

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2019

N.Questionari

ASL 2

90

SESSO

M

48

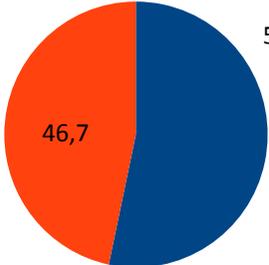
53,3

F

42

46,7

SESSO



UNITA' OPERATIVA

Chirurgia oncologica

46

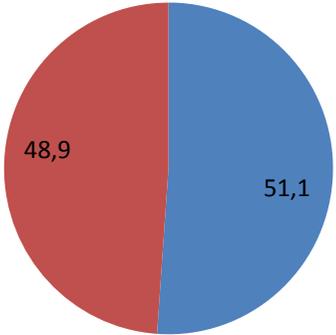
%

51,1

Clinica medica

44

48,9



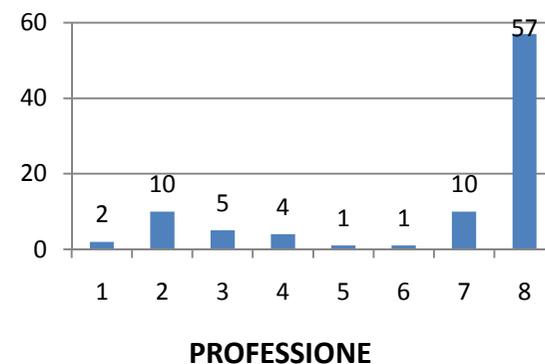
■ Chirurgia oncologica

■ Clinica medica

TITOLO DI STUDIO

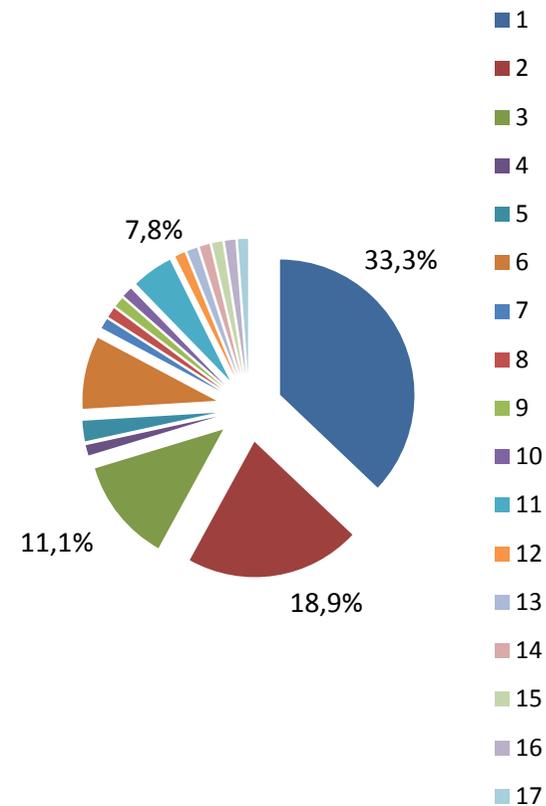
TITOLO DI STUDIO		%
Terza Media	2	2,22
Diploma	10	11,11
Laurea	5	5,56
Quinta Elementare	4	4,44
Geometra	1	1,11
Professionale	1	1,11
Licenza Media	10	11,11
Non Indicato	57	63,33

TITOLO DI STUDIO



PROFESSIONE

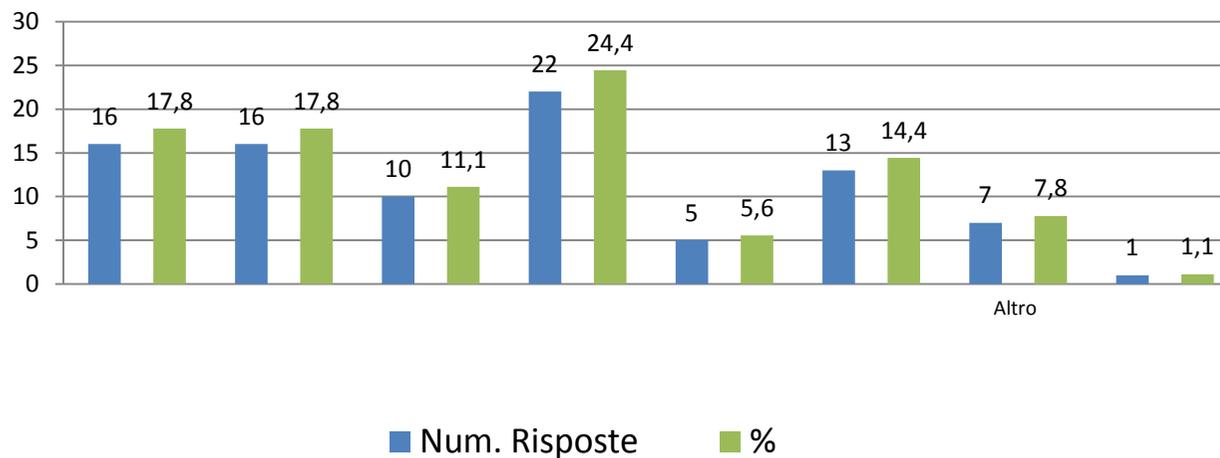
PROFESSIONE		%
Non specificato	30	33,33
Pensionato	17	18,89
Casalinga	10	11,11
Docente Universitario	1	1,11
Artigiano	2	2,22
Operaio	7	7,78
Responsabile Sicurezza	1	1,11
Geometra	1	1,11
Commercialista	1	1,11
Cuoca	1	1,11
Impiegato	4	4,44
Addetta Piluzie	1	1,11
Disoccupato	1	1,11
Agricoltore	1	1,11
Libero Professionista	1	1,11
Fisioterapista	1	1,11
Avvocato	1	1,11



La scelta di questa struttura ospedaliera è stata per Lei:

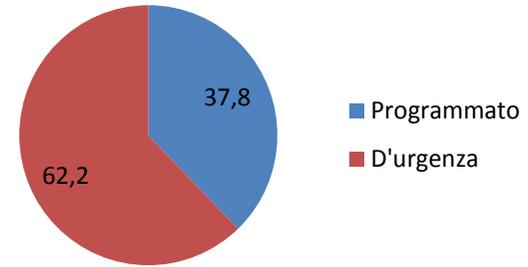
		%
Condizionata dalla presenza del medico specialista	16	17,8
Consigliata dal medico di famiglia	16	17,8
Condizionata dal tipo di malattia	10	11,1
Condizionata dalla vicinanza con l'abitazione in cui si trovava	22	24,4
Su consiglio dei familiari	5	5,6
Casuale	13	14,4
Altro	7	7,8
Non specificato	1	1,1

SCELTA DELLA STRUTTURA OSPEDALIERA



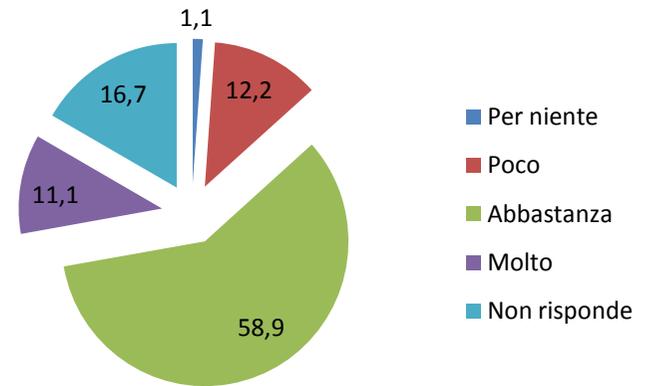
Questo ricovero è stato per lei:

		%
Programmato	34	37,8
D'urgenza	56	62,2



Ritiene chiara e completa la segnaletica interna dell'ospedale?

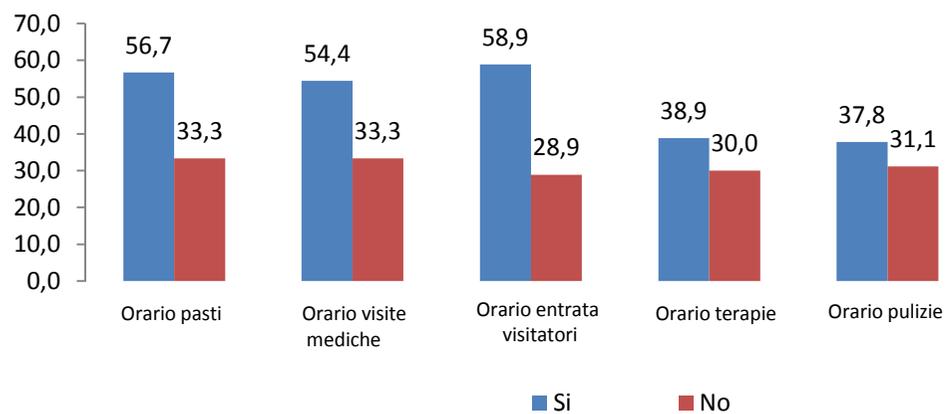
		%
Per niente	1	1,1
Poco	11	12,2
Abbastanza	53	58,9
Molto	10	11,1
Non risponde	15	16,7



Al momento del ricovero ritiene di aver ricevuto tutte le informazioni necessarie circa le regole e le abitudini di vita nel reparto rispetto a:

	Si	%	No	%
Orario pasti	51	56,7	30	33,3
Orario visite mediche	49	54,4	30	33,3
Orario entrata visitatori	53	58,9	26	28,9
Orario terapie	35	38,9	27	30,0
Orario pulizie	34	37,8	28	31,1

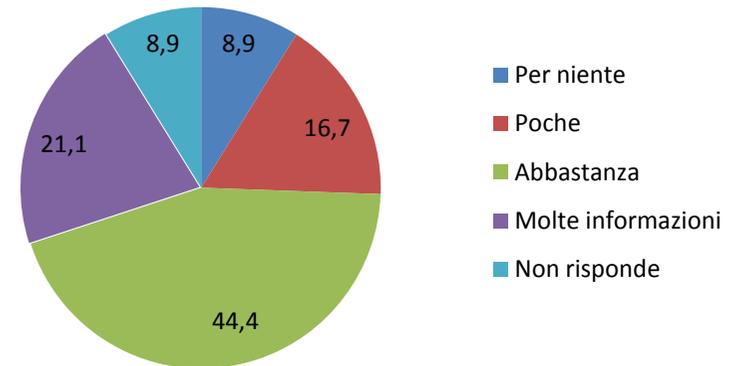
Informazioni circa le regole del reparto



All'inizio del ricovero Le hanno dato informazioni circa il decorso della degenza ed i contenuti dell'assistenza?

		%
Per niente	8	8,9
Poche	15	16,7
Abbastanza	40	44,4
Molte informazioni	19	21,1
Non risponde	8	8,9

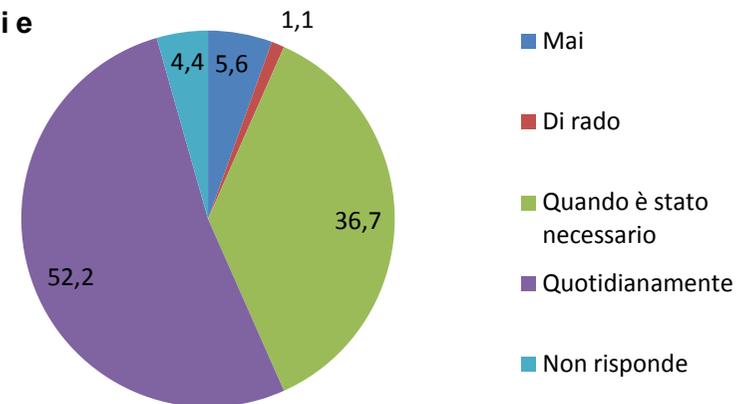
Informazioni circa il decorso e l'assistenza



Durante il Suo ricovero, medici ed infermieri Le hanno dato sufficienti informazioni e spiegazioni sul Suo caso (risultati, esami, terapie, ecc)?

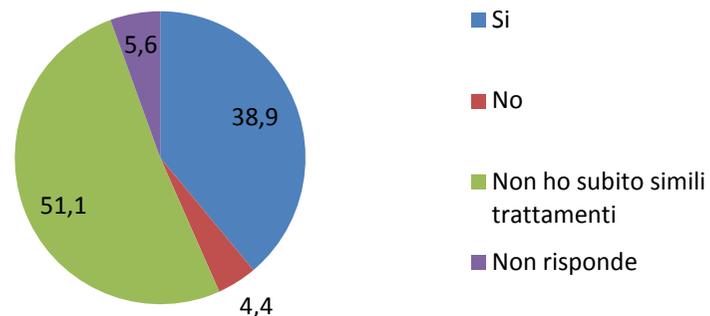
		%
Mai	5	5,6
Di rado	1	1,1
Quando è stato necessario	33	36,7
Quotidianamente	47	52,2
Non risponde	4	4,4

Informazioni e spiegazioni sul suo caso



Se per necessità terapeutiche o diagnostiche Lei ha dovuto essere sottoposto ad un trattamento fastidioso, è stato avvertito in anticipo?

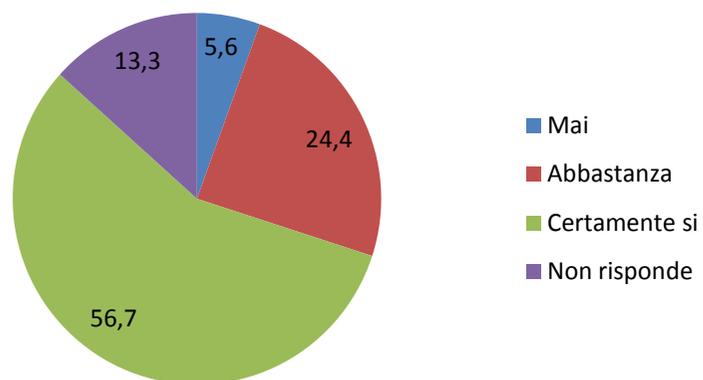
		%
Si	35	38,9
No	4	4,4
Non ho subito simili trattamenti	46	51,1
Non risponde	5	5,6



Durante il Suo ricovero Le hanno spiegato bene quali esami o interventi stava per fare, quali rischi potevano esserci e, se occorreva una preparazione, come prepararsi?

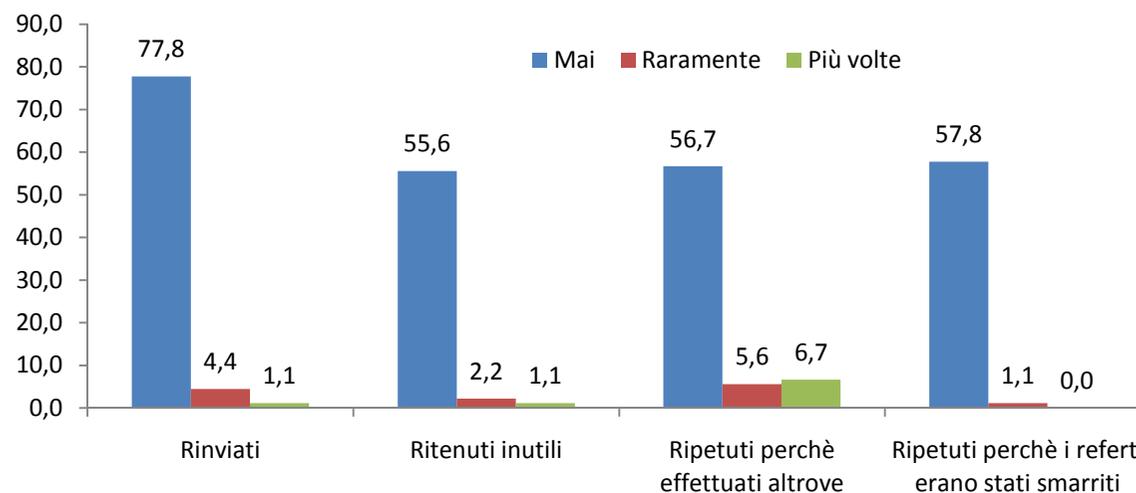
		%
Mai	5	5,6
Abbastanza	22	24,4
Certamente si	51	56,7
Non risponde	12	13,3

Le hanno spiegato i rischi



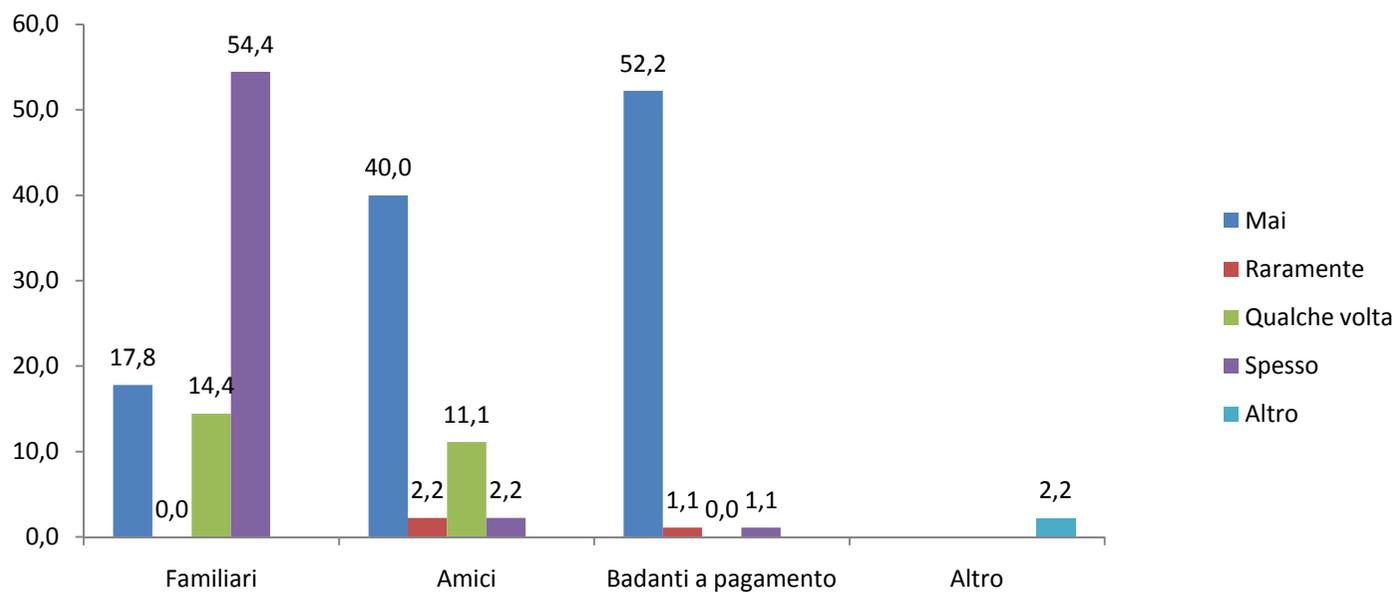
Durante questo ricovero, Le è mai capitato che esami o altri tipi di accertamento siano stati:

	Mai	%	Raramente	%	Più volte	%
Rinviati	70	77,8	4	4,4	1	1,1
Ritenuti inutili	50	55,6	2	2,2	1	1,1
Ripetuti perchè effettuati altrove	51	56,7	5	5,6	6	6,7
Ripetuti perchè i referti erano stati smarriti	52	57,8	1	1,1	0	0,0



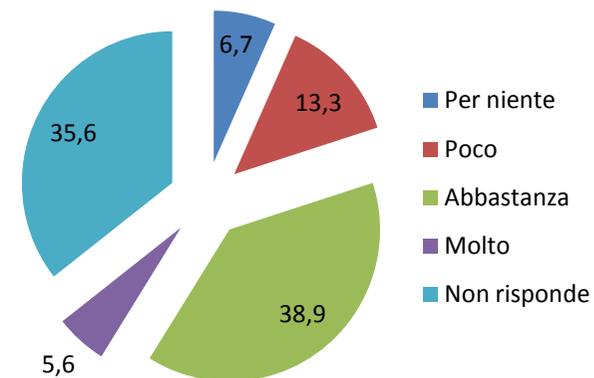
Durante la degenza, nei momenti di non autosufficienza, Lei è stato assistito anche da:

	Mai	%	Raramente	%	Qualche volta	%	Spesso	%	Altro	%
Familiari	16	17,8	0	0,0	13	14,4	49	54,4		
Amici	36	40,0	2	2,2	10	11,1	2	2,2		
Badanti a pagamento	47	52,2	1	1,1	0	0,0	1	1,1		
Altro									2	2,2



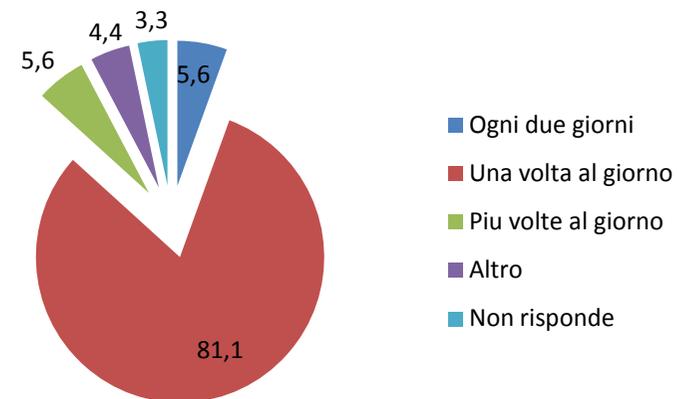
Alle persone che l'hanno assistita la struttura ha fornito un minimo di comfort?

		%
Per niente	6	6,7
Poco	12	13,3
Abbastanza	35	38,9
Molto	5	5,6
Non risponde	32	35,6



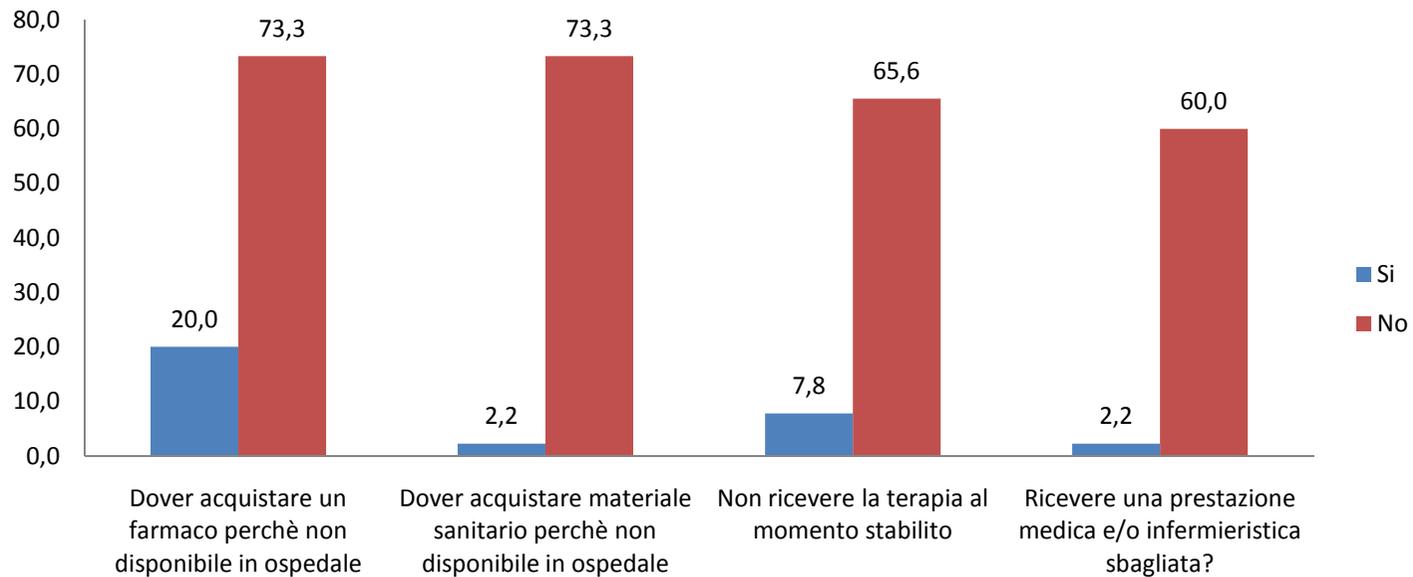
Ogni quanto vengono cambiate le lenzuola?

		%
Ogni due giorni	5	5,6
Una volta al giorno	73	81,1
Piu volte al giorno	5	5,6
Altro	4	4,4
Non risponde	3	3,3



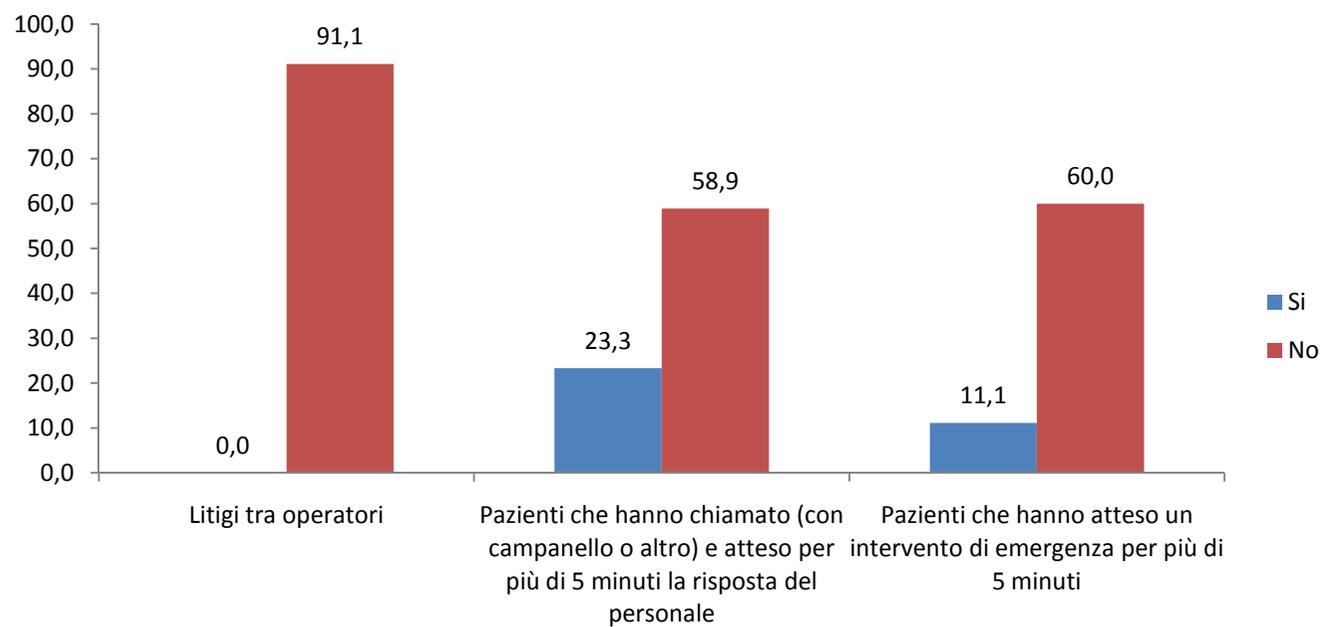
Le è mai capitato, durante il ricovero, di:

	Si	%	No	%
Dover acquistare un farmaco perchè non disponibile in ospedale	18	20,0	66	73,3
Dover acquistare materiale sanitario perchè non disponibile in ospedale	2	2,2	66	73,3
Non ricevere la terapia al momento stabilito	7	7,8	59	65,6
Ricevere una prestazione medica e/o infermieristica sbagliata?	2	2,2	54	60,0



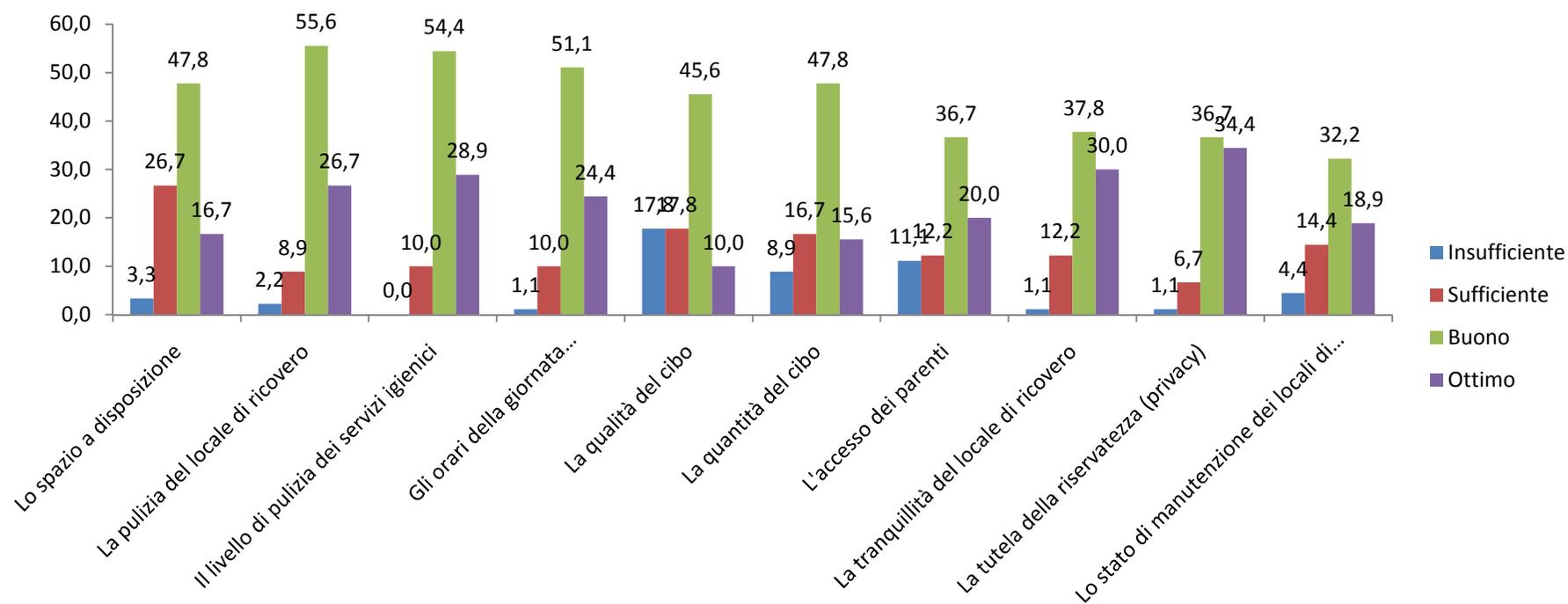
Le è mai capitato, durante il ricovero, di assistere a:

	Si	%	No	%
Litigi tra operatori	0	0,0	82	91,1
Pazienti che hanno chiamato (con campanello o altro) e atteso per più di 5 minuti la risposta del personale	21	23,3	53	58,9
Pazienti che hanno atteso un intervento di emergenza per più di 5 minuti	10	11,1	54	60,0



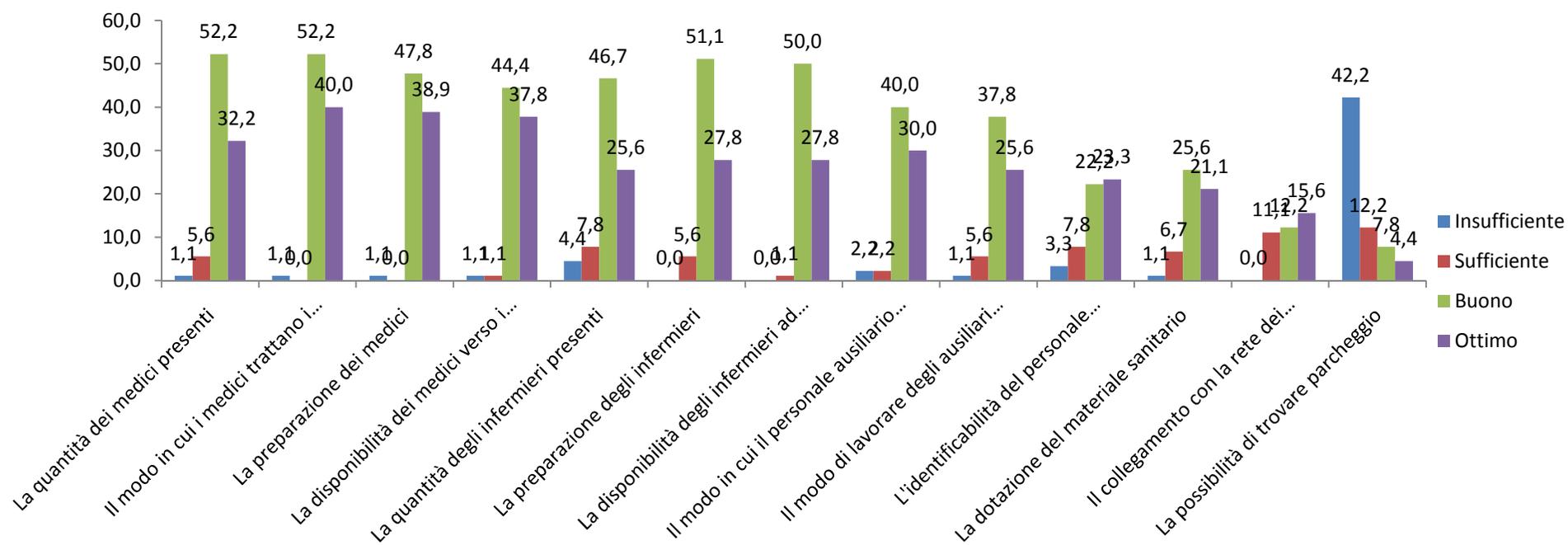
In base a questa sua esperienza di ricovero esprime un giudizio circa i seguenti aspetti della degenza:

	Insufficienti		Sufficienti		Buono	%	Ottimo	%
	te	%	te	%				
Lo spazio a disposizione	3	3,3	24	26,7	43	47,8	15	16,7
La pulizia del locale di ricovero	2	2,2	8	8,9	50	55,6	24	26,7
Il livello di pulizia dei servizi igienici	0	0,0	9	10,0	49	54,4	26	28,9
Gli orari della giornata (sveglia, pasti, ecc)	1	1,1	9	10,0	46	51,1	22	24,4
La qualità del cibo	16	17,8	16	17,8	41	45,6	9	10,0
La quantità del cibo	8	8,9	15	16,7	43	47,8	14	15,6
L'accesso dei parenti	10	11,1	11	12,2	33	36,7	18	20,0
La tranquillità del locale di ricovero	1	1,1	11	12,2	34	37,8	27	30,0
La tutela della riservatezza (privacy)	1	1,1	6	6,7	33	36,7	31	34,4
Lo stato di manutenzione dei locali di ricovero	4	4,4	13	14,4	29	32,2	17	18,9



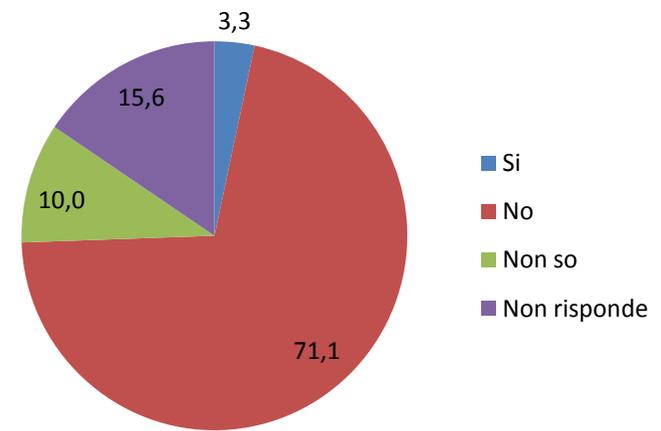
In particolare come giudica:

	Insufficie		Sufficie		Buono	%	Ottimo	%
	nre	%	nre	%				
La quantità dei medici presenti	1	1,1	5	5,6	47	52,2	29	32,2
Il modo in cui i medici trattano i degenti	1	1,1	0	0,0	47	52,2	36	40,0
La preparazione dei medici	1	1,1	0	0,0	43	47,8	35	38,9
La disponibilità dei medici verso i degenti	1	1,1	1	1,1	40	44,4	34	37,8
La quantità degli infermieri presenti	4	4,4	7	7,8	42	46,7	23	25,6
La preparazione degli infermieri	0	0,0	5	5,6	46	51,1	25	27,8
La disponibilità degli infermieri ad assistere i degenti	0	0,0	1	1,1	45	50,0	25	27,8
Il modo in cui il personale ausiliario tratta i degenti	2	2,2	2	2,2	36	40,0	27	30,0
Il modo di lavorare degli ausiliari (addetti alle pulizie, ecc)	1	1,1	5	5,6	34	37,8	23	25,6
L'identificabilità del personale medico, infermieristico, ecc	3	3,3	7	7,8	20	22,2	21	23,3
La dotazione del materiale sanitario	1	1,1	6	6,7	23	25,6	19	21,1
Il collegamento con la rete dei trasporti pubblici	0	0,0	10	11,1	11	12,2	14	15,6
La possibilità di trovare parcheggio	38	42,2	11	12,2	7	7,8	4	4,4



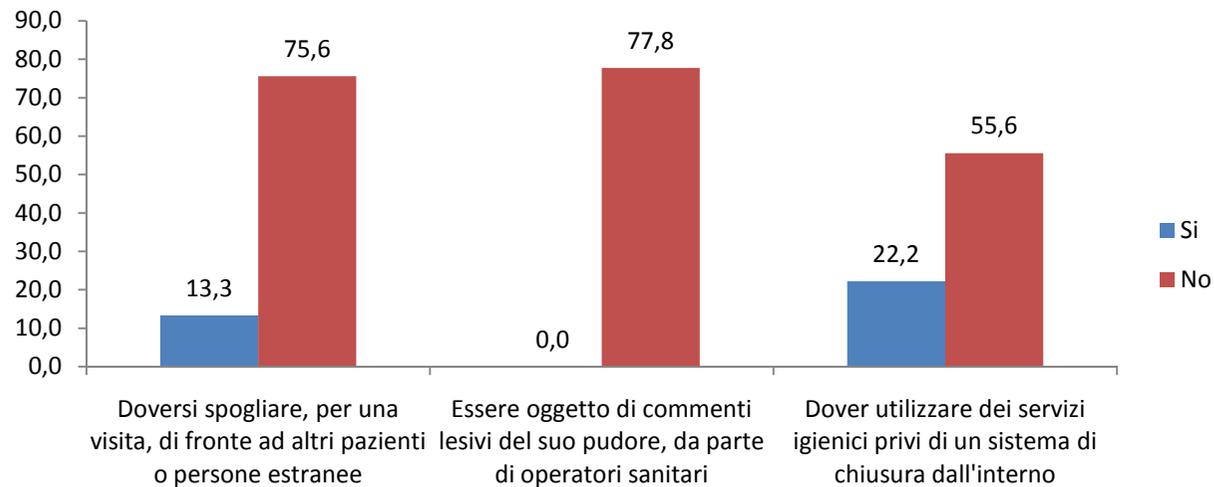
Le risulta che informazioni sul Suo stato di salute, che Lei voleva mantenere riservate, siano state comunicate ad estranei?

		%
Si	3	3,3
No	64	71,1
Non so	9	10,0
Non risponde	14	15,6



Circa il rispetto della Sua persona, le è mai capitato di:

	Si	%	No	%
Doversi spogliare, per una visita, di fronte ad altri pazienti o persone estranee	12	13,3	68	75,6
Essere oggetto di commenti lesivi del suo pudore, da parte di operatori sanitari	0	0,0	70	77,8
Dover utilizzare dei servizi igienici privi di un sistema di chiusura dall'interno	20	22,2	50	55,6



Riguardo a questo suo ricovero, in generale, Lei si ritiene:

		%
Molto soddisfatto	18	20,0
Insoddisfatto	1	1,1
Né soddisfatto, né insoddisfatto	13	14,4
Soddisfatto	52	57,8
Molto insoddisfatto	0	0,0
Non saprei	0	0,0
Non risponde	6	6,7

