

# Questionario di soddisfazione

SIMT MODICA

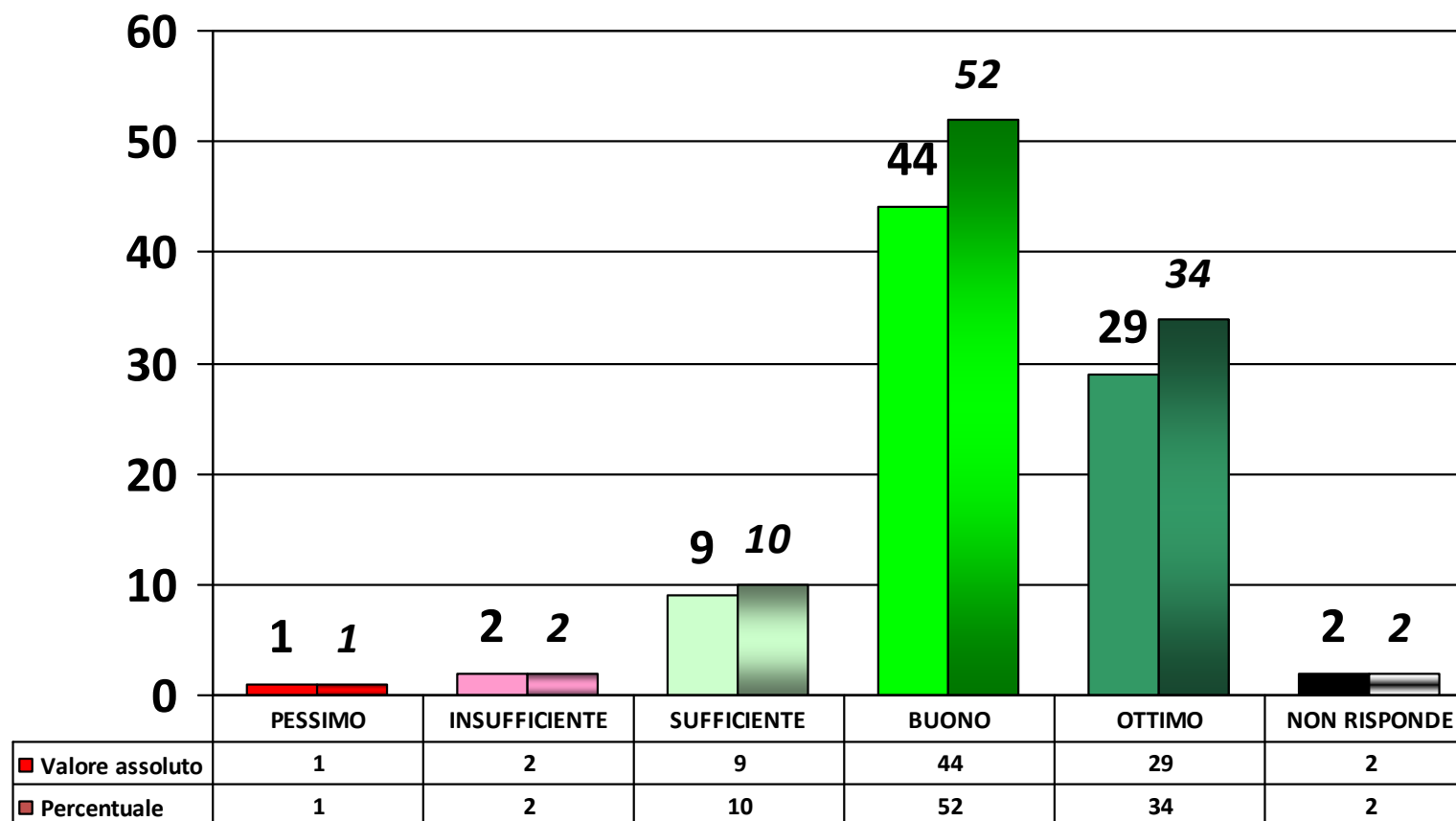
TAO

# Questionario di soddisfazione

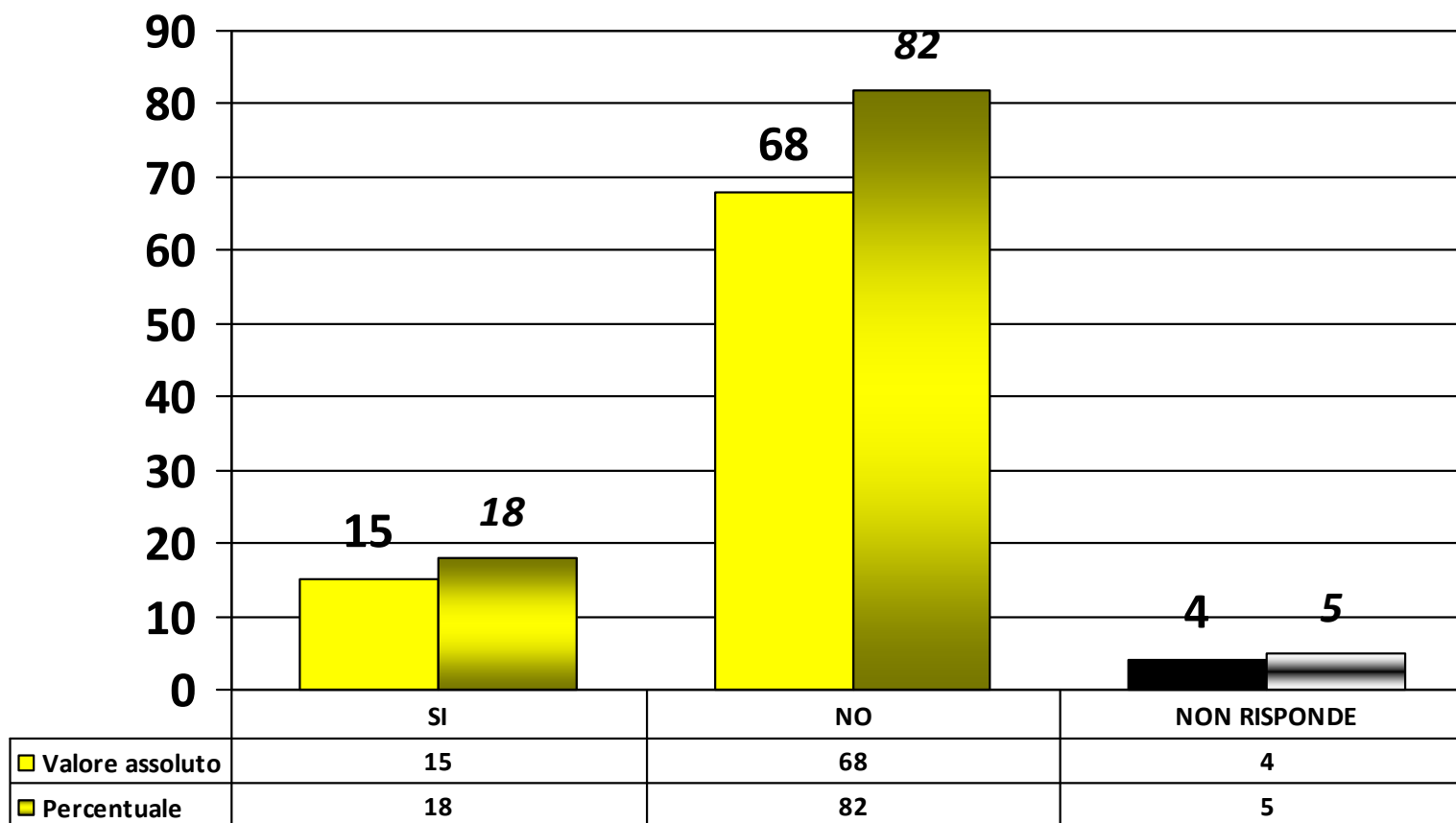
Distribuzione: giugno/dicembre 2012

Totale pazienti che rispondono: 87,  
pari al 19 % dei pazienti seguiti nel  
corso del 2011

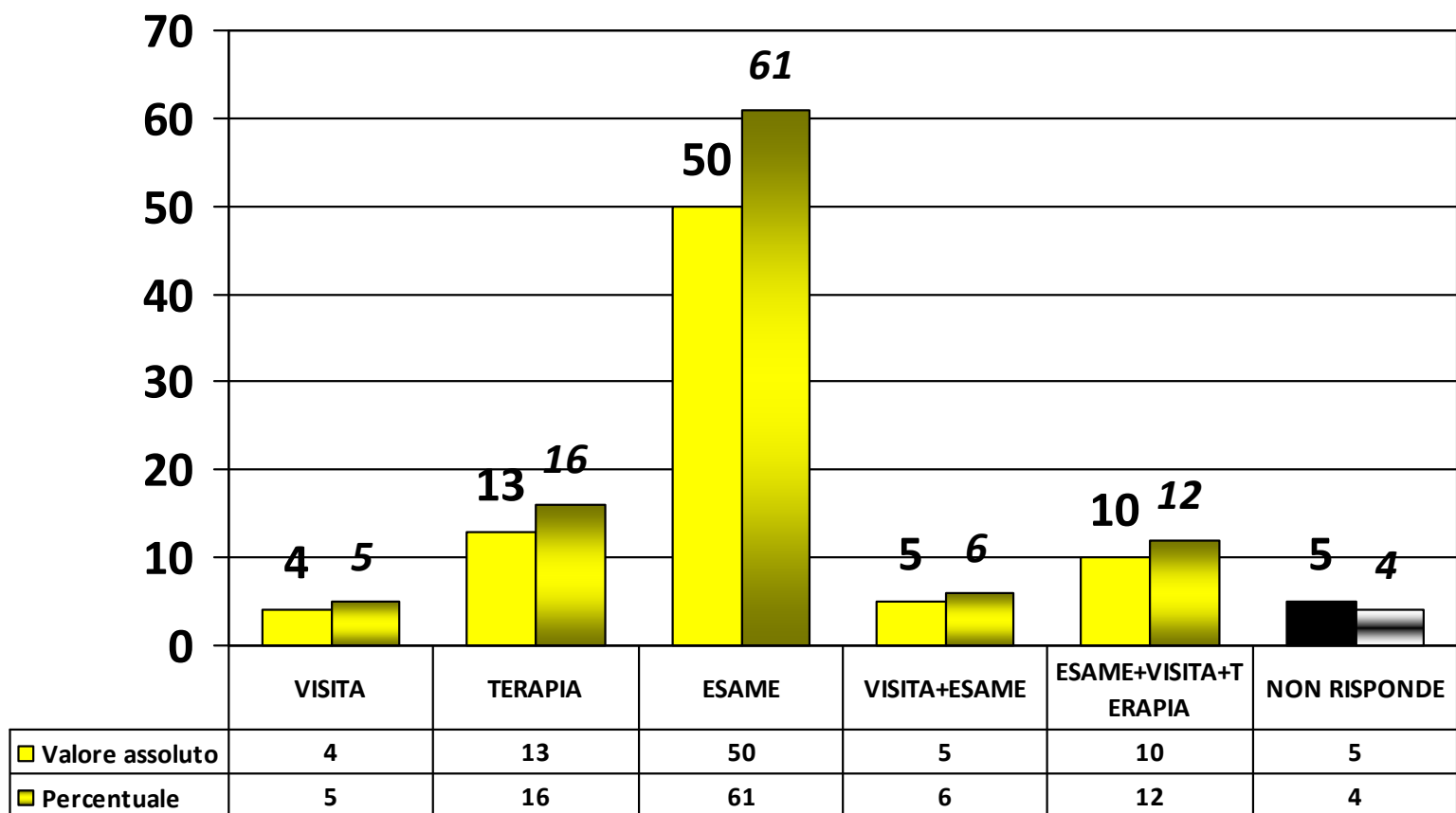
**D1:** qual è il suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto: Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



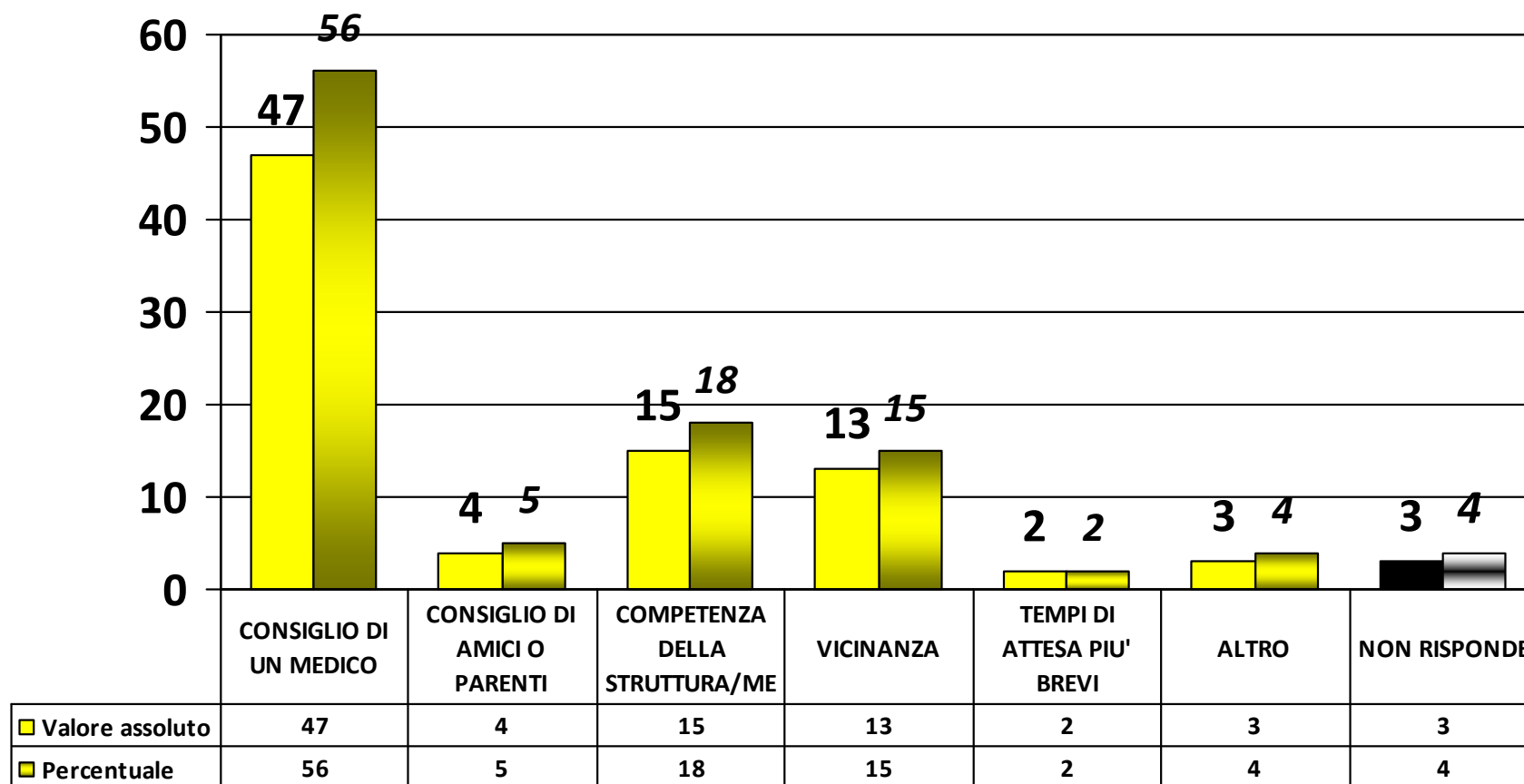
**D2:** è la prima volta che si reca in questo ambulatorio ? si, no



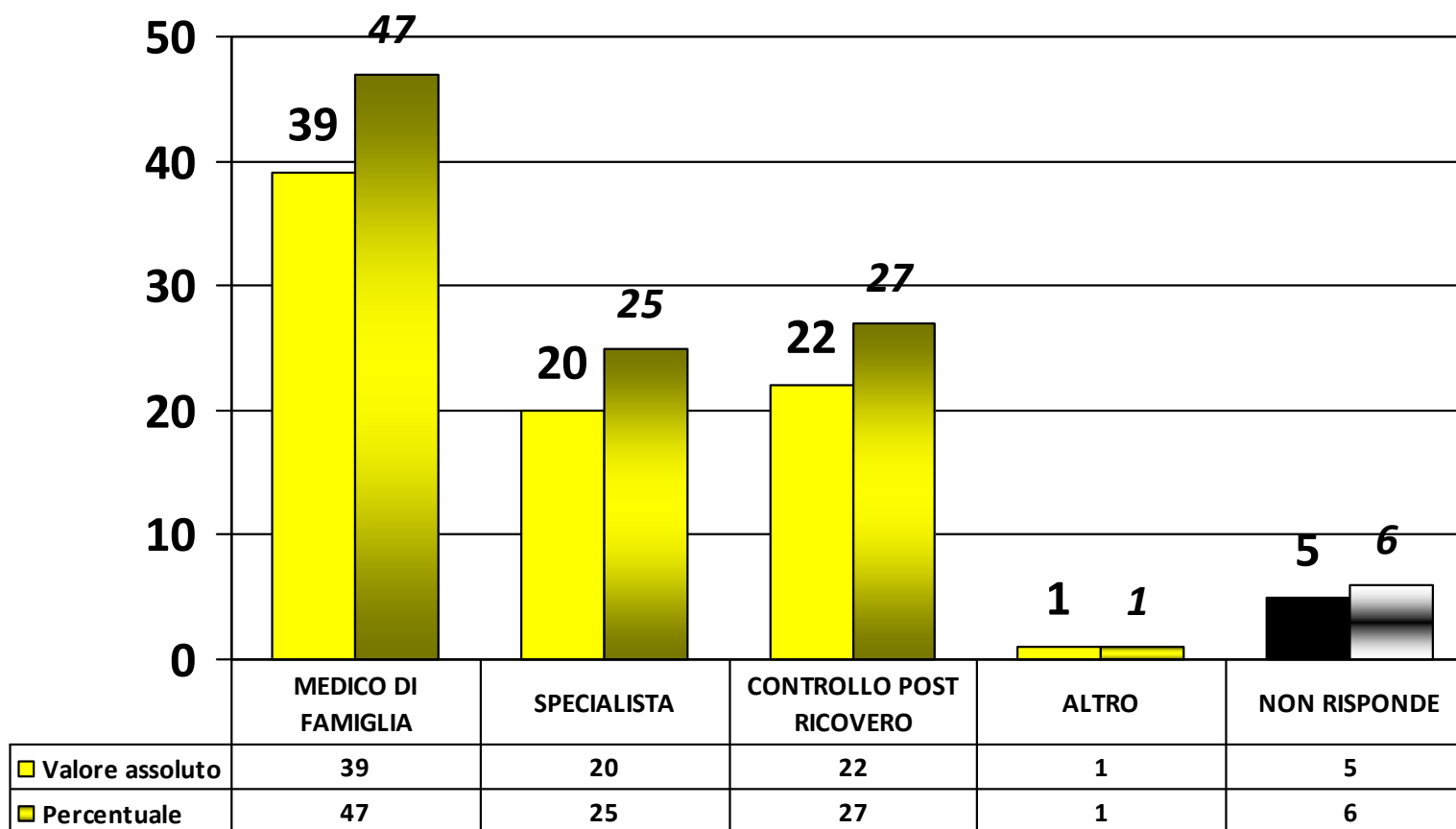
**D3:** oggi ha effettuato: Una visita, Una terapia, Un esame, Una visita ed un esame, Un esame, una visita, una terapia



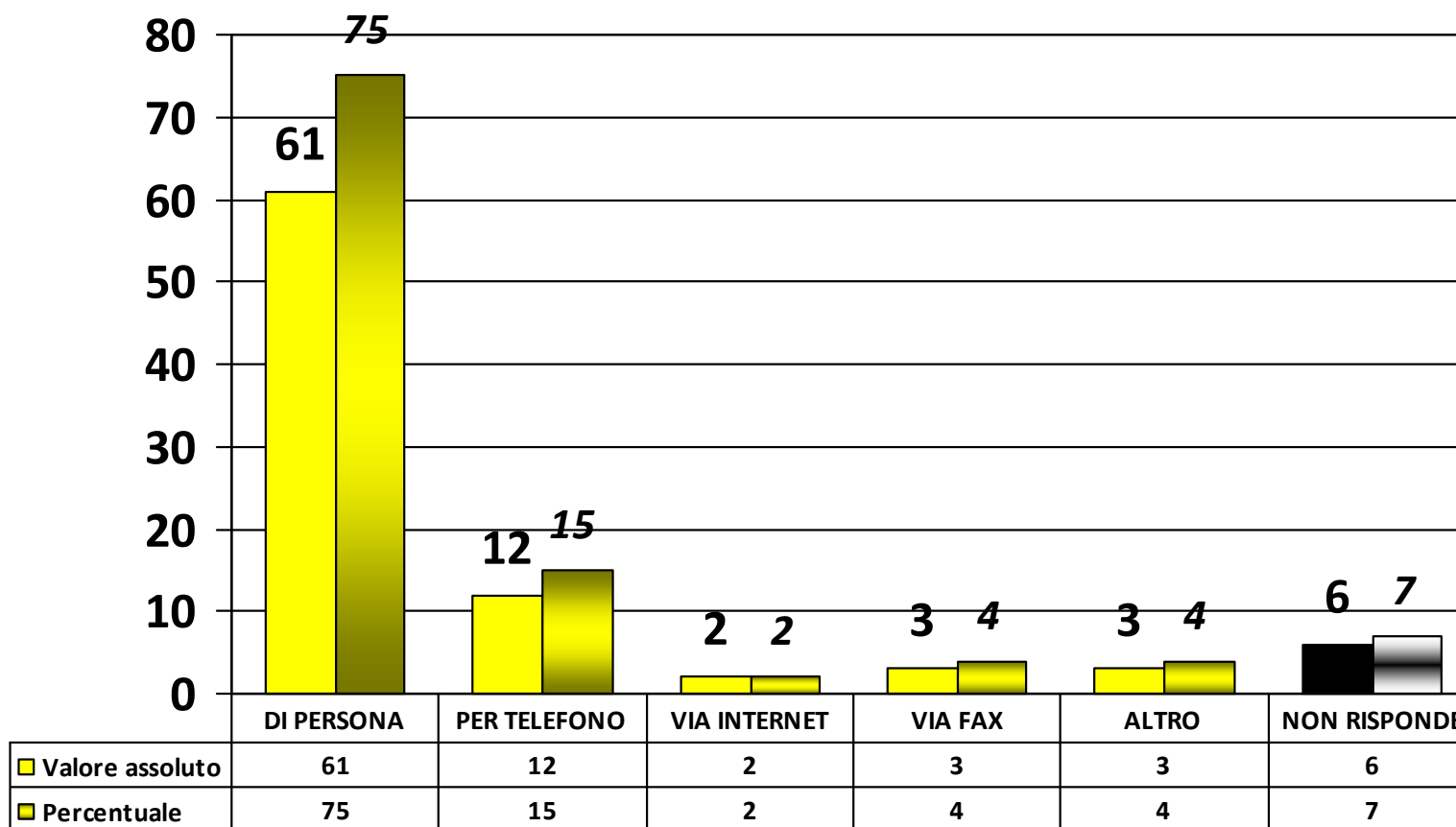
**D4:** qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura? Consiglio di un medico, Consiglio di amici o parenti, Competenza della struttura/dei medici, Vicinanza, Tempi di attesa più brevi, Altro



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

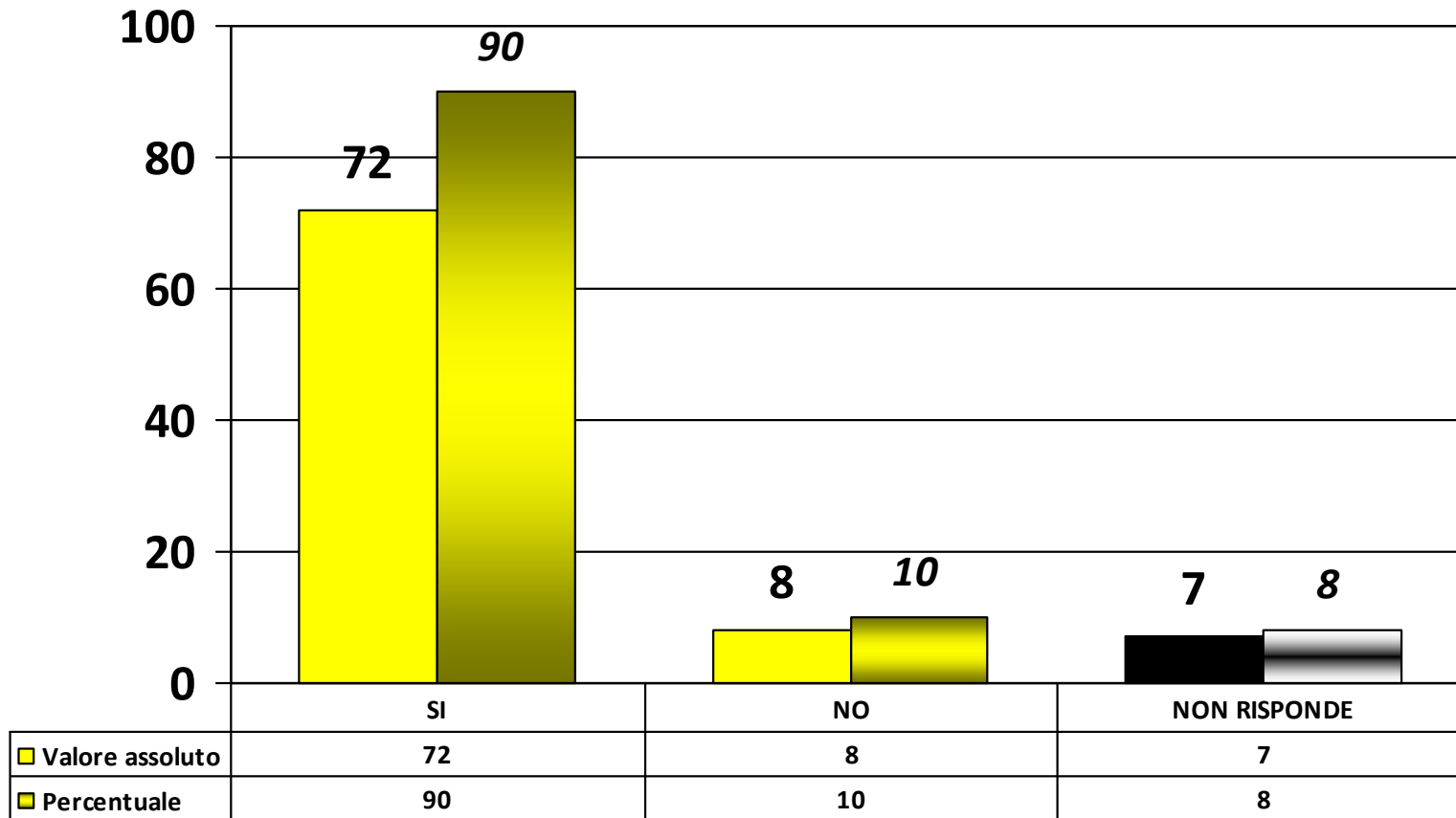


**D6: come ha effettuato la prenotazione ? Di persona, Per telefono, Via Internet, Via fax, Altro**

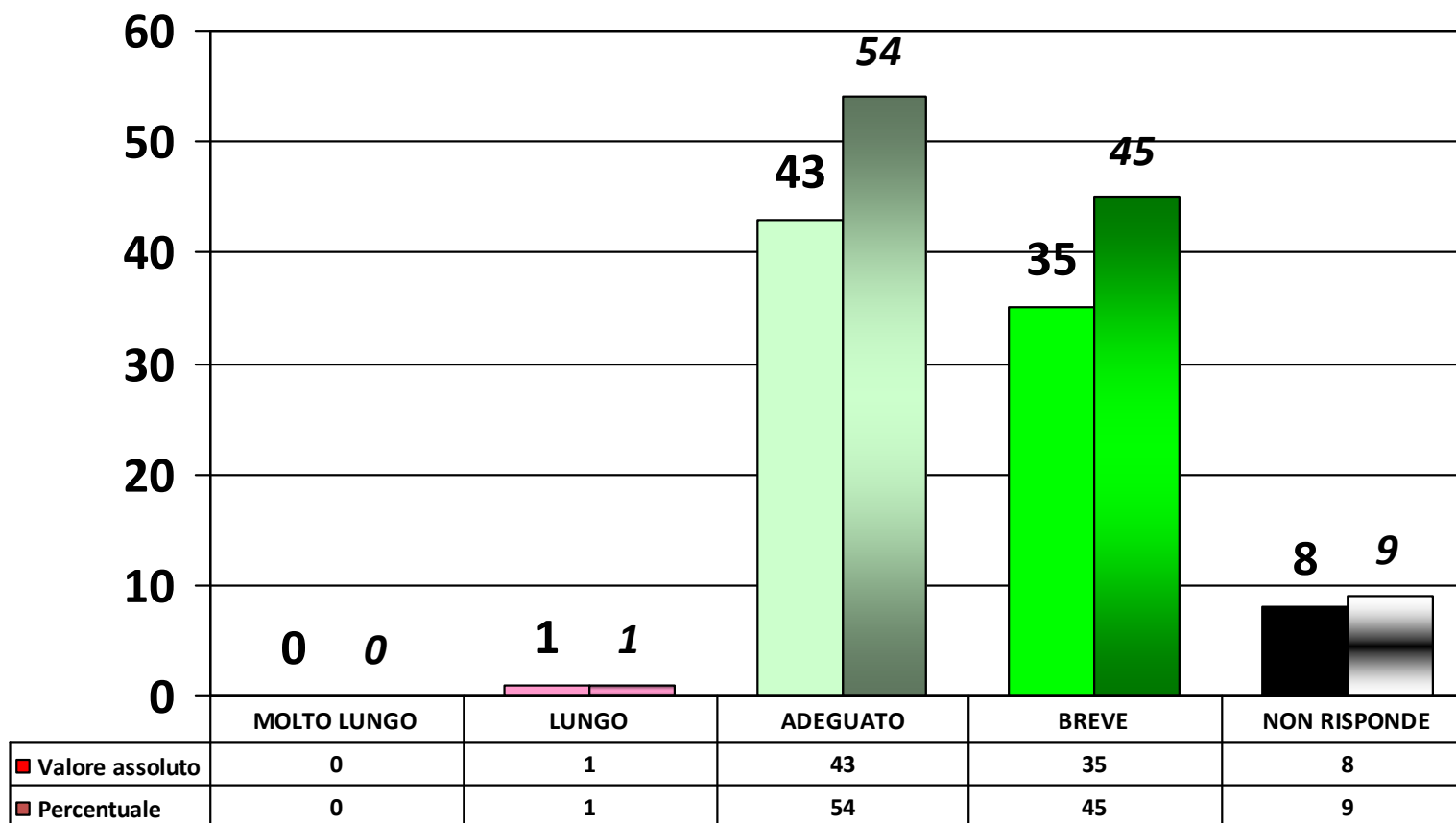




## D7: prenotare è stato semplice ? Si, no

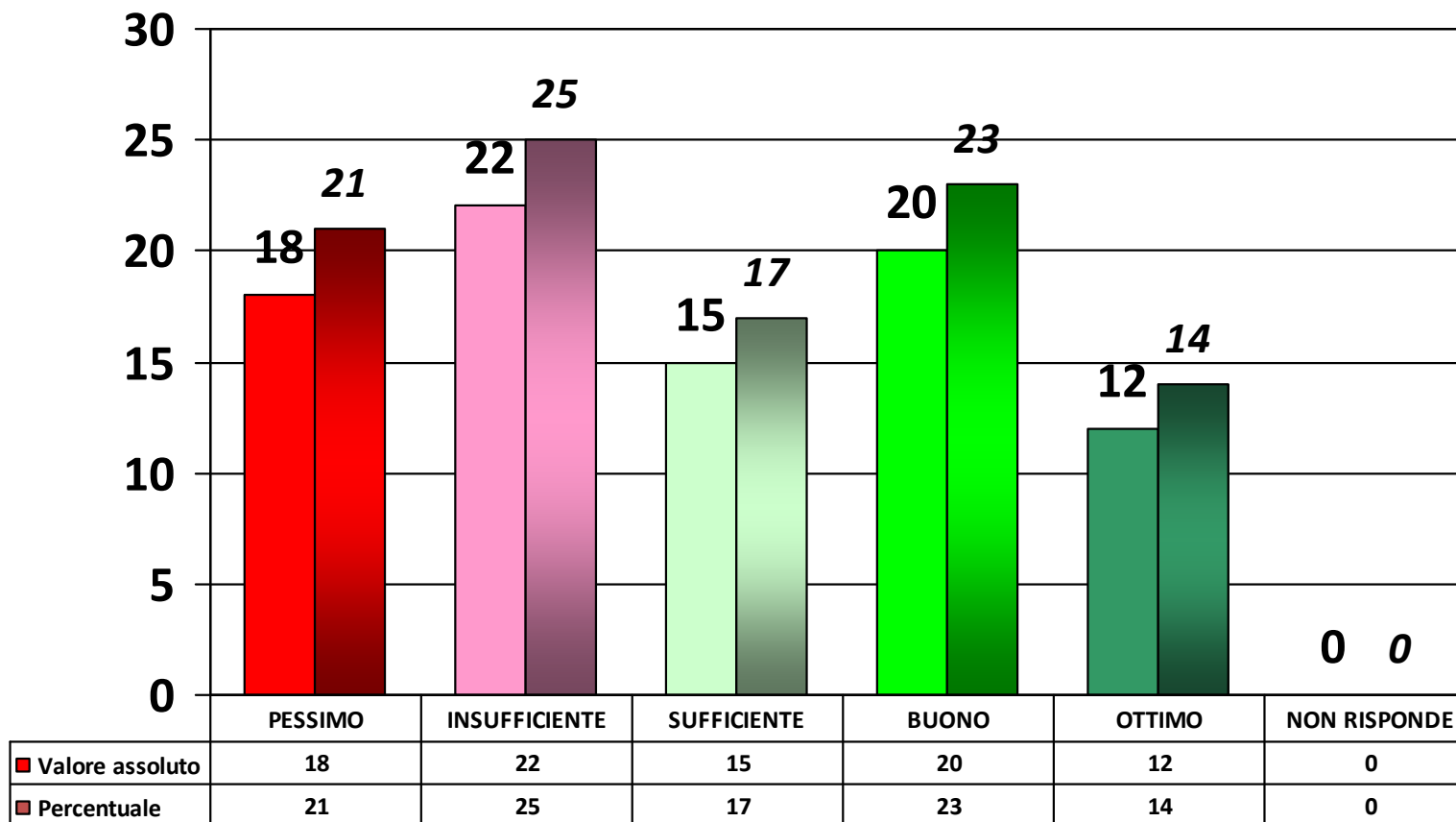


**D8:** come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



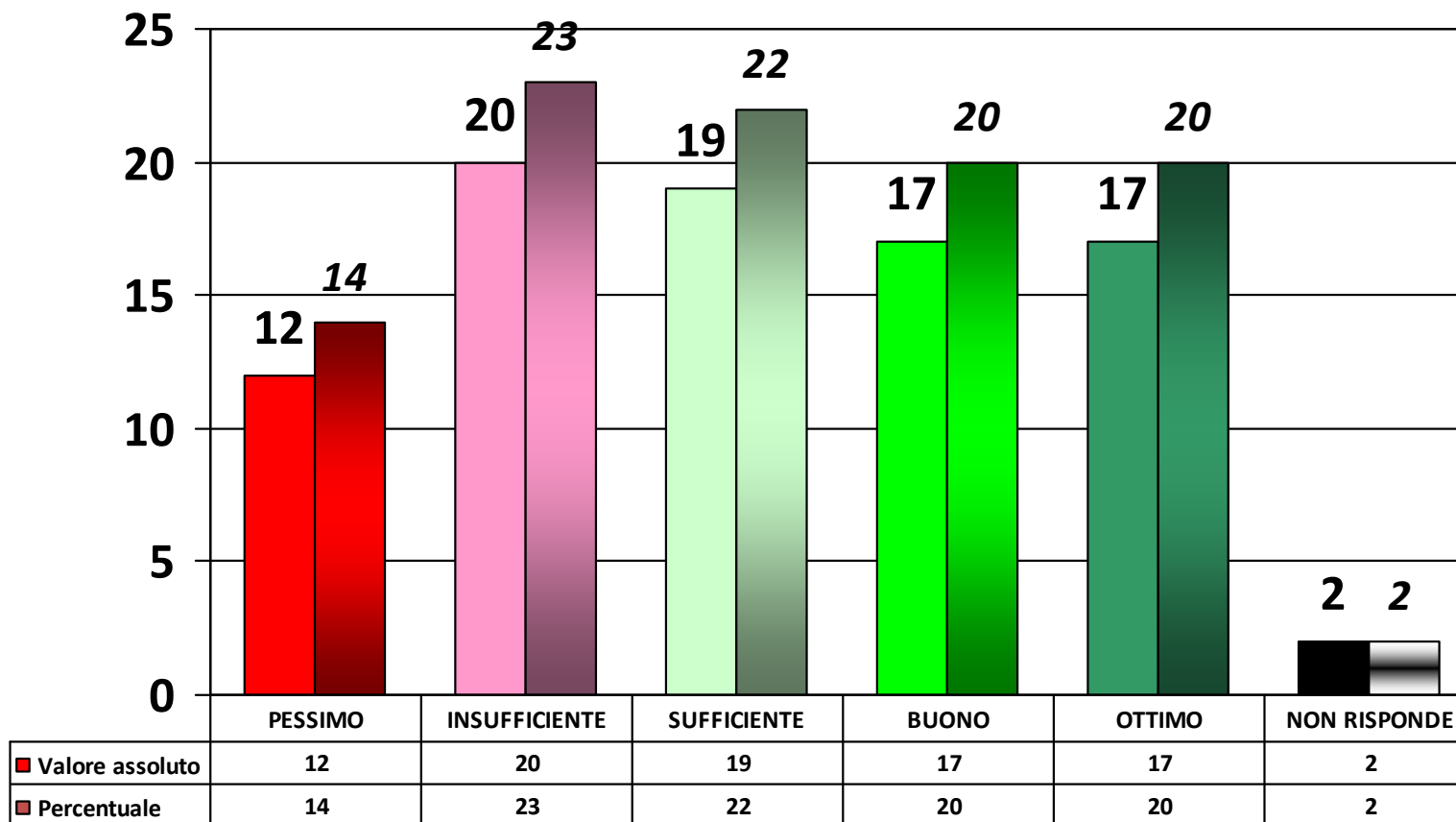
**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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



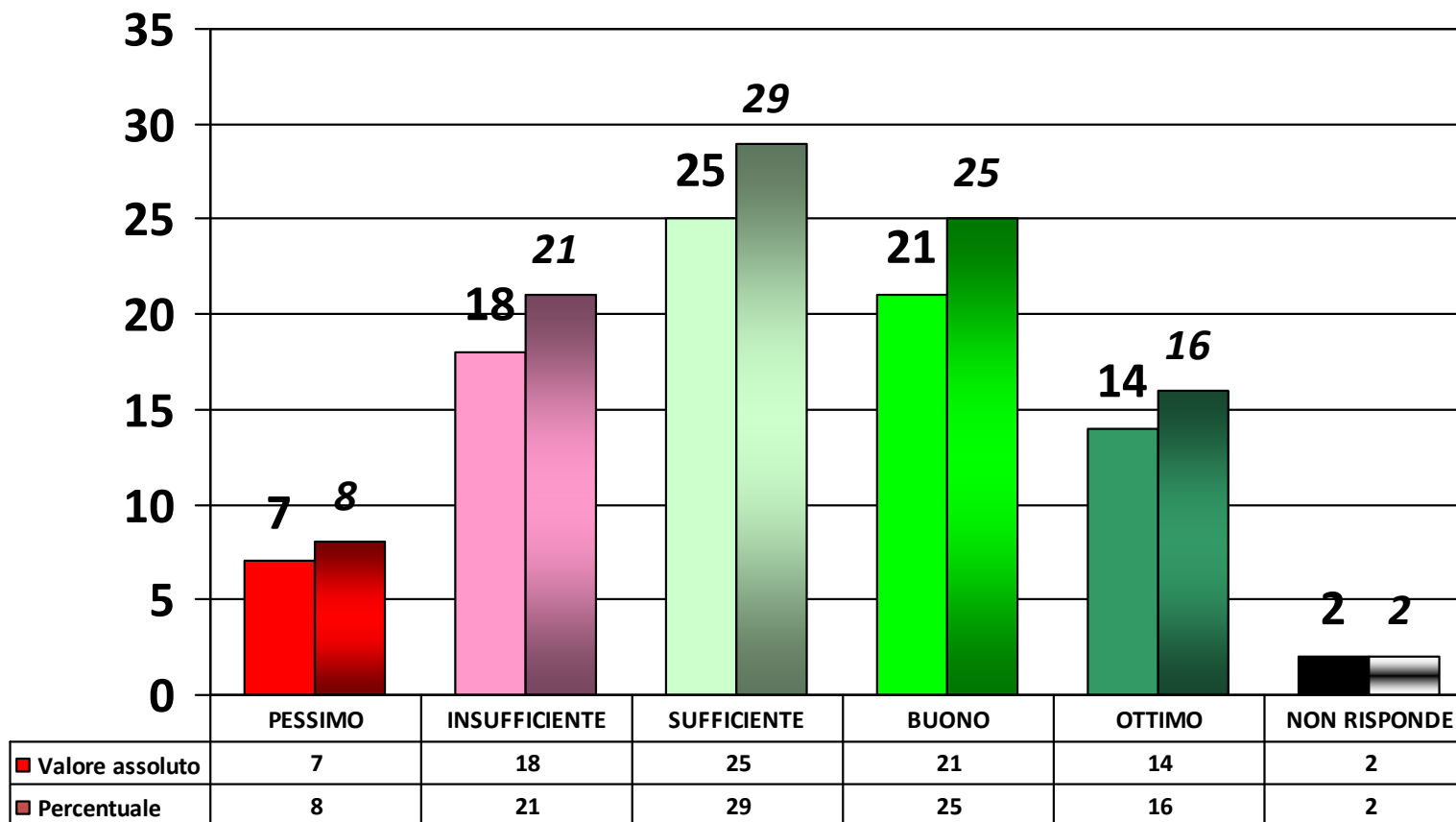
**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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



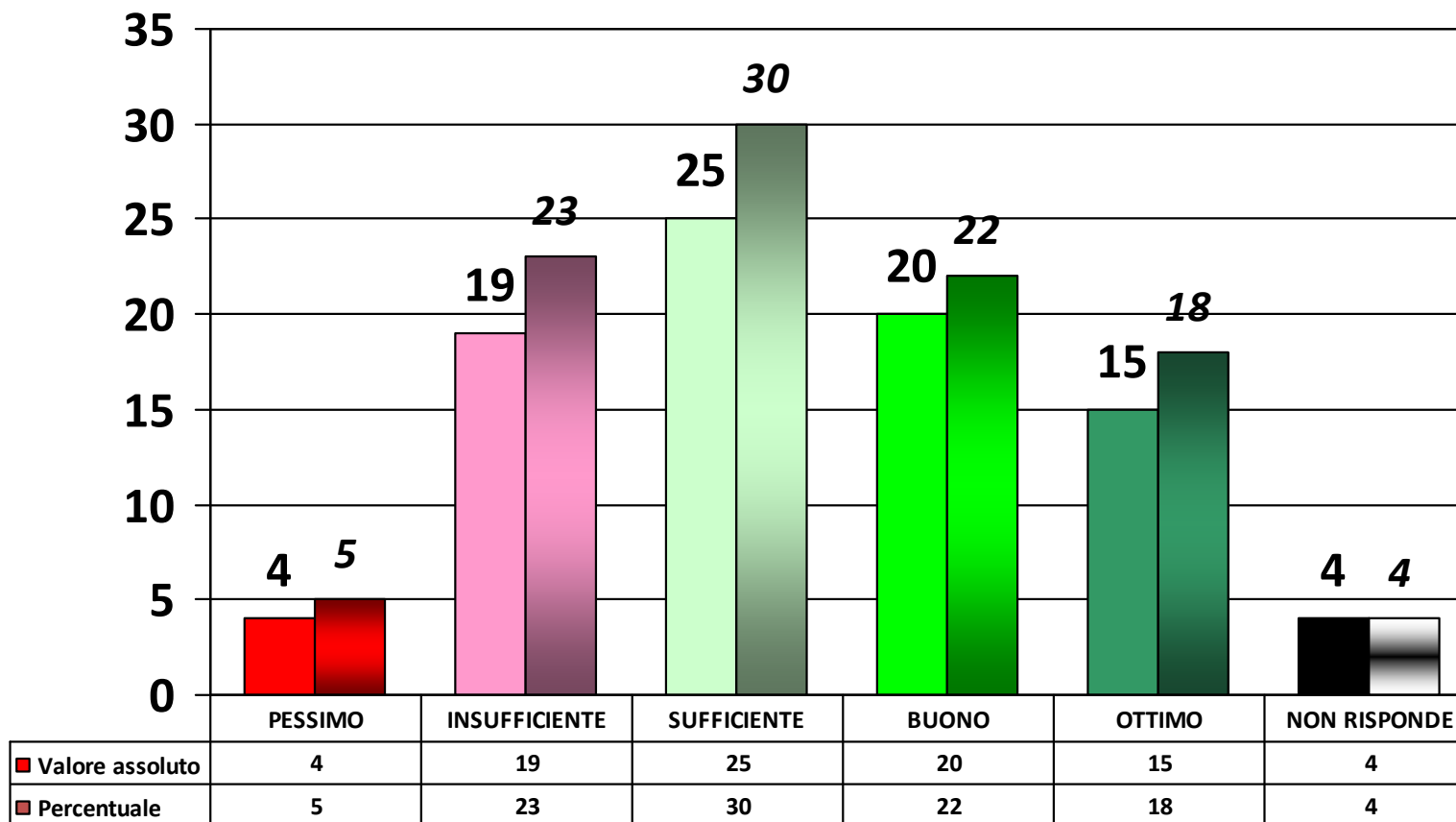
**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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

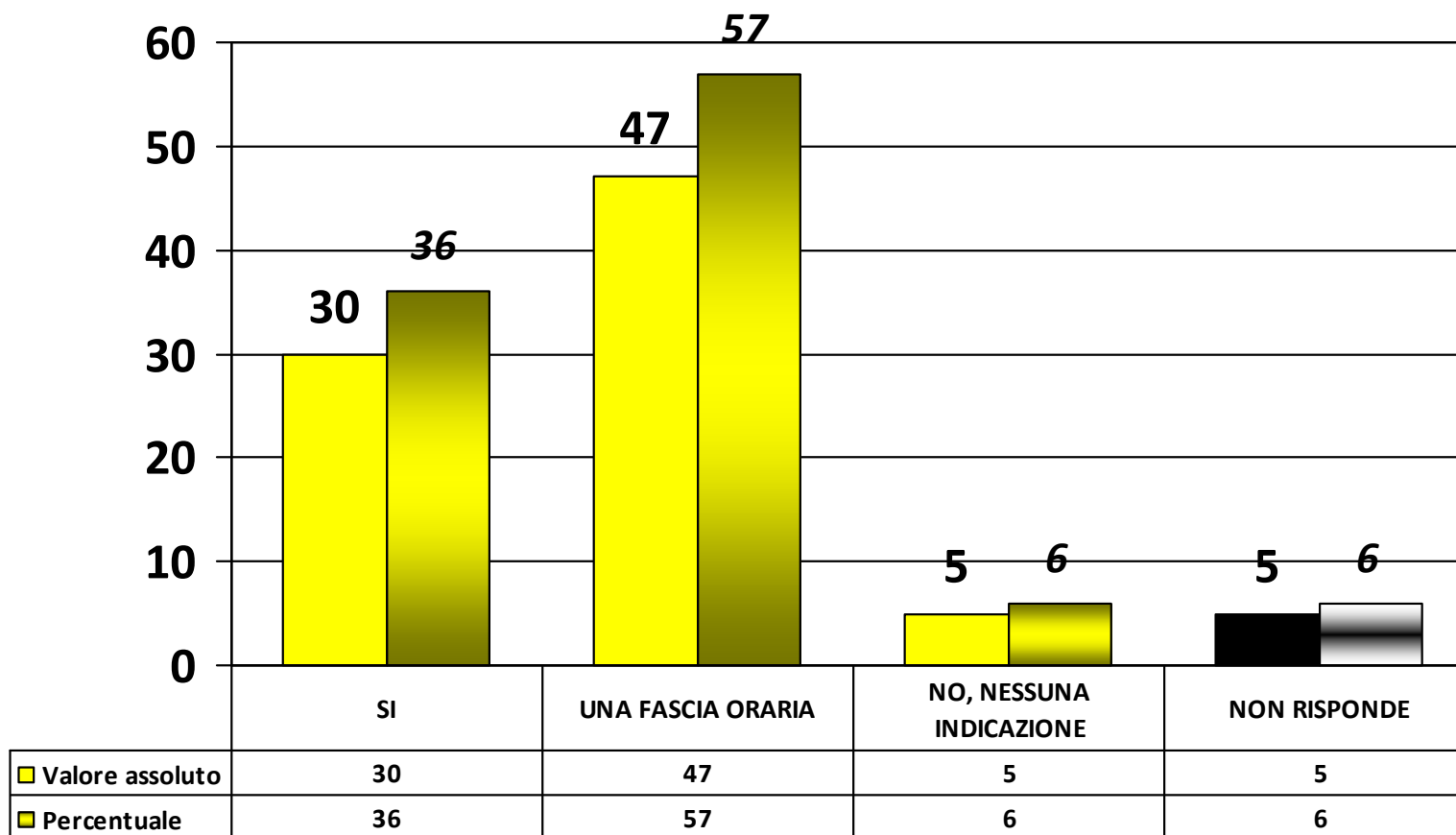


**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

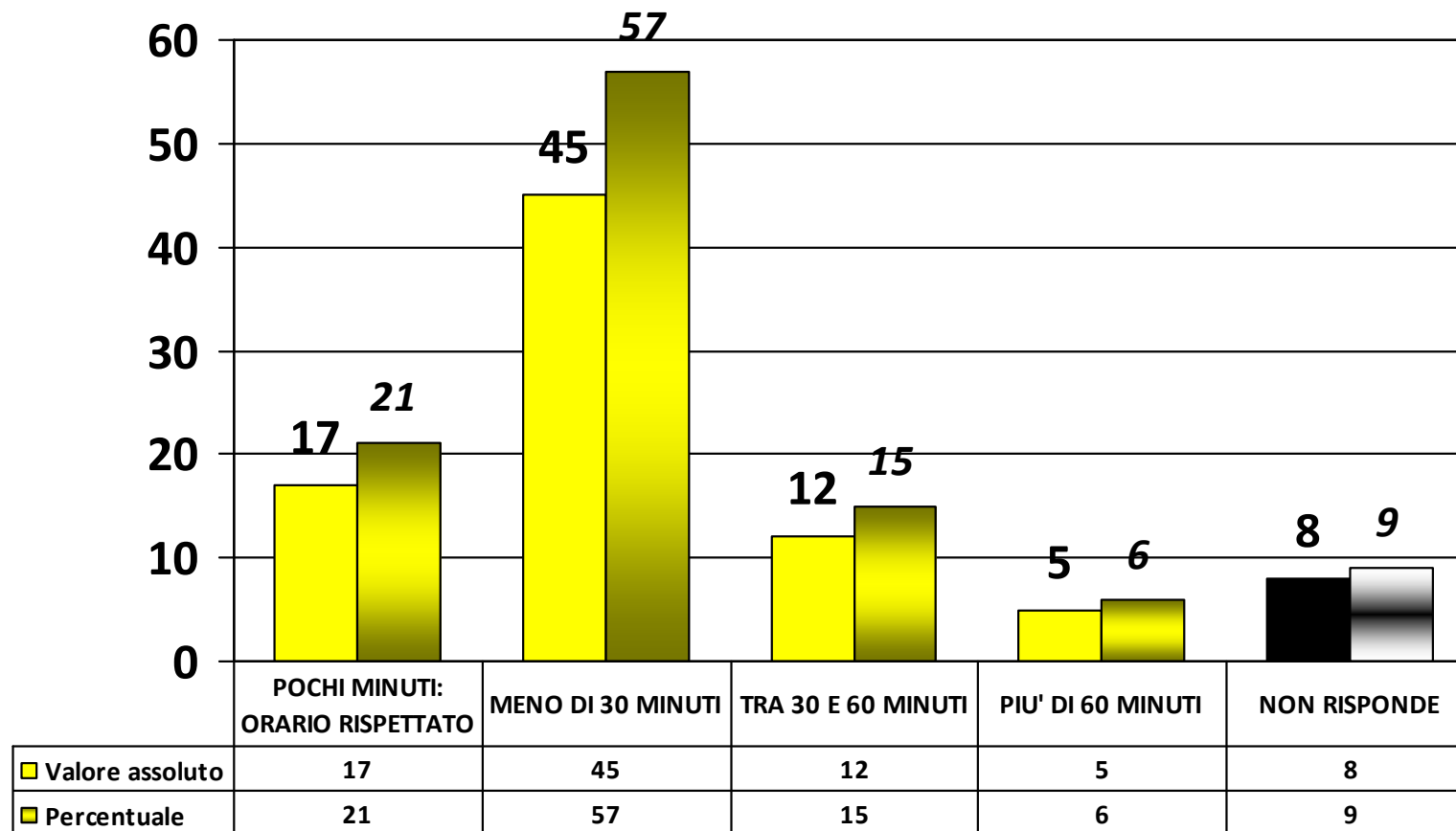
**D9d:** barriere architettoniche: Pessima, Insufficiente, Sufficiente, Buona, Ottima



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

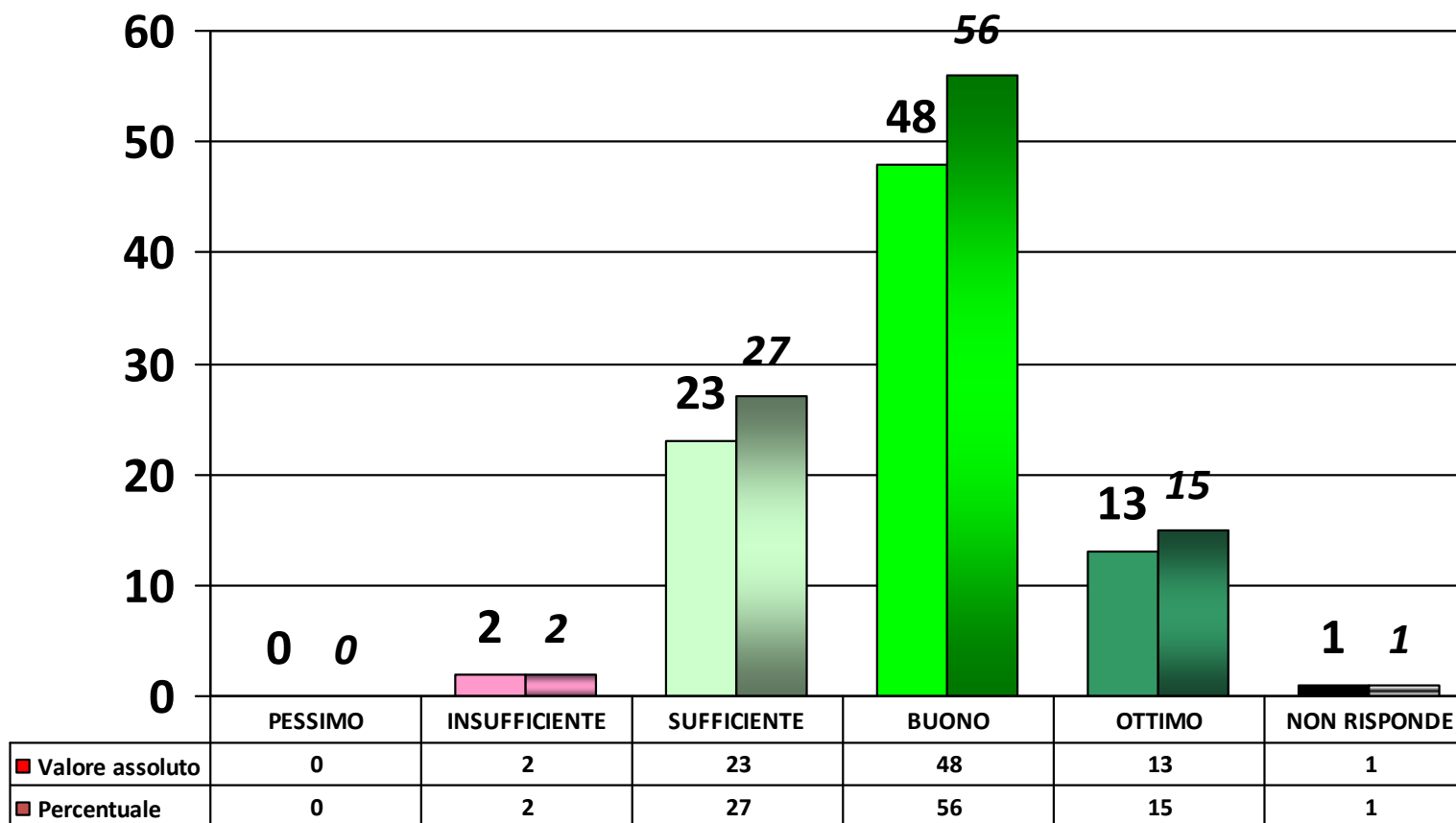


**D11:** se le è stato indicato un orario, quanto tempo è trascorso tra l'ora in cui è stato fissato l'appuntamento e il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia ? Pochi minuti: l'orario è stato rispettato, Meno di 30 min., Tra 30 e 60 min., Più di 60 min.

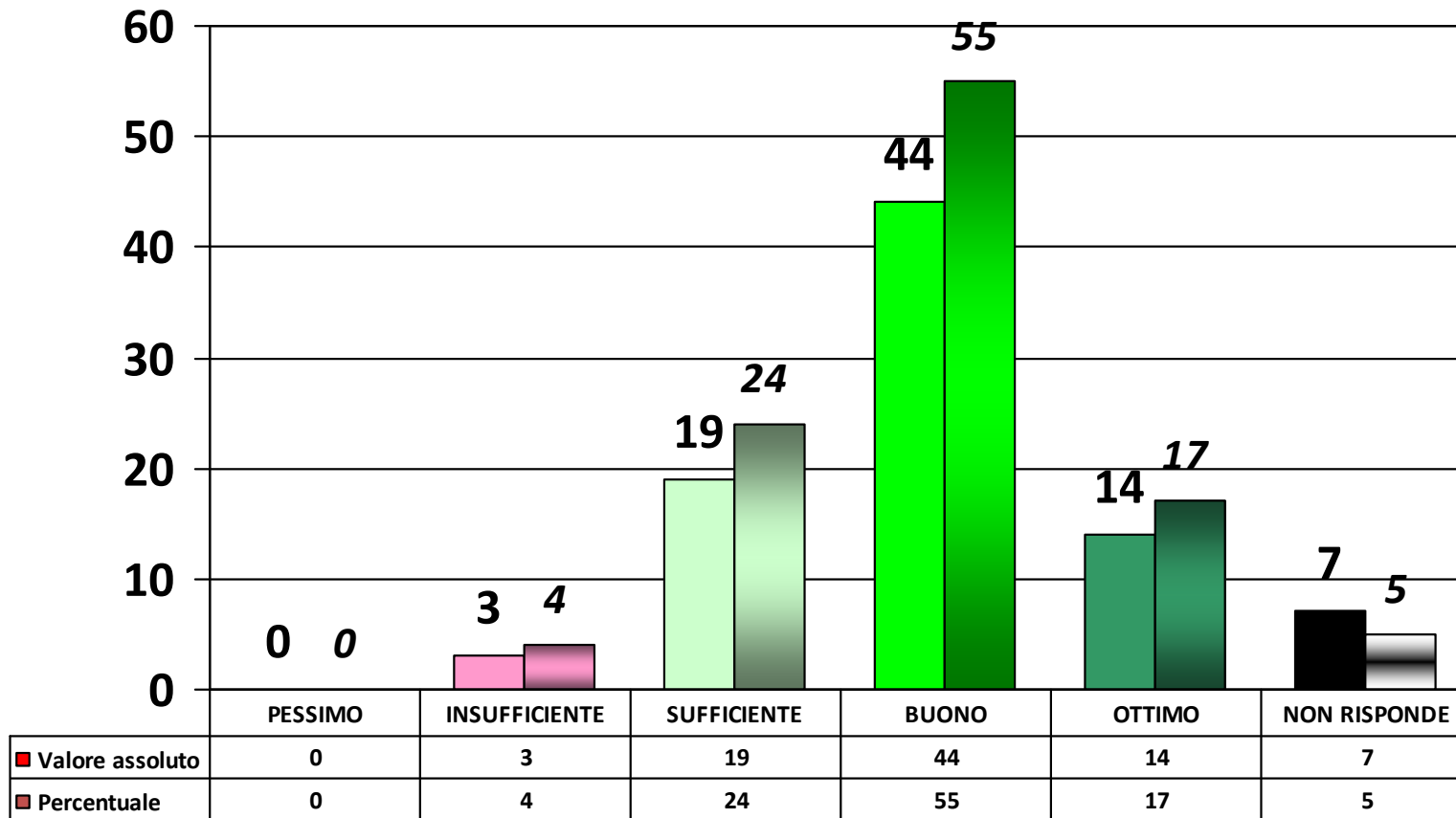




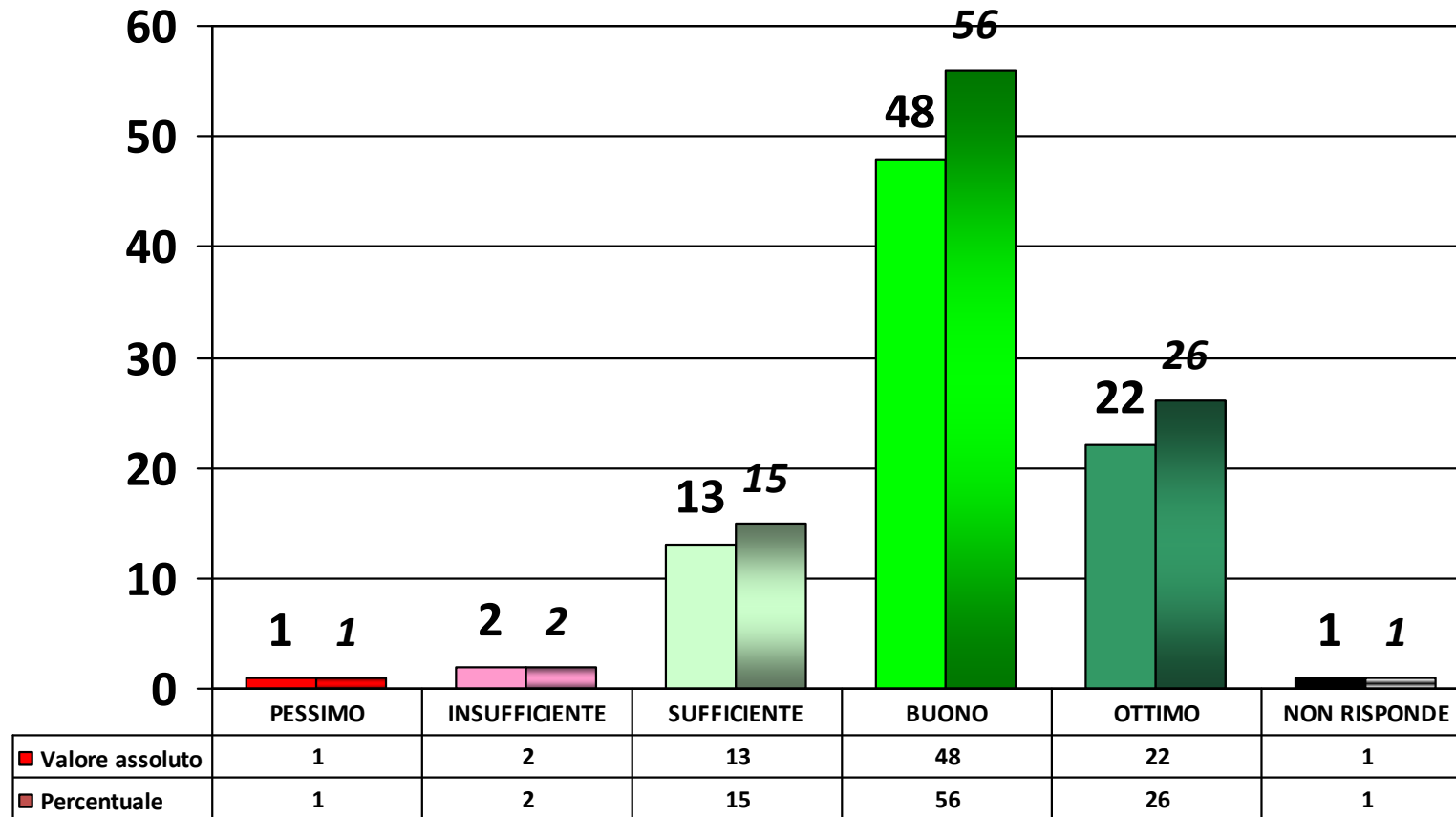
**D12:** qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti ?  
 Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



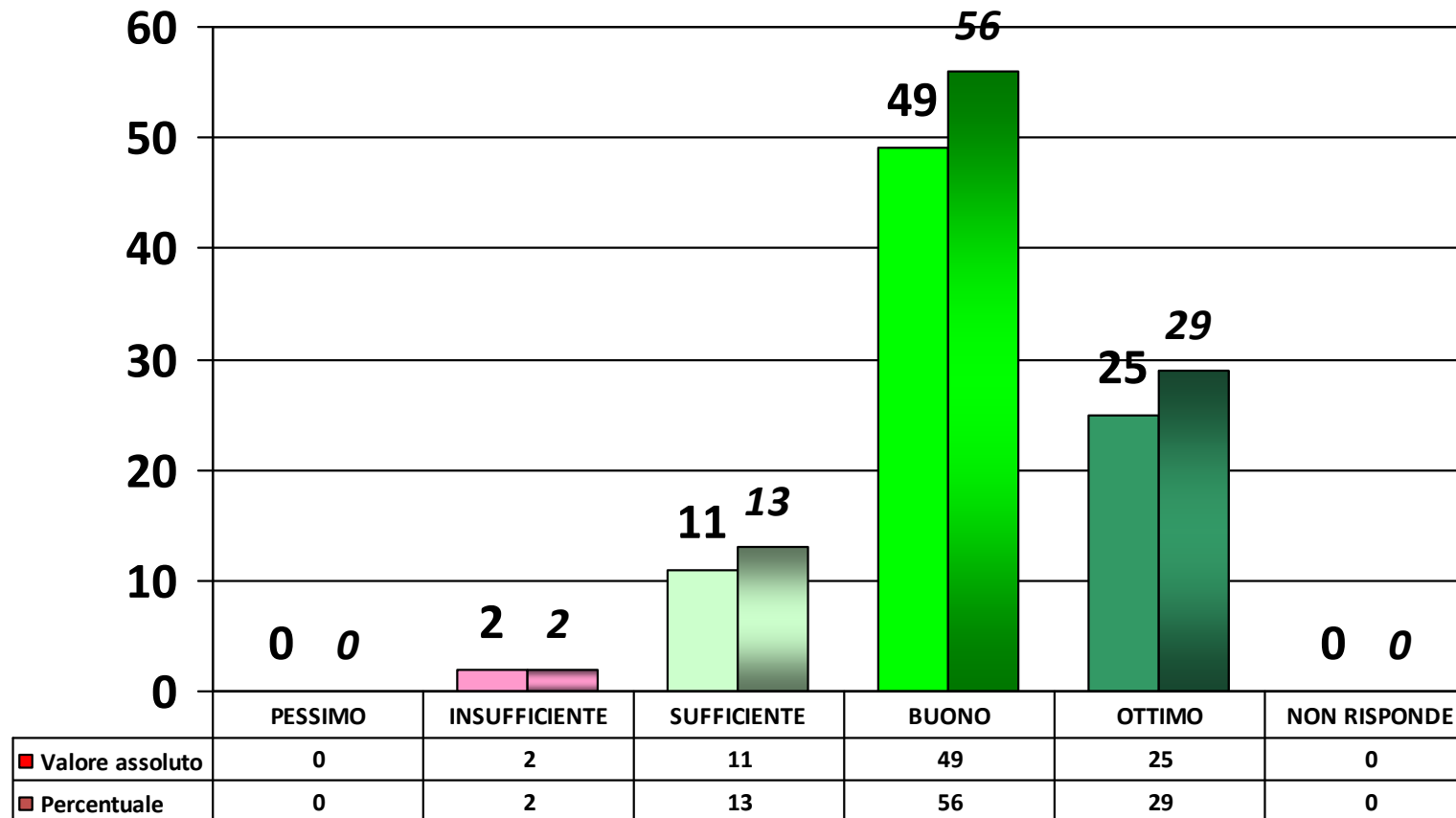
**D13:** qual è il suo giudizio rispetto alla ambienti ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



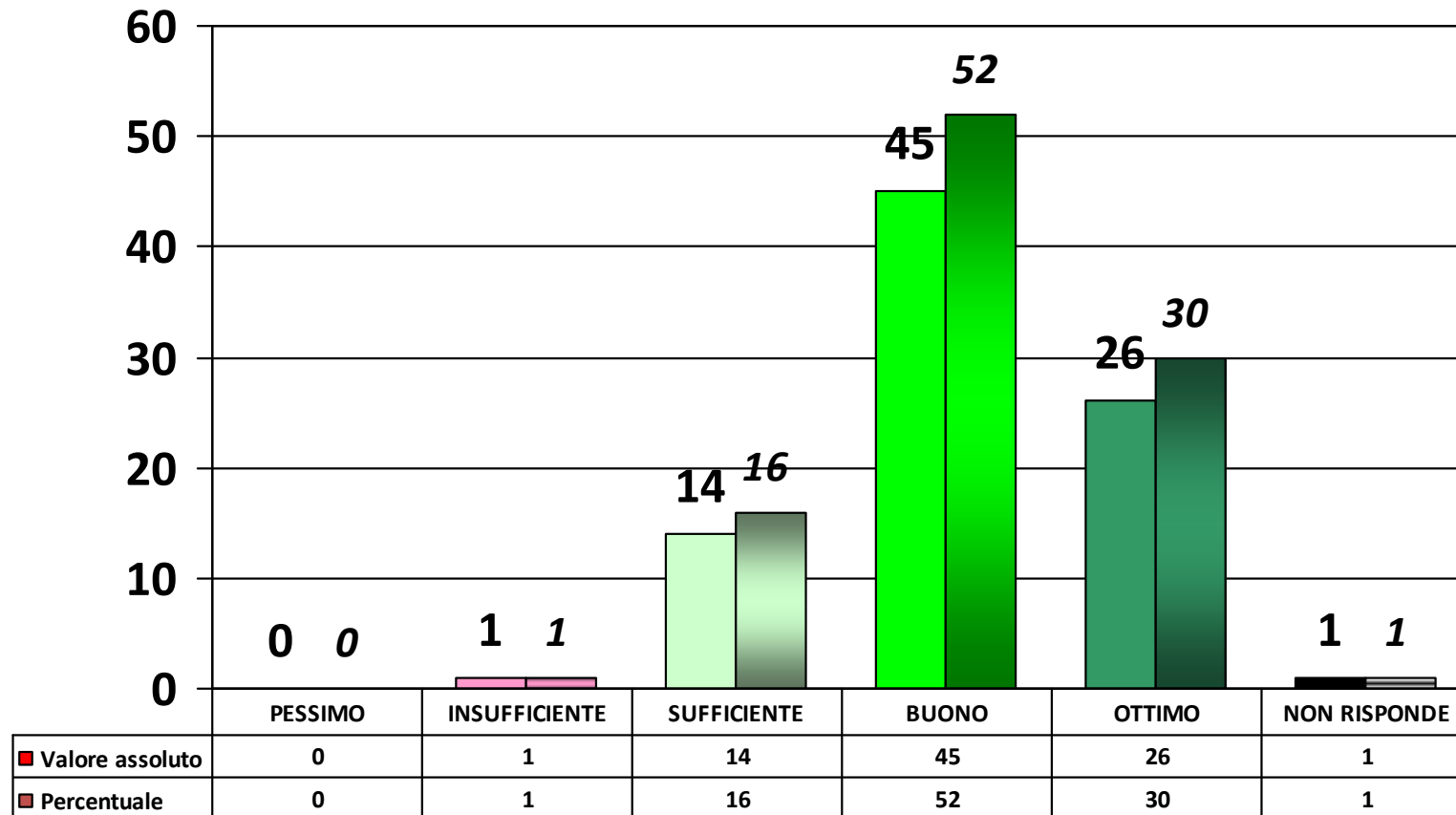
**D14:** come valuta l'attenzione che le ha dedicato il medico ?  
 Scarsa, Insufficiente, Sufficiente, Adeguata, Ottima



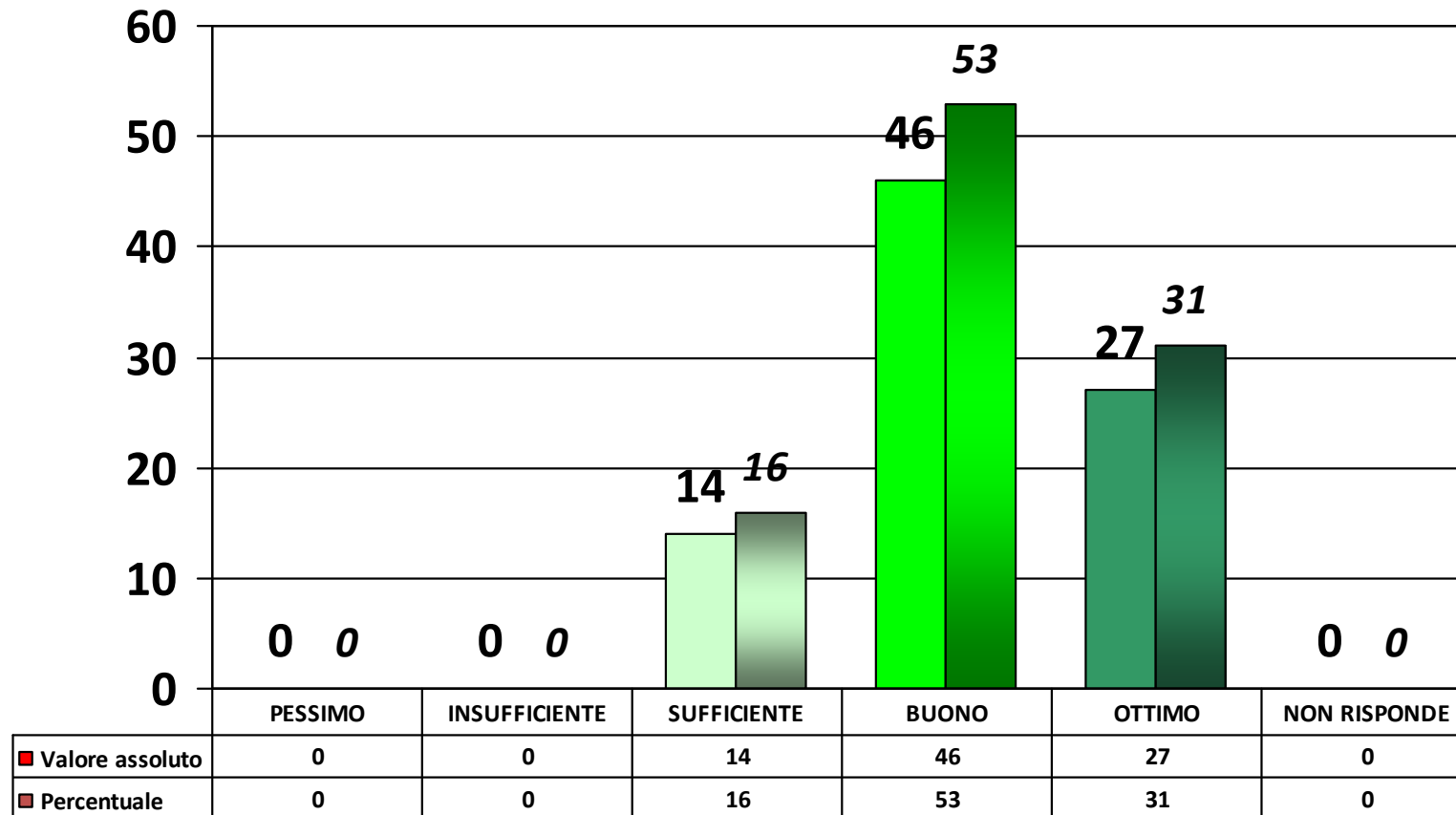
**D15:** qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulla sua malattia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



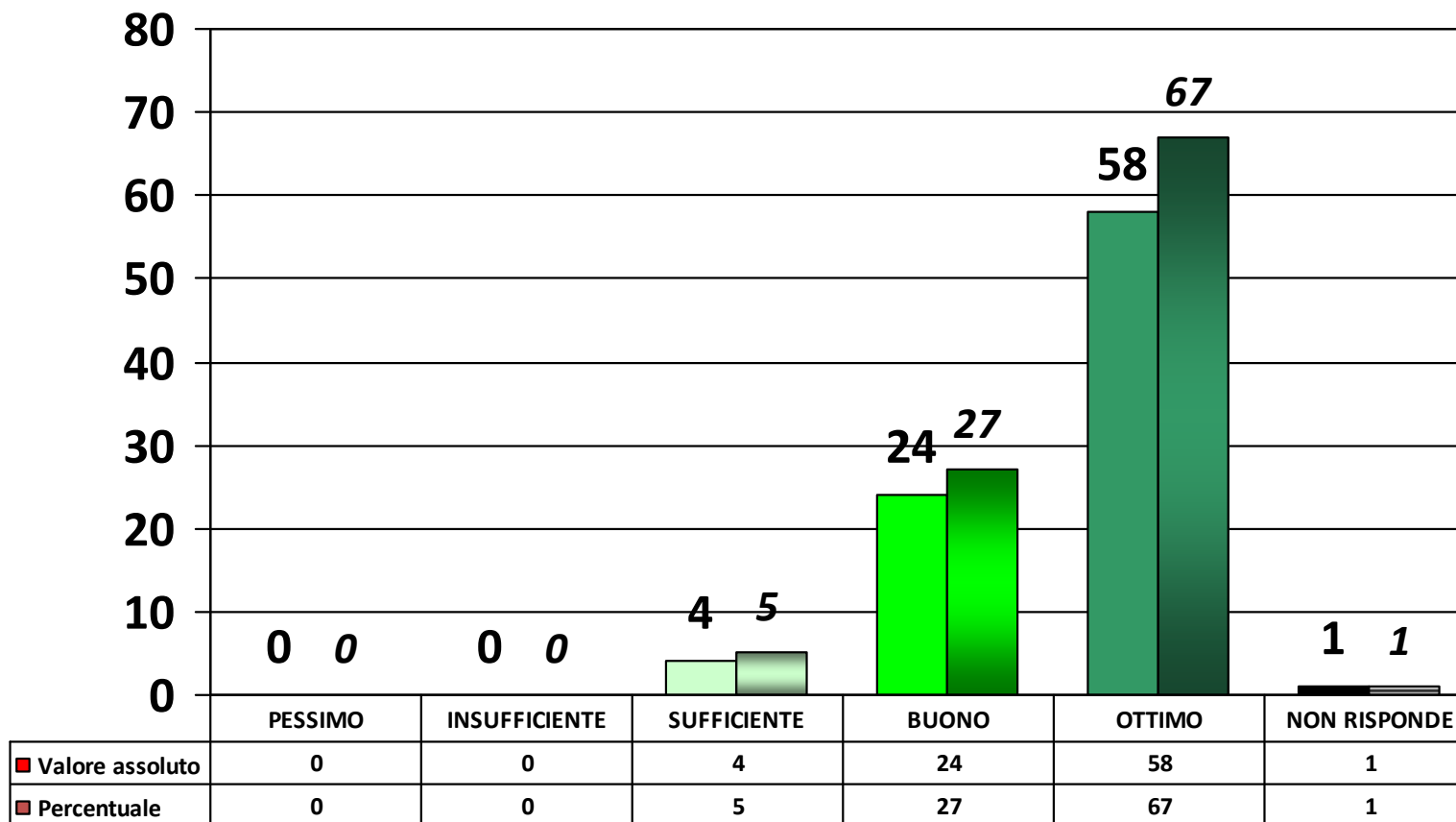
**D16:** qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulle terapie ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



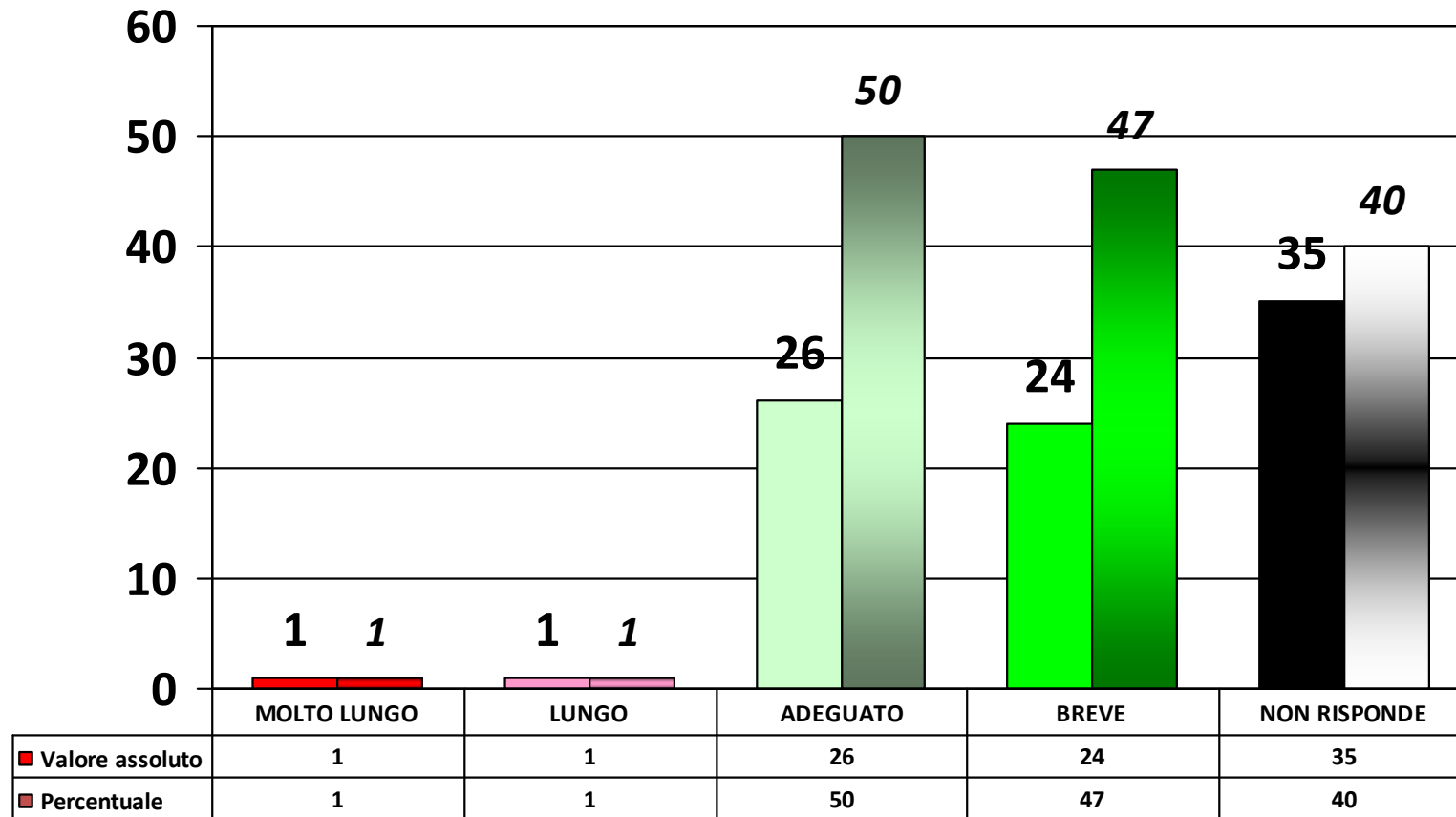
**D17:** qual è il suo giudizio sulla riservatezza durante la visita/esame/terapia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



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

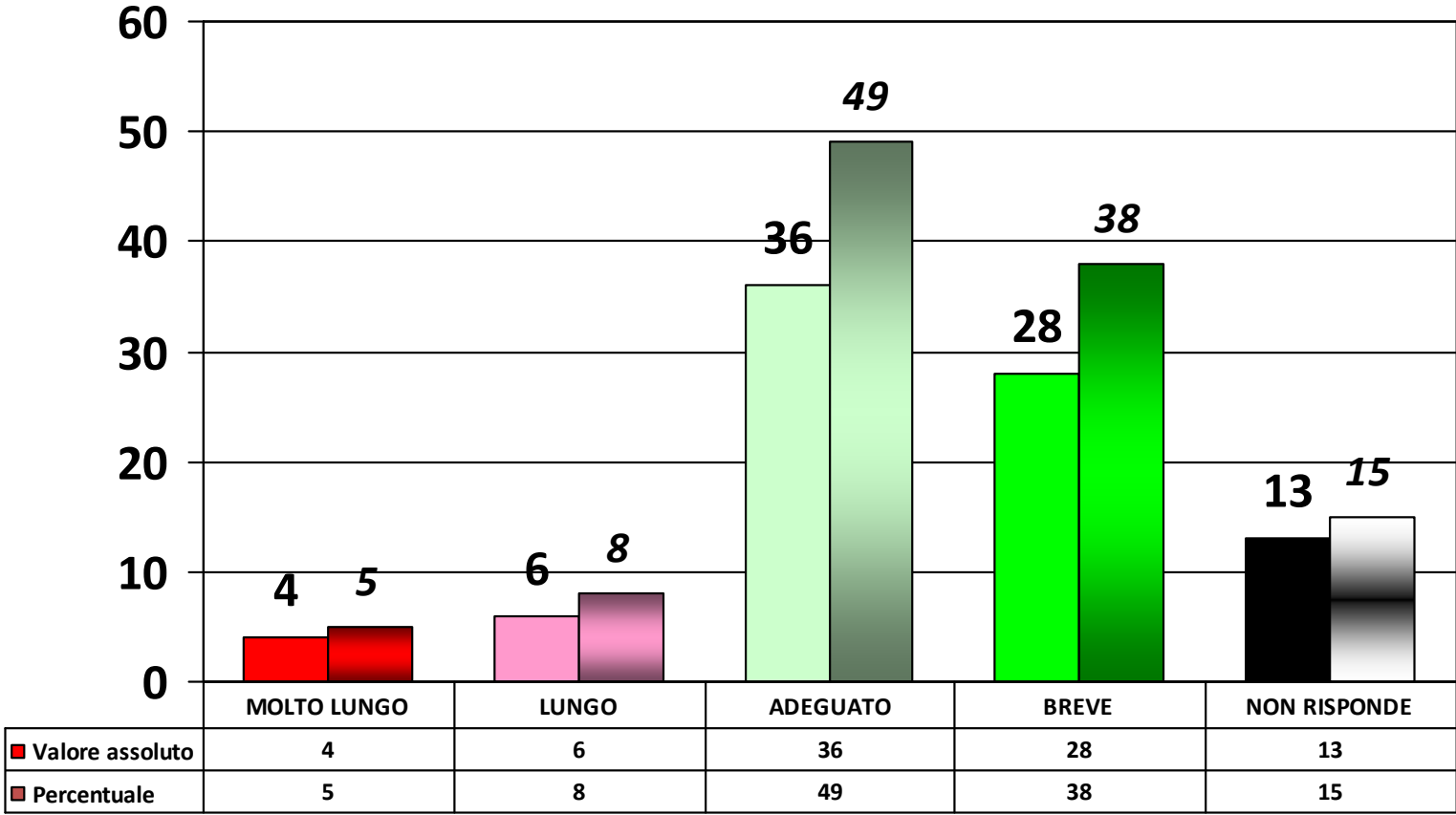


**D19:** se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il suo pagamento ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve

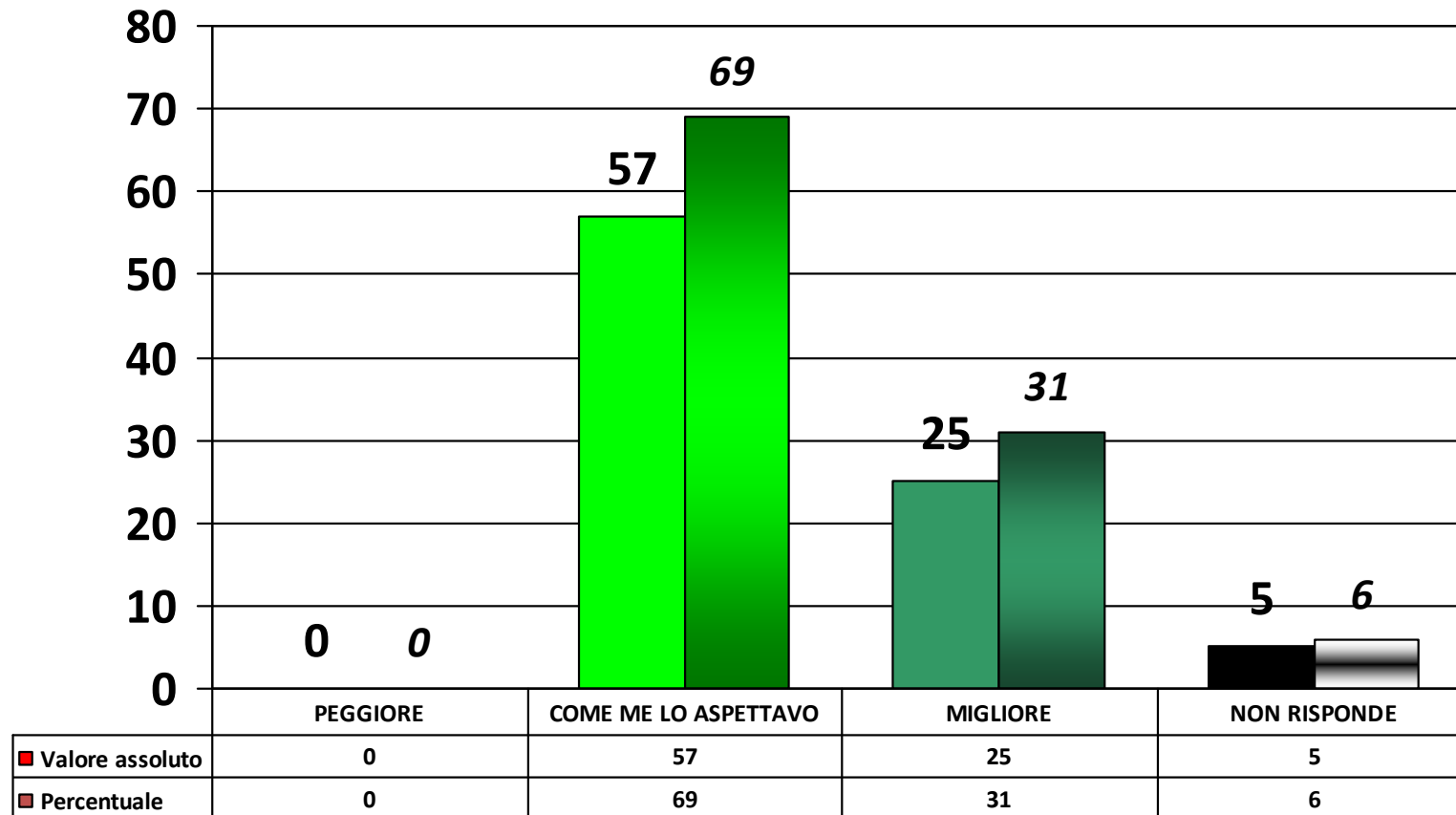




**D20:** se ha fatto un esame come valuta il tempo di consegna del referto ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



**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:

21 giudizi positivi

gentilezza e garbo delle infermiere

LA GENTILEZZA DEL PERSONALE

il controllo ottimo della terapia

tutto il personale molto gentile e professionale

la gentilezza del personale

l'organizzazione

pulizia e cortesia

il personale tutto

gentilezza e disponibilità

la puntualità

il personale tutto

la cortesia del personale

disponibilità e cortesia

il personale tutto

il comportamento del personale

la gentilezza del personale

tempo di attesa breve

la cortesia del personale

gentilezza del personale

cortesia

cortesia

## D22: suggerimenti:

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

il parcheggio esterno non è adeguato per un ospedale neanche per un foro boario

parcheggio inadeguato; maggiore pulizia dei bagni

parcheggio; **consegna delle terapie nel pomeriggio**

insufficiente; pessimo

attesa per la terapia: darei delle fasce orarie per la terapia

il parcheggio

orario di ritiro meglio di pomeriggio

poca privacy

orario di ritiro meglio di pomeriggio

rispetto orario di consegna del referto

ritardo nella consegna del referto (non pronto alle ore 12.30)

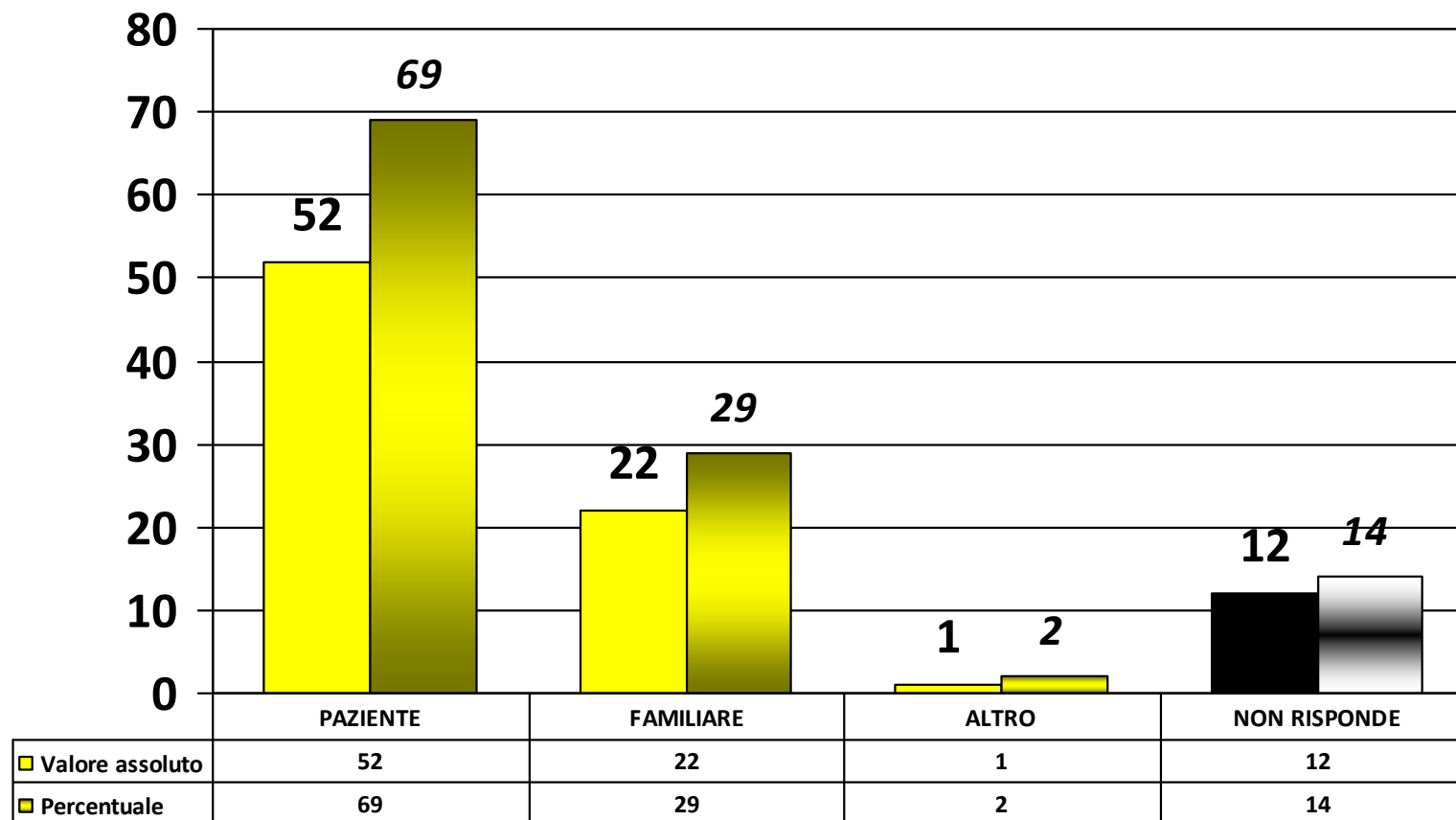
ritardo nella consegna del referto

parcheggio

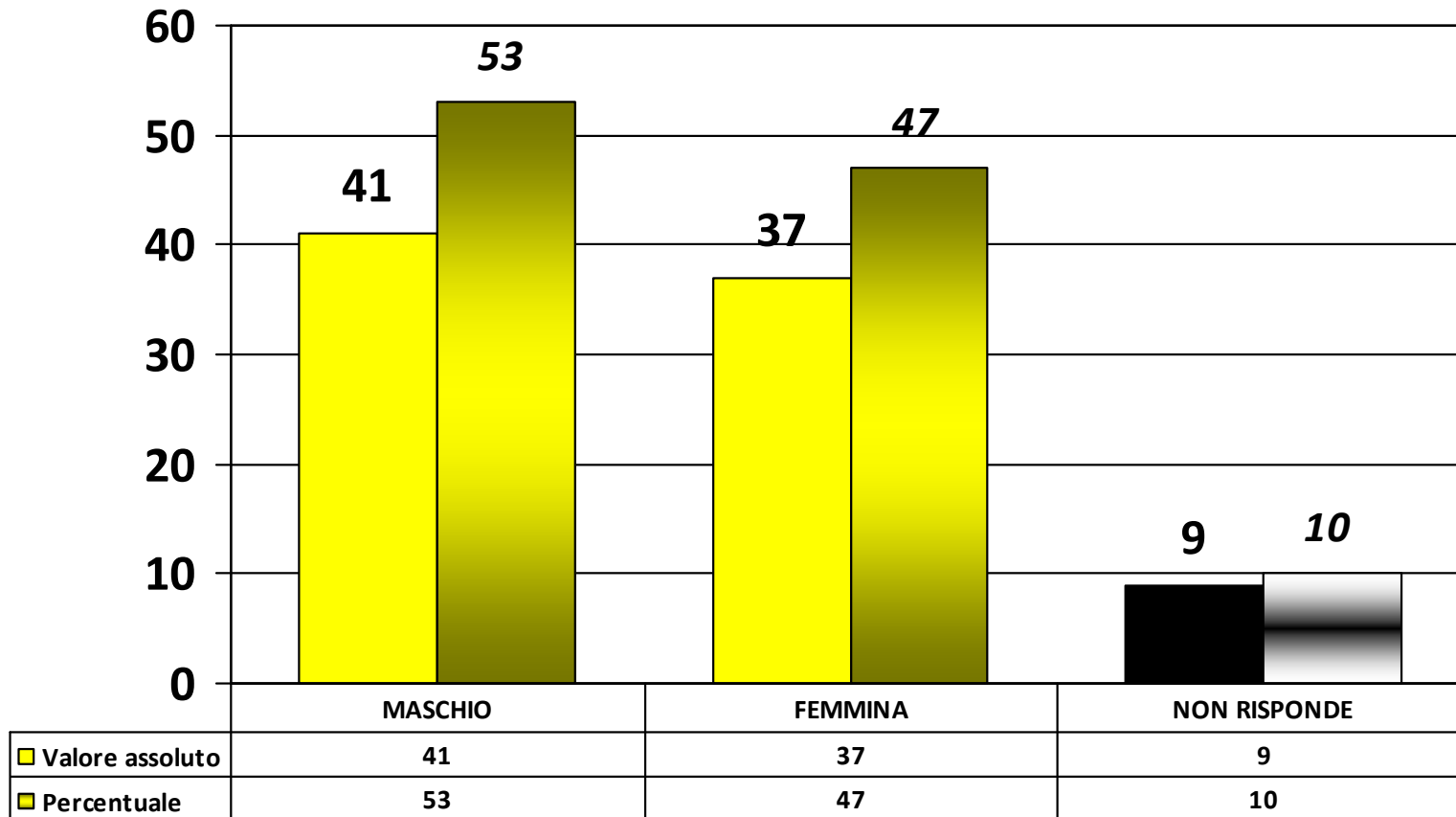
parcheggio

non fare l'emocromo

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



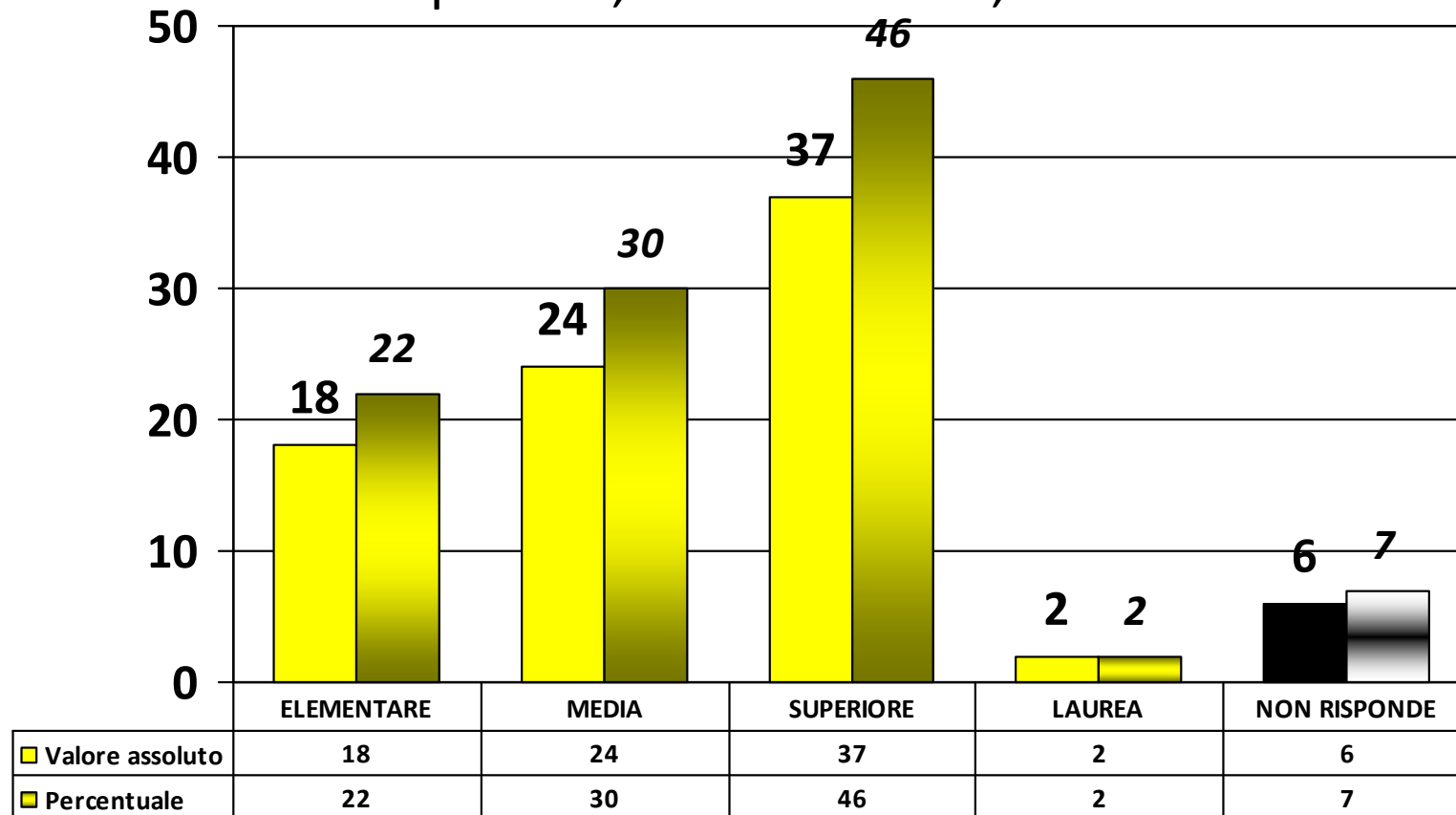
## D24: sesso: Maschio, Femmina



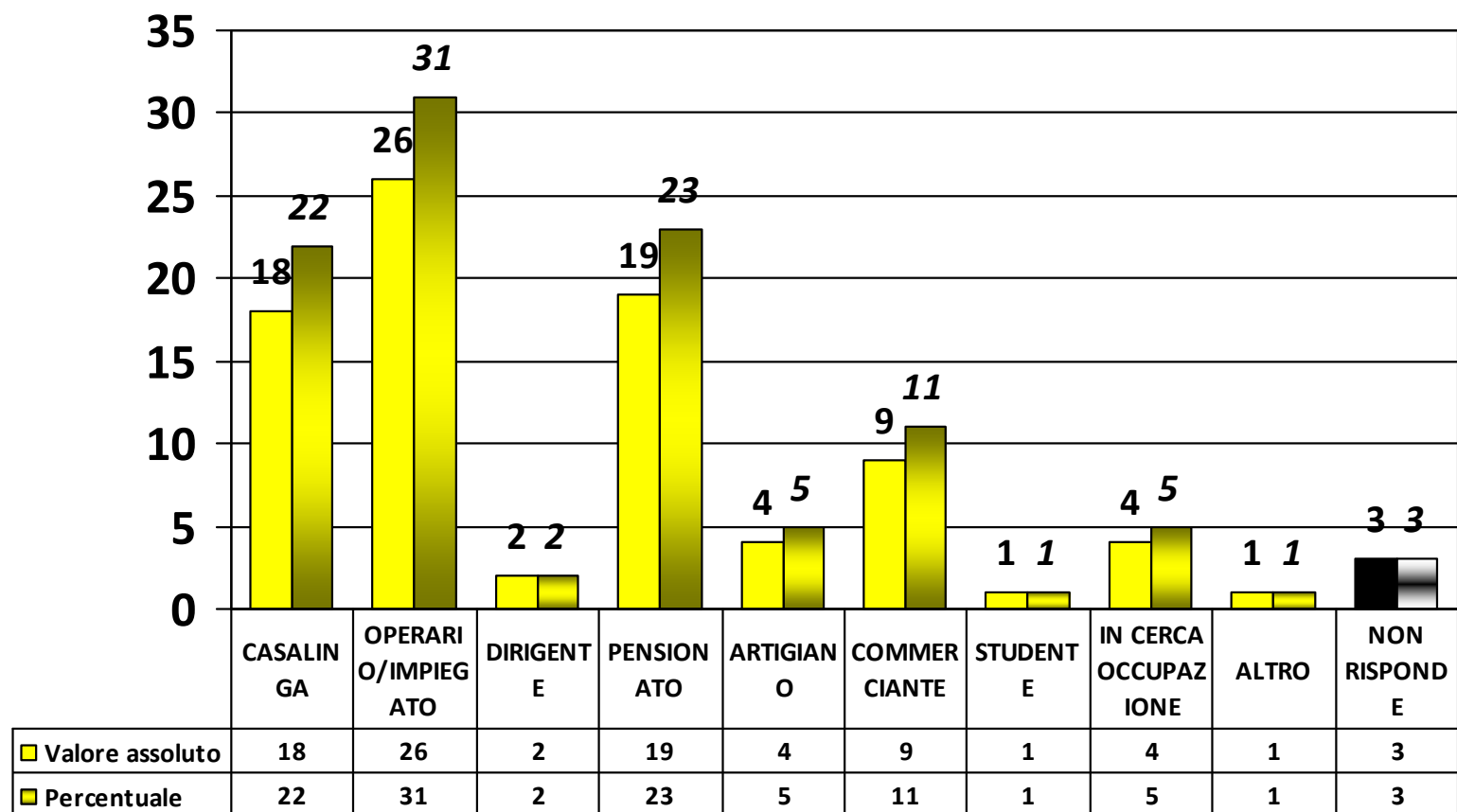
## D25: Età (in anni compiuti)

- **ETA' MEDIA: 59 ANNI**

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

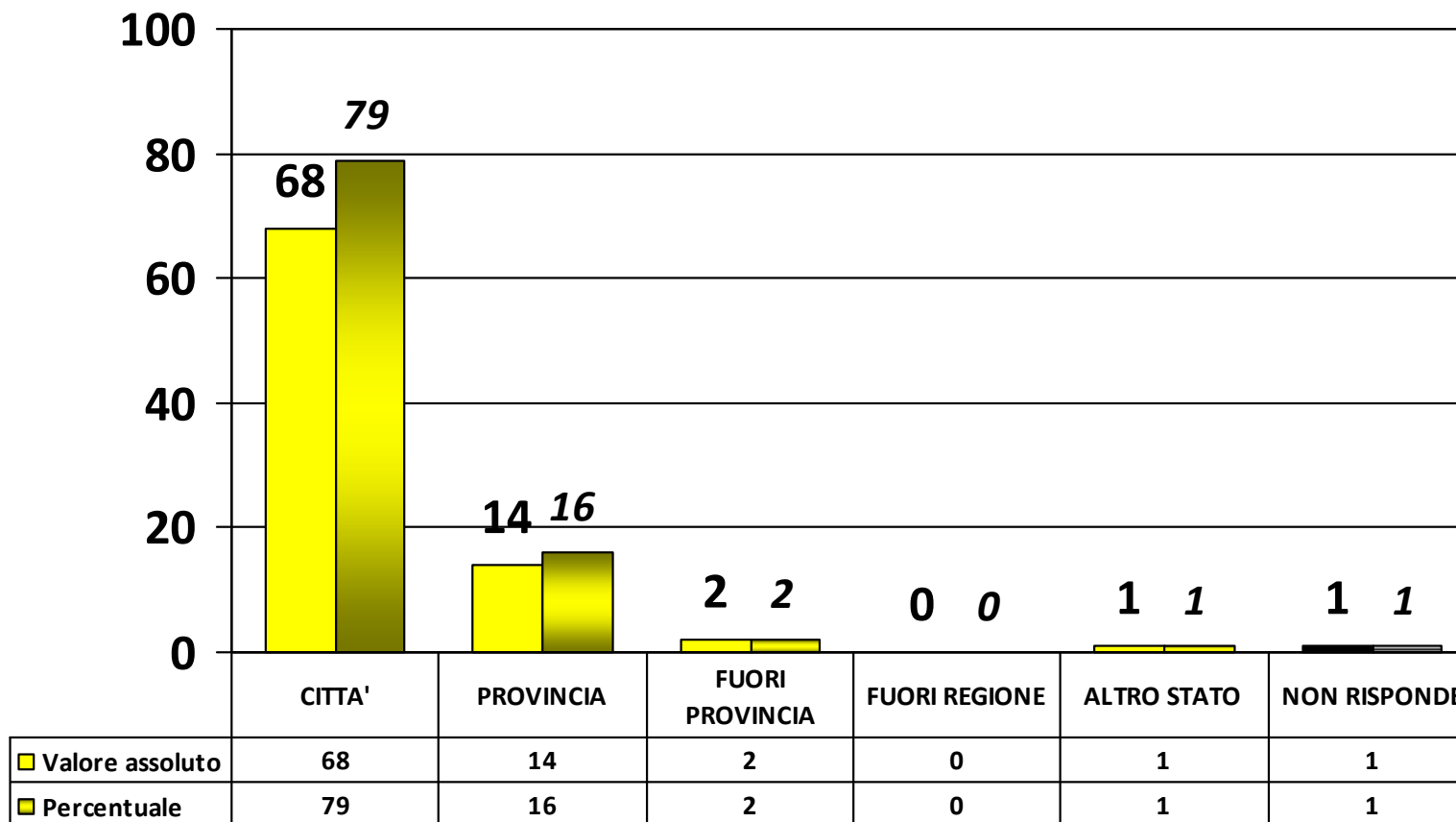


**D27:** Professione: casalinga, operaio/impiegato, dirigente, pensionato, artigiano, commerciante, studente, in cerca di occupazione, altro (specificare)





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



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

