



# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

OPINIONE DEI PAZIENTI PER MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO

Casa di Cura “Città di Rovigo”

## AREA RIABILITATIVA

### 2022

#### PROFILAZIONE UTENTI

Età: **Tutti**

Sesso: **Tutti**

PERIODO DI ANALISI: **Intero 2022**

**N. QUESTIONARI RACCOLTI: 135**

## 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 135 questionari

COMPILA IL QUESTIONARIO COME	
Utente	93,3%
Familiare su indicazione dell'utente	4,5%
Familiare	2,2%

DOMANDE	SI	NO	ND
L'ambiente le è sembrato <b>Curato</b>	97%	1%	2%
L'ambiente le è sembrato <b>Pulito</b>	97%	1,5%	1,5%
L'ambiente le è sembrato <b>Accogliente</b>	98%	0%	2%
L'ambiente le è sembrato <b>Ben organizzato</b>	94%	3%	3%
Prima di venire qui, ha ricevuto tutte le informazioni che le servivano per accedere al servizio senza problemi?	73,4%	24,4%	2,2%
All'ingresso le hanno consegnato l'opuscolo informativo per la degenza?	59%	38%	3%
Ha potuto esprimere come si sentiva e le sue preoccupazioni?	74%	19%	7%
È stato/a trattato/a con cortesia ed attenzione?	97%	2%	1%
Si è sentito ascoltato e compreso?	88%	10%	2%
Le è stata spiegata la sua situazione di salute?	84%	16%	0%
L'hanno coinvolto/a nelle decisioni sulla sua salute?	72%	24%	4%
Le è stato spiegato quali farmaci prendere?	75%	21%	4%
Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami fare?	65%	31%	4%
Le è stato spiegato quali possibili inconvenienti le potrebbero capitare al rientro a casa e a chi rivolgersi nel caso succedesse qualche cosa?	58%	36%	6%
È stata garantita la sua privacy?	93%	2%	5%
In generale, gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori sono stati attenti e sensibili nell'esecuzione delle prestazioni?	97%	2%	1%
In generale, gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori hanno dimostrato capacità/ competenza?	96%	3%	1%
In generale, i medici sono stati attenti e sensibili nei suoi confronti?	84%	14%	2%
In generale, i medici hanno dimostrato capacità/ competenza?	82%	16%	2%
Si è sentito in "mani sicure" da noi?	89%	9%	2%
Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?	95%	4%	1%
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno	88%	10%	2%

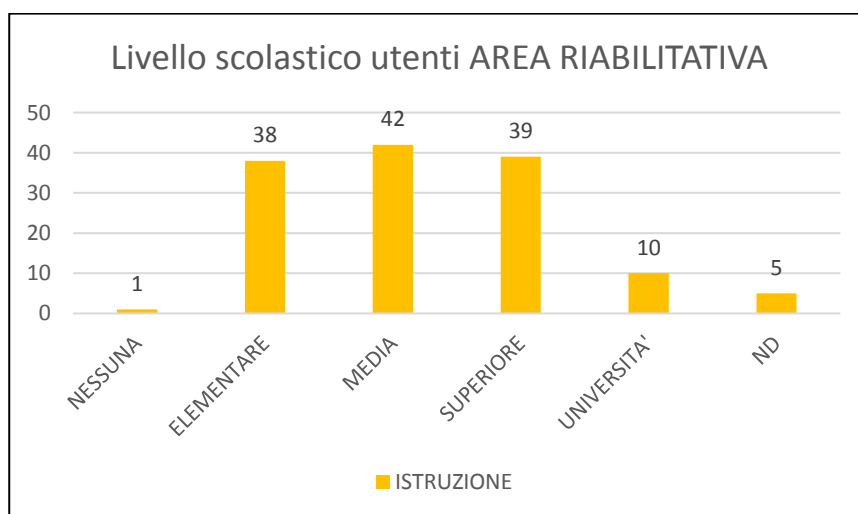
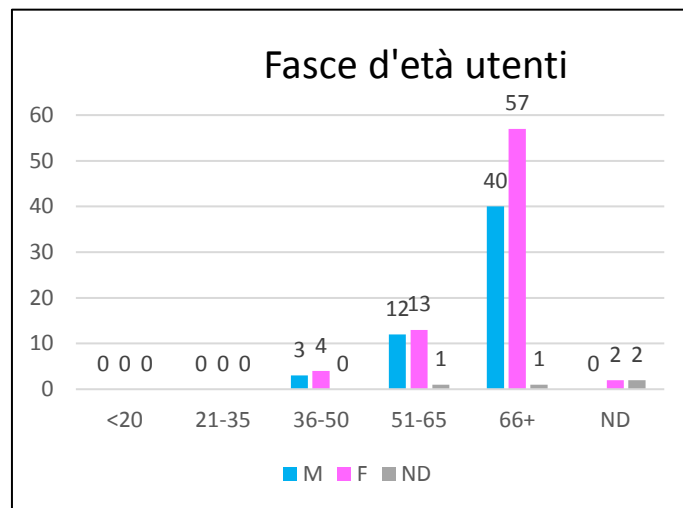
# Profilazione socio-demografica

## Chi compila il questionario

N. RISPONDENTI 135

a) Utente	93,3%
b) Familiare su indicazione dell'utente	4,5%
c) Familiare	2,2%

76 FEMMINE	56%
55 MASCHI	41%
4 ND	3%



## Valutazione generale per categorie

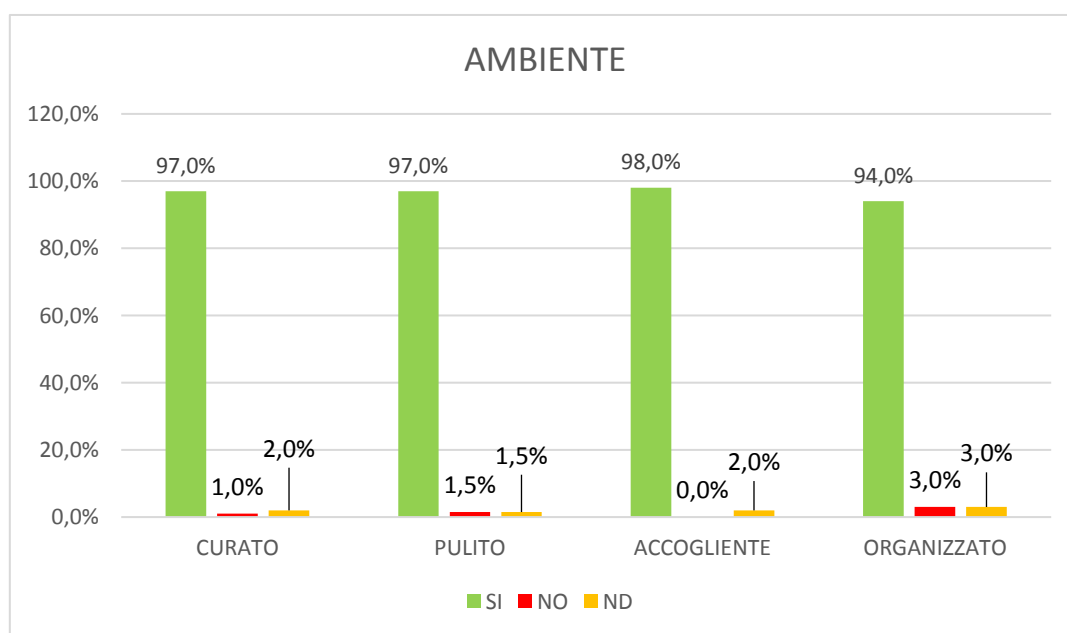
Nella tabella seguente si analizza la soddisfazione dei pazienti raggruppando i quesiti in macrocategorie.

Valori percentuali medi su un totale di 85 questionari

CATEGORIA	SI	NO	ND
AMBIENTE	97%	1%	2%
COMUNICAZIONE	69%	28%	3%
CORTESIA	88%	9%	3%
STAFF	83,3%	14,3%	2,3%
PRIVACY	93%	2%	5%

## Analisi dettagliata per categorie

Ambiente			
	SI	NO	ND
CURATO	97%	1%	2%
PULITO	97%	1,5%	1,5%
ACCOGLIENTE	98%	0%	2%
BEN ORGANIZZATO	94%	3%	3%

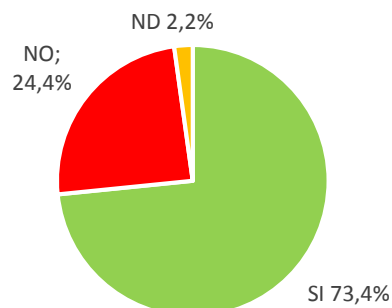


## Comunicazione

SI NO ND

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

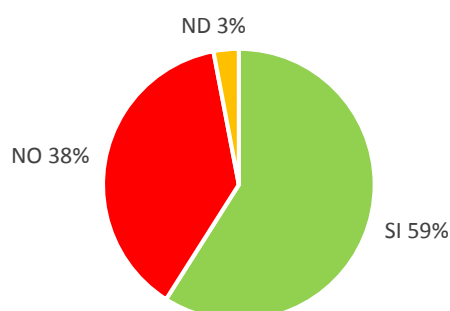
73,4% 24,4% 2,2%



SI NO ND

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

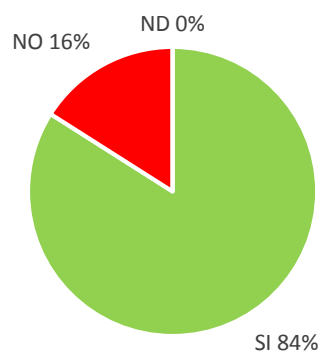
59% 38% 3%



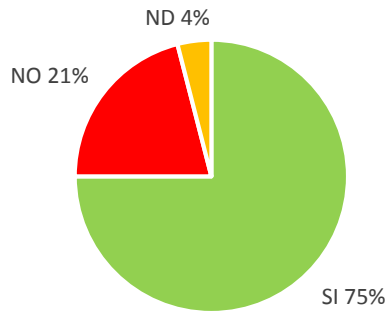
SI NO ND

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

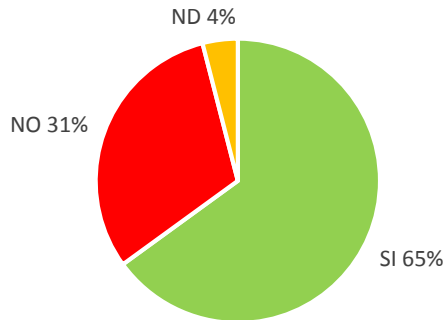
84% 16% 0%



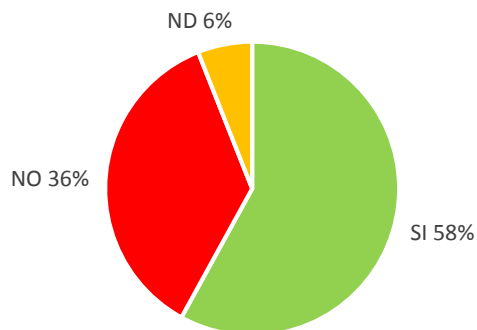
	SI	NO	ND
Le è stato spiegato <b>quali farmaci prendere?</b>	75%	21%	4%



	SI	NO	ND
Le è stato spiegato quali <b>controlli/ulteriori accertamenti/esami</b> fare?	65%	31%	4%

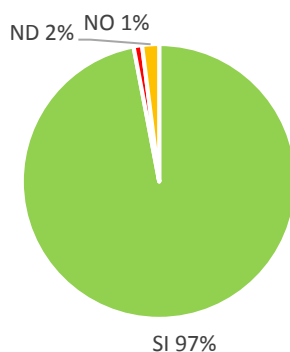


	SI	NO	ND
Le è stato spiegato quali <b>possibili inconvenienti</b> le potrebbero capitare <b>al rientro a casa</b> e a chi rivolgersi nel caso succedesse qualche cosa?	58%	36%	6%

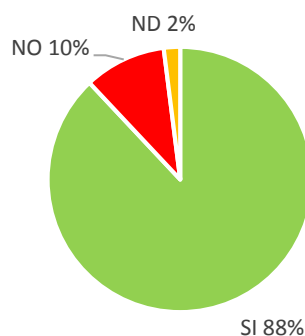


## Cortesia

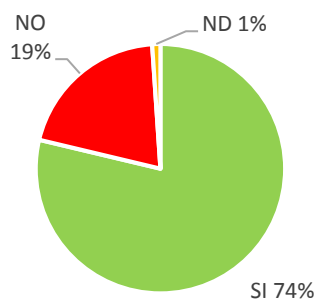
	SI	NO	ND
È stato/a trattato/a con <b>cortesia</b> ed <b>attenzione</b> ?	97%	2%	1%



	SI	NO	ND
Si è sentito <b>ascoltato</b> e <b>compreso</b> ?	88%	10%	2%

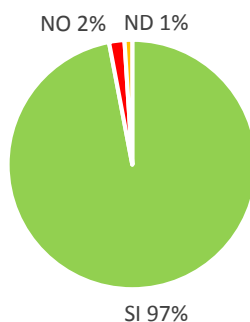


	SI	NO	ND
Ha potuto esprimere <b>come si sentiva</b> e le sue <b>preoccupazioni</b> ?	74%	19%	7%

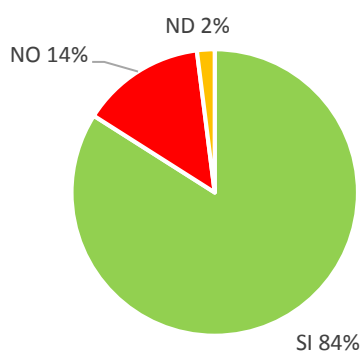




	SI	NO	ND
In generale, <u>gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori</u> sono stati <u>attenti e sensibili</u> nell'esecuzione delle prestazioni?	97%	2%	1%

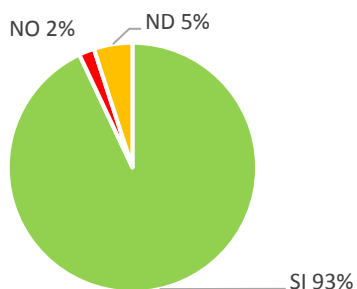


	SI	NO	ND
In generale, i <u>medici</u> sono stati <u>attenti e sensibili</u> nei suoi confronti?	84%	14%	2%



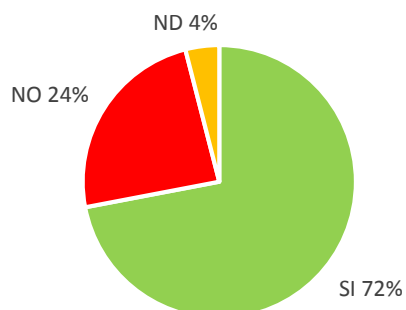
## Privacy

	SI	NO	ND
È stata garantita la sua <u>privacy</u> ?	93%	2%	5%

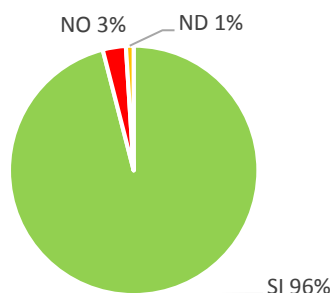


## Staff

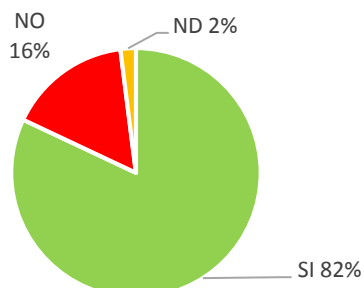
	SI	NO	ND
L'hanno coinvolto/a nelle <u>decisioni sulla sua salute</u> ?	72%	24%	4%



	SI	NO	ND
In generale, <u>gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori</u> hanno <u>dimostrato capacità/competenza</u> ?	96%	3%	1%

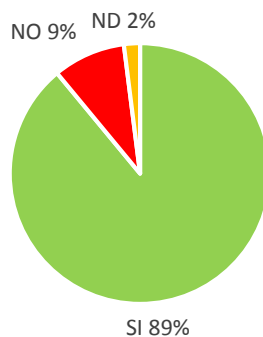


	SI	NO	ND
In generale, i <u>medici</u> hanno dimostrato <u>capacità/competenza</u> ?	82%	16%	2%

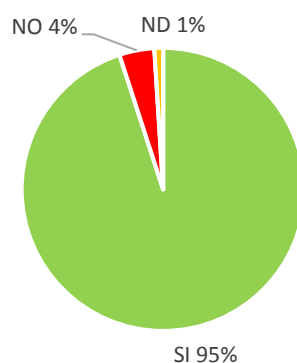


## Valutazione del Servizio in generale

Nel complesso			
	SI	NO	ND
Si è sentito in "mani sicure" da noi?	89%	9%	2%



Nel complesso			
	SI	NO	ND
È rimasto/a soddisfatto/a?	95%	4%	1%



Nel complesso			
	SI	NO	ND
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	88%	10%	2%

