



## CUSTOMER SATISFACTION RILEVAZIONE DI SODDISFAZIONE UTENTI

---

### RILEVAZIONE IN AREE DI DEGENZA E SERVIZI DELLA RETE OSPEDALIERA

**A Cura di:**

Dott.ssa Roberta Biaggi Dirigente UOS Assistenza Infermieristica DEA II Livello

Dott. Giovanni Coruzzolo Dirigente Professioni Sanitarie Tecniche ASL Latina

Dott. ssa Luana Alibardi Infermiera Direzione Medica DEA II Livello

Dott.ssa Loredana De Marchis Arop Prevenzione delle Infezioni Correlate all'assistenza

Dott. Marco Del Sole Infermiere UOC Professioni Sanitarie Rete Ospedaliera

Dott. Stefano Panno Tecnico di Radiologia DEA II Livello

**Validata:**

Direttore UOSD Comunicazione- dott.ssa A. Lombardi

Direttore Sostituto UOC Professioni Sanitarie Rete Ospedaliera- dott. S. Di Mauro

# Indice

Premessa

pag. 3

AREE DI DEGENZA	
Indicazioni metodologiche	3
Unità di degenza	3
Definizione del campione	4
Struttura dei questionari	4
Modalità di somministrazione	5
Criteri di validità	5
Risultati	6
Osservazioni	10
SERVIZI DI DIAGNOSTICA	
Indicazioni metodologiche	12
Servizi	12
Definizione del campione	12
Struttura dei questionari	12
Modalità di somministrazione	13
Criteri di validità	13
Risultati	14
Osservazioni	19
Bibliografia	20

Allegati.

1. Questionario area di degenza;
2. Questionario area Servizi;

## Premessa

Conoscere il livello di soddisfazione degli utenti che accedono alle strutture sanitarie è condizione ineludibile per costruire percorsi di miglioramento della qualità; ciò è possibile solo attraverso un'indagine puntuale e diretta che permetta di individuare i punti critici dell'organizzazione e intervenire in modo mirato per porre in essere le dovute azioni di miglioramento.

Altresì, la correttezza della rilevazione e della elaborazione dei dati può essere ottenuta solo attraverso l'adozione di una chiara metodologia a fondamento della validità scientifica di tutta l'operazione.

L'indagine riguarda gli utenti che accedono all'Ospedale S. Maria Goretti di Latina, nei servizi indicati nei paragrafi seguenti.

## Aree di degenza e PS-DEA

- Indicazioni metodologiche

La necessità di operare in modo scientificamente corretto ha orientato verso l'adozione di un metodo statistico di rilevazione campionaria il cui processo di identificazione è contenuto nella pubblicazione "Migliora PA, la Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici, Strumento N° 8 – Tabella per la definizione del campione" del Dipartimento per la Funzione Pubblica realizzato da FORUM PA e Lattanzio e Associati (allegato 1).

Sulla base delle indicazioni in essa rappresentate si è proceduto a definire correttamente la numerosità o ampiezza del campione correlata all'errore campionario e al livello di confidenza, al fine di determinare la precisione delle stime.

Il periodo di riferimento considerato ai fini del calcolo della numerosità dei ricoveri è l'anno 2023. La somministrazione dei quesiti è prevista dal 01/07 al 30/11 dell'anno 2024.

I questionari vengono somministrati ai pazienti ricoverati presso le UU.OO. selezionate o anche a familiari o persona di fiducia degli stessi.

- Unità di degenza – dati SIO

I reparti di degenza presi in considerazione sono stati i seguenti:

Reparti	n.ro degenze
Medicina interna	300
Medicina d'urgenza	50
Chirurgia generale	184
Chirurgia vascolare	109
Oncologia	69
Ematologia	65

Gastroenterologia	113
totale	890

Tenuto conto della numerosità complessiva delle degenze si adotta la tabella per la definizione del campione da esaminare.

- Definizione del campione

L'utilizzo della tabella prevede il calcolo a monte del complesso dei ricoveri nelle UU.OO. interessate dallo studio, che rappresenta la numerosità della popolazione (N); sulla base della popolazione si individua il campione (n) ritenuto statisticamente valido ai fini dell'attendibilità dello studio.

La scelta successiva riguarda il margine di errore ammesso e il livello di confidenza, ovvero il valore per il quale n dovrà avere dimensione, tale da garantire che la stima campionaria si discosti ad un livello massimo dal vero valore del parametro con un determinato livello di probabilità.

Tabella per la definizione del campione (estratto)

Livello di confidenza	85,0%				90,0%			
	3%	5%	7%	10%	3%	5%	7%	10%
Margine d'errore								
Numerosità popolazione (N)								
250	173	114	75	43	188	130	89	53
500	268	147	87	47	300	176	108	60
750	326	163	93	49	376	199	117	62
1000	366	172	96	49	429	213	121	63
1500	416	182	99	50	501	229	126	65

- Struttura del questionario

Il questionario, anonimo, prevede domande chiuse, a risposta multipla e una sola domanda a risposta aperta a margine dello stesso.

Nella sezione iniziale sono raccolte le informazioni generali relative al compilatore quali:

- Chi risponde (paziente, familiare o persona di fiducia)
- nazionalità;
- sesso,
- scolarità;

nella sezione centrale sono richieste le informazioni relative alla degenza le cui risposte prevedono cinque possibilità di scelta quali:

- per nulla soddisfatto,
- poco soddisfatto,
- abbastanza soddisfatto,

- soddisfatto,
- molto soddisfatto,

nell'ultima sezione è richiesta una risposta aperta atta ad ottenere eventuali suggerimenti di miglioramento.

Gli items individuati sono stati i seguenti:

- presidio ospedaliero
- ricovero d'urgenza o preospedalizzazione;
- il livello di accoglienza;
- la cortesia del personale di reparto;
- la chiarezza delle informazioni ricevute;
- la disponibilità del personale sanitario (non medico) nel rispondere alle esigenze rappresentate;
- l'igiene e la pulizia del reparto;
- la qualità percepita dei pasti;
- il rispetto della riservatezza;
- comfort della struttura;
- informazioni e prescrizioni sulle terapie post-ricovero;
- Informazione ai familiari;
- Percezione stato di salute alla dimissione;
- data compilazione.

- Modalità di somministrazione del questionario

I questionari saranno somministrati dai coordinatori dei servizi indicati o loro delegati. Gli stessi operatori provvederanno alla loro raccolta e all'invio in busta chiusa al team dei dirigenti proponenti il progetto (Biaggi-Coruzzolo), per la successiva valutazione.

La compilazione del questionario è volontaria ed è conforme alle "Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario" del Garante per la protezione dei dati personali, 5 maggio 2011.

Agli utenti deve essere sempre garantita l'informativa circa le finalità dell'indagine, l'anonimato e le modalità tecniche di rilevazione delle informazioni richieste.

La divulgazione dei dati deve avvenire in forma aggregata, tale da non poter ricondursi in alcun modo a specifici individui.

Il questionario può essere compilato solo previa acquisizione del consenso dell'utente.

- Criteri di validità

Sono considerati validi soltanto i questionari compilati integralmente nelle sezioni prima e seconda mediante risposta singola per ogni domanda.

## Risultati

Gli esiti della rilevazione sono riportati nelle tabelle che seguono:

### 1. Somministrazione cumulata

REPARTI	QUESTIONARI		%
DEGENZA	DISTRIBUITI	443	
	COMPILATI	400	90,29%
	NON COMPILATI	43	9,71%

### 2. Somministrazione per singolo reparto

REPARTI	QUESTIONARI DISTRIBUITI	COMPILATI	%
CHIRURGIA GENERALE	79	69	87,37
CHIRURGIA VASCOLARE	48	46	95,83
EMATOLOGIA	42	37	88,09
GASTROENTEROLOGIA	46	42	91,30
MEDICINA GENERALE	159	145	91,19
NEUROCHIRURGIA	39	39	100
ONCOLOGIA	30	22	73,33
	<b>443</b>	<b>400</b>	

### 3. Ripartizione per genere

M	226
F	174



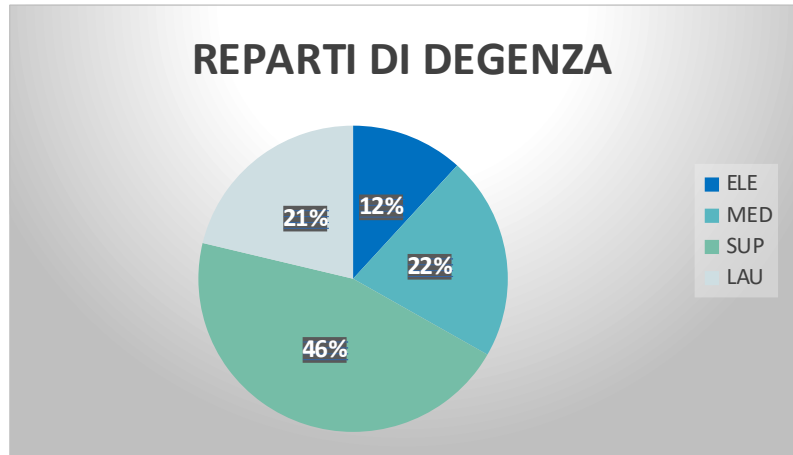
### 4. Ripartizione per nazionalità

IT	369
EST	31



5. Ripartizione per titolo di studio

ELE	47
MED	86
SUP	182
LAU	85



6. Ripartizione per modalità di accesso

PS	366
PREO	34





## Osservazioni

Dall'indagine è emerso che gli utenti sono soddisfatti dell'assistenza erogata, tanto che la media generale è di 4,01, con un punteggio omogeneo in tutti i reparti campione in un range che va da 3,90 a 4,25.

I risultati hanno evidenziato una criticità nel quesito n. 12 relativo alla qualità dei pasti, con un punteggio che indica la scarsa soddisfazione degli utenti con un range che va da 1,51 a 2,52.

In tal senso sono state avviate le misure di miglioramento per aumentare la qualità del servizio, consistenti in:

- La dirigente della UOS Assistenza Infermieristica e le dietiste in servizio presso l'ospedale, hanno dato avvio a sopralluoghi a sorpresa all'interno della cucina per valutare la sapidità delle preparazioni, la qualità degli ingredienti e il livello igienico degli ambienti e delle suppellettili.  
Dai sopralluoghi è emerso che le pietanze sono piacevoli al gusto, che gli ingredienti utilizzati sono di primissima qualità (riso marca Scotti, pasta marca Molisana, carne parte "noce", pollame marca AIA etc) e che le condizioni igieniche sono buone.  
È stata notata una discreta acidità dei pomodori pelati utilizzati per il sugo ed è stato chiesto alla ditta di cambiarli, che ha provveduto immediatamente;
- Sono stati riuniti tutti i coordinatori dei reparti di degenza per migliorare la modalità di richiesta del vitto, dando la possibilità di scelta a ciascun paziente su tre diverse preparazioni per ciascun componente del pasto (primo, secondo, contorno);
- Previa valutazione della UOSD Comunicazione Integrata e della Direzione Medica di Presidio, è stata stilata e somministrata la seguente informativa ai pazienti:

## Informazioni all'assistito/a

### *La dieta in ospedale: conciliare la terapia nutrizionale ed il gusto personale*

*Gentilissimo/a,*

La vogliamo informare sulla necessità che gli assistiti seguano le diverse diete alimentari somministrate in ospedale, che rappresentano un'importante integrazione dell'intervento terapeutico. L'alimentazione in ospedale è parte dell'assistenza quotidiana ed è un processo in divenire, che deve essere adattato anche al decorso della patologia, **al pari di una terapia farmacologica.**

In ospedale, periodicamente, vengono somministrati i questionari di gradimento in collaborazione con il servizio dietetico, utili a migliorare il rapporto tra il paziente e il servizio di ristorazione.

Dalle risultanze delle indagini di Customer Satisfaction emerge che gli assistiti hanno la percezione di una scarsa sapidità delle pietanze servite, rispetto a quelle consumate nel proprio domicilio, dove spesso si tende ad utilizzare troppo sale e condimenti di vario genere per rendere più gradevole il cibo, con una scarsa consapevolezza del possibile danno alla salute che tali condimenti possono provocare.

**L'ospedale tra i suoi obblighi di assistenza e cura, svolge anche la funzione educativa e di informazione nei confronti di pazienti che adottano stili di vita poco sani. Nelle cucine degli ospedali, proprio per queste ragioni e pur utilizzando per il confezionamento dei pasti ingredienti di prima qualità, non possono essere inseriti condimenti grassi, speziati e/o molto salati.**

Nel gradimento dei pasti, inoltre, giocano molti fattori che esulano dalla modalità della preparazione culinaria, in primo luogo, **il gusto** che ciascuno di noi attribuisce ad un determinato piatto e che si forma nel corso della vita e delle abitudini trasmesse in famiglia. Un altro importante fattore che può incidere sull'alterazione del gusto sono particolari trattamenti farmacologici ai quali l'assistito è sottoposto.

Il nostro intento è quello di mettere l'assistito/a al centro del percorso di cura, rendendolo/a protagonista consapevole, per questo la vogliamo ringraziare per l'attenzione data alla lettura di questo breve testo e la invitiamo a rivolgersi al personale di assistenza per ulteriori informazioni.

Con l'occasione le auguriamo una pronta guarigione.

Cordiali saluti.

A cura di:

Servizio Dietetico Ospedale S. Maria Goretti  
UOS Assistenza Infermieristica DEA II Livello  
UOSD Comunicazione e relazioni con il pubblico



nella sezione centrale sono richieste le informazioni relative alla degenza le cui risposte prevedono cinque possibilità di scelta quali:

- per nulla soddisfatto,
- poco soddisfatto,
- abbastanza soddisfatto,
- soddisfatto,
- molto soddisfatto.

Unica eccezione per le precedenti modalità di risposta è riferita all'espressione del consenso informato, per la quale le precedenti tipologie di risposta non esprimono certezza.

Nell'ultima sezione è richiesta una risposta aperta atta ad ottenere eventuali suggerimenti di miglioramento.

Gli items individuati sono stati i seguenti:

- presidio ospedaliero;
- accessibilità (segnaletica e barriere architettoniche);
- accettazione (il livello di accoglienza);
- tempi di attesa (tra orario programmato e orario di chiamata),
- la cortesia del personale di reparto;
- la chiarezza delle informazioni ricevute relativamente alla preparazione dell'esame/trattamento;
- espressione del consenso informato;
- illustrazione modalità di esecuzione dell'esame/trattamento;
- la disponibilità del personale sanitario (non medico) nel rispondere alle esigenze rappresentate;
- l'igiene e la pulizia del servizio;
- il rispetto della riservatezza;
- comfort della struttura;
- data compilazione.

- Modalità di somministrazione del questionario

La compilazione del questionario è volontaria ed è conforme alle "Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario" del Garante per la protezione dei dati personali, 5 maggio 2011.

Agli utenti deve essere sempre garantita l'informativa circa le finalità dell'indagine, l'anonimato e le modalità tecniche di rilevazione delle informazioni richieste.

La divulgazione dei dati deve avvenire in forma aggregata, tale da non poter ricondursi in alcun modo a specifici individui.

Il questionario può essere compilato solo previa acquisizione del consenso dell'utente.

- Criteri di validità

Sono considerati validi soltanto i questionari compilati integralmente nelle sezioni prima e seconda mediante risposta singola per ogni domanda.

## Risultati

Gli esiti della rilevazione sono riportati nelle tabelle che seguono:

### 1. somministrazione cumulata

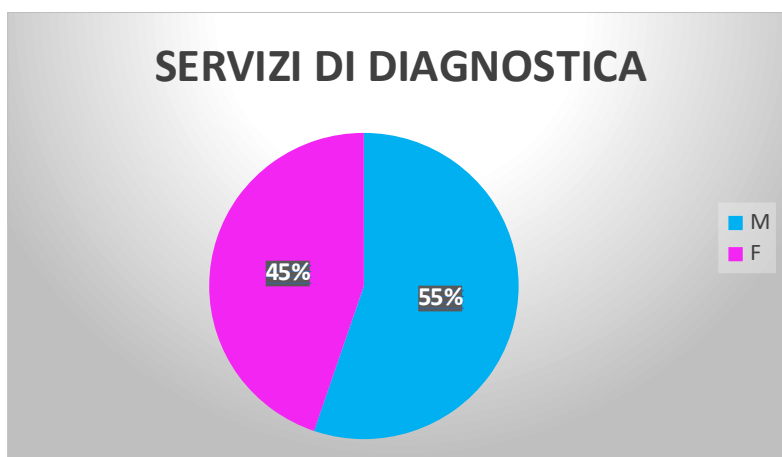
REPARTI	QUESTIONARI	
DIAGNOSTICA	COMPILATI attraverso QRcode	708

### 2. Somministrazione per singolo servizio

	SERVIZI	NUMERO	QUESTIONARI COMPILATI	%
MEDICINA NUCLEARE	CAPTAZIONE	14	183	30,09
	SCINTIGRAFIA	93		
	MOC	21		
	PET	55		
RADIOLOGIA	ECOGRAFIA	27	298	49,01
	MAMMOGRAFIA	24		
	RADIOGRAFIA	50		
	RM	114		
	TAC	83		
RADIOTERAPIA	RM (centraggio)	5	111	18,28
	TC	30		
	TRATTAMENTO RT	76		
SIMT			116	19,07
TOTALE			708	

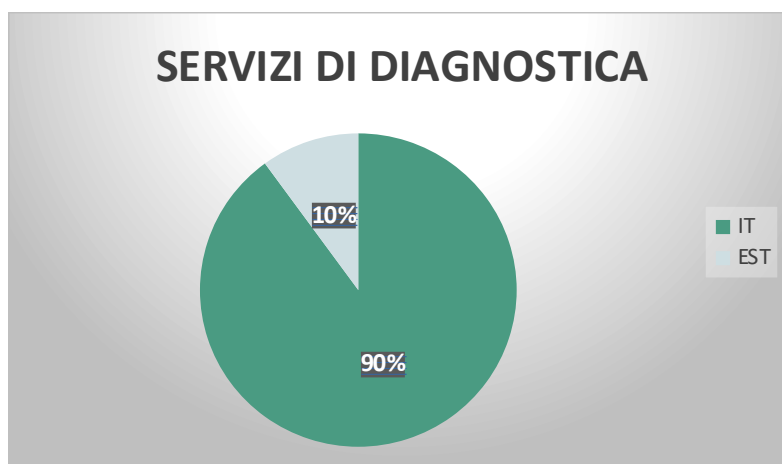
### 3. ripartizione per genere

M	391
F	317



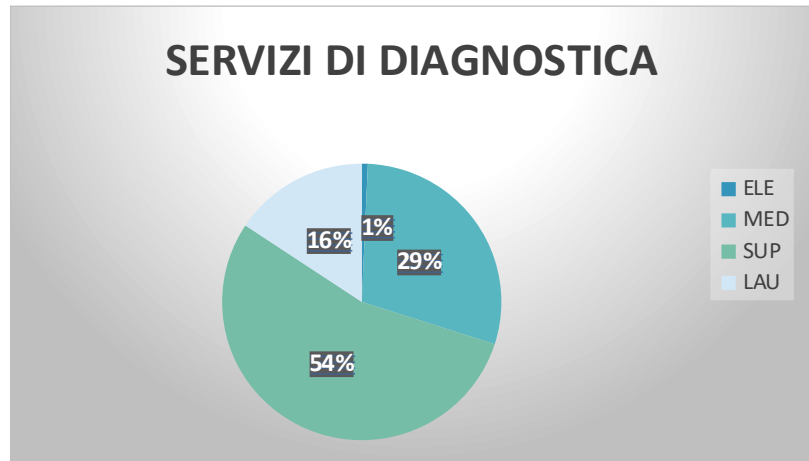
### 4. Ripartizione per nazionalità

IT	610
EST	68



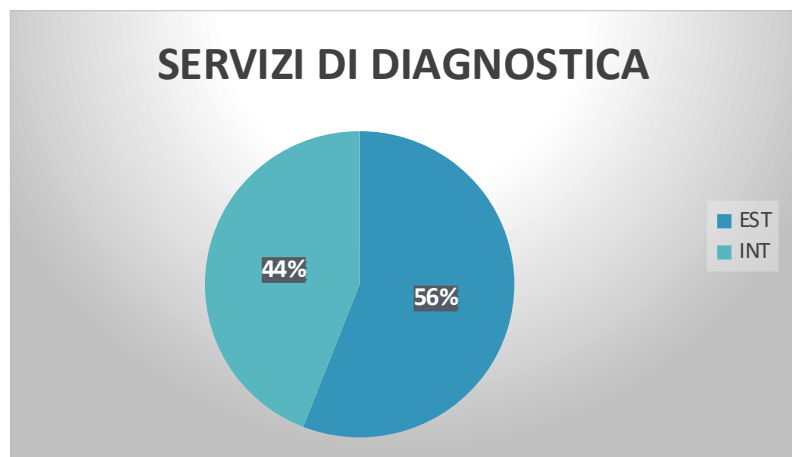
### 5. Ripartizione per titolo di studio

ELE	5
MED	207
SUP	385
LAU	111



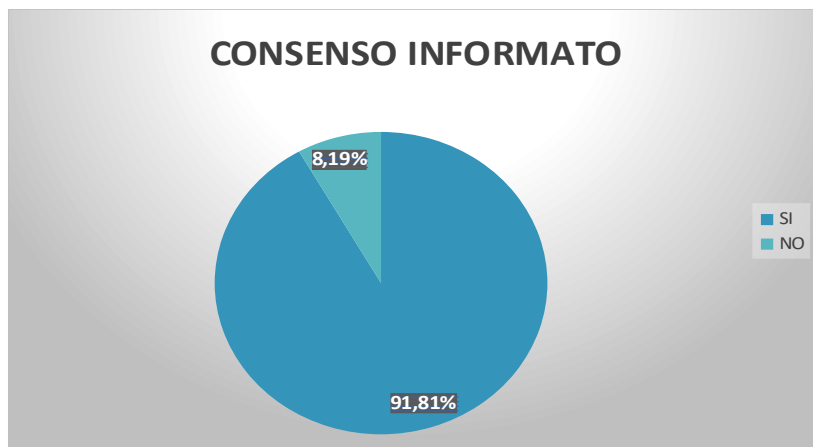
### 6. Ripartizione per modalità di accesso

EST	396
INT	312



## 7. Espressione del consenso informato

SI	650
NO	58



## 8. Le valutazioni dei pazienti

SERVIZI → QUESITO ↓					RADIOLOGIA	SIMIT	MED NUCLEARE	RADIOTERAPIA	VALUT. MEDIA
					3,54	3,76	3,74	3,69	3,68
					3,37	2,32	2,59	2,40	2,67
					3,49	3,70	3,27	3,60	3,52
					3,40	3,46	3,19	3,66	3,43
					3,29	3,66	3,09	3,34	3,35
					3,46	3,66	3,25	3,69	3,52
					3,37	3,42	3,45	3,49	3,43
					3,26	3,68	3,15	3,46	3,39
					3,26	3,44	3,24	3,26	3,30
					3,31	3,50	3,27	3,37	3,36
					3,14	3,44	3,17	3,26	3,25
					3,34	3,52	3,14	3,43	3,36
					2,94	3,22	2,92	3,11	3,05
					<b>3,19</b>	<b>3,32</b>	<b>3,36</b>	<b>3,44</b>	<b>3,37</b>
LEGENDA		Per nulla soddisf.	1						
		Poco soddisfatto	2						
		Abb. Soddisfatto	3						
		Soddisfatto	4						
		Molto soddisfatto	5						

9. Quadro riassuntivo

SERVIZI	MEDIA PER SERVIZIO
MEDICINA NUCLEARE	3,19
RADIOLOGIA	3,32
RADIOTERAPIA	3,36
SIMT	3,44

MEDIA  
GENERALE

3,37



## Osservazioni

Dall'indagine è emerso che gli utenti sono abbastanza soddisfatti dell'assistenza erogata, tanto che la media generale è di 3,37, con un punteggio omogeneo in tutti i reparti campione compreso in un range che va da 2,94 a 3,76.

I risultati hanno evidenziato una criticità nel quesito n. 2 relativo alla facilità di accesso ai servizi, con un punteggio che indica la scarsa soddisfazione degli utenti registrando un minimo di 2,32 con una media generale di 2,67.

In tal senso si ravvisa dunque la necessità di migliorare la segnaletica interna ed esterna del Presidio Ospedaliero.

## Bibliografia

- Dipartimento per la Funzione Pubblica “Migliora PA, la Customer Satisfaction per la qualità dei servizi pubblici, Strumento N° 8 – Tabella per la definizione del campione” – FORUM PA – Lattanzio e associati.
- Azienda ospedaliera S. Giovanni Addolorata “Progetto rilevazione 2023 area degenza e ambulatoriale. Customer satisfaction” UOSD Relazioni con il pubblico;
- Sito internet Regione Lombardia “Rilevazione customer satisfaction” aggiornamento 2024;
- DPCM 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”,
- Garante per la protezione dei dati personali “Linee guida in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di customer satisfaction in ambito sanitario” 5 maggio 2011;
- AOU Sassari “Report di sintesi relativo all’indagine di customer satisfaction eseguito presso la sede di AOU Sassari- Settembre/ottobre 2009”

L'Asl di Latina sta promuovendo un'indagine di customer satisfaction per valutare la qualità assistenziale percepita dagli utenti. Le chiediamo cortesemente di rispondere alle seguenti domande poiché riteniamo fondamentale conoscere il suo giudizio al fine di migliorare la qualità del servizio. La ringraziamo per la sua collaborazione.

## AREA DEGENZA

Presidio ospedaliero \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Compilatore questionario

<input type="radio"/> Paziente	<input type="radio"/> Familiare	<input type="radio"/> Persona di fiducia
--------------------------------	---------------------------------	--

Genere

<input type="radio"/> Maschio	<input type="radio"/> Femmina
-------------------------------	-------------------------------

Nazionalità

<input type="radio"/> Italiana	<input type="radio"/> Estera
--------------------------------	------------------------------

Titolo di studio

<input type="radio"/> Elementare	<input type="radio"/> Media inferiore	<input type="radio"/> Diploma	<input type="radio"/> Laurea
----------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------	------------------------------

Modalità di entrata in ospedale

<input type="radio"/> Pronto Soccorso	<input type="radio"/> Preospedalizzazione
---------------------------------------	---

Se tramite Pronto Soccorso

Grado di soddisfazione	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Cortesie personale infermieristico/OSS di PS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità dell'assistenza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se tramite Preospedalizzazione

Grado di soddisfazione	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Tempi di attesa per la preospedalizzazione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesie personale infermieristico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni relative alle procedure organizzative	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Reparti di degenza

In quale reparto è stato ricoverato: \_\_\_\_\_

Dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_

Grado di soddisfazione	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Livello di accoglienza al momento del ricovero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesie del personale infermieristico/OSS	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni relative alle regole di reparto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Disponibilità a provvedere alle esigenze personali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni sulle condizioni di salute e sulle cure	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Igiene e pulizia del reparto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualità dei pasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rispetto della riservatezza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comfort della struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazione ai familiari	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni e prescrizioni sulle terapie post-ricovero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Percezione dello stato di salute alla dimissione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Giudizio complessivo sulla struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

EVENTUALI OSSERVAZIONI

(può aggiungere, se lo desidera, osservazioni/suggerimenti in merito al servizio che l'Azienda Le ha prestato):

---



---



---



---



---

*Grazie per la collaborazione*

L'Asl di Latina sta promuovendo un'indagine di customer satisfaction per valutare la qualità assistenziale percepita dagli utenti. Le chiediamo cortesemente di rispondere alle seguenti domande poiché riteniamo fondamentale conoscere il suo giudizio al fine di migliorare la qualità del servizio. La ringraziamo per la sua collaborazione.

## AREA SERVIZI

Presidio ospedaliero \_\_\_\_\_ Data \_\_\_\_\_

Compilatore questionario

<input type="radio"/> Paziente	<input type="radio"/> Familiare	<input type="radio"/> Persona di fiducia
--------------------------------	---------------------------------	--

Genere

<input type="radio"/> Maschio	<input type="radio"/> Femmina
-------------------------------	-------------------------------

Nazionalità

<input type="radio"/> Italiana	<input type="radio"/> Estera
--------------------------------	------------------------------

Titolo di studio

<input type="radio"/> Elementare	<input type="radio"/> Media inferiore	<input type="radio"/> Diploma	<input type="radio"/> Laurea
----------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------	------------------------------

Tipo di Servizio

Servizio	Radiologia	Radioterapia	Medicina nucleare	SIMT
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Modalità di entrata nel servizio

<input type="radio"/> Pronto Soccorso	<input type="radio"/> Esterno	<input type="radio"/> Interno
---------------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

Grado di soddisfazione	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
Indicazioni ospedaliere	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilità di accesso al servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Livello di accoglienza al momento dell'arrivo al servizio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesìa del personale infermieristico/tecnico sanitario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni relative alle modalità e ai tempi di chiamata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Attenzione al soddisfacimento dei bisogni espressi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Igiene e pulizia del reparto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazioni sulla preparazione all'esame/trattamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rispetto della riservatezza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comfort della struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informazione sulle modalità di esecuzione immediatamente prima dell'esecuzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espressione del consenso informato	<input type="radio"/> SI			<input type="radio"/> NO	
Informazioni e prescrizioni relative alla fase post-esecuzione	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Giudizio complessivo sulla struttura	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

EVENTUALI OSSERVAZIONI

(può aggiungere, se lo desidera, osservazioni/suggerimenti in merito al servizio che l'Azienda Le ha prestato):

---

---

---

---

---

*Grazie per la collaborazione*