

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

OPINIONE DEI PAZIENTI PER MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO

Casa di Cura “Città di Rovigo”

AREA RIABILITATIVA

DEGENZA

2024

PROFILAZIONE UTENTI

Età: **Tutte** Sesso: **Tutti**

PERIODO DI ANALISI: **Intero 2024**

N. QUESTIONARI RACCOLTI: **145**

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). È stata adottata una scala di valutazione composta da 4 valori (OTTIMO-BUONO-SUFF-INSUFF).

 = 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?	
AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE		
COMUNICAZIONE	Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami/ successive medicazioni fare?	
	Le è stato spiegato come gestire l'eventuale terapia a casa?	
<u>IN GENERALE: INFERMIERI, TECNICI E ALTRI OPERATORI</u>		
CORTESIA	Sono stati disponibili all'ascolto e al dialogo	
STAFF	Sono stati disponibili e gentili	
<u>IN GENERALE: I MEDICI</u>		
CORTESIA	Sono stati disponibili all'ascolto e al dialogo	
STAFF	Sono stati disponibili e gentili	
SODDISFAZIONE GLOBALE	Nel complesso, è rimasto soddisfatto/a della sua esperienza di ricovero?	

Valutazione per singola domanda su totale di 145 questionari

TAB.1

DOMANDE					ND
La pulizia del luogo di degenza	64%	33%	3%	0%	0%
La pulizia dei bagni	61%	32,5%	6%	1%	0%
L'arredamento della camera di degenza	63%	32%	5%	0%	0%
La tranquillità e la riservatezza all'interno della camera di degenza	50%	39%	10%	1%	0%
Le attrezzature presenti negli spazi di soggiorno (Tv, divani, sedie...)	53%	40%	4%	2%	0%
Le modalità di distribuzione dei pasti (regolarità, ordine ed igiene)	63%	32%	3%	3%	0%
Qualità e varietà del cibo fornito.	37%	40%	15%	9%	0%
All'ingresso Le hanno consegnato l'opuscolo informativo per la degenza?	48%	27%	12%	7%	6%
Le Informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto (spazi comuni, orario pasti, visite mediche e dei visitatori esterni)	47%	37%	12%	2%	2%
Ha potuto esprimere come si sentiva e le sue preoccupazioni?	68%	21%	7%	3%	1%
È stato/a trattato/a con cortesia ed attenzione?	65%	22%	6%	5,5%	1,5%
Si è sentito/a ascoltato/a e compreso/a?	61%	25%	7%	3%	1%
Le è stata spiegata la sua condizione di salute?	61%	32%	3%	2%	1%
L'hanno coinvolto/a nelle decisioni sulla sua salute?	56%	30%	8%	5%	1%
L'Assistenza ricevuta rispetto ai suoi bisogni di cura alla persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti)	60%	30%	7%	5%	1%
È stata garantita la sua riservatezza/privacy?	62%	27%	10%	1%	0%
Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami/ successive medicazioni fare?	54%	30%	9%	2%	5%
Le è stato spiegato come gestire l'eventuale terapia a casa?	53%	32%	7%	2%	6%
INFERMIERI, TECNICI E ALTRI OPERATORI					
Sono stati disponibili all'ascolto e al dialogo	66%	23%	8%	2%	1%
Sono stati disponibili e gentili	72%	21%	3,5%	1,5%	2%
I MEDICI					
Sono stati disponibili all'ascolto e al dialogo	69%	23%	6%	1%	1%
Sono stati disponibili e gentili	72%	21%	3%	1%	2%
Nel complesso, è rimasto soddisfatto/a della sua esperienza di ricovero?	61%	28%	6%	3%	1%

*ND= dato non disponibile/risposta mancante

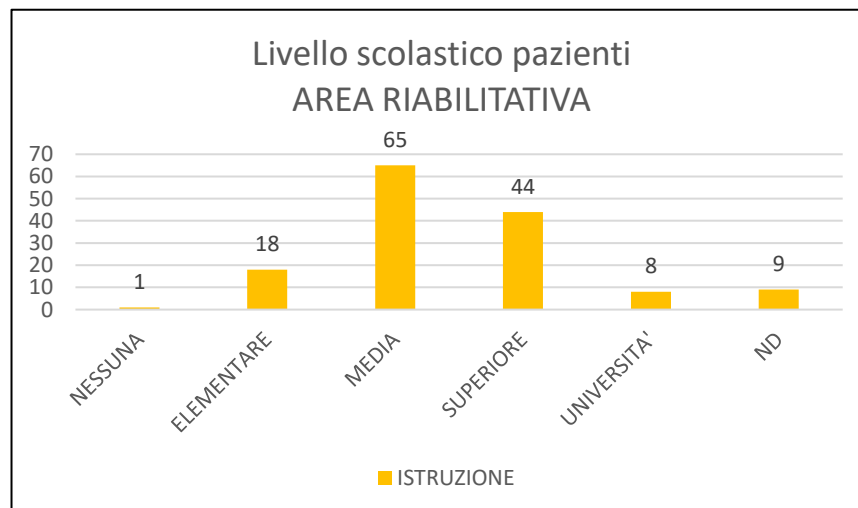
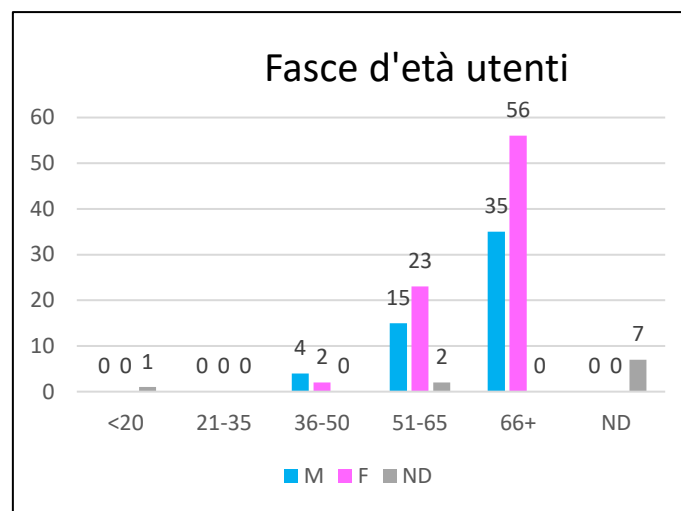
Profilazione socio-demografica

Chi compila il questionario

N. RISPONDENTI 145

a) Utente	85%
b) Familiare su indicazione dell'utente	10%
c) Familiare	5%

81 FEMMINE	56%
54 MASCHI	37%
10 ND	7%



Valutazione generale per categorie

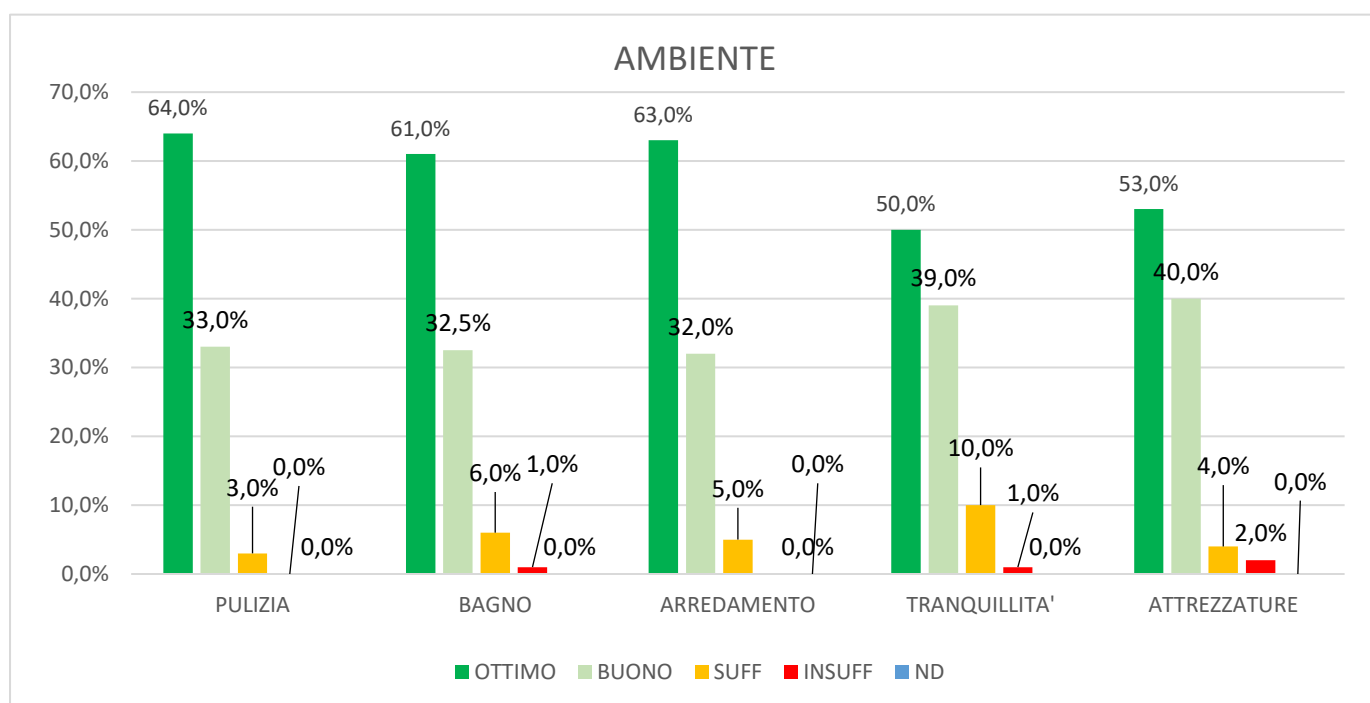
Nella tabella seguente si analizza la soddisfazione dei pazienti raggruppando i quesiti in macrocategorie.

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	59%	34%	6%	1%	0%
VITTO	50%	36%	9%	5%	0%
COMUNICAZIONE	53%	28%	5%	6%	8%
CORTESIA	57%	29%	8%	4%	3%
STAFF	69%	21%	6%	2%	1%
PRIVACY	62%	27%	10%	1%	0%
SODDISFAZIONE GLOBALE	58%	29%	7%	4%	2%

Analisi dettagliata per ogni singolo quesito suddivisi per categorie

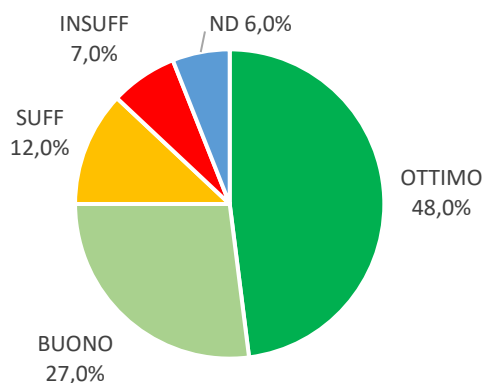


Ambiente

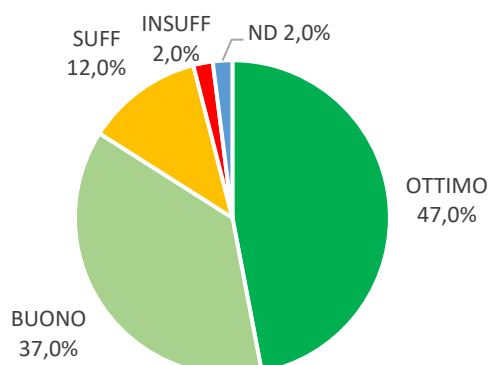
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
PULIZIA LUOGO DEGENZA	64%	33%	3%	0%	0%
PULIZIA BAGNI	61%	32,5%	6%	1%	0%
ARREDAMENTO CAMERA	63%	32%	5%	0%	0%
TRANQUILLITÀ E RISERVATEZZA CAMERA DI DEGENZA	50%	39%	10%	1%	0%
ATTREZZATURE (TV, DIVANI, SEDIE..)	53%	40%	4%	2%	0%

Comunicazione

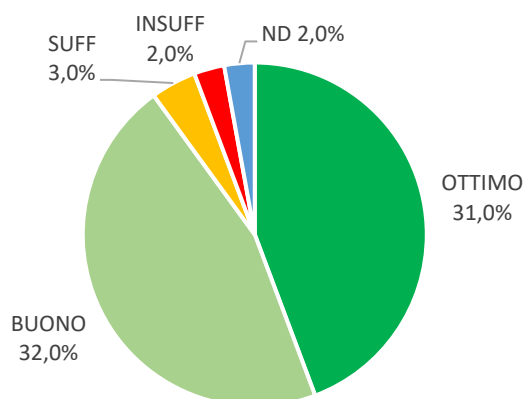
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
All'ingresso Le hanno consegnato l' opuscolo informativo per la degenza?	48%	27%	12%	7%	6%



	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
Le Informazioni ricevute al momento del ricovero sull'organizzazione del reparto (spazi comuni, orario pasti, visite mediche e dei visitatori esterni)	47%	37%	12%	2%	2%



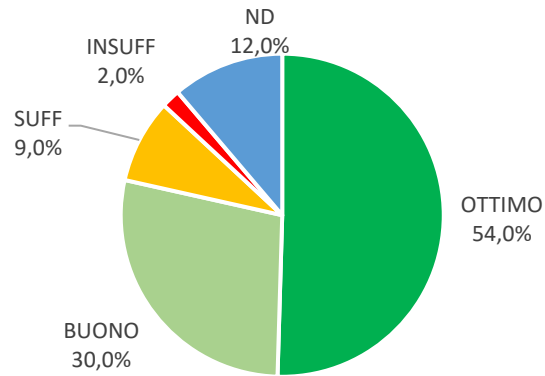
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
Le è stata spiegata la sua condizione di salute ?	61%	32%	3%	2%	1%



OTTIMO BUONO SUFF INSUFF ND

AL MOMENTO DELLA **DIMISSIONE**
Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori
accertamenti/ esami/ successive medicazioni
fare?

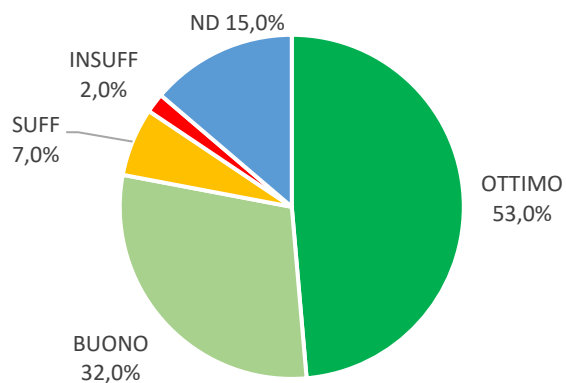
54% 30% 9% 2% 5%



OTTIMO BUONO SUFF INSUFF ND

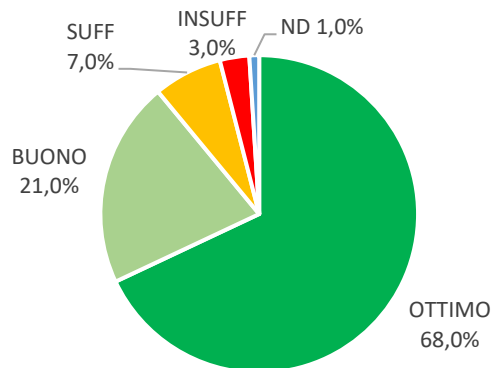
AL MOMENTO DELLA **DIMISSIONE**
Le è stato spiegato come gestire l'**eventuale**
terapia a casa?

53% 32% 7% 2% 6%

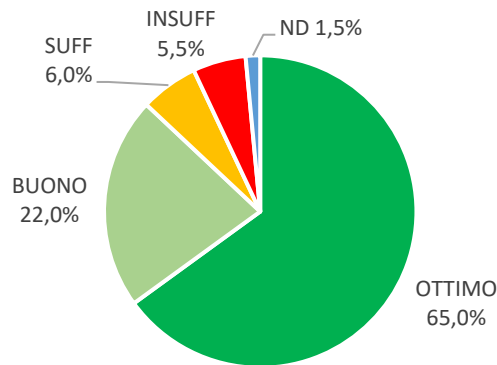


Cortesia

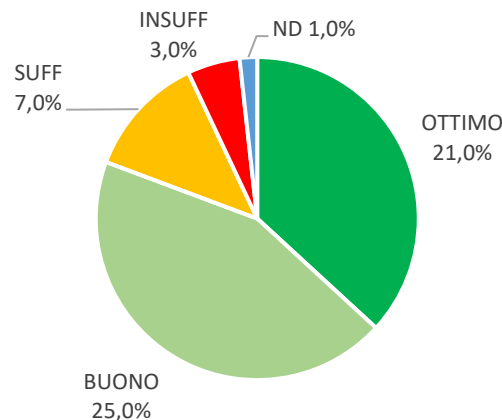
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
DURANTE IL RICOVERO Ha potuto esprimere come si sentiva e le sue preoccupazioni ?	68%	21%	7%	3%	1%



	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
DURANTE IL RICOVERO È stato/a trattato/a con cortesia ed attenzione ?	65%	22%	6%	5,5%	1,5%



	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
DURANTE IL RICOVERO Si è sentito/a ascoltato/a e compreso/a ?	61%	25%	7%	3%	1%

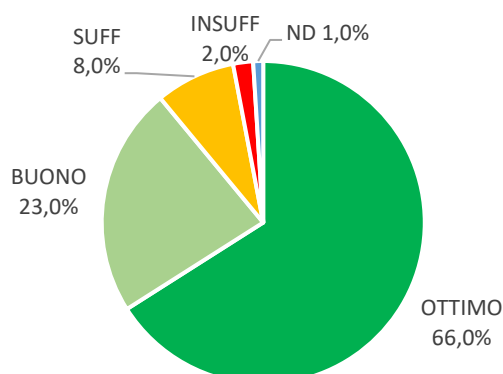


OTTIMO BUONO SUFF INSUFF ND

IN GENERALE INFERMIERI, TECNICI E ALTRI OPERATORI

Sono stati disponibili **all'ascolto e al dialogo?**

66% 23% 8% 2% 1%

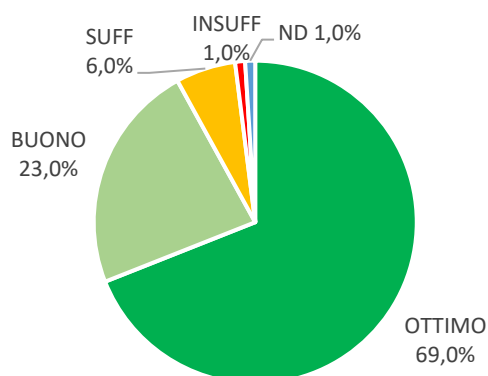


OTTIMO BUONO SUFF INSUFF ND

IN GENERALE I MEDICI

Sono stati disponibili **all'ascolto e al dialogo?**

69% 23% 6% 1% 1%

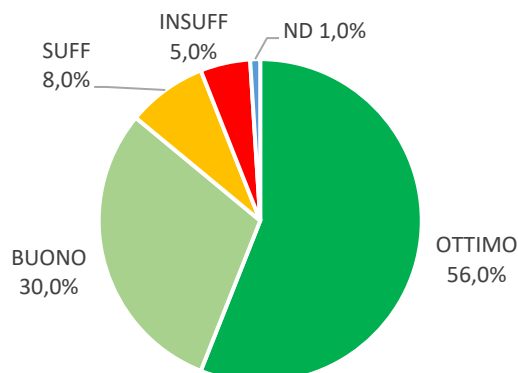


Staff

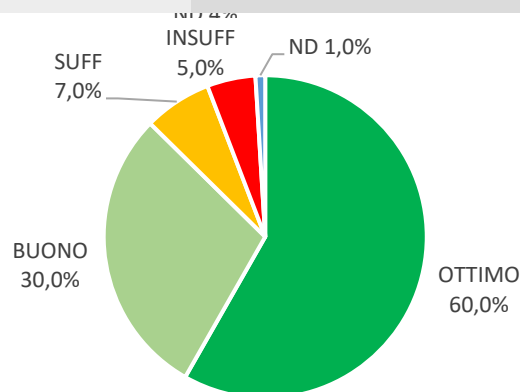
OTTIMO BUONO SUFF INSUFF ND

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

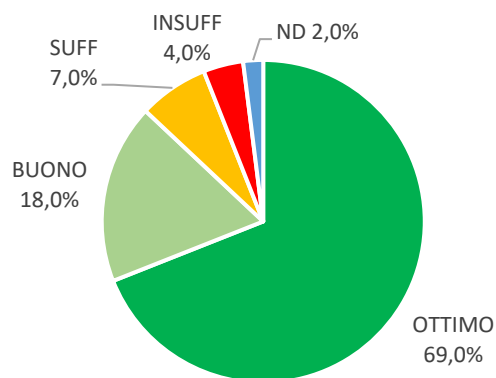
56% 30% 8% 5% 1%



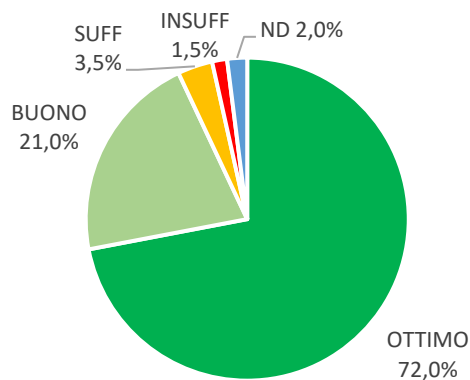
	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
L'Assistenza ricevuta rispetto ai suoi bisogni di cura alla persona (cure igieniche, assistenza durante i pasti)	60%	30%	7%	5%	1%



	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
IN GENERALE INFERMIERI, TECNICI E ALTRI OPERATORI Sono stati disponibili e gentili ?	69%	18%	7%	4%	2%

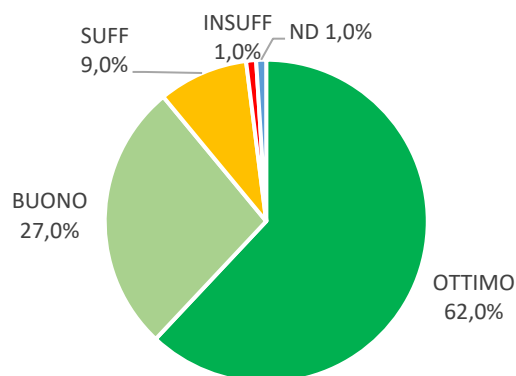


	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
IN GENERALE I MEDICI Sono stati disponibili e gentili ??	72%	21%	3,5%	1,5%	2%



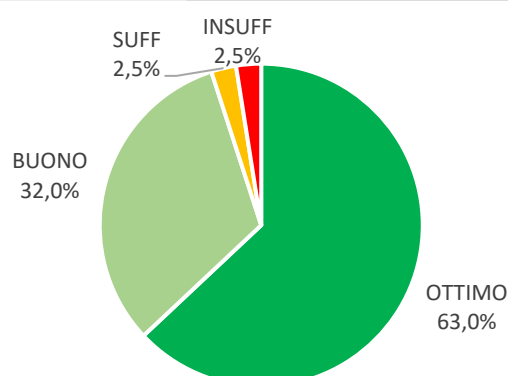
Privacy

	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
È stata garantita la sua riservatezza/ privacy ?	62%	27%	9%	1%	1%

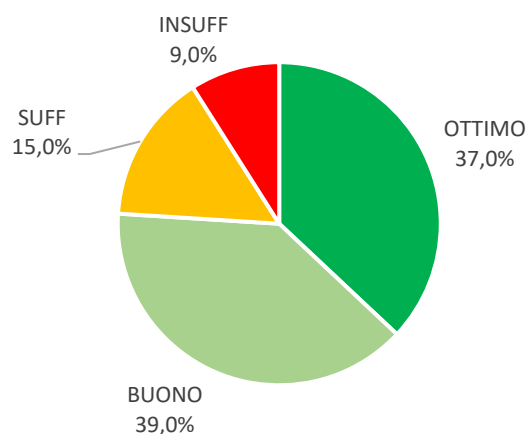


Vitto

	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
Come valuta le modalità di distribuzione dei pasti (regolarità, ordine ed igiene)	63%	32%	2,5%	2,5%	--



	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
Qualità e varietà del cibo fornito.	37%	39%	15%	9%	--



Nel complesso

	OTTIMO	BUONO	SUFF	INSUFF	ND
È rimasto/a soddisfatto/a della sua esperienza di ricovero?	61%	28%	6%	3,5%	1,5%

