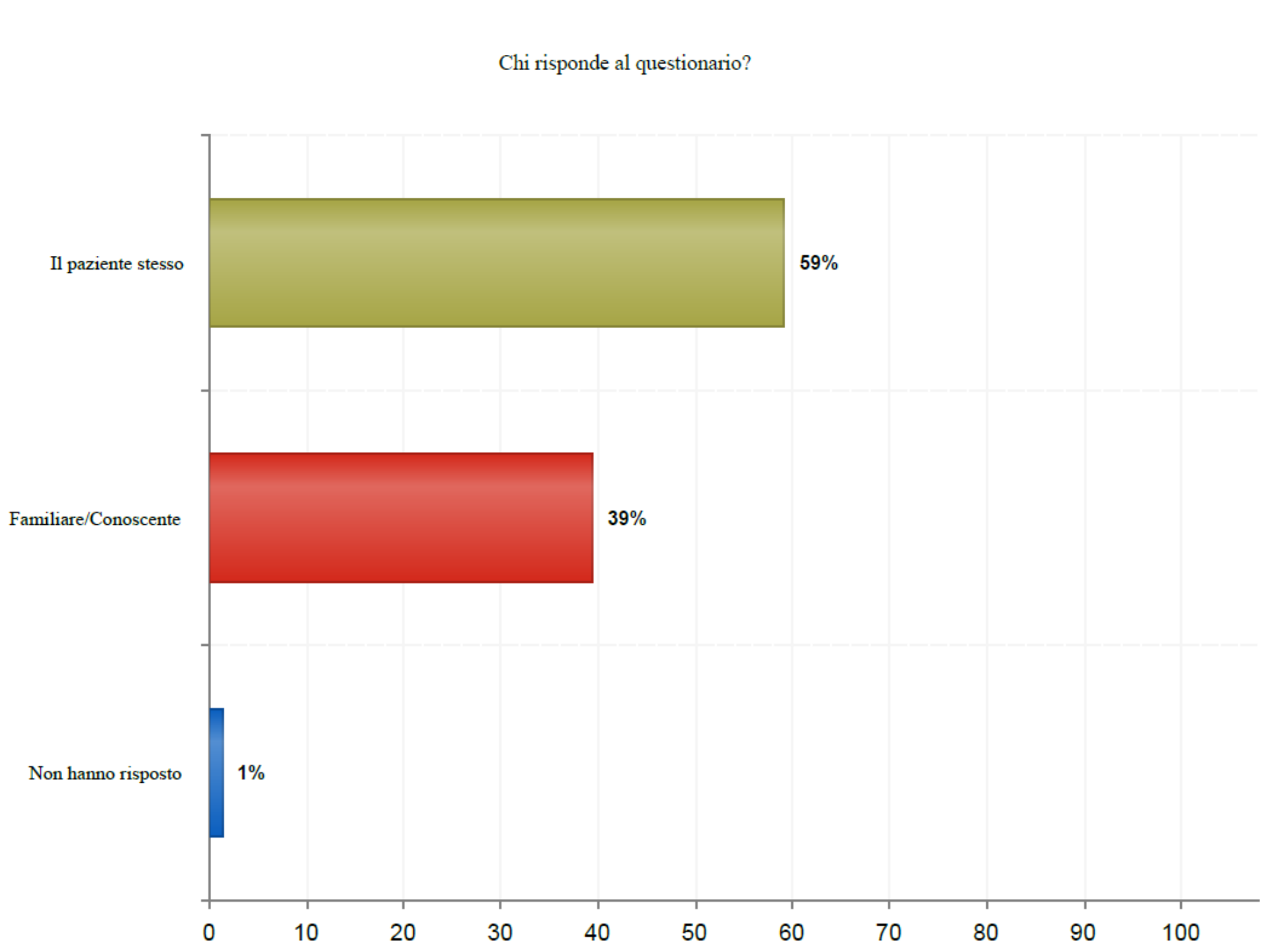
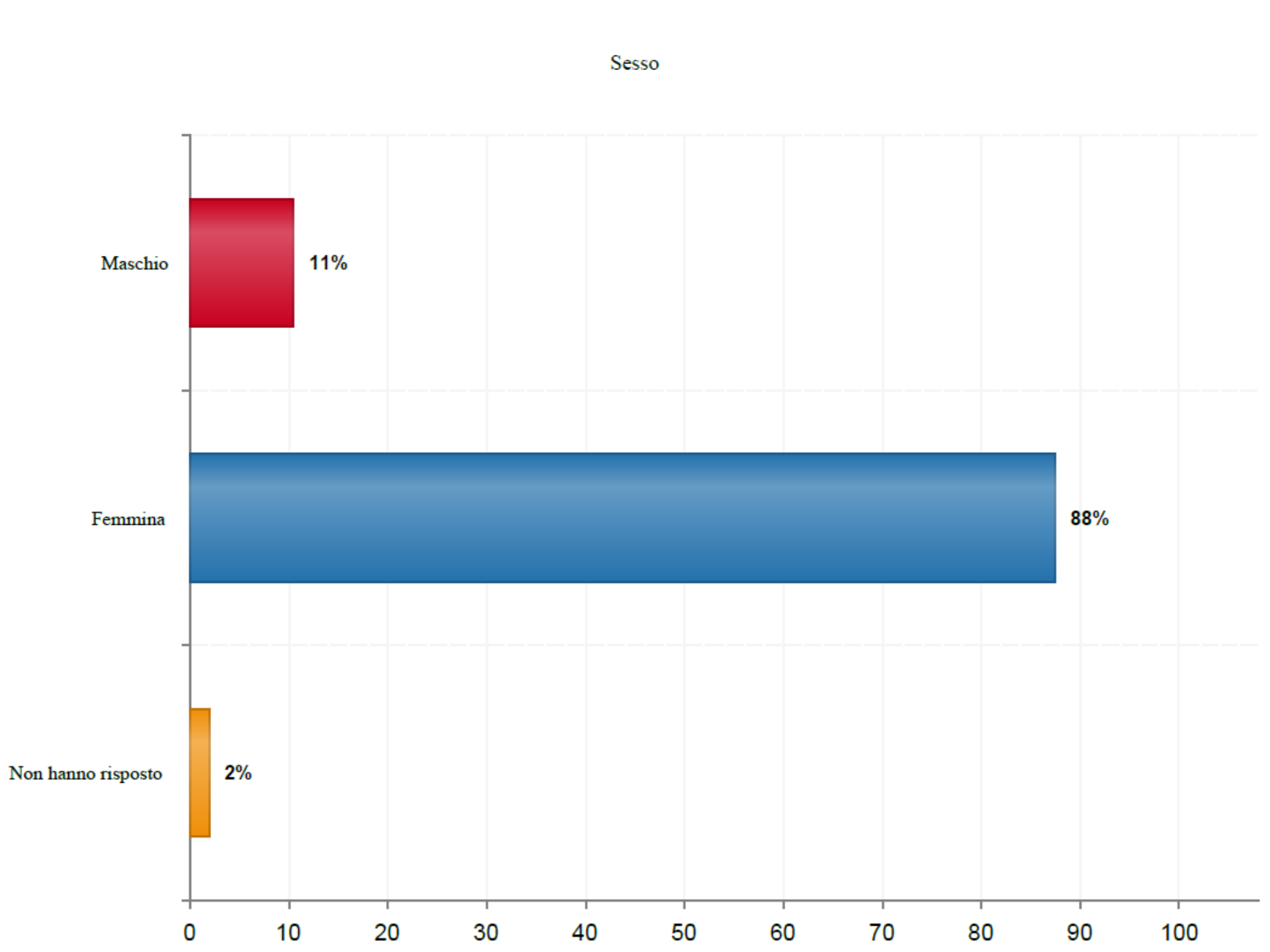
Azienda sanitaria locale
LancianoVastoChieti

CUSTOMER SATISFACTION

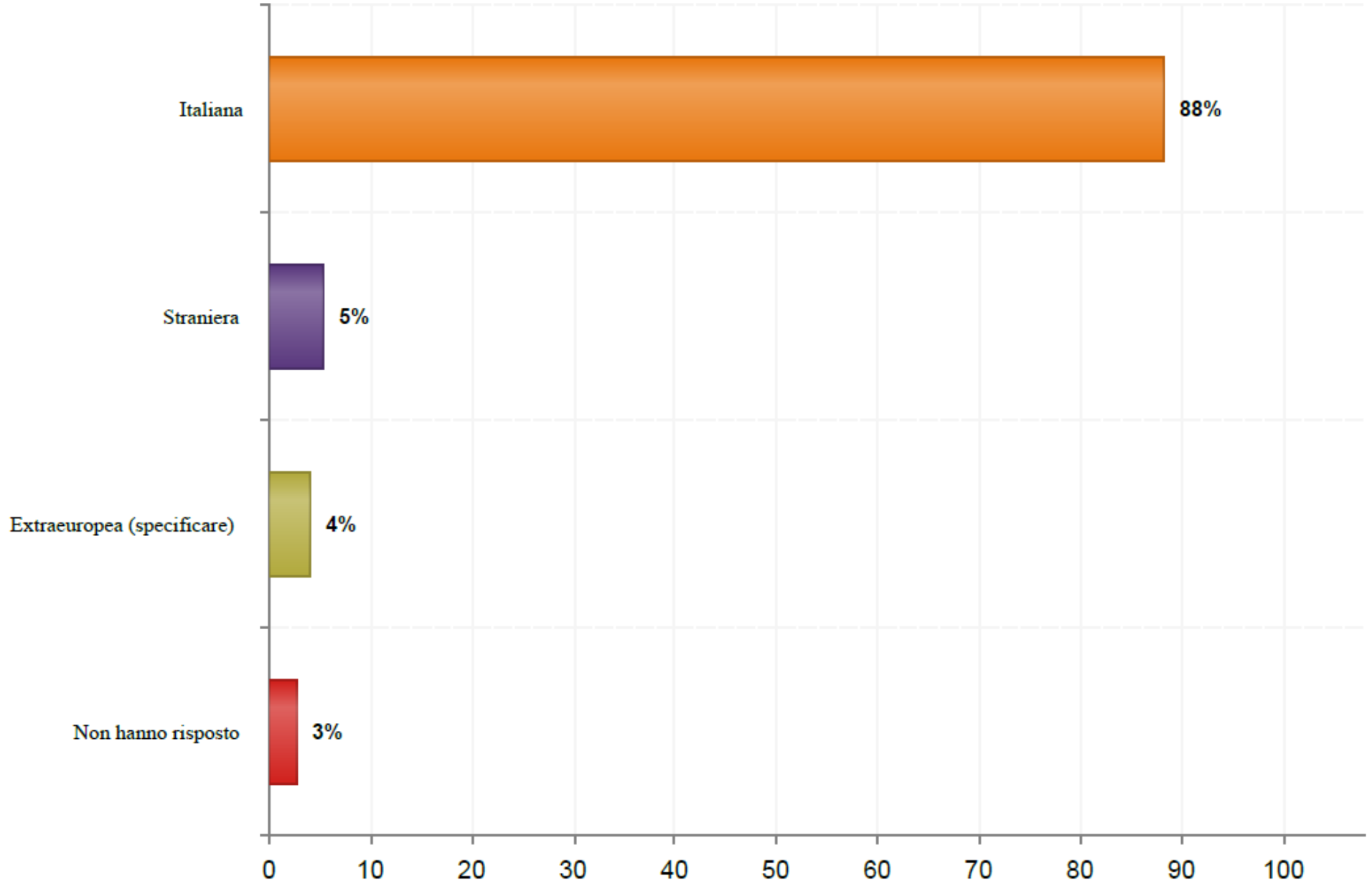
Degenza/Day Hospital/Day Surgery

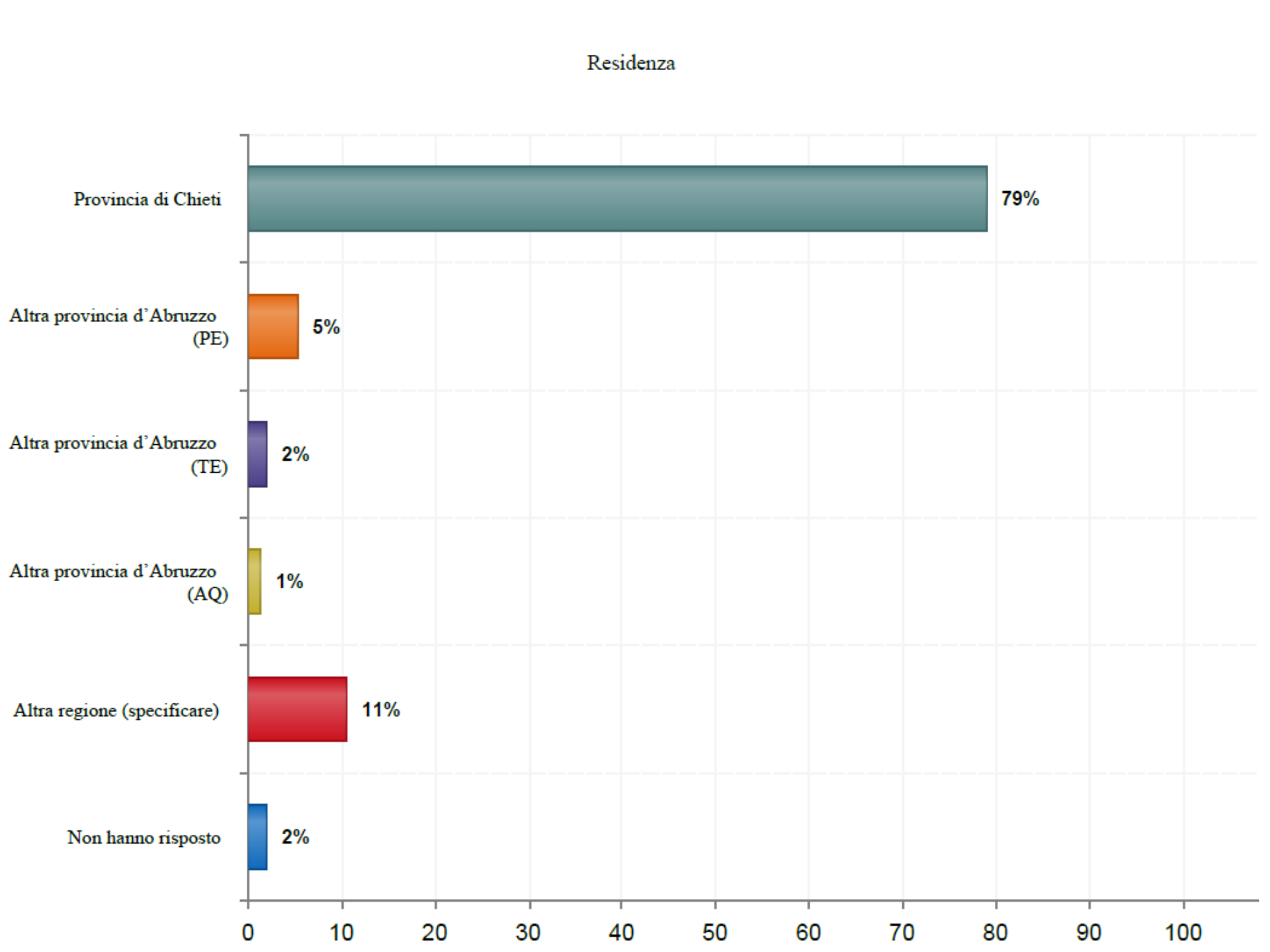
anno 2022


Chi risponde al questionario?
Il paziente stesso
59%
Familiare/Conoscente
39%
Non hanno risposto
1%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

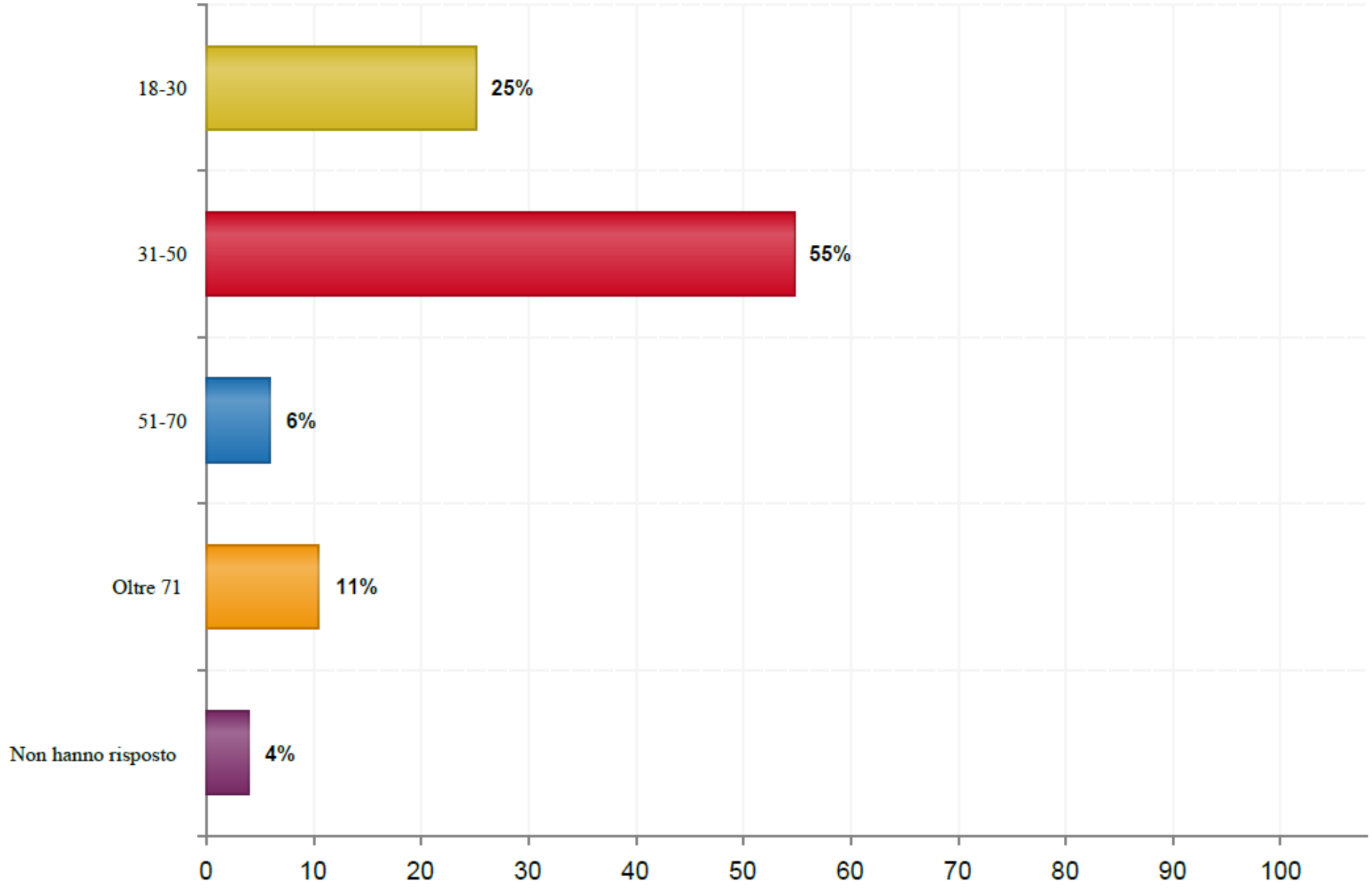

Sesso
Maschio
11%
Femmina
88%
Non hanno risposto
2%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

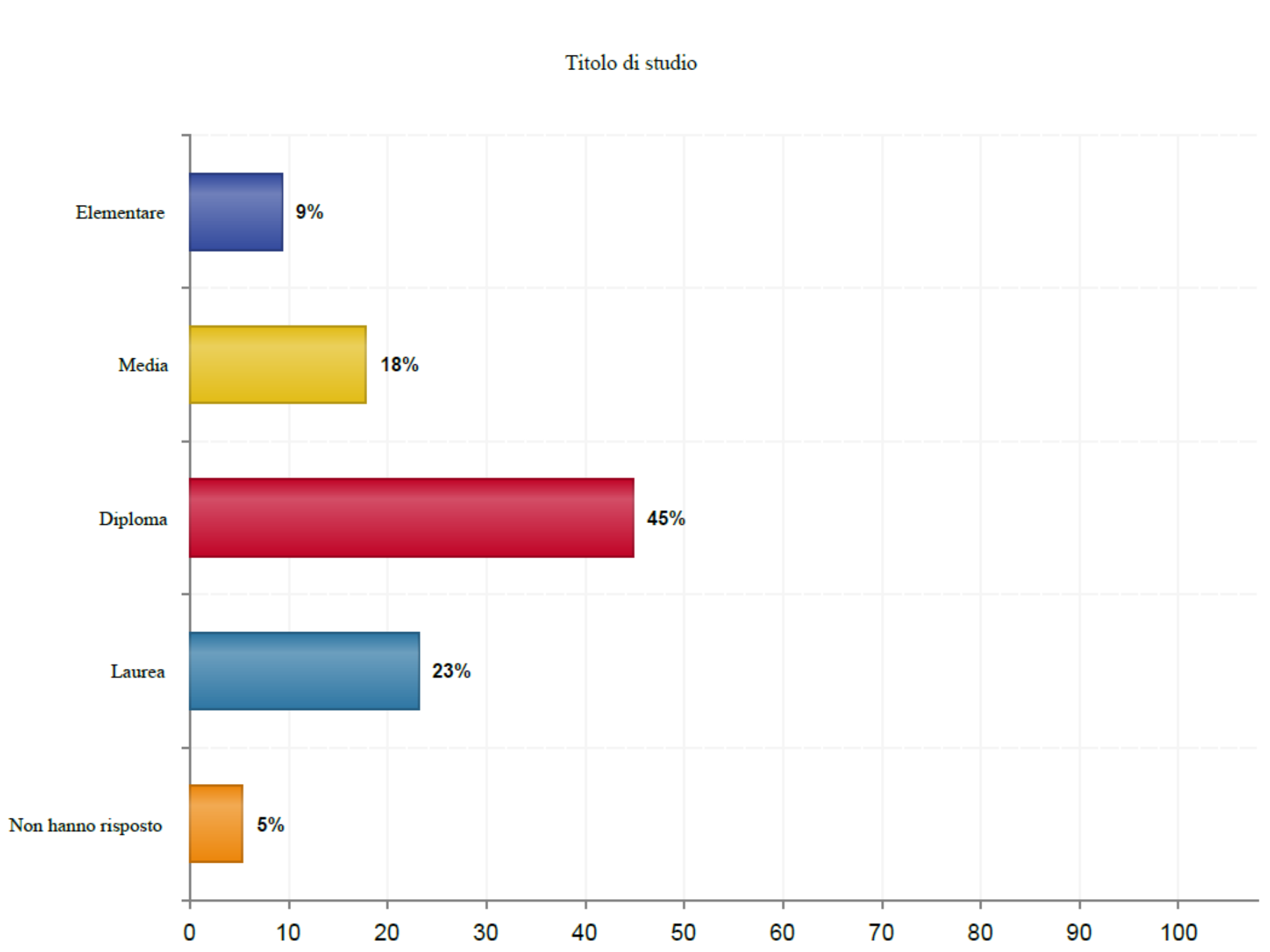
Nazionalità

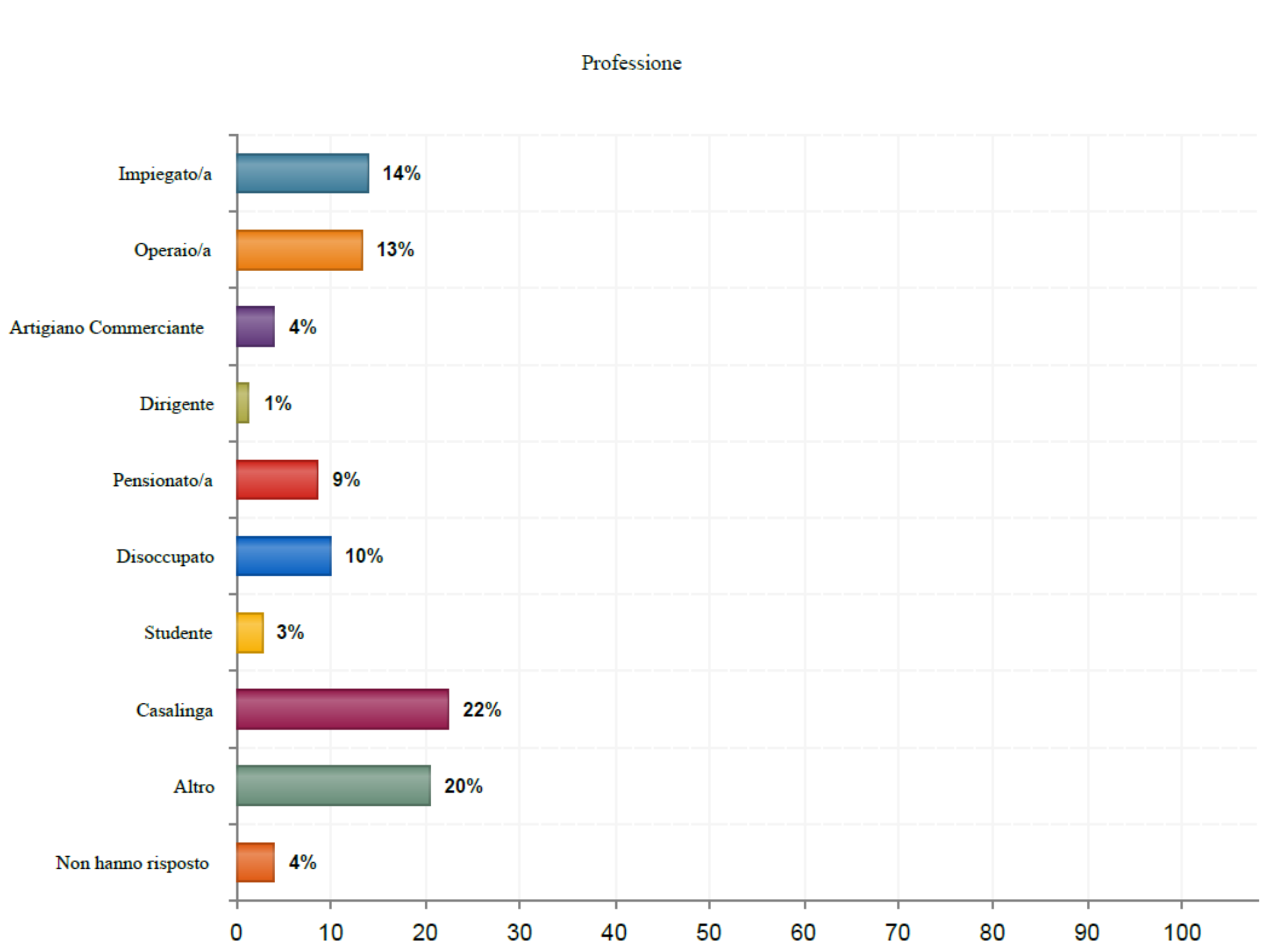



Residenza
Provincia di Chieti
79%
Altra provincia d'Abruzzo (PE)
5%
Altra provincia d'Abruzzo (TE)
2%
Altra provincia d'Abruzzo (AQ)
1%
Altra regione (specificare)
11%
Non hanno risposto
2%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

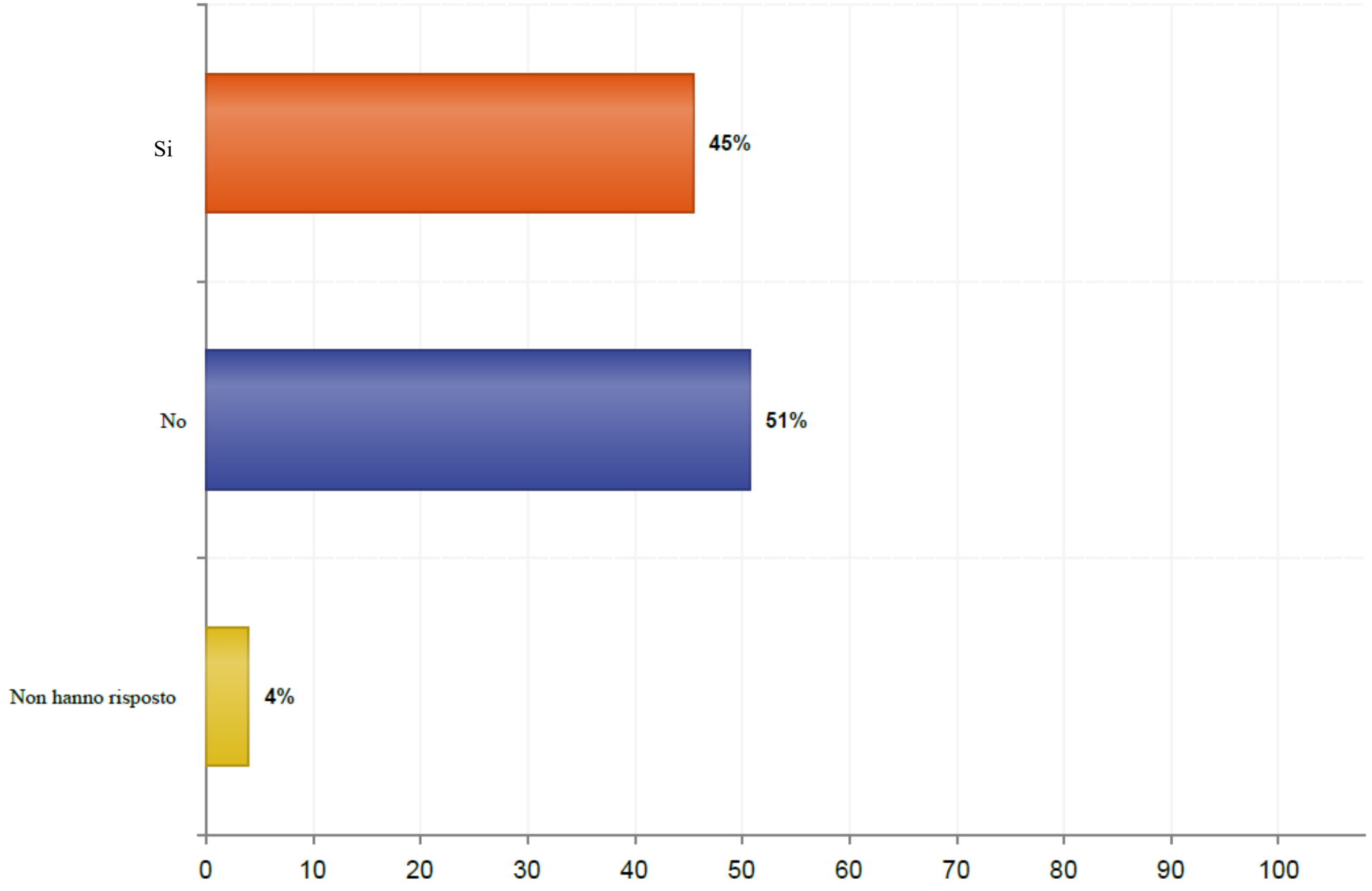
Età


18-30
25%
31-50
55%
51-70
6%
Oltre 71
11%
Non hanno risposto
4%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

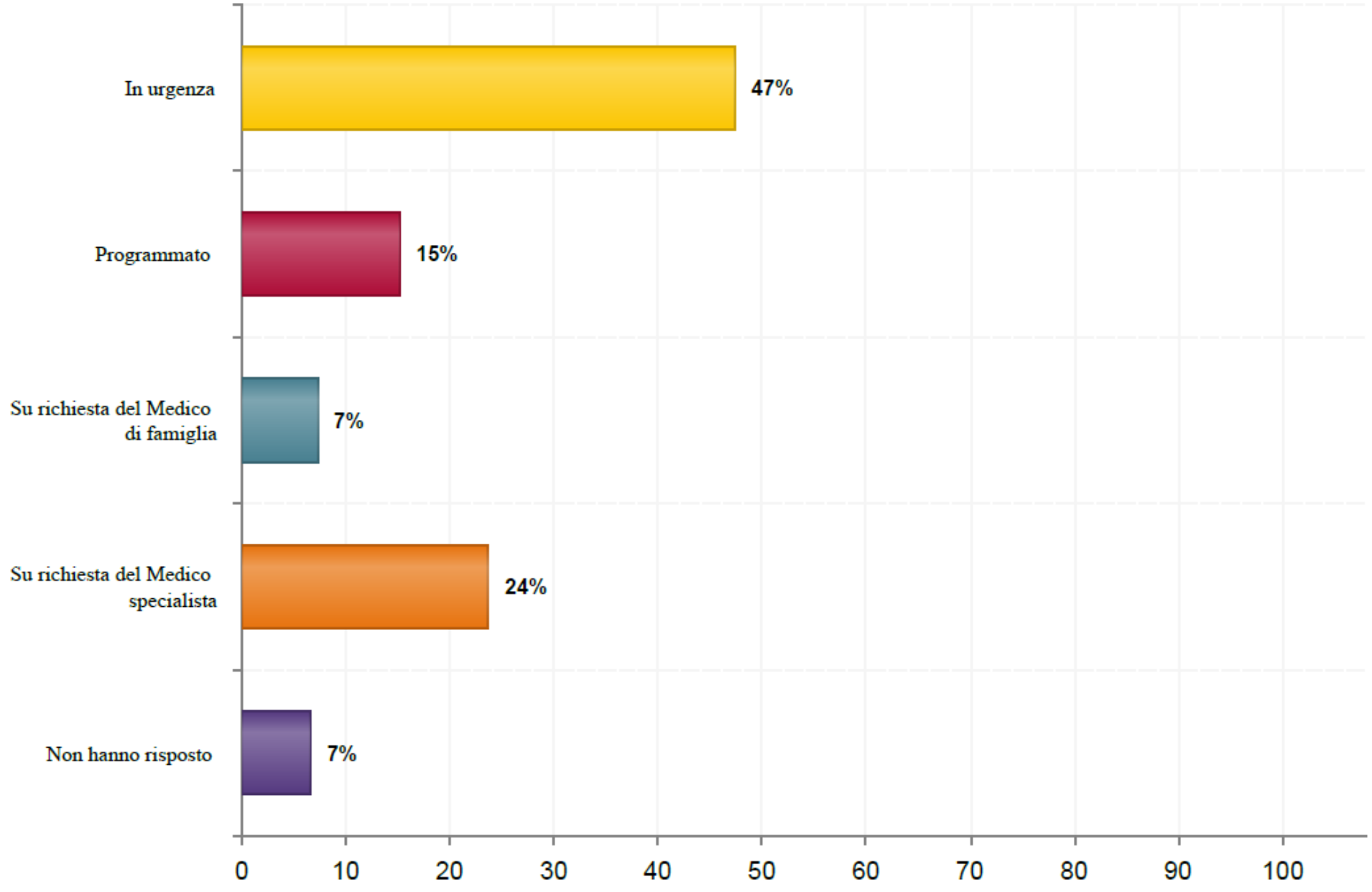

Titolo di studio
Elementare
9%
Media
18%
Diploma
45%
Laurea
23%
Non hanno risposto
5%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

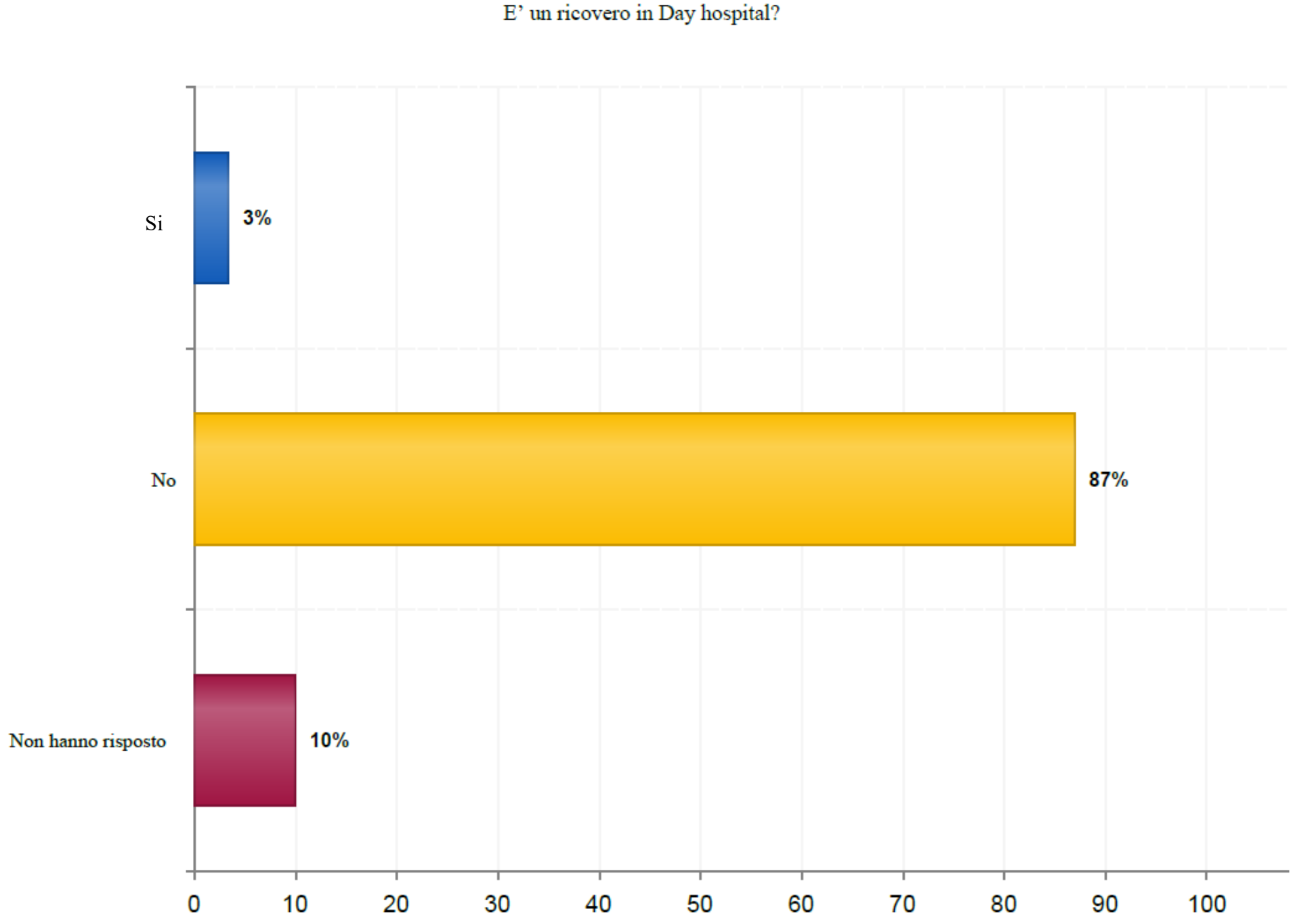

Professione
Impiegato/a
14%
Operaio/a
13%
Artigiano Commerciante
4%
Dirigente
1%
Pensionato/a
9%
Disoccupato
10%
Studente
3%
Casalinga
22%
Altro
20%
Non hanno risposto
4%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

E’ stato già ricoverato in questo ospedale?

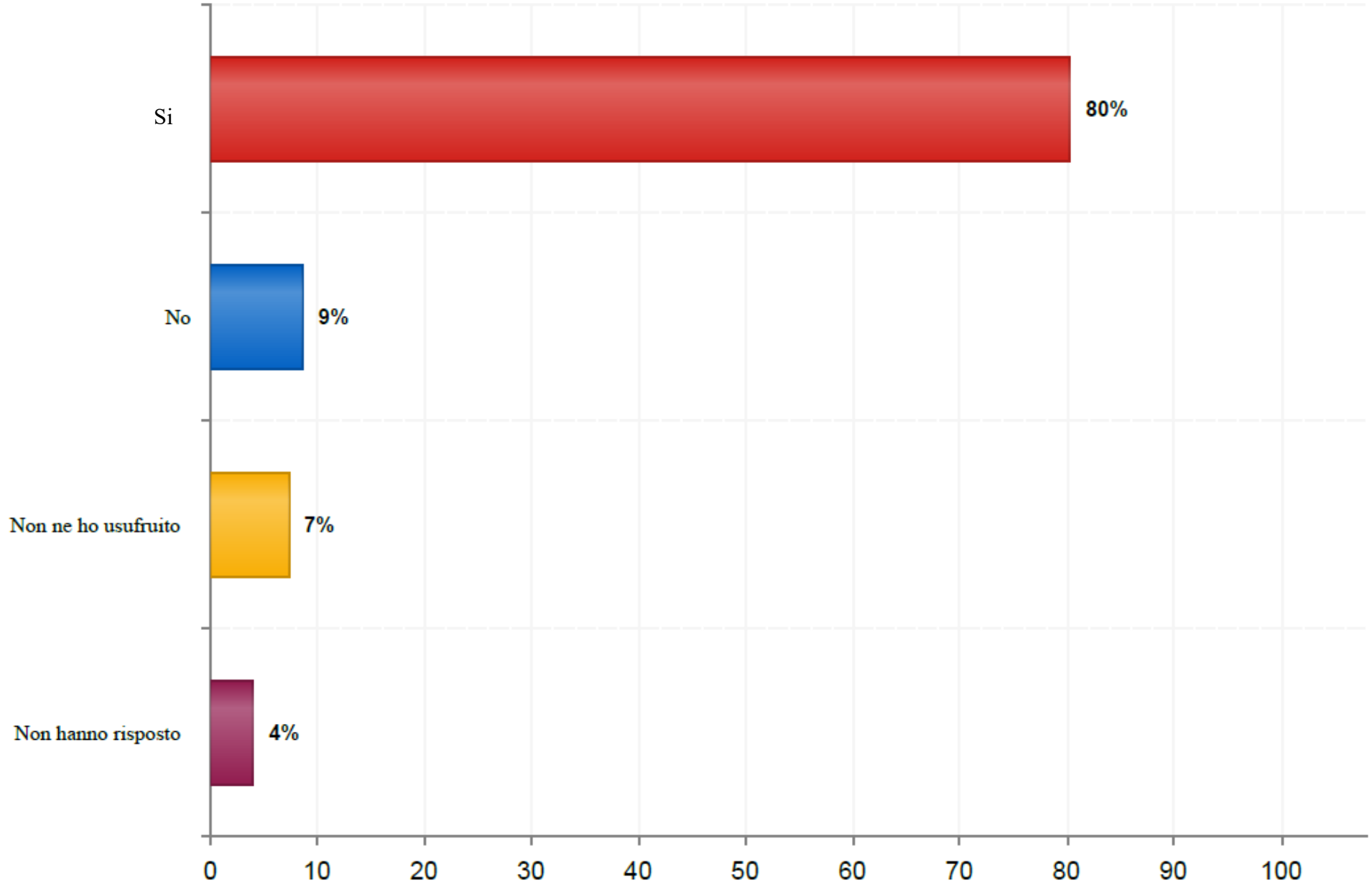


Il ricovero è avvenuto

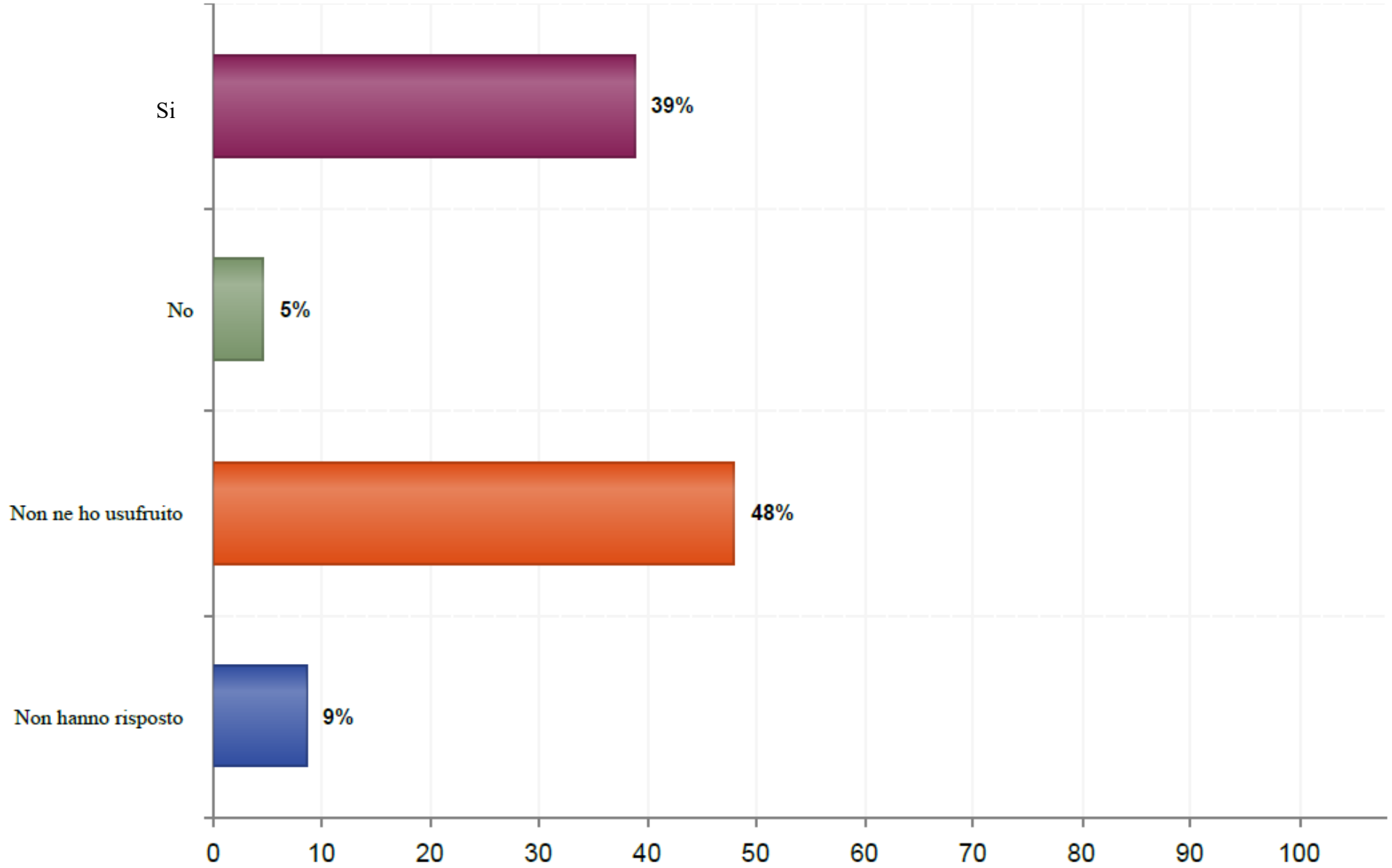


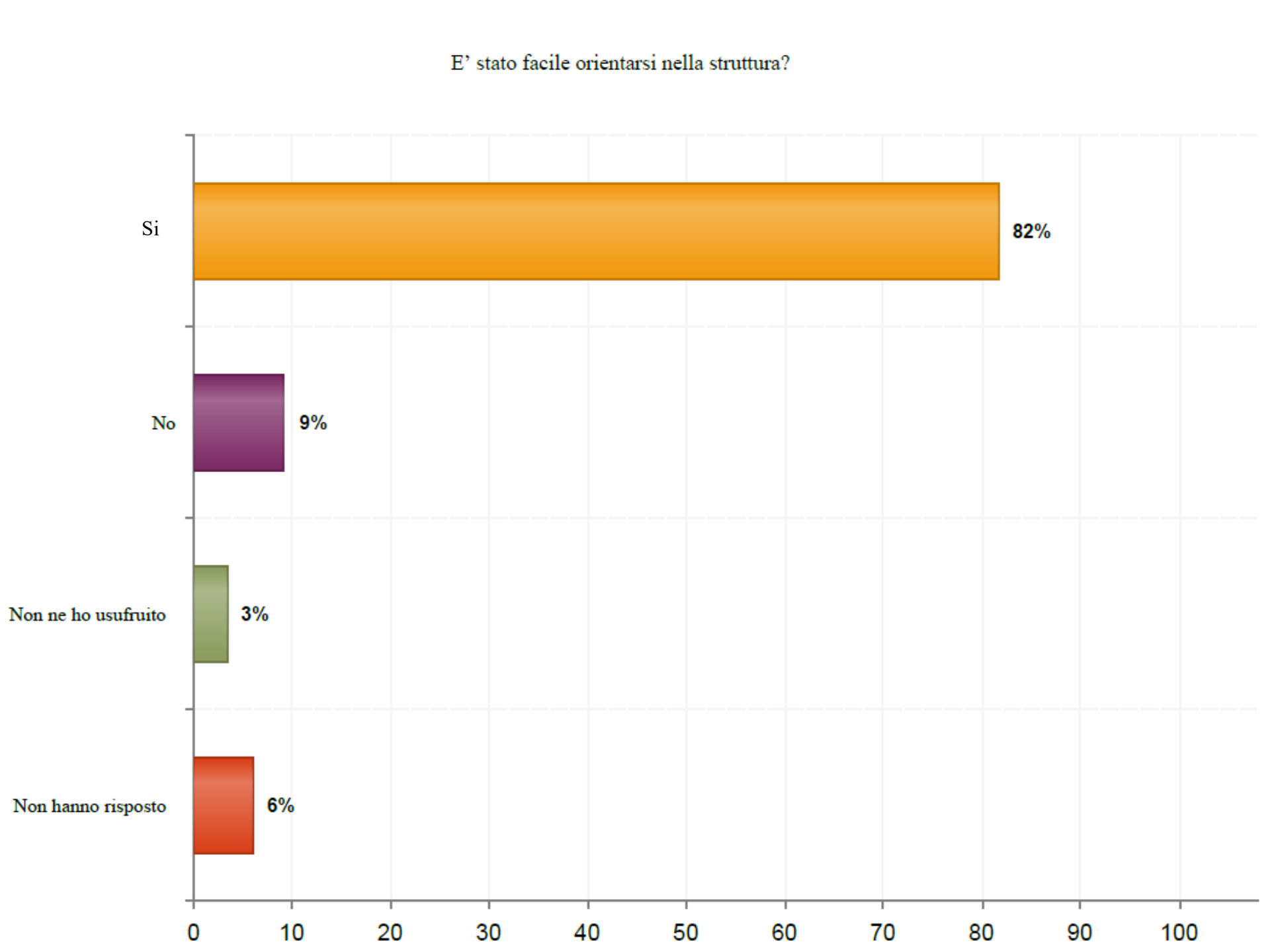

E’ un ricovero in Day hospital?
Si
3%
No
87%
Non hanno risposto
10%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

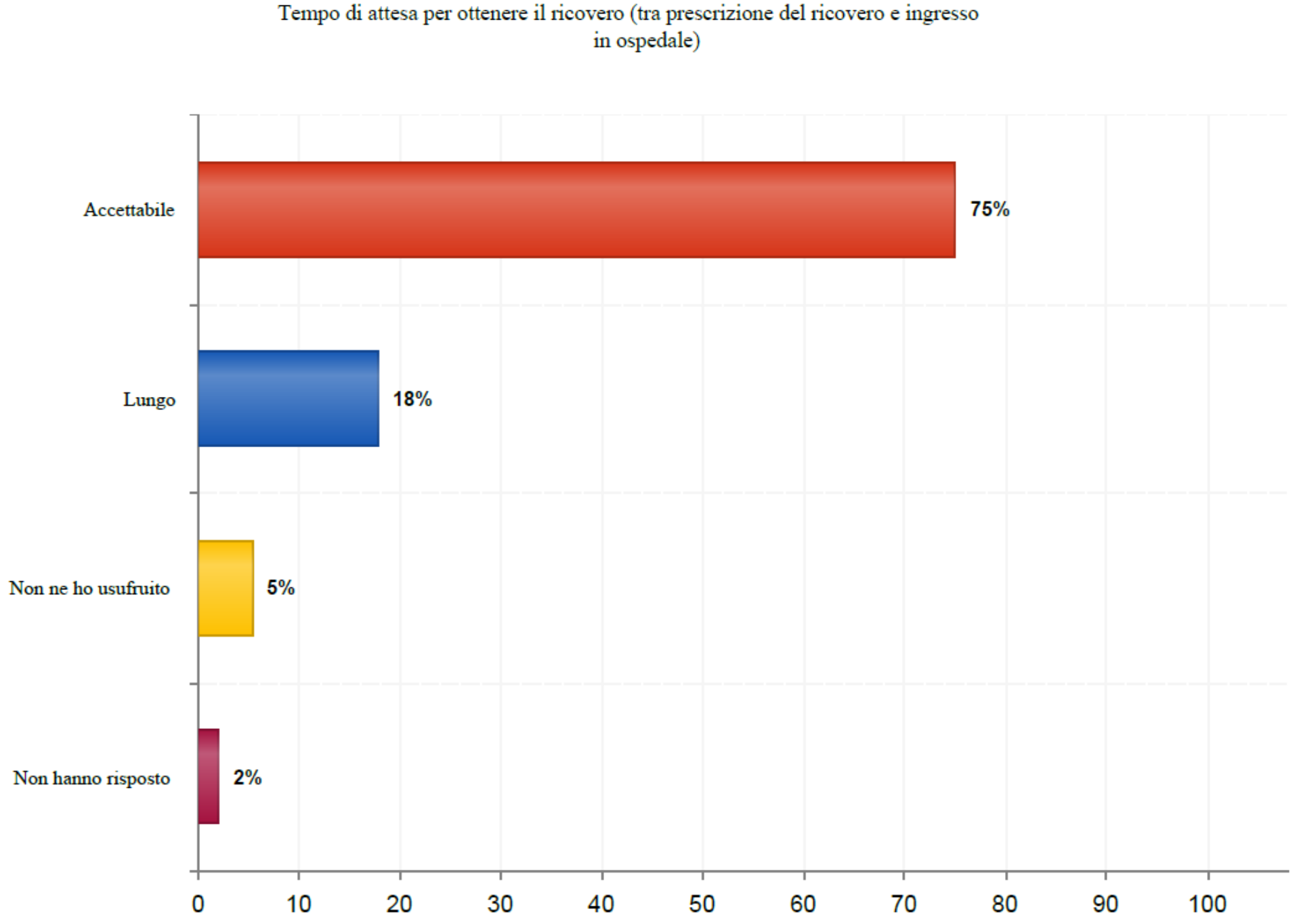
E’ stato facile accedere alla struttura (parcheggi, mezzi pubblici)?



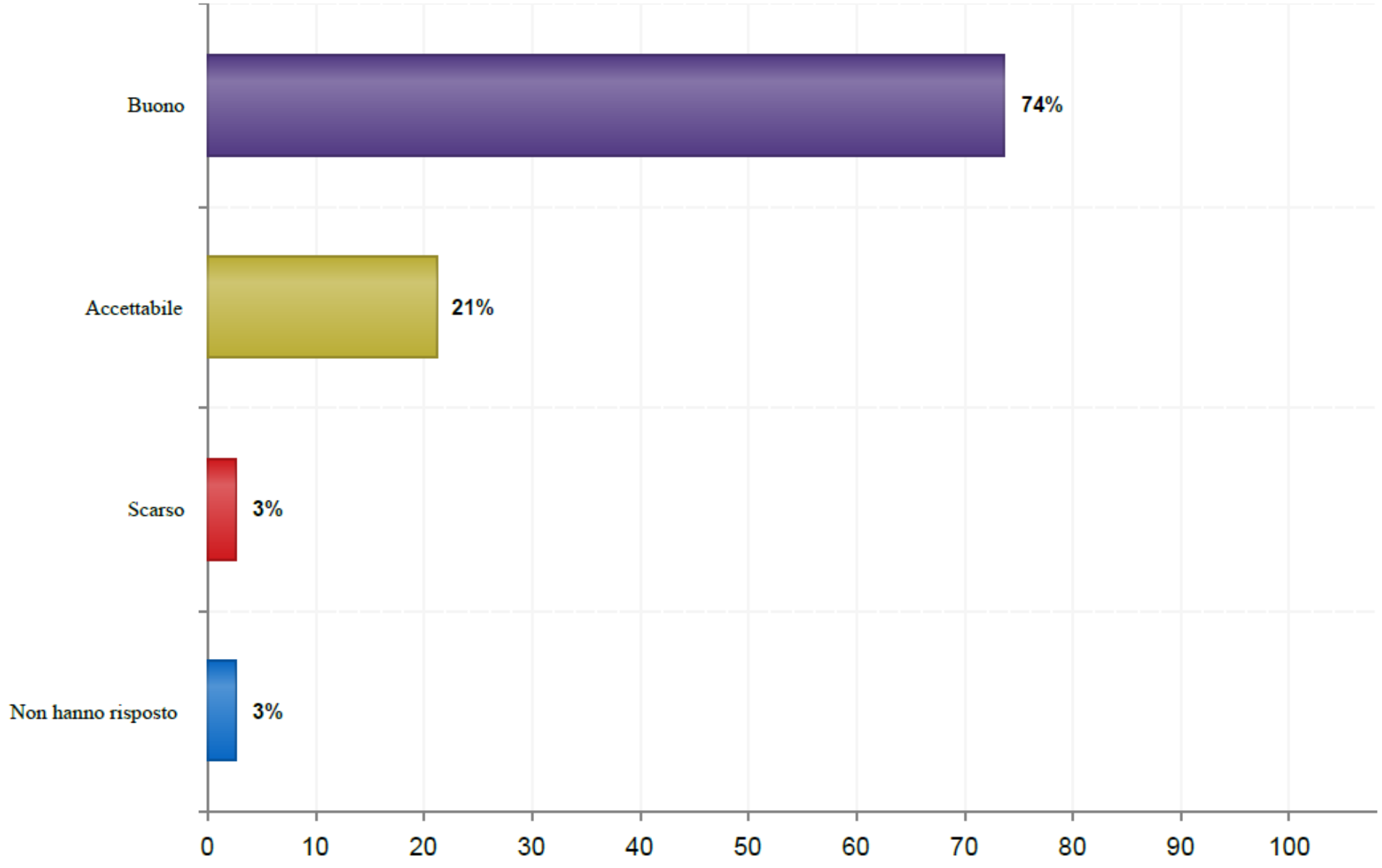
Vi è sufficiente attenzione all'accesso per i pazienti portatori di handicap o con difficoltà deambulatorie?

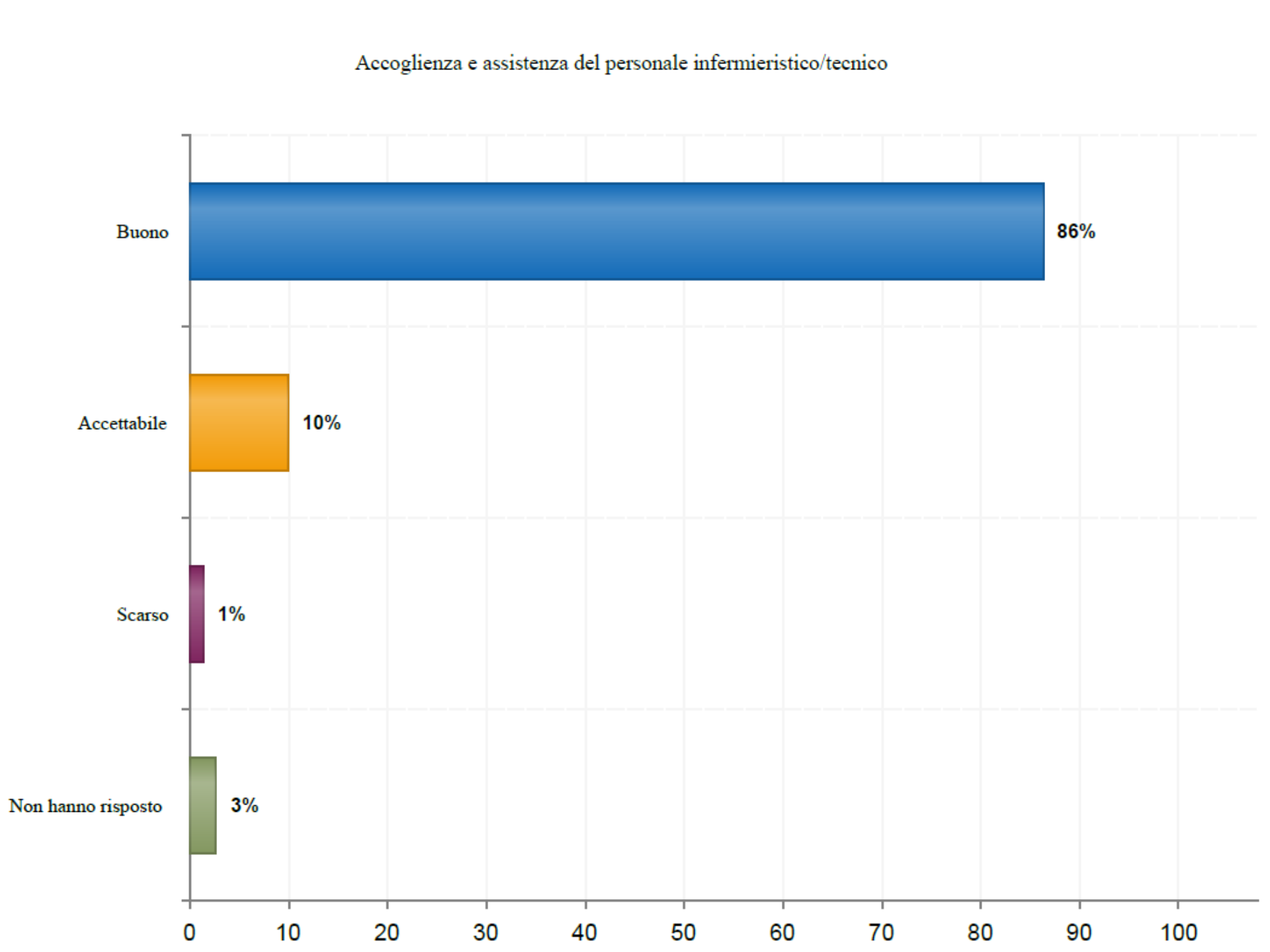



E’ stato facile orientarsi nella struttura?
Si
82%
No
9%
Non ne ho usufruito
3%
Non hanno risposto
6%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

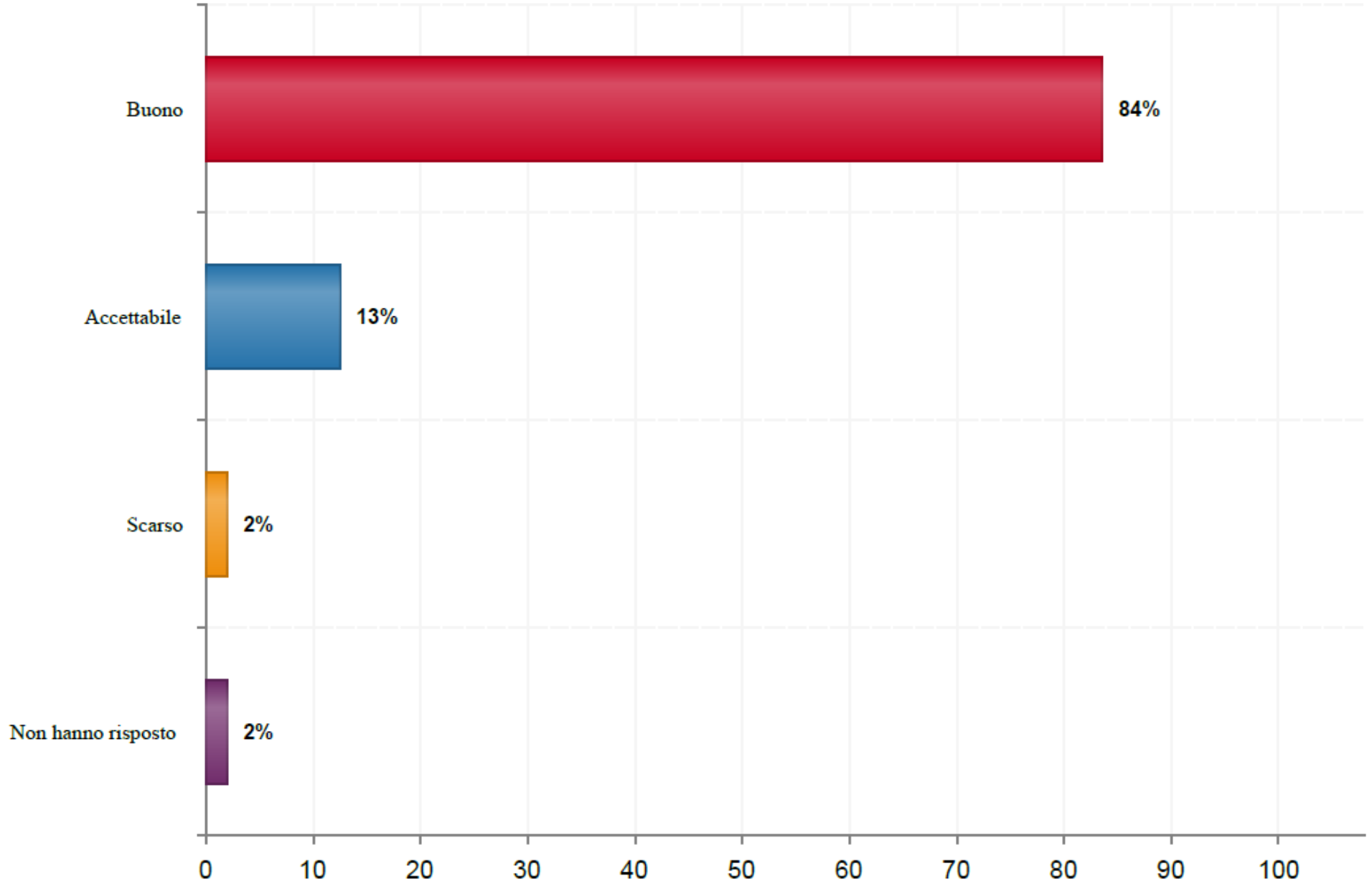

Tempo di attesa per ottenere il ricovero (tra prescrizione del ricovero e ingresso in ospedale)
Accettabile
75%
Lungo
18%
Non ne ho usufruito
5%
Non hanno risposto
2%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

Cortesia e sollecitudine del personale di contatto (prenotazioni, accettazione, Urp)

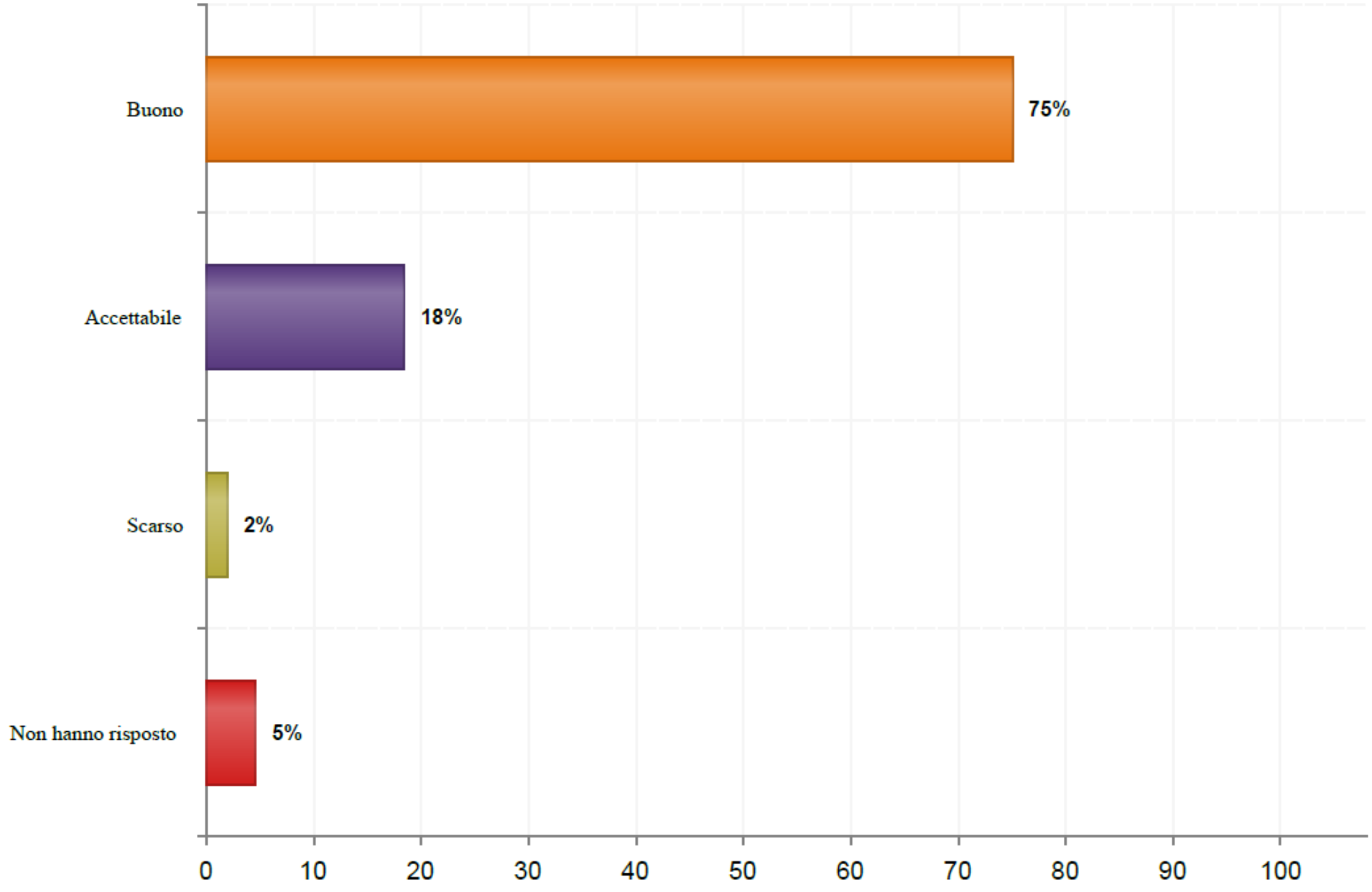



Accoglienza e assistenza del personale infermieristico/tecnico
Buono
86%
Accettabile
10%
Scarso
1%
Non hanno risposto
3%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

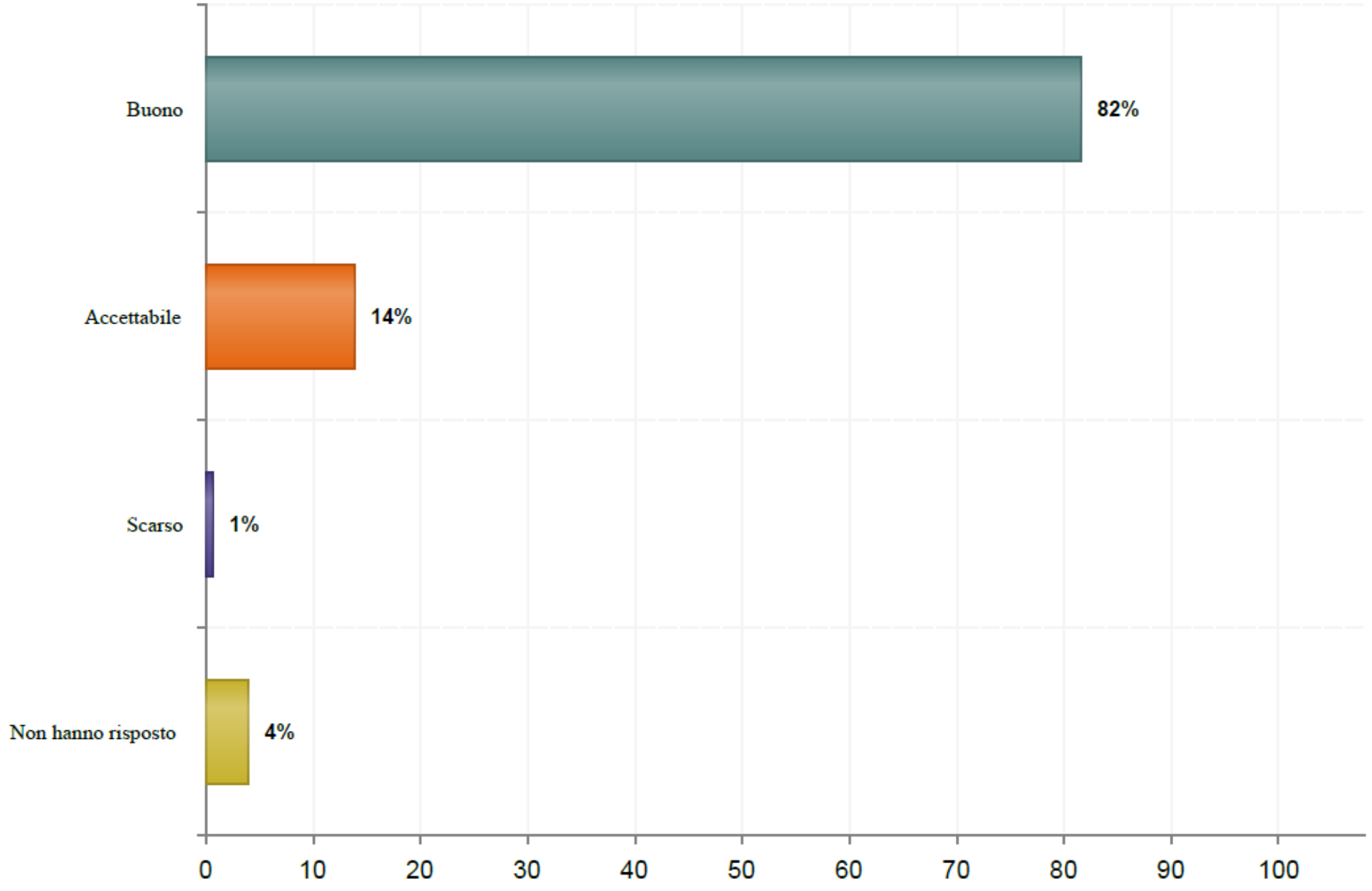
Ascolto e disponibilità del personale medico



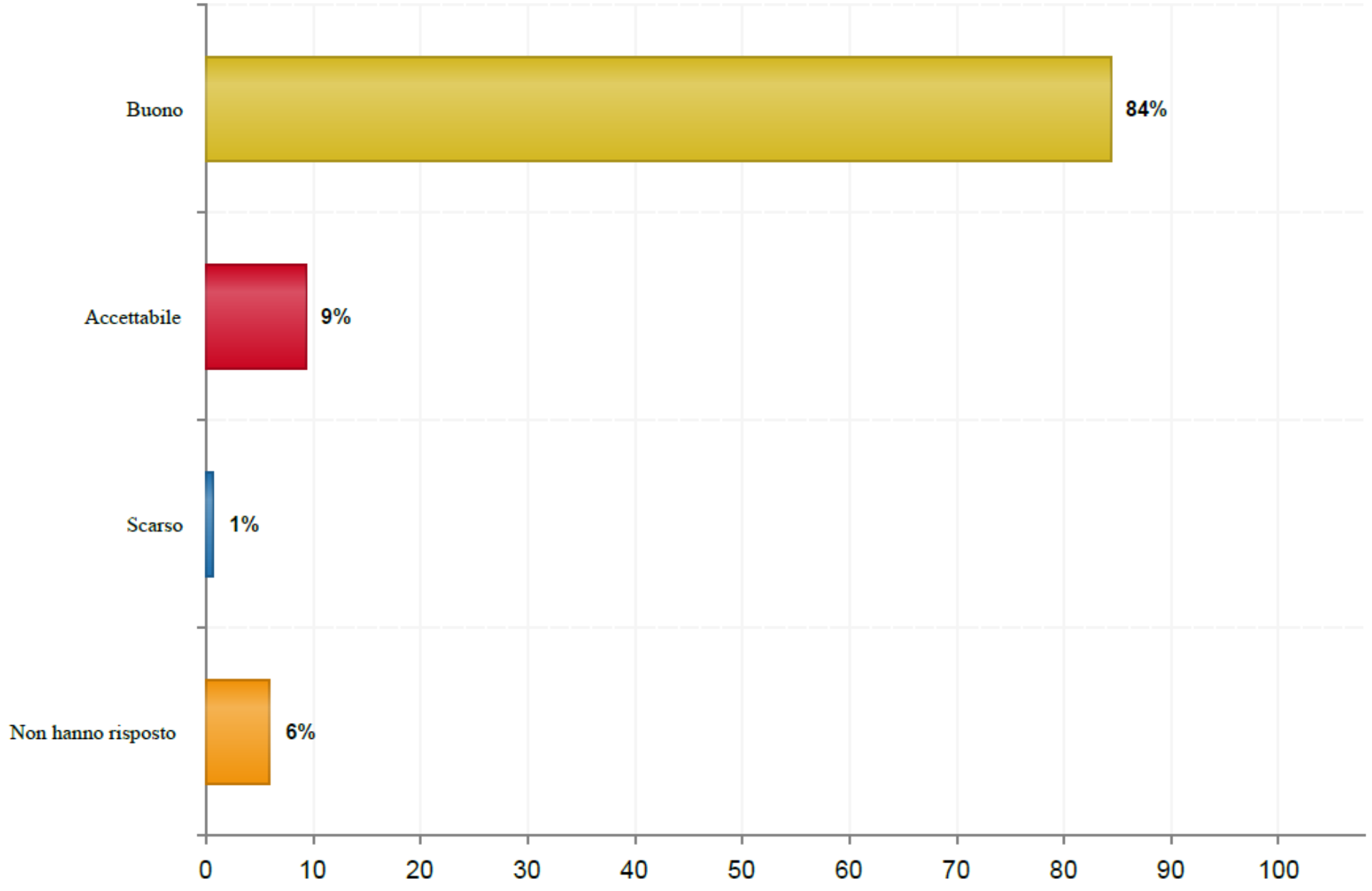
Informazioni ricevute prima della prestazione (preparazione al ricovero)



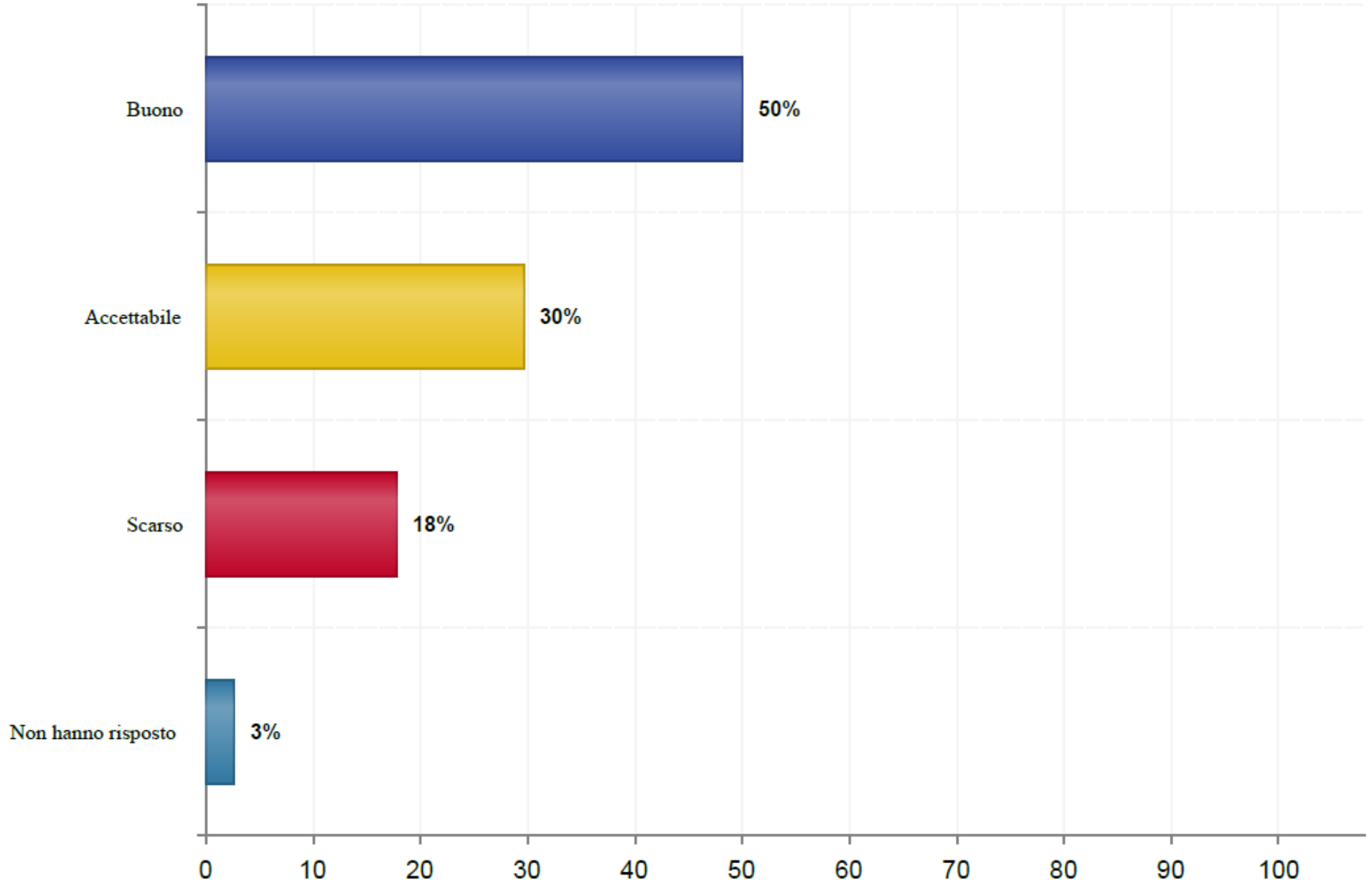
Rispetto della sua privacy (riservatezza) durante le visite, la cura e la degenza

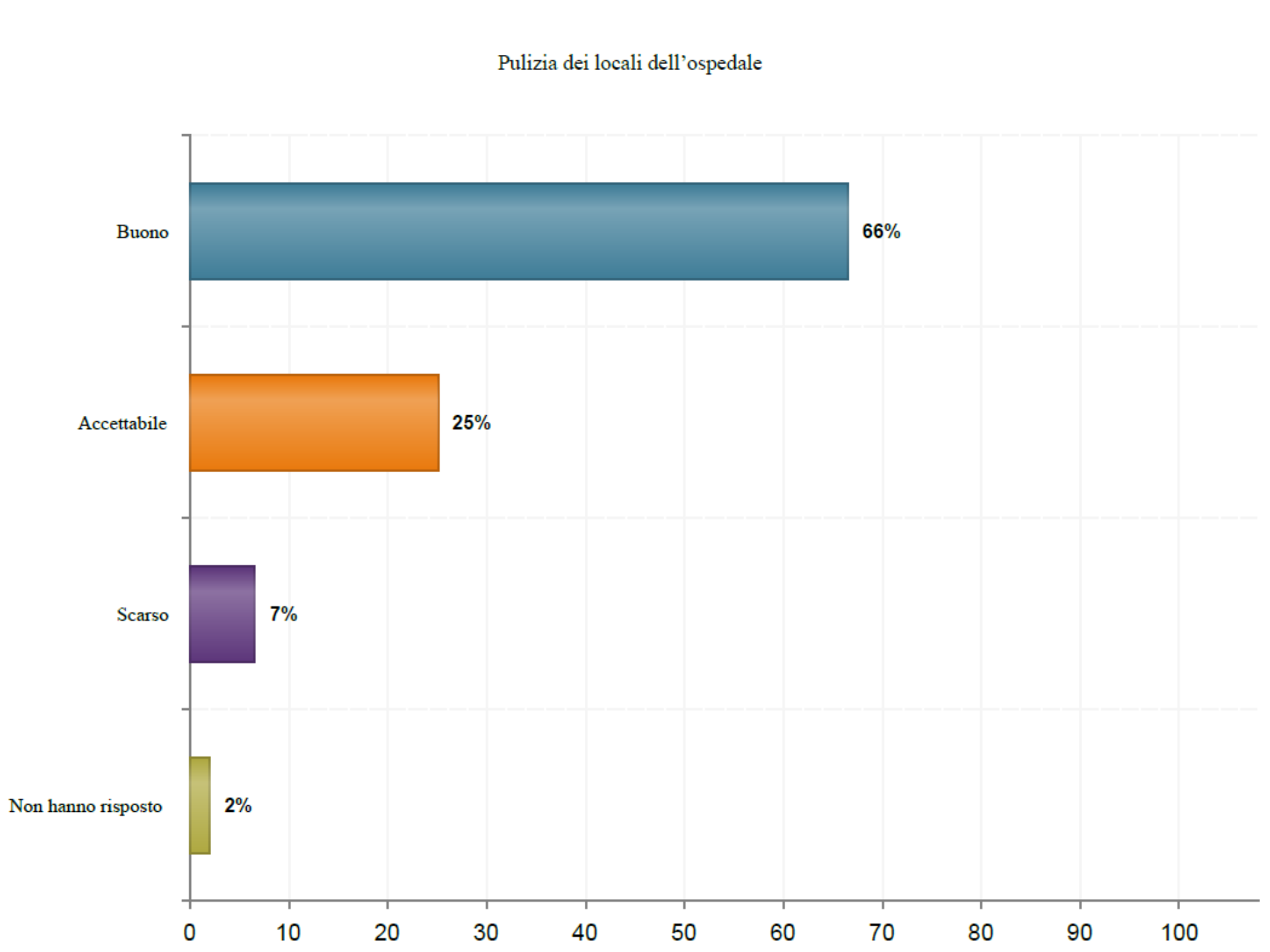


Istruzioni ricevute su terapie e comportamenti raccomandati dopo il ricovero

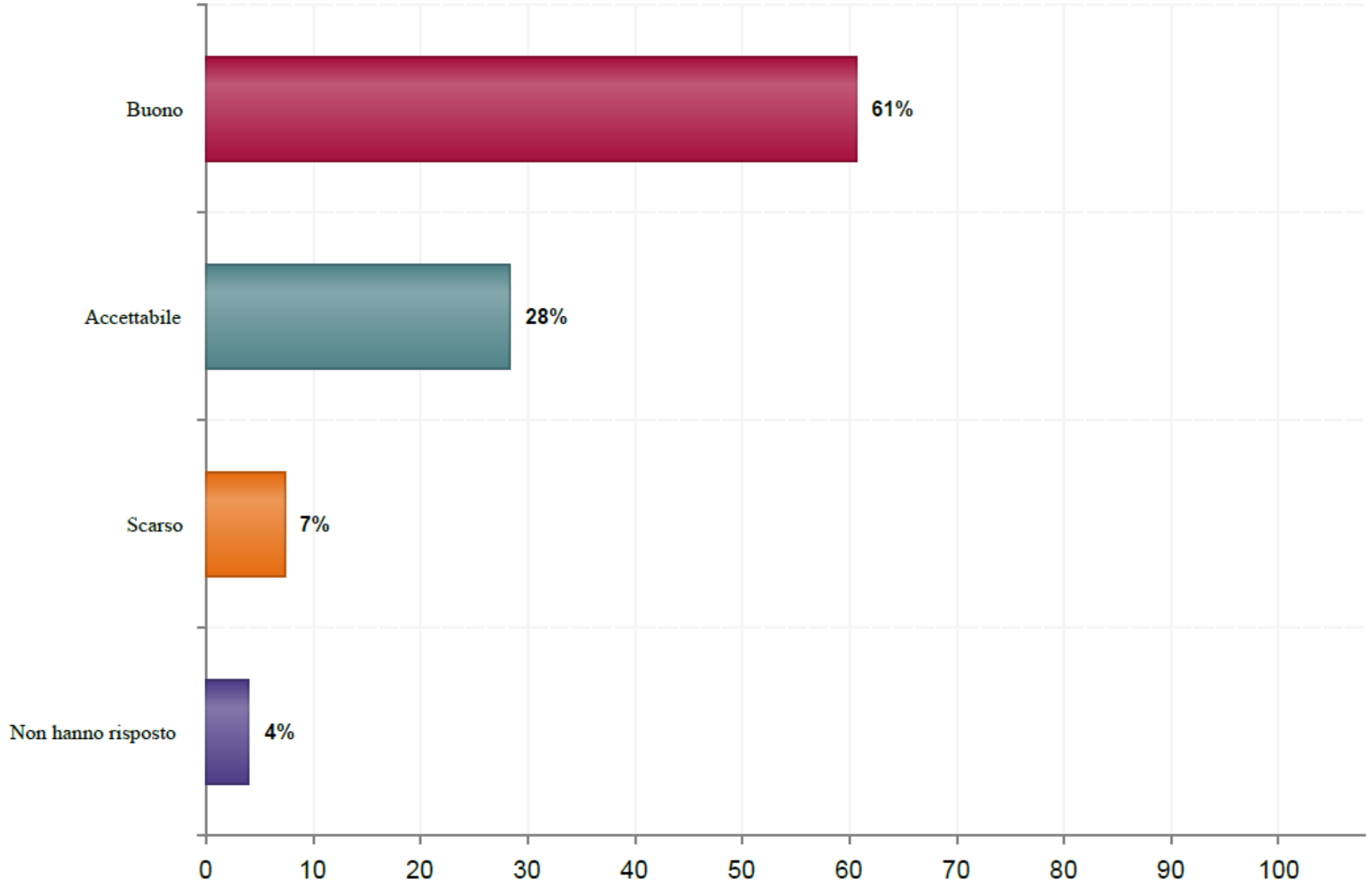


Adeguatezza di ambienti, servizi igienici, arredi dei locali e della struttura ospedaliera

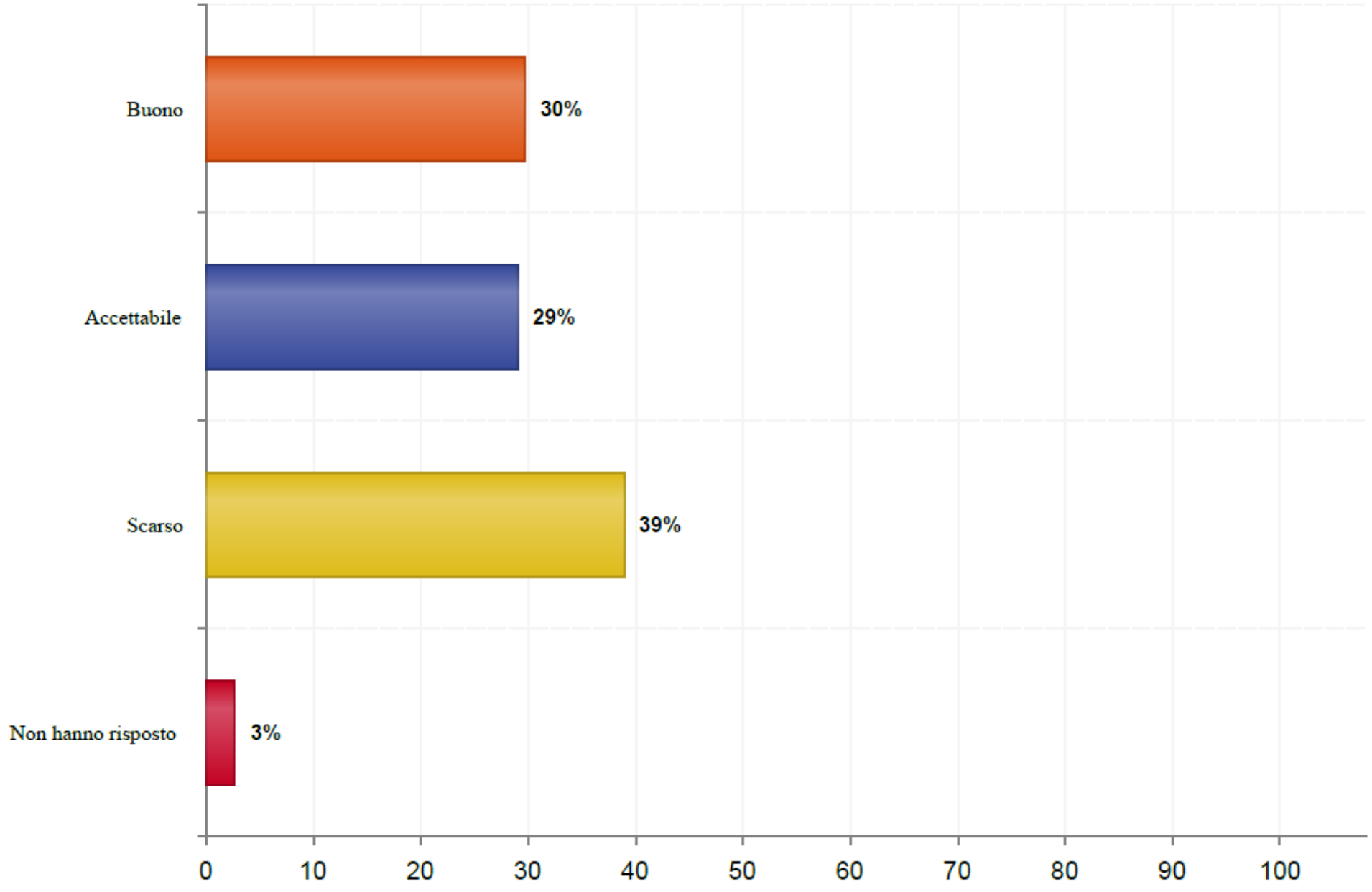



Pulizia dei locali dell'ospedale
Buono
66%
Accettabile
25%
Scarso
7%
Non hanno risposto
2%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

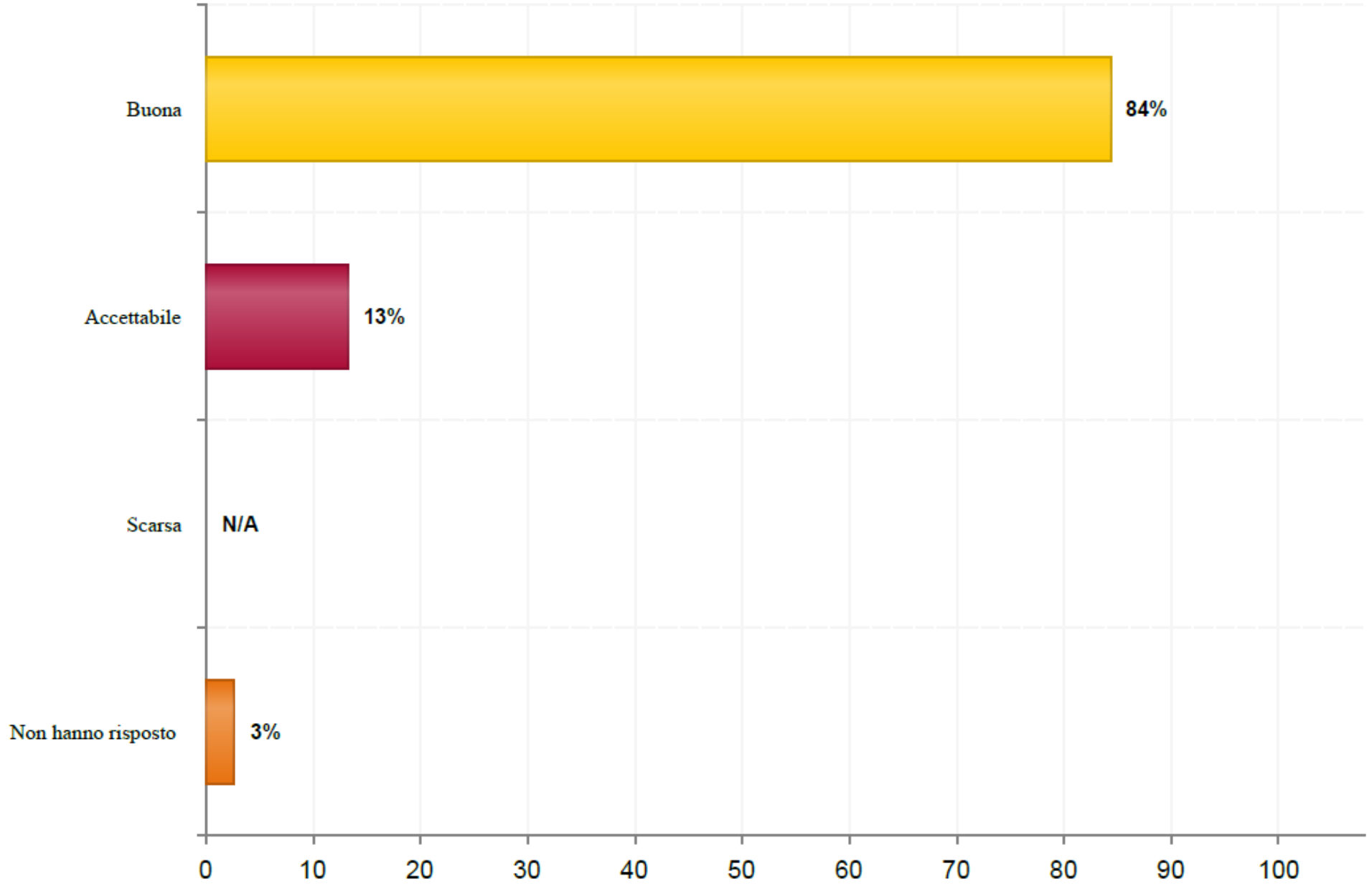
Tranquillità e comfort degli ambienti



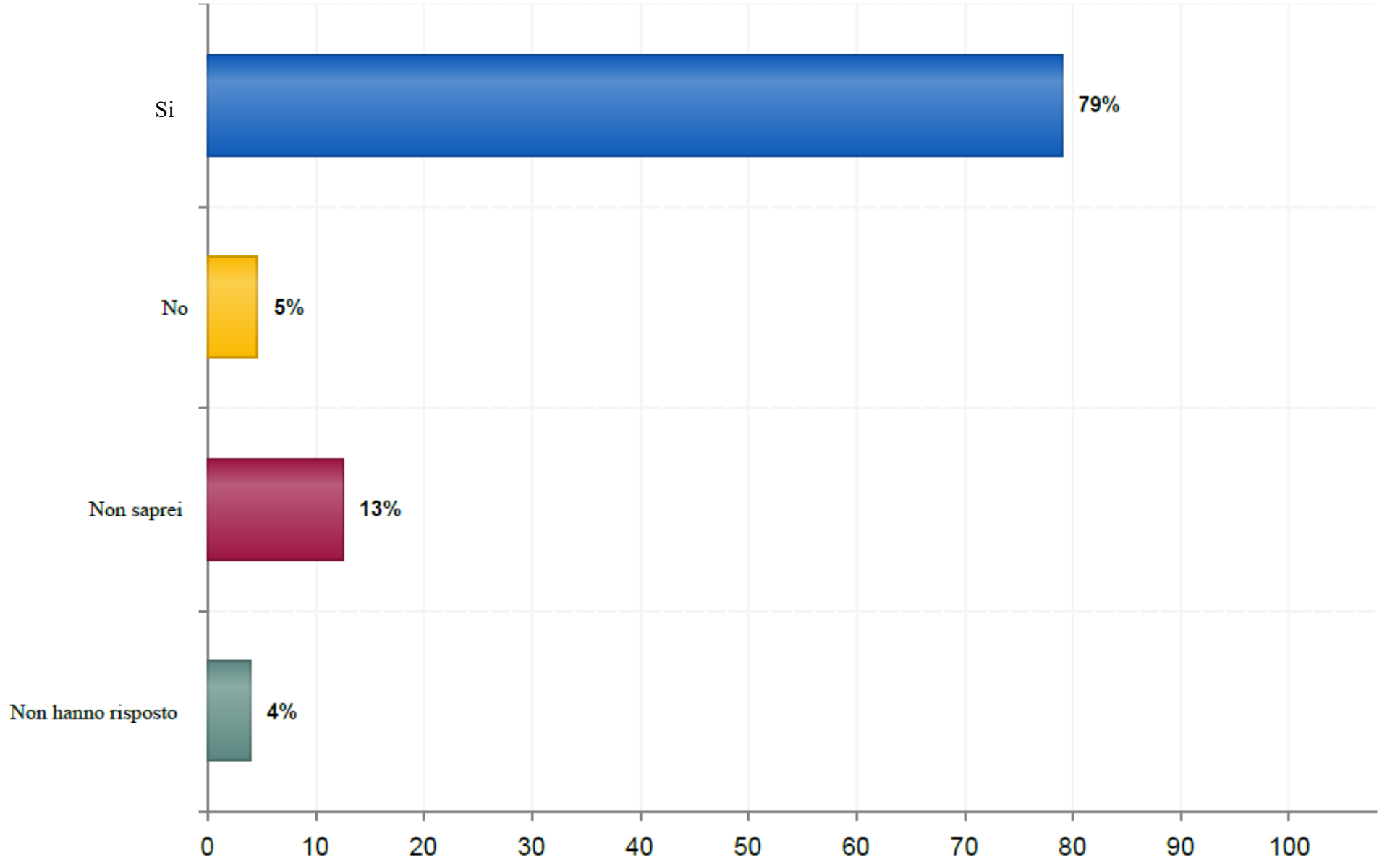
Qualità, varietà e gradevolezza del cibo

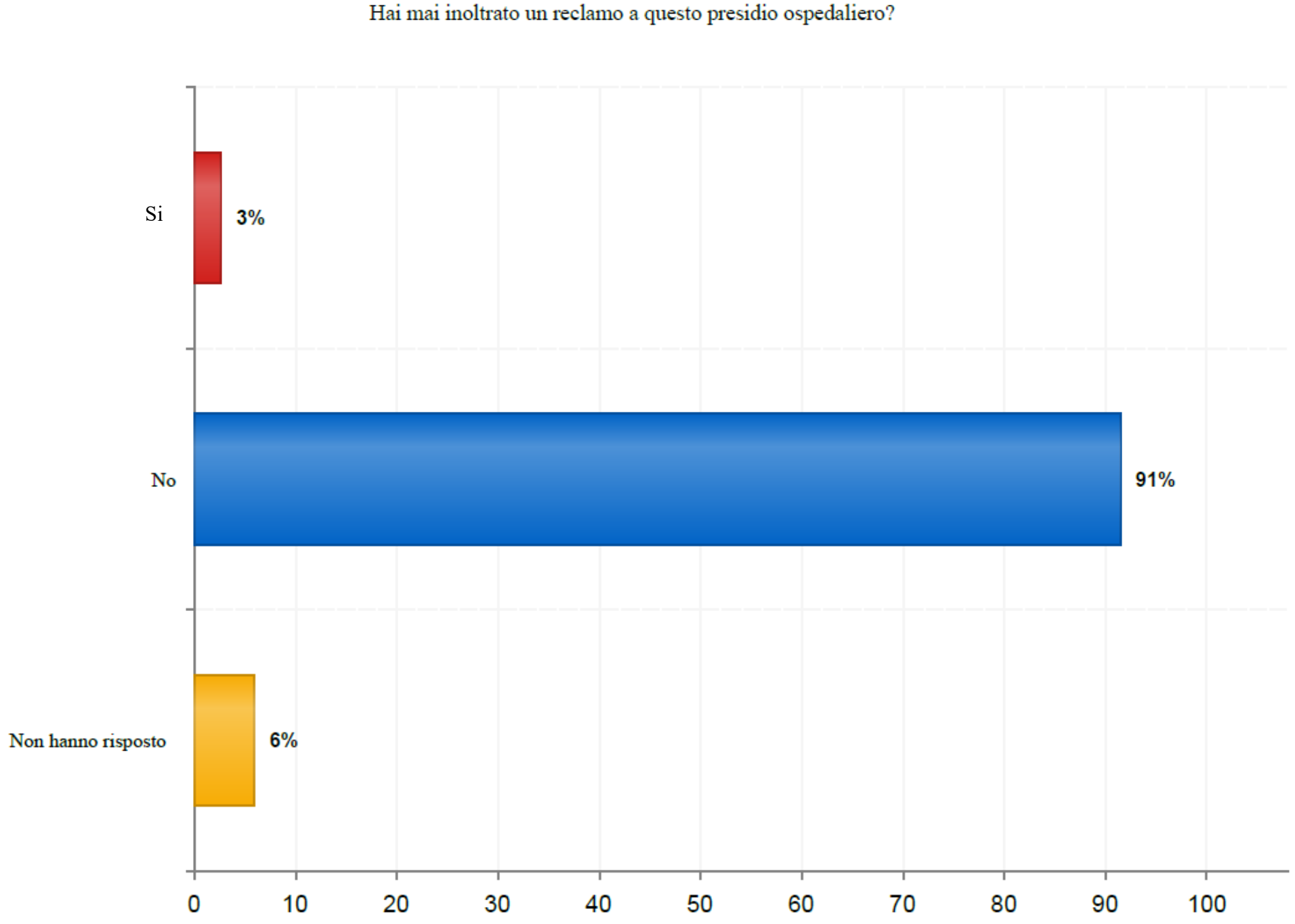


L’assistenza ricevuta è stata

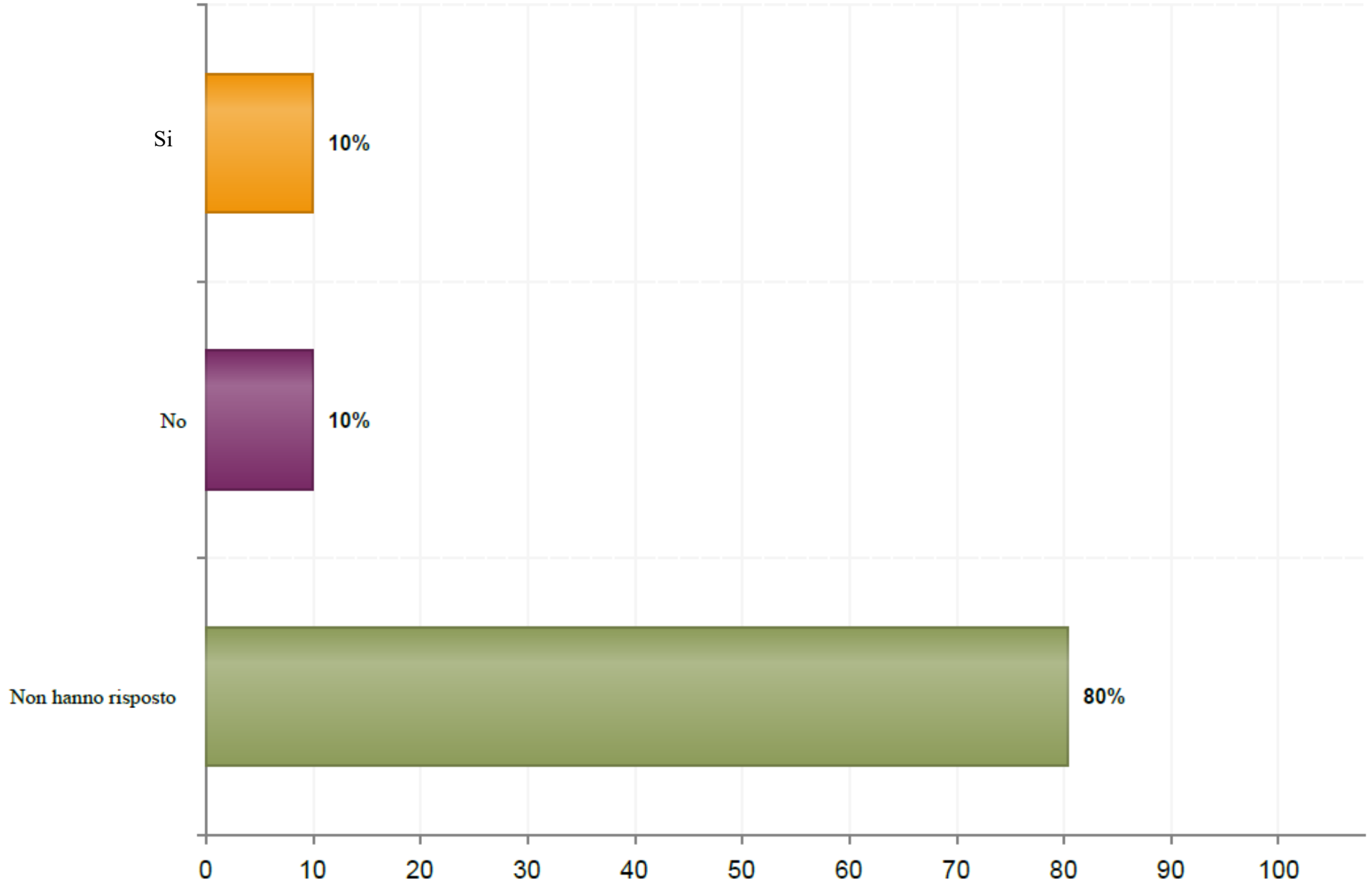


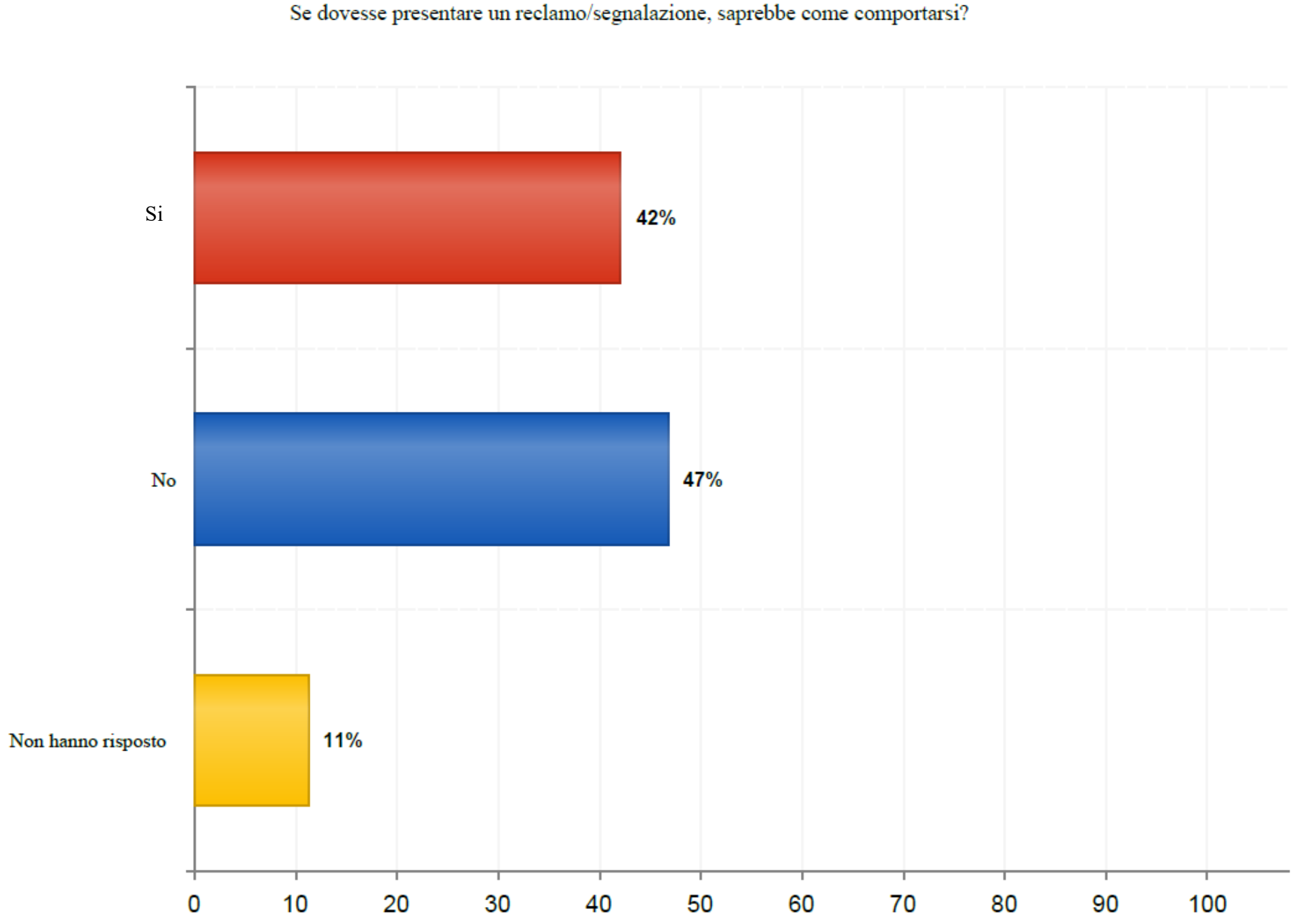
Consiglierebbe ad altri di recarsi presso questa Azienda per i propri problemi di salute?



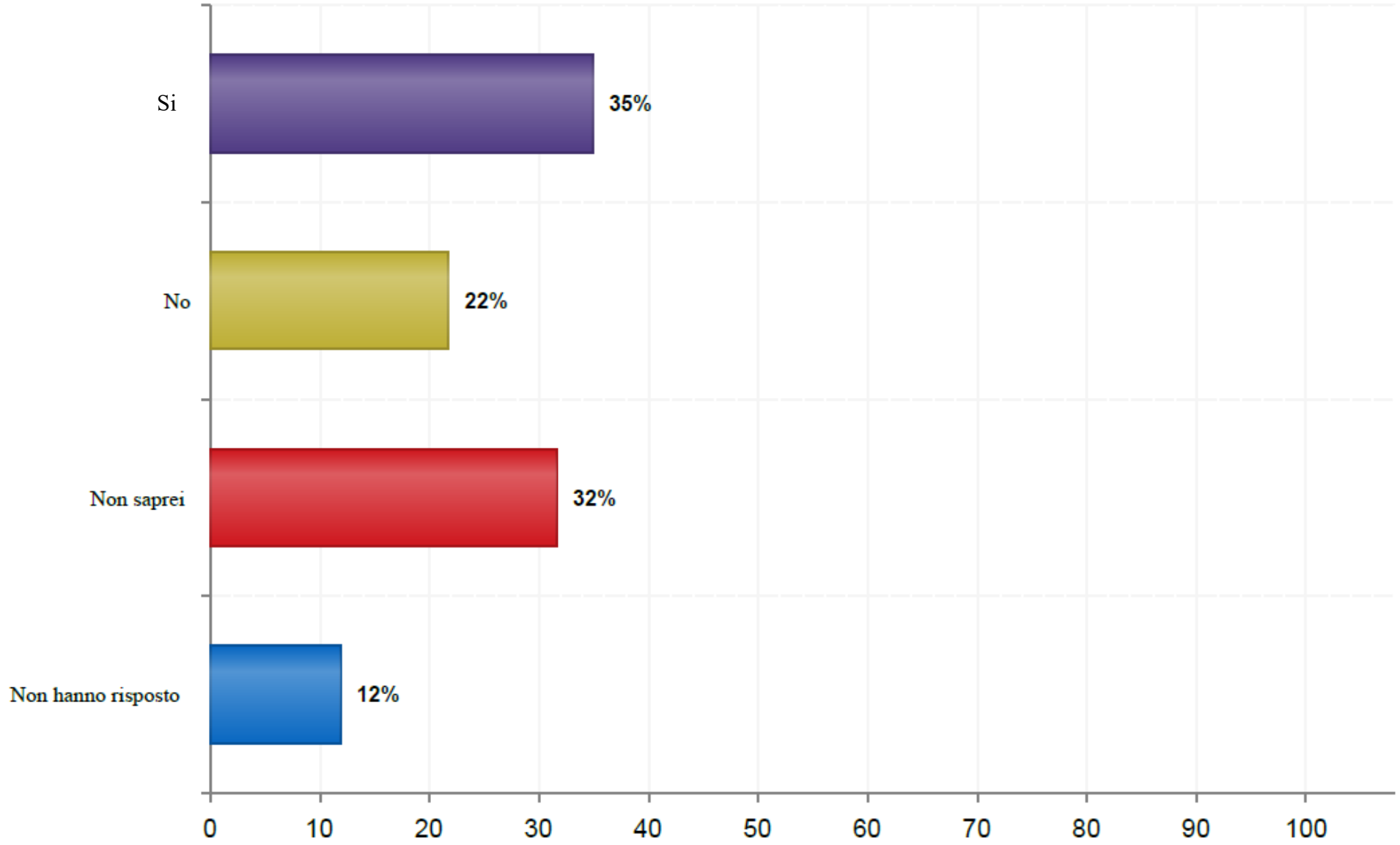
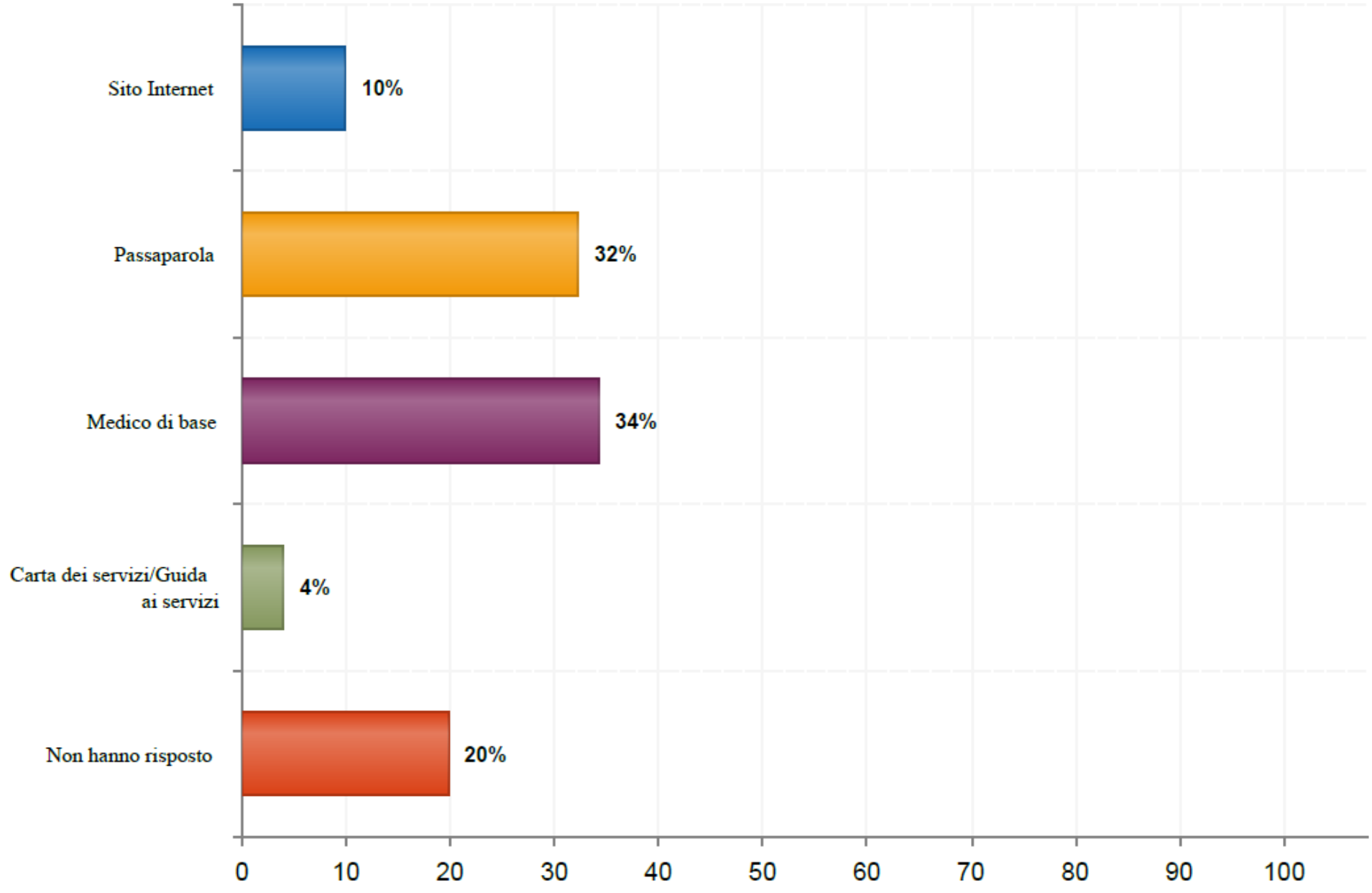

Hai mai inoltrato un reclamo a questo presidio ospedaliero?
Si
3%
No
91%
Non hanno risposto
6%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

Se sì le è stata fornita una risposta tempestiva e soddisfacente?




Se dovesse presentare un reclamo/segnalazione, saprebbe come comportarsi?
Si
42%
No
47%
Non hanno risposto
11%
0
10
20
30
40
50
60
70
80
90
100

Ritiene che l'Azienda informi in maniera adeguata i cittadini sui suoi servizi e le sue iniziative? (per es. i servizi offerti, l'apertura di nuove strutture, il miglioramento di quelle esistenti, ecc...)



Da dove attinge/ha attinto le informazioni su questa azienda?