

A.S.L. VC

*Azienda Sanitaria Locale
di Vercelli*

Indagine di soddisfazione dei servizi ospedalieri ASL VC

Somministrazione cartacea mese indice 15/06/2017 - 15/07/2017

Indagine realizzata con Survey Monkey

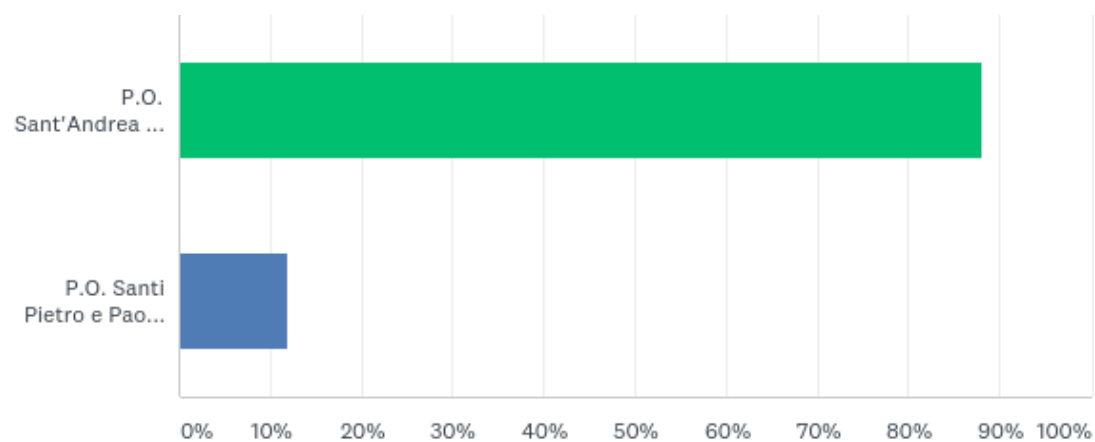
138

Risposte totali

Risposte complete: 137

Q1: Indichi il Presidio Ospedaliero presso cui ha ricevuto la prestazione

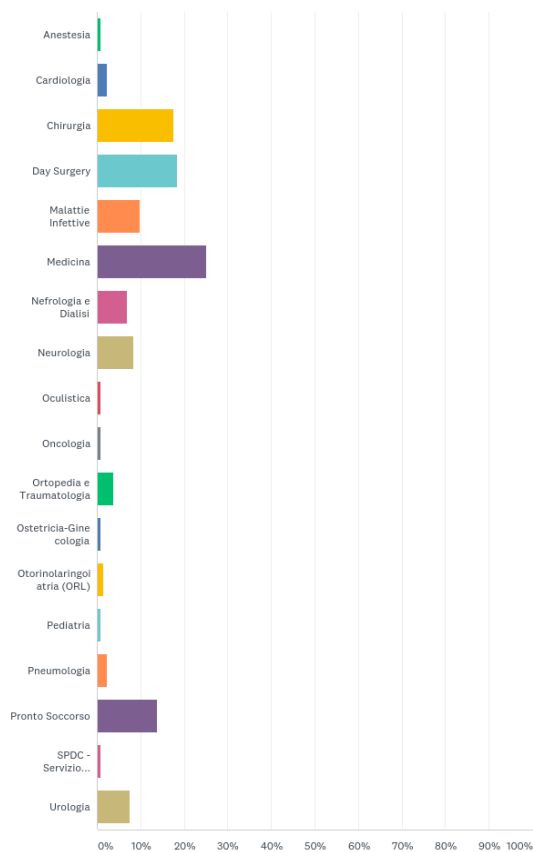
Hanno risposto: 126 Hanno saltato la domanda: 12



Opzioni di risposta	Risposte
P.O. Sant'Andrea di Vercelli	88,10% 111
P.O. Santi Pietro e Paolo di Borgosesia	11,90% 15
Totale	126

Q2: In quale struttura si è svolta la prestazione?

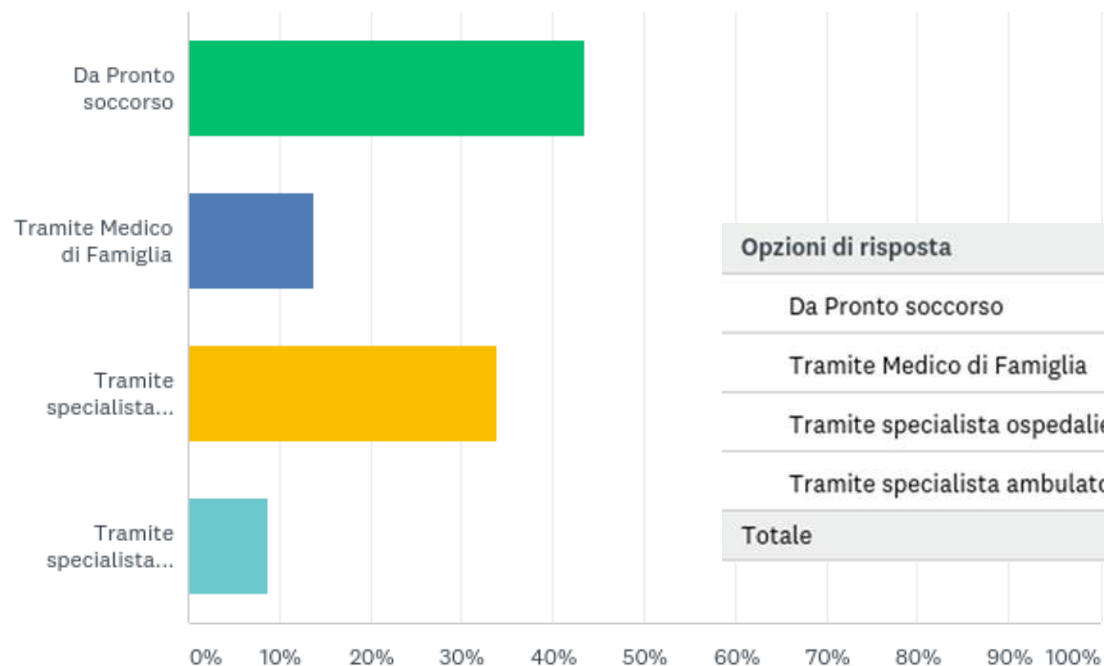
Hanno risposto: 131 Hanno saltato la domanda: 7



Opzioni di risposta	Risposte
Anestesia	0,76% 1
Cardiologia	2,29% 3
Chirurgia	17,56% 23
Day Surgery	18,32% 24
Malattie Infettive	9,92% 13
Medicina	25,19% 33
Nefrologia e Dialisi	6,87% 9
Neurologia	8,40% 11
Oculistica	0,76% 1
Oncologia	0,76% 1
Ortopedia e Traumatologia	3,82% 5
Ostetricia-Ginecologia	0,76% 1
Otorinolaringoiatria (ORL)	1,53% 2
Pediatria	0,76% 1
Pneumologia	2,29% 3
Pronto Soccorso	13,74% 18
SPDC - Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura	0,76% 1
Urologia	7,63% 10
Totale rispondenti: 131	

Q3: Quale è stata la modalità di ricovero?

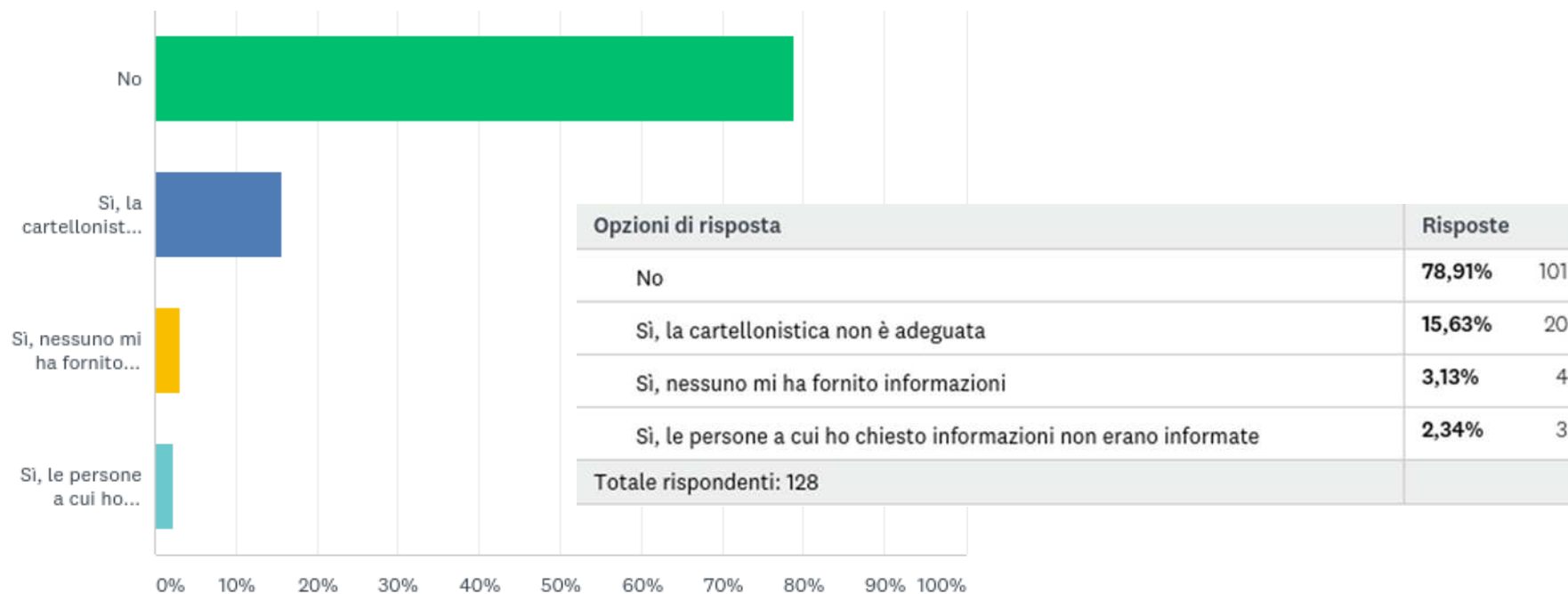
Hanno risposto: 124 Hanno saltato la domanda: 14



Opzioni di risposta	Risposte
Da Pronto soccorso	43,55% 54
Tramite Medico di Famiglia	13,71% 17
Tramite specialista ospedaliero	33,87% 42
Tramite specialista ambulatoriale	8,87% 11
Totale	124

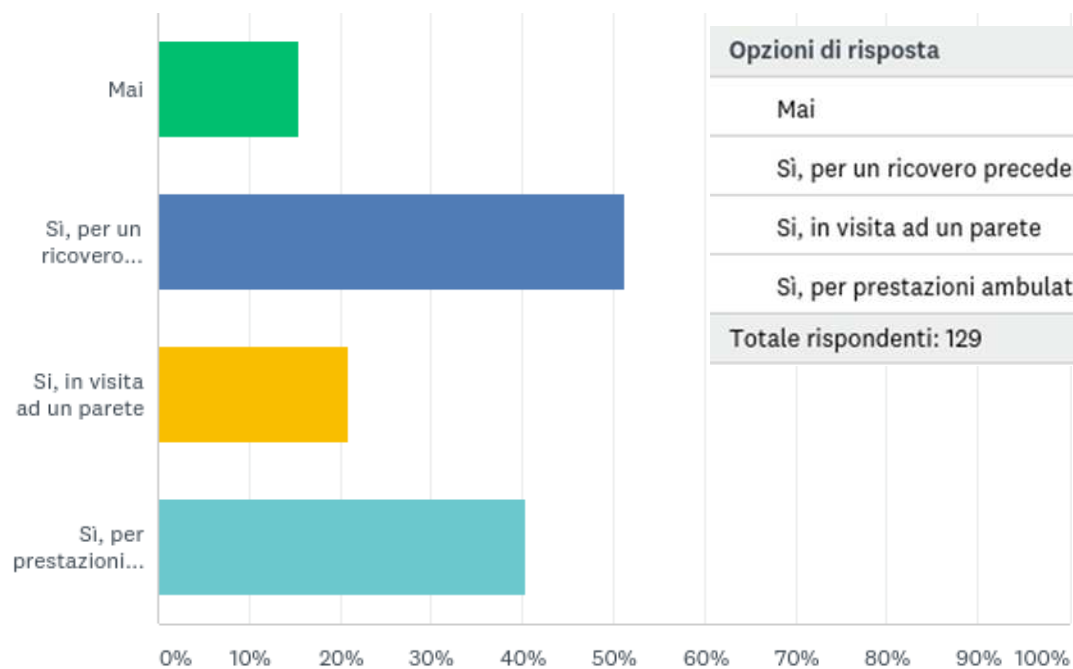
Q4: Quando é giunto in ospedale ha trovato difficoltà a trovare il luogo in cui doveva recarsi?

Hanno risposto: 128 Hanno saltato la domanda: 10



Q5: Era già stato in questo ospedale?

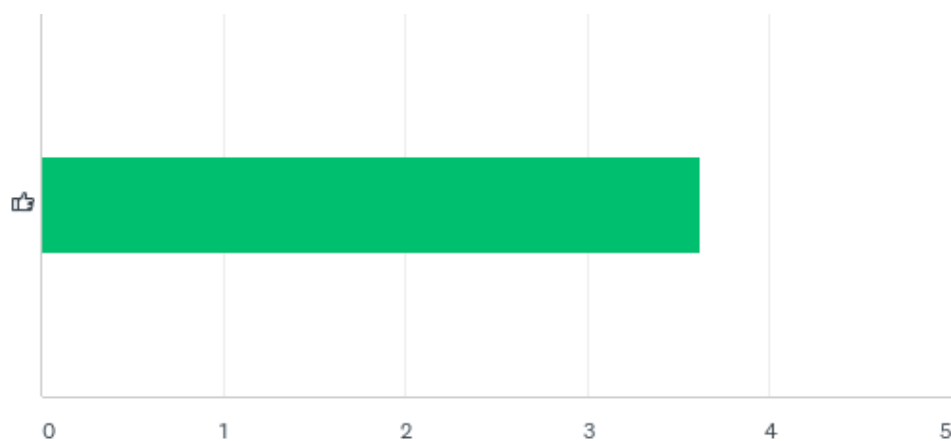
Hanno risposto: 129 Hanno saltato la domanda: 9



Opzioni di risposta	Risposte
Mai	15,50% 20
Sì, per un ricovero precedente	51,16% 66
Sì, in visita ad un parete	20,93% 27
Sì, per prestazioni ambulatoriali	40,31% 52
Totale rispondenti: 129	

Q6: Le informazioni che ha ricevuto al momento del ricovero sono state

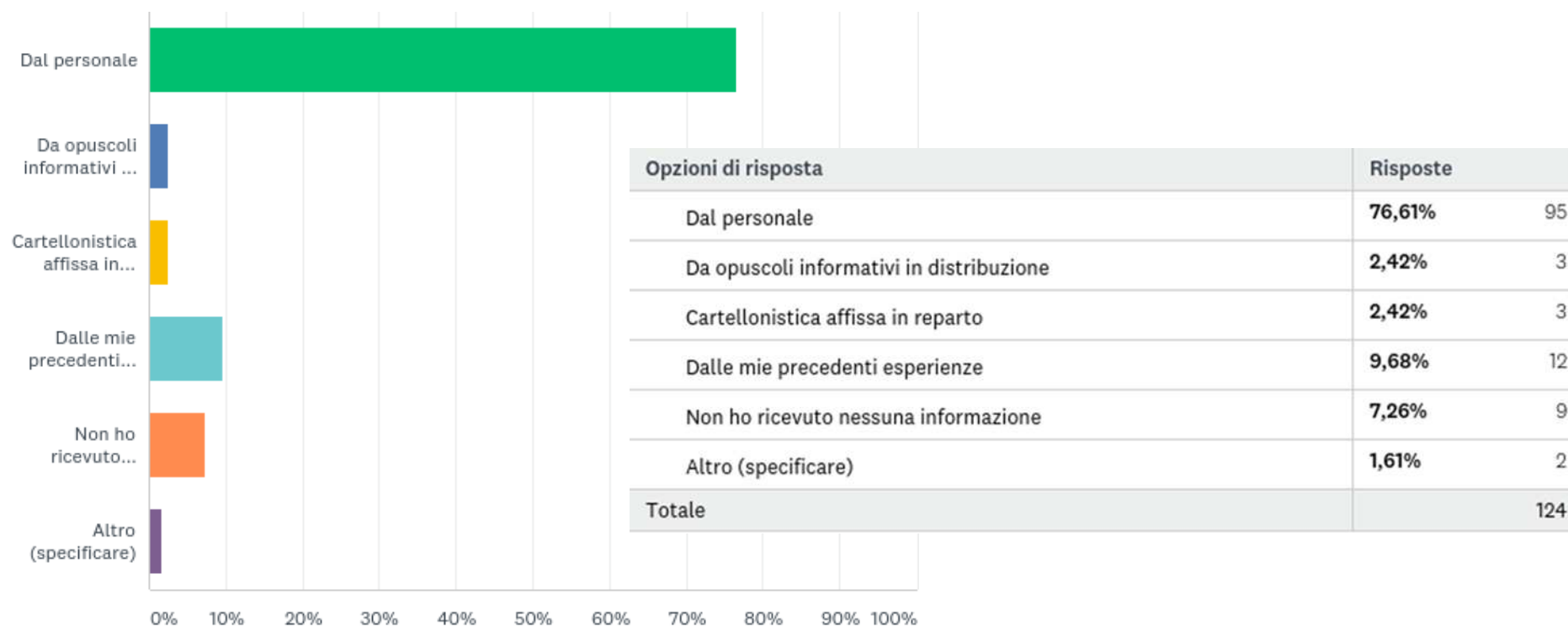
Hanno risposto: 123 Hanno saltato la domanda: 15



	Pessime	Scarse	Sufficienti	Buone	Ottime	Totale	Media ponderata
👍	2,44% 3	13,01% 16	20,33% 25	48,78% 60	15,45% 19	123	3,62

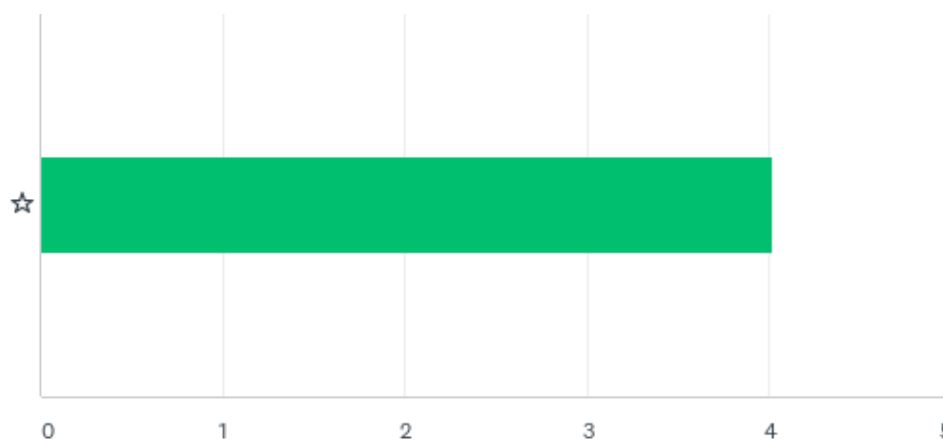
Q7: Come ha ricevuto le informazioni relative al suo ricovero (orari, disposizioni, attività, servizi, ecc)

Hanno risposto: 124 Hanno saltato la domanda: 14



Q8: Come valuta l'accoglienza in reparto?

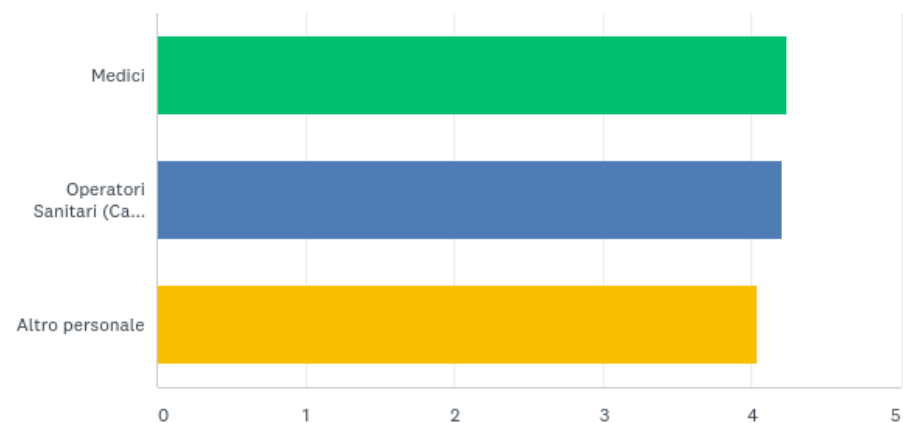
Hanno risposto: 132 Hanno saltato la domanda: 6



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
☆	3,03% 4	3,79% 5	9,85% 13	54,55% 72	28,79% 38	132	4,02

Q9: Come valuta l'assistenza ricevuta?

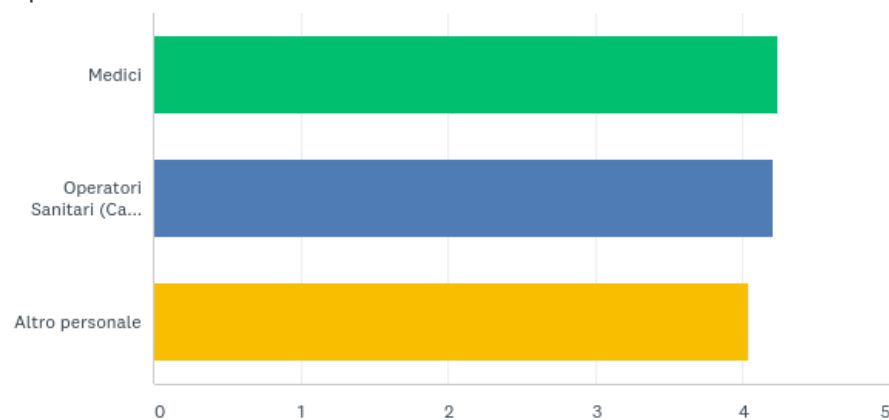
Hanno risposto: 135 Hanno saltato la domanda: 3



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
Medici	0,00% 0	3,85% 5	12,31% 16	40,00% 52	43,85% 57	130	4,24
Operatori Sanitari (Capo Sala, Infermieri, Ostetriche, OSS)	1,68% 2	5,04% 6	8,40% 10	41,18% 49	43,70% 52	119	4,20
Altro personale	0,00% 0	8,86% 7	16,46% 13	36,71% 29	37,97% 30	79	4,04

Q10: Come valuta la professionalità del personale?

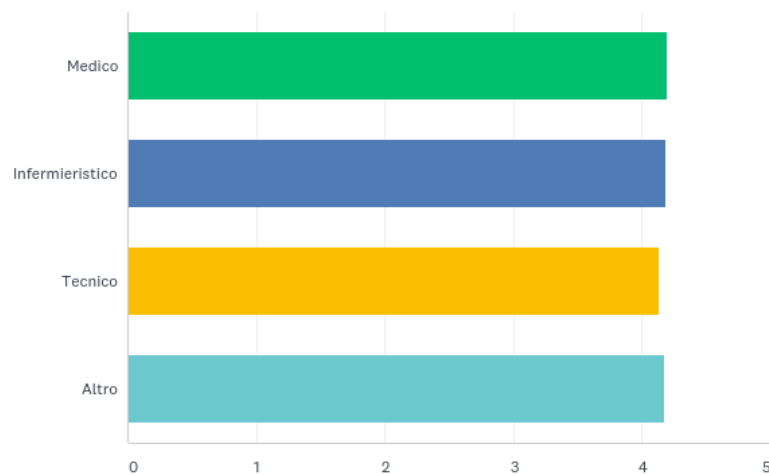
Hanno risposto: 136 Hanno saltato la domanda: 2



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
Medico	0,00% 0	2,31% 3	9,23% 12	43,08% 56	45,38% 59	130	4,32
Infermieristico (Capo sala, Ostetriche, Infermieri, OSS, OTA)	0,85% 1	3,42% 4	6,84% 8	44,44% 52	44,44% 52	117	4,28
Tecnico	0,00% 0	2,63% 2	7,89% 6	56,58% 43	32,89% 25	76	4,20
Altro	0,00% 0	2,22% 1	8,89% 4	53,33% 24	35,56% 16	45	4,22

Q11: Come valuta la disponibilità all'ascolto del personale?

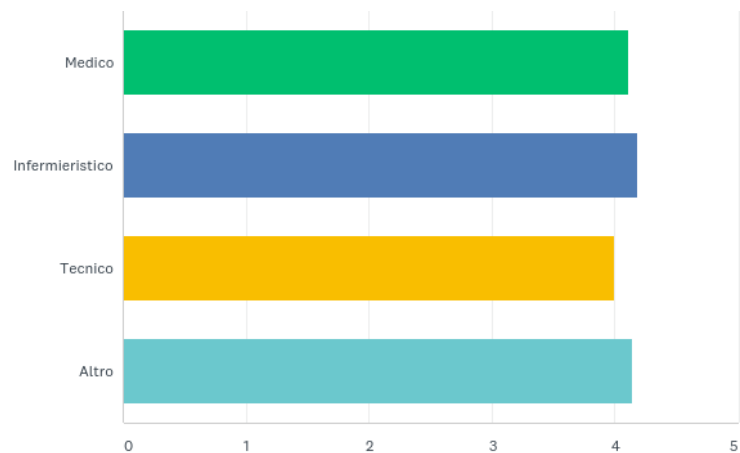
Hanno risposto: 134 Hanno saltato la domanda: 4



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
Medico	0,00% 0	2,38% 3	12,70% 16	48,41% 61	36,51% 46	126	4,19
Infermieristico	0,00% 0	5,00% 6	11,67% 14	43,33% 52	40,00% 48	120	4,18
Tecnico	0,00% 0	5,33% 4	8,00% 6	54,67% 41	32,00% 24	75	4,13
Altro	0,00% 0	6,52% 3	4,35% 2	54,35% 25	34,78% 16	46	4,17

Q12: Come valuta la sollecitudine e cortesia del personale?

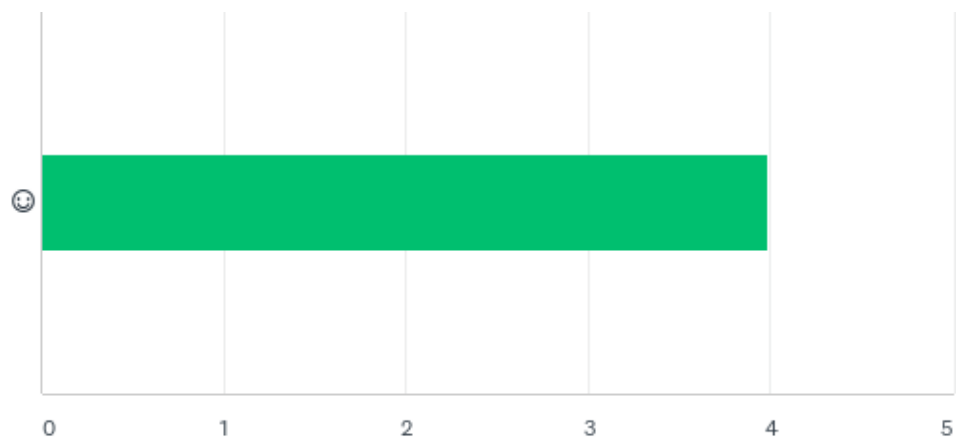
Hanno risposto: 130 Hanno saltato la domanda: 8



	Molto insoddisfante	Insoddisfante	Parzialmente soddisfacente	Soddisfante	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
Medico	0,81% 1	2,44% 3	14,63% 18	48,78% 60	33,33% 41	123	4,11
Infermieristico	0,81% 1	4,88% 6	11,38% 14	41,46% 51	41,46% 51	123	4,18
Tecnico	1,39% 1	5,56% 4	12,50% 9	52,78% 38	27,78% 20	72	4,00
Altro	0,00% 0	7,14% 3	7,14% 3	50,00% 21	35,71% 15	42	4,14

Q13: Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni sul trattamento ricevuto?

Hanno risposto: 125 Hanno saltato la domanda: 13



	Molto insoddisfante	Insoddisfante	Parzialmente soddisfacente	Soddisfante	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
😊	0,80% 1	6,40% 8	12,80% 16	52,80% 66	27,20% 34	125	3,99

Q14: Come valuta le indicazioni per il proseguimento delle cure al momento della dimissione?

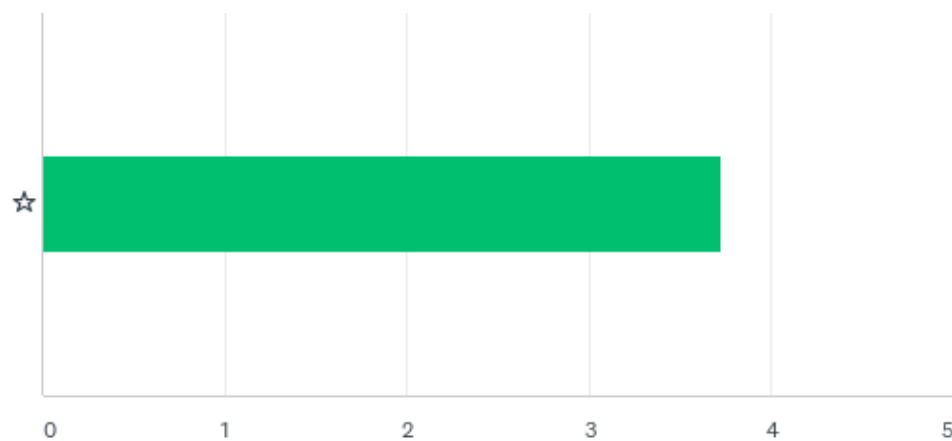
Hanno risposto: 111 Hanno saltato la domanda: 27



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
👍	2,70% 3	3,60% 4	9,01% 10	54,95% 61	29,73% 33	111	4,05

Q15: Come valuta la pulizia della camera in cui hai soggiornato?

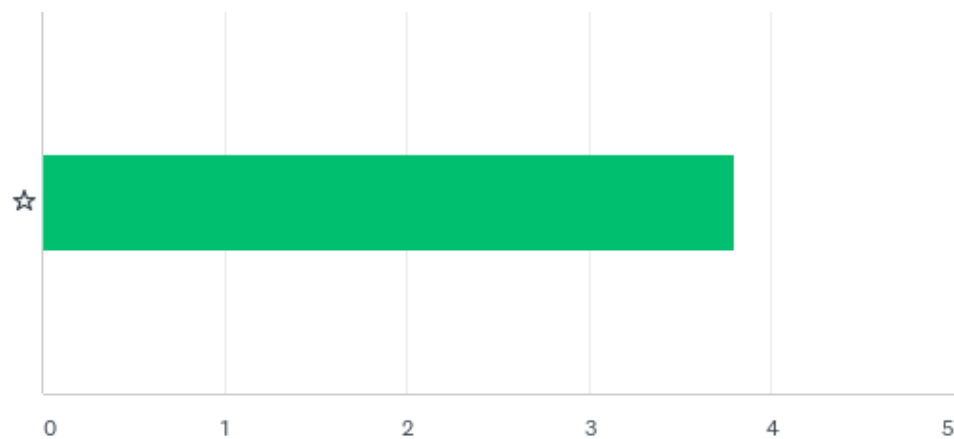
Hanno risposto: 121 Hanno saltato la domanda: 17



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
☆	1,65% 2	15,70% 19	14,88% 18	44,63% 54	23,14% 28	121	3,72

Q16: Come valuta il rispetto degli orari dei pasti?

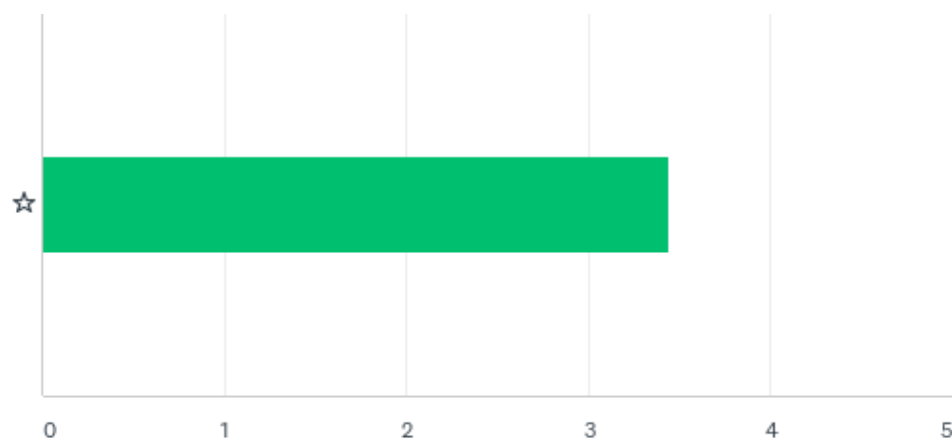
Hanno risposto: 109 Hanno saltato la domanda: 29



	Molto insoddisfante	Insoddisfante	Parzialmente soddisfacente	Soddisfante	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
☆	0,92% 1	8,26% 9	19,27% 21	53,21% 58	18,35% 20	109	3,80

Q17: Come valuta la qualità dei pasti?

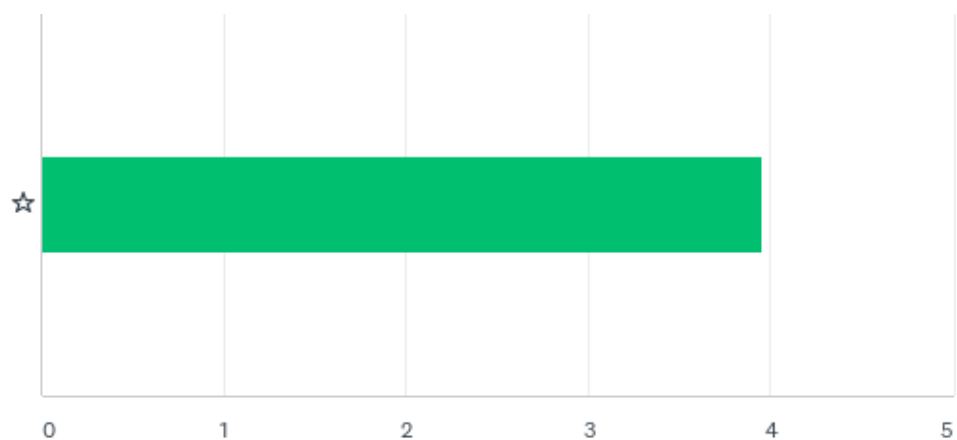
Hanno risposto: 109 Hanno saltato la domanda: 29



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
☆	3,67% 4	10,09% 11	34,86% 38	41,28% 45	10,09% 11	109	3,44

Q18: Come valuta il cambio della biancheria?

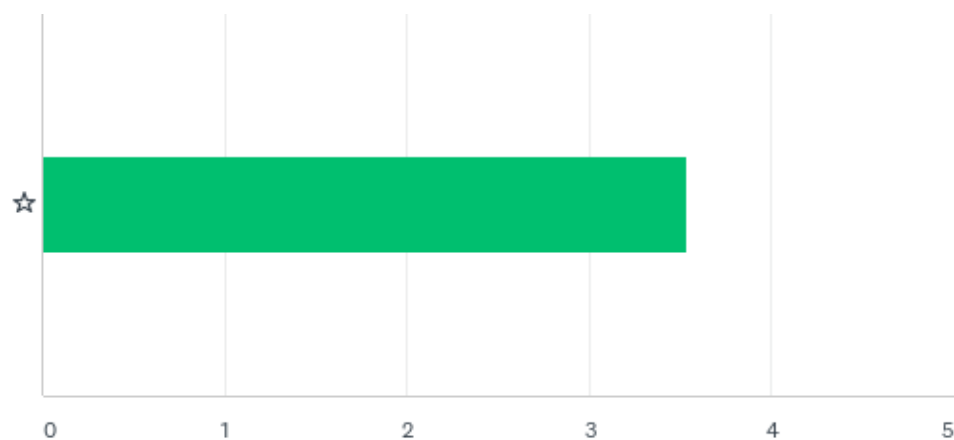
Hanno risposto: 116 Hanno saltato la domanda: 22



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
☆	1,72% 2	1,72% 2	18,97% 22	55,17% 64	22,41% 26	116	3,95

Q19: Come valuta la pulizia dei bagni?

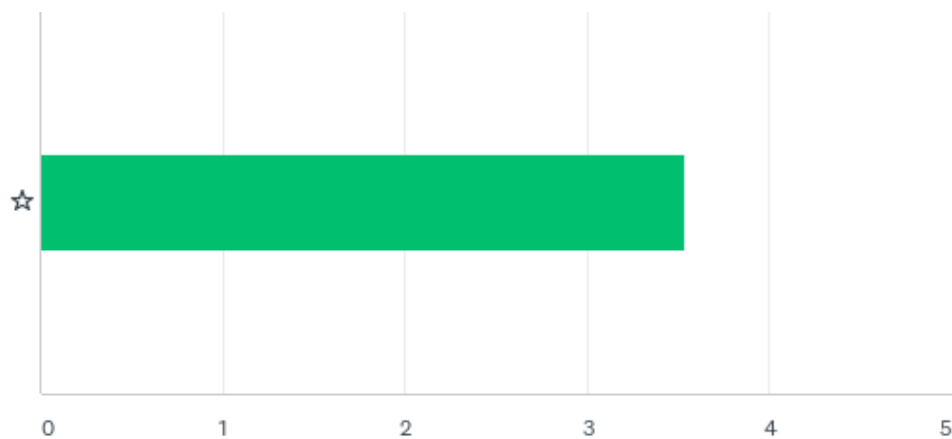
Hanno risposto: 123 Hanno saltato la domanda: 15



	Molto insoddisfacente	Insoddisfacente	Parzialmente soddisfacente	Soddisfacente	Molto soddisfacente	Totale	Media ponderata
☆	6,50% 8	11,38% 14	18,70% 23	48,78% 60	14,63% 18	123	3,54

Q20: Le strutture garantiscono la privacy?

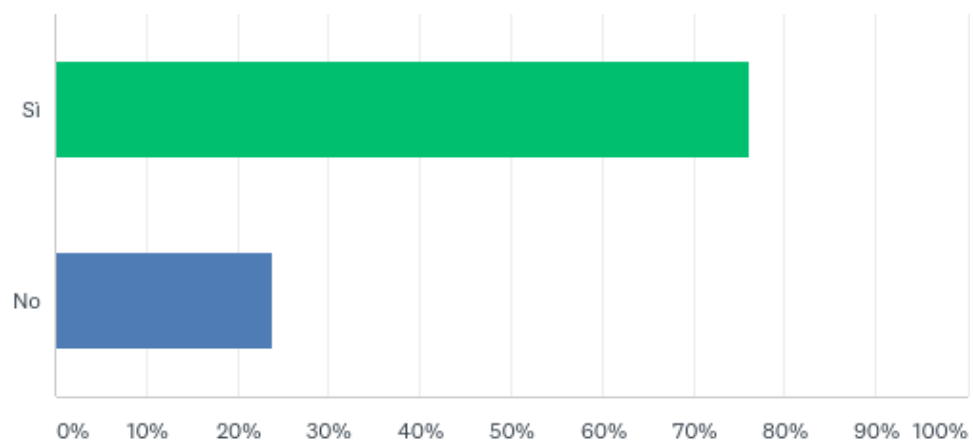
Hanno risposto: 123 Hanno saltato la domanda: 15



	Per nulla	Poco	Parzialmente	Abbastanza	Molto	Totale	Media ponderata
☆	4,07% 5	15,45% 19	18,70% 23	45,53% 56	16,26% 20	123	3,54

Q21: Il personale era dotato di cartellino di riconoscimento?

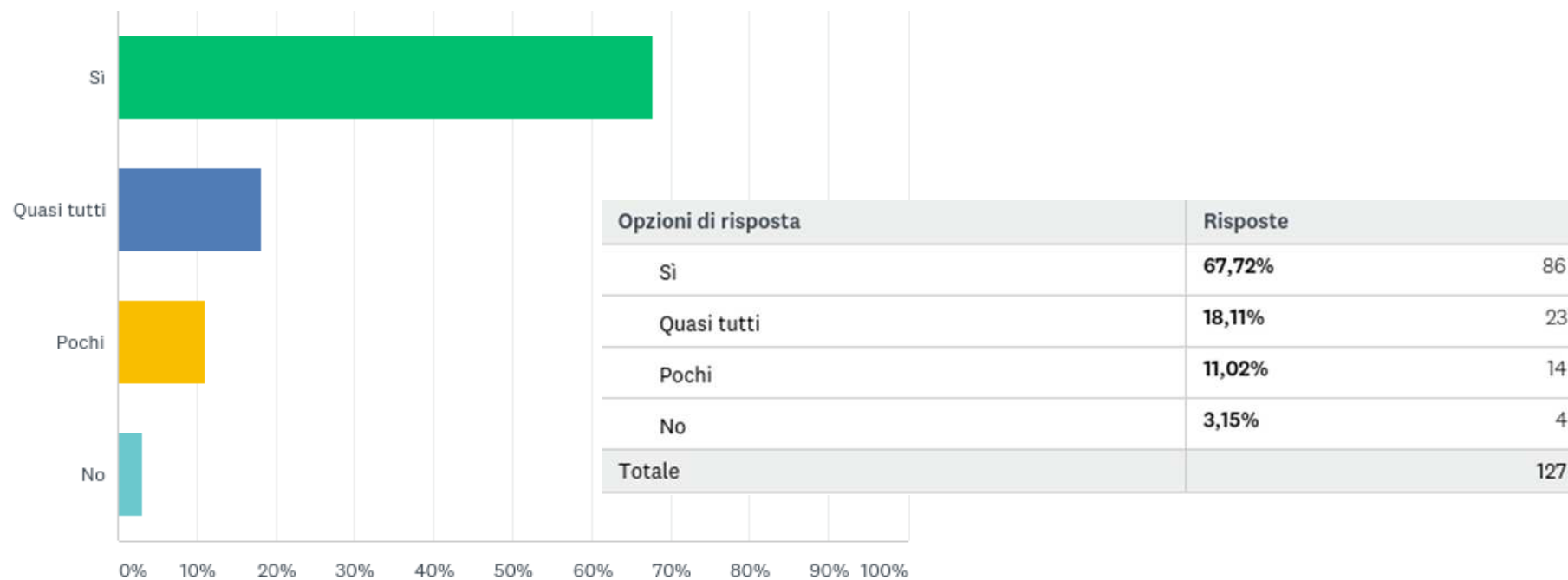
Hanno risposto: 122 Hanno saltato la domanda: 16



Opzioni di risposta	Risposte
Si	76,23% 93
No	23,77% 29
Totale	122

Q22: Le diverse professionalità (Medici, Capo Sala, Infermieri, Ostetriche, Tecnici, OSS, ecc) erano facilmente distinguibili in base ad elementi quali divisa e cartellino?

Hanno risposto: 127 Hanno saltato la domanda: 11



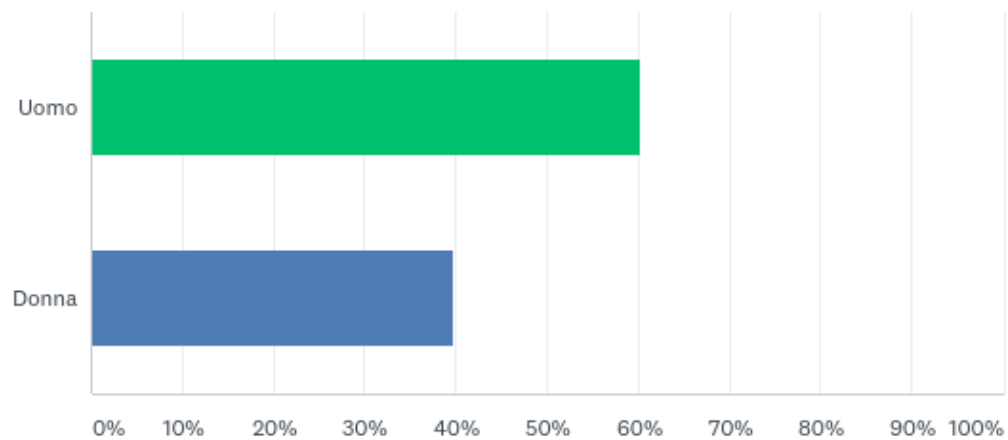
Q23: Qual è la sua età?

Hanno risposto: 121 Hanno saltato la domanda: 17

Range	Valore	Percentuale
<30	9	7,4%
31-50	14	11,57%
51-65	41	33,88%
>65	57	47,11%

Q24: Sesso

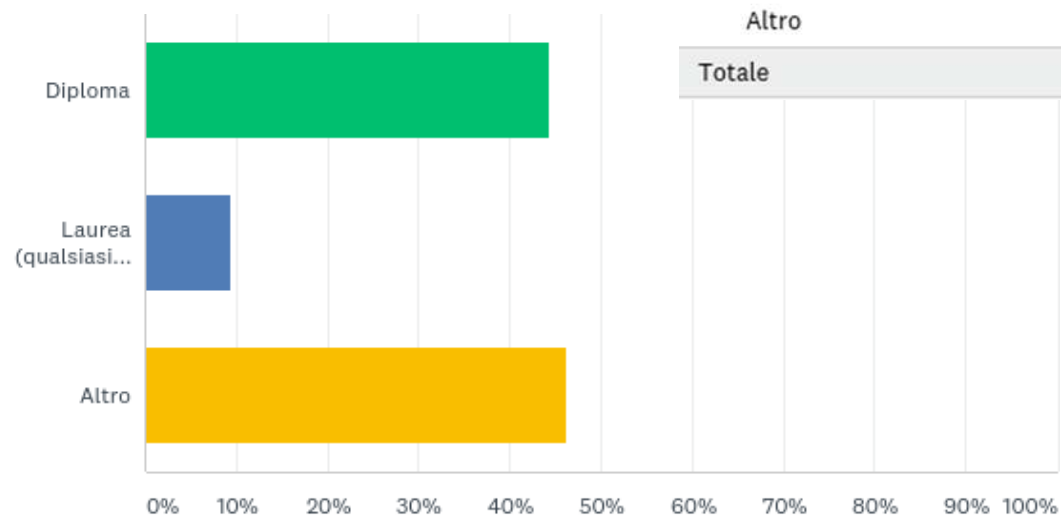
Hanno risposto: 131 Hanno saltato la domanda: 7



Opzioni di risposta	Risposte	
Uomo	60,31%	79
Donna	39,69%	52
Totale		131

Q25: Qual è il suo titolo di studio?

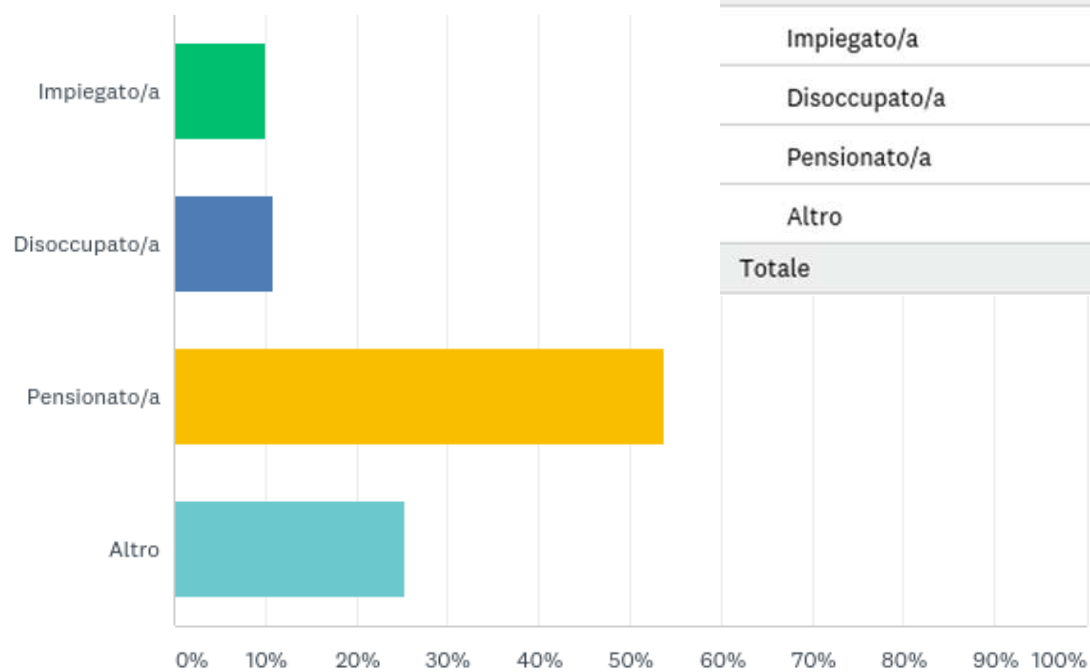
Hanno risposto: 117 Hanno saltato la domanda: 21



Opzioni di risposta	Risposte
Diploma	44,44% 52
Laurea (qualsiasi ordinamento)	9,40% 11
Altro	46,15% 54
Totale	117

Q26: Qual è la sua occupazione?

Hanno risposto: 119 Hanno saltato la domanda: 19



Opzioni di risposta	Risposte
Impiegato/a	10,08% 12
Disoccupato/a	10,92% 13
Pensionato/a	53,78% 64
Altro	25,21% 30
Totale	119

Q27: Ha dei suggerimenti per migliorare i nostri servizi?

Hanno risposto: 20 Hanno saltato la domanda: 118

I suggerimenti sono stati catalogati in base alle seguenti categorie

Categoria	Valore
Deficit professionale	3
Deficit organizzativo	8
Deficit relazionale	3
Deficit strutturale	2
Cattiva gestione delle risorse	3
Altro	5

N.B. Alcuni suggerimenti sono catalogabili su più categorie
