



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

OPINIONE DEI PAZIENTI PER MIGLIORARE IL NOSTRO SERVIZIO

Casa di Cura “Città di Rovigo”

DAY SURGERY

2024

PROFILAZIONE UTENTI

Età: **Tutti**

Sesso: Tutti

PERIODO DI ANALISI: da febbraio a dicembre 2024

N. QUESTIONARI RACCOLTI: 100

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	
TIPO DI INTERVENTO	<input type="checkbox"/> Chirurgia generale <input type="checkbox"/> Chirurgia mano <input type="checkbox"/> Ortopedia <input type="checkbox"/> Oculistica <input type="checkbox"/> Terapia Antalgica <input type="checkbox"/> Urologia	
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	Le è stata inviata l'e-mail con tutte le informazioni per l'intervento e la degenza?	SI/ NO/ND
NEL NOSTRO SERVIZIO		
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
PRIVACY	È stata garantita la sua privacy?	SI/ NO/ND
DOPO LA DIMISSIONE		
COMUNICAZIONE	Le è stato spiegato quali farmaci prendere?	SI/ NO/ND
COMUNICAZIONE	Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami/successive medicazioni fare?	SI/ NO/ND
COMUNICAZIONE	Le hanno spiegato come comportarsi a casa dopo l'intervento e a chi rivolgersi in caso di problemi?	SI/ NO/ND
IN GENERALE: GLI INFERMIERI, I TECNICI E GLI ALTRI OPERATORI		
CORTESIA	Sono stati attenti e sensibili nell'esecuzione delle prestazioni?	SI/ NO/ND
STAFF	Hanno dimostrato capacità e competenza?	SI/ NO/ND
IN GENERALE: I MEDICI		
CORTESIA	Sono stati attenti e sensibili nell'esecuzione delle prestazioni?	SI/ NO/ND
STAFF	Hanno dimostrato capacità e 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= risposta mancante/non compilato**

Valutazione per singola domanda su totale di 100 questionari

COMPILA IL QUESTIONARIO COME	
Utente	78%
Familiare su indicazione dell'utente	9%
Familiare	5%
ND	8%

TAB 1

DOMANDE	SI	NO	ND
L'ambiente le è sembrato Curato	94%	--	6%--
L'ambiente le è sembrato Pulito	93%	1%	6%
L'ambiente le è sembrato Accogliente	91%	2%	7%
L'ambiente le è sembrato Ben organizzato	90%	3%	7%
Prima di venire qui , ha ricevuto tutte le informazioni che le servivano per accedere al servizio senza problemi?	93%	5%	2%
Le è stata inviata la mail con tutte le informazioni per l'intervento e la degenza?	88%	9%	3%
Ha potuto esprimere come si sentiva e le sue preoccupazioni?	92%	4%	4%
È stato/a trattato/a con cortesia ed attenzione?	97%	2%	1%
Si è sentito ascoltato e compreso?	94%	3%	3%
È stata garantita la sua riservatezza/privacy?	94%	1%	5%
Dopo la dimissione Le è stato spiegato quali farmaci prendere?	94%	1%	5%
Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami/successive medicazioni fare?	97%	--	3%
Le hanno spiegato come comportarsi a casa dopo l'intervento e a chi rivolgersi in caso di problemi?	96%	1%	3%
In generale, gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori sono stati attenti e sensibili nell'esecuzione delle prestazioni?	93%	4%	3%
Hanno dimostrato capacità/ competenza?	94%	3%	3%
In generale, i medici sono stati attenti e sensibili nei suoi confronti?	94%	1%	4%
Hanno dimostrato capacità/ competenza?	97%	--	3%
Si è sentito in "mani sicure" da noi?	96%	3%	1%
Nel complesso è rimasto/a soddisfatto/a?	95%	4%	1%
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno	95%	4%	1%

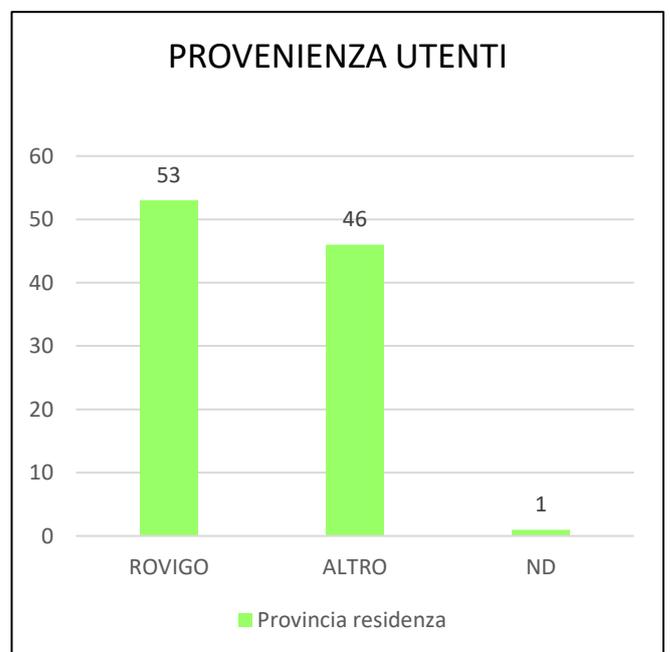
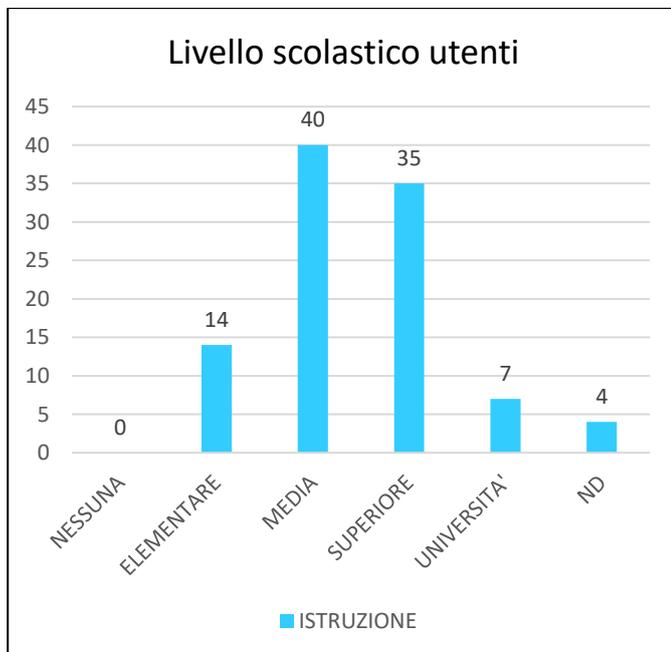
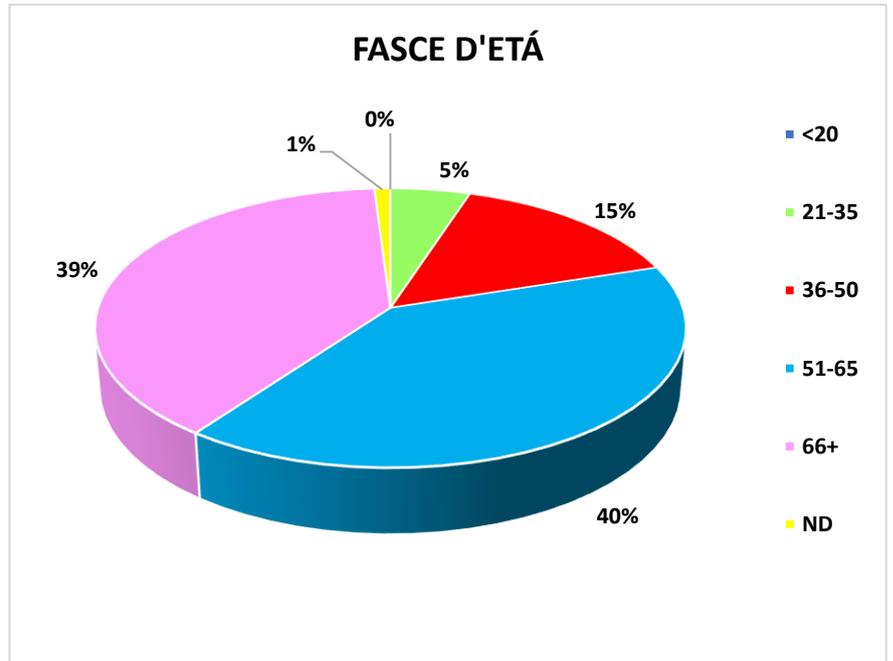
Profilazione socio-demografica

Chi compila il questionario

N. RISPONDENTI 140

a) Utente	78%
b) Familiare su indicazione dell'utente	9%
c) Familiare	5%
d) ND	8%

48 FEMMINE		48%
49 MASCHI		49%
3 ND		3%



Valutazione generale per categorie

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

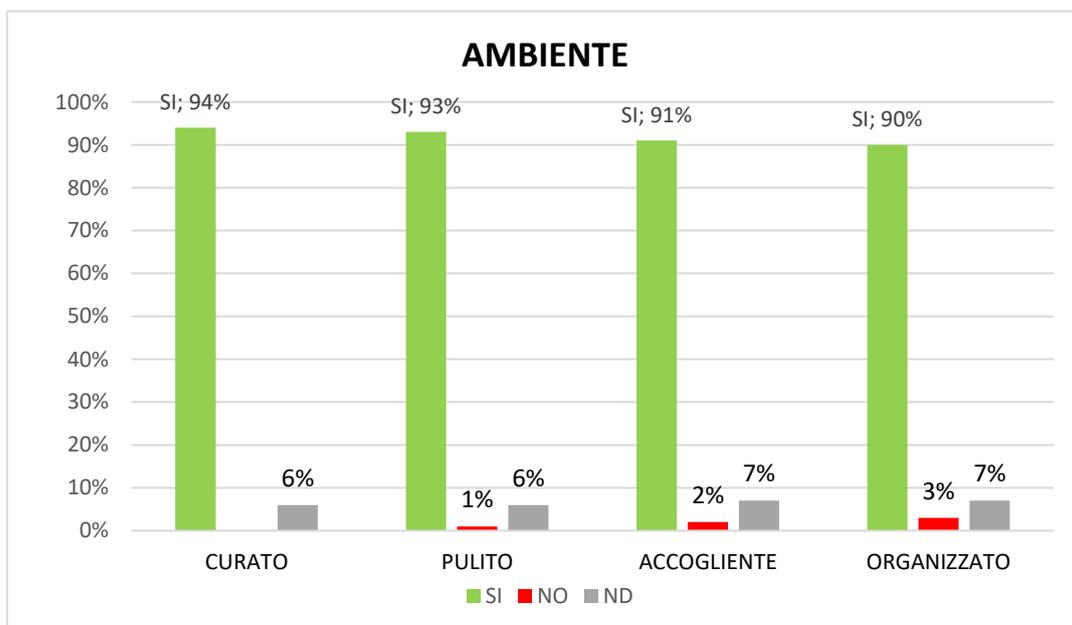
Valori percentuali medi su un totale di 100 questionari

TAB 2

CATEGORIA	SI	NO	ND
AMBIENTE	92%	1,5%	6,5%
COMUNICAZIONE	94%	3%	3%
CORTESIA	94%	3%	3%
STAFF-COMPETENZA	95,5%	1,5%	3%
PRIVACY	94%%	1%	5%

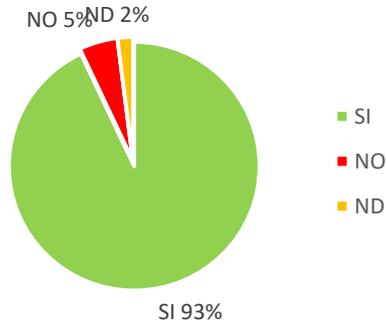
Analisi dettagliata per categorie

Ambiente			
	SI	NO	ND
CURATO	94%	---	6%
PULITO	93%	1%	6%
ACCOGLIENTE	91%	2%	7%
BEN ORGANIZZATO	90%	3%	7%

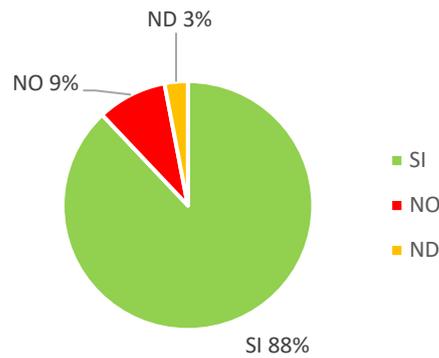


Comunicazione

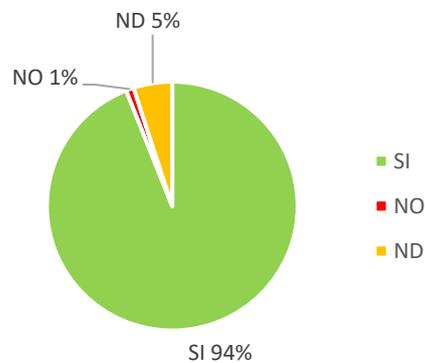
	SI	NO	ND
Prima di venire qui , ha ricevuto tutte le informazioni che le servivano per accedere al servizio senza problemi?	93%	5%	2%



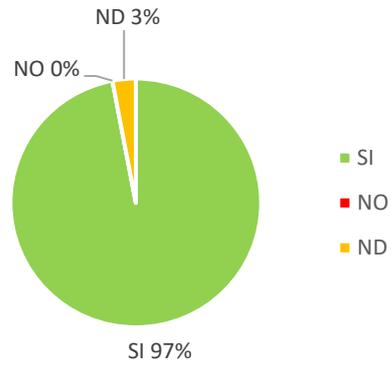
	SI	NO	ND
Le è stata inviata la mail con tutte le informazioni per l'intervento e la degenza?	88%	9%	3%



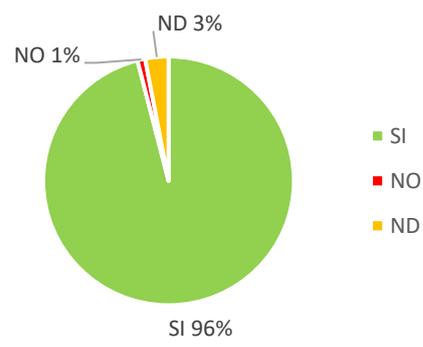
	SI	NO	ND
Le è stato spiegato quali farmaci prendere?	94%	1%	5%



	SI	NO	ND
Le è stato spiegato quali controlli/ulteriori accertamenti/esami/ successive medicazioni fare?	97%	0%	3%

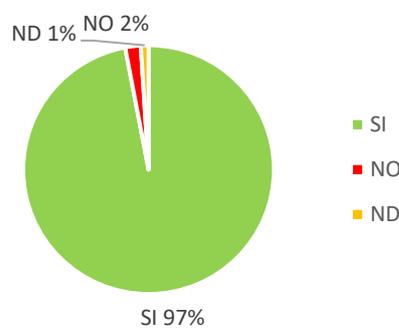


	SI	NO	ND
Le hanno spiegato come comportarsi a casa dopo l'intervento e a chi rivolgersi in caso di problemi?	96%	1%	3%

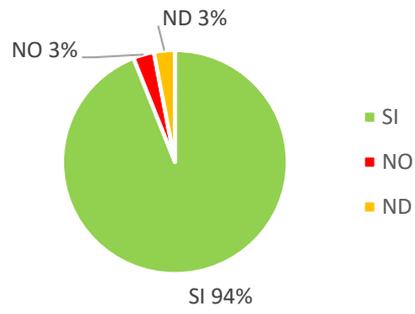


Cortesia

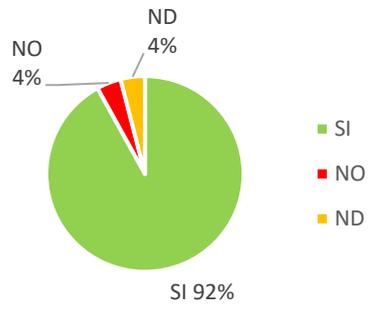
	SI	NO	ND
È stato/a trattato/a con cortesia ed attenzione ?	97%	2%	1%



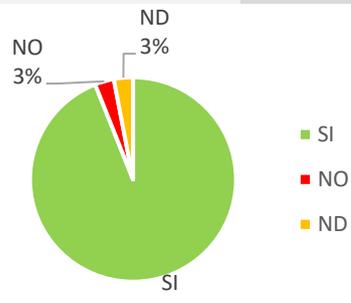
	SI	NO	ND
Si è sentito <u>ascoltato</u> e <u>compreso</u> ?	94%	3%	3%



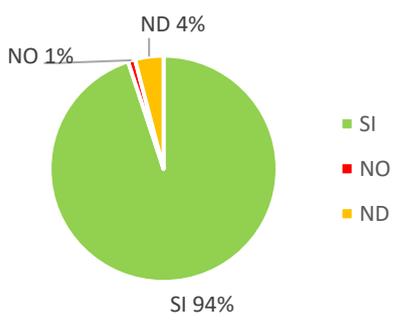
	SI	NO	ND
Ha potuto esprimere <u>come si sentiva</u> e le sue <u>preoccupazioni</u> ?	92%	4%	4%



	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??	94%	3%	3%

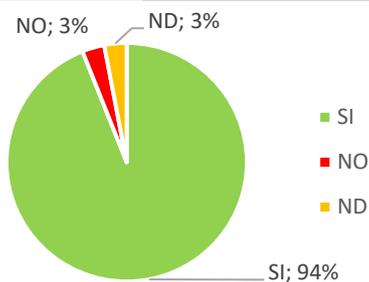


	SI	NO	ND
In generale, <u>I MEDICI</u> sono stati <u>attenti e sensibili</u> nei suoi confronti??	94%	1%	4%

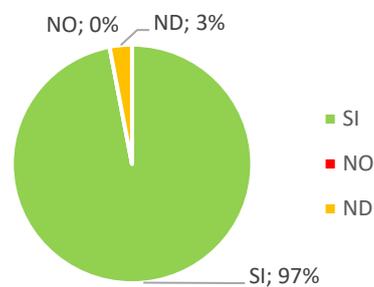


Staff- Competenza del Personale

	SI	NO	ND
In generale, gli infermieri, i tecnici e gli altri operatori hanno <u>dimostrato capacità/ competenza?</u>	94%	3%	3%

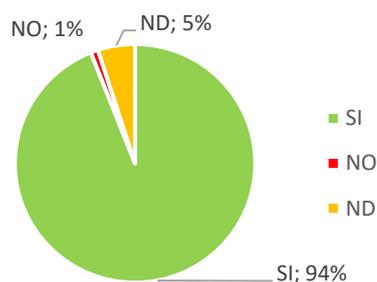


	SI	NO	ND
In generale, i medici hanno <u>dimostrato capacità/ competenza?</u>	97%	0%	3%



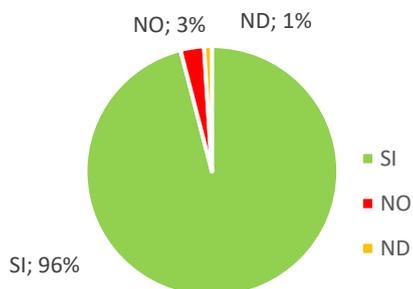
Privacy

	SI	NO	ND
È stata garantita la sua <u>PRIVACY?</u>	94%	1%	5%

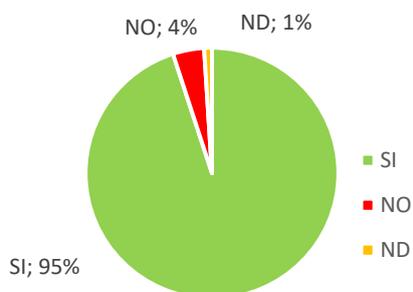


Valutazione del Servizio in generale

	SI	NO	ND
Si è sentito in "mani sicure" da noi?	96%	3%	1%



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



	SI	NO	ND
Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?	95%	4%	1%

