

## Inchiesta sulla soddisfazione degli utenti

### Dati personali

<p>12. Et�</p> <p><input type="checkbox"/> 16-24 <input type="checkbox"/> 25-34 <input type="checkbox"/> 35-44 <input type="checkbox"/> 45-54 <input type="checkbox"/> 55-64 <input type="checkbox"/> 65-74 <input type="checkbox"/> 75 e oltre</p>	<p>13. Sesso</p> <p><input type="checkbox"/> Maschile <input type="checkbox"/> Femminile</p>	<p>14. Livello scolastico <b>massimo</b> da lei raggiunto</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Nessuna <input type="checkbox"/> 2. Scuola dell'obbligo (elementari e media, classi speciali) <input type="checkbox"/> 3. Scuola cant. di amministrazione "Verkehrsschule", �cole de culture générale"/"Diplommittelschule" (2 anni) corso preparatorio per le formazioni sanitarie e sociali (1 o 2 anni) <input type="checkbox"/> 4. Tirocinio/apprendistato (AFC o equivalente o scuola prof. a tempo pieno (es.: scuola commercio, scuola arti e mestieri) <input type="checkbox"/> 5. Liceo, scuole di Maturit�, scuola cantonale di commercio (3 anni) <input type="checkbox"/> 6. Scuole per le professioni dell'insegnamento (es.: scuola dell'infanzia, scuola elementare, musica, ginnastica e sport) <input type="checkbox"/> 7. Formazione professionale superiore (attestato professionale federale, esame professionale superiore, diploma di maestria, scuola superiore di gestione commerciale, scuola tecnica ST, scuola cure infermieristiche...) <input type="checkbox"/> 8. Scuola professionale superiore (es.: STS, SSQUEA, SSAA, scuola superiore di lavoro sociale, scuola superiore per formazioni sanitarie) <input type="checkbox"/> 9. Universit�, scuola universitaria professionale, politecnico (inclusa formazione post universitaria)</p>	<p>15. Professione principale o ultima attivit� professionale esercitata</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Professioni dell'agricoltura, della selvicoltura e dell'allevamento <input type="checkbox"/> 2. Professioni dell'industria e dell'artigianato (senza edilizia) <input type="checkbox"/> 3. Professioni della tecnica e dell'informatica <input type="checkbox"/> 4. Professioni dell'edilizia e delle industrie estrattive <input type="checkbox"/> 5. Professioni commerciali e professioni dei trasporti e della circolazione <input type="checkbox"/> 6. Professioni alberghiere e professioni dei servizi personali <input type="checkbox"/> 7. Professioni del management, dell'amministrazione, della banca, delle assicurazioni e professioni giuridiche <input type="checkbox"/> 8. Professioni della sanit�, dell'insegnamento e della cultura e professioni scientifiche <input type="checkbox"/> 9. Altre professioni</p>	<p>16. Lingua madre</p> <p><input type="checkbox"/> Italiano <input type="checkbox"/> Francese <input type="checkbox"/> Tedesco <input type="checkbox"/> Inglese <input type="checkbox"/> Spagnolo <input type="checkbox"/> Altro</p>
---	--	---	--	---

  FCTSA versione 4, 2015

N  Record

### Informazioni sull'intervento

1. Chi ha chiamato i soccorsi?

lo  Un parente o amico  
*andare a domanda 2*  Passanti o terze persone  
*andare a domanda 3*

2. Se lei ha chiamato il 144, come si ritiene in merito alla cortesia e alle informazioni ricevute dall'operatore?

Molto soddisfatto  
 Soddisfatto  
 Insoddisfatto  
 Molto insoddisfatto  
 Neutro/mi   indifferente

3. Dove   stato soccorso?

Abitazione  
 Strada  
 Luogo pubblico  
 Altro

4. Quanti soccorritori sono arrivati sul luogo?

2  
 3  
 4  
 5  
 6 o pi   
 Non ricordo

5. Secondo lei il numero di soccorritori accorsi alla sua chiamata era:

Eccessivo  
 Adeguato  
 Insufficiente  
 Ininfluenza  
 Non so

6. Come giudica il tempo di attesa dell'ambulanza?

Attesa troppo lunga  
 Attesa lunga  
 Attesa adeguata  
 Attesa breve  
 Attesa molto breve  
 Non ricordo

### Aspetti del servizio

Inserire una sola crocetta per area (una per la soddisfazione e una per l'importanza)

#### SODDISFAZIONE

Descriva il livello di soddisfazione

#### IMPORTANZA

Descriva quale importanza ritiene sia da attribuire all'argomento poich  decisivo ai fini del soccorso

### 7. Relazione e comunicazione

	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Neutro/mi � indifferente	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto	Non ricordo	Molto importante	Importante	Neutro	Poco importante	Absolutamente non importante	Non so
A. La cortesia e la gentilezza dei soccorritori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Il modo in cui i soccorritori sono riusciti a rassicurarla e a metterla a suo agio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. La lingua in cui � avvenuta la comunicazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Le risposte alle sue domande che sono state fornite dai soccorritori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Il modo di spiegare il trattamento e le cure proposte o prestate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Livello di soddisfazione per le informazioni fornite in merito a quello che sarebbe successo in seguito in ospedale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ho ricevuto informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Non ho ricevuto informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se dovessimo migliorare uno degli aspetti appena citati, ci suggerisca quali dovremmo scegliere (una sola risposta possibile)

A  B  C  D  E  F  Va bene cos 



