

LA SUA ESPERIENZA IN OSPEDALE DATI AZIENDALI – 2010

	Area Medica	Area Chirurgica	DS	Servizi	Totale
N questionari distribuiti	221	1903	845	588	3557
N questionari compilati	168	1529	684	464	2845
Tasso di risposta	76,01	80,34	80,94	78,91	79,05
U.O. Treviso	Medicina d'urgenza	3 Chirurgia 4 Chirurgia Cardiochirurgia Cardiologia Chirurgia Vascolare Oculistica ORL ORL CH Maxillo Facciale Urologia	3 Chirurgia Chirurgia Vascolare Oculistica ORL Urologia		
U.O. Treviso				Microbiologia Medicina Nucleare	
U.O. Oderzo		Chirurgia Ortopedia Ginecologia	Chirurgia Ortopedia Ginecologia Oculistica		
U.O. Oderzo				Procreazione Medico Assistita	

Fase di accoglienza in reparto Ricovero ordinario	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
7. Chiarezza segnaletica per raggiungere il servizio				
Area Treviso	43,6	45,4	5	1,3
Area Oderzo	42	55,5	2,3	0,2
8. Semplicità delle procedure di accettazione amministrativa				
Area Treviso	51,4	45,2	2,2	1,2
Area Oderzo	42,1	55,5	2,2	0,2
9. Accoglienza ed informazioni ricevute in reparto				
Area Treviso	61,4	36,2	1,9	0,5
Area Oderzo	49,7	47,9	2,3	0,2
10. Tempo di attesa in reparto per ottenere il posto letto				
Area Treviso	64,1	31,6	3,1	1,2
Area Oderzo	56,1	38,1	4,6	1,2

Aspetti alberghieri	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
11. Pulizia della stanza di degenza				
Area Treviso	55,3	41,1	2,4	1,2
Area Oderzo	49,1	49,3	1,1	0,5
12. Pulizia dei servizi igienici				
Area Treviso	51,8	40,9	5,4	1,9
Area Oderzo	47,1	48,1	4,5	0,4
13. Qualità del cibo				
Area Treviso	35,8	50	11,5	2,7
Area Oderzo	22,2	58	17,4	2,4
14. Scelta del menù (compatibilmente con le prescrizioni mediche)				
Area Treviso	41,5	52,4	4,6	1,5
Area Oderzo	30,5	60,7	7,7	1,1
15. Tranquillità della degenza: parlare ad alta voce da parte degli altri pazienti, uso cellulare				
Area Treviso	42,8	49,1	6,2	1,9
Area Oderzo	30,8	59,4	8	1,8
16. Orari visite dei familiari				
Area Treviso	53,7	43,3	2,6	0,4
Area Oderzo	35,7	36,5	9,8	2,2

Assistenza del personale	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
17. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dagli infermieri in merito all'assistenza				
Area Treviso	62	35,4	1,8	0,8
Area Oderzo	59,1	37,8	2,8	0,3
18. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute dal personale medico in merito alla malattia e alle cure				
Area Treviso	62,6	32,6	3,7	1,1
Area Oderzo	54,7	39,8	4,9	0,6
19. Tempestività di risposta del personale alla richiesta di intervento				
Area Treviso	58,7	38,1	2,7	0,5
Area Oderzo	51,2	46,4	2	0,4

Aspetti relazionali	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
20. Cortesia e gentilezza degli infermieri				
Area Treviso	68	30,6	1,1	0,3
Area Oderzo	64,9	34,4	0,7	0,0
21. Disponibilità ad ascoltare il paziente da parte degli infermieri				
Area Treviso	63,5	31,8	1,4	0,2
Area Oderzo	58,2	40,5	1,2	0,1
22. Cortesia e gentilezza del personale di supporto all'assistenza (Operatori Socio-Sanitari e Ausiliari)				
Area Treviso	53,9	35,3	1,8	9
Area Oderzo	51,6	46,5	1,6	0,3
23. Cortesia e gentilezza dei medici				
Area Treviso	71,1	26,8	1,3	0,8
Area Oderzo	53,5	43,6	2,7	0,2
24. Disponibilità ad ascoltare il paziente da parte dei medici				
Area Treviso	64	33,3	2	0,7
Area Oderzo	48,2	46,2	5,3	0,3
25. Rispetto ed educazione degli altri utenti ricoverati nella sua stanza				
Area Treviso	48,6	47,8	3,1	0,5
Area Oderzo	44,7	51,7	3,1	0,5
26. Rispetto della privacy : riservatezza nel come e dove comunicare diagnosi ed altro				
Area Treviso	50,1	45,7	3,1	1,1
Area Oderzo	43,3	41,7	3,3	0,5
27. Rispetto della privacy : riservatezza nell'assistenza alla persona, rispetto dell'intimità				
Area Treviso	51,4	45,2	2,8	0,6
Area Oderzo	41	55,3	3,2	0,5
28. Tempo dedicato all'ascolto/supporto da parte del personale sanitario				
Area Treviso	47,4	48,6	3,8	0,2
Area Oderzo	40,4	57,1	2,1	0,4

Fase di dimissione	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
29. Chiarezza e informazioni ricevute sulle visite di controllo o controlli successivi				
Area Treviso	53,7	42,2	3,4	0,7
Area Oderzo	45,9	51,1	2,5	0,5
30. Informazioni relative alla terapia farmacologica o comportamenti da seguire a domicilio				
Area Treviso	51,8	44,6	3,1	0,5
Area Oderzo	44,2	52,4	2,8	0,6

Valutazione altri servizi che possono essere presenti in reparto	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
31. Attività di segreteria				
Area Treviso	38,6	46,7	2,2	0,1
Area Oderzo	25,4	52,7	3,8	0,4

Fase di accoglienza in reparto Day Surgery	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
7. Chiarezza segnaletica per raggiungere il servizio				
Area Treviso	37,5	54,7	7,5	0,3
Area Oderzo	32,2	61	6,4	0,4
8. Semplicità delle procedure di accettazione amministrativa				
Area Treviso	35,8	61,5	2,3	0,4
Area Oderzo	31,8	63,6	4,2	0,4
9. Accoglienza ed informazioni ricevute in reparto				
Area Treviso	48,4	49,1	1,9	0,6
Area Oderzo	43,6	53,8	2,3	0,3
10. Tempo di attesa in reparto per ottenere il posto letto				
Area Treviso	23,9	57,3	12,7	1,6
Area Oderzo	22,6	55	17,9	4,5

Aspetti alberghieri	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
11. Confort sala d'attesa				
Area Treviso	17,7	60,4	18,4	3,5
Area Oderzo	15,5	69,6	14,9	0
12. Confort sala prelievi/ visita				
Area Treviso	20,5	72,7	5,6	1,2
Area Oderzo	22	71	7	0
13. Confort stanza di ricovero				
Area Treviso	34,3	57,2	7,1	1,4
Area Oderzo	31,7	60,8	6,1	1,4
14. Pulizia della stanza del ricovero				
Area Treviso	42,8	55,3	1,3	0,6
Area Oderzo	41,1	56,1	2,4	0,4
15. Pulizia dei servizi igienici				
Area Treviso	37,8	55	5,4	1,8
Area Oderzo	39,8	55,4	4,4	0,4
16. Tranquillità della degenza: parlare ad alta voce da parte degli altri pazienti, uso cellulare				
Area Treviso	25,7	63,7	9,5	1,1
Area Oderzo	30,9	60,5	8	0,6

Assistenza del personale	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
17. Tempestività di risposta del personale infermieristico alla richiesta di intervento				
Area Treviso	43,1	53,3	3,6	0
Area Oderzo	43,4	52	1,6	0
18. Tempestività di risposta del personale medico alla richiesta di intervento				
Area Treviso	40,3	57,5	2,2	0
Area Oderzo	34,5	61,5	3,6	0,4

Aspetti relazionali	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
19. Cortesia e gentilezza degli infermieri				
Area Treviso	62,8	35,2	1,7	0,3
Area Oderzo	60,3	38,9	0,8	0
20. Disponibilità ad ascoltare il paziente da parte degli infermieri				
Area Treviso	56,2	42,7	0,8	0,3
Area Oderzo	53,3	45,5	1,2	0
21. Cortesia e gentilezza del personale di supporto all'assistenza (Operatori Socio-Sanitari e Ausiliari)				
Area Treviso	47,6	50,7	1	0,7
Area Oderzo	44,2	54,5	1,3	0
22. Cortesia e gentilezza dei medici				
Area Treviso	54,4	43,6	2	0
Area Oderzo	46,9	50,2	2,9	0
23. Disponibilità ad ascoltare il paziente da parte dei medici				
Area Treviso	49,6	47,6	1,9	0,9
Area Oderzo	41,4	54,7	2,6	1,3
24. Rispetto ed educazione degli altri utenti ricoverati nella sua stanza				
Area Treviso	39,5	43,2	3,8	0
Area Oderzo	26,6	44,1	4,7	0
25. Rispetto della privacy : riservatezza nel come e dove comunicare diagnosi ed altro				
Area Treviso	38,5	58,6	2,5	0,5
Area Oderzo	36,4	56,4	5,9	1,3
26. Rispetto della privacy : riservatezza nell'assistenza alla persona, rispetto dell'intimità				
Area Treviso	36,9	59	3,6	0,5
Area Oderzo	37,8	54,1	7,3	0,8

Fase di dimissione	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
27. Informazioni relative alla terapia farmacologica o comportamenti da seguire a domicilio				
Area Treviso	37,1	60,3	2,2	0,4
Area Oderzo	36,9	57,1	6	0

Valutazione altri servizi che possono essere presenti in reparto	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
30. Attività di segreteria				
Area Treviso	28,3	58,8	1,4	0,2
Area Oderzo	24,6	62,7	4,6	0

Informazione e Consenso - Ricovero Ordinario				
			SI	NO
All'ingresso in reparto o all'accesso ambulatoriale pre-ricovero, ha firmato un modulo che autorizza al trattamento dei suoi dati personali (privacy)?				
Area Treviso			78,6	21,4
Area Oderzo			85,4	14,6
Durante la degenza è stato sottoposto a INTERVENTO CHIRURGICO				
Area Treviso			81,3	18,7
Area Oderzo			69	28,3
			SI	NO
Le è stato spiegato perché è stato sottoposto a tale intervento?				
Area Treviso			77,9	22,1
Area Oderzo			99,5	0,5
	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
Come valuta le informazioni in merito a rischi/complicanze che le sono state fornite				
Area Treviso			51,5	46,1
Area Oderzo			38	53,8
Come valuta le informazioni in merito alle modalità di preparazione all'esame/intervento che le sono state fornite				
Area Treviso			52,8	44,4
Area Oderzo			32,2	52,5
			SI	NO
Ha firmato il Modulo di Consenso?				
Area Treviso			98,8	1,2
Area Oderzo			97,6	2,4
Ha ben compreso che, firmando il Modulo, confermava di essere consapevole				
- Del tipo di atto medico a cui si sottoponeva				
Area Treviso			98,9	1,1
Area Oderzo			97,6	2,4
- Di quali potevano essere i rischi				
Area Treviso			95,5	4,5
Area Oderzo			90,4	9,6
- Se c'erano alternative a quanto proposto				
Area Treviso			72,6	27,4
Area Oderzo			71,1	28,9

	Medico 1	Caposala Infermiere 2	Tecnico 3	Altro Personale 4
Da chi è stato informato?				
Area Treviso	94,5	4,2	0,3	1
Area Oderzo	85,5	12,3	1,6	0,6
Chi le ha fatto firmare il modulo di consenso?				
Area Treviso	76	20,7	1,1	2,2
Area Oderzo	71,6	24,7	2,2	1,5
	Studio Medico 1	Ambulatorio 2	Sala Degenza 3	Altro luogo 4
In che luogo le è stato proposto e fatto firmare il modulo di consenso?				
Area Treviso	42,6	30,2	23,5	3,7
Area Oderzo	27,8	38,4	23,1	10,7
Durante la degenza è stato sottoposto ad una PROCEDURA come ad esempio: ENDOSCOPIA, ANGIOGRAFIA, BIOPSIE, TAC/RISONANZA MAGNETICA, ecc...			SI	NO
Area Treviso			41	59
Area Oderzo			36,2	63,8
			SI	NO
Le è stato spiegato perché è stato sottoposto a tale intervento?				
Area Treviso			96,7	3,3
Area Oderzo			93	7
	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
Come valuta le informazioni in merito a rischi/complicanze che le sono state fornite				
Area Treviso	42,2	54,2	2,3	1,3
Area Oderzo	37,7	54,4	7,6	0,3
Come valuta le informazioni in merito alle modalità di preparazione all'esame/intervento che le sono state fornite				
Area Treviso	45,9	50,7	2,1	1,3
Area Oderzo	37,4	58,4	3,5	0,7
			SI	NO
Ha firmato il Modulo di Consenso ?				
Area Treviso			85	15
Area Oderzo			85,3	11
Ha ben compreso che, firmando il Modulo, confermava di essere consapevole				
- Del tipo di atto medico a cui si sottoponeva				
Area Treviso			95,5	4,5
Area Oderzo			91,9	8,1
- Di quali potevano essere i rischi				
Area Treviso			91,7	8,3
Area Oderzo			94,7	5,3
- Se c'erano alternative a quanto proposto				
Area Treviso			64,7	35,3
Area Oderzo			65,6	34,4

	Medico 1	Caposala Infermiere 2	Tecnico 3	Altro Personale 4
Da chi è stato informato?				
Area Treviso	87,2	9,4	3	0,4
Area Oderzo	78	14,8	6,4	0,8
Chi le ha fatto firmare il modulo di consenso?				
Area Treviso	63,6	28,8	5,4	2,2
Area Oderzo	45,7	28,4	5,1	3,4
	Studio Medico 1	Ambulatorio 2	Sala Degenza 3	Altro luogo 4
In che luogo le è stato proposto e fatto firmare il modulo di consenso?				
Area Treviso	37,2	27,8	27,7	7,3
Area Oderzo	32,8	32,7	26	8,5

Informazione e Consenso – Day Surgery				
			SI	NO
All'ingresso in reparto o all'accesso ambulatoriale pre-ricovero, ha firmato un modulo che autorizza al trattamento dei suoi dati personali (privacy)?				
Area Treviso			79,5	20,5
Area Oderzo			88,6	11,4
Durante la degenza è stato sottoposto a INTERVENTO CHIRURGICO				
Area Treviso			90,5	9,5
Area Oderzo			98,4	1,6
			SI	NO
Le è stato spiegato perché è stato sottoposto a tale intervento?				
Area Treviso			96,7	3,3
Area Oderzo			99,2	0,8
	Molto soddisfatto	Soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
	1	2	3	4
Come valuta le informazioni in merito a rischi/complicanze che le sono state fornite				
Area Treviso			36,4	59,2
Area Oderzo			20,4	71,3
Come valuta le informazioni in merito alle modalità di preparazione all'esame/intervento che le sono state fornite				
Area Treviso			35,3	61,9
Area Oderzo			27,4	66,6
			SI	NO
Ha firmato il Modulo di Consenso?				
Area Treviso			94,7	5,3
Area Oderzo			97,2	2,8
Ha ben compreso che, firmando il Modulo, confermava di essere consapevole				
- Del tipo di atto medico a cui si sottoponeva				
Area Treviso			97,7	2,3
Area Oderzo			96,2	3,8
- Di quali potevano essere i rischi				
Area Treviso			91,8	8,2
Area Oderzo			89,6	10,4
- Se c'erano alternative a quanto propostoLe				
Area Treviso			76,8	23,2
Area Oderzo			71	29

	Medico 1	Caposala Infermiere 2	Tecnico 3	Altro Personale 4
Da chi è stato informato?				
Area Treviso	85,5	12,3	0,3	1,9
Area Oderzo	82,6	13,4	1,5	2,5
Chi le ha fatto firmare il modulo di consenso?				
Area Treviso	69,5	26,4	0	4,1
Area Oderzo	68,6	27,9	2,6	0,9
	Studio Medico 1	Ambulatorio 2	Sala Degenza 3	Altro luogo 4
In che luogo le è stato proposto e fatto firmare il modulo di consenso?				
Area Treviso	32,3	58,2	4	5,5
Area Oderzo	34	59	5	2

Durante la degenza è stato sottoposto ad una PROCEDURA come ad esempio: ENDOSCOPIA, ANGIOGRAFIA, BIOPSIE, TAC/RISONANZA MAGNETICA, ecc...	SI	NO		
Area Treviso	24,5	75,5		
Area Oderzo	19,6	80,4		
	SI	NO		
Le è stato spiegato perché è stato sottoposto a tale intervento?				
Area Treviso	97,3	2,7		
Area Oderzo	84,7	15,3		
	Molto soddisfatto 1	Soddisfatto 2	Poco Soddisfatto 3	Per nulla soddisfatto 4
Come valuta le informazioni in merito a rischi/complicanze che le sono state fornite				
Area Treviso	20,9	65,2	13,9	0
Area Oderzo	22,4	64,8	7,2	5,6
Come valuta le informazioni in merito alle modalità di preparazione all'esame/intervento che le sono state fornite				
Area Treviso	24,4	66,8	8,3	0,6
Area Oderzo	29,5	68,5	2,1	0
			SI	NO
Ha firmato il Modulo di Consenso ?				
Area Treviso			79,8	20,2
Area Oderzo			97	3
Ha ben compreso che, firmando il Modulo, confermava di essere consapevole				
- Del tipo di atto medico a cui si sottoponeva				
Area Treviso			97,3	2,7
Area Oderzo			91,9	8,1
- Di quali potevano essere i rischi				
Area Treviso			65,8	14,2
Area Oderzo			81,6	18,4
- Se c'erano alternative a quanto proposto				
Area Treviso			64,2	35,8
Area Oderzo			61,7	38,3

	Medico 1	Caposala Infermiere 2	Tecnico 3	Altro personale 4
Da chi è stato informato?				
Area Treviso	78,5	20,7	0,8	0
Area Oderzo	82,4	17,6	0	0
Chi le ha fatto firmare il modulo di consenso?				
Area Treviso	52,8	47,2	0	0
Area Oderzo	63,3	36,7	0	0
	Studio Medico 1	Ambulatorio 2	Sala Degenza 3	Altro luogo 4
In che luogo le è stato proposto e fatto firmare il modulo di consenso?				
Area Treviso	35,5	46,5	5,8	1,7
Area Oderzo	41,7	49,5	8,8	0