



# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

OPINIONE DEI PAZIENTI PER MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO

Casa di Cura “Città di Rovigo”

## AREA RIABILITATIVA

### DEGENZA

## 2023

#### PROFILAZIONE UTENTI

Età: **Tutte** Sesso: **Tutti**

PERIODO DI ANALISI: **Intero2023**

N. QUESTIONARI RACCOLTI: **126**

## Struttura del questionario

Il questionario è composto da 24 domande. Per ciascuna domanda l'utente può rispondere contrassegnando il simbolo che indica il suo livello di soddisfazione (vedi legenda).



= OTTIMO



= BUONO



= SUFFICIENTE



= INSUFFICIENTE

CATEGORIA	DOMANDA	RISPOSTE POSSIBILI
	Chi compila il questionario	a) Utente b) Familiare su indicazione dell'utente c) Familiare
AMBIENTE	La pulizia del luogo di degenza	
	La pulizia dei bagni	
	L'arredamento della camera di degenza	
	La tranquillità e la riservatezza all'interno della camera di degenza	
	Le attrezzature presenti negli spazi di soggiorno (Tv, divani, sedie...)	
VITTO	Le modalità di distribuzione dei pasti (regolarità, ordine ed igiene)	
	Qualità e varietà del cibo fornito.	
COMUNICAZIONE	All'ingresso Le hanno consegnato l'opuscolo informativo per la degenza?	
	Le Informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto (spazi comuni, orario pasti, visite mediche e dei visitatori esterni)	
CORTESIA	Ha potuto esprimere come si sentiva e le sue preoccupazioni?	
	È stato/a trattato/a con cortesia ed attenzione?	
	Si è sentito/a ascoltato/a e compreso/a?	
COMUNICAZIONE	Le è stata spiegata la sua condizione di salute?	
STAFF	L'hanno coinvolto/a nelle decisioni sulla sua salute?	
	L'Assistenza ricevuta rispetto ai suoi bisogni di cura alla persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti)	
PRIVACY	È stata garantita la sua riservatezza/privacy?	
<b>AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE</b>		
COMUNICAZIONE	Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami/ successive medicazioni fare?	
	Le è stato spiegato come gestire l'eventuale terapia a casa?	
<b><u>IN GENERALE: INFERMIERI, TECNICI E ALTRI OPERATORI</u></b>		
CORTESIA	Sono stati disponibili all'ascolto e al dialogo	
STAFF	Sono stati disponibili e gentili	
<b><u>IN GENERALE: I MEDICI</u></b>		
CORTESIA	Sono stati disponibili all'ascolto e al dialogo	
STAFF	Sono stati disponibili e gentili	
SODDISFAZIONE GLOBALE	<b>Nel complesso, è rimasto soddisfatto/a della sua esperienza di ricovero?</b>	

## Valutazione per singola domanda su totale di 126 questionari

TAB.1

DOMANDE					ND
La pulizia del luogo di degenza	64%	29%	4%	3%	0%
La pulizia dei bagni	60%	32,5%	2%	5,5%	0%
L'arredamento della camera di degenza	63%	32%	3%	2%	0%
La tranquillità e la riservatezza all'interno della camera di degenza	55%	35%	4%	5%	1%
Le attrezzature presenti negli spazi di soggiorno (Tv, divani, sedie...)	51%	36,5%	9%	1,5%	2%
Le modalità di distribuzione dei pasti (regolarità, ordine ed igiene)	63%	24%	9%	3%	1%
Qualità e varietà del cibo fornito.	34%	40%	13%	13%	0%
All'ingresso Le hanno consegnato l'opuscolo informativo per la degenza?	53%	23%	3%	15%	6%
Le Informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto (spazi comuni, orario pasti, visite mediche e dei visitatori esterni)	56%	27%	10%	5%	2%
Ha potuto esprimere come si sentiva e le sue preoccupazioni?	56%	29%	6%	5%	4%
È stato/a trattato/a con cortesia ed attenzione?	68%	21%	7%	3%	1%
Si è sentito/a ascoltato/a e compreso/a?	68%	20%	7%	3%	2%
Le è stata spiegata la sua condizione di salute?	62%	28%	3%	5%	2%
L'hanno coinvolto/a nelle decisioni sulla sua salute?	52%	34%	6%	6%	2%
L'Assistenza ricevuta rispetto ai suoi bisogni di cura alla persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti)	58%	30%	5%	5%	2%
È stata garantita la sua riservatezza/privacy?	65%	23%	6%	3%	3%
Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami/ successive medicazioni fare?	48%	33%	5%	2%	12%
Le è stato spiegato come gestire l'eventuale terapia a casa?	47%	30%	6%	2%	15%
<b>INFERMIERI, TECNICI E ALTRI OPERATORI</b>					
Sono stati disponibili all'ascolto e al dialogo	60%	22%	7%	4%	7%
Sono stati disponibili e gentili	68%	17%	7%	3%	5%
<b>I MEDICI</b>					
Sono stati disponibili all'ascolto e al dialogo	69%	22%	2%	3%	4%
Sono stati disponibili e gentili	67%	24%	2%	2%	5%
<b>Nel complesso, è rimasta soddisfatto/a della sua esperienza di ricovero?</b>	60%	32%	2%	4%	2%

\*ND= dato non disponibile/risposta mancante

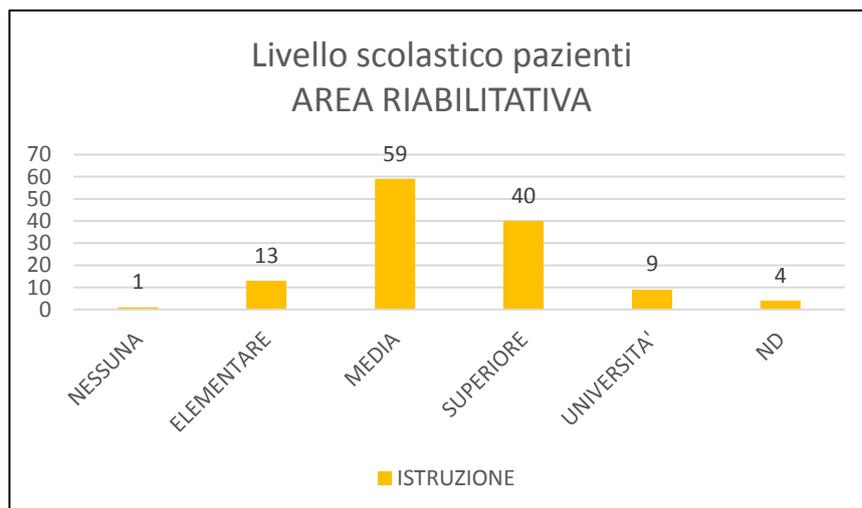
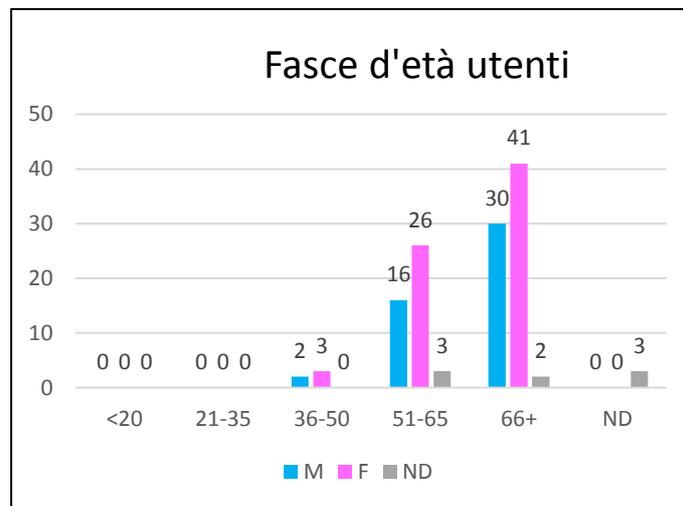
# Profilazione socio-demografica

## Chi compila il questionario

N. RISPONDENTI 126

a) Utente	93%
b) Familiare su indicazione dell'utente	5,5%
c) Familiare	1,5%

70 FEMMINE	56%
48 MASCHI	38%
8 ND	6%



## Valutazione generale per categorie

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

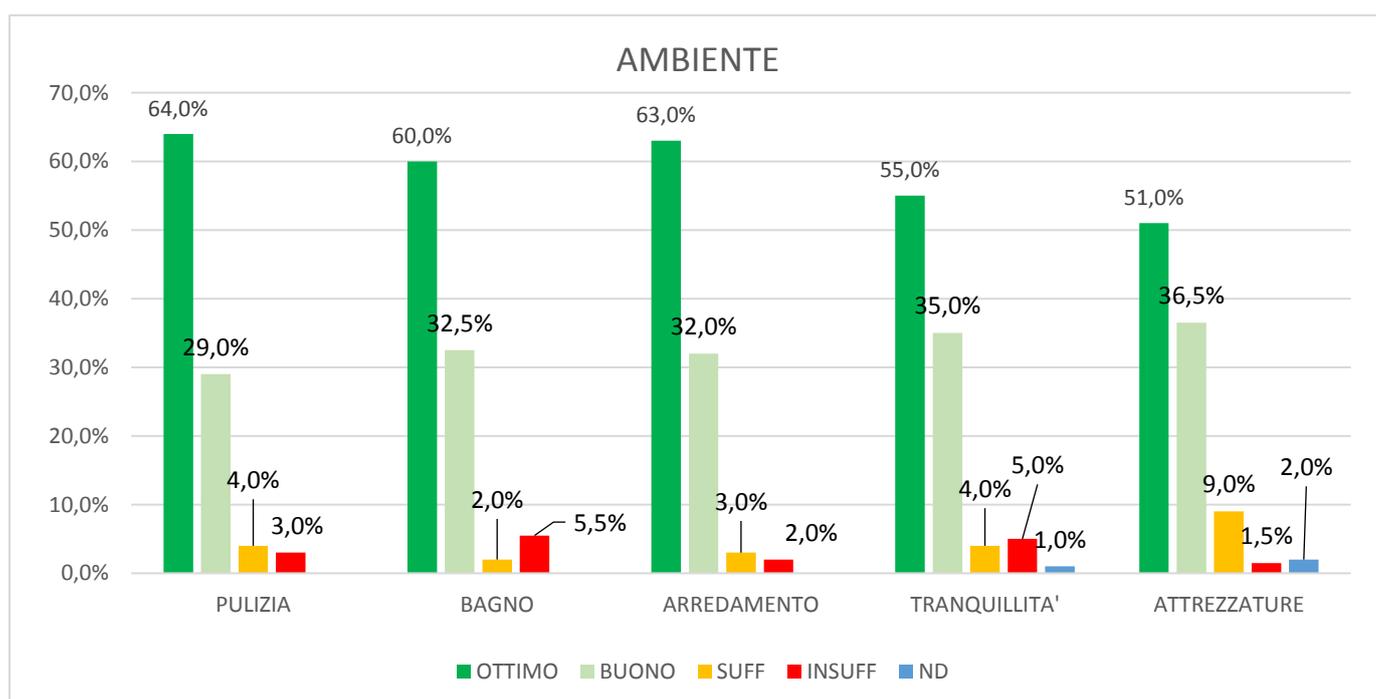
Le percentuali riportate nella seguente tabella corrispondono alla media delle voci appartenenti ad ogni singola categoria.

TAB.2

CATEGORIA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	INSUFFICIENTE	ND
AMBIENTE	60%	33%	4%	3%	0%
VITTO	49%	32%	11%	8%	0%
COMUNICAZIONE	53%	28%	5%	6%	8%
CORTESIA	64%	23%	6%	3,5%	3,5%
STAFF	61%	26%	5%	4%	4%
PRIVACY	65%	23%	6%	3%	3%
<b>SODDISFAZIONE GLOBALE</b>	<b>60%</b>	<b>32%</b>	<b>2%</b>	<b>4%</b>	<b>2%</b>

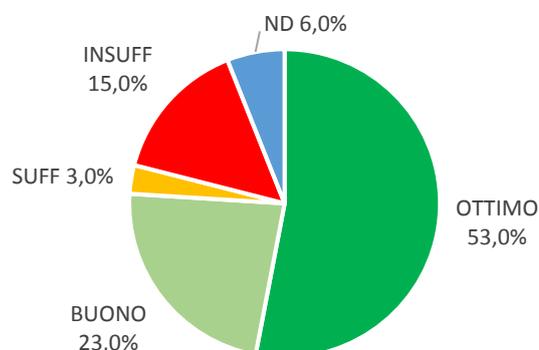
## Analisi dettagliata per ogni singolo quesito suddivisi per categorie

Ambiente					
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
PULIZIA LUOGO DEGENZA	64%	29%	4%	3%	0%
PULIZIA BAGNI	60%	32,5%	2%	5,5%	0%
ARREDAMENTO CAMERA	63%	32%	3%	2%	0%
TRANQUILLITÀ E RISERVATEZZA CAMERA DI DEGENZA	55%	35%	4%	5%	1%
ATTREZZATURE (TV, DIVANI, SEDIE..)	51%	36,5%	9%	1,5%	2%

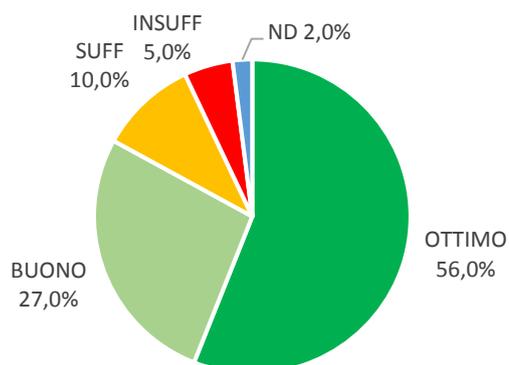


## Comunicazione

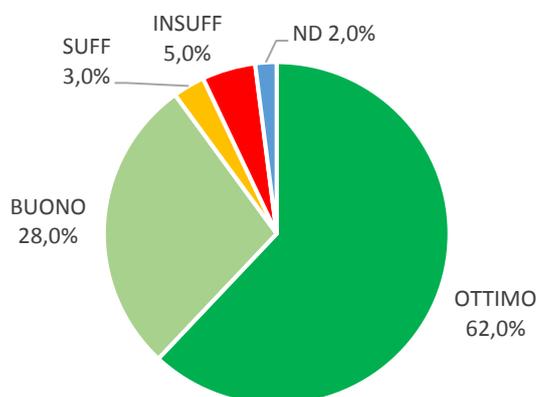
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
All'ingresso Le hanno consegnato l' <b>opuscolo informativo</b> per la degenza?	53%	23%	3%	15%	6%



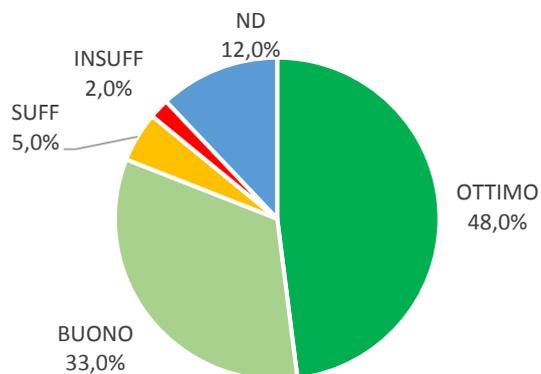
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
Le <b>Informazioni</b> ricevute al momento del ricovero <b>sull'organizzazione</b> del reparto (spazi comuni, orario pasti, visite mediche e dei visitatori esterni)	56%	27%	10%	5%	2%



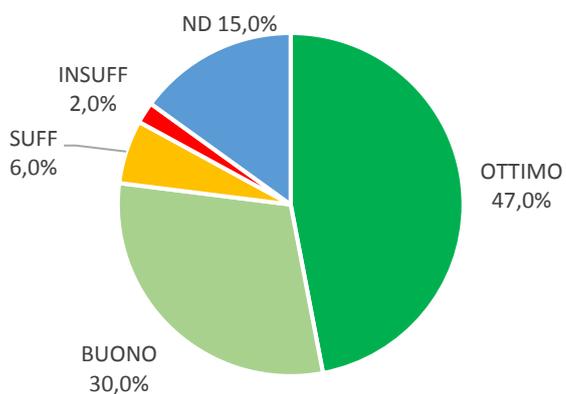
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
Le è stata spiegata la sua <b>condizione di salute</b> ?	62%	28%	3%	5%	2%



	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
<b>AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE</b> Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/ esami/ successive medicazioni fare?	48%	33%	5%	2%	12%

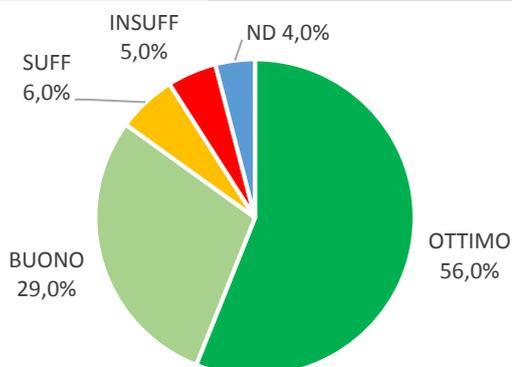


	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
<b>AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE</b> Le è stato spiegato come gestire l'eventuale terapia a casa?	47%	30%	6%	2%	15%

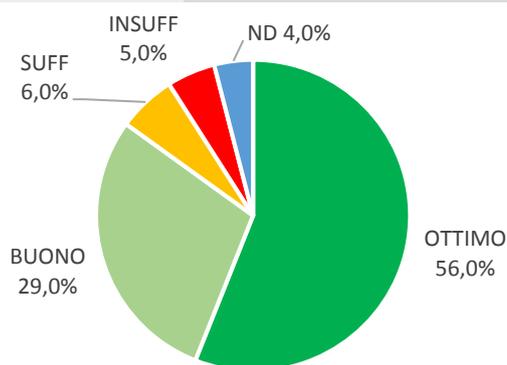


## Cortesia

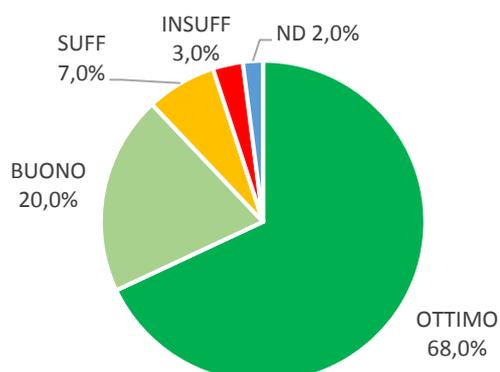
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
<b>DURANTE IL RICOVERO</b> Ha potuto esprimere <b>come si sentiva</b> e le sue <b>preoccupazioni</b> ?	56%	29%	6%	5%	4%



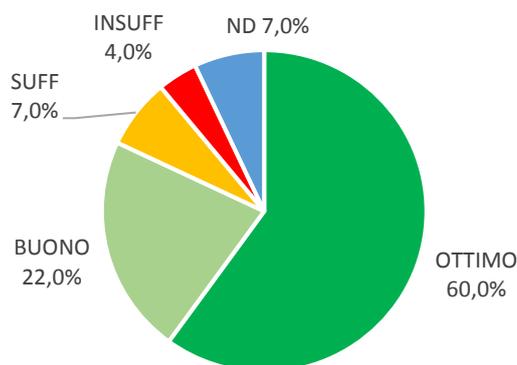
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
<b>DURANTE IL RICOVERO</b> È stato/a trattato/a con <b>cortesia ed attenzione</b> ?	68%	21%	7%	3%	1%



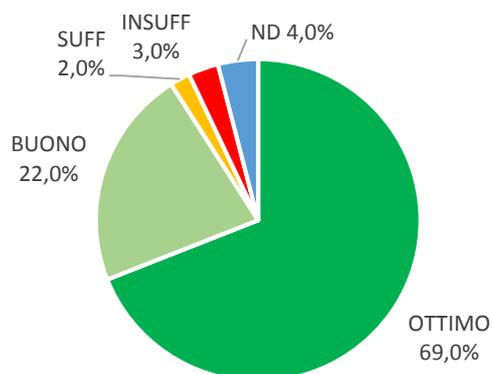
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
<b>DURANTE IL RICOVERO</b> Si è sentito/a <b>ascoltato/a e compreso/a</b> ?	68%	20%	7%	3%	2%



	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
<b>IN GENERALE INFERMIERI, TECNICI E ALTRI OPERATORI</b> Sono stati disponibili <b>all'ascolto e al dialogo?</b>	60%	22%	7%	4%	7%

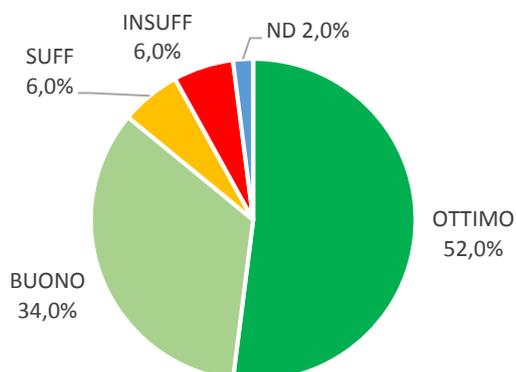


	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
<b>IN GENERALE I MEDICI</b> Sono stati disponibili <b>all'ascolto e al dialogo?</b>	69%	22%	2%	3%	4%

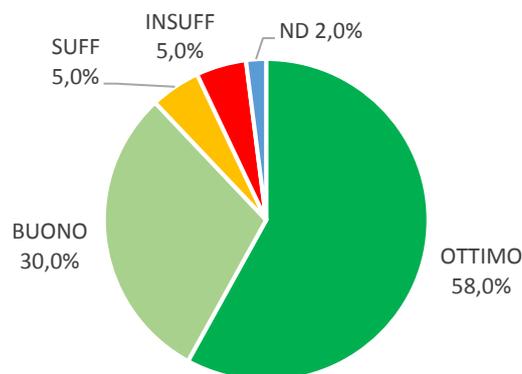


## Staff

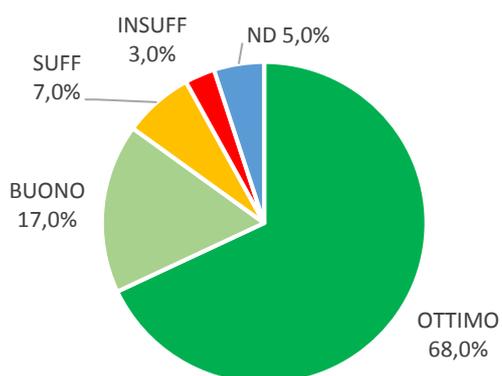
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
L'hanno <b>coinvolto/a nelle decisioni</b> sulla sua salute?	52%	34%	6%	6%	2%



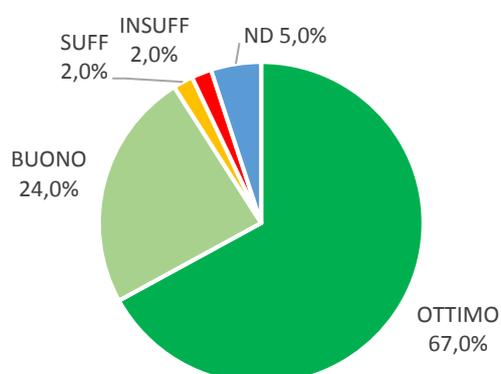
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
<b>L'Assistenza ricevuta</b> rispetto ai suoi bisogni di cura alla persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti)	58%	30%	5%	5%	2%



	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
<b>IN GENERALE INFERMIERI, TECNICI E ALTRI OPERATORI</b> Sono stati <b>disponibili e gentili?</b>	68%	17%	7%	3%	5%

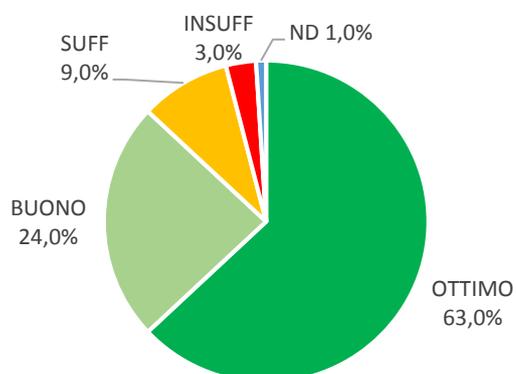


	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
<b>IN GENERALE I MEDICI</b> Sono stati <b>disponibili e gentili??</b>	67%	24%	2%	2%	5%

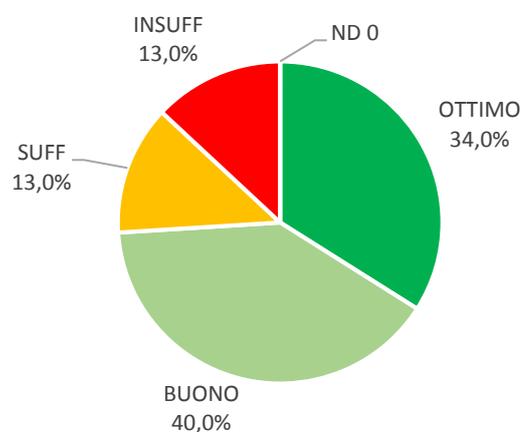


## Vitto

	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
Come valuta le <b>modalità di distribuzione dei pasti</b> (regolarità, ordine ed igiene)	63%	24%	9%	3%	1%

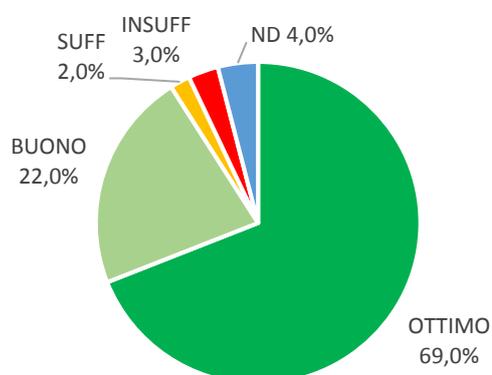


	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
Qualità e varietà del cibo fornito.	34%	40%	13%	13%	0%



## Privacy

	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
È stata garantita la sua <b>riservatezza/ privacy</b> ?	65%	23%	6%	3%	3%



## Nel complesso

	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
È rimasto/a soddisfatto/a della sua esperienza di ricovero?	60%	32%	2%	4%	2%

