SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
AZIENDA OSPEDALIERA
SAN CAMILLO FORLANINI

UOSD Ufficio Relazioni Con Il Pubblico (URP)

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELLA PRIMA ACCOGLIENZA

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

Circ,ne Gianicolense, 87
00152 Roma
04733051009

+39 06 5870 3011/19
urp@scf.rm.it

REGIONE LAZIO

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

UOSD Ufficio Relazioni Con Il Pubblico (URP)

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.

Circ,ne Gianicolense, 87
00152 Roma
04733051009

+39 06 5870 3011/19
urp@scf.rm.it