

CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2023

Sono riportati di seguito i principali risultati ottenuti dalla survey realizzata nell'anno 2023 con l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi dell'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche.

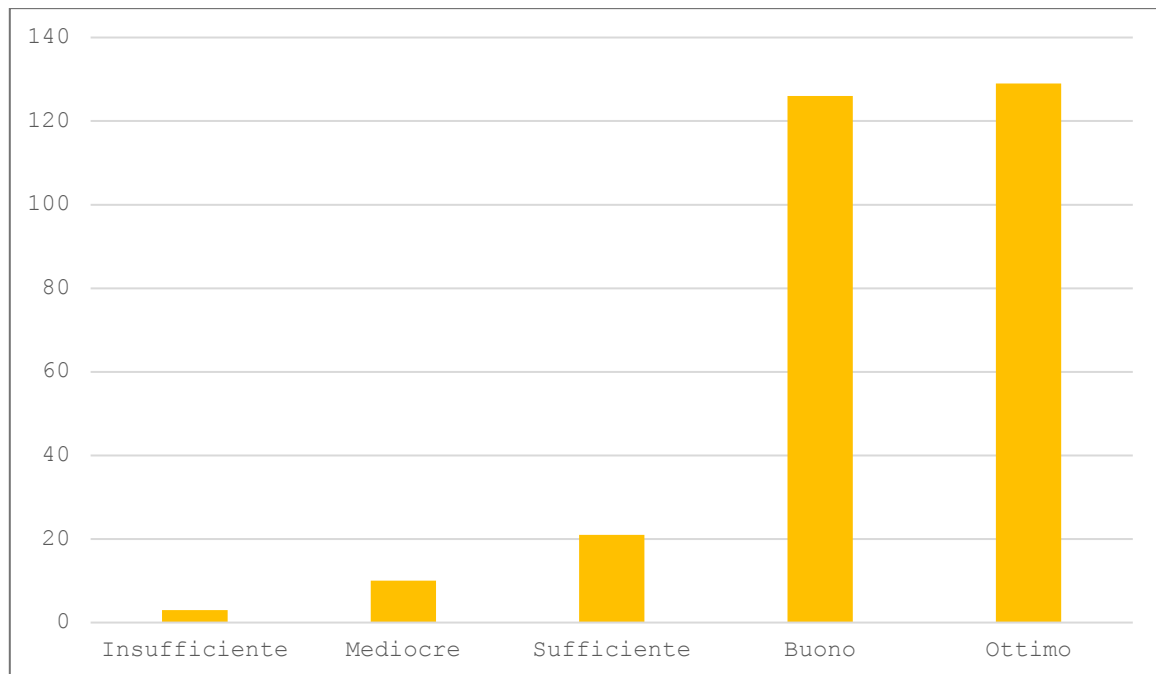
In generale si evidenziano risultati ampiamente positivi, con gradi di soddisfazione particolarmente elevati che sono rilevati soprattutto per quanto concerne la disponibilità e la cortesia del personale, l'accoglienza ricevuta nei reparti al momento del ricovero, le informazioni ricevute dai medici. Largamente positivi anche i giudizi assegnati a chiarezza e completezza delle informazioni ricevute al momento del ricovero, pulizia della stanza di degenza, tranquillità e rispetto della privacy, rispetto della cultura, religione e valori identitari del paziente, rispetto delle norme comportamentali all'interno dei luoghi di cura, arredamento della stanza di degenza. Meno positivi risultano i giudizi attribuiti a qualità e varietà del cibo servito durante il periodo di ricovero. Il momento delle dimissioni dall'ospedale è valutato in modo positivo sia in relazione ai tempi di comunicazione, sia alle informazioni necessarie per l'eventuale prosecuzione delle cure a domicilio.

La valutazione complessiva dei servizi ricevuti, inglobando anche chi non è stato sottoposto a ricovero si conferma positiva, con il 30,3% dei rispondenti che su una scala di valori da 1 (minimo) a 5 (massimo) esprime un grado di soddisfazione pari a 5 (corrispondente a ottimo), e il 53,3% che indica il valore 4 (corrispondente a buono). I giudizi positivi sono confermati anche dal fatto che il 92,6% dei rispondenti raccomanderebbe la struttura ospedaliera e il 92,9% potendo scegliere si rivolgerebbe nuovamente alla struttura in caso di bisogno.

Ulteriori considerazioni vanno effettuate con riferimento alla percezione dell'impegno dell'Azienda in ambito ambientale e in quello sociale; dai risultati emerge una limitata consapevolezza delle azioni intraprese in tal senso, inducendo a riflettere sull'opportunità di comunicare maggiormente le attività che vengono intraprese.

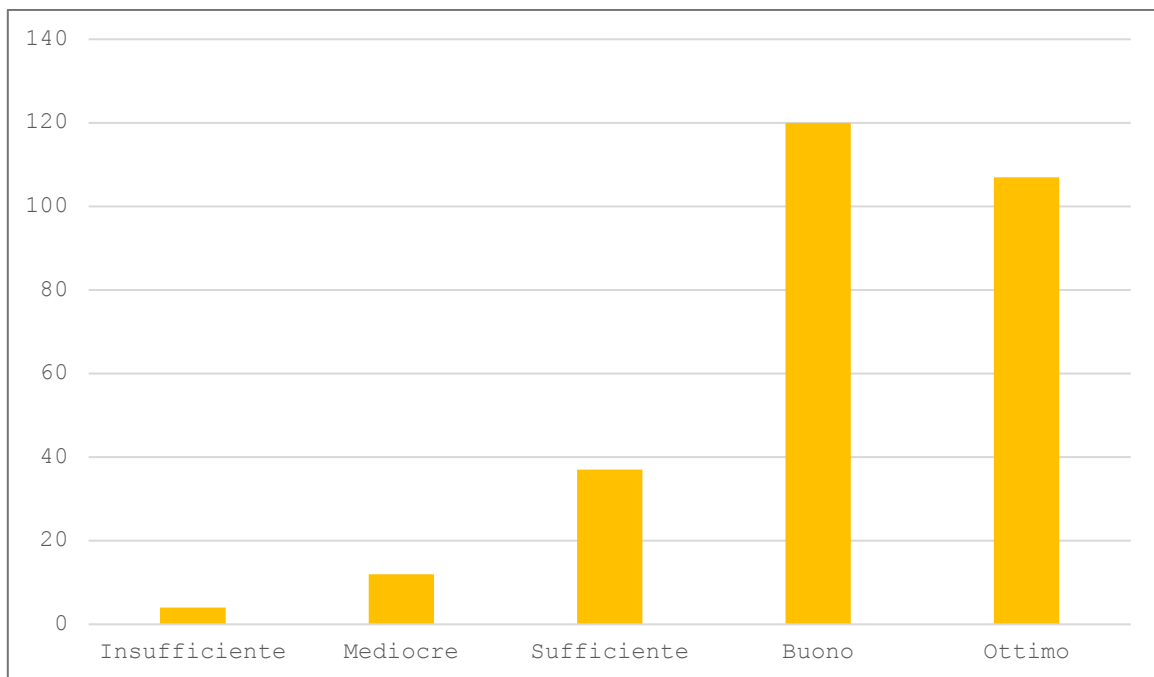
Come valuta l'accoglienza ricevuta dal personale in Reparto al momento del ricovero?

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 129 | 44,6% |
| Buono | 126 | 43,6% |
| Sufficiente | 21 | 7,3% |
| Mediocre | 10 | 3,5% |
| Insufficiente | 3 | 1,0% |
| Totale risposte | 289 | 100,0% |



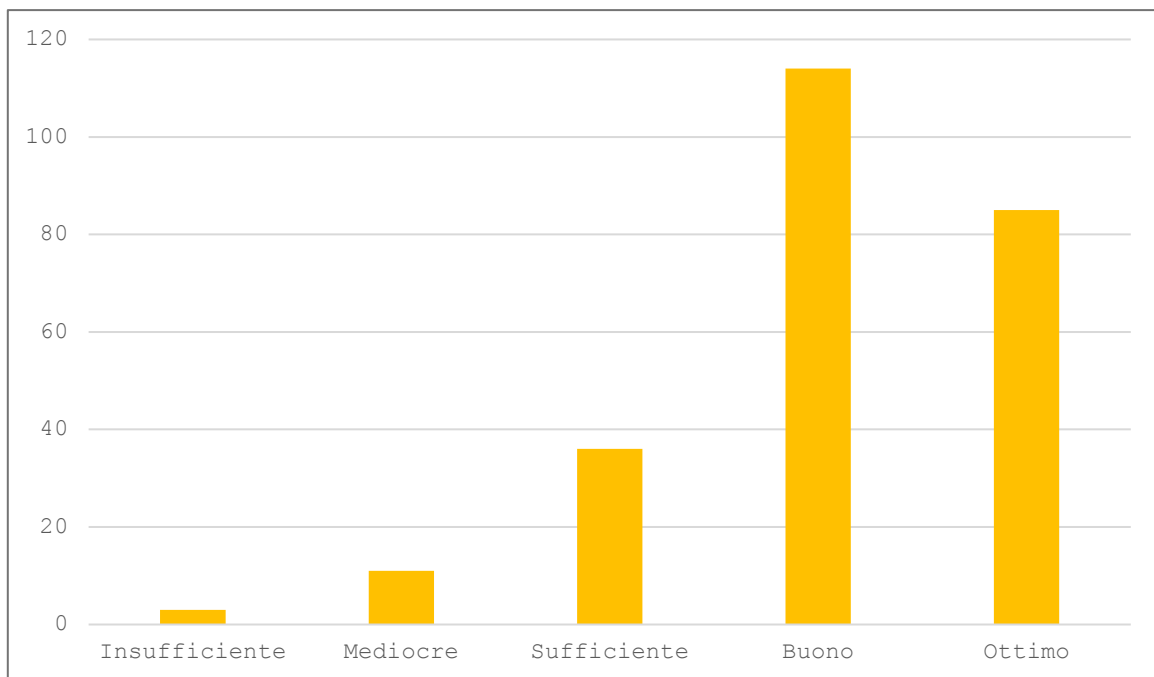
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute al momento del ricovero?

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 107 | 38,2% |
| Buono | 120 | 42,9% |
| Sufficiente | 37 | 13,2% |
| Mediocre | 12 | 4,3% |
| Insufficiente | 4 | 1,4% |
| Totale risposte | 280 | 100,0% |



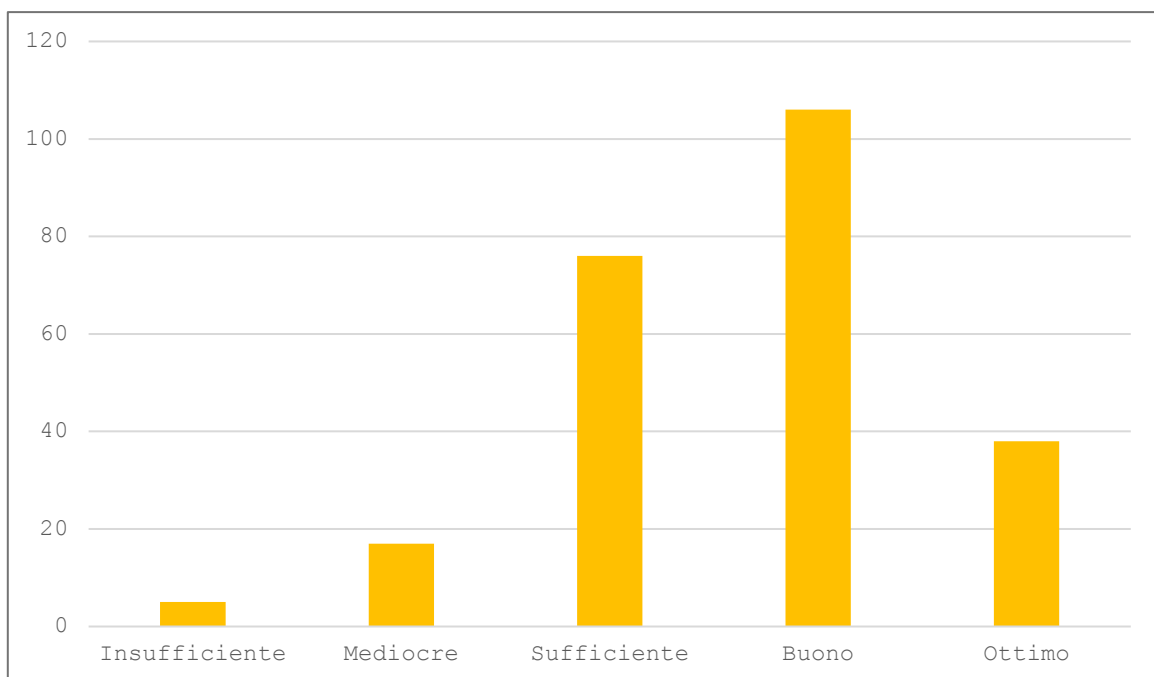
Pulizia della stanza di degenza

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 85 | 34,1% |
| Buono | 114 | 45,8% |
| Sufficiente | 36 | 14,5% |
| Mediocre | 11 | 4,4% |
| Insufficiente | 3 | 1,2% |
| Totale risposte | 249 | 100,0% |



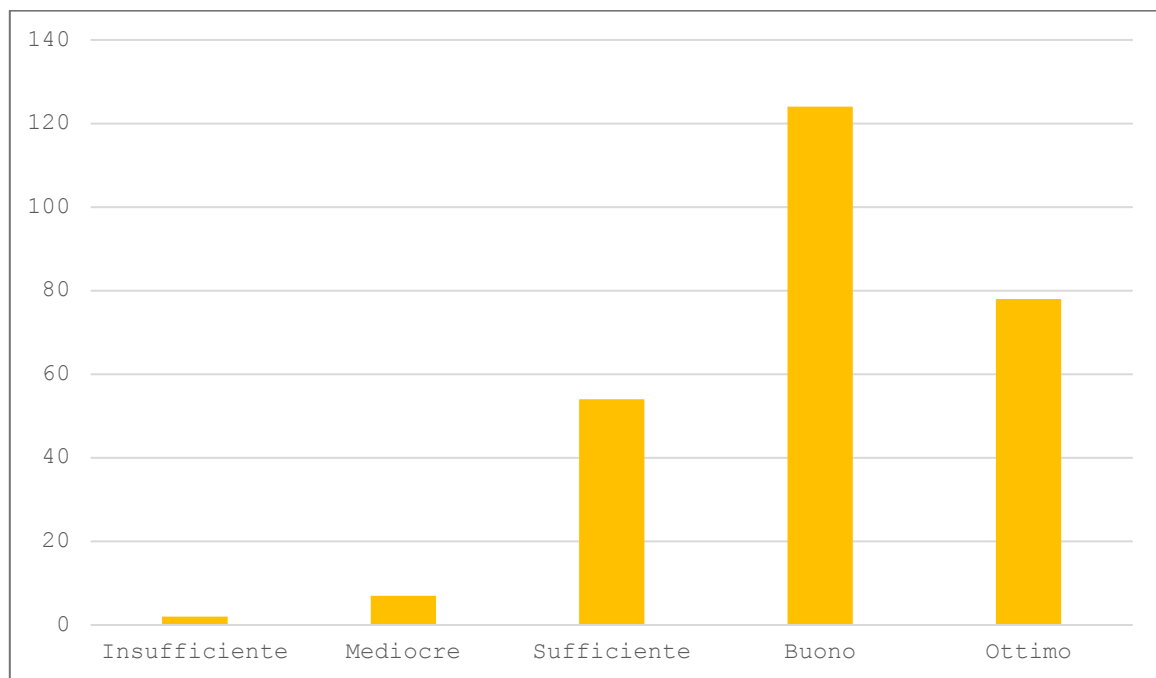
Arredamento della stanza di degenza

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 38 | 15,7% |
| Buono | 106 | 43,8% |
| Sufficiente | 76 | 31,4% |
| Mediocre | 17 | 7,0% |
| Insufficiente | 5 | 2,1% |
| Totale risposte | 242 | 100,0% |



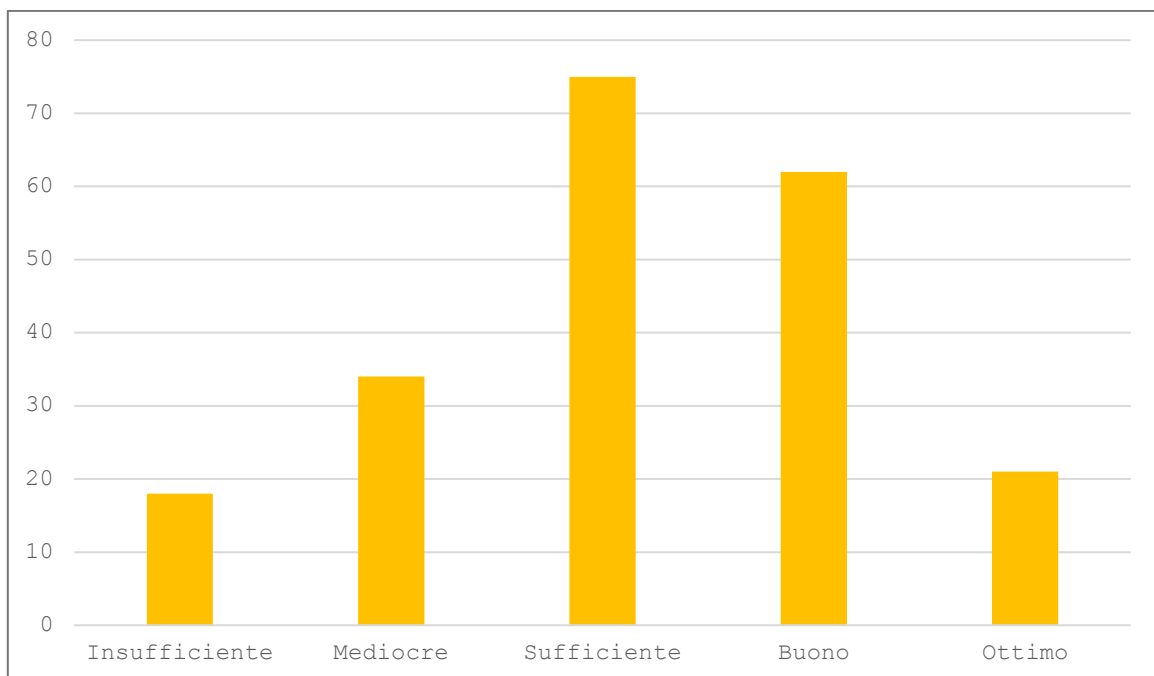
Tranquillità, rispetto della riservatezza e privacy del paziente all'interno del luogo di cura

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 78 | 29,4% |
| Buono | 124 | 46,8% |
| Sufficiente | 54 | 20,4% |
| Mediocre | 7 | 2,6% |
| Insufficiente | 2 | 0,8% |
| Totale risposte | 265 | 100,0% |



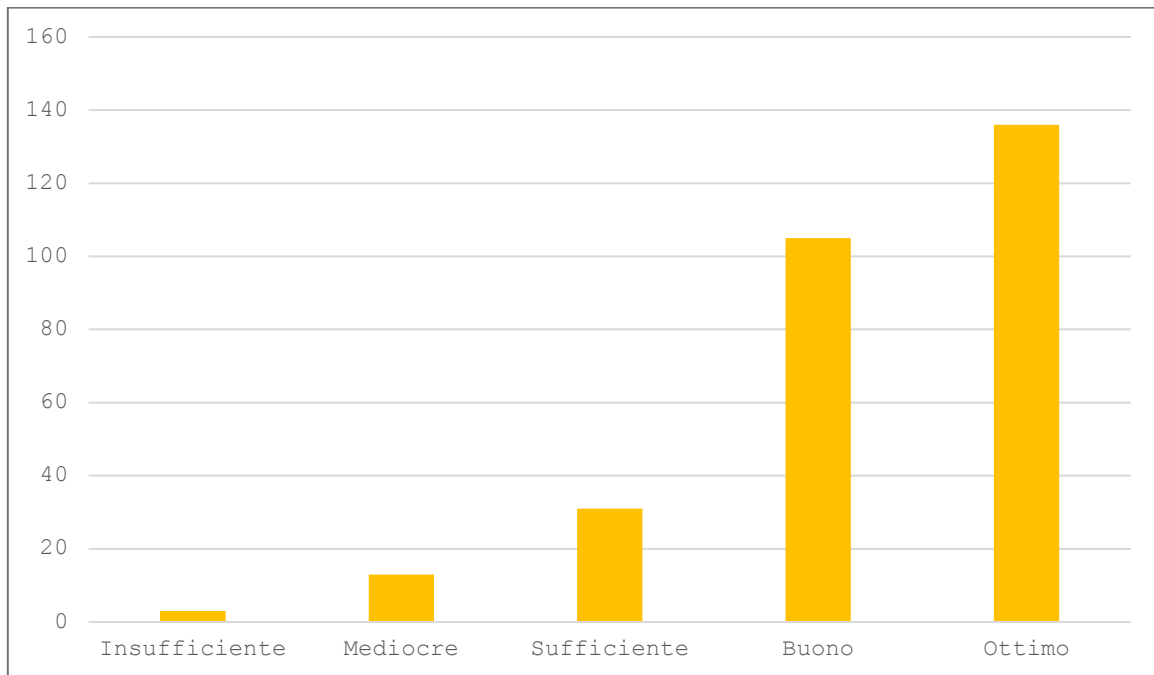
Qualità e varietà del cibo servito

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 21 | 10,0% |
| Buono | 62 | 29,5% |
| Sufficiente | 75 | 35,7% |
| Mediocre | 34 | 16,2% |
| Insufficiente | 18 | 8,6% |
| Totale risposte | 210 | 100,0% |



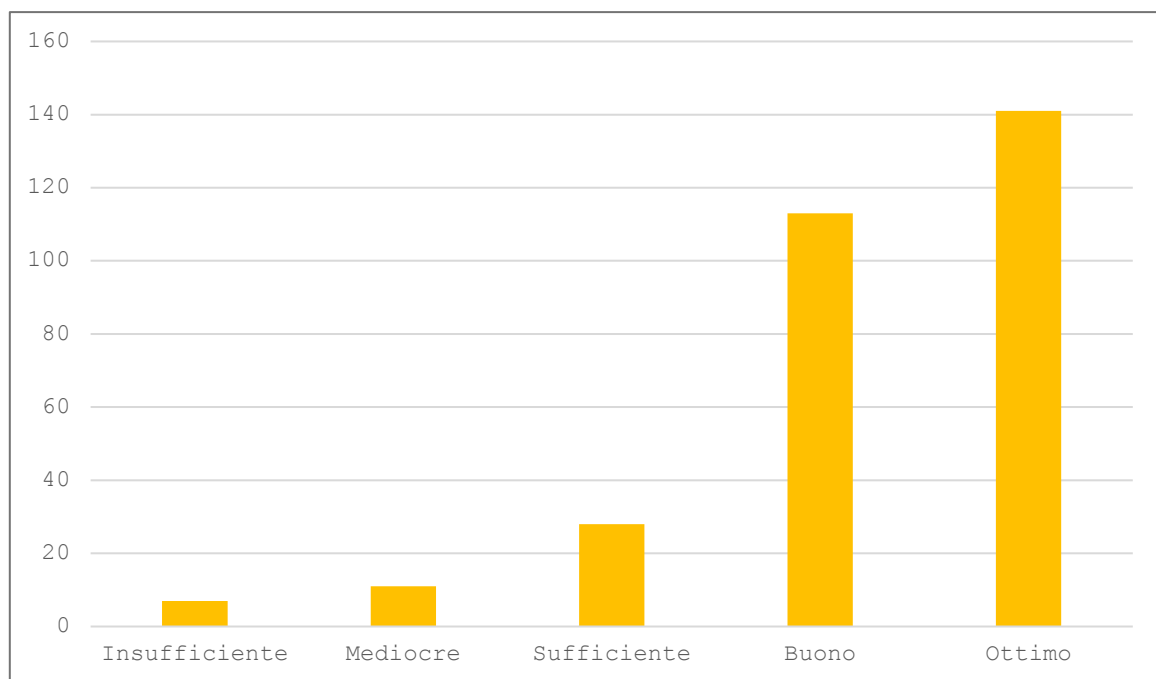
Informazioni ricevute dai medici sugli interventi, trattamenti, cura e sul decorso della malattia

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 136 | 47,2% |
| Buono | 105 | 36,5% |
| Sufficiente | 31 | 10,8% |
| Mediocre | 13 | 4,5% |
| Insufficiente | 3 | 1,0% |
| Totale risposte | 288 | 100,0% |



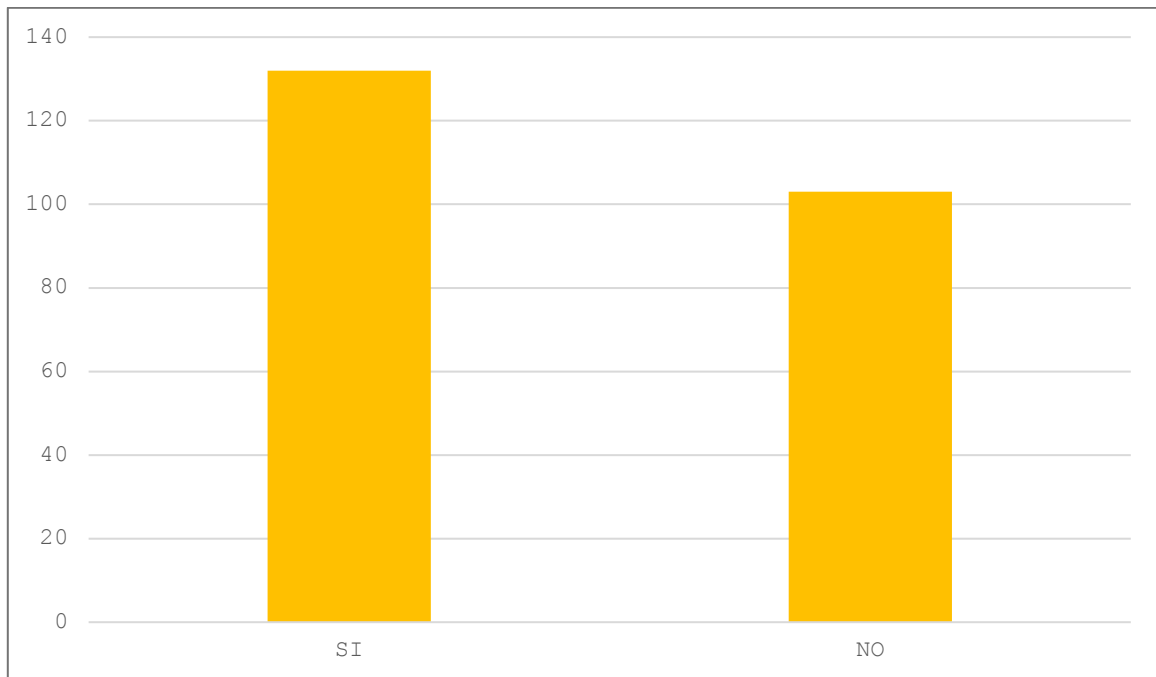
Disponibilità e cortesia del personale

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 141 | 47,0% |
| Buono | 113 | 37,7% |
| Sufficiente | 28 | 9,3% |
| Mediocre | 11 | 3,7% |
| Insufficiente | 7 | 2,3% |
| Totale risposte | 300 | 100,0% |



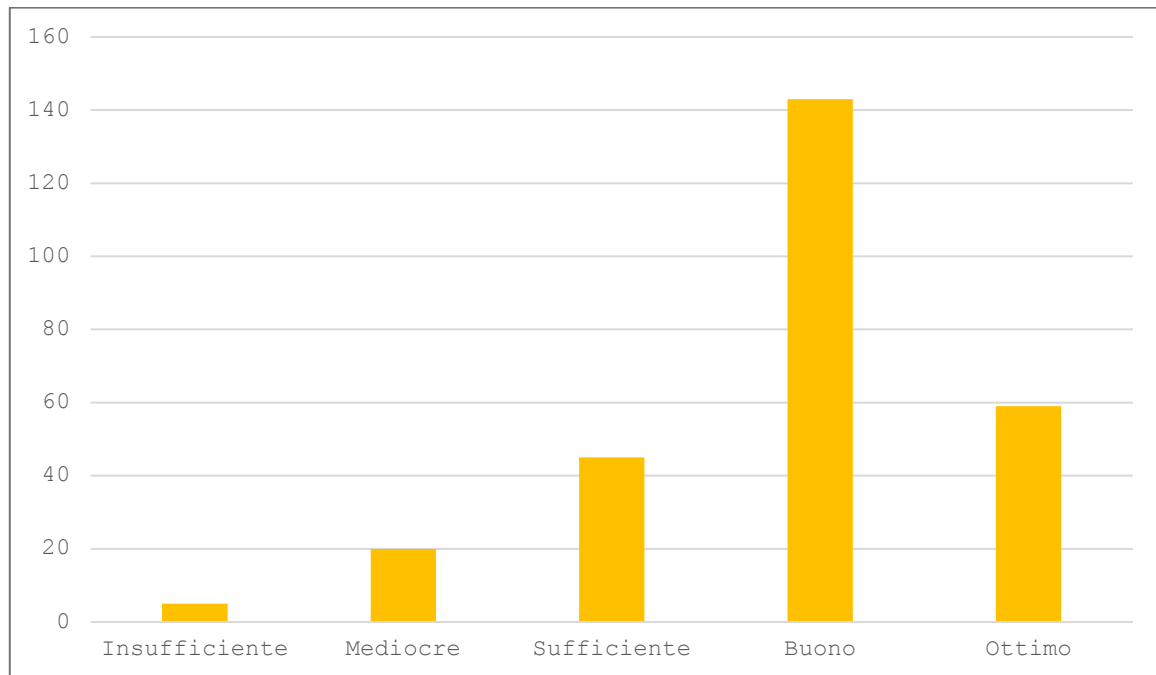
E' sufficiente l'orario riservato alle visite dei parenti?

| Risposta | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| SI | 132 | 56,2% |
| NO | 103 | 43,8% |
| Totale risposte | 235 | 100,0% |



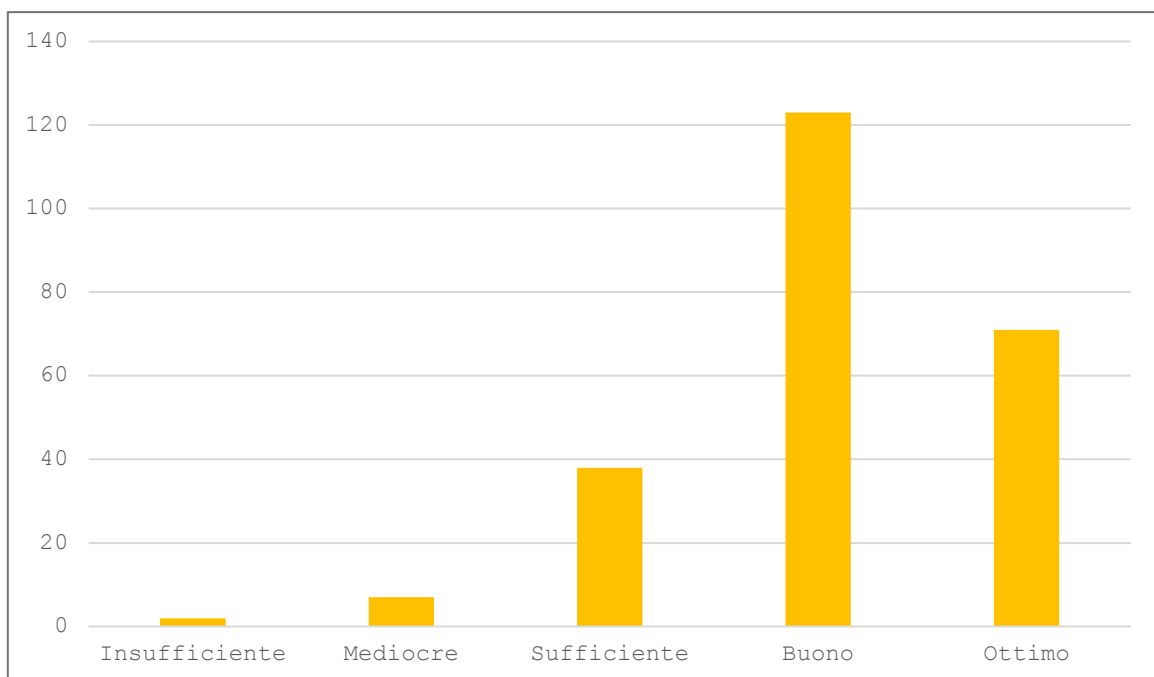
Rispetto delle norme comportamentali all'interno dell'ospedale (limite del numero di visitatori presenti, mantenimento della quiete, ecc)

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 59 | 21,7% |
| Buono | 143 | 52,6% |
| Sufficiente | 45 | 16,5% |
| Mediocre | 20 | 7,4% |
| Insufficiente | 5 | 1,8% |
| Totale risposte | 272 | 100,0% |



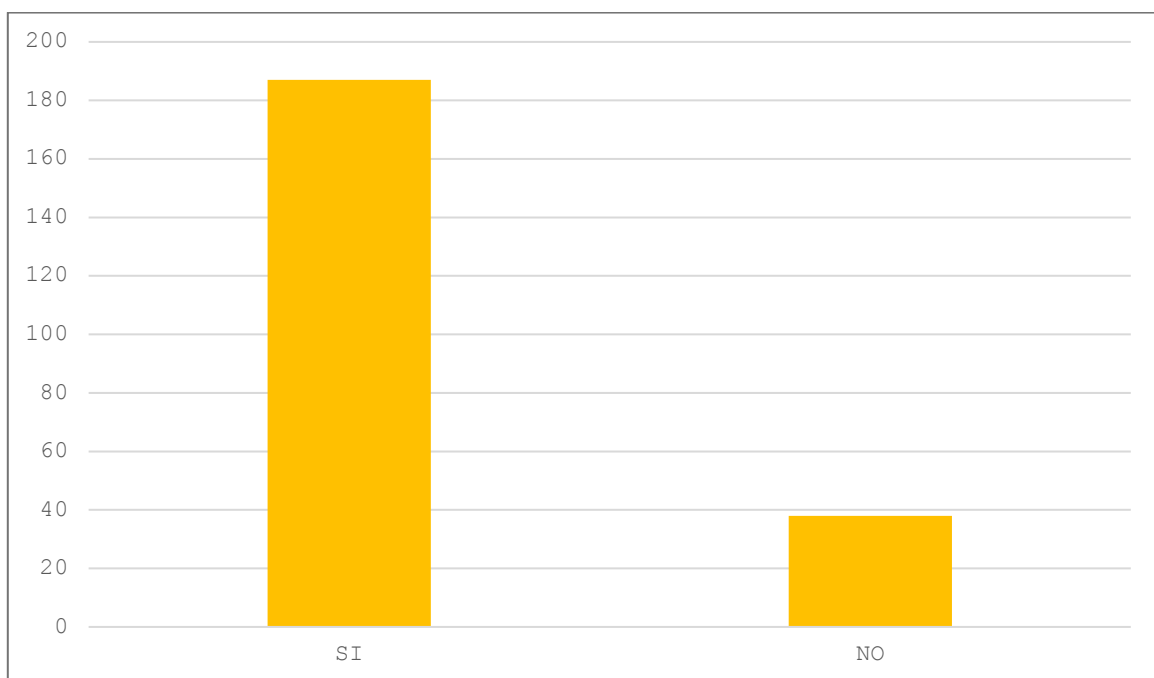
Attenzione ricevuta rispetto a cultura, religione, valori identitari del paziente

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 71 | 29,5% |
| Buono | 123 | 51,0% |
| Sufficiente | 38 | 15,8% |
| Mediocre | 7 | 2,9% |
| Insufficiente | 2 | 0,8% |
| Totale risposte | 241 | 100,0% |



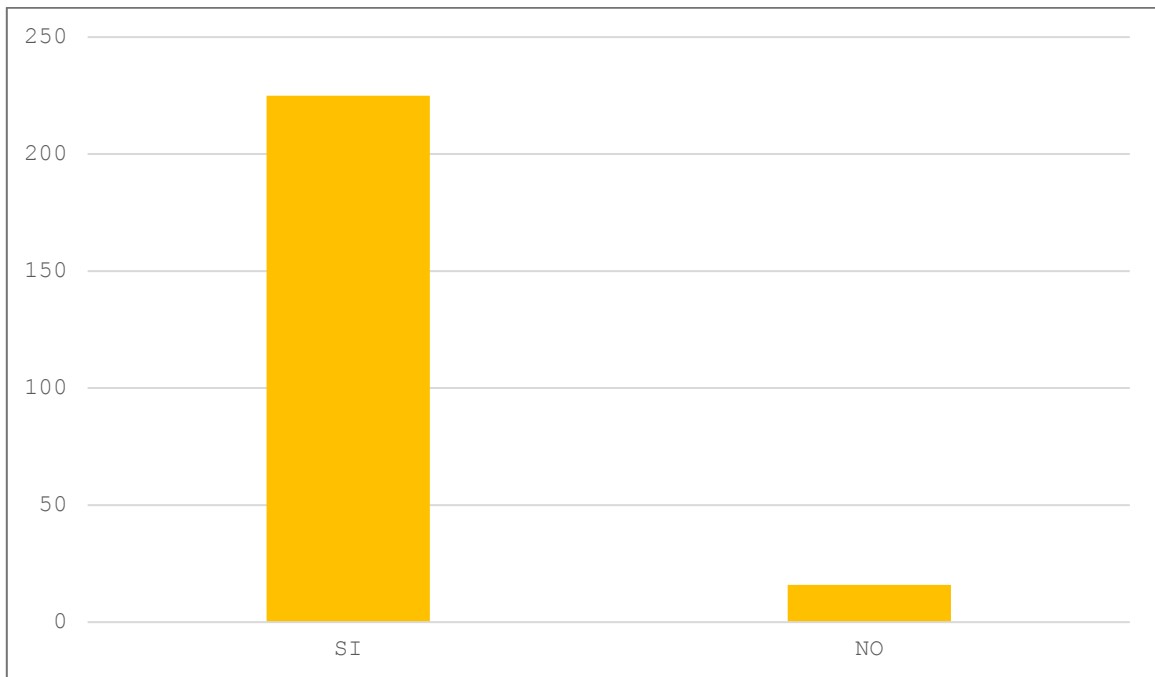
La dimissione dall'ospedale Le è stata comunicata con opportuno anticipo e con chiarezza?

| Risposta | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| SI | 187 | 83,1% |
| NO | 38 | 16,9% |
| Totale risposte | 225 | 100,0% |



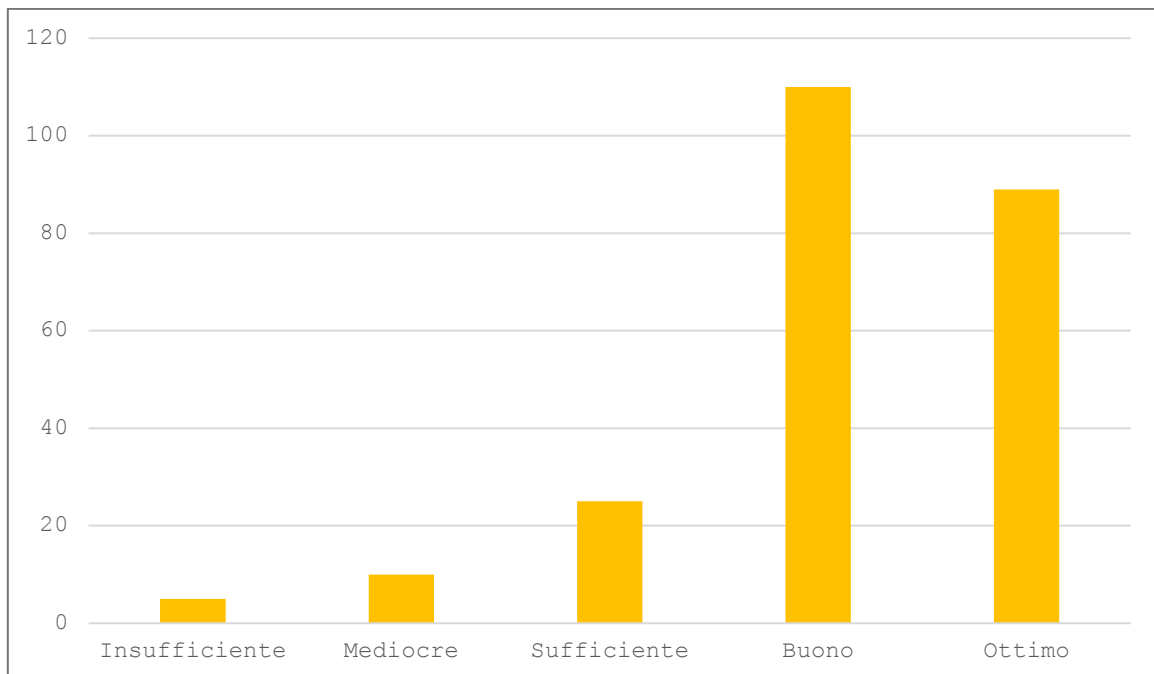
Al momento della dimissione dall'ospedale Le è stato spiegato in modo chiaro ed esaustivo come proseguire l'eventuale cura a casa?

| Risposta | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| SI | 225 | 93,4% |
| NO | 16 | 6,6% |
| Totale risposte | 241 | 100,0% |



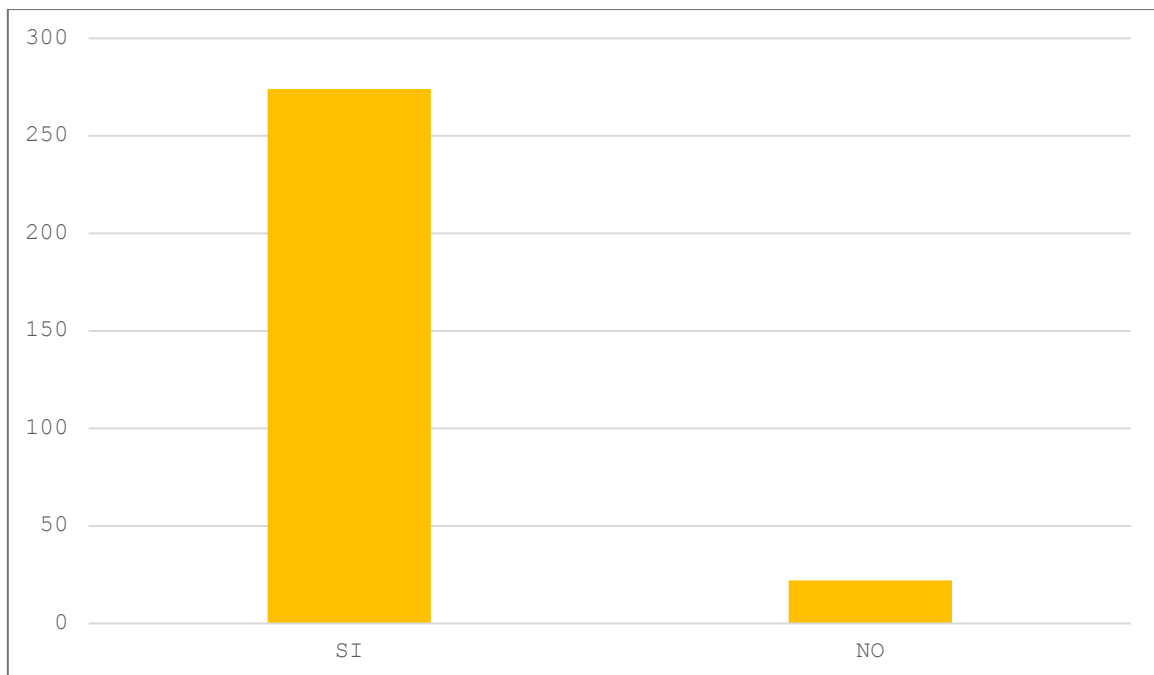
Come valuta nel complesso il servizio ricevuto durante il ricovero?

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| Ottimo | 89 | 37,2% |
| Buono | 110 | 46,0% |
| Sufficiente | 25 | 10,5% |
| Mediocre | 10 | 4,2% |
| Insufficiente | 5 | 2,1% |
| Totale risposte | 239 | 100,0% |



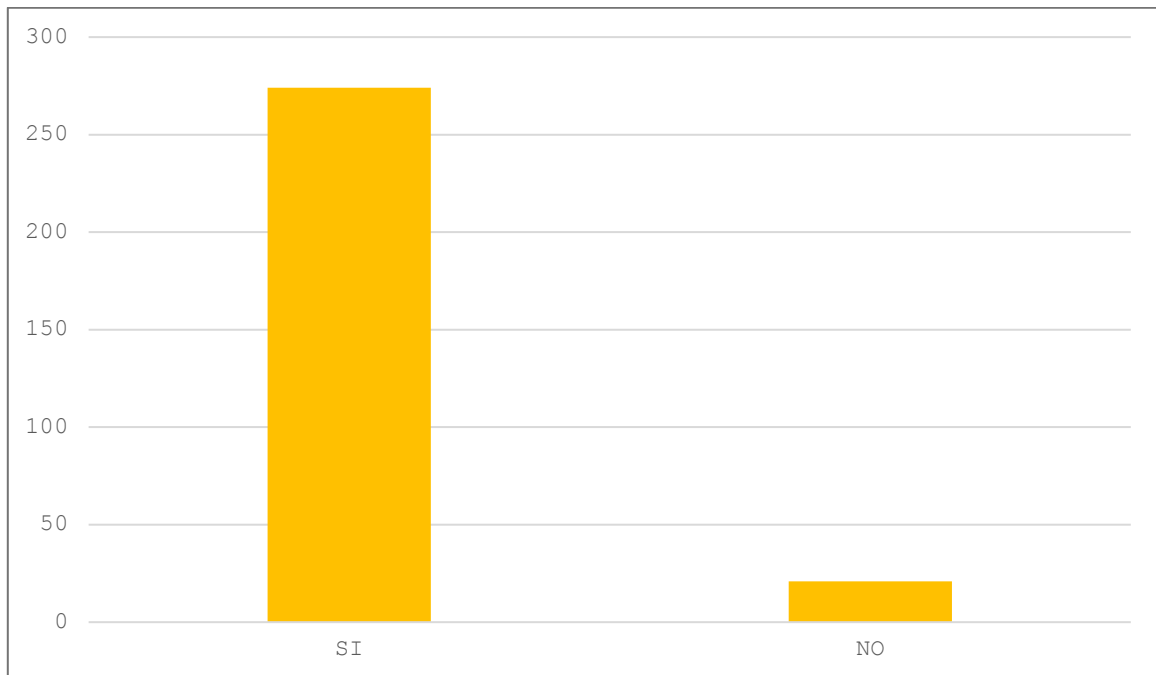
Raccomanderebbe questa struttura ospedaliera ad altre persone?

| Risposta | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| SI | 274 | 92,6% |
| NO | 22 | 7,4% |
| Totale risposte | 296 | 100,0% |



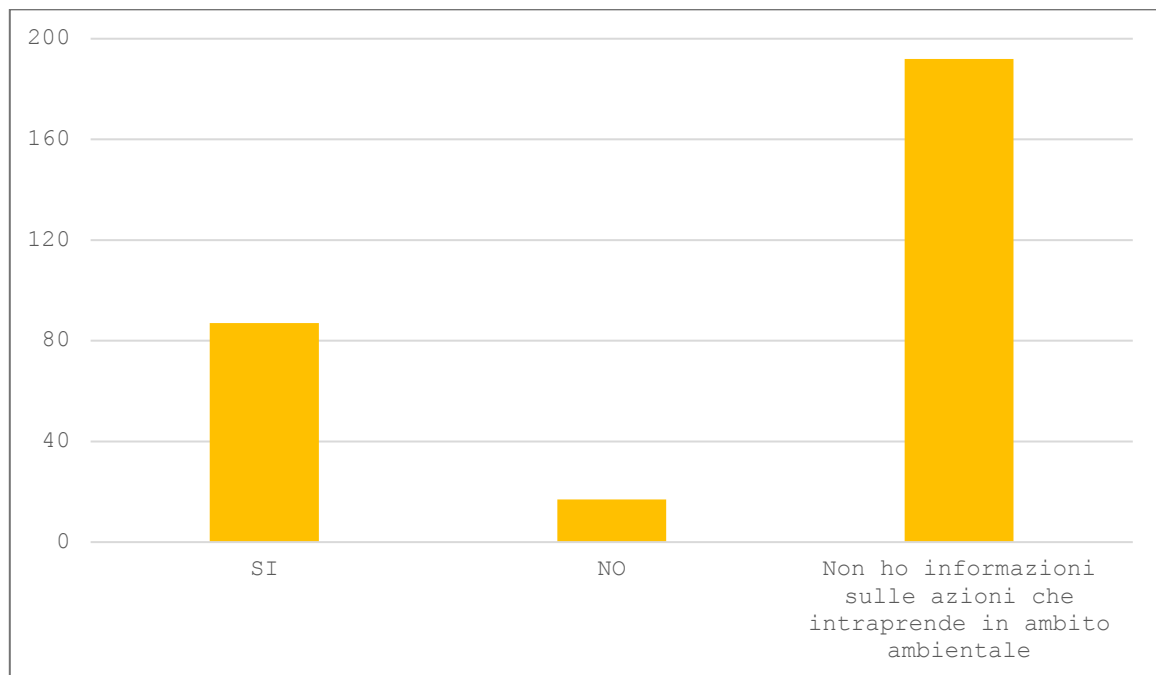
Potendo scegliere, si rivolgerebbe nuovamente a questa struttura ospedaliera in caso di bisogno?

| Risposta | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| SI | 274 | 92,9% |
| NO | 21 | 7,1% |
| Totale risposte | 295 | 100,0% |



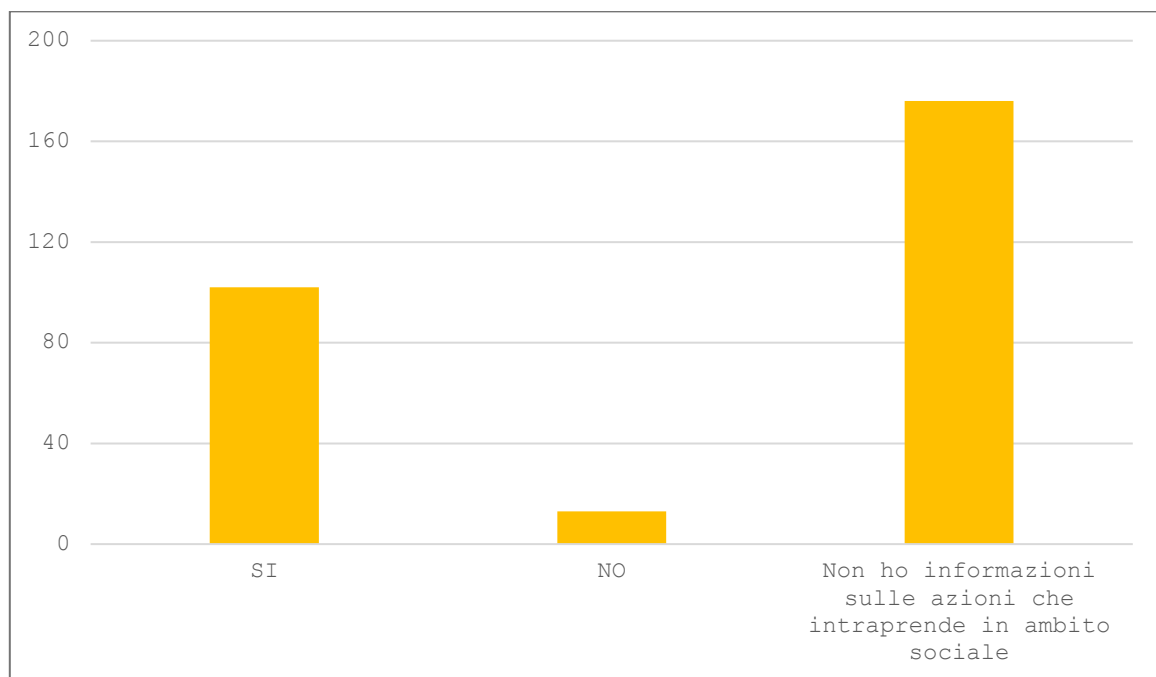
Ritiene che questa Azienda ospedaliera si impegni per la sostenibilità ambientale?

| Risposta | Risposte | % sul totale risposte |
|---|------------|-----------------------|
| SI | 87 | 29,4% |
| NO | 17 | 5,7% |
| Non ho informazioni sulle azioni che intraprende in ambito ambientale | 192 | 64,9% |
| Totale risposte | 296 | 100,0% |



Ritiene che questa Azienda ospedaliera si impegni in ambito sociale?

| Risposta | Risposte | % sul totale risposte |
|--|------------|-----------------------|
| SI | 102 | 35,1% |
| NO | 13 | 4,5% |
| Non ho informazioni sulle azioni che intraprende in ambito sociale | 176 | 60,5% |
| Totale risposte | 291 | 100,0% |



Su una scala da 1 a 5 come valuta complessivamente il Servizio ricevuto?

| Giudizi | Risposte | % sul totale risposte |
|------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 5 | 1,7% |
| 2 | 16 | 5,3% |
| 3 | 28 | 9,3% |
| 4 | 160 | 53,3% |
| 5 | 91 | 30,3% |
| Totale risposte | 300 | 100,0% |

