

# Questionario di Customer Satisfaction - Valutazione della qualità percepita - AORN Santobono - Pausilipon - NAPOLI



## Generale

	Nome sondaggio	Questionario di Customer Satisfaction - Valutazione della qualità percepita - AORN Santobono - Pausilipon - NAPOLI
	Autore	eugenio bruno
	Lingua	 Italiano
	URL Sondaggio	<a href="https://www.survio.com/survey/d/Y2B/customersatisfaction">https://www.survio.com/survey/d/Y2B/customersatisfaction</a>
	Prima risposta	26/01/2016
	Ultima risposta	24/05/2024
	Durata	3042 Giorni

## Visite al sondaggio

1489

Visite totali

42

Totale completato

13

Risposte incomplete

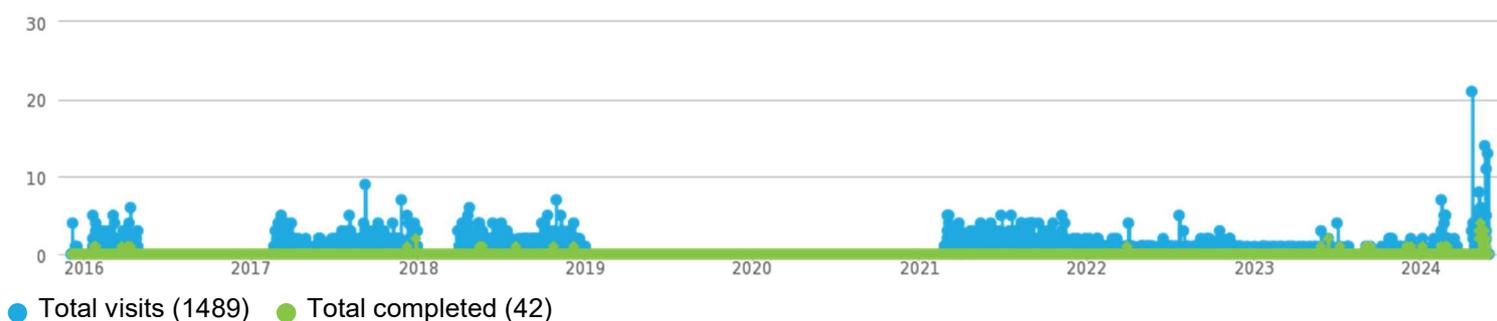
1434

Visualizzato solo

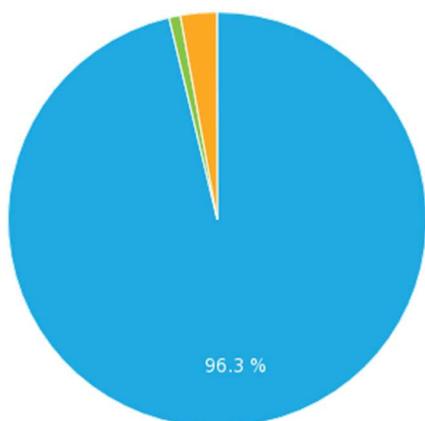
2,8 %

Tasso generale di completamento

### Storico visite (26/01/2016 - 24/05/2024)

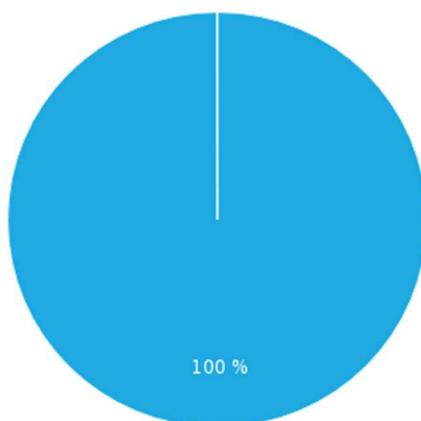


#### Visite totali



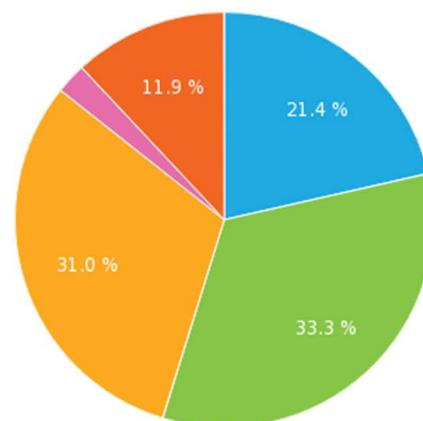
- Displayed only (96,3 %)
- Unfinished (0,9 %)
- Completed (2,8 %)

#### Provenienza visite



- Direct link (100 %)

#### Tempo medio di compilazione

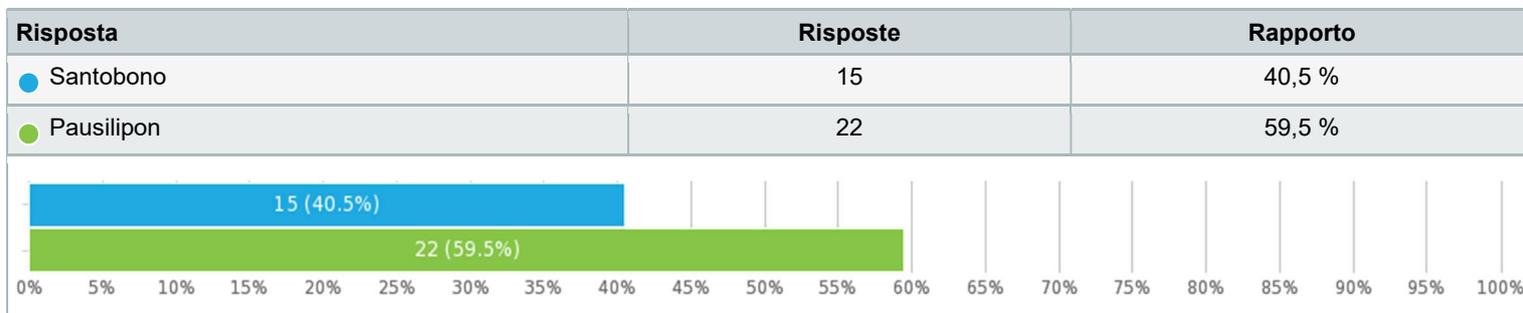


- 2-5 min. (21,4 %)
- 5-10 min. (33,3 %)
- 10-30 min. (31,0 %)
- 30-60 min. (2,4 %)
- >60 min. (11,9 %)

## Risultati

### 1. Presso quale presidio ospedaliero Suo figlio/a è stato ricoverato?

Scelta singola, Risposte **37x**, Non risposto **5x**



### 2. Nel reparto di:

Testo della risposta, Risposte **42x**, Non risposto **0x**

- CHIRURGIA DI URGENZA
- Pediatria Urgenza
- pediatria
- gastroenterologia
- PEDIATRIA 5°PIANO
- Neurologia
- (2x) Gastroenterologia ma in carico al reparto di neurologia in quanto in quest'ultimo non c'erano posti liberi
- DH pediatrico
- DH
- Pediatria 1, IV piani Dott. Siani
- Day Surgery
- .
- Pronto soccorso
- Pediatria d'urgenza
- oncologia
- Terapia intensiva
- (2x) Ortopedia
- (7x) Oncologia
- Pediatria 2
- (2x) ematologia
- NEFROLOGIA
- Oncoematologia
- Gg
- Pediatria generale ed immunoreumatologia
- (8x) Ematologia
- Oncologia pediatrica

### 3. data ricovero

Selezione data, Risposte **13x**, Non risposto **29x**

- 2015-04-09
- 2015-12-14
- 2016-01-07
- 2016-03-11

● 2016-03-27  
● (2x) 2017-12-11

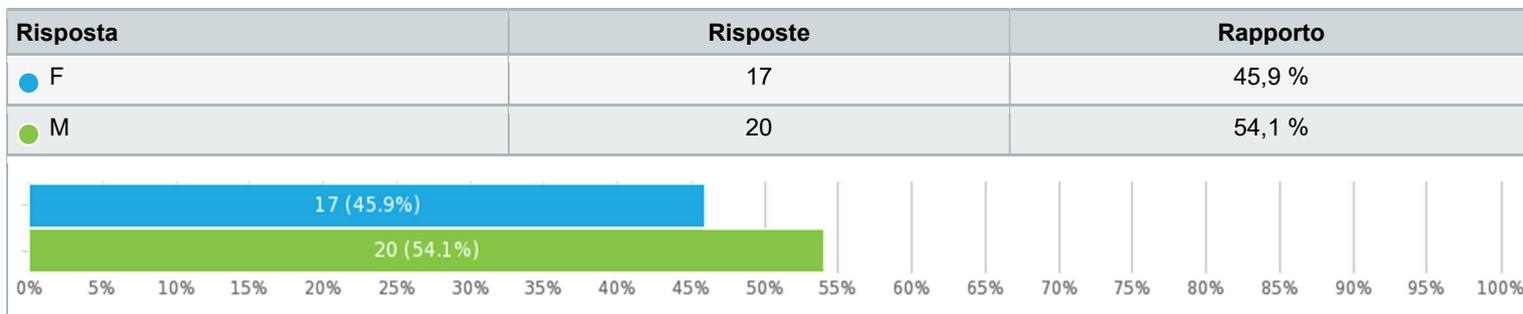
● 2017-08-01  
● 2018-07-03

● 2017-10-02  
● 2018-07-18

● 2017-12-01  
● 2018-10-22

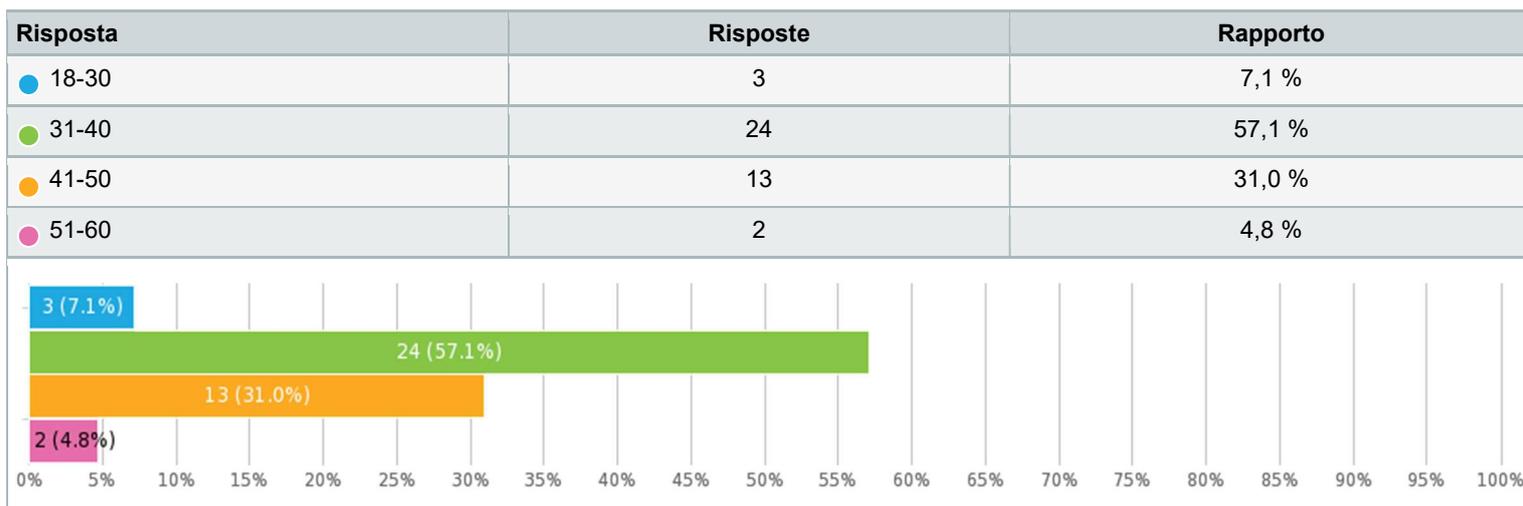
## 4. Sesso

Scelta singola, Risposte **37x**, Non risposto **5x**



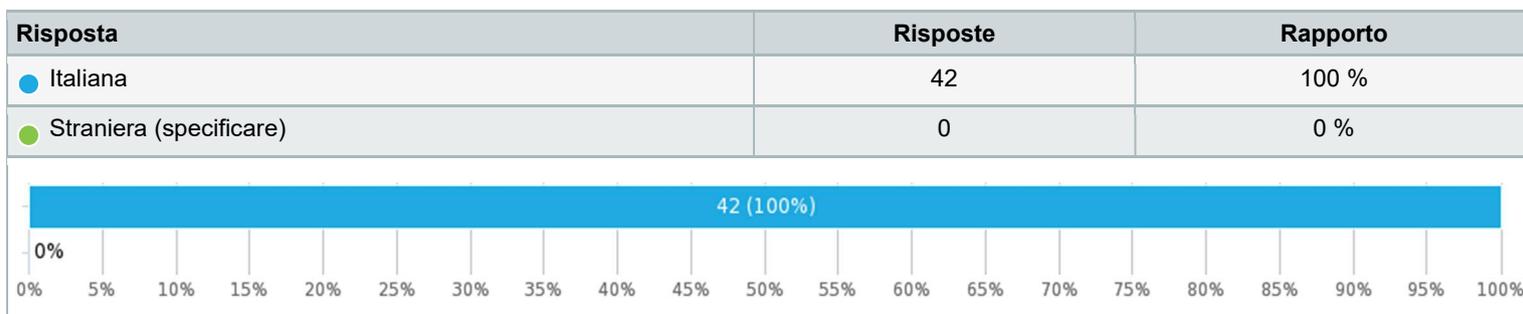
## 5. Età del genitore

Scelta singola, Risposte **42x**, Non risposto **0x**



## 6. Nazionalità

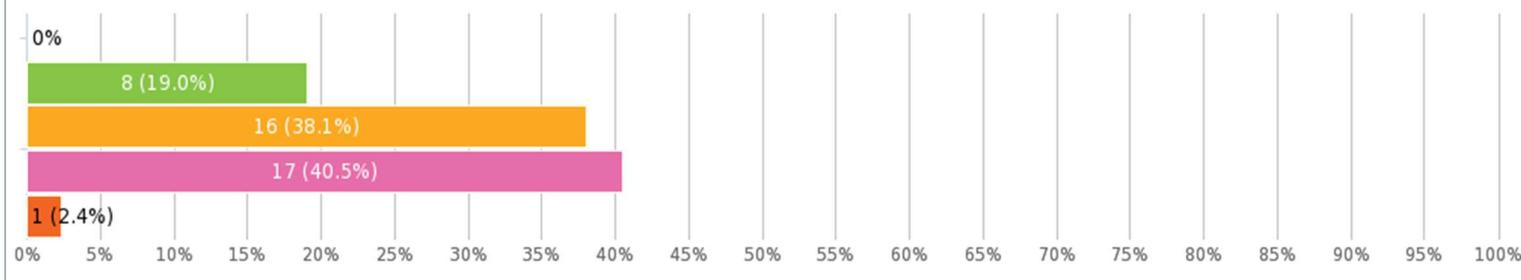
Scelta singola, Risposte **42x**, Non risposto **0x**



## 7. Titolo di studio

Scelta singola, Risposte **42x**, Non risposto **0x**

Risposta	Risposte	Rapporto
● Licenza elementare	0	0 %
● Licenza media	8	19,0 %
● Diploma scuola media superiore	16	38,1 %
● Laurea	17	40,5 %
● Nessuno	1	2,4 %



## 8. Professione

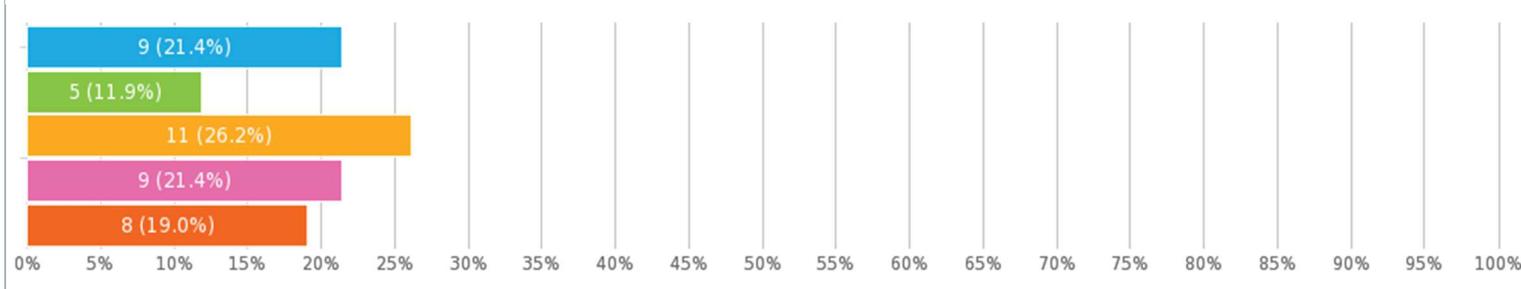
Testo della risposta, Risposte **42x**, Non risposto **0x**

- IMPIEGATO
- (2x) Ingegnere
- commerciante
- (2x) casalinga
- IMPIEGATA
- Docente
- (2x) Forze dell'Ordine
- (2x) Avvocato
- (2x) Dirigente
- Dirigente Farmacista
- -
- Libero professionista
- Funzionario amministrativo
- (11x) Casalinga
- Pilota ita airways
- Funzionario
- (2x) Impiegato
- insegnante
- LIBERO PROFESSIONISTA
- Ff
- Insegnante d'inglese
- muratore
- Meccanico
- Operatore per l'infanzia
- Impiegata
- Geometra

## 9. Età del bambino/a

Scelta singola, Risposte **42x**, Non risposto **0x**

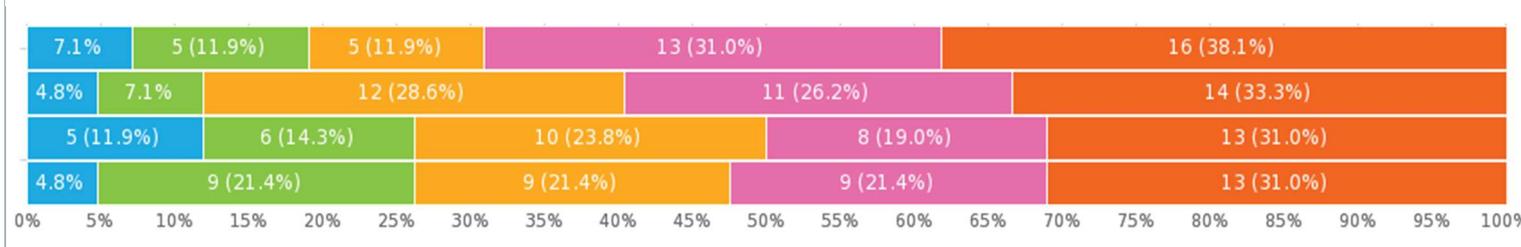
Risposta	Risposte	Rapporto
<span style="color: blue;">●</span> < 1 anno	9	21,4 %
<span style="color: green;">●</span> 1 - 3	5	11,9 %
<span style="color: orange;">●</span> 3 - 5	11	26,2 %
<span style="color: pink;">●</span> 5 - 10	9	21,4 %
<span style="color: red;">●</span> > 10	8	19,0 %



## 10. Come giudica l'accoglienza

Matrice con scelte singole, Risposte **42x**, Non risposto **0x**

	<span style="color: blue;">●</span> Pessima	<span style="color: green;">●</span> Scarsa	<span style="color: orange;">●</span> Sufficiente	<span style="color: pink;">●</span> Buona	<span style="color: red;">●</span> Ottima
all'ingresso in ospedale (in portineria)	3 (7,1 %)	5 (11,9 %)	5 (11,9 %)	13 (31,0 %)	16 (38,1 %)
in accettazione Sanitaria	2 (4,8 %)	3 (7,1 %)	12 (28,6 %)	11 (26,2 %)	14 (33,3 %)
in reparto, informazioni ricevute (orari pasti, visite , servizi vari)	5 (11,9 %)	6 (14,3 %)	10 (23,8 %)	8 (19,0 %)	13 (31,0 %)
la segnaletica interna all'ospedale	2 (4,8 %)	9 (21,4 %)	9 (21,4 %)	9 (21,4 %)	13 (31,0 %)



## 11. Suggerimenti accoglienza

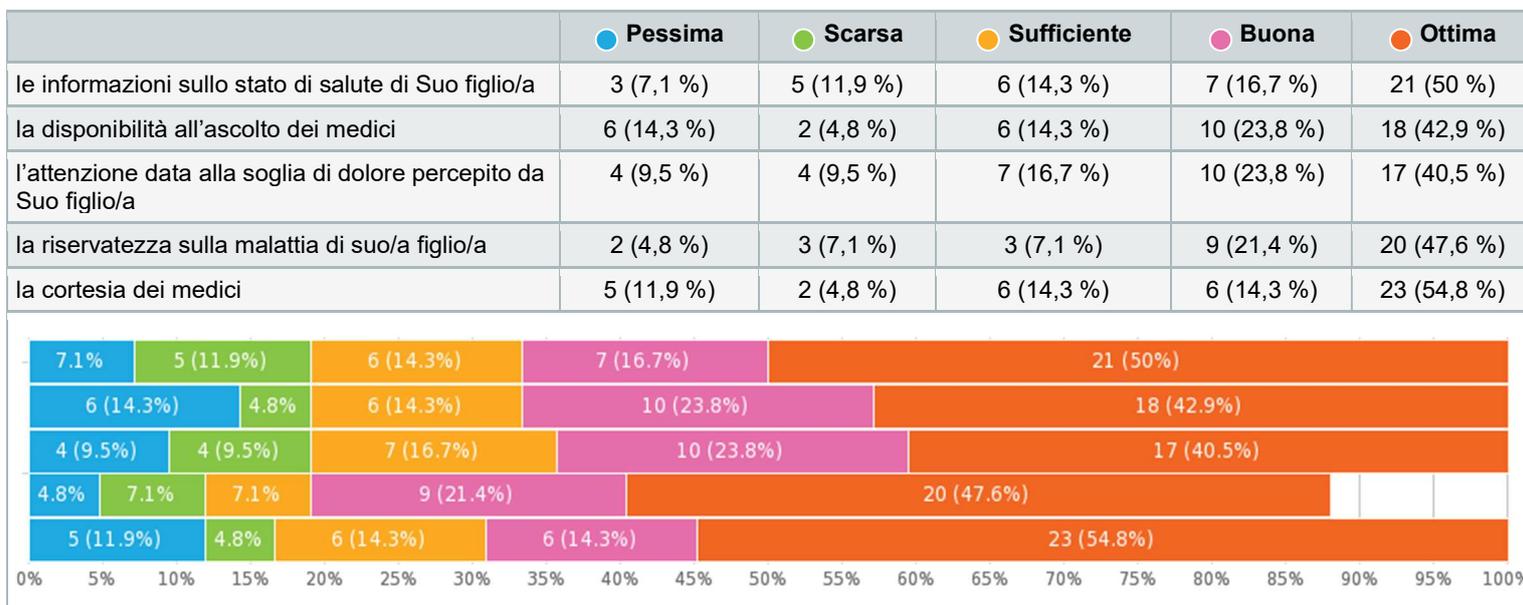
Testo della risposta, Risposte **21x**, Non risposto **21x**

- pronto soccorso con medici pediatri e non la guardia medica.  
manca assistenza di supporto, tranne il pronto soccorso e altri pochi reparti l'ospedale è vuoto specie di pomeriggio e notte
- nessuna segnalazione positiva accolta male gestita male
- UNA MAGGIORE SENSIBILITA NEI CONFRONTI DI UN GENITORE IN ANSIA PER LA SALUTE DEL PROPRIO BAMBINO E UNA MAGGIORE DISPONIBILITA NELLOFFRIRE INFORMAZIONI.
- (2x) Far fare qualche corso di empatia al personale infermieristico: maleducati e scottanti, credono forse che chi sta la è andato a fare una gita?
- Personale più cortese ed educato e maggiori indicazioni

- Personale inesistente
- -
- Senso di priorità e voglia di lavorare. Sia al personale di sicurezza che alle receptionist
- Forse dare maggiori informazioni
- Piu' segnaletica, con cartelli, o indicazioni
- Maggiore ascolto
- più sorrisi per i bambini
- INCREMENTARE IL PERSONALE ADIBITO ALL'ACCOGLIENZA
- Personale competente e cortese. Il Primario è una persona disponibile e molto professionale.
- Nulla da dire
- (2x) Nessuna
- Quando arrivano nuovi pazienti ci sia qualcuno a mostrare i servizi
- Un po' più di riguardo soprattutto nei colloqui iniziali con i dottori, magari attendere che il genitore possa essere affiancato da un supporto quale l'altro genitore o un familiare
- Niente

## 12. Come giudica l'assistenza medica

Matrice con scelte singole, Risposte **42x**, Non risposto **0x**



## 13. Suggerimenti assistenza medica

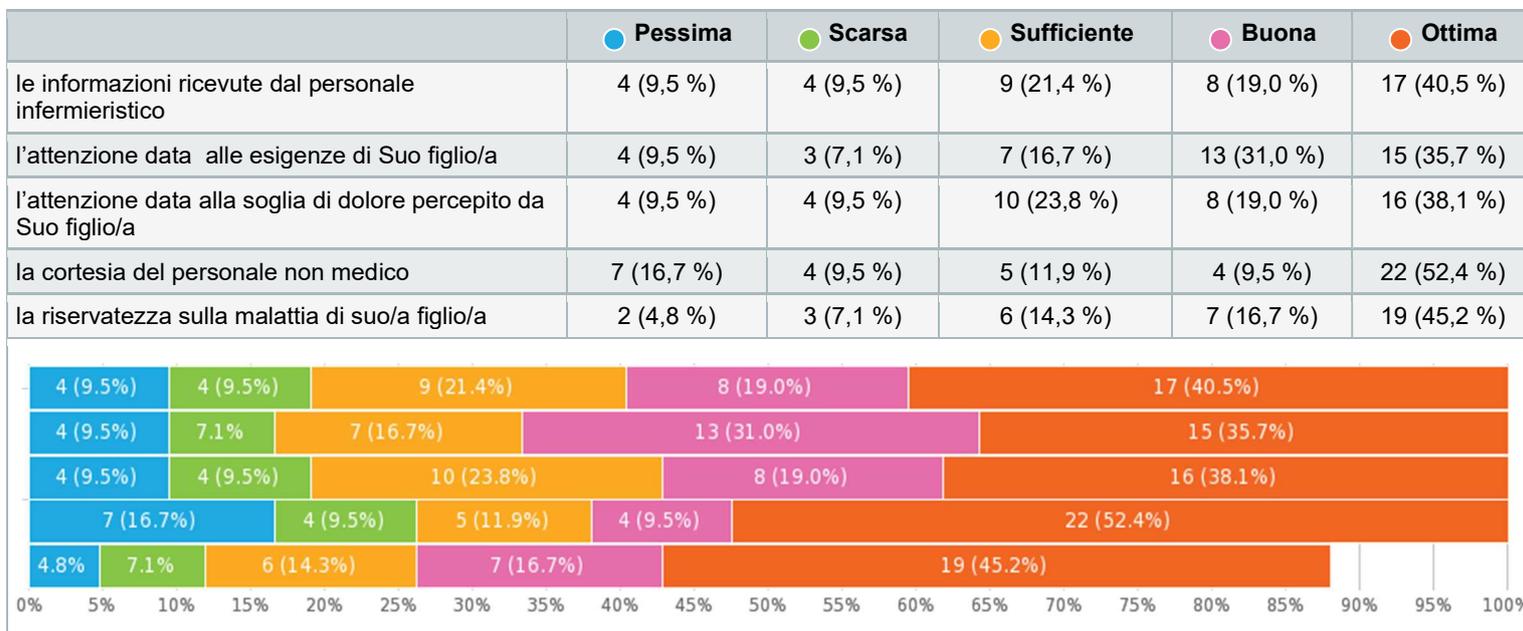
Testo della risposta, Risposte **19x**, Non risposto **23x**

- un macello
- DOVREBBE DARE MAGGIORI INFORMAZIONI SIA SULLA SALUTE DEL BAMBINO SIA SUGLI ESAMI CHE VENGONO ESEGUITI E IL PERCHE
- (2x) Il personale infermieristico è di una maleducazione unica. Credono forse che chi va lì va a divertirsi? Ricordatelo piuttosto che chi va lì è perché ha delle problematiche con dei bambini
- Personale più competente
- Grazie al Dottor Claudio, la sua simpatia e il suo sorriso a fatto sì che la bambola preferita di Rossella si chiami Claudia
- Essere più empatici, considerando i piccoli pazienti e le loro famiglie degni di attenzioni, e spiegazioni. Cautelare la salute del bambino e non i propri orari di lavoro, ci è stato detto che mio figlio non poteva essere visitato da un pediatra perché non ce ne sono al pausilipon, dopo intervento chirurgico mio figlio di due anni ha avuto un rialzo febbrile di 39,4 e dopo moltissime insistenze me l'hanno visitato, non volevano ne visitarli ne trattenerlo per una notte.
- -

- Sensibilità verso i piccoli pazienti. Ho ravvisato approssimazione nella diagnosi ,nella cura e addirittura nelle dimissioni
- Nessuno
- Lavoro di team non sempre ottimale: alla cortesia e attenzione dei medici, non sempre rispondeva la stessa sensibilità del personale ausiliario (infermieri, inservienti, personale addetto pulizie, ecc)
- Maggiore comunicazione situazione clinica
- più carini nei confronti dei bambini da parte dei medici
- Hg
- Nessuna
- I chirurghi devono tranquillizzare i pazienti in caso di preoccupazioni dovute agli interventi
- Pronti a dare ogni risposta a qualsiasi dubbio!
- Nessun suggerimento è eccellente
- Niente

## 14. Come giudica l'assistenza infermieristica

Matrice con scelte singole, Risposte **42x**, Non risposto **0x**



## 15. Suggerimenti assistenza infermieristica

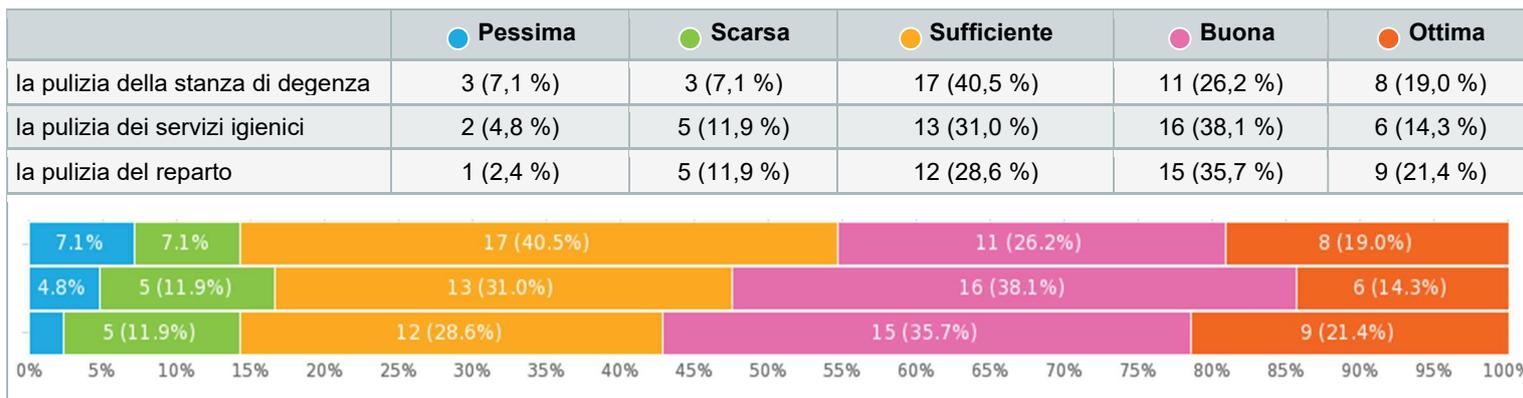
Testo della risposta, Risposte **18x**, Non risposto **24x**

- IL PROBLEMA RESTA LA COMUNICAZIONE
- (2x) Fategli fare un corso di educazione.
- Il personale dovrebbe essere, prima ancora che empatico, trattandosi di bambini, più educato.
- Assistere veramente, senza minimizzare le preoccupazioni del genitore, cautelare di più i piccoli pazienti. Cautelare la salute del bambino e non i propri orari di lavoro, ci è stato detto che mio figlio non poteva essere visitato da un pediatra perché non ce ne sono al pausilipon, dopo intervento chirurgico mio figlio di due anni ha avuto un rialzo febbrile di 39, 4 e dopo moltissime insistenze me l'hanno visitato, non volevano ne visitarlo ne trattenerlo per una notte.
- -
- Disattenti e distanti come i medici. Poca voglia di lavorare e senza un minimo di responsabilità
- Forse resa maggiori informazioni
- Più professionalità, più sensibilità nei rapporti col bambino malato e familiari
- Approccio piu' comprensivo
- ottimo

- Ff
- Le infermiere sono bravissime ma troppo poche per il numero di bambini
- (2x) Nessuna
- Cordiali e professionali
- Nessun suggerimento è assolutamente efficiente
- Niente

## 16. Come giudica l'igiene

Matrice con scelte singole, Risposte **42x**, Non risposto **0x**



## 17. Suggerimenti igiene

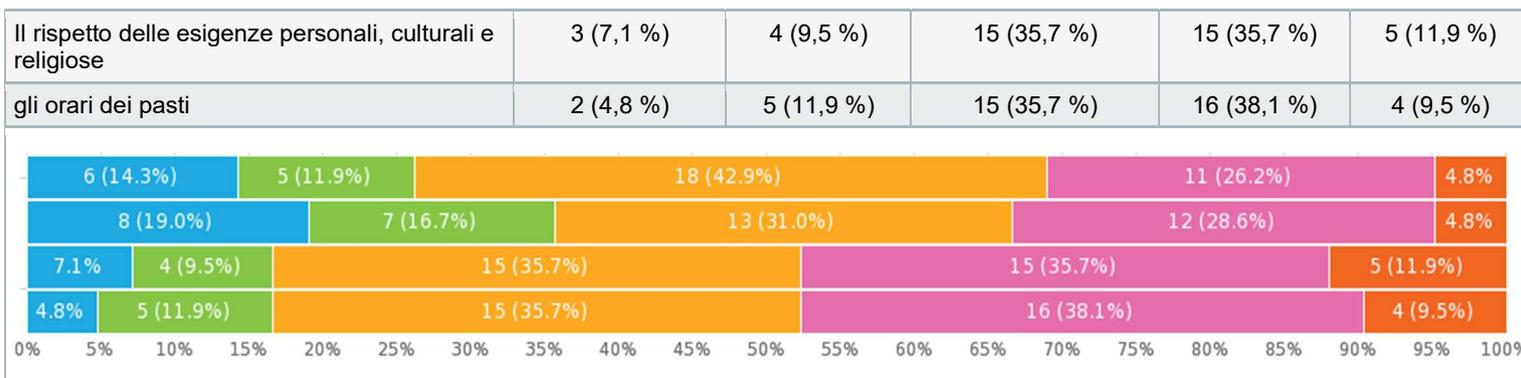
Testo della risposta, Risposte **15x**, Non risposto **27x**

- Nessuno
- -
- Nulla da eccepire
- Fornire asciugamani usa e getta, carta, sapone almeno per le mani
- Più frequenza nell'azione di pulizia delle sale e dei corridoi
- pulire meglio i bagni
- Ff
- Attenzione alle norme igieniche. Esempio maggiore attenzione nella pulizia, a volte è superficiale
- Migliorare lo stato delle tubature, in quanto nella doccia spesso c'è odore di fogna.
- Essere più accurati nella pulizia delle stanze, dei servizi igienici
- Non tutti puliscono come dovrebbero
- Spolverare con attenzione ogni punto della stanza, lavare il pavimento come si deve
- Occorre effettuare una pulizia più approfondita soprattutto tra un ricovero e l'altro e anche vegli armadi
- Non tutto il personale addetto svolge il servizio in maniera adeguata
- Niente

## 18. Come giudica il vitto

Matrice con scelte singole, Risposte **42x**, Non risposto **0x**

	● Pessima	● Scarsa	● Sufficiente	● Buona	● Ottima
la qualità del cibo	6 (14,3 %)	5 (11,9 %)	18 (42,9 %)	11 (26,2 %)	2 (4,8 %)
la possibilità di scelta tra più menù	8 (19,0 %)	7 (16,7 %)	13 (31,0 %)	12 (28,6 %)	2 (4,8 %)



## 19. Suggerimenti vitto

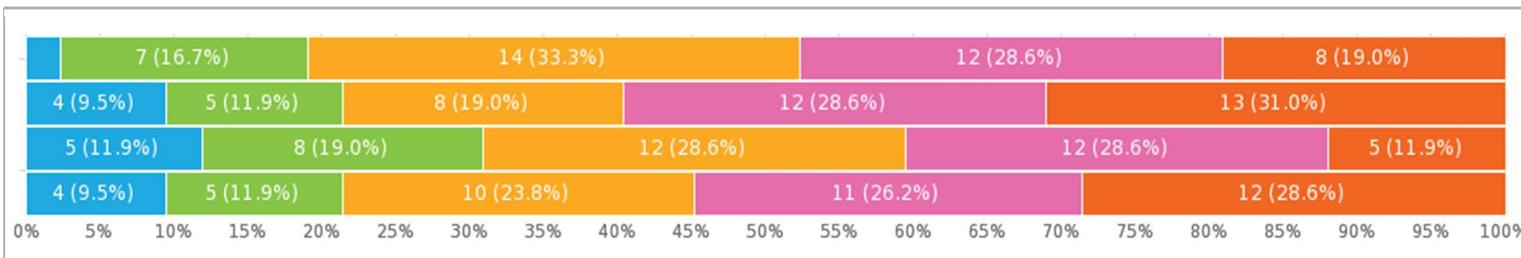
Testo della risposta, Risposte **18x**, Non risposto **24x**

- MIO FIGLIO IN QUANTO LATTANTE NON POSSO DARE RISPOSTE ATTENDIBILI
- Nessuno
- -
- Nulla da indicare essermi stata in pronto soccorso tutta la notte
- Cambiare ditta fornitrice a favore di una scelta di maggiore qualità
- evitare cibi in plastica.
- Più varietà nel menu'
- Colazione troppo tardi
- Hh
- Dare pranzo completo anche ai genitori perché a volte i bambini mangiano anche parte di quello dei genitori
- Posticipare l'orario dell'arrivo del vitto per la cena in vista del periodo estivo.  
Ad oggi arriva alle 17:30
- Posticipare l'orario dei pasti
- Cucinare un po più appetitoso
- Portare il pranzo alle 13, portare la cena alle 20 e la pasta al dente
- Nessuna
- Occorre pensare che se pur si parla di un regime alimentare corretto, un bambino non mangia questi pasti e il più delle volte rischia il digiuno
- Possibilità di scelta
- Cucinare meglio

## 20. Come giudica l'umanizzazione

Matrice con scelte singole, Risposte **42x**, Non risposto **0x**

	● Pessima	● Scarsa	● Sufficiente	● Buona	● Ottima
il comfort alberghiero	1 (2,4 %)	7 (16,7 %)	14 (33,3 %)	12 (28,6 %)	8 (19,0 %)
l'attenzione alla privacy e alla riservatezza	4 (9,5 %)	5 (11,9 %)	8 (19,0 %)	12 (28,6 %)	13 (31,0 %)
gli spazi dedicati al gioco	5 (11,9 %)	8 (19,0 %)	12 (28,6 %)	12 (28,6 %)	5 (11,9 %)
la presenza di volontari	4 (9,5 %)	5 (11,9 %)	10 (23,8 %)	11 (26,2 %)	12 (28,6 %)



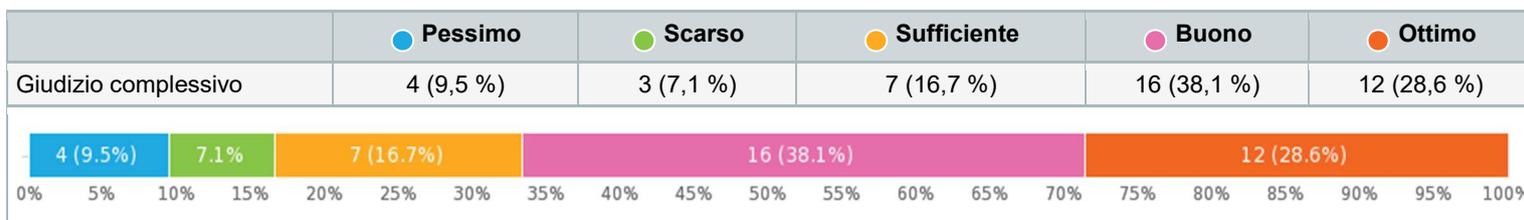
## 21. Suggerimenti umanizzazione

Testo della risposta, Risposte **11x**, Non risposto **31x**

- -
- Almeno in pronto soccorso non ci hanno fornito nemmeno delle coperte, ma era tutto colorato e organizzato con disegni per i bimbi
- Creare una piccola area giochi per ciascun reparto e per tutte le fasce di età
- Incentivare la presenza di volontari in ludoteca
- Le poltrone delle madri sono rotte. Sarebbe utile un firigo in camera. Il pomeriggio avrei dei volontari e attività per i bambini. Un'attività particolarmente utile è quella della ceramica. Io e mia figlia ci siamo divertite molto
- Migliorare lo stato dei divani dedicati agli accompagnatori
- Far aprire le finestre
- Nessuna
- Vorrei più attività
- Cambiare letti per le mamme...
- Migliorate il letto dei genitori

## 22. Esprima un giudizio complessivo sul ricovero

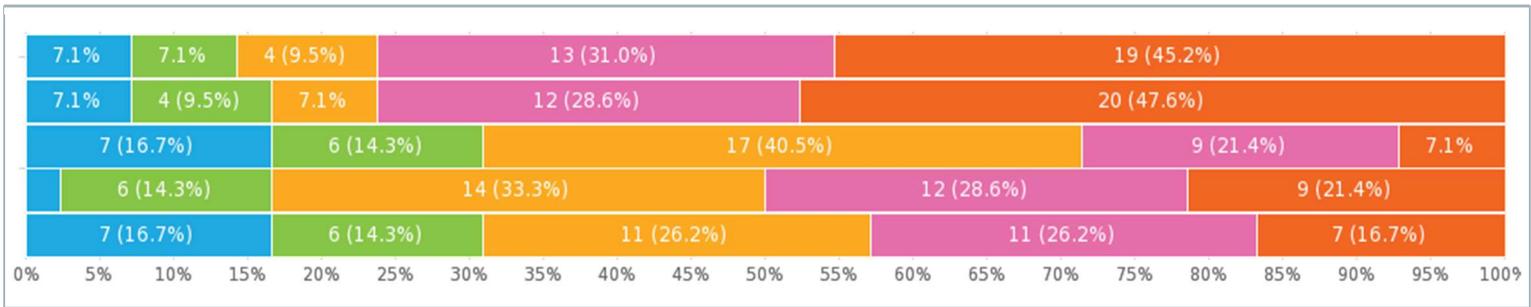
Matrice con scelte singole, Risposte **42x**, Non risposto **0x**



## 23. Teniamo molto anche al tuo parere. Cosa ne pensi :

Matrice con scelte singole, Risposte **42x**, Non risposto **0x**

	<span style="color: blue;">●</span> molto male	<span style="color: green;">●</span> male	<span style="color: orange;">●</span> così così	<span style="color: pink;">●</span> bene	<span style="color: red;">●</span> benissimo
dei medici che ti curano	3 (7,1 %)	3 (7,1 %)	4 (9,5 %)	13 (31,0 %)	19 (45,2 %)
delle infermiere che ti assistono	3 (7,1 %)	4 (9,5 %)	3 (7,1 %)	12 (28,6 %)	20 (47,6 %)
del cibo che mangi	7 (16,7 %)	6 (14,3 %)	17 (40,5 %)	9 (21,4 %)	3 (7,1 %)
delle attività di gioco	1 (2,4 %)	6 (14,3 %)	14 (33,3 %)	12 (28,6 %)	9 (21,4 %)
delle attività di intrattenimento, TV, videogiochi, internet	7 (16,7 %)	6 (14,3 %)	11 (26,2 %)	11 (26,2 %)	7 (16,7 %)



## 24. Suggerimenti

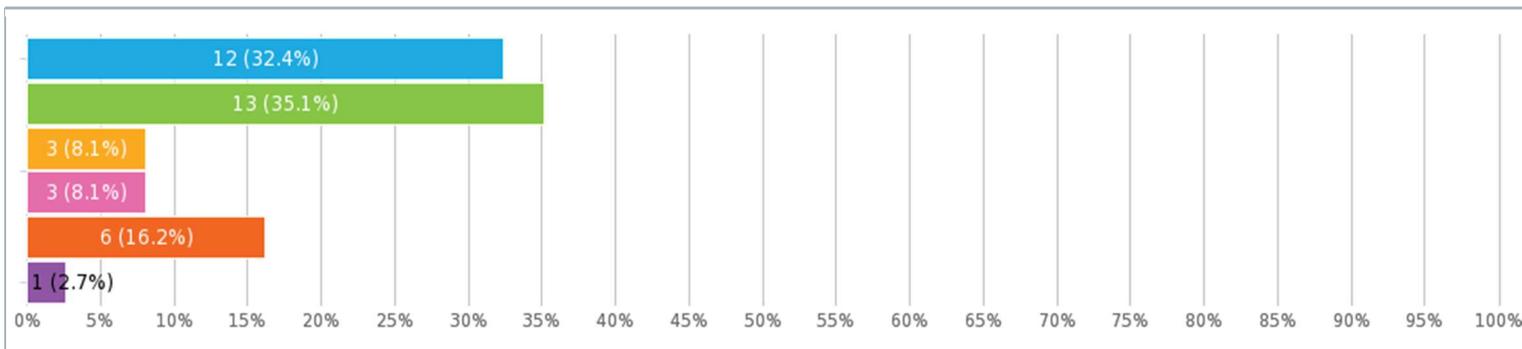
Testo della risposta, Risposte **14x**, Non risposto **28x**

- LE RISPOSTE NON SONO ATTENDIBILI MIO FIGLIO AVEVA SOLO 5MESI MA SE NON FLEGGO MI IMPEDISCE DI ANDARE AVANTI
- Adorabili le infermiere del reparto, in particolare Valeria, Luigi e le due Rossella. Un plauso alle tirocinanti di cui ricordiamo il nome di Elena Maria, Mriella e Ilaria, di tutte le altre i loro sorrisi.
- -
- Attrezzarvi di più
- Df
- Attività creative il pomeriggio
- Il mio è piccolo ed ho risposto io per lui. Pensando a come si comporta
- Proporre delle attività ludiche per i bambini per tenerli impegnati durante il ricovero
- Una rete wifi accessibile a tutti i pazienti
- Mettere il wifi
- Internet non funziona
- Vorrei portassero un menù più vario
- Ho risposto per mia figlia neonata
- Migliorate il cibo

## 25. Prova a descrivere il dolore che hai sentito quando sei stato visitato

Scelta multipla, Risposte **37x**, Non risposto **5x**

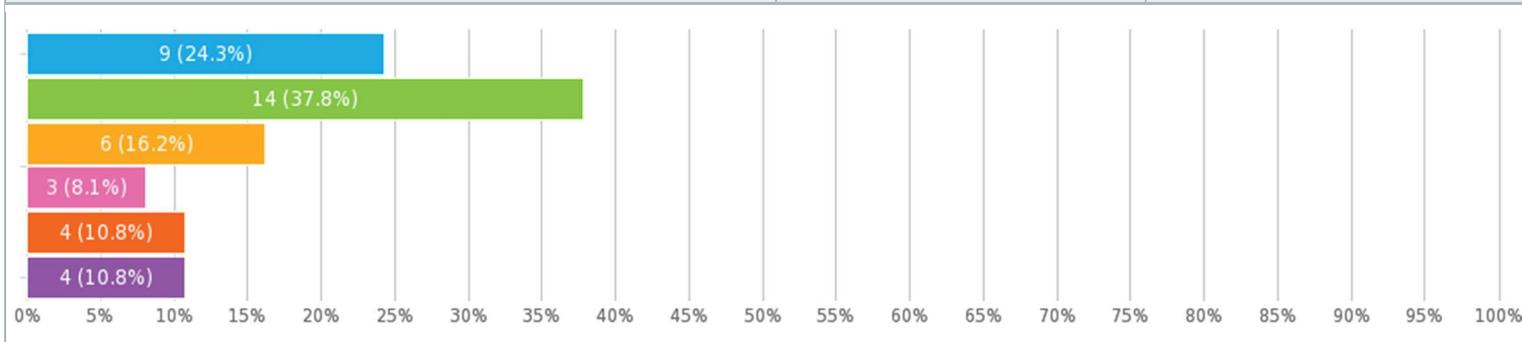
Risposta	Risposte	Rapporto
● 0 - non fa per niente male	12	32,4 %
● 2 - fa male solo un pochino	13	35,1 %
● 4 - fa male un pò di più	3	8,1 %
● 6 - fa ancora più male	3	8,1 %
● 8 - fa tanto male	6	16,2 %
● 10 - fa un male incredibile	1	2,7 %



## 26. Prova a descrivere il dolore che hai sentito quando ti hanno somministrato la terapia

Scelta multipla, Risposte **37x**, Non risposto **5x**

Risposta	Risposte	Rapporto
0 - non fa per niente male	9	24,3 %
2 - fa male solo un pochino	14	37,8 %
4 - fa male un pò di più	6	16,2 %
6 - fa ancora più male	3	8,1 %
8 - fa tanto male	4	10,8 %
10 - fa un male incredibile	4	10,8 %



## 27. Suggerimenti sulla percezione del dolore

Testo della risposta, Risposte **35x**, Non risposto **7x**

- Nn
- (2x) Mi figlio ha 3 mesi cosa volete che scriva?????
- Non so
- Non è una eccellenza, abbiamo incontrato tanta mediocrità
- Alla piccola Rossella, affetta da leishmania, è piaciuto il prelievo del midollo , sia perchè l'ematologa era tranquilla sia perchè le infermiere presenti le hanno dato la giusta carica per affrontarlo.
- il bambino ha 2 anni non parla quindi non posso esprimere un giudizio
- -
- .
- (4x) Nessuno
- evitare di far sentire tanta nausea

- Sentire meno dolore e avere meno paura
- (3x) Nessuna
- Tanta nausea
- Maggior ascolto paziente
- X
- il dolore è rimasto per giorni
- SPIEGARE LE PROCEDURE DA PORRE IN ESSERE
- Ggf
- Fare meno punture
- (2x) Nessun suggerimento
- Ho risposto per mio figlio. La terapia a lui viene somministrata per catetere e allora non si spaventa
- Scrivo per mia figlia di 8 mesi
- niente
- Fa male solo un pochino
- Il mio dolore è legato alla nausea, il mal di testa, l'incredibile micosi alla bocca e al suo saporaccio
- È la mamma a scrivere perché il bimbo è troppo piccolo.
- Abbiamo affrontato questo percorso in maniera del tutto tranquilla, supportati dalla professionalità dei dottori, degli infermieri e degli psicologi e soprattutto dalla carissima Laura e le maestre gentilissime
- Buona