

L'esperienza degli utenti nelle Case della Salute



Versione CATI del questionario PA

L'esperienza dell'utente nei servizi ambulatoriali (versione CATI)

P1. VARIABILE TESTO: NEL CAMPO INSERIRE IL CODICE UTENTE (ES.: PA0001)

P2. Si reca in questo Poliambulatorio:

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

P3. Di solito si reca in questo Poliambulatorio:

1= Per me stesso 2= Per conto di (specificare chi: P3a (campo testo))

Rispetto alla sua esperienza in questo Poliambulatorio 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".

4. Quando raggiunge questo Poliambulatorio trova: (una risposta per ogni riga)

	Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so
P4a. Disponibilità di parcheggio	1	2	3	4		9
P4b. Segnaletica chiara e comprensibile	1	2	3	4		9
P4c. Facilità nel raggiungere la struttura con mezzi pubblici	1	2	3	4		9
P4d. Una persona/operatore che mi accoglie	1	2	3	4		9
P4e. Informazioni chiare all'ingresso	1	2	3	4		9

P5. Nel Poliambulatorio deve aspettare prima di utilizzare il servizio presso il quale si reca:

1= Sì 2= No

6. Per Lei questo Poliambulatorio è un posto: (una risposta per ogni riga)

	Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so
P6a. Curato e ben tenuto	1	2	3	4		9
P6b. Pulito	1	2	3	4		9
P6c. Confortevole per adulti (riviste aggiornate, distributori cibo/bevande)	1	2	3	4		9
P6d. Confortevole per bambini (giochi, libri, fumetti...)	1	2	3	4		9
P6e. Accogliente	1	2	3	4		9
P6f. Con orari di accesso comodi	1	2	3	4		9

P7. In base ai principali motivi per cui si reca in questo Poliambulatorio ha avuto la necessità di incontrare diversi operatori:

1= Sì 2= No

8. Per Lei questo Poliambulatorio è un posto in cui: (una risposta per ogni riga)

	Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so
P8a. 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
P8b. 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
P8c. 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
P8d. 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

P9. Lei è inserito in un percorso di assistenza (es. percorso nascita, ...):

1= Sì

2= No (SE RISPONDE NO, SI SALTA ALLA DOMANDA N.11)

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

	Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so
P10a. 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 era lì).	1	2	3	4		9
P10b. 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

11. Prima di uscire dal Poliambulatorio ha ricevuto informazioni complete riguardo a: (una risposta per ogni riga)

	Per niente d'accordo			Totalmente d'accordo		Non so	Non ho ricevuto informazioni
P11a. Cure da eseguire	1	2	3	4		9	99
P11b. Controlli successivi da effettuare	1	2	3	4		9	99
P11c. Modalità e tempi per il ritiro dei referti	1	2	3	4		9	99
P11d. Suggerimenti su come mantenersi in salute (es. dieta, esercizio fisico, ecc.)	1	2	3	4		9	99
P11e. Suggerimenti per chi la aiuta nel quotidiano	1	2	3	4		9	99
P11f. Opportunità presenti sul suo territorio (es. Assoc. di Volontariato, Gruppi di Auto-mutuo-aiuto, Iniziative, seminari ecc.)	1	2	3	4		9	99

P12. Nel caso volesse presentare una segnalazione (reclamo, elogio, suggerimento), saprebbe come fare:

1= Sì

2= No

P13. Ha attivato il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE):

1= Sì

2= No

P14. Questo Poliambulatorio le dà un senso di affidabilità e fiducia:

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

P15. In base alla sua esperienza in questo Poliambulatorio, giudica la qualità complessiva del servizio ricevuto:

Per niente soddisfacente			Molto soddisfacente
1	2	3	4

P16. Da quando c'è questo Poliambulatorio gestire la sua salute è:

1= Più facile

2= Uguale a prima

3= Più difficile

P17. Ha suggerimenti per migliorare la qualità di questo Poliambulatorio? (campo testo)
