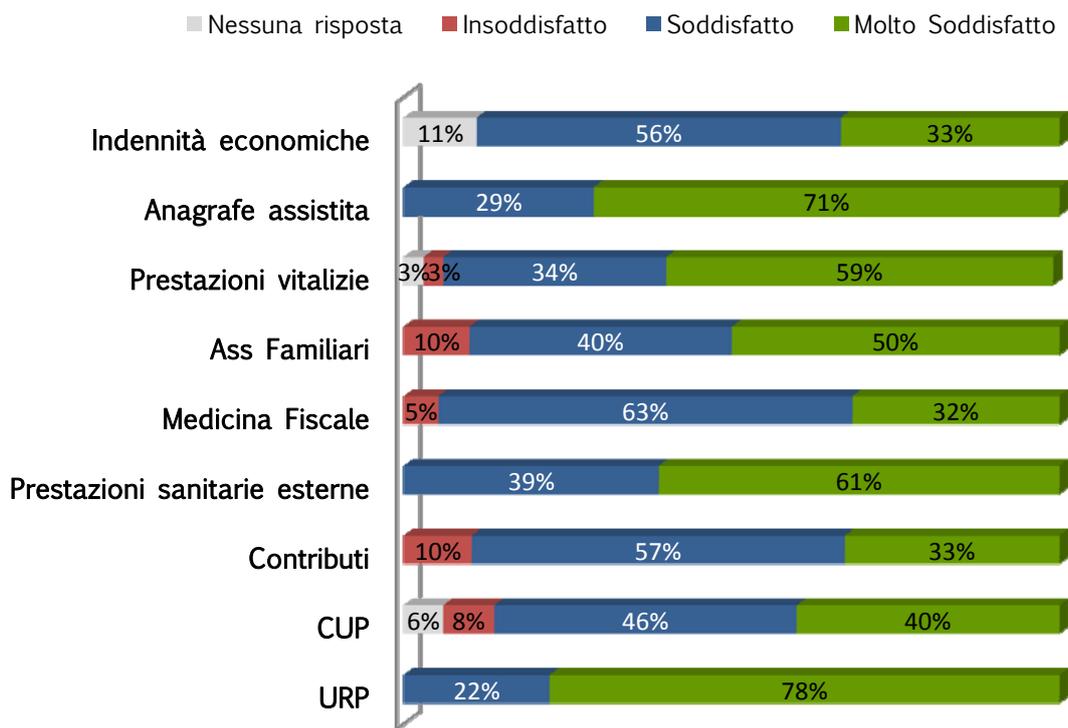
UFFICI	QUESTIONARI COMPILATI	UTENTI	ADESIONE
ACCETTAZIONE/CASSA	2	-	non misurabile
U.R.P.	9	-	non misurabile
DIREZIONE GEN.	3	-	non misurabile
C.U.P.	167	-	non misurabile
CONTRIBUTI	58	-	non misurabile
MEDICINA LEGALE FISCALE	19	-	non misurabile
PREST. SANIT. ESTER.	36	-	non misurabile
INDENNITA' ECONOMICHE	9	-	non misurabile
ASSEGNI FAMILIARI	20	-	non misurabile
PRESTAZIONI VITALIZIE	29	-	non misurabile
ANAGRAFE ASSISTITA	38	-	non misurabile

### ADEGUATEZZA ORARI D'APERTURA

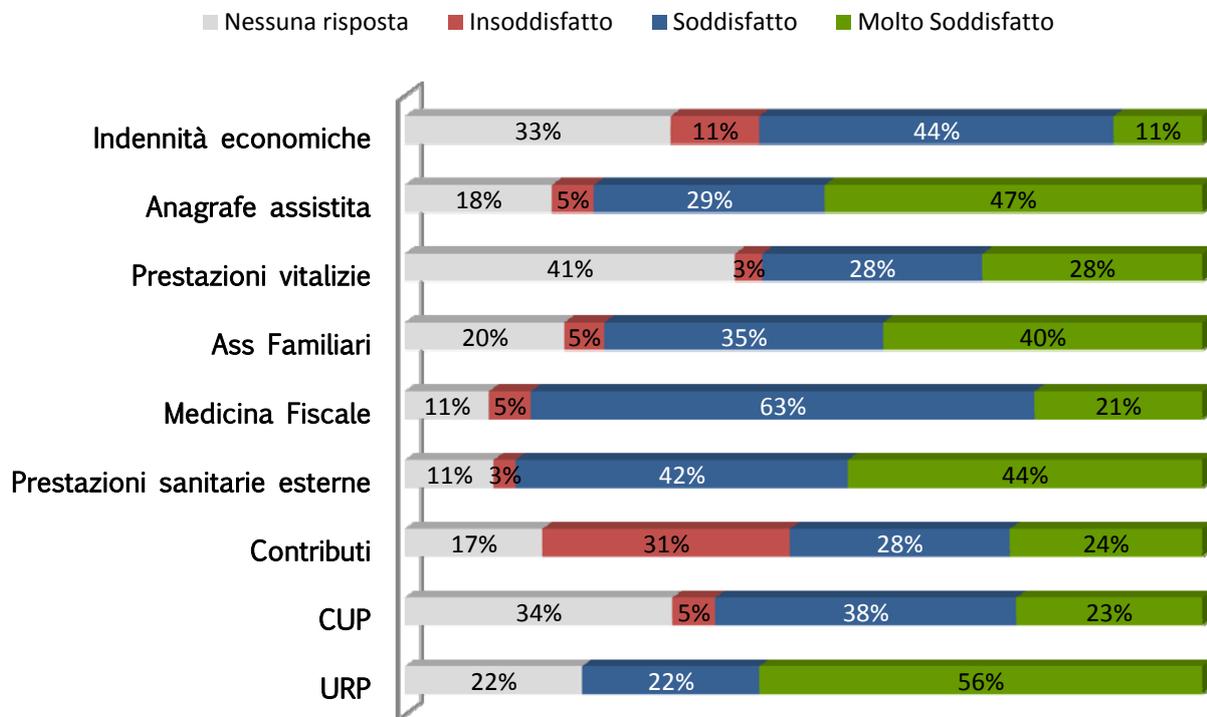
■ Nessuna risposta  
 ■ Insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto Soddisfatto



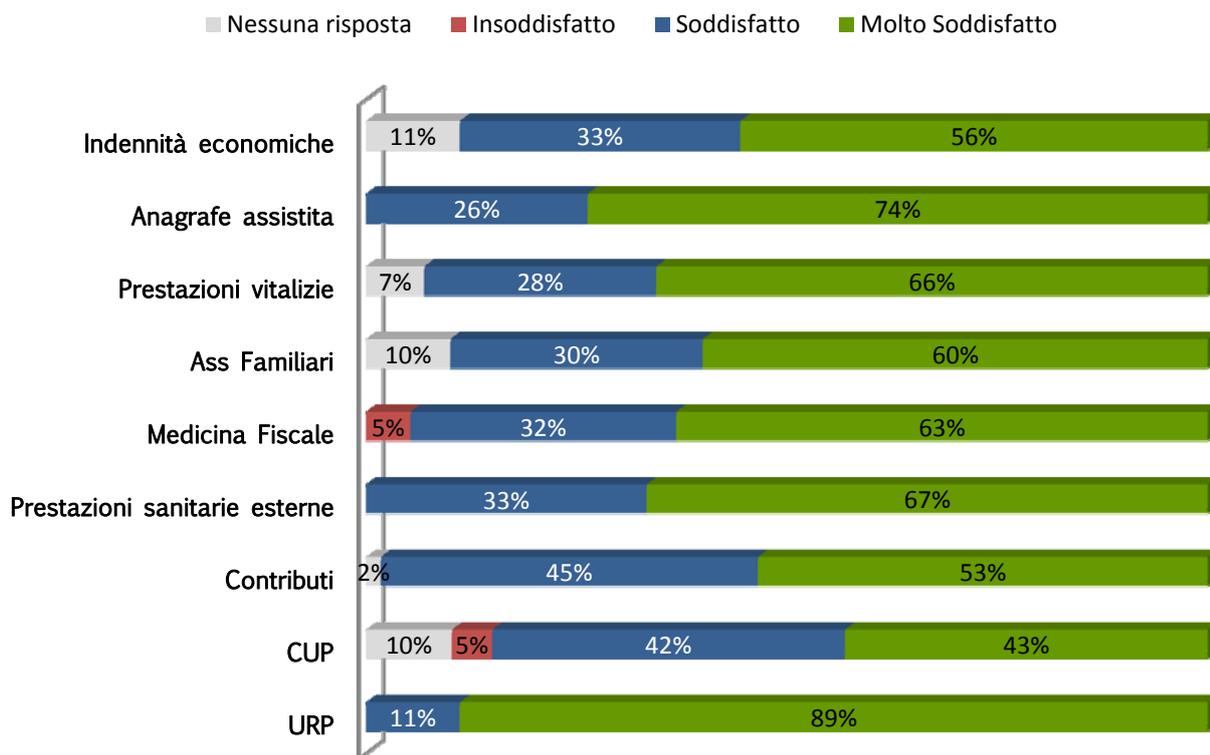
## FACILITA' A RAGGIUNGERE L'UFFICIO



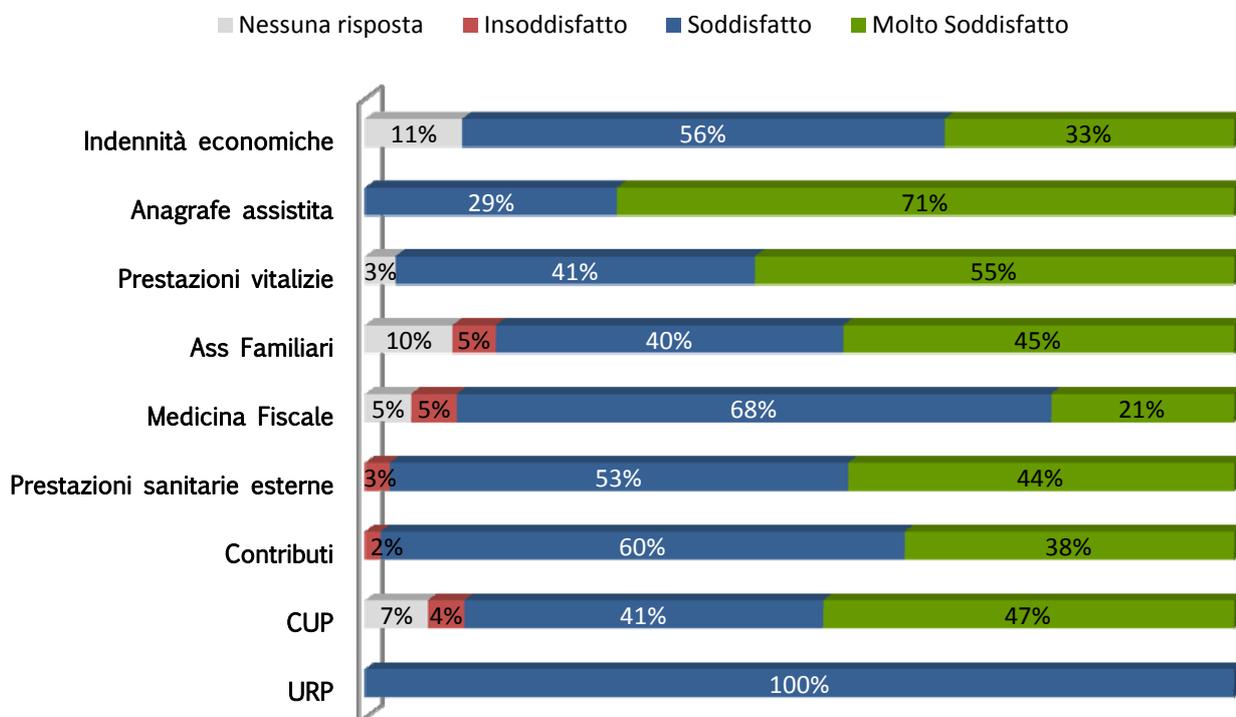
## ACCESSIBILITA' PER DISABILI



## TEMPI DI ATTESA PER PRIMA ACCOGLIENZA

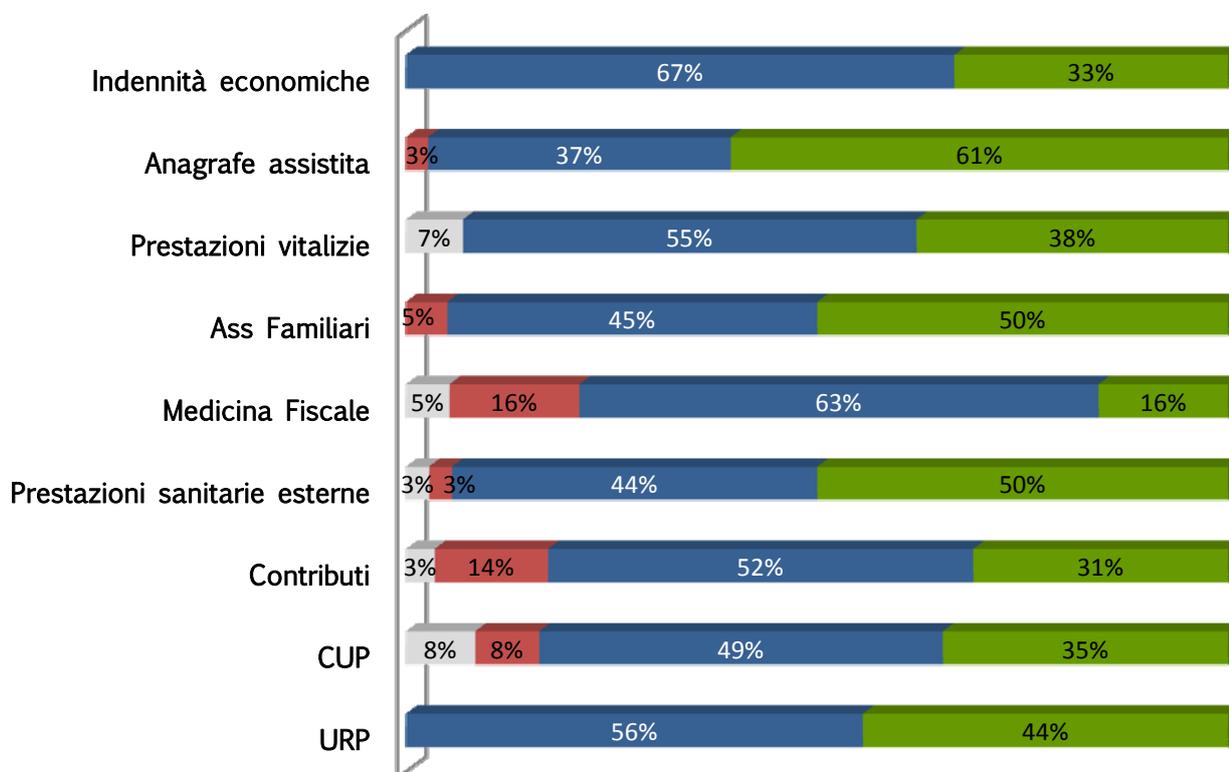


## PULIZIA DEGLI AMBIENTI



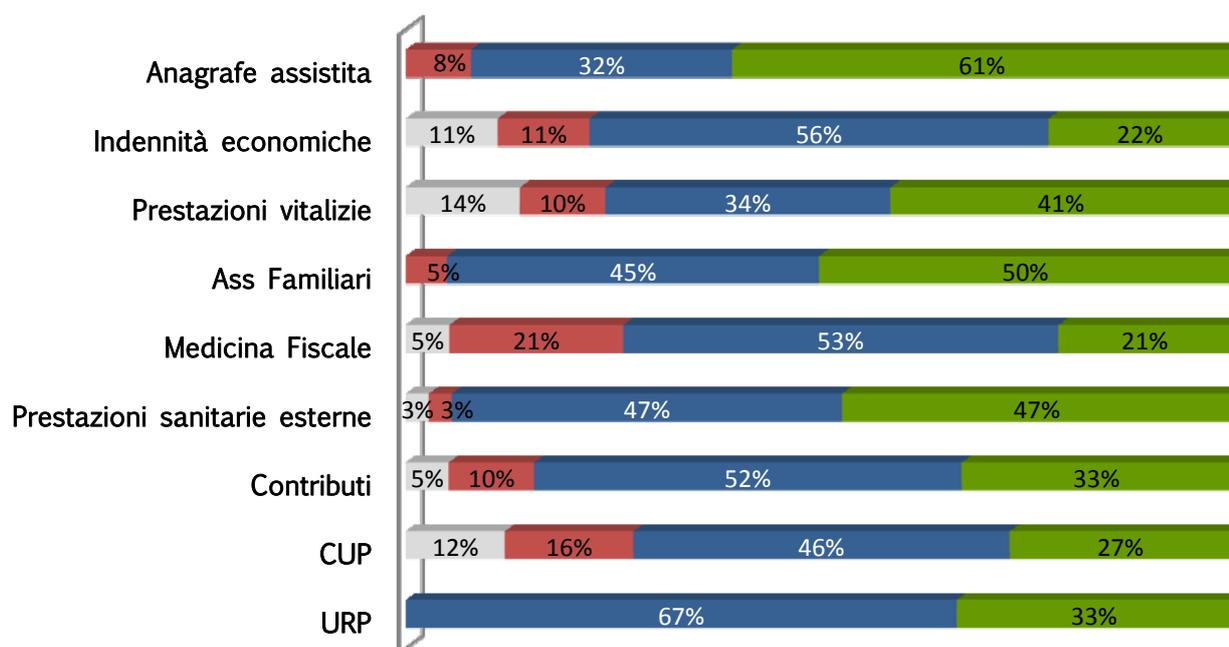
## COMFORT DEI LUOGHI D'ATTESA

■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto



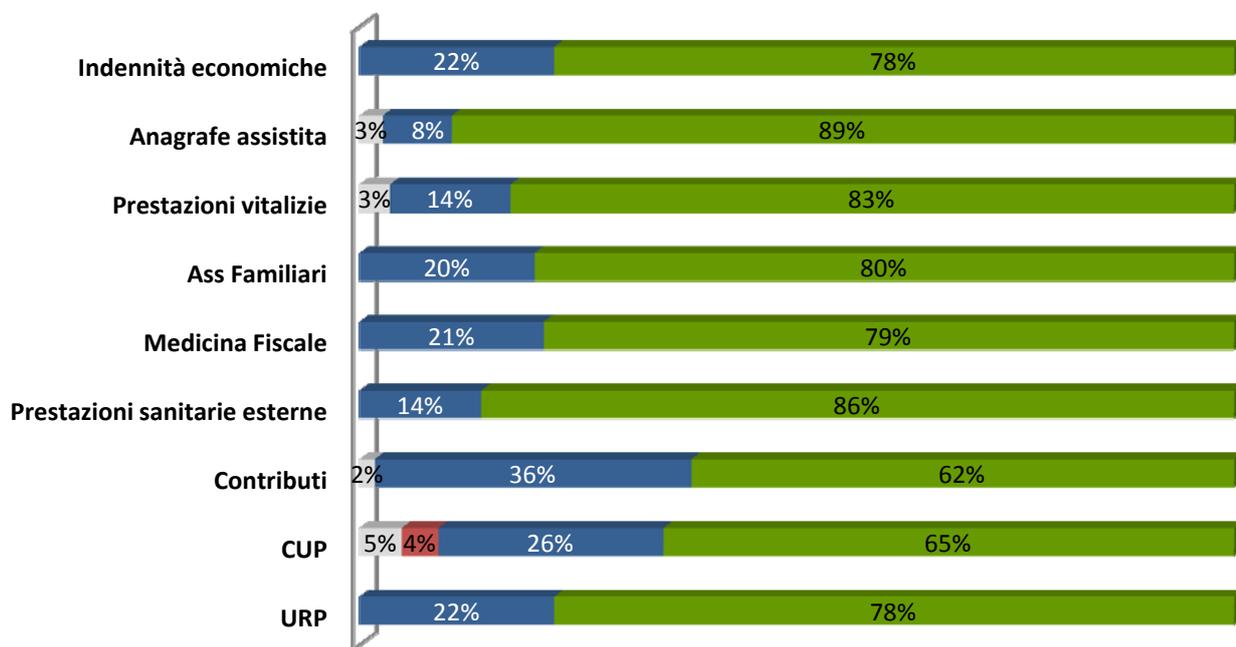
## FUNZIONALITA' DEGLI AMBIENTI

■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto



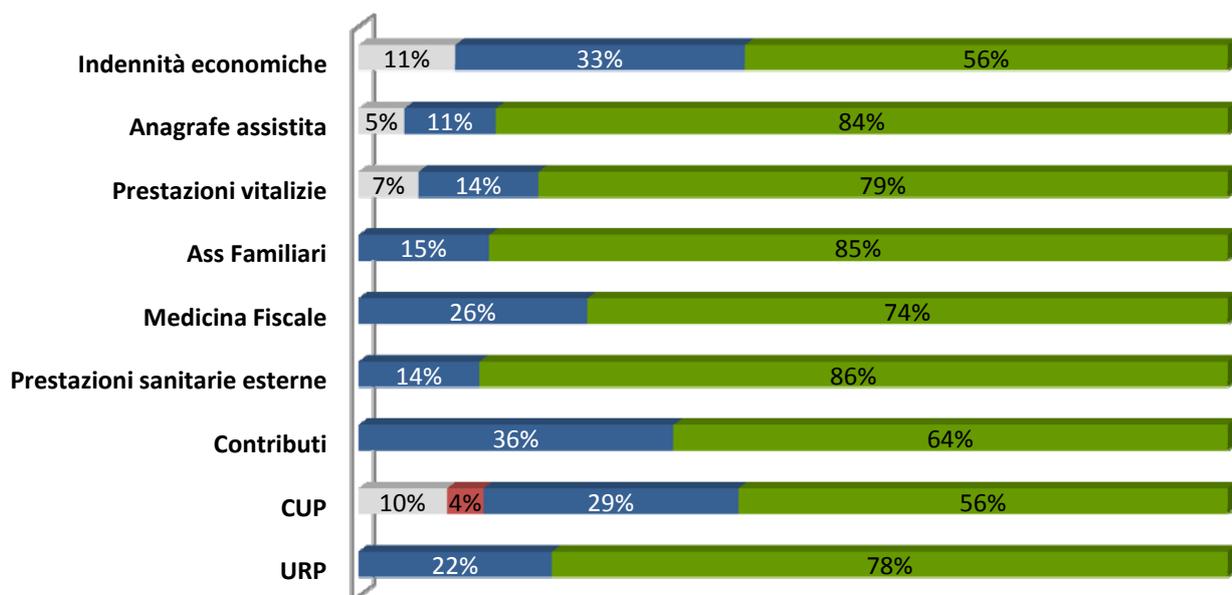
## CORTESIA DEGLI OPERATORI

■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto



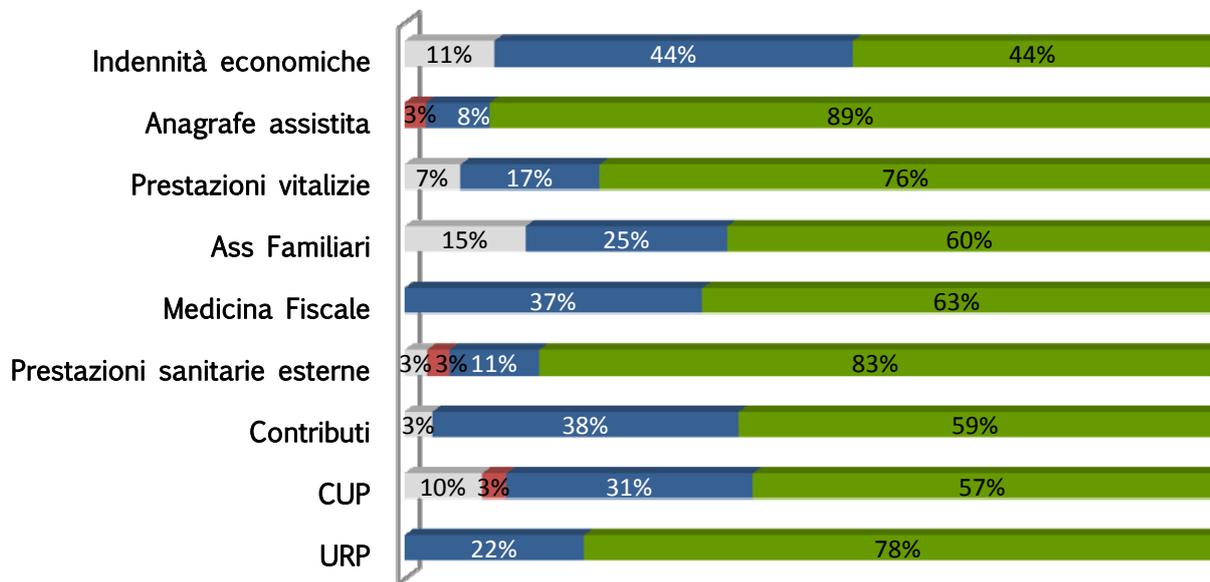
## COMPETENZA E PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI

■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto



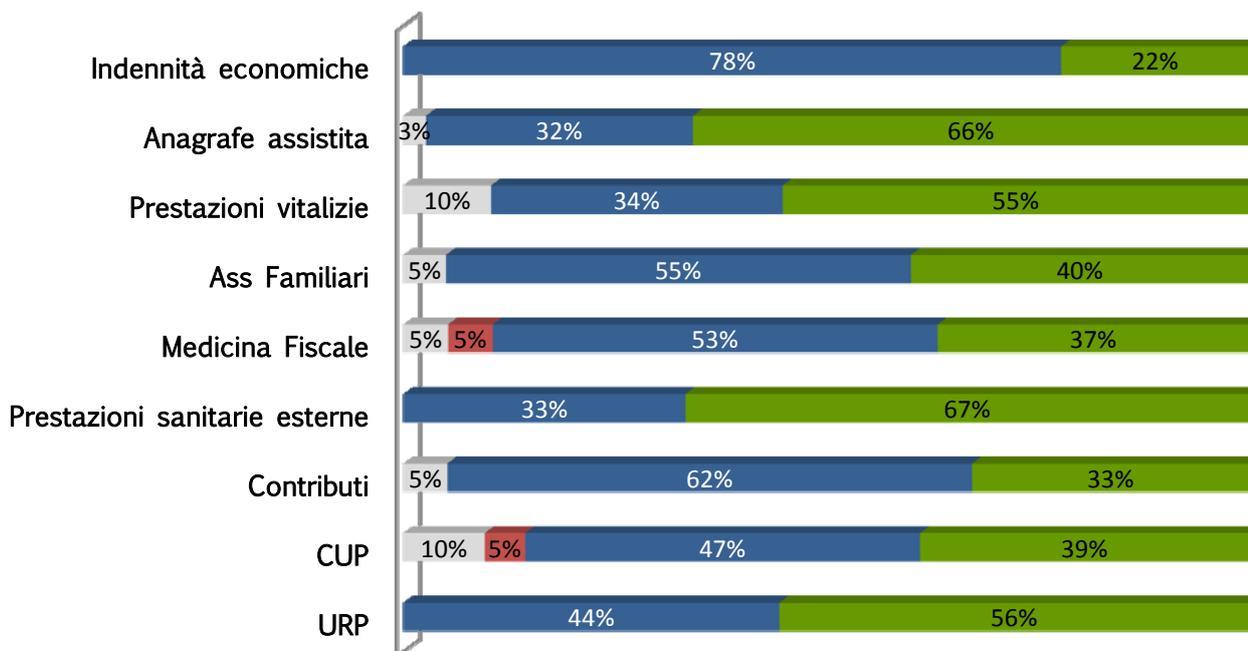
## CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI DATE

■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto



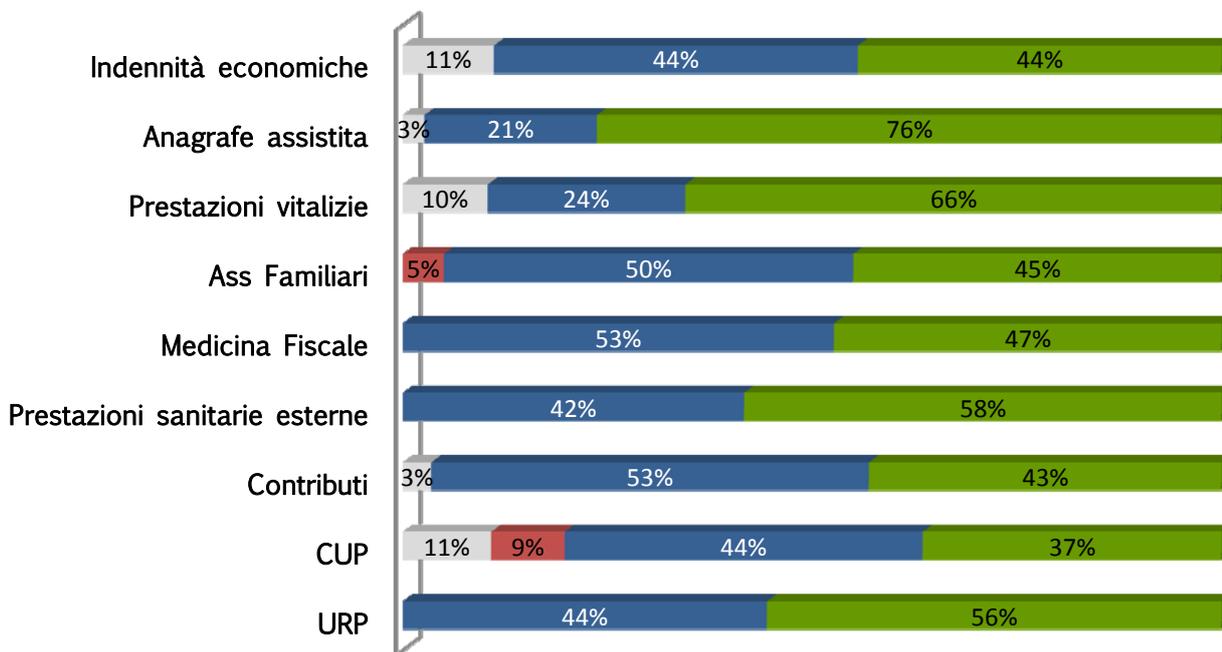
## SEMPLICITA' E CHIAREZZA DELLA MODULISTICA

■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto



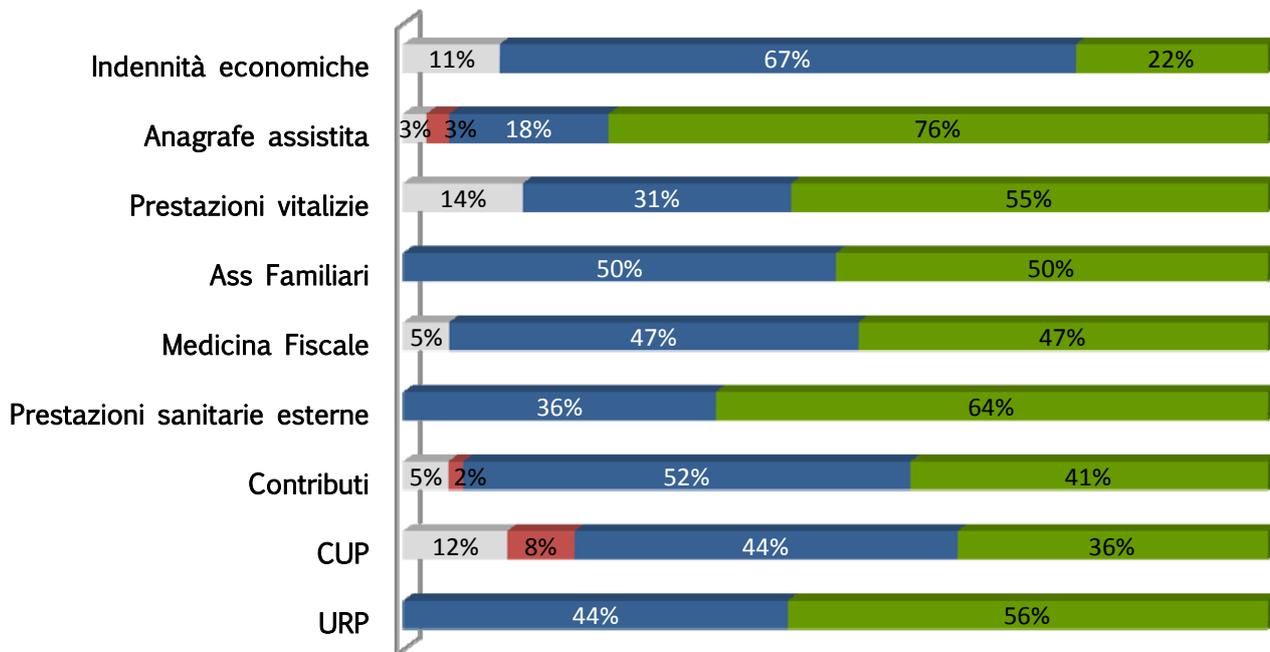
## TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto

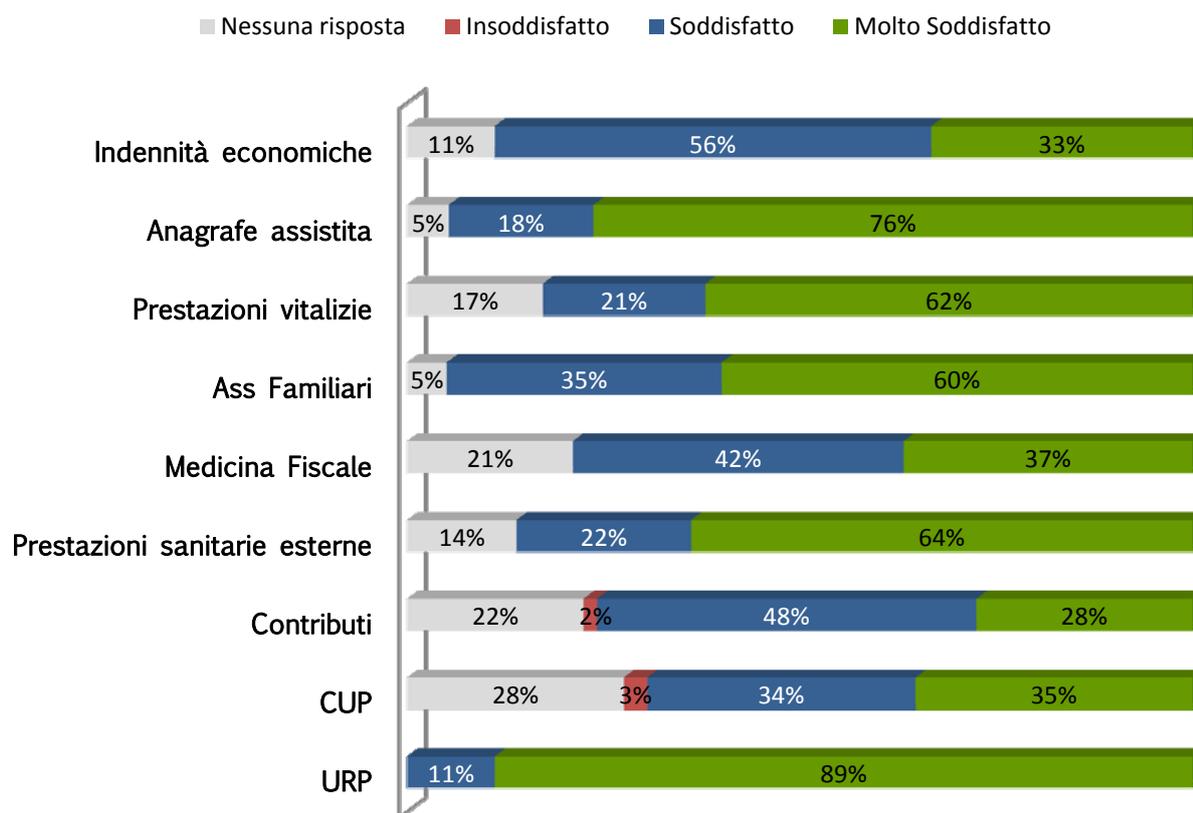


## FACILITA' DI SVOLGIMENTO DELLE PRATICHE

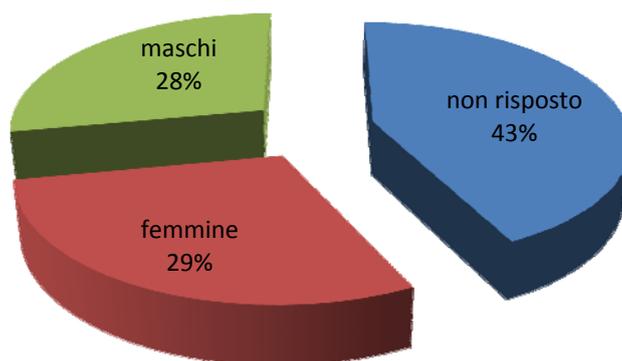
■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto



## VALUTAZIONE COMPLESSIVA



## Sesso compilatore questionari uffici



## FARMACIE

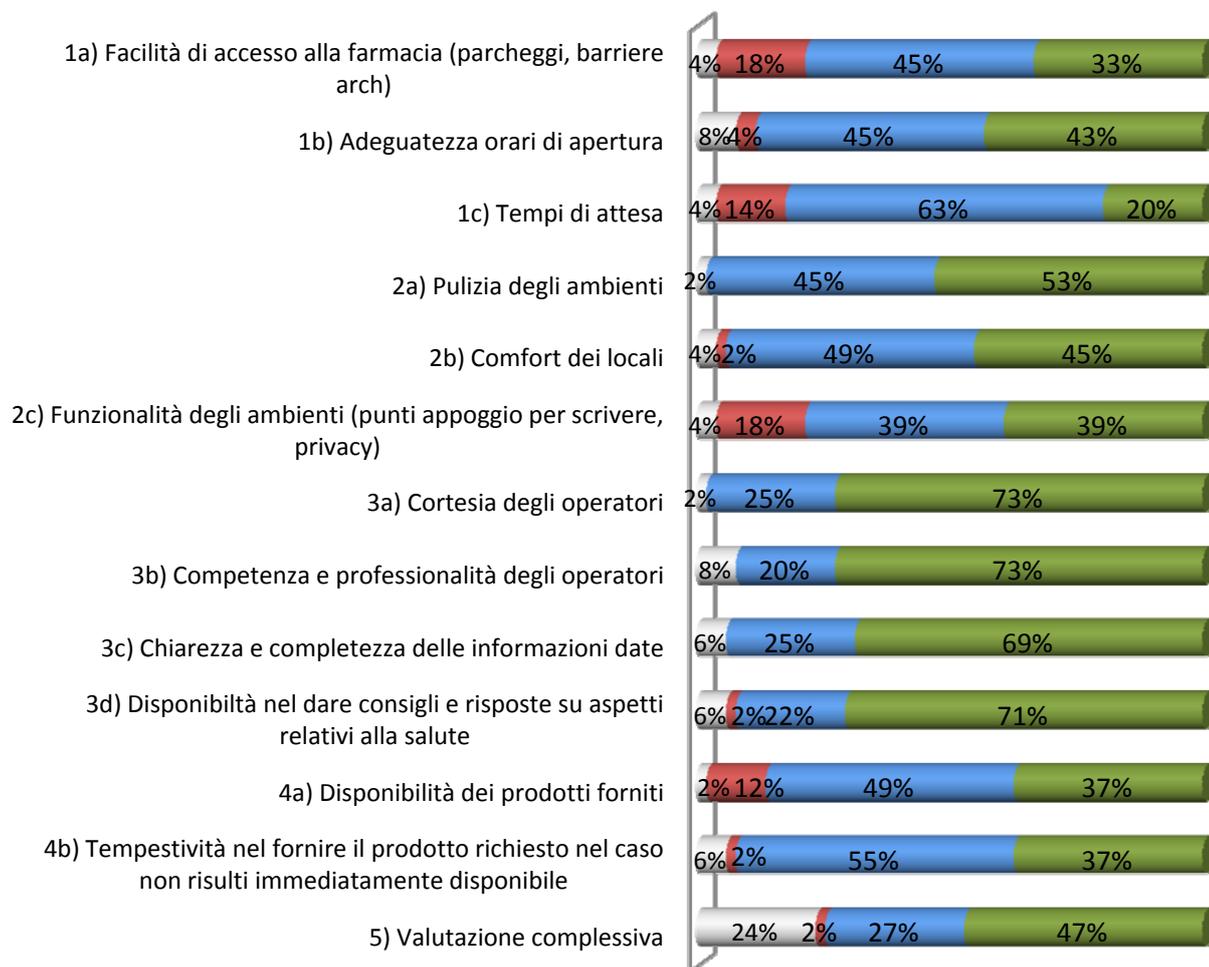
FARMACIE	N° QUESTIONARI COMPILATI	UTENTI MEDI	% ADESIONE
BORGIO M.	51	2500	2%
CAILUNGO	46	4000	1%
CITTA'	55	300	18%
FAETANO	*2	400	0
FIorentINO	32	1000	3%
GUALDICCILO	16	800	2%
SERRAVALLE	*9	4000	0

**NB:** alla luce delle percentuali di adesione (troppo basse) **il campione oggetto di studio non risulta essere rappresentativo!**

\***NON** sono stati elaborati i grafici per la Farmacia di Faetano (2 questionari) e per la Farmacia di Serravalle (9 questionari).

## FARMACIA DI BORGO M.

■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto



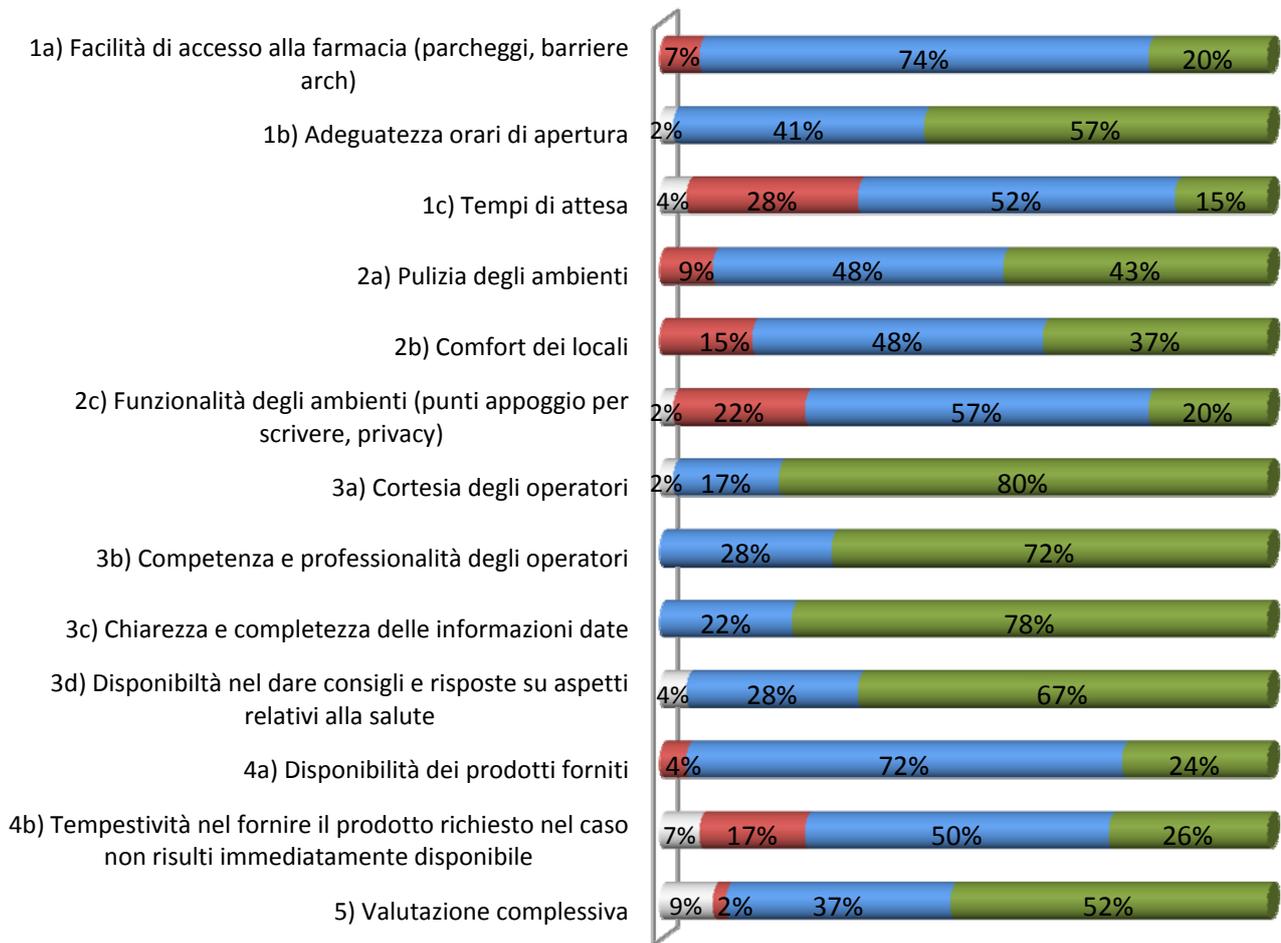
cortesia e competenza degli operatori



facilità di accesso alla farmacia; funzionalità degli ambienti

## Farmacia di Cailungo

■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto



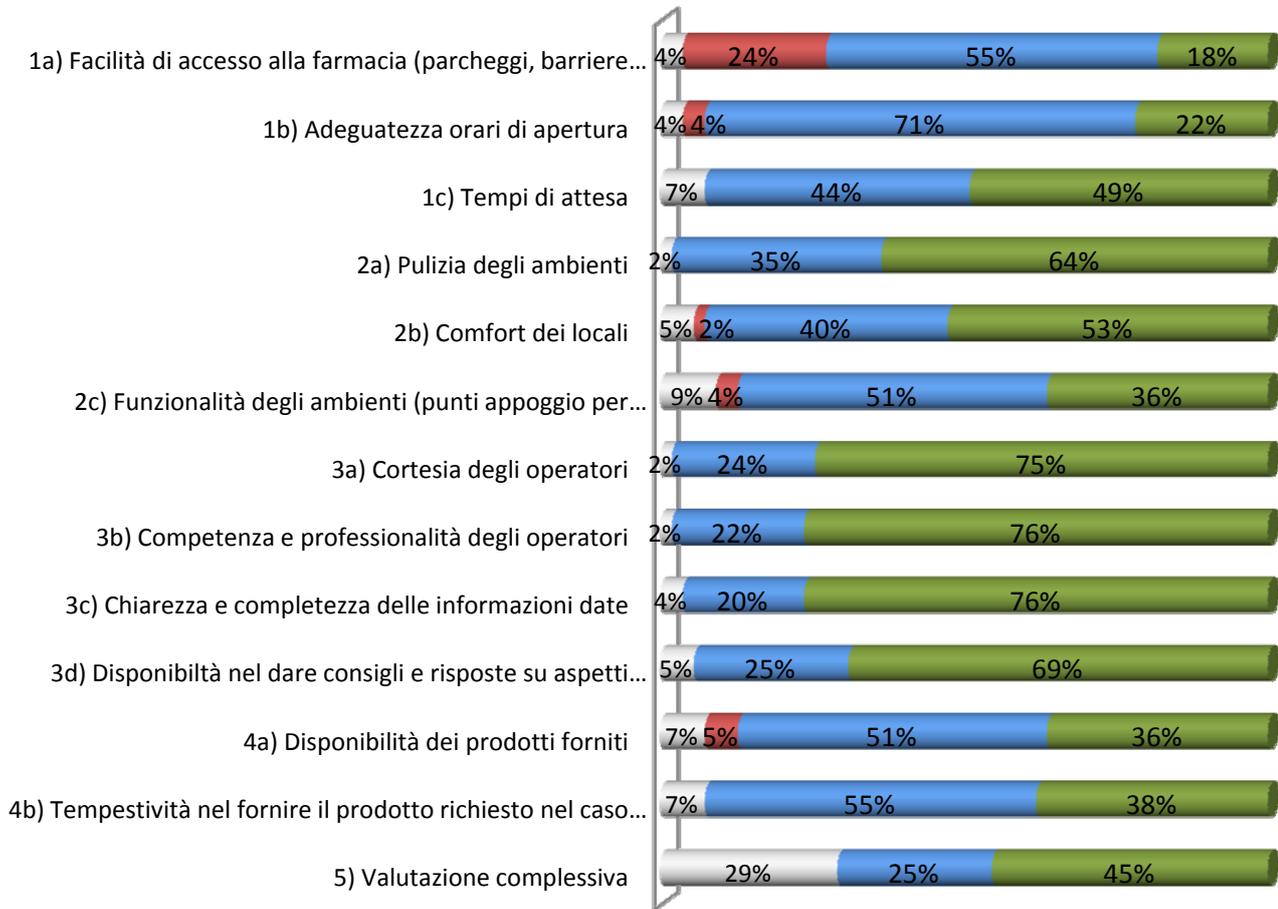
chiarezza e completezza delle info date; cortesia e competenza degli operatori



tempi di attesa, funzionalit  degli ambienti; tempestivit  a fornire il prodotto richiesto

## Farmacia di Città

■ Nessuna risposta ■ Insoddisfatto ■ Soddisfatto ■ Molto Soddisfatto



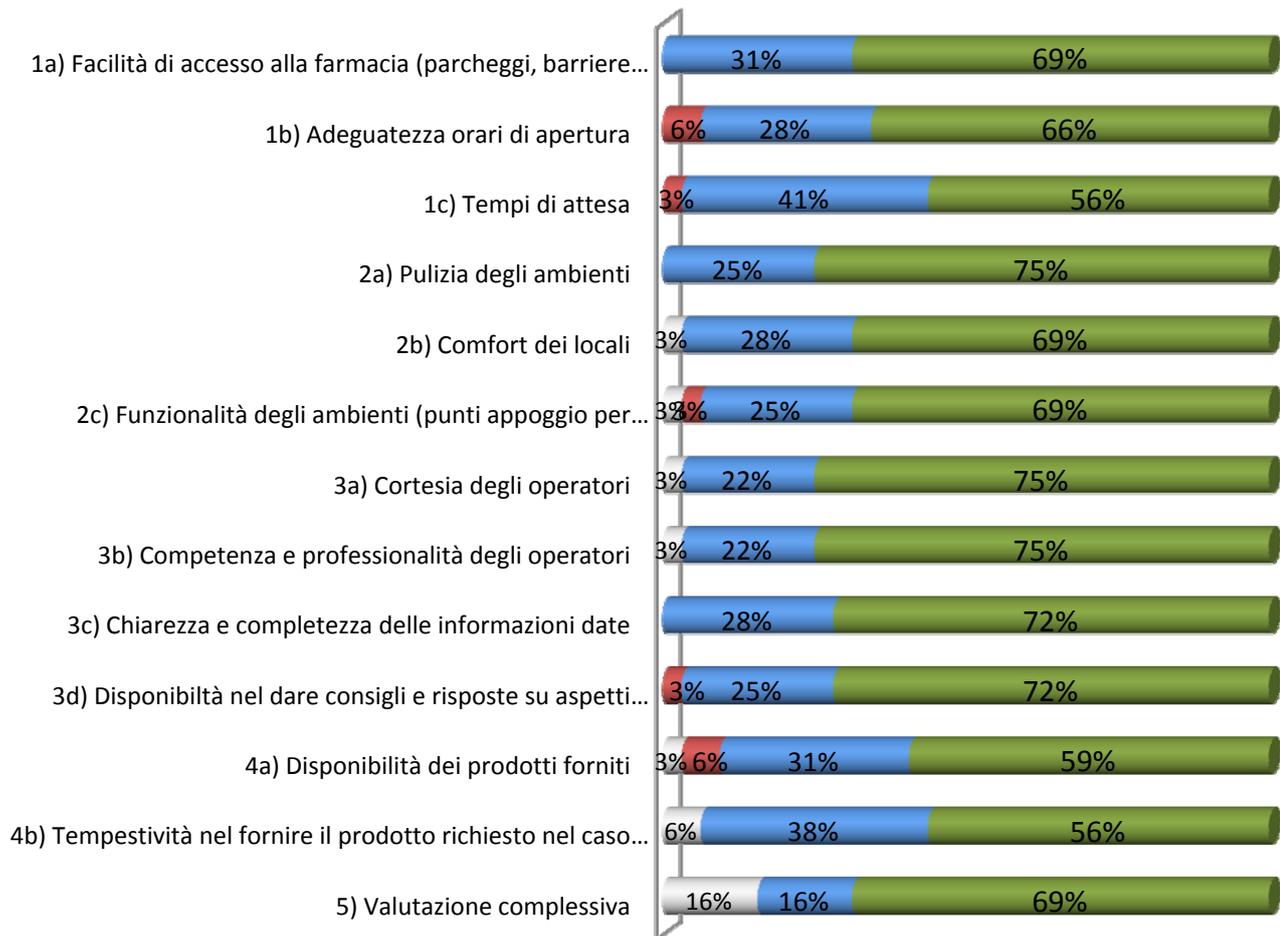
cortesia e competenza degli operatori; chiarezza e completezza info date



facilità di accesso alla farmacia, disponibilità dei prodotti forniti

## Farmacia di Fiorentino

■ Nessuna risposta   
 ■ Insoddisfatto   
 ■ Soddisfatto   
 ■ Molto Soddisfatto



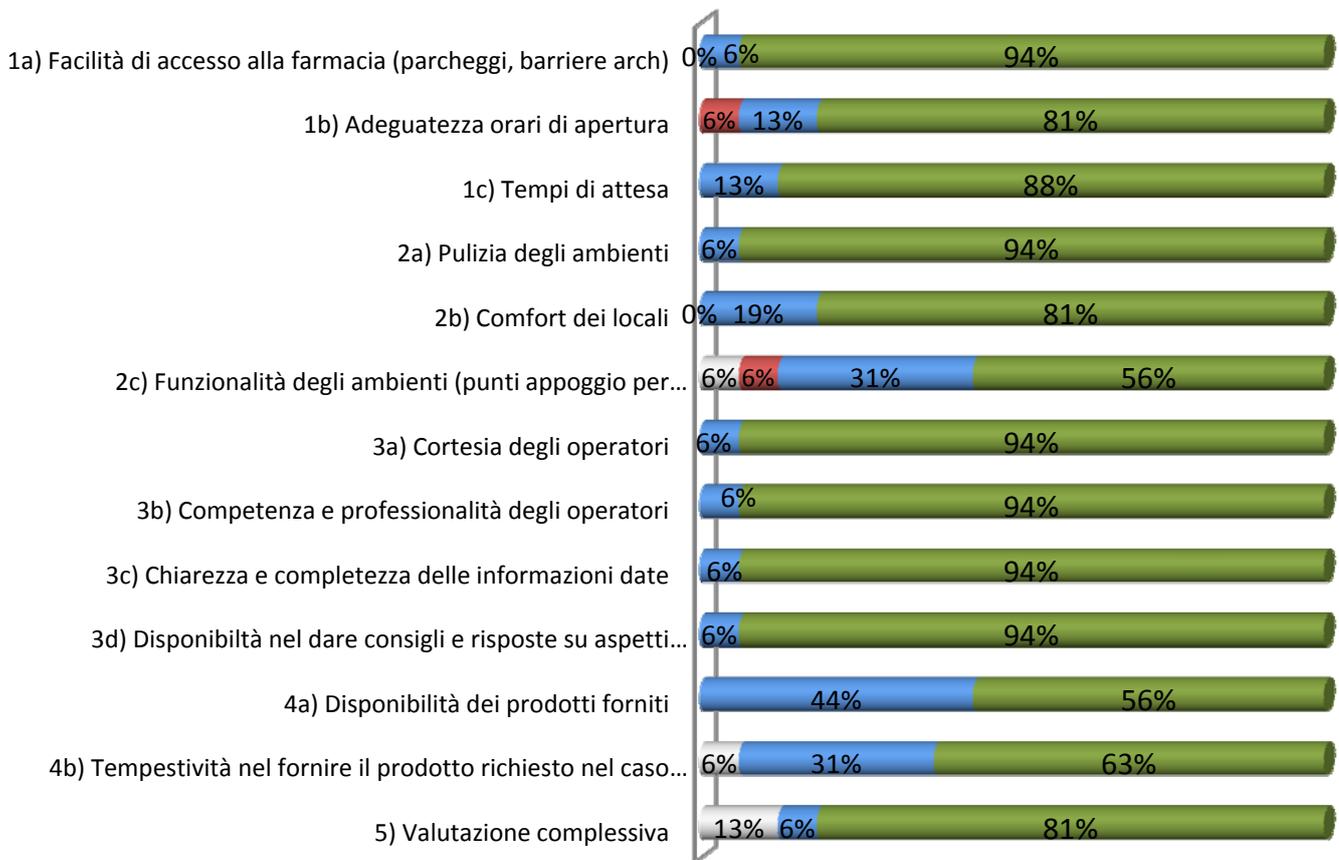
pulizia degli ambienti, competenza e cortesia degli operatori, chiarezza e completezza info date, disponibilità nel dare consigli



disponibilità dei prodotti forniti, tempestività a fornire il prodotto richiesto

## Farmacia di Gualdicciolo

■ Nessuna risposta  
 ■ Insoddisfatto  
 ■ Soddisfatto  
 ■ Molto Soddisfatto



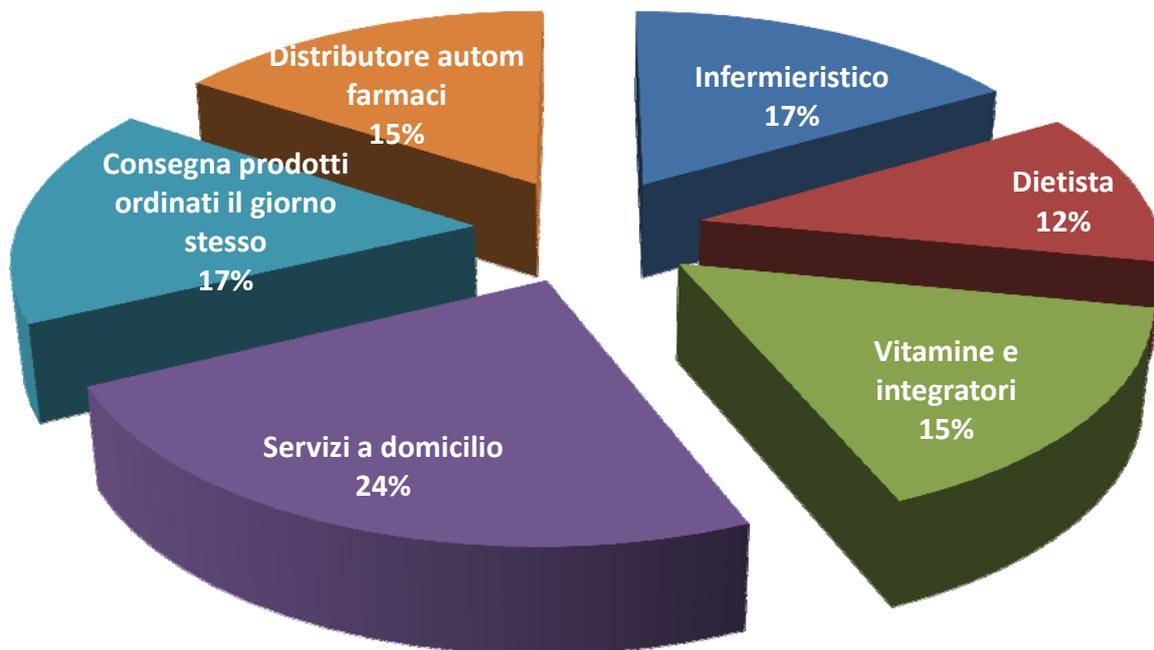
cortesia e competenza degli operatori; chiarezza e disponibilità a dare info e risposte, pulizia



adeguatezza orari d'apertura; disponibilità dei prodotti forniti; tempestività nel fornire il prodotto richiesto;

funzionalità degli ambienti

## Servizi aggiuntivi richiesti



## Sesso compilatore questionari farmacie

