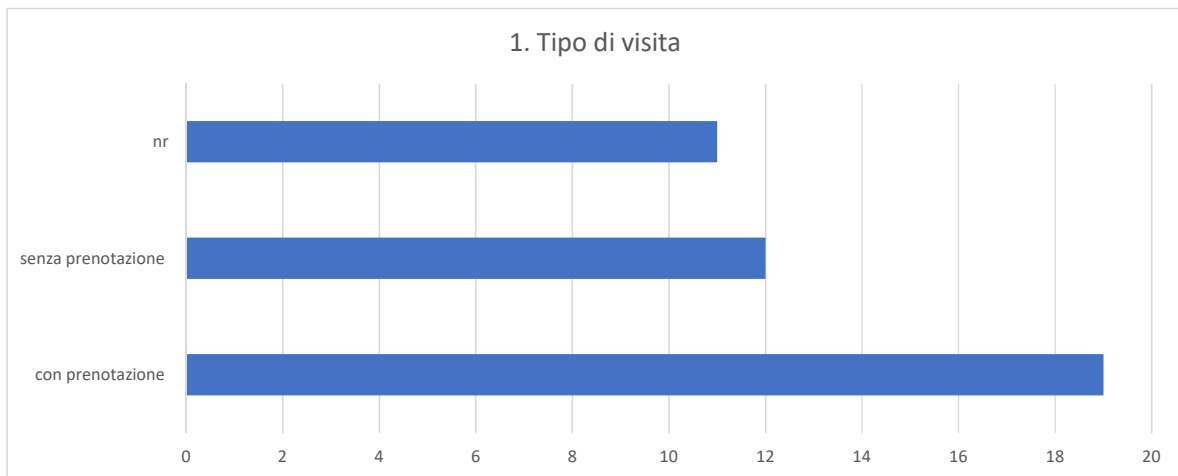


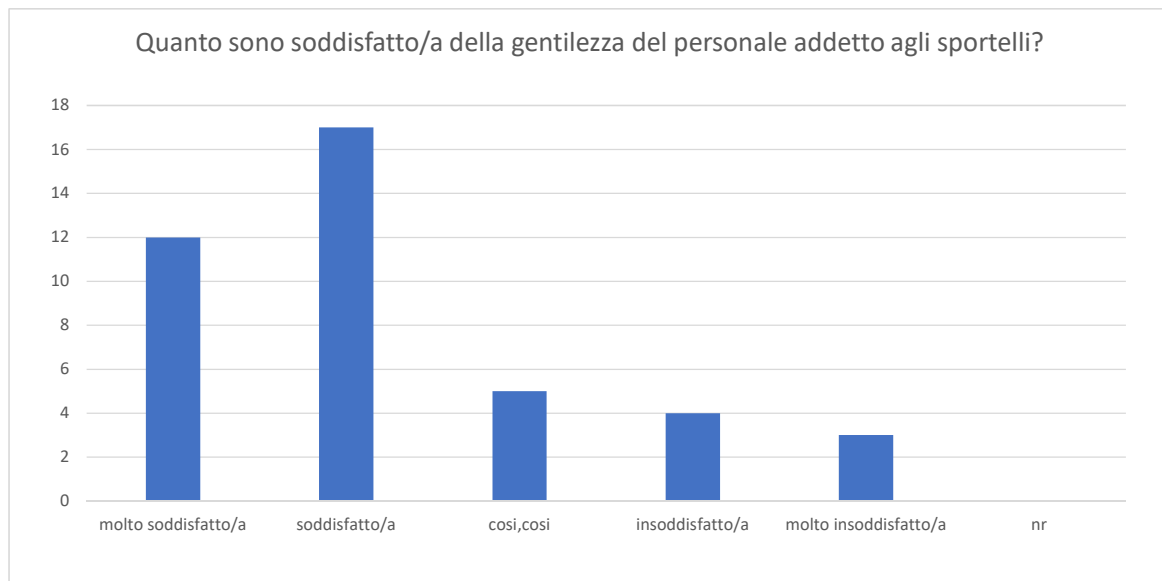
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	con prenotazione	senza prenotazione	nr
1. Tipo di visita	19	12	11



2. In sala d'attesa

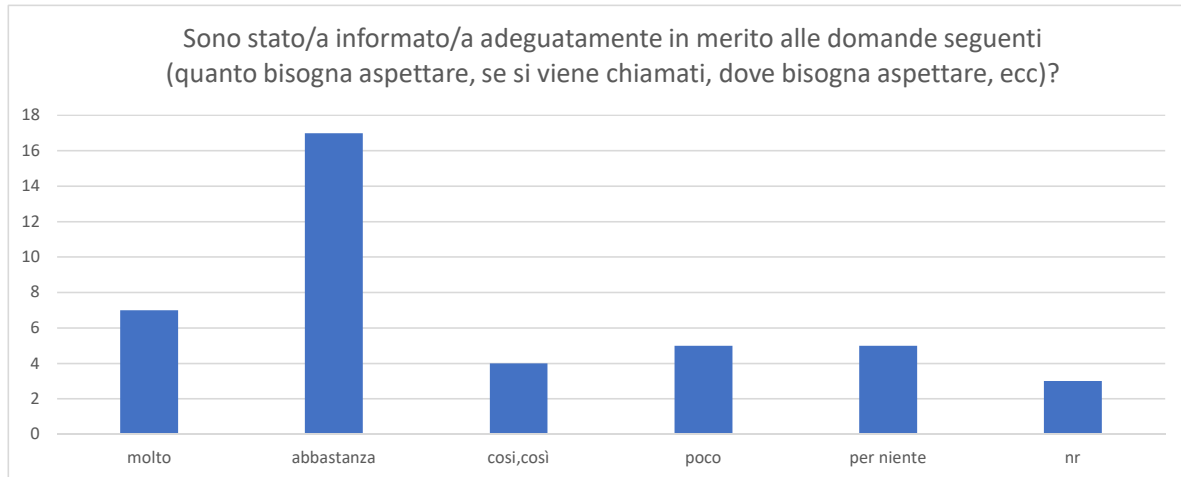
	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	cosi,cosi	insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a	nr
Quanto sono soddisfatto/a della gentilezza del personale addetto agli sportelli?	12	17	5	4	3	0



QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

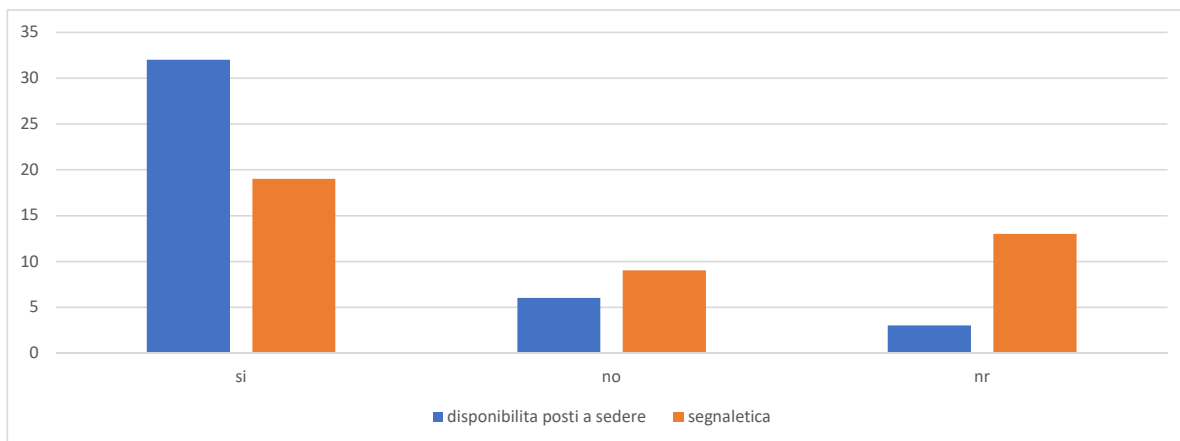
(segue) 2. In sala d'attesa

	molto	abbastanza	cosi,cosi	poco	per niente	nr
Sono stato/a informato/a adeguatamente in merito alle domande seguenti (quanto bisogna aspettare, se si viene chiamati, dove bisogna aspettare, ecc)?	7	17	4	5	5	3



Quanto sono soddisfatto/a delle sale di attesa?

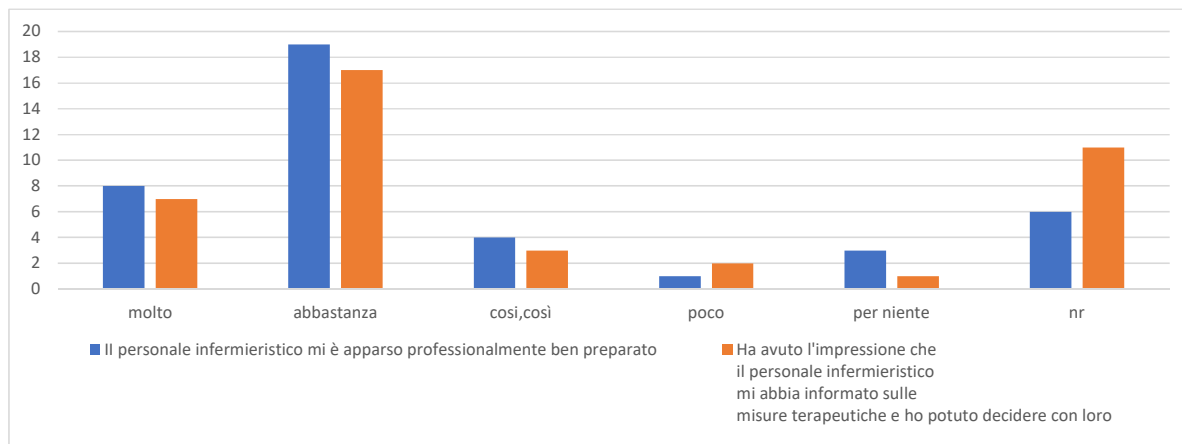
	si	no	nr
disponibilita posti a sedere	32	6	3
segnaletica	19	9	13



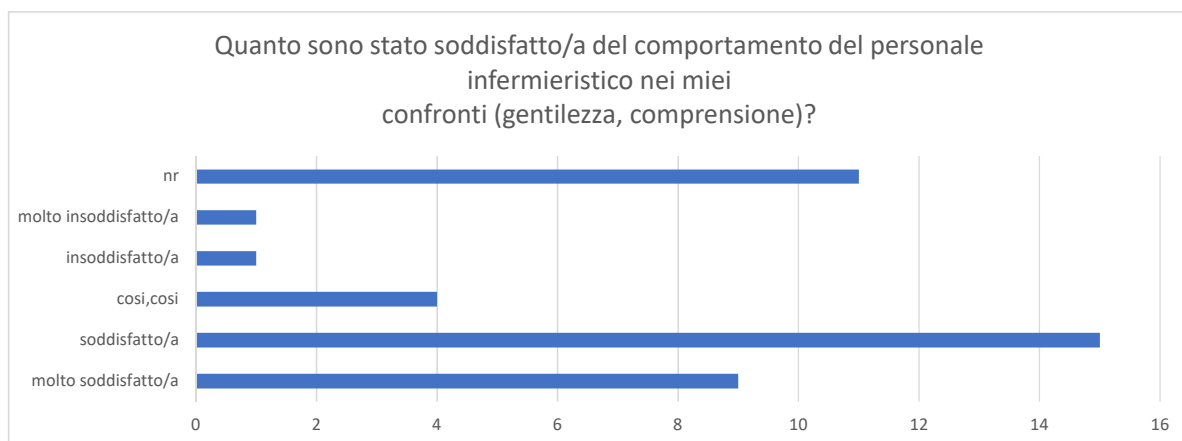
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

3. Assistenza da parte del personale infermieristico

	molto	abbastanza	cosi,cosi	poco	per niente	nr
Il personale infermieristico mi è apparso professionalmente ben preparato	8	19	4	1	3	6
Ha avuto l'impressione che il personale infermieristico mi abbia informato sulle misure terapeutiche e ho potuto decidere con loro	7	17	3	2	1	11



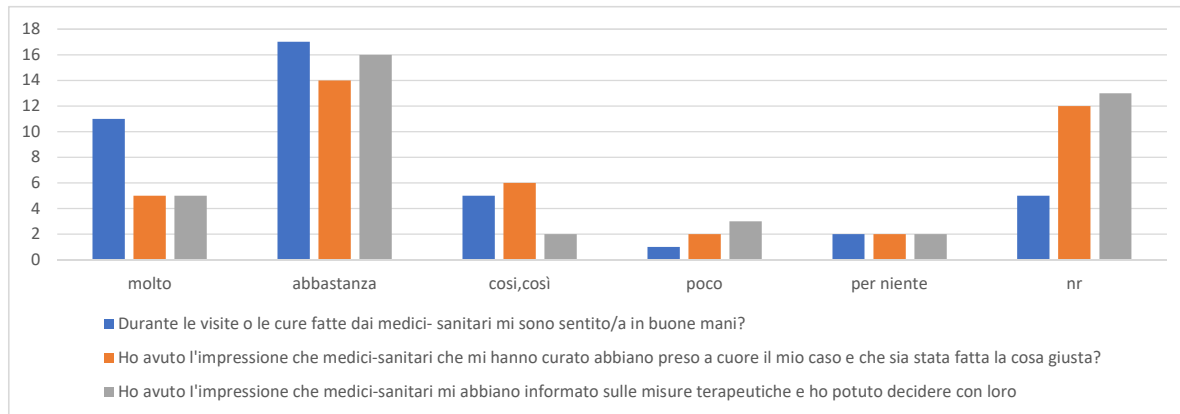
	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	cosi,cosi	insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a	nr
Quanto sono stato soddisfatto/a del comportamento del personale infermieristico nei miei confronti (gentilezza, comprensione)?	9	15	4	1	1	11



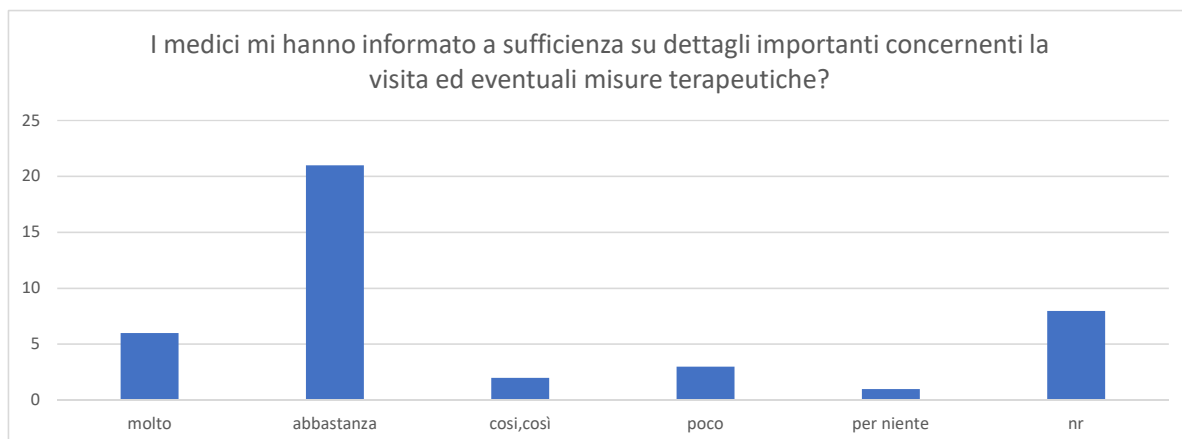
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

4. Assistenza specialistica da parte del personale medico — sanitario

	molto	abbastanza	cosi,cosi	poco	per niente	nr
Durante le visite o le cure fatte dai medici-sanitari mi sono sentito/a in buone mani?	11	17	5	1	2	5
Ho avuto l'impressione che medici-sanitari che mi hanno curato abbiano preso a cuore il mio caso e che sia stata fatta la cosa giusta?	5	14	6	2	2	12
Ho avuto l'impressione che medici-sanitari mi abbiano informato sulle misure terapeutiche e ho potuto decidere con loro	5	16	2	3	2	13

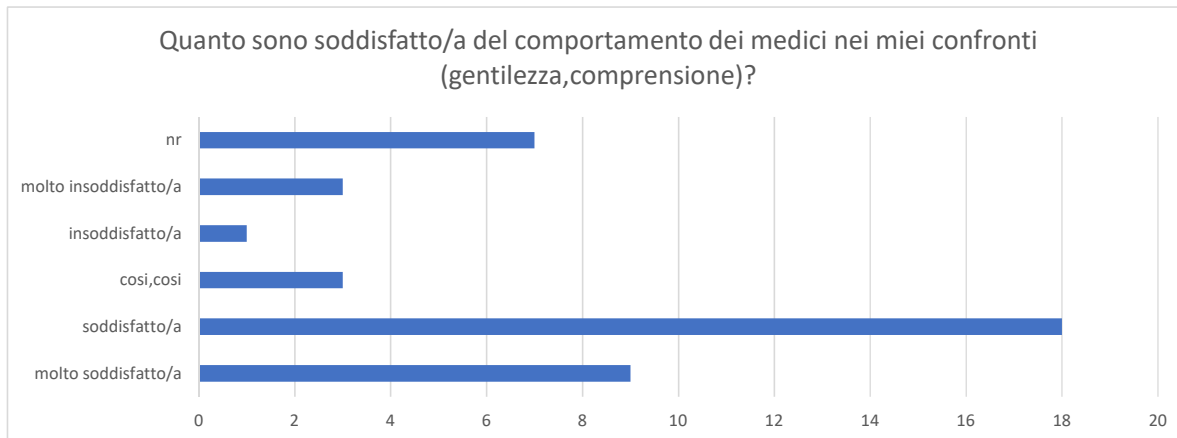


	molto	abbastanza	cosi,cosi	poco	per niente	nr
I medici mi hanno informato a sufficienza su dettagli importanti concernenti la visita ed eventuali misure terapeutiche?	6	21	2	3	1	8



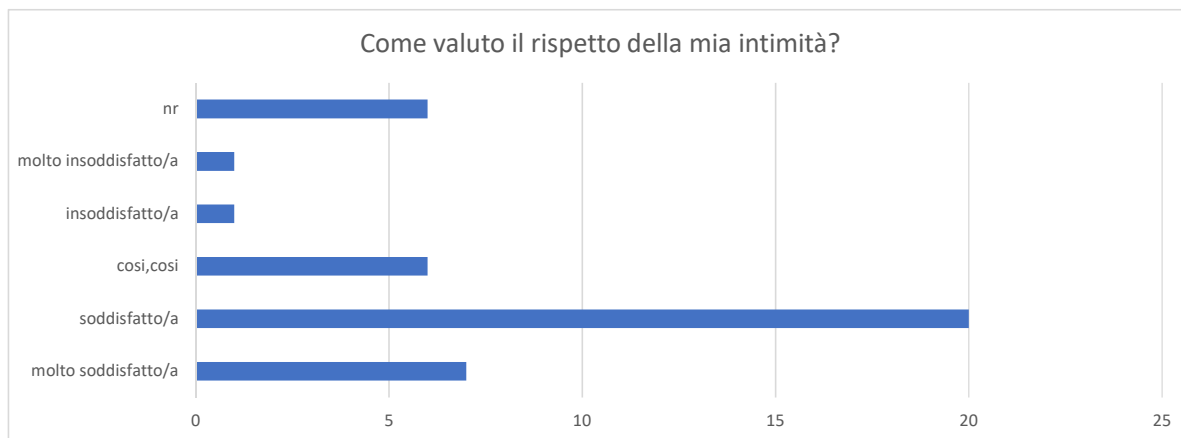
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	cosi,cosi	insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a	nr
Quanto sono soddisfatto/a del comportamento dei medici nei miei confronti (gentilezza, comprensione)?	9	18	3	1	3	7



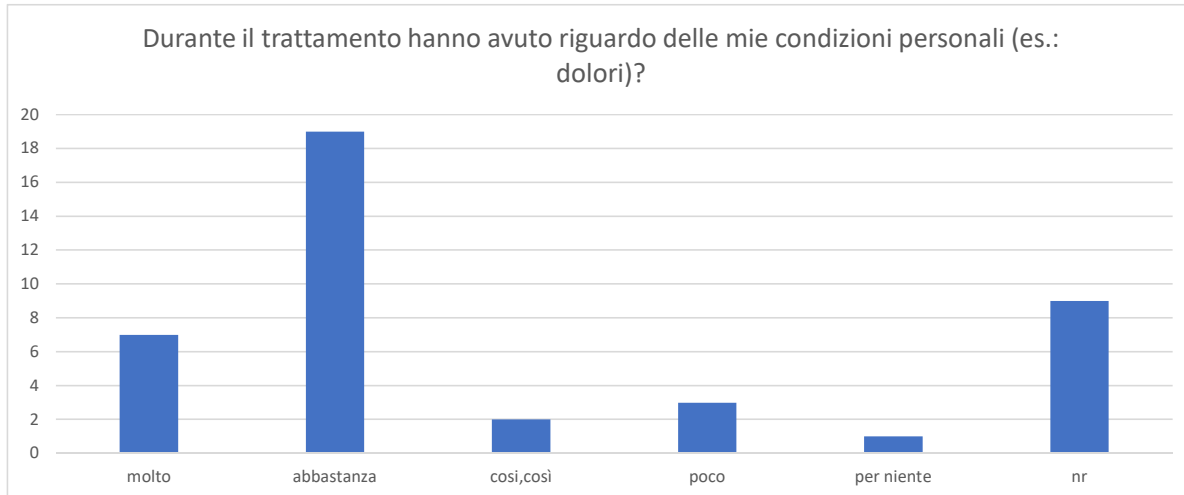
5. Privacy, stato emotivo, impressione

	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	cosi,cosi	insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a	nr
Come valuto il rispetto della mia intimità?	7	20	6	1	1	6



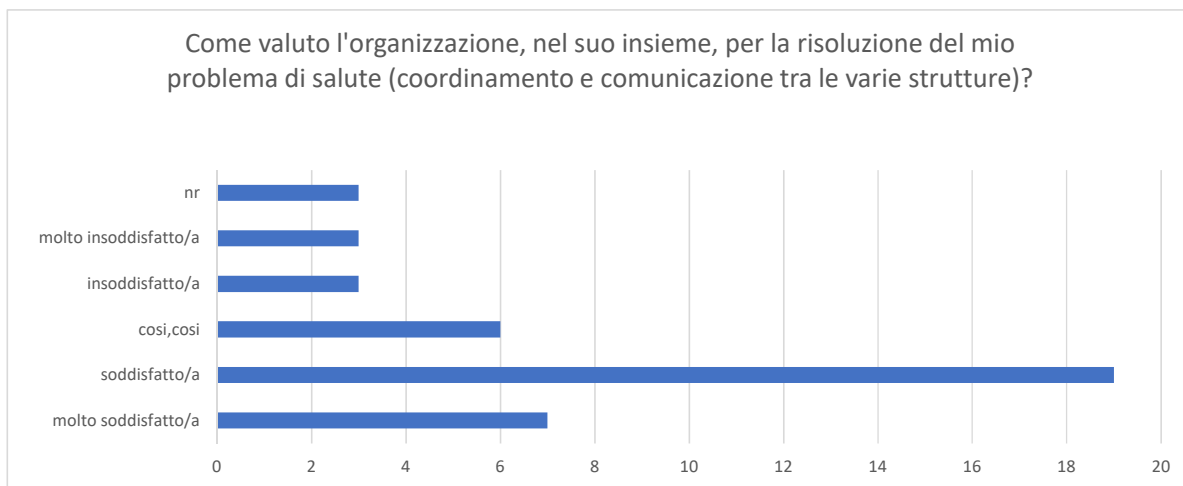
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	molto	abbastanza	cosi,cosi	poco	per niente	nr
Durante il trattamento hanno avuto riguardo delle mie condizioni personali (es.: dolori)?	7	19	2	3	1	9



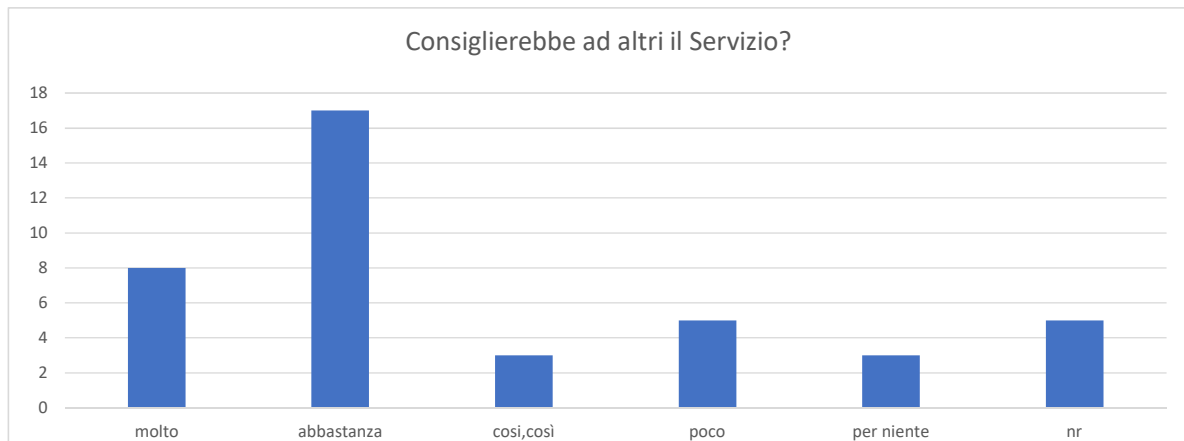
6. Modalità e organizzazione

	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	cosi,cosi	insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a	nr
Come valuto l'organizzazione, nel suo insieme, per la risoluzione del mio problema di salute (coordinamento e comunicazione tra le varie strutture)?	7	19	6	3	3	3



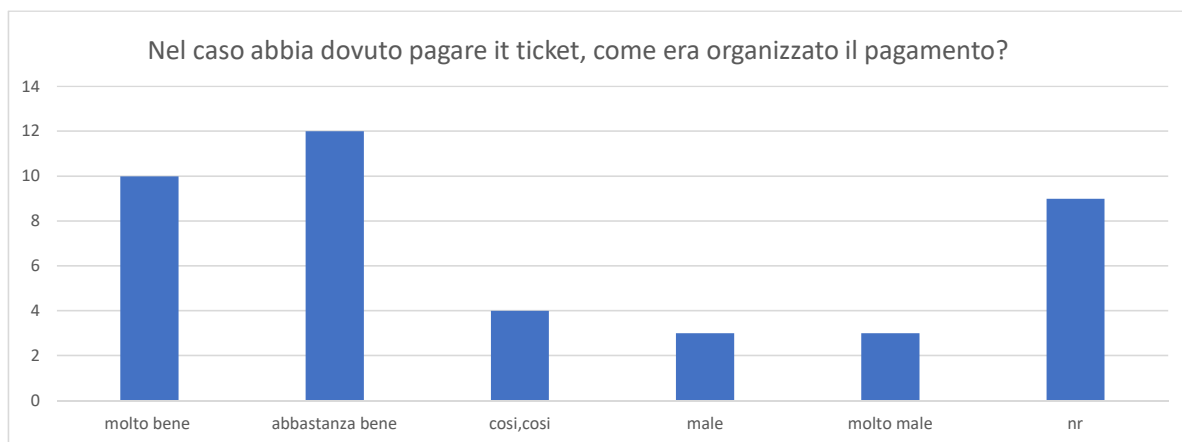
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	molto	abbastanza	cosi,cosi	poco	per niente	nr
Consiglierebbe ad altri il Servizio?	8	17	3	5	3	5



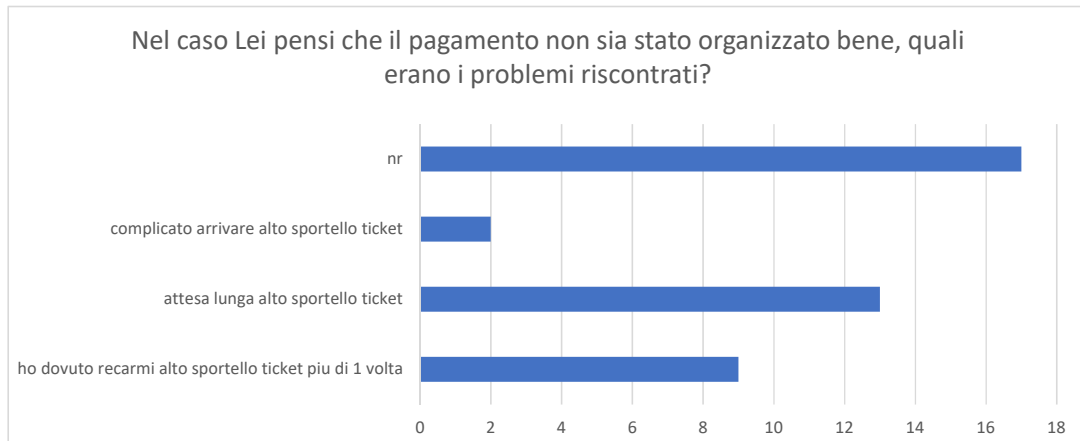
7. Ticket

	molto bene	abbastanza bene	cosi,cosi	male	molto male	nr
Nel caso abbia dovuto pagare it ticket, come era organizzato il pagamento?	10	12	4	3	3	9

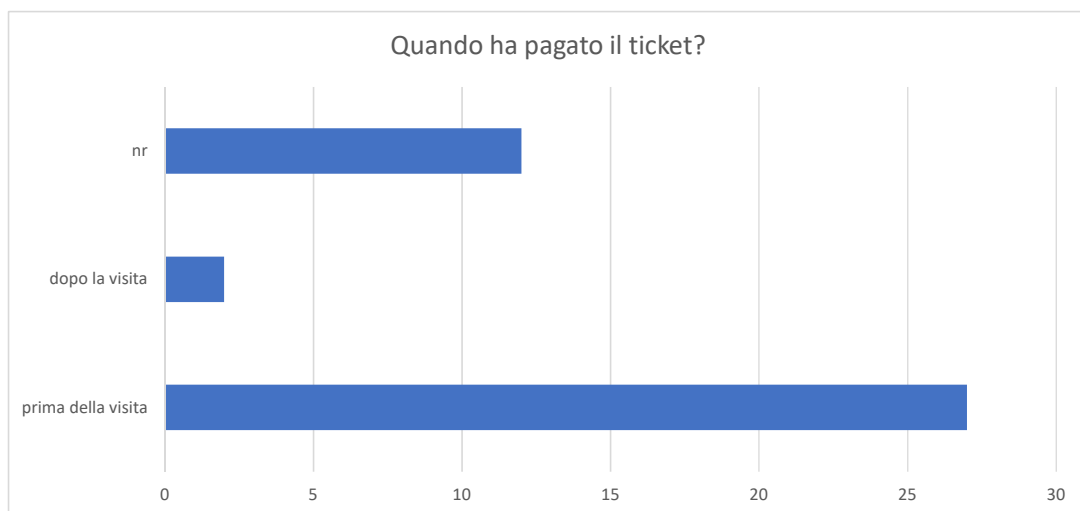


QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	ho dovuto recarmi alto sportello ticket piu di 1 volta	attesa lunga alto sportello ticket	complicato arrivare alto sportello ticket	nr
Nel caso Lei pensi che il pagamento non sia stato organizzato bene, quali erano i problemi riscontrati?	9	13	2	17



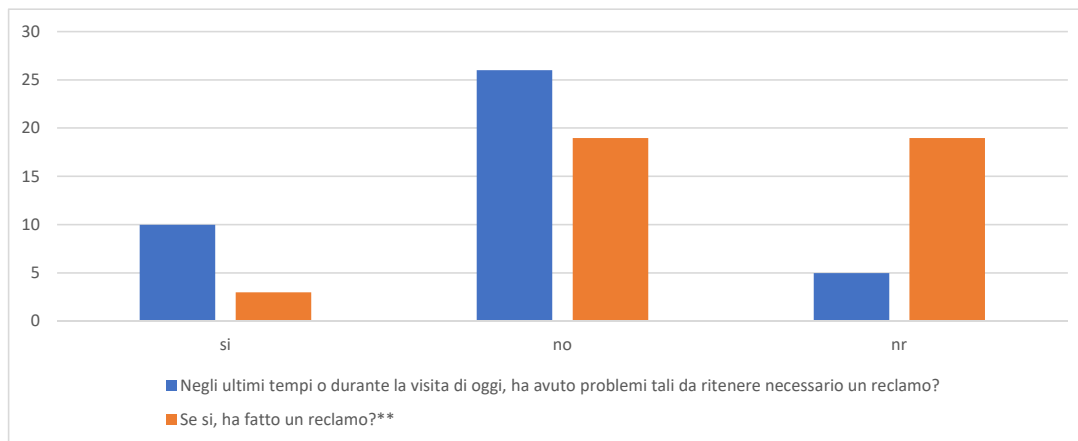
	prima della visita	dopo la visita	nr
Quando ha pagato il ticket?	27	2	12



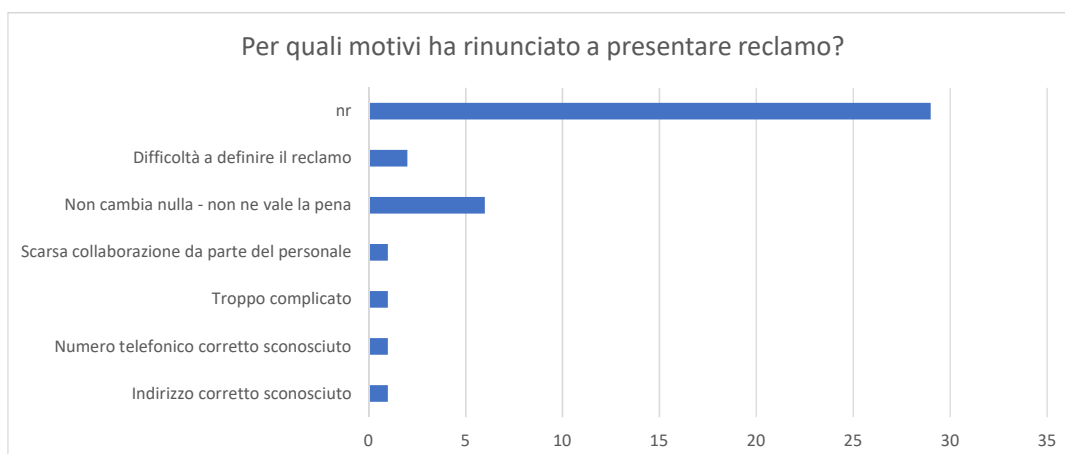
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

8. Suggestimenti*

	si	no	nr
Negli ultimi tempi o durante la visita di oggi, ha avuto problemi tali da ritenere necessario un reclamo?	10	26	5
Se si, ha fatto un reclamo? **	3	19	19



	Indirizzo corretto sconosciuto	Numero telefonico corretto sconosciuto	Troppo complicato	Scarsa collaborazione da parte del personale	Non cambia nulla - non ne vale la pena	Difficoltà a definire il reclamo	nr
Per quali motivi ha rinunciato a presentare reclamo?	1	1	1	1	6	2	29

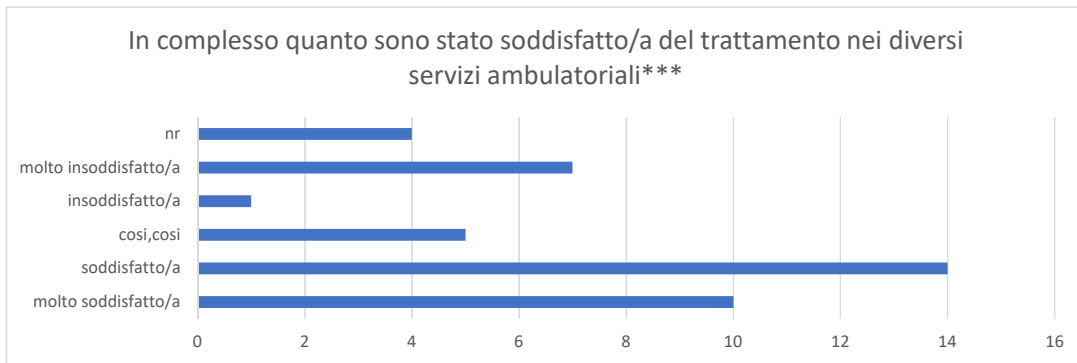


* 8 persone rispondono alla voce "A che riguardo?" lamentando tra l'altro attese superiori alle 2 ore per l'esenzione ticket, l'unicità dello sportello per l'esenzione con la presenza di un solo operatore, la scarsa presenza di operatori agli sportelli CUP

** 4 persone rispondono alla voce "Dove e presso chi ha effettuato il reclamo?": 3 dichiarando di aver chiesto info per presentare reclamo presso la struttura stessa, 1 dichiarando di aver presentato reclamo presso altra sede.

QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

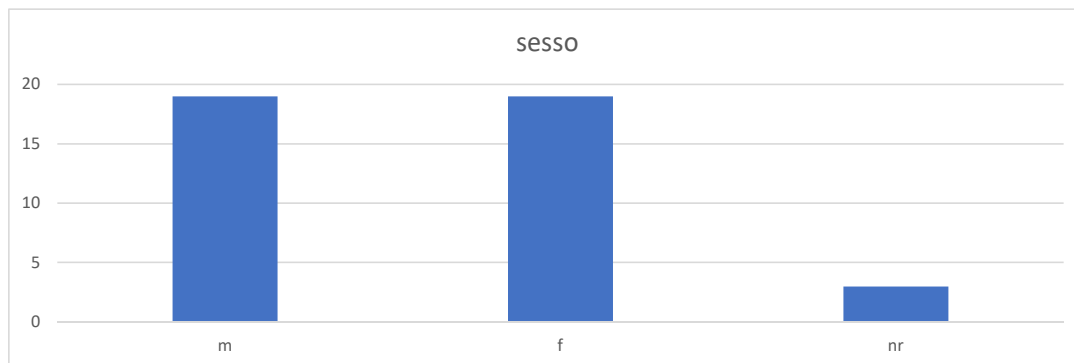
	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	cosi,cosi	insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a	nr
In complesso quanto sono stato soddisfatto/a del trattamento nei diversi servizi ambulatoriali***	10	14	5	1	7	4



*** 9 persone hanno proposto delle Osservazioni proponendo tra l'altro l'aumento del numero di sportelli dedicati alle procedure maggiormente richieste per ridurre i tempi di attesa, la sostituzione di operatori vissuti come inadeguati . Alcuni riportano il desiderio di avere reddito più adeguato ai costi dei farmaci altri l'aumento della disponibilità di visite mediche per ridurre i tempi di attesa.

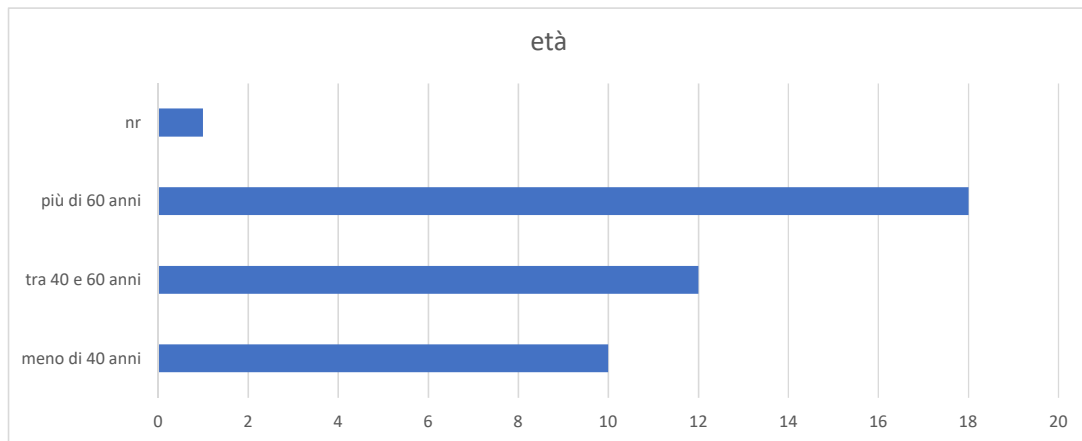
STATISTICA

	m	f	nr
sezzo	19	19	3



QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	meno di 40 anni	tra 40 e 60 anni	più di 60 anni	nr
età	10	12	18	1



	V attuale IV	VII	VIII	X	altro	nr
Abito nel Municipio	23	2	0	1	11	4



	il/la paziente	un'altra persona	nr
Chi ha compilato il questionario?	30	8	3

