



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI
Casa di Cura “Città di Rovigo”

SERVIZI PIANO TERRA

2021

Endoscopia

Laboratorio Analisi

Palestre Riabilitative

Poliambulatori

Radiologia Diagnostica

Ambulatorio Parkinson

PROFILAZIONE UTENTI

Età: **Tutti**

Sesso: **Tutti**

PERIODO DI ANALISI: intero anno **2021**

N. QUESTIONARI RACCOLTI: **165**

Premesse:

- I **165** questionari raccolti nell'anno **2021** derivano da compilazioni spontanee degli utenti e non da somministrazioni periodiche programmate.

Di conseguenza, per alcuni servizi del piano terra, non è stato raggiunto un numero minimo necessario per un corretto confronto tra alcune categorie e si è dovuto procedere con l'analisi dei valori totali.

- Il questionario sottoposto ai pazienti dell'ambulatorio Parkinson discosta leggermente dagli altri per alcuni quesiti. Le domande uguali o sovrapponibili sono state elaborate con gli altri questionari; i quesiti differenti elaborati separatamente.

Nel seguente documento perciò vi saranno tabelle e grafici rappresentativi di valutazioni su 165 questionari (totale), altri su 55 (solo amb. Parkinson) e altri su 110 (escluso amb. Parkinson)

La provenienza dei questionari è così suddivisa:

AREA	N. QUESTIONARI RACCOLTI
ENDOSCOPIA	41
LABORATORIO ANALISI	5
PALESTRE RIABILITATIVE	8
POLIAMBULATORI	41
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA	15
AMBULATORIO PARKINSON	55

TOTALE	165
---------------	------------

Struttura del questionario

Il questionario è composto da 11 domande

N°	CATEGORIA	DOMANDA	RISPOSTE POSSIBILI
		Chi compila il questionario	Utente Familiare su indicazione dell'utente Familiare
1	** AMBIENTE	Accessibilità alla struttura (Parcheggio, barriere architettoniche, logistica e segnaletica, comfort ambienti)	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
2	AMBIENTE	Pulizia ambienti	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
3	PUNTUALITÀ	Tempo di attesa per l'accettazione	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
4	** PUNTUALITÀ	Tempo di attesa per la prestazione (visita -prelievo- prestazione strumentale)	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
5	** CORTESIA	Cortesìa e disponibilità del personale	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
6	** STAFF	Competenza del personale	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
7	COMUNICAZIONE	Chiarezza delle informazioni	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
8	STAFF	Tempo di rilascio del referto	OTTIMO SODDISFACENTE INSODDISFACENTE
9	** SODDISFAZIONE GLOBALE	Si è sentito in "mani sicure" da noi?	SI/NO/ND
10	** SODDISFAZIONE GLOBALE	Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?	SI/NO/ND
11	** SODDISFAZIONE GLOBALE	Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	SI/NO/ND

LEGENDA:

ND= dato non disponibile/risposta mancante

** = Domande comuni a tutti i **165** questionari (quelle non contrassegnate non conteggiano i 55 dell'ambulatorio Parkinson)

Valutazione per singola domanda su totale di 165 questionari

N°	DOMANDA	OTTIMO	SODD	INS	ND
1	Accessibilità alla struttura (Parcheggio, barriere architettoniche, logistica e segnaletica)	79%	21%	0%	---
2	Pulizia ambienti	85%	15%	0%	---
3	Tempo di attesa per l'accettazione	58%	36%	6%	---
4	Tempo di attesa per la prestazione (visita/prelievo/prestazione strumentale/trattamento riabilitativo)	72%	21%	7%	---
5	Cortesìa e disponibilità del personale	78%	18%	4%	---
6	Competenza del personale	81%	16%	3%	---
7	Chiarezza delle informazioni	78%	17%	5%	---
8	Tempo di rilascio del referto	71%	28%	1%	---

N°	DOMANDA	SI	NO	ND
9	Si è sentito in "mani sicure" da noi?	94%	2%	4%
10	Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?	93%	3%	4%
11	Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	91%	4%	5%

	DOMANDA	OTTIMO	SODD	INS	ND
a	Risultato del trattamento	56%	38%	2%	4%

LEGENDA: **SODD**= SODDISFACENTE; **INS**= INSODDISFACENTE ;

ND= dato non disponibile/risposta mancante

= % calcolata su **110** questionari (amb. Parkinson escluso)

= % calcolata su **55** questionari (**SOLO amb. Parkinson**)

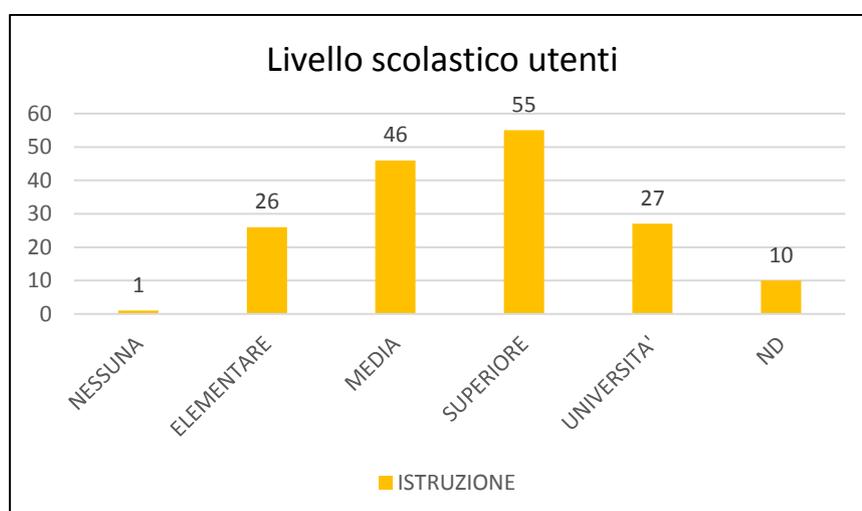
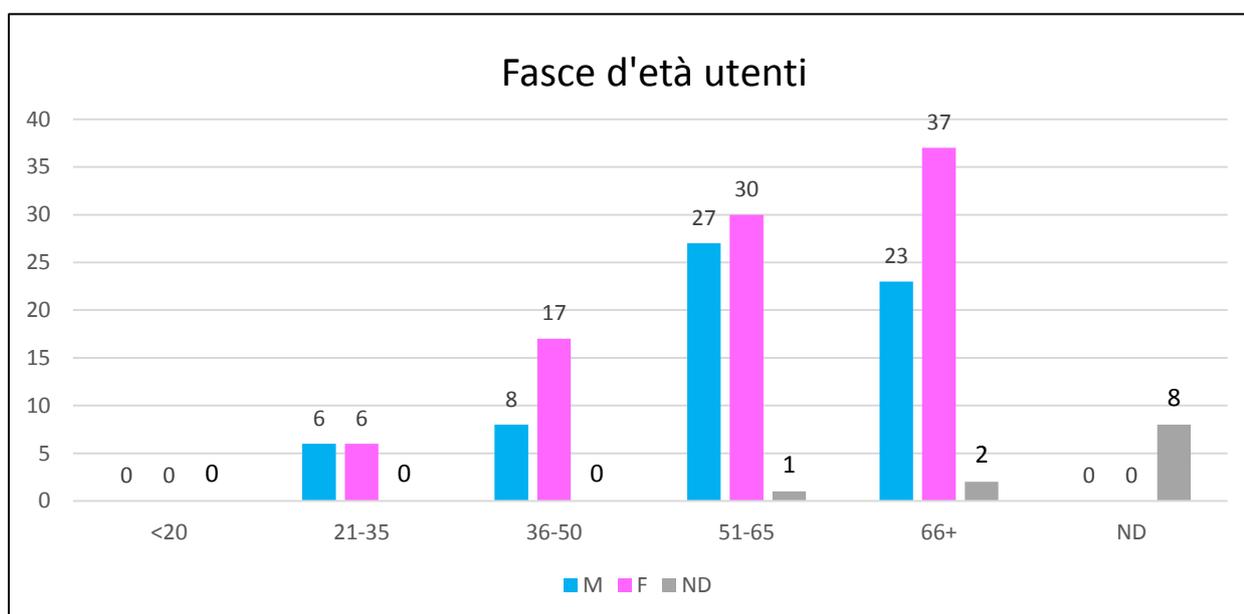
Profilazione socio-demografica su 165 questionari

Chi compila il questionario

N. RISPONDENTI 110 (informazione assente su questionario amb. Parkinson)

Utente	86%
Familiare su indicazione dell'utente	6%
Familiare	6%
ND	2%

90 FEMMINE	54%
64 MASCHI	39%
11 ND	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 **165 questionari**

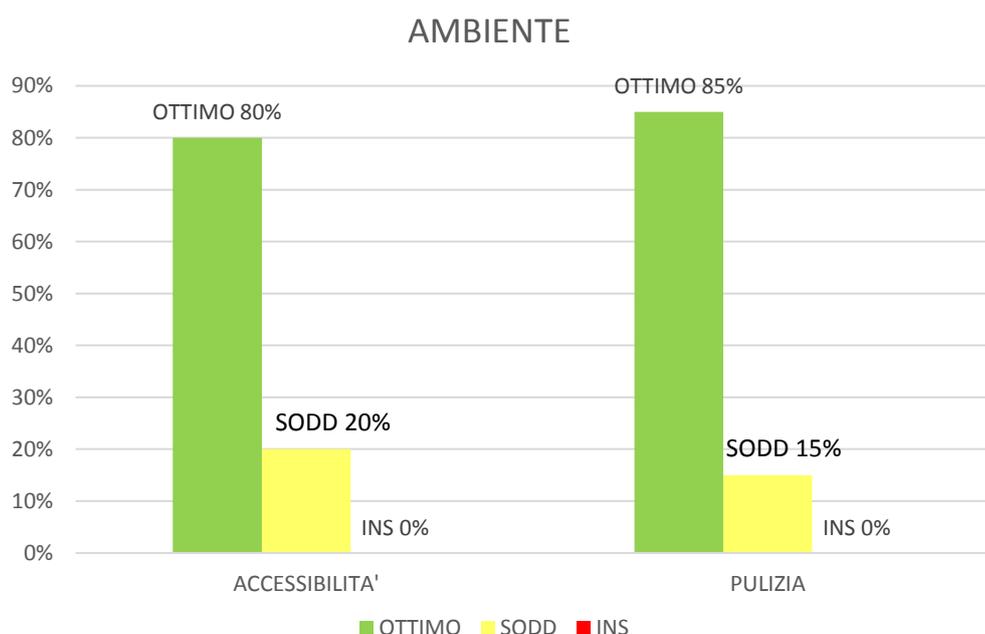
CATEGORIA	OTTIMO	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE
AMBIENTE	82%	18%	0%
PUNTUALITÀ	65%	29%	6%
CORTESIA	78%	18%	4%
STAFF	76%	22%	2%
COMUNICAZIONE	78%	17%	5%
SODDISFAZIONE GLOBALE	93%	3%	4%

LEGENDA: = % calcolata su **110** questionari (amb. Parkinson escluso)

Analisi dettagliata per categorie

Ambiente

	OTTIMO 	SODDISFACENTE 	INSODDISFACENTE 	ND
ACCESSIBILITÀ ALLA STRUTTURA	80%	20%	0%	—
PULIZIA AMBIENTI	85%	15%	0%	—



Puntualità

OTTIMO



SODDISFACENTE



INSODDISFACENTE



ND

TEMPO D'ATTESA PER
L'ACCETTAZIONE

58%

36%

6%

--

TEMPO D'ATTESA PER LA
PRESTAZIONE

72%

21%

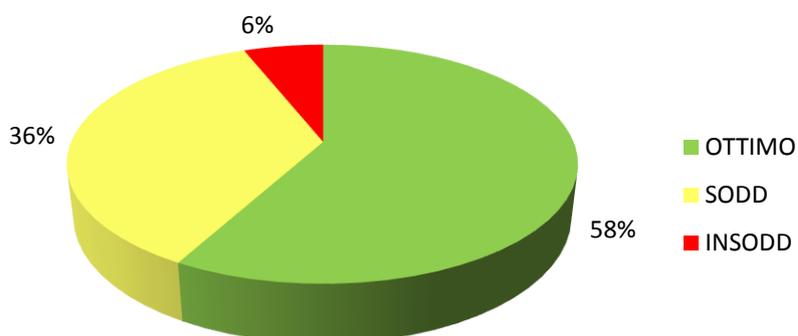
7%

--

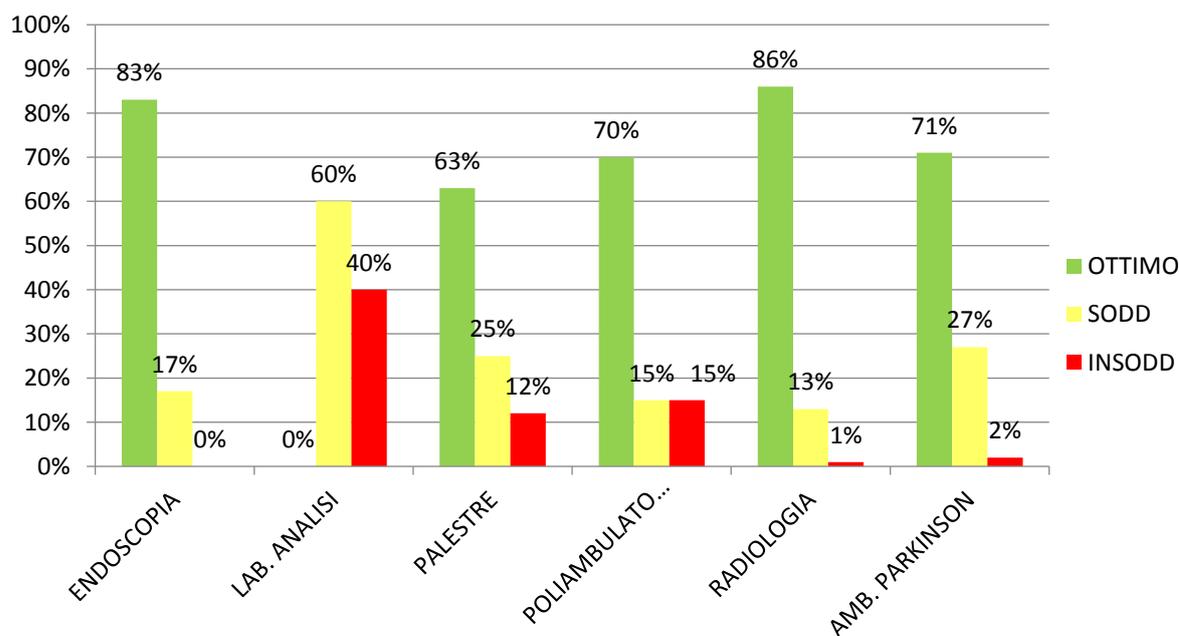
(valore medio tra tutti i servizi)

NOTA: Il front-office di accettazione è comune a tutti i servizi del piano terra

ATTESA ACCETTAZIONE

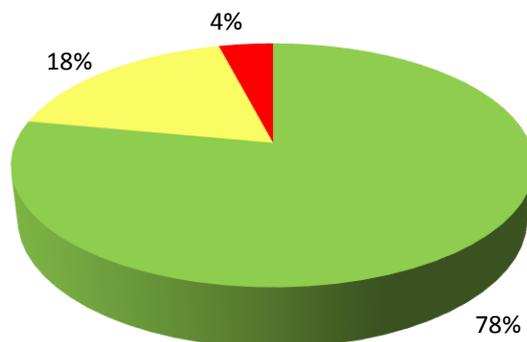


TEMPO D'ATTESA PER LA PRESTAZIONE



Cortesia

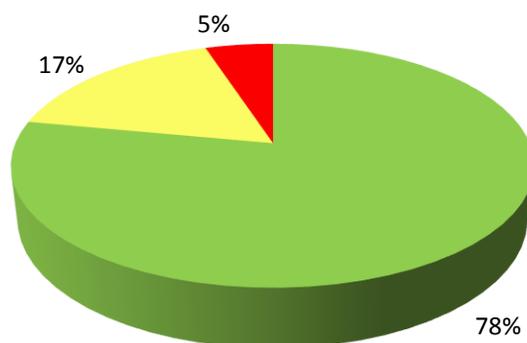
	OTTIMO	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	ND
				
CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE	78%	18%	4%	—



■ OTTIMO ■ SODD ■ INSODD

Comunicazione

	OTTIMO	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	ND
				
CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI	78%	17%	5%	—

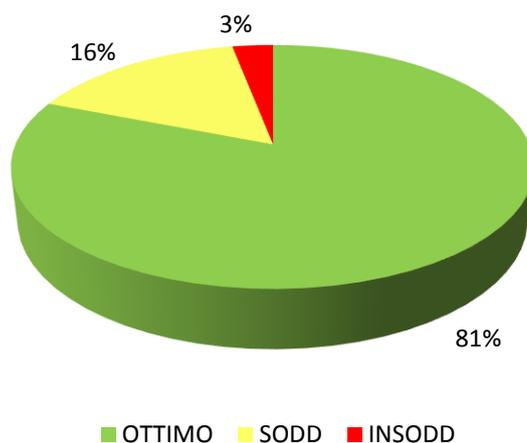


■ OTTIMO ■ SODD ■ INSODD

Staff

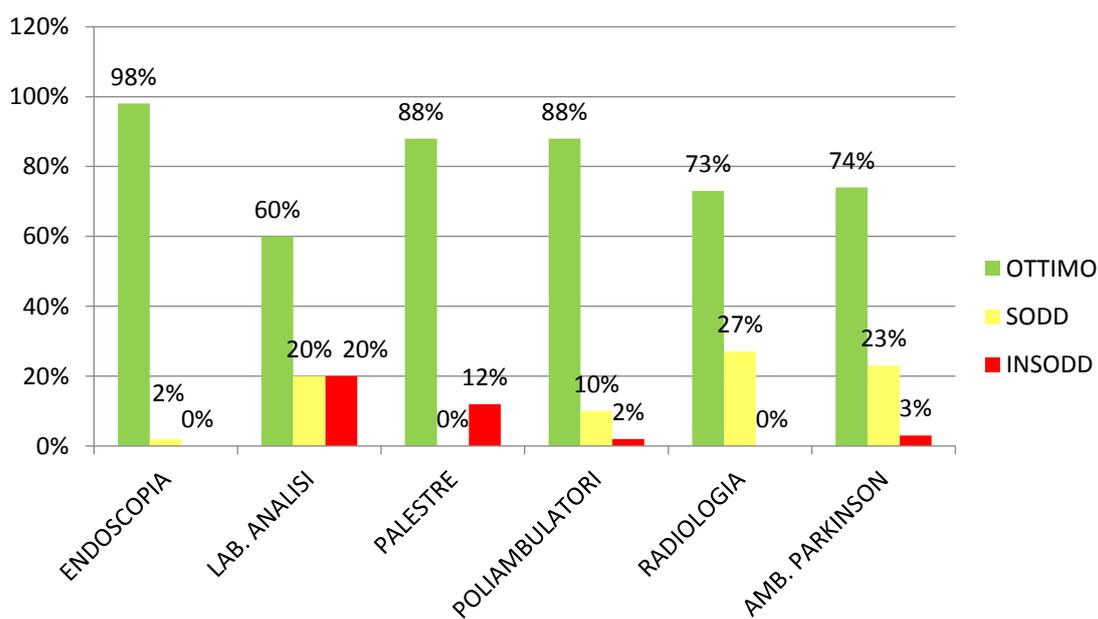
	OTTIMO 	SODDISFACENTE 	INSODDISFACENTE 	ND
COMPETENZA DEL PERSONALE	81%	16%	3%	—
TEMPO RILASCIO DEL REFERTO	71%	28%	1%	—

COMPETENZA PERCEPITA DEL PERSONALE IN GENERALE

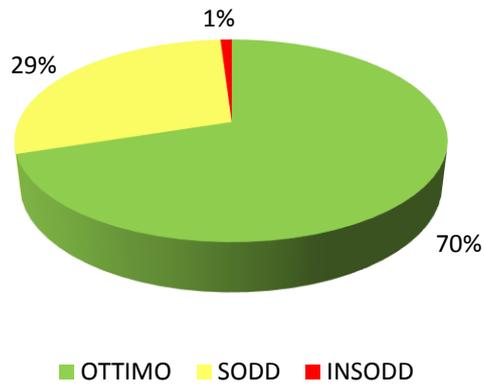


COMPETENZA DEL PERSONALE SPECIFICA PER BRANCA

NOTA: Come da premessa, questo grafico ha valenza parziale per i servizi di Radiologia, Paleste Riabilitative e Laboratorio Analisi poiché hanno ricevuto un basso numero di questionari (vedere **tabella pagina 2**)

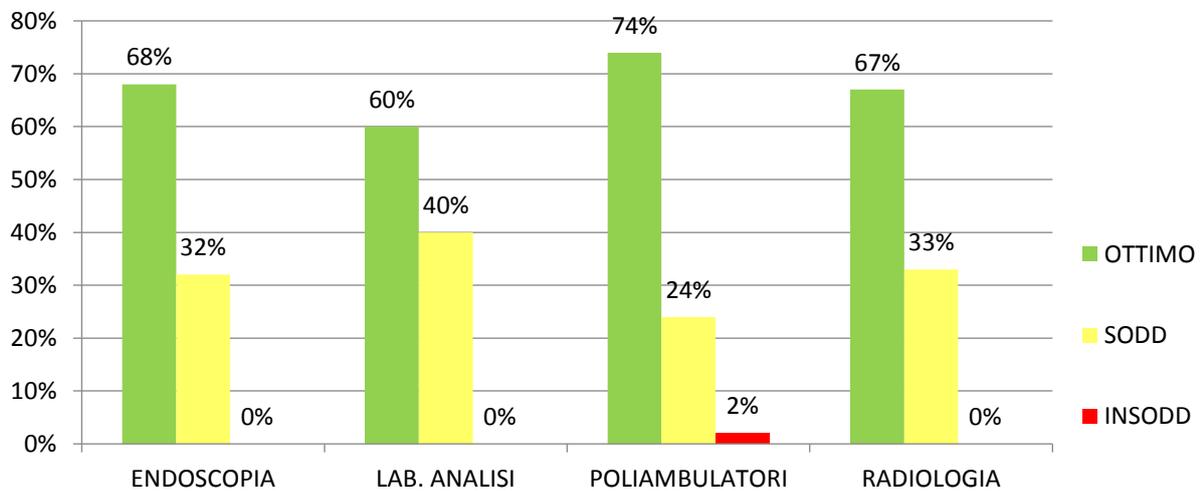


TEMPO MEDIO RILASCIO DEL REFERTO



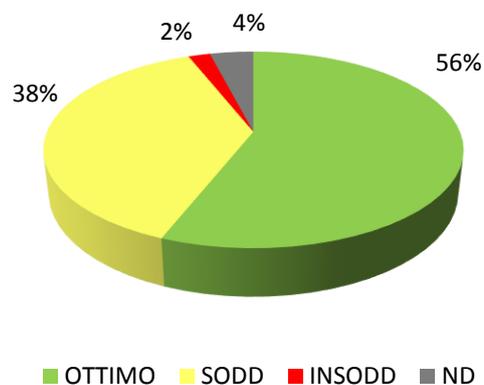
TEMPO RILASCIO DEL REFERTO SPECIFICO PER BRANCA

NOTA: Il servizio offerto dalle Palestre Riabilitative è stato rimosso dal grafico poiché il rilascio di referto non è previsto



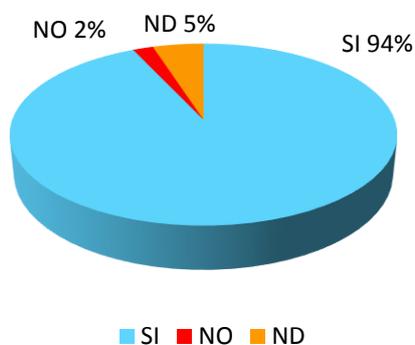
Ambulatorio Parkinson

	OTTIMO	SODDISFACENTE	INSODDISFACENTE	ND
RISULTATO DEL TRATTAMENTO	56%	38%	2%	4%

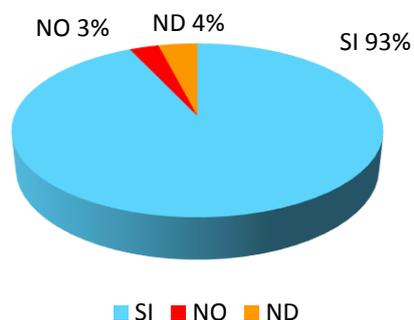


Valutazione del Servizio in generale

Nel complesso			
	SI	NO	ND
Si è sentito in "mani sicure" da noi?	94%	2%	4%



Nel complesso			
	SI	NO	ND
È rimasto/a soddisfatto/a?	93%	3%	4%



Nel complesso			
	SI	NO	ND
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	90%	5%	6%

