

CASA DI SALUTE S. LUCIA - Questionari di gradimento Utenza Ricoverata	Anno 2022 - Punteggio medio (scala 1/10)	% di soddisfazione
D1. Cortesia del personale al momento del contatto telefonico con la Casa di Salute Santa Lucia	8,5	85%
D2. FASE ACCETTAZIONE – PERSONALE		
a. Cortesia	8,7	87%
b. Competenza	10,0	100%
c. Garanzia della privacy nel comunicare informazioni	9,3	93%
D3. FASE ACCETTAZIONE – SALA D’ATTESA		
a. Pulizia	8,0	80%
b. Adeguatezza degli arredi	6,7	67%
c. Segnaletica	8,0	80%
d. Tempo di attesa	8,3	83%
D4. FASE DI DEGENZA – PERSONALE INFERMIERISTICO		
a. Professionalità	9,3	93%
b. Cortesia	9,0	90%
c. Garanzia della privacy nello svolgimento di operazioni a letto del paziente	8,7	87%
D5. FASE DI DEGENZA – PERSONALE MEDICO		
a. Professionalità	10,0	100%
b. Cortesia	10,0	100%
c. Garanzia della privacy nel comunicare informazioni sensibili	10,0	100%
D6. FASE DI DEGENZA – STANZE DI DEGENZA		
a. Pulizia	7,7	77%
b. Confort alberghiero (ad es. tv, aria condizionata)	7,0	70%
c. Pasti	8,0	80%
d. In caso di cambio stanza, come giudica l’assistenza ricevuta per lo spostamento	8,5	85%
D7. AMBULATORI		
a. Pulizia	7,0	70%
b. Arredi	6,7	67%
D8. CORRETTEZZA E COMPLETEZZA DELLA DOCUMENTAZIONE CONSEGNATA ALLA DIMISSIONE		
a. Documentazione medica (ad es. Scheda di dimissione)	9,0	90%
b. Documentazione amministrativa/contabile (ad es. Fatture)	9,0	90%
D9. PUNTO DI PRIMA ASSISTENZA (OVE SI SIA USUFRUITO DEL SERVIZIO)		
a. Tempo di attesa	6,5	65%
b. Affollamento percepito	7,0	70%
c. Cortesia del Personale	8,0	80%
d. Professionalità del Personale	9,5	95%
D10. ALTRO		
a. Capacità comunicativa del Personale della struttura con riferimento a tempistiche e informazioni generali	8,3	83%
b. Giudizio complessivo sulla struttura	8,3	83%