



**Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri
della Provincia di Latina**

**Analisi dei questionari di soddisfazione degli Iscritti
raccolti attraverso il sito web www.medicorispondi.it
nel periodo 19 set 2011 – 30 set 2011
relativi ai servizi offerti dall'Ordine
Anno 2011**

Sistema di qualità ISO 9001-2008

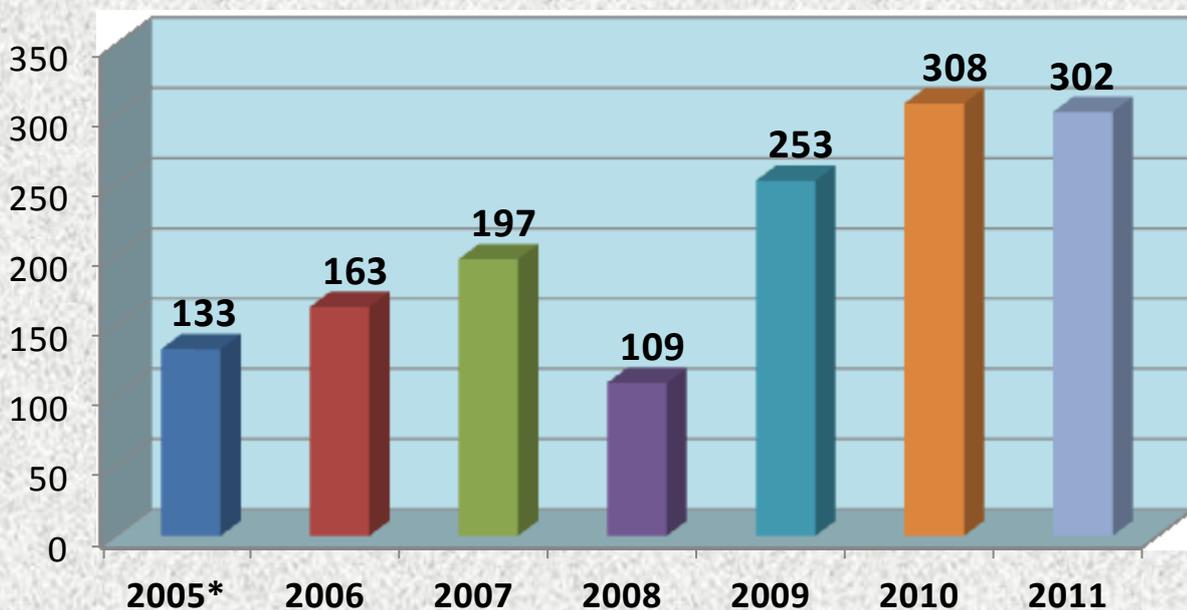
(Fonte: http://www.medicorispondi.it/cgi-bin/sondaggio2011/risultati2011_completo.cgi)

Latina, 30 settembre 2011



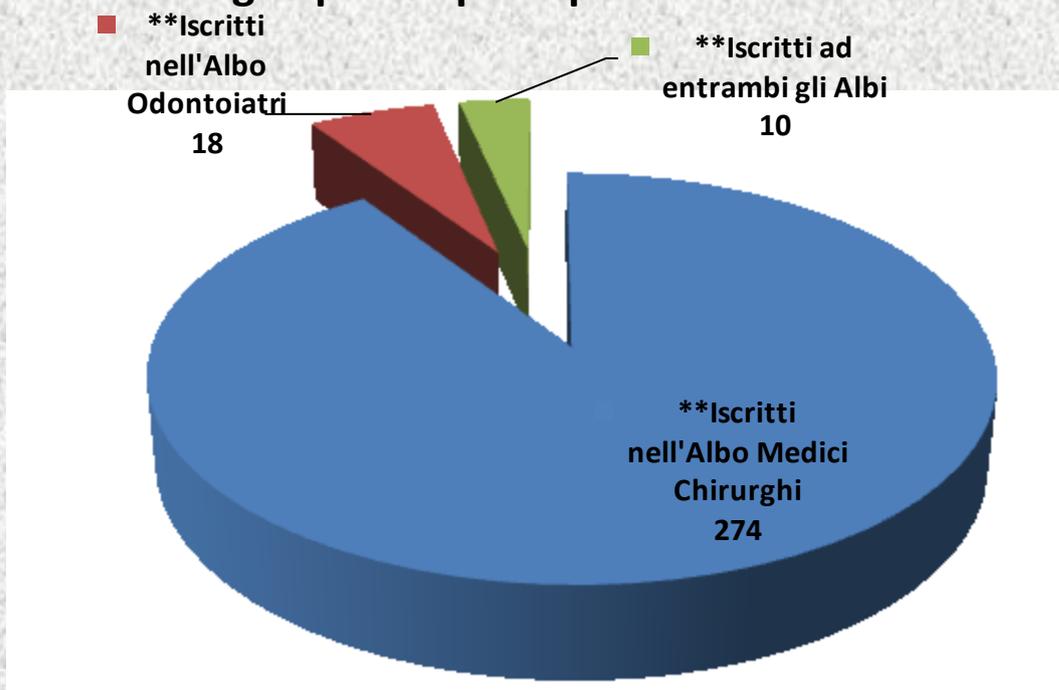
Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

Numero Votanti



*Anno 2005: le risposte pervenute in forma cartacea non sono state elaborate.

Dettaglio partecipanti per Albo anno 2011



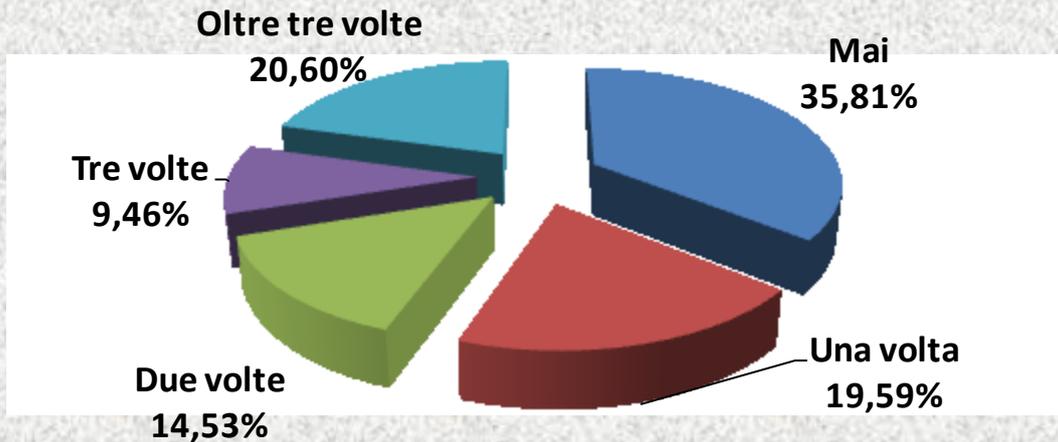


Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

Negli ultimi 12 mesi quante volte hai contattato l'Ordine?

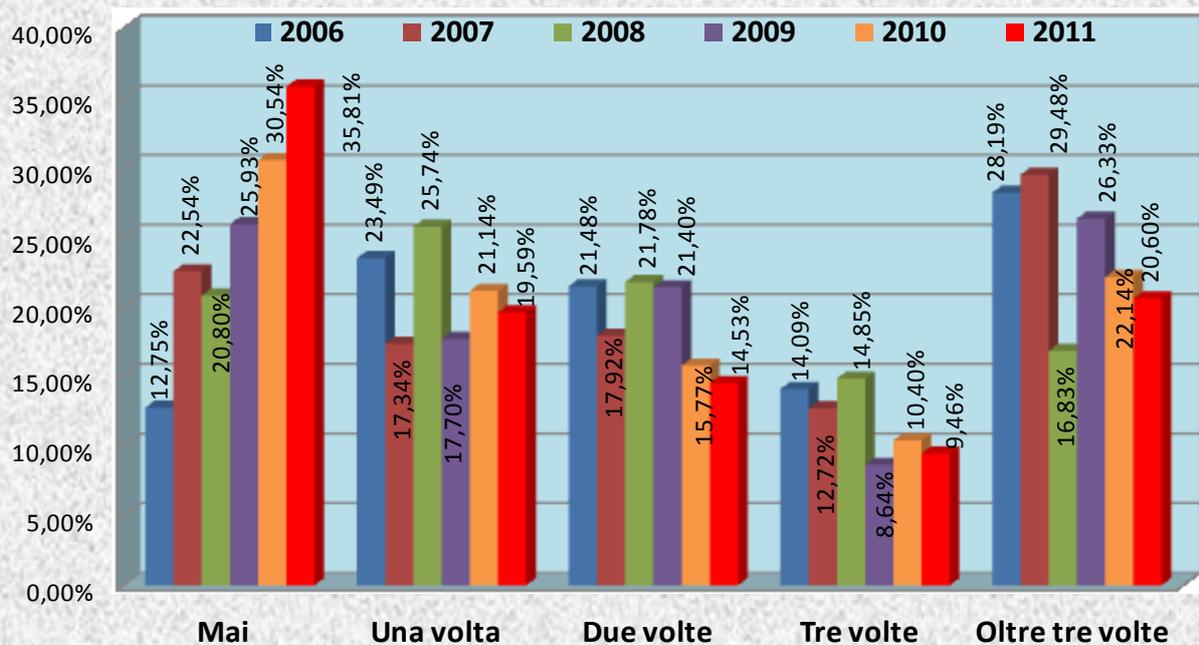
Anno 2011

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)



Negli ultimi 12 mesi quante volte hai contattato l'Ordine?

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)



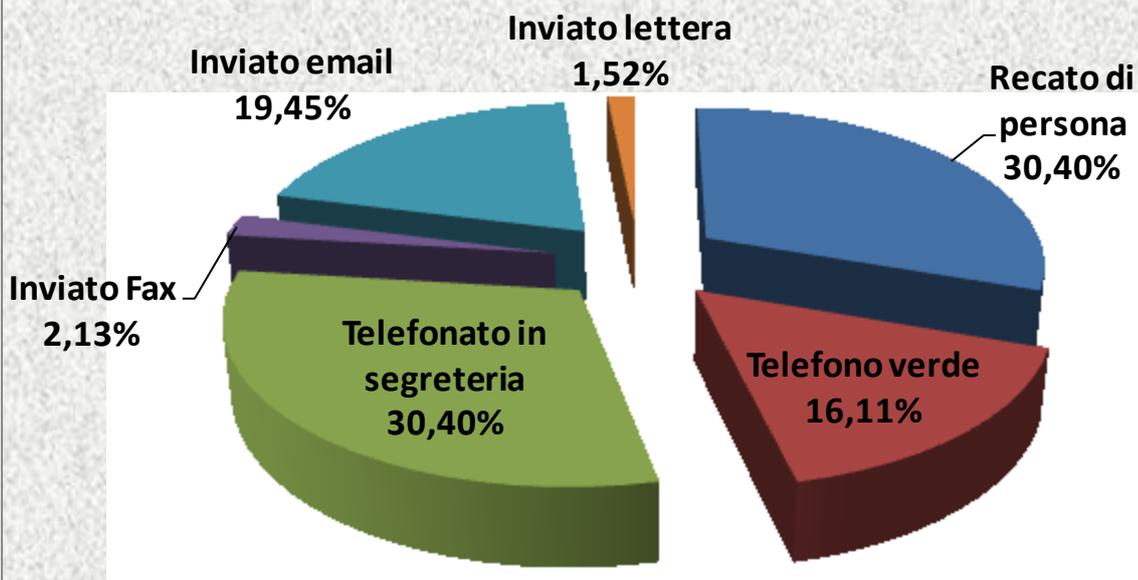


Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

Come hai contattato l'Ordine?

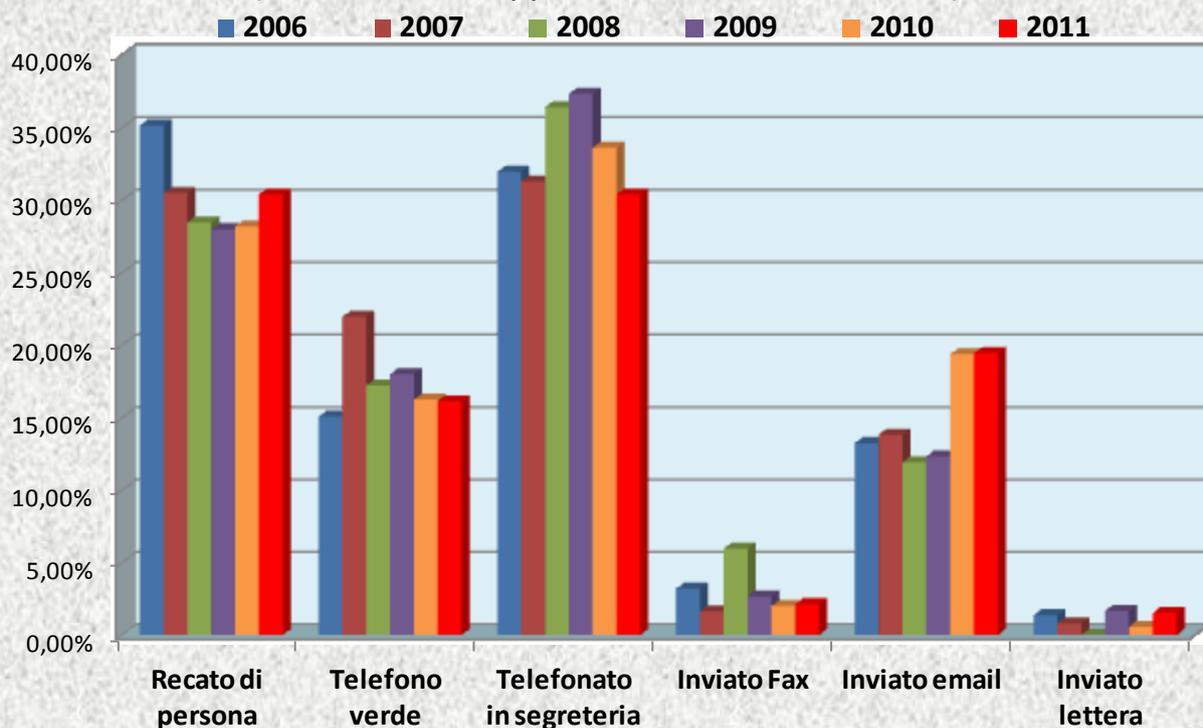
Anno 2011

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)



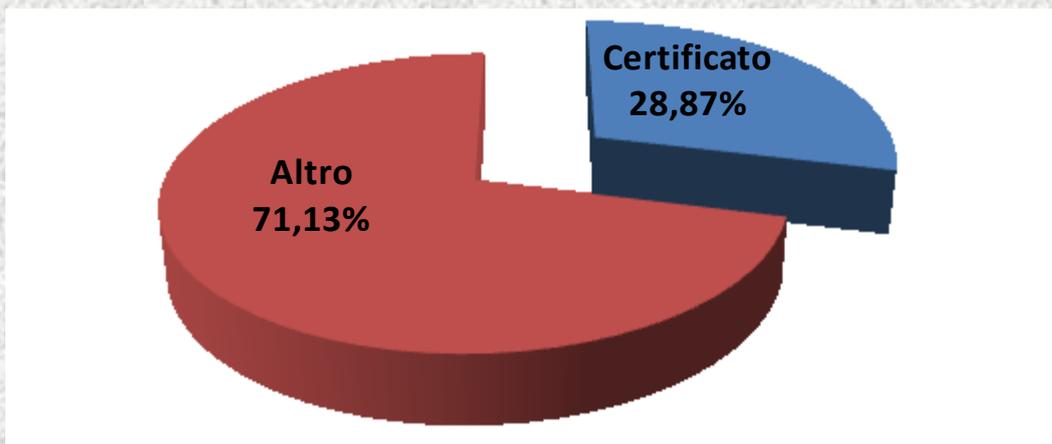
Come hai contattato l'Ordine?

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)

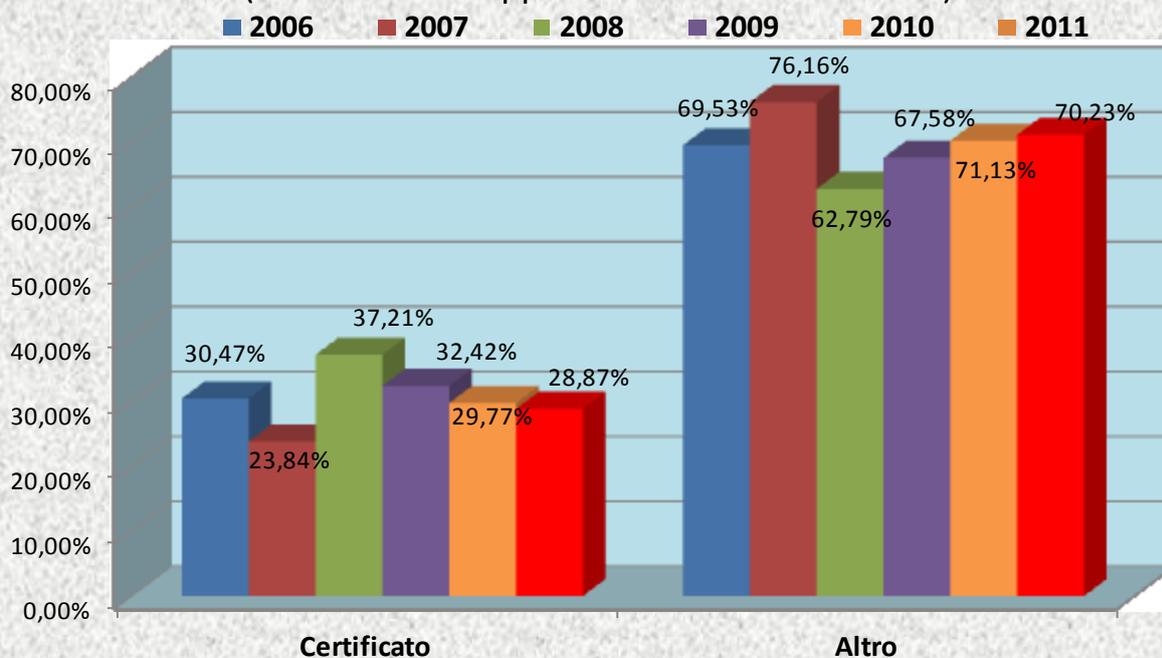




Motivo del contatto
Anno 2011
(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)



Motivo del contatto
(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)

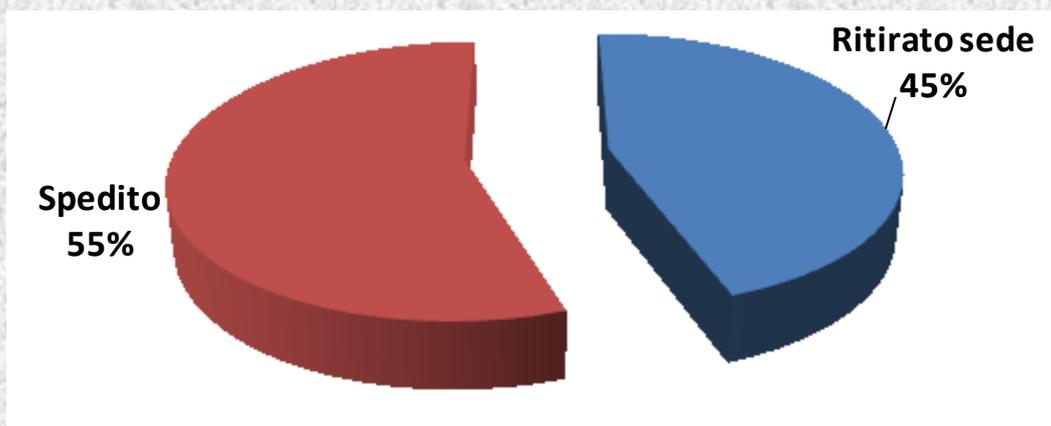




Dettaglio motivo del contatto: certificato

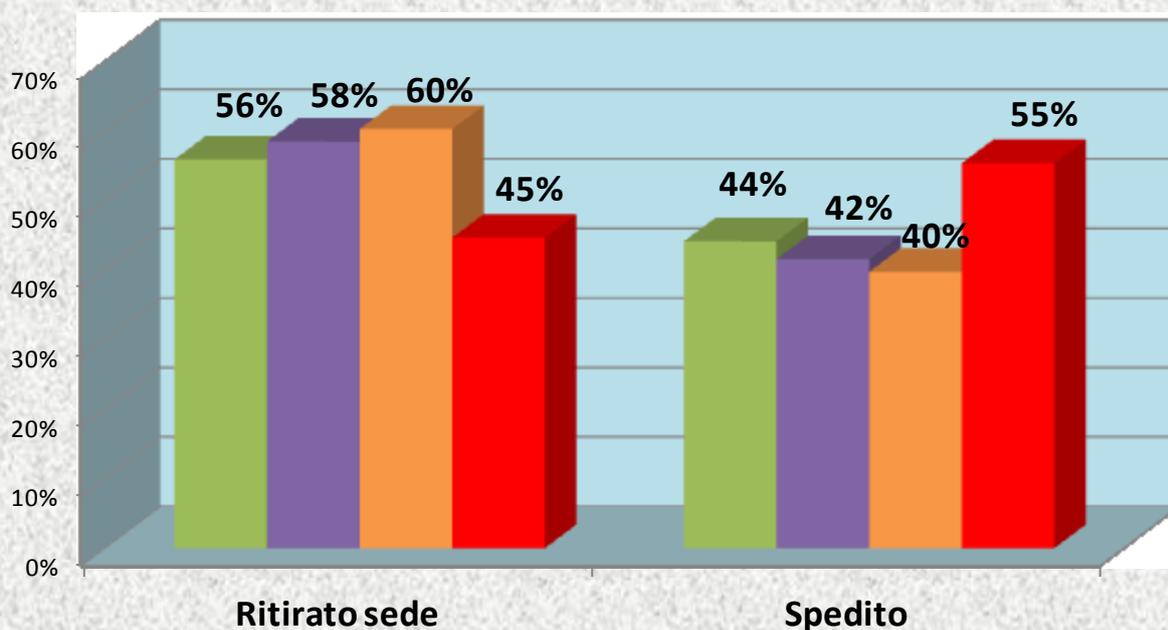
Anno 2011

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)



Dettaglio motivo del contatto: certificato

■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011





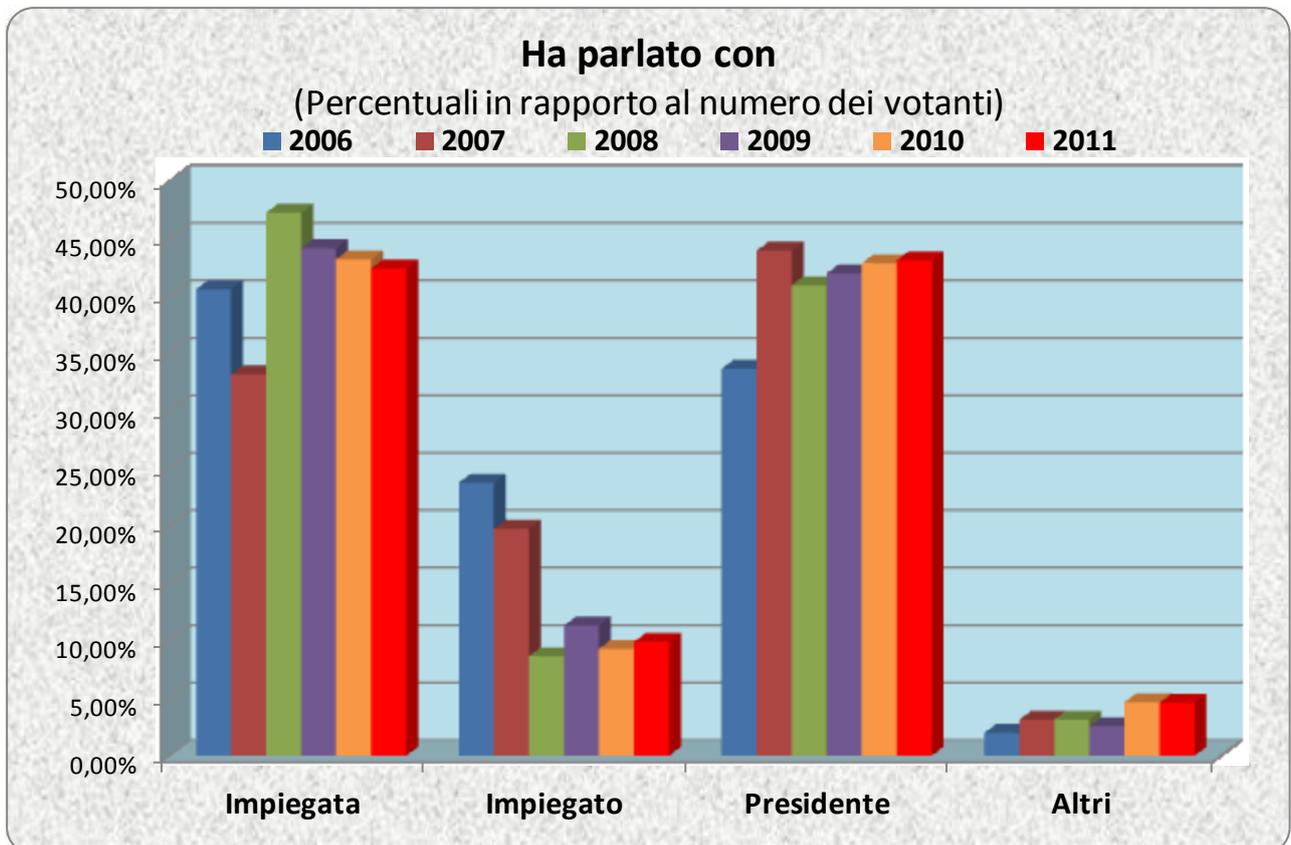
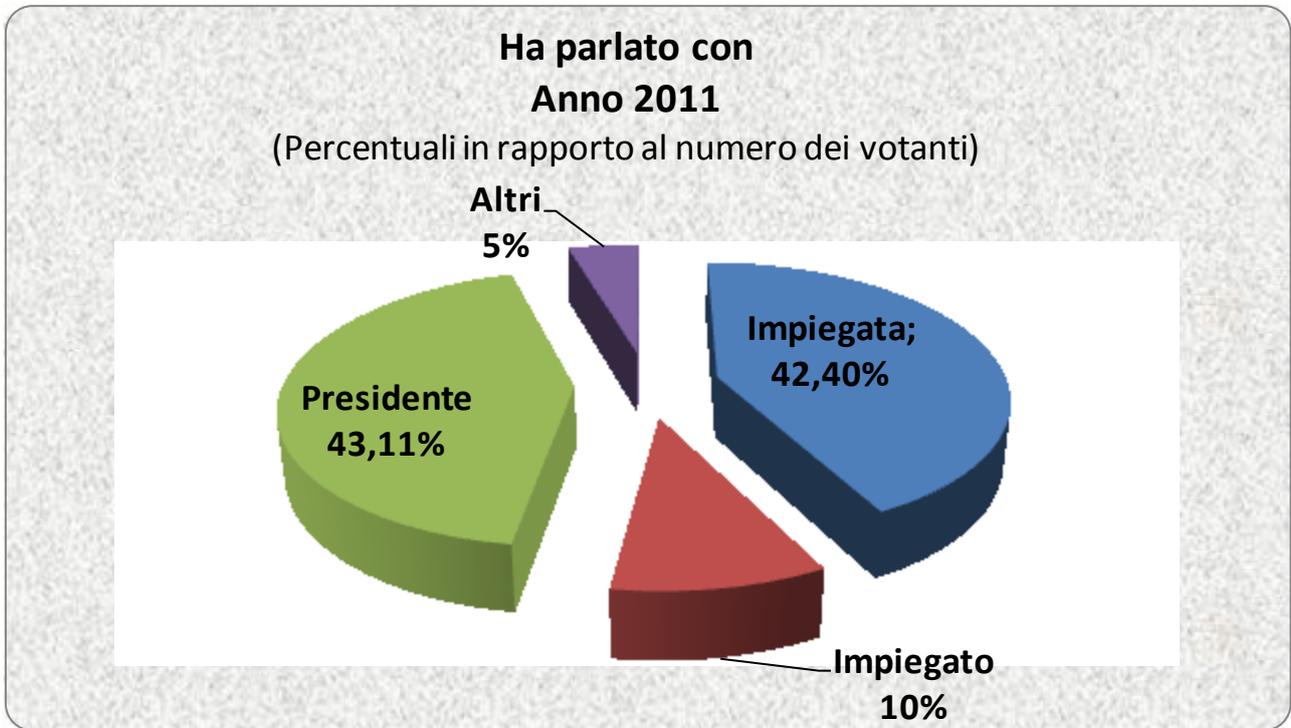
Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

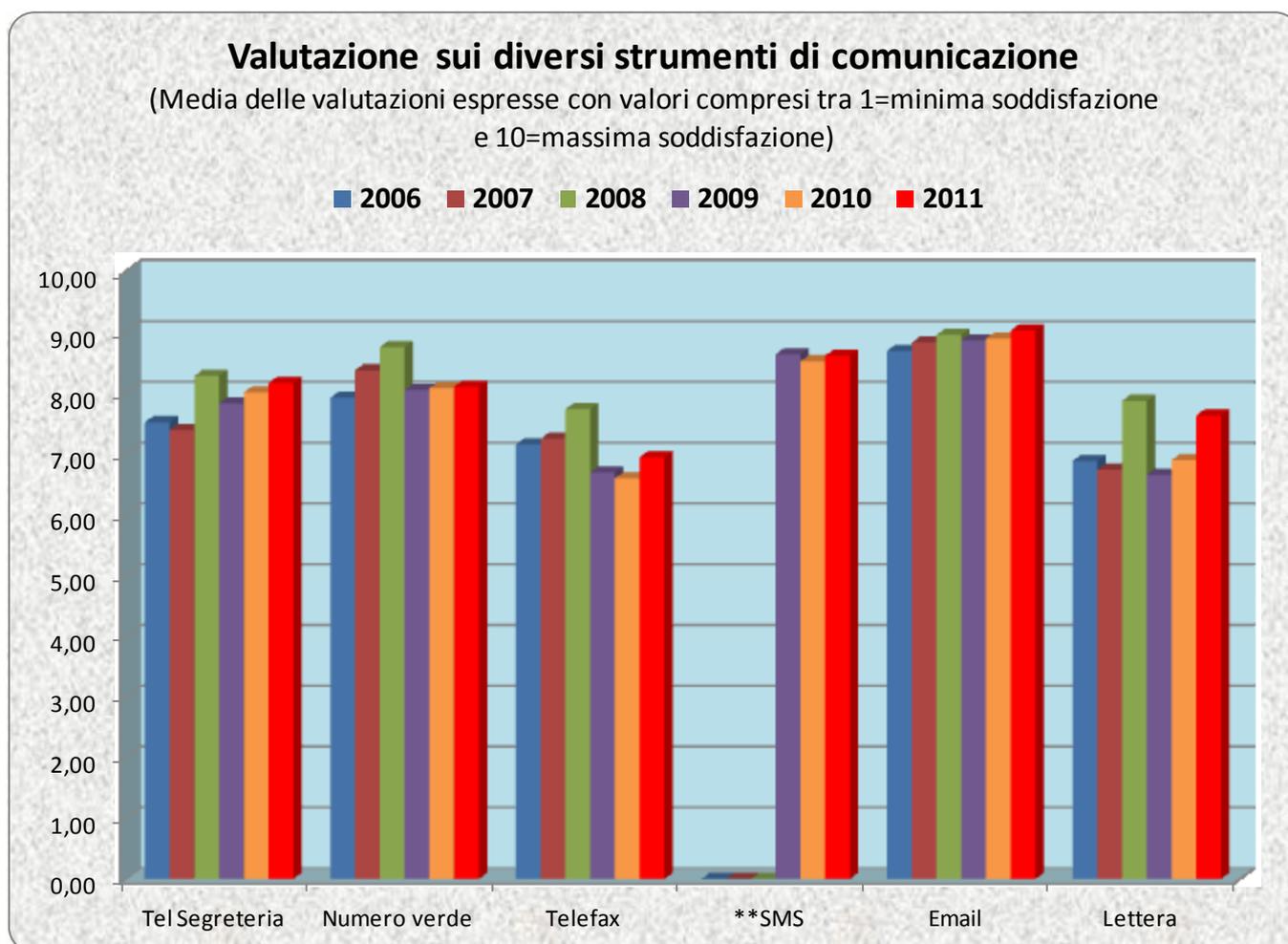
Dettaglio motivo del contatto “Altro”

1) info professione	36) consulenze
2) trasferimento da altro ordine	37) Informazioni, contatti
3) consiglio per assicurazione, chiarimenti su come fare il timbro.	38) SPIEGAZIONI
4) APPELLO RICHIESTA MEDICI PER LAVORARE PRESSO LA MIA STRUTTURA	39) informazioni certificazioni malattia
5) richiesta informazioni su credenziali per certificati on line; richiesta tagliando per visita domiciliare	40) pagare tassa ordine
6) consulenza per la professione	41) Interesse scientifico,
7) iscrizione e presentazioni	42) enpam
8) informazioni	43) personali
9) rapporti tra ausl e mmg	44) informazioni trasferimento da altro ordine
10) richiesta info	45) informazioni trasferimento da altro ordine
11) chiarimenti amministrativi	46) Apertura studio
12) gestione graduatoria specialisti ambulatoriali	47) aggiornamento dati personali
13) mancato arrivo bollettino pagamento iscrizione ordine	48) Richiesta diploma esame di Stato
14) progetti	49) pensione enpam
15) informazioni	50) pubblicità sanitaria
16) Iscrizione	51) posta Cert.
17) progetto salute comune Sermoneta	52) richiesta informazioni
18) informazioni sulla pec, informazioni su varie normative	53) problemi di mancata retribuzione da parte di terzi
19) chiarimenti	54) iscrizione albo medici competenti
20) informazioni legislative	55) richiesta informazioni
21) informazione	56) informazioni e chiarimenti
22) Nuova tessera	57) info su assicurazione
23) richiesta elenco per disponibilità sostituzione	58) modalità iscrizione
24) attività consiglio e revisori	59) modalità iscrizione
25) informazioni varie	60) informazioni opportunità lavorative giovani medici
26) chiarimenti sulla posta elettronica certificata	61) richieste varie
27) informazioni	62) informazioni sul riscatto laurea
28) scambio informazioni	63) assenza incontro
29) richiesta patrocinio per convegno	64) delucidazioni varie
30) good standing certificate	65) informazioni sulla scuola di specializzazione
31) diritti legali	66) problemi con il rid della tassa di iscrizione
32) precariato	67) consigli per argomenti di condotta professionale
33) COMUNICAZIONE ULTERIORE TITOLO DI STUDIO	68) corsi di formazione, progetti
34) chiarimenti contrattuali	69) sostituzione mmg
35) informazioni	



Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina





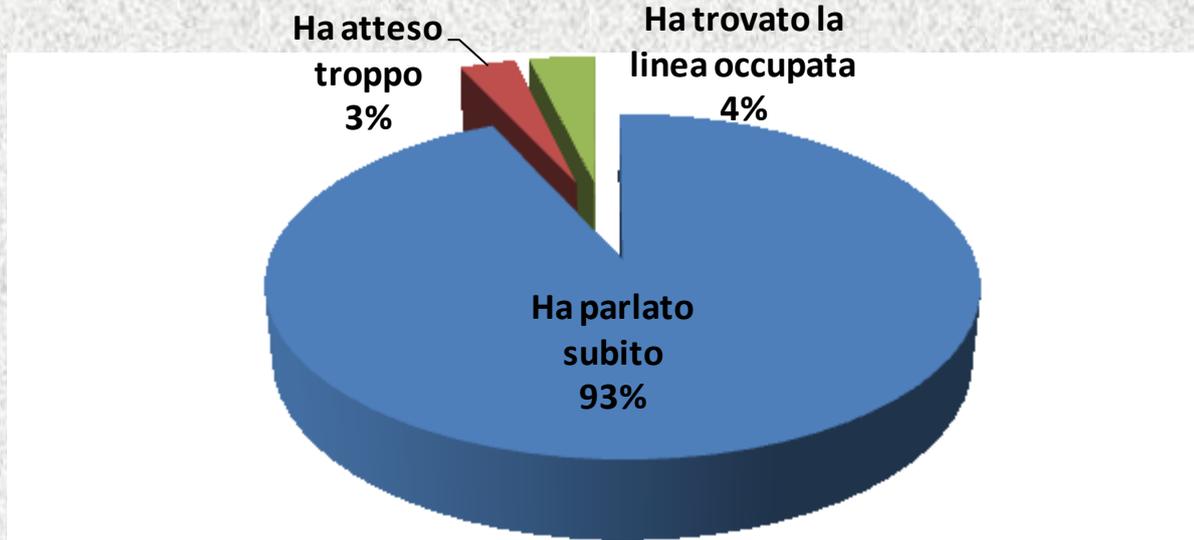
**SMS introdotto a partire dall'anno 2009



Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

Valutazione sull'utilizzo del telefono Anno 2011

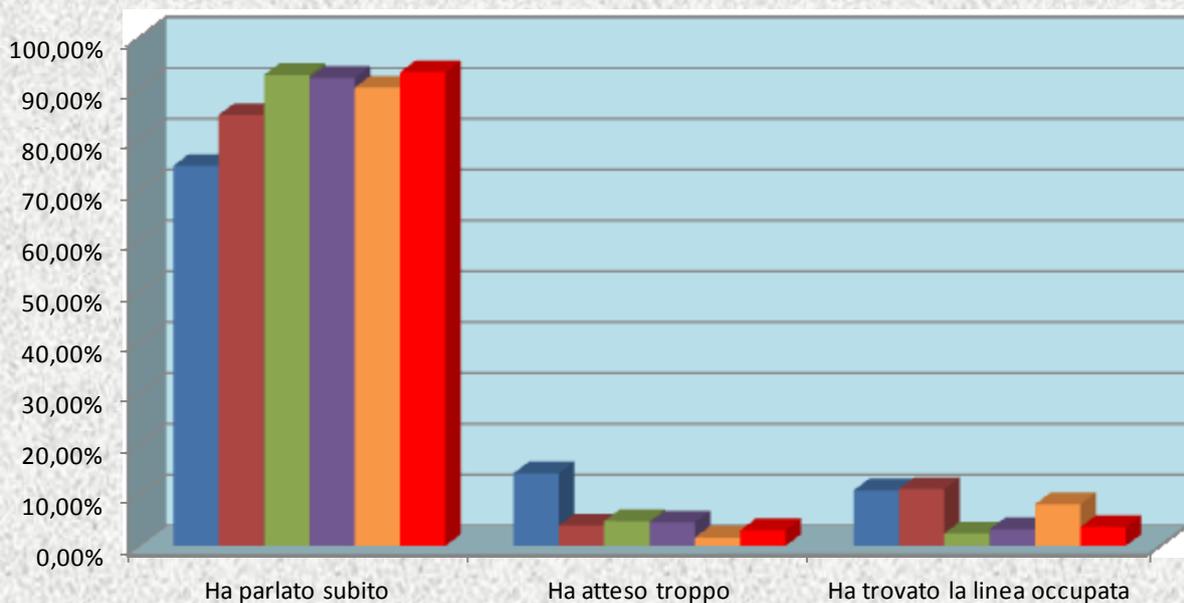
(Percentuali in rapporto ai numero dei votanti)



Valutazione sull'utilizzo del telefono

(Percentuali in rapporto ai numero dei votanti)

■ 2006 ■ 2007 ■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

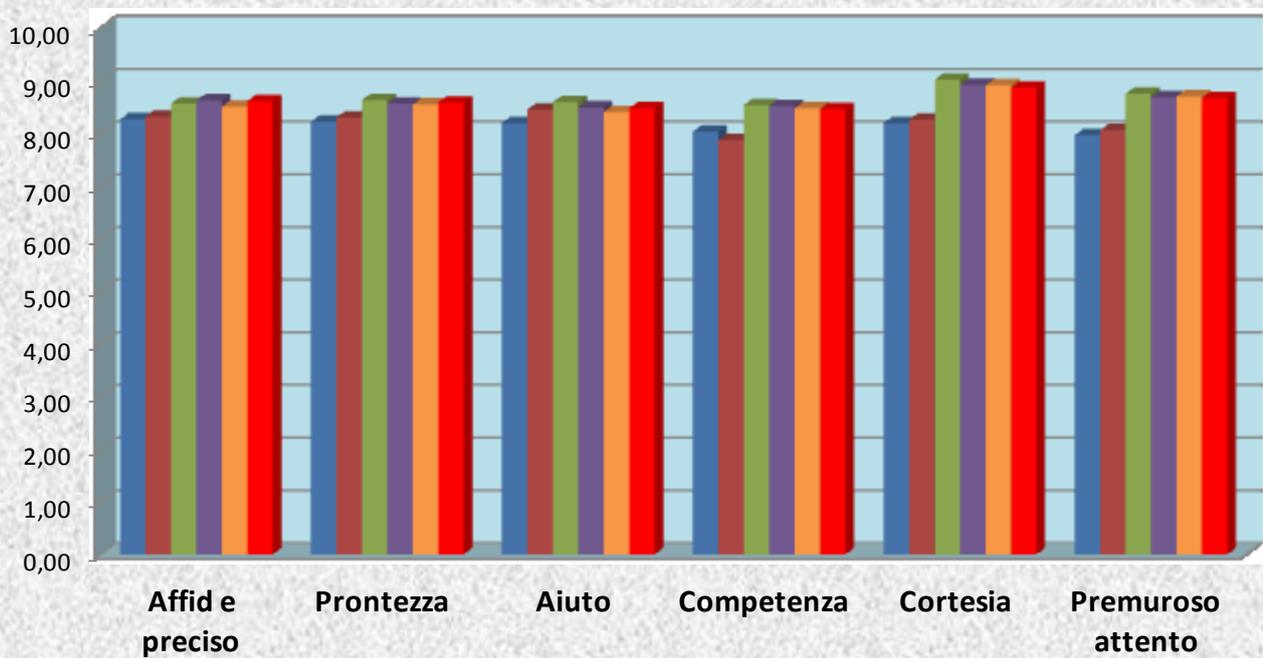




Valutazione sul livello di affidabilità ed efficienza dei servizi

(Media delle valutazioni espresse con valori compresi tra 1=minima soddisfazione e 10=massima soddisfazione)

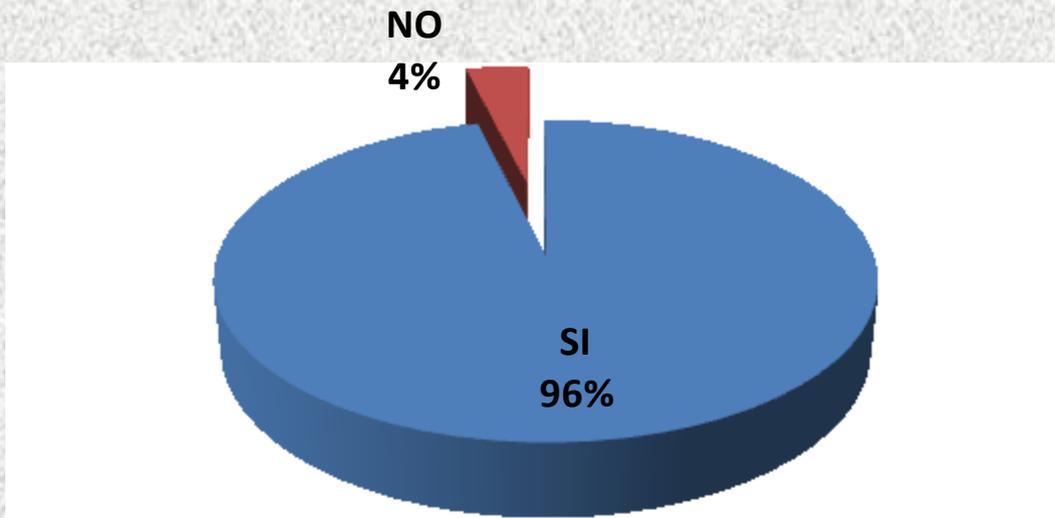
■ 2006 ■ 2007 ■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011





Ha visitato il sito web dell'Ordine Anno 2011

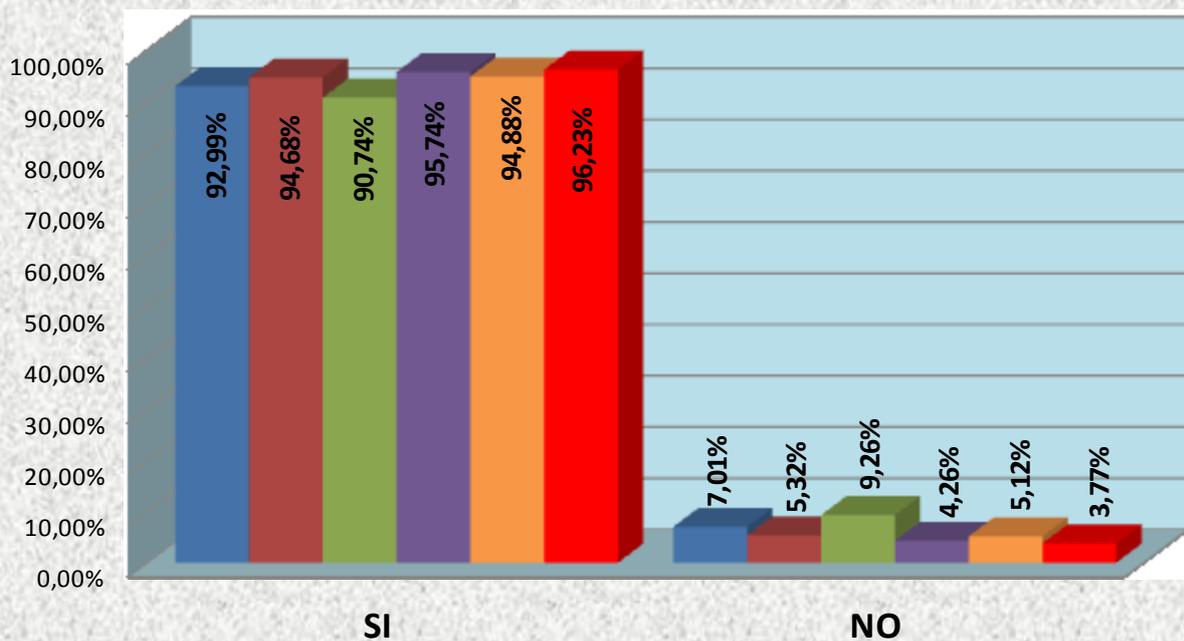
(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)



Ha visitato il sito web dell'Ordine?

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)

■ 2006 ■ 2007 ■ 2008 ■ 2009 ■ 2010 ■ 2011

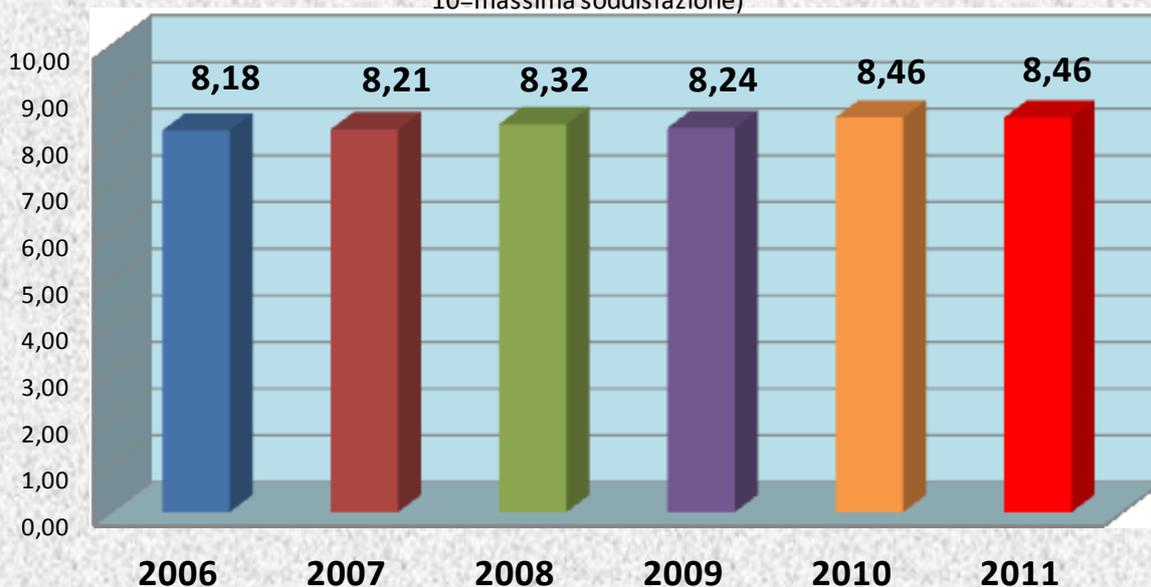




Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

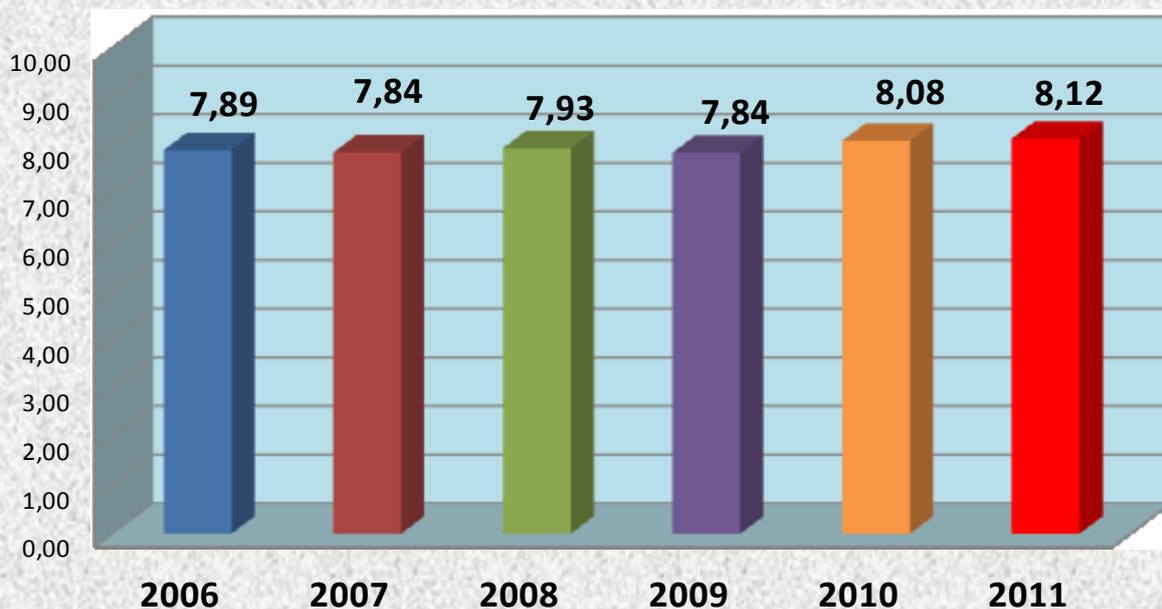
Giudizio sulla qualità delle informazioni del sito web dell'Ordine

(Media delle valutazioni espresse con valori compresi tra 1=minima soddisfazione e
10=massima soddisfazione)



Giudizio sulla facilità nel reperire informazioni nel sito web dell'Ordine

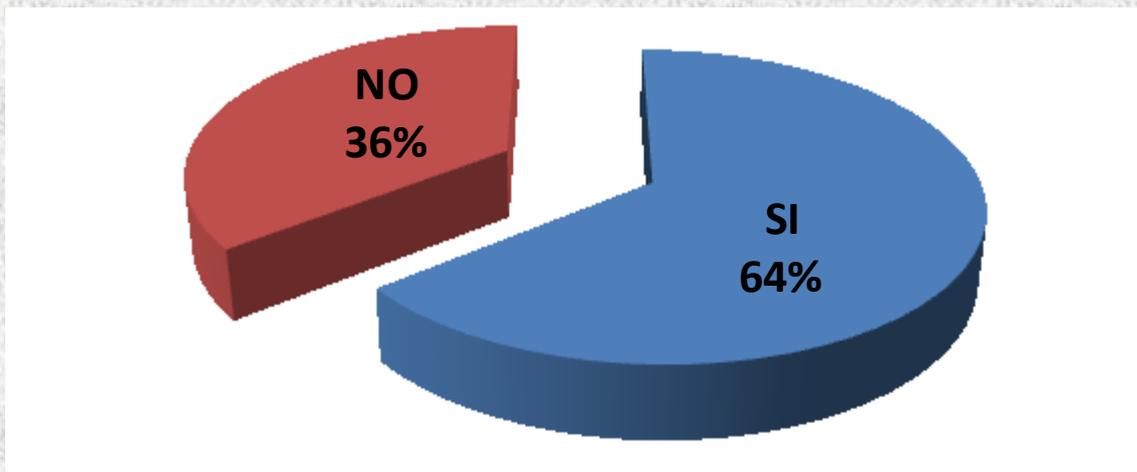
(Media delle valutazioni espresse con valori compresi tra 1=minima soddisfazione e
10=massima soddisfazione)





****Hai visitato l'Albo Dinamico online ?
Anno 2011**

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)

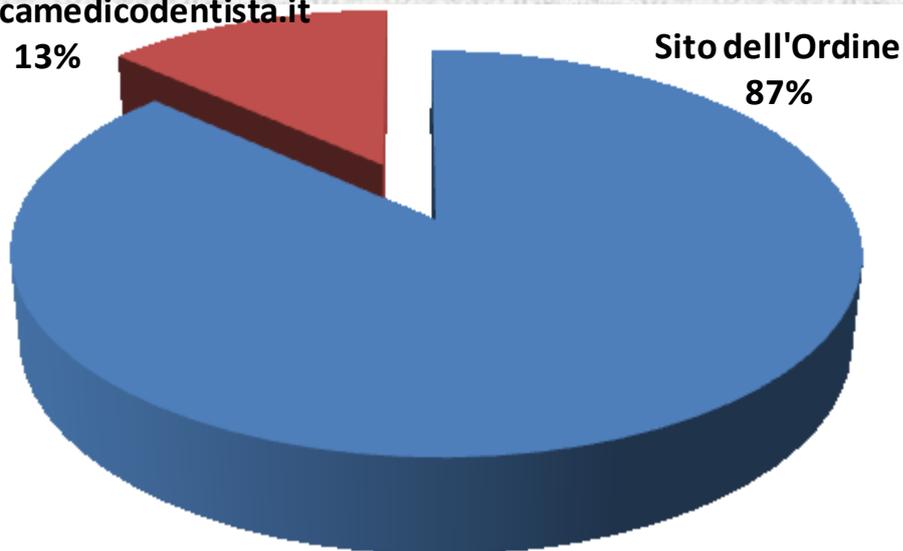


****Hai visitato l'Albo Dinamico online attraverso
Anno 2011**

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)

Sito www.cercamedicodentista.it

13%



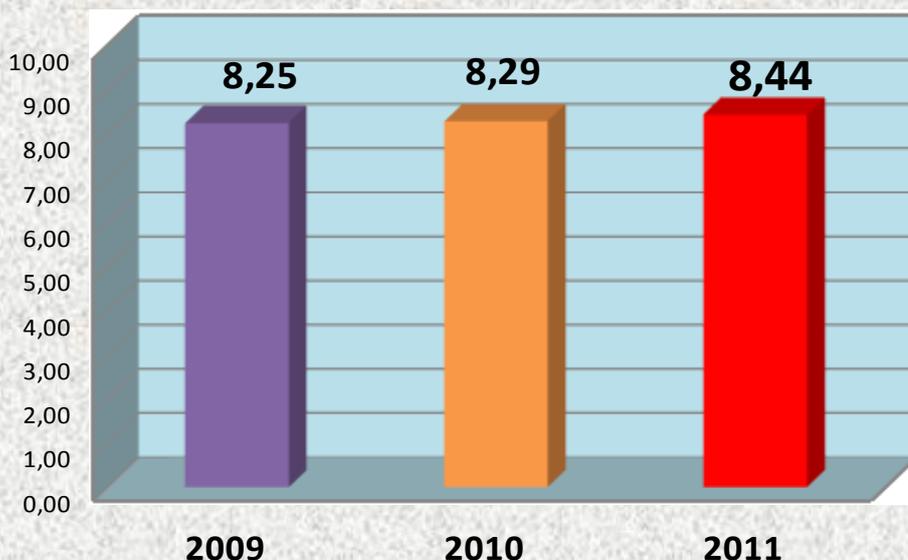
Sito dell'Ordine
87%

**Introdotta a partire dall'anno 2009



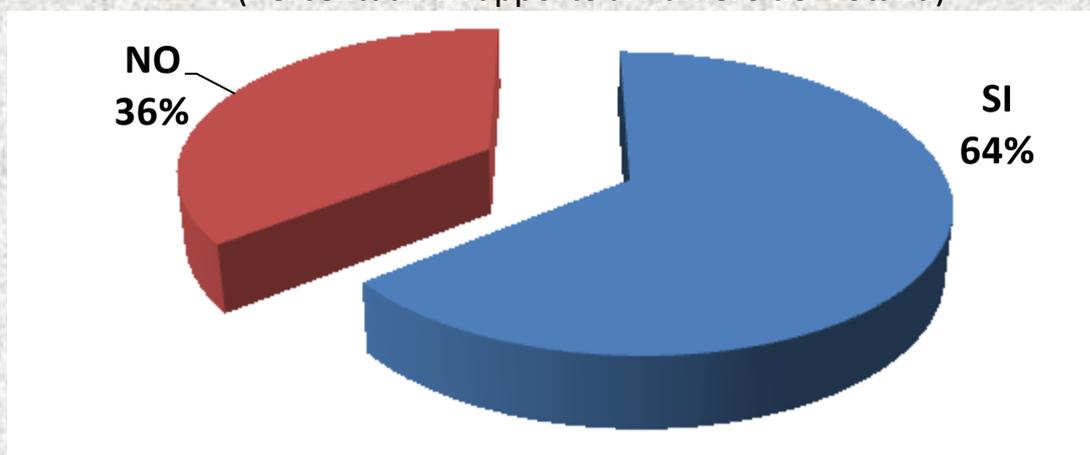
****Albo Dinamico online
Giudizio sulla facilità nel reperire informazioni
Anno 2011**

(Media delle valutazioni espresse con valori compresi tra 1=minima
soddisfazione e 10=massima soddisfazione)



****Albo Dinamico online
Hai intenzione di aggiungere informazioni nella
tua scheda personale?
Anno 2011**

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)



**Introdotta a partire dall'anno 2009

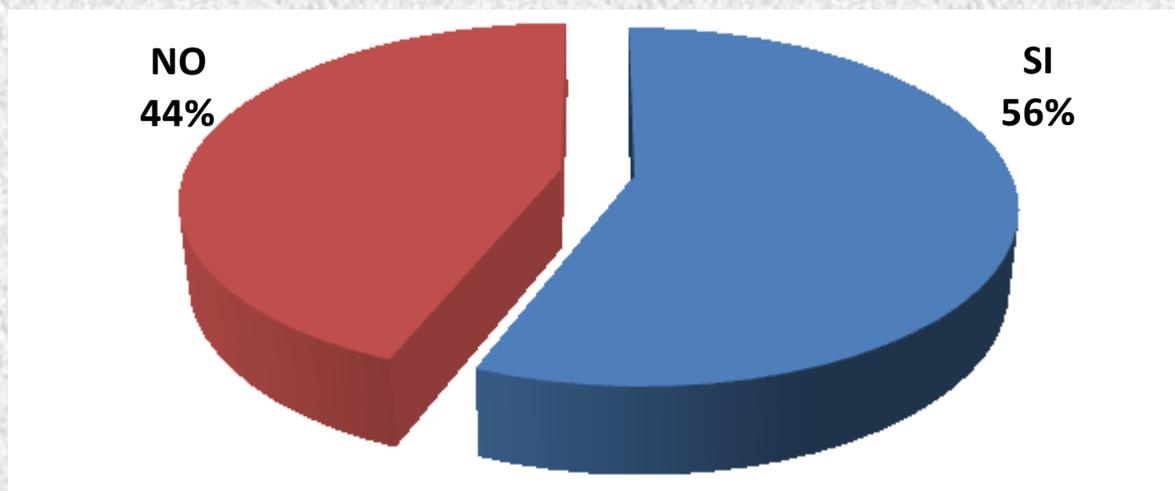


Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

^^Albo dinamico - In qualità di odontoiatra, hai controllato se i dati riguardanti lo studio sono esatti?

Anno 2011

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)

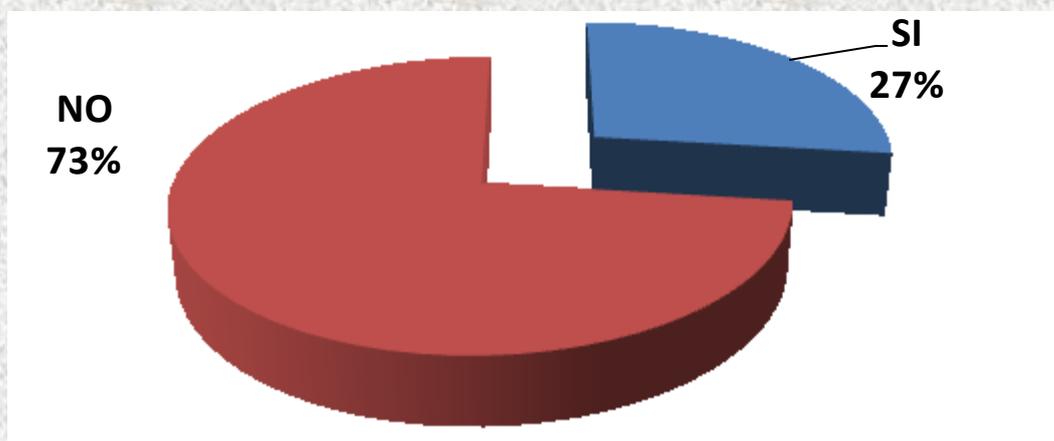


^^Introdotta a partire dall'anno 2010

^^Albo dinamico - Nell'esercizio della professione di odontoiatra, qualche paziente ti ha riferito di avere consultato l'albo dinamico?

Anno 2011

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)



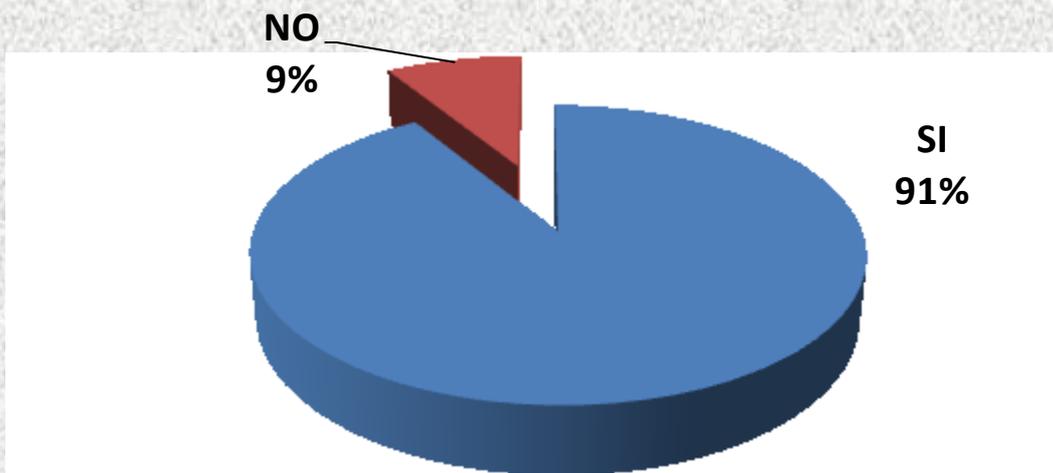


Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

Leggono la rassegna stampa

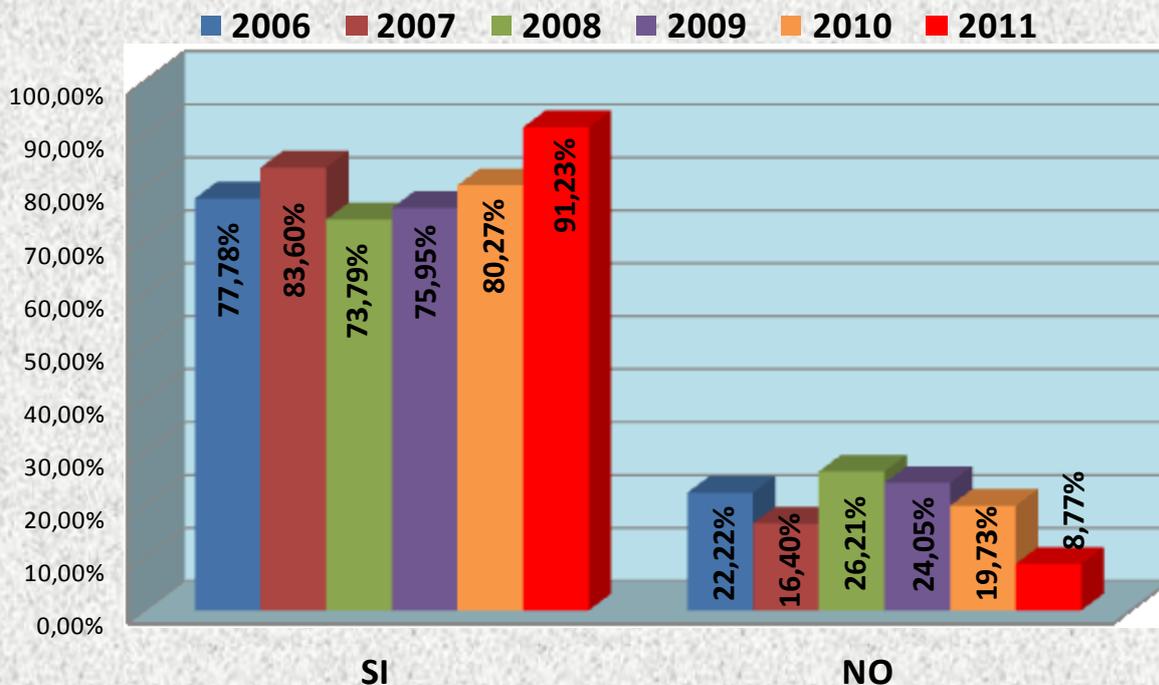
Anno 2011

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)



Leggono la rassegna stampa

(Percentuali in rapporto al numero dei votanti)

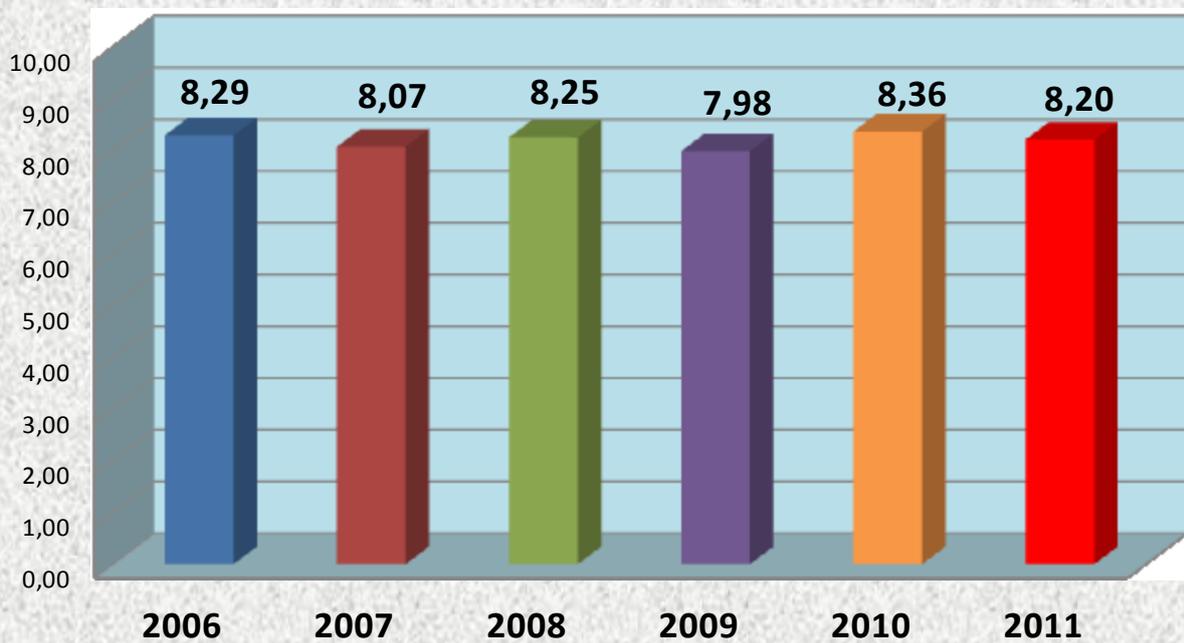


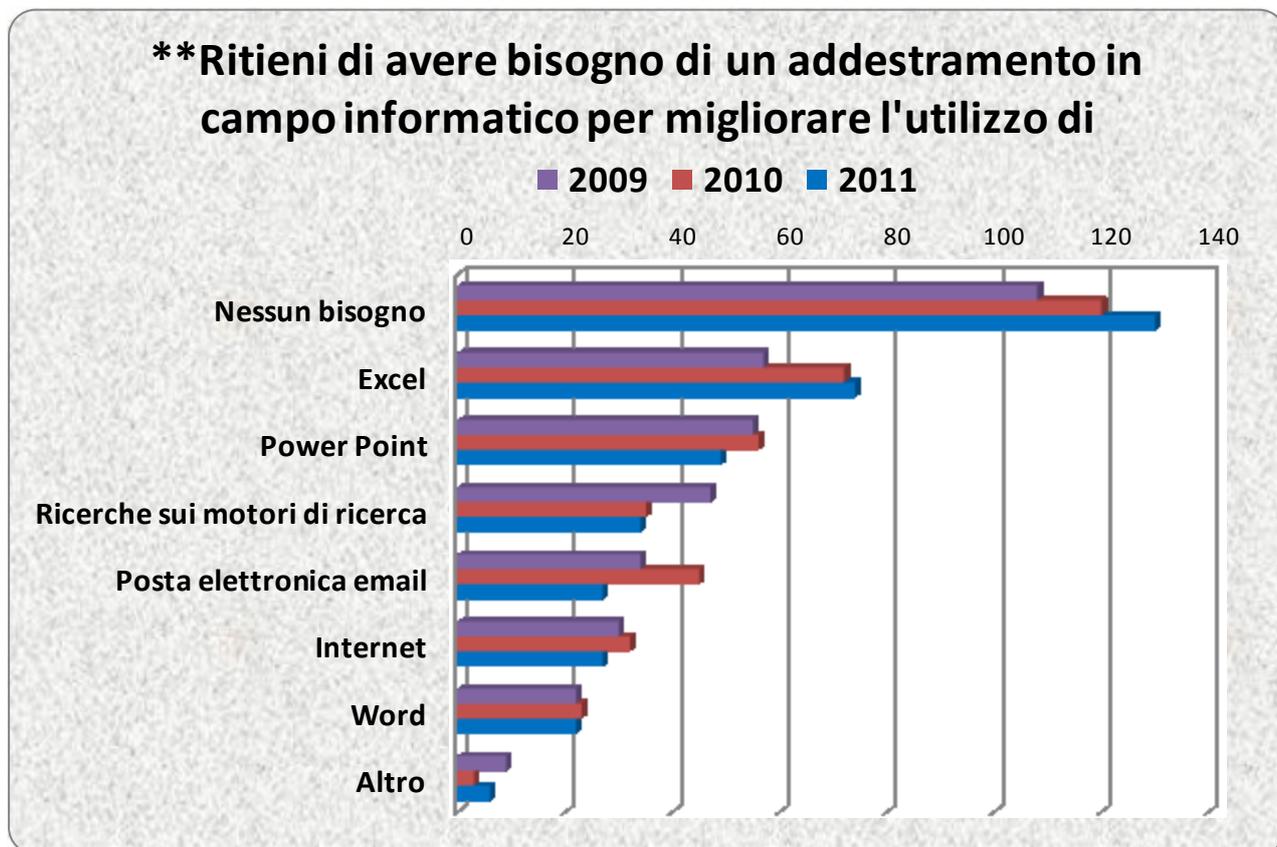


Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

Valutazione sul servizio Sanità News

(Media delle valutazioni espresse con valori compresi tra 1=minima
soddisfazione e 10=massima soddisfazione)





**Introdotta a partire dall'anno 2009

Dettaglio "Altro"

1) access



Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

Hanno risposto al sondaggio	2005*	2006	2007	2008	2009	2010	2011
**Iscritti nell'Albo Medici Chirurghi					226	264	274
**Iscritti nell'Albo Odontoiatri					12	20	18
**Iscritti ad entrambi gli Albi					15	24	10
Totale	133	163	197	109	253	308	302

*Le risposte pervenute in forma cartacea non sono state elaborate

Negli ultimi 12 mesi quante volte hai contattato l'Ordine?

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Mai	12,75%	22,54%	20,80%	25,93%	30,54%	35,81%
Una volta	23,49%	17,34%	25,74%	17,70%	21,14%	19,59%
Due volte	21,48%	17,92%	21,78%	21,40%	15,77%	14,53%
Tre volte	14,09%	12,72%	14,85%	8,64%	10,40%	9,46%
Oltre tre volte	28,19%	29,48%	16,83%	26,33%	22,14%	20,60%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Come ha contattato l'Ordine?

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Recato di persona	35,16%	30,49%	28,48%	28,00%	28,21%	30,40%
Telefono verde	15,07%	21,95%	17,22%	18,00%	16,24%	16,11%
Telefonato in segreteria	31,96%	31,30%	36,42%	37,33%	33,62%	30,40%
Inviato Fax	3,20%	1,63%	5,96%	2,67%	1,99%	2,13%
Inviato email	13,24%	13,82%	11,92%	12,33%	19,37%	19,45%
Inviato lettera	1,37%	0,81%	0,00%	1,67%	0,57%	1,52%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Motivo del contatto

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Certificato	30,47%	23,84%	37,21%	32,42%	29,77%	28,87%
Altro	69,53%	76,16%	62,79%	67,58%	70,23%	71,13%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Richiesta certificato

			2008	2009	2010	2011
Ritirato sede			56%	58%	60%	45%
Spedito			44%	42%	40%	55%
Totale			100%	100%	100%	100%

** Introdotto dal 2008



Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

Ha parlato con

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Impiegata	40,59%	33,18%	47,24%	44,16%	43,19%	42,40%
Impiegato	23,76%	19,73%	8,66%	11,31%	9,30%	9,89%
Presidente	33,66%	43,95%	40,94%	41,97%	42,86%	43,11%
Altri	1,98%	3,14%	3,15%	2,55%	4,65%	4,59%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Valutazione sui diversi strumenti di comunicazione

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Tel Segreteria	7,52	7,39	8,28	7,83	8,01	8,16
Numero verde	7,92	8,37	8,75	8,04	8,08	8,10
Telefax	7,15	7,25	7,73	6,69	6,59	6,94
**SMS	0,00	0,00	0,00	8,64	8,52	8,61
Email	8,69	8,83	8,96	8,86	8,90	9,03
Lettera	6,88	6,74	7,87	6,65	6,89	7,63

(1=Minima soddisfazione- 10=Massima soddisfazione)

Valutazione sull'utilizzo del telefono

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Ha parlato subito	74,79%	84,80%	92,68%	92,11%	90,16%	93,21%
Ha atteso troppo	14,29%	4,00%	4,88%	4,61%	1,64%	3,09%
Ha trovato la linea occupata	10,92%	11,20%	2,44%	3,29%	8,20%	3,70%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

(1=Minima soddisfazione- 10=Massima soddisfazione)

Valutazione sul livello di affidabilità ed efficienza dei servizi

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Affid e preciso	8,26	8,31	8,56	8,62	8,50	8,60
Prontezza	8,21	8,29	8,63	8,55	8,54	8,58
Aiuto	8,19	8,45	8,58	8,48	8,40	8,47
Competenza	8,03	7,86	8,53	8,51	8,47	8,45
Cortesia	8,19	8,25	9,01	8,91	8,90	8,86
Premuroso attento	7,96	8,05	8,74	8,68	8,69	8,66

(1=Minima soddisfazione- 10=Massima soddisfazione)

Ha visitato il sito web

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
SI	92,99%	94,68%	90,74%	95,74%	94,88%	96,23%
NO	7,01%	5,32%	9,26%	4,26%	5,12%	3,77%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

**Quali sono le sezioni del sito internet dell'Ordine che leggi più di frequente (scegliere anche più di una sezione)	Sezione	2009	2010	2011	2009	2010	2011
	Aggiornamento prof.le ECM	87	98	88	34%	32%	29%
Community	9	7	5	4%	2%	2%	
Concorsi e graduatorie	72	97	97	28%	31%	32%	
Convegni provincia di Latina	137	170	147	54%	55%	49%	
ENPAM Fisco e Previdenza	67	97	78	26%	31%	26%	
Europa sanità	8	13	16	3%	4%	5%	
I cittadini ed il diritto alla salute	6	14	14	2%	5%	5%	
Il medico e i suoi diritti	23	57	47	9%	19%	16%	
Il Trovatutto	16	31	32	6%	10%	11%	
Istruzioni per l'uso di..	12			5%			
La Provincia di Latina on-line	33	39	43	13%	13%	14%	
La qualità della professione	19	35	33	8%	11%	11%	
La tua professione	68	83	57	27%	27%	19%	
L'Ordine	51	127	128	20%	41%	42%	
Mass Media	11	7	8	4%	2%	3%	
Modulistica	50	108	97	20%	35%	32%	
News	202	244	241	80%	79%	80%	
Notizie dal mondo della sanità	58	73	77	23%	24%	25%	
Odontoiatria	20	34	24	8%	11%	8%	
Rassegna stampa	95	173	208	38%	56%	69%	
Tutto sulla sanità	32	69	49	13%	22%	16%	
Video news	21			8%			
Introdotte anno 2010	Tutto sulla PEC		191	102		62%	34%
	Trasmissione Telematica Certificati di malattia		116	90		38%	30%
	In regola studio professionale medico odontoiatrico		100	77		32%	25%
	Presenta anche tu un progetto Progetti innovativi 2010-2011		20	16		6%	5%
	Operazione trasparenza 2010-2011		46	43		15%	14%
	Statistiche attività Ordine						
Introdotte anno 2011	Progetto stati vegetativi			16			5%
	Giovani medici - FAQ domande frequenti			53			18%

Giudizio sulla qualità delle informazioni del sito web

2006	2007	2008	2009	2010	2011
8,18	8,21	8,32	8,24	8,46	8,46

(1=Minima soddisfazione- 10=Massima soddisfazione)

Giudizio sulla facilità nel reperire informazioni nel sito web

2006	2007	2008	2009	2010	2011
7,89	7,84	7,93	7,84	8,08	8,12

(1=Minima soddisfazione- 10=Massima soddisfazione)



Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

**Hai visitato l'Albo dinamico online?

	2009	2010	2011
SI	56,17%	56,74%	64,26%
NO	43,83%	43,26%	35,74%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%

**Introdotto anno 2009

**Visite Albo Dinamico attraverso

	2009	2010	2011
Sito dell'Ordine	74,69%	82,07%	86,77%
Sito www.cercamedicodentista.it	25,31%	17,93%	13,23%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%

**Introdotto anno 2009

**Albo Dinamico - Valutazione sulla facilità nel reperire informa:

2009	2010	2011
8,25	8,29	8,44

(1=Minima soddisfazione- 10=Massima soddisfazione)

**Introdotto anno 2009

**Albo Dinamico - Hai intenzione di aggiungere informazioni nella tua scheda personale ?

	2009	2010	2011
SI	56,17%	56,74%	64,26%
NO	43,83%	43,26%	35,74%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%

**Introdotto anno 2009

^^Albo dinamico - In qualità di odontoiatra, hai controllato se i dati riguardanti lo studio sono esatti?

	2010	2011
SI	61,54%	56,00%
NO	38,46%	44,00%
Totale	100,00%	100,00%

^^Introdotto anno 2010

^^Albo dinamico - Nell'esercizio della professione di odontoiatra, qualche paziente ti ha riferito di avere consultato l'albo dinamico?

	2010	2011
SI	36,84%	26,92%
NO	63,16%	73,08%
Totale	100,00%	100,00%

^^Introdotto anno 2010



Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

Leggono la rassegna stampa

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
SI	77,78%	83,60%	73,79%	75,95%	80,27%	91,23%
NO	22,22%	16,40%	26,21%	24,05%	19,73%	8,77%
Totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

**Valutazione sul servizio quotidiano della rassegna stampa inviato per email

2011
8,38

(1=Minima soddisfazione- 10=Massima soddisfazione)

** Servizio introdotto nel 2011

Valutazione sul servizio Sanità News

2006	2007	2008	2009	2010	2011
8,29	8,07	8,25	7,98	8,36	8,20

(1=Minima soddisfazione- 10=Massima soddisfazione)

**Quale di questi strumenti di comunicazione vorresti che siano migliorati

	2009	2010	2011		2009	2010	2011
sanità news (giornale elettronico)	80	102	83		32%	33%	27%
email	55	81	56		22%	26%	19%
SMS	33	32	33		13%	10%	11%
Telefono	30	25	34		12%	8%	11%

**Ritieni di avere bisogno di un addestramento in campo informatico per migliorare l'utilizzo di:

	2009	2010	2011		2009	2010	2011
Nessun bisogno	108	120	130		43%	39%	43%
Excel	57	72	74		23%	23%	25%
Power Point	55	56	49		22%	18%	16%
Ricerche sui motori di ricerca	47	35	34		19%	11%	11%
Posta elettronica email	34	45	27		13%	15%	9%
Internet	30	32	27		12%	10%	9%
Word	22	23	22		9%	7%	7%
Altro	9	3	6		4%	1%	2%

** Introdotto nel 2009



Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

Elenco suggerimenti ricevuti

18 - 20 Settembre 2011 - 01.48.40	complimenti
35 - 20 Settembre 2011 - 08.23.54	Complimenti al Presidente ed a tutto lo staff !
44 - 20 Settembre 2011 - 09.00.11	l'intento di realizzare i progetti mi e' sembrato innovativo ed interessantema poi , a mio avviso , non sono state messe in campo le risorse necessarie per continuare questa strada . Dr G.Potente
54 - 20 Settembre 2011 - 09.46.49	A prima vista, la grafica del sito Internet risulta "pesante" perchè c'è troppo testo, già nella homepage.
63 - 20 Settembre 2011 - 10.38.00	Molto soddisfatta del servizio offerto, della gentilezza degli operatori e della disponibilità del ns presidente. Grazie, Sara Dr Andreoli
84 - 20 Settembre 2011 - 13.04.52	Complimenti per il continuo aggiornamento del sito e per la pronta pubblicazione di tutte le più recenti ed utili notizie relative alla professione medica.
90 - 20 Settembre 2011 - 14.29.36	Confrontandomi con colleghi iscritti in ordini di altre città ho avuto conferma del lavoro di capacità organizzativa svolto in questi anni. Non si deve essere dei tecnici per rendersene conto. Complimenti ed infinite grazie per l'ottimo lavoro di impegno ed attenzione nei riguardi di ogni iscritto. dott.ssa M.P.Gallinari
98 - 20 Settembre 2011 - 15.39.15	nessuno
113 - 20 Settembre 2011 - 17.30.54	CONTINUE A FARLO E PROVATE ANCHE COSE NUOVE. COL TEMPO SI MIGLIORA SICURAMENTE
133 - 20 Settembre 2011 - 22.36.39	Ritornare alle news settimanali e non ogni giorno (per motivi di accumulo di troppe mail) e e per facilità di lettura
134 - 20 Settembre 2011 - 22.40.22	indicare i migliori
137 - 20 Settembre 2011 - 23.15.01	costantino supino
160 - 21 Settembre 2011 - 19.09.07	Nessuno.L'informazione è precisa ed esauriente e pertanto meritate un plauso. Cordiali saluti.
177 - 24 Settembre 2011 - 00.16.26	Maggiore attenzione dell'ordine nei confronti dell'esercizio abusivo della professione medica: ad esempio gli osteopati, che spesso non appartengono alle professioni sanitarie, fanno diagnosi e terapia!
193 - 26 Settembre 2011 - 10.14.15	Considerata l'importanza e l'obbligatorietà dell'Educazione Medica Continua in odontoiatria ed il fatto che attualmente vengono richiesti 50 crediti Ecm annui,sarebbe cosa gradita e giusta che l'Ordine dei Medici e degli Odontoiatri di Latina a cui appartengo ,si attivasse per organizzare un numero di eventi formativi tale da garantire almeno 1/3 se non la metà dei crediti richiesti.
204 - 27 Settembre 2011 - 07.56.17	Rosa Saltarelli
206 - 27 Settembre 2011 - 08.16.40	vorrei sapere fino a quando devo pagare enpam e chiedere la pensione?
210 - 27 Settembre 2011 - 09.11.49	Non ho suggerimenti per un servizio di eccellenza. Continuate così' e buon lavoro, Barbara Mantovani
237 - 27 Settembre 2011 - 13.11.01	e'ottimo il servizio e e' ottimo il presidente!
240 - 27 Settembre 2011 - 15.03.22	mi sembra che facciate il massimo .saluti
253 - 27 Settembre 2011 - 18.24.07	
254 - 27 Settembre 2011 - 18.43.33	Marco Parisella



Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri della Provincia di Latina

295 - 30 Settembre 2011 - 12.38.04	<p>Fare qualcosa per riconquistare la dignità professionale attraverso richiami alla deontologia, alla collegialità, alla serietà dei colleghi soprattutto odontoiatri dell'ultima generazione nel proporsi; VIETARE drasticamente (pena sanzioni disciplinari come si faceva ai tempi miei) ogni forma di pubblicità che degradano l'arte medica a oggetto di commercio e scambio. (vedi PACCHETTI DI PRESTAZIONI ODONTOIATRICHE da COMPRARE ORA!!!!!!!!!!!!!!) Più rispetto tra colleghi. L'ordine dei medici di Latina è sinceramente all'avanguardia sia nella tempistica dell'informazione, sia nella battaglia all'abusivismo professionale sia nell'organizzazione della didattica professionale che ha come lodevole effetto l'aggiornamento continuo; facciamo in modo che tutti questi vantaggi rientrino in un contesto ancora gradito ad IPPOCRATE!!!!!!</p>
300 - 01 Ottobre 2011 - 00.03.39	Latina 30/09/20011 Dr.ssa Liliana Ianni ottimo presidente