

Questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti

Gentile Signora, gentile Signore,

La nostra Azienda sta conducendo un'indagine tra i pazienti ricoverati per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie che offriamo.

E' possibile partecipare a tale indagine compilando il questionario qui allegato: i suoi pareri sono molto importanti e possono aiutarci a migliorare la qualità della nostra assistenza.

La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche ed il conferimento dei dati richiesti dal questionario è facoltativo, un eventuale rifiuto a fornirli non avrà conseguenze negative sulle possibilità di usufruire delle prestazioni sanitarie.

Le assicuriamo che i dati che ci fornirà saranno trattati in maniera riservata ed anonima e che Lei non potrà essere in alcun modo identificato.

Per partecipare alla nostra indagine Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario al momento della dimissione, prima di lasciare il reparto, inserendolo nelle apposite cassette **"Indagine Soddisfazione Utenza – Raccolta Questionari"**.

Nel caso in cui Lei fosse momentaneamente impossibilitato a compilarlo autonomamente potrà avvalersi dell'aiuto di un familiare.

La/il Capo Sala potrà esserle di aiuto per qualsiasi ulteriore chiarimento le fosse necessario.

Grazie per la Sua collaborazione,

Il Presidente
Dr. Ugo Ricotti

Struttura Organizzativa di ricovero

La preghiamo cortesemente di indicarci la Struttura Organizzativa dove Lei od il suo Familiare è ricoverato

- Riabilitazione Cardiologica
- Riabilitazione Neurologica
- Unità Gravi Cerebrolesioni Acquisite
- Riabilitazione Respiratoria

Compilazione del questionario

La preghiamo cortesemente di indicarci chi effettua la compilazione del presente questionario:

- Utente
- Familiare su indicazioni dell'utente
- Familiare

Dati anagrafici del paziente

La preghiamo di fornirci cortesemente alcune informazioni di tipo anagrafico:

Sesso:

- Maschio
- Femmina

Età:

- 0-15
- 16-34
- 35-49
- 50-64
- 65-79
- 80 e oltre

Residenza:

- Toscana
- Altra regione
- Stato estero

Titolo di studio:

- Nessuno
- Scuola elementare
- Scuola media inferiore
- Scuola media superiore
- Titolo universitario o Post-Universitario

Lavoro/Occupazione:

- Impiegato
- Imprenditore
- Libero professionista
- Dirigente
- Operaio
- Disoccupato
- Studente
- Pensionato
- Casalinga
- Artigiano
- Insegnante
- Commerciante
- Altro

In generale come considera il suo stato di salute attuale?

- Pessimo
- Cattivo
- Soddisfacente
- Molto buono
- Eccellente
- Non so

Ora la preghiamo di rispondere alle seguenti domande riguardanti alcuni aspetti/fasi del suo ricovero:

ACCESSO

Una volta ammesso in reparto il personale le ha spiegato come si sarebbe svolto il suo percorso di cura fino al momento della dimissione?

- No
- Sì, in parte
- Sì, completamente
- Non so

MEDICI

Durante il ricovero le è stato assegnato un medico in particolare a cui fare riferimento per la sua assistenza?

- Sì
- No
- Non so

Durante il ricovero le informazioni date a lei o ai suoi familiari dai medici sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile ?

- Mai
- Qualche volta
- Sì, sempre
- Non ho avuto niente da domandare
- Non so

I medici prestavano attenzione alla pulizia delle mani dopo aver toccato un paziente e prima di averne toccato un altro (ad esempio pulirsi le mani, cambiarsi i guanti)?

- Mai
- Qualche volta
- Sì, sempre
- Non so

INFERMIERI

Durante il ricovero le è stato assegnato un infermiere in particolare cui fare riferimento per la sua assistenza?

- Sì
- No
- Non so

Durante il ricovero le informazioni date a lei o ai suoi familiari dagli infermieri sono state fornite in un linguaggio chiaro e comprensibile ?

- Mai
- Qualche volta
- Sì, sempre
- Non ho avuto niente da domandare
- Non so

Gli infermieri prestavano attenzione alla pulizia delle mani dopo aver toccato un paziente e prima di averne toccato un altro (ad esempio pulirsi le mani, cambiarsi i guanti)?

- Sì
- No
- Non so

ASSISTENZA E COMUNICAZIONE

Durante il ricovero pensa che il personale sanitario abbia fatto quanto possibile per controllare il suo dolore?

- Mai
- Qualche volta
- Sì, sempre
- Non ho provato dolore
- Non so

Durante il ricovero ha ricevuto informazioni chiare sulle sue condizioni di salute o sui trattamenti a cui veniva sottoposto (terapie, farmaci eccetera)?

- No
- Sì, in parte
- Sì, completamente
- Non ho ricevuto informazioni
- Non so

Durante il ricovero le hanno spiegato in modo chiaro gli effetti (rischi e benefici) dei trattamenti a cui veniva sottoposto (terapie, interventi, medicazioni eccetera)?

- No
- Sì, in parte
- Sì, completamente
- Non ho ricevuto informazioni
- Non so

Durante il ricovero i colloqui sul suo stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza?

- Mai
- Qualche volta
- Sì, sempre
- Non so

A volte in reparto un medico o un infermiere dice al paziente (o parente) una cosa ed un altro medico o infermiere gliene dice una completamente diversa. A lei è successo?

- Sì, sempre
- Qualche volta
- Mai
- Non so

REPARTO

Da 1 a 5 quanto era confortevole il reparto (stanza, bagno, corridoi, altri spazi comuni)?

- 1 Molto poco
- 2 Poco
- 3 Abbastanza
- 4 Molto
- 5 Moltissimo
- Non so

Da 1 a 5 quanto era pulito il reparto?

- 1 Molto poco
- 2 Poco
- 3 Abbastanza
- 4 Molto
- 5 Moltissimo
- Non so

Da 1 a 5 come valuta la qualità dei pasti in reparto?

- 1 Pessima
- 2 Scarsa
- 3 Sufficiente
- 4 Buona
- 5 Ottima
- Non so

E' stato disturbato da rumori molesti nelle ore notturne?

- Sì, sempre
- Qualche volta
- Mai
- Non so

E' rimasto soddisfatto dal comfort ambientale ?

- Sì, sempre
- Qualche volta
- Mai
- Non so

DIMISSIONI

Al termine del suo ricovero in reparto da chi ha avuto informazioni relativamente alle sue dimissioni?

- Medico di riferimento
- Infermiere di riferimento
- Non so
- Non ho ricevuto informazioni

Al momento delle dimissioni le è stato spiegato che cosa tenere sotto controllo e quali farmaci prendere una volta tornati a casa?

- No
- Sì, in parte
- Sì, completamente
- Non era necessario
- Non so

Se al momento delle dimissioni le sono stati prescritti dei farmaci che cosa le hanno consegnato (per questa domanda può selezionare più di una opzione)?

- Una ricetta per ricevere farmaci dalla farmacia interna dell'ospedale
- Una ricetta rossa del Servizio Sanitario Nazionale
- Una ricetta bianca
- Una confezione di farmaci
- Non mi sono stati prescritti farmaci
- Non so

Ora la preghiamo di voler dare un punteggio al personale sanitario che l'ha assistita secondo questa scala di valori:

<i>Insufficiente =1</i>	<i>Sufficiente =2</i>	<i>Buono =3</i>	<i>Ottimo =4</i>	
PERSONALE DI ASSISTENZA				
MEDICI				
- Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dal personale medico	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale del personale medico è stato tale da conquistare la sua fiducia	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento del personale medico	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Disponibilità: da 1 a 4 come valuta la disponibilità del personale medico a ricevere i familiari (o persone a lei vicine) per informarli delle sue condizioni di salute	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
INFERMIERI				
- Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dal personale infermieristico	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale del personale infermieristico è stato tale da conquistare la sua fiducia	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento del personale infermieristico	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Risposta alle chiamate: da 1 a 4, come valuta la tempestività del personale infermieristico nel rispondere alle chiamate di aiuto	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
FISIOTERAPISTI				
- Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dai fisioterapisti	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale dei fisioterapisti è stato tale da conquistare la sua fiducia	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento dei fisioterapisti	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>

LOGOPEDISTI				
- Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dai logopedisti	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale dei logopedisti è stato tale da conquistare la sua fiducia	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento dei logopedisti	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
PSICOLOGI				
- Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dagli psicologi	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale degli psicologi è stato tale da conquistare la sua fiducia	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento degli psicologi	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
OPERATORI SOCIO-SANITARI (OSS)				
- Professionalità: da 1 a 4, come valuta l'assistenza ricevuta dagli oss	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Fiducia: da 1 a 4, l'atteggiamento professionale degli oss è stato tale da conquistare la sua fiducia	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
- Rispetto e cortesia: da 1 a 4, quanto ritiene rispettoso e cortese il comportamento degli oss	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>

GIUDIZIO COMPLESSIVO

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'assistenza ricevuta?

- 1 Pessima
- 2 Scarsa
- 3 Sufficiente
- 4 Buona
- 5 Ottima
- Non so

Da 1 a 5, come valuta complessivamente l'organizzazione del reparto?

- 1 Pessima
- 2 Scarsa
- 3 Sufficiente
- 4 Buona
- 5 Ottima
- Non so

Consiglierebbe questo ospedale ad un parente o un amico che avesse bisogno di un ricovero?

- Certamente si.
- Probabilmente si
- Probabilmente no
- Certamente no.

Se necessitasse di un altro ricovero, con quante probabilità ritornerebbe in questo stesso ospedale?

- Ritornerebbe al 100%.
- Molto probabilmente ritornerei.
- Non sono sicuro se ritornerei
- Molto probabilmente non ritornerei.
- Non ritornerei al 100%.

Attraverso quale canale informativo ha sentito, letto o visto qualcosa riguardo a questa struttura riabilitativa? (per questa domanda può selezionare più di un'opzione)

- Familiari, amici.
- Medici.
- Altro personale sanitario che lavora in questa struttura.
- Posto di lavoro.
- Quotidiani o riviste.
- Televisione.
- Altro.

CONSIGLI E SUGGERIMENTI:

La direzione Le sarà grata se vorrà dare dei suggerimenti:

La Direzione ringrazia per la collaborazione.