

## La valutazione dei questionari di gradimento Periodo ottobre 2014 – giugno 2015

La somministrazione del questionario ha avuto inizio presso le sedi ISPO nell'ottobre 2014 ed è terminata a giugno 2015. Sono stati raccolti 731 questionari compilati. Le finalità di questa indagine è stata quella di analizzare come l'utenza percepiva le attività svolte dall'Istituto e come si svolgeva lo scambio relazionale con le diverse figure professionali con cui veniva in contatto. Sono state inserite anche domande relative alla pulizia dei locali. Il punteggio era espresso in una scala da 1 a 5. Nella valutazione sono stati accorpati i valori minimi 1-2-3 considerati come espressione di criticità, mentre gli altri valori sono stati valutati nella loro interezza. Da questa somministrazione è emerso che l'utenza ha una visione di ISPO molto buona. In particolare sono stati rappresentati elogi alla professionalità e all'accoglienza nei vari settori. Alcuni utenti hanno manifestato la necessità di avere più tempo a disposizione per interagire con gli operatori.

Figura 1 – Il Questionario di gradimento

Le chiediamo di esprimere il suo giudizio barrando con una X la risposta in una scala che va da 1 a 5

Per nulla soddisfatto				Completamente soddisfatto	
1	2	3	4	5	
<b>PERSONALE DELL'ACCETTAZIONE</b>					
Informazione ricevuta	1	2	3	4	5
Gentilezza e cortesia nel rapporto	1	2	3	4	5
<b>SERVIZI GENERALI</b>					
Pulizia e confort della sala d'attesa	1	2	3	4	5
Pulizia e confort dell'ambulatorio	1	2	3	4	5
<b>PERSONALE MEDICO</b>					
Chiarezza sulle informazioni ricevute in merito alle sue condizioni di salute ed eventuali indicazioni terapeutiche successive	1	2	3	4	5
Tempo dedicato	1	2	3	4	5
Gentilezza e cortesia nel rapporto	1	2	3	4	5
<b>PERSONALE TECNICO (fisioterapista, infermiere, logopedista, operatore socio sanitario, ostetrica, tecnico di radiologia)</b>					
Chiarezza sulle informazioni ricevute in merito alla prestazione erogata	1	2	3	4	5
Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5
Gentilezza e cortesia nel rapporto	1	2	3	4	5
<b>ALTRO</b>					
In generale ritiene che la sua privacy sia stata sufficientemente garantita?	1	2	3	4	5

**Giudizio complessivo**

**Barrare con una X**





**Osservazioni e suggerimenti:**

---



---



---



---



---



---

Figura 2 – Risultati complessivi della valutazione dei questionari somministrati agli utenti

