

Questionario di soddisfazione

SIMT RAGUSA
EMATOLOGIA

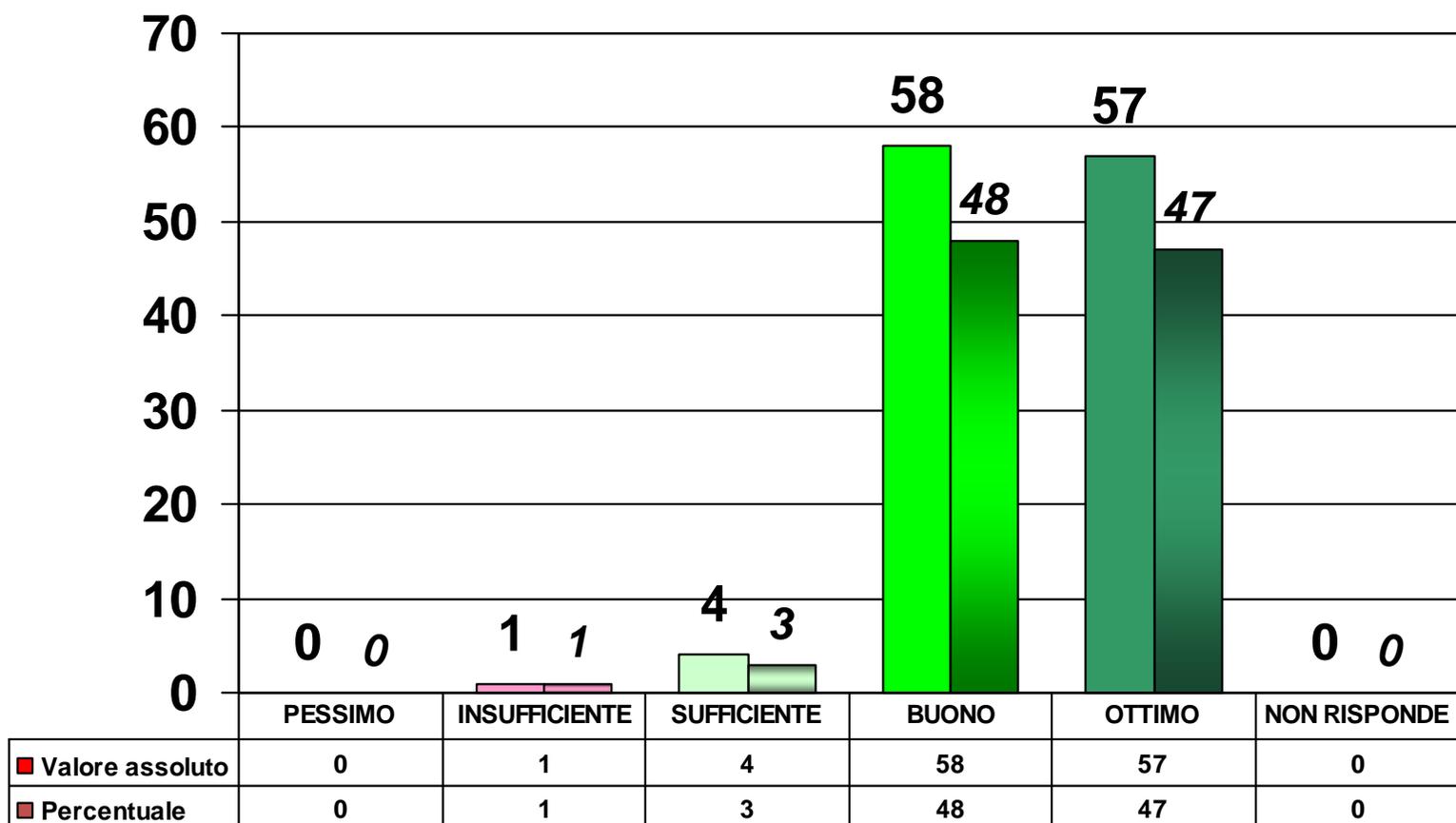
Elaborazione: dott. Garozzo

Questionario di soddisfazione

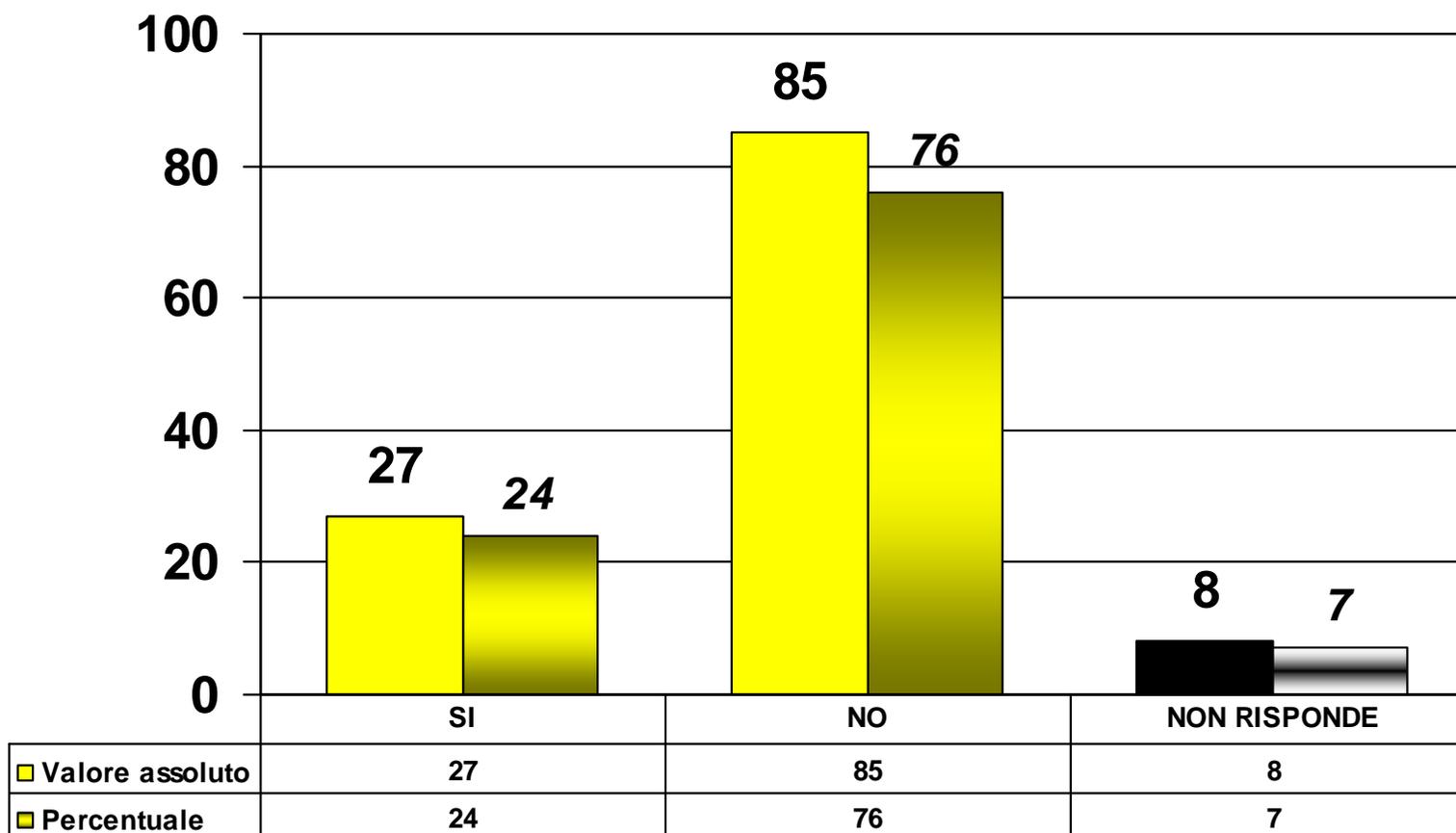
Distribuzione: ottobre/dicembre 2012

Totale pazienti che rispondono: 120,
pari al 6.3 % dei pazienti seguiti nel
corso del 2011

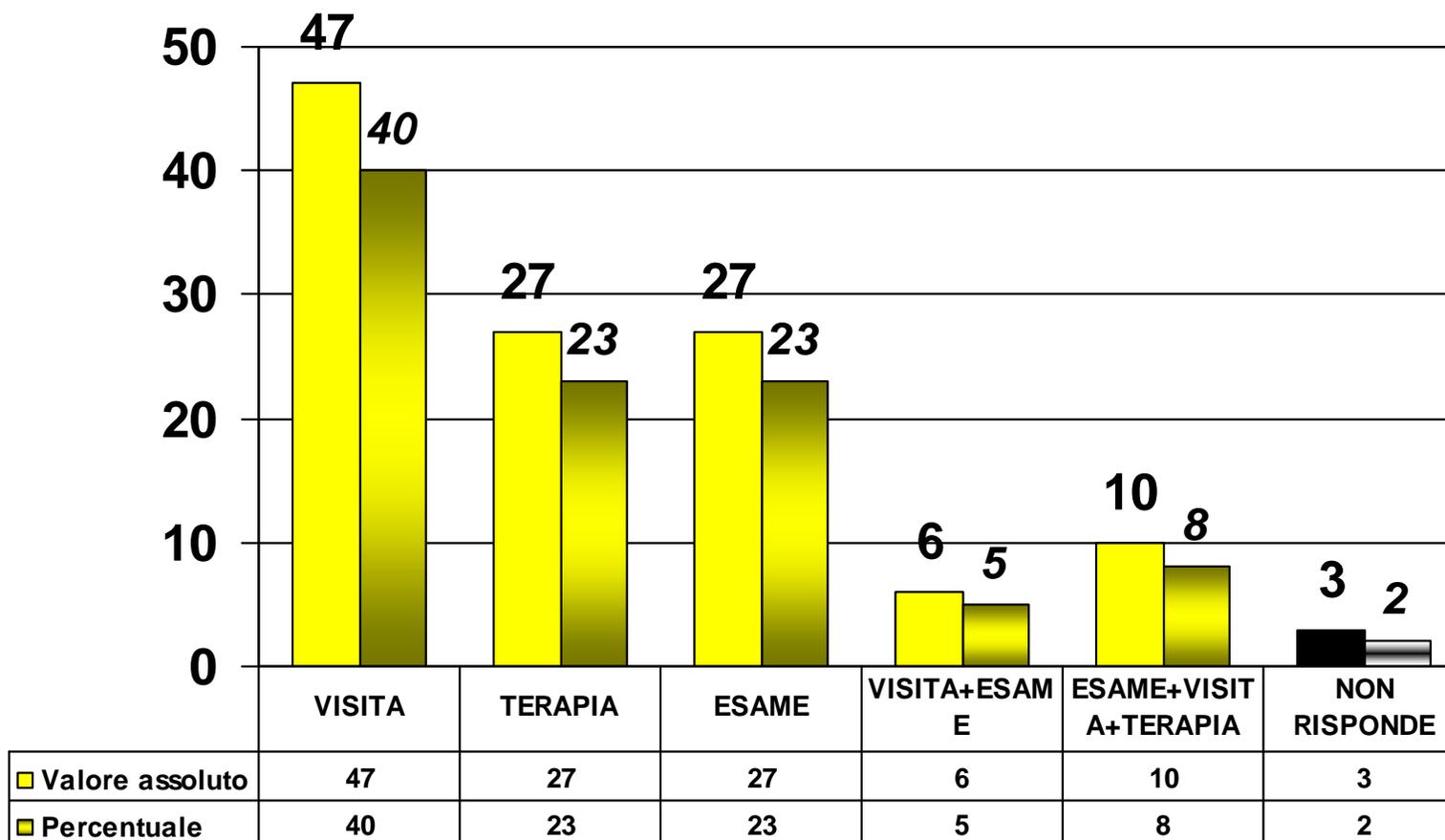
D1: qual è il suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto: Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



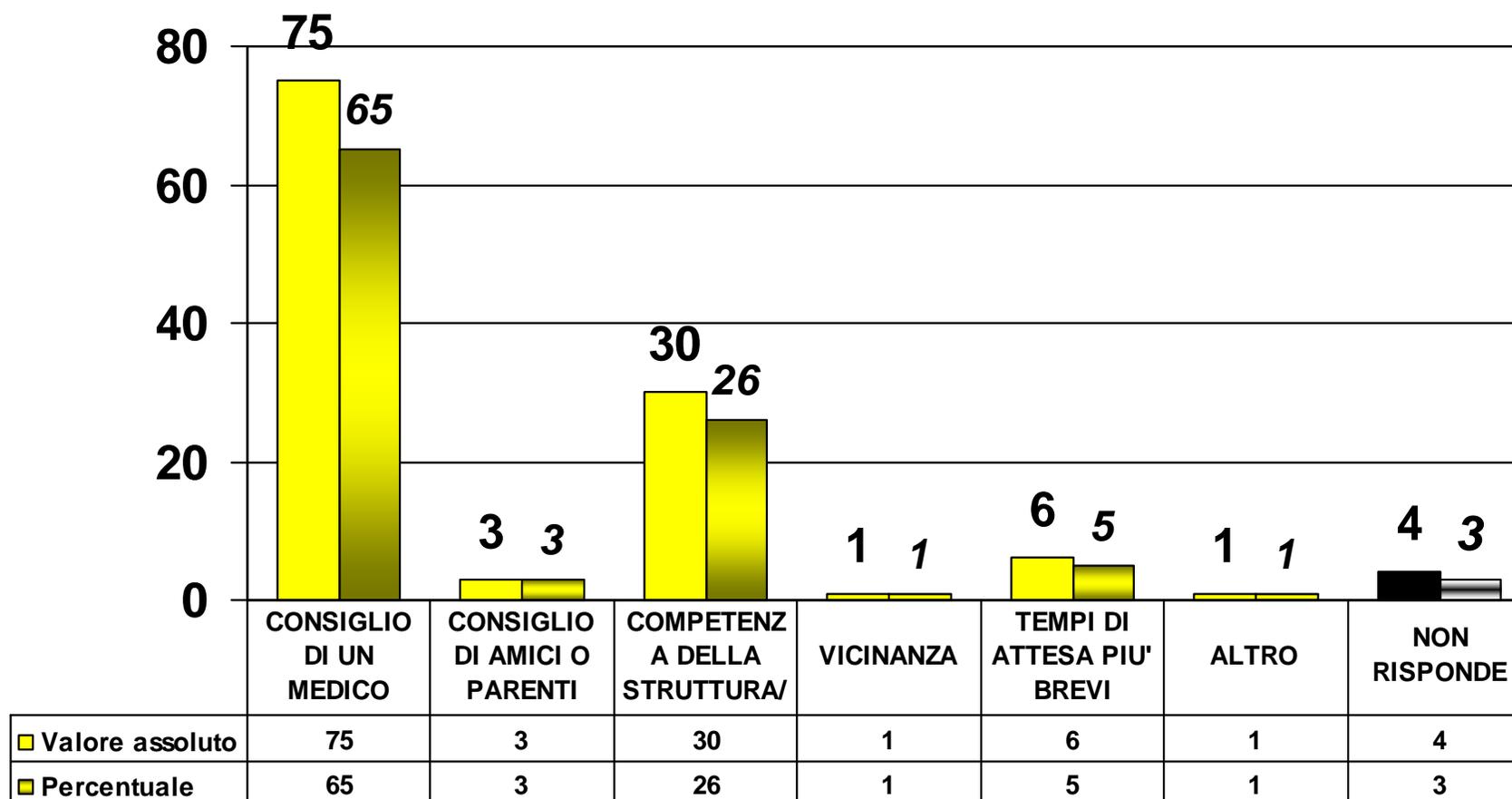
D2: è la prima volta che si reca in questo ambulatorio ? si, no



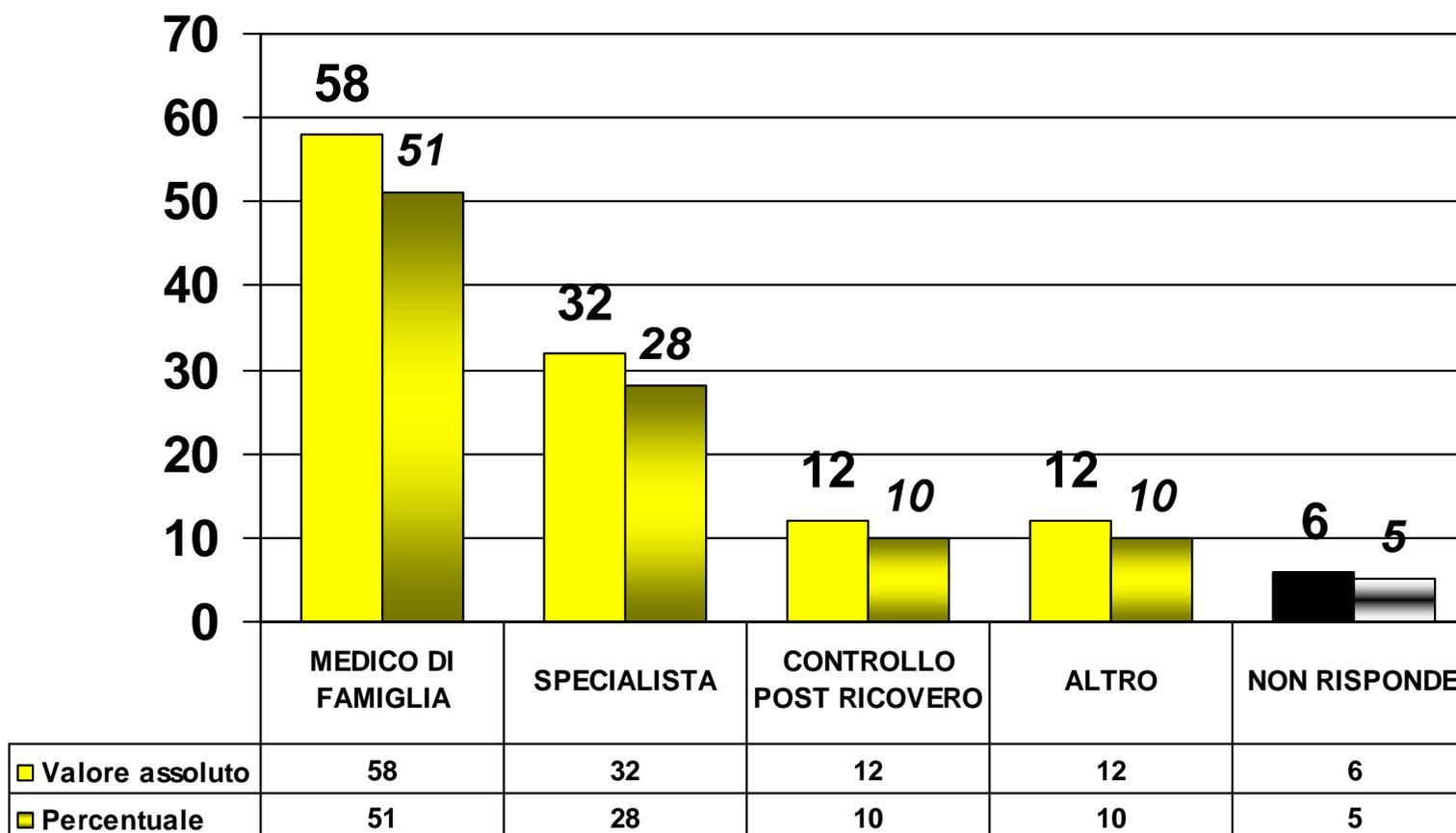
D3: oggi ha effettuato: Una visita, Una terapia, Un esame, Una visita ed un esame, Un esame, una visita, una terapia



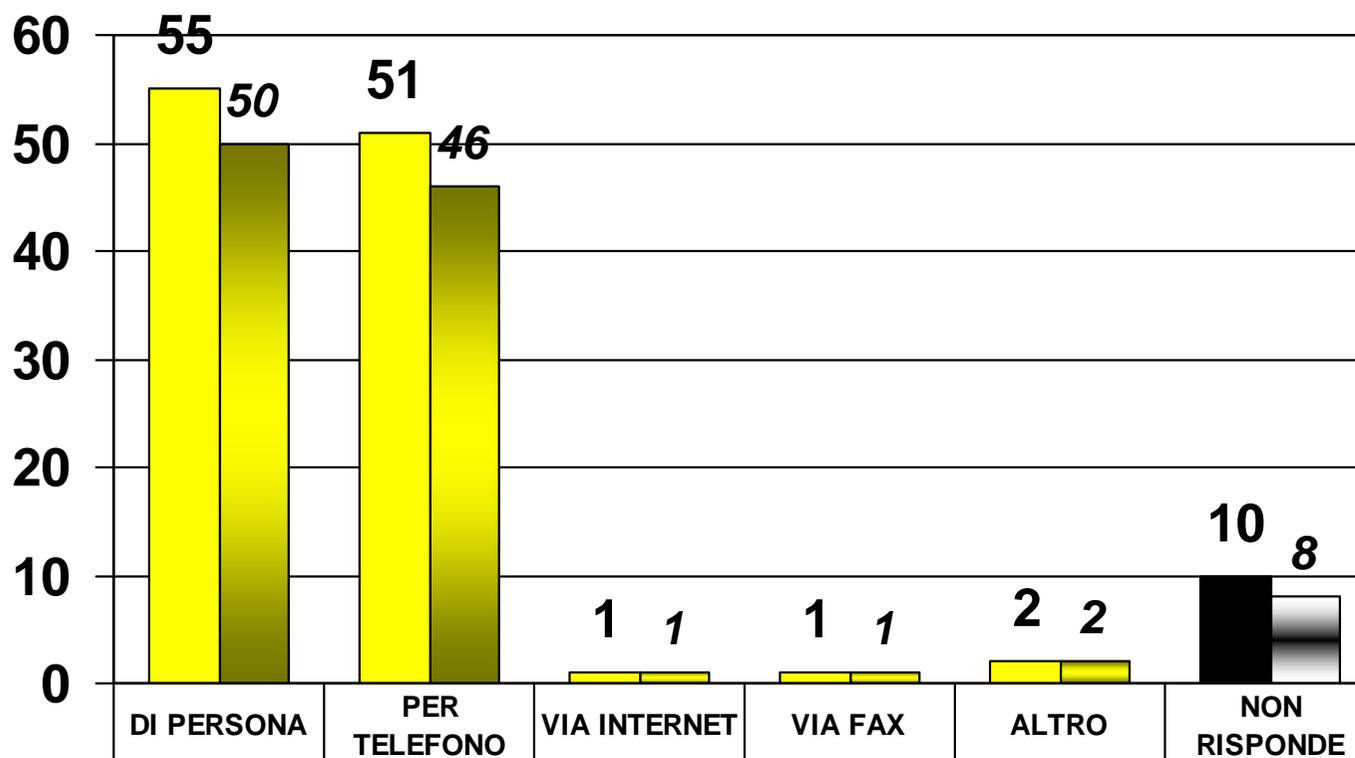
D4: qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura? Consiglio di un medico, Consiglio di amici o parenti, Competenza della struttura/dei medici, Vicinanza, Tempi di attesa più brevi, Altro



D5: chi le ha richiesto la visita specialistica ? Medico di famiglia, Uno specialista, E' un controllo in seguito ad un ricovero, Altro

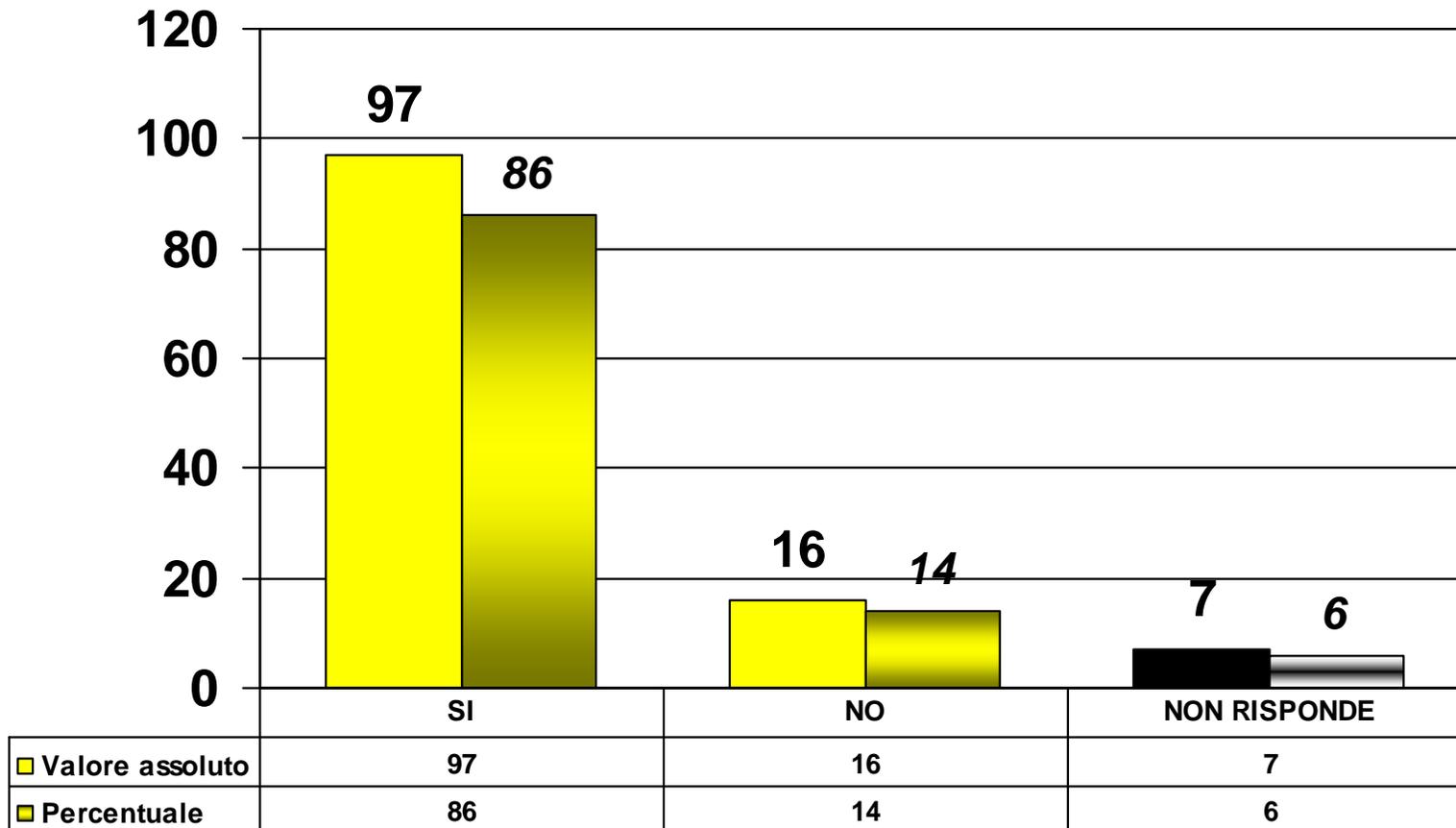


D6: come ha effettuato la prenotazione ? Di persona, Per telefono, Via Internet, Via fax, Altro

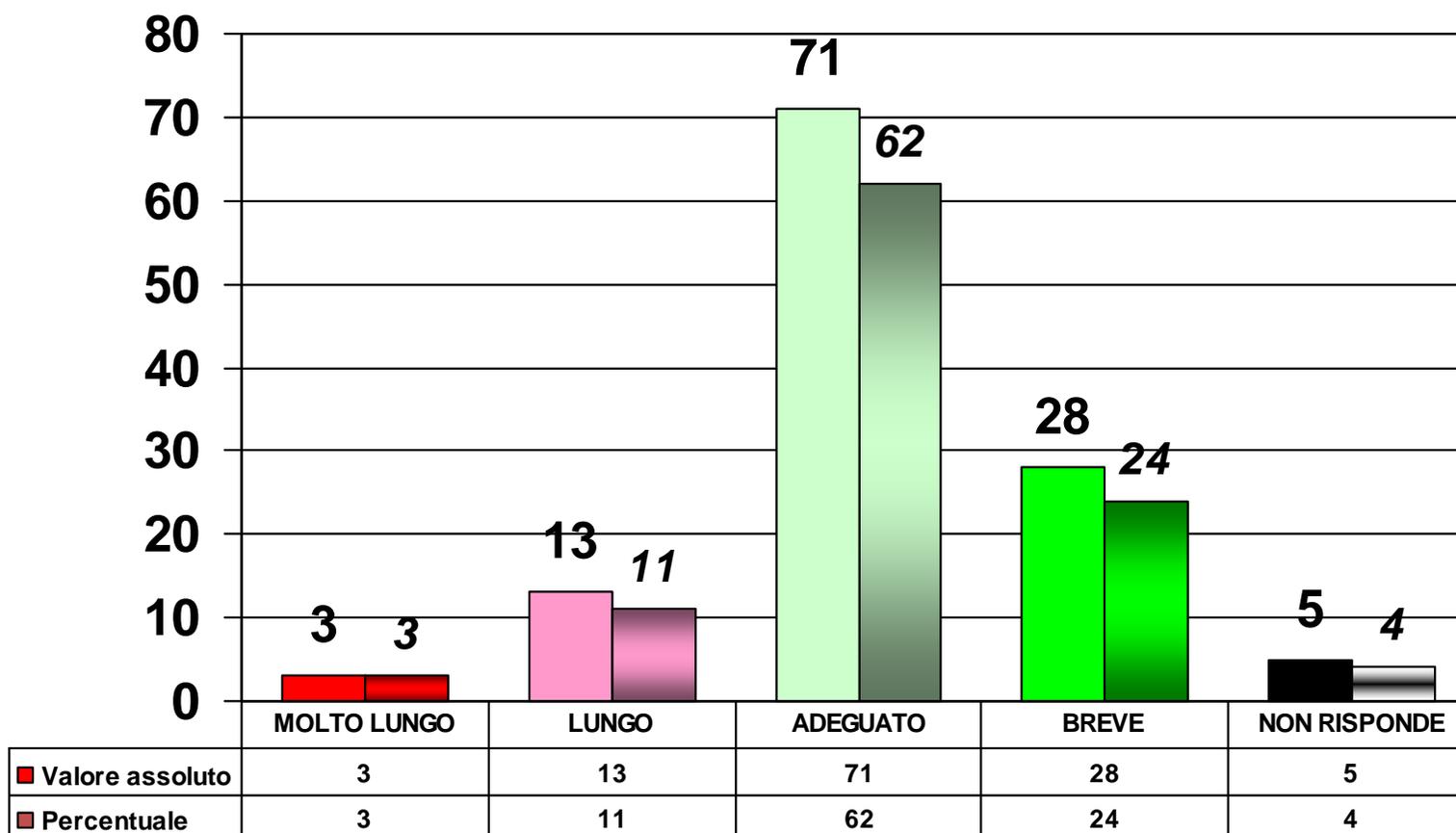


Valore assoluto	55	51	1	1	2	10
Percentuale	50	46	1	1	2	8

D7: prenotare è stato semplice ? Si, no

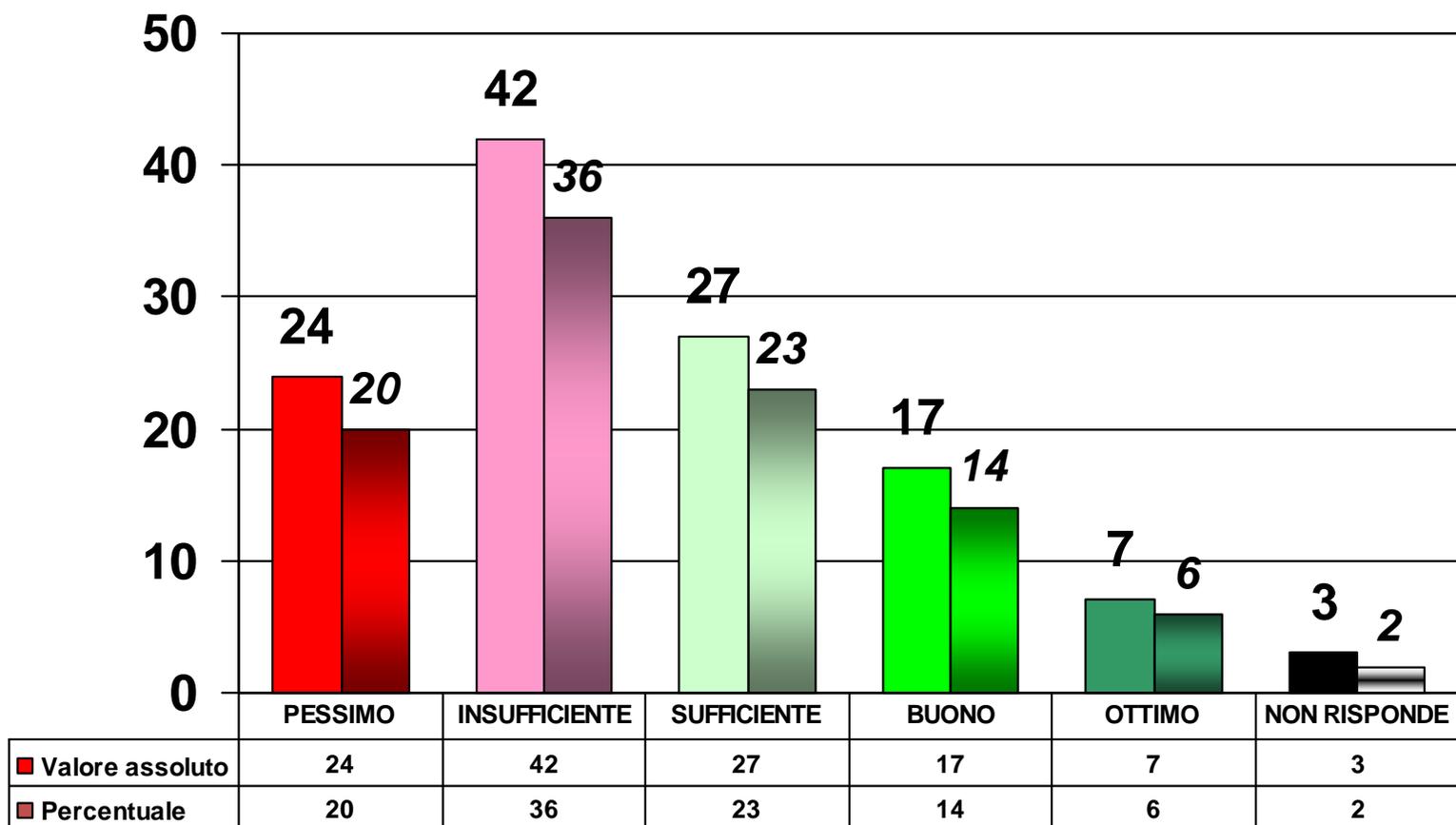


D8: come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



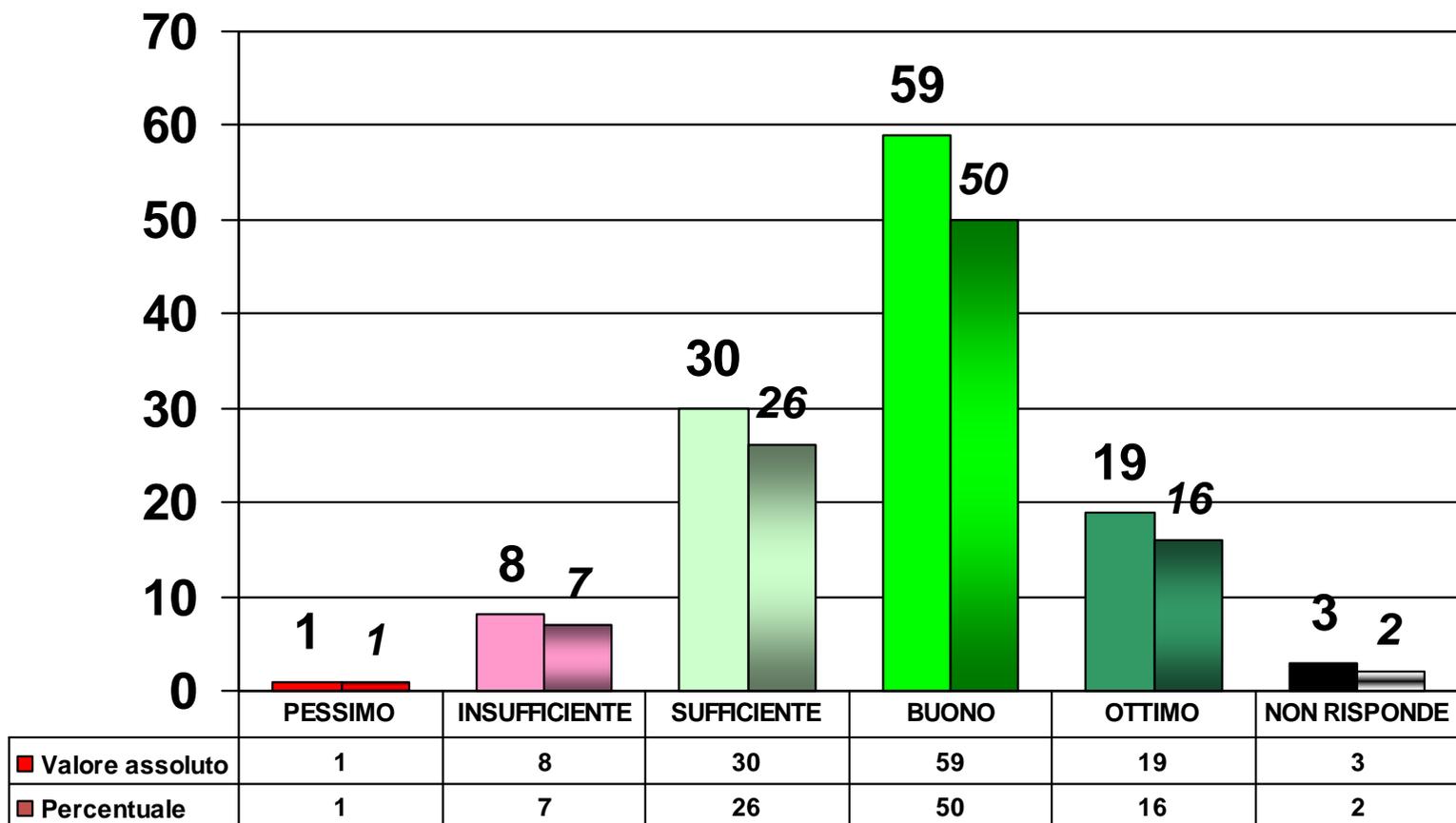
D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

D9a: disponibilità di parcheggi: Pessima, Insufficiente, Sufficiente, Buona, Ottima



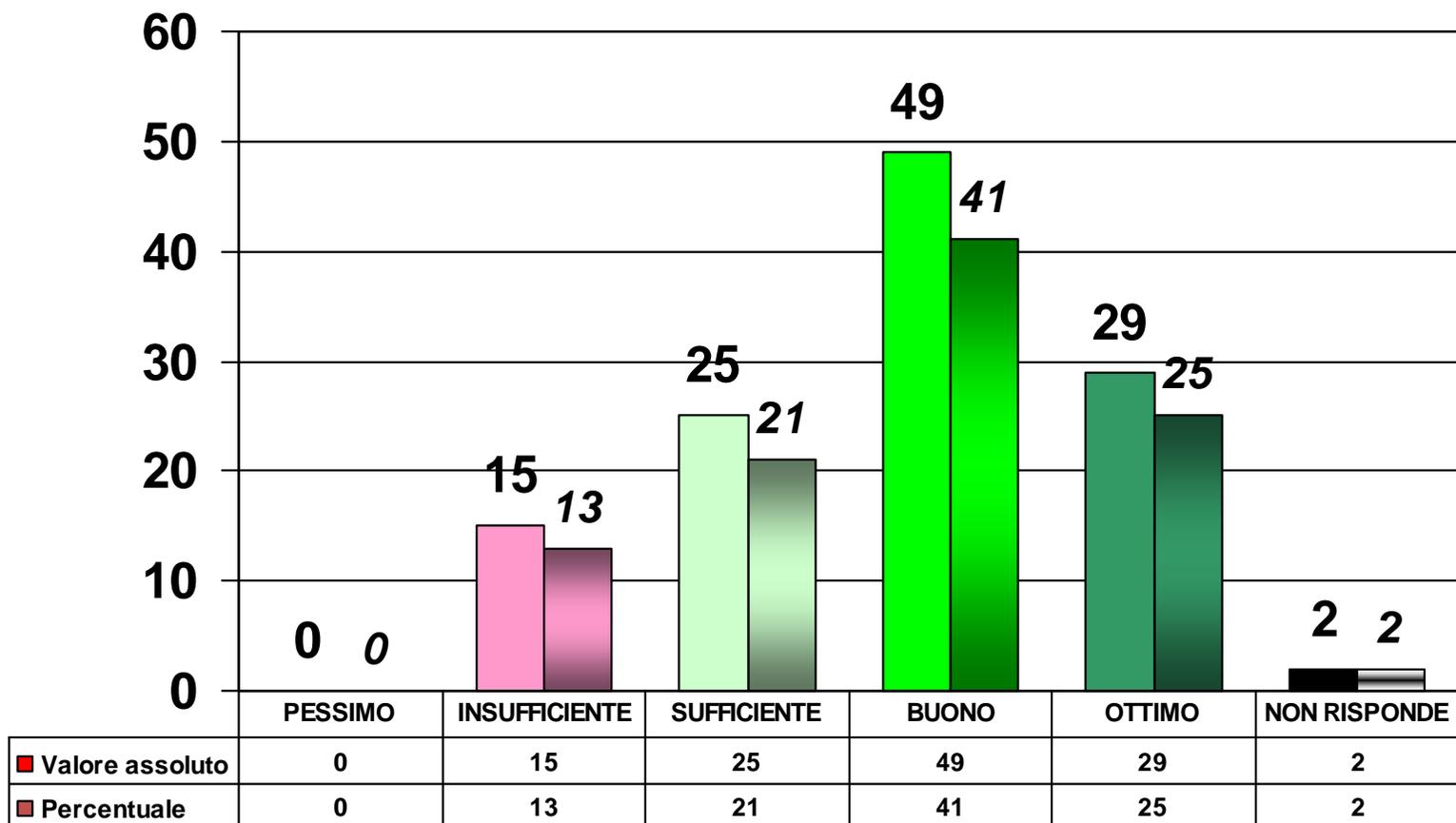
D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

D9b: raggiungibilità della struttura: Pessima, Insufficiente, Sufficiente, Buona, Ottima



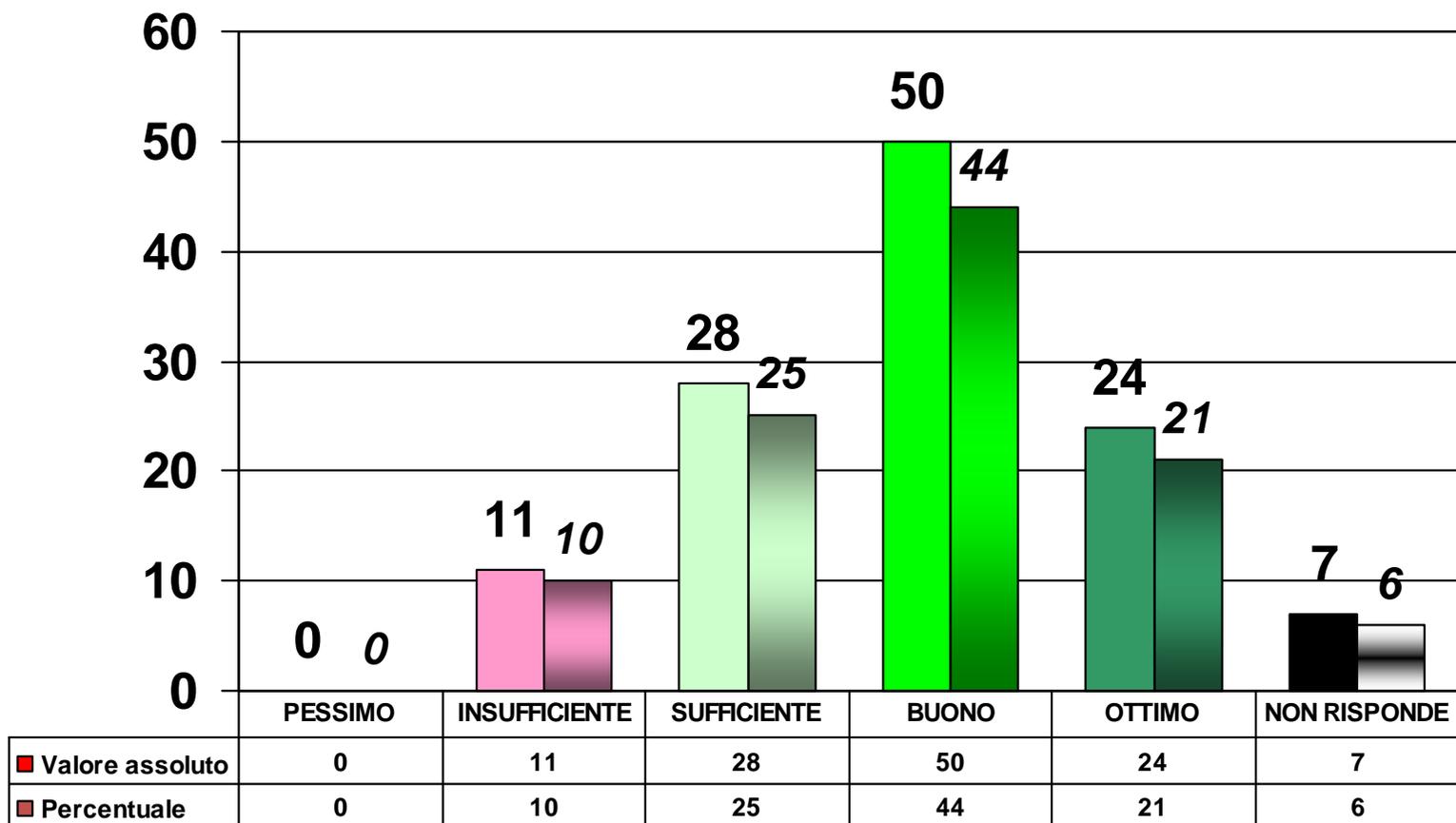
D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

D9c: segnaletica interna alla struttura: Pessima, Insufficiente, Sufficiente, Buona, Ottima

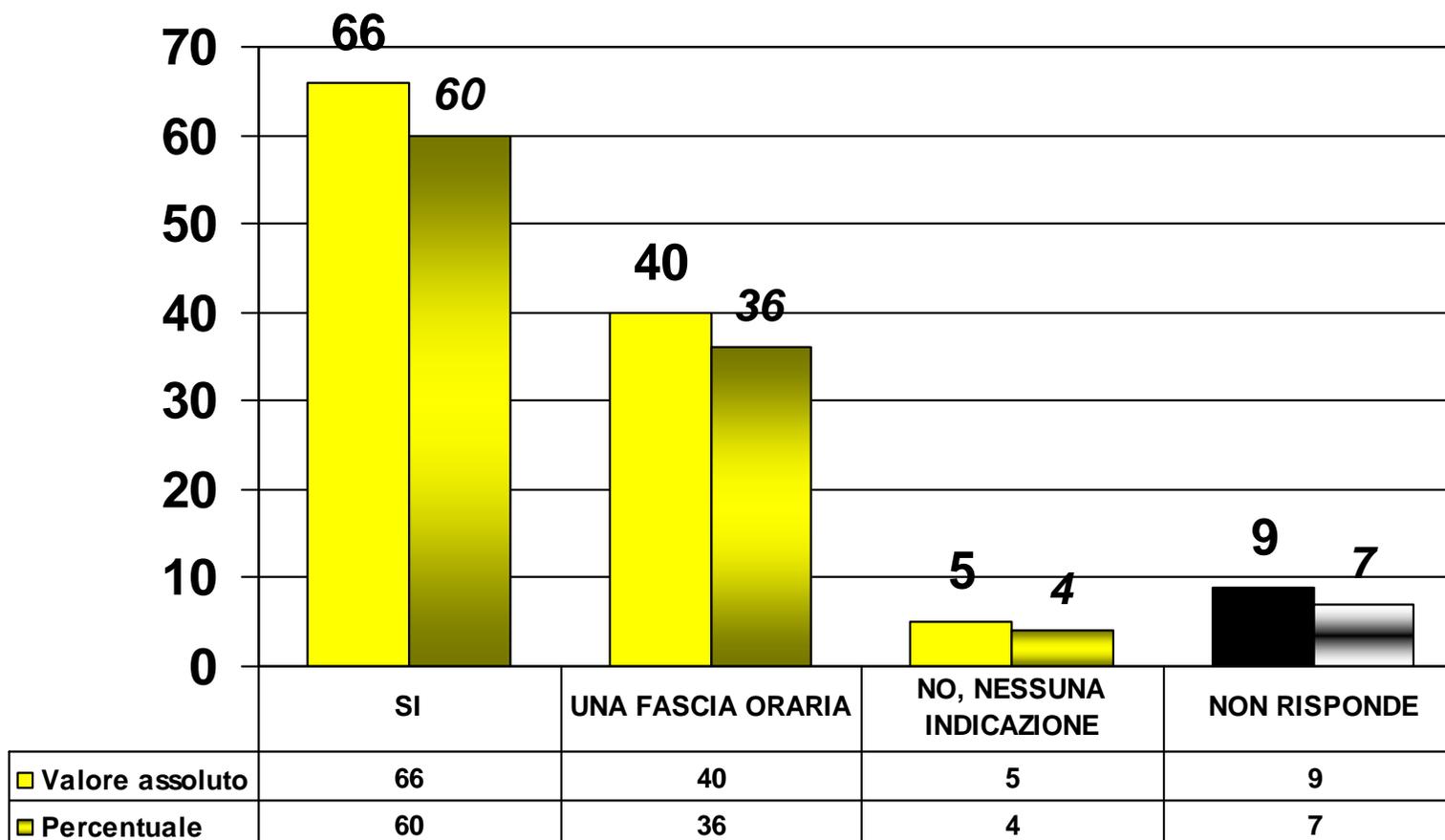


D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

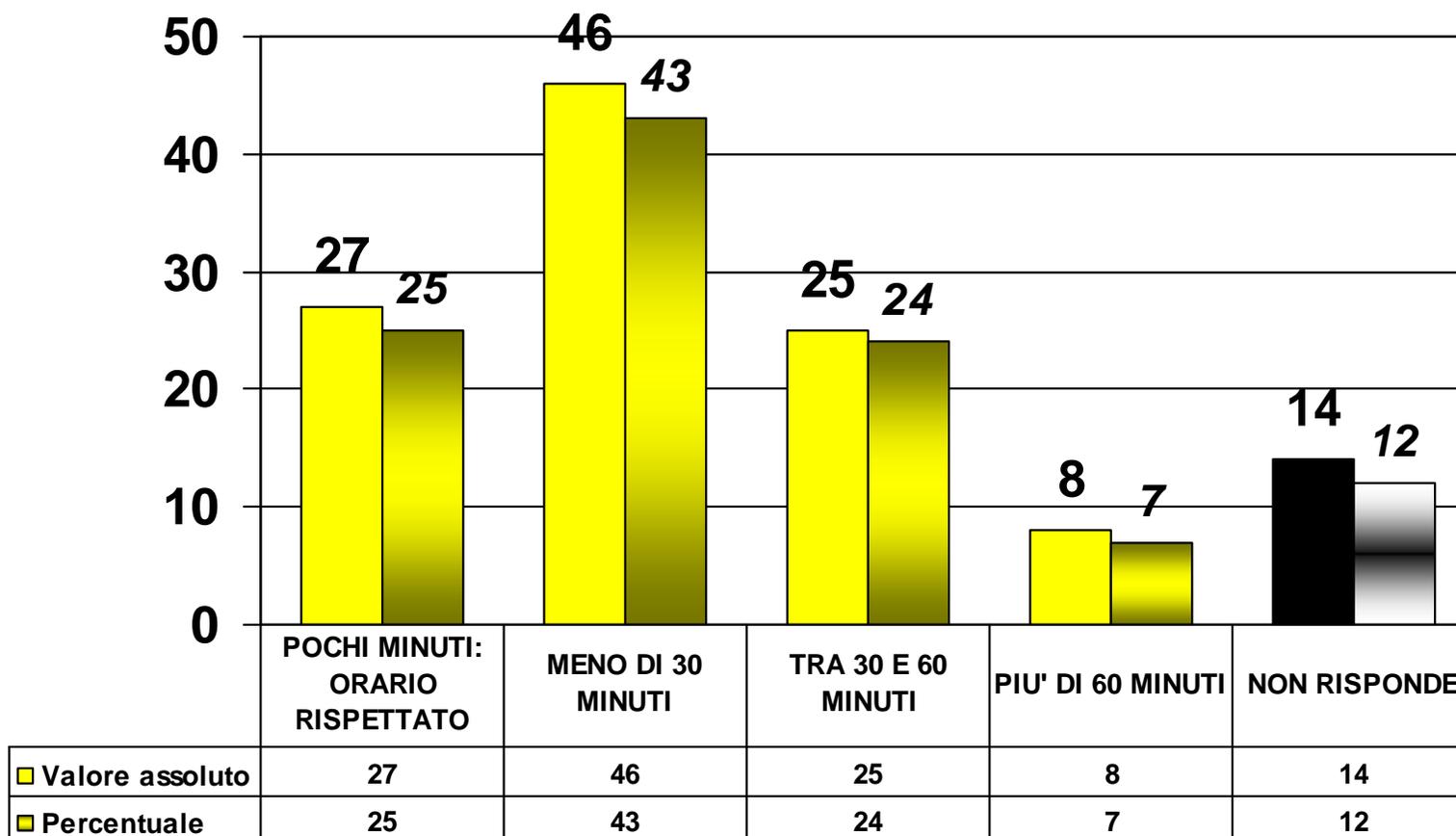
D9d: barriere architettoniche: Pessima, Insufficiente, Sufficiente, Buona, Ottima



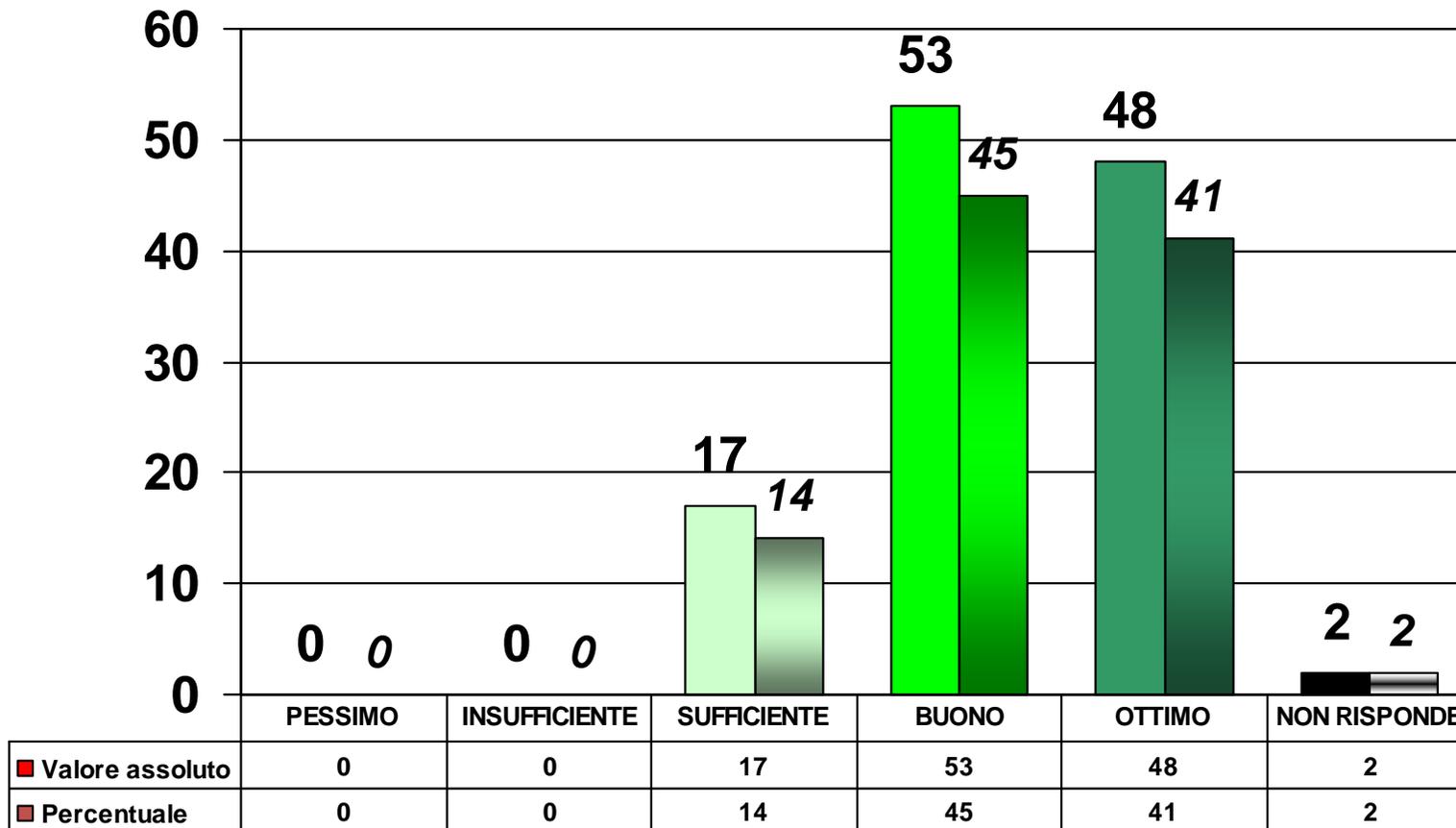
D10: al momento della prenotazione le è stato precisato un orario ? Si; Una fascia oraria; No, nessuna indicazione



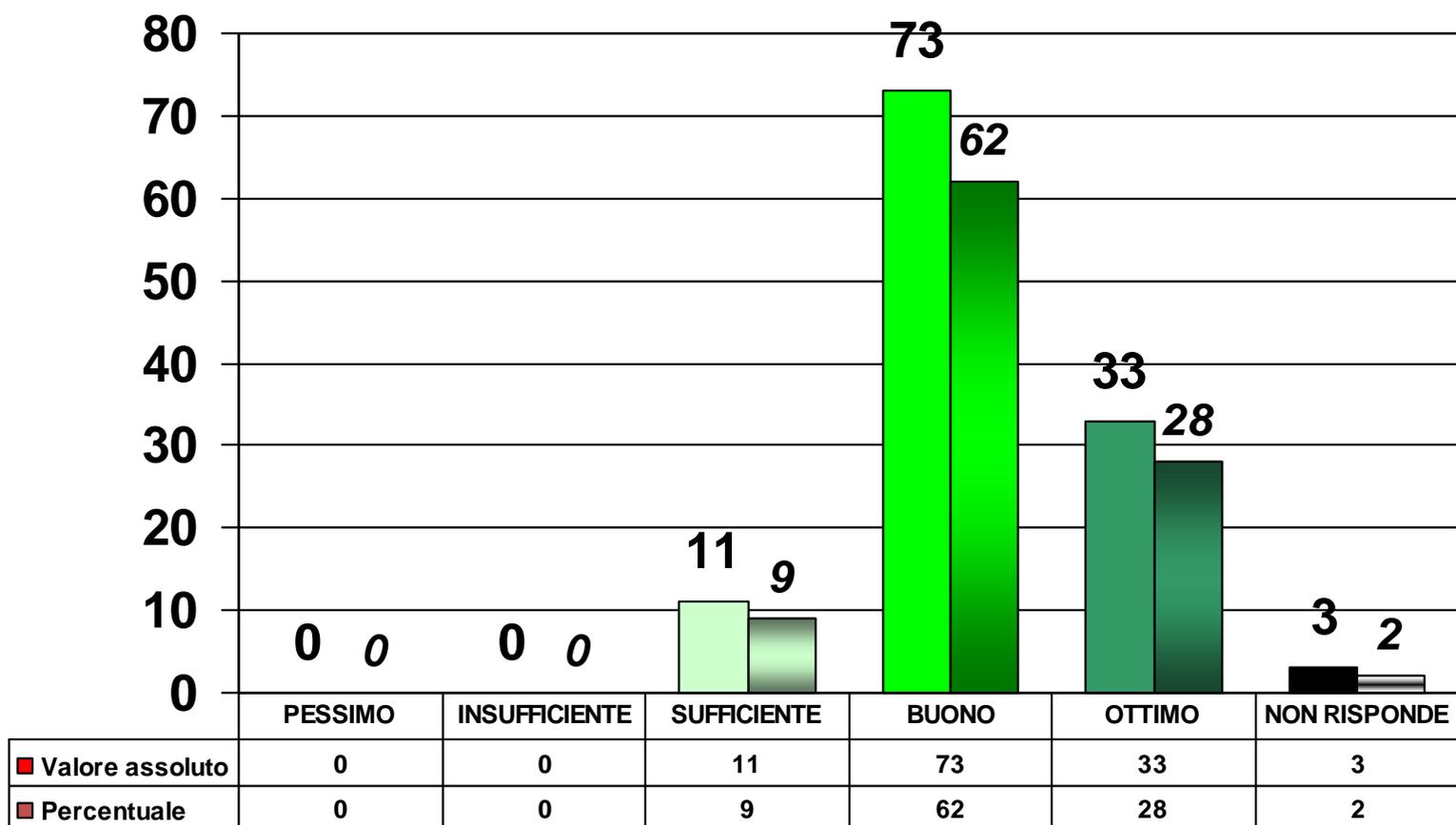
D11: se le è stato indicato un orario, quanto tempo è trascorso tra l'ora in cui è stato fissato l'appuntamento e il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia ? Pochi minuti: l'orario è stato rispettato, Meno di 30 min., Tra 30 e 60 min., Più di 60 min.



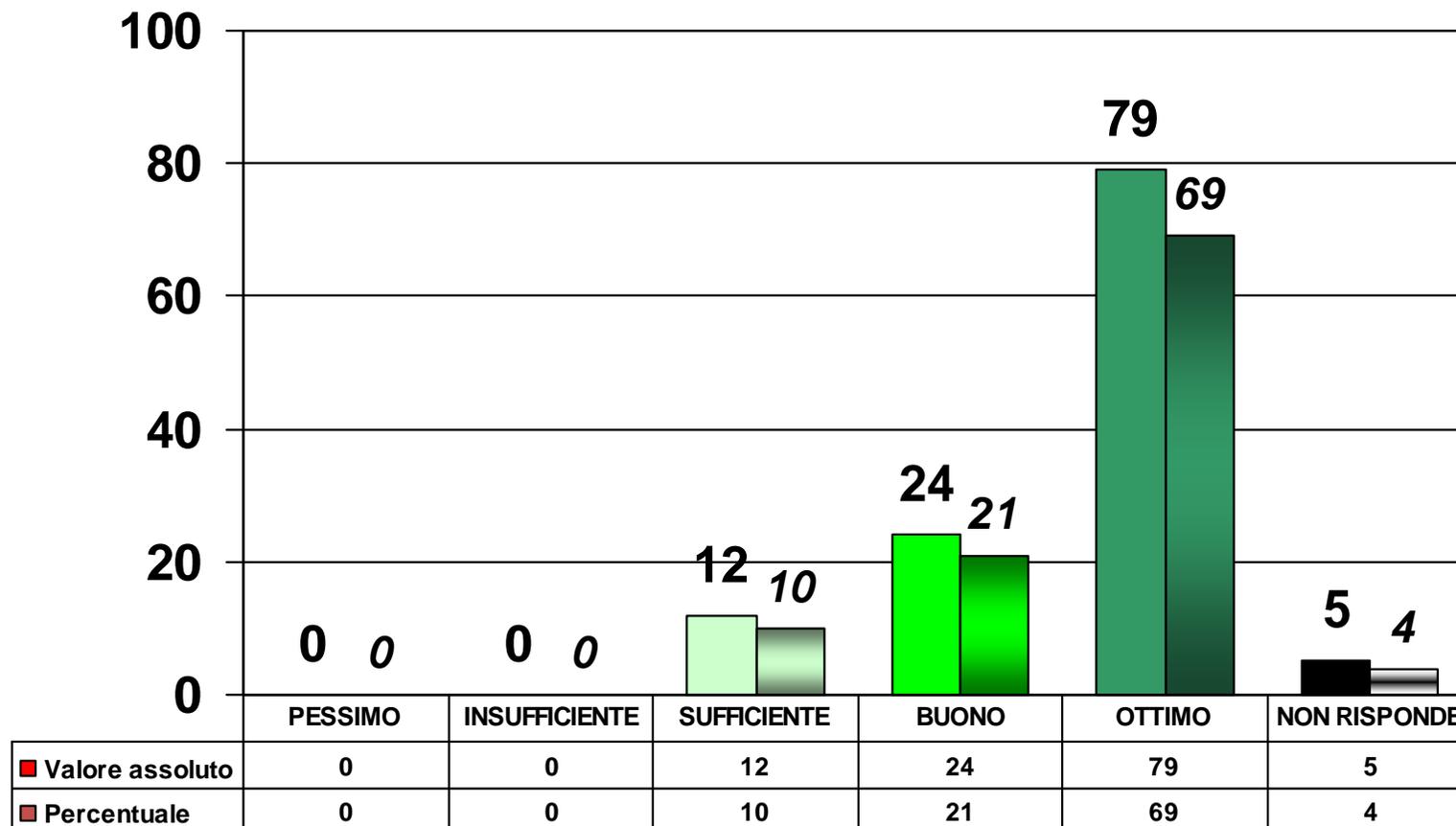
D12: qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti ?
 Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



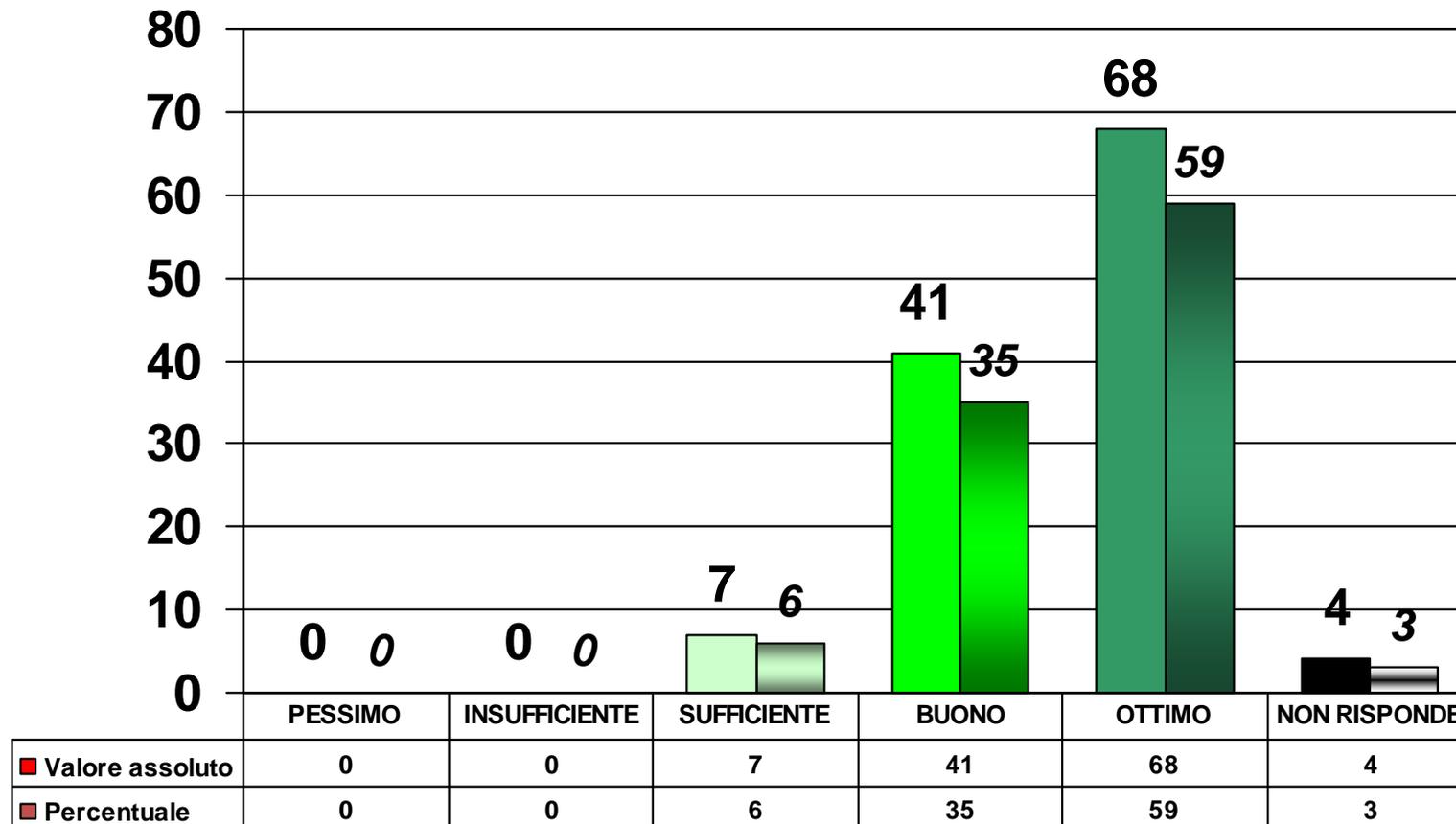
D13: qual è il suo giudizio rispetto alla ambienti ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



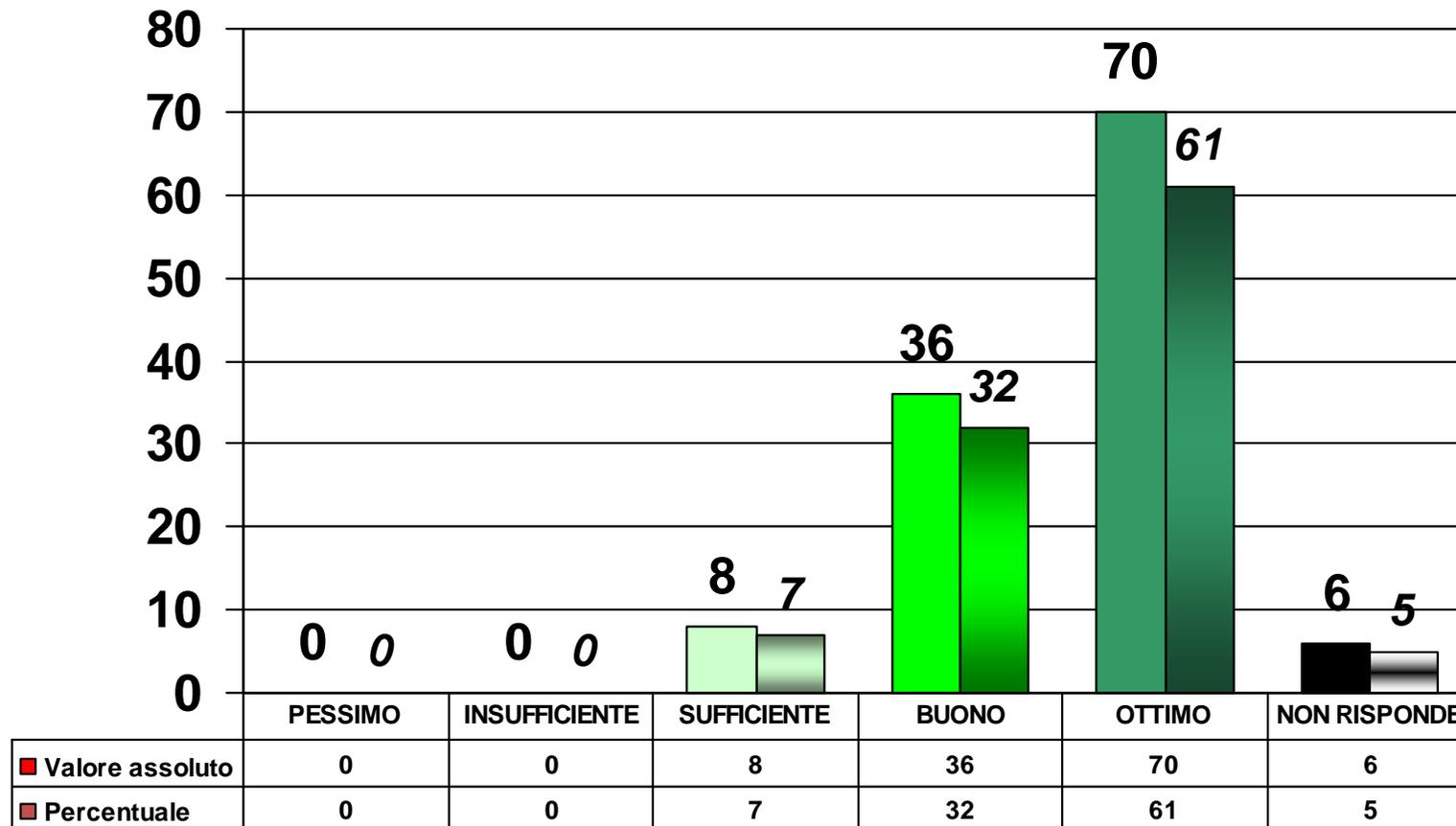
D14: come valuta l'attenzione che le ha dedicato il medico ?
 Scarsa, Insufficiente, Sufficiente, Adeguata, Ottima



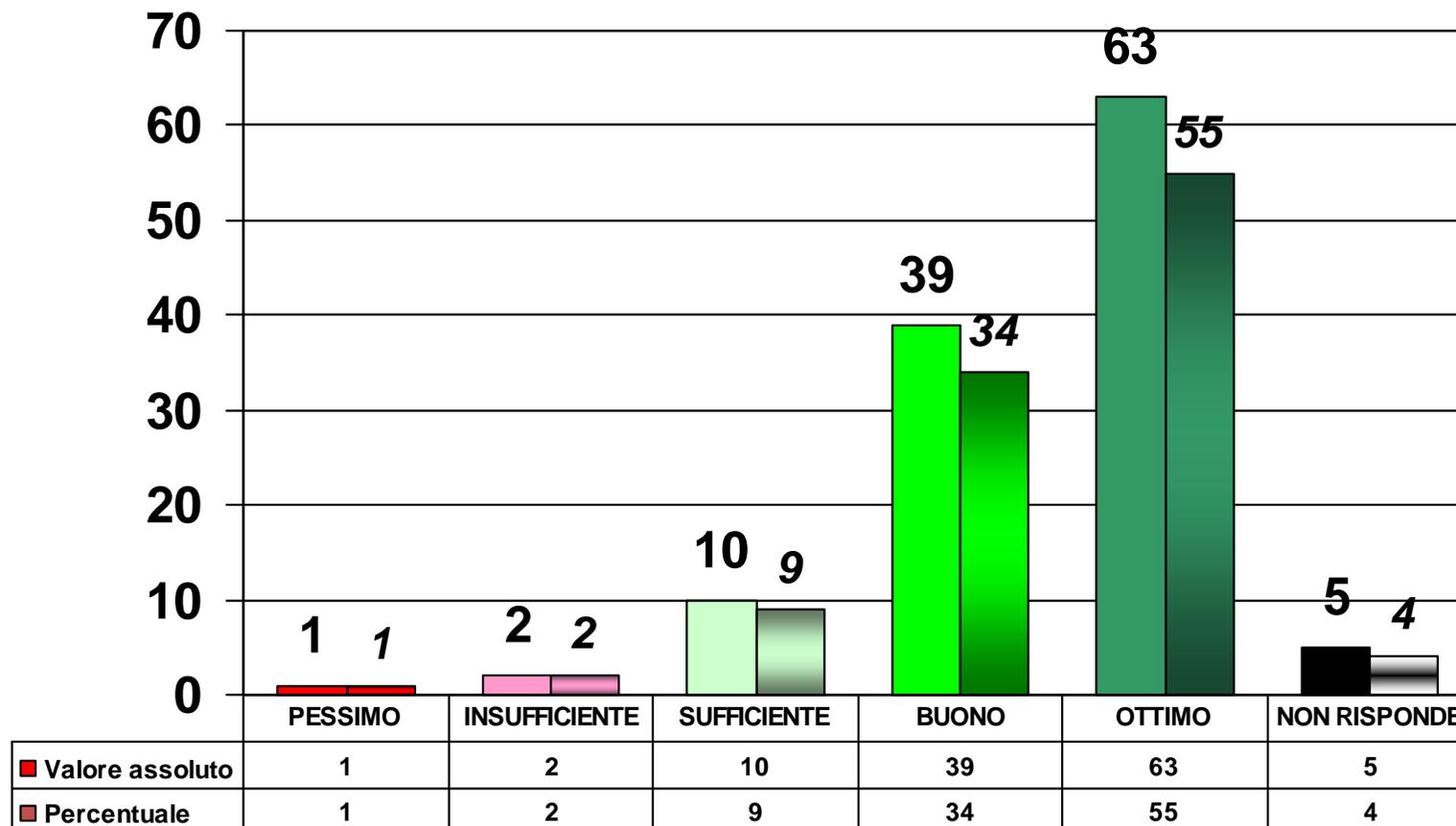
D15: qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulla sua malattia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



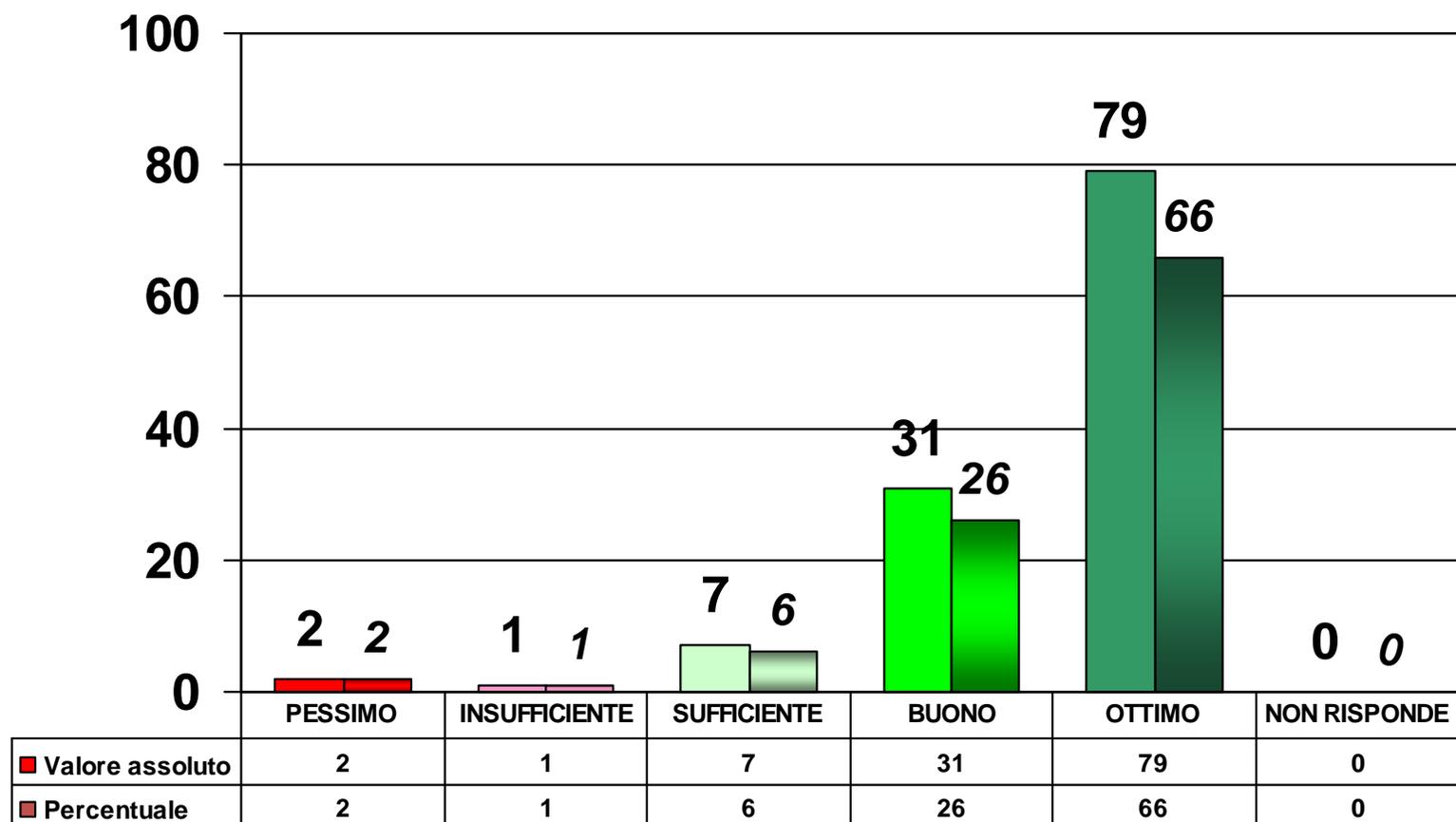
D16: qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulle terapie ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



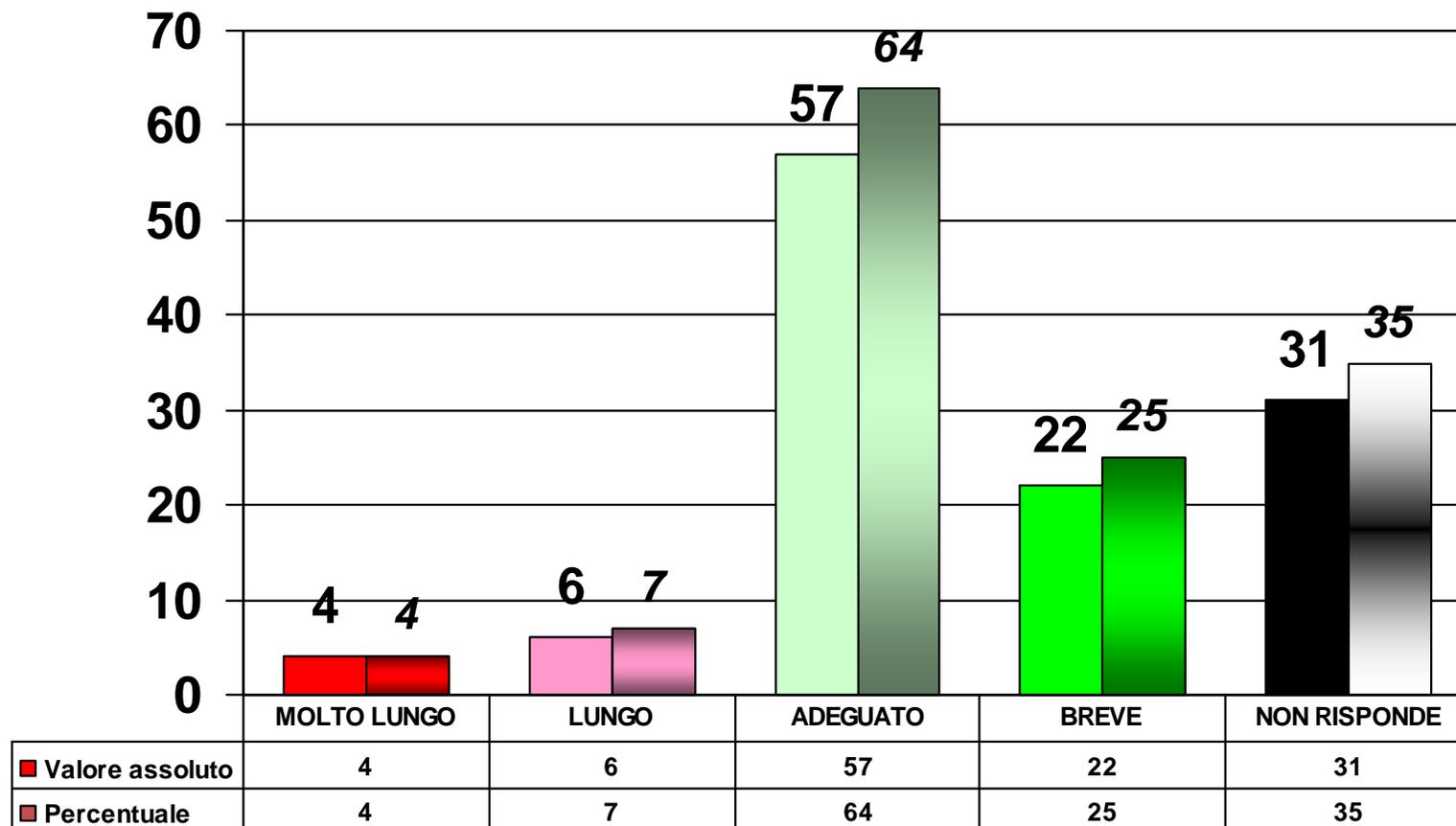
D17: qual è il suo giudizio sulla riservatezza durante la visita/esame/terapia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



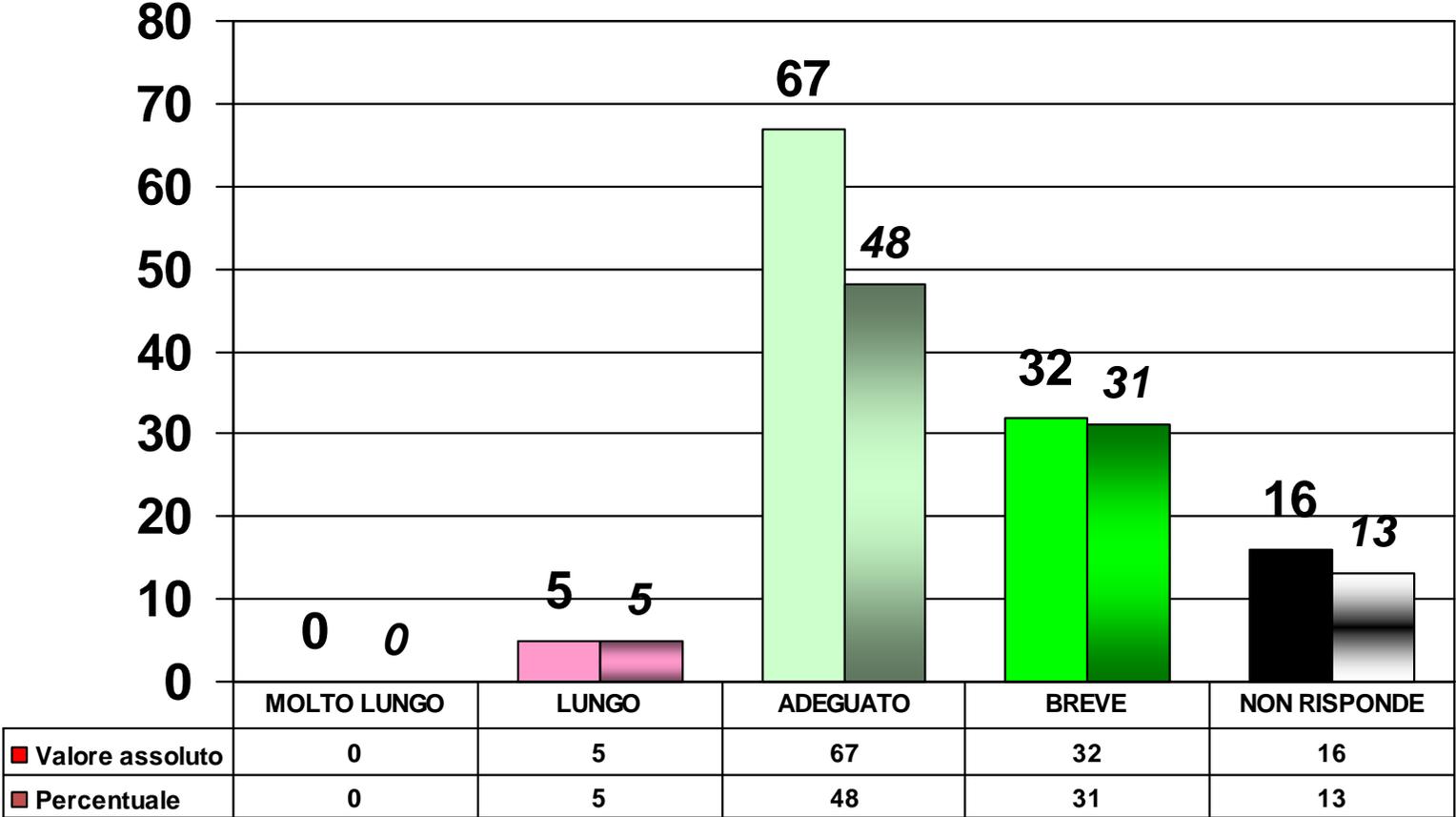
D18: qual è il suo giudizio sulla gentilezza e cortesia del personale ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



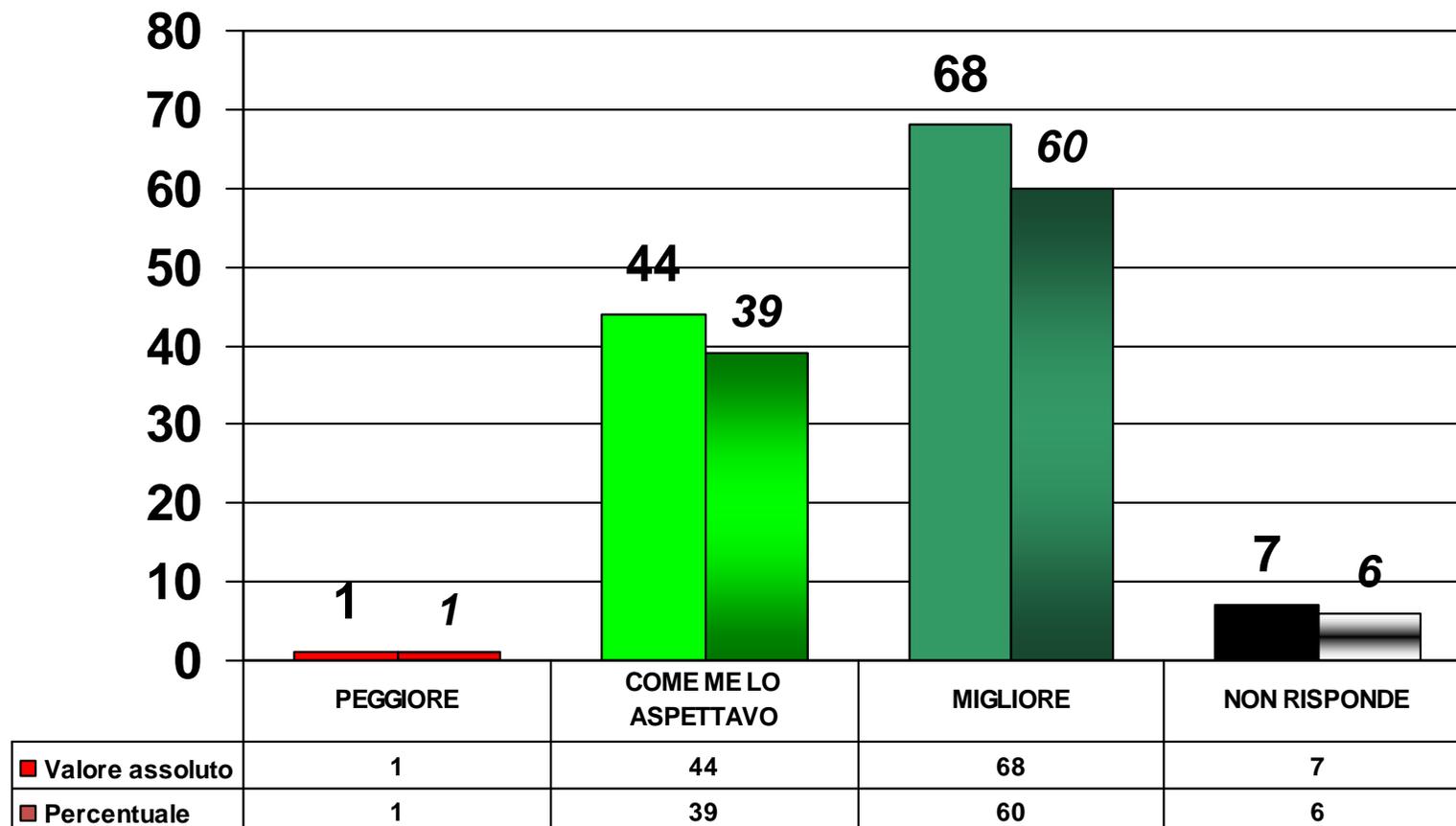
D19: se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il suo pagamento ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



D20: se ha fatto un esame come valuta il tempo di consegna del referto ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



D21: rispetto alle sue aspettative, il servizio che ha ricevuto è stato: Peggior di come me lo aspettavo, Come me lo aspettavo, Migliore di come me lo aspettavo



D22: suggerimenti:

D22a: Indichi l'aspetto **positivo** che l'ha colpita maggiormente:
32 giudizi positivi

la disponibilità del personale
elevato standard professionale di medici, infermieri, struttura, spirito di sacrificio/abnegazione
competenza, disponibilità
tutto il personale molto gentile e professionale
professionalità
ridotti tempi di attesa
professionalità e gentilezza
velocità dei tempi di consegna
dott antolina
cortesia e disponibilità
LA GENTILEZZA DEL PERSONALE
la cordialità degli operatori
la disponibilità del personale
migliorare si può sempre
la disponibilità del personale
gentilezza e cortesia

la competenza dei medici
LA GENTILEZZA DEL PERSONALE
professionalità e cortesia
professionalità e competenza
la gentilezza degli infermieri addetti ai prelievi
prontezza e disponibilità
tutti sanno fare tutto e bene
la professionalità
la gentilezza
personale preparato
gentilezza e competenza
la professionalità
buono
la dott.essa Manenti per la sua bravura e gentilezza
la professionalità degli infermieri
la pulizia

D22: suggerimenti:

D22b: Indichi l'aspetto **negativo** che l'ha colpita maggiormente:
11 giudizi negativi e suggerimenti/richieste

l'assoluta indifferenza di responsabili provinciali e regionali nell'assistere allo sfaldamento di questo centro di eccellenza, tale riconosciuto dalle massime autorità nazionali e dall'unanime giudizio delle migliaia di pazienti che ricevono assistenza qualificata e conforto "morale"

la confusione

maggiore organizzazione: lunga attesa

difficoltà nel trovare parcheggio

mancanza di parcheggio

il sig. che si trova in ufficio entrando sulla destra e che è un po' zopparello è troppo antipatico

mancanza di parcheggio

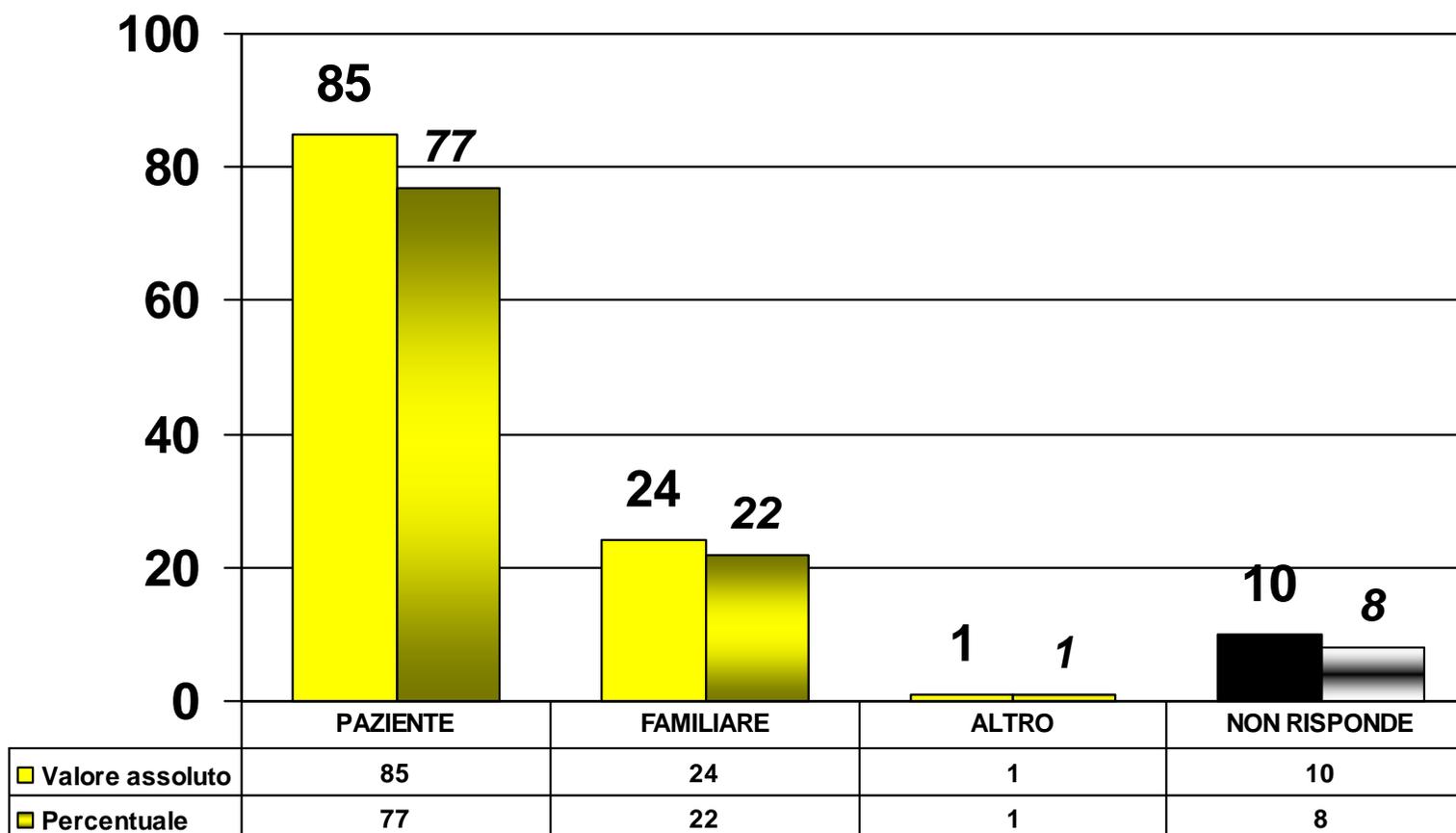
mancanza di parcheggio; aumentare il numero degli infermieri

trovare personale a cui chiedere informazioni

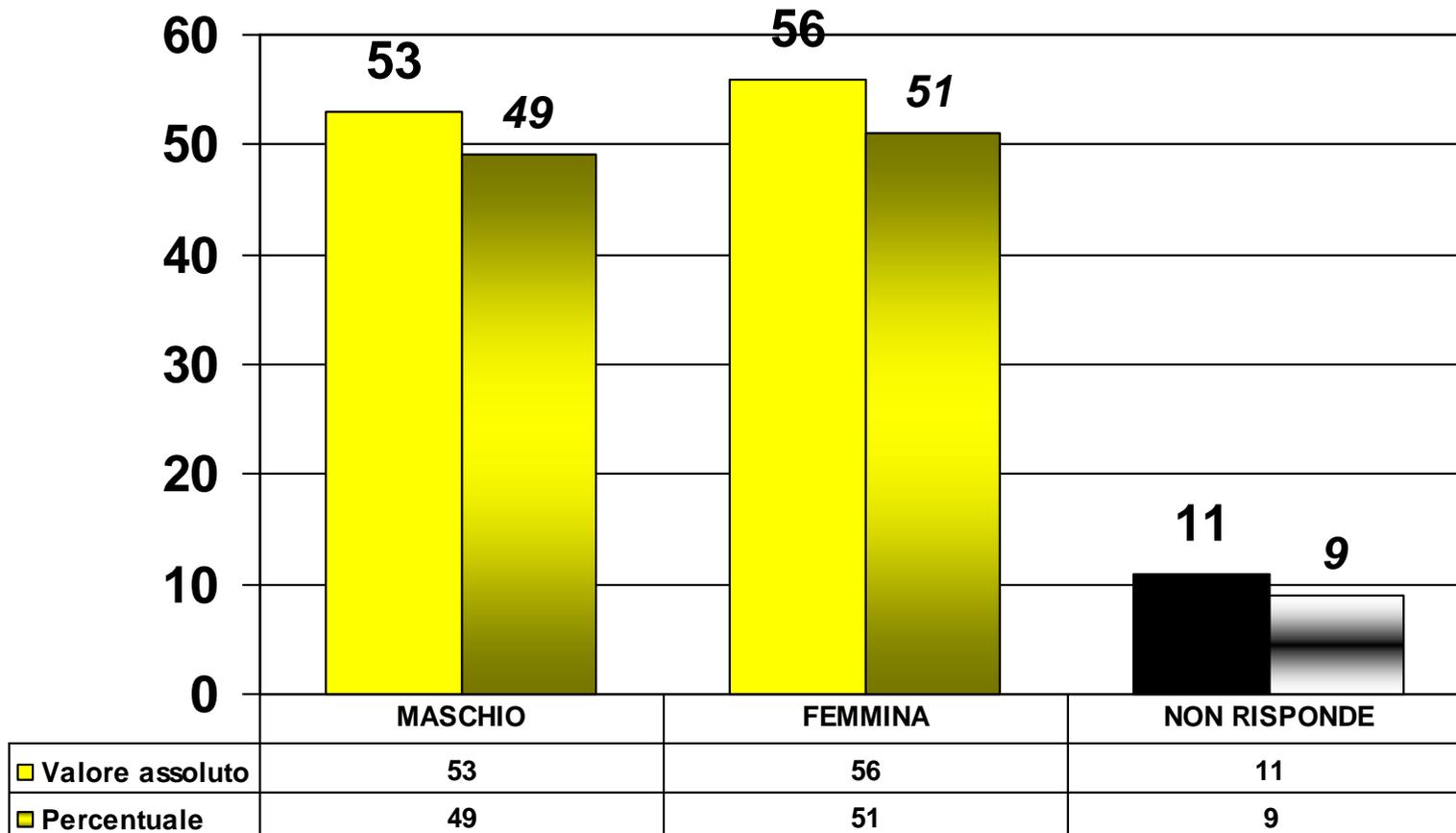
il signore con i baffi che sta allo sportello

la mancata cortesia e disponibilità all'accettazione , in particolare il vs dipendente sig. Puglisi

D23: chi risponde al questionario: Paziente, Familiare, Altro



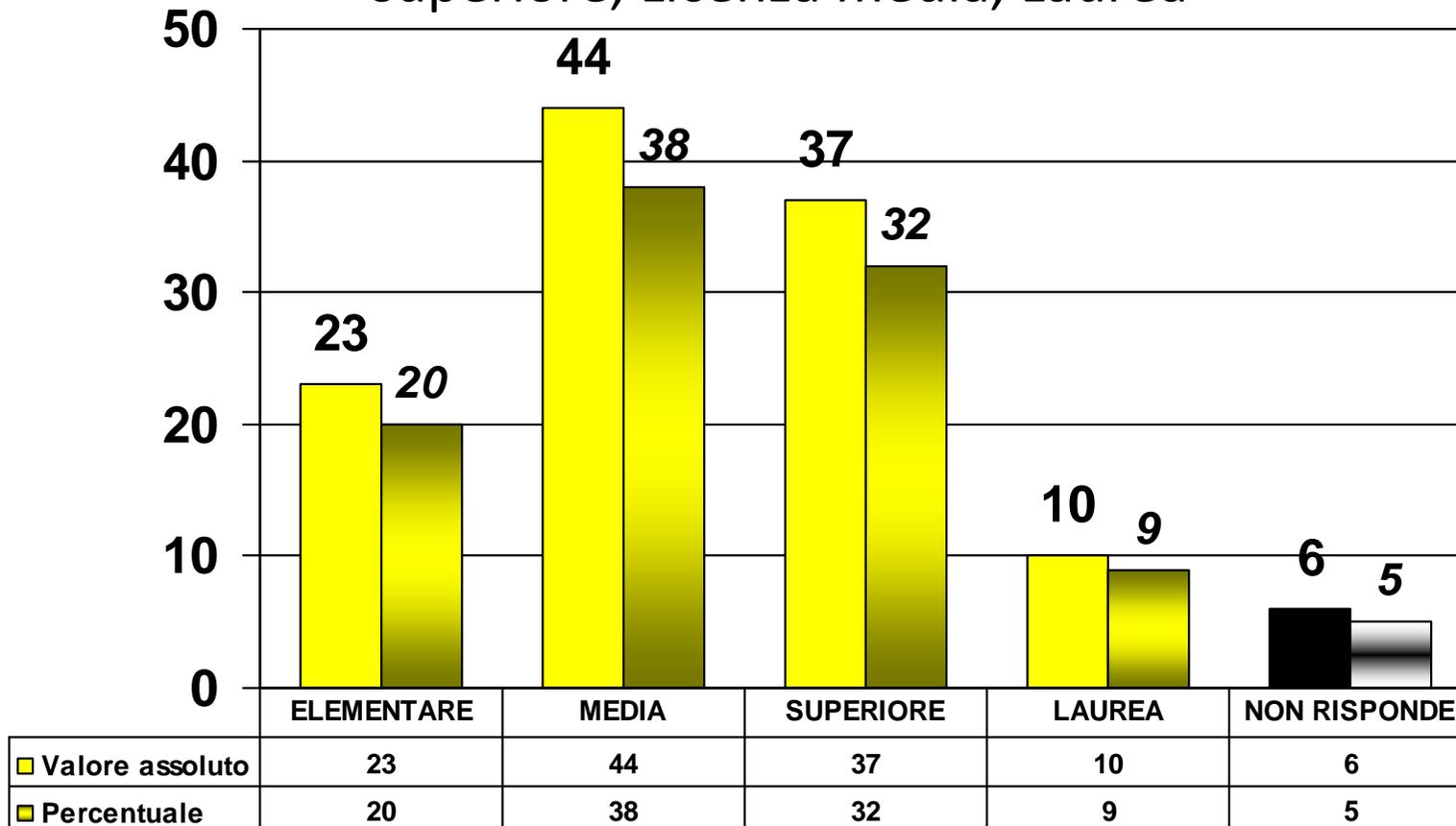
D24: sesso: Maschio, Femmina



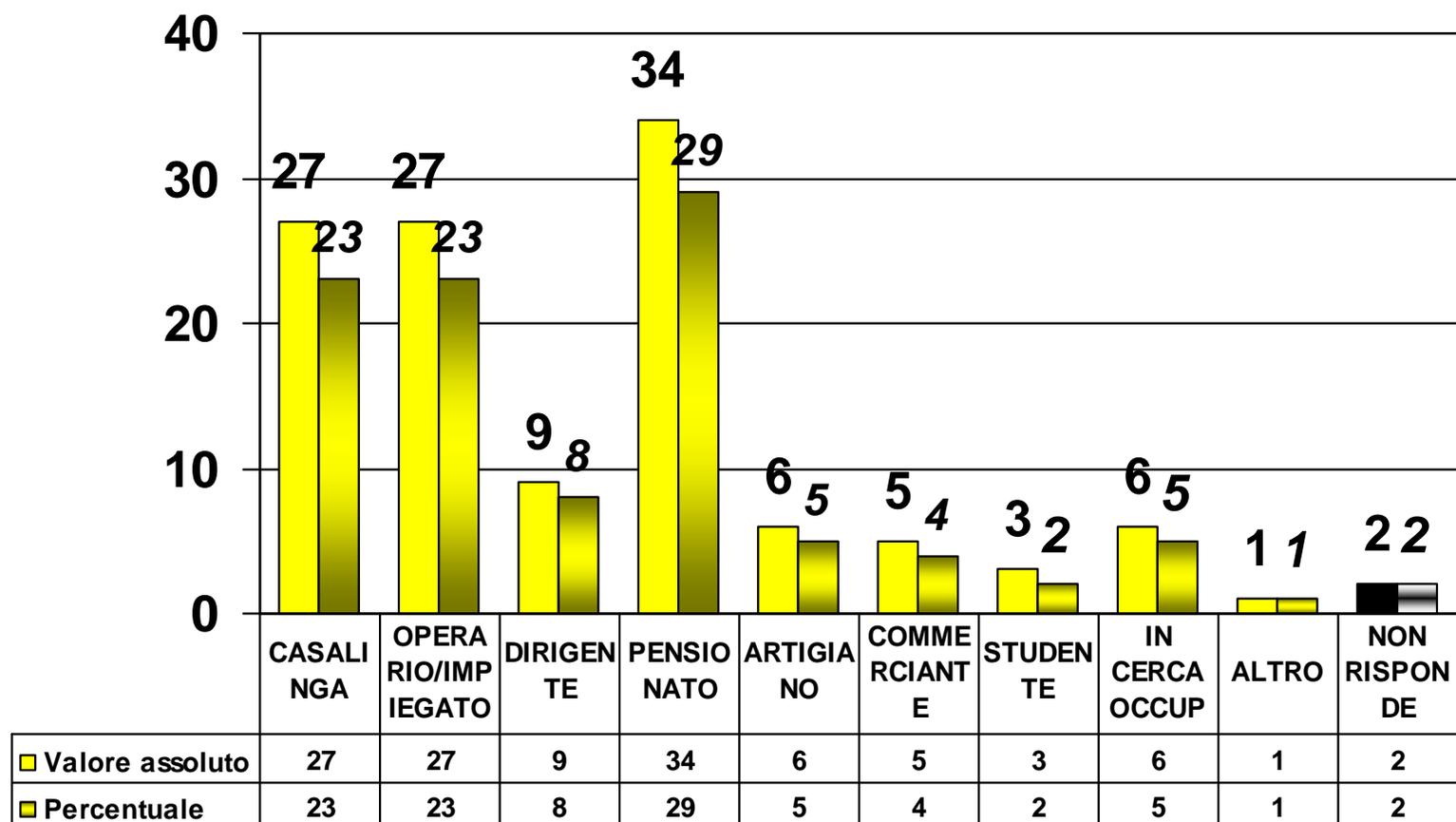
D25: Et  (in anni compiuti)

- **ETA' MEDIA: 53 ANNI**

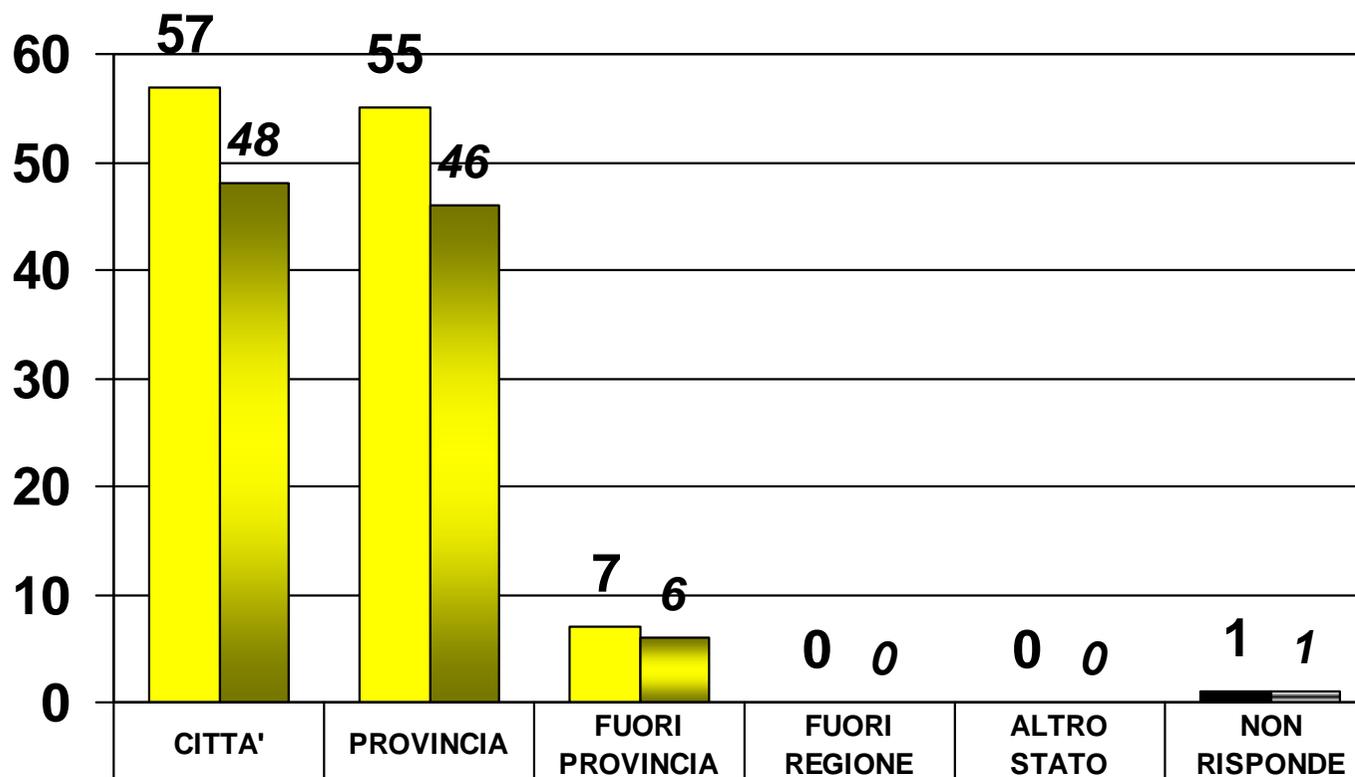
D26: Titolo di studio: Licenza elementare, Diploma media superiore, Licenza media, Laurea



D27: Professione: casalinga, operaio/impiegato, dirigente, pensionato, artigiano, commerciante, studente, in cerca di occupazione, altro (specificare)



D28: Residenza: in città, in provincia (specificare la città), fuori provincia (specificare), fuori regione (specificare), altro stato (specificare)



■ Valore assoluto	57	55	7	0	0	1
■ Percentuale	48	46	6	0	0	1

D29: Nazionalità: italiana, altra (specificare)

