



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



Prot. n. 12/188138/20/08/2018/REGAD/ERP

U.O.C. URP e QUALITA'
Via Annibaldi 31/L - Piediripa di Macerata
Tel. 0733 2572708 - fax 0733 2572641

Ai Direttori dei distretti di
Macerata, Civitanova e Camerino
Loro sedi

Ai dipendenti dell'URP
Loro Sedi

E p.c. Al Direttore di Area Vasta

OGGETTO: indagine customer satisfaction presso Ospedali di Comunità

Con nota prot. n. 24291 del 28.08.2018 la Direzione dell'ASUR ha comunicato che occorre procedere alla somministrazione di un questionario di gradimento da distribuire presso i tre Ospedali di Comunità (Matelica, Treia e Recanati).

La rilevazione dovrà essere eseguita nella settimana che va dal **1 al 7 ottobre p.v.**

Il questionario intestato "Questionario di gradimento utenti" dovrà essere distribuito agli utenti (o familiari) che accedono negli Ospedali di Comunità durante la settimana individuata e a quelli presenti nella struttura nel medesimo periodo.

Il questionario intestato "Questionario di gradimento personale" dovrà essere distribuito agli operatori sanitari che prestano la propria attività lavorativa negli Ospedali di Comunità durante la settimana individuata.

Al fine di facilitare le operazioni il 1 ottobre sarà presente presso ogni Ospedale di Comunità un collega dell'Urp e precisamente.

- Dott. Maurizio Benfatto presso l'Ospedale di Comunità di Recanati,
- Dott. Felice Sapone presso l'Ospedale di Comunità di Treia
- Sig.ra Catia Fiorelli presso l'Ospedale di Comunità di Matelica.

Il giorno 8 ottobre verranno gli stessi colleghi a ritirare i questionari che dovranno poi essere inviati alla Direzione dell'ASUR.

A disposizione per ogni ulteriore chiarimento si inviano cordiali saluti.

Il Dirigente f.f.
Dott. Alberto Carrelli



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

AV _____
SEDE _____
Ottobre 2018

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 Et  _____

QUALITA' TECNICA (Mettere una X nella valutazione scelta)

1. Come valuta l'assistenza medica?

Insufficiente Discreta Buona Ottima

2. Come valuta la professionalit  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 Comunit ?

Insufficienti Discrete Buone Ottime

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

Insufficiente Discreta Buona Ottima



**Questionario di gradimento
-UTENTI-**

**Ospedale di Comunità - CURE
INTERMEDIE**

AV _____

SEDE _____

Ottobre 2018

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

Personale sanitario non medico

Personale sanitario medico

Autista mezzi di soccorso

Infermiere

MMG/PLS

OSS

Ostetrica

Specialista ambulatoriale

Altro (Specificare)

Tecnico di laboratorio

Medico ospedaliero

Tecnico di radiologia

Radiologo

Tecnico della riabilitazione

Medico di laboratorio

Dietista

Altro(specificare)

Assistente sanitaria

Altro _____

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

- Si
 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