



CENTRO CLINICO
Nemo

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION CENTRI CLINICI NEMO

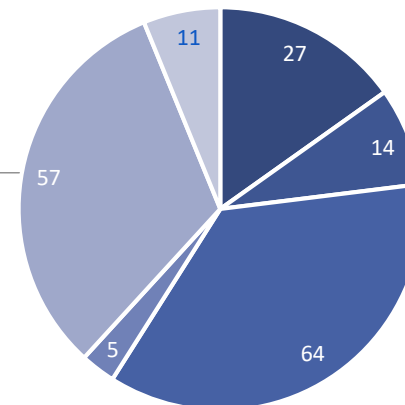
Somministrazione Ottobre 2023 – Febbraio 2024

QUESTIONARI AMBULATORIALI

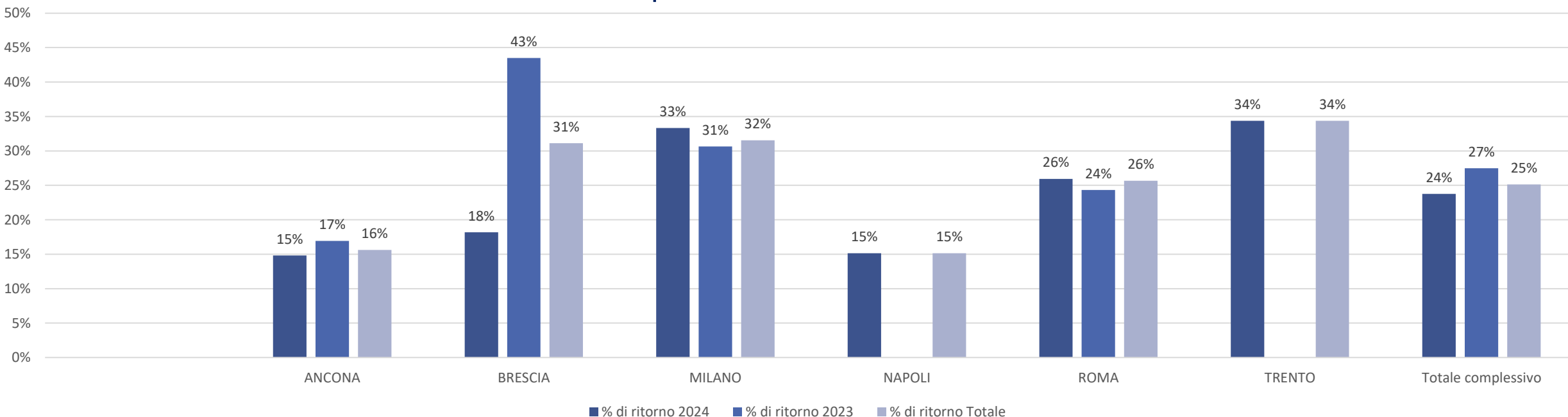
RISPOSTE

N° questionari compilati Totale 2023 + 2024

- ANCONA
- BRESCIA
- MILANO
- NAPOLI
- ROMA
- TRENTO

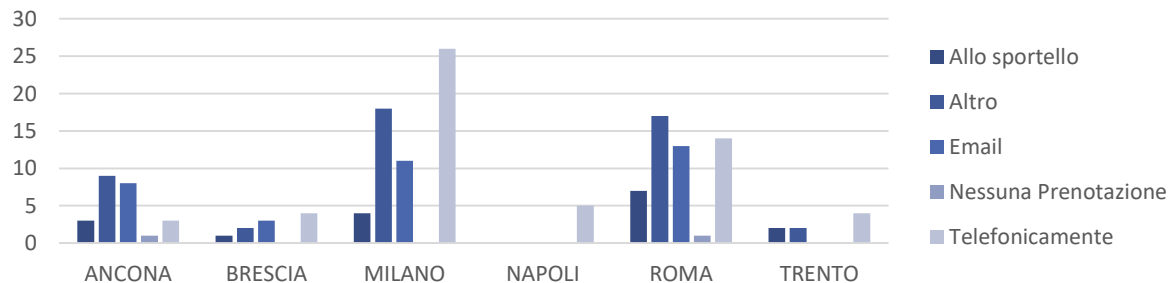


% Ritorno questionari Ambulatoriali 2023 - 2024

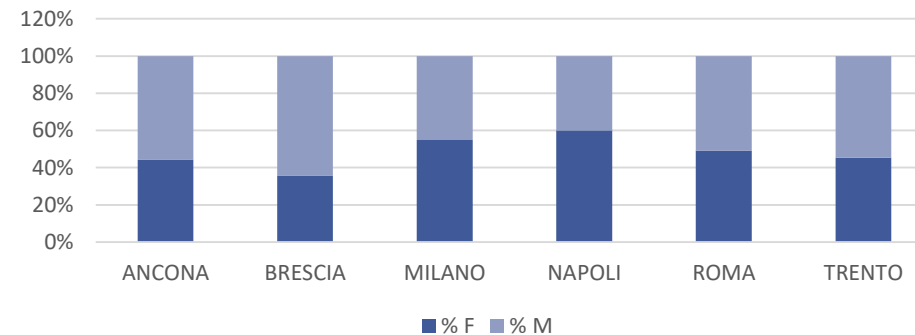


GENERALITA'

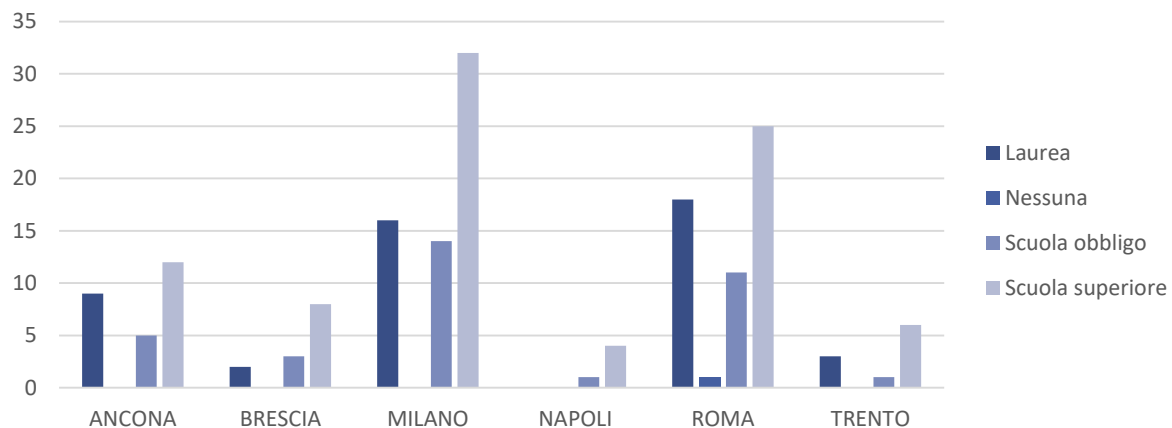
Modalità di prenotazione



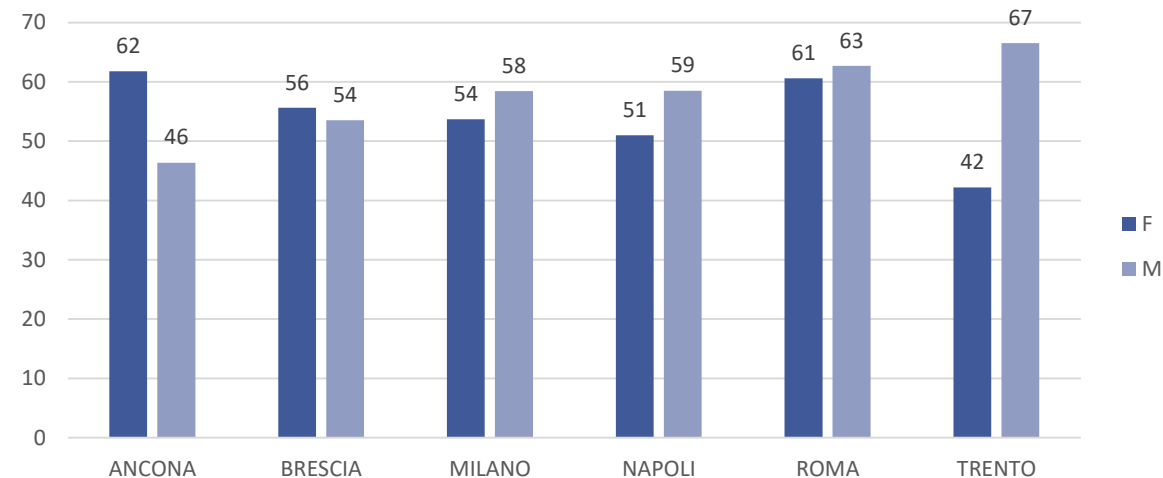
% Genere sul totale dei questionari compilati



Scolarità



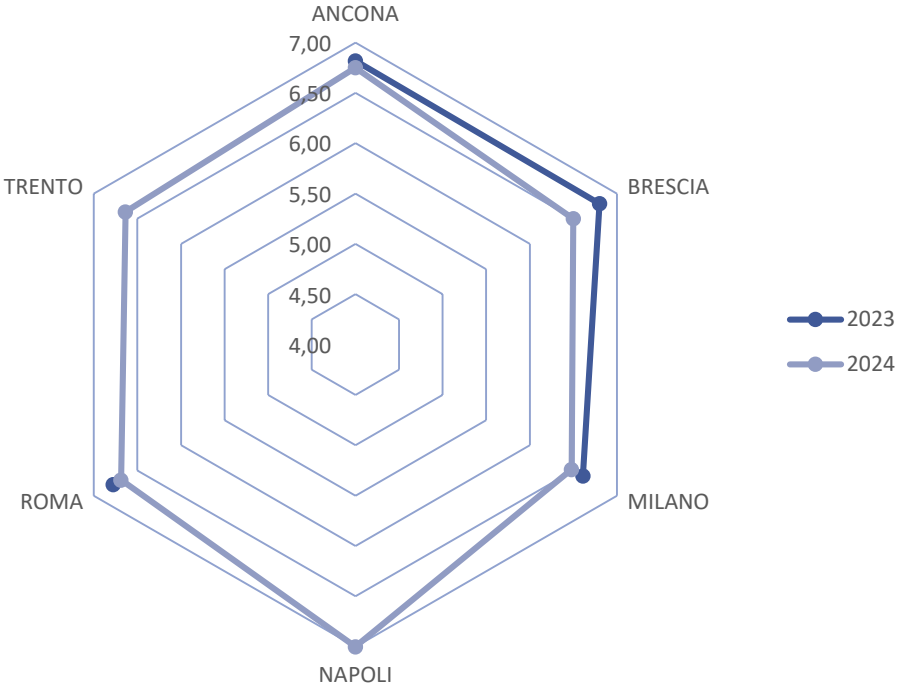
Età media per genere



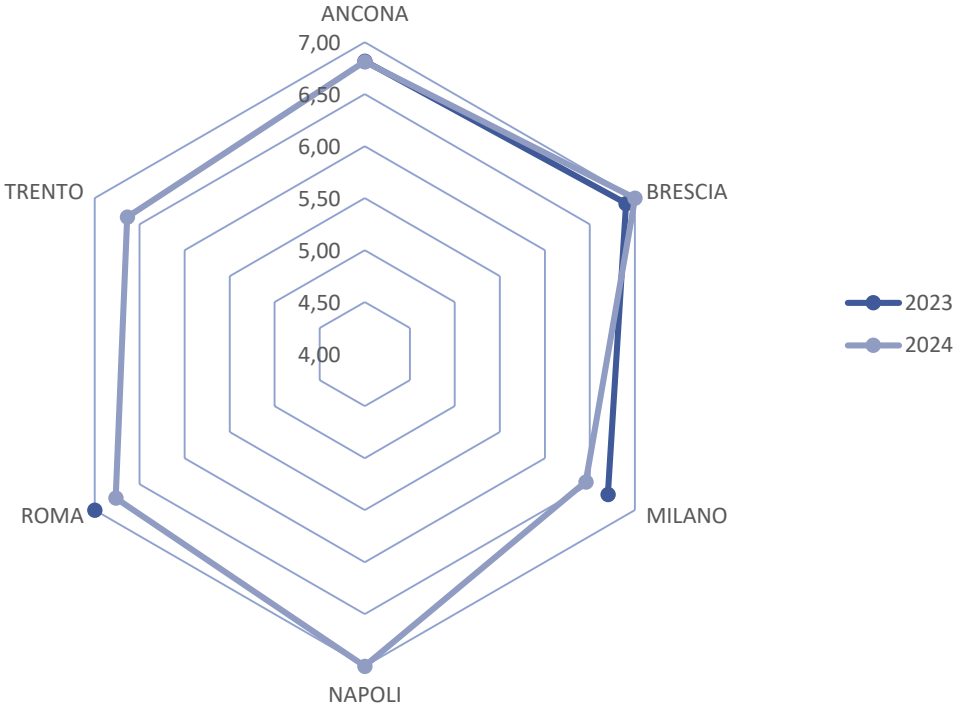
GRADIMENTO GENERALE

Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

Soddisfazione complessiva rispetto al servizio erogato



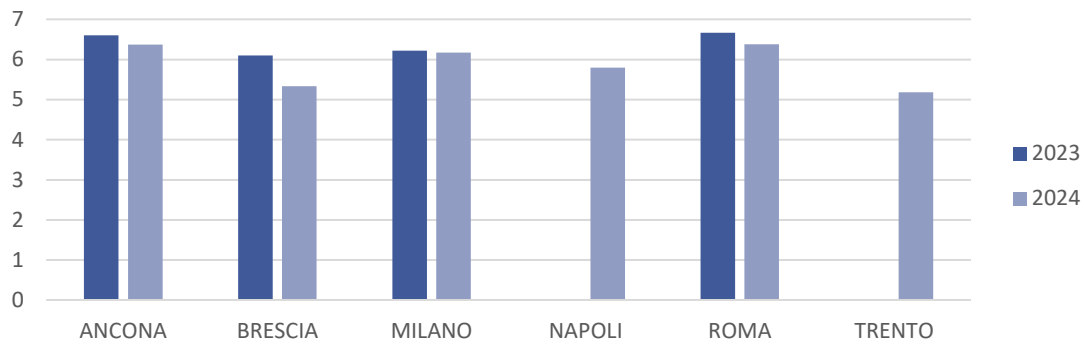
Consiglierebbe ad altri questa Struttura?



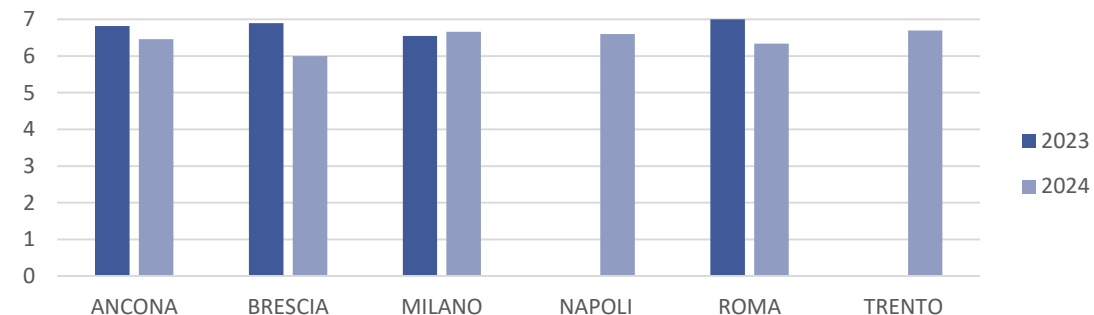
ASPETTI SPECIFICI

Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

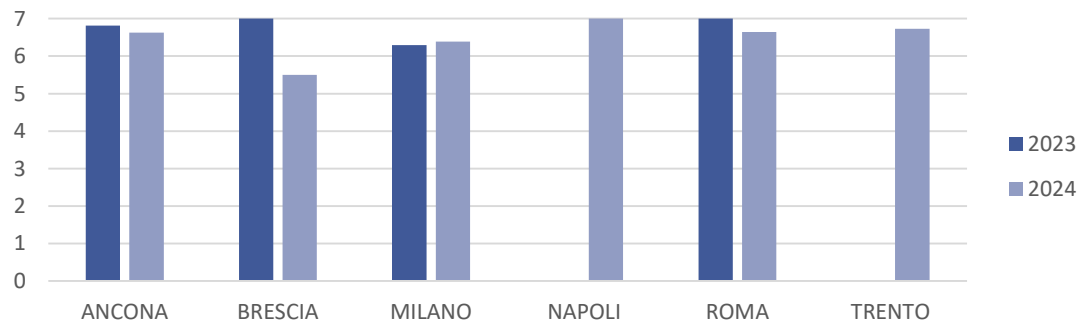
Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione



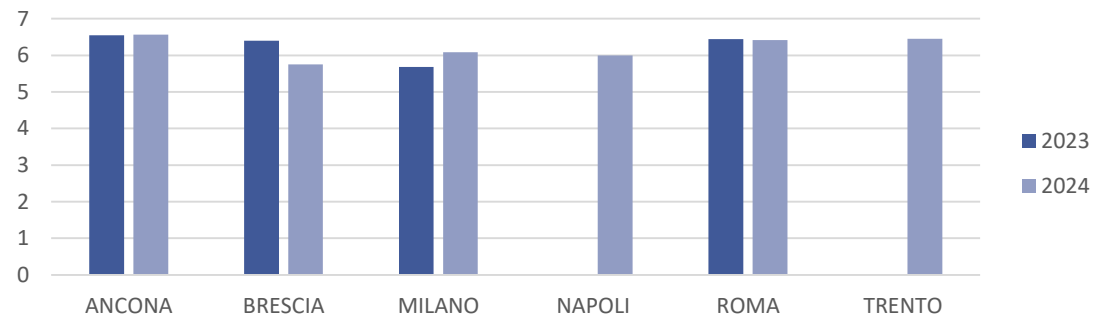
Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket



Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti



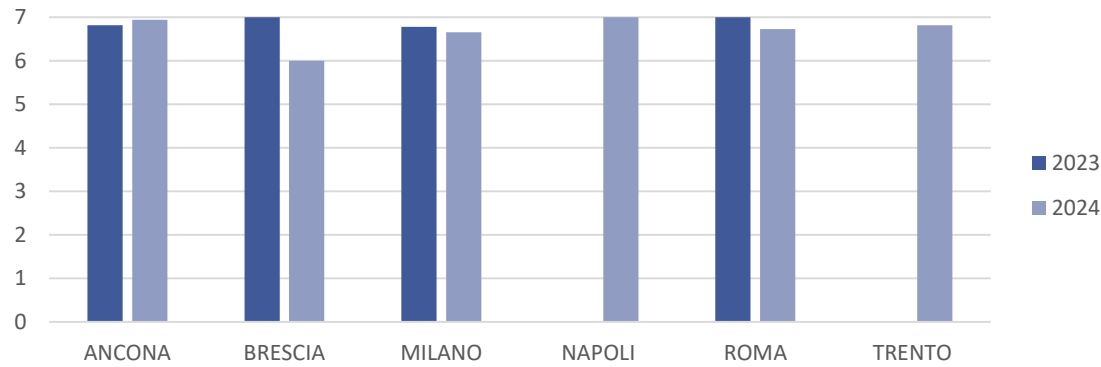
Rispetto degli orari previsti



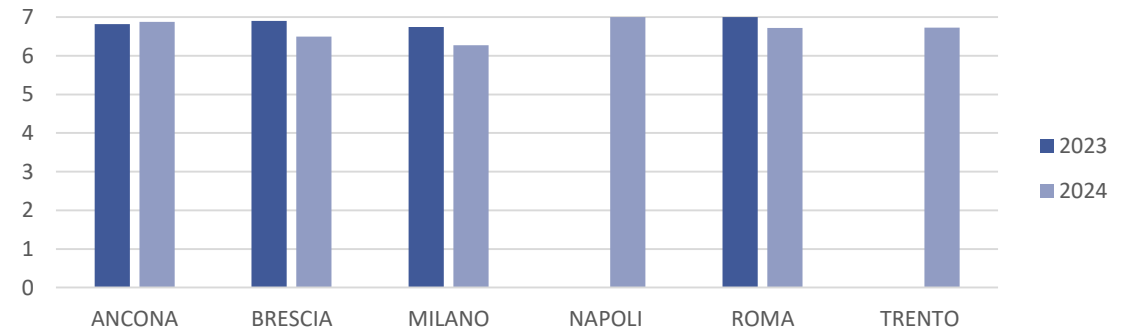
ASPETTI SPECIFICI

Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

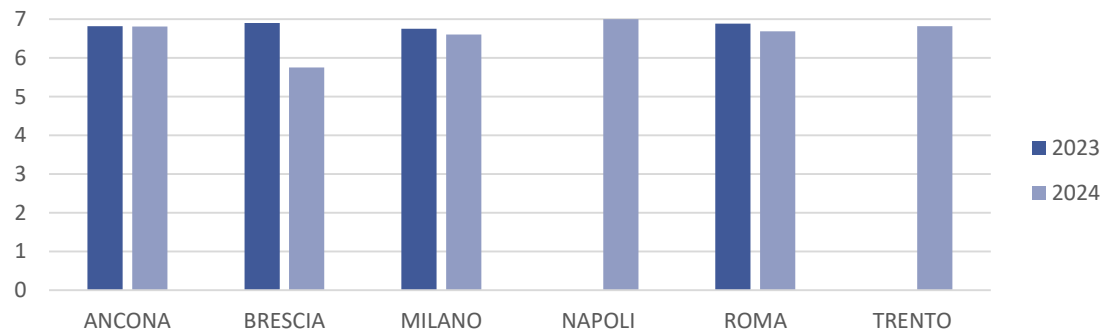
Attenzione ricevuta dal personale medico



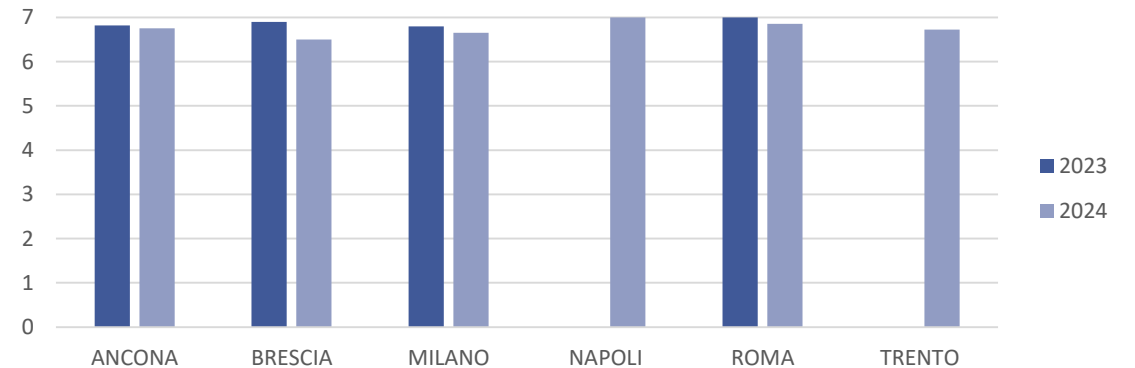
Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico



Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute



Rispetto della riservatezza personale

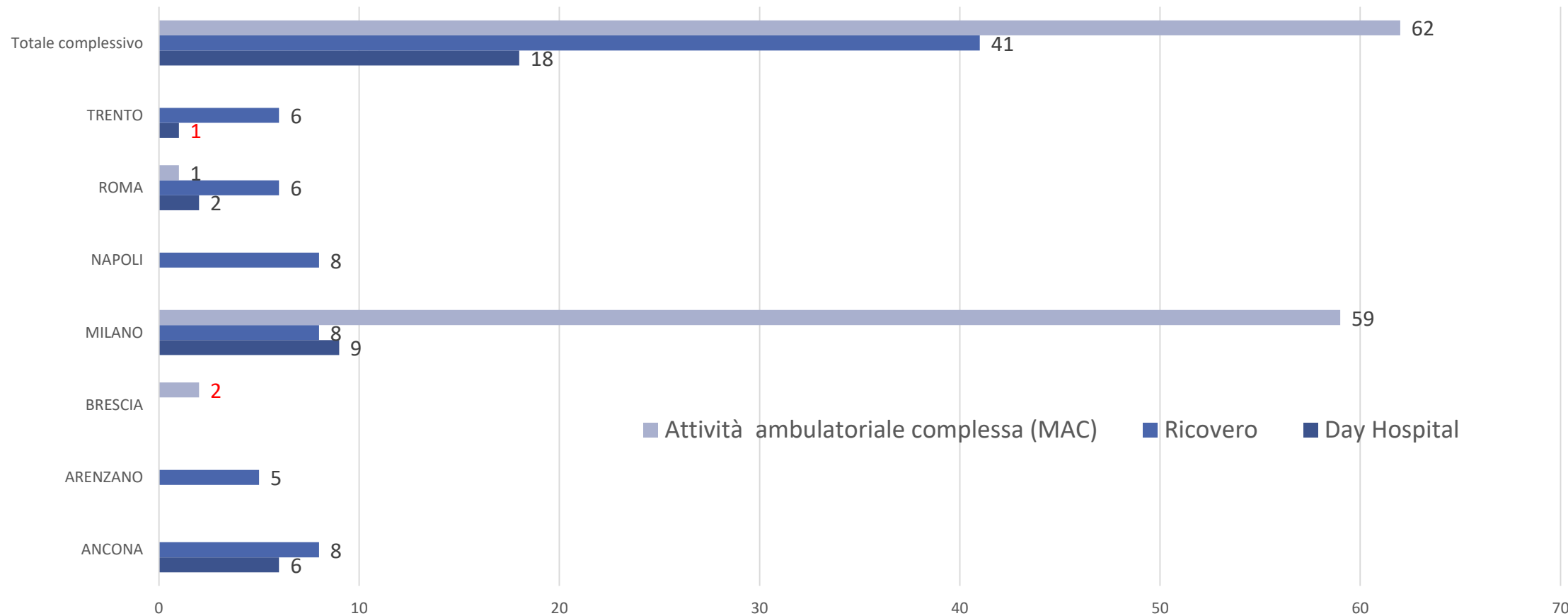


QUESTIONARI RICOVERO/DH/MAC

RISPOSTE

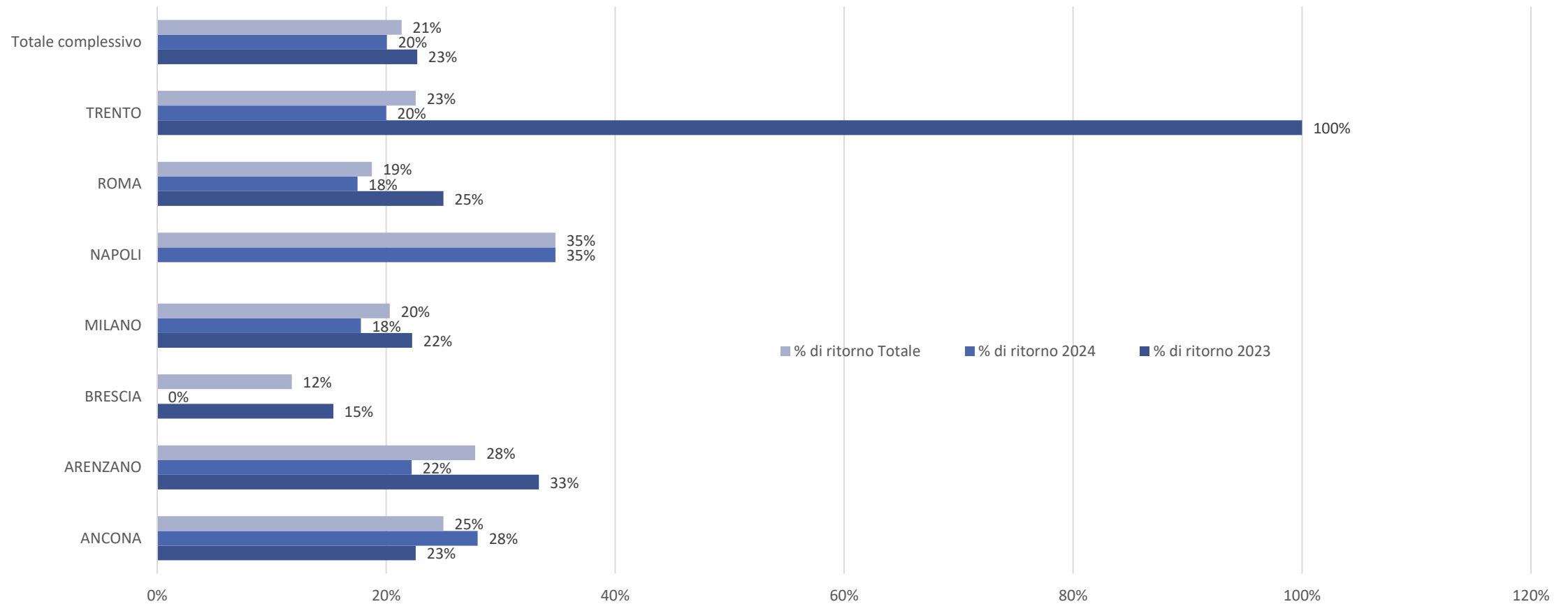
Totale **121** questionari compilati

N° questionari compilati Totale 2023 + 2024



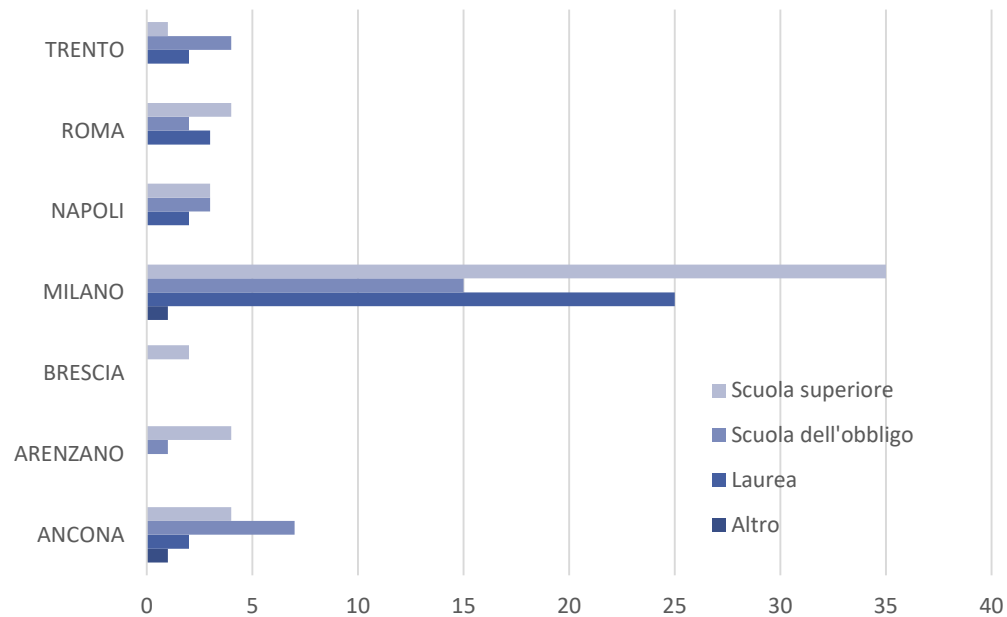
RISPOSTE

% Ritorno questionari Ricovero/DH/MAC 2023 - 2024

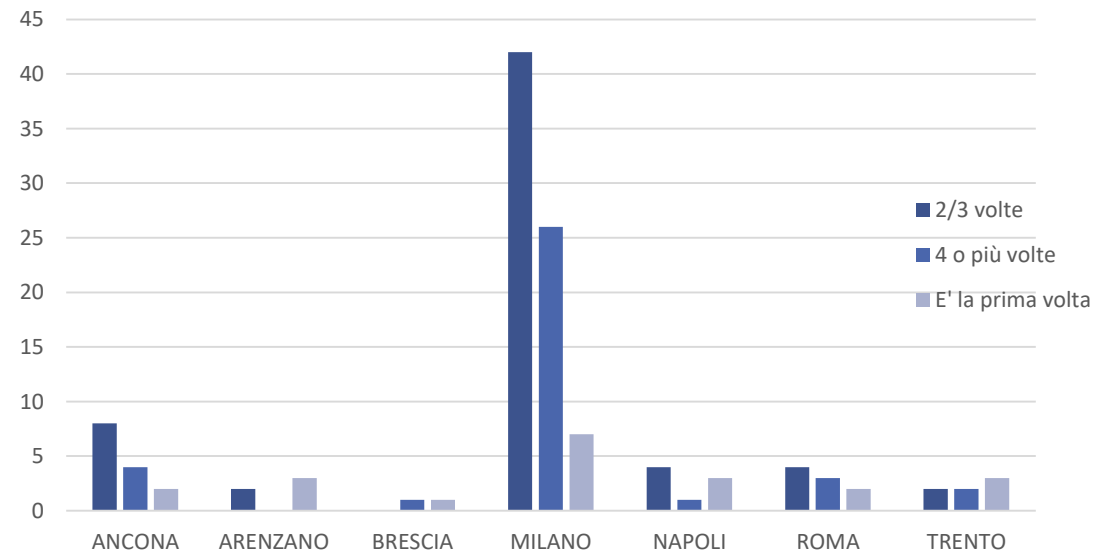


GENERALITA'

Grado di Istruzione



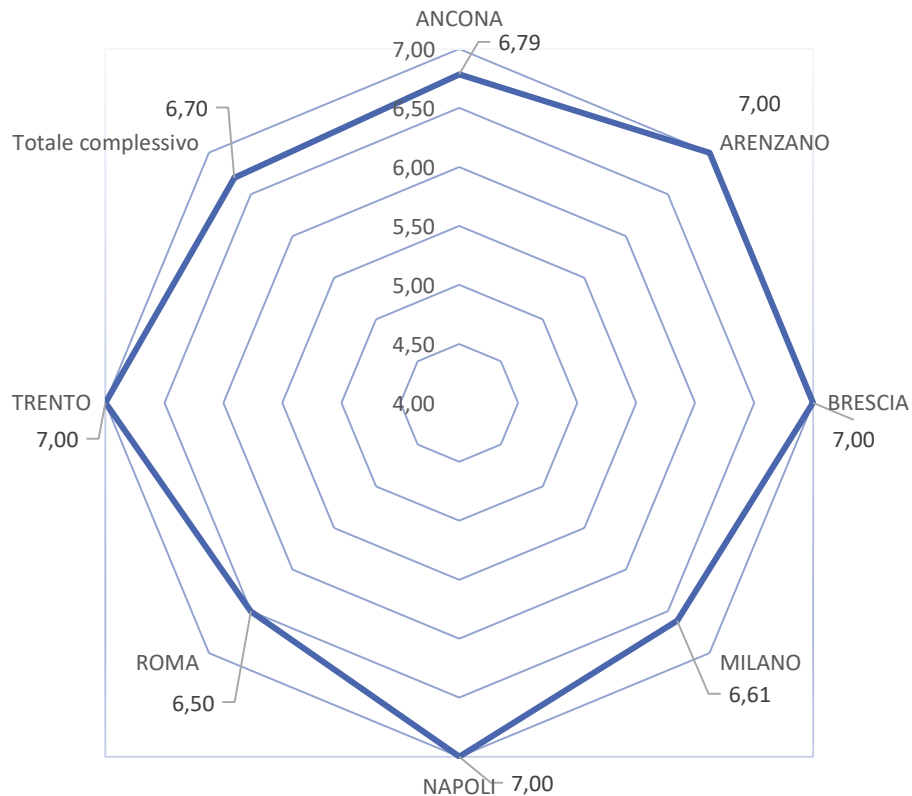
Negli ultimi 12 mesi, quante volte si è recato presso il Centro Clinico NEMO?



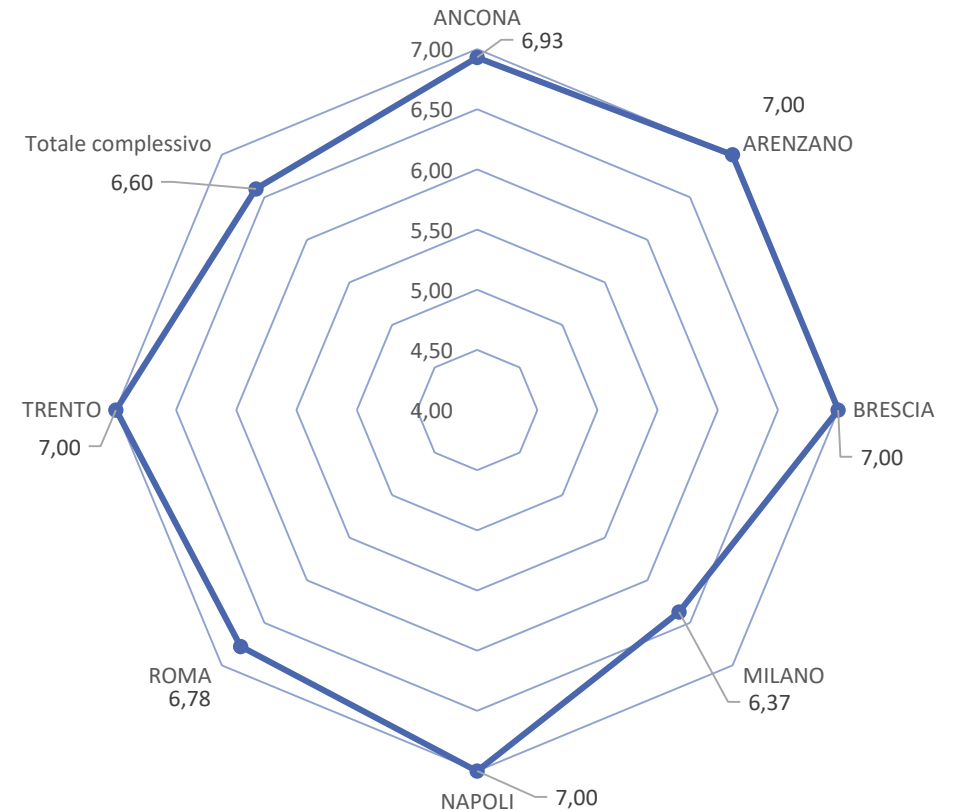
GRADIMENTO GENERALE

Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

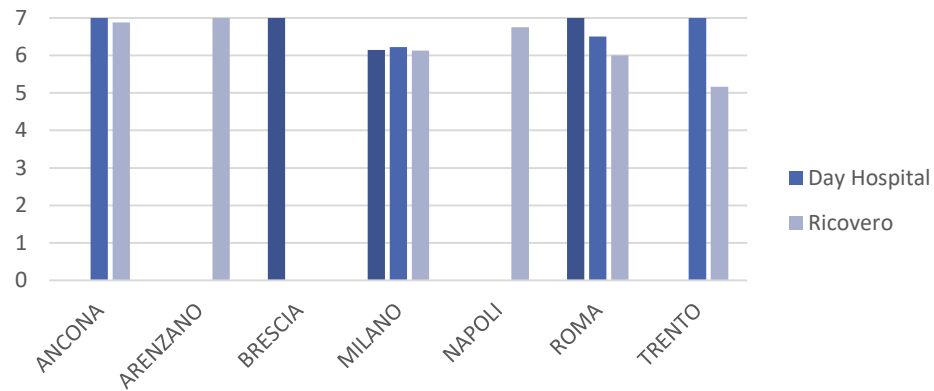


Consiglierebbe agli altri questo ospedale?

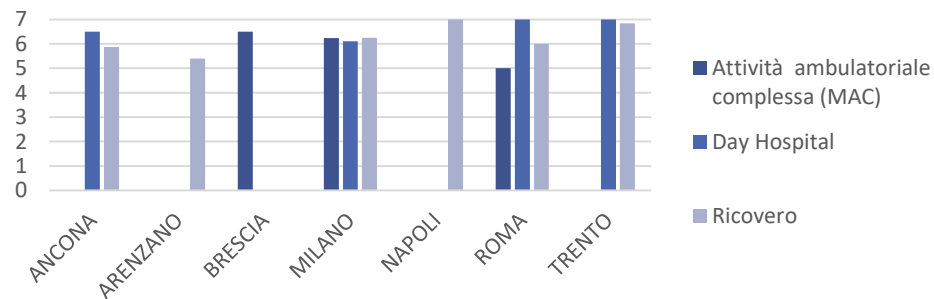


ASPETTI SPECIFICI

Tempi di attesa per ottenere il ricovero

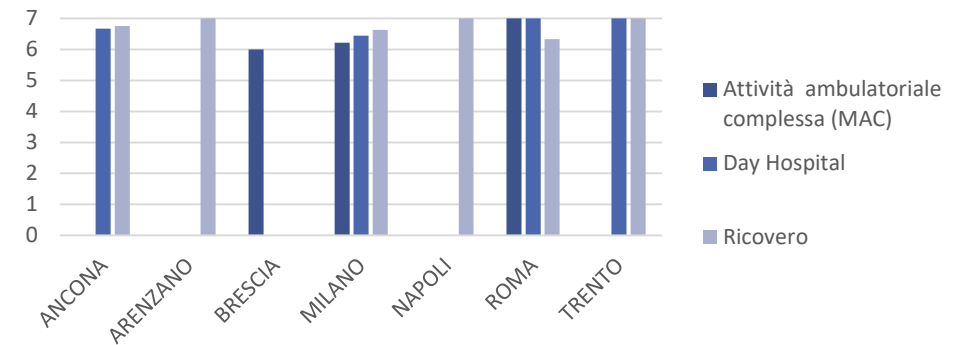


Aspetti strutturali ed alberghieri (comfort della stanza, vitto, pulizia)

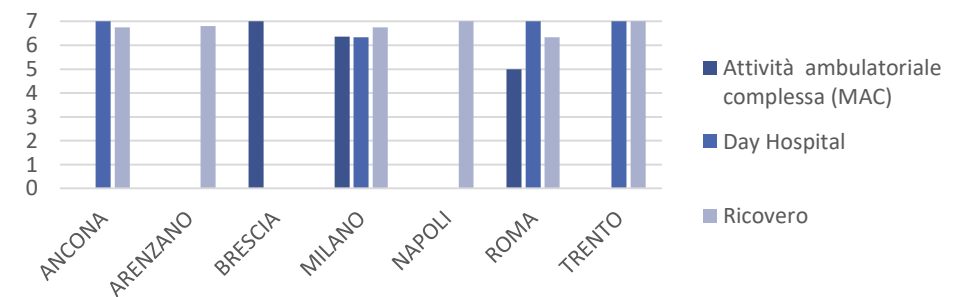


Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

Accoglienza, informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

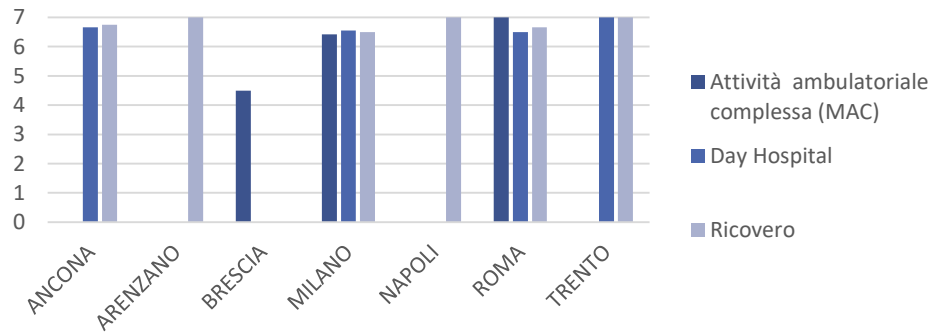


Accoglienza riservata ai suoi familiari e/o conoscenti

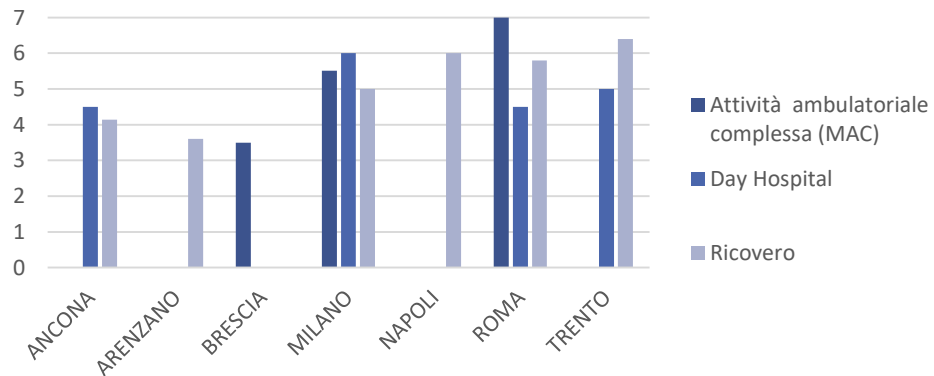


ASPETTI SPECIFICI

Cortesia e informazioni ricevute dal Servizio di Accettazione amministrativa

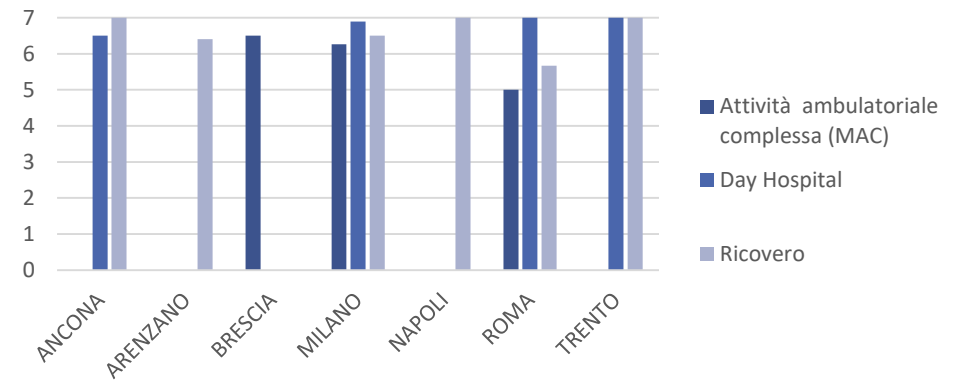


Qualità e gradimento dei pasti offerti

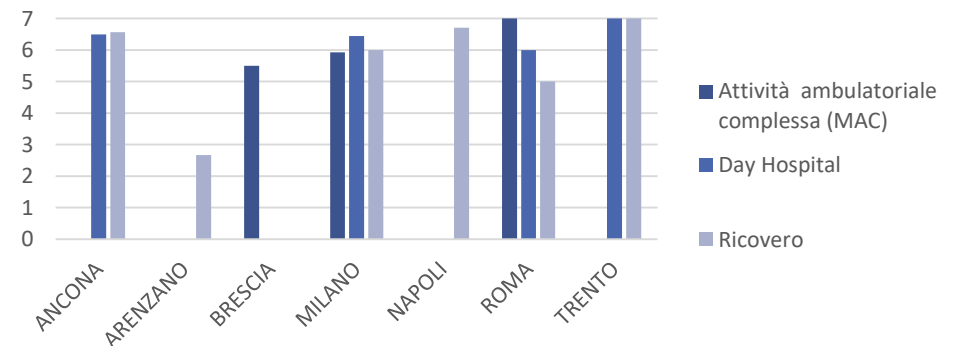


Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

Accessibilità e comodità dei diversi spazi



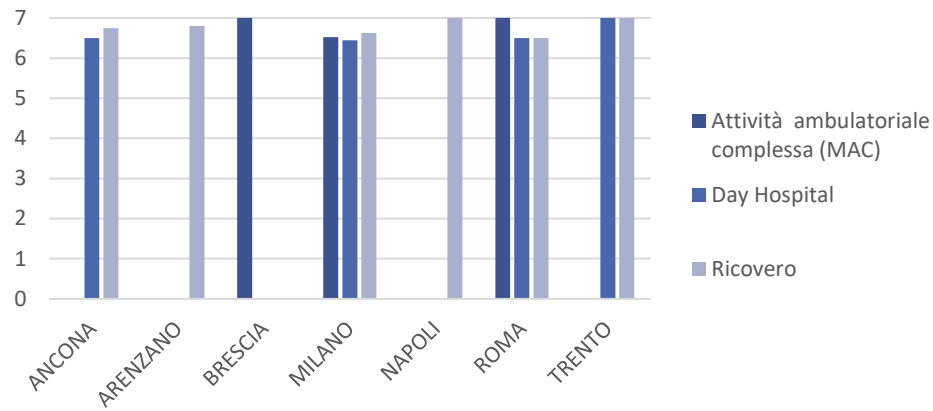
Disponibilità degli spazi per bambini/giovani pazienti



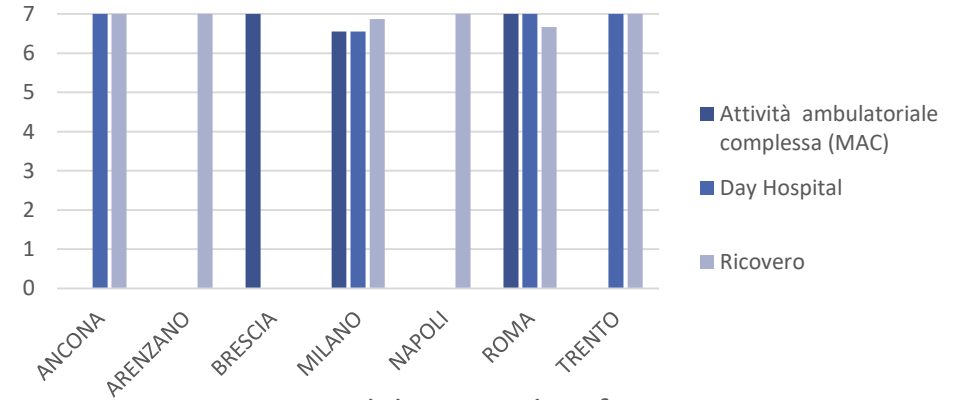
ASPETTI SPECIFICI

Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

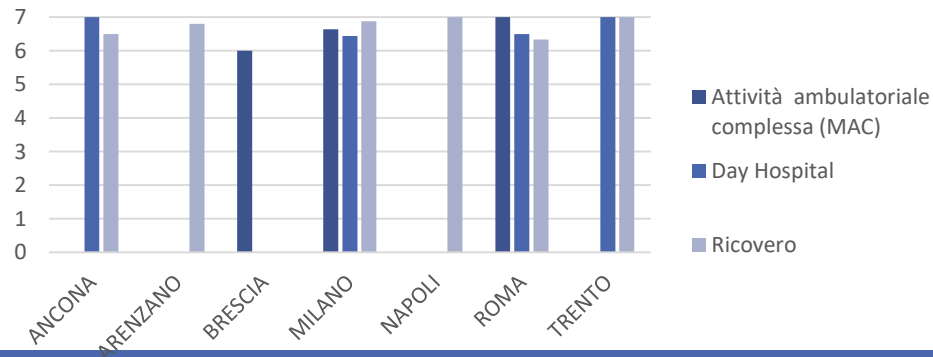
Cure a lei prestate



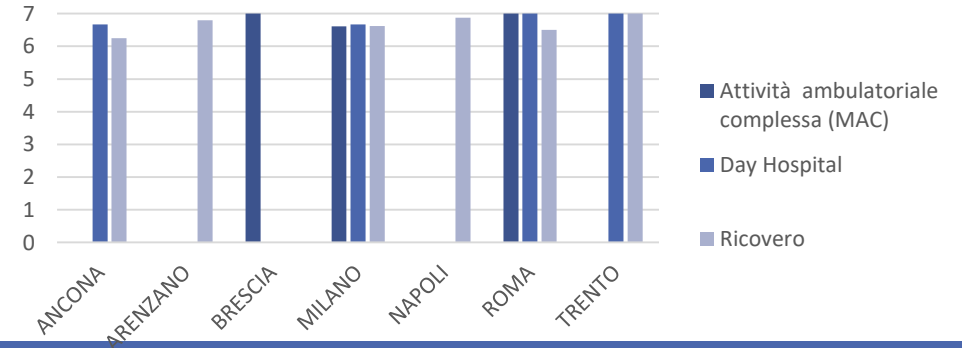
Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)



Assistenza del personale riabilitativo motorio/respiratorio



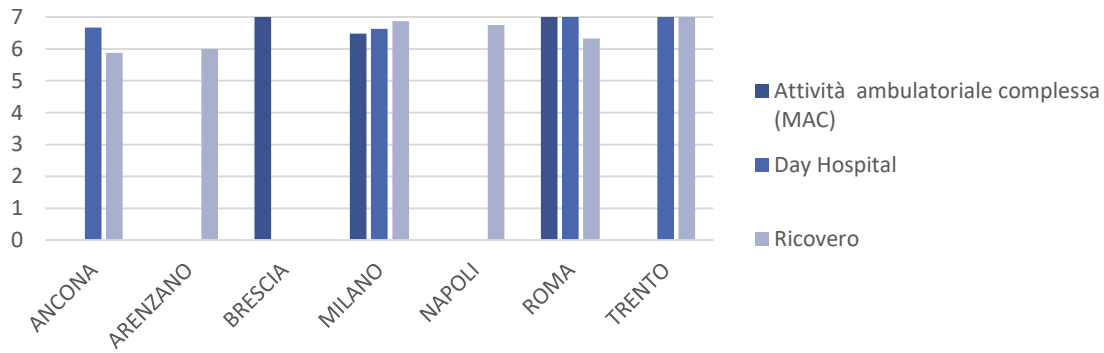
Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)



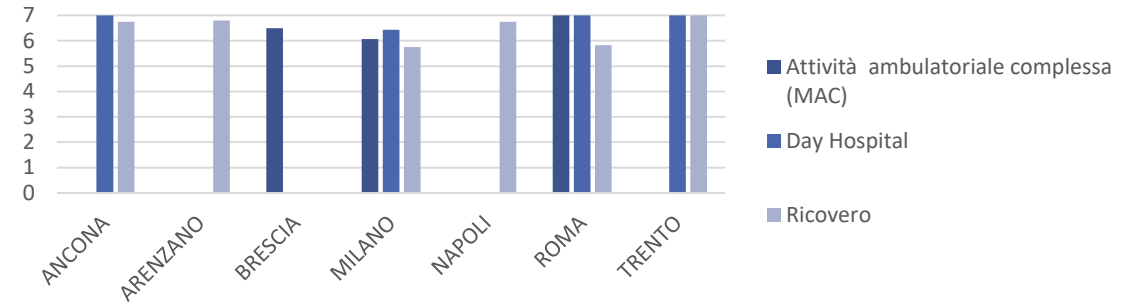
ASPETTI SPECIFICI

Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

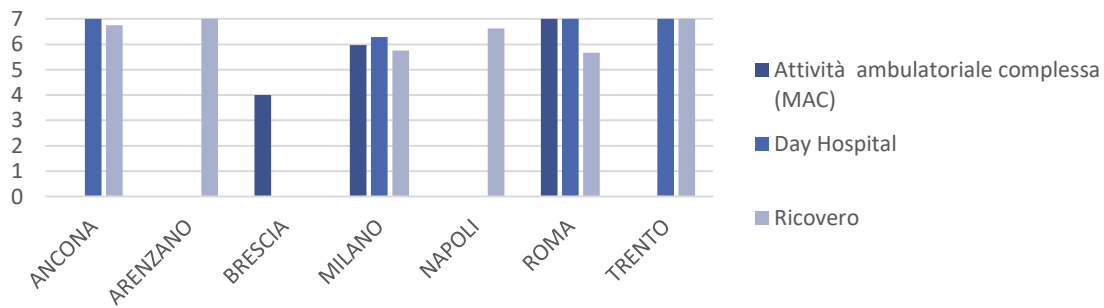
Assistenza del personale psicologico



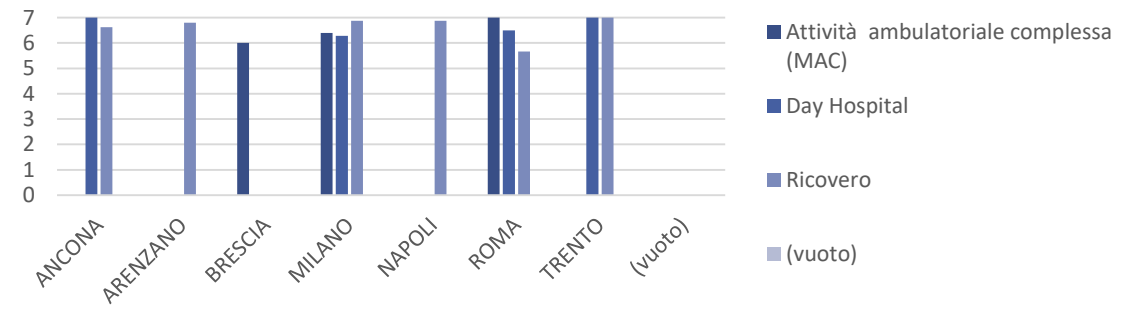
Assistenza del personale dedicato alla nutrizione (Nutrizionista / Dietista / Logopedista)



Assistenza del personale per il rientro al domicilio/rapporto con il territorio (Nurse-coach)



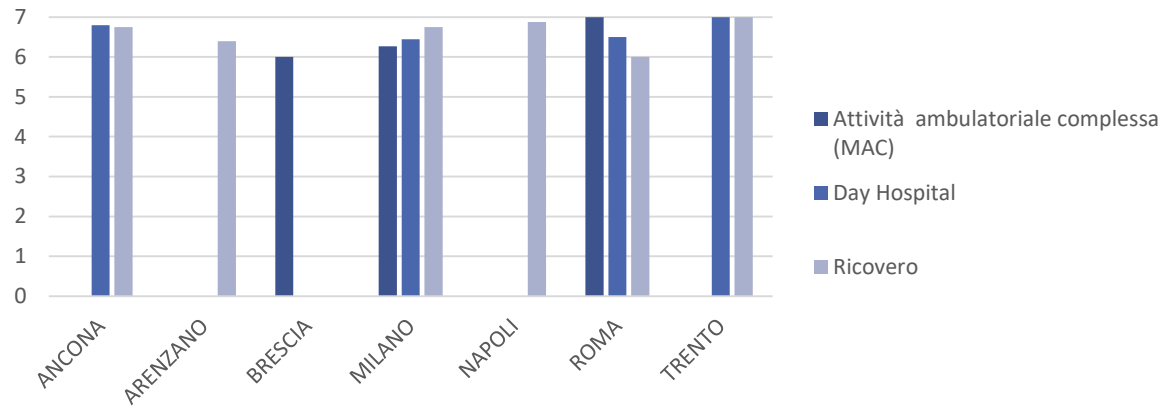
Assistenza del personale socio sanitario/ addetto all'igiene della persona (OSS)



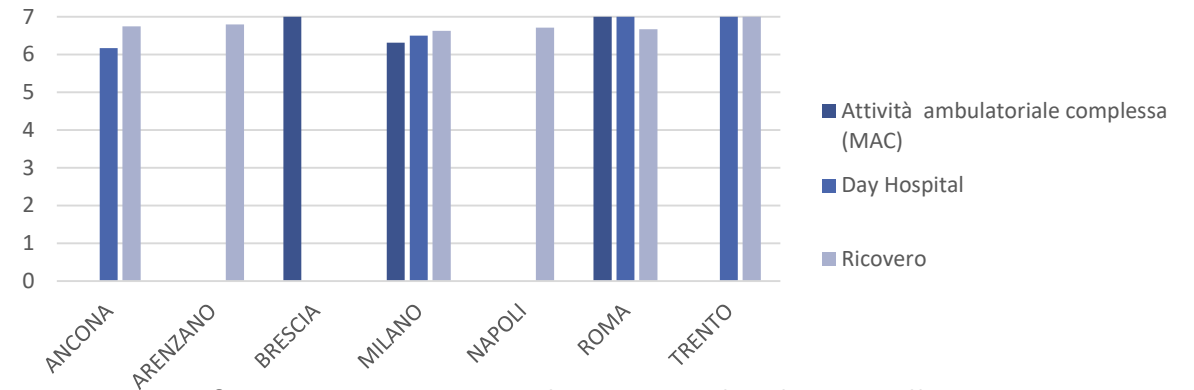
ASPETTI SPECIFICI

Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

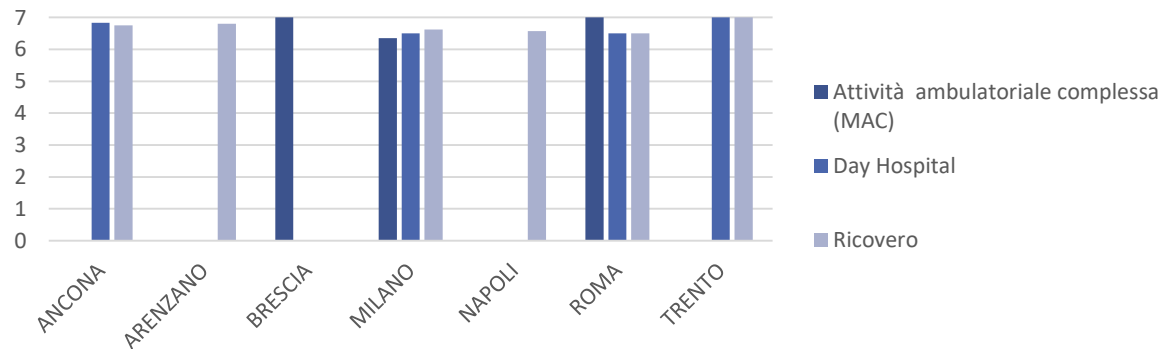
Collaborazione fra le diverse figure sanitarie



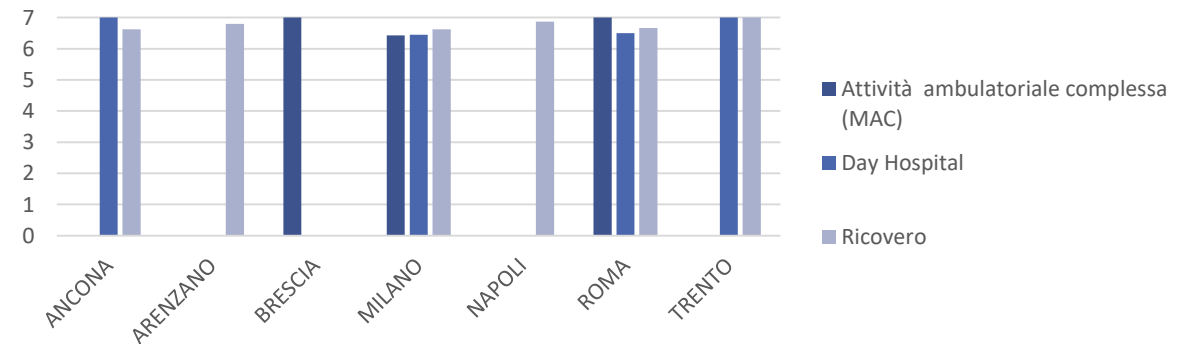
Tempi di attesa per ricevere una prescrizione (Farmaco, Relazione neuropsicologica, Diagnosi Funzionale, etc.)



Chiarezza nell'identificare il suo medico di riferimento



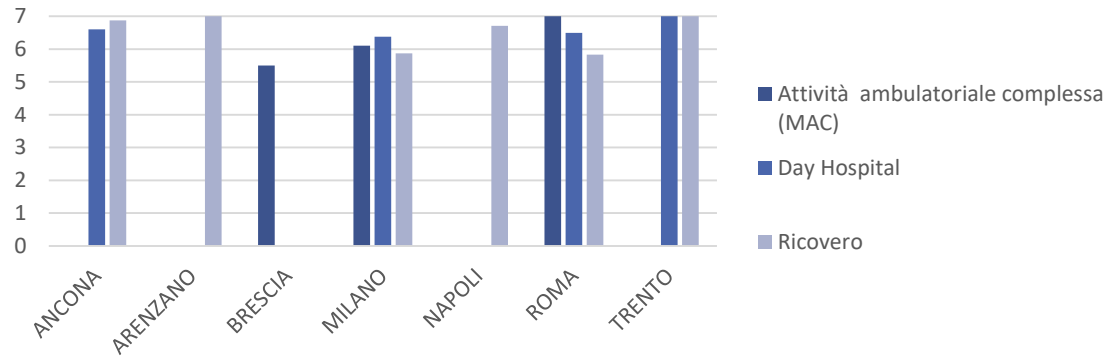
Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate



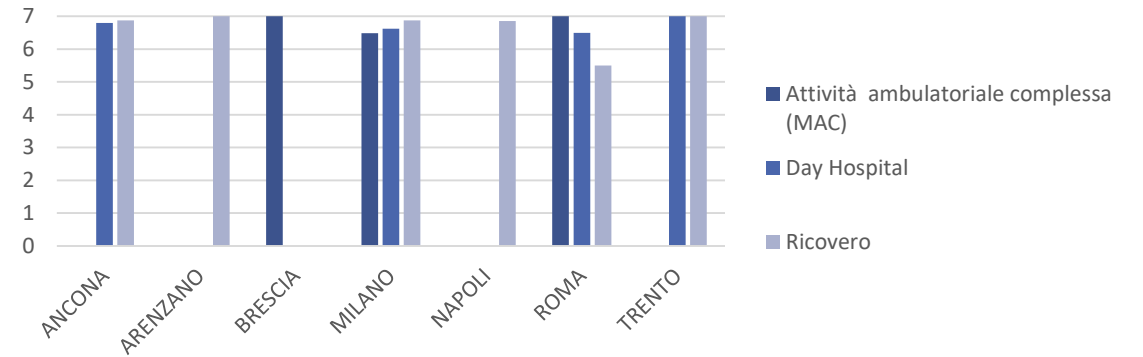
ASPETTI SPECIFICI

Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

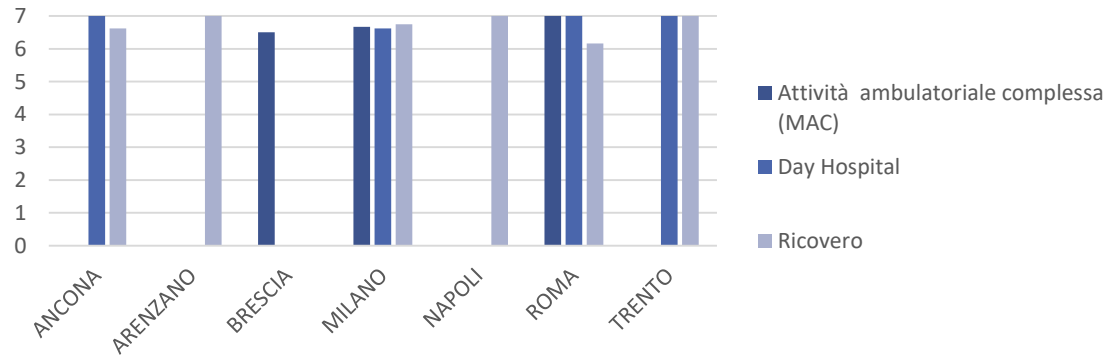
Tempi di attesa per la prescrizione degli ausili



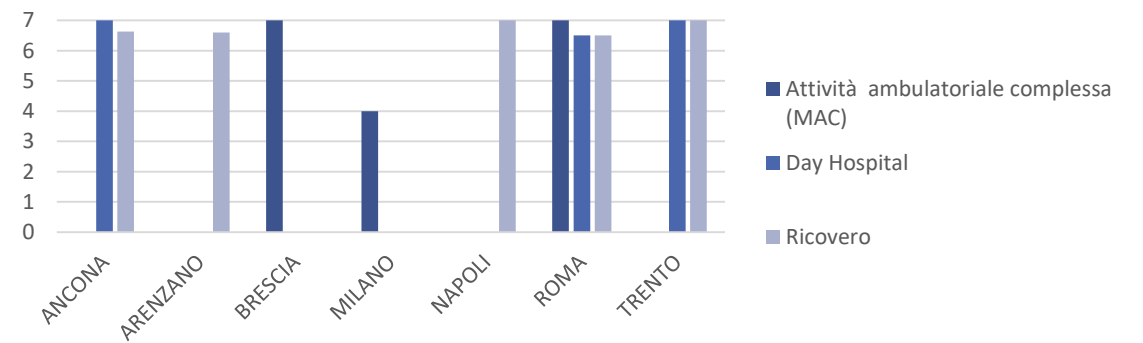
Addestramento relativo all'utilizzo dei presidi



Rispetto della riservatezza personale



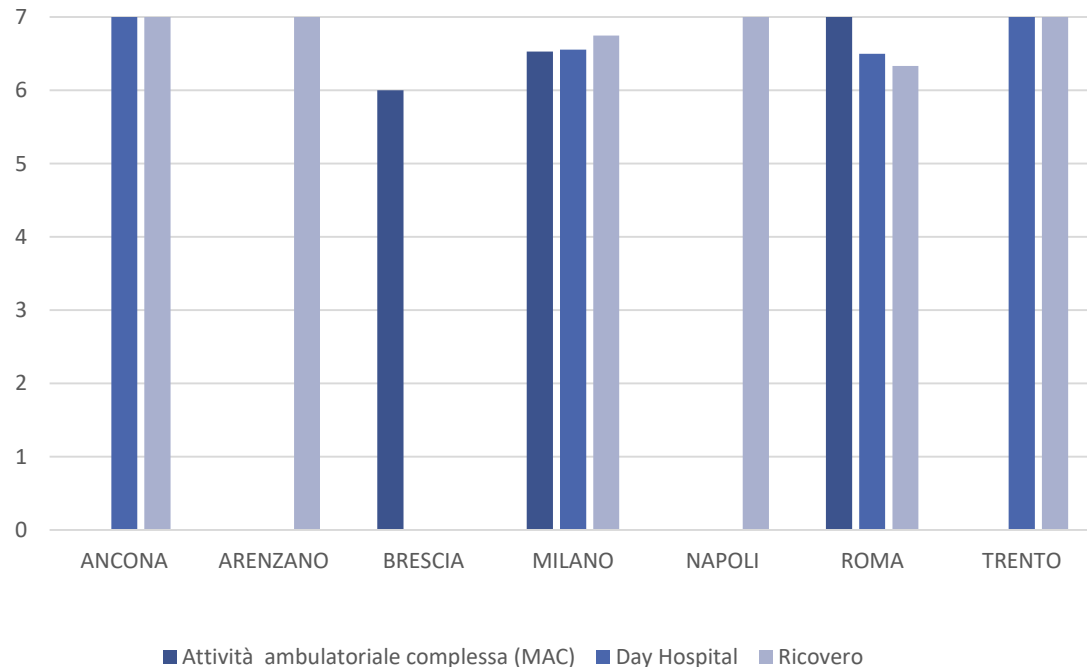
Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione



ASPETTI SPECIFICI

Gradimento medio su una scala da 1 a 7 dove 7 esprime il valore massimo positivo e 1 il gradimento minimo

Coinvolgimento rispetto le scelte assistenziali relative al Piano di Cure Condiviso (PCC) da parte dell'equipe multidisciplinare



Percezione di essere trattato/a come una persona e non solo come "paziente"

