



## IL DIRETTORE SANITARIO



*Ai Dirigenti UU.RR.PP.*

*E p.c.*

*Ai Direttori Aree Vaste*

*Ai Direttori di Distretto*

LORO SEDI

**OGGETTO: Indagine Customer Satisfaction - Ospedali di Comunità.**

Con riferimento alla determina Asur n. 670/2017, questa Direzione intende procedere con la somministrazione di apposito questionario di gradimento (come da allegato previsto dalla citata determina che, ad ogni buon conto, si trasmette), da distribuire presso gli Ospedali di Comunità delle Aree Vaste di competenza. La rilevazione dovrà essere effettuata nella settimana dall' **1 al 7 ottobre p.v.**

Contestualmente, si ritiene importante prevedere anche un secondo questionario (v. allegato) destinato, questa volta, agli operatori sanitari delle medesime strutture. Tale rilevazione, completamente anonima, è ugualmente prevista dall' **1 al 7 ottobre p.v.**

Pertanto, le SS.LL. sono invitate a provvedere alla distribuzione, raccolta e trasmissione -cartacea- di entrambi i questionari (tramite **UNICO INVIO** per Area Vasta), da indirizzare al dirigente dell'Area Comunicazione Asur -dott. Alberto Lanari - **entro e non oltre il 16 ottobre c.a.**

Si chiede ai destinatari della presente di attivare ogni collaborazione necessaria, al fine della buona riuscita dell'iniziativa.

Dr.ssa Nadia Storti

Dott. Alberto Lanari  
Area Comunicazione ASUR

	<b>Questionario di gradimento -UTENTI- Ospedale di Comunità - CURE INTERMEDIE</b>	AV _____ SEDE _____ <b>Ottobre 2018</b>
---	---	---

Gentile Signora/Signore, chiediamo pochi minuti del Suo tempo prezioso; questo perché desideriamo conoscere l'opinione dei familiari e dei nostri pazienti.

Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile il miglioramento di alcuni aspetti ritenuti critici o degli eventuali disservizi concernenti tutta l'esperienza di ricovero.

Riteniamo preziosi i Suoi suggerimenti !

### IL PAZIENTE

Maschio       Femmina       Età \_\_\_\_\_

### QUALITA' TECNICA (Mettere una X nella valutazione scelta)

1. Come valuta l'assistenza medica?

Insufficiente       Discreta       Buona       Ottima

2. Come valuta la professionalità e cortesia del personale di assistenza ?

Insufficiente       Discreta       Buona       Ottima

3. Come valuta la pulizia dei locali, dei servizi igienici, degli spazi comuni?

Insufficiente       Discreta       Buona       Ottima

### QUALITA' DEI RAPPORTI INTERPERSONALI

4. Come valuta l'accoglienza e le informazioni fornite dal personale dell'Ospedale di Comunità?

Insufficienti       Discrete       Buone       Ottime

5. Come valuta il rispetto delle abitudini di vita del paziente?

Insufficiente       Discreta       Buona       Ottima

	<p align="center"><b>Questionario di gradimento -UTENTI- Ospedale di Comunità - CURE INTERMEDIE</b></p>	<p>AV _____</p> <p>SEDE _____</p> <p align="center"><b>Ottobre 2018</b></p>
---	---	---

**QUALITA' DEL COMFORT**

6. Come valuta stanze, alloggi e locali?

- Insufficienti       Discreti       Buoni       Ottimi

7. Come valuta la qualità dei pasti?

- Insufficiente       Discreta       Buona       Ottima

**QUALITA' ORGANIZZATIVA**

8. Come valuta complessivamente l'esperienza di degenza nel reparto di Cure Intermedie

- Insufficiente       Discreta       Buona       Ottima

9. Ha ricevuto indicazioni sulla programmazione della dimissione?

- Insufficiente       Discreta       Buona       Ottima

Cosa suggerirebbe per migliorare il servizio?

.....

.....

.....

Grazie per la collaborazione



**Questionario di gradimento  
- PERSONALE -  
Ospedale di Comunità - CURE  
INTERMEDIE**

AV \_\_\_\_\_

SEDE \_\_\_\_\_

**Ottobre 2018**

Gentili colleghi/e,

Vi chiediamo cortesemente qualche minuto del Vs. prezioso tempo per rispondere all'intervista di seguito riportata per valutare la ricaduta organizzativa della riconversione delle strutture ospedaliere in Ospedali di Comunità. Si precisa che i dati verranno trattati in modo anonimo ed utilizzati solo per una rielaborazione statistica al termine della quale sono disponibile a informare, in merito ai risultati, chiunque lo richiedesse. Grazie per la collaborazione.

**ANAGRAFICA E RUOLI**

1. **Sesso**                       Maschio     Femmina

2. **Età anagrafica**         20-30         30-40         40-50         50-60         > 60

3. **Titolo di studio**

Scuola Media Inferiore                       Diploma Prof.le                       Altro  
 Scuola Media Superiore                       Laurea

4. **Ruolo ricoperto**

Personale tecnico sanitario

Autista mezzi di soccorso  
 OSS  
 Altro (Specificare)  
\_\_\_\_\_

Personale sanitario non medico

Infermiere  
 Ostetrica  
 Tecnico di laboratorio  
 Tecnico di radiologia  
 Tecnico della riabilitazione  
 Dietista  
 Assistente sanitaria  
 Altro \_\_\_\_\_

Personale sanitario medico

MMG/PLS  
 Specialista ambulatoriale  
 Medico ospedaliero  
 Radiologo  
 Medico di laboratorio  
 Altro(specificare)  
\_\_\_\_\_

5. **Anni di esperienza lavorativa (ad oggi )**

<5                       5-10                       10-20                       20-30                       > 30

**QUALITA' ORGANIZZATIVA**

6. **La DGR 735/13 e ss.mm.ii prevede la riconversione di alcune strutture ospedaliere in Ospedali di Comunità. Come definirebbe le Sue conoscenze in relazione a questo argomento?**

Insufficienti                       Discrete                       Buone                       Ottime

	<p align="center"><b>Questionario di gradimento - PERSONALE -</b></p> <p align="center"><b>Ospedale di Comunità - CURE INTERMEDIE</b></p>	<p>AV _____</p> <p>SEDE _____</p> <p align="center"><b>Ottobre 2018</b></p>
---	---	---

7. In questa fase di transizione la Sua allocazione risulta essere rispondente alle Sue aspettative?

- Insufficiente                     
 Discreta                     
 Buona                     
 Ottima

8. In questa fase di transizione il clima lavorativo nella Struttura OdC risulta essere rispondente alle Sue aspettative?

- Insufficiente                     
 Discreto                     
 Buono                     
 Ottimo

**QUALITA' GESTIONALE**

9. L'OdC potrà essere un punto di riferimento per il cittadino dove trovare risposta certa ai suoi problemi di salute?

- Sì                     
 No                     
 Non so

10. Quali sono gli aspetti che si potrebbero migliorare dopo la riconversione in OdC ? (indicare la priorità da 1 a 3 se previste risposte multiple)

- Amministrativi   
 Assistenziali   
 Organizzativi/gestionali   
 Nessuno

11. Quali Servizi integrerebbe tra quelli proposti dalla DGR 735/13 e ss.mm.ii nell'Ospedale di Comunità?

- (specificare) \_\_\_\_\_

- Le proposte della DGR735 sono esaustive

12. Quale ritiene sia stato il miglioramento apportato dagli OdC (sono possibili risposte multiple)

- Riduzione codici bianchi al PS  
 Riduzione ricoveri impropri  
 Miglioramento dei percorsi assistenziali  
 Miglioramento della gestione delle patologie croniche  
 Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**Grazie per la collaborazione**