

CLINICA SAN FRANCESCO SRL

RISULTATI INDAGINE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

PRIMO SEMESTRE 2018

OBIETTIVO:

Valutazione grado di soddisfazione per i servizi offerti dalla Clinica San Francesco e percepiti dai pazienti in regime di ricovero

CAMPIONE (n.34):

pazienti ricoverati presso la Clinica San Francesco che hanno compilato spontaneamente o con l'aiuto dello Psicologo il questionario di Customer Satisfaction

STRUMENTO:

“Scheda di Valutazione della Soddisfazione degli Utenti” della struttura, intervista anonima, 14 items indaganti aree diverse in relazioni ai servizi offerti (cura degli ambienti, cortesia del personale, soddisfazione del trattamento), valutazione su scala Likert a 7 punti da peggiore (3) a migliore (9)

METODOLOGIA:

Somministrazione strumento, compilazione in self report o con l'aiuto dello Psicologo della struttura;

Dati derivanti da tutti i reparti della struttura (Medicina Generale, Chirurgia Generale, Oculistica, Urologia, Ginecologia, Otorinolaringoiatria)

Variabili Indagate: cura e pulizia degli ambienti; camera assegnata durante la degenza; igiene dei bagni; varietà e qualità del menù; gentilezza e cortesia del personale addetto alla ristorazione/ all'accettazione/ di medici e psicologo/ di infermieri, tecnici e oss; ricevute sulla propria condizione di salute; ascolto e coinvolgimento nella scelta delle cure; rispetto della privacy; miglioramento di salute percepito; soddisfazione cura e assistenza ricevute.

Dati del pz: sesso, fascia d'età (meno di 25, 25-34, 35-44, 45-6, 65 e più), reparto e durata della degenza

ESAMINATORE

Dott.ssa M. Chiara Bovino- Responsabile URP -Ufficio Relazioni col Pubblico-
Psicologo Psicoterapeuta

PERIODO:

Primo Semestre 2018

1. Che punteggio darebbe alla cura degli ambienti e alla pulizia in questa casa di cura?

3	4	5	6	7	8	9
scarso			Appena sufficiente			eccellente
		5,88%	2,94%	2,94%	17,64%	70,58%

2. Che punteggio darebbe alla camera che le è stata assegnata durante la degenza?

3	4	5	6	7	8	9
scarso			Appena sufficiente			eccellente
		2,94%		14,70%	17,64%	64,70%

3. Che punteggio darebbe alla pulizia e all'igiene dei bagni?

3	4	5	6	7	8	9
Scarso			Appena sufficiente			Eccellente
2,94%		2,94%	5,88%	5,88%	17,64%	64,70%

4. Che punteggio darebbe alla varietà di menù e alla qualità del cibo servito nella nostra casa di cura?

3	4	5	6	7	8	9
Scarso			Appena sufficiente			Eccellente
		2,94%	5,88%	5,88%	32,35%	52,94%

5. Quante volte il personale addetto alla ristorazione si è mostrato cortese e disponibile con lei, o per quello che sa, con gli altri utenti di questa casa di cura?

3	4	5	6	7	8	9
Mai			La maggior parte delle volte		Sempre con 1-2 eccezioni	Sempre
					14,70%	85,29%

6. Quante volte il personale addetto all'accettazione si è dimostrato gentile e cortese con lei?

3	4	5	6	7	8	9
mai			La maggior parte delle volte		Sempre con 1-2 eccezioni	Sempre
			2,94%	2,94%	14,70%	79,41%

7. Quante volte i MEDICI e lo PSICOLOGO che lavorano qui si sono dimostrati gentili e cortesi con lei, o per quello che sa, con gli altri utenti di questa casa di cura?

3	4	5	6	7	8	9
mai			La maggior parte delle volte		Sempre con 1-2 eccezioni	Sempre
					17,64%	82,35%

8. Quante volte gli altri operatori (INFERMIERI, TECNICI, OS.S., ecc) che lavorano qui si sono dimostrati gentili e cortesi nei loro rapporti con lei, o per quello che sa, con gli altri utenti di questa casa di cura?

3	4	5	6	7	8	9
mai			La maggior parte delle volte		Sempre con 1-2 eccezioni	Sempre

				2,94%	5,88%	73,52%
--	--	--	--	-------	-------	---------------

9. Che punteggio darebbe alle informazioni che ha ricevuto sulle sue condizioni di salute? (le hanno parlato di quello che voleva sapere, le informazioni sono state chiare?)

3	4	5	6	7	8	9
Nessuna o quasi			Sufficienti		Molte e chiare, ma con qualche eccezione	Molte e chiare
				2,94%	23,52%	73,52%

10. Le sembra di essere stato ascoltato e coinvolto nella scelta delle cure che ha ricevuto qui?

3	4	5	6	7	8	9
Mai			La maggior parte delle volte		Sempre con 1-2 eccezioni	Sempre
	2,94%				20,58%	76,47%

11. Sono stati assicurati rispetto e la tutela della privacy (riservatezza) durante le visite, la cura e la degenza?

3	4	5	6	7	8	9
mai			La maggior parte delle volte		Sempre con 1-2 eccezioni	Sempre
		2,94%		2,94%	5,88%	88,23%

12. Nel complesso è migliorato da quando è stato curato e assistito qui?

3	4	5	6	7	8	9
Per niente, sono peggiorato			Né migliorato, né peggiorato	Poco migliorato	Migliorato	Molto migliorato
				8,82%	50%	41,17%

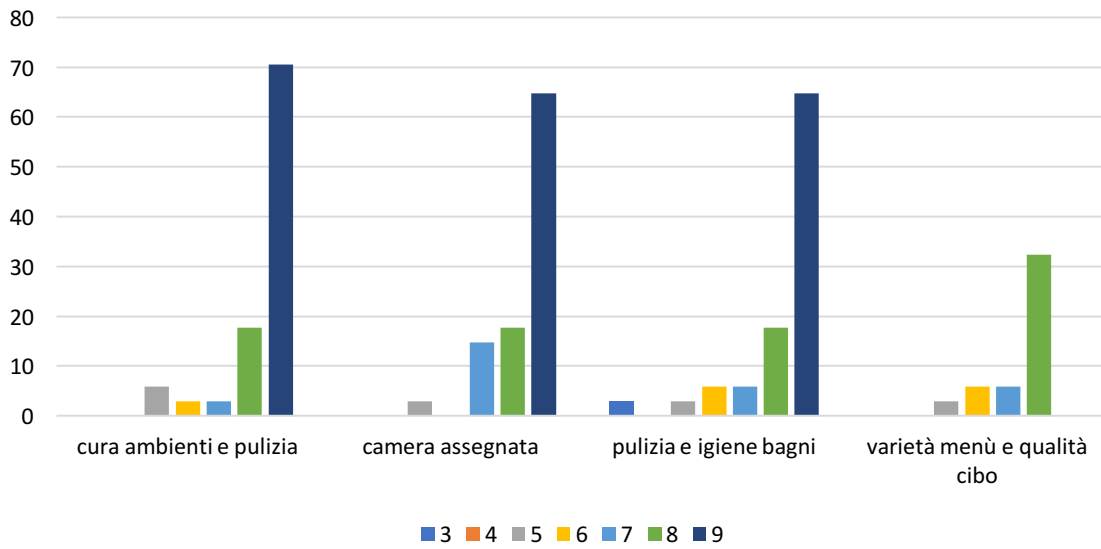
13. Nel complesso è soddisfatto delle cure e dell'assistenza che ha ricevuto qui?

3	4	5	6	7	8	9
Per niente			Sufficiente o sono incerto		Molto ma con qualche eccezione	Molto, senza eccezioni
				5,88%	17,64%	76,47%

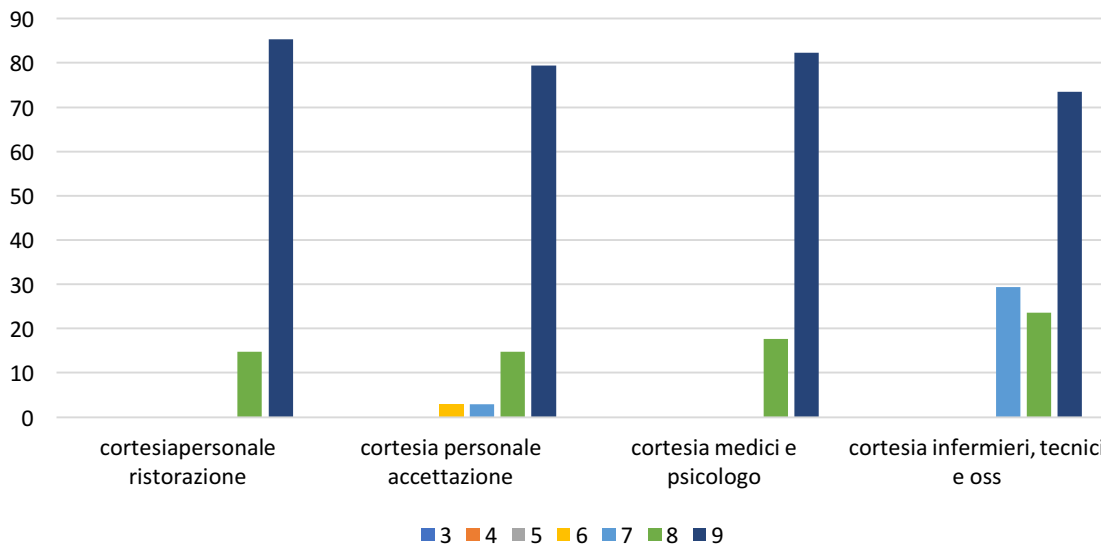
14. Nel complesso, se un parente o un amico dovesse aver bisogno di cure, gli consiglierebbe di venire qui?

3	4	5	6	7	8	9
mai			La maggior parte delle volte		Sempre con 1-2 eccezioni	Sempre
				5,88%	8,82%	85,29%

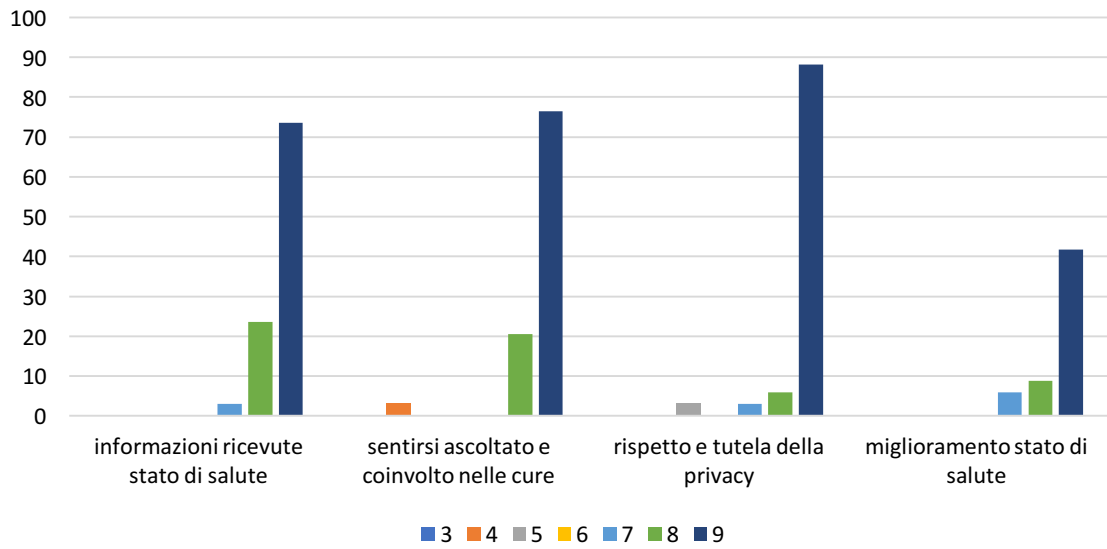
Domande 1,2 3 e 4



Domande 5,6,7 e 8



Domande 9,10,11 e 12



Domande 13 e 14

