

Questionario di soddisfazione

SIMT RAGUSA

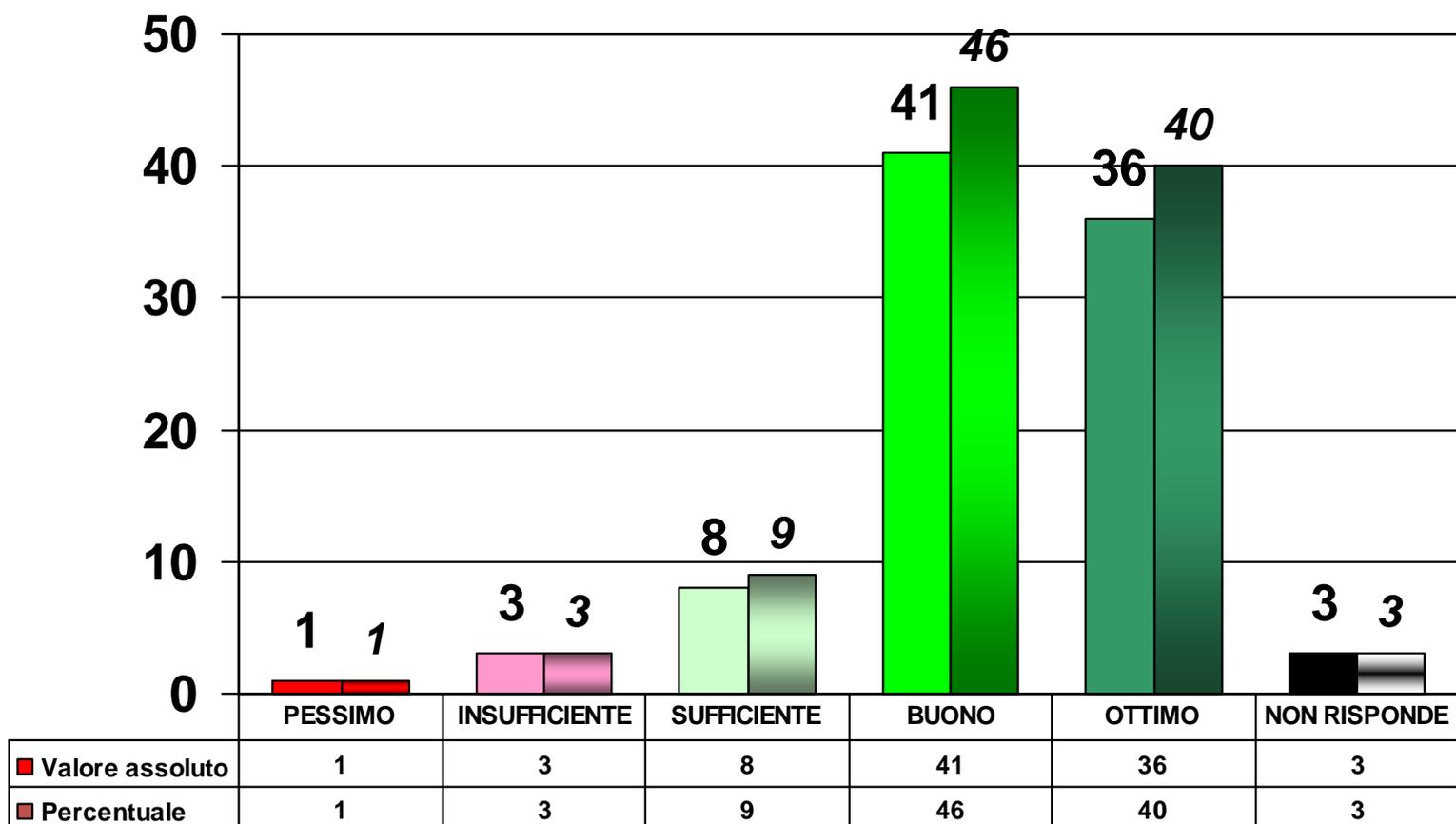
TALASSEMIA

Questionario di soddisfazione

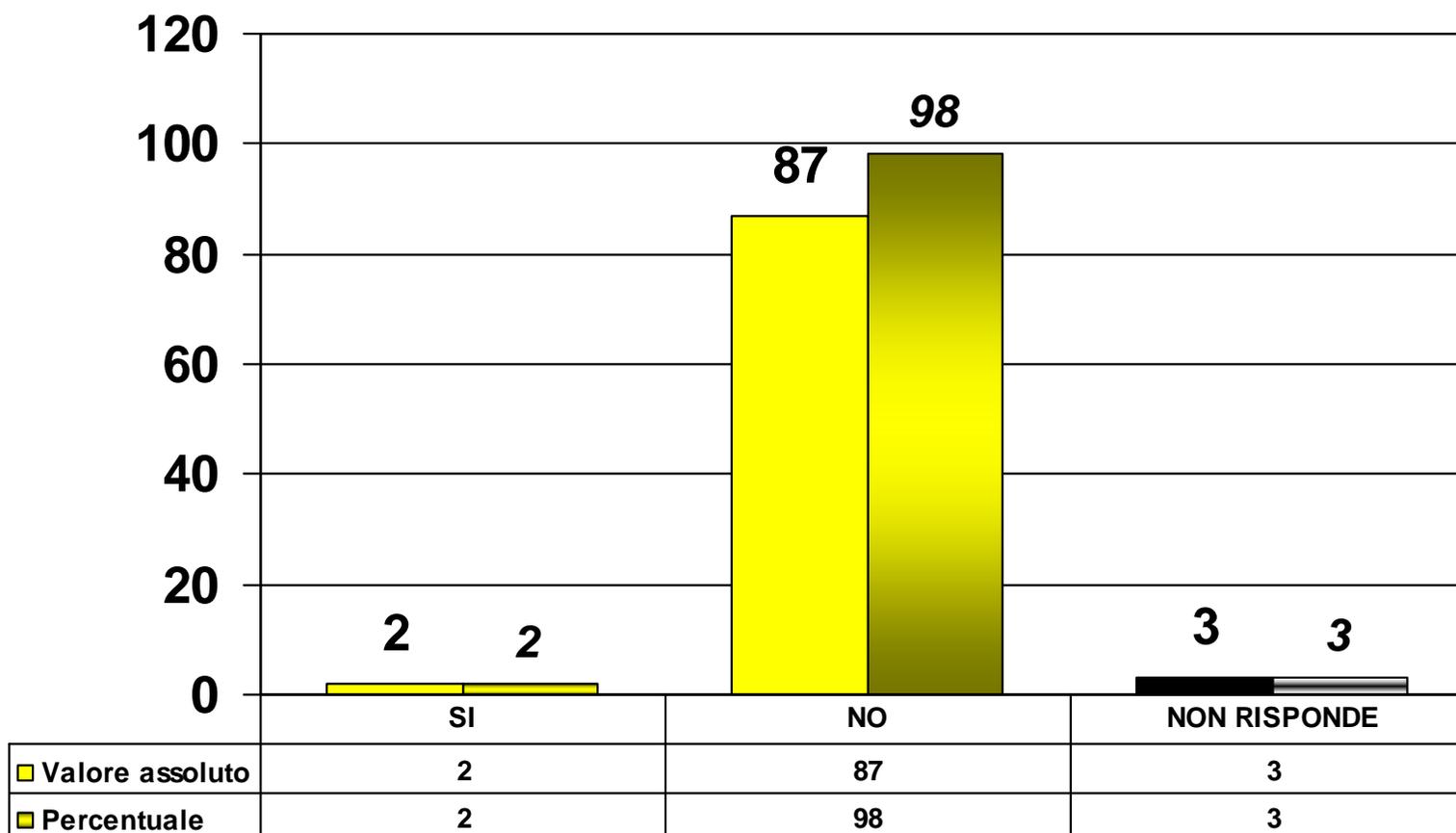
Distribuzione: ottobre/novembre 2012

Totale pazienti che rispondono: 92,
pari al 48 % dei pazienti seguiti nel
corso del 2011

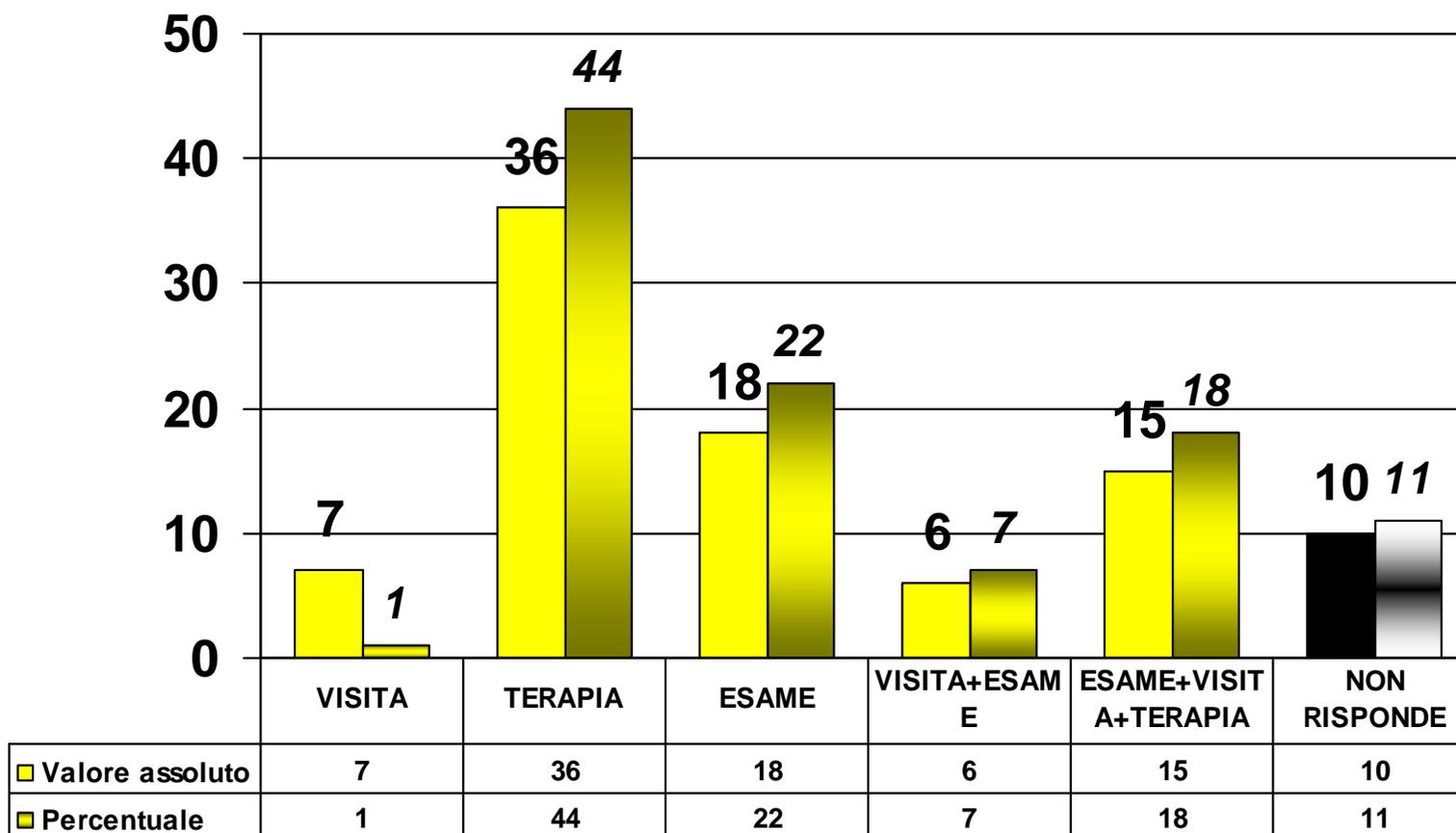
D1: qual è il suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto: Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



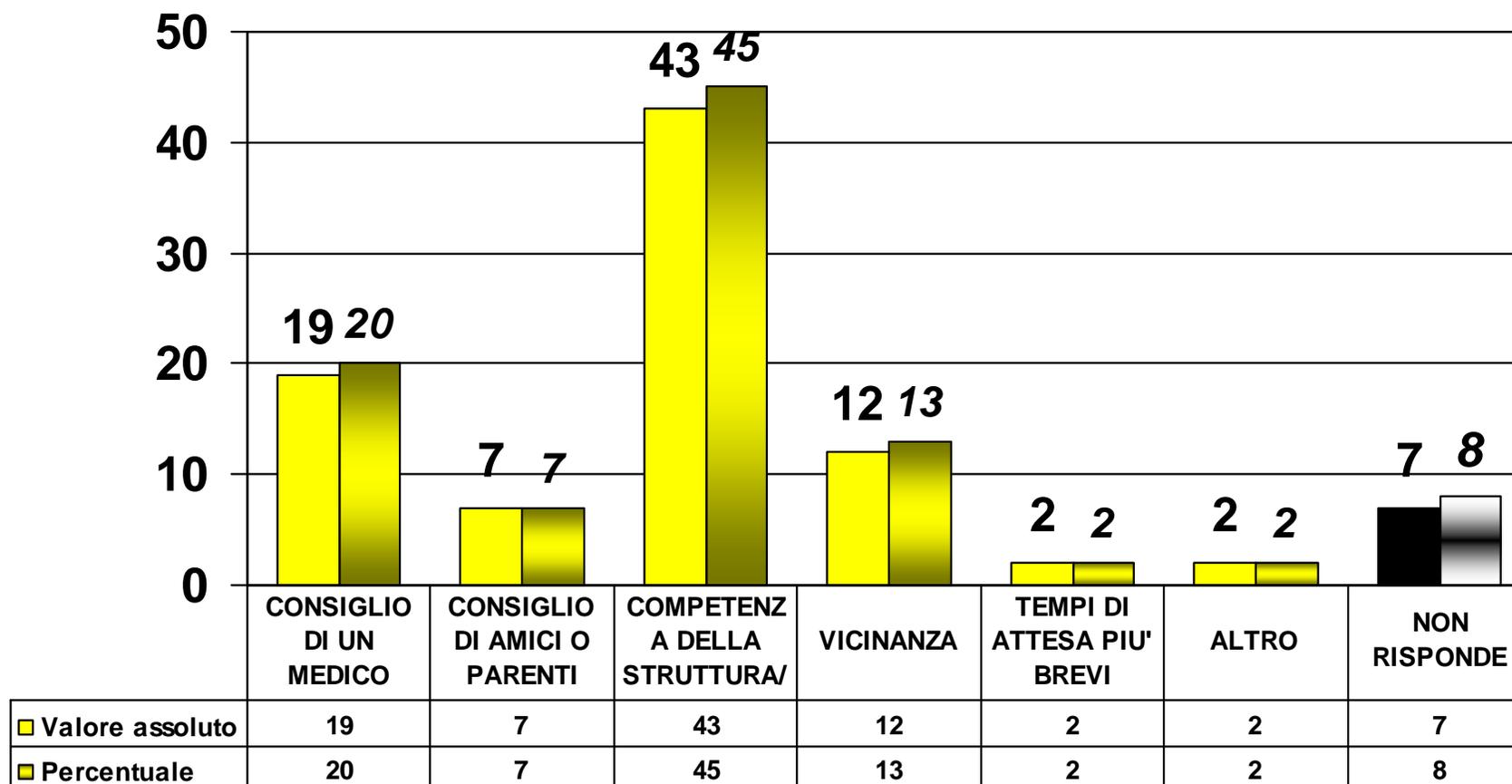
D2: è la prima volta che si reca in questo ambulatorio ? si, no



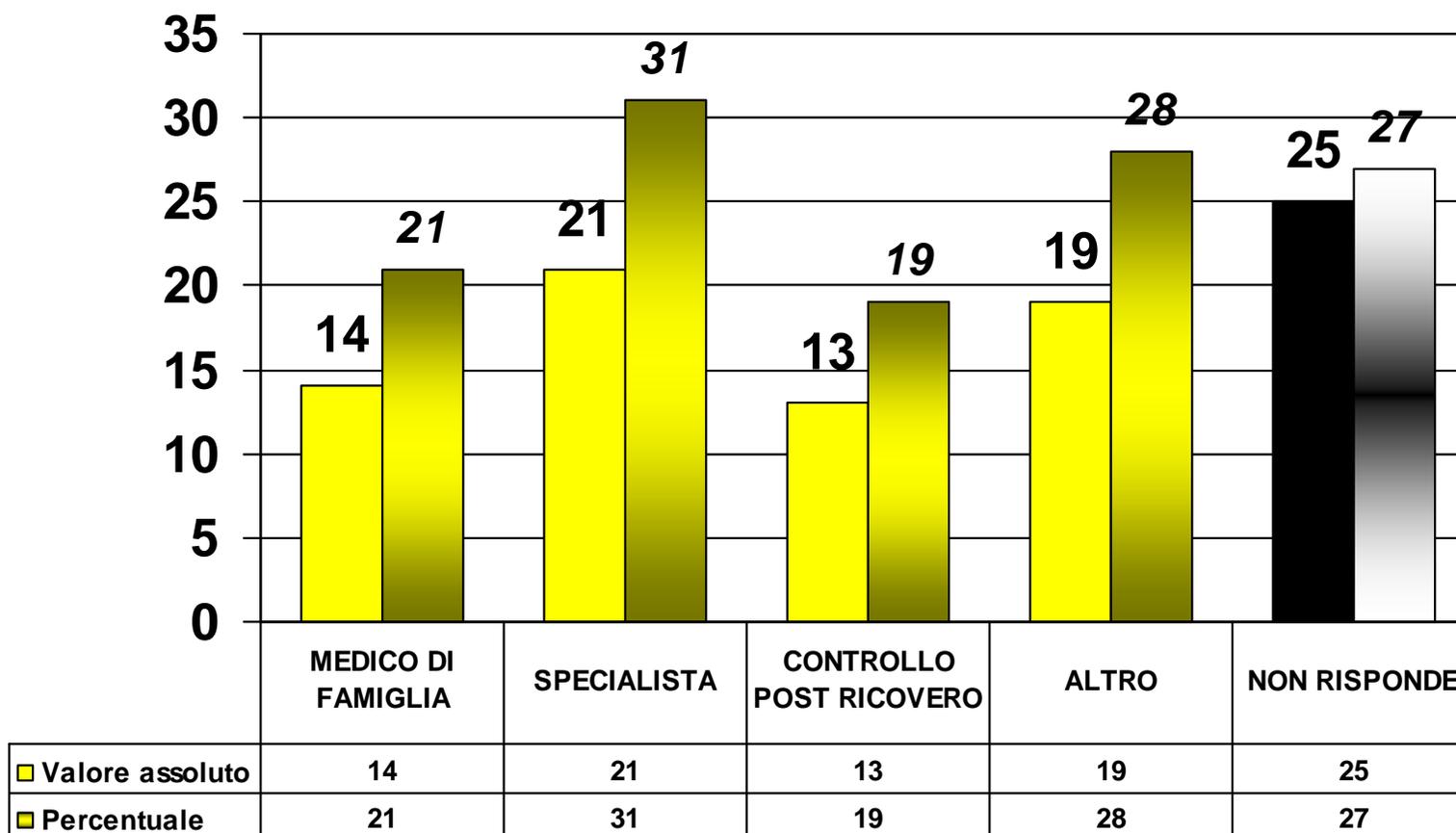
D3: oggi ha effettuato: Una visita, Una terapia, Un esame, Una visita ed un esame, Un esame, una visita, una terapia



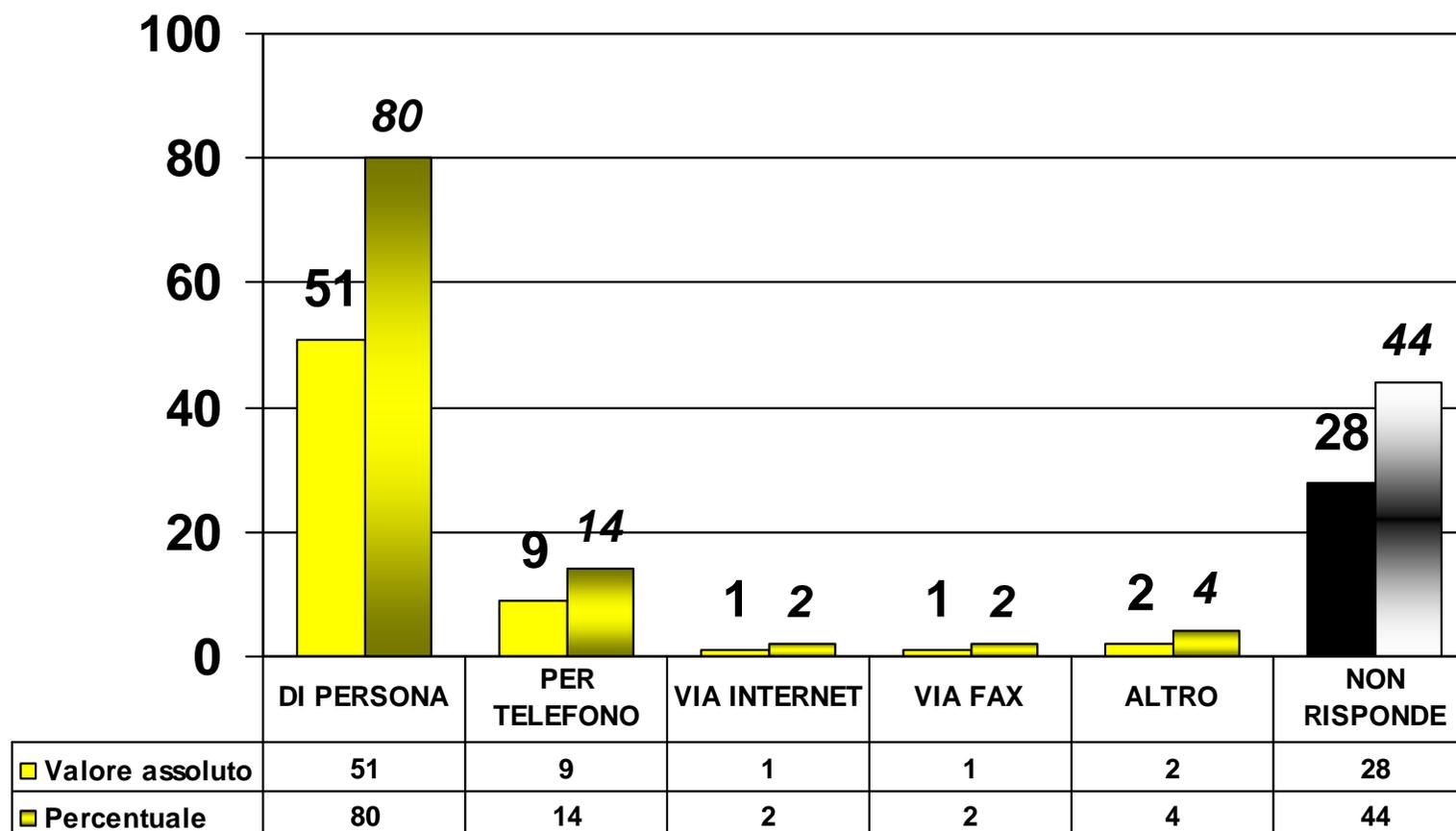
D4: qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura? Consiglio di un medico, Consiglio di amici o parenti, Competenza della struttura/dei medici, Vicinanza, Tempi di attesa più brevi, Altro



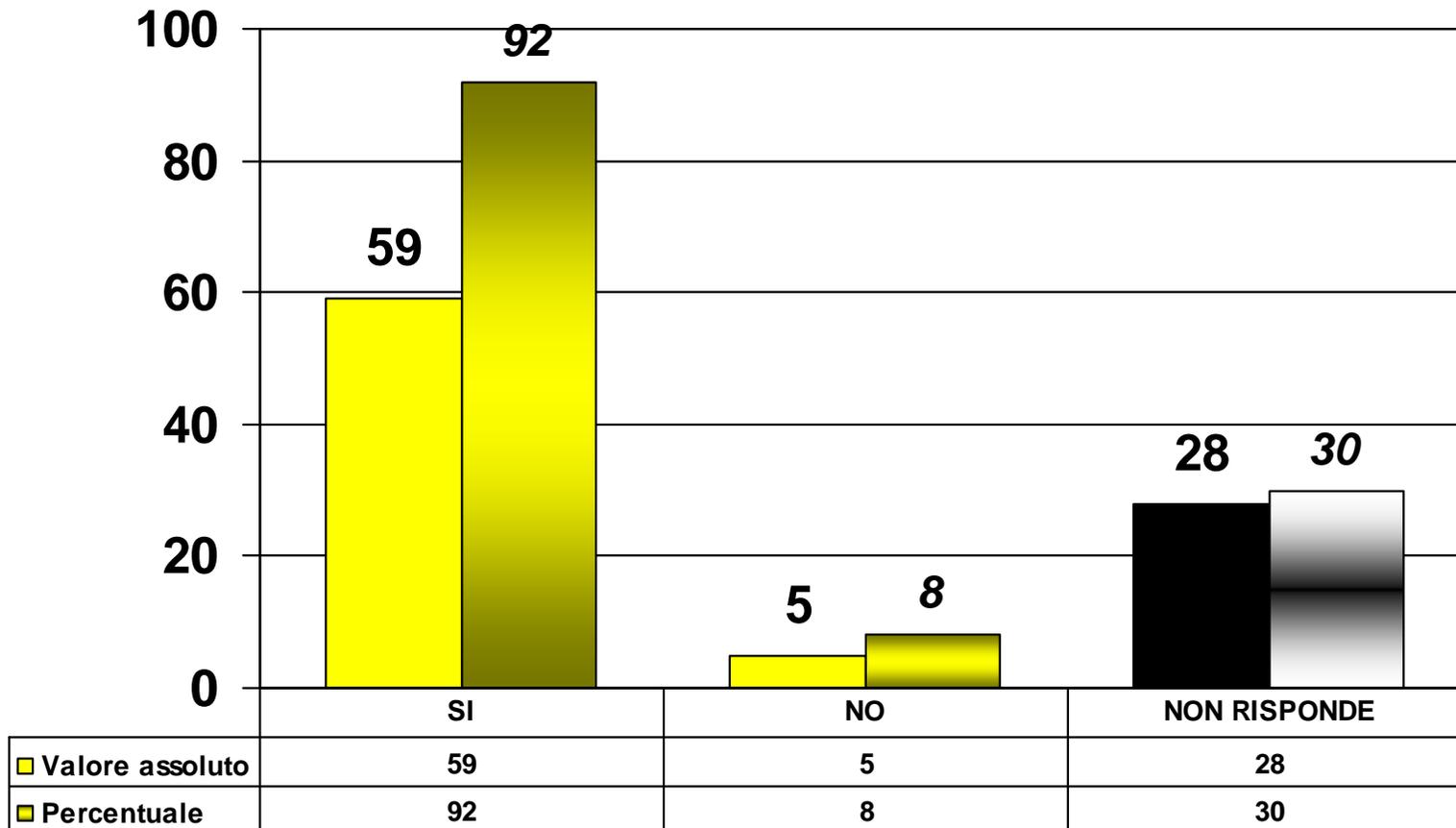
D5: chi le ha richiesto la visita specialistica ? Medico di famiglia, Uno specialista, E' un controllo in seguito ad un ricovero, Altro



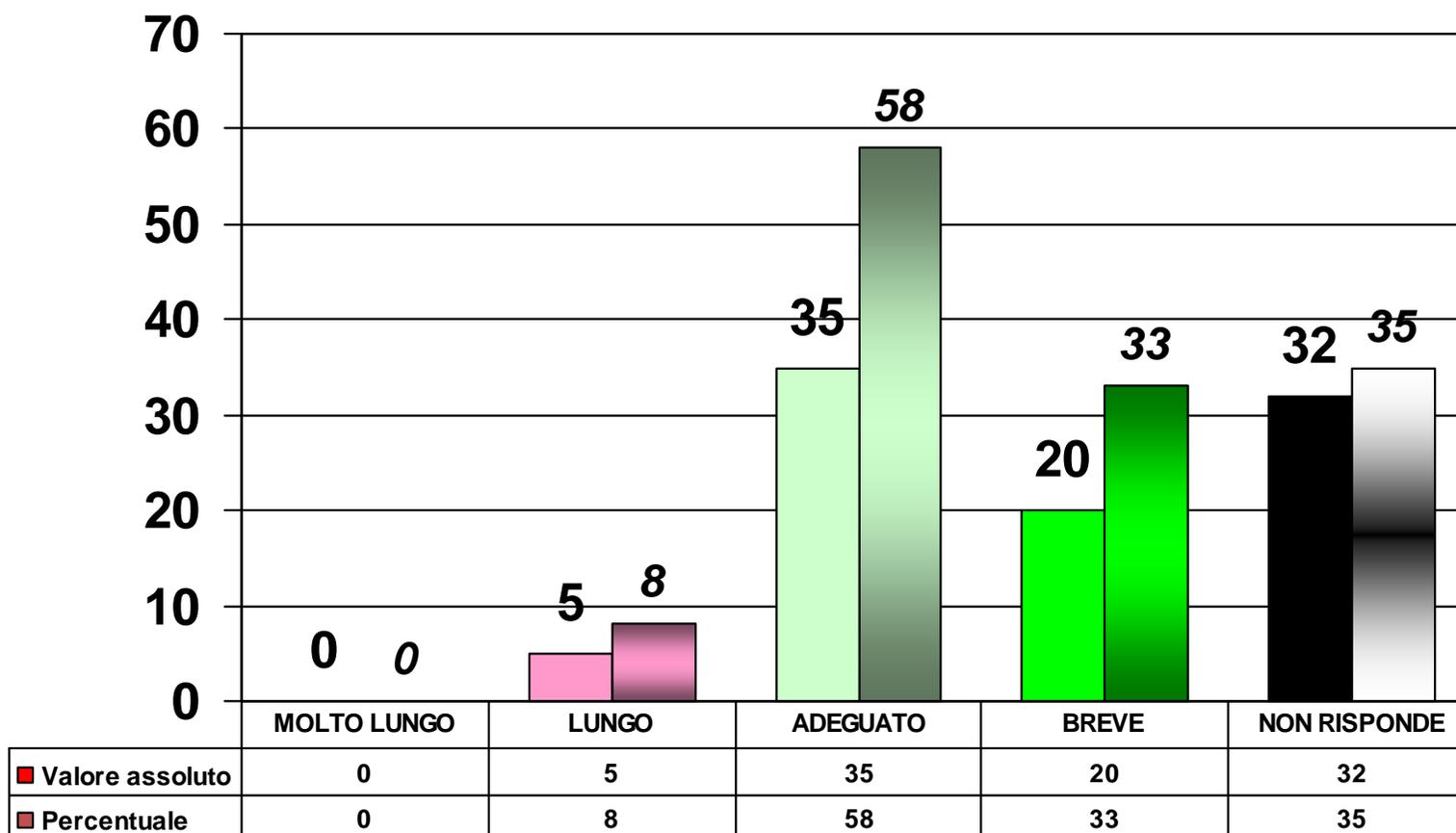
D6: come ha effettuato la prenotazione ? Di persona, Per telefono, Via Internet, Via fax, Altro



D7: prenotare è stato semplice ? Si, no

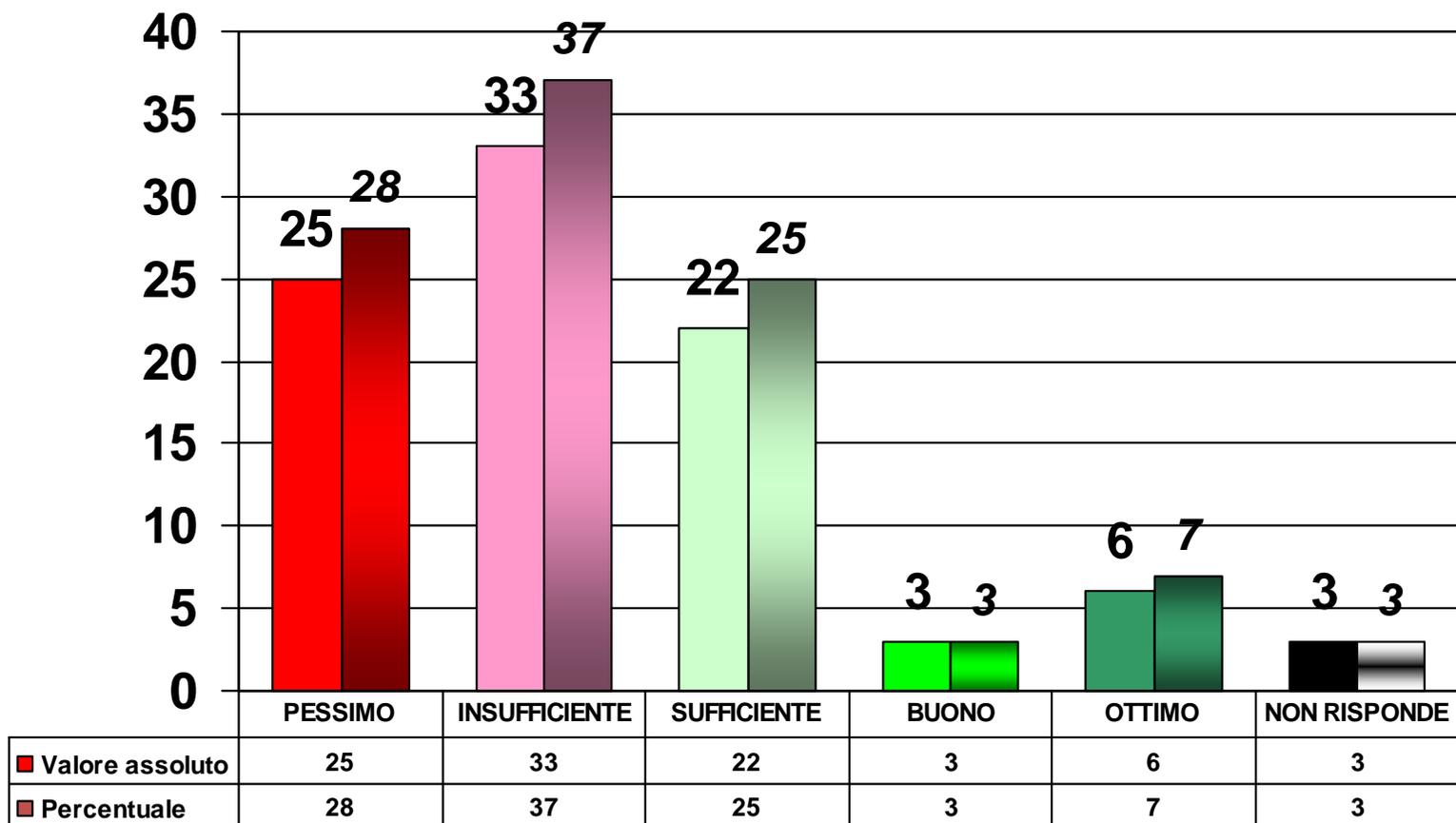


D8: come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



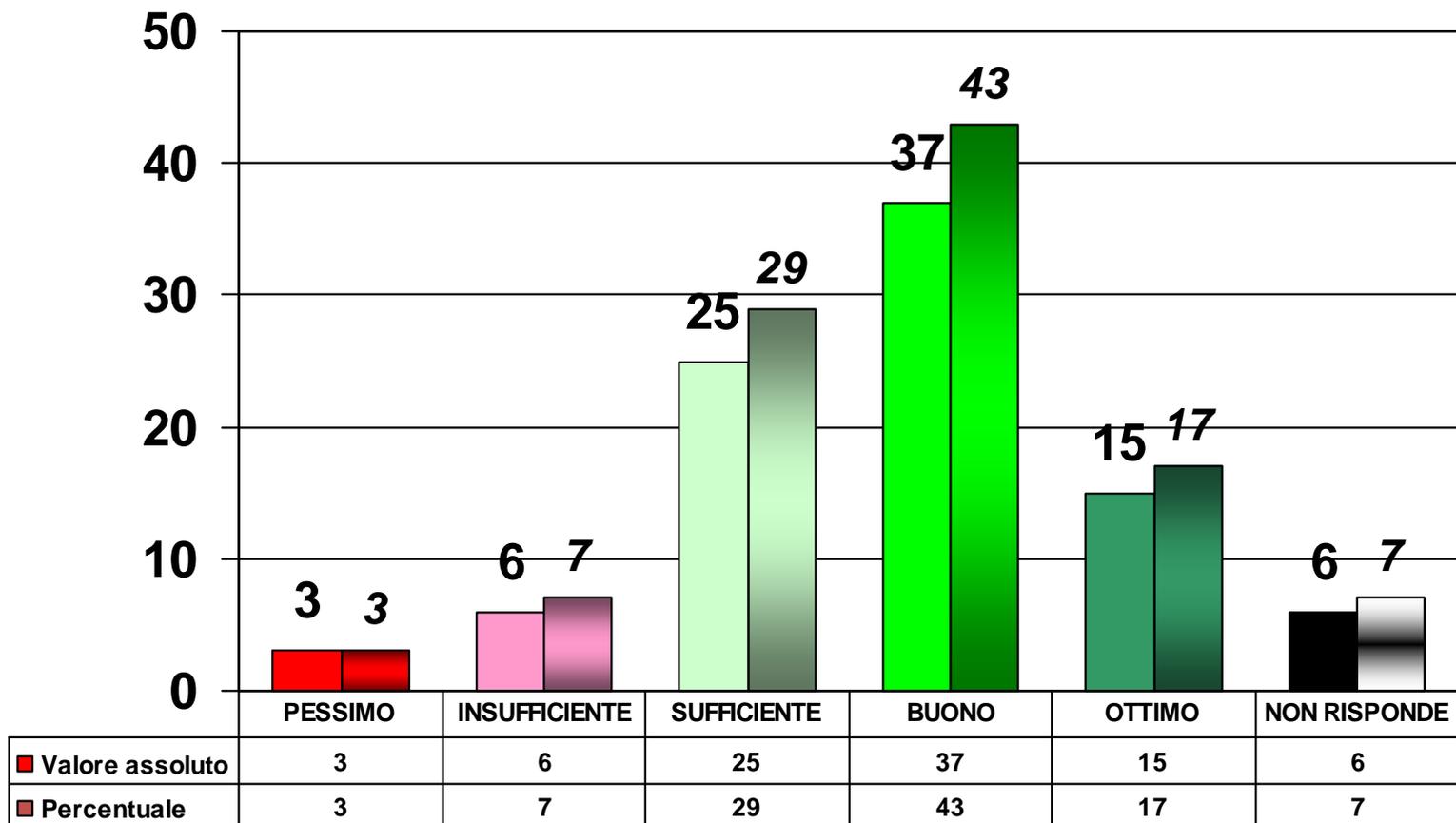
D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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



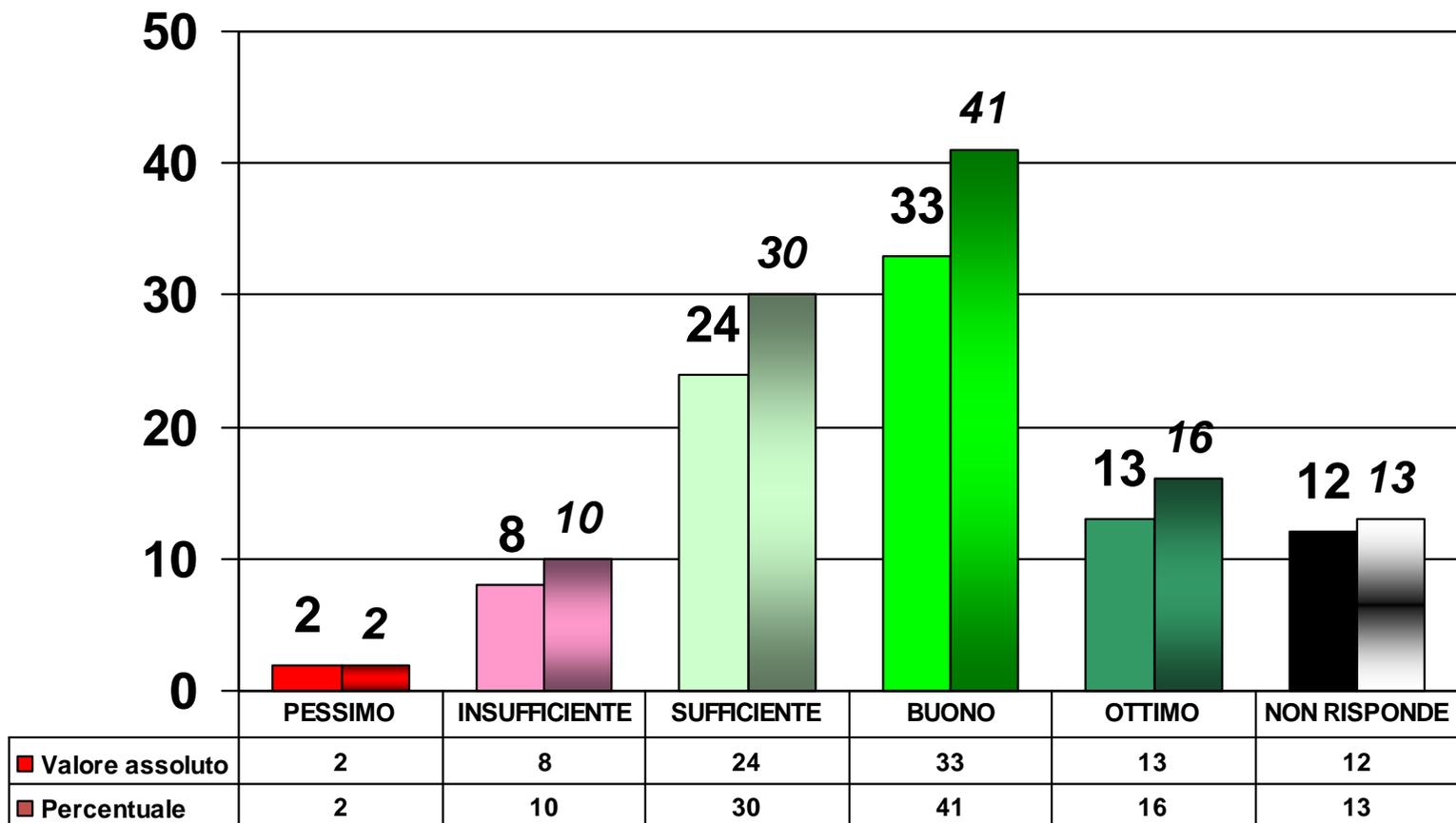
D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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



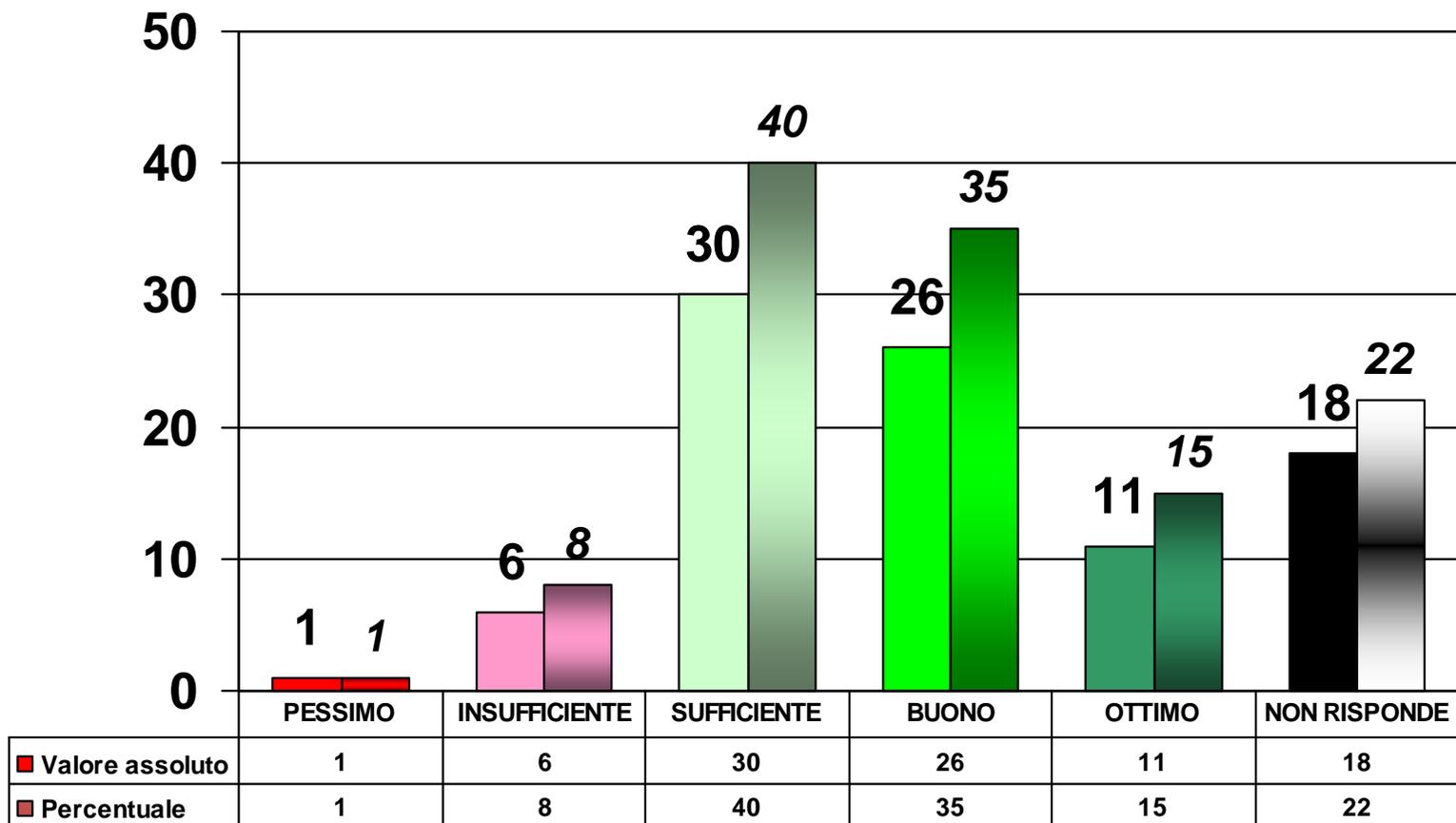
D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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

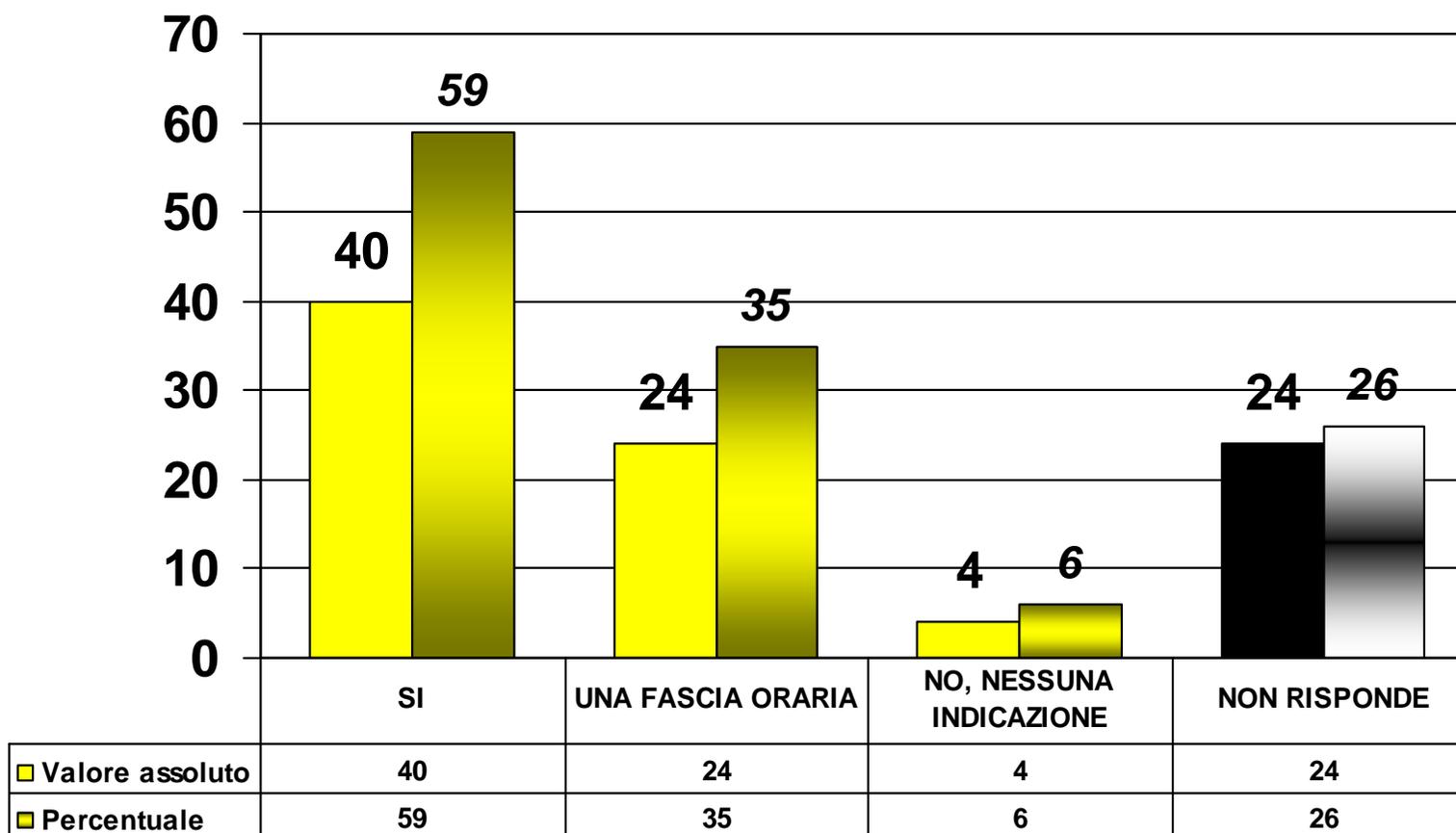


D9: qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

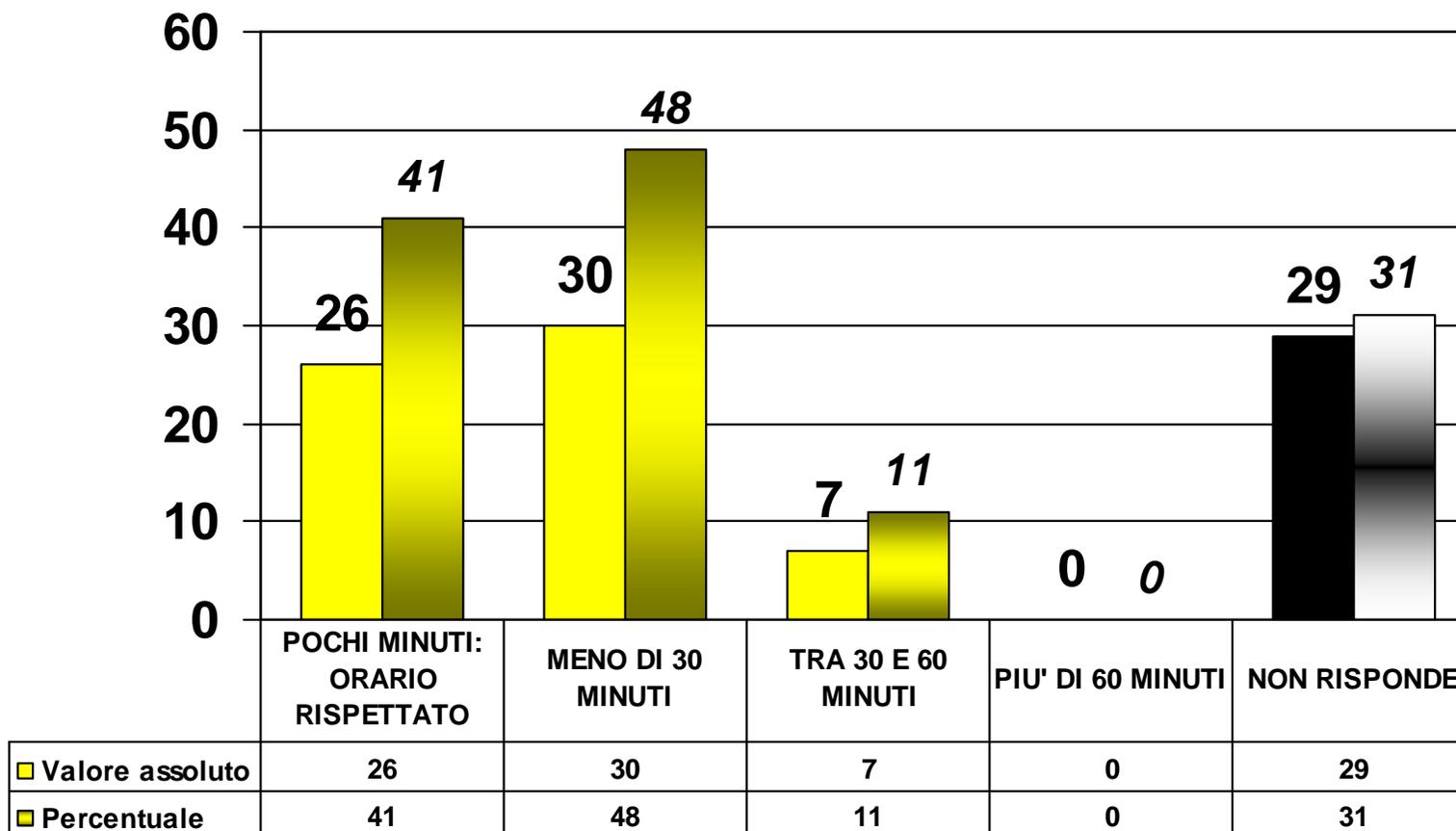
D9d: barriere architettoniche: Pessima, Insufficiente, Sufficiente, Buona, Ottima



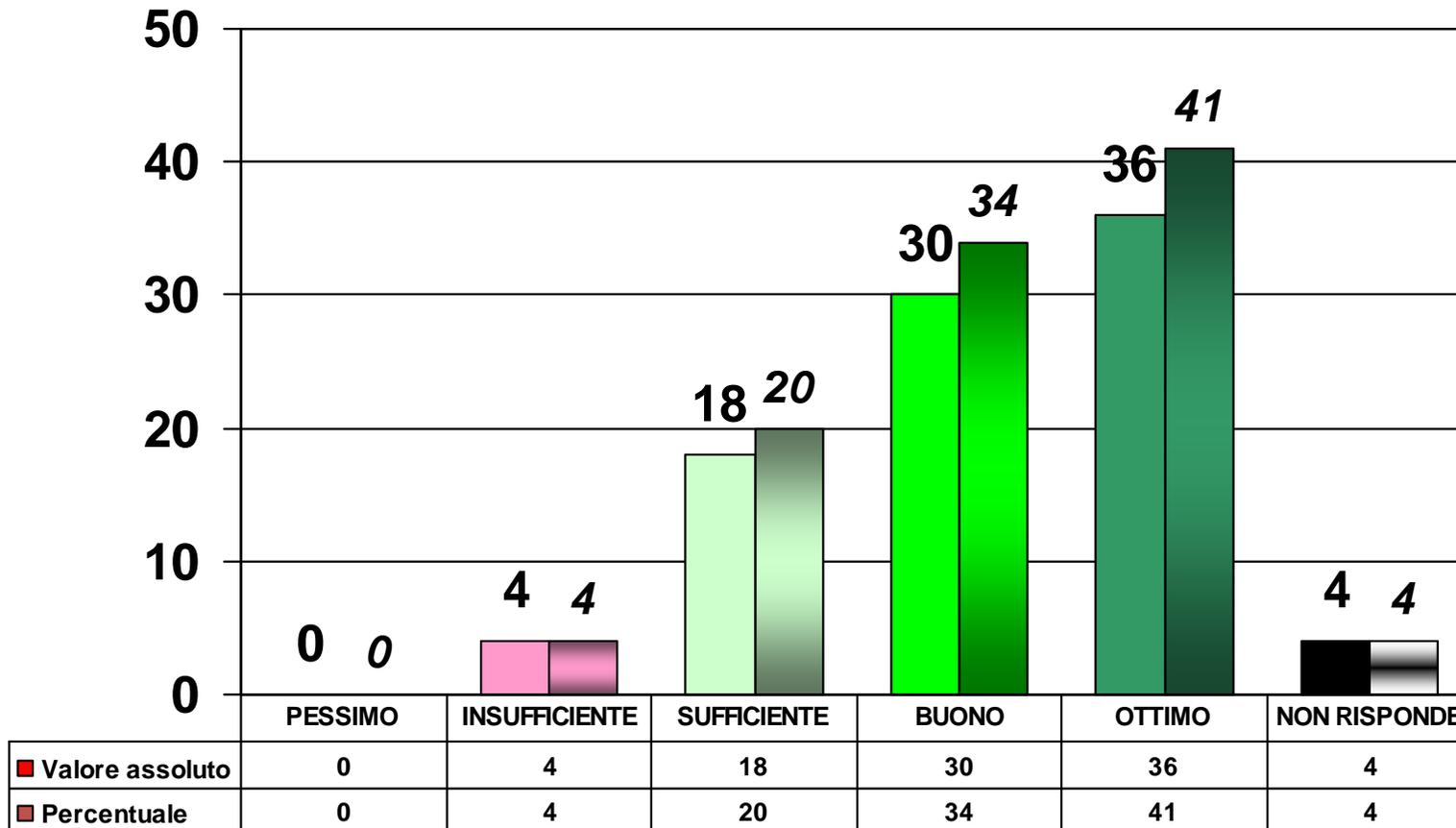
D10: al momento della prenotazione le è stato precisato un orario ? Si; Una fascia oraria; No, nessuna indicazione



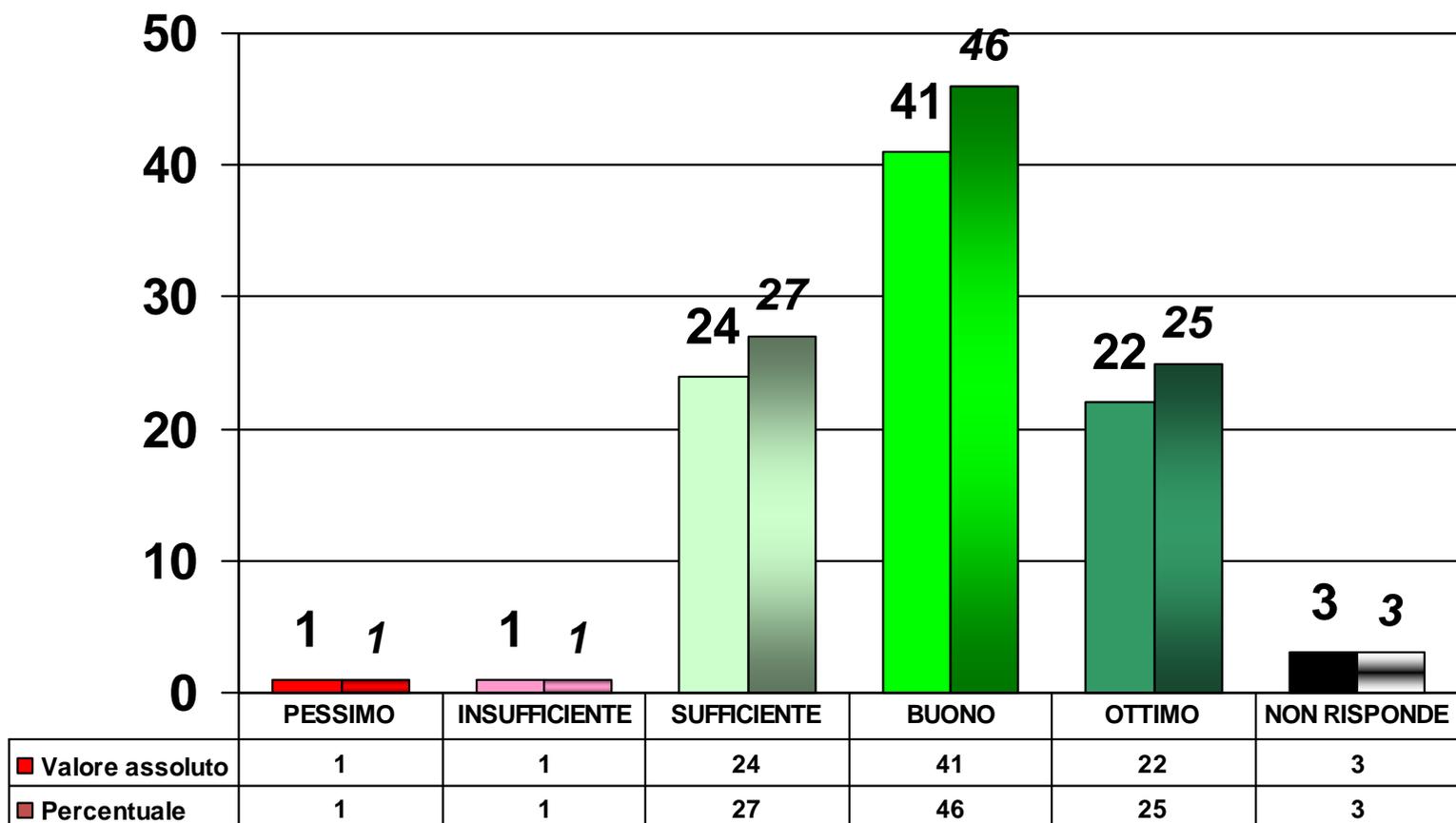
D11: se le è stato indicato un orario, quanto tempo è trascorso tra l'ora in cui è stato fissato l'appuntamento e il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia ? Pochi minuti: l'orario è stato rispettato, Meno di 30 min., Tra 30 e 60 min., Più di 60 min.



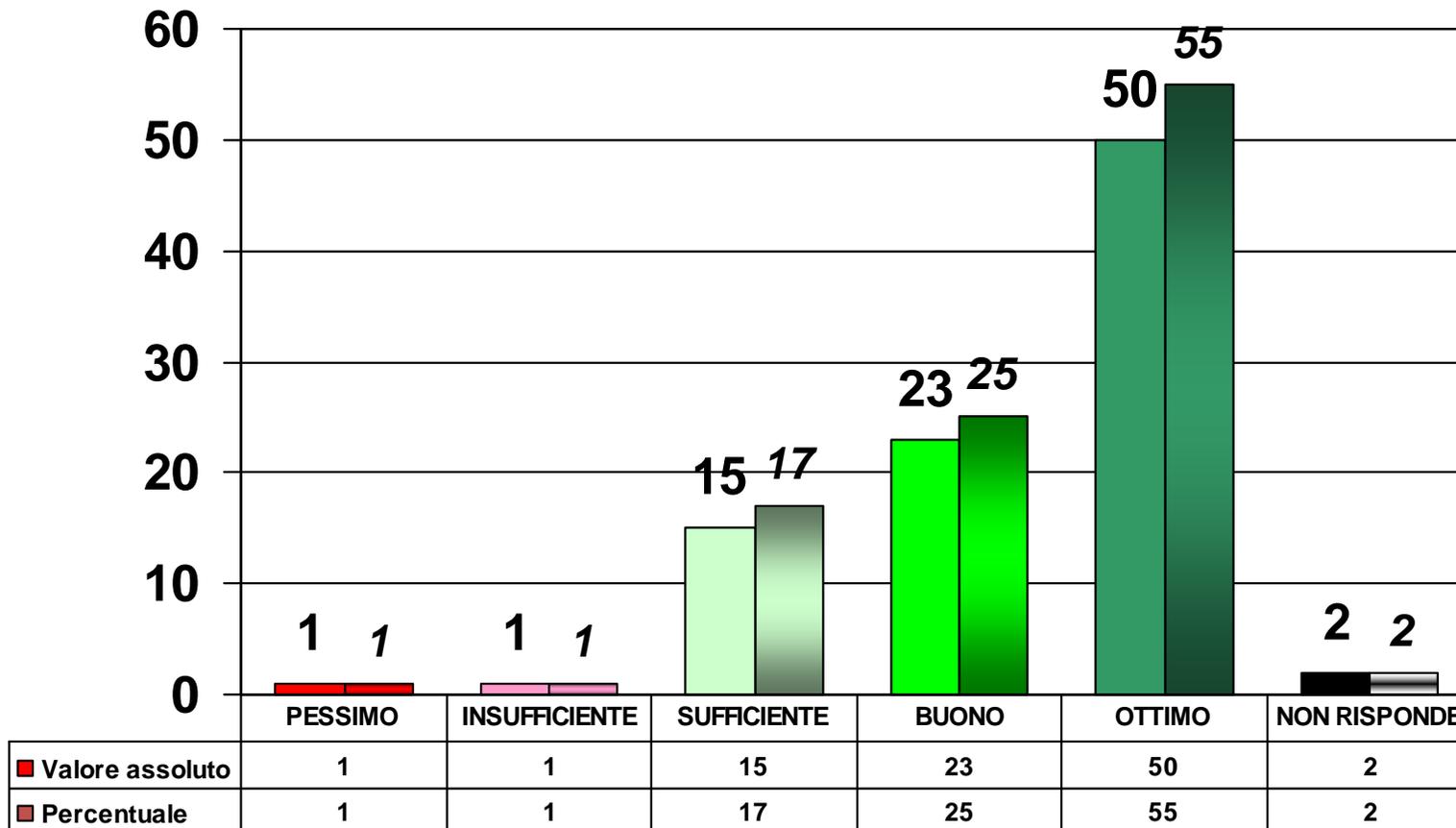
D12: qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti ?
 Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



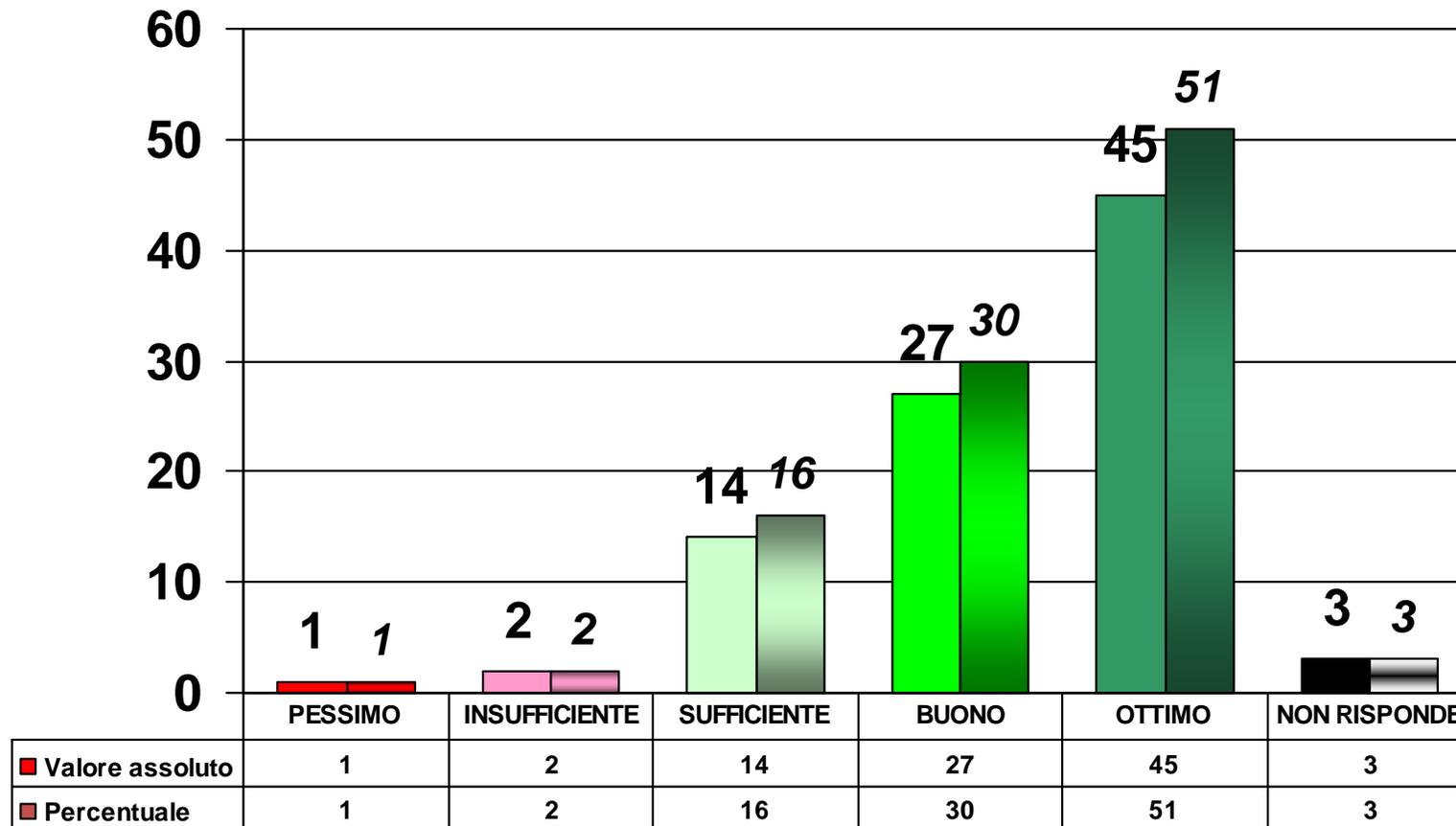
D13: qual è il suo giudizio rispetto alla ambienti ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



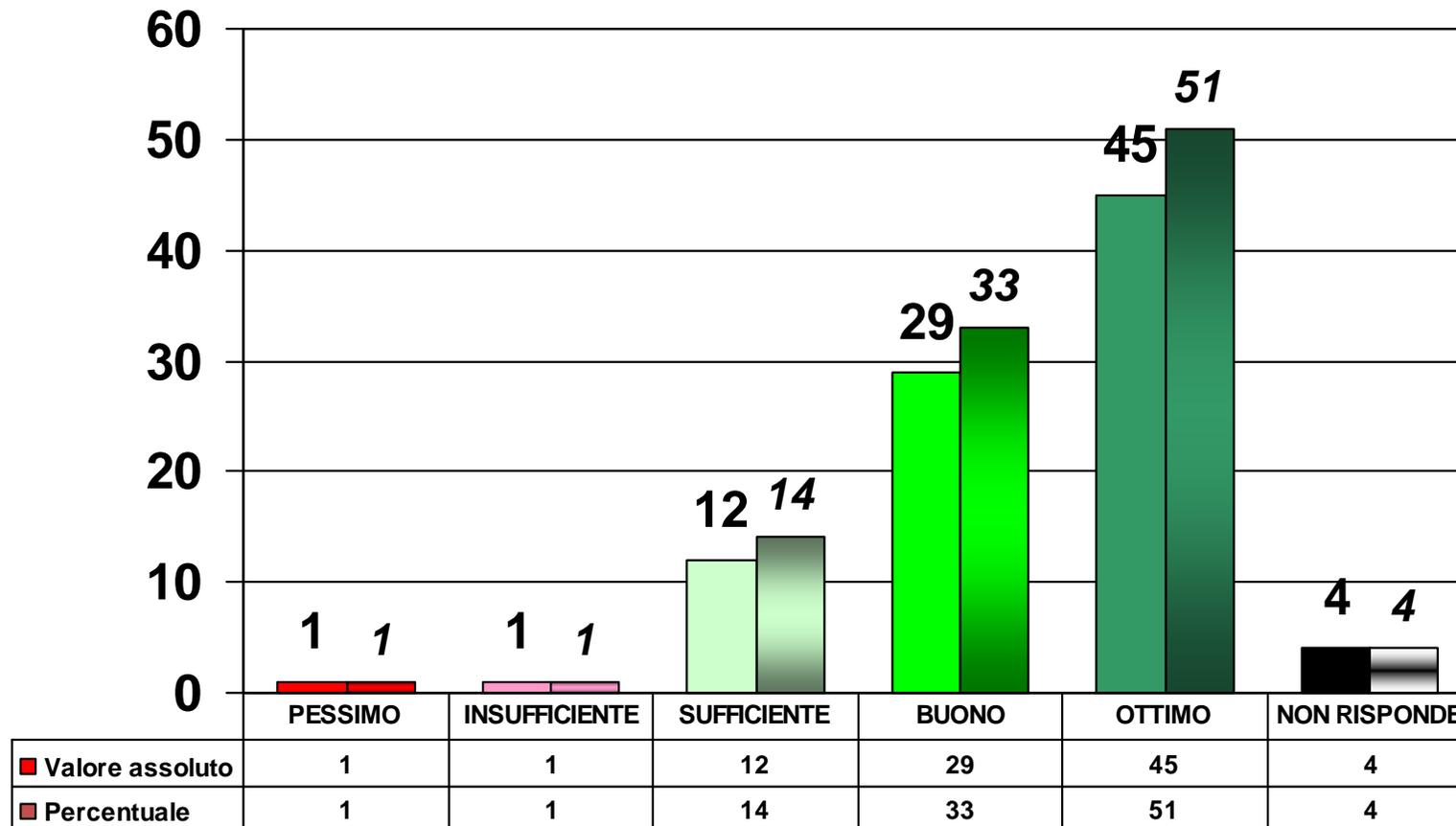
D14: come valuta l'attenzione che le ha dedicato il medico ?
 Scarsa, Insufficiente, Sufficiente, Adeguata, Ottima



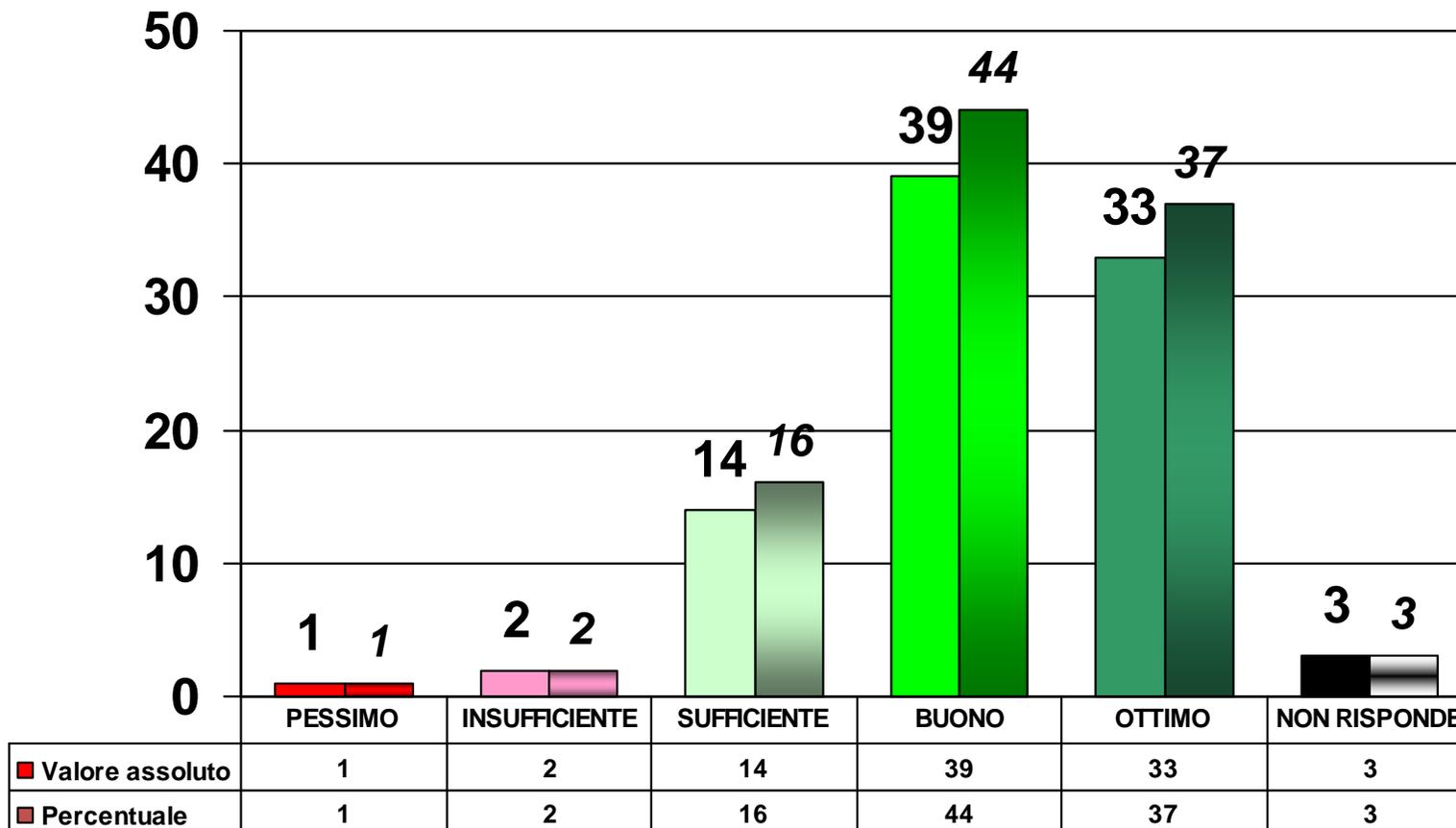
D15: qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulla sua malattia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



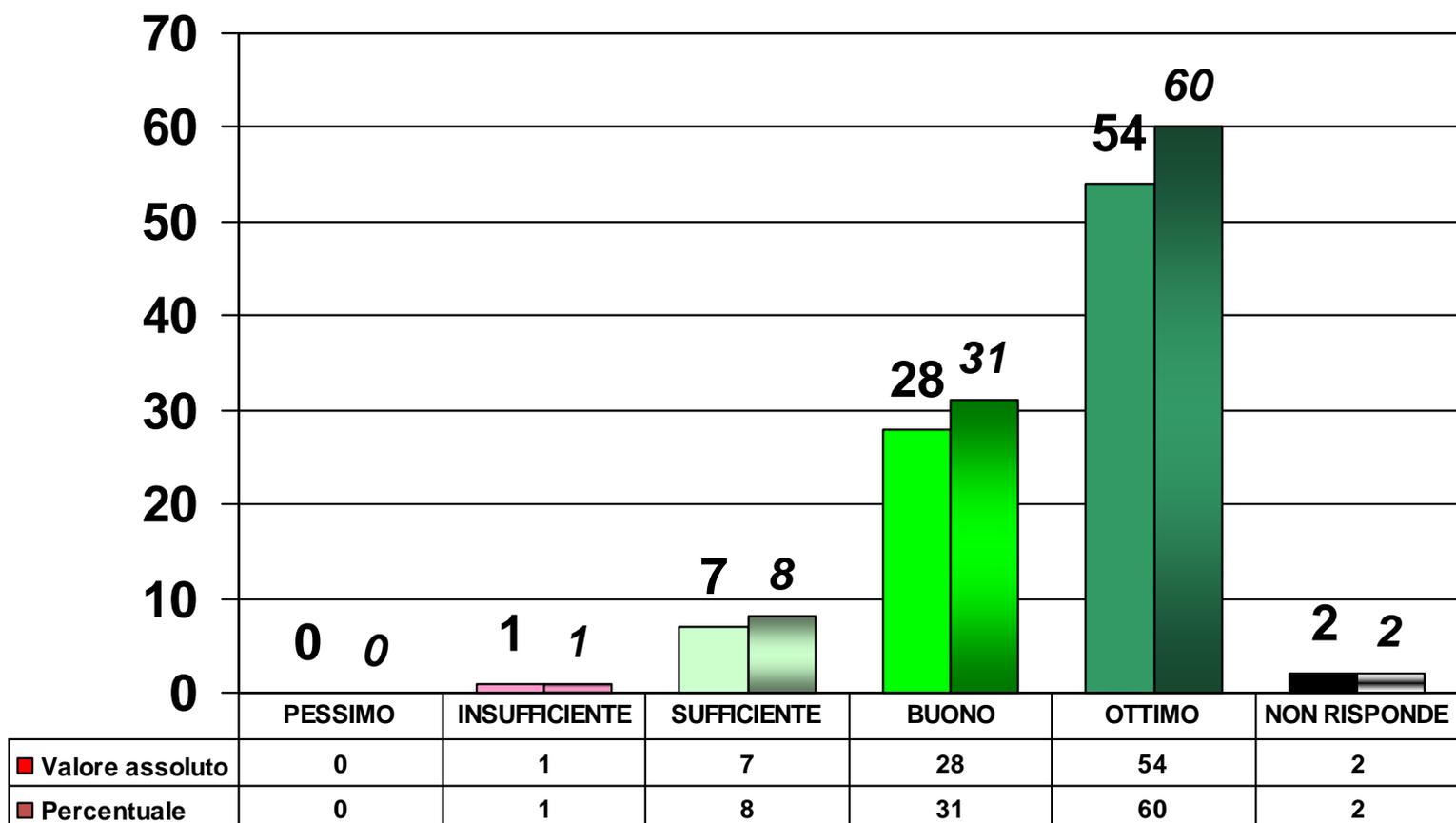
D16: qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulle terapie ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



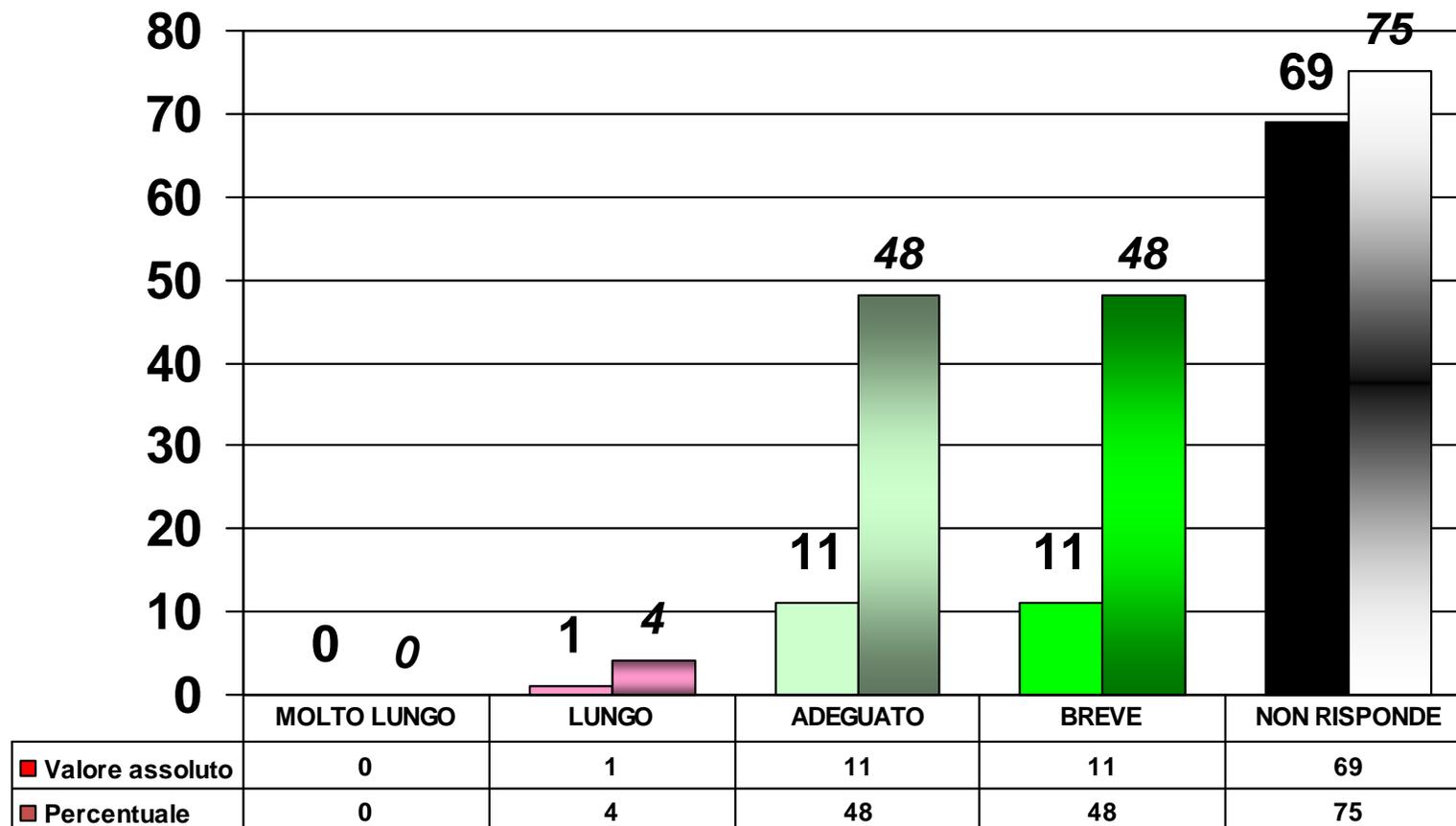
D17: qual è il suo giudizio sulla riservatezza durante la visita/esame/terapia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



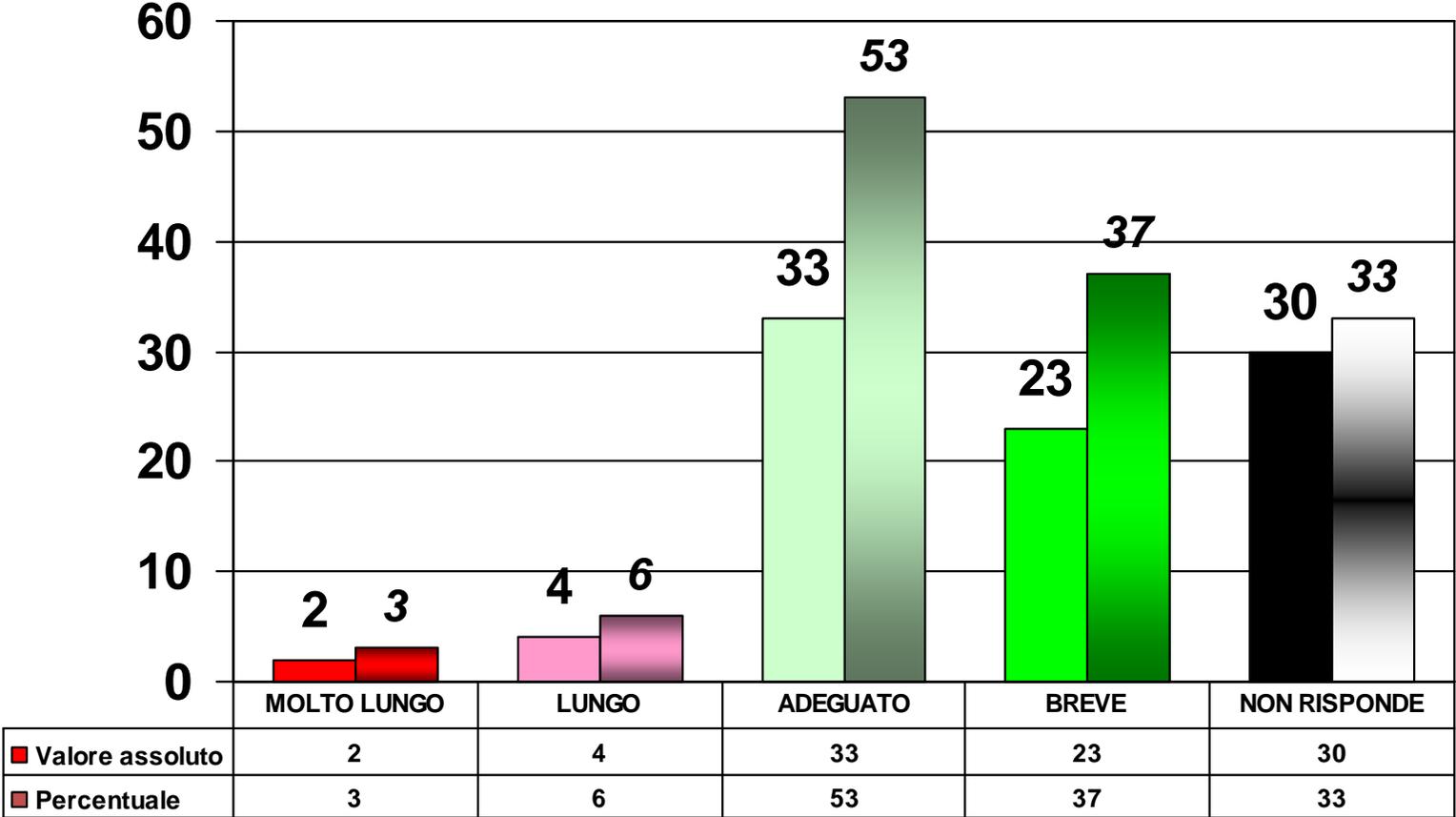
D18: qual è il suo giudizio sulla gentilezza e cortesia del personale ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



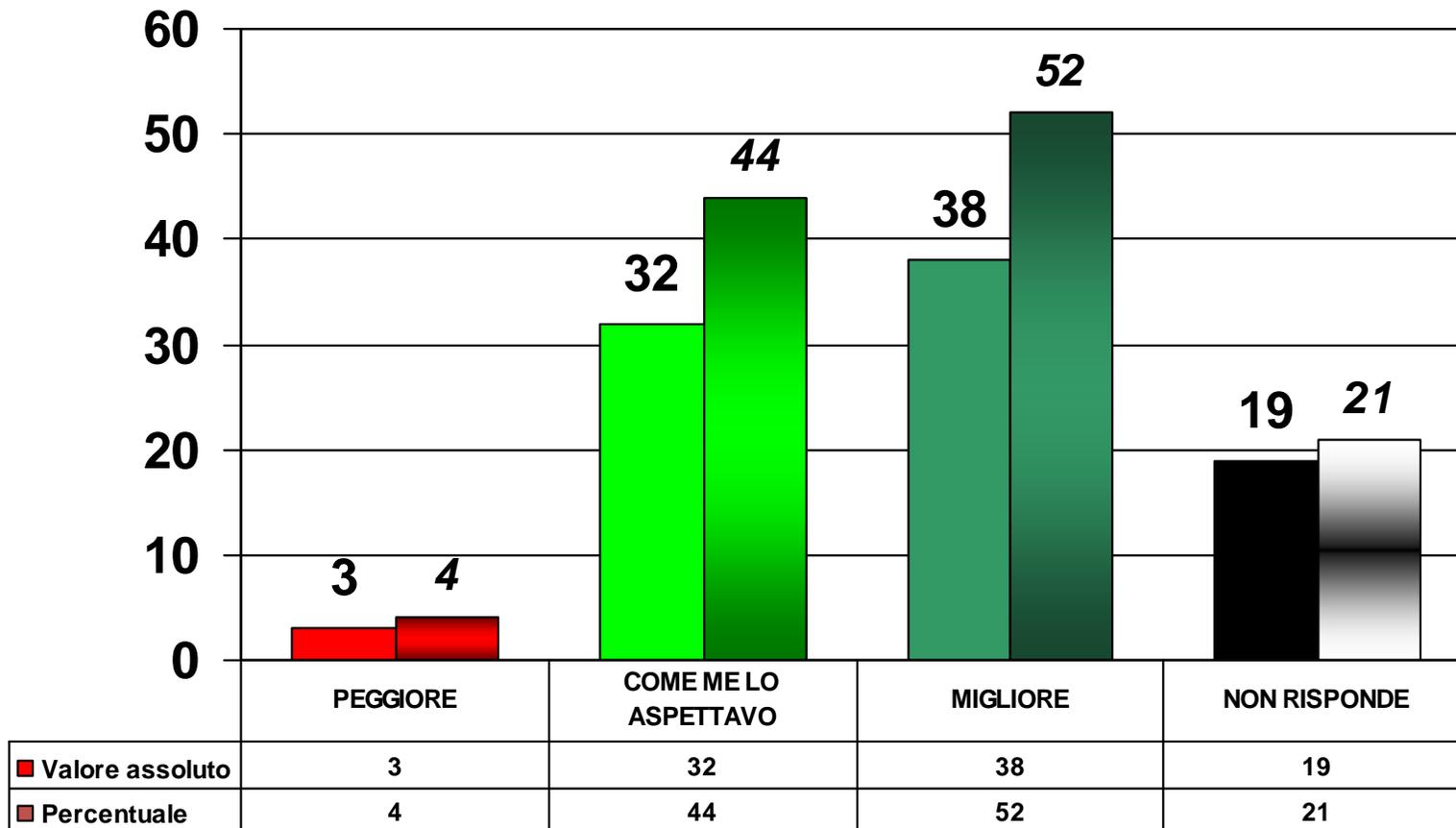
D19: se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il suo pagamento ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



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

- la disponibilità del personale

- la disponibilità del personale

- i medici

- la disponibilità del personale

- la disponibilità del personale

- la disponibilità del personale

- suggerimento: terapia pomeridiana**; la competenza del personale

- la cordialità del personale

- la disponibilità del personale

- competenza e cortesia del personale

- gentilezza del personale

- il personale è spettacolare

- il personale

- mi trovo a mio agio pur essendo in ospedale

- la cordialità e l'affetto di medici e infermieri

- gentilezza, cortesia, disponibilità di tutto il personale

- la professionalità del personale medico e infermieristico

- armonia

- i medici

- la cortesia del personale

- la professionalità del personale medico e infermieristico

- aver trovato Giuseppe che mi dà professionalità e sicurezza: grazie

- l'affetto di medici e infermieri

- gentilezza e competenza dei medici

- professionalità e competenza e squisitezza nelle persone speciali che ci lavorano

- medici e infermieri superattivi

- validità e competenza del personale

- la signora Cadigia e Giuseppe da 10 e lode

- disponibilità e cortesia

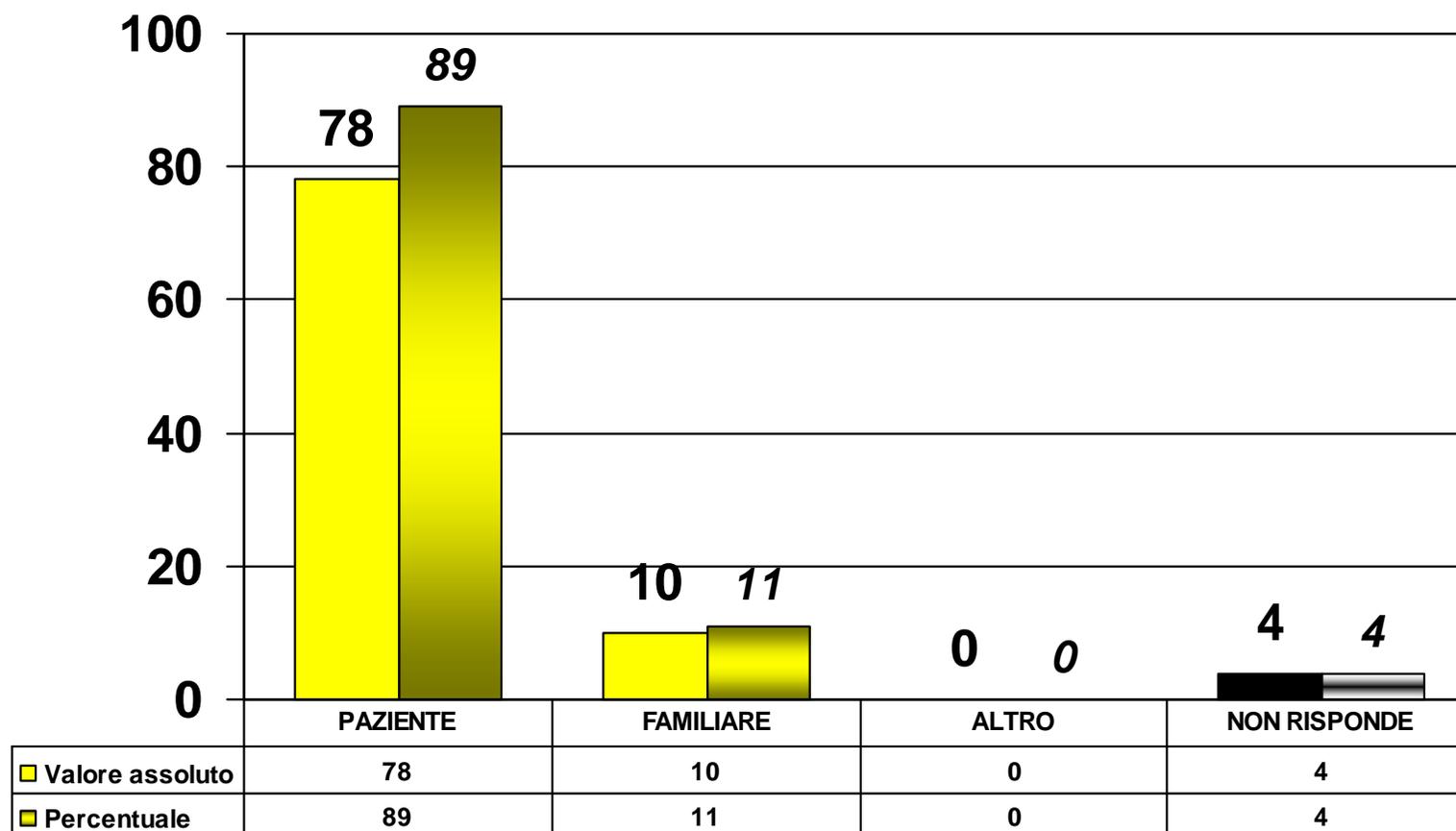
- la competenza professionale

D22: suggerimenti:

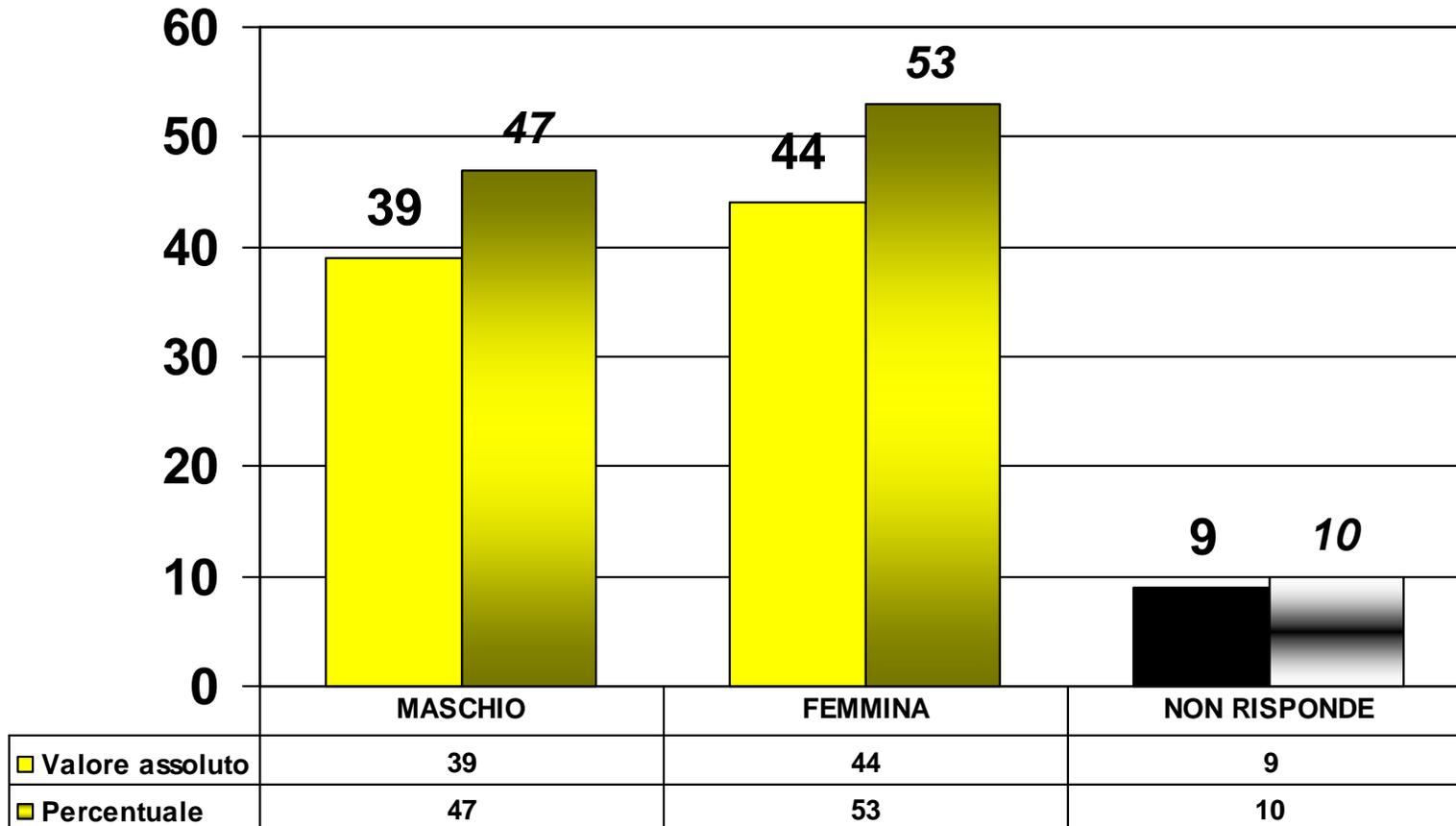
D22b: Indichi l'aspetto **negativo** che l'ha colpita maggiormente: 24 giudizi negativi e suggerimenti/richieste

- pochi giochi
- migliorare di più la situazione
- maggiori spazi per l'assistenza
- poco personale medico e infermieristico; poco rispetto del diritto del malato
- mancanza di parcheggio
- i tempi di attesa un po' lunghi
- maggiore riservatezza sulle problematiche dei pazienti
- mancata riservatezza durante la terapia
- area parcheggio riservata ai pazienti
- mancanza di privacy al momento della visita
- abbiamo bisogno di più personale per un'efficienza migliore
- maggiore privacy
- avete creato disagio per i malati cronici per quanto riguarda i controlli e prelievi di routine
- problemi di parcheggio
- poco personale medico e infermieri
- pomeriggio chiuso
- la mancanza del reparto per i ricoveri
- stanza ematologia dentro il reparto
- poco personale rispetto al numero dei pazienti
- a volte attese lunghe per le visite specialistiche
- differenza tra i pazienti da parte di alcuni medici e infermieri
- parcheggio
- poco personale
- incrementare il servizio di talassemia e ingrandire i locali; aumentare il personale medico e infermieristico che tanto si spendono per i pazienti

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



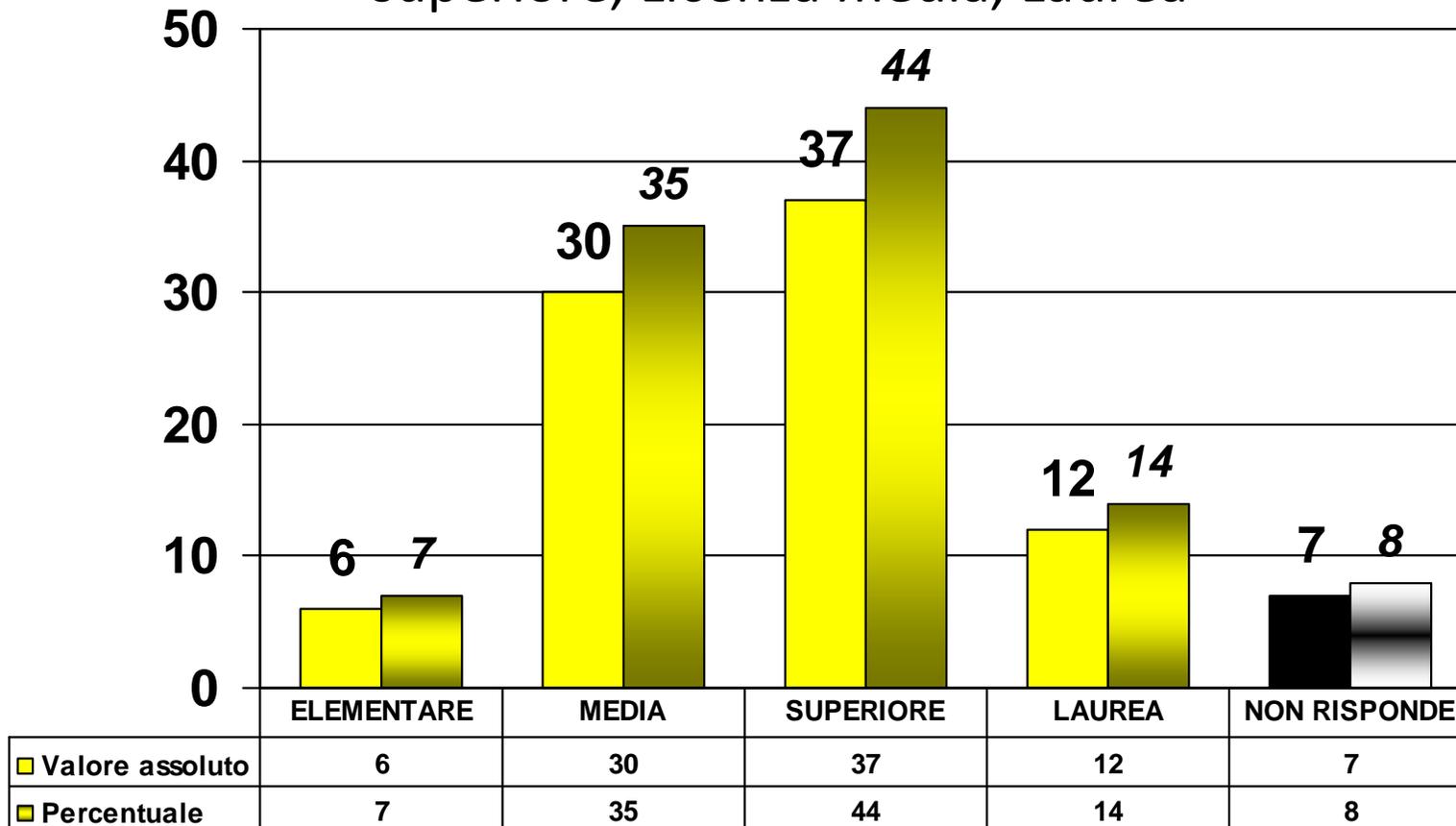
D24: sesso: Maschio, Femmina



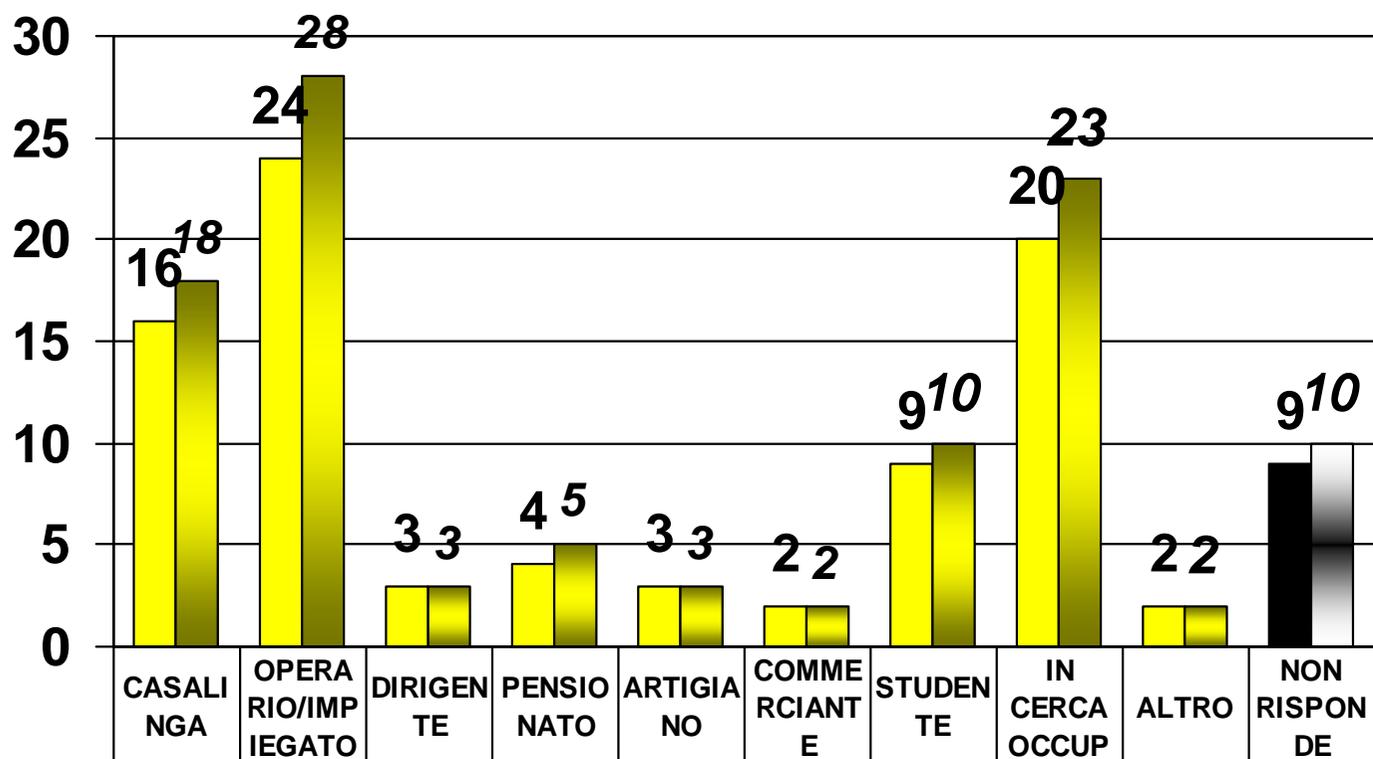
D25: Età (in anni compiuti)

- **ETA' MEDIA: 33 ANNI**

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

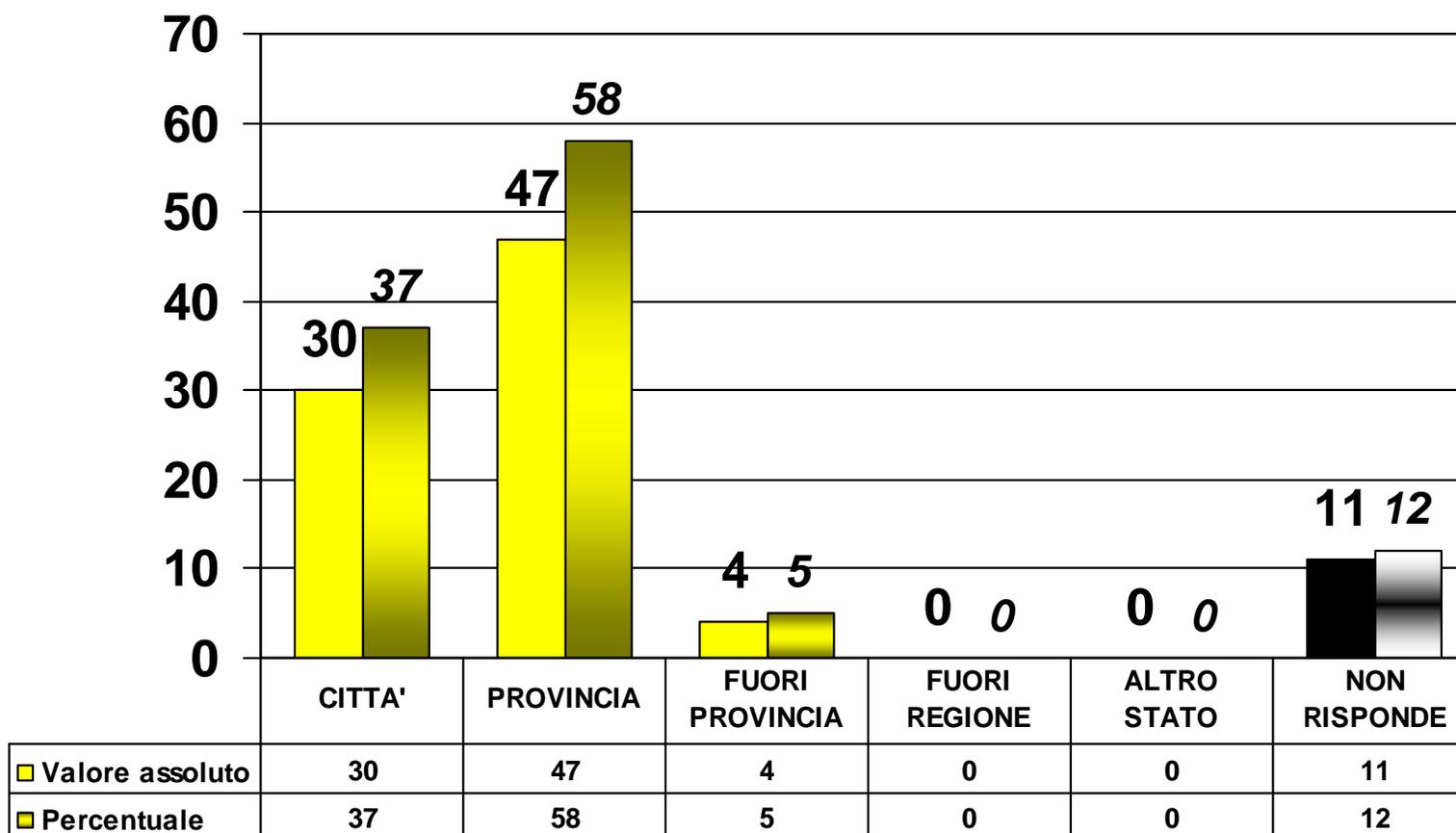


D27: Professione: casalinga, operaio/impiegato, dirigente, pensionato, artigiano, commerciante, studente, in cerca di occupazione, altro (specificare)



■ Valore assoluto	16	24	3	4	3	2	9	20	2	9
■ Percentuale	18	28	3	5	3	2	10	23	2	10

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



D29: Nazionalità: italiana, altra (specificare)

