



COMITATO CONSULTIVO MISTO ASL BR
Tavolo Controllo Qualità

INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA COMUNICAZIONE
TELEFONICA DEI PRESIDI OSPEDALIERI

Novembre 2009

Il Tavolo di lavoro Controllo Qualità del Comitato Consultivo Misto si è formalmente insediato con la prima riunione del 30 settembre 2009 con gli obiettivi generali di verificare la qualità dei servizi e formulare proposte utili per il miglioramento dei servizi al cittadino. L'indagine sulla qualità della comunicazione telefonica dei Presidi Ospedalieri è compresa in un programma di iniziative proposte dai componenti del Tavolo, e approvate dalla Direzione Generale della ASL.

L'indagine è stata effettuata nel mese di novembre 2009 e presentata in occasione della Conferenza dei Servizi della ASL anno 2009 nel mese di dicembre.

Scheda tecnica dell'indagine

Gruppo di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Giuseppina Scarano – U.R.P. e Marketing ASL BR - Maria Carrozzo (CRI) - Marcella Mancini (TDM) - Raffaella Gioia (Fiori di Vernal) - Vladimiro Rollo (180 Amici Puglia) - Maria Perrone (AIDO Francavilla F.) - Marisa Antelmi (BRIN AIL) - Roberto Calamo Specchia (GNA)
Obiettivi dell'indagine	<ul style="list-style-type: none"> - Valutare la qualità della comunicazione telefonica dei Presidi Ospedalieri nel percorso necessario al cittadino per raggiungere il servizio con riferimento a tempi e modalità della comunicazione; - Formulare proposte per eventuali interventi correttivi sulla base dei risultati dell'indagine
Periodo di rilevazione	Novembre 2009
Tecnica	Rilevazione telefonica diretta tramite questionario strutturato
Destinatari	Centralini dei reparti dei Presidi Ospedalieri Segreterie dei reparti dei Presidi Ospedalieri (a campione)
Rilevazione ed elaborazione dati	Vanessa Ribezzi - Tirocinante U.R.P. e Marketing ASL BR Alessandra Vincenti - Tirocinante U.R.P. e Marketing ASL BR
Coordinamento	Giuseppina Scarano - U.R.P. e Marketing ASL BR
Redazione Report	Ida Santoro - U.R.P. e Marketing ASL BR

Il monitoraggio è stato attuato attraverso telefonate dirette alle segreterie dei reparti effettuate dopo le ore 11.00 attraverso i centralini. Nelle chiamate si faceva espressa richiesta della segreteria del reparto o della capo-sala.

Per ogni Presidio Ospedaliero è stato preso a campione il 10% delle unità operative di ricovero e il 10% dei servizi. Gli stabilimenti indagati sono quelli di Brindisi, Mesagne, San Pietro Vernotico, Ostuni, Fasano, Cisternino, Francavilla Fontana e Ceglie Messapica.

TABELLE DI CAMPIONAMENTO

Stabilimento Ospedaliero	Unità Operative/Servizi
“A. Perrino” di BRINDISI	
	Chirurgia vascolare
	Senologia
	Psicologia
	Radioterapia
	Diagnostica per immagini
	Medicina Trasfusionale
	Anatomia Patologica
	Pediatria
	Urologia
	Oculistica
	Ortopedia
	Ginecologia
	Cardiologia

Stabilimento Ospedaliero	Unità Operative/Servizi
MESAGNE	
	Lungodegenza medica
	Lungodegenza riabilitativa
	Laboratorio di analisi
	Radiologia

Stabilimento Ospedaliero	Unità Operative/Servizi
S.PIETRO VERNOTICO	
	Medicina dello Sport
	Allergologia
	Day Surgery
	Psichiatria
	Pneumologia
	Geriatrics

Stabilimento Ospedaliero	Unità Operative/Servizi
OSTUNI	
	Laboratorio di analisi
	Centro Dialisi
	Ginecologia
	Ortopedia
	Cardiologia

Stabilimento Ospedaliero	Unità Operative/Servizi
FASANO	
	Oncologia
	Centro Dialisi
	Lungodegenza Medica
	Pneumologia
	Medicina Generale

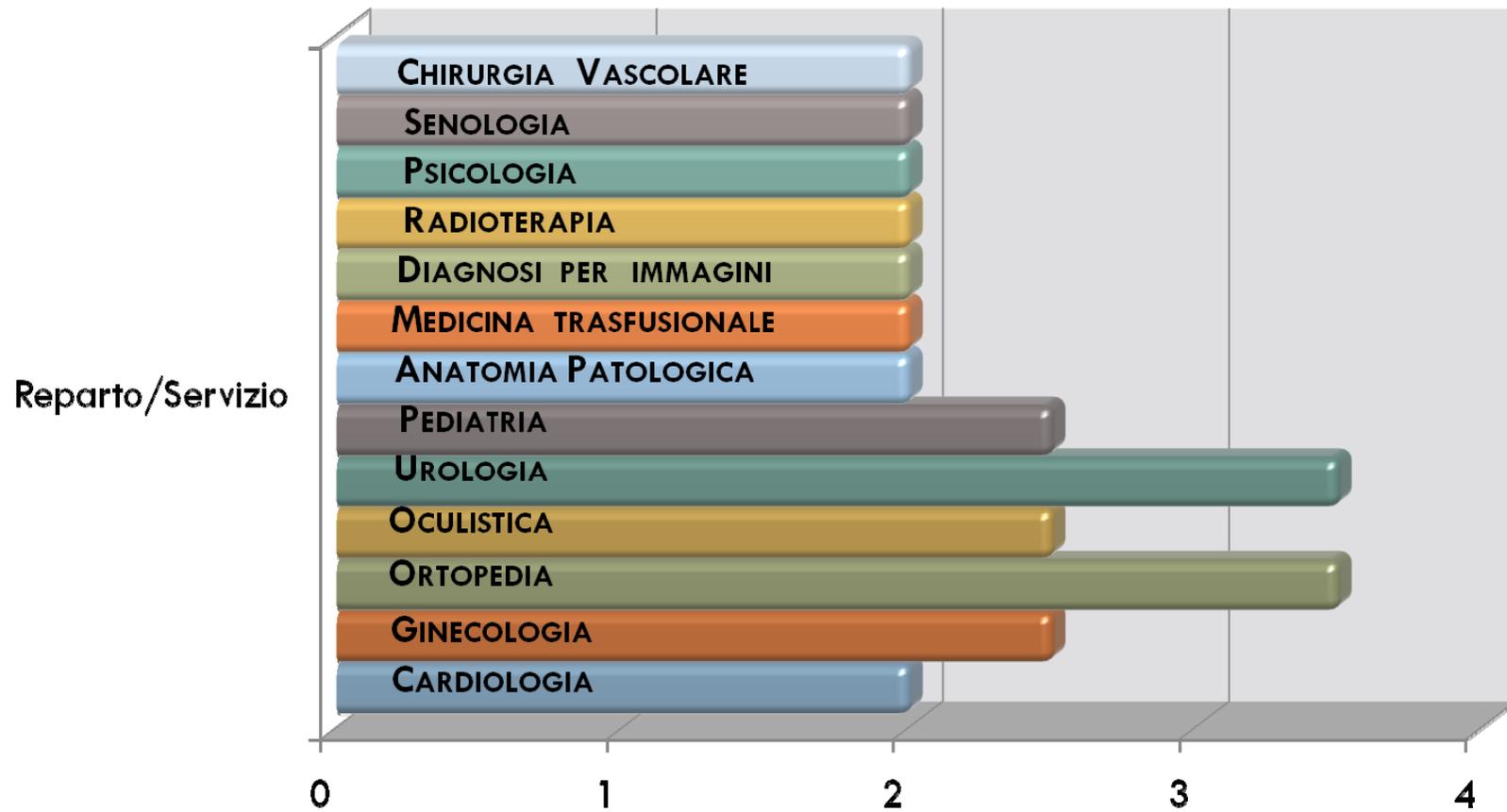
Stabilimento Ospedaliero	Unità Operative/Servizi
CISTERNINO	
	Radiologia
	Lungodegenza Medica

Stabilimento Ospedaliero	Unità Operative/Servizi
FRANCAVILLA FONTANA	
	Centro trasfusionale
	Poliambulatorio
	Radiologia
	Nefrologia e Dialisi
	Terapia intensiva

Stabilimento Ospedaliero	Unità Operative/Servizi
CEGLIE MESSAPICA	
	Laboratorio di analisi
	Lungodegenza medica
	Lungodegenza riabilitativa
	Psichiatria

GRAFICI

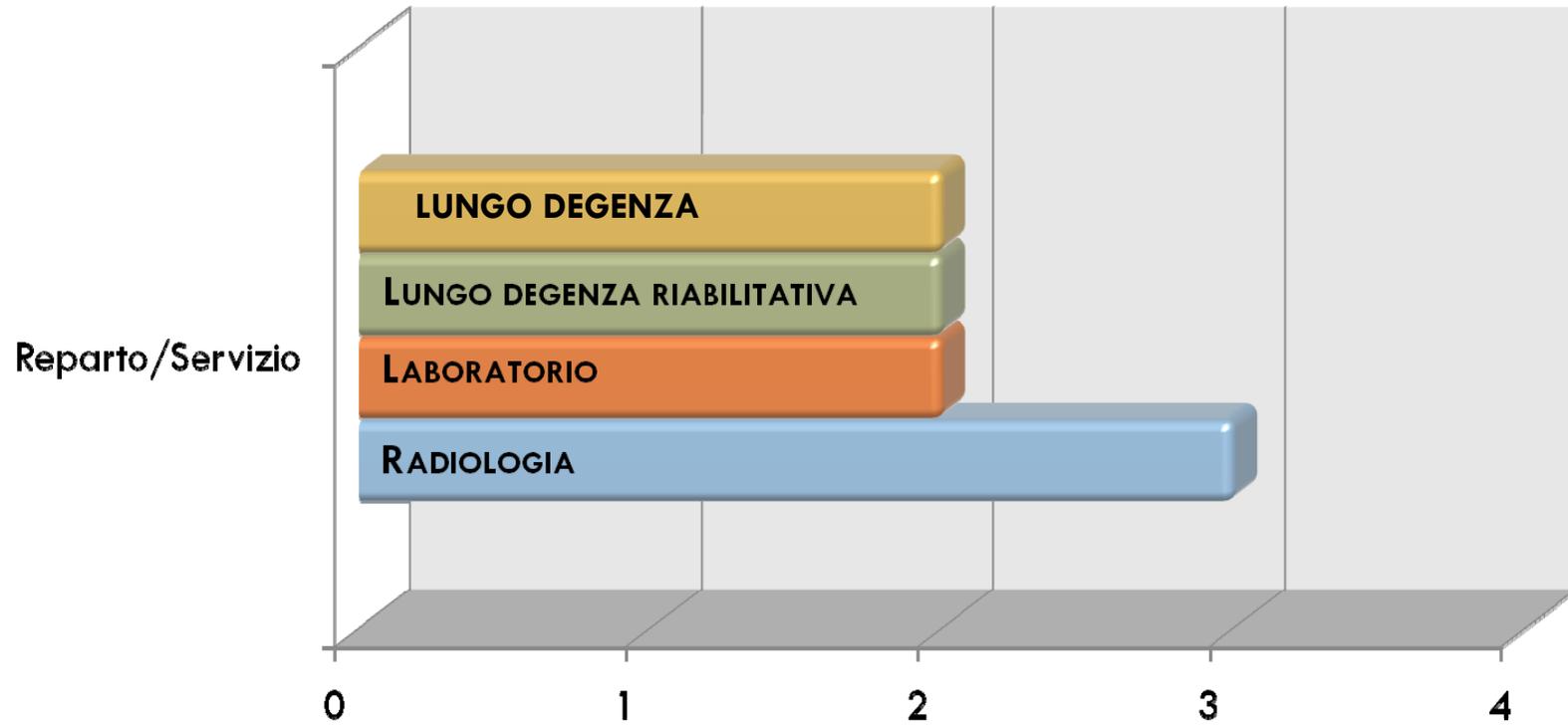
STABILIMENTO OSPEDALIERO "A. PERRINO" BRINDISI



FASE 1 - 2
FASE 3 - 4

CONTATTO IMMEDIATO
PIÙ TENTATIVI

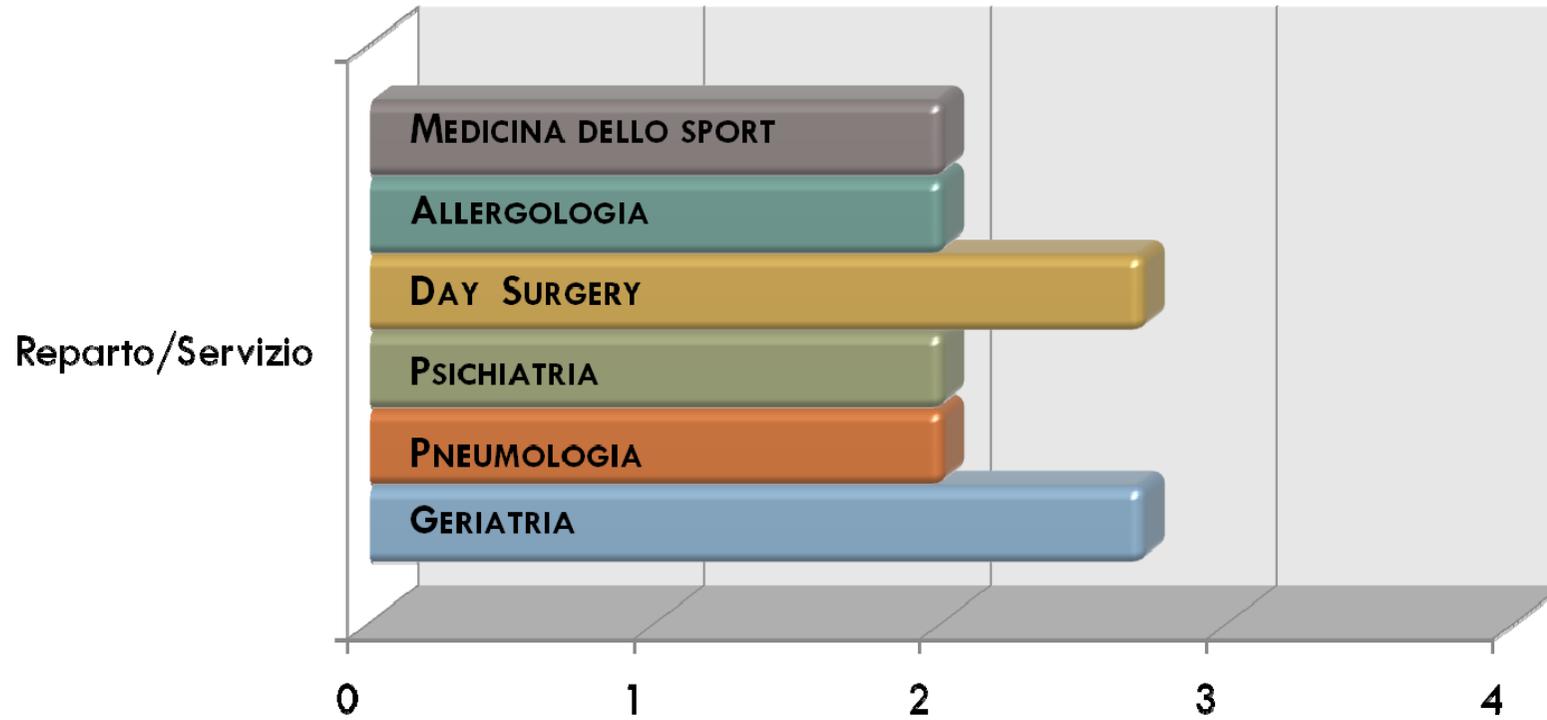
STABILIMENTO OSPEDALIERO MESAGNE



FASE 1 - 2
FASE 3 - 4

CONTATTO IMMEDIATO
PIÙ TENTATIVI

STABILIMENTO OSPEDALIERO S. PIETRO VERNOTICO



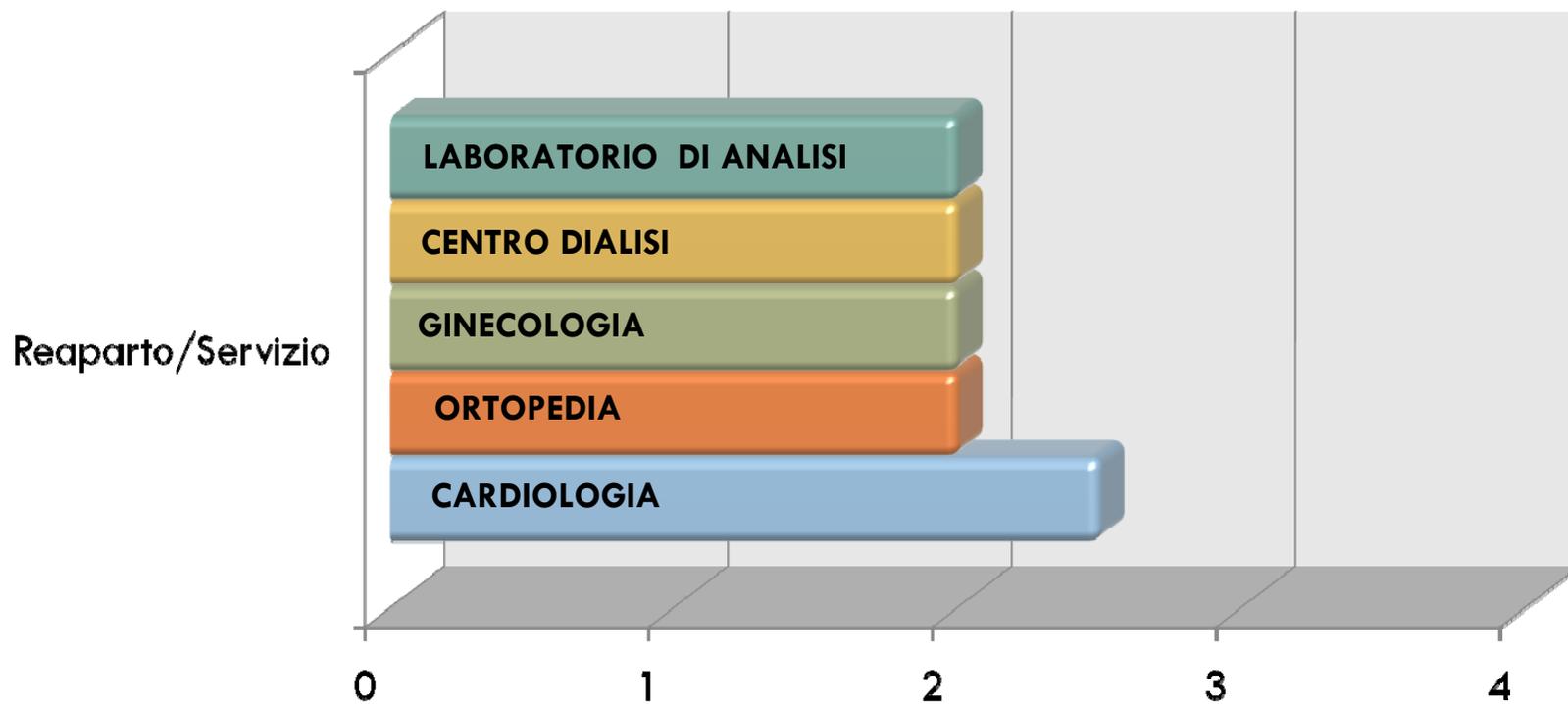
FASE 1 - 2

FASE 3 - 4

CONTATTO IMMEDIATO

PIÙ TENTATIVI

STABILIMENTO OSPEDALIERO OSTUNI



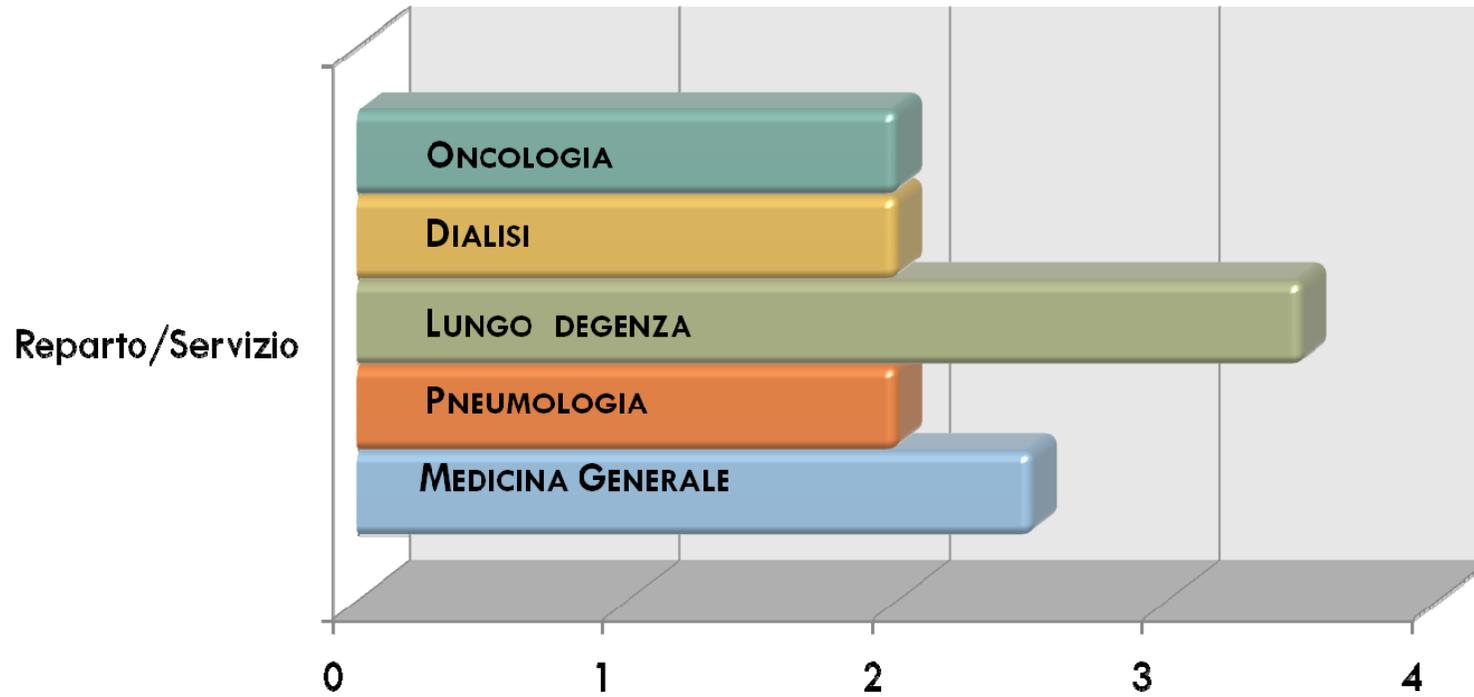
FASE 1 - 2

FASE 3 - 4

CONTATTO IMMEDIATO

PIÙ TENTATIVI

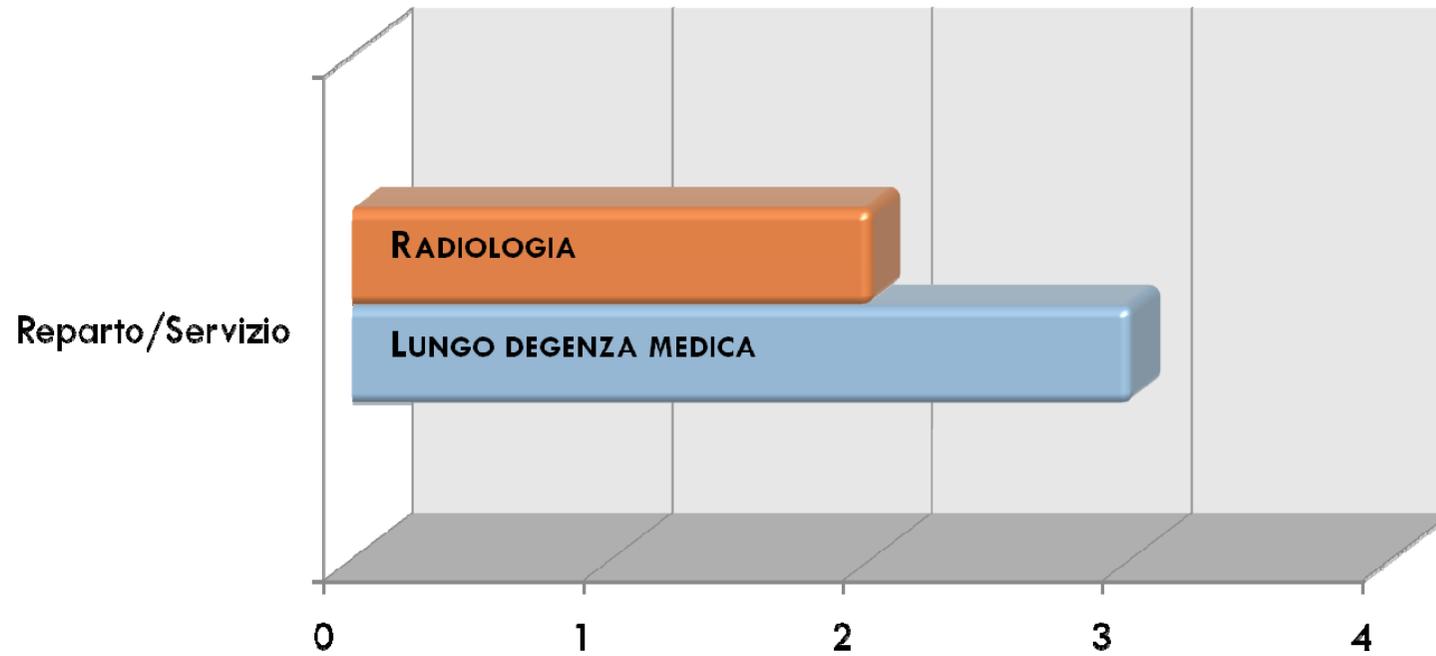
STABILIMENTO OSPEDALIERO FASANO



FASE 1 - 2
FASE 3 - 4

CONTATTO IMMEDIATO
PIÙ TENTATIVI

STABILIMENTO OSPEDALIERO CISTERNINO



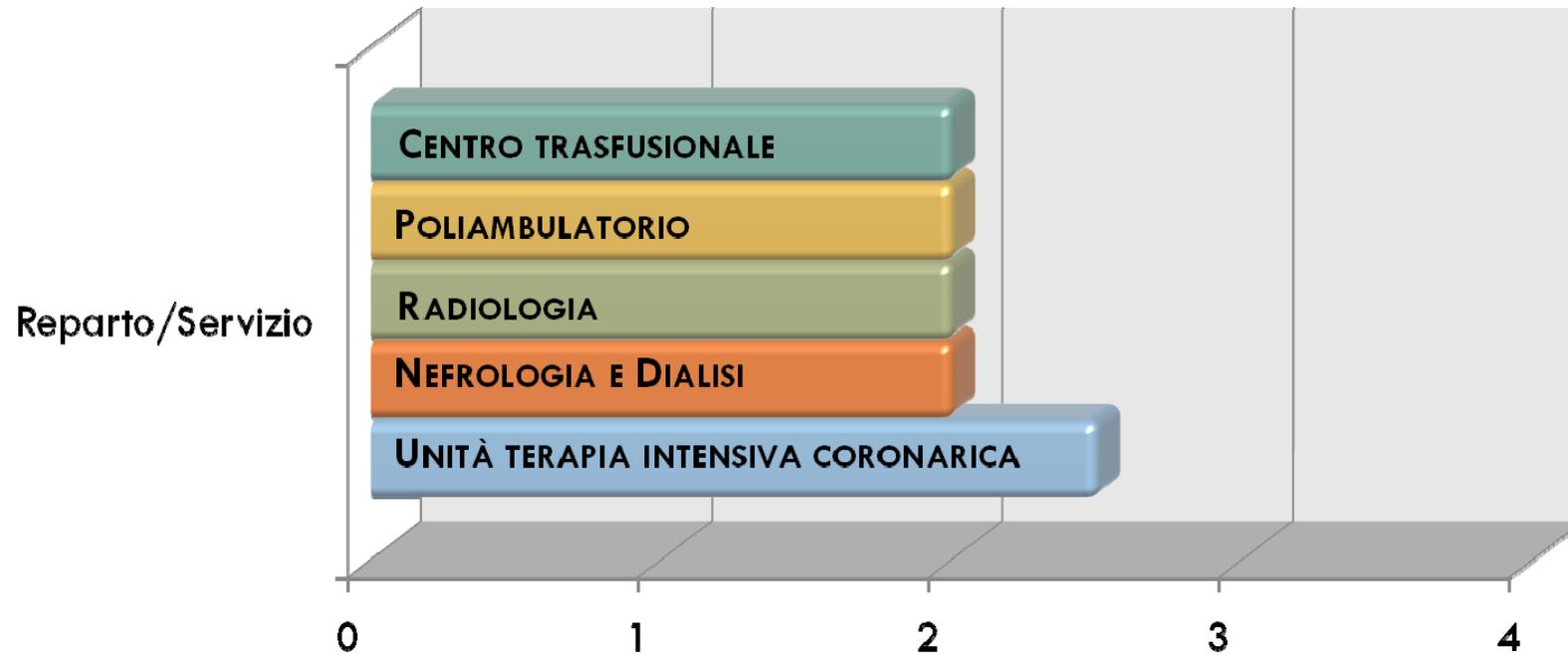
FASE 1 - 2

FASE 3 - 4

CONTATTO IMMEDIATO

PIÙ TENTATIVI

STABILIMENTO OSPEDALIERO FRANCAVILLA FONTANA



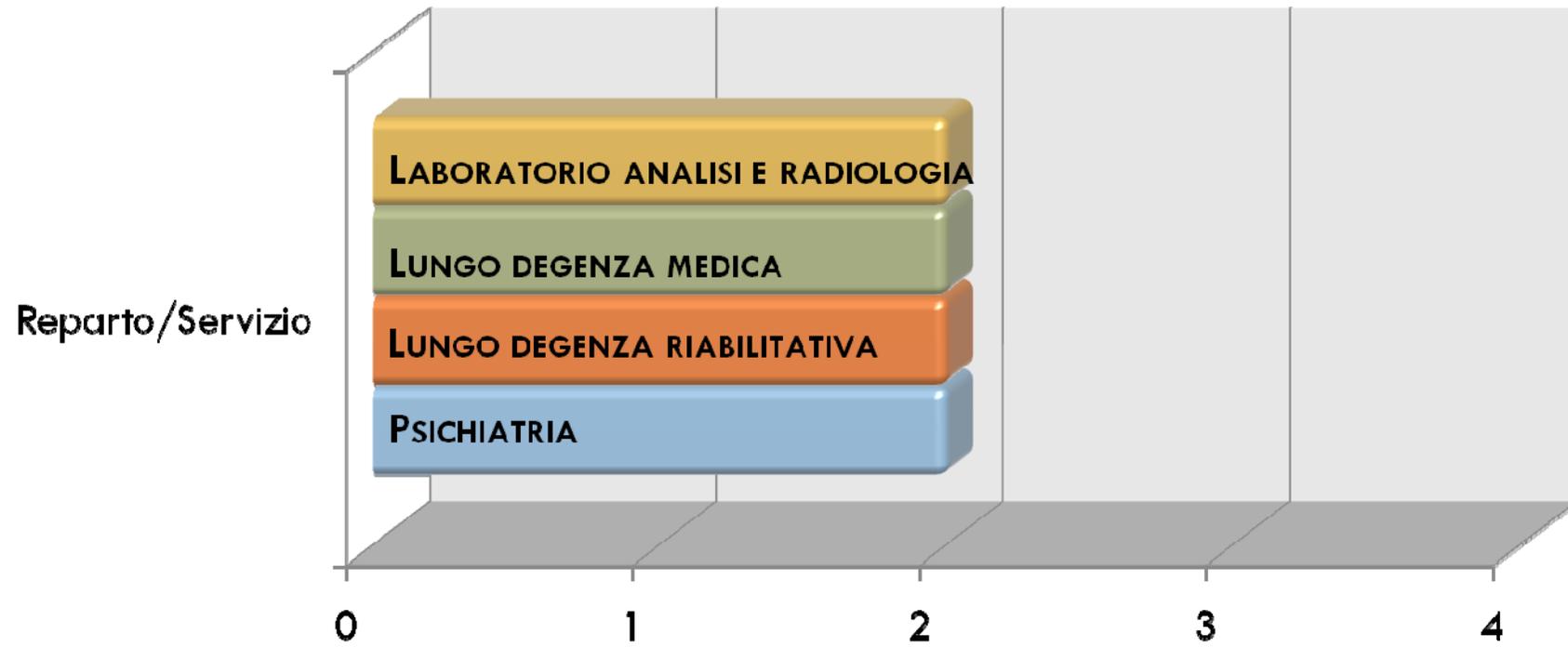
FASE 1 - 2

FASE 3 - 4

CONTATTO IMMEDIATO

PIÙ TENTATIVI

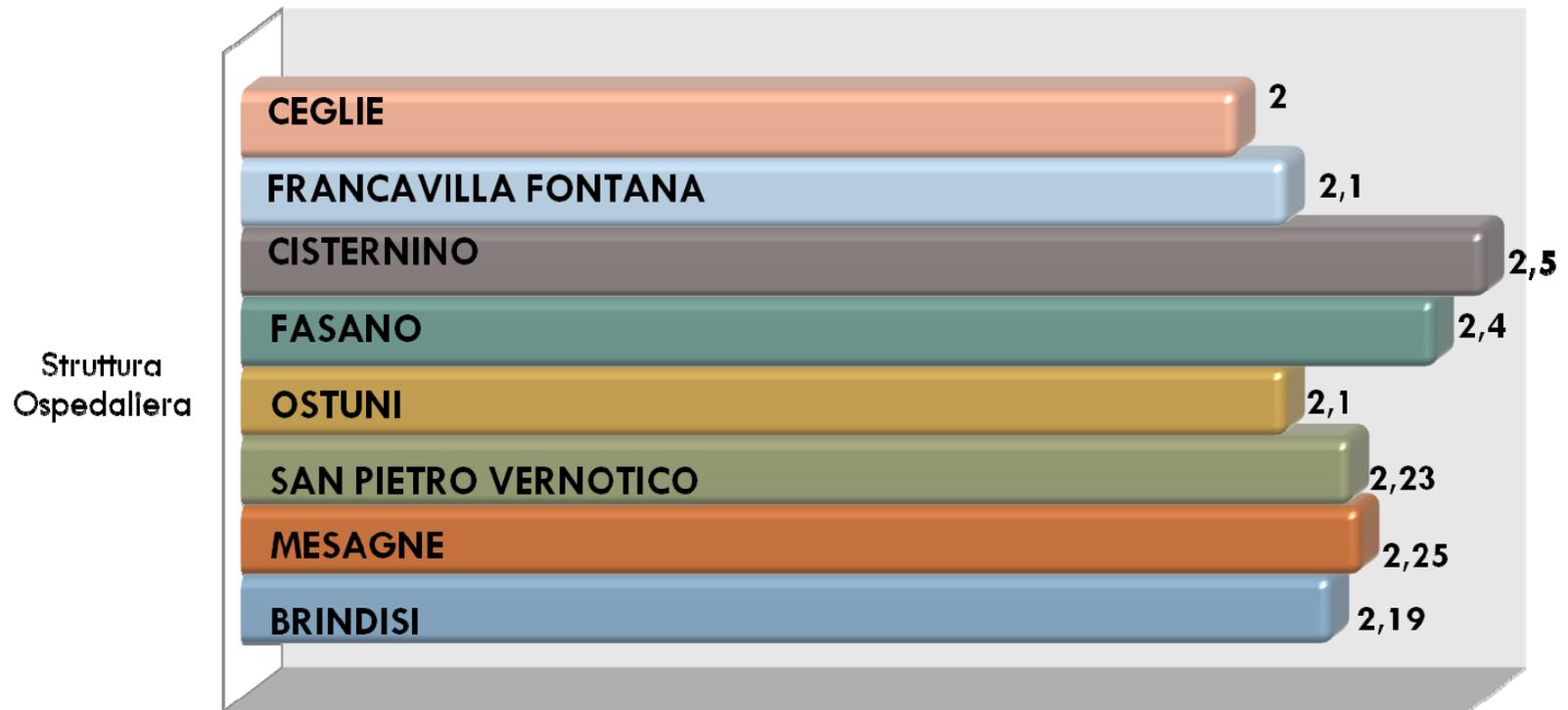
STABILIMENTO OSPEDALIERO CEGLIE MESSAPICA



FASE 1 - 2
FASE 3 - 4

CONTATTO IMMEDIATO
PIÙ TENTATIVI

QUALITA' DEL SERVIZIO FINALE



ANALISI E COMMENTI

Nello stabilimento ospedaliero "A. Perrino" di Brindisi sui tredici reparti presi in considerazione, cinque hanno presentato delle criticità di contatto ossia il reparto di pediatria, urologia, oculistica, ortopedia e ginecologia, mentre a Mesagne su quattro reparti solo in quello di radiologia si è riscontrata una difficoltà di comunicazione.

A San Pietro Vernotico su sei reparti contattati, due hanno presentato delle carenze nella rapidità di risposta: il day surgery e la geriatria; ad Ostuni invece solo nel reparto di cardiologia, sui cinque considerati, sono stati effettuati più tentativi; il reparto della lungo degenza ha presentato delle criticità di contatto sia nello stabilimento ospedaliero di Fasano che in quello di Cisternino; nel primo si aggiunge anche la medicina generale.

A Francavilla Fontana invece sui cinque reparti presi in considerazione, l'unico a presentare delle carenze nell'immediatezza della risposta è l'unità terapia intensiva coronarica.

Infine, solo nell'unità operativa di Ceglie si è riscontrata una prontezza di risposta ed un'efficiente comunicazione in tutti i reparti presi in considerazione.

I risultati, rigorosamente analizzati ed inquadrati nei relativi contesti, possono costituire una buona base per ridefinire al meglio il progetto ed estenderlo anche alle strutture territoriali.

SCHEDE ANALITICHE DELL'INDAGINE

BRINDISI

N°CENTRALINO	0831/537111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"
SEDE	Brindisi
REPARTO	Cardiologia
SEGRETERIA	Infermiera Blasi

GIORNO	Lunedì
ORARIO	9:58

N°TENTATIVI	FASE 1	x	FASE 2	x	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		veloce e disponibile				
NOTE							

N°CENTRALINO	0831/537111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"
SEDE	Brindisi
REPARTO	Ginecologia
SEGRETERIA	Infermiera Martina

GIORNO	Lunedì	Martedì
ORARIO	10:45	11:17

N°TENTATIVI	FASE 1	x	FASE 2	x	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	lento		No risp.				
2	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/537111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"		
SEDE	Brindisi		
REPARTO	Ortopedia		
SEGRETERIA	Ausiliare		
GIORNO	Lunedì	Martedì	Mercoledì
ORARIO	11:30	12:00	11:34

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		occupato				
2	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		attesa/no risp.				
3	centralino						1. - 2. +- 3. ++
NOTE	no risp.						

N°CENTRALINO	0831/537111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"		
SEDE	Brindisi		
REPARTO	Oculistica		
SEGRETERIA	Tirocinante		

GIORNO	Lunedì	Martedì
ORARIO	11:31	12:02

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino						1. - 2. +- 3. ++
NOTE	occupato						
2	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/537111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"		
SEDE	Brindisi		
REPARTO	Urologia		
SEGRETERIA	Segreteria relazioni con il pubblico		

GIORNO	Lunedì	Lunedì	Martedì
ORARIO	11:51	11:52	11:30

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino						1. - 2. +- 3. ++
NOTE	occupato						
2	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		no risp.				
3	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	no risp.		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/537111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"		
SEDE	Brindisi		
REPARTO	Pediatria		
SEGRETERIA	Infermiera		

GIORNO	Martedì	Martedì
ORARIO	11:25	12:05

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		no risp.				
2	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/537111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"
SEDE	Brindisi
SERVIZIO	Anatomia patologica
SEGRETERIA	Dr. Redavide Antonio
GIORNO	Lunedì
ORARIO	12:05

N°TENTATIVI	FASE 1	x	FASE 2	x	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		momento difficile				

N°CENTRALINO	0831/537111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"
SEDE	Brindisi
SERVIZIO	Medicina trasfusionale
SEGRETERIA	Dr.ssa Camilli

GIORNO	Lunedì
ORARIO	11:10

N°TENTATIVI	FASE 1	x	FASE 2	x	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		veloce				

N°CENTRALINO	0831/537111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"
SEDE	Brindisi
SERVIZIO	Diagnostica per immagini
SEGRETERIA	Infermiere

GIORNO	Martedì
ORARIO	13:05

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		veloce				

N°CENTRALINO	0831/537111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"
SEDE	Brindisi
SERVIZIO	Radioterapia
SEGRETERIA	Infermiere Dione

GIORNO	Martedì
ORARIO	12:30

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		lento				

N°CENTRALINO	0831/537111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"
SEDE	Brindisi
AMBULATORIO	Psicologia
SEGRETERIA	Infermiera Valentini
GIORNO	Martedì
ORARIO	12:30

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		veloce				

N°CENTRALINO	0831/537111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"
SEDE	Brindisi
AMBULATORIO	Senologia
SEGRETERIA	Segretaria

GIORNO	Martedì
ORARIO	12:24

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	Incerto sull'ambulatorio		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/537111	
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero "A. Perrino"	
SEDE	Brindisi	
AMBULATORIO	Chirurgia vascolare	
SEGRETERIA	Infermiera Recchia	
GIORNO	Martedì	
ORARIO	12:35	

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		disponibile				

MESAGNE

N°CENTRALINO	0831/739111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi
SEDE	Mesagne
REPARTO	Lungo degenza
SEGRETERIA	Inf. Canosa

GIORNO	Lunedì
ORARIO	11:15

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		reparto				4. - 5. +- 6. ++
NOTE	veloce		veloce e disponibile				

N°CENTRALINO	0831/739111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi
SEDE	Mesagne
REPARTO	Lungo degenza riabilitativa
SEGRETERIA	Infermiere

GIORNO	Lunedì
ORARIO	11:40

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				4. - 5. +- 6. ++
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/739111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi		
SEDE	Mesagne		
REPARTO	Laboratorio di analisi		
SEGRETERIA	Tecnico Gallo		
GIORNO	martedì		
ORARIO	11:00		

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				4. - 5. +- 6. ++
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/739111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi		
SEDE	Mesagne		
REPARTO	Radiologia		
SEGRETERIA	Inf. Di Giacomo		

GIORNO	Martedì		
ORARIO	12:30		

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	X	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria		reparto			4. - 5. +- 6. ++
NOTE	occupato		Occupato/passa numero reparto		disponibile			

SAN PIETRO VERNOTICO

N°CENTRALINO	0831/670111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi		
SEDE	S. Pietro Vernotico		
REPARTO	Geriatra		
SEGRETERIA	Inf.Camillò		

GIORNO	Lunedì	Mercoledì	Mercoledì
ORARIO	11:10	11:20	11:45

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				7. - 8. +- 9. ++
NOTE	veloce		Aperto ma non parla				
2	centralino						1. - 2. +- 3. ++
NOTE	no risp						
3	centralino		segreteria				1. - 2. +- 3. ++
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/670111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi		
SEDE	S. Pietro Vernotico		
REPARTO	Pneumologia		
SEGRETERIA	Inf. Romano		

GIORNO	Lunedì	
ORARIO	11:42	

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				7. - 8. +- 9. ++
NOTE	lento		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/670111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi		
SEDE	S. Pietro Vernotico		
REPARTO	Psichiatria		
SEGRETERIA	Infermiere		
GIORNO	Martedì		
ORARIO	11:40		

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				7. - 8. +- 9. ++
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/670111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi		
SEDE	S. Pietro Vernotico		
REPARTO	Day Surgery		
SEGRETERIA	Ostetrica Cannoletta		

GIORNO	Martedì	Mercoledì	Mercoledì
ORARIO	13:15	11:30	11:47

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				7. - 8. +- 9. ++
NOTE	occupato		no risp.				
2	centralino		segreteria				4. - 5. +- 6. ++
NOTE	riagganciato						
3	centralino		segreteria				
NOTE	lento		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/670111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi		
SEDE	S. Pietro Vernotico		
SERVIZIO	Allergologia		
SEGRETERIA	Inf. Massafra		

GIORNO	Martedì		
ORARIO	11:07		

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3		FASE 4		QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria						4. - 5. +- 6. ++
NOTE	veloce		disponibile						

N°CENTRALINO	0831/670111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi		
SEDE	S. Pietro Vernotico		
REPARTO	Medicina dello Sport		
SEGRETERIA	Inf. Elia		

GIORNO	Martedì		
ORARIO	11:50		

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3		FASE 4		QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria						4. - 5. +- 6. ++
NOTE	veloce		disponibile						

N°CENTRALINO	0831/670111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Brindisi		
SEDE	S. Pietro Vernotico		
SERVIZIO	Nefrologia dialisi		
SEGRETERIA	Inf. Sorza		

GIORNO	Martedì		
ORARIO	12:05		

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3		FASE 4		QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria						4. - 5. +- 6. ++
NOTE	veloce		disponibile						

OSTUNI

N°CENTRALINO	0831/309111	
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero Ostuni	
SEDE	Ostuni	
REPARTO	Cardiologia	
SEGRETERIA	Infermiere Nacci	

GIORNO	Lunedì	Martedì
ORARIO	11:05	11:15

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				10. - 11. + - 12. + +
NOTE	lunga attesa		occupato				
2	centralino		segreteria				1. - 2. + - 3. + +
NOTE	lento		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/309111	
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero Ostuni	
SEDE	Ostuni	
REPARTO	Ortopedia	
SEGRETERIA	Infermiera Santoro	

GIORNO	Lunedì	
ORARIO	11:24	

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		reparto				10. - 11. + - 12. + +
NOTE	lento		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/309111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero Ostuni
SEDE	Ostuni
REPARTO	Ginecologia
SEGRETERIA	Ostetrica Grassi
GIORNO	Lunedì
ORARIO	11:50

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				10. – 11. + - 12. + +
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/309111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero Ostuni
SEDE	Ostuni
SERVIZIO	Centro Dialisi
SEGRETERIA	Dr. Anzillotti

GIORNO	Lunedì
ORARIO	12:25

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				10. – 11. + - 12. + +
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/309111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero Ostuni
SEDE	Ostuni
SERVIZIO	Laboratorio di analisi
SEGRETERIA	Amministratore di laboratorio

GIORNO	Martedì
ORARIO	12:15

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				1. – 2. + - 3. + +
NOTE	veloce		disponibile				

FASANO

N°CENTRALINO	080/4390111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Ostuni
SEDE	Fasano
REPARTO	Medicina generale
SEGRETERIA	

GIORNO	Lunedì
ORARIO	10:06

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				13. – 14. + - 15. + +
NOTE	veloce		riagganciato il tel.				
2	centralino		segreteria				
NOTE	veloce		riagganciato il tel.				

N°CENTRALINO	080/4390111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Ostuni
SEDE	Fasano
REPARTO	Pneumologia
SEGRETERIA	Inf. Tartara

GIORNO	Lunedì
ORARIO	10:20

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				13. – 14. + - 15. + +
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	080/4390111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Ostuni		
SEDE	Fasano		
REPARTO	Lungo degenza		
SEGRETERIA	Inf. Zaccaria		
GIORNO	Lunedì	Martedì	Mercoledì
ORARIO	11:47	11:10	11:35

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				13. – 14. + - 15. ++
NOTE	veloce		no risp.				
2	centralino						4. – 5. + - 6. ++
NOTE	occupato						
3	centralino		stanza medici				4. – 5. + - 6. ++
NOTE	no risp.		no risp.				

N°CENTRALINO	080/4390111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Ostuni		
SEDE	Fasano		
REPARTO	Dialisi		
SEGRETERIA	Infermiera Lei		

GIORNO	Martedì	
ORARIO	11:54	

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				13. – 14. + - 15. ++
NOTE	occupato		disponibile				

N°CENTRALINO	080/4390111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Ostuni		
SEDE	Fasano		
REPARTO	Oncologia		
SEGRETERIA	Infermiere		

GIORNO	Martedì		
ORARIO	12:10		

N°TENTATIVI	FASE 1	x	FASE 2	x	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				7. - 8. +- 9. ++
NOTE	occupato		disponibile				

CISTERNINO

N°CENTRALINO	080/4390111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Ostuni
SEDE	Cisternino
REPARTO	Lungo degenza medica
SEGRETERIA	Caposala De Benedittis

GIORNO	Lunedì
ORARIO	11:00

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	X	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria		caposala			16. – 17. + - 18. + +
NOTE	veloce		disponibile		disponibile			

N°CENTRALINO	080/4390111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Ostuni
SEDE	Cisternino
REPARTO	Radiologia
SEGRETERIA	Inf. Sibiglio

GIORNO	Lunedì
ORARIO	11:26

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				16. – 17. + - 18. + +
NOTE	veloce		disponibile				

FRANCAVILLA FONTANA

N°CENTRALINO	0831/851111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Francavilla Fontana
SEDE	Francavilla F.na
REPARTO	Unità terapia intensiva coronarica
SEGRETERIA	Inf. Parisi

GIORNO	Lunedì	Martedì
ORARIO	11:37	11:05

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				19. – 20. + - 21. ++
NOTE	veloce		no risp.				
2	centralino		segreteria				1. – 2. + - 3. ++
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/851111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Francavilla Fontana
SEDE	Francavilla F.na
REPARTO	Nefrologia e dialisi
SEGRETERIA	Infermiera

GIORNO	Lunedì
ORARIO	11:37

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				19. – 20. + - 21. ++
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/851111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Francavilla Fontana
SEDE	Francavilla F.na
REPARTO	Radiologia
SEGRETERIA	Inf. Andriani
GIORNO	Martedì
ORARIO	12:19

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3		FASE 4		QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria						16. – 17. + - 18. + +
NOTE	veloce		disponibile						

N°CENTRALINO	0831/851111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Francavilla Fontana
SEDE	Francavilla F.na
REPARTO	Poliambulatorio
SEGRETERIA	Inf. Camarda

GIORNO	Martedì
ORARIO	12:21

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3		FASE 4		QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria						16. – 17. + - 18. + +
NOTE	veloce		disponibile						

N°CENTRALINO	0831/851111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Francavilla Fontana
SEDE	Francavilla F.na
REPARTO	Centro trasfusionale
SEGRETERIA	Inf. Pozzessere

GIORNO	Martedì
ORARIO	13:01

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3		FASE 4		QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria						10. – 11. + - 12. + +
NOTE	occupato		disponibile						

CEGLIE MESSAPICA

N°CENTRALINO	0831/389111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Francavilla Fontana
SEDE	Ceglie
REPARTO	Psichiatria
SEGRETERIA	Dr. Sasso

GIORNO	Lunedì
ORARIO	10:50

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				22. – 23. + - 24. + +
NOTE	veloce		veloce e disponibile				

N°CENTRALINO	0831/389111
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Francavilla Fontana
SEDE	Ceglie
REPARTO	Lungo degenza riabilitativa
SEGRETERIA	Assistente Monnusa

GIORNO	Lunedì
ORARIO	11:35

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				22. – 23. + - 24. + +
NOTE	veloce		disponibile				

N°CENTRALINO	0831/389111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Francavilla Fontana		
SEDE	Ceglie		
REPARTO	Lungo degenza media		
SEGRETERIA	Inf. Le Grazie		
GIORNO	Lunedì		
ORARIO	11:15		

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				19. – 20. + - 21. + +
NOTE	veloce		occupato				

N°CENTRALINO	0831/389111		
STRUTTURA	Presidio Ospedaliero di Francavilla Fontana		
SEDE	Ceglie		
REPARTO	Laboratorio analisi e radiologia		
SEGRETERIA	Resp. Tecnico Brandi		

GIORNO	Lunedì	
ORARIO	12:17	

N°TENTATIVI	FASE 1	X	FASE 2	X	FASE 3	FASE 4	QUALITÀ DEL SERVIZIO
1	centralino		segreteria				19. – 20. + - 21. + +
NOTE	occupato		disponibile				