

Customer Satisfaction 2018-2020 – Ambulatoriale

CUSTOMER SATISFACTION 2018 – 2020: PRONTO SOCCORSO

Nei grafici di seguito si analizza la soddisfazione dei pazienti relativamente all’accesso al Pronto Soccorso.

Quasi la totalità degli intervistati (oltre il 96%) sostengono di aver avuto una buona accoglienza al triage e di essere stati presi in carico correttamente (Grafico Nr. 1)

Più del 95% degli intervistati ritengono che la cortesia e professionalità del personale medico di Pronto Soccorso sia adeguata (Grafico Nr. 2) . Oltre il 73% dei rispondenti valutano positivamente la cortesia e professionalità del personale infermieristico di Pronto Soccorso; nello specifico il 33,5% la ritiene adeguata e il 39,36% la ritiene ottima (Grafico Nr. 3).

Il sondaggio ha tuttavia evidenziato la necessità di migliorare la comunicazione Ospedale-Paziente in fase di dimissione (Grafico Nr. 4).

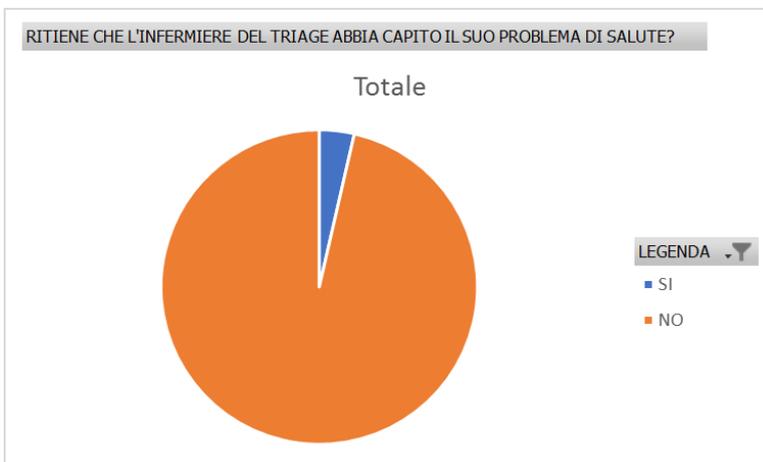


Grafico Nr. 1 - Triage



Grafico Nr. 2 – Valutazione Personale Medico

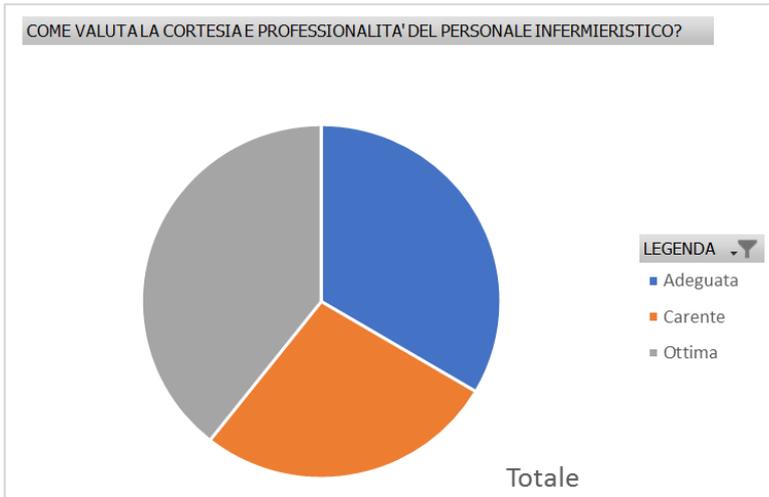


Grafico Nr. 3 – Valutazione Personale Infermieristico

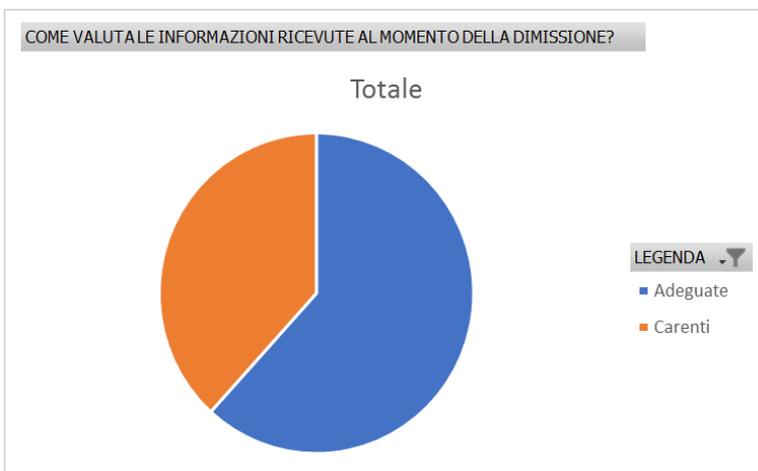


Grafico Nr. 4 – Informazioni alla Dimissione

**CUSTOMER SATISFACTION 2018 – 2020: VISITE AMBULATORIALI**

In questi grafici siamo invece ad analizzare il grado di soddisfazione dei pazienti in merito alle visite ambulatoriali.

La puntualità è uno dei punti apprezzati dagli intervistati: quasi il 40% dei rispondenti ritengono che le visite ambulatoriali vengano effettuate all'orario indicato in fase di prenotazione, il 25% delle visite vengono effettuate in leggero ritardo.

E' stata valutata positivamente anche il rapporto medico-paziente: il 44% degli utenti intervistati valutano ottimale il tempo e l'attenzione dedicata dal medico e il 30% degli stessi lo valutano adeguato.

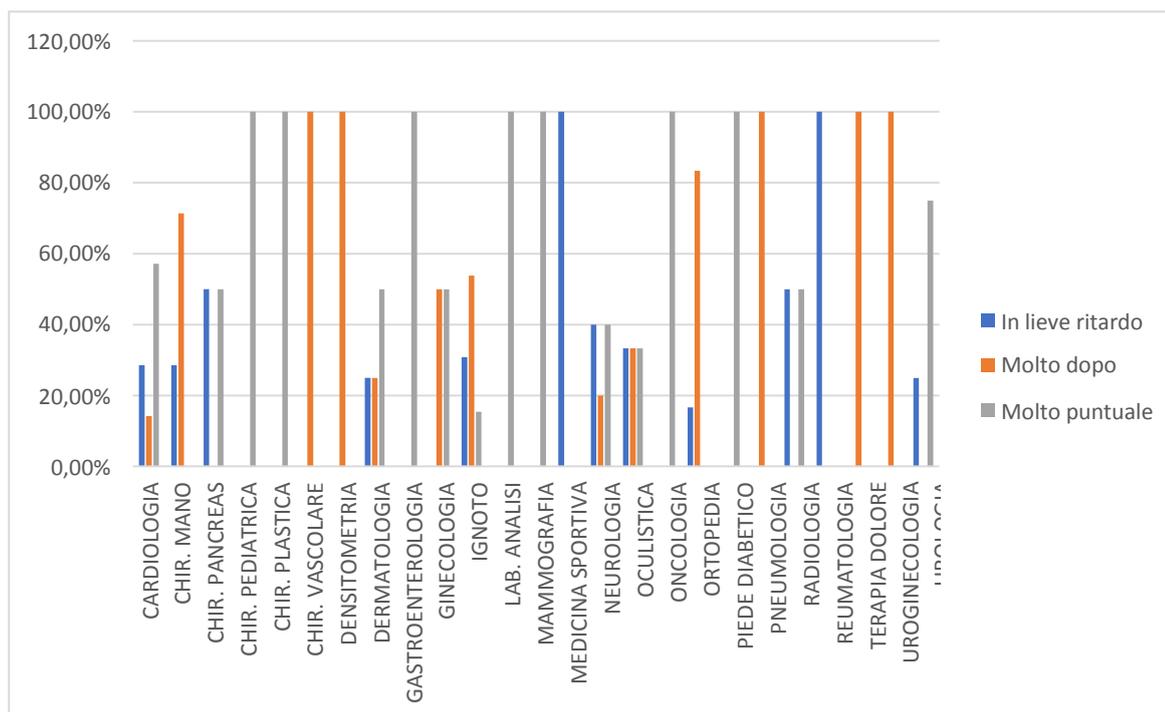


Grafico Nr. 1 – Puntualità delle Visite Ambulatoriali

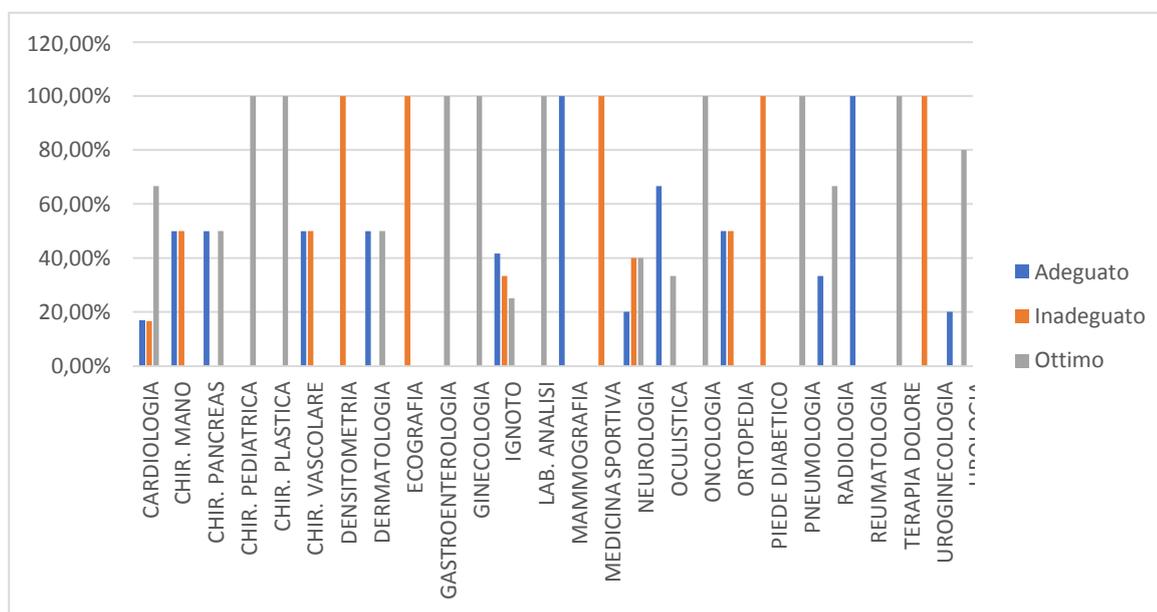


Grafico Nr. 2 – Rapporto Medico-Paziente



CUSTOMER SATISFACTION 2018 – 2020: REPARTI

Nei grafici di seguito si analizza la soddisfazione dei pazienti relativamente alla degenza in Ospedale.

Particolarmente apprezzata la preparazione e l'assistenza del personale infermieristico. Nel grafico Nr. 1 viene rappresentato il grado di soddisfazione dei pazienti, suddivisi per reparto di degenza, in merito all'assistenza infermieristica ricevuta durante il ricovero. L'85% degli intervistati ritengono che l'assistenza infermieristica ricevuta sia ottima. Anche il rapporto con il personale medico è considerato molto positivamente. Oltre l'80% degli intervistati valutano ottimo il rapporto medico-paziente (Grafico Nr. 2).

I rispondenti valutano in modo positivo la gestione del dolore in corso di ricovero. La risposta tempestiva del personale sanitario in questi casi ha determinato un attenuarsi del dolore in un tempo che i pazienti ritengono adeguato.

In conclusione, il 98% dei rispondenti al questionario consiglierebbe ad amici, parenti e conoscenti di affidarsi alle cure dell'Ospedale P. Pederzoli.

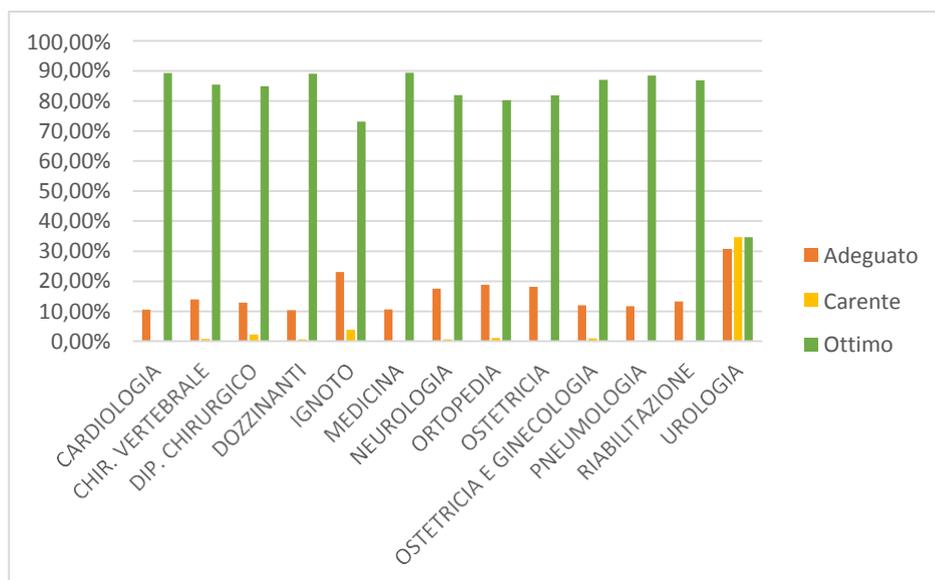


Grafico Nr. 1 – Valutazione Assistenza Infermieristica

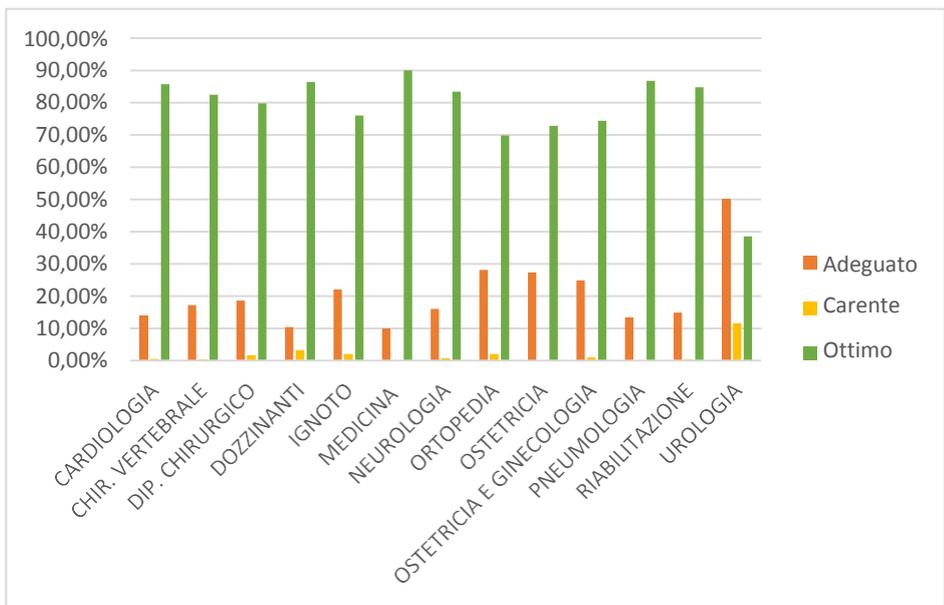


Grafico Nr. 2 – Valutazione Rapporto Medico-Paziente

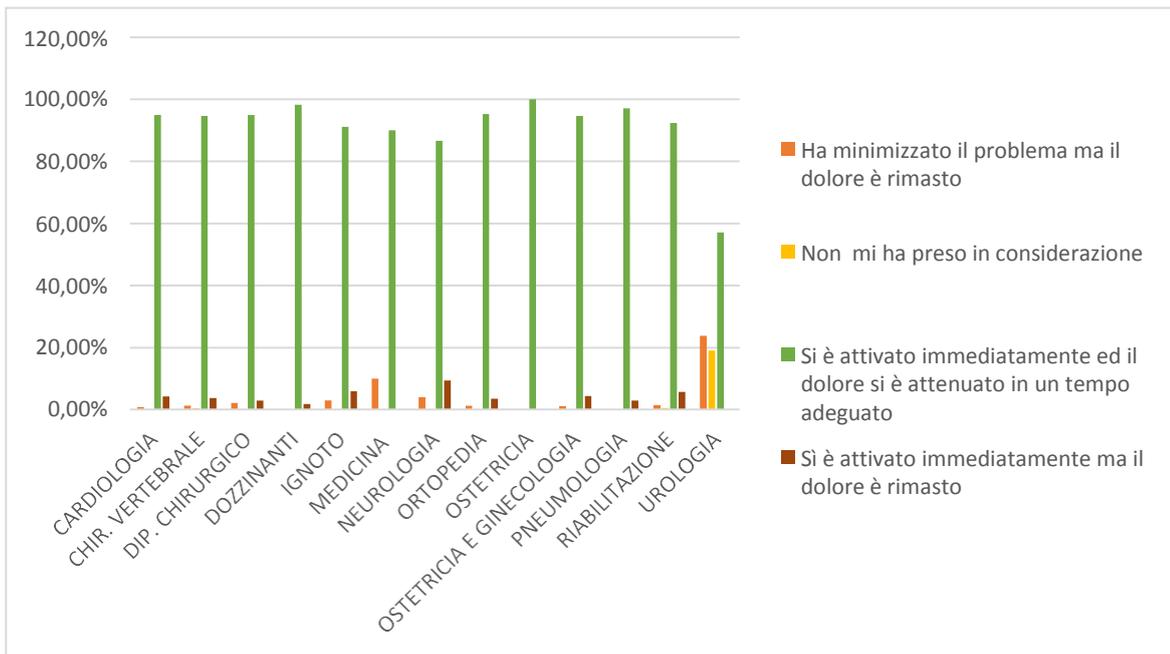


Grafico Nr. 3 – Gestione del Dolore

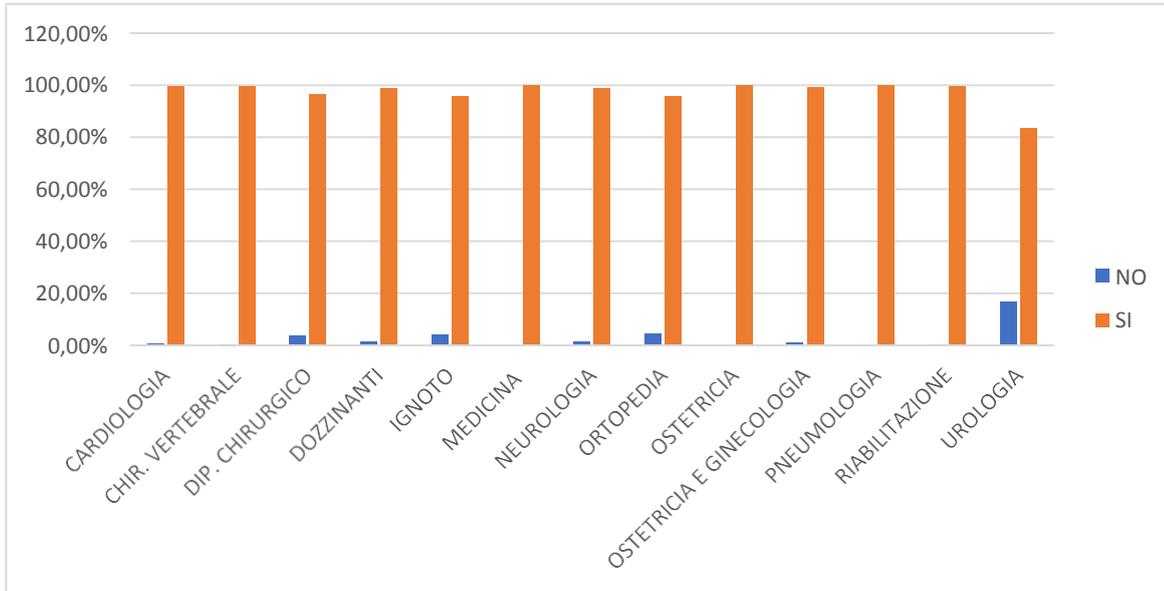


Grafico Nr. 4 – Consiglierebbe ad altri l’Ospedale P. Pederzoli?