

**REPORT RISULTATI DELL'INDAGINE DI
CUSTOMER SATISFACTION**

PERIODO 01/01-31/12/2022

AZIENDA OSPEDALIERA DI ALESSANDRIA

L'opinione degli utenti è fondamentale per continuare a migliorare i servizi offerti. Per questo l'Azienda Ospedaliera di Alessandria ha proposto una nuova modalità più facile e veloce per contribuire alla rilevazione della soddisfazione dei nostri assistiti.

Dopo 24 ore dalla dimissione o dalla prestazione all'utente arriva un sms con il seguente messaggio: "Gentile utente, come è stata la sua esperienza all'Ospedale di Alessandria? Esprima in meno di due minuti il suo parere al seguente link...".

Il questionario dà la possibilità all'utente di esprimere una valutazione su una scala bilanciata a 5 livelli (pessimo=1, scarso=2, sufficiente=3, buono=4 e ottimo=5).

Le domande del questionario sono le seguenti

RICOVERO

COMFORT		<i>PESSIMO</i>	<i>SCARSO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>BUONO</i>	<i>OTTIMO</i>
1	Come valuta la pulizia e il comfort della camera di degenza?					
2	Come valuta i pasti?					
QUALITA' DELL'ASSISTENZA		<i>PESSIMO</i>	<i>SCARSO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>BUONO</i>	<i>OTTIMO</i>
3	Come valuta il rispetto della Sua privacy (riservatezza)?					
4	Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute sul Suo stato di salute?					
5	Come valuta la cura e l'assistenza ricevuta dal personale medico e infermieristico?					
6	Come valuta l'attenzione da parte del personale ai bisogni da Lei manifestati?					
7	Come valuta le indicazioni fornite alla dimissione (visite controllo, terapie a domicilio, presidi ecc..)?					
RELAZIONE		<i>PESSIMO</i>	<i>SCARSO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>BUONO</i>	<i>OTTIMO</i>
8	Come valuta il personale che l'ha assistita/curata in base a: gentilezza, cortesia, disponibilità all'ascolto?					
SODDISFAZIONE GENERALE		<i>PESSIMO</i>	<i>SCARSO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>BUONO</i>	<i>OTTIMO</i>
9	Come valuterebbe in generale le prestazioni ricevute ?					

Di cosa ha sentito il bisogno durante la Sua degenza e non ha trovato la giusta risposta?

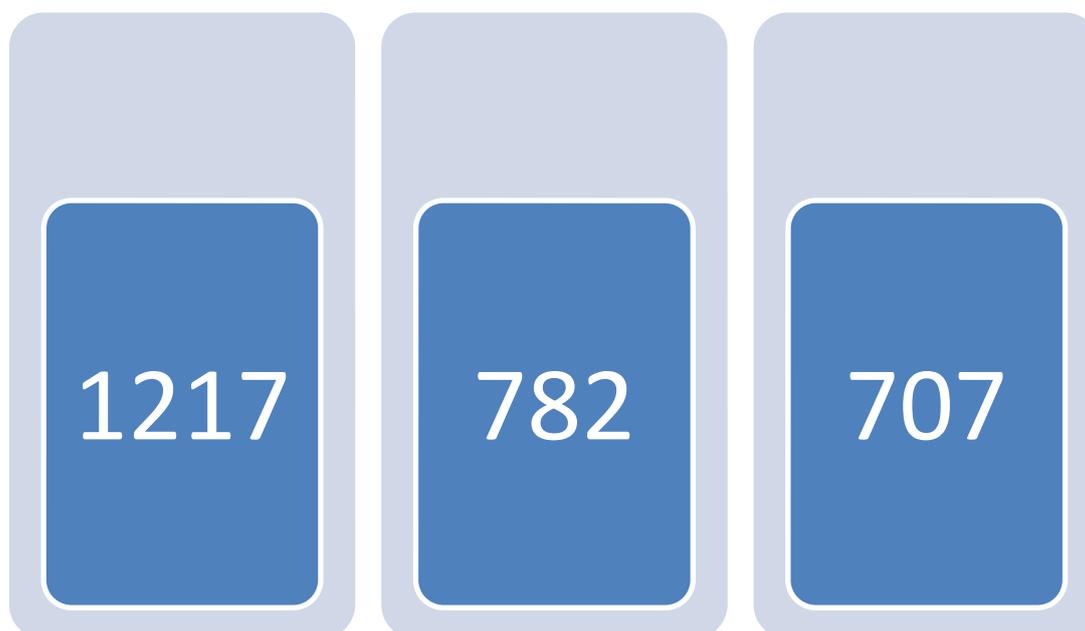
PRONTO SOCCORSO

INFORMAZIONE		<i>PESSIMO</i>	<i>SCARSO</i>	<i>SUFFICIENTE</i>	<i>BUONO</i>	<i>OTTIMO</i>
1	Come valuta la chiarezza delle informazioni sul codice colore assegnato e sul percorso di attesa?					

TEMPI DI ATTESA		ECESSIVO	LUNGO	ACCETTABILE		
2	Come valuta il tempo di attesa per la prima visita in relazione al Suo stato di salute?					
COMFORT		PESSIMO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
3	Come valuta la pulizia e il comfort dei locali?					
QUALITA' DELL'ASSISTENZA		PESSIMO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
4	Come valuta il rispetto della Sua privacy (riservatezza)?					
5	Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute sul Suo stato di salute e sulle cure prestate?					
6	Come valuta l'assistenza e cura ricevuta dal personale medico e infermieristico?					
7	Come valuta l'attenzione da parte del personale ai bisogni da Lei manifestati?					
RELAZIONE		PESSIMO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
8	Come valuta il personale che l'ha assistita in base a: gentilezza, cortesia, disponibilità all'ascolto, capacità di tranquillizzarla e metterla a proprio agio?					
SODDISFAZIONE GENERALE		PESSIMO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
9	Come valuterebbe in generale la prestazione ricevuta?					

Di seguito si riportano i risultati dell'indagine relativi al periodo 01/01/2022-31/12/2022.

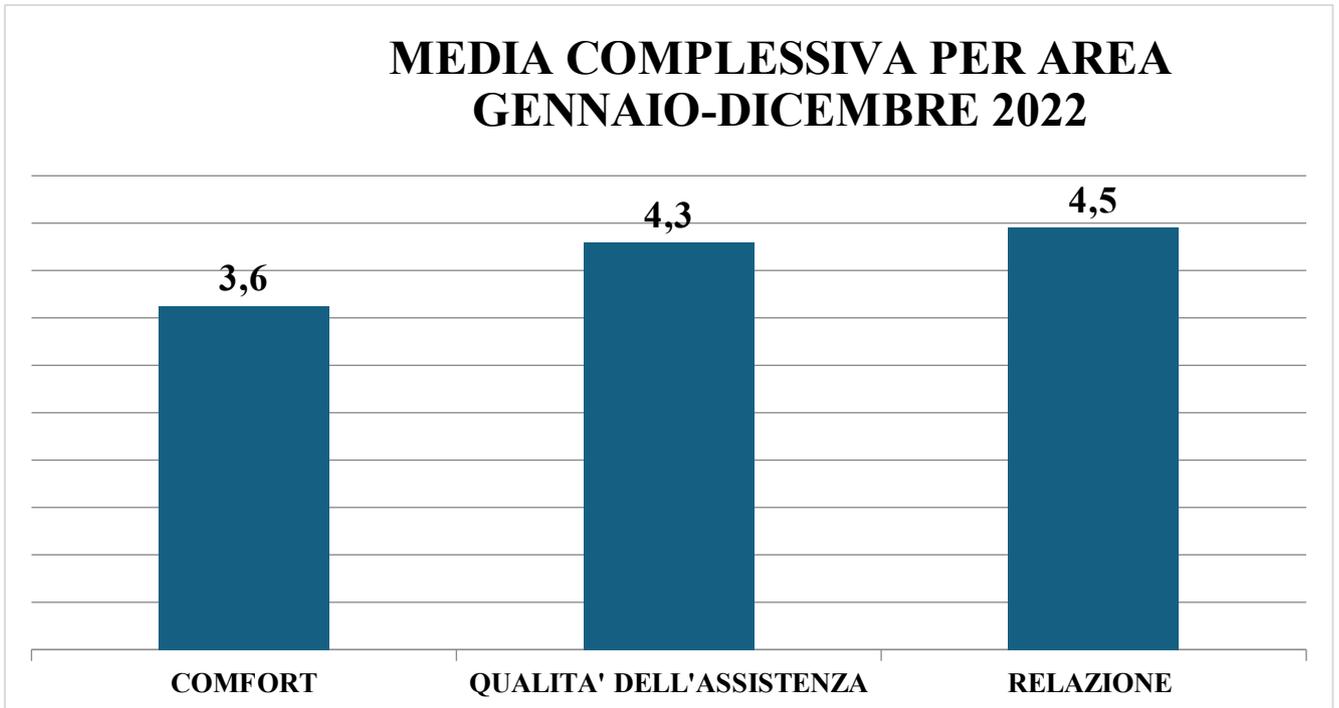
Il numero delle risposte ricevute dall'utente sono così suddivise:



AREA RICOVERO

Risultati

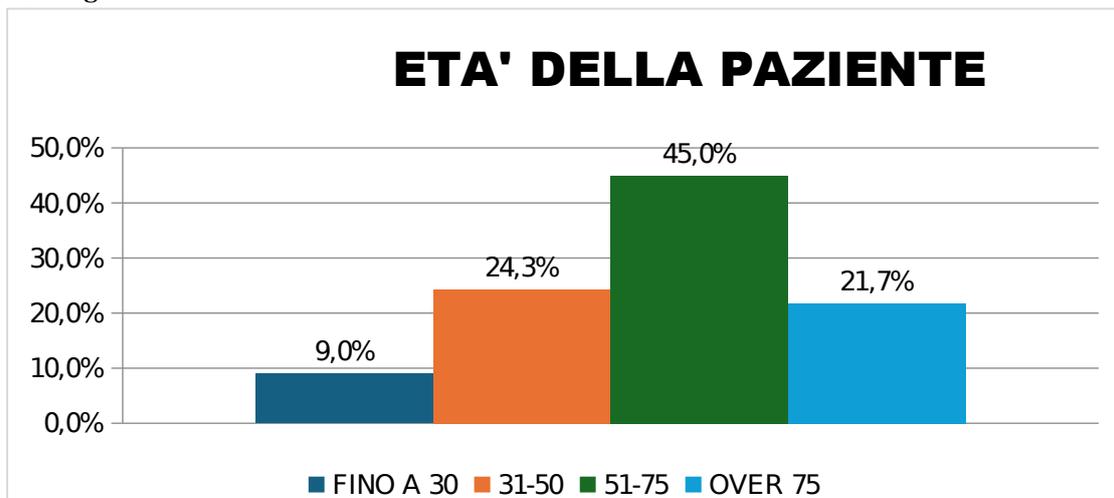
Si riporta la media complessiva per area di indagine



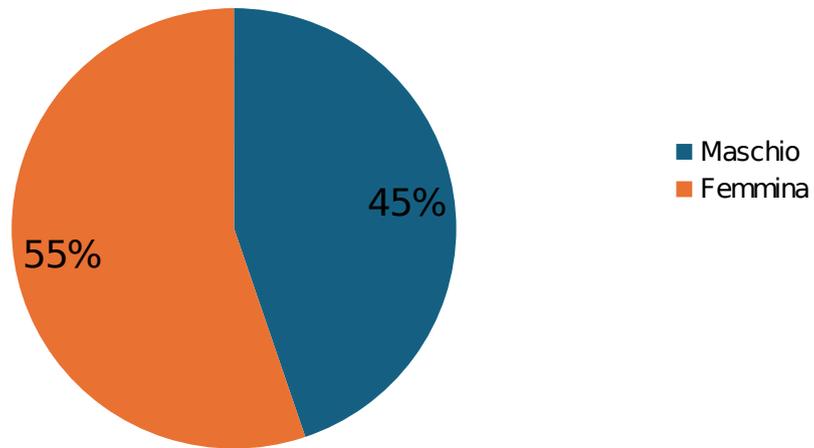
DETTAGLIO AREA COMFORT	MEDIA
Come valuta la pulizia e il comfort della camera di degenza?	4,0
Come valuta i pasti?	3,3

Di seguito, si riporta il dettaglio dell'analisi dei dati:

Informazioni generali sull'assistito

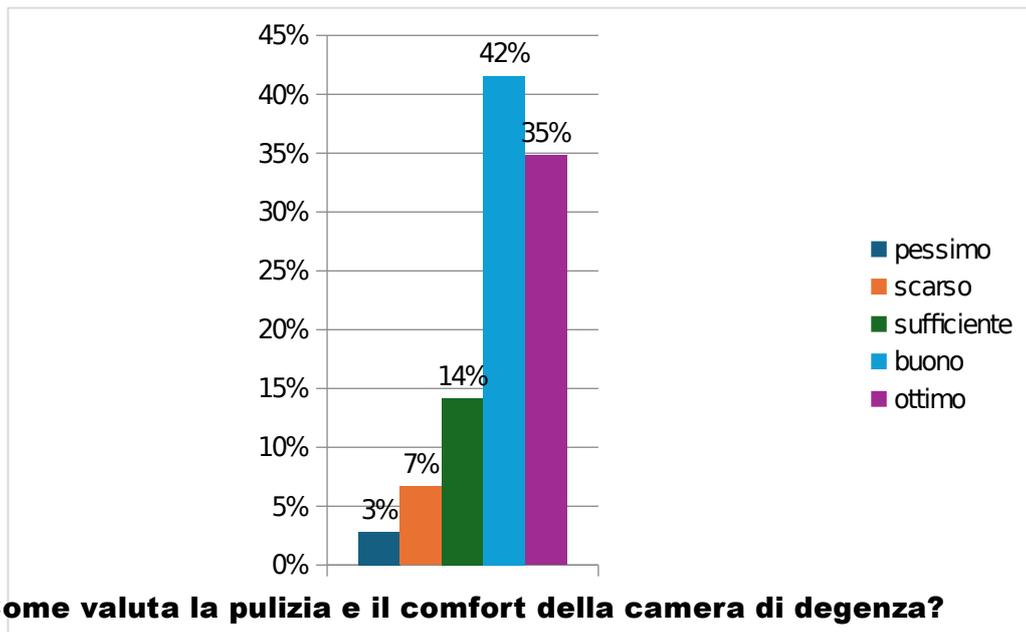


SESSO DEL PAZIENTE

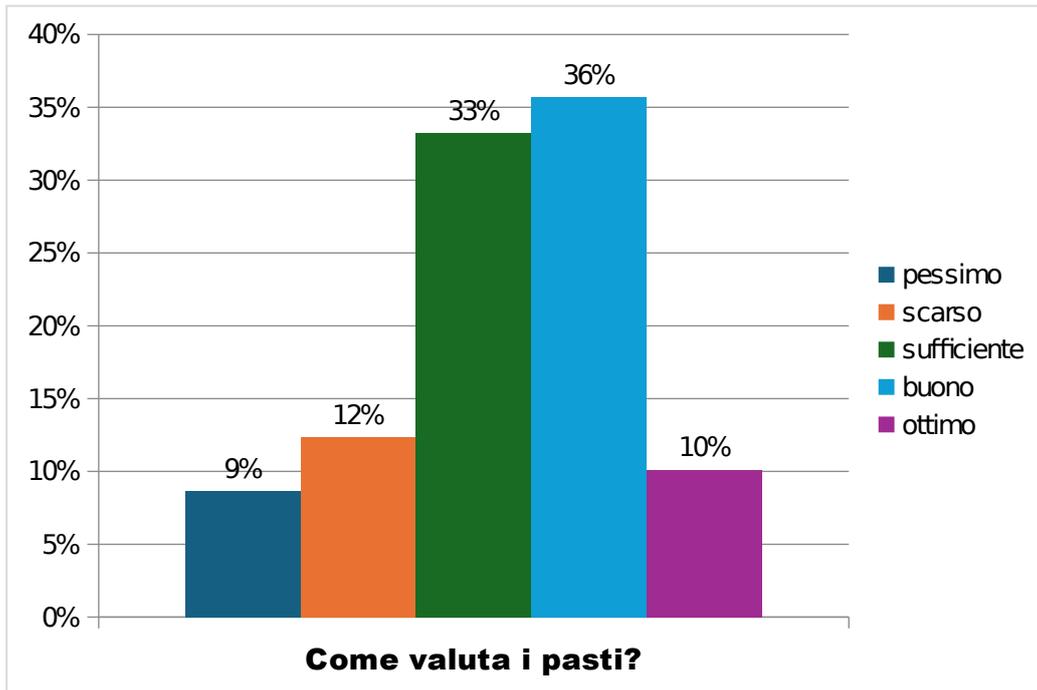


RISULTATI PER OGNI DOMANDA

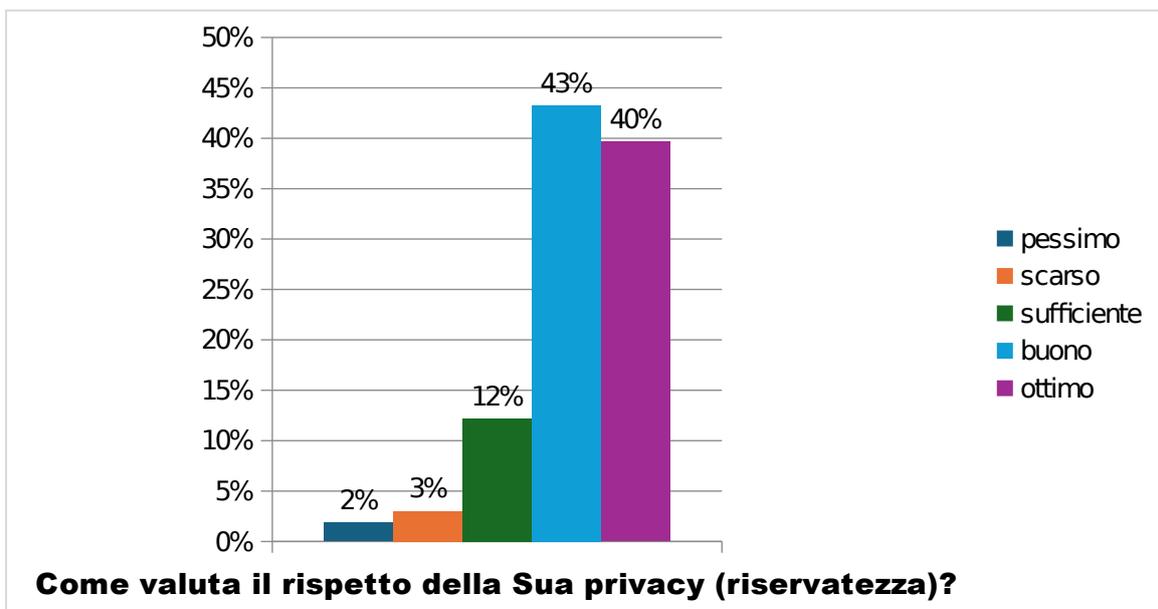
DOMANDA N. 1



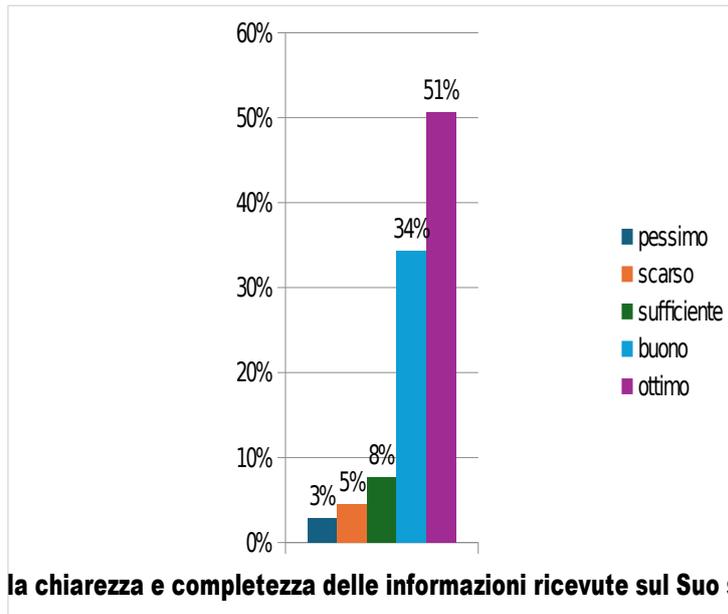
DOMANDA N. 2



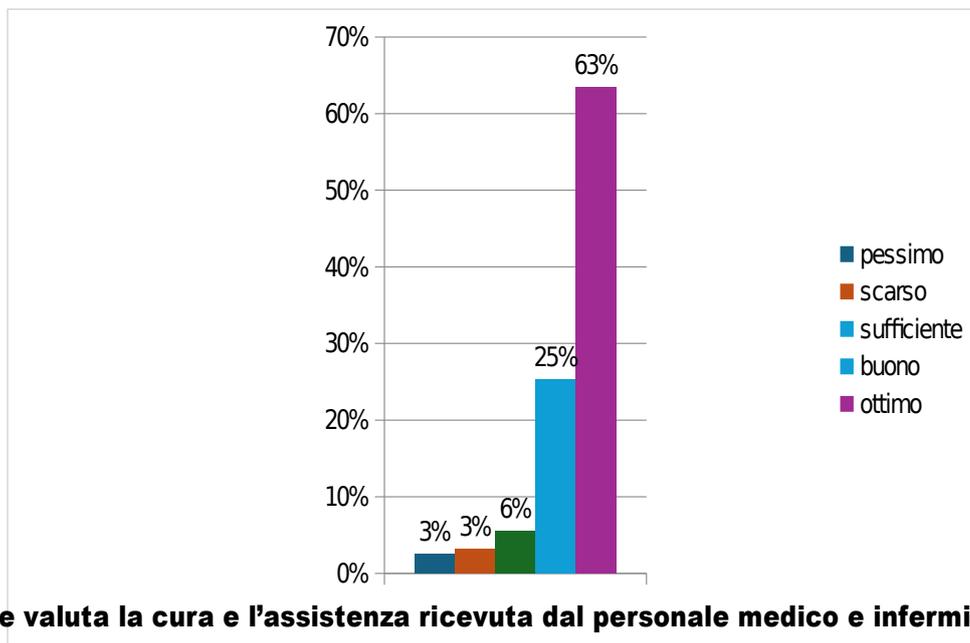
DOMANDA N. 3



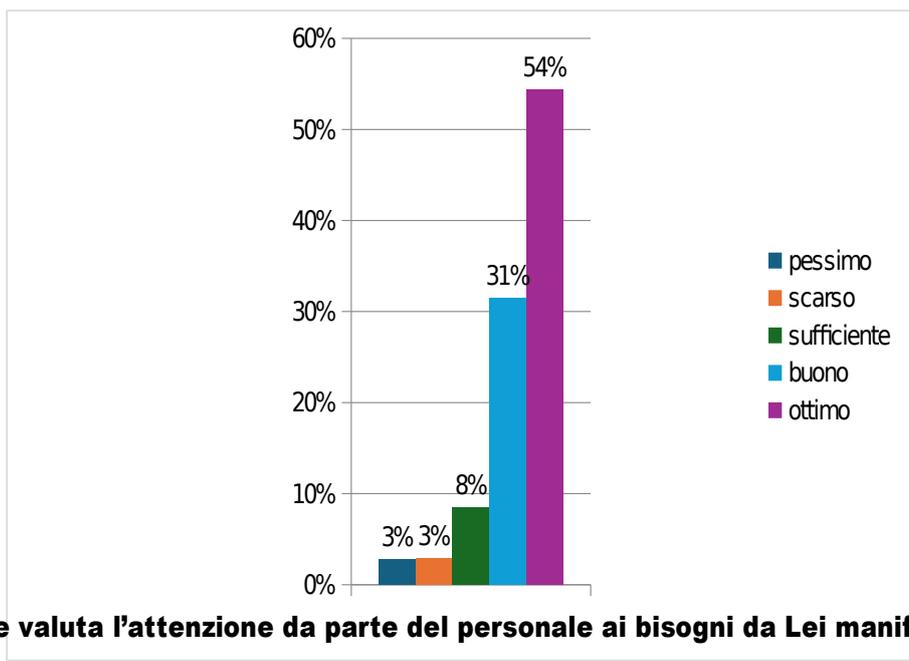
DOMANDA N. 4



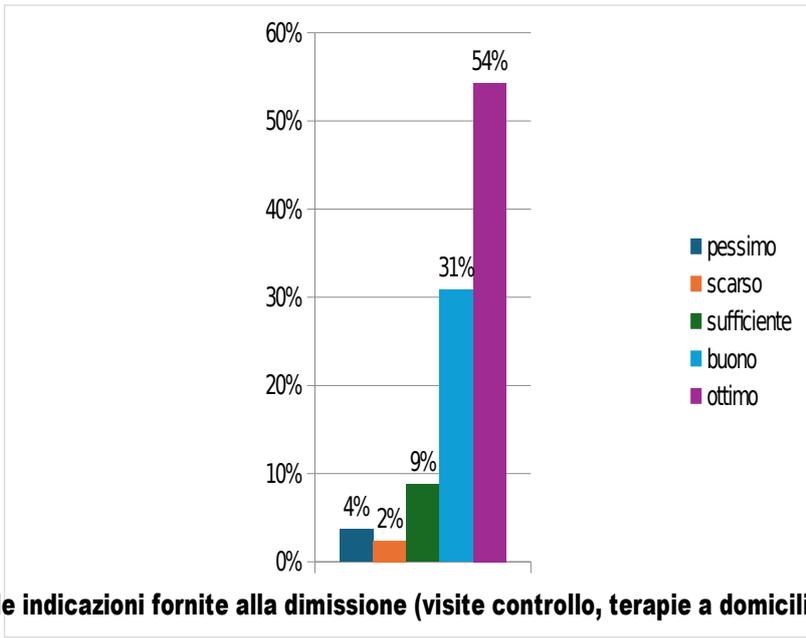
DOMANDA N. 5



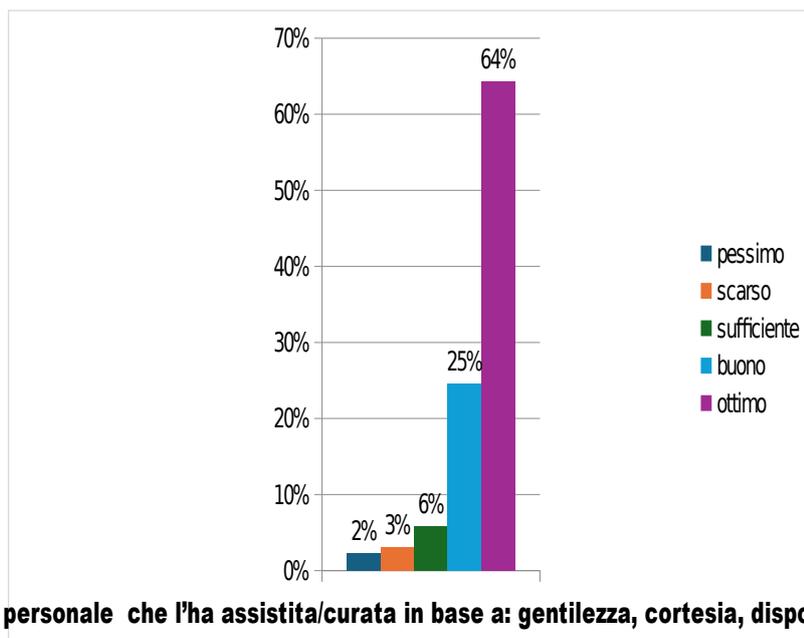
DOMANDA N. 6



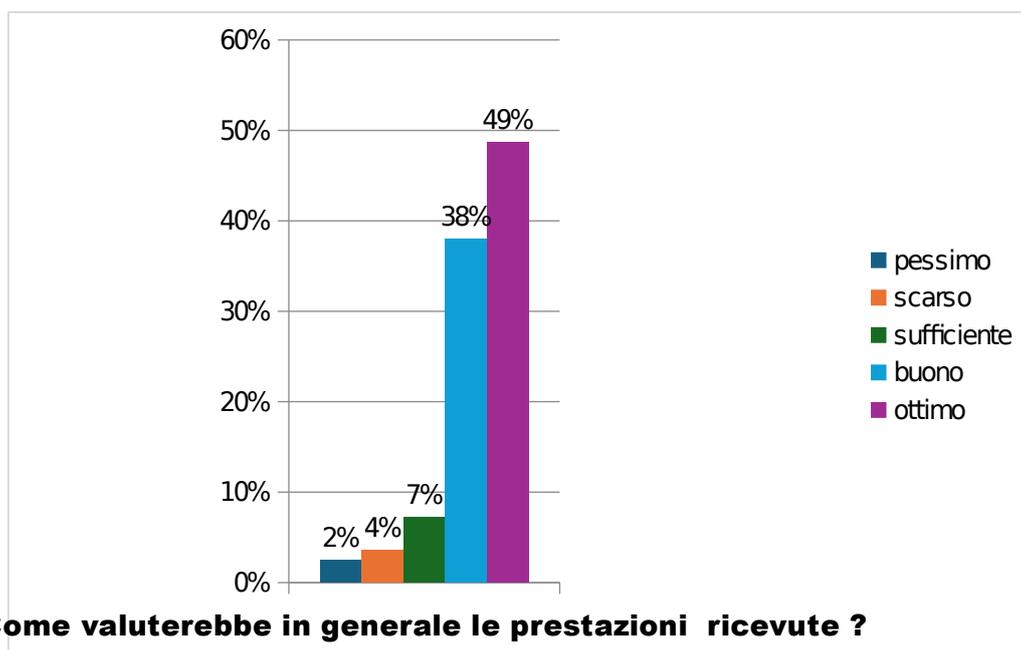
DOMANDA N. 7



DOMANDA N. 8



DOMANDA N. 9



AREA PRONTO SOCCORSO

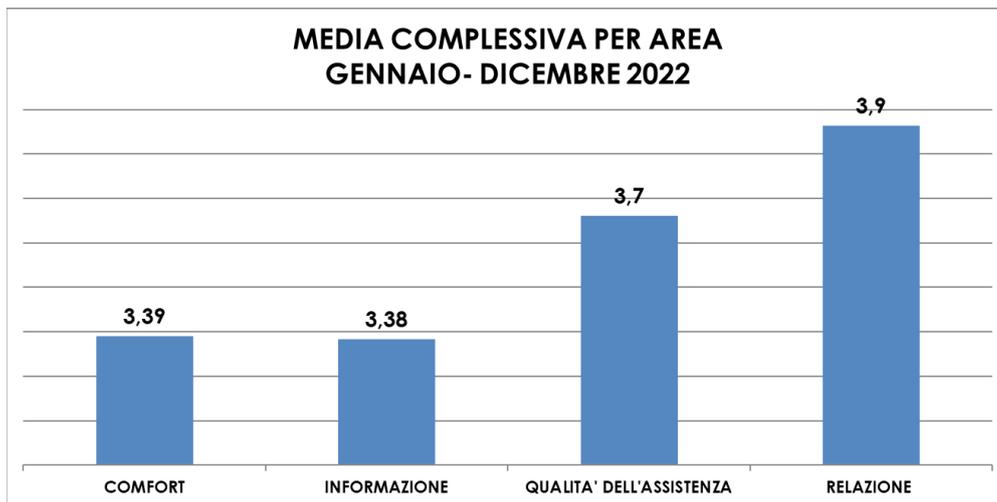
PRONTO SOCCORSO CIVILE

Di seguito si riportano i risultati dell'indagine relativi al periodo 01/01/2022-31/12/2022.

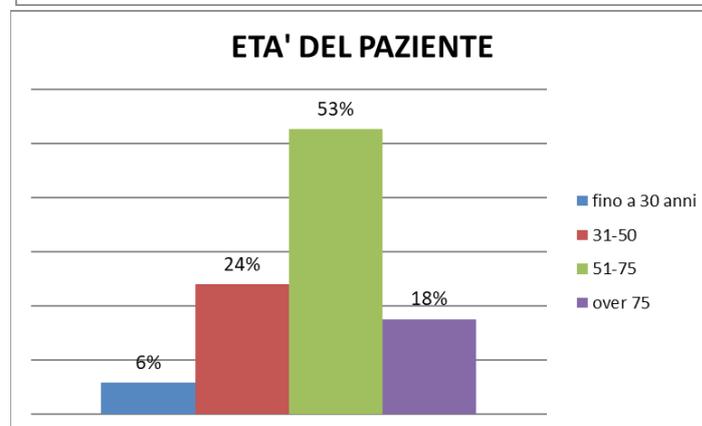
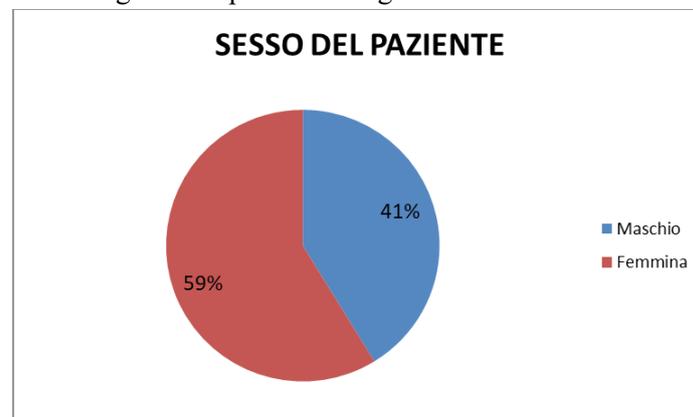
Il numero delle risposte ricevute dall'utente per la SS Pronto Soccorso nel periodo considerato è pari a 782.

Risultati

Si riporta la media complessiva per area di indagine:

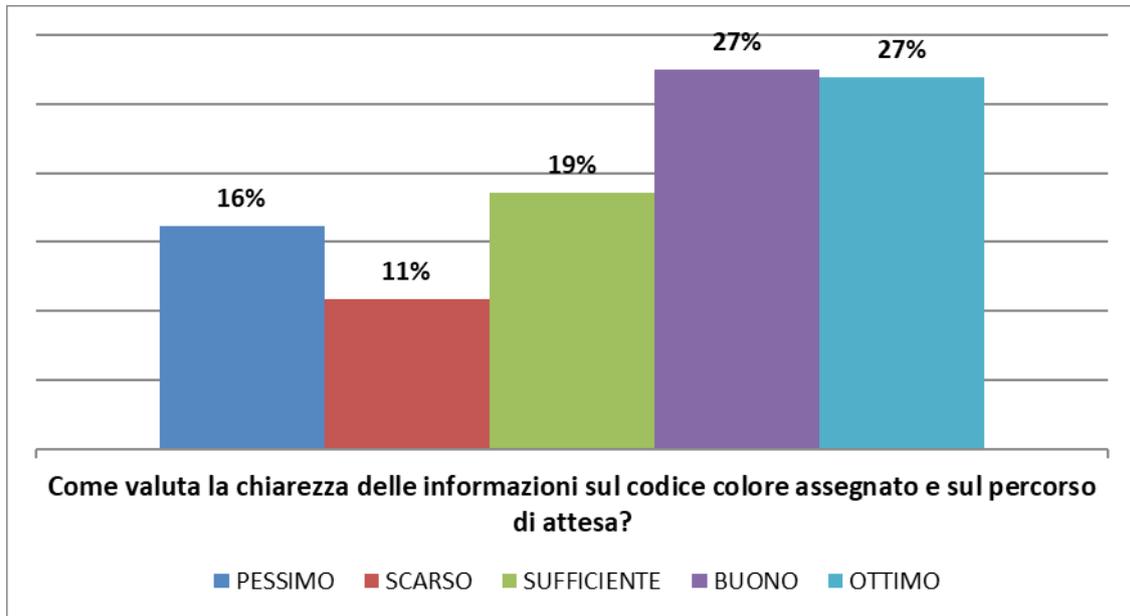


Di seguito si riporta il dettaglio dell'analisi dei dati:

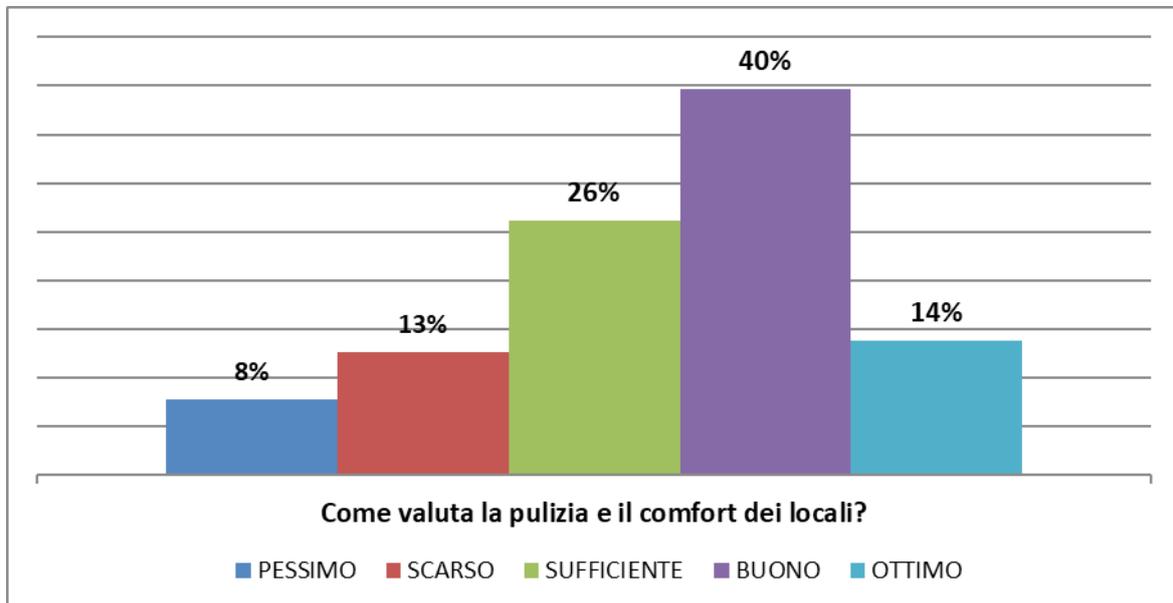


RISULTATI PER OGNI DOMANDA

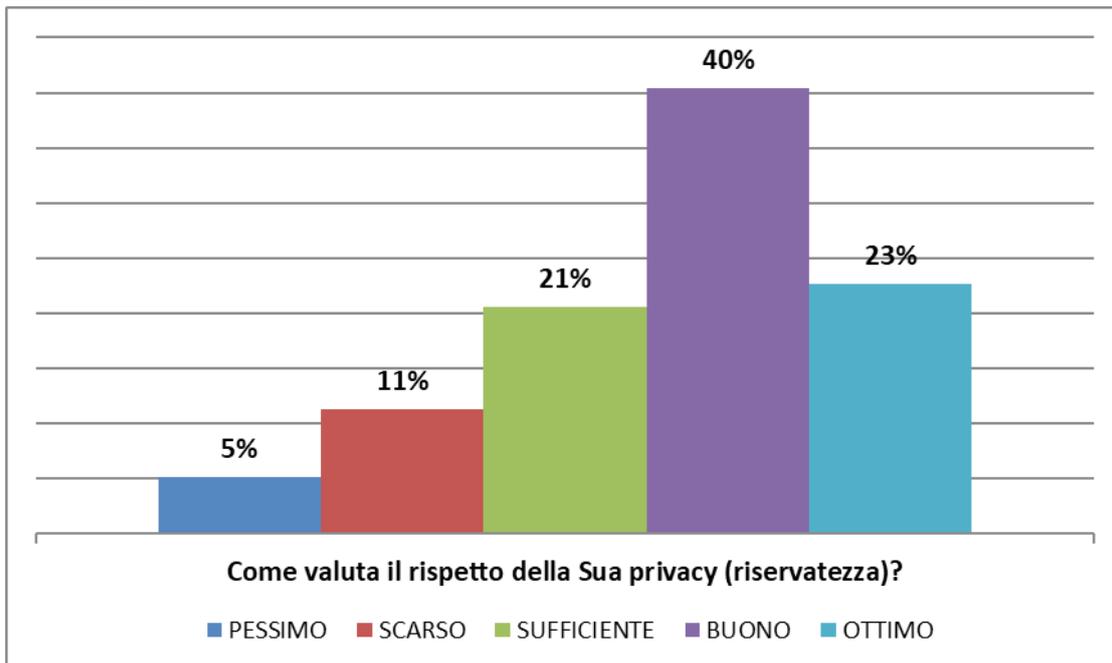
DOMANDA N. 1



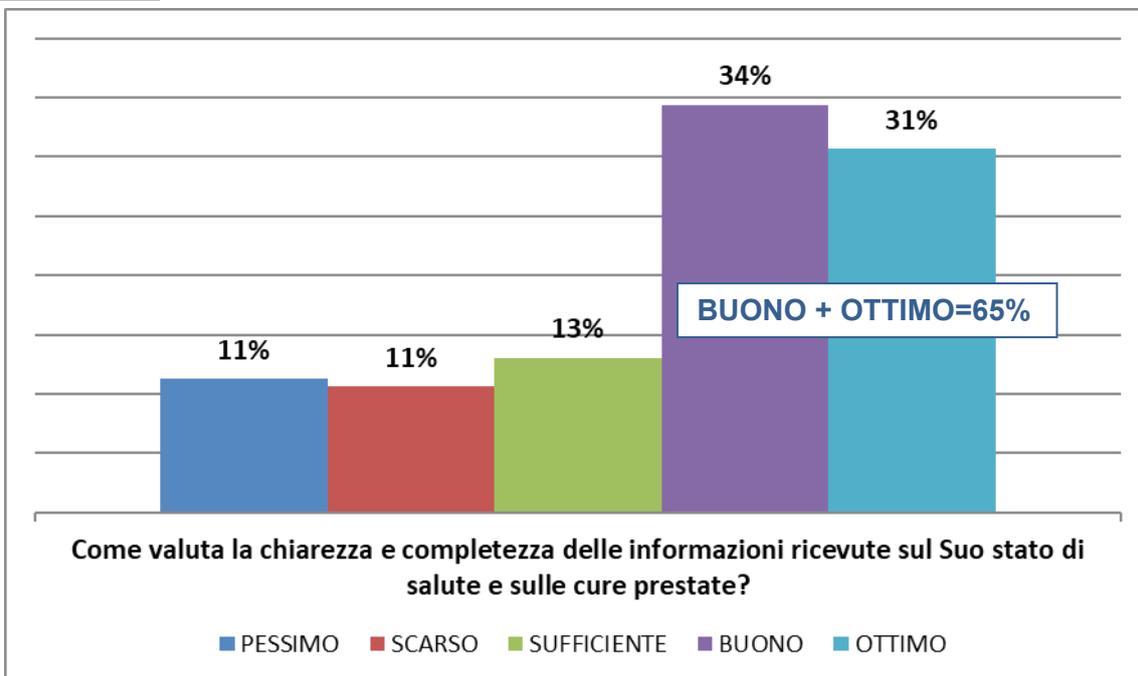
DOMANDA N. 2



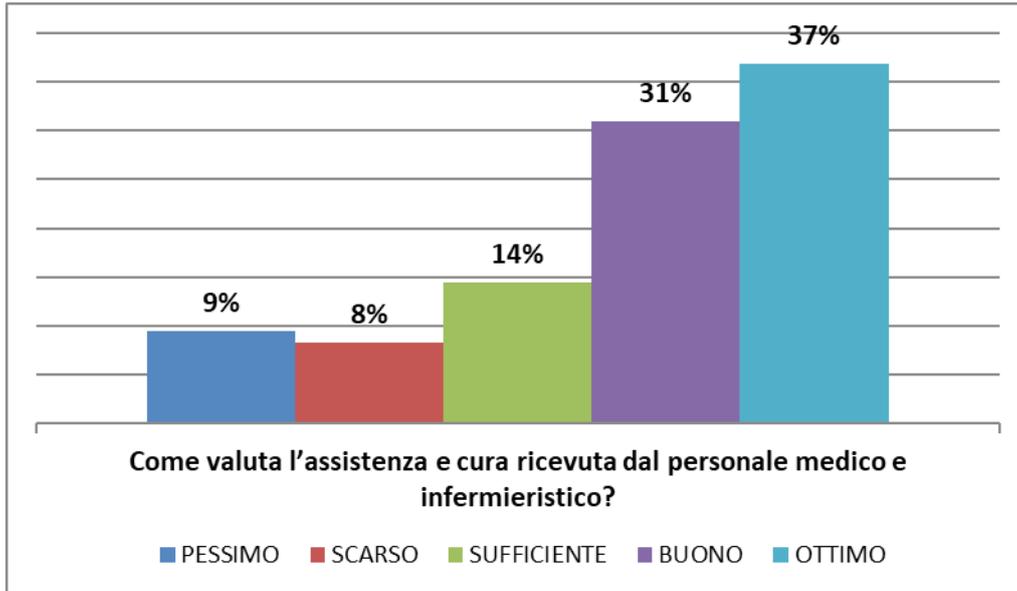
DOMANDA N. 3



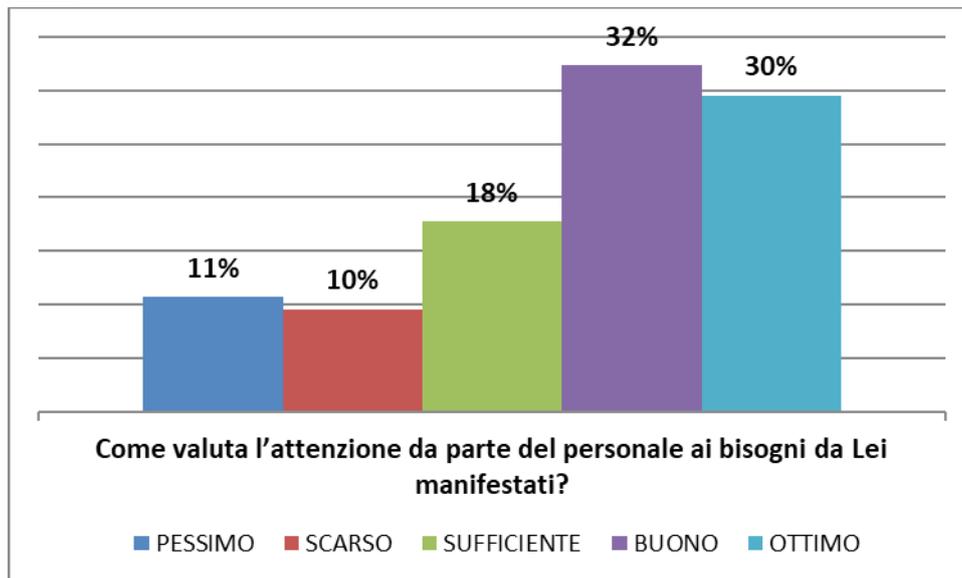
DOMANDA N. 4



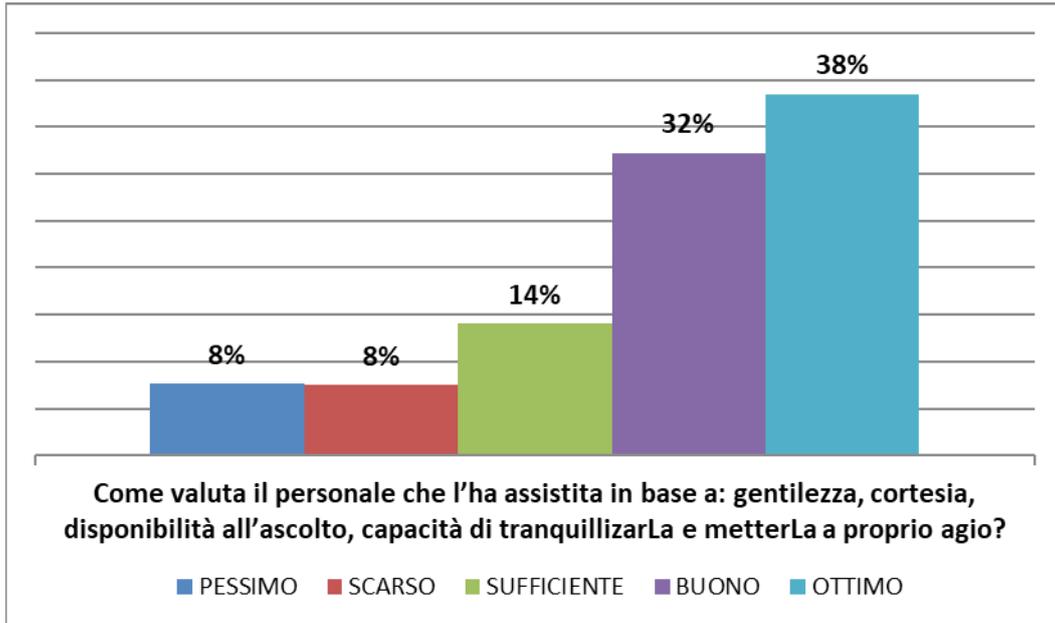
DOMANDA N. 5



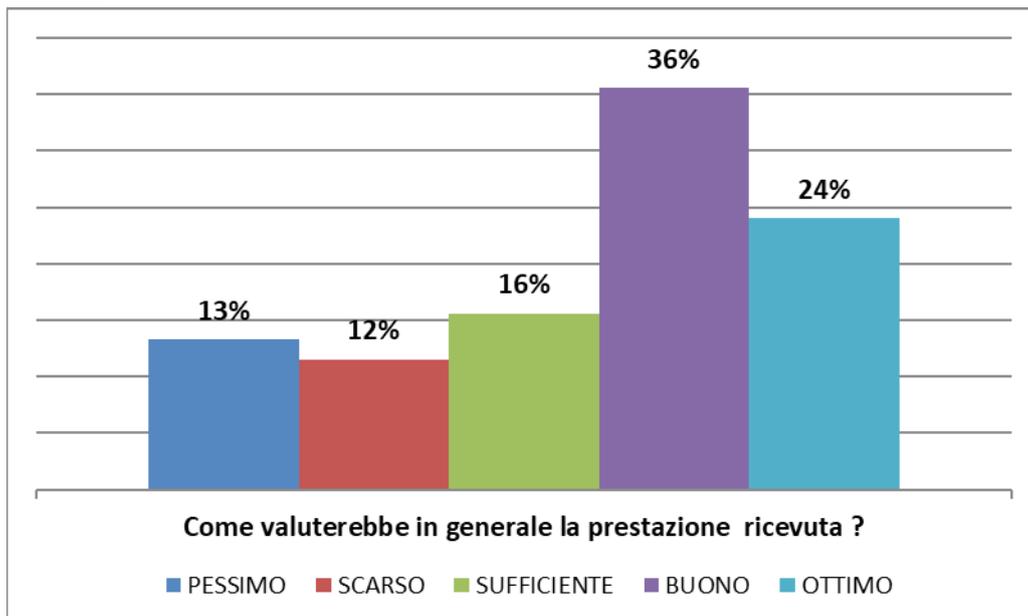
DOMANDA N. 6



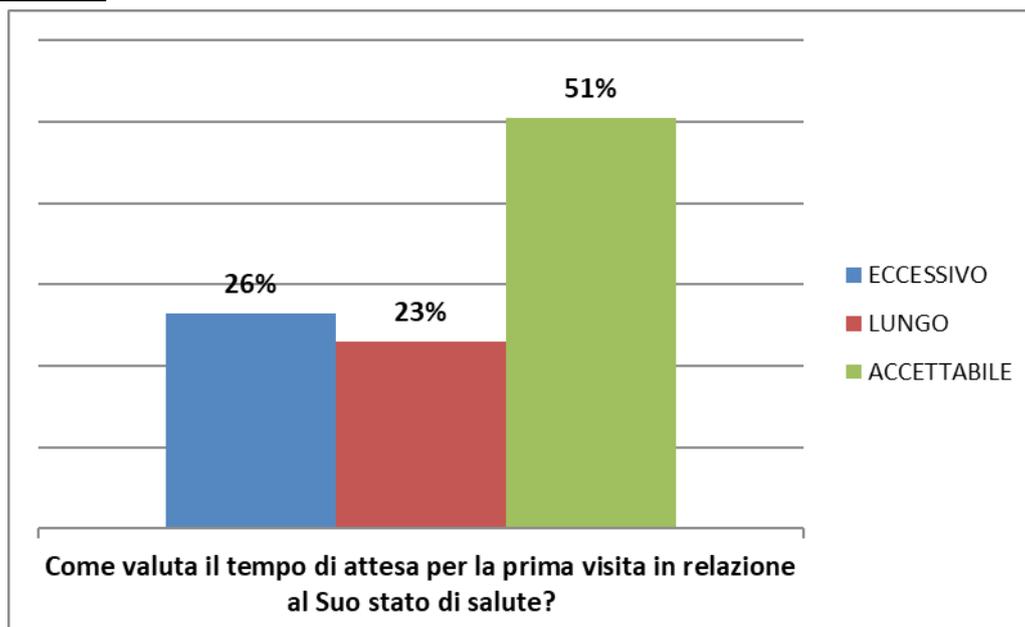
DOMANDA N. 7



DOMANDA N. 8



DOMANDA N. 9



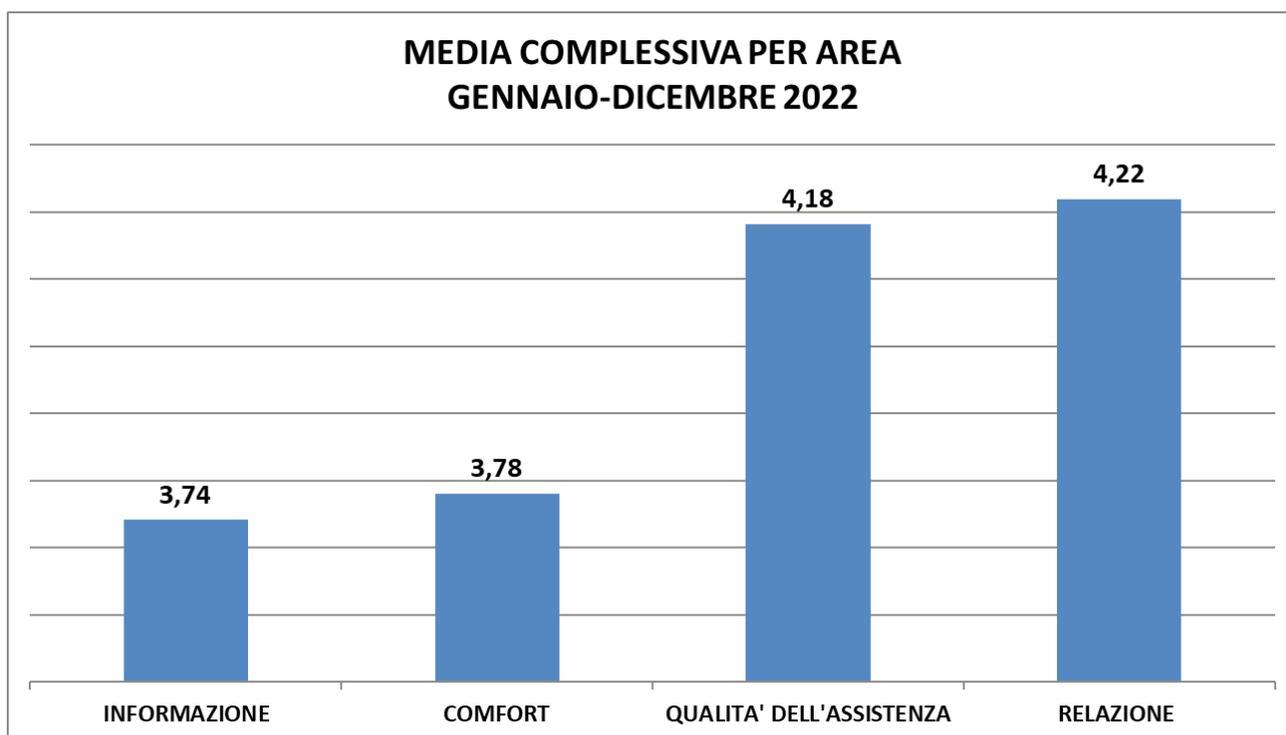
AREA PRONTO SOCCORSO PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO

Di seguito si riportano i risultati dell'indagine relativi al periodo 01/01/2022-31/12/2022.

Il numero delle risposte ricevute dall'utente per la SS Pronto Soccorso nel periodo considerato è pari a 707.

Risultati

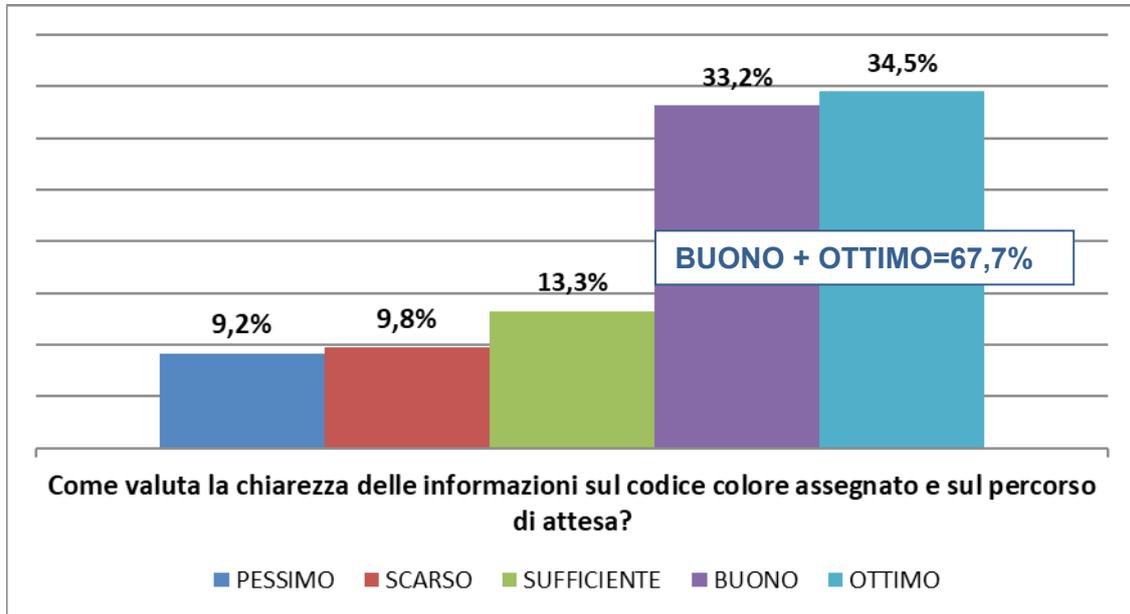
Si riporta la media complessiva per area di indagine:



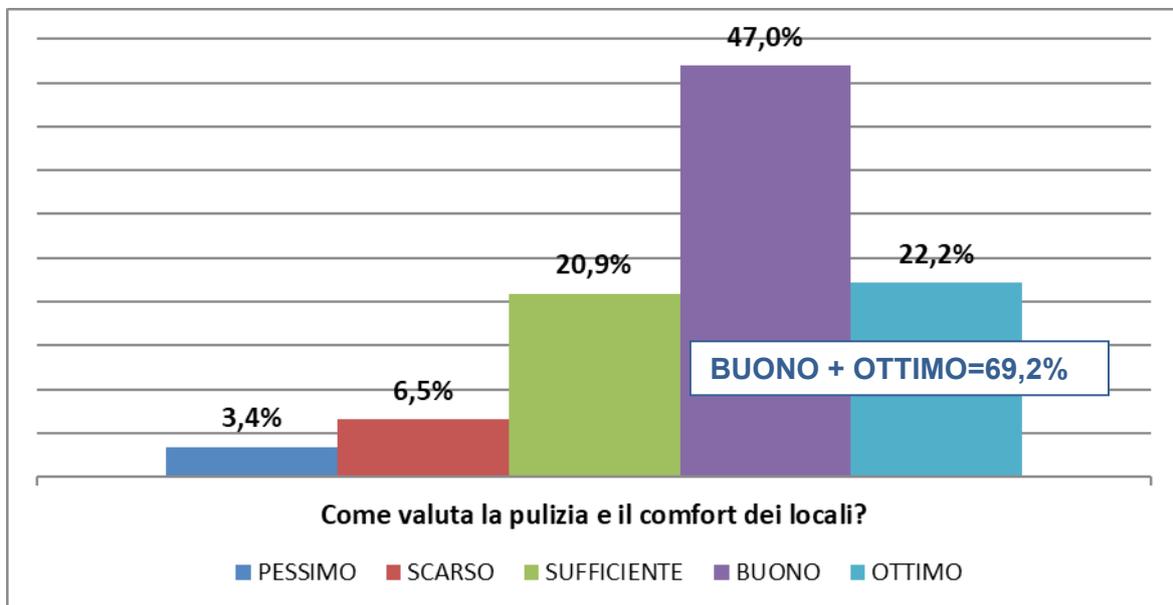
Di seguito si riporta il dettaglio dell'analisi dei dati:

RISULTATI PER OGNI DOMANDA

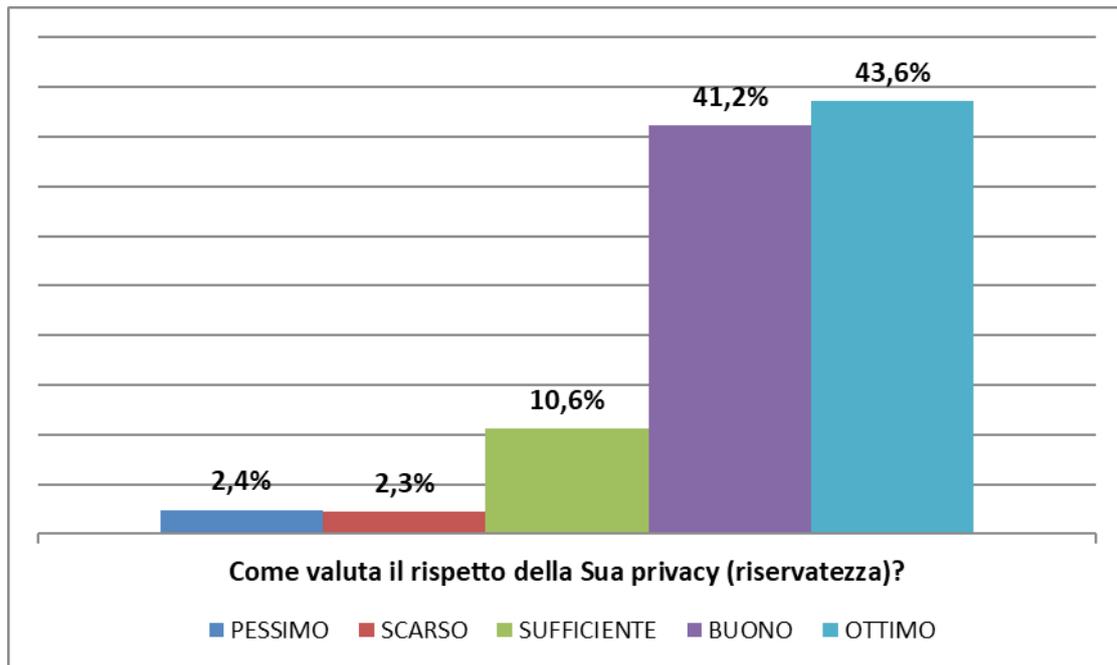
DOMANDA N. 1



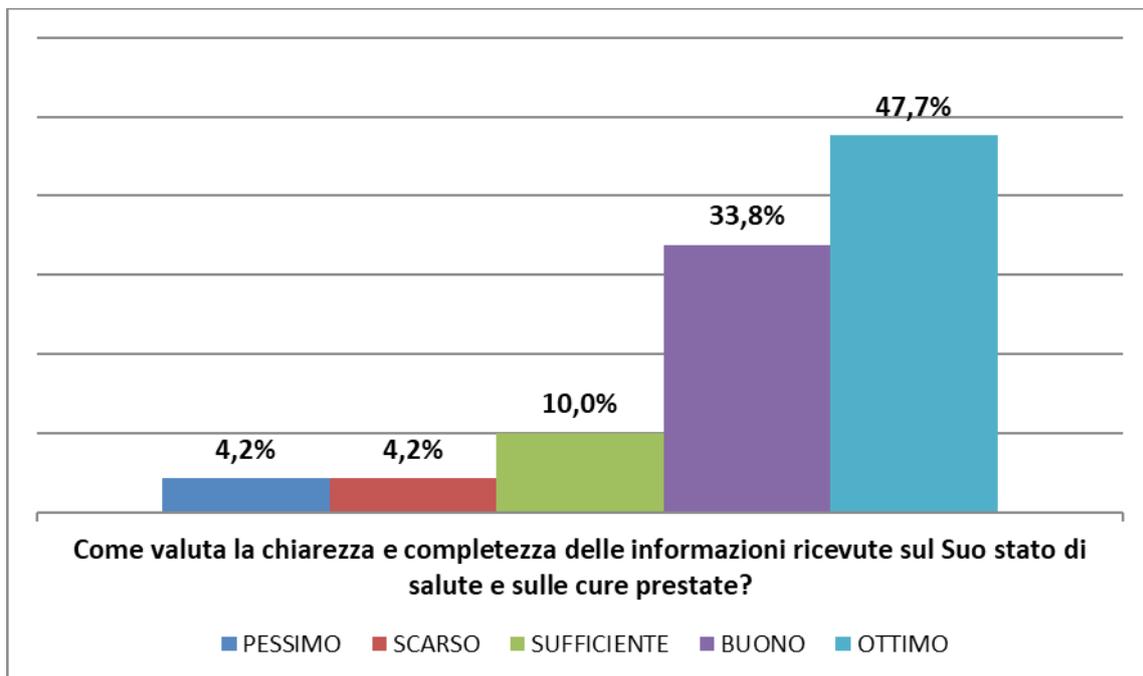
DOMANDA N. 2



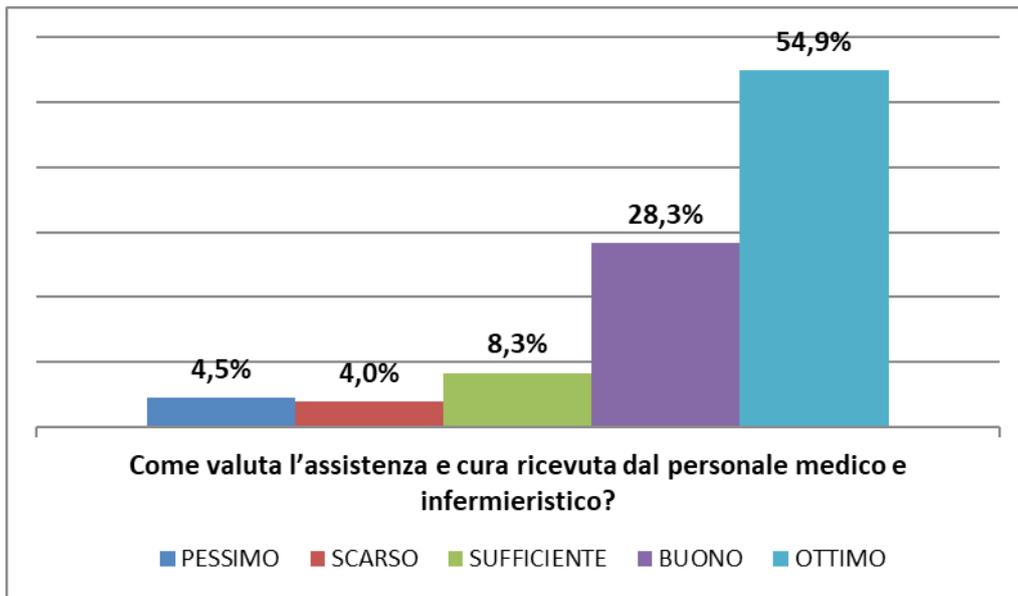
DOMANDA N. 3



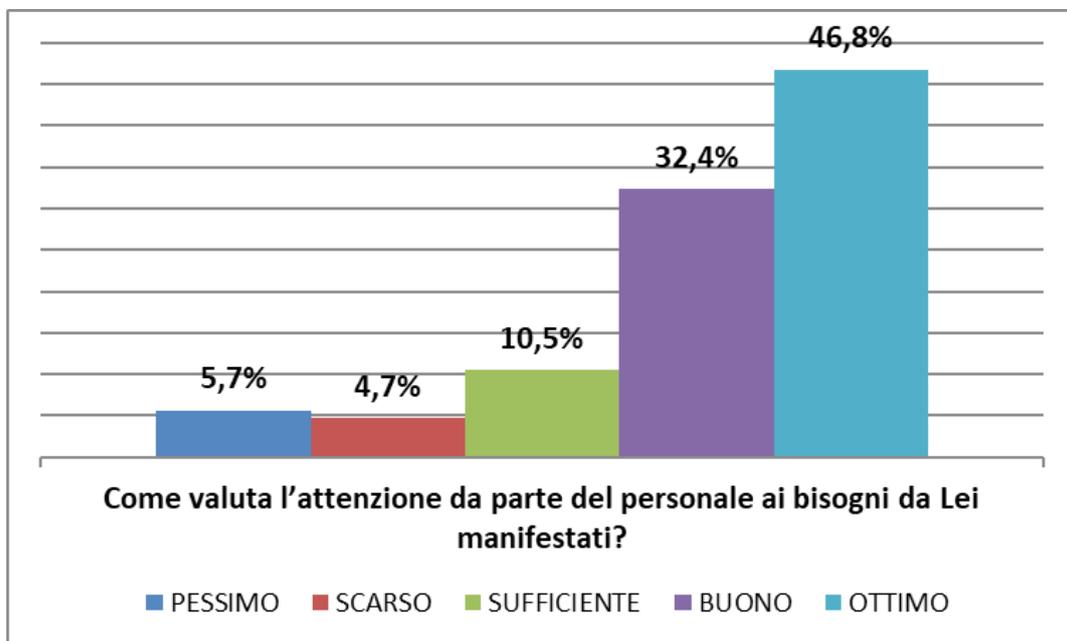
DOMANDA N. 4



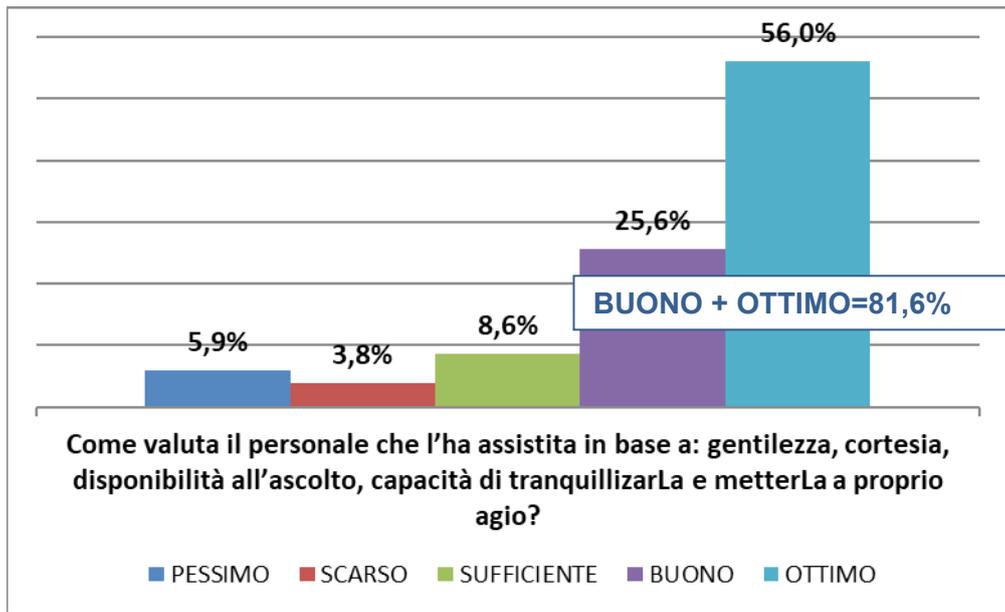
DOMANDA N. 5



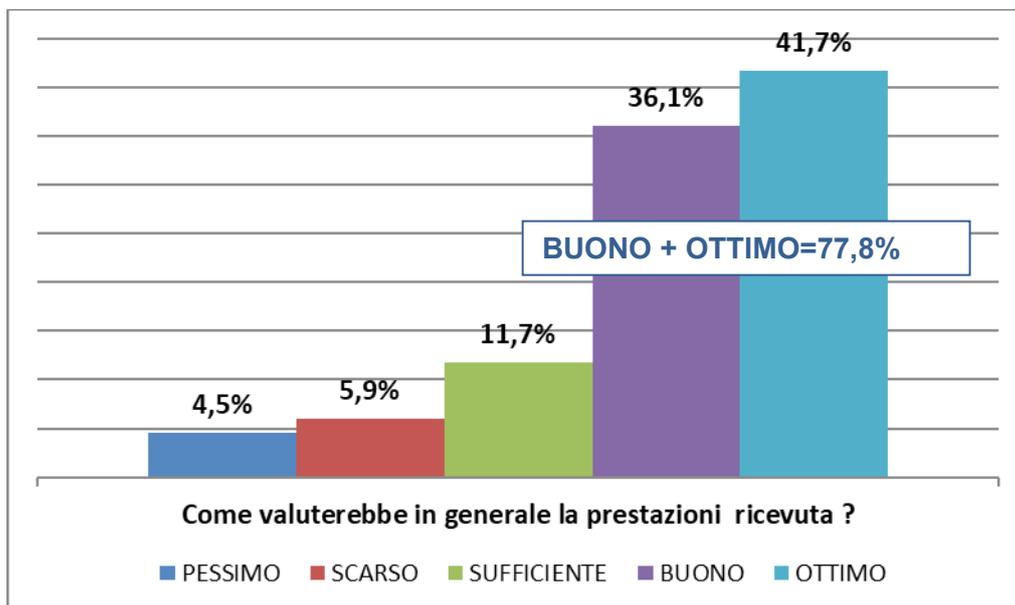
DOMANDA N. 6



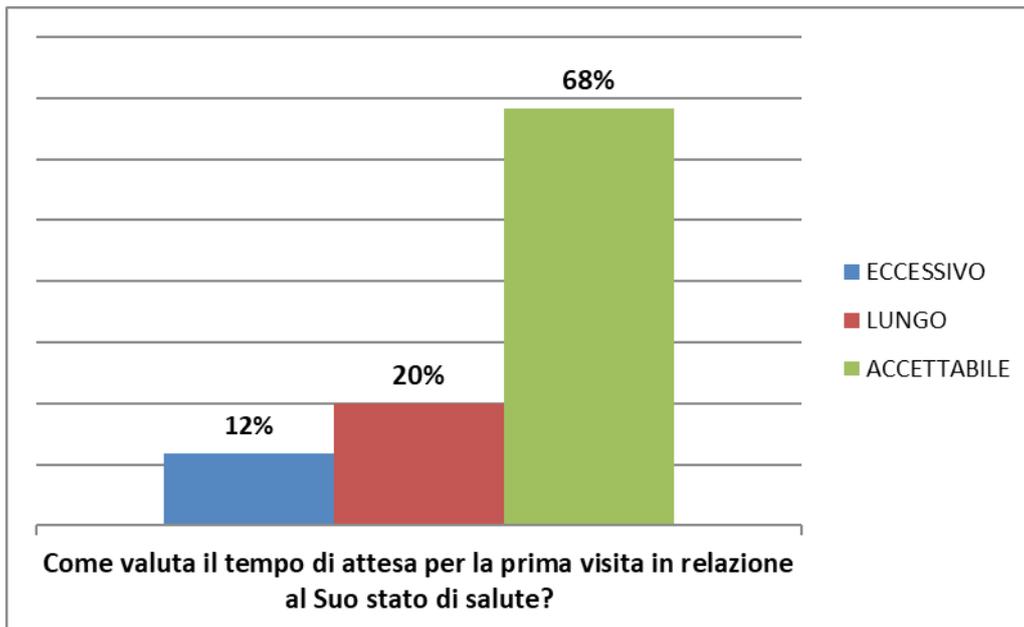
DOMANDA N. 7



DOMANDA N. 8



DOMANDA N. 9



CONCLUSIONI

AREE SU CUI LAVORARE (IN BASE AI PUNTEGGI E COMMENTI)

DEGENZA

SERVIZIO PASTI
PULIZIA LOCALI
COMFORT IN
CAMERA (BAGNO, TV
ECC)

PRONTO SOCCORSO

PULIZIA LOCALI
INFORMAZIONE
CODICE COLORE E
SUL PERCORSO
SUCCESSIVO