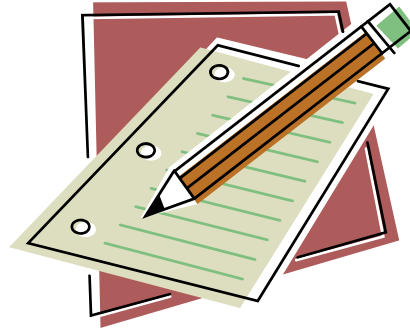


ANALISI

QUESTIONARI DI GRADIMENTO

DEI SERVIZI DI RICOVERO

I semestre 2023



INDICE:

1. Analisi questionari di gradimento dei servizi di ricovero relativi al mese di GENNAIO 2023

1. Analisi questionari di gradimento dei servizi di ricovero.

Per il primo semestre 2023 abbiamo raccolto e analizzato per i servizi di ricovero i seguenti dati:

Come si può notare la percentuale rilevata è molto bassa.

Riportiamo in **Tabella** lo schema di sintesi dell'analisi senza stratificazione per reparto e con evidenza, per ciascuna domanda, del punteggio medio (che può variare da **1-insoddisfatto** a **4-molto soddisfatto**), calcolato tenendo altresì conto che molti pazienti non compilano (oppure compilano in modo non corretto e, dunque, non valutabile) tutte le domande del questionario.

Si rammenta che per i servizi di ricovero la **soglia minima posta dall'Ufficio Qualità** è pari a **3.20**.

Tabella: Risultati questionari di gradimento dei servizi di ricovero – I semestre 2023

Oggetto della domanda	Media punteggio
Tempo di attesa allo sportello	3,33
Attenzione e cortesia dell'operatore	3,46
Gradimento complessivo del servizio di accettazione	3.33
Tempo di attesa per l'assegnazione posto letto	3.46
Tempi di attesa per eseguire gli esami/visite all'esterno del reparto	3.17
Gradimento complessivo dei tempi di attesa durante la degenza	3,46
Cibo – Varietà del menù	2.96
Cibo – adeguatezza	2.96

Gradimento complessivo del vitto	2.96
Confort della stanza	3.29
Pulizia e igiene nel reparto	3,13
Tranquillità e serenità dell'ambiente	3.29
Orario per i visitatori	2,92
Gradimento complessivo dell'ospitalità offerta	3.29
Difficoltà ad individuare personale di riferimento durante il ricovero	3.17
Assistenza medica	3.46
Assistenza infermieristica	3,63
Fisioterapisti	
Tecnici	
Collaborazione medici-infermieri	3,25
Gradimento complessivo assistenza ricevuta	3.46
Rispetto privacy	3.46
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dai medici	3.26
Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dagli infermieri	3.46
Gradimento complessivo delle informazioni ricevute	3.33
Informazioni su terapia/controlli post dimissioni	3.33

Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	3.29
Cure prestate	3.58
Aspettative al momento del ricovero	3.58

Come si evince dalla tabella, per quanto riguarda l'analisi del primo semestre risulta positiva

Si riportano di seguito eventuali osservazioni e/o suggerimenti scritti in calce ai singoli questionari, ivi suddivisi in due distinte tabelle: **COMMENTI POSITIVI e COMMENTI NEGATIVI**.

Tabella: Elenco analitico dei commenti rilasciati in calce ai questionari di gradimento dei servizi di ricovero - I semestre

N° Questionario	UNITÀ OPERATIVA	COMMENTI POSITIVI
7	RD1	Personale molto cortese e competente

N° Questionario	UNITÀ OPERATIVA	COMMENTI NEGATIVI
3	RD2	Vorrei un orario di visita dei familiari più agevole

Redatto da **Ufficio qualità e Accreditamento**