

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

PERIODO ANNO 2023

**AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI
ALESSANDRIA**

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

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

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

Le domande del questionario sono le seguenti:

RICOVERO

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

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

PRONTO SOCCORSO

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

AMBULATORI

INFORMAZIONE		PESSIMO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
1	Come valuta la cortesia e sollecitudine del personale addetto all'accettazione?					
TEMPI DI ATTESA		ECCESSIVO	LUNGO	ACCETTABILE		
2	Come valuta il tempo di attesa presso ambulatorio/reparto per ottenere la prestazione?					
COMFORT		PESSIMO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
3	Come valuta la pulizia e il comfort dell'ambiente?					
QUALITA' DELL'ASSISTENZA		PESSIMO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
4	Come valuta l'attenzione ricevuta dal personale (accuratezza della visita/esame)?					
5	Come valuta il rispetto della Sua privacy (riservatezza)?					
6	Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute sullo stato di salute?					
7	Come valuta l'assistenza e la cura ricevuta dal personale medico e infermieristico?					
RELAZIONE		PESSIMO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
8	Come valuta il personale che l'ha assistito/visitato in base a: gentilezza, cortesia, disponibilità all'ascolto?					
SODDISFAZIONE GENERALE		PESSIMO	SCARSO	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
9	Come valuterebbe in generale la prestazione ricevuta?					

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

L'indagine ha preso avvio il 01/06/2023. I destinatari sono i pazienti dimessi da ricovero ordinario, quelli che accedono al Pronto Soccorso e agli ambulatori.

Di seguito si riportano i risultati dell'indagine relativi al periodo **01/06/2023 – 31/12/2023**

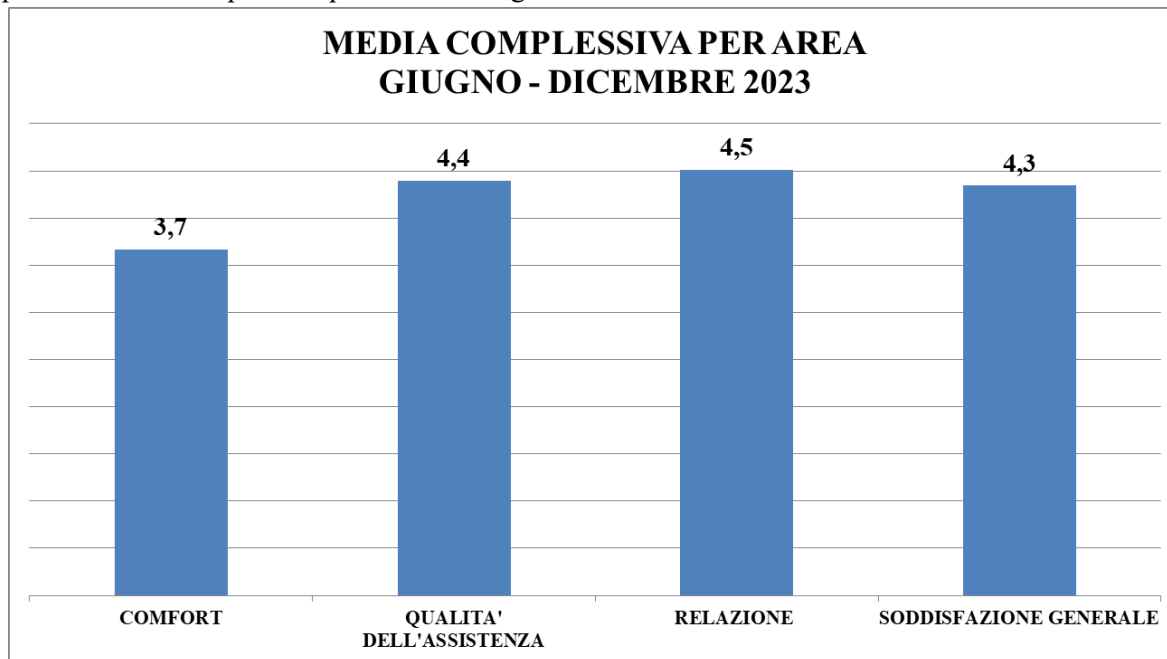
Il numero delle risposte ricevute dall'utente è così suddiviso:



AREA RICOVERO

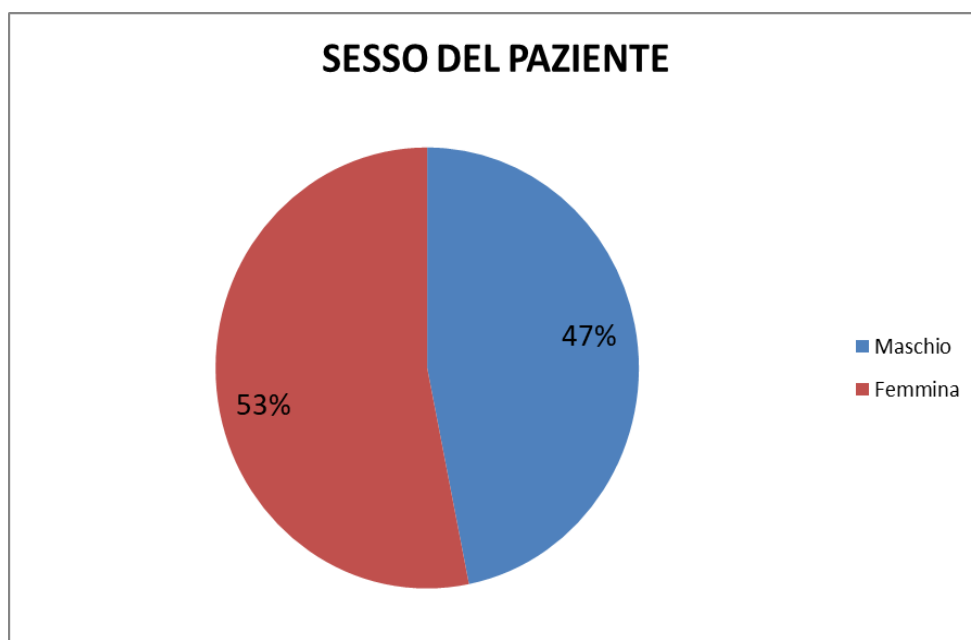
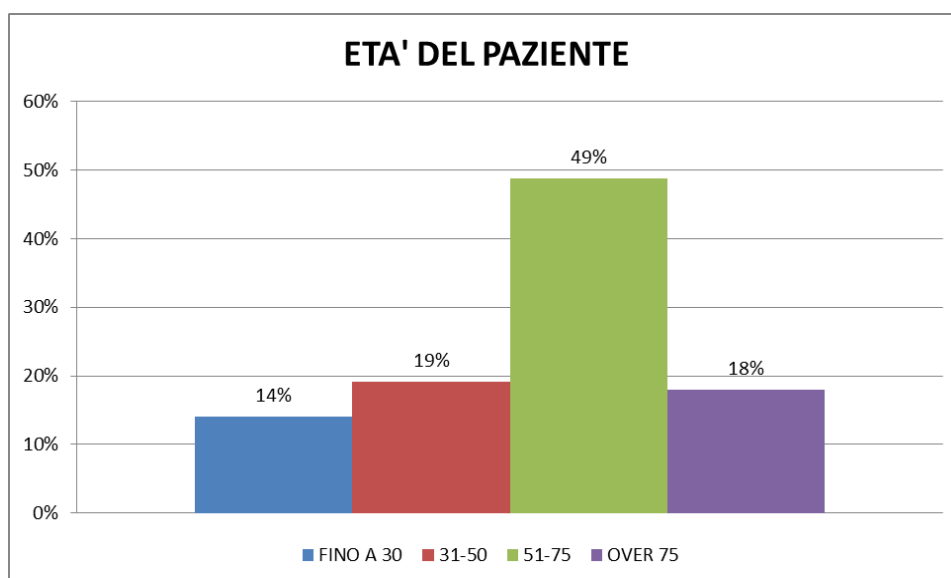
Risultati

Si riporta la media complessiva per area di indagine



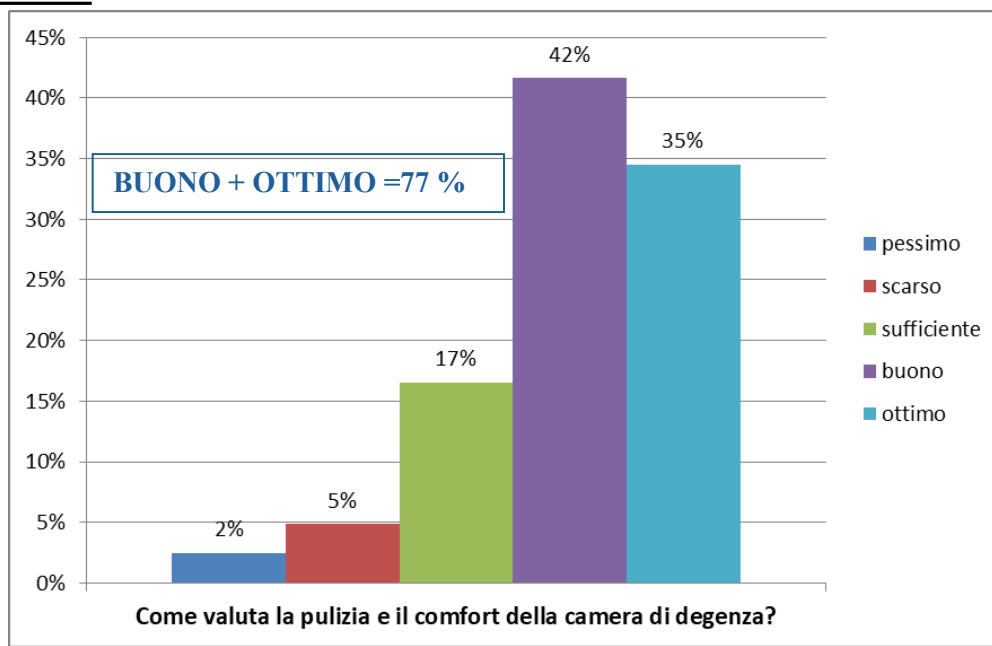
Di seguito, si riporta il dettaglio dell'analisi dei dati:

Informazioni generali sull'assistito

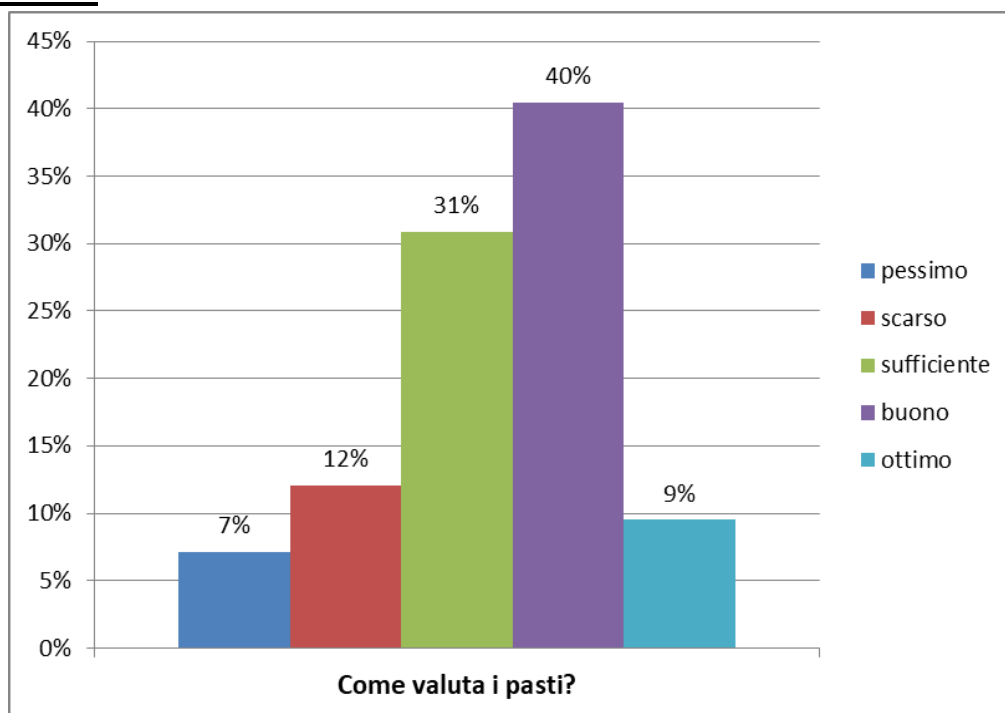


RISULTATI PER OGNI DOMANDA

DOMANDA N. 1

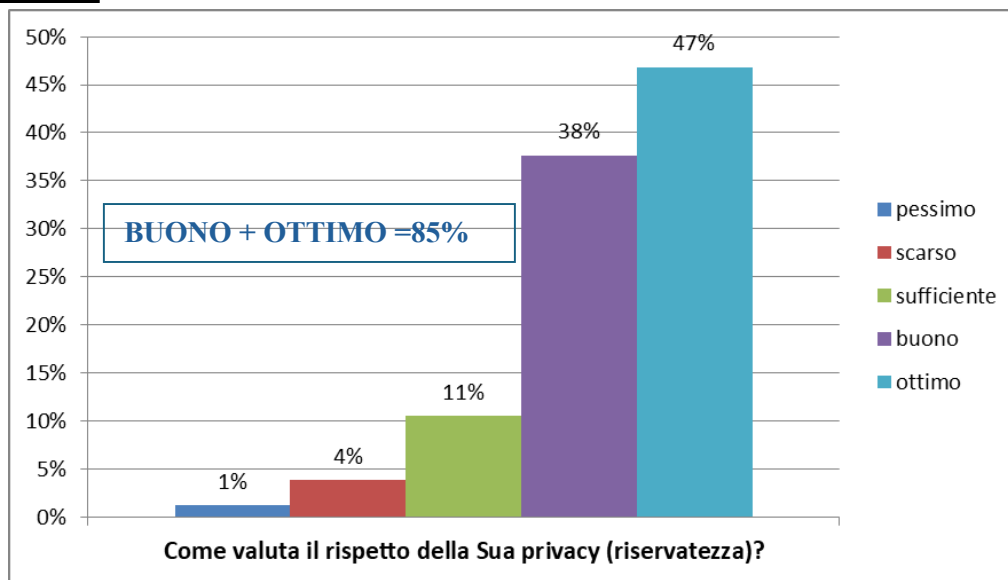


DOMANDA N. 2

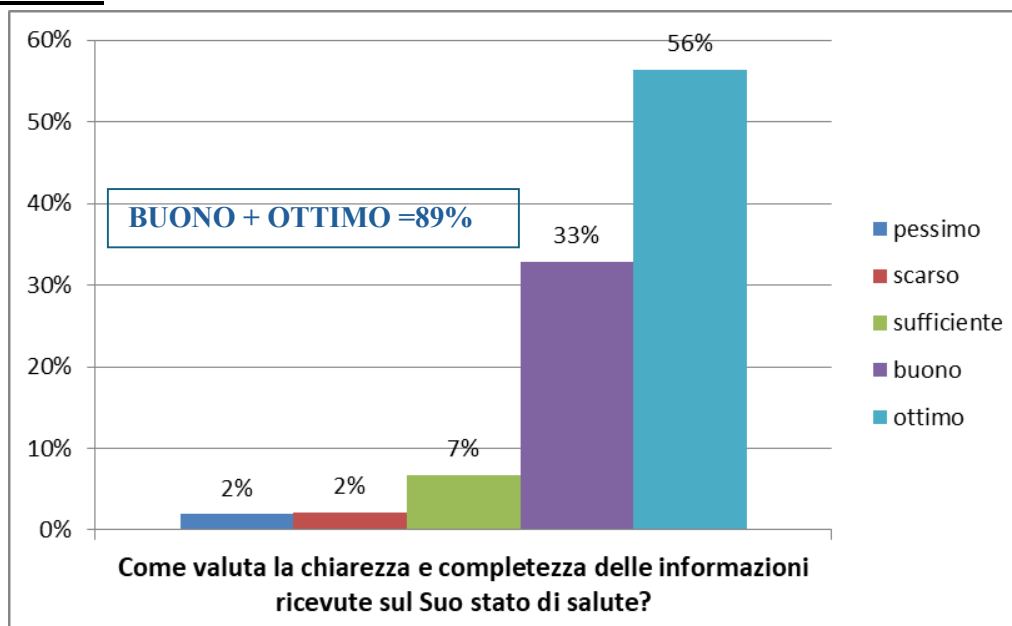


Pessimo + Scarso + Sufficiente = 50%

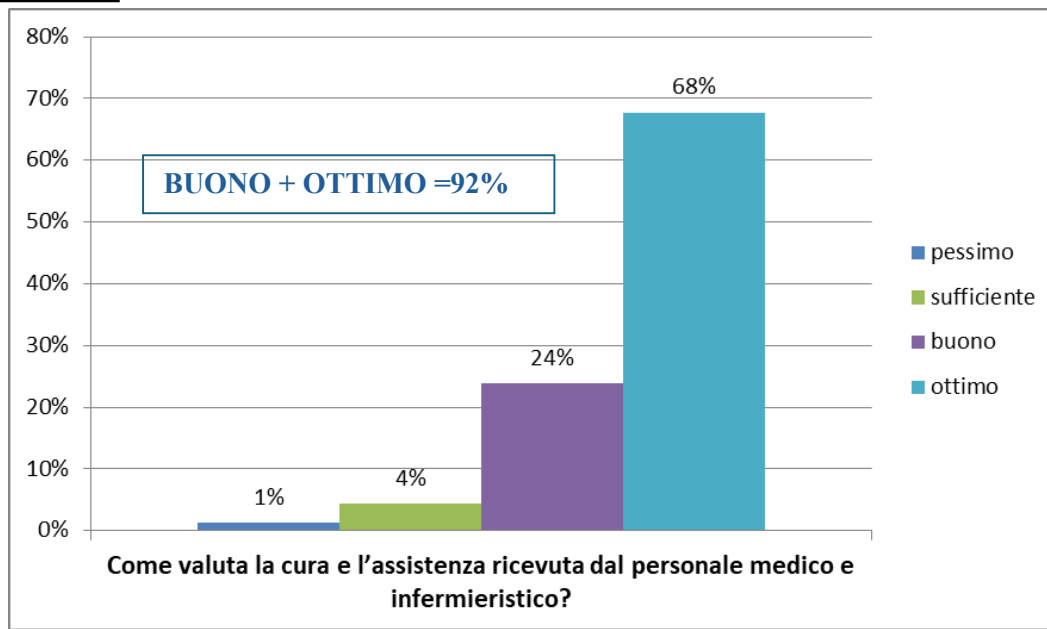
DOMANDA N. 3



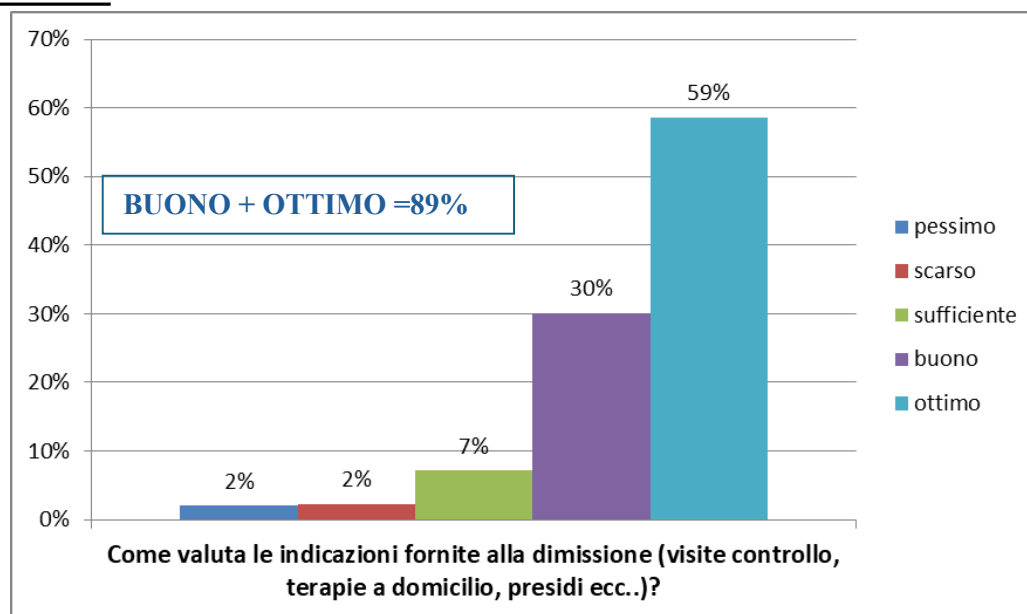
DOMANDA N. 4



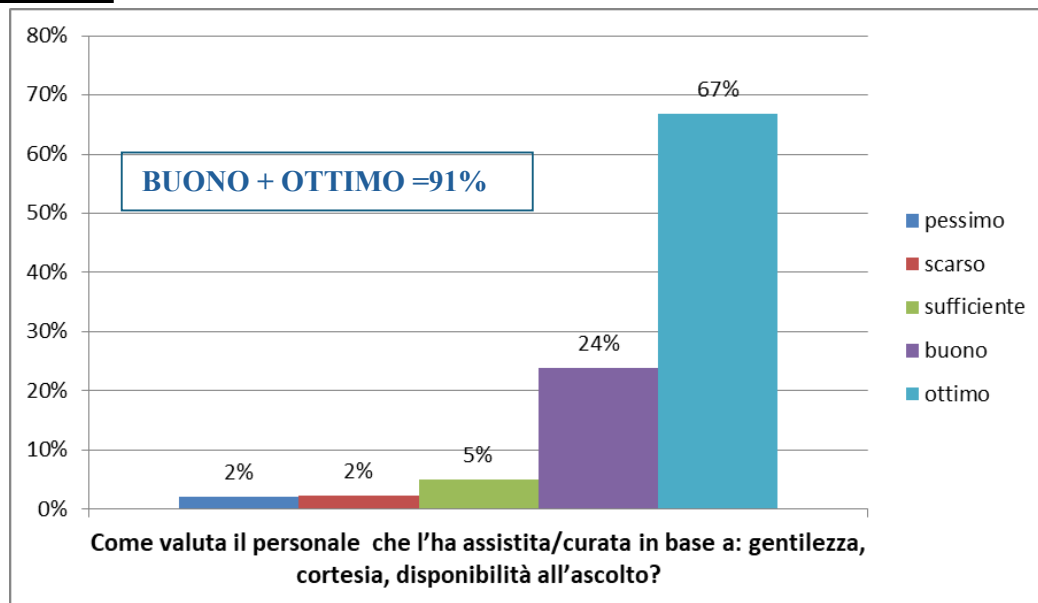
DOMANDA N. 5



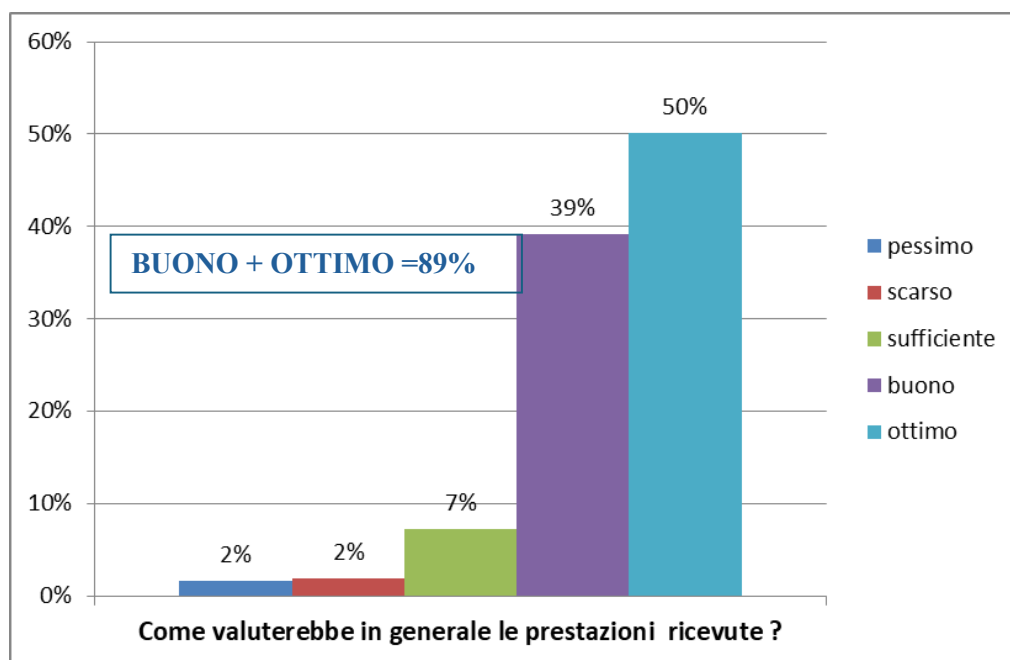
DOMANDA N. 6



DOMANDA N. 7



DOMANDA N. 8



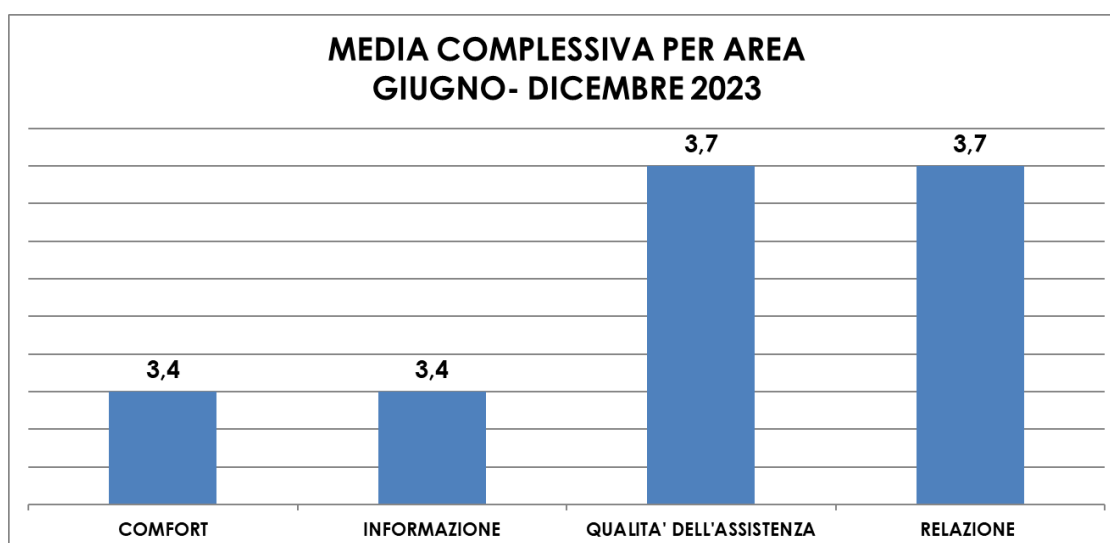
AREA PRONTO SOCCORSO CIVILE

Di seguito si riportano i risultati dell'indagine relativi al periodo **GIUGNO-DICEMBRE 2023**.

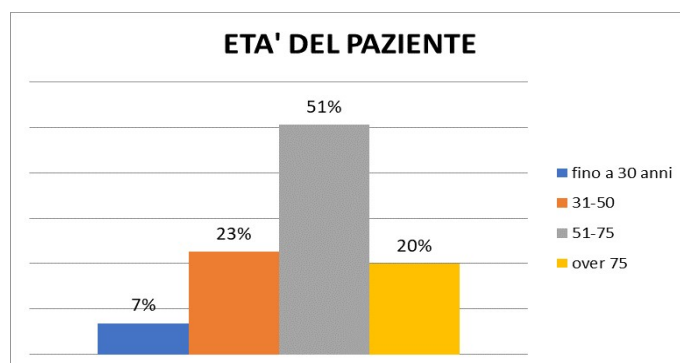
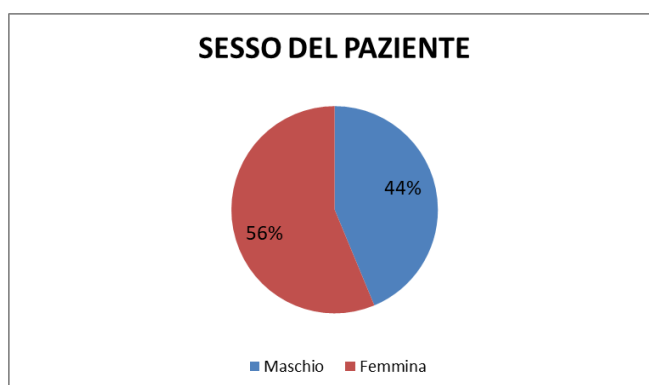
Il numero delle risposte ricevute dall'utente per la SS Pronto Soccorso nel periodo considerato è pari a 590.

Risultati

Si riporta la media complessiva per area di indagine:

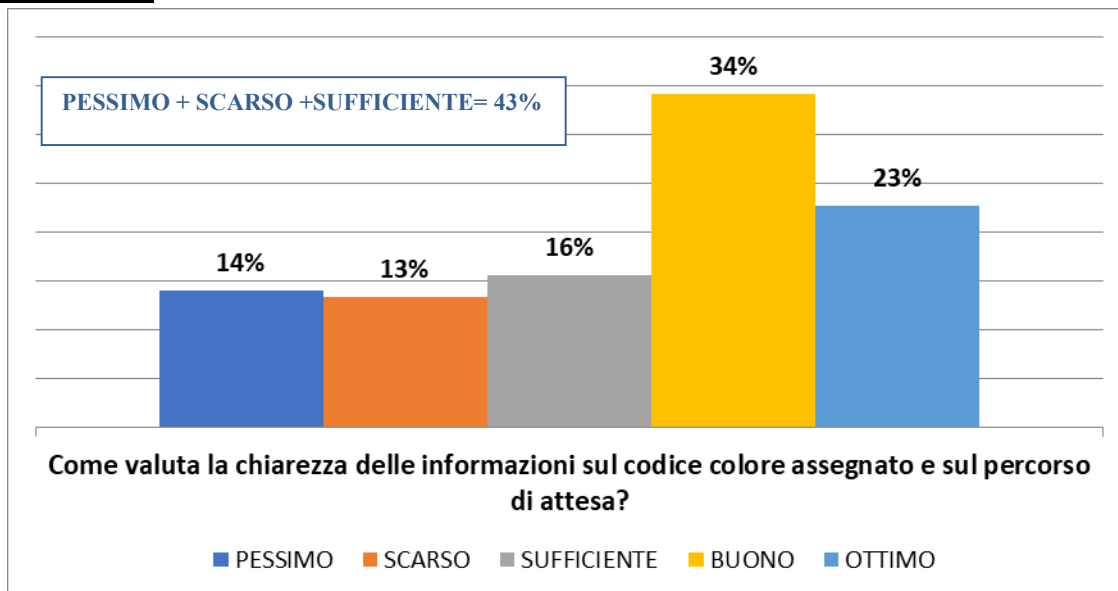


Di seguito si riporta il dettaglio dell'analisi dei dati:

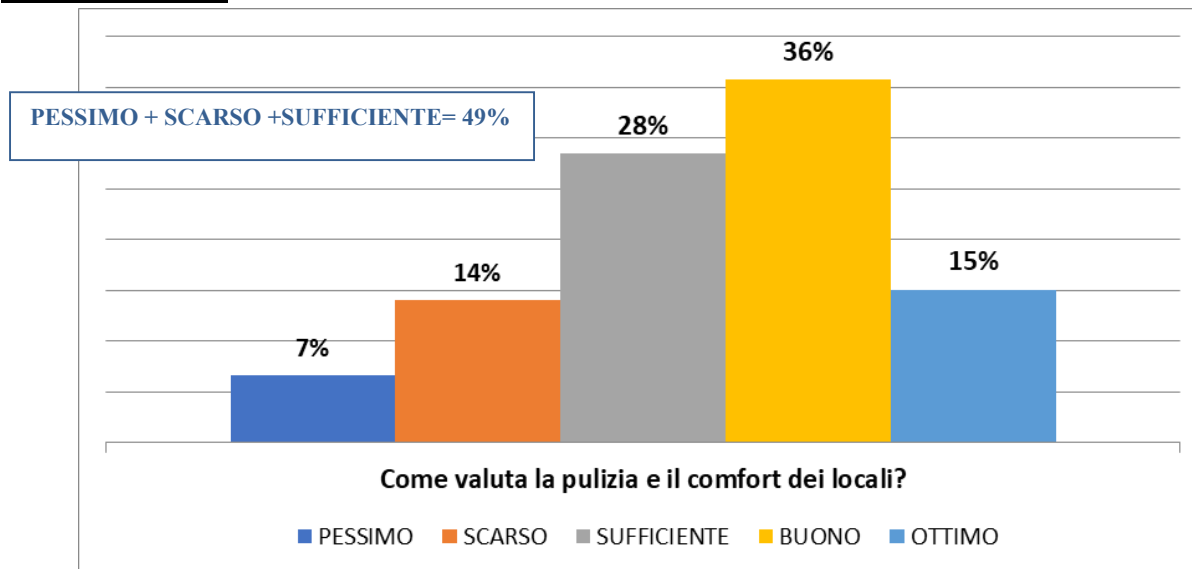


RISULTATI PER OGNI DOMANDA

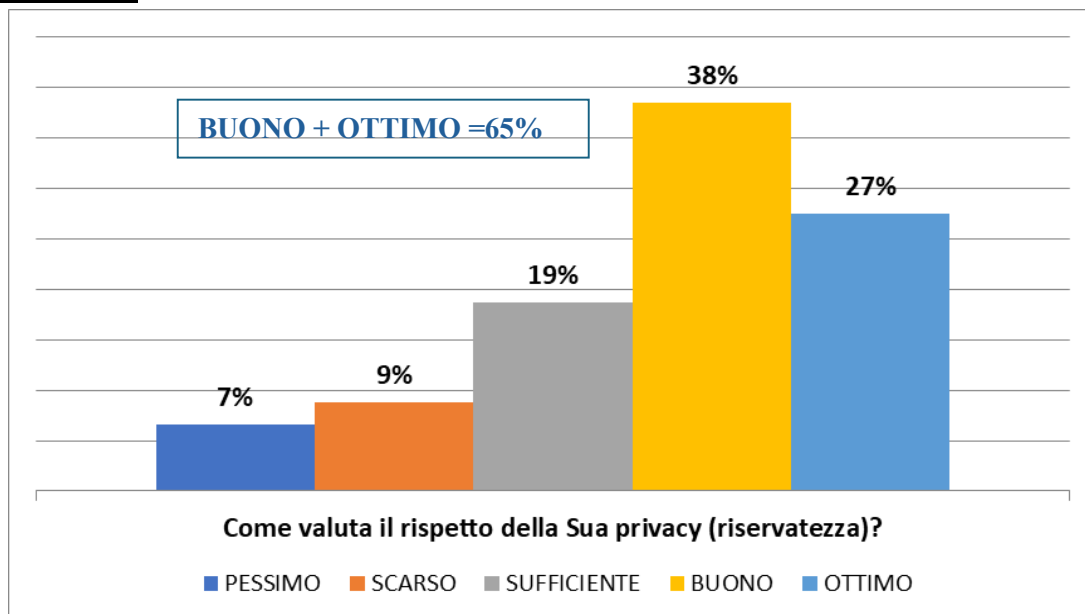
DOMANDA N. 1



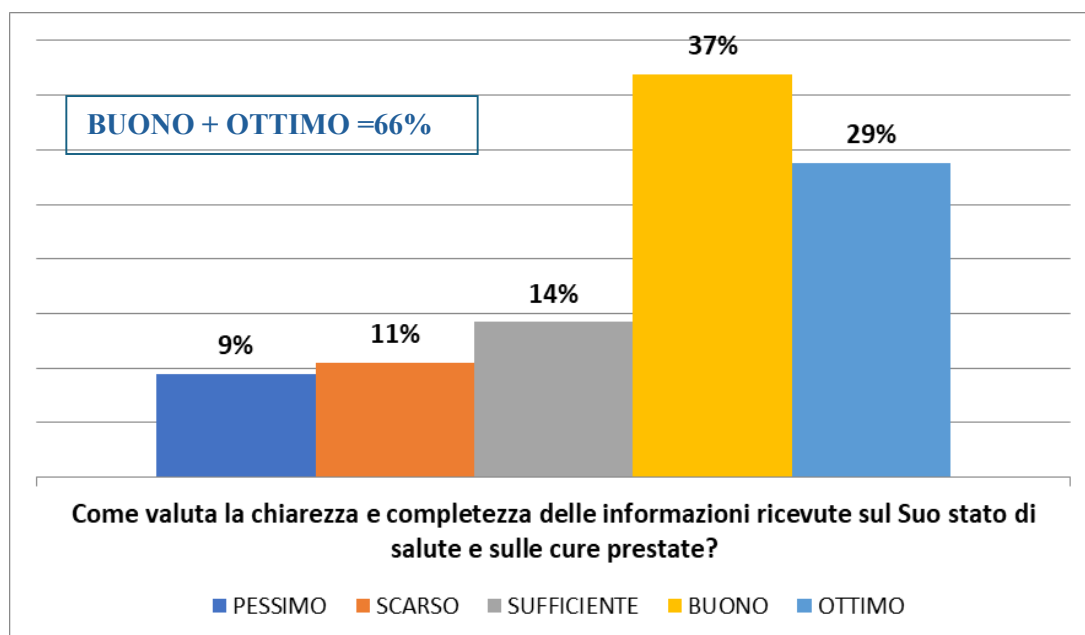
DOMANDA N. 2



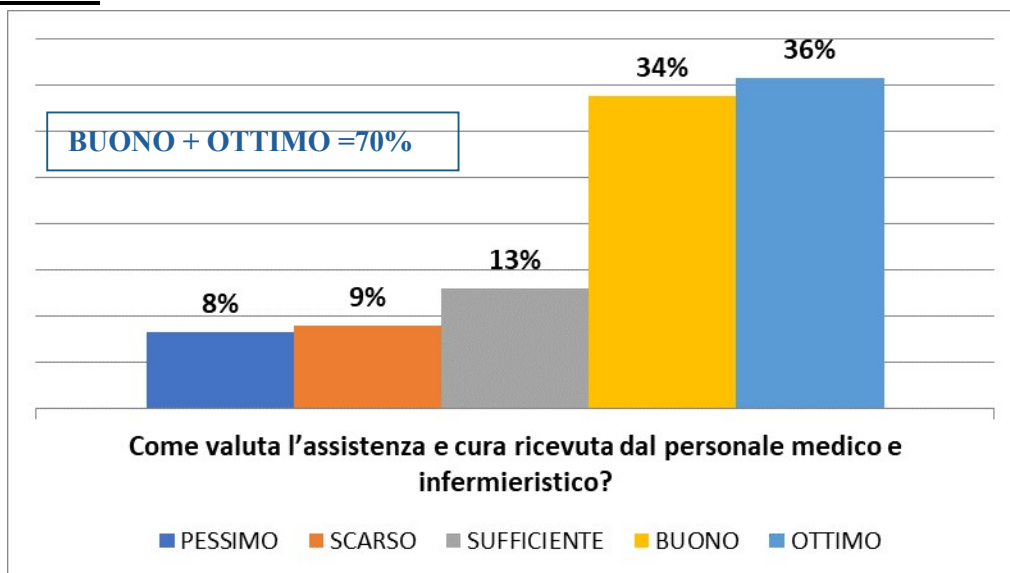
DOMANDA N. 3



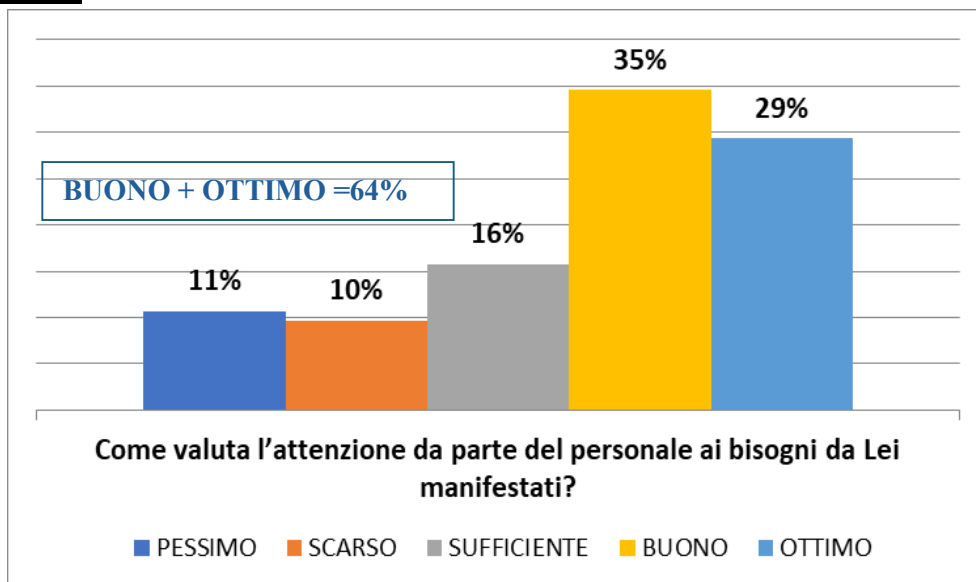
DOMANDA N. 4



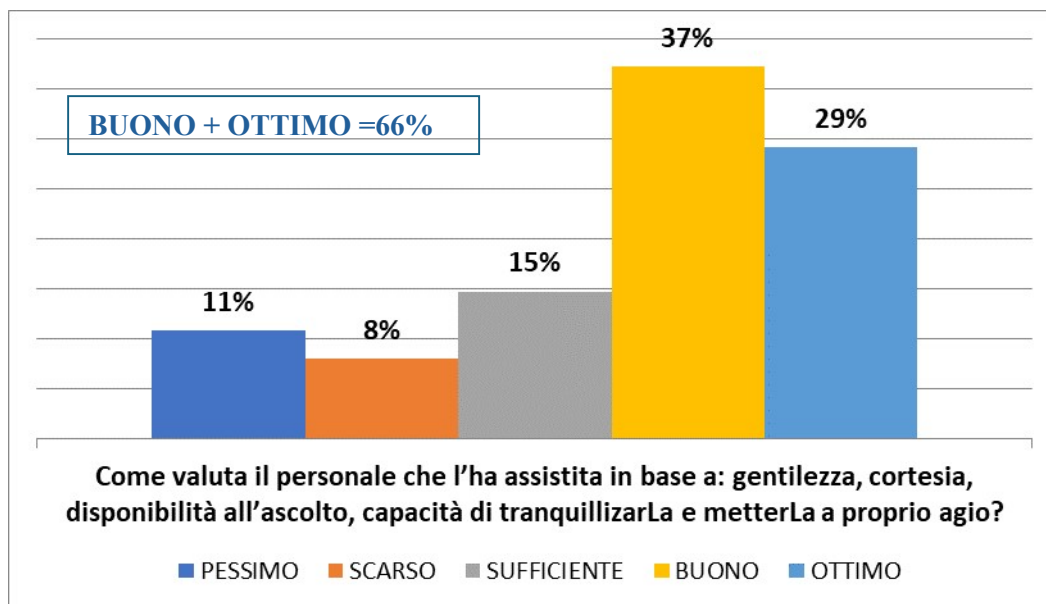
DOMANDA N. 5



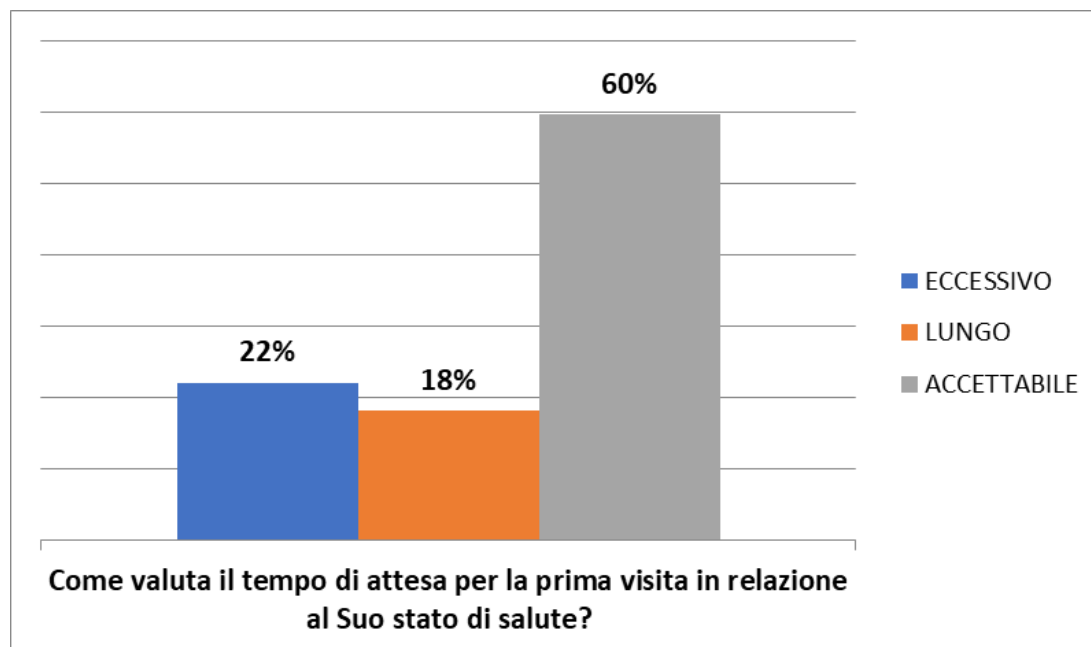
DOMANDA N. 6



DOMANDA N. 7



DOMANDA N. 8



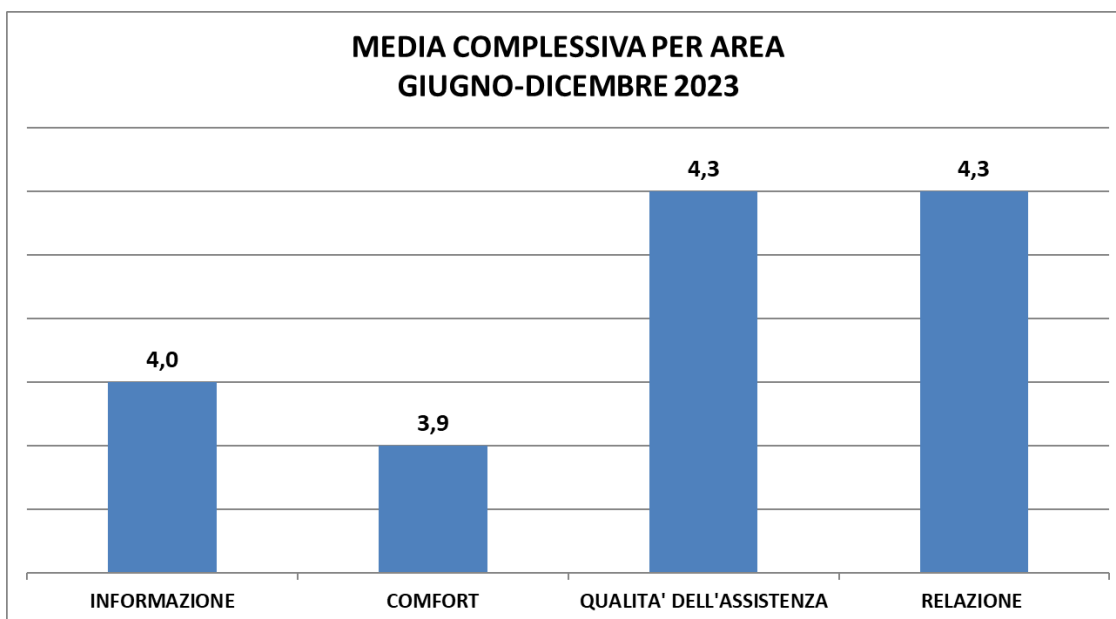
AREA PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO

Di seguito si riportano i risultati dell'indagine relativi al periodo Giugno-Dicembre 2023.

Il numero delle risposte ricevute dall'utente per la SS Pronto Soccorso nel periodo considerato è pari a 713.

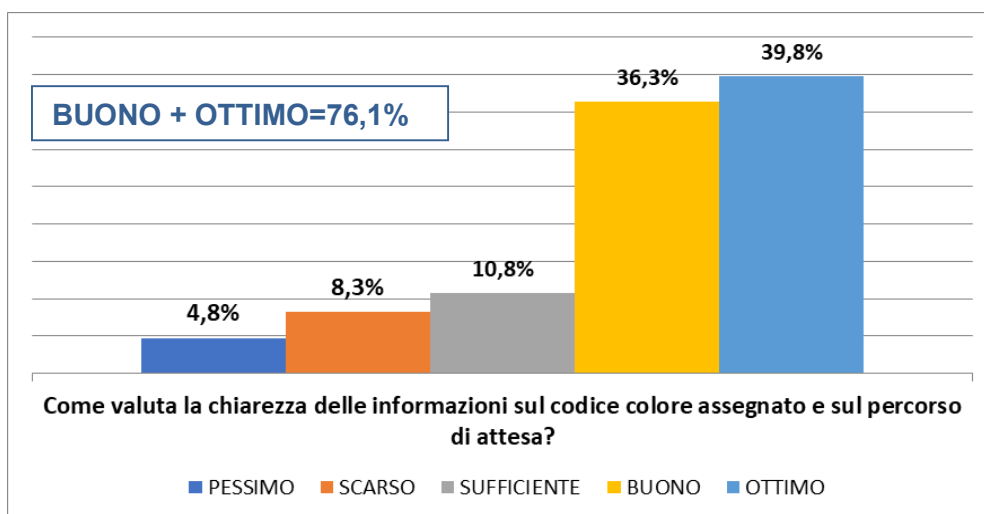
Risultati

Si riporta la media complessiva per area di indagine:

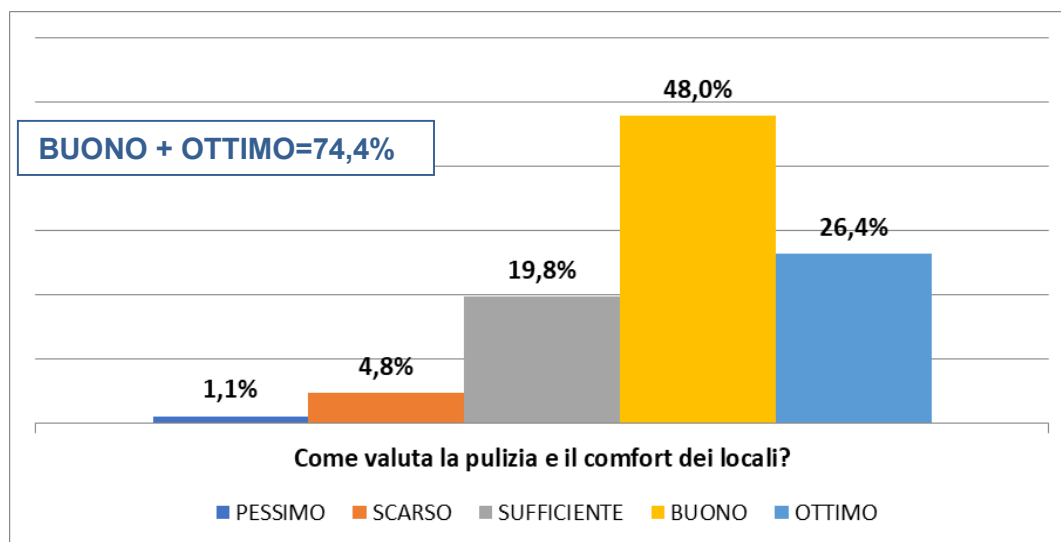


RISULTATI PER OGNI DOMANDA

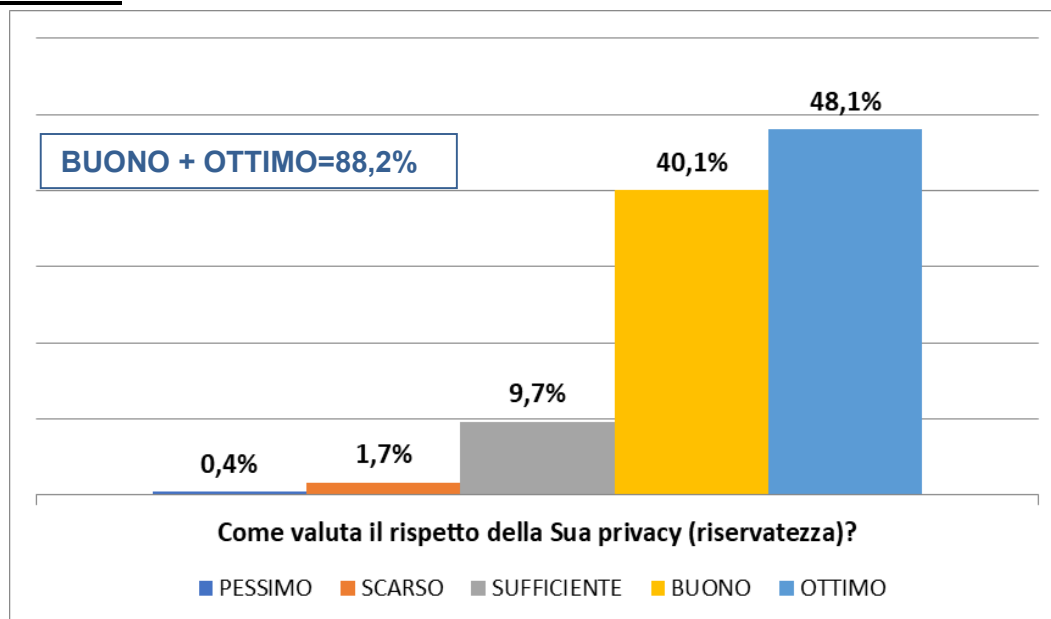
DOMANDA N. 1



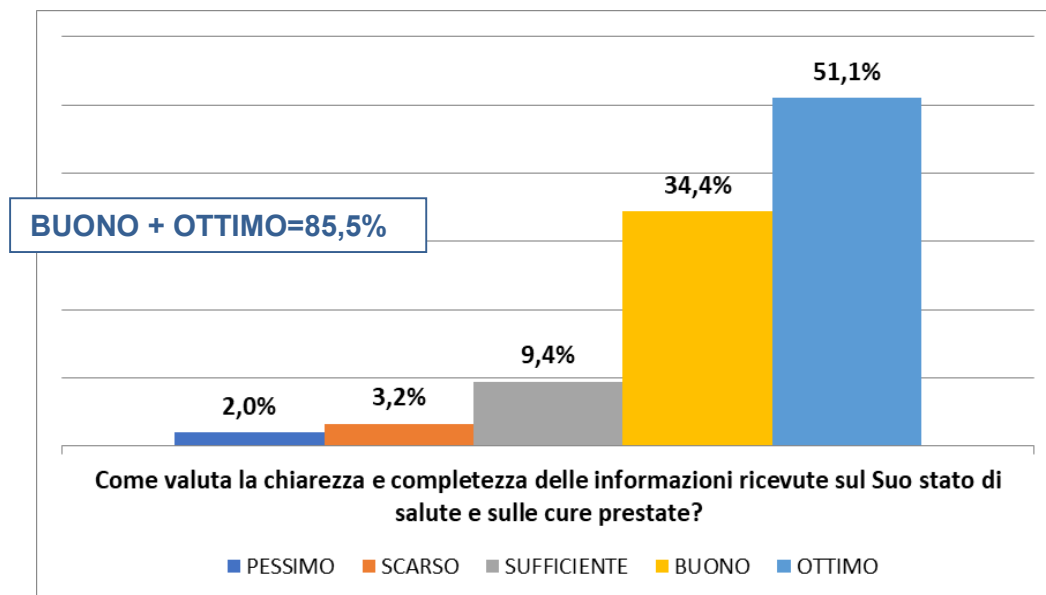
DOMANDA N. 2



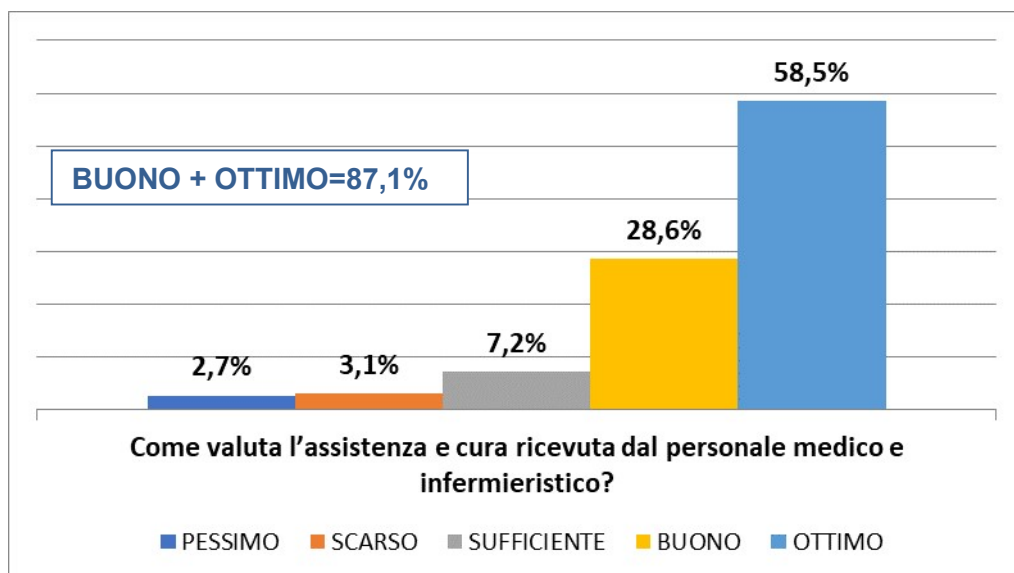
DOMANDA N. 3



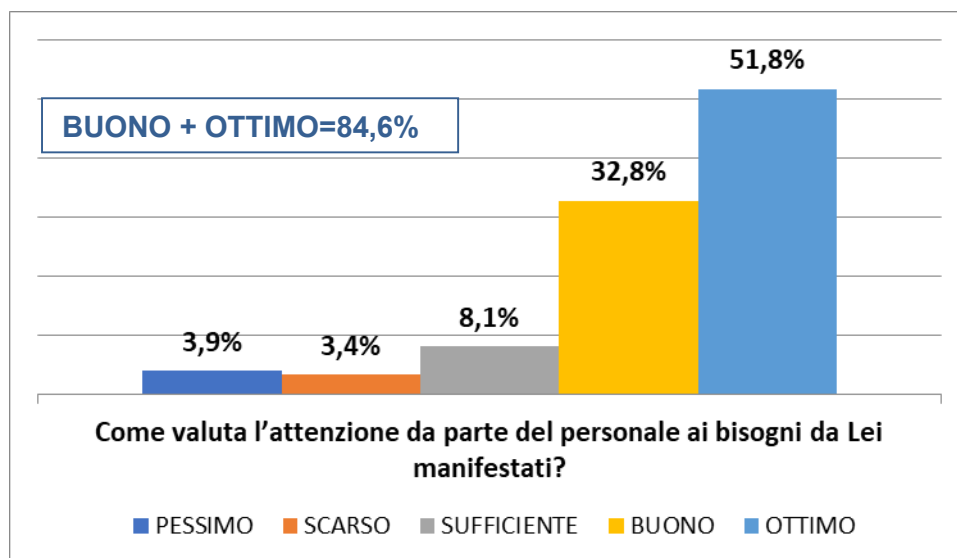
DOMANDA N. 4



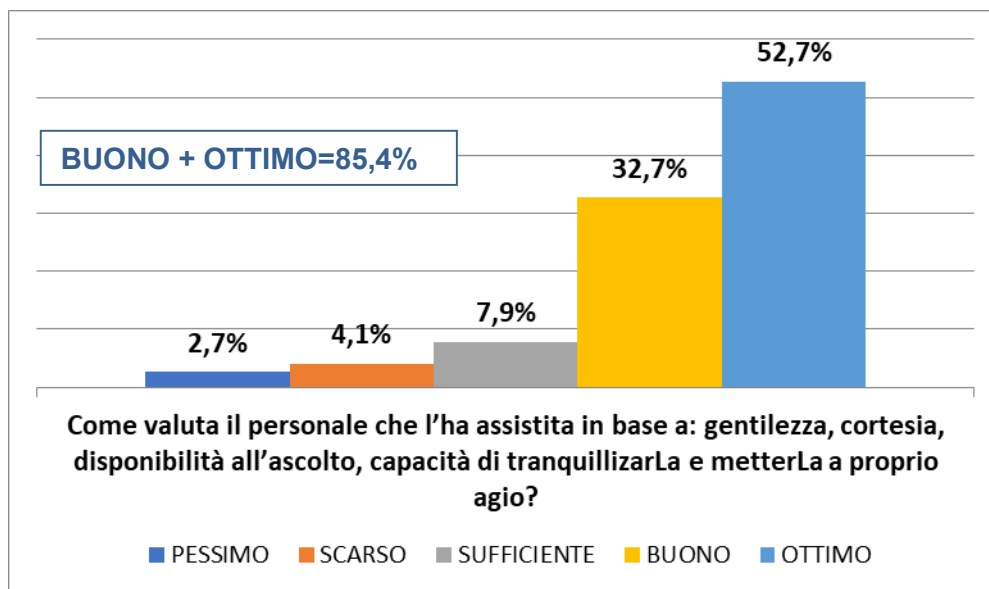
DOMANDA N. 5



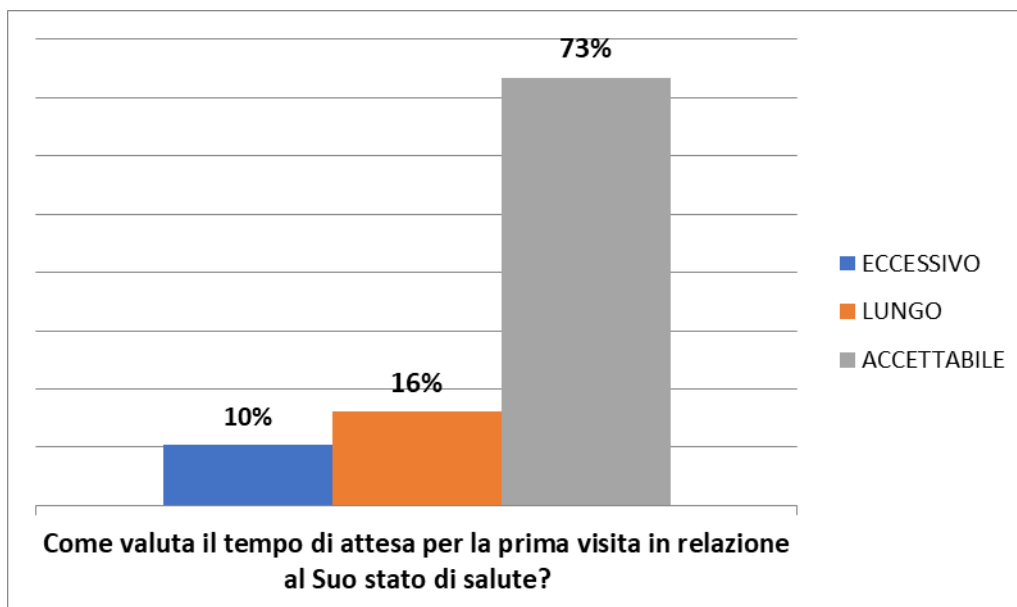
DOMANDA N. 6



DOMANDA N. 7



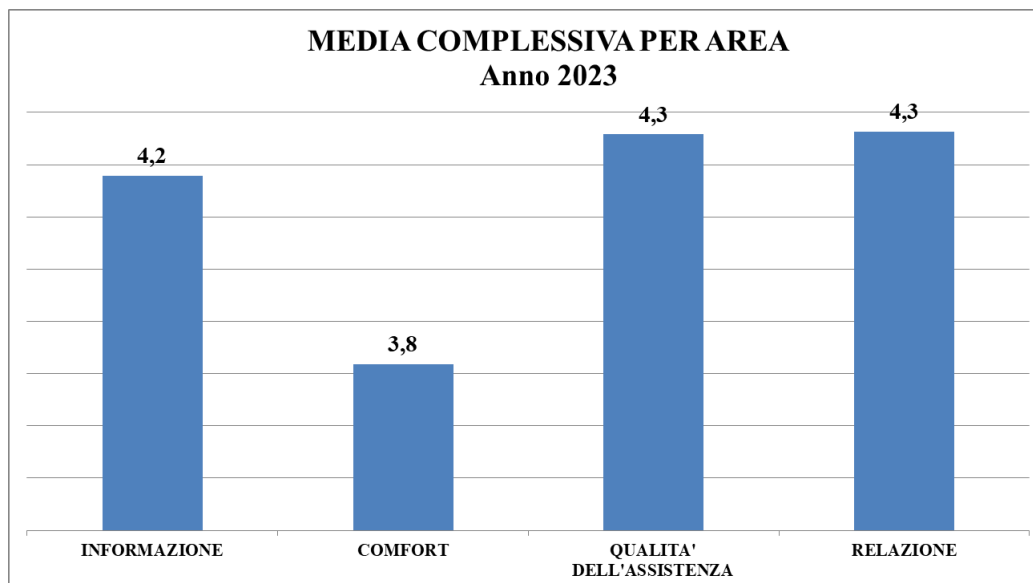
DOMANDA N. 8



AMBULATORI

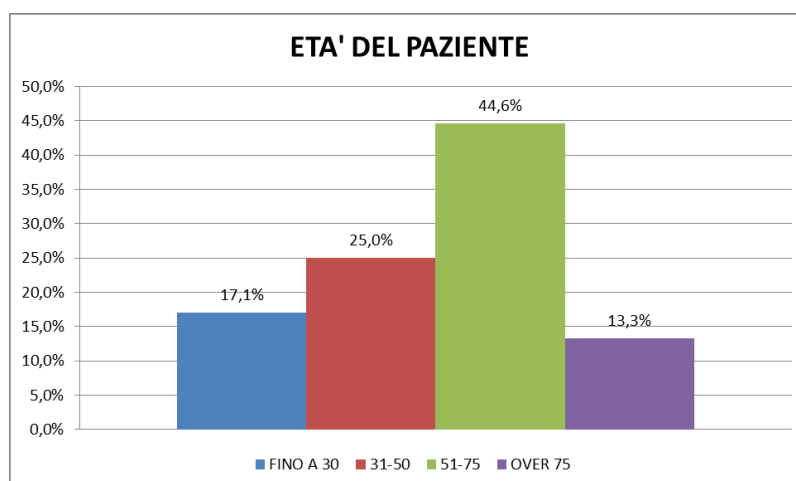
Risultati

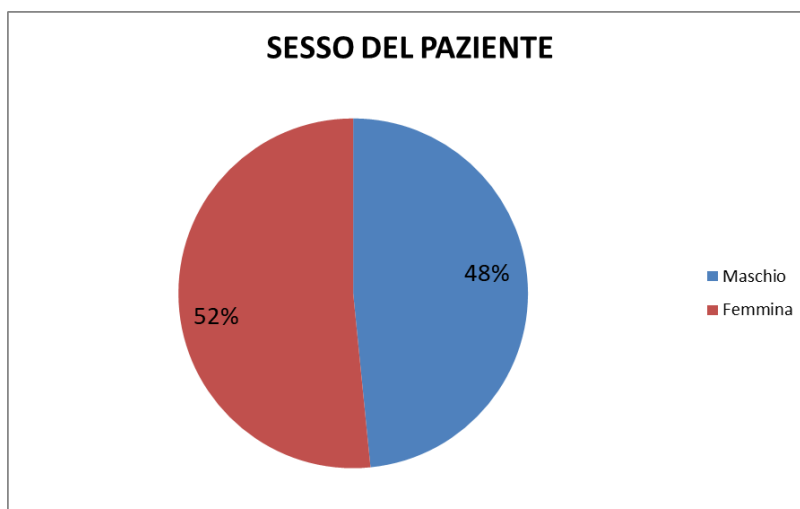
Si riporta la media complessiva per area di indagine



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

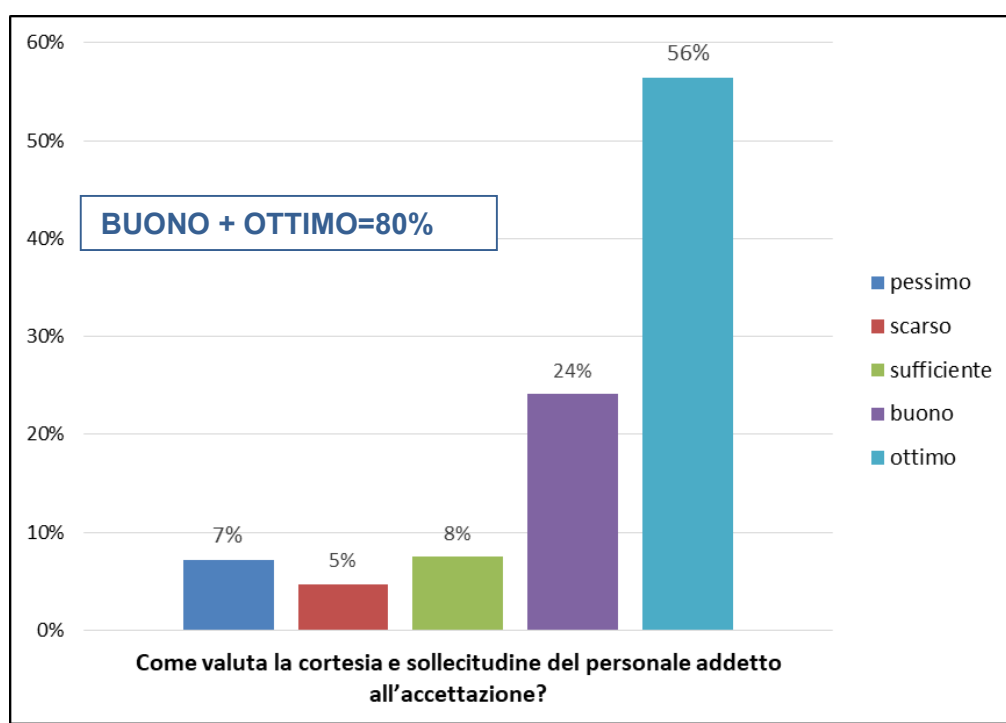
Informazioni generali sull'assistito



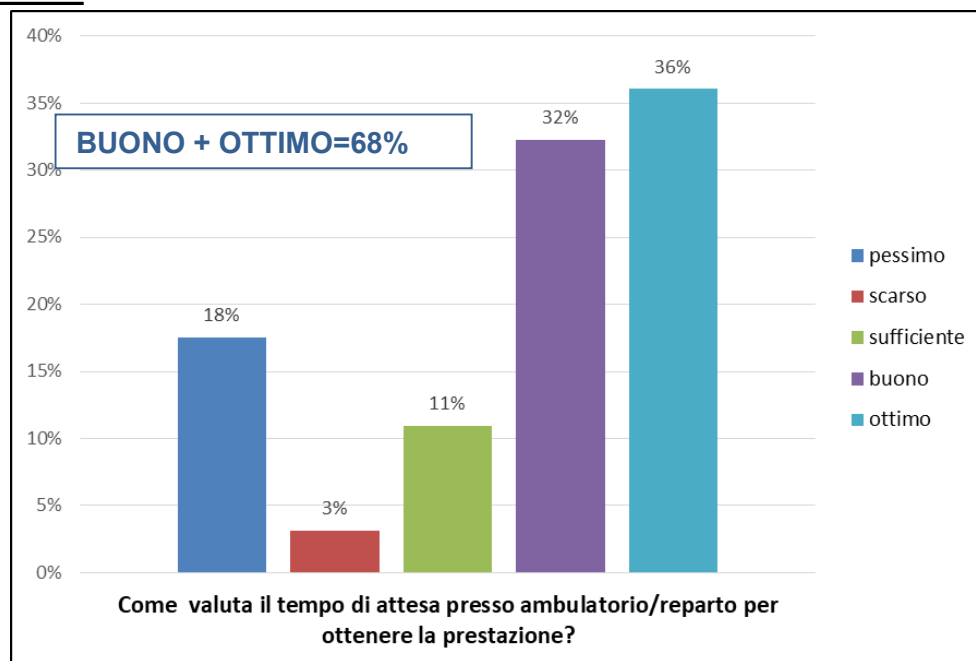


RISULTATI PER OGNI DOMANDA

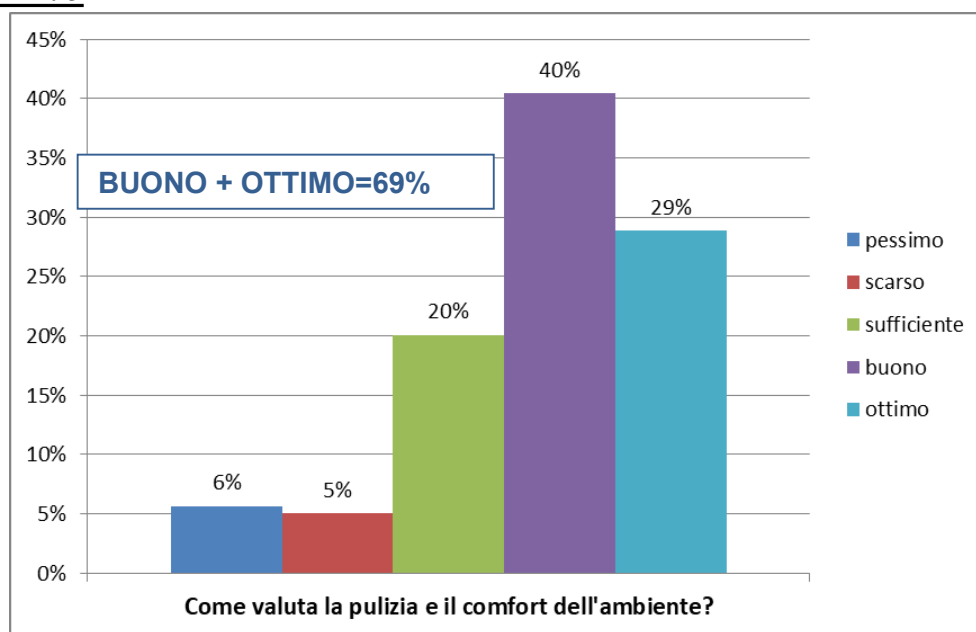
DOMANDA N. 1



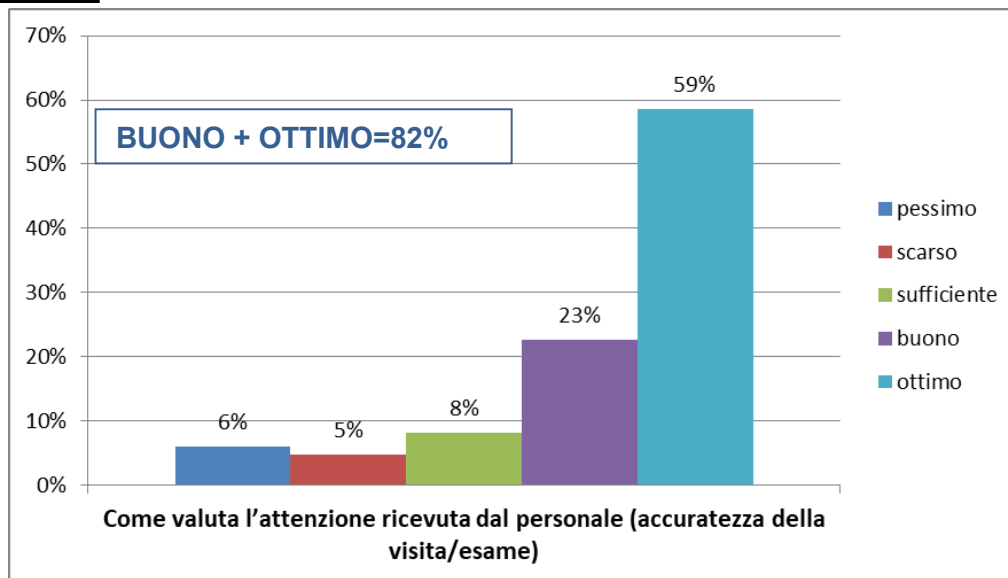
DOMANDA N. 2



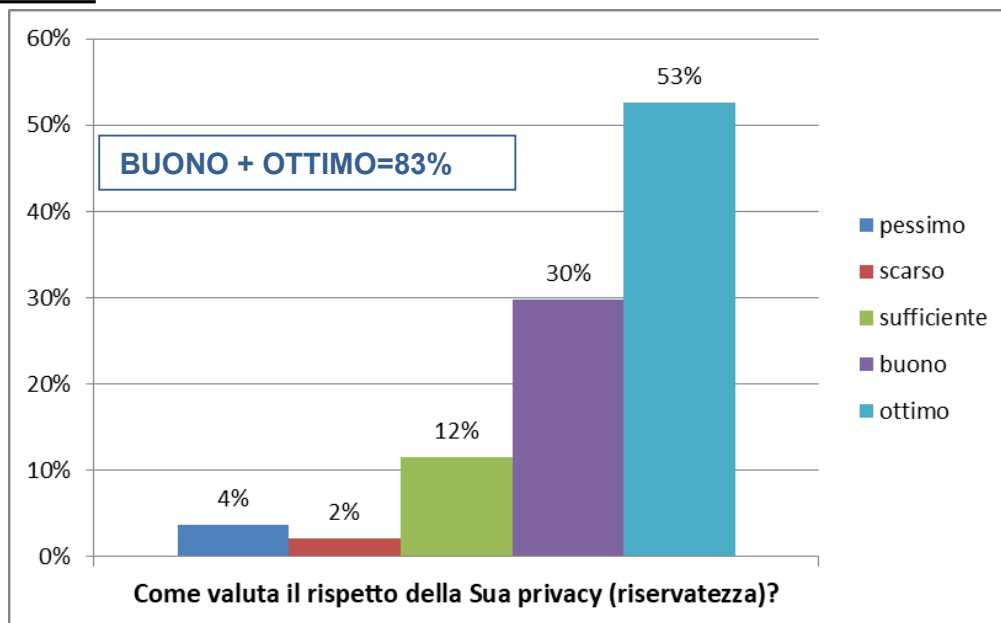
DOMANDA N. 3



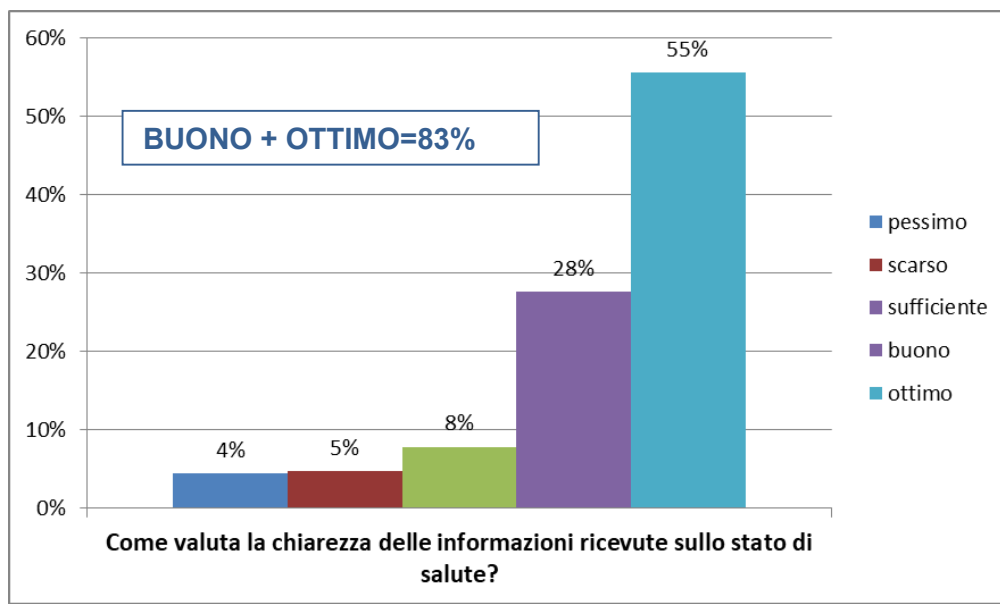
DOMANDA N. 4



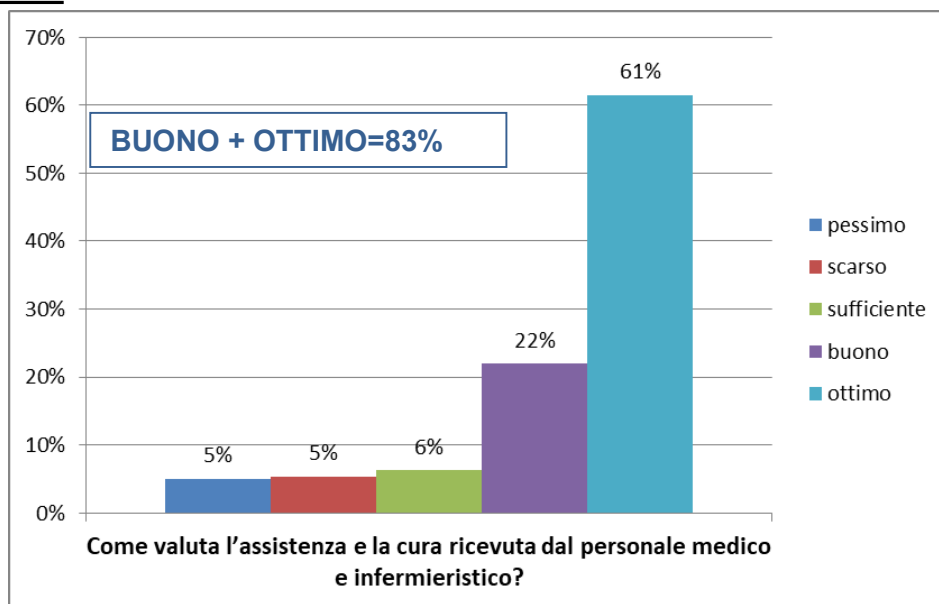
DOMANDA N. 5



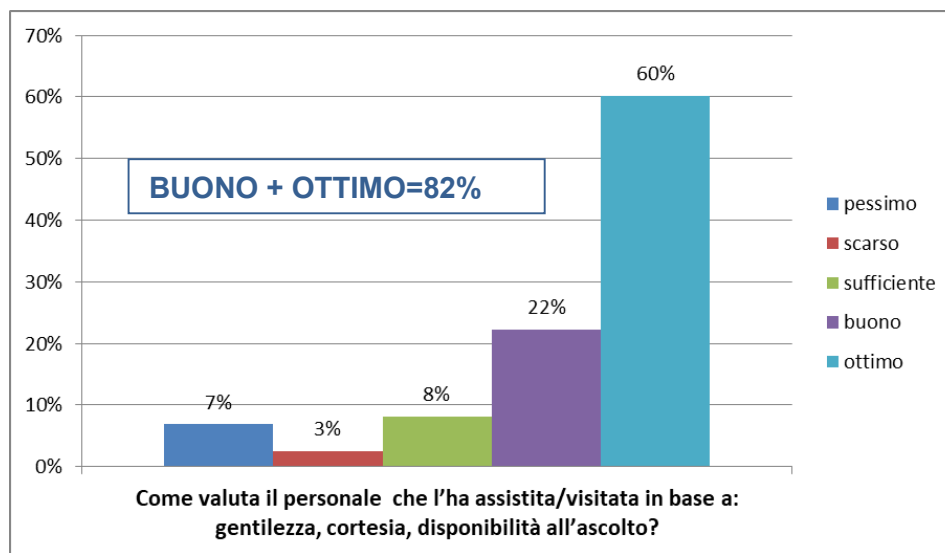
DOMANDA N. 6



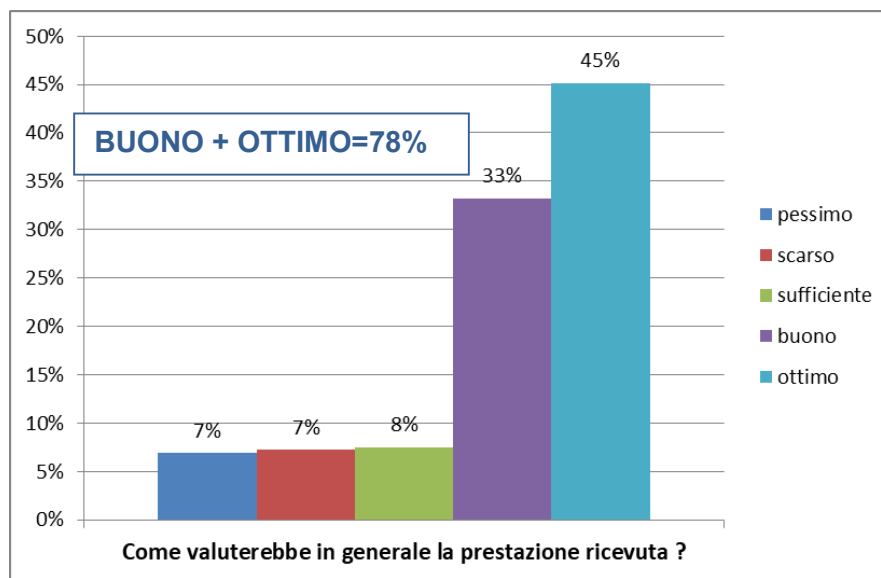
DOMANDA N. 7



DOMANDA N. 8



DOMANDA N. 9



CONCLUSIONI

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

DEGENZA
Comfort Camere (aria condizionata, bagni, arredi, TV, rumore, Wi-Fi, ecc...)
Servizio Pasti (qualità, diete speciali, ecc...)
Maggiori informazioni sullo stato di salute
Tempi (per esami o attesa interventi)

PRONTO SOCCORSO Civile
Maggiori informazioni sui tempi di attesa
Maggiori informazioni sullo stato di salute
Comfort

PRONTO SOCCORSO Infantile
Maggiori/più chiare informazioni sullo stato di salute dei bambini e sulle regole COVID
Comfort (aria condizionata, macchinette con cibi per bambini più piccoli, pulizia, svaghi per bambini in attesa)

AMBULATORI
Comfort (aria condizionata, bagni in prossimità, arredi, ecc..)
Maggiori informazioni