

## *Customer satisfaction*

# MEDICINA AMANDOLA

---

ANNO 2018

---

**Azienda Sanitaria Unica Regionale**

Sede Legale: via Oberdan, 2 – 60122 Ancona

C.F. e P.IVA 02175860424

Area Vasta n. 4

Sede Amministrativa: Via Zeppilli, 18 – 63900 Fermo - FM

Tel. 0734.625111 - Fax 0734.6252019

e-mail: [direzione.av4@sanita.marche.it](mailto:direzione.av4@sanita.marche.it) - Pec: [areavasta4.asur@emarche.it](mailto:areavasta4.asur@emarche.it) - [www.asurzona11.marche.it](http://www.asurzona11.marche.it)

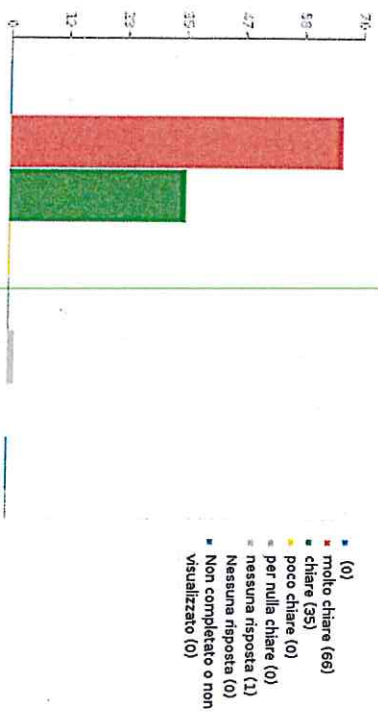
Campo riepilogo per S1

Le informazioni e le spiegazioni ricevute al momento del ricovero le sono sembrate?

Risposta	Conteggio	Percentuale
(A1) molto chiare (1)	66	64,71%
chiare (2)	35	34,31%
poco chiare (3)	0	0,00%
per nulla chiare (4)	0	0,00%
Nessuna risposta (5)	1	0,98%
Nessuna risposta	0	0,00%
Non compilato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S1

Le informazioni e le spiegazioni ricevute al momento del ricovero le sono sembrate?



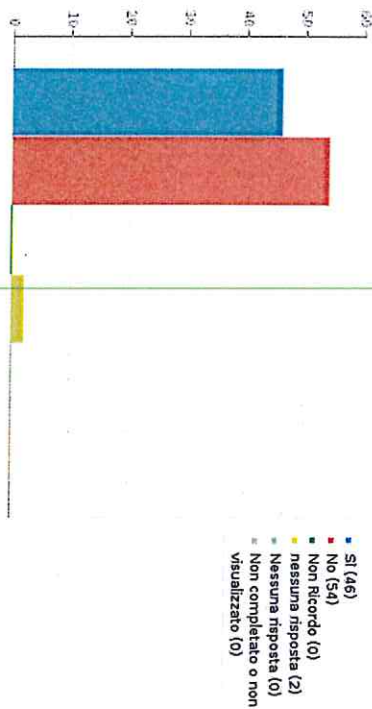
Campo riepilogo per S2

Durante il ricovero lei o i suoi familiari avete avuto momenti di ansia o paura per il suo stato di salute?

Risposta	Conteggio	Percentuale
SI (A1)	46	45,10%
No (A2)	54	52,94%
Non Ricordo (A3)	0	0,00%
nessuna risposta (A4)	2	1,96%
Nessuna risposta	0	0,00%
Non compilato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S2

Durante il ricovero lei o i suoi familiari avete avuto momenti di ansia o paura per il suo stato di salute?



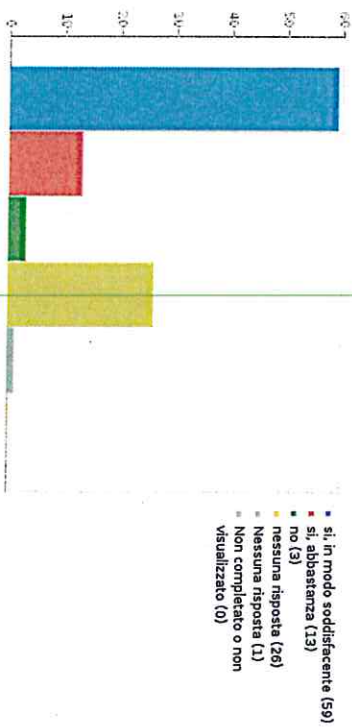
Campo riepilogo per S3

Se avete avuto paura a vete avuto l'opportunità di parlare con gli operatori

Risposta	Conteggio	Percentuale
si, in modo soddisfacente (1)	59	57,84%
si, abbastanza (2)	13	12,75%
no (3)	3	2,94%
nessuna risposta (4)	26	25,49%
Nessuna risposta	1	0,98%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S3

Se avete avuto paura a vete avuto l'opportunità di parlare con gli operatori



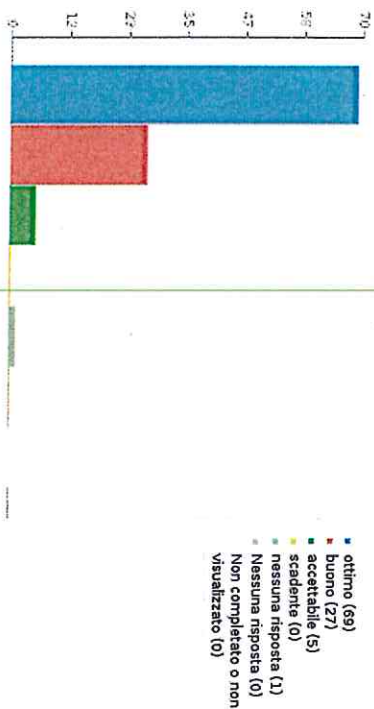
Campo riepilogo per S4

Il livello di pulizia del reparto vi è sembrato

Risposta	Conteggio	Percentuale
ottimo (1)	69	67,85%
buono (2)	27	26,47%
accettabile (3)	5	4,90%
scadente (4)	0	0,00%
nessuna risposta (5)	1	0,98%
Nessuna risposta	0	0,00%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S4

Il livello di pulizia del reparto vi è sembrato



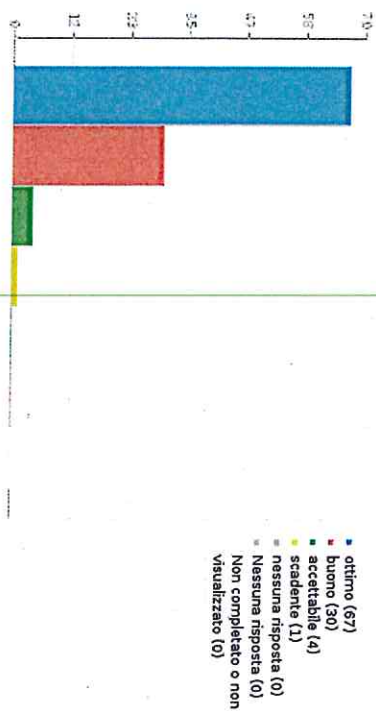
Campo riempito per S5

Il livello di pulizia dei bagni vi è sembrato

Risposta	Conteggio	Percentuale
ottimo (1)	67	65,69%
buono (2)	30	29,41%
accettabile (3)	4	3,92%
scadente (4)	1	0,98%
nessuna risposta (5)	0	0,00%
Nessuna risposta	0	0,00%
Non compilato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riempito per S5

Il livello di pulizia dei bagni vi è sembrato



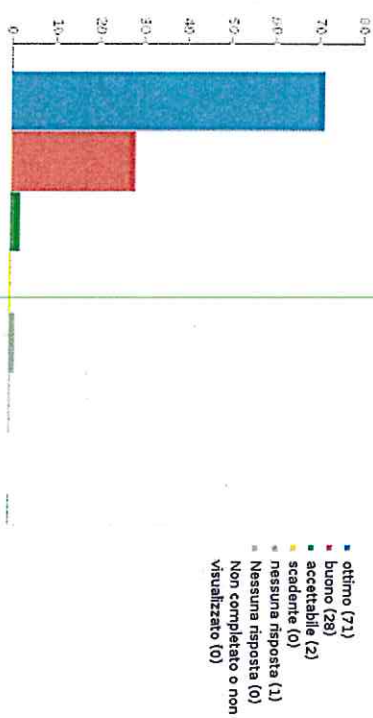
Campo riepilogo per S6

Il livello di pulizia della biancheria le è sembrato

Risposta	Conteggio	Percentuale
ottimo (1)	71	69,61%
buono (2)	28	27,45%
accettabile (3)	2	1,96%
scadente (4)	0	0,00%
nessuna risposta (5)	1	0,98%
Nessuna risposta	0	0,00%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S6

Il livello di pulizia della biancheria le è sembrato





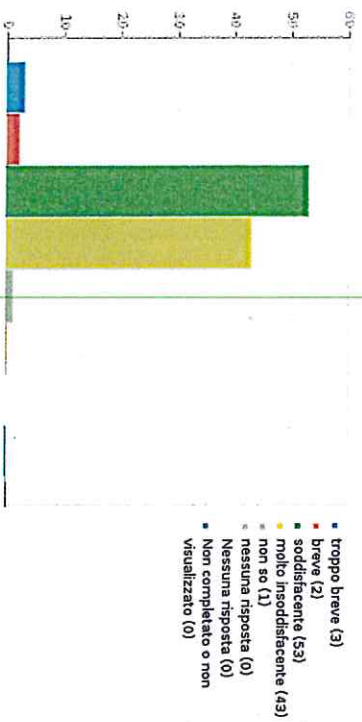
Campo riepilogo per S7

L'orario di visita di familiari e amici le è sembrato

Risposta	Conteggio	Percentuale
troppo breve (1)	3	2,94%
breve (2)	2	1,96%
soddisfacente (3)	53	51,96%
molto insoddisfacente (4)	43	42,16%
non so (5)	1	0,98%
nessuna risposta (6)	0	0,00%
Nessuna risposta	0	0,00%
Non completo o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S7

L'orario di visita di familiari e amici le è sembrato





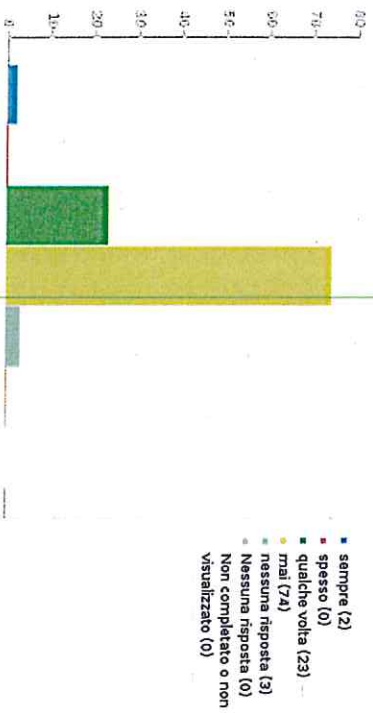
Campo riepilogo per S8

Durante l'orario dei pasti ha dovuto effettuare visite e esami

Risposta	Conteggio	Percentuale
sempre (1)	2	1,96%
spesso (2)	0	0,00%
qualche volta (3)	23	22,55%
mai (4)	74	72,55%
nessuna risposta (5)	3	2,94%
Nessuna risposta	0	0,00%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S8

Durante l'orario dei pasti ha dovuto effettuare visite e esami



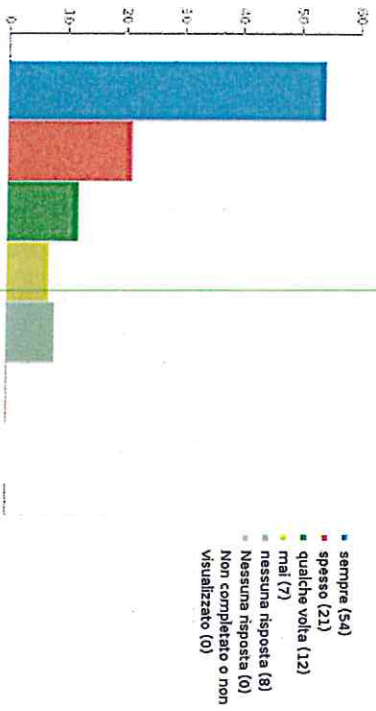
Campo riepilogo per S9

Al momento della distribuzione il vito vi è sembrato caldo

Risposta	Conteggio	Percentuale
sempre (1)	54	52,94%
spesso (2)	21	20,59%
qualche volta (3)	12	11,76%
mai (4)	7	6,86%
nessuna risposta (5)	8	7,84%
Nessuna risposta (6)	0	0,00%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S9

Al momento della distribuzione il vito vi è sembrato caldo



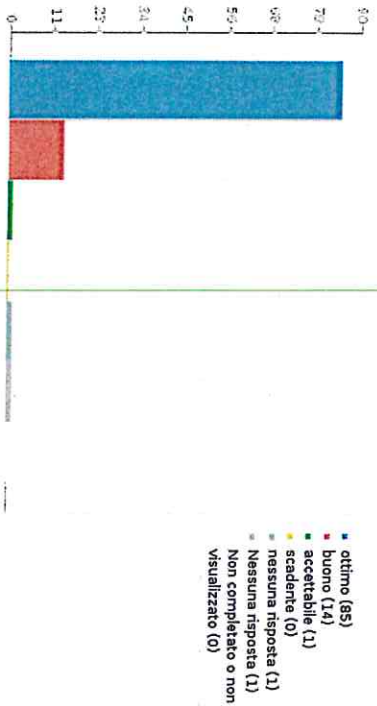
Campo riepilogo per S10

L'assistenza infermieristica le è sembrata

Risposta	Conteggio	Percentuale
ottimo (1)	85	83.33%
buono (2)	14	13.73%
accettabile (3)	1	0.98%
scadente (4)	0	0.00%
nessuna risposta (5)	1	0.98%
Nessuna risposta	1	0.98%
Non completato o non visualizzato	0	0.00%

Campo riepilogo per S10

L'assistenza infermieristica le è sembrata



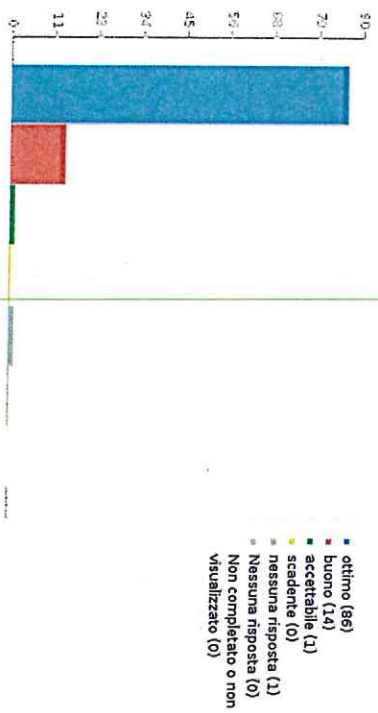
Campo riepilogo per S11

L'assistenza medica le è sembrata

Risposta	Conteggio	Percentuale
ottimo (1)	86	84,31%
buono (2)	14	13,73%
accettabile (3)	1	0,98%
scadente (4)	0	0,00%
nessuna risposta (5)	1	0,98%
Nessuna risposta	0	0,00%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S11

L'assistenza medica le è sembrata



Campo riepilogo per S12

Le informazioni e le spiegazioni sulle cure da seguire dopo le dimissioni le sono sembrate

Risposta	Conteggio	Percentuale
molto chiare (1)	59	57,84%
chiare (2)	31	30,39%
poco chiare (3)	1	0,98%
per nulla chiare (4)	0	0,00%
nessuna risposta (5)	11	10,78%
Nessuna risposta	0	0,00%
Non compilato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S12

Le informazioni e le spiegazioni sulle cure da seguire dopo le dimissioni le sono sembrate



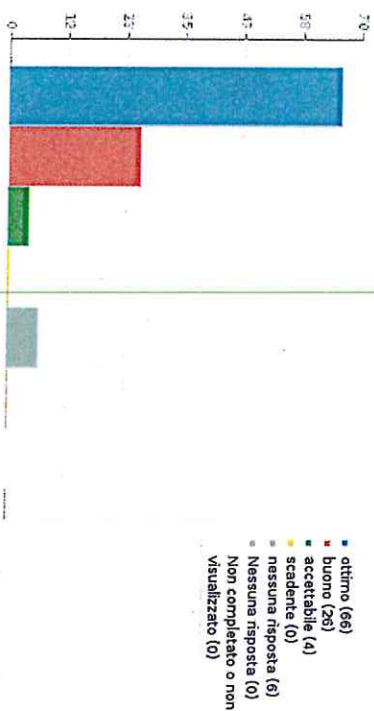
Campo riepilogo per S13

Complessivamente il servizio erogato le è sembrato

Risposta	Conteggio	Percentuale
ottimo (1)	68	64,71%
buono (2)	26	25,49%
accettabile (3)	4	3,92%
scadente (4)	0	0,00%
nessuna risposta (5)	6	5,85%
Nessuna risposta	0	0,00%
Non compilato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per S13

Complessivamente il servizio erogato le è sembrato



**Campo riepilogo per S14**

Vi preghiamo di esprimere ciò che nel corso del ricovero ha apprezzato di più

Risposta	Conteggio	Percentuale
Risposta	65	63,73%
Nessuna risposta	37	36,27%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%

**Campo riepilogo per S15**

Vi preghiamo di esprimere ciò che nel corso del ricovero ha apprezzato di meno

Risposta	Conteggio	Percentuale
Risposta	28	27,45%
Nessuna risposta	74	72,55%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%



## Campo riepilogo per S14

**Vi preghiamo di esprimere ciò che nel corso del ricovero ha apprezzato di più**

- Tutto
- tutto
- cortesia, gentilezza, ottimi rapporti con tutto il personale nessuno escluso.
- la gentilezza, la professionalità del personale sia medico che infermieristico
- molto brave anche le operatrici e operatori socio sanitari.
- la professionalità e l'attenzione del personale sia medico che ausiliario
- la cordialità e la disponibilità di tutto il personale
- l'orario d'entrata e la disponibilità del personale medico infermieristico
- assistenza medica ed infermieristica
- la disponibilità e la gentilezza
- la cordialità e la disponibilità del personale medico e paramedico
- gentilezza
- la disponibilità del personale
- il team ospedaliero giovanile, allegro e sorridente, mettono di buon umore il il più morto vivente!! continuate così ragazzi!
- assistenza medica ed infermieristica
- la disponibilità degli infermieri e o.s.s
- cordialità
- premura e cordialità
- l'ambiente amichevole
- cordialità del personale, comunicazione informazione mediche efficace ed esaustiva
- diciamo tutto, bravura professionalità gentilezza
- assistenza
- tutto è stato ottimo
- la gentilezze di alcune infermiere
- l'umanità sia dei medici che delle infermiere e la disponibilità a qualsiasi richiesta.
- assistenza
- la professionalità e la disponibilità del personale medico ed infermieristico.
- tutto
- la gentilezza e la disponibilità
- l'assistenza medica
- l'assistenza infermieristica e cibo vitto
- tutto in generale
- servizio medico ed ospedaliero
- tutto
- gli infermieri sono speciali
- la semplicità del personale
- spontaneità dei dottori e semplicità
- la competenza e la disponibilità sia del personale medico ed infermieristico
- il lavoro viene fatto bene quindi apprezzabile
- in generale quasi tutto

## Campo riepilogo per S14

**Vi preghiamo di esprimere ciò che nel corso del ricovero ha apprezzato di più**

- ottimo personale sia medico , infermieristico e oss. grazie di tutto !!
  - personale medico e infermieristico e pulizia. continuate così.
  - professionalità
  - la puntuale e la rigorosa professionalità unita ad una cortese disponibilità ed empatia.
  - la cordialità dei medici
  - il rapporto cordiale amichevole con il personale medico e con il personale infermieristico
  - La cordialità (medica) (paramedica)
  - la pulizia e la presenza di bar, macchinette e persone con un'ampia conoscenza
  - la massima disponibilità del personale medico e paramedico
  - cordialità, disponibilità
  - reparto pulito e disponibilità degli operatori
  - la chiarezza, la cortesia, la gentilezza sia da parte dei medici che del personale del reparto
  - sorrisi e disponibilità
  - abbiamo apprezzato tutto siete stati tutti bravi , grazie di cuore
  - la gentilezza del personale incluso i medici
  - disponibilità e gentilezza degli infermieri e chiarezza e professionalità del personale medico
  - la disponibilità e la cortesia da parte di tutto il personale
  - la gentilezza cordialità di tutto il personale e medici
  - che con i dottori si poteva parlare bene e le infermiere erano molto disponibili
  - personale molto preparato, i medici superlativi , vitalità e professionalità
  - assistenza continua di medici e infermieri
  - tutto
  - la disponibilità del personale infermieristico e dei medici
  - la serietà e la disponibilità
  - l'umanità e l'empatia di tutti gli operatori
  - la disponibilità del personale
  - nulla da reclamare
  - tutto alla perfezione
-

## Campo riepilogo per S15

**Vi preghiamo di esprimere ciò che nel corso del ricovero ha apprezzato di meno**

- niente
- nulla
- qualche condimento dei primi ed i contorni
- sinceramente non ho nulla da dire perché non ho trovato motivi per non apprezzare l'operato di tutti
- il vitto
- il vitto
- il vitto è sempre freddo e immangiabile
- niente
- non saprei
- nulla
- il vitto non è buono
- i pasti
- nulla
- il menù
- manca la carta igienica, sapone per le mani e la carta per asciugarsi .
- assistenza
- la parlata in dialetto di un infermiere
- poche cose
- alcuni comportamenti di qualche persona dell'ospedale.
- sala di aspetto un po' spoglia. sarebbe utile copertura wifi manca insonorizzazione bagni
- troppo caldo
- quantità di cibo scarsa ( solo minestre)
- niente
- non saprei cosa dire!
- nulla
- da rivedere i pasti
- il vitto nella maggior parte dei casi è di qualità scadente
- la malattia

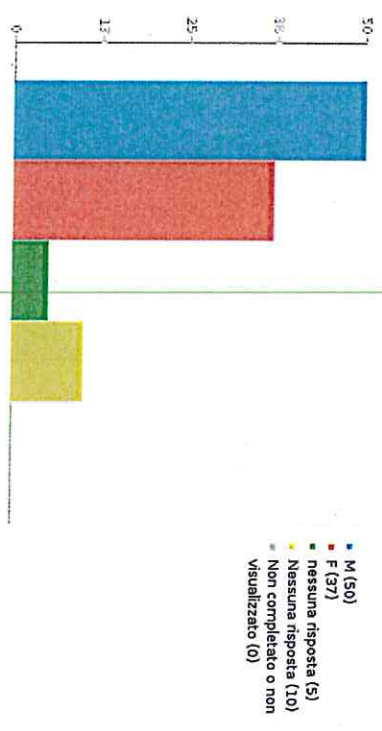
Campo riepilogo per A1

Sesso

Risposta	Conteggio	Percentuale
M (A1)	50	49,02%
F (A2)	37	36,27%
nessuna risposta (A3)	5	4,90%
Nessuna risposta	10	9,80%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per A1

Sesso





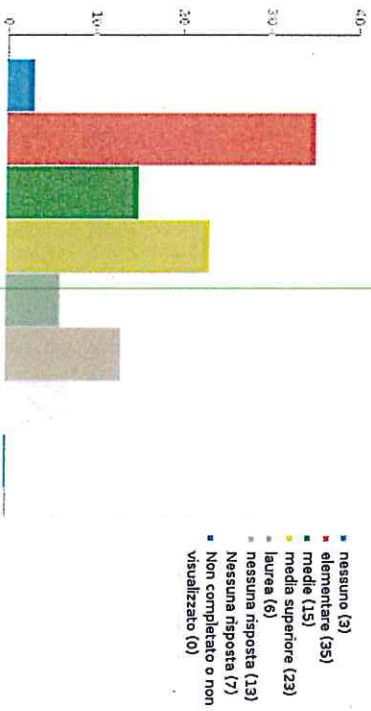
Campo riepilogo per A3

Titolo di studio

Risposta	Conteggio	Percentuale
nessuno (1)	3	2,94%
elementare (2)	35	34,31%
medie (3)	15	14,71%
media superiore (4)	23	22,55%
laurea (5)	6	5,88%
nessuna risposta (6)	13	12,75%
Nessuna risposta	7	6,86%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per A3

Titolo di studio



Campo riepilogo per A4

Situazione lavorativa

Risposta	Conteggio	Percentuale
occupato (1)	18	17,65%
casalinga (2)	8	7,84%
disoccupato (3)	0	0,00%
pensionato (4)	56	54,90%
studente (5)	0	0,00%
nessuna risposta (6)	16	15,69%
Nessuna risposta	4	3,92%
Non completato o non visualizzato	0	0,00%

Campo riepilogo per A4

Situazione lavorativa

