

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



## Generale

	Nome sondaggio	Questionario Customer Satisfaction - Valutazione della qualità percepita - AORN Santobono - Pausilipon - NAPOLI
	Autore	Santobono Pausilipon
	Lingua	 Italiano
	URL Sondaggio	<a href="https://www.surveio.com/survey/d/G9G5Y1T5E3S1G7G6U">https://www.surveio.com/survey/d/G9G5Y1T5E3S1G7G6U</a>
	Prima risposta	16/05/2025
	Ultima risposta	23/05/2025
	Durata	7 Giorni

## Visite al sondaggio

12

Visite  
totali

2

Totale  
completato

0

Risposte  
incompiute

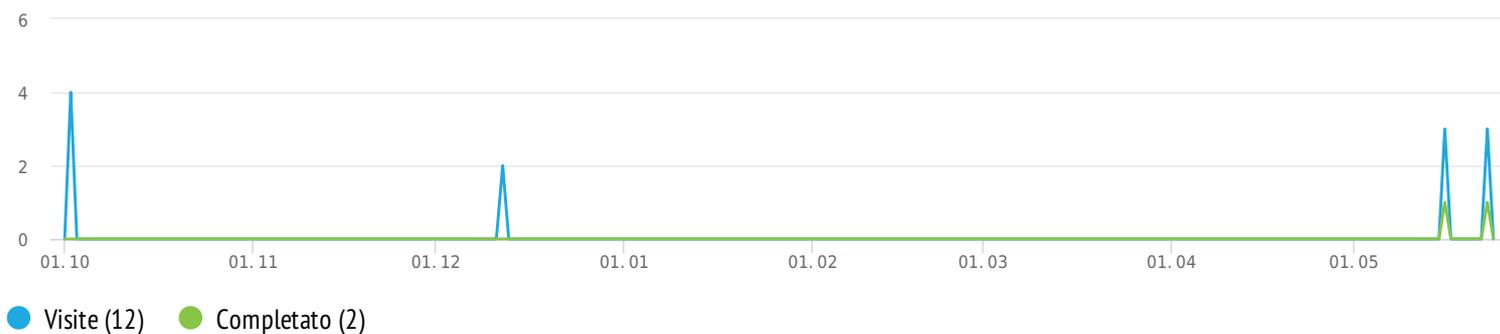
10

Visualizzato  
solo

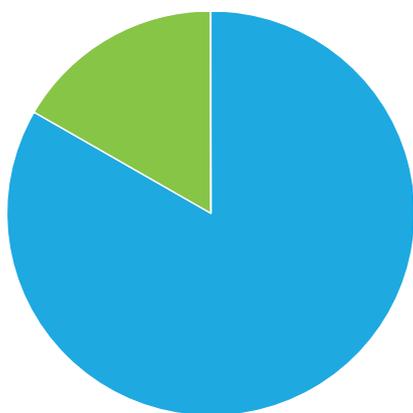
16,7%

Tasso generale  
di completamento

### Storico visite (16/05/2025 - 23/05/2025)

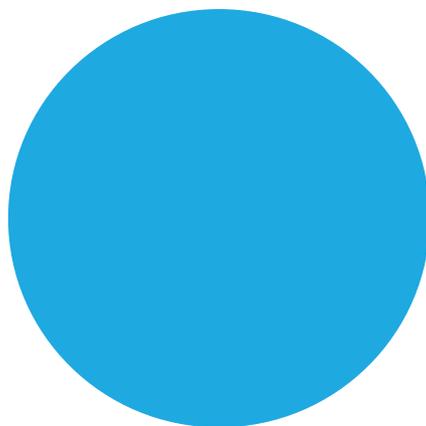


### Visite totali



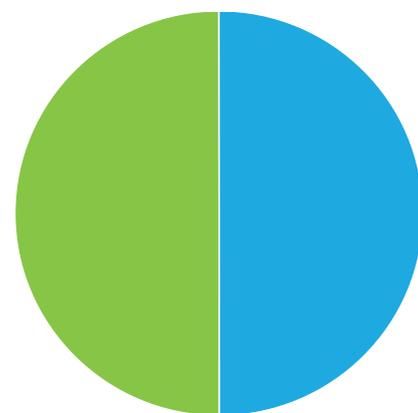
- Solo mostrando (83,3 %)
- Completato (16,7 %)
- Incompleto (0,0 %)

### Provenienza visite



- Link diretto (100,0 %)

### Tempo medio di compilazione



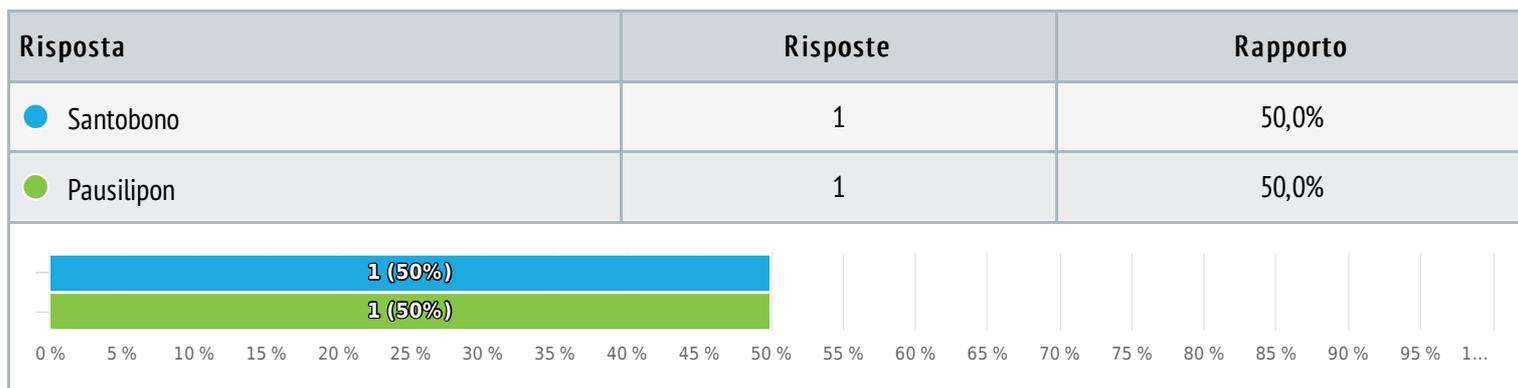
- 1-2 min. (50,0 %)
- 2-5 min. (50,0 %)

Filtra per

# Risultati

## 1 Presso quale presidio ospedaliero è stato suo figlio?

Scelta singola , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



## 2 Data

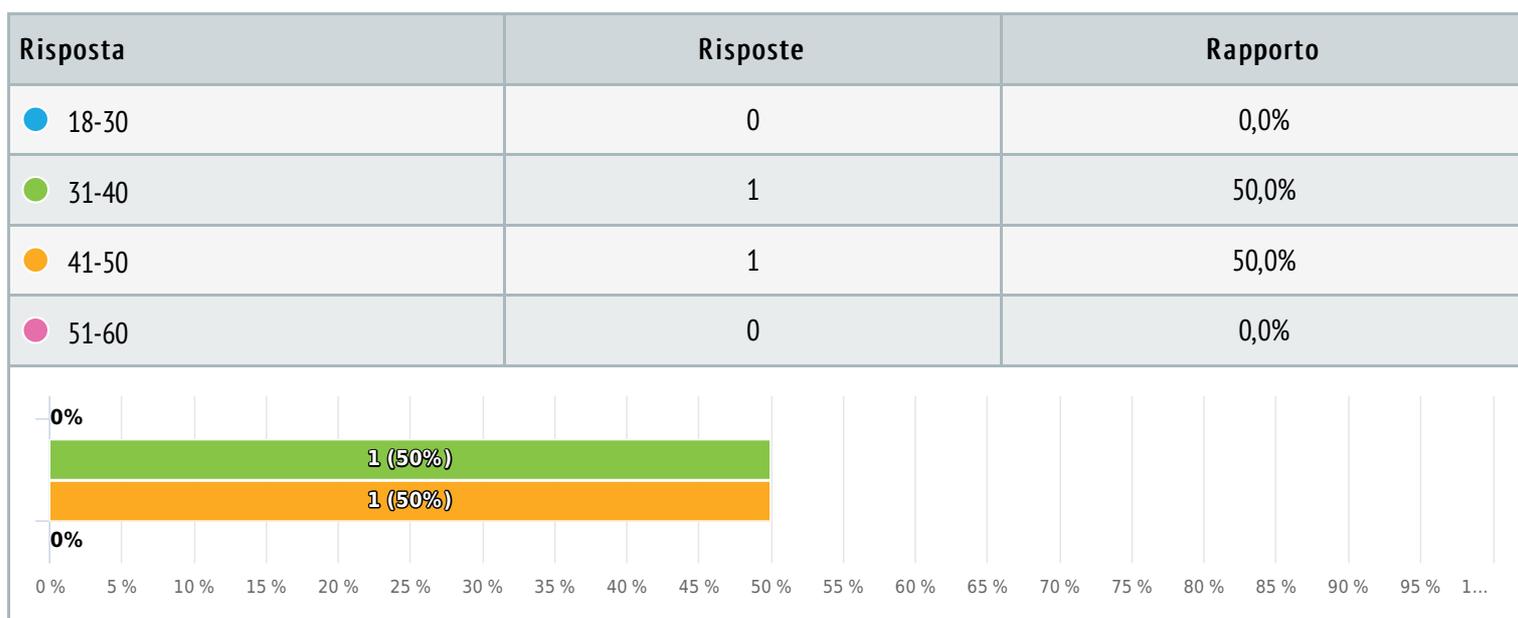
Selezione data , Risposte 2 x, Non risposto 0 x

2025-05-14

2025-05-23

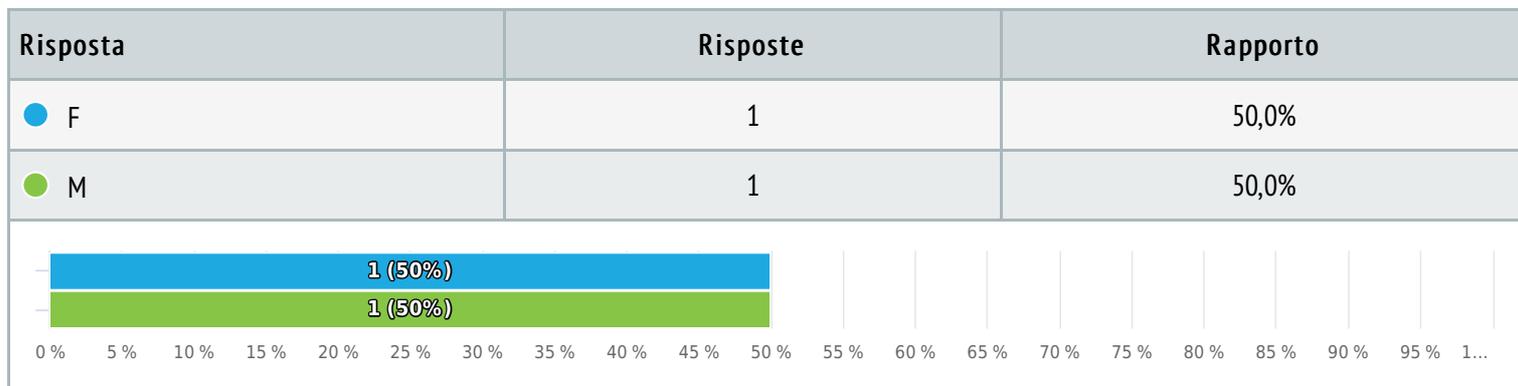
## 3 Età del genitore

Scelta singola , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



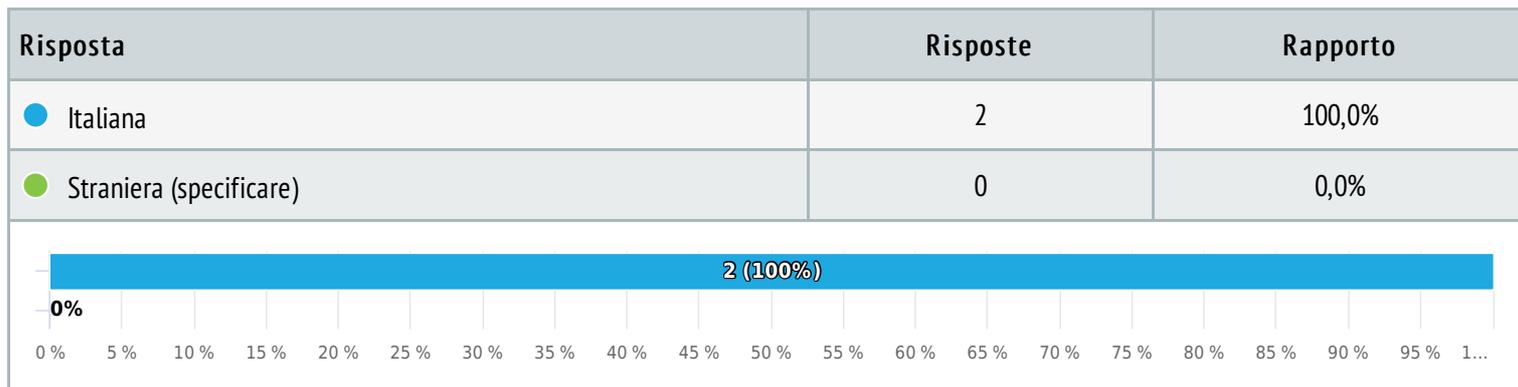
## 4 Genere

Scelta singola , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



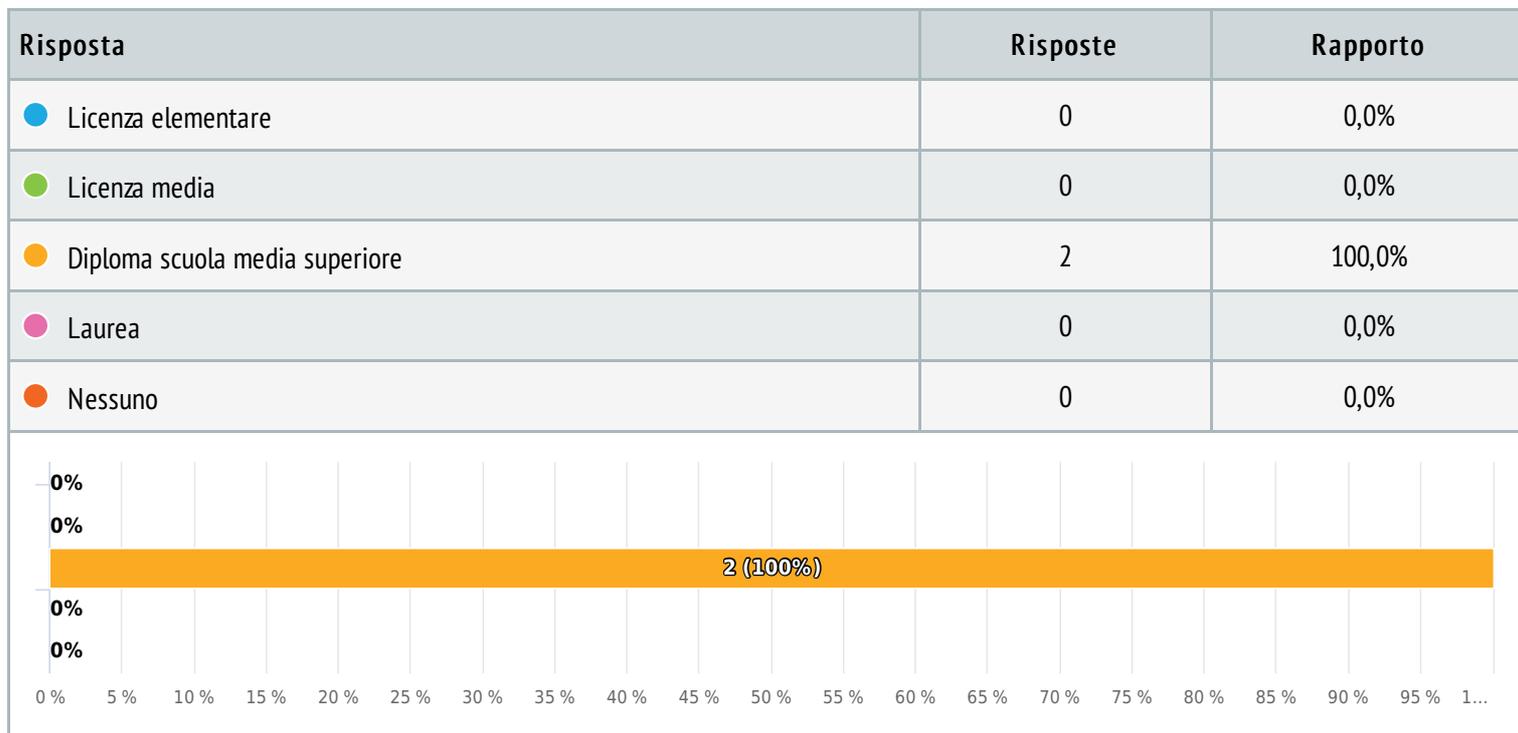
## 5 Nazionalità

Scelta singola , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



## 6 Titolo di studio

Scelta singola , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



## 7 Professione

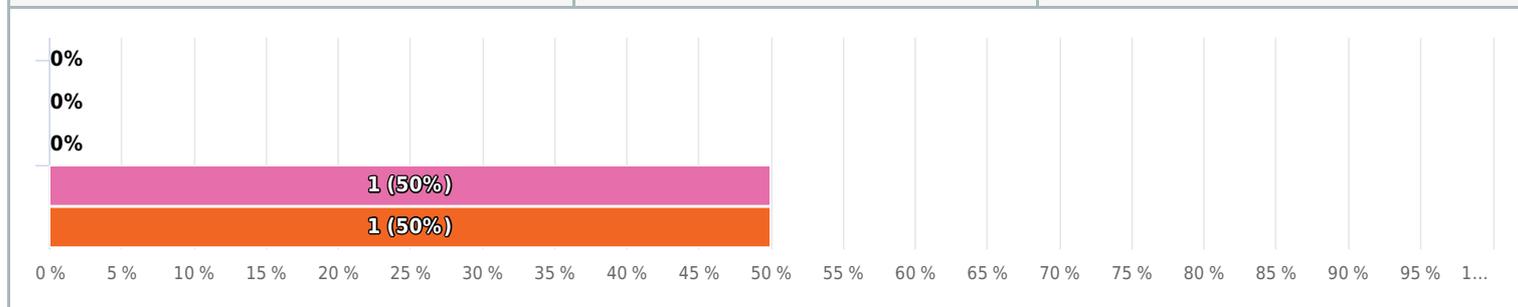
Testo della risposta , Risposte 2 x, Non risposto 0 x

- Impiegato
- Operaria

## 8 Età del bambino/a

Scelta singola , Risposte 2 x, Non risposto 0 x

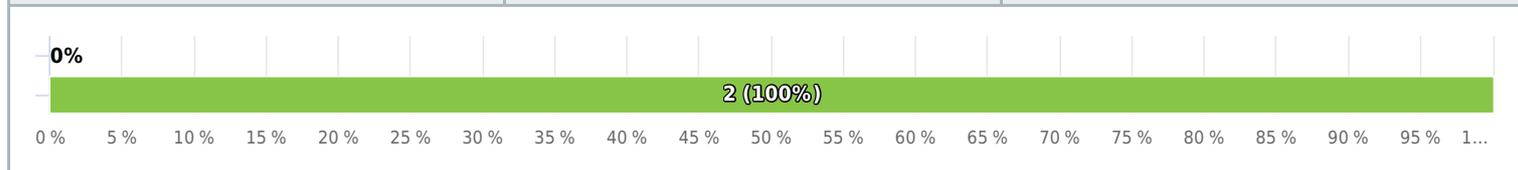
Risposta	Risposte	Rapporto
<span style="color: blue;">●</span> < 1 anno	0	0,0%
<span style="color: green;">●</span> 1 - 3	0	0,0%
<span style="color: orange;">●</span> 3 - 5	0	0,0%
<span style="color: pink;">●</span> 5 - 10	1	50,0%
<span style="color: red;">●</span> > 10	1	50,0%



## 9 Genere del bambino/a

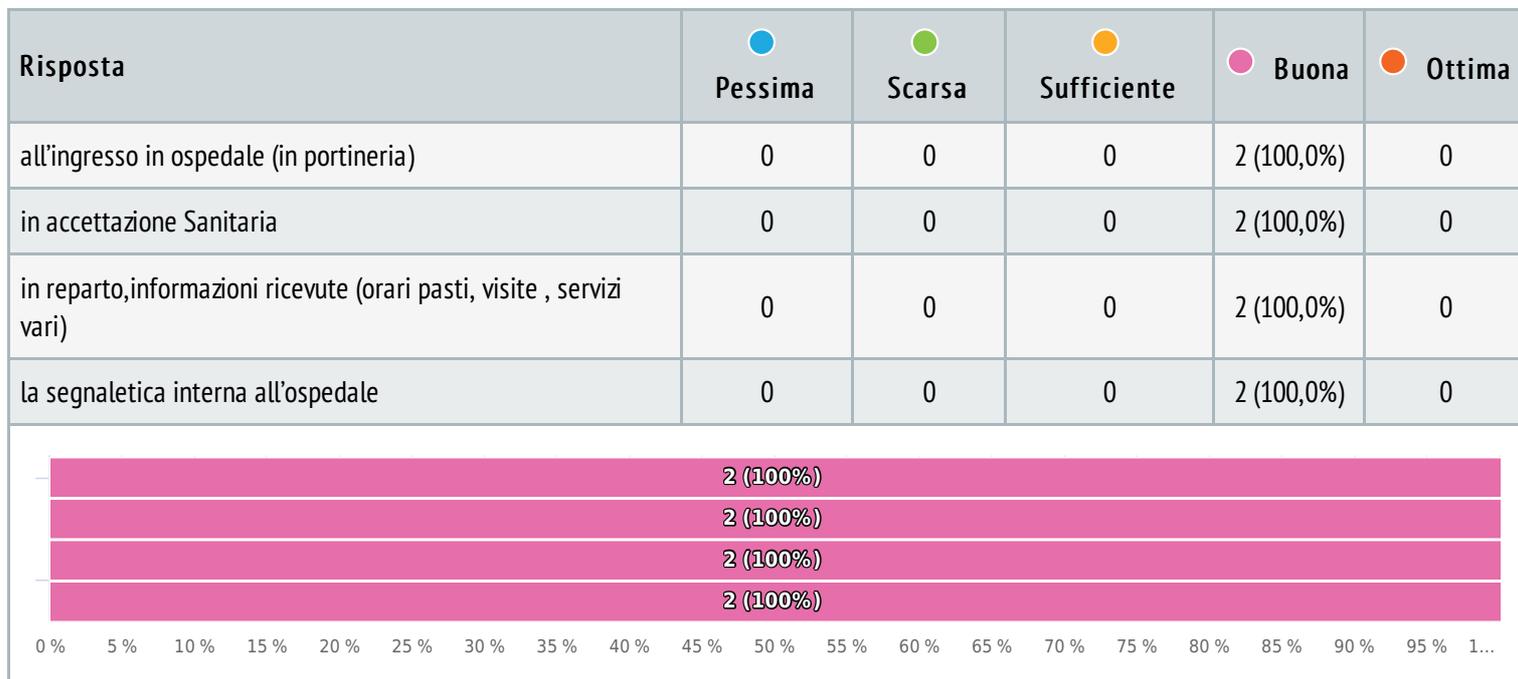
Scelta singola , Risposte 2 x, Non risposto 0 x

Risposta	Risposte	Rapporto
<span style="color: blue;">●</span> F	0	0,0%
<span style="color: green;">●</span> M	2	100,0%



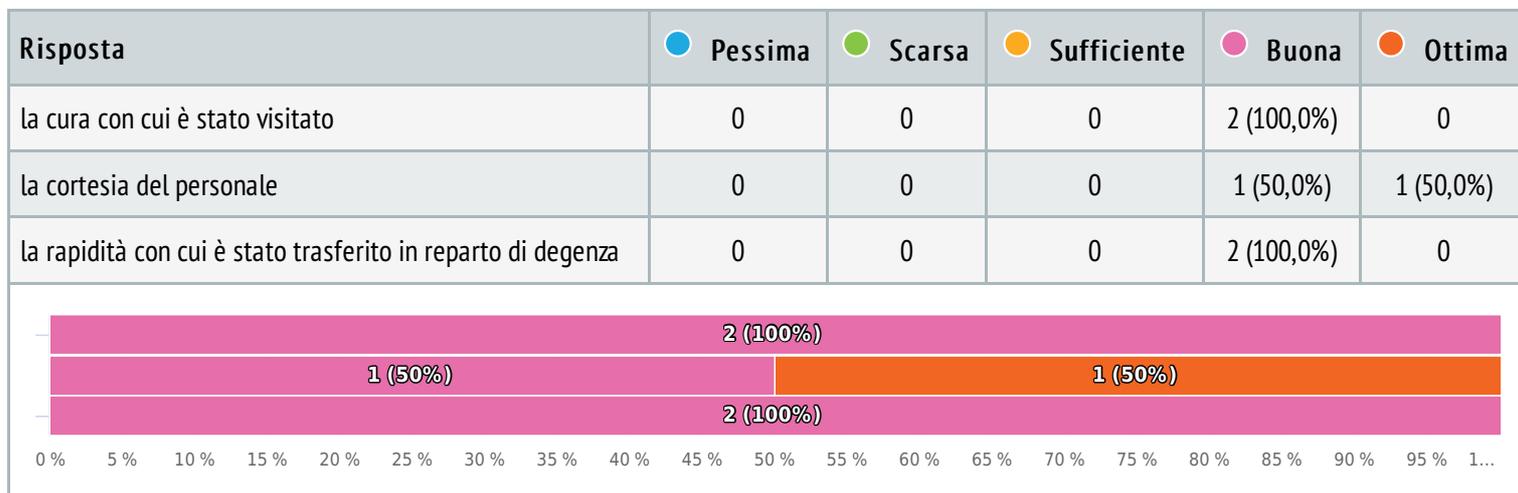
## 10 Come giudica l'accoglienza

Matrice con scelte singole , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



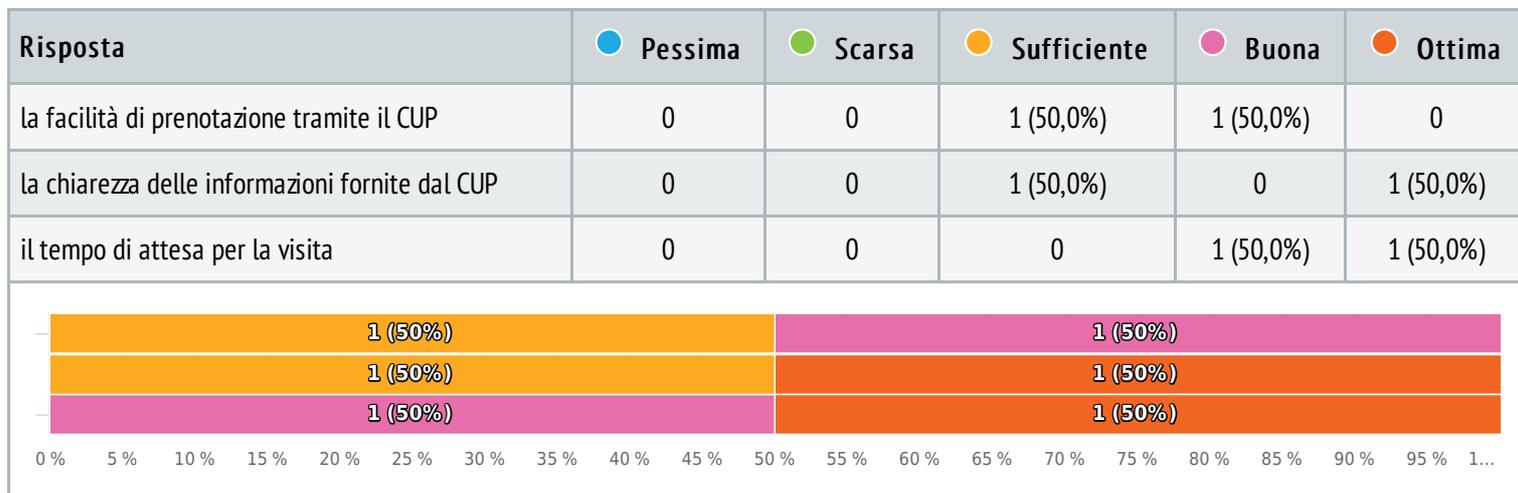
## 11 Se è entrato attraverso il Pronto Soccorso, come valuta

Matrice con scelte singole , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



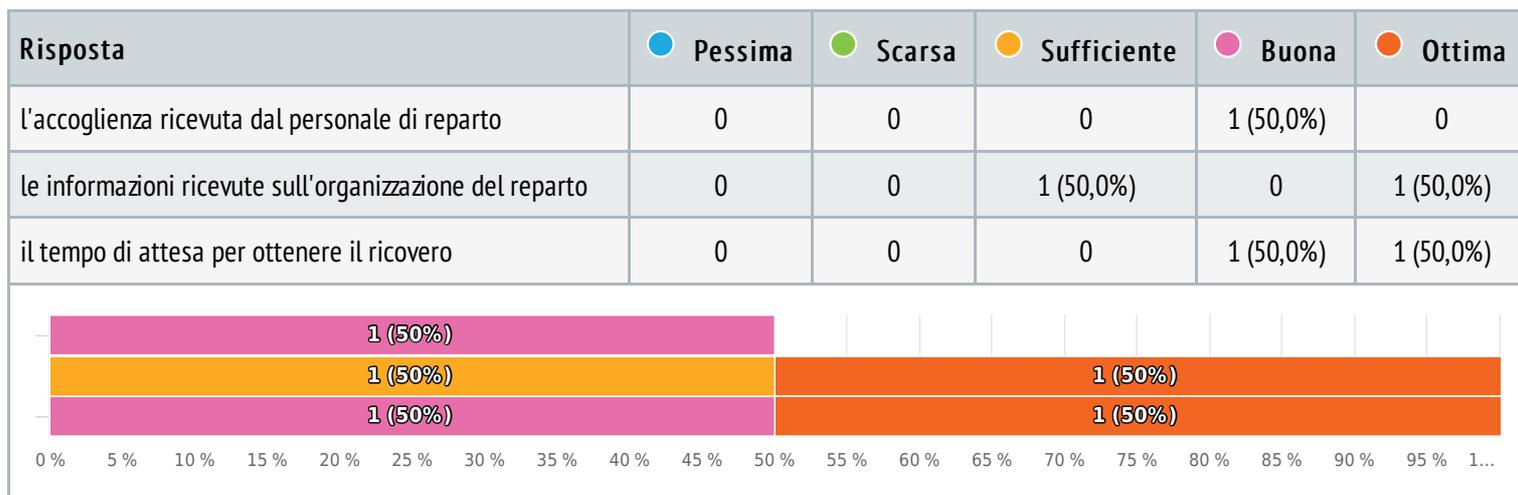
## 12 Se ha effettuato una visita ambulatoriale, come valuta

Matrice con scelte singole , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



## 13 Se è stato ricoverato, come valuta

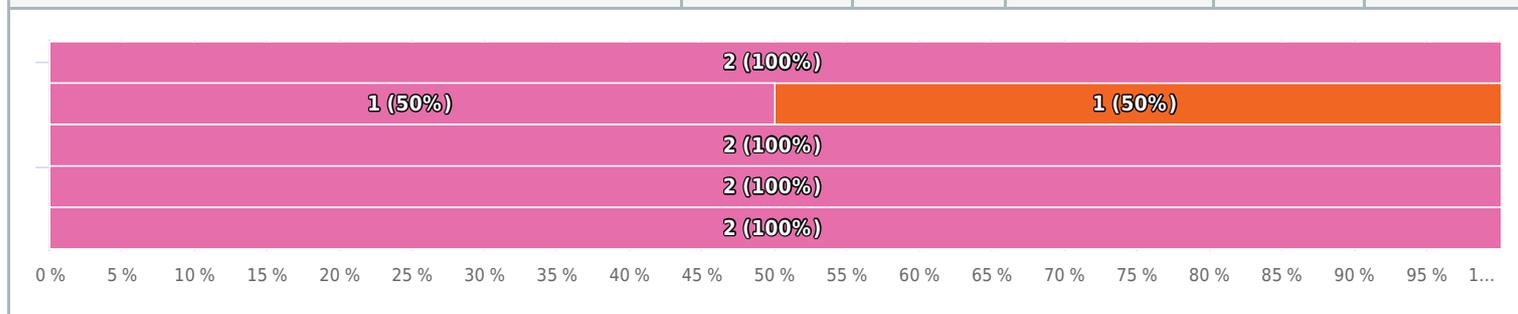
Matrice con scelte singole , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



## 14 Come valuta l'assistenza medica relativamente a:

Matrice con scelte singole , Risposte 2 x, Non risposto 0 x

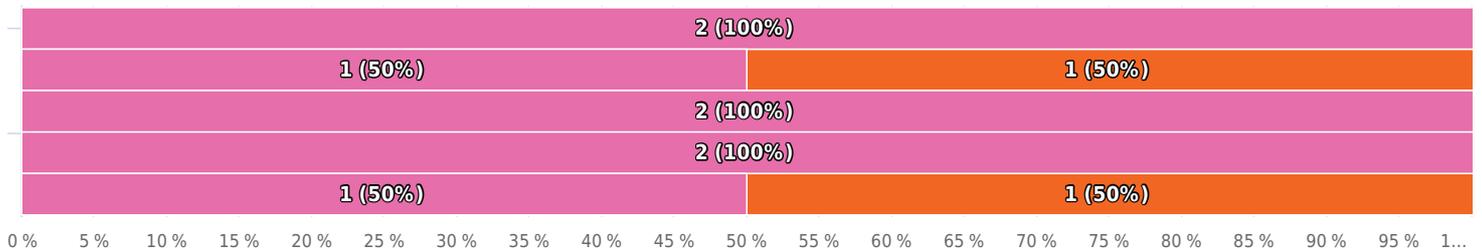
Risposta	<span style="color: blue;">●</span> Pessima	<span style="color: green;">●</span> Scarsa	<span style="color: orange;">●</span> Sufficiente	<span style="color: pink;">●</span> Buona	<span style="color: red;">●</span> Ottima
le informazioni sullo stato di salute di Suo figlio/a	0	0	0	2 (100,0%)	0
la disponibilità all'ascolto dei medici	0	0	0	1 (50,0%)	1 (50,0%)
l'attenzione data alla soglia di dolore percepito da Suo figlio/a	0	0	0	2 (100,0%)	0
la riservatezza sulla malattia di suo/a figlio/a	0	0	0	2 (100,0%)	0
la cortesia dei medici	0	0	0	2 (100,0%)	0



## 15 Come valuta l'assistenza infermieristica relativamente a:

Matrice con scelte singole , Risposte 2 x, Non risposto 0 x

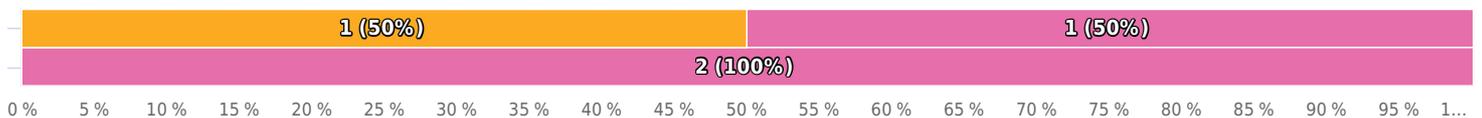
Risposta	<span style="color: blue;">●</span> Pessima	<span style="color: green;">●</span> Scarsa	<span style="color: orange;">●</span> Sufficiente	<span style="color: pink;">●</span> Buona	<span style="color: red;">●</span> Ottima
le informazioni ricevute dal personale infermieristico	0	0	0	2 (100,0%)	0
l'attenzione data alle esigenze di Suo figlio/a	0	0	0	1 (50,0%)	1 (50,0%)
l'attenzione data alla soglia di dolore percepito da Suo figlio/a	0	0	0	2 (100,0%)	0
la cortesia del personale non medico	0	0	0	2 (100,0%)	0
la riservatezza sulla malattia di suo/a figlio/a	0	0	0	1 (50,0%)	1 (50,0%)



## 16 Come valuta:

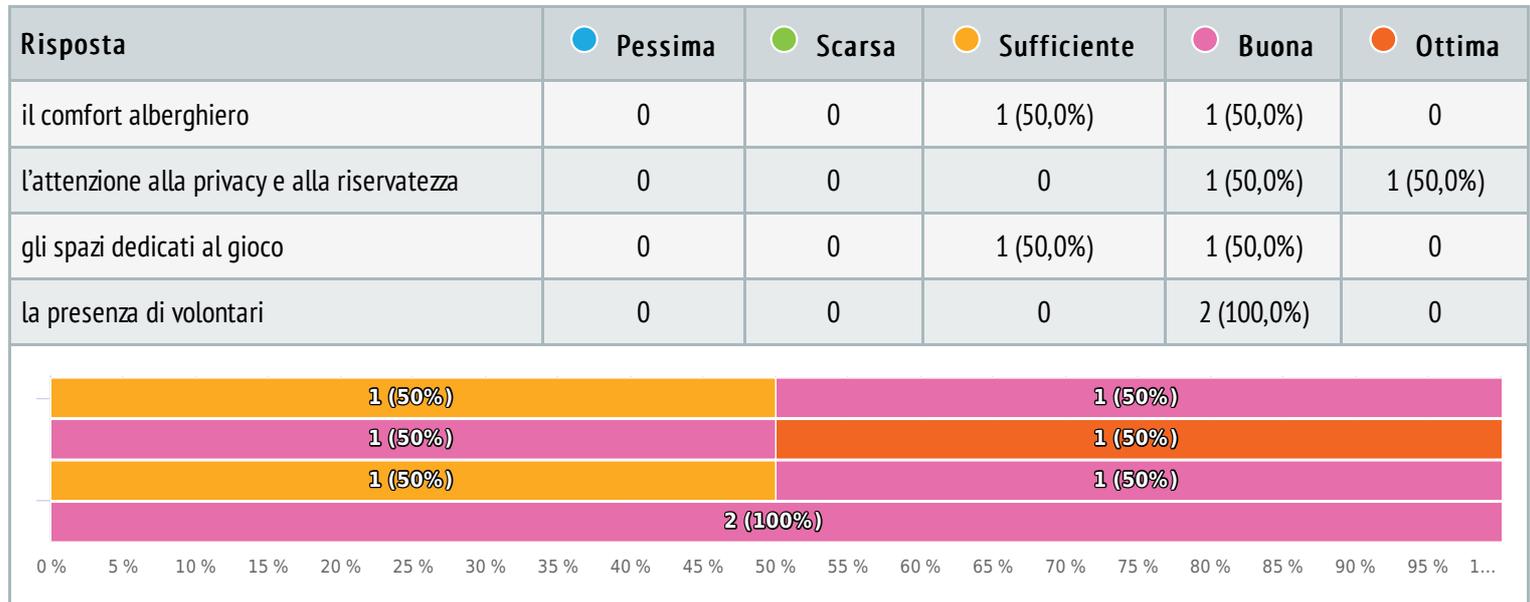
Matrice con scelte singole , Risposte 2 x, Non risposto 0 x

Risposta	<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
la pulizia dei servizi igienici	0	0	1 (50,0%)	1 (50,0%)	0
la pulizia del reparto	0	0	0	2 (100,0%)	0



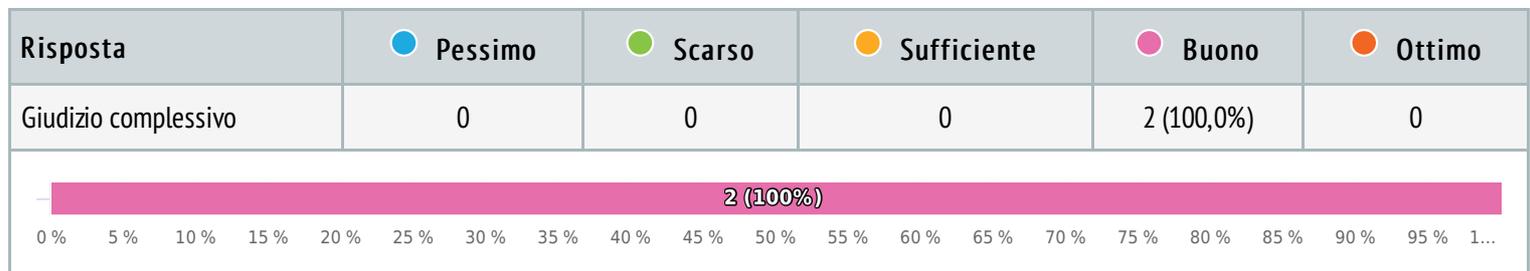
## 17 Come giudica l'umanizzazione

Matrice con scelte singole , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



## 18 Esprima un giudizio complessivo

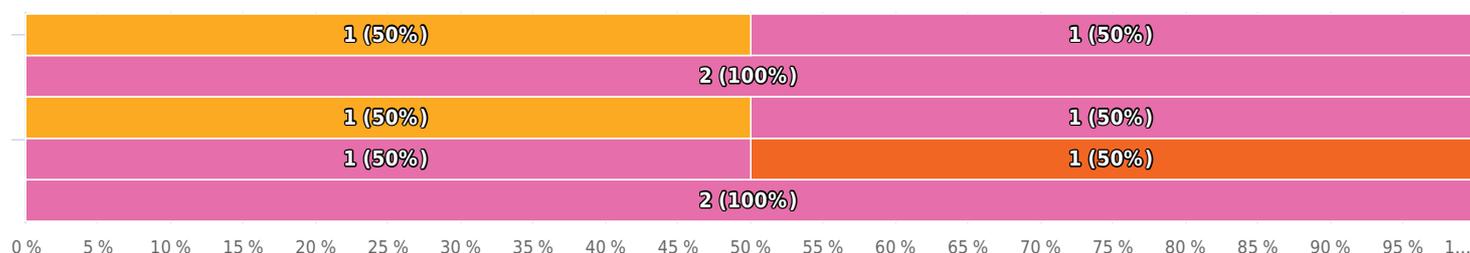
Matrice con scelte singole , Risposte 2 x, Non risposto 0 x



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

Matrice con scelte singole , Risposte 2 x, Non risposto 0 x

Risposta	● molto male	● male	● così così	● bene	● benissimo
dei medici che ti curano	0	0	1 (50,0%)	1 (50,0%)	0
delle infermiere che ti assistono	0	0	0	2 (100,0%)	0
del cibo che mangi	0	0	1 (50,0%)	1 (50,0%)	0
delle attività di gioco	0	0	0	1 (50,0%)	1 (50,0%)
delle attività di intrattenimento, TV, videogiochi, internet	0	0	0	2 (100,0%)	0



## 20 Suggerimenti

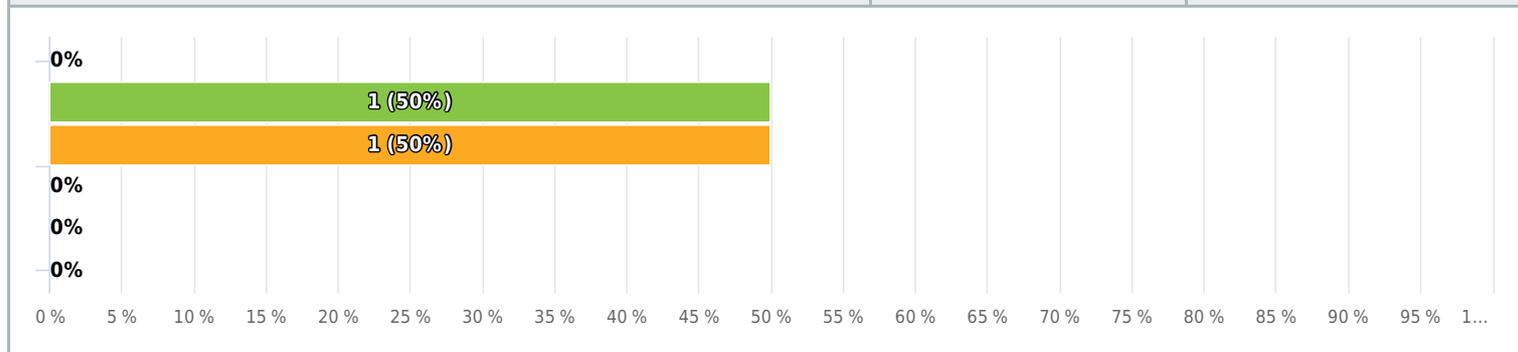
Testo della risposta

No presentable data

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

Scelta multipla con immagine , Risposte 2 x, Non risposto 0 x

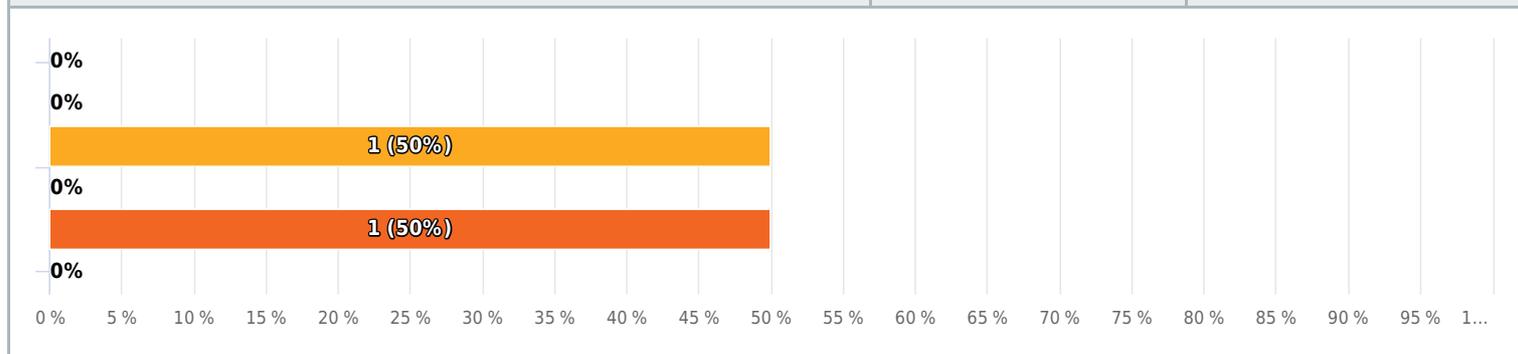
Risposta	Risposte	Rapporto
0 - non fa per niente male	0	0,0%
2 - fa male solo un pochino	1	50,0%
4 - fa male un pò di più	1	50,0%
6 - fa ancora più male	0	0,0%
8 - fa tanto male	0	0,0%
10 - fa un male incredibile	0	0,0%



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

Scelta multipla con immagine, Risposte 2 x, Non risposto 0 x

Risposta	Risposte	Rapporto
0 - non fa per niente male	0	0,0%
2 - fa male solo un pochino	0	0,0%
4 - fa male un pò di più	1	50,0%
6 - fa ancora più male	0	0,0%
8 - fa tanto male	1	50,0%
10 - fa un male incredibile	0	0,0%



## 23 Suggerimenti sulla percezione del dolore

Testo della risposta

No presentable data

## Preferenze di sondaggio

-  Abilita invio multiplo? 

---

-  Lasciare tornare a domande precedenti? 

---

-  Visualizza numeri delle domande? 

---

-  Notifica di completare il questionario via e-mail? 

---

-  Protezione password? 

---

-  Restrizione IP? 

## Appendice: Sondaggio

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

*Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale*

*"Santobono-Pausilipon"*

*Via della Croce Rossa,8 -80122- Napoli*

*Gentile utente,*

*Le chiediamo di esprimere la Sua opinione sulla qualità dell'assistenza ricevuta da Suo figlio/a durante la degenza presso la nostra Azienda. La valutazione dei pareri espressi ci consentirà di programmare interventi di miglioramento da mettere in essere.*

*Grazie per la collaborazione!*

#### 1 Presso quale presidio ospedaliero è stato suo figlio?

- Santobono  
 Pausilipon

#### 2 Data

#### 3 Età del genitore

- 18-30    31-40    41-50    51-60

#### 4 Genere

- F  
 M

## 5 Nazionalità

- Italiana
- Straniera (specificare)

## 6 Titolo di studio

- Licenza elementare    Licenza media    Diploma scuola media superiore    Laurea    Nessuno

## 7 Professione

## 8 Età del bambino/a

- < 1 anno    1 - 3    3 - 5    5 - 10    > 10

## 9 Genere del bambino/a

- F
- M

### ACCOGLIENZA

□

## 10 Come giudica l'accoglienza

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
all'ingresso in ospedale (in portineria)	<input type="radio"/>				
in accettazione Sanitaria	<input type="radio"/>				

in reparto, informazioni ricevute (orari pasti, visite, servizi vari)

la segnaletica interna all'ospedale

### 11 Se è entrato attraverso il Pronto Soccorso, come valuta

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
la cura con cui è stato visitato	<input type="radio"/>				
la cortesia del personale	<input type="radio"/>				
la rapidità con cui è stato trasferito in reparto di degenza	<input type="radio"/>				

### 12 Se ha effettuato una visita ambulatoriale, come valuta

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
la facilità di prenotazione tramite il CUP	<input type="radio"/>				
la chiarezza delle informazioni fornite dal CUP	<input type="radio"/>				
il tempo di attesa per la visita	<input type="radio"/>				

### 13 Se è stato ricoverato, come valuta

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
l'accoglienza ricevuta dal personale di reparto	<input type="radio"/>				
le informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto	<input type="radio"/>				
il tempo di attesa per ottenere il ricovero	<input type="radio"/>				

#### ASSISTENZA

□

### 14 Come valuta l'assistenza medica relativamente a:

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
	<input type="radio"/>				

le informazioni sullo stato di salute di Suo figlio/a	<input type="radio"/>				
la disponibilità all'ascolto dei medici	<input type="radio"/>				
l'attenzione data alla soglia di dolore percepito da Suo figlio/a	<input type="radio"/>				
la riservatezza sulla malattia di suo/a figlio/a	<input type="radio"/>				
la cortesia dei medici	<input type="radio"/>				

### 15 Come valuta l'assistenza infermieristica relativamente a:

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
le informazioni ricevute dal personale infermieristico	<input type="radio"/>				
l'attenzione data alle esigenze di Suo figlio/a	<input type="radio"/>				
l'attenzione data alla soglia di dolore percepito da Suo figlio/a	<input type="radio"/>				
la cortesia del personale non medico	<input type="radio"/>				
la riservatezza sulla malattia di suo/a figlio/a	<input type="radio"/>				

#### IGIENE

□

### 16 Come valuta:

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
la pulizia dei servizi igienici	<input type="radio"/>				
la pulizia del reparto	<input type="radio"/>				

#### UMANIZZAZIONE

□

## 17 Come giudica l'umanizzazione

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
il comfort alberghiero	<input type="radio"/>				
l'attenzione alla privacy e alla riservatezza	<input type="radio"/>				
gli spazi dedicati al gioco	<input type="radio"/>				
la presenza di volontari	<input type="radio"/>				

## 18 Esprima un giudizio complessivo

	Pessimo	Scarso	Sufficiente	Buono	Ottimo
Giudizio complessivo	<input type="radio"/>				

**RISERVATO AI BAMBINI E AI RAGAZZI**

□

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

	molto male	male	così così	bene	benissimo
dei medici che ti curano	<input type="radio"/>				
delle infermiere che ti assistono	<input type="radio"/>				
del cibo che mangi	<input type="radio"/>				
delle attività di gioco	<input type="radio"/>				
delle attività di intrattenimento, TV, videogiochi, internet	<input type="radio"/>				

## 20 Suggerimenti

### LA PERCEZIONE DEL DOLORE - DOMANDA 1

□

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



0 - non fa per niente male

2 - fa male solo un pochino

4 - fa male un pò di più

6 - fa ancora più male

8 - fa tanto male

10 - fa un male incredibile

### LA PERCEZIONE DEL DOLORE - DOMANDA 2

□

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



0 - non fa per niente male

2 - fa male solo un pochino

4 - fa male un pò di più

6 - fa ancora più male

8 - fa tanto male

10 - fa un male incredibile

## 23 Suggerimenti sulla percezione del dolore