

 Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle Cuneo	REPORT INDAGINE DI SODDISFAZIONE 2023 - 2024	Data di emissione: Data ultima revisione: Revisione n. 00
SS Patrimonio e Attività Amm.ve trasversali Dott.ssa Miranda CIRAVEGNA	SS Patrimonio e Attività Amm.Ve trasversali Responsabile Dott.ssa Rita AIMALE	SS Patrimonio e Attività Amm.Ve trasversali Responsabile Dott.ssa Rita AIMALE
Stesura	Verifica e Approvazione	Emissione



INDAGINE DI SODDISFAZIONE

2023-2024

“L’OSPEDALE TI ASCOLTA...AIUTACI A MIGLIORARE”

INDICE

CAP.	TITOLO	PAGINA
1	PREMESSA	3
1.1	PERCHE'?	3
1.2	L'EVOLUZIONE DELLO STRUMENTO	3
2	LO SVOLGIMENTO	4
2.1	DOVE?	4
2.2	COME?	4
2.3	QUANDO?	5
2.4	I DATI RACCOLTI	5
3	DEGENZE	6
3.1	3.1 LE DEGENZE: UNA FOTOGRAFIA COMPLESSIVA	6
3.2	3.2 LE DEGENZE: I DATI NEL DETTAGLIO	8
3.3	3.3 DEGENZE CON QUESTIONARI DEDICATI	10
4	AMBULATORI	15
4.1	GLI AMBULATORI: UNA FOTOGRAFIA COMPLESSIVA	15
4.2	GLI AMBULATORI: I DATI NEL DETTAGLIO	17
4.3	AMBULATORI CON CARATTERISTICHE PARTICOLARI	19
5	SERVIZI	25
5.1	I SERVIZI: UNA FOTOGRAFIA COMPLESSIVA	25
5.2	I SERVIZI: I DATI NEL DETTAGLIO	27
6	OSSERVAZIONI COMPLESSIVE	37
6.1	POSSIBILE "IDENTIKIT" DEI RISPONDENTI	37
6.2	FOCUS- CRITICITA' PARTICOLARMENTE SIGNIFICATIVE	37
6.3	SPUNTI CHE EMERGONO DALLE DOMANDE "APERTE"	37
6.4	CONFRONTI COL PASSATO	38
7	I REPORT INDIVIDUALI	39

1. PREMESSA

1.1 PERCHÉ?

I questionari di soddisfazione rispondono, innanzi tutto, a specifiche **previsioni normative**: il D.M.12 dicembre 2001 richiede la rilevazione di indicatori di qualità, la cui importanza è ribadita dal **PSN** (Piano Sanitario Nazionale) 2001-2004, che crea anche gli osservatori regionali. Il PSN vigente (2006-2008) conferisce centralità al monitoraggio dei requisiti **LEA** (requisiti di appropriatezza, qualità e accessibilità centrati sul paziente) con obbligo di pubblicazione dei dati.

Nel concreto, l'obiettivo del questionario è **rilevare il livello di qualità** dei servizi offerti dall'Azienda e raccogliere i suggerimenti degli utenti. Rappresenta una delle azioni messe in campo per gestire con efficacia ed efficienza i processi di erogazione dei servizi nell'ottica del miglioramento continuo. Esso, infatti, può far capire:

- quali sono gli aspetti che gli utenti apprezzano di più
- quali sono le aree in cui migliorare i servizi offerti
- come intercettare le insoddisfazioni e diminuirle

1.2 L'EVOLUZIONE DELLO STRUMENTO

I questionari delle **edizioni precedenti, in uso dall'anno 2000**, hanno consentito la raccolta di importanti informazioni sugli aspetti sopra descritti, consentendo altresì di monitorarne le eventuali variazioni nel tempo. Proprio il tempo, tuttavia, ha fatto registrare significativi cambiamenti organizzativi, tecnologici e strutturali che hanno reso **necessario l'aggiornamento** dello strumento di indagine, andando ad esplorare nuovi ambiti e tralasciandone altri ampiamente testati.

Per l'**edizione 2023/2024** si è puntato a rendere le schede più semplici, intuitive e facilmente compilabili: erano presenti, infatti, solo quattro risposte possibili (soddisfatto, abbastanza soddisfatto, insoddisfatto, non so), identificate con un colore e un'emozione iconograficamente significativa. Si è, comunque, scelto di mantenere alta l'attenzione su come vengono percepiti e valutati dall'utente alcuni aspetti peculiari:

- relazionali, di comunicazione e umanizzazione
- accessibilità ai servizi
- tempi di attesa
- confort
- trattamento del dolore
- riservatezza

Nell'intestazione/presentazione del questionario viene messa in evidenza l'importanza di raccogliere il parere dei destinatari dei servizi, precisando **che l'intento non è di misurare il valore tecnico della prestazione ma il grado di soddisfazione percepito**, che comunque concorre a caratterizzare la qualità della prestazione stessa. Viene altresì indicato il percorso web per prendere visione del report finale dell'indagine.

Le **“aree di indagine”** sono quelle indicate dalla normativa e vengono presentate in ordine temporale dall'accettazione alla dimissione, per contestualizzare al meglio i quesiti. È stata introdotta una domanda in coerenza alla check list proposta dal “Gruppo Regionale Empowerment” in data 1/7/2019 (“la condivisione del percorso diagnostico terapeutico”) e con una serie di domande è stata valutata approfonditamente la gentilezza del personale all'accoglienza e durante la degenza, distinguendo tra medici e infermieri.

Sono inoltre state inserite alcune domande per caratterizzare meglio il **campione** (età, sesso, nazionalità, scolarità) e due **domande aperte** per consentire agli utenti di dettagliare le criticità e inserire osservazioni e

suggerimenti. Per gli ambulatori e alcuni servizi è stata anche introdotta una domanda iniziale volta a verificare con quale modalità è stata fatta la prenotazione della visita (CUP o altro) e il relativo livello di soddisfazione.

2. LO SVOLGIMENTO

2.1 DOVE?

Le strutture che sono state oggetto di rilevazione sono state 70 in totale, così suddivise:

- **29 REPARTI DI DEGENZA:** Cardiochirurgia, Cardiologia, Chirurgia Day Surgery, Chirurgia Generale, Chirurgia Toracica, Chirurgia Vascolare, Ematologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Geriatria, Ginecologia, Malattie Infettive, Medicina d'Urgenza, Medicina Generale (S.Croce e Carle), Nefrologia, Neurochirurgia, Neurologia, Oculistica, Oncologia, Nefrologia/Oncologia, Ortopedia, Ostetricia (alta e bassa intensità), Pediatria (genitori e ragazzi), Pneumologia, Psichiatria, Urologia.
- **31 AMBULATORI:** Allergologia, Cardiochirurgia, Cardiologia, Centro Salute Donna, Centro Strabismi, Chirurgia Generale, Chirurgia Maxillo-Facciale, Chirurgia Plastica, Chirurgia Toracica, Chirurgia Vascolare, Day Hospital Terapia Infusionale, Dermatologia, Diabetologia-Endocrinologia, Dietologia, Fisiopatologia respiratoria, Gastroenterologia, Medicina, Nefrologia, Neurochirurgia, Neurofisiologia, Neurologia, Oculistica, Otorinolaringoiatria, Ortopedia, Piastra Endoscopica, Pneumologia, Reumatologia, TAO, Terapia Antalgica, Urologia, altri ambulatori senza nome.
- **10 SERVIZI:** Centro Prelievi (v. Carlo Boggio), Day Service, Day Hospital Ematologia, Day Hospital Oncologia, Medicina Nucleare, Neuroradiologia, Radiodiagnostica S. Croce, Radiodiagnostica Carle, Radioterapia, S.I.M.T.

In ragione delle rispettive peculiarità, sono state elaborate **schede specificamente dedicate** a:

- Day Hospital Oncologia
- Day Hospital Ematologia
- Day Hospital Terapia Infusionale
- Day Service
- Centro Trasfusionale
- Pediatria (genitori e ragazzi)
- Psichiatria
- Radioterapia

2.2 COME?

Le schede di valutazione sono state **predisposte** da un **gruppo multidisciplinare** a cui hanno partecipato:

- Direzione Sanitaria di Presidio
- Direzione delle Professioni Sanitarie (Dipsa)
- Dietologia (per la valutazione dei pasti)
- Qualità e Accreditamento
- Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Comunicazione e Ufficio Stampa

In concreto, l'indagine è stata **svolta** con la preziosa collaborazione di un gruppo variabile di **Volontari**, per lo più appartenenti ad Organizzazioni del Terzo Settore (ABIO, AVO, Cittadinanzattiva, Donnaxdonna, LILT) che operano nel nostro Ospedale, ma anche con il supporto del **personale** dei diversi servizi coinvolti. Chi ha distribuito i questionari ha anche assolto al compito di dare agli utenti tutte le informazioni necessarie per la compilazione e illustrare le finalità dell'Indagine.

L'iniziativa è stata resa nota alla popolazione attraverso **locandine** affisse nelle strutture interessate e negli spazi delle aree comuni dell'Ospedale.

Il **coordinamento** dell'indagine è stato gestito dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

2.3 QUANDO?

L'indagine è stata condotta **tra il 19 dicembre 2023 e il 29 febbraio 2024**, sotto il coordinamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, e le tempistiche di distribuzione sono state concordate con i Direttori/Coordinatori delle diverse strutture nonché con le disponibilità dei volontari, dove presenti. Quasi tutte le strutture oggetto dell'indagine hanno raggiunto il numero predefinito di questionari compilati e restituiti negli appositi contenitori.

2.4 I DATI RACCOLTI

Sono stati **consegnati in totale 5.290 questionari** e i pazienti ne hanno **compilati 3.021**, fornendo 43.300 risposte per un rapporto di restituzione pari al 57%, e 648 risposte aperte tra domanda chiave e suggerimenti. La S.S. Patrimonio ed Attività Amministrative Trasversali ha quindi proceduto alla raccolta dei dati e alla successiva elaborazione degli stessi in tabelle di report, sia specifiche per ogni struttura che – ove possibile - di sintesi in base alla tipologia di servizio (reparti, ambulatori, servizi).

Struttura	Questionari consegnati	Questionari raccolti
REPARTI S.CROCE	1191	744
REPARTI CARLE	302	194
AMBULATORI S.CROCE	1787	667
AMBULATORI CARLE	740	517
SERVIZI	1270	899
TOTALI	5290	3021

3. DEGENZE

3.1 LE DEGENZE: UNA FOTOGRAFIA COMPLESSIVA

I questionari erano composti da una serie variabile di domande (tra 12 e 18) volte ad esaminare aspetti progressivamente più specifici e personali dell'esperienza di ricovero ma che pure caratterizzano in modo trasversale il servizio in tutti i reparti: l'accesso al reparto (accoglienza e informazioni sull'organizzazione); il confort alberghiero (qualità dei pasti, pulizia e adeguatezza dei locali, riconoscibilità degli operatori); l'approccio relazionale e di comunicazione (gentilezza e disponibilità dei diversi professionisti, informazioni durante il ricovero e alla dimissione, rispetto della privacy).

29 strutture, 938 questionari compilati, 14.998 risposte ricevute

- 18 degenze "S.Croce": 16 domande x 722 questionari = 11.552 risposte ricevute
- Pediatria genitori: 18 domande x 13 questionari = 234 risposte ricevute
- Pediatria ragazzi: 12 domande x 9 questionari = 108 risposte ricevute
- 9 degenze "Carle": 16 domande x 194 questionari = 3.104 risposte ricevute

 **apprezzamenti maggiori (numerosità di risposte A superiore all'80%):** gentilezza e disponibilità al momento del ricovero: 91%; assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri: gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri: 87,93%; rispetto della riservatezza da parte del personale: 81,66 %

 **sufficienze (numerosità di risposte B superiore al 20%):** qualità complessiva dei pasti: 25,97% (tra cui, appetibilità 30,98%; presentazione vassoio 26,31%; varietà del menù 22,32%); riconoscibilità del personale: 23,69%; pulizia: 23,01%

 **criticità maggiori (numerosità di risposte C superiore al 5%):** appetibilità dei pasti: 6,15%; riconoscibilità del personale: 5,24%

 **caratteristiche medie del campione:** donne (53,19%), nazionalità italiana (88,95%), scolarità media superiore (40,43%), età 60,69 anni

 **domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto?"):** sì (87,7%)

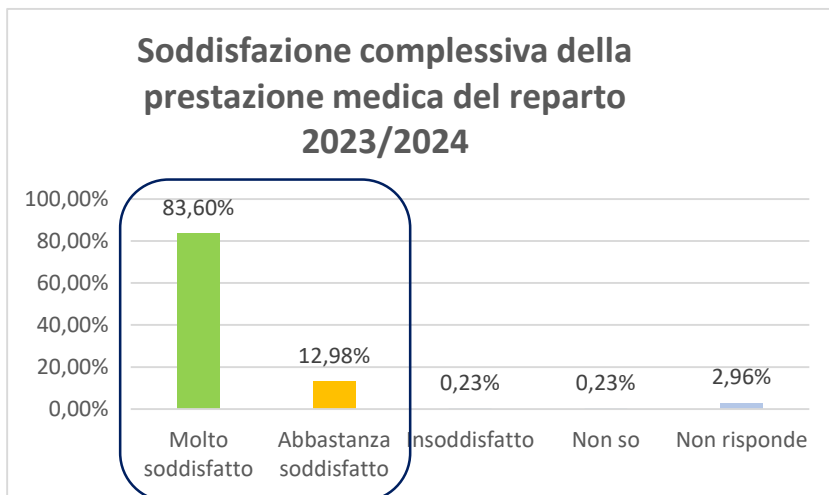
La parola ai pazienti:

+ *"Mi sono trovata molto bene, ringrazio i medici che sono molto disponibili e attenti ai pazienti, danno fiducia e sono molto competenti. Ho trovato persone professionali e preparate".*

+ *La diagnosi è una tegola crudele. Sorriso da parte di tutto il personale, dal medico agli infermieri, agli OSS, ai coordinatori, al personale addetto alle pulizie. Tanta professionalità e un varco nel cielo delle difficoltà".*

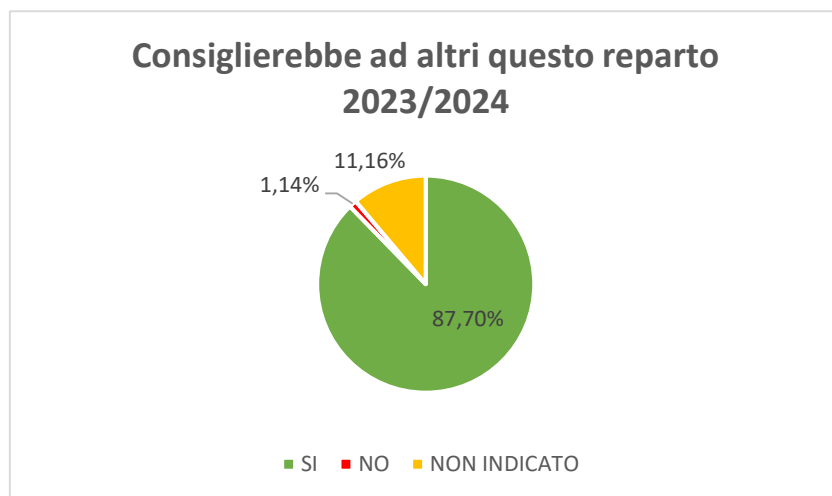
- *"Le diverse figure professionali sono poco riconoscibili perché le divise sono le stesse".*

- *"Auspicabile una più abbondante disponibilità e quantità dei pasti, pur riconoscendo che si tratta di un ospedale e non di un ristorante".*



La **soddisfazione complessiva attuale** è del **96,58%**, risultante dalla somma dei “molto soddisfatti” e degli “abbastanza soddisfatti”.

Nelle **precedenti edizioni**, era “buona” per il 94,27% dei rispondenti nel 2017-2018 e per il 99,57% nel 2016.



Confrontando con le **precedenti edizioni**, alla **domanda chiave** rispondeva affermativamente il 98,57% dei rispondenti nel 2017-2018 e il 99,57% nel 2016.

A seguire, i dati di sintesi di tutti i reparti, suddivisi per “aree di indagine” in base al focus affrontato nella domanda. Sono stati esclusi, per la peculiarità del reparto e la specificità del questionario somministrato, la Psichiatria e la Pediatria (genitori e ragazzi); le relative sintesi sono riportate singolarmente.

3.2 LE DEGENZE: I DATI NEL DETTAGLIO

L'ACCOGLIENZA AL MOMENTO DEL RICOVERO E ALLA DIMISSIONE

Una serie di domande era rivolta ad indagare l'approccio relazionale e comunicativo nei momenti di entrata e uscita dal reparto, con particolare attenzione alle informazioni circa l'organizzazione ospedaliera prima e alla prosecuzione delle cure poi: ne emerge un'elevata soddisfazione per l'accoglienza, mentre l'informazione raccoglie un riscontro più moderato.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	91,00%	7,74%	0,34%	0,00%	0,91%
E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	73,12%	22,44%	2,39%	0,57%	1,48%
Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	63,55%	11,16%	1,14%	7,52%	16,63%

LA LOGISTICA E L'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO

Una seconda serie di domande ha cercato di ottenere informazioni circa il funzionamento del reparto e dei servizi offerti all'interno di esso (pulizia, pasti, wi-fi) e di capire quanto sia riconoscibile il personale. Ne emergono una buona soddisfazione per la pulizia mentre i pasti sono valutati con minore entusiasmo; per il servizio wi-fi, risulta essere poco utilizzato e, quando ciò accade, non rispondente alle aspettative.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta la pulizia degli ambienti?	72,78%	23,01%	1,82%	0,11%	2,28%
Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	41,57%	25,97%	3,87%	1,14%	27,45%
<i>appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti</i>	47,61%	30,98%	6,15%	0,80%	14,46%
<i>porzioni</i>	62,53%	20,84%	2,62%	0,91%	13,10%
<i>presentazione del vassoio</i>	55,13%	26,31%	2,96%	0,91%	14,69%
<i>varietà del menù</i>	56,72%	22,32%	3,76%	1,59%	15,60%

Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	21,30%	6,72%	1,37%	28,02%	42,60%
Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	65,15%	23,69%	5,24%	2,85%	3,08%

IL RAPPORTO CON IL PERSONALE DURANTE IL RICOVERO

Una particolare attenzione è stata posta alla relazione con il personale del reparto durante il ricovero, andando a verificare separatamente l'interazione con i medici, con gli infermieri e con gli OSS. Ne emerge una **complessiva, alta soddisfazione verso tutti gli operatori**, sia dal punto di vista relazionale che prestazionale.

Medici

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	83,03%	13,21%	1,48%	0,23%	2,05%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	78,47%	16,63%	1,71%	0,57%	2,62%
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	83,60%	12,98%	0,23%	0,23%	2,96%

Infermieri e Oss

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	87,93%	9,68%	0,68%	0,00%	1,71%
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	88,72%	8,43%	0,80%	0,11%	1,94%
Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilitazione, ecc) da parte degli OSS?	79,61%	15,15%	1,82%	0,68%	2,73%

ASPETTI PARTICOLARI DEL RICOVERO

Un ultimo slot di domande ha cercato di far luce su trattamenti specifici ricevuti dal paziente, come il coinvolgimento nel percorso assistenziale, il trattamento del dolore e il rispetto della riservatezza. Anche su questi fronti emerge una **buona soddisfazione dell'utente**.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Ritiene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	73,80%	16,40%	2,16%	2,28%	5,35%
Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	72,32%	13,33%	1,25%	3,30%	9,79%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	81,66%	14,35%	0,91%	1,25%	1,82%

3.3 DEGENZE CON QUESTIONARI DEDICATI

PEDIATRIA GENITORI

Sono stati consegnati 17 questionari e ne sono stati restituiti compilati 13, con un **tasso di restituzione del 76%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: donne (92,31%), di nazionalità italiana (100%), scolarità media superiore (53,85%), età 42,54 anni. Gli **aspetti migliori** sono stati riscontrati nel **trattamento del dolore** (“molto soddisfatti” l’82,46%) e nel rispetto della **riservatezza** (“molto soddisfatti” l’82,46 %). Le **criticità** maggiori emergono su qualità dei **pasti** (“insoddisfatti” 38,46 %) e **pulizia** degli ambienti (“insoddisfatti” il 30,77 %). La maggioranza di tutti gli altri aspetti (accoglienza, logistica, rapporti col personale) viene percepita come sufficiente ma emergono con particolare attenzione la percezione dello spazio dedicato ai giochi (“abbastanza soddisfatti” il 46,15%) e la riconoscibilità del personale (“abbastanza soddisfatti” il 46,15%). Alla **domanda chiave** (“Consiglierebbe ad altri di rivolersi a questo reparto?”) l’84,62 % degli utenti risponde di sì.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi ha accolto suo/a figlio/a al momento del ricovero?	76,92%	23,08%	0,00%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	53,85%	23,08%	23,08%	0,00%	0,00%

Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il Reparto?	53,85%	30,77%	15,38%	0,00%	0,00%
Come valuta la pulizia degli ambienti?	38,46%	30,77%	30,77%	0,00%	0,00%
Ritiene che suo/a figlio/a sia soddisfatto della qualità dei pasti?	23,08%	23,08%	38,46%	7,69%	7,69%
Ritiene che lo spazio dedicato al gioco o alla socialità dei bambini/ragazzi sia adeguato ai bisogni di suo/a figlio/a?	38,46%	46,15%	7,69%	0,00%	7,69%
Se ha usato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	23,08%	0,00%	15,38%	53,85%	7,69%
Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	30,77%	46,15%	23,08%	0,00%	0,00%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte del personale medico?	69,23%	23,08%	7,69%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie per suo/a figlio/a?	46,15%	38,46%	15,38%	0,00%	0,00%
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche fornite a suo/a figlio/a?	61,54%	38,46%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	76,92%	15,38%	7,69%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto dell'assistenza fornita a suo/a figlio/a da parte degli infermieri?	76,92%	15,38%	7,69%	0,00%	0,00%
Ritiene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale di suo/a figlio/a?	61,54%	30,77%	7,69%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto dell'attenzione che hanno avuto gli operatori rispetto alle esigenze sue e di suo/a figlio/a?	53,85%	38,46%	7,69%	0,00%	0,00%
Se suo figlio ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	84,62%	15,38%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	84,62%	7,69%	7,69%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute alla	46,15%	23,08%	7,69%	23,08%	0,00%

dimissione in merito al proseguimento delle cure?					
---	--	--	--	--	--

PEDIATRIA RAGAZZI

Sono stati consegnati e restituiti compilati 9 questionari a ragazzi di età superiore ai 10 anni. Hanno risposto soprattutto ragazze (55,56%) di nazionalità italiana (88,89%). I giovani pazienti hanno **apprezzato** soprattutto l'**impegno** complessivo del reparto per farli stare meglio ("molto soddisfatti" il 66,67%), mentre sono risultati **critici** sulla qualità dei pasti ("insoddisfatti" 33,33% %) e WI-FI ti ("insoddisfatti" il 33,33 %).

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Sei soddisfatto di come sei stato accolto in reparto?	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Sei soddisfatto delle informazioni ricevute sulla "giornata in reparto"?	22,22%	33,33%	11,11%	33,33%	0,00%
Sei soddisfatto della camera e della comodità del letto?	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Sei soddisfatto del cibo fornito in reparto?	22,22%	33,33%	33,33%	11,11%	0,00%
Se hai fatto delle domande ai medici sei soddisfatto delle risposte ricevute?	44,44%	22,22%	11,11%	22,22%	0,00%
Se hai avuto dolore sei soddisfatto di quanto hanno fatto per farti stare meglio?	66,67%	11,11%	11,11%	11,11%	0,00%
Come valuti la gentilezza e la disponibilità dei medici che ti hanno seguito durante il ricovero?	66,67%	22,22%	0,00%	11,11%	0,00%
Come valuti la gentilezza e la disponibilità degli infermieri che ti hanno assistito durante il ricovero?	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
Complessivamente sei soddisfatto di quanto è stato fatto dai medici e dagli infermieri per farti stare meglio?	77,78%	11,11%	0,00%	11,11%	0,00%
Sei soddisfatto delle attività (disegno, attività scolastica, gioco, ecc.) che si possono fare durante il ricovero?	55,56%	22,22%	11,11%	11,11%	0,00%
Sei soddisfatto dello spazio dedicato ai giochi e alle attività?	66,67%	22,22%	0,00%	11,11%	0,00%
Se hai usato il Wi-Fi dell'Ospedale, sei soddisfatto del funzionamento?	22,22%	11,11%	33,33%	33,33%	0,00%

PSICHIATRIA

Sono stati consegnati 40 questionari e ne sono stati restituiti compilati 38, con una **percentuale di restituzione del 95%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: maschi (63,13%), di nazionalità italiana (86,84%), scolarità media superiore (55,26%), età 33,53 anni. Riscuotono unanime **apprezzamento** (“molto soddisfatti” il 100%) l’**attenzione del personale** ai bisogni del paziente, le **attività** proposte durante il suo ricovero, l’**impegno complessivo** per farlo stare meglio e il rispetto della **riservatezza** (“molto soddisfatti” l’82,46 %). Le **criticità** maggiori, seppur poco numerose (“insoddisfatti” 2,63%), riguardano la qualità dei **pasti**, gli **spazi** a disposizione e il **coinvolgimento** informato sulle scelte terapeutiche. Alla **domanda chiave** (“Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto?”) il 100 % degli utenti risponde di sì.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l’ha accolta al momento del ricovero?	94,74%	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%
E’ soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l’organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	94,74%	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la pulizia degli ambienti?	63,16%	36,84%	0,00%	0,00%	0,00%
E’ soddisfatto della qualità dei pasti?	50,00%	47,37%	2,63%	0,00%	0,00%
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell’Ospedale, è soddisfatto del servizio?	28,95%	26,32%	0,00%	36,84%	7,89%
Quanto è soddisfatto degli spazi a disposizione?	84,21%	10,53%	2,63%	2,63%	0,00%
E’ soddisfatto delle attività che si possono fare durante il ricovero (musica, pittura, ecc...)?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all’ascolto da parte dei medici?	97,37%	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%
E’ soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	86,84%	10,53%	2,63%	0,00%	0,00%
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	92,11%	7,89%	0,00%	0,00%	0,00%

Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	94,74%	2,63%	0,00%	0,00%	2,63%
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta dagli infermieri durante il ricovero?	97,37%	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto dell'attenzione che gli operatori hanno avuto nei confronti dei suoi bisogni?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Complessivamente è soddisfatto di quanto è stato fatto dai medici e dagli infermieri per farla stare meglio?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute in merito alle cure e /controlli da eseguire dopo la dimissione?	94,74%	2,63%	0,00%	0,00%	2,63%
Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	94,74%	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	94,74%	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%

4. AMBULATORI

4.1 GLI AMBULATORI: UNA FOTOGRAFIA COMPLESSIVA

I questionari erano composti da 13 o 14 domande volte a verificare il funzionamento delle procedure di accesso agli ambulatori (modalità di prenotazione, informazioni amministrative, tempi di attesa), la percezione dell'accoglienza (ascolto e indicazioni prima e durante la visita), la logistica della struttura (pulizia e confort).

31 strutture, 1.184 questionari compilati, 15.417 risposte ricevute

- 22 ambulatori "S.Croce": 13 domande x 642 questionari = 8.346 risposte ricevute
- Ambulatorio TAO: 14 domande x 25 questionari = 350 risposte ricevute
- 8 ambulatori "Carle": 13 domande x 517 questionari = 6.721 risposte ricevute

modalità di prenotazione: 38,92% CUP; 26,68% altro; 38,40% non indicato

 **apprezzamenti maggiori (numerosità di risposte A superiore all'80%):** gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte del personale medico presente in ambulatorio: 84,54%; servizio di accettazione/cassa: 83,25%; rispetto della riservatezza da parte del personale: 81,31%; informazioni e spiegazioni mediche ricevute durante la visita: 80,67%

 **sufficienze (numerosità di risposte B superiore al 20%):** pulizia e confort dei locali: 27,45%; rispetto dell'ora di prenotazione: 26,03%; segnaletica interna: 25,39%; tempo di attesa per l'accettazione: 23,20%; informazioni ricevute al momento della prenotazione: 22,29 %

 **criticità maggiori (numerosità di risposte C superiore al 5%):** modalità di prenotazione (7,47%; rispetto dell'ora di prenotazione: 6,96%

 **caratteristiche medie del campione:** donne (51,93%), nazionalità italiana (84,41%), scolarità media superiore (41,62%), età 55,52 anni

 **domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo ambulatorio?"):** sì (83,25%)

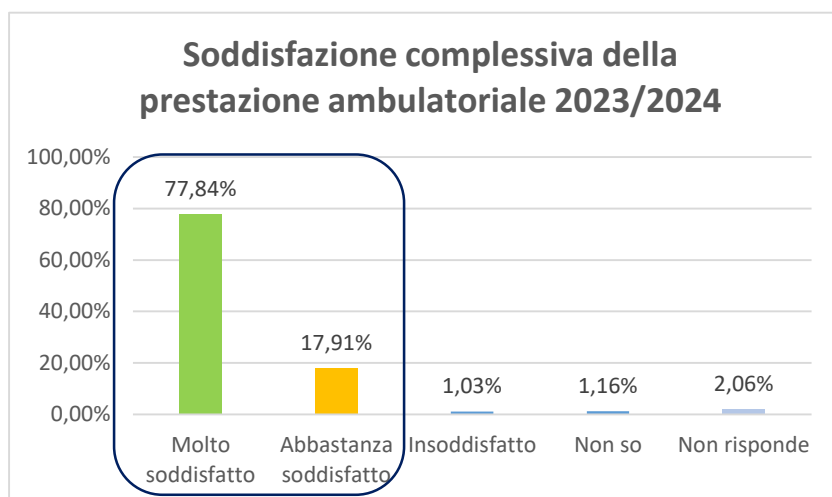
La parola ai pazienti:

+ *"Molto gentili e cordiali, disponibili verso le esigenze del paziente".*

+ *"Personale medico e infermieristico di ottimo livello e con tratto umano non comune; necessita di essere valorizzato dall'amministrazione, che dovrebbe rinforzarne l'organico".*

- *"I tempi di attesa talvolta sfiorano notevolmente: per le persone anziane o con difficoltà motorie diventa un problema".*

- *"Locali obsoleti, scarse indicazioni per individuare l'ambulatorio e l'accettazione".*



La **soddisfazione complessiva attuale** è del 95,75%, risultante dalla somma dei “molto soddisfatti” e degli “abbastanza soddisfatti”.

Nelle **precedenti edizioni**, era “buona” per l’82,26% dei rispondenti nel 2017-2018 e per l’86,46% nel 2016.



Confrontando con le **precedenti edizioni**, alla **domanda chiave** rispondeva affermativamente il 100% dei rispondenti nel 2017-2018 e il 96,68% nel 2016.

A seguire, una sintesi di tutti gli ambulatori con una suddivisione, come per le degenze, per “aree di risposta”. Dalla sintesi sono stati esclusi, per la peculiarità del reparto o per la numerosità dei dati: Ambulatori senza nome, Ambulatorio TAO, Ambulatorio Centro Salute Donna, Ambulatorio Piastra Endoscopica, DH Terapia Infusionale. Le relative sintesi sono riportate singolarmente.

4.2 GLI AMBULATORI: I DATI NEL DETTAGLIO

LA PRENOTAZIONE

Alcune domande erano focalizzate sul momento della prenotazione, andando ad indagare le modalità più utilizzate accedere alla visita, il gradimento delle stesse e le informazioni ricevute. Sulle modalità, il campione è quasi uniformemente diviso tra CUP, altri canali (medico di base, prenotazione interna) e mancanza di indicazioni. Qualunque sia la modalità, riscuote comunque una **buona soddisfazione**, così come le **informazioni pratiche** ricevute all'atto della prenotazione circa pagamento, documentazione da portare, preparazione da seguire.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE	CUP	Altro	Non indicato
	38,92%	26,68%	34,41%

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	71,26%	22,29%	2,58%	1,42%	2,45%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	75,77%	11,86%	0,90%	2,71%	8,76%

L'ACCETTAZIONE/CASSA

Una serie di domande ha sondato la percezione dei primi momenti in ospedale, in attesa della visita, cercando di capire la soddisfazione verso i servizi di accoglienza/portineria, di accettazione e di cassa. Ne risulta un'**ottima percezione dei servizi** in quanto tali ("molto soddisfatti" l'83,25% per l'accettazione/cassa e il 75,77% per l'accoglienza/portineria). Una percezione un po' più tiepida in merito ai tempi di attesa per l'accettazione, con il 23,20 % che attribuisce la sufficienza ("abbastanza soddisfatto").

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	75,77%	11,86%	0,90%	2,71%	8,76%
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	70,10%	23,20%	2,45%	0,90%	3,35%
Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	83,25%	13,66%	0,39%	0,52%	2,19%

LA LOGISTICA E L'ORGANIZZAZIONE DELL'AMBULATORIO

Uno slot importante di domande aveva ad oggetto il funzionamento concreto dell'ambulatorio: se la **soddisfazione complessiva per la visita/prestazione risulta comunque alta**, il riscontro è un po' più cauto dal punto di vista logistico (segnaletica, pulizia, confort) e organizzativo (rispetto dell'orario di prenotazione).

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	67,78%	25,39%	3,35%	1,29%	2,19%
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	63,27%	26,03%	6,96%	1,68%	2,06%
Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	77,84%	17,91%	1,03%	1,16%	2,06%
Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	67,53%	27,45%	2,32%	0,90%	1,80%

IL RAPPORTO CON IL PERSONALE DURANTE LA VISITA

L'aspetto relazionale con il personale durante la visita è stato sondato sia sotto il profilo dell'umanizzazione (gentilezza e disponibilità all'ascolto) che sotto quello della professionalità in termini di informazioni e rispetto della riservatezza. Gli utenti dimostrano un'**alta soddisfazione verso tutti gli operatori** (medici e infermieri) su entrambi i fronti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	81,44%	13,79%	1,68%	1,16%	1,93%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	84,54%	10,57%	1,80%	1,03%	2,06%
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	80,67%	14,30%	0,90%	1,42%	2,71%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	81,31%	13,14%	0,90%	1,42%	3,22%

4.3 AMBULATORI CON CARATTERISTICHE PARTICOLARI

AMBULATORIO CENTRO SALUTE DELLA DONNA

Sono stati consegnati 187 questionari e ne sono stati restituiti compilati 107, con una **percentuale di compilazione del 57%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: donne italiane (82,24%), scolarità media superiore (42,06%), età 43,8 anni. Circa le modalità di prenotazione, le utenti rispettano la suddivisione degli altri ambulatori: 35,51% con il CUP, 34,58% con altre modalità, 29,91% non risponde. Gli **aspetti migliori** riscontrati sono stati la **gentilezza e disponibilità all'ascolto** da parte dei medici ("molto soddisfatte" il 73,83% delle pazienti), il rispetto della **riservatezza** ("molto soddisfatte" il 71,96%) e le **informazioni** ricevute durante la visita (molto soddisfatte il 71,03%). Le **criticità** maggiori emergono sulle **tempistiche**, sia per quanto attiene il tempo di attesa per l'accettazione ("insoddisfatte" il 10,28%) che per il rispetto dell'ora di prenotazione ("insoddisfatte" il 18,69%). Si meritano la sufficienza alcuni aspetti logistici come la pulizia e il confort ("abbastanza soddisfatte" il 44,86% delle pazienti), la segnaletica interna ("abbastanza soddisfatte" il 38,32%) e il servizio di accettazione/cassa ("abbastanza soddisfatte" il 36,45%). La **valutazione complessiva della visita/prestazione** divide le pazienti tra "molto soddisfatte" (il 60,75%) e "abbastanza soddisfatte" (il 34,58%). Questo risultato trova corrispondenza anche nella **domanda chiave** ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo ambulatorio?"), a cui risponde di sì il 77,57% delle utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	58,88%	28,04%	6,54%	0,00%	6,54%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	59,81%	30,84%	3,74%	1,87%	3,74%
Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	54,21%	17,76%	3,74%	6,54%	17,76%
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	40,19%	45,79%	10,28%	0,93%	2,80%
Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	52,34%	36,45%	3,74%	2,80%	4,67%
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	58,88%	38,32%	2,80%	0,00%	0,00%
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	27,10%	50,47%	18,69%	1,87%	1,87%
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	63,55%	28,04%	6,54%	0,00%	1,87%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	73,83%	21,50%	2,80%	0,00%	1,87%

E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	71,03%	21,50%	2,80%	0,00%	1,87%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	71,96%	20,56%	1,87%	0,93%	4,67%
Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	60,75%	34,58%	1,87%	0,00%	2,80%
Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	46,73%	44,86%	4,67%	0,93%	2,80%

PIASTRA ENDOSCOPICA

Sono stati consegnati 150 questionari e ne sono stati restituiti compilati 115, con una **percentuale di compilazione del 77%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: maschi (46,96%), nazionalità italiana (81,74%), scolarità media superiore (48,70%), età 61,3 anni. Circa le modalità di prenotazione, gli utenti rispettano la suddivisione degli altri ambulatori: 28,70% con il CUP, 36,52% con altre modalità, 34,78% non risponde. Gli **aspetti migliori** riscontrati sono stati la **gentilezza e disponibilità all'ascolto** da parte dei medici ("molto soddisfatti" l'86,09% dei pazienti) e la **completezza di informazioni** sia all'accoglienza ("molto soddisfatti" l'83,48%) che durante la visita ("molto soddisfatti" il'81,74%). Il livello di soddisfazione è comunque mediamente molto alto su tutti i fronti, con la **criticità maggiore** rappresentata dal **rispetto dell'ora di prenotazione** ("insoddisfatti" l'11,30%). La **valutazione complessiva** della visita/prestazione raccoglie il 74,78% di utenti "molto soddisfatti" e alla **domanda chiave** ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo ambulatorio?") risponde di sì il 72,17% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	67,83%	17,39%	5,22%	0,00%	9,57%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	78,26%	18,26%	0,87%	0,87%	1,74%
Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	83,48%	1,08%	0,87%	0,00%	5,22%
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	70,43%	24,35%	1,74%	0,87%	2,61%
Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	79,13%	14,78%	0,87%	0,00%	5,22%
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	64,35%	28,70%	2,61%	0,00%	4,35%

Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	54,78%	28,70%	11,30%	1,74%	3,48%
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	79,13%	14,78%	0,87%	0,00%	5,22%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	86,09%	10,43%	0,00%	0,00%	3,48%
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	81,74%	13,91%	0,87%	0,00%	3,48%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	75,65%	19,13%	0,87%	0,00%	4,35%
Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	74,78%	18,26%	0,00%	0,87%	6,09%
Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	79,13%	16,52%	0,87%	0,00%	3,48%

DH TERAPIA INFUSIONALE

Sono stati consegnati 87 questionari e ne sono stati restituiti compilati 78, con una **percentuale di compilazione del 90%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: femmine (58,97%), di nazionalità italiana (93,59%), scolarità media superiore (58,97%), età 50,34 anni. Gli **aspetti migliori** riscontrati sono stati la **gentilezza e disponibilità all'accoglienza** ("molto soddisfatti" il 97,44% dei pazienti) e la propensione all'**ascolto** da parte degli infermieri ("molto soddisfatti" il 94,87%). Anche per questo ambulatorio il livello di soddisfazione è mediamente molto alto su tutti i fronti (le criticità non superano i 2,56%) e con una valutazione di sufficienza ("abbastanza soddisfatti") significativa per alcuni aspetti logistici: il confort (32,05%), la segnaletica interna (30,77%), il rispetto dell'ora di prenotazione (29,49%). La **valutazione complessiva** del trattamento ricevuto raccoglie il 87,18% di utenti "molto soddisfatti" e alla **domanda chiave** ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo ambulatorio?") risponde di sì il 72,17% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	67,83%	17,39%	5,22%	0,00%	9,57%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	78,26%	18,26%	0,87%	0,87%	1,74%
Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è	83,48%	1,08%	0,87%	0,00%	5,22%

soddisfatto delle informazioni ricevute?					
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	70,43%	24,35%	1,74%	0,87%	2,61%
Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	79,13%	14,78%	0,87%	0,00%	5,22%
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	64,35%	28,70%	2,61%	0,00%	4,35%
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	54,78%	28,70%	11,30%	1,74%	3,48%
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	79,13%	14,78%	0,87%	0,00%	5,22%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	86,09%	10,43%	0,00%	0,00%	3,48%
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	81,74%	13,91%	0,87%	0,00%	3,48%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	75,65%	19,13%	0,87%	0,00%	4,35%
Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	74,78%	18,26%	0,00%	0,87%	6,09%
Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	79,13%	16,52%	0,87%	0,00%	3,48%

AMBULATORIO TAO

Sono stati consegnati 100 questionari e ne sono stati restituiti 25, con una **bassa percentuale di compilazione (25%)**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: maschi (60%), di nazionalità italiana (88%), scolarità media inferiore (44%), età 66,59 anni. La **valutazione complessiva** del trattamento ricevuto raccoglie l'84% di utenti "molto soddisfatti" e alla **domanda chiave** ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo ambulatorio?") risponde di sì il 72% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	68,00%	4,00%	8,00%	12,00%	8,00%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti	76,00%	8,00%	8,00%	8,00%	0,00%

da portare, preparazione da effettuare ecc?					
Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	72,00%	12,00%	4,00%	4,00%	8,00%
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	68,00%	20,00%	0,00%	0,00%	12,00%
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	64,00%	32,00%	4,00%	0,00%	0,00%
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	72,00%	24,00%	0,00%	0,00%	4,00%
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	88,00%	12,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta le informazioni generali e le spiegazioni ricevute da parte del personale infermieristico?	88,00%	8,00%	0,00%	0,00%	4,00%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	96,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni e delle spiegazioni sulla malattia e uso dei farmaci ricevute dal medico? (Se fossero necessarie maggiori informazioni può indicare nel retro della pagina quali, in particolare, desidera)	80,00%	16,00%	0,00%	0,00%	4,00%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	84,00%	8,00%	0,00%	0,00%	8,00%
Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	84,00%	16,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	76,00%	24,00%	0,00%	0,00%	0,00%

AMBULATORI SENZA NOME (PRESIDIO "S.CROCE")

Val la pena segnalare, infine, i dati raccolti presso ambulatori collocati presso il presidio "S.Croce" ma in cui non sono stati segnalate le specifiche denominazioni, vista la **numerosità della restituzione** (83 questionari compilati). Queste le **caratteristiche medie** del campione: femmine (46,99%), di nazionalità italiana (81,93%), scolarità media superiore (42,17%), età 61,29 anni. Gli **aspetti migliori** riscontrati sono stati la **gentilezza e disponibilità all'ascolto** da parte dei medici e il rispetto della **riservatezza** ("molto soddisfatti" il 73,49% dei pazienti). La **criticità maggiore** è rappresentata dal rispetto dell'**ora di prenotazione**, che

raccoglie il 13,25% di utenti “non soddisfatti”. Per il resto è molto diffusa una valutazione di sufficienza (“abbastanza soddisfatti”) significativa soprattutto per la segnaletica interna (39,76%). La **valutazione complessiva** del trattamento ricevuto raccoglie il 66,27% di utenti “molto soddisfatti” e il 27,71% di “abbastanza soddisfatti”, mentre alla domanda chiave (“Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo ambulatorio?”) risponde di sì il 77,11% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	54,22%	28,92%	9,64%	1,20%	6,02%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	68,67%	25,30%	3,61%	2,41%	0,00%
Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	71,08%	14,46%	1,20%	1,20%	12,05%
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	60,24%	33,73%	3,61%	0,00%	2,41%
Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	67,47%	26,51%	0,00%	0,00%	6,02%
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	56,63%	39,76%	2,41%	0,00%	1,20%
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	49,40%	32,53%	13,25%	2,41%	2,41%
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	69,88%	22,89%	3,61%	2,41%	1,20%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	73,49%	21,69%	3,61%	1,20%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	65,06%	26,51%	1,20%	2,41%	4,82%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	73,49%	16,87%	2,41%	1,20%	6,02%
Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	66,27%	27,71%	3,61%	1,20%	1,20%
Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	67,47%	21,69%	6,02%	1,20%	3,61%

5. SERVIZI

5.1 I SERVIZI: UNA FOTOGRAFIA COMPLESSIVA

I questionari erano composti da una serie variabile di domande (tra 11 e 17) incentrate sulle modalità e gli orari di prenotazione, sull'utilizzo di strumenti digitali (per es. l'uso dell'APP per il centro prelievi o del FSE per il ritiro degli esiti) e sull'approccio relazionale del personale (gentilezza, accoglienza, informazioni)

SERVIZI = 10 strutture, 899 questionari compilati, 13.155 risposte ricevute

- Centro prelievi: 11 domande x 107 questionari = 1.177 risposte ricevute
- Day Service: 17 domande x 192 questionari = 3.264 risposte ricevute
- DH Ematologia: 15 domande x 145 questionari = 2.175 risposte ricevute
- DH Oncologia: 15 domande x 79 questionari = 1.185 risposte ricevute
- Radiologia: 15 domande x 174 questionari = 2.610 risposte ricevute
- Radioterapia: 16 domande x 80 questionari = 1.280 risposte ricevute
- SIMT: 12 domande x 122 questionari = 1.464 risposte ricevute

+ **apprezzamenti maggiori (numerosità di risposte A superiore all'80%):** gentilezza e disponibilità all'accoglienza (96,72% SIMT; 94,26% SIMT; 95,17% DH Ematologia; 94,94% DH Oncologia; 92,71% Day Service); gentilezza e disponibilità all'ascolto durante la prestazione (95,17% medici in DH Ematologia; 93,67% medici in DH Oncologia; 90,10% infermieri in Day Service); rispetto dell'ora di prenotazione: 94,94% in DH Oncologia; riservatezza degli operatori (88,28% DH Ematologia; 86,25% Radioterapia; 81,01% DH Oncologia)

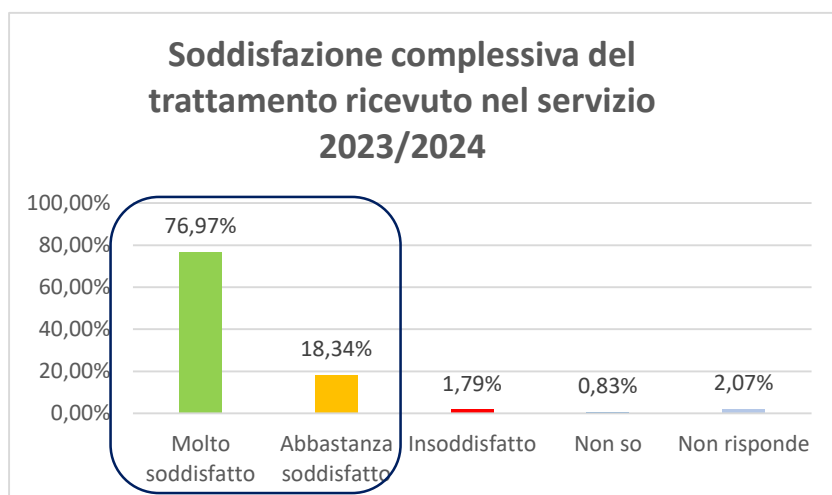
↔ **sufficienze (numerosità di risposte B superiore al 20%):** tempi di attesa (40,19% per l'accettazione al centro prelievi; 36,55% per la prestazione in DH Ematologia); pulizia, confort, ampiezza dei locali (40,19% al centro prelievi; 40% in DH Ematologia; 39,06% in Day Service); segnaletica interna (41,25% in Radioterapia; 37,36% in Radiologia; 35,44% in DH Oncologia; 27,60% in Day Service)

■ **criticità maggiori (numerosità di risposte C superiore al 5%):** tempi di attesa (32,71% per la prestazione e 23,36% per l'accettazione al Centro Prelievi); segnaletica interna (17,72% in DH Oncologia; 9,20% in Radiologia); accoglienza e disponibilità all'ascolto degli infermieri: 12,66% in DH Oncologia)

● **domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio?"):** sì (78,75%)

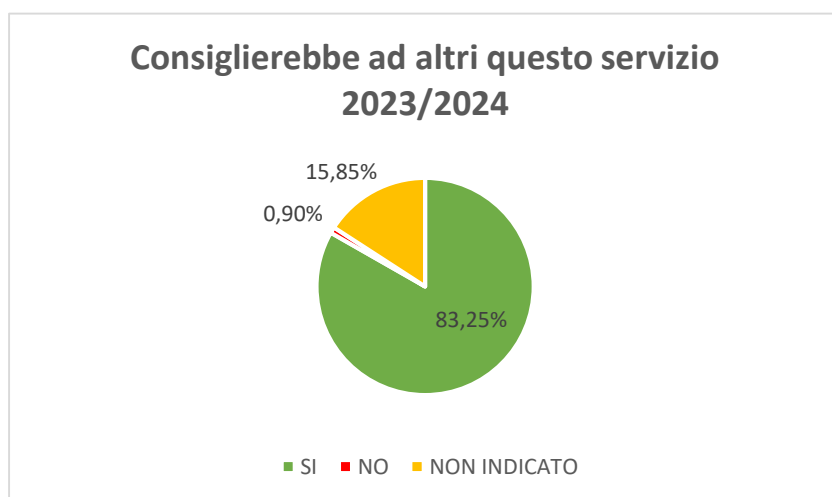
La parola ai pazienti:

- + *"Struttura accogliente, personale preparato e qualificato, molto disponibile".*
- + *"Suggerisco di aumentare il personale per aiutare queste splendide infermiere e ridurre i tempi di attesa".*
- *"Più pulizia ovunque".*
- *"La segnaletica e le indicazioni per raggiungere servizi e piani sarebbero da migliorare, magari mettendo all'ingresso una piantina con i colori che distinguono piani e corridoi. E' un po' un labirinto".*



La **soddisfazione complessiva attuale** è del 95,61%, risultante dalla somma dei “molto soddisfatti” e degli “abbastanza soddisfatti”.

Nelle **precedenti edizioni**, era “buona” per l’82,38% dei rispondenti nel 2017-2018 e per l’84,24% nel 2016.



Confrontando con le **precedenti edizioni**, alla **domanda chiave** rispondeva affermativamente il 97,99% dei rispondenti nel 2017-2018 e il 97,25% nel 2016

A seguire, una sintesi elaborata solo sulle domande comuni dei servizi poiché i questionari erano diversificati per numero e tipologia di domande. In successione, le sintesi individuali per ogni servizio.

5.2 I SERVIZI: I DATI NEL DETTAGLIO

LA LOGISTICA

L'organizzazione dei diversi servizi mediamente soddisfa ma lascia ancora aperti spazi di miglioramento soprattutto per la segnaletica e i tempi di attesa per le prestazioni.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il servizio?	61,19%	31,64%	5,82%	0,45%	0,90%
Come valuta gli spazi a disposizione?	69,26%	27,51%	1,62%	0,00%	1,62%
Come valuta la pulizia/confort dei locali?	73,97%	23,14%	1,56%	0,44%	0,89%
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione/tempo di attesa?	63,29%	28,03%	4,78%	0,33%	3,56%

LE PRESTAZIONI

Anche per i servizi, invece, le percentuali di piena soddisfazione sono molto alte soprattutto per l'accoglienza e la disponibilità del personale medico e infermieristico con cui l'utente si è confrontato.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte degli operatori?	82,98%	11,90%	0,11%	1,00%	4,00%
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità del personale infermieristico presente nel Servizio?	84,49%	11,60%	1,59%	0,49%	1,83%
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità del personale medico presente nel Servizio?	87,26%	8,17%	0,24%	0,96%	3,37%
Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del trattamento ricevuto nel servizio?	76,97%	18,34%	1,79%	0,83%	2,07%

CENTRO PRELIEVI (Via Carlo Boggio)

Sono stati consegnati 150 questionari e ne sono stati restituiti compilati 107, con una **percentuale di compilazione del 71%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: femmine (64,49%), nazionalità italiana (91,59%), scolarità media superiore (58,88%), età 51 anni. Gli **aspetti migliori** segnalati sono la **gentilezza e disponibilità** del personale infermieristico che ha eseguito il prelievo ("molto soddisfatti" il 78,5% dei pazienti) e il rispetto della riservatezza ("molto soddisfatti" il 76,64%). Serie **criticità** si rilevano nei **tempi di attesa** sia per l'accettazione ("insoddisfatti" il 23,36%) che tra l'accettazione e l'effettuazione del

prelievo (“insoddisfatti” il 32,71%). Merita rilevare la **soddisfazione per gli strumenti digitali** legati a questo specifico servizio, per quanto ancora poco utilizzati: la “app” per la prenotazione del prelievo trova “molto soddisfatti” il 28,04% degli utenti (anche se oltre il 58% non sa o non risponde) e il “fascicolo sanitario elettronico” il 36,45% (ma oltre il 48% non sa o non risponde). La **valutazione complessiva** della visita/prestazione divide quasi a metà i “molto soddisfatti” (42,99%) e gli “abbastanza soddisfatti” (41,12%) e alla domanda chiave (“Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio?”) risponde di sì il 62,62% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Se ha prenotato il prelievo tramite APP dedicata, è soddisfatto del servizio?	28,04%	9,35%	3,74%	20,56%	38,32%
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	33,64%	40,19%	23,36%	0,00%	2,80%
Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	63,55%	27,10%	2,80%	1,87%	4,67%
Come valuta il tempo per la consegna del referto indicatole al momento dell'effettuazione dell'esame?	53,27%	32,71%	8,41%	2,80%	2,80%
Come valuta il tempo di attesa tra l'accettazione e l'effettuazione del prelievo?	34,58%	29,91%	32,71%	0,93%	1,87%
Come valuta la pulizia e il comfort dei locali?	55,14%	37,38%	4,67%	0,93%	1,87%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale infermieristico che ha effettuato il prelievo?	78,50%	15,89%	0,93%	0,93%	3,74%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	76,64%	17,76%	0,00%	0,93%	4,67%
Se ha già ritirato altri referti presso una Farmacia, è soddisfatto del servizio?	42,06%	21,50%	0,00%	20,56%	15,89%
Se ha già ritirato altri referti tramite Fascicolo Sanitario Elettronico, è soddisfatto del servizio?	36,45%	12,15%	1,87%	20,56%	28,97%
E' soddisfatto complessivamente dell'organizzazione del nostro Centro Prelievi?	42,99%	41,12%	12,15%	0,93%	2,80%

DAY SERVICE

Sono stati consegnati 200 questionari e ne sono stati restituiti compilati 192, con una **percentuale di compilazione del 96%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: maschi (47,40%), nazionalità italiana (86,98%), scolarità media superiore (38,54%), età 59,31 anni. Gli **aspetti migliori** segnalati sono la **gentilezza e disponibilità** sia del personale all'accoglienza (“molto soddisfatti” il 92,71% dei pazienti) che degli infermieri dei diversi ambulatori (“molto soddisfatti” il 90,10%). Sostanzialmente inesistenti le serie criticità

mentre le sufficienze sono significative per il “confort durante l’attesa” (“abbastanza soddisfatti” il 39,06% degli utenti) e per il tempo di attesa tra visite ed esami (“abbastanza soddisfatti” il 33,33%). La **valutazione complessiva** del servizio è alta (“molto soddisfatti” il 74,48%) e alla **domanda chiave** (“Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio?”) risponde di sì l’86,98% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
E' soddisfatto della possibilità di effettuare le visite e gli esami necessari per l'intervento/trattamento prima del ricovero?	87,50%	10,94%	0,00%	0,00%	1,56%
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il Day Service?	68,75%	27,60%	2,08%	0,00%	1,56%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità di chi l'ha accolta nel Day Service?	92,71%	5,73%	0,52%	0,00%	1,04%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute circa la pianificazione degli esami e delle visite nel corso della giornata?	81,25%	16,67%	0,00%	0,00%	2,08%
Come valuta gli spazi a disposizione?	72,92%	23,96%	0,52%	0,00%	2,60%
Come valuta la pulizia dei locali?	71,88%	25,00%	0,00%	0,52%	2,60%
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	21,88%	8,85%	0,00%	28,65%	40,63%
Come valuta il confort durante l'attesa delle varie visite/esami?	55,73%	39,06%	0,52%	0,00%	4,69%
E' soddisfatto dei servizi aggiuntivi (bar, distributori automatici)?	57,81%	24,48%	0,52%	6,77%	10,42%
Come valuta il tempo di attesa intercorso tra le visite e gli esami cui è stato sottoposto?	59,90%	33,33%	1,04%	1,04%	4,69%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto degli infermieri presenti nei diversi ambulatori (prelievo, cardiologia,)?	90,10%	8,33%	0,00%	0,00%	1,56%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto dei medici presenti nei diversi ambulatori?	78,65%	13,02%	0,00%	2,08%	6,25%
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante le visite?	78,65%	15,10%	0,00%	0,52%	5,73%

E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni ricevute dall'anestesista?	58,85%	10,42%	0,00%	6,25%	24,48%
E' soddisfatto del rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	79,17%	11,98%	0,00%	0,52%	8,33%
Se ha usufruito della navetta interna per effettuare visite presso il Presidio S. Croce, è soddisfatto del servizio?	15,10%	3,65%	0,00%	24,48%	56,77%
E' soddisfatto complessivamente dell'organizzazione del Day Service?	74,48%	20,83%	0,00%	0,52%	4,17%

DAY HOSPITAL EMATOLOGIA

Sono stati consegnati 200 questionari e ne sono stati restituiti compilati 145, con una **percentuale di compilazione del 73%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: femmine (46,21%), nazionalità italiana (84,83%), scolarità media inferiore (39,31%), età 64,80 anni. Gli **aspetti migliori** segnalati sono la **gentilezza e disponibilità** del personale all'accoglienza ("molto soddisfatti" il 95,17% dei pazienti) e la **propensione all'ascolto** dei medici curanti e degli infermieri ("molto soddisfatti" rispettivamente il 95,17% e l'89,66%). Qualche **critica** seria viene mossa al **wi fi** ma emergono valutazioni di sufficienza numerose per gli spazi e il confort ("abbastanza soddisfatti" rispettivamente il 40% e il 36,55% degli utenti) e per il tempo di attesa tra visite ed esami ("abbastanza soddisfatti" il 36,55%). La **valutazione complessiva** del trattamento ricevuto nel servizio è comunque molto alta ("molto soddisfatti" l'87,59%) e alla **domanda chiave** ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio?") risponde di sì il 77,24% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	57,93%	36,55%	4,14%	0,00%	1,38%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità di chi l'ha accolta nel Servizio?	95,17%	4,14%	0,00%	0,00%	0,69%
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il Servizio?	72,41%	22,76%	2,07%	1,38%	1,38%
Come valuta gli spazi a disposizione?	57,24%	40,00%	2,07%	0,00%	0,69%
Come valuta la pulizia dei locali?	89,66%	10,34%	0,00%	0,00%	0,00%
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del Servizio?	30,34%	9,66%	4,83%	30,34%	24,83%
Come valuta il comfort durante l'attesa della prestazione?	57,24%	36,55%	3,45%	1,38%	1,38%

Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri presenti nel Servizio?	89,66%	6,90%	0,69%	0,69%	2,07%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dagli infermieri circa gli aspetti assistenziali?	86,90%	7,59%	0,69%	1,38%	3,45%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte dei medici che la stanno seguendo?	95,17%	2,76%	0,69%	0,00%	1,38%
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche che le sono state date sul percorso di cura e sui risultati attesi?	88,28%	7,59%	1,38%	0,69%	2,07%
Se ha avuto la necessità di chiedere chiarimenti quanto è soddisfatto delle risposte ricevute?	82,76%	12,41%	1,38%	1,38%	2,07%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte degli operatori?	88,28%	7,59%	0,00%	2,07%	2,07%
E' soddisfatto delle indicazioni che le sono state fornite su cosa fare a casa per alleviare eventuali sintomi spiacevoli (es. nausea, mancanza di appetito, ecc..)?	77,24%	13,10%	2,07%	4,14%	3,45%
Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del trattamento ricevuto in questo Servizio?	87,59%	10,34%	0,00%	1,38%	0,69%

DAY HOSPITAL ONCOLOGIA

Sono stati consegnati 140 questionari e ne sono stati restituiti compilati 79, con una **percentuale di compilazione del 56%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: maschi (50,63%), nazionalità italiana (93,67%), scolarità media inferiore (48,10%), età 63,33 anni. Gli **aspetti migliori** emersi sono il **rispetto dell'ora di prenotazione** – unica struttura tra quelle valutate a riscuotere questo risultato (“molto soddisfatti” il 94,94% dei rispondenti) e la **gentilezza e disponibilità all'ascolto** dei medici curanti (“molto soddisfatti” il 93,67%). **Critiche** significative sono mosse alla **segnaletica interna** (“non soddisfatti” il 17,72%) mentre le insufficienze più numerose sono riservate alla pulizia (“abbastanza soddisfatti” rispettivamente il 32,91% degli utenti) e alla gentilezza e disponibilità all'ascolto degli infermieri (“abbastanza soddisfatti” il 32,91%). La **valutazione complessiva** del trattamento ricevuto nel servizio è comunque alta (“molto soddisfatti” il 79,75%) e alla **domanda chiave** (“Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio?") risponde di sì l'81,01% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	94,94%	5,06%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità di chi l'ha accolta nel Servizio?	40,51%	48,10%	10,13%	1,27%	0,00%
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il Servizio?	46,84%	35,44%	17,72%	0,00%	0,00%
Come valuta gli spazi a disposizione?	72,15%	25,32%	2,53%	0,00%	0,00%
Come valuta la pulizia dei locali?	56,96%	32,91%	7,59%	1,27%	1,27%
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del Servizio?	83,54%	11,39%	1,27%	1,27%	2,53%
Come valuta il comfort durante l'attesa della prestazione?	29,11%	8,86%	1,27%	25,32%	35,44%
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri presenti nel Servizio?	50,63%	32,91%	12,66%	1,27%	2,53%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dagli infermieri circa gli aspetti assistenziali?	92,41%	7,59%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte dei medici che la stanno seguendo?	93,67%	6,33%	0,00%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche che le sono state date sul percorso di cura e sui risultati attesi?	92,41%	7,59%	0,00%	0,00%	0,00%
Se ha avuto la necessità di chiedere chiarimenti quanto è soddisfatto delle risposte ricevute?	82,28%	17,72%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte degli operatori?	81,01%	13,92%	0,00%	1,27%	3,80%
E' soddisfatto delle indicazioni che le sono state fornite su cosa fare a casa per alleviare eventuali sintomi spiacevoli (es. nausea, mancanza di appetito, ecc..)?	54,43%	18,99%	0,00%	10,13%	16,46%

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del trattamento ricevuto in questo Servizio?	79,75%	17,72%	0,00%	1,27%	1,27%
---	--------	--------	-------	-------	-------

RADIOLOGIA

Sono stati consegnati 330 questionari e ne sono stati restituiti compilati 174, con una **percentuale di compilazione del 53%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: femmine (50%), nazionalità italiana (78,74%), scolarità media superiore (38,51%), età 56,64 anni. Gli **aspetti migliori** emersi sono **la gentilezza e disponibilità del personale** che ha effettuato l'esame ("molto soddisfatti" l'85,06%) e **la completezza delle informazioni** ricevute durante l'esame stesso ("molto soddisfatti" l'83,33%). Le **criticità** segnalate sono rivolte alla **segnaletica interna** ("non soddisfatti" il 9,20% e "abbastanza soddisfatti" il 37,36%) e alle **modalità di prenotazione** ("non soddisfatti" l'8,62% e "abbastanza soddisfatti" il 22,99%). A raccogliere una sufficienza rilevante è anche la pulizia e il confort degli ambienti ("abbastanza soddisfatti" il 31,03%). Alla **domanda chiave** ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio?") risponde di sì il 67,24% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	59,20%	22,99%	8,62%	0,57%	8,62%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	74,71%	20,11%	2,30%	1,15%	1,72%
Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	72,41%	10,34%	0,00%	5,75%	11,49%
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'accettazione e il servizio?	52,30%	37,36%	9,20%	0,57%	0,57%
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	74,71%	18,97%	2,87%	1,72%	1,72%
Come valuta il servizio di accettazione?	83,33%	14,94%	0,00%	0,00%	1,72%
Come valuta il tempo per la consegna del referto, indicato al momento dell'accettazione?	68,97%	23,56%	4,60%	1,72%	1,15%
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	64,37%	21,26%	5,17%	0,57%	8,62%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale sanitario che ha effettuato l'esame?	85,06%	12,64%	0,57%	0,57%	1,15%
E' soddisfatto delle informazioni fornite dal personale sanitario durante l'effettuazione dell'esame?	83,91%	13,22%	0,57%	1,15%	1,15%

Se ha parlato con un Medico, è soddisfatto delle informazioni e indicazioni mediche fornite in merito all'esame?	55,17%	15,52%	0,57%	7,47%	21,26%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	78,16%	16,67%	0,57%	1,72%	2,87%
Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	66,67%	31,03%	1,72%	0,57%	0,00%

RADIOTERAPIA

Sono stati consegnati 100 questionari e ne sono stati restituiti compilati 80, con una **percentuale di compilazione dell'80%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: femmine (51,25%), nazionalità italiana (87,50%), scolarità media inferiore (50%), età 70,43 anni. Risultano **particolarmente apprezzati** la **gentilezza e disponibilità all'ascolto** da parte dei medici ("molto soddisfatti" il 90%) insieme all'**accoglienza** e alle **informazioni** fornite sia in preparazione alla seduta ("molto soddisfatti" l'88,75%) che negli incontri periodici circa gli aspetti assistenziali ("molto soddisfatti" l'82,50%). Le criticità sono minime mentre riscontrano tassi significativi di sufficienza ("abbastanza soddisfatti") le parti logistiche: segnaletica interna (41,25%), riconoscibilità del personale (35%), ora di prenotazione (28,75%) e spazi a disposizione (26,25%). La **soddisfazione complessiva** circa il trattamento ricevuto è molto alta ("molto soddisfatti" il 90%) e alla **domanda chiave** ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio?") risponde di sì il 95% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il Servizio?	56,25%	41,25%	2,50%	0,00%	0,00%
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	67,50%	28,75%	1,25%	0,00%	2,50%
Come valuta il servizio di accettazione?	82,50%	16,25%	0,00%	0,00%	1,25%
Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, tecnici, personale amministrativo) siano facilmente riconoscibili/identificabili?	58,75%	35,00%	2,50%	2,50%	1,25%
Come valuta gli spazi a disposizione?	68,75%	26,25%	0,00%	0,00%	5,00%
Come valuta la pulizia dei locali?	78,75%	21,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	31,25%	10,00%	0,00%	31,25%	27,50%
Come valuta il comfort durante l'attesa della prestazione?	77,50%	20,00%	0,00%	0,00%	2,50%
E' soddisfatto dell'accoglienza e spiegazioni ricevute in	88,75%	8,75%	0,00%	0,00%	2,50%

preparazione alla seduta di Radioterapia?					
E' soddisfatto dell'accoglienza e spiegazioni ricevute negli incontri periodici circa gli aspetti assistenziali?	82,50%	12,50%	0,00%	2,50%	2,50%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte dei medici che la stanno seguendo?	90,00%	7,50%	0,00%	0,00%	2,50%
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche che le sono state date sul percorso di cura e sui risultati attesi?	78,75%	17,50%	0,00%	0,00%	3,75%
Se ha avuto la necessità di chiedere chiarimenti quanto è soddisfatto delle risposte avute?	70,00%	22,50%	1,25%	1,25%	5,00%
E' soddisfatto delle indicazioni che le sono state fornite su cosa fare a casa per alleviare eventuali sintomi spiacevoli (nausea, mancanza di appetito, etc..)?	75,00%	17,50%	2,50%	0,00%	5,00%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte degli operatori?	86,25%	10,00%	0,00%	0,00%	3,75%
Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del trattamento ricevuto nel Servizio di Radioterapia?	90,00%	8,75%	0,00%	0,00%	1,25%

SIMT (Servizio Immunoematologia e Trasfusionale)

Sono stati consegnati 150 questionari e ne sono stati restituiti compilati 122, con una **percentuale di compilazione dell'81%**. Queste le **caratteristiche medie** del campione: maschi (65,57%), nazionalità italiana (86,07%), scolarità media superiore (47,54%), età 44,33 anni. Risultano **particolarmente apprezzati** la **gentilezza e disponibilità** del personale sia all'accoglienza ("molto soddisfatti" il 96,72%) che durante la donazione ("molto soddisfatti" il 95,90%), ma anche il rispetto della **riservatezza** ("molto soddisfatti" il 94,26%) e la **pulizia** dei locali ("molto soddisfatti" il 93,44%). Le criticità sono minime mentre riscontrano tassi significativi di sufficienza ("abbastanza soddisfatti") i tempi di attesa per la donazione (22,95%), gli spazi a disposizione (20,49%) e i servizi aggiuntivi (distributore automatico con chiavetta) (18,03%). La **soddisfazione complessiva** circa l'organizzazione è alta ("molto soddisfatti" l'87,70%) e alla **domanda chiave** ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo servizio?") risponde di sì l'86,07% degli utenti.

Domanda	Molto soddisfatto 	Abbastanza soddisfatto 	Insoddisfatto 	Non so 	Non risponde
Quanto è soddisfatto della modalità di accesso al Servizio mediante prenotazione?	91,80%	7,38%	0,00%	0,00%	0,82%
Come valuta l'orario di apertura del Centro Trasfusionale?	89,34%	10,66%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità di chi l'ha accolta nel servizio?	96,72%	2,46%	0,00%	0,00%	0,82%
Come valuta il tempo di attesa per la donazione?	76,23%	22,95%	0,00%	0,00%	0,82%
Come valuta gli spazi a disposizione?	76,23%	20,49%	3,28%	0,00%	0,00%
Come valuta la pulizia dei locali?	93,44%	6,56%	0,00%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto dei servizi aggiuntivi a disposizione (distributore automatico con chiavetta precaricata)?	75,41%	18,03%	4,10%	1,64%	0,82%
Se qualcosa nella modulistica da compilare (questionario ministeriale) non le è risultata chiara, ha potuto chiedere chiarimenti al medico durante il colloquio personale e ha avuto risposte soddisfacenti?	85,25%	9,84%	0,00%	1,64%	3,28%
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni, che le sono state date dal medico prima di effettuare la donazione?	92,62%	7,38%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la gentilezza e la disponibilità degli infermieri che l'hanno assistita durante la donazione?	95,90%	3,28%	0,00%	0,00%	0,82%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte degli operatori?	94,26%	4,92%	0,00%	0,00%	0,82%
E' soddisfatto complessivamente dell'organizzazione del nostro Centro Trasfusionale?	87,70%	10,66%	0,00%	0,82%	0,82%

6. OSSERVAZIONI COMPLESSIVE

6.1 POSSIBILE “IDENTIKIT” DEI RISPONDENTI.

- **L’utente soddisfatto** è, spesso, il/la paziente che frequenta un reparto/ambulatorio/servizio per lungo tempo (es. i Day Hospital in ambito oncologico) ed ha una propensione maggiormente “comprensiva” nei confronti delle criticità che riscontra. La frequenza prolungata nel tempo gli/le consente, infatti, di riconoscere **l’impegno e la professionalità** di tutto il personale in servizio (trasversalmente apprezzato, dalla dirigenza agli addetti alle pulizie) e allo stesso tempo di analizzare con oggettività le difficoltà con cui deve confrontarsi. Gli apprezzamenti più significativi riguardano **l’atteggiamento accogliente e disponibile** di medici ed infermieri e il rispetto della riservatezza. Gli/le utenti lasciano intendere di sentirsi bene curati a livello clinico, arrivando a formulare **valutazioni di eccellenza professionale** verso l’Ospedale, ma allo stesso tempo esprimono **solidarietà al personale** per le condizioni critiche in cui talvolta lavora (carenze di organico, spazi di lavoro inadeguati, strutture obsolescenti).
- **L’utente insoddisfatto** è, spesso, il/la paziente che usufruisce di un servizio che richiede rapidità (es. il centro prelievi) e le cui tempistiche possono incidere negativamente sulle altre attività quotidiane (lavoro e famiglia). Le critiche più significative sono rivolte agli **aspetti strutturali** (locali non accoglienti/vecchi, pulizia) e ai **tempi di attesa** (sia “esterni”, in fase di prenotazione, che “interni”, dall’accettazione alla prestazione). Ricorrono altresì segnalazioni in merito all’**organizzazione**, come il non perfetto coordinamento tra le diverse fasi del percorso sanitario e amministrativo, la segnaletica interna non sempre funzionale e la difficoltà a riconoscere le diverse figure professionali. Un aspetto particolarmente suscettibile di miglioramento, infine, è quello dei **pasti** nelle degenze, con indicazioni dei pazienti rivolte soprattutto a cottura, appetibilità e presentazione del vassoio.

6.2 FOCUS-CRITICITA’ PARTICOLARMENTE SIGNIFICATIVE

L’analisi complessiva precedente dimostra come vi siano spazi di miglioramento su aspetti molto specifici e condivisi da un’ampia platea di pazienti. Sono altresì emersi suggerimenti più isolati ma che val comunque la pena riportare perché significativi ai fini della qualità dei servizi resi:

- **barriere architettoniche:** segnalazione specifica per l’Otorinolaringoiatria sulla mancanza di un tasto vocale nel pannello che indichi numero e cassa all’accettazione, nonché di percorsi tattili per raggiungere gli ambulatori (“Il disabile visivo non è autonomo”); segnalazione specifica per la Radioterapia sulla dotazione per le visite non sempre adatta (“Lettino per la seduta troppo alto per malati e anziani”);
- **accessibilità fisica e digitale:** difficoltà nel parcheggio non a pagamento (Radiologia del presidio “S.Croce”); non visibilità del display esterno con la presenza del sole (Centro Prelievi); non ottimale navigabilità del sito internet aziendale (una segnalazione per la Medicina Nucleare indica che online non sono reperibili per segnale di errore le indicazioni circa le modalità di preparazione per gli esami); necessità di cartelli per stranieri (Neuroradiologia)

6.3 SPUNTI CHE EMERGONO DALLE DOMANDE “APERTE”

- la **scolarità** sembra condizionare in modo significativo la propensione a rispondere alle domande aperte: apprezzamenti e critiche sono più frequentemente esternati da chi ha una scolarità medio-alta;

- la disponibilità ad esprimere **commenti/suggerimenti** è risultata più frequente nelle degenze (più numerose gastroenterologia, ginecologia, ostetricia), dove evidentemente la permanenza prolungata favorisce una maggiore partecipazione personale (sentire l'ospedale un po' come "proprio");
- le attività ambulatoriali connesse alla **prevenzione** (centro salute donna/piastra endoscopica) registrano un'utenza di scolarità medio/alta (la prevenzione è evidentemente un percorso legato anche alla maggiore formazione/informazione).

6.4 CONFRONTI COL PASSATO

Non è possibile effettuare un confronto dettagliato con le risposte ottenute nelle indagini passate perché, come spiegato in premessa, sono state semplificate e ridotte le opzioni a disposizione dei pazienti. In ogni caso i trend della domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?") e della soddisfazione complessiva, confermano il **mantenimento di un gradimento globale sempre molto alto** nei confronti di tutte le prestazioni erogate dall'AO.

Emerge, invece, come siano state notevolmente **incrementate le quantità** di questionari distribuiti/raccolti rispetto all'ultima indagine completata (2017-2018):

5290 distribuiti (precedente 1.277) = + 4013 3021 restituiti (precedente 846) = + 2175 43300 risposte (precedente 32.600) = + 10700

Su questo aspetto è confermata l'importanza della **presenza dei volontari** non solo per il maggior numero di questionari che consentono di distribuire ma anche per la positiva interrelazione degli stessi con il personale sanitario e con i pazienti (il volontario, per la sua "terzietà", rappresenta uno strumento di raccordo prezioso tra l'Azienda e gli utenti dei servizi). Il loro ruolo privilegiato di rappresentanza e tutela dei pazienti ha consentito di condurre l'indagine "sul campo", all'interno delle strutture aziendali, assicurandone al contempo imparzialità, trasparenza e partecipazione. Grazie alle Associazioni di volontariato si sono potute raccogliere, ancora una volta, preziose indicazioni per il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali in risposta ai bisogni di salute dei cittadini. Nel ringraziarle per il tempo dedicato, auspichiamo di rinnovare questa fattiva collaborazione anche negli anni futuri.

7. I REPORT INDIVIDUALI

A seguire, i report individuali di tutti gli ambulatori, degenze e servizi in cui è stata svolta l'indagine.

REPARTO CARDIOCHIRURGIA

		DATI NUMERICI					DATI PERCENTUALI				
		Questionari consegnati 34 Questionari restituiti 16					Percentuale di restituzione 47%				
Questionario Data compilazione											
DOMANDE		Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Non so	Non risponde	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Non so	Non risponde
		A	B	C	D	NI	A	B	C	D	NI
Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?		13	2	0	0	1	81,25%	12,50%	0,00%	0,00%	6,25%
E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)		14	2	0	0	0	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la pulizia degli ambienti?		13	3	0	0	0	81,25%	18,75%	0,00%	0,00%	0,00%
Come giudica globalmente la qualità dei pasti?		12	3	0	0	1	75,00%	18,75%	0,00%	0,00%	6,25%
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti		12	4	0	0	0	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
porzioni		14	2	0	0	0	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%
presentazione del vassoio		14	2	0	0	0	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%
varietà del menù		15	1	0	0	0	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?		10	0	0	1	5	62,50%	0,00%	0,00%	6,25%	31,25%
Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?		11	3	1	1	0	68,75%	18,75%	6,25%	6,25%	0,00%
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?		14	1	0	0	1	87,50%	6,25%	0,00%	0,00%	6,25%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?		13	2	0	0	1	81,25%	12,50%	0,00%	0,00%	6,25%
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?		15	1	0	0	0	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?		12	3	0	0	1	75,00%	18,75%	0,00%	0,00%	6,25%
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?		13	2	0	0	1	81,25%	12,50%	0,00%	0,00%	6,25%
Ritiene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?		13	0	1	0	2	81,25%	0,00%	6,25%	0,00%	12,50%
Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?		10	6	0	0	0	62,50%	37,50%	0,00%	0,00%	0,00%
Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?		12	1	2	0	1	75,00%	6,25%	12,50%	0,00%	6,25%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?		15	1	0	0	0	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?		14	1	0	0	1	87,50%	6,25%	0,00%	0,00%	6,25%

Domanda Chiave		SI	14	NO	0	NI	2
Maschio/femmina		M	11	F	3	NI	2
Età		67,57					
Età media							
Nazionalità		I	15	S	0	NI	1
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea		Media inf.	9	Media sup.	4	Laurea	2
		NI	1				

SI		87,50%	NO	0,00%	NI	12,50%
M		68,75%	F	18,75%	NI	12,50%
I		93,75%	S	0,00%	NI	6,25%
Media inf.		56,25%	Media sup.	25,00%	Laurea	12,50%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe
Quest. 2: siete molto bravi
Quest. 15: professionalita',serieta',gentilezza

Suggerimenti
Quest. 4: pasti troppo abbondanti
Quest. 13: aumentare numero infermieri, operati dal lavoro
Quest. 15: proporrei una sala TV. Per il resto tutto OK

REPARTO CARDIOLOGIA

DATI NUMERICI								
Questionari consegnati 40 Questionari restituiti 36								
DOMANDE								
	A	B	C	D	NI			
	29	6	0	0	1			
	28	6	1	0	1			
	23	11	0	0	2			
	15	16	0	0	5			
	14	14	0	0	8			
	23	10	0	0	3			
	17	12	1	0	6			
	22	9	0	0	5			
	5	3	0	11	17			
	23	8	2	2	1			
	29	7	0	0	0			
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	27	8	0	0	1			
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	31	4	0	0	1			
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	29	5	0	0	2			
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	30	5	0	0	1			
Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	24	5	0	2	5			
Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	27	6	0	0	3			
Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	25	6	0	1	4			
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	31	4	0	0	1			
Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	25	2	0	1	8			
Domanda chiave	SI	30	NO	0	NI	6		
Maschio/femmina	M	22	F	11	NI	3		
Età media	66,94							
Nazionalità	I	33	S	1	NI	2		
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	19	Media sup.	9	Laurea	6	NI	2

DATI PERCENTUALI							
Percentuale di restituzione 90%							
A	B	C	D	NI			
80,56%	16,67%	0,00%	0,00%	2,78%			
77,78%	16,67%	2,78%	0,00%	2,78%			
63,89%	30,56%	0,00%	0,00%	5,56%			
41,67%	44,44%	0,00%	0,00%	13,89%			
38,89%	38,89%	0,00%	0,00%	22,22%			
63,89%	27,78%	0,00%	0,00%	8,33%			
47,22%	33,33%	2,78%	0,00%	16,67%			
61,11%	25,00%	0,00%	0,00%	13,89%			
13,89%	8,33%	0,00%	30,56%	47,22%			
63,89%	22,22%	5,56%	5,56%	2,78%			
80,56%	19,44%	0,00%	0,00%	0,00%			
75,00%	22,22%	0,00%	0,00%	2,78%			
86,11%	11,11%	0,00%	0,00%	2,78%			
80,56%	13,89%	0,00%	0,00%	5,56%			
83,33%	13,89%	0,00%	0,00%	2,78%			
66,67%	13,89%	0,00%	5,56%	13,89%			
75,00%	16,67%	0,00%	0,00%	8,33%			
69,44%	16,67%	0,00%	2,78%	11,11%			
86,11%	11,11%	0,00%	0,00%	2,78%			
69,44%	5,56%	0,00%	2,78%	22,22%			
SI	83,33%	NO	0,00%	NI	16,67%		
M	61,11%	F	30,56%	NI	8,33%		
I	91,67%	S	2,78%	NI	5,56%		
Media inf.	52,78%	Media sup.	25,00%	Laurea	16,67%	NI	5,56%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 2 - Molta professionalità, gentilezza, disponibilità, informazioni. Medici e infermieri fantastici, non si può pretendere di più. Siete tutti fantastici: continuate sempre così e vi ringrazio di cuore, anche se siamo nel reparto giusto!
Quest. 25 - Ottimo

Suggerimenti

Quest. 2 - Nulla da migliorare
Quest. 9 - Ci vorrebbe (in un mondo ideale) un po' di spazio in più...
Quest. 15 - Tutto è perfetto, non c'è niente da migliorare
Quest. 16 - Nessun suggerimento, siete stati tutti gentili e professionali. Grazie
Quest. 21 - Per me è già valido
Quest. 23 - Credo che un distributore acqua ed eventualmente bibite e caffè manchi. Un orologio in camera. Sarebbe bello un giorno avere camere piccole con letti singoli e bagno personale, magari nel nuovo ospedale di Cuneo...chissà...

REPARTO CHIRURGIA GENERALE

DATI NUMERICI						DATI PERCENTUALI										
Questionari consegnati 90 Questionari restituiti 24						Percentuale di restituzione 27%										
DOMANDE																
	A	B	C	D	NI	A	B	C	D	NI						
	22	2	0	0	0	91,67%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%						
	16	8	0	0	0	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%						
	13	9	1	0	1	54,17%	37,50%	4,17%	0,00%	4,17%						
	8	6	1	0	9	33,33%	25,00%	4,17%	0,00%	37,50%						
	15	7	0	1	1	62,50%	29,17%	0,00%	4,17%	4,17%						
	15	7	0	1	1	62,50%	29,17%	0,00%	4,17%	4,17%						
	13	8	1	1	1	54,17%	33,33%	4,17%	4,17%	4,17%						
	12	9	1	1	1	50,00%	37,50%	4,17%	4,17%	4,17%						
	4	2	0	6	12	16,67%	8,33%	0,00%	25,00%	50,00%						
	13	10	0	0	1	54,17%	41,67%	0,00%	0,00%	4,17%						
	17	7	0	0	0	70,83%	29,17%	0,00%	0,00%	0,00%						
	17	7	0	0	0	70,83%	29,17%	0,00%	0,00%	0,00%						
19	5	0	0	0	79,17%	20,83%	0,00%	0,00%	0,00%							
22	2	0	0	0	91,67%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%							
20	4	0	0	0	83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%							
16	7	0	1	0	66,67%	29,17%	0,00%	4,17%	0,00%							
17	7	0	0	0	70,83%	29,17%	0,00%	0,00%	0,00%							
15	3	2	0	4	62,50%	12,50%	8,33%	0,00%	16,67%							
18	6	0	0	0	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%							
14	4	1	1	4	58,33%	16,67%	4,17%	4,17%	16,67%							
Domanda chiave	SI	22	NO	1	NI	1	SI	91,67%	NO	4,17%	NI	4,17%				
Maschio/femmina	M	16	F	7	NI	1	M	66,67%	F	29,17%	NI	4,17%				
Età media	63,86															
Nazionalità	I	22	S	1	NI	1	I	91,67%	S	4,17%	NI	4,17%				
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	7	Media sup.	9	Laurea	6	NI	2	Media inf.	29,17%	Media sup.	37,50%	Laurea	25,00%	NI	8,33%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti
 Quest. 16 - Il personale dovrebbe essere aumentato. Si dovrebbero procurare migliori servizi sanitari.
 Quest. 18 - Potenziare il personale
 Quest. 19: controlli più approfonditi sulla pulizia ; bagni uomini/donne divisi; pulizia dei bagni con maggiore frequenza; disporre copriassi

REPARTO CHIRURGIA TORACICA

DATI NUMERICI						DATI PERCENTUALI					
Questionari consegnati 19 Questionari restituiti 16						Percentuale di restituzione 84%					
DOMANDE											
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde	
	A	B	C	D	NI	A	B	C	D	NI	
	Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	16	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	12	4	0	0	0	75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	Come valuta la pulizia degli ambienti?	12	3	1	0	0	75,00%	18,75%	6,25%	0,00%	0,00%
	Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	10	2	1	0	3	62,50%	12,50%	6,25%	0,00%	18,75%
	Appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	7	6	1	1	1	43,75%	37,50%	6,25%	6,25%	6,25%
	porzioni	9	5	1	0	1	56,25%	31,25%	6,25%	0,00%	6,25%
	presentazione del vassoio	7	4	3	0	2	43,75%	25,00%	18,75%	0,00%	12,50%
	varietà del menù	11	2	1	1	1	68,75%	12,50%	6,25%	6,25%	6,25%
	Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	6	0	1	4	5	600,00%	0,00%	6,25%	25,00%	31,25%
	Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	11	4	0	1	0	68,75%	25,00%	0,00%	6,25%	0,00%
	Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	15	1	0	0	0	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
	E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	15	1	0	0	0	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	16	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	14	2	0	0	0	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	16	0	0	0	0	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Ritiene che gli infermieri l'abbiano coinvolto nel percorso assistenziale?	14	2	0	0	0	87,50%	12,50%	0,00%	0,00%	0,00%	
Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	14	1	0	1	0	87,50%	6,25%	0,00%	6,25%	0,00%	
Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	15	1	0	0	0	93,75%	6,25%	0,00%	0,00%	0,00%	
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	15	0	1	0	0	93,75%	0,00%	6,25%	0,00%	0,00%	
Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	14	1	0	0	1	87,50%	6,25%	0,00%	0,00%	6,25%	
Domanda chiave	SI	15	NO	0	NI	1					
Maschio/femmina	M	9	F	6	NI	1					
Età media	61,07										
Nazionalità	I	13	S	2	NI	1					
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	8	Media sup.	6	Laurea	1	NI	1			

SI	93,75%	NO	0,00%	NI	6,25%	
M	56,25%	F	37,50%	NI	6,25%	
I	81,25%	S	12,50%	NI	6,25%	
Media inf.	50,00%	Media sup.	37,50%	Laurea	6,25%	
					NI	6,25%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")
 Quest. 5 - Mi sono trovata molto bene, ringrazio i medici che sono molto disponibili e attenti ai pazienti, danno fiducia e sono molto competenti. Ho trovato persone professionali e preparate.
 Quest. 7 - Molto gentili, simpatici, disponibili, pulizia buona.

Suggerimenti
 Quest.1 - Nulla da suggerire
 Quest. 2 - Televisore,bagni in camera.
 Quest. 4 - Nessun suggerimento. Tutto O.K. . Come un albergo 5 stelle. Tutti dinamici e corretti in tutto e per tutto.
 Quest. 7 - Avere magari una sala con televisore per far passare il tempo a noi pazienti, un bagno anche piccolino con il minimo indispensabile,nelle stanze per il resto va molto bene,mi sono trovata bene.
 Quest.16 - Le diverse figure professionali sono poco riconoscibili perchè le divise sono le stesse

REPARTO CHIRURGIA VASCOLARE

DOMANDE	DATI NUMERICI					DATI PERCENTUALI				
	Questionari consegnati 32					Percentuale di restituzione 53%				
	Questionari restituiti 17									
										
	A	B	C	D	NI	A	B	C	D	NI
Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	15	1	1	0	0	88,24%	5,88%	5,88%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	14	2	1	0	0	82,35%	11,76%	5,88%	0,00%	0,00%
Come valuta la pulizia degli ambienti?	15	2	0	0	0	88,24%	11,76%	0,00%	0,00%	0,00%
Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	5	6	2	0	4	29,41%	35,29%	11,76%	0,00%	23,53%
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	6	10	1	0	0	35,29%	58,82%	5,88%	0,00%	0,00%
porzioni	12	4	1	0	0	70,59%	23,53%	5,88%	0,00%	0,00%
presentazione del vassoio	8	7	1	0	1	47,06%	41,18%	5,88%	0,00%	5,88%
varietà del menù	11	4	0	1	1	64,71%	23,53%	0,00%	5,88%	5,88%
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	2	0	1	4	10	11,76%	0,00%	5,88%	23,53%	58,82%
Ritene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	8	8	0	0	1	47,06%	47,06%	0,00%	0,00%	5,88%
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	12	4	1	0	0	70,59%	23,53%	5,88%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	10	5	2	0	0	58,82%	29,41%	11,76%	0,00%	0,00%
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	13	4	0	0	0	76,47%	23,53%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	13	2	2	0	0	76,47%	11,76%	11,76%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	13	2	2	0	0	76,47%	11,76%	11,76%	0,00%	0,00%
Ritene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	10	4	2	1	0	58,82%	23,53%	11,76%	5,88%	0,00%
Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	13	1	2	1	0	76,47%	5,88%	11,76%	5,88%	0,00%
Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	10	2	0	3	2	58,82%	11,76%	0,00%	17,65%	11,76%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	14	2	1	0	0	82,35%	11,76%	5,88%	0,00%	0,00%
Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	9	3	1	0	4	52,94%	17,65%	5,88%	0,00%	23,53%
Domanda chiave	SI 13	NO 0	NI 4							
Maschio/femmina	M 11	F 5	NI 1							
Età media	70,57									
Nazionalità	I 16	S 0	NI 1							
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf. 9	Media sup. 6	Laurea 1	NI 1						
	SI 76,47%	NO 0,00%	NI 23,53%							
	M 64,71%	F 29,41%	NI 5,88%							
	I 94,12%	S 0,00%	NI 5,88%							
	Media inf. 52,94%	Media sup. 35,29%	Laurea 5,88%	NI 5,88%						

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")
Quest. 4 - Per quanto retrodetto

Suggerimenti
Quest. 3 - Maggiore contatto con i medici
Quest. 5 - Nei miei confronti e' stato buono
Quest. 7 - Un po' piu' di elasticita' sull'orario di visita
Quest. 12 - Allungare di almeno 1 ora o posticipare l'orario visite. Mettere a disposizione dei pazienti e parenti macchinette per il caffe' e bevande. Mettere antenna per portarsi la TV e passare il tempo.
Quest. 13 - Mi piacerebbe se si potesse avere la TV (anche portandola).
Quest.17 - Alcune OSS non sono state gentili, non hanno capito che non stavo bene e avevo determinate esigenze in quel momento; ci vorrebbe qualche bidet in più: uno solo per 16 pazienti è poco. Sarebbe bello avere un

RIEPILOGO DAY SURGERY

DATI NUMERICI					
Questionari consegnati 100 Questionari restituiti 78					
DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
	A	B	C	D	NI
Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	71	6	0	0	1
E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	48	24	3	1	2
Come valuta la pulizia degli ambienti?	59	17	1	0	1
Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	27	17	7	1	26
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	31	17	9	2	19
porzioni	36	15	7	1	19
presentazione del vassoio	34	16	6	1	21
varietà del menù	26	13	8	4	27
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	19	7	0	19	33
Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	51	18	4	2	3
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	62	10	1	0	5
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	64	10	1	1	2
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	67	10	0	0	1
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	66	10	0	0	2
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	69	6	2	0	1
Ritiene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	57	8	4	2	7
Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	67	7	1	0	3
Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	60	10	1	0	7
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	55	15	1	3	4
Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	57	9	2	3	7

Domanda chiave	SI	60	NO	0	NI	18	78
Maschio/femmina	M	38	F	32	NI	8	78
Età media	53,60						
Nazionalità	I	68	S	3	NI	7	78
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	20	Media sup.	34	Laurea	16	NI 8

DATI PERCENTUALI					
Percentuale di restituzione 78%					
Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde	
A	B	C	D	NI	
91,03%	7,69%	0,00%	0,00%	1,28%	
61,54%	30,77%	3,85%	1,28%	2,56%	
75,64%	21,79%	1,28%	0,00%	1,28%	
34,62%	21,79%	8,97%	1,28%	33,33%	
39,74%	21,79%	11,54%	2,56%	24,36%	
46,15%	19,23%	8,97%	1,28%	24,36%	
43,59%	20,51%	7,69%	1,28%	26,92%	
33,33%	16,67%	10,26%	5,13%	34,62%	
24,36%	8,97%	0,00%	24,36%	42,31%	
65,38%	23,08%	5,13%	2,56%	3,85%	
79,49%	12,82%	1,28%	0,00%	6,41%	
82,05%	12,82%	1,28%	1,28%	2,56%	
85,90%	12,82%	0,00%	0,00%	1,28%	
84,62%	12,82%	0,00%	0,00%	2,56%	
88,46%	7,69%	2,56%	0,00%	1,28%	
73,08%	10,26%	5,13%	2,56%	8,97%	
85,90%	8,97%	1,28%	0,00%	3,85%	
76,92%	12,82%	1,28%	0,00%	8,97%	
70,51%	19,23%	1,28%	3,85%	5,13%	
73,08%	11,54%	2,56%	3,85%	8,97%	

SI	76,92%	NO	0,00%	NI	23,08%
M	48,72%	F	41,03%	NI	10,26%

I	87,18%	S	3,85%	NI	8,97%
Media inf.	25,64%	Media sup.	43,59%	Laurea	20,51%
				NI	10,26%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest.7 - Mi sono trovato benissimo
Quest. 23 - PIU' O MENO
Quest. 29 - Sono stata ricoverata in DAY SURGERY pertanto sono rimasta poco ma ho trovato cortesia e gentilezza da parte di tutto il personale incontrato.Nessuna forma di arroganza o malumori percepibili
Quest. 47 - Molto professionali
Quest. 53 - Lodi per il personale AMOS (OSS) cortese e gentile,per le infermiere competenti e professionali. Lamentele per il CENTRO PRENOTAZIONE INTERVENTI (convocato h 7 per avere un letto alle 11.30 e intervento alle 12:30). Ansia del pz. che subentra.
Quest. 56 - Competenza,qualita' dell'assistenza prestata.
Quest. 73 - Ottimo reparto ottimo personale e medici. Bravissimi
Quest. 78 - Lo consiglierei.

Suggerimenti

Quest. 13 - Continuate cosi'
Quest. 22 - Personalmente una piu' abbondante disponibilita' e' quantita' dei pasti.Pur riconoscendo che si tratta di un ospedale e non di un ristorante.Ho trovato le porzioni un po' troppo ridotte.
Altro consiglio,suggerisco di cercare di dotare anche questo reparto con telecomandi per i letti,che risultano molto vecchi,per cui c'e' sempre bisogno di un aiuto da parte del personale ospedaliero.
Nel complesso sono rimasto soddisfatto del servizio.
Quest. 23 - Spiegazioni piu' chiare circa l'anestesia:bisognerebbe non solo dire il tipo ma anche spiegare il significato con informazioni riguardo la durata effettiva onde evitare di creare ansia al paziente
Quest.29 - Premesso che so di non essere qua per fare una vacanza,ma al mattino a colazione ho trovato rigidita' nella quantita' di the richiesto,solo una tazza e basta.
Quest.37 - Aggiungerei qualche opzione in piu' nei pasti vegetariani,ma comunque tutto molto buono.Un ringraziamento speciale alla Dott.ssa NAQE NERTILA
Quest. 39 - Nessuna,mi sono trovata bene.
Quest. 41 - Maggiore chiarezza e concordanza nelle informazioni circa le dimissioni (comunicazioni discordanti da persone diverse).
Quest. 53 - Segnalo Ditta MARKAS inadempiente nel turno in data 11 gennaio. Il giorno dopo nello stesso orario 'tirato a lucido le stanze'.
Quest. 56 - Migliorare la privacy.
Quest. 64 - Colazione pessima
Quest. 67 - Servizio ottimo. Sulla qualita' e' appetibilita' degli alimenti ci sono margini di miglioramento.
Quest. 78 - Sarebbe necessario organizzare l'accoglienza in funzione dell'orario stimato dell'intervento.Passare dalle 5 alle 7 ore preoperatorie in Ospedale e' lesivo della psiche e,potenzialmente anche della salute del paziente.

REPARTO EMATOLOGIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 77
Questionari restituiti 26

					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
A	B	C	D	NI	
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	25	1	0	0	0
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	21	4	1	0	0
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	20	4	0	0	2
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	9	11	0	0	6
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	9	12	2	0	3
porzioni	11	11	1	0	3
presentazione del vassoio	12	9	1	0	4
varietà del menù	13	9	3	0	1
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	6	5	0	5	10
6 Ritene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	18	6	1	0	1
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	25	1	0	0	0
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	23	3	0	0	0
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	25	1	0	0	0
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	24	2	0	0	0
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	25	1	0	0	0
12 Ritene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	21	4	0	0	1
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	24	2	0	0	0
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	20	2	0	1	3
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	23	3	0	0	0
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	15	3	1	2	5

DATI PERCENTUALI

Percentuale di restituzione 34%

					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
A	B	C	D	NI	
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	96,15%	3,85%	0,00%	0,00%	0,00%
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	80,77%	15,38%	3,85%	0,00%	0,00%
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	76,92%	15,38%	0,00%	0,00%	7,69%
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	34,62%	42,31%	0,00%	0,00%	23,08%
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	34,62%	46,15%	7,69%	0,00%	11,54%
porzioni	42,31%	42,31%	3,85%	0,00%	11,54%
presentazione del vassoio	46,15%	34,62%	3,85%	0,00%	15,38%
varietà del menù	50,00%	34,62%	11,54%	7,69%	3,85%
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	23,08%	19,23%	0,00%	19,23%	38,46%
6 Ritene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	69,23%	23,08%	3,85%	0,00%	3,85%
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	96,15%	3,85%	0,00%	0,00%	0,00%
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	88,46%	11,54%	0,00%	0,00%	0,00%
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	96,15%	3,85%	0,00%	0,00%	0,00%
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	96,15%	3,85%	0,00%	0,00%	0,00%
12 Ritene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	80,77%	15,38%	0,00%	0,00%	3,85%
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	76,92%	7,69%	0,00%	3,85%	11,54%
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	88,46%	11,54%	0,00%	0,00%	0,00%
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	57,69%	11,54%	3,85%	7,69%	19,23%

Domanda chiave	
Maschio/femmina	
Età media	62,42
Nazionalità	
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	

SI	26	NO	0	NI	0
M	17	F	9	NI	0
I	25	S	1	NI	0
Media inf.	12	Media sup.	13	Laurea	1
				NI	0

SI	100,00%	NO	0,00%	NI	0,00%
M	65,38%	F	34,62%	NI	0,00%

I	96,15%	S	3,85%	NI	0,00%
Media inf.	46,15%	Media sup.	50,00%	Laurea	3,85%
				NI	0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 3 - Molto attento nei confronti del paziente

Quest. 6 - Per quel che ho potuto vedere mi sembra un ottimo reparto,personale gentile e direi preparato

Quest. 15 - Perche' il personale e' stato efficiente e gentile

Quest. 18 - La diagnosi e' una tegola crudele. Sorriso da parte di tutto il personale,dal medico agli infermieri,agli OSS,ai coordinatori,al personale addetto alle pulizie.Tanta professionalita' e un varco nel cielo delle difficolta'.

Suggerimenti

Quest. 4 - Non urlare la mattina e dare un odore migliore ai pasti

Quest. 5 - Nessuno

Quest. 9 - Durante la mia malattia mi sono trovato molto bene sia da ricoverato,sia quando venivo in Day Hospital.Unica osservazione che posso fare si potesse eliminare la calca di persone

che si trova al mattino nell'entrata del reparto,per il resto continuate cosi',senza perdere quella gentilezza e umanita' che avete verso i pazienti.GRAZIE

Quest. 18 - Credo serva tanta formazione,aggiornamenti,empatia. GRAZIE!

REPARTO ENDOCRINOLOGIA

DOMANDE					
	1	2	3	4	5
	12-gen	15-gen	18-gen	05-feb	23-feb
Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	A	A	A	A	A
E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	A	A	A	B	A
Come valuta la pulizia degli ambienti?	A	A	B	B	A
Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	NI	NI	C	NI	A
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	B	A	B	C	A
porzioni	B	A	C	B	A
presentazione del vassoio	A	A	B	B	A
varietà del menù	A	B	B	B	A
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	D	A	NI	NI	A
Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	A	A	A	B	A
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	A	A	A	A	A
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	A	A	A	B	A
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	A	A	A	A	A
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	A	A	A	A	A
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	A	A	A	B	A
Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	A	A	A	D	A
Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	A	A	B	A	A
Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	B	NI	A	NI	A
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	A	A	B	A
Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	D	NI	A	B	A

DATI NUMERICI				
Non soddisfatto	Almeno soddisfatto	Soddisfatto	Non so	Non Risponde
A	B	C	D	NI
5	0	0	0	0
4	1	0	0	0
3	2	0	0	0
1	0	1	0	3
2	2	1	0	0
2	2	1	0	0
3	2	0	0	0
2	3	0	0	0
2	0	0	1	2
4	1	0	0	0
5	0	0	0	0
4	1	0	0	0
5	0	0	0	0
5	0	0	0	0
4	1	0	0	0
4	0	0	1	0
4	1	0	0	0
2	1	0	0	2
4	1	0	0	0
2	1	0	1	1

DATI PERCENTUALI				
Non soddisfatto	Almeno soddisfatto	Soddisfatto	Non so	Non Risponde
A	B	C	D	NI
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
20,00%	0,00%	20,00%	0,00%	60,00%
40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%
40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
40,00%	0,00%	0,00%	20,00%	40,00%
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
80,00%	0,00%	0,00%	20,00%	0,00%
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
40,00%	20,00%	0,00%	0,00%	40,00%
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
40,00%	20,00%	0,00%	20,00%	20,00%

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI
Maschio/femmina	F	M	F	F	M
Età	26	70	38	NI	75
Nazionalità	I	I	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Laurea	Media sup.	Media inf.	Media sup.	Media sup.

SI	5	NO	0	NI	0
M	2	F	3	NI	0
Età media	52,25				
I	5	S	0	NI	0
Media inf.	1	Media sup.	3	Laurea	1

NI	0
----	---

SI	100,00%	NO	0,00%	NI	0,00%
M	40,00%	F	60,00%	NI	0,00%

I	100,00%	S	0,00%	NI	0,00%
Media inf.	20,00%	60,00%	60,00%	Laurea	20,00%

NI	0,00%
----	-------

RIEPILOGO GASTROENTEROLOGIA

DATI NUMERICI					
Questionari consegnati 60 Questionari restituiti 45					
DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfat- to	Non so	Non risponde
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	41	4	0	0	0
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	32	10	1	0	2
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	31	12	2	0	0
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	11	13	4	0	17
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	12	18	5	0	10
porzioni	18	13	0	1	13
presentazione del vassoio	15	15	1	0	14
varietà del menù	13	15	2	1	14
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	12	3	0	10	20
6 Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	27	7	5	2	4
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	30	8	5	0	2
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	29	8	4	1	3
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	31	11	1	0	2
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	38	5	1	0	1
11	38	5	1	0	1
12 Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolto nel percorso assistenziale?	27	8	2	2	6
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilitazione, ecc) da parte degli OSS?	32	9	2	1	1
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	28	9	1	1	6
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	36	6	1	0	2
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	17	6	4	4	14

Domanda chiave	SI	37	NO	2	NI	6
Maschio/femmina	M	20	F	16	NI	9
Età media	68,87					
Nazionalità	I	35	S	2	NI	8
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	18	Media sup.	14	Laurea	4
					NI	9

DATI PERCENTUALI					
Percentuale di restituzione 75%					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfat- to	Non so	Non risponde
	A	B	C	D	NI
	91,11%	8,89%	0,00%	0,00%	0,00%
	71,11%	22,22%	2,22%	0,00%	4,44%
	68,89%	26,67%	4,44%	0,00%	0,00%
	24,44%	28,89%	8,89%	0,00%	37,78%
	26,67%	40,00%	11,11%	0,00%	22,22%
	40,00%	28,89%	0,00%	2,22%	28,89%
	33,33%	33,33%	2,22%	0,00%	31,11%
	28,89%	33,33%	4,44%	2,22%	31,11%
	26,67%	6,67%	0,00%	22,22%	44,44%
	60,00%	15,56%	11,11%	4,44%	8,89%
	66,67%	17,78%	11,11%	0,00%	4,44%
	64,44%	17,78%	8,89%	2,22%	6,67%
	68,89%	24,44%	2,22%	0,00%	4,44%
	84,44%	11,11%	2,22%	0,00%	2,22%
	84,44%	11,11%	2,22%	0,00%	2,22%
	60,00%	17,78%	4,44%	4,44%	13,33%
	71,11%	20,00%	4,44%	2,22%	2,22%
	62,22%	20,00%	2,22%	2,22%	13,33%
	80,00%	13,33%	2,22%	0,00%	4,44%
	37,78%	13,33%	8,89%	8,89%	31,11%

SI	82,22%	NO	4,44%	NI	13,33%
M	44,44%	F	35,56%	NI	20,00%
I	77,78%	S	4,44%	NI	17,78%
Media inf.	40,00%	Media sup.	31,11%	Laurea	8,89%
				NI	20,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 1 - I Medici non sono disponibili. Non si vedono mai. Sono sfuggenti. Il personale infermieristico e le OSS sono eccezionali
Quest. 3 - Se non se ne puo' fare a meno!
Quest.12 - Poca gentilezza dai medici e dalle OSS. Poca disponibilita'.Poca relazione,e nei metodi brutti.Poca collaborazione.Poca capacita'.Poche informazioni durante e nel post ricovero per il domicilio.
Quest. 23 - Sicuramente un'accoglienza e un'assistenza squisita
Quest. 26 - Gentili e professionali
Quest. 32 - Medici molto preparati assistiti da personale gentile e qualificato.Ambiente pulito.Mi sono sentito seguito in ogni mio problema di salute. Lavoro da parte di tutti svolto con passione.
Quest. 34 - Competenti,preparati,efficienti.
Quest. 38 - Molta professionalita',sensibilita' e umanita' in tutte le figure. Puntualita' nelle procedure di reparto. Una particolare menzione per il personale medico giovane,le infermiere e le OSS, soprattutto per il loro reciproco coordinamento. Vivo apprezzamento anche per il lavoro del personale di pulizia e refezione

Suggerimenti

Quest. 1 - Migliorare la comunicazione da parte dei MEDICI
Quest. 2 - Maggiori informazioni al paziente
Quest. 7 - Lasciare a chi possibile la facolta' di assistere i famigliari per i pasti.Il personale OSS in certi casi abbastanza maleducati soprattutto con gli anziani che pensano che non siano in grado di capire e poi lo riferiscono ai famigliari. La dignita' delle persone fino all'ultimo giorno e'fondamentale
Quest. 12 - Piu'gentilezza e disponibilita' da parte di tutti
Quest. 13 -Va costruito un nuovo ospedale. Il personale e' al top,molto brave/i
Quest. 14 - Continuate cosi'
Quest. 23 - Pulizia
Quest. 25 - Spiegare meglio le terapie da prendere da dimessi.Grazie
Quest. 30 - SOLO Wi-Fi
Quest. 34 - Cucina da migliorare,bagni in camera; panca,sedia o qualcosa in bagno per poter appoggiare vestiti ecc.
Quest. 36 - Maggiore disponibilita' da parte dei medici
Quest. 38 - Molto apprezzata l'assistenza spirituale, per discrezione, tatto e senso della condivisione, della sofferenza, malattia e preoccupazione del paziente.

REPARTO GERIATRIA

DATI NUMERICI					
Questionari consegnati 50 Questionari restituiti 26					

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	24	1	0	0	1
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	21	5	0	0	0
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	23	2	0	0	1
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	13	5	2	0	6
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	14	6	2	0	4
porzioni	17	5	0	0	4
presentazione del vassoio	13	8	0	0	5
varietà del menù	16	3	2	0	5
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	4	1	0	4	17
6 Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	20	2	1	2	1
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	22	2	1	0	1
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	22	2	1	0	1
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	21	2	0	0	3
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	22	4	0	0	0
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	24	2	0	0	0
12 Ritiene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	19	5	1	0	1
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	22	4	0	0	0
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	21	1	0	1	3
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	22	3	0	0	1
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	16	2	0	0	8

Domanda chiave	SI	20	NO	0	NI	6
Maschio/femmina	M	13	F	12	NI	1

Età media	84,13
-----------	-------

Nazionalità	I	25	S	0	NI	1
-------------	---	----	---	---	----	---

Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	15	Media sup.	7	Laurea	2	NI	2
--	------------	----	------------	---	--------	---	----	---

DATI PERCENTUALI					
Percentuale di restituzione 52%					

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
A	B	C	D	NI
92,31%	3,85%	0,00%	0,00%	3,85%
80,77%	19,23%	0,00%	0,00%	0,00%
88,46%	7,69%	0,00%	0,00%	3,85%
50,00%	19,23%	7,69%	0,00%	23,08%
53,85%	23,08%	7,69%	0,00%	15,38%
65,38%	19,23%	0,00%	0,00%	15,38%
50,00%	30,77%	0,00%	0,00%	19,23%
61,54%	11,54%	7,69%	0,00%	19,23%
15,38%	3,85%	0,00%	15,38%	65,38%
76,92%	7,69%	3,85%	7,69%	3,85%
84,62%	7,69%	3,85%	0,00%	3,85%
84,62%	7,69%	3,85%	0,00%	3,85%
80,77%	7,69%	0,00%	0,00%	11,54%
84,62%	15,38%	0,00%	0,00%	0,00%
92,31%	7,69%	0,00%	0,00%	0,00%
73,08%	19,23%	3,85%	0,00%	3,85%
84,62%	15,38%	0,00%	0,00%	0,00%
80,77%	3,85%	0,00%	3,85%	11,54%
84,62%	11,54%	0,00%	0,00%	3,85%
61,54%	7,69%	0,00%	0,00%	30,77%

SI	76,92%	NO	0,00%	NI	23,08%
M	50,00%	F	46,15%	NI	3,85%

I	96,15%	S	0,00%	NI	3,85%
---	--------	---	-------	----	-------

Media inf.	57,69%	Media sup.	26,92%	Laurea	7,69%	NI	7,69%
------------	--------	------------	--------	--------	-------	----	-------

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

Quest.1 Nel complesso siamo poco soddisfatti del servizio per alcuni motivi: 1) è assolutamente impossibile riconoscere dall'abbigliamento medici, infermieri, oss, addirittura personale addetto ad altri servizi; 2) i medici sono sempre impegnati, poco disponibili al dialogo e ad ascoltare le esigenze terapeutiche di pazienti e parenti; 3) la persona che raccoglie le ordinazioni per i pasti non si rende conto di avere a che fare con persone anziane che spesso sono disorientate e sentono poco. Ha fretta di fare il lavoro e potrebbe farlo bene se fosse una cameriera che prende le ordinazioni al ristorante. In ultima analisi non ho risposto alla precedente domanda perché il reparto non è certamente scandaloso ma si potrebbe migliorare moltissimo. (figlio del paziente)

Quest.2 I pazienti ricevono una buona assistenza e cura. Ci sono infermieri e medici molto disponibili con tanta umanità, altri un po meno, ma penso che dipenda dal carattere di ogni persona. Tutto è migliorabile ma la carenza di personale incide sull'intervento immediato alle richieste dei pazienti. Nel nostro caso sarebbe servita una maggiore presenza del fisioterapista per un miglior recupero della mobilità

Quest.5 Certamente sì. Soddisfattissima Competenza di tutti Medici, infermieri, OSS Complimenti, ringrazio

Quest. 9 Siamo stati informati e trattati con cortesia e gentilezza e curati nel migliore dei modi.

Quest. 20 Tutti molto gentili ma la caposala poco disponibile a dare le mascherine e poco gentile

RIEPILOGO GINECOLOGIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 150
Questionari restituiti 70

DOMANDE					
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	65	5	0	0	0
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	54	13	1	0	2
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	49	16	4	0	1
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	34	14	3	0	19
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	38	18	4	0	10
porzioni	46	12	2	0	10
presentazione del vassoio	43	16	2	0	9
varietà del menù	41	14	3	0	12
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	15	2	1	17	35
6 Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	44	18	2	2	4
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	59	10	0	0	1
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	58	8	1	0	3
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	55	7	0	1	7
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	65	5	0	0	0
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	63	6	0	0	1
12 Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	54	12	0	2	2
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	54	13	2	0	1
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	57	10	0	1	2
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	62	7	0	0	1
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	50	10	0	0	10

Domanda chiave	SI	60	NO	0	NI	10
Maschio/femmina	M	0	F	66	NI	4
Età media	52,12					
Nazionalità	I	60	S	5	NI	5
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	12	Media sup.	39	Laurea	13
	NI					6

DATI PERCENTUALI

Percentuale di restituzione 47%

					
	A	B	C	D	NI
1	92,86%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%
2	77,14%	18,57%	1,43%	0,00%	2,86%
3	70,00%	22,86%	5,71%	0,00%	1,43%
4	48,57%	20,00%	4,29%	0,00%	27,14%
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	54,29%	25,71%	5,71%	0,00%	14,29%
porzioni	65,71%	17,14%	2,86%	0,00%	14,29%
presentazione del vassoio	61,43%	22,86%	2,86%	0,00%	12,86%
varietà del menù	58,57%	20,00%	4,29%	0,00%	17,14%
5	21,43%	2,86%	1,43%	24,29%	50,00%
6	62,86%	25,71%	2,86%	2,86%	5,71%
7	84,29%	14,29%	0,00%	0,00%	1,43%
8	82,86%	11,43%	1,43%	0,00%	4,29%
9	78,57%	10,00%	0,00%	1,43%	10,00%
10	92,86%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%
11	90,00%	8,57%	0,00%	0,00%	1,43%
12	77,14%	17,14%	0,00%	2,86%	2,86%
13	77,14%	18,57%	2,86%	0,00%	1,43%
14	81,43%	14,29%	0,00%	1,43%	2,86%
15	88,57%	10,00%	0,00%	0,00%	1,43%
16	71,43%	14,29%	0,00%	0,00%	14,29%

SI	85,71%	NO	0,00%	NI	14,29%
M	0,00%	F	94,29%	NI	5,71%

I	85,71%	S	7,14%	NI	7,14%
Media inf.	17,14%	Media sup.	55,71%	Laurea	18,57%
				NI	8,57%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 13 - Infermiere e medici ottimi in tutti i giorni del ricovero

Quest.16 - Molto valido

Quest. 36 - Sono stata seguita passo passo (dalla diagnosi alle dimissioni)con estrema professionalita',competenza e gentilezza. Ho riscontrato in tutto questo un'organizzazione perfetta nell'avermi seguito 1 mese intero.Complimenti a tutti! P.S. Anche la cucina molto buona e pasti sempre caldi

Quest. 39 - Personale professionale,qualificato,disponibile e gentile.Non ho mai trovato cure cosi' amorevoli,dalle OSS alle infermiere,all'anestesista,all'addetta al pasto ho trovato persone rassicuranti e sorridenti. MARTINA,FLORIANA e SARA hanno reso il soggiorno piu' piacevole e costruttivo

Quest. 8 - Certo,siamo molto soddisfatti

Quest. 51 - Ho consigliato ad alcune amiche di rivolgersi a questo ospedale perche' sono gia' stata ricoverata e mi sono trovata benissimo sia per la qualita' della professionalita' dei medici che per la gentilezza di tutti gli operatori

Quest. 53 - Sicuramente si' mi sono trovata benissimo!

Quest. 60 - Mi sono trovata molto bene per tutto

Quest. 62 - Tutto il personale è molto professionale, efficiente, gentilissimo e dotato di molta umanità

Suggerimenti

Quest. 1 - Migliorare la qualita' del cibo

Quest. 2 - Ottimo

Quest. 8 - Nulla da suggerire,mi sono trovata molto bene. Personale estremamente disponibile e gentile,grazie!

Quest. 13 - Peccato per l'ultimo giorno di ricovero dove ho trovato OSS non molto collaboranti con noi pazienti (tutto capibile,lavoro duro e stressante,ma un po' piu' di educazione non guasterebbe)

Quest. 28 - Continuate cosi',siete tutte e tutti speciali.GRAZIE

Quest. 33 - Il personale OSS dovrebbe aver piu' attenzione verso i pazienti,piu' educati e cordiali,e soprattutto piu' professionali.

Quest. 34 - Non mi posso permettere.Piu' di cosi' non e' necessario.

Quest. 39 - Mancanza tende nelle camere,non tanto quelle che hanno una meraviglia vista sulle montagne,ma quelle che si affacciano nella parte interna dell'ospedale.

Quest. 41 - Non mi posso permettere,piu' di cosi' non e' necessario

Quest. 51 - Informate i pazienti della disponibilita' della Wi-Fi perche' se l'avessi saputo, l'avrei utilizzata sicuramente.

Quest. 53 - Nessun suggerimento,per me e' andato tutto bene,il servizio e la gentilezza mi hanno confortata molto

Quest. 54 - Prestare piu' attenzione ai pasti e alle richieste del paziente.

Quest. 64 - Spero che la sanità pubblica regga. Evitare di essere fagocitati da Alba.

REPARTO MALATTIE INFETTIVE

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 44
Questionari restituiti 18

					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	13	5	0	0	0
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	9	6	3	0	0
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	12	5	0	0	1
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	4	4	1	0	9
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	10	5	2	0	1
porzioni	13	3	1	0	1
presentazione del vassoio	5	8	3	1	1
varietà del menù	9	7	1	0	1
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	1	3	0	6	8
6 Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	5	5	8	0	0
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	11	7	0	0	0
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	8	8	2	0	0
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	13	4	1	0	0
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	13	5	0	0	0
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	13	4	0	0	1
12 Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	10	4	2	1	1
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	12	6	0	0	0
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	9	6	1	1	1
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	14	3	0	1	0
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	4	4	0	1	9

DATI PERCENTUALI

Percentuale di restituzione 41%

					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
	A	B	C	D	NI
1	72,22%	27,78%	0,00%	0,00%	0,00%
2	50,00%	33,33%	16,67%	0,00%	0,00%
3	66,67%	27,78%	0,00%	0,00%	5,56%
4	22,22%	22,22%	5,56%	0,00%	50,00%
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	55,56%	27,78%	11,11%	0,00%	5,56%
porzioni	72,22%	16,67%	5,56%	0,00%	5,56%
presentazione del vassoio	27,78%	44,44%	16,67%	5,56%	5,56%
varietà del menù	50,00%	38,89%	5,56%	0,00%	5,56%
5	5,56%	16,67%	0,00%	33,33%	44,44%
6	27,78%	27,78%	44,44%	0,00%	0,00%
7	61,11%	38,89%	0,00%	0,00%	0,00%
8	44,44%	44,44%	11,11%	0,00%	0,00%
9	72,22%	22,22%	5,56%	0,00%	0,00%
10	72,22%	27,78%	0,00%	0,00%	0,00%
11	72,22%	22,22%	0,00%	0,00%	5,56%
12	55,56%	22,22%	11,11%	5,56%	5,56%
13	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
14	50,00%	33,33%	5,56%	5,56%	5,56%
15	77,78%	16,67%	0,00%	5,56%	0,00%
16	22,22%	22,22%	0,00%	5,56%	50,00%

Domanda chiave	
Maschio/femmina	
Età	61,47
Nazionalità	
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	

SI	15	NO	2	NI	1
M	10	F	8	NI	0
I	16	S	1	NI	1
Media inf.	6	Media sup.	10	Laurea	2
				NI	0

SI	83,33%	NO	11,11%	NI	5,56%
M	55,56%	F	44,44%	NI	0,00%
I	88,89%	S	5,56%	NI	5,56%
Media inf.	33,33%	Media sup.	55,56%	Laurea	11,11%
				NI	0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

Quest.3: la percezione del servizio ricevuto cambia se cambiano le persone. Bravi tutti per saper colmare carenze di personale

Quest.6: secondo il mio parere in reparto dovrebbero essere più presenti operatrici socio sanitarie.

Quest.7: troppo isolato, non si vede fuori

Quest.9: disguidi in generale

Quest. 10: il personale non è riconoscibile, si suggerisce vestiario per oss, infermieri, medici con chiare indicazioni ai pazienti Le informazioni su diagnosi e cura non sono state comunicate frequentemente.

Quest.12: lo consiglierei in quanto ci sono ottimi professionisti. Nel complesso direi che è un ottimo reparto, un po di empatia in più da parte di certi addetti.

Quest.13: dare il the di pomeriggio

Quest. 15: molto efficienti

Ques. 16: pasti con porzioni ridotte ma qualità migliore e serviti in piatti con posate

Ques. 17: in alcune zone (in particolare il WC) la pulizia andrebbe fatta due volte al giorno

Quest.18: trovare alternative allo spreco del cibo avanzato e neanche aperto

REPARTO MEDICINA CARLE

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 34
Questionari restituiti 24

					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	23	0	0	0	1
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	21	2	0	0	1
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	16	5	0	0	3
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	14	7	0	0	3
sopportabilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	12	5	1	0	6
porzioni	17	2	0	0	5
presentazione del vassoio	16	3	0	0	5
varietà del menù	14	5	0	0	5
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	3	0	0	7	14
6 Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	19	2	1	0	2
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	20	2	0	0	2
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	19	3	0	0	2
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	22	0	0	0	2
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	21	0	0	0	3
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	22	0	0	0	2
12 Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	19	2	1	0	2
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	19	3	0	0	2
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	14	2	0	2	6
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	19	3	0	0	2
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	14	1	0	1	8

DATI PERCENTUALI

Percentuale di restituzione 71%

					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
	A	B	C	D	NI
1	95,83%	0,00%	0,00%	0,00%	4,17%
2	87,50%	8,33%	0,00%	0,00%	4,17%
3	66,67%	20,83%	0,00%	0,00%	12,50%
4	58,33%	29,17%	0,00%	0,00%	12,50%
sopportabilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	50,00%	20,83%	4,17%	0,00%	25,00%
porzioni	70,83%	8,33%	0,00%	0,00%	20,83%
presentazione del vassoio	66,67%	12,50%	0,00%	0,00%	20,83%
varietà del menù	58,33%	20,83%	0,00%	0,00%	20,83%
5	12,50%	0,00%	0,00%	29,17%	58,33%
6	79,17%	8,33%	4,17%	0,00%	8,33%
7	83,33%	8,33%	0,00%	0,00%	8,33%
8	79,17%	12,50%	0,00%	0,00%	8,33%
9	91,67%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%
10	87,50%	0,00%	0,00%	0,00%	12,50%
11	91,67%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%
12	79,17%	8,33%	4,17%	0,00%	8,33%
13	79,17%	12,50%	0,00%	0,00%	8,33%
14	58,33%	8,33%	0,00%	8,33%	25,00%
15	79,17%	12,50%	0,00%	0,00%	8,33%
16	58,33%	4,17%	0,00%	4,17%	33,33%

Domanda chiave
Maschio/femmina
Età media
Nazionalità
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea

SI	21	NO	0	NI	3
M	12	F	10	NI	2
71,90					
I	21	S	1	NI	2
Media inf.	14	Media sup.	6	Laurea	2
				NI	2

SI	87,50%	NO	0,00%	NI	12,50%
M	50,00%	F	41,67%	NI	8,33%
I	87,50%	S	4,17%	NI	8,33%
Media inf.	58,33%	Media sup.	25,00%	Laurea	8,33%
				NI	8,33%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 3 Assolutamente

Quest.23 Ben organizzato e seguito da personale qualificato

Suggerimenti

Quest. 6: umanità e predisposizione nell'assistere chi ha bisogno al primo posto. La dimostrazione di non essere stati solo bravi studenti sui libri ma soprattutto brave persone. Un ringraziamento speciale alla Dr.ssa Arneodo al Dr. Melchio e al Dr. Liccardi

Quest. 8: sono competenti e danno soddisfazioni

Quest. 9: inserire di default un cucchiaino se si devono mangiare budino o frutta cotta

Quest. 10: è un reparto molto utile

Quest.12: super gentili

Quest. 13: più di così non saprei cosa aggiungere

Quest. 15: molta professionalità da parte di tutto il personale e soprattutto molta umanità e gentilezza nell'accompagnare mia mamma fino alla fine

Quest. 24: miigliorerai il servizio dei pasti, molto cotti e poco conditi

RIEPILOGO MEDICINA D'URGENZA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 56
Questionari restituiti 52

DOMANDE					
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	49	2	0	0	1
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	36	14	1	0	1
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	43	7	0	0	2
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	19	14	3	0	16
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	23	18	3	0	8
porzioni	33	12	0	0	7
presentazione del vassoio	32	12	0	1	7
varietà del menù	30	10	3	0	9
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	10	1	0	19	22
6 Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	40	10	0	2	0
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	49	2	0	0	1
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	47	5	0	0	0
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	49	2	0	0	1
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	51	0	0	0	1
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	50	1	0	0	1
12 Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	39	8	0	1	4
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	47	3	0	1	1
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	40	4	0	0	8
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	44	7	0	1	0
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	31	2	0	6	13

Domanda chiave	SI	49	NO	0	NI	3
Maschio/femmina	M	20	F	28	NI	4
Età	60,48					
Nazionalità	I	48	S	1	NI	3
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	16	Media sup.	27	Laurea	4
					NI	5

DATI PERCENTUALI

Percentuale di restituzione 93%

	A	B	C	D	NI
	94,23%	3,85%	0,00%	0,00%	1,92%
	69,23%	26,92%	1,92%	0,00%	1,92%
	82,69%	13,46%	0,00%	0,00%	3,85%
	36,54%	26,92%	5,77%	0,00%	30,77%
	44,23%	34,62%	5,77%	0,00%	15,38%
	63,46%	23,08%	0,00%	0,00%	13,46%
	61,54%	23,08%	0,00%	1,92%	13,46%
	57,69%	19,23%	5,77%	0,00%	17,31%
	19,23%	1,92%	0,00%	36,54%	42,31%
	76,92%	19,23%	0,00%	3,85%	0,00%
	94,23%	3,85%	0,00%	0,00%	1,92%
	90,38%	9,62%	0,00%	0,00%	0,00%
	94,23%	3,85%	0,00%	0,00%	1,92%
	98,08%	0,00%	0,00%	0,00%	1,92%
	96,15%	1,92%	0,00%	0,00%	1,92%
	75,00%	15,38%	0,00%	1,92%	7,69%
	90,38%	5,77%	0,00%	1,92%	1,92%
	76,92%	7,69%	0,00%	0,00%	15,38%
	84,62%	13,46%	0,00%	1,92%	0,00%
	59,62%	3,85%	0,00%	11,54%	25,00%

SI	94,23%	NO	0,00%	NI	5,77%
M	38,46%	F	53,85%	NI	7,69%

I	92,31%	S	1,92%	NI	5,77%
Media inf.	30,77%	Media sup.	51,92%	Laurea	7,69%
				NI	9,62%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 3 - Disponibilit  e chiarezza sul percorso terapeutico.

Quest. 17 - Molto soddisfatto delle diverse voci che avete sottoposto alla mia attenzione e valutazione

Quest. 24 - Reparto ottimo con personale gentile ma spererei che nessuno ci finisca dentro siccome si va solo in brutti casi.

Quest. 33 - Esperienza S. MARTINO GENOVA: 3 stelle; S.CROCE CUNEO: 5 stelle.

Quest. 35 - Molto soddisfatto.

Suggerimenti

Quest. 14 - Non ho suggerimenti perche' mi sono trovata benissimo.

Quest. 17 - Lottare perche' la sanita' pubblica non sia privatizzata,per ottenere piu' risorse,piu' personale,meglio adeguatamente retribuito.

Quest. 20 - Nulla da segnalare. Mi sono trovato bene nell'Ospedale di Cuneo,piu' che soddisfatto.

Quest. 33 - Non mi sento all'altezza di dare consigli.Tutto ottimo

RIEPILOGO MEDICINA GENERALE S.CROCE

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 88
Questionari restituiti 50

DATI PERCENTUALI

Percentuale di restituzione 57%

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	42	6	1	0	1
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	30	16	2	2	0
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	29	19	2	0	0
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	16	22	2	2	8
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	22	19	2	1	6
porzioni	32	11	2	0	5
presentazione del vassoio	25	20	0	0	5
varietà del menù	31	11	2	1	5
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	9	2	2	16	21
6 Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	23	16	7	2	2
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	38	10	2	0	0
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	34	14	1	1	0
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	37	12	0	1	0
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	37	11	1	0	1
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	38	9	1	1	1
12 Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	28	16	2	4	0
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilitazione, ecc) da parte degli OSS?	36	9	3	1	1
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	29	12	1	6	2
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	31	15	2	2	0
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	24	8	1	8	9

Domanda chiave	SI	45	NO	1	NI	4
Maschio/femmina	M	25	F	22	NI	3
Età	72,81					
Nazionalità	I	48	S	0	NI	2
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	27	Media sup.	12	Laurea	9
					NI	2

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
84,00%	12,00%	2,00%	0,00%	2,00%	
60,00%	32,00%	4,00%	4,00%	0,00%	
58,00%	38,00%	4,00%	0,00%	0,00%	
32,00%	44,00%	4,00%	4,00%	16,00%	
44,00%	38,00%	4,00%	2,00%	12,00%	
64,00%	22,00%	4,00%	0,00%	10,00%	
50,00%	40,00%	0,00%	0,00%	10,00%	
62,00%	22,00%	4,00%	2,00%	10,00%	
18,00%	4,00%	4,00%	32,00%	42,00%	
46,00%	32,00%	14,00%	4,00%	4,00%	
76,00%	20,00%	4,00%	0,00%	0,00%	
68,00%	28,00%	2,00%	2,00%	0,00%	
74,00%	24,00%	0,00%	2,00%	0,00%	
74,00%	22,00%	2,00%	0,00%	2,00%	
76,00%	18,00%	2,00%	2,00%	2,00%	
56,00%	32,00%	4,00%	8,00%	0,00%	
72,00%	18,00%	6,00%	2,00%	2,00%	
58,00%	24,00%	2,00%	12,00%	4,00%	
62,00%	30,00%	4,00%	4,00%	0,00%	
48,00%	16,00%	2,00%	16,00%	18,00%	

SI	90,00%	NO	2,00%	NI	8,00%
M	50,00%	F	44,00%	NI	6,00%

I	96,00%	S	0,00%	NI	4,00%
Media inf.	54,00%	Media sup.	24,00%	Laurea	18,00%
				NI	4,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 5 - Si' per la competenza

Quest. 8 - Servizi non collegati direttamente alla camera,utilizzo di parenti,malati e visitatori...alla faccia dell'eccellenza che cercate di far vedere ovunque!

Quest. 15 - Tutto ottimo,sereno,funzionale

Quest. 26 - Sono stati ineccepibili

Quest. 36 - professionalità, umanità, ascolto del paziente; oil personale coinsoce il significato del "prendersi cura" del malato.

Quest.48 - Professionali e gentili, sia medici che infermieri e OSS

Suggerimenti

Quest.3 - Avere stanze con bagni: è vegognoso dover usare bagni in comune, già in condizioni pietose poco dopo la pulizia. Ero in camera con altri pazienti uomini e anche con il paravento si vede tutto durante la pulizia del paziente, seppure il personale faccia di tutto per rispettare la privacy.

Quest. 4 - Ricevere più informazioni

Quest. 5 - Srtuttura 'vecchia'.Distanza dal letto vicino 50 cm.. Poca privacy. Personale affaticato. Bagni scomodi e poco puliti perche' usati da tutti

Quest. 8 - Cambiare totalmente il reparto,ma chi lo ha progettato? Le comiche

Quest. 11 - Manca il televisore

Quest. 14 - Disponibilita' di spazi insufficiente.

Quest. 29- Segnala di non aver ricevuto il pranzo essendo dimesso alle ore 14, ma segnala anche la gentilezza degli operatori che hanno recuperato qualcosa.

Quest. 32 - maggiore riservatezza durante il colloquio o nello scambio di infomazioni tra personale e degente rispetto ai vicini di letto che possono, anche se involontariamente, reperire informazioni piuttosto personali. Pasti poco caldi.

Quest.34 - aggiungere TV e maggiore attenzione negli arredi dei bagni con dispenser di sapone funzionanti. Fornire servizi aggiuntivi come vendita di giornali, bibite e parrucchiere nei reparti.

Quest. 37- A mio avviso, trovo che l'unico aspetto da migliorare sia proprio la cucina. Porzioni decisamente esigue (se non si ordina il primo,non si potrebbe avere un po' piu' di secondo?),turnazione del menu' poco organizzata,con piatti molto appetibili alcuni giorni ed altri in cui la scelta e' tra alimenti che comunemente non piacciono a nessuno. Qualita' di frutta e verdura discutibile,la maggior parte non e' matura. Sarebbe ottimo aggiungere una scelta di dessert tipo torta,anche solo la domenica.

Quest. 43 - Pulizia dei bagni e aggiunta carta

Quest. 45 - Più personale e medici

Quest. 46 - maggiore attenzione alla pulizia; bagni uomini/donne separati; bagni puliti con maggiore frequenza.; disporre di copriassi.

REPARTO NEFROLOGIA

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Data compilazione	28-dic	03-gen	09-gen	09-gen	11-gen	11-gen	16-gen	20-feb	20-feb	20-feb

DOMANDE										
1	Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	B	A	B	A	A	A	A	A	A
2	E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	B	A	C	B	A	B	A	A	A
3	Come valuta la pulizia degli ambienti?	B	A	C	B	B	A	A	A	A
4	Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	B	A	B	A	NI	B	D	A	A
	appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	B	A	B	A	C	B	NI	A	A
	porzioni	B	A	A	A	B	A	NI	A	A
	presentazione del vassoio	B	A	C	A	B	A	NI	A	A
	varietà del menù	B	A	A	A	C	B	NI	A	A
5	Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	B	NI	D	B	NI	NI	D	A	NI
6	Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	B	A	B	A	A	A	A	B	A
7	Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	B	A	A	A	A	A	A	A	A
8	E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	B	A	A	A	A	A	B	A	B
9	Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	B	A	A	A	A	A	B	A	A
10	Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	B	A	B	A	A	B	A	A	A
11	E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	B	A	B	A	A	B	A	A	A
12	Ritiene che gli infermieri l'abbiano coinvolto nel percorso assistenziale?	B	A	C	A	A	A	A	A	A
13	Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	B	A	C	A	A	A	A	A	A
14	Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	B	NI	B	A	D	A	A	A	B
15	Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	B	A	B	B	A	A	A	A	A
16	Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	B	NI	D	B	NI	NI	D	A	D

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Maschio/femmina	F	M	M	M	F	F	M	M	F	F
Età	NI	77	77	56	64	70	68	52	63	82
Nazionalità	I	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	Media inf.	Media inf.	Media sup.	Laurea	Media inf.	Media sup.	Media sup.	Media inf.	Media inf.

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 31
Questionari restituiti 10

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
8	2	0	0	0
6	3	1	0	0
6	3	1	0	0
5	3	0	1	1
5	3	1	0	1
7	2	0	0	1
6	2	1	0	1
6	2	1	0	1
1	2	0	3	4
7	3	0	0	0
9	1	0	0	0
7	3	0	0	0
8	2	0	0	0
7	3	0	0	0
7	3	0	0	0
8	1	1	0	0
8	1	1	0	0
5	3	0	1	1
7	3	0	0	0
1	2	0	4	3

SI	10	NO	0	NI	0
M	5	F	5	NI	0
Età media 67,67					
I	10	S	0	NI	0
Media inf.	6	Media sup.	3	Laurea	1

NI 0

DATI PERCENTUALI

Percentuale di restituzione 32%

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
60,00%	30,00%	10,00%	0,00%	0,00%
60,00%	30,00%	10,00%	0,00%	0,00%
50,00%	30,00%	0,00%	10,00%	10,00%
50,00%	30,00%	10,00%	0,00%	10,00%
70,00%	20,00%	0,00%	0,00%	10,00%
60,00%	20,00%	10,00%	0,00%	10,00%
60,00%	20,00%	10,00%	0,00%	10,00%
10,00%	20,00%	0,00%	30,00%	40,00%
70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
80,00%	10,00%	10,00%	0,00%	0,00%
80,00%	10,00%	10,00%	0,00%	0,00%
50,00%	30,00%	0,00%	10,00%	10,00%
70,00%	30,00%	0,00%	0,00%	0,00%
10,00%	20,00%	0,00%	40,00%	30,00%

SI	100,00%	NO	0,00%	NI	0,00%
M	50,00%	F	50,00%	NI	0,00%

I	100,00%	S	0,00%	NI	0,00%
Media inf.	60,00%	Media sup.	30,00%	Laurea	10,00%

NI 0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

- Quest.3 Assistenza e pulizia
Quest.4 Distributori automatici sul reparto
Quest.7 Più celerità negli esami quando ci sono urgenze
Quest. 9 Tutto bene

REPARTO NEFRO/ONCO (NON SPECIFICATO)

Questionari														
Data compilazione														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
19-dic	19-dic	19-dic	22-dic	09-gen	09-gen	09-gen	NI	NI	NI	02-feb	02-feb	NI	20-feb	20-feb

DOMANDE														
1	Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A
2	E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	B	A	B	B	A	A	A	A	A	A	C	A	A
3	Come valuta la pulizia degli ambienti?	A	A	A	B	B	B	A	A	A	A	A	A	B
4	Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	D	NI	A	B	B	NI	NI	A	B	A	NI	A	C
	appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	D	A	NI	B	C	NI	C	NI	B	A	NI	B	C
	porzioni	D	A	NI	B	C	A	D	A	A	A	A	A	NI
	presentazione del vassoio	D	A	NI	A	B	A	D	NI	A	A	A	A	NI
	varietà del menù	D	A	NI	B	B	A	D	NI	B	A	A	A	NI
5	Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	D	NI	B	D	D	B	D	NI	A	NI	D	B	D
6	Ritene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, olt, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	C	B	B	B	A	A	B	A	A	A	C	A	B
7	Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	C	A	A
8	E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	A	A	B	B	A	A	B	B	B	A	C	A	A
9	Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	NI
10	Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	NI	A	A
11	E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A
12	Ritene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	C	A	A
13	Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	A	B	A	B	A	B	A	A	A	A	B	A	A
14	Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	D	D	B	B	A	NI	A	A	A	A	D	A	A
15	Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	D	A	B
16	Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	A	D	D	NI	A	A	B	A	A	A	D	D	A

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NI	NI	SI	SI	NI	NI	SI	SI
Maschio/femmina	M	M	M	M	F	M	M	NI	NI	F	NI	M	NI	F	F
Età	67	72	74	77	60	52	61	NI	NI	80	65	61	NI	76	35
Nazionalità	I	I	I	I	I	I	I	NI	NI	I	S	I	NI	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	Media sup.	Media inf.	Media sup.	Media inf.	Laurea	Media sup.	NI	NI	Media inf.	Media inf.	Media sup.	NI	Media inf.	Laurea

SI	11	NO	0	NI	4
M	7	F	4	NI	4
Età media	65,00				
I	11	S	1	NI	3
Media inf.	6	Media sup.	4	Laurea	2
				NI	3

SI	73,33%	NO	0,00%	NI	26,67%
M	46,67%	F	26,67%	NI	26,67%

I	73,33%	S	6,67%	NI	20,00%
Media inf.	40,00%	Media sup.	26,67%	Laurea	13,33%
				NI	20,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 6: in cura da 3 anni, personale medico e infermieristico sempre di altissimo livello, che ha accompagnato in una fase complicata; grazie per tutto quanto ricevuto

Suggerimenti

- Questionario 5: utile una macchinetta per caffè/acqua fuori dal reparto
- Questionario 6: aggiungere personale per non operare le risorse esistenti e ottimizzare il servizio
- Questionario 7: migliorare la cucina
- Questionario 15: migliorare la qualità del cibo

REPARTO NEUROCHIRURGIA

DATI NUMERICI					
Questionari consegnati 70 Questionari restituiti 40					
					
Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	
A	B	C	D	NI	

Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	39	1	0	0	0
E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	35	4	0	0	1
Come valuta la pulizia degli ambienti?	34	5	0	1	0
Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	23	10	0	0	7
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	26	11	1	0	2
porzioni	28	8	0	0	4
presentazione del vassoio	27	11	1	0	1
varietà del menu	31	9	0	0	0
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	11	5	2	9	13
Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	32	7	1	0	0
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	40	0	0	0	0
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su: diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	38	2	0	0	0
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	39	1	0	0	0
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	38	2	0	0	0
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	39	1	0	0	0
Ritiene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	34	3	0	0	3
Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	39	0	1	0	0
Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	34	3	0	0	3
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	36	4	0	0	0
Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	33	1	0	1	5

DATI PERCENTUALI					
Percentuale di restituzione 57%					
					
Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	
A	B	C	D	NI	

97,50%	2,50%	0,00%	0,00%	0,00%
87,50%	10,00%	0,00%	0,00%	2,50%
85,00%	12,50%	0,00%	2,50%	0,00%
57,50%	25,00%	0,00%	0,00%	17,50%
65,00%	27,50%	2,50%	0,00%	5,00%
70,00%	20,00%	0,00%	0,00%	10,00%
67,50%	27,50%	2,50%	0,00%	2,50%
77,50%	22,50%	0,00%	0,00%	0,00%
27,50%	12,50%	5,00%	22,50%	32,50%
80,00%	17,50%	2,50%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
95,00%	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%
97,50%	2,50%	0,00%	0,00%	0,00%
95,00%	5,00%	0,00%	0,00%	0,00%
97,50%	2,50%	0,00%	0,00%	0,00%
85,00%	7,50%	0,00%	0,00%	7,50%
97,50%	0,00%	2,50%	0,00%	0,00%
85,00%	7,50%	0,00%	0,00%	7,50%
90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
82,50%	2,50%	0,00%	2,50%	12,50%

REPARTO NEUROLOGIA

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Data compilazione	11-gen	11-gen	11-gen	11-gen	NI	14-feb	14-feb	14-feb	14-feb	14-feb	14-feb

DOMANDE											
1	Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	A	A	A	A	A	B	A	A	A	B
2	E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	A	A	A	A	A	B	B	A	A	A
3	Come valuta la pulizia degli ambienti?	A	A	A	A	A	B	A	A	B	B
4	Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	A	NI	A	A	B	B	B	A	B	NI
	appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	A	B	A	A	B	B	B	A	B	B
	porzioni	A	B	A	A	B	B	B	A	A	D
	presentazione del vassoio	A	B	A	A	B	B	B	A	A	D
	varietà del menù	A	B	A	A	B	B	B	A	NI	D
5	Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	NI	A	C	NI	D	C	B	NI	A	D
6	Ritene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, ons, tecnico, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	A	B	A	A	A	D	A	A	B	B
7	Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	A	A	A	A	A	NI	A	A	B	B
8	E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B
9	Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	A	A	A	A	A	NI	A	A	A	B
10	Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
11	E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
12	Ritene che gli infermieri l'abbiano coinvolto nel percorso assistenziale?	A	B	A	A	A	B	A	A	A	D
13	Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc.) da parte degli OSS?	A	A	A	A	A	A	B	A	A	B
14	Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	A	A	A	A	A	A	B	A	A	B
15	Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	A	A	A	A	B	B	A	A	B
16	Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	A	A	A	A	A	D	B	NI	B	D

Domanda chiave	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NI	SI	SI	SI	SI
Maschio/femmina	M	M	F	F	M	M	F	M	M	M	M
Età	62	67	30	22	78	24	NI	54	75	68	37
Nazionalità	I	I	I	I	I	NI	I	I	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Laurea	Media inf.	Laurea	Media sup.	Media sup.	Laurea	Media inf.	Media sup.	Media sup.	Media inf.	Media sup.

DATI NUMERICI
Questionari consegnati 17
Questionari restituiti 11

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
9	2	0	0	0
9	2	0	0	0
8	3	0	0	0
5	4	0	0	2
5	6	0	0	0
6	4	0	1	0
6	4	0	1	0
5	4	0	1	1
3	1	2	2	3
7	3	0	1	0
8	2	0	0	1
9	2	0	0	0
9	1	0	0	1
11	0	0	0	0
11	0	0	0	0
8	2	0	1	0
9	2	0	0	0
9	2	0	0	0
7	4	0	0	0
5	2	0	3	1

SI	9	NO	1	NI	1
M	8	F	3	NI	0
Età media	51,70				
I	10	S	0	NI	1
Media inf.	3	Media sup.	5	Laurea	3
				NI	0

DATI PERCENTUALI
Percentuale di restituzione 65%

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
81,82%	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%
81,82%	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%
72,73%	27,27%	0,00%	0,00%	0,00%
45,45%	36,36%	0,00%	0,00%	18,18%
45,45%	54,55%	0,00%	0,00%	0,00%
54,55%	36,36%	0,00%	9,09%	0,00%
54,55%	36,36%	0,00%	9,09%	0,00%
45,45%	36,36%	0,00%	9,09%	9,09%
27,27%	9,09%	18,18%	18,18%	27,27%
63,64%	27,27%	0,00%	9,09%	0,00%
72,73%	18,18%	0,00%	0,00%	9,09%
81,82%	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%
81,82%	9,09%	0,00%	0,00%	9,09%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
72,73%	18,18%	0,00%	9,09%	0,00%
81,82%	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%
81,82%	18,18%	0,00%	0,00%	0,00%
63,64%	36,36%	0,00%	0,00%	0,00%
45,45%	18,18%	0,00%	27,27%	9,09%

SI	81,82%	NO	9,09%	NI	9,09%
M	72,73%	F	27,27%	NI	0,00%
I	90,91%	S	0,00%	NI	9,09%
Media inf.	27,27%	Media sup.	45,45%	Laurea	27,27%
				NI	0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")
Quest. 10 - La NEURORADIOLOGIA lavora egregiamente e l'assistenza in reparto di Neurologia e' ottima. Bravi fisioterapisti e logopedisti, peccato abbiano poco tempo a disposizione perche' pochi.

Suggerimenti
Quest. 8 - Personale e servizio al top! Dai dottori a infermieri a personale OSS a tecnici di laboratorio analisi, 'barellieri', personale del Pronto Soccorso e tutti. Con una parola sola degli 'smeraldi' di questa realta' che e' il Santa Croce!
Quest. 10 - Curare l'aspetto comunicativo con le famiglie dei degenti da parte dei medici (alcuni medici!)

REPARTO OCULISTICA

DOMANDE	DATI NUMERICI					DATI PERCENTUALI										
	Questionari consegnati 50 Questionari restituiti 30					Percentuale di restituzione 60%										
	A	B	C	D	NI	A	B	C	D	NI						
	29	1	0	0	0	96,67%	3,33%	0,00%	0,00%	0,00%						
Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	29	1	0	0	0	76,67%	13,33%	0,00%	3,33%	6,67%						
E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	23	4	0	1	2	83,33%	10,00%	0,00%	0,00%	6,67%						
Come valuta la pulizia degli ambienti?	25	3	0	0	2	26,67%	6,67%	0,00%	3,33%	63,33%						
Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	8	2	0	1	19	26,67%	0,00%	0,00%	0,00%	73,33%						
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	8	0	0	0	22	26,67%	0,00%	0,00%	0,00%	73,33%						
porzioni	8	0	0	0	22	26,67%	0,00%	0,00%	0,00%	73,33%						
presentazione del vassoio	7	0	0	0	23	23,33%	0,00%	0,00%	0,00%	76,67%						
varietà del menù	8	0	0	0	22	26,67%	0,00%	0,00%	0,00%	73,33%						
Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	7	0	0	3	20	23,33%	0,00%	0,00%	10,00%	66,67%						
Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	23	4	0	1	2	76,67%	13,33%	0,00%	3,33%	6,67%						
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	24	5	0	0	1	80,00%	16,67%	0,00%	0,00%	3,33%						
E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	23	4	0	0	3	76,67%	13,33%	0,00%	0,00%	10,00%						
Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	25	3	0	0	2	83,33%	10,00%	0,00%	0,00%	6,67%						
Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	28	1	0	0	1	93,33%	3,33%	0,00%	0,00%	3,33%						
E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	26	0	0	0	4	86,67%	0,00%	0,00%	0,00%	13,33%						
Ritiene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	23	2	0	1	4	76,67%	6,67%	0,00%	3,33%	13,33%						
Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	22	0	0	0	8	73,33%	0,00%	0,00%	0,00%	26,67%						
Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	18	2	0	0	10	60,00%	6,67%	0,00%	0,00%	33,33%						
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	26	2	0	0	2	86,67%	6,67%	0,00%	0,00%	6,67%						
Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	24	2	0	0	4	80,00%	6,67%	0,00%	0,00%	13,33%						
Domanda chiave	SI	27	NO	0	NI	3	SI	90,00%	NO	0,00%	NI	10,00%				
Maschio/femmina	M	7	F	20	NI	3	M	23,33%	F	66,67%	NI	10,00%				
Età media	71,08															
Nazionalità	I	25	S	2	NI	3	I	83,33%	S	6,67%	NI	10,00%				
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	16	Media sup.	10	Laurea	1	NI	3	Media inf.	53,33%	Media sup.	33,33%	Laurea	3,33%	NI	10,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")
Quest. 9 - Per la gentilezza e la professionalita' ricevuta.

Suggerimenti

REPARTO ONCOLOGIA

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Data compilazione	22-dic	11-gen	12-gen	11-gen	16-gen	16-gen	16-gen	16-gen	NI	02-gen	06-feb	20-feb

DOMANDE												
1	Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
2	E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
3	Come valuta la pulizia degli ambienti?	A	A	B	B	A	B	A	B	A	B	A
4	Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	A	B	D	B	A	A	A	NI	A	B	A
	appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	A	B	NI	B	A	B	A	B	A	B	B
	porzioni	A	C	NI	B	B	A	A	B	A	A	B
	presentazione del vassoio	A	B	NI	B	A	A	A	B	A	NI	A
	varietà dei menù	NI	A	NI	B	NI	A	A	A	A	A	B
5	Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	NI	D	D	NI	A	B	B	D	D	A	D
6	Ritene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	C	B	B	A	A	A	A	A	A	B	C
7	E' soddisfatto della gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	NI	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
8	E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A
9	Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
10	Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A
11	E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
12	Ritene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	A	A	B	A	A	A	A	B	A	A	B
13	Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	A	A	B	A	A	A	A	B	A	A	B
14	Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
15	Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B
16	Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	A	A	D	A	D	A	A	D	A	A	NI

Domanda chiave	NI	SI	NI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NI	SI
Maschio/femmina	F	F	M	F	F	M	M	F	F	M	NI	F
Età	NI	NI	66	NI	56	77	74	81	35	68	NI	86
Nazionalità	NI	I	I	I	I	I	I	I	I	I	NI	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media sup.	Media inf.	Media inf.	Laurea	Media inf.	Media inf.	Media sup.	Media inf.	Media inf.	Media sup.	NI	Media inf.

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 21
Questionari restituiti 12

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
12	0	0	0	0	0
11	1	0	0	0	0
7	5	0	0	0	0
7	3	0	1	1	
5	6	0	0	1	
6	4	1	0	1	
6	4	0	0	2	
7	2	0	0	3	
3	2	0	5	2	
7	3	2	0	0	
11	0	0	0	1	
11	1	0	0	0	
11	1	0	0	0	
12	0	0	0	0	
9	3	0	0	0	
8	4	0	0	0	
12	0	0	0	0	
9	3	0	0	0	
8	0	0	3	1	

SI	9	NO	0	NI	3
M	4	F	7	NI	1

età media 67,88

I	10	S	0	NI	2
Media inf.	7	Media sup.	3	Laurea	1
					NI 1

DATI PERCENTUALI

Percentuale di restituzione 57%

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
91,67%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
58,33%	41,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
58,33%	25,00%	0,00%	8,33%	8,33%	
41,67%	50,00%	0,00%	0,00%	8,33%	
50,00%	33,33%	8,33%	0,00%	8,33%	
50,00%	33,33%	0,00%	0,00%	16,67%	
58,33%	16,67%	0,00%	0,00%	25,00%	
25,00%	16,67%	0,00%	41,67%	16,67%	
58,33%	25,00%	16,67%	0,00%	0,00%	
91,67%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	
91,67%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	
91,67%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%	
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%	
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
66,67%	0,00%	0,00%	25,00%	8,33%	

SI	75,00%	NO	0,00%	NI	25,00%
M	33,33%	F	58,33%	NI	8,33%

I	83,33%	S	0,00%	NI	16,67%
Media inf.	58,33%	Media sup.	25,00%	Laurea	8,33%
					NI 8,33%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

- Quest.1 Magari segnali sulle divise per il personale che indichino la loro funzione
Quest.2 Per me sarebbero utili porzioni più piccole o comunque avere la possibilità di scelta tra porzione piccola o grande
Quest. 4 Non ho particolari suggerimenti
Quest. 5 Più privacy. A volte aumentare quantità delle porzioni del cibo
Quest. 8 Migliorare la cottura delle verdure
Quest. 10 Per competenza

REPARTO ORTOPEDIA

DATI NUMERICI						DATI PERCENTUALI					
Questionari consegnati 50 Questionari restituiti 29						Percentuale di restituzione 58%					
DOMANDE											
	Molto soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	
	A	B	C	D	NI	A	B	C	D	NI	
	27	2	0	0	0	93,10%	6,90%	0,00%	0,00%	0,00%	
	22	7	0	0	0	75,86%	24,14%	0,00%	0,00%	0,00%	
	19	9	0	0	1	65,52%	31,03%	0,00%	0,00%	3,45%	
	15	5	1	1	7	51,72%	17,24%	3,45%	3,45%	24,14%	
	17	5	2	0	5	58,62%	17,24%	6,90%	0,00%	17,24%	
	19	3	1	1	5	65,52%	10,34%	3,45%	3,45%	17,24%	
	18	4	0	0	7	62,07%	13,79%	0,00%	0,00%	24,14%	
	17	6	0	0	6	58,62%	20,69%	0,00%	0,00%	20,69%	
	3	2	0	2	22	10,34%	6,90%	0,00%	6,90%	75,86%	
	20	8	0	0	1	68,97%	27,59%	0,00%	0,00%	3,45%	
	27	2	0	0	0	93,10%	6,90%	0,00%	0,00%	0,00%	
	19	6	0	1	3	65,52%	20,69%	0,00%	3,45%	10,34%	
	21	7	0	0	1	72,41%	24,14%	0,00%	0,00%	3,45%	
	26	2	0	0	1	89,66%	6,90%	0,00%	0,00%	3,45%	
	25	2	0	0	2	86,21%	6,90%	0,00%	0,00%	6,90%	
	21	6	0	0	2	72,41%	20,69%	0,00%	0,00%	6,90%	
	24	5	0	0	0	82,76%	17,24%	0,00%	0,00%	0,00%	
	22	3	0	0	4	75,86%	10,34%	0,00%	0,00%	13,79%	
	21	5	1	0	2	72,41%	17,24%	3,45%	0,00%	6,90%	
	18	5	0	0	6	62,07%	17,24%	0,00%	0,00%	20,69%	
Domanda chiave						SI 82,76% NO 0,00% NI 17,24%					
Maschio/femmina						M 31,03% F 55,17% NI 13,79%					
Età media						71,71					
Nazionalità						I 86,21% S 6,90% NI 6,90%					
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea						Media inf. 37,93% Media sup. 34,48% Laurea 6,90% NI 20,69%					

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 5 - Perché e' un ottimo reparto come cure intervento
Quest. 18 - Medici qualificati,disponibili e personale gentile
Quest 21 - Perché pienamente soddisfatta.

Suggerimenti

Quest. 3 - Tutto OK!
Quest. 11 - Mi e' sembrato tutto molto efficiente,non ho suggerimenti,solo ringraziamenti
Quest. 12 - Mancano le televisioni in camera o almeno una sala con televisione.
Quest. 18 - Essendo un reparto di Ortopedia ho trovato i water troppo bassi.Consiglierei dei water piu' alti,seggolini per doccia e maniglioni.
Quest. 22 - Dare piu' informazioni sul percorso di cura e avere dei colloqui con i parenti/caregiver sul percorso post-operatorio scelto.

RIEPILOGO OSTETRICIA ALTA INTENSITA'

DATI NUMERICI					
Questionari consegnati 98 Questionari restituiti 80					
DOMANDE					
	Molto soddisfatti	Abbastanza soddisfatti	Insoddisfatti	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	74	6	0	0	0
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	51	25	4	0	0
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	55	24	1	0	0
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	31	21	5	0	23
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	33	31	10	0	6
porzioni	51	23	3	0	3
presentazione del vassoio	44	28	3	0	5
varietà del menù	50	20	4	0	6
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	13	3	3	39	22
6 Ritene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	53	23	3	1	0
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	67	10	2	1	0
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	60	16	1	0	3
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	64	16	0	0	0
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	70	9	1	0	0
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	72	8	0	0	0
12 Ritene che gli infermieri l'abbiano coinvolto nel percorso assistenziale?	62	17	0	0	1
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc.) da parte degli OSS?	57	21	1	0	1
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	61	12	2	2	3
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	67	11	1	1	0
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	56	13	0	5	6

Domanda chiave	SI	77	NO	0	NI	3
Maschio/femmina	M	1	F	78	NI	1
Età	31,95					
Nazionalità	I	65	S	13	NI	2
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	6	Media sup.	33	Laurea	39
					NI	2

DATI PERCENTUALI					
Percentuale di restituzione 82%					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
	92,50%	7,50%	0,00%	0,00%	0,00%
	63,75%	31,25%	5,00%	0,00%	0,00%
	68,75%	30,00%	1,25%	0,00%	0,00%
	38,75%	26,25%	6,25%	0,00%	28,75%
	41,25%	38,75%	12,50%	0,00%	7,50%
	63,75%	28,75%	3,75%	0,00%	3,75%
	55,00%	35,00%	3,75%	0,00%	6,25%
	62,50%	25,00%	5,00%	0,00%	7,50%
	16,25%	3,75%	3,75%	48,75%	27,50%
	66,25%	28,75%	3,75%	1,25%	0,00%
	83,75%	12,50%	2,50%	1,25%	0,00%
	75,00%	20,00%	1,25%	0,00%	3,75%
	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	87,50%	11,25%	1,25%	0,00%	0,00%
	90,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%
	77,50%	21,25%	0,00%	0,00%	1,25%
	71,25%	26,25%	1,25%	0,00%	1,25%
	76,25%	15,00%	2,50%	2,50%	3,75%
	83,75%	13,75%	1,25%	1,25%	0,00%
	70,00%	16,25%	0,00%	6,25%	7,50%

SI	96,25%	NO	0,00%	NI	3,75%
M	1,25%	F	97,50%	NI	1,25%
I	81,25%	S	16,25%	NI	2,50%
Media inf.	7,50%	Media sup.	41,25%	Laurea	48,75%
				NI	2,50%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 6 - Personale qualificato e disponibile.

Quest. 9 - Soddisfatta dell'attenzione e gentilezza della maggior parte delle persone con cui ho interagito, anche se non sempre. Ad ogni modo grazie per tutto.

Quest. 12 - Ancora di piu' ora che e' nuovo! Complimenti!

Quest. 13 - Grazie a tutti per tutto.

Quest. 14 - Preparazione, gentilezza, professionalita' da parte di tutto il personale e durante l'intero periodo di degenza.

Quest. 15 - Ho trovato reparto molto organizzato e ognuno fa il suo lavoro come si deve e di piu'.

Quest. 16 - Un grazie va in particolare alle ostetriche, tutte carine e molto pazienti.

Quest. 25 - Sono tutti molto gentili e professionali.

Quest. 32 - Reparto super. Grazie a tutto il personale e un grazie speciale alle ostetriche Noemi e Claudia.

Quest. 38 - Massima gentilezza e disponibilita', consiglierei di rivolgersi a questo reparto senza ombra di dubbio!

Quest. 41 - Rispetto a 9 anni fa mi sono trovata molto meglio per la gentilezza del personale, piu' attenta all'aspetto umano/emotivo. Ottima cosa la divisione ARO-BRO perche' in ARO casi piu' simili tra loro che aiutano la degenza dal punto di vista della condivisione delle esperienze

Quest. 43 - Gentilezza, diponibilita', attenzione

Quest. 44 - Perche' c'e' buona cura, buon ascolto, disponibilita' del personale. Ho partorito nel 2018, 2020 e 2024, quindi conosco un po' il personale anziche' il reparto.

Quest. 48 - Dipende: ci sono un sacco di infermieri e medici molto gentili e simpatici, ma ho incontrato anche medici con gentilezza zero, tipo GERBINO MARTINA, ELENA VASARIO e MARTINA BORGHESE. Durante la gravidanza sono andata al Pronto Soccorso e la Dott.ssa Gerbino mi ha chiesto se facevo finta di star male. Vergognosa.

Quest. 71 - In un momento molto delicato ho avuto figure professionali intorno a me molto competenti, non mi hanno mai mollata, mi sono sentita al sicuro. Posso solo dire un grazie commosso a tutto il reparto.

Quest. 75 - Pessima la gestione delle visite. Non esiste un regolamento e il personale e' scortese riguardo l'invito ai parenti ad allontanarsi: ci sono situazioni personali che vanno valutate e ascoltate.

Suggerimenti

Quest. 2 - Molto soddisfatta per il trattamento ricevuto in questi giorni di ricovero. Infermiere, ostetriche e tutto il personale di Ostetricia, Ginecologia e Sala Parto sono degli angeli. Complimenti e grazie

Quest. 4 - Sostegno allattamento maggiore

Quest. 8 - Nessun miglioramento da evidenziare, personale molto gentile e disponibile al fine di soddisfare ogni richiesta.

Quest. 9 - Luci piu' adeguate (non forti in tutte le zone). Durante la notte maggior delicatezza nel risveglio (in alcuni casi non e' stato cosi').

Quest. 12 - Luci notturne in camera! Piu' soffuse altrimenti non si riesce a riposare.

Quest. 14 - Tutto perfetto cosi'. GRAZIE

Quest. 33 - Maggiore coinvolgimento del padre nei colloqui con medici e pediatri. Maggiori informazioni sulla vita in reparto: colori delle divise, orari di visita, orario di visita da parte di medici e ostetriche... Dare indicazioni da parte delle infermiere del nido alle neo mamme piu' concordi circa gli orari di allattamento e/o comunicazioni varie.

Quest. 36 - Il cibo un po' piu' spesso, e anche le visite di iniziare un po' prima delle 14:00.

Quest. 41 - Ci fosse un modo per far vedere i neonati ai fratelli/sorelle, tipo una stanza apposita come era il Nido una volta (senza contatti per evitare contagi). Andrebbe benissimo dietro un vetro e 'fuori' dal reparto per evitare via vai.

Quest. 43 - Nulla da suggerire sul personale. Dovrebbe migliorare la qualita' dei pasti.

Quest. 44 - La mia unica osservazione sulla colazione: il caffe' viene spesso servito freddo.

Quest. 48 - Tutti possono essere bravi nel loro mestiere, ma la gentilezza e' molto importante. Le 3 dottoresse menzionate sopra sono antipatiche e maleducate, invece in Sala Parto sono gentilissime.

Quest. 53 - Migliorare la pulizia dei bagni perche' sono inagibili a dir poco.

Quest. 61 - Maggior assistenza notturna soprattutto nella prima notte post-parto.

Quest. 63 - I bagni potrebbero essere puliti piu' spesso durante la settimana.

Quest. 70 - Maggior confronto e condivisione di esperienze tra i medici in merito alla somministrazione e proseguimento di cure/terapie con particolare attenzione alle reazioni del paziente, soggettive e non prevedibili, così da poter proseguire/intervenire in maniera più efficace

Quest. 73 - Agevolare l'incontro con i parenti

Quest. 75 - Non mi è mai stato somministrato un medicinale anti reflusso, ma ricordato solo dopo 2gg dal parto; le calze anti trombosi mi sono state messe solo dopo 2 giorni; grazie a chi mi ha seguita per l'allattamento: persone stupende e pazienti. Grazie zia Caterina!

RIEPILOGO OSTETRICIA BASSA INTENSITA'

DATI NUMERICI						DATI PERCENTUALI					
Questionari consegnati 92 Questionari restituiti 60						Percentuale di restituzione 65%					
DOMANDE											
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	
	A	B	C	D	NI	A	B	C	D	NI	
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	55	4	1	0	0	92,86%	6,67%	1,67%	0,00%	0,00%	
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	41	17	1	1	0	68,33%	28,33%	1,67%	1,67%	0,00%	
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	49	10	1	0	0	81,67%	16,67%	1,67%	0,00%	0,00%	
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	19	16	0	1	24	31,67%	26,67%	0,00%	1,67%	40,00%	
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	29	25	4	0	2	48,33%	41,67%	6,67%	0,00%	3,33%	
porzioni	43	15	0	0	2	71,67%	25,00%	0,00%	0,00%	3,33%	
presentazione del vassoio	34	22	2	0	2	56,67%	36,67%	3,33%	0,00%	3,33%	
varietà del menù	36	20	2	0	2	60,00%	33,33%	3,33%	0,00%	3,33%	
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	10	5	0	27	18	16,67%	8,33%	0,00%	45,00%	30,00%	
6 Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	37	18	4	1	0	61,67%	30,00%	6,67%	1,67%	0,00%	
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	46	14	0	0	0	76,67%	23,33%	0,00%	0,00%	0,00%	
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	49	10	1	0	0	81,67%	16,67%	1,67%	0,00%	0,00%	
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	52	8	0	0	0	86,67%	13,33%	0,00%	0,00%	0,00%	
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	53	6	1	0	0	88,33%	10,00%	1,67%	0,00%	0,00%	
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	54	5	1	0	0	90,00%	8,33%	1,67%	0,00%	0,00%	
12 Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	46	11	1	0	2	76,67%	18,33%	1,67%	0,00%	3,33%	
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	48	10	2	0	0	80,00%	16,67%	3,33%	0,00%	0,00%	
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	45	10	1	3	1	75,00%	16,67%	1,67%	5,00%	1,67%	
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	52	7	0	1	0	86,67%	11,67%	0,00%	1,67%	0,00%	
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	43	8	0	4	5	71,67%	13,33%	0,00%	6,67%	8,33%	

Domanda chiave	SI	55	NO	2	NI	3
Maschio/femmina	M	3	F	57	NI	0
Età media	32,19					
Nazionalità	I	57	S	3	NI	0
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	1	Media sup.	27	Laurea	32
					NI	0

SI	91,67%	NO	3,33%	NI	5,00%
M	5,00%	F	95,00%	NI	0,00%

I	95,00%	S	5,00%	NI	0,00%
Media inf.	1,67%	Media sup.	45,00%	Laurea	53,33%
				NI	0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 1 - Gentili Professionali Ottima equipe
Quest. 2 - Personale fantastico e preparato
Quest. 5 - Personale competente e molto umano nel consigliarti, aiutarti e spiegarti le varie cose. Ostetriche molto gentili e disponibili
Quest. 8 - Ho trovato tanta gentilezza e empatia in un momento della vita delicato,ed essere aiutati e' la cosa piu' bella che si possa ricevere. Grazie!!
Quest. 21 - Assolutamente si',per tutta la gravidanza sono stata seguita in AGR e gia' mi sono sempre trovata accolta e rassicurata per qualsiasi cosa da tutto il personale(in particolare la dottoressa Elena Vaszario,con cui ho fatto piu' visite,la sua attenzione nel venirmi a salutare quando sono stata ricoverata e poi il giorno dopo in sala parto mi ha davvero scaldato il cuore). Poi grazie davvero alle ostetriche CRISTINA,MARTA e ALICE che mi hanno assistita durante il parto(non e' stato facile,ma loro magiche,dolci e pazienti),all'infermiera CHIARA della sala parto, all' oss Rosy e ai ginecologi Maria Luis e Alberto DANIELE (tutto personale che ci ha assistiti in sala parto)
Quest. 28 - PACE
Quest. 33 - Professionalita' e disponibilita' del personale
Quest. 35 - Disponibilita' e preparazione in tutti gli argomenti.
Questionario 53: personale stupendo, bravo ad aiutare le neomamme. Grazie di cuore.
Questionario 58: servizio accogliente e umano sia in sala parto che in ostetricia

Suggerimenti

Quest. 1 -Avere piu' informazioni sugli esiti degli esami
Quest. 6 - Nulla
Quest. 8 - Nulla,e' stato tutto perfetto.
Quest. 12 - Armadio comodo per entrambi i letti. Fasciatoio nei bagni o con a disposizione sapone e acqua per cambio pannolino. Controllo temperatura della stanza da parte del personale in quanto risulta eccessiva in alcuni momenti. Per il resto complimenti e grazie!
Quest. 13 - Posizionamento piu' funzionale dell'armadio nelle stanze: non vicino ad uno dei letti perche' difficilmente raggiungibile.
Quest. 16 - Orari visite e possibilita' di visitare da parte di esterni (no papa') non chiari e in linea con quelli del libretto giallo.
Quest. 17 - Sostituire letti manuali con elettrici per alzare schiena e/o piedi
Quest. 19 - Miglioramento della appetibilità 'del cibo (polpette)
Quest. 20 - Mettere piu' in evidenza il percorso di arrivo dal pronto soccorso al 4° piano (p.soccorso ostetrico), perche' nel momento dell'arrivo si e' in stato poco lucido ed io mi son trovata a salire da sola sbagliando lato del corridoio. Nulla di grave,pero' ho dovuto chiedere a due ostetriche per raggiungere la sala del tracciato-campanello.
Quest. 21 - In reparto tutte le ostetriche sono state infinitamente dolci,disponibili per qualsiasi cosa dalla rottura delle acque alle dimissioni,non ho nulla da segnalare sul loro operato.Stessa cosa mi sento di dire del resto del personale.molto gentile e disponibile. Solamente una OSS e una INFERMIERA (credo),di cui pero' non saprei il nome,hanno avuto modi molto bruschi nel farci notare tra l'altro cose a mio parere davvero di poco conto che potevano venir senz'altro dette con gentilezza e cortesia. Il post-parto e' un momento delicato,magari non si riesce a stare dietro al pantalone messo ad asciugare sul termosifone che pero' non va bene,o al parente che nonostante tu gli abbia detto che non puo' venire si presenta e tu vai solo a dirgli di andarsene. A parte queste due persone non proprio cortesi,il resto tutti e tutto SUPER! Grazie di cuore ELEONORA ,GIACOMO con la piccola MARTA
Quest. 22 - Fornire acqua ai pazienti (almeno durante i pasti)
Quest. 24 - Di notte tenere accesa la luce corridoio anziche' la luce camera.
Quest. 28 - Nel momento di parto era solo una persona(l'ostetrica)...resto sono arrivati dopo...non capisco perche'...grazie lo stesso.
Quest. 32 - Nessuno.Personale molto gentile,disponibile e preparato e reparto top.

Questionario 44: una poltroncina in camera per chi assiste la mamma

Questionario 50: bottiglie d'acqua per le pazienti

Questionario 50: personale ottimo, umano ed empatico sia in sala parto che in ostetricia. Grazie di tutto a tutto lo staff: ostetriche, infermiere, OSS.

REPARTO PEDIATRIA GENITORI

Questionari consegnati 17
Questionari restituiti 13

Percentuale di restituzione 76%

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Alleanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi ha accolto suo/a figlio/a al momento del ricovero?	10	3	0	0	0
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	7	3	3	0	0
3 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il Reparto?	7	4	2	0	0
4 Come valuta la pulizia degli ambienti?	5	4	4	0	0
5 Ritieni che suo/a figlio/a sia soddisfatto della qualità dei pasti?	3	3	5	1	1
6 Ritieni che lo spazio dedicato al gioco o alla socialità dei bambini/agazzi sia adeguato ai bisogni di suo/a figlio/a?	5	6	1	0	1
7 Se ha usato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	3	0	2	7	1
8 Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/identificabili?	4	6	3	0	0
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte del personale medico?	9	3	1	0	0
10 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie per suo/a figlio/a?	6	5	2	0	0
11 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche fornite a suo/a figlio/a?	8	5	0	0	0
12 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	10	2	1	0	0
13 E' soddisfatto dell'assistenza fornita a suo/a figlio/a da parte degli infermieri?	10	2	1	0	0
14 Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale di suo/a figlio/a?	8	4	1	0	0
15 E' soddisfatto dell'attenzione che hanno avuto gli operatori rispetto alle esigenze sue e di suo/a figlio/a?	7	5	1	0	0
16 Se suo figlio ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	11	2	0	0	0
17 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	11	1	1	0	0
18 E' soddisfatto delle informazioni ricevute alla dimissione in merito al proseguimento delle cure?	6	3	1	3	0

Molto soddisfatto	Alleanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
76,92%	23,08%	0,00%	0,00%	0,00%
53,85%	23,08%	23,08%	0,00%	0,00%
53,85%	30,77%	15,38%	0,00%	0,00%
38,46%	30,77%	30,77%	0,00%	0,00%
23,08%	23,08%	38,46%	7,69%	7,69%
38,46%	46,15%	7,69%	0,00%	7,69%
23,08%	0,00%	15,38%	53,85%	7,69%
30,77%	46,15%	23,08%	0,00%	0,00%
69,23%	23,08%	7,69%	0,00%	0,00%
46,15%	38,46%	15,38%	0,00%	0,00%
61,54%	38,46%	0,00%	0,00%	0,00%
76,92%	15,38%	7,69%	0,00%	0,00%
76,92%	15,38%	7,69%	0,00%	0,00%
61,54%	30,77%	7,69%	0,00%	0,00%
53,85%	38,46%	7,69%	0,00%	0,00%
84,62%	15,38%	0,00%	0,00%	0,00%
84,62%	7,69%	7,69%	0,00%	0,00%
46,15%	23,08%	7,69%	23,08%	0,00%

Domanda chiave	SI	11	NO	1	NI	1
Maschio/femmina	M	1	F	12	NI	0
Età media	42,54					
Nazionalità	I	13	S	0	NI	0
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	1	Media sup.	7	Laurea	5
					NI	0

SI	84,62%	NO	7,69%	NI	7,69%
M	7,69%	F	92,31%	NI	0,00%

I	100,00%	S	0,00%	NI	0,00%
Media inf.	7,69%	Media sup.	53,85%	Laurea	38,46%
				NI	0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 2: competenti, professionali, disponibili
Questionario 4: medici disponibili ma infermieri stanchi e un po' demotivati; grande valore aggiunto i volontari in corsia, sempre sorridenti e disponibili
Questionario 8: personale poco gentile e poco disponibile; camere sporche; esiti degli esami comunicati solo su richiesta; poca chiarezza e discordanza tra medici diversi in merito alle terapie; bagni rotti, docce non funzionanti, acqua fredda, chiusure inesistenti
Questionario 12: ottimo servizio, medici disponibili e molto presenti,. Le infermiere sono molto preparate. Le OSS gentili. La pulizia è eccellente. I volontari ABIO sono super!

Suggerimenti

Questionario 2: auspicabile, in una pediatria, evitare il tampone nasale e utilizzare quello salivare, meno traumatico e ugualmente efficace.
Questionario 4: maggior varietà di pasti e a misura di bambino; maggior attenzione alla struttura (campanello non funzionante, serratura bagno rotta, carenza carta mani nei bagni); maggiore rispetto della privacy
Questionario 8: maggiore controllo sul comportamento del personale perché sia più garbato; attenzione all'abbandono del reparto dopo i primi ricoveri a favore di altri ospedali
Questionario 10: installazione di distributori d'acqua per abbattere uso bottigliette; integrazione dell'organico per permettere agli operatori il giusto equilibrio tra lavoro e riposo; metodo più semplice per i pasti dei genitori
Questionario 13: essendo mamma non nutrice del neonato (non per scelta) non ho diritto né al pasto né alla merenda. Siccome i papà non possono entrare proporrei un metodo più agevole per il pagamento del pasto e per la tazza di tè del pomeriggio, considerando il costo irrisorio. Lo darei inoltre a tutte le mamme presenti in reparto, senza differenze tra nutrici e non: tutte le mamme sono uguali e faticano in egual misura a rimanere qui.

REPARTO PEDIATRIA - RAGAZZI

Questionari consegnati 9 Questionari restituiti 9

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1. Sei soddisfatto di come sei stato accolto in reparto?	6	3	0	0	0
2. Sei soddisfatto delle informazioni ricevute sulla "giornata in reparto"?	2	3	1	3	0
3. Sei soddisfatto della camera e della comodità del letto?	6	3	0	0	0
4. Sei soddisfatto del cibo fornito in reparto?	2	3	3	1	0
5. Se hai fatto delle domande ai medici sei soddisfatto delle risposte ricevute?	4	2	1	2	0
6. Se hai avuto dolore sei soddisfatto di quanto hanno fatto per farti stare meglio?	6	1	1	1	0
7. Come valutati la gentilezza e la disponibilità dei medici che ti hanno seguito durante il ricovero?	6	2	0	1	0
8. Come valutati la gentilezza e la disponibilità degli infermieri che ti hanno assistito durante il ricovero?	6	3	0	0	0
9. Complessivamente sei soddisfatto di quanto è stato fatto dai medici e dagli infermieri per farti stare meglio?	7	1	0	1	0
10. Sei soddisfatto delle attività (disegno, attività scolastica, gioco, ecc.) che si possono fare durante il ricovero?	5	2	1	1	0
11. Sei soddisfatto dello spazio dedicato ai giochi e alle attività?	6	2	0	1	0
12. Se hai usato il Wi-Fi dell'Ospedale, sei soddisfatto del funzionamento?	2	1	3	3	0
Domanda chiave	SI	7	NO	1	NI 1
Maschio/femmina	M	4	F	5	NI 0
Età media	12,22				
Nazionalità	I 8		S 1		NI 0
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	9	Media sup.	0	Laurea 0
					NI 0

Percentuale di restituzione 100%

	A	B	C	D	NI
	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
	22,22%	33,33%	11,11%	33,33%	0,00%
	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
	22,22%	33,33%	33,33%	11,11%	0,00%
	44,44%	22,22%	11,11%	22,22%	0,00%
	66,67%	11,11%	11,11%	11,11%	0,00%
	66,67%	22,22%	0,00%	11,11%	0,00%
	66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
	77,78%	11,11%	0,00%	11,11%	0,00%
	55,56%	22,22%	11,11%	11,11%	0,00%
	66,67%	22,22%	0,00%	11,11%	0,00%
	22,22%	11,11%	33,33%	33,33%	0,00%
SI	77,78%	NO	11,11%	NI	11,11%
M	44,44%	55,56%	55,56%	NI	0,00%
I	88,89%	S	11,11%	NI	0,00%
Media inf.	100,00%	Media sup.	0,00%	Laurea	0,00%
				NI	0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 2: si sta meglio a casa

Questionario 4: non so rispondere

Questionario 9: è un ottimo servizio. Gli/le infermieri/e sono sempre cortesi e molto disponibili: sono veramente soddisfatto, complimenti! I medici sono preparati e simpatici, durante il mio periodo di degenza ho trovato veramente bene: grazie.

Suggerimenti

Questionario 2: usare il tampone salivare perché meno doloroso

Questionario 4: si mangiano sempre le stesse cose e annoiano

Questionario 8: distributore d'acqua per usare meno plastica

Questionario 9: nessun suggerimento per migliorare, è un ottimismo servizio! 100!!!

RIEPILOGO PNEUMOLOGIA

DATI NUMERICI

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolto al momento del ricovero?	41	4	0	0	1
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	42	3	0	0	1
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	33	11	0	0	2
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	25	9	0	0	12
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	33	9	0	0	4
porzioni	38	5	1	0	2
presentazione del vassoio	36	7	0	0	3
varietà del menù	34	8	0	1	3
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	17	3	0	8	18
6 Ritiene che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	31	9	0	3	3
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	38	6	0	0	2
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	40	5	0	0	1
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	39	4	0	0	3
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	43	2	0	0	1
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	41	4	0	0	1
12 Ritiene che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	40	4	0	0	2
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	39	4	1	0	2
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	31	3	0	2	10
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	41	4	0	0	1
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	31	4	0	6	5

Domanda chiave	SI	40	NO	0	NI	6
Maschio/femmina	M	21	F	21	NI	4
Età media	67,03					
Nazionalità	I	43	S	0	NI	3
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	16	Media sup.	23	Laurea	2
					NI	5

DATI PERCENTUALI

					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
	89,13%	8,70%	0,00%	0,00%	2,17%
	91,30%	6,52%	0,00%	0,00%	2,17%
	71,74%	23,91%	0,00%	0,00%	4,35%
	54,35%	19,57%	0,00%	0,00%	26,09%
	71,74%	19,57%	0,00%	0,00%	8,70%
	82,61%	10,87%	2,17%	0,00%	4,35%
	78,26%	15,22%	0,00%	0,00%	6,52%
	73,91%	17,39%	0,00%	2,17%	6,52%
	36,96%	6,52%	0,00%	17,39%	39,13%
	67,39%	19,57%	0,00%	6,52%	6,52%
	82,61%	13,04%	0,00%	0,00%	4,35%
	86,96%	10,87%	0,00%	0,00%	2,17%
	84,78%	8,70%	0,00%	0,00%	6,52%
	93,48%	4,35%	0,00%	0,00%	2,17%
	89,13%	8,70%	0,00%	0,00%	2,17%
	86,96%	8,70%	0,00%	0,00%	4,35%
	84,78%	8,70%	2,17%	0,00%	4,35%
	67,39%	6,52%	0,00%	4,35%	21,74%
	89,13%	8,70%	0,00%	0,00%	2,17%
	67,39%	8,70%	0,00%	13,04%	10,87%

SI	86,96%	NO	0,00%	NI	13,04%
M	45,65%	F	45,65%	NI	8,70%

I	93,48%	S	0,00%	NI	6,52%
Media inf.	34,78%	Media sup.	50,00%	Laurea	4,35%
				NI	10,87%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

Quest.3 : gentilezza, professionalità a tutti i livelli, umanità, disponibilità

Quest 4: cortesia, disponibilità, professionalità

Quest.6: nessun suggerimento

Quest. 8: nessun suggerimento. Tutto molto al servizio del paziente

Quest. 9: acqua calda mancante

Quest.10: nessun suggerimento, nulla tutto super

Quest.14: competenza, gentilezza e professionalità

Quest. 20: il disagio principale che ho vissuto in questa lungadegenza è stato l'impossibilità di farmi una doccia e provvedere in modo dignitoso alla mia igiene personale. Capisco che il problema è strutturale, imputabile alle strutture vetuste e difficilmente risolvibile se non se non nella costruzione di un nuovo ospedale ma i filtri antilegionella apposti a doccia e rubinetti della stanza n.10 rendono di fatto inutilizzabili i sanitari. La stanza n 9 è davvero piccola per ospitare 3 letti e la mancanza del bagno aumenta il disagio.

Detto ciò consiglierai il reparto per la professionalità di medici e infermieri e per le cure ricevute.Ho apprezzato il fatto di essere stata immediatamente spostata di stanza dal caposala dietro mia richiesta. Quando una persona viene ricoverata in ospedale al disagio fisico si somma il disagio psicologico, soprattutto in caso di lungo ricovero. Condividere forzatamente gli spazi con altri pazienti pazienti impegnativi contribuisce ad aumentare la sensibilità.

Credo che anche gli oss debbano essere formati per rispettare i pazienti e approcciarli con essi in modo professionale ed educato. Dico questo perchè ho visto una situazione davvero sgradevole con una oss che oltre a non con una oss che oltre a non rispettare le regole basilari dell'igiene mi ha aggredito in modo davvero importuno e spiacevole.

Peccato perchè un singolo episodio negativo fa più rumore della gentilezza di tutti gli altri operatori.

Quest. 38: forse dopo diversi giorni di ricovero la possibilità di lavarsi meglio

Quest. 44: mettere umidificatori sui termosifoni

REPARTO PSICHIATRIA

DATI NUMERICI					
Questionari consegnati 40 Questionari restituiti 38					

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	36	2	0	0	0
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	36	2	0	0	0
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	24	14	0	0	0
4 E' soddisfatto della qualità dei pasti?	19	18	1	0	0
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	11	10	0	14	3
6 Quanto è soddisfatto degli spazi a disposizione?	32	4	1	1	0
7 E' soddisfatto delle attività che si possono fare durante il ricovero (musica, pittura, ecc...)?	38	0	0	0	0
8 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	37	1	0	0	0
9 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	33	4	1	0	0
10 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	35	3	0	0	0
11 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	36	1	0	0	1
12 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta dagli infermieri durante il ricovero?	37	1	0	0	0
13 E' soddisfatto dell'attenzione che gli operatori hanno avuto nei confronti dei suoi bisogni?	38	0	0	0	0
14 Complessivamente è soddisfatto di quanto è stato fatto dai medici e dagli infermieri per farla stare meglio?	38	0	0	0	0
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	38	0	0	0	0
16 E' soddisfatto delle informazioni ricevute in merito alle cure e /controlli da eseguire dopo la dimissione?	36	1	0	0	1

Domanda chiave	SI	38	NO	0	NI	0
Maschio/femmina	M	24	F	14	NI	0
Età media	33,53					
Nazionalità	I	33	S	4	NI	1
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	12	Media sup.	21	Laurea	4
	NI					1

DATI PERCENTUALI				
Percentuale di restituzione 95%				

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
94,74%	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%
94,74%	5,26%	0,00%	0,00%	0,00%
63,16%	36,84%	0,00%	0,00%	0,00%
50,00%	47,37%	2,63%	0,00%	0,00%
28,95%	26,32%	0,00%	36,84%	7,89%
84,21%	10,53%	2,63%	2,63%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
97,37%	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%
86,84%	10,53%	2,63%	0,00%	0,00%
92,11%	7,89%	0,00%	0,00%	0,00%
94,74%	2,63%	0,00%	0,00%	2,63%
97,37%	2,63%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
94,74%	2,63%	0,00%	0,00%	2,63%

SI	100,00%	NO	0,00%	NI	0,00%
M	63,16%	F	36,84%	NI	0,00%

I	86,84%	S	10,53%	NI	2,63%
Media inf.	31,58%	Media sup.	55,26%	Laurea	10,53%
				NI	2,63%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

Quest. 5 Passeggiate all'aria aperta
Quest. 6 Perché in questo reparto mi sono sentito accolto e protetto. Durante il mio ricovero ho notato tanti ragazzi giovani e anche qualche minorenne. Questo mi ha fatto pensare al dilagare del mal di vivere tra i giovani (sono un papà). Forse bisognerebbe potenziare l'organico del personale visto i tanti bisogni di un'utenza così diversificata.
Quest.7 Va bene così
Quest. 19 Inizialmente ero spaventato ma il ricovero mi è stato utile anche se ho visto tanta sofferenza e tanti ragazzi giovani.
Quest.21 Mi hanno accolto con gentilezza e tutto il personale si è dimostrato molto capace e preparato. Mi sono stati vicini sia nel percorso fisico che psicologico.
Quest.23 Mi sono trovata bene e mi dispiace andare via.
Quest. 24 In casi un po' gravi può essere necessario ritagliarsi uno spazio fuori dalla nostra quotidianità e concedersi un po' di riposo. Suggerimenti: una piccola area verde contigua al reparto da poter sfruttare di più.
Quest. 27 Talvolta non ci si rende conto di avere problemi che in questa sede possono quantomeno trovare principio alla soluzione. Nessuna osservazione in particolare: riconosco che alcune limitazioni o disservizi costituiscono misure idonee adottate per la natura del reparto.

RIEPILOGO UROLOGIA

DATI NUMERICI					
Questionari consegnati 42 Questionari restituiti 42					
DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta la gentilezza e disponibilità di chi l'ha accolta al momento del ricovero?	39	3	0	0	0
2 E' soddisfatto delle informazioni che le sono state fornite circa l'organizzazione ospedaliera? (orari pasti, orari visite familiari ecc.)	31	11	0	0	0
3 Come valuta la pulizia degli ambienti?	31	8	2	0	1
4 Come giudica globalmente la qualità dei pasti?	24	12	0	1	5
appetibilità, cottura, e temperatura degli alimenti serviti	28	11	0	1	2
porzioni	36	4	0	1	1
presentazione del vassoio	35	5	0	1	1
varietà dei menù	32	7	0	1	2
5 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	10	4	0	10	18
6 Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, oss, tecnici, ecc.) siano riconoscibili/ identificabili?	31	7	1	2	1
7 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte dei medici?	38	3	0	1	0
8 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dai medici su diagnosi, percorso di cura e coinvolgimento nella scelta degli esami e terapie?	34	7	0	1	0
9 Complessivamente come valuta le prestazioni mediche ricevute?	35	6	0	0	1
10 Come valuta la gentilezza e disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri?	39	3	0	0	0
11 E' soddisfatto dell'assistenza ricevuta durante il ricovero dagli infermieri?	40	2	0	0	0
12 Ritieni che gli infermieri l'abbiano coinvolta nel percorso assistenziale?	29	9	1	1	2
13 Come valuta la gentilezza e l'aiuto quotidiano (igiene, mobilizzazione, ecc) da parte degli OSS?	37	3	0	1	1
14 Se ha avuto dolore, è soddisfatto del trattamento ricevuto?	32	7	0	1	2
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	36	5	0	1	0
16 Come valuta le informazioni ricevute alla dimissione sul proseguimento delle cure?	26	3	0	6	7

Domanda chiave	SI	38	NO	1	NI	3
Maschio/femmina	M	33	F	6	NI	3
Età	64,89					
Nazionalità	I	39	S	1	NI	2
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	14	Media sup.	22	Laurea	4
					NI	2

DATI PERCENTUALI					
Percentuale di restituzione 100%					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
	92,86%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%
	73,81%	26,19%	0,00%	0,00%	0,00%
	73,81%	19,05%	4,76%	0,00%	2,38%
	57,14%	28,57%	0,00%	2,38%	11,90%
	66,67%	26,19%	0,00%	2,38%	4,76%
	85,71%	9,52%	0,00%	2,38%	2,38%
	83,33%	11,90%	0,00%	2,38%	2,38%
	76,19%	16,67%	0,00%	2,38%	4,76%
	23,81%	9,52%	0,00%	23,81%	42,86%
	73,81%	16,67%	2,38%	4,76%	2,38%
	90,48%	7,14%	0,00%	2,38%	0,00%
	80,95%	16,67%	0,00%	2,38%	0,00%
	83,33%	14,29%	0,00%	0,00%	2,38%
	92,86%	7,14%	0,00%	0,00%	0,00%
	95,24%	4,76%	0,00%	0,00%	0,00%
	69,05%	21,43%	2,38%	2,38%	4,76%
	88,10%	7,14%	0,00%	2,38%	2,38%
	76,19%	16,67%	0,00%	2,38%	4,76%
	85,71%	11,90%	0,00%	2,38%	0,00%
	61,90%	7,14%	0,00%	14,29%	16,67%

SI	90,48%	NO	2,38%	NI	7,14%
M	78,57%	F	14,29%	NI	7,14%
I	92,86%	S	2,38%	NI	4,76%
Media inf.	33,33%	Media sup.	52,38%	Laurea	9,52%
				NI	4,76%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")
Quest. 15 - Tempi troppo lunghi per poter ricevere le cure necessarie(anni)
Quest.25: sensibili alle richieste fatte
Quest.28: mi sono trovato bene
Quest.32: presone disponibili e sempre col sorriso
Quest.34: elevata professionalità, gentilezza, disponibilità
Quest.35: grazie al rapporto con i medici e il personale, ho accettato serenamente e consapevolmente il nuovo corso della mia vita (asportazione di un rene). Sono stato informato in modo professionale e umano degli ulteriori controlli da eseguire. Sono fiducioso.

Suggerimenti
Quest. 15 - Ridurre i tempi di attesa per avere un intervento. Aumentare il personale,ritengo sia insufficiente. Evitare turni di lavoro troppo lunghi e stressanti. A tutti diritto di essere curati, non e' una questione di classi.
Quest.32: bagno in camera anche perché quello comune non è pulito
Quest. 36: inincepibile la mancanza di servizi interni alla stanza, è urgente che l'amministrazione si faccia carico di questa grave carenza
Quest. 38: non far attendere 5/6 ore fuori dal reparto
Quest. 39: servizio ottimo

RIEPILOGO AMBULATORIO ALLERGOLOGIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 100	Questionari restituiti 103
----------------------------	----------------------------

CUP/ALTRO (C/A)	C	54	A	14	NI	35
-----------------	---	----	---	----	----	----

DOMANDE						
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfat to	Non so	Non indicato	
	A	B	C	D	NI	
1 E' soddisfatto della modalit� di prenotazione?	65	25	9	1	3	
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	71	25	2	2	3	
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria � soddisfatto delle informazioni ricevute?	72	15	0	6	10	
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	78	20	2	0	3	
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	87	13	1	0	2	
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	80	18	2	2	1	
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	71	22	5	2	3	
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilit� all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	89	11	1	0	2	
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilit� all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	91	9	0	2	1	
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	86	11	0	4	2	
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	81	16	1	2	3	
12 Complessivamente quanto � soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	79	18	0	3	3	
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	68	30	3	1	1	

Domanda chiave	SI	78	NO	0	NI	25			
Maschio/femmina	M	32	NO	56	NI	15			
Età media	43,44								
Nazionalità	I	83	S	4	NI	16			
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	18	Media sup.	48	Laurea	19	NI		18

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 97,09 %

C	52,43%	A	13,59%	NI	33,98%
---	--------	---	--------	----	--------

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	
A	B	C	D	NI	
63,11%	24,27%	8,74%	0,97%	2,91%	
68,93%	24,27%	1,94%	1,94%	2,91%	
69,90%	14,56%	0,00%	5,83%	9,71%	
75,73%	19,42%	1,94%	0,00%	2,91%	
84,47%	12,62%	0,97%	0,00%	1,94%	
77,67%	17,48%	1,94%	1,94%	0,97%	
68,93%	21,36%	4,85%	1,94%	2,91%	
86,41%	10,68%	0,97%	0,00%	1,94%	
88,35%	8,74%	0,00%	1,94%	0,97%	
83,50%	10,68%	0,00%	3,88%	1,94%	
78,64%	15,53%	0,97%	1,94%	2,91%	
76,70%	17,48%	0,00%	2,91%	2,91%	
66,02%	29,13%	2,91%	0,97%	0,97%	

SI	75,73%	NO	0,00%	NI	24,27%
M	31,07%	NO	54,37%	NI	14,56%

I	80,58%	S	3,88%	NI	15,53%		
Media inf.	17,48%	Media sup.	46,60%	Laurea	18,45%	NI	17,48%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 14: il questionario andrebbe consegnato e compilato a fine visita
Questionario 24: personale gentile, partiolare menzione all'infermiera Sonia, attenta, rassicurante, professionale, persona speciale
Questionario 80: ottima disponibilit 
Questionario 95: gentilezza e professoinalit 

Suggerimenti

Questionario 14: consegnare il questionario dopo la visita cos  da poter dare indicazioni reali e veritiere in relazione all'evento
Questionario 22: i daltonici non riconoscono i colori delle porte
Questionario 24: locali poco spaziosi, spazi molto limitati
Questionario 95: il personale medico e infermieristico fa il possibile. Si potrebbero mettere sedie pi  comode per gli utentti che si fermano diverse ore per i test.

RIEPILOGO AMBULATORI SENZA NOME

DATI NUMERICI

CUP/ALTRO (C/A)	C	32	A	22	NI	29
-----------------	---	----	---	----	----	----

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Altamente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalit� di prenotazione?	45	24	8	1	5
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione (guardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc)?	57	21	3	2	0
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria � soddisfatto delle informazioni ricevute?	59	12	1	1	10
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	50	28	3	0	2
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	56	22	0	0	5
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	47	33	2	0	1
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	41	27	11	2	2
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilit� all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	58	19	3	2	1
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilit� all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	61	18	3	1	0
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	54	22	1	2	4
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	61	14	2	1	5
12 Complessivamente quanto � soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	55	23	3	1	1
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	56	18	5	1	3

Domanda chiave	SI	64	NO	0	NI	19
Maschio/femmina	M	31	F	39	NI	13
Et� media	61,29					
Nazionalit�	I	68	S	3	NI	12
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	26	Media sup.	35	Laurea	12

DATI IN PERCENTUALE

C	0,39	A	0,27	NI	0,35
---	------	---	------	----	------

Molto soddisfatto	Altamente soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
54,22%	28,92%	9,64%	1,20%	6,02%
68,67%	25,30%	3,61%	2,41%	0,00%
71,08%	14,46%	1,20%	1,20%	12,05%
60,24%	33,73%	3,61%	0,00%	2,41%
67,47%	26,51%	0,00%	0,00%	6,02%
56,63%	39,76%	2,41%	0,00%	1,20%
49,40%	32,53%	13,25%	2,41%	2,41%
69,88%	22,89%	3,61%	2,41%	1,20%
73,49%	21,69%	3,61%	1,20%	0,00%
65,06%	26,51%	1,20%	2,41%	4,82%
73,49%	16,87%	2,41%	1,20%	6,02%
66,27%	27,71%	3,61%	1,20%	1,20%
67,47%	21,69%	6,02%	1,20%	3,61%

SI	77,11%	NO	0,00%	NI	22,89%
M	37,35%	F	46,99%	NI	15,66%

I	81,93%	S	3,61%	NI	14,46%
Media inf.	31,33%	Media sup.	42,17%	Laurea	14,46%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 1: dare maggiori possibilit  di usufruire dell'ambulatorio di fisioterapia (vincolato solo a casi ospedalieri e traumatici) a chi ha problematiche improvvise a lungo termine di guarigione
Questionario 2: consiglio tutta la struttura
Questionario 8: ridurre i tempi di attesa per le visite
Questionario 14: professionalit 

Suggerimenti

Questionario 15: in 56 sedute di fisioterapia ho sempre dovuto fare la cosa all'accettazione, cosa deleteria con aggravio di lavoro per lo sportello e perdita di tempo per l'utente. Ho fatto RM e RX, sono stata rimbalzata dall'accettazione al pagamento con relative code: fossi pi  anziana mi perdere. Snellire il sistema.

Questionario 24: migliorare la pulizia e l'odore dei bagni; pulire i corridoi; mettere un cambionete; controllare le macchinette di caff  e bibite perch  trattengono i soldi e non erogano i prodotti selezionati
Questionario 26: tempi di attesa troppo lunghi tra prenotazione e prestazione
Questionario 40: migliorare e semplificare la prenotazione regionale
Questionario 52: liste di attesa non consone, specie in relazione con i 30 gg. indicati sull'impegnativa
Questionario 77: parcheggi esterni nelle vicinanze troppo cari per andare a farsi curare; servizio bar scadente e caro; pulizia bagni e luoghi comuni pessima
Questionario 81: pi  cortesia ed empatia
Questionario 82: bagni senza carta igienica e carta mani e puzzolenti. Macchine del caff  senza cambio monete e senza satispay o altro pagamento elettronico, come i parcheggi: vergognoso!

RIEPILOGO AMBULATORIO CARDIOCHIRURGIA

Questionario	1	2	3	4
Data compilazione	26-feb	NI	NI	NI

DATI NUMERICI

DATI IN PERCENTUALE

CUP/ALTRIO (C/A)	NI	NI	NI	NI
------------------	----	----	----	----

C = 0	A = 0	NI = 4
-------	-------	--------

C = 0,00%	A = 0,00%	NI = 100,00%
-----------	-----------	--------------

DOMANDE					
1	E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	A	B	A	A
2	E' soddisfatto della informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	B	A	A
3	Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	A	B	A	A
4	Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	B	B	A	A
5	Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	A	B	A	A
6	Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	A	B	A	A
7	Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	B	B	A	A
8	Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	B	B	A	A
9	Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	B	A	A
10	E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	B	B	A	A
11	Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	B	A	A
12	Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	B	A	A	A
13	Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	A	NI	A	A

Molto soddisfatto	Alquanto soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
A	B	C	D	NI
3	1	0	0	0
3	1	0	0	0
3	1	0	0	0
2	2	0	0	0
3	1	0	0	0
3	1	0	0	0
2	2	0	0	0
2	2	0	0	0
3	1	0	0	0
2	2	0	0	0
3	1	0	0	0
3	1	0	0	0
3	0	0	0	1

Molto soddisfatto	Alquanto soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
A	B	C	D	NI
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
75,00%	25,00%	0,00%	0,00%	0,00%
75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI
Maschio/femmina	M	M	F	M
Età	80	NI	78	70
Nazionalità	I	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	Media sup.	Media inf.	Media sup.

SI	4	NO	0	NI	0
M	3	F	1	NI	0
Età media	76,00				
I	4	S	0	NI	0
Media inf.	2	Media sup.	2	Laurea	0

SI	100,00%	NO	0,00%	NI	0,00%
M	75,00%	F	25,00%	NI	0,00%
I	100,00%	S	0,00%	NI	0,00%
Media inf.	50,00%	Media sup.	50,00%	Laurea	0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

Questionario 4: coordinatore Dario molto gentile

RIEPILOGO CARDIOLOGIA

DATI NUMERICI

CUP/ALTRO (C/A)	C	30	A	11	NI	16
-----------------	---	----	---	----	----	----

57

DOMANDE					NI
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	
	A	B	C	D	
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	48	8	0	0	1
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	39	14	1	0	3
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	43	11	2	0	1
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	42	5	0	1	9
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	36	16	3	0	2
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	48	8	0	0	1
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	41	14	0	0	2
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	33	15	6	1	2
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	46	7	2	1	1
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	47	7	1	1	1
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	43	11	0	1	2
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	45	7	0	3	2
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	41	12	0	1	3

Domanda chiave	SI	47	NO	0	NI	10
Maschio/femmina	M	26	F	27	NI	4

Età media	62,41							
Nazionalità	I	44	S	5	NI	8		
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	23	Media sup.	19	Laurea	10	NI	5

DATI IN PERCENTUALE

C	52,63%	A	19,30%	NI	28,07%
---	--------	---	--------	----	--------

				NI
Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	
A	B	C	D	
84,21%	14,04%	0,00%	0,00%	1,75%
68,42%	24,56%	1,75%	0,00%	5,26%
75,44%	19,30%	3,51%	0,00%	1,75%
73,68%	8,77%	0,00%	1,75%	15,79%
63,16%	28,07%	5,26%	0,00%	3,51%
84,21%	14,04%	0,00%	0,00%	1,75%
71,93%	24,56%	0,00%	0,00%	3,51%
57,89%	26,32%	10,53%	1,75%	3,51%
80,70%	12,28%	3,51%	1,75%	1,75%
82,46%	12,28%	1,75%	1,75%	1,75%
75,44%	19,30%	0,00%	1,75%	3,51%
78,95%	12,28%	0,00%	5,26%	3,51%
71,93%	21,05%	0,00%	1,75%	5,26%

SI	82,46%	NO	0,00%	NI	17,54%
M	45,61%	F	47,37%	NI	7,02%

I	77,19%	S	8,77%	NI	14,04%	
Media inf.	40,35%	Media sup.	33,33%	Laurea	17,54%	NI 8,77%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest.29: attesa per la visita troppo lunga

Suggerimenti

Quest. 5 Più empatia da parte degli operatori infermieristici. Aumentare gli ambulatori per evitare attese di oltre 1 ora
 Quest. 6 Tempo di attesa troppo lungo
 Quest. 17: pulire i bagni
 Quest.28: prestazione erogata oltre i 60 gg previsti dalla prescrizione. Auspicabile rispettar i tempi previsti.

RIEPILOGO CENTRO SALUTE DONNA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 187	Questionari restituiti 107
----------------------------	----------------------------

CUP/ALTRO (C/A)	C	38	A	37	NI	32
-----------------	---	----	---	----	----	----

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	63	30	7	0	7
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	64	33	4	2	4
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	58	19	4	7	19
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	43	49	11	1	3
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	56	39	4	3	5
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	63	41	3	0	0
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	29	54	20	2	2
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	68	30	7	0	2
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	79	23	3	0	2
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	76	21	6	0	4
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	77	22	2	1	5
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	65	37	2	0	3
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	50	48	5	1	3

Domanda chiave	SI 83		NO 2		NI 22	
Maschio/femmina	M 2		F 94		NI 11	
Età media	43,8					
Nazionalità	I 88		S 5		NI 14	
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf. 15		Media sup. 45		Laurea 30	
					NI 17	

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 57,00 %

C	35,51%	A	34,58%	NI	29,91%
---	--------	---	--------	----	--------

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1	58,88%	28,04%	6,54%	0,00%	6,54%
2	59,81%	30,84%	3,74%	1,87%	3,74%
3	54,21%	17,76%	3,74%	6,54%	17,76%
4	40,19%	45,79%	10,28%	0,93%	2,80%
5	52,34%	36,45%	3,74%	2,80%	4,67%
6	58,88%	38,32%	2,80%	0,00%	0,00%
7	27,10%	50,47%	18,69%	1,87%	1,87%
8	63,55%	28,04%	6,54%	0,00%	1,87%
9	73,83%	21,50%	2,80%	0,00%	1,87%
10	71,03%	21,50%	2,80%	0,00%	1,87%
11	71,96%	20,56%	1,87%	0,93%	4,67%
12	60,75%	34,58%	1,87%	0,00%	2,80%
13	46,73%	44,86%	4,67%	0,93%	2,80%

SI	77,57%	NO	1,87%	NI	20,56%
M	1,87%	F	87,85%	NI	10,28%

I	82,24%	S	4,67%	NI	13,08%		
Media inf.	14,02%	Media sup.	42,06%	Laurea	28,04%	NI	15,89%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 38: ridurre i tempi di attesa

Suggerimenti

Questionario 12: maggiore pulizia, specie nei bagni
 Questionario 34: maggiore ascolto da parte del personale di accettazione a fronte delle lunghe attese
 Questionario 37: evitare la pausa caffè di gruppo per non interrompere il servizio di accettazione
 Questionario 44: maggiore comprensione ed empatia da parte dei medici nelle situazioni delicate o quando comunque c'è ansia e agitazione, con rispetto di sentimenti ed emozioni dell'essere umano; maggiore cordialità anche da parte del personale amministrativo
 Questionario 47: possibilità di prenotare i prelievi per evitare l'attesa
 Questionario 68: prolungare il tempo del day hospital per pazienti con patologie serie e/o età avanzata, per consentire di svolgere non solo l'esame della specifica patologia ma anche tutti gli esami e i controlli in corso già prenotati ambulatorialmente
 Questionario 82: errori nelle indicazioni allo sportello con conseguente ritardo. Sugerire, in fase di prenotazione, di arrivare con parecchio anticipo alla visita (code anche all'accettazione)

AMBULATORIO CENTRO STRABISMI

Questionario	1	2	3	4	5	6	7
Data compilazione	30-gen	06-feb	20-feb	20-feb	23-feb	23-feb	NI

CUP/ALTRO (C/A)	C	C	NI	NI	C	A	C
-----------------	---	---	----	----	---	---	---

DOMANDE

1	E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	A	B	A	B	B	A	B
2	E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	B	A	B	B	A	A
3	Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	A	A	A	A	B	A	A
4	Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	B	A	A	B	B	A	A
5	Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	A	A	A	A	B	A	B
6	Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	A	A	A	A	B	A	C
7	Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	A	A	A	A	B	B	A
8	Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	A	A	A	B	A	A
9	Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	A	A	A	B	A	A
10	E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	A	A	A	B	B	NI
11	Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	A	A	A	B	A	NI
12	Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	A	A	A	A	B	B	NI
13	Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	A	A	A	B	B	A	NI

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI	NI	SI
Maschio/femmina	M	F	M	F	3	F	NI
Età	NI	5	45	35	F	12	NI
Nazionalità	S	NI	I	I	I	S	NI
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media sup.	NI	Media inf.	Media sup.	NI	Media inf.	NI

DATI NUMERICI

C = 4	A = 1	NI = 2
-------	-------	--------

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
A	B	C	D	NI
3	4	0	0	0
4	3	0	0	0
6	1	0	0	0
4	3	0	0	0
5	2	0	0	0
5	1	1	0	0
5	2	0	0	0
6	1	0	0	0
6	1	0	0	0
4	2	0	0	1
5	1	0	0	1
4	2	0	0	1
4	2	0	0	1

SI	6	NO	0	NI	1
M	2	F	3	NI	2

Età media	24,25						
I	3	S	2	NI	2		
Media inf.	2	Media sup.	2	Laurea	0	NI	3

DATI IN PERCENTUALE

C = 57,14%	A = 14,29%	NI = 28,57%
------------	------------	-------------

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
A	B	C	D	NI
42,86%	57,14%	0,00%	0,00%	0,00%
57,14%	42,86%	0,00%	0,00%	0,00%
85,71%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%
57,14%	42,86%	0,00%	0,00%	0,00%
71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
71,43%	14,29%	14,29%	0,00%	0,00%
71,43%	28,57%	0,00%	0,00%	0,00%
85,71%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%
85,71%	14,29%	0,00%	0,00%	0,00%
57,14%	28,57%	0,00%	0,00%	14,29%
71,43%	14,29%	0,00%	0,00%	14,29%
57,14%	28,57%	0,00%	0,00%	14,29%
57,14%	28,57%	0,00%	0,00%	14,29%

SI	85,71%	NO	0,00%	NI	14,29%
M	28,57%	F	42,86%	NI	28,57%

I	42,86%	S	28,57%	NI	28,57%		
Media inf.	28,57%	Media sup.	28,57%	Laurea	0,00%	NI	42,86%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

AMBULATORIO CHIRURGIA GENERALE

Questionario

Data compilazione

CUP/ALTRO (C/A)

DOMANDE

E' soddisfatto della modalit  di prenotazione?

E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?

Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria   soddisfatto delle informazioni ricevute?

Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?

Come valuta il servizio di accettazione/cassa?

Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?

Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?

Come valuta l'accoglienza e la disponibilit  all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?

Come valuta la gentilezza e la disponibilit  all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?

E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?

Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?

Complessivamente quanto   soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?

Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?

Domanda chiave

Maschio/femmina

Et 

Nazionalit 

Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea

DATI NUMERICI

C = 4

A = 3

NI = 7

Molto soddisfatto

Abbastanza soddisfatto

Insoddisfatto

Non so

Non risponde

</

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 13: incerto se consigliare, forse per colpa di medico

Suggerimenti

Quest. 2 Tutto perfetto
Questionario 5: struttura non all'altezza dell'ottimo servizio svolto dal personale
Questionario 11: maggiore pulizia generale ma soprattutto nei bagni: odore insopportabile, senza carta igienica e carta mani con distributori rotti
Questionario 13: non vanno bene pulizia e parcheggi

AMBULATORIO CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Data compilazione	27-dic	29-dic	03-gen	10-gen	10-gen	16-gen	17-gen	30-gen	02-feb	05-feb	06-feb	07-feb	20-feb	21-feb	23-feb	23-feb	23-feb	NI

CUR/ALTRO (C/A)	C	C	NI	C	A	A	C	C	C	NI	NI	A	NI	NI	C	C	C	C
-----------------	---	---	----	---	---	---	---	---	---	----	----	---	----	----	---	---	---	---

DOMANDE																		
1 E' soddisfatto della modalita di prenotazione?	A	B	A	NI	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	NI	A	C	A
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	C	A
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	A	A	A	NI	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	D	A
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	C	A	A	A	A	A	A	B	B	A	C	A	B	A	B	A	C	A
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	B	A	A	A	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	B	A	B	A
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	C	B	A	A	A	A	A	A	B	A	C	B	B	A	B	A	A	A
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	B	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NI	SI	NI	NI
Maschio/femmina	F	M	M	M	F	F	M	F	F	M	F	F	F	F	F	M	F	F
Età	19	85	45	35	NI	28	19	31	50	20	19	26	48	74	56	57	66	21
Nazionalità	I	I	I	NI	I	I	I	I	I	I	S	I	S	I	I	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media sup.	Media inf.	Media sup.	Media sup.	Media inf.	Laurea	Media sup.	Media sup.	Media sup.	Laurea	Media sup.	Media sup.	Media inf.	Media sup.	Media sup.	Media inf.	Media sup.	

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 3 Per la professionalità e la gentilezza nel valutare la situazione

Quest. 4 Molto competenti. Continuate così.

Quest.9: medici e personale molto professionali e cortesi

Suggerimenti

Quest.9: tempi di attesa talvolta sfiorano notevolmente : per le persone anziane o con difficoltà motorie diventa un problema

Quest.10: maggiore pulizia

DATI NUMERICI

C = 10	A = 3	NI = 5
--------	-------	--------

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
12	3	1	0	2
16	1	1	0	0
15	1	0	1	1
11	4	3	0	0
13	5	0	0	0
17	1	0	0	0
11	5	2	0	0
18	0	0	0	0
17	1	0	0	0
18	0	0	0	0
16	2	0	0	0
16	2	0	0	0
17	1	0	0	0

SI	15	NO	0	NI	3
----	----	----	---	----	---

M	6	F	12
---	---	---	----

Età media 41,12

I	15	S	2	NI	1
---	----	---	---	----	---

Media inf.	4	Media sup.	12	Laurea	2	NI	0
------------	---	------------	----	--------	---	----	---

DATI IN PERCENTUALE

C = 55,56%	A = 16,67%	NI = 27,78%
------------	------------	-------------

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
66,67%	16,67%	5,56%	0,00%	11,11%
88,89%	5,56%	5,56%	0,00%	0,00%
83,33%	5,56%	0,00%	5,56%	5,56%
61,11%	22,22%	16,67%	0,00%	0,00%
72,22%	27,78%	0,00%	0,00%	0,00%
94,44%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%
61,11%	27,78%	11,11%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
94,44%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
94,44%	5,56%	0,00%	0,00%	0,00%

SI	83,33%	NO	0,00%	NI	16,67%
----	--------	----	-------	----	--------

M	33,33%	F	66,67%
---	--------	---	--------

I	83,33%	S	11,11%	NI	5,56%
---	--------	---	--------	----	-------

Media inf.	22,22%	Media sup.	66,67%	Laurea	11,11%	NI	0,00%
------------	--------	------------	--------	--------	--------	----	-------

AMBULATORIO CHIRURGIA PLASTICA

Questionario				
Data compilazione				
1	2	3		
19-gen	26-feb	26-feb		

CUP/ALTRO (C/A)	C	C	A

DOMANDE				
1	E' soddisfatto della modalit� di prenotazione?	B	A	A
2	E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	B	A	A
3	Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria � soddisfatto delle informazioni ricevute?	B	A	A
4	Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	B	A	A
5	Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	B	A	A
6	Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	B	A	A
7	Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	B	A	A
8	Come valuta l'accoglienza e la disponibilit� all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	B	A	A
9	Come valuta la gentilezza e la disponibilit� all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	B	A	A
10	E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	B	A	A
11	Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	B	A	A
12	Complessivamente quanto � soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	B	A	A
13	Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	B	A	A

Domanda chiave	SI	SI	SI
Maschio/femmina	F	M	F
Et�	48	34	72
Nazionalit�	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media sup.	Laurea	Media inf.

SI	3	NO	0	NI	0
M	1	F	2		
Et� media	51,33				
I	3	S	0	NI	0
Media inf.	1	Media sup.	1	Laurea	1
				NI	0

SI	100,00%	NO	0,00%	NI	0,00%
M	33,33%	F	66,67%		

I	100,00%	S	0,00%	NI	0,00%
Media inf.	33,33%	Media sup.	33,33%	Laurea	33,33%
				NI	0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 3: mi sono trovata molto bene

Suggerimenti

AMBULATORIO CHIRURGIA TORACICA

DATI NUMERICI	
---------------	--

DATI PERCENTUALI	
------------------	--

Questionario	1	2	3
Data compilazione	10-gen	NI	NI

CUP/ALTRO (C/A)	NI	C	A
-----------------	----	---	---

C = 1	A = 1	NI = 1
--------------	--------------	---------------

C = 33,33%	A = 33,33%	NI = 33,33%
-------------------	-------------------	--------------------

DOMANDE	
----------------	--

E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	A	B	B
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	B	B
Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portiera è soddisfatto delle informazioni ricevute?	A	A	A
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	A	B	B
Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	A	A	A
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	B	B	A
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	A	B	A
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	A	A
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	A	A
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	B	A
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	B	A
Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	A	A	A
Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	B	A	B

 Molto soddisfatto	 Moderatamente soddisfatto	 Insoddisfatto	 Non so	
A	B	C	D	Non risponde
1	2	0	0	0
1	2	0	0	0
3	0	0	0	0
1	2	0	0	0
3	0	0	0	0
1	2	0	0	0
2	1	0	0	0
3	0	0	0	0
3	0	0	0	0
2	1	0	0	0
2	1	0	0	0
3	0	0	0	0
1	2	0	0	0

				
Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
A	B	C	D	NI
33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
33,33%	66,67%	0,00%	0,00%	0,00%

Domanda chiave	SI	SI	SI
Maschio/femmina	F	M	M
Età	76	64	71
Nazionalità	NI	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	Laurea	Media sup.

SI	3	NO	0	NI	0
M	2	F	1		
Età media		70,33			
I	2	S	0	NI	1
Media inf.	1	Media sup.	1	Laurea	1

SI	100,00%	NO	0,00%	NI	0,00%
M	66,67%	F	33,33%		

I	66,67%	S	0,00%	NI	33,33%
Media inf.	33,33%	Media sup.	33,33%	Laurea	33,33%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

AMBULATORIO CHIRURGIA VASCOLARE

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Data compilazione	23-dic	27-dic	27-dic	NI	10-gen	12-gen	NI	NI	22-gen	23-gen	29-gen	29-gen	16-gen	31-gen	07-feb	13-feb	13-feb	NI	20-feb	21-feb
CUR/ALTRO (C/A)	C	NI	NI	C	A	C	NI	C	A	A	A	C	A	C	A	NI	NI	A	NI	NI

DOMANDE																				
1. E' soddisfatto della modalit� di prenotazione?	A	A	B	NI	A	NI	B	C	B	A	A	A	NI	B	A	A	B	A	A	A
2. E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	A	A	B	A	B	B	A	C	A	A	A	B	B	B	A	A	A	A	A
3. Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria � soddisfatto delle informazioni ricevute?	B	A	B	A	A	A	B	A	C	A	A	A	A	B	D	A	A	A	A	A
4. Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	A	A	A	B	A	A	A	NI	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A
5. Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	B	A	NI	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
6. Come valuta la segreteria interna per raggiungere l'ambulatorio?	B	A	A	A	A	B	A	B	C	A	A	A	B	B	B	B	A	NI	A	A
7. Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	B	A	B	B	B	B	B	B	A	A	A	A	B	B	A	B	A	NI	A	A
8. Come valuta l'accoglienza e la disponibilit� all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	B	A	A	A	A	A	A	C	A	A	NI	A	A	B	A	C	A	NI	A	A
9. Come valuta la gentilezza e la disponibilit� all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	B	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	C	A	NI	A	A
10. E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	B	A	B	B	A	A	A	A	B	A	A	A	A	B	A	B	A	NI	A	A
11. Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	B	D	A	NI	A	A
12. Complessivamente quanto � soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	B	A	B	D	A	A	A	A	B	A	A	A	A	B	B	B	A	NI	A	A
13. Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	B	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A	A	B	B	B	B	A	NI	A	A

Domanda chiave	NI	SI	SI	SI	SI	SI	NI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NI	SI	SI
Maschio/femmina	F	F	M	M	M	M	NI	NI	F	F	F	NI	M	F	M	M	M	NI	M	M
Et�	66	63	78	73	70	49	NI	NI	65	51	61	81	64	58	75	NI	80	NI	19	45
Nazionalit�	I	I	I	I	I	I	NI	NI	I	I	I	I	I	I	I	I	I	NI	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Laurea	Media inf.	Media inf.	Media inf.	Media inf.	Media sup.	NI	NI	Media sup.	Laurea	Media sup.	Media inf.	Media inf.	Media inf.	Media inf.	Media sup.	Media inf.	NI	Media inf.	NI

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 11: lamenta la necessit  di passare tramite libera professione per impossibilit  di prenotare

Suggerimenti

DATI NUMERICI

C = 6	A = 7	NI = 7
-------	-------	--------

				
Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
11	5	1	0	3
13	6	1	0	0
14	4	1	1	0
17	2	0	0	1
18	1	0	0	1
11	7	1	0	1
9	10	0	0	1
14	2	2	0	2
14	4	1	0	1
13	6	0	0	1
15	3	0	1	1
12	6	0	1	1
12	7	0	0	1

SI	17	NO	0	NI	3
M	10	F	6	NI	4
Et� media	62,38				
I	17	S	0	NI	3
Media inf.	10	Media sup.	4	Laurea	2
				NI	4

DATI PERCENTUALI

C = 30,00%	A = 35,00%	NI = 35,00%
------------	------------	-------------

				
Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
55,00%	25,00%	5,00%	0,00%	15,00%
65,00%	30,00%	5,00%	0,00%	0,00%
70,00%	20,00%	5,00%	5,00%	0,00%
85,00%	10,00%	0,00%	0,00%	5,00%
90,00%	5,00%	0,00%	0,00%	5,00%
55,00%	35,00%	5,00%	0,00%	5,00%
45,00%	50,00%	0,00%	0,00%	5,00%
70,00%	10,00%	10,00%	0,00%	10,00%
70,00%	20,00%	5,00%	0,00%	5,00%
65,00%	30,00%	0,00%	0,00%	5,00%
75,00%	15,00%	0,00%	5,00%	5,00%
60,00%	30,00%	0,00%	5,00%	5,00%
60,00%	35,00%	0,00%	0,00%	5,00%

SI	85,00%	NO	0,00%	NI	15,00%
M	50,00%	30,00%	30,00%	NI	20,00%

I	85,00%	S	0,00%	NI	15,00%
Media inf.	50,00%	Media sup.	20,00%	Laurea	10,00%
				NI	20,00%

RIEPILOGO AMBULATORIO DERMATOLOGIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 100	Questionari restituiti 77			
----------------------------	---------------------------	--	--	--

CUP/ALTRO (C/A)	C	35	A	24	NI	18
-----------------	---	----	---	----	----	----

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalit� di prenotazione?	58	11	3	0	5
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	62	12	0	1	2
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria � soddisfatto delle informazioni ricevute?	63	5	2	1	6
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	57	18	0	0	2
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	68	7	1	0	1
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	50	22	4	0	1
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	57	14	3	2	1
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilit� all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	68	7	0	0	2
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilit� all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	72	3	0	0	2
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	71	2	1	0	3
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	71	3	0	0	3
12 Complessivamente quanto � soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	68	6	1	0	2
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	62	13	0	0	2

Domanda chiave	SI	65	NO	0	NI	12
Maschio/femmina	M	31	NO	36	NI	10
Et� media		52,16				
Nazionalit�	I	65	S	1	NI	11
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	14	Media sup.	35	Laurea	17
					NI	11

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 77,00 %					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

C	45,45%	A	31,17%	NI	23,38%
---	--------	---	--------	----	--------

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
75,32%	14,29%	3,90%	0,00%	0,00%	6,49%
80,52%	15,58%	0,00%	1,30%	2,60%	
81,82%	6,49%	2,60%	1,30%	7,79%	
74,03%	23,38%	0,00%	0,00%	2,60%	
88,31%	9,09%	1,30%	0,00%	1,30%	
64,94%	28,57%	5,19%	0,00%	1,30%	
74,03%	18,18%	3,90%	2,60%	1,30%	
88,31%	9,09%	0,00%	0,00%	2,60%	
93,51%	3,90%	0,00%	0,00%	2,60%	
92,21%	2,60%	1,30%	0,00%	3,90%	
92,21%	3,90%	0,00%	0,00%	3,90%	
88,31%	7,79%	1,30%	0,00%	2,60%	
80,52%	16,88%	0,00%	0,00%	2,60%	

SI	84,42%	NO	0,00%	NI	15,58%
M	40,26%	NO	46,75%	NI	12,99%

I	84,42%	S	1,30%	NI	14,29%
Media inf.	18,18%	Media sup.	45,45%	Laurea	22,08%
				NI	14,29%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 4: molto disponibili, gentili, tranquillizzanti
Questionario 24: competenza del medico; complessivo giudizio positivo

Suggerimenti

Questionario 4: migliorare coordinamento portineria-reparti perch  danno informazioni diverse su dove andare
Questionario 10: maggiore attenzione al consumo di carta, da evitare laddove inutile (es. numero di chiamata)
Questionario 14: apprezzamento della possibilit  di prenotare in anticipo le visite di follow up
Questionario 21: rendere pi  chiara la segnaletica per gli ambulatori; apprezzamento disponibilit 
Questionario 54: troppa attesa tra la prenotazione e l'appuntamento (6 mesi)
Questionario 56: cortesia e professionalit 
Questionario 62: dottore e infermiera gentilissimi. Hanno spiegato con chiarezza i successivi passaggi

RIEPILOGO AMBULATORIO DH TERAPIA INFUSIONALE

DATI NUMERICI	
---------------	--

Questionari consegnati 87	Questionari restituiti 78
---------------------------	---------------------------

Questionari consegnati 87	Questionari restituiti 78
---------------------------	---------------------------

Domanda chiave	SI	72	NO	0	NI	6		
Maschio/femmina	M	28	F	46	NI	4		
Età	età media	50,34						
Nazionalità	I	73	S	1	NI	4		
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	18	Media sup.	45	Laurea	11	NI	4

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 90,00 %

SI	92,31%	NO	0,00%	NI	7,69%
M	35,90%	F	58,97%	NI	5,13%

I	93,59%	S	1,28%	NI	5,13%
Media inf.	23,08%	Media sup.	57,69%	Laurea	14,10%
				NI	5,13%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 8: una vera eccellenza in ambito sanitario regionale

Questionario 19: personale gentile e preparato

Questionario 24: personale molto gentile

Questionario 47: gentilezza e professionalità

Suggerimenti

Questionario 19: maggiore precisione nella coincidenza tra orario dell'appuntamento e orario di inizio terapia

Questionario 26: allargare gli spazi, aumentare e rinnovare letti e sedute, implementare il servizio con nuove risorse, anche in considerazione dell'affluenza da altri reparti e altri territori regionali

Questionario 40: attesa lunga per il farmaco, possibilità di conferma il giorno precedente

RIEPILOGO AMBULATORIO DIABETOLOGIA-ENDOCRINOLOGIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 150

Questionari restituiti 50

CUP/ALTRO (C/A)	C = 12	A = 22	NI = 16
-----------------	--------	--------	---------

DOMANDE					
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	22	0	12	0	16
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	25	16	6	0	3
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	37	9	2	0	2
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	33	8	0	1	8
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	35	12	0	0	3
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	40	5	0	0	5
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	34	12	2	0	2
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	26	19	2	1	2
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	40	6	2	1	1
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	38	9	0	1	2
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	38	9	1	0	2
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	43	6	0	0	1
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	34	16	0	0	0

Domanda chiave	SI	40	NO	1	NI	9
Maschio/femmina	M	13	F	30	NI	7
Età media	62,16					
Nazionalità	I	42	S	1	NI	7
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	14	Media sup.	23	Laurea	6
					NI	7

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 33,00 %

C = 24,00%	A = 44,00%	NI = 32,00%
------------	------------	-------------

					
	A	B	C	D	NI
1	44,00%	0,00%	24,00%	0,00%	32,00%
2	50,00%	32,00%	12,00%	0,00%	6,00%
3	74,00%	18,00%	4,00%	0,00%	4,00%
4	66,00%	16,00%	0,00%	2,00%	16,00%
5	70,00%	24,00%	0,00%	0,00%	6,00%
6	80,00%	10,00%	0,00%	0,00%	10,00%
7	68,00%	24,00%	4,00%	0,00%	4,00%
8	52,00%	38,00%	4,00%	2,00%	4,00%
9	80,00%	12,00%	4,00%	2,00%	2,00%
10	76,00%	18,00%	2,00%	0,00%	4,00%
11	76,00%	18,00%	2,00%	0,00%	4,00%
12	86,00%	12,00%	0,00%	0,00%	2,00%
13	68,00%	32,00%	0,00%	0,00%	0,00%

SI	80,00%	NO	2,00%	NI	18,00%
M	26,00%	F	60,00%	NI	14,00%
I	84,00%	S	2,00%	NI	14,00%
Media inf.	28,00%	Media sup.	46,00%	Laurea	12,00%
				NI	14,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 2: molto gentili e cordiali, disponibili verso le esigenze del paziente

Suggerimenti

Questionario 2: possibile consulenza telefonica/videochiamata per chi abita lontano e non ha bisogno di visita; appuntamenti per visite inviati tramite mail PEC o APP IO

Questionario 6: mantenere lo stesso medico per le visite di controllo

Questionario 19: maggiore pulizia bagni

Questionario 20: avere le prenotazioni di controllo da una visita all'altra

Questionario 31: impossibilità di avere un semplice consulto telefonico senza visita durante la terapia

Questionario 39. Aumentare personale

Quest.42 avere posti per ecografie, non si può aspettare così tanto

AMBULATORIO DIETOLOGIA

Questionario Data compilazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	NI	21-feb	23-feb	23-feb	23-feb	23-feb	26-feb	26-feb	26-feb
CUP/ALTRO (C/A)	A	NI	C	C	C	C	NI	A	A

DOMANDE									
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	A	A	B	A	B	B	B	C	B
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	A	B	B	C	A	A	A	D
3 Se ha usufrutto del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	NI	A	A	B	A	A	A	A	D
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	B	A	B	A	A	A	D	B	A
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	B	A	B	A	A	A	A	A	A
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	B	A	B	A	A	B	A	A	A
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	C	A	C	B	B	A	NI	D	B
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	A	B	A	A	A	A	D	A
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	A	B	A	A	A	A	A	A
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	A	B	B	A	A	B	A	A
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	A	A	A	A	A	A	A	A
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	B	A	B	A	A	A	A	A	B
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	B	A	B	A	A	A	A	B	A

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI	NI	NI	SI	SI
Maschio/femmina	F	M	F	M	F	F	F	F	F
Età	74	49	21	29	45	62	57	39	16
Nazionalità	I	I	I	I	S	I	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media sup.	Media sup.	Media sup.	Media sup.	Media sup.	Media inf.	Media inf.	Media sup.	Media inf.

DATI NUMERICI				
C = 4	A = 3	NI = 2		

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
A	B	C	D	NI
3	5	1	0	0
5	2	1	1	0
6	1	0	1	1
5	3	0	1	0
7	2	0	0	0
6	3	0	0	0
2	3	2	1	1
7	1	0	1	0
8	1	0	0	0
6	3	0	0	0
9	0	0	0	0
6	3	0	0	0
6	3	0	0	0

SI	7	NO	0	NI	2
M	2	F	7		

I	8	S	1	NI	0
Media inf.	3	Media sup.	6	Laurea	0
				NI	0

DATI PERCENTUALI				
C = 44,44%	A = 33,33%	NI = 22,22%		

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
A	B	C	D	NI
33,33%	55,56%	11,11%	0,00%	0,00%
55,56%	22,22%	11,11%	11,11%	0,00%
66,67%	11,11%	0,00%	11,11%	11,11%
55,56%	33,33%	0,00%	11,11%	0,00%
77,78%	22,22%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
22,22%	33,33%	22,22%	11,11%	11,11%
77,78%	11,11%	0,00%	11,11%	0,00%
88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%

SI	77,78%	NO	0,00%	NI	22,22%
M	22,22%	F	77,78%		

Età media	43,56				
I	88,89%	S	11,11%	NI	0,00%
Media inf.	33,33%	Media sup.	66,67%	Laurea	0,00%
				NI	0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 5: attesa di 10 mesi per la visita
Questionario 8: mi sono trovata bene con la dottoressa

Suggerimenti

Questionario 5: spiegare al momento della chiamata come sarà eseguita la visita (es. se necessario andare a digiuno)
Questionario 8: ridurre i tempi di attesa tra prenotazione e visita

RIEPILOGO AMBULATORIO FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 130	Questionari restituiti 127			
CUP/ALTRO (C/A)	C	39	A	23
	NI	65		

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	90	24	9	0	4
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	99	22	2	0	4
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	106	10	1	1	9
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	102	16	4	2	3
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	111	11	1	1	3
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	91	29	4	0	3
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	114	9	2	0	2
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	115	8	2	0	2
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	114	7	2	0	4
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	113	10	0	0	4
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	111	12	1	0	3
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	112	14	0	1	0
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	92	31	2	0	2

Domanda chiave	SI	106	NO	2	NI	19
Maschio/femmina	M	48	NO	67	NI	12
Età media	58,45					
Nazionalità	I	114	S	1	NI	12
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	51	Media sup.	48	Laurea	16
					NI	12

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 98,00 %				
C	30,71%	A	18,11%	NI
				51,18%

					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
	70,87%	18,90%	7,09%	0,00%	3,15%
	77,95%	17,32%	1,57%	0,00%	3,15%
	83,46%	7,87%	0,79%	0,79%	7,09%
	80,31%	12,60%	3,15%	1,57%	2,36%
	87,40%	8,66%	0,79%	0,79%	2,36%
	71,65%	22,83%	3,15%	0,00%	2,36%
	89,76%	7,09%	1,57%	0,00%	1,57%
	90,55%	6,30%	1,57%	0,00%	1,57%
	89,76%	5,51%	1,57%	0,00%	3,15%
	88,98%	7,87%	0,00%	0,00%	3,15%
	87,40%	9,45%	0,79%	0,00%	2,36%
	88,19%	11,02%	0,00%	0,79%	0,00%
	72,44%	24,41%	1,57%	0,00%	1,57%

SI	83,46%	NO	1,57%	NI	14,96%
M	37,80%	NO	52,76%	NI	9,45%

I	89,76%	S	0,79%	NI	9,45%
Media inf.	40,16%	Media sup.	37,80%	Laurea	12,60%
				NI	9,45%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 46: gentilezza, preparazione
Questionario 75: soddisfazione

Suggerimenti

Questionario 21: i tempi di prenotazione
Questionario 23: molta difficoltà nella prenotazione nonostante la priorità nella ricetta; impegnativo dover chiamare tutti i giorni
Questionario 29: tutto ok
Questionario 33: la prenotazione automatica non flessibile è scomoda: ho prenotato con la stessa telefonata la spirometria per me e per la mia anziana madre, ma non è stato possibile ottenere la visita lo stesso giorno
Questionario 47: segnalazioni dell'ambulatorio più visibili, specie per chi vede poco
Questionario 48: giudizio positivo riservato all'ambulatorio indicato, esperienza negativa negli altri
Questionario 51: massimo apprezzamento
Questionario 52: considerate le circostanze, difficilmente si può fare di meglio
Questionario 53: piena soddisfazione
Questionario 58: tempi lunghi per le prenotazioni
Questionario 59: soddisfazione
Questionario 63: personale disponibile e gentile, rassicurante a fronte delle preoccupazioni del paziente e ciò è considerato un valore aggiunto
Questionario 64: soddisfazione
Questionario 93: va tutto bene così
Questionario 94: ritardo nella prenotazione (4 mesi)

AMBULATORIO GASTROENTEROLOGIA

DATI NUMERICI

DATI PERCENTUALI

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Data compilazione	20-dic	29-dic	29-dic	20-gen	30-gen	NI	06-feb	08-feb	14-feb

CUP/ALTRO (C/A)	C	C	C	A	C	C	C	A	A
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

DOMANDE									
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	B	B	B	A	A	NI	A	A	NI
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	B	A	D	A	A	B	A	B	A
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	B	A	A	A	A	A	A	NI	A
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	B	A	B	A	A	B	A	B	A
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	B	A	A	A	A	A	A	B	A
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	B	A	A	A	B	A	A	B	A
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	A	A	A	A	B	B	A	A	B
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	A	A	A	A	D	A	A	A
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	D	B	A	A	C	A	A	A
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	B	D	B	A	A	C	A	A	A
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	B	A	A	A	A	B	A	B	A
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	B	A	B	A	A	C	A	B	A
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	A	A	A	B	B	A	A	B	A

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
Maschio/femmina	F	F	F	M	F	F	F	F	M
Età	53	35	41	54	24	21	40	45	51
Nazionalità	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	Media sup.	Media sup.	Media sup.	Media sup.	Laurea	Laurea	Media sup.	Laurea

C = 6	A = 3	NI = 0
-------	-------	--------

A	B	C	D	NI
4	3	0	0	2
5	3	0	1	0
7	1	0	0	1
5	4	0	0	0
7	2	0	0	0
6	3	0	0	0
6	3	0	0	0
8	0	0	1	0
6	1	1	1	0
5	2	1	1	0
6	3	0	0	0
5	3	1	0	0
6	3	0	0	0

SI	8	NO	1	NI	0
M	2	F	7		

Età media 40,44

I	9	S	0	NI	0
---	---	---	---	----	---

Media inf.	1	Media sup.	5	Laurea	3	NI	0
------------	---	------------	---	--------	---	----	---

C = 66,67%	A = 33,33%	NI = 0,00%
------------	------------	------------

A	B	C	D	NI
44,44%	33,33%	0,00%	0,00%	22,22%
55,56%	33,33%	0,00%	11,11%	0,00%
77,78%	11,11%	0,00%	0,00%	11,11%
55,56%	44,44%	0,00%	0,00%	0,00%
77,78%	22,22%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
88,89%	0,00%	0,00%	11,11%	0,00%
66,67%	11,11%	11,11%	11,11%	0,00%
55,56%	22,22%	11,11%	11,11%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
55,56%	33,33%	11,11%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%

SI	88,89%	NO	11,11%	NI	0,00%
M	22,22%	F	77,78%		

I	100,00%	S	0,00%	NI	0,00%
---	---------	---	-------	----	-------

11,11%	11,11%	Media sup.	55,56%	Laurea	33,33%	NI	0,00%
--------	--------	------------	--------	--------	--------	----	-------

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 6: cambio di medico rispetto all'appuntamento risultato freddo e poco comprensivo

Suggerimenti

AMBULATORIO MEDICINA GENERALE S.CROCE

DATI NUMERICI

DATI PERCENTUALI

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Data compilazione	27-dic	27-dic	03-gen	04-gen	17-gen	17-gen	NI	NI	31-gen	20-feb	20-feb	28-feb

CUP/ALTRO (C/A)	NI	C	A	NI	A	A	NI	NI	C	A	A	C
-----------------	----	---	---	----	---	---	----	----	---	---	---	---

C = 3	A = 5	NI = 4
-------	-------	--------

C = 25,00%	A = 41,67%	NI = 33,33%
------------	------------	-------------

DOMANDE												
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	A	B	D	A	NI	B	A	A	A	A	A	D
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	A	D	A	A	B	A	A	A	A	A	B
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	A	A	D	A	A	A	A	A	A	A	A	A
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	A
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A	B	B
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	A	A	C	A	A	A	A	A	A	A	A	A
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	A	D	A	A	A	A	A	A	A	A	A
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	A
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A	B
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	A	NI	A	A	A	A	A	A	D	A	B
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	A	A	B	B	A	A	A	A	A	A	A	A
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	A	A	D	B	A	B	A	A	B	A	A	B

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
7	2	0	2	1
9	2	0	1	0
11	0	0	1	0
10	2	0	0	0
10	2	0	0	0
7	5	0	0	0
11	0	1	0	0
11	0	0	1	0
11	1	0	0	0
10	2	0	0	0
9	1	0	1	1
10	2	0	0	0
7	4	0	1	0

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
58,33%	16,67%	0,00%	16,67%	8,33%
75,00%	16,67%	0,00%	8,33%	0,00%
91,67%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%
83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
58,33%	41,67%	0,00%	0,00%	0,00%
91,67%	0,00%	8,33%	0,00%	0,00%
91,67%	0,00%	0,00%	8,33%	0,00%
91,67%	8,33%	0,00%	0,00%	0,00%
83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
75,00%	8,33%	0,00%	8,33%	8,33%
83,33%	16,67%	0,00%	0,00%	0,00%
58,33%	33,33%	0,00%	8,33%	0,00%

Domanda chiave	NI	SI	NI	NI	SI	SI	NI	NI	SI	SI	SI	NI
Maschio/femmina	M	F	M	F	M	F	F	NI	M	M	F	M
Età	NI	39	60	NI	72	92	36	NI	42	35	47	80
Nazionalità	I	I	I	I	I	I	I	NI	I	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media sup.	Media sup.	Laurea	Media sup.	Media sup.	Media inf.	NI	NI	Laurea	Laurea	Laurea	Media inf.

SI	6	NO	0	NI	6
M	6	F	5	NI	1
Età media	55,89				
I	11	S	0	NI	1
Media inf.	2	Media sup.	4	Laurea	4
				NI	2

SI	50,00%	NO	0,00%	NI	50,00%
M	50,00%	F	41,67%	NI	8,33%

I	91,67%	S	0,00%	NI	8,33%
Media inf.	16,67%	Media sup.	33,33%	Laurea	33,33%
				NI	16,67%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

Questionario 6: troppo tempo (1 h e 30') tra ecodoppler e visita ambulatoriale; auspicabile riduzione dei tempi di attesa, specie per le persone anziane; soddisfazione complessiva per il servizio

AMBULATORIO NEFROLOGIA

Questionario					
Data compilazione					
1	2	3	4	5	
21-dic	11-gen	NI	NI	NI	

CUP/ALTRO (C/A)	NI	NI	C	C	C

DOMANDE					
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	A	A	B	B	C
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	A	B	B	B
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	A	A	A	A	B
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	A	A	A	B	B
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	A	A	A	B	B
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	A	A	B	C	B
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	A	A	C	B	A
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	A	A	A	A
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	A	A	A	A
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	A	B	A	A
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	A	B	A	A
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	A	A	B	A	B
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	A	A	B	A	B

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI
Maschio/femmina	F	M	NI	F	M
Età	78	NI	NI	NI	NI
Nazionalità	I	I	NI	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	Media sup.	NI	Media sup.	Media sup.

SI	5	NO	0	NI	0
M	2	F	2	NI	1
Età media	78				
I	4	S	0	NI	1
Media inf.	1	Media sup.	3	Laurea	0
				NI	1

DATI NUMERICI				
Questionari consegnati 31				
Questionari restituiti 5				

C = 3	A = 0	NI = 2
-------	-------	--------

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
2	2	1	0	0
2	3	0	0	0
4	1	0	0	0
3	2	0	0	0
3	2	0	0	0
2	2	1	0	0
3	1	1	0	0
5	0	0	0	0
5	0	0	0	0
4	1	0	0	0
4	1	0	0	0
3	2	0	0	0
3	2	0	0	0

DATI PERCENTUALI				
Percentuale di restituzione 16%				

C = 60,00%	A = 0,00%	NI = 40,00%
------------	-----------	-------------

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%
40,00%	60,00%	0,00%	0,00%	0,00%
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
40,00%	40,00%	20,00%	0,00%	0,00%
60,00%	20,00%	20,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%
60,00%	40,00%	0,00%	0,00%	0,00%

SI	100,00%	NO	0,00%	NI	0,00%
M	40,00%	F	40,00%	NI	20,00%

I	80,00%	S	0,00%	NI	20,00%
Media inf.	20,00%	Media sup.	60,00%	Laurea	0,00%
				NI	20,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 1: apprezzamento per efficienza e professionalità, unite a cortesia e gentilezza

Suggerimenti

AMBULATORIO NEUROCHIRURGIA

Questionario	1	2	3
Data compilazione	30 gen	NI	NI
CUP/ALTRO (C/A)	C	C	NI

DOMANDE				
E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	A	NI	A	
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	A	A	
Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	A	A	A	
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	A	A	A	
Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	A	A	A	
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	A	B	A	
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	A	A	A	
Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	A	A	
Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	A	A	
E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	A	A	
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	A	A	
Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	A	A	A	
Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	A	B	A	

Domanda chiave	SI	SI	SI
Maschio/femmina	F	M	M
Età	52	71	60
Nazionalità	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media sup.	Media sup.	Media inf.

DATI NUMERICI		
C = 2	A = 0	NI = 1

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
2	0	0	0	1
3	0	0	0	0
3	0	0	0	0
3	0	0	0	0
3	0	0	0	0
2	1	0	0	0
3	0	0	0	0
3	0	0	0	0
3	0	0	0	0
3	0	0	0	0
3	0	0	0	0
2	1	0	0	0

SI	3	NO	0	NI	0		
M	2	F	1				
Età media	61						
I	3	S	0	NI	0		
Media inf.	1	Media sup.	2	Laurea	0	NI	0

DATI PERCENTUALI		
C = 0,67	A = 0,00	NI = 0,33

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
66,67%	0,00%	0,00%	0,00%	33,33%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%

SI	100,00%	NO	0,00%	NI	0,00%
M	66,67%	F	33,33%		

I	100,00%	S	0,00%	NI	0,00%	
Media inf.	33,33%	Media sup.	66,67%	Laurea	0,00%	NI 0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")
Questionario 1: massima puntualità e disponibilità. Personale molto gentile e attento alle esigenze del paziente
Questionario 2: visita dal dr. Favata, molto cortese e professionale
Questionario 3: il dr D'Agruma mi ha salvato la vita

Suggerimenti

AMBULATORIO NEUROFISIOLOGIA

DATI NUMERICI

DATI PERCENTUALI

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Data compilazione	10-gen	20-feb	20-feb	23-feb	23-feb	27-feb	28-feb	NI	NI

CUP/ALTRO (C/A)	C	NI	NI	C	C	C	A	C	C
-----------------	---	----	----	---	---	---	---	---	---

C = 6	A = 1	NI = 2
-------	-------	--------

C = 66,67%	A = 11,11%	NI = 22,22%
------------	------------	-------------

DOMANDE									
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	B	A	B	A	A	B	A	B	A
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	D	A	B	A	A	A	A	B	B
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	D	B	A	C	A	A	A	A	A
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	A	B	A	B	B	A	A	B	A
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	A	A	A	A	A	A	A	A	A
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	B	B	B	B	A	A	B	B	B
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	A	B	A	A	B	A	A	B	A
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	B	B	A	A	A	B	A	A
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	A	B	A	A	A	A	A	A
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	B	B	A	B	B	A	A	A
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	D	B	NI	A	A	A	A	A	A
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	A	B	B	A	A	A	A	A	A
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	B	B	B	B	A	A	B	A	A

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
5	4	0	0	0
5	3	0	1	0
6	1	1	1	0
5	4	0	0	0
9	0	0	0	0
2	7	0	0	0
6	3	0	0	0
6	3	0	0	0
8	1	0	0	0
5	4	0	0	0
6	1	0	1	1
7	2	0	0	0
4	5	0	0	0

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
55,56%	44,44%	0,00%	0,00%	0,00%
55,56%	33,33%	11,11%	0,00%	0,00%
66,67%	11,11%	11,11%	11,11%	0,00%
55,56%	44,44%	0,00%	0,00%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
22,22%	77,78%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
88,89%	11,11%	0,00%	0,00%	0,00%
55,56%	44,44%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	11,11%	0,00%	11,11%	11,11%
77,78%	22,22%	0,00%	0,00%	0,00%
44,44%	55,56%	0,00%	0,00%	0,00%

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Maschio/femmina	F	M	M	F	M	F	M	F	F
Età	74	50	82	59	61	80	68	53	60
Nazionalità	I	I	I	I	I	I	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	Media sup.	Media inf.	Media sup.	Media inf.	Media sup.	Media inf.	Media sup.	Media sup.

SI	9	NO	0	NI	0
M	4	F	5		
Età media	65,22				
I	9	S	0	NI	0
Media inf.	5	Media sup.	4	Laurea	0
				NI	0

SI	100,00%	NO	0,00%	NI	0,00%
M	44,44%	F	55,56%		

I	100,00%	S	0,00%	NI	0,00%
Media inf.	55,56%	Media sup.	44,44%	Laurea	0,00%
				NI	0,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 9: ottimi professionisti

Suggerimenti

AMBULATORIO NEUROLOGIA

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Data compilazione	NI	29-dic	10-gen	22-gen	29-gen	NI	31-gen	07-feb	14-feb	NI	20-feb	21-feb	23-feb

CUP/ALTRO (C/A)	NI	A	C	A	A	A	C	A	A	A	C	NI	A
-----------------	----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	---

DOMANDE													
1 E' soddisfatto della modalit� di prenotazione?	A	B	B	A	NI	B	B	B	NI	NI	C	A	A
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	NI	A	B	A	A	B	A	B	A	A	B	A	A
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria � soddisfatto delle informazioni ricevute?	A	A	A	B	A	NI	A	D	NI	A	A	A	A
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	NI	B	A	A	A	B	B	B	NI	A	B	C	A
5 Come valuta il servizio di accettazione/casa?	NI	A	A	A	A	B	A	B	A	A	A	A	A
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	NI	D	A	B	A	B	C	B	B	A	A	A	A
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	A	B	A	C	A	A	A	B	B	A	B	A	NI
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilit� all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	NI	B	A	B	A	B	A	A	A	A	B	A	A
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilit� all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	NI	A	A	A	A	B	A	A	A	A	B	A	A
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	A	A	A	A	B	A	B	A	A	B	A	A
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	NI	A	A	B	A	B	A	B	A	A	B	A	A
12 Complessivamente quanto � soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	NI	A	A	A	A	B	A	B	A	A	B	A	A
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	NI	B	A	B	A	C	B	A	B	A	B	A	B

Domanda chiave	NI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NI	SI	SI	SI
Maschio/femmina	M	F	F	F	F	NI	F	M	F	NI	M	F	F
Et�	NI	67	70	52	NI	NI	72	47	51	NI	30	28	56
Nazionalit�	I	I	I	I	I	NI	I	I	I	NI	I	S	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media sup.	Media inf.	Media inf.	Media sup.	Media inf.	NI	Laurea	Media sup.	Laurea	NI	Laurea	NI	Media sup.

DATI NUMERICI

C = 3	A = 8	NI = 2
-------	-------	--------

A	B	C	D	NI
4	5	1	0	3
8	4	0	0	1
9	1	0	1	2
5	5	1	0	2
10	2	0	0	1
6	4	1	1	1
7	4	1	0	1
8	4	0	0	1
10	2	0	0	1
10	3	0	0	0
8	4	0	0	1
9	3	0	0	1
5	6	1	0	1

SI	10	NO	1	NI	2
M	3	F	8	NI	2
Et� media	52,56				
I	10	S	1	NI	2
Media inf.	3	Media sup.	4	Laurea	3

NI	3
----	---

DATI PERCENTUALI

C = 23,08%	A = 61,54%	NI = 15,38%
------------	------------	-------------

A	B	C	D	NI
30,77%	38,46%	7,69%	0,00%	23,08%
61,54%	30,77%	0,00%	0,00%	7,69%
69,23%	7,69%	0,00%	7,69%	15,38%
38,46%	38,46%	7,69%	0,00%	15,38%
76,92%	15,38%	0,00%	0,00%	7,69%
46,15%	30,77%	7,69%	7,69%	7,69%
53,85%	30,77%	7,69%	0,00%	7,69%
61,54%	30,77%	0,00%	0,00%	7,69%
76,92%	15,38%	0,00%	0,00%	7,69%
76,92%	23,08%	0,00%	0,00%	0,00%
61,54%	30,77%	0,00%	0,00%	7,69%
69,23%	23,08%	0,00%	0,00%	7,69%
38,46%	46,15%	7,69%	0,00%	7,69%

SI	76,92%	NO	7,69%	NI	15,38%
M	23,08%	F	61,54%	NI	15,38%
I	76,92%	S	7,69%	NI	15,38%
Media inf.	23,08%	Media sup.	30,77%	Laurea	23,08%

NI	23,08%
----	--------

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 4: pienamente soddisfatta
Questionario 5: paziente abituale da pi  di due anni e in pi  ambulatori, mi sono sempre trovata bene

Suggerimenti

Questionario 2: tempi di attesa prenotazione troppo lunghi
Questionario 5: non ho competenze per dare consigli, auguro buon lavoro
Questionario 8: sveltire le prenotazioni al CUP
Questionario 11: maggiore velocit  nelle prenotazioni

AMBULATORIO OCULISTICA

DATI NUMERICI

CUP/ALTRO (C/A)	C = 25	A = 17	NI = 27
-----------------	--------	--------	---------

DOMANDE	 Molto soddisfatto	 Abbastanza soddisfatto	 Insoddisfatto	 Non so	 Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	38	15	7	1	8
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	49	18	1	0	1
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	52	10	0	1	6
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	47	18	3	0	1
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	58	10	0	0	1
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	45	20	1	2	1
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	35	24	7	2	1
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	54	12	2	0	1
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	53	13	2	0	1
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	53	13	3	0	0
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	53	14	1	0	1
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	47	20	2	0	0
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	44	24	1	0	0

Domanda chiave	SI	58	NO	1	NI	10
Maschio/femmina	M	31	F	32	NI	6
Età	Età media	60,90				
Nazionalità	I	59	S	4	NI	6
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	22	Media sup.	29	Laurea	9
					NI	9

DATI IN PERCENTUALE

C = 36,23%	A = 24,64%	NI = 39,13%
------------	------------	-------------

 Molto soddisfatto	 Abbastanza soddisfatto	 Insoddisfatto	 Non so	 Non indicato
A	B	C	D	NI
55,07%	21,74%	10,14%	1,45%	11,59%
71,01%	26,09%	1,45%	0,00%	1,45%
75,36%	14,49%	0,00%	1,45%	8,70%
68,12%	26,09%	4,35%	0,00%	1,45%
84,06%	14,49%	0,00%	0,00%	1,45%
65,22%	28,99%	1,45%	2,90%	1,45%
50,72%	34,78%	10,14%	2,90%	1,45%
78,26%	17,39%	2,90%	0,00%	1,45%
76,81%	18,84%	2,90%	0,00%	1,45%
76,81%	18,84%	4,35%	0,00%	0,00%
76,81%	20,29%	1,45%	0,00%	1,45%
68,12%	28,99%	2,90%	0,00%	0,00%
63,77%	34,78%	1,45%	0,00%	0,00%

SI	84,06%	NO	1,45%	NI	14,49%
M	44,93%	F	46,38%	NI	8,70%
I	85,51%	S	5,80%	NI	8,70%
Media inf.	31,88%	Media sup.	42,03%	Laurea	13,04%
				NI	13,04%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 10: visita accurata, richiesta e svolgimento in tempi rapidi di ulteriori esami
 Questionario 15: efficienti e disponibili
 Questionario 18: consiglieri di organizzare meglio (es. in piccoli gruppi) le chiamate in ambulatorio per non essere convocati alle 15 ed essere visti alle 18
 Questionario 19: tempi di attesa in reparto troppo lunghi
 Questionario 25: disponibili, gentili e competenti
 Questionario 40: personale medico e infermieristico di ottimo livello e con tratto umano non comune; necessita di essere valorizzato dall'amministrazione, che dovrebbe rinforzarne l'organico
 Questionario 50: orari non rispettati (arrivati alle 9.30, visitati alle 12), attesa puntata macula sempre lunghissima ed estenuante
 Questionario 67: tempi di attesa critici

Suggerimenti

Questionario 2: migliorare rispetto ora prenotazione migliorare disponibilità all'ascolto del personale infermieristico; concentrare le visite di controllo per agevolare i pazienti provenienti da fuori città
 Questionario 8: comunicare i ritardi e la loro entità
 Questionario 10: possibilità di effettuare più esami nello stesso momento (abbiamo avuto 5 appuntamenti per altrettanti esami da pochi minuti)
 Questionario 18: come sopra anche per le chiamate in sala operatoria (convocata alle 12.30 e chiamata in sala alle 17.30)
 Questionario 19: più personale medio
 Questionario 22: il CUP regionale non funziona, per ogni prenotazione o manca il calendario o ci vogliono mesi per avere appuntamento. Risolvere il problema dalla direzione mettendo gente competente.
 Questionario 24: in attesa delle dimissioni dal reparto, somministrare ai pazienti una tazza di tè caldo per non trascorrere troppe ore a digiuno, specie per i soggetti anziani
 Questionario 25: troppi pazienti alla stessa ora o cattiva gestione degli orari disponibili
 Questionario 40: rinforzare l'organico. La sanità deve rimanere pubblica e di ottimo livello, come è sempre stata a Cuneo. La salute non può essere un business. Buon lavoro.
 Questionario 41: ridurre le liste di attesa, l'attuale tempistica è inaccettabile
 Questionario 46: migliorare i tempi di prenotazione e i tempi di attesa in ambulatorio
 Questionario 53: più pulizia
 Questionario 67: tempi di attesa troppo lunghi, a volte impossibile prenotare prima dei 180 gg.

AMBULATORIO ORTOPEDIA

DATI NUMERICI

CUP/ALTRO (C/A)	C = 11	A = 11	NI = 11
-----------------	--------	--------	---------

DOMANDE					
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	15	11	4	0	3
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	19	11	1	1	1
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	19	6	0	2	6
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	16	12	1	1	3
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	25	5	0	1	2
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	18	10	3	1	1
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	10	12	10	1	0
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	14	16	1	1	1
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	15	12	2	1	3
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	15	11	0	2	5
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	20	7	2	0	4
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	14	15	1	1	2
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	15	13	1	2	2

Domanda chiave	SI 26	NO 1	NI 6	
Maschio/femmina	M 13	F 19	NI 1	
Età medis	54,28			
Nazionalità	I 29	S 2	NI 2	
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf. 10	Media sup. 16	Laurea 5	NI 2

DATI IN PERCENTUALE

C = 33,33%	A = 33,33%	NI = 33,33%
------------	------------	-------------

				
A	B	C	D	NI
45,45%	33,33%	12,12%	0,00%	9,09%
57,58%	33,33%	3,03%	3,03%	3,03%
57,58%	18,18%	0,00%	6,06%	18,18%
48,48%	36,36%	3,03%	3,03%	9,09%
75,76%	15,15%	0,00%	3,03%	6,06%
54,55%	30,30%	9,09%	3,03%	3,03%
30,30%	36,36%	30,30%	3,03%	0,00%
42,42%	48,48%	3,03%	3,03%	3,03%
45,45%	36,36%	6,06%	3,03%	9,09%
45,45%	33,33%	0,00%	6,06%	15,15%
60,61%	21,21%	6,06%	0,00%	12,12%
42,42%	45,45%	3,03%	3,03%	6,06%
45,45%	39,39%	3,03%	6,06%	6,06%

SI	78,79%	NO	3,03%	NI	18,18%
M	39,39%	F	57,58%	NI	3,03%

I	87,88%	S	6,06%	NI	6,06%
Media inf.	30,30%	Media sup.	48,48%	Laurea	15,15%
				NI	6,06%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 15: servizio di prenotazione vergognoso, personale gentilissimo
 Questionario 15: servizio di prenotazione vergognoso, personale gentilissimo
 Questionario 20: i detenuti non devono avere priorità

Suggerimenti

Questionario 3: semplificare e comunicare meglio le procedure di prenotazione post intervento, risultate invece contraddittorie (prima viene detto di prenotare da sé, poi che provvederà l'ambulatorio)
 Questionario 6: assumere personale perché troppo esiguo a fronte dell'entità dell'affluenza
 Questionario 8: tempo di attesa eccessivo
 Questionario 10: maggiore attenzione agli orari di prenotazione
 Questionario 12: maggiore rispetto degli orari di appuntamento (attese di oltre un'ora)
 Questionario 14: grazie
 Questionario 18: creare orari serali una volta alla settimana
 Questionario 20: priorità ai bambini
 Questionario 31: le pulizie lasciano a desiderare, soprattutto nei bagni. Controllare i contenitori di carta (rotti) e sapone per le mani. La sporcizia, soprattutto vicino ai WC, è indegna di un ospedale dove la pulizia dovrebbe essere al primo posto
 Questionario 33: il CUP regionale non funziona

AMBULATORIO OTORINOLARINGOIATRIA

DATI NUMERICI

DATI PERCENTUALI

Questionario
Data compilazione

CUP/ALTRO (C/A)

C = 11 A = 8 NI = 6

C = 44,00% A = 32,00% NI = 24,00%

DOMANDE
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
17	7	0	0	1	
20	5	0	0	0	
21	0	0	1	3	
18	6	1	0	0	
23	2	0	0	0	
15	8	1	0	1	
10	11	4	0	0	
19	4	0	1	1	
22	2	0	0	1	
20	4	0	0	1	
19	4	0	0	2	
18	6	0	0	1	
18	5	2	0	0	

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
68,00%	28,00%	0,00%	0,00%	4,00%	
80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
84,00%	0,00%	0,00%	4,00%	12,00%	
72,00%	24,00%	4,00%	0,00%	0,00%	
92,00%	8,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
60,00%	32,00%	4,00%	0,00%	4,00%	
40,00%	44,00%	16,00%	0,00%	0,00%	
76,00%	16,00%	0,00%	4,00%	4,00%	
88,00%	8,00%	0,00%	0,00%	4,00%	
80,00%	16,00%	0,00%	0,00%	4,00%	
76,00%	16,00%	0,00%	0,00%	8,00%	
72,00%	24,00%	0,00%	0,00%	4,00%	
72,00%	20,00%	8,00%	0,00%	0,00%	

Domanda chiave
Maschio/femmina
Età
Nationalità
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea

SI	23	NO	0	NI	2
M	8	F	16	NI	1
Età media	54,90				
I	22	S	0	NI	3
Media inf.	7	Media sup.	9	Laurea	7
				NI	2

SI	92,00%	NO	0,00%	NI	8,00%
M	32,00%	F	64,00%	NI	4,00%
I	88,00%	S	0,00%	NI	12,00%
Media inf.	28,00%	Media sup.	36,00%	Laurea	28,00%
				NI	8,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

Questionario 6: rispettare il più possibile l'orario di appuntamento

Questionario 13: barriere architettoniche all'accettazione perché manca il tasto vocale nel pannello che indica numero e cassa per l'accettazione; mancano percorsi tattili per raggiungere gli ambulatori: il disabili visivo non è autonomo

Questionario 17: più indicazioni per raggiungere gli ambulatori ai piani

RIEPILOGO PIASTRA ENDOSCOPICA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 150	Questionari restituiti 115
----------------------------	----------------------------

CUP/ALTRO (C/A)	C	33	A	42	NI	40
-----------------	---	----	---	----	----	----

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbassarsi a soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	78	20	6	0	11
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	90	21	1	1	2
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	96	12	1	0	6
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	81	28	2	1	3
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	91	17	1	0	6
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	74	33	3	0	5
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	63	33	13	2	4
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	91	17	1	0	6
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	99	12	0	0	4
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	94	16	1	0	4
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	87	22	1	0	5
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	86	21	0	1	7
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	91	19	1	0	4

Domanda chiave	SI	83	NO	1	NI	31
Maschio/femmina	M	54	F	43	NI	18
Età media	61,3					
Nazionalità	I	94	S	4	NI	17
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	31	Media sup.	56	Laurea	14
					NI	14

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 77,00 %

C	28,70%	A	36,52%	NI	34,78%
---	--------	---	--------	----	--------

	Molto soddisfatto	Abbassarsi a soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
	67,83%	17,39%	5,22%	0,00%	9,57%
	78,26%	18,26%	0,87%	0,87%	1,74%
	83,48%	1,08%	0,87%	0,00%	5,22%
	70,43%	24,35%	1,74%	0,87%	2,61%
	79,13%	14,78%	0,87%	0,00%	5,22%
	64,35%	28,70%	2,61%	0,00%	4,35%
	54,78%	28,70%	11,30%	1,74%	3,48%
	79,13%	14,78%	0,87%	0,00%	5,22%
	86,09%	10,43%	0,00%	0,00%	3,48%
	81,74%	13,91%	0,87%	0,00%	3,48%
	75,65%	19,13%	0,87%	0,00%	4,35%
	74,78%	18,26%	0,00%	0,87%	6,09%
	79,13%	16,52%	0,87%	0,00%	3,48%

SI	72,17%	NO	0,87%	NI	26,96%
M	46,96%	F	37,39%	NI	15,65%

I	81,74%	S	3,48%	NI	14,78%
Media inf.	26,96%	Media sup.	48,70%	Laurea	12,17%
				NI	12,17%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 107: ottima accoglienza, professionalità, cortesia

Questionario 109: gentilezza e professionalità

Suggerimenti

Quest. 1: persone molto delicate e sicure di sé.

Quest. 12: tutto perfetto, se qualcosa non funziona come per altri clienti di stamattina è dovuto al loro ritardo.

Quest. 21: ottimo servizio. Grazie a tutti gli operatori.

Quest. 23: tempi di attesa troppo lunghi.

Quest. 34: servizio buono.

Quest. 44: non sono soddisfatto del fatto di dover usufruire di una visita privata per eseguire un esame. Si dovrebbe passare attraverso il CUP regionale. Dopo aver ricevuto i risultati della biopsia occorre rifare la visita privata?

Quest. 47: gentili, puntuali, precisi. Suggerimenti: nessuno.

Quest. 52: rispettare gli orari di prenotazione.

Quest. 60: mi sono trovata molto bene, personale medico gentile e disponibile. Ero molto agitata e preoccupata, mi hanno tranquillizzata e l'esame è stato svolto perfettamente.

Quest. 61: tutto molto bene, consiglio di avvisare in caso di ritardo.

Quest. 64: ritengo che sia necessario rispettare gli orari di prenotazione o almeno dare comunicazione di eventuali ritardi. Rispondere "L'orario di prenotazione è indicativo" dopo due ore di attesa penso non sia un'affermazione professionale e rispettosa nei confronti del paziente magari già in stato di agitazione per l'esame e sofferente per il digiuno. Risposte sommarie non sono indice di un sano rapporto umano in quale dovrebbe essere la base del rapporto personale medico-paziente. La comunicazione del risultato della visita/esame magari sarebbe il caso di comunicarlo agli accompagnatori con una maggiore riservatezza senza che tutta la sala di attesa conosca il tipo di esame se sono stati prelevati polipi, ecc. Non mi sembra un atteggiamento che tutela la privacy. Predispone di uno spazio apposito per dare riscontro relativamente alla visita effettuata per garantire la riservatezza. Informare i pazienti circa inconvenienti/ ritardi. Non dare appuntamenti con orari indicativi, le persone si devono organizzare tra impegni/lavoro/mezzi di trasporto. Fondamentale dunque l'impiego del buonsenso.

Quest. 69: va molto bene così. Personale molto gentile e preparato. **Molta attenzione al paziente.**

Quest. 80: la cistoscopia è stata rinviata di gg.14. **Abbassare i tempi di attesa** per le varie prestazioni.

Quest. 81: perché **due ore di ritardo dall'appuntamento** è eccessivo causando ancora più ansia.

Quest. 83: il personale deve adottare **maggiore riservatezza** specie quando fa comunicazioni personali nella sala d'attesa piena di persone.

Quest. 87: seguire l'orario di visita.

Quest. 109: assolutamente impossibile prenotare, tempi di attesa inaccettabili, grosso problema da risolvere.

AMBULATORIO PNEUMOLOGIA

Questionari consegnati 42	Questionari restituiti 27
----------------------------------	----------------------------------

DATI NUMERICI

CUP/ALTRO (C/A)	C = 13	A = 5	NI = 9
------------------------	---------------	--------------	---------------

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	16	5	3	2	1
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	16	5	3	3	0
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	14	8	0	2	3
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	17	8	0	2	0
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	20	5	0	2	0
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	12	11	1	3	0
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	20	5	0	2	0
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	24	1	0	2	0
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	25	0	0	2	0
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	25	0	0	2	0
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	25	0	0	2	0
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	25	0	0	2	0
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	24	1	0	2	0

Domanda chiave	SI 23	NO 0	NI 4
Maschio/femmina	M 16	F 9	NI 2
Età media	65,65		
Nazionalità	I 24	S 2	NI 1
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf. 12	Media sup. 9	Laurea 1
			NI 5

Percentuale di restituzione = 64,00 %
--

DATI IN PERCENTUALE

C = 48,15%	A = 18,52%	NI = 33,33%
-------------------	-------------------	--------------------

				
Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
59,26%	18,52%	11,11%	7,41%	3,70%
59,26%	18,52%	11,11%	11,11%	0,00%
51,85%	29,63%	0,00%	7,41%	11,11%
62,96%	29,63%	0,00%	7,41%	0,00%
74,07%	18,52%	0,00%	7,41%	0,00%
44,44%	40,74%	3,70%	11,11%	0,00%
74,07%	18,52%	0,00%	7,41%	0,00%
88,89%	3,70%	0,00%	7,41%	0,00%
92,59%	0,00%	0,00%	7,41%	0,00%
92,59%	0,00%	0,00%	7,41%	0,00%
92,59%	0,00%	0,00%	7,41%	0,00%
92,59%	0,00%	0,00%	7,41%	0,00%
88,89%	3,70%	0,00%	7,41%	0,00%

SI 85,19%	NO 0,00%	NI 14,81%
M 59,26%	F 33,33%	NI 7,41%

I 88,89%	7,41% 7,41%	NI 3,70%
Media inf. 44,44%	Media sup. 33,33%	Laurea 3,70%
		NI 18,52%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

AMBULATORIO REUMATOLOGIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 50 Questionari restituiti 50

CUP/ALTRO (C/A)	C = 10,00	A = 24	NI = 16
-----------------	-----------	--------	---------

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	38	7	0	0	5
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	42	5	0	0	3
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	38	8	0	0	4
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	40	9	0	0	1
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	43	6	0	0	1
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	33	15	2	0	0
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	16	31	2	0	1
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	49	1	0	0	0
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	46	4	0	0	0
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	42	8	0	0	0
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	46	4	0	0	0
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	41	7	1	0	1
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	31	16	1	0	2

Domanda chiave	SI	45	NO	0	NI	5
Maschio/femmina	M	10	F	36	NI	4

Età media	54,84							
Nazionalità	I	42	S	4	NI	4		
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	11	Media sup.	19	Laurea	16	NI	4

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 100,00 %

C = 20,00%	A = 48,00%	NI = 32,00%
------------	------------	-------------

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
76,00%	14,00%	0,00%	0,00%	0,00%	10,00%
84,00%	10,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,00%
76,00%	16,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,00%
80,00%	18,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%
86,00%	12,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,00%
66,00%	30,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%
32,00%	62,00%	4,00%	0,00%	0,00%	2,00%
98,00%	2,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
92,00%	8,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
84,00%	16,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
92,00%	8,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
82,00%	14,00%	2,00%	0,00%	0,00%	2,00%
62,00%	32,00%	2,00%	0/50	4,00%	

SI	90,00%	NO	0,00%	NI	10,00%
M	20,00%	F	72,00%	NI	8,00%

I	84,00%	S	8,00%	NI	8,00%	
Media inf.	22,00%	Media sup.	38,00%	Laurea	32,00%	NI 8,00%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 9: personale medico scrupoloso, attento, empatico
 Questionario 10: sempre soddisfatta
 Questionario 15: personale gentile, meraviglioso, sempre disponibile
 Questionario 19: diagnosi rapida e precisa, terapia innovativa ed efficace, rispetto dei tempi tra visite
 Questionario 23: personale infermieristico molto disponibile, gentile e chiaro nelle indicazioni e spiegazioni
 Questionario 24: personale meraviglioso ed educato. Locali tristi, ritardo sulle visite rispetto all'orario di prenotazione
 Questionario 27: professionalità ed empatia
 Questionario 33: la paziente ritiene di essere ben seguita e curata
 Questionario 49: lo consiglio per il rispetto che hanno verso tutti i pazienti e per essere tornata a vivere dopo le cure per l'artrite. Grazie al reparto di reumatologia.

Suggerimenti

Questionario 4: possibilità di essere seguita dallo stesso medico contattato per la visita privata
 Questionario 8: ridurre i tempi di attesa per le visite
 Questionario 16: seguita dal 2016, sempre soddisfatta
 Questionario 23: locali obsoleti, scarse indicazioni per individuare l'ambulatorio e l'accettazione
 Questionario 24: cambiare i locali
 Questionario 28: poche informazioni all'atto della prenotazione circa la documentazione necessaria da portare in visita; struttura, medici e personale di ottimo livello
 Questionario 31: funziona tutto bene
 Questionario 36: sarebbe preferibile essere seguiti sempre dallo stesso reumatologo anziché cambiarlo ogni volta
 Questionario 44: non ridurre la disponibilità dei servizi igienici per l'utenza (ce n'era uno nel corridoio di reumatologia ma è stato eliminato)
 Questionario 45: grazie per il lavoro che fate e per la preziosa disponibilità e cortesia

AMBULATORIO TAO

		DATI NUMERICI					DATI PERCENTUALI				
		Questionari consegnati 100					Percentuale di restituzione 25%				
CUP/ALTRO (C/A)		Questionari restituiti 25									
		C = 5	A = 9	NI = 11			C = 20,00%	A = 36,00%	NI = 44,00%		
DOMANDE											
		Molto soddisfatto o	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
		A	B	C	D	NI	A	B	C	D	NI
E' soddisfatto della modalit� di prenotazione?		17	1	2	3	2	68,00%	4,00%	8,00%	12,00%	8,00%
E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?		19	2	2	2	0	76,00%	8,00%	8,00%	8,00%	0,00%
Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria � soddisfatto delle informazioni ricevute?		18	3	1	1	2	72,00%	12,00%	4,00%	4,00%	8,00%
Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?		20	5	0	0	0	80,00%	20,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta il servizio di accettazione/cassa?		17	5	0	0	3	68,00%	20,00%	0,00%	0,00%	12,00%
Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?		16	8	1	0	0	64,00%	32,00%	4,00%	0,00%	0,00%
Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?		18	6	0	0	1	72,00%	24,00%	0,00%	0,00%	4,00%
Come valuta l'accoglienza e la disponibilit� all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?		22	3	0	0	0	88,00%	12,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta le informazioni generali e le spiegazioni ricevute da parte del personale infermieristico?		22	2	0	0	1	88,00%	8,00%	0,00%	0,00%	4,00%
Come valuta la gentilezza e la disponibilit� all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?		24	1	0	0	0	96,00%	4,00%	0,00%	0,00%	0,00%
E' soddisfatto delle informazioni e delle spiegazioni sulla malattia e uso dei farmaci ricevute dal medico? (Se fossero necessarie maggiori informazioni pu� indicare nel retro della pagina quali, in particolare, desidera)		20	4	0	0	1	80,00%	16,00%	0,00%	0,00%	4,00%
Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?		21	2	0	0	2	84,00%	8,00%	0,00%	0,00%	8,00%
Complessivamente quanto � soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?		21	4	0	0	0	84,00%	16,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?		19	6	0	0	0	76,00%	24,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Domanda chiave		SI	18	NO	0	NI	7	SI	72,00%	NO	0,00%	NI	28,00%				
Maschio/femmina		M	15	F	9	NI	1	M	60,00%	F	36,00%	NI	4,00%				
Et�		Et� media 66,59															
Nazionalit�		I	22	S	1	NI	2	I	88,00%	S	4,00%	NI	8,00%				
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea		Media inf.	11	Media sup.	10	Laurea	3	NI	1	Media inf.	44,00%	Media sup.	40,00%	Laurea	12,00%	NI	4,00%

Comments alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 10: disponibilit  e alta competenza del personale medico

Suggerimenti

Questionario 24: pulire di pi 

AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Data compilazione	10-gen	20-gen	10-feb	20-feb	20-feb	21-feb	21-feb	23-feb	23-feb	23-feb	23-feb	23-feb	26-feb	26-feb	NI	NI	NI
CUP/ALTRO (C/A)	A	NI	C	A	NI	C	A	C	NI	A	C	NI	A	NI	NI	A	C
DOMANDE																	
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	A	A	B	A	A	A	A	C	A	A	A	A	B	A	A	A	B
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	A	B	A	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/partneria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	A	A	A	A	A	B	NI	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	A	A	B	A	A	B	A	A	A	A	B	A	B	B	A	A	A
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	A	A	A	A	A	A	NI	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	B	A	B	A	A	A	A
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	B	A	D	A	A	A	C	C	A	A	B	A	B	A	A	A	B
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A
12 Complessivamente quanto è soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	A	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A	A	B	A	A	A	A
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	B	A	A	B	A	B	B	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NI	SI	SI
Maschio/femmina	F	F	F	F	F	F	M	M	NI	F	F	M	M	M	NI	F	M
Età	47	47	69	31	39	35	57	74	NI	62	46	69	35	75	NI	NI	69
Nazionalità	I	I	S	S	S	S	I	I	I	I	I	I	I	I	NI	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	Media sup.	Media sup.	Media inf.	Media sup.	Media inf.	Laurea	Media inf.	Media sup.	Media sup.	Media inf.	Media sup.	Laurea	Media inf.	NI	Media inf.	Media inf.

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 10: gentilezza e disponibilità

Questionario 12: molto competenti ed esaurienti rispetto alle perplessità del paziente; personale educato e disponibile, ma numericamente insufficiente!

Suggerimenti

Questionario 3: gli appuntamenti sono pochi e lontanissimi per una persona che soffre tanto dolore

Questionario 7: attesa troppo lunga in sala d'aspetto

Questionario 8: maggiore rispetto dell'orario di appuntamento (oltre 1 h e 45' di ritardo)

Questionario 12: aumentare il personale

Questionario 17: siete fantastici

DATI NUMERICI

C = 5	A = 6	NI = 6
Molto soddisfatto	Parzialmente soddisfatto	Insoddisfatto
A	B	C
13	3	1
14	3	0
14	2	0
12	5	0
15	1	0
14	3	0
10	4	2
16	1	0
16	1	0
17	0	0
16	1	0
15	2	0
12	5	0

SI	16	NO	0	NI	1
M	6	F	9	NI	2

Età media 53,93

I	12	S	4	NI	1
Media inf.	8	Media sup.	6	Laurea	2

NI 1

DATI PERCENTUALI

C = 29,41%	A = 35,29%	NI = 35,29%
Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto
A	B	C
76,47%	17,65%	5,88%
82,35%	17,65%	0,00%
82,35%	11,76%	0,00%
70,59%	29,41%	0,00%
88,24%	5,88%	0,00%
82,35%	17,65%	0,00%
58,82%	23,53%	11,76%
94,12%	5,88%	0,00%
94,12%	5,88%	0,00%
100,00%	0,00%	0,00%
94,12%	5,88%	0,00%
88,24%	11,76%	0,00%
70,59%	29,41%	0,00%

SI	94,12%	NO	0,00%	NI	5,88%
M	35,29%	F	52,94%	NI	11,76%

I	70,59%	S	23,53%	NI	5,88%
Media inf.	47,06%	Media sup.	35,29%	Laurea	11,76%

NI 5,88%

AMBULATORIO UROLOGIA

Questionario	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Data compilazione	29-dic	09-gen	10-gen	12-gen	12-gen	16-gen	29-gen	29-gen	NI	06-feb	13-feb	NI

CUP/ALTRO (C/A)	A	A	C	NI	A	A	C	A	A	C	NI	NI
-----------------	---	---	---	----	---	---	---	---	---	---	----	----

DOMANDE												
1 E' soddisfatto della modalit� di prenotazione?	A	B	A	A	A	A	A	A	B	A	C	C
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc?	A	B	A	A	B	A	A	B	B	B	B	B
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria � soddisfatto delle informazioni ricevute?	A	NI	A	A	A	A	A	NI	A	NI	A	A
4 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	A	B	A	A	B	A	A	B	B	B	A	B
5 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	A	B	A	A	B	A	A	B	B	A	A	A
6 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'ambulatorio?	A	C	A	A	B	A	B	C	B	A	A	C
7 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	B	A	A	C	A	C	A	B	B	B	NI	C
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilit� all'ascolto del personale infermieristico presente in ambulatorio?	A	A	A	A	B	A	A	B	A	B	B	B
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilit� all'ascolto del personale medico presente in ambulatorio?	A	C	A	A	B	A	A	B	B	A	A	B
10 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante la visita?	A	B	A	A	B	A	A	B	A	B	A	B
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	A	B	A	A	C	A	A	B	B	A	A	B
12 Complessivamente quanto � soddisfatto della visita/prestazione ambulatoriale di cui ha usufruito?	A	B	A	A	A	B	A	B	B	B	A	B
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	A	C	A	A	B	A	A	B	B	B	A	C

Domanda chiave	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NI	NI	SI	SI	SI
Maschio/femmina	M	M	M	M	M	F	M	M	NI	M	M	M
Et�	83	72	68	60	74	55	77	78	NI	58	55	72
Nazionalit�	I	I	I	I	I	I	I	I	NI	I	I	I
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	Media sup.	Media inf.	Laurea	Media inf.	Media sup.	Media sup.	Media inf.	NI	Media sup.	Media sup.	Media inf.

DATI NUMERICI

C = 3	A = 6	NI = 3
-------	-------	--------

A	B	C	D	NI
8	2	2	0	0
5	7	0	0	0
9	0	0	0	3
6	6	0	0	0
8	4	0	0	0
6	3	3	0	0
4	4	3	0	1
7	5	0	0	0
7	4	1	0	0
7	5	0	0	0
7	4	1	0	0
6	6	0	0	0
6	4	2	0	0

SI	10	NO	0	NI	2
M	10	F	1	NI	1
Et� media	68,36				
I	11	S	0	NI	1
Media inf.	5	Media sup.	5	Laurea	1

NI	1
----	---

DATI PERCENTUALI

C = 25,00%	A = 50,00%	NI = 25,00%
------------	------------	-------------

A	B	C	D	NI
66,67%	16,67%	16,67%	0,00%	0,00%
41,67%	58,33%	0,00%	0,00%	0,00%
75,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
66,67%	33,33%	0,00%	0,00%	0,00%
50,00%	25,00%	25,00%	0,00%	0,00%
33,33%	33,33%	25,00%	0,00%	8,33%
58,33%	41,67%	0,00%	0,00%	0,00%
58,33%	33,33%	8,33%	0,00%	0,00%
58,33%	41,67%	0,00%	0,00%	0,00%
58,33%	33,33%	8,33%	0,00%	0,00%
50,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%
50,00%	33,33%	16,67%	0,00%	0,00%

SI	83,33%	NO	0,00%	NI	16,67%
M	83,33%	F	8,33%	NI	8,33%
I	91,67%	S	0,00%	NI	8,33%
Media inf.	41,67%	Media sup.	41,67%	Laurea	8,33%

NI	8,33%
----	-------

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Suggerimenti

Questionario 4: apprezzamento per gentilezza, professionalit  e comprensione in ambulatorio. Eccessivo ritardo nell'orario di visita.
Questionario 5: non chiamare per nome ma per numero
Questionario 7: aggiungere un orologio nelle sale di attesa; togliere il rumore alla porta scorrevole; indicare la specializzazione di ogni
Questionario 11: migliorare di molto il servizio di prenotazione perch  ad ogni chiamata non ci sono mai posti
Questionario 12: pi  pulizia nei bagni

RIEPILOGO CENTRO PRELIEVI VIA CARLO BOGGIO

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 150

Questionari restituiti 107

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
	A	B	C	D	NI
1 Se ha prenotato il prelievo tramite APP dedicata, è soddisfatto del servizio?	30	10	4	22	41
2 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	36	43	25	0	3
3 Come valuta il servizio di accettazione/cassa?	68	29	3	2	5
4 Come valuta il tempo per la consegna del referto indicato al momento dell'effettuazione dell'esame?	57	35	9	3	3
5 Come valuta il tempo di attesa tra l'accettazione e l'effettuazione del prelievo?	37	32	35	1	2
6 Come valuta la pulizia e il comfort dei locali?	59	40	5	1	2
7 Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale infermieristico che ha effettuato il prelievo?	84	17	1	1	4
8 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	82	19	0	1	5
9 Se ha già ritirato altri referti presso una Farmacia, è soddisfatto del servizio?	45	23	0	22	17
10 Se ha già ritirato altri referti tramite Fascicolo Sanitario Elettronico, è soddisfatto del servizio?	39	13	2	22	31
11 E' soddisfatto complessivamente dell'organizzazione del nostro Centro Prelievi?	46	44	13	1	3

Domanda chiave	SI	67	NO	8	NI	32
Maschio/femmina	M	34	F	69	NI	4
Età media	51,00					
Nazionalità	I	98	S	3	NI	6
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	12	Media sup.	63	Laurea	26
					NI	6

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 71%

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non risponde
	A	B	C	D	NI
	28,04%	9,35%	3,74%	20,56%	38,32%
	33,64%	40,19%	23,36%	0,00%	2,80%
	63,55%	27,10%	2,80%	1,87%	4,67%
	53,27%	32,71%	8,41%	2,80%	2,80%
	34,58%	29,91%	32,71%	0,93%	1,87%
	55,14%	37,38%	4,67%	0,93%	1,87%
	78,50%	15,89%	0,93%	0,93%	3,74%
	76,64%	17,76%	0,00%	0,93%	4,67%
	42,06%	21,50%	0,00%	20,56%	15,89%
	36,45%	12,15%	1,87%	20,56%	28,97%
	42,99%	41,12%	12,15%	0,93%	2,80%

SI	62,62%	NO	7,48%	NI	29,91%
M	31,78%	F	64,49%	NI	3,74%

I	91,59%	S	2,80%	NI	5,61%
Media inf.	11,21%	Media sup.	58,88%	Laurea	24,30%
				NI	5,61%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 4: gentilezza, efficienza, riservatezza
 Questionario 9: lunghe attese per i prelievi; struttura insufficiente a contenere l'enorme afflusso di pazienti
 Questionario 21: serietà, efficienza
 Questionario 24: è il servizio migliore
 Questionario 33: cordiali ed efficienti
 Questionario 34: più postazioni di prelievo
 Questionario 43: la prenotazione online è molto comoda e veloce
 Questionario 50: tempi di attesa troppo lunghi
 Questionario 54: maggiori informazioni relative alla priorità per le persone fragili
 Questionario 76: consigliata la prenotazione con app soprattutto per i lavoratori perché riduce notevolmente i tempi di attesa
 Questionario 77: assurda la presenza di tante persone al sabato, soprattutto per chi lavora in settimana
 Questionario 81: troppa fila
 Questionario 84: mi sono prenotata con l'app ma non è stato rispettato l'orario
 Questionario 92: personale efficiente, gentile e veloce
 Questionario 97: enormi ritardi e grande confusione rispetto al passato (molto funzionale): eccesso di richieste o disorganizzazione?
 Questionario 98: ridurre le code e non fare le prenotazioni
 Questionario 100: lunga attesa nonostante la prenotazione con app
 Questionario 101: disuguaglianza tra le prenotazioni online e chi aspetta
 Questionario 106: si per la gentilezza, no per il tempo di attesa

Suggerimenti

Questionario 9: decentrare il servizio; strutture simili dovrebbero essere presenti in tutte le città più importanti della provincia
 Questionario 11: troppa attesa
 Questionario 13: assunzione di personale
 Questionario 14: la macchinetta che etichetta le provette funziona in modo approssimativo
 Questionario 20: aumentare le postazioni
 Questionario 21: senza prenotazione online l'attesa fuori al freddo è lunghissima; pubblicizzare meglio la possibilità di prenotare online., che molti non conoscono
 Questionario 24: nessuna osservazione, tutto ok
 Questionario 57: spostare il tabellone degli sportelli pErché la prima riga è completamente coperta dalla luce
 Questionario 62: più volume al tabellone accettazione
 Questionario 77: riservare il sabato ai lavoratori
 Questionario 85: il tabellone di chiamata non sempre è visibile per assembramento; se l'attesa si prolunga, chi fatica a stare in piedi si trova a disagio; mancanza di posti a sedere e di altoparlante: se si entra non si vede più la chiamata
 Questionario 86: migliorare i tempi di attesa per l'accettazione: molte persone anziane sono costrette ad attendere in piedi per lungo tempo; difficoltà a vedere i numeri sul display perché illuminato dalla luce solare
 Questionario 93: non si legge il tabellone dei numeri; anziani in piedi ad aspettare fuori sul marciapiede; caos all'interno; rispetto dell'orario di prenotazione, altrimenti a cosa serve
 Questionario 96: molta coda e tanti anziani costretti a stare in piedi
 Questionario 97: ritorno al passato
 Questionario 98: il display esterno è posizionato male, con il riflesso del sole gli anziani faticano a leggere i numeri
 Questionario 100: rivedere la disposizione del display: numeri difficilmente leggibili causa sole

RIEPILOGO DAY SERVICE

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 200 Questionari restituiti 192

DOMANDE					
	<i>Soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Soddisfatto</i>	<i>Non so</i>	<i>Non Soddisf.</i>
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della possibilità di effettuare le visite e gli esami necessari per l'intervento/trattamento prima del ricovero?	168	21	0	0	3
2 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il Day Service?	132	53	4	0	3
3 Come valuta la gentilezza e la disponibilità di chi l'ha accolta nel Day Service?	178	11	1	0	2
4 E' soddisfatto delle informazioni ricevute circa la pianificazione degli esami e delle visite nel corso della giornata?	156	32	0	0	4
5 Come valuta gli spazi a disposizione?	140	46	1	0	5
6 Come valuta la pulizia dei locali?	138	48	0	1	5
7 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	42	17	0	55	78
8 Come valuta il comfort durante l'attesa delle varie visite/esami?	107	75	1	0	9
9 E' soddisfatto dei servizi aggiuntivi (bar, distributori automatici)?	111	47	1	13	20
10 Come valuta il tempo di attesa intercorso tra le visite e gli esami cui è stato sottoposto?	115	64	2	2	9
11 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto degli infermieri presenti nei diversi ambulatori (prelievo, cardiologia, ...) ?	173	16	0	0	3
12 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto dei medici presenti nei diversi ambulatori?	151	25	0	4	12
13 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche ricevute durante le visite?	151	29	0	1	11
14 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni ricevute dall'anestesista?	113	20	0	12	47
15 E' soddisfatto del rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	152	23	0	1	16
16 Se ha usufruito della navetta interna per effettuare visite presso il Presidio S. Croce, è soddisfatto del servizio?	29	7	0	47	109
17 E' soddisfatto complessivamente dell'organizzazione del Day Service	143	40	0	1	8

Domanda chiave	SI	167	NO	0	NI	25
Maschio/femmina	M	91	F	80	NI	21
Età medis	59,31					
Nazionalità	I	167	S	9	NI	16
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	65	Media sup.	74	Laurea	36
					NI	17

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 96 %

				
Media soddisfatti	Percentuale soddisfatti	Soddisfatti	Non si	Non Soddisfatti
A	B	C	D	NI
87,50%	10,94%	0,00%	0,00%	1,56%
68,75%	27,60%	2,08%	0,00%	1,56%
92,71%	5,73%	0,52%	0,00%	1,04%
81,25%	16,67%	0,00%	0,00%	2,08%
72,92%	23,96%	0,52%	0,00%	2,60%
71,88%	25,00%	0,00%	0,52%	2,60%
21,88%	8,85%	0,00%	28,65%	40,63%
55,73%	39,06%	0,52%	0,00%	4,69%
57,81%	24,48%	0,52%	6,77%	10,42%
59,90%	33,33%	1,04%	1,04%	4,69%
90,10%	8,33%	0,00%	0,00%	1,56%
78,65%	13,02%	0,00%	2,08%	6,25%
78,65%	15,10%	0,00%	0,52%	5,73%
58,85%	10,42%	0,00%	6,25%	24,48%
79,17%	11,98%	0,00%	0,52%	8,33%
15,10%	3,65%	0,00%	24,48%	56,77%
74,48%	20,83%	0,00%	0,52%	4,17%

SI	86,98%	NO	0,00%	NI	13,02%
M	47,40%	F	41,67%	NI	10,94%

I	86,98%	S	4,69%	NI	8,33%
Media inf.	33,85%	Media sup.	38,54%	Laurea	18,75%

NI	8,85%
----	-------

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 17: efficienza, precisione, professionalità
 Questionario 39: personale gentile e disponibile con le informazioni
 Questionario 132: servizio veloce e piacevole

Suggerimenti

Questionario 20: effettuare day service e visite specialistiche nello stesso ospedale
 Questionario 21: frequwnto l'ospedale da molto tempo ed ho sempre ricevuto la massima attenzione dal personale
 Questionario 52: grazie
 Questionario 55: pulizia dei bagni
 Questionario 66: nella modulistica sul sito non presente il questionario di anamnesi preoperatoria; manca la raccolta differenziata in sala d'attesa
 Questionario 71: servizio perfetto, tempi di attesa ottimi. La segnaletica e le indicazioni per raggiungere servizi e piani sarebbero da migliorare, magari mettendo all'ingresso una piantina con i colori che distinguono piani e corridoi.
 E' un po' un labirinto, grazie.
 Questionario 129: effettuare esami e visite in un solo ospedale
 Questionario 137: esami lo stesso giorno della visita anestesiológica
 Questionario 150: inutile far compilare un documento prericovero e poi fare le stesse domande ad ogni esame: il paziente, specie se anziano e aigitato, potrebbe non saper rispondere

RIEPILOGO DH EMATOLOGIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 200

Questionari restituiti 145

DOMANDE					Non indicato
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	84	53	6	0	2
2 Come valuta la gentilezza e la disponibilità di chi l'ha accolta nel Servizio?	138	6	0	0	1
3 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il Servizio?	105	33	3	2	2
4 Come valuta gli spazi a disposizione?	83	58	3	0	1
5 Come valuta la pulizia dei locali?	130	15	0	0	0
6 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del Servizio?	44	14	7	44	36
7 Come valuta il comfort durante l'attesa della prestazione?	83	53	5	2	2
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri presenti nel Servizio?	130	10	1	1	3
9 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dagli infermieri circa gli aspetti assistenziali?	126	11	1	2	5
10 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte dei medici che la stanno seguendo?	138	4	1	0	2
11 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche che le sono state date sul percorso di cura e sui risultati attesi?	128	11	2	1	3
12 Se ha avuto la necessità di chiedere chiarimenti quanto è soddisfatto delle risposte ricevute?	120	18	2	2	3
13 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte degli operatori?	128	11	0	3	3
14 E' soddisfatto delle indicazioni che le sono state fornite su cosa fare a casa per alleviare eventuali sintomi spiacevoli (es. nausea, mancanza di appetito, ecc.)?	112	19	3	6	5
15 Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del trattamento ricevuto in questo Servizio?	127	15	0	2	1

Domanda chiave	SI	112	NO	1	NI	32
Maschio/femmina	M	63	F	67	NI	15
Età media	64,80					
Nazionalità	I	123	S	4	NI	18
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	57	Media sup.	53	Laurea	16
					NI	19

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 73%

					Non indicato
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	
	A	B	C	D	NI
	57,93%	36,55%	4,14%	0,00%	1,38%
	95,17%	4,14%	0,00%	0,00%	0,69%
	72,41%	22,76%	2,07%	1,38%	1,38%
	57,24%	40,00%	2,07%	0,00%	0,69%
	89,66%	10,34%	0,00%	0,00%	0,00%
	30,34%	9,66%	4,83%	30,34%	24,83%
	57,24%	36,55%	3,45%	1,38%	1,38%
	89,66%	6,90%	0,69%	0,69%	2,07%
	86,90%	7,59%	0,69%	1,38%	3,45%
	95,17%	2,76%	0,69%	0,00%	1,38%
	88,28%	7,59%	1,38%	0,69%	2,07%
	82,76%	12,41%	1,38%	1,38%	2,07%
	88,28%	7,59%	0,00%	2,07%	2,07%
	77,24%	13,10%	2,07%	4,14%	3,45%
	87,59%	10,34%	0,00%	1,38%	0,69%

SI	77,24%	NO	0,69%	NI	22,07%
M	43,45%	F	46,21%	NI	10,34%

I	84,83%	S	2,76%	NI	12,41%
Media inf.	39,31%	Media sup.	36,55%	Laurea	11,03%
				NI	13,10%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 2: già consigliato ad amici e parenti
 Questionario 7: preparati, disponibili e gentili
 Questionario 21: gentilezza e professionalità
 Questionario 62: competenza e disponibilità
 Questionario 79: gentilezza, professionalità, disponibilità di tutto il personale
 Questionario 115: essendo in cura da tanti anni, consiglio l'Ematologia del S.Croce per la professionalità ormai riconosciuta a tutti i livelli, sia assistenziale che sanitario. Non posso che parlarne bene, bravi.
 Questionario 117: il personale medico e infermieristico si è dimostrato competente, disponibile e gentile
 Questionario 118: personale sempre accogliente e disponibile, grazie a tutti per ciò che fate!
 Questionario 127: struttura accogliente, personale preparato e qualificato, molto disponibile

Suggerimenti

Questionario 2: migliorare la raggiungibilità telefonica pomeridiana dei medici; possibilmente essere seguiti dallo stesso medico
 Questionario 27: sedie meno dure
 Questionario 28: ringraziamento e soddisfazione per i servizi
 Questionario 48: utile un segretario in più
 Questionario 55: più spazio in sala d'attesa
 Questionario 58: preferibile essere visti sempre dallo stesso medico
 Questionario 93: riduzione tempi di attesa per le visite
 Questionario 105: nulla da eccepire
 Questionario 106: poter essere visti sempre dallo stesso medico
 Questionario 115: attrezzare meglio l'organizzazione delle linee telefoniche: si fatica molto a prendere la linea
 Questionario 118: tempi di attesa per visita e terapia a volte un po' lunghi

RIEPILOGO DH ONCOLOGIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 140

Questionari restituiti 79

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	75	4	0	0	0
2 Come valuta la gentilezza e la disponibilità di chi l'ha accolta nel Servizio?	32	38	8	1	0
3 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il Servizio?	37	28	14	0	0
4 Come valuta gli spazi a disposizione?	57	20	2	0	0
5 Come valuta la pulizia dei locali?	45	26	6	1	1
6 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del Servizio?	66	9	1	1	2
7 Come valuta il comfort durante l'attesa della prestazione?	23	7	1	20	28
8 Come valuta l'accoglienza e la disponibilità all'ascolto da parte degli infermieri presenti nel Servizio?	40	26	10	1	2
9 E' soddisfatto delle informazioni ricevute dagli infermieri circa gli aspetti assistenziali?	73	6	0	0	0
10 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte dei medici che la stanno seguendo?	74	5	0	0	0
11 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche che le sono state date sul percorso di cura e sui risultati attesi?	73	6	0	0	0
12 Se ha avuto la necessità di chiedere chiarimenti quanto è soddisfatto delle risposte ricevute?	65	14	0	0	0
13 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte degli operatori?	64	11	0	1	3
14 E' soddisfatto delle indicazioni che le sono state fornite su cosa fare a casa per alleviare eventuali sintomi spiacevoli (es. nausea, mancanza di appetito, ecc.)?	43	15	0	8	13
15 Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del trattamento ricevuto in questo Servizio?	63	14	0	1	1

Domanda chiave	SI	64	NO	0	NI	15
Maschio/femmina	M	40	F	38	NI	1
Età media	63,33					
Nazionalità	I	74	S	3	NI	2
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	38	Media sup.	33	Laurea	7
					NI	1

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 56%

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1	94,94%	5,06%	0,00%	0,00%	0,00%
2	40,51%	48,10%	10,13%	1,27%	0,00%
3	46,84%	35,44%	17,72%	0,00%	0,00%
4	72,15%	25,32%	2,53%	0,00%	0,00%
5	56,96%	32,91%	7,59%	1,27%	1,27%
6	83,54%	11,39%	1,27%	1,27%	2,53%
7	29,11%	8,86%	1,27%	25,32%	35,44%
8	50,63%	32,91%	12,66%	1,27%	2,53%
9	92,41%	7,59%	0,00%	0,00%	0,00%
10	93,67%	6,33%	0,00%	0,00%	0,00%
11	92,41%	7,59%	0,00%	0,00%	0,00%
12	82,28%	17,72%	0,00%	0,00%	0,00%
13	81,01%	13,92%	0,00%	1,27%	3,80%
14	54,43%	18,99%	0,00%	10,13%	16,46%
15	79,75%	17,72%	0,00%	1,27%	1,27%

SI	81,01%	NO	0,00%	NI	18,99%
M	50,63%	F	48,10%	NI	1,27%

I	93,67%	S	3,80%	NI	2,53%
Media inf.	48,10%	Media sup.	41,77%	Laurea	8,86%
				NI	1,27%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Quest. 52: in sala di attesa con più posti a sedere
 Quest. 53: sedie. Bisognerebbe aumentare le sedie a disposizione fuori dal reparto, in attesa di venire chiamati
 Quest. 57: tutto Ok.
 Quest. 59: tutto perfetto
 Quest. 65: per il servizio ricevuto non ho suggerimenti da dare.
 Quest. 72: tutto ottimo
 Quest. 79: non cambiare il medico che segue dalla prima volta: il medico che ruota non conosce la persona né il problema; dare la possibilità di parlare con il medico se necessario consulto immediato, bypassando segretaria e infermieri; predisporre un numero di cellulare riservato ai pazienti; visita e indagini radiologiche: aver la possibilità di prenotare da una volta all'altra

Suggerimenti

Quest.2: meno attesa tra la visita oncologica e la terapia
 Quest.4: mi rendo conto che i malati sono troppi rispetto al personale medico e paramedico però si dovrebbe aumentare la dotazione organica a favore dei deboli.
 Quest.5: nulla da segnalare, direi tutto molto valido
 Quest.9: per me il servizio è già ottimo così.
 Quest.10: per me è ottimo
 Quest.12: forse aggiungerei più sedie nella sala d'attesa.
 Quest.13: più sedie in sala d'attesa
 Quest.14: meno attesa per la terapia
 Quest.15: più sedie in sala d'aspetto; migliorare i tempi d'attesa
 Quest.16: più sedie in sala d'aspetto;migliorare i tempi d'attesa
 Quest.17: migliorare i tempi di attesa
 Quest.18: ci sono troppi accompagnatori
 Quest.19: più velocità nell'arrivo della terapia. Numero delle sedute durante l'attesa epossibilmente più comode!!
 Quest.20: sarebbe super abbreviare i tempi di attesa per la terapia, compatibilmente con la disponibilità della Farmacia. Sarebbe utile una sala d'attesa riservata per le pazienti, diminuendo il rischio di contagio per malattie infettive visto l'alto numeo di accompagnatori
 Quest.21: separare i reparti in modo adeguato; aggiungere posti a sedere in sala d'aspetto.
 Quest.23: trovo che in sala d'attesa ci si trova sovente a dover stare in piedi per mancanza di sedie e spazio. Le infermiere e oss sono troppo poche per l'afflusso di paziente giornalieri. Si prodigano tantissimo verso noi pazienti trattandoci bene e gentilmente anche se oberate di lavoro.Dal momento in cui arrivi a quando ti chiamano il tempo è molto lungo, quindi provvedete.
 Quest.26: poche sedie in sala d'aspetto per malati e accompagnatori
 Quest.28: aumentare i posti disponibili nella sala d'attesa.
 Quest.37: l'attesa della terapia forse potrebbe essere più corta ma capisco anche che ci sono tanti pazienti però forse avere più personale potrebbe essere una soluzione.
 Quest.38: sicuramente aumentare il personale per aiutare queste splendide infermiere. Ridurre i tempi di attesa.
 Quest.43: sedie in sala d'aspetto. Meno tempi di attesa

RIEPILOGO RADIOLOGIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 330	Questionari restituiti 174
----------------------------	----------------------------

CUP/ALTRO (C/A)	C	86	A	51	NI	37
-----------------	---	----	---	----	----	----

DOMANDE					
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
	A	B	C	D	NI
1 E' soddisfatto della modalità di prenotazione?	103	40	15	1	15
2 E' soddisfatto delle informazioni ricevute al momento della prenotazione (riguardanti ticket, documenti da portare, preparazione da effettuare ecc)?	130	35	4	2	3
3 Se ha usufruito del servizio di accoglienza/portineria è soddisfatto delle informazioni ricevute?	126	18	0	10	20
4 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere l'accettazione e il servizio?	91	65	16	1	1
5 Come valuta il tempo di attesa per eseguire l'accettazione?	130	33	5	3	3
6 Come valuta il servizio di accettazione?	145	26	0	0	3
7 Come valuta il tempo per la consegna del referto, indicato al momento dell'accettazione?	120	41	8	3	2
8 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	112	37	9	1	15
9 Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale sanitario che ha effettuato l'esame?	148	22	1	1	2
10 E' soddisfatto delle informazioni fornite dal personale sanitario durante l'effettuazione dell'esame?	146	23	1	2	2
11 Se ha parlato con un Medico, è soddisfatto delle informazioni e indicazioni mediche fornite in merito all'esame?	96	27	1	13	37
12 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte del personale ospedaliero?	136	29	1	3	5
13 Come valuta la pulizia e il comfort degli ambienti ospedalieri?	116	54	3	1	0

Domanda chiave	SI	117	NO	1	NI	56
Maschio/femmina	M	54	F	87	NI	33
Età media	56,54					
Nazionalità	I	137	S	1	NI	36
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	45	Media sup.	67	Laurea	28
					NI	34

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 53%

C	49,43%	A	29,31%	NI	21,26%
---	--------	---	--------	----	--------

				
Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato
A	B	C	D	NI
59,20%	22,99%	8,62%	0,57%	8,62%
74,71%	20,11%	2,30%	1,15%	1,72%
72,41%	10,34%	0,00%	5,75%	11,49%
52,30%	37,36%	9,20%	0,57%	0,57%
74,71%	18,97%	2,87%	1,72%	1,72%
83,33%	14,94%	0,00%	0,00%	1,72%
68,97%	23,56%	4,60%	1,72%	1,15%
64,37%	21,26%	5,17%	0,57%	8,62%
85,06%	12,64%	0,57%	0,57%	1,15%
83,91%	13,22%	0,57%	1,15%	1,15%
55,17%	15,52%	0,57%	7,47%	21,26%
78,16%	16,67%	0,57%	1,72%	2,87%
66,67%	31,03%	1,72%	0,57%	0,00%

SI	67,24%	NO	0,57%	NI	32,18%
M	31,03%	F	50,00%	NI	18,97%

I	78,74%	S	0,57%	NI	20,69%
Media inf.	25,86%	Media sup.	38,51%	Laurea	16,09%
				NI	19,54%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Med.Nucleare

Questionario 15: il personale dimostra gentilezza, competenza, professionalità e umanità
Questionario 19: consigliato...se si riesce a prenotare

Neuroradiologia

Questionario 11: reparto gestito molto meglio rispetto ad altri, tutti gentilissimi
Questionario 21: molto validi
Questionario 27: dr.Romano ottimo professionista: l'ospedale deve tenersi stretti medici così competenti

Radiologia S.Croce

Questionario 4: buona accoglienza e serietà professionale
Questionario 19: efficienza, professionalità e gentilezza
Questionario 33: spazi per l'attesa ridotti; ritardo nelle visite; code troppo lunghe; accettazione diversa tra esami e visite
Questionario 34: apprezzabile educazione e gentilezza
Questionario 64: servirebbe un parcheggio per accedere all'ospedale e a mnodico prezzo per effettuare le visite

Radiologia Carle

Questionario 22: prenotazione in tempi rapidi; personale gentile; puntualità

Suggerimenti

Med.Nucleare

Questionario 14: pessima la pulizia dei bagni, puzzolenti e sporchi; anche i corridoi sporchi di primo mattino
Questionario 19: ridurre le liste di attesa, non costringendo i pazienti ad andare nel privato
Questionario 20: migliorare le informazioni all'atto della prenotazioni, comprese le indicazioni per prepararsi all'esame: online non sono reperibili per segnale di errore

Neuroradiologia

Questionario 6: migliorare le indicazioni per raggiungere il reparto
Questionario 13: rispettare gli orari
Questionario 33: servizio di controllo/reclami; aumentare le postazioni per esami e ambulatori; cartelli per stranieri; spazi più ampi
Questionario 48: attese prenotazioni troppo lunghe

Radiologia S.Croce

Questionario 52: rispettare l'ora di prenotazione
Questionario 64: bagni poco puliti e poco forniti di carta; odore sgradevole

Radiologia Carle

Questionario 36: più pulizia ovinque

RIEPILOGO RADIOTERAPIA

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 100	Questionari restituiti 80
----------------------------	---------------------------

DOMANDE						
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	
	A	B	C	D	NI	
1 Come valuta la segnaletica interna per raggiungere il Servizio?	45	33	2	0	0	
2 Come valuta il rispetto dell'ora di prenotazione?	54	23	1	0	2	
3 Come valuta il servizio di accettazione?	66	13	0	0	1	
4 Ritieni che le diverse figure professionali (medico, infermiere, tecnici, personale amministrativo) siano facilmente riconoscibili/ identificabili?	47	28	2	2	1	
5 Come valuta gli spazi a disposizione?	55	21	0	0	4	
6 Come valuta la pulizia dei locali?	63	17	0	0	0	
7 Se ha utilizzato il Wi-Fi dell'Ospedale, è soddisfatto del servizio?	25	8	0	25	22	
8 Come valuta il comfort durante l'attesa della prestazione?	62	16	0	0	2	
9 E' soddisfatto dell'accoglienza e spiegazioni ricevute in preparazione alla seduta di Radioterapia?	71	7	0	0	2	
10 E' soddisfatto dell'accoglienza e spiegazioni ricevute negli incontri periodici circa gli aspetti assistenziali?	66	10	0	2	2	
11 Come valuta la gentilezza e la disponibilità all'ascolto da parte dei medici che la stanno seguendo?	72	6	0	0	2	
12 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni e delle indicazioni mediche che le sono state date sul percorso di cura e sui risultati attesi?	63	14	0	0	3	
13 Se ha avuto la necessità di chiedere chiarimenti quanto è soddisfatto delle risposte avute?	56	18	1	1	4	
14 E' soddisfatto delle indicazioni che le sono state fornite su cosa fare a casa per alleviare eventuali sintomi spiacevoli (nausea, mancanza di appetito, etc...)?	60	14	2	0	4	
15 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte degli operatori?	69	8	0	0	3	
16 Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto del trattamento ricevuto nel Servizio di Radioterapia?	72	7	0	0	1	

Domanda chiave	SI	76	NO	0	NI	4
Maschio/femmina	M	34	F	41	NI	5
Età media	70,43					
Nazionalità	I	70	S	5	NI	5
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	40	Media sup.	30	Laurea	5
	NI					5

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 80%

						
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	
	A	B	C	D	NI	
56,25%	41,25%	2,50%	0,00%	0,00%		
67,50%	28,75%	1,25%	0,00%	2,50%		
82,50%	16,25%	0,00%	0,00%	1,25%		
58,75%	35,00%	2,50%	2,50%	1,25%		
68,75%	26,25%	0,00%	0,00%	5,00%		
78,75%	21,25%	0,00%	0,00%	0,00%		
31,25%	10,00%	0,00%	31,25%	27,50%		
77,50%	20,00%	0,00%	0,00%	2,50%		
88,75%	8,75%	0,00%	0,00%	2,50%		
82,50%	12,50%	0,00%	2,50%	2,50%		
90,00%	7,50%	0,00%	0,00%	2,50%		
78,75%	17,50%	0,00%	0,00%	3,75%		
70,00%	22,50%	1,25%	1,25%	5,00%		
75,00%	17,50%	2,50%	0,00%	5,00%		
86,25%	10,00%	0,00%	0,00%	3,75%		
90,00%	8,75%	0,00%	0,00%	1,25%		

SI		95,00%	NO		0,00%	NI		5,00%
M		42,50%	F		51,25%	NI		6,25%

I		87,50%	S		6,25%	NI		6,25%
Media inf.		50,00%	Media sup.		37,50%	Laurea		6,25%
						NI		6,25%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 2: gentilezza, accoglienza, umanità; personale bravo e preparato
 Questionario 11: competenza e gentilezza
 Questionario 13: ci siamo trovati bene
 Questionario 18: ci siamo trovati bene
 Questionario 33: pienamente soddisfatto dell'accoglienza e del trattamento
 Questionario 77: tutto perfetto

Suggerimenti

Questionario 2: va tutto molto bene, barvura e gentilezza verso pazienti e famigliari
 Questionario 6: indelicatezza e poca informazione da parte del radiologo alla prima visita; indifferenza
 Questionario 13: velocizzare la tempistica per visite e terapie
 Questionario 33: proseguire così
 Questionario 41: lettino per la seduta troppo alto per malati e anziani
 Questionario 51: grazie infinite
 Questionario 57: tutto ottimo, grazie
 Questionario 68: maggiore riconoscibilità delle figure professionali da parte dei pazienti; migliore spiegazione e organizzazione circa l'utilizzo degli spogliatoi (chi deve fare radioterapia al seno e chi per altre patologie hanno necessità diverse)
 Questionario 73: continuate così e non abbandonate i pazienti, andiamo avanti grazie a voi

RIEPILOGO SIMT

DATI NUMERICI

Questionari consegnati 150

Questionari restituiti 122

DOMANDE						
	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	
	A	B	C	D	NI	
1 Quanto è soddisfatto della modalità di accesso al Servizio mediante prenotazione?	112	9	0	0	1	
2 Come valuta l'orario di apertura del Centro Trasfusionale?	109	13	0	0	0	
3 Come valuta la gentilezza e la disponibilità di chi l'ha accolta nel servizio?	118	3	0	0	1	
4 Come valuta il tempo di attesa per la donazione?	93	28	0	0	1	
5 Come valuta gli spazi a disposizione?	93	25	4	0	0	
6 Come valuta la pulizia dei locali?	114	8	0	0	0	
7 E' soddisfatto dei servizi aggiuntivi a disposizione (distributore automatico con chiavetta precaricata)?	92	22	5	2	1	
8 Se qualcosa nella modulistica da compilare (questionario ministeriale) non le è risultata chiara, ha potuto chiedere chiarimenti al medico durante il colloquio personale e ha avuto risposte soddisfacenti?	104	12	0	2	4	
9 E' soddisfatto delle informazioni, delle spiegazioni, che le sono state date dal medico prima di effettuare la donazione?	113	9	0	0	0	
10 Come valuta la gentilezza e la disponibilità degli infermieri che l'hanno assistito durante la donazione?	117	4	0	0	1	
11 Come valuta il rispetto della riservatezza da parte degli operatori?	115	6	0	0	1	
12 E' soddisfatto complessivamente dell'organizzazione del nostro Centro Trasfusionale?	107	13	0	1	1	
Domanda chiave	SI	105	NO	0	NI	17
Maschio/femmina	M	80	F	27	NI	15
Età media	44,33					
Nazionalità	I	105	S	3	NI	14
Licenza elementare/media inf. - media superiore - laurea	Media inf.	24	Media sup.	58	Laurea	24
					NI	16

DATI IN PERCENTUALE

Percentuale di restituzione = 81%

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Non indicato	
	A	B	C	D	NI	
	91,80%	7,38%	0,00%	0,00%	0,82%	
	89,34%	10,66%	0,00%	0,00%	0,00%	
	96,72%	2,46%	0,00%	0,00%	0,82%	
	76,23%	22,95%	0,00%	0,00%	0,82%	
	76,23%	20,49%	3,28%	0,00%	0,00%	
	93,44%	6,56%	0,00%	0,00%	0,00%	
	75,41%	18,03%	4,10%	1,64%	0,82%	
	85,25%	9,84%	0,00%	1,64%	3,28%	
	92,62%	7,38%	0,00%	0,00%	0,00%	
	95,90%	3,28%	0,00%	0,00%	0,82%	
	94,26%	4,92%	0,00%	0,00%	0,82%	
	87,70%	10,66%	0,00%	0,82%	0,82%	
	SI	86,07%	NO	0,00%	NI	13,93%
	M	65,57%	F	22,13%	NI	12,30%
	I	86,07%	S	2,46%	NI	11,48%
	Media inf.	19,67%	Media sup.	47,54%	Laurea	19,67%
					NI	13,11%

Commenti alla domanda chiave ("Consiglierebbe ad altri di rivolgersi a questo reparto/ambulatorio/servizio?")

Questionario 3: con un piccolo gesto si fa un gran bene
 Questionario 9: preferibile lo spostamento per la donazione dalla Liguria a qui per maggiore attenzione alle tempistiche e alla persona
 Questionario 18: funziona tutto molto bene
 Questionario 26: è bello aiutare persone che hanno bisogno di sangue
 Questionario 37: ambiente positivo, personale
 Questionario 74: precisi, gentili, professionali
 Questionario 98: molto soddisfatto

Suggerimenti

Questionario 16: personale gentile e disponibile, ambiente sereno e collaborativo, sensazione di famiglia
 Questionario 21: possibilità di attivare un servizio di prenotazione online
 Questionario 44: più parcheggi interni all'ospedale; migliorare di molto il servizio di ristoro dopo la donazione (Savigliano citato come esempio a cui fare riferimento)
 Questionario 49: servizio già ottimo così. Personale fantastico.
 Questionario 52: possibile prenotazione online
 Questionario 62: bravi
 Questionario 76: arrivando digiuni dal giorno precedente, sarebbe utile migliorare il servizio di colazione con più possibilità di scelta
 Questionario 87: si fa del bene al prossimo
 Questionario 95: temperatura troppo alta delle bevande liquide per il ristoro
 Questionario 98: consentire/consigliare, se possibile, ai donatori di compilare il modulo nelle parti "invariabili" anche da casa la sera prima; dare la possibilità di prenotare a lunga scadenza, ferma restando la responsabilità del donatore di avvisare in caso di variazioni
 Questionario 101: ripetitività nelle domande di accesso, lasciare solo la domanda se qualcosa è variato dalla precedente donazione, specie per il plasma
 Questionario 120: applicazione per telefono per prenotare più agevolmente rispetto alla chiamata
 Questionario 121: dare priorità a chi, dopo la donazione, deve andare a lavorare
 Questionario 122: non potendo fare donazione di sangue intero per valori del ferro, mi hanno proposto la plasmateresi, ma dopo 10 minuti la macchina si è rosta ed ho dovuto rinunciare alla donazione; il distributore delle bevande non funzionava