

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.

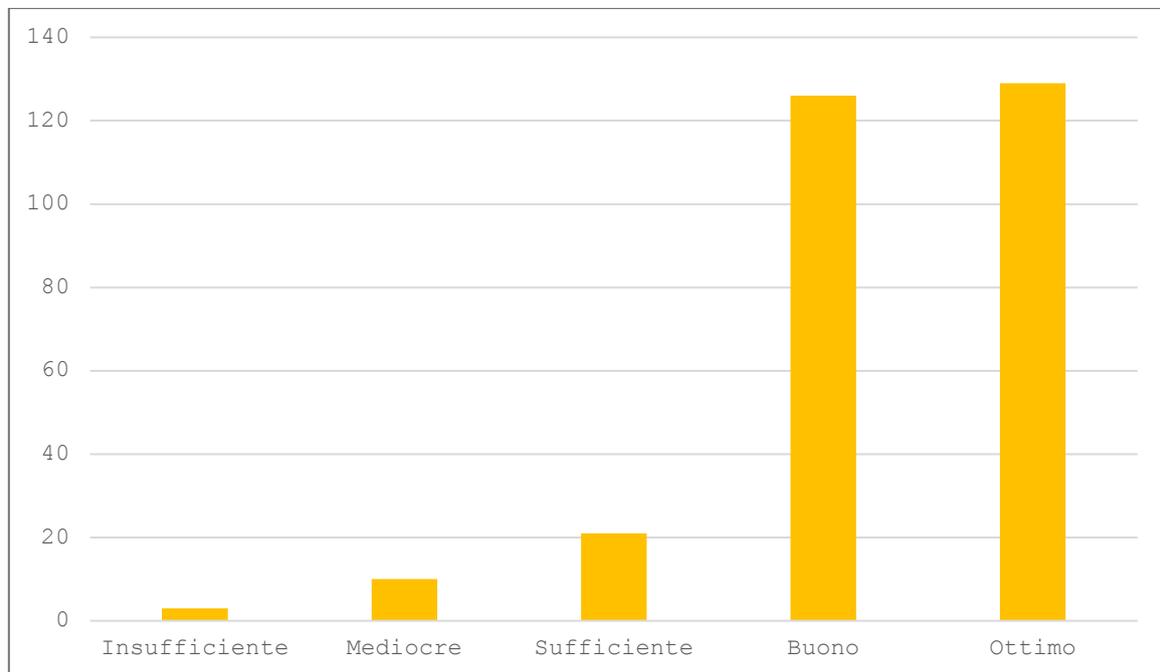
In generale si evidenziano risultati ampiamente positivi, con gradi di soddisfazione particolarmente elevati che sono rilevati soprattutto per quanto concerne la disponibilità e la cortesia del personale, l'accoglienza ricevuta nei reparti al momento del ricovero, le informazioni ricevute dai medici. 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.

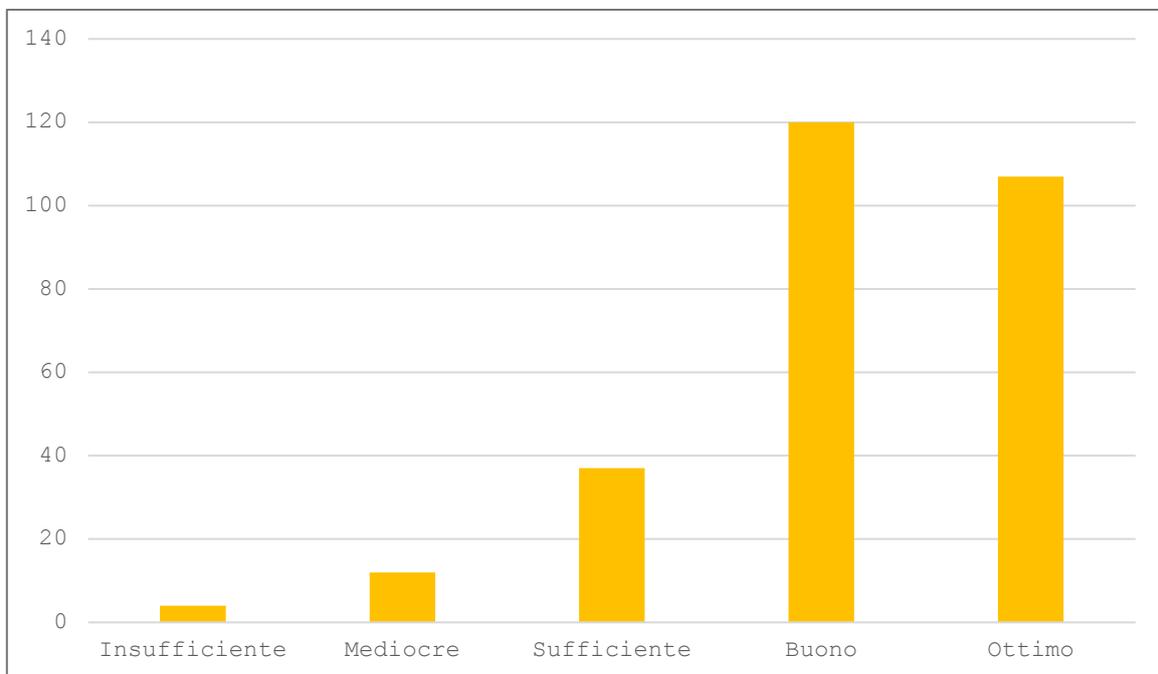
Come valuta l'accoglienza ricevuta dal personale in Reparto al momento del ricovero?

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%



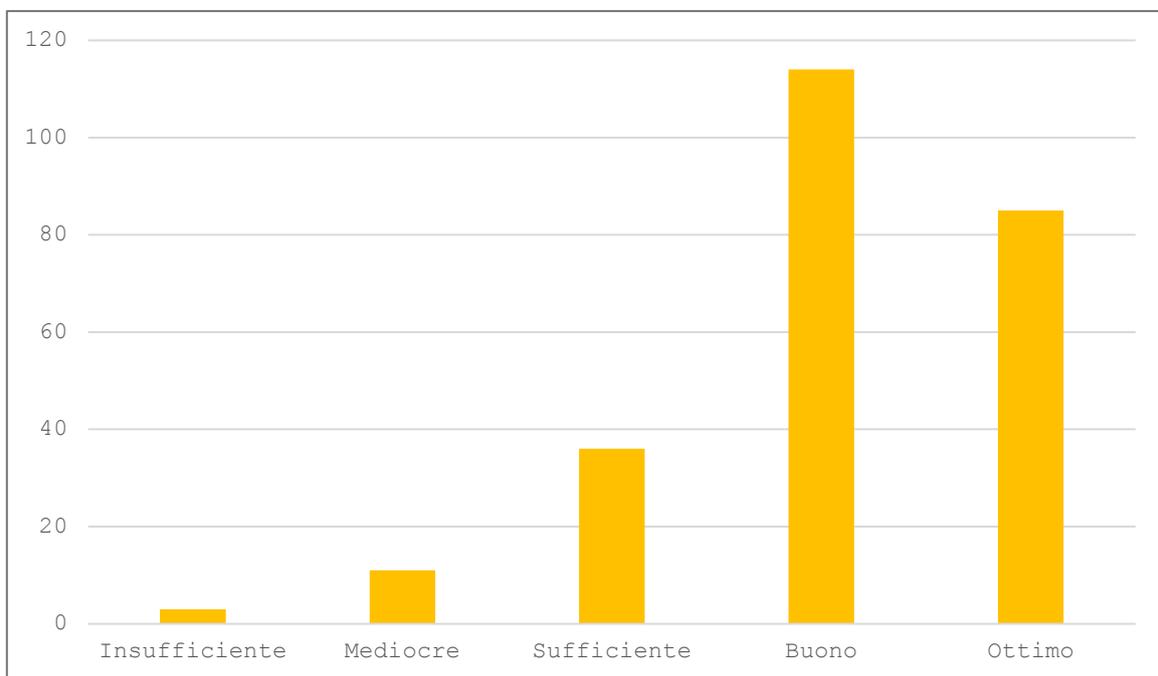
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute al momento del ricovero?

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%



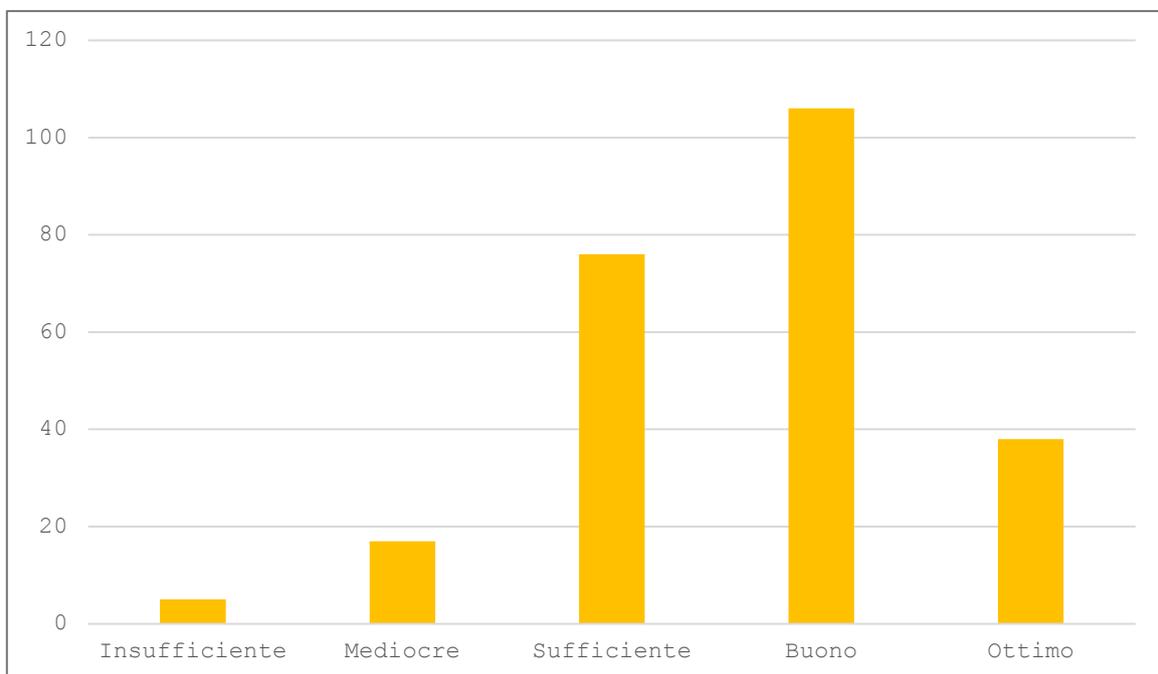
Pulizia della stanza di degenza

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%



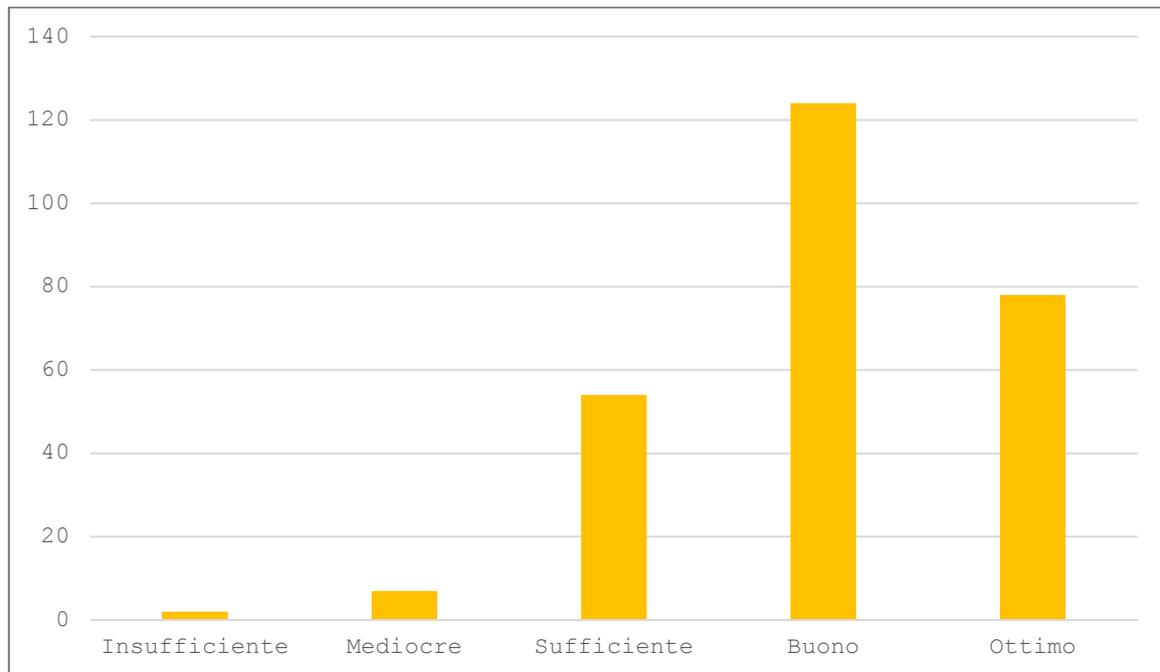
Arredamento della stanza di degenza

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%



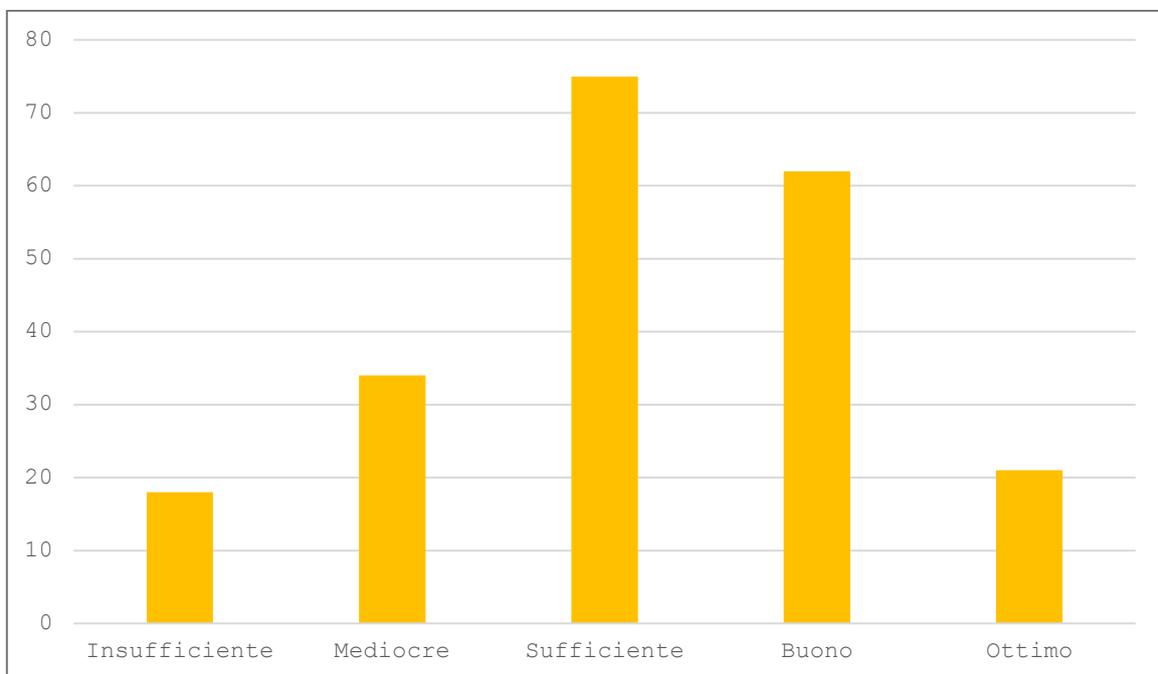
Tranquillità, rispetto della riservatezza e privacy del paziente all'interno del luogo di cura

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%



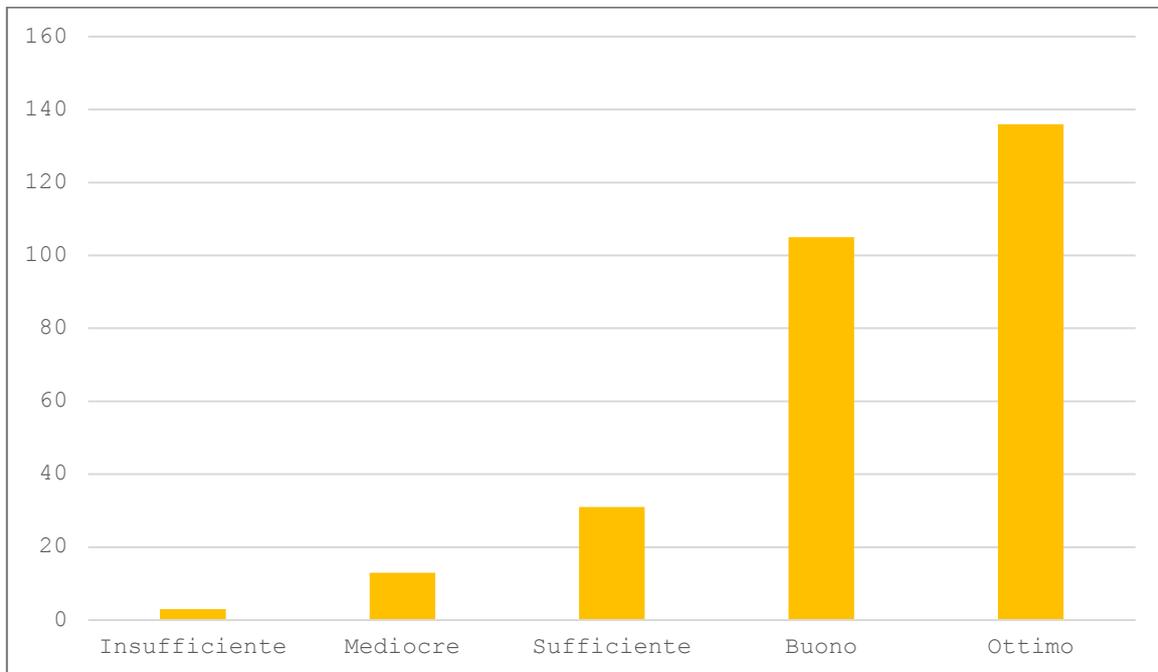
Qualità e varietà del cibo servito

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%



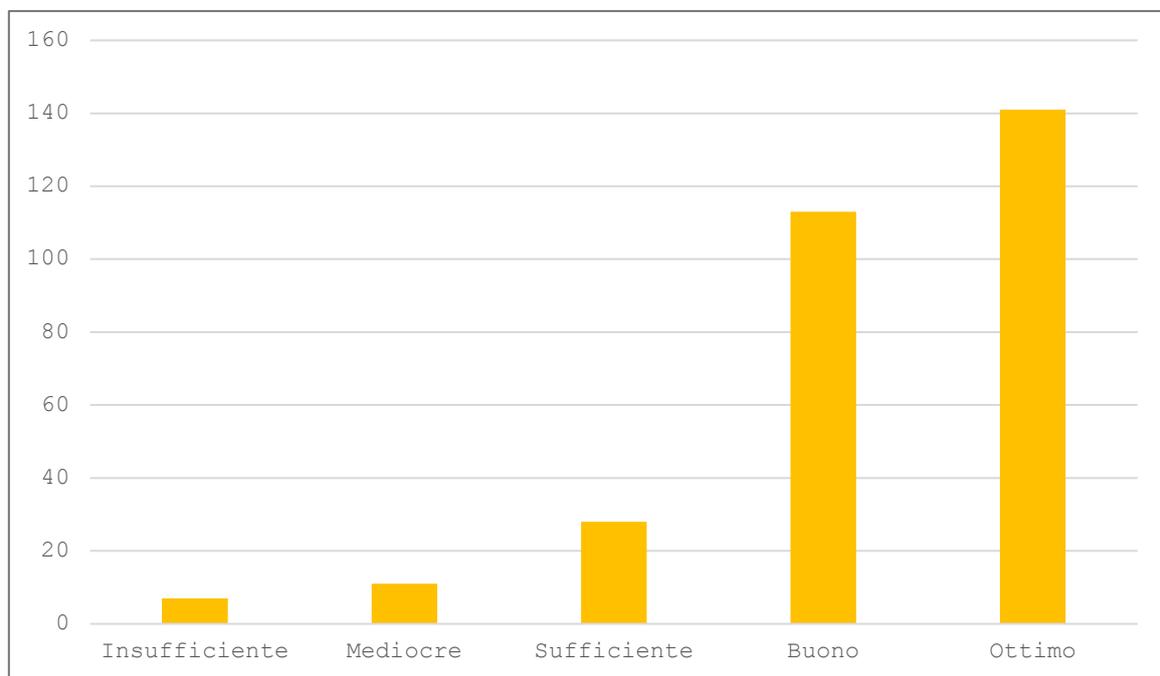
Informazioni ricevute dai medici sugli interventi, trattamenti, cura e sul decorso della malattia

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%



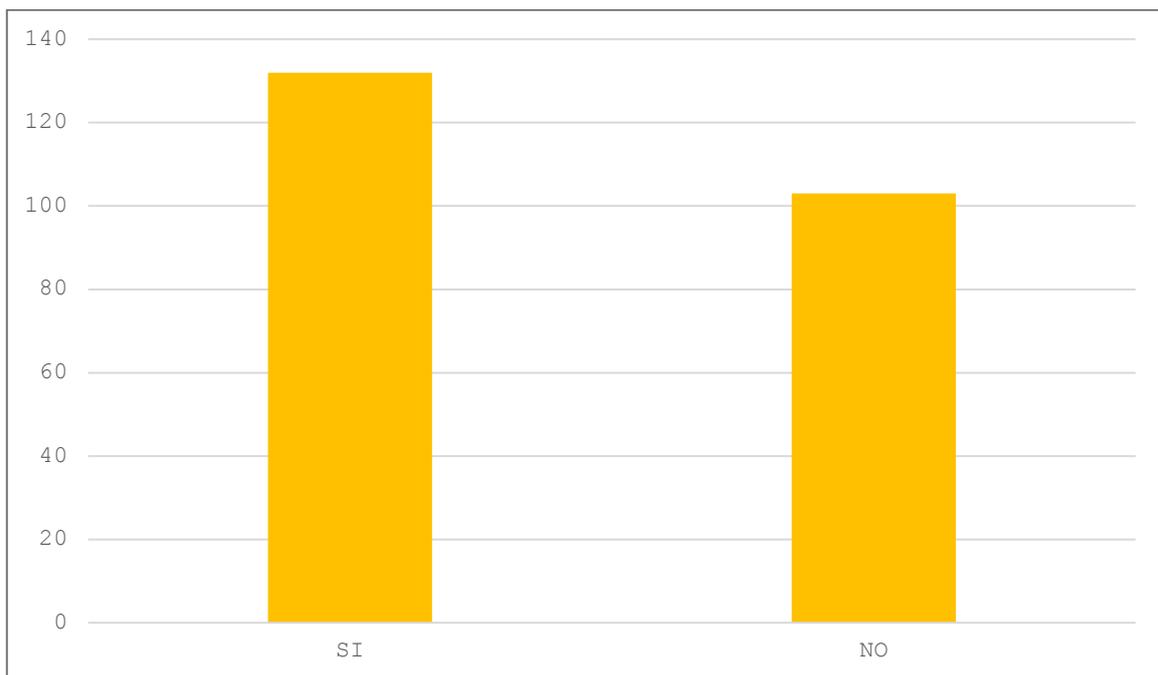
Disponibilità e cortesia del personale

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%



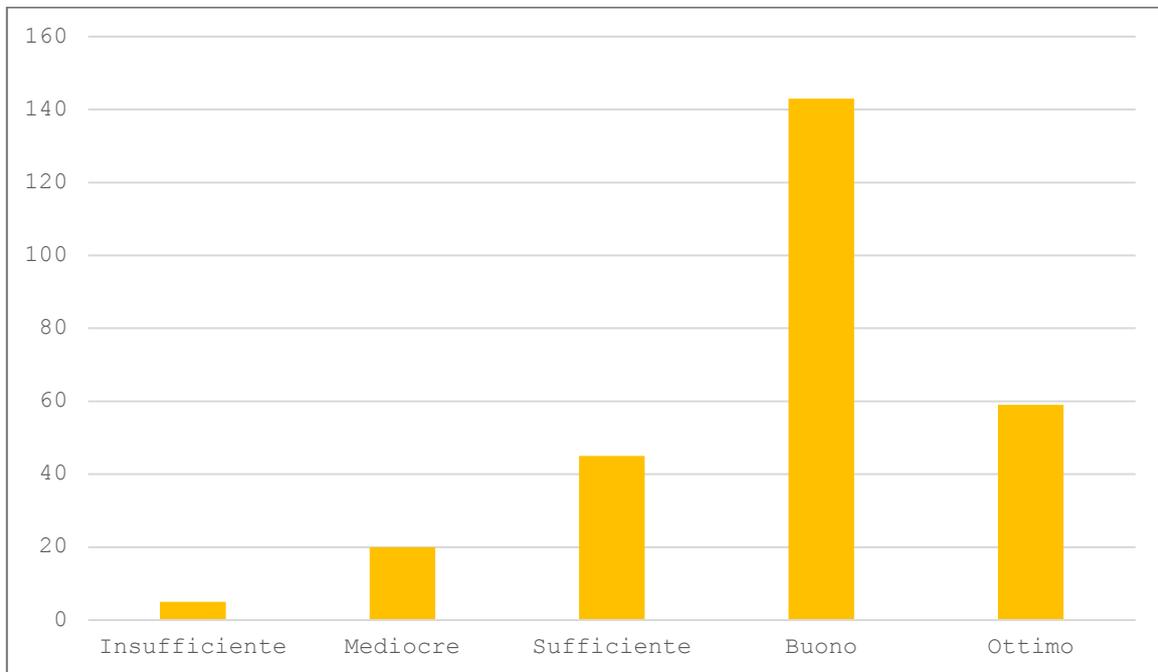
E' sufficiente l'orario riservato alle visite dei parenti?

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



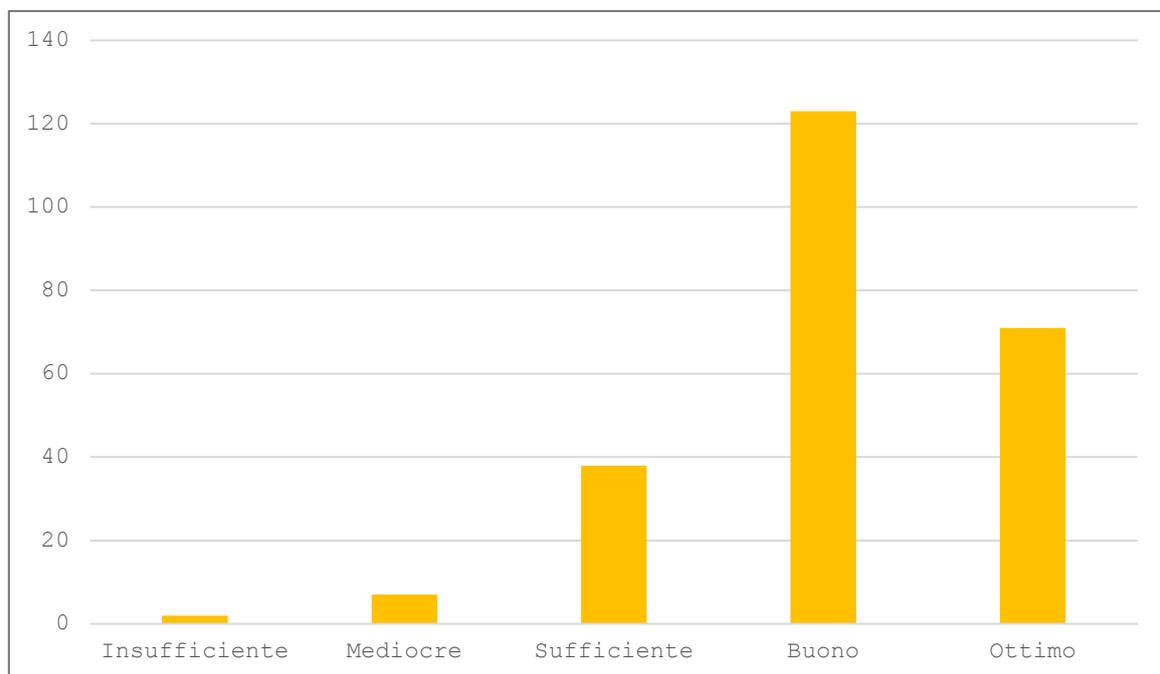
Rispetto delle norme comportamentali all'interno dell'ospedale (limite del numero di visitatori presenti, mantenimento della quiete, ecc)

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%



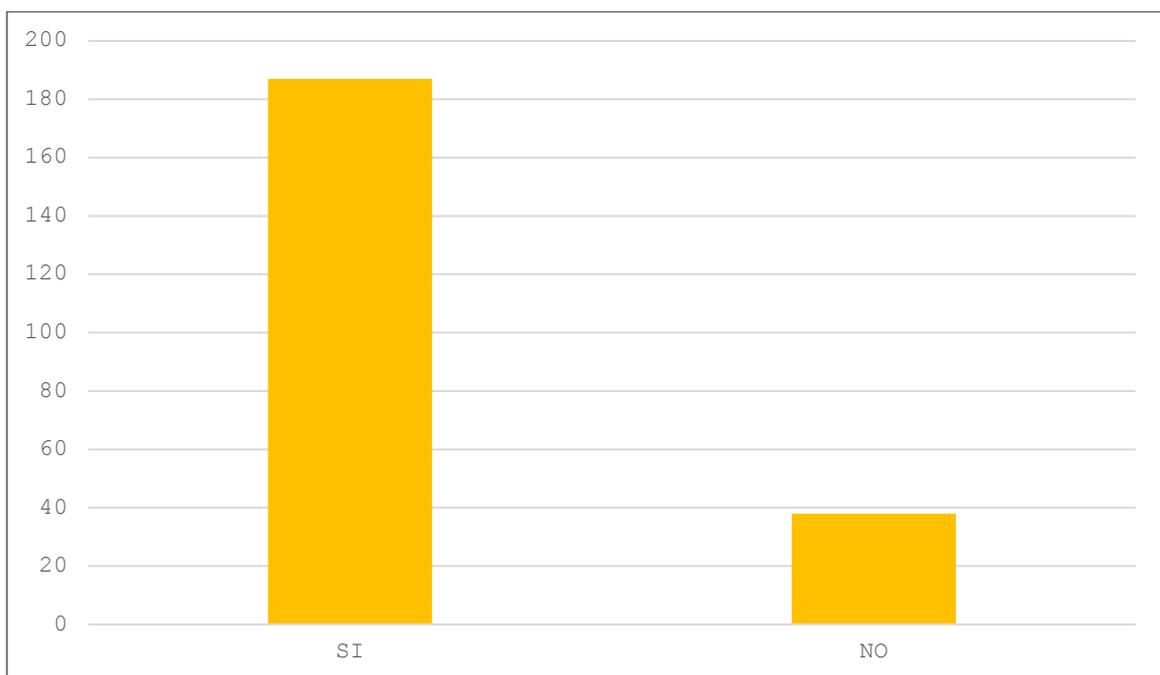
Attenzione ricevuta rispetto a cultura, religione, valori identitari del paziente

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%



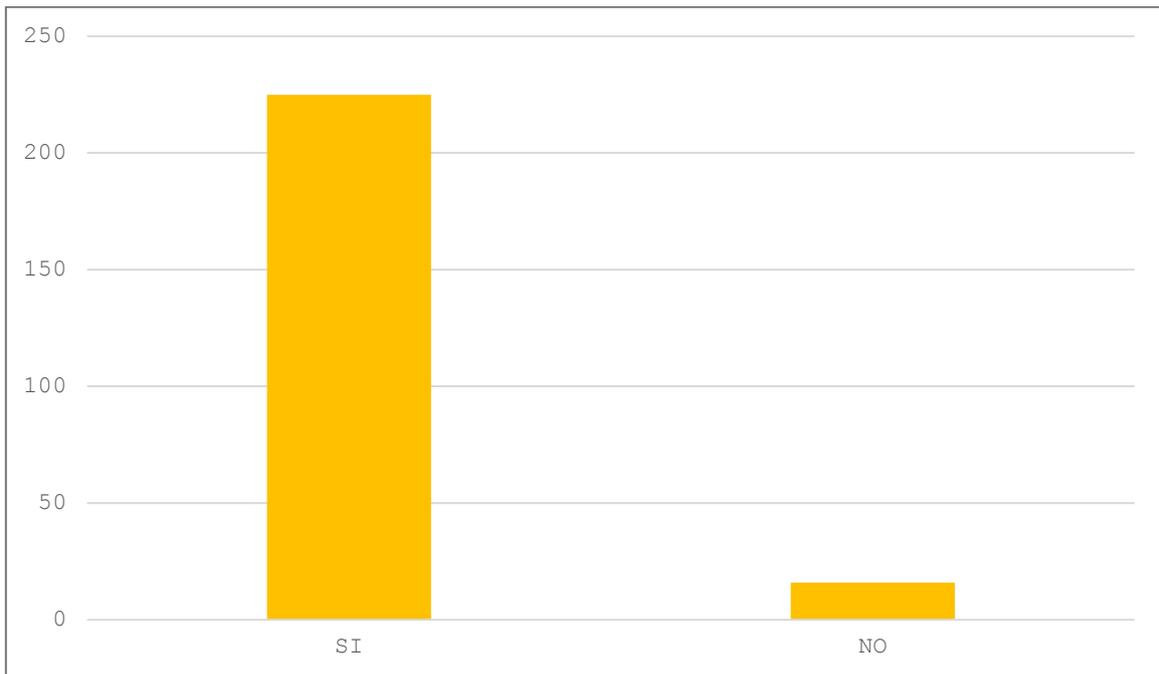
La dimissione dall'ospedale Le è stata comunicata con opportuno anticipo e con chiarezza?

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



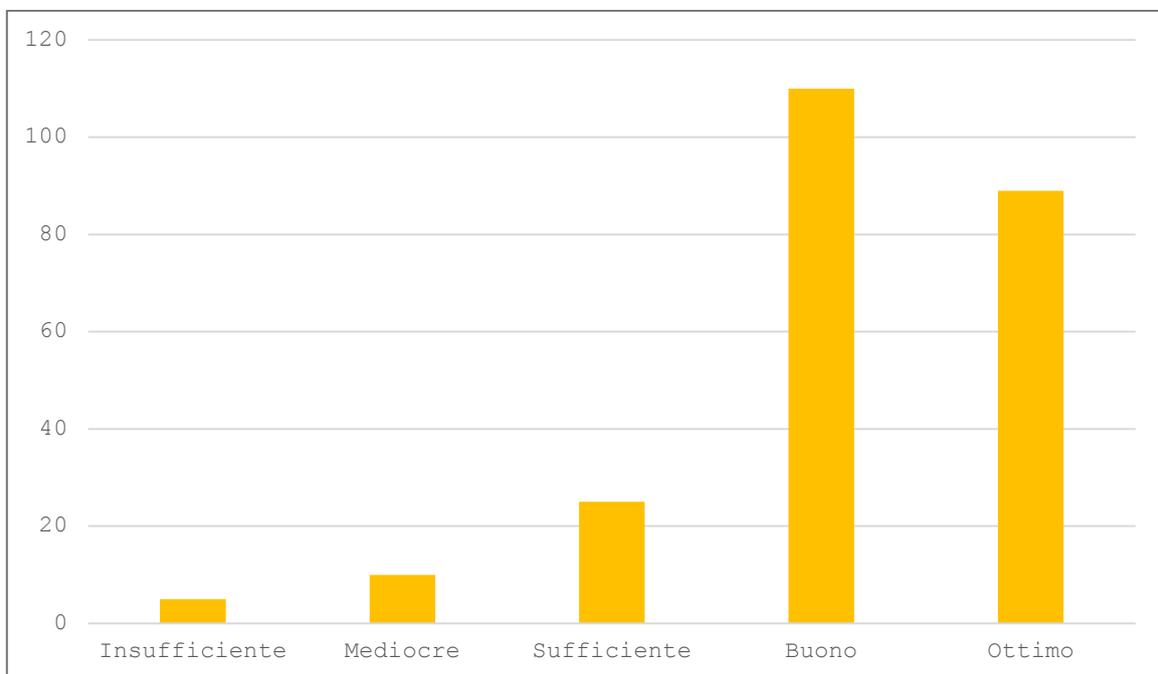
Al momento della dimissione dall'ospedale Le è stato spiegato in modo chiaro ed esaustivo come proseguire l'eventuale cura a casa?

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



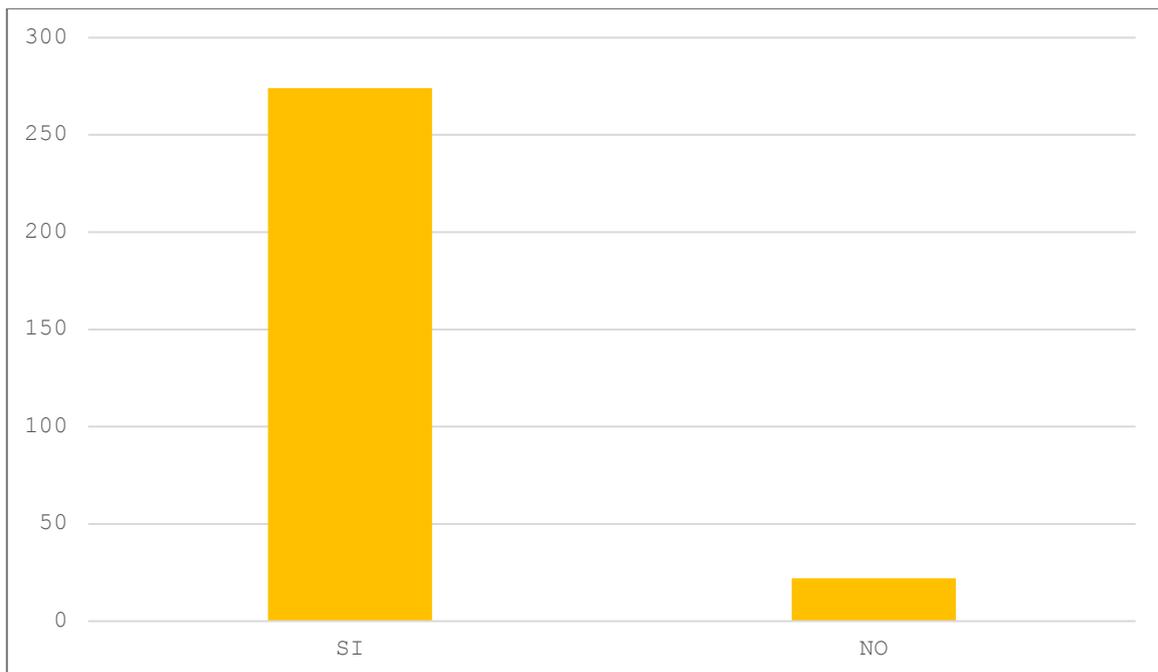
Come valuta nel complesso il servizio ricevuto durante il ricovero?

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%



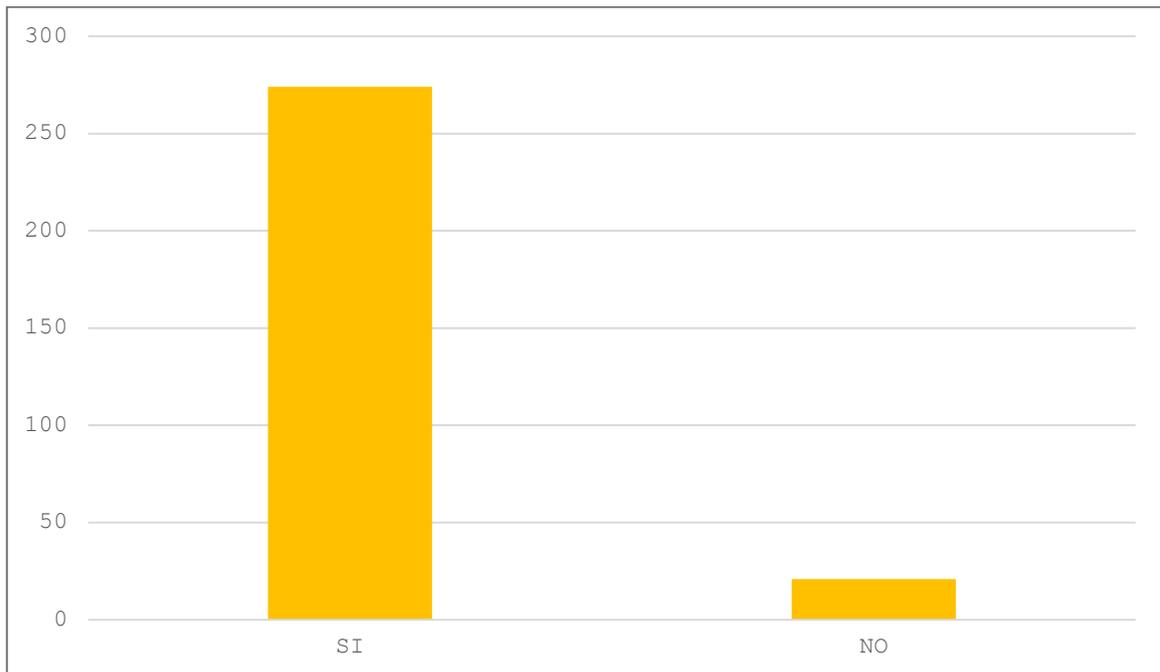
Raccomanderebbe questa struttura ospedaliera ad altre persone?

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



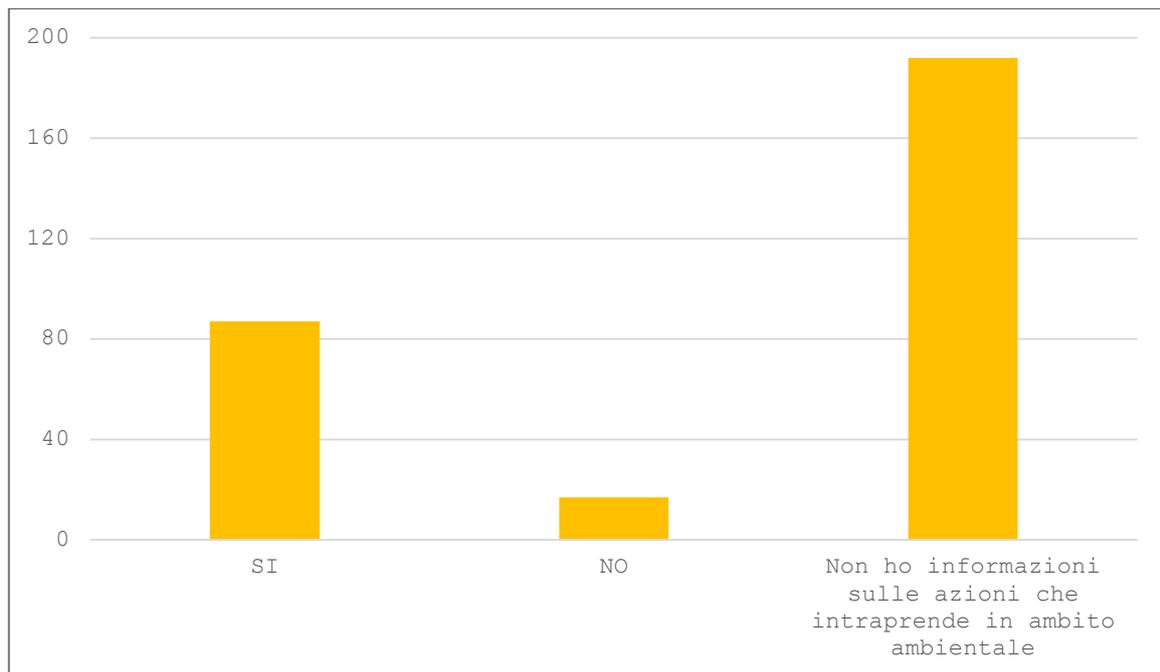
Potendo scegliere, si rivolgerebbe nuovamente a questa struttura ospedaliera in caso di bisogno?

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



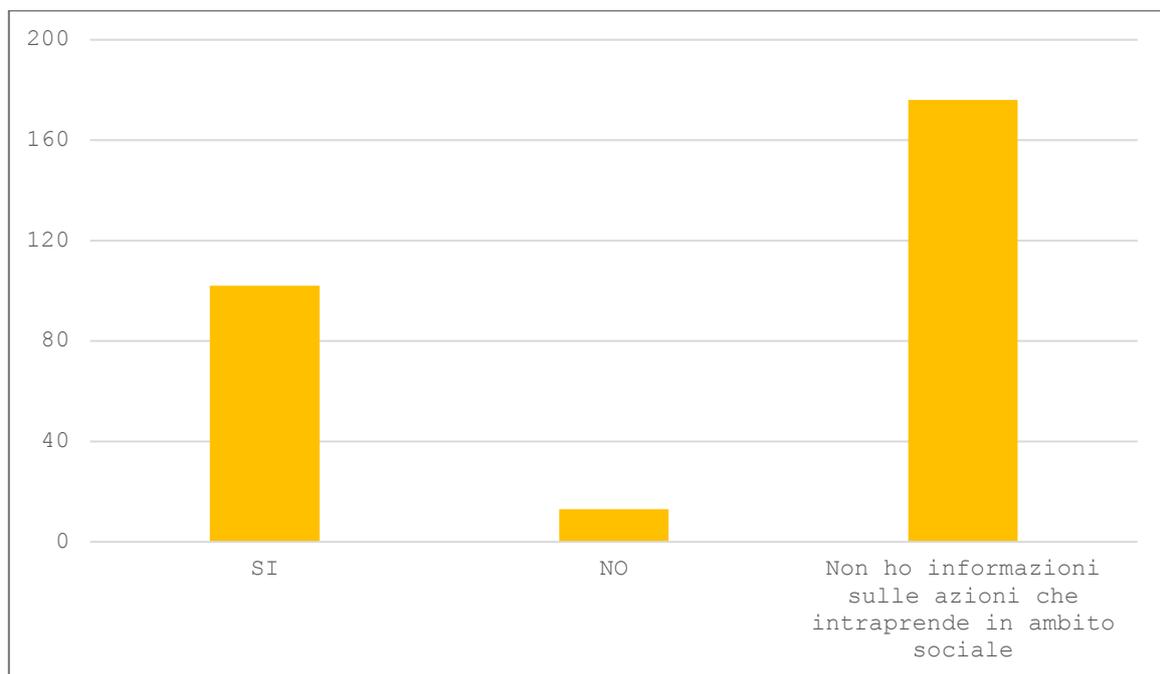
Ritiene che questa Azienda ospedaliera si impegni per la sostenibilità ambientale?

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%

