

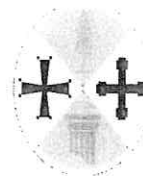


SERVIZIO
SANITARIO
REGIONALE



Dipartimento Tutela della Salute
e Politiche Sanitarie

Grande Ospedale Metropolitano
"B.M.M. Reggio Calabria"
U.O.C. di Ostetricia e Ginecologia
Direttore *Dr. Francesco A. Battaglia*



REGIONE CALABRIA

PROT. N° 355 DEL

27/4/17

Reggio Cal. 26/04/2017

DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE

Prot. N. 567

Del 27-4-2017

Dott.ssa Italia Rosa Albanese
Direttore Sanitario

Dott. Paolo Vazzana
Direttore sanitario di presidio

Dott. Demetrio Marino
Responsabile Rischio Clinico

Loro SEDI

Oggetto: Proposta Questionario di gradimento

In ottemperanza alle indicazioni ed agli obiettivi indicati per questa UOC (migliorare l'organizzazione della UOC) si propone per eventuale approvazione lo strumento operativo indicato in oggetto.

È proposto un questionario di gradimento da distribuire a tutte le degenti per individuare le carenze percepite ed i suggerimenti. Tale strumento potrà essere utilizzato con valutazione periodica per migliorare l'assetto organizzativo e correggere eventuali carenze rilevate dall'utenza.

Con preghiera di un riscontro sollecito, per poter rendere al più presto operativo questo strumento organizzativo.

Colgo l'occasione per porgere i più cordiali saluti

Francesco A. Battaglia

GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO
Bianchi - Migliorino - Morelli
U.O.C. di Ostetricia e Ginecologia
DIRETTORE
Dr. Francesco A. Battaglia n° 4330 R.G.

296/17

AZIENDA OSPEDALIERA "BIANCHI-MELACRINO-MORELLI"

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO
U.O.C "OSTETRICA E GINECOLOGIA"

Gentile Signora,

siamo interessati a conoscere la Sua opinione sul servizio che ha ricevuto presso il nostro ospedale: grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo alla cittadinanza.

Per questo motivo Le chiediamo di compilare il presente questionario che è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati.

Riconsegni per favore il questionario imbucandolo nell'apposita cassetta in reparto.

Le siamo davvero grati per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO
Bianchi - Melacrino - Morelli
U.O.C. di Ostetricia e Ginecologia
DIRETTORE
Dr. Francesco A. Battaglia n° 4330 R.C.

Le chiediamo innanzitutto alcune INFORMAZIONI GENERALI:

Chi compila il questionario e':

☐ il paziente stesso ☐ un genitore, parente, altro

Il paziente è:

☐ di nazionalità italiana	☐ di nazionalità straniera	
☐ età: anni		

Titolo di studio del paziente:

☐ Elementare ☐ Media inferiore ☐ Scuola superiore ☐ Laurea

Professione del paziente:

☐ Operaia	☐ Impiegata	☐ Dirigente /Professionista	☐ Artigiano/ Commerciante	☐ Pensionata
☐ Disoccupato	☐ Studente	☐ Casalinga		☐ Altro

Il paziente ha usufruito di:

☐ ricovero

☐ visita ambulatoriale

E' la prima volta che si rivolge a questa Struttura?

☐ Sì

☐ No

Per quale motivo ha scelto questa Struttura Sanitaria?

☐ Me l' ha consigliata il medico

☐ Me l'hanno consigliata amici/famigliari

☐ Conosco gli operatori e ho fiducia in loro

☐ E' vicino a casa

☐ Altro (specificare) _____

GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO
Bianchi - Melacrino - Morelli
U.O.C. di Ostetricia e Ginecologia
DIRETTORE
Dr. Francesco A. Battaglia n° 4330 R.C.

Tempi di attesa

Indichi la sua valutazione su:

	eccessivo	lungo	accettabile	Non ho usufruito del servizio
Tempo di attesa per la prenotazione telefonica				
Liste di attesa				
Tempo di attesa per ricevere la prestazione nel giorno della visita/esame				
Tempo di attesa per il ritiro del referto/esami				

COMFORT

Indichi la sua valutazione su:

	pessimo	scarso	accettabile	buono	ottimo
Adeguatezza degli ambienti, servizi igienici, arredi dei locali della struttura ospedaliera					
Pulizia dei locali dell'ospedale					
La tranquillità e il comfort degli ambienti di visita /ricovero					
Nel caso di ricovero: qualità, varietà e gradevolezza del cibo					

RELAZIONE

Indichi la sua valutazione su:

	pessimo	scarso	accettabile	buono	ottimo
Cortesia e sollecitudine del personale di contatto (prenotazione, accettazione e portinerie)					
Accoglienza ed assistenza del personale infermieristico/tecnico					
Ascolto e disponibilità del personale medico					

GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO
 Bianchi - Melacrino - Morelli
 U.O.C. di Ostetricia e Ginecologia
 DIRETTORE
 Dr. Francesco A. Battaglia n° 4330 R.C.

QUALITA' DELLA ASSISTENZA

Indichi la sua valutazione su:	pessimo	scarso	accettabile	buono	ottimo
Le informazioni ricevute prima della prestazione (preparazione alla visita/esame/ricovero)					
Il rispetto della sua privacy (riservatezza) durante le visite, le cure e la degenza					
Le informazioni ricevute dai medici sulla malattia					
Le istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo il ricovero/esame					
L'organizzazione ospedaliera nel suo insieme per l'efficiente risoluzione del suo problema di salute (coordinamento e comunicazione tra le varie strutture dell'ospedale)					
Aspetti tecnico-professionali del personale					
- Amministrativo					
- Medico/Sanitario					
- Infermieristico/Ostetrico					

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI DI RECARSÌ PRESSO QUESTA AZIENDA PER I PROPRIO PROBLEMI DI SALUTE?

☐ Si
 ☐ NO
 ☐ Non saprei

SECONDO LA SUA ESPERIENZA PERSONALE, che COSA ANDREBBE MIGLIORATO NEI SERVIZI

DELL'AZIENDA Ospedaliera?

(scegliere fino a 3 aspetti ritenuti più importanti)

- ☐ i locali (sale d'attesa, camere, ambulatori, servizi, ecc.)
☐ attrezzature tecniche (macchinari per esami, ecc.)
☐ comfort alberghiero
☐ i tempi di attesa
☐ le procedure per le prenotazioni
☐ le procedure per il ritiro dei referti
☐ la disponibilità degli operatori ad ascoltare le mie richieste
☐ la disponibilità a dare informazioni sul mio stato di salute
☐ la cortesia degli operatori
☐ l'attenzione per la mia riservatezza (o privacy)
☐ gli aspetti tecnico-professionali degli operatori
☐ l'assistenza religiosa per le religioni non cattoliche
☐ altro (specificare) _____

CHE COSA HA GRADITO DI PIU' NEI SERVIZI DELL'AZIENDA Ospedaliera?

(scegliere fino a 3 aspetti ritenuti più importanti)

GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO
 Biancamano - Melacrino - Morelli
 U.O.C. di Ostetricia e Ginecologia
 DIRETTORE
 Dr. Francesco A. Battaglia n° 4330 R.C.

- ☐ i locali (sale d'attesa, camere, ambulatori, servizi, ecc.)
☐ attrezzature tecniche (macchinari per esami, ecc.)
☐ comfort alberghiero
☐ i tempi di attesa
☐ le procedure per le prenotazioni
☐ le procedure per il ritiro dei referti
☐ la disponibilità degli operatori ad ascoltare le mie richieste
☐ la disponibilità a dare informazioni sul mio stato di salute
☐ la cortesia degli operatori
☐ l'attenzione per la mia riservatezza (o privacy)
☐ gli aspetti tecnico-professionali degli operatori
☐ altro (specificare) _____
- _____
- _____
- _____

SODDISFAZIONE GENERALE

NEL COMPLESSO, sulla base della sua esperienza di ricovero/visita/esame, esprima il suo livello di soddisfazione per il servizio ricevuto

Il servizio è stato:

- ☐ Ottimo ☐ buono ☐ Accettabile ☐ scarso ☐ Pessimo

Ritiene che il Suo problema di salute sia stato adeguatamente trattato?

- ☐ Si ☐ NO ☐ Non saprei

All'uscita dall'azienda ospedaliera, come si sente?

- ☐ Meglio ☐ Peggio ☐ Non è cambiato nulla

EVENTUALI OSSERVAZIONI

Può aggiungere, se lo desidera, osservazioni in merito al servizio che l'Azienda Le ha prestato:

GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO
 Bianchi - Melacrino - Morelli
 U.O.C. di Ostetricia e Ginecologia
 DIRETTORE
 Dr. Francesco A. Zattaglia n° 4330 R.C.