

Report sulla Customer Satisfaction 2014

Si evidenziano di seguito i risultati 2014 delle rilevazioni della CS a livello di macro-centro, suddivise per aree assistenziali e gestionali omogenee.

Si specifica che i dati dei report vengono rappresentati entro caselle caratterizzate da differenti colorazioni sulla base del seguente significato interpretativo:

bianco	parametro ≥ 3 : il cliente è soddisfazione – gestione ordinaria
giallo	Parametro < 3 e $\geq 2,5$: il cliente manifesta una leggera insoddisfazione – sforzo di miglioramento
rosso	Parametro $< 2,5$ e ≥ 2 : il cliente manifesta insoddisfazione – necessità di miglioramento
nero	Parametro < 2 : il cliente manifesta un livello importante di insoddisfazione - priorità di intervento

AREA DEGENZA

MOD H1

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	P.O. S. F				HOSPICE	P.O. S. CAMILLO	MEDIA AZIENDALE
	DIP. CURE CHIRUR.	DIP. CURE MED.	DIP. EM. URG.	DIP. RADIO O. E.			
Segnaletica e accesso al reparto	2,74	3,09	2,60	3,11	3,50	3,34	3,06
Orario del reparto	2,70	3,11	2,45	3,11	3,67	3,38	3,07
Cortesie del personale di reparto	3,11	3,53	2,93	3,73	3,67	3,64	3,43
Prontezza nel soddisfare le Sue necessità	2,98	3,29	2,93	3,40	3,50	3,47	3,26
Professionalità e accuratezza nell'assistenza infermieristica	3,08	3,48	2,84	3,66	3,50	3,59	3,36
Informazioni ricevute dagli infermieri	2,96	3,35	2,72	3,49	3,33	3,47	3,22
Professionalità e accuratezza nell'assistenza medica	3,02	3,42	2,74	3,71	3,67	3,56	3,35
Informazioni ricevute dai medici sullo stato di salute	2,96	3,29	2,79	3,59	3,67	3,54	3,30
Atmosfera di reparto	2,87	3,15	2,86	3,41	3,67	3,51	3,24
Organizzazione del reparto	2,77	3,15	2,69	3,31	3,67	3,38	3,16
Pulizia e comfort della stanza di degenza	2,89	3,08	2,90	3,63	3,83	3,57	3,32
Pulizia e comfort dei servizi igienici	2,74	2,84	2,84	3,60	3,75	3,42	3,20
Qualità del cibo	2,45	2,64	2,62	2,78	3,17	3,33	2,83
Quantità di cibo	2,64	2,96	2,55	2,60	3,17	3,28	2,87
Orario pasti	2,73	3,00	2,68	2,71	3,20	3,24	2,93
Grado di soddisfazione complessiva nella sua esperienza di ricovero	2,83	3,20	2,72	3,33	3,33	3,39	3,13
Capacità di prendersi cura del Suo bisogno	2,93	3,29	2,79	3,41	3,67	3,41	3,25
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dall'ASL di Nuoro?	2,72	2,95	2,75	2,72	3,33	3,16	2,94
indice di sintesi 2014	2,85	3,17	2,74	3,41	3,53	3,44	3,19
indice di sintesi 2013 per strutture equivalenti	3,19	3,20	3,08	-	-	3,59	3,27

AREA AMBULATORIALE

MOD H2T

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	P.O. S. FRANCESCO				P.O. S. CAMILLO	P.O. C. ZONCHELLO	DISTRETTO NUORO	DISTRETTO SINISCOLA	DISTRETTO MACOMER	DISTRETTO SORGONO	MEDIA AZIENDALE
	DIP. CURE CHIRUR.	DIP. CURE MEDICHE	DIP. RADIO ONC.	DIP. EM. URG.							
Tempi di attesa prenotazione visite e prestazioni	2,41	2,55	2,95	1,55	3,04	1,53	2,47	1,57	2,98	1,94	2,30
Disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	2,64	2,74	3,24	1,70	3,17	2,42	2,88	2,96	3,17	2,38	2,73
Segnaletica e accesso al servizio	2,60	2,69	3,23	1,70	2,74	1,94	2,73	3,03	2,72	2,20	2,56
Durata e gestione delle code	2,38	2,53	2,86	1,63	2,97	2,52	2,45	1,52	2,94	2,06	2,39
Orario e organizzazione nel servizio	2,72	2,91	3,19	1,97	3,18	2,92	2,77	2,18	3,24	2,30	2,74
Professionalità e accuratezza nell'assistenza infermieristica	3,26	3,38	3,58	2,83	3,51	3,17	3,27	2,60	3,36	2,93	3,19
Informazioni ricevute dagli infermieri	3,25	3,31	3,62	2,90	3,44	3,21	3,28	2,73	3,33	2,83	3,19
Professionalità e accuratezza nell'assistenza medica	3,25	3,34	3,72	2,63	3,56	3,43	3,23	1,80	3,48	2,88	3,13
Informazioni ricevute dai medici su stato di salute	3,19	3,31	3,63	2,52	3,51	3,43	3,16	2,84	3,33	2,79	3,17
Cortesìa del personale in servizio	3,25	3,35	3,60	2,83	3,54	3,35	3,29	2,26	3,39	2,89	3,18
Prontezza nel soddisfare le Sue necessità	3,09	3,15	3,56	2,65	3,31	2,99	2,95	2,40	3,28	2,58	3,00
Relazioni umane e atmosfera di reparto o servizio	3,19	3,22	3,64	2,73	3,40	2,88	3,12	2,90	3,24	3,03	3,14
Pulizia e comfort degli ambienti e degli ambulatori	3,14	3,19	3,61	2,77	3,29	1,77	3,03	3,02	3,07	2,92	2,98
Pulizia e comfort dei servizi igienici	3,02	3,04	3,50	2,70	3,20	1,63	2,89	2,75	2,92	2,68	2,83
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	3,12	3,19	3,53	2,69	3,39	2,76	3,12	2,61	3,22	2,65	3,03
Capacità di prendersi cura del suo bisogno	3,14	3,20	3,62	2,67	3,39	2,80	3,14	2,92	3,30	2,77	3,09
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	2,73	2,81	2,94	2,32	3,13	1,54	2,83	2,41	2,86	2,44	2,60
indice di sintesi 2014	2,98	3,06	3,45	2,41	3,29	2,63	2,97	2,61	3,18	2,59	2,92
indice di sintesi 2013 per strutture equivalenti	3,02	3,15	3,51	2,40	3,48	3,25	3,29	2,96	3,48	2,91	3,14

PRONTO SOCCORSO

MOD HPS

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	PRONTO SOCCORSO S.F.	P. SOCC. PEDIATRICO	PRONTO SOCCORSO S.CAM.	MEDIA AZIENDALE
Segnaletica e accesso al Pronto Soccorso	2,07	3,13	1,48	2,23
La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	1,96	3,05	2,91	2,64
Durata e gestione delle code	1,46	2,97	3,09	2,51
Tempi di attesa per la visita medica di Pronto Socc.	1,43	3,13	2,74	2,43
Durata visita medica di Pronto Soccorso	1,80	3,34	3,22	2,79
<input type="checkbox"/> tempi di attesa per eventuali esami di laboratorio successivi alla visita	1,71	3,33	2,65	2,56
<input type="checkbox"/> tempi di attesa per eventuali esami radiologici successivi alla visita	1,88	3,27	2,24	2,46
<input type="checkbox"/> tempi di attesa per eventuali altre visite specialistiche presso altri reparti	1,63	2,92	2,00	2,18
Organizzazione del servizio	1,68	3,43	2,87	2,66
Pulizia dei servizi igienici	2,33	3,30	2,43	2,69
Accuratezza visita da parte del medico	1,93	3,64	3,10	2,89
Informazioni ricevute dal medico sullo stato di salute	1,73	3,55	3,18	2,82
Accuratezza nell'assistenza infermieristica	2,10	3,41	3,09	2,87
Informazioni ricevute dagli infermieri	1,96	3,24	3,17	2,79
Prontezza nel soddisfare le Sue necessità	1,97	3,25	3,13	2,78
Cortesìa e disponibilità del personale in servizio	2,17	3,25	3,24	2,89
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	1,80	3,37	3,13	2,77
Capacità di 'prendersi cura' del suo bisogno	1,89	3,28	3,00	2,72
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dall'ASL di Nuoro?	1,815	3,148	2,609	2,524
indice di sintesi 2014	1,86	3,27	2,84	2,66
indice di sintesi 2013 per strutture equivalenti	2,25	3,09	ND	2,67

RADIOLOGIA

MOD RAD

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	DIAGNOSTICA PER IMMAG. S.FRANCESCO	DISTRETTO MACOMER - RADIOLOGIA	RADIOLOGIA P.O.C. ZONCHELLO	MEDIA AZ.LE
Tempi attesa per la prestazione prenotata	2,55	2,97	2,00	2,50
Disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	3,10	2,86	3,20	3,05
Segnaletica e accesso al servizio	3,27	2,63	2,40	2,77
Orari e organizzazione del servizio	3,27	3,10	3,20	3,19
Atteggiamento e professionalità operatori dell'accettazione	3,45	3,10	3,10	3,22
Durata e gestione delle code	2,73	2,60	3,00	2,78
Cortesìa del personale in servizio	3,60	3,36	3,70	3,55
Atteggiamento e professionale e disponibilità da parte dei medici	3,45	3,59	3,70	3,58
Atteggiamento e professionale e disponibilità da parte di tecnici e infermieri	3,09	3,39	3,90	3,46
Tempi di attesa del referto, orari e semplicità del ritiro	3,18	3,10	3,40	3,23
Comfort e sale d'attesa; igiene degli ambienti e dei servizi	3,27	2,72	1,20	2,40
Valutazione complessiva sulla prestazione ricevuta	3,27	3,14	3,10	3,17
Capacità di 'prendersi cura' del suo bisogno	3,10	2,96	3,10	3,05
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	2,63	2,94	1,30	2,29
indice di sintesi 2014	3,18	3,03	3,00	3,07
indice di sintesi 2013	2,47	nd	2,47	2,47

LABORATORI ANALISI

MOD LAB

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	SERV. IMMUNO TRASFUSIONALE	LABORATORIO ANALISI S.FR.	LABORATORIO AN.S.CAMILLO	MEDIA AZIENDALE
Prenotazione della prestazione	3,11	2,35	2,76	2,74
Disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	2,80	2,19	2,88	2,62
Tempi di attesa della prestazione	2,76	1,73	2,60	2,36
Segnaletica e accesso al servizio	2,52	1,91	2,71	2,38
Orari e organizzazione del servizio	2,83	2,00	3,09	2,64
Atteggiamento e professionalità operatori dell'accettazione	3,17	2,76	3,08	3,00
Chiarezza delle informazioni preliminari e per la preparazione al prelievo	3,27	2,74	2,98	3,00
Durata e gestione delle code	2,72	1,82	2,52	2,35
Cortesìa del personale in servizio	3,50	2,72	3,00	3,07
Atteggiamento e professionale e disponibilità da parte di infermieri e medici	3,59	2,88	2,96	3,14
Tempi di attesa del referto, orari e semplicità del ritiro	2,90	2,43	3,23	2,85
Chiarezza e semplicità del referto	2,96	2,93	3,22	3,04
Comfort e sale d'attesa; igiene degli ambienti e dei servizi	2,28	2,00	2,96	2,41
Valutazione complessiva sulla prestazione ricevuta	2,89	2,12	3,00	2,67
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	2,40	2,00	2,63	2,34
indice di sintesi 2014	2,96	2,32	2,91	2,73
Media 2013 per strutture equivalenti	ND	3,01	3,39	3,20

RIABILITAZIONE

MOD RB

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	RIABILITAZIONE NUORO	RIABILITAZIONE BITTI	RIABILITAZIONE MACOMER	RIABILITAZIONE SORGONO	MEDIA AZ. LE
Segnaletica e accesso al servizio	3,25	3,22	3,71	2,64	3,20
Disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	3,48	3,56	3,60	3,25	3,47
Tempi di attesa	3,08	3,22	3,58	2,75	3,16
Orari e organizzazione del servizio	3,41	3,44	3,78	3,30	3,48
Pulizia ambienti e palestre	3,39	3,44	3,73	2,94	3,38
Pulizia dei servizi igienici	3,51	3,22	3,76	2,83	3,33
Prestazione medica	3,27	3,67	3,84	3,18	3,49
Informazioni ricevute dai medici su stato di salute	3,34	3,29	3,79	2,95	3,34
Prestazione infermieristica/fisioterapica	3,86	3,44	3,84	3,57	3,68
Informazioni ricevute dagli infermieri / fisioterapisti	3,89	3,44	3,92	3,60	3,71
Cortesia del personale in servizio	3,79	3,22	3,89	3,66	3,64
Prontezza nel soddisfare le Sue necessità	3,61	3,50	3,79	3,31	3,55
Precisione nell'eseguire le attività sanitarie	3,59	3,44	3,60	3,27	3,47
Disponibilità al dialogo del personale	3,76	3,63	3,78	3,40	3,64
Relazioni umane	3,71	3,63	3,78	3,35	3,62
Atmosfera di reparto o servizio	3,33	3,44	3,76	3,21	3,44
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	3,68	3,63	3,73	3,28	3,58
Capacità di 'prendersi cura' del suo bisogno	3,65	3,43	3,70	3,23	3,50
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	2,97	3,11	3,57	2,46	3,03
indice di sintesi 2014	3,53	3,41	3,76	3,21	3,48

SALUTE MENTALE

MOD SPDC

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	CSM MACOMER	CSM SORGONO	CSM SINISCOLA	SPDC S.F.	NPIA OSPEDALIERA	NPIA TERRITORIALE	SERD NUORO	SERD SINISCOLA	SERD MACOMER	CDD NUORO	CDD SORGONO	MEDIA DIPARTIMENTO
Segnaletica e accesso al servizio	3,06	3,34	3,17	3,03	2,96	2,88	2,92	3,11	2,79	2,90	3,18	3,03
Orario di accesso al servizio	3,11	3,37	3,37	3,36	3,12	3,31	2,68	2,96	2,88	3,00	3,32	3,13
Pulizia ambienti	3,39	3,45	3,17	3,24	3,24	3,34	3,05	3,50	2,88	3,03	3,26	3,23
Cura e comfort degli ambienti	3,39	3,13	3,25	3,15	3,20	3,06	2,93	3,26	2,70	3,00	3,17	3,11
Pulizia dei servizi igienici	3,43	3,40	3,24	3,21	3,26	3,47	2,87	3,40	2,68	3,05	3,09	3,19
Competenza professionale medica percepita	3,67	3,67	3,46	3,03	3,68	3,50	3,41	3,33	3,33	3,31	3,19	3,42
Chiarezza e comprensibilità informazioni ricevute dagli psichiatri sullo stato di salute	3,69	3,59	3,47	2,97	3,69	3,40	3,34	3,21	3,21	3,19	3,17	3,36
Chiarezza e comprensibilità del percorso terapeutico da seguire dopo la dimissione	3,68	3,46	3,37	3,13	3,56	3,33	3,12	3,31	3,12	3,19	3,13	3,31
Cortesìa del personale medico	3,74	3,83	3,61	3,32	3,74	3,38	3,50	3,30	3,29	3,50	3,09	3,48
Competenza infermieristica percepita	3,54	3,70	3,31	3,38	3,63	3,36	3,24	3,33	3,25	3,37	3,14	3,39
Chiarezza e comprensibilità informazioni ricevute dagli infermieri	3,67	3,52	3,14	3,25	3,59	3,13	3,28	3,26	3,29	3,30	3,22	3,33
Cortesìa personale infermieristico	3,74	3,71	3,21	3,33	3,72	2,97	3,43	3,22	3,46	3,33	3,17	3,39
Prontezza di tutto il personale nel soddisfare le Sue necessità	3,59	3,59	3,20	3,31	3,50	3,07	3,22	3,12	3,17	3,30	3,26	3,30
Disponibilità al dialogo del personale	3,50	3,61	3,33	3,14	3,54	3,20	3,30	3,31	3,33	3,33	3,30	3,35
Armonia tra gli operatori del reparto	3,54	3,46	3,11	3,17	3,58	3,07	3,13	3,04	3,13	3,23	3,26	3,25
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	3,56	3,57	3,37	3,26	3,69	3,40	3,13	3,26	3,30	3,20	3,26	3,36
Capacità di prendersi cura del suo bisogno	3,56	3,56	3,33	3,20	3,50	3,33	3,10	3,04	3,39	3,13	3,37	3,32
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	2,788	3,154	3,143	2,75	2,56	2,81	2,79	2,92	3,00	2,80	3,09	2,89
indice di sintesi 2014	3,52	3,53	3,08	3,19	3,47	3,22	2,97	3,23	3,13	3,20	3,22	3,25
indice di sintesi 2013 per strutture equivalenti	3,17	3,45	3,42	3,09	3,30	3,08	3,30	3,22	2,78	3,02	ND	3,18

ASSISTENZA DOMICILIARE

MOD ADI

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	ADI DISTRETTO NUORO	ADI DISTRETTO SINISCOLA: BITTI	ADI DISTRETTO MACOMER	ADI DISTRETTO SORGONO	MEDIA AZIENDALE
Accesso al servizio ADI	3,57	3,50	3,86	3,37	3,57
La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	3,19	3,50	3,64	3,06	3,35
Tempi di attesa	3,35	3,25	3,29	3,00	3,22
Orario delle prestazioni e organizzazione del servizio ADI	3,56	3,50	3,43	3,17	3,41
Qualità tecnico professionale del servizio	3,77	4,00	3,93	3,50	3,80
Precisione delle informazioni	3,60	3,50	3,50	3,13	3,43
Riservatezza allo sportello e/o con il personale in genere	3,15	3,50	3,43	3,11	3,30
Possibilità di ottenere diverse informazioni in un unico ufficio	3,02	3,50	3,14	3,11	3,19
Cortesìa del personale in servizio	3,88	3,50	3,86	3,56	3,70
Relazioni umane	3,83	3,50	3,77	3,37	3,62
Prontezza e disponibilità nel soddisfare le Sue necessità	3,69	3,50	3,69	3,42	3,58
Qualità tecnico professionale del servizio	3,82	3,50	3,79	3,50	3,65
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	3,73	3,50	3,50	3,32	3,51
Capacità di prendersi cura del suo bisogno	3,68	3,50	3,50	3,44	3,53
Cosa pensa in generale dell'organizzazione della ASL di Nuoro?	2,90	3,50	3,08	2,94	3,10
indice di sintesi 2014	3,56	3,48	3,59	3,31	3,48
indice di sintesi 2013	3,29	3,75	3,87	3,41	3,58

SERVIZI VETERINARI

MOD PV

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	SANITA' ANIMALE NUORO	SANITA' ANIMALE SORGONO	SANITA' ANIMALE ORSEI	MEDIA
SERVIZIO SANITA' ANIMALE				
Segnaletica e accesso al servizio	2,88	2,78	2,50	2,72
La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	3,67	3,40	3,83	3,63
Tempi di attesa	3,42	3,31	3,83	3,52
Orario e organizzazione nel servizio	3,26	3,36	3,43	3,35
Prestazioni Veterinarie	3,55	3,36	3,64	3,51
Informazioni ricevute dai Veterinari	3,41	3,64	3,67	3,57
Disponibilità al dialogo del personale in servizio	3,63	3,40	4,00	3,68
indice di sintesi 2014	3,40	3,33	3,51	3,41
indice di sintesi 2013 per strutture equivalenti	2,89	4,00	ND	3,44

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	SIAOA NUORO	SIAOA ORSEI	SIAOA SORGONO	MEDIA
SERVIZIO IGIENE ALIMENTI				
Segnaletica e accesso al servizio	3,06	2,85	1,88	2,60
La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	3,50	3,68	2,00	3,06
Tempi di attesa	3,38	3,62	2,00	3,00
Orario e organizzazione nel servizio	3,50	3,57	2,13	3,06
Prestazioni Veterinarie	3,56	3,73	2,13	3,14
Informazioni ricevute dai Veterinari	3,56	3,87	2,00	3,14
Disponibilità al dialogo del personale in servizio	3,73	3,82	2,25	3,27
indice di sintesi 2014	3,46	3,59	2,05	3,04
indice di sintesi 2013 per strutture equivalenti	3,15	3,24	3,69	3,36

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	IGIENE ALLEVAM.NUORO	IGIENE ALL.EV.SINISCOLA	MEDIA
SERVIZIO IGIENE ALLEVAMENTI			
Segnaletica e accesso al servizio	2,93	1,75	2,34
La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	3,30	3,13	3,21
Tempi di attesa	2,87	3,13	3,00
Orario e organizzazione nel servizio	2,68	3,13	2,90
Prestazioni Veterinarie	3,20	3,25	3,23
Informazioni ricevute dai Veterinari	3,45	3,38	3,41
Disponibilità al dialogo del personale in servizio	3,57	3,25	3,41
indice di sintesi 2014	3,12	3,00	3,06
indice di sintesi 2013 per strutture equivalenti	3,00	ND	3,00

ASSISTENZA CARCERARIA

MOD CARC

nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3

	C.C. NUORO	C.C. MACOMER	C.R. MAMONE	MEDIA
Livello di assistenza sanitaria offerta presso la struttura di pena	2,27	3,07	2,45	2,59
Competenza professionale medica percepita	2,28	3,03	2,34	2,55
Chiarezza e comprensibilità informazioni ricevute dai medici sullo stato di salute	2,50	2,90	2,17	2,52
Cortesìa del personale medico	2,79	3,34	2,26	2,80
Competenza infermieristica percepita	3,03	3,48	2,32	2,95
Chiarezza e comprensibilità informazioni ricevute dagli infermieri	3,25	3,69	2,12	3,02
cortesìa del personale infermieristico	3,25	3,31	2,52	3,03
Prontezza del personale sanitario nel soddisfare le Sue necessità	2,55	2,93	2,41	2,63
Disponibilità al dialogo del personale	2,93	3,45	2,29	2,89
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	2,50	3,17	2,22	2,63
Capacità di prendersi cura del suo bisogno sanitario	2,23	3,04	2,00	2,42
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	2,31	3,00	2,07	2,46
indice di sintesi 2014	2,67	3,22	2,35	2,75
indice di sintesi 2013 per strutture equivalenti	ND	ND	ND	ND