

Gentile utente,

stiamo lavorando per migliorare i nostri servizi al fine di assicurare un'esperienza accogliente e positiva a tutti i nostri ospiti. Per questo motivo, vorremmo chiedere il Suo prezioso contributo partecipando a un breve questionario anonimo. Il questionario si concentra sull'esperienza di prima accoglienza fornita presso due punti principali: l'Info Desk e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Le chiediamo gentilmente di dedicare qualche istante per rispondere alle domande, esprimendo liberamente le Sue opinioni.

SEZIONE A

Informazioni generali:

Età: <20 20-40 40-60 >60

Sesso: M F Preferisco non specificare

Luogo di residenza: _____

Paese di origine: _____

La preghiamo di indicare il livello o i livelli di accoglienza di cui ha avuto bisogno:

Info Desk Ufficio Relazioni con il Pubblico

SEZIONE B

1) Accoglienza

Ha ricevuto informazioni esaurienti sulla dislocazione dei Padiglioni/Reparti dell'ospedale?

Per nulla Poco Abbastanza Molto

Ha trovato sufficienti segnaletiche e indicazioni per raggiungere le varie aree dell'ospedale?

Per nulla Poco Abbastanza Molto

2) Ascolto e accompagnamento

Ha riscontrato cortesia da parte del personale?

Per nulla Poco Abbastanza Molto

Complessivamente, ritiene che le informazioni ricevute siano state chiare ed esaustive?

Per nulla Poco Abbastanza Molto

3) Comunicazione

Ha avuto la possibilità di esprimere le sue necessità al personale di contatto?

- Per nulla Poco Abbastanza Molto

Come valuta la comunicazione del personale?

- Per nulla adeguato Poco adeguato Abbastanza adeguato Molto adeguato

4) Privacy e riservatezza

Le è stata garantita adeguata privacy durante la fase di accoglienza?

- Per nulla Poco Abbastanza Molto

SEZIONE C

1) Sensazioni all'ingresso in relazione all'ambiente

Come si è sentito quando è entrato in ospedale?

- Disorientato A disagio Tranquillo Rassicurato

Altro _____

In generale, ha trovato un ambiente accogliente e rassicurante?

- Per nulla Poco Abbastanza Molto

Motivo _____

C'è qualcosa che le sarebbe piaciuto trovare e/o migliorare riguardo l'ambiente dell'ospedale all'ingresso?

2) Disponibilità dei servizi

In caso di necessità, ha ricevuto informazioni utili circa la collocazione dei servizi (ad esempio servizi igienici, sedie a rotelle, caffetteria, distributori automatici, parcheggio ecc.) disponibili nell'ospedale?

- Per nulla Poco Abbastanza Molto

In caso di necessità ha riscontrato difficoltà nell'accesso ai servizi di supporto (ad esempio, attivazione del servizio psicosociale, di interpretariato e traduzione)?

- Per nulla Poco Abbastanza Molto

Feedback conclusivo

In generale, come valuta l'esperienza nell'area di accoglienza?

- Per nulla adeguato Poco adeguato Abbastanza adeguato Molto adeguato

Suggerimenti

Avrebbe desiderato trovare altri servizi/strumenti/dispositivi oltre quelli presenti?

Ha suggerimenti su come migliorare l'esperienza con il personale di contatto nell'area di accoglienza?

*La ringraziamo per la Sua preziosa partecipazione.
Le Sue risposte sono fondamentali per migliorare la prima accoglienza in ospedale.*