

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

**PERIODO 25/02/2021-30/12/2021**

**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**

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

| <b>INFORMAZIONE</b>             |   | <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?   |                 |               |                    |              |               |
| <b>TEMPI DI ATTESA</b>          |   | <i>ECESSIVO</i> | <i>LUNGO</i>  | <i>ACCETTABILE</i> |              |               |
| 2                               | Come valuta il tempo di attesa per la prima visita in relazione al Suo stato di salute?   |                 |               |                    |              |               |
| <b>COMFORT</b>                  |   | <i>PESSIMO</i>  | <i>SCARSO</i> | <i>SUFFICIENTE</i> | <i>BUONO</i> | <i>OTTIMO</i> |
| 3                               | Come valuta la pulizia e il comfort dei locali?   |                 |               |                    |              |               |
| <b>QUALITA' DELL'ASSISTENZA</b> |   | <i>PESSIMO</i>  | <i>SCARSO</i> | <i>SUFFICIENTE</i> | <i>BUONO</i> | <i>OTTIMO</i> |
| 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?  |                 |               |                    |              |               |
| <b>RELAZIONE</b>                |   | <i>PESSIMO</i>  | <i>SCARSO</i> | <i>SUFFICIENTE</i> | <i>BUONO</i> | <i>OTTIMO</i> |
| 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? |                 |               |                    |              |               |
| <b>SODDISFAZIONE GENERALE</b>   |   | <i>PESSIMO</i>  | <i>SCARSO</i> | <i>SUFFICIENTE</i> | <i>BUONO</i> | <i>OTTIMO</i> |
| 9                               | Come valuterebbe in generale la prestazione ricevuta?   |                 |               |                    |              |               |

L'indagine ha preso avvio il 25 febbraio 2021. I destinatari sono i pazienti dimessi da ricovero ordinario e quelli che accedono al Pronto Soccorso.

Di seguito si riportano i risultati dell'indagine relativi al periodo 25/02/2021-30/12/2021.

Il numero delle risposte ricevute dall'utente sono così suddivise



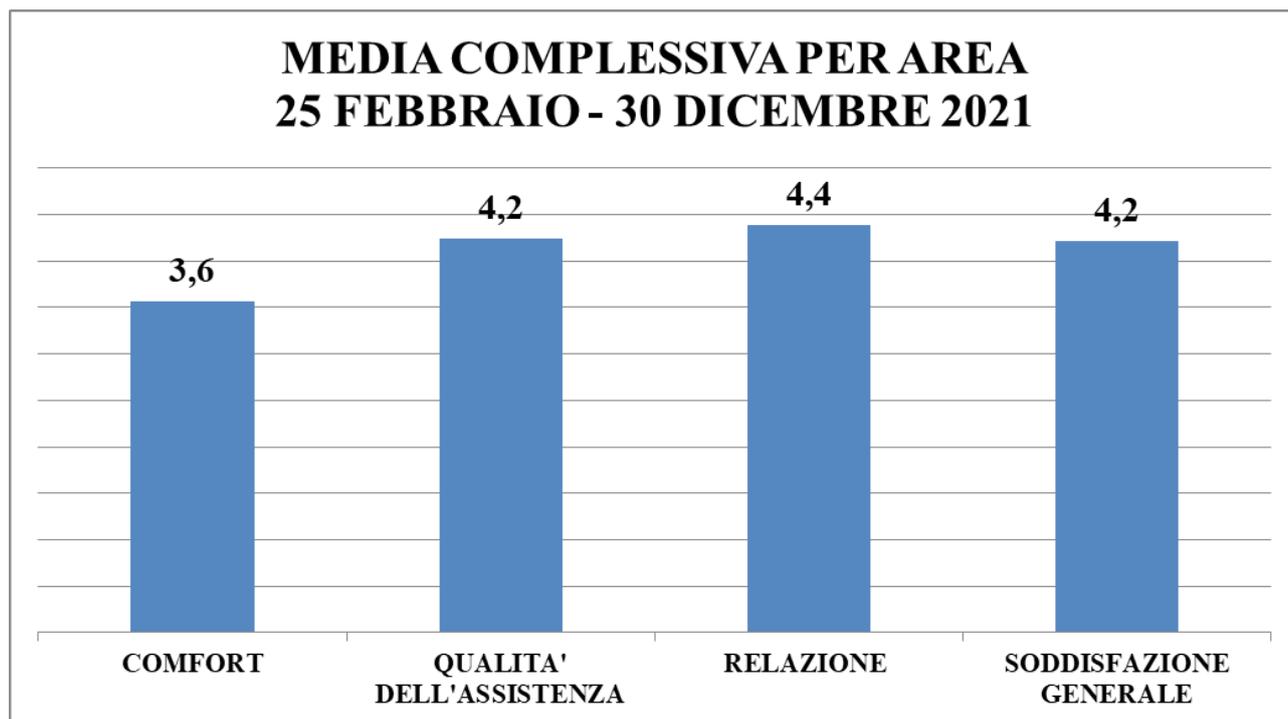
## 1.1 AREA RICOVERO

| STRUTTURA                        | NUMERO |
|----------------------------------|--------|
| Cardiochirurgia                  | 66     |
| Cardiologia                      | 71     |
| Cardiologia                      | 2      |
| Chemiotetapico                   | 1      |
| Chirurgia plastica               | 1      |
| Chirurgia generale               | 85     |
| Chirurgia ortopedica infantile   | 1      |
| Chirurgia pediatrica             | 12     |
| Chirurgia toracica               | 39     |
| Chirurgia vascolare              | 44     |
| Dea                              | 7      |
| Diabetologia Pediatrica          | 1      |
| Ematologia                       | 32     |
| Emodinamica                      | 1      |
| Gastroenterologia                | 8      |
| Geriatria                        | 17     |
| Ginecologia e Ostetricia         | 217    |
| Malattie infettive               | 20     |
| MECAU                            | 28     |
| Medicina Fisica e Riabilitazione | 1      |
| Medicina Interna                 | 54     |
| Medicina nucleare                | 22     |
| Nch                              | 96     |
| Nefrologia                       | 4      |
| Neurologia                       | 22     |
| Neuropsichiatria infantile       | 5      |
| OBI-DEA                          | 8      |
| Oculistica                       | 3      |
| Oncologia                        | 22     |
| Ondocrinologia                   | 1      |
| ORL                              | 80     |
| Ortopedia                        | 110    |
| Ortopedia pediatrica             | 4      |
| Ospedale infantile chirurgia     | 1      |
| Pediatria                        | 67     |
| Pneumologia                      | 18     |
| Psichiatria                      | 9      |
| Reparto non definito             | 38     |
| Riab. Borsalino                  | 9      |

| STRUTTURA                          | NUMERO      |
|------------------------------------|-------------|
| Riabilitazione Cardio respiratoria | 1           |
| Riabilitazione fisica e motoria    | 3           |
| Senologia                          | 14          |
| Senologia                          | 2           |
| TIN                                | 1           |
| Unità spinale gravi cerebrolesioni | 1           |
| Urologia                           | 63          |
| <b>Totale complessivo</b>          | <b>1312</b> |

### Risultati

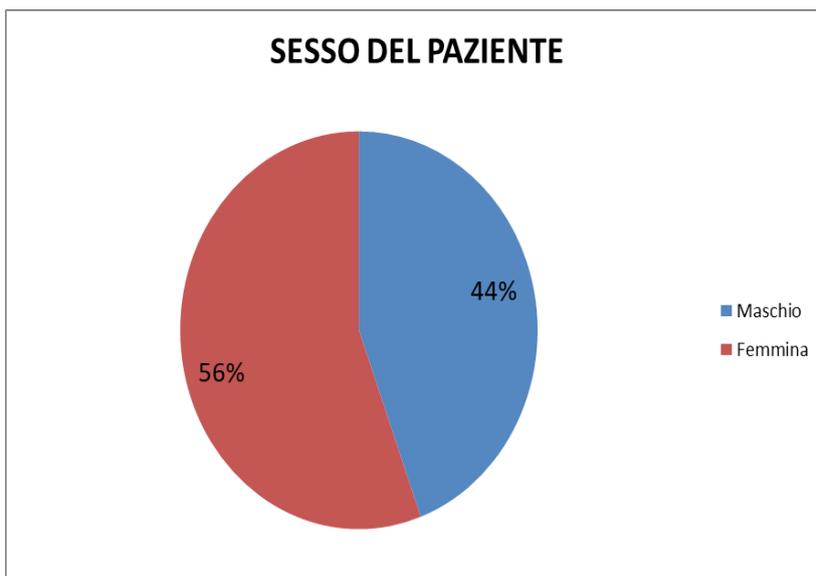
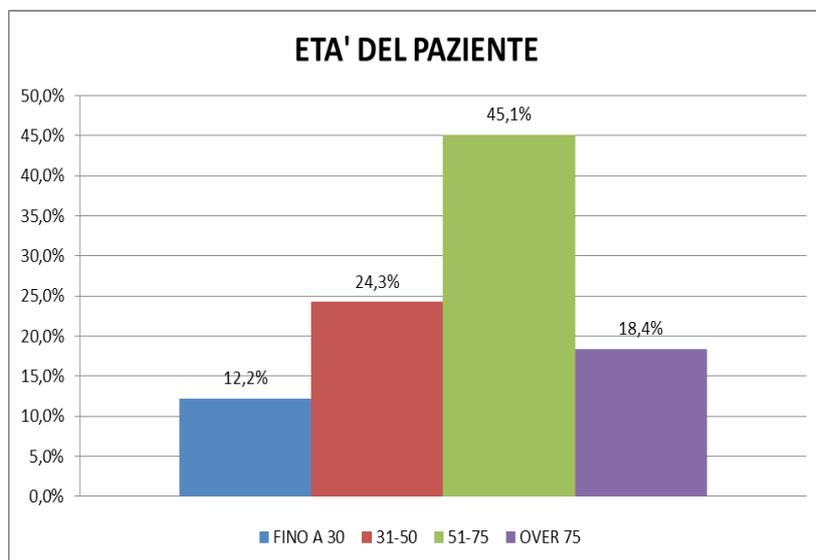
Si riporta la media complessiva per area di indagine



| DETTAGLIO AREA COMFORT                                       | MEDIA      |
|--|------------|
| Come valuta la pulizia e il comfort della camera di degenza? | <b>4,0</b> |
| <b>Come valuta i pasti?</b>                                  | <b>3,2</b> |

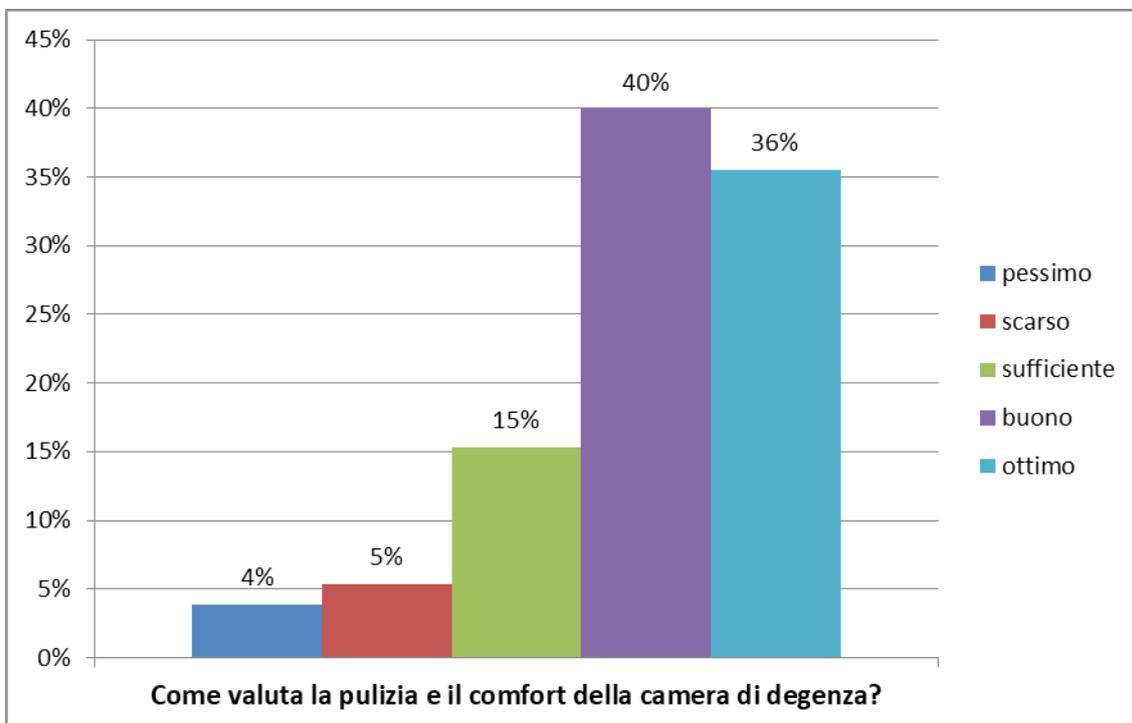
Di seguito, si riporta il dettaglio dell'analisi dei dati:

### Informazioni generali sull'assistito

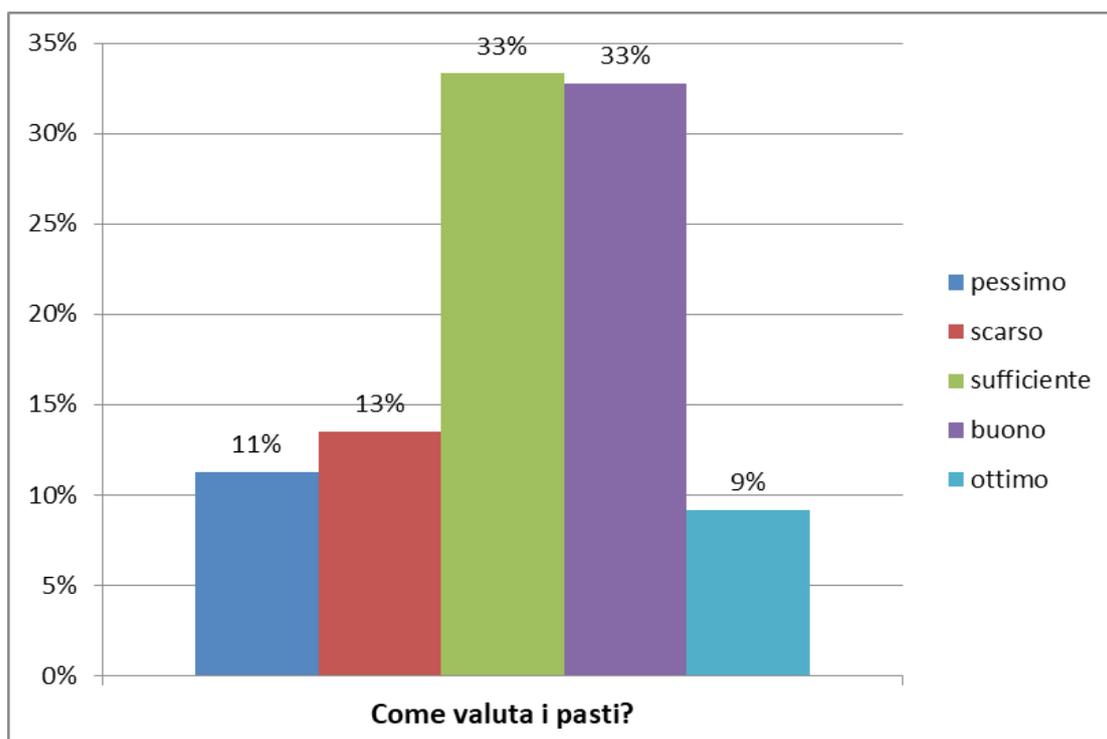


## **RISULTATI PER OGNI DOMANDA**

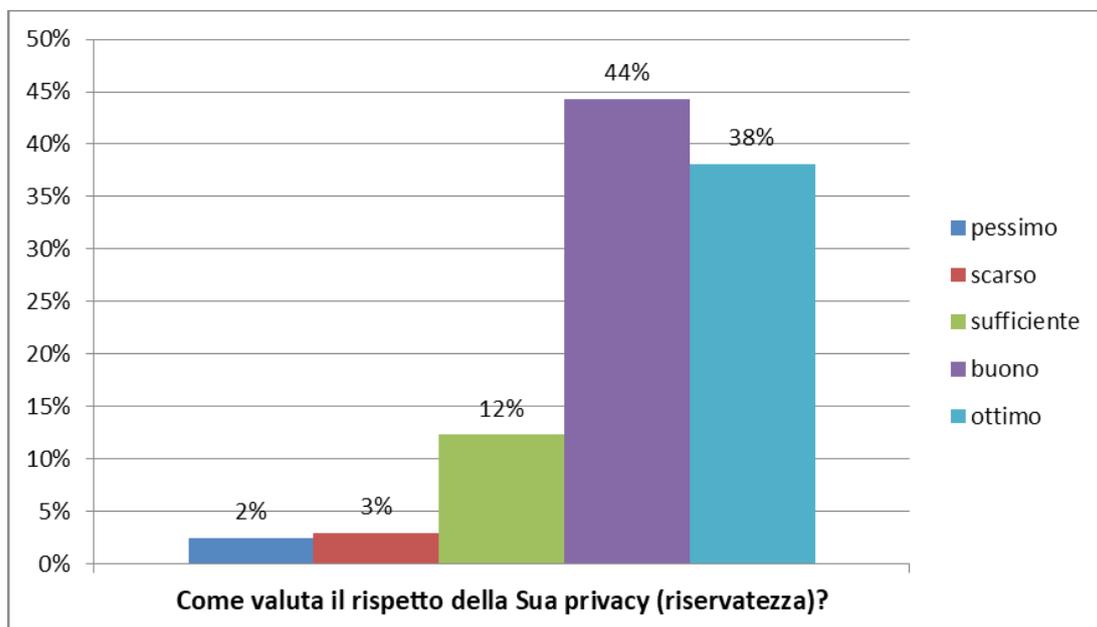
### **DOMANDA N. 1**



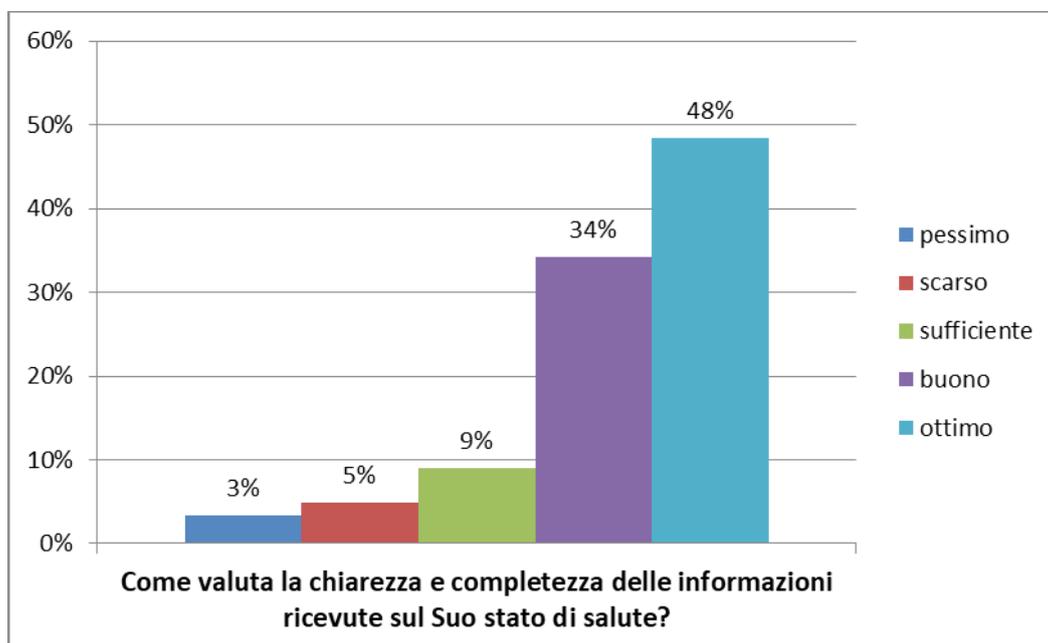
### **DOMANDA N. 2**



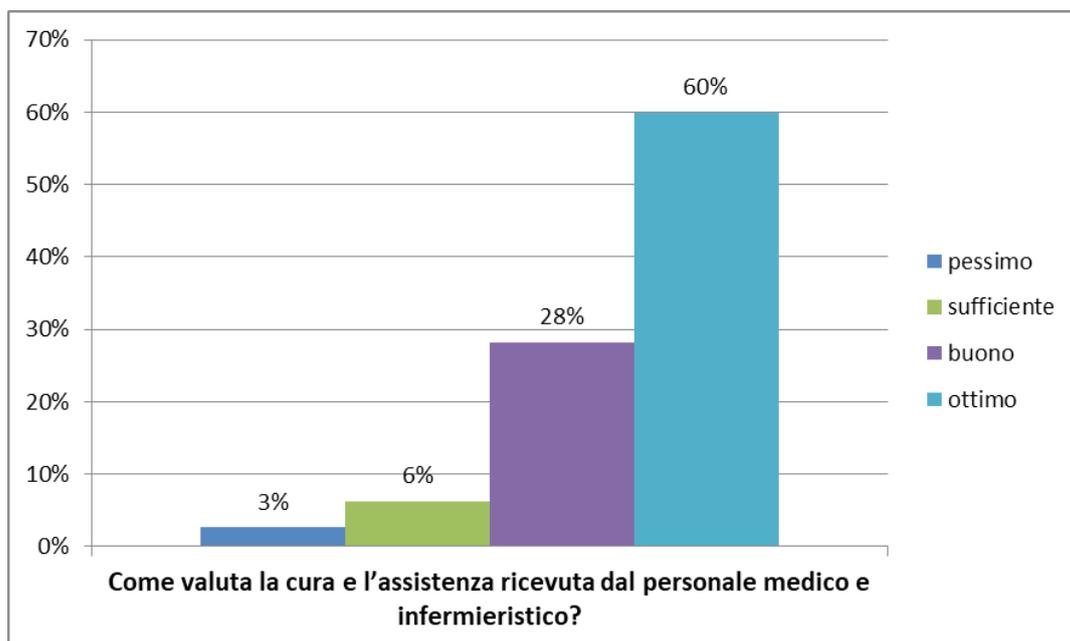
### **DOMANDA N. 3**



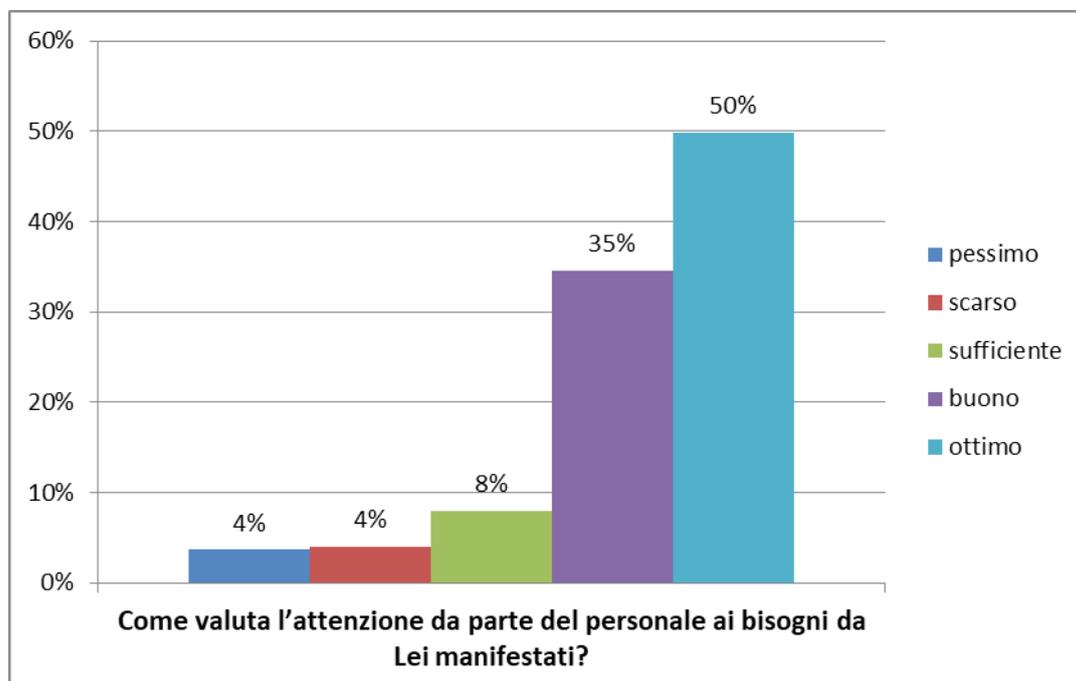
**DOMANDA N. 4**



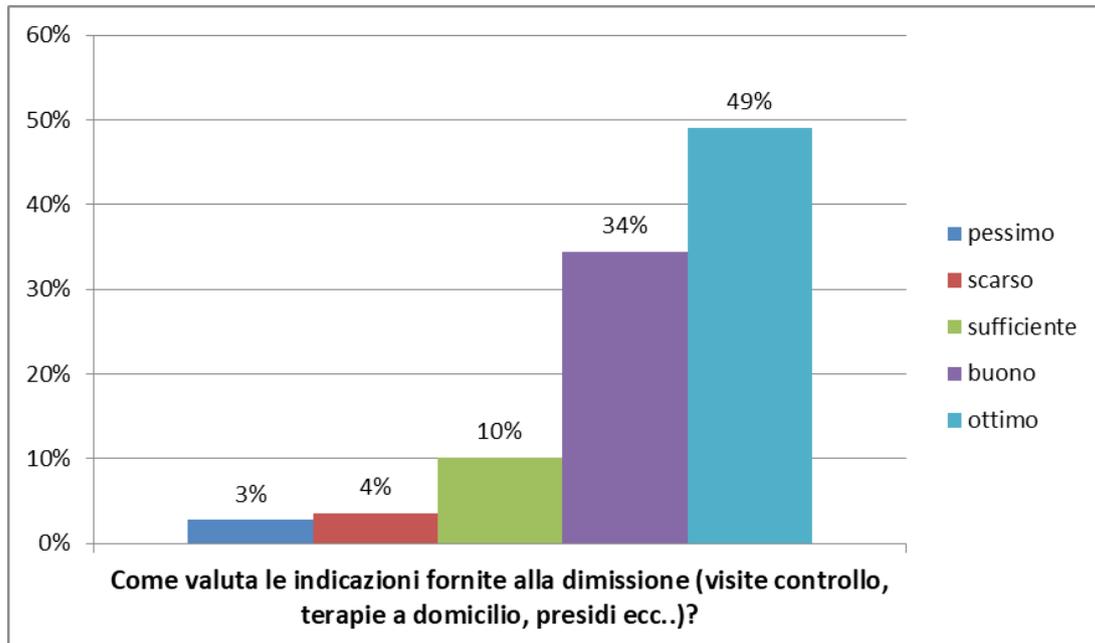
**DOMANDA N. 5**



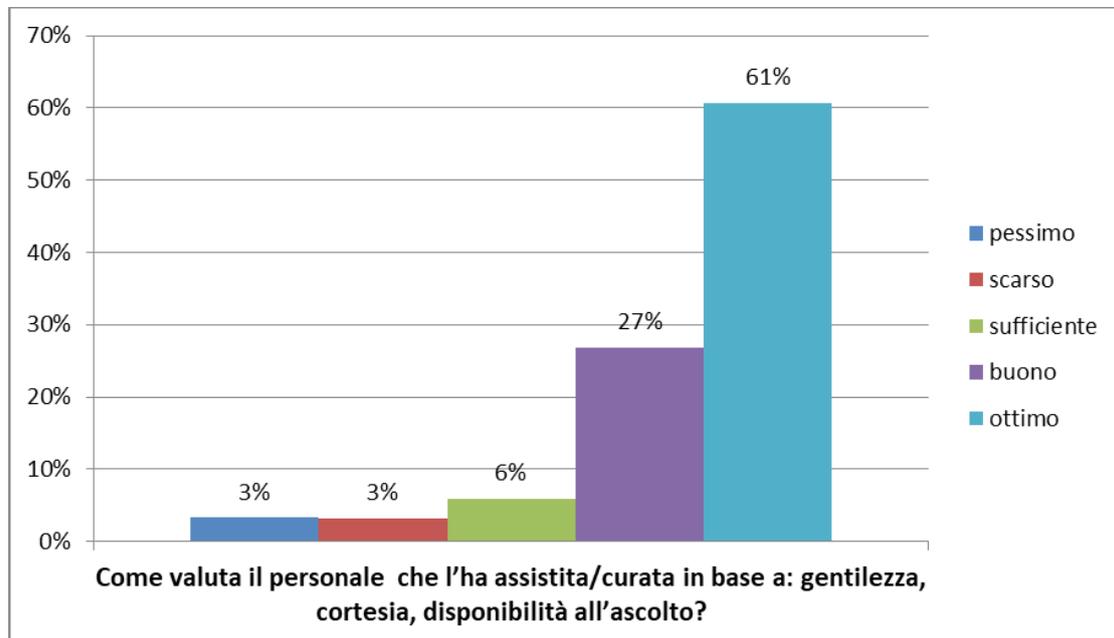
**DOMANDA N. 6**



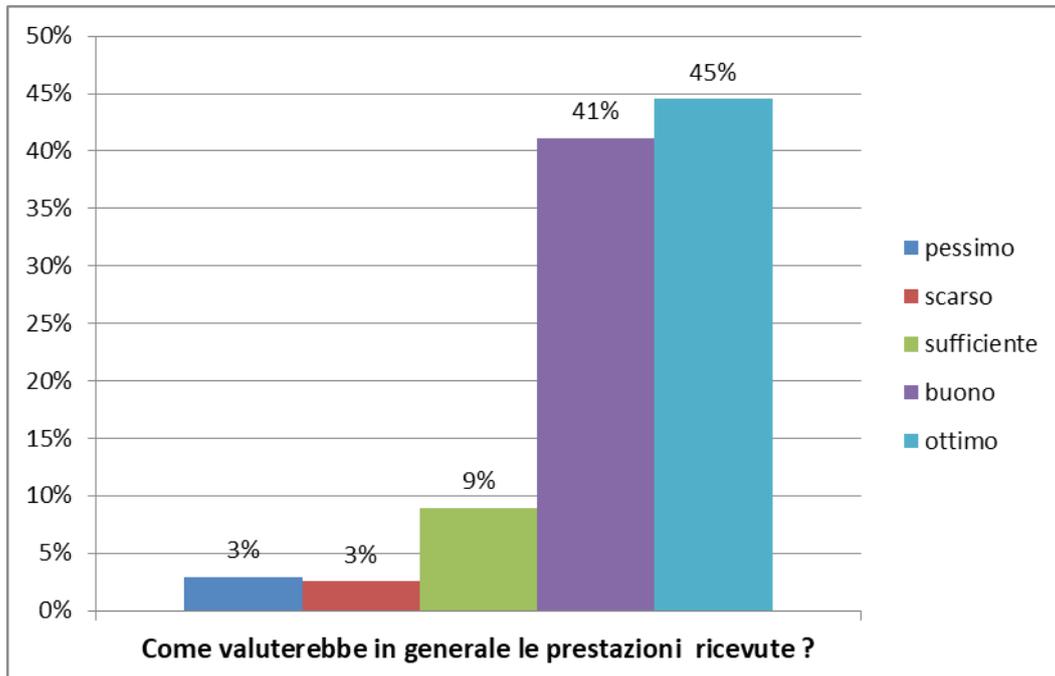
**DOMANDA N. 7**



**DOMANDA N. 8**



**DOMANDA N. 9**



### **DOMANDA N. 10**

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

#### **Cardiochirurgia**

*Assistenza durante i pasti*

*Camera mista uomini donne x la privacy*

*Chiarezza*

*Cibo veramente l*

*Data la situazione covid le mancate visite familiari.*

*Di nulla mi sono persino sentito coccolato nonostante il momento.*

*Di nulla tutto ok*

*Dovete solo sterzare ke camere in periodo estivo con aria condizionata . Troppo caldo per pazienti .per il resto siete delle persone meravigliose . Complimenti!*

*Essendo il reparto di cardiochirurgia ad alta intensità di malati quasi sempre in emergenza considero che è stato tutto quasi 5*

*La doccia*

*Mi avete ridato la vita contro il parere di molti. Ve ne sarò grato per tutta la vita. Grazie. **Il paziente ha firmato***

*La scarsa professionalità mal celata dietro alla maleducazione delle infermiere. Le quali non perdevano occasione per approfittare della loro posizione per ritardare o negare le richieste fatte da parte di pazienti o parenti Degli stessi.*

*La visita di un mio caro*

*Letti materassi cuscini*

*Maggior privacy*

*Maggiore conforto nei pasti*

*Mi hanno rotto una costola dopo l'operazione e nessuno mi ascoltava per il mio dolore*  
*Niente*  
*Niente di particolare considerata la brevità della degenza*  
*Niente direi*  
*Non ho sentito bisogno che non potessero essere soddisfatti.*  
*Non ho sentito il bisogno di nulla*  
*Non ho sentito il bisogno di nulla!e' stato tutto perfetto*  
*Non ho trovato la risposta e non sono stati vicino la mia problema*  
*Nulla*  
*Nulla di rilevante*  
*Più assistenza inoltre sono mancati diversi oggetti personali spariti!!!!*  
*Più colloqui con i medici*  
*Purtroppo la condivisione della camera con pazienti di sesso diverso*  
*Tutto nella norma*  
*Tutto perfetto*  
*Un adeguato rinfrescamento degli ambienti*  
*Un poco di silenzio!*  
*Vicinanza moglie e figli*  
*Nulla*  
*Maggior assistenza nell'assistenza alle cure personali che non riesco a fare da sola nei primi giorni*  
*postintervento*  
*Nessuna*  
*NULLA*  
*Nulla*  
*Niente*  
*Nulla*  
*Ho ricevuto le giuste risposte per ogni mia esigenza*  
*Nessun bisogno*  
*Niente*  
*Direi tutto ok!!!*

### **Cardiologia**

*Assistenza da parte degli infermieri*  
*Di niente*  
*Di nulla*  
*Di poca umiltà dallo staff medico*  
*Il personale risponde in modo molto garbato e non aiutano i pazienti a mandagiare chi ha difficoltà*  
*Informazioni più complete e chiare*  
*La visita dei parenti*  
*Letto più comodo*  
*letto vecchio manuale molto scomodo*  
*Nessun bisogno*  
*Niente*  
*Nulla*  
*Nulla il personale molto disponibile e gentile*  
*Presenza dei famigliari*  
*Privacy*  
*Ricercano solo di poterliberare il posto letto*  
*Riscaldamento basso*

*Rispetto il servizio medico poco rispetto poche informazioni e molta attitudine apprendere per i fondelli poco rispetto nelle visite della dott. Barruso*  
*Rispondo per conto del paziente, ho trovato la comunicazione con i medici, per avere informazioni sullo stato del paziente, spesso laconica e non molto dettagliata, spesso poche parole e veloci*  
*Sono stato assistito ottimamente*  
*Televisione in camera*  
*Troppo aria condizionata senza possibilità di regolazione ....*  
*Trovato giusta risposta*  
*Tutto a posto*  
*Tutto bene*  
*Tutto perfetto*  
*Visita dei parenti*  
*Visite parenti*  
*E stato tutto chiaro, non ho avuto nessun dubbio e o avuto sempre le risposte, ho trovato tanta disponibilità, amabilità e professionalità da parte dei medici e tutto personale. Grazie mille a tutti.*  
*Ci sarebbe voluta un po' di attenzione in più*  
*Tutti i miei bisogni hanno trovato la giusta risposta.*  
*Andava tutto bene*  
*Nulla*  
*Avrei voluto vedere e avere più vicino le mie figlie*  
*Lunga attesa nei corridoi secondo le varie operazioni*  
*Silenzio di notte (rumore dei macchinari in cortile)*  
*Nulla*  
*Tutto ok, nessuna carenza.*  
*Nulla*  
*Il mangiare scarso e scchifoso*  
*Tutto a posto*  
*Tutto bene*  
*Nulla*

### **Chirurgia generale**

*Aria condizionata in camera di degenza troppo fredda. Ho preso mal di gola. Sarebbe importante regolazione manuale e non centralizzata dell'impianto onde evitare di contrarre broncopolmonite. grazie*  
*Assistenza*

*Attenzione e umanità*

*Di niente, tutto è stato all'altezza*

*"Di notte le infermiere non parlano ma urlano. Entrano di notte in camera (per la chiamata dal altro paziente) accendono la luce principale e non quella sopra al letto del paziente e parlano con la voce alta senza rendersi conto che l'altro paziente sta dormendo. Nella notte di venerdì un paziente si lamentava per tutta la notte dal male e nemmeno un tranquillizzante li hanno fatto ma andavano in camera solo per spegnerli il campanello e dicendoli che non ha niente, tanto è vero che al mattino dopo era in un mare di sangue e l'hanno riportato d'urgenza in sala d'intervento.*

*Serve un po' più collaborazione tra i pazienti e i ricoverati che si lamentano di dolori...*

*Per quanto alle pulizie l'unica cosa pulita ho trovato le lenzuola, tutto il resto una vergogna. In bagno non si poteva entrare dallo sporco sia i sanitari che in pavimento, la porta di camera spaccata, i muri pieno di umidità al 8 piano e pezzi di vernicia che si staccavano. Il pavimento aveva perso il suo colore dallo sporco. Non sarei mai operata in Alessandria Se non fosse per il medico che mi ha dato molto fiducia e l'ho trovato una bravissima persona, molto disponibile e umile, molto chiaro nel spiegare sia prima che dopo intervento. Insomma direi che si trova nel posto sbagliato un medico del genere. Alessandria deve essere fiera ad aver un medico del genere nel suo ospedale.*

*Tanto valgono tutte quelle regole per i famigliari dei pazienti x quanto al covid quando dentro alle camere troviamo uno sporco della madonna."*

*Di nulla, tutto perfetto*

*Di tranquillità*

*Dialogo*

*Direi che tutto era talmente ben gestito che non ho trovato nulla che da ridire e ringrazio ancora tutti per il trattamento avuto.*

*Disponibilità e attenzione da parte del personale, e i pasti disgustosi. È inaccettabile che l'azienda ospedaliera abbia una così poca varietà di alimenti senza glutine.*

*durante al cambio turno degli infermieri dovrebbe rimanere un infermiere per rispondere alle eventuali chiamate dei pazienti*

*Durante il pasto avrei gradito usufruire per lo meno di un tovagliolo*

*La degenza è stata brevissima ma ho trovato massima disponibilita*

*La risposta lo sempre ricevuta grazie*

*La tv*

*La vicinanza dei famigliari*

*Mi sono trovata bene, senza nessun bisogno in particolare!*

*NA*

*Niente in particolare*

*Nnulla*

*Non ho avuto alcuna necessità supplementare*

*Non ho avuto grandi esigenze e alle mie richieste sono stata soddisfatta. Ho trovato personale molto paziente e disponibile*

*Nulla*

*Nulla di particolare*

*Nulla di rilevante*

*Nulla, hanno soddisfatto, con sollecitudine h.24 a tutte le mie esigenze*

*"Per me è andato tutto bene con i migliori complimenti a tutti i medici e a tutto*

*Il personale"*

*Più aiuti per chi viene da fuori, come una lavanderia*

*Più attenzione e più pulizia nei servizi sanitari e il tavolino dove si mangia li ho trovati sporchi e mal odoranti.*

*Podere parlare con el dottore che me a operata*

*Rapporto medico paziente*

*Restare un giorno in più*

*"Sapere dopo l'intervento cosa bisognava fare*

*Non sono stati tolti i punti di satira circa 25 dall,""addome a una persona di 85 anni"*

*Si rileva la mancanza di personale infermieristico e OSS per l'assistenza dei pazienti*

*Solitudine*

*Sono stati esaurienti e molto cordiali*

*Tutto perfetto*

*Umanità, complimenti hai dottori per loro la mia soddisfazione è ottima*

*Visite parenti ed amici*

*Nulla, tutto il personale medico e infermieristico l'ho trovato preparato disponibile e di una gentilezza rara al giorno d'oggi. Cosa che non posso certo dire del personale degli infettivi dove sono stato ricoverato nel giugno del 2020 li erano maleducati e ignoravano ogni richiesta,infettivi parere più che pessimo.*

*Nulla*

*Nulla*

*Tutto ok!*

*Di nulla*

*Poco spazio alle visite dei parenti*

*Nessuna*

*Della documentazione di mia madre che è stata persa mi auguro che qualcuno ne paghi le conseguenze hanno anche perso carta di identità e codice fiscale che vergogna  
Mancanza di comunicazione tra medici pazienti e infermieri. Assenza di interesse per le condizioni del paziente. Giorni di ricovero senza alcuna visita, prestazione, esame o terapia.  
Mancanza di un'edicola  
nulla di particolare  
Nulla  
Informazioni ai famigliari a casa.  
Ho trovato le giuste risposte  
Competenza, sicurezza, affidabilità, chiarezza,  
Tutto bene, solo per i genitori, a causa delle regole per il covid, un po' scomodo il fatto di non potersi muovere dal reparto e non potersi alternare con l'altro genitore soprattutto per chi non è del posto.  
Una buona assistenza da parte dei medici e degli infermieri . L'importante è" chiedere ....se si ha dei dubbi  
Aiuto nei movimenti, quando sei immobile a letto.  
Non ho avuto alcuna necessità supplementare*

### **Chirurgia pediatrica**

*Non c'era la tv... e se stai ricoverato come noi per tanto tempo, potrebbe servire  
Nulla  
Un luogo per far giocare i bambini  
Di nulla  
Nulla  
Ci sarebbe bisogno di ripristinare uno spazio gioco per i bambini. Investite in giochi nuovi!  
Una tv  
Nulla  
Non c'era la tv... e se stai ricoverato come noi per tanto tempo, potrebbe servire  
Un luogo per far giocare i bambini*

### **Chirurgia toracica**

*Approfondimenti sul mio caso clinico  
Attesa ricovero in reparto per esiti tampone covid  
Dal momento dell'accettazione alle 8.30 al momento dell'intervento alle 14.00 il paziente è stato lasciato su una sedia tutto il tempo senza potersi stendere sul letto, ecco solo questo magari vedete meglio i tempi di attesa in modo che non si debba passare tutta la mattina su una sedia  
"Di poter vedere i miei cari Maggior assistenza per il prericovero"  
La vicinanza dei miei cari.  
"Le risposte relative al personale sanitario sono da scindere: da una parte troviamo un personale medico competente, disponibile e premuroso; dall'altra una quasi totale assenza di cura e comprensione umana da parte del personale infermieristico, particolarmente sgradevole, con impatti estremamente negativi sullo stato psico-fisico del paziente. Quindi, in media una sufficienza, considerando 5 l'operato del personale medico e 1 quello del personale infermieristico.  
Laddove, a causa della situazione sanitaria Covid, non sia possibile per i familiari del paziente poterlo visitare e assistere, ci si auspicherebbe assistenza da parte dello staff infermieristico, almeno nel provvedere all'igiene quotidiana del paziente, soprattutto se debilitato da un intervento importante e limitato nei movimenti, anche i più semplici. Lato umano inesistente, indifferenza e atteggiamento poco professionale sia nei confronti del paziente, sia dei familiari dello stesso."  
Niente  
Niente tutto ok  
Niente, soddisfatta su tutto!  
Non mi è mancato nulla*

Non so

Nulla

Nulla in particolare, alcuni soggetti in alcuni turni di lavoro meno cordiali, ma penso sia fisiologico. Forse da migliorare il passaggio di consegne tra un turno e l'altro

Nulla sono stato tutti molto disponibili e gentili erroneo per ogni emergenza 5 personale infermieristico dottori e tutto lo staff

Più possibilità di vedere i parenti ma dato il momento così delicato si capisce

Purtroppo le camere miste uomo e donna in situazioni così delicate creano un notevole disagio quindi direi che questa sia l'unica cosa non 3 del servizio tutto il resto 5 professionalità disponibilità e cortesia

Scarsa colazione.

Niente

Niente

DI NULLA SONO STATO BENISSIMO E A MIO AGIO

Nulla

Informazione hai famigliari e pulizia nelle camere di degenza che è stata pessima

Direi quasi nulla

Tutto ok

Poche informazioni

Nulla

Valutazione e attenzione complessiva del mio stato di salute in considerazione delle altre patologie di cui soffro e l'incidenza che l'intervento chirurgico, i nuovi farmaci e lo stress fisico generale hanno comportato.

Ho dovuto io e miei famigliari sollecitare in tal senso il personale medico

### **Chirurgia vascolare**

Assolutamente tutto perfetto. Grazie di tutto

Comprensione

Di momenti di avere qualcuno vicino

Di una bevanda calda nel pomeriggio (The)

Nessun. Bisogno

Niente

Niente di particolare

Nulla

Nulla tutta molto bene.

Struttura datata con bisogno di ristrutturazione.

Tutti i pasti che mi sono stati serviti erano sprovvisti di tovaglioli di carta. La pulizia delle posate (non di plastica) era molto scarsa. In reparto era presente UN SOLO BAGNO per 16 pazienti (roba da terzo mondo).

Un po di confidenza da parte di qualche dottore. Di qui la mia caduta di ammirazione di un dottore in particolare

Un unico bidet per l'intero reparto è davvero in3

Lo stato in cui mi trovo, dopo l'intervento chirurgico, è stato ciò che mi aspettavo. Nulla è stato lasciato al caso da parte di chi ha provveduto ad assistermi.

Ho avuto l'assistenza desiderata

Nessuna

Il reparto di chirurgia vascolare è veramente un'ottima Struttura dove mi sono trovato benissimo e penso di avere risolto il mio problema grazie all'esperienza dei dottori che mi hanno curato. compresa la grandissima e Dott.sa Muncinelli, una vera eccellenza della sanità piemontese. L'unico problema è la cucina che serve dei pasti veramente immangiabili, e un piccolo problema che nonostante molte richieste mi ha lasciato due giorni con un forte mal di pancia, situazione veramente comica e irrealista per in ospedale della

*vostra elevatura, comunque come da mia consuetudine invierò in report alla vostra amministrazione ed alcuni organi di stampa per complimentarmi sul vostro operato*

*Di avere almeno il bagno in camera...*

*Ho trovato tutto da parte di personale. Gentilissimi, disponibilità, amabilità, chiarezza. Grazie di cuore*



*credo di aver ricevuto tutto ciò che mi serviva con precisione, puntualità e cortesia. un plauso particolare al medico che mi ha operato*

*Servizi in camera*

*Nulla*

*Nel 2021 non possono avere un servizio igienico per tutto il reparto*

*Niente*

*Nessuna*

*Nulla tutta molto bene.*

### **Ematologia**

*Aria condiziona*

*Bisogno di muoversi un poco*

*Cibo decente*

*Di un'alimentazione curata e non abominevole. Il servizio è scadente e la qualità è pessima!!!*

*I pasti pranzo e cena senza condimenti e poca varietà.*

*Nessun bisogno particolare, ho sempre trovato la massima disponibilità in tutti*

*Niente*

*Nulla*

*NULLA DA SEGNALARE*

*Visite dei familiari più libere*

*Endocrinologia*

*Famiglia*

*Ho avuto il bisogno di vedere il cielo, essendo stato in stanze dove questo era impossibile fare.*

*Nel complesso non ho lamentele da esporvi*

*Pasti decenti purtroppo sono immangiabili*

*Nulla. Tutti mi sono stati vicino! Un ambiente meraviglioso nonostante fossi ricoverato in ospedale. Un grazie di cuore alle OSS, INFERMIERE E DOTTORESSE! Sono state tutte degli ANGELI!!!*

*Nessun bisogno particolare, tutti sempre molto disponibili*

*Ho sempre avuto una risposta sul bisogno*

*Di guarire subito*

*Nulla*

*I parenti non riescono a comunicare con i medici*

### **Gastroenterologia**

*Niente*

*Poco personale*

*Scarsa igiene solo nel determinato reparto, causa infrastrutture fatiscenti o mal restaurate.*

*Il pronto soccorso è stato pessimo 36 ore di attesa . Il codice verde non tiene conto dell' età molto avanzata del paziente e il sistema dei box crea delle ingiustizie nella chiamata*

*Cortesia, pazienza, attenzione alle necessità*

### **Geriatria**

*Al pronto soccorso le informazioni ricevute dopo 25 h perché si sono presentati i familiari. In reparto l'assistenza.*

*Ausili in reparto assenti tipo la luce Notturna inarrivabile per il pz, il campanello era un cordoncino anni 70 ! Non esiste proprio !persiane rotte, mancanza di ausili in bagno per aiutarsi a sollevarsi basta che vi fate un giro e vedete l situazione*

*Nulla*

*NULLA DA SEGNALARE*

*Purtroppo, per il covid, non ho potuto vedere i miei familiari, se non 2 volte con videochiamata.*

*Rapporto con famigliari*

*Tutti i minimi bisogni di un essere umano vengono negati. Ho riscontrato scortesia incompetenza maleducazione indifferenza.*

*Umanità, buon senso e disponibilità*

*La paziente è stata mia madre. Non trovo il reparto adeguato per l'assistenza e la cura dovuta agli anziani ricoverati. Non tutto il personale infermieristico e medico ha l'approccio che un anziano non autosufficiente necessita. Non trovo corretto che sia consentita la visita di un solo parente. Al reparto serve una messa a punto dal punto di vista manutenzione porte pareti. .molto datati. oltre che di personale in aggiunta di supporto.*

*Vicinanza con i parenti*

*Il bisogno di un reparto, nuovo almeno ristrutturato. Il reparto è vecchio non accogliente le imposte fatiscenti con i davanzali pieni di escrementi di piccioni. Penso che un reparto nuovo aiuta anche psicologicamente i pazienti ricoverati.*

## **Ginecologia e Ostetricia**

*"Accoglienza in fase di ricovero e confronto con i medici, assistenza di una persona di riferimento ,camera con bagno, servizi igienici puliti, pulizia della camera, disponibilità di*

*Ostetrica di riferimento per post parto ed allattamento, orari di visita definiti."*

*"Cambio Di personale e dimenticanze nel cambio turno"*

*Camere con bagno, piu confortevoli e meno vintage*

*Chiarezza e attenzione nelle spiegazioni, disponibilità ed empatia nei modi spesso sbrigativi e a volte scortesie.*

*Cibo e acqua: in questo periodo in cui non è possibile uscire dal reparto e procurarsi quello di cui si sente il bisogno alle macchinette/bar, per una donna incinta/puerpera non ricevere acqua fino al mattino successivo al ricovero e una merenda pomeridiana è un problema*

*Comprensione negli orari post-parto*

*Consigli e indicazioni di tipo medico poco presenti; consigli su allattamento e cura del bambino scarsi.*

*Personale del nido invadente e poco professionale, senza attenzione all'uso di dispositivi igienico sanitari.*

*Cordialità infermiere*

*Credo che in situazione come il covid loro siano riusciti perfettamente a darmi tutto ciò che fosse possibi*

*Dei servizi in camera ( bagno e doccia)*

*Di avere maggiore assistenza nell'affrontare i primi approcci da madre dopo il parto, dall'allattamento al cambiare il pannolino, all'aver le informazioni di base su come gestire per la prima volta un neonato*

*Di maggiori attenzioni*

*Di niente*

*Di nulla*

*"Di sano riposo, luce in corridoio e il vociare a giorno del personale ha reso quasi impossibile dormire, e questo pregiudica la ripresa. Per i pasti c'è poca scelta ed è molto difficile mangiare un pasto bilanciato, a partire dal fatto che spesso nel contorno anziché le verdure si trovano il purè, carboidrati, o i legumi, proteine. Ho anche ricevuto 2 Prugne evidentemente marce e una crema di zucchine dal chiaro sapore di*

*zucchine ammuffite, che infatti mi hanno fatto stare molto male. Da rivedere ancora le quantità di sale, spesso esagerate, calcolando che piuttosto è meglio mettere una bustina di sale sul vassoio.*

*La colazione è molto povera, 2 biscotti non sono niente, soprattutto quando non sono previsti né yogurt né frutta."*

*Di un parente con me ... e del personale che nonostante i loro sforzi era poco rispetto a quello che serviva dato che nel reparto c erano pazienti di geriatria ortopedia senologia ,infermiere e oss sono messe a dura prova nel lavorare in questo modo!!!!*

*Di un parente vicino almeno dopo l'intervento.*

*Di un servizio mensa più accurato*

*Di un Tv*

*Dialoghi e chiarimenti*

*E andato tutto bene non ho niente da segnalare*

*"È stato tutto 5, il personale I medici e il trattamento*

*Sul cibo non posso dare grandi risposte in quanto per il tipo di operazione fatta ovviamente il menù era per ovvi motivi giusto per la mia operazione."*

*E stato tutto perfetto. Complimenti a tutti. Grazie*

*Familiari*

*Gentilezza di alcuni soggetti del personale infermieristico*

*Gentilezza, empatia, informazioni mediche delle manovre effettuate, ascolto delle proprie esigenze*

*Ho dovuto "lottare " per evitare che a mia figlia venissero date aggiunte, pur avendo avviato un 5 allattamento al seno e avendo lei avuto un calo di peso minore del 10% quindi del tutto fisiologico*

*Ho sempre avuto ciò che chiedevo*

*Ho trovato un ottima assistenza e tanta gentilezza da parte delle infermiere del nido e dalle ostetriche tutte persone splendide un pó meno dalle infermiere della ginecologia ma mi sono trovata molto male con i neonatologi/ pediatri ogni giorno versioni diverse sullo stato di salute e sulla terapia per mio figlio ho trovato pochissima chiarezza e quindi poca professionalità*

*Igiene, non disponibilità del bagno in camera, presenza di blatte in camera di degenza*

*Il bagno è migliorabile*

*Il personale dedicato all'allattamento è molto attento e disponibile, purtroppo allo stesso tempo ho provato un po' di disorientamento nei riguardi dei molteplici e differenti consigli nei riguardi dell'attaccamento che mi risultava difficile*

*"Informazioni relative all'operazione eseguita. Poche informazioni sul post operatorio,se non su mia richiesta."*

*Io sono stata ricoverata 5 giorni per problema si tachicardia...il controllo ginecologico è stato fatto...però mi hanno trattenuta per 4 giorni aspettando il cardiologo quando avrebbe avuto tempo allora io ho risposto che il giorno successivo mi sarei andata via senza visita...in questo modo la visita è stata effettuata e sono uscita nello stesso giorno...(conclusione: se non parlavo sarei rimasta fino dopo Pasqua aspettando la visita cardiologica come hanno ribadito le infermiere).*

*La possibilità di ricevere la visita del papà*

*La qualità del cibo è pessima, a volte persino immangiabile ed i muri delle camere stanno cadendo a pezzi.*

*La struttura non è adeguata alla professionalità dei medici e degli operatori sanitari*

*Le ostetriche sono state molto professionali e umane, sono state molto attente alla cura della persona. Credo sia altrettanto necessario formare il personale oss, o almeno per alcune, all'empatia, dato che in ogni caso interagiscono con le degenti, in particolare nei momenti umanamente più difficili, già che si è costrette a viverle da sole.*

*Magari un po di attenzione in più nella pulizia delle stanze e dei sanitari che lasciano soprattutto le stanze molto a desiderare*

*Maggiori informazioni sulle procedure che avrebbero messo in atto*

*Manca il bagno in camera e i confort necessari alla degenza sono datati e pessimi (letti, armadietti). La pulizia lascia molto a desiderare sia delle camere che del bagno in comune.*

*Necessità di visite*

*Nessun bisogno*

*Nessuna*

*Nessuno*

*Niente*

*Niente da segnalare*

*Niente. Tutto bene*

*Non*

*Non ho avuto nessun bisogno*

*Non mi è mancato nulla*

*Non saprei...a parte i pasti ..per il resto ho sempre trovato ciò di cui avevo bisogno*

*Non sentito nessun bisogno, tutto stato chiaro*

*Non sono un medico e non posso esprimere pareri a riguardo questo campo. Ho riposto in questa azienda la mia fiducia. Sono un paziente/parente e posso affermare che non ci sono state comunicazioni alcuna o scarse richieste +volte sullo stato di salute, non abbiamo ricevuto alcuna informazione sui problemi incontrati, telefoni, adibiti, in orario preposto alle chiamate, muti o senza risposta. Decisioni non comunicate, conosciute a cosa fatta e non condivise. Sicuramente personale gentile al telefono ma senza risultato, non potendo fornire notizie. Questa esperienza mi ha deluso e mi sembra anomala per la struttura, pur cercando di capire gli sforzi ed il periodo x tutti.*

*Nulla*

**NULLA DA SEGNALARE**

*Ottima la pulizia.. L'ambiente purtroppo obsoleto.. Il campanello non funzionante per la presa molto vecchia. Non erano attrezzati per il cibo per celiaci*

*Personale molto gentile e disponibile e professionali. Forse troppo impegnate per il numero di pazienti. Struttura fatiscente e pessima come manutenzione.*

*Personalmente nulla ma ho potuto appurare che la scelta di un solo infermiere ed un solo OSS in un giorno festivo , con più pazienti avrebbe creato disagio .*

*Più comprensione dal punto di vista psicologico per l'avvio dell'allattamento da parte del nido durante le notti da gestire in solitudine (senza parenti) a poche ore dal parto.*

*Più presenza da parte del personale del nido e delle ostetriche durante le giornate di degenza. Tutti gentili e disponibili ma avrei preferito una loro presenza più costante. Il medico che ha "in cura" il bambino dovrebbe fare il giro mattutino delle camere come fanno i dottori per le mamme così da poter porre le eventuali domande che sorgono dopo il parto.*

*Più silenzio*

*Pulizia del reparto appena 3*

*Pulizie, gentilezza ,cortesia ,riservatezza, compassione, UMANITÀ (poche persone del personale hanno avuto queste mancanze e si sono definite meravigliose, altre invece addirittura GIUDICAVANO, in maniera cattiva, lo stile di vita, mi sono sentita dire che alla mia età con un bambino e senza patente dove volevo andare... INCOMENTABILE) Per gli scarafaggi che giravano in stanza hanno risposto con "i muri sono vecchi" ecc per non parlare che i "consigli" sono praticamente ORDINI e se ci si rifiuta di seguirli, bisogna litigare con alcune persone del personale (scelte riguardo al proprio figlio) per avere le dimissioni al posto di averla avute al orario stabilito che avevano stabilito loro e avevano riferito (12:00/13:00) la ho avuta alle 17 con tanto di maleducazione (non da parte del medico ginecologa, ma penso da una ostetrica della sala parto)*

*Reparto molto accogliente, pulito e personale attento. Sul cibo veramente peccato, basterebbe poco , una minestrina deve sapere di qlcs. Quella e acqua sporca!!! Schifosa.. La peggiore mangiata in vita mia.*

*Risposte alle domande sui tempi dell'intervento e della dimissione, per carenza di medici disponibili.*

*Sinceramente non ho avuto esigenza di qualcosa in particolare, perché il personale ha fatto il suo dovere senza lasciar mancare nulla*

*so di uscire fuori tema ma ci tengo a sottolineare che il personale è fantastico, sia a livello professionale che umano.*

*"Speravo di essere informata in modo chiaro circa le varie soluzioni di trattamento e su cosa sarebbe successo passo dopo passo.*

*Inoltre non c'è stata chiarezza sui vari passaggi da effettuare e sui tempi che per un medico erano uno e per un altro un altro... quello che mi ha davvero disturbata sono stati i tempi di attesa interminabili e la scarsa organizzazione sui vari passaggi per limitare dispendi di tempo ( per me come per tutti è importante poter scegliere come "perdere il mio tempo " soprattutto se si tratta di ottimizzare. ( per esempio sono entrata nello stesso studio 3 volte e ogni volta mi veniva fatto un esame: potevano essere fatti tutti insieme)."*

*Sull'informativa sulla isterosuzione era riportato che le 2 pastiglie di prostaglandine venivano date a pazienti giovani, alla prima gravidanza o oltre la decima settimana di gravidanza. Non appartenendo a nessuna di queste categorie, ho chiesto all'operatrice come mai dovessi prenderle ma non ho ricevuto una risposta soddisfacente. Tali pastiglie mi hanno provocato dolori inimmaginabili, mentre l'informativa parlava di dolori di modesta identità'.*

*Tempi di attesa, in alcuni casi, eccessivamente lunghi. Specialmente in un reparto come questo dove spesso il paziente non è in piena forma.*

*Troppo disagio nel preicovero!*

*Tutto 5*

*Tutto nel modo giusto*

*Umanità! Nn ho trovato un gesto di umanità verso L ammalato per parlare con un medico di mia figlia ho dovuto aspettare tre giorni e sono stata L per cinque ore aspettare qualcuno . Io nn ho altre parole che delusa e amareggiata per cosa ho visto in quel reparto*

*Un maggiore sostegno e più pazienza per l'inizio dell' allattamento con mio figlio*

*Un posto letto per il travaglio invece che attere sulle scale fino a 7 cm di dilatazione, un bagno in camera e pulizia*

*Un' assistente nido mi ha trattata superficialmente senza aiutarmi durante la seconda notte dopo il cesareo (signora Marta) giudicandomi, per la mia richiesta di auto, depressa e impreparata all allattamento solo perché dolorante dopo L intervento, questo mi ha fatto sentire sola in un momento in cui non avevo i miei famigliari accanto.*

*Una climatizzazione adeguata, la camera era veramente calda. Fornitura di acqua in quantità maggiori visto la temperatura e la necessita di una donna gravida/puerpera di idratarsi in maggiore quantità.*

*Una maggiore collaborazione e comprensione con le infermiere del nido che invece in alcuni casi si sono dimostrate arroganti, imperative, impositive e indisponenti*

*Una migliore qualità delle camere e il bisogno di mangiare meglio*

*Una spiegazione più accurata dell'iter da percorrere*

*Vedere i miei cari*

*"Zucchero e frutta fresca*

*Crema per ematomi"*

*Il bagno privato*

*Nulla. Al terzo parto in questo ospedale mi sono trovata molto meglio. Pochi visitatori in reparto, personale molto più disponibile e tranquillo. Peccato solo per la vetustà*

*Intervento stato posticipato di 1 giorno per problemi tecnici alla sala operatoria, tutto superato brillantemente*

*Sulle mie dimissioni*

*Le addette anziane del nido del reparto non sono state attente ai miei bisogni, ho trovato tanta pressione in merito all'allattamento senza attenzione al fatto che fossi neo-mamma al primo figlio e quindi inesperta. Molto più gentili e disponibili le ostetriche e le giovani infermiere del nido*

*Per un momento mi sono sentita abbandonata. Visto che non lasciano stare un parente dopo un intervento chirurgico. Dovresti dare il permesso a un familiare ad rimanere dopo. Almeno la prima ora che è quella più tragica. Il personale Medico è il personale della sala operatoria Molto professionale e umanitario. Grazie!!!*

*Nulla da segnalare*

*Nulla*

*Di nulla*

*Più comprensione dalle infermiere per quanto riguarda le visite dei parenti*

*Ho sentito il bisogno dei miei cari che purtroppo non hanno potuto starmi vicino causa Covid.*

*Niente*

*Niente*

*Nulla*

*Far passare le ore.sarebbe stata gradita una tv.*

*Comodità dei locali in generale. La sala parto senza bagno attiguo, le camere antiquate e non sempre provviste di bagno, i corridoi senza neppure un corrimano a cui aggrapparsi durante i dolori del travaglio...arredi non funzionali e pulizia non sempre adeguata in relazione proprio agli spazi (soffitti esageratamente alti, pavimentazione deteriorata, sanitari antiquati). La disponibilità e la cortesia del personale con cui ho avuto a che fare, hanno egregiamente compensato le mancanze, ma non basta.*

*Quando ho chiesto gli antidolorifici e si sono dilungati nel portarmelo*

*Nulla*

*Non ho avuto particolari esigenze*

*Il letto era troppo alto, prima del parto è stato molto difficile salirci sopra. Sarebbe stato molto comodo avere i servizi in camera, invece erano in comune e l'unica doccia presente aveva lo scarico intasato.*

*Non è una cosa che riguarda il personale, ma la purtroppo brutta esperienza in periodo covid, dove sei praticamente sola tutto il giorno durante le difficoltà*

*Di muovermi. Una lentezza esasperante*

*Niente in particolare*

*nulla*

*Per fortuna durante il mio ricovero non ho avuto alcun problema.*

*Il personale infermieristico e medico è stato eccellente, sia nella fase Intra operatoria che post operatoria, tutti molto professionali e competenti.*

*Grazie.*

*Niente*

*La pulizia nei bagni del reparto era vergognosa*

*Nulla*

*Di medici, con un po' più di tempo, di comprensione, più attenzione alle problematiche del paziente. Non essere solo il numero*

*La pulizia delle stanze e delle parti esterne (davanzali delle finestre) può essere migliorta*

*Niente hanno dato il meglio tutto tra medici infermieri e assistenza*

*Niente*

*G*

*Nessuna*

*Lunga attesa, un po' di disorganizzazione*

*Al momento delle dimissioni l'infermiera si è trovata infastidita che li ho chiesto se mi toglieva l'ago dal braccio e me l'ha tolto senza passare poi del alcool attaccando malissimo un cerotto che si è staccato appena 3 minuti dopo.*

*Aiuto nel riconoscere i bisogni del primo figlio e nozioni e informazioni su cosa fare e non fare.*

*Non sono stata nemmeno vista durante tutto il mio day hospitale tranne le pillole date e le ecografie fatte.*

*Nulla*

*Di cibi caldi e mangiabili*

*Di pasti migliori, più curati.*

*Vicinanza dei familiari ai quali non è stato concesso L ingresso*

*Non ho appuntamento ginecologo dopo dimissioni parto*

*Nulla*

## *Malattie infettive*

*Assistenza e richiesta di variazioni del cibo somministrato non accolte: 15 giorni di passato di verdura, formaggini e puree di patate, 1 servizio. La dimissione è avvenuta senza aver ripristinato completamente lo stato di salute*

*Chiarezza nelle informazioni*

*Comunicazione chiare e facilmente accessibili coi parenti*

*Essendo vegana, ho fatto davvero fatica a nutrirmi adeguatamente*

*Hanno fatto tutto con grande esperienza e molta gentilezza. Li faccio a tutti proprio a tutti i miei sinceri complimenti .parlo per il mio marito che è stato li curato con grande professionalità .*

*Ho trovato la permanenza nella sala d'attesa al pronto soccorso eccessiva 12 ore. Troppo pochi infermieri e medici. Facevano fin troppo data l'affluenza dei malati. Sono troppo pochi. Sono molto competenti ma non possono essere più veloci di così. Dovete assumere più personale*

*Niente*

*Nulla*

*Penso che il paziente deve essere più guardato e assistito a livello igienico e psicologic*

*Piu spiegazioni quando sono stata dimessa, cosa dovevo fare dopo*

*Su nulla o avuto tutto ciò che ne avevo di bisogno*

*"Troppo freddo nelle camere e pare non ci fosse altra possibilità che coprirsi con pigiami invernali e coperte! Infettivologia personale Splendido!!!!!"*

*Informazioni, cortesia, attenzione ai bisogni, assistenza di un minimo livello Infermiere maleducate, con unico obiettivo di minimizzare lo sforzo e di annullare i bisogni dei pazienti. poco attente, scarsissima igiene e pessima gestione del paziente*

*Medico supponenti, maleducati e incapaci di empatia e di fornire informazioni Si salvano due o tre infermiere giovani, non ancora uniformate alle modalità del reparto, e una dottoressa*

*In una parola, indecente*

*Niente, sempre disponibili*

*NULLA*

## *Mecau*

*Di una visita di un familiare*

*Il comportamento sclerotico di alcune infermiere ha fatto sì che il mio bisogno di tranquillità venisse m*

*L'unico neo è il vociare degli infermieri durante la notte, il riposo è fondamentale per la salute soprattutto quando si sta male. Ma nel complesso è il miglior reparto dove io sia stata ricoverata, e purtroppo ho provato 7 reparti diversi.*

*Niente*

*Non dare notizie ai familiari, dopo 36 ore dall'intervento, i familiari non avevano avuto notizie dal reparto, nonostante le innumerevoli chiamate.*

*Nulla*

*"Nulla di rilevante.*

*Piccolo disagio la mancanza di bagnoin camera, nel reparto d'appoggio prima dell'intervento."*

*Privacy, in quanto nella camera erano presenti persone di sesso diverso*

*"sono stata molto ben accudita dai medici dagli infermieri e dagli oss nella malattia ma è stata una piacevole sorpresa l'atteggiamento professionale di tutti"*

*Sono stato ascoltato e nel limite del possibile esaudito in ogni richiesta fatta*

*Troppa luce la notte .*

*Un cibo più consono e cucinato meglio*

*Vicinanza familiare*

*Vicini di letto meno rumorosi*

## *Medicina interna*

*Alle dimissioni e trasferimento all'hospice, non è stato fornito nessun quadro clinico ai medici della struttura di ricevimento.*

*Anche se siamo in questa pandemia e il papà non era in grado di usare il telefono se si potesse con tutte le dovute cautele facendosi anche a pagamento un tampone comprando tutto ciò che si ha bisogno per non infettare ma donando al paziente solo ed anziano almeno di vedere anche se per poco un loro caro lo so che la struttura ospedaliera a cura di tutti chiedo con gentilezza anche perché la nostra futura vita non sarà più uguale di aiutare i parenti ad aiutare i vostri pazienti ed essere più responsabili tutti grazie per aver fatto questo questionario*

*Assistenza*

*Di nulla, ringrazio tutti*

*Di tutto*

*Due giorni in pronto soccorso in attesa di un letto in reparto, senza cibo né acqua, perché ai degenti in pronto soccorso non vengono serviti colazione pranzo e cena????*

*Gentilezza da parte alcune infermiere*

*Informazioni sulla dimissione troppo ritardataria causando disagio*

*La condivisione della stessa camera tra uomini e donne.*

*La persona ricoverata non ero io ma mio papà per quanto riguarda la degenza non ho problematiche da esporre così come vedrete dalle valutazioni che ho espresso volevo solo precisare che ho avuto difficoltà ad rapportarmi con il personale del pronto soccorso dove papà è stato trattenuto in attesa dell'assegnazione prericovery. Sono consapevole delle difficoltà che deve affrontare quotidianamente con casi sicuramente con delle priorità ma senza puntare il dito su nessuno secondo me se fosse possibile aumentare il personale che assista il paziente meno grave nell'attesa del ricovero visto che giustamente il familiare non lo può più fare è soprattutto avere notizie sul proprio familiare quindi più disponibilità nel chiamare anche al telefono cosa che io non ho riscontrato grazie buona giornata*

*Manca la tv*

*Niente*

*Non mi è piaciuto molto il fatto di rimanere 2 giorni in pronto soccorso x mancanza di posti ed essere ricoverata in un reparto diverso da quello necessario per lo stesso motivo, e il fatto di dover attendere 4/5 giorni per fare un esame che comunque fanno di prassi in ogni laboratorio ecografico dei dintorni. Mi sono sembrati tempi un po' troppo lunghi visto anche la necessità di liberare posti letto.*

*Non posso rispondere la paziente era mia mamma ed ha alzaimer*

*Nulla*

*NULLA DA SEGNALARE*

*Nulla. Tutto ok*

*Pasti più adeguati secondo i bisogni del paziente*

*Pulizia, assistenza infermieristica, umanità. Pessima esperienza, mio padre, come altri pazienti, nn ha avuto adeguata assistenza se nn dopo intervento da parte nostra. Un elogio invece alla caposala della gastroenterologia che è sempre stata presente e collaborativa*

*Qualche infermiera scontroso*

*Servizi igienico sanitari più comodi nella stanza di degenza*

*Sono mancate un po' di informazioni dopo le dimissioni*

*Tutto ok*

*Mio padre è stato immobilizzato per 10 giorni uscito con principio decubito al tallone del piede destro*

*Di essere capita*

*In data 2/12/2021 mio papà lasciato tutta la notte gridare per terra e il personale di quella notte le ha risposto ben ti sta perché non era mai presente il campanello e lui aveva il pannolone bagnato poi è stato*

*legato nel letto meglio che questo personale cambi lavoro. Esperienza vergognosa nessun controllo come era capitato già precedentemente dove non vengono neppure somministrati i pasti agli ammalati.*

*Mancanza di chiarezza sulla diagnosi*

*Personale scarso per le cure alla persona non autosufficiente*

*Nulla*

*Maggiore tempestività da parte del personale OSS e infermieristico*

*Nulla*

*A niente sono rimasta soddisfatta.*

*Attenzioni non dipendenti dal personale medico e paramedico*

*Ho avuto tutto ciò che serviva. Infermieri presenti, competenti e gentili così come i dottori.*

*Nulla in particolare*

*Niente*

*Nulla di particolare*

*Nessuno*

*Della chiarezza è spiegazione in parole semplici del mio problema de salute e che cura mi faranno e della spiegazione dei esami di sangue*

### **Medicina nucleare**

*Condizionatore dell'aria rumoroso*

*Di nulla*

*"I miei giudizi negativi riguardano solo ed esclusivamente il problema della temperatura glaciale presente in camera, oltre al rumore insopportabile del condizionatore, giorno e notte, senza un minuto di tregua. I tecnici sono intervenuti per alzare la temperatura, un giorno e mezzo dopo l'inizio della mia degenza, procurandomi un forte stato di raffreddamento, pur avendo cercato in ogni modo di cautelarmi coprendomi il più possibile. Ora, io sono ben consapevole di non aver soggiornato in hotel per le ferie, sono grata di aver ricevuto cure costosissime e importanti, però cercate di capire anche i degenti costretti in una stanza con un forte getto di aria fredda o calda direttamente sul letto, senza poter far nulla per regolare la temperatura. Capisco che l'aria vada filtrata, capisco siano interventi costosi ma se potete , cercate per cortesia di migliorare un po' questo aspetto perché per me il ricovero è stato un supplizio, non per la terapia radiometabolica, bensì per il freddo che ho dovuto subire e mi ha fatto ammalare.*

*Nulla da eccepire su pulizia, cure, gentilezza , disponibilità e tutto il resto.*

*Mi rammarica aver espresso tale giudizio, soprattutto in virtù della profonda stima che nutro nei confronti di medici e infermieri del reparto che con grande professionalità e umanità mi stanno curando. Il problema temperatura nulla ha a che vedere con loro."*

*Niente*

*Niente in particolare*

*Non poter aprire la finestra e l'acqua era sempre calda in bagno, non potermi rinfrescare con acqua fresca mi è dispiaciuto...*

*Non saprei*

*Nulla*

*Nulla di particolare.*

*Nulla in particolare. Veramente cortesi, gentili e disponibili tutti*

*Sono stata soddisfatta*

*Stato tutto 5 .*

*Tutto a posto*

*Informazione più dettagliata sulle procedure da seguire durante la degenza*

*Na*

*Nulla è stato tutto tutto super*

*Nessuno*

## *MFR II Livello*

*Tutto bene*

## *NCH*

*Aria condizionata, bagno in camera*

*Avere i miei parenti vicino*

*Di nulla*

*"Di Nulla*

*Nel reparto di Neurochirurgia in cui sono stato degente*

*POSSO SOLO PARLARE BENISSIMO IN TUTTO E PER TUTTO."*

*di più sicurezza. durante l'intervento un malintenzionato si è intrufolato nella stanza rubando dal comodino il mio portafogli*

*E stato dimesso dopo 24 ore dall' intervento a casa e stato male*

*I bagni lasciano molto a desiderare, le porte non si chiudono, l'acqua non scende dalla vaschetta ecc.*

*La logistica, bagni in comune, temperatura eccessiva*

*La pulizia della persona*

*La temperatura degli ambienti troppo alta non tutte le camere hanno l'aria condizionata e chi c'è l'ha ha un condizionatore portatile e rumoroso*

*Manca un bagno in camera*

*Mancanza dell'aria condizionata*

*Necessità di un familiare presente*

*Nelle visite parentali*

*Niente*

*Niente persone ottime tutto lo staff*

*Niente...sono stata pienamente soddisfatta*

*No reparto professionale*

*Non ho sentito necessità di nulla che non mi fosse stato dato, l'unica negatività è la struttura ospedaliera vecchia e un po' fatiscente, per il resto tutti fanno del loro meglio per mantenerla accessibile e pulita.*

*Non rispondo*

*Nulla*

*Nulla da dire*

*Nulla, forse solo la qualità dei pasti è decisamente bassa*

*Più disponibilità e chiarezza da parte dei medici e non esse schiavi*

*Poter vedere i miei familiari ma a causa del Covid non si poteva, anche perché se le mie figlie avessero potuto parlare di persona con i dottori soprattutto alla dimissione, sarei stata più tranquilla.*

*Pronto soccorso molto scadente, sono arrivata con dolori addominali fortissimi, sono stata lasciata fuori per 3 h sono svenuta e hanno avvisato i medici le persone che erano fuori ad aspettare*

*"Purtroppo il periodo covid fa stare da soli senza il supporto dei parenti che è stata molto sentita questa mancanza per affrontare la degenza"*

*Servizi igienici assenti in camera, e mancanza di TV.*

*Servizi igienici non adeguati, puliti, ma senza possibilità di scarico acqua dalla vaschetta, porte che non si chiudono, un problema che esiste da sempre in ospedale, purtroppo!*

*Silenzio*

*Tutto ok*

*Tutto sommato niente, sono stato seguito con diligenza e professionalità*

*Tutto sommato va bene*

*umanità da parte di una dottoressa in particolare e la mancanza di informazioni sulle cure*

*Un letto per il genitore una tenda in doccia*

*Un pasto decente*

*Visite di parenti anche se già immuni.*

### *Nefrologia*

*La mancanza di un bagno in camera*

*Nulla*

*Ristrutturazione delle stanze*

*Bagno in camera*

*Nessuna*

*Protettore gastrico di prassi visti i tanti medicinali..*

*Assistenza primi passi troppo vaga e lasciati a se stessi col rischio errori*

*Tutto perfetto con l'eccezione del fatto che è strutturalmente poco accogliente, reparto molto datato, pochi i servizi igienici, una sola doccia per l'intera ala in cui ero ricoverata e, pertanto, privacy non adeguata.*

*Nulla da dire sul personale e sulla pulizia ma serramenti vecchi, non a tenuta e quindi freddo in stanza e soprattutto nei bagni. Se fosse ristrutturato sarebbe veramente perfetto*

*Mangiare*

*Nulla da segnalare*

*Ho trovato assurdo pensandoci dopo che per alzarmi da letto si siano usati vecchi metodi senza usare le funzioni del telecomando del letto stesso*

*Mi pare una dimenticanza ingiustificabile e causa ciò ho avuto molto più male nelle alzate*

*Di niente*

*Assolutamente nulla, tutti gentili e disponibili*

*umanità da parte di una dottoressa in particolare e la mancanza di informazioni sulle cure*

*L'unica cosa che per me ci dovrete essere che spiegare meno con dei termini medici perché certe parole non le capiamo ma del resto spero di non ritornarci più ma e un Ottimo ospedale in tutto e per tutto ringrazio tutto lo staff*

*Nn ho sentito il bisogno di nulla perché era come se fossi a casa mia*

*A niente,sono stati eccezionali*

*Maggiori informazioni nel post intervento a riguardo dell'intervento stesso.*

*Nulla*

*Niente tutto ottimo*

*Nulla tutto positivo e molto bravi tutto il personale solo sgradevole il cibo*

*Niente*

*Nulla. Posso solo esprimere il massimo della soddisfazione. Bravi*

*Il livello di informazioni sul mio stato di salute poteva essere più esaustivo*

*Sono stato bene*

*Un bagno in camera.... 😊*

*Alcuni/e infermiere/i, non sono stati/e competenti.*

*Alcuni infermieri gentili e disponibili altri molto meno*

*Ho ottenuto sempre risposte*

### *Neurologia*

*E' un reparto molto delicato e il personale e' sempre sotto pressione per cui non ha molto tempo per soddisfare le richieste dei pazienti a maggior ragione in un momento storico dove a causa covid non sono ammessi parenti*

*La pulizia degli ambienti comuni e l'igiene rivolta ai pazienti molto scarsa. Soprattutto trattandosi di pazienti anziani e non in grado di provvedere autonomamente alla propria igiene personale.*

*Le visite dei famigliari*

*Mancanza di visite per il periodo*

*Mi sono mancate le visite dei miei familiari ma questo non dipende dalla struttura ospedaliera ma dal Dpcm covid19*

*Nulla*

*Oeeibile esperienze niente covid ma conclusasi con la morte... Siete un ospedale del terzo mondo*

*"Perché non ritornare alla divisione dei reparti in femminile e maschile per garantire alle donne più privacy!*

*E poi, evitiamo di usare le lingue di altri Paesi, anche per dare un semplice avvio ad un questionario."*

*Personalmente ho trovata un po' in3 l'attenzione verso malati che non erano lucidi come me e che non potevano esprimersi, tipo il mio vicino di stanza. Qualche infermiere un po' troppo rigido ma voglio giustificarli visto il periodo difficile.*

*Più assistenza di sabato e domenica*

*Risposte e collaborazione*

*Umanità*

*Visite dei parenti*

*Aggiornamenti sullo stato di salute di mio padre*

*Più tempo a disposizione per le visite.*

*Nulla*

*Nessuna*

*Nulla*

## **OBI-DEA**

*Di nulla ,5 riscontro*

*Difficoltà nell'alimentarsi per via Dell'ingessatura al braccio*

*Direi nulla*

*Il degente è stato mio papà dopo una precedente esperienza nel reparto medicina generale da definire pessima nella cura del paziente da parte del personale infermieristico in un secondo ricovero a dista di 10 gg circa presso il DEA ci siamo trovati benissimo siamo tutti i punti di vista sia come paziente che famiglia*

*La necessità di poter sistemare una borsa con 2 cambi di biancheria a fronte di un eventuale ricovero, senza dover far correre nuovamente i parenti, specie se distanti. Sistemazione che potrebbe avvenire anche dietro il pagamento di una cauzione.*

*Niente*

*Nulla*

*Oculistica*

*Mananza di parenti ma causa forza maggiore (COVID)pazienza*

*Nulla*

*Tutto ok*

*Assistenza in generale*

*Letto più comodo*

*L'assenza di familiari*

*Meno rumore in corsia nelle ore notturne, dove sino al 2 dicembre notte, alle 2 c'erano comizi ad alta voce e ridere sguaiato.*

*Nulla*

*Nulla*

*Nulla*

## **Oncologia**

*Aiuto psicologico*

*"Aria Nessuna finestra in camera"*

*Ascolto*

*Climatizzazione adeguata*

*Di umanità e professionalità*

*Difficile parlare con un medico per avere notizie sul parente ricoverato*

*Informazioni relativamente al mio stato di salute, alle cure intraprese e alle cure future più opportune*

*Non sono stata consultata (nonostante la richiesta) per la dieta che dovevo seguire.*

*Nulla*

*Poca umanità e accanimento*

*Preparazione e umanità*

*Tutto assolutamente a posto, forse un po' più di attenzione nella pulizia*

*La compagnia dei familiari*

*Niente*

*Nulla*

## **ORL**

*Bagni in camera essendo un reparto misto..*

*"Camere vetuste, poca assistenza infermieristica.*

*Ottima la disponibilità del Dott. Fulcheri."*

*Credo che una persona che ha avuto un intervento naso timpano dovrebbe rimanere in osservazione per lo meno 48 ore; e non essere data di alta al seguente giorno in mattinata non sono passate neanche 24 ore adesso mi trovo a casa mia con la parte sotto del occhio sx gonfio cosa che non avevo ancora ieri quanto mi hanno dimessa grazie.*

*Data l'impossibilità di ricevere visite o lasciare il reparto per il protocollo covid un televisore avrebbe aiutato a far passare il tempo*

*Di avere un letto che si potesse alzare ed abbassare con il telecomando e un comodino dove si aprisse il cassetto*

*Di nulla*

*Di null'altro*

*Fortunatamente non ho avuto necessità di particolari attenzioni. Ho potuto notare casi molto tristi, a quelle persone va il mio augurio.*

*"Ho trovato che il reparto di Urologia con quello di Otorino insieme non fosse davvero il massimo.*

*Bagni in comune con uomini con varie patologie, il rispetto e la riservatezza di un bagno in camera anche per 3 persone sarebbe il minimo accettabile. Due reparti più piccoli o almeno bagni per donne e uomini separati."*

*I servizi igienici*

*Indicazioni su come sarebbe avvenuta l'operazione è sul post operazione*

*L'impossibilità di contatto con i familiari e la qualità del cibo*

*Mancanza di una TV.*

*Mi è spiaciuto solamente non avere accanto sia nel post operatorio che durante la notte la presenza del mio compagno.*

*"nel reparto di otorino NON CI SONO I BAGNI NELLE CAMERE!!! x le necessità dei ricoverati è una GRAVE CARENZA!!!!!"*

*Niente*

*Niente è stato un ricovero altamente professionale grazie di tutto*

*Non ho sentito il bisogno di nulla*

*Nulla*

*Nulla di specifico*

*Parenti*

*Servizi igienici in camera*

*Sono stato seguito benissimo complimenti*

*Tutto ok*

*Una sala con la tv*

*Una privacy e in servizio igienico più particolare per o degenti*

*Non poter decidere il menù per la mamma 93 anni perché l'addetta passava in orari diversi dalla visita*

*Essere ascoltata*

*Per quel che riguarda la degenza nulla da dire. Avrei da ridire sulla cortesia e professionalità di una oss allo sportello dei prericoveri. Veramente scortese e maleducata e incapace di fare il suo lavoro. Nei casi in cui il prericovero corrisponde con la data dell'intervento dovrebbe esserci più organizzazione, la suddetta oss con la sua incompetenza ha rischiato di farmi saltare l'intervento. Menomale che grazie ad altre persone si è risolto tutto altrimenti una segnalazione all'urp non gliela toglieva nessuno.*

*Le restrizioni degli orari dovuti alla pandemia*

*Nulla*

*Nulla in particolare. La degenza è stata breve*

*Tempi operazione femore un pochino lunghi.*

*Troppi rumori, di Carelli, chiacchierio sia del personale che dei parenti, poca tranquillità, sia interna che esterna tanto vociare anche tra il personale infermieristico*

*Maggiori informazioni X le dimissioni, da un medico e nn solo dalla lettera di dimissioni*

*Nessuna sono soddisfatta*

*Nulla da eccepire*

*Nessuna*

*Era tutto a posto, non ho reclami da fare*

*Nessun bisogno.*

*Trattamento ottimo: cortesia, gentilezza, professionalità.*

*Grazie di cuore.*

*Bagno in camera*

*Nulla. Un abbraccio fortissimo al dottor zoccola kristijan*

*Niente ottima assistenza*

*Consulta medico*

*Pasti e bagno in camera*

*Nulla*

*Nulla*

*Nulla*

*Niente tutto bene*

*Sono stata poco e in quel poco in sala operatoria erano tutti molto affettuosi a rassicurarmi*

*Meno luce di notte*

*Volume più basso delle voci di notte. Ma non ho chiesto*

*Niente*

*Niente*

*Nulla*

*Di particolarmente rilevante nulla*

*Letto più lungo ahahah, scherzo, va bene anche così.*

*Prima dimenticavo di inserire nell'ottimo giudizio anche il personale del prericovero.*

*Unico neo (causa protocollo Covid) due RX al torace in 4 giorni .... forse si può trovare soluzione diversa, pensateci*

*Aveva bisogno di tutto. Pero andata tutto bene*

*Il medico dimettente si è comportato in modo poco professionale e poco corretto, non fornendo indicazioni sui lavaggi o sulla sostituzione dei bendaggi.*

*Nulla*

*Nulla tutto perfetto*

*Niente, tutto ok*

*Nulla*

*Ho trovato tutto adeguato, anche oltre le mie aspettative.*

## **Ortopedia**

*"Arrivavo dall'operazione in oculistica dove sono stato trattato molto bene. Pertanto in ortopedia ero ospite"*

*Assistenza*

*Avrei voluto dormire ma tre notti su quattro non ho dormito x voce alta infermiera...una sola x fortuna e qualche paziente fuori di testa che disturbava ...non poco, x il resto tutto 5, cibo a parte.grazie*

*Certe attese un po' lunghe*

*Confort della struttura della camera ospedaliera*

*Da segnalare la pessima esperienza durante il pre ricovero in sede di prelievo del sangue.personale molto scortese e non disponibile alla comprensione delle mie particolari necessità.*

*Di essere operata*

*Di niente*

*"Dopo intervento avevo tanto freddo ma non c'erano coperte e ho avuto freddo tutta la notte Ho trovato inoltre un reparto veramente da svecchiare così come gli ascensori*

*Il personale però è stato meraviglioso"*

*"Durante la degenza tutto ok, ho avuto una pessima esperienza in ambulatorio sala gessi a causa dell'attesa della visita con mio figlio dolorante e la scortesia delle infermiere. I pasti rispetto a qualche anno fa sono peggiorati parecchio. Sono al limite del mangiabile, i primi proprio immangiabili..."*

*Gentilezza e attenzioni*

*Igiene personale e vestirmi...*

*Il fatto che ho dovuto dal reparto di ortopedia all'uscita dell'ospedale dopo operazione sono dovuto andare con le stampelle*

*"Il più grande disagio l'ho sentito la prima sera quando mi sono trovata in una stanza caldissima, immobile a letto con la gamba in trazione, con le finestre aperte (senza zanzariere) per un filo d'aria e con le zanzare che mi avevano punto. Immaginate una persona immobile, sofferente, punta dalle zanzare (senza potersi nemmeno grattare). Il giorno dopo, mio marito si è dato da fare per trovare un pinguino da mettere nella stanza.*

*La maggior parte degli infermieri sono gentili, direi sensibili nel confronto del dolore dei pazienti, ma ci sono anche 2/3 che solo al pensiero che arriva il loro turno si ha paura (oltre la poca delicatezza nel fare le punture, loro non hanno mai tempo quando gli chiami per qualche antidolorifico)"*

*Il posizionamento dell'accesso venoso in una posizione che conceda più libertà di movimento e consenta un riposo degno di avere questo nome*

*Il ricovero è stato brevissimo ma mi sarei aspettata un po' più di empatia e aiuto per gli aspetti burocratici e logistici*

*Intervento sbagliato,riportata tre volte in due mesi e non è ancora finita. Poca disponibilità da parte dei medici a dare chiarimenti*

*La vicinanza dei familiari, ma compensata dai vari operatori del reparto.*

*Le visite dei parenti ma e' colpa del corona virus*

*Maggiore attenzione e cura alle richieste*

*Mancanza di ascolto delle necessità*

*Menù adeguato*

*Nei pasti*

*Nessun problema da segnalare.*

*Niente*

*Niente da reclamare, nel complesso abbastanza bene.*

Nulla

Nulla.

*Più umanità e molto meno fretta. Scattavano via senza ascoltare i bisogni o la necessità di 30 secondi di conforto. Tranne 2/3 persone davvero meravigliose e disponibili*

*Pulizia, cibo, bagni obsoleti, personale in corsia nella maggior parte poco disponibili, non serve rispettare i protocolli senza pensare !!*

*Purtroppo la cosa che più disturba (ma che non colpa del reparto ) è rumore dei compressori che non lasciano pace la notte e i barellieri che quando abbassano le sponde belle lettighe fanno un rumore che non è idoneo ad un ospedale*

*Rapidità*

*"Risposte, chiarezza, attenzione, pulizia, umanità, comfort, gentilezza, professionalità.*

*Tutti questi elementi mancano."*

*Silenzio o discutere almeno a voce bassa di qualche infermiera di notte...chi è stato operato ha bisogno di riposo*

*Solo la mancanza dei famigliari per ovvie ragioni Covid*

*Spiegazioni più approfondite dopo L intervento ho dovuto leggere dal referto avrei preferito un confronto più deciso con il dottore*

*Tempestività nella chiamata al pediatra di turno per un controllo. Ho dovuto sollecitare molte volte. Non è dipeso da ortopedia il ritardo (1 giorno) nell' arrivo in stanza del pediatra ma credo dalla mancanza di personale a disposizione.*

*Tranquillità, bagni decenti, assistenza fisioterapica*

*Tutto ok*

*Tv in camera perché il tempo così non passa*

*Un famigliare vicino supporto umano*

*Un po più di privacy*

*"Una maggiore interazione col personale medico.*

*La mancanza di comunicare e incontrare i propri famigliari anche solo per un tempo limitato in un luogo in sicurezza."*

*Visita moglie*

*Visite parenti*

*Ortopedia pediatrica*

*Informazioni di base su pasti, orarie e piccole necessità di base*

*Pasti per mamma in degenza con figlio*

*Una privacy e in servizio igienico più particolare per o degenti*

*Non poter decidere il menù per la mamma 93 anni perché l'addetta passava in orari diversi dalla visita*

*Essere ascoltata*

*Per quel che riguarda la degenza nulla da dire. Avrei da ridire sulla cortesia e professionalità di una oss allo sportello dei prericoveri. Veramente scortese e maleducata e incapace di fare il suo lavoro. Nei casi in cui il prericovero corrisponde con la data dell'intervento dovrebbe esserci più organizzazione, la suddetta oss con la sua incompetenza ha rischiato di farmi saltare l'intervento. Menomale che grazie ad altre persone si è risolto tutto altrimenti una segnalazione all'urp non gliela toglieva nessuno.*

*Le restrizioni degli orari dovuti alla pandemia*

*Nulla*

*Nulla in particolare. La degenza è stata breve*

*Tempi operazione femore un pochino lunghi.*

*Troppi rumori, di Carelli, chiacchierio sia del personale che dei parenti, poca tranquillità, sia interna che esterna tanto vociare anche tra il personale infermieristico*

*Maggiori informazioni X le dimissioni, da un medico e nn solo dalla lettera di dimissioni*

*Nessuna sono soddisfatta*

*Nulla da eccepire*

*Nessuna*

*Era tutto a posto, non ho reclami da fare*

Nessun bisogno.  
Trattamento ottimo: cortesia, gentilezza, professionalità.  
Grazie di cuore.  
Bagno in camera  
Nulla. Un abbraccio fortissimo al dottor zoccola kristijan  
Niente ottima assistenza

## **Pediatria**

*A nulla*

*Alcuni esami non li hanno fatti nel ricovero*

*Avrei voluto avere più informazioni sugli esiti degli esami effettuati, una sistemazione più comoda per me che ho assistito mia figlia, pasti più vari e bilanciati per mia figlia in diversamente, la possibilità di farmi dare il cambio da mio marito durante la degenza della bambina.*

*Bisognerebbe mettere una macchina per le monete*

*"Di avere più chiarezza sullo stato di salute e comunicazione di esiti senza dover sempre chiedere.*

*E poi bisognerebbe avere almeno il supporto del marito che è vaccinato e con green pass..."*

*Di essere completamente soli rinchiusi in una camera senza aver un cambio per una boccata d aria o un supporto da una persona a noi cara. Discorso covid è un po una scusante..all interno di un ospedale a maggior ragione pediatrico dovrebbe prevalere l umanità a prescindere. Un ulteriore bisogno sono i pasti non è ammissibile che portino mangiare al bambino/a e non al genitore.*

*Ho richiesto una visita NPI perché mio figlio ha avuto piccole crisi epilettiche e non è stata organizzata*

*"I medici dopo un infinita attesa di 5 ore in pronto soccorso(in una camera condivisa con un'altra madre nonostante il periodo covid) che ha causato la necessità di idratare in vena il piccolo di 4 anni non hanno saputo trattare con le giuste gentilezze il bambino già spaventato dai dolori. Non hanno visto la gola che era il problema. Hanno usato forza brutale x l età del paziente.*

*Hanno fatto un inutile esame cardiologico sulla base del fatto che il medico di base garassino aveva prescritto il primo anno un esame di controllo di routine come x tutti i pazienti xchè scrupoloso. Nonostante gli ho spiegato il fatto oltre all idratazione in vena sul braccio destro hanno inserito il monitoraggio cardiaco con il sinistro spaventandolo ulteriormente e inutilmente.*

*L infermiere che era stato incaricato di togliere il monitoraggio a mezzanotte dimenticandosi delle disposizioni mediche lo ha tolto alle 4 di notte. L infermiere non avendo messo bene il drenaggio è stato chiamato 65 volte a causa del continuo suono della macchina che suonava a causa dell' errore e quando gli ho fatto notare che il braccio era gonfio l ha sbendato e se ne andato e alle 4 di notte finalmente ha tolto il drenaggio dopo che il braccio era gonfiato smodatamente senza ammettere l errore. Hanno tolto il drenaggio ma il bambino nonostante la mia fermezza era sotto shock. Ore dopo non vedendo miglioramenti su febbre e dolori sul apparato gastrico e avendo finalmente notato afte e gola dolente hanno bucato in ogni vena inutilmente x ritentare un drenaggio. Tenendolo in 4. Solo dopo i tentativi fallimentari di trovare la vena hanno esaminato il glucosio che era basso al momento del ricovero ma si era rialzato il 2 giorno grazie alla poca idratazione in vena ricevuta hanno evitato di fare altri tentativi vani. Alla mia richiesta di fare un iniezione di antibiotico dato che sputava x 3 volte l antibiotico in bocca x via dei metodi brutali per via della fretta che x motivi di 2 personale avevano mi hanno lasciato a tentare inutilmente da sola di idratarlo a piccoli sorsi ma i dolori gli impedivano anche i piccoli sorsi. Appena gli è passata la febbre x via della Tachipirina ho dovuto chiedere le dimissioni xchè il bambino non parlava più da un giorno e stava sul passeggino con la speranza di poter andare via da quella situazione aberrante. Nel 1993 ero stata ricoverata io e la situazione era opposta personale gentile e disponibile a oggi la scarsità di fondi di pazienza e di personale non consentono di poter consigliare la struttura ma anzi se avessi tentato un fai da te casalingo forse oggi mio figlio non avrebbe un trauma così forte. A dir poco vergognoso nemmeno un iniezione ...e fino a martedì non avranno l esito del tampone faringeo x sapere l Eziologia del problema.. Io sono sempre stata accomodante e fiduciosa ma dopo questa esperienza terribile non riuscirò nemmeno più a portarlo x visite di routine. Scandaloso x un paese europeo"*

*La chiarezza*

*Nessun bisogno*

*Niente*

*Non è stato trovato le risposte giuste per la patologia che aveva mio figlio.*

*"Non poter spegnere l'aria condizionata la notte, al limite avere una coperta*

*La possibilità di avere il papà in visita*

*Durante l'attesa dell'esito del tampone avere almeno qualche gioco in camera"*

*Nulla*

*Più che non ho trovato la giusta risposta, se posso fare un'osservazione..l ospedale dovrebbe rivedere e magari testare le poltrone letto, è impossibile x un genitore riposare su quelle poltrone, le sbarre in ferro della rete si piantano nella schiena*

*Più informazioni più dialogo con i medici*

*Poltrone rotte*

*Quattrocento tamponi mi sono rotta*

*RAPIDITÀ, EDUCAZIONE E GENTILEZZA. Pessime persone a servirti. Arrivata da un volo d'urgenza dall'estero per curare mia figlia. Arrivata alle 13:30 e solo dopo 6 ore ho avuto una camera per il ricovero. Tenendo una bambina con la febbre per 6 ore in braccio in sala d'attesa dove altre persone potevano essere positive al covid. Trattata malissimo peggio di un animale. Annoto che la bambina ha solo 1 anno e mezzo e 6 ore a piangere perché voleva sdraiarsi e dormire. 1 OSPEDALE. SCHIFO SCHIFO SCHIFO*

*Sono rimasta molto contenta*

*Un grazie a tutto il personale dell'ospedaletto di Alessandria.*

*Un letto decente su cui dormire (mia figlia era ricoverata ed essendo minorenni ho dovuto assisterla costantemente)*

*Un po' più di comprensione e gentilezza*

*Risposte sulla diagnosi che non ho mai ricevuto.*

*La visita del Papà...*

*La totale assenza di LETTI per i genitori che devono assistere i propri figli*

*Niente*

*Nulla. L'unica cosa sono le poltrone per dormire.. distrutte.. mio figlio ha quasi due mesi, facciamo allattamento a richiesta e non dorme nella culla.. è stato un problema perché non avevamo né letto né lettino*

*Assistenza infermieristica poco professionale e disponibile*

*Più informazione da parte di tutto il personale. Continuità e coerenza nelle terapie di seguito al cambio turno*

*Maggiori spiegazioni su quello che è successo, sulla malattia*

*La gestione di un bimbo disabile all'interno di una struttura ospedaliera è molto difficile sia a livello fisico che psicologico è impensabile non poter avere assistenza anche dall'esterno senza per forza doversi alternare perché di solito oltre al genitore non c'è nessuno in grado di occuparsi del bimbo.*

*Grazie*

*Nulla*

*In una situazione sanitaria come quella di oggi speravo in una maggiore comprensione. Trovo assurdo che per curarmi devo comprarmi le medicine perché l'ospedale ha solo i "campioni omaggio" Trovo assurdo che mio marito non poteva farmi assistenza, una mamma ogni tanto ha bisogno di rilassarsi anche solo andando in bagno a lavarsi la faccia!*

*Pasti veramente indecenti*

*Nulla, il personale tutto (oss, infermieri e dottori) della Pediatria sono stati professionali ed empatici*

*Nulla*

*Nessuna*

*Causa forza maggiore covid la presenza di visita da parte di un familiare  
Di nulla, sono stati tutti gentilissimi e disponibili!  
Il paziente è deceduto oggi. Avrei voluto comprendere meglio la gravità informazioni, umanità ,gentile  
Lentezza gestione pronto soccorso  
Nulla  
Possibilita' doccia e possibilità uso wc  
Tutto bene  
Tutto è stato 5  
Dovete tutelare le persone anziane con disabilità  
Igiene personale scarso... Confort della stanza pessimo.. Manca di TV che darebbe molta compagnia e  
bagno in stanza...  
Mia mamma ha condiviso la sua stanza per giorni con 2 uomini. Dapprima un giovane e poi un signore  
maturo. Ora, mettere una signora di 84 anni allettata e farla stare separata solo da una tenda con 2  
sconosciuti...francamente mi pare indegno di un Paese con una sanità all'avanguardia come quella italiana.  
Perdonate lo sfogo. È stata una nota negativa che ha compromesso il giudizio sulla permanenza in ospedale.  
Lamborizio Anna (figlia)  
Canegallo Maria (madre ricoverata)  
Nessun bisogno senza giusta risposta  
Un caffè x la gentilezza e l'assistenza del personale e dei medici eccellenti e umanità tanta nei momenti  
critici un grazie a tutto il personale di pneumologia*

### **Psichiatria**

*Comprensione da parte del primario: troppo sicuro di sé.  
Di essere sostenuta in questa fase difficile della malattia, noi familiari siamo lasciati alla berlina, questo non  
è uno stato sociale per il quale andernefieri.  
Niente  
Luci notturne in camera  
Nulla  
Nulla, tutto e' risultato adeguato alla situazione  
Tutto aposto*

### **Reparto non definito**

*Al momento della dimissione abbiamo aspettato il medico che doveva rilasciarlo il figlio di dimissione ben  
3 ore per poco non ci chiudevano nel reparto PS spiace dirlo perché sono stato ricoverato altre volte in  
altri reparti e mi sono trovato benissimo  
All went well  
aspettare tanto  
Di una doccia  
Grazie  
Ho pensato che nel Pronto Soccorso dello stesso ospedale non c'è stata la stessa ottima prestazione, in  
quanto, nel pronto soccorso i pazienti anche con contusioni di media entità vengono per troppo tempo  
parcheeggiati e trascurati.  
Niente  
Niente soddisfatto di tutto ♥  
No  
NO...  
Nulla  
Si*

*Since I had an accident when I was pregnant , I have going to hospital since the pregnancy is 6month old! why was I not told I had Embolia polmonare , why was it after , why did I go to coma , why did I not wake up again after urgent operation? I need answer and no body was able to give me that.*

*Tutto a posto*

*Una infermiera ha risposto al mio figlio alla richiesta di antidolorifico che aveva già detto prima in una maniera non molto sensibile.*

*Niente*

*No,era tutto perfetto*

### **RCR**

*Il personale medico è molto impreparato a parte il Dr polla e Dr de Michelin gentili nel dialogo è abbastanza preparati ma non ottimamente, fortunatamente possono fare affidamento ad un personale infermieristico di buon livello ed alcune sono formate/i ottimamente ed hanno un buon occhio*

### **Riabilitazione Borsalino**

*Maggiore attenzione al cibo acqua e interesse da parte del personale ad essi preposti. Gli unici sgarbati e disinteressati*

*Nulla*

### **Senologia**

*La libertà di muoversi*

*Nulla*

*Niente in particolare*

*Nessun bisogno perché ho trovato tutto ciò che ho chiesto.*

*Tutte le mie esigenze sono state soddisfatte*

*Nulla*

### **Urologia**

*Assistenza scarsa*

*Assistenza, ascolto e rispetto delle norme igieniche oersonali*

*Assolutamente niente*

*Bagno in camera*

*Camere fatiscenti senza bagno*

*Cibo, struttura*

*Di un bagno in camera visto che quelli esistenti sono pochi per tutti i degenti dei due reparti riuniti*

*Di un letto più moderno che si potesse autogestire e la difficoltà di non avere i servizi nella camera*

*Diagnosi conosciuta leggendo il foglio di pre ricovero x intervento,e vista la dignosi intervento troppo protratto in avanti nel tempo , con conseguente aggravamento patologia .prima intervieni ,meno degenza e meno sofferenza .su questo non sono riuscito a darmi una risposta.*

*Fare un po di ristrutturazione servizi igienici*

*Ho avuto risposte soddisfacenti*

*Il cibo è l almeno sul cibo un po' di accortezza nei sapori è nella selezione dei pasti Scotti,*

*In tutto le richieste o chiarimenti ho trovato la giusta risposta.*

*Insufficienza di servizi igienici, visto che nelle camere non esistono.*

*La possibilità ,al pronto soccorso, di poter accedere con una borsa per eventuale ricovero, specie se proveniente da zone distanti, anche a fronte di una cauzione per il deposito.*

*Nessuna*

*Niente*

*Non ho sentito il bisogno di nulla*

*Nulla*

*Personalmente nulla.*

*Presenza di un solo bagno condiviso*

*Solo impossibilità delle visite da parte dei Parenti ( purtroppo x li problema Coronavirus non si potevano essere effettuate. Ma non è dipeso dall'ospedale ma dall' Emergenza in Corso )*

*Talora più attenzione ai bisogni del paziente. Più chiarezza e sostegno nelle dimissioni*

*Tutto adeguato alle esigenze*

*Tutto ok*

*Tutto ok grazie*

*Una distrazione tipo un televisore*

*Si può sicuramente migliorare la qualità del pane poiché il resto del cibo era molto buono*

*Rispetto*

*Di Nulla*

*Nulla*

*Vicinanza famiglia*

*Nulla*

*Ci vorrebbe nelle stanze di degenza una televisione*

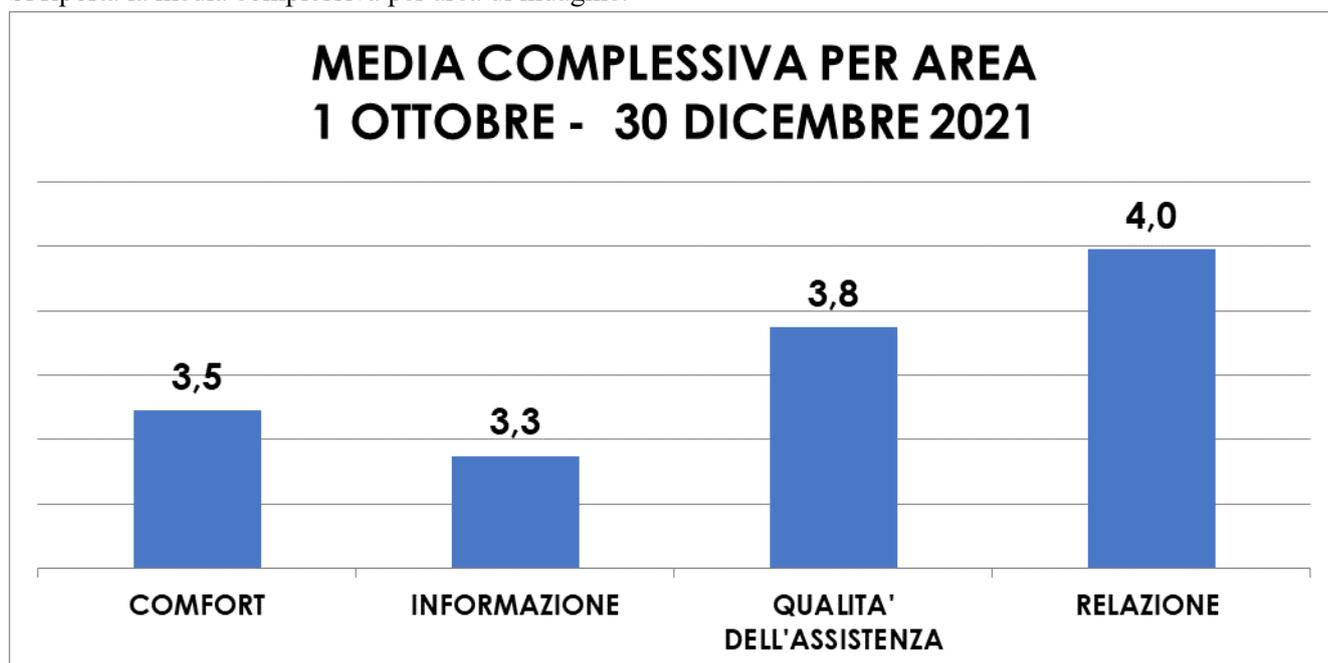
## 1.2 AREA PRONTO SOCCORSO CIVILE

Di seguito si riportano i risultati dell'indagine relativi al periodo 01/10/2021-30/12/2021.

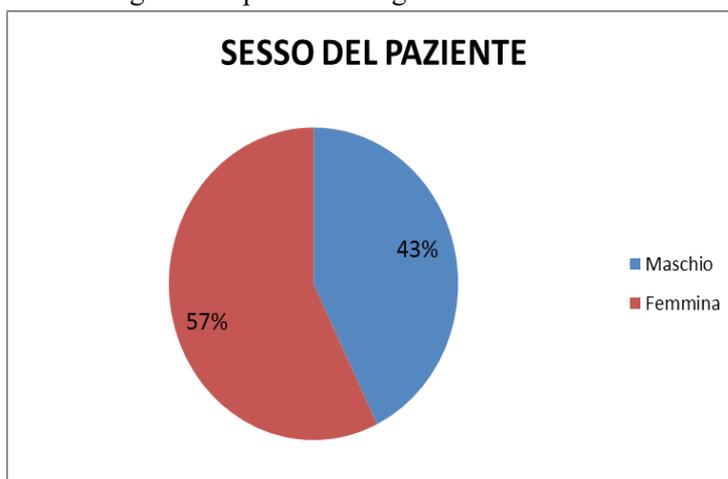
Il numero delle risposte ricevute dall'utente per la SS Pronto Soccorso nel periodo considerato è pari a 286.

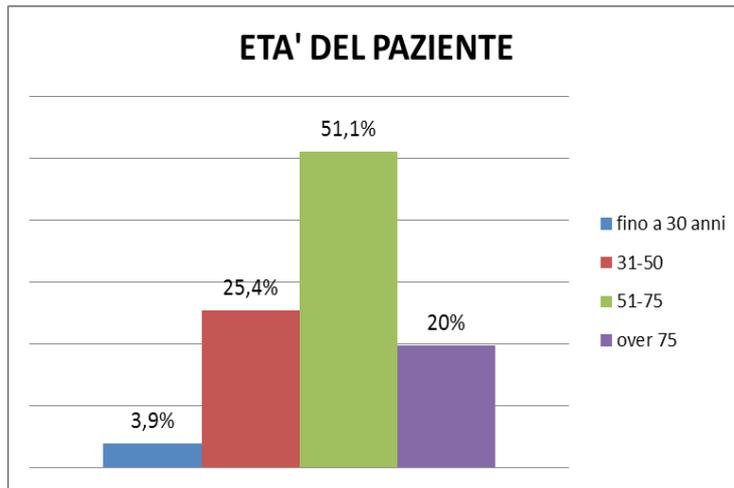
### Risultati

Si riporta la media complessiva per area di indagine:



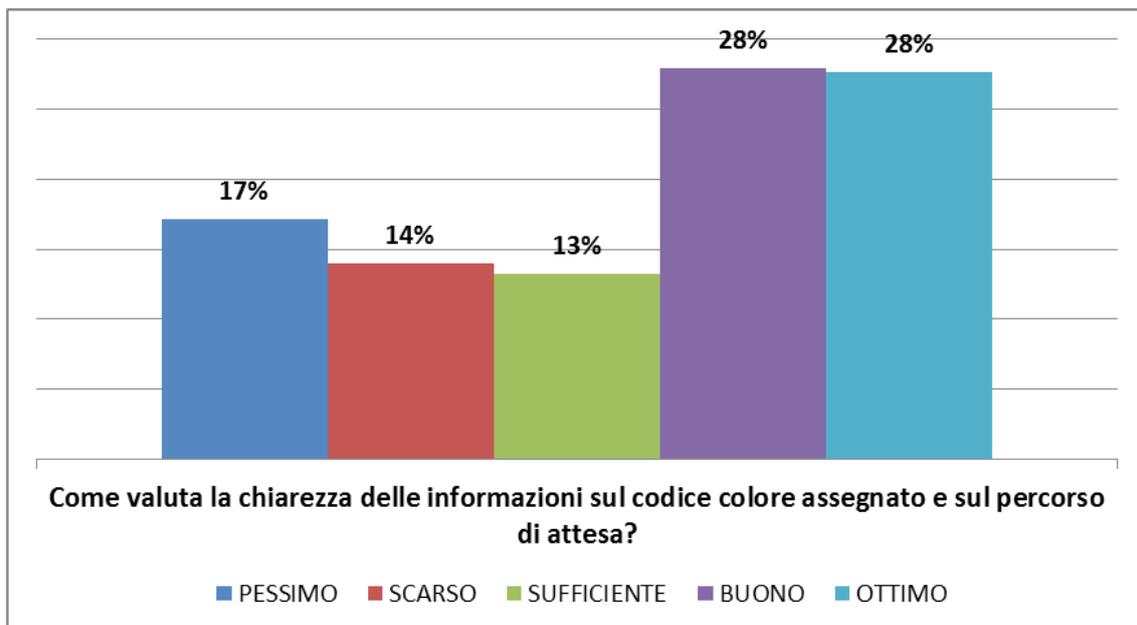
Di seguito si riporta il dettaglio dell'analisi dei dati:



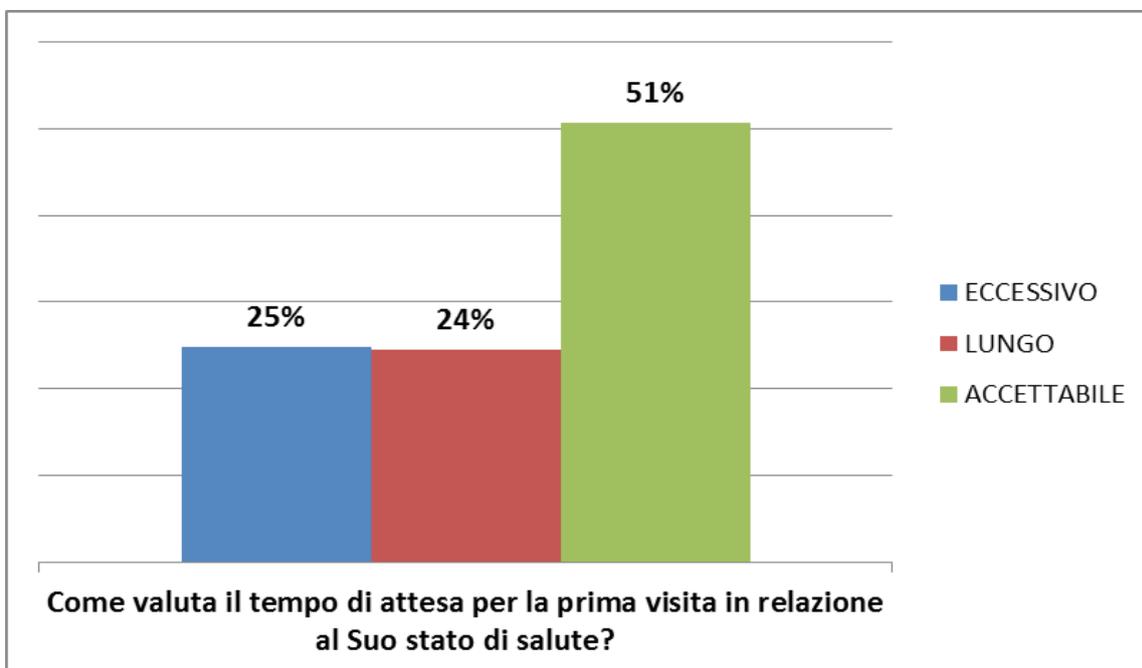


***RISULTATI PER OGNI DOMANDA***

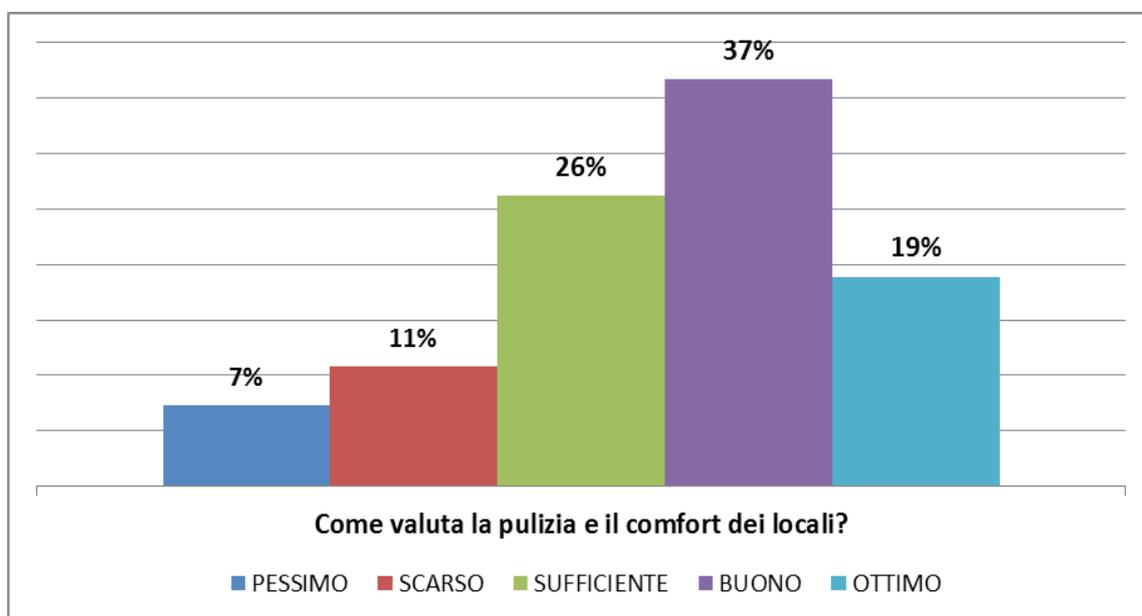
***DOMANDA N. 1***



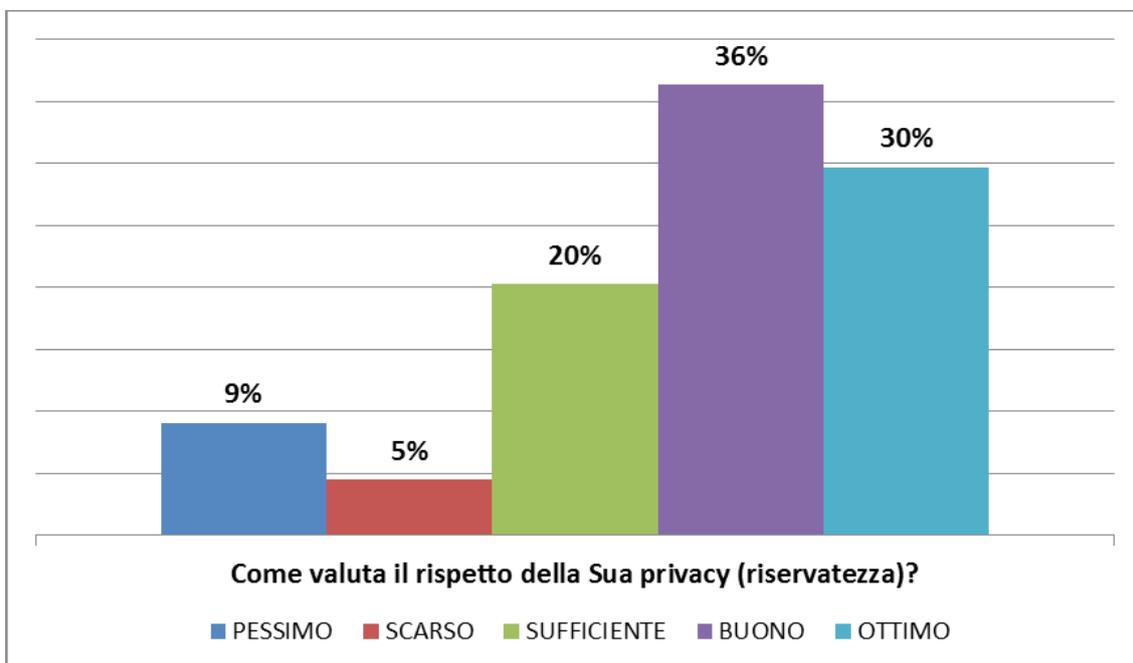
**DOMANDA N. 2**



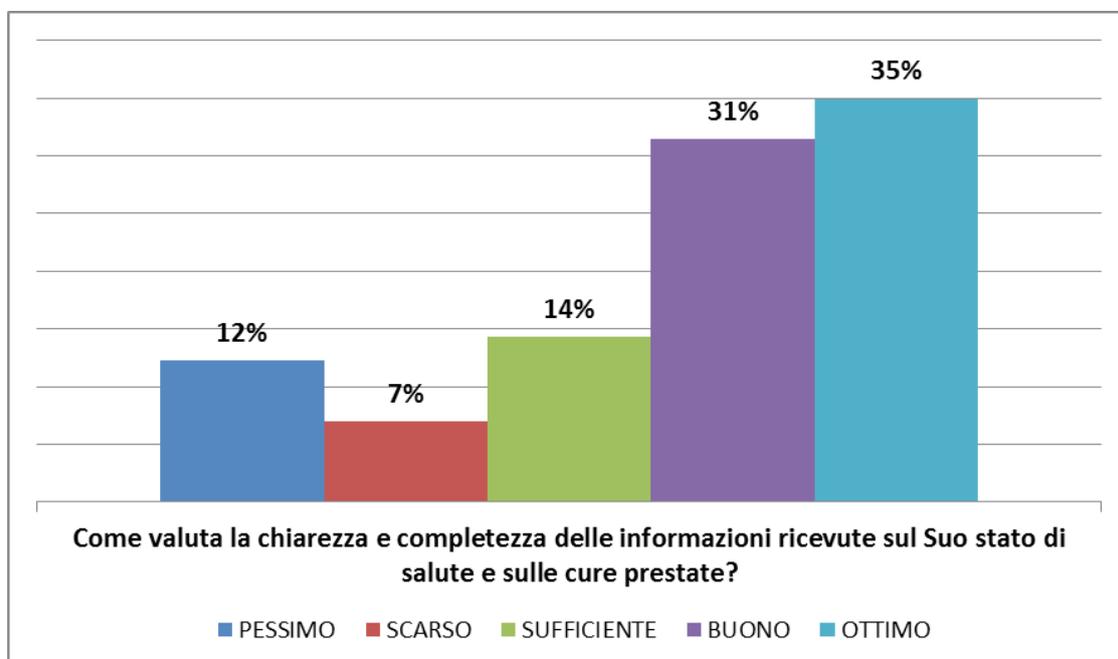
**DOMANDA N. 3**



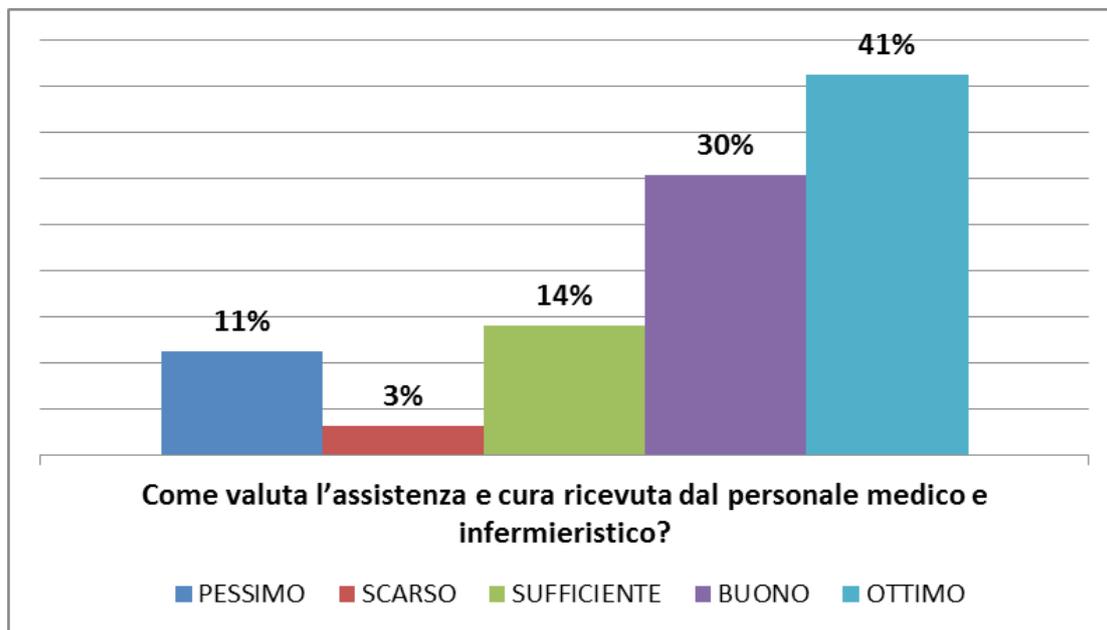
**DOMANDA N. 4**



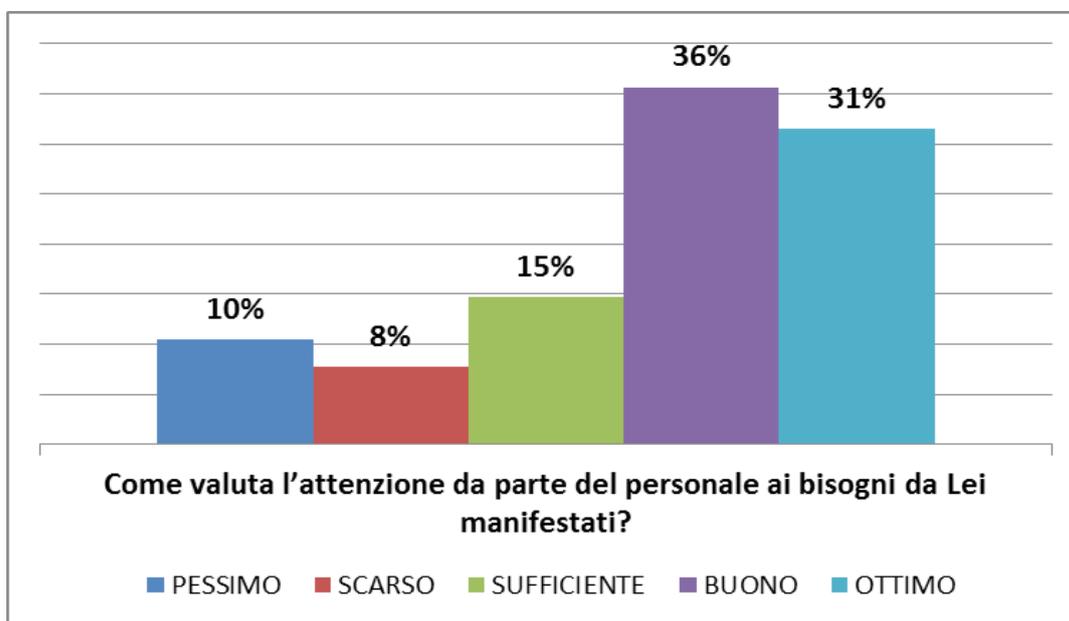
**DOMANDA N. 5**



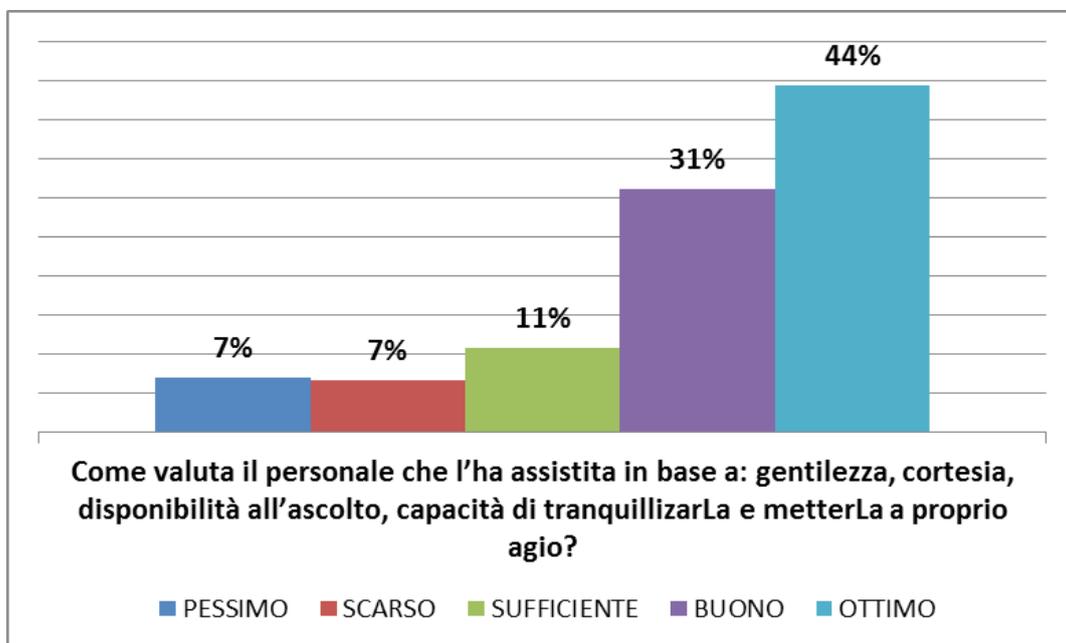
**DOMANDA N. 6**



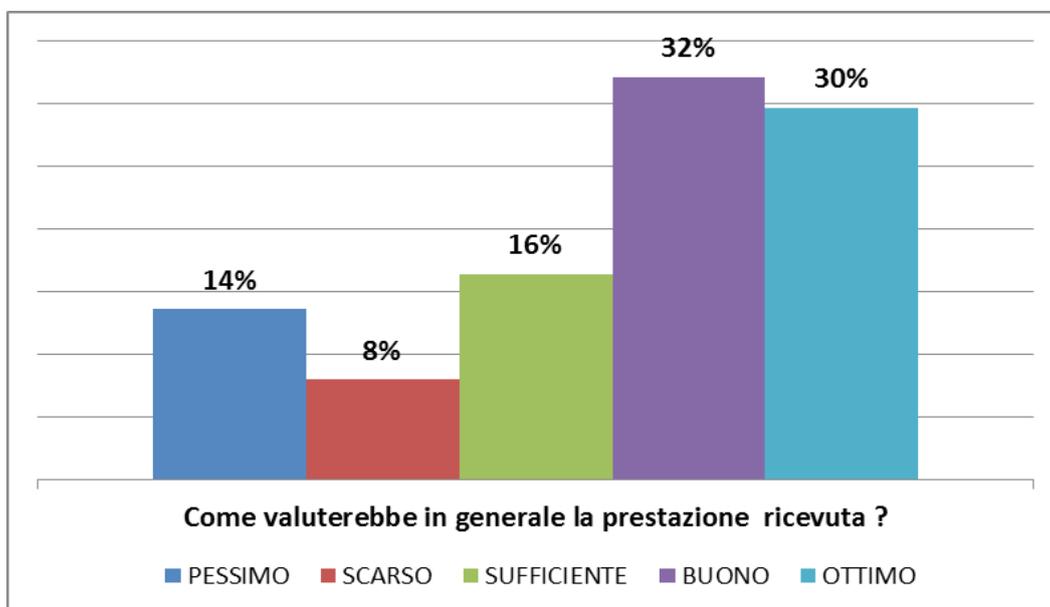
**DOMANDA N. 7**



**DOMANDA N. 8**



**DOMANDA N. 9**



### **DOMANDA N. 10**

***“Di cosa ha sentito il bisogno durante la Sua permanenza in Pronto Soccorso e non ha trovato la giusta risposta?”***

Si riporta fedelmente quanto espresso dall’assistito nel campo libero a disposizione:

#### **PERIODO 25/02/2021-23/04/2021**

- 1 Di assistere mio papà
- 2 Ascolto
- 3 Mancanza di un caro come aiuto per la degenza
- 4 Tutto bene non ho avuto particolare richiesta
- 5 Sono stata inviata in ginecologia e dopo aver fatto visita e essere tornata in ps per ricevere le dimissioni “ erano le 3 del mattino ed ero stanca ed esaurita “ sono stata invitata ad aspettare nella saletta d’attesa le dimissioni del medico . Alle 3 e 45 ho abbandonato l’ospedale senza avere le dimissioni avvertendo il personale infermieristico in accettazione che erano abbastanza gentili , che non ne potevo più dai dolori e non riuscivo ad aspettare queste lunghe dimissioni del medico del ps che non ho proprio neanche visto . !! Ricordo che sono incinta .
- 6 Dovrebbe esserci maggior personale x limitare i tempi di attesa dei pazienti
- 7 Maggior celerità nella mia dimissione rispetto a quando sono pervenuti gli esiti degli esami... un’ora e tre quarti sono un po’ troppi.
- 8 Essere vista da un medico per il dolore eccessivo
- 9 Avevo la febbre avrei avuto bisogno di una coperta ma c’erano solo lenzuoli
- 10 Nulla
- 11 assistenza in fortuniuo sul lavoro
- 12 Tutto bene
- 13 Nulla
- 14 Niente
- 15 Tutto bene gentile io che soffre di stati di ansia sono paziente
- 16 Il trattamento menefreghista
- 17 Rimanere da sola su una sedia o su una barella
- 18 Informazioni sul percorso terapeutico e cortesia degli infermieri che ho trovato per lo più saccenti e poco disponibili all'ascolto
- 19 Non posso aggiungere altro
- 20 Per la prima volta, non ho atteso tempi biblici...
- 21 Il medico del PS e faccio anche il nome Dottor. Scarrone molto gentile esauritivo alle mie domande mentre il personale infermieristico, ossa il modo di porsi al paziente non sempre corretto probabilmente dovuto allo stress lavorativo che in questo momento è sottoposto trovandoci in periodo particolare legato ad una pandemia . Cordiali saluti
- 22 "Sono stati tutti esaurienti. Grazie."

- 23 Di niente in particolare
- 24 Niente
- 25 Di nulla
- 26 È andato tutto bene e velocemente
- 27 Nessuna
- 28 Accortezza nel distribuire l'acqua... Ha dovuto portarmi mia figlia l'acqua, dopo 4ore di chiedere un po d'acqua
- 29 Solo l'attesa è stata esagerata ma il personale è stato gentile
- 30 Nulla..tutto bene.. finalmente personale più giovane gentile e volenteroso!bravi!!
- 31 "Nulla da segnalare .
- 32 Nel periodo in cui siamo hanno fatto un lavoro egregio"
- 33 In questi momenti di emergenza la professionalità del personale sopperisce ai disguidi et lacune del pronto soccorso
- 34 Zona Rossa Pronto soccorso parlo della zona rossa quelle con dicitura zona rossa esterna con le porte tappezzate, personale per tutta la notte ridevano e scherzavano ad alta voce,zona barelle covid con macchie rosse (aloni e macchie) piccole e grandi a terra,sarà stato sangue????
- 35 Lentezza
- 36 Assistenza di un parente
- 37 Di nulla
- 38 La presenza di un familiare
- 39 Niente
- 40 Spiegazioni
- 41 Il fatto che non si possa per ovvi motivi prestare assistenza agli anziani..si dovrebbe trovare una soluzione
- 42 Nulla
- 43 Un cambio monete ai distributori
- 44 Onestamente, come in altra occasione ho trovato la massima assistenza professionale e umana. Complimenti a tutto il personale.
- 45 tutto 5
- 46 O trova to buona risposta
- 47 Si
- 48 Una poltrona più comoda.
- 49 Troppa attesa tra prima visita è quella finale
- 50 Avevo sete ma nessuno mi dava da bere
- 51 Di nulla.
- 52 Le casse per pagare il tiket non funzionano. È necessario girare tutta la struttura per trovarne una operativa
- 53 "Non ho niente da dire. Grazie di tutto!!!"
- 54 Nulla
- 55 Tempi di attesa meno lunghi
- 56 La.pisciatria.ma.prima.mi.ha

- 57 Sono stati tutti molto cortesi ed esauritivi nelle risposte!! Nulla da ridire!!
- 58 Per ora nulla in particolare.
- 59 Compagnia del parente.
- 60 L'ortopedico si è rivolto con toni di sufficienza e con poca empatia: 1
- 61 Competenza
- 62 Ricevuto tutto il necessario grazie Stefano Leonangeli
- 63 Prima cosa la mascherina al paziente seconda cosa non ha avuto acqua da bere terza cosa trattato come un numero senza co forto a un paziente invalido di 88 anni
- 64 POCA CHIAREZZA NEL DARE RISPOSTA ALLE MIE DOMANDE
- 65 Niente
- 66 "Servizi igienici inadeguati
- 67 Tempi di attesa eccessivi
- 68 Scarsa attenzione alle condizioni di salute generali rispetto al problema specifico manifestato
- 69 Si potrebbe fare molto di più.
- 70 Personale ad ogni modo gentile e preparato ma mal supportato e sicuramente sottostimato per le necessità e l'inadeguatezza della struttura e della fluidità dei percorsi assistenziali"
- 71 "Quando si aspetta, si segna forcè 'un codice'.
- 72 Ci sono casi che uno puo avere piu bisogno che si dimostra, oltre ai parametri di prima linea.
- 73 GRAZIE!"
- 74 Chiarezza del colore assegnato e chiarezza nella diagnosi
- 75 Nulla
- 76 Nulla . Un elogio ai giovani e professionali operatori sanitari
- 77 Ringrazio i medici. Molto professionali nello svolgere l'attività di soccorso ,2 l'atteggiamento nell'accoglienza e nel decorso in loco.,accettabile visto il periodo storico di urgenza e disagio .Buon lavoro.P.S il sangue nei bagni inaccettabile sulla porta...
- 78 "Tempi di attesa esagerati rispetto al fatto che non vi sono stati accessi nelle 2 ore prima di essere chiamato.
- 79 E a fronte dell attesa quando sono entrato nel box vi erano 2 medici e 3 figure del personale infermieristico che parlavano apertamente dei fatti proprii"
- 80 Di nulla, fate l'impossibile, grazie a tutti

#### **PERIODO 24/04/2021 - 07/06/2021**

- 1 Tempi di attesa estenuanti e su sedute davvero scomode
- 2 Di nulla
- 3 Niente..
- 4 Ho trovato tutte le informazioni che mi servivano
- 5 Di capire come si mi fosse venuto il dolore per il quale mi sono recata in ps ma non ho avuto risposta, dimessa al medico curante
- 6 Comunicazione dei tempi di attesa

- 7 Sono soddisfatta dal servizio nei miei confronti. Grazie
- 8 Di essere ista dopo 9 ore di attesa da medico inerente alla mia problematica !!senza dover io chiedere in modo abbastanza incavolato una assistenza che credo qualsiasi medico avrebbe dovuto darmi!!visto che sono arrivata con fibrillazione e codice giallo e sono tornata a casa con fibrillazione come sono arrivata!!dicendomi che è un problema col quale io devo imparare a convivere.non credo sia così! Si limite si può convivere con patologia ma cercando da buon medico di cercare di conviverci al meglio!!
- 9 I tempi di attesa troppo lunghi
- 10 Sono stata accusata di intasare i pronto soccorsi. Perdendo sangue da urina e molto spaventata avendo già avuto una emorragia interna me ne hanno dette di tutte. Premetto che ho 60 anni e nella mia vita sono stata 2 volte in pronto. Esperienza pessima
- 11 Assistenza
- 12 Nessuno
- 13 Nulla
- 14 Postazione multistandard di ricarica smartphones.
- 15 Ho trovato tutta l'assistenza necessaria:personale preparato, gentile, accogliente.
- 16 Terapia e gentilezza durante la mia permanenza! Perché una persona va al p.s. perché sta male e non per passare il tempo!
- 17 Visto il difficile periodo direi che sono soddisfatta, nn sarebbe stato possibile fare di più
- 18 Ho ricevuto le giuste attenzioni
- 19 Di vedere un familiare
- 20 Tempo ridotto di attesa
- 21 Di nulla
- 22 No
- 23 Di comunicazione e attenzione. Inoltre al triage personale competente
- 24 Niente
- 25 Chiarezza e più competenza
- 26 Chiarezza
- 27 Le risposte e il supporto che mi è stato fornito era corretto però avrei voluto un familiare vicino, ma purtroppo a causa dell'emergenza Covid non è possibile.
- 28 Gentilezza e disponibilità e aiuto a fare raggi con paziente dolorante e non auto3
- 29 Collegamento tra i vari reparti. Si lavora a compartimenti stagni
- 30 Che il medico mi facesse qualcosa invece di darmi esami da fare fuori struttura
- 31 Il problema covid impedisce di avere un parente vicino, nn sempre il cellulare prende, quindi comunicare con un parente è un problema.... È un problema anche per un parente parlare con un dottore per avere risposte sulla situazione del parente
- 32 Why did the doctors did not detect that there is embolism pormonary , why did the doctors here in Alessandria did a test that I will give birth to my daughter naturally and later I gave birth with urgent operation and I went to coma , why???? , I nearly loose my life after when I was in that hospital and am scared to be pregnant again.
- 33 Nessuna
- 34 Più chiarezza nella spiegazione al momento delle dimissioni

- 35 Niente tutta nella norma purtroppo è sempre l'attesa quando una persona non sta bene vorrebbe essere visitato prima possibile però.....!
- 36 Nessuna esigenza particolare, il personale addetto era sempre pronto a rispondere alle domande richieste.
- 37 Donna di 92 lasciata per c.a. 10 ore senza acqua, cibo e terapia nonostante l'elenco di terapie domiciliare fornito.
- 38 Quando mi sono recata al pronto soccorso il medico oculista di cui avevo necessità non era in sede ma solo reperibile non hanno valutato il mio caso di urgenza e quindi mi hanno proposto di aspettare fino all'indomani mattina o di tornare a casa.  
Ho fatto la scelta di tornare a casa ma sono dovuto tornare il giorno seguente perché il problema che avevo manifestato ovviamente era da valutare da uno specialista e persisteva. Questo procedura non l'ho condivisa. Cordiali saluti
- 39 Spostamenti
- 40 La possibilità di poter avere un posto comodo dove attendere, visto che sono stata 5 ore in attesa solo di essere vista, di notte e su una sedia scomoda. E soprattutto l'attesa troppo eccessiva.
- 41 La necessità di avere un posto comodo dove poter aspettare, 12 ore di attesa su una sedia quando non si sta bene non sono il luogo adatto, l'attesa di 5 ore prima di avere una cura adeguata per calmare il dolore nemmeno
- 42 Carenza di persona
- 43 Il personale è in numero in 3 pertanto non può ascoltare e assistere i pazienti come dovrebbe
- 44 Non tutti gli infermieri sono gentili
- 45 Di mangiare qualcosa, ma purtroppo alla mia richiesta, mi è stato detto che il mio nominativo non era in lista.
- 46 Niente
- 47 Non ho avuto bisogno
- 48 Competenti, cordiali e rispettosi,, sono molto professionali
- 49 Nulla personale cordiale e professionale. Bravi
- 50 capisco il Covid però un familiare vicino almeno per le persone anziane o particolarmente ansiose
- 51 Professionalità. Organizzazione.
- 52 Nulla
- 53 Non ci è stato consegnato un verbale di dimissioni né una cura.
- 54 Niente tutto era perfetto grazie a tutti...
- 55 Sono disponibili
- 56 Di nulla
- 57 Non avevo particolari esigenze
- 58 Da pagare il tik...e un pronto soccorso!! Non trovo giusto che una debba pagare
- 59 Ti lasciano in attesa per niente per finire devi aspettare 10 12 ore
- 60 Di finire la visita prima, perché le ore di attesa sono troppe..... !!!!!!!!!!!!!!!
- 61 Tempi inaccettabili al triage

- 62 Il solito problema stare 4 o 5 ore su una sedia a rotelle con braccio rotto schiena dolorante ed un piede con scottatura non è stato piacevole tuttavia mi rendo conto che ci sono persone più gravi di me ed la barella è per loro.
- 63 Possibilità di utilizzare prodotti omeopatici o medicina alternativa . Non solo per Covid ma per sempre no parenti vicino a ricoverati molta meno confusione e disturbi
- 64 Maggiori chiarimenti prima delle dimissioni. Ho trovato il personale infermieristico e dottori veramente attivi preparati competenti una graditissima sorpresa, i locali andrebbero più spaziosi comunque bravi bravi bravissimi più di così non potrebbero dare GRAZIE infinito giustissima anche questa richiesta dati. Un piccolo suggerimento per mia esperienza fatta: ero in coma per trauma cranico 1998 ricordate al personale che il paziente sente tutto e ha molta sete idratate e sostenete moralmente sempre a vs disposizione
- 65 Scarsità di operatori
- 66 Un'indicazione un po' più precisa circa le tempistiche previste per lo svolgimento di tutte le procedure, ma si sa che al pronto soccorso l'attività è intensa.
- 67 Se proprio devo trovare qualcosa, direi un quadro un po' più preciso riguardo alle tempistiche previste per lo svolgimento di tutte le procedure.
- 68 Niente
- 69 Il medico mi ha detto che la pressione arteriosa andava bene invece era 150 su 79
- 70 Sul tanto al pronto soccorso sono stati brave solo una persona che me ha tratto male sono in gravедanza in risquio e mentre sta facendo la visita non sa capace di fare Lecco grafia grazie a lenfermira che la aiutata remasto male quando ma detto non viane adisturbare di note perché lo fatta sgfiliare che era dormire uno va a lavorare non per drmere grazie
- 71 Sono andato al pronto soccorso di casale Monferrato personale serio attivo nel proprio lavoro,ma soprattutto professionali a 100%,si curano dei pazienti dall'arrivo alle dimissioni.
- 72 La presenza di un familiare
- 73 Pochi medici per cui si allungano i tempi per le prestazioni
- 74 Tutto bene anno tanta pazienza cavallo cira
- 75 Nulla
- 76 Nulla
- 77 Molto casino

#### **PERIODO 08/06/2021-30/09/2021**

1. Di nulla
2. Tempi di attesa estenuanti e su sedute davvero scomode
3. Di non aver potuto avere un familiare vicino visto la mia situazione
4. "Ho aspettato prima di fare visita 6 ore e dopo mi fanno un visita per 5 minuti e mi mandano a casa
5. E devo tornare oggi per fare visita chirurgica .
6. Se uno sta bene sta a casa sua e non viene al ospedale a stare ore e ore lì.
7. Se uno sta male viene in ospedale

8. E deve essere visto in tempi brevi e dopo si valuta se devi fermare a no in ospedale per altri accertamenti.
9. Mi ha successo altre volte a aspettare per ore prima di fare la visita con i dolori...e dopo hanno iniziato a fare controlli ....
10. Speriamo che si migliora la pronto soccorso e eliminare i tempi lunghi di attesa.
11. Grazie"
12. Occorre più personale x sveltire i tempi.
13. Purtroppo ho deciso di tornare a Casa senza visita perché il tempo di attesa era di circa 5 o 6 ore. Penso sia inaccettabile una situazione simile. Arrivederci.
14. Nessun bisogno grazie
15. Ho trovato persone meravigliose
16. Nulla
17. Tempi di attesa. Non tutto il personale è stato gentile. Tempi di attesa anche per ricevere referto e andare a casa. Se c'è il codice rosso medico non può stampare il referto e quindi non si può andare a casa. Ma perché? Perché devo aspettare ore per andare a casa, perché qualcuno altro non stampa il referto e mi lascia andare?
18. Nulla
19. Il paziente è anziano e doveva essere accompagnato e non lasciato solo come è avvenuto.
20. Nessun bisogno, tutto ok in merito alla permanenza, l'unico aspetto negativo riguarda il comportamento dei pazienti che utilizzano il telefono ad alta voce e disturbano le persone che stanno mama.
21. Pessima organizzazione e zero tatto con i pazienti
22. "Io lavoro anche per pagare la sanità pubblica, mi sono recata in Pronto Soccorso dopo 5 ore di lavoro con dei dolori insopportabili (una sospetta malattia reumatica non diagnosticata) dopo cca 6,30 ore d'attesa sono andata via a cercare una guardia medica per antidolorifici.
23. Se fosse possibile, non pagherei mai parte del mio stipendio alla sanità.
24. La persona che ha compilato la mia scheda all' entrata non penso che era al posto giusto."
25. Troppo ma troppo tempo di attesa tra il triage è la visita nel box. Ambiente di attesa prima della visita 1 il classico provvisorio che diventa definitivo. Chi dirige strutture così importanti deve ma deve scendere sul territorio dove vivono i pazienti a controllare la situazione con i propri occhi, ma non solo in p.s. Ma anche agli sportelli ambulatoriali / prenotazioni Che talvolta diventa un calvario di rimbalzi Andare sul territorio in mezzo alla gente e chiedere e prendere nota di tutto quello che si può migliorare, ma tutto il possibile per eliminare i disagi. Questa non è stata una polemica, ma un aiuto a migliorare, a crescere. Distinti saluti grazie.
26. Informazioni un po' più precise
27. L'assistenza dell'accettazione di non fare nulla per alleviare il dolore del paziente
28. Sono stato dalle ore 20,00 alle ore 9,00 del giorno successivo. In queste 13 ore di attesa pur assistendo a casi molto piu' gravi e urgenti del mio con un personale sanitario che fa miracoli, mi sono sentito un pò abbandonato a me stesso.
29. La possibilità di avere, almeno, un familiare accanto.

30. Nulla
31. Di un antibiotico
32. Sono stato nella struttura per la seconda volta a distanza di pochi giorni, stó seguendo la cura indicata, spero di non venire di nuovo per lo stesso problema!
33. Ti trattano com'è animale con maleducazione
34. Si viene abbandonati a se stessi. Personle maleducato. Pessimi medici. Spero di non avere più bisogno di un loro intervento.
35. Nulla solo l attesa un po' lunga
36. Nulla
37. Prima l'educazione poi il rispetto per le persone ed in fine la giusta attenzione per le esigenze del paziente
38. Cure e assistenza per il mio dolore. Abbandonati a se stessi
39. Di nulla
40. La mancanza di un familiare vicino
41. Ho dovuto andarmene dopo piu di 3 ore d'attesa con un forte dolore al petto e mancato respiro senza essere visitata.
42. Non potevo avere nessuno dei miei parenti vicino
43. Serve personale infermieristico gentile. Non si può attendere così tante ore per una visita. Ho passato quasi 24 ore in pronto soccorso assembrata
44. Avete poche barelle al pronto, poco spazio, dovrete mettere un dottore, un OSS e un infermiere in più ..... I tempi sono estenuanti siete sotto organico
45. Sostegno da parte di un familiare
46. L'abbandono in corridoio senza informazioni e con poca assistenza ..
47. Tutto nelle norme
48. Dell'assistenza di un parente
49. Mancanza di assistenza, dopo ore di attesa sempre 30 persone davanti
50. Non si può tenere una persona di 81 anni 48 ore per un polso rotto e uscire dal pronto soccorso con una tac da fare privatamente con tempi biblici in quanto nessuno è stato capace di diagnosticare che il polso è rotto
51. Nieente
52. Aria condizionata
53. Necessitavo di cure immediate e così è stato.
54. Nulla
55. Nulla, il personale è stato molto disponibile
56. Pessima per un pronto soccorso attesa da mezzogiorno alla mezzanotte dodici ore di colica una tachipirina alle due una flebo alle sette mandato a casa con le coliche
57. Che mi guardassero dopo più di 4 ore sono andato via senza ricevere nessuna prestazione e sono andato dalla guardia medica che è stata perfetta
58. Nulla...accoglienza molto buona, in reparto un po'meno.
59. Presenza familiari.
60. Troppo lento il pronto soccorso. Pochi medici. Non attenti ai pazienti che chiamano per necessità

61. Infermieri in grado di fare il prelievo del sangue. Non siamo cavie
62. Nulla
63. In sette ore di attesa, poiché da una infermiera mi è stato attribuito il codice bianco, non ho visto un medico e quindi da tre, poi quattro e, dopo sette ore, sette persone davanti, me ne sono venuta via stanca di essere solo stata seduta su una sedia scomoda di ferro, pur avendo dolore. Non mi sareo rivolta al pronto soccorso se non fosse stato di domenica e non avrei atteso sette ore se non avessi avuto dolore acuto e persistente mai avvertito in precedenza. Mi è solo statodetto, da un'infermiera, che avrei dovuto farmi vedete dal mio medico;ma come potevo se giorno festivo?
64. Non posso lamentarmi di nulla, sono stati tutti gentili, attenti, chiari ed esaustivi, premurosi, soprattutto il medico che mi ha seguito, Dott.essa Uberti, una persona speciale per la sua umanità, per il tatto e l'attenzione espressa, complimenti davvero
65. Tutto molto bene gentile paziente
66. Sono un dializzati e mi aspettavo un po'di attenzione
67. Tutto 5, mi sono sentito ascoltato e seguito
68. Purtroppo, avendo usufruito del servizio di notte, non ho finito gli accertamenti (visite specialistiche), ma sicuramente ultimerò il percorso nei prossimi giorni.
69. "LA permanenza per oltre 7 ore di notte sette sino a che con le mie ultime forze e affacciato ai vetri mi
70. Hanno visto stremato solo allora sono stato preso in considerazione. Io con una patologia importante: dissezione dell'aorta ed un'ernia espulsa grande come una mela dalle ore 21. Dopo mie ripetute richieste di essere palpato per sentire la gravità della Mia situazione con esito negativo, MI hanno fatto uscire dicendomi che dovevo attendere Perché valutato codice Verde oltre 7 ore di attesa sino al MiO crollo totale. Mia opinione :è Veramente uno schifo valutare il personale femminile all'accettazione incapace."
71. In nulla
72. Salve a tutti veramente ti do il complimenti a tutti veramente siete stati molto gentili e siamo felici grazie a tutto il gruppo
73. 1 servizio 18 ore di attesa senza avere un requisito finale per capire la mia situazione dottore maleducato...
74. Han fatto tutto quello che dovevano
75. L'attesa in sala gessi dove il personale è carente e il flusso di pazienti elevato,
76. Sono stata sequestrata nel letto senza potere andare al gabinetto non tenendo conto di quello che dicevo con una arroganza inaudita tanto che ho firmato per andarne. Essere medici significa non indispettire il paziente ma saper ascoltare e non abusare del proprio potere. Io sono la signora che si è rotta le costole prendendo in braccio il golden retriever prima di morire per poterlo salvare. Io non ho problemi a renderlo pubblico e preferisco morire nel mio letto che essere maltratta.
77. Di essere un po' seguita e da subito visto che si trattava di un'allergia eccessiva invece di un'attesa che è durata 8 ore! 1 servizio che va sempre a peggiorare .
78. Umanità

79. Poco personale medico in rapporto al numero di pazienti. Troppe ore di attesa per ottenere una risposta.
80. Tutto adeguato alle esigenze. Grazie
81. Di avere un familiare accanto.
82. Di maggiore attenzione
83. Il posto letto ...nn effettivo nell'immediato
84. "Di comunicazione:Se mi avessero detto che, per prassi, eseguito un primo esame del sangue ne avrebbero eseguito un altro a distanza di 4 ore, avrei comunicato ai famigliari in esterno di poter dedicare quel tempo di inutile attesa ad altro."
85. Poca empatia per la sofferenza dei pazienti C'era un paziente che si lamentava dal dolore abbandonato sul lettino per ore ,bastava dargli un antidolorifico ....terribile
86. Nulla, dopo il tampone, sono stati velocissimi
87. Nessuna risposta t
88. Se mi dicono che devo aspettare per una visita dallo specialista, dopo 3 ore di attesa non mi mandi a casa senza la visita effettuata.
89. Nulla
90. Poco personale
91. Non è piacevole restare lì soli per più tempo ad aspettare il proprio turno senza avere accanto almeno un familiare/amico o altro
92. Tutto 5
93. Di essere visto un po' prima delle 8 ore di attesa
94. Immediatezza nell'essere dimesso, visto che la mia glicemia era tornata normale . Da buon diabetico in cura presso un'altra Ussl preferivo parlare con il mio diabetologo privato invece di parlare con un medico del pronto soccorso che non conosce le mie problematiche del mio diabete , in questo periodo di caldo afoso .
95. Di persone disponibili a dare attenzione alle mie richieste. Poco personale strapieno di lavoro. Competente ma stressato
96. È andato tutto bene
97. Ulteriori esami e i famigliari
98. Tutto almeno vedere il mio caro cose da schifo
99. Essere rassicurato e molto lontano da rapporti umani..
100. Al 8 mese di gravidanza dopo ore e ore messa in un lettino vicino agli altri malati ( io non ho ancora potuto fare il vaccino ) con tutte le patologie che ho sono stata invitata dal medico del turno del mattino ad andare via senza la documentazione perché lui aveva cose più urgenti da fare !!! Mi sono sentita sconfortata e mi sono recata all'ufficio per poter avere la mia documentazione !!! Ho passato una notte di incubi che ha fatto molto male al mio stato di salute e mentale !!! Ho deciso che sarebbe meglio non frequentare più un ospedale del genere !!!
101. La attesa troppo lunga e senza un posto adeguato in ortopedia.
102. Scandaloso personale da rivedere s ortesi e nessuna attenzione
103. Il personale infermieristico, femminile maleducato verso me e altre persone in coda

104. La permanenza in pronto soccorso è stata breve e in quanto poi presa in carico dalla ginecologia. In ginecologia il trattamento è stato 1. Personale medico carente e svogliato. Per fortuna ci sono gli infermieri. Non è accettabile che in un ospedale di riferimento come quello di Alessandria ci sia di guardia un solo ginecologo a coprire ginecologia, ostetricia, sala parto e urgenze che arrivano dal DEA.
105. Sono in gravidanza e sono giunto al pronto soccorso per alcune perdite ematiche. ho trovato il pronto soccorso in uno stato pietoso con barelle fuori nella zona di attesa e barboni dormienti sulle panchine. In ginecologia eccessiva attesa e pessimi modi.
106. Da pagare un tik di 25 €
107. Mancanza di privacy a causa delle dimensioni ridotte dei locali
108. Eccessiva attesa
109. Tote assenza di comunicazione da parte del personale con i parenti che attendevano notizie a casa
110. Prontezza sulla risposta dei tempi di attesa
111. Sono stati esaurienti in ogni risposta
112. Non è corretto passare dopo 6 ore dall'arrivo
113. Non hanno fatto le visite che dovevo, sono tornata a casa con il dolore senza sapere
114. Di avere informazioni più chiare. Inoltre l'attesa del foglio di dimissioni è durata 3,5 ore! Con relative scuse dal giovane in accettazione che onestamente ha ammesso la DIMENTICANZA dell'operazione da parte del personale. E infine non è stata prenotata la visita da parte del pronto soccorso, visita che infatti io mi sono presentato nel giorno prefissato sul foglio delle dimissioni e che non mi hanno fatto. Una grave lacuna organizzativa.
115. Il dolore allo stomaco se ne è andato da solo dopo 4 ore piegato in due dal -male nessuna cura
116. Della presenza di un familiare
117. Presenza
118. Una sala d'attesa per i pazienti meno impegnativi, con più spazio ed un tv con notiziari
119. Come al solito una enorme confusione .
120. Mala sanità
121. Poco personale x rispondere ai bisogni dei pz in attesa in sala gessi, attesa lunga x via dei pochi medici che gestiscono vari casi !!!
122. Accettazione spazio attesa un po' caotica
123. La presenza di un familiare, quando serve
124. "La tempestività è importante Io sono entrata in PS alle 14.42.....mi hanno fatto i ex alle 18.15....troppo tempo...."
125. Mi mancherebbe una visita di controllo. Specialmente in questo periodo. Bisognerebbe provvedere
126. Direi nulla, il personale è stato educato e premuroso in qualsiasi cosa abbia chiesto. Sono Angeli che accudiscono noi tutti senza fermarsi e sempre sorridenti.
127. Nulla
128. Ho atteso troppo tempo

- 129.Tempistiche
- 130.X il ricovero di mia zia un medico ha detto si, quella della notte la mandata a casa, la zia non sta bene
- 131.Di niente
- 132.Conoscere lo stato di avanzamento dalla presa in carico al termine del servizio
- 133.Ho ricevuto tutte le attenzioni necessarie
- 134.Tutto positivo
- 135.Troppo tempo attesa
- 136.Non mi è stato comunicato il codice assegnato ma nel complesso mi sono trovata bene. Bisognerebbe implementare il personale medico e infermieristico che al momento è davvero troppo poco per la mole di lavoro che c'è al pronto soccorso
- 137.Niente, è andato tutto bene
- 138.Ho dovuto andare alla guardia medica perché lì c'era il deserto
- 139.Lunga attesa prima di essere visto da un medico. È in questa attesa senza cibo e acqua .
- 140.In generale ho avuto le giuste risposte
- 141."Dopo la visita ho aspetato in sala di attesa come faccio sempre..Ma dopo 6 o 7 ore di attesa mi hanno detto che ti sei dimesso..perche non rezulti presente..Mentre io stavo aspetando nella sala di attesa...!!"
- 142.Nulla
- 143.Per fortuna non ho avuto nessuna necessità
- 144.Nulla, ero al PS oftalmico e mi sono trovata benissimo
- 145.Nel nostro casa tutto abbastanza positivo
- 146.Di più umanità ed attenzione verso il paziente
- 147.Niente, grazie a tutta la gente brava chi lavora presso il pronto soccorso di Alessandria 🙏😊
- 148.Dopo 5 ore di attesa in codice giallo non è stata effettuata alcuna prestazione. Rinunciato alle cure e venuto via
- 149.Troppa attesa
- 150.Poca assistenza nonostante il male ed in più abbiamo segnalato una allergia ad un farmaco che è stato dato ugualmente peggiorando la situazione
- 151.nei tempi di permanenza dopo il termine di tutti gli esami
- 152.Mancanza di personale per il troppo lavoro a discapito di codici meno gravi...15 ore di attesa dopo un triage sono eccessive. completo disagio.
- 153.Nulla
- 154.empatia da parte del personale
- 155.Troppo tempo attendere 5 ore per un una visita mi sembra esagerato
- 156.Umanità
- 157.Il tempo di attesa è stato lungo e le informazioni sulle indagini frammentate
- 158.Sento ancora il bisogno di ricevere cure adeguate , visto che dopo due giorni non sono ancora stato cucito
- 159.Di nulla
- 160.Mangiare

161. Nulla
162. Sono stata tutta la notte in piedi al pronto soccorso senza un lettino per potermi coricare con le gambe gonfie
163. L'omino e troppo solo andrebbero in due se non trr
164. Ti lasciano morire lì dentro i vostri dottori e infermieri Ho girato un video lì dentro ospedale 📹 nn so come si giralo qua .
165. Ieri erano tutti disponibili, un anno fa non mi trovai bene
166. Ho atteso 8 ore per essere visitata.... non ho mai visto un medico... me ne sono andata
167. Di niente in particolare
168. Due giorni su una barella in attesa di un letto in reparto, e non ci hanno dato NIENTE da mangiare, digiuno completo INACCETTABILE PER UNA PERSONA DI 81 ANNI
169. Quando si sta tanto male si vorrebbe un po' di tranquillità, questo pronto soccorso a differenza di altri non è dotato di zone di osservazione leggermente appartate o con luce soffusa almeno di notte. Sono stata 3 giorni sotto alla plafoniera, tra le urla di persone che non venivano trattate con antidolorifici sufficienti.
170. Un consulente che ti dia una mano in tutto
171. Tempi di attesa eccessivi senza motivata giustificazione.
172. Poca privacy in sala d'attesa e poca considerazione sempre in sala d'attesa
173. Un rapporto più umano
174. A parte l'attesa dovuta al sovraffollamento mi sono sentita tranquilla e sicura.
175. Di tutto
176. Ricevere informazioni e l'assistenza in tempi di attesa ragionevoli. Non è accettabile entrare al pronto soccorso alle 11:00 e uscire alle ore 23:00 con prima visita alle 20:30. Ulteriore agravante: il paziente è ultraottantenne. Nonostante l'impegno e la cura del personale di servizio (su cui non ho lamentele) accatastare i pazienti in barelle posizionate nei corridoi del pronto soccorso è una vergogna e non può definirsi un servizio.
177. Anno tanto lavoro e non riescono starti più vicino
178. Il personale è ridotto ai minimi termini, sono stanchi e l'azienda non li mette nelle condizioni di lavorare in sicurezza.
179. Nell'attesa della visita presso l'ortopedia valuto scarsa attenzione verso i pazienti il fatto che le macchinette per l'erogazione dell'acqua erano fuori servizio.
180. La troppa attesa a chiamarmi per la visita
181. Mi chiedono di sintomi secondari rispetto ai reali sintomi
182. È da 4 ore che aspetto di essere chiamato x una lastra ai polmoni x sospetta bronchite/polmonite, dopo aver fatto una ecografia con esito STRIATURE AI POLMONI e dopo un tampone molecolare, con esito negativo. Non so dire se i tempi di attesa sono normali. Chiedo a Voi
183. Di non essere preso in considerazione ed sento cardiopatico
184. Più chiarezza e meno confusione
185. Su tutto. Paziente dimesso con grave scompenso epatico e diabetico. Una vergogna non avet mai parlato con il familiare soprattutto perché il paziente è un alcolista

186. Ho fatto un incidente avevo solo bisogno di sdraiarmi dal mal di testa e giramenti e dolori sul corpo e ho dovuto stare fuori sulle sedie al freddo ma purtroppo non mi hanno aiutato in questo.
187. Non ho trovato nulla ho aspettato 4 ore poi me ne sono andato nessuno ti considerava
188. Tutto ok
189. Tutto nella mia aspettativa
190. Di essere chiamato in tempi più brevi
191. Niente
192. "Sono recato al pronto soccorso per un morso di cane profondo ma non mi hanno tolto i tessuti necrotizzati era da fare per ridurre il rischio infezioni visto che ho malattia autoimmune
193. Era da prestare più attenzione"
194. Assistenza. Tempi troppo lunghi. Poveri medici ed infermieri lavorare in quelle condizioni. Personale non 3
195. Ascolto
196. Mancanza di ascolto e superficialità
197. Il medico che mi ha dimesso non era un medico preparato
198. I medicinali di cui avevo bisogno mi sono stati negati e non è stato possibile farmeli portare da casa. L'attesa, dopo aver ricevuto la cura appropriata è stata ingiustificatamente lunga. Se il PS non dispone di alcuni medicinali necessari è bene che consenta ai familiari dei pazienti di consegnarli e non lasciare la singola persona per quasi 36 ore senza medicine.
199. ATTESA ECCESSIVA
200. Allu Ciria sono cavallo. Ciro mi sono trovata molto bene all'ospedale sono bravi sono stata domenica notte perché problemi di pressione altro subito mi hanno fatto codice rosso vengo spesso perché non sto mai bene mi trovo sempre bene molto gentile in 5 ospedale
201. Più che altro Siamo finiti in pronto soccorso perché la guardia medica non è venuta a casa mi sembra molto grave capisco che ci sono le urgenze Ma come si fa a valutare per telefono ho neanche parlando col centralino se la situazione lo sia o non lo sia. Comunque è andata bene Siamo andati in pronto soccorso e nonostante ci siano state 12 persone in attesa l'infermiera ci ha consigliato di andare a casa perché non era una situazione grave molto brava preparata e sincera e anche simpatica
202. Nessuna
203. Avrei voluto le prestazioni più efficienti, sono arrivato con gli effetti collaterali dei farmaci a me precedentemente prescritto. e dalla sera le 23, mi hanno visitato alle 8 del mattino. e una vergogna!
204. Di informazioni sull'evolversi della graduatoria per la posizione del malato. Da 1/2 giorno quando siamo arrivati, la chiamata è arrivata a 1/2 notte e sono grato degli esami accurati a cui è stata sottoposta mia moglie anche se abbiamo terminato verso le 5 del mattino. Posso capire.....
205. Molto bene gentile molto professionale cavallo cira
206. L'attesa troppo lunga, personale 2
207. Di un po di attenzioni ai malati vicini che hanno manifestazioni di agitazione

208. Di nulla
209. Fortunatamente nessuna 😊
210. Una persona che ha forti dolori non può attendere.
211. Nulla
212. Di essere visitata dopo un infortunio sul lavoro, sono caduta dalle scale e picchiato varie parti del corpo, mi è stato assegnato codice Colore verde e dopo quasi nove ore il medico doveva ancora vedermi, sono andata via perché mi è stato detto che avrei dovuto attendere ancora almeno 5 ore e non avevo più nessuno che mi tenesse le bambine. Oggi sono a eseguire visita ortopedica e lastre privatamente. Non pessima ma terribile esperienza
213. niente
214. Sono stata soddisfatta
215. Nulla
216. "La degenza ottima ma la dimissione entro le 24 ore con risultato di diagnosi 2 Fratture al Bacino una Sig di 78 Anni invalida , E STATO VERAMENTE ECCESSIVO RIMANDARLA A CSA SENZA COSIGLI APPROPRIATI DANDO DISAGI AL PAZIENTE E ALLA FAMIGLIA , fregandovene e quindi dando dei disagi . dopo aver chiesto dei consigli ..... l'unica parola che mi ritorna nella testa e dovete Arrangiarvi.
217. Allora io capisco il COVID capisco lo stress dei Medici
218. Ma non capisco li responsabilità di alcuni elementi che decidono Vivere o Morire . Non dovrebbero stare in posizioni di responsabilità decisionali .
219. Mi Avete salvato mia Madre 3 volte nei ultimi tempi e sono sempre stato orgoglioso del vostro OPERATO . Ma oggi sono in difficoltà perché mi avete mandato allo sbaraglio con una invalida di 78 Anni e mio padre ne ha 82 e io non conosco nulla del vostra professionalità , mi ritrovo a cambiare mia madre dei bisogni più semplici come farsela addosso e noi non siamo in grado di fare la cosa più semplice “cambiarla e tentare di tenerla pulita” urla di dolore e noi abbiamo paura di fare danni . Nonostante stiamo cercando con la collaborazione del nostro medico curante , la burocrazia non ci permette ancora di servire al meglio mia Madre .
220. Giuseppe Turrisi il figlio consapevole ."
221. Abbandonato su una barella con le sponde senza poter scendere per andare in bagno e nessuno che fosse nei paraggi a cui chiedere, almeno lasciassero un parente che possa accudire persone non autosufficienti vista la scarsità di personale
222. Tempi di attesa inaccettabili. Mancanza di uno spazio fisico personale.
223. Nessuna
224. Presenza specialista neurochirurgo
225. Nulla perché mi hanno sempre risposto
226. Niente risposte tutte adeguate
227. Informazione, attenzione, rispetto
228. HANNO RISPOSTO SEMPRE QUANDO LI HO CHIAMATI O AVEVO Bisogno sempre nel limite delle possibilità.

229. Aspettare 5 ore per una puntura e delle lastre che saranno da ritirare dopo 2 giorni . Capisco di altri casi peggiori ma che erano lì tranquillamente sulle barelle senza dover ricevere assistenza
230. L'attesa dolorante sulle sedie in ferro nella sala di attesa
231. Troppa gente che gira a vuoto e pochi medici tra l'altro arrabbiati
232. Dovrebbe esserci più personale medico per sveltire l'attesa
233. Magari per chi ha persone anziane come mio padre e possiede il green pass potrebbe entrare anche solo per salutare
234. Di nulla ma si dimostrano tutti molto disponibili
235. Di ambiente molto più ampi secondo il mio parere gli spazi andrebbero ampliati conseguentemente all'aumento del personale ..i pronto soccorso sono il futuro degli ospedali moderni .
236. Sono stati competenti e gentili
237. Niente....tutto ok..
238. Di nulla, ho trovato il personale tutti disponibilissimi
239. Paziente di 91 anni, sordo e un po' agitato, lasciato solo. Sentivo il bisogno di essere con lei in almeno per poco tempo
240. Visti i tempi d'attesa, la possibilità di avere prese a disposizione per ricaricare il telefono, l'unico modo per comunicare con i parenti...
241. Non posso rispondere perché sono una collega

### **PERIODO 01/10/2021-29/12/2021**

1. Di nulla
2. Ho avuto il massimo. Considerato che la permanenza è avvenuta dalle 22 alle 3 30
3. Niente
4. Tutto bene
5. Sono arrivata con forti dolori e mi hanno messo in attesa di visita più di 5 ore senza nemmeno dare un analgesico
6. Aggiornamenti sullo stato di salute e degli esami che stava facendo il paziente
7. Il referto lo abbiamo atteso tre ore per mancanza di comunicazione tra medico e personale che dimette il paziente...6 ore per un'anziana di 87 anni!
8. A tutto il personale del pronto soccorso un grazie di cuore, grazie di esserci
9. Non ho ricevuto alcuna visita e dopo molte ore di attesa, al freddo e in mezzo ad altri pazienti potenzialmente positivi, sono dovuto andare via senza una diagnosi, successivamente sono riuscito a farmi veder privatamente da un altro medico e mi è stato detto che rischiamo di finire sotto i ferri, ma in pronto soccorso non c'era il tempo per visitare me. Pessima esperienza
10. Di niente
11. Assistenza che non ho ricevuto, dopo tre ore sono andata via, se sto male non posso stare lì in attesa tutto questo tempo, sto meglio a casa

12. Tutti col cellulare a ridere e scherzare..sono andato di notte..ho disturbato infermieri e dottori che dormivano..c e bisogno di gente che ha voglia di lavorare negli ospedali
13. Non fanno aspettare le genti fore ore è orr
14. Niente di particolare. Sottolineo la gentilezza, cortesia, chiarezza e competenza dimostrata da medici e infermieri. Purtroppo, per l'afflusso di pazienti servirebbe qualche unità in più, per evitare tempi d'attesa troppo dilatati
15. La lentezza esasperante per passare ai raggi h16,30- 24,30 lastra - h08,00 incontro rapido con il medico
16. Nulla
17. Di niente
18. Tutto perfetto ottima la professionalità
19. Lentezza e gentilezza verbale sui bisogni personali. Come sentirsi dire io non sono dentro alla padella se la metta a posto lei. Comunque io perdono e ringrazio.
20. Di niente tutto ottimo
21. Mancanza d'informazioni circa i tempi d'attesa per la prestazione necessaria e display non in uso per far passare il tempo di chi è in attesa
22. Niente da riferire
23. Nulla
24. Poca assistenza riguardo il mangiare il malato nn può alzarsi rimane senza bere e altro .nn può avere vicino il parente
25. Informazioni sui tempi di attesa
26. Una barella
27. Attesa lunga
28. Niente
29. Le persone senza accompagnatori hanno necessità che con più personale potrebbero essere accolte
30. Tante ore di attesa senza neanche un goccio di te con 2 fette biscottate a pazienti soli che non hanno nessuno vicino che possono prenderglielo alla macchinetta
31. Essere ascoltato
32. Nulla
33. Grazie al Cielo la mia situazione non era assolutamente grave e non avevo grande dolore quindi per me tutto perfetto.
34. Scarsità di medici che portano ad un certo ritardo nel fornire le prestazioni.
35. Credo che il personale , visto l'enorme mole di richieste d' intervento, abbia svolto un ottimo lavoro
36. Niente
37. Nulla
38. Sono senza parole, avevo espresso lodi in passato per il miglioramento del servizio oss e per i piccoli pasti forniti. Tutto presto finito, sembra che troppa efficienza vi faccia schifo. Stare col pannolino da cambiare dalla sera alla mattina. Alle 17 è finita l'acqua e fino al mattino seguente non ne è arrivata. Niente a colazione né a pranzo, ma i parenti non possono entrare. Veramente scandaloso. Ma il peggio è stato sentire un uomo che chiedeva

- aiuto straziato dal vomito e dai dolori. Gli infermieri si sentivano ridere dall'altra parte. Nessuno si è degnato di soccorrerlo. E al mattino due infermiere a passo spedito e una diceva all'altra "corri, forse è morto". Scene inammissibili, che fosse ancora vivo o morto la dignità umana era morta comunque.
39. come straniero da 22anni in Italia sia in ospedale a parti chi alssso il capello attuti onesti sia dottore infermiere chi sentono la responsabilità confronto impazienti chi cerca soli di essere corato gualchi volta succedono delecose strani (abbiamo perso il sangue nel laboratorio dopo una tesa lunga con il dolore che hai) spero che devono effettuati die controlli da parti responsabili del lospedali ala fine regrazio tutti membri chirimangono con occhi aperti per dari sorriso a tanti chi hano bisogno vi auguro bon lavoro viva l'Italia
  40. Attesa eccessiva, dopo 5 ore non ho visto un medico
  41. Un infermiere molto giovane mi ha fatto molto male facendomi il tampone, non è stato per niente delicato.
  42. Più assistenza
  43. Nulla
  44. Non mi hanno dato gli esiti degli esami fatti al momento delle dimissioni
  45. Di un antidolorifico che mi è stato dato dopo ben 24 ore!! Esperienza negativa
  46. Nella sala di attesa avevo bisogno un lettino, sono invalido, per il resto ottimo.
  47. L'eccessiva attesa (7) ore per una possibile ischemia con codice verde. 24 ore per una risposta definitiva.
  48. In fase di accettazione, in seguito a tampone effettuato con esito negativo, molti pazienti tra cui la sottoscritta hanno sostato in barella nello stesso ambiente destinato ai malati di Covid con solamente un plexiglas che ci divideva... inoltre essi potevano tranquillamente oltrepassare il plexiglass, nonostante i ripetuti richiami delle infermiere. Dopo 13 ore in pronto soccorso ho firmato le dimissioni per uscire, il servizio è assolutamente scadente e gestito molto male. Prima di ricevere una flebo e quindi di essere visitata da un dottore sono passate 6 ore...
  49. Sono stata assistita egregiamente
  50. Di assistenza
  51. Troppe ore sulla barella con un trauma alla schiena
  52. Mi hanno mandata via subito
  53. La mia epilessia
  54. Niente
  55. Nulla
  56. Tutto ok
  57. Essere contattata dai famigliari al numero del triage (telefono occupato o suonava a vuoto)
  58. La risposta sull'attesa per essere dimessa
  59. Nulla
  60. Inaccettabili l'attesa così lunga Scandaloso Dalle 11,00 alle 23,00 per soli esame sangue
  61. Nulla.
  62. Nulla da eccepire, tutto okay
  63. Nulla

64. Troppa attesa
65. Negativa sicuramente la troppa attesa.
66. Il medico mi ha buttata fuori da cafone e maleducato
67. 10 ore di permanenza per me sono da paesi meno civili del nostro
68. Nulla.
69. Mi sono sentito rassicurato tanto
70. Per tre punti in testa siamo stati dalle 9.15 alle 15 È positivo?
71. I tempi di attesa non si riesce a monitorati?
72. I tempi di attesa troppo lunghi. Personale insufficiente
73. I really appreciate behaviour and skills of the staff I have a experience of many times to see hospital and emergency services of Alessandria. Every thing is exactly good. only weighting time is too long at reception as I weit from 11.40 21.30.
74. Mi viene detto che devo fare una risonanza magnetica urgente ma che loro non la possono fare. devo farla privatamente
75. Tutto soddisfacente e superiore alle mie aspettative
76. I tempi di attesa dopo il triage sono stati troppo lunghi ed il personale presente, essendo in forza troppo ridotta, non ha potuto fare nulla
77. Informazioni sulla tempistica
78. Dopo aver trascorso 10 ore nell'attesa di essere presa in carico sono stata chiamata nel box senza essere visitata hanno verbalmente chiesto cosa fosse successo spiegando loro l'accaduto di infortunio sul lavoro mi hanno mandato a fare un RX e mi hanno fatto attendere altre due ore per l'esito dopodiché sono stata chiamata nel box mi hanno consegnato i fogli e mi hanno detto può andare, senza nemmeno dirmi che cosa avessi avuto, da promettere che sono assunta come categoria protetta a tempo indeterminato da 5 anni e nei fogli che mi hanno rilasciato, che poi ho letto a casa, ho notato che mi hanno dato solo 2 giorni di infortunio per lombosciatalgia, nonostante i vari problemi di salute con tanto di invalidità al 75%. Pessimo trattamento
79. Di sentirmi meno paziente ma più persona umana, in poche parole non essere un numero.
80. Di un parente
81. Sono andata con il dolore a casa come forse non ho finItto la cura...
82. Fortunatamente son rimasta pochissimo, per cui nulla
83. Di essere visitata presto non dopo 10 ore sono arrivata con delle coliche renali con dolori allucinanti
84. Trascuratezza da parte del personale x bisogni personali/ confusione nella gestione della patologia/ ritardi sugli accertamenti da effettuarsi x capire e fare una diagnosi precisa
85. Un po' di privacy nelle attese
86. Direi nulla, sia nel Dottor Guido in entrata e nel Dottor Malatesti massima professionalità cortesia e gentilezza in egual modo nei loro collaboratori.
87. Vorrei esprimere un elogio al Dottor Camporini incontrato al di fuori del pronto soccorso è subito messo a disposizione ricordandosi della mamma operata da Voi nel 2019.

88. A nome mio Caratti Enrico e mamma Podeschi Teresa ringraziamo infinitamente per le cure prestate anche Voi della Direzione sanitaria della conduzione della struttura pubblica infinite grazie.
89. Buon lavoro.
90. Nulla.
91. Sono arrivato in pronto soccorso all'incirca alle 2:30 E sono stata vista da un medico alle nove del mattino penso che sia un po' eccessivo
92. Nulla, sono stata accolta e ascoltata velocemente
93. Fare l'esame che serviva : la risonanza e rimozione catetere . Sono stato rimandato a giorno dopo per la rimozione catetere. Stavo male, facevo fatica a camminare e il ritorno il giorno dopo ad aspettare due ore l'urologo mi ha comportato grande disagio. Non c'è coordinamento e comunicazione tra pronto soccorso e specialisti .
94. Mi è stato assegnato codice verde con polmonite in corpo, mi è stato detto dal personale infermieristico che avevo bisogno di stare calma che avevo influenza, mi sono state fatte le prime analisi del sangue 5 ore dopo ingresso e 9 ore dopo hanno capito che avevo polmonite, è stato detto a mia sorella che io non avevo mai avuto influenza... è stato terribile
95. Tutto
96. Informazioni sulla necessità e tempistica di ulteriori esami e osservazioni.
97. Musica rilassante di sottofondo
98. Le informazione del medico di turno chen9n a segnalato che ero positivo al covid e mi veniva comunicato 4 giorni dopo e una mancanza molto grave da parte del medico di turno nella notte tra il 11 e il 12 novembre del 2021 e una mancanza di professionalità molto grave
99. Informazioni chiare precise e puntuali ai famigliari che lasciano un paziente in PS e non hanno più sue notizie. Nessuno che risponda al telefono. Oblio di notti passate in attesa che qualcuno si faccia sentire per sapere se il paziente sia vivo e in che condizioni. Risoluzione di un problema del paziente ma non di ciò che lo ha causato. Se il paziente non ha nessun familiare accanto, sarebbe opportuno che gli si desse del cibo, dei liquidi, lo si aiutasse a cambiarsi nelle più elementari norme di igiene se è in grado di deambulare.
100. Che si provveda a fornirgli i farmaci salvavita e se lamenta di bruciori alla pelle su cui deve dare cortisone in pomata ad ore fisse, che non gli si dica di stare calmo. Allucinante. Che non vi rendiate conto di quanti e quali malfunzionamenti abbiate è allucinante.
101. La lunga attesa su sedili duri e scomodi
102. Assistenza infermieristica
103. Non ho avuto necessità
104. Nulla
105. Di quando sarei stato visitato dopo 6 ore che ero fermo ad aspettare
106. Niente ...tutto bene
107. Avrei avuto bisogno di più assistenza gli infermieri fanno il possibile c'è poco personale
108. Interventi più veloci

109. Non ho ricevuto la giusta assistenza per un codice giallo, non mi è stata data neanche un po' d'acqua e avevo la flebo fuori vena !!! Alchè me ne sono andata !!!
110. La maggioranza del personale è stato gentilissimo accogliente e premuroso, ma in minoranza c'è anche nello specifico due persone del turno di notte completamente indifferente che fanno finta di non sentire quando li chiami, e questo nel caso non poter scendere da soli per poter andare in bagno è stato un problema. Ma la maggioranza del personale è stato attento e gentile anzi alcuni infermieri direi amorevoli e a questi va tutta la mia stima. grazie mille
111. Io mi trovo molto bene sono molto gentile hanno pazienza anche se a volte poverini e me lo trattate male dell'altra gente cavallo cira
112. Analgesici che lenissero i miei dolori. Nessuno mi ha dato ascolto per 5 ore
113. Nessuna sono stati molto umani e bravi e gentili io ringrazio..
114. Niente
115. Tutto disponibile
116. Sono troppo lunghi i tempi di attesa per la visita del medico ci vogliono più medici per ridurre i tempi
117. Non poter parlare con medici o infermieri per notizie sullo stato di salute e sui tempi di attesa per vari esami, scarsa presenza di personale oss per assistenza alle persone in attesa di essere visitati nei box o in attesa di tac, raggi
118. Nessun bisogno
119. Il malato stalla una media di trenta ore senza mangiare . Cardiopatici e diabetici con un filo di salute sono messi a dura prova
120. Donna di 75 anni con problemi alla tiroide. Entrata alle 13.00 vista alle ore 4.00. uscita dopo 23.00 ore. Attesa su una sedia perché non ci sono barelle. Al freddo. Invece di spendere soldi in questionari come questo è in 200 milioni di vaccini comprate delle barelle. Siamo nel terzo mondo... Avete il mio numero. Fatemi chiamare da qualche dirigente se ne avete il coraggio. VERGOGNA
121. Ho ottenuto le giuste risposte
122. In ginecologia, non mi sono trovata affatto bene! La ginecologa mi ha criticata sulla mia vita personale! Perché questa è la quarta gravidanza ed ho solo 27 anni! Maleducata e fuori luogo!
123. Nulla, ottimo servizio
124. 6 ore di attesa per sostituire un sondino
125. La troppa lentezza nel gestire persone anziane lasciate in un corridoio in barella
126. Scarse informazioni dei medici
127. Nulla
128. Grande cortesia e gentilezza da parte di tutto il personale
129. Ridurre l'attesa della visita da parte del medico incaricato non si può attendere 8 ore su una barella con dolori al ventre prima di essere visitati grazie
130. Nessuno
131. Attenzioni e chiarimenti
132. Troppo lunga e l'attesa, e il colore assegnato

133. La privacy ambientale e personale
134. In particolare per i disegni primari quale la minzione e evaquare
135. Nulla
136. Retardo
137. Sufficente
138. Cortesia, assistenza nella attesa, anticamera usata come dormitorio da estracomunitari e non ,risse e non uso mascherine
139. Mi ne sonno andata a casa dopo de aspettare tropo nessuno sapeva niente dei mie resultado o aspetado non c'era nessuno che sapeva dirmi niente
140. Non ho avuto necessità di altra assistenza. Personale ospedaliero disponibile e molto gentile
141. Tutto perfetto molto gentili grazie per il lavoro che svolgete
142. Tempi lunghissimi e sottovalutata la situazione..infatti sono tornata e ricoverata entro 8 ore dopo ...
143. Nulla
144. Tutto
145. Sapere, indicativamente il tempo di attesa per essere assistito
146. Quando una persona si allontana da casa all'improvviso dovrebbe poter vedere anche soltanto per 5 minuti un familiare, potrebbe aver bisogno di un cambio di biancheria o altro.
147. non era possibile avere una semplicissima coperta perché non disponibile. codice giallo 2 giorni di attesa con scarsissime informazioni. ciliegina sulla torta dopo tutta il giorno e la notte passata sulla barella, al mattino successivo ho dovuto cederla per mancanza di quest'ultime. assolutamente inaccettabile in un pronto soccorso
148. Dare meno tranquillanti hai pazienti vecchi che tornano a casa distrutti dai tranquillanti da smaltire più pazienza verso di loro e non ricorrere subito ai sonniferi per stare in pace
149. Di calmare il dolore...
150. Poca attenzione o mancanza di personale in pronto soccorso
151. 18 ore per farmi dei esami del sangue e una tac. che dando le mie dimissioni non mi hanno voluto manco lasciarmi la tac. Gli infermieri e dottori al posto che visitano le persone aspettano il codice rosso che arriverà dopo qualche ora e intanto cercano solo scuse per far si che uno si stufa e va via ho visto più persone andare via che quelli a qui visitano loro in una giornata
152. Personale infermieristico assente e sgarbato il paziente parcheggiato e lasciato al suo destino
153. Di umanità sembrava un manicomio paziente che gridavano e nessuno arrivava infermieri che gridavano anche di più francamente mai visto una cosa simile infermieri e medici molto maleducati
154. nessuna risposta per il sovraffollamento
155. A nulla
156. Capisco la situazione forse non si può chiedere di più

157. Ho trovato tutto molto bene! veramente questi persone fanno il loro lavoro molto ,molto bene! sono contenta Grazie
158. Tutto Ottimo molto gentile cavallo Ciro
159. Attesa
160. Informazioni e un poco di attenzioni sia da medici che da infermieri
161. Ho aspettato troppo 11 ore mi sembra eccessivo
162. Nulla di insoddisfacente
163. La gente che p3nsa allo stipendio e a chi tutto ha bisogno
164. La famiglia lontano mia moglie
165. Il tempo che bisogna avere perché essere licenziato
166. Dopo l'accesso Lasciata sola per molto tempo senza indicazioni o valutazioni
167. Andava tutto bene, non ho avuto bisogno di nulla, forse dovrebbe esserci più personale dato l'alto numero dei pazienti
168. Nulla, necessitavo di visite immediate e così è stato.
169. I tempi d'attesa x fare una tac
170. Attendere in sala d attesa che può anche andare bene se sono vigile ma dover riempire un contenitore d urina in bagno che oltre a non chiudersi a chiave è quindi trovarti qualcuno che entra mentre ci sei te ma che poteva entrare anche persone che vengono in bagno per fare altro e nn specifico cosa. Non mi sembra sicuro per chi non sta bene è chi potrebbe essere anche un po più anziano e nn riuscire ad andare in bagno per cioè che ho elencato sopra
171. Tutto tranquillo
172. Nel mio caso il freddo che nella sala di attesa: essendo in autunno e durante la notte la temperatura scende enesorabilmente. Inoltre io dovevo tenere del ghiaccio su una guancia e così ho patito ancora di più.
173. 12 h tra ingresso e dimissione. Eccessivo.
174. Eccessivo tempo senza alcun intervento! 17 ore seduto con un' intervento ogni 4/5 ore. Girone dantesco e deprimente x uno che avrebbe bisogno di cure. L'attribuzione del colore di priorità lasciato da un infermiere e non da un medico.
175. Che ce molta incompetenza nel mio caso o notato che al cambio turno medici sul turno notturno non hanno forse tanto piacere fare la notte perche cera un bravo dottore app e cambiaato turno caso raro subentra la malavoglia e non e da trascurare la faccenda a me con calcolosi a cistifelia mi anno spedito a casa scrivendo bugie e lo segnalo perche e uno schofo ce molta incompetenza davvero controllate bene il personale medico non faccio un esposto perche non sto bene ma la cosa non finira qua condivido e considerate questa lamentela ripeto falsi referti con molte bugie
176. Velocizzare i tempi di attesa, no privacy, no rispetto distanziamento covid
177. Sono stata soddisfatta anche in relazione della mole di lavoro svolto da tutto il personale in quella giornata
178. Nulla
179. Nulla in particolare anche se rimanere tutto il tempo sulla barella con il forte mal di schiena non è stato facile

180. Mancanza di una assistenza da parte di chi mi ha accompagnato, anche mancanza di umanità dalla parte del personale...
181. Tutto Ottimo sono trovata bene personale molto gentile anche i dottori è l'infermiere cavallo Ciria
182. Sono stata benissimo l'unica cosa che il mio medico curante mi ha prescritto una tac fra una settimana ma non è stato possibile fissarla per il resto tutto eccellente
183. Buono
184. Niente
185. Mamma demente. Tenuta dalle 13 alle tutta la notte su una lettiga x me era un codice rosso
186. Un pronto soccorso decente per una città
187. In generale buona
188. Troppa attesa, per il resto sono stato bene assistito
189. Dopo 5 ore di attesa, non sono stata visitata e sono andata via. ero un codice bianco, ma continuavano tutti a passarmi davanti, giustamente, ma non è accettabile che dopo 5 ore, avessi ancora 4 persone prima di me. Mi sono recata al p. S, per una reazione allergica al deodorante
190. Eccessivo tempo. non guardare i pazienti più bisognosi.
191. Troppo limitato il personale operativo generando una attesa prolungata e priva di assistenza fattiva anche se da parte degli operatori c'è il massimo impegno, ma essendo pochi non posso dare quel supporto che sarebbe necessario e che vorrebbero offrire
192. Avrei preferito esami più approfonditi

### 1.3 AREA PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO

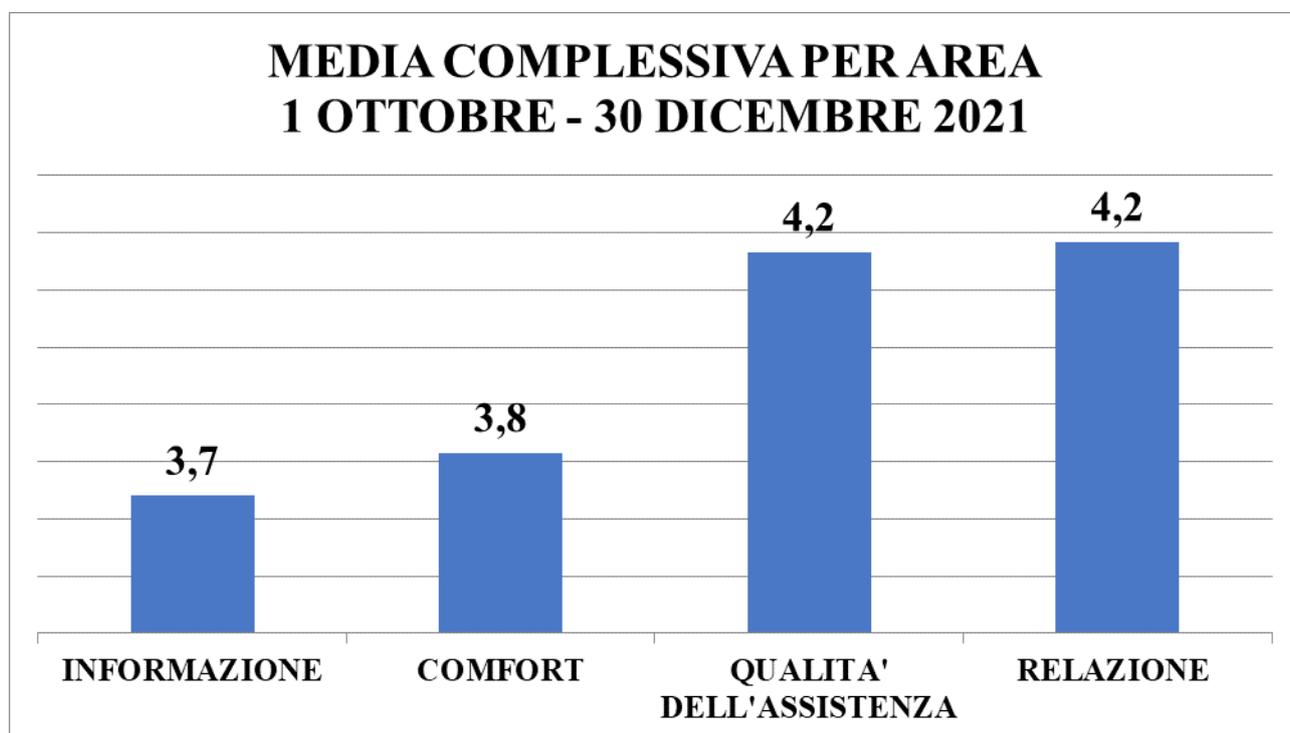
#### PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO

Di seguito si riportano i risultati dell'indagine relativi al periodo 01/10/2021-30/12/2021.

Il numero delle risposte ricevute dall'utente per la SS Pronto Soccorso nel periodo considerato è pari a 266.

#### **Risultati**

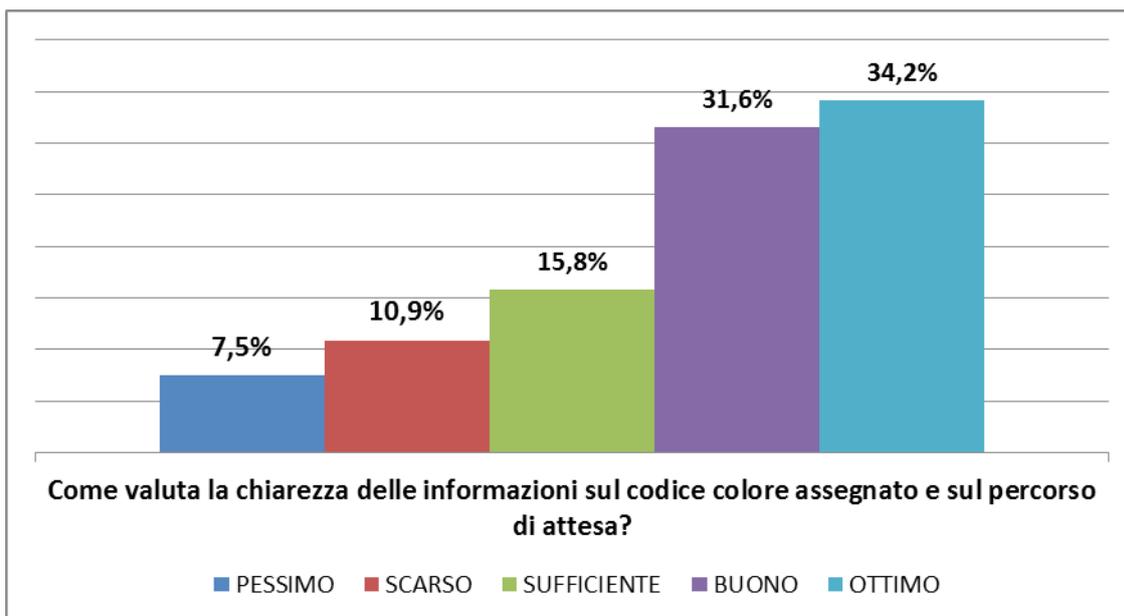
Si riporta la media complessiva per area di indagine:



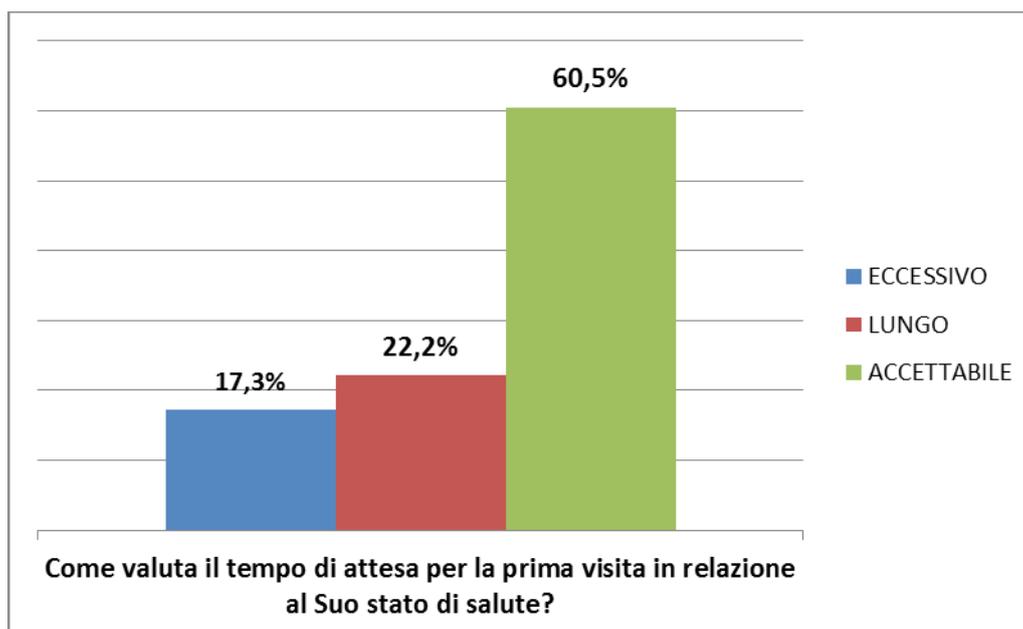
Di seguito si riporta il dettaglio dell'analisi dei dati:

### **RISULTATI PER OGNI DOMANDA**

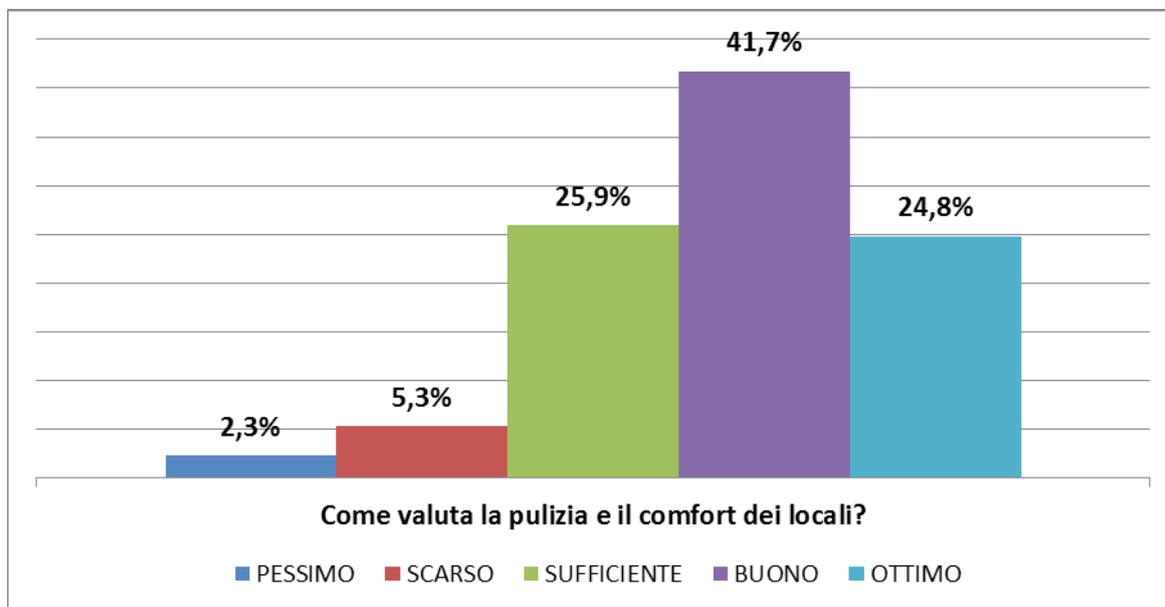
#### **DOMANDA N. 1**



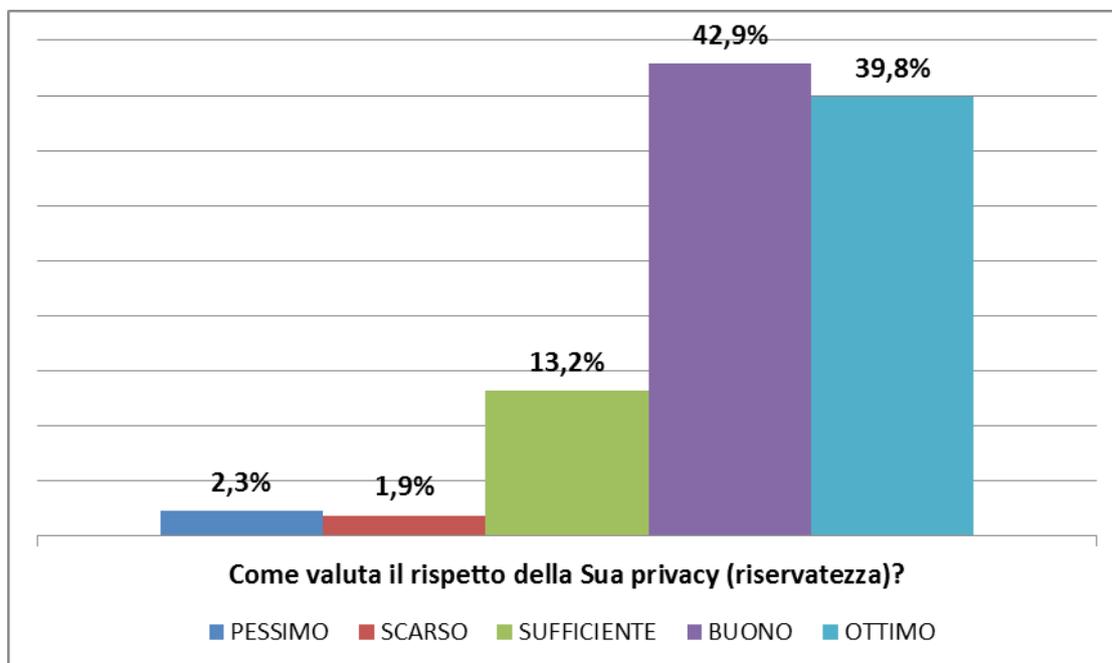
#### **DOMANDA N. 2**



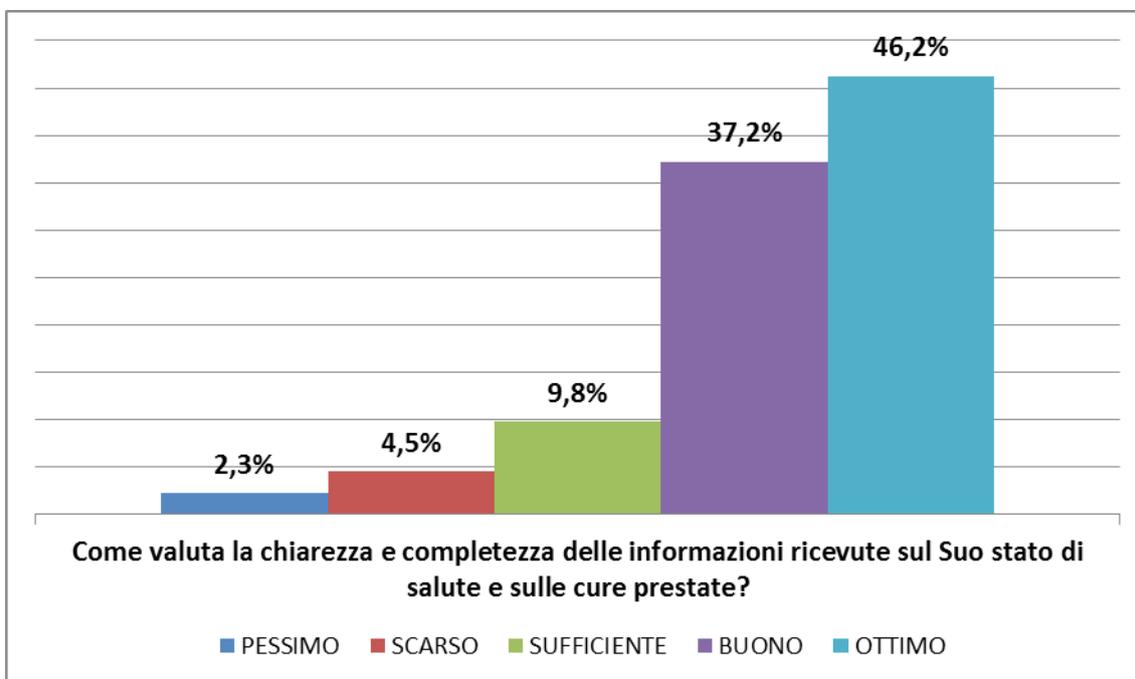
**DOMANDA N. 3**



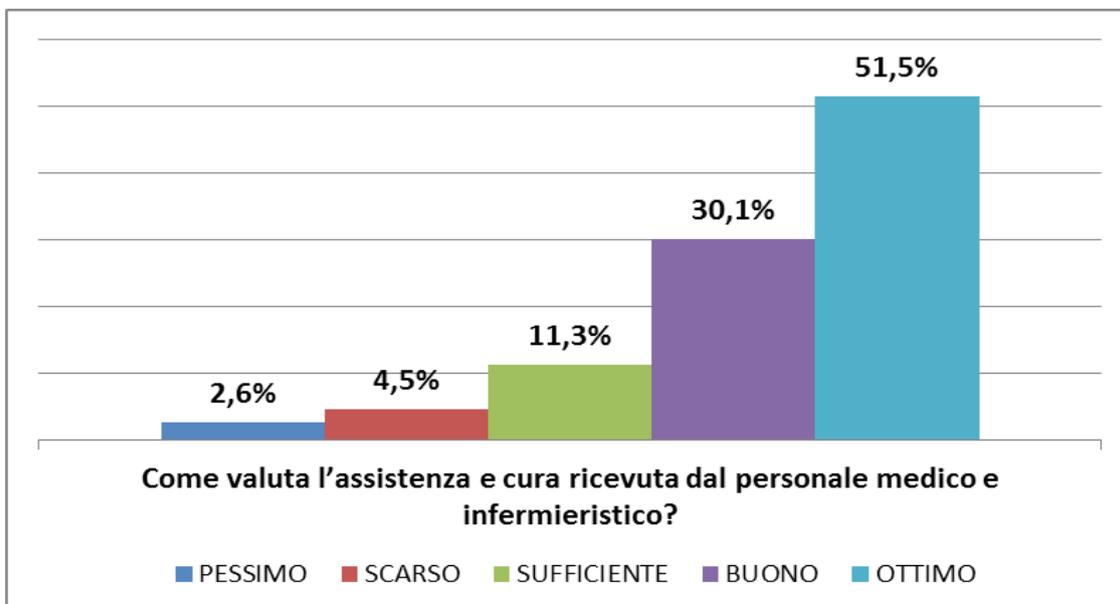
**DOMANDA N. 4**



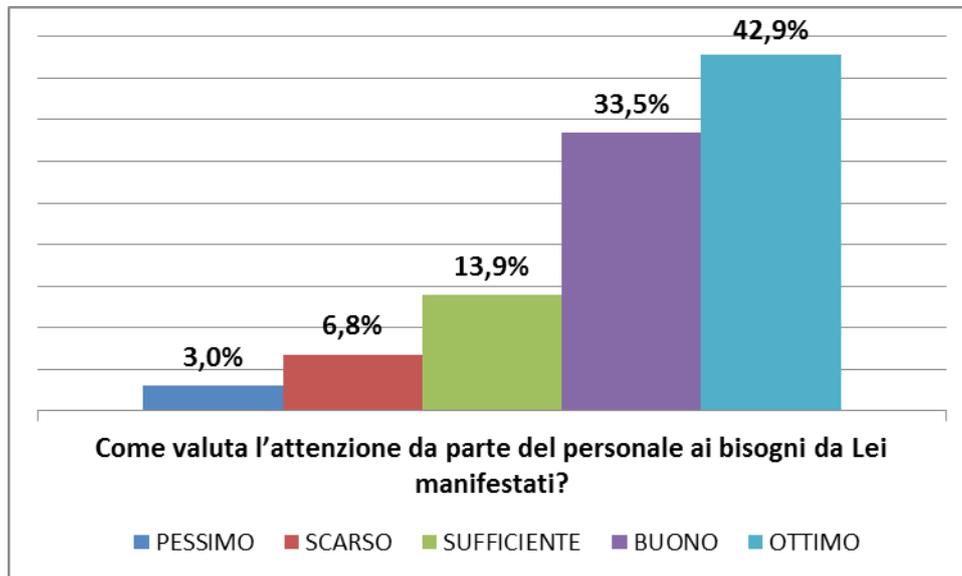
**DOMANDA N. 5**



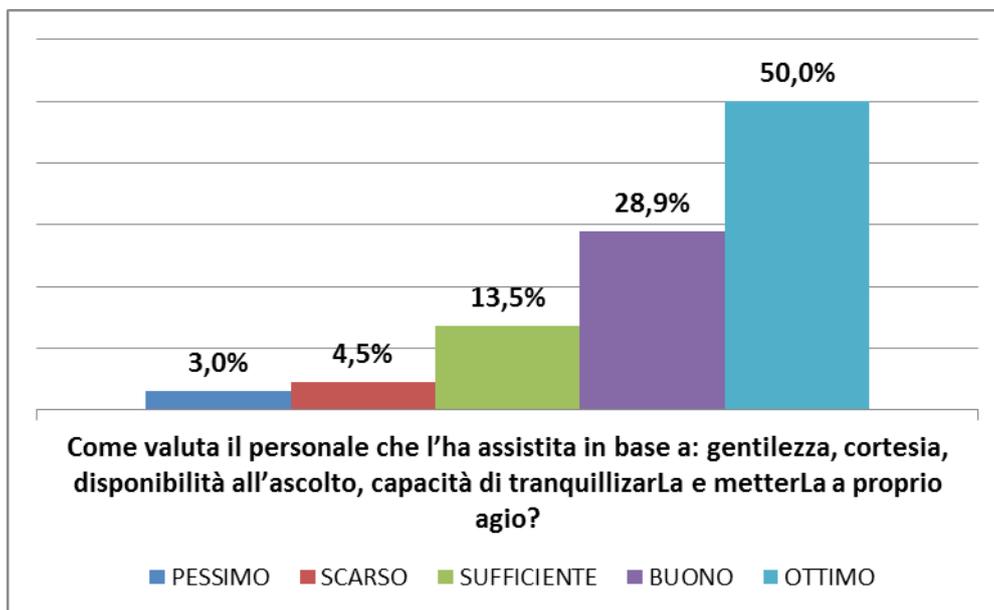
**DOMANDA N. 6**



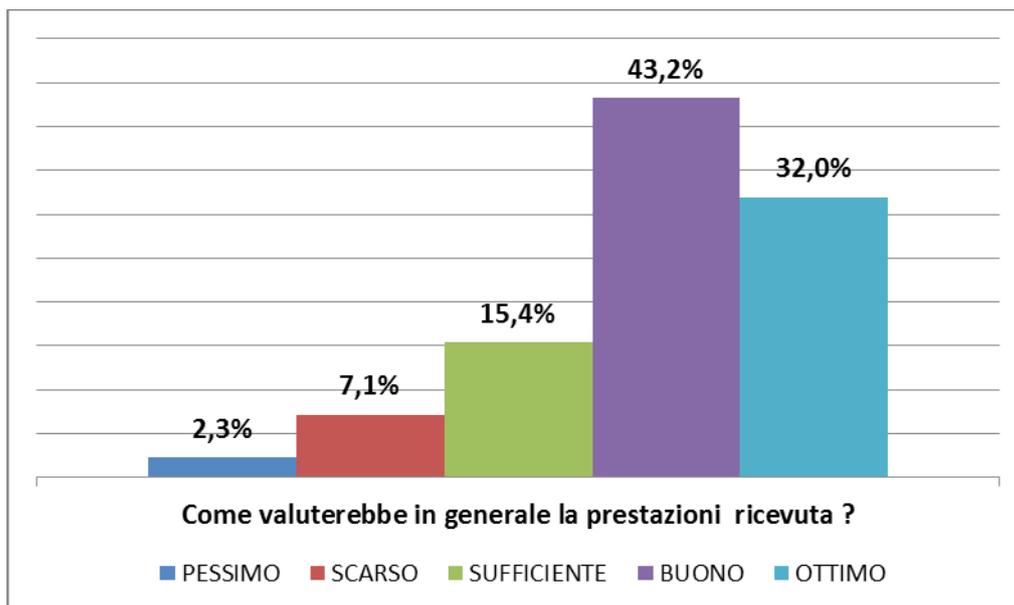
**DOMANDA N. 7**



**DOMANDA N. 8**



**DOMANDA N. 9**



#### **DOMANDA N. 10**

***“Di cosa ha sentito il bisogno durante la Sua permanenza in Pronto Soccorso e non ha trovato la giusta risposta?”***

Si riporta fedelmente quanto espresso dall’assistito nel campo libero a disposizione:

#### **PERIODO 25/02/2021-23/04/2021**

- 1) Niente
- 2) Tutto perfetto

#### **PERIODO 24/04/2021-07/06/2021**

- 1 Tempistiche dilatate e poco chiare
- 2 Mi spiace dire qualcosa di negativo sull’ospedale di Alessandria ma purtroppo nei giorni festivi ci dovrebbe essere sia un medico radiologo anche se non ci sono urgenze essendo l’unico ospedale della provincia aperto ai bambini grazie per l’attenzione
- 3 Arrivati con il bimbo con il braccio rotto, non sono stati fatti nemmeno i raggi!!!ci hanno detto di tornare il giorno dopo! Inaccettabile!!!
- 4 Mancano libri, riviste, TV per intrattenere i bambini
- 5 Di niente mi sono trovato bene.
- 6 Assenza del radiologo che non ha permesso di completare la diagnosi e ci obbliga a ritornare in settimana. Onestamente pagando sempre le tasse ritengo assolutamente inaccettabile.
- 7 Distributori cibo e bevande per i bambini, ricircolo di aria!
- 8 Nulla
- 9 Nulla

- 10 Tempi di attesa lunghissimi nonostante non ci fosse praticamente nessuno al pronto soccorso
- 11 Niente
- 12 Tampone prima di entrare nelle sale mediche insieme al bambino
- 13 L'assistenza in pronto soccorso è stata ottima sono stati lunghi i tempi di attesa in sala gessi ( più di due ore)
- 14 Sala di attesa più confortevole soprattutto x la notte
- 15 Di nulla
- 16 Letto per chi assiste è bagno in camera
- 17 Niente
- 18 Non c'era un radiologo al pomeriggio di sabato e c'era solo una dottessa in pronto soccorso pediatrico. Dopo essere stata due ore ad aspettare sono dovuta aspettare di nuovo al indomani mattina per più di 2 ore nuovamente , indecente .
- 19 "Un distributore di acqua, ma anche di merendine, l'attesa è lunga e almeno l'acqua è necessaria. Manca l'intrattenimento per i bambini dai più "grandi" ai più piccini, doverlo tenere lì 3-4 ore e cercare di impegnarli non è semplice, non tutti hanno a disposizione cellulare o tablet. C'è una tv ma è perennemente spenta.  
Vorrei fare i complimenti a un'infermiera in particolare che è riuscita a tranquillizzare mio figlio in modo veloce e accogliente. Non ricordo il nome purtroppo so solo che era mora e che è stata fantastica ed era in turno alle 6:45 quando siamo arrivati, è stata lei a prenderci la temperatura e compilare il foglio prima di entrare. Maria"
- 20 Niente
- 21 Nulla
- 22 Pochi posti a sedere. Sale d'aspetto piccole.
- 23 Essendo un P.S. Pediatrico tutto dovrebbe essere un po' più a misura di bimbo. La maggior parte del personale, soprattutto quello notturno, ci ha ben assistito e l' infermiera di turno è stata amorevole. Non tutti hanno manifestato tatto nei confronti del bimbo, un paio sembravano quasi scocciati che piangesse
- 24 La possibilità di avere delle macchinette distributrici per i bambini e soprattutto un bagno che non fosse in comune con la stanza di chi presenta la febbre
- 25 Niente
- 26 Nulla
- 27 Nulla
- 28 Sala d'attesa con poche sedie e 2 distanziamento, mancanza nelle sale d'attesa di liquido igienizzante, attesa lunga per ritiro foglio dimissioni
- 29 Nulla , l'ospedaletto per me è sempre il top . Grazie !!
- 30 Grazie per tutto
- 31 Niente
- 32 Tutto perfetto non hanno mai sbagliato
- 33 Molto bene
- 34 Nulla

1. Il personale specializzato, come i medici molto coetezi e professionale, invece le assistente dal triage non disponibile e scortese....
2. Tutto bene
3. Mio figlio è stato assistito con ottima cura e attenzione, la dottoressa Marin Marta è stata meravigliosa, preparata, professionale e gentilissima
4. Niente
5. Nulla
6. Nulla
7. "La gestione delle sale di attesa credo potrebbe essere gestita diversamente. Nella sala per i sintomi febbrili un paziente e nella sala senza sintomi più di 15 persone in poco spazio. Forse andrebbero invertite le sale anche perché nella prima con più spazio e' più facile gestire l'attesa con bimbi piccoli. Tengo a precisare che Il mio e' solo un consiglio e non una critica"
8. Nulla
9. Niente
10. Visto il problema del Covid19 ci sono troppe persone nella sala di attesa
11. Tempistiche
12. Niente di particolare
13. Nulla da ridire , personale professionale e educato .
14. Di essere considerata
15. Niente
16. Nulla
17. "Purtroppo è stata una giornata di affollamento in sala di attesa, abbiamo atteso in piedi per la mancanza di posti a sedere. Inoltre nel referto rilasciato non ci sono i nomi del Tecnico esecutore, del medico refertante e dell'ortopedico..."
18. Nulla
19. Ho aspettato 3 ore e mezza. Mi sembra esagerato per un pronto soccorso.
20. Prelievo del sangue non 3, per cui ripetuto dopo sei ore perché nessuno se n'è accorto prima. Dimissione e poi ritirata perché non si trovavano gli esami. Bambino adesso terrorizzato dalla figura del medico. Incompetenza totale. Sono schifato.
21. Tutti i miei bisogno sono stati risolti con molto attenzione e professionalità da parte del personale, con una frase dico solo "5 a tutto, un personale eccezionale e un ospedale di perfetto, cura alle persone, rispetto della privacy, molto molto attenzione lo definisco un'eccellenza"
22. Si non so con quale giudizio decidono il codice ? Io o il piede rotto e mi danno il codice bianco ? Il medico che mi a quadrato e Gentile e anche l'infermiere meno male che c'è ancora qualche persona ancora umano ?
23. Tempi di attesa troppo lunghi poco personale a disposizione e infermiere maleducate
24. Nulla
25. Mi sono trovata molto bene
26. Era tutto perfetto 

27. Attesa per il referto e un solo specialista per il problema di mio figlio che era in ferie.
28. Tutto è stato chiaro
29. Nessun bisogno.
30. Nulla. Solo troppa attesa con un bimbo di nemmeno due mesi.
31. Niente sono state gentilissimi e pure hanno risposto per tutte le informazioni anche quando un straniero non capisce fanno di tutto che i stranieri capiscono le informazioni e le risposte bravissimi continuate così 👍
32. Di qualcosa che distrae i bambini magari uno schermo
33. Nessun bisogno!! Le informazioni e spiegazioni sono state chiare e rassicuranti!!
34. Nessun bisogno
35. Maggiore attenzione alle norme anti covid nella sala di attesa
36. I tempi di attesa sono troppo lunghi. Avrei avuto bisogno di più chiarezza circa la tempistica dei tempi di attesa.
37. Nulla
38. Di un distributore per l'acqua e dei servizi igienici fruibili (gli unici disponibili erano nella sala d'attesa dei pazienti con febbre)
39. Sono stati gentilissimi
40. attesa troppo lunga
41. Niente tutto perfetto
42. Tempi di attesa estenuanti, considerato che siamo dovuti tornare il giorno successivo all'infortunio a causa dell'assenza del radiologo e quindi della conseguente chiusura dell'intero reparto di radiologia.
43. Dovrebbe essere presente il medico radiologo
44. Tutto apposto
45. Sono molto disponibili e sensibili ai bisogni dei nostri figli...grazie di cuore
46. Maggiore chiarezza. Siamo stati accolti dentro, ma senza accettazione per un'ora
47. Non ci si può dimenticare per ore di un paziente che ha subito un trauma.
48. Più informazioni a riguardo la salute di mio figlio avendo ingoiato una cosa nociva.. mi hanno dimessa e ho dovuto affrontare tutto da sola con la paura che mio figlio morisse
49. Per ortopedia e sala Rx
50. Niente, attesa durata il tempo necessario per l'arrivo del medico reperibile essendo domenica.
51. Nulla
52. Una macchinetta x il caffè e acqua
53. "Siamo in tempi difficili, ok. Ma tenere oltre 2ore un bambino di 2anni in attesa senza mangiare solo per dirmi che può tornare a casa con una semplice medicazione. Mi sembra un po' troppo eccessivo. Bastava subito valutare, intervenire e noi avremmo liberato subito il pronto soccorso. Il problema è che così. Si creano delle lunghe attese inutili.."
54. Direi che va bene così
55. Tempi di attesa un po troppo lunghi
56. Nessuna

## PERIODO 01/10/2021-30/12/2021

1. Nulla, ho trovato tutto ciò che avrei desiderato
2. ...nella Dott.ssa che non aveva indossato la mascherina...
3. Non c'era nessuno e ho comunque aspettato troppo con un bambino di 3 anni in braccio
4. Eccessiva attesa!!!!!!! Il personale preparato e cortese non può fare di più! Si prega di fornirsi di più dottori e personale necessario!!
5. Nulla
6. Informazioni corrette nei tempi giusti.
7. Nel ingresso fa troppo freddo sembra che non si fosse dal riscaldamento io mi sono congelata.
8. Più comprensione sull'accaduto. Meno commenti personali che apportano solo rigidità.
9. Un dispenser per l'acqua
10. Il modo che sono stata trattata è stato maleducato
11. niente
12. Tutto ottimo
13. Non credo sia giusto dover fare andare una bambina di 5 anni a fare una visita oculistica di controllo il giorno dopo all'ospedale civile. Oltretutto il giorno dopo la visita in pronto soccorso infantile e far attendere la bambina per ben 3 ore!!!!
14. Niente
15. Nulla
16. L'unica cosa forse , è che avendo la bimba che vomitava in radiologia aspettando di fare una radiografia ho chiesto un asciugamano anche di carta ma l'infermiera mi ha detto che non avevano nulla del genere e quindi ha lasciato che la bimba mi vomitasse addosso senza ricercare un qualcosa per aiutarmi. Invece le infermiere del pronto soccorso sono state meravigliose .
17. Niente. tutto ottimo
18. I tempi di attesa molto lunghi
19. Nulla
20. Visti i tempi molto lunghi mancano informazioni proprio sui tempi di attesa.
21. PIÙ VELOCITÀ NEL TRIAGE E PERMETTERE L'INGRESSO ALL'INTERNO IN BASE ALLE TEMPERATURE ESTERNE
22. Locale riscaldati, più personale e più medici per non fare ore di attesa in urgenza
23. Più attenzione.
24. Siamo stati lasciati 20 minuti fuori dalla porta scorrevole al freddo.
25. Capisco che il personale era poco ma anche prima di spiegare qual'era il nostro problema abbiamo atteso troppo tempo.
26. In tutto siccome non siamo neanche state assistite dopo una lunga attesa di 6 ore
27. Nulla, ringrazio ancora il personale medio che ci mette sempre tanto impegno e professionalità. W l'Ospedaletto di Alessandria. Grazie
28. Macchinetta dell'acqua
29. Niente in particolare

30. Un accesso maggiormente visibile per chi è con il passeggino al coperto
31. Sarebbe forse stato il caso di approfondire con qualche esame in più senza delegare tutto al medico di base.
32. Macchinette dell'acqua/cibo
33. Niente
34. Non ho avuto informazioni sui tempi di attesa, che comunque sono lunghissimi soprattutto in considerazione del fatto che gli utenti sono bambini piccoli
35. Niente
36. Sono stati bravi e gentile in un tempo giusto siamo contenti dal servizio ricevuto!
37. Non ho avuto particolari bisogni
38. Avrei voluto avere notizie degli esiti della lastra toracica in tempi più brevi invece c è stato un lungo spazio temporale di circa tre ore nel quale non abbiamo più visto nessuno, alle 13 ho dovuto avvisare io che alle 12 avremmo dovuto fare aerosol e ho dovuto segnalare un paio di volte che l ossimetro era scarico per farlo sostituire, probabilmente il personale era preso da molte urgenze perché per il resto devo dire che sono stati tutti tutti molto gentili chiari e disponibili!
39. Di nulla hanno risposto alle mie domande e tranquillizzato sulla salute del mio bimbo.
40. Non ho ricevuto alcuna visita in quanto dopo quasi 7 ore di attesa all una di notte me ne sono andata
41. Dei tempi di attesa....e una vergogna che dopo 5 ore di attesa non avevo avuto una risposta, e me ne sono dovuto andare perché dalla prima posizione la dottoressa di turno mi ha fatto scalare alla 12..questo perché mettono una dottoressa sola al ps
42. Abbiamo aspettato molte ore per un taglio sotto al mento. Purtroppo i tempi sono troppo lunghi
43. Attesa molto lunga nel responso degli esami
44. La ringraziamo tutto personale di ambulatorio pediatrica.Sono gentile e disponibile.
45. Nisun
46. L'accettazione del paziente all'arrivo in pronto soccorso si è svolta in maniera sbrigativa e piuttosto indispettita. Molto gentile invece il personale al triage e la dottoressa.
47. niente
48. Non ho avuto nessun foglio al momento della registrazione nemmeno per capire di che colore fosse la mia priorità.
49. In più mi aspettavo che i pazienti venissero chiamati per numero (come prevede la legge sulla privacy) e non per cognome. Il tempo d'attesa è stato estenuante.
50. Nulla, personale infermieristico e dottori eccellenti, cordiali premurosi ma soprattutto chiari e educati nel parlare con la paziente e la mamma.
51. Più calore nella sala di attesa , più velocità... troppa attesa.
52. Empatia
53. Locali d attesa per bimbi scarsamente puliti; ai genitori non è stato chiesto il green pass; tempi d attesa inaccettabili; 1 medico pediatra da solo per troppi utenti; 1 solo fasciatoio nell area febbre mentre manca in altre aree.
54. Chiarezza e gentilezza

55. Tutto nella norma
56. Lunga attesa per una visita di 10 minuti. Bambino con 39,2 di febbre
57. L'attesa per un bambino è stata interminabile.
58. Non ci è stata detta la diagnosi della radiografia.
59. siamo ancora in periodo di covid. Il tampone a mio figlio è stato fatto 15 minuti dopo l'accesso in sala d'attesa con altri 4 ragazzini tutti accompagnati. Il tampone andrebbe fatto prima di accedere alla sala d'attesa. Ai genitori nn è stato chiesto nulla e nn è stato fatto nessun tampone.
60. Tempi di attesa lunghissimi
61. Più attenzione per lo stato di salute del bambino nel lungo tempo di attesa per la visita
62. I tempi di attesa sono troppo lunghi
63. Niente
64. un fasciatoio nelle sale d'attesa per cambiare i bambini
65. L'attesa è infinita. Non puoi stare con un bambino di 3 anni in braccio per 4 ore perché sono 30 persone davanti e un unico medico per dirti l'infermiera che ce ne sono altri 10 davanti a te e che comunque dovrai aspettare altre 4/5 ore. Senza parole sono andata a casa come tanti altri senza alcuna risoluzione.
66. Ritengo che i risultati tamponi debbano sapersi prima di attendere nella sala con febbre dove i bimbi malati son tutti insieme e senza mascherina. Abbiamo aspettato un'ora e più per il triage.
67. Non sono stati tempestivi nella soluzione del problema avendo già la situazione chiara considerando che l'evento è avvenuto di domenica
68. 65.
69. Il mio bimbo è stato visitato e assistito subito con medici e infermieri molto gentili e professionale e soprattutto chiari ottimo ospedale
70. Nessuna...
71. La presenza dell' altro genitore della piccola paziente
72. Spiegazioni in generale, poco dialogo
73. Visitare mio figlio immediatamente era necessario
74. Niente
75. Come dottoressa mi sono trovata molto bene molto dolce e professionale ha messo il bimbo subito a suo agio ma in accettazione dove è stato fatto il prelievo al bambino pessimo davvero L infermiera che glie L ha effettuato non è stata per nulla dolce poi mentre aspettavamo la chiamata per la visita dalla dottoressa il mio bimbo è scoppiato in un pianto esasperato dato dal momento del prelievo e non ci han fatto passare il bimbo di 2 anni non si tranquillizzava ad un certo punto sono andata in accettazione a chiedere se sentivano il bambino e li poi ci han chiamato ma io mi chiedo come si fa a far aspettare un bimbo di due anni per un ora con pianti esasperanti?!!
76. Dico solo che i tempi di attesa nonostante che non c'era nessuno prima di mio figlio sono sempre lunghi e che se necessita far fare ai pazienti delle radiografie x verificare da quale problema deriva una lombosciatalgia ,lo si deve far fare a prescindere dal tipo di rx ..il pronto soccorso è formato da 2 parole che significano tempistica sul dolore altrimenti si

- potrebbe chiamare tardo soccorso i pazienti non vanno in ospedale x passare le giornate divertendosi col male!!! Grazie
77. Niente mi anno risspsto bene tutti
  78. Mettere dei distributori di acqua
  79. Nessuno
  80. La possibilità di cibo e bevande per i bambini visti i tempi di attesa e l'impossibilità di uscire dal p.s.
  81. Maggiore informazione sul tempo di attesa
  82. troppa attesa, pochi pazienti in attesa di cure mediche, ma impiegano molto tempo per prestare attenzione
  83. La poca gentilezza al triage quando più volte ribadivo che il bambino non stava male e con poca educazione sono stata invitata a sedermi in sala dove nel contempo delle ore che fossi la cn il mio bambino non c'erano grandi casi urgenti...
  84. Nulla
  85. Tutte le aspettative sono state eluse. Per me per evitare tempi di attesa lunghi deve essere messa alla porta gente con diagnosi che possono risolvere medici di base o guardia medica
  86. Non mi sono state date informazioni in merito alla terapia effettuata e anche le informazioni relative agli esami effettuati è quasi nulla
  87. Tempistiche troppo lunghe con un bimbo di 3 anni che piangeva dalla paura e von fortissimi attacchi di tosse , non si è considerato di passare prima .. non è presente un distributore di bevande e ristoro per chi attende ore.
  88. Troppe ore d attesa ,infermieri che perdono documenti personali cosa che ritengo molto grave dimenticati in sala d aspetto mentre aspettavamo il nostro turno x fare il triage. Con l echipe medico non ci sono stati problemi
  89. Informazioni maggiori sui tempi d'attesa e sulle procedure d'accesso alle cure sanitarie (prenotazioni visite giorno dopo). Penso serva più personale (anche non medico),dedicato ad ascoltare e informare le persone che attendono.
  90. Nulla
  91. La capacità di ascoltare del personale all'accettazione, perché se mi avessero ascoltata non sarei stata 6 ore per fare una radiografia a mio figlio di 1 anno dopo che era stata una dottoressa del Ps il giorno prima a dirmi di tornare, mentre l'infermiera che c'era all'accettazione senza neanche cercare di capire mi ha messo come codice bianco.
  92. niente
  93. Il motivo esatto perché si trova così il bambino, mancanza di esami.
  94. Febbre
  95. Niente da dire
  96. Troppo tempo di attesa.....viene fatto tampone ma nello stesso tempo nel caso mio specifico non è stato effettuato un emocromo e ho dovuto attendere 4 ore per non avere una diagnosi sul problema di mia figlia
  97. Poco rispetto da parte degli altri utenti che come noi erano in attesa di essere visitati.
  98. Chiarezza nel diagnosticare il problema, e tempi di attesa molto ma molto eccessivi dalle 9:00 alle 17:00

99. Di un ristoro nel caso di lunga attesa
100. Niente
101. Una diagnosi esatta senza dubbi
102. Niente, ci siamo trovati molto bene
103. La causa del malessere di mia figlia
104. Un solo medico in un Pronto soccorso pediatrico non è ammissibile e che i bambini debbano aspettare delle ore prima di essere visitati !
105. Di sapere che cos ha mia figlia e che nessuno l'ha visitato
106. Mi sono trovata molto bene personale competente e gentile
107. Nulla
108. Giochi x bambini
109. Alla lunga attesa tra l'accetta e la visita ho passato 4 ore in sala attesa
110. Tutto molto soddisfacente
111. Spazi un pochino ristretti in sala d'attesa
112. Nulla
113. Nulla
114. Nulla, sono stati più che sufficienti
115. Niente di particolare.
116. Cibo e bevande accessibili anche senza dover lasciare il minore da solo
117. Un solo medico in un pronto soccorso, di un ospedale infantile
118. Impossibile attendere 5 ore per essere visitati e 4 ore per una diagnosi.
119. Ovviamente il pronto soccorso non era. Congestionato. Anzi. Altrimenti non mi permetterei.
120. Ma mio figlio aveva la febbre a 38.5 e farlo stare in una sala d aspetto 9 ore è inconcepibile.
121. Niente
122. Nessuna necessità.
123. Info sui tempi di attesa
124. nulla
125. Non mi hanno informato sui tempi indicativi di attesa né sul codice che mi hanno dato, ho atteso 3 ore senza sapere nulla
126. Nulla
127. Tempi di attesa esagerati per un bambino che non sta bene che era stanchissimo
128. Nessuna