

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



## Analisi dei dati

L'analisi del questionario di Customer Satisfaction dell'AORN Santobono-Pausilipon di Napoli mostra i seguenti punti salienti, suddivisi per area:

### 1. Accoglienza e informazioni (Domande 10-11)

- La maggior parte degli utenti giudica positivamente l'accoglienza all'ingresso (44,4% "ottima" e 38,9% "buona").
- In accettazione sanitaria, il 33,3% ha dato un giudizio "ottimo" e il 34,7% "buono".
- Tuttavia, l'informazione interna all'ospedale e la segnaletica risultano meno apprezzate (solo il 27,1% considera la segnaletica "ottima").

#### Suggerimenti ricorrenti:

- Migliorare l'empatia e la disponibilità del personale, soprattutto infermieristico, come indicato dai genitori in ansia.
- Incrementare la segnaletica interna e rendere più comprensibili le indicazioni.

### 2. Assistenza medica (Domande 12-13)

- Il 56,6% giudica "ottima" la comunicazione riguardo lo stato di salute del figlio.
- La cortesia dei medici è apprezzata, con il 54,5% di giudizi "ottimi".
- Le aree da migliorare includono l'attenzione alla soglia del dolore (42% "ottima") e la riservatezza (51,7% "ottima").

#### Critiche:

- Richiesta di maggiore empatia e spiegazioni più chiare riguardo diagnosi e procedure.
- Alcune segnalazioni negative riguardano la scarsa presenza di pediatri in momenti critici.

### 3. Assistenza infermieristica (Domande 14-15)

- L'attenzione alle esigenze dei bambini è valutata "ottima" dal 47,5% dei partecipanti.
- La cortesia del personale non medico ha ricevuto giudizi positivi dal 51,1%.

#### Critiche principali:

- Alcuni genitori lamentano la scarsa educazione e disponibilità del personale infermieristico.
- È suggerito un aumento di empatia e coinvolgimento nei confronti dei piccoli pazienti e dei loro genitori.

### 4. Igiene (Domande 16-17)

- La pulizia della stanza è giudicata "ottima" solo dal 17,5%, mentre il 38,5% la ritiene "buona".
- La pulizia dei bagni ha ricevuto meno approvazione, con il 35% che l'ha giudicata "buona".

#### Critiche ricorrenti:

- Aumentare la frequenza delle pulizie e migliorare la cura dei servizi igienici, soprattutto per i pazienti in situazioni delicate.

#### **5. Vitto (Domande 18-19)**

- La qualità del cibo è considerata "sufficiente" dal 39,7% e "buona" dal 23,4%, ma solo il 6,4% la giudica "ottima".
- La possibilità di scelta dei menù è giudicata insufficiente da molti, con richieste di maggiore varietà e attenzione alle esigenze dei bambini.

#### **Suggerimenti principali:**

- Migliorare la qualità e la varietà del cibo, soprattutto per i pasti dedicati ai più piccoli.









#### **6. Giudizio complessivo e umanizzazione (Domande 22-23)**

- Il 51,4% degli intervistati ha dato un giudizio complessivo "buono" sul ricovero, mentre il 30% lo ha giudicato "ottimo".
- Gli aspetti legati all'umanizzazione come comfort alberghiero e attenzione alla privacy ottengono giudizi prevalentemente "buoni", con margini di miglioramento per gli spazi gioco.

#### **Conclusioni**

Il questionario evidenzia che i principali punti di forza sono la cortesia e la disponibilità del personale medico, mentre gli aspetti da migliorare includono la comunicazione, l'empatia del personale infermieristico, e la pulizia delle strutture. Anche l'offerta alimentare e le aree gioco per i bambini necessitano di interventi per migliorare l'esperienza dei pazienti e delle loro famiglie.

## Generale

	Nome sondaggio	Questionario di Customer Satisfaction - Valutazione della qualità percepita - AORN Santobono - Pausilipon - NAPOLI
	Autore	eugenio bruno
	Lingua	 Italiano
	URL Sondaggio	<a href="https://www.surveio.com/survey/d/Y2B/customersatisfaction">https://www.surveio.com/survey/d/Y2B/customersatisfaction</a>
	Prima risposta	26/01/2016
	Ultima risposta	25/09/2024
	Durata	3166 Giorni

# Visite al sondaggio

1796

Visite  
totali

145

Totale  
completato

13

Risposte  
incompiute

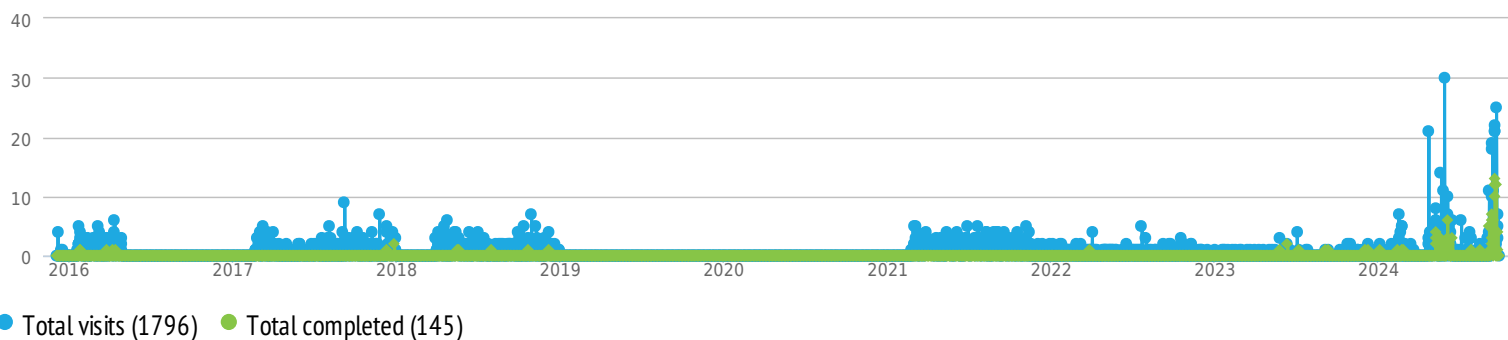
1638

Visualizzato  
solo

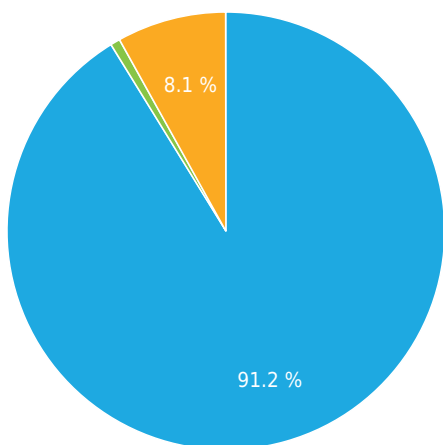
8,1 %

Tasso generale  
di completamento

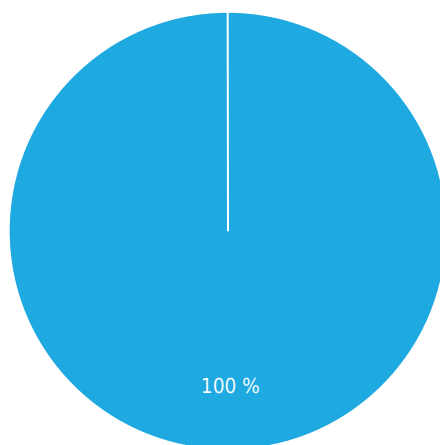
## Storico visite (26/01/2016 – 25/09/2024)



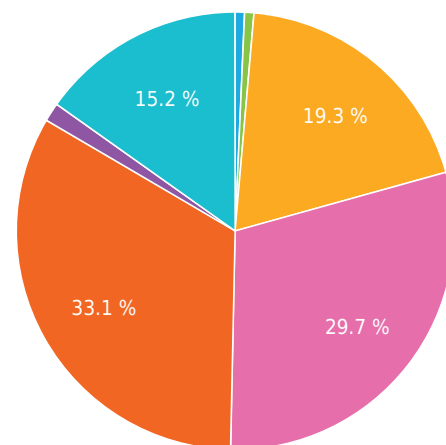
Visite totali



Provenienza visite



Tempo medio di compilazione



- Displayed only (91,2 %)
- Unfinished (0,7 %)
- Completed (8,1 %)

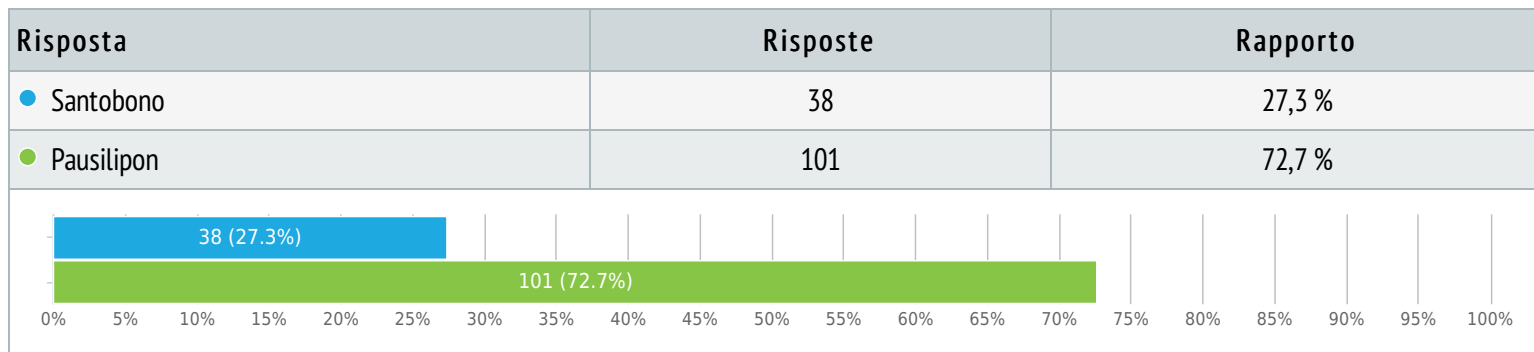
- Direct link (100 %)

- <1 min. (0,7 %)
- 1-2 min. (0,7 %)
- 2-5 min. (19,3 %)
- 5-10 min. (29,7 %)
- 10-30 min. (33,1 %)
- 30-60 min. (1,4 %)
- >60 min. (15,2 %)

# Risultati

## 1. Presso quale presidio ospedaliero Suo figlio/a è stato ricoverato?

Scelta singola, Risposte 139x, Non risposto 6x



## 2. Nel reparto di:

Testo della risposta, Risposte 144x, Non risposto 1x

- CHIRURGIA DI URGENZA
- Pediatria Urgenza
- pediatria
- gastroenterologia
- PEDIATRIA 5°PIANO
- Neurologia
- (2x) Gastroenterologia ma in carico al reparto di neurologia in quanto in quest'ultimo non c'erano posti liberi
- DH pediatrico
- DH
- Pediatria 1, IV piani Dott. Siani
- Day Surgery
- .
- Pronto soccorso
- Pediatria d'urgenza
- (3x) oncologia
- Terapia intensiva
- (2x) Ortopedia
- (16x) Oncologia
- Pediatria 2
- (7x) ematologia
- NEFROLOGIA

- (5x) Oncoematologia
- Gg
- Pediatria generale ed immunoreumatologia
- (26x) Ematologia
- (2x) Oncologia pediatrica
- DH Medico
- XXX
- (7x) Dh ematologico
- Day hospital Ematologia
- Day hospital ematologico
- (4x) Dh ematologia
- (3x) DH oncologico
- (5x) Dh oncologico
- DH EMATOLOGICO
- dh oncologico
- DH Ematologico
- Trapianto
- Trapianto cellule staminali emopoietiche
- Trapianto di midollo
- Pediatria Chirurgia Pneumologia Rianimazione
- (7x) Pneumologia
- Ouxologia
- Endocrinologia. Le infermiere bravissime eccezionali simpatiche e socievole
- Pneumo
- (2x) Chirurgia
- (3x) Chirurgia plastica
- PNEUMOLOGIA
- Chirurgia Pediatrica
- (4x) DH ematologico
- (3x) Dh tmo
- DH ematologia
- Dh ematologica
- (2x) DH TMO
- Da ematologia
- Pediatria 1- Pneumologia
- Gastro
- Dh di ematologia
- Chirurgia plastica e centro ustioni



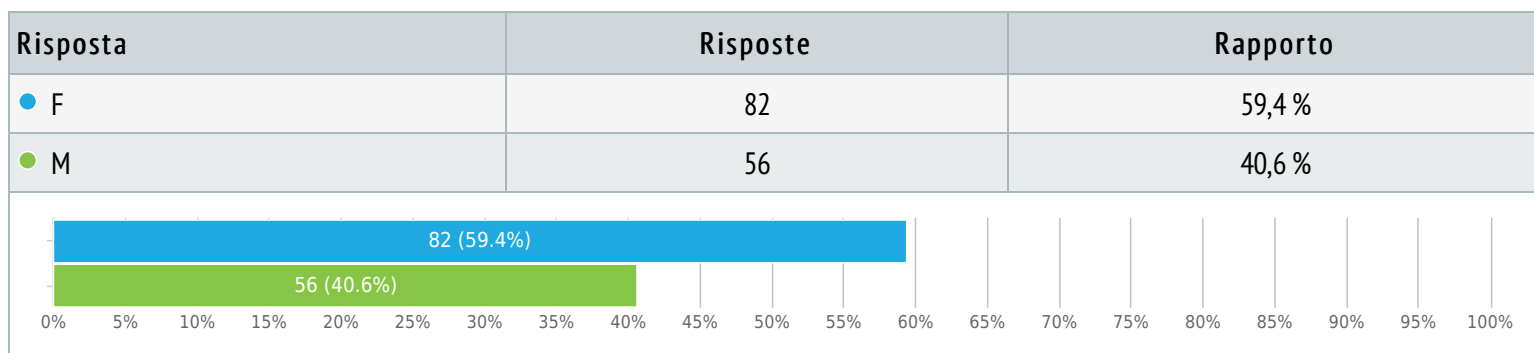
### 3. data ricovero

Selezione data, Risposte 13x, Non risposto 132x

- 2015-04-09
- 2015-12-14
- 2016-01-07
- 2016-03-11
- 2016-03-27
- 2017-08-01
- 2017-10-02
- 2017-12-01
- (2x) 2017-12-11
- 2018-07-03
- 2018-07-18
- 2018-10-22

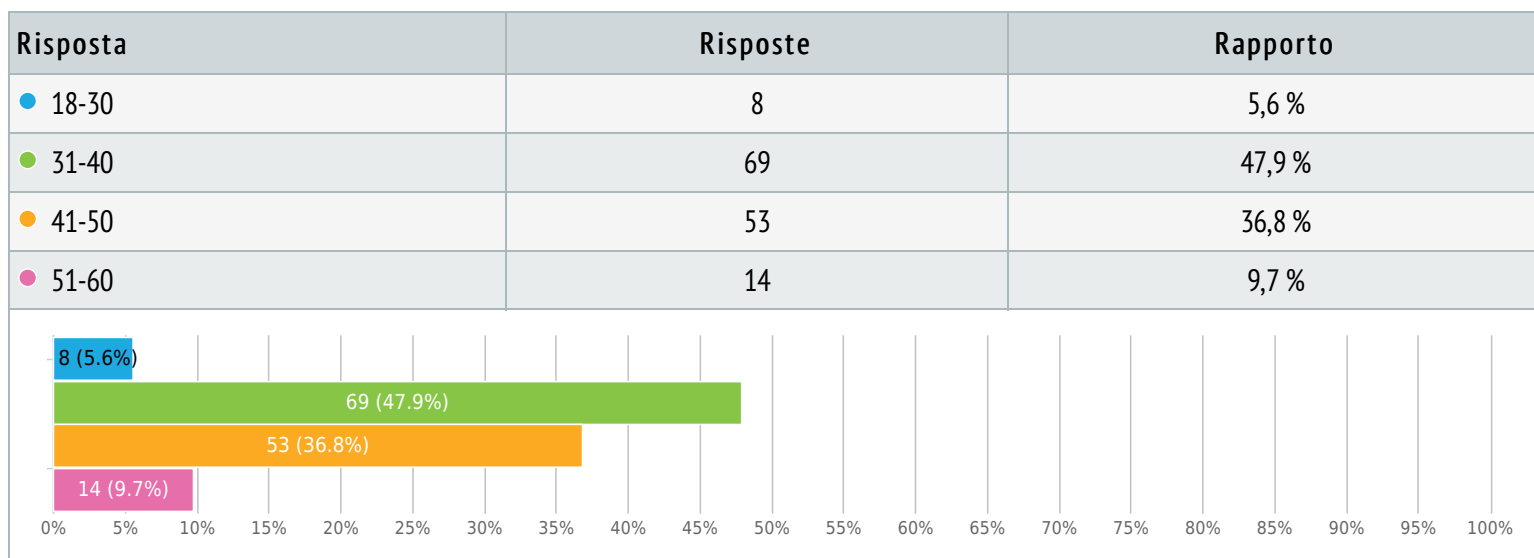
### 4. Sesso

Scelta singola, Risposte 138x, Non risposto 7x



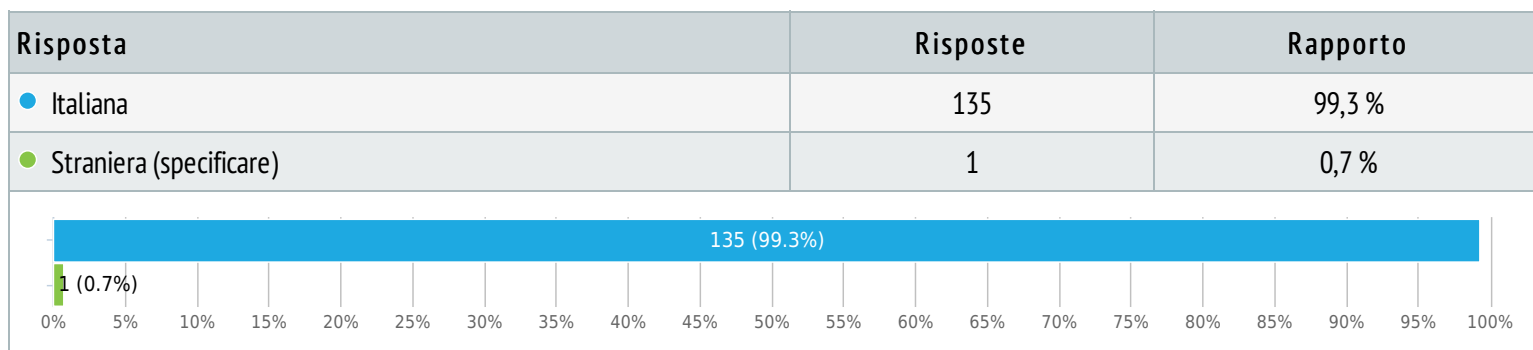
### 5. Età del genitore

Scelta singola, Risposte 144x, Non risposto 1x



## 6. Nazionalità

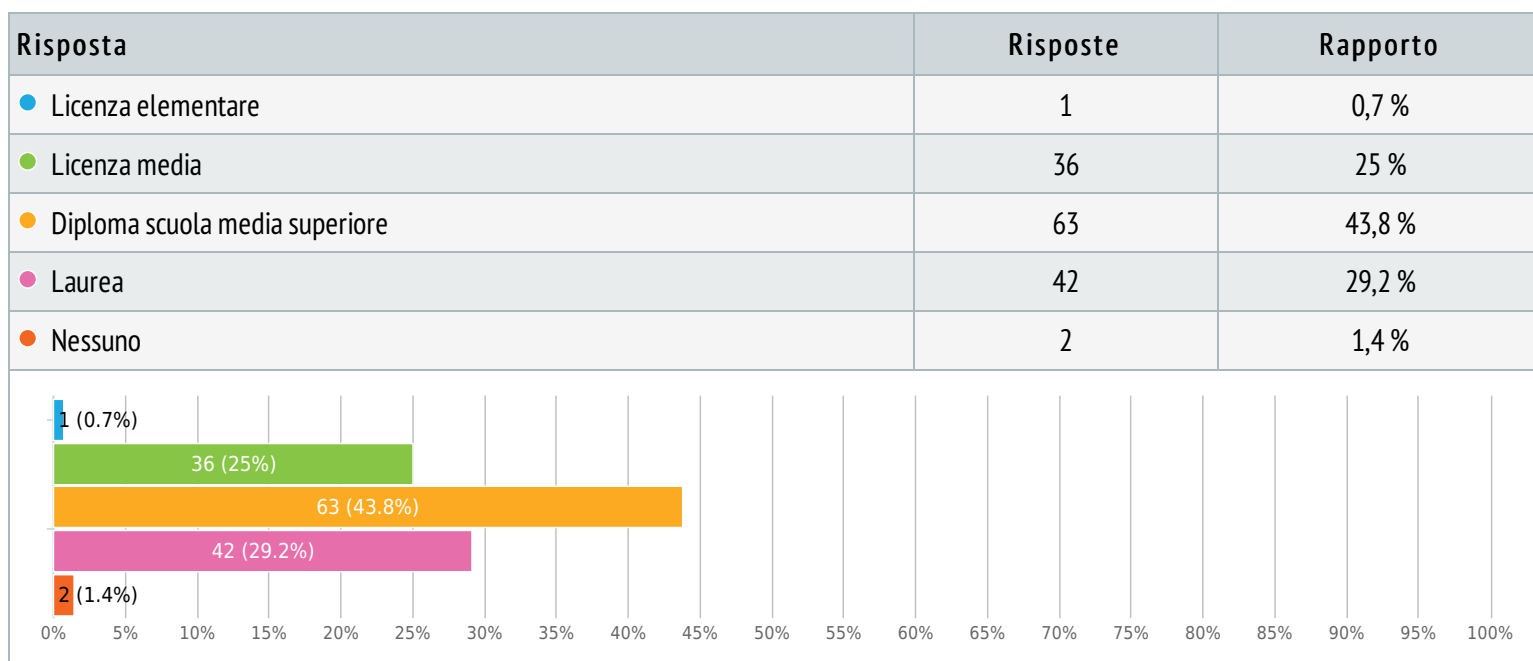
Scelta singola, Risposte 136x, Non risposto 9x



● Ucraina

## 7. Titolo di studio

Scelta singola, Risposte 144x, Non risposto 1x



## 8. Professione

Testo della risposta, Risposte 142x, Non risposto 3x

- IMPIEGATO
- (2x) Ingegnere
- commerciante
- (9x) casalinga

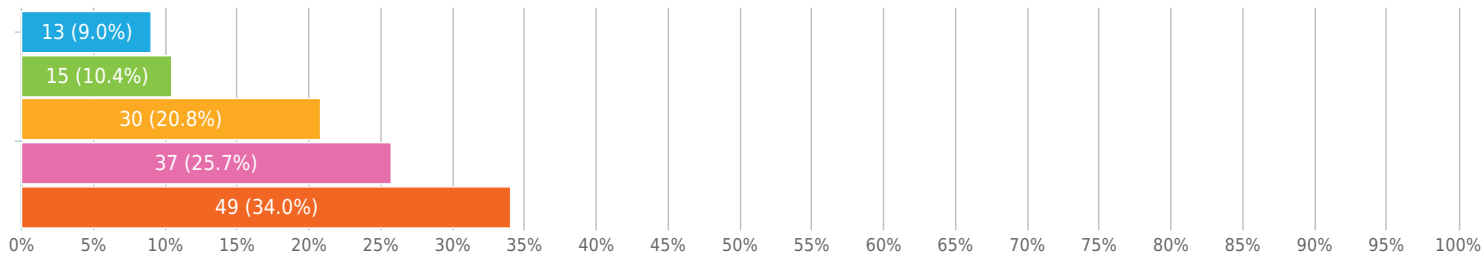
- IMPIEGATA
- (3x) Docente
- (2x) Forze dell'Ordine
- (4x) Avvocato
- (2x) Dirigente
- Dirigente Farmacista
- -
- (2x) Libero professionista
- Funzionario amministrativo
- (45x) Casalinga
- Pilota ita airways
- Funzionario
- (5x) Impiegato
- insegnante
- LIBERO PROFESSIONISTA
- Ff
- Insegnante d'inglese
- muratore
- Meccanico
- Operatore per l'infanzia
- (4x) Impiegata
- Geometra
- Pensionato
- XXX
- (2x) Farmacista
- (3x) Imprenditore
- Libera
- (4x) Mamma a tempo pieno
- Banconista
- (3x) Operaia
- Insegnate
- Assistenza
- Comunicazione
- IAP
- Impiegato pubblico
- (2x) Insegnante
- Impiegata commerciale
- Professore di educazione fisica
- Educatore
- Dipendente

- Disoccupatia
- Banker
- Networker professionista
- (2x) Disoccupata
- Psicopedagogista
- parrucchiera
- (3x) Commerciante
- Commercialista
- Operaio orafo
- Estetista
- Mamma a tempo pieno!
- Medico
- Wedding planner
- Impiegata amministrativa
- docente
- Titolare gelateria
- Assistenza casa famiglia
- Studio in Ucraina

## 9. Età del bambino/a

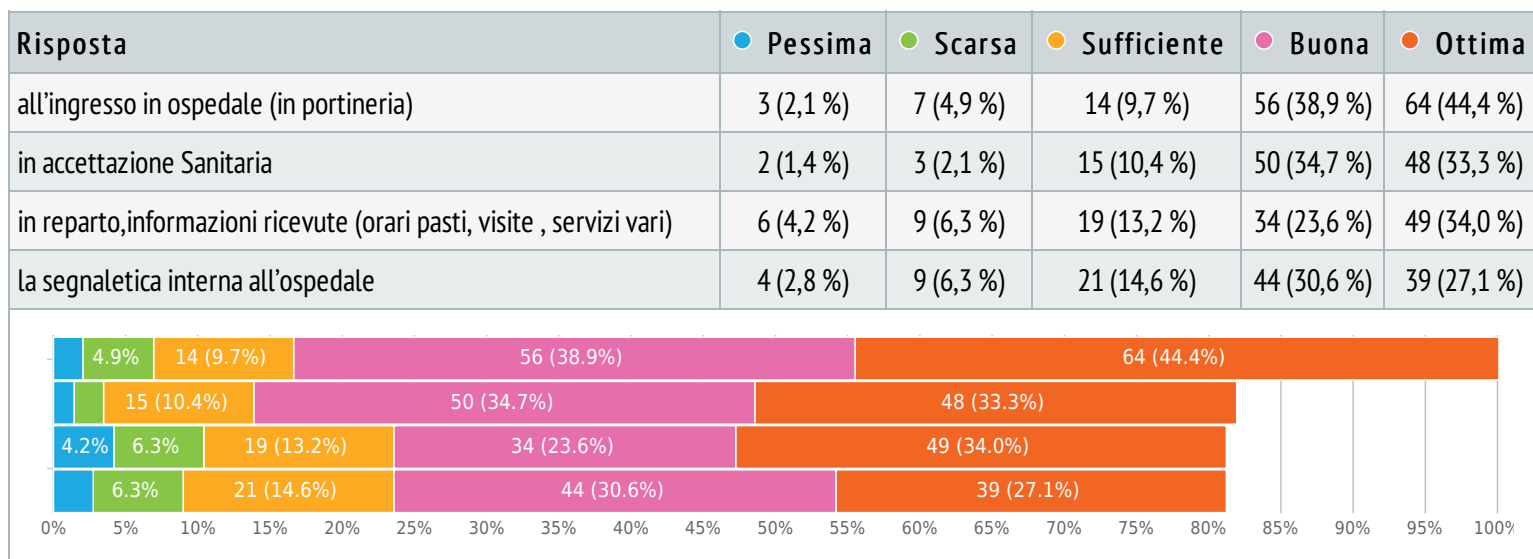
Scelta singola, Risposte 144x, Non risposto 1x

Risposta	Risposte	Rapporto
● < 1 anno	13	9,0 %
● 1 - 3	15	10,4 %
● 3 - 5	30	20,8 %
● 5 - 10	37	25,7 %
● > 10	49	34,0 %



## 10. Come giudica l'accoglienza

Matrice con scelte singole, Risposte 144x, Non risposto 1x



## 11. Suggerimenti accoglienza

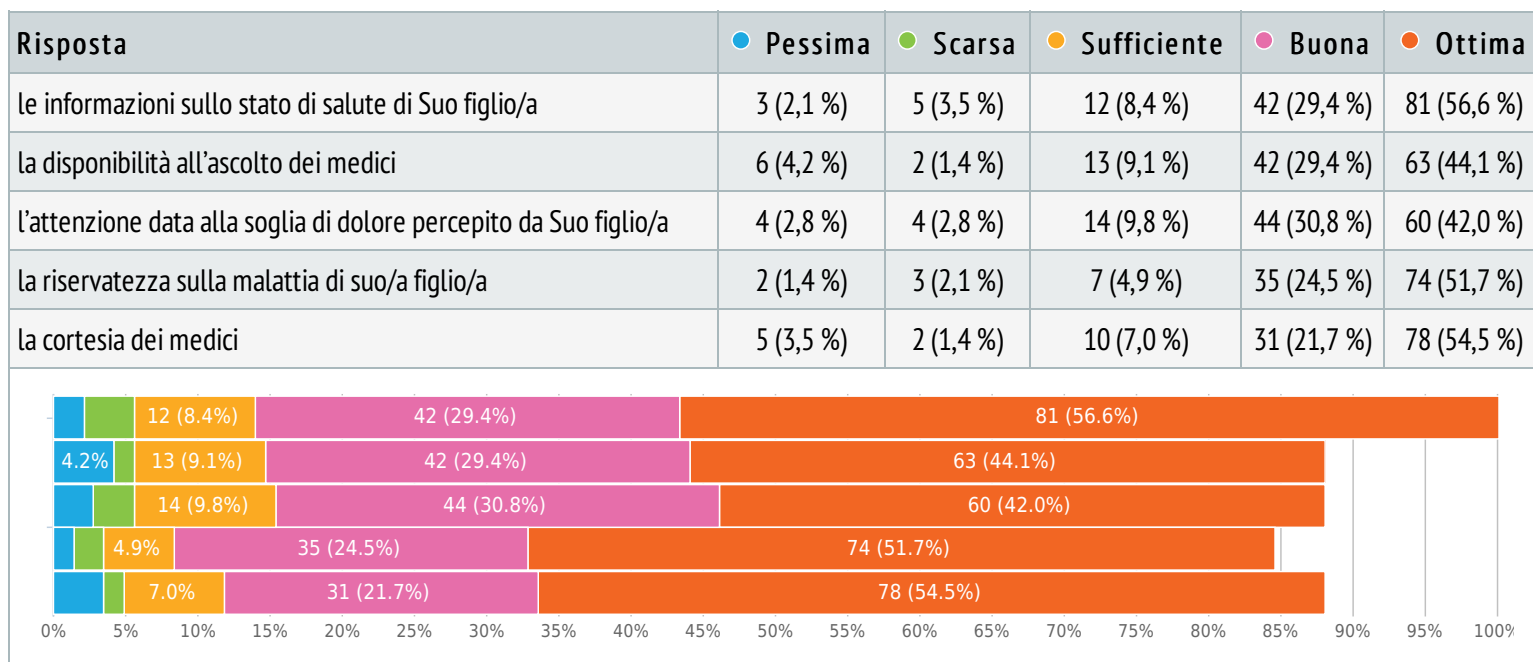
Testo della risposta, Risposte 77x, Non risposto 68x

- pronto soccorso con medici pediatri e non la guardia medica.  
manca assistenza di supporto, tranne il pronto soccorso e altri pochi reparti l'ospedale è vuoto specie di pomeriggio e notte
- nessuna segnalazione positiva accolta male gestita male
- UNA MAGGIORE SENSIBILITA NEI CONFRONTI DI UN GENITORE IN ANSIA PER LA SALUTE DEL PROPRIO BAMBINO E UNA MAGGIORE DISPONIBILITA NELLOFFRIRE INFORMAZIONI.
- (2x) Far fare qualche corso di empatia al personale infermieristico: maleducati e scottanti, credono forse che chi sta la è andato a fare una gita?
- Personale più cortese ed educato e maggiori indicazioni
- Personale inesistente
- -
- Senso di priorità e voglia di lavorare. Sia al personale di sicurezza che alle receptionist
- Forse dare maggiori informazioni
- Piu' segnaletica, con cartelli, o indicazioni
- Maggiore ascolto
- più sorrisi per i bambini
- iNCREMENTARE IL PERSONALE ADIBITO ALL'ACCOGLIENZA
- Personale competente e cortese. Il Primario è una persona disponibile e molto professionale.
- Nulla da dire
- (11x) Nessuna
- Quando arrivano nuovi pazienti ci sia qualcuno a mostrare i servizi

- Un po' più di riguardo soprattutto nei colloqui iniziali con i dottori, magari attendere che il genitore possa essere affiancato da un supporto quale l'altro genitore o un familiare
- (10x) Niente
- Più sicurezza per l'utenza.  
Cantieri senza segnalazioni e presidi di sicurezza
- XXX
- (6x) Nessuno
- Sono stata nel reparto di otorinolaringoiatria e non supera la sufficienza..inutile fare un tampone se non ci sono limiti all'ingresso.oggi in reparto oncologico sono le ore 11.29 mia figlia è ancora digiuna e non ancora ha effettuato ecografia.
- niente
- Nessuna...per me è ottima
- Cordialità
- Animazione
- Ottima
- No per quanto mi riguarda c'è un'ottima accoglienza e un'ottima disponibilità
- Tutto perfetto
- Sono molto soddisfatta
- Va bene così
- Accoglienza eccezionale ottima
- Buona
- Nulla da aggiungere
- Ottimo
- Maggiori indicazioni lungo i corridoi
- Potrebbe essere utile sapere cosa è previsto in giornata
- Tempi attesa più brevi
- Bene
- Dovrebbero avere maggiore attenzione sull'uso delle mascherine
- Linea telefonica☒
- Il red carpet come Jenna Ortega
- Nessuna nessuna
- (4x) nessuno
- Niente da segnalare
- nessuna
- Non ho suggerimenti, di tutto soddisfatto
- Essere più flessibili sulle visite e sul cibo

## 12. Come giudica l'assistenza medica

Matrice con scelte singole, Risposte 143x, Non risposto 2x



## 13. Suggerimenti assistenza medica

Testo della risposta, Risposte 114x, Non risposto 31x

- un macello
- DOVREBBE DARE MAGGIORI INFORMAZIONI SIA SULLA SALUTE DEL BAMBINO SIA SUGLI ESAMI CHE VENGONO ESEGUITI E IL PERCHE
- (2x) Il personale infermieristico è di una maleducazione unica. Credono forse che chi va lì va a divertirsi? Ricordatelo piuttosto che chi va lì è perché ha delle problematiche con dei bambini
- Personale più competente
- Grazie al Dottor Claudio, la sua simpatia e il suo sorriso a fatto sì che la bambola preferita di Rossella si chiami Claudia
- Essere più empatici, considerando i piccoli pazienti e le loro famiglie degni di attenzioni, e spiegazioni. Cautelare la salute del bambino e non i propri orari di lavoro, ci è stato detto che mio figlio non poteva essere visitato da un pediatra perché non ce ne sono al pausilipon, dopo intervento chirurgico mio figlio di due anni ha avuto un rialzo febbrile di 39,4 e dopo moltissime insistenze me l'hanno visitato, non volevano ne visitarlo ne trattenerlo per una notte.
- -
- Sensibilità verso i piccoli pazienti. Ho ravvisato approssimazione nella diagnosi, nella cura e addirittura nelle dimissioni
- (11x) Nessuno
- Lavoro di team non sempre ottimale: alla cortesia e attenzione dei medici, non sempre rispondeva la stessa sensibilità del personale ausiliario (infermieri, inservienti, personale addetto pulizie, ecc)
- Maggiore comunicazione situazione clinica
- più carini nei confronti dei bambini da parte dei medici
- Hg

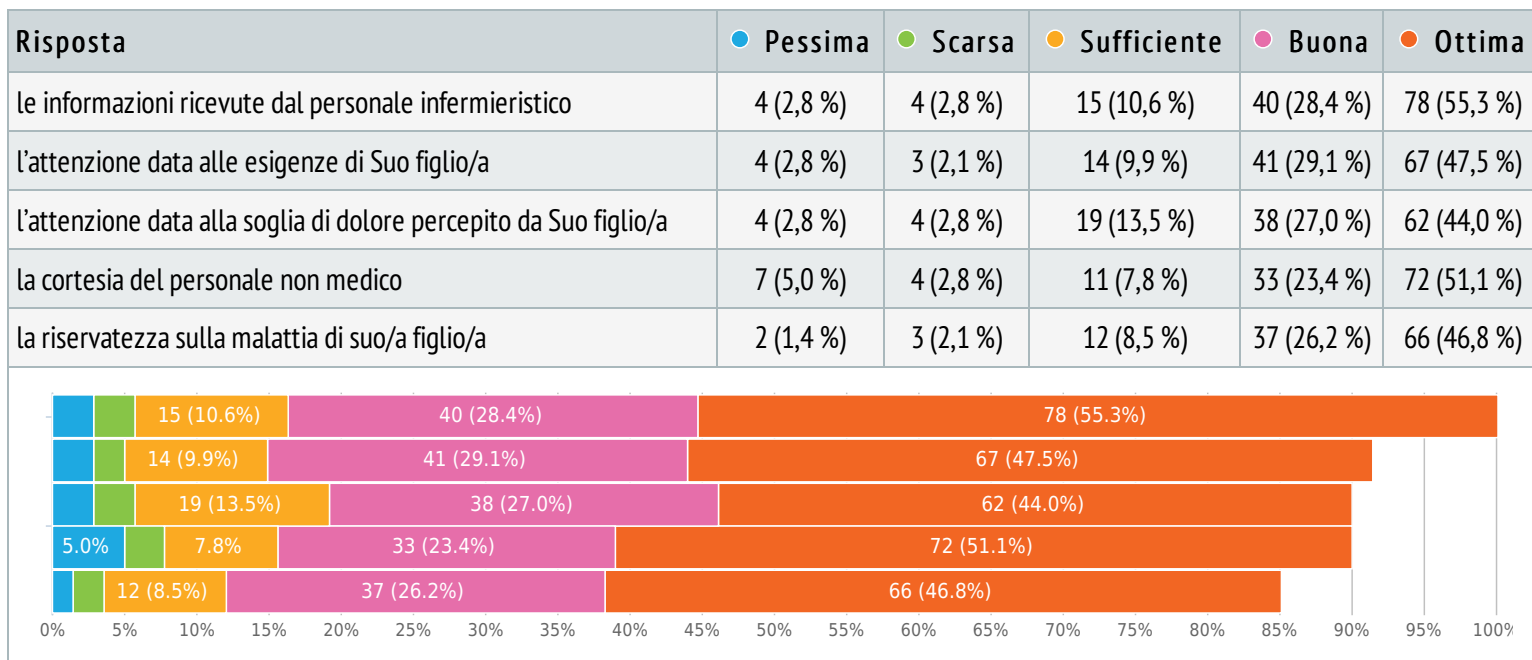
- (14x) Nessuna
- I chirurghi devono tranquillizzare i pazienti in caso di preoccupazioni dovute agli interventi
- Pronti a dare ogni risposta a qualsiasi dubbio!
- Nessun suggerimento è eccellente
- (12x) Niente
- Nulla da segnalare
- XXX
- Vorrei più cortesia a livello di privacy
- Fanno tutti il loro mestiere
- Mancanza di comunicazione tra colleghi e anche tra i due presidi nonostante sia la stessa azienda.
- (4x) nessuna
- Nessuna per me è ottima
- In generale buona , però dipende dalle capacità empiriche del medico
- Un po' di gentilezza e comprensione
- Dare un po' di più di informazioni
- Fff
- (2x) Ottima
- No per quanto riguarda c'è un attimo accoglienza e un ottima disponibilità
- In pneumologia i medici e gli operatori sanitari sono molto professionali e attenti alla sensibilità dei bambini/pazienti... tutt'altro per la pediatria d'urgenza dove i medici sono ineccepibili e tutto il resto è pessimo.
- Tutti esaustienti
- niente
- Molto soddisfatta in generale
- Nessuna difficoltà in merito
- (2x) Nessun suggerimento
- Per me sono stati gentilissimi
- Niente da dire
- Nessuo
- Va bene così
- Un po' di pazienza in più
- (4x) Nulla
- Nessun suggerimento in quanto tutto era chiaro e lineare
- Meno tempo di attesa
- Nulla da aggiungere
- NO
- Più che buona
- Ottimo
- Nn
- La cortesia dipende molto dal medico
- Suddividere meglio pazienti in base alle necessità così sa diminuire i tempi d'attesa



- Nnt
- nessun suggerimento
- Nulla da dire
- Ascoltare più le mamme
- Maggiore comunicazione tra i medici
- Nessuna sé non un po' di organizzazione in più
- Sempre coso delicati perché ci sono bambini che soffrono
- Solo un po più veloci nei tempi di ricovero
- (3x) nessuno
- Buona
- Mi piace ma non tanto
- No
- Non ci sono suggerimenti
- .
- Dire in privato i problemi del proprio bimbo, creare una riservatezza.
- Più empatia
- Bravissimi

## 14. Come giudica l'assistenza infermieristica

Matrice con scelte singole, Risposte 141x, Non risposto 4x



## 15. Suggerimenti assistenza infermieristica

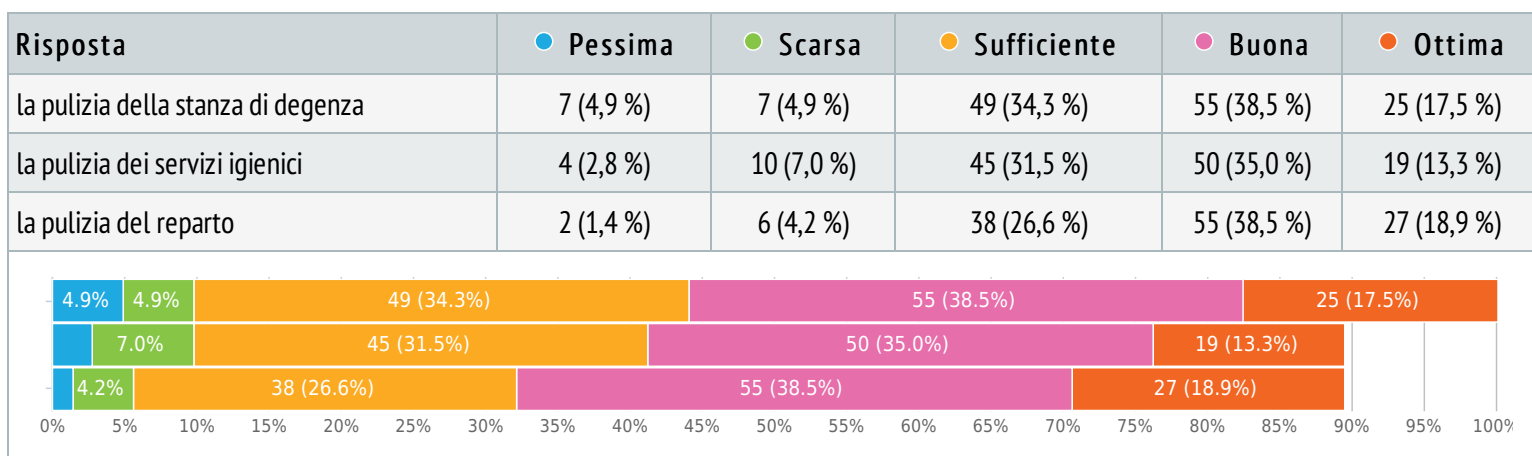
Testo della risposta, Risposte 86x, Non risposto 59x

- IL PROBLEMA RESTA LA COMUNICAZIONE
- (2x) Fategli fare un corso di educazione.
- Il personale dovrebbe essere, prima ancora che empatico, trattandosi di bambini, più educato.
- Assistere veramente, senza minimizzare le preoccupazioni del genitore, cautelare di più i piccoli pazienti. Cautelare la salute del bambino e non i propri orari di lavoro, ci è stato detto che mio figlio non poteva essere visitato da un pediatra perché non ce ne sono al pausilipon, dopo intervento chirurgico mio figlio di due anni ha avuto un rialzo febbrile di 39,4 e dopo moltissime insistenze me l'hanno visitato, non volevano ne visitarlo ne trattenerlo per una notte.
- -
- Disattenti e distanti come i medici. Poca voglia di lavorare e senza un minimo di responsabilità
- Forse resa maggiori informazioni
- Più professionalità, più sensibilità nei rapporti col bambino malato e familiari
- Approccio più comprensivo
- ottimo
- Ff
- Le infermiere sono bravissime ma troppo poche per il numero di bambini
- (12x) Nessuna
- Cordiali e professionali
- Nessun suggerimento è assolutamente efficiente
- (10x) Niente
- Nulla da segnalare
- XXX
- (10x) Nessuno
- Mancanza di programmazione oraria.
- Niente
- (3x) nessuna
- Nessuna..per me è ottima
- Un po' più presenti
- Intrattenimento
- (2x) Ottima
- Tutti bravi
- (2x) niente
- Sono molto soddisfatta
- (2x) Nessun suggerimento
- Va bene così
- Claudia deve restare sempre nel reparto
- (5x) Nulla
- (2x) No
- Ottimo
- Nn
- Niente da ridire

- Una maggiore attenzione al paziente. Esempio vene difficili
- Sono sempre pronti ad aiutare i malati
- Dovrebbero essere istruiti tutti alla stessa maniera
- Buona
- (2x) nessuno
- Non ci sono suggerimenti
- Bravissimi
- Un po' di correttezza

## 16. Come giudica l'igiene

Matrice con scelte singole, Risposte 143x, Non risposto 2x



## 17. Suggerimenti igiene

Testo della risposta, Risposte 84x, Non risposto 61x

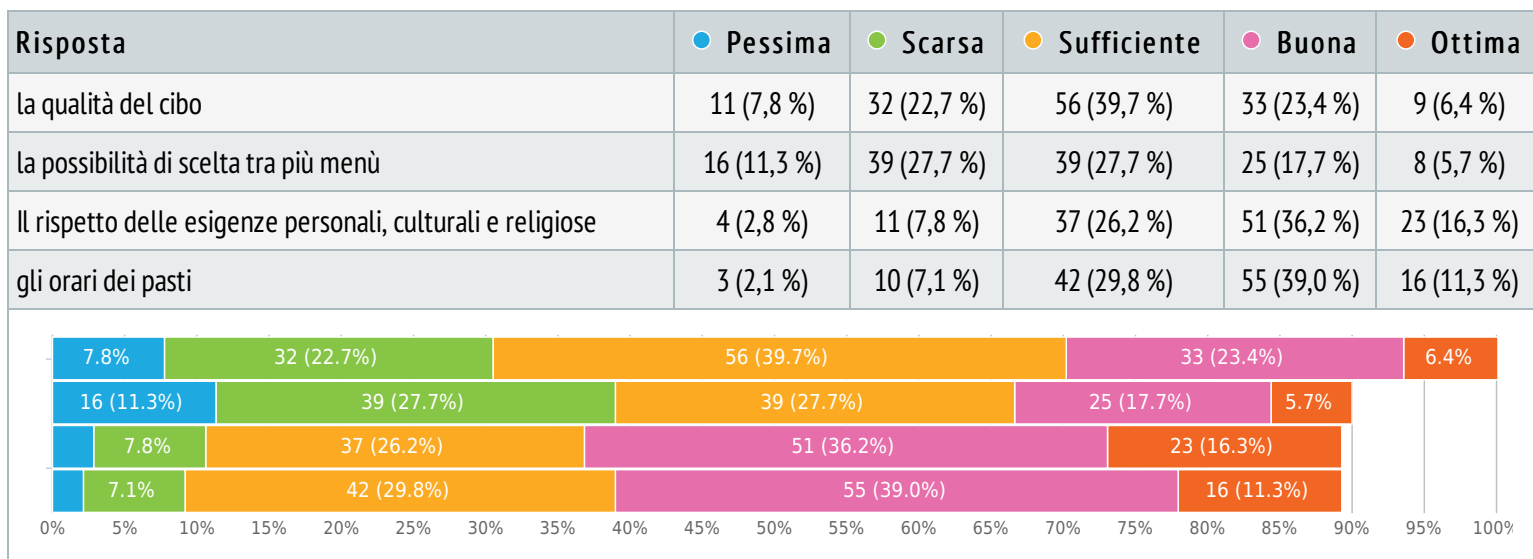
- (6x) Nessuno
- -
- Nulla da eccepire
- Fornire asciugamani usa e getta, carta, sapone almeno per le mani
- Più frequenza nell'azione di pulizia delle sale e dei corridoi
- pulire meglio i bagni
- Ff
- Attenzione alle norme igieniche. Esempio maggiore attenzione nella pulizia, a volte è superficiale
- Migliorare lo stato delle tubature, in quanto nella doccia spesso c'è odore di fogna.
- Essere più accurati nella pulizia delle stanze, dei servizi igienici
- Non tutti puliscono come dovrebbero
- Spolverare con attenzione ogni punto della stanza, lavare il pavimento come si deve
- Occorre effettuare una pulizia più approfondita soprattutto tra un ricovero e l'altro e anche vegli armadi
- Non tutto il personale addetto svolge il servizio in maniera adeguata

- (4x) Niente
- XXX
- (5x) Nessuna
- Maggiore attenzione ai bagni
- Non tutti gli operatori indossano le mascherine.
- Ci vorrebbe più attenzione
- (2x) nessuna
- Preferenza quando puliscono le donne in particolare è bravissima Tiziana
- Un po' di Pulizia anche nei posti alti
- Bagno in camera
- (2x) Sufficiente
- Disinfettante di più i bagni
- ricambio maggiore della carta
- Molto soddisfatta
- Superficialità nelle pulizie
- Inserimento di personale qualificato
- Va bene così
- Buona pulita
- Cambiare impresa
- Migliorare nella pulizia
- No
- (3x) Più pulizia
- Più personale
- Ottimo
- NN
- Un po' lenta rispetto al flusso e alla richiesta
- A volte servirebbe una pulizia più approfondita
- Fare più attenzione
- Sostituzione wc in quanto pieni di calcare e ruggine
- Alzare un po' il livello
- ..
- Il personale delle pulizie dovrebbe indossare le mascherine
- Una pulizia più approfondita
- Boh dipende
- Maggior attenzione alla pulizia della camera, con particolare attenzione per gli igienici, la presenza di carta, sapone e igienizzante, e pulizia dei condizionatori
- Va bn
- Più erogatori per la pulizia delle mani
- Impresa di pulizia molto superficiale e poco attenta
- I wc erano sprovvisti di cestino e sapone

- Più attenzione ai servizi igienici
- niente
- Più pulizia nei sanitari
- (2x) nessuno
- Più attenzione ai bagni
- Niente da aggiungere
- Pulire meglio vista la gravità delle patologie dei bambini
- Utilizzare lenzuola nuove e non consumate
- Più controlli al personale
- Non ci sono suggerimenti
- Maggiore pulizia delle stanze soprattutto spolverare le zone alte. Maggiore pulizia dei servizi igienici in camera
- Pulire più a fondo le stanze
- Un po' di pulizia in più
- Devono spolverare e pulire più affondo le stanze xké ci sono bambini sotto i letti c'è molta polvere

## 18. Come giudica il vitto

Matrice con scelte singole, Risposte 141x, Non risposto 4x



## 19. Suggerimenti vitto

Testo della risposta, Risposte 87x, Non risposto 58x

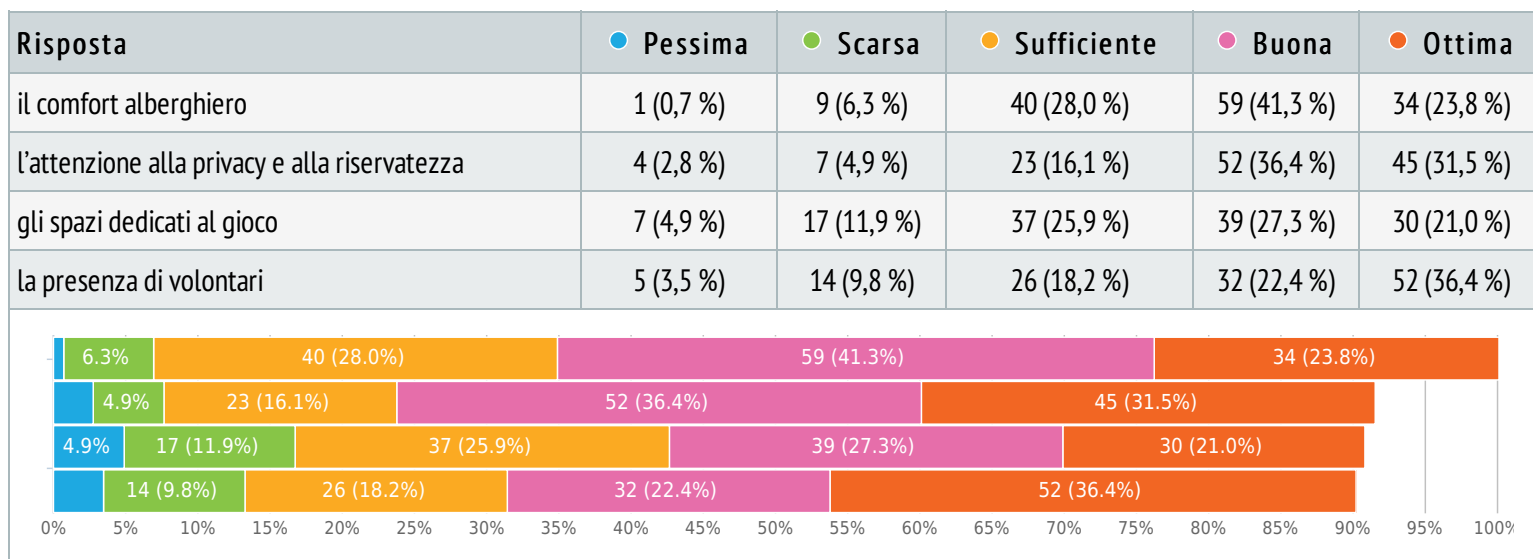
- MIO FIGLIO IN QUANTO LATTANTE NON POSSO DARE RISPOSTE ATTENDIBILI
- (6x) Nessuno
- -
- Nulla da indicare essermi stata in pronto soccorso tutta la notte
- Cambiare ditta fornitrice a favore di una scelta di maggiore qualità
- evitare cibi in plastica.

- Può varietà nel menu'
- Colazione troppo tardi
- Hh
- Dare pranzo completo anche ai genitori perché a volte i bambini mangiano anche parte di quello dei genitori
- Posticipare l'orario dell'arrivo del vitto per la cena in vista del periodo estivo.  
Ad oggi arriva alle 17:30
- Posticipare l'orario dei pasti
- Cucinare un po più appetitoso
- Portare il pranzo alle 13, portare la cena alle 20 e la pasta al dente
- (4x) Nessuna
- Occorre pensare che se pur si parla di un regime alimentare corretto, un bambino non mangia questi pasti e il più delle volte rischia il digiuno
- Possibilità di scelta
- (2x) Cucinare meglio
- XXX
- Magari cambiare ditta.
- Potrebbe migliorare
- (5x) Niente
- Scegliere sempre prodotti freschi e di stagione
- Un menù più adatto ai bambini e più vario
- (2x) nessuna
- Sarebbe gradita una varietà di pietanze
- La possibilità di scelta dei menù, variazioni di pietanze e soprattutto contorni che sono sempre gli stessi
- Più varietà
- (2x) Sufficiente
- Deve essere un po' più calda è possibilità di avere contorni più buoni
- Troppe verdure, carne pochissima
- (2x) Buono
- maggiore scelta del cibo
- Molto soddisfatta
- 8ttima qualuta
- Cambiare ditta
- Va bene così
- Pisticipafe la consegna della cena e migliorare la qualità del prodotto
- Xke fa penare schifoso da vomitare
- Cucina meglio....
- AGGIUNGETE LA SPINACINA
- Cambiare menu
- Non ho fruito
- Buono ma un po' monotono
- Cuocere meglio le polpette e l hamburger all'interno

- Cibi troppo liquidi
- Migliorare la qualità
- Cambiarla
- Pasti maggiormente appetibili per bambini
- Migliorare la varietà dei pasti
- Cibo buono
- Portare più cibo di qualità no carciofi che chiusi puzzano un sacco e gli orari del vitto più separati tra loro ad esempio alle 8:00 la colazione, alle ore 13:00 il pranzo, la merenda verso le 16:00 e la cena verso le 20:00/20:30.
- Ho messo sufficiente in quanto la mia piccola non ha mai mangiato in ospedale
- Nulla
- Non ho usufruito dei pasti poiché la mia bimba beve latte
- Cibo migliore
- Possibilità cambio pasto
- niente
- Più saporito
- (2x) nessuno
- migliorare la qualità delle pietanze e la scelta dei pasti
- Proporre qualche pietanza più gustosa e condita
- Migliorare la qualità del cibo
- Ci dovrebbe più variazione anche per i bambini piccoli
- Non fare sempre le stesse cose
- No
- Cambiare il menu inserendo più pasti gustosi che possono soddisfare i gusti dei ragazzi cercando di limitare il consumo di pasti preparati presso il reparto e lo spreco di cibo
- Non cucinare sempre tutto col pomodoro
- Rispettare gli orari
- Ottimo

## 20. Come giudica l'umanizzazione

Matrice con scelte singole, Risposte 143x, Non risposto 2x



## 21. Suggerimenti umanizzazione

Testo della risposta, Risposte 67x, Non risposto 78x

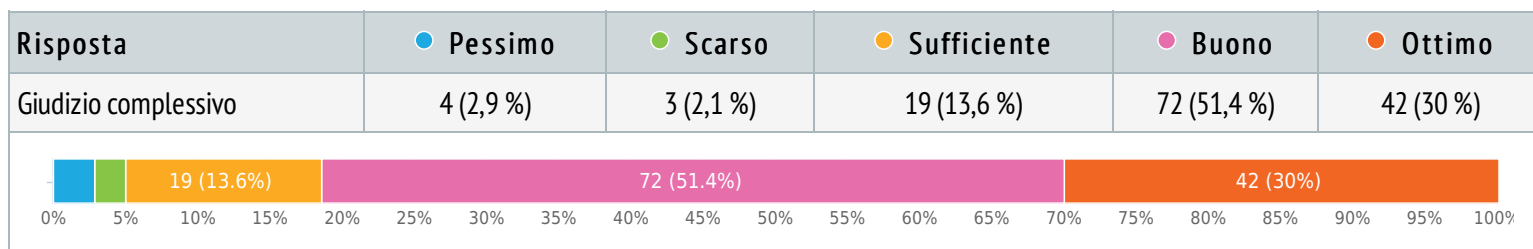
- 
- Almeno in pronto soccorso non ci hanno fornito nemmeno delle coperte, ma era tutto colorato e organizzato con disegni per i bimbi
- Creare una piccola area giochi per ciascun reparto e per tutte le fasce di età
- Incentivare la presenza di volontari in ludoteca
- Le poltrone delle madri sono rotte. Sarebbe utile un firigo in camera. Il pomeriggio avrei dei volontari e attività per i bambini. Un'attività particolarmente utile è quella della ceramica. Io e mia figlia ci siamo divertite molto
- Migliorare lo stato dei divani dedicati agli accompagnatori
- Far aprire le finestre
- (6x) Nessuna
- Vorrei più attività
- Cambiare letti per le mamme...
- Migliorate il letto dei genitori
- XXX
- Sono tutti bravi. Soprattutto i volontari servizio civile
- (4x) Niente
- Un solo volontario non basta..i bambini ne sono tanti.
- (8x) Nessuno
- (3x) nessuna
- Nessuno trovo tutto ottimo



- È vero che questo è un reparto di trapianto , ma credo che dare un po' di permessi sia per l'entrata del secondo genitore o un volontario per i bambini che vivono già in situazioni di difficoltà potrebbe alleggerire la loro degenza
- Più intrattenimento per i bambini e magari anche per i ragazzi che si annoiano
- Buona
- Più volontari
- più psicologi
- Sono molto soddisfatta
- Per quanto riguarda il nostro reparto, la stanza giochi lascia molto a desiderare
- Va bene così
- Simpatissima
- Implementare gli spazi dedicati al gioco
- Non abbiamo percepito la presenza di giochi o assistenza particolare
- Magari non mettere troppe persone nella stanza riservata ai pazienti trapiantati
- Aumentare le tipologie di attività da svolgere
- (2x) Nulla
- Spazi maggiormente attrezzati per laboratori o attività di gioco, anche all'interno delle stanze
- Si consiglia l'installazione di wi fi con forte copertura,e stanze di due o massimo 3 pazienti
- No
- Nessun suggerimento
- Molti dottori ed infermieri troppo antipatici e presuntuosi (nessun reparto specifico)
- Dare la stessa attenzione a tutti i bimbi anche a quelli meno simpatici
- niente
- Bho
- (2x) nessuno
- Mantenere una continuità dei volontari dell'anno 2024
- Nrssuno
- Sostituire le poltrone in reparto
- Non ci sono
- Più attività da proporre nel reparto
- Bravissimi
- Avere delle stanze ricreative x bambini

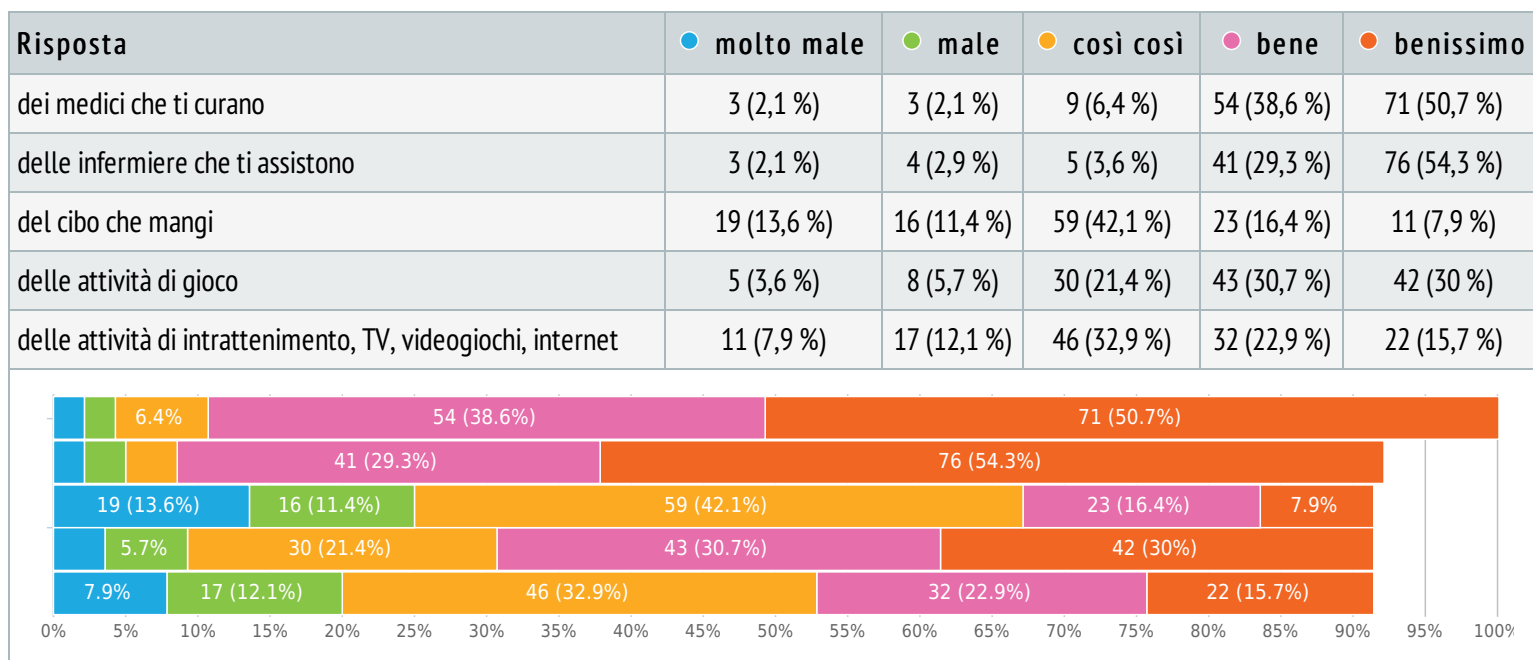
## 22. Esprima un giudizio complessivo sul ricovero

Matrice con scelte singole, Risposte 140x, Non risposto 5x



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

Matrice con scelte singole, Risposte 140x, Non risposto 5x



## 24. Suggerimenti

Testo della risposta, Risposte 73x, Non risposto 72x

- LE RISPOSTE NON SONO ATTENDIBILI MIO FIGLIO AVEVA SOLO 5MESI MA SE NON FLEGGO MI IMPEDISCE DI ANDARE AVANTI
- Adorabili le infermiere del reparto, in particolare Valeria, Luigi e le due Rossella. Un plauso alle tirocinanti di cui ricordiamo il nome di Elena Maria, Mriella e Ilaria, di tutte le altre i loro sorrisi.
- -
- Attrezzarvi di più
- Df
- Attività creative il pomeriggio
- Il mio è piccolo ed ho risposto io per lui. Pensando a come si comporta

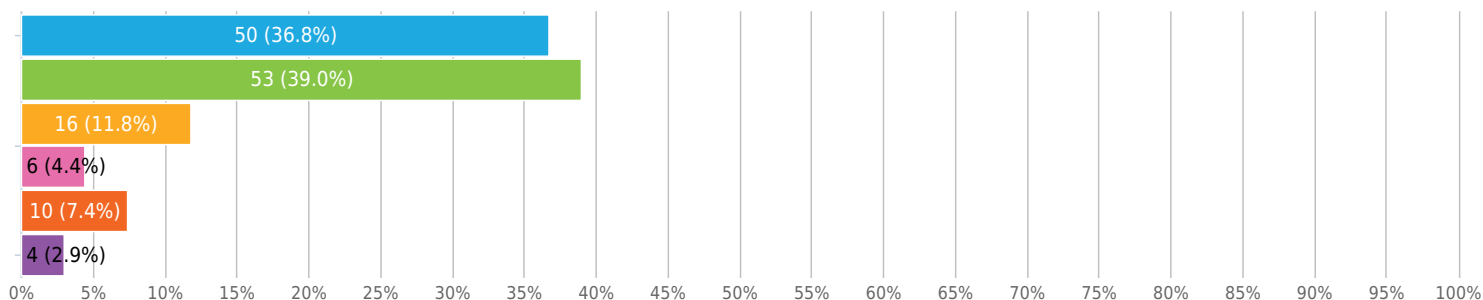
- Proporre delle attività ludiche per i bambini per tenerli impegnati durante il ricovero
- Una rete wifi accessibile a tutti i pazienti
- Mettere il wifi
- Internet non funziona
- Vorrei portassero un menù più vario
- Ho risposto per mia figlia neonata
- Migliorate il cibo
- XxX
- (7x) Nessuno
- Migliorare internet
- (6x) Niente
- Va bene così come è
- (3x) nessuno
- Ci vorrebbero più persone per poter giocare in reparto del genere
- Più intrattenimento per ragazzi anche un po' di visite anche 1 volta alla settimana cibo magari più mangiabile i medici se danno qualche informazione in più sarebbe molto meglio e visite magari più lunghe per spiegare anche lo stato del paziente nel modo migliore bagno in camera possibilmente con doccia anche per noi ragazzi e pazienti
- Male
- Antenna TV ,wifi,migliorare il cibo
- Tutto buono
- Da adolescente, l'utilizzo della connessione per me è molto importante, sarebbe piacevole poterne usufruire di più
- niente
- Magari internet per i pazienti perché non funziona
- Internet non funziona
- Una connessione wifi che permetta di navigare e giocare on line.
- Va bene così
- Eccezionale
- Fare più attività di gioco
- MO
- Ottimo
- Nn
- Internet non prende proprio
- Scarsa linea Wi-Fi
- Più giochi
- (2x) Nulla
- Ciboooooooo buono
- Internet non funziona proprio
- La scarsa connessione
- Internet assente!
- (3x) Nessuna

- nel reparto di ematologia una stanza più ampia di giochi e con più giochi per adolescenti
- Destinare più spazi al gioco
- nessuno
- Niente da esprimere
- Più organizzazione
- Giochi nuovi per bimbi più piccoli
- Ampliare
- Sempre non c'è internet sulla TV
- Mettere una rete wii fili funzionante per permettere ai ragazzi digiunare a playstation online e più giochi a disposizione di tutti i pazienti sottoposti
- Coinvolgimento dei bimbi con età inferiore ad un anno
- Migliorare il cibo e la pulizia
- Avere più intrattenimenti alcune camere sono sprovviste di televisori o telecomandi

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

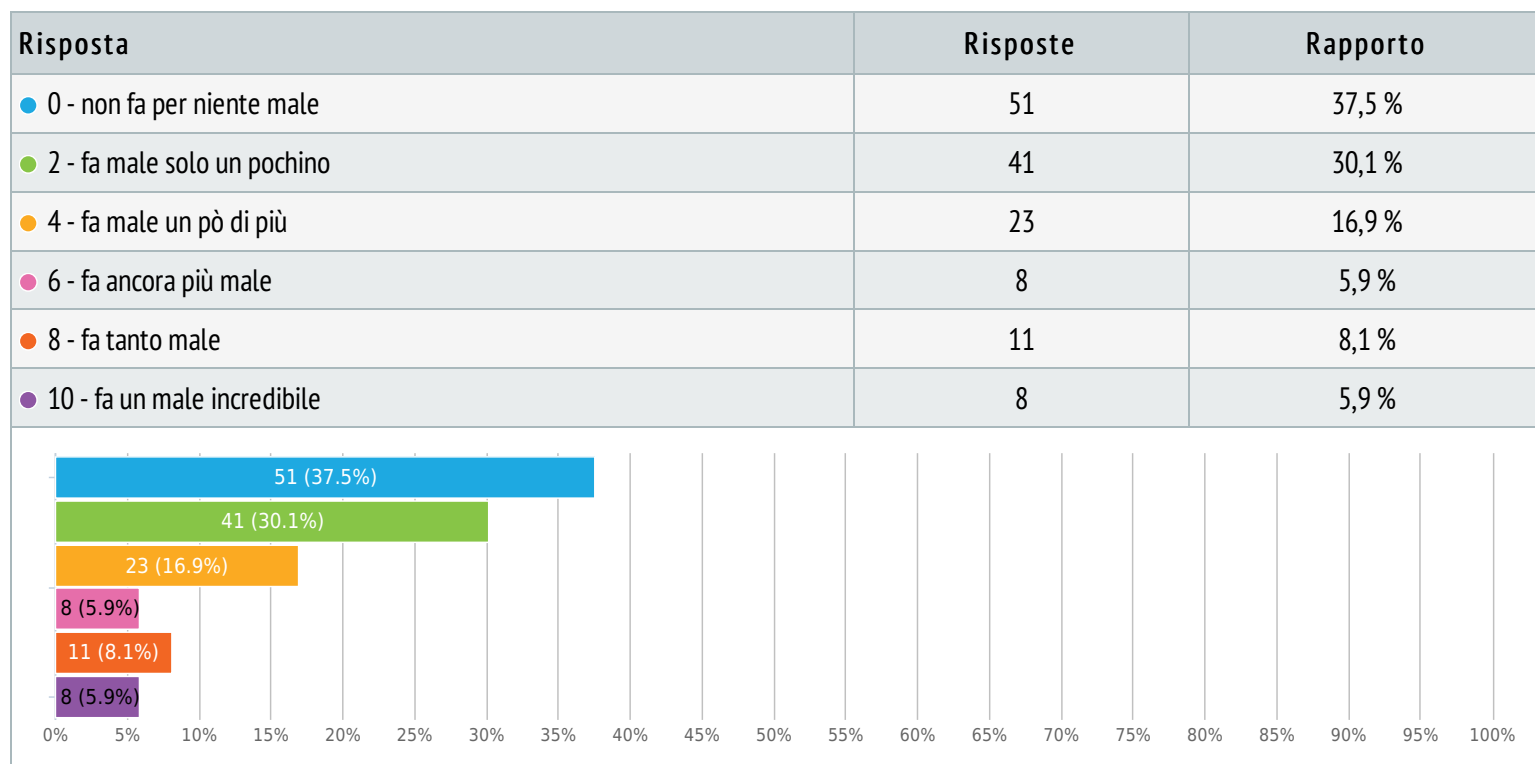
Scelta multipla, Risposte 136x, Non risposto 9x

Risposta	Risposte	Rapporto
● 0 - non fa per niente male	50	36,8 %
● 2 - fa male solo un pochino	53	39,0 %
● 4 - fa male un pò di più	16	11,8 %
● 6 - fa ancora più male	6	4,4 %
● 8 - fa tanto male	10	7,4 %
● 10 - fa un male incredibile	4	2,9 %



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

Scelta multipla, Risposte 136x, Non risposto 9x



## 27. Suggerimenti sulla percezione del dolore

Testo della risposta, Risposte 100x, Non risposto 45x

- Nn
- (2x) Mi figlio ha 3 mesi cosa volete che scriva?????
- Non so
- Non è una eccellenza, abbiamo incontrato tanta mediocrità
- Alla piccola Rossella, affetta da leishmania, è piaciuto il prelievo del midollo , sia perchè l'ematologa era tranquilla sia perchè le infermiere presenti le hanno dato la giusta carica per affrontarlo.
- il bambino ha 2 anni non parla quindi non posso esprimere un giudizio
- -
- .
- (14x) Nessuno
- evitare di far sentire tanta nausea
- Sentire meno dolore e avere meno paura
- (10x) Nessuna
- Tanta nausea

- Maggior ascolto paziente
- X
- il dolore è rimasto per giorni
- SPIEGARE LE PROCEDURE DA PORRE IN ESSERE
- Ggf
- Fare meno punture
- (3x) Nessun suggerimento
- Ho risposto per mio figlio. La terapia a lui viene somministrata per catetere e allora non si spaventa
- Scrivo per mia figlia di 8 mesi
- (3x) niente
- Fa male solo un pochino
- Il mio dolore è legato alla nausea, il mal di testa, l'incredibile micosi alla bocca e al suo saporaccio
- È la mamma a scrivere perché il bimbo è troppo piccolo.
- Abbiamo affrontato questo percorso in maniera del tutto tranquilla, supportati dalla professionalità dei dottori, degli infermieri e degli psicologi e soprattutto dalla carissima Laura e le maestre gentilissime
- Buona
- Più possibilità di poter esprimere il dolore e il disagio. Non sempre ci viene chiesto come stiamo
- XXx
- Fate piano
- Chiederlo piu' spesso
- (4x) Nulla
- (6x) Niente
- (3x) nessuno
- Nulla da dire
- Vorrei attaccare i disegni dei bambini al muro
- Sopportabile
- Nessun dolore solo fastidi di nausea
- Purtroppo il dolore o fastidio penso anche io sia soggettivo
- Non saprei
- Male
- Tutto bene
- Mimimo
- Basso
- Ascoltare il paziente
- Va bene così
- Un pochino male ma infermiere bravissime
- Cercare soluzioni per chi ha problemi con gli accessi venosi
- No
- Zero
- N

- Il dolore dipende dalla terapie somministrata
- Non dovrebbero bucarmi per non sentire dolore
- ..
- Maggiore attenzione e calma con i pazienti con vene difficili e utilizzo di strumenti adeguati.
- Senza le terapie ☒☒
- Bho
- Più distrazioni
- nessuna
- Non so ché dire
- Maggiore attenzione a bimbi piccoli che purtroppo non hanno possibilità di espressione del dolore se non il pianto. Credere a quello che tutti definiamo istinto materno, e non pensare sempre che le mamme vogliono somministrare farmaci inutilmente
- Ottima

## Preferenze di sondaggio

	Domande per pagina	Multiple
	Abilita invio multiplo?	✓
	Lasciare tornare a domande precedenti?	✓
	Visualizza numeri delle domande?	✓
	Disposizione casuale delle domande?	
	Mostra barra di progresso?	✓
	Notifica di completare il questionario via e-mail?	
	Protezione password?	
	Restrizione IP?	



## Appendice: Sondaggio

### Questionario di 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 Suo figlio/a è stato ricoverato?

- Santobono  
 Pausilipon

2. Nel reparto di:

3. data ricovero

4. Sesso

- F  M

5. Età del genitore

- 18-30  
 31-40  
 41-50  
 51-60

## 6. Nazionalità

- Italiana
- Straniera (specificare)

## 7. Titolo di studio

- Licenza elementare
- Licenza media
- Diploma scuola media superiore
- Laurea
- Nessuno

## 8. Professione

## 9. Età del bambino/a

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

### ACCOGLIENZA



## 10. Come giudica l'accoglienza

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
all'ingresso in ospedale (in portineria)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
in accettazione Sanitaria	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
in reparto, informazioni ricevute (orari pasti, visite , servizi vari)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
la segnaletica interna all'ospedale	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 11. Suggerimenti accoglienza

### ASSISTENZA MEDICA



## 12. Come giudica l'assistenza medica

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

## 13. Suggerimenti assistenza medica

### ASSISTENZA INFERMIERISTICA



## 14. Come giudica l'assistenza infermieristica

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

## 15. Suggerimenti assistenza infermieristica

### IGIENE



## 16. Come giudica l'igiene

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

## 17. Suggerimenti igiene

### VITTO

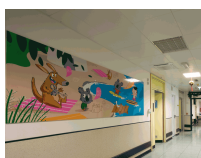


## 18. Come giudica il vitto

	Pessima	Scarsa	Sufficiente	Buona	Ottima
la qualità del cibo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
la possibilità di scelta tra più menù	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Il rispetto delle esigenze personali, culturali e religiose	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
gli orari dei pasti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 19. Suggestimenti vitto

### UMANIZZAZIONE



## 20. Come giudica l'umanizzazione

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

## 21. Suggestimenti umanizzazione

## 22. Esprima un giudizio complessivo sul ricovero

□

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

RISERVATO AI BAMBINI E AI RAGAZZI

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

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

## 24. Suggerimenti

### LA PERCEZIONE DEL DOLORE - DOMANDA 1



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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
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



26. 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

27. Suggerimenti sulla percezione del dolore