

ASL T05 IN ASCOLTO

Report valutazione qualità percepita

01/01/2023 – 30/06/2023

S.C. Risorse Umane – Affari Generali
Ufficio Comunicazione e Formazione



A.S.L. TO5

*Azienda Sanitaria Locale
di Carmagnola, Chieri, Moncalieri e Nichelino*

PROGETTO «VOTA LA QUALITÀ!»

L'obiettivo del progetto "Vota la qualità!" è quello di indagare, attraverso uno strumento snello, accessibile ed economico come quello del questionario on line, il livello della qualità percepita.

Seppur in modo anonimo, i cittadini avranno la possibilità di accedere a un nuovo "canale comunicativo" e di essere, così, partecipi della definizione delle future politiche di miglioramento che nasceranno dall'analisi dei risultati.

Il questionario nella sua versione digitale è a disposizione di tutti gli utenti sul sito aziendale. All'interno dei reparti di degenza e degli ambulatori è esposta una locandina con il QR CODE che, inquadrato con la fotocamera dello smartphone o con apposita applicazione, rimanderà direttamente alla pagina del sito istituzionale e al link per accedere ai questionari.



PROGETTO «VOTA LA QUALITA'!»

Il questionario è in forma totalmente anonima. La diffusione del questionario è iniziata nel mese di Luglio 2022 e attualmente sono state considerate le risposte registrate dal 01/01/2023 al 30/06/2023.

Totale risposte	388	%
Indagine servizi ambulatoriali	230	59
Indagine servizi ospedalieri	158	41

Entrambe le versioni del questionario, per servizi ambulatoriali o per quelli ospedalieri, sono composte da 20 domande chiuse a risposta multipla.

Le prime domande, di carattere anagrafico, indagano l'età, il genere, la cittadinanza dell'utente; le domande seguenti individuano il tipo di servizio fruito, il luogo, il reparto e il tempo di attesa dalla prenotazione. Infine, il questionario indaga il livello di gradimento percepito su capacità comunicative, competenza e gentilezza del personale, disponibilità all'ascolto, pulizia e organizzazione degli spazi, tutela della privacy, comodità dei servizi offerti.

Di seguito, alcuni grafici, illustrano alcuni risultati ottenuti.

Indagine sui servizi ambulatoriali

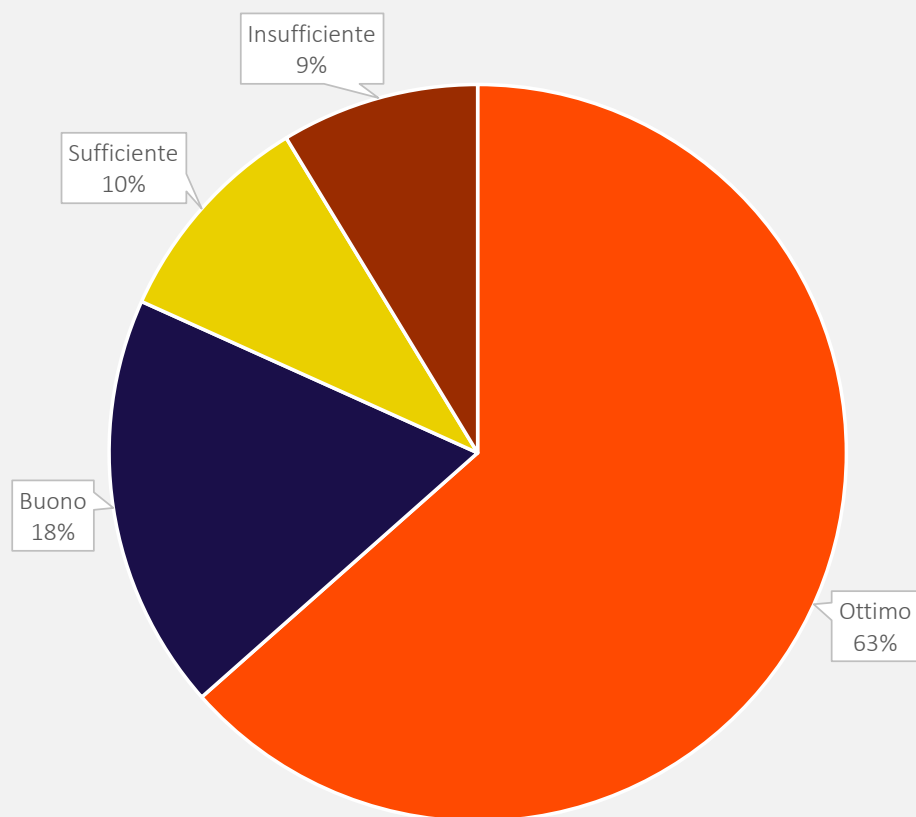
Valori assoluti



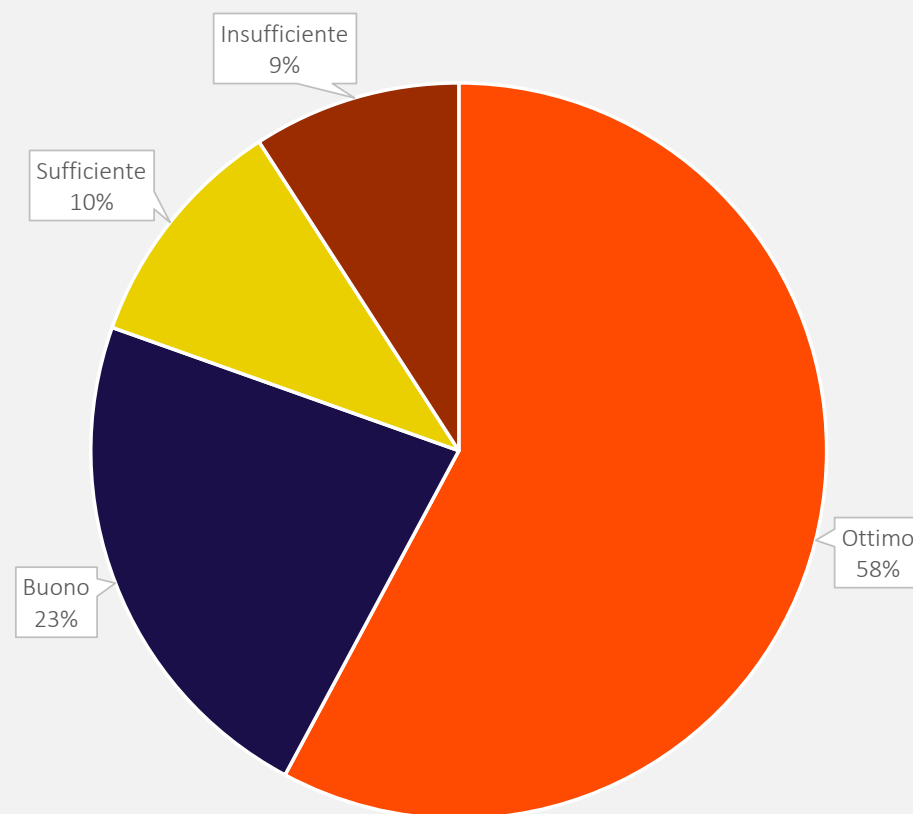
Indagine sui servizi ambulatoriali

Valori percentuali

Disponibilità di ascolto, sollecitudine e cortesia del personale durante l'esecuzione della visita/esame



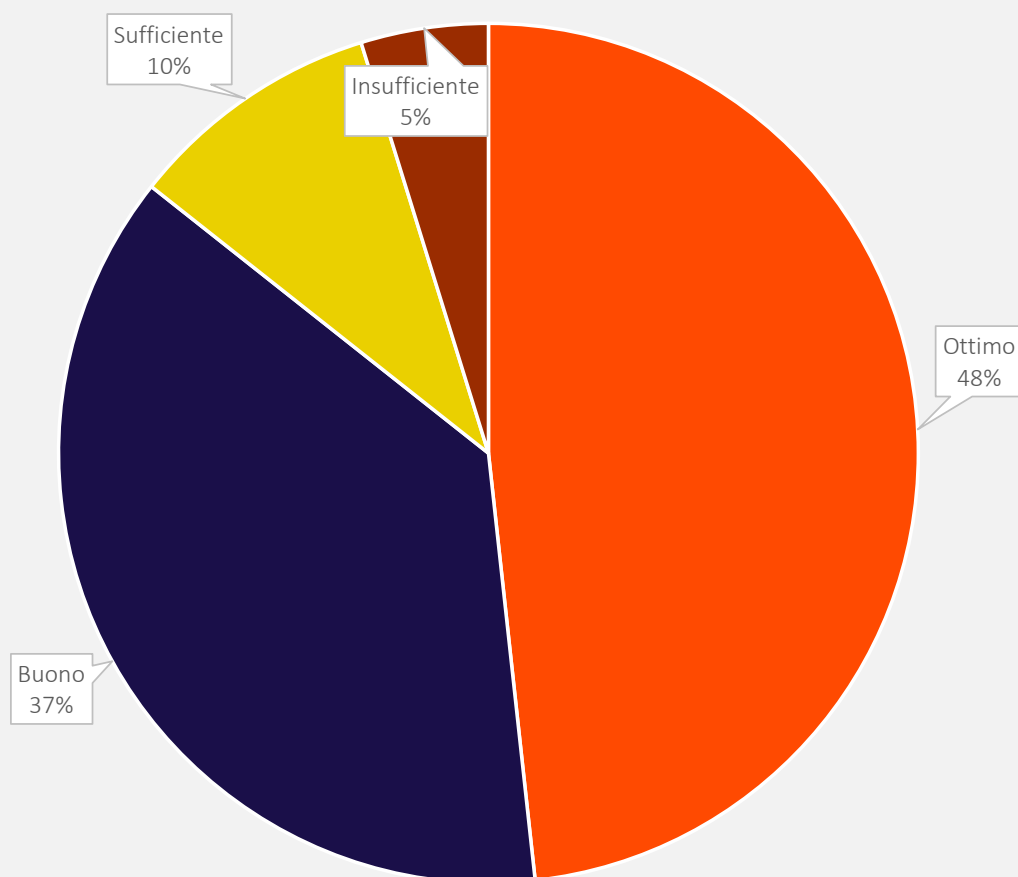
Chiarezza e completezza delle informazioni sul trattamento ricevuto



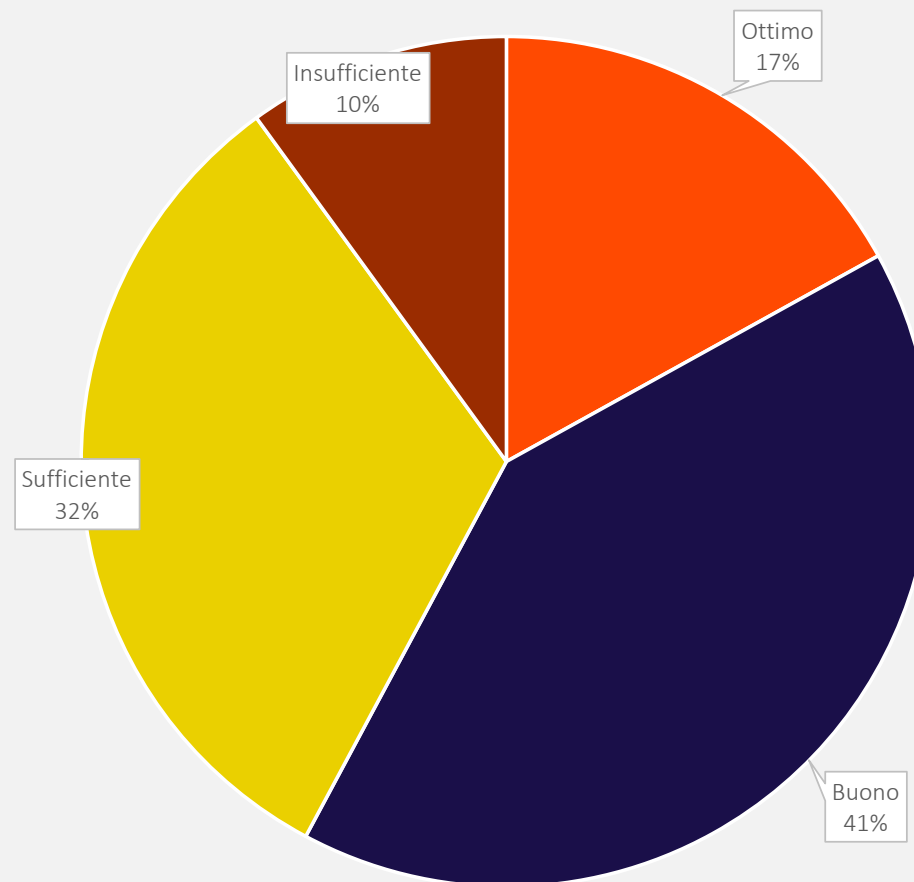
Indagine sui servizi ambulatoriali

Valori percentuali

Pulizia dell'ambulatorio

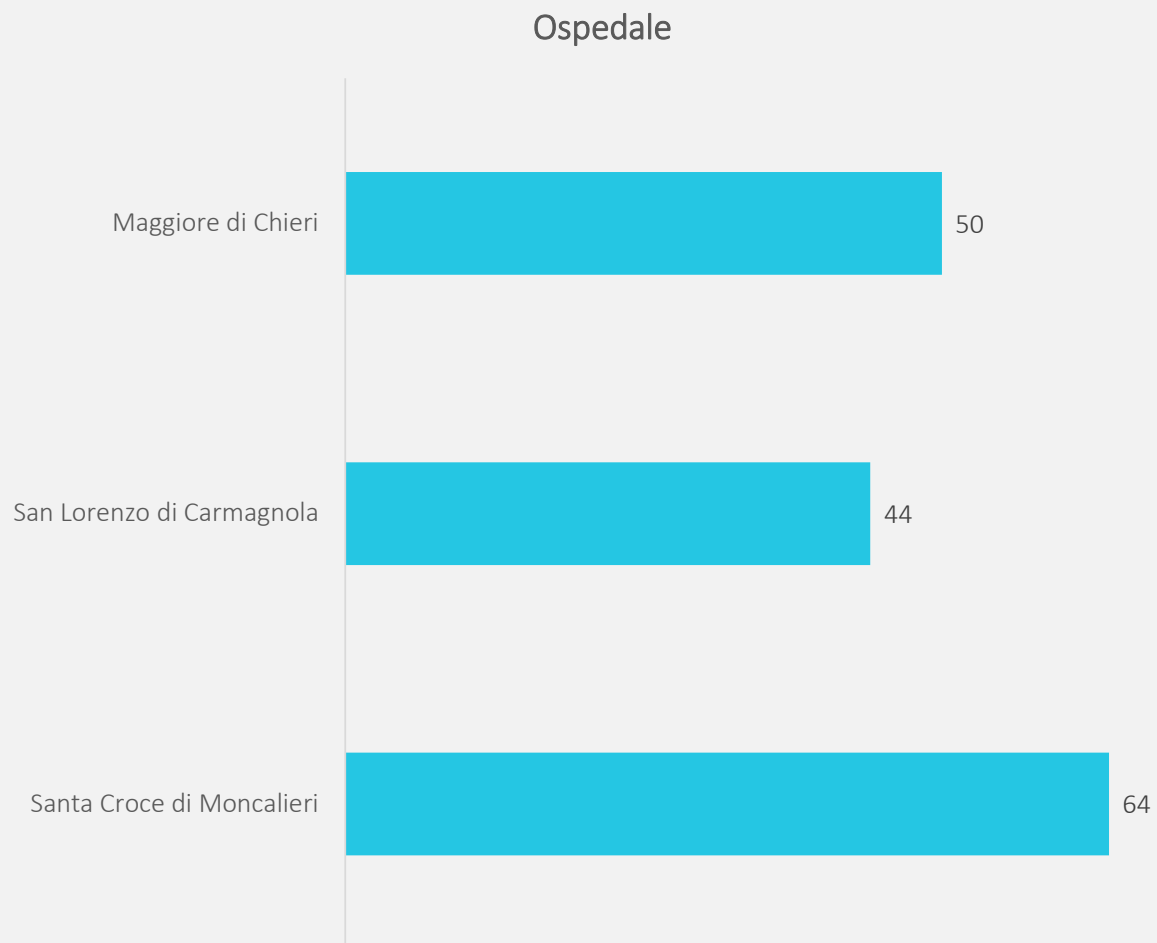


Arredi delle sale d'attesa



Indagine sui servizi ospedalieri

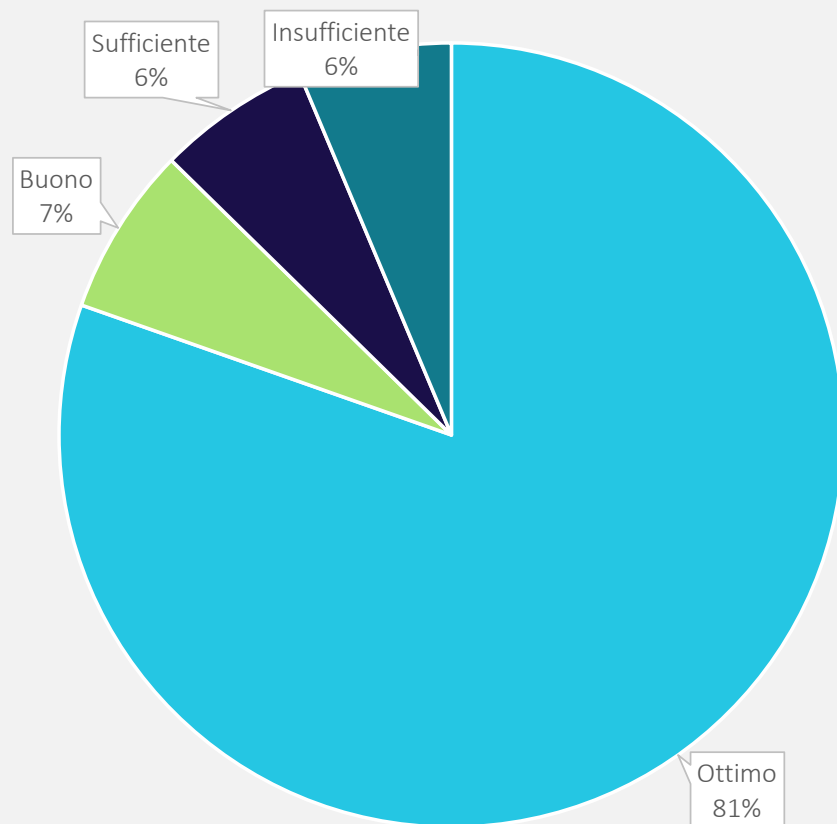
Valori assoluti



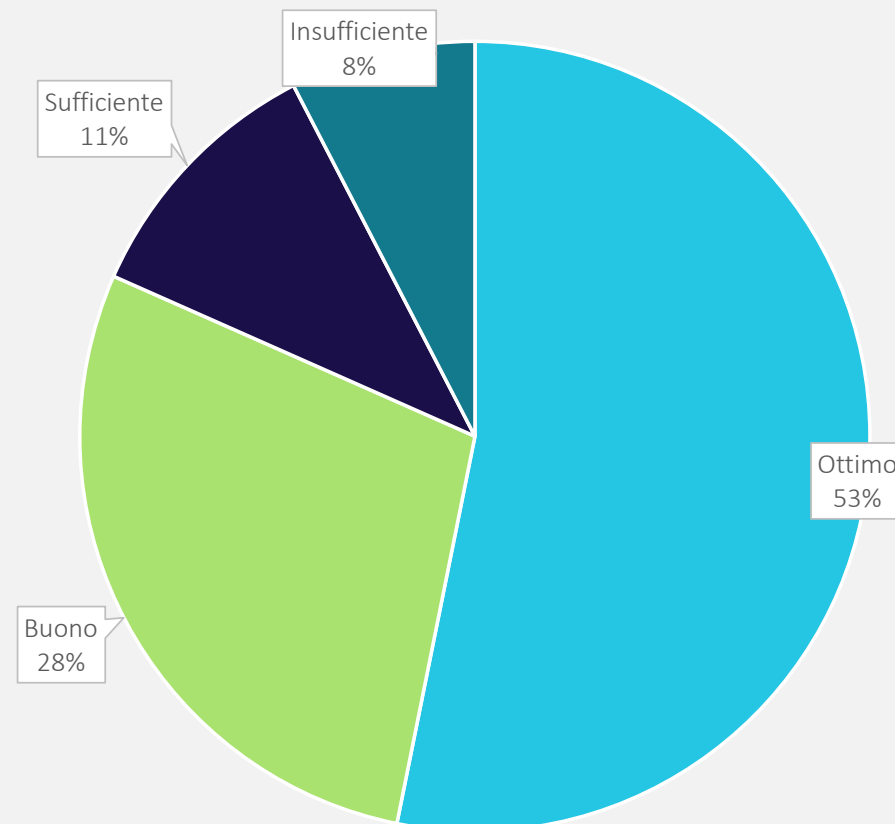
Indagine sui servizi ospedalieri

Valori percentuali

Accoglienza in reparto



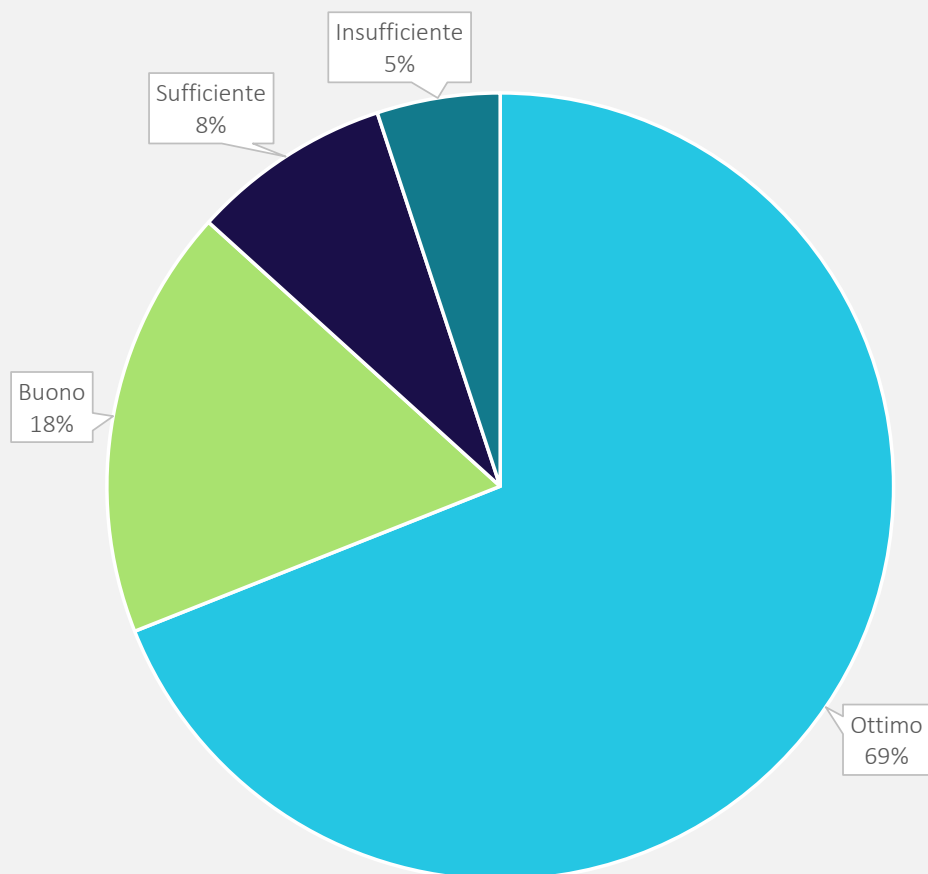
Pulizia e arredamento della camera di degenza



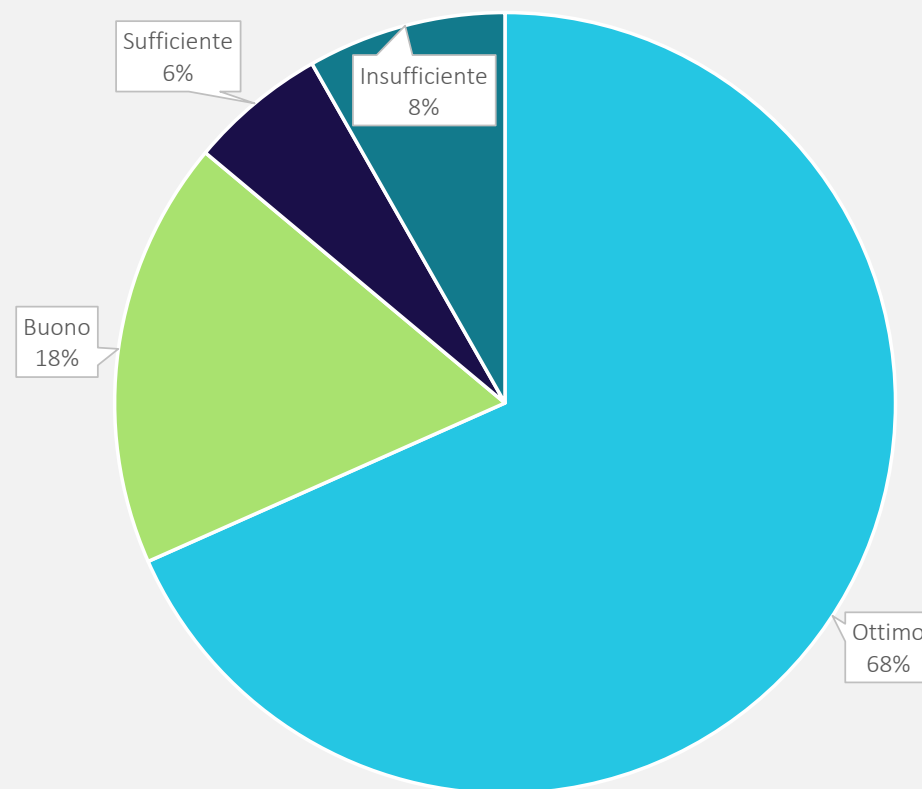
Indagine sui servizi ospedalieri

Valori percentuali

Informazioni ricevute al momento del ricovero

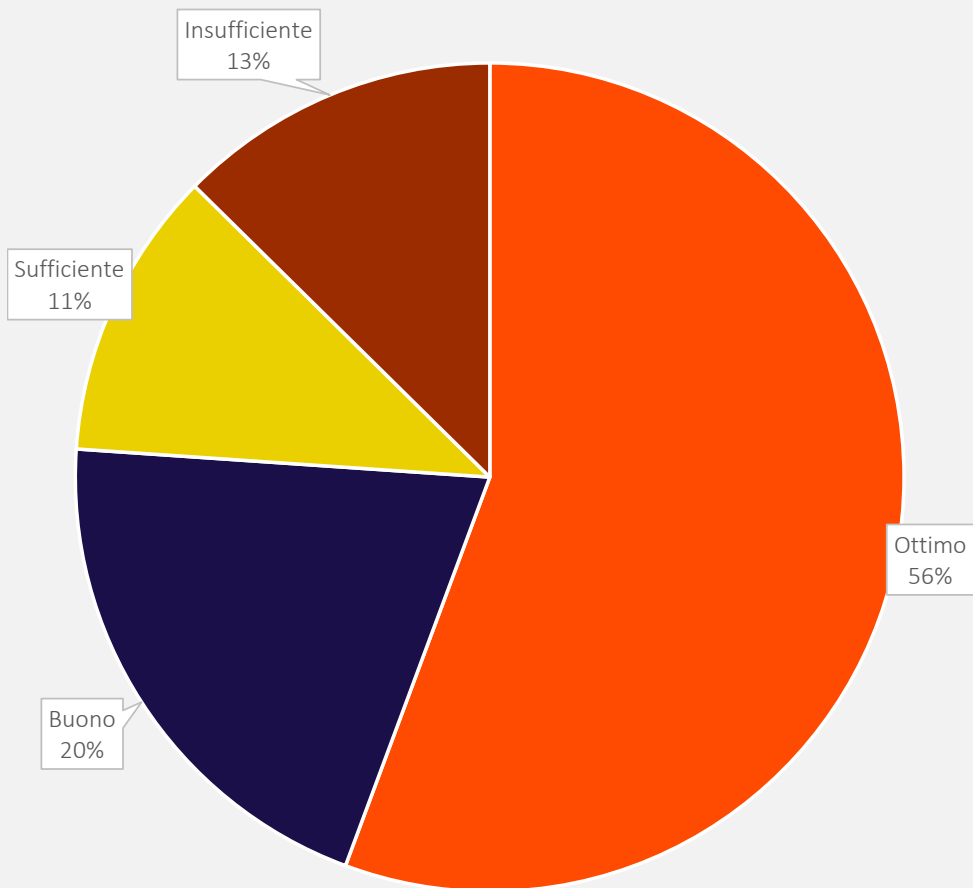


Informazioni ricevute sui trattamenti di diagnosi, cura e decorso della malattia



Complessivamente...

Valutazione generale del servizio ambulatoriale



Valutazione generale dell'esperienza di ricovero

