

CUSTOMER SATISFACTION

Prestazioni Ambulatoriali (da 1 a 7)	2021*	2020*	2019	2018	2017	2016	2015
A - Servizio di prenotazione	N.D.	N.D.	5	5	5	5	6
B - Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione			5	5	5	5	5
C - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket			6	5	6	5	6
D - Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti			6	5	6	6	6
E - Rispetto degli orari previsti			6	5	5	5	6
F - Attenzione ricevuta dal personale medico			6	5	6	6	6
G - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute			6	5	6	6	6
H - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico			6	6	6	6	6
I - Rispetto della riservatezza personale			6	6	6	6	6
L - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio			6	5	5	6	6
M - Consiglierebbe ad altri questa struttura			6	5	5	6	6

Ricoveri (da 1 a 7)	2021*	2020*	2019	2018	2017	2016	2015
A - Tempi d'attesa per ottenere il ricovero	N.D.	N.D.	6	4	6	6	6
B - Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto			6	5	6	6	6
C - Aspetti strutturali e alberghieri			6	4	6	6	6
D - Assistenza del personale infermieristico			7	5	7	6	6
E - Assistenza del personale medico			7	5	7	6	6
F - Cure a Lei prestate			7	5	7	6	6
G - Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate			6	5	6	6	6
H - Rispetto della riservatezza personale			7	5	7	6	6
I - Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme			6	5	6	6	6
L - Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione			7	5	7	6	6
M - Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?			6	5	6	6	6
N - Consiglierebbe ad altri questo ospedale?			7	5	7	6	6

ADI e Cure Paliative anno 2018 (da "molto" a "non saprei")	2021*	2020*	2019	2018	2017	2016	2015
A - E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul Servizio ADI?	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
B - Dal punto di vista pratico i medici hanno soddisfatto le sue esigenze?							
C - Dal punto di vista pratico gli infermieri e OSS hanno soddisfatto le sue esigenze?							
D - Dal punto di vista pratico lo psicologo ha soddisfatto le sue esigenze?							
E - Dal punto di vista pratico altri professionisti hanno soddisfatto le sue esigenze?							
F - E' soddisfatto in generale dell'organizzazione del Servizio ADI?							
G - E' soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?							
H - Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del Servizio ADI?							

Cure Paliative (dal 2019)	2021*	2020*	2019	2018	2017	2016	2015
A - Come valuta l'accesso al servizio in quanto a cortesia e disponibilità?	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.	N.D.
B - Dopo quanti giorni è stato fissato il colloquio per avviare il programma domiciliare?							
C - E' soddisfatto del tempo intercorso tra il 1° colloquio e l'inizio del programma ADI?							
D - Durante il periodo di cura era informato di quali erano gli operatori sanitari dedicati alla cura del malato?							
E - Come considera il rispetto della riservatezza personale?							
F - Come valuta la frequenza delle visite domiciliari rispetto alle necessità del malato?							
G - In caso di chiamata urgente, come valuta la tempestività di risposta alla chiamata da parte degli operatori?							
H - E' soddisfatto delle informazioni fornite su come utilizzare a domicilio farmaci, presidi, protesi?							
I - E' soddisfatto delle informazioni e dei consigli ricevuti in merito a come alimentare, muovere, curare l'igiene personale, assistere il malato?							
J - Come ha valutato la modalità e i tempi di fornitura di carrozzine, materassi antidecupito?							
K - E' rimasto soddisfatto delle modalità di prescrizione dei farmaci??							
L - Durante il periodo di assistenza domiciliare, ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza? Se sì, quali?							
M - Dal punto di vista dei rapporti umani è rimasto soddisfatto degli operatori del servizio?							
N - In generale come valuta il servizio cure paliative?							

*la Direzione Generale Welfare ha deciso di non fare la rilevazione dei flussi di Customer Satisfaction (procedura in SMAF)