

Questionario di soddisfazione

SIMT MODICA
MEDICINA
TRASFUSIONALE

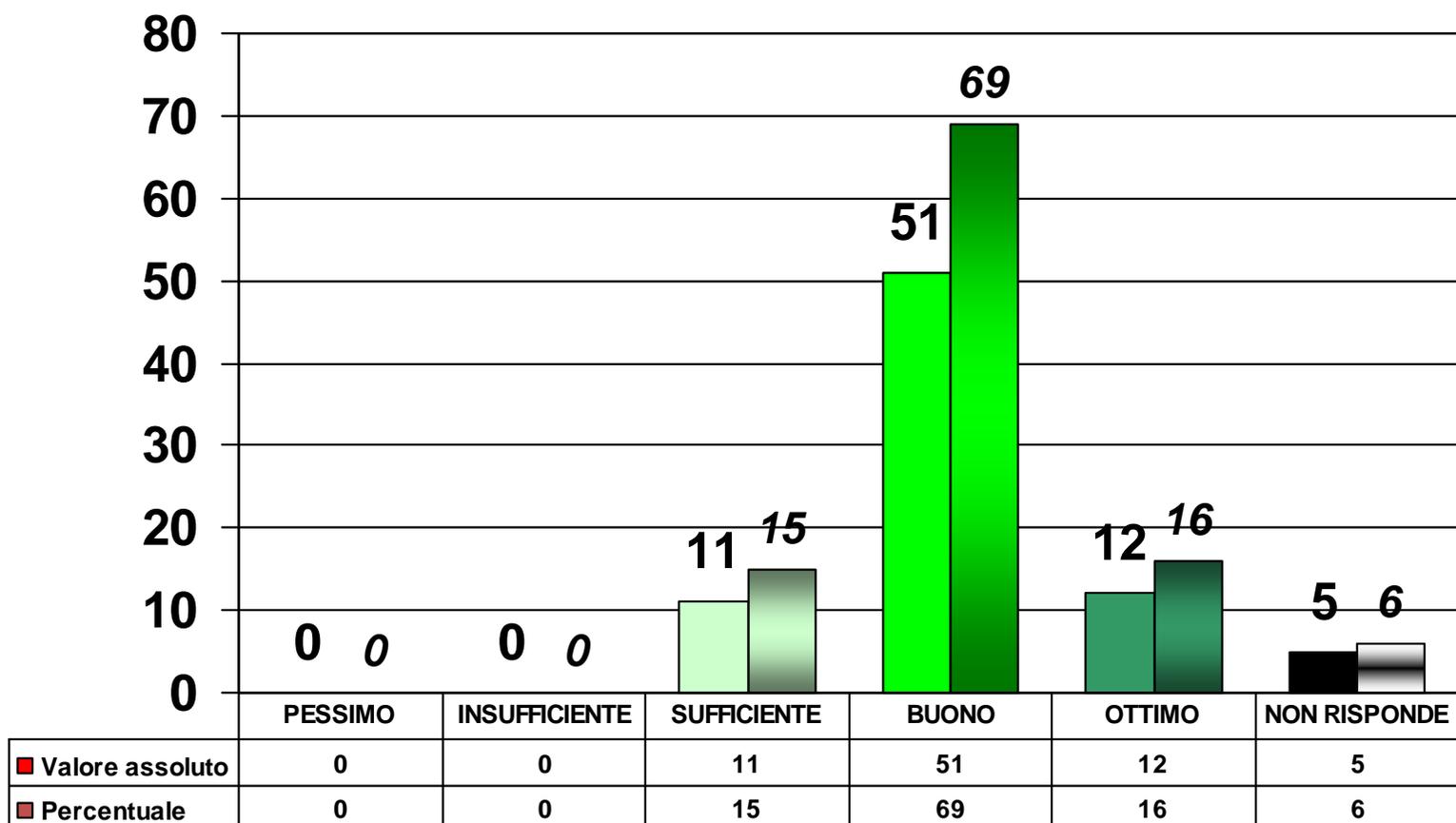
Elaborazione: dott. Garozzo

Questionario di soddisfazione

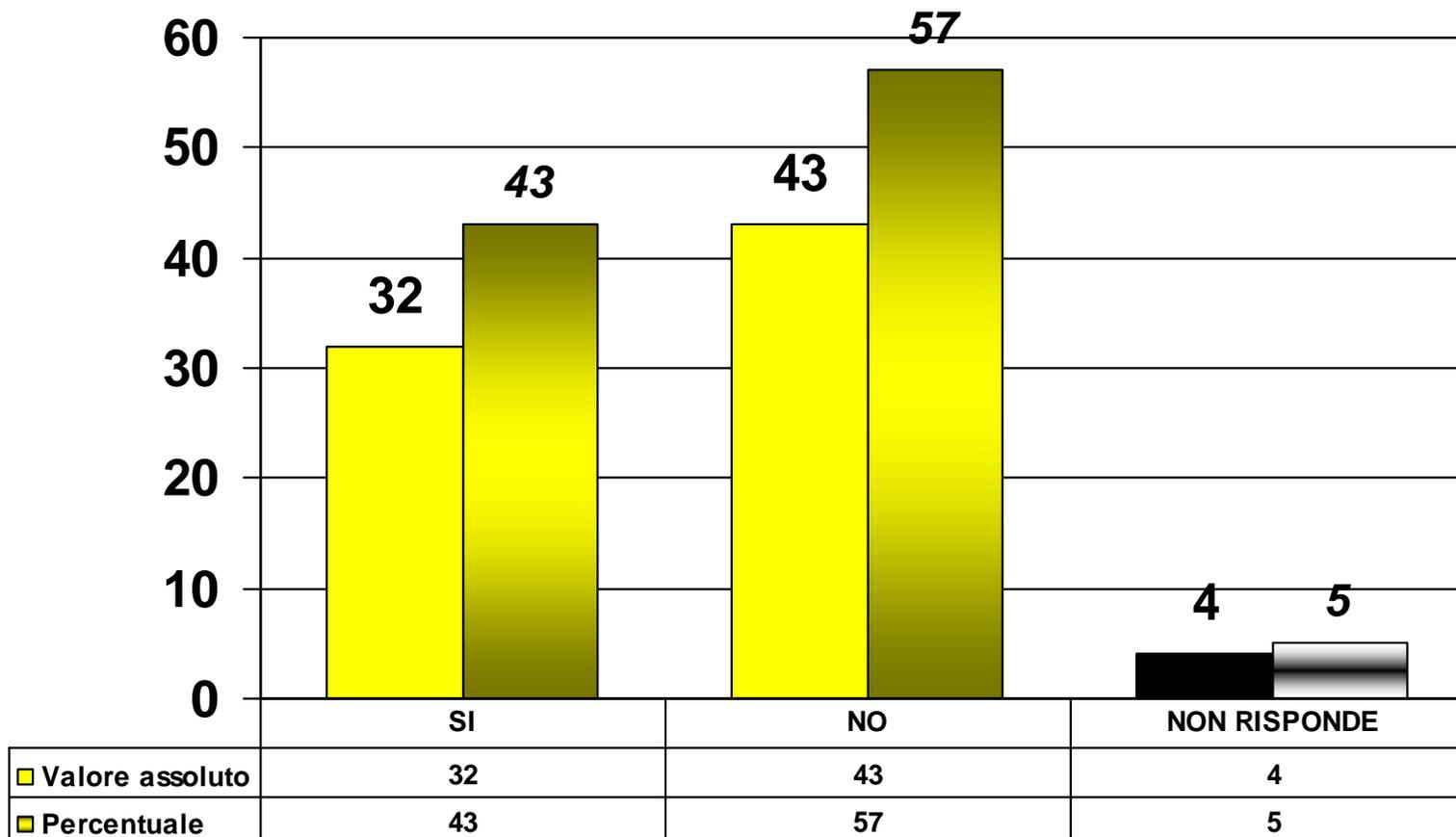
Distribuzione: ottobre/dicembre 2012

Totale pazienti che rispondono: 79,
pari al 25 % dei pazienti seguiti nel
corso del 2011

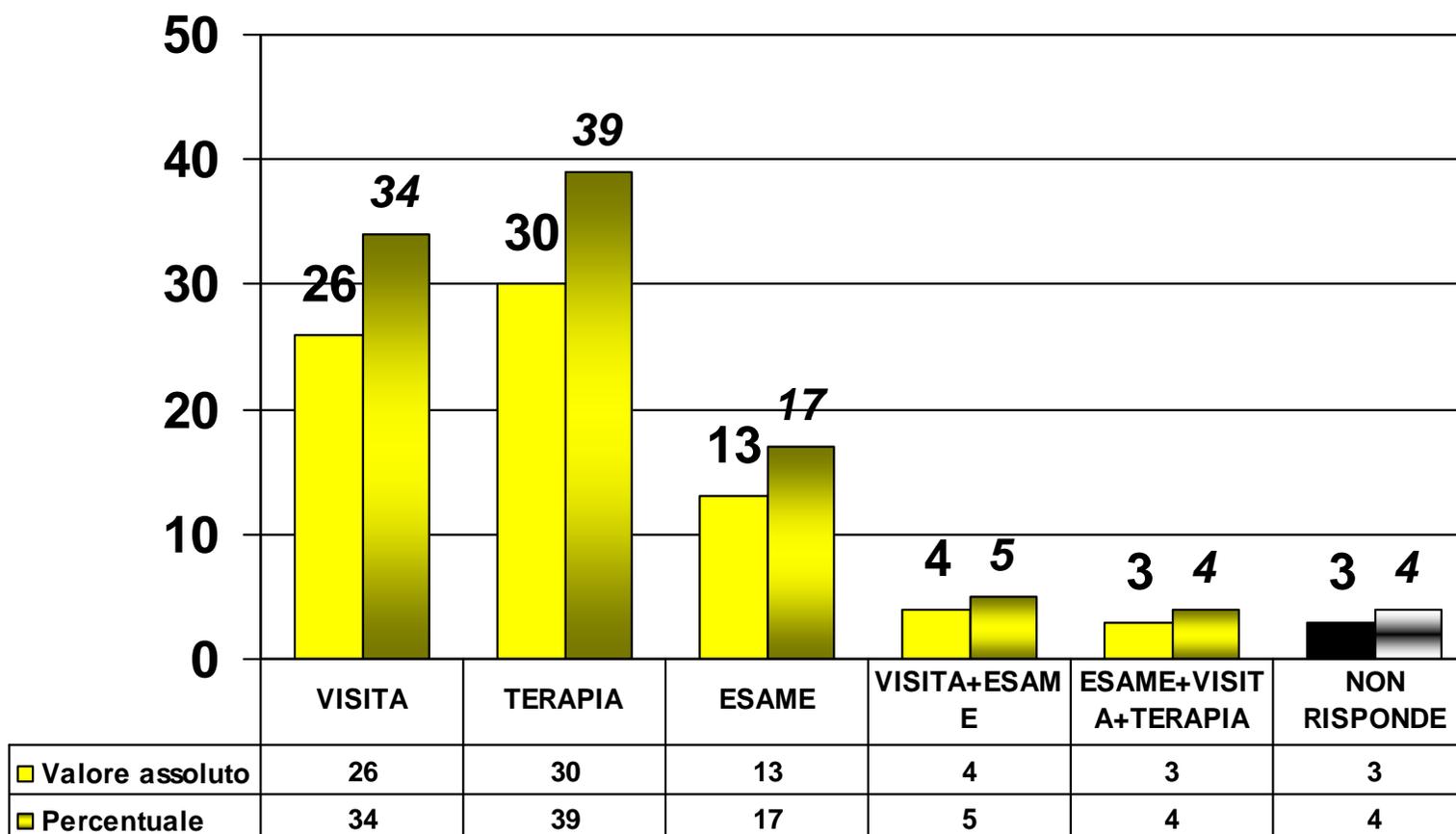
D1: qual è il suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto: Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



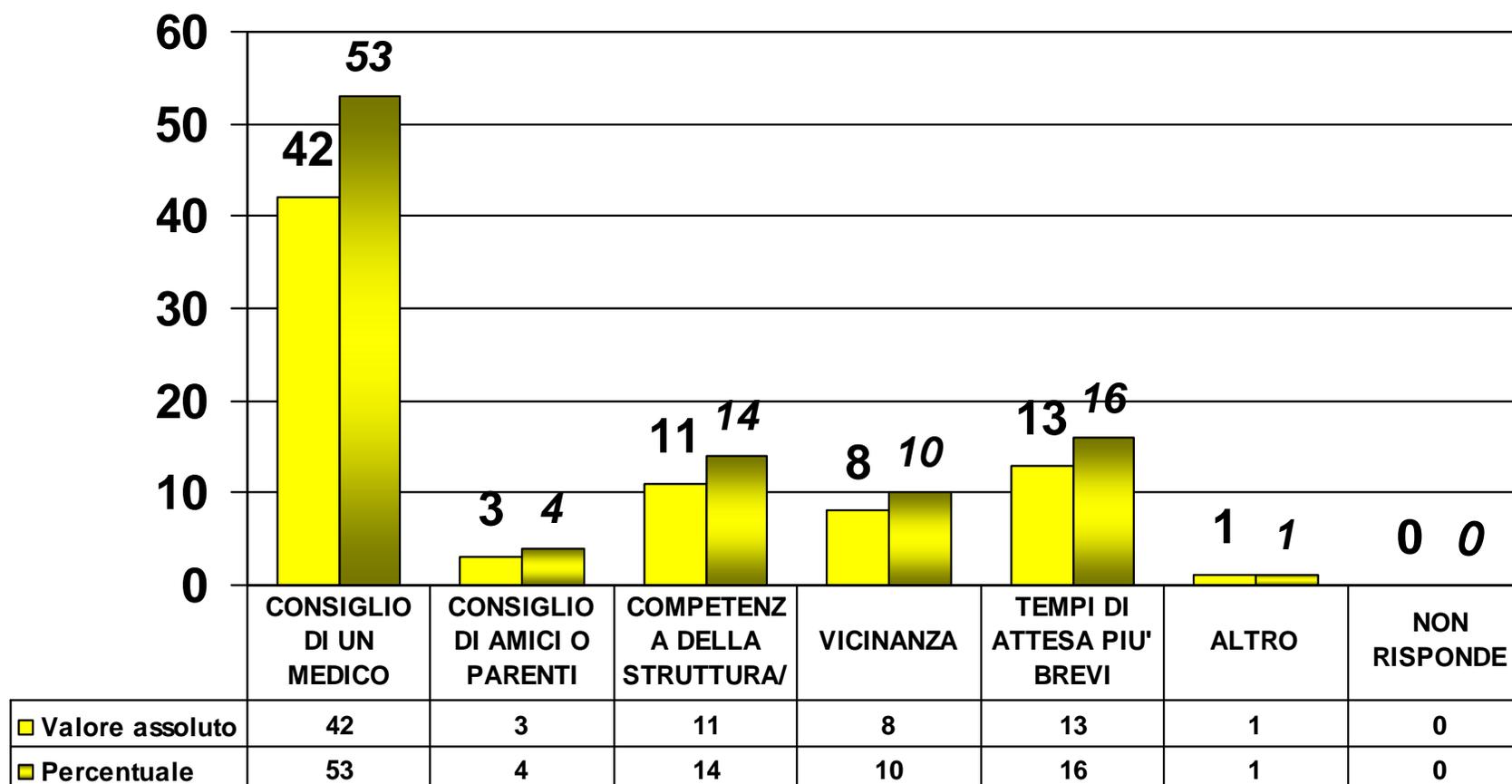
D2: è la prima volta che si reca in questo ambulatorio ? si, no



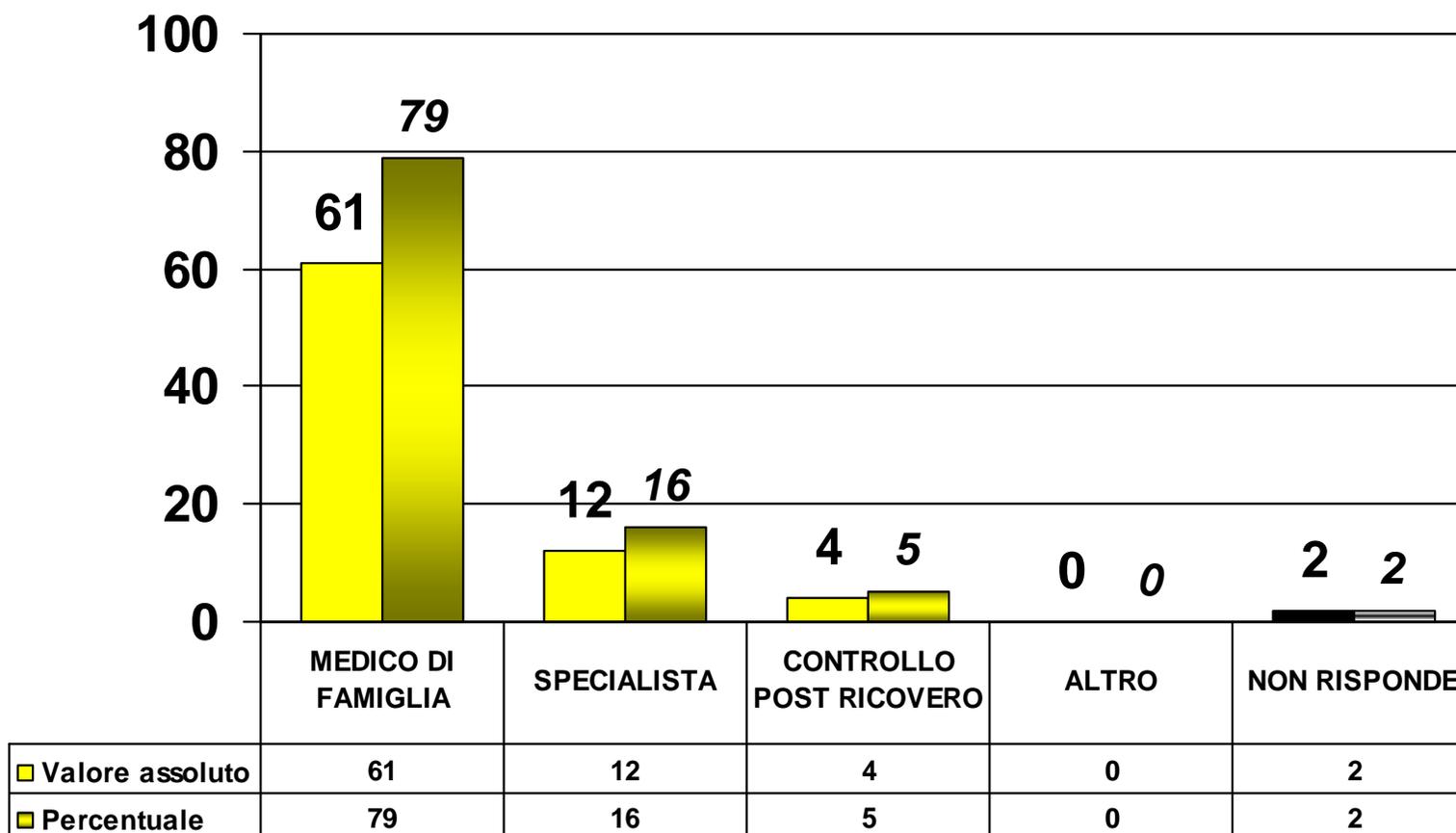
D3: oggi ha effettuato: Una visita, Una terapia, Un esame, Una visita ed un esame, Un esame, una visita, una terapia



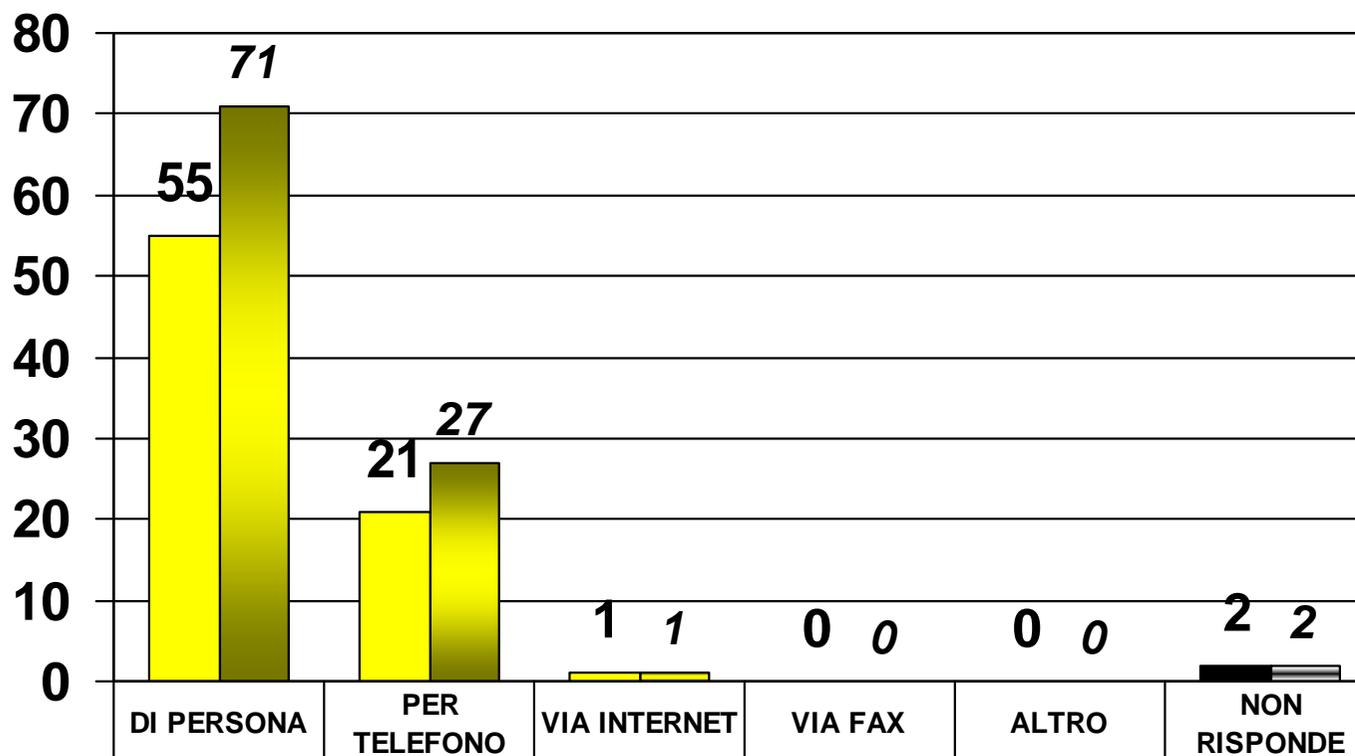
D4: qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura? Consiglio di un medico, Consiglio di amici o parenti, Competenza della struttura/dei medici, Vicinanza, Tempi di attesa più brevi, Altro



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

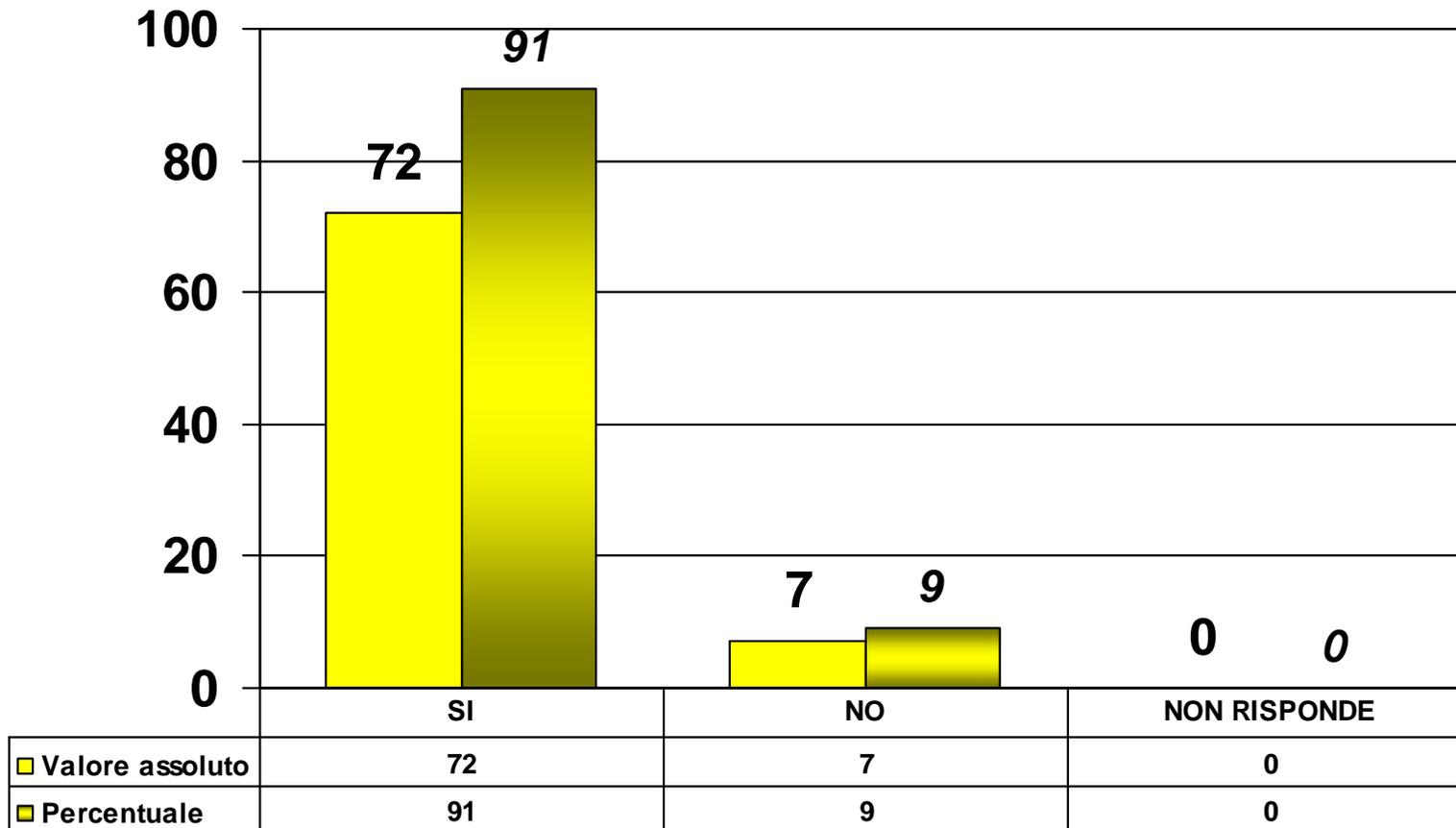


D6: come ha effettuato la prenotazione ? Di persona, Per telefono, Via Internet, Via fax, Altro

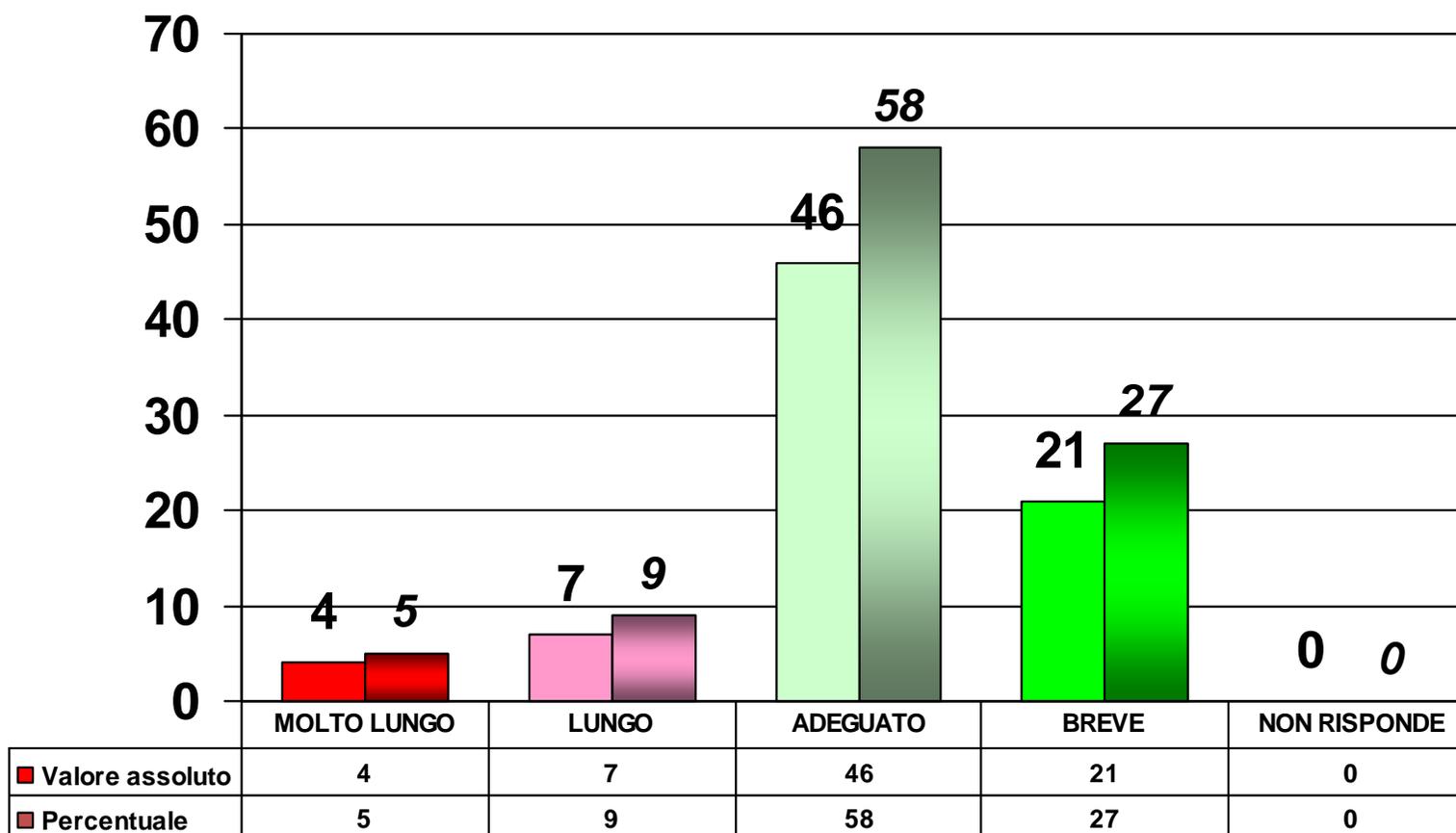


Valore assoluto	55	21	1	0	0	2
Percentuale	71	27	1	0	0	2

D7: prenotare è stato semplice ? Si, no

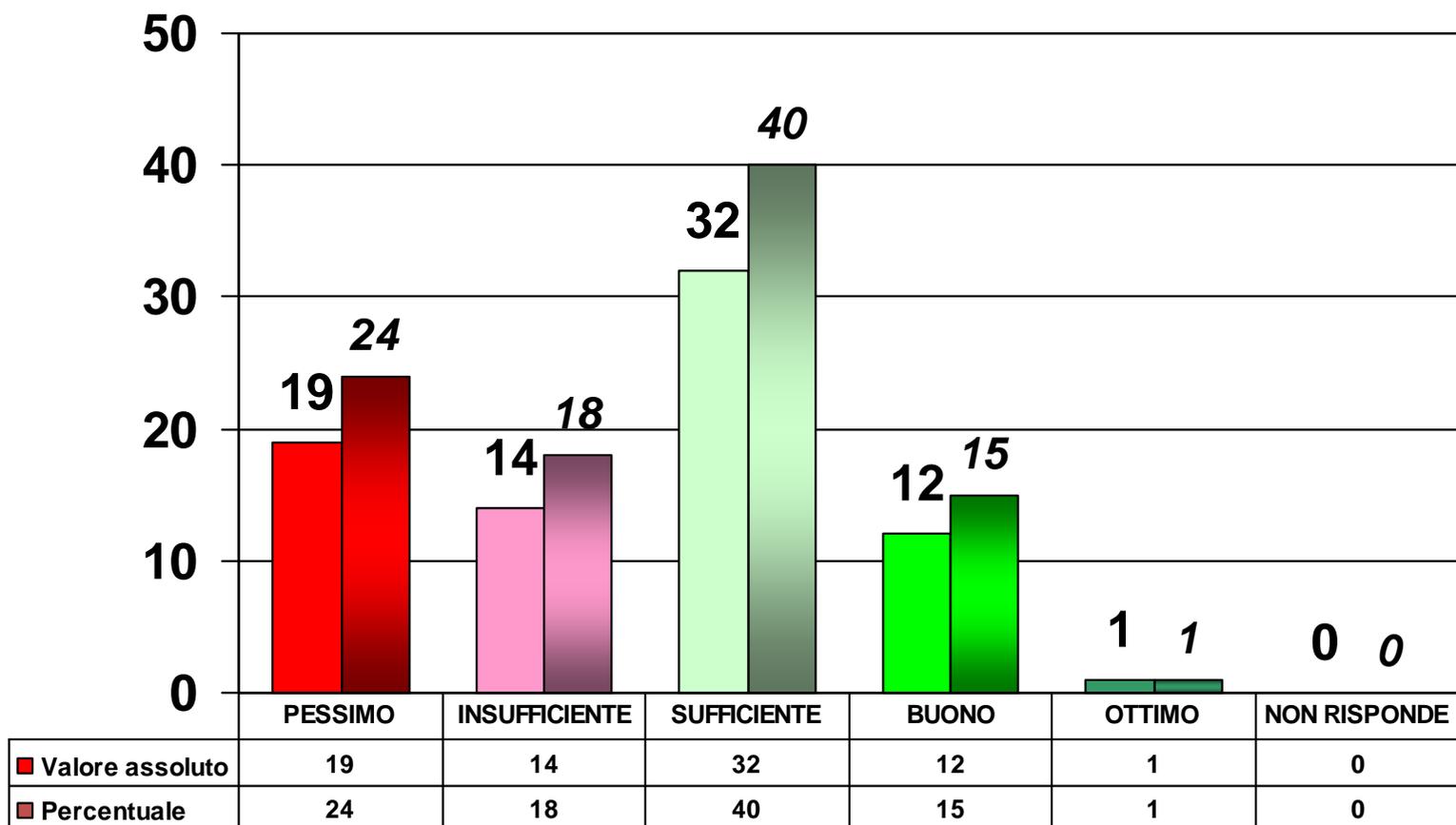


D8: come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



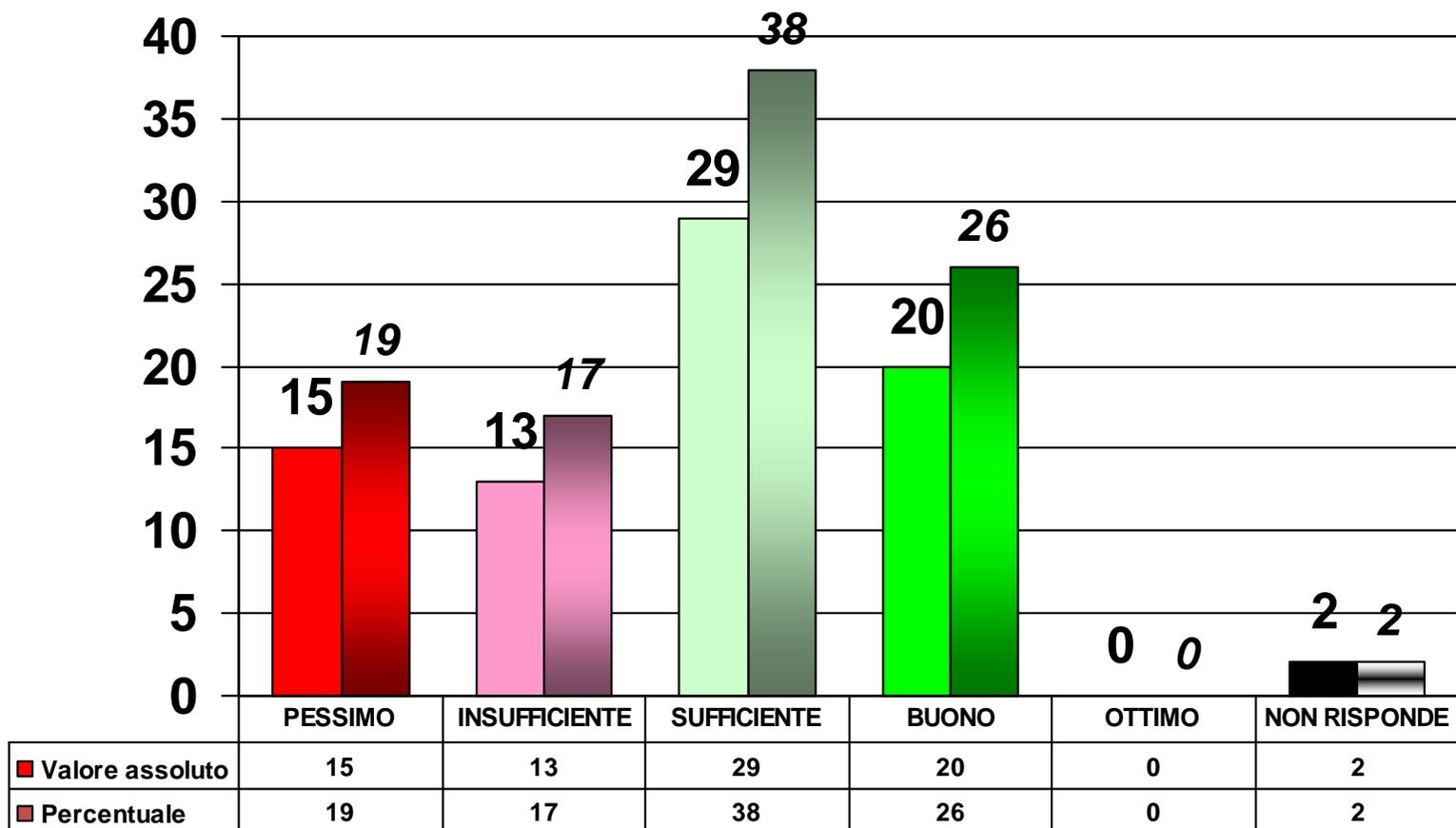
D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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



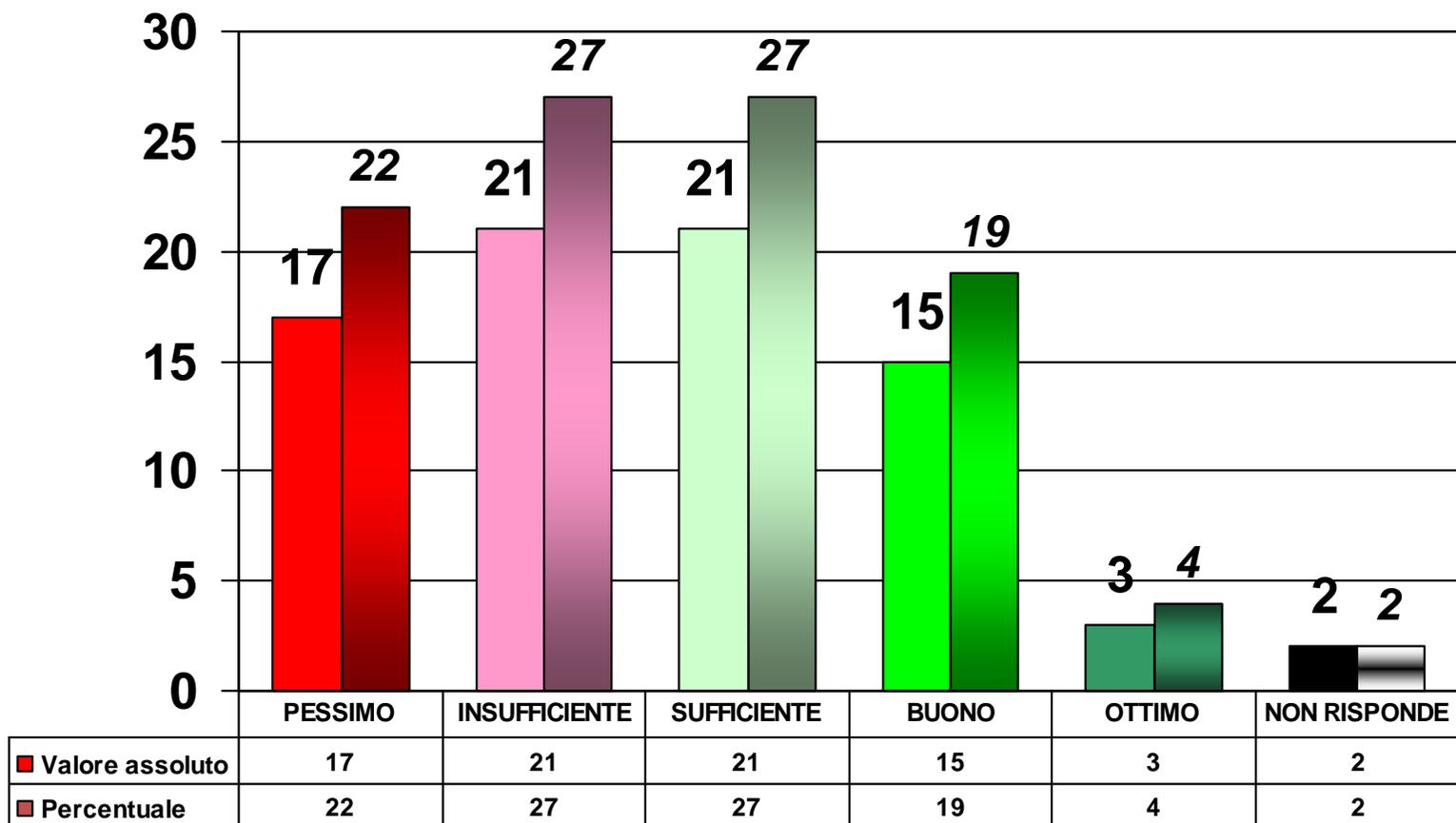
D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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



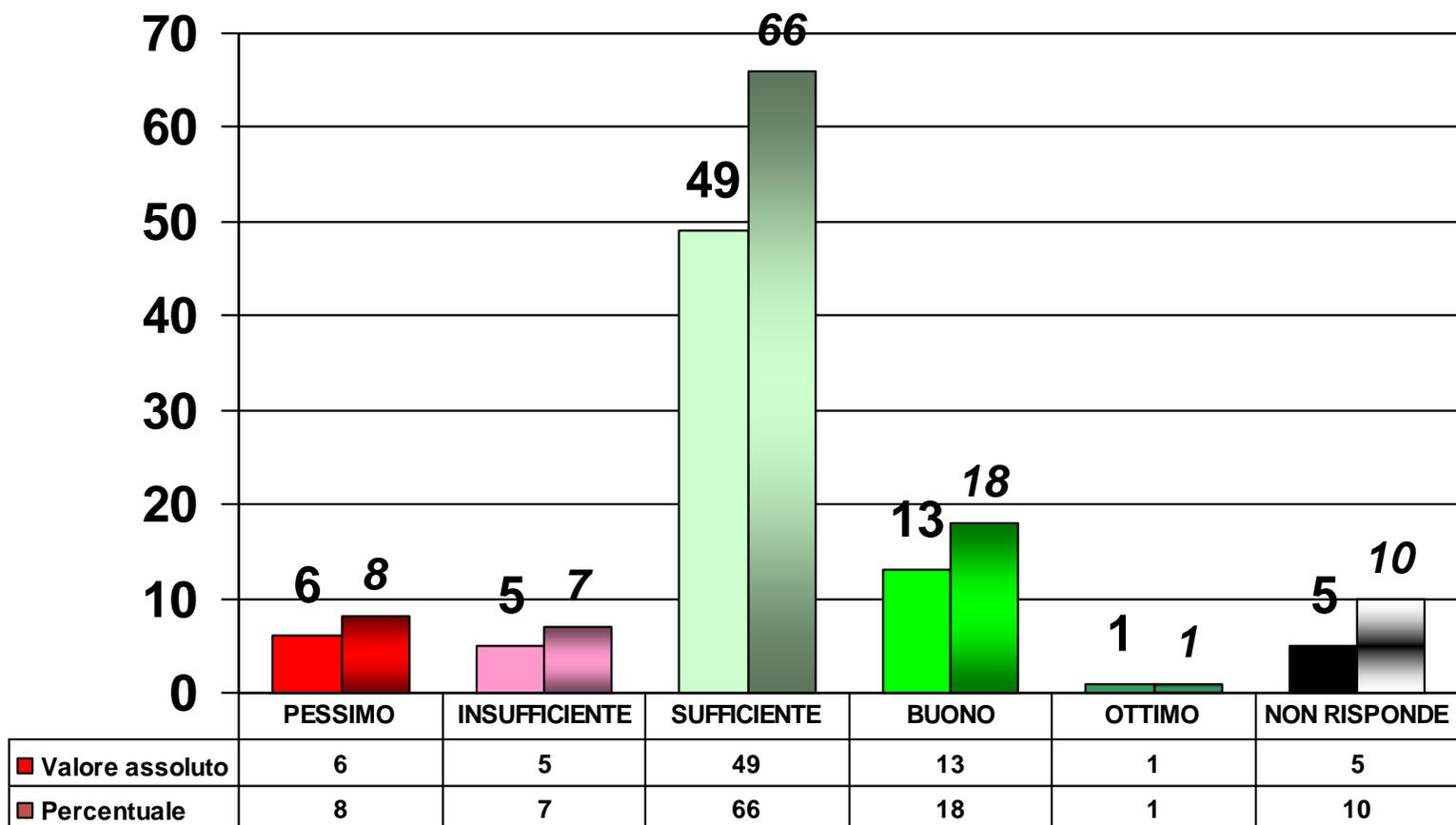
D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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

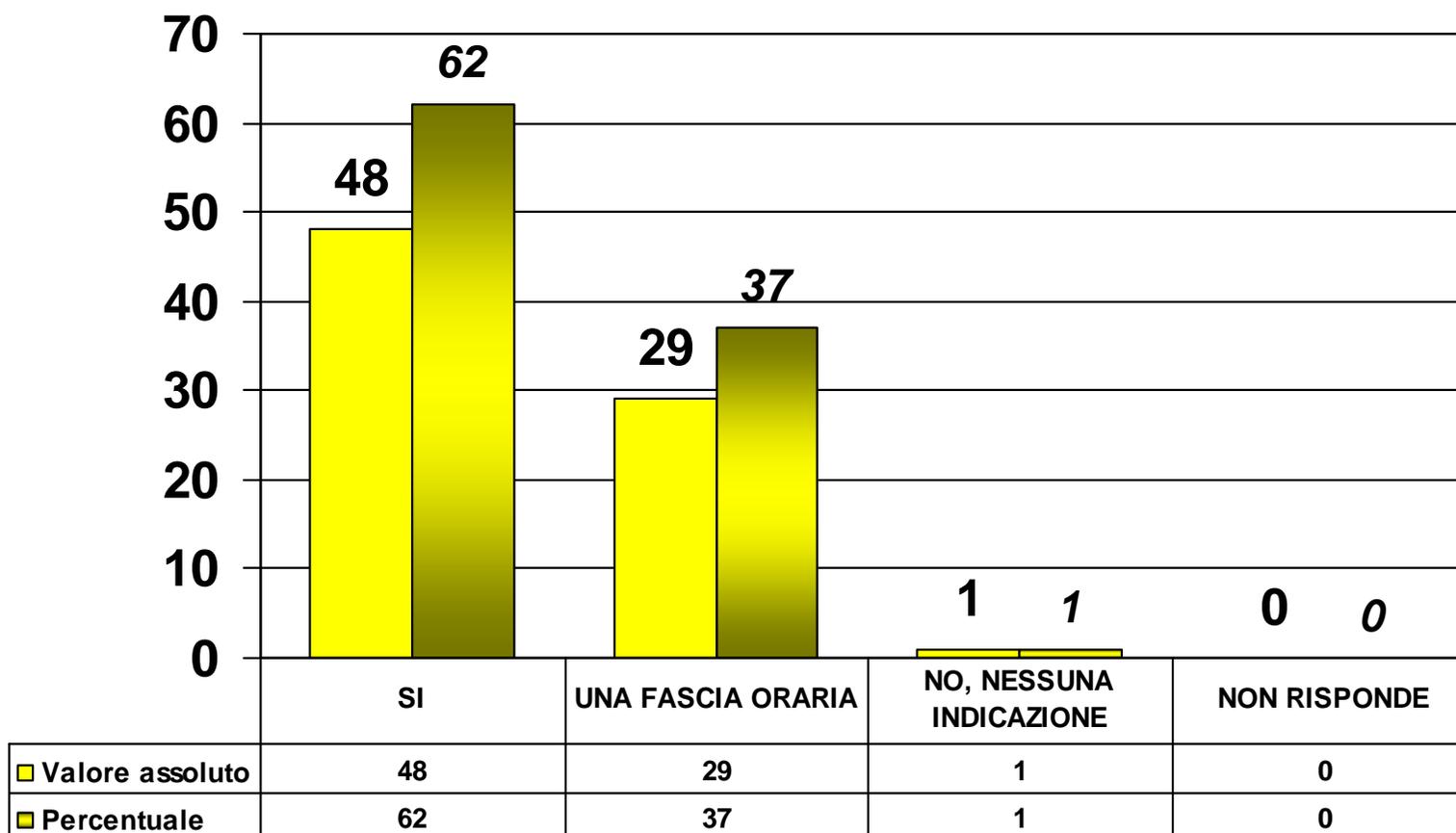


D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

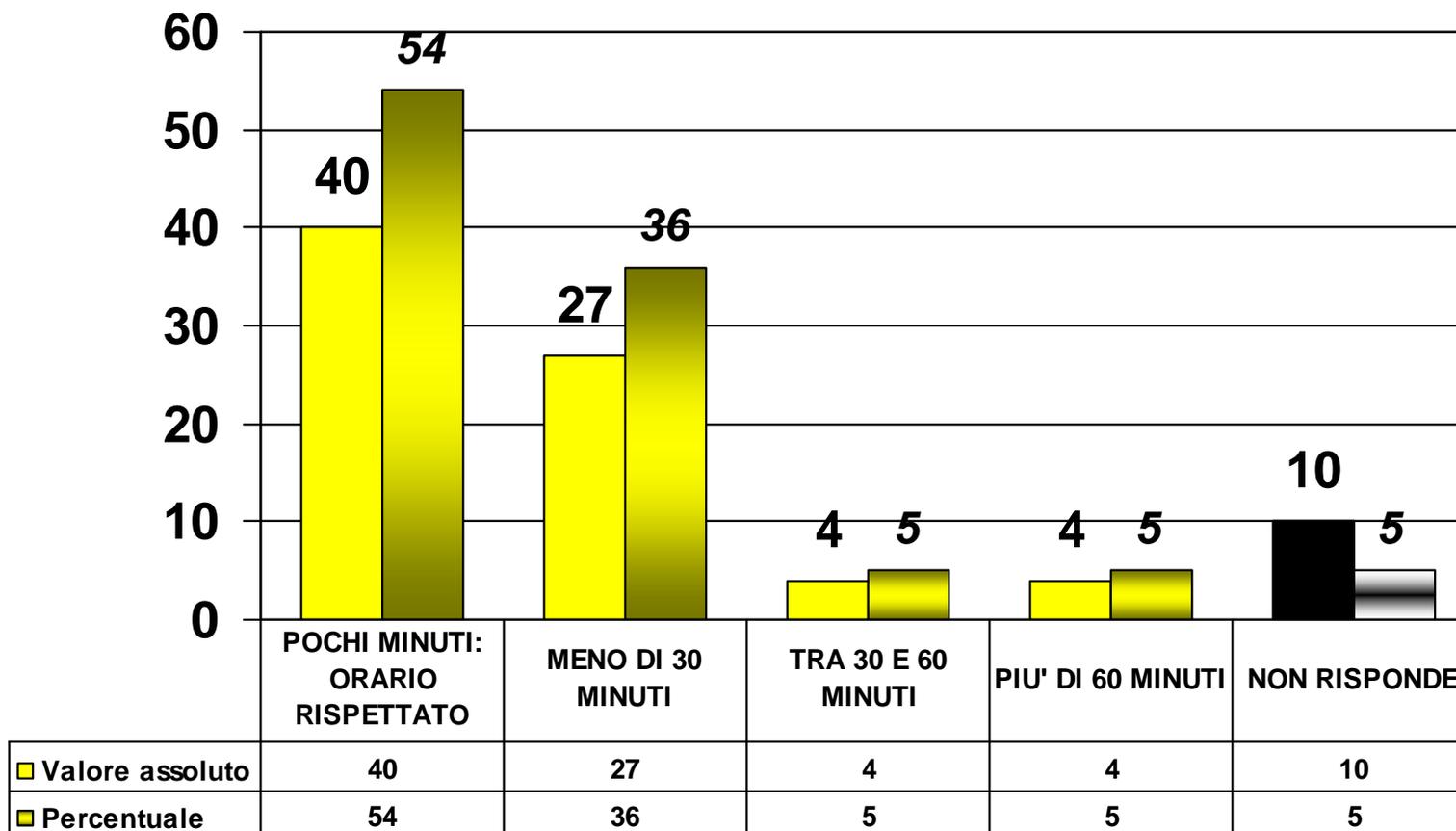
D9d: barriere architettoniche: Pessima, Insufficiente, Sufficiente, Buona, Ottima



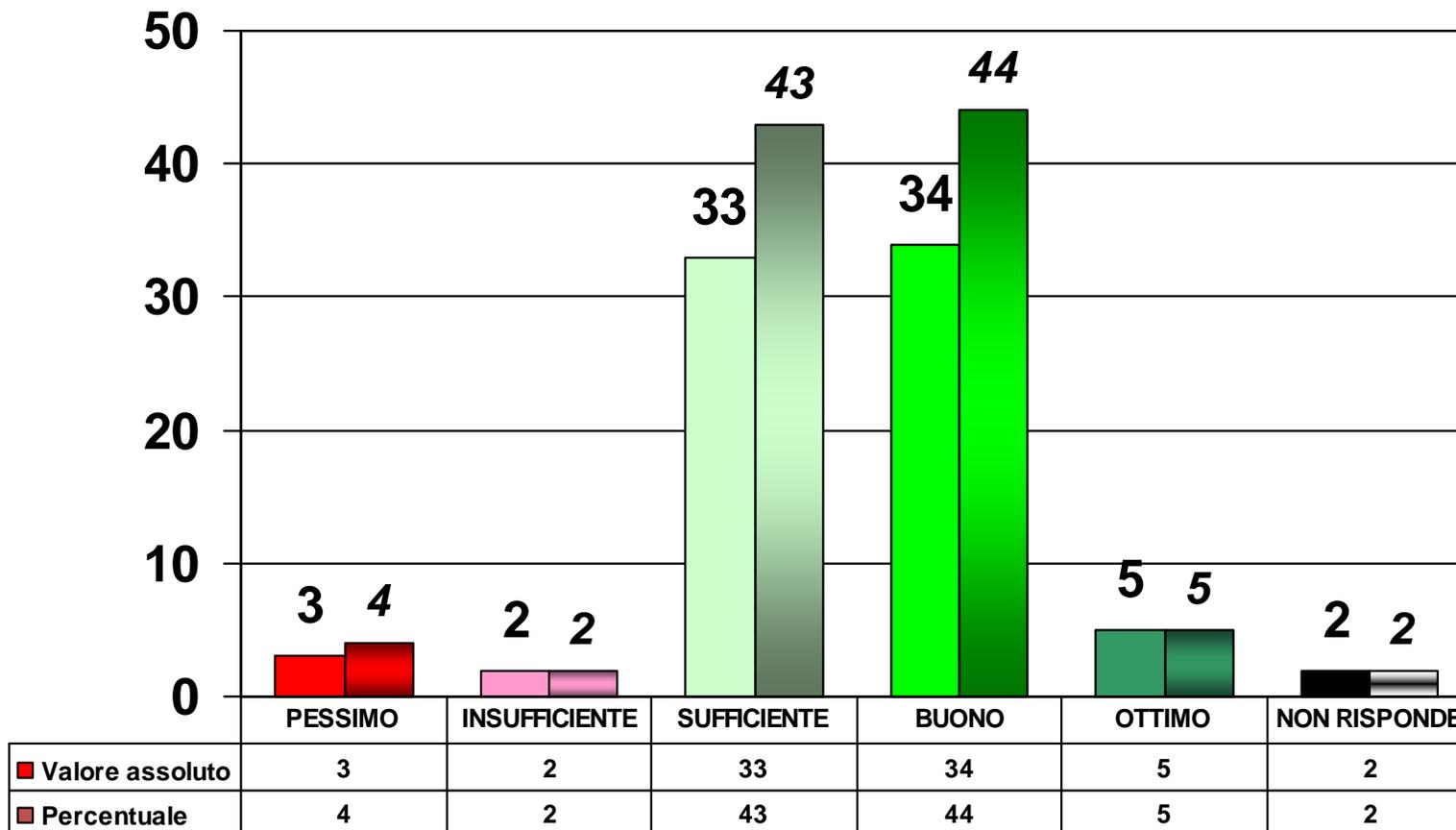
D10: al momento della prenotazione le è stato precisato un orario ? Si; Una fascia oraria; No, nessuna indicazione



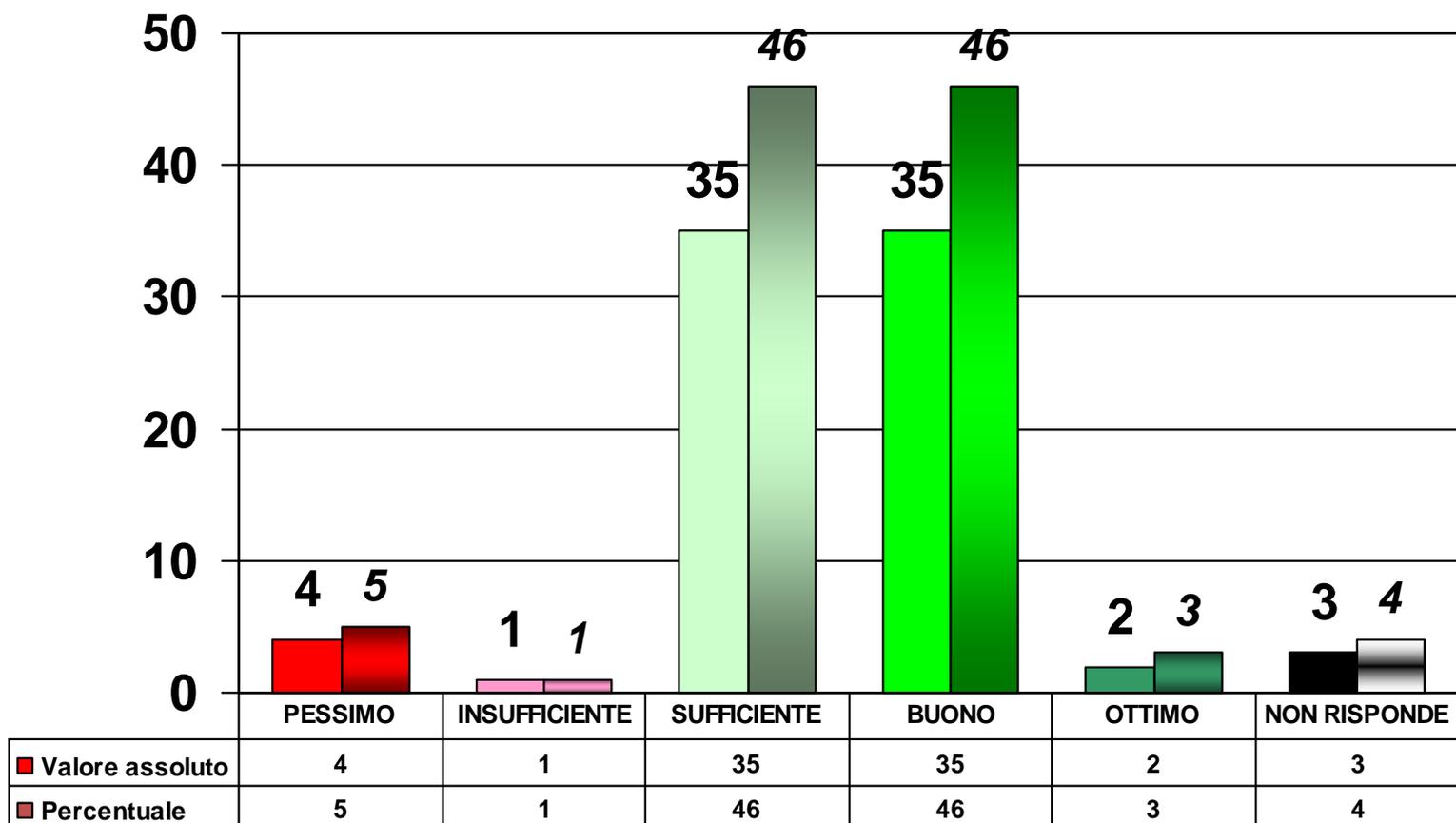
D11: se le è stato indicato un orario, quanto tempo è trascorso tra l'ora in cui è stato fissato l'appuntamento e il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia ? Pochi minuti: l'orario è stato rispettato, Meno di 30 min., Tra 30 e 60 min., Più di 60 min.



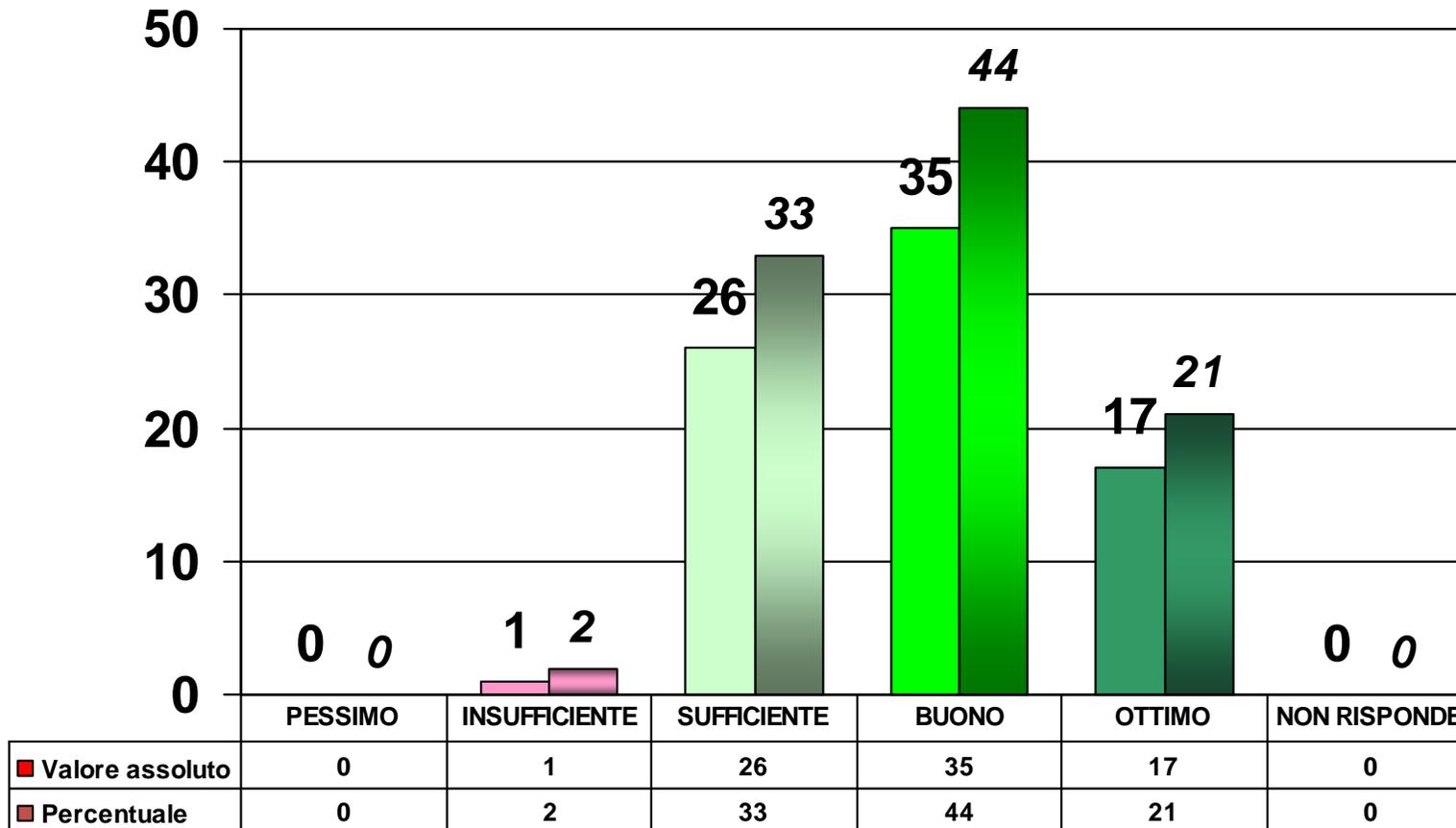
D12: qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti ?
 Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



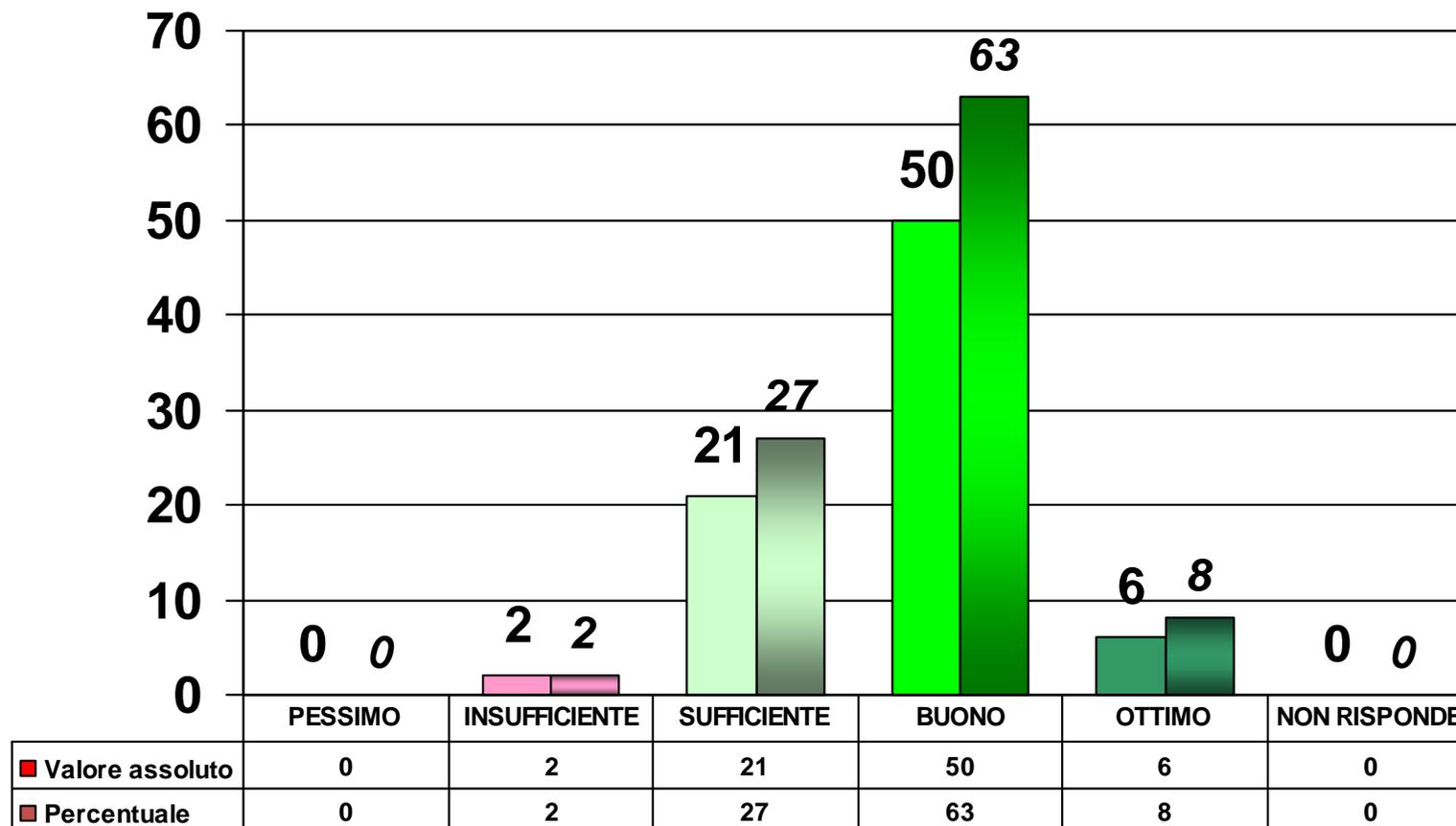
D13: qual è il suo giudizio rispetto alla ambienti ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



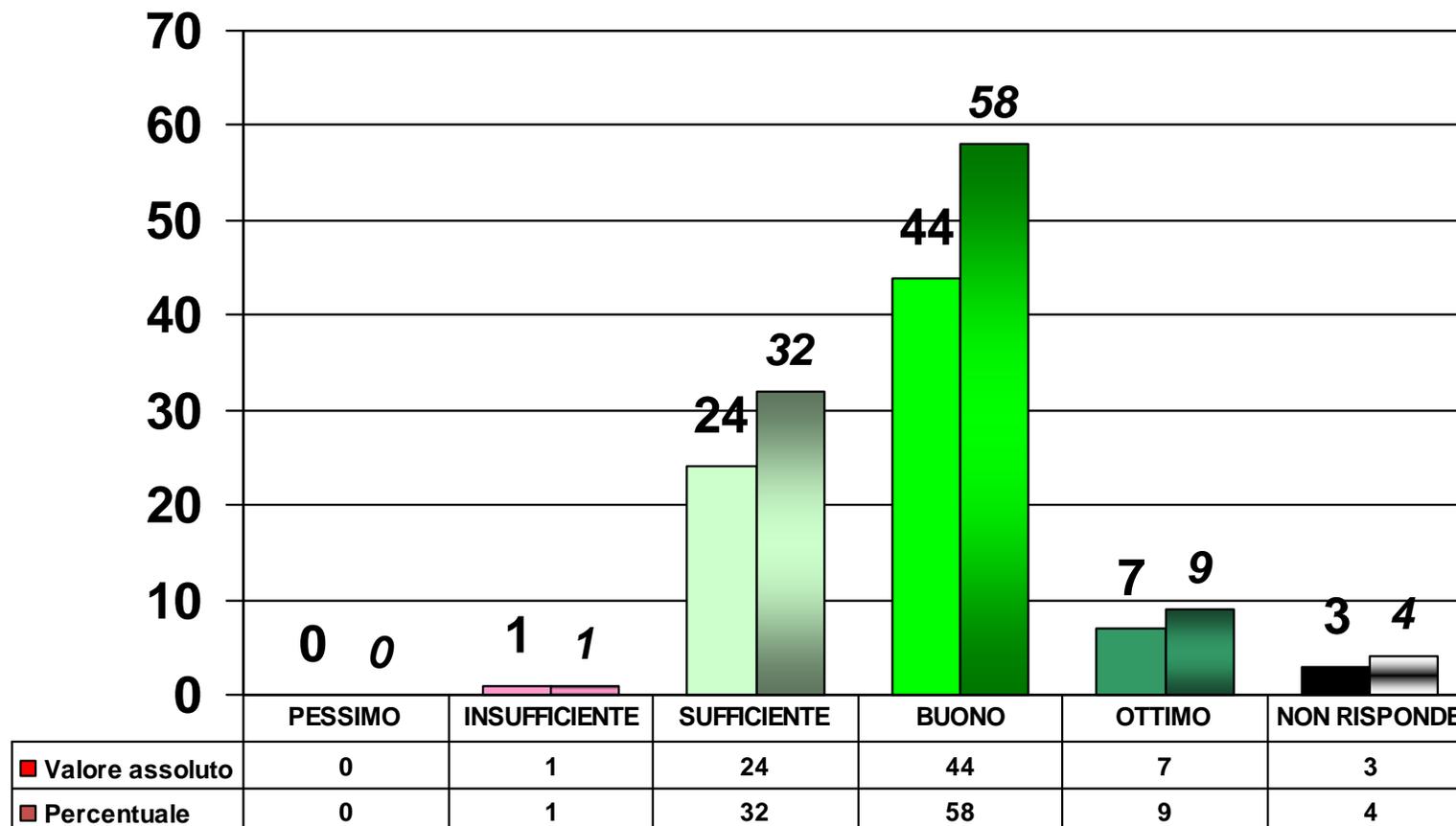
D14: come valuta l'attenzione che le ha dedicato il medico ?
 Scarsa, Insufficiente, Sufficiente, Adeguata, Ottima



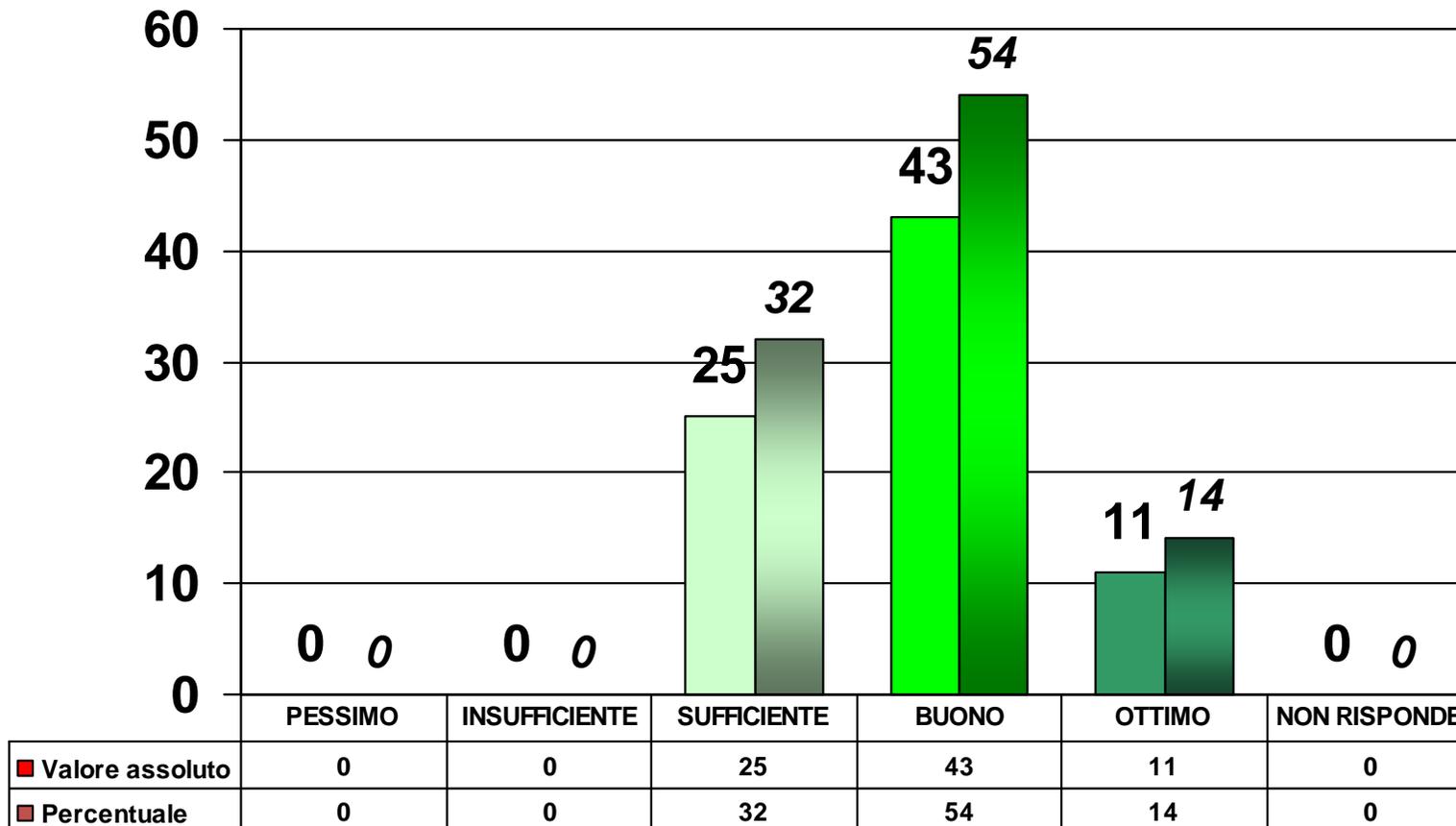
D15: qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulla sua malattia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



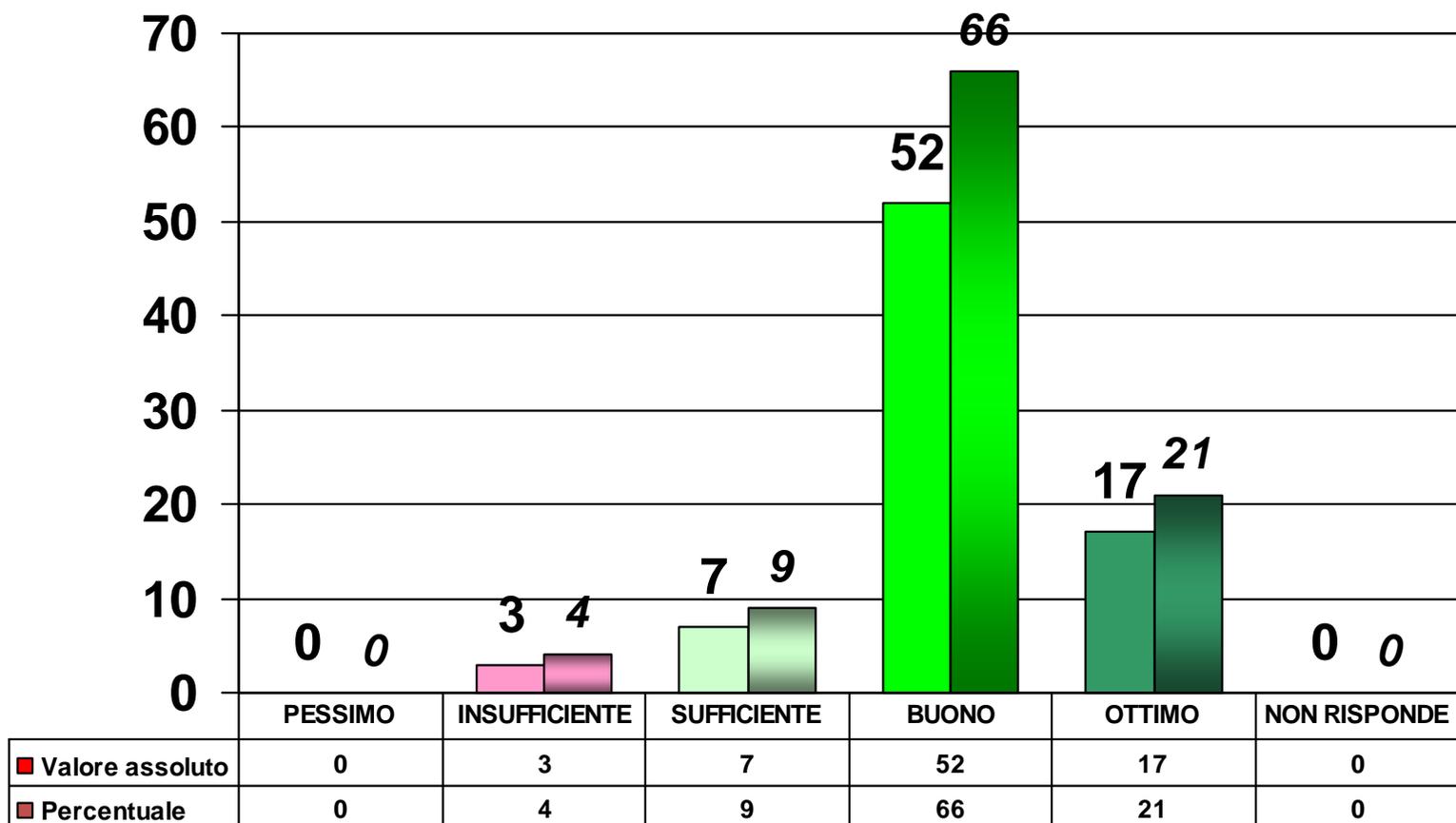
D16: qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulle terapie ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



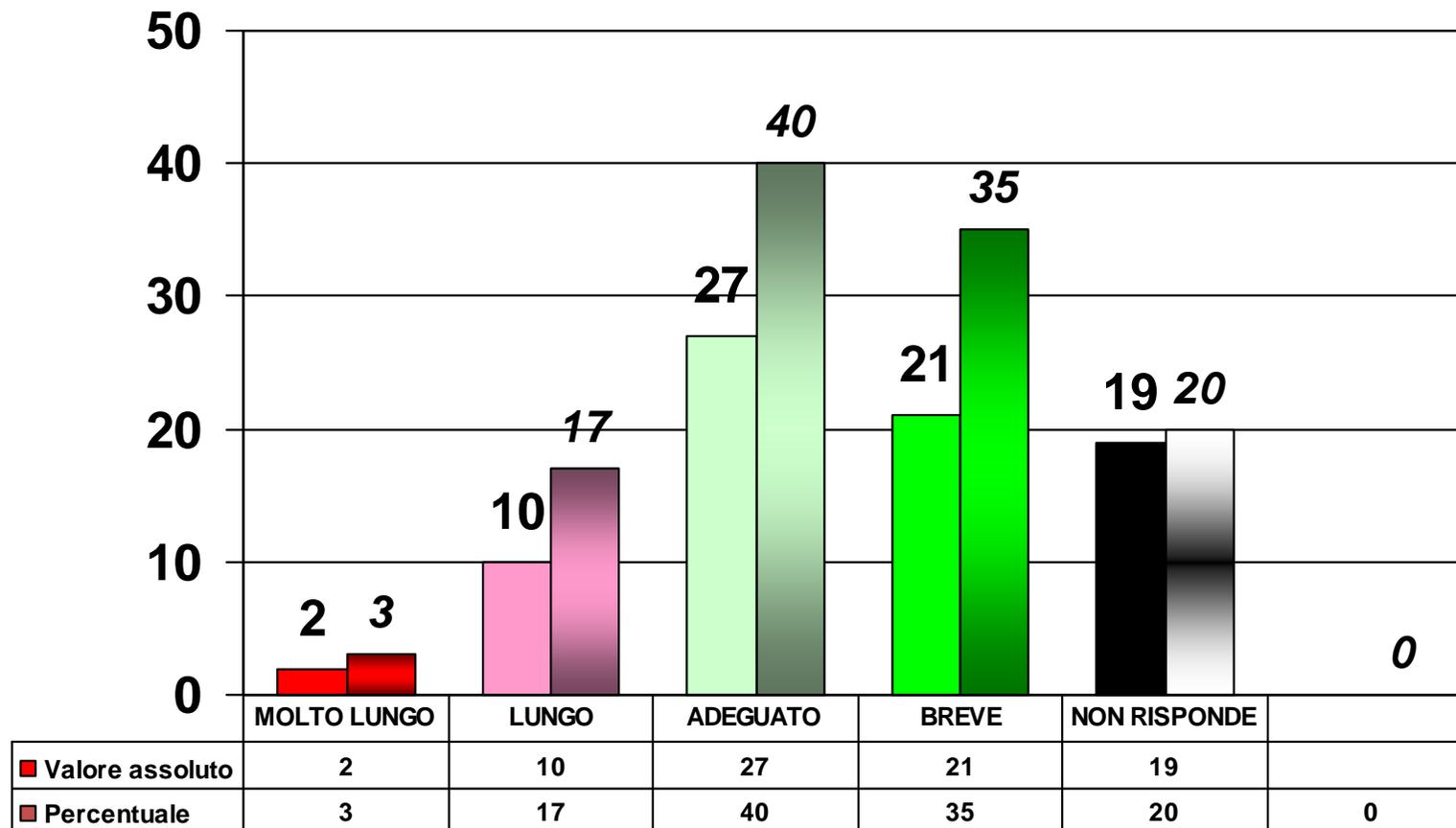
D17: qual è il suo giudizio sulla riservatezza durante la visita/esame/terapia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



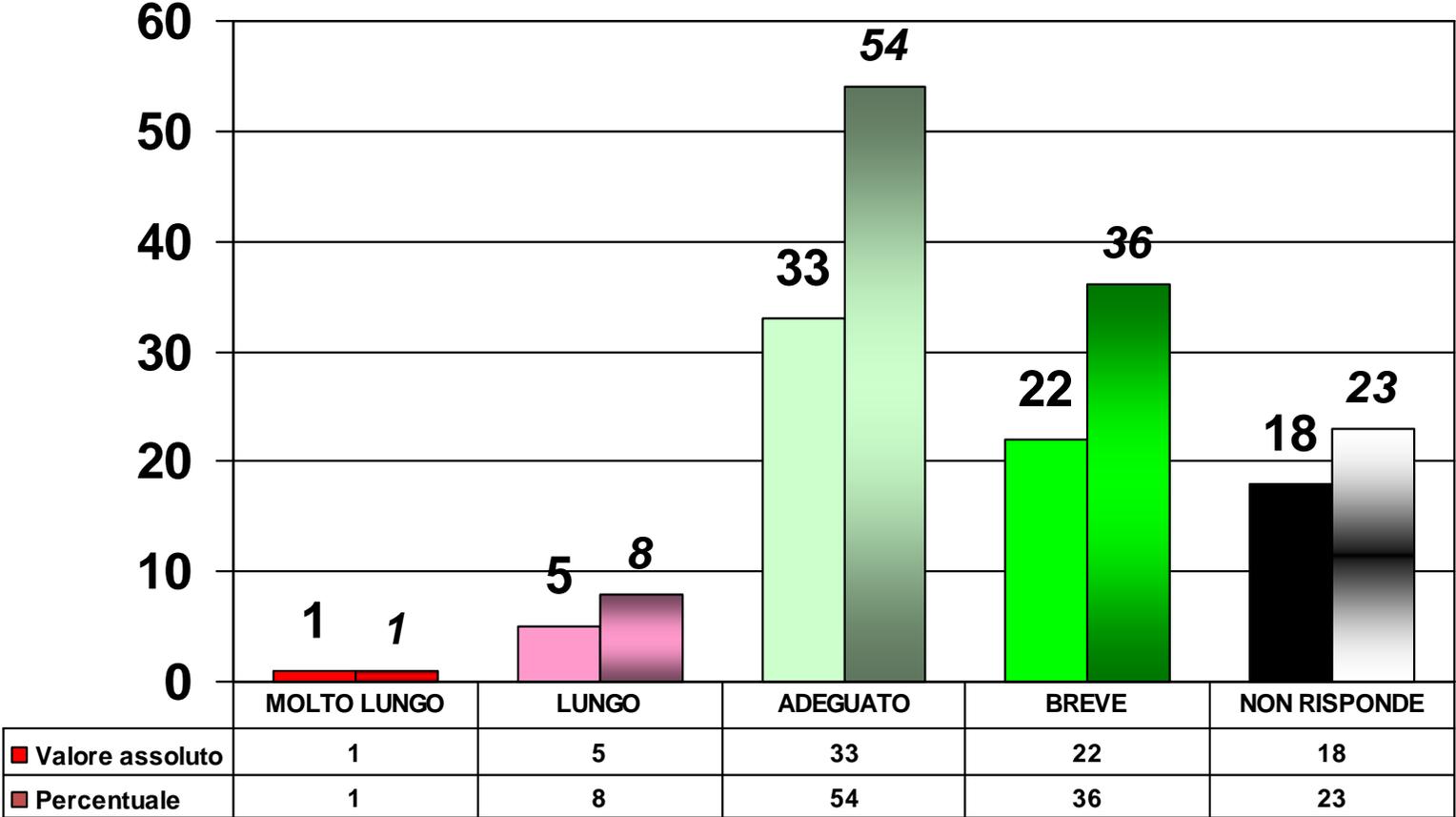
D18: qual è il suo giudizio sulla gentilezza e cortesia del personale ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



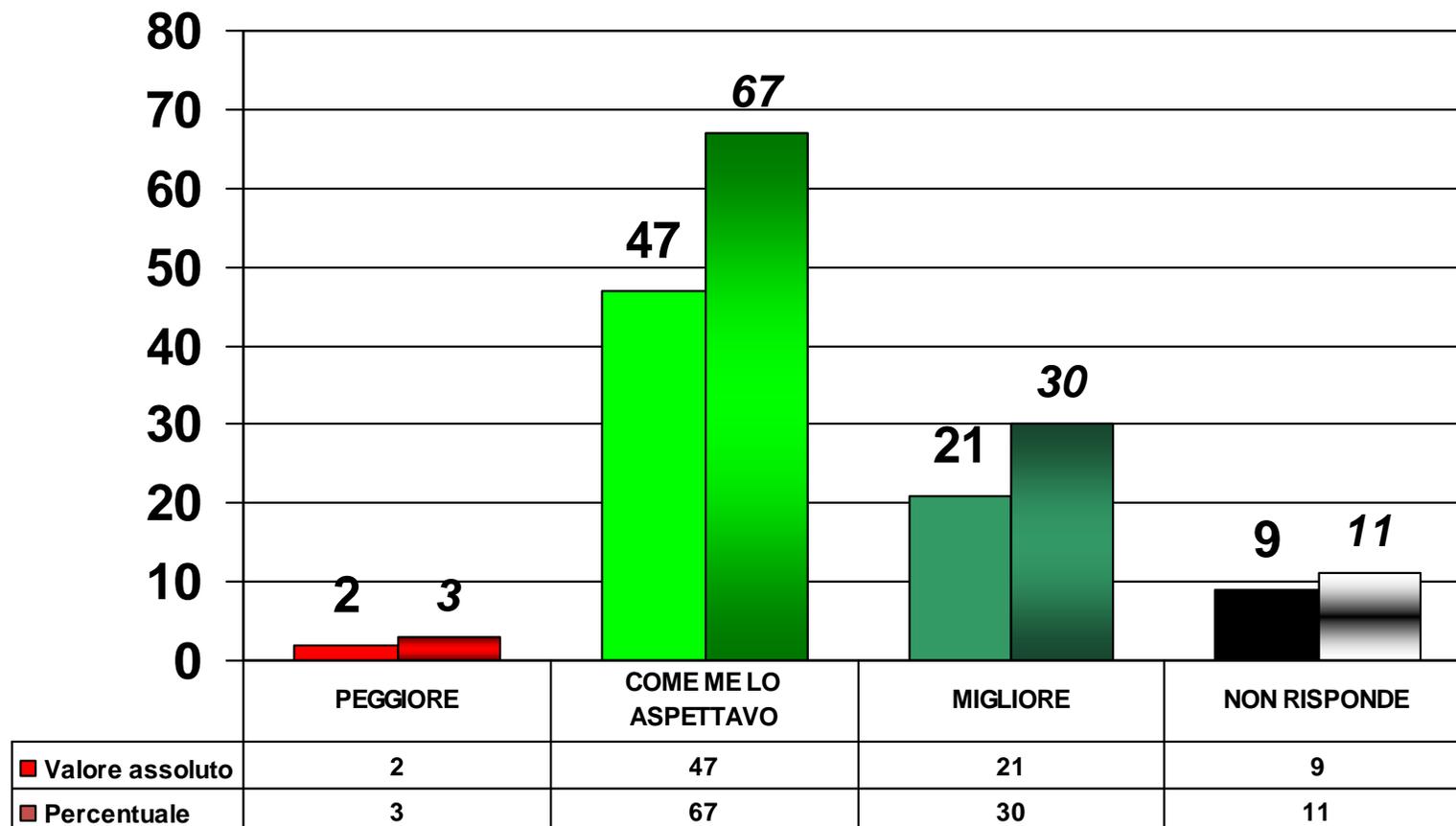
D19: se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il suo pagamento ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



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:
30 giudizi positivi

BEN ORGANIZZATO
L'EFFICACIA E L'EFFICIENZA DEL PERSONALE
TUTTO OK
LA GENTILEZZA DEL PERSONALE
COSÌ COSÌ
PROFESSIONALITÀ
LA GENTILEZZA DEL PERSONALE
LA GENTILEZZA DEL PERSONALE
LA GENTILEZZA DEL PERSONALE
DISPONIBILITÀ
personale disponibile e preparato
LA GENTILEZZA DEL PERSONALE
PROFESSIONALITÀ E GENTILEZZA
LA GENTILEZZA DEL PERSONALE

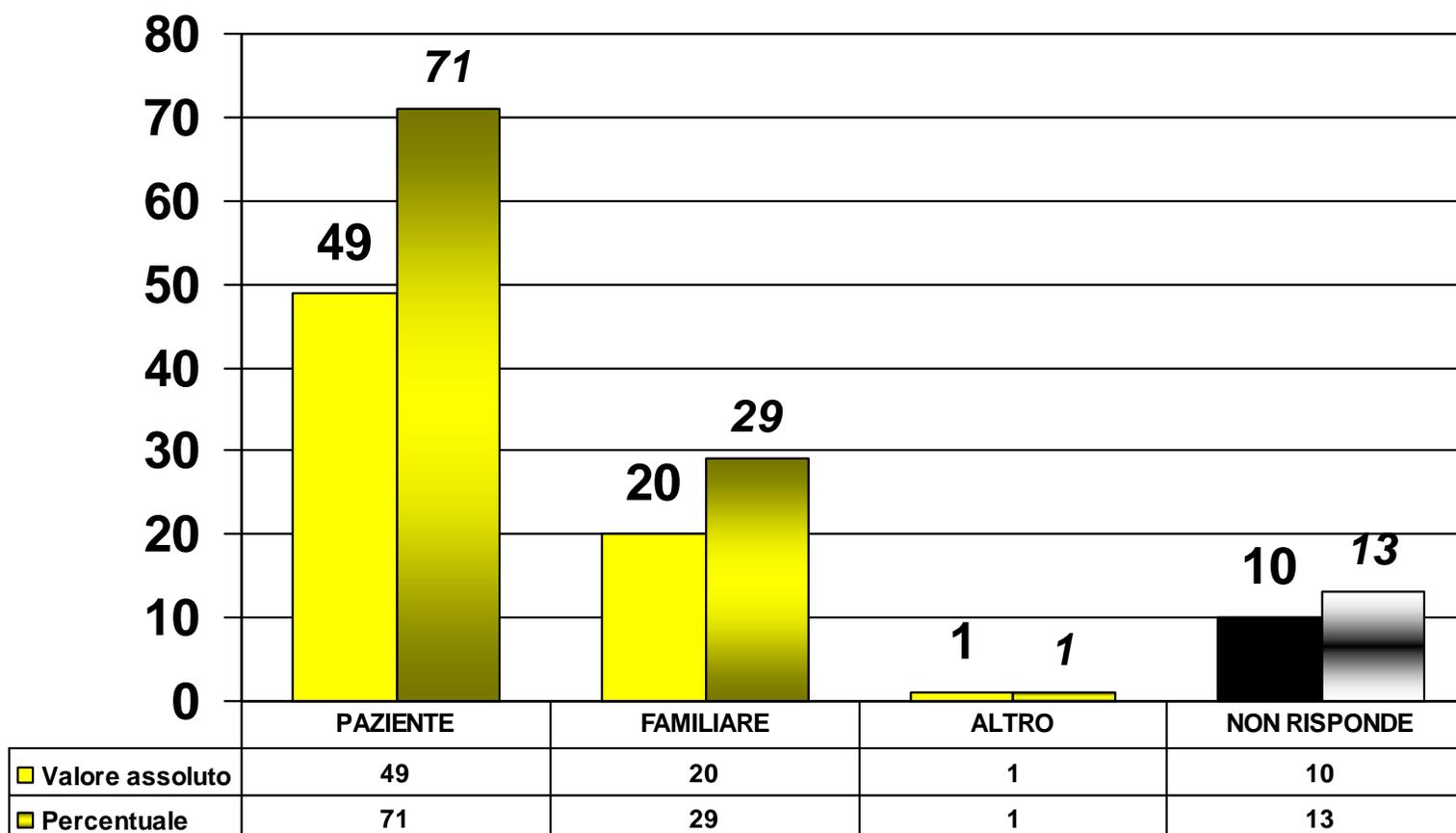
la professionalità
clima cordiale e sereno
la gentilezza del personale
la gentilezza delle segretarie
tutto positivo; andare sempre a migliorare
umanità del personale
tranquillità, pulizia, cortesia
cortesia e tempestività
personale ottimo
la gentilezza
la gentilezza e la competenza dello staff
la gentilezza
la professionalità

D22: suggerimenti:

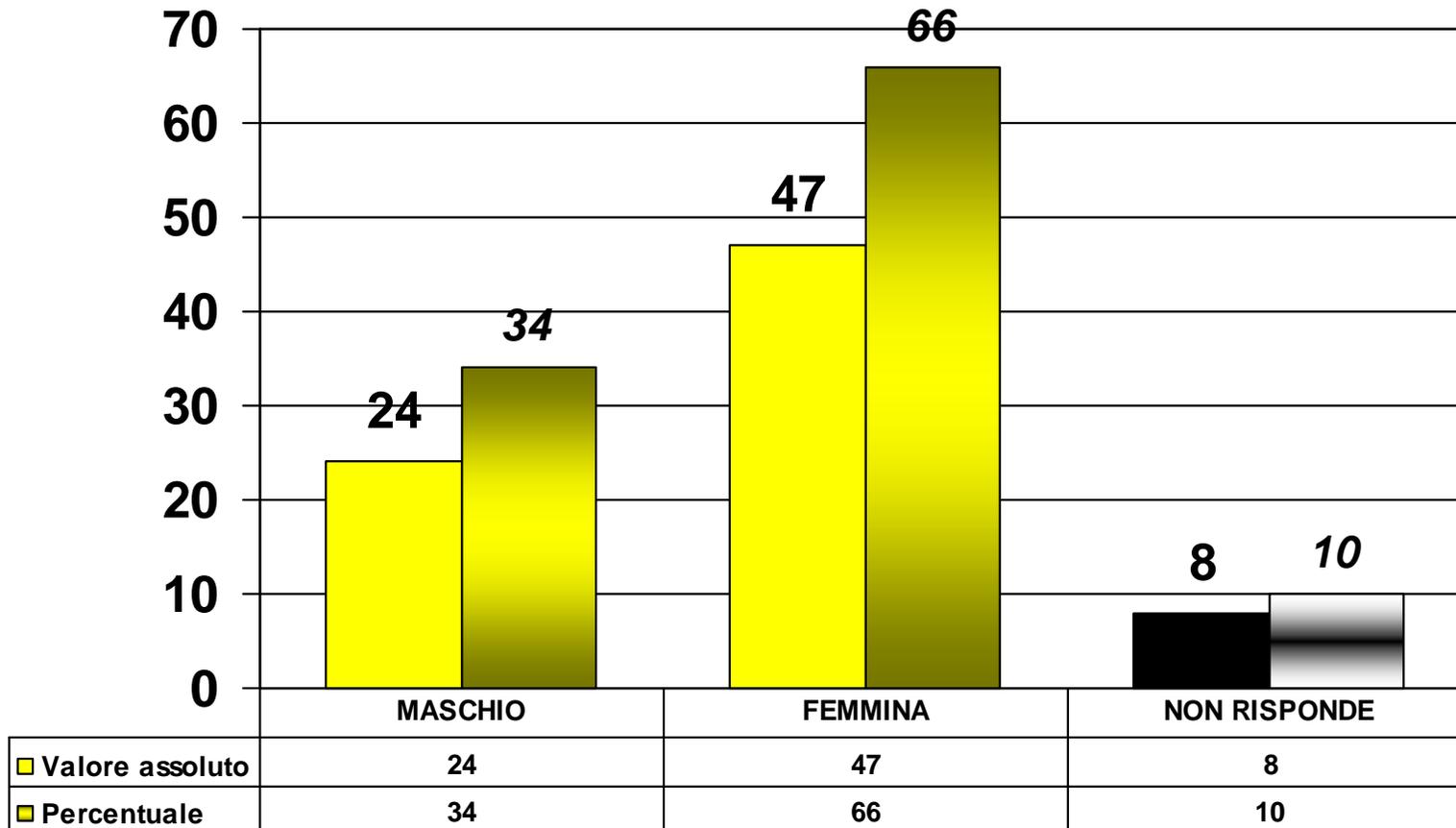
D22b: Indichi l'aspetto **negativo** che l'ha colpita maggiormente:
11 giudizi negativi e suggerimenti/richieste

la distanza
la distanza
la distanza
AMBIENTI SCOMODI
DIFFICILE DA TROVARE
un sorriso in più può rendere più fiduciosi i pazienti
difficoltà di accesso e uscita della rampa della nuova ala: basterebbe qualche sacco di cemento
aumentare i posti letto e il personale
parcheggi insufficienti; bagno sporchi
attesa per la terapia; problemi di parcheggi
la incompetenza di alcuni del personale

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



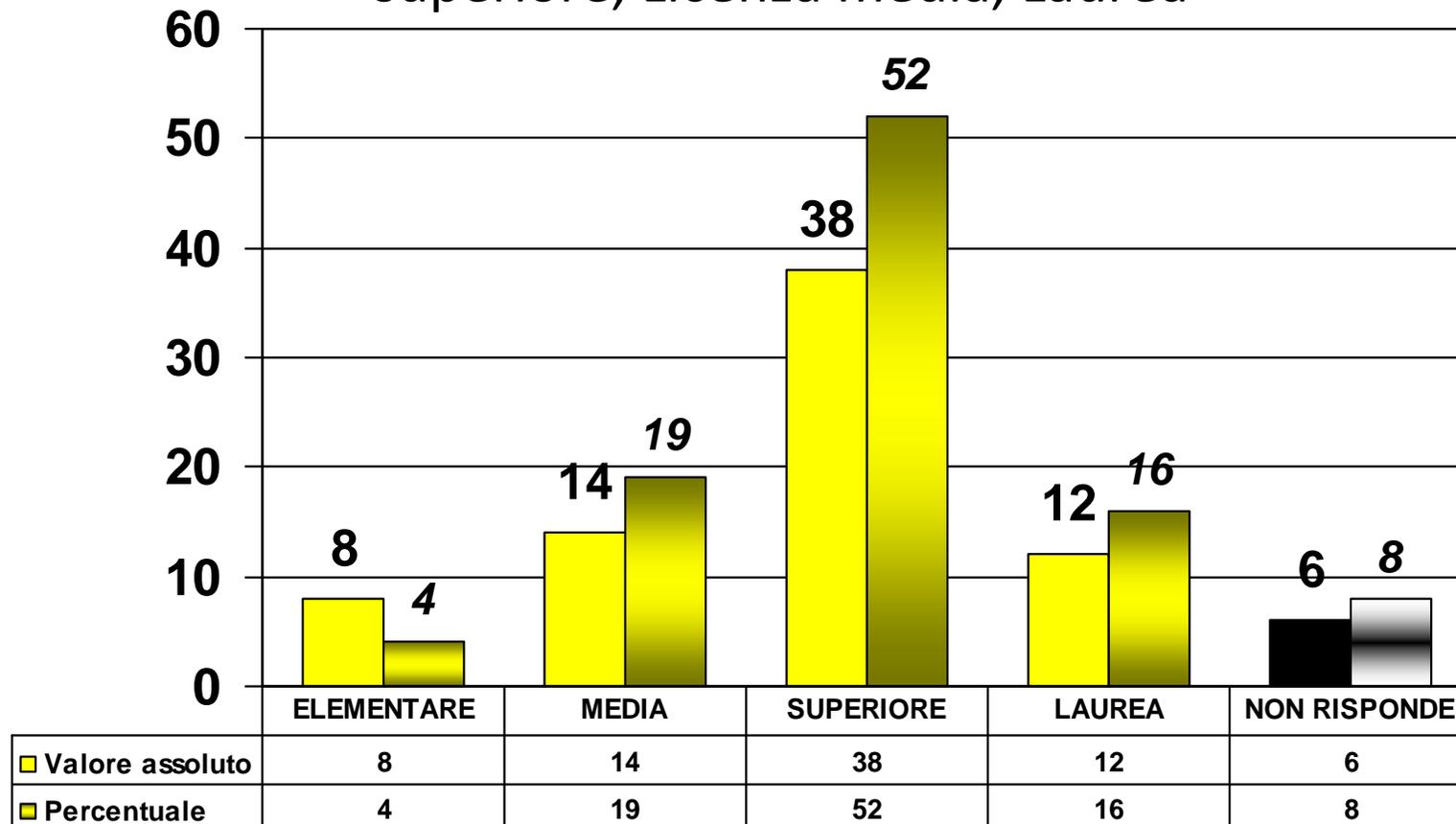
D24: sesso: Maschio, Femmina



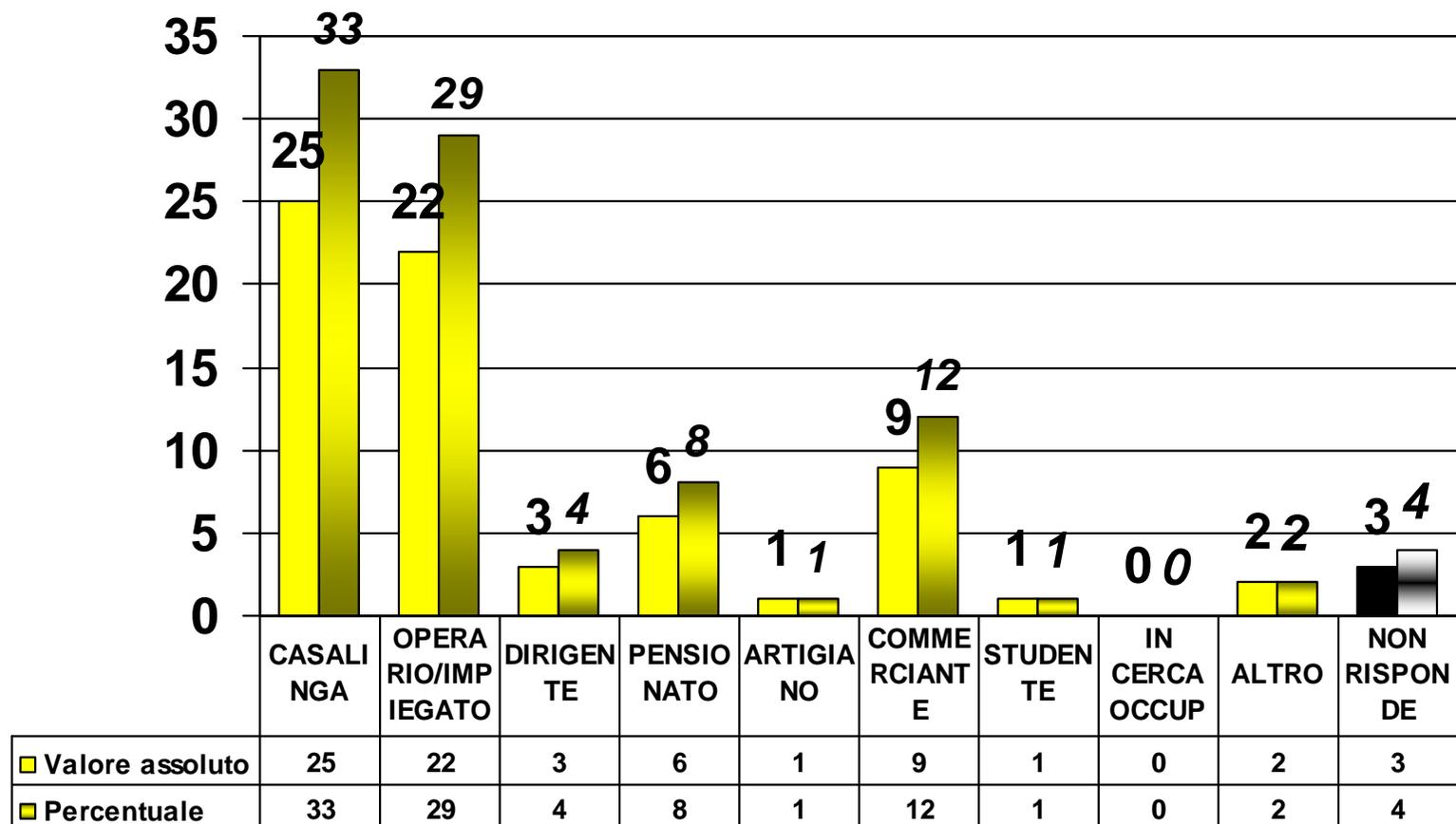
D25: Et  (in anni compiuti)

- **ETA' MEDIA: 51 ANNI**

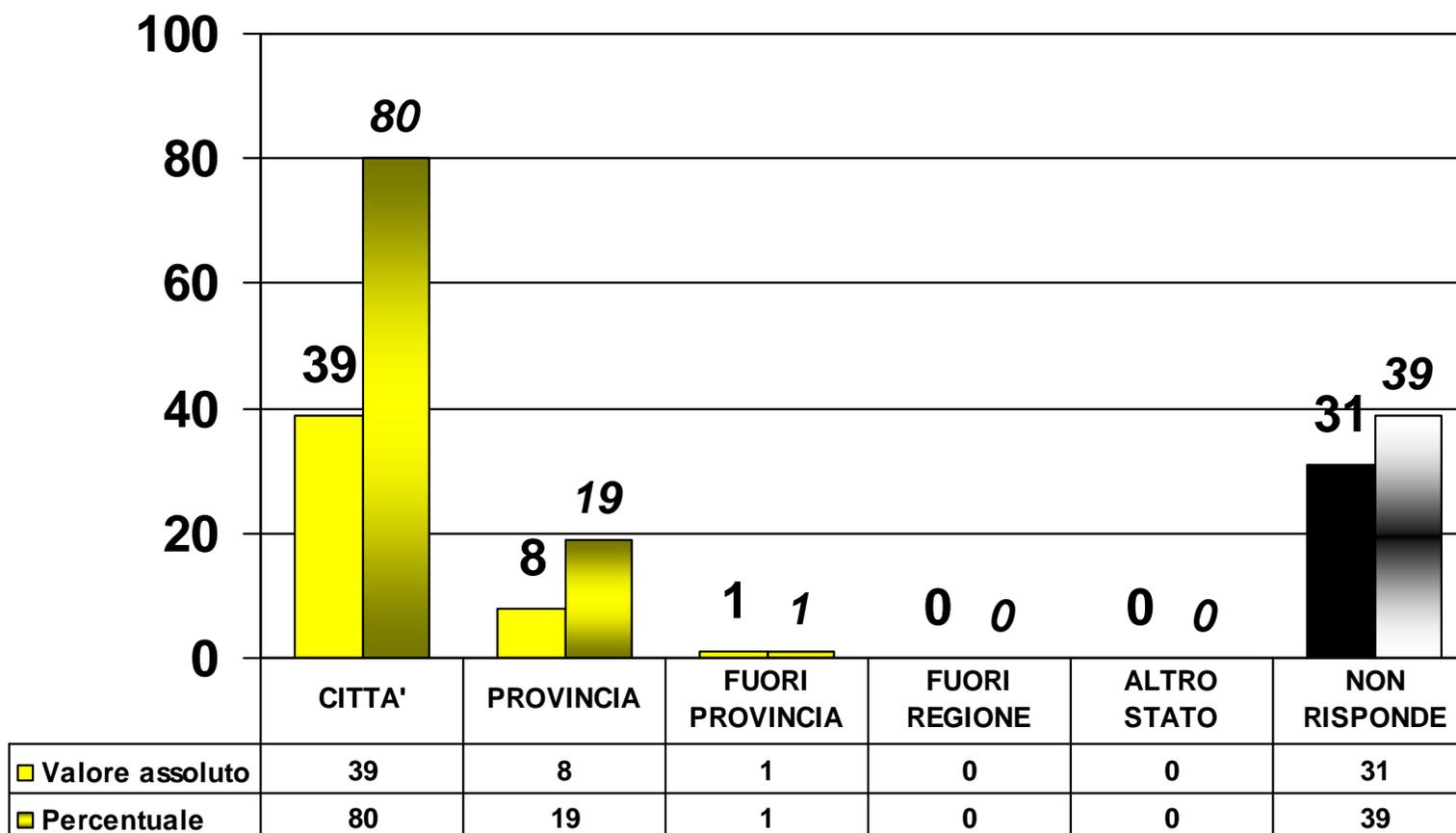
D26: Titolo di studio: Licenza elementare, Diploma media superiore, Licenza media, Laurea



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)



D29: Nazionalità: italiana, altra (specificare)

