

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION CASA DI CURA PRIVATA CITTÀ DI ROVIGO



**DAY SURGERY
ANNO 2020**

SOMMARIO

1) Obiettivo dell'indagine.....	3
2) Modalità di somministrazione.....	3
3) Popolazione di riferimento.....	3
4) Analisi dei dati	5

1) Obiettivo dell'indagine

Rilevare il grado di soddisfazione degli utenti ricoverati presso il servizio di Day Surgery della Casa di Cura Privata "Città di Rovigo" al fine di migliorare i servizi offerti.

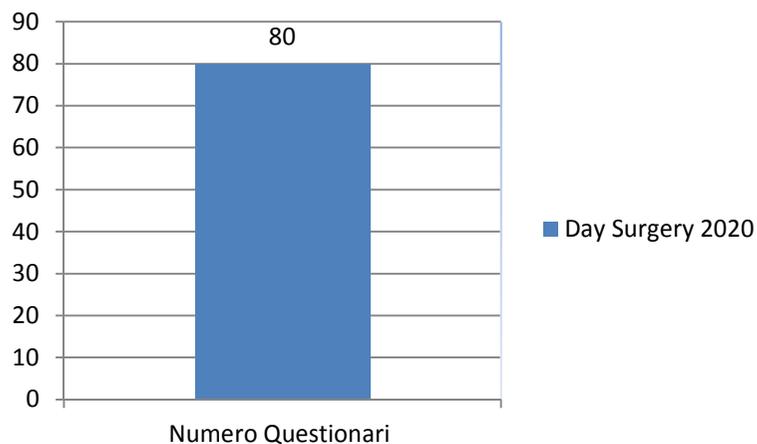
2) Modalità di somministrazione

Per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti degenti in Day Surgery è stato somministrato alla dimissione il questionario "Opinioni dei pazienti per migliorare il nostro servizio offerto".

Il questionario, costituito da 22 domande indaga su fattori ambientali (pulizia degli ambienti), fattori relazionali (informazioni, comunicazione, riservatezza, privacy, cortesia e disponibilità nell'ascolto) e fattori tecnici (professionalità e competenza).

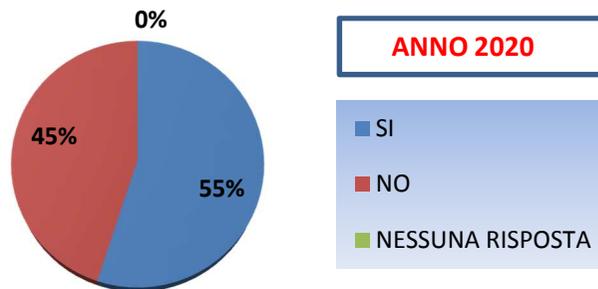
3) Popolazione di riferimento

Nell'indagine, per l'anno 2020, sono stati coinvolti n. 80 utenti del Servizio di Day Surgery:

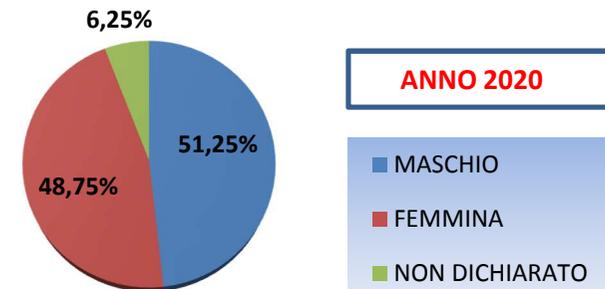


DATI ANAGRAFICI

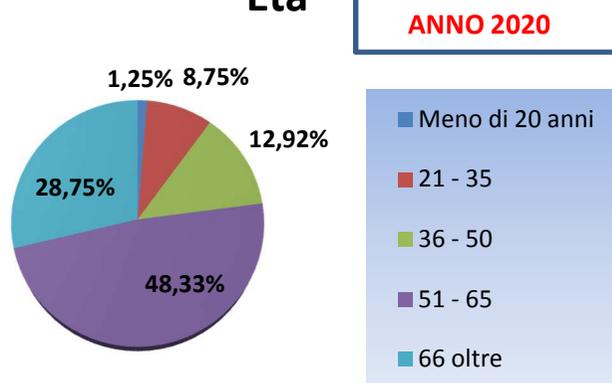
Risiede in provincia di Rovigo?



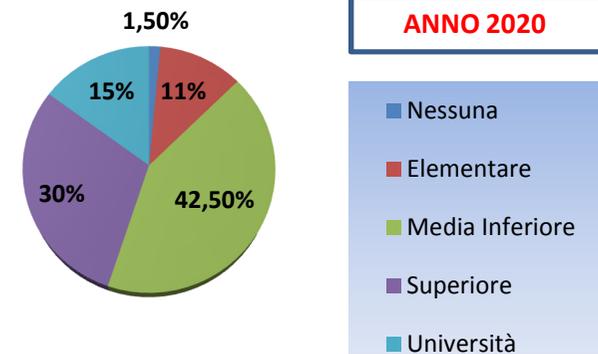
Sesso Anagrafico



Età



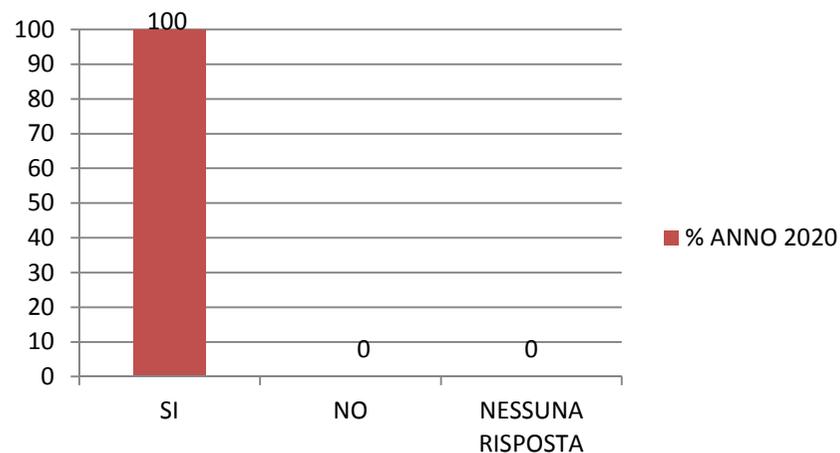
Ultima scuola frequentata



4) Analisi dei dati

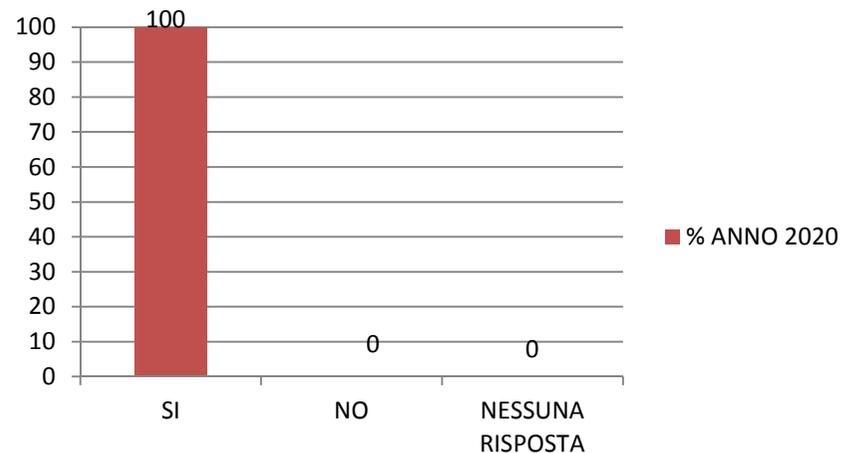
L'ambiente Le è sembrato?

D.1 CURATO



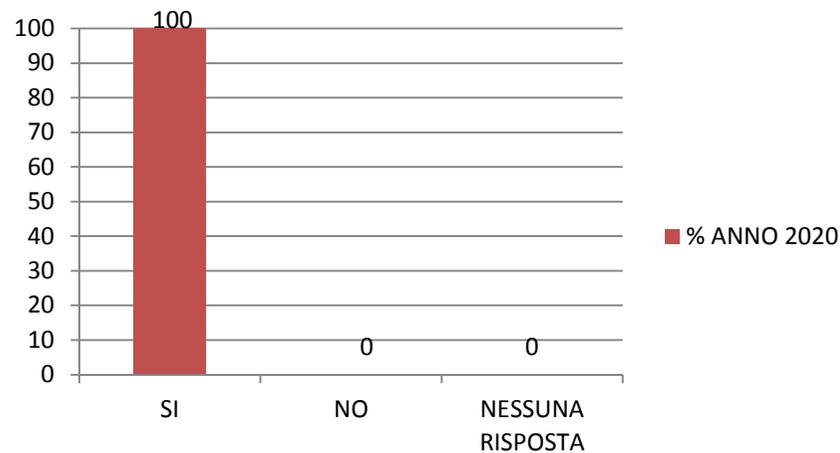
L'ambiente Le è sembrato?

D.2 PULITO



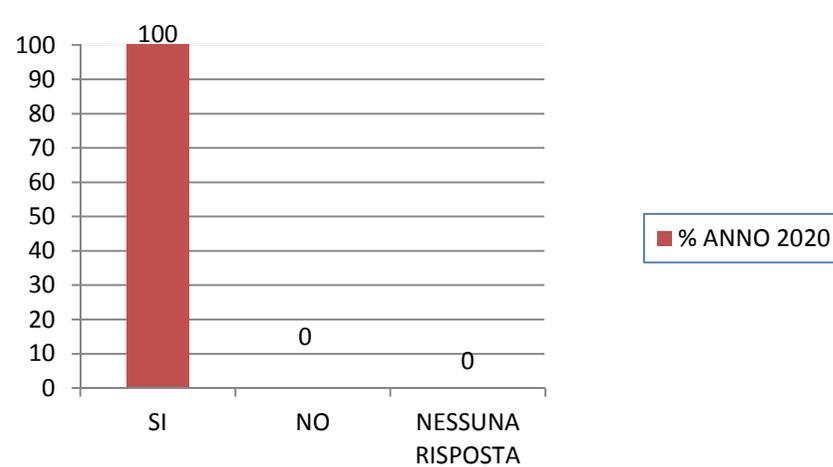
L'ambiente Le è sembrato?

D.3 Accogliente

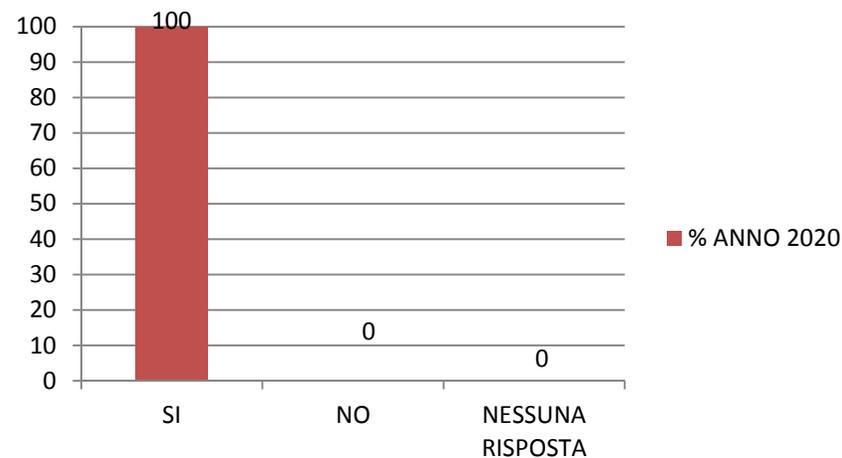


L'ambiente Le è sembrato?

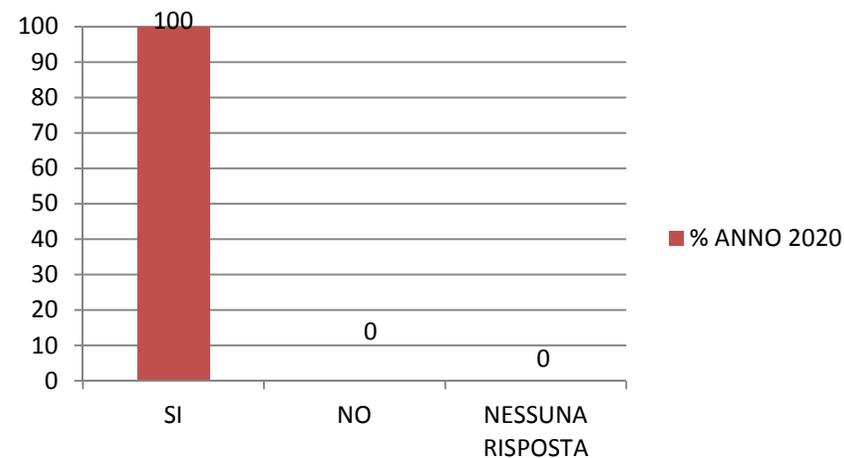
D.4 Ben organizzato



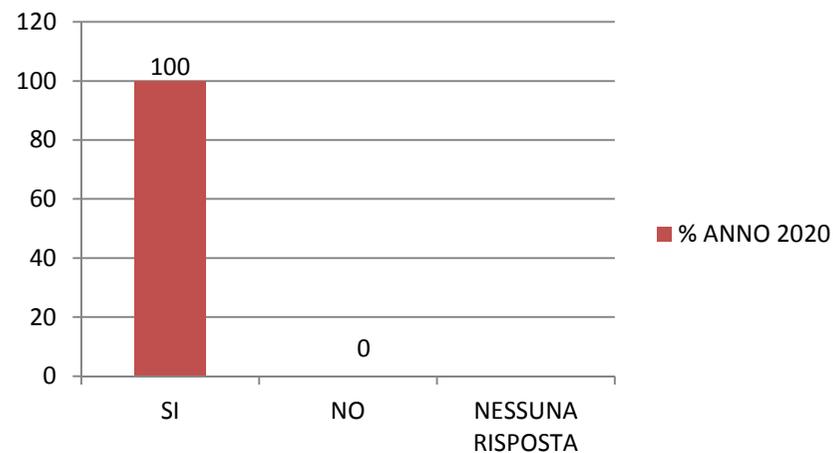
D.5 Prima di venire qui ha ricevuto tutte le informazioni che le servivano per accedere al servizio senza problemi ?



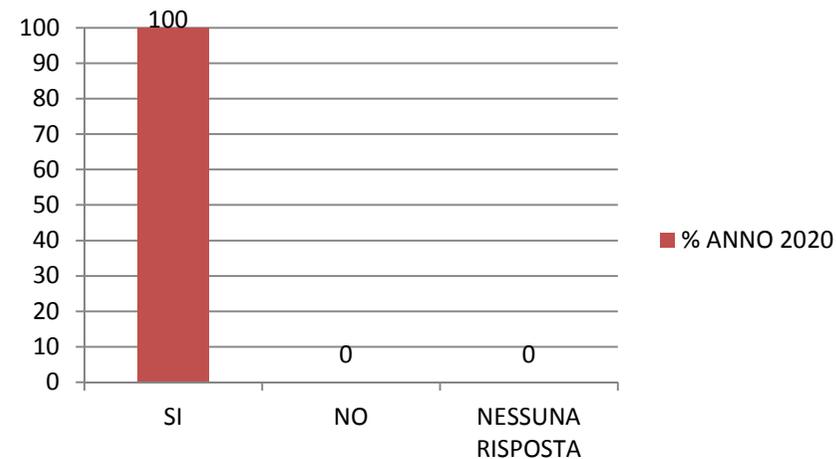
D.6 All'ingresso le hanno consegnato l'opuscolo informativo per la degenza?



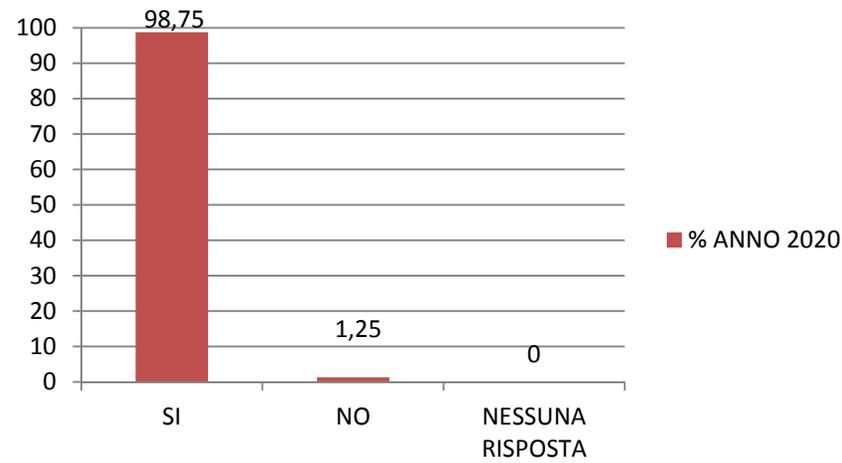
D.7 Ha potuto esprimere come si sentiva e le sue preoccupazioni?



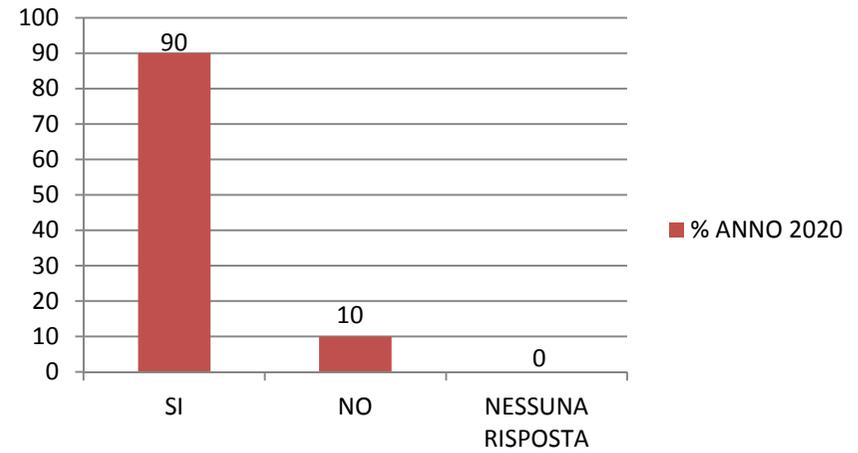
D.8 E' stato trattato/a con cortesia ed attenzione?



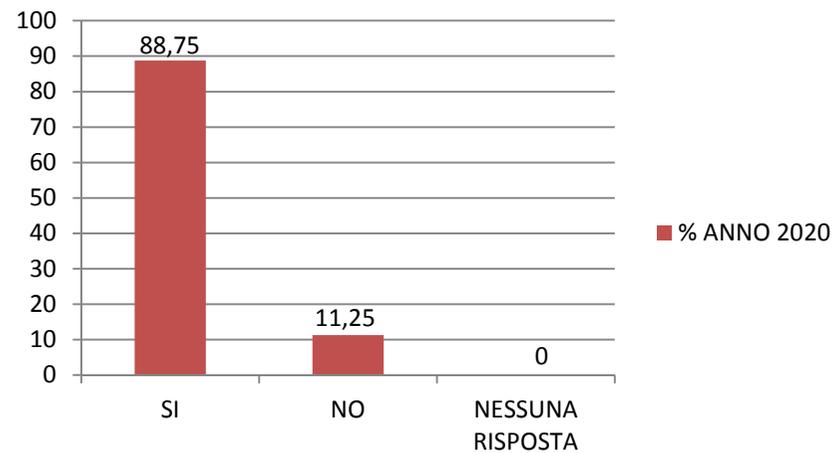
D.9 Si è sentito/a ascoltata e compresa?



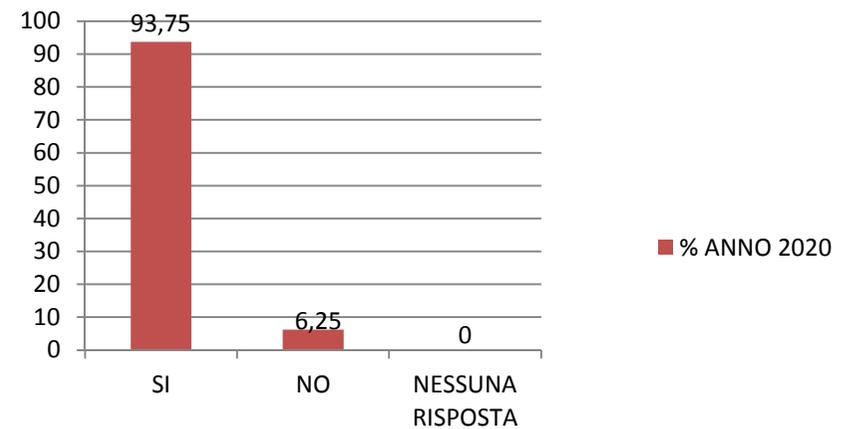
D.10 Le è stata spiegata la sua situazione di salute?



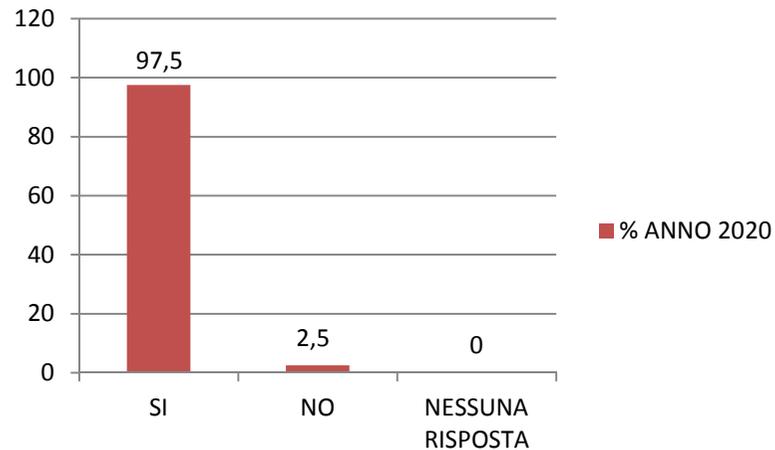
D.11 L'hanno coinvolto/a nelle decisioni sulla sua salute?



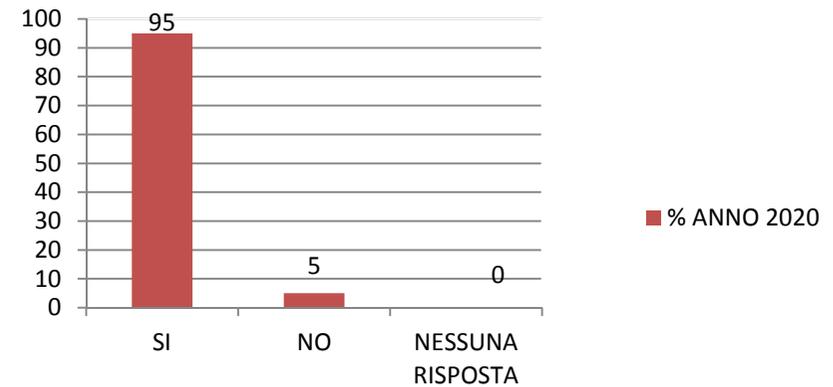
D.12 Le è stato spiegato quali farmaci prendere?



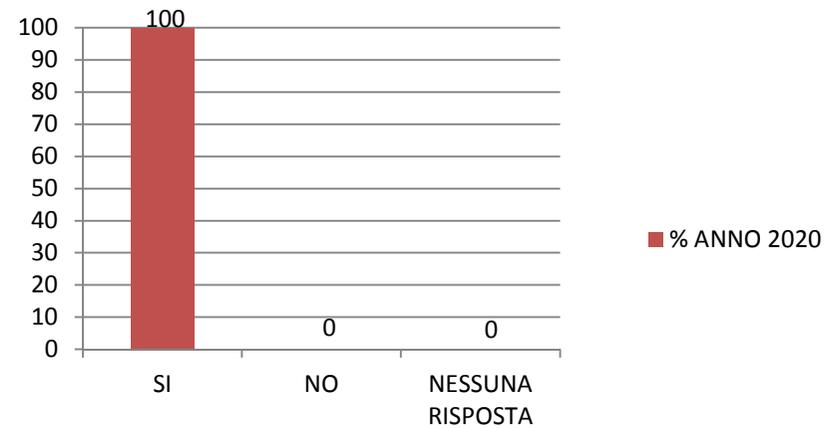
D.13 Le è stato spiegato quali controlli / ulteriori accertamenti / esami fare?



D.14 Le hanno spiegato quali possibili inconvenienti le potrebbero capitare al rientro a casa e a chi rivolgersi nel caso succedesse qualcosa?

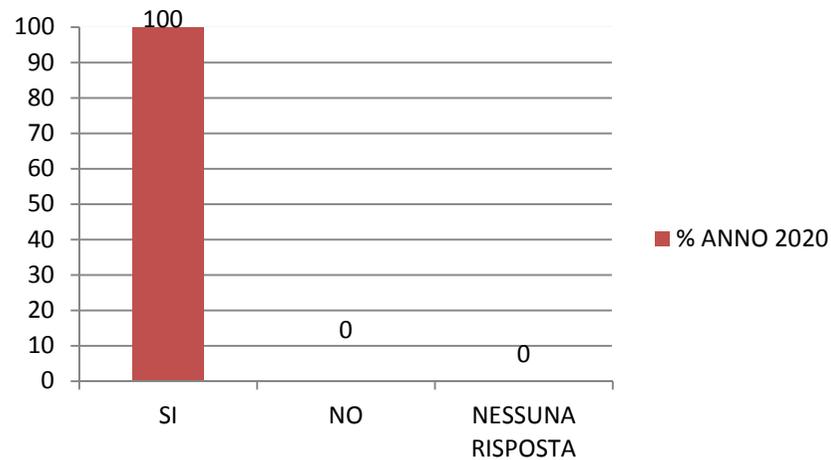


D.15 E' stata garantita la riservatezza / privacy ?

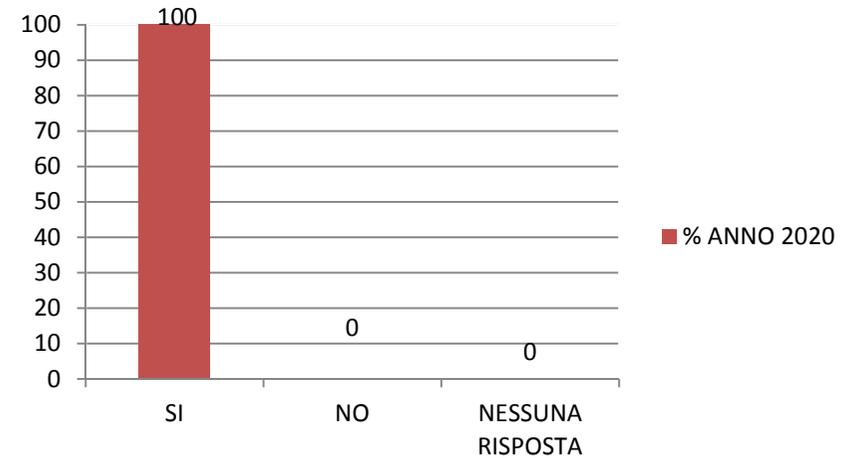


IN GENERALE, GLI INFERMIERI, I TECNICI E GLI ALTRI OPERATORI

D.16 Sono stati attenti e sensibili nella esecuzione delle prestazioni?

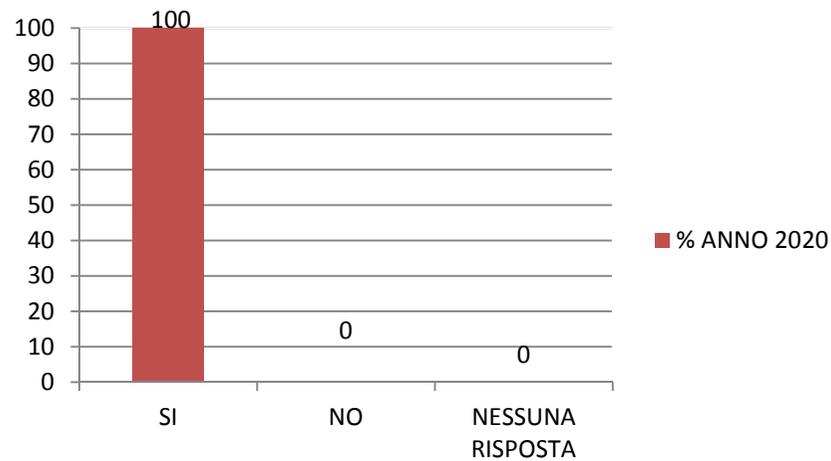


D.17 Hanno dimostrato capacità / competenza?

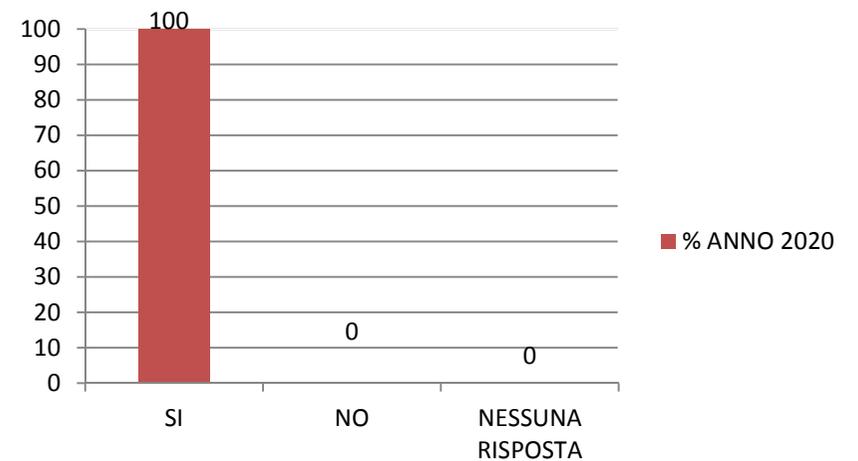


IN GENERALE, I MEDICI

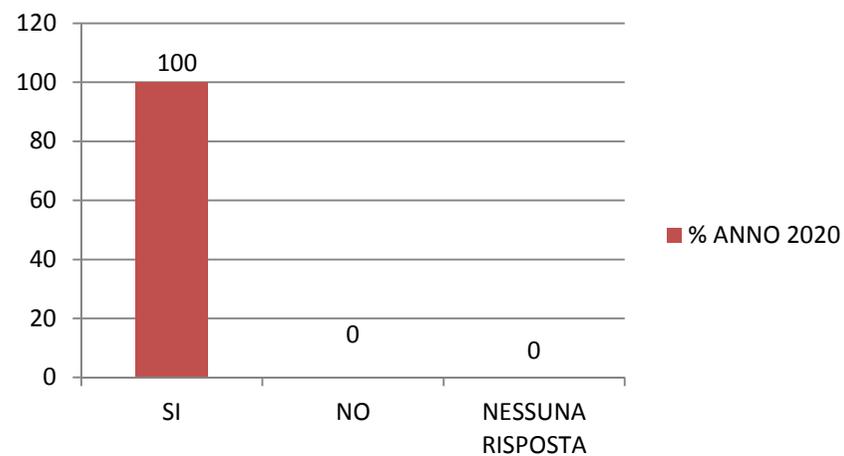
D.18 Sono stati attenti e sensibili nei suoi confronti ?



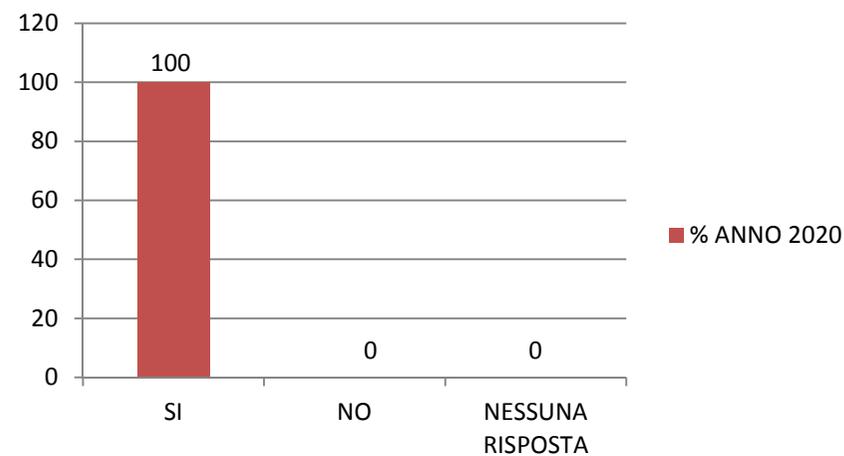
D.19 Hanno dimostrato capacità / competenza?



D.20 Si è sentito/a in "mani sicure" da noi?



D.21 Nel complesso, è rimasta soddisfatto/a?



D.22 Consiglierebbe ad altri di venire da noi in caso di bisogno?

