



Carlo Poma

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

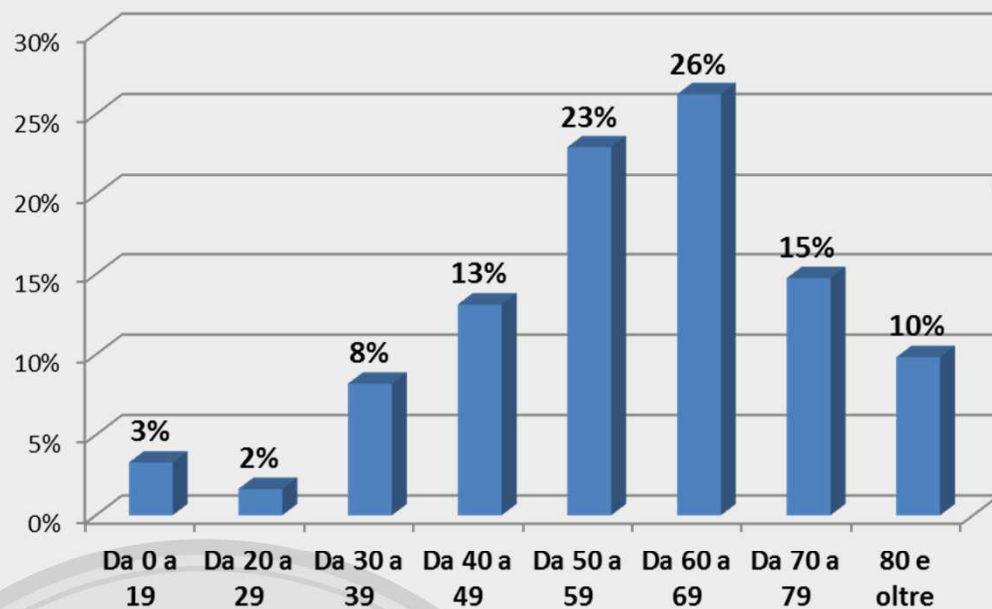
ASST Mantova

CUSTOMER SATISFACTION CURE PALLIATIVE – HOSPICE -

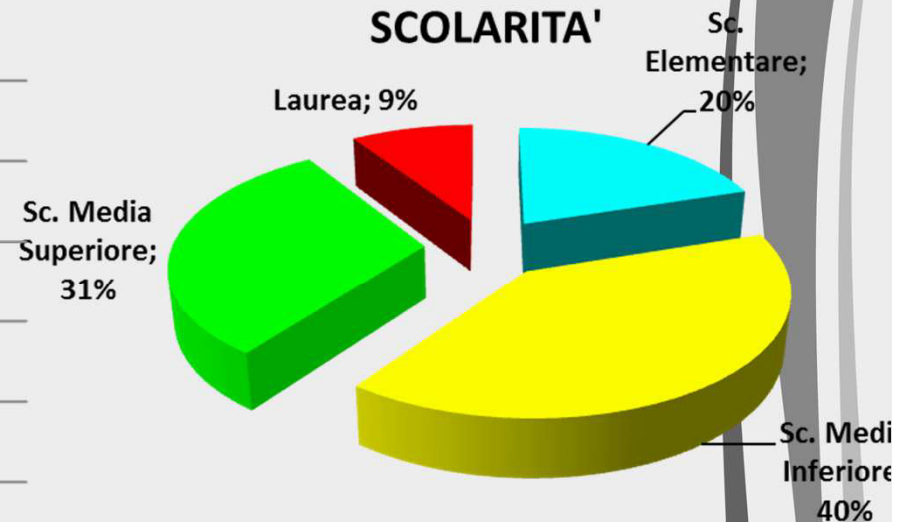
ANNO 2017



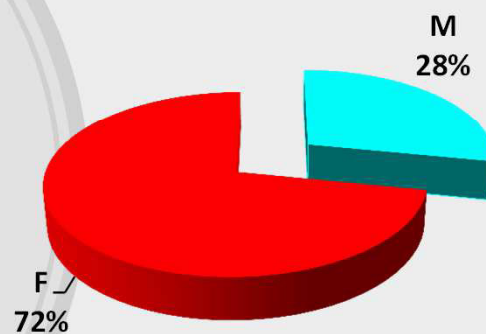
CLASSI DI ETÀ'



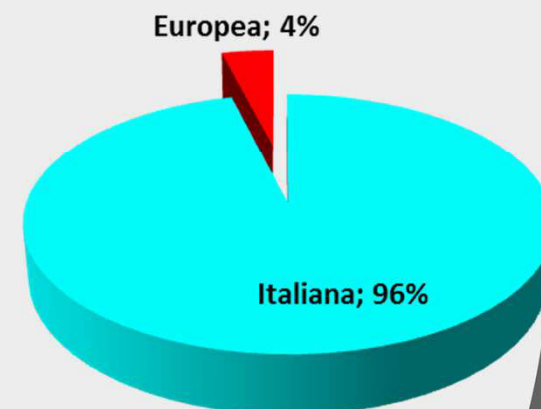
SCOLARITA'



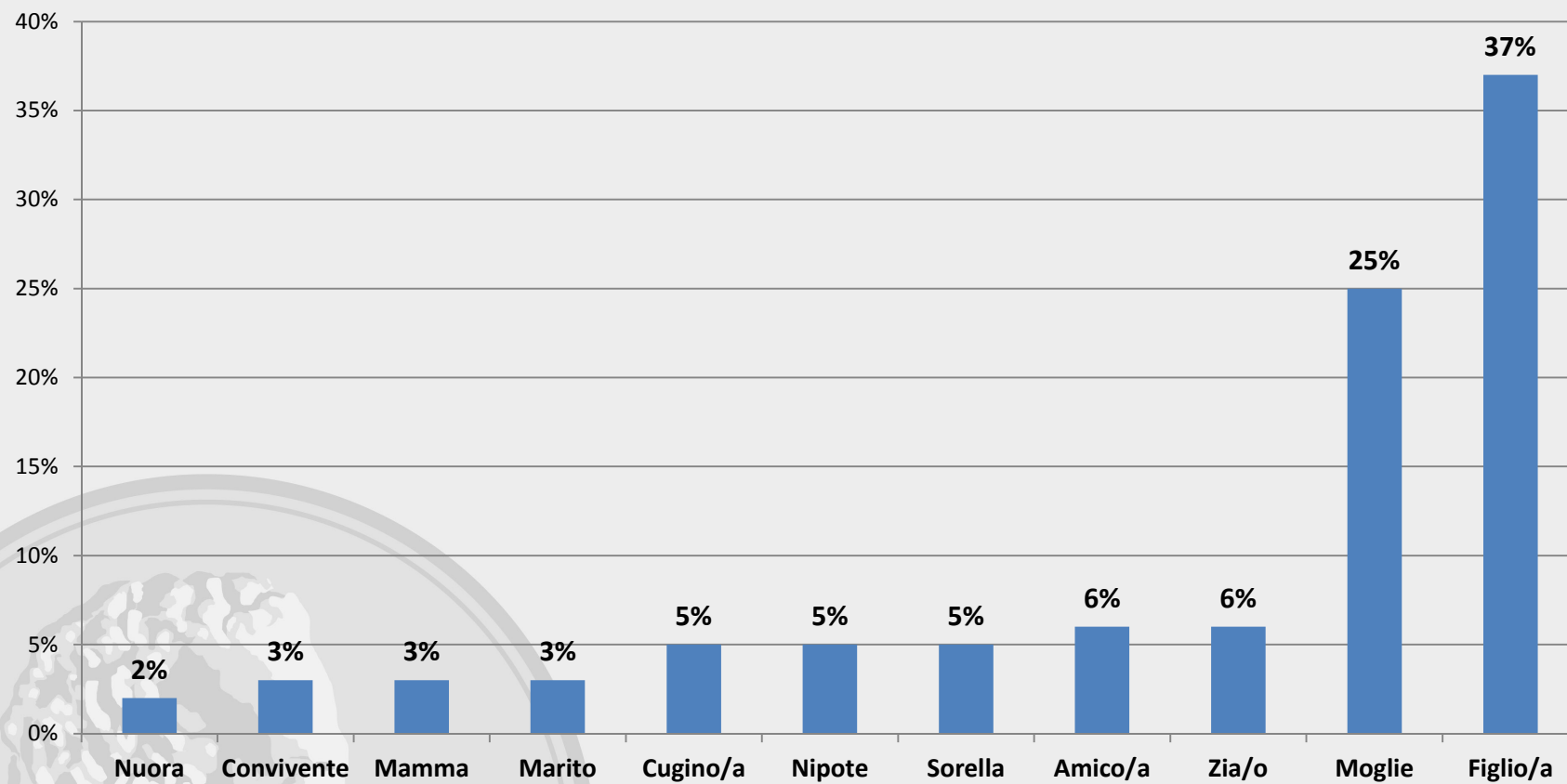
Genere



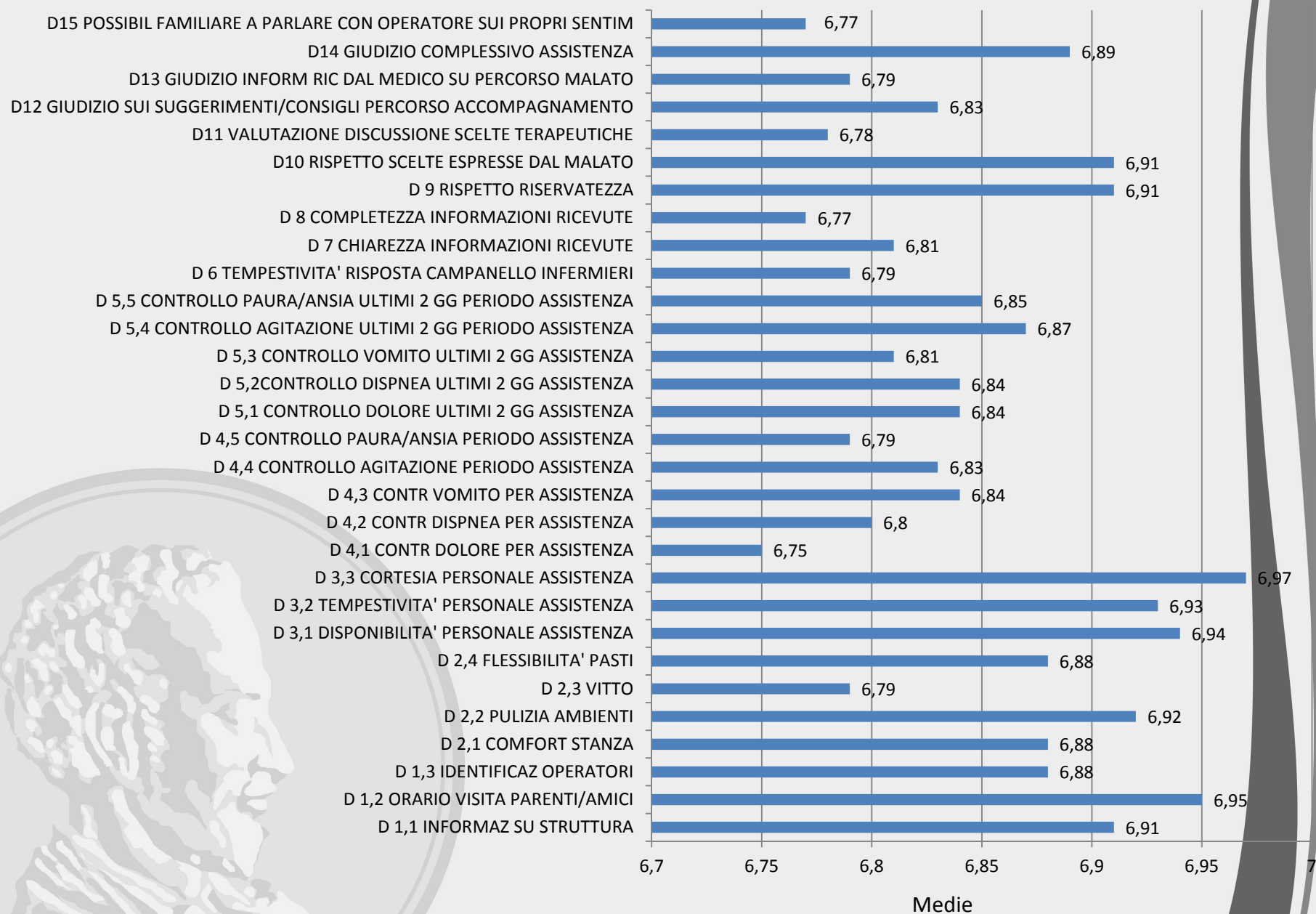
NAZIONALITA'



GRADO DI PARENTELA



Scala di valutazione da 1 a 7



Scala di valutazione da 1 a 7

Domande	Medie singole	Medie complessive
1 All'arrivo in reparto come giudica le informazioni ricevute dagli operatori?		6,91
e in particolare:		
1,1 Struttura	6,91	
1,2 Orario visita parenti/amici	6,95	
1,3 Identificazione operatori	6,88	
2 Come valuta gli aspetti strutturali e alberghieri?		6,87
e in particolare:		
2,1 Comfort stanza	6,88	
2,2 Pulizia ambienti	6,92	
2,3 Qualità vitto	6,79	
2,4 flessibilità pasti	6,88	
3 Come giudica il comportamento del personale di assistenza?		6,95
e in particolare:		
3,1 Disponibilità	6,94	
3,2 Tempestività	6,93	
3,3 Cortesia	6,97	
4 Durante il <u>periodo di assistenza</u> , come è stato il controllo dei sintomi?		6,8
e in particolare:		
4,1 Dolore	6,75	
4,2 Difficoltà a respirare	6,8	
4,3 Vomito	6,84	
4,4 Agitazione	6,83	
4,5 Paura/Ansia	6,79	

5 Durante <u>gli ultimi due giorni di assistenza</u> , come è stato il controllo sintomi?	6,84
e in particolare:	
5,1 Dolore	6,84
5,2 Difficoltà a respirare	6,84
5,3 Vomito	6,81
5,4 Agitazione	6,87
5,5 Paura/Ansia	6,85
6 Valutaz tempestività risposte medici e infermieri alla chiamata campanello	6,79
7 Valutazione chiarezza informazioni ricevute su malattia e evoluzione	6,81
8 Valutazione completezza informazioni ricevute su malattia e evoluzione	6,77
9 Valutazione rispetto della riservatezza personale della famiglia e malato	6,91
10 Valutazione assistenza del rispetto delle scelte del malato?	6,91
11 Valutazione della discussione delle scelte terapeutiche con la famiglia?	6,78
12 Valutaz suggerimenti/consigli per affrontare percorso accompagnamento	6,83
13 Informaz ricevute dal medico/infermiere su cosa sarebbe accaduto al Suo familiare	6,79
14 Giudizio complessivo su assistenza e cura all'interno della Struttura	6,89
15 Giudizio possibilità di parlare con gli operatori dei Suoi sentimenti	6,77