

Rilevamento della soddisfazione dei clienti dell'ergoterapia

Edito dall'Associazione Svizzera degli Ergoterapisti (ASE)

Di recente ha beneficiato di sedute di ergoterapia. La ringraziamo per la fiducia dimostrataci.

L'ergoterapia si concentra sulla capacità di agire delle persone, contribuisce al miglioramento della loro salute e qualità di vita, facendo sì che siano in grado di partecipare alla vita quotidiana e sociale.

Desidereremmo sapere in che misura la terapia ricevuta abbia soddisfatto le Sue aspettative e i nostri standard di qualità. Per questo Le saremmo grati se volesse prendersi qualche minuto di tempo per riempire il seguente questionario, dandoci così l'opportunità di continuare a migliorarci. Le Sue risposte sono anonimizzate e verranno trattate con la massima riservatezza.

Il presente questionario è parte integrante del sistema di garanzia della qualità dell'ergoterapia.

La ringraziamo per il Suo aiuto!

Dati anagrafici del cliente

Sesso: maschile femminile **Età:** **Diagnosi:**

Assunzione dei costi: Cassa malati AI Assicurazione infortuni Cliente

Durata del trattamento ergoterapico (lasso di tempo):

La struttura dove recarsi per la terapia è stata scelta:

Da Lei Dal Suo medico Le è stata raccomandata Altro

Questo questionario è stato riempito:

Dal cliente Da un familiare Da altri

Valutazione delle risposte:

1 = eccellente 2 = molto buono 3 = buono
4 = sufficiente 5 = insufficiente 6 = pessimo
7 = non può essere valutato (informazione molto importante a fini statistici)

1. Primo contatto e registrazione	1	2	3	4	5	6	7
Come si è svolto il primo contatto?							
Come giudica l'efficienza del modo di fissare gli appuntamenti?							
Come ha trovato il tempo di attesa fino all'inizio della terapia?							
Come ha trovato il tempo di attesa tra il momento in cui ha fissato il primo appuntamento e l'inizio della terapia?							
Osservazioni:							
2. Locali / Struttura	1	2	3	4	5	6	7

Come giudica l'accessibilità del luogo per quel che riguarda i mezzi pubblici o la possibilità di parcheggio?							
Quanto sono utili i cartelli attorno e nell'edificio?							
Come Le è sembrata la pulizia dei locali dove si svolgeva la terapia?							
Come Le è sembrata la pulizia della sala d'attesa?							
Come considera la praticità dell'arredamento della sala d'attesa?							
Quanto erano adeguati a Lei i locali dove si svolgeva la terapia?							
Come giudica la sicurezza delle apparecchiature e dei locali dove si svolgeva la terapia?							
Osservazioni:							
3. Trattamento ergoterapico	1	2	3	4	5	6	7
Si è sentita/o informata/o e consigliata/o in modo professionale e competente?							
In che modo sono stati discussi e valutati con Lei gli obiettivi dell'ergoterapia?							
Quanto si è tenuto conto dei Suoi desideri e delle Sue aspettative nell'ergoterapia?							
In che misura sono state prese in considerazione le Sue richieste?							
Ha potuto constatare miglioramenti nello svolgimento delle attività quotidiane grazie all'ergoterapia?							
I miglioramenti ottenuti grazie all'ergoterapia corrispondono alle Sue aspettative/agli obiettivi concordati?							
I miglioramenti ottenuti grazie all'ergoterapia La aiutano a gestire meglio le Sue attività nel tempo libero?							
I miglioramenti ottenuti grazie all'ergoterapia La aiutano sul lavoro/a scuola?							
In che modo è stato deciso quando concludere la terapia?							
Come giudica le informazioni / le raccomandazioni ricevute alla conclusione della terapia?							
Critiche o osservazioni:							
4. Collaborazione interdisciplinare / Comunicazione	1	2	3	4	5	6	7
Come giudica la collaborazione degli specialisti coinvolti (terapeuti, medici, personale curante, docenti, ecc.)?							
Nei momenti cruciali, è stata/o coinvolta/o anche Lei nelle decisioni terapeutiche?							
Osservazioni:							

In generale raccomanderebbe ad altri l'ergoterapia come approccio terapeutico?

- Sì, certo Sì, direi di sì No, direi di no Assolutamente no

Raccomanderebbe l'ergoterapia in questa struttura?

- Sì, certo Sì, direi di sì No, direi di no Assolutamente no

Vorrei aggiungere:

Grazie mille!