

# Questionario di soddisfazione

SIMT RAGUSA

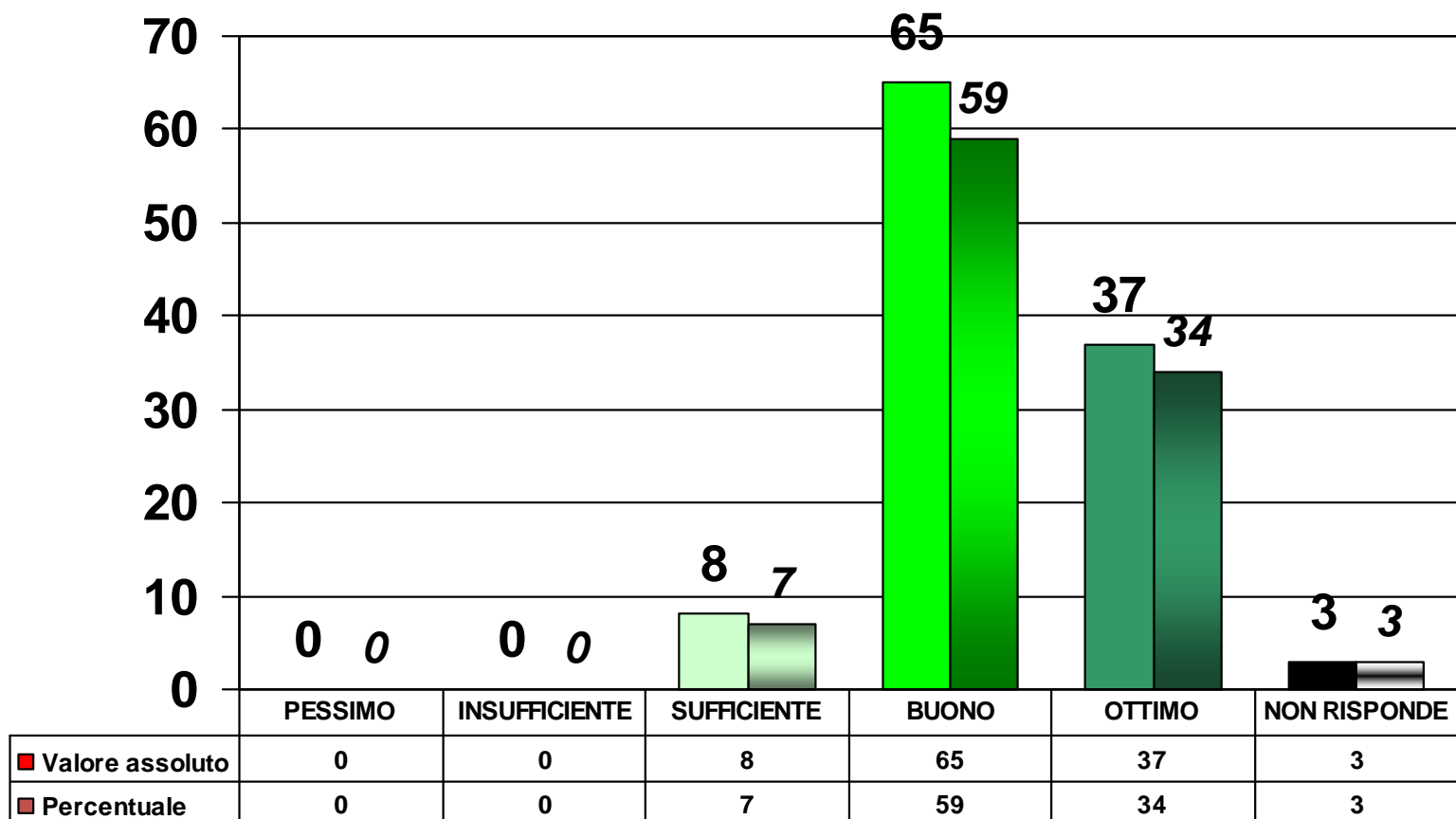
TAO

# Questionario di soddisfazione

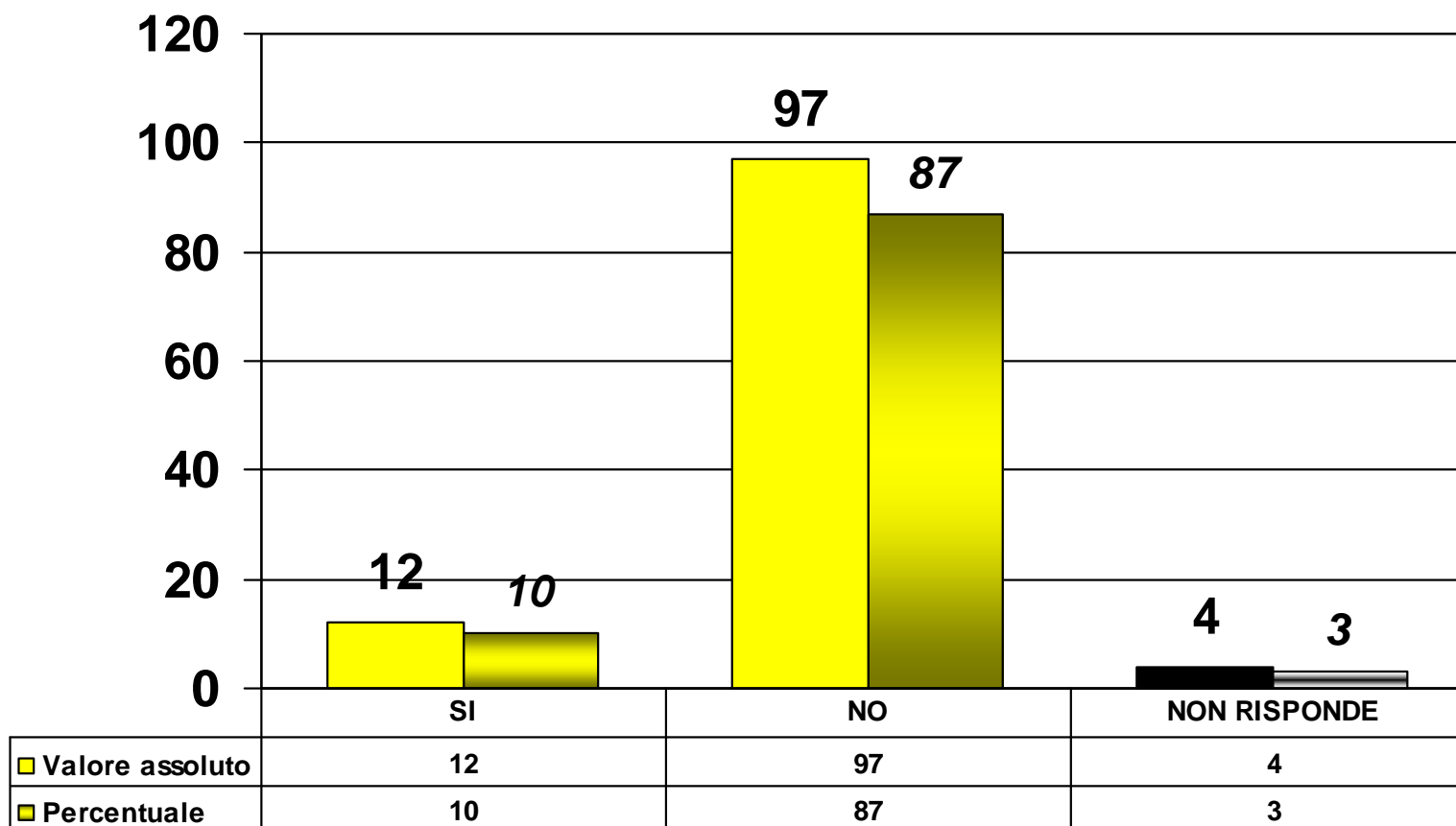
Distribuzione: ottobre/novembre 2012

Totale pazienti che rispondono: 113,  
pari al 34 % dei pazienti seguiti nel  
corso del 2011

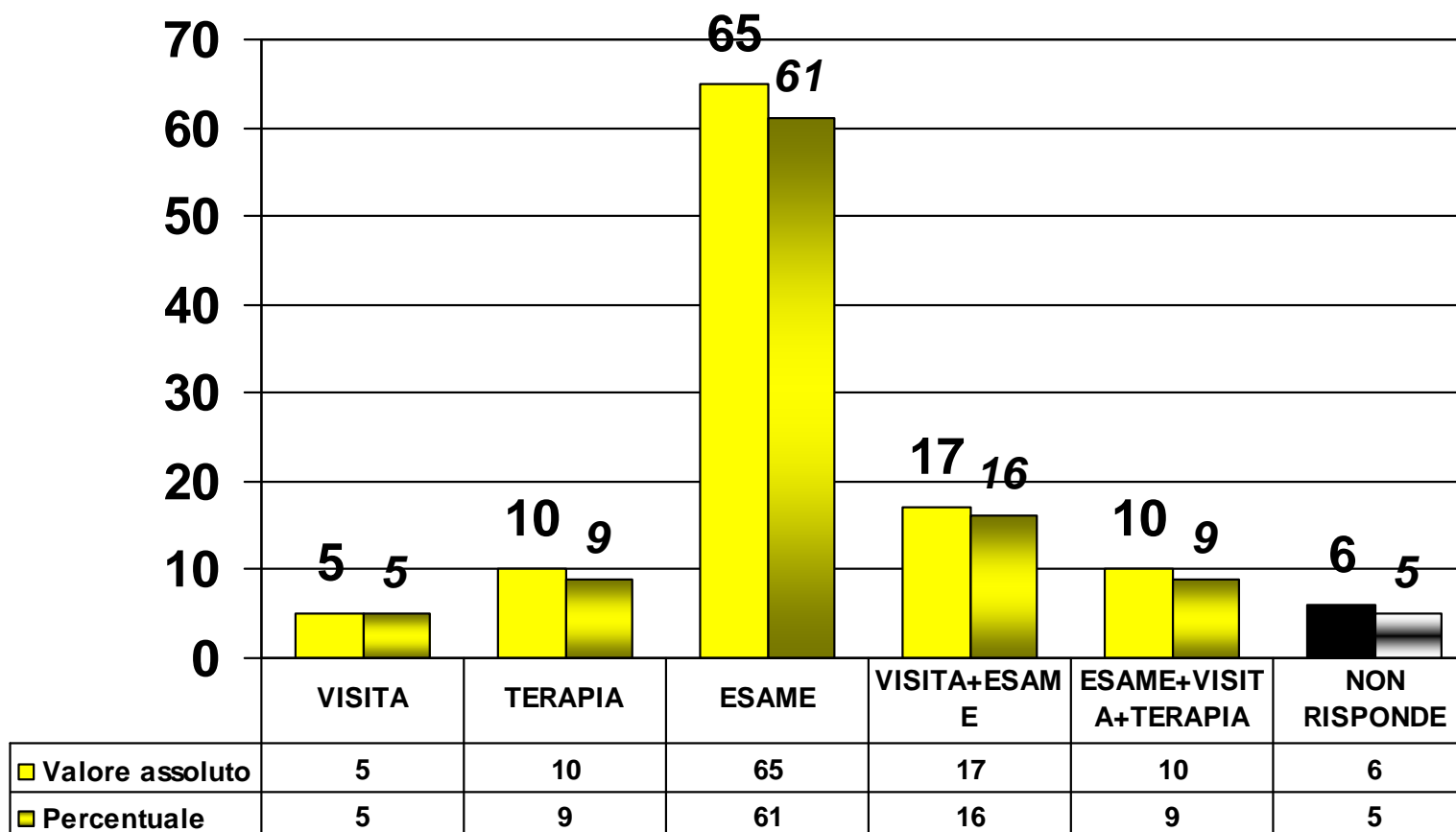
**D1:** qual è il suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto: Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



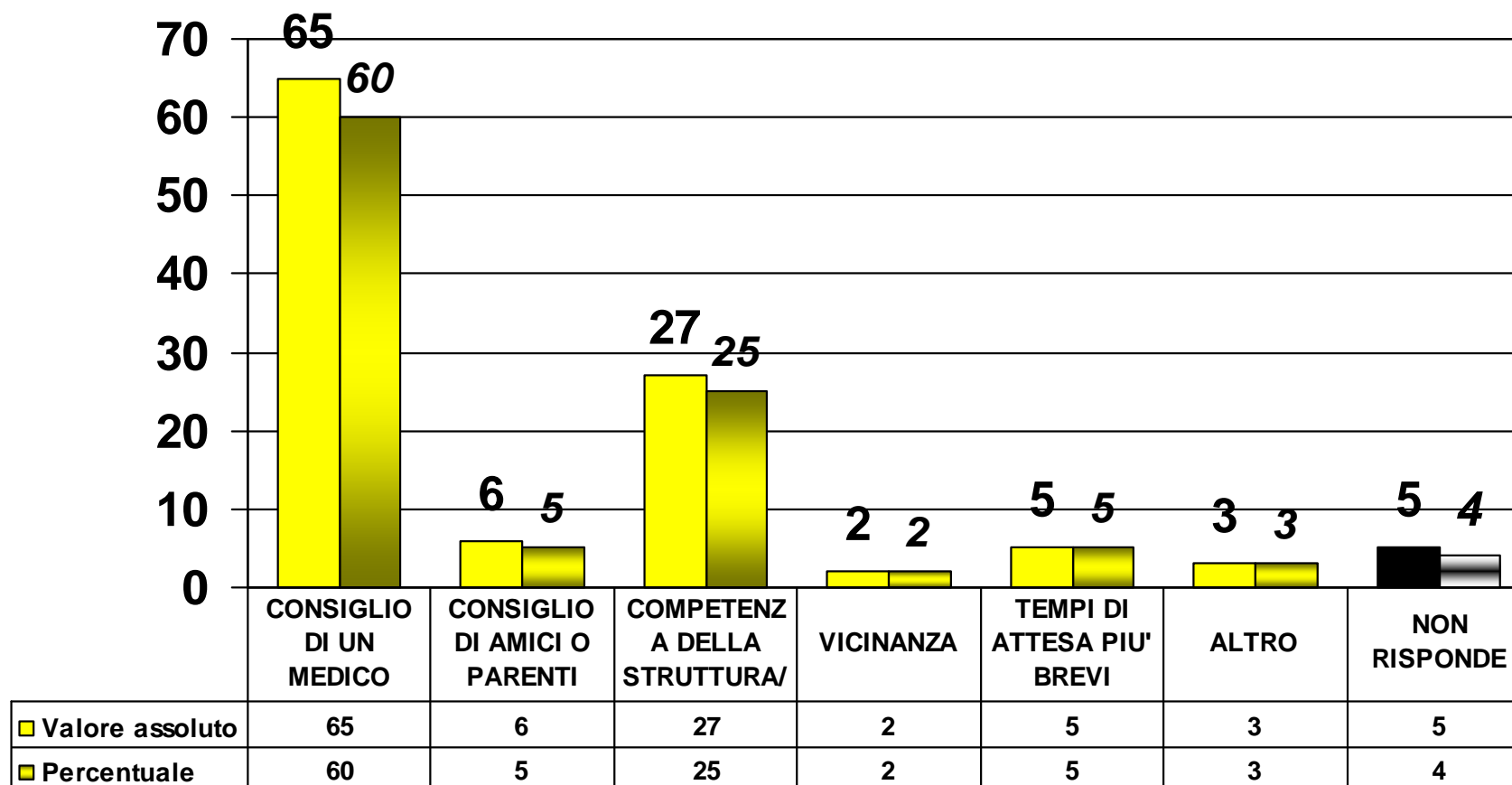
**D2:** è la prima volta che si reca in questo ambulatorio ? si, no



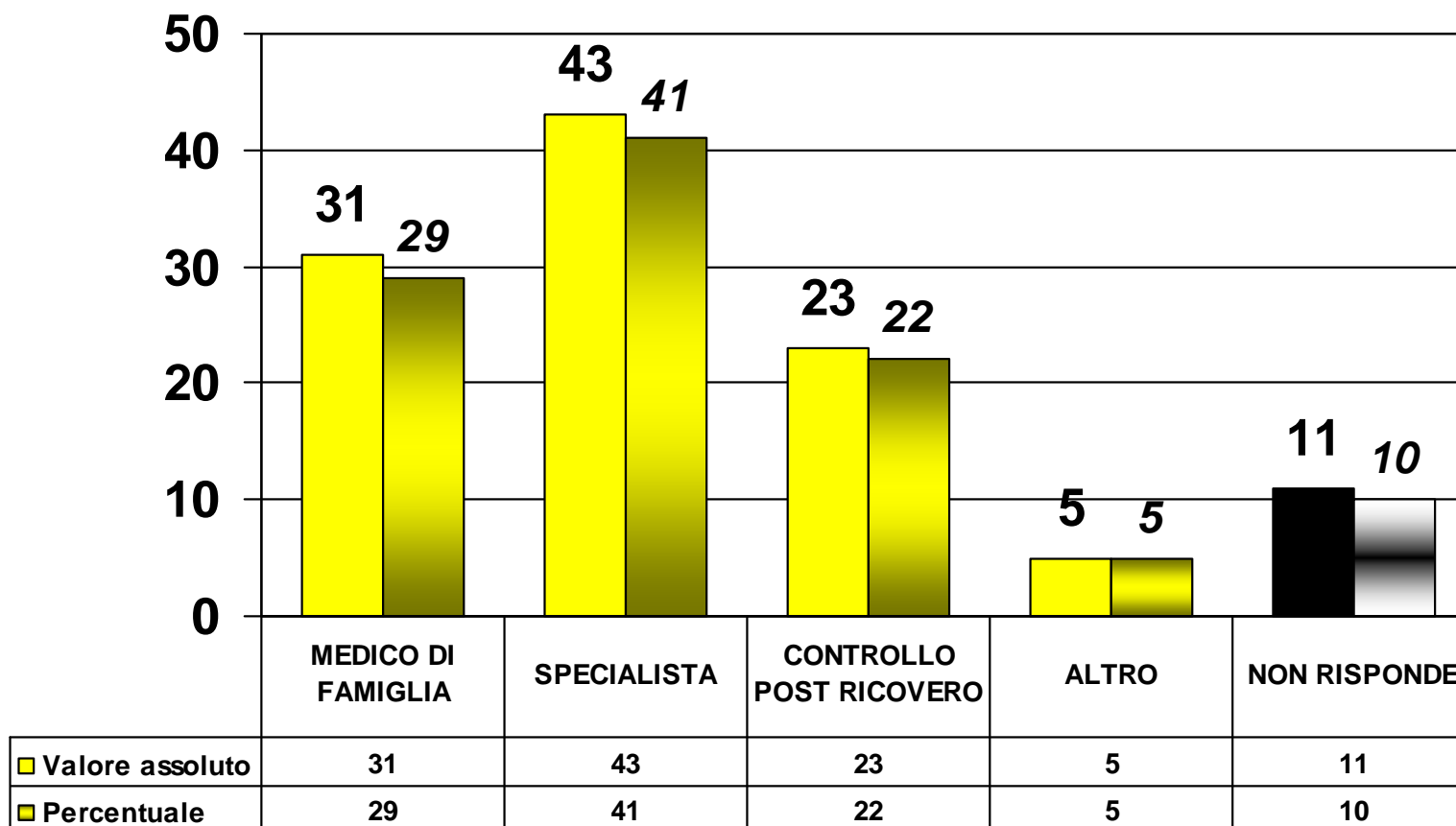
**D3:** oggi ha effettuato: Una visita, Una terapia, Un esame, Una visita ed un esame, Un esame, una visita, una terapia



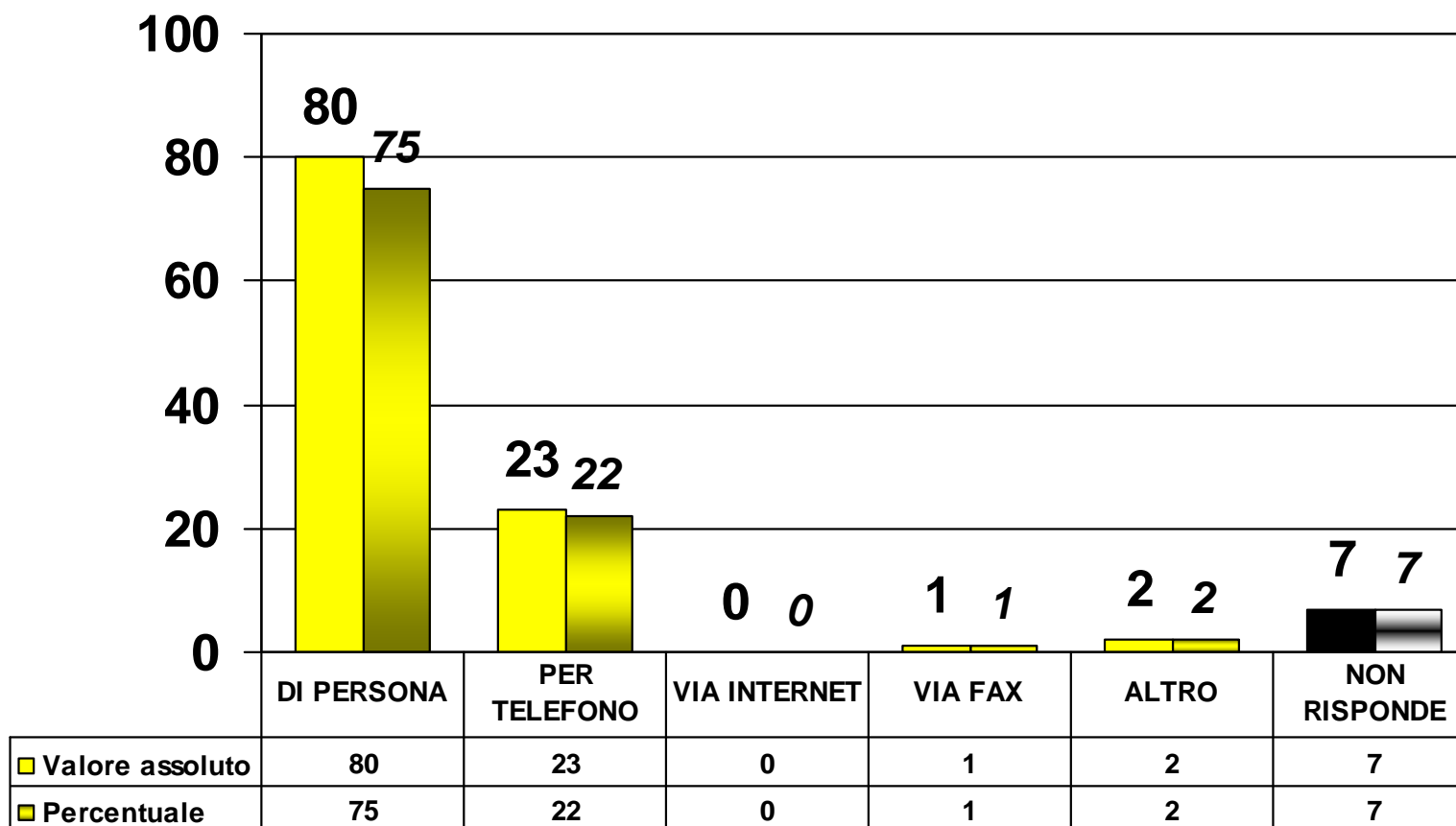
**D4:** qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura? Consiglio di un medico, Consiglio di amici o parenti, Competenza della struttura/dei medici, Vicinanza, Tempi di attesa più brevi, Altro



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

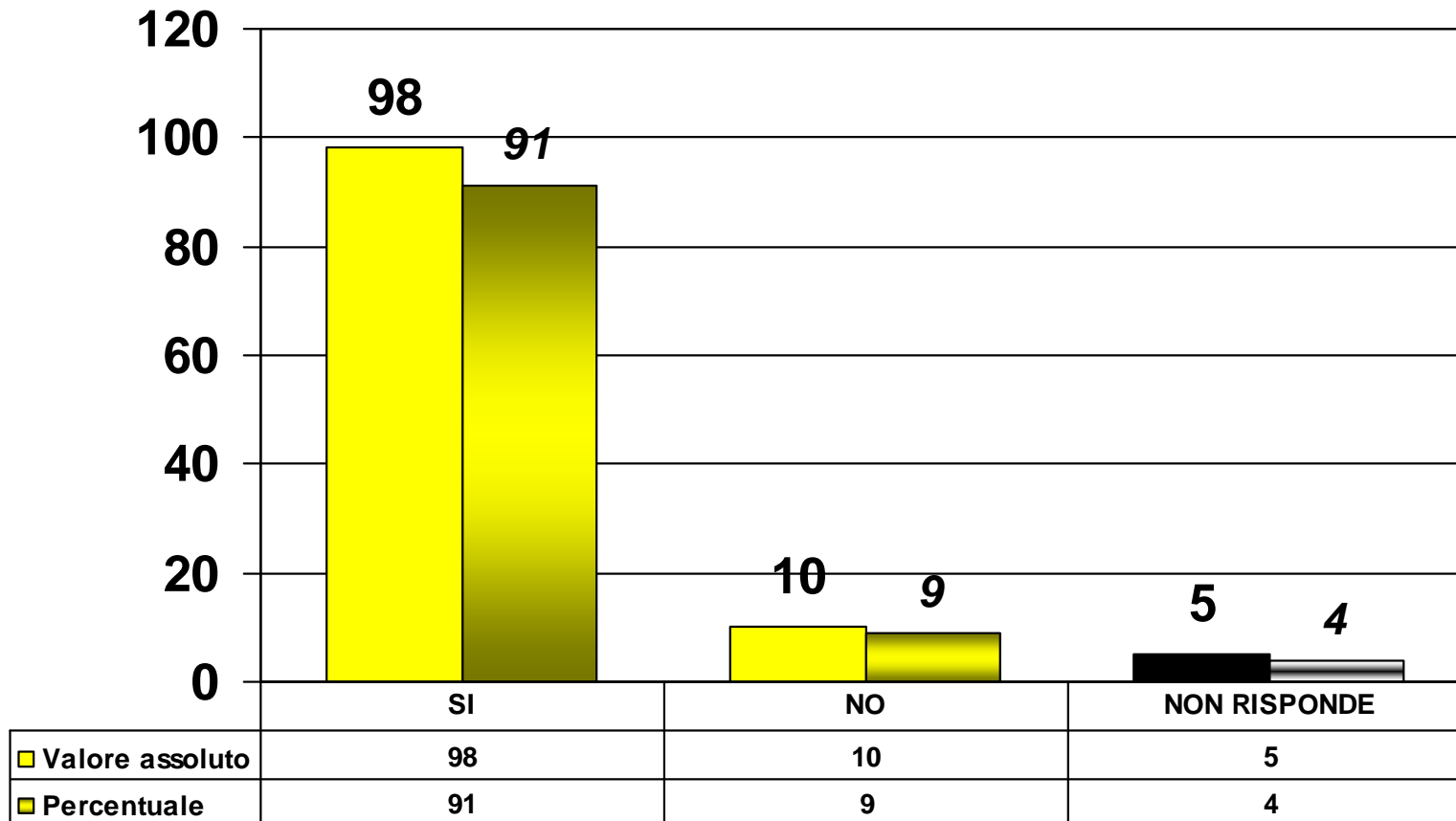


**D6: come ha effettuato la prenotazione ? Di persona, Per telefono, Via Internet, Via fax, Altro**

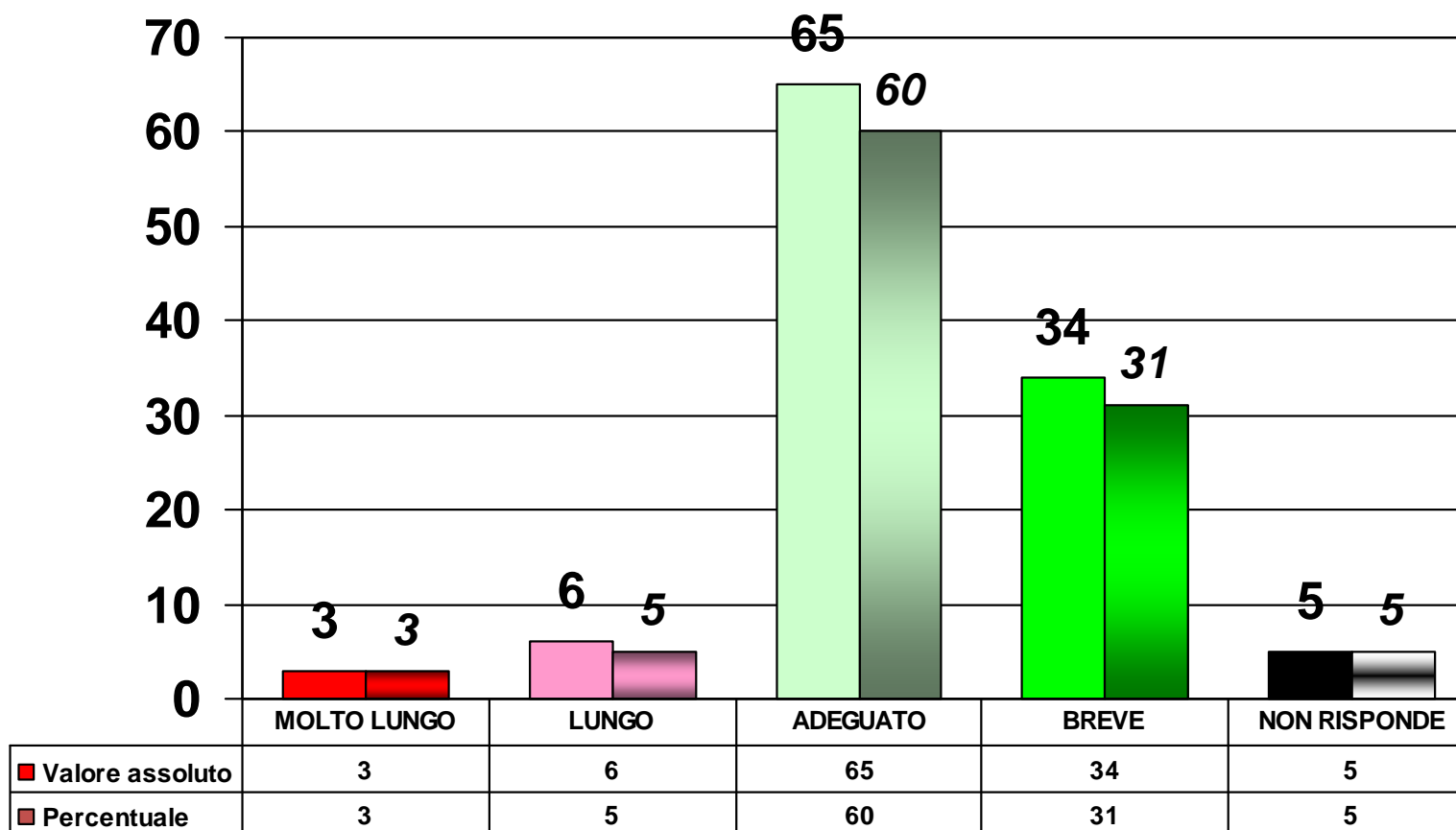




## D7: prenotare è stato semplice ? Si, no

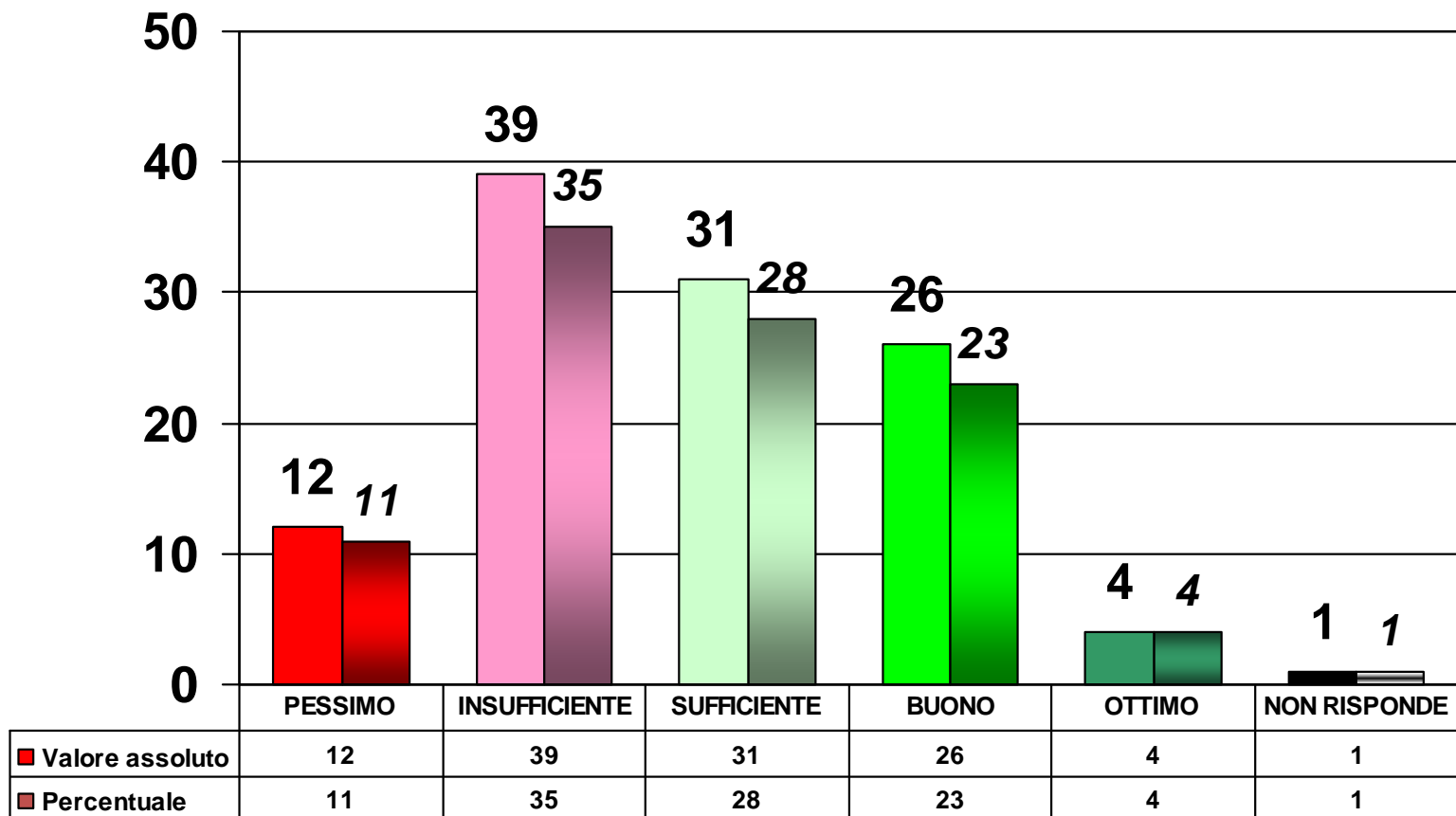


**D8:** come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



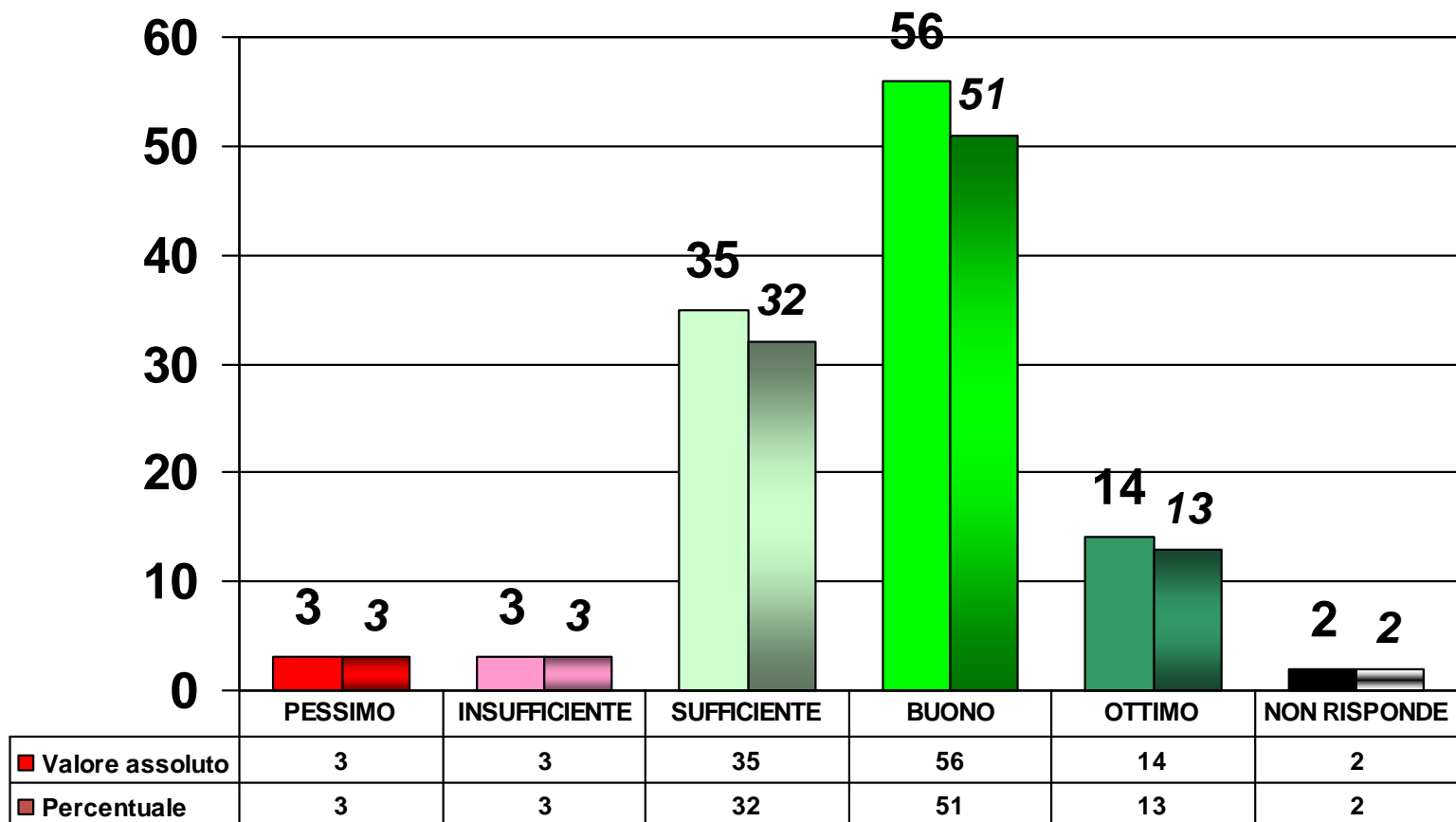
**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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



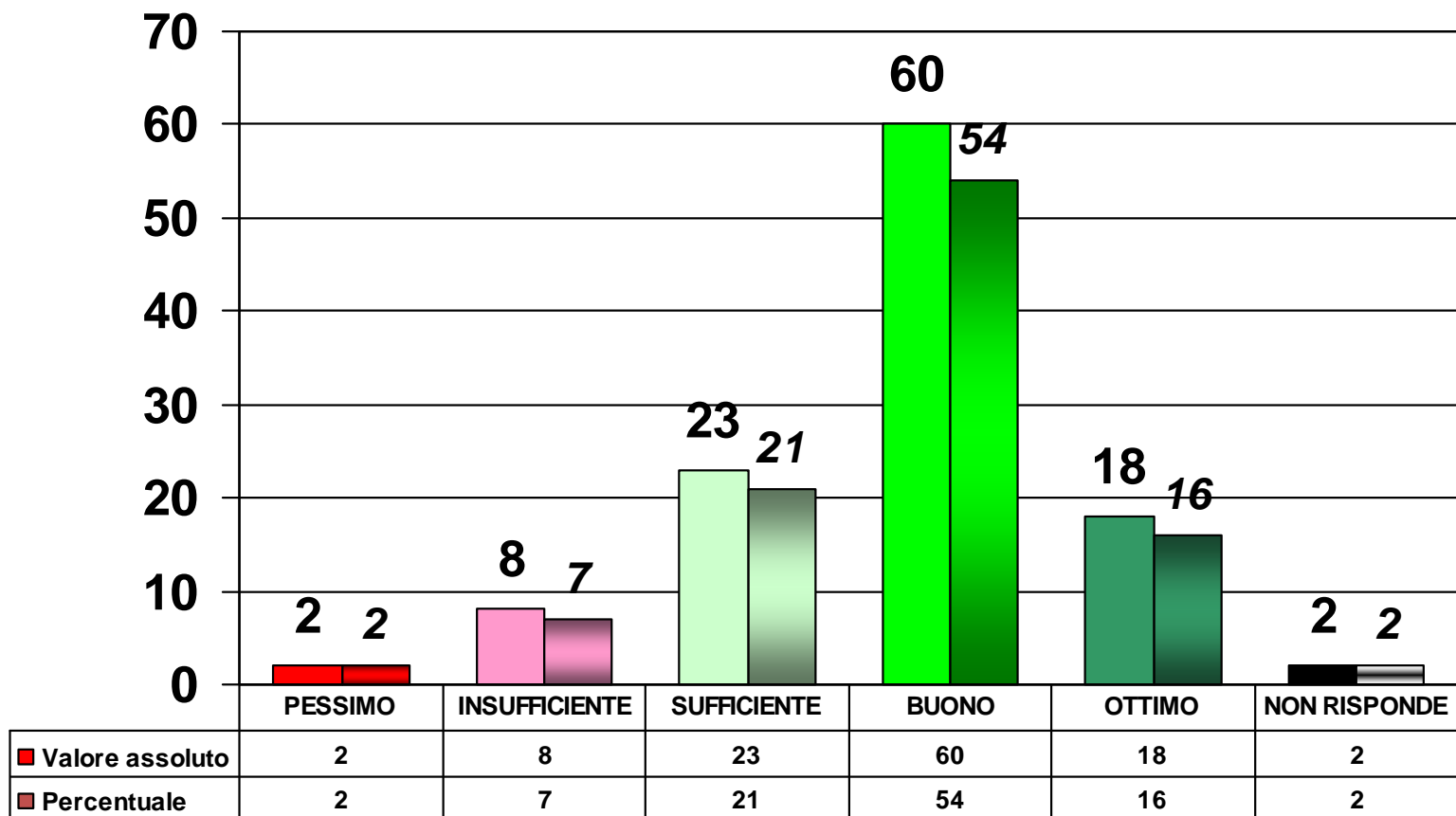
**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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



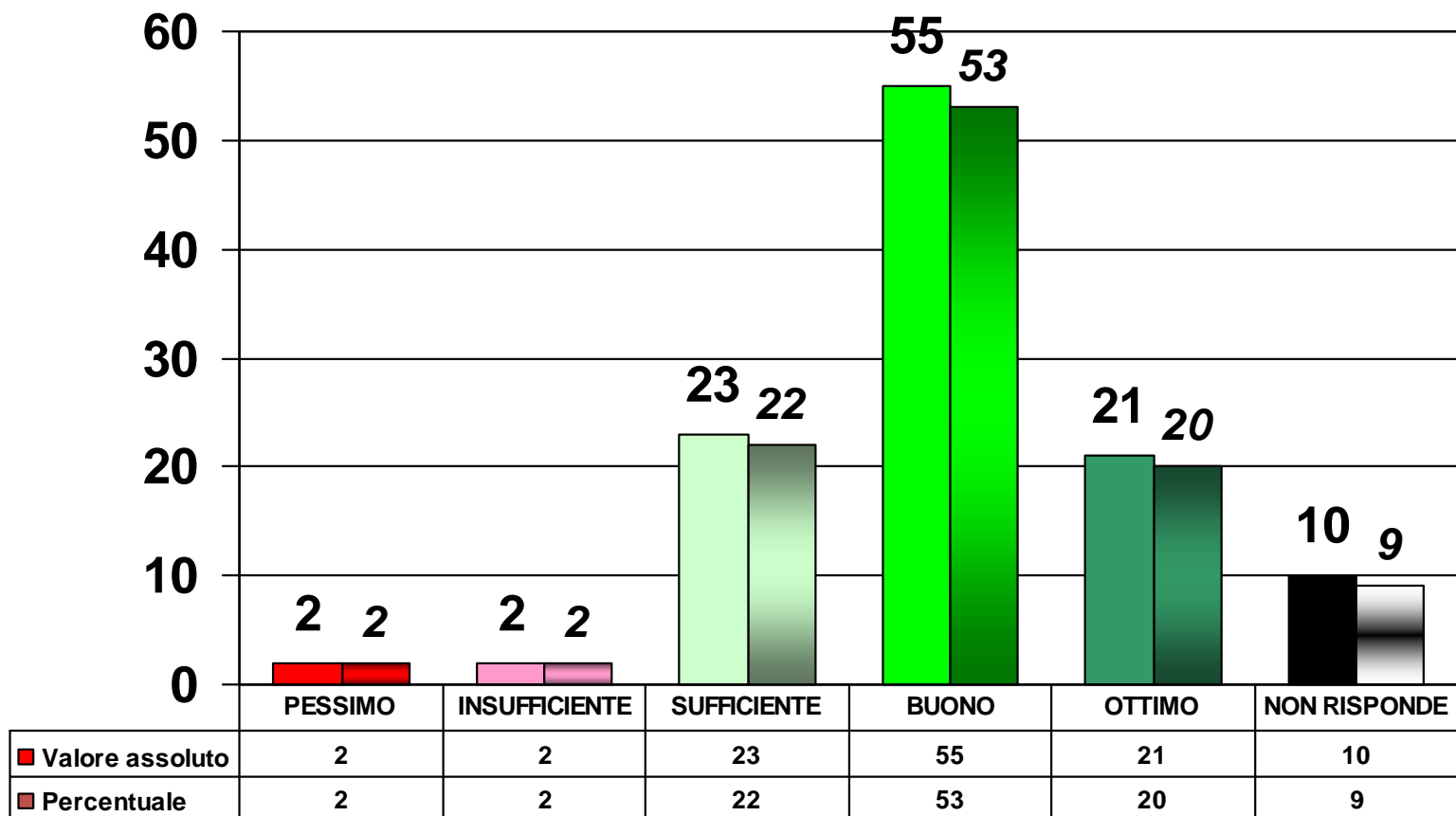
**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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

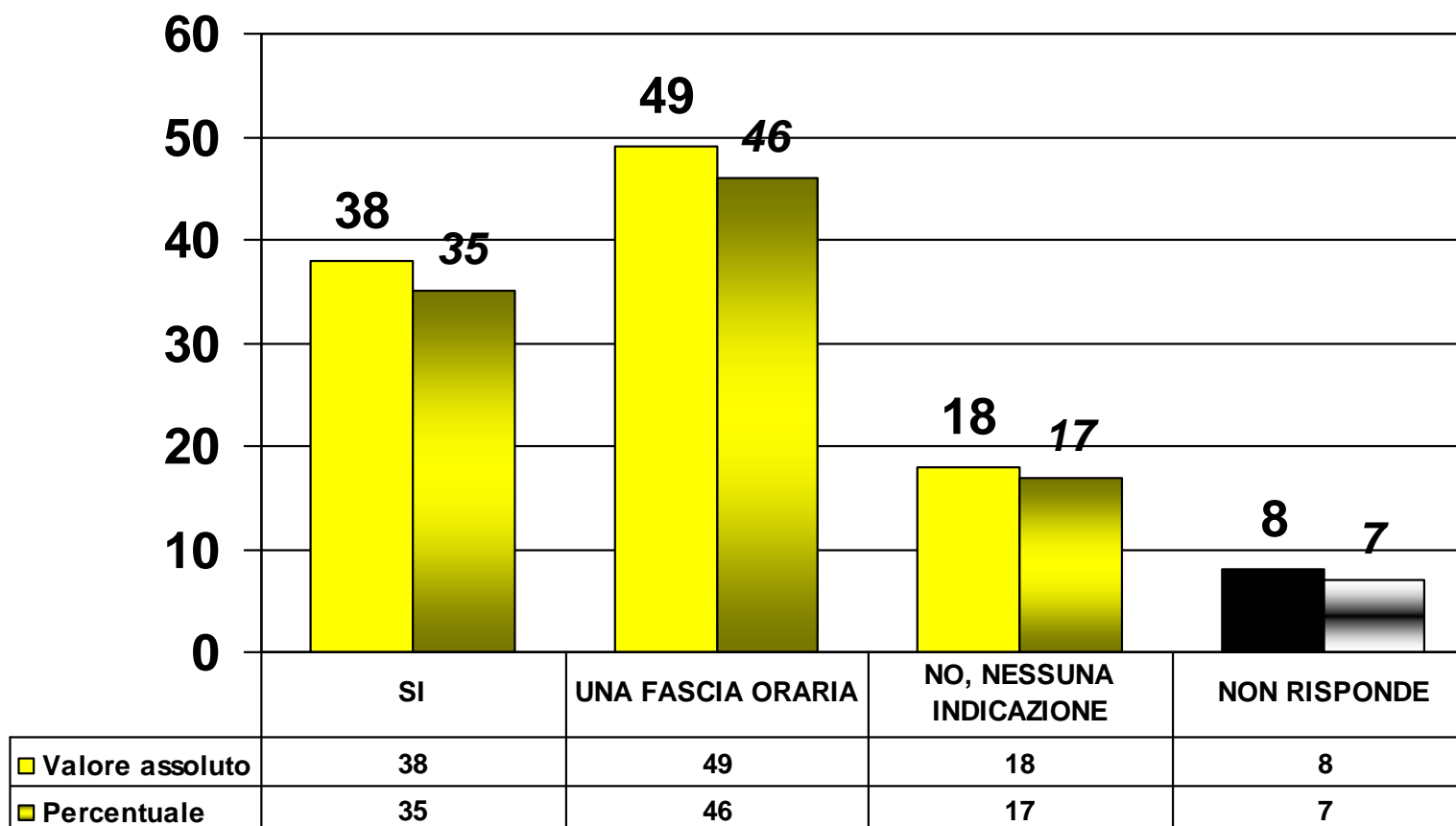


**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

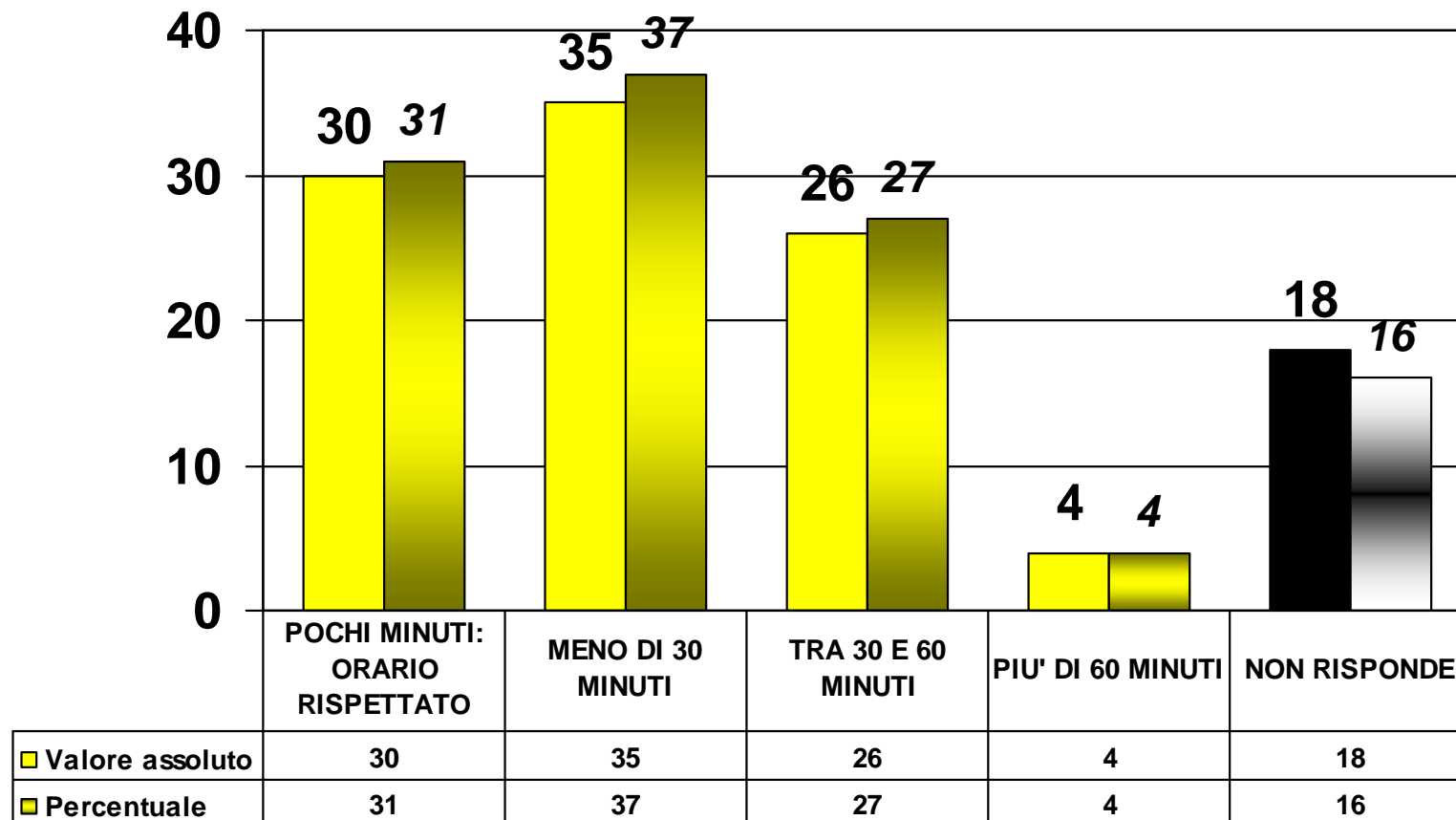
**D9d:** barriere architettoniche: Pessima, Insufficiente, Sufficiente, Buona, Ottima



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

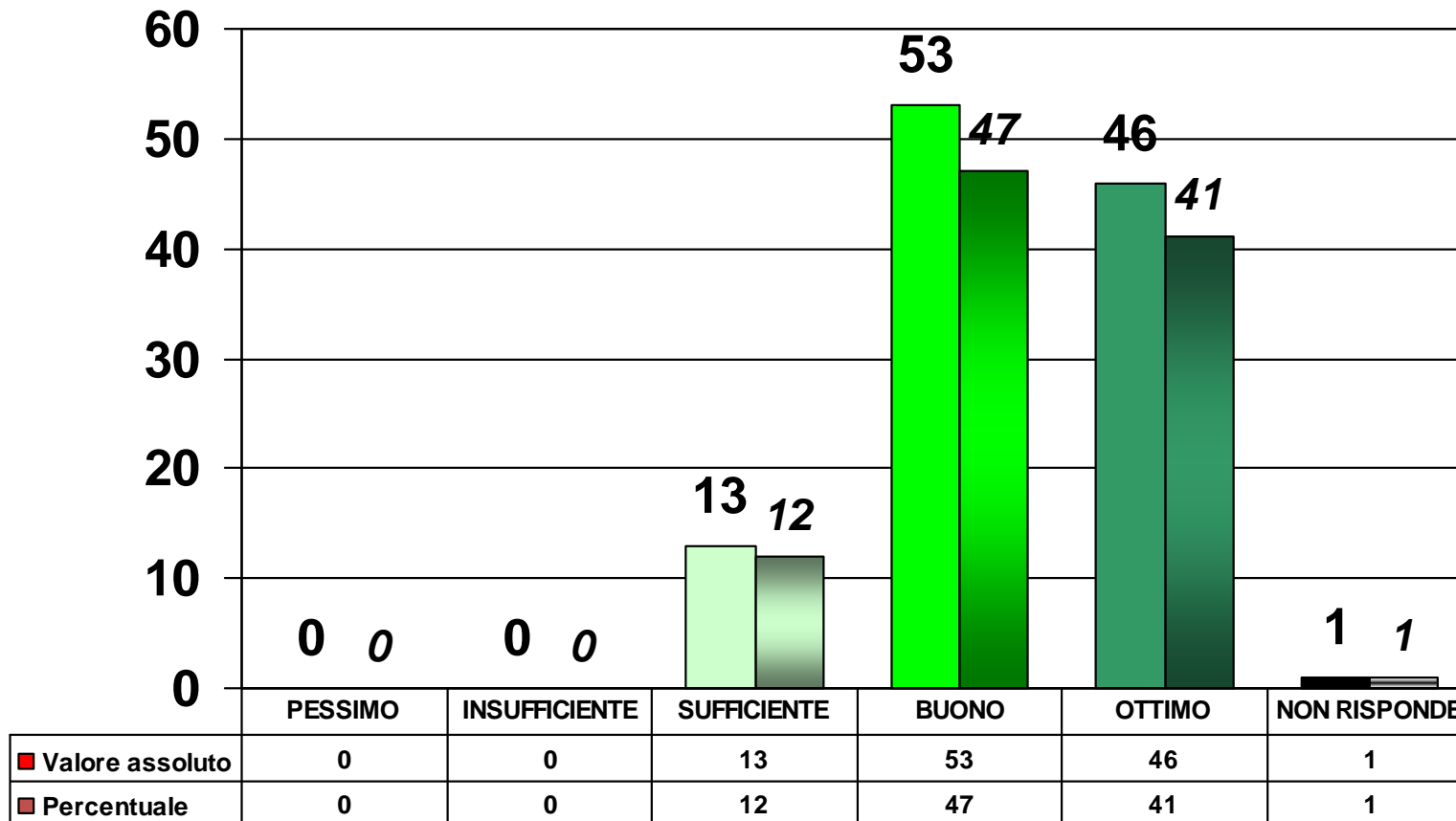


**D11:** se le è stato indicato un orario, quanto tempo è trascorso tra l'ora in cui è stato fissato l'appuntamento e il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia ? Pochi minuti: l'orario è stato rispettato, Meno di 30 min., Tra 30 e 60 min., Più di 60 min.

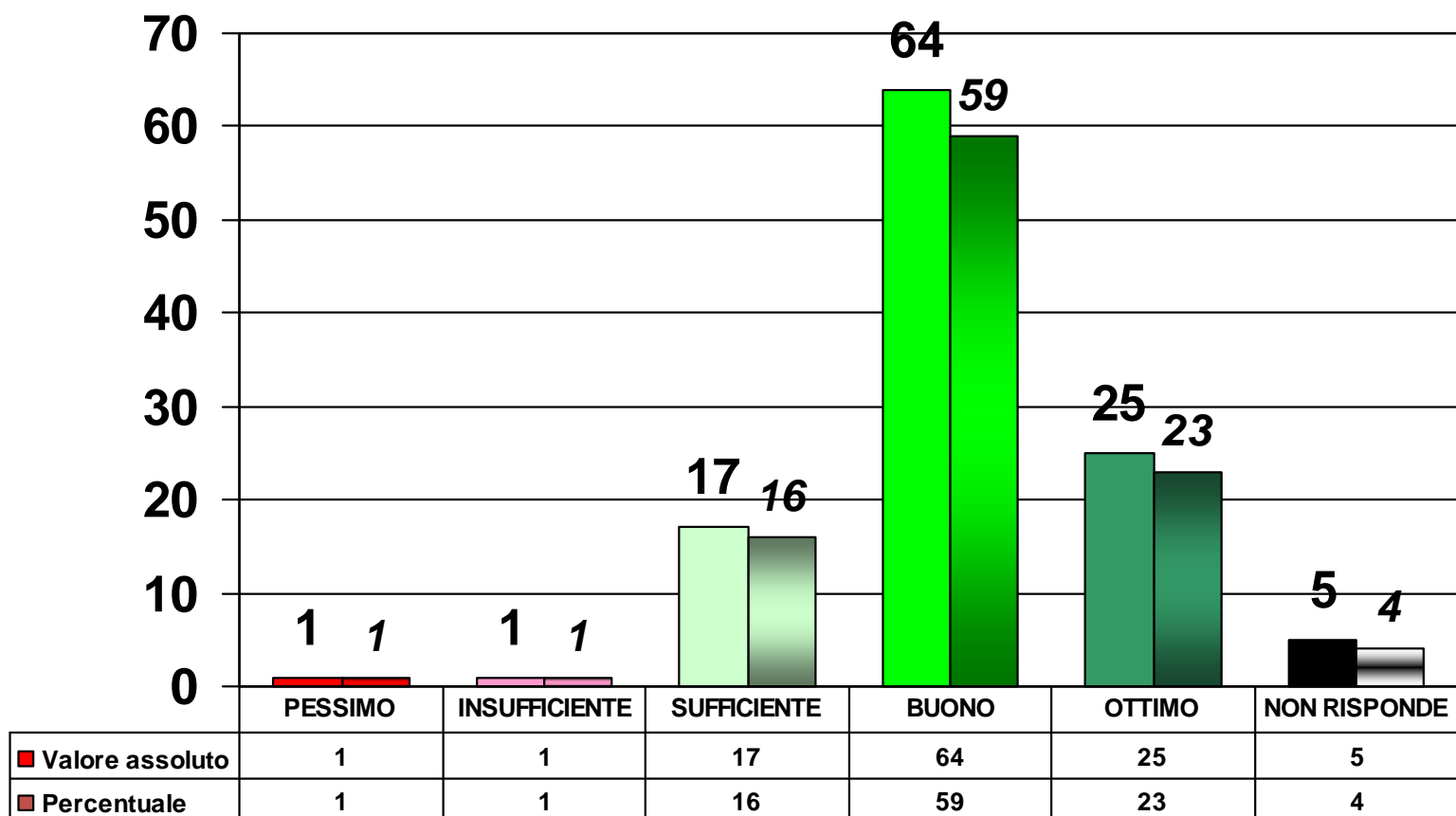




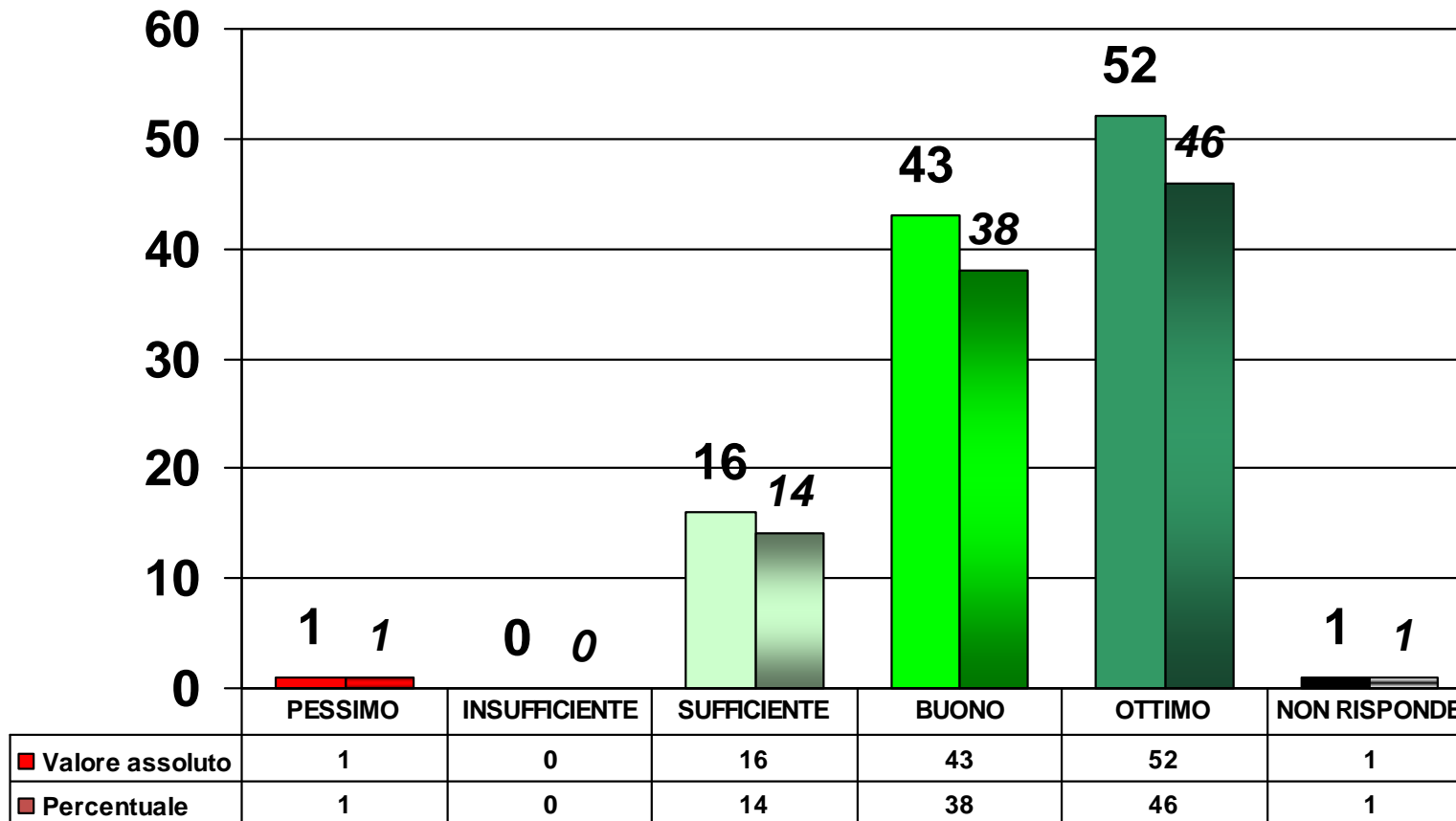
**D12:** qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti ?  
 Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



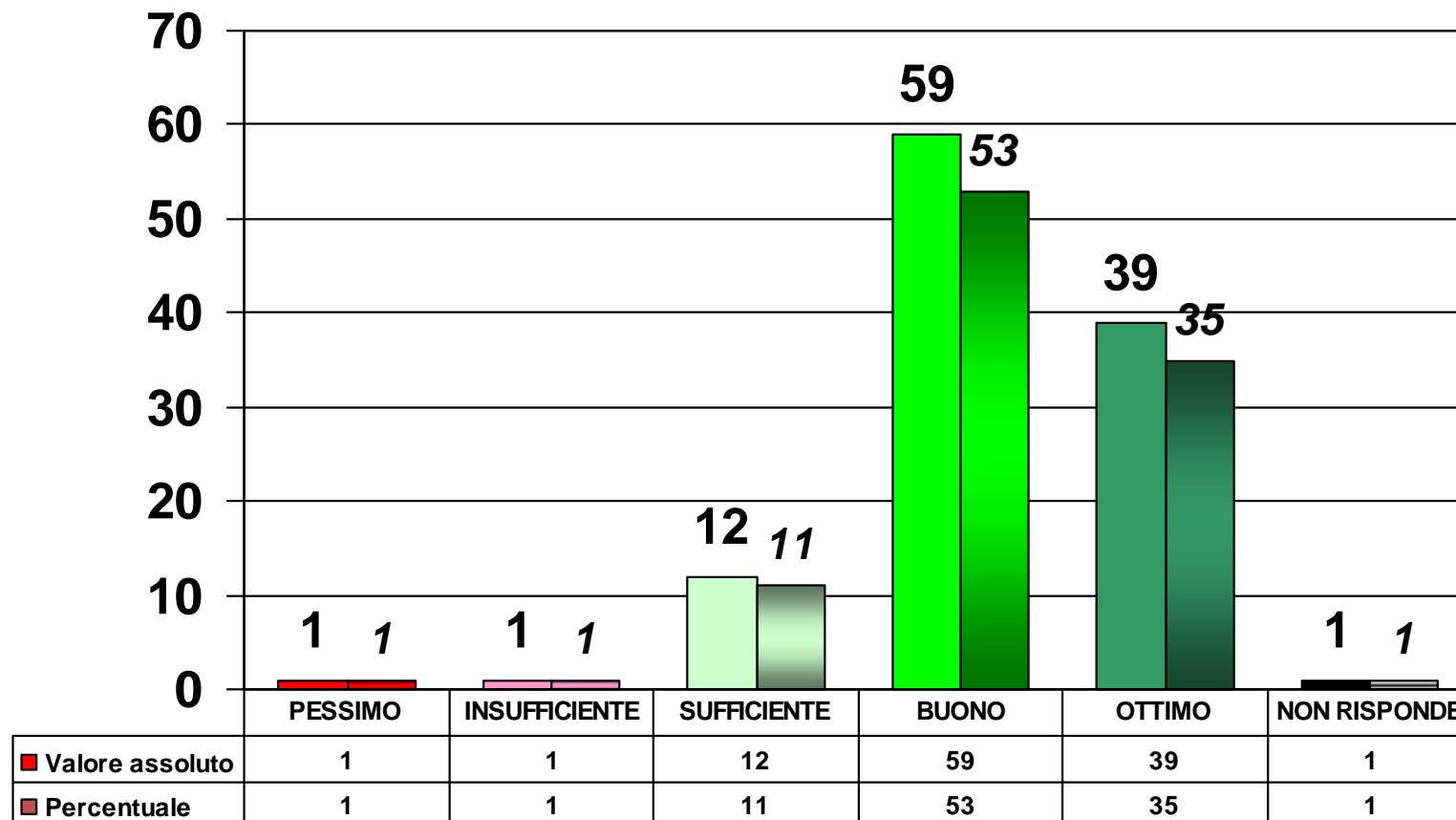
**D13:** qual è il suo giudizio rispetto alla ambienti ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



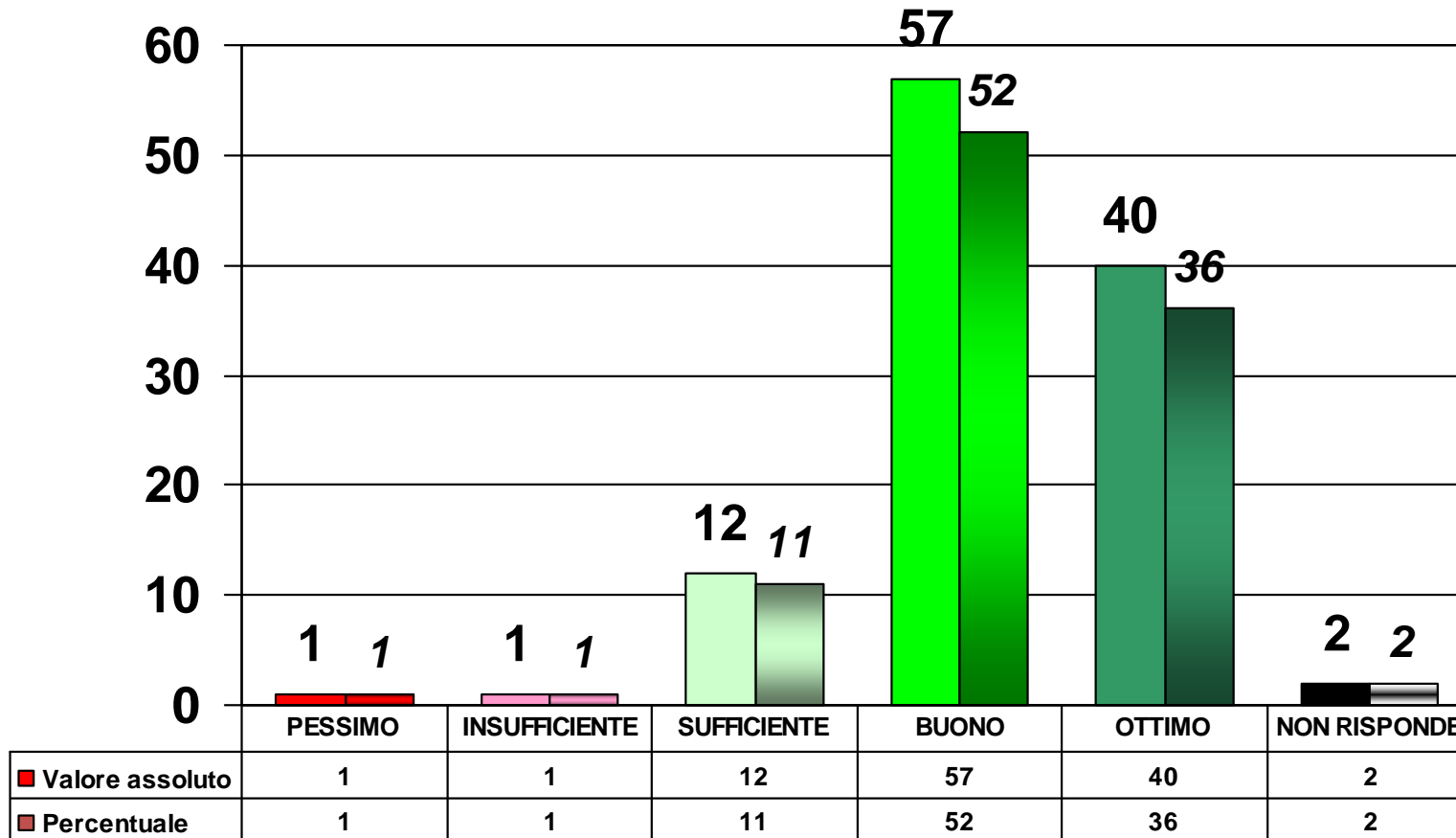
**D14:** come valuta l'attenzione che le ha dedicato il medico ?  
 Scarsa, Insufficiente, Sufficiente, Adeguata, Ottima



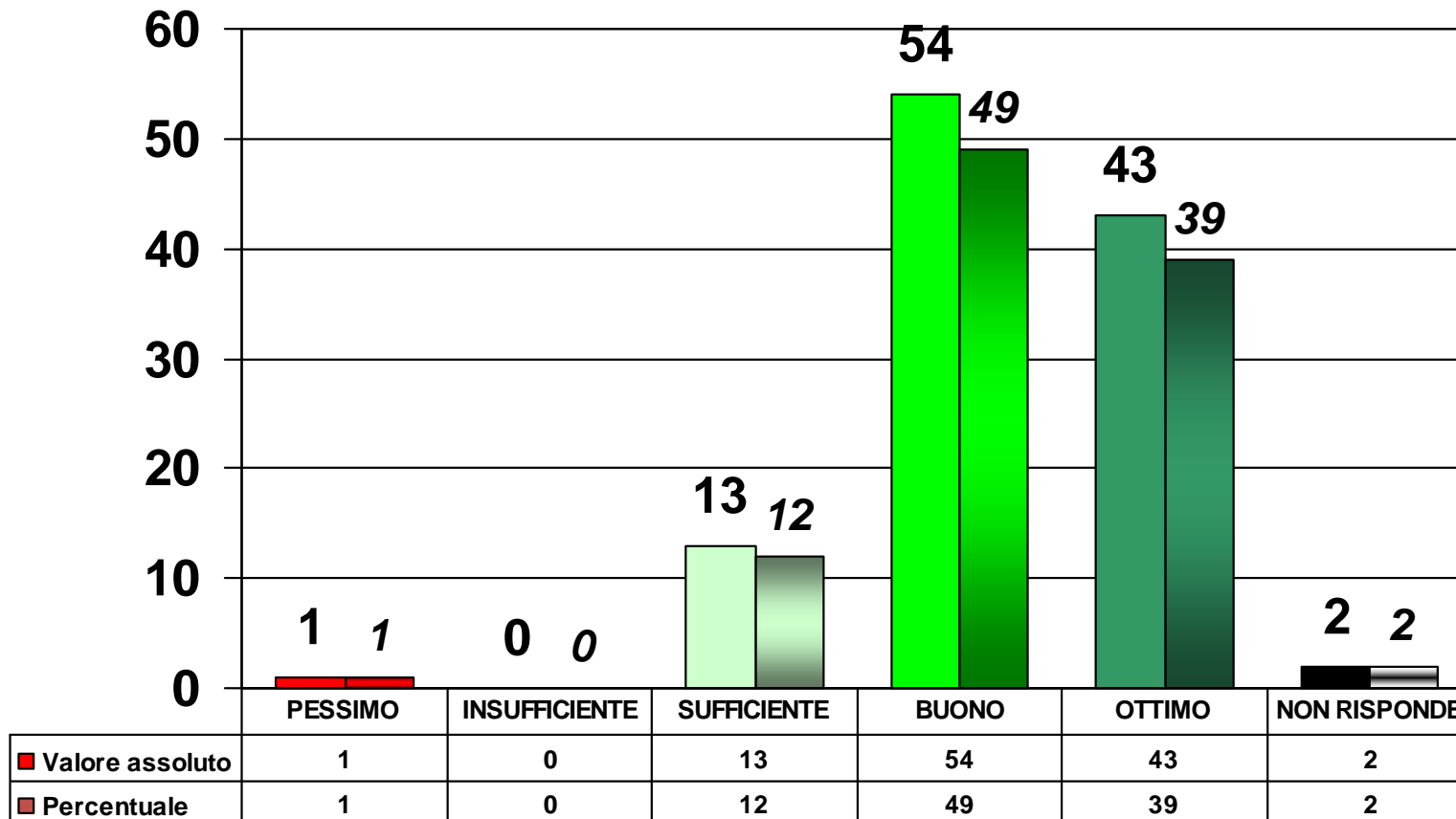
**D15:** qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulla sua malattia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



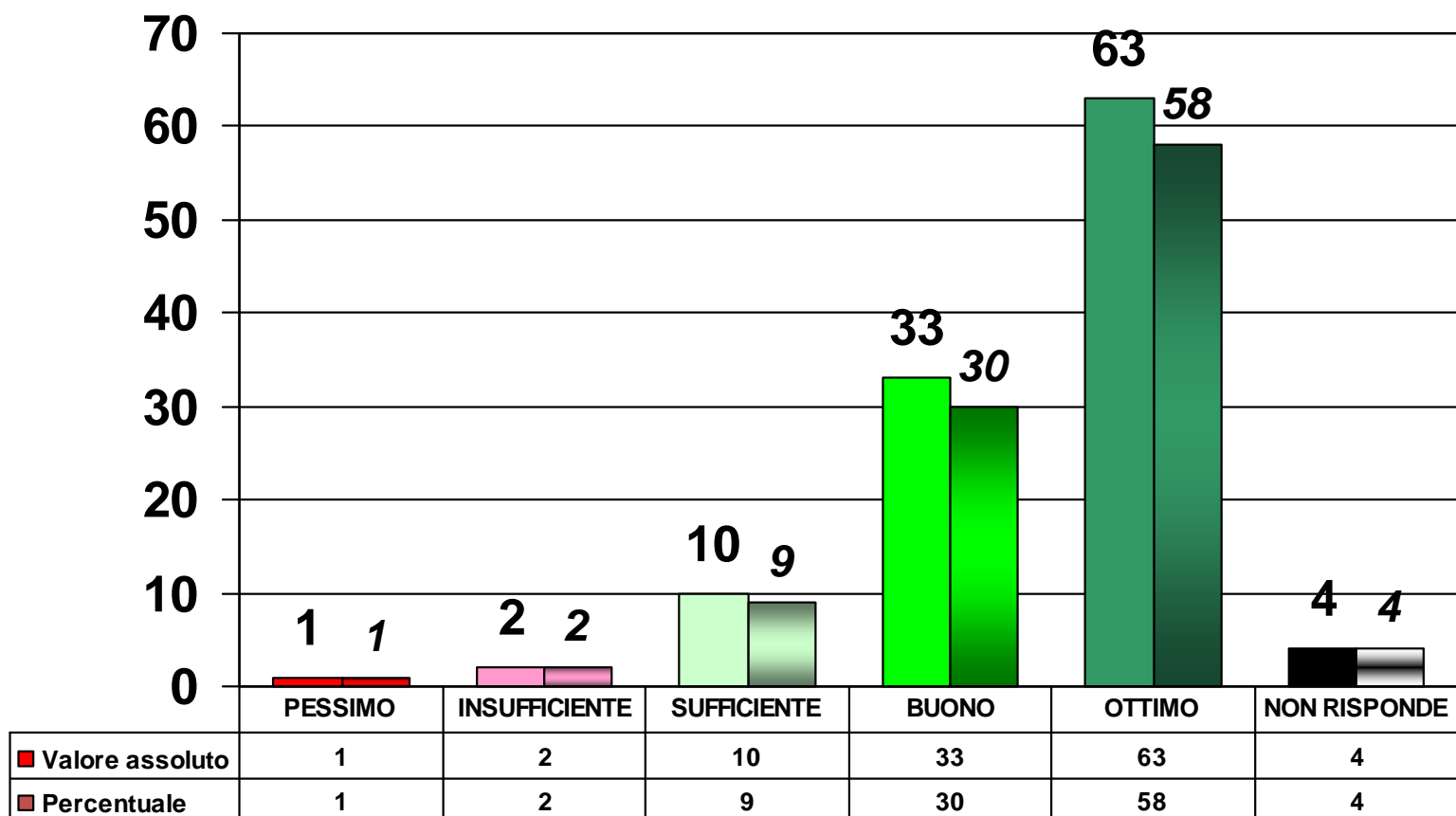
**D16:** qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulle terapie ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



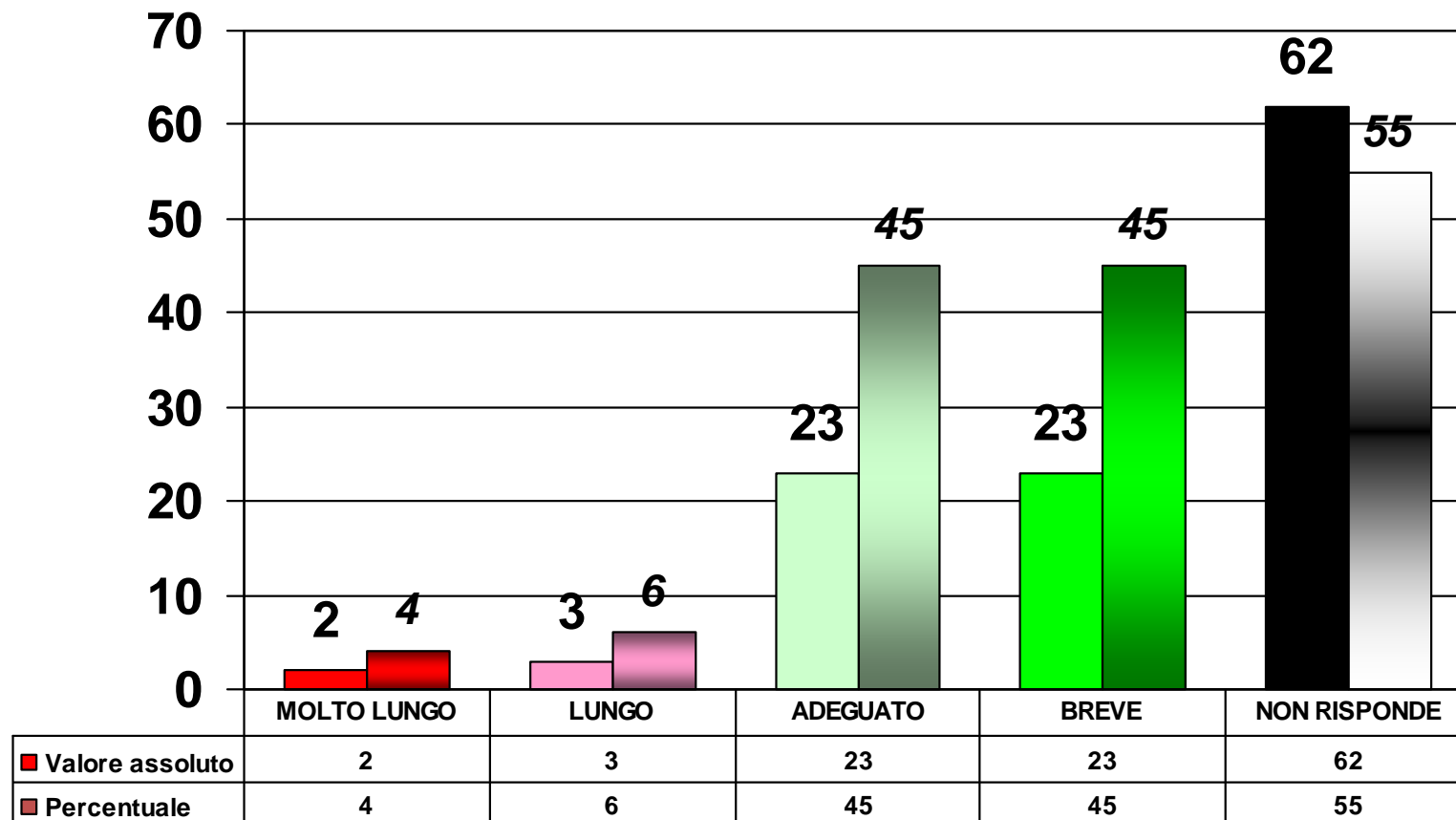
**D17:** qual è il suo giudizio sulla riservatezza durante la visita/esame/terapia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



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

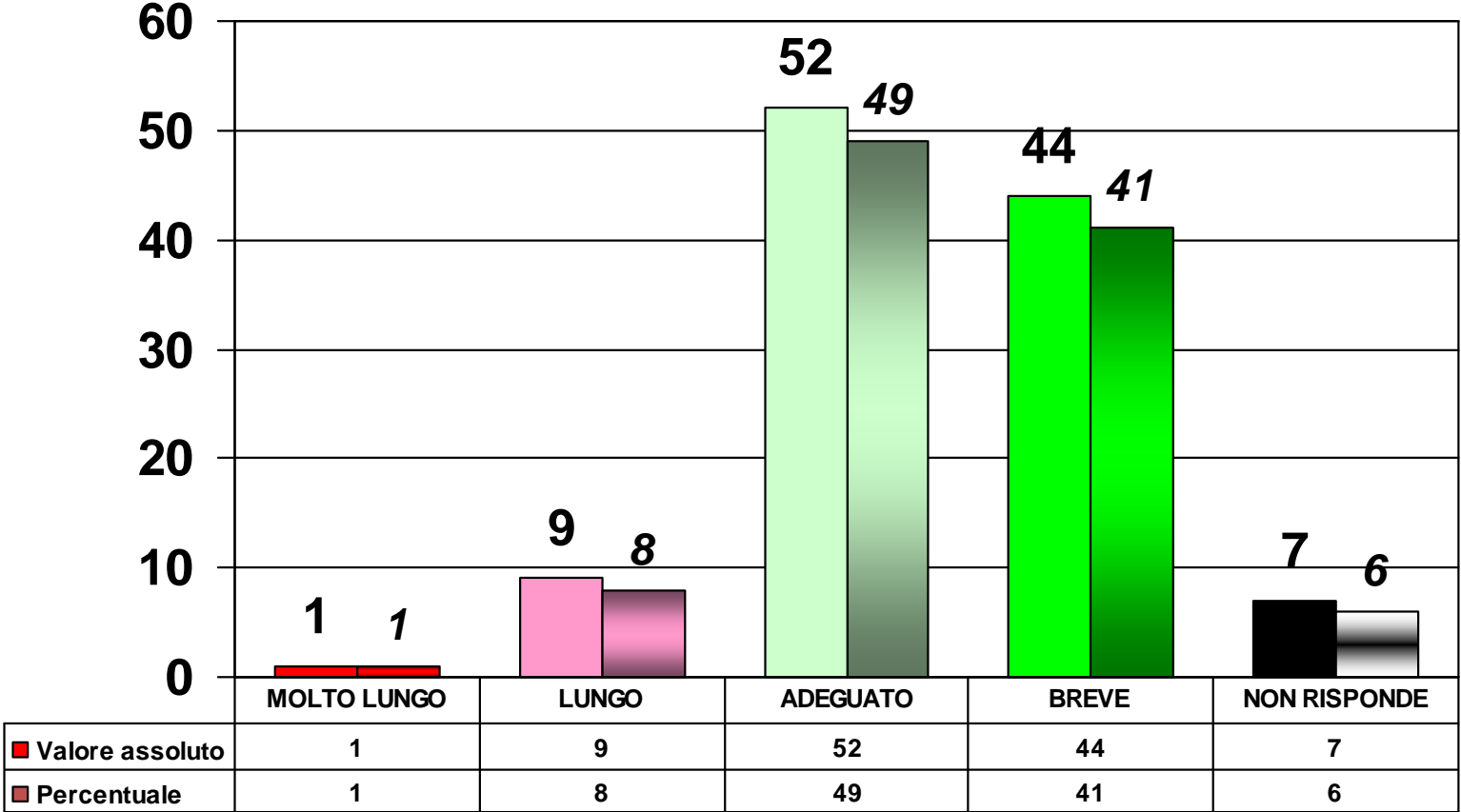


**D19:** se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il suo pagamento ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve

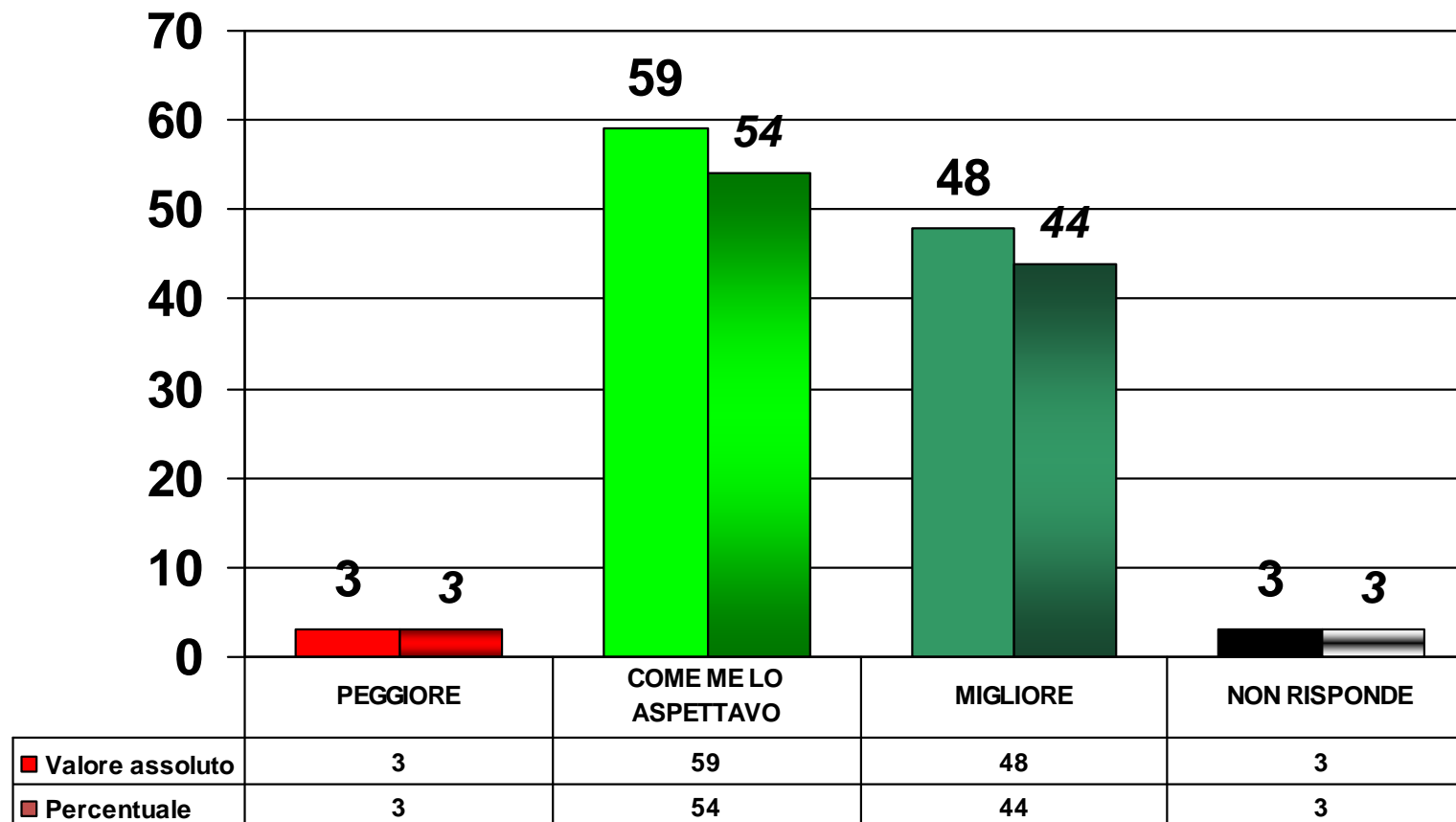




**D20:** se ha fatto un esame come valuta il tempo di consegna del referto ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



**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: 48 giudizi positivi

tutto bene	tutto va bene; la professionalità
la buona professionalità di medici e infermieri	la cortesia del personale
invio terapia via mail o altro	la gentilezza degli infermieri
la professionalità	la buona organizzazione del reparto di cui usufruiamo
la professionalità	gentilezza e cortesia
personale molto ospitale e professionale	la gentilezza
struttura e personale	l'organizzazione
vicino casa	empatia e buon umore del personale
L'attenzione	organizzazione e gentilezza
la bontà del personale medico e paramedico	l'umanità
la gentilezza del personale infermieristico	la disponibilità del personale
personale adeguato	personale infermieristico eccellente e molto professionale
la gentilezza del personale	la competenza e la cortesia
umanità del personale	personale efficiente
la gentilezza; ad oggi tutto bene	personale infermieristico molto preparato
tutto bene	competenza e cortesia
gentilezza e disponibilità	disponibilità
invio terapia via mail o altro	la gentilezza
sufficiente	la competenza
la disponibilità del personale	la competenza
la disponibilità del personale	l'organizzazione
invio terapia via mail o altro	la facilità di seguire la terapia
la gentilezza di gran parte del personale	la gentilezza
	va bene come viene gestito il servizi; buona organizzazione

## D22: suggerimenti:

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

mancanza di parcheggio

dovrebbero aprire come gli ambulatori privati per evitare l'attesa fuori dalla porta

poca gentilezza; confusione

lontananza dell'ufficio ticket

poca cura nell'approfondire un problema

capita spesso che l'attività dei prelievi venga interrotta a danno dei tempi disponibili degli accompagnatori

iniziare i prelievi alle ore 08.00 come si faceva prima; tempi lunghi per fare gli esami

maggiore cortesia e gentilezza con i pazienti

la lontananza

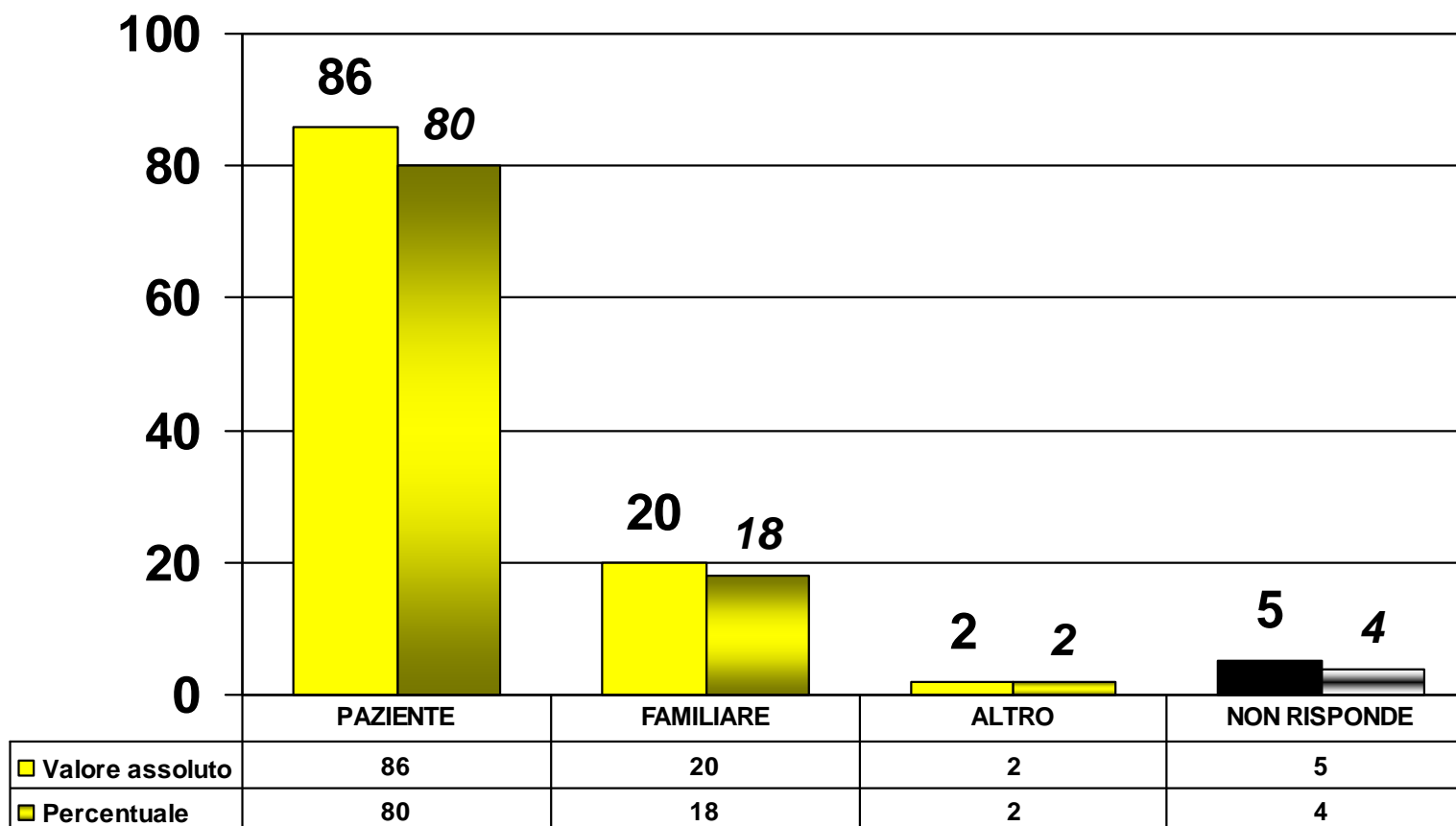
struttura non adeguata; il signore con i baffi sgorbutico; caposala un gran ruffiano, ma di chi ?  
Ma l'aspetto è proprio quello

difficoltà di parcheggio

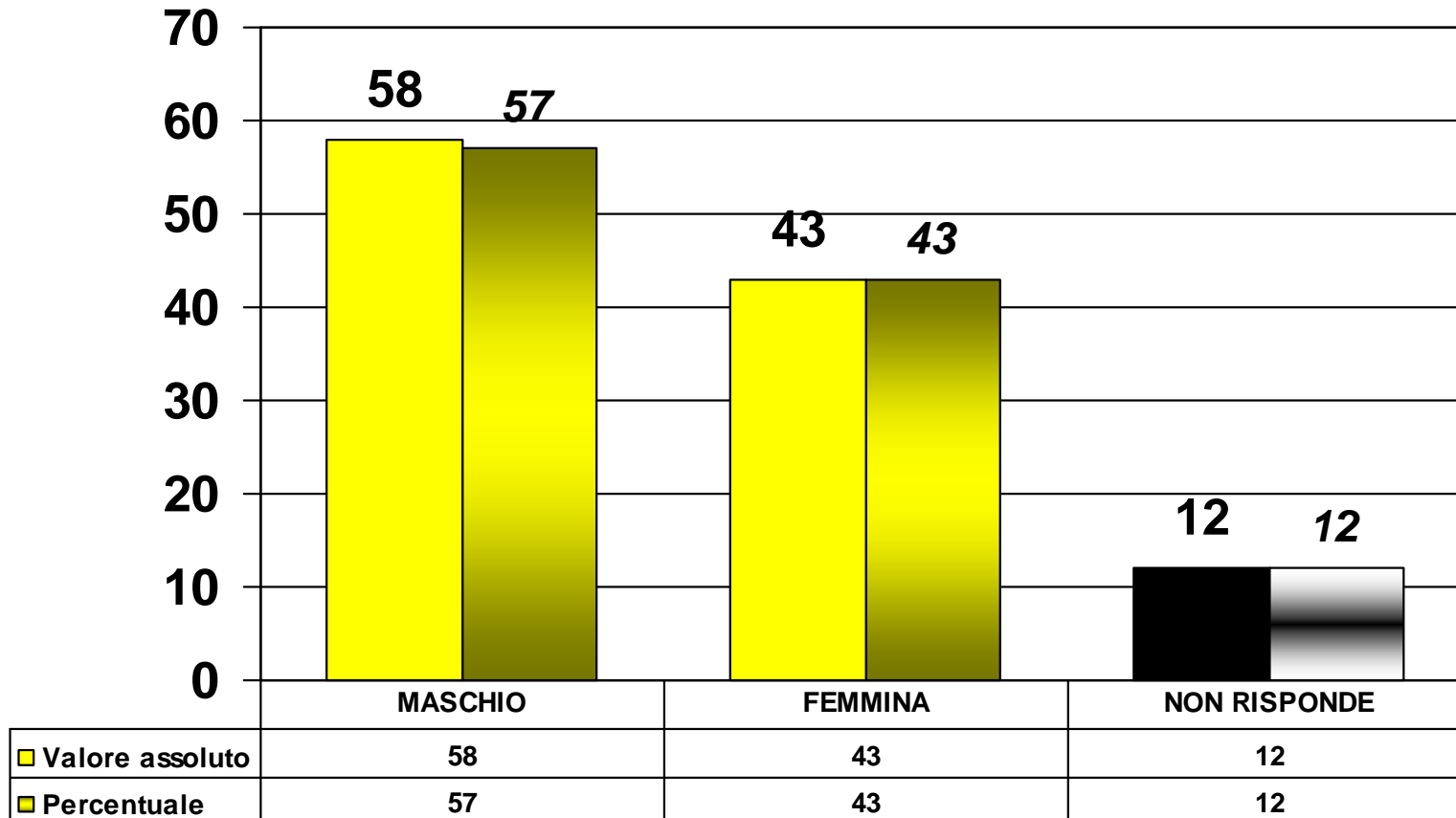
lunghi tempi di attesa; i medici sono molti impegnati

mancanza di parcheggio

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



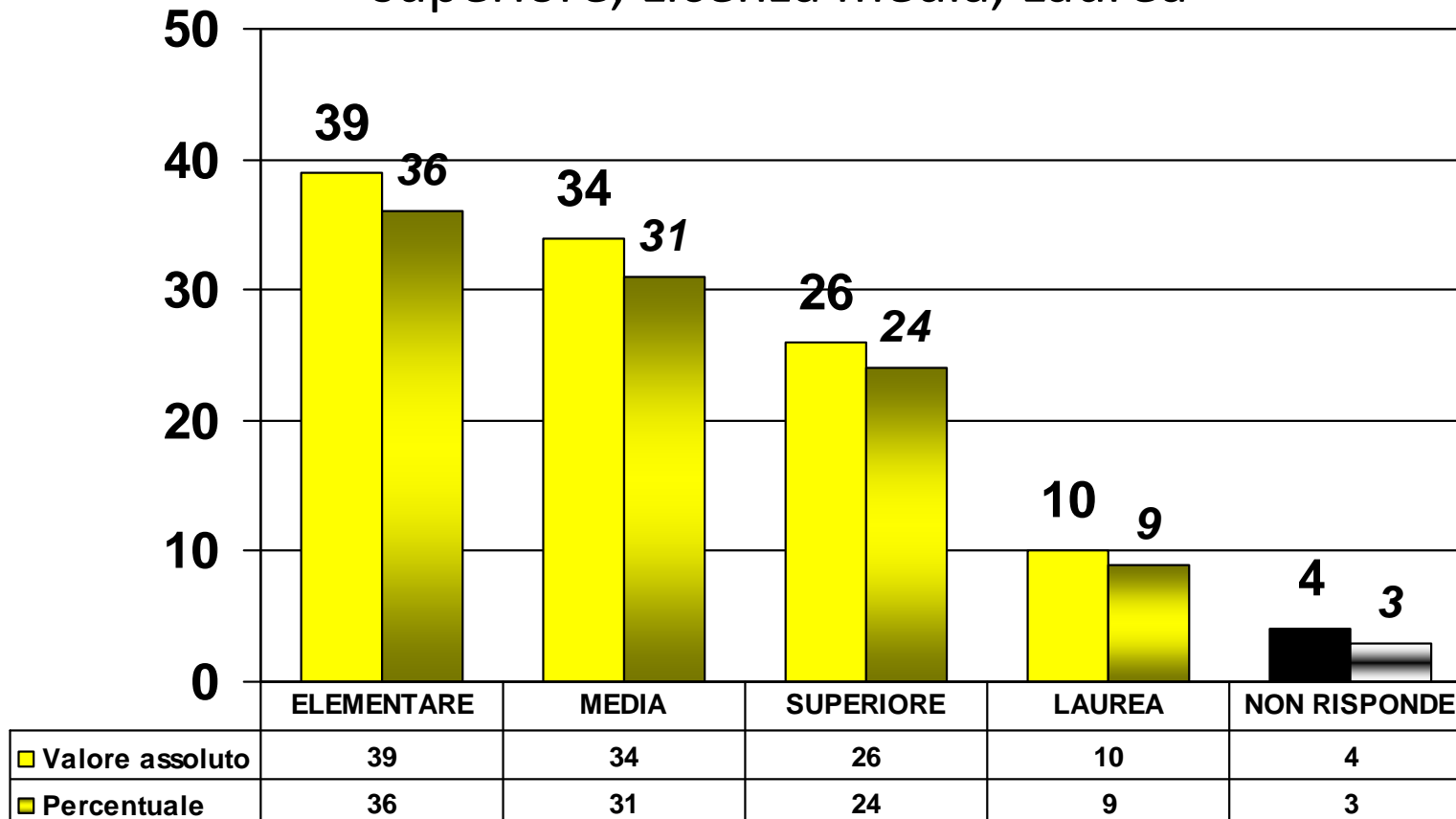
## D24: sesso: Maschio, Femmina



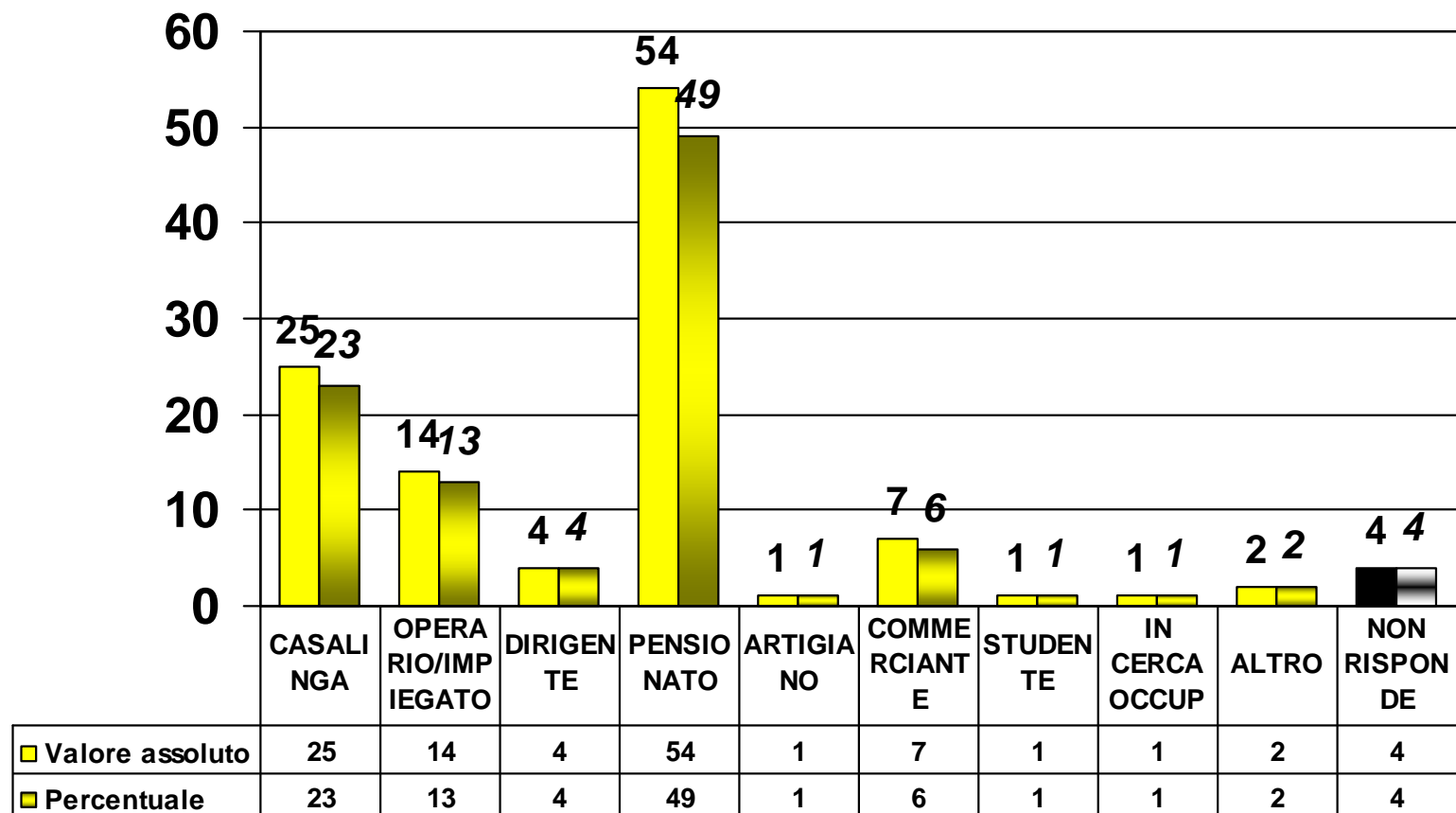
## D25: Età (in anni compiuti)

- **ETA' MEDIA: 62 ANNI**

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

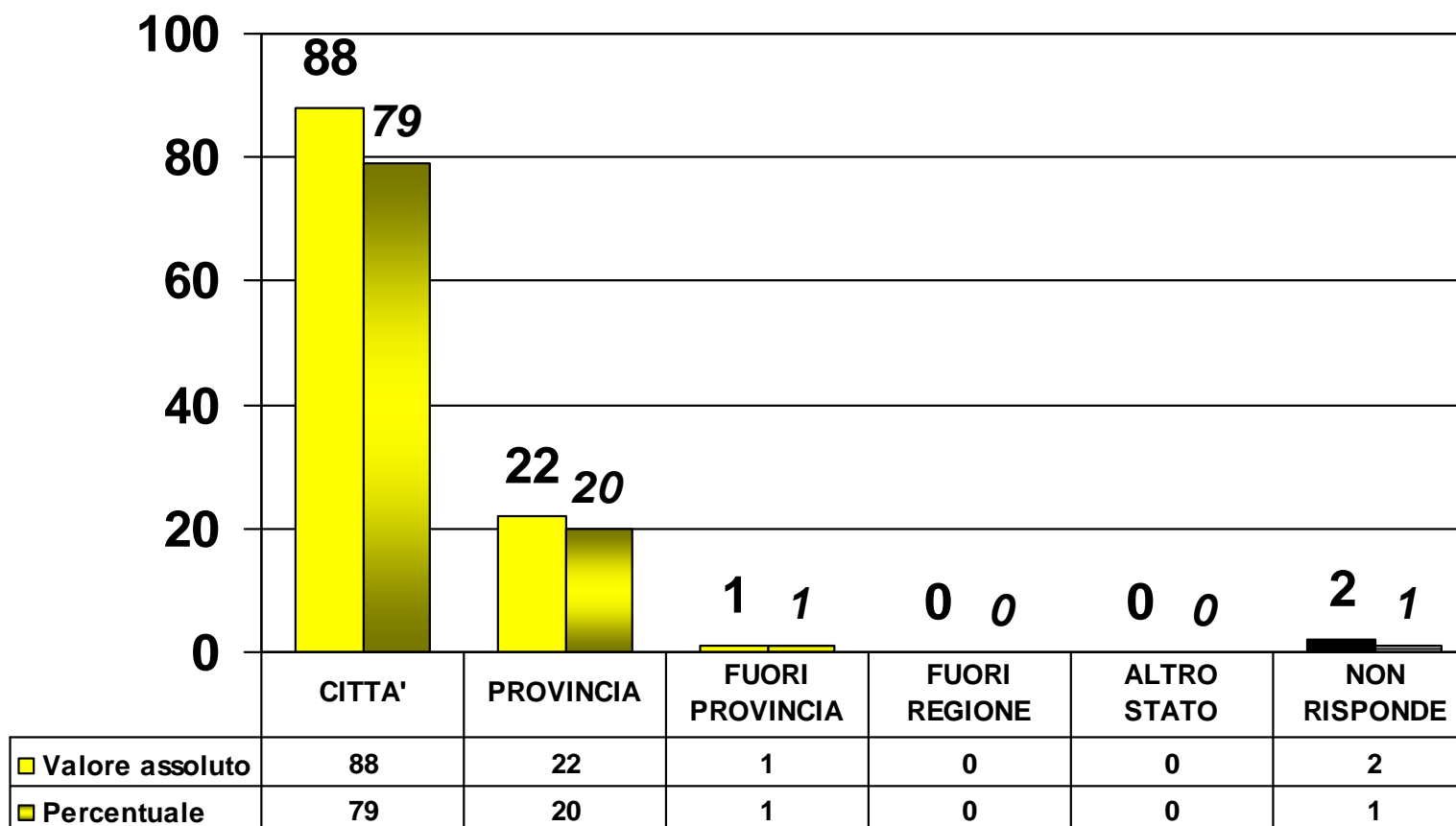


**D27:** Professione: casalinga, operaio/impiegato, dirigente, pensionato, artigiano, commerciante, studente, in cerca di occupazione, altro (specificare)





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



## D29: Nazionalità: italiana, altra (specificare)

