



## Progetto "Prendiamoci cura"

L'ex ospedale psichiatrico di Ancona:  
miglioriamo insieme i luoghi e i servizi sanitari

### I DATI – Tabelle riepilogative

#### Indice

#### **Il punto di vista dell'UTENZA**

<b>Dati generali</b> .....	1
<b>Giudizio sul complesso</b> .....	2
<b>Giudizio su aspetti specifici del servizio ricevuto</b> ....	3
Riepilogo generale .....	3
Utenti Palazzina 23 (Poliambulatorio 2000/Distretto) .....	6
Utenti Dipartimento di prevenzione (Vaccinazioni) .....	8
Utenti Medicina Legale .....	10
Utenti Altri Servizi .....	12
Osservazioni degli utenti .....	13

#### **Il punto di vista degli OPERATORI**

<b>Giudizio sul complesso</b> .....	15
Riepilogo generale .....	15
Operatori Palazzina 23 (Poliambulatorio 2000/Distretto) .....	16
Operatori Palazzina 22 .....	17
Operatori Dipartimento di prevenzione .....	19
Operatori Altri Servizi .....	20
<b>Giudizio su aspetti specifici</b> .....	21
Riepilogo generale .....	21
Operatori Palazzina 23 (Poliambulatorio 2000/Distretto) .....	23
Operatori Palazzina 22 .....	25
Operatori Dipartimento di prevenzione .....	27
Operatori Altri Servizi .....	28
Osservazioni degli operatori .....	30

## **QUESTIONARI UTENZA**

I questionari (in tutto 198) sono stati compilati nel mese di novembre 2017 attraverso interviste dirette. Sono stati intervistati per lo più utenti diretti ai principali punti di erogazione dei servizi: la Palazzina 23 (66% del campione), Dipartimento di prevenzione (16%), Medicina Legale (14%). Pochi questionari (in tutto 9), accorpatis alla voce "Altro", sono stati somministrati a persone dirette ai Servizi Farmaceutico, Fisiatria/Riabilitazione e ad una diretta agli uffici amministrativi.

### **DATI GENERALI**

<b>SESSO</b>	<b>%</b>
MASCHIO	40
FEMMINA	60

<b>CITTADINANZA ITALIANA</b>	<b>%</b>
SI'	94
NO	6

<b>DIFFICOLTA' MOTORIE</b>	<b>%</b>
SI'	9
NO	91

<b>RESIDENTE ANCONA</b>	<b>%</b>
SI	75
NO	25

<b>ETA'</b>	<b>%</b>
FINO A 18	1
19 - 30	12
31 - 50	24
51 - 65	30
66 - 75	28
> 75	5

<b>OCCUPAZIONE</b>	<b>%</b>
operaia/o	8
impiegata/o	20
dirigente/professionista	6
artigiano/commerciante	4
pensionata/o	39
disoccupata/o	6
studente	3
casalinga	9
altro	6

<b>Prima volta al Crass?</b>	%
<b>SI'</b>	12
<b>NO</b>	88

<b>Ci capita (all'anno)</b>	%
meno di una volta	12
una volta	26
tra le 2 e le 5 volte	55
circa una volta al mese	3
spesso (più volte al mese)	4

<b>Sono arrivato</b>	%
in auto	80
in autobus	13
a piedi	5
altro	2

## GIUDIZIO SUL COMPLESSO

<b>Bellezza naturalistica</b>	%
1 pessimo	0
2 scarso	6
3 accettabile	29
4 buono	49
5 ottimo	17
media punteggio:	<b>3,8</b>

<b>Manutenzione/pulizia</b>	%
1 pessimo	3
2 scarso	20
3 accettabile	45
4 buono	31
5 ottimo	1
media punteggio:	<b>3,1</b>

<b>Facilità movimento a piedi</b>	%
1 pessimo	2
2 scarso	19
3 accettabile	38
4 buono	38
5 ottimo	3
media punteggio:	<b>3,2</b>

<b>Segnaletica/indicazioni</b>	<b>%</b>
1 pessimo	3
2 scarso	21
3 accettabile	37
4 buono	36
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>3,2</b>

<b>Sensazione sicurezza</b>	<b>%</b>
1 pessimo	3
2 scarso	17
3 accettabile	27
4 buono	48
5 ottimo	5
media punteggio:	<b>3,3</b>

<b>Ha utilizzato la navetta?</b>	<b>%</b>
<b>SI'</b>	26
<b>NO</b>	74

<b>Come giudica la navetta</b>	<b>%</b>
1 pessimo	2
2 scarso	8
3 accettabile	41
4 buono	43
5 ottimo	6
media punteggio:	<b>3,4</b>

## **GIUDIZIO SU ASPETTI SPECIFICI DEL SERVIZIO RICEVUTO**

### **Riepilogo generale (tutti gli utenti intervistati)**

#### **In relazione a dove si è recato**

<b>facilità a trovare sede</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	12
3 accettabile	34
4 buono	48
5 ottimo	6
media punteggio:	<b>3,5</b>

<b>facilità fruizione (orari,...)</b>	<b>%</b>
1 pessimo	3
2 scarso	15
3 accettabile	38
4 buono	39
5 ottimo	5
media punteggio:	<b>3,3</b>

<b>tempi attesa</b>	<b>%</b>
1 pessimo	3
2 scarso	20
3 accettabile	42
4 buono	28
5 ottimo	8
media punteggio:	<b>3,2</b>

<b>comfort locali</b>	<b>%</b>
1 pessimo	1
2 scarso	9
3 accettabile	43
4 buono	43
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>3,4</b>

<b>cortesia personale</b>	<b>%</b>
1 pessimo	1
2 scarso	5
3 accettabile	26
4 buono	56
5 ottimo	12
media punteggio:	<b>3,7</b>

<b>professionalità operatori</b>	<b>%</b>
1 pessimo	1
2 scarso	3
3 accettabile	18
4 buono	66
5 ottimo	13
media punteggio:	<b>3,9</b>

<b>Ha avuto contatti telefonici?</b>	<b>%</b>
SI'	42
NO	58

<b>Facilità contatto telefonico</b>	<b>%</b>
1 pessimo	12
2 scarso	20
3 accettabile	28
4 buono	36
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>3,0</b>

<b>Qualità colloquio</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	8
3 accettabile	30
4 buono	53
5 ottimo	9
media punteggio:	<b>3,6</b>

<b>Ha usato il sito internet?</b>	<b>%</b>
SI'	8
NO	92

<b>Qualità sito internet</b>	<b>%</b>
1 pessimo	7
2 scarso	7
3 accettabile	33
4 buono	33
5 ottimo	20
media punteggio:	<b>3,5</b>

<b>necessità di presentare reclami</b>	<b>%</b>
SI'	2
NO	98

<b>Se dovesse presentare reclamo a chi si rivolgerebbe?</b>	<b>%</b>
Non saprei	51
URP	15
Sportello/ cassa ticket	6
Direzione	9
Altro	18

Alla richiesta di specificare "Altro" gli utenti hanno indicato, in ordine di preferenza: Responsabile Struttura/Servizio, Associazioni di tutela/ Tribunale diritti del malato, Procura, Direttamente al personale.

## **Palazzina 23 (Poliambulatorio 2000/Distretto)**

### **In relazione a dove si è recato**

<b>facilità a trovare sede</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	8
3 accettabile	36
4 buono	50
5 ottimo	6
<b>media punteggio:</b>	<b>3,5</b>

<b>facilità fruizione (orari,...)</b>	<b>%</b>
1 pessimo	2
2 scarso	15
3 accettabile	40
4 buono	38
5 ottimo	6
<b>media punteggio:</b>	<b>3,3</b>

<b>tempi attesa</b>	<b>%</b>
1 pessimo	2
2 scarso	23
3 accettabile	38
4 buono	29
5 ottimo	9
<b>media punteggio:</b>	<b>3,2</b>

<b>comfort locali</b>	<b>%</b>
1 pessimo	1
2 scarso	5
3 accettabile	45
4 buono	45
5 ottimo	4
<b>media punteggio:</b>	<b>3,5</b>

<b>cortesie personale</b>	<b>%</b>
1 pessimo	2
2 scarso	6
3 accettabile	26
4 buono	56
5 ottimo	11
<b>media punteggio:</b>	<b>3,7</b>

<b>professionalità operatori</b>	<b>%</b>
1 pessimo	1
2 scarso	1
3 accettabile	15
4 buono	66
5 ottimo	18
media punteggio:	<b>4,0</b>

<b>Ha avuto contatti telefonici?</b>	<b>%</b>
SI'	40
NO	60

<b>Facilità contatto telefonico</b>	<b>%</b>
1 pessimo	8
2 scarso	17
3 accettabile	33
4 buono	40
5 ottimo	2
media punteggio:	<b>3,1</b>

<b>Qualità colloquio</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	8
3 accettabile	33
4 buono	52
5 ottimo	6
media punteggio:	<b>3,6</b>

<b>Ha usato il sito internet?</b>	<b>%</b>
SI'	5
NO	95

<b>Qualità sito internet</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	17
3 accettabile	50
4 buono	33
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>3,2</b>



<b>necessità di presentare reclami</b>	<b>%</b>
SI'	1
NO	99

<b>Se dovesse presentare reclamo a chi si rivolgerebbe?</b>	<b>%</b>
Non saprei	63
URP	5
Sportello/ cassa ticket	5
Direzione	7
Altro	20

## **Dipartimento di prevenzione (Vaccinazioni)**

### **In relazione a dove si è recato**

<b>facilità a trovare sede</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	19
3 accettabile	13
4 buono	56
5 ottimo	13
media punteggio:	<b>3,6</b>

<b>facilità fruizione (orari,...)</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	9
3 accettabile	25
4 buono	56
5 ottimo	9
media punteggio:	<b>3,7</b>

<b>tempi attesa</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	13
3 accettabile	38
4 buono	34
5 ottimo	16
media punteggio:	<b>3,5</b>

<b>comfort locali</b>	%
1 pessimo	0
2 scarso	12
3 accettabile	41
4 buono	38
5 ottimo	9
media punteggio:	<b>3,4</b>

<b>cortesía personale</b>	%
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	9
4 buono	59
5 ottimo	31
media punteggio:	<b>4,2</b>

<b>professionalità operatori</b>	%
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	13
4 buono	83
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>3,9</b>

<b>Ha avuto contatti telefonici?</b>	%
SI'	56
NO	44

<b>Facilità contatto telefonico</b>	%
1 pessimo	16
2 scarso	11
3 accettabile	21
4 buono	42
5 ottimo	11
media punteggio:	<b>3,2</b>

<b>Qualità colloquio</b>	%
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	19
4 buono	56
5 ottimo	25
media punteggio:	<b>4,1</b>

<b>Ha usato il sito internet?</b>	<b>%</b>
SI'	16
NO	84

<b>Qualità sito internet</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	0
4 buono	40
5 ottimo	60
<b>media punteggio:</b>	<b>4,6</b>

<b>Necessità di presentare reclami</b>	<b>%</b>
SI'	3
NO	97

<b>Se dovesse presentare reclamo a chi si rivolgerebbe?</b>	<b>%</b>
Non saprei	44
URP	25
Sportello/ cassa ticket	0
Direzione	6
Altro	25

## **Medicina Legale**

### **In relazione a dove si è recato**

<b>facilità a trovare sede</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	19
3 accettabile	37
4 buono	44
5 ottimo	0
<b>media punteggio:</b>	<b>3,3</b>

<b>facilità fruizione (orari,...)</b>	<b>%</b>
1 pessimo	15
2 scarso	23
3 accettabile	31
4 buono	31
5 ottimo	0
<b>media punteggio:</b>	<b>2,8</b>

<b>tempi attesa</b>	<b>%</b>
1 pessimo	7
2 scarso	22
3 accettabile	59
4 buono	11
5 ottimo	0
<b>media punteggio:</b>	<b>2,7</b>

<b>comfort locali</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	22
3 accettabile	33
4 buono	44
5 ottimo	0
<b>media punteggio:</b>	<b>3,2</b>

<b>cortesie personale</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	4
3 accettabile	46
4 buono	50
5 ottimo	0
<b>media punteggio:</b>	<b>3,5</b>

<b>professionalità operatori</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	12
3 accettabile	44
4 buono	44
5 ottimo	0
<b>media punteggio:</b>	<b>3,3</b>

<b>Ha avuto contatti telefonici?</b>	<b>%</b>
SI'	27
NO	73

<b>Facilità contatto telefonico</b>	<b>%</b>
1 pessimo	33
2 scarso	67
3 accettabile	0
4 buono	0
5 ottimo	0
<b>media punteggio:</b>	<b>1,7</b>

<b>Qualità colloquio</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	22
3 accettabile	33
4 buono	44
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>3,2</b>

<b>Ha usato il sito internet?</b>	<b>%</b>
SI'	11
NO	89

<b>Se dovesse presentare reclamo a chi si rivolgerebbe?</b>	<b>%</b>
Non saprei	12
URP	47
Sportello/ cassa ticket	12
Direzione	18
Altro	12

**Altro** (utenti diretti ai Servizi Farmaceutico, Fisiatria/Riabilitazione e ad una diretta agli uffici amministrativi)

#### **In relazione a dove si è recato**

<b>facilità a trovare sede</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	11
3 accettabile	78
4 buono	11
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>3,0</b>

<b>facilità fruizione (orari,...)</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	22
3 accettabile	67
4 buono	11
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,9</b>

<b>tempi attesa</b>	%
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	67
4 buono	33
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>3,3</b>

<b>comfort locali</b>	%
1 pessimo	0
2 scarso	11
3 accettabile	67
4 buono	22
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>3,1</b>

<b>cortesia personale</b>	%
1 pessimo	0
2 scarso	11
3 accettabile	22
4 buono	67
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>3,6</b>

<b>professionalità operatori</b>	%
1 pessimo	0
2 scarso	11
3 accettabile	0
4 buono	89
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>3,8</b>

## **Osservazioni degli utenti**

### **- Dip.to Prevenzione (Vaccinazioni)**

#### **ASPETTI MIGLIORABILI**

Segnalare meglio partenza bus navetta – Marciapiedi laterali per passeggeri

## **- Palazzina 23 – Poliambulatori**

### **ASPETTI MIGLIORABILI**

Pochi sportelli – Manca servizio accoglienza/informazioni (+3) – Sala d’attesa piccola – Code per ticket – Necessità far coincidere orari casse con orari ambulatori (+1) - Aumentare aperture Serv. Farmaceutico – Migliorare illuminazione - Pulizia esterno/manutenzione (+3) – Piccioni (+2) – Attesa telefono – Poca cortesia al CUP – Curare/valorizzare di più il complesso – Segnaletica carente (+2) – Parcheggio selvaggio – Viabilità - Pulizia navetta –Cortesia / disponibilità personale – Sicurezza (guardie giurate) – Mancanza bar

Bus navetta: orario limitato / inadeguata per disabili senza piattaforma x discesa/salita (+2) / vecchio

## **- Medicina Legale**

### **ASPETTI MIGLIORABILI**

Orari appuntamento differenziati (no convocazioni stessa ora) – Presenza Sert (+1) – Facilitare presentazione documenti a distanza – Sito internet poco chiaro – Aumentare orari accesso (anche solo x info) troppo stretti – Accesso telefonico troppo limitato – Parcheggi scarsi – Necessità decentramento territoriale – Sistemazione panchine per appoggio anziani scaricati per cercare park – Maggiore cortesia verso pazienti (soggetti fragili)

## **- Altri Servizi**

### **ASPETTI MIGLIORABILI**

Orario Servizio Farmaceutico: aumentare fasce orarie apertura (+2) - Necessaria pulizia sotto portici (+1)

## **QUESTIONARI OPERATORI**

Per quanto riguarda il questionario destinato agli operatori hanno partecipato al sondaggio in tutto 157 operatori, suddivisi tra Dipartimento di prevenzione (34%), Palazzina 23 (operatori di Poliambulatori e servizi distrettuali – 20%), Palazzina 23 (Uffici amministrativi/tecnici – 15%). Alla voce “Altro” (31%) sono stati accorpate i questionari compilati dagli operatori di ambiti con minore numero di personale, rispetto agli altri: Medicina Legale, Servizio farmaceutico, Fisiatria, Servizi (manutenzioni, portineria, autoparco), Servizi informatici, UMEE/UMEA.

I questionari sono stati per lo più autocompilati in forma anonima dal personale, senza distinzione per inquadramento (dirigenza e comparto).

## **GIUDIZIO SUL COMPLESSO**

### **Riepilogo generale (tutti gli operatori)**

<b>Bellezza naturalistica</b>	<b>%</b>
1 pessimo	1
2 scarso	1
3 accettabile	10
4 buono	47
5 ottimo	41
media punteggio:	<b>4,2</b>

<b>Manutenzione/pulizia</b>	<b>%</b>
1 pessimo	29
2 scarso	41
3 accettabile	21
4 buono	8
5 ottimo	1
media punteggio:	<b>2,1</b>

<b>Facilità movim. a piedi</b>	<b>%</b>
1 pessimo	10
2 scarso	42
3 accettabile	38
4 buono	8
5 ottimo	3
media punteggio:	<b>2,5</b>



<b>Segnaletica/indicazioni</b>	<b>%</b>
1 pessimo	15
2 scarso	41
3 accettabile	31
4 buono	10
5 ottimo	3
media punteggio:	<b>2,5</b>

<b>Sensazione sicurezza</b>	<b>%</b>
1 pessimo	35
2 scarso	46
3 accettabile	16
4 buono	2
5 ottimo	1
media punteggio:	<b>1,9</b>

<b>Funzionamento navetta</b>	<b>%</b>
1 pessimo	6
2 scarso	23
3 accettabile	49
4 buono	20
5 ottimo	3
media punteggio:	<b>2,9</b>

### **Giudizio sul complesso – Operatori Palazzina 23 (Poliambulatorio 2000/Distretto)**

<b>Bellezza naturalistica</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	6
4 buono	55
5 ottimo	39
media punteggio:	<b>4,3</b>

<b>Manutenzione/pulizia</b>	<b>%</b>
1 pessimo	32
2 scarso	35
3 accettabile	23
4 buono	10
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,1</b>

<b>Facilità movim. a piedi</b>	<b>%</b>
1 pessimo	3
2 scarso	50
3 accettabile	41
4 buono	6
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,5</b>

<b>Segnaletica/indicazioni</b>	<b>%</b>
1 pessimo	16
2 scarso	42
3 accettabile	35
4 buono	6
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,3</b>

<b>Sensazione sicurezza</b>	<b>%</b>
1 pessimo	38
2 scarso	44
3 accettabile	16
4 buono	3
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>1,8</b>

<b>Funzionamento navetta</b>	<b>%</b>
1 pessimo	6
2 scarso	32
3 accettabile	55
4 buono	6
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,6</b>

## **Giudizio sul complesso – Operatori Palazzina 22**

<b>Bellezza naturalistica</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	13
4 buono	54
5 ottimo	33
media punteggio:	<b>4,2</b>

<b>Manutenzione/pulizia</b>	<b>%</b>
1 pessimo	13
2 scarso	42
3 accettabile	42
4 buono	4
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,4</b>

<b>Facilità movim. a piedi</b>	<b>%</b>
1 pessimo	13
2 scarso	46
3 accettabile	33
4 buono	0
5 ottimo	8
media punteggio:	<b>2,5</b>

<b>Segnaletica/indicazioni</b>	<b>%</b>
1 pessimo	13
2 scarso	21
3 accettabile	42
4 buono	21
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>2,8</b>

<b>Sensazione sicurezza</b>	<b>%</b>
1 pessimo	50
2 scarso	42
3 accettabile	8
4 buono	0
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>1,6</b>

<b>Funzionamento navetta</b>	<b>%</b>
1 pessimo	8
2 scarso	21
3 accettabile	46
4 buono	21
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>2,9</b>

## Giudizio sul complesso – Operatori Dip.to Prevenzione

<b>Bellezza naturalistica</b>	<b>%</b>
1 pessimo	4
2 scarso	2
3 accettabile	6
4 buono	45
5 ottimo	43
media punteggio:	<b>4,2</b>

<b>Manutenzione/pulizia</b>	<b>%</b>
1 pessimo	37
2 scarso	40
3 accettabile	19
4 buono	4
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>1,9</b>

<b>Facilità movim. a piedi</b>	<b>%</b>
1 pessimo	15
2 scarso	40
3 accettabile	35
4 buono	8
5 ottimo	2
media punteggio:	<b>2,4</b>

<b>Segnaletica/indicazioni</b>	<b>%</b>
1 pessimo	23
2 scarso	55
3 accettabile	19
4 buono	4
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,0</b>

<b>Sensazione sicurezza</b>	<b>%</b>
1 pessimo	30
2 scarso	53
3 accettabile	17
4 buono	0
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>1,9</b>

<b>Funzionamento navetta</b>	<b>%</b>
1 pessimo	9
2 scarso	19
3 accettabile	51
4 buono	21
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,9</b>

**Giudizio sul complesso – Operatori Altri servizi** (Medicina Legale, Servizio farmaceutico, Fisiatria, Servizi (manutenzioni, portineria, autoparco), Servizi informatici, UMEE/UMEA)

<b>Bellezza naturalistica</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	2
3 accettabile	14
4 buono	41
5 ottimo	43
media punteggio:	<b>4,2</b>

<b>Manutenzione/pulizia</b>	<b>%</b>
1 pessimo	29
2 scarso	45
3 accettabile	12
4 buono	12
5 ottimo	2
media punteggio:	<b>2,1</b>

<b>Facilità movim. a piedi</b>	<b>%</b>
1 pessimo	8
2 scarso	35
3 accettabile	42
4 buono	13
5 ottimo	2
media punteggio:	<b>2,6</b>

<b>Segnaletica/indicazioni</b>	<b>%</b>
1 pessimo	6
2 scarso	37
3 accettabile	35
4 buono	14
5 ottimo	8
media punteggio:	<b>2,8</b>

<b>Sensazione sicurezza</b>	<b>%</b>
1 pessimo	31
2 scarso	43
3 accettabile	20
4 buono	4
5 ottimo	2
media punteggio:	<b>2,0</b>

<b>Funzionamento navetta</b>	<b>%</b>
1 pessimo	2
2 scarso	20
3 accettabile	43
4 buono	27
5 ottimo	7
media punteggio:	<b>3,2</b>

### **ASPETTI SPECIFICI – Riepilogo generale**

<b>Facilità accesso info telefoniche</b>	<b>%</b>
1 pessimo	7
2 scarso	25
3 accettabile	43
4 buono	20
5 ottimo	5
media punteggio:	<b>2,9</b>

<b>Facilità accesso sito internet</b>	<b>%</b>
1 pessimo	3
2 scarso	28
3 accettabile	47
4 buono	21
5 ottimo	1
media punteggio:	<b>2,9</b>

<b>Accesso disabili/diffic. motorie</b>	<b>%</b>
1 pessimo	11
2 scarso	34
3 accettabile	32
4 buono	20
5 ottimo	1
media punteggio:	<b>2,7</b>

<b>Facilità trovare sede Servizio/Ufficio</b>	<b>%</b>
1 pessimo	7
2 scarso	28
3 accettabile	38
4 buono	23
5 ottimo	3
media punteggio:	<b>2,9</b>

<b>Facilità fruizione servizio (orari,...)</b>	<b>%</b>
1 pessimo	8
2 scarso	29
3 accettabile	37
4 buono	23
5 ottimo	3
media punteggio:	<b>2,8</b>

<b>tempi attesa</b>	<b>%</b>
1 pessimo	13
2 scarso	29
3 accettabile	35
4 buono	19
5 ottimo	5
media punteggio:	<b>2,7</b>

<b>comfort locali</b>	<b>%</b>
1 pessimo	15
2 scarso	24
3 accettabile	45
4 buono	15
5 ottimo	1
media punteggio:	<b>2,6</b>

<b>cortesia personale</b>	<b>%</b>
1 pessimo	3
2 scarso	5
3 accettabile	28
4 buono	48
5 ottimo	16
media punteggio:	<b>3,7</b>

<b>professionalità operatori</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	21
4 buono	52
5 ottimo	27
media punteggio:	<b>4,1</b>

<b>Ha mai presentato proposte di miglioramento? (*)</b>	%
SI'	24
NO	76

<b>Ne ha ricevuto riscontro? (*)</b>	%
SI'	0
NO	100

<b>Il riscontro è stato soddisfacente? (*)</b>	%
SI'	6
NO	94

<b>Se dovesse presentare reclamo a chi si rivolgerebbe? (*)</b>	%
Non saprei	40
URP	22
Direzione AV	7
Ufficio tecnico	9
Responsabile struttura competente	11
Responsabile struttura di appartenenza	2
Altro	9

(\*) A queste domande ha risposto meno della metà del campione.

### Aspetti specifici – Operatori Palazzina 23 (Poliambulatorio/Distretto)

<b>Facilità accesso info telefoniche</b>	%
1 pessimo	17
2 scarso	47
3 accettabile	27
4 buono	10
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,3</b>

<b>Facilità accesso sito internet</b>	%
1 pessimo	10
2 scarso	30
3 accettabile	43
4 buono	17
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,7</b>



<b>Accesso disabili/difficoltà motorie</b>	<b>%</b>
1 pessimo	7
2 scarso	21
3 accettabile	62
4 buono	10
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,8</b>

<b>Facilità trovare sede Servizio/Ufficio</b>	<b>%</b>
1 pessimo	10
2 scarso	24
3 accettabile	45
4 buono	14
5 ottimo	7
media punteggio:	<b>2,8</b>

<b>Facilità fruizione servizio (orari,...)</b>	<b>%</b>
1 pessimo	20
2 scarso	40
3 accettabile	27
4 buono	13
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,3</b>

<b>tempi attesa</b>	<b>%</b>
1 pessimo	23
2 scarso	47
3 accettabile	17
4 buono	13
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,2</b>

<b>comfort locali</b>	<b>%</b>
1 pessimo	17
2 scarso	20
3 accettabile	53
4 buono	10
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,6</b>

<b>cortesia personale</b>	<b>%</b>
1 pessimo	10
2 scarso	3
3 accettabile	33
4 buono	47
5 ottimo	7
media punteggio:	<b>3,4</b>

<b>professionalità operatori</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	27
4 buono	50
5 ottimo	23
media punteggio:	<b>4,0</b>

## Aspetti specifici – Operatori Palazzina 22

<b>Facilità accesso info telefoniche</b>	<b>%</b>
1 pessimo	4
2 scarso	25
3 accettabile	46
4 buono	13
5 ottimo	13
media punteggio:	<b>3,0</b>

<b>Facilità accesso sito internet</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	17
3 accettabile	54
4 buono	25
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>3,2</b>

<b>Accesso disabili/difficoltà motorie</b>	<b>%</b>
1 pessimo	8
2 scarso	33
3 accettabile	33
4 buono	21
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>2,8</b>

<b>Facilità trovare sede Servizio/Ufficio</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	17
3 accettabile	54
4 buono	25
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>3,2</b>

<b>Facilità fruizione servizio (orari,...)</b>	<b>%</b>
1 pessimo	13
2 scarso	46
3 accettabile	17
4 buono	21
5 ottimo	4
<b>media punteggio:</b>	<b>2,6</b>

<b>tempi attesa</b>	<b>%</b>
1 pessimo	27
2 scarso	23
3 accettabile	41
4 buono	9
5 ottimo	0
<b>media punteggio:</b>	<b>2,3</b>

<b>comfort locali</b>	<b>%</b>
1 pessimo	8
2 scarso	33
3 accettabile	38
4 buono	21
5 ottimo	0
<b>media punteggio:</b>	<b>2,7</b>

<b>cortesia personale</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	4
3 accettabile	29
4 buono	58
5 ottimo	8
<b>media punteggio:</b>	<b>3,7</b>

<b>professionalità operatori</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	25
4 buono	63
5 ottimo	13
<b>media punteggio:</b>	<b>3,9</b>

## Aspetti specifici – Operatori Dip.to Prevenzione

<b>Facilità accesso info telefoniche</b>	<b>%</b>
1 pessimo	6
2 scarso	19
3 accettabile	53
4 buono	21
5 ottimo	2
media punteggio:	<b>2,9</b>

<b>Facilità accesso sito internet</b>	<b>%</b>
1 pessimo	2
2 scarso	31
3 accettabile	49
4 buono	18
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,8</b>

<b>Accesso disabili/diffic. motorie</b>	<b>%</b>
1 pessimo	12
2 scarso	45
3 accettabile	24
4 buono	20
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,5</b>

<b>Facilità trovare sede Servizio/Ufficio</b>	<b>%</b>
1 pessimo	10
2 scarso	43
3 accettabile	39
4 buono	8
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,5</b>

<b>Facilità fruizione servizio (orari,...)</b>	<b>%</b>
1 pessimo	4
2 scarso	23
3 accettabile	48
4 buono	23
5 ottimo	2
media punteggio:	<b>3,0</b>

<b>tempi attesa</b>	<b>%</b>
1 pessimo	2
2 scarso	18
3 accettabile	41
4 buono	33
5 ottimo	6
media punteggio:	<b>3,2</b>

<b>comfort locali</b>	<b>%</b>
1 pessimo	15
2 scarso	28
3 accettabile	45
4 buono	9
5 ottimo	2
media punteggio:	<b>2,5</b>

<b>cortesia personale</b>	<b>%</b>
1 pessimo	2
2 scarso	7
3 accettabile	33
4 buono	43
5 ottimo	15
media punteggio:	<b>3,6</b>

<b>professionalità operatori</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	23
4 buono	56
5 ottimo	21
media punteggio:	<b>4,0</b>

**Aspetti specifici – Operatori Altri servizi** (Medicina Legale, Servizio farmaceutico, Fisiatria, Servizi Generali (manutenzioni, portineria, autoparco), Servizio informatico, UMEE/UMEA

<b>Facilità accesso info telefoniche</b>	<b>%</b>
1 pessimo	4
2 scarso	18
3 accettabile	41
4 buono	29
5 ottimo	8
media punteggio:	<b>3,2</b>

<b>Facilità accesso sito internet</b>	<b>%</b>
1 pessimo	2
2 scarso	29
3 accettabile	42
4 buono	24
5 ottimo	2
media punteggio:	<b>3,0</b>

<b>Accesso disabili/difficoltà motorie</b>	<b>%</b>
1 pessimo	16
2 scarso	32
3 accettabile	23
4 buono	27
5 ottimo	2
media punteggio:	<b>2,7</b>

<b>Facilità trovare sede Servizio/Ufficio</b>	<b>%</b>
1 pessimo	6
2 scarso	21
3 accettabile	26
4 buono	43
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>3,2</b>

<b>Facilità fruizione servizio (orari,...)</b>	<b>%</b>
1 pessimo	2
2 scarso	21
3 accettabile	43
4 buono	30
5 ottimo	4
media punteggio:	<b>3,1</b>

<b>tempi attesa</b>	<b>%</b>
1 pessimo	10
2 scarso	33
3 accettabile	37
4 buono	12
5 ottimo	8
media punteggio:	<b>2,8</b>

<b>comfort locali</b>	<b>%</b>
1 pessimo	16
2 scarso	18
3 accettabile	43
4 buono	22
5 ottimo	0
media punteggio:	<b>2,7</b>

<b>cortesia personale</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	4
3 accettabile	18
4 buono	51
5 ottimo	27
media punteggio:	<b>4,0</b>

<b>professionalità operatori</b>	<b>%</b>
1 pessimo	0
2 scarso	0
3 accettabile	14
4 buono	43
5 ottimo	43
media punteggio:	<b>4,3</b>

## **Osservazioni degli operatori**

### **- Dip.to Prevenzione**

#### **ASPETTI MIGLIORABILI**

Pulizia/ Piccioni (+6) - Manutenzione verde (alberi caduti) + riqualificazione (+3) - Manutenzione ambienti (+1) - Palazzine abbandonate da utilizzare - Park: separare utenza e operatori + vietare sosta marciapiedi - Troppe auto - Segnaletica da migliorare - Problema anziani: senza punti rif.to/servizi – Marciapiedi carenti – Sicurezza - Far rispettare al pubblico gli orari - Comfort locali + sedie mancanti - Arredi vecchi - Sert incompatibile (+1) - Illuminazione (+1) - Recupero chiesa (da far fruire) - Aprire come spazio ciclabile/percorso ginnico +percorso salute (+1) – Sicurezza interna (+1) - Videosorveglianza - Staticità palazzine (verificare) - Ripristinare sbarre autoparco – FATTO – Marciapiedi palazzine 22 e 23– FATTO – Ufficio tecnico troppo decentrato - Aprire alla fruizione anche nei festivi - Realizzare negli spazi liberi mense/ambulatori per persone non abbienti anche con collaboraz. Associaz. volontariato

## - Palazzina 23 – Poliambulatorio 2000/Distretto

### ASPETTI MIGLIORABILI

Manutenzione verde + potature+ rami pericolanti + Volatili morti (+3) + Escrementi piccioni (+4) - Degrado palazzine vuote+ vanno chiuse + cornicioni pericolanti - Mancanza marciapiedi anello esterno - Delimitare park dipendenti (+3) + imitare accesso utenti (+1) + migliorare park - Più organizzazione e personale nei servizi - Segnaletica insufficiente + necessaria segnaletica orizzontale colorata - Mancanza info point (+1) - Poliamb.2000 con spazi insufficienti per l'utenza – Problema Sert + siringhe abbandonate (+2) - Vigilanza (+2)+videosorveglianza - Illuminazione (+5)

## - Palazzina 22

### ASPETTI MIGLIORABILI

Climatizzare i locali (+3) - Sicurezza (+1) - Pulizia(+1) - Pulizia parco/cura del verde (+3) - Pulizia uffici - Tempi di attesa prestazioni (migliorarli) - Più personale alle casse - Casse/CUP il pomeriggio (necessario) (+2) - Medicina legale: migliorare gli orari apertura - Prevedere priorità accesso per i disabili - Maggiori orari apertura x Casse e Med. Legale - Potatura piante - Illuminaz. Esterna (+1) - Maggiore sicurezza (vigilanza, furti, danni alle auto, videosorveglianza) (+7) - Uffici inadeguati (perdite dal tetto) - Utilizzare le aree a parco - Occupare tutte le palazzine - Piccioni (+1) - Mancanza bar (+2) - Presenza Sert problematica (+1) - Servizio portineria Palazzine 11 e 12 necessaria (+1)

- **Altro:** Medicina Legale, Servizio farmaceutico, Fisiatria, Servizi (manutenzioni, portineria, autoparco), Servizi informatici, UMEE/UMEA

### ASPETTI MIGLIORABILI

Migliorare la sicurezza (+2) - Sicurezza operatori ore serali - Furti ai dipendenti - Mancanza di controlli in ingresso (+2) - Adeguamento portineria con possibilità controllo (es. citofono) - Mancanza controlli di notte - Manutenzione ambienti / edifici (+3) - Manutenzione alberi/verde (+4) - Attivare navetta nel pomeriggio - Pulizia / Igiene piccioni (+11) – Igiene e pulizia locali (+3) - Presenza di ratti - Illuminazione: mancante dietro Palazzine 22 e 23, carente sotto i portici e nel tratto centrale tra ingresso e Forestale (+3) - Degrado padiglioni abbandonati (utilizzati anche da tossicodipendenti) - Migliorare accesso pazienti disabili alla Fisiatria/Riabilitazione (+1) - Inadeguatezza sale d'attesa UMEE (+2) - Riduzione tempi attesa con assunzione personale (+2) – Carenza Segnaletica - Segnaletica stradale x uscita 118 - Mancanza segnaletica orizzontale - Parcheggi: controllare e far rispettare le regole (+2) - Accesso internet pessimo