



**AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO "PAOLO GIACCONE"**

SCHEMA INTERVISTA SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI RICOVERO E CURA

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le chiediamo cortesemente di esprimere un giudizio in merito alla sua ultima esperienza di ricovero presso la nostra struttura.

I dati da lei forniti durante l'intervista verranno trattati nel pieno della riservatezza come riportato nella liberatoria da lei firmata al momento della sua dimissione.

Le informazioni da lei fornite durante l'intervista, saranno utilizzate esclusivamente per fornire alla struttura il suo giudizio sulla prestazione ricevuta al fine di migliorare la qualità del servizio sanitario. L'intervista durerà pochi minuti e se c'è qualcosa di poco chiaro m'interrompa tranquillamente. La ringrazio per la collaborazione.

SESSIONE 1

<u>STRUTTURA</u>	
1. Ha effettuato un ricovero d'urgenza o programmato?	<input type="checkbox"/> Ricovero in Urgenza <input type="checkbox"/> Ricovero Programmato
2. Perché ha scelto questa struttura?	<input type="checkbox"/> Consiglio del medico di famiglia <input type="checkbox"/> Consiglio di amici/parenti <input type="checkbox"/> Ne avevo sentito parlare bene <input type="checkbox"/> È vicino casa <input type="checkbox"/> Altro.....
3. Come valuta questa struttura in termini di adeguatezza e sicurezza?	<input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Soddisfacente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Pessima
4. Come valuta l'igiene e la cura dei locali?	<input type="checkbox"/> Molto curata <input type="checkbox"/> Curata <input type="checkbox"/> Poco curata <input type="checkbox"/> Pessima

<p>5. Come valuta la qualità del vitto che le è stato fornito durante il suo ricovero?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Soddisfacente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Pessimo</p>
<p>6. Ritiene che la struttura abbia rispettato i suoi bisogni culturali, etnici e religiosi?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no</p>

SESSIONE 2

<u>PERSONALE</u>	
<p>1. Come valuta il servizio di <i>accettazione e di accoglienza</i> del reparto?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ottimo <input type="checkbox"/> Soddisfacente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Pessimo</p>
<p>2. Durante la sua degenza in ospedale come reputa l'assistenza da parte del personale addetto (operatori socio-sanitari)?</p>	<p><input type="checkbox"/> Ottima <input type="checkbox"/> Soddisfacente <input type="checkbox"/> Sufficiente <input type="checkbox"/> Pessima</p>
<p>3. Durante la sua degenza in questo ospedale è stato trattato con cortesia e rispetto da parte degli <i>infermieri</i>?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no</p>
<p>4. Durante la sua degenza in questo ospedale gli <i>infermieri</i> l'hanno ascoltata con attenzione?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no</p>
<p>5. Durante la sua degenza in questo ospedale gli <i>infermieri</i> hanno spiegato le procedure in modo chiaro?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no</p>
<p>6. Durante la sua degenza in questo ospedale ha ricevuto assistenza ogni volta che ha suonato il campanello?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no</p>

<p>7. Durante la sua degenza in questo ospedale è stato trattato con cortesia e rispetto da parte del <i>personale medico</i>?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no</p>
<p>8. Durante la sua degenza in questo ospedale i <i>medici</i> l'hanno ascoltata con attenzione?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no</p>
<p>9. Durante la sua degenza in questo ospedale i <i>medici</i> hanno spiegato le procedure in modo chiaro?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no</p>

SESSIONE 3

<i>DIMISSIONE</i>	
<p>1. Dopo aver lasciato l'ospedale si è diretto presso:</p>	<p><input type="checkbox"/> Propria abitazione o di un familiare <input type="checkbox"/> Altra struttura sanitaria <input type="checkbox"/> Altro.....</p>
<p>2. Alla dimissione le sono state fornite informazioni sul suo stato di salute e la terapia da seguire?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no</p>
<p>3. Alla dimissione le hanno detto a chi rivolgersi in caso di necessità?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No</p>
<p>4. Ha avuto difficoltà (anche in termini di tempi) in fase di ritiro di referti?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no <input type="checkbox"/> Nessun referto</p>
<p>5. Pensa che la cura o i suggerimenti che ha ricevuto dai medici funzionino?</p>	<p><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Non lo so <input type="checkbox"/> Nessuna cura da eseguire</p>
<p>6. Consiglierebbe questa struttura se le chiedessero un consiglio?</p>	<p><input type="checkbox"/> Decisamente sì <input type="checkbox"/> Più sì che no <input type="checkbox"/> Più no che sì <input type="checkbox"/> Decisamente no</p>

7. Rispetto alle sue aspettative, il servizio ricevuto è stato:

- Migliore di come me lo aspettavo
- Come me lo aspettavo
- Peggioro di come me lo aspettavo

La ringrazio per il suo tempo e la sua attenzione.