

L'esperienza degli utenti nelle Case della Salute



Versione CATI del questionario CDS

L'esperienza dell'utente nelle Case della Salute (versione CATI)

C1. VARIABILE TESTO: NEL CAMPO INSERIRE IL CODICE UTENTE (ES: CA0001)

C2. Quali sono le prime tre parole che Le vengono in mente se dico "Casa della Salute" (3 VARIABILI DI TESTO)

C2a- (campo testo)

C2b - (campo testo)

C2c - (campo testo)

C3. Lei si reca nella Casa della Salute:

1= Occasionalmente **2=** Frequentemente **3=** E' la prima volta

C4. Di solito si reca nella Casa della Salute:

1= Per me stesso **2=** Per conto di (specificare chi: **C4a (campo testo)**)

Rispetto alla Sua esperienza nella Casa della Salute mi indichi quanto "è d'accordo" con queste affermazioni in una scala da 1 a 4, dove 1 equivale a "per niente d'accordo" e 4 equivale a "del tutto d'accordo".

5. Quando raggiunge la Casa della Salute trova: (una risposta per ogni riga)

	Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so
C5a. Disponibilità di parcheggio	1	2	3	4		9
C5b. Segnaletica chiara e comprensibile	1	2	3	4		9
C5c. Facilità nel raggiungere la struttura con mezzi pubblici	1	2	3	4		9
C5d. Una persona/operatore che mi accoglie	1	2	3	4		9
C5e. Informazioni chiare all'ingresso	1	2	3	4		9

C6. Nella Casa della Salute deve aspettare prima di utilizzare il servizio presso il quale si reca?

1= Sì **2= No**

7. Per Lei la Casa della Salute è un posto: (una risposta per ogni riga)

	Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so
C7a. Curato e ben tenuto	1	2	3	4		9
C7b. Pulito	1	2	3	4		9
C7c. Confortevole per adulti (riviste aggiornate, distributori cibo/bevande)	1	2	3	4		9
C7d. Confortevole per bambini (giochi, libri, fumetti...)	1	2	3	4		9
C7e. Accogliente	1	2	3	4		9
C7f. Con orari di accesso comodi	1	2	3	4		9

C8. In base ai principali motivi per cui si reca nella Casa della Salute ha avuto la necessità di incontrare diversi operatori?:

1= Sì **2= No**

9. Per Lei la casa della Salute è un posto in cui: (una risposta per ogni riga)

	Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so
C9a. Gli operatori si sono mostrati sensibili nei suoi confronti quando comunicavano con Lei. (ES.: sono stati rispettosi delle sue reazioni; l'hanno rassicurata; l'hanno ascoltata)	1	2	3	4		9
C9b. Gli operatori hanno tenuto conto dei suoi valori, abitudini e tradizioni (ESEMPIO: età, disabilità, orientamento sessuale, dieta, credo religioso, lingua)	1	2	3	4		9
C9c. Gli operatori hanno tenuto conto dei suoi bisogni e della specificità dei suoi problemi di salute. (ES.: ridotta mobilità, deficit auditivi e visivi, ...)	1	2	3	4		9
C9d. Ha avuto informazioni adeguate sulla sua condizione di salute. (ES.: gli operatori si sono mostrati disponibili a darle le informazioni di cui aveva bisogno; hanno risposto alle sue domande con un linguaggio chiaro e comprensibile)	1	2	3	4		9

C10. Lei è inserito in un percorso di assistenza (es. percorso nascita,):

1= Sì

2= No (SE RISPONDE NO, SI SALTA ALLA DOMANDA N.12)

11. In riferimento al percorso di assistenza in cui Lei è inserito: (una risposta per ogni riga)

	Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so
C11a. Non ha dovuto ripetere sempre a tutti le stesse cose. (ES.: gli operatori si sono scambiati regolarmente informazioni che la riguardano; erano tutti al corrente dei motivi per cui Lei era lì).	1	2	3	4		9
C11b. Ha ricevuto pareri discordanti da parte dei diversi operatori sugli stessi argomenti. (ES.: ha ricevuto informazioni contraddittorie da parte degli operatori)	1	2	3	4		9

12. Prima di uscire dalla Casa della Salute ha ricevuto informazioni complete riguardo a: (una risposta per ogni riga)

	Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so	Non ho ricevuto informazioni
C12a. Cure da eseguire	1	2	3	4		9	99
C12b. Controlli successivi da effettuare	1	2	3	4		9	99
C12c. Modalità e tempi per il ritiro dei referti	1	2	3	4		9	99
C12d. Suggerimenti su come mantenersi in salute (es. dieta, esercizio fisico, ecc.)	1	2	3	4		9	99
C12e. Suggerimenti per chi la aiuta nel quotidiano	1	2	3	4		9	99
C12f. Opportunità presenti sul suo territorio (es. Assoc. di Volontariato, Gruppi di Auto-mutuo-aiuto, Iniziative, seminari ecc.)	1	2	3	4		9	99

C13. Nel caso volesse presentare una segnalazione (reclamo, elogio, suggerimento), saprebbe come fare:

1= Sì

2= No

C14. Ha attivato il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE):

1= Sì

2= No

C15. La Casa della Salute Le dà un senso di affidabilità e fiducia:

Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so
1	2	3	4		 9

C16. In base alla sua esperienza in questa Casa della Salute, giudica la qualità complessiva del servizio ricevuto:

Per niente soddisfacente			Molto soddisfacente
1	2	3	4

C17. Da quando c'è questa Casa della Salute gestire la sua salute è:

1= Più facile

2= Uguale a prima

3= Più difficile

C18. Ha suggerimenti per migliorare la qualità della Casa della Salute? (campo testo)
