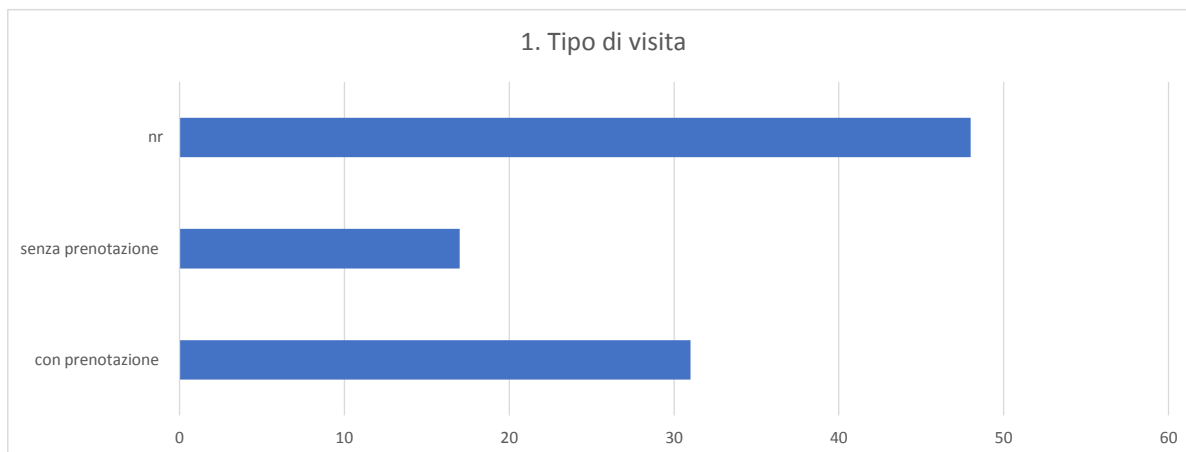


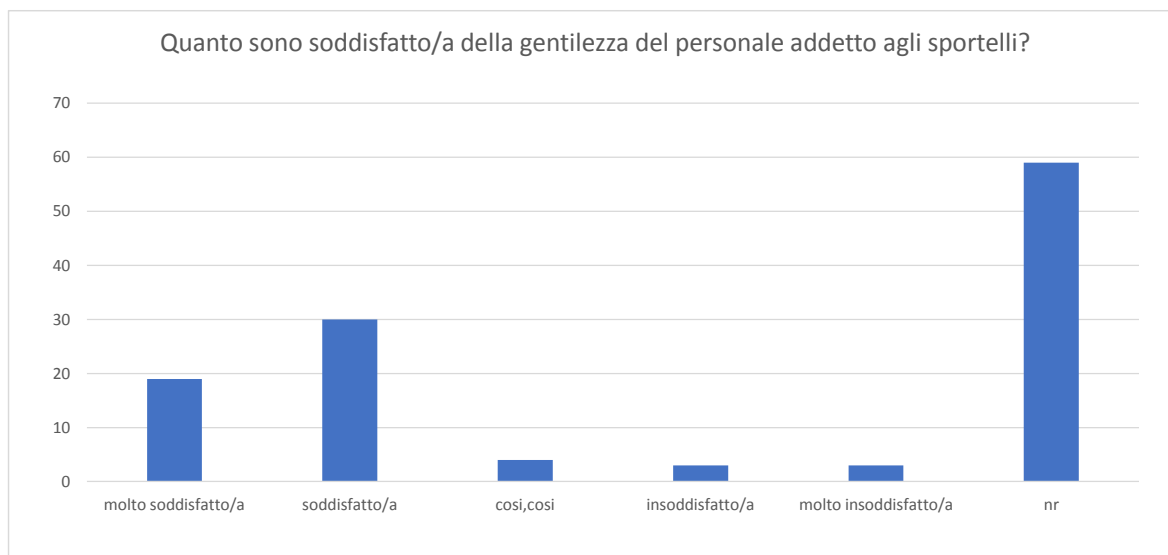
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	con prenotazione	senza prenotazione	nr
1. Tipo di visita	31	17	48



2. In sala d'attesa

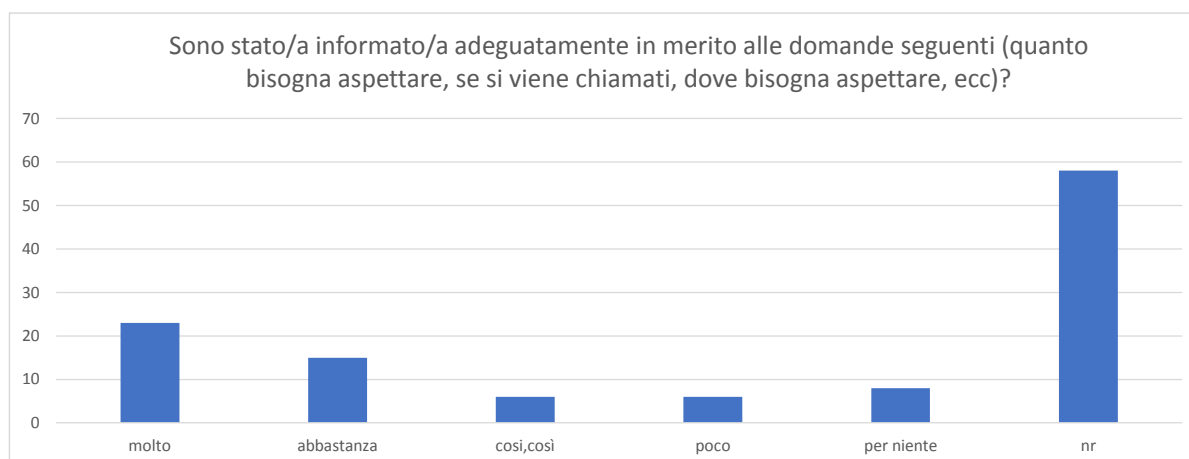
	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	cosi,cosi	insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a	nr
Quanto sono soddisfatto/a della gentilezza del personale addetto agli sportelli?	19	30	4	3	3	59



QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

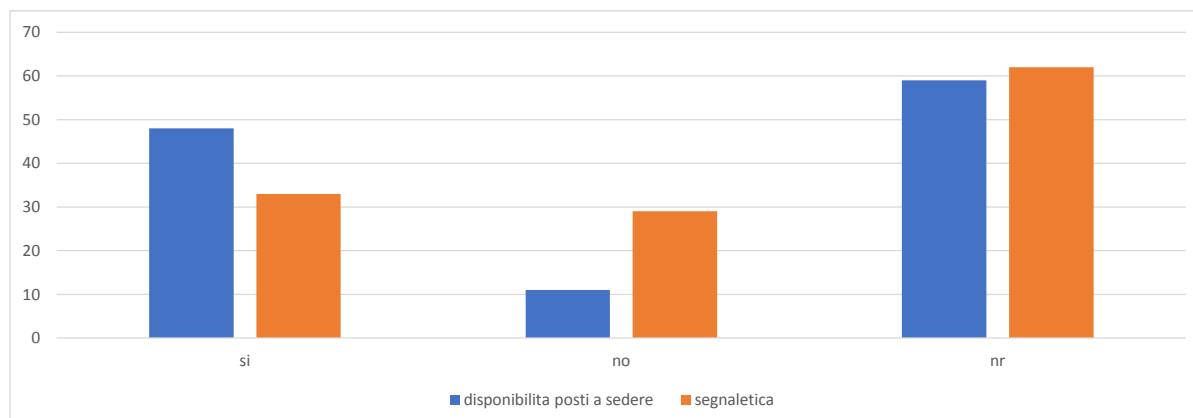
(segue) 2. In sala d'attesa

	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)?	23	15	6	6	8	58



Quanto sono soddisfatto/a delle sale di attesa?

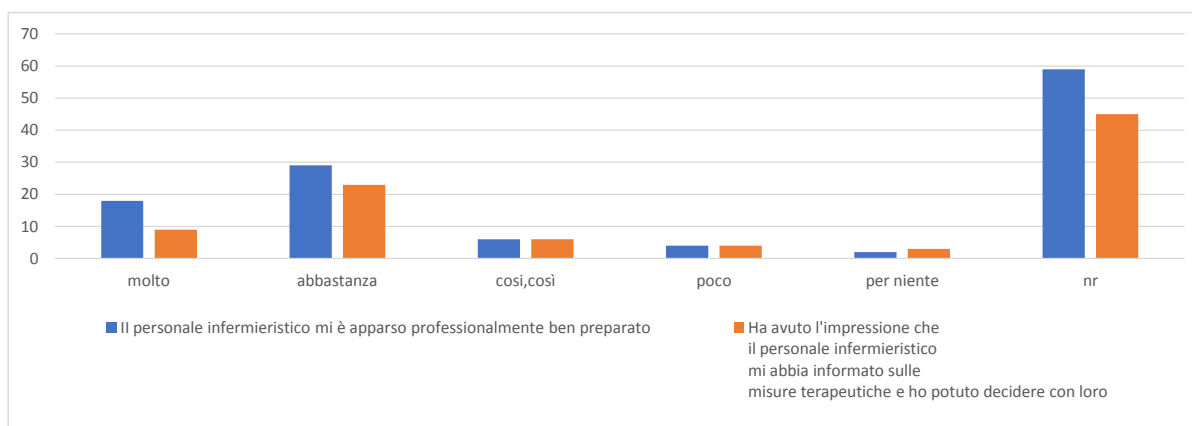
	si	no	nr
disponibilita posti a sedere	48	11	59
segnaletica	33	29	62



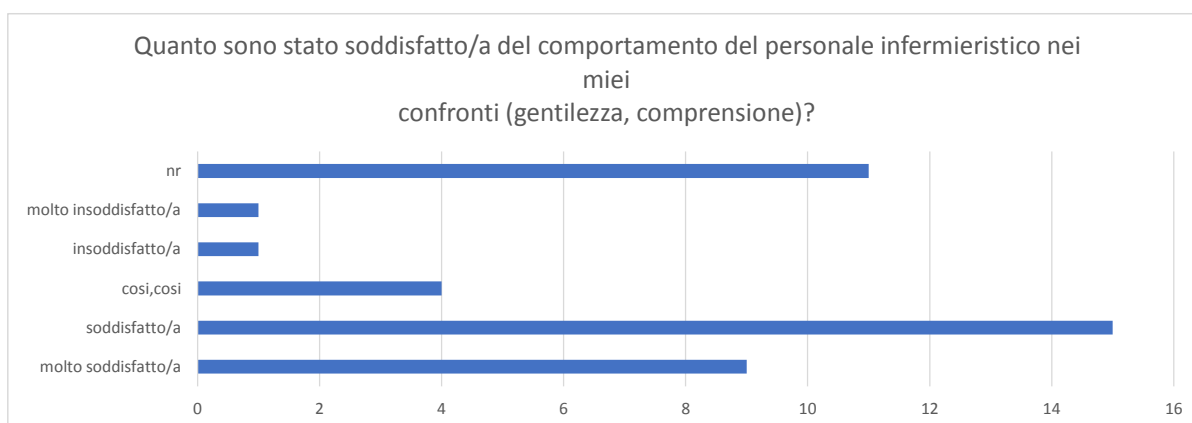
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

3. Assistenza da parte del personale infermieristico

	molto	abbastanza	cosi,cosi	poco	per niente	nr
Il personale infermieristico mi è apparso professionalmente ben preparato	18	29	6	4	2	59
Ha avuto l'impressione che il personale infermieristico mi abbia informato sulle misure terapeutiche e ho potuto decidere con loro	9	23	6	4	3	45



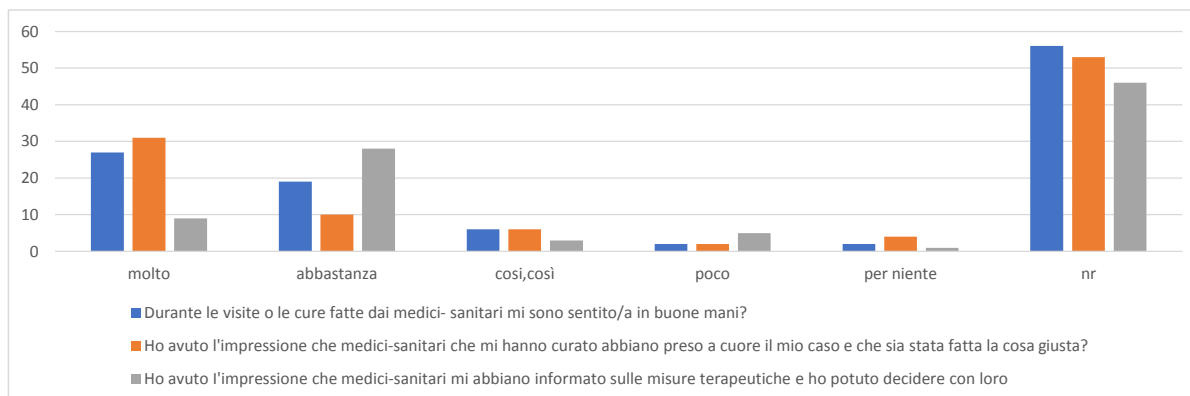
	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	cosi,cosi	insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a	nr
Quanto sono stato soddisfatto/a del comportamento del personale infermieristico nei miei confronti (gentilezza, comprensione)?	9	15	4	1	1	11



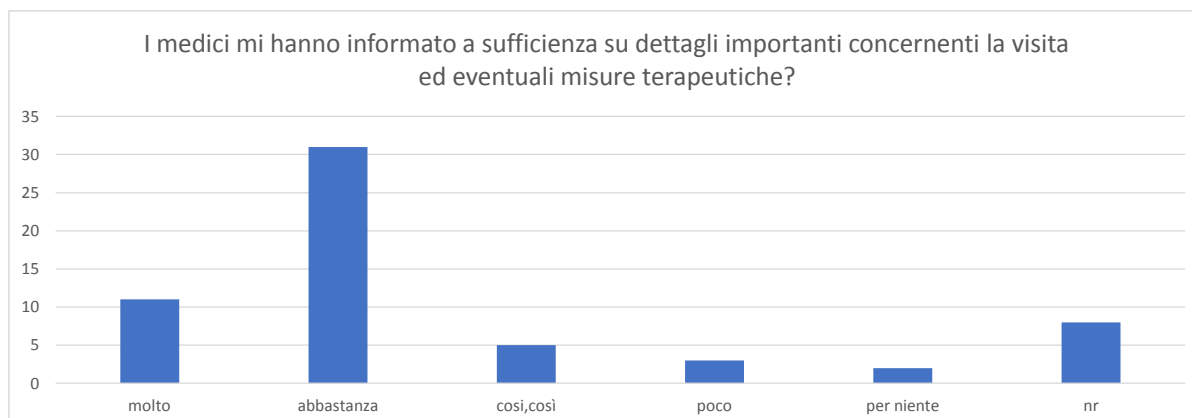
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

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?	27	19	6	2	2	56
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?	31	10	6	2	4	53
Ho avuto l'impressione che medici-sanitari mi abbiano informato sulle misure terapeutiche e ho potuto decidere con loro	9	28	3	5	1	46

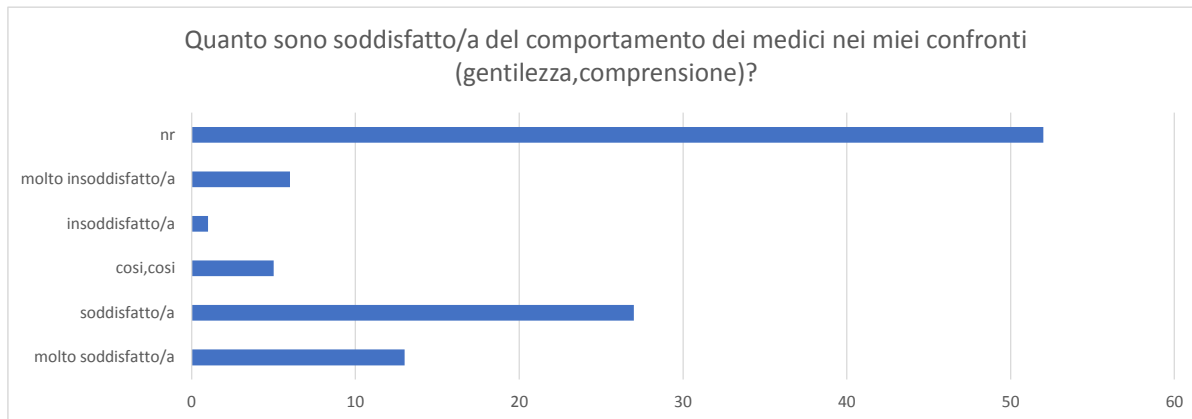


	molto	abbastanza	cosi,cosi	poco	per niente	nr
I medici mi hanno informato a sufficienza su dettagli importanti concernenti la visita ed eventuali misure terapeutiche?	11	31	5	3	2	8



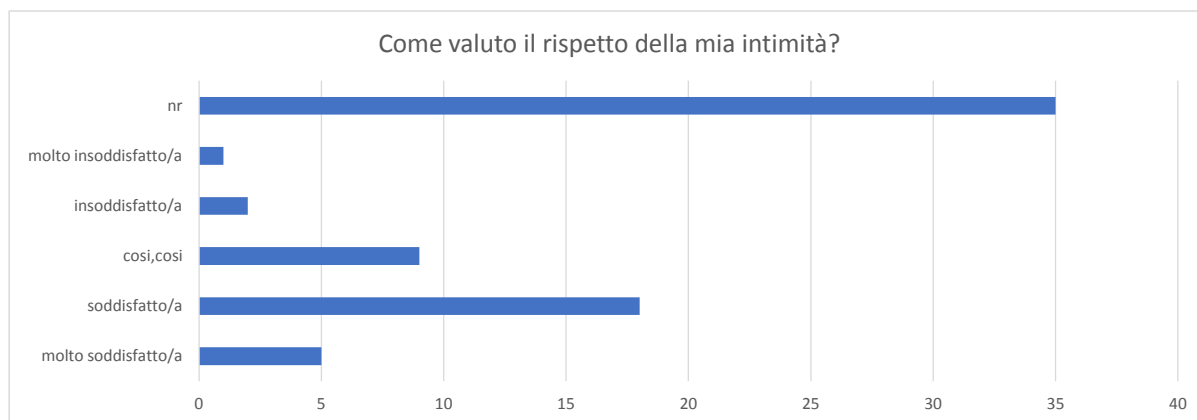
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	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)?	13	27	5	1	6	52



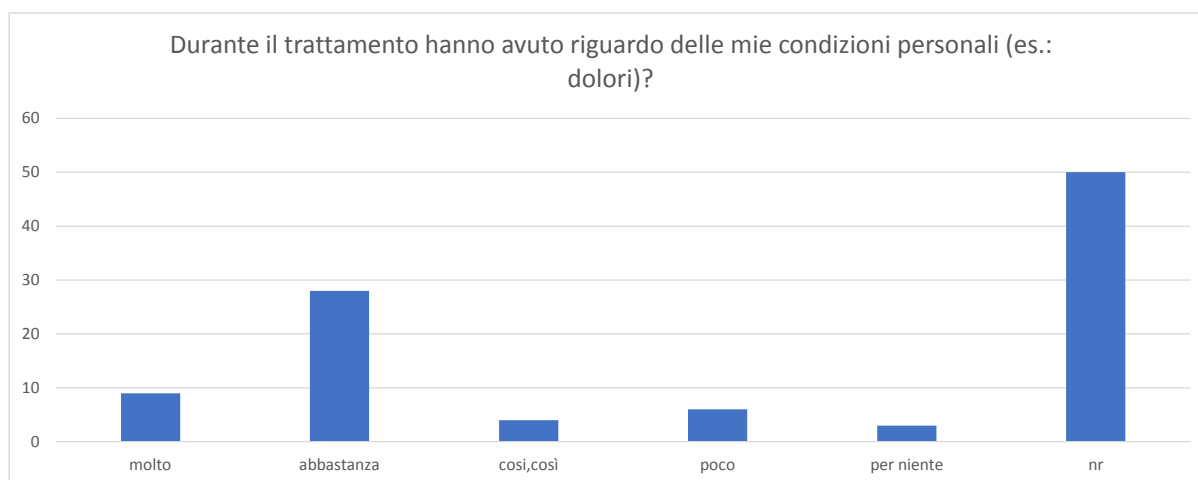
5. Privacy, stato emotivo, impressione

	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	cosi,cosi	insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a	nr
Come valuto il rispetto della mia intimità?	5	18	9	2	1	35



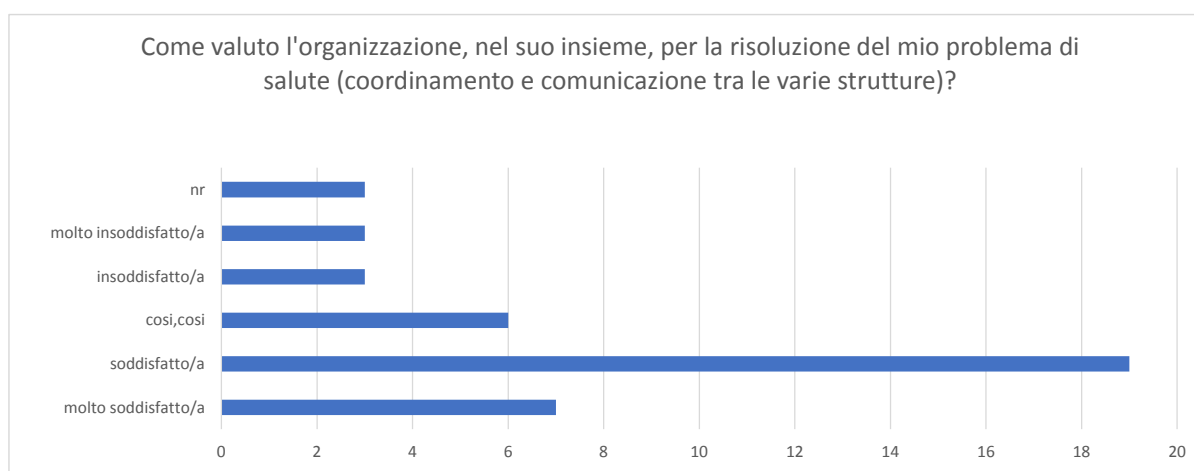
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	molto	abbastanza	cosi,cosi	poco	per niente	nr
Durante il trattamento hanno avuto riguardo delle mie condizioni personali (es.: dolori)?	9	28	4	6	3	50



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



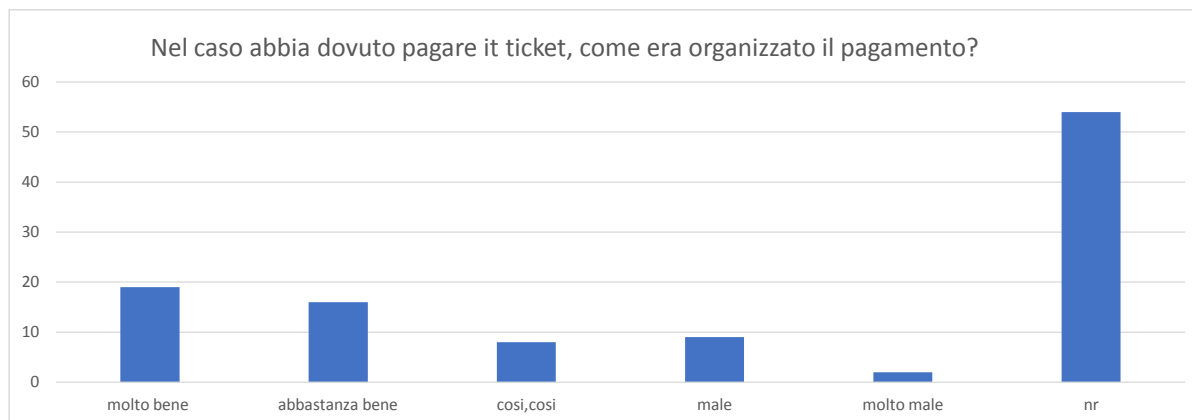
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	molto	abbastanza	cosi,cosi	poco	per niente	nr
Consiglierebbe ad altri il Servizio?	16	27	7	9	3	62



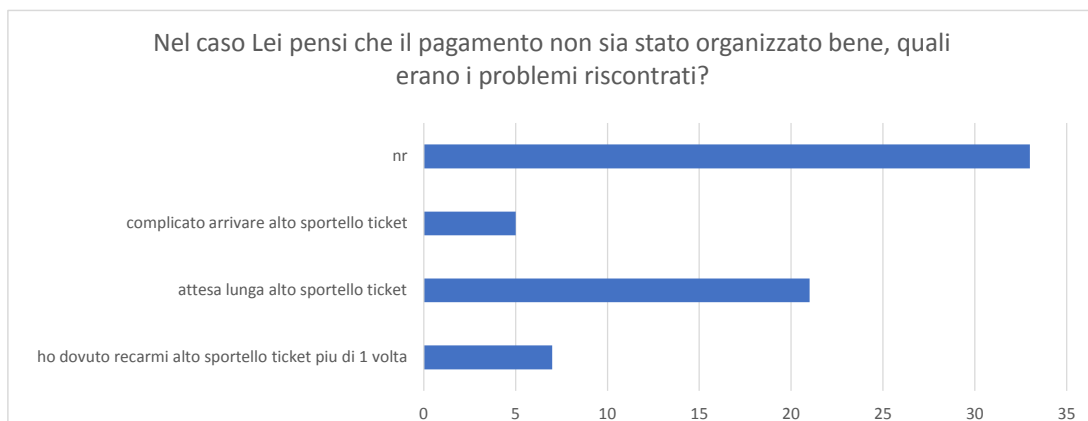
7. Ticket

	molto bene	abbastanza bene	cosi,cosi	male	molto male	nr
Nel caso abbia dovuto pagare il ticket, come era organizzato il pagamento?	19	16	8	9	2	54

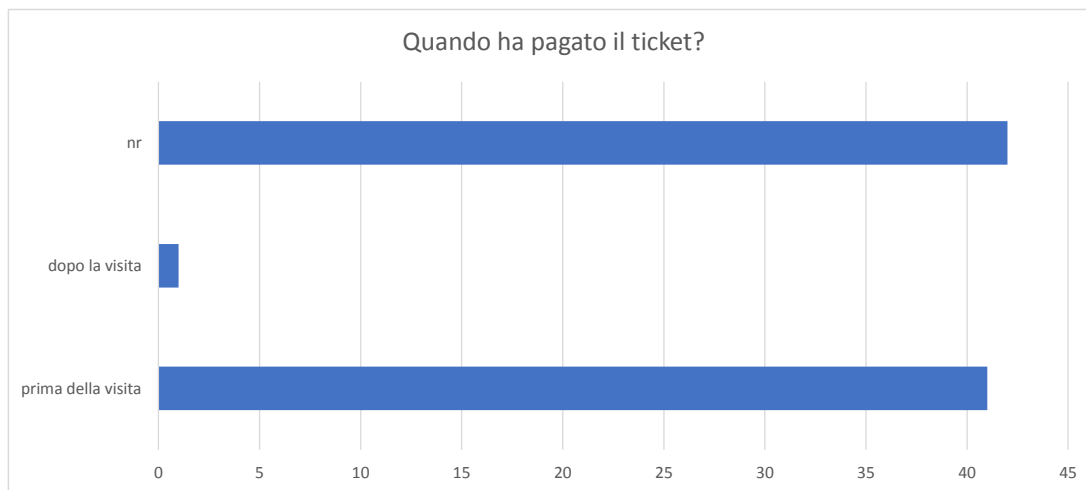


QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

	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?	7	21	5	33



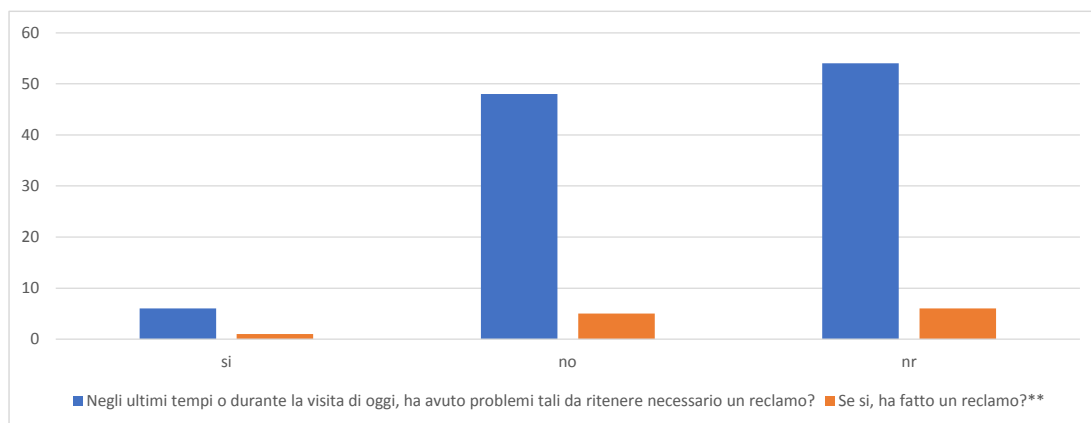
	prima della visita	dopo la visita	nr
Quando ha pagato il ticket?	41	1	42



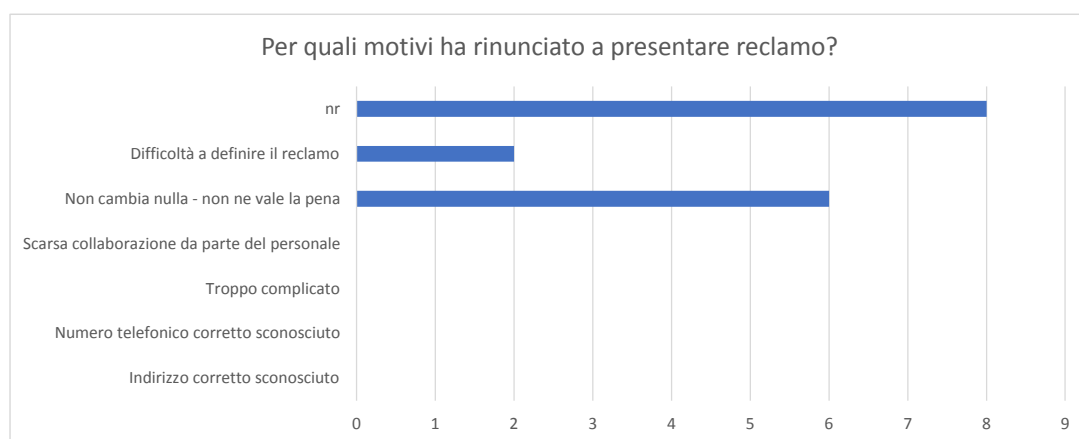
QUESTIONARIO per il rilevamento del grado di soddisfazione dei pazienti

8. Suggestimenti*

	si	no	nr
Negli ultimi tempi o durante la visita di oggi, ha avuto problemi tali da ritenere necessario un reclamo?	6	48	54
Se si, ha fatto un reclamo?***	1	5	6



	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?	0	0	0	0	6	2	8

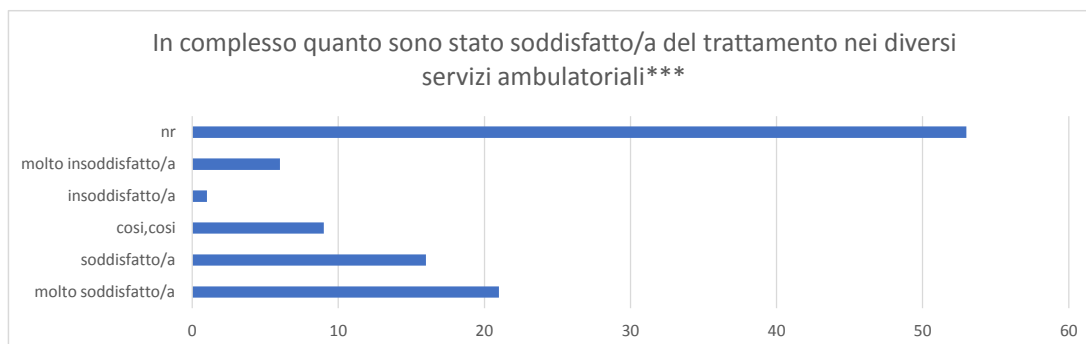


* **8** persone rispondono alla voce "A che riguardo?" lamentando tra l'altro attese superiori alle 2 ore per l'esenzione ticket, l'unicità dello sportello per l'esenzione con la presenza di un solo operatore, la scarsa presenza di operatori agli sportelli CUP

** **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

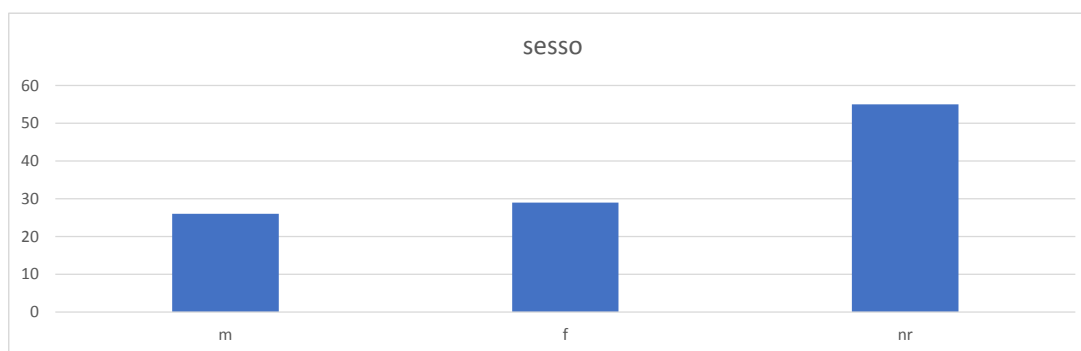
	molto soddisfatto/a	soddisfatto/a	cosi,cosi	insoddisfatto/a	molto insoddisfatto/a	nr
In complesso quanto sono stato soddisfatto/a del trattamento nei diversi servizi ambulatoriali***	21	16	9	1	6	53



*** 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.

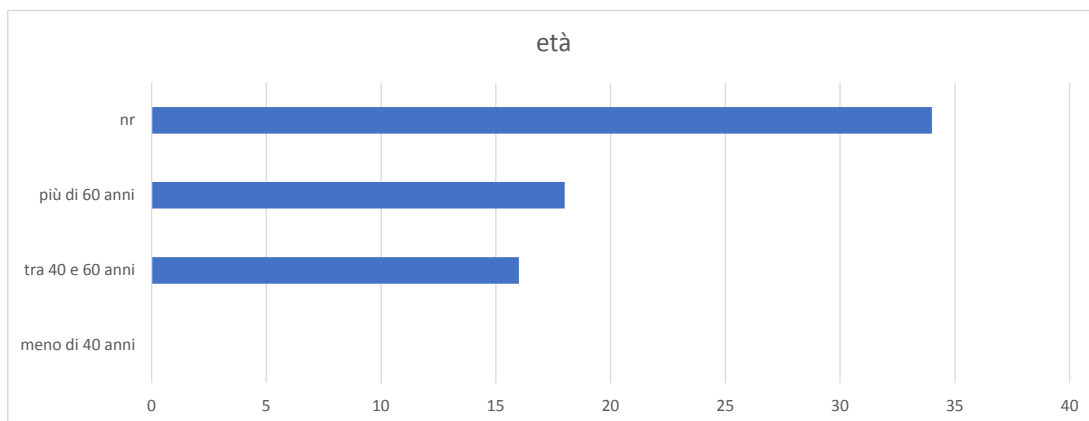
STATISTICA

	m	f	nr
secco	26	29	55



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	0	16	18	34



	V attuale IV	VII	VIII attuale 6	X	altro	nr
Abito nel Municipio	0	0	48		6	54



	il/la paziente	un'altra persona	nr
Chi ha compilato il questionario?	30	8	38

