

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Garda

# **Indagine di customer satisfaction utenti del Polo Ospedaliero**

## **Anno 2018**

Sistema Socio Sanitario

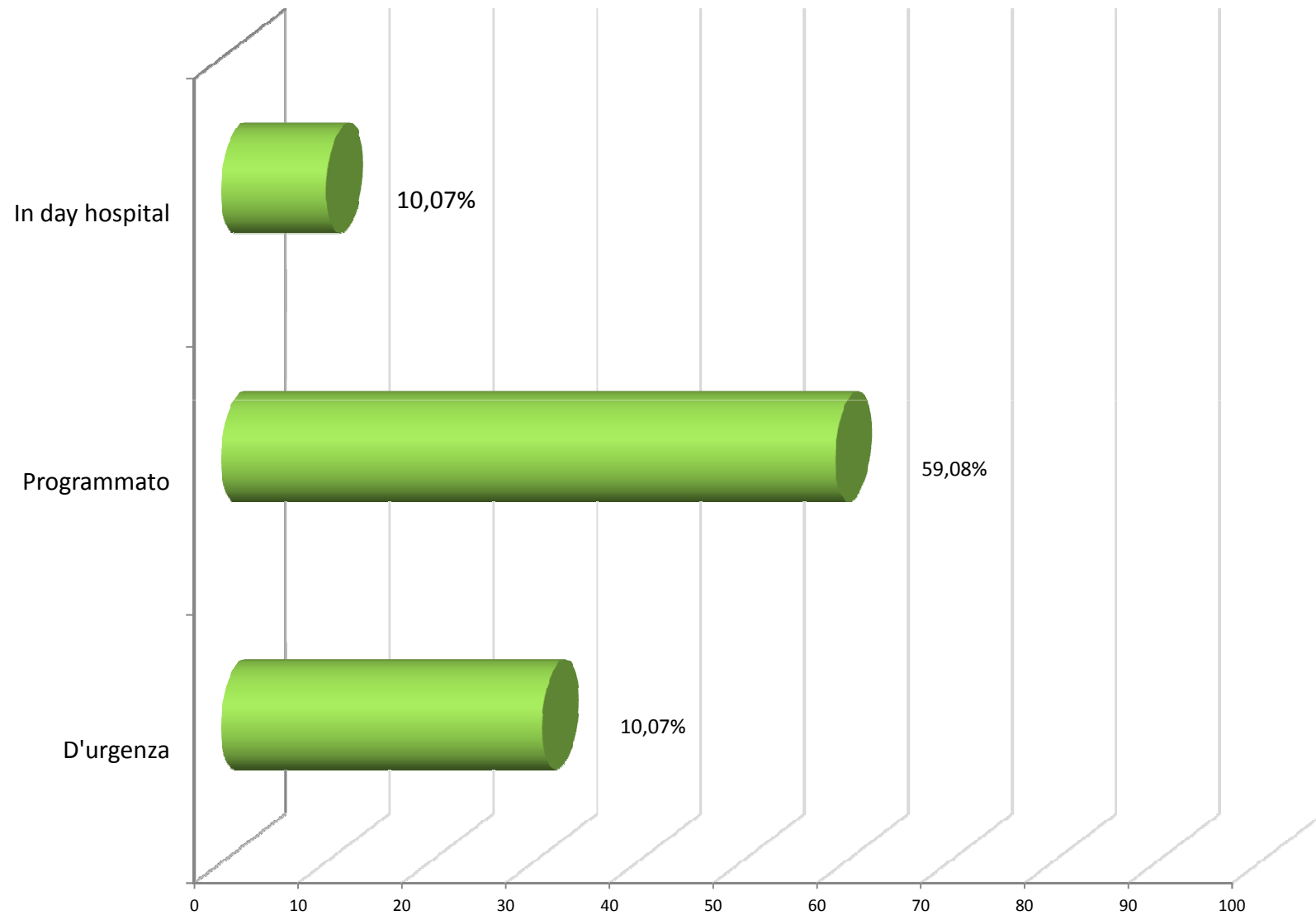


Regione  
Lombardia

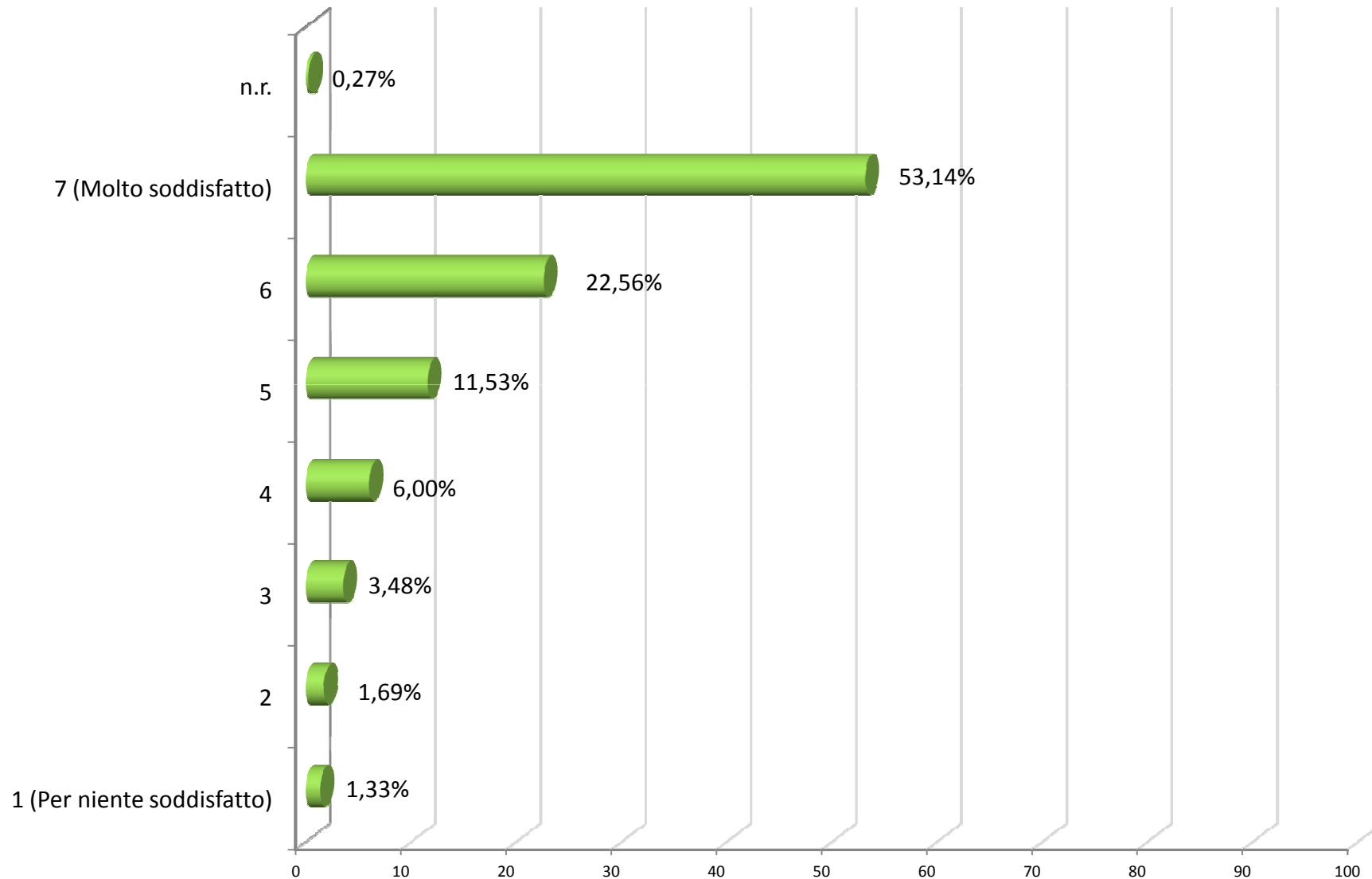
ASST Garda

# **Area degenza ordinaria / day hospital Anno 2018**

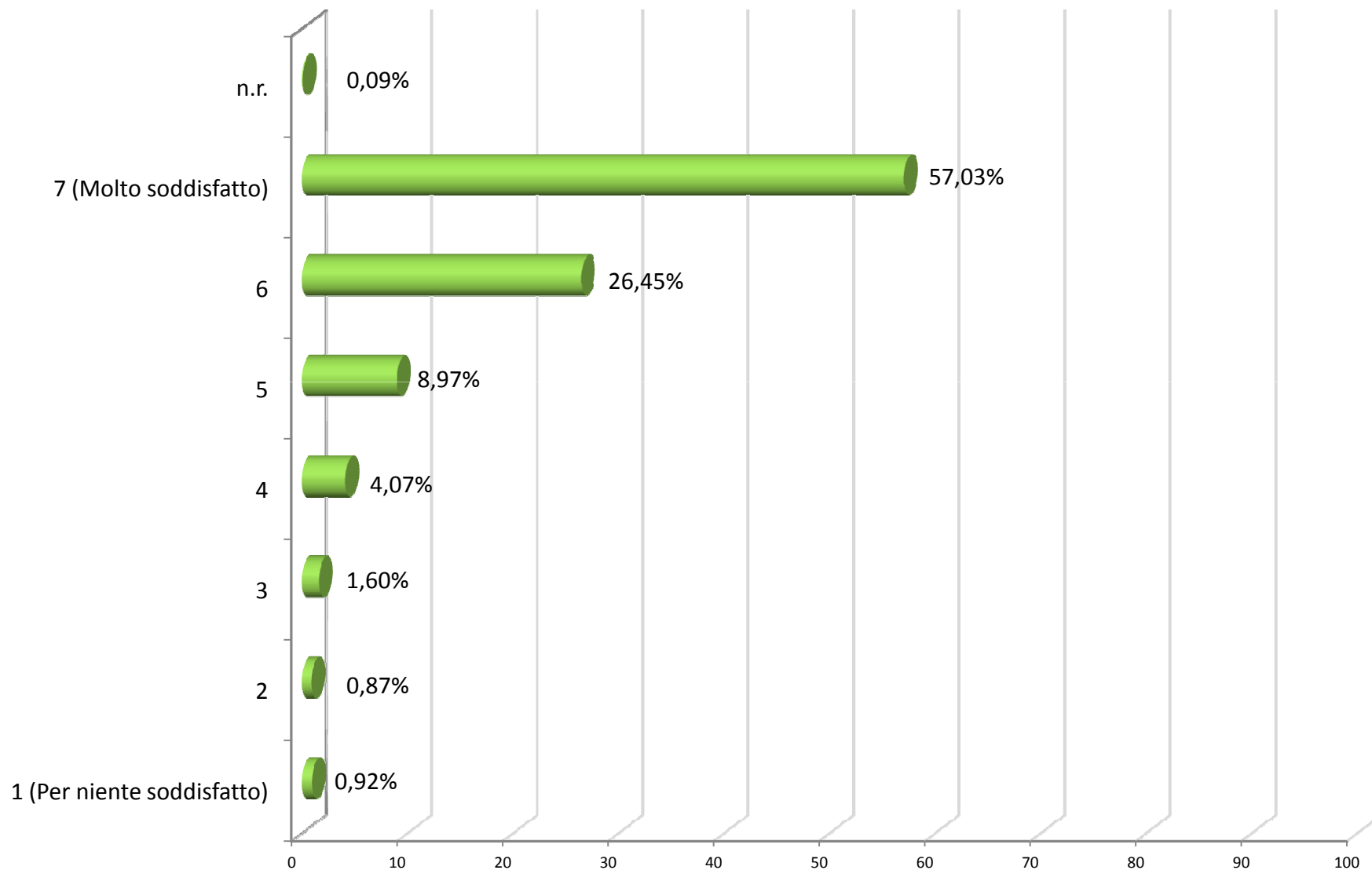
## D01. Il suo ricovero è avvenuto



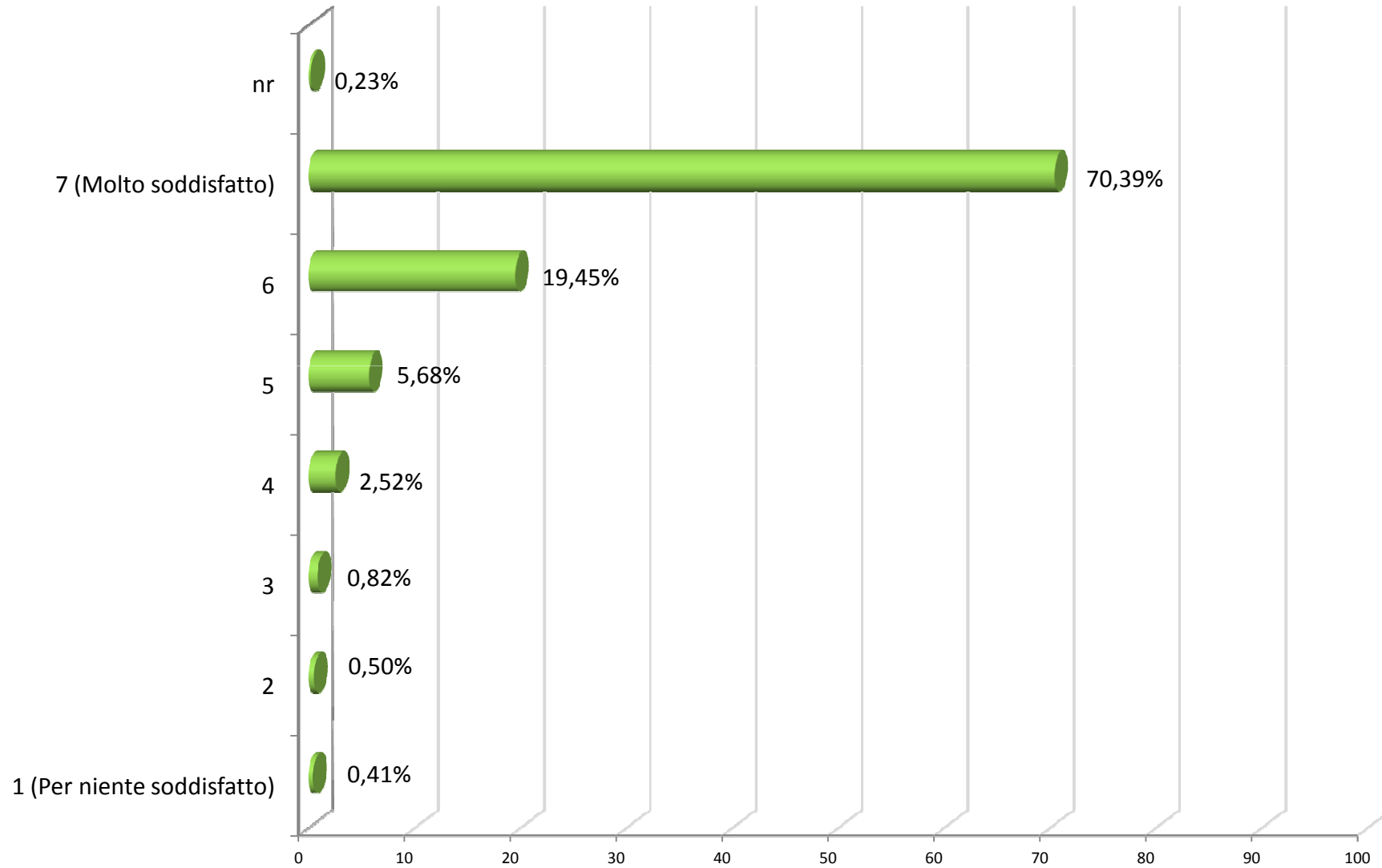
## D02. Tempo di attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)



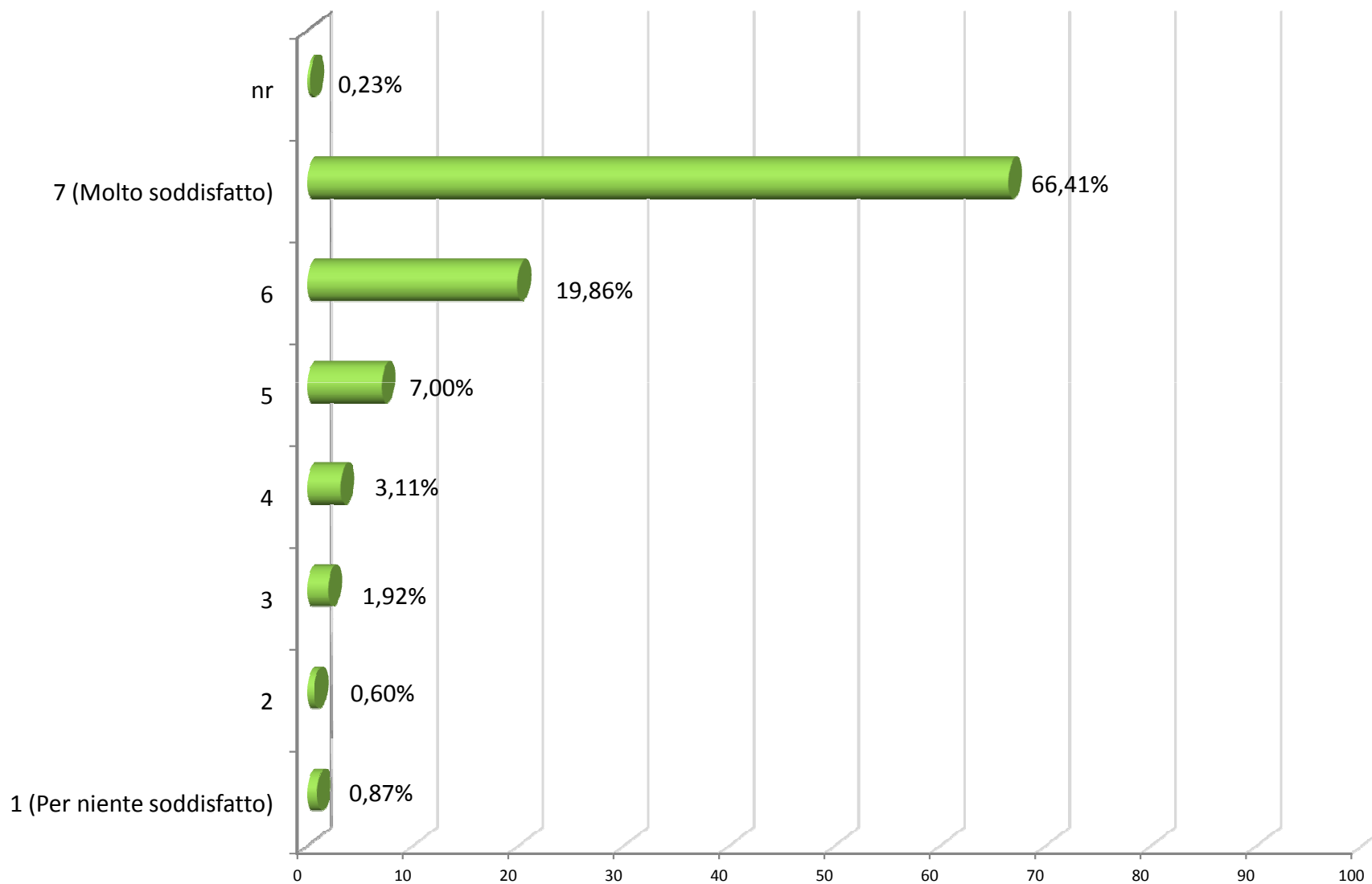
### D03. Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili delle cure)



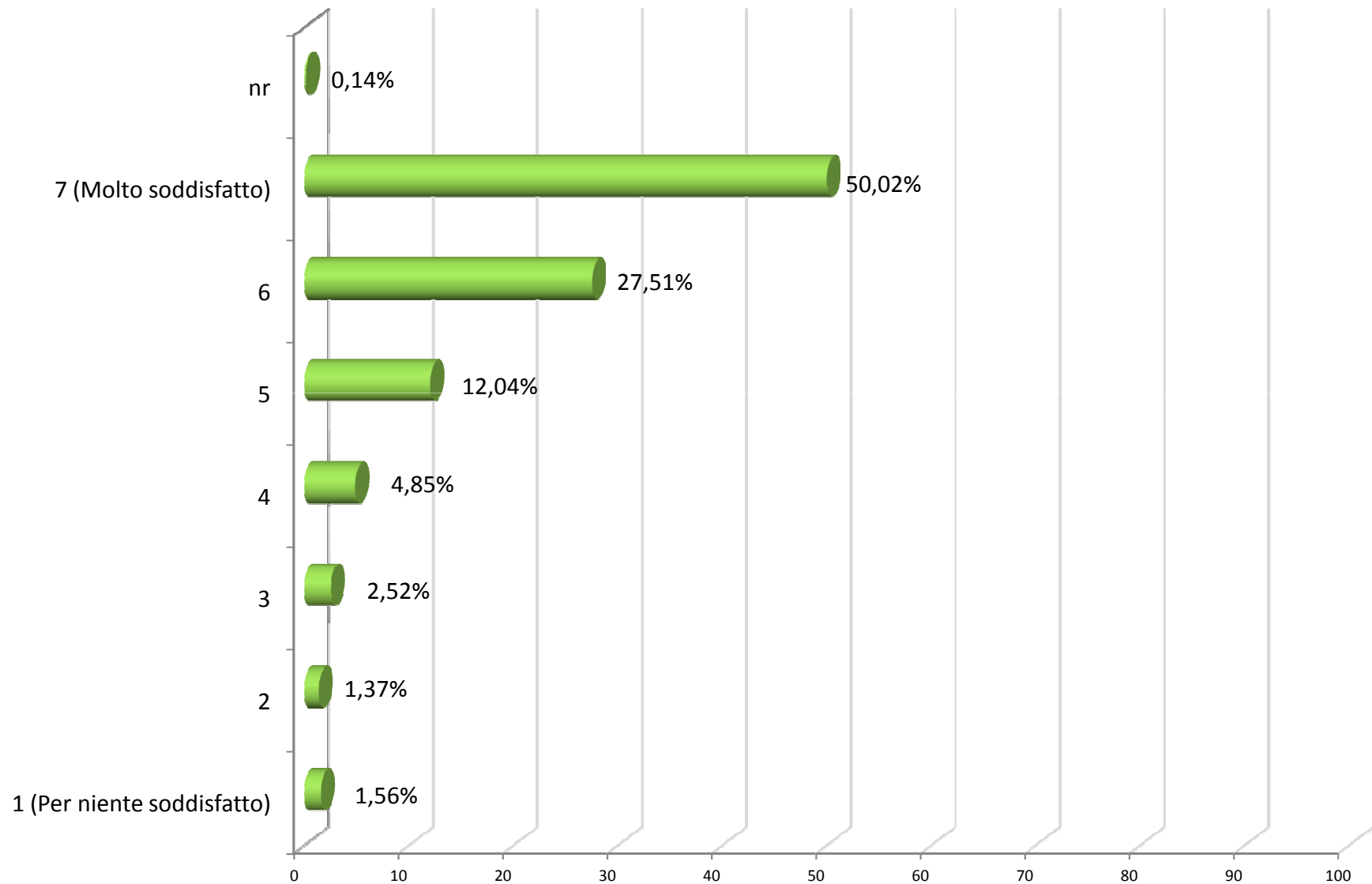
## D03.1 Accoglienza da parte del personale al momento dell'arrivo in reparto



## D03.2 Tempo di attesa per entrare nella sua stanza di degenza

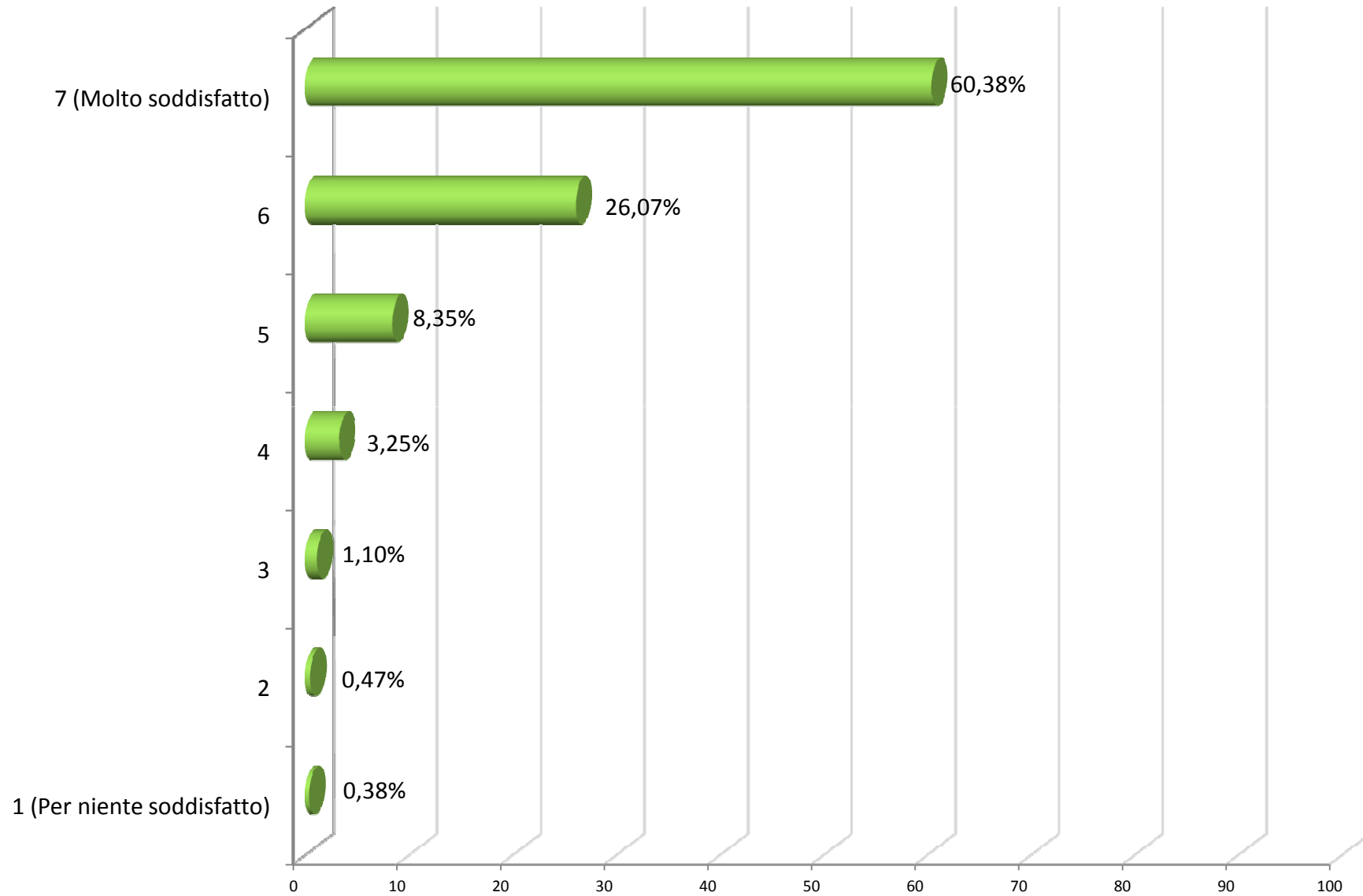


## D04. Aspetti strutturali e alberghieri (comfort della stanza, vitto, pulizia)

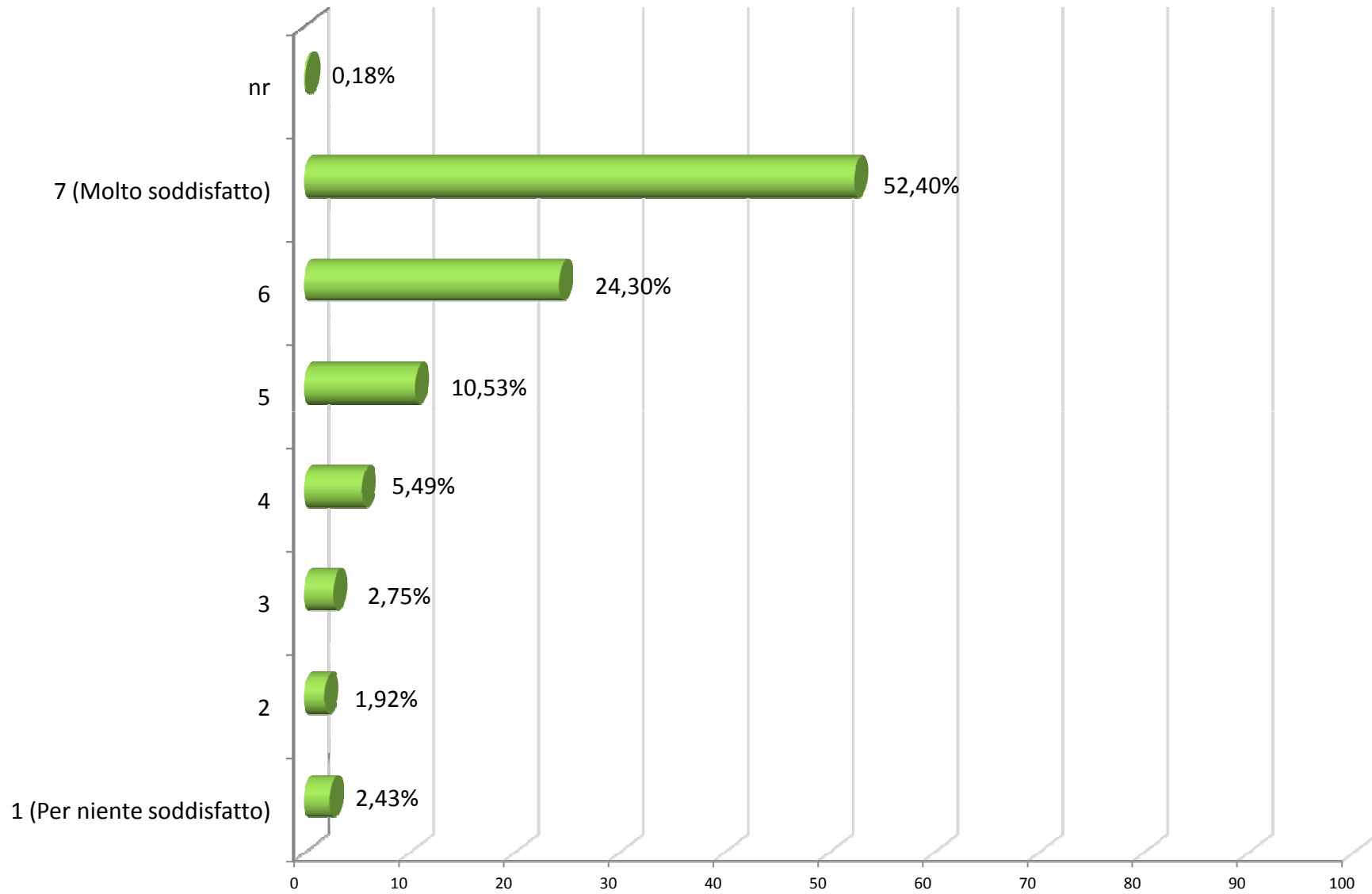




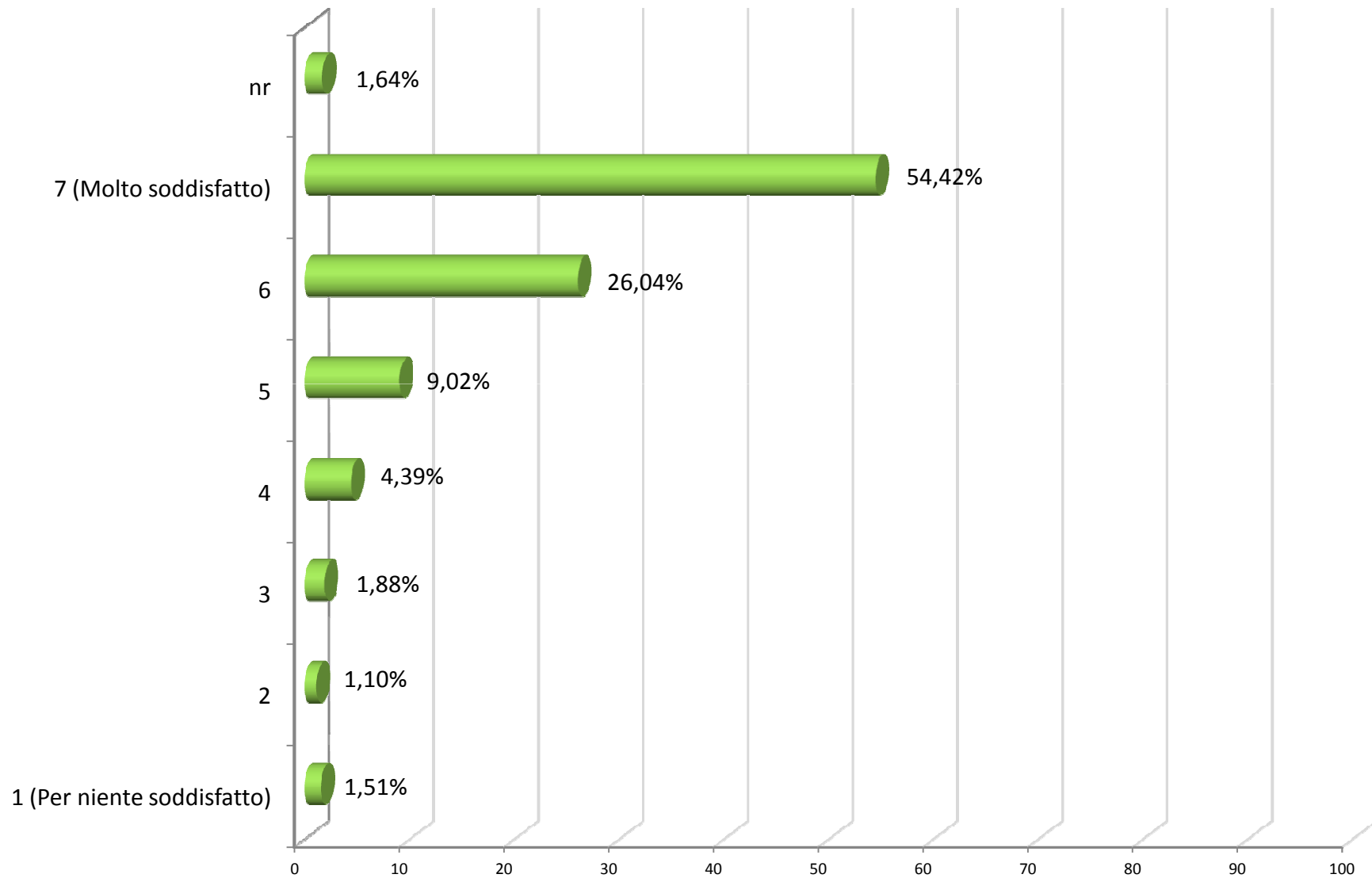
## D04.1. Pulizia della stanza



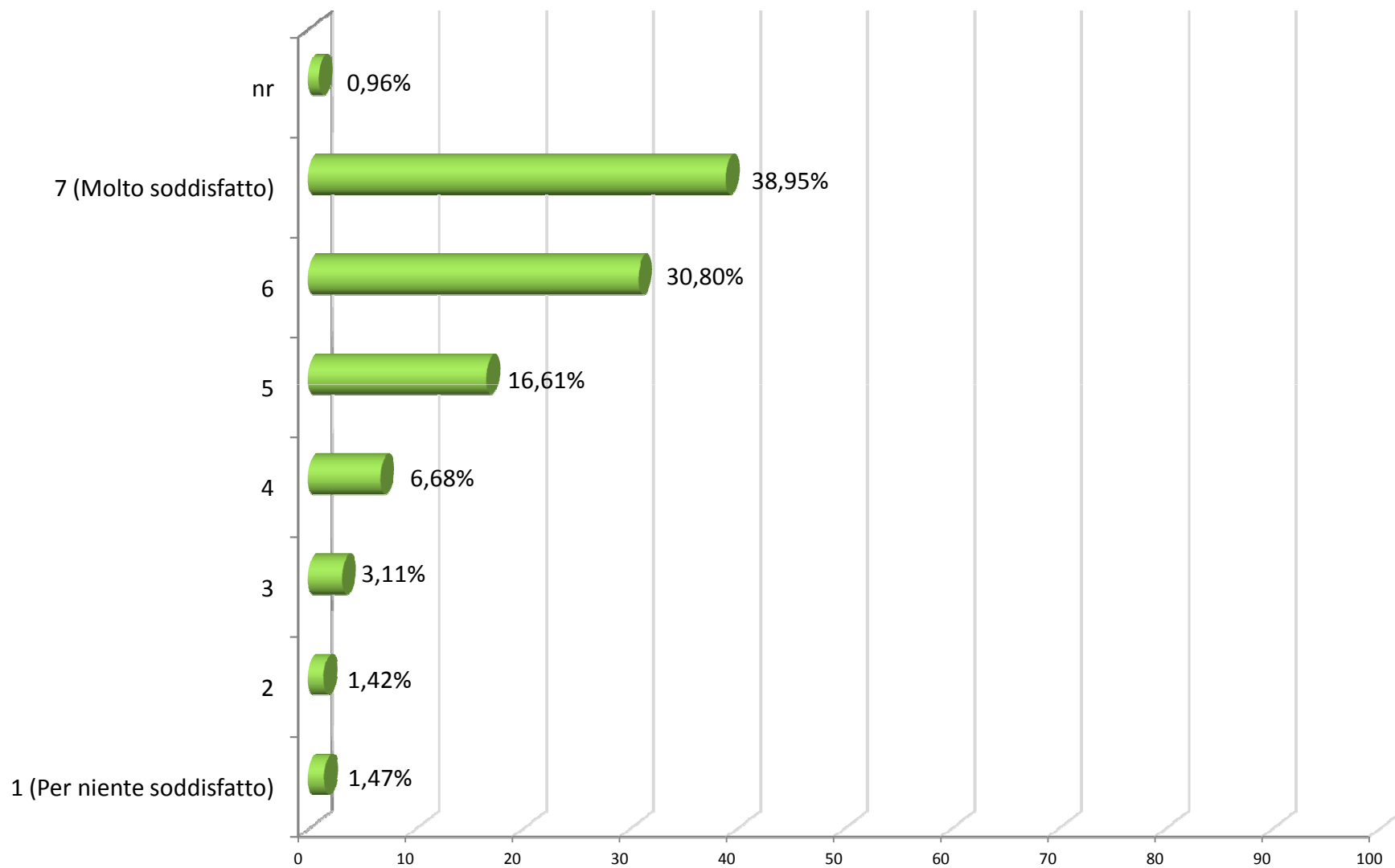
## D04.2. Pulizia del bagno



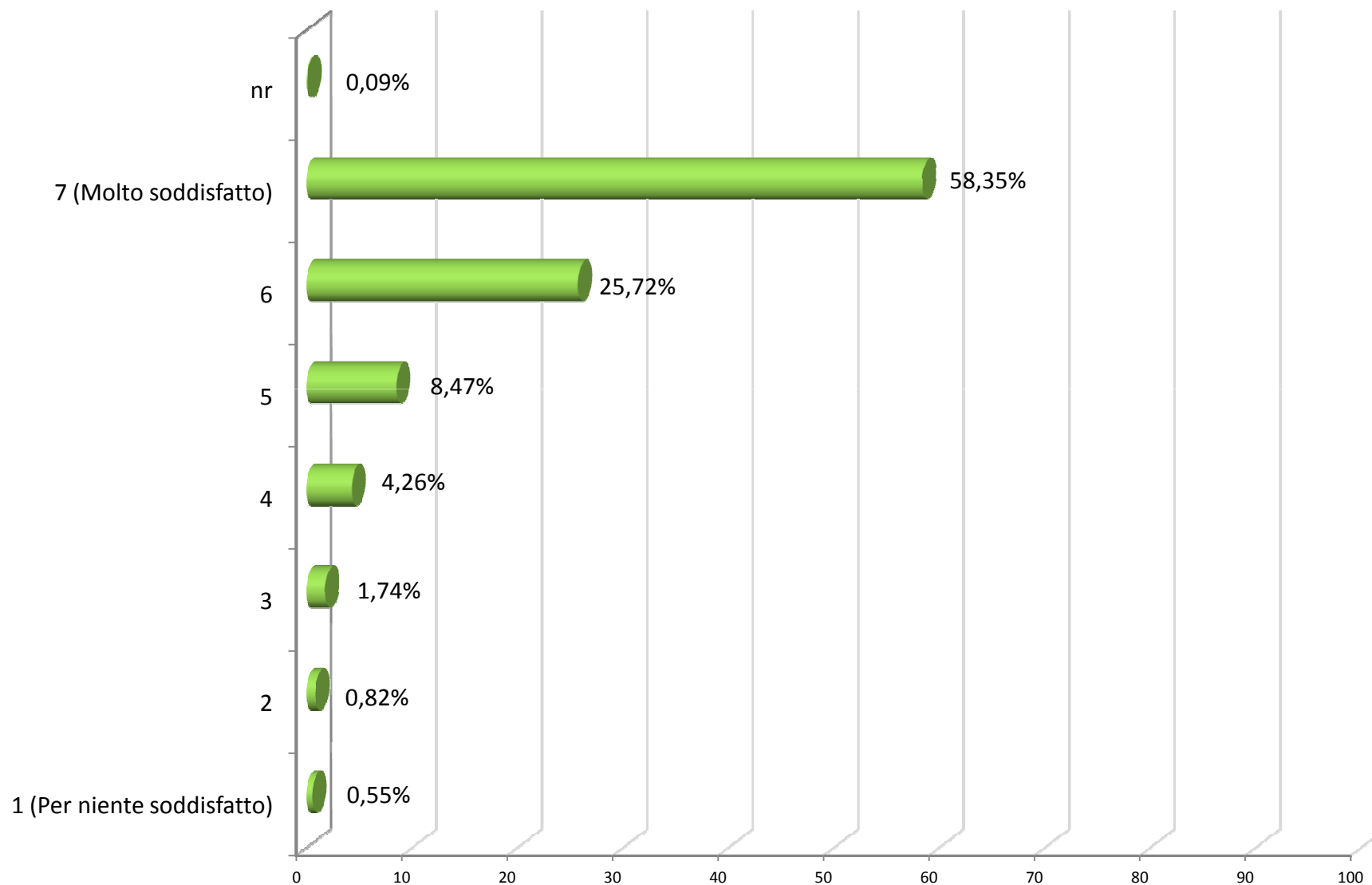
## D04.3 Possibilità di prenotare il menu giornaliero



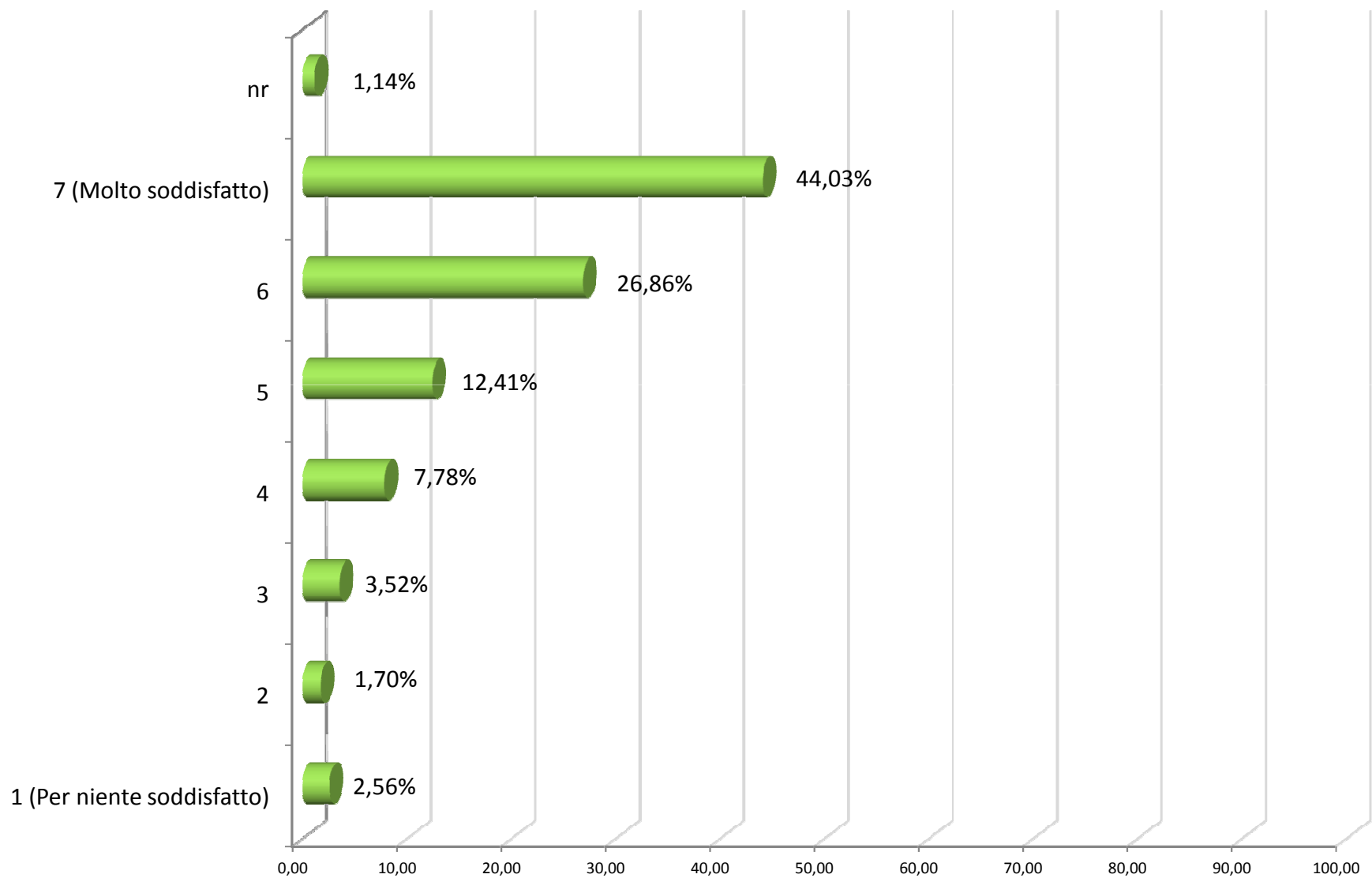
## D04.4 Qualità dei pasti



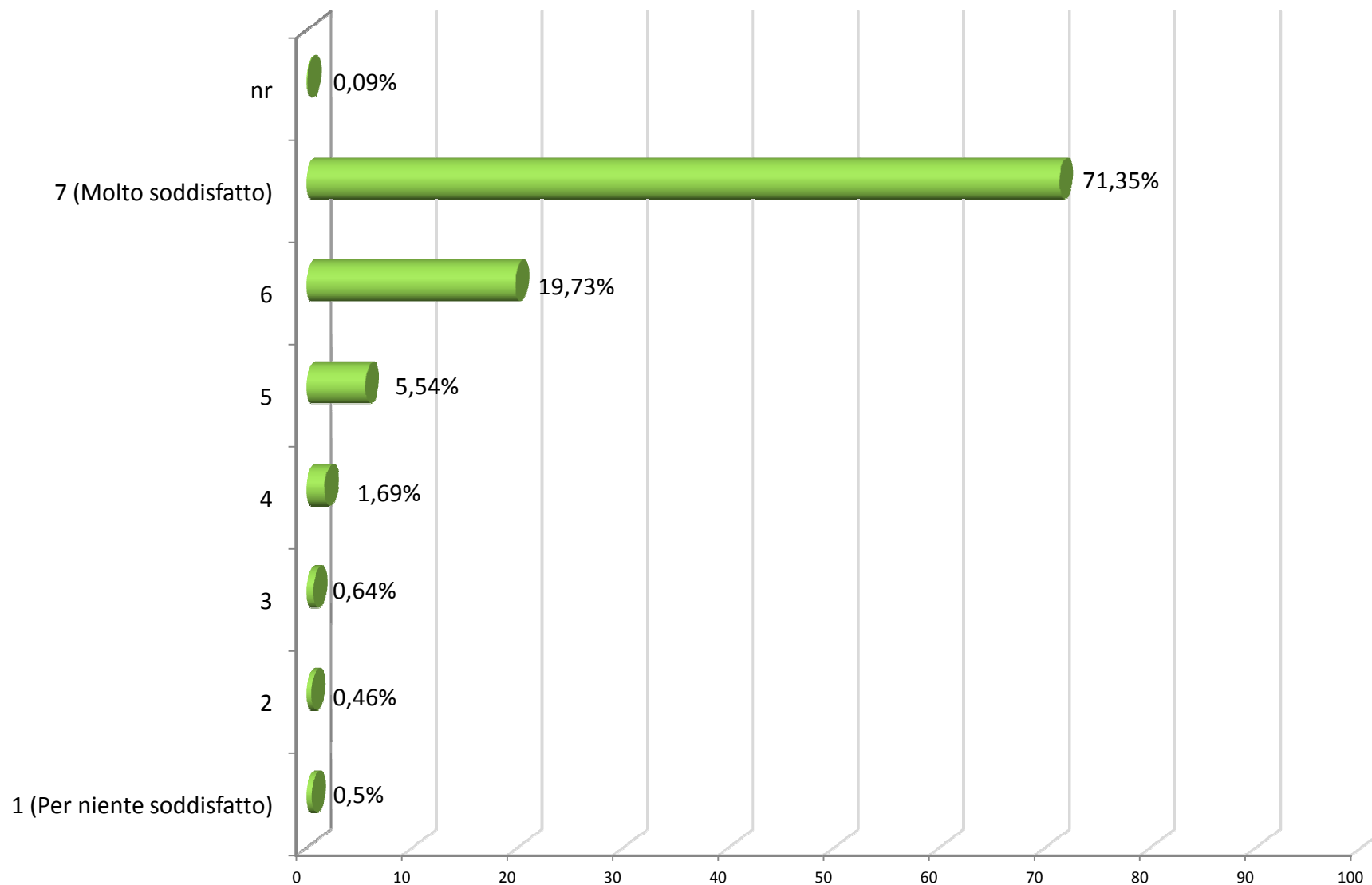
## D04.5 Tranquillità e comfort personale



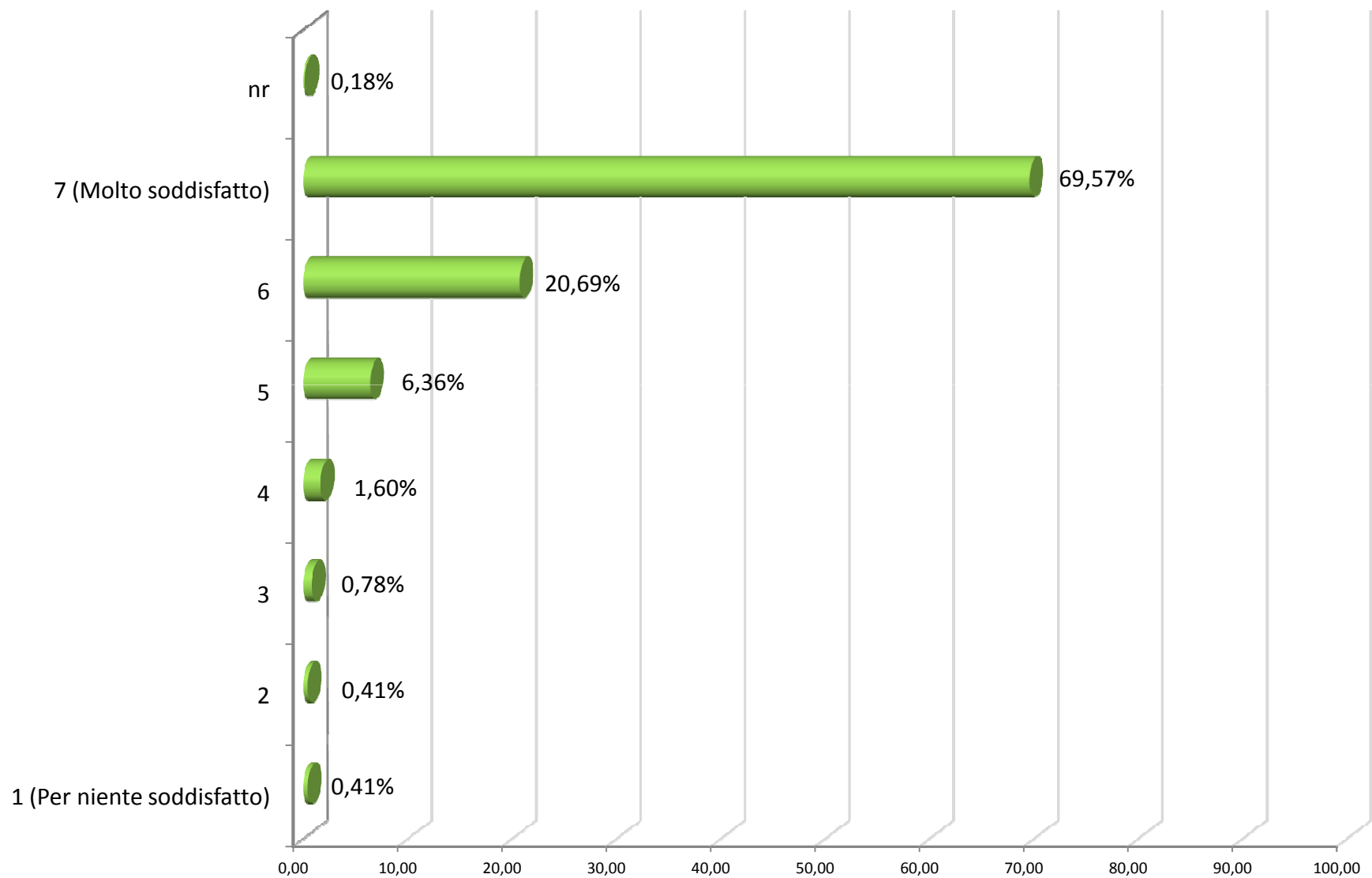
## D04.6 Servizi vari (bar, giornali, TV, distributori automatici, bancomat)



## D05. Assistenza del personale infermieristico, ostetrico e/o tecnico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)

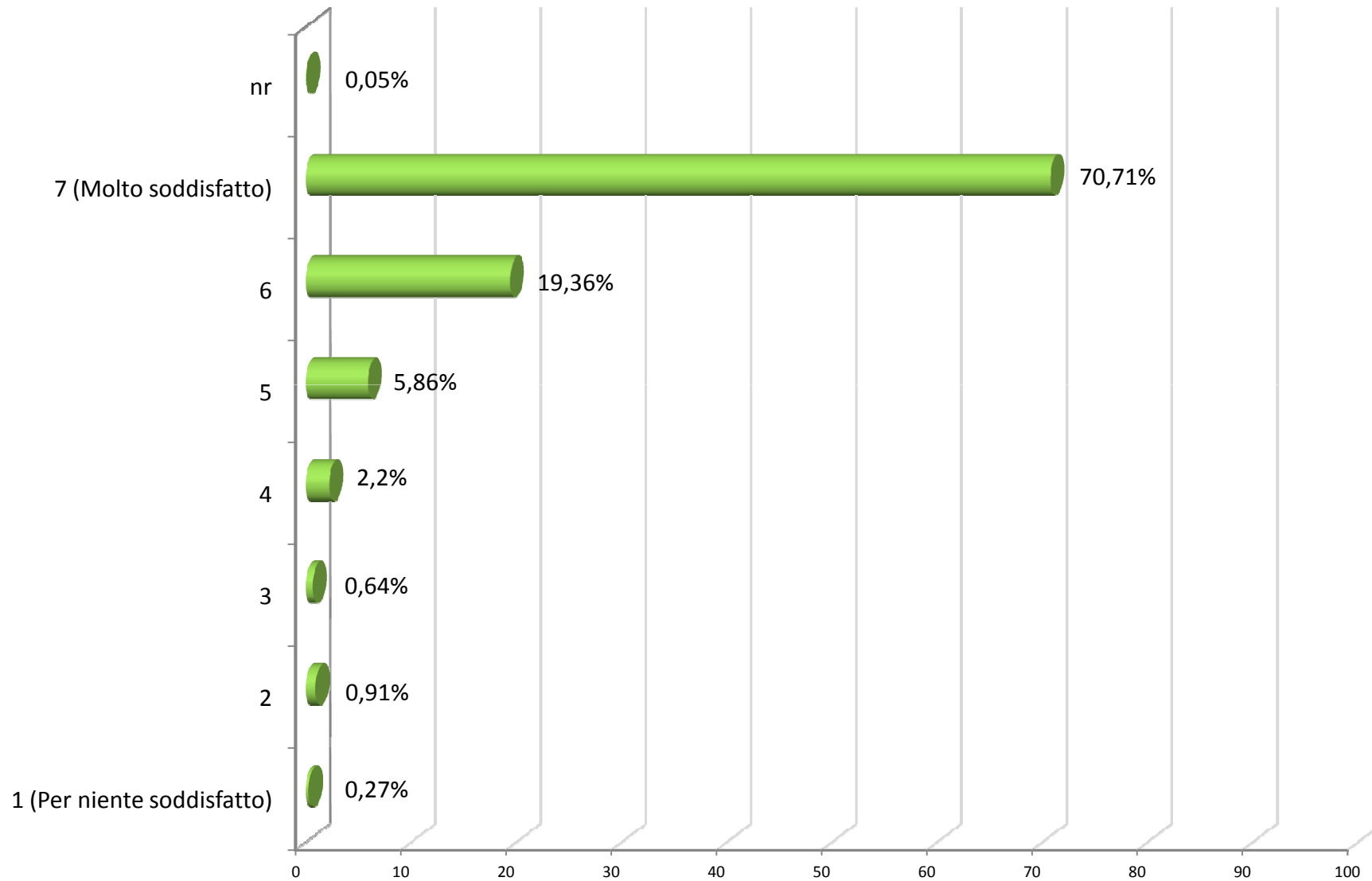


## D05.1. Tempestività del personale infermieristico, ostetrico e/o tecnico nel rispondere alle sue richieste

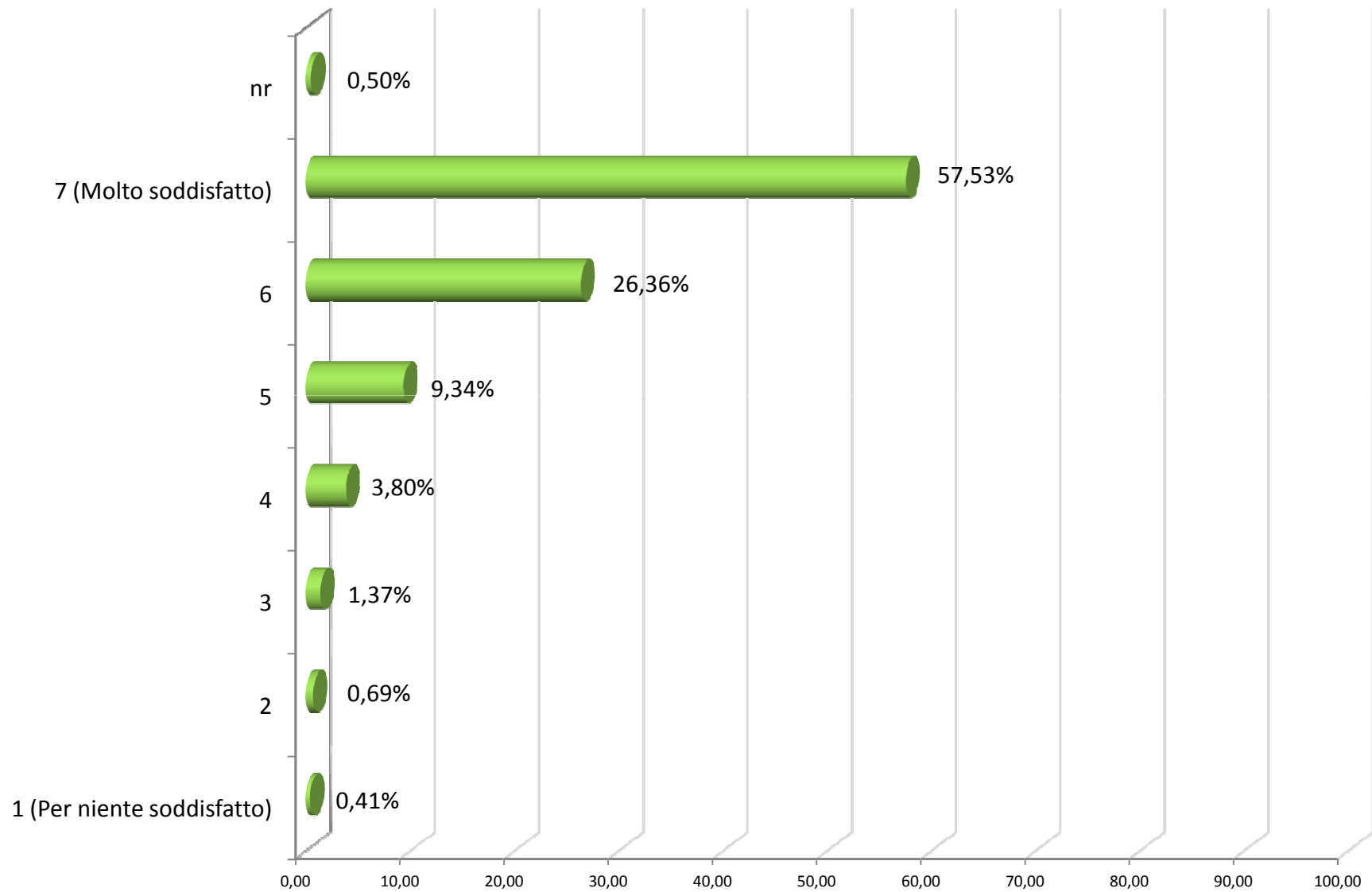




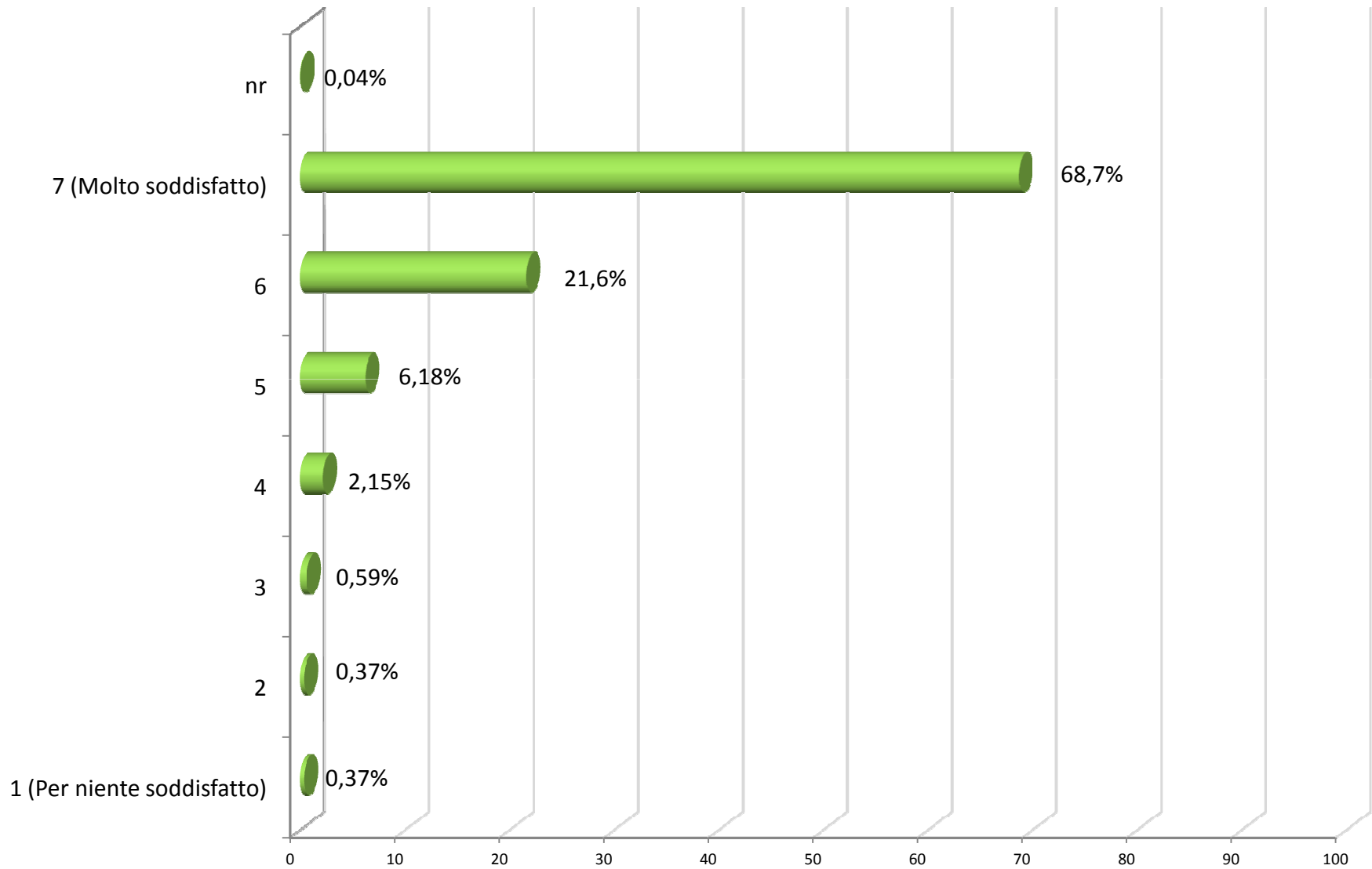
## D06. Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)



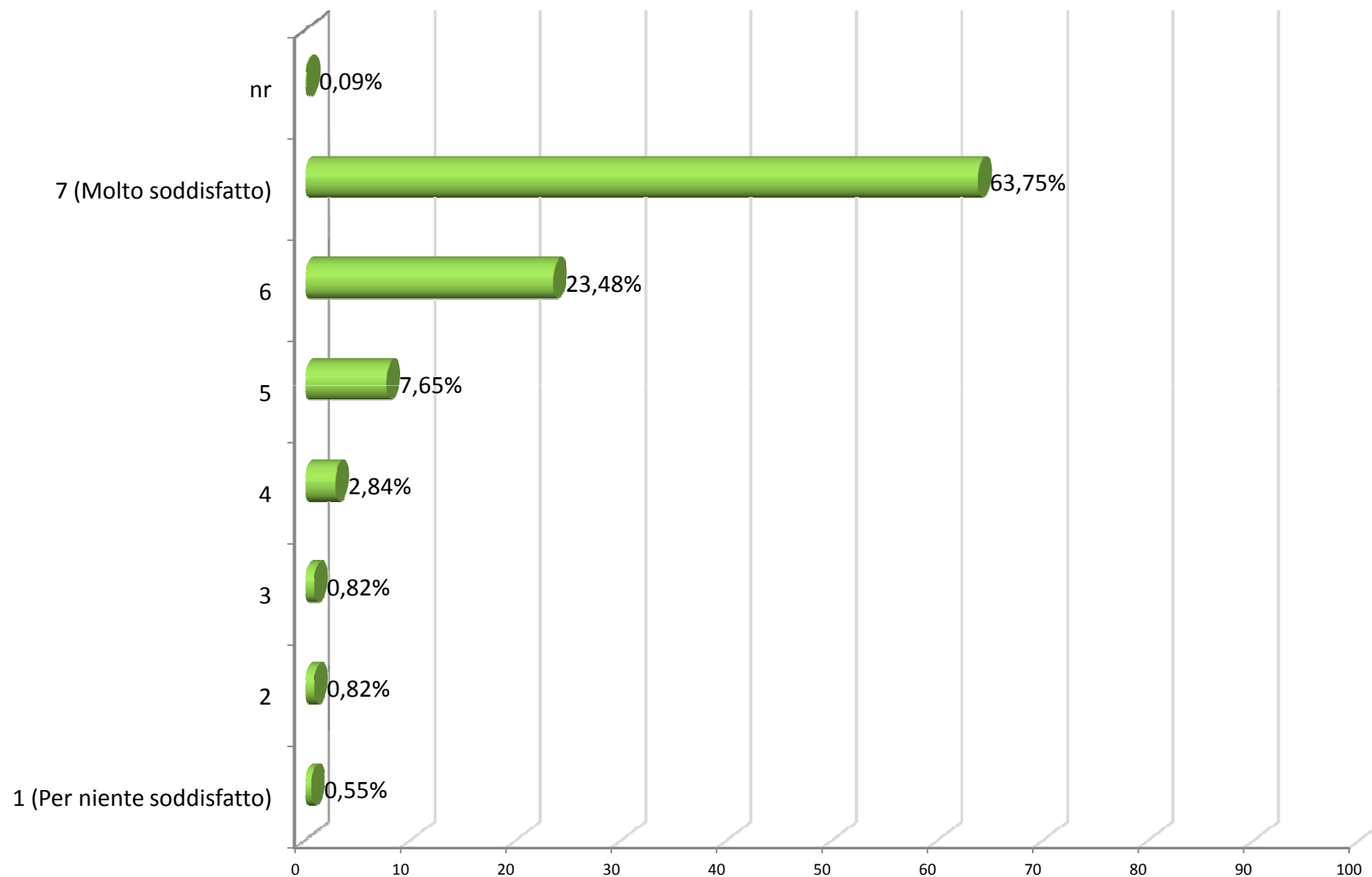
## D06.1. Frequenza delle visite mediche



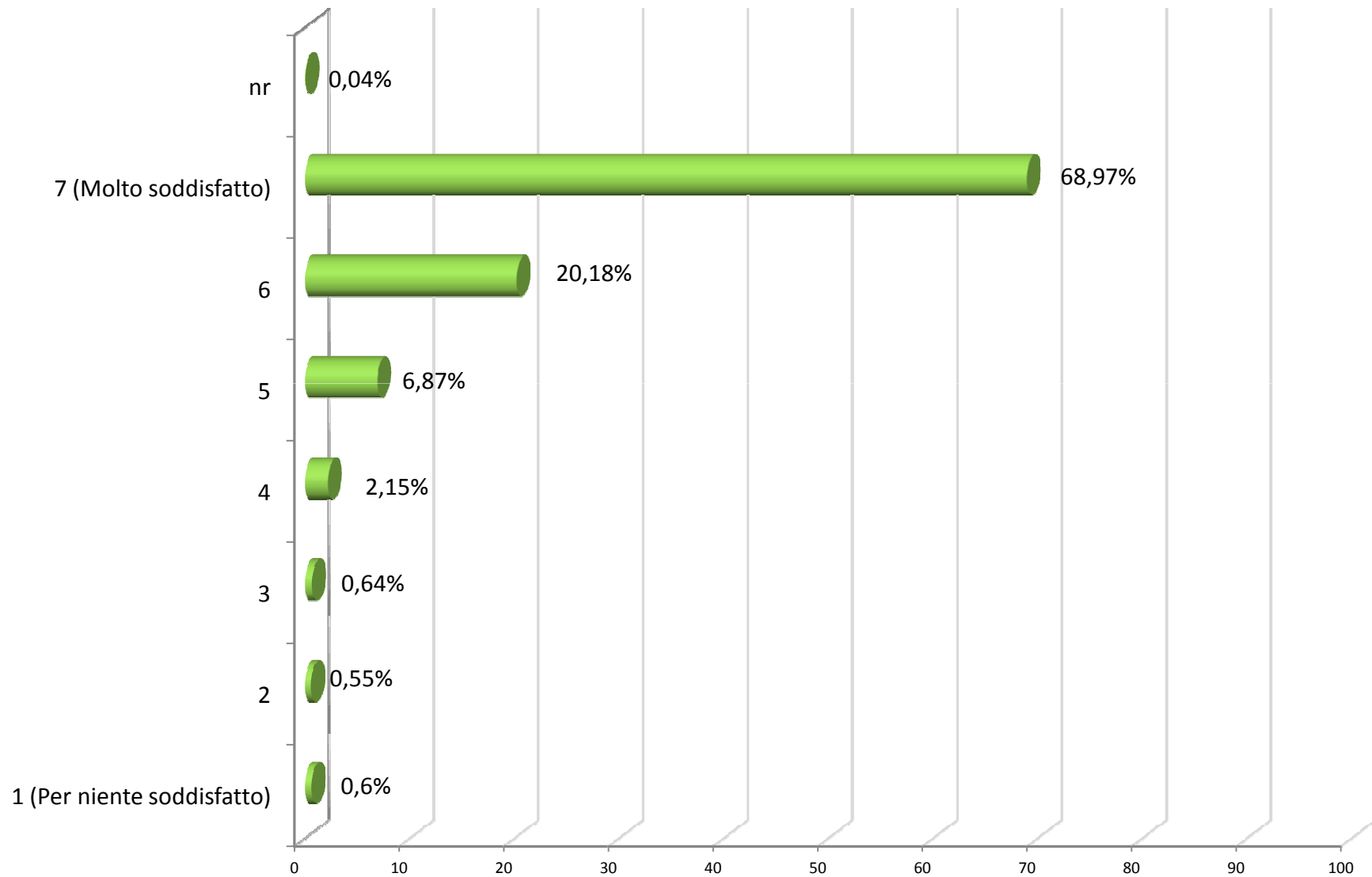
## D07. Cure a Lei prestate



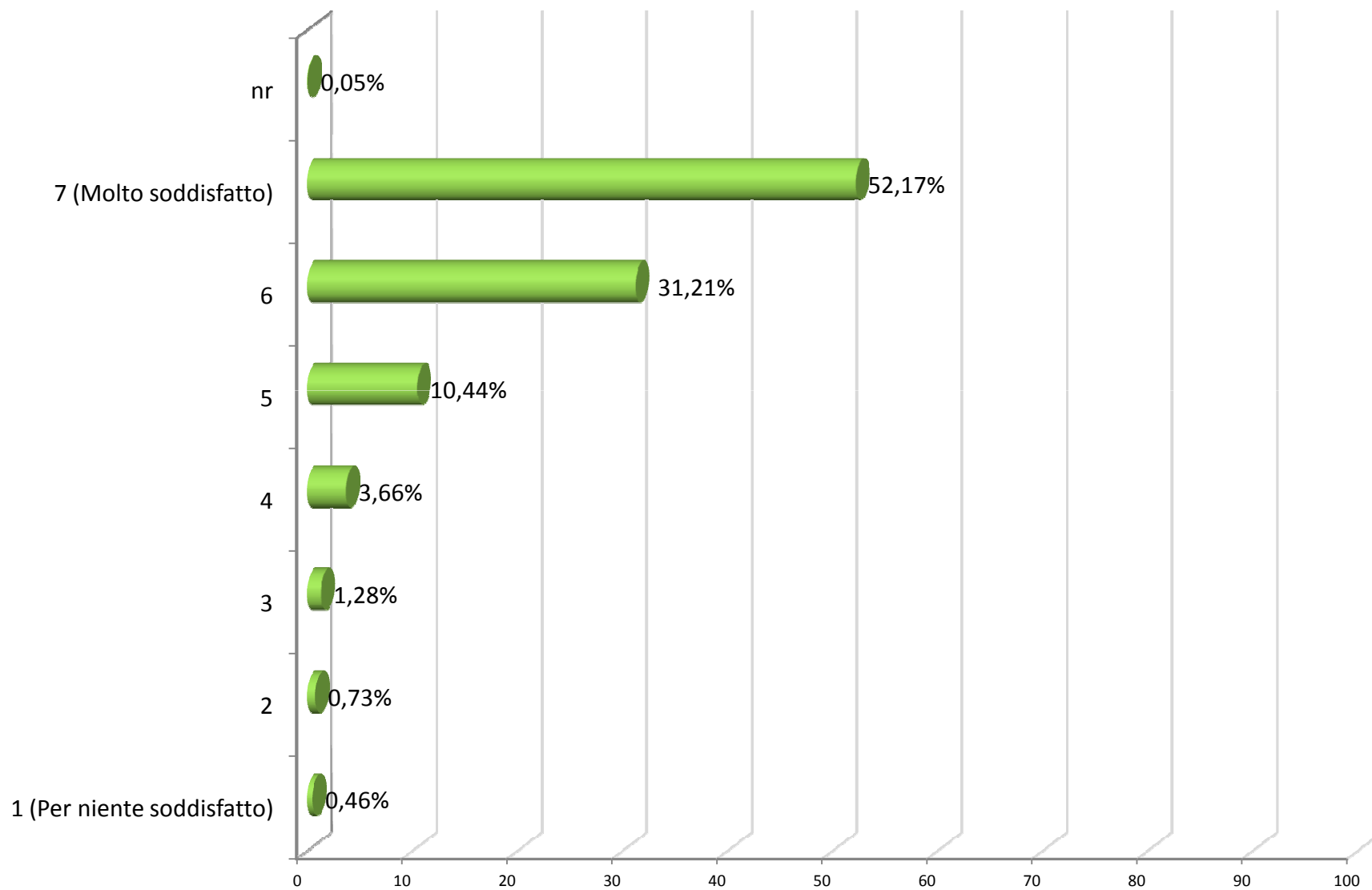
## D08. Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate



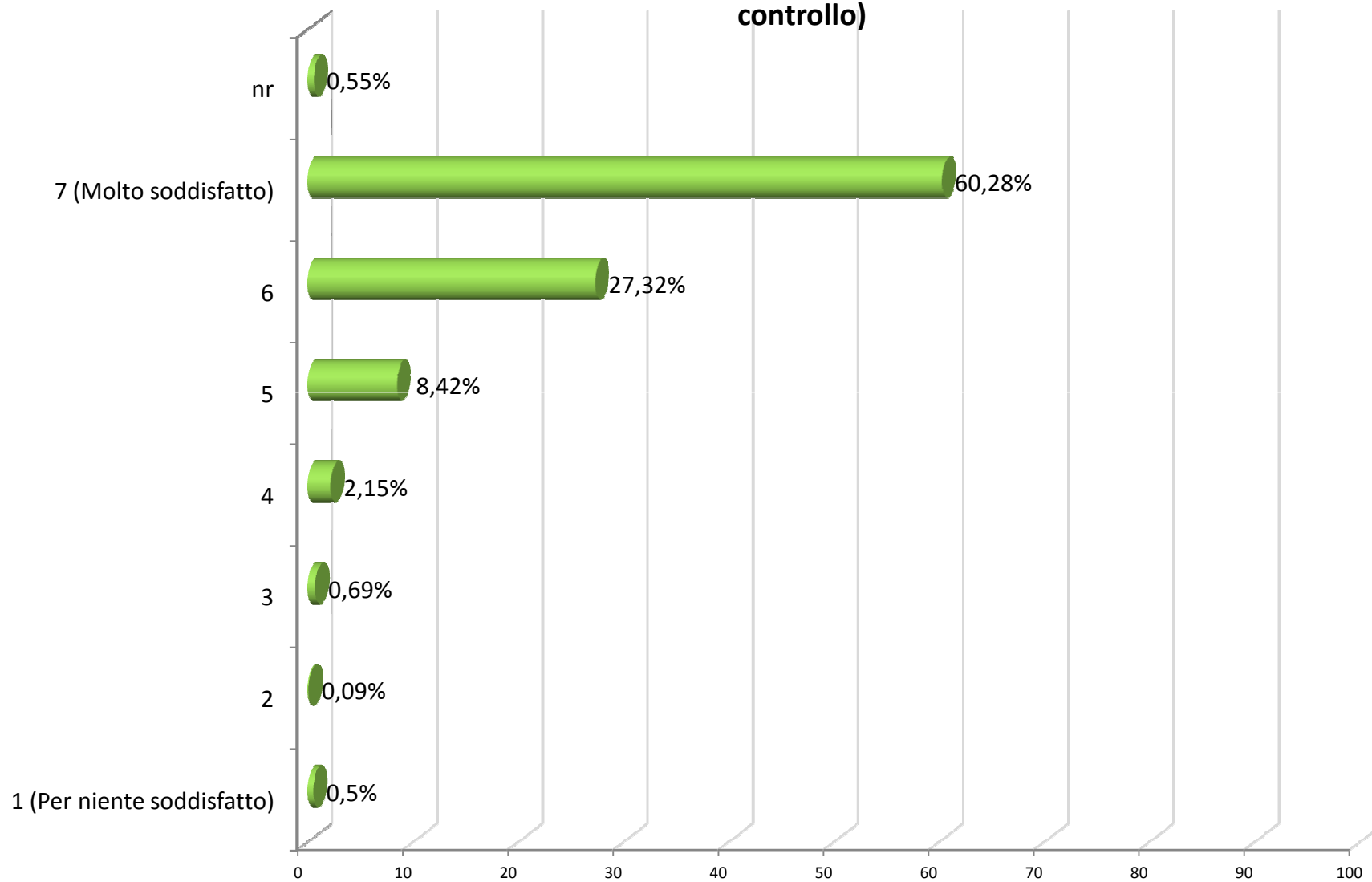
## D09. Rispetto della riservatezza personale (comunicazione di informazioni riservate, svolgimento di interventi, ...)



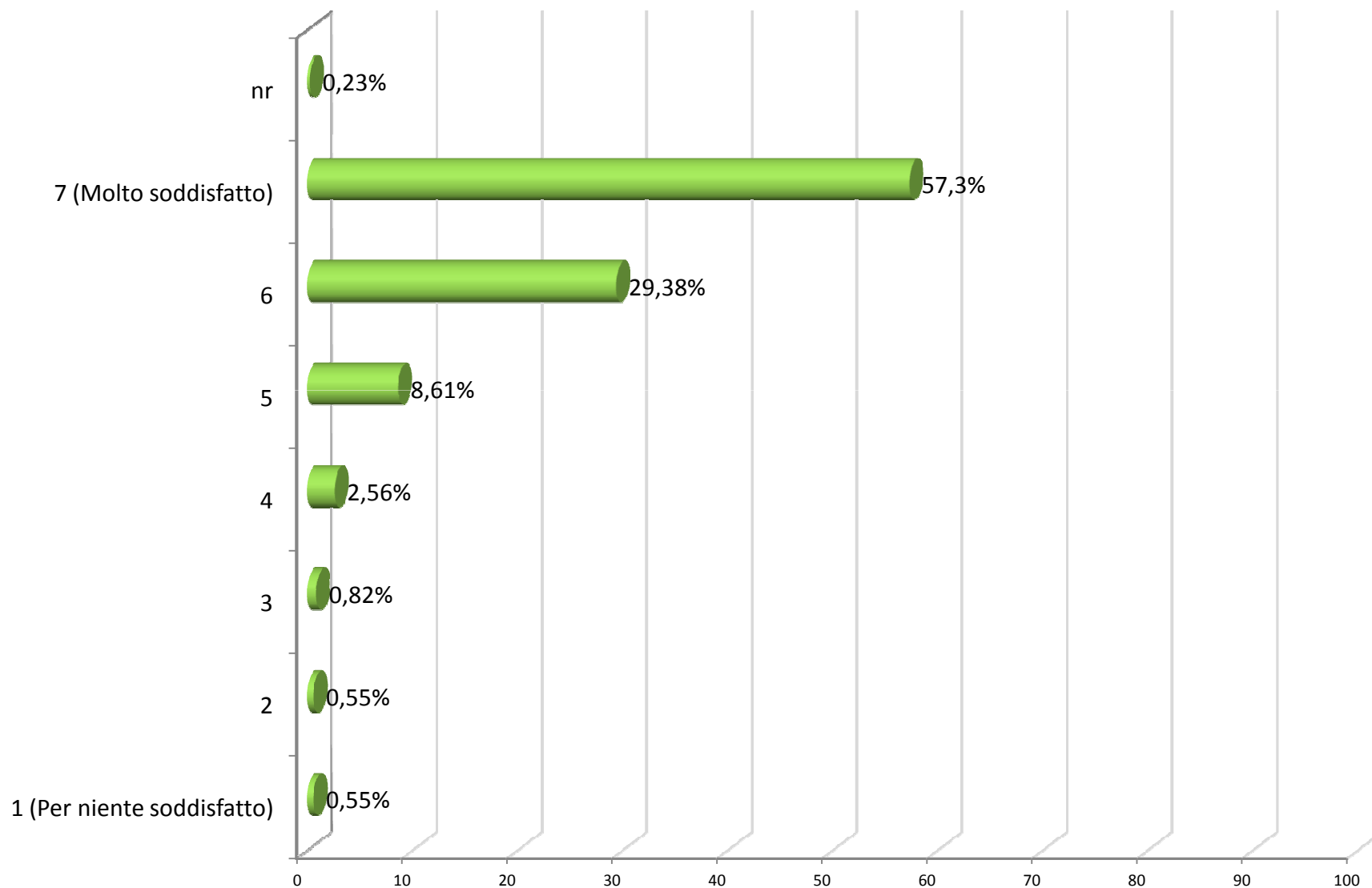
## D10. Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme



## D11. Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)

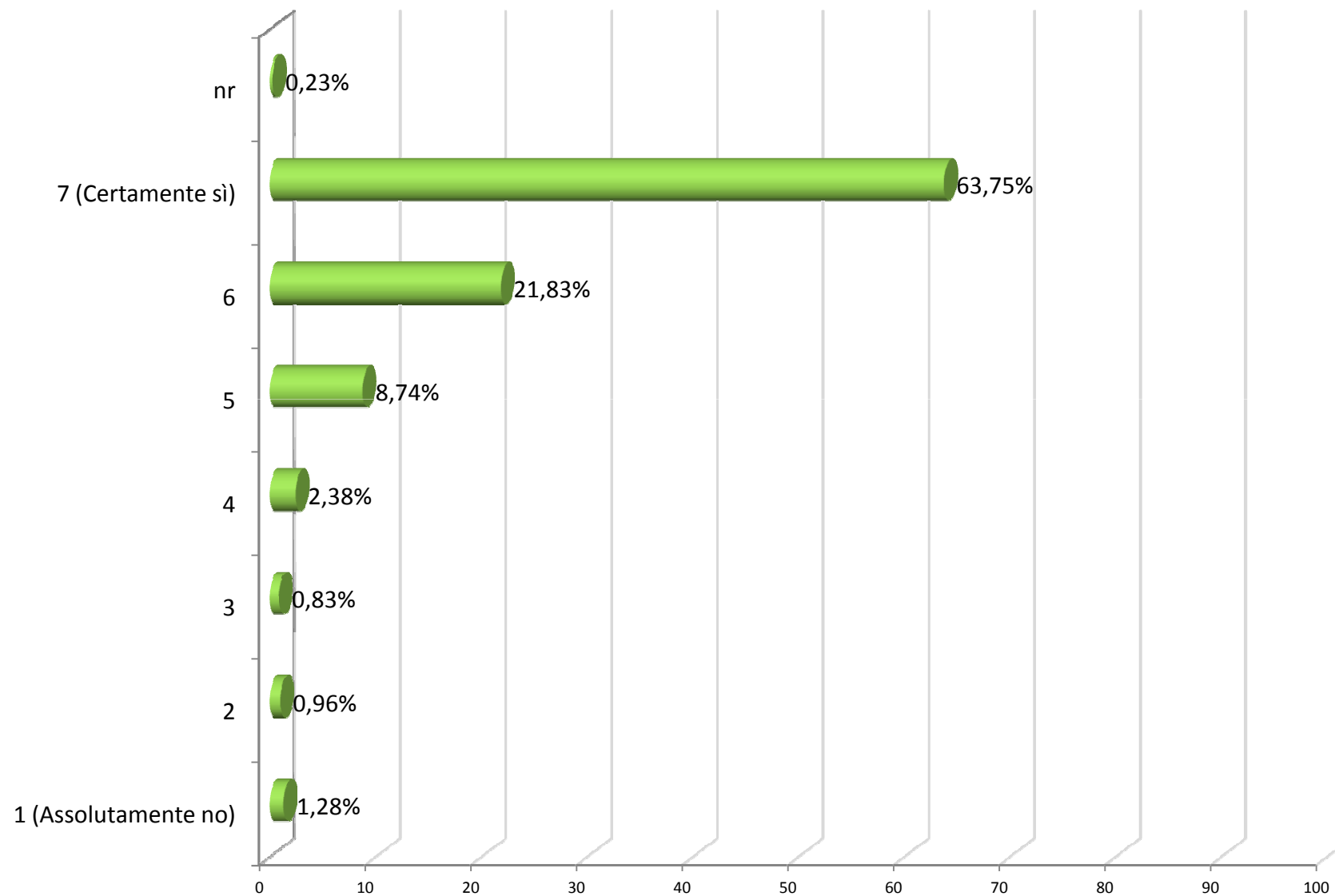


## D12. Complessivamente quanto è soddisfatto della Sua esperienza di ricovero?

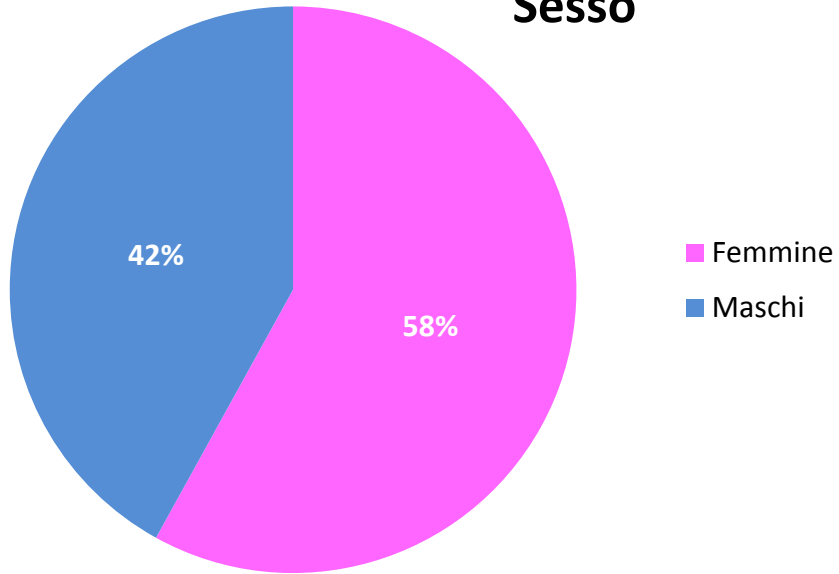




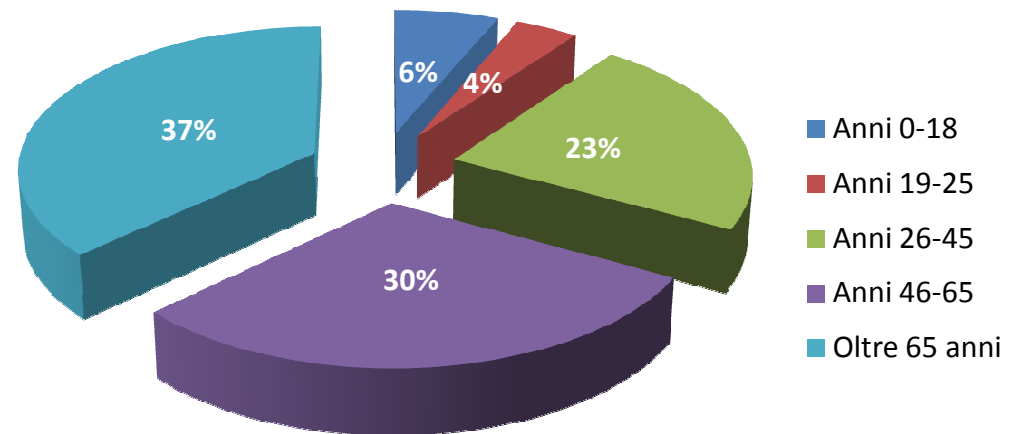
## D13. Consiglierebbe ad altri questo ospedale?



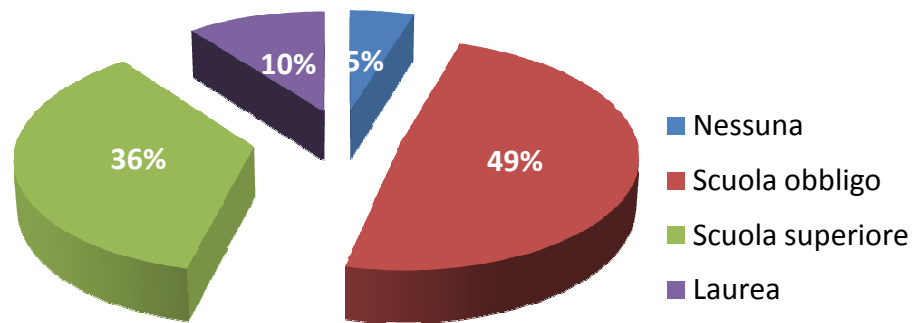
## Sesso



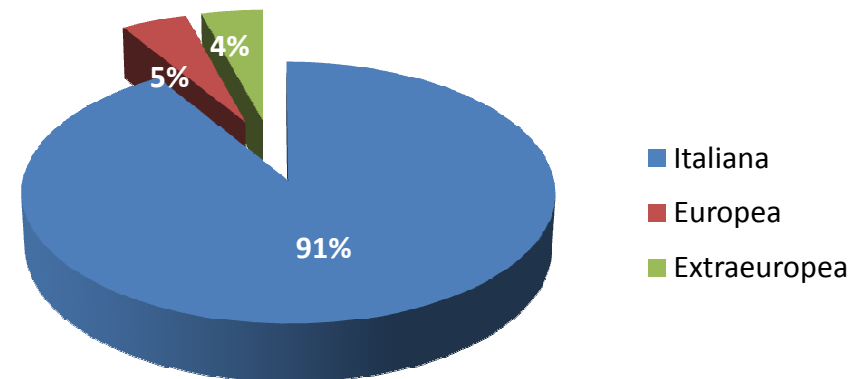
## Età



## Scolarità



## Nazionalità



Sistema Socio Sanitario

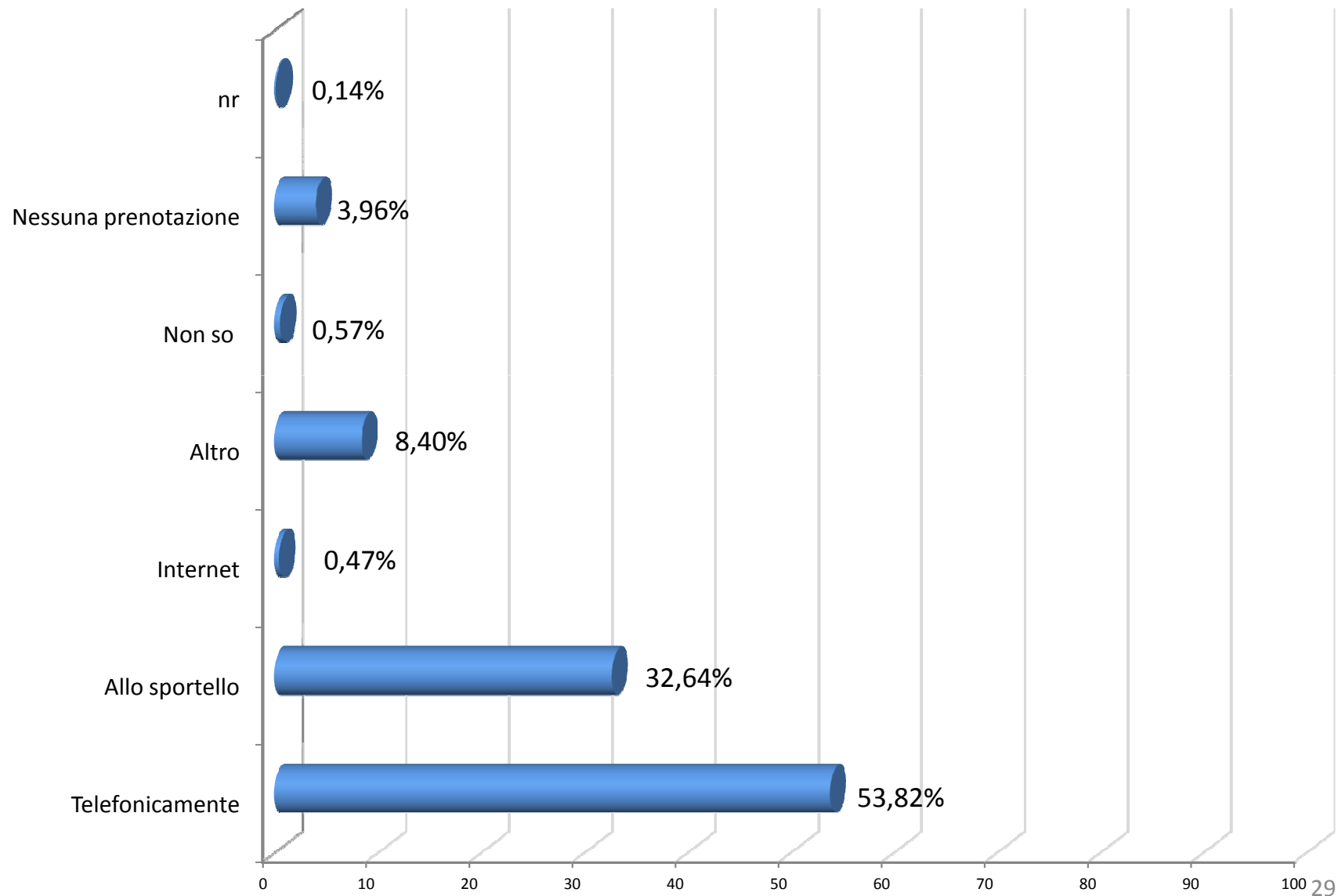


Regione  
Lombardia

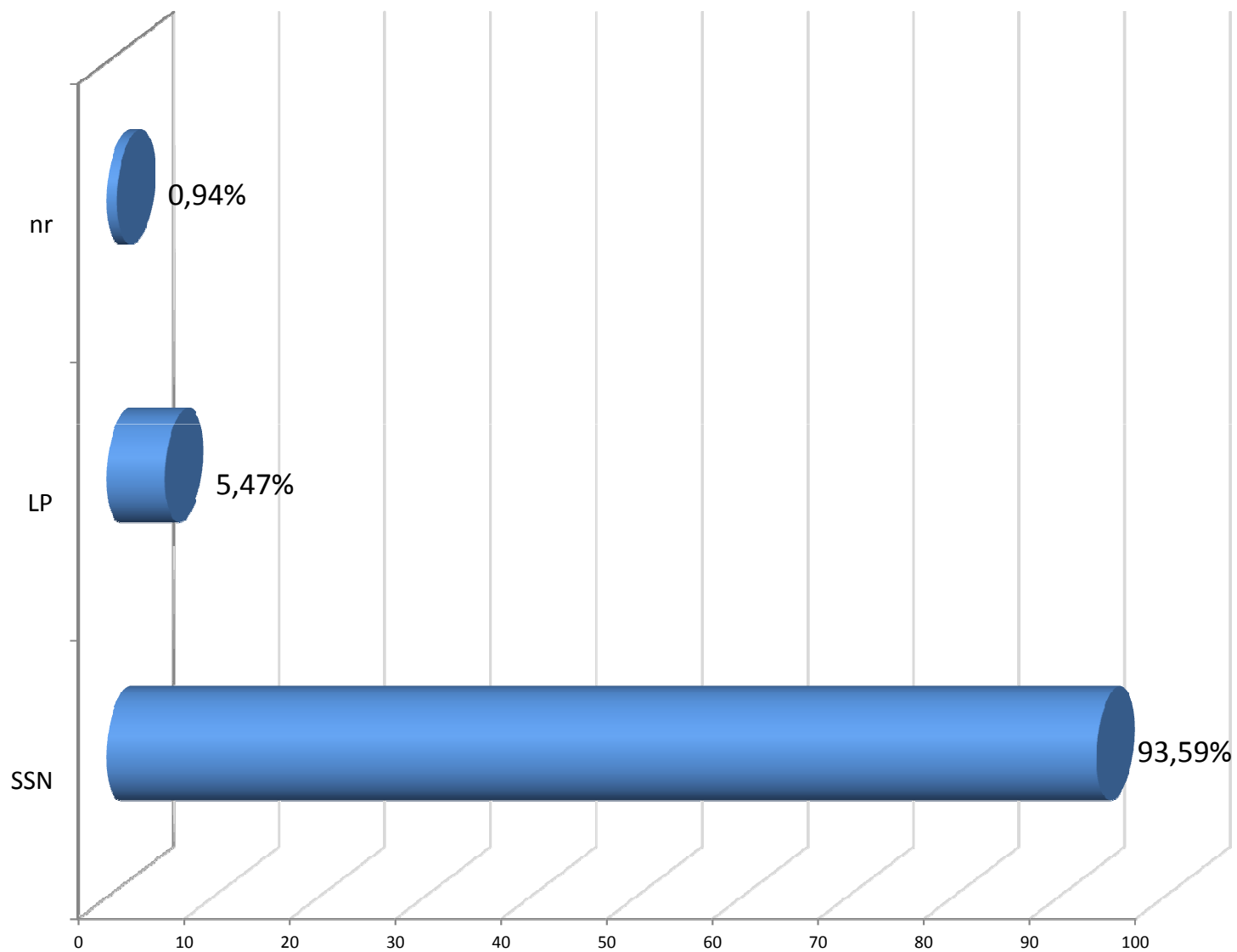
ASST Garda

# Area ambulatoriale Anno 2018

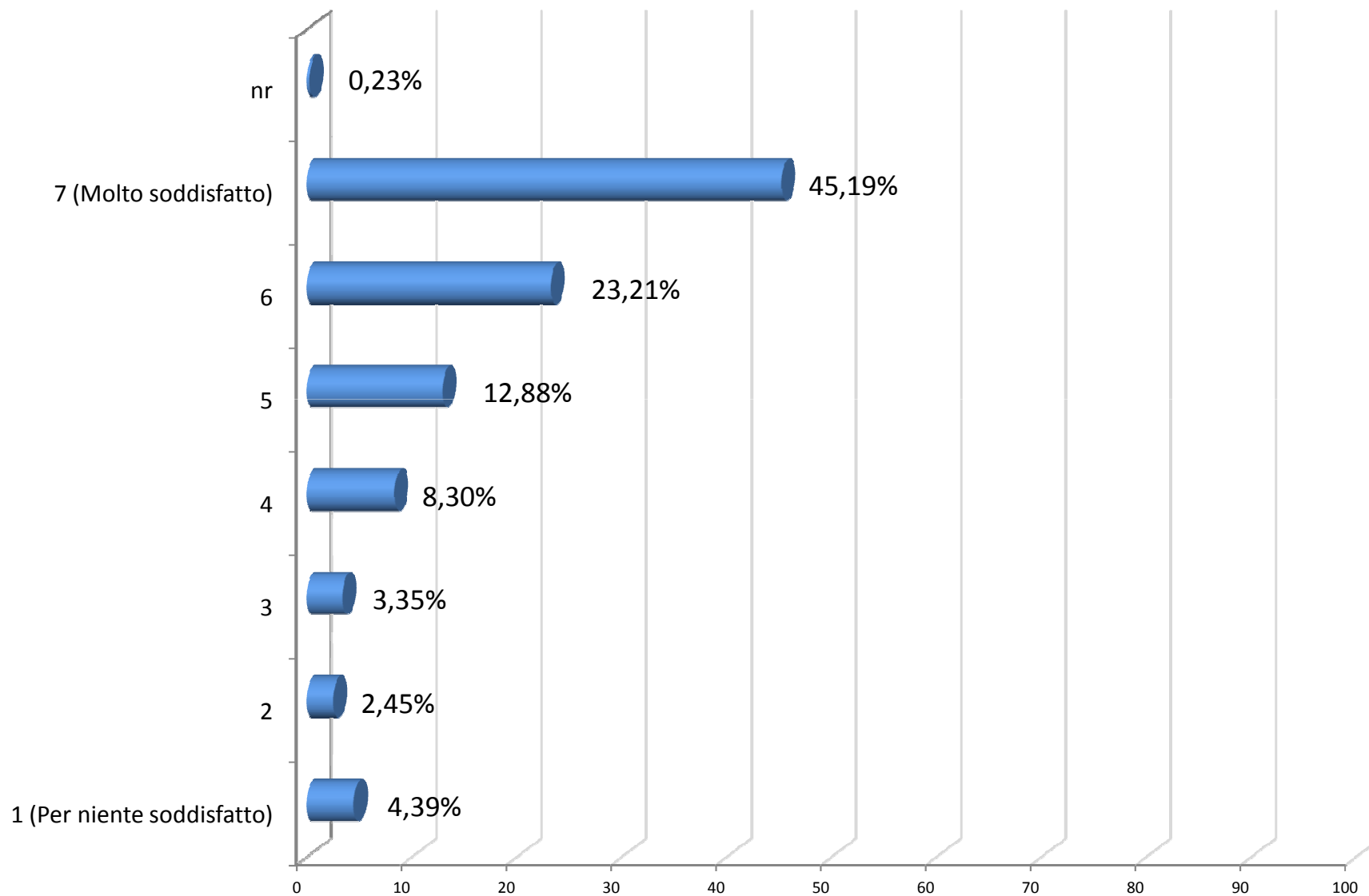
## D1.Come ha prenotato?



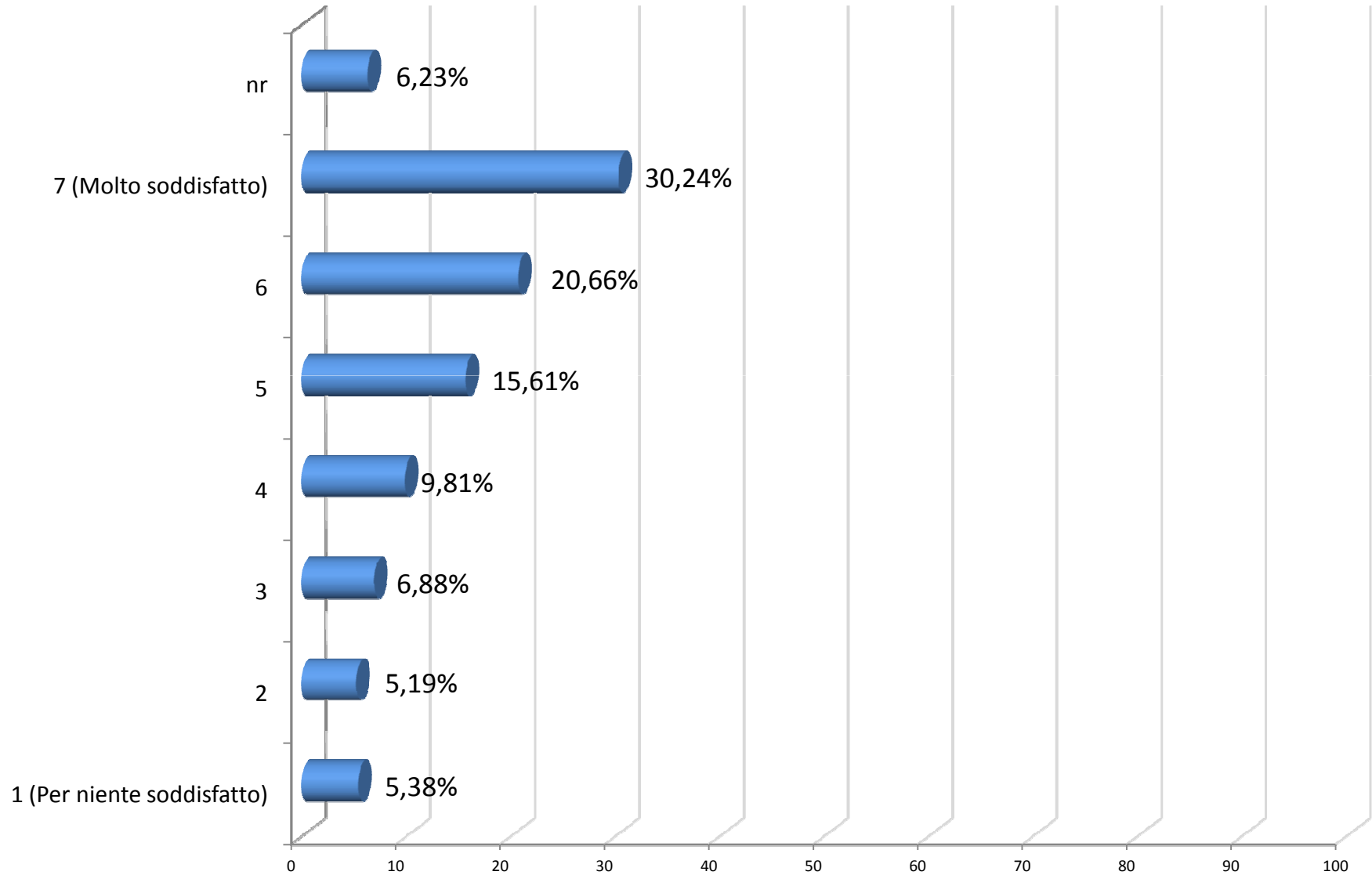
## D1.1.Come ha effettuato la prestazione?



## D2. Quanto è soddisfatto del servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

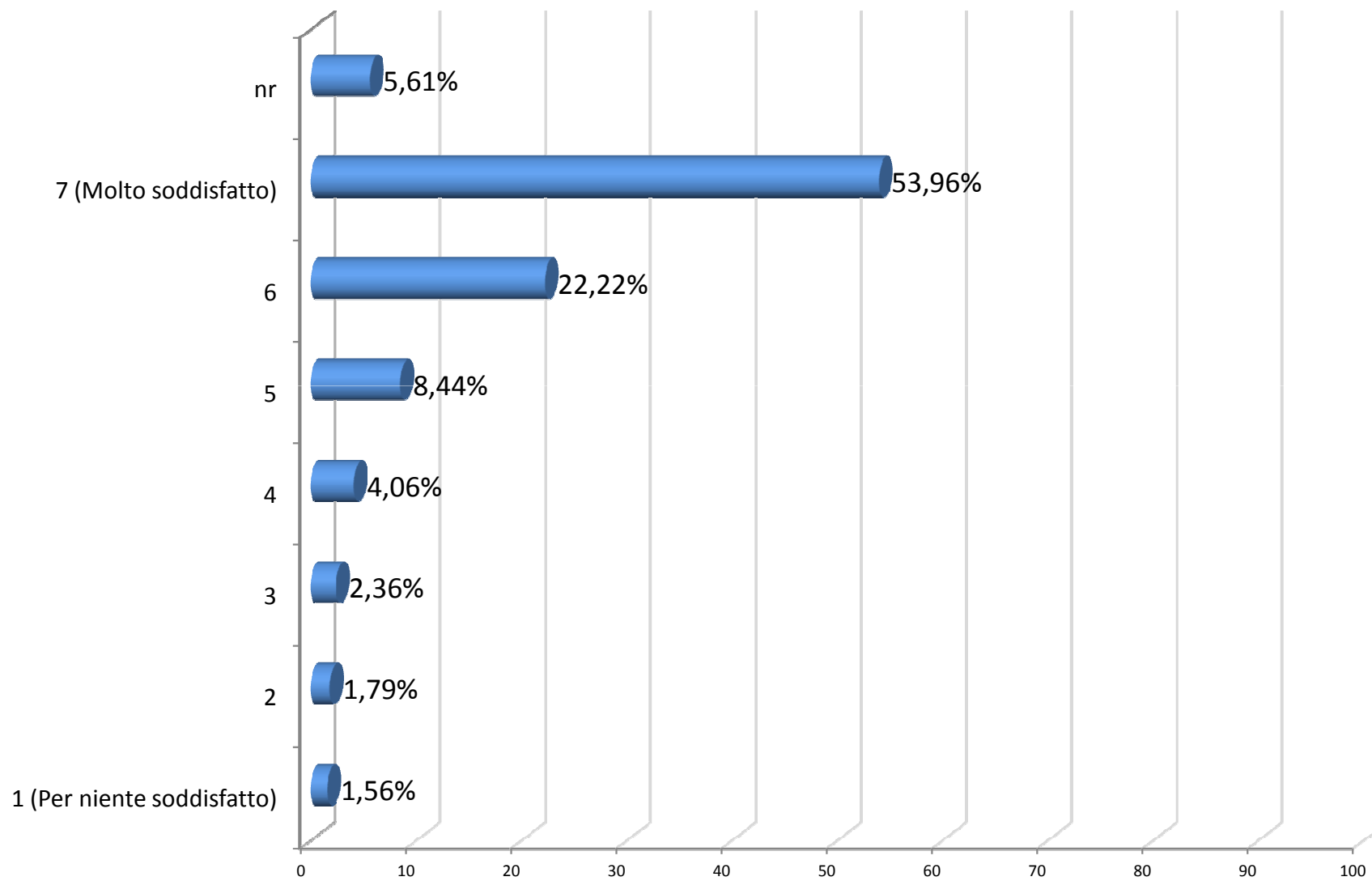


## D2.1.Tempo di attesa per parlare con l'operatore

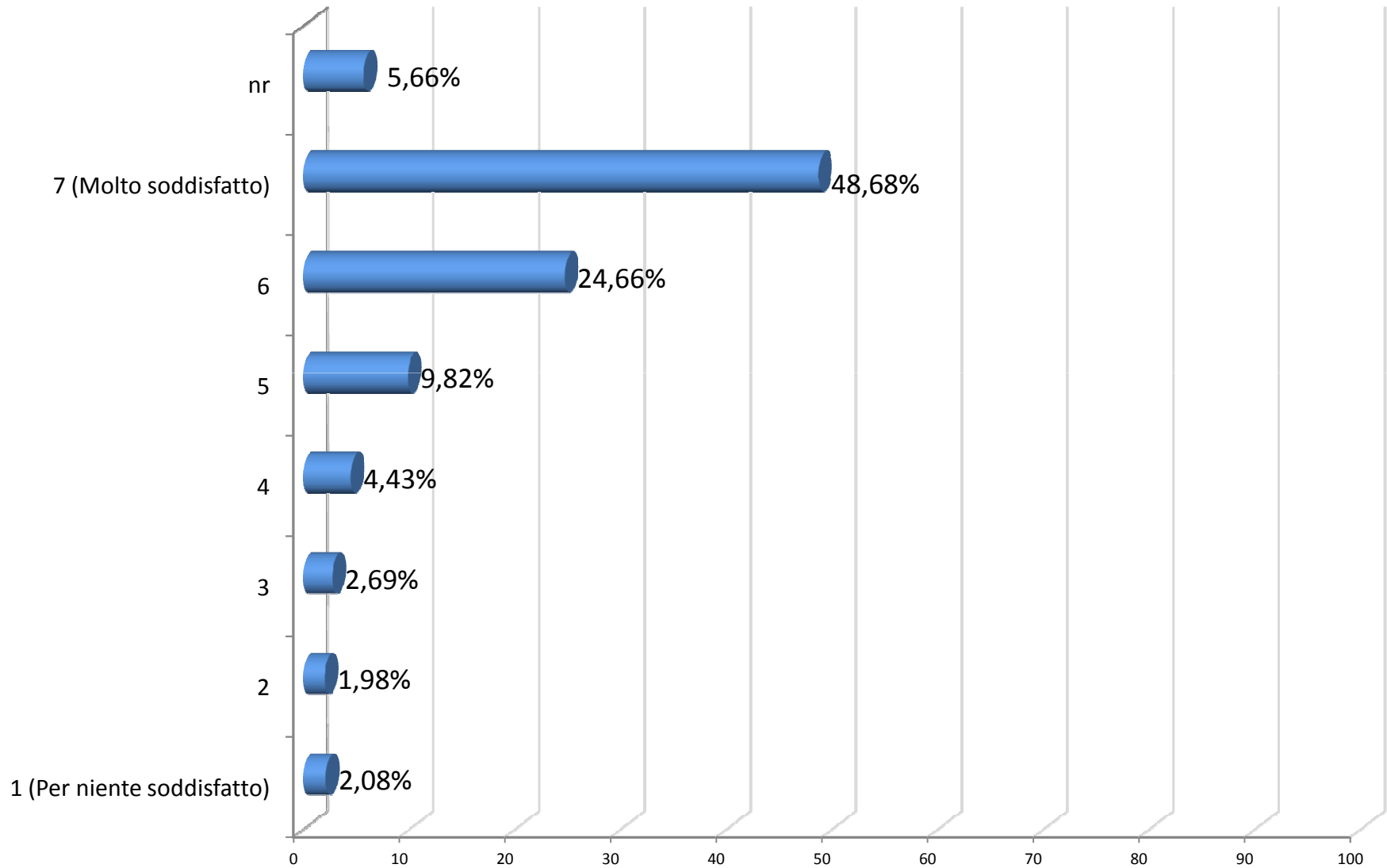




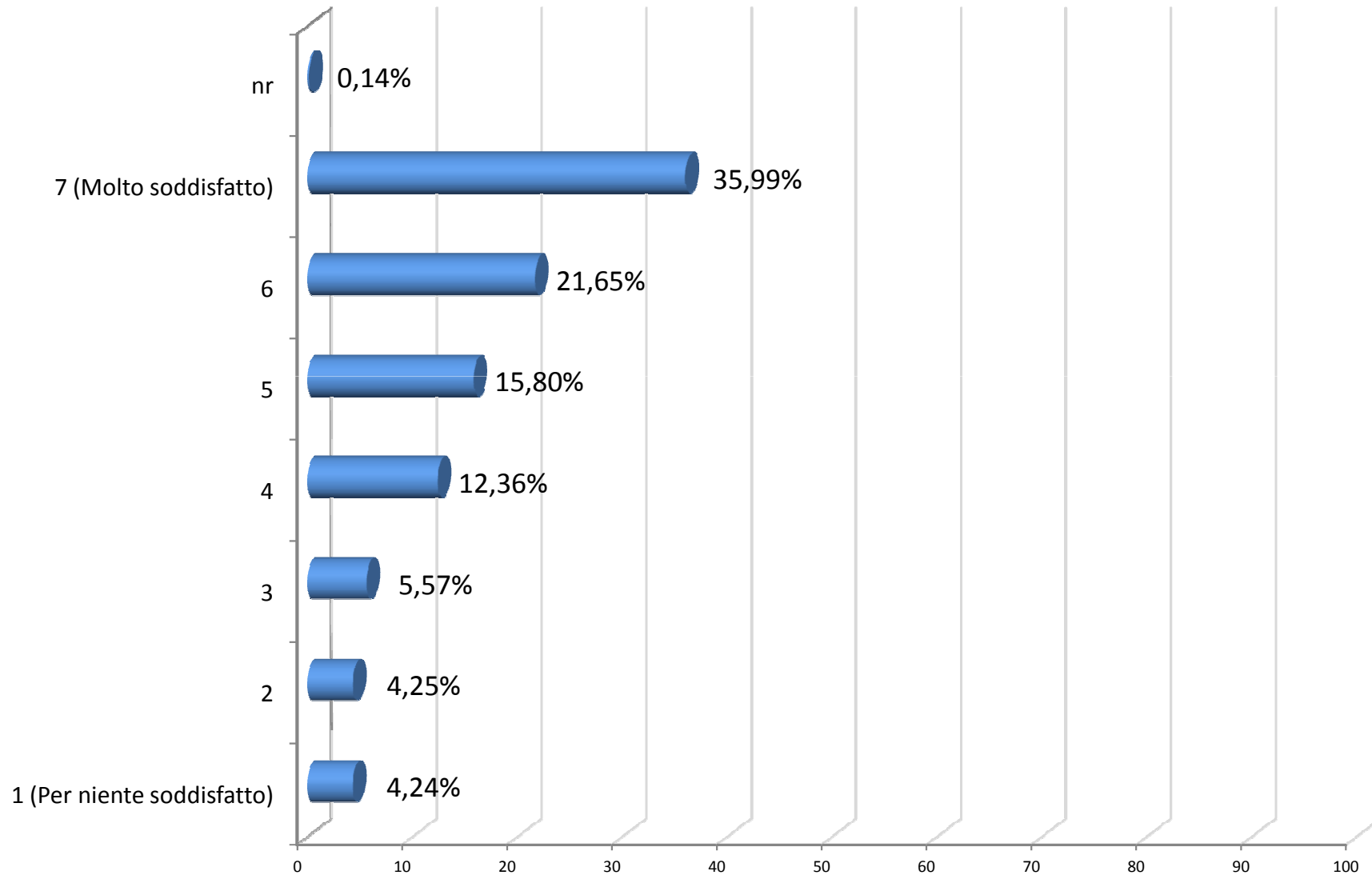
## D2.2.Cortesía dell'operatore



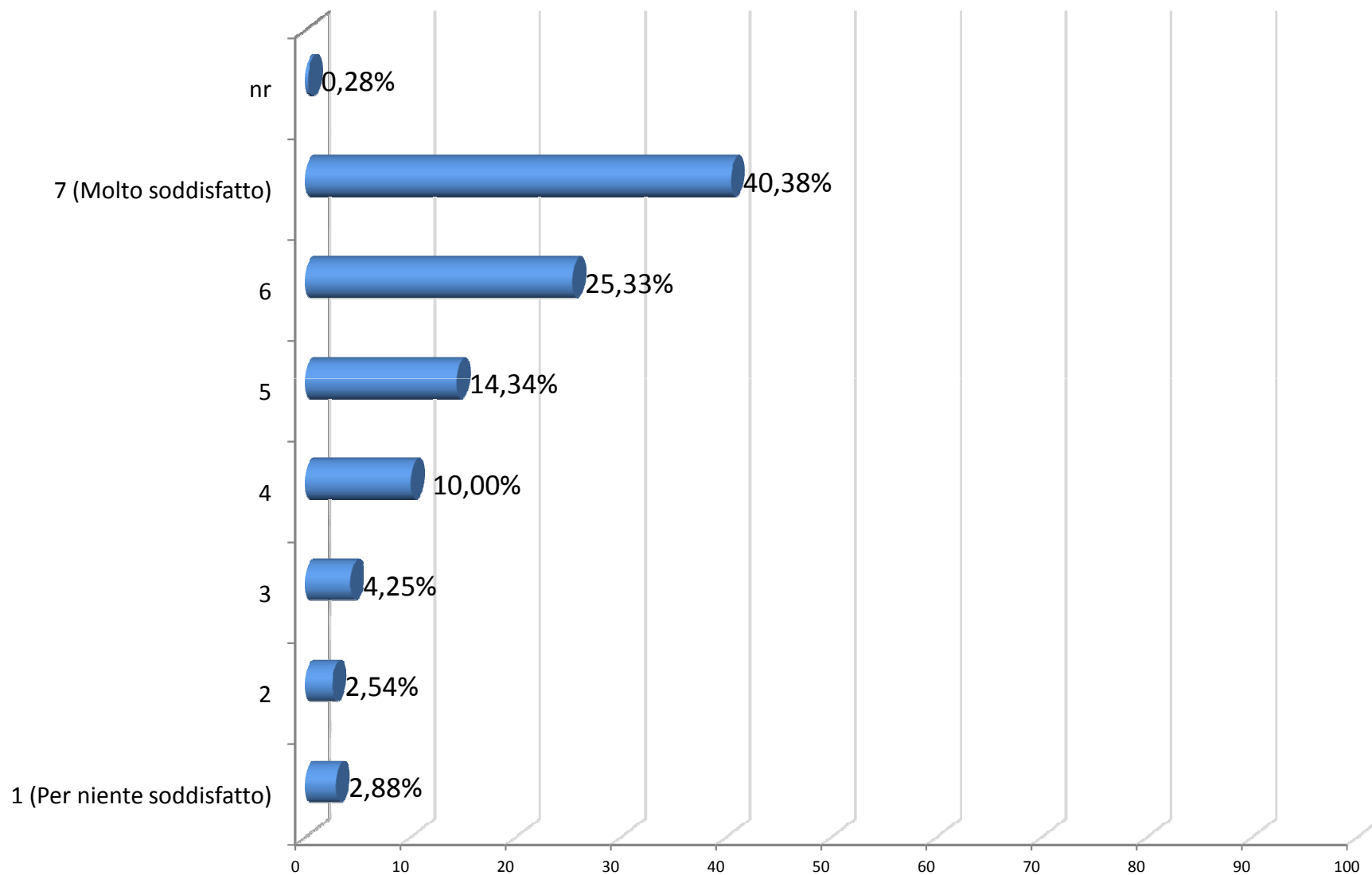
## D2.3. Completezza delle informazioni ricevute



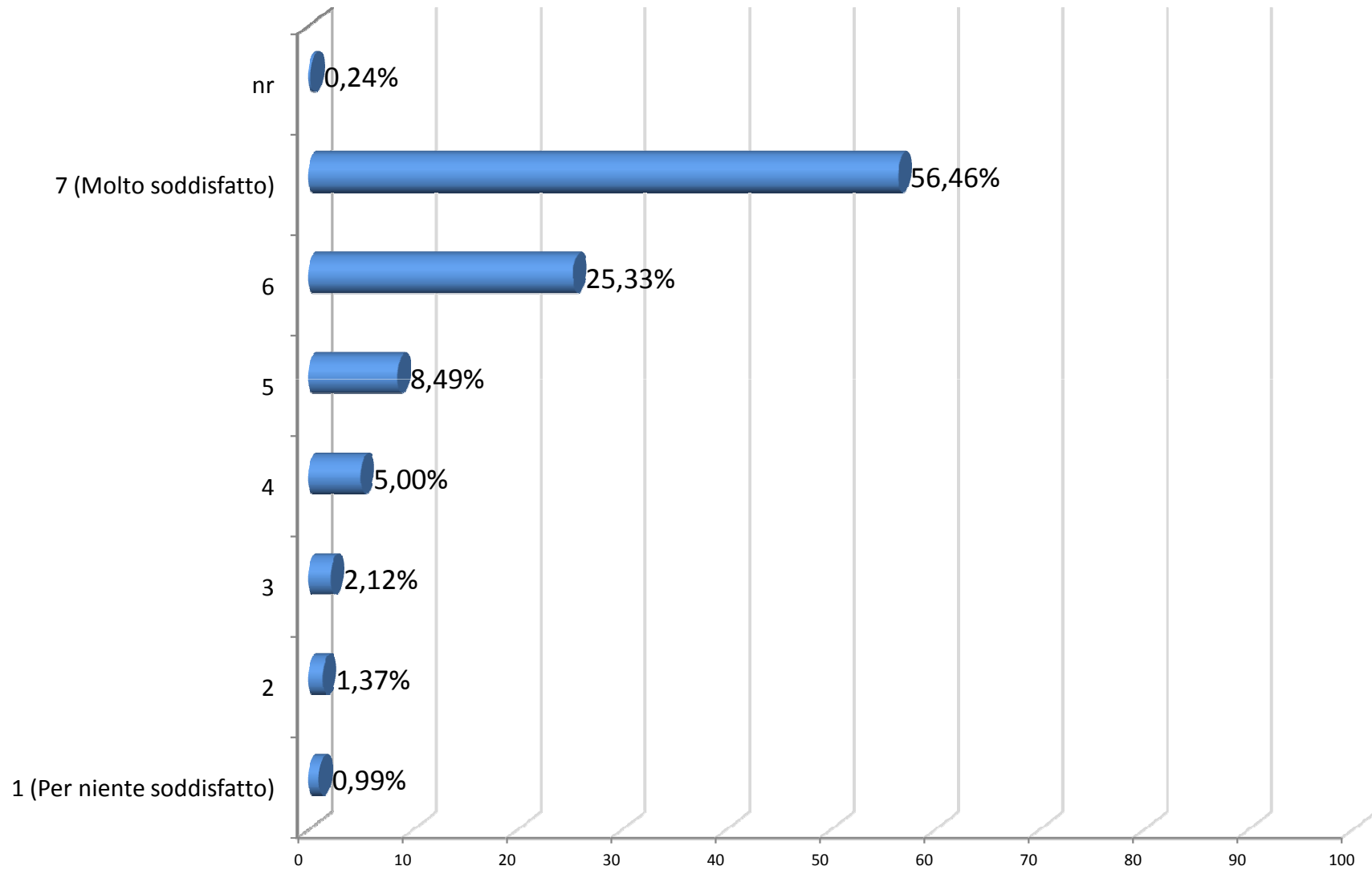
### D3.Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione



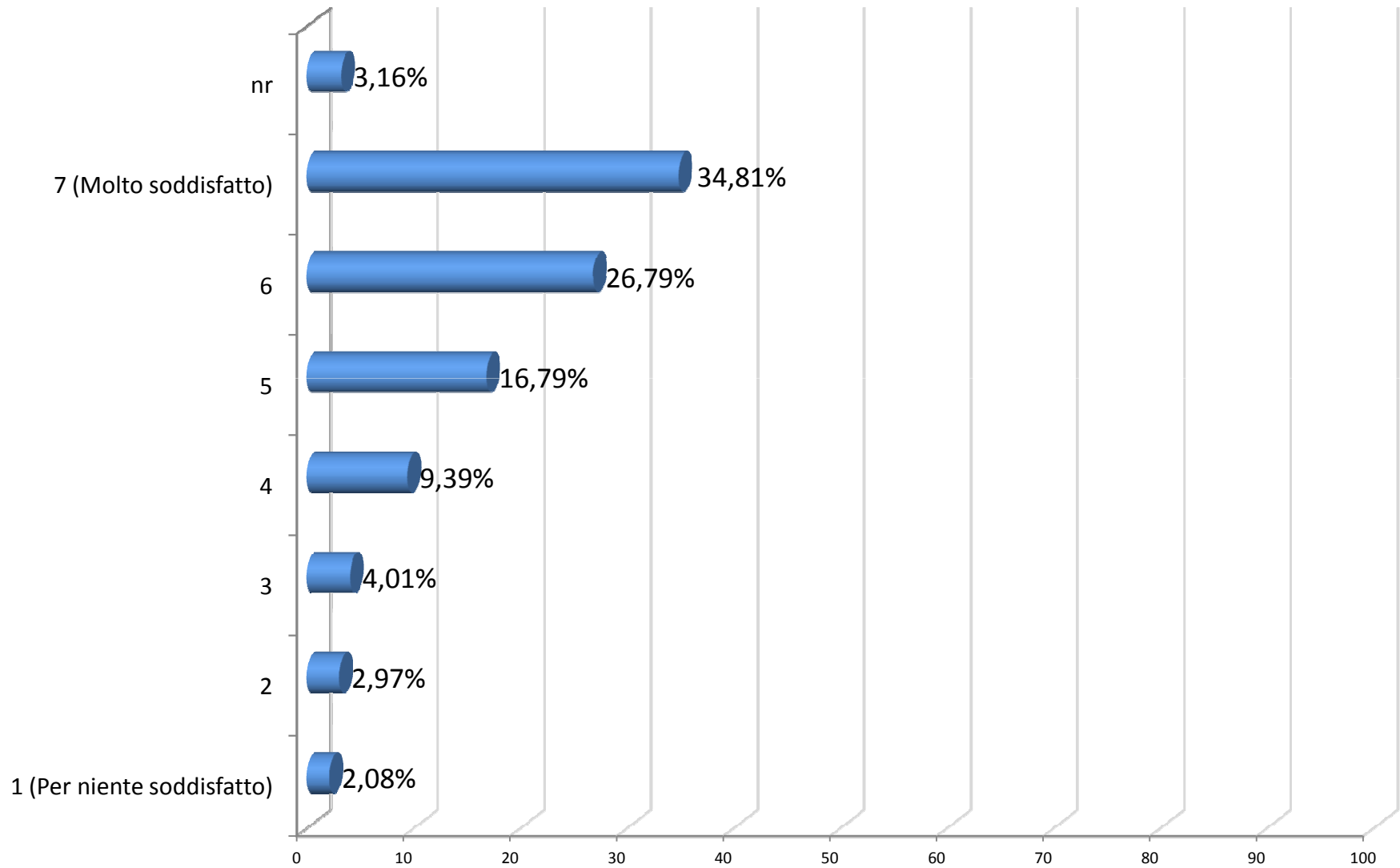
## D4. Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)



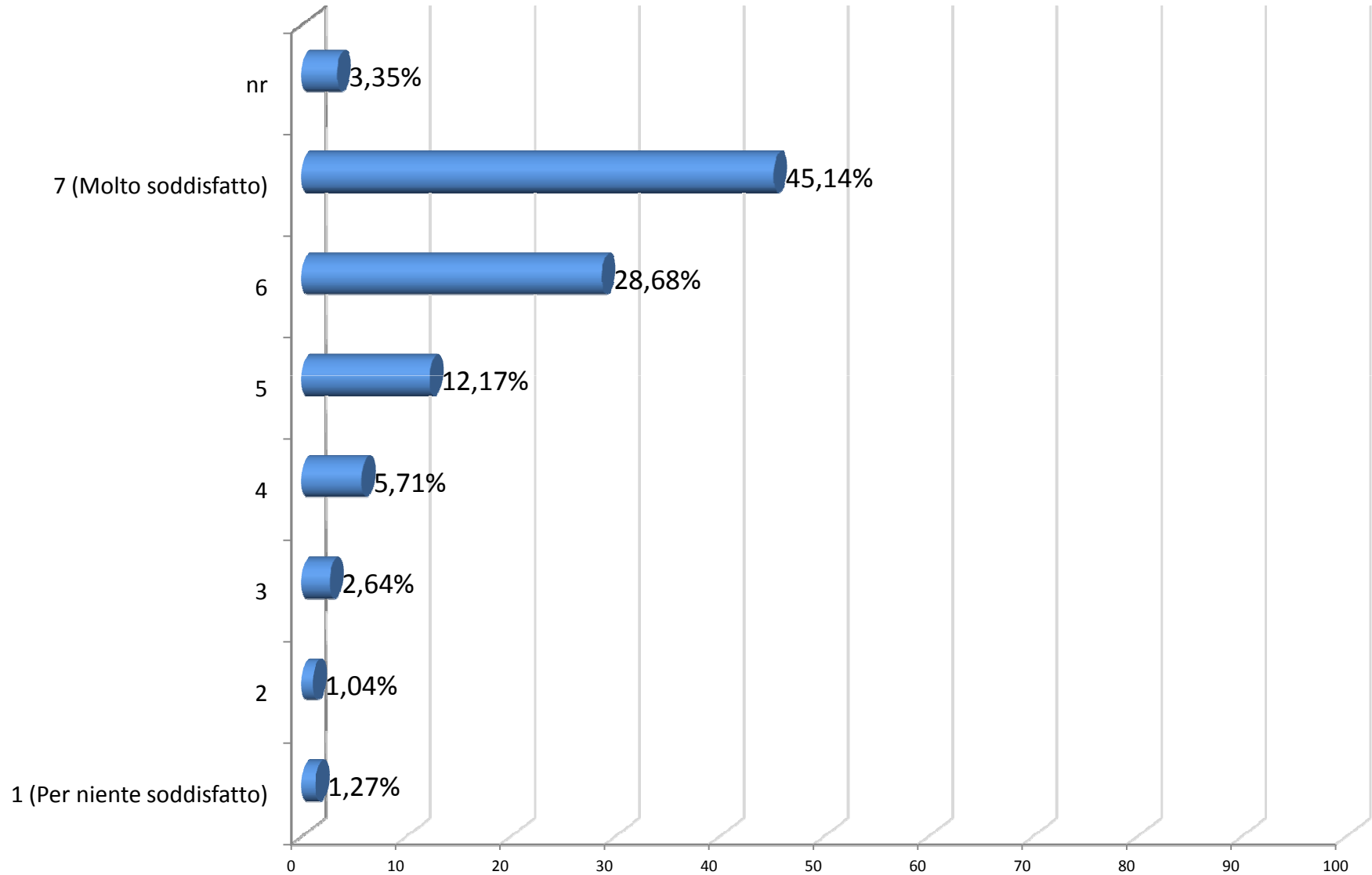
## D5. Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti



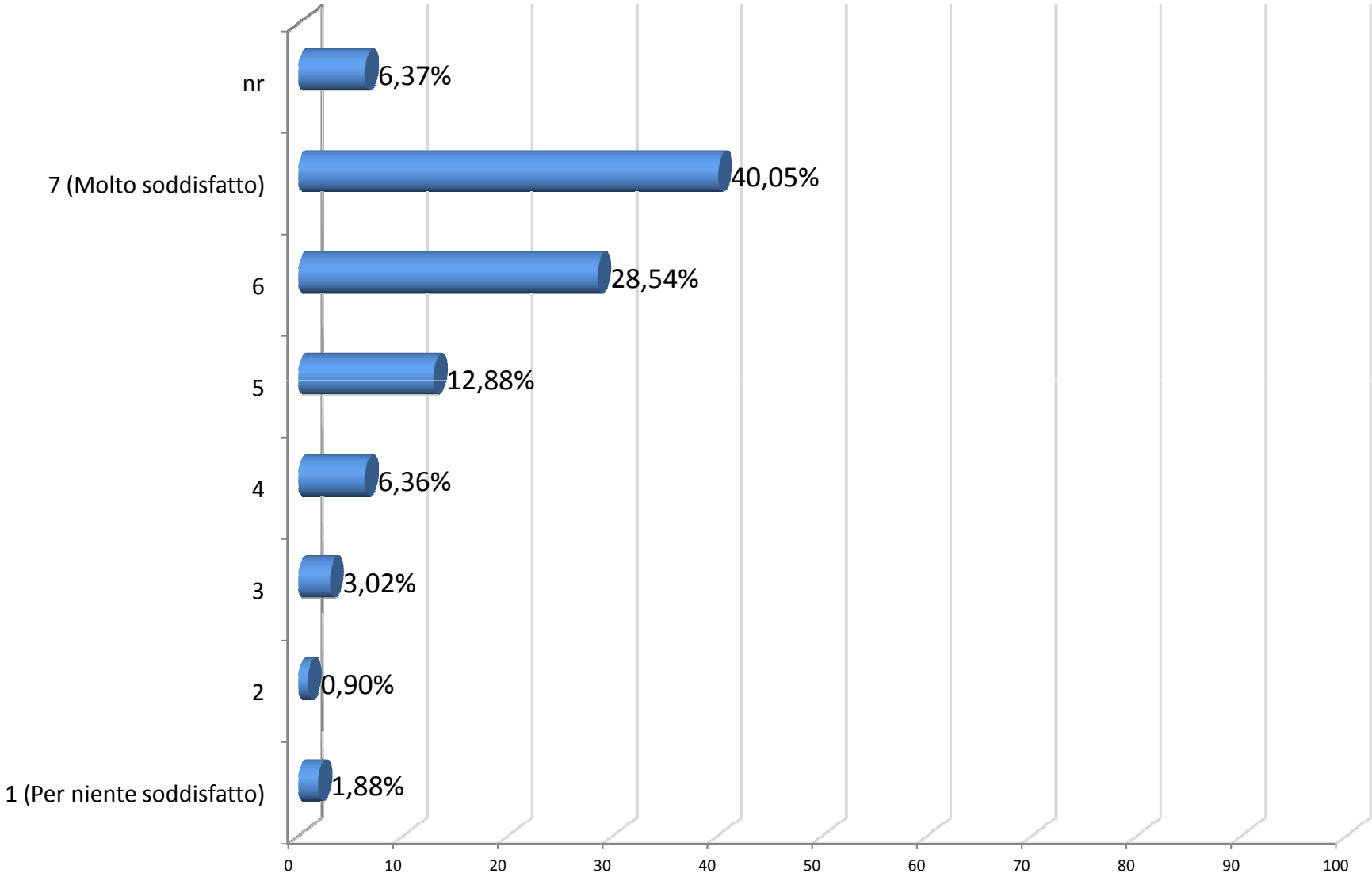
## D5.1.Comfort della sala d'attesa



## D5.2.Pulizia della sala d'attesa e dell'ambulatorio

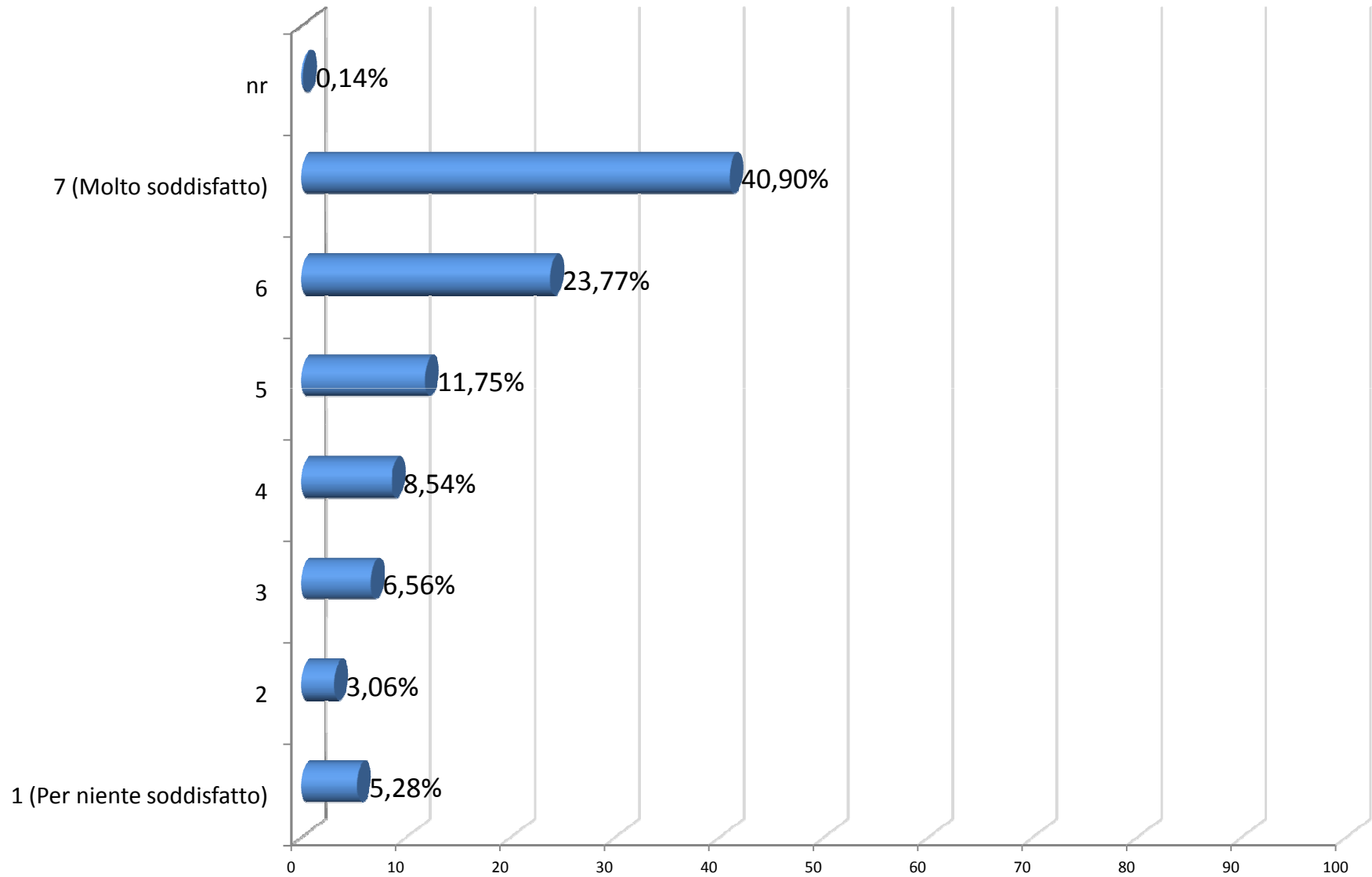


### D5.3.Pulizia dei servizi igienici

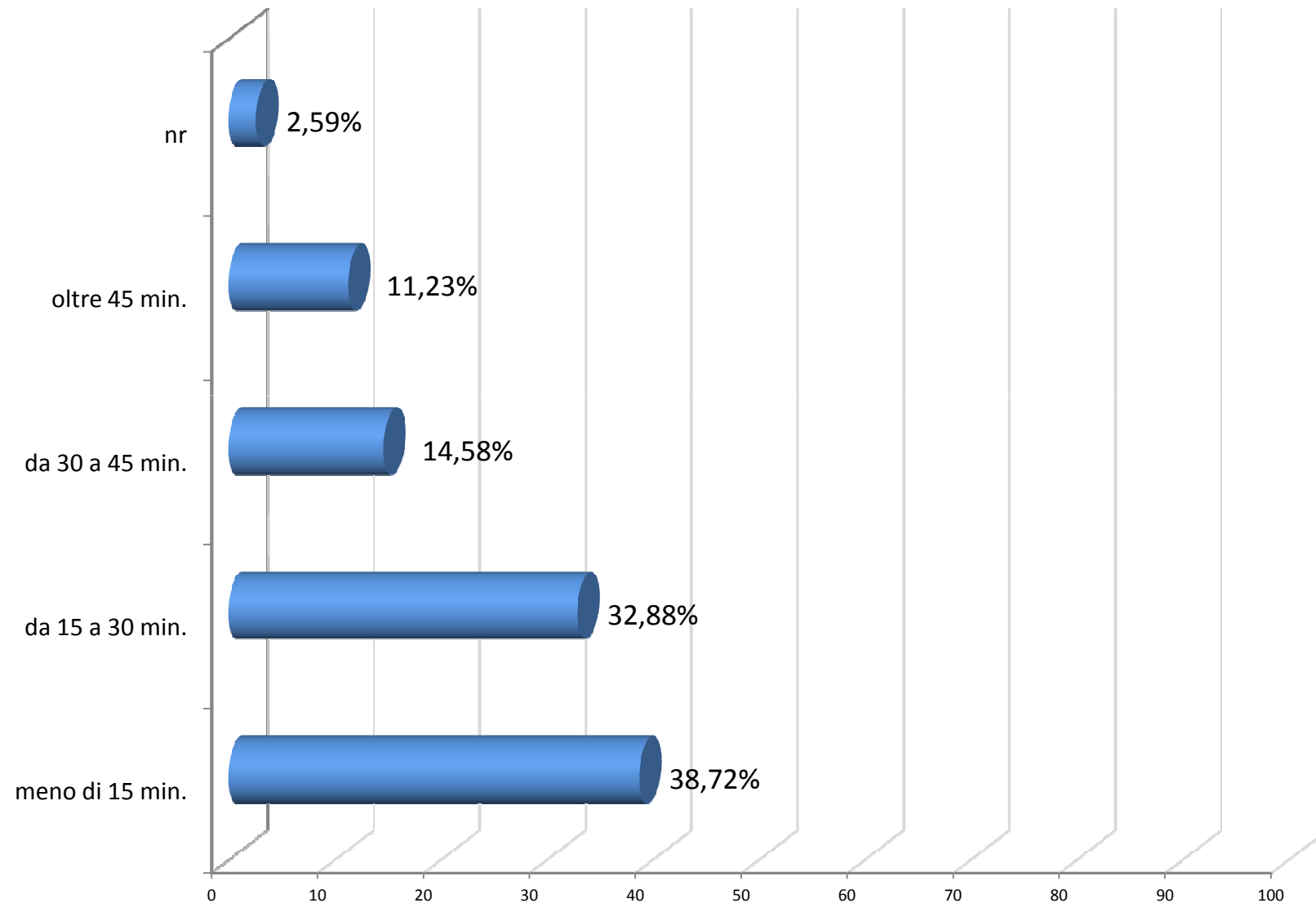




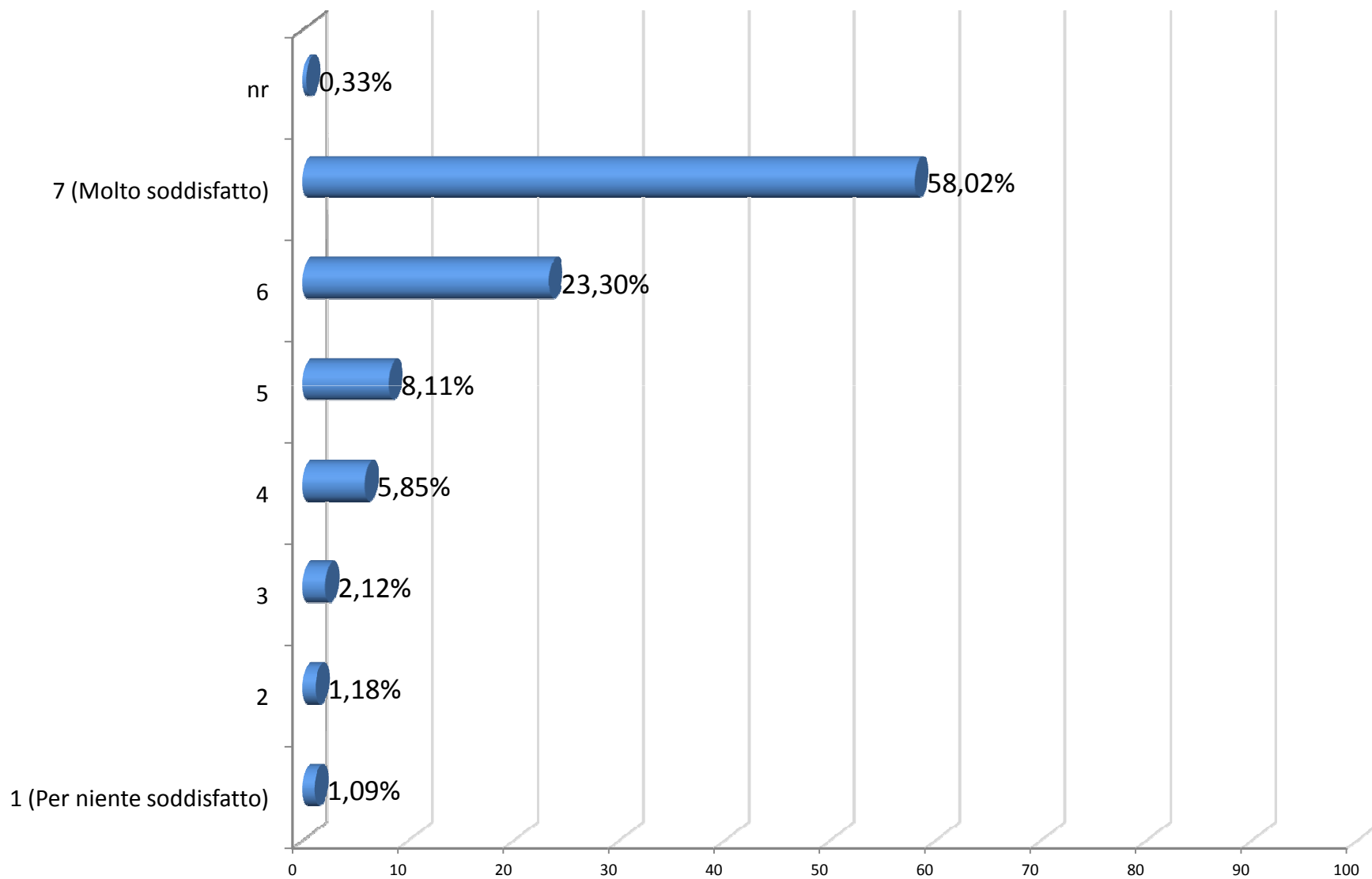
## D6.Rispetto degli orari previsti



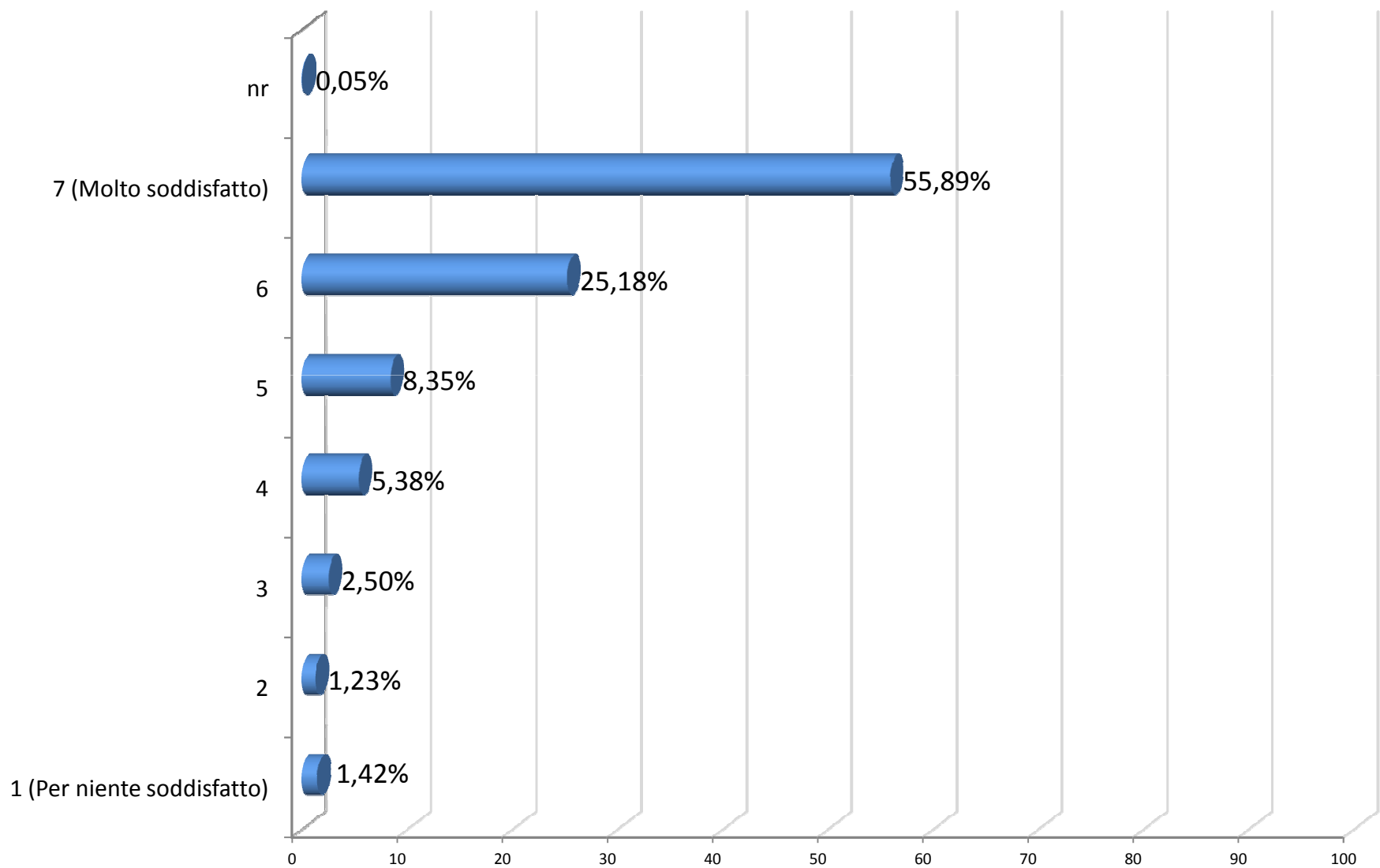
## D6.1. Rispetto all'orario dell'appuntamento, quanto ha atteso?



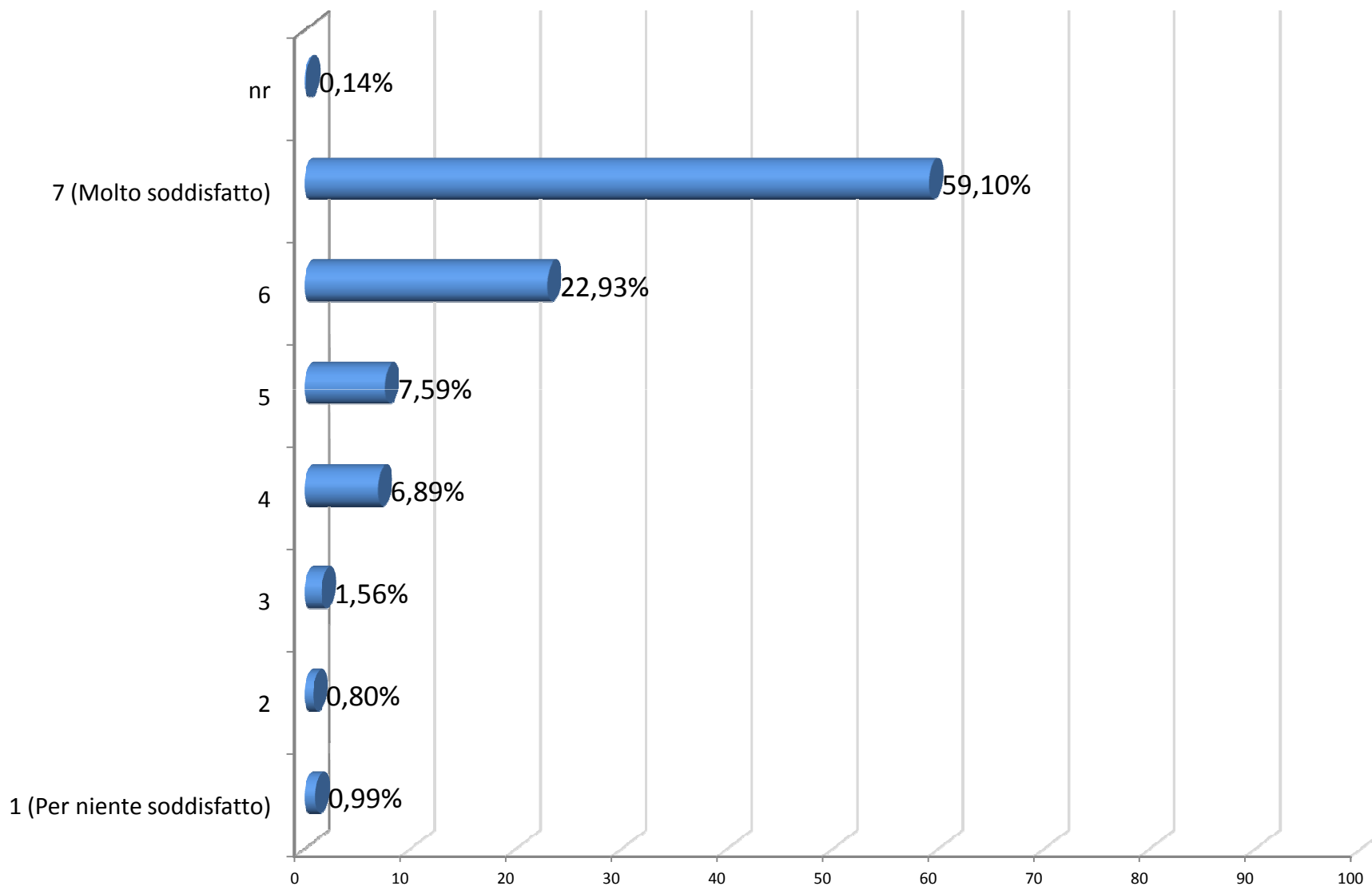
## D7. Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)



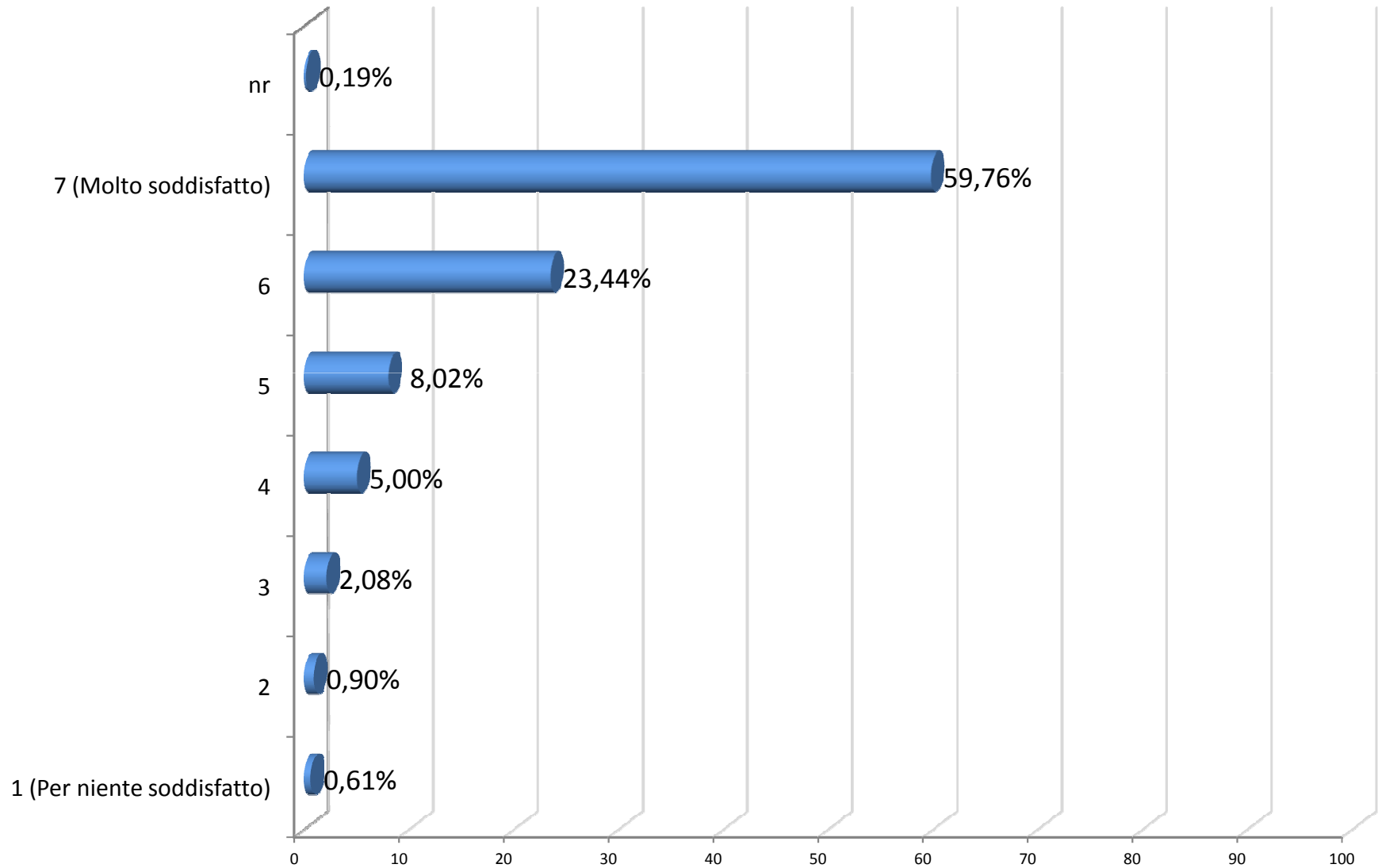
## D8. Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute



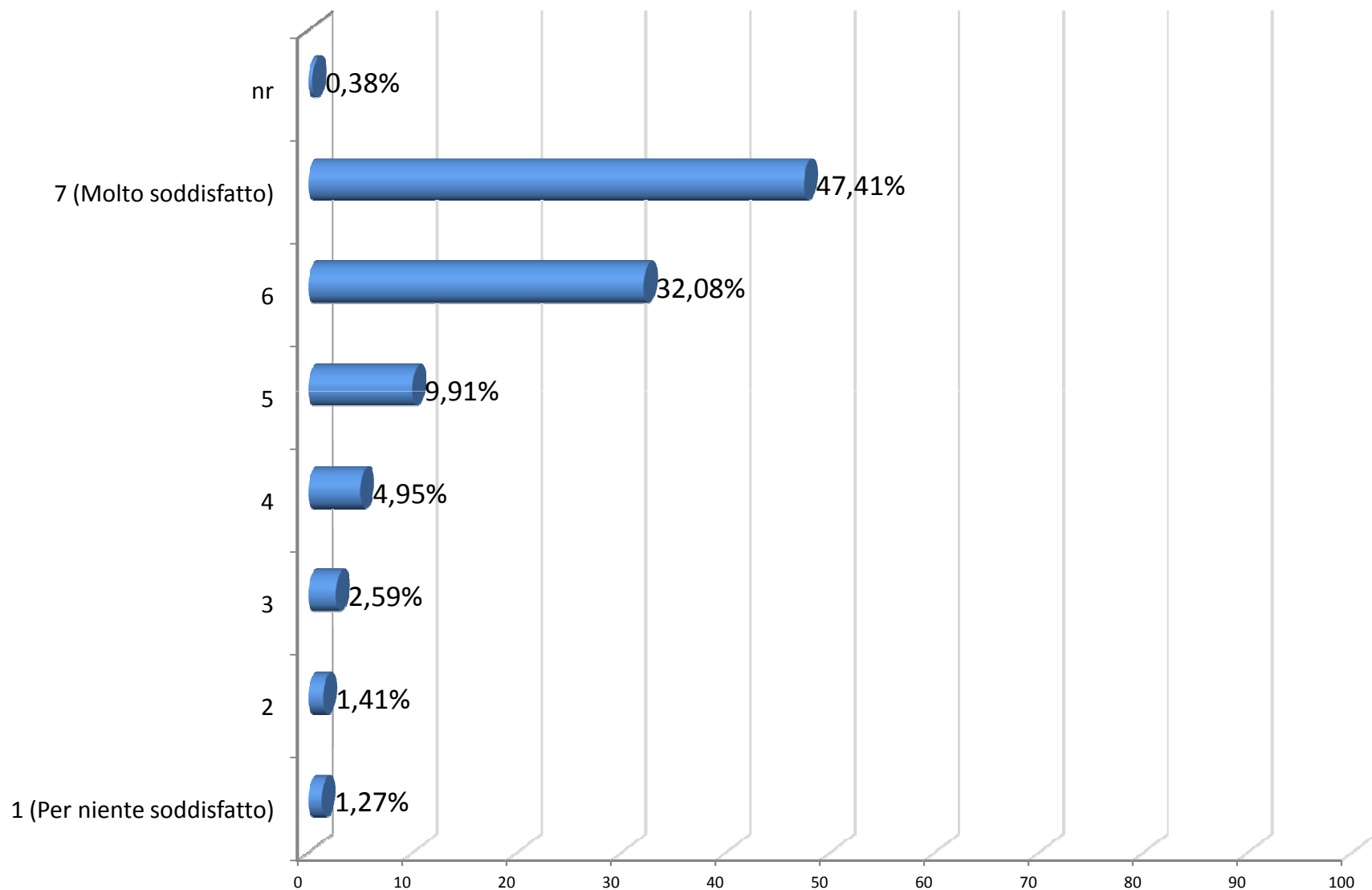
## D9. Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)



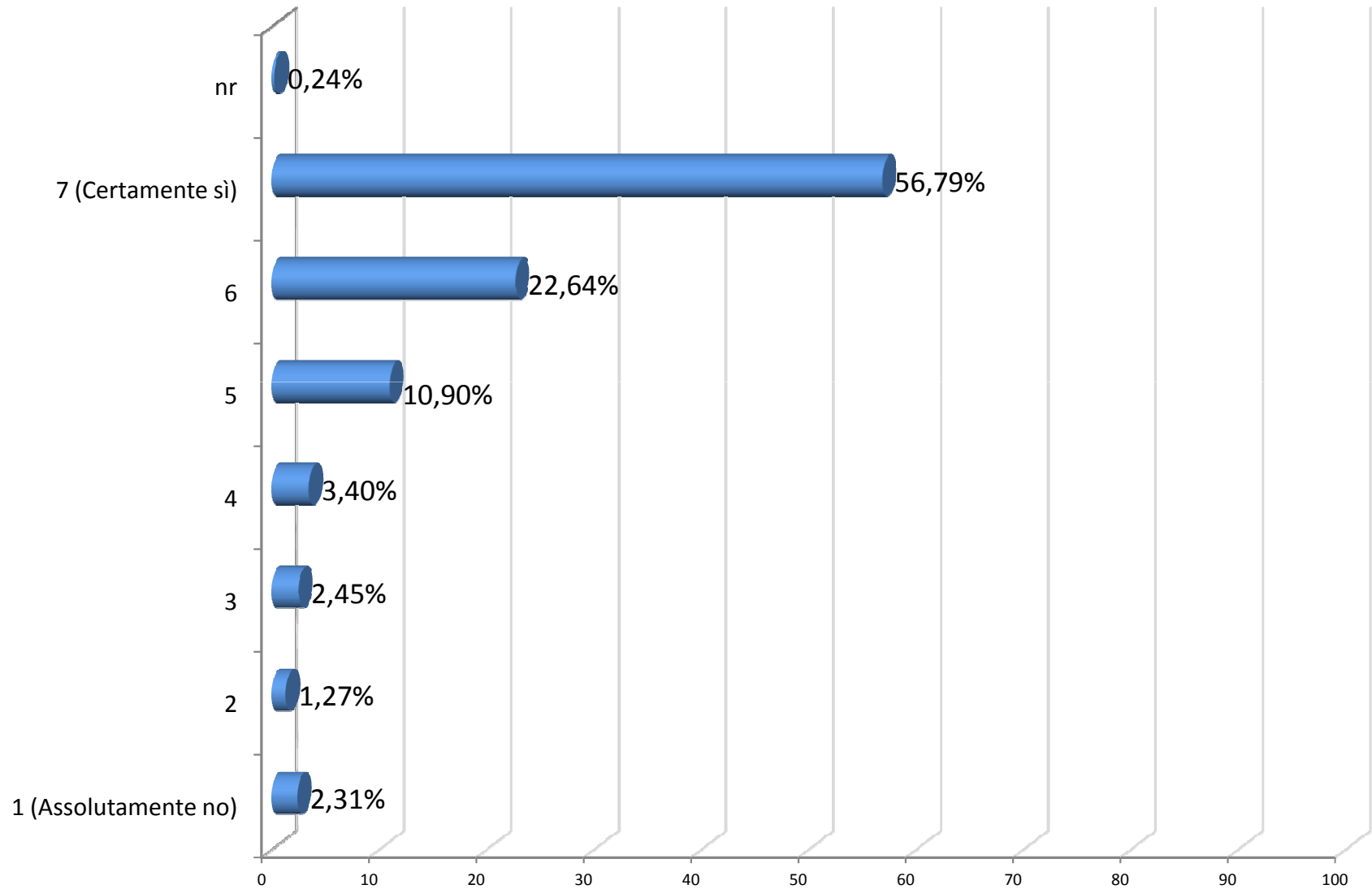
## D10. Rispetto della riservatezza personale



## D11. Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

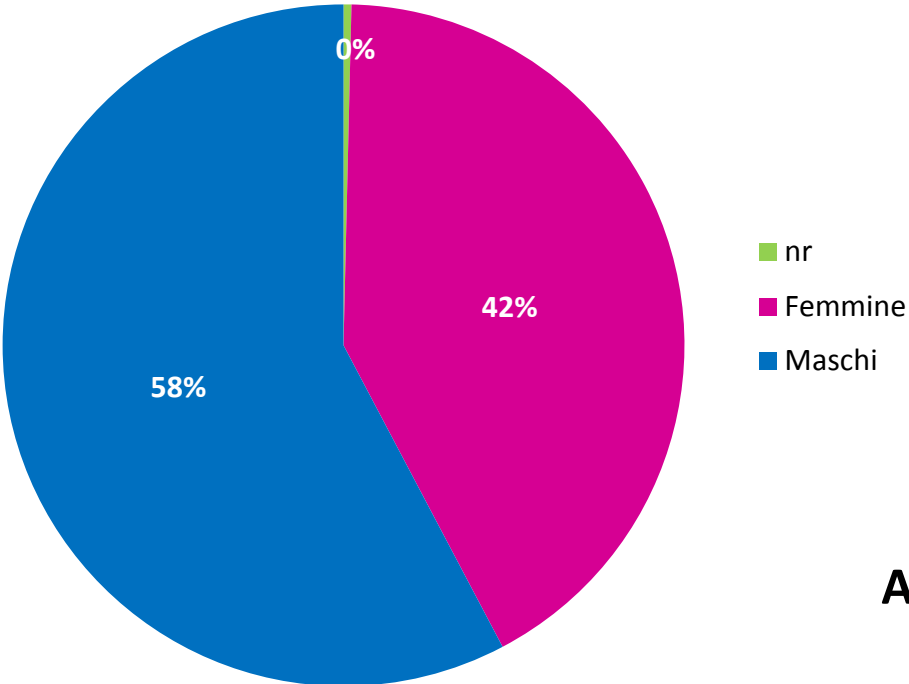


## D12. Consiglierebbe ad altri questa struttura?

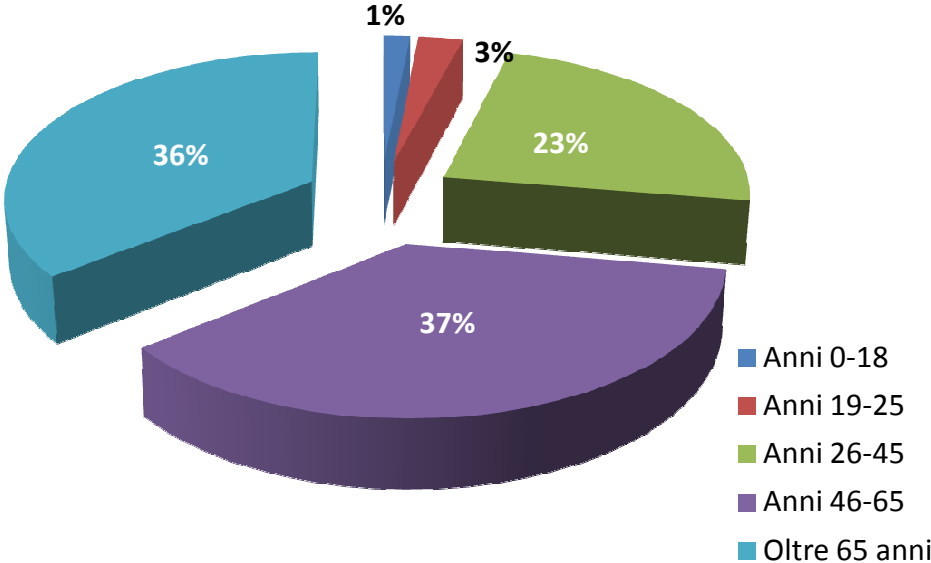




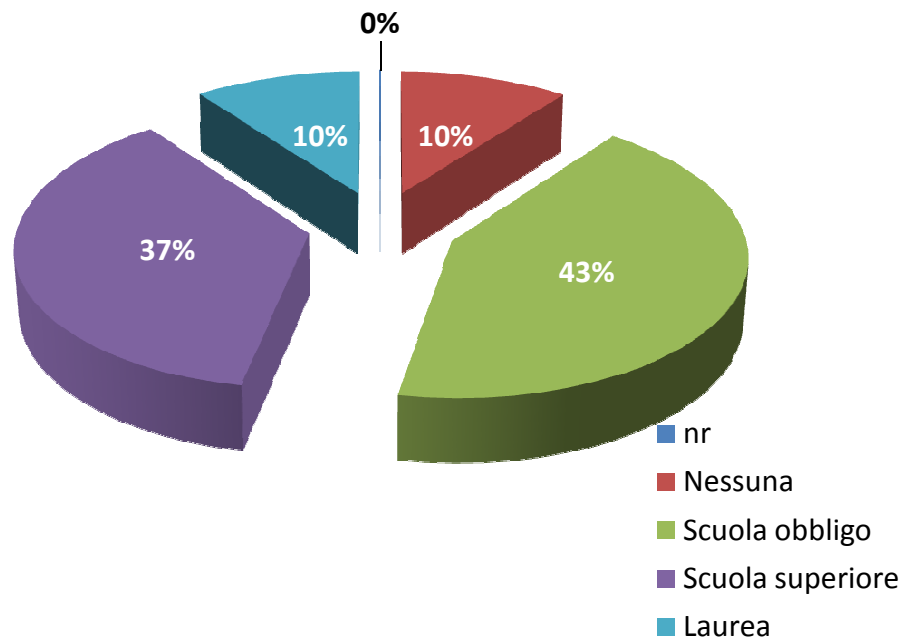
### A13. Sesso



### A 14. Età



## A15. Scolarità



## A16. Nazionalità

