




























# QUESTIONARIO DI RILEVAMENTO DELLA QUALITA' PERCEPITA

Fattori da indagare :

1. ACCESSIBILITA' = è il grado di comodità da parte del cliente di trovare e raggiungere il servizio (logistica, accoglienza, attesa)
2. ADEGUATEZZA e IGIENE = rapporto tra i servizi disponibili e le esigenze della popolazione
3. UMANIZZAZIONE = è il livello di rispetto della cultura, del credo e dei bisogni individuali del cliente per quello che concerne l'informazione e la qualità del servizio
4. INFORMAZIONE E RAPPORTI RELAZIONALI = consenso alle cure, informazione e comprensione, alternative decisionali, rapporti interpersonali con curanti e personale (segreteria e assistenza)
5. TEMPESTIVITÀ = grado in cui l'intervento più efficace è offerto al cliente nel momento in cui è di massima utilità
6. APPROPRIATEZZA = grado di utilità dell'atto assistenziale rispetto al problema clinico ed allo stato delle conoscenze
7. EFFICACIA = solo ciò che è utile /nel modo migliore / capacità di produrre gli effetti desiderati  
EFFICIENZA = con il minor costo
8. COMPETENZA e ACCETTABILITA' = fa cure chi è competente, abilità – tecnologie, grado di apprezzamento
9. RENDIMENTO = rapporto tra i risultati di una prestazione(guarigione, esame diagnostico, ecc.) ed i suoi costi
10. SODDISFAZIONE = risultati migliori

1	E' facile e comodo raggiungere l'Ambulatorio?			
2	Come giudica le caratteristiche igienico-strutturali dell'Ambulatorio?			
3	E' stato rispettato e trattato educatamente?			
4	Ha ricevuto informazioni comprensibili e complete?			
5	I tempi di cura sono ritenuti corretti?			
6	Le sono stati forniti interventi adeguati?			
7	Ha ottenuto i risultati desiderati?			
8	Giudica competente il personale sanitario e ausiliario?			
9	E' migliorato il suo stato di salute orale?			
10	E' sostanzialmente soddisfatto?	