

REGIONE SICILIANA

Azienda Ospedaliera "Cannizzaro"

di Riferimento Regionale di III Livello per l'Emergenza

Ufficio Relazioni con il Pubblico

e di Pubblica Tutela dell'Utente

e-mail: urp@ospedale-cannizzaro.it

Tel. 095 7261111- 095 7263603 - Fax 095 7262466

Via Messina 829 - 95126 Catania

RELAZIONE SUL QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

Il questionario di Customer Satisfaction è stato formulato e programmato come strumento di rilevazione per i degenti e per l'utenza c/o gli ambulatori, con somministrazione a titolo di campione, in n°2 periodi dell'anno, al fine di conoscere l'opinione dell'utenza sulla qualità dei servizi offerti dall'azienda ed evidenziare le aree critiche su cui intervenire per migliorare il servizio ospedaliero.

Tale questionario è stato strutturato in una prima parte composta da 11 domande a risposta chiusa, con possibilità di giudizio, in scala decrescente, da ottimo a pessimo, al fine di sondare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito sia al ricovero ospedaliero sia durante le visite ambulatoriali; la seconda parte è stata strutturata in modo da consentire al compilatore di poter indicare la fascia d'età d'appartenenza, il sesso e il reparto o l'ambulatorio dove ha ricevuto la prestazione. Esso è stato somministrato ai ricoverati e all'utenza afferente agli ambulatori, da personale individuato dall'URP Aziendale.

La restituzione dello stesso, dopo relativa compilazione in forma anonima da parte dell'interessato, è avvenuta esclusivamente: o tramite apposite cassette ubicate c/o gli ingressi dei vari edifici o consegnato allo stesso personale che ha poi provveduto all'inoltro all'ufficio designato (URP).

Il questionario in specie è stato somministrato in un arco di tempo ben definito: dal 25/11/07 al 20/12/07 e dal 20/02/08 al 15/04/08 in maniera non giornaliera nell'arco delle settimane.

Sono stati somministrati, direttamente agli utenti, n°356 questionari e segnatamente come di seguito indicato:

1. REPARTI n°271

- Cardiologia n°13
- Ch. Generale n°8
- Ch. d'Urgenza n°22
- Ch. Plastica n°9
- Ch. Toracica n°6
- Ch. Vascolare n°9
- Intramoenia n°8
- Geriatria n°7
- Malattie infettive n°30
- Medicina generale n°11
- Medicina d'urgenza n°3

- Nefrologia n°8
- Neurochirurgia n°37
- Neurologia n°15
- Oculistica n°2
- Ortopedia n.°12
- Ostetricia e Ginecologia n°25
- Otorinolaringoiatra n°11
- Pediatria n°12
- Urologia n°2
- UTIC n°5

2. AMBULATORI N°85

(Somministrati direttamente agli utenti in attesa nelle relative sale d'aspetto)

- Neurochirurgia n°2
- MOC, Vascolare, Cardiologia n°3
- Diabetologia, Oculistica, Audiofoniatria, Fonochirurgia n°27
- Medicina generale n°2
- Malattie respiratorie n°4
- Otorino, Audiovestibologia, Chirurgia plastica, Centro Ustioni, Neurologia n°19
- Urologia, Endoscopia n°4
- Chirurgia d'urgenza, Chirurgia Toracica, Radiologia, Malattie infettive n°9
- PET n°3
- Riabilitazione Cardiologica n°7
- Fisioterapia n°5

Sono pervenuti all'esame n°126 questionari compilati, tra i quali n°96 dai reparti di degenza, n°30 dagli ambulatori .

Dai dati acquisiti si è provveduto a realizzare un'elaborazione globale sul grado di soddisfazione espressa e della qualità percepita dall'utente nei reparti e negli ambulatori, nonché anche ad un'elaborazione specificatamente per ogni U.O. e per ogni ambulatorio.

Dati globali: I dati descritti si riferiscono a quelli pervenuti relativi ai reparti di degenza e agli ambulatori.

Ha risposto il 52,38% di utenti di sesso femminile, il 42,85% di utenti di sesso maschile e il 4,76% non ha meglio specificato il sesso.

Riguardo le fasce d'età tradotte in percentuale si può riassumere come di seguito, in ordine decrescente: il 30,16% dai 65 anni in su; il 12,69 % dai 55 ai 65 anni; l'10,31% dai 45 ai 55 anni; il 16,67% dai 35 ai 45 anni; il 7,93 % dai 28 ai 35 anni; l'11,90% dai 18 ai 28 anni; lo 1,58 % meno di 18 anni; il 8,73% non ha meglio specificato l'età.

In riferimento alla prima domanda riguardante l'accoglienza avuta all'ingresso in ospedale la maggioranza (52,38%) ha risposto di essere stata accolta in modo soddisfacente.

Alla seconda domanda in merito al grado di soddisfazione del modo in cui un operatore sanitario si è occupato del paziente all'ingresso dei reparti, la maggioranza intervistata ha risposto in maniera soddisfacente (51,59%).

Riguardo la pulizia degli ambienti questa è stata giudicata come di seguito:

- Camera o ambulatorio Soddisfacente (40,47%)
- Bagno Soddisfacente (44,44%)
- Ambienti comuni Soddisfacente (50,79%)

La maggior parte dei degenti (26,19%) si è ritenuta soddisfatta in merito al cambio della biancheria. La qualità del pasto è stata giudicata soddisfacente per il 34,92% delle risposte e insoddisfacente per il 13,49%.

Il 35,71% che rappresenta la maggioranza di risposte, esprime un giudizio soddisfacente sull'organizzazione dell'attività del reparto nei suoi vari aspetti.

In merito al giudizio sull'orario di visita dei parenti, la maggioranza ha espresso insoddisfazione (21,42%).

E' stato ritenuto soddisfacente l'accesso e la fruizione degli apparecchi pubblici ubicati all'interno dell'azienda (27,78%).

In merito al giudizio espresso sul personale infermieristico riguardante le modalità del rapporto professionale e relazionale con il paziente è stato ritenuto soddisfacente per quanto concerne gentilezza (46,03%), accuratezza delle prestazioni assistenziali (42,85%) e riguardo la tempestività degli interventi (35,71%).

Un giudizio di soddisfazione è stato espresso in merito all'accoglienza del paziente da parte del personale ausiliario (45,24%), così come quello sull'accuratezza delle prestazioni (45,24%).

Sul piano delle informazioni ricevute da parte dei medici in merito alle cure e agli esami effettuati, il giudizio è ottimo (48,41%).

In merito all'assistenza ricevuta durante la permanenza all'interno dell'azienda il giudizio complessivo espresso dall'utenza è di soddisfazione (47,62%).

Reparti di degenza: I dati descritti si riferiscono a tutti i degenti di tutte le UU.OO dell'azienda che hanno risposto al questionario.

Per quanto riguarda il dettaglio dei dati elaborati del questionario somministrato nei reparti si rimanda alla visione delle tabelle allegate.

I questionari sono stati compilati da un numero di 50 degenti di sesso femminile, da un numero di 40 degenti di sesso maschile e da un numero di 6 degenti che non specifica il sesso.

In merito alle fasce d'età gli intervistati risultano come di seguito: n°29 degenti dai 65 anni in su; n°9 degenti dai 55 ai 65 anni; n°7 degenti dai 45 ai 55 anni; n°15 degenti dai 35 ai 45 anni; n°10 degenti dai 28 ai 35 anni; n°13 degenti dai 18 ai 28 anni; n°2 degente minore di 18 anni; n°11 degenti che non specificano l'età.

Alla prima domanda sull'accoglienza dei reparti, la maggioranza ha risposto con un giudizio di soddisfazione.

Per quanto riguarda l'accoglienza all'ingresso da parte di un operatore sanitario, l'utenza si è espressa con un giudizio di soddisfazione.

Il giudizio sulla pulizia degli ambienti è ritenuto soddisfacente riguardo le camere e il bagno, così come anche quella degli ambienti comuni nel reparto.

Il cambio delle lenzuola è anch'esso ritenuto soddisfacente.

La qualità del pasto viene giudicata soddisfacente per la maggioranza degli intervistati.

La maggioranza dei degenti si ritiene soddisfatta in merito all'organizzazione della giornata nel reparto.

Insoddisfazione è stata rilevata in merito alla domanda sull'orario di visita dei parenti nei reparti.

E' stata ritenuta soddisfacente la possibilità di usufruire di apparecchi telefonici pubblici all'interno del reparto.

In merito all'accuratezza delle prestazioni assistenziali da parte del personale infermieristico è stato espresso un giudizio di soddisfazione per gentilezza e accuratezza delle prestazioni, nonché un giudizio ottimo sulla tempestività degli interventi.

Un giudizio di soddisfazione è stato espresso in merito all'accoglienza ricevuta durante il ricovero da parte del personale ausiliario nonché nell'accuratezza delle prestazioni da parte dello stesso personale.

L'utenza intervistata esprime un giudizio ottimo sul piano dell'informazione ricevuta dai medici durante la permanenza in reparto, in merito alle cure e agli esami effettuati.

E' stato espresso un giudizio complessivo di soddisfazione da parte dei degenti, in merito all'assistenza ricevuta durante la permanenza all'interno dell'U.O.

Ambulatori: La relazione descritta riguarda la totalità degli ambulatori dove il questionario è stato somministrato.

Per quanto concerne l'elaborazione dei dati degli ambulatori in dettaglio, si rimanda alle tabelle allegate.

I questionari sono stati compilati da un numero di 30 utenti: n°14 di sesso maschile e n°16 di sesso femminile.

In merito alle fasce d'età gli intervistati risultano come di seguito: n°9 utenti dai 65 anni in su; n°7 utenti dai 55 ai 65 anni; n°6 utenti dai 55 ai 45 anni; n°6 utenti dai 45 ai 35 anni; n°0 utenti dai 28 ai 35 anni; n°2 utenti dai 18 ai 28 anni.

La maggioranza degli utenti intervistati in merito all'accoglienza all'ingresso in ospedale ha risposto di averla trovata soddisfacente.

La pulizia degli ambienti in genere e dei bagni è stata ritenuta soddisfacente.

Alla domanda sulla possibilità di usufruire di apparecchi telefonici pubblici all'interno dell'Azienda, la maggioranza di utenza si ritiene soddisfatta in merito.

Il personale infermieristico è stato giudicato in maniera soddisfacente riguardo gentilezza, accuratezza delle prestazioni assistenziali e tempestività degli interventi.

In merito al personale ausiliario rispetto ad accoglienza, accuratezza delle prestazioni, è stato giudicato in maniera soddisfacente.

La maggioranza di utenza afferente agli ambulatori esprime un giudizio ottimo in merito alle informazioni ricevute dai medici riguardanti le cure e gli esami effettuati, mentre si ritiene molto soddisfatta per l'assistenza ricevuta durante la visita in ambulatorio.

Catania, 28/04/2008

La Responsabile dell'URP

(Dott.Gabriella Geraci)

Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

Età:

Ambulatorio	Totale	meno di 18	18-28	28-35	35-45	45-55	55-65	65 in su
Riabilitazione cardiologica	7	0	0	0	1	2	1	3
Fisioterapia	2	0	0	0	0	2	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	0	2	0	3	0	0	0
Oculistica	5	0	0	0	0	1	2	2
Diabetologia	3	0	0	0	0	0	2	1
Dietologia	2	0	0	0	1	1	0	0
Fonochirurgia	3	0	0	0	0	0	0	3
Otorino	3	0	0	0	1	0	2	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	30	0	2	0	6	6	7	9

Sesso:

Ambulatorio	Totale	M	F	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	6	1	0
Fisioterapia	2	0	2	0
Neuropsichiatria Infantile	5	0	5	0
Oculistica	5	3	2	0
Diabetologia	3	1	2	0
Dietologia	2	0	2	0
Fonochirurgia	3	2	1	0
Otorino	3	2	1	0
Non risponde	0	0	0	0
Totale	30	14	16	

Domanda 1

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
-------------	--------	--------	---------------	-----------------	---------	--------------

Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

Riabilitazione cardiologica	7	3	4	0	0	0
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	0	0	1	2	2
Oculistica	5	1	2	2	0	0
Diabetologia	3	0	2	0	0	1
Dietologia	2	0	2	0	0	0
Fonochirurgia	3	1	2	0	0	0
Otorino	3	1	1	1	0	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	7	14	4	2	3

Domanda 2

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	3	4	0	0	0
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	0	2	2	1	0
Oculistica	5	1	2	0	0	2
Diabetologia	3	0	2	0	0	1
Dietologia	2	0	2	0	0	0
Fonochirurgia	3	3	0	0	0	0
Otorino	3	2	1	0	0	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	10	14	2	1	3

Domanda 3a

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	4	3	0	0	0
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	1	0	2	1	1
Oculistica	5	1	2	0	0	2
Diabetologia	3	0	3	0	0	0

Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

Dietologia	2	0	2	0	0	0
Fonochirurgia	3	1	1	0	0	1
Otorino	3	1	1	1	0	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	9	13	3	1	4

Domanda 3b

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	1	4	2	0	0
Fisioterapia	2	0	1	1	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	0	1	2	1	1
Oculistica	5	0	0	0	1	4
Diabetologia	3	0	2	1	0	0
Dietologia	2	0	0	1	0	1
Fonochirurgia	3	0	3	0	0	0
Otorino	3	1	1	1	0	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	2	12	8	2	6

Domanda 3c

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	1	5	0	0	1
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	0	1	2	1	1
Oculistica	5	1	2	0	0	2
Diabetologia	3	1	1	1	0	0
Dietologia	2	0	2	0	0	0
Fonochirurgia	3	1	2	0	0	0
Otorino	3	1	1	1	0	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0

Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

Totale	30	6	15	4	1	4
---------------	-----------	----------	-----------	----------	----------	----------

Domanda 7

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	1	4	1	0	1
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	0	2	1	1	1
Oculistica	5	0	2	1	0	2
Diabetologia	3	1	1	0	0	1
Dietologia	2	1	0	0	0	1
Fonochirurgia	3	0	0	0	0	3
Otorino	3	1	1	1	0	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	5	11	4	1	9

Domanda 8a

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	4	3	0	0	0
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	1	1	1	2	0
Oculistica	5	0	5	0	0	0
Diabetologia	3	1	2	0	0	0
Dietologia	2	0	2	0	0	0
Fonochirurgia	3	3	0	0	0	0
Otorino	3	2	1	0	0	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	12	15	1	2	0

Domanda 8b

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
--------------------	---------------	---------------	----------------------	------------------------	----------------	---------------------



Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

Riabilitazione cardiologica	7	5	2	0	0	0
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	1	1	2	0	1
Oculistica	5	0	5	0	0	0
Diabetologia	3	0	3	0	0	0
Dietologia	2	1	1	0	0	0
Fonochirurgia	3	1	1	0	0	1
Otorino	3	2	0	1	0	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	11	14	3	0	2

Domanda 8c

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	2	4	1	0	0
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	0	2	2	0	1
Oculistica	5	0	4	0	0	1
Diabetologia	3	0	3	0	0	0
Dietologia	2	0	2	0	0	0
Fonochirurgia	3	2	0	0	0	1
Otorino	3	1	1	0	1	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	6	17	3	1	3

Domanda 9a

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	3	3	0	0	1
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	1	1	2	0	1
Oculistica	5	1	4	0	0	0
Diabetologia	3	1	2	0	0	0
Dietologia	2	0	1	0	0	1

Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

Fonochirurgia	3	3	0	0	0	0
Otorino	3	1	1	1	0	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	11	13	3	0	3

Domanda 9b

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	3	2	1	0	1
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	1	1	2	0	1
Oculistica	5	2	3	0	0	0
Diabetologia	3	0	3	0	0	0
Dietologia	2	0	2	0	0	0
Fonochirurgia	3	2	1	0	0	0
Otorino	3	2	0	0	1	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	11	13	3	1	2

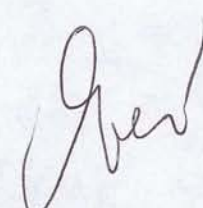
Domanda 10

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	5	2	0	0	0
Fisioterapia	2	1	1	0	0	0
Neuropsichiatria Infantile	5	1	2	0	1	1
Oculistica	5	3	2	0	0	0
Diabetologia	3	2	1	0	0	0
Dietologia	2	1	0	0	0	1
Fonochirurgia	3	2	1	0	0	0
Otorino	3	1	1	0	1	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	16	10	0	2	2

Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

Domanda 11

Ambulatorio	Totale	Ottimo	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessimo	Non risponde
Riabilitazione cardiologica	7	4	3	0	0	0
Fisioterapia	2	1	0	0	0	1
Neuropsichiatria Infantile	5	1	1	1	2	0
Oculistica	5	2	3	0	0	0
Diabetologia	3	1	2	0	0	0
Dietologia	2	0	2	0	0	0
Fonochirurgia	3	1	1	0	0	1
Otorino	3	2	0	1	0	0
Non risponde	0	0	0	0	0	0
Totale	30	12	12	2	2	2



Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

Domanda 1

	N	%
<i>Ottimo</i>	38	30,15
Soddisfacente	66	52,38
Insoddisfacente	14	11,18
Pessimo	5	3,90
Non risponde	3	2,38
Totale	126	99,99

Domanda 6

	N	%
<i>Ottimo</i>	17	14,65
Soddisfacente	25	19,84
Insoddisfacente	27	21,43
Pessimo	21	16,38
Non risponde	36	31,03
Totale	126	100,00

Domanda 2

	N	%
<i>Ottimo</i>	43	34,13
Soddisfacente	65	51,59
Insoddisfacente	8	6,35
Pessimo	6	4,76
Non risponde	4	3,17
Totale	126	100,00

Domanda 7

	N	%
<i>Ottimo</i>	19	14,65
Soddisfacente	35	27,78
Insoddisfacente	18	14,29
Pessimo	17	12,07
Non risponde	37	30,17
Totale	126	100,00

Domanda 3a

	N	%
<i>Ottimo</i>	35	27,78
Soddisfacente	51	40,47
Insoddisfacente	26	20,63
Pessimo	9	7,14
Non risponde	5	3,97
Totale	126	100,00

Domanda 8a

	N	%
<i>Ottimo</i>	52	42,21
Soddisfacente	58	46,03
Insoddisfacente	9	7,56
Pessimo	5	2,52
Non risponde	2	1,68
Totale	126	100,00

Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

Domanda 3b

	N	%
<i>Ottimo</i>	24	18,96
Soddisfacente	56	44,44
Insoddisfacente	20	15,87
Pessimo	19	16,38
Non risponde	7	6,03
Totale	126	100,00

Domanda 8b

	N	%
<i>Ottimo</i>	44	34,71
Soddisfacente	54	42,85
Insoddisfacente	17	13,49
Pessimo	3	2,52
Non risponde	8	6,72
Totale	126	100,29

Domanda 3c

	N	%
<i>Ottimo</i>	26	20,63
Soddisfacente	64	50,79
Insoddisfacente	25	19,84
Pessimo	6	4,76
Non risponde	5	3,97
Totale	126	100,00

Domanda 8c

	N	%
<i>Ottimo</i>	38	30,16
Soddisfacente	45	35,71
Insoddisfacente	29	23,02
Pessimo	6	5,17
Non risponde	8	6,89
Totale	126	100,00

Domanda 3d

	N	%
<i>Ottimo</i>	19	15,60
Soddisfacente	33	26,19
Insoddisfacente	27	21,43
Pessimo	14	10,29
Non risponde	33	26,34
Totale	126	99,85

Domanda 9a

	N	%
<i>Ottimo</i>	44	34,92
Soddisfacente	57	45,24
Insoddisfacente	13	10,32
Pessimo	3	2,59
Non risponde	9	7,76
Totale	126	100,00

Domanda 4

	N	%
--	---	---

Domanda 9b

	N	%
--	---	---

Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

Ottimo	13	10,32
Soddisfacente	42	34,92
Insoddisfacente	17	13,49
Pessimo	15	11,90
Non risponde	39	30,95
Totale	126	101,59

Ottimo	39	30,95
Soddisfacente	57	45,24
Insoddisfacente	17	13,49
Pessimo	4	3,45
Non risponde	9	7,76
Totale	126	100,00

Domanda 5

	N	%
Ottimo	16	12,70
Soddisfacente	45	35,71
Insoddisfacente	25	19,84
Pessimo	4	3,17
Non risponde	36	28,57
Totale	126	100,00

Domanda 10

	N	%
Ottimo	61	48,41
Soddisfacente	43	34,13
Insoddisfacente	9	7,14
Pessimo	7	6,03
Non risponde	6	5,17
Totale	126	100,00

Domanda 11

	N	%
Ottimo	41	32,54
Soddisfacente	60	47,62
Insoddisfacente	14	11,11
Pessimo	7	6,03
Non risponde	4	3,45
Totale	126	100,00

Età

	N	%
meno di 18	2	1,58
18-28	15	11,90
28-35	10	7,93
35-45	21	16,67

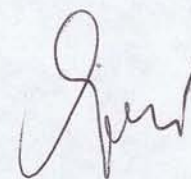
Sesso

	N	%
M	54	42,85
F	66	52,38
Non risponde	6	4,76

Da Novembre 2007 ad Aprile 2008

45-55	13	10,31
55-65	16	12,69
65 in su	38	30,16
Non risponde	11	8,73
Totale	126	100,00

Totale	126	100,00
---------------	------------	---------------



10. Qual'è il suo giudizio sulle informazioni ricevute dai medici, durante la permanenza, in merito alle cure e agli esami effettuati?

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

11. Qual'è il suo giudizio complessivo sull'assistenza ricevuta durante la sua permanenza ?

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

UNITÀ OPERATIVA

Ambulatorio: _____

Reparto: _____

Dati da compilare:

Sesso ☐ maschio ☐ femmina

Età
18-28 ☐ 28-35 ☐ 35-45 ☐ 45-55 ☐ 55-65 ☐ 65 in su ☐

data ____/____/____

Il questionario va restituito esclusivamente al personale addetto o imbucato nella apposite cassette ubicate presso gli ingressi dei vari edifici.



REGIONE SICILIANA
AZIENDA OSPEDALIERA CANNIZZARO
DI RIFERIMENTO REGIONALE DI III LIVELLO PER L'EMERGENZA
95126 CATANIA - Via Messina, 829 - TEL. 095/7261111

I SUOI SUGGERIMENTI SONO PREZIOSI...

Gentile utente,

al fine di soddisfare al meglio le Sue aspettative, abbiamo formulato il questionario che segue per conoscere la sua opinione sulla qualità dei servizi offerti e per capire quali sono le aree critiche su cui intervenire per migliorarle.

Il questionario va compilato alla fine della sua permanenza in ospedale e, nel rispetto della privacy, va consegnato in forma anonima in una della apposite cassette che si trovano all'ingresso dei vari edifici dell'ospedale.

Per ogni altro suggerimento, informazione o reclamo può telefonare al numero 095.7263603 dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e il lunedì ed il mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, Le auguriamo una immediata guarigione.

Ufficio Relazioni con il Pubblico
D.ssa Gabriella Geraci

Il Direttore Generale
Dr. Giuseppe Giunta

e-mail: urp@ospedale-cannizzaro.it

Per compilare il questionario occorre segnare con una x la casella che esprime il suo grado di soddisfazione

1. Al suo ingresso in ospedale come giudica l'accoglienza?

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

2. Al suo ingresso in reparto un operatore sanitario si è occupato di Lei in modo?

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

3. Qual'è il suo giudizio sulla pulizia degli ambienti?

Camera o Ambulatorio:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

Bagno:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

Ambienti comuni:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

Cambio biancheria: (compilare solo se ricoverati)

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

4. Qual'è il suo giudizio sui pasti?

(compilare solo se ricoverati)

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

5. Come giudica l'organizzazione della giornata?

(compilare solo se ricoverati)

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

6. Qual'è il suo giudizio sugli orari di visita?

(compilare solo se ricoverati)

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

7. Come giudica la possibilità di usufruire di apparecchi telefonici pubblici?

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

8. Come giudica il personale infermieristico rispetto a:

Gentilezza:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

Accuratezza delle prestazioni assistenziali:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

Tempestività di interventi:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

9. Come giudica il personale ausiliario rispetto a:

Accoglienza

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo

Accuratezza nelle prestazioni:

☐ Ottimo ☐ Soddisfacente ☐ Insoddisfacente ☐ Pessimo