



INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ASUR: DEGENZE DI MEDICINA INTERNA E CHIRURGIA GENERALE

Anno 2016

Servizi monitorati:

AREA VASTA 1

OSPEDALE DI PERGOLA
OSPEDALE DI URBINO

MEDICINA CHIRURGIA
MEDICINA CHIRURGIA

AREA VASTA 2

OSPEDALE DI FABRIANO
OSPEDALE DI IESI
OSPEDALE DI LORETO
OSPEDALE DI OSIMO
OSPEDALE DI SENIGALLIA

MEDICINA CHIRURGIA
MEDICINA CHIRURGIA
MEDICINA
MEDICINA CHIRURGIA
MEDICINA CHIRURGIA

Area Vasta 3

OSPEDALE DI CAMERINO
OSPEDALE DI CIVITANOVA
OSPEDALE DI MACERATA
OSPEDALE DI SAN SEVERINO
OSPEDALE DI SENIGALLIA

MEDICINA CHIRURGIA
MEDICINA CHIRURGIA
MEDICINA CHIRURGIA
MEDICINA CHIRURGIA
MEDICINA CHIRURGIA

Area Vasta 4

OSPEDALE DI AMANDOLA
OSPEDALE DI FERMO

MEDICINA CHIRURGIA
MEDICINA CHIRURGIA

Area Vasta 5

OSPEDALE DI ASCOLI PICENO
OSPEDALE DI SAN BENEDETTO DEL TRONTO

MEDICINA CHIRURGIA
MEDICINA CHIRURGIA

GRUPPO DI LAVORO:

Alberto Lanari, Francesca Novelli (ASUR),

Tiziano Busca (AV1),

Luigi Sfredda, Susy Sbarbati (AV2),

Nunzia Pagliariccio (AV3),

M. Flavia Spagna, Massimiliano Malloni (AV4),

Massimo Esposito, (AV5)

REFERENTE:

M.Flavia Spagna Coordinatore, Massimiliano Malloni amministratore di sistema

CONTESTO:

Gli Uffici relazione con il Pubblico dell'ASUR gestiscono la customer satisfaction all'interno della propria area vasta in assoluta autonomia senza alcun ritorno a livello centrale.

Tale procedura non risulta più funzionale all'organizzazione aziendale ASUR in quanto:

1- la Direzione Generale non è a conoscenza delle indagini effettuate nelle AA.VV e dei loro risultati e quindi non è nella condizione di utilizzare un patrimonio esistente per le proprie scelte strategiche

2- La customer a livello di AV non permette di confrontare i propri dati con quelli delle altre AV e misurare il proprio livello di qualità dei servizi all'interno dell'ASUR

3- La gestione di AV della customer non permette la circolazione delle buone pratiche già realizzate da altri, condizionando il livello di 'efficacia e d'efficienza dei lavori svolti

Con la nota del DG/ ASUR n. 15554 del 18/7/2014, L'ASUR ha avviato un'indagine di "customer satisfaction" utilizzando risorse proprie senza ricorrere ad agenzie esterne.

Dalla ricognizione effettuata dall'Area Comunicazione presso gli UU.RR.PP delle Aree Vaste è emerso che l'Area Vasta 4 compie da diverso tempo indagini di customer satisfaction (per differenti servizi) utilizzando la Piattaforma gratuita on line Limesurvey promossa ultimamente dal Progetto MiglioraPA del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Vista l'esperienza acquisita l'ASUR ha assegnato, con nota prot. 36438/26/10/2015/ASUR/DG/P, d'intesa con il dr. A. Lanari dirigente dell'Area Comunicazione ASUR, il coordinamento dell'iniziativa per tutta l'Azienda attraverso l'utilizzo della Piattaforma Limesurvey .

Le attività previste sono state: implementazione di un questionario unico, l'individuazione delle modalità di distribuzione e raccolta, elaborazione dei dati e composizione dei report finali.

Il gruppo di lavoro ad hoc costituito, sulla base delle esperienze di ogni Area Vasta, ha definito il questionario unico per tutta

l'ASUR e la metodologia di realizzazione dell'indagine (di seguito riportate)

In via sperimentale, sono state selezionate le Unità operative base della struttura ospedaliera: la Chirurgia Generale e la Medicina interna, coprendo sia il Dipartimento Chirurgico che Medico.

OBIETTIVI

1- Indagine di customer satisfaction su tutta l'ASUR con una unica e comune metodologia da effettuare in tutte le unità operative di degenza di Chirurgia Generale e Medicina interna con la distribuzione dei questionari nel periodo 15 gennaio - 15 marzo 2016

2 – Diffusione della conoscenza della piattaforma Limesurgey per un utilizzo sia in AA.VV. che in ASUR

3 – Realizzazione di una banca dati ASUR , patrimonio da incrementare

METODOLOGIA

Al momento della destinazione del letto di ricovero, il personale di reparto ha consegnato il questionario di gradimento con invito alla sua compilazione e riconsegna.

Per mantenere l'anonimato, i questionari compilati sono stati inseriti in appositi contenitori chiusi (cassetta, scatoloni chiusi) ben visibili.

Per rinforzare la compilazione, una volta alla settimana, per tutto il periodo dell'indagine (15 gennaio-15 marzo 2016) personale esterno al reparto (operatori URP, servizio civile, tirocinanti ecc) con un'urna chiusa, hanno raccolto e sollecitato la compilazione dei questionari.

I questionari sono stati caricati da ogni Area Vasta nella piattaforma web Limesurgey

A conclusione del caricamento si è proceduto alla elaborazione dei dati e alla stesura della relazione finale

Per ogni sede di distribuzione sono stati predisposti con un codice identificativo univoco i file con il numero di questionari calcolato sullo storico dell'anno precedente.

L'utilizzo della piattaforma permetterà di costruire un db unico a livello ASUR pur mantenendo la territorialità del caricamento , nel rispetto delle diverse organizzazioni di Area Vasta.

DESTINATARI DELL'INDAGINE

Tutti i pazienti ricoverati nei reparti di Medicina Interna e Chirurgia Generale degli ospedali delle Aree Vaste dal 15 gennaio 2016 al 15 marzo 2016

ATTORI COINVOLTI

A livello progettuale:

Gruppo di lavoro ad hoc costituito:

Alberto Lanari, Francesca Novelli (ASUR),

Tiziano Busca (AV1),

Luigi Sfredda, Susy Sbarbati (AV2),

Nunzia Pagliariccio (AV3),

M. Flavia Spagna, Massimiliano Malloni (AV4): Progettista, Coordinatore, Amministratore di sistema

Massimo Esposito, Donatella Mascetti (AV5)

A livello esecutivo di AA.VV:

- Le Direzioni Mediche ospedaliere dei nosocomi di AA.VV

- il Servizio Professioni Sanitarie, nello specifico le coordinatrici delle UU.OO di Chirurgia e Medicina di tutte le strutture ospedaliere presenti nella propria Area vasta

- I Direttori/responsabili delle UU.O O. di Medicina e Chirurgia di tutte le strutture ospedaliere presenti nella propria Area vasta

- Gli uffici URP delle AA.VV o personale diverso per il coordinamento della distribuzione, raccolta e caricamento

L'INSERIMENTO E L'ELABORAZIONE DEI DATI

Al termine dell'indagine tutti i questionari sono stati raccolti in ogni A.V nel luogo del caricamento. Il caricamento è stato eseguito manualmente con la piattaforma ASUR Limesurgey precedentemente predisposta dal Coordinatore del progetto e visibile da tutte le aree vaste con credenziali da accesso, gestite dall'AV4.

Per agevolare l'usabilità del programma è stata messa a disposizione di tutti la guida pratica realizzata da MiglioraPA ed è stata effettuata una formazione pratica sull'utilizzo della piattaforma il giorno 2 febbraio 2016

A seguito di comunicazione per mail delle AA.VV di caricamento completato, la dr.ssa M. Flavia Spagna dell'AV4 ha dato avvio alla elaborazione dei dati

I dati sono stati elaborati per area vasta nella dimensione generale e , all'interno di ogni AV, nel dettaglio di ogni presidio ospedaliero e per specialità.

Per tutti gli item sono stati confrontati i dati delle AA .VV con il corrispondente valore ASUR che, preso come riferimento, ha permesso di circoscrivere all'interno delle AA.VV gli item in cui superavano il valore ASUR " alto" (maggiore qualità) e quelli che superavano il valore ASUR "basso" (minore qualità)

Analogo procedimento è stato utilizzato nello studio specifico delle AA.VV per individuare come la valutazione fosse distribuita all'interno delle strutture ospedaliere. Di seguito vengono riportati i dati più significativi inserendo in 'appendice l'elaborazione completa.

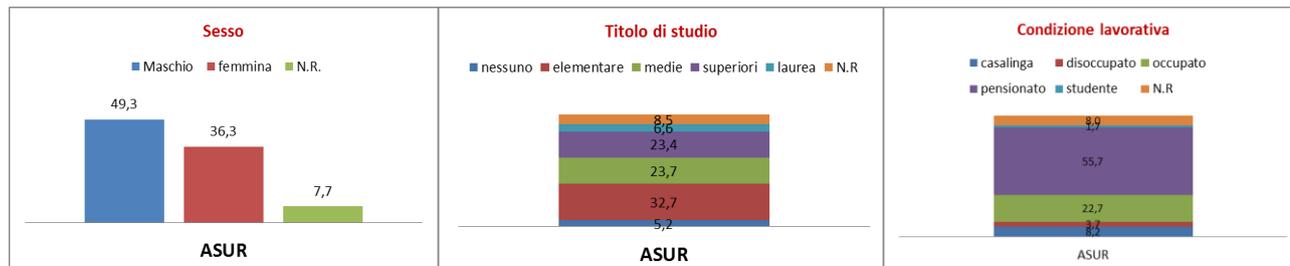
DATI GENERALI

Sono stati caricati n. 1627 questionari di cui:

| | |
|-----|-----|
| AV1 | 270 |
| AV2 | 326 |
| AV3 | 432 |
| AV4 | 224 |
| AV5 | 376 |

Il 49,3% maschi, il 36,3 femmina ed il 7,7 non ha risposto; con un titolo di studio così distribuito. 5,2% nessuno,32,7% elementare, 23,7% medie, 23,4% superiori,6,6% laurea e 8,5 non risposto.

Gli utenti che hanno risposto al questionario per il 55,7% sono pensionati ed il 22,7% dichiarano di essere occupati



Rispetto al valore ASUR, all'interno delle 5 aree vaste gli item sono così distribuiti

| ITEM | Maggiore qualità al valore ASUR | | | | | Minore qualità al valore ASUR | | | | |
|---|---------------------------------|-----|-----|-----|-----|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| | AV1 | AV2 | AV3 | AV4 | AV5 | AV1 | AV2 | AV3 | AV4 | AV5 |
| <i>Come è stato accolto dal personale</i> | x | x | x | | | | | | x | x |
| <i>Nei momenti di ansia e paura si è sentito accolto</i> | x | x | x | | | | | | x | x |
| <i>Come valuta la pulizia del reparto</i> | x | x | x | | | x | | | x | |
| <i>Come valuta la pulizia dei bagni</i> | x | | x | | | x | | | x | |
| <i>Come valuta la pulizia della biancheria da letto</i> | x | x | x | | | x | | | x | x |
| <i>Come valuta l'orario delle visite</i> | | | x | | | x | | | | x |
| <i>Come valuta la qualità del cibo</i> | x | | x | x | | x | | x | | |
| <i>Come valuta l'assistenza del personale di supporto</i> | x | | x | | | | | | x | x |
| <i>Come valuta l'assistenza infermieristica</i> | x | x | x | | | | | | x | x |
| <i>Come valuta l'assistenza medica</i> | | x | x | | | x | | | x | x |
| <i>Come valuta la chiarezza delle informazioni</i> | | x | x | | | x | | | x | |
| <i>Come valuta complessivamente il servizio</i> | x | x | x | | | x | | | x | x |
| <i>Consiglierebbe il servizio ad un amico o parente</i> | x | x | x | | | x | | | x | x |

IN RILIEVO:

- l'AV1 supera in molti item il valore ASUR sia per l'aspetto positivo che per quello negativo

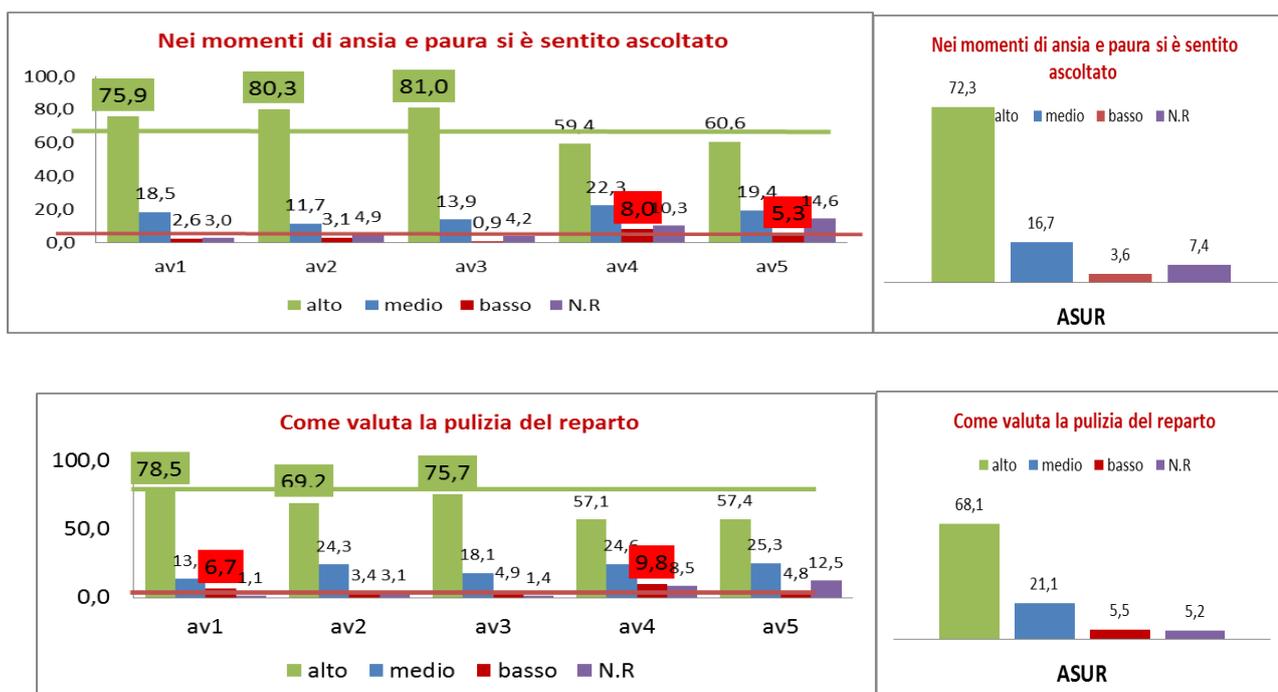
- Nella AV4 e AV5 non risultano item con valore superiore a quello "alto" dell'ASUR e ne risultano molti in cui si supera il valore "basso" dell'ASUR

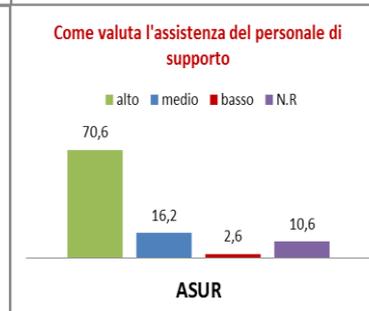
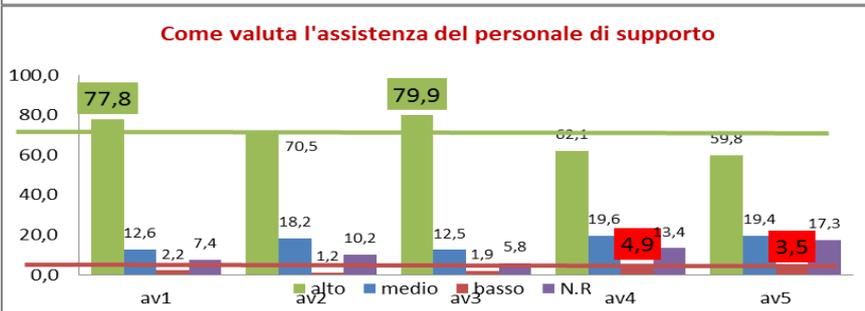
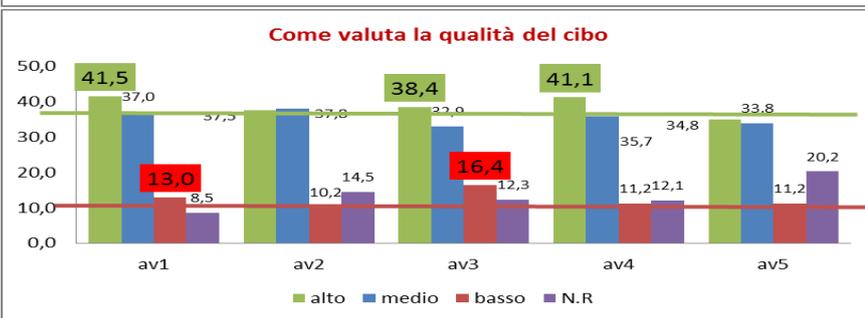
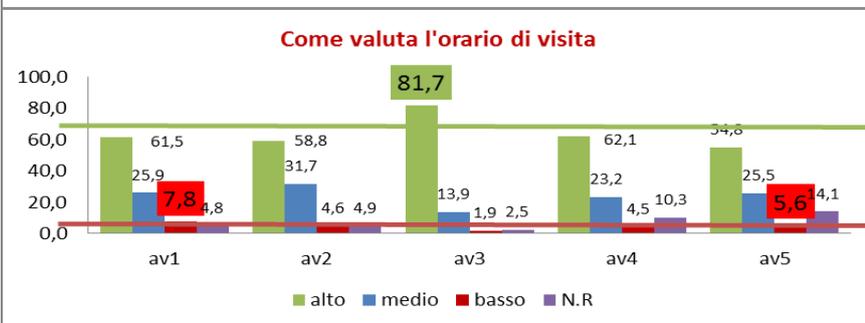
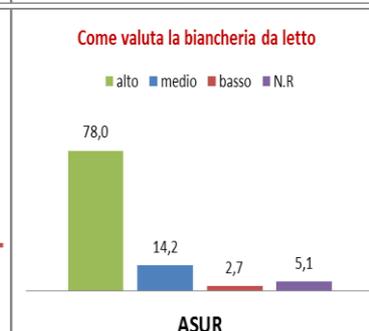
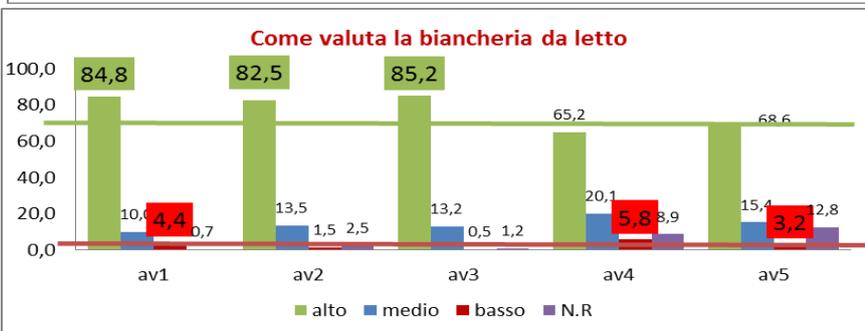
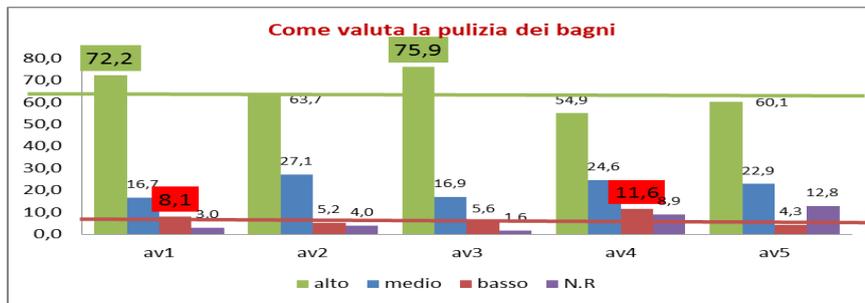
- Forte disparità tra nord e sud dell'ASUR: la positività è spostata verso il nord e la negatività verso il sud

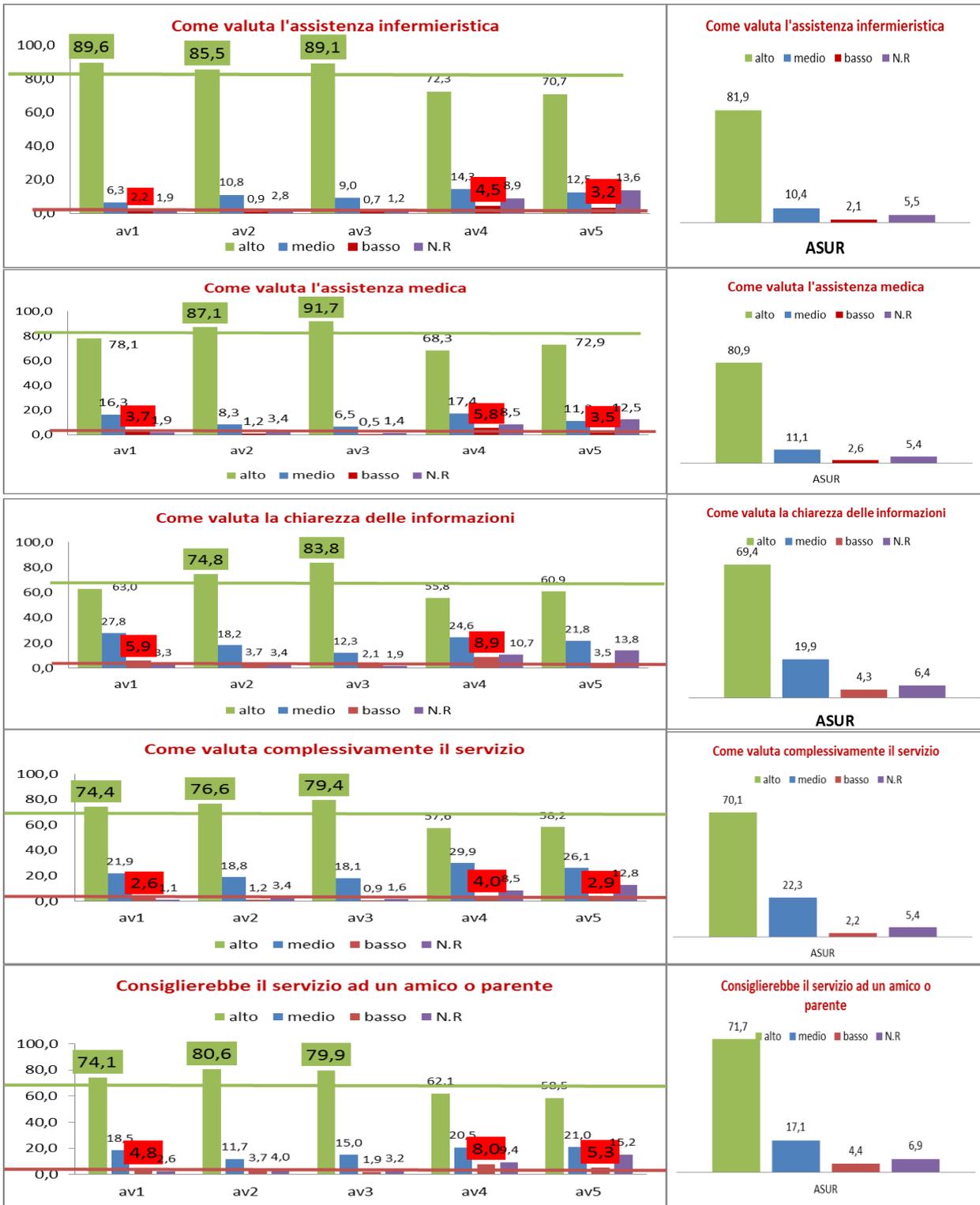
- Se poniamo sopra al 80% di valutazioni "alte" i punti di forza degli item e sotto il 70% i punti di debolezza, si evidenzia:

| PUNTI DI FORZA | | PUNTI DI DEBOLEZZA | |
|----------------------------|-----|---------------------|-----|
| Accoglienza del personale | 80% | Pulizia del reparto | 68% |
| Assistenza infermieristica | 82% | Pulizia dei bagni | 66% |
| Assistenza medica | 81% | Orario delle visite | 64% |
| | | Qualità del cibo | 38% |

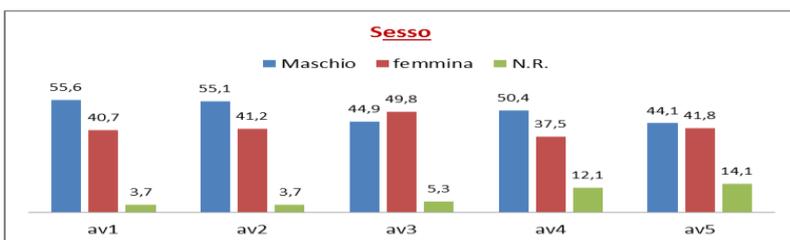
GRAFICI DI DETTAGLIO

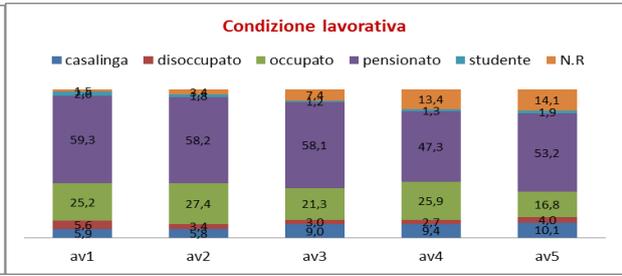
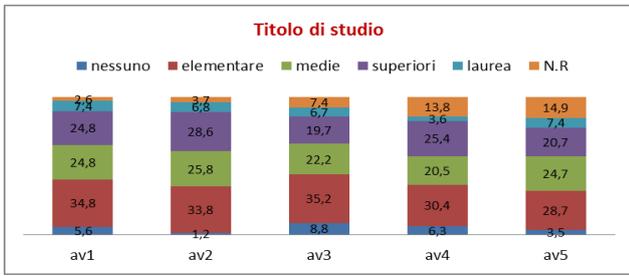






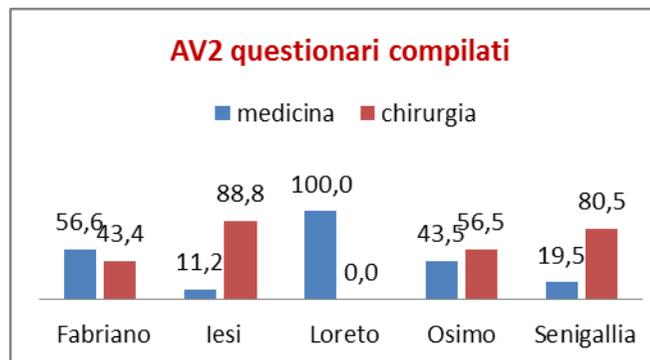
Condizioni anagrafiche:





Area vasta 2

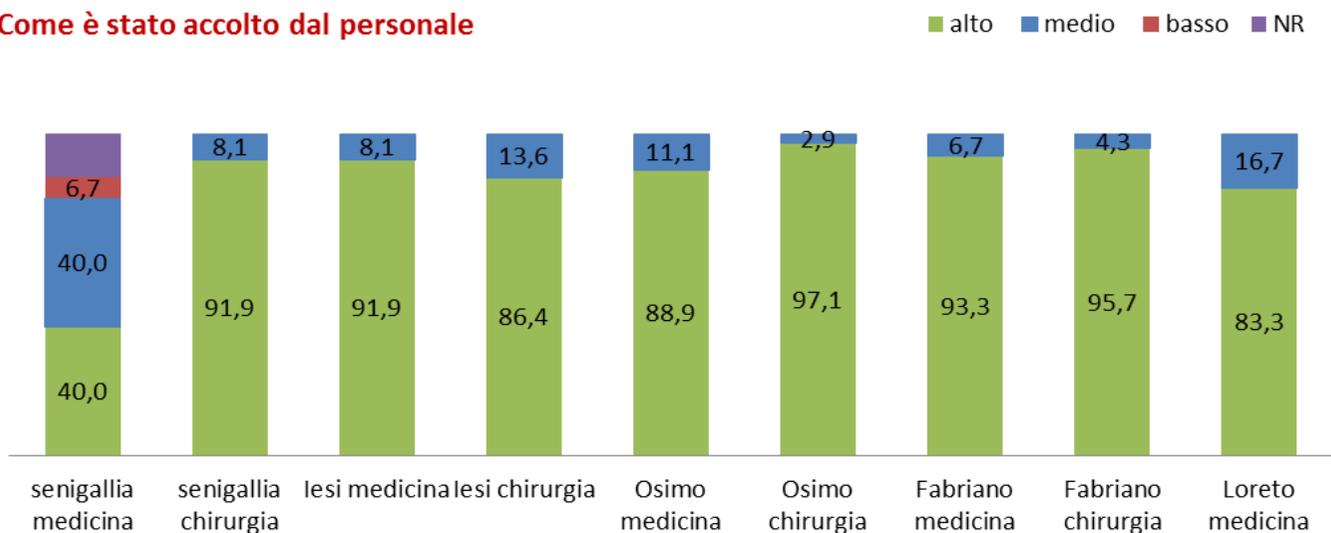
| Risposta | medicina | medicina | chirurgia | chirurgia | Totale |
|---------------|-----------|--------------|------------|-------------|------------|
| Fabriano | 30 | 56,6 | 23 | 43,4 | 53 |
| lesi | 13 | 11,2 | 103 | 88,8 | 116 |
| Loreto | 12 | 100,0 | 0 | 0,0 | 12 |
| Osimo | 27 | 43,5 | 35 | 56,5 | 62 |
| Senigallia | 15 | 19,5 | 62 | 80,5 | 77 |
| TOTALE | 97 | | 223 | | 320 |



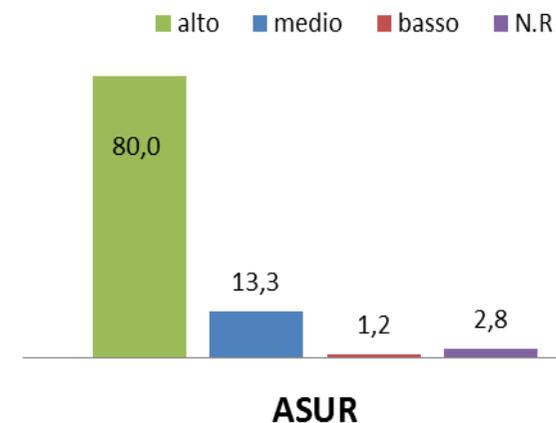
Come è stato accolto dal personale del reparto

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|---------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-----------------|------------|
| alto | 6 | 40,0 | 57 | 91,9 | 57 | 91,9 | 89 | 86,4 | 24 | 88,9 | 34 | 97,1 | 28 | 93,3 | 22 | 95,7 | 10 | 83,3 | 327 |
| medio | 6 | 40,0 | 5 | 8,1 | 5 | 8,1 | 14 | 13,6 | 3 | 11,1 | 1 | 2,9 | 2 | 6,7 | 1 | 4,3 | 2 | 16,7 | 39 |
| basso | 1 | 6,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 |
| NR | 2 | 13,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 |
| Totale | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 62 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 369 |

Come è stato accolto dal personale

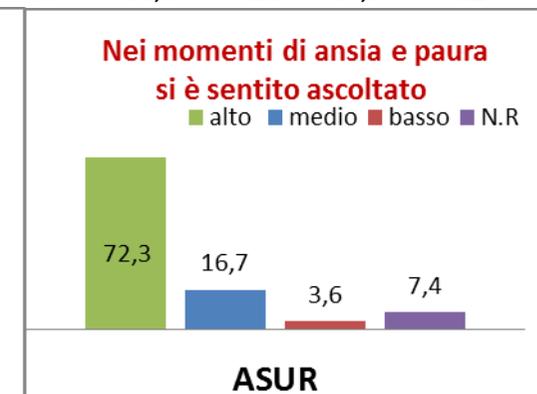
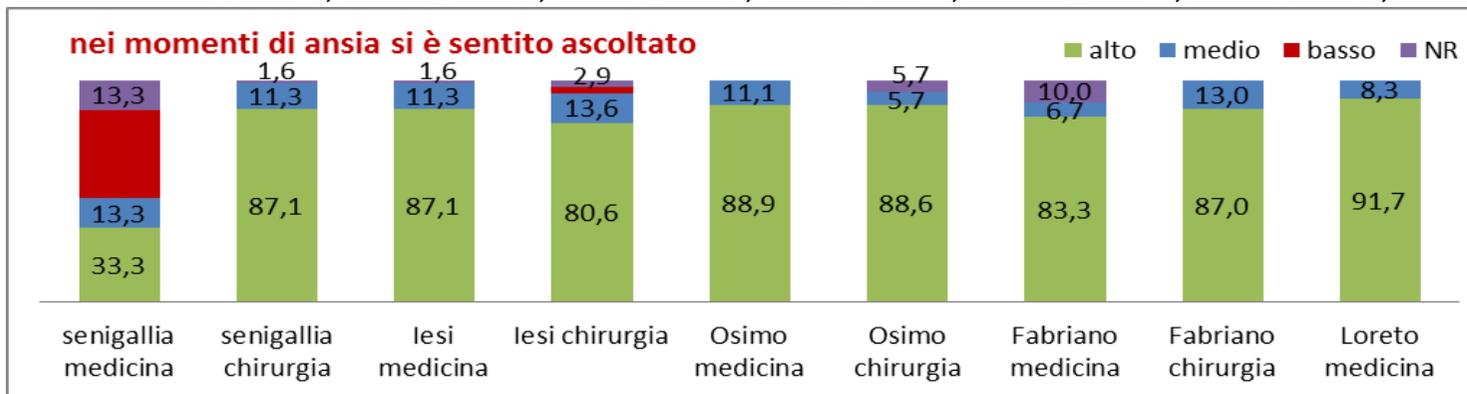


Come è ascoltato dal personale



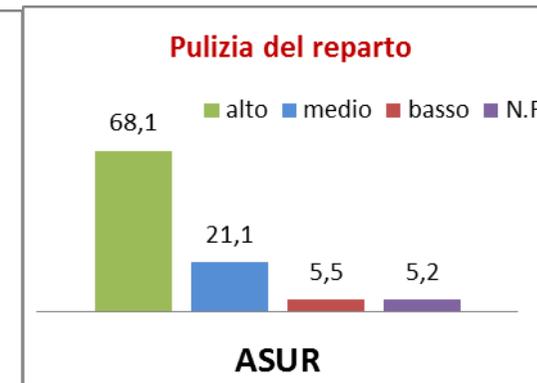
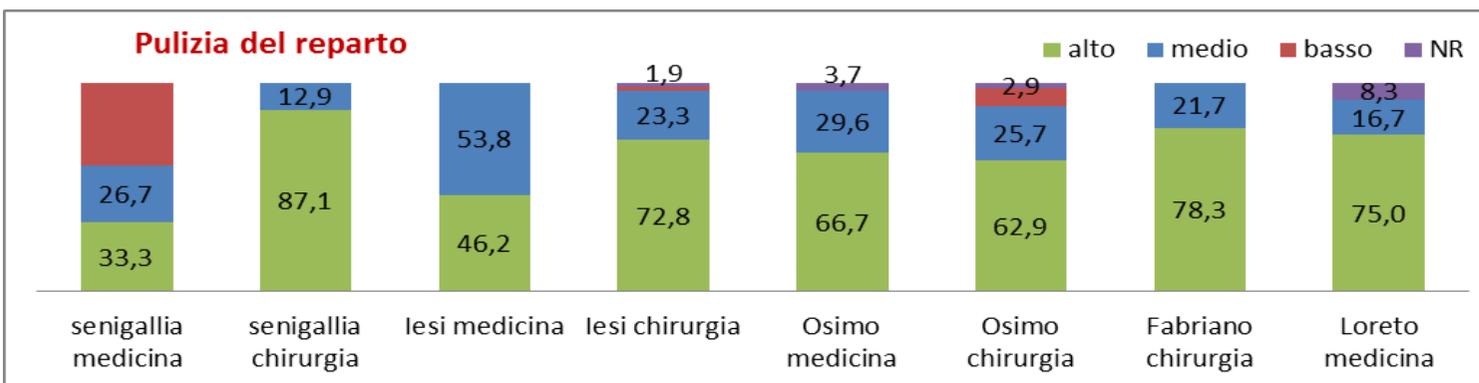
nei momenti di ansia e paura si è sentito ascoltato dagli operatori sanitari?

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|----------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------|
| alto | 5 | 33,3 | 54 | 87,1 | 54 | 87,1 | 83 | 80,6 | 24 | 88,9 | 31 | 88,6 | 25 | 83,3 | 20 | 87,0 | 11 | 91,7 | 307 |
| medio | 2 | 13,3 | 7 | 11,3 | 7 | 11,3 | 14 | 13,6 | 3 | 11,1 | 2 | 5,7 | 2 | 6,7 | 3 | 13,0 | 1 | 8,3 | 41 |
| basso | 6 | 40,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 2,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 9 |
| NR | 2 | 13,3 | 1 | 1,6 | 1 | 1,6 | 3 | 2,9 | 0 | 0,0 | 2 | 5,7 | 3 | 10,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 12 |
| | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 62 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 369 |



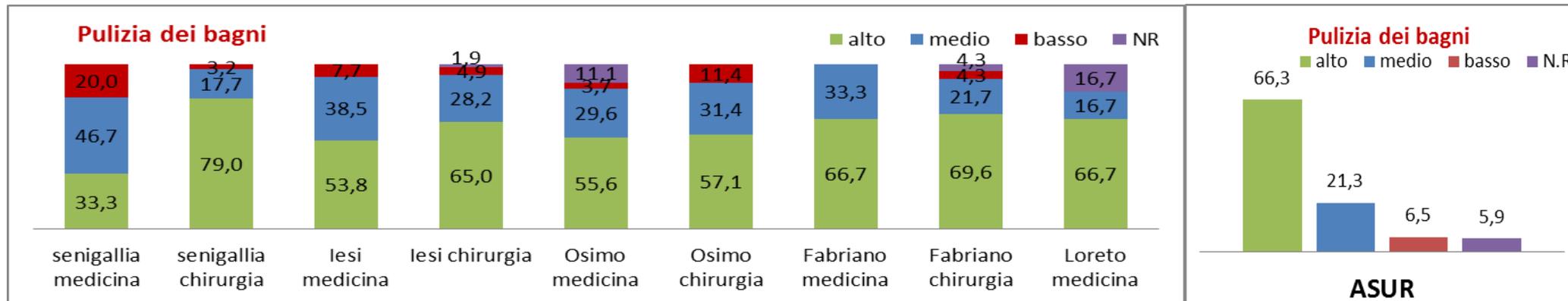
Come valuta la pulizia del reparto?

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|----------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------|
| alto | 5 | 33,3 | 54 | 87,1 | 6 | 46,2 | 75 | 72,8 | 18 | 66,7 | 22 | 62,9 | 18 | 60,0 | 18 | 78,3 | 9 | 75,0 | 225 |
| medio | 4 | 26,7 | 8 | 12,9 | 7 | 53,8 | 24 | 23,3 | 8 | 29,6 | 9 | 25,7 | 12 | 40,0 | 5 | 21,7 | 2 | 16,7 | 79 |
| basso | 6 | 40,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 1,9 | 0 | 0,0 | 3 | 8,6 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 11 |
| NR | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 1,9 | 1 | 3,7 | 1 | 2,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 8,3 | 5 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 320 |



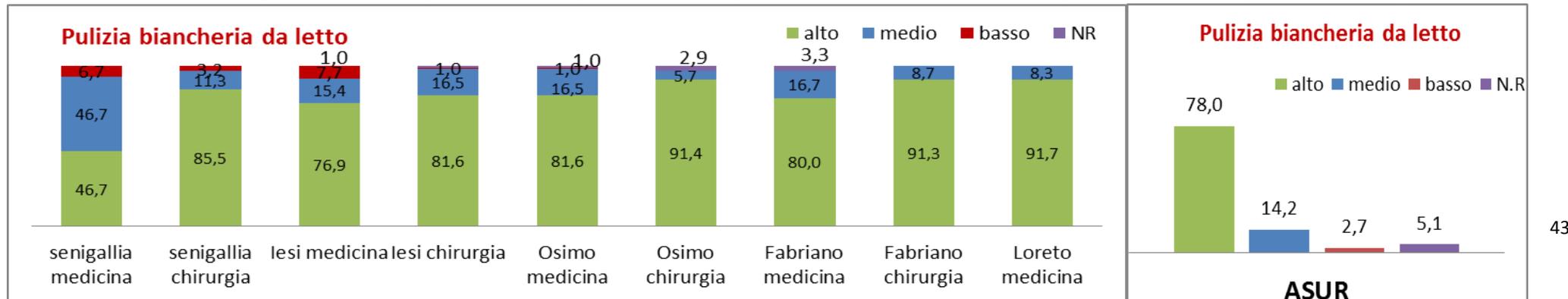
Come valuta la pulizia dei bagni da lei usati?

| Risposta | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|----------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------|
| alto | 5 | 33,3 | 49 | 79,0 | 7 | 53,8 | 67 | 65,0 | 15 | 55,6 | 20 | 57,1 | 20 | 66,7 | 16 | 69,6 | 8 | 66,7 | 207 |
| medio | 7 | 46,7 | 11 | 17,7 | 5 | 38,5 | 29 | 28,2 | 8 | 29,6 | 11 | 31,4 | 10 | 33,3 | 5 | 21,7 | 2 | 16,7 | 86 |
| basso | 3 | 20,0 | 2 | 3,2 | 1 | 7,7 | 5 | 4,9 | 1 | 3,7 | 4 | 11,4 | 0 | 0,0 | 1 | 4,3 | 0 | 0,0 | 21 |
| NR | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 2 | 1,9 | 3 | 11,1 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 4,3 | 2 | 16,7 | 11 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 305 |



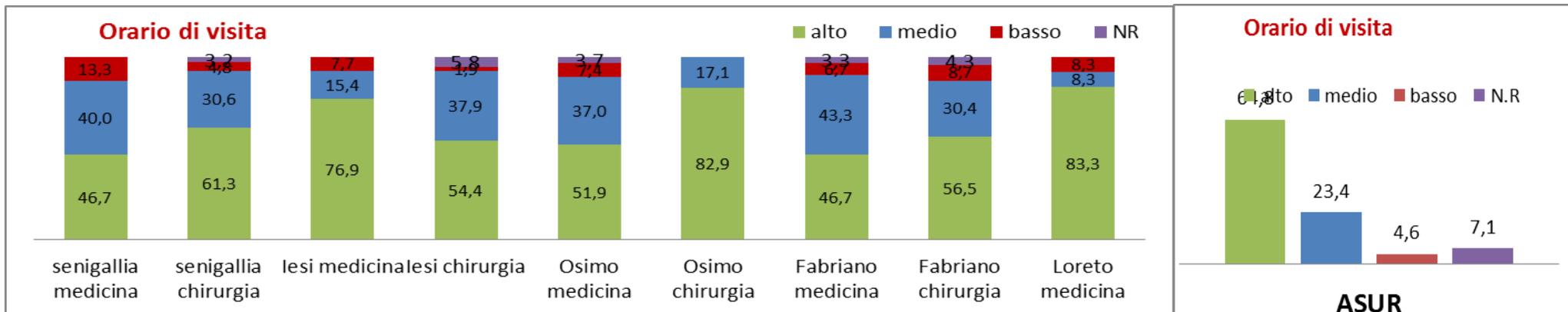
Come valuta la pulizia della biancheria da letto?

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|----------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------|
| alto | 7 | 46,7 | 53 | 85,5 | 10 | 76,9 | 84 | 81,6 | 84 | 81,6 | 32 | 91,4 | 24 | 80,0 | 21 | 91,3 | 11 | 91,7 | 326 |
| medio | 7 | 46,7 | 7 | 11,3 | 2 | 15,4 | 17 | 16,5 | 17 | 16,5 | 2 | 5,7 | 5 | 16,7 | 2 | 8,7 | 1 | 8,3 | 60 |
| basso | 1 | 6,7 | 2 | 3,2 | 1 | 7,7 | 1 | 1,0 | 1 | 1,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 12 |
| NR | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 1,0 | 1 | 1,0 | 1 | 2,9 | 1 | 3,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 103 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 381 |



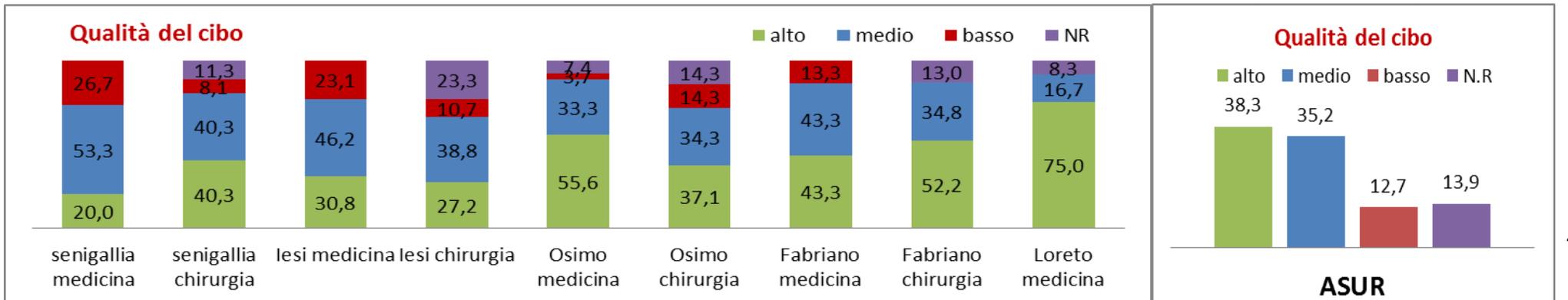
Come valuta l'orario di visita per famigliari e amici?

| Risposta | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Oσιμο medicina | Oσιμο medicina | Oσιμο chirurgia | Oσιμο chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|----------|------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------|
| alto | 7 | 46,7 | 38 | 61,3 | 10 | 76,9 | 56 | 54,4 | 14 | 51,9 | 29 | 82,9 | 14 | 46,7 | 13 | 56,5 | 10 | 83,3 | 191 |
| medio | 6 | 40,0 | 19 | 30,6 | 2 | 15,4 | 39 | 37,9 | 10 | 37,0 | 6 | 17,1 | 13 | 43,3 | 7 | 30,4 | 1 | 8,3 | 104 |
| basso | 2 | 13,3 | 3 | 4,8 | 1 | 7,7 | 2 | 1,9 | 2 | 7,4 | 0 | 0,0 | 2 | 6,7 | 2 | 8,7 | 1 | 8,3 | 19 |
| NR | 0 | 0,0 | 2 | 3,2 | 0 | 0,0 | 6 | 5,8 | 1 | 3,7 | 0 | 0,0 | 1 | 3,3 | 1 | 4,3 | 0 | 0,0 | 13 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 305 |



Come valuta la qualità del cibo?

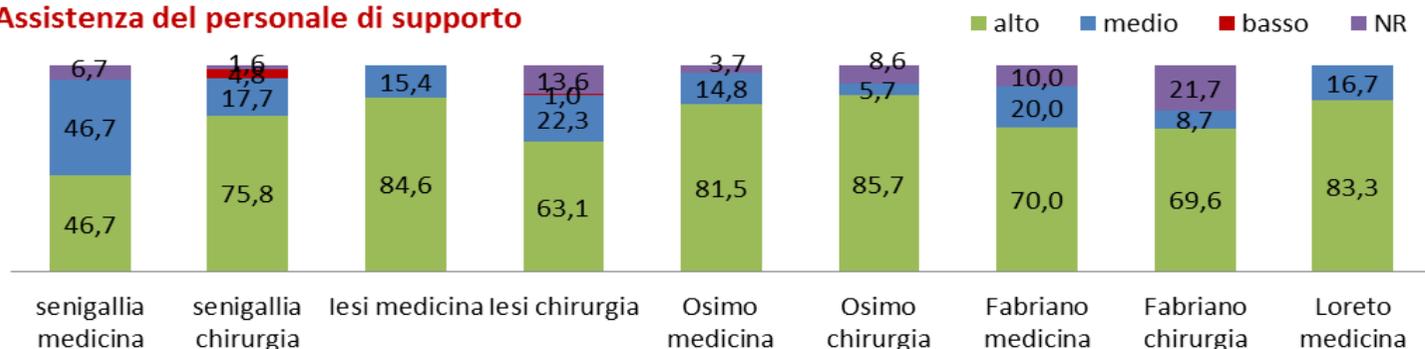
| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Oσιμο medicina | Oσιμο medicina | Oσιμο chirurgia | Oσιμο chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|----------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------|
| alto | 3 | 20,0 | 25 | 40,3 | 4 | 30,8 | 28 | 27,2 | 15 | 55,6 | 13 | 37,1 | 13 | 43,3 | 12 | 52,2 | 9 | 75,0 | 122 |
| medio | 8 | 53,3 | 25 | 40,3 | 6 | 46,2 | 40 | 38,8 | 9 | 33,3 | 12 | 34,3 | 13 | 43,3 | 8 | 34,8 | 2 | 16,7 | 118 |
| basso | 4 | 26,7 | 5 | 8,1 | 3 | 23,1 | 11 | 10,7 | 1 | 3,7 | 5 | 14,3 | 4 | 13,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 37 |
| NR | 0 | 0,0 | 7 | 11,3 | 0 | 0,0 | 24 | 23,3 | 2 | 7,4 | 5 | 14,3 | 0 | 0,0 | 3 | 13,0 | 1 | 8,3 | 46 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 305 |



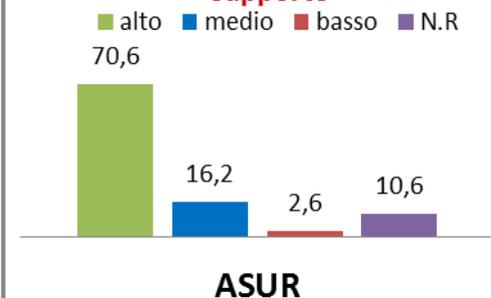
Come valuta l'assistenza del personale di supporto

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|---------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|------------|
| alto | 7 | 46,7 | 47 | 75,8 | 11 | 84,6 | 65 | 63,1 | 22 | 81,5 | 30 | 85,7 | 21 | 70,0 | 16 | 69,6 | 10 | 83,3 | 229 |
| medio | 7 | 46,7 | 11 | 17,7 | 2 | 15,4 | 23 | 22,3 | 4 | 14,8 | 2 | 5,7 | 6 | 20,0 | 2 | 8,7 | 2 | 16,7 | 59 |
| basso | 0 | 0,0 | 3 | 4,8 | 0 | 0,0 | 1 | 1,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 11 |
| NR | 1 | 6,7 | 1 | 1,6 | 0 | 0,0 | 14 | 13,6 | 1 | 3,7 | 3 | 8,6 | 3 | 10,0 | 5 | 21,7 | 0 | 0,0 | 27 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 306 |

Assistenza del personale di supporto



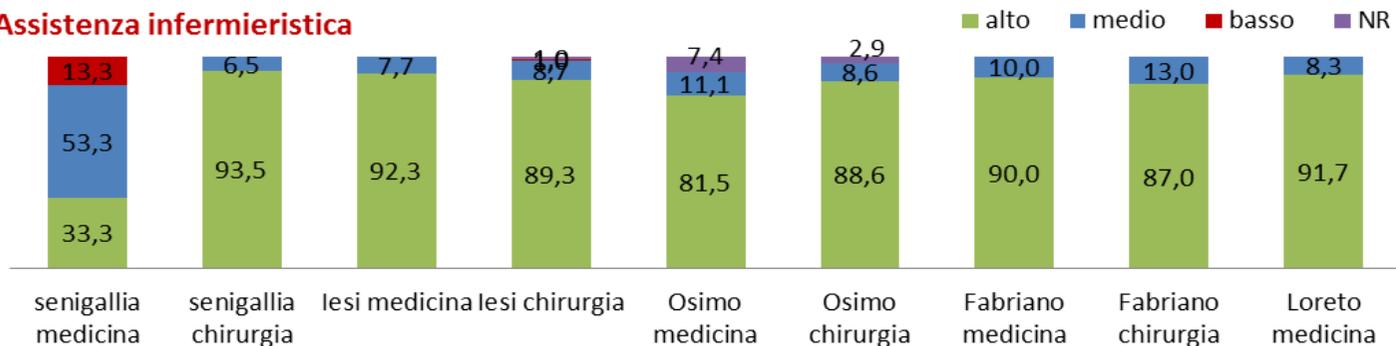
Assistenza del personale di supporto



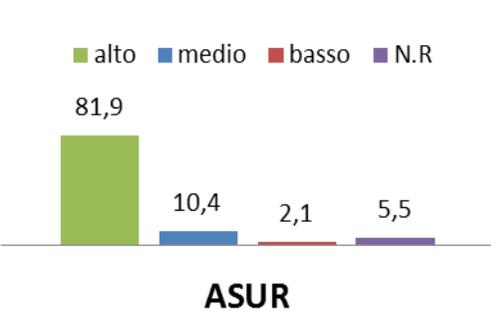
Come valuta l'assistenza infermieristica ricevuta?

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|---------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|------------|
| alto | 5 | 33,3 | 58 | 93,5 | 12 | 92,3 | 92 | 89,3 | 22 | 81,5 | 31 | 88,6 | 27 | 90,0 | 20 | 87,0 | 11 | 91,7 | 278 |
| medio | 8 | 53,3 | 4 | 6,5 | 1 | 7,7 | 9 | 8,7 | 3 | 11,1 | 3 | 8,6 | 3 | 10,0 | 3 | 13,0 | 1 | 8,3 | 32 |
| basso | 2 | 13,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 1,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 9 |
| NR | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 1,0 | 2 | 7,4 | 1 | 2,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 6 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 305 |

Assistenza infermieristica

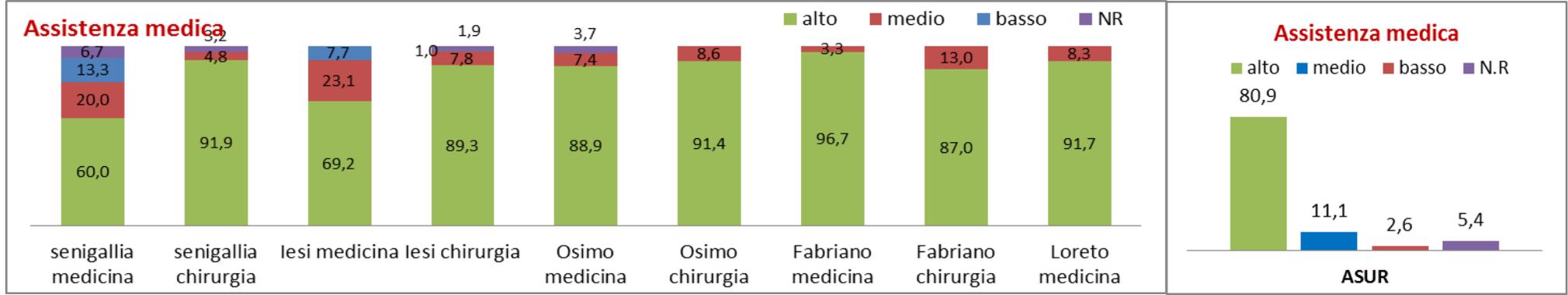


Assistenza infermieristica



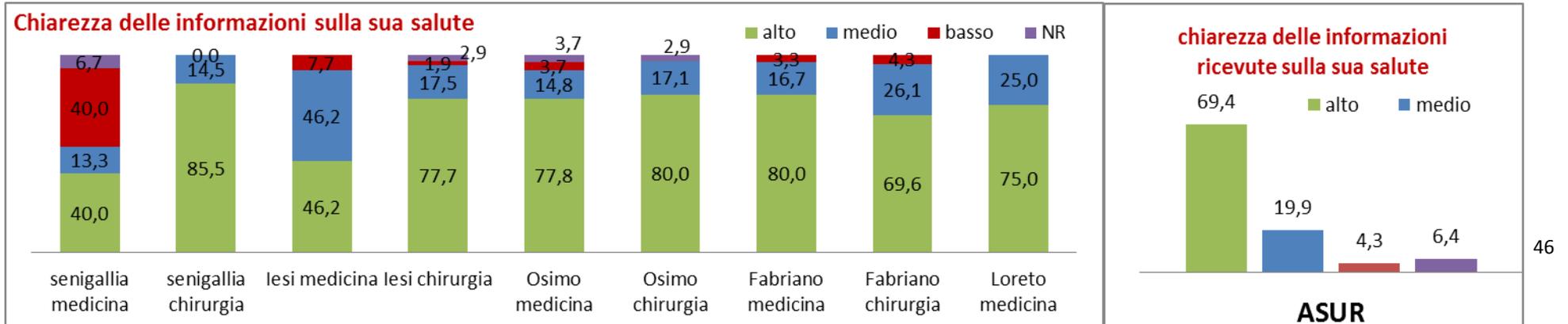
Come valuta l'assistenza medica ricevuta?

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|----------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------|
| alto | 9 | 60,0 | 57 | 91,9 | 9 | 69,2 | 92 | 89,3 | 24 | 88,9 | 32 | 91,4 | 29 | 96,7 | 20 | 87,0 | 11 | 91,7 | 283 |
| medio | 3 | 20,0 | 3 | 4,8 | 3 | 23,1 | 8 | 7,8 | 2 | 7,4 | 3 | 8,6 | 1 | 3,3 | 3 | 13,0 | 1 | 8,3 | 33 |
| basso | 2 | 13,3 | 0 | 0,0 | 1 | 7,7 | 1 | 1,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 5 |
| NR | 1 | 6,7 | 2 | 3,2 | 0 | 0,0 | 2 | 1,9 | 1 | 3,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 7 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 306 |



Come valuta la chiarezza delle informazioni ricevute sulla sua salute?

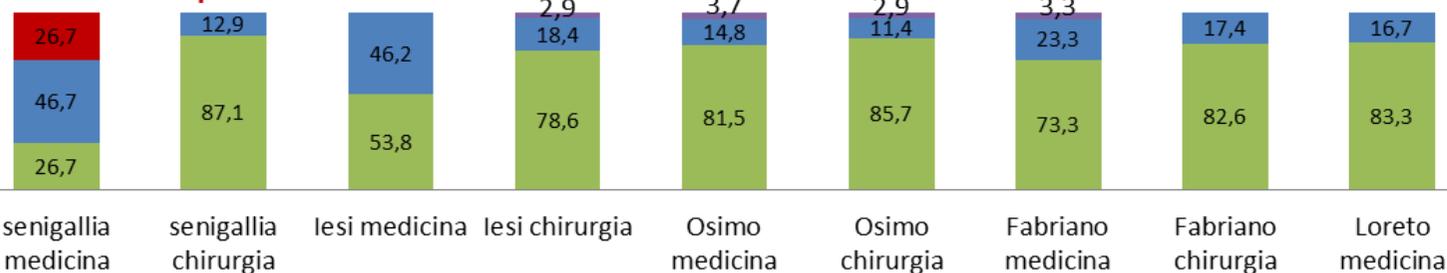
| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|----------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------|
| alto | 6 | 40,0 | 53 | 85,5 | 6 | 46,2 | 80 | 77,7 | 21 | 77,8 | 28 | 80,0 | 24 | 80,0 | 16 | 69,6 | 9 | 75,0 | 243 |
| medio | 2 | 13,3 | 9 | 14,5 | 6 | 46,2 | 18 | 17,5 | 4 | 14,8 | 6 | 17,1 | 5 | 16,7 | 6 | 26,1 | 3 | 25,0 | 63 |
| basso | 6 | 40,0 | 0 | 0,0 | 1 | 7,7 | 2 | 1,9 | 1 | 3,7 | 0 | 0,0 | 1 | 3,3 | 1 | 4,3 | 0 | 0,0 | 8 |
| NR | 1 | 6,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 2,9 | 1 | 3,7 | 1 | 2,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 11 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 306 |



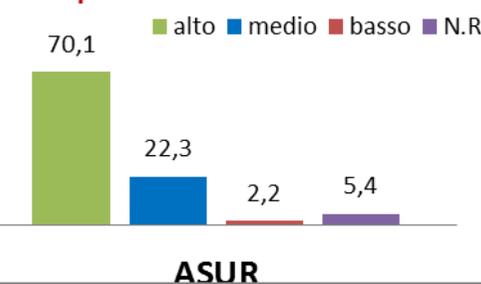
Come valuta complessivamente il servizio?

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|---------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|------------|
| alto | 4 | 26,7 | 54 | 87,1 | 7 | 53,8 | 81 | 78,6 | 22 | 81,5 | 30 | 85,7 | 22 | 73,3 | 19 | 82,6 | 10 | 83,3 | 249 |
| medio | 7 | 46,7 | 8 | 12,9 | 6 | 46,2 | 19 | 18,4 | 4 | 14,8 | 4 | 11,4 | 7 | 23,3 | 4 | 17,4 | 2 | 16,7 | 58 |
| basso | 4 | 26,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 7 |
| NR | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 2,9 | 1 | 3,7 | 1 | 2,9 | 1 | 3,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 10 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 305 |

Giudizio complessivo



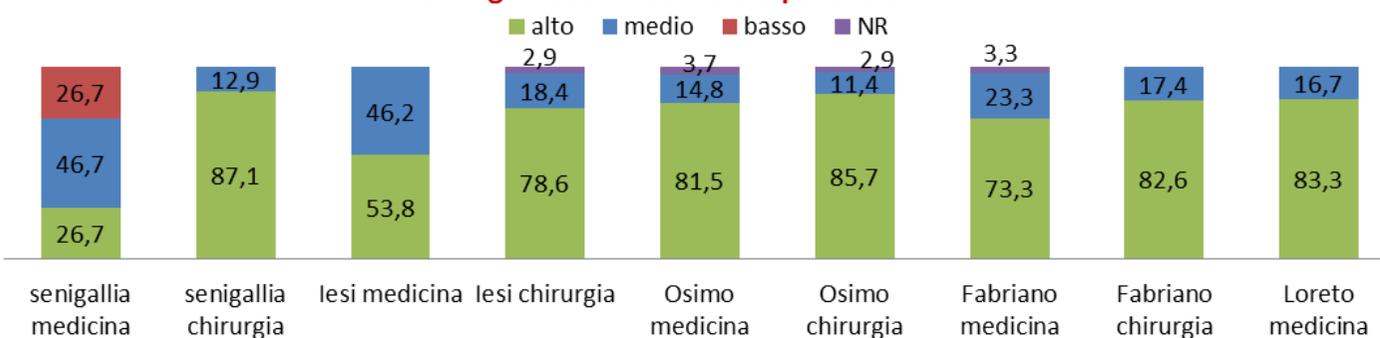
Come valuta complessivamente il servizio



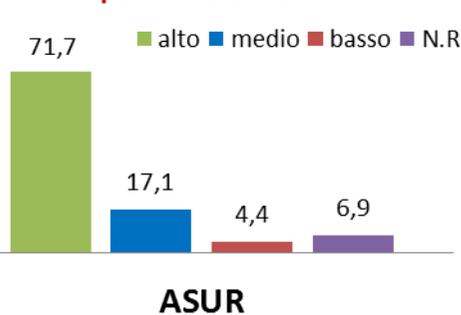
Consiglierebbe questo servizio ad un parente o amico?

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|---------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|------------|
| alto | 4 | 26,7 | 54 | 87,1 | 7 | 53,8 | 81 | 78,6 | 22 | 81,5 | 30 | 85,7 | 22 | 73,3 | 19 | 82,6 | 10 | 83,3 | 249 |
| medio | 7 | 46,7 | 8 | 12,9 | 6 | 46,2 | 19 | 18,4 | 4 | 14,8 | 4 | 11,4 | 7 | 23,3 | 4 | 17,4 | 2 | 16,7 | 58 |
| basso | 4 | 26,7 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 7 |
| NR | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 2,9 | 1 | 3,7 | 1 | 2,9 | 1 | 3,3 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 10 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 305 |

Consiglierebbe il servizio a parenti o amici

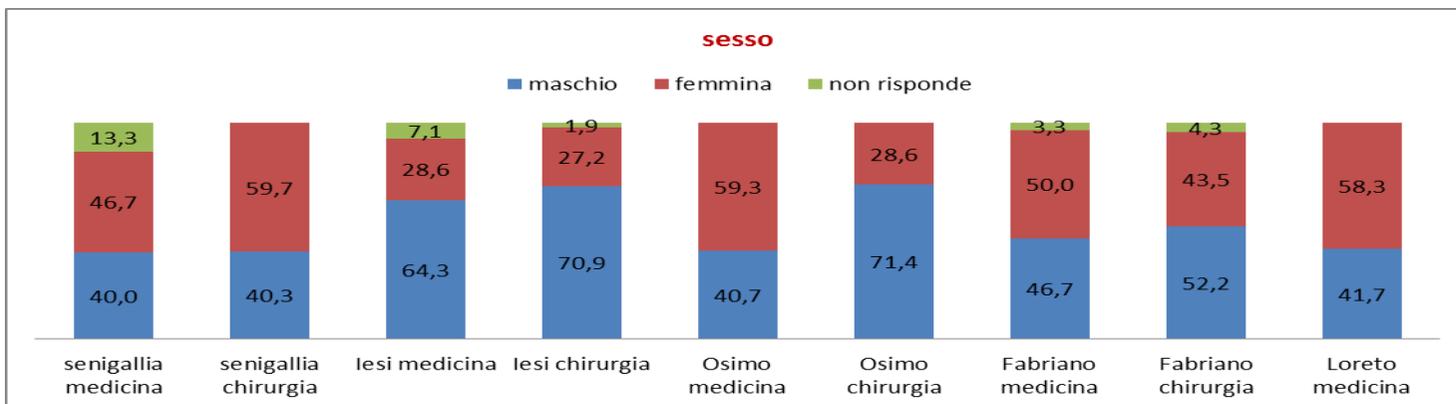


Consiglierebbe il servizio a parenti o amici



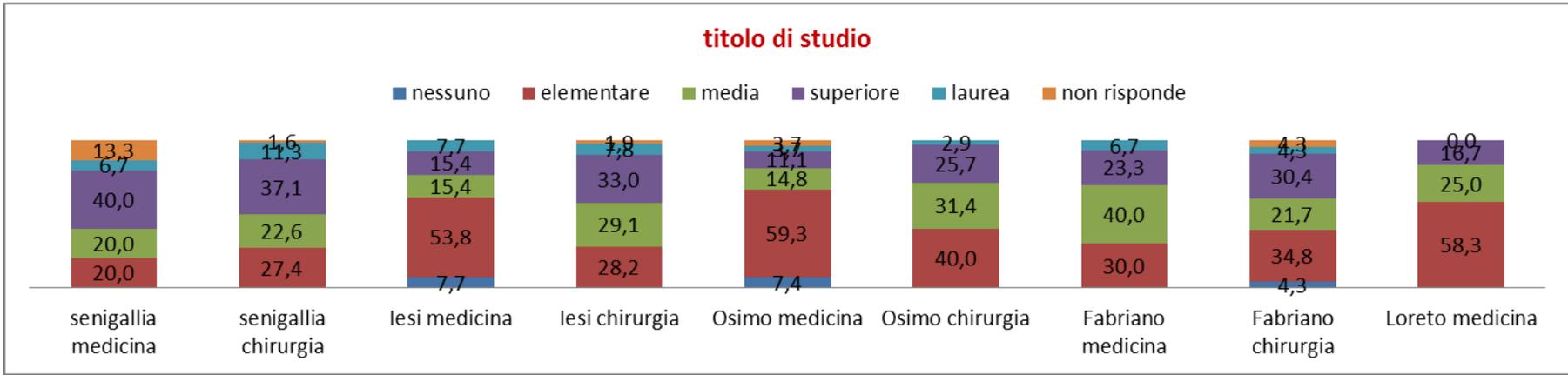
Sesso

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|-----------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------|
| maschio | 6 | 40,0 | 25 | 40,3 | 9 | 64,3 | 73 | 70,9 | 11 | 40,7 | 25 | 71,4 | 14 | 46,7 | 12 | 52,2 | 5 | 41,7 | 180 |
| femmina | 7 | 46,7 | 37 | 59,7 | 4 | 28,6 | 28 | 27,2 | 16 | 59,3 | 10 | 28,6 | 15 | 50,0 | 10 | 43,5 | 7 | 58,3 | 134 |
| non risponde | 2 | 13,3 | 0 | 0,0 | 1 | 7,1 | 2 | 1,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 3,3 | 1 | 4,3 | 0 | 0,0 | 7 |
| | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 14 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 321 |



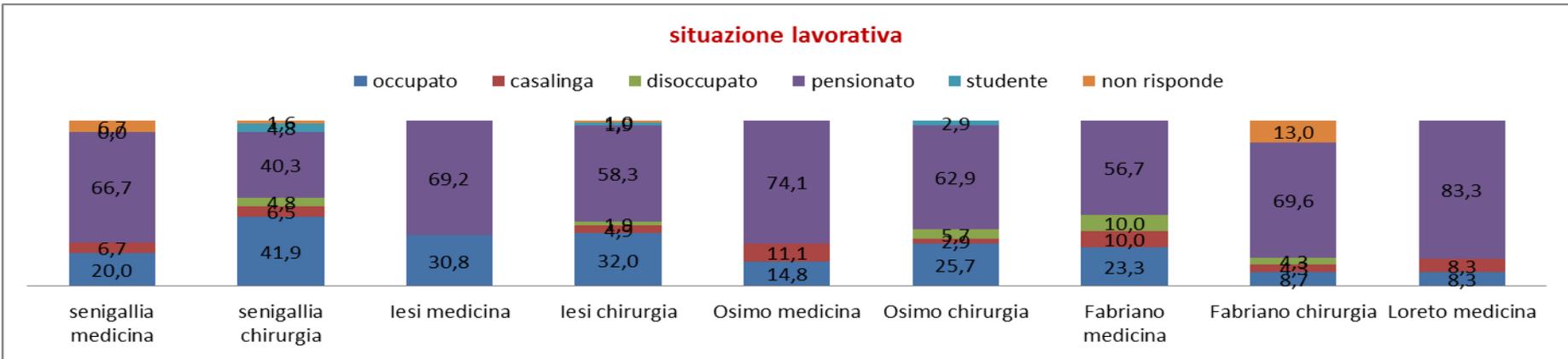
Titolo studio

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|---------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------------|--------------------|--------------------|--------|
| nessuno | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 7,7 | 0 | 0,0 | 2 | 7,4 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 1 | 4,3 | 0 | 0,0 | 4 |
| elementare | 3 | 20,0 | 17 | 27,4 | 7 | 53,8 | 29 | 28,2 | 16 | 59,3 | 14 | 40,0 | 9 | 30,0 | 8 | 34,8 | 7 | 58,3 | 110 |
| media | 3 | 20,0 | 14 | 22,6 | 2 | 15,4 | 30 | 29,1 | 4 | 14,8 | 11 | 31,4 | 12 | 40,0 | 5 | 21,7 | 3 | 25,0 | 84 |
| superiore | 6 | 40,0 | 23 | 37,1 | 2 | 15,4 | 34 | 33,0 | 3 | 11,1 | 9 | 25,7 | 7 | 23,3 | 7 | 30,4 | 2 | 16,7 | 93 |
| laurea non risponde | 1 | 6,7 | 7 | 11,3 | 1 | 7,7 | 8 | 7,8 | 1 | 3,7 | 1 | 2,9 | 2 | 6,7 | 1 | 4,3 | 0 | 0,0 | 22 |
| TOTALE | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 320 |



Situazione lavorativa

| Risposta | senigallia medicina | senigallia medicina | senigallia chirurgia | senigallia chirurgia | lesi medicina | lesi medicina | lesi chirurgia | lesi chirurgia | Osimo medicina | Osimo medicina | Osimo chirurgia | Osimo chirurgia | Fabriano medicina | Fabriano medicina | Fabriano chirurgia | Fabriano chirurgia | Loreto medicina | Loreto medicina | TOTALE |
|--------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|-----------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-----------------|--------|
| occupato | 3 | 20,0 | 26 | 41,9 | 4 | 30,8 | 33 | 32,0 | 4 | 14,8 | 9 | 25,7 | 7 | 23,3 | 2 | 8,7 | 1 | 8,3 | 89 |
| casalinga | 1 | 6,7 | 4 | 6,5 | 0 | 0,0 | 5 | 4,9 | 3 | 11,1 | 1 | 2,9 | 3 | 10,0 | 1 | 4,3 | 1 | 8,3 | 19 |
| disoccupato | 0 | 0,0 | 3 | 4,8 | 0 | 0,0 | 2 | 1,9 | 0 | 0,0 | 2 | 5,7 | 3 | 10,0 | 1 | 4,3 | 0 | 0,0 | 11 |
| pensionato | 10 | 66,7 | 25 | 40,3 | 9 | 69,2 | 60 | 58,3 | 20 | 74,1 | 22 | 62,9 | 17 | 56,7 | 16 | 69,6 | 10 | 83,3 | 189 |
| studente | 0 | 0,0 | 3 | 4,8 | 0 | 0,0 | 2 | 1,9 | 0 | 0,0 | 1 | 2,9 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 6 |
| non risponde | 1 | 6,7 | 1 | 1,6 | 0 | 0,0 | 1 | 1,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 3 | 13,0 | 0 | 0,0 | 6 |
| | 15 | 100,0 | 62 | 100,0 | 13 | 100,0 | 103 | 100,0 | 27 | 100,0 | 35 | 100,0 | 30 | 100,0 | 23 | 100,0 | 12 | 100,0 | 320 |



| Ospedale FABRIANO CHIRURGIA | |
|--|---|
| La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di più durante il suo ricovero | La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di meno durante il suo ricovero |
| Professionalità medici ed infermieri | I letti "spezza ossa" I bagni poco sicuri per pazienti con difficoltà motorie - serve un minimo di comodità per appoggiare qualsiasi oggetto. |
| Disponibilità di tutti | Nessuna |
| La parte umana del Medico | Nulla |
| Devo dire l'accoglienza ricevuta. | Non rilievi negativi. |
| La sollecitudine di tutti | La confusione in reparto, scortesia di una infermiera, poche informazioni da parte dei dottori. |
| Assistenza medica e infermieristica | Confusione tra gli operatori nel reparto. |
| La gentilezza del personale. | |
| La gentilezza e professionalità. | |
| Disponibilità del personale | |
| Gentilezza e professionalità. | |
| Rispetto della persona. | |
| Assistenza | |
| L'impatto con l'infermiera (bella e simpatica). | |
| Disponibilità infermieristica. | |
| La disponibilità e la professionalità | |
| Alcune infermiere molto professionali, gentili e umane. | |
| Accoglienza e professionalità! | |
| | |
| Ospedale FABRIANO MEDICINA | |
| La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di più durante il suo ricovero | La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di meno durante il suo ricovero |
| Ho una malattia autoimmune. I miei ricoveri sono molto frequenti, quindi ho apprezzato l'amicizia nata tra alcuni medici e paramedici. | Nel complesso i miei ricoveri sono stati soddisfacenti. |
| La cordialità, la disponibilità, la chiarezza. | Niente di negativo, continuate così!! |
| La disponibilità da tutti. | I pasti - E scarso intervento x sanitari non funzionanti. |
| La gentilezza e comprensione delle dottoresse. | Il sapore dei pasti. |
| L'accoglienza l'igiene, la gentilezza e disponibilità del personale. | Il cibo, perchè arriva freddo. |
| Gentilezza del personale. | I pasti nettamente non idonei per questo ospedale. P.S.: copri WC da cambiare. |
| La gentilezza e la disponibilità degli operatori. | La pulizia delle camere. |

| | |
|--|--|
| La cordialità del personale | Gentile e bravi. |
| Tutto il servizio. | La funzionalità delle luci e del bagno. |
| L'accoglienza del personale, la gentilezza, la pulizia e il cibo. Gli infermieri gli assistenti e i dottori medici sono stati molto professionali e gentili. | Orari visite. |
| Disponibili verso gli utenti mettendomi a mio agio Grazie. | Nessuna. |
| La cortesia, la professionalità e la gentilezza di tutto il personale. | Niente. |
| Gentile e carini. | Non ho niente da rimproverare a nessuno salvo la manutenzione. |
| La cordialità dei medici e degli infermieri. | I pasti durante l'orario di ricevimento. |
| La gentilezza. | La manutenzione ed alcuni arredamenti molto scadenti. OTA OSS qualcuno (2-3) la grazia non esiste. |
| Servizio infermieristico. | La mancanza di dialogo tra un reparto e l'altro. |
| | Arredamento camera (2 solo tavolo per 2 persone). |
| Gentilezza e disponibilità | Bagno assolutamente rovinato e troppo limitato, non c'è niente per appoggiare le cose. |
| Tutto. | |
| La gentilezza del personale. | |
| La disponibilità e la competenza. | |
| Nel complesso ho apprezzato tutto durante il mio ricovero. | |
| La serietà e gentilezza dei medici ed infermieri. Nel complesso è tutto molto valido. | |
| La gentilezza di alcuni infermieri. | |
| | |
| | |
| Ospedale IESI CHIRURGIA | |
| La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di più durante il suo ricovero | La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di meno durante il suo ricovero |
| Le infermiere | Il cibo |
| L'assistenza di tutto il personale: supporto - infermieristico - medico | L'orario di visita parenti - amici - il parcheggio |
| La collaborazione dei medici e infermieri tutti | L'orario del servizio vitto un po' posticipato |
| La professionalità del personale | Le modalità di pulizia dei locali |
| Tutto | La mancanza del televisore |
| Professionalità gentilezza andare a casa presto | Il troppo chiasso e rumori lungo il corridoio e tv troppo a volume alto |
| Disponibilità e gentilezza del personale | Acqua fredda nel bagno. Jesi città della fibra no wifi è assurdo!!!! |
| La disponibilità degli operatori | I pasti |

| | |
|--|---|
| La gentilezza del personale in generale e l'esperienza operatoria in particolare cui ho assistito da sveglia | Il bagno insieme agli uomini non va bene |
| La disponibilità del personale | Niente da dire |
| La gentilezza e professionalità di tutto lo staff | Nulla da rilevare |
| Le informazioni ricevute dai Medici | Sarebbe da visionare la funzionalità delle rubinetterie dei bagni - troppo calcaree |
| Puntualità | cibo |
| Competenza e disponibilità del personale | Il bagno situato nel corridoio, il cibo a volte di scarsa qualità e poco vario, la scarsa comunicazione di alcuni Medici |
| La pazienza e la professionalità di tutti | l'attesa |
| Cortesia personale | Ridicolo ed improduttivo: il familiare che fa assistenza impossibilitato a svolgere il compito perché mandato fuori dal reparto per diverse ore durante la giornata |
| Tutto benissimo | Bagni - poltrone camere troppo rigide, polvere eccessiva - strumento pressione da tarare migliorare la distribuzione dei farmaci |
| Il personale infermieristico | Qualche chiacchiericcio di troppo e passeggiate abbondanti del personale paramedico nei giorni operativi - zanzare in camera che il dolce inverno 2026 non ha estirpato |
| Tutto il percorso e l'assistenza | Entrata singola nel parcheggio il divieto nella via principale |
| Il medico ha spiegato tutto bene e bravo, assistenza ottima dell'infermiera - tutto bene | Orari visite |
| Organizzazione e puntualità | Almeno una telefonata di conferma il giorno prima di venire a ricovero |
| Disponibilità di tutto il personale, organizzazione | Nulla in particolare, forse la ricerca necessaria per raggiungere i reparti |
| Cortesie e disponibilità | Gli orari di visita ma comprendo che sono in un Ospedale e non in Albergo |
| La disponibilità dei medici e la rapidità degli infermieri | Troppe ore di attesa prima di avere un posto letto |
| Disponibilità e cortesia | Niente |
| Solo ekpe medica | Era meglio una notte in ospedale |
| Tutti disponibili | Nulla |
| L'assistenza e la serenità degli operatori e in generale nel reparto | Il lavoro di alcune infermiere |
| Ho ricevuto tanta affezione, buone maniere, aiuto | La pulizia sommaria della camera ed il bagno fuori dalla stanza |
| Le buone maniere e l'allegria del personale | Nulla |
| Assistenza del personale infermieristico (OTA OSS AUSILIARI) | Essere io in questo ambiente e favoritismi nei confronti di certi malati di conoscenza del personale medico. Molto grave - controllatevi |
| Assistenza medica | Niente |
| La cortesia e la disponibilità del personale medico e infermieristico | Nessuno |

| | |
|--|--|
| tutto | Mancanza di bidet nel bagno |
| La gentilezza del personale infermieristico e medico | Informazioni riguardo i tempi e la data dell'intervento |
| Cordialità e risposte adeguate dal personale (medico paramedico) alle varie situazioni ed eventi chirurgici dalla data del ricovero (26/2/26) alle dimissioni. | La discordanza tra un cardiologo ed un altro durante la preospedalizzazione |
| La professionalità e competenza del prof. Campagnacci e del suo assistente Dr. Fa__lli (incomprensibile) un grazie di cuore a tutto il personale medico e paramedico | Nei bagni ci vuole il bidet |
| Tutto ok | La pulizia nei bagni è molto scarsa e chiusura nei bagni |
| La disponibilità e la professionalità e la sensibilità di tutto il personale | Forse un altro bagno sarebbe necessario |
| Mi ha messo a proprio agio in sala operatoria nonostante l'ansia | Qualche pasto |
| Tutto bene | L'ubicazione dei bagni esterni alla camera e qualche rumore putroppo durante la notte (____ spiegazione incomprensibile) |
| Accoglienza personale | Niente |
| La velocità nell'accoglienza e accettazione | Gli orari di visita sono molto ristretti. Soprattutto per me che sono giovane e ho bisogno di compagnia. |
| L'assistenza da parte di tutto il personale | |
| Gentilezza, tutti bravi | |
| La comprensione in un momento difficile e la disponibilità di tutti voi | |
| Cordialità e professionalità personale | |
| Ringrazio tutti infinitamente | |
| La cortesia del personale | |
| L'accoglienza, l'assistenza | |
| Tutto bene | |
| Cortesia e gentilezza | |
| La disponibilità del personale | |
| assistenza e cordialità | |
| La perizia dei medici | |
| La velocità | |
| La tranquillità del reparto e la gentilezza e disponibilità del personale | |
| La gentilezza dello staff medico e tutti gli infermieri | |
| Il servizio di quasi tutto il personale | |
| Gentilezza di tutti | |
| La cortesia e la professionalità | |

| | |
|---|---|
| La gentilezza di tutti | |
| Gentilezza del personale | |
| L'assistenza medica | |
| La disponibilità infermieristica e medica | |
| Attenzione al paziente | |
| Gentilezza del personale | |
| La gentilezza del personale medico e infermieristico | |
| Trattato bene | |
| La disponibilità | |
| Assistenza | |
| Il tutto è eccellente | |
| La cordialità del personale | |
| Dottori e infermiere | |
| Il personale tutto | |
| Gentilezza, disponibilità | |
| La sensibilità del chirurgo | |
| La disponibilità | |
| Disponibilità del personale salvo qualche eccezione | |
| La disponibilità e la gentilezza del personale medici compresi | |
| Tutto | |
| Ciò che di più ho apprezzato è la professionalità di medici, infermieri e OSS | |
| | |
| | |
| Ospedale IESI MEDICINA | |
| La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di più durante il suo ricovero | La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di meno durante il suo ricovero |
| Da tutto il personale molto cordiale bravissimo | Dare la possibilità di far entrare a chi ha bisogno di assistenza anche fuori orario di entrata |
| Ambiente familiare pur non trascurando la professionalità | Il panorama |
| Infermiere pezzi di gnocca | Normale |
| | mancanza di comfort (tv, phon, wifi) all'interno della camera e servizi |
| Umanità, professionalità | Mancanza di comfort all'interno della camera |
| Cordialità del personale | A volte non ho avuto apprezzamento su delle cose chieste |
| Assistenza | Nulla |

| | |
|---|---|
| Sala per gli ospiti, locali nuovi anche se mal distribuiti | |
| Letti reclinabili elettricamente | |
| Quasi tutto | |
| La gentilezza di tutto il personale | |
| Gentilezza e disponibilità | |
| La gentilezza delle infermiere | |
| | |
| Ospedale LORETO MEDICINA | |
| La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di più durante il suo ricovero | La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di meno durante il suo ricovero |
| L'affetto, la gentilezza, le cure ricevute. Non mi aspettavo di trovarmi bene così. Grazie di cuore. | La malattia |
| tutto | pulizia pavimenti al mattino troppo sbattere |
| disponibilità di tutto il personale sempre cortese e sorridente | mancanza di televisore in camera |
| nessuna osservazione | nessuna osservazione |
| atteggiamento positivo verso i malati | nessuna osservazione |
| la professionalità del medico che ha voluto conoscere il trascorso dell' ammalato per meglio valutare la situazione attuale | la poca "delicatezza" del personale ausiliario e infermieristico nei confronti dell' ammalato anziano |
| tutto bene così speriamo non peggiori | nulla da dire in negativo |
| la spontaneità e l'interesse del malato | nulla |
| gentilezza | nulla |
| la cortesia del personale nei confronti dei pazienti | nulla |
| la gentilezza dei operatori sanitari | nulla |
| buona sia per medici che infermieri | |
| | |
| Ospedale OSIMO MEDICINA | |
| La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di più durante il suo ricovero | La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di meno durante il suo ricovero |
| La disponibilità del personale infermieristico e la gentilezza dei medici ed anche la bravura. | Divisione delle camere (malati con esigenze differenti) |
| Il lavoro medico. | |
| Infermieri | Non ho nulla da segnalare |

| | |
|--|---|
| L'impegno di un medico | Un continuo di ricoveri e dimissioni. Poca comunicazione tra i medici(passaggio di consegne nei cari turni |
| La pazienza delle infermiere | nulla |
| La pulizia di letti e reparto assistenza infermieristica. | Il problema più negativo sono il parcheggio di auto. |
| La gentilezza del chirurgo e personale | Poca pulizia nella camera e nel bagno |
| Buon senso | il letto scomodo |
| Il rapporto medico e paziente ad esclusione di un medico. | Parcheggi a pagamento |
| La gentilezza e la disponibilità del personale | Niente |
| Assistenza continua del personale sanitario | Il personale che porta il pranzo e la cena |
| Gentilezza e chiarezza dei medici ed equipe infermieri ed il cibo. | Niente |
| La simpatia dei dottori che mi operavano | La lunga attesa al pronto soccorso |
| Disponibilità del personale medico ed infermieristico | La condizione della struttura |
| La disponibilità di tutto il personale | pronto soccorso |
| La professionalità di medici ed infermieri. | Malattia |
| La gentilezza del personale | Paziente: Pasquina Barontini |
| Disponibilità | Niente |
| Cortesia | é vergogna la mancanza di certe cose utili come carta igenica, acqua, giornali, tv, barbiere con tutto quello che si ruba far mancare un bicchiere d'acqua a chi si è fissato di un letto ci vuole solo il vostro coraggio. |
| Cortesia e professionalità | L'attesa extra fuori dagli orari indicati per chi mi faceva visita. |
| Il Dott. Silvestrelli e l'assistenza infermieristica | il cibo |
| La disponibilità del personale. Sono attenti e gentili. | |
| Tutto | |
| La gentilezza del personale. | |
| Tempestività e professionalità | |
| La disponibilità del personale medico. | |
| Gentilezza e professionalità. | |

| | |
|--|---|
| Grazie di tutto. | |
| Assistenza infermieristica | |
| Accoglienza nel reparto | |
| Servizio infermieri | |
| Cortesia | |
| Le informazioni ricevute sulla sua salute | |
| Assistenza prestata dal personale sanitario | |
| Tutto | |
| La presenza e la velocità del personale e la delicatezza nei confronti dei pazienti anziani | |
| Le cure ricevute | |
| Servizio ottimo: infermieri, medici e pulizia. | |
| Il personale e la tempestività. | |
| La simpatia del reparto. | |
| La gentilezza | |
| Gentilezza del personale | |
| | |
| Ospedale OSIMO CHIRURGIA | |
| La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di più durante il suo ricovero | La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di meno durante il suo ricovero |
| La disponibilità del personale infermieristico e la gentilezza dei medici ed anche la bravura. | Divisione delle camere (malati con esigenze differenti) |
| Il lavoro medico. | |
| Infermieri | Non ho nulla da segnalare |
| | |
| L'impegno di un medico | |
| La pazienza delle infermiere | Un continuo di ricoveri e dimissioni. Poca comunicazione tra i medici(passaggio di consegne nei cari turni |
| La pulizia di letti e reparto assistenza infermieristica. | nulla |
| La gentilezza del chirurgo e personale | Il problema più negativo sono il parcheggio di auto. |

| | |
|---|--|
| Buon senso | Poca pulizia nella camera e nel bagno |
| Il rapporto medico e paziente ad esclusione di un medico. | il letto scomodo |
| La gentilezza e la disponibilità del personale | Parcheggi a pagamento |
| Assistenza continua del personale sanitario | Niente |
| Gentilezza e chiarezza dei medici ed equipe infermieri ed il cibo. | Il personale che porta il pranzo e la cena |
| La simpatia dei dottori che mi operavano | |
| Disponibilità del personale medico ed infermieristico | |
| La disponibilità di tutto il personale | |
| La professionalità di medici ed infermieri. | |
| La gentilezza del personale | |
| Disponibilità | |
| Cortesia | |
| Cortesia e professionalità | |
| Il Dott. Silvestrelli e l'assistenza infermieristica | |
| La disponibilità del personale. Sono attenti e gentili. | |
| | |
| Ospedale SENIGALLIA CHIRURGIA | |
| La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di più durante il suo ricovero | La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di meno durante il suo ricovero |
| TUTTO BENE | NULLA |
| LA DISPONIBILITA' , L'EDUCAZIONE | OK |
| LA GENTILEZZA DEL PERSONALE LA PULIZIA | ALL'INTERNO TUTTO OK ALL'ESTERNO UNICO NEO LA DIFFICOLTA' DI PARCHEGGIARE |
| INFERMIERI E MEDICI OK | L'ORARIO DI VISITA |
| PERSONALE CAMERA OPERATORIA | ORARIO DI VISITA |
| LA DISPONIBILITA' DEI MEDICI | DIREI NIENTE |
| OK | LE STRUTTURE OSPEDALIERE |

| | |
|--|---|
| SI | IL CIBO |
| LA CORTESIA E LA PROFESSIONALITA' | DEVO DIRE CHE NEL MIO RICOVERO NON HO RICONTRATO NULLA DI NEGATIVO. GRAZIE |
| L'ALTA PROFESSIONALITA' DI TUTTO L'EQUIPE E LA DISPONIBILITA' DI TUTTO IL PERSONALE | GLI ORARI DELLE VISITE |
| LA DISPONIBILITA' E LA CORDIALITA' DEL CHIRURGO | LA FAME |
| L'ASSISTENZA RICEVUTA E' LA GRANDE DISPONIBILITA' DI TUTTO IL PERSONALE | LA QUALITA' DEL CIBO |
| L'ATTENZIONE DEL PERSONALE MEDICO E PARAMEDICO | NULLA |
| LA PROFESSIONALITA' DISPONIBILITA' EFFICENZA DEL PERSONALE MEDICO E PARAMEDICO | L'UMANITA' E LA PROFESSIONALITA' |
| GRAZIE DI TUTTO | I BAGNI MALEODORANTI A CAUSA DEL CATTIVO ODORE DA PROBLEMI FOGNARI |
| LA DISPONIBILITA' DI CAPOSALA E INFERMIERI | LA PULIZIA |
| LE CAPACITA' DEI DOTTORI DI SAPERMI DARE LE INFORMAZIONI FACENDOMI SORRIDERE | DI AVER TROVATO NELLO SPOSTAMENTODA UNA CAMERA ALL'ALTRA AMBIENTE FREDDO. NON SI RENDONO CONTO CHE PER NOI UN MINIMO SPIFFERO D'ARIA PER NOI è GELO |
| CORTESIA E PROFESSIONALITA' | IL LETTO SCOMODO |
| SERVIZIO COMPLESSIVO E CAPACITA' DI RELAZIONE UMANA | ALCUNE INFERMIERE DI REPARTO POCO COMPRENSIVE NEI CONFRONTI DEI PARENTI. PRECISO CHE IL PARENTE ERA UNO SOLO |
| SONO STATA BENE | OK |
| LA GENTILEZZA DEL PERSONALE E DEI MEDICI | ORARIO DI ENTRATA |
| L'ASSISTENZA DEI MEDICI E INFERMIERISTICA | NON HO NULLA DA DIRE A RIGUARDO PERCHE' SONO TUTTI MOLTO BRAVI. |
| LA GENTILEZZA DI TUTTO IL PERSONALE | TROPPIA ATTESA DALL'ARRIVO AL RICEVERE IL POSTO LETTO |
| LA CORDIALITA' | NULLA |
| LA GENTILEZZA DEGLI OPERATORI SANITARI MEDICI INFERMIERI ED OTA | |
| LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE | |
| GENTILEZZA E COMPRENSIONE DEGLI INFERMIERI | |
| LA GENTILEZZA DEL PERSONALE MEDICO LA COMPRENSIONE CHE PER IL MALATO E' VERAMENTE FONDAMENTALE, E. GRAZIE DI TUTTO | |
| IL CIBO E L'ASSISTENZA | |
| LA GENTILEZZA DI TUTTO IL PERSONALE | |

| | |
|--|--|
| LA DISPONIBILITA' DEL PERSONALE | |
| LA SOLLECITUDINE E LA VICINANZA PREMUROSA DI TUTTO IL PERSONALE | |
| LA DISPONIBILITA' DEI MEDICI E DEL PERSONALE | |
| ASSISTENZA E CORDIALITA' DELLA DONNA DELLE PULIZIE | |
| LA CORTESIA LA CAPACITA' LA GENTILEZZA | |
| DISPONIBILITA' E COMPETENZA | |
| GENTILEZZA E COMPRESIONE DA PARTE DEI MEDICI E INFERMIERI IN SALA OPERATORIA | |
| i più bravi ed educati gli infermieri | |
| GENTILEZZA PERSONALE INFERMIERISTICO E MEDICO | |
| OK | |
| LE VISITE MEDICHE | |
| TUTTO IL PERSONALE E' MOLTO UMANO E SI PRENDONO CURA DELLA PERSONA IN OGNI MIMENTO SONO TUTTI MOLTO GENTILI E TI FANNO SENTIRE A PROPRIO AGIO. | |
| Dott ALBANESE | |
| CORDIALITA' DEL PERSONALE | |
| I MOLTEPLICI GIRI VISITA E LA PRESENZA DEI DOTTORI | |
| LA GENTILEZZA DEGLI INFERMIERI E DEI MEDICI | |
| | |
| Ospedale SENIGALLIA MEDICINA | |
| La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di più durante il suo ricovero | La preghiamo di esprimere ciò che ha apprezzato di meno durante il suo ricovero |
| LA GENTILEZZA E CORDIALITA' | |
| LA DOLCEZZA DI ALCUNE O.S.S. | IL CIBO |
| IL PRIMARIO | LA SCONTROSITA DI ALCUNI INFERMIERI. IL LUNGO TEMPO DI ATTESA DELLA RISPOSTA DOPO AVER SUONATO IL CAMPANELLO |
| IL PRIMARIO SAMORI' | SPORCIZIA OVUNQUE |

| | |
|--|---|
| IL PRIMARIO SAMORI' | CIBO, NEGLIGENZA E SUPERFICIALITA' |
| IL SERVIZIO MEDICO, INFERMIERISTICO E DEL PERSONALE DI SUPPORTO. | VITTO, SCARSE INFORMAZIONI SULLA SALUTE: OGNUNO DICE LA SUA |
| CORDIALITA' | IL MANGIARE |
| LA CORTESIA ED ATTENZIONE DI ALCUNE INFERMIERE | IL CIBO LASCIA MOLTO A DESIDERARE |
| | DOCCIA WIFI MENSOLE IN BAGNO |