



CUSTOMER SATISFACTION - ANNO 2024

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. Sono 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.

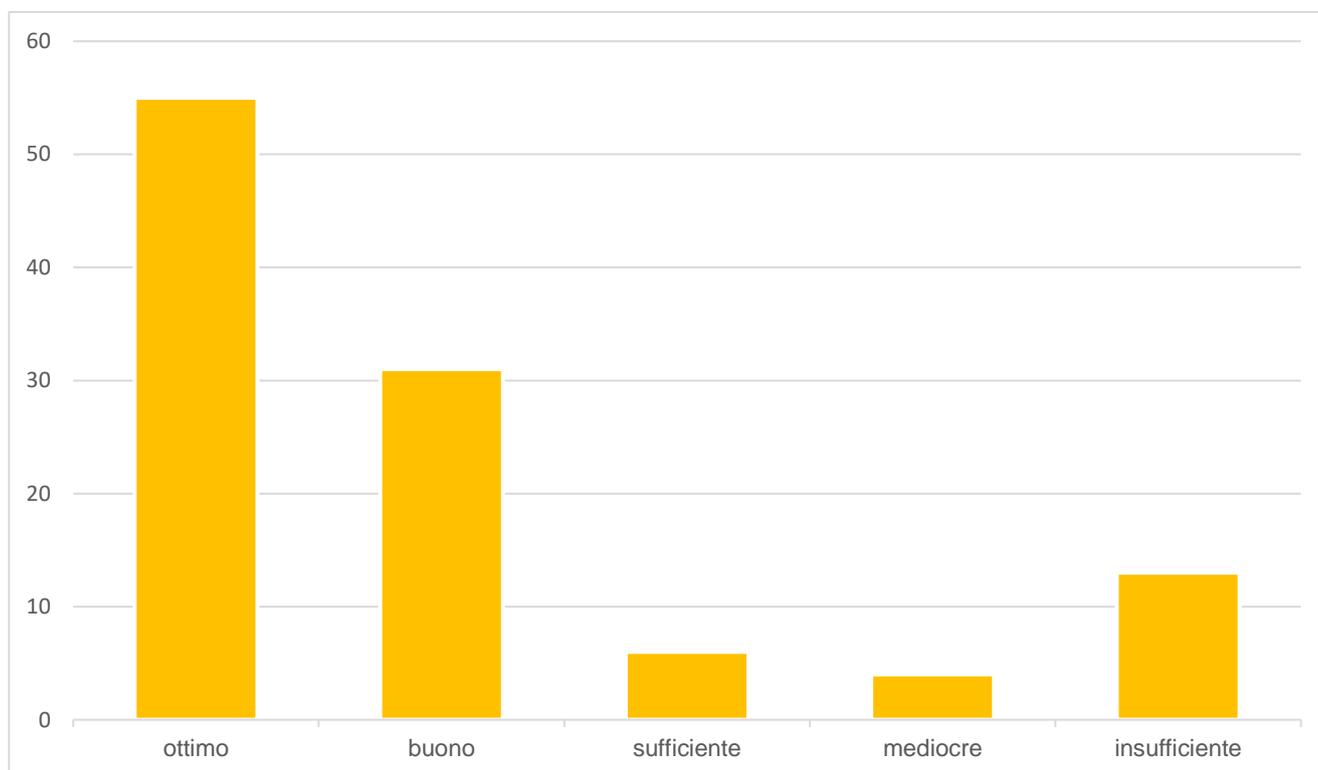
I giudizi sulla qualità del cibo, servito durante la degenza, non sono positivi.

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.

Il giudizio dei servizi ricevuti permane, complessivamente, positivo: a fortiori di tale valutazione il 76% di coloro che hanno compilato il questionario risponde che rivolgerebbe nuovamente all'Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche.

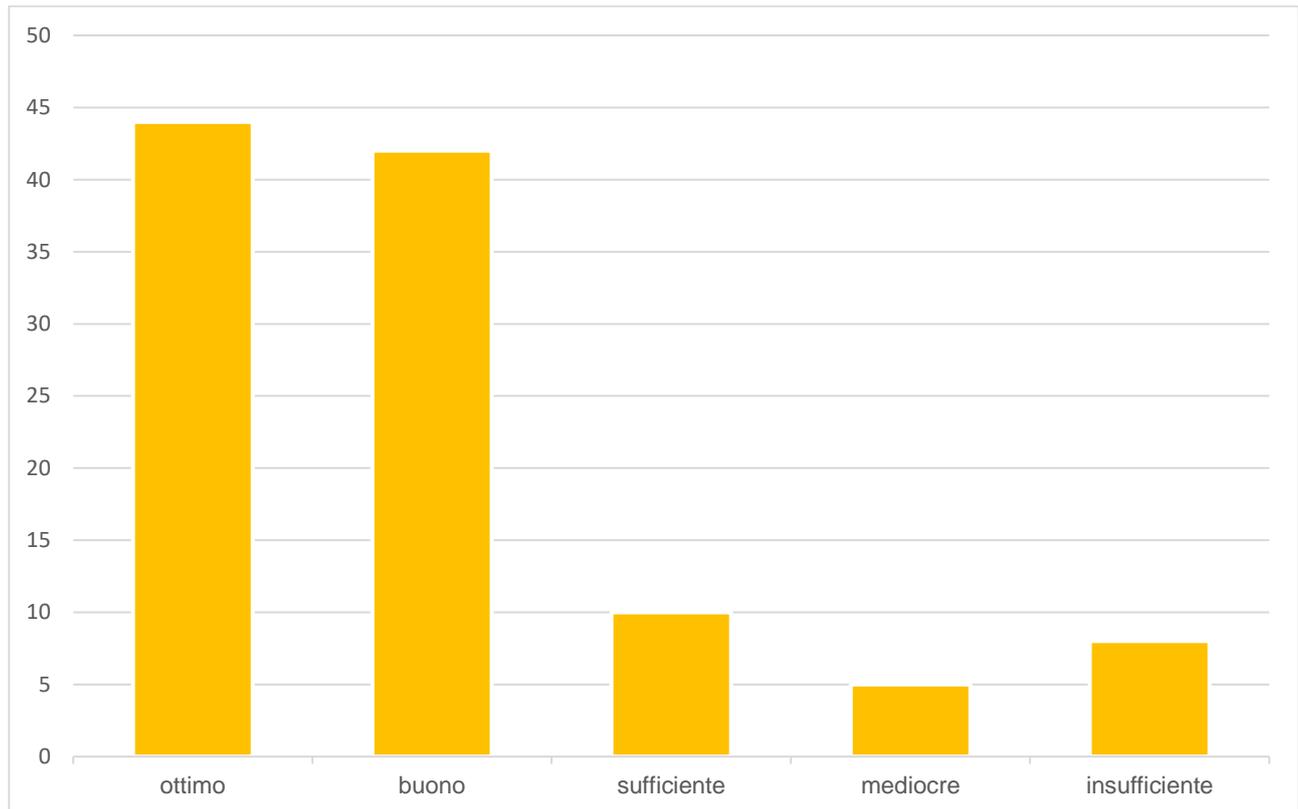
Come valuta l'accoglienza ricevuta dal personale in Reparto al momento del ricovero?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	55	50,5%
Buono	31	28,4%
Sufficiente	6	5,5%
Mediocre	4	3,7%
Insufficiente	13	11,9%
Totale risposte	109	100,0%



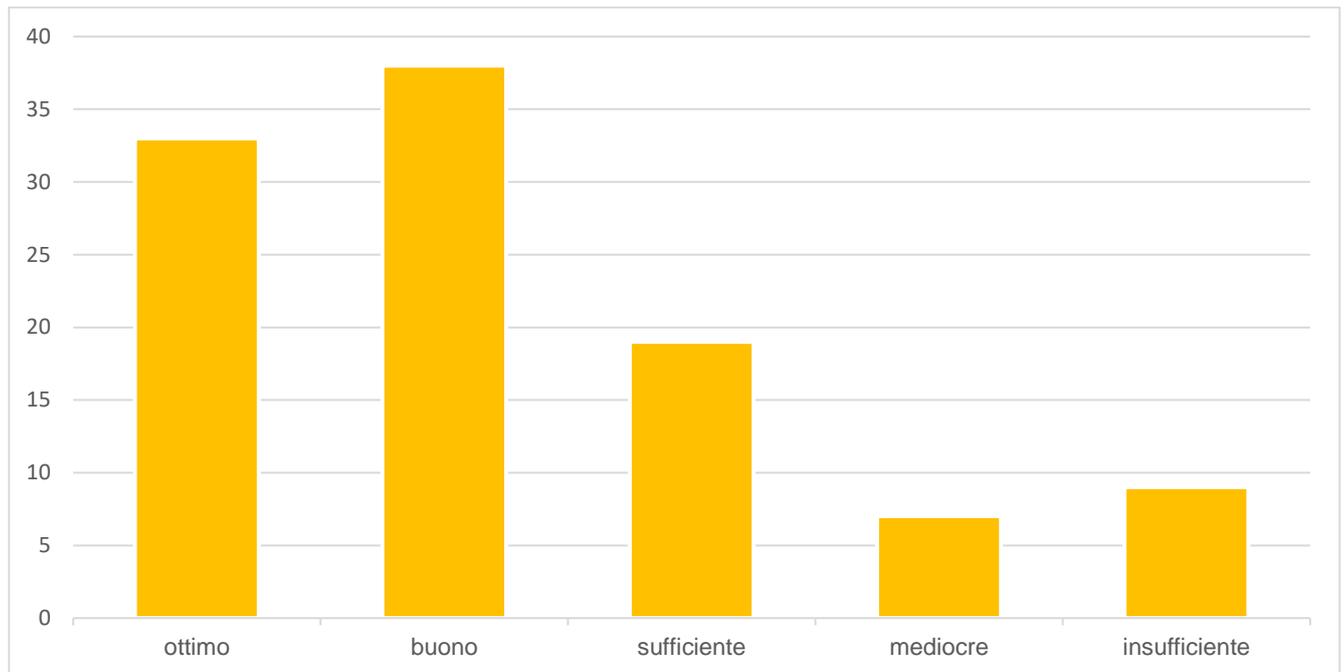
Come valuta la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute al momento del ricovero?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	44	40,4%
Buono	42	38,5%
Sufficiente	10	9,2%
Mediocre	5	4,6%
Insufficiente	8	7,3%
Totale risposte	109	100,0%



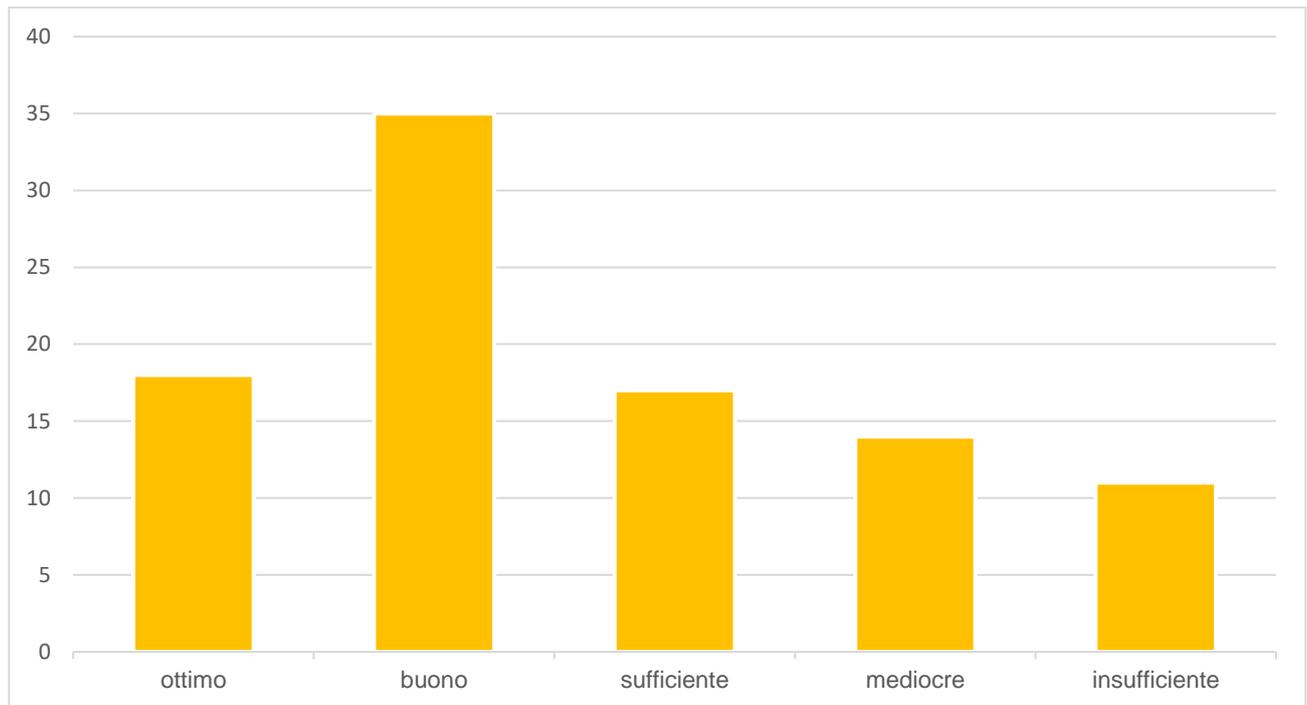
Pulizia della stanza di degenza?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	33	31,1%
Buono	38	35,9%
Sufficiente	19	17,9%
Mediocre	7	6,6%
Insufficiente	9	8,5%
Totale risposte	106	100,0%



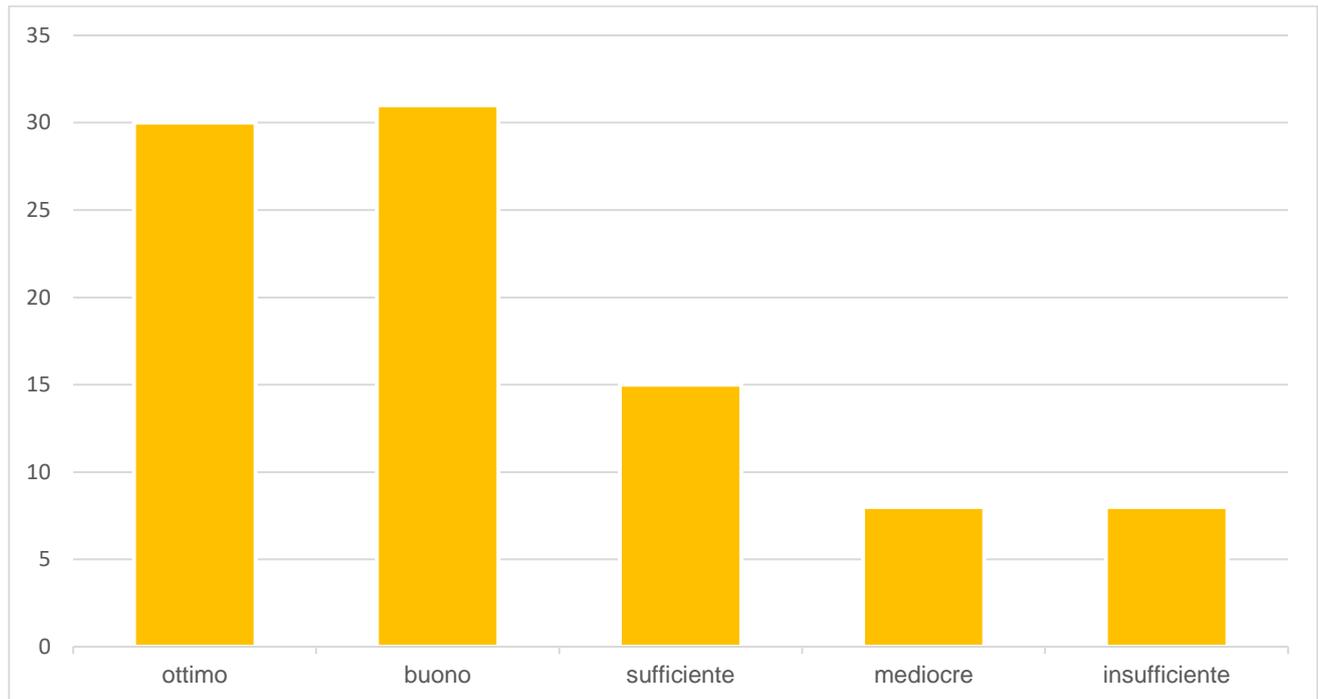
Arredamento della stanza di degenza?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	18	18,9%
Buono	35	36,8%
Sufficiente	17	17,9%
Mediocre	14	14,7%
Insufficiente	11	11,7%
Totale risposte	95	100,0%



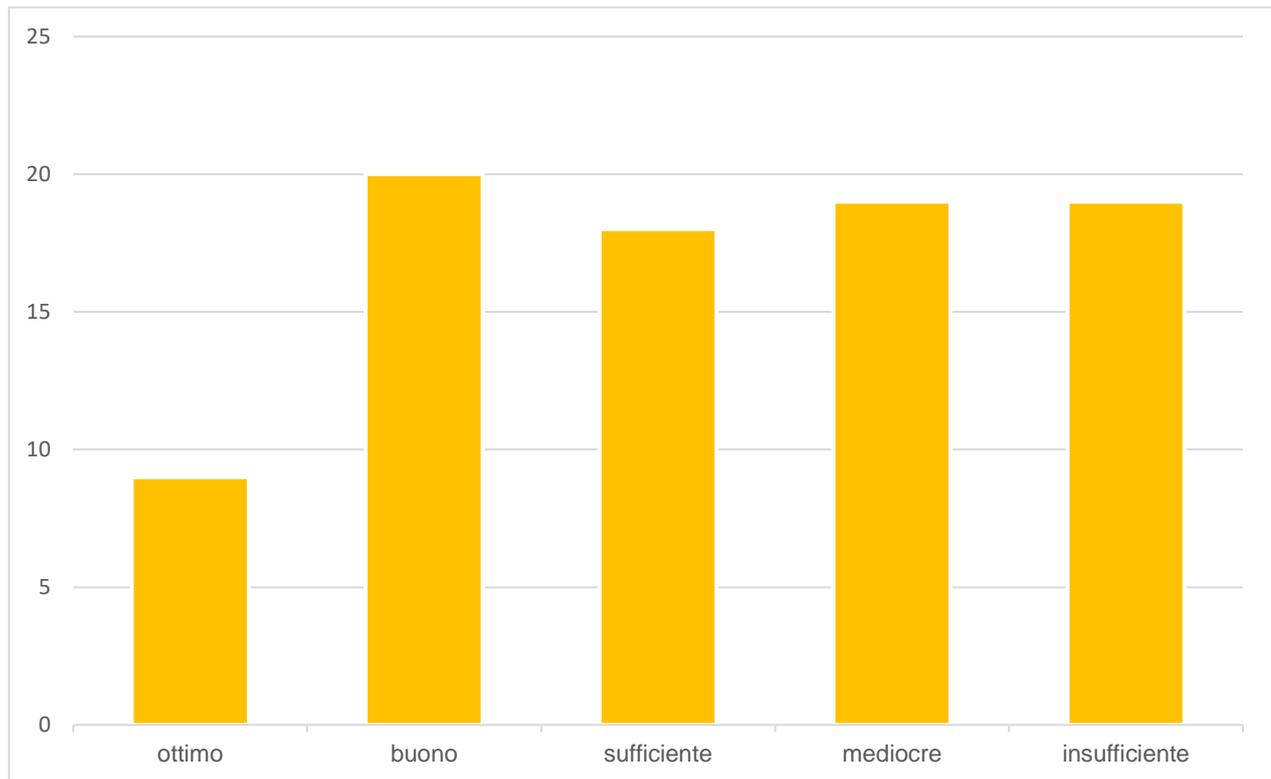
Tranquillità, rispetto della riservatezza e privacy del paziente all'interno del luogo di cura?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	30	32,6%
Buono	31	33,7%
Sufficiente	15	16,3%
Mediocre	8	8,7%
Insufficiente	8	8,7%
Totale risposte	92	100,0%



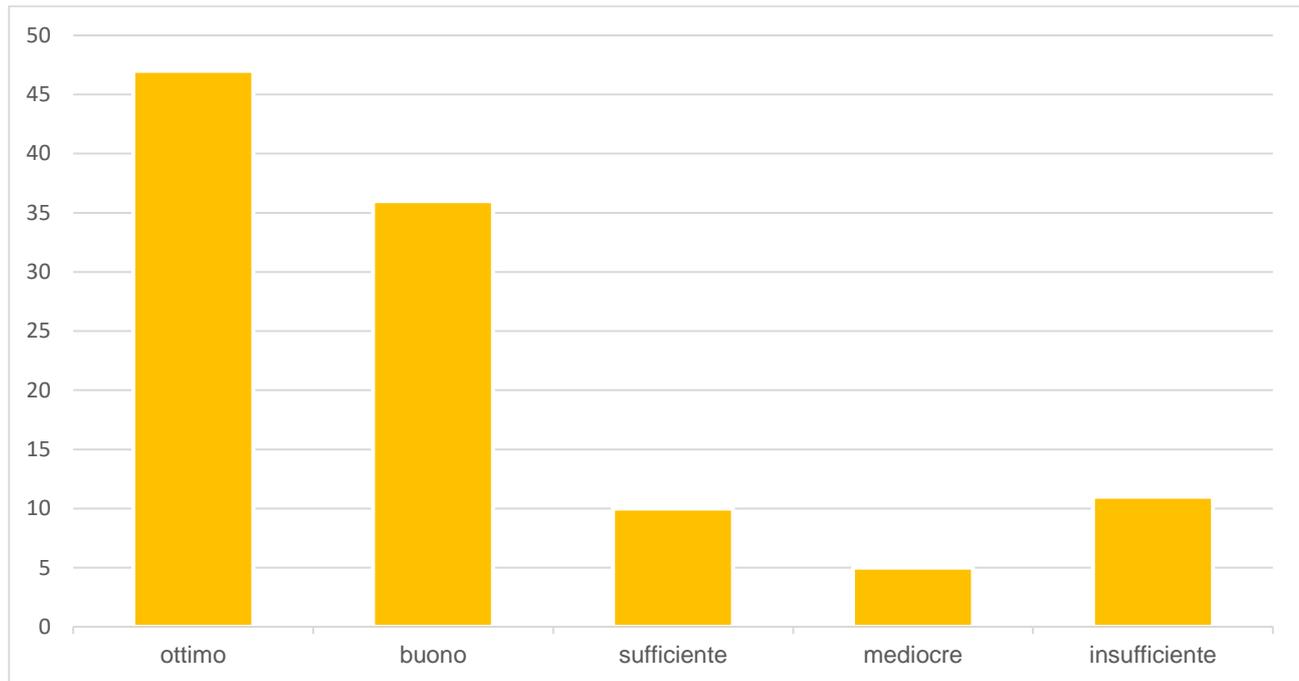
Qualità e varietà del cibo servito?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	9	10,6%
Buono	20	23,5%
Sufficiente	18	21,2%
Mediocre	19	22,4%
Insufficiente	19	22,4%
Totale risposte	85	100,0%



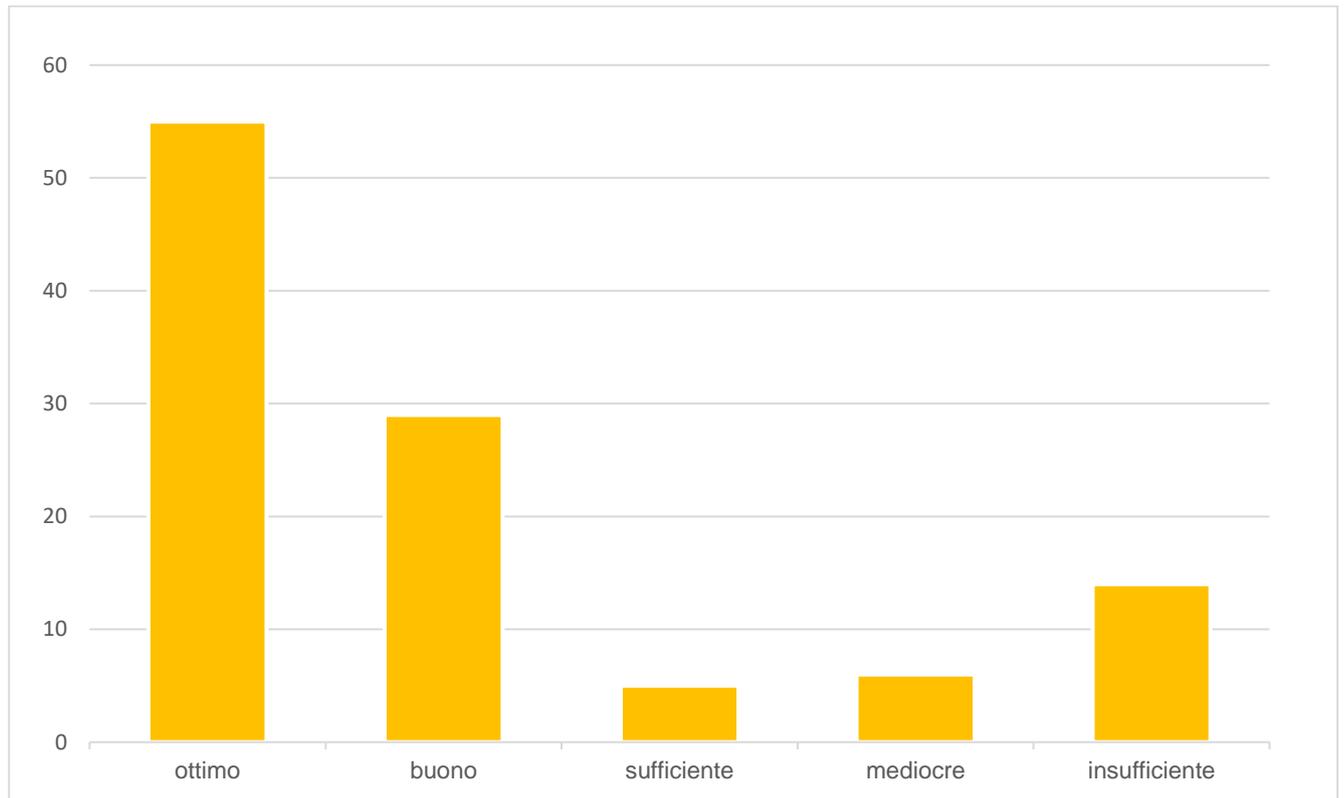
Informazioni ricevute dai medici sugli interventi, trattamenti, cura e sul decorso della malattia?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	47	43,1%
Buono	36	33,0%
Sufficiente	10	9,2%
Mediocre	5	4,6%
Insufficiente	11	10,1%
Totale risposte	109	100,0%



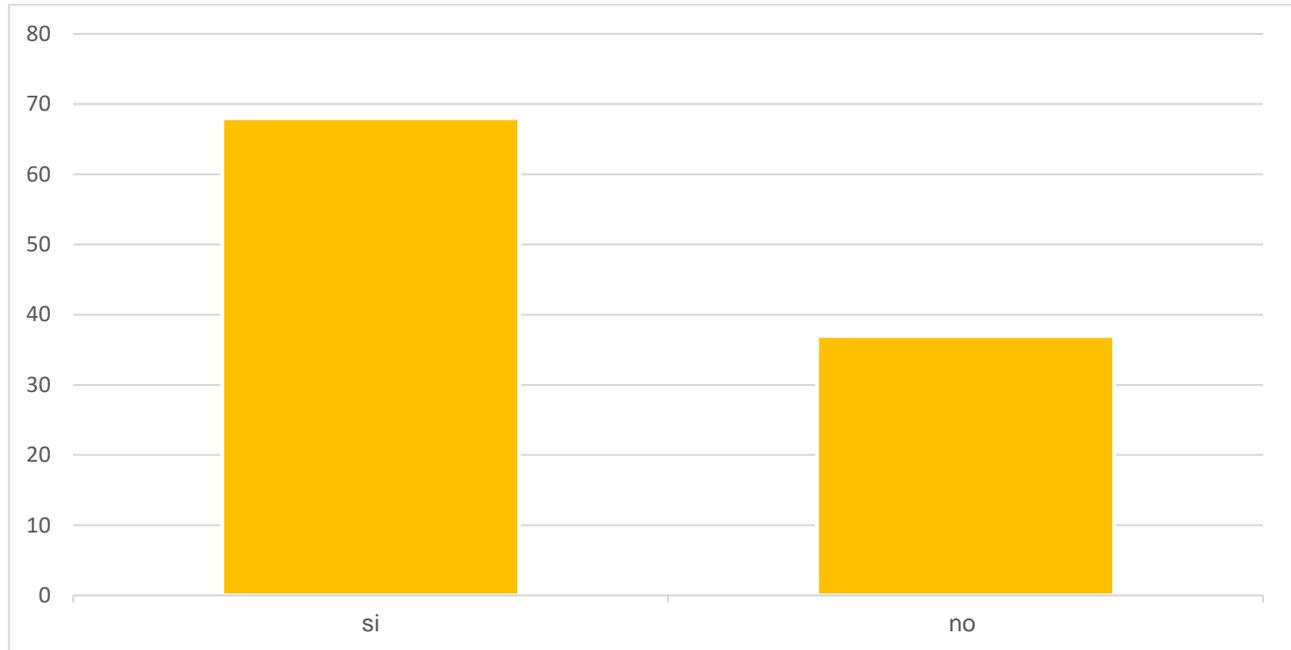
Disponibilità e cortesia del personale?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	55	50,5%
Buono	29	26,6%
Sufficiente	5	4,6%
Mediocre	6	5,5%
Insufficiente	14	12,8%
Totale risposte	109	100,0%



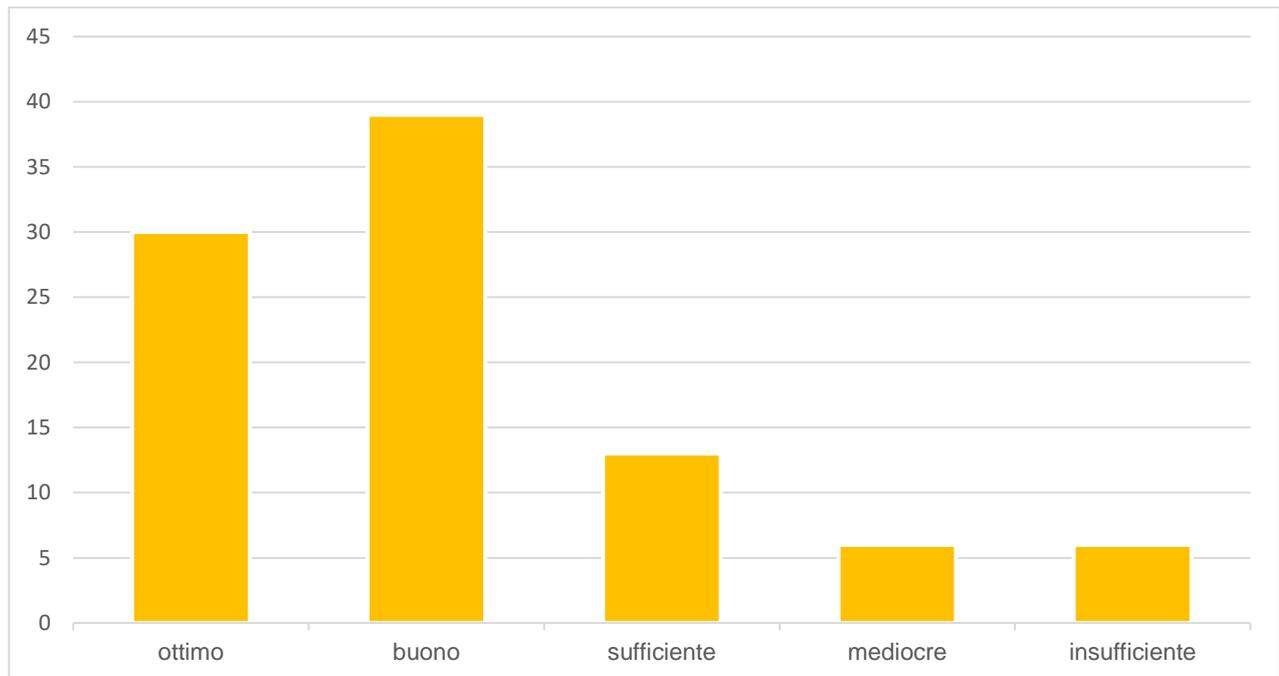
E' sufficiente l'orario riservato alle visite dei parenti?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Si	68	64,8%
No	37	35,2%
Totale risposte	105	100,0%



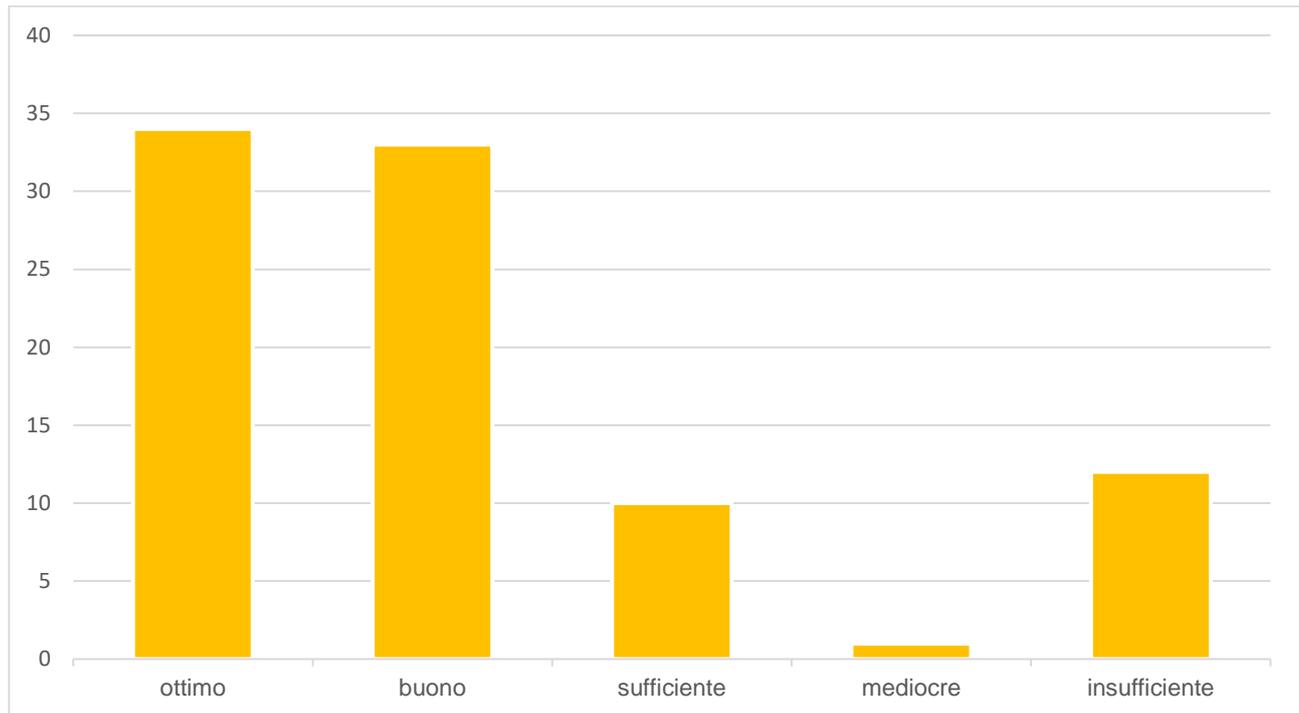
Rispetto delle norme comportamentali all'interno dell'ospedale?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	30	31,9%
Buono	39	41,5%
Sufficiente	13	13,8%
Mediocre	6	6,4%
Insufficiente	6	6,4%
Totale risposte	94	100,0%



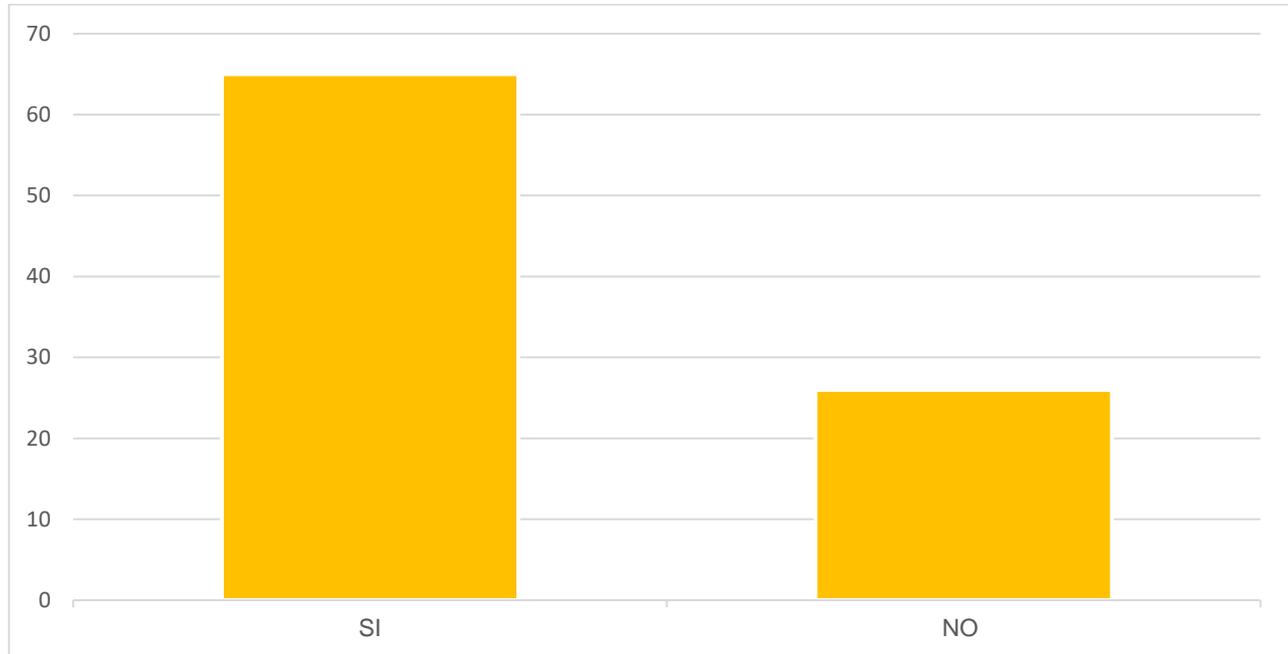
Attenzione ricevuta rispetto a cultura, religione, valori identitari del paziente?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	34	37,8%
Buono	33	36,7%
Sufficiente	10	11,1%
Mediocre	1	1,1%
Insufficiente	12	13,3%
Totale risposte	90	100,0%



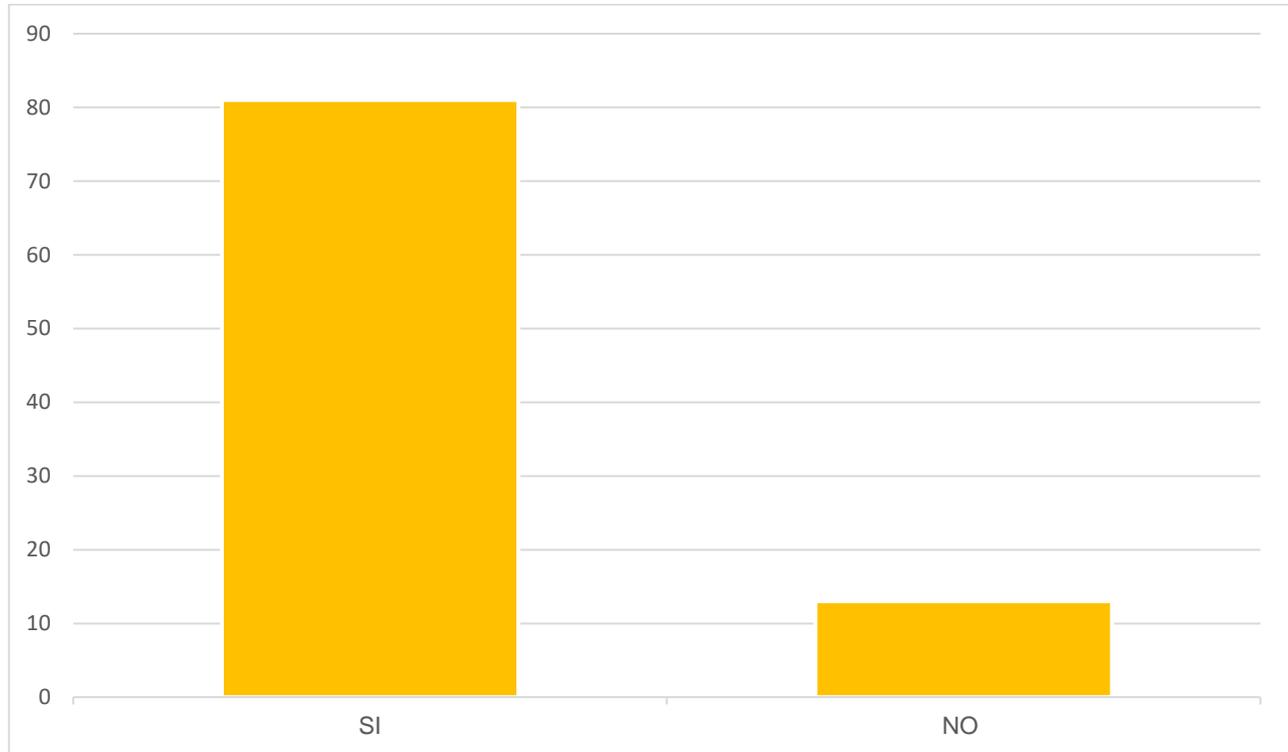
La dimissione dall'ospedale Le è stata comunicata con opportuno anticipo e con chiarezza?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Si	65	71,4%
No	26	28,6%
Totale risposte	91	100,0%



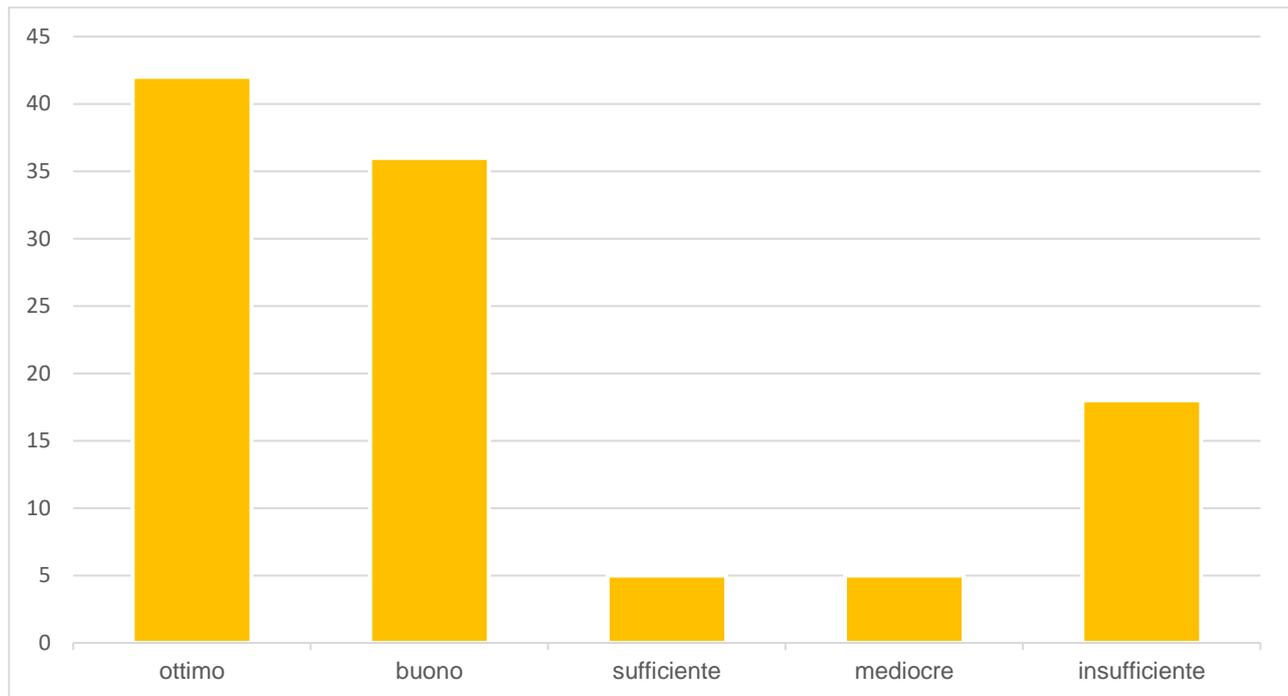
Al momento della dimissione dall'ospedale Le è stato spiegato in modo chiaro ed esaustivo come proseguire l'eventuale cura a casa?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Si	81	86,2%
No	13	13,8%
Totale risposte	94	100,0%



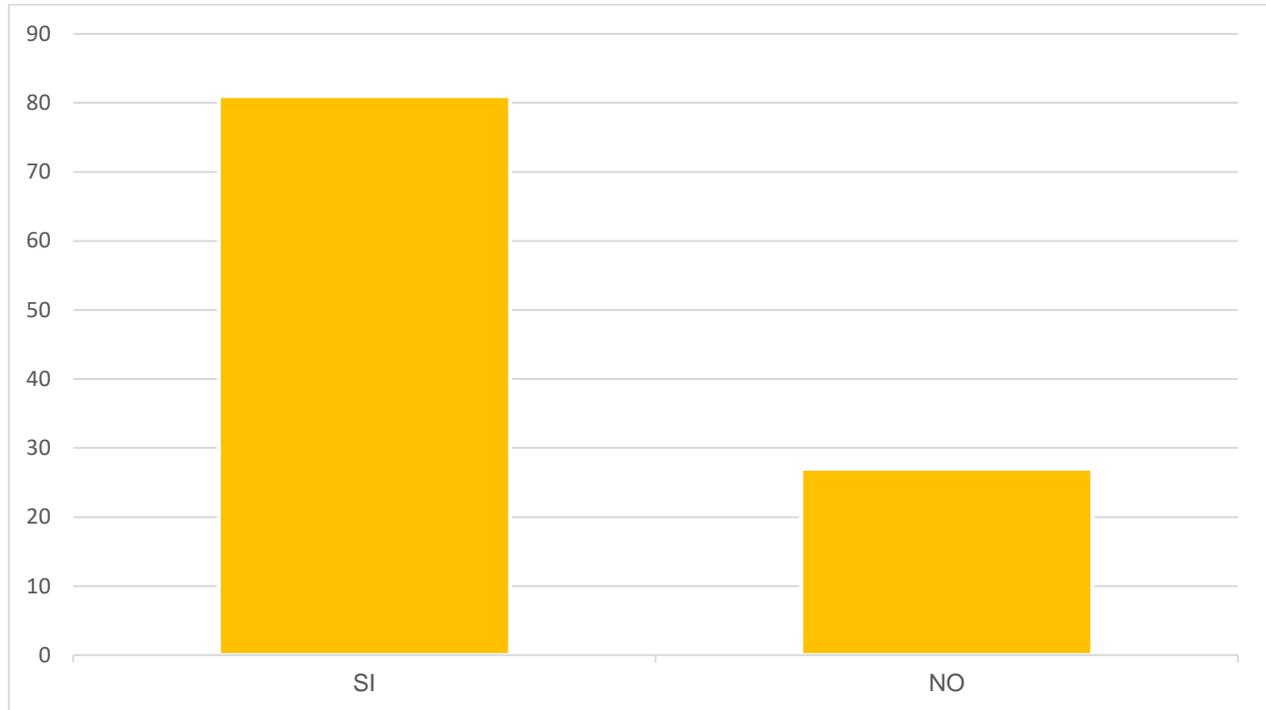
Come valuta nel complesso il servizio ricevuto durante il ricovero?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Ottimo	42	39,6%
Buono	36	34,0%
Sufficiente	5	4,7%
Mediocre	5	4,7%
Insufficiente	18	17,0%
Totale risposte	106	100,0%



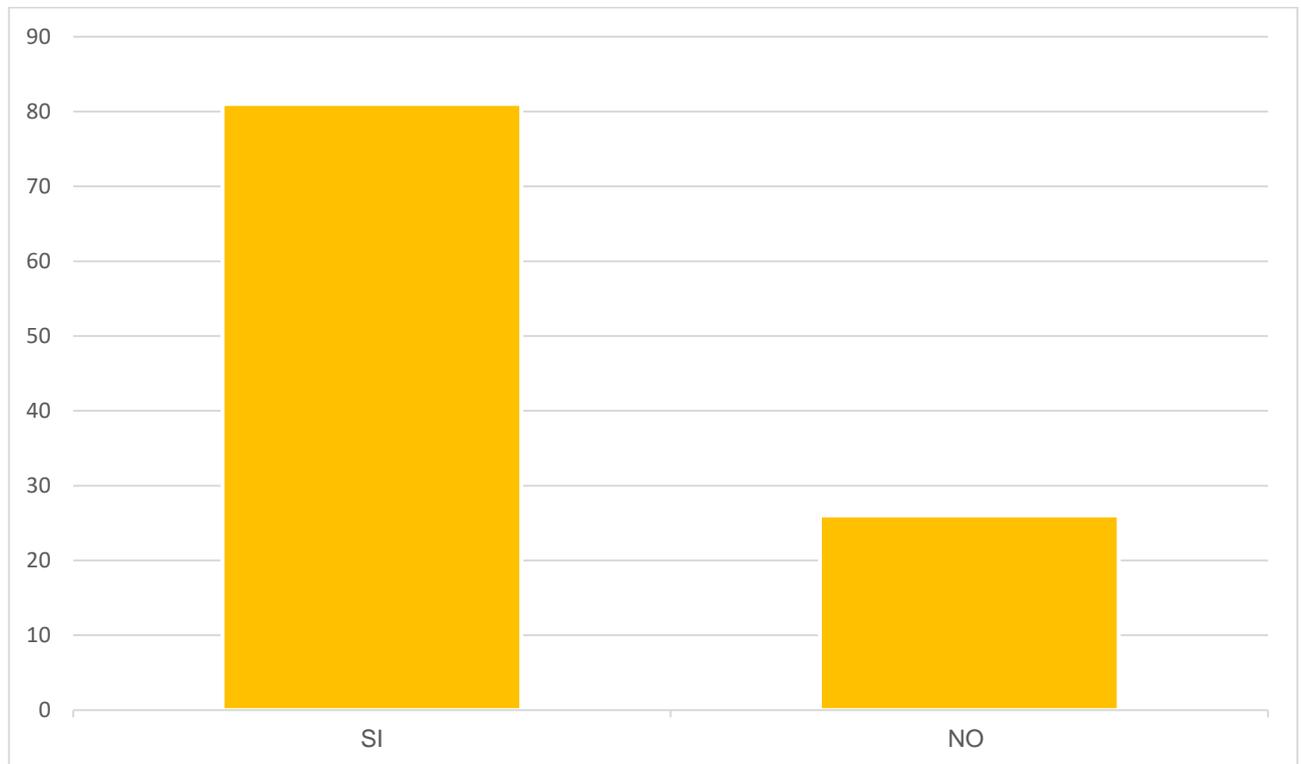
Raccomanderebbe questa struttura ospedaliera ad altre persone?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Si	81	75,0%
No	27	25,0%
Totale risposte	108	100,0%



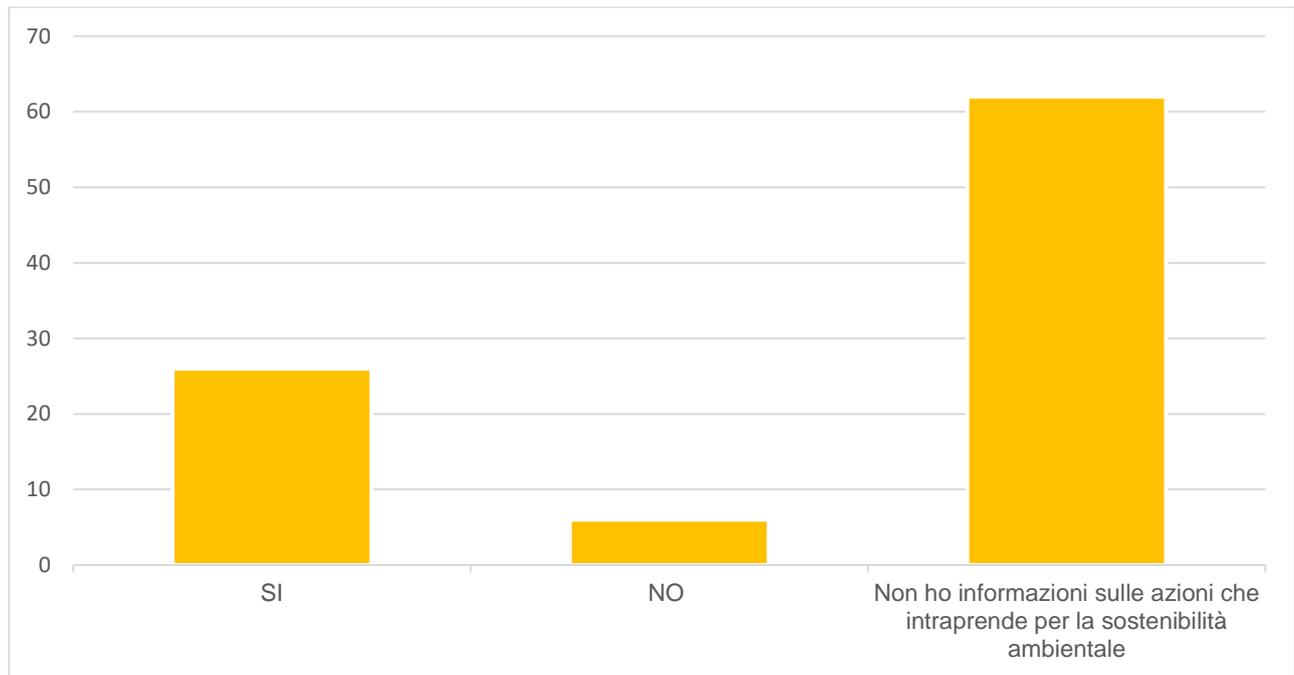
Potendo scegliere, si rivolgerebbe nuovamente a questa struttura ospedaliera in caso di bisogno?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Si	81	75,7%
No	26	24,3%
Totale risposte	107	100,0%



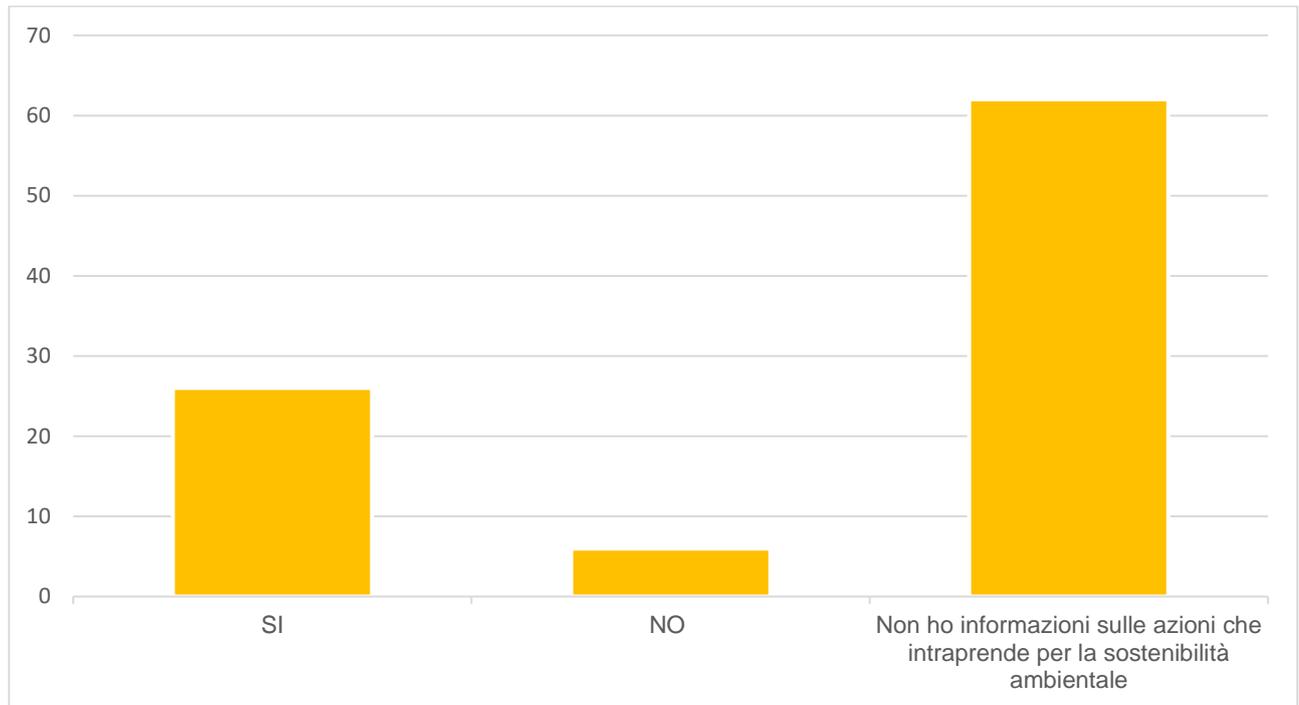
Ritiene che questa Azienda ospedaliera si impegni per la sostenibilità ambientale?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Si	26	27,7%
No	6	6,4%
Non ho informazioni sulle azioni che intraprende per la sostenibilità ambientale	62	66,0%
Totale risposte	94	100,0%



Ritiene che questa Azienda ospedaliera si impegni in ambito sociale?

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
Si	26	28,6%
No	5	5,5%
Non ho informazioni sulle azioni che intraprende in ambito sociale	60	65,9%
Totale risposte	91	100,0%



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

Giudizi	Risposte	% sul totale risposte
1 – Molto Insoddisfatto	21	22,1%
2 – Insoddisfatto	7	7,4%
3 – Neutro	6	6,3%
4 – Soddisfatto	28	29,5%
5 – Molto soddisfatto	33	34,7%
Totale risposte	95	100,0%

