



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

OPINIONE DEI PAZIENTI PER MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO

Casa di Cura “Città di Rovigo”

AREA RIABILITATIVA

2021

PROFILAZIONE UTENTI

Età. Tutti

Sesso: Tutti

PERIODO DI ANALISI: dal **29/06/2021** al **08/12/2021**

N. QUESTIONARI RACCOLTI: 85

Struttura del questionario

Il questionario è composto da 22 domande, ciascuna con risposta SI/NO

CATEGORIA	DOMANDA	RISPOSTE POSSIBILI
	Chi compila il questionario	a) Utente b) Familiare su indicazione dell'utente c) Familiare
AMBIENTE	L'ambiente le è sembrato a) Curato b) Pulito c) Accogliente d) Ben organizzato	Per ciascuna domanda SI/ NO/ND
COMUNICAZIONE	Prima di venire qui, ha ricevuto tutte le informazioni che le servivano per accedere al servizio senza problemi?	SI/NO/ND
COMUNICAZIONE	All'ingresso le hanno consegnato l'opuscolo informativo per la degenza?	SI/ NO/ND
CORTESIA	Ha potuto esprimere come si sentiva e le sue preoccupazioni?	SI/ NO/ND
CORTESIA	È stato/a trattato/a con cortesia ed attenzione?	SI/ NO/ND
CORTESIA	Si è sentito ascoltato e compreso?	SI/ NO/ND
COMUNICAZIONE	Le è stata spiegata la sua situazione di salute?	SI/ NO/ND
STAFF	L'hanno coinvolto/a nelle decisioni sulla sua salute?	SI/ NO/ND
COMUNICAZIONE	Le è stato spiegato quali farmaci prendere?	SI/ NO/ND
COMUNICAZIONE	Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami fare?	SI/ NO/ND
COMUNICAZIONE/ STAFF	Le è stato spiegato quali possibili inconvenienti le potrebbero capitare al rientro a casa e a chi rivolgersi nel caso succedesse qualche cosa?	SI/ NO/ND
PRIVACY	È stata garantita la sua privacy?	SI/ NO/ND
CORTESIA	In generale, gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori sono stati attenti e sensibili nell'esecuzione delle prestazioni?	SI/ NO/ND
STAFF	In generale, gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori hanno dimostrato capacità/ competenza?	SI/ NO/ND
CORTESIA	In generale, i medici sono stati attenti e sensibili nei suoi confronti?	SI/ NO/ND
STAFF	In generale, i medici hanno dimostrato capacità/ competenza?	SI/ NO/ND
SODDISFAZIONE GLOBALE	Si è sentito in "mani sicure" da noi?	SI/ NO/ND
SODDISFAZIONE GLOBALE	Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?	SI/ NO/ND
SODDISFAZIONE GLOBALE	Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno	SI/ NO/ND

*ND= dato non disponibile/risposta mancante

Valutazione per singola domanda su totale di 85 questionari

COMPILA IL QUESTIONARIO COME

Utente	97,7%
Familiare su indicazione dell'utente	2,3%
Familiare	0%

DOMANDE	SI	NO	ND
L'ambiente le è sembrato Curato	98,8%	0%	1,2%
L'ambiente le è sembrato Pulito	98,8%	0%	1,2%
L'ambiente le è sembrato Accogliente	98,8%	0%	1,2%
L'ambiente le è sembrato Ben organizzato	100%	0%	0%
Prima di venire qui, ha ricevuto tutte le informazioni che le servivano per accedere al servizio senza problemi?	82,4%	15,3%	2,3%
All'ingresso le hanno consegnato l'opuscolo informativo per la degenza?	62,4%	35,3%	2,3%
Ha potuto esprimere come si sentiva e le sue preoccupazioni?	95,3%	3,5%	1,2%
È stato/a trattato/a con cortesia ed attenzione?	97,6%	2,4%	0%
Si è sentito ascoltato e compreso?	94%	6%	0%
Le è stata spiegata la sua situazione di salute?	88,2%	10,6%	1,2%
L'hanno coinvolto/a nelle decisioni sulla sua salute?	90,6%	9,4%	0%
Le è stato spiegato quali farmaci prendere?	87%	10,6%	2,4%
Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami fare?	80%	20%	0%
Le è stato spiegato quali possibili inconvenienti le potrebbero capitare al rientro a casa e a chi rivolgersi nel caso succedesse qualche cosa?	67%	31,8%	1,2%
È stata garantita la sua privacy?	93%	7%	0%
In generale, gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori sono stati attenti e sensibili nell'esecuzione delle prestazioni?	95,3%	3,5%	1,2%
In generale, gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori hanno dimostrato capacità/ competenza?	98,8%	1,2%	0%
In generale, i medici sono stati attenti e sensibili nei suoi confronti?	95,3%	4,7%	0%
In generale, i medici hanno dimostrato capacità/ competenza?	94%	6%	0%
Si è sentito in "mani sicure" da noi?	96,5%	3,5%	0%
Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?	100%	0%	0%
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno	98%	2%	0%

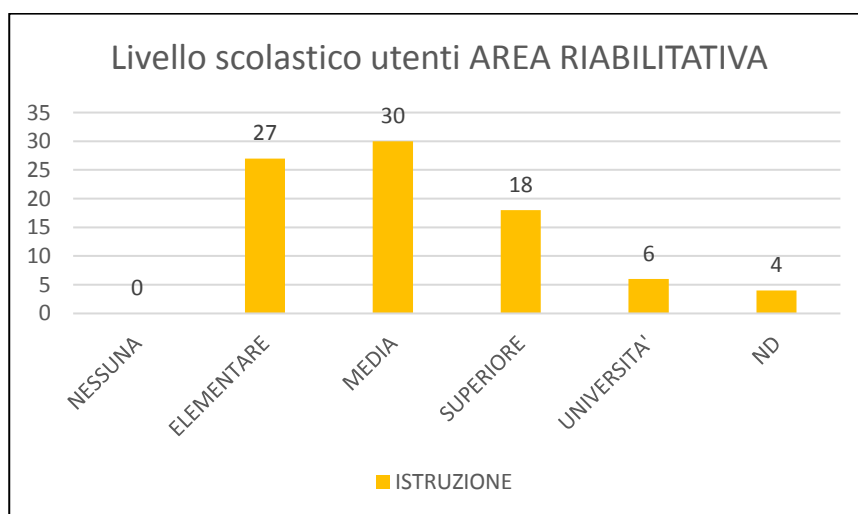
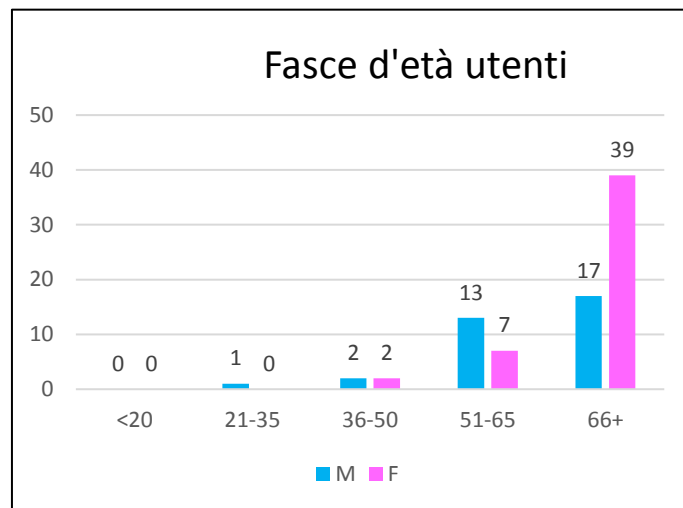
Profilazione socio-demografica

Chi compila il questionario

N. RISPONDENTI 85

a) Utente	97,7%
b) Familiare su indicazione dell'utente	2,3%
c) Familiare	0%

48 FEMMINE	56,5%
33 MASCHI	38,8%
4 ND	4,7%



Valutazione generale per categorie

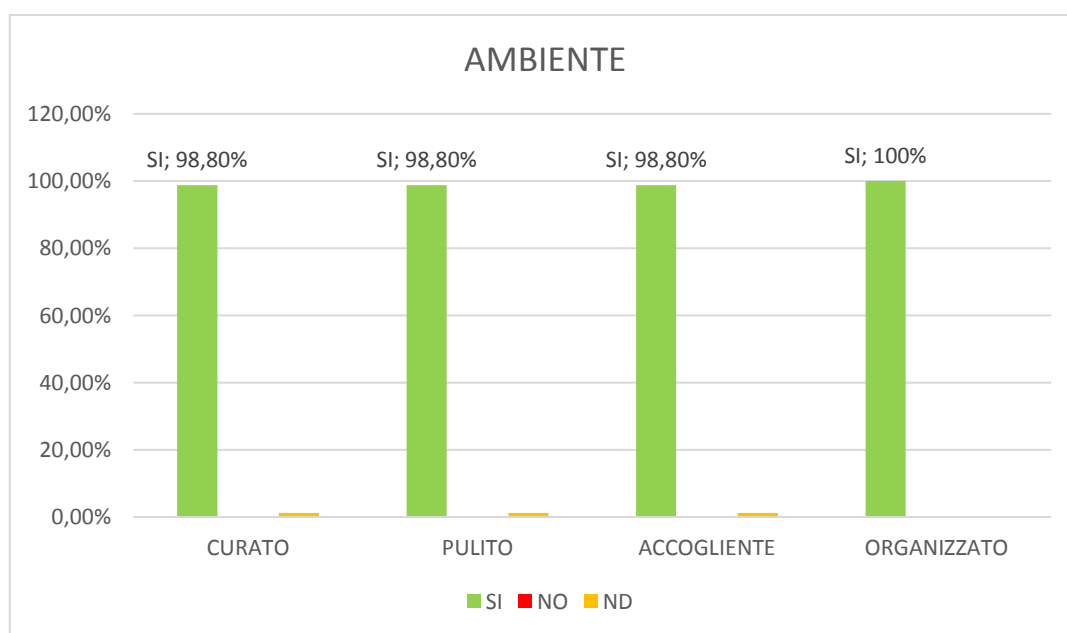
Nella tabella seguente si analizza la soddisfazione dei pazienti raggruppando i quesiti in macrocategorie.

Valori percentuali medi su un totale di 85 questionari

CATEGORIA	SI	NO	ND
AMBIENTE	99%	0%	1%
COMUNICAZIONE	78%	20%	2%
CORTESIA	96%	4%	0%
STAFF	94%	6%	0%
PRIVACY	93%	7%	0%

Analisi dettagliata per categorie

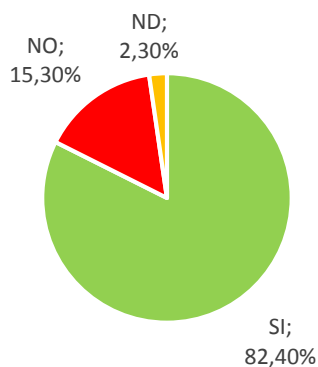
Ambiente			
	SI	NO	ND
CURATO	98,8%	0%	1,2%
PULITO	98,8%	0%	1,2%
ACCOGLIENTE	98,8%	0%	1,2%
BEN ORGANIZZATO	100%	0%	0%



Comunicazione

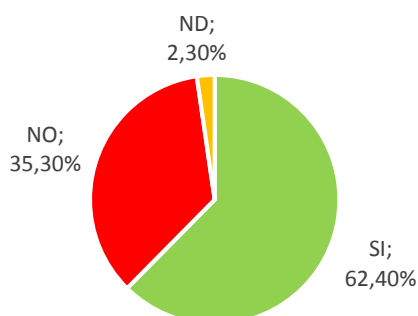
Prima di venire qui, ha ricevuto tutte le **informazioni** che le servivano per accedere al servizio senza problemi?

SI	NO	ND
82,4%	15,3%	2,3%



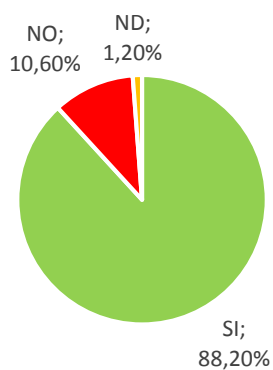
All'ingresso le hanno consegnato **l'opuscolo informativo per la degenza**?

SI	NO	ND
62,4%	35,3%	2,3%

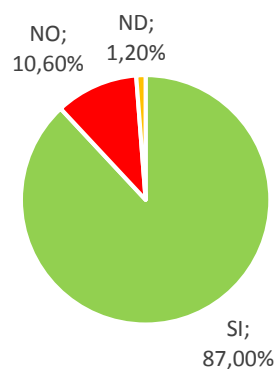


Le è stata spiegata la **sua situazione di salute**?

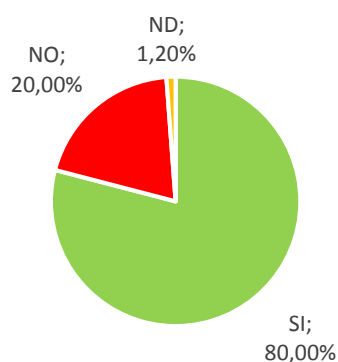
SI	NO	ND
88,2%	10,6%	1,2%



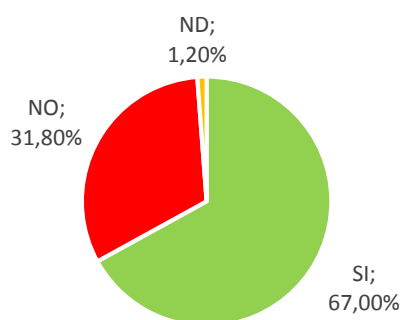
	SI	NO	ND
Le è stato spiegato quali farmaci prendere?	87%	10,6%	2,4%



	SI	NO	ND
Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami fare?	80%	20%	0%

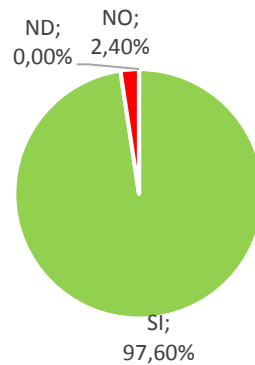


	SI	NO	ND
Le è stato spiegato quali possibili inconvenienti le potrebbero capitare al rientro a casa e a chi rivolgersi nel caso succedesse qualche cosa?	67%	31,8%	1,2%

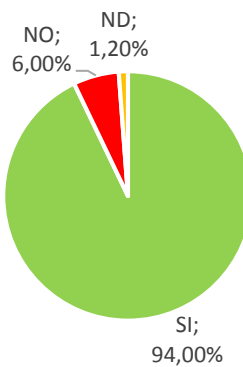


Cortesia

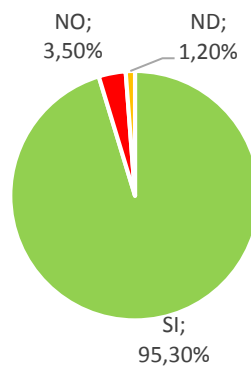
	SI	NO	ND
È stato/a trattato/a con cortesia ed attenzione ?	97,6%	2,4%	0%



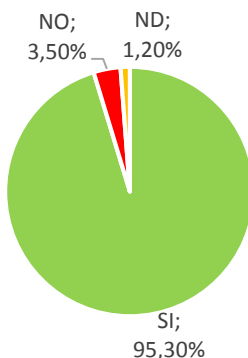
	SI	NO	ND
Si è sentito ascoltato e compreso ?	94%	6%	0%



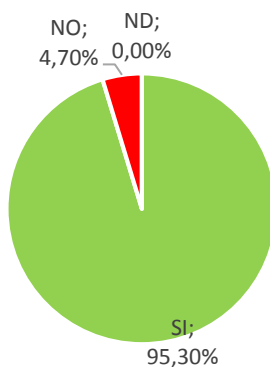
	SI	NO	ND
Ha potuto esprimere come si sentiva e le sue preoccupazioni ?	95,3%	3,5%	1,2%



	SI	NO	ND
In generale, <u>gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori</u> sono stati <u>attenti e sensibili</u> nell'esecuzione delle prestazioni?	95,3%	3,5%	1,2%

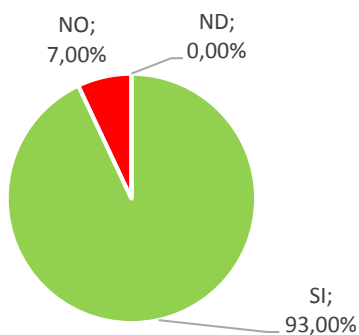


	SI	NO	ND
In generale, i <u>medici</u> sono stati <u>attenti e sensibili</u> nei suoi confronti?	95,3%	4,7%	0%



Privacy

	SI	NO	ND
È stata garantita la sua <u>privacy</u> ?	93%	7%	0%



Staff

SI

NO

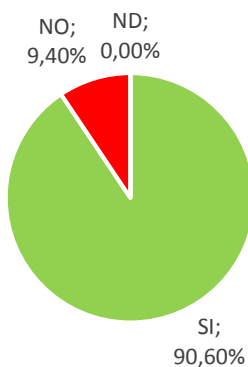
ND

L'hanno coinvolto/a nelle **decisioni sulla sua salute?**

90,6%

9,4%

0%



SI

NO

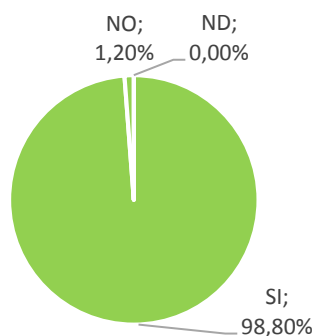
ND

In generale, **gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori** hanno **dimostrato capacità/competenza?**

98,8%

1,2%

0%



SI

NO

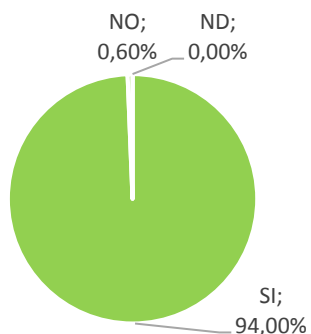
ND

In generale, i **medici** hanno dimostrato **capacità/competenza?**

94%

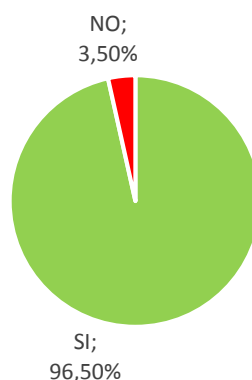
6%

0%

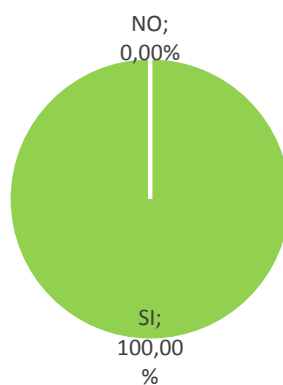


Valutazione del Servizio in generale

Nel complesso			
	SI	NO	ND
Si è sentito in "mani sicure" da noi?	96,5%	3,5%	0%



Nel complesso			
	SI	NO	ND
È rimasto/a soddisfatto/a?	100%	0%	0%



Nel complesso			
	SI	NO	ND
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	98%	2%	0%

