

# Questionario di soddisfazione

SIMT VITTORIA

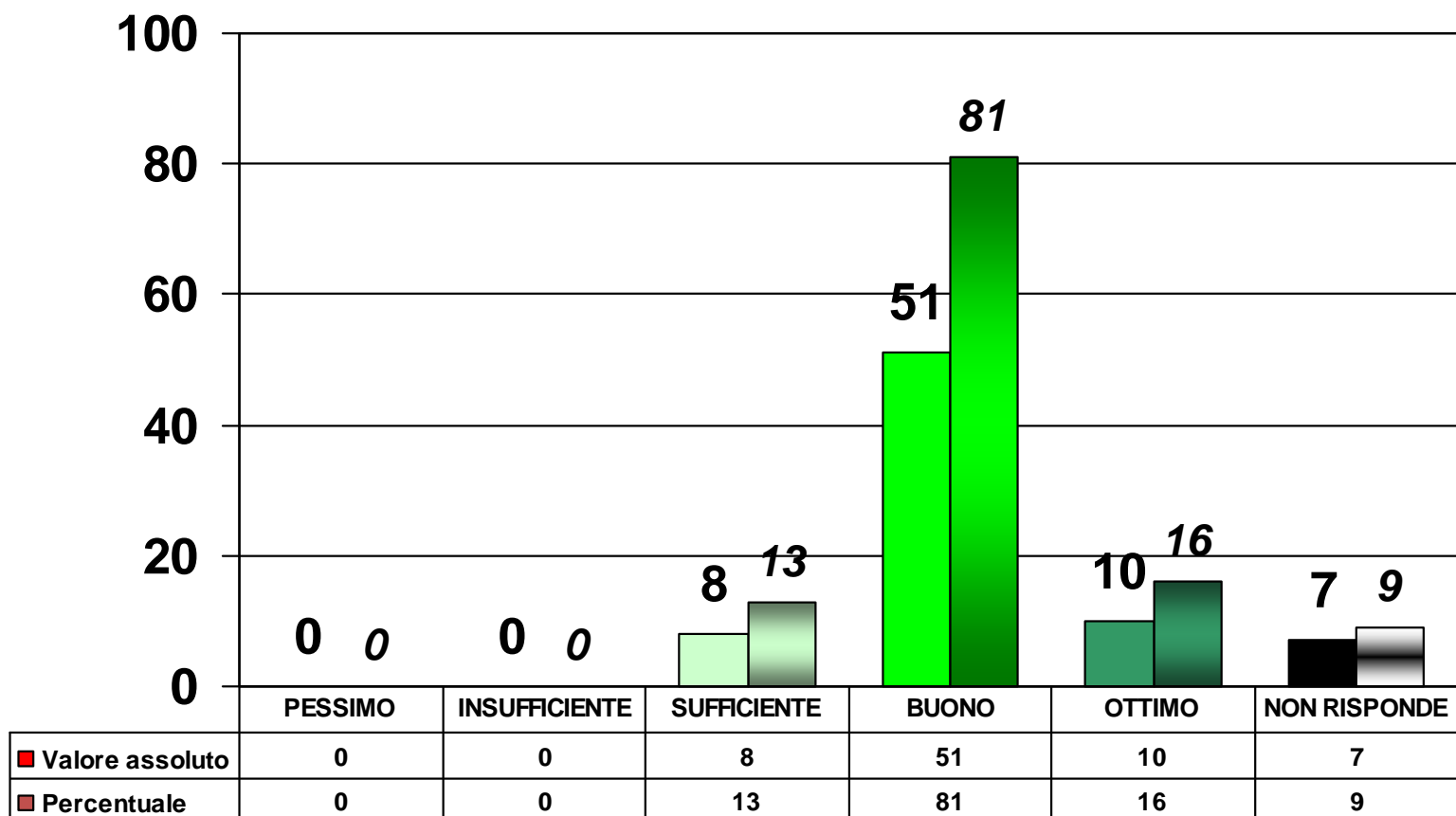
MEDICINA TRASFUSIONALE

# Questionario di soddisfazione

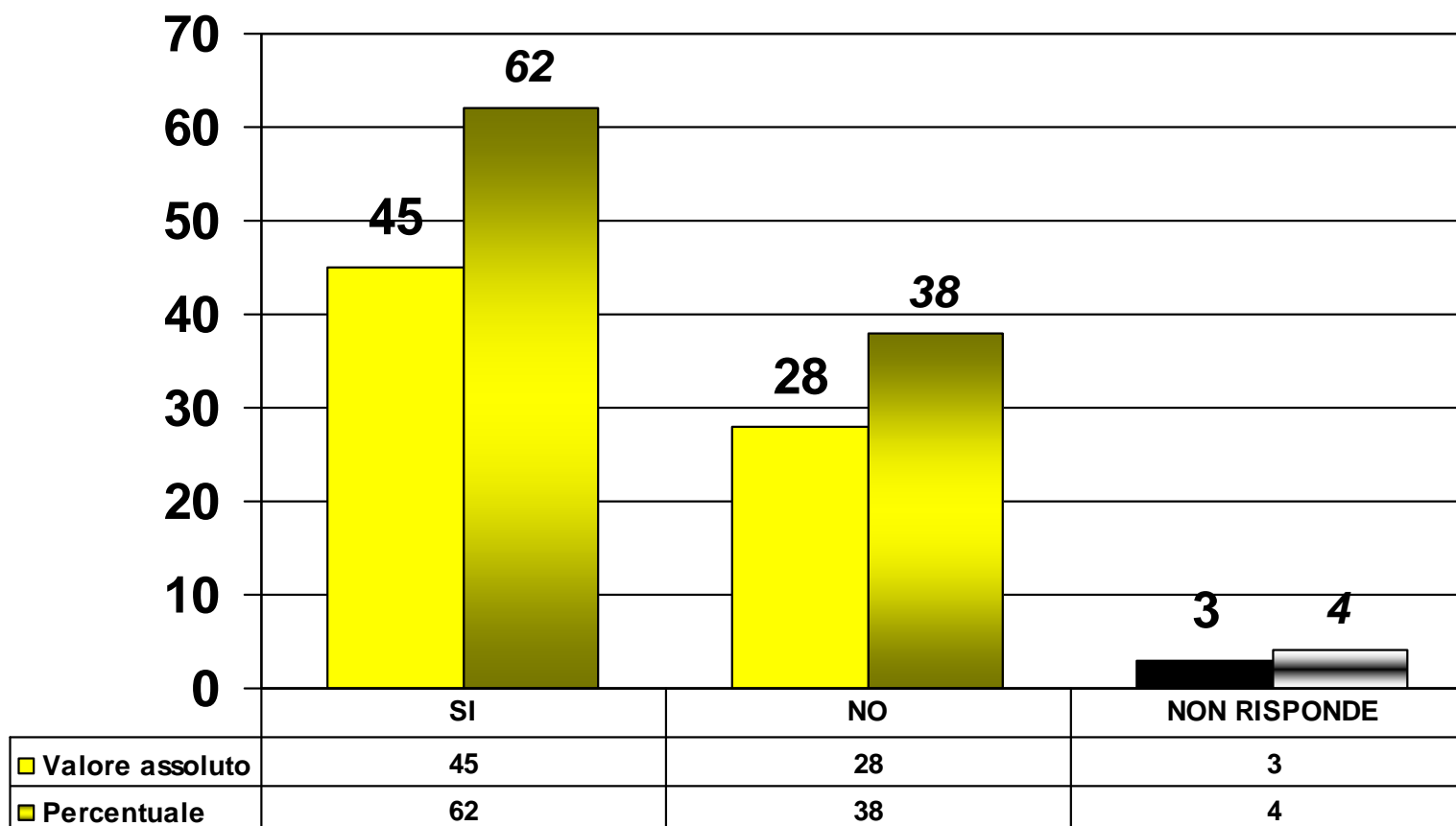
Distribuzione: ottobre/novembre 2012

Totale pazienti che rispondono: 76,  
pari al 71% dei pazienti seguiti nel  
corso del 2011

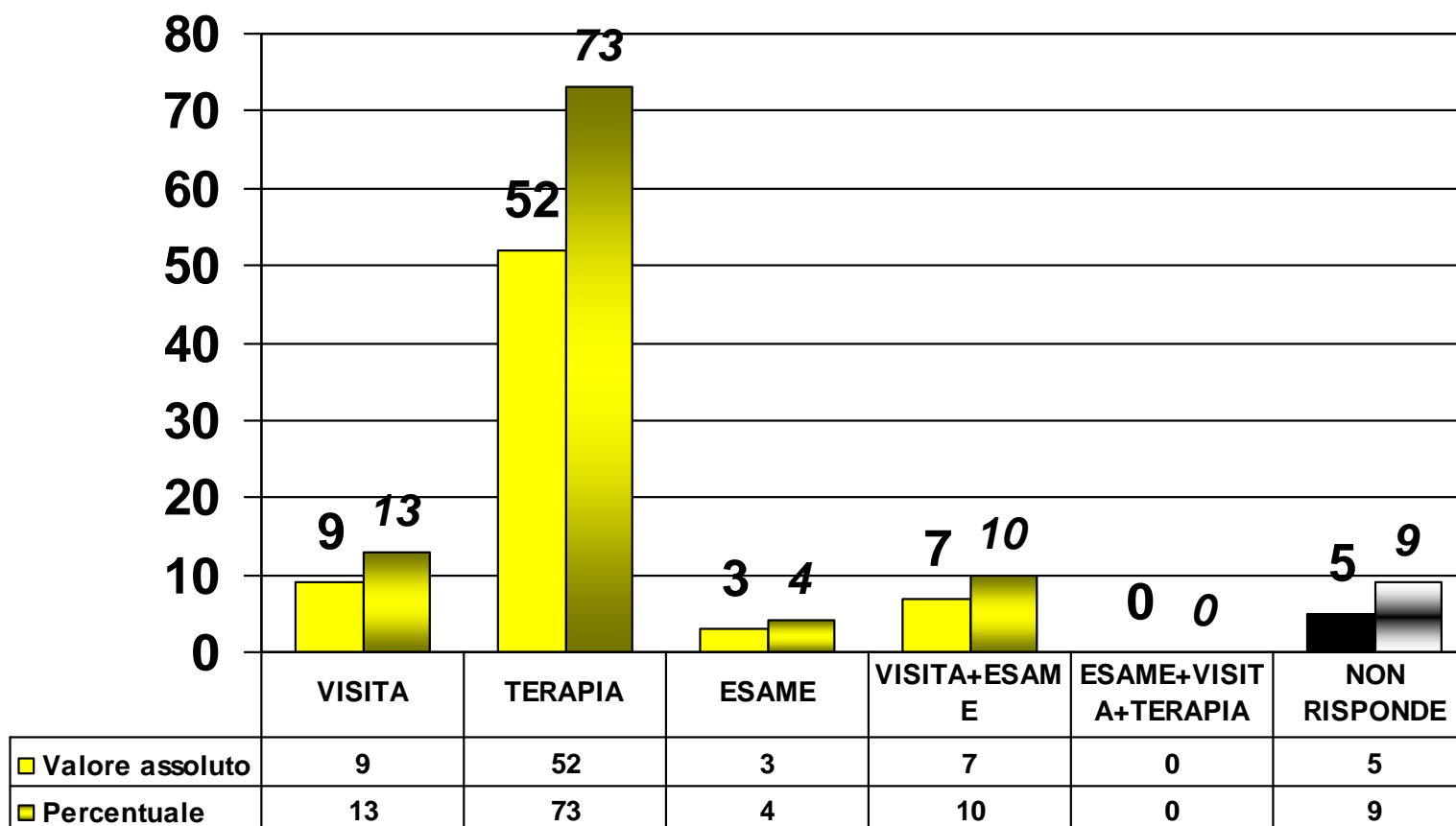
**D1:** qual è il suo giudizio rispetto alla qualità del servizio che ha ricevuto: Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



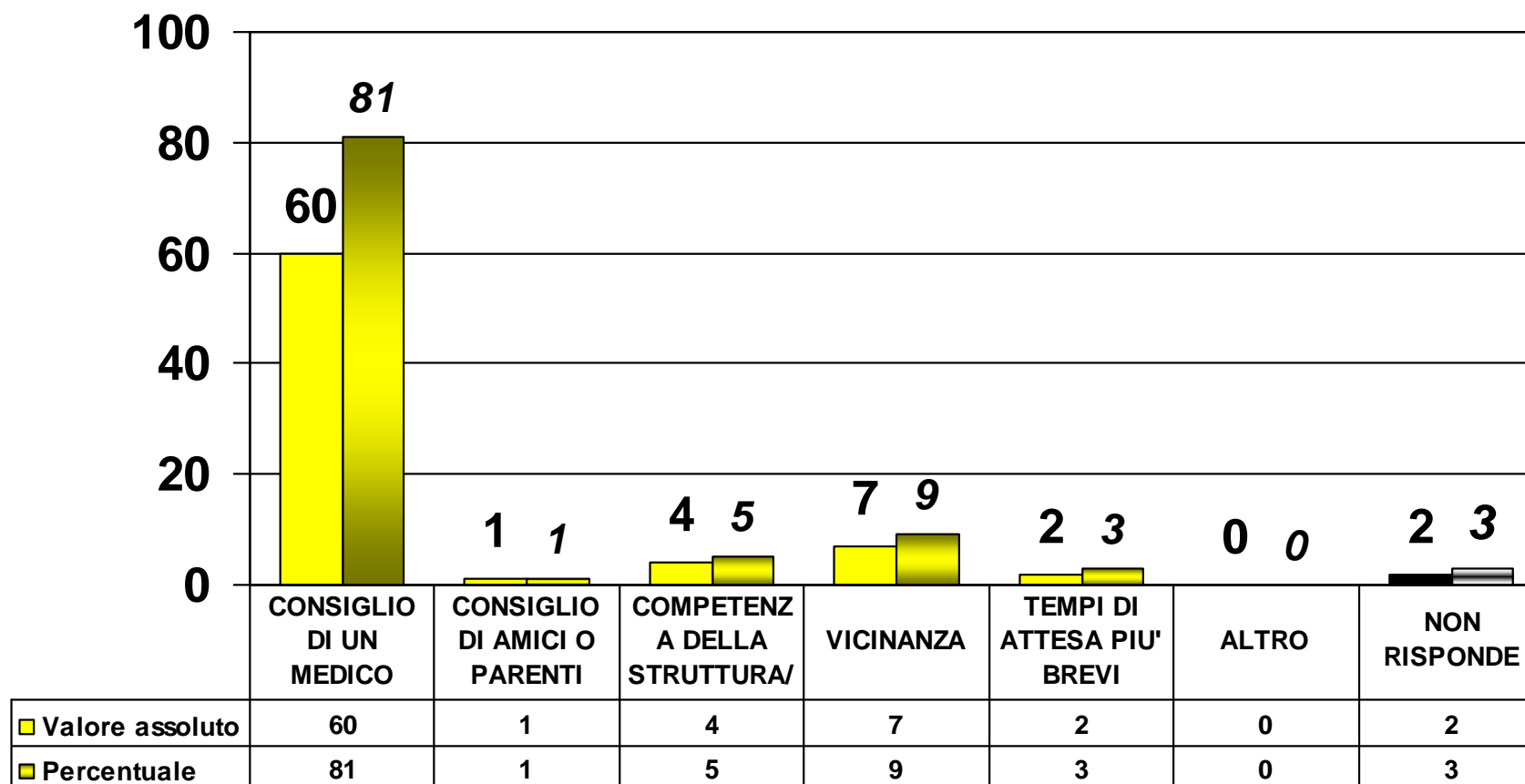
**D2:** è la prima volta che si reca in questo ambulatorio ? si, no



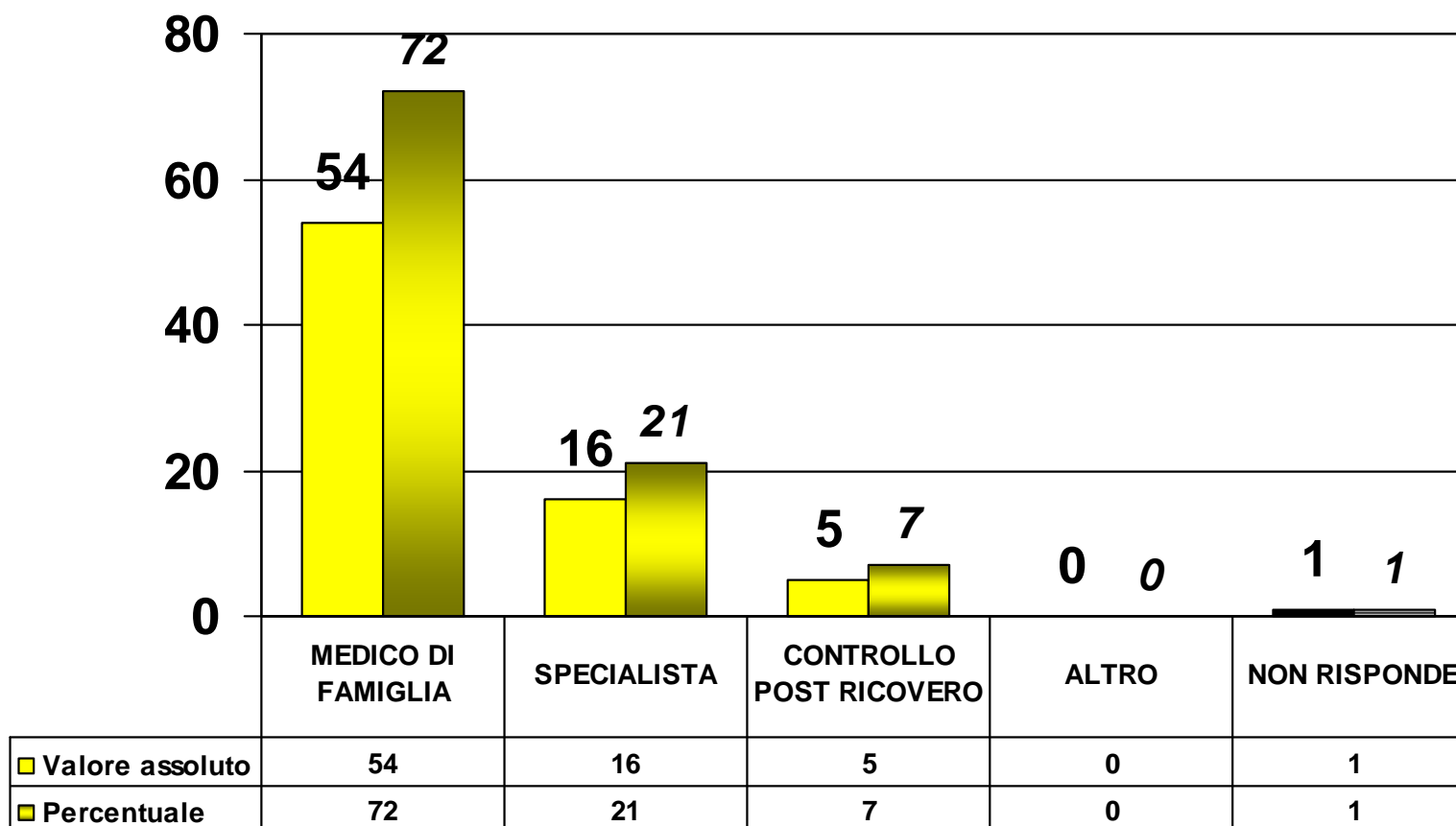
**D3:** oggi ha effettuato: Una visita, Una terapia, Un esame, Una visita ed un esame, Un esame, una visita, una terapia



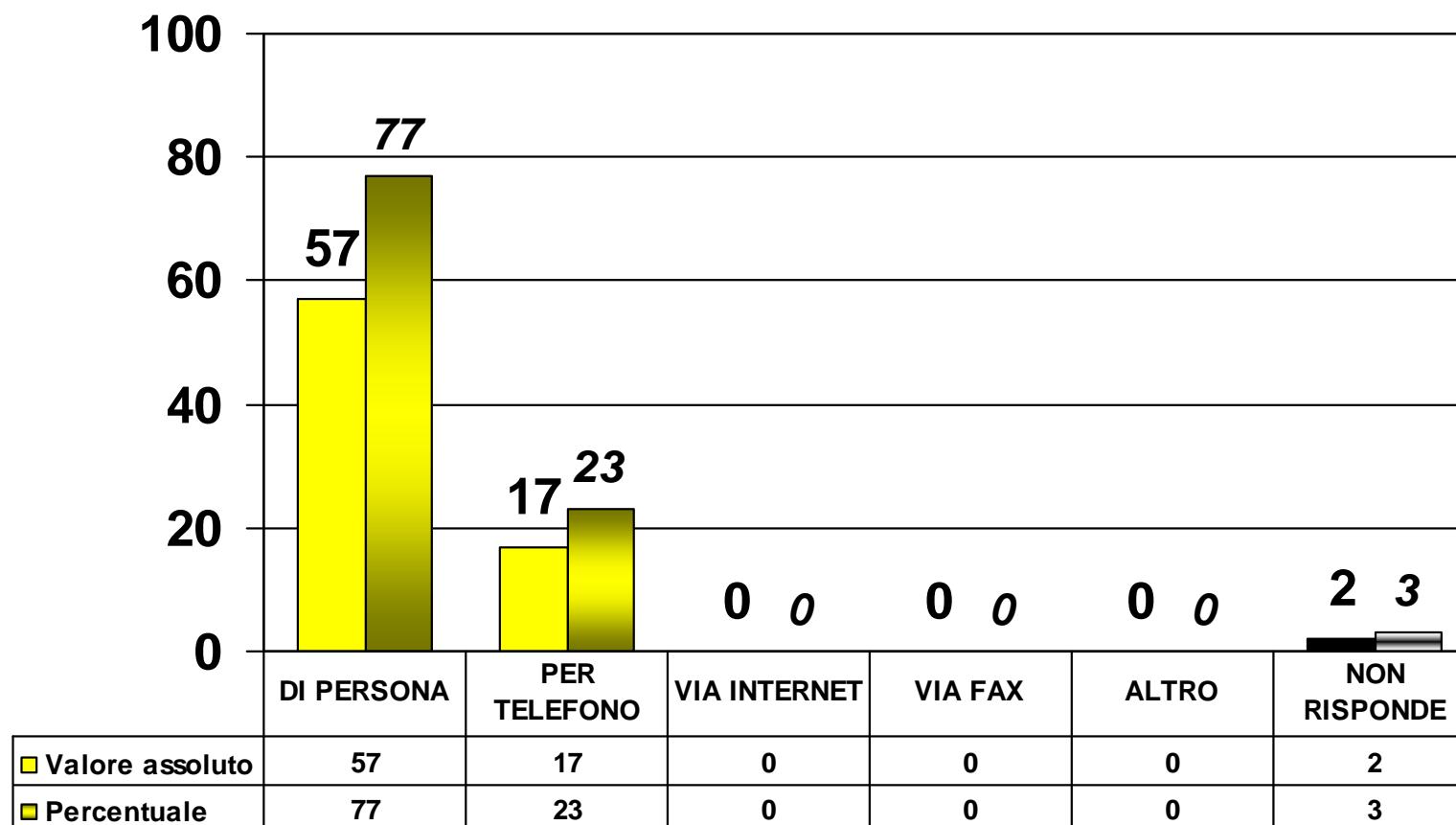
**D4:** qual è il motivo prevalente per cui ha scelto questa struttura? Consiglio di un medico, Consiglio di amici o parenti, Competenza della struttura/dei medici, Vicinanza, Tempi di attesa più brevi, Altro



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

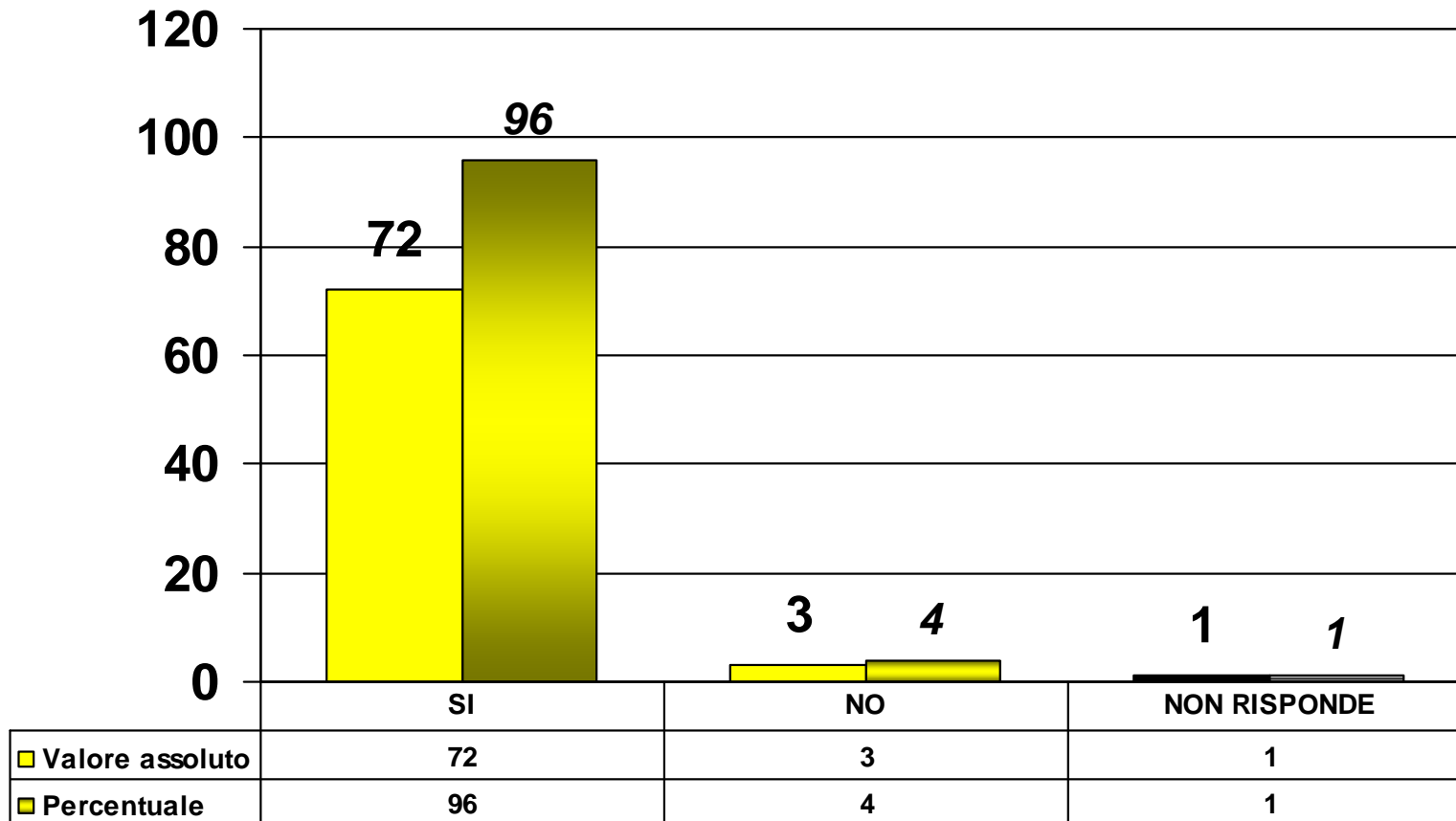


**D6: come ha effettuato la prenotazione ? Di persona, Per telefono, Via Internet, Via fax, Altro**

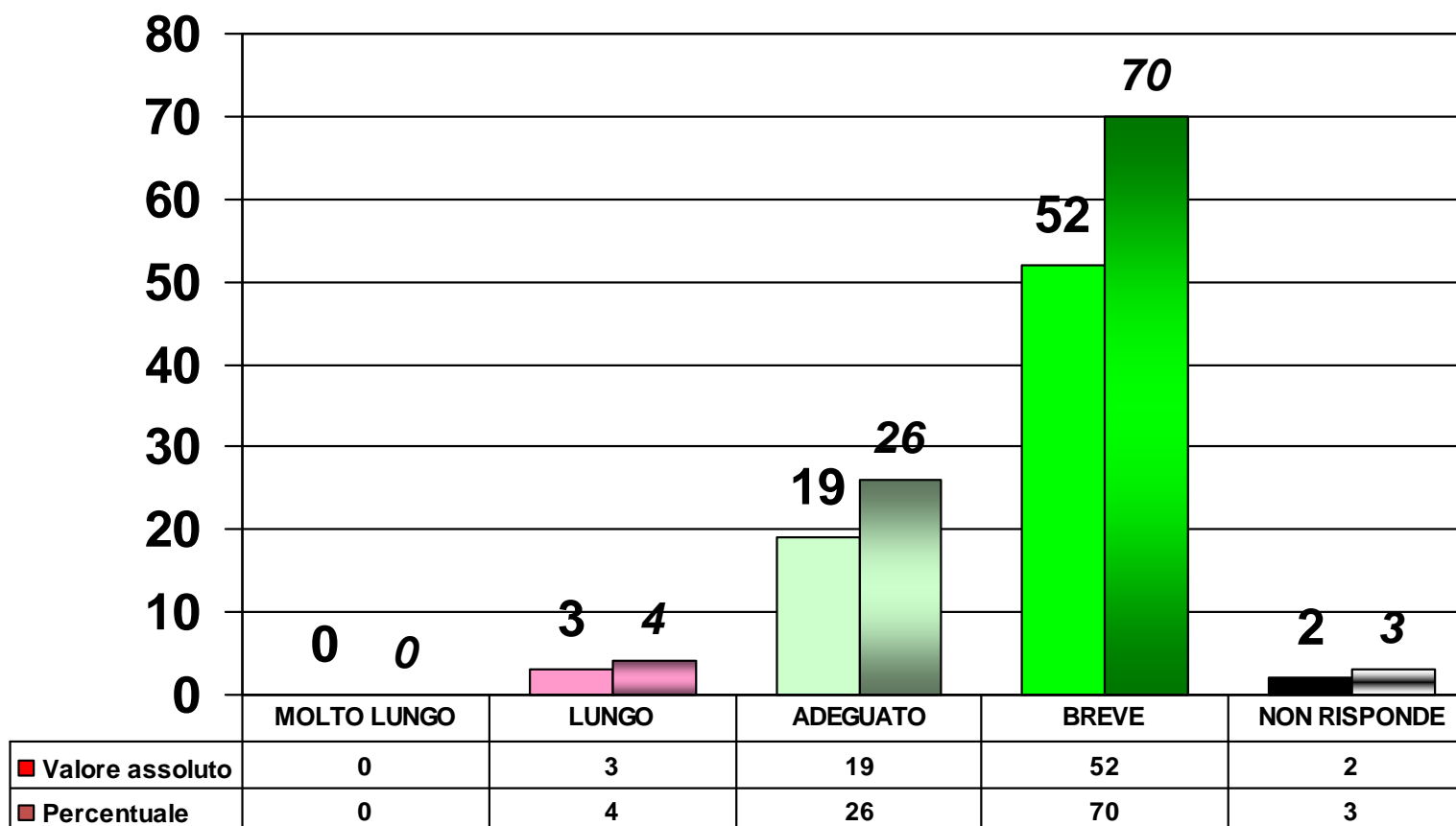




**D7:** prenotare è stato semplice ? Si, no

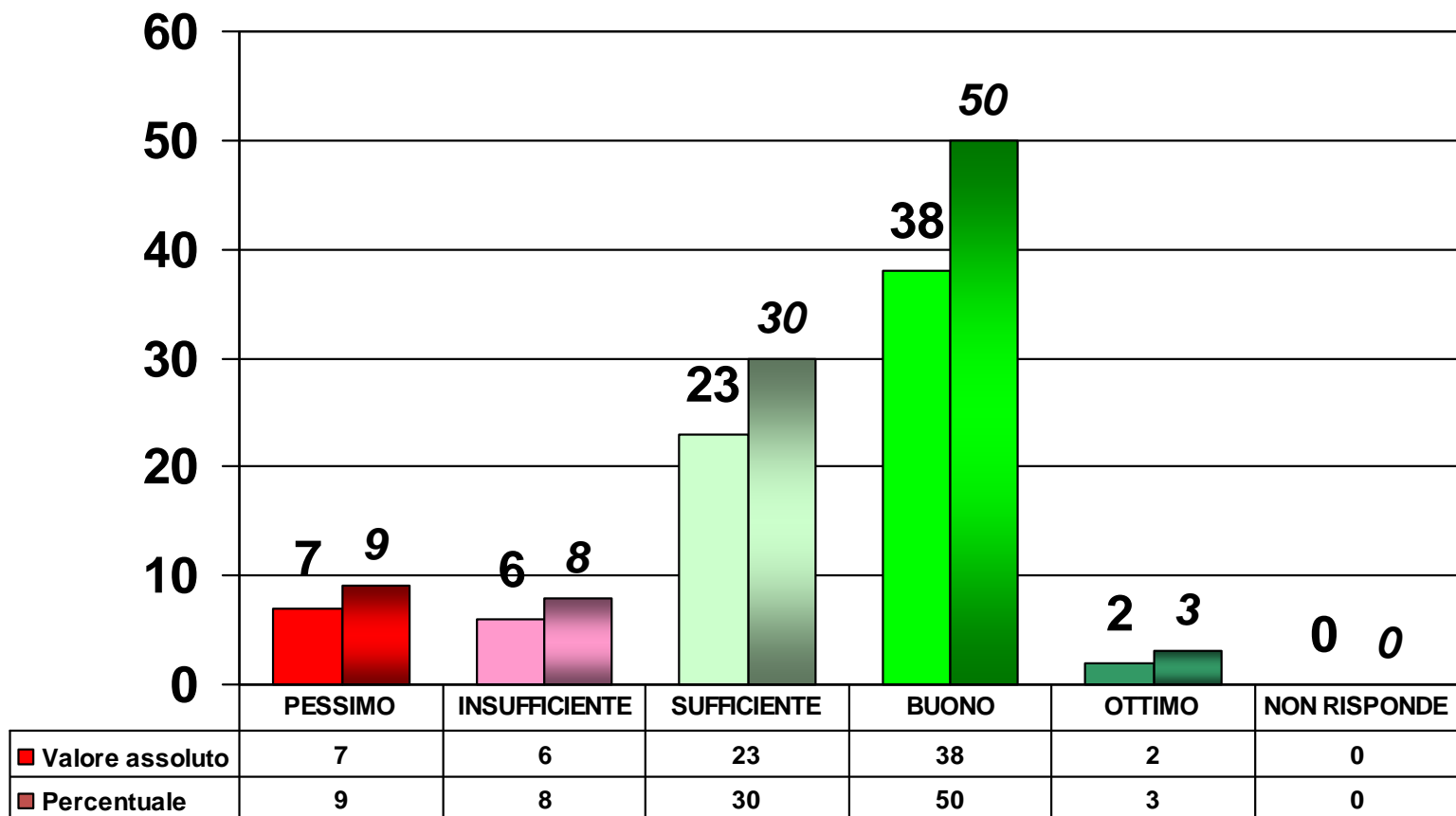


**D8:** come valuta il tempo di attesa tra la prenotazione e la prestazione ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



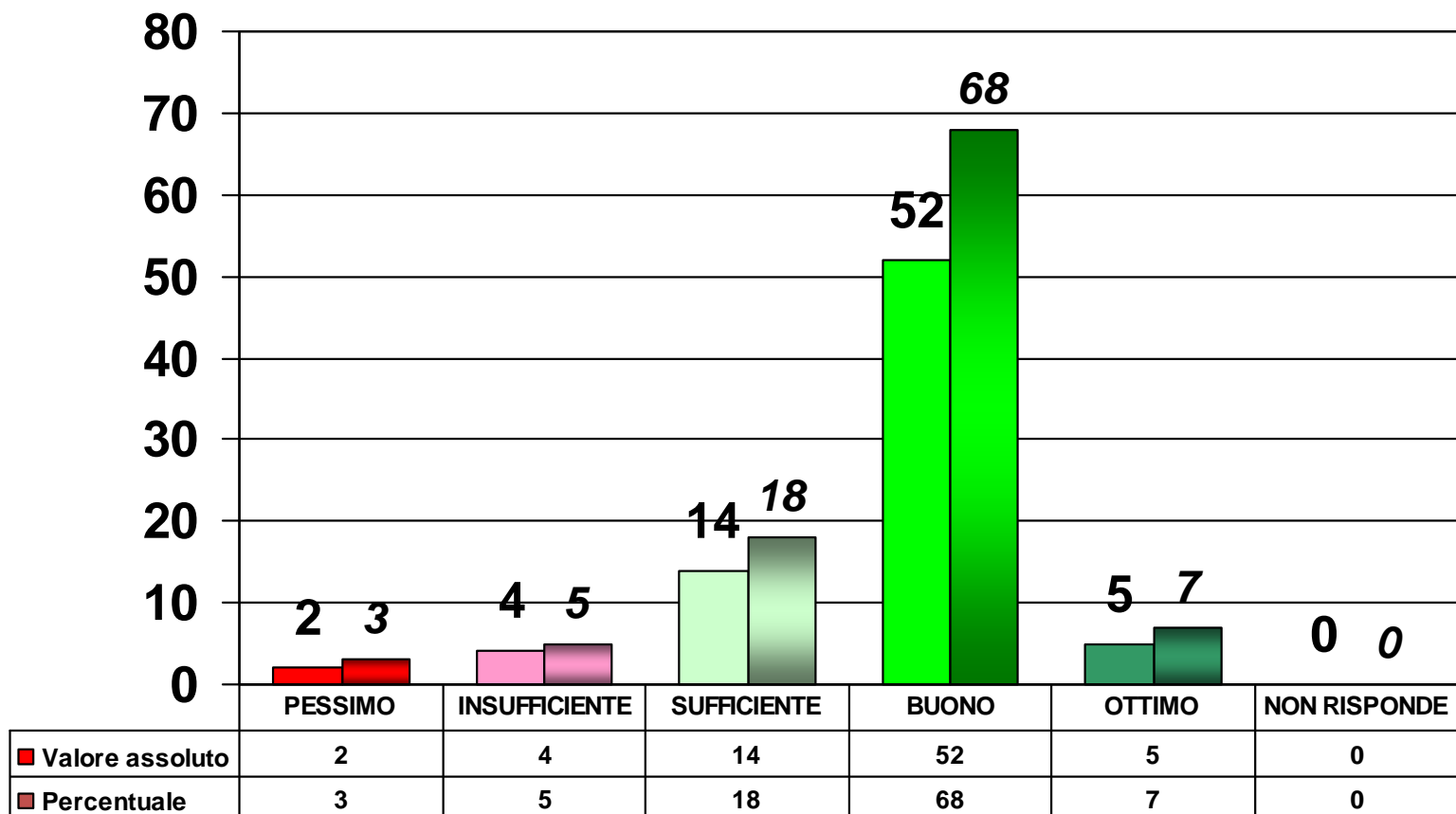
**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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



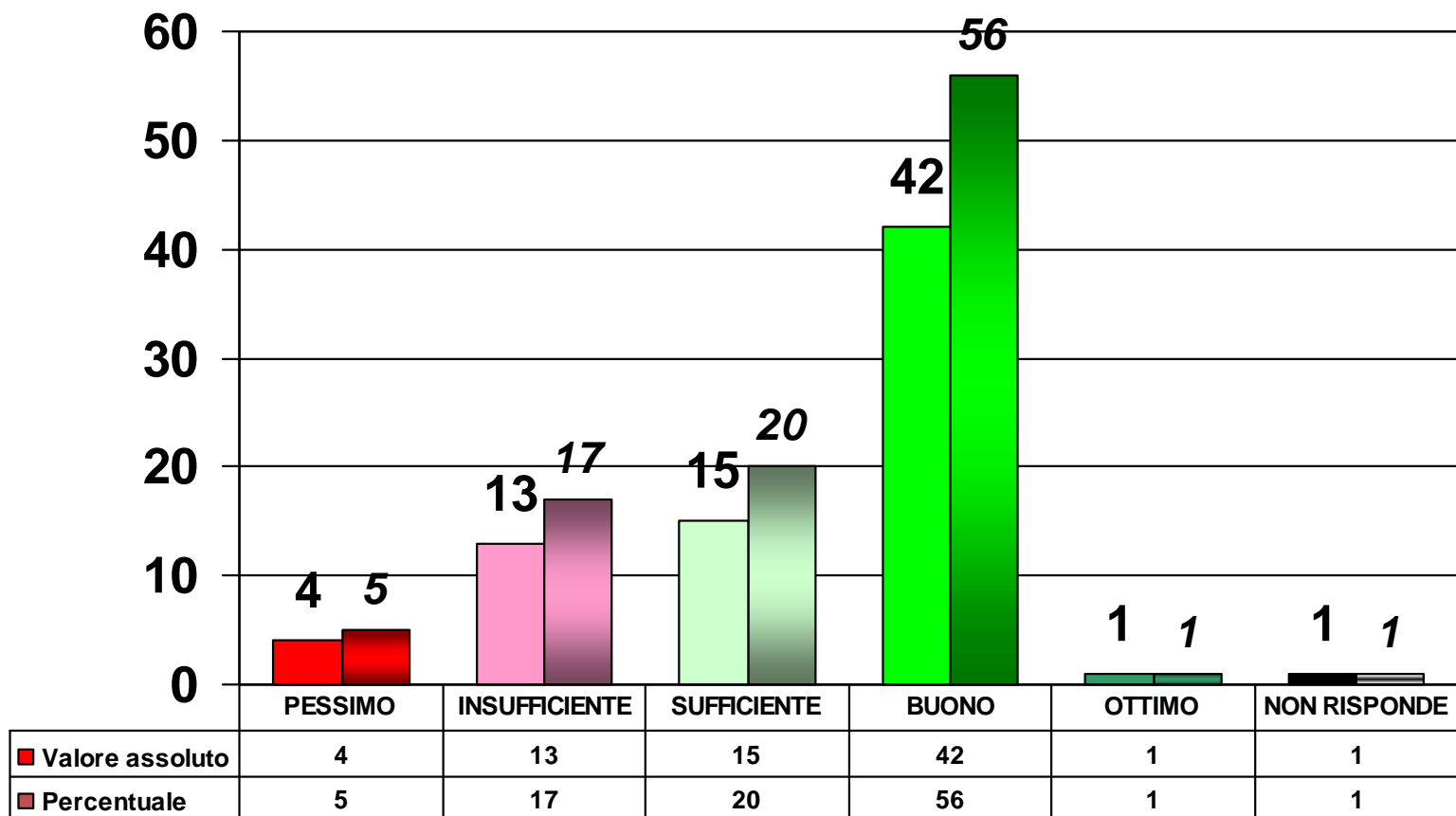
**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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



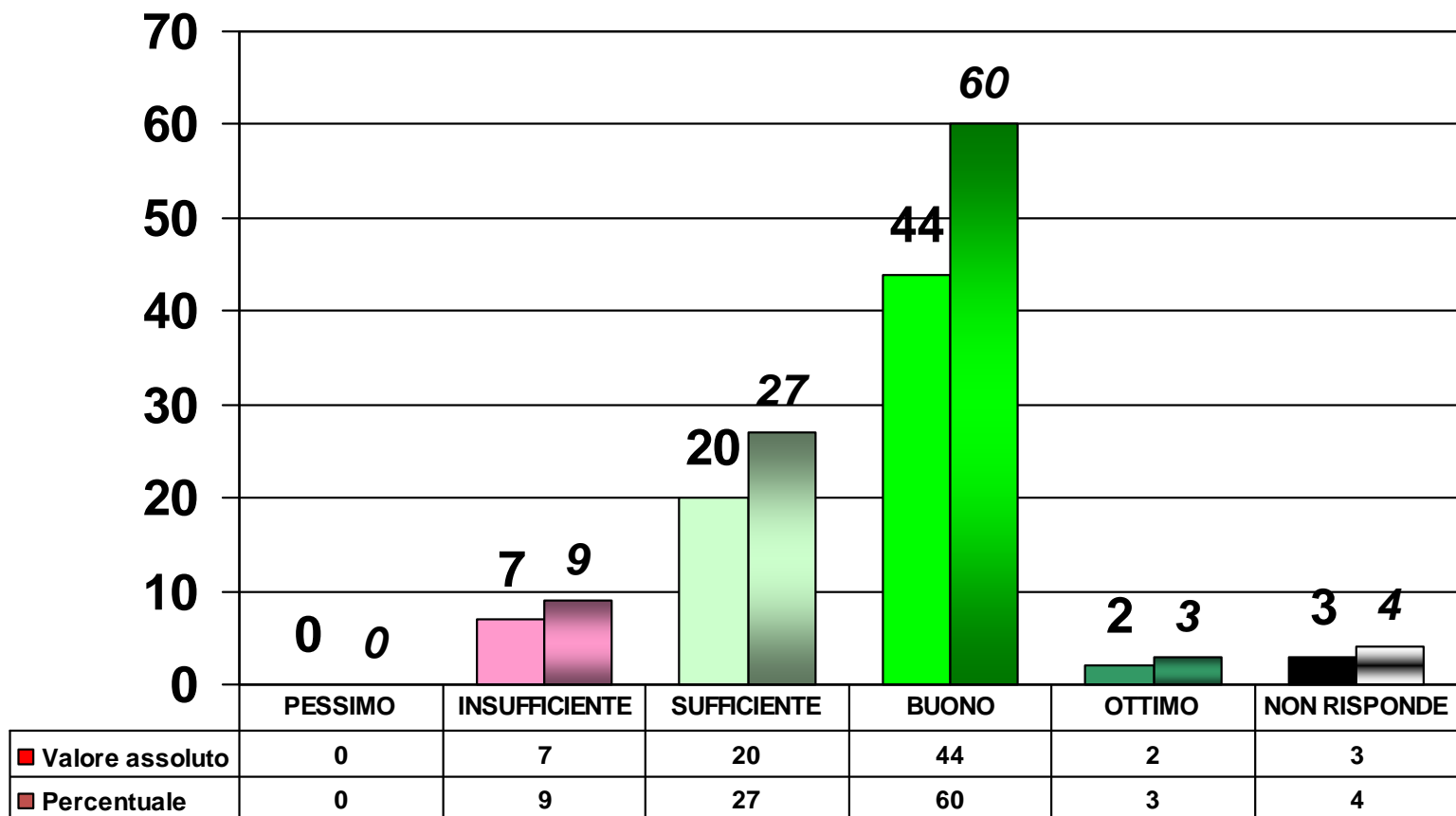
**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

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

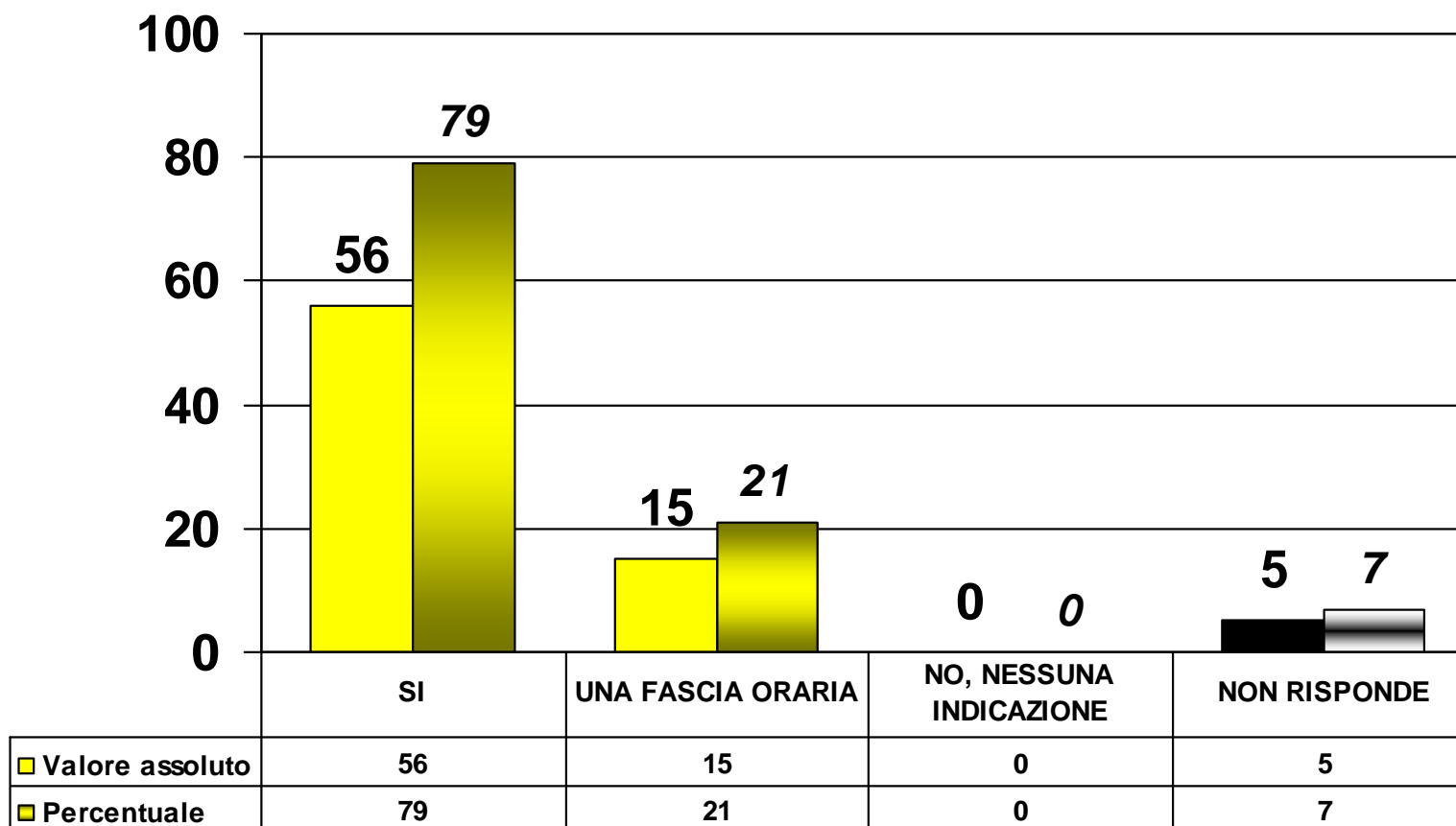


**D9:** qual è il suo giudizio sulla accessibilità alla struttura rispetto ai seguenti aspetti:

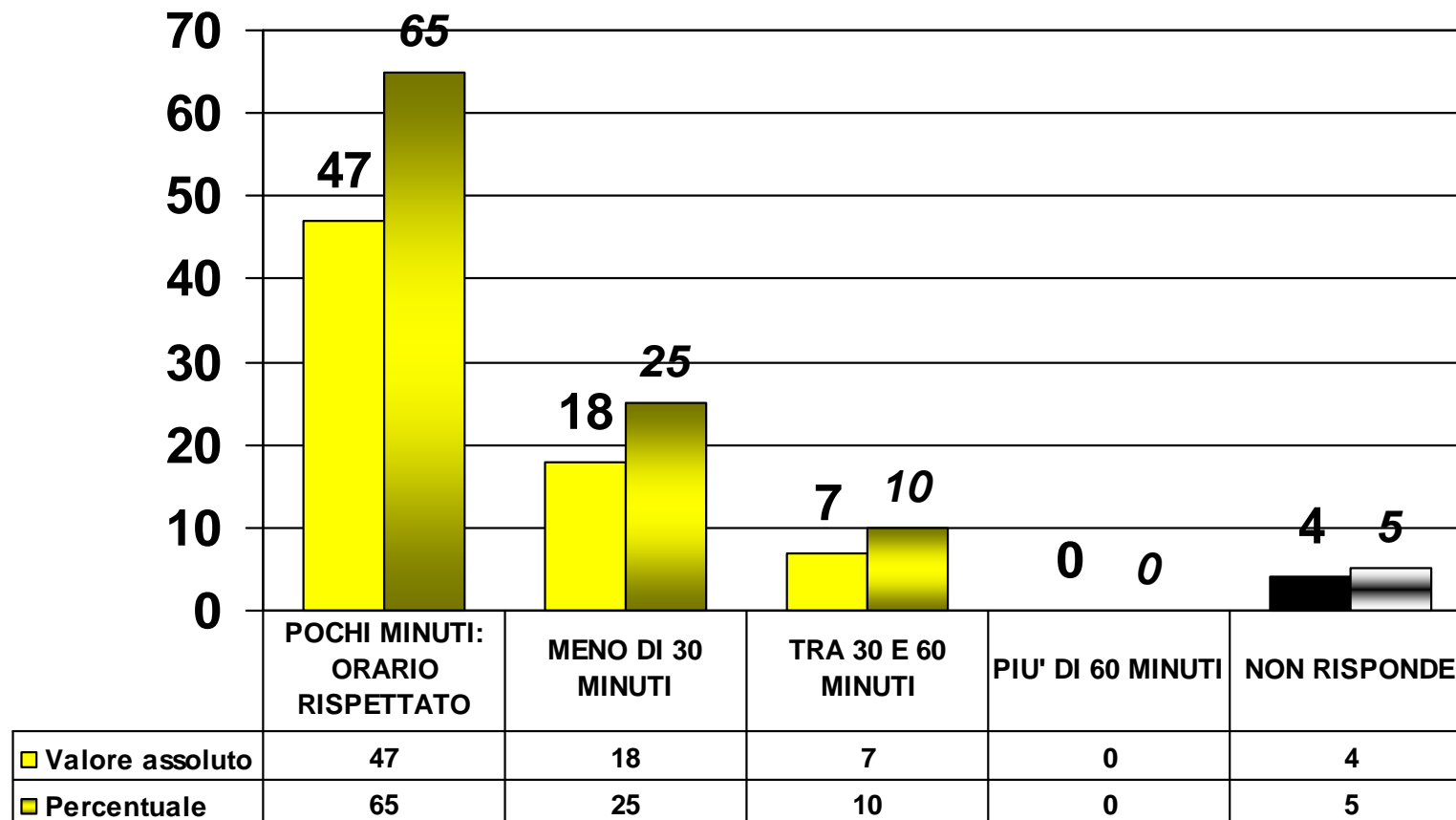
**D9d:** barriere architettoniche: Pessima, Insufficiente, Sufficiente, Buona, Ottima



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

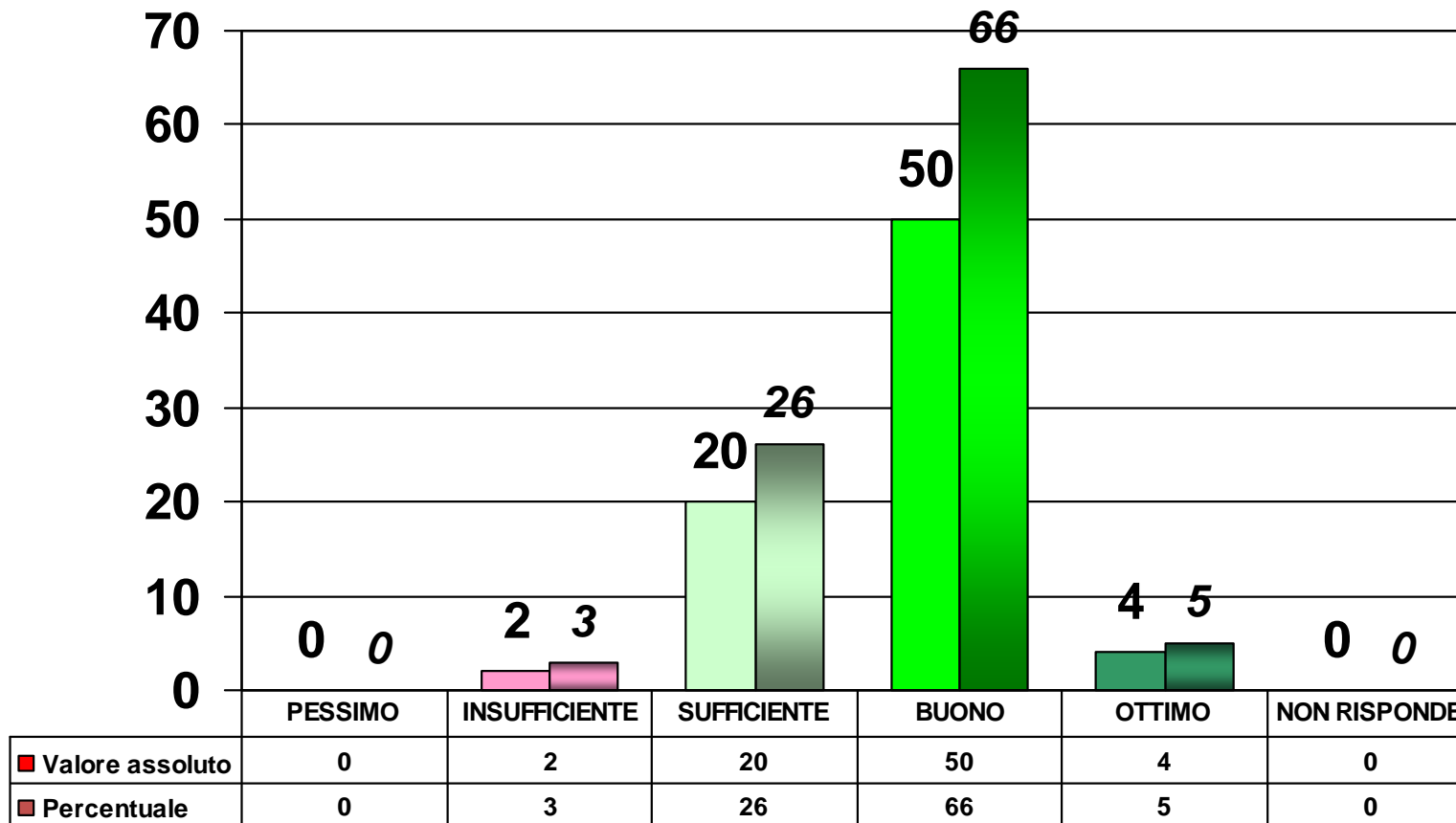


**D11:** se le è stato indicato un orario, quanto tempo è trascorso tra l'ora in cui è stato fissato l'appuntamento e il momento in cui è stato chiamato per effettuare la visita/esame/terapia ? Pochi minuti: l'orario è stato rispettato, Meno di 30 min., Tra 30 e 60 min., Più di 60 min.

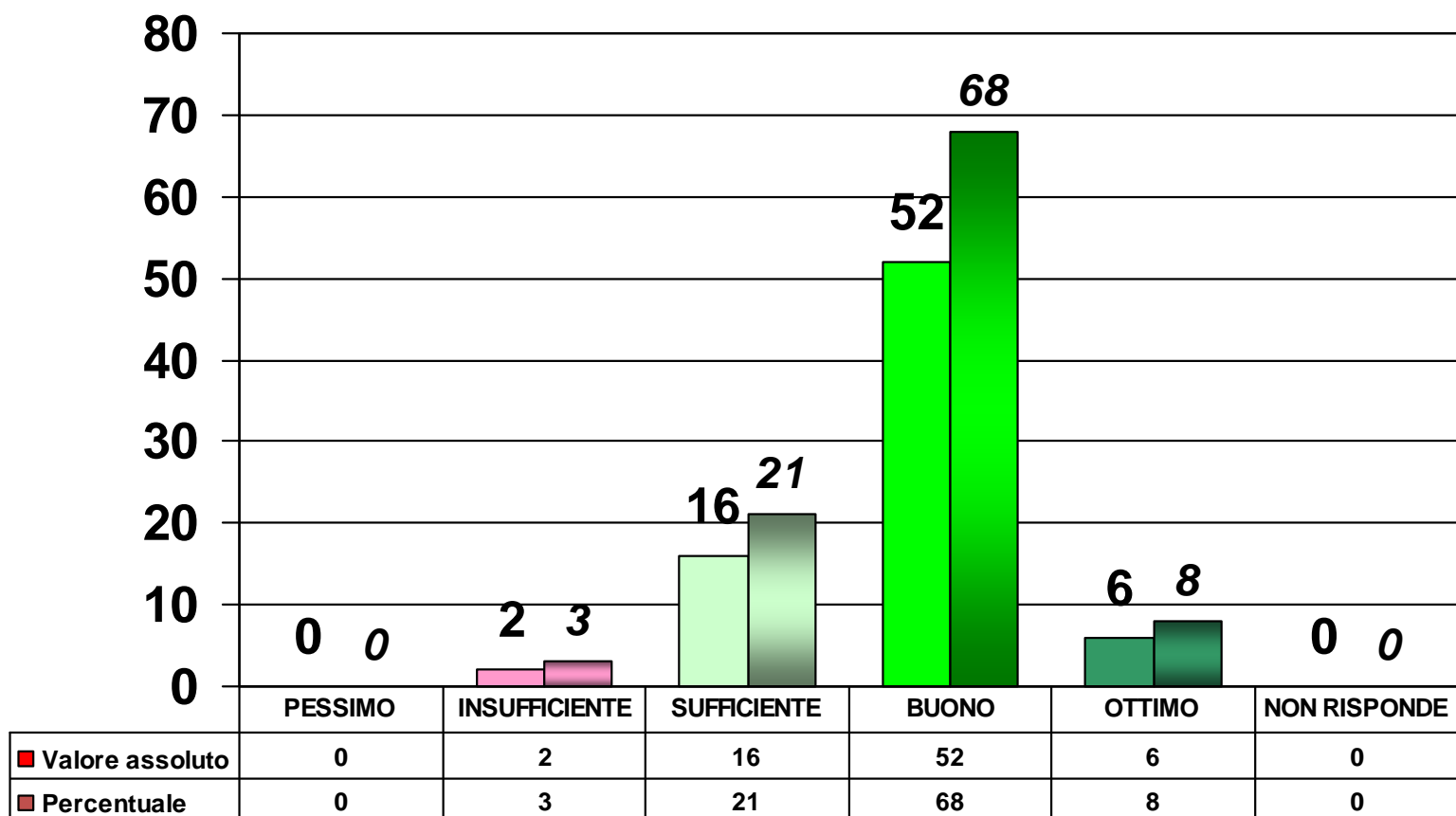




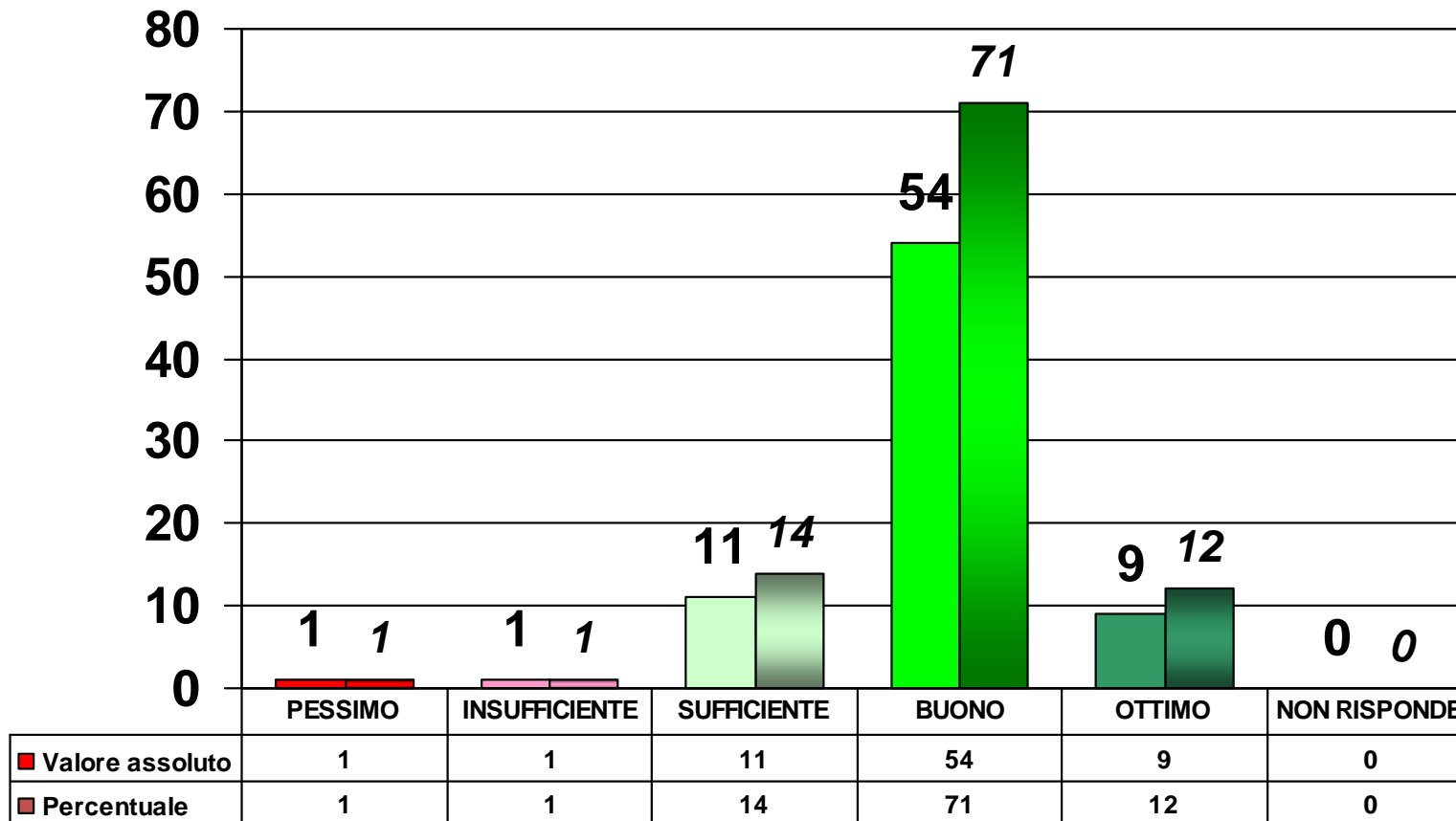
**D12:** qual è il suo giudizio rispetto alla pulizia degli ambienti ?  
 Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



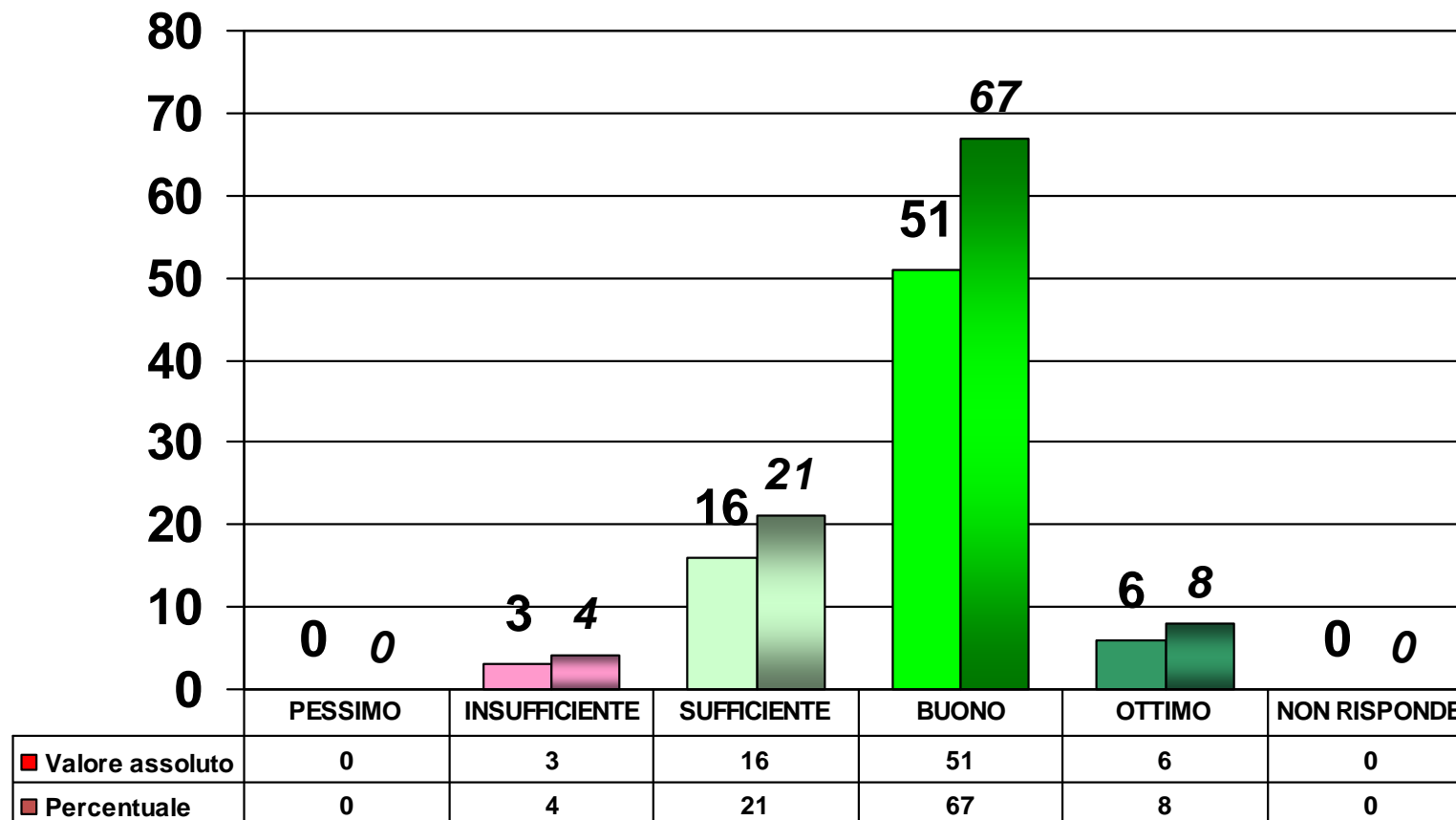
**D13:** qual è il suo giudizio rispetto alla ambienti ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



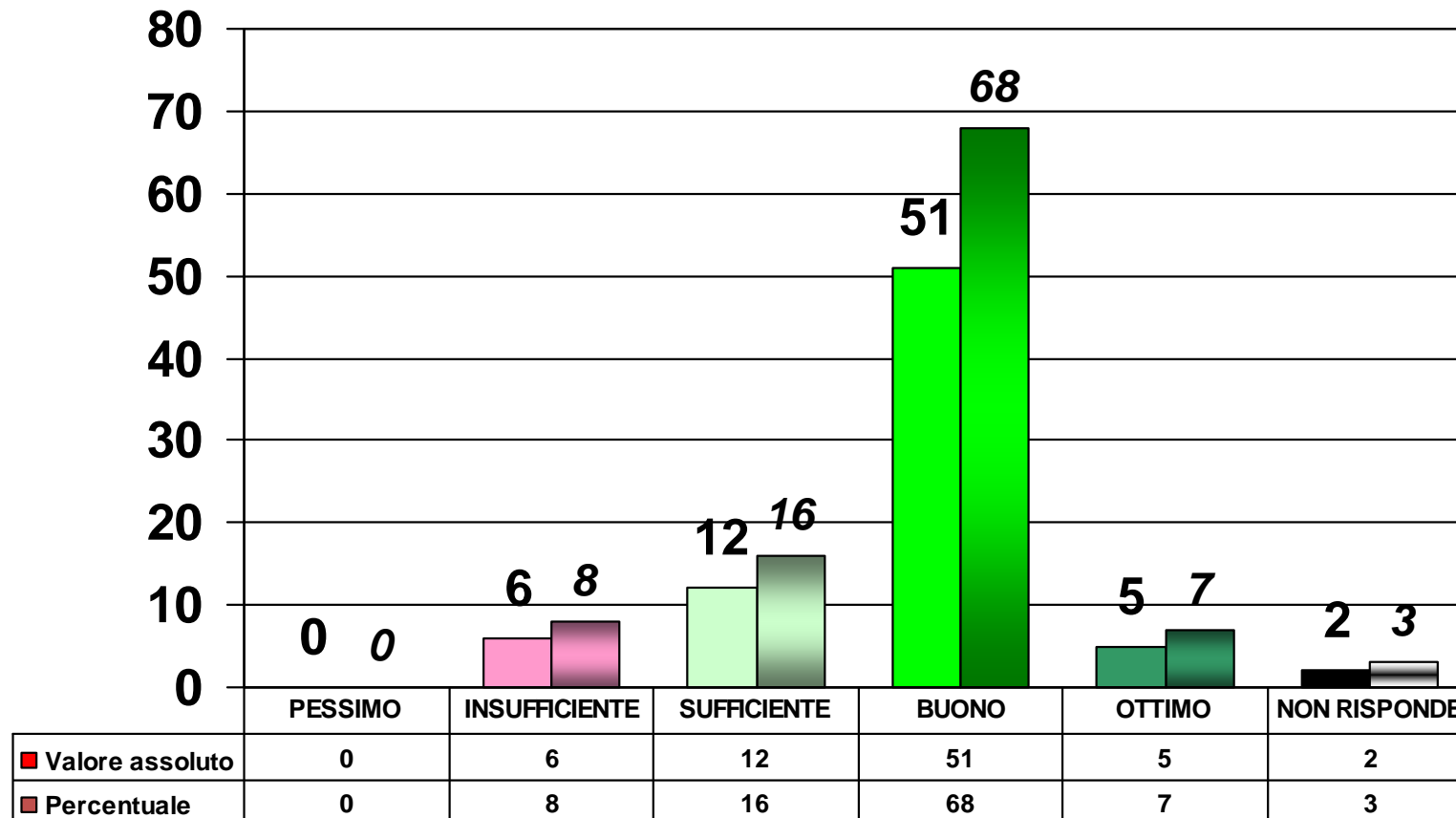
**D14:** come valuta l'attenzione che le ha dedicato il medico ?  
 Scarsa, Insufficiente, Sufficiente, Adeguata, Ottima



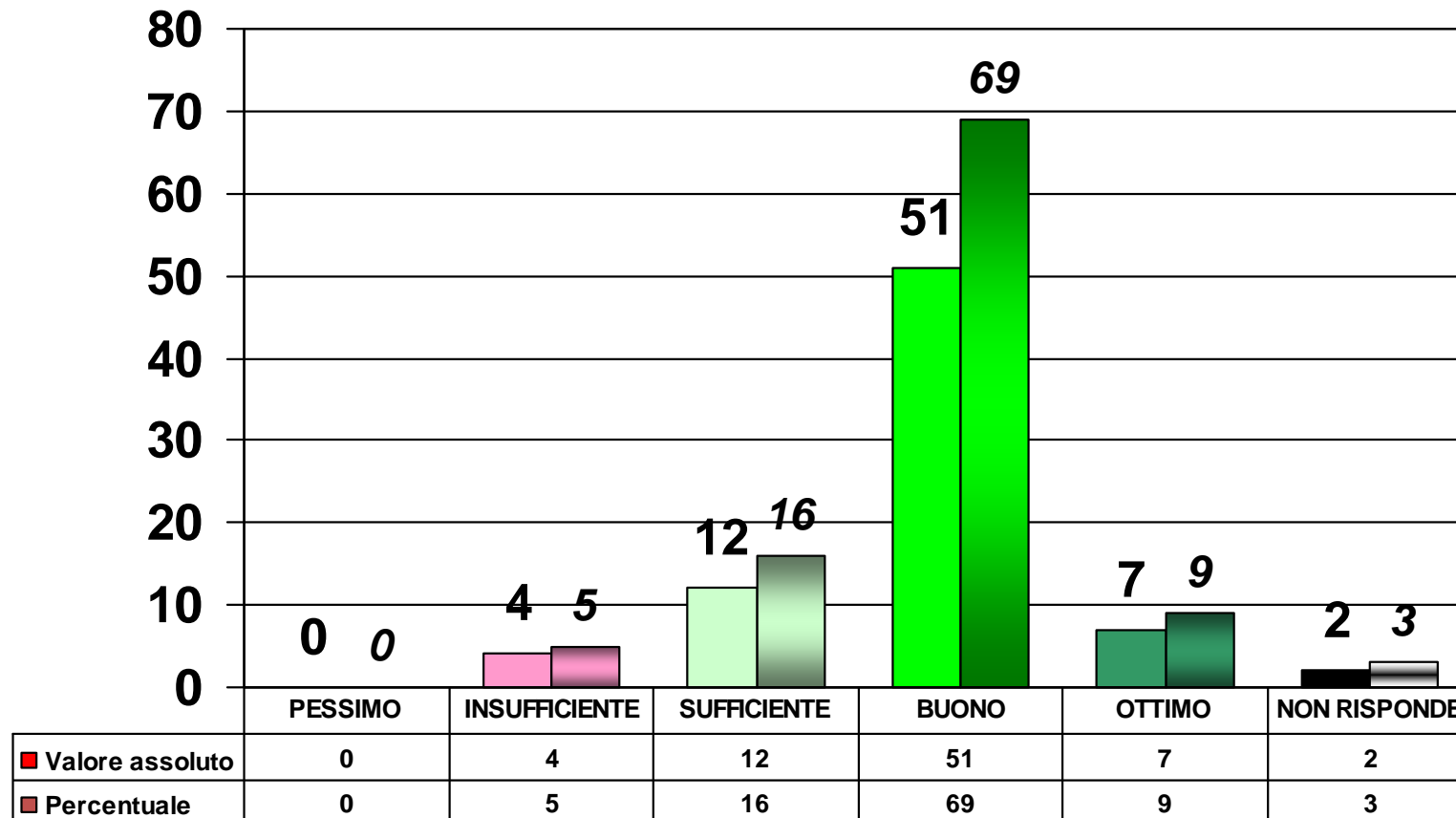
**D15:** qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulla sua malattia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



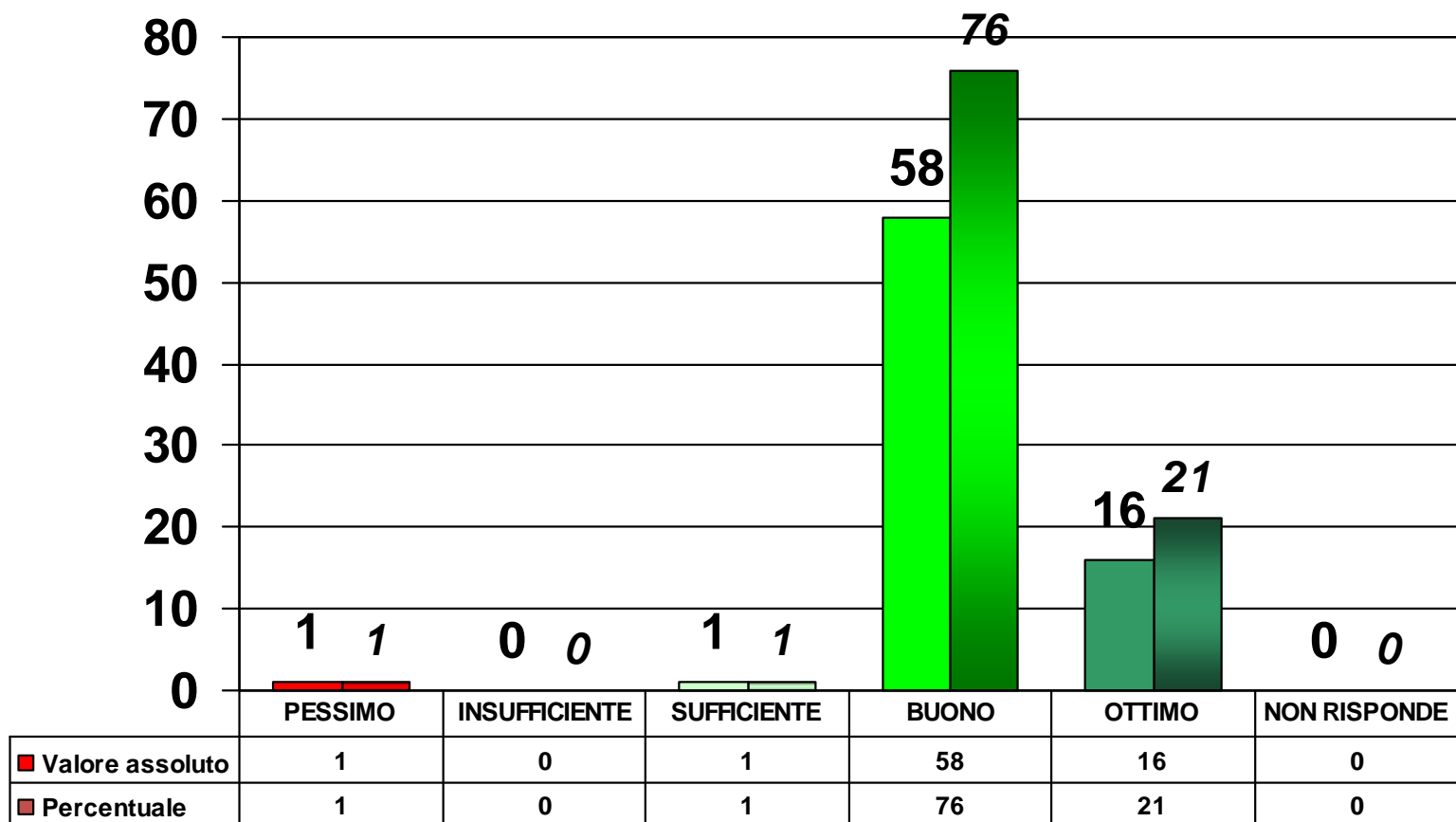
**D16:** qual è il suo giudizio circa le informazioni che ha ricevuto sulle terapie ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



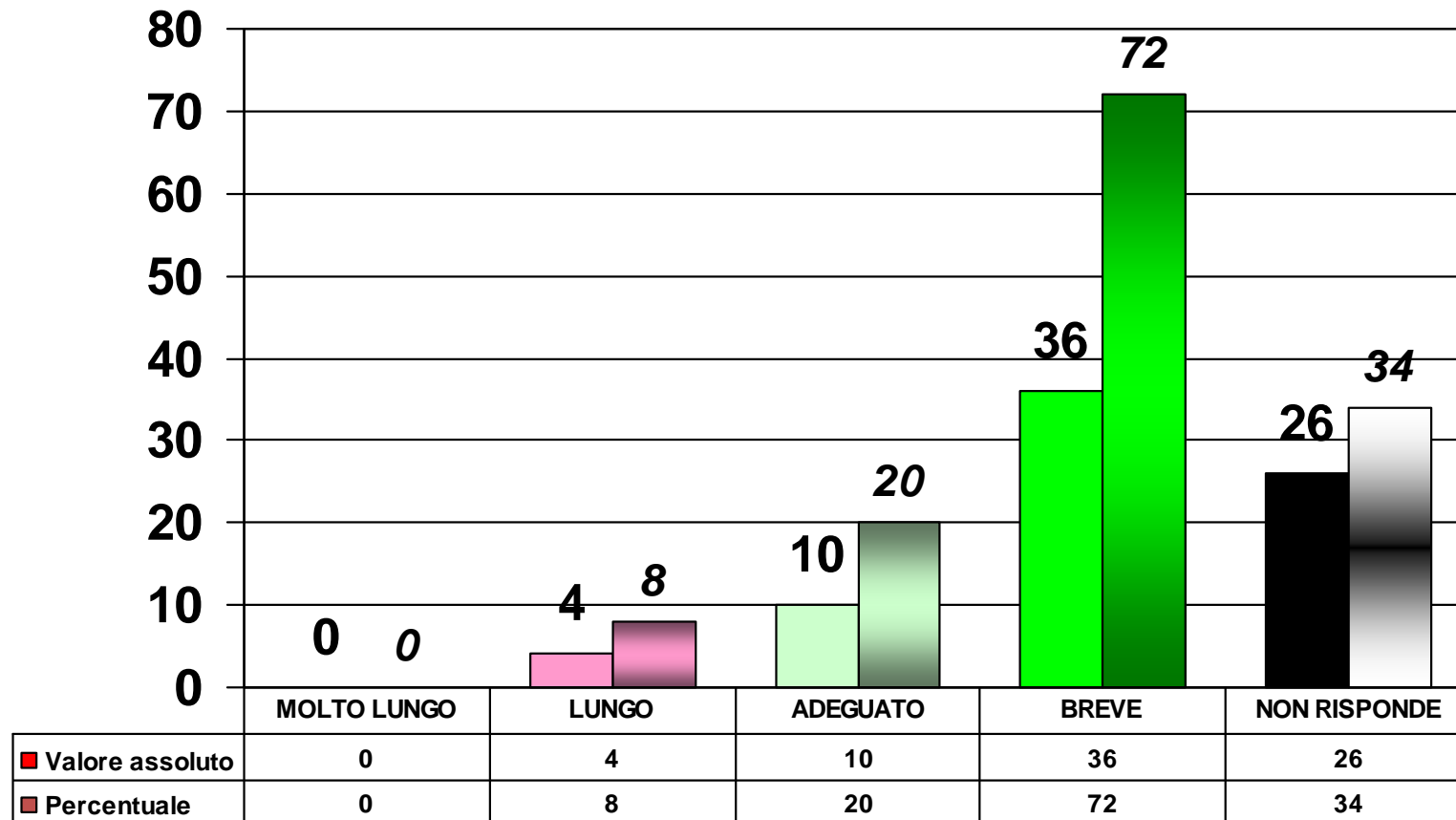
**D17:** qual è il suo giudizio sulla riservatezza durante la visita/esame/terapia ? Pessimo, Insufficiente, Sufficiente, Buono, Ottimo



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

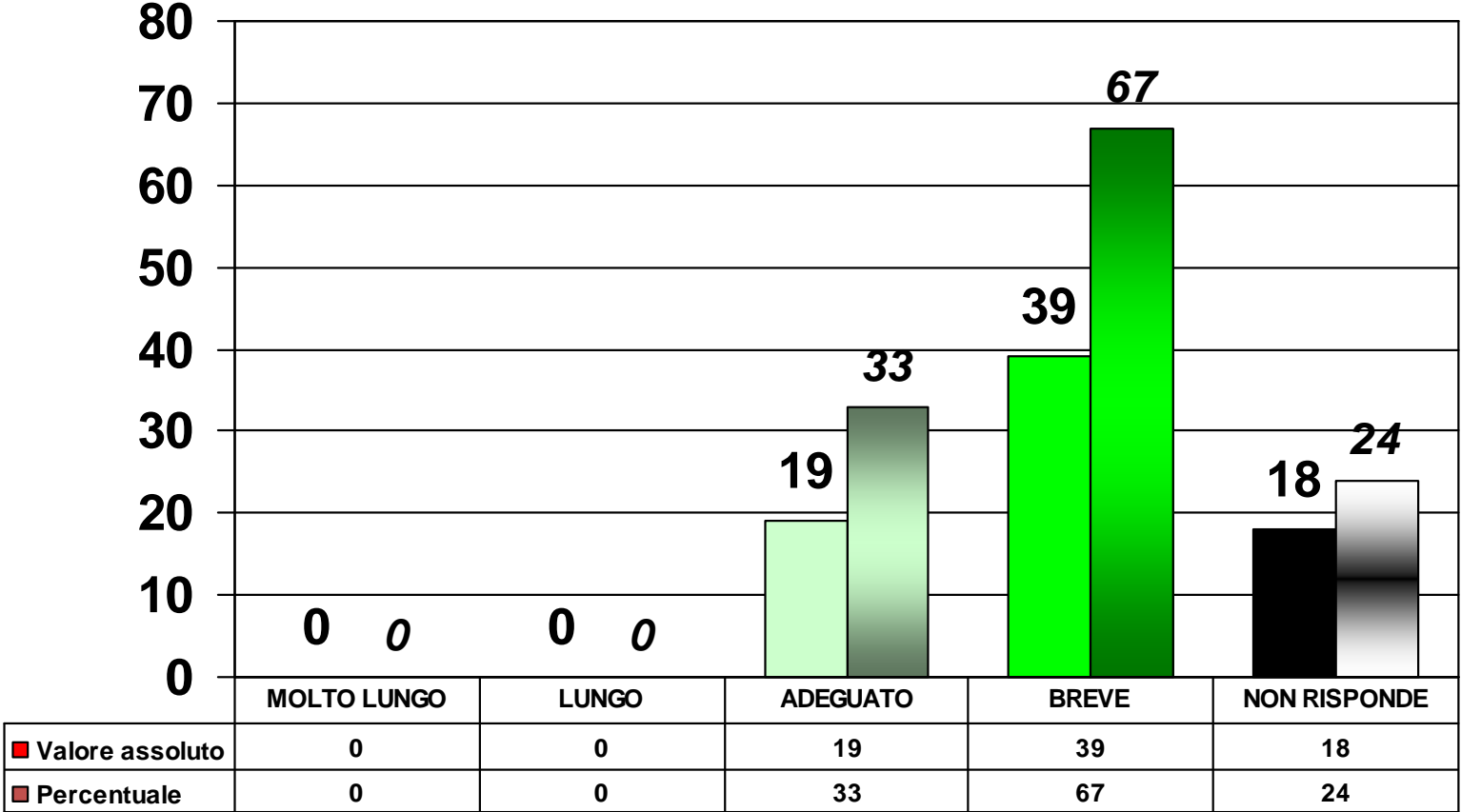


**D19:** se ha pagato il ticket, come valuta il tempo di attesa per il suo pagamento ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve

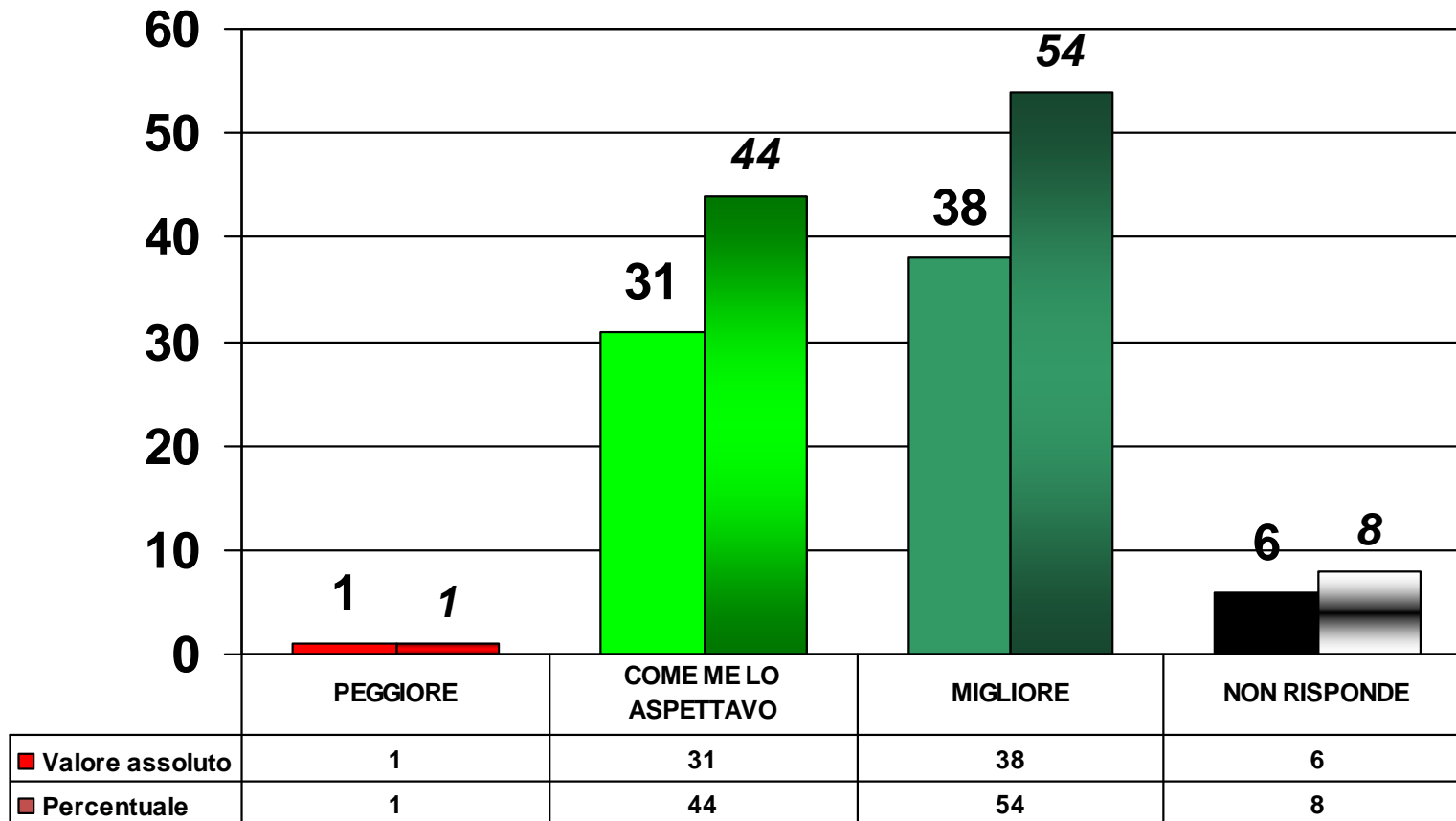




**D20:** se ha fatto un esame come valuta il tempo di consegna del referto ? Molto lungo, Lungo, Adeguato, Breve



**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:  
22 giudizi positivi

l'attenzione del professionista

la gentilezza del personale

la gentilezza del personale

la gentilezza del personale

ben organizzato

la gentilezza del personale

la gentilezza del personale

la gentilezza del personale

la gentilezza del personale

gentilezza, disponibilità,  
professionalità

la gentilezza del personale

professionalità

organizzazione

la gentilezza

la gentilezza del personale

gentilezza, disponibilità, professionalità

la gentilezza

professionalità del personale

la cortesia del personale

la gentilezza

la struttura funziona alla perfezione; il personale  
sa fare il proprio dovere: grazie

pulizia, confort, professionalità

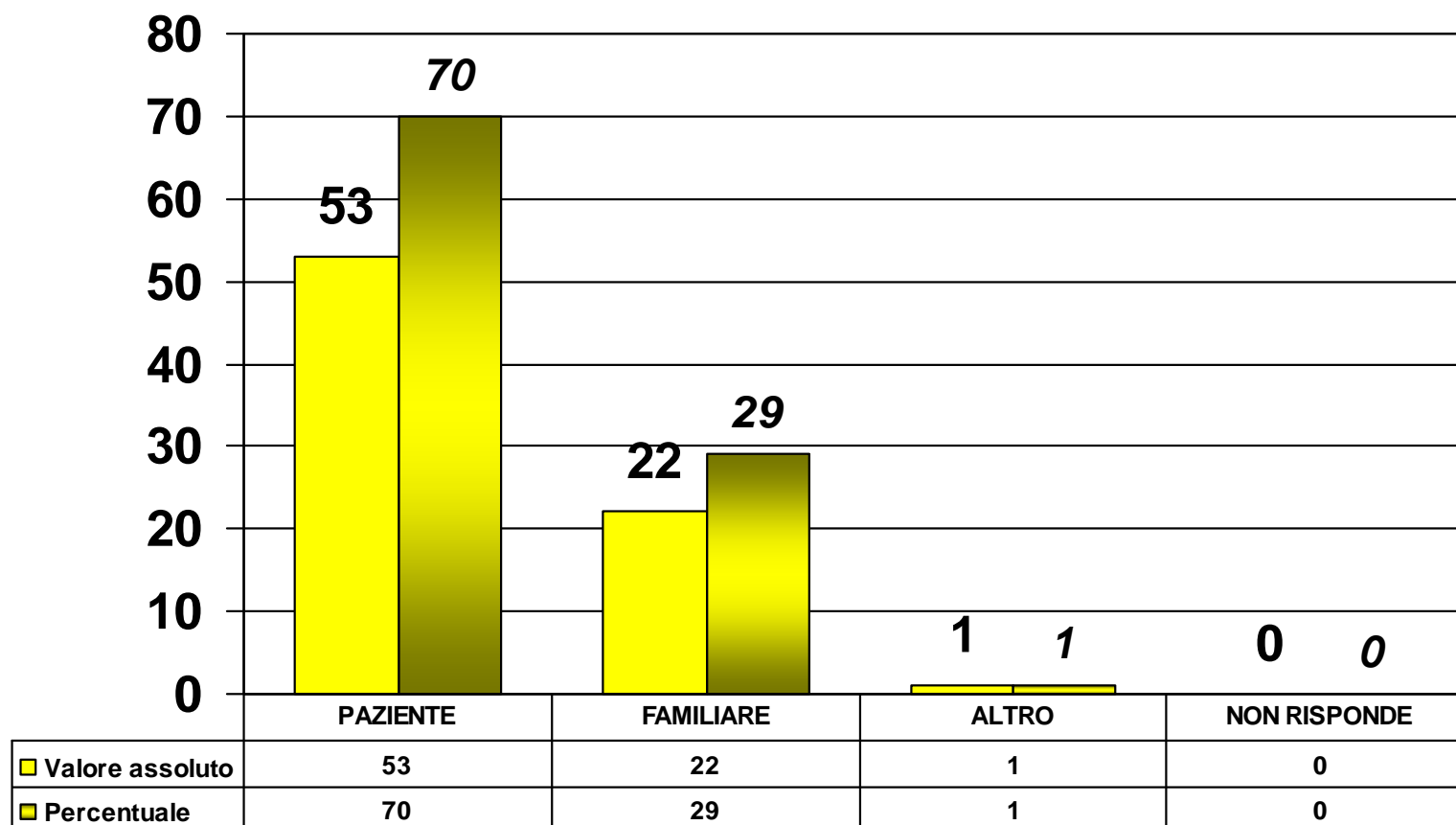
**D22:** suggerimenti:

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

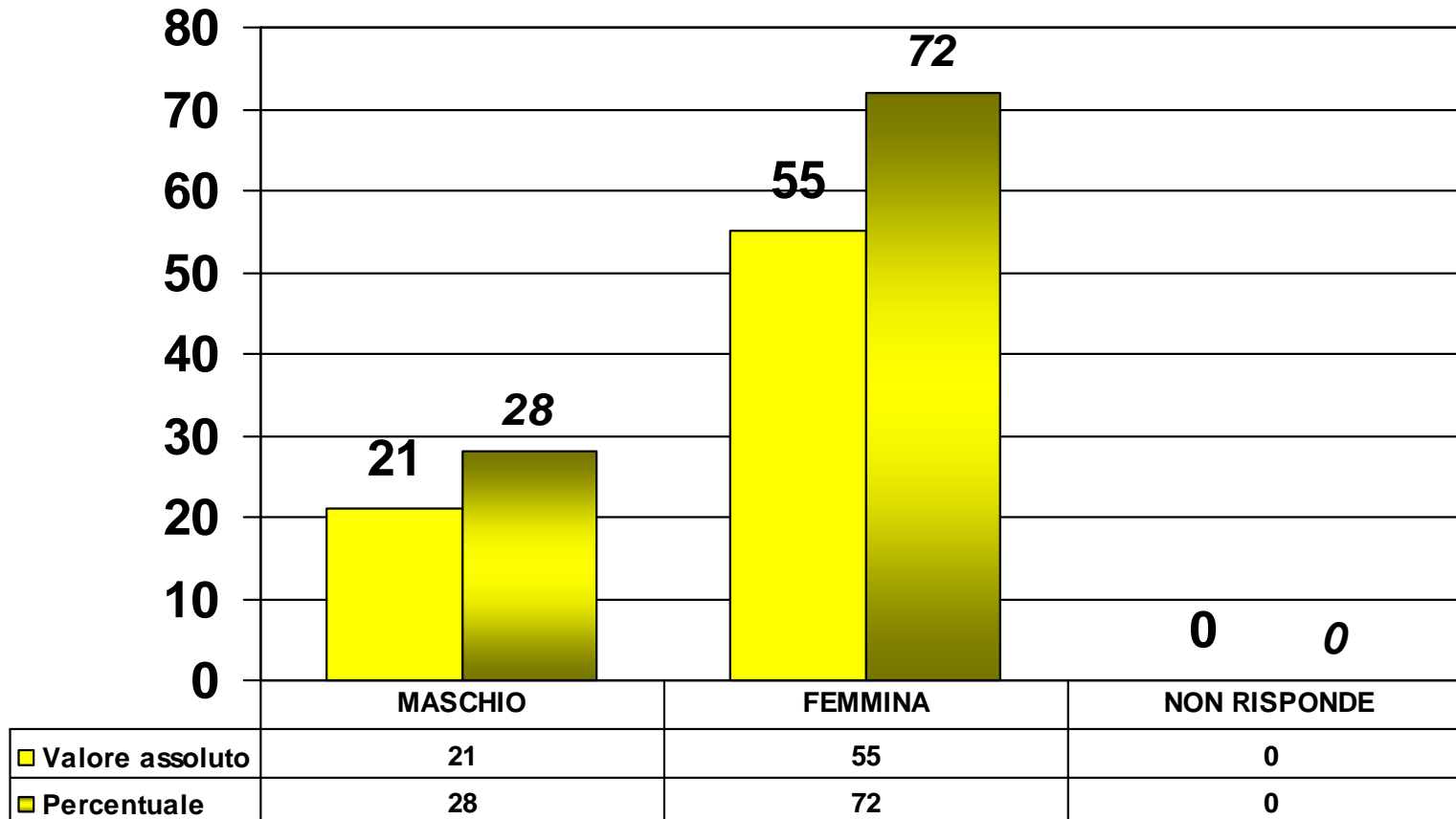
ticket elevato

maggior gentilezza e umanità da parte degli operatori; l'accoglienza è l'aspetto più negativo

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



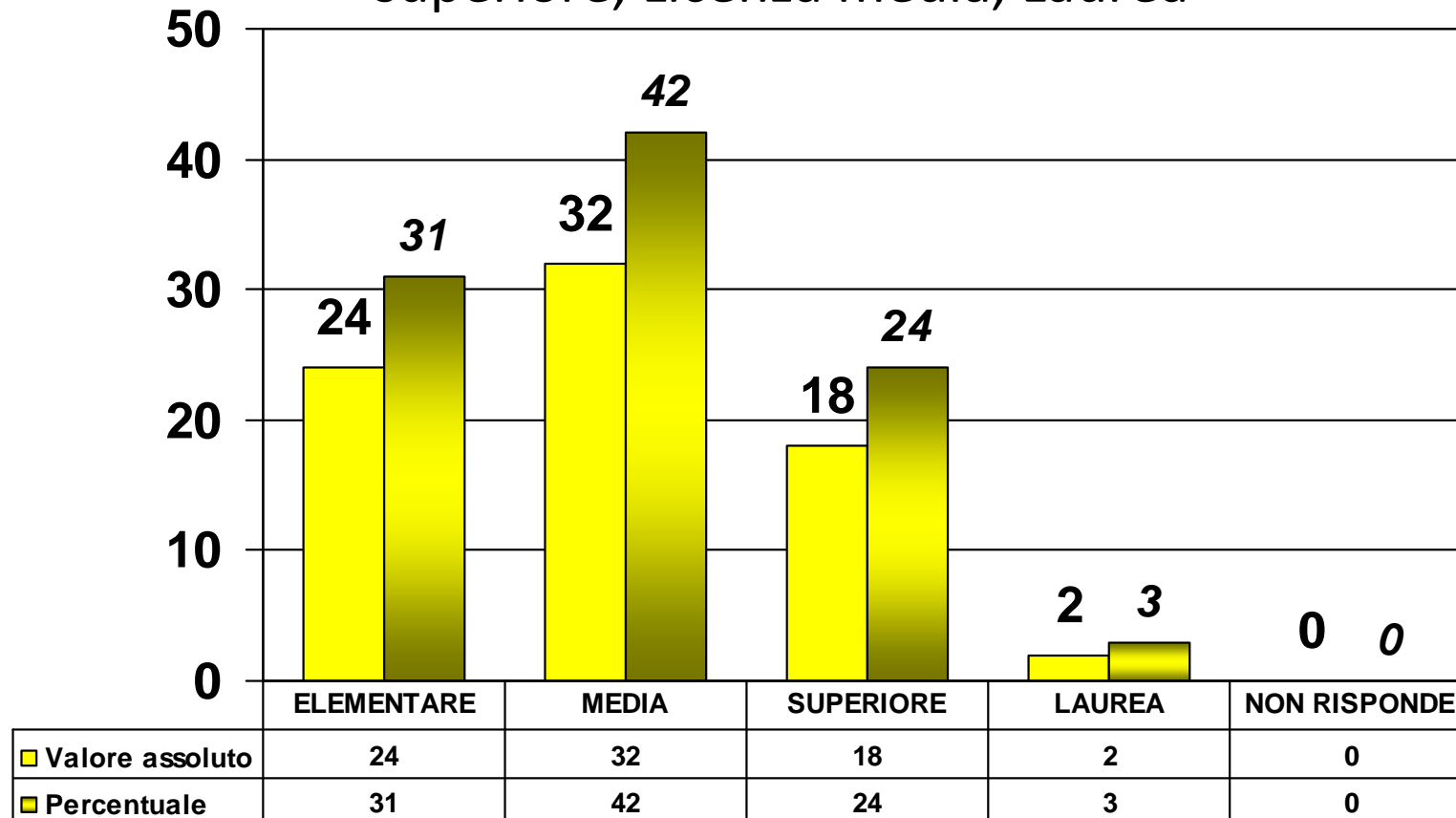
## D24: sesso: Maschio, Femmina



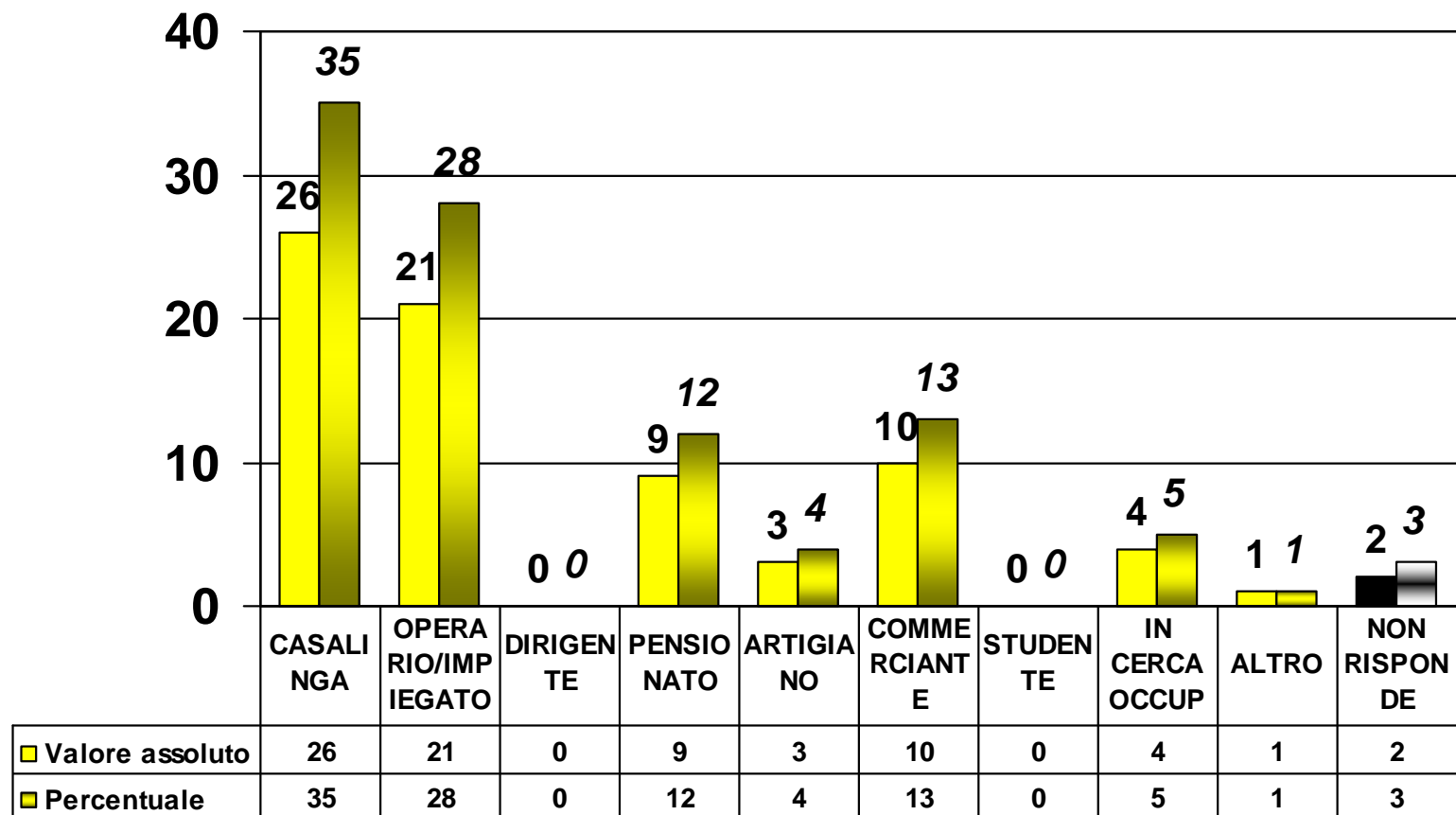
## D25: Età (in anni compiuti)

- **ETA' MEDIA: 49 ANNI**

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

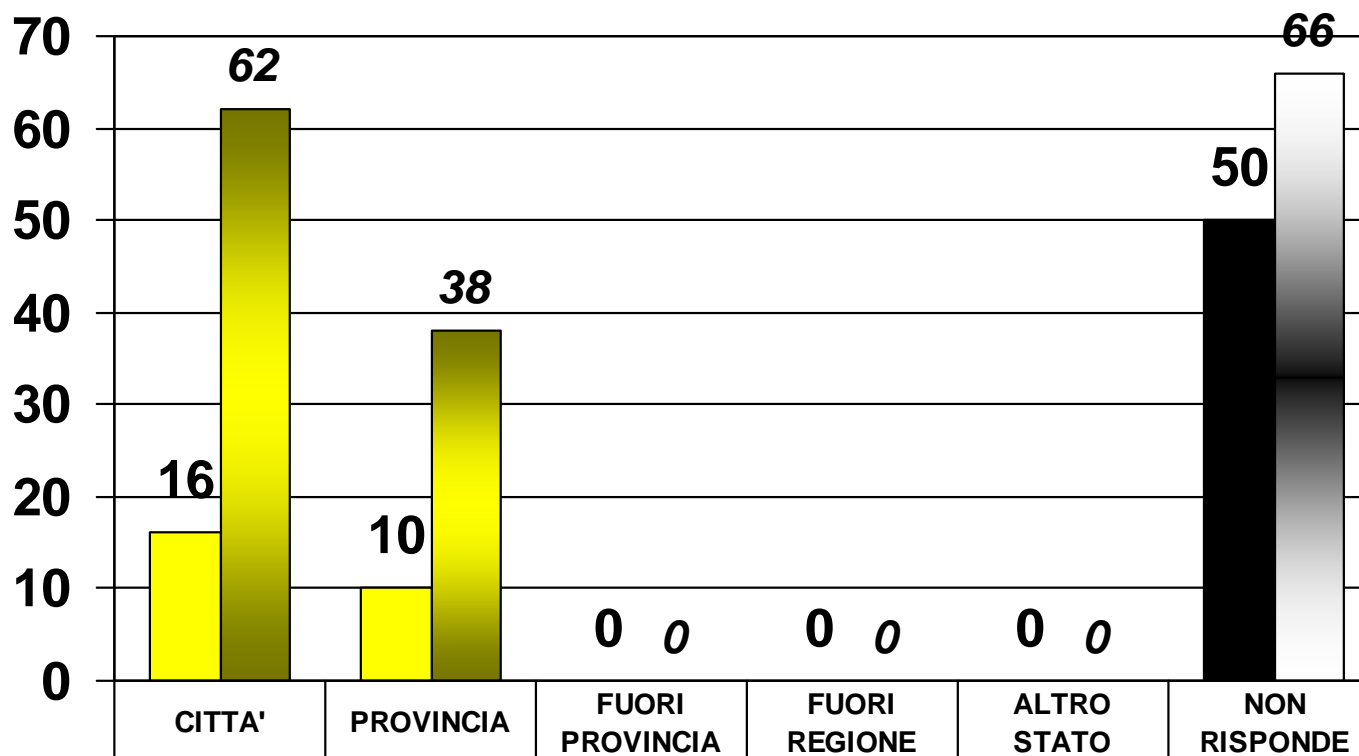


**D27:** Professione: casalinga, operaio/impiegato, dirigente, pensionato, artigiano, commerciante, studente, in cerca di occupazione, altro (specificare)





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



Valore assoluto	16	10	0	0	0	50
Percentuale	62	38	0	0	0	66

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

