

CUSTOMER SATISFACTION

Prestazioni Ambulatoriali (da 1 a 7)	2022*	2021*	2020*	2019	2018	2017
A - Servizio di prenotazione	N.D.	N.D.	N.D.	5	5	5
B - Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione				5	5	5
C - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket				6	5	6
D -Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti				6	5	6
E -Rispetto degli orari previsti				6	5	5
F -Attenzione ricevuta dal personale medico				6	5	6
G - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute				6	5	6
H - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico				6	6	6
I - Rispetto della riservatezza personale				6	6	6
L - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio				6	5	5
M - Consiglierebbe ad altri questa struttura				6	5	5

Ricoveri (da 1 a 7)	2022*	2021*	2020*	2019	2018	2017
A - Tempi d'attesa per ottenere il ricovero	N.D.	N.D.	N.D.	6	4	6
B - Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto				6	5	6
C - Aspetti strutturali e alberghieri				6	4	6
D - Assistenza del personale infermieristico				7	5	7
E - Assistenza del personale medico				7	5	7
F - Cure a Lei prestate				7	5	7
G - Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate				6	5	6
H - Rispetto della riservatezza personale				7	5	7
I - Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme				6	5	6
L - Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione				7	5	7
M - Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?				6	5	6
N - Consiglierebbe ad altri questo ospedale?				7	5	7

CUSTOMER SATISFACTION

ADI e Cure Paliative anno 2018 (da "molto" a "non saprei")	2022*	2021*	2020*	2019	2018	2017
A - E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul Servizio ADI?					Molto	
B - Dal punto di vista pratico i medici hanno soddisfatto le sue esigenze?					Molto	
C - Dal punto di vista pratico gli infermieri e OSS hanno soddisfatto le sue esigenze?					Molto	
D - Dal punto di vista pratico lo psicologo ha soddisfatto le sue esigenze?					Molto	
E - Dal punto di vista pratico altri professionisti hanno soddisfatto le sue esigenze?					Molto	
F - E' soddisfatto in generale dell'organizzazione del Servizio ADI?					Molto	
G - E' soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?					Molto	
H - Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del Servizio ADI?					Molto	

Cure Paliative (dal 2019)	2022*	2021*	2020*	2019	2018	2017
A - Come valuta l'accesso al servizio in quanto a cortesia e disponibilità?				Ottimo		
B - Dopo quanti giorni è stato fissato il colloquio per avviare il programma domiciliare?				<3gg		
C - E' soddisfatto del tempo intercorso tra il 1° colloquio e l'inizio del programma ADI?				Molto		
D - Durante il periodo di cura era informato di quali erano gli operatori sanitari dedicati alla cura del malato?				Sempre		
E - Come considera il rispetto della riservatezza personale?				Ottimo		
F - Come valuta la frequenza delle visite domiciliari rispetto alle necessità del malato?				Ottimo		
G - In caso di chiamata urgente, come valuta la tempestività di risposta alla chiamata da parte degli operatori?				Ottimo		
H - E' soddisfatto delle informazioni fornite su come utilizzare a domicilio farmaci, presidi, protesi?				Molto		
I - E' soddisfatto delle informazioni e dei consigli ricevuti in merito a come alimentare, muovere, curare l'igiene personale, assistere il malato?				Molto		
J - Come ha valutato la modalità e i tempi di fornitura di carrozzine, materassi antidecupito?				Buono		
K - E' rimasto soddisfatto delle modalità di prescrizione dei farmaci??				Molto		
L - Durante il periodo di assistenza domiciliare, ha avuto necessità di ricorrere ad altri servizi di assistenza? Se si, quali?				No		
M - Dal punto di vista dei rapporti umani è rimasto soddisfatto degli operatori del servizio?				Molto		
N - In generale come valuta il servizio cure paliative?				Ottimo		

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