

# ***Report Customer Satisfaction Anno 2018 Secondo semestre***



## SOMMARIO

Introduzione.....	5
Risultati generali II semestre 2018 .....	8
Area ambulatoriale.....	8
Indicatore PIMO area ambulatoriale.....	8
Area degenza.....	9
Indicatore PIMO area degenza.....	9
AREA AMBULATORIALE: analisi dei dati raccolti .....	10
Stratificazione del campione.....	10
Risultati del questionario per item .....	15
<input type="checkbox"/> D2 Servizio prenotazione .....	15
<input type="checkbox"/> D3 Tempo di attesa.....	16
<input type="checkbox"/> D4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket.....	17
<input type="checkbox"/> D5 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti .....	18
<input type="checkbox"/> D6 Rispetto degli orari previsti .....	19
<input type="checkbox"/> D7 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia) .....	20
<input type="checkbox"/> D8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute .....	21
<input type="checkbox"/> D9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario.....	22
<input type="checkbox"/> D10 Rispetto della riservatezza personale.....	23
<input type="checkbox"/> D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio? .....	24
<input type="checkbox"/> D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura? .....	25
Risultati del questionario per Unità Operativa – Utenza Ambulatoriale .....	26
ANESTESIA E RIANIMAZIONE – ACCESSI VASCOLARI.....	26
CARDIOLOGIA – AMBULATORI DEA PIANO 0.....	27
CARDIOLOGIA – AMBULATORI DEA PIANO 3 .....	27
CENTRO PER LO STUDIO E LA CURA DELLE AMILOIDOSI SISTEMICHE .....	28
CENTRO PRELIEVI - LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE.....	29
CHIRURGIA GENERALE III – SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI .....	30
CHIRURGIA PEDIATRICA.....	31
CHIRURGIA VASCOLARE .....	32
CHIRURGIA VASCOLARE - VULNOLOGIA.....	33

EMATOLOGIA .....	34
EMATOLOGIA TMO .....	35
ENDOSCOPIA DIGESTIVA .....	36
IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE (SIMT) .....	36
MAC MEDICINE .....	38
MAC CURE PALLIATIVE – PRESIDIO BELGIOIOSO .....	39
MALATTIE GENETICHE E CARDIOVASCOLARI .....	40
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE .....	41
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE - PALESTRA .....	42
MEDICINA GENERALE III – ECOGRAFIA INTERVENTISTICA .....	43
MEDICINA NUCLEARE .....	44
NEFROLOGIA .....	45
OCULISTICA .....	46
ODONTOSTOMATOLOGIA .....	47
ONCOLOGIA MEDICA .....	48
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA .....	49
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - GINECOLOGIA .....	50
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - ECOGRAFIA .....	51
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA .....	52
OTORINOLARINGOIATRIA .....	53
PNEUMOLOGIA .....	54
PNEUMOLOGIA – AMBULATORIO TRAPIANTI .....	55
PRERICOVERO DEA E AMBULATORI .....	56
RADIOLOGIA .....	57
RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGICA .....	58
RADIOLOGIA E NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA .....	59
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA .....	60
TAO CENTRO PRELIEVI .....	61
AREA DEGENZA: analisi dei dati raccolti .....	62
Stratificazione del campione .....	62
Risultati del questionario per item .....	67
<input type="checkbox"/> D2 Tempi d’attesa per ottenere il ricovero .....	67
<input type="checkbox"/> D3 Accoglienza ed informazioni ricevute sull’organizzazione del reparto .....	68
<input type="checkbox"/> D4 Aspetti strutturali ed alberghieri .....	69

<input type="checkbox"/> D5 Assistenza del personale infermieristico .....	70
<input type="checkbox"/> D6 Assistenza del personale medico .....	71
<input type="checkbox"/> D8 Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate .....	73
<input type="checkbox"/> D9 Rispetto della riservatezza personale.....	74
<input type="checkbox"/> D10 Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme.....	75
<input type="checkbox"/> D11 Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione.....	76
<input type="checkbox"/> D12 Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero? .....	77
<input type="checkbox"/> D13 Consiglierebbe ad altri questa struttura? .....	78
Risultati del questionario per Unità Operativa – Utenza Degente .....	79
CARDIOLOGIA .....	79
CHIRURGIA GENERALE 1 .....	80
CHIRURGIA GENERALE 2 .....	81
CHIRURGIA VASCOLARE .....	83
CURE SUBACUTE.....	85
EMATOLOGIA .....	86
EMATOLOGIA DH.....	87
EMATOLOGIA – TMO .....	88
MALATTIE INFETTIVE.....	89
MEDICINA GENERALE 2.....	90
NEFROLOGIA .....	91
NEUROCHIRURGIA.....	92
OCULISTICA .....	93
ODONTOSTOMATOLOGIA .....	94
ONCOLOGIA MEDICA .....	96
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA .....	97
ORTOPEDIA WEEK SURGERY.....	98
OSTETRICA E GINECOLOGIA .....	99
OSTETRICA E GINECOLOGIA – GINECOLOGIA DH.....	100
OTORINOLARINGOIATRIA .....	101
PEDIATRIA.....	102
PNEUMOLOGIA .....	103
REUMATOLOGIA .....	104
STROKE UNIT.....	105
UROLOGIA.....	106



## **Introduzione**

La rilevazione della Customer Satisfaction è un valido strumento ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi erogati. La valutazione dei risultati ottenuti permette alla Fondazione di conoscere le aspettative e i bisogni dell'utenza, raccogliendo anche idee e suggerimenti direttamente dal proprio cliente.

L'analisi dei dati raccolti orienta la Fondazione verso un processo di miglioramento continuo, in quanto evidenzia i punti di forza e di debolezza, consentendo di programmazione di interventi finalizzati ad incrementare la qualità delle prestazioni offerte.

Lo strumento utilizzato per la rilevazione della Customer Satisfaction è un questionario, distinto per l'utenza degente e l'utenza ambulatoriale, fornito direttamente dalla DG Welfare di Regione Lombardia. Il questionario prevede i seguenti item, uguali per tutte le Strutture del SSR:

- questionario Ambulatoriale / MAC
  - ✓ D1 Come ha prenotato?  telefonicamente  allo sportello  internet  altro  
 non so  nessuna prenotazione
  - ✓ D2 Servizio prenotazione
  - ✓ D3 Tempo di attesa
  - ✓ D4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket
  - ✓ D5 Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti
  - ✓ D6 Rispetto degli orari previsti
  - ✓ D7 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)
  - ✓ D8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute
  - ✓ D9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario
  - ✓ D10 Rispetto della riservatezza personale
  - ✓ D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio
  - ✓ D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura

- questionario Degenze
  - ✓ D1 Il suo ricovero è avvenuto  d'urgenza  programmato  day hospital
  - ✓ D2 Tempi d'attesa per ottenere il ricovero
  - ✓ D3 Accoglienza ed informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto
  - ✓ D4 Aspetti strutturali ed alberghieri
  - ✓ D5 Assistenza del personale infermieristico
  - ✓ D6 Assistenza del personale medico
  - ✓ D7 Cure a Lei prestate
  - ✓ D8 Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate
  - ✓ D9 Rispetto della riservatezza personale
  - ✓ D10 Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme
  - ✓ D11 Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione
  - ✓ D12 Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero
  - ✓ D13 Consiglierebbe ad altri questa struttura

Per ogni item è prevista una risposta che rientra in un range di punteggio da 1 a 7

Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediocremente soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Discretamente soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
1	2	3	4	5	6	7

In ottemperanza alle indicazioni regionali, per il tramite dei Coordinatori e dei Referenti per la Qualità, il questionario è somministrato agli utenti degenti ed agli utenti che accedono ai servizi ambulatoriali e di day hospital della Fondazione, in due periodi dell'anno, di almeno tre settimane consecutive, generalmente nei mesi di aprile-maggio e di settembre-ottobre. Per favorire la partecipazione e proteggere l'anonimato dell'utenza, all'interno delle degenze, day hospital ed ambulatori sono predisposte delle cassette di cartone, affinché gli utenti/familiari possano direttamente inserirvi il proprio questionario compilato.

La rilevazione della Customer Satisfaction non è richiesta nelle Terapie Intensive, mentre, il questionario di Customer Satisfaction è somministrato anche presso la UOC Pronto Soccorso, attraverso un modello dedicato (Mod. 2.2.4), ai genitori dei minori degenti nelle



strutture pediatriche e che afferiscono alle prestazioni ambulatoriali e di day hospital all'interno del Dipartimento Salute della Donna e del Bambino.

I questionari raccolti sono riconsegnati alla U.O.C. Qualità e Risk Management nella settimana successiva al termine del periodo di rilevazione, che provvede all'elaborazione e alla pubblicazione della presente reportistica, sia sulla intranet aziendale sia sul sito esterno della Fondazione.

Nel presente report sono evidenziati in rosso i punteggi inferiori a 4, considerato il valore attribuibile alla sufficienza all'interno del prestabilito range di valutazione (da 1 a 7), mentre la linea azzurra rappresenta la media generale registrata.

**Nel secondo semestre del 2018** il questionario è stato somministrato nel mese di Settembre/Ottobre, nel periodo tra il giorno 17/09/2018 ed il giorno 14/10/2018.

## Risultati generali II semestre 2018

### Area ambulatoriale

Nell'area ambulatoriale la media generale è superiore a 6 (6,04); di seguito le medie di risposta ad ogni item e la media dei valori di tutti i questionari ambulatoriali



### Indicatore PIMO area ambulatoriale

L'indicatore PIMO si ottiene tramite la seguente formula:

NUMERATORE: n. risposte pari a 6 e 7 per l'item D11(soddisfazione complessiva) = 1003

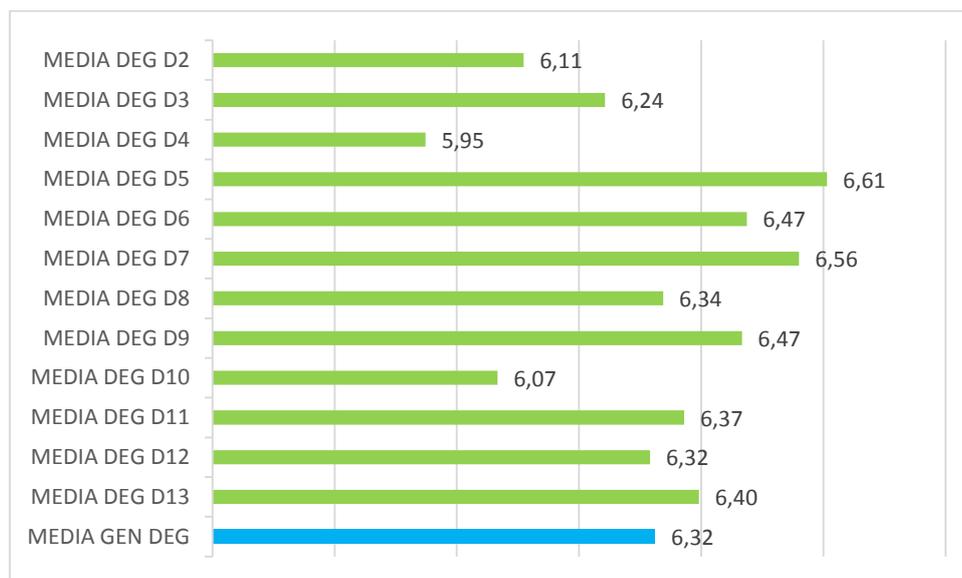
DENOMINATORE: n. totale risposte= 1235

\*100

Per l'area ambulatoriale è pari a **81,21%**

### Area degenza

Nell'area degenza la media generale è superiore a 6 (6,32); di seguito le medie di risposta ad ogni item e la media dei valori di tutti i questionari relativi alla degenza.



### Indicatore PIMO area degenza

L'indicatore PIMO si ottiene tramite la seguente formula:

NUMERATORE: n. risposte pari a 6 e 7 per l'item D12 (soddisfazione complessiva) = 947

DENOMINATORE: n. totale risposte = 1081

\*100

Per l'area di degenza è pari a **87,60%**

## AREA AMBULATORIALE: analisi dei dati raccolti

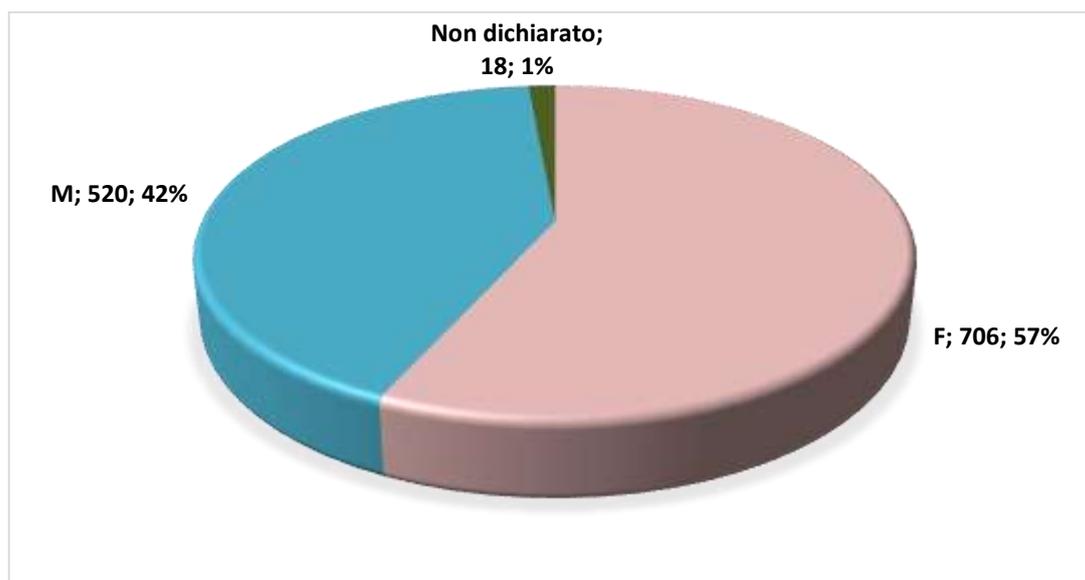
### Stratificazione del campione

Relativamente all'**Area Ambulatoriale**, sono stati raccolti 1244 questionari (dal campione sono stati eliminati i questionari pervenuti non compilati).

Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (genere, età, scolarità e nazionalità), per creare classi d'indagine e rendere più efficace l'analisi dei dati raccolti.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per genere:

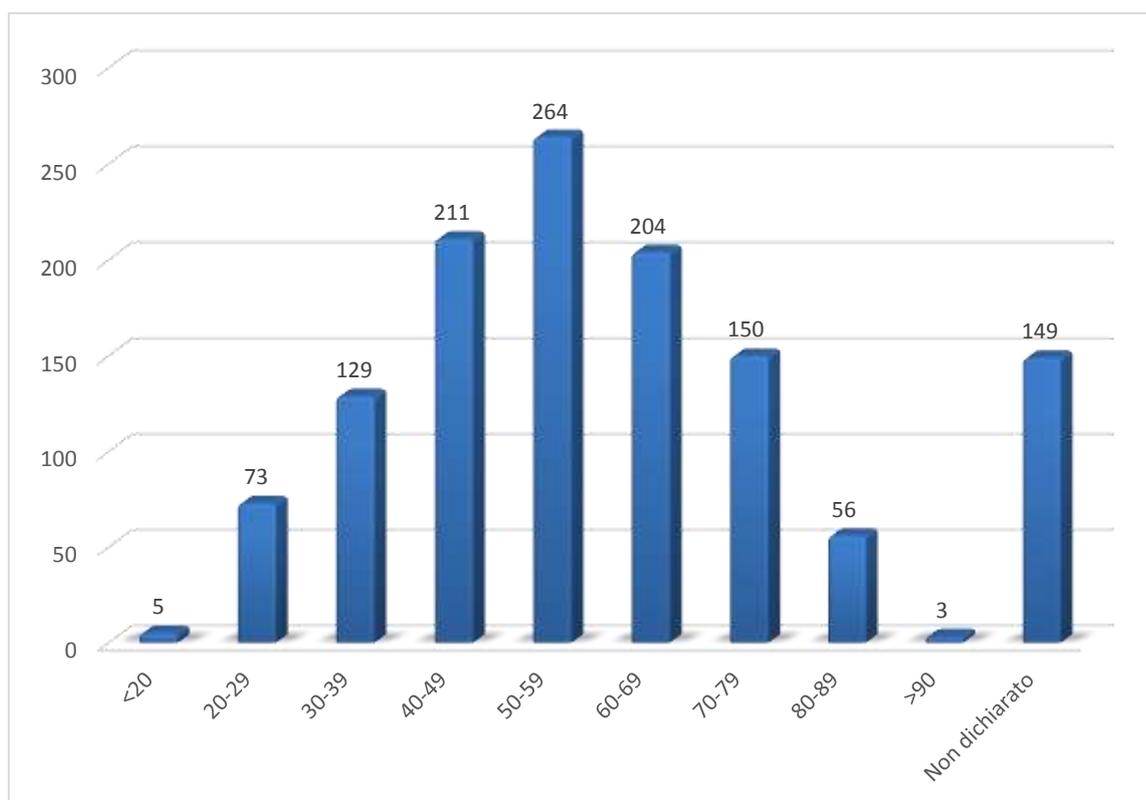
Sesso	N. questionari consegnati
F	706
M	520
Non dichiarato	18



**Figura 1:** Distribuzione percentuale del campione per genere.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

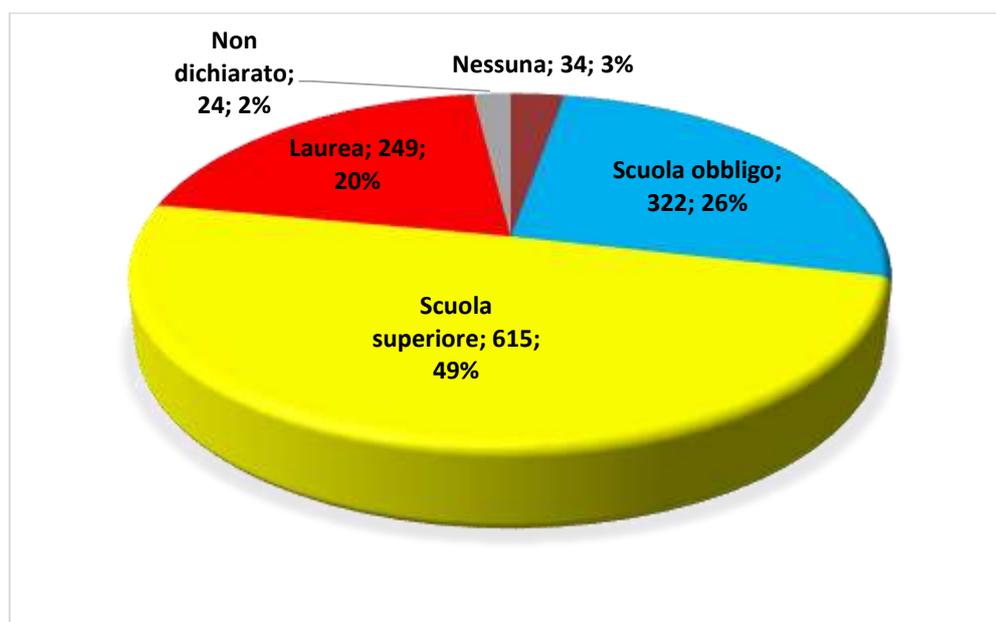
Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	5	0,40%
20-29	73	5,87%
30-39	129	10,37%
40-49	211	16,96%
50-59	264	21,22%
60-69	204	16,40%
70-79	150	12,06%
80-89	56	4,50%
>90	3	0,24%
Non dichiarato	149	11,98%



**Figura 2:** Distribuzione dell'utenza ambulatoriale per età.

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

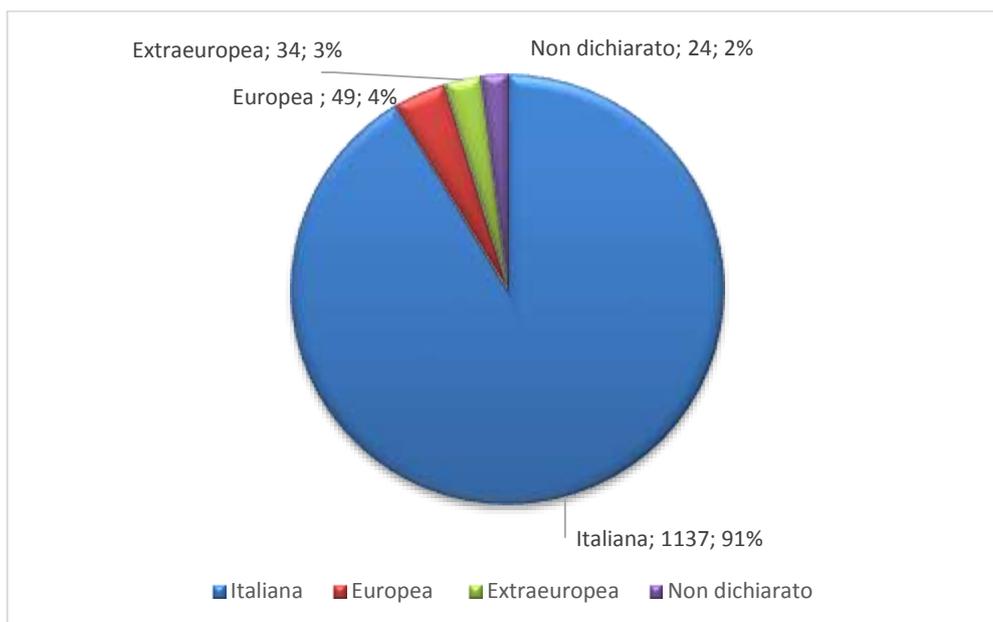
Scolarità	N. questionari consegnati	%
Nessuna	34	2,73%
Scuola obbligo	322	25,88%
Scuola superiore	615	49,44%
Laurea	249	20,02%
Non dichiarato	24	1,93%



**Figura 3:** Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per scolarità.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

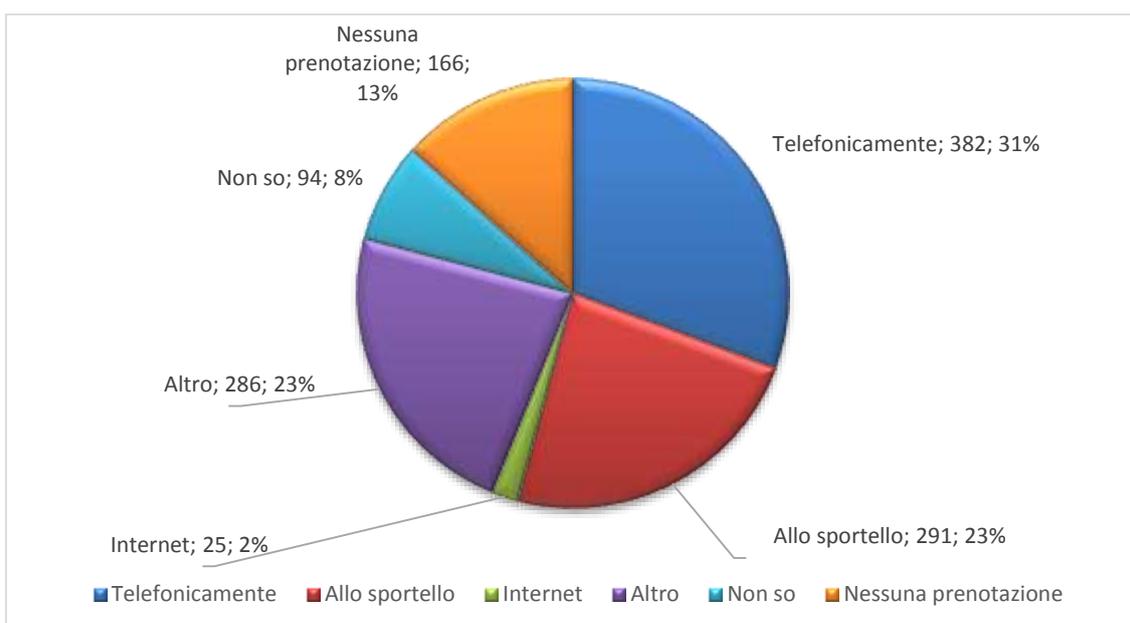
Nazionalità	N. questionari consegnati	%
Italiana	1137	91%
Europea	49	4%
Extraeuropea	34	3%
Non dichiarato	24	2%



**Figura 4:** Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per nazionalità.

- Modalità di prenotazione Utenza Ambulatoriale:

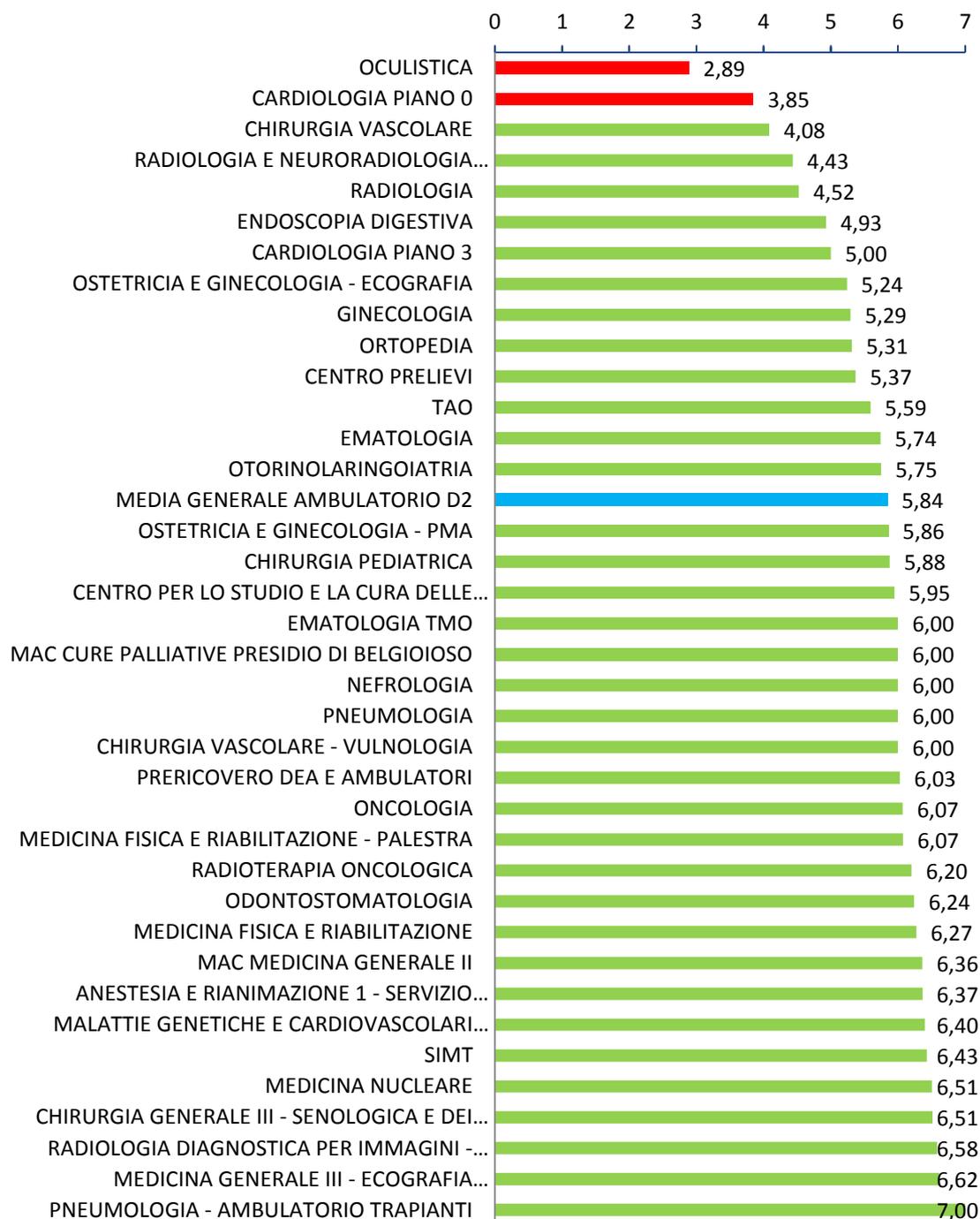
Modalità di prenotazione	N. questionari consegnati	%
Telefonicamente	382	30,71%
Allo sportello	291	23,39%
Internet	25	2,01%
Altro	286	22,99%
Non so	94	7,56%
Nessuna prenotazione	166	13,34%



**Figura 5:** Distribuzione percentuale della modalità di prenotazione da parte dell'utenza ambulatoriale.

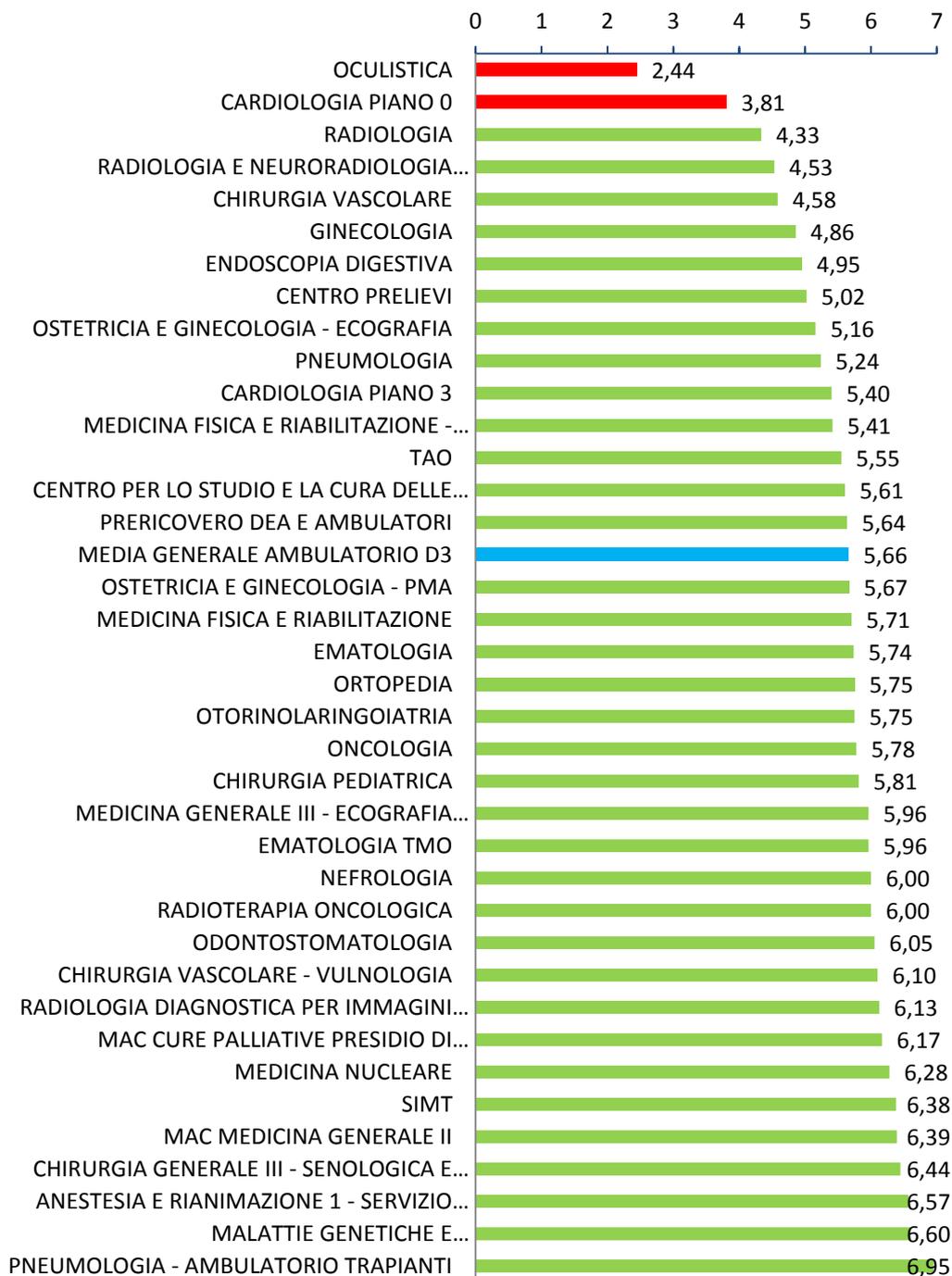
Risultati del questionario per item

- **D2** Servizio prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).



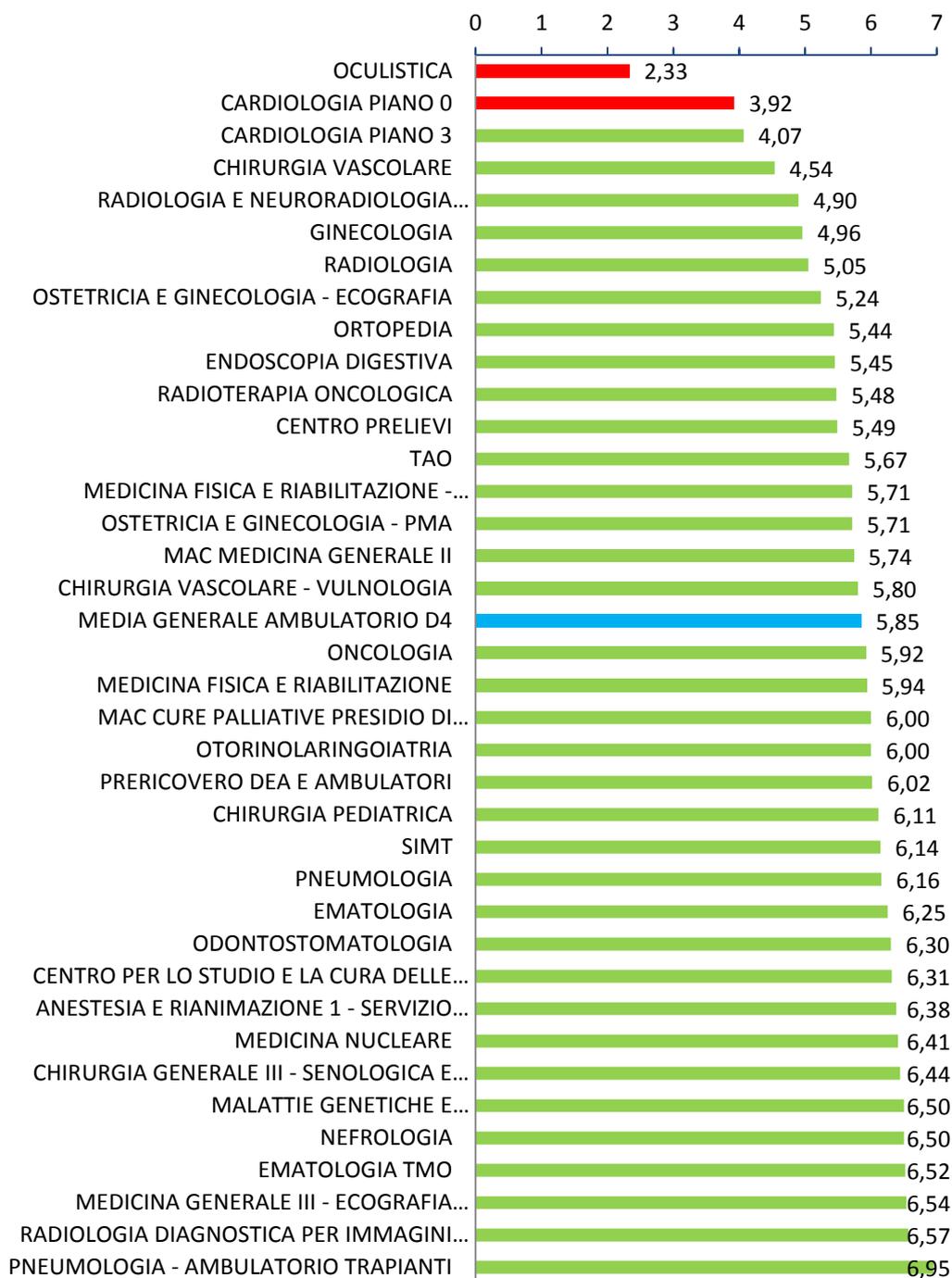
**Figura 6:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale.

- **D3** Tempo di attesa, dalla prenotazione alla data della prestazione.



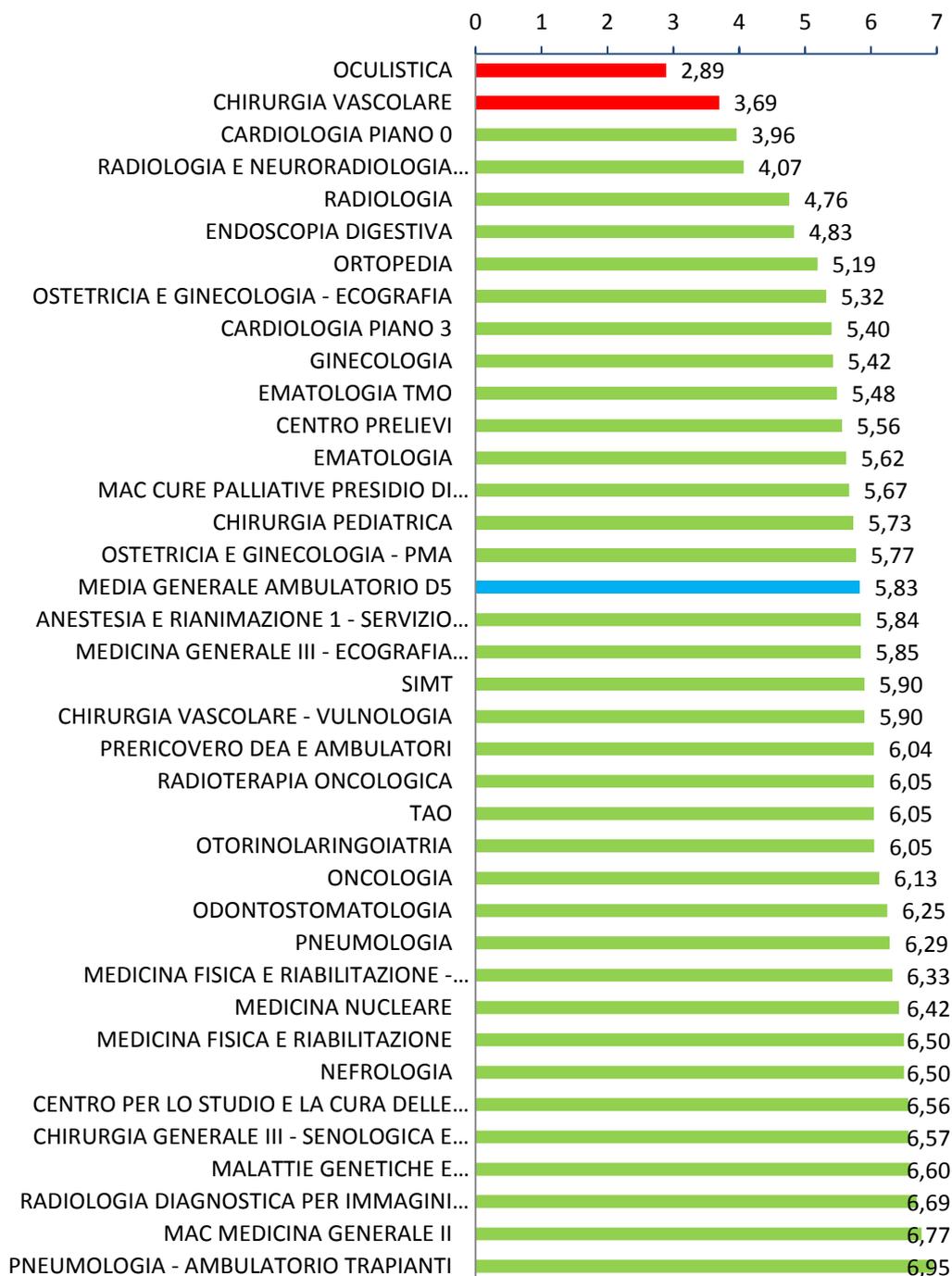
**Figura 7:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al tempo di attesa, dalla prenotazione alla data della prestazione (utenza ambulatoriale).

- **D4** Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).



**Figura 8:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).

- **D5** Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti.



**Figura 9:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione rispetto ad accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).

- **D6** Rispetto degli orari previsti.

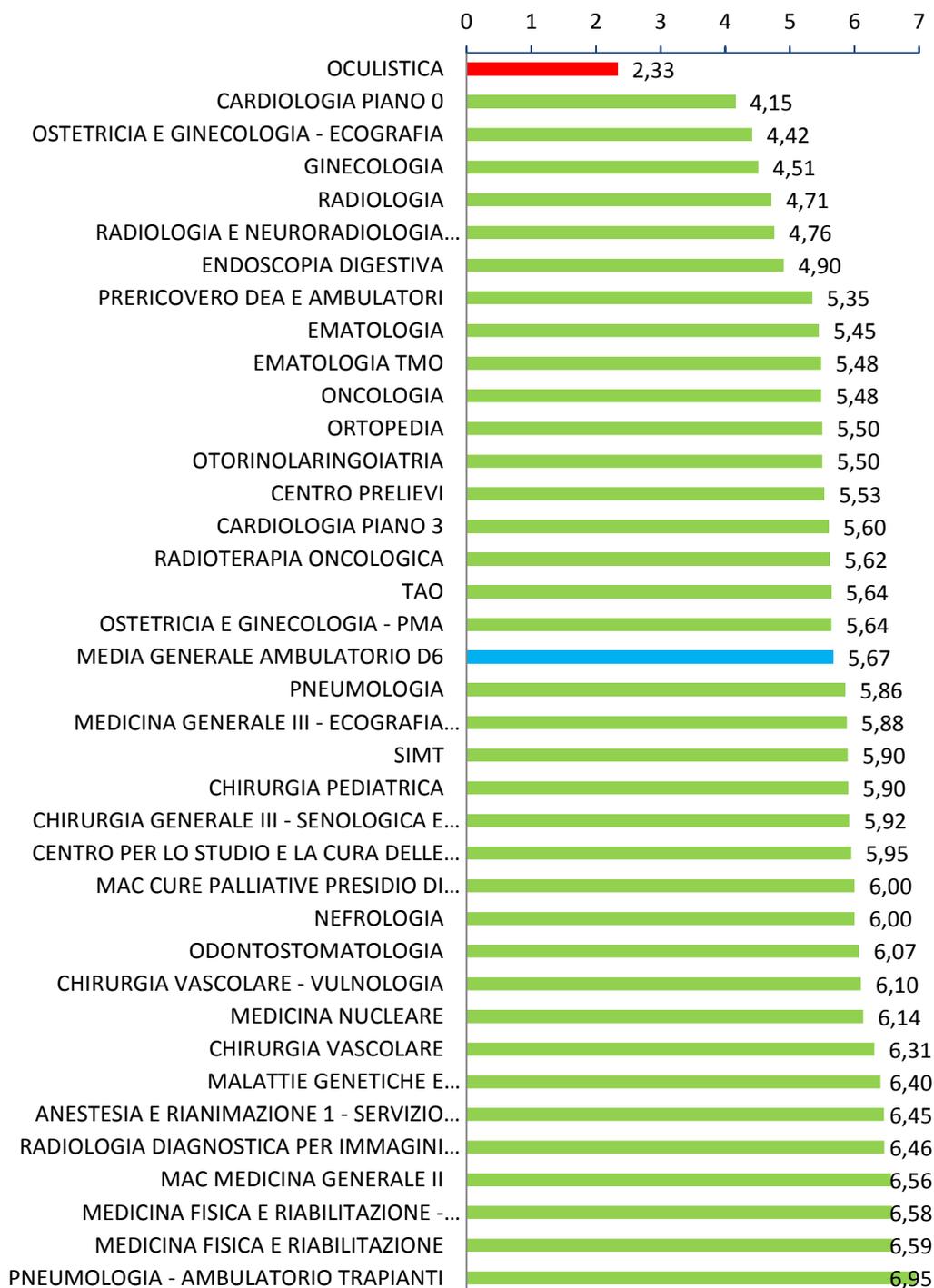
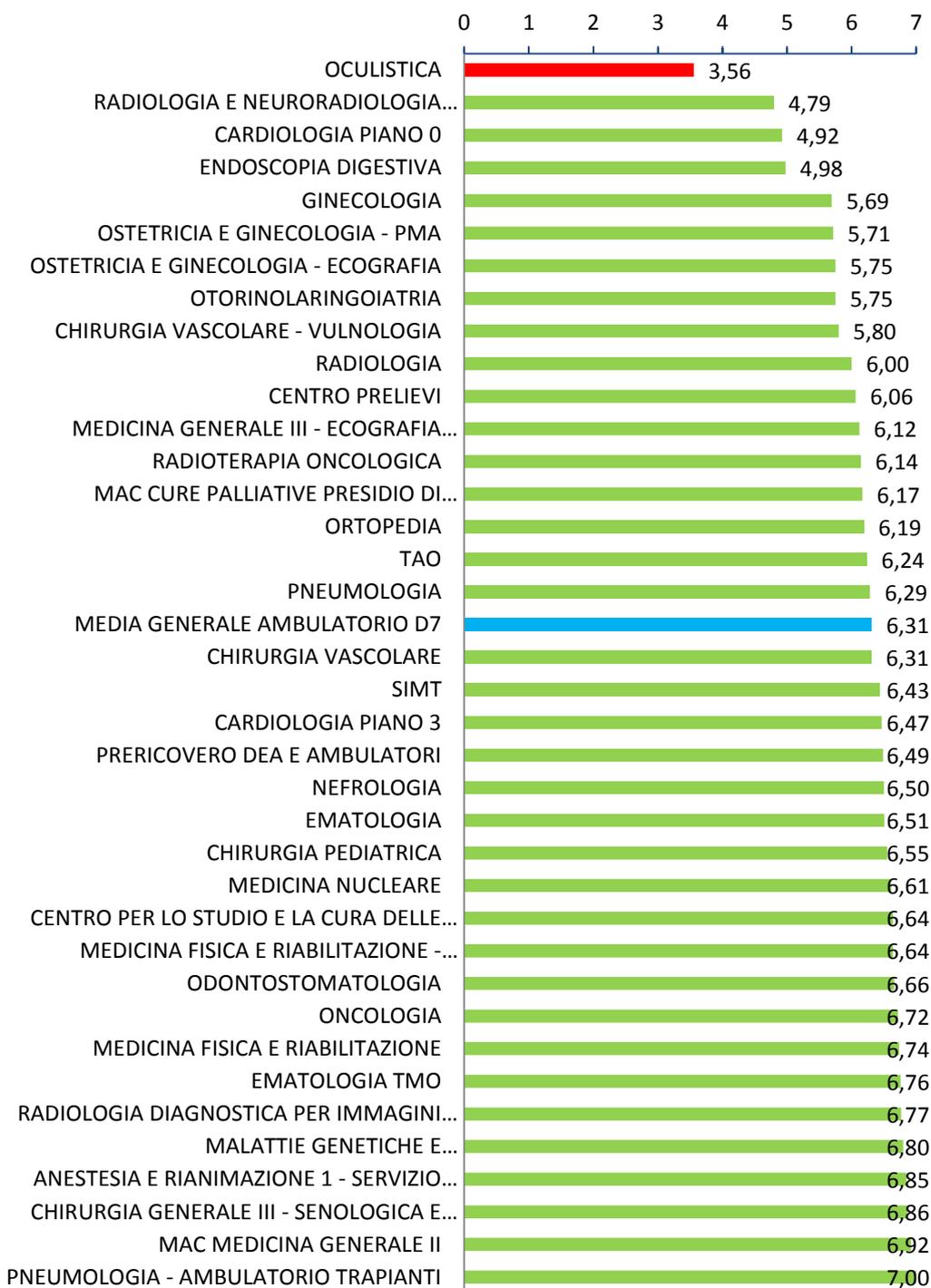


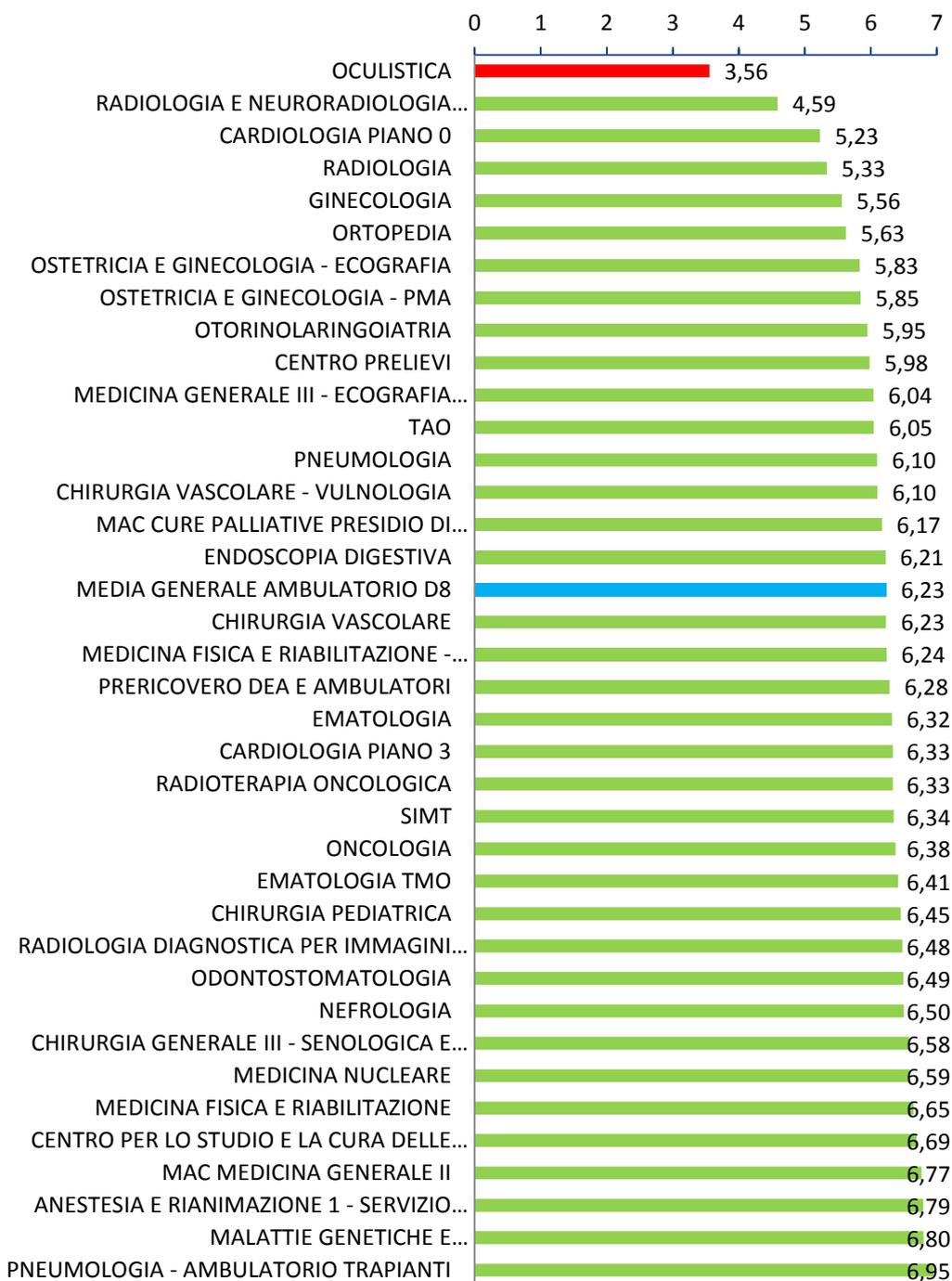
Figura 10: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto degli orari previsti.

- **D7** Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).



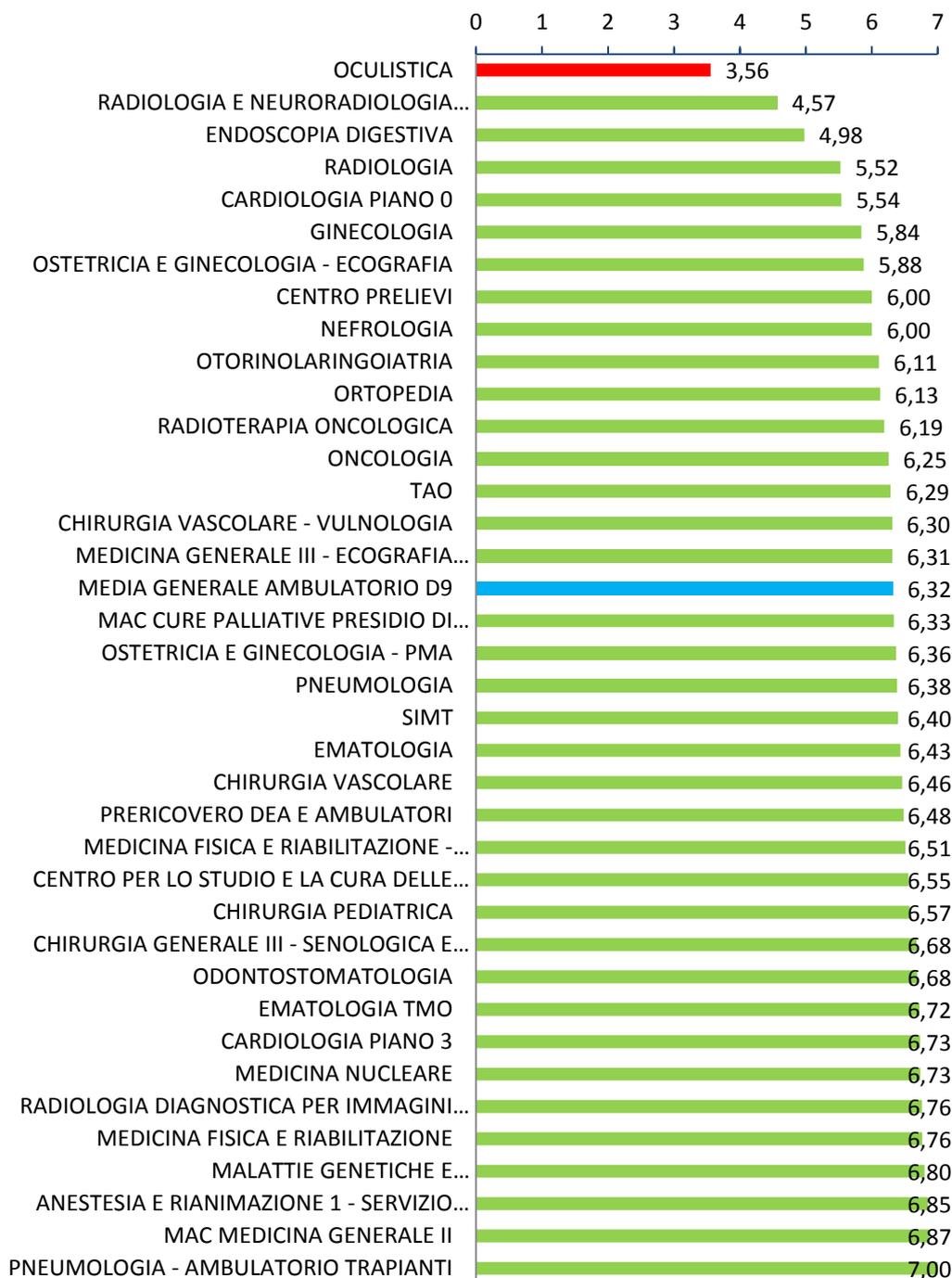
**Figura 11:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).

- **D8** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.



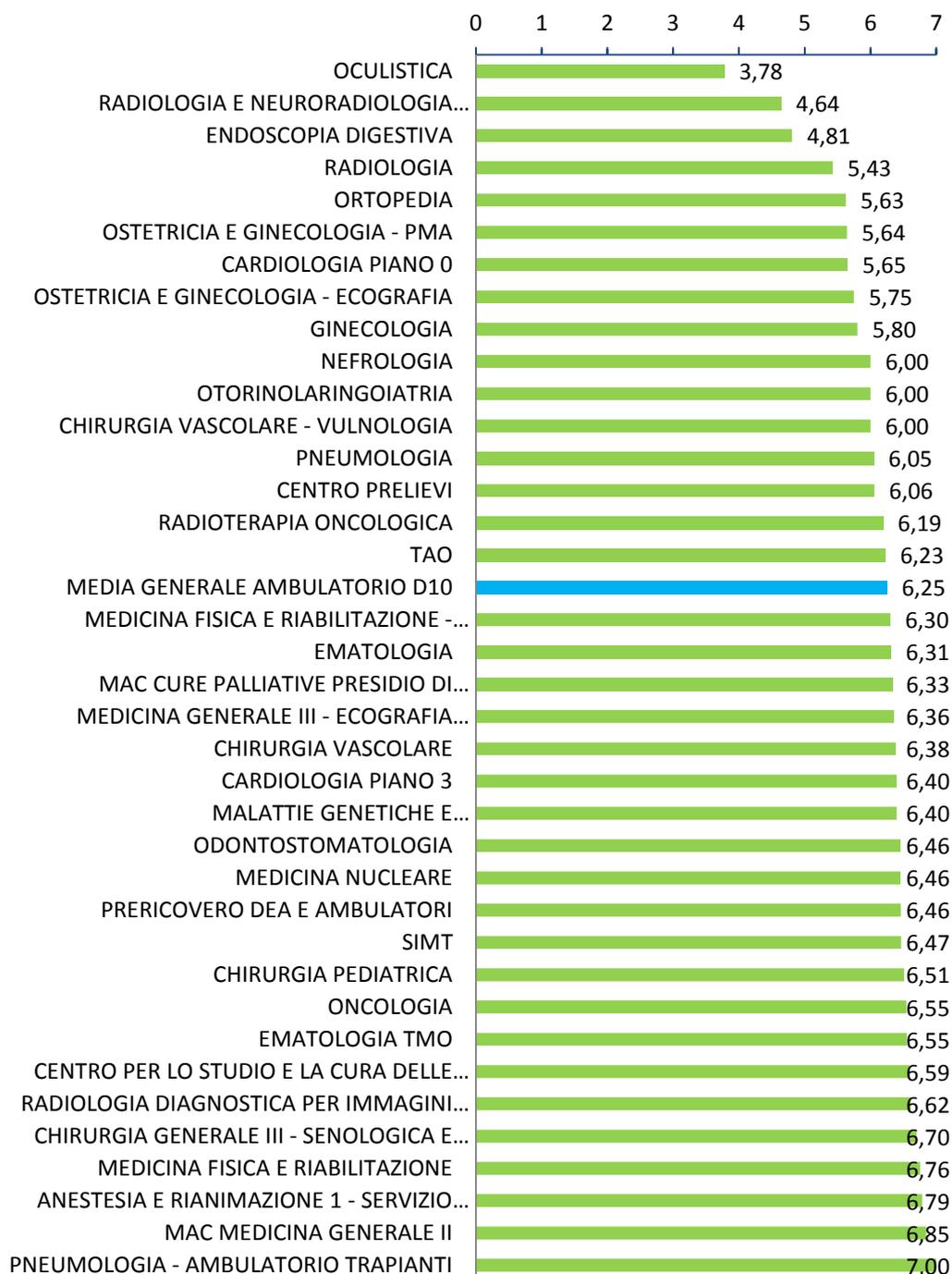
**Figura 12:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.

- **D9** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).



**Figura 13:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).

- **D10** Rispetto della riservatezza personale.



**Figura 14:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto della riservatezza personale.

• D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

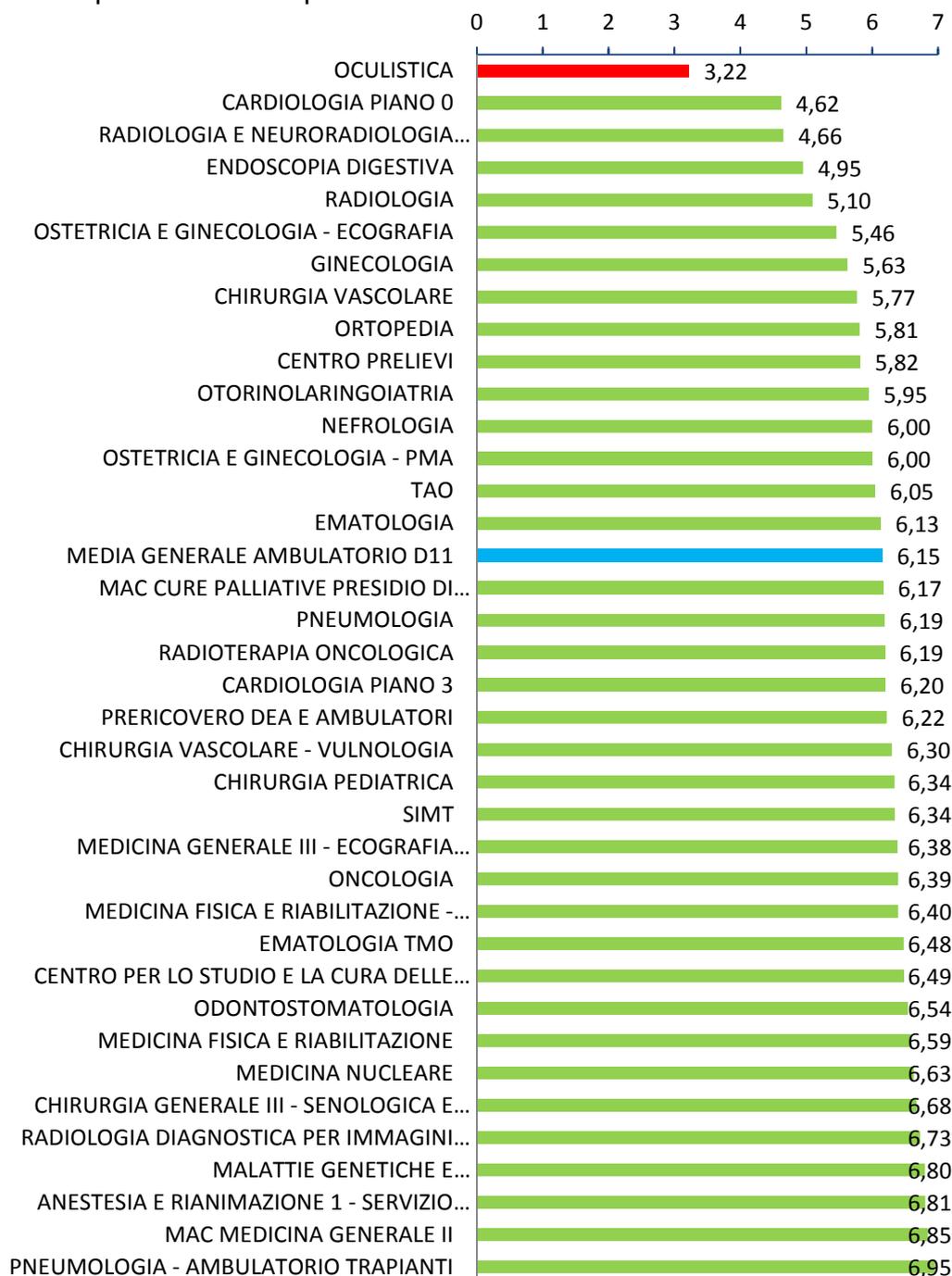


Figura 15: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessiva dell'utenza ambulatoriale, in merito al servizio.

• **D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura?**

- 1 Assolutamente no -  2 No -  3 Forse no -  4 Né si né no -  5 Sì con qualche riserva -  6 Sì -  7 Certamente sì

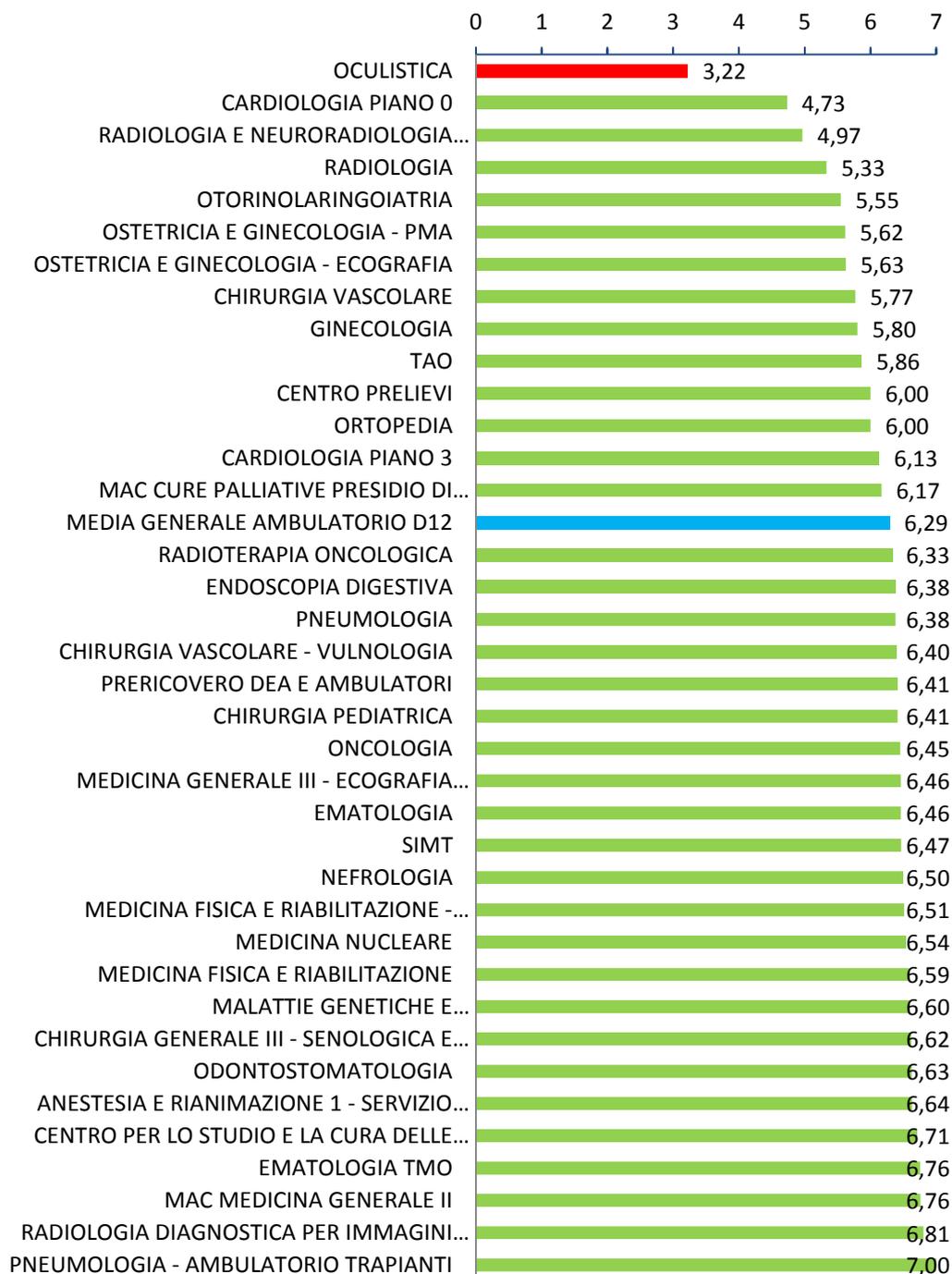


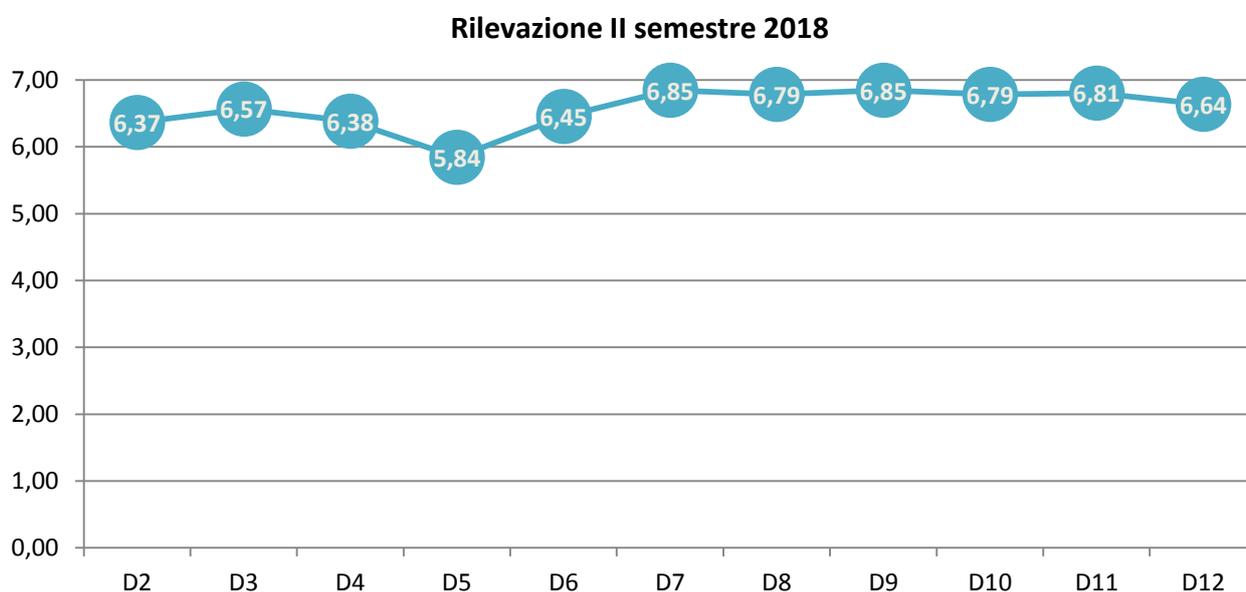
Figura 16: Distribuzione della media dell'utenza ambulatoriale che consiglierebbe ad altri questa struttura.

## Risultati del questionario per Unità Operativa – Utenza Ambulatoriale

Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata, per Unità Operativa, anche per evidenziare la distribuzione del campione raccolto.

### **ANESTESIA E RIANIMAZIONE – ACCESSI VASCOLARI**

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



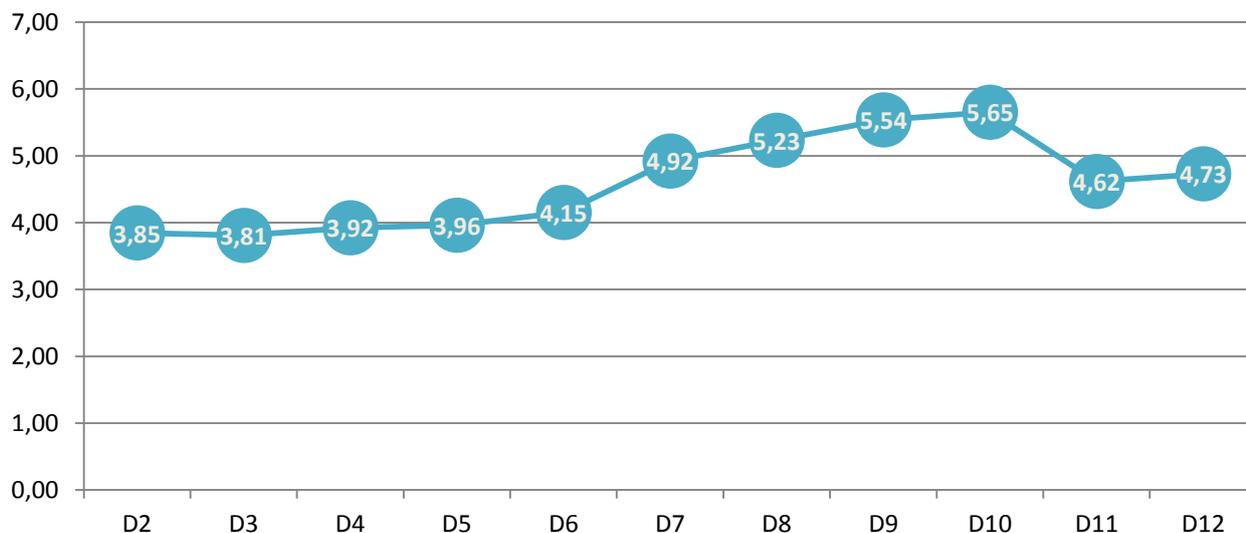
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel 2 semestri 2018



## CARDIOLOGIA – AMBULATORI DEA PIANO 0

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

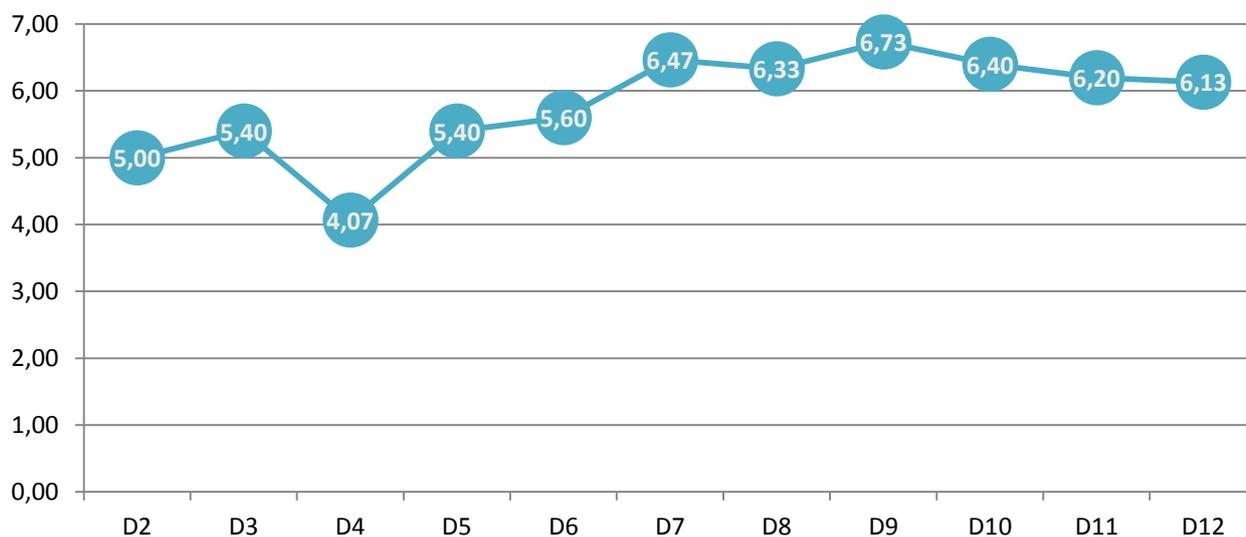
Rilevazione II semestre 2018



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con i semestri precedenti.

## CARDIOLOGIA – AMBULATORI DEA PIANO 3

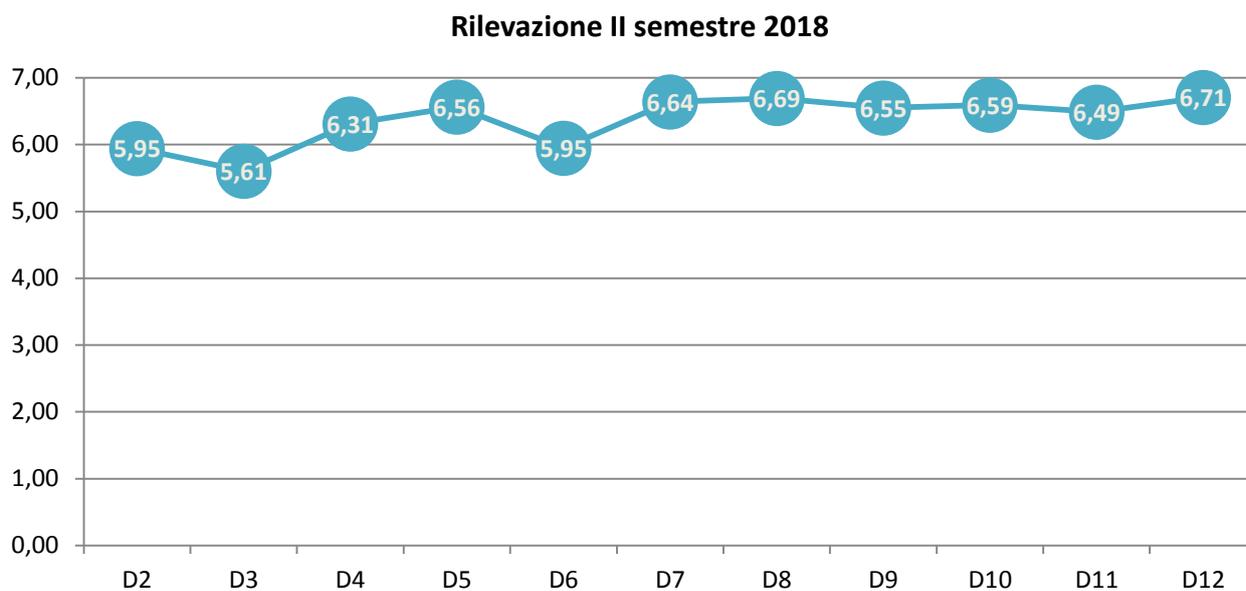
Rilevazione II semestre 2018



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con i semestri precedenti.

## CENTRO PER LO STUDIO E LA CURA DELLE AMILOIDOSI SISTEMICHE

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

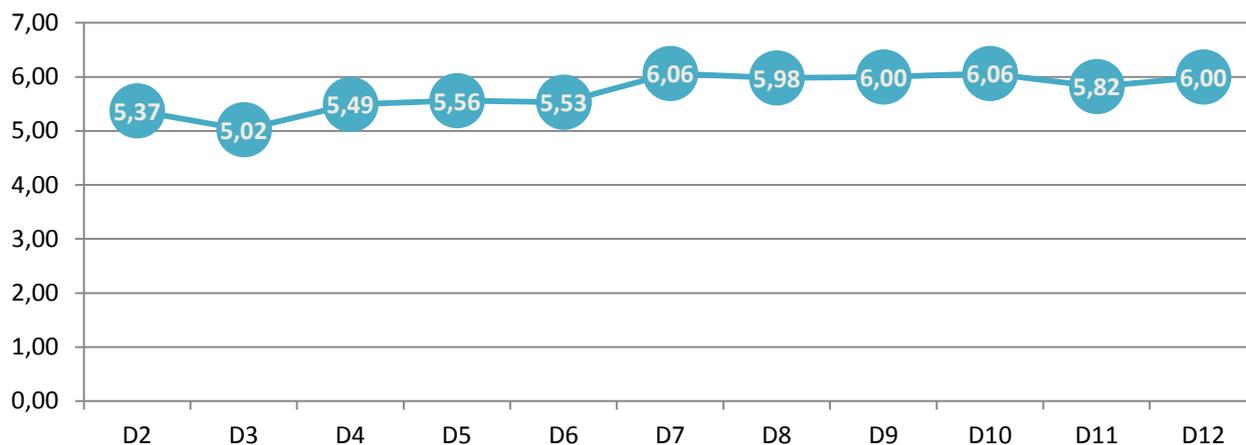


Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con i semestri precedenti.

## CENTRO PRELIEVI - LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE

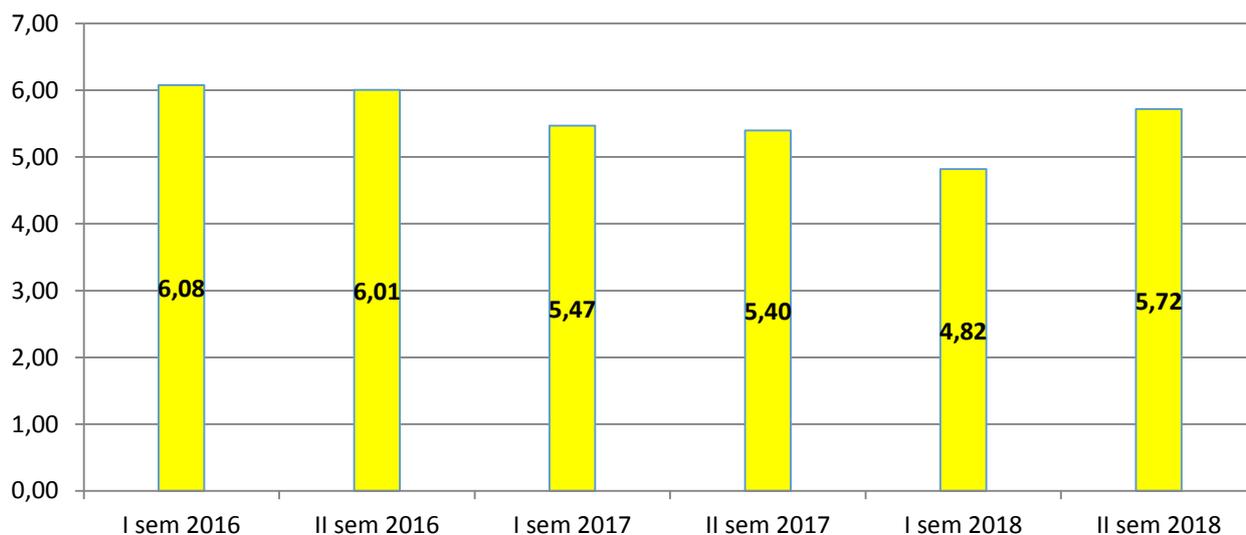
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



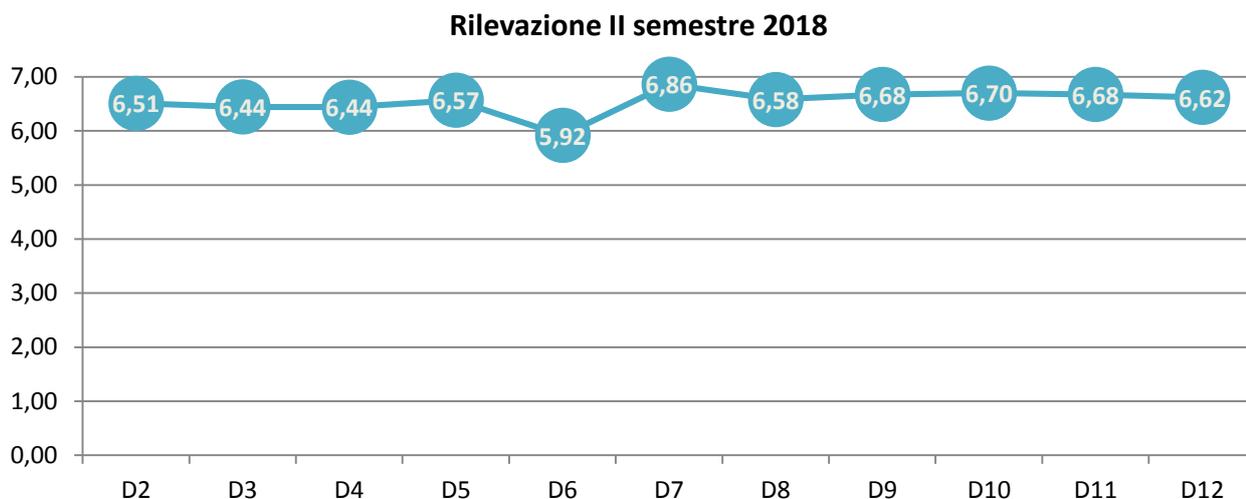
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-2018

**Valutazione media 2016-2018**

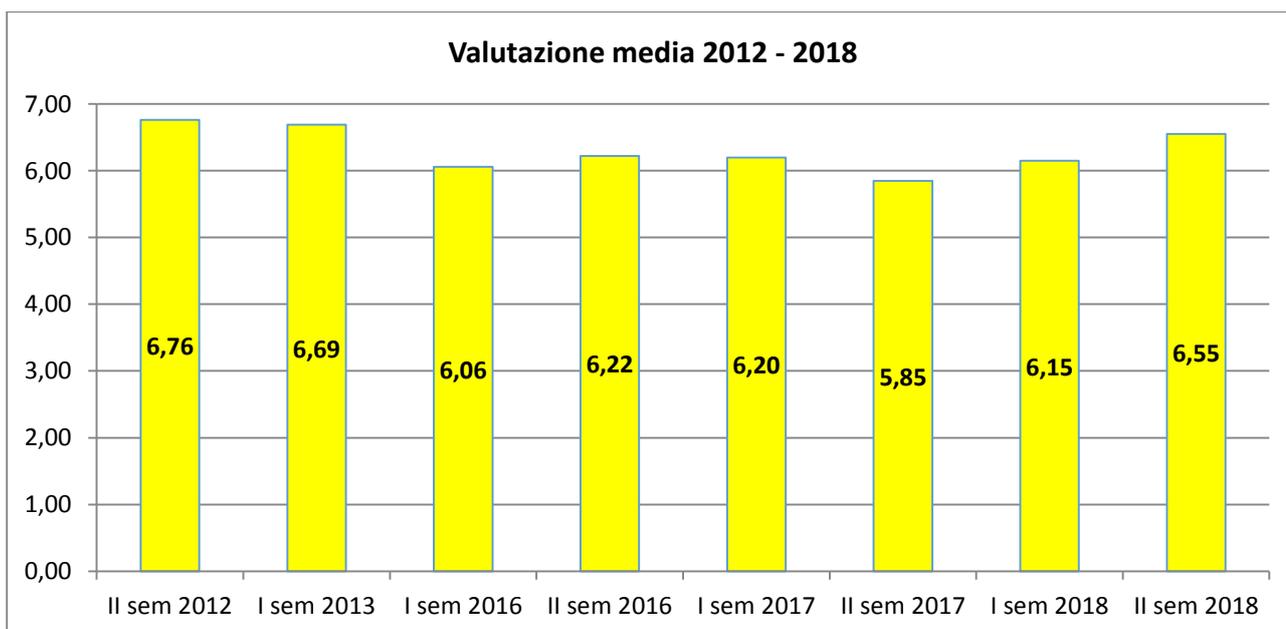


## **CHIRURGIA GENERALE III – SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI**

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



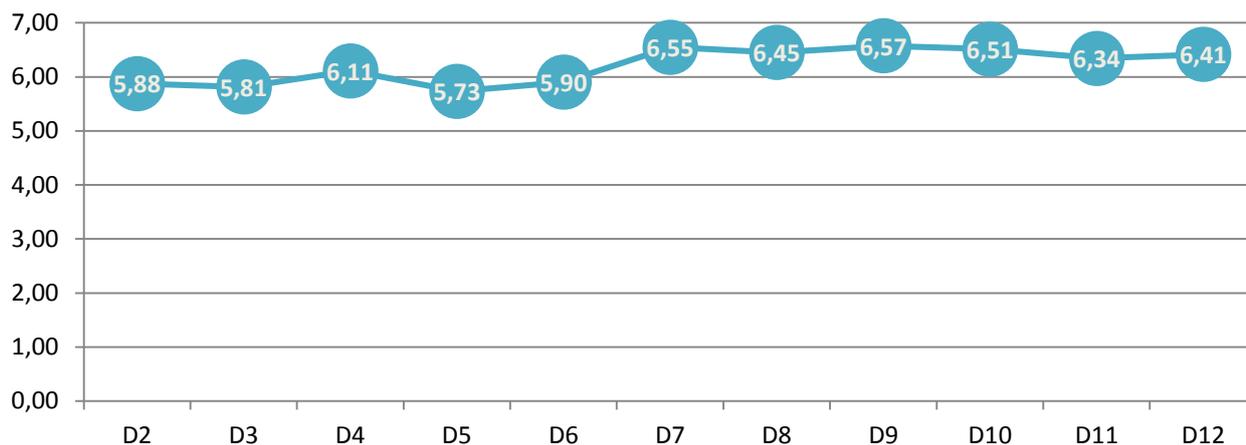
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## CHIRURGIA PEDIATRICA

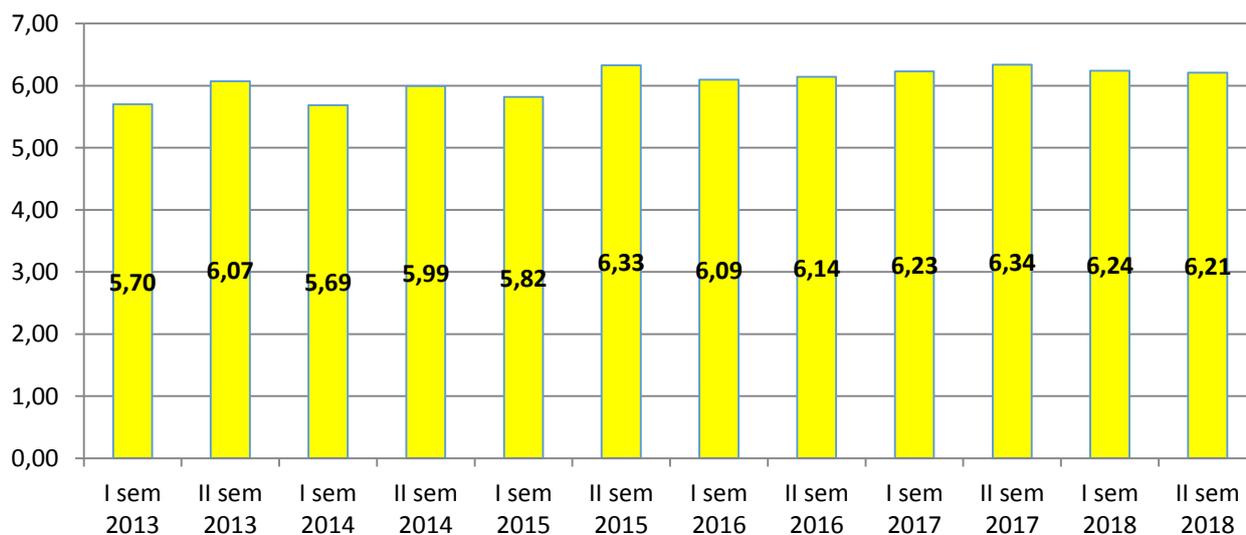
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2018

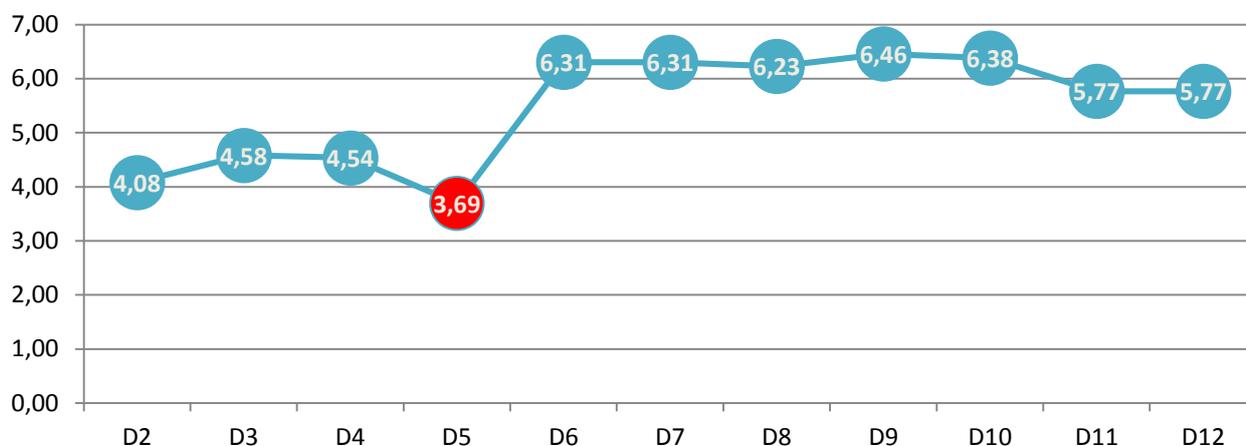
**Valutazione media 2013 - 2018**



## CHIRURGIA VASCOLARE

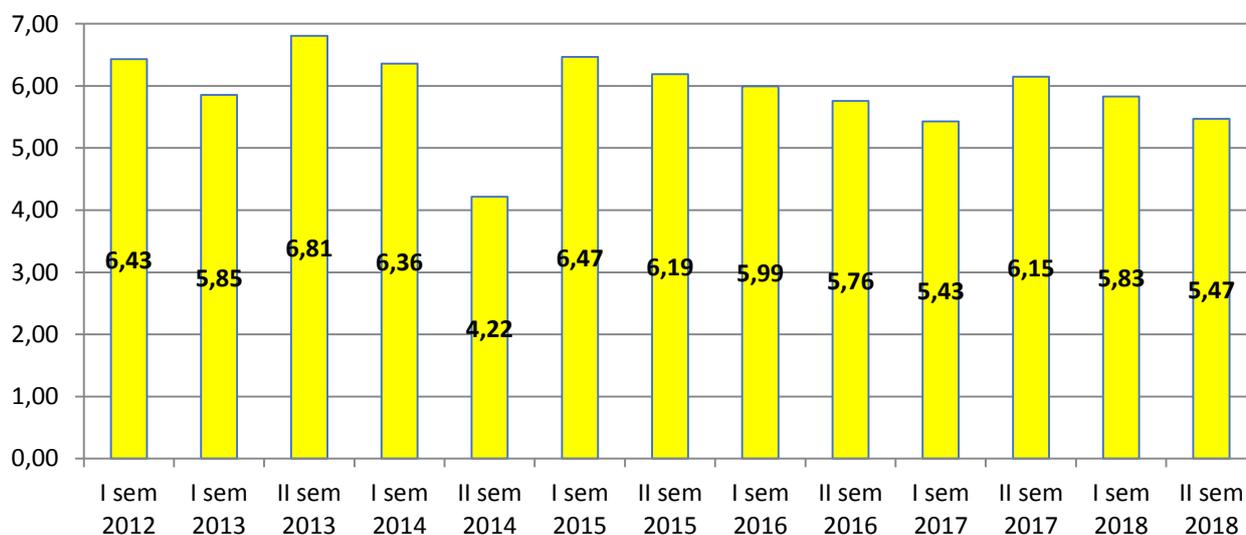
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

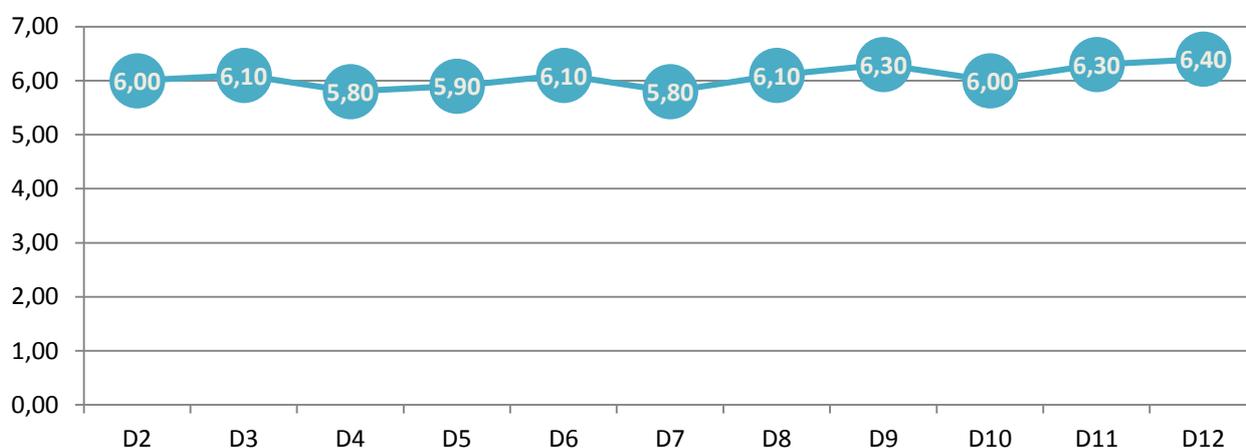
**Valutazione media 2013 - 2018**



## CHIRURGIA VASCOLARE - VULNOLOGIA

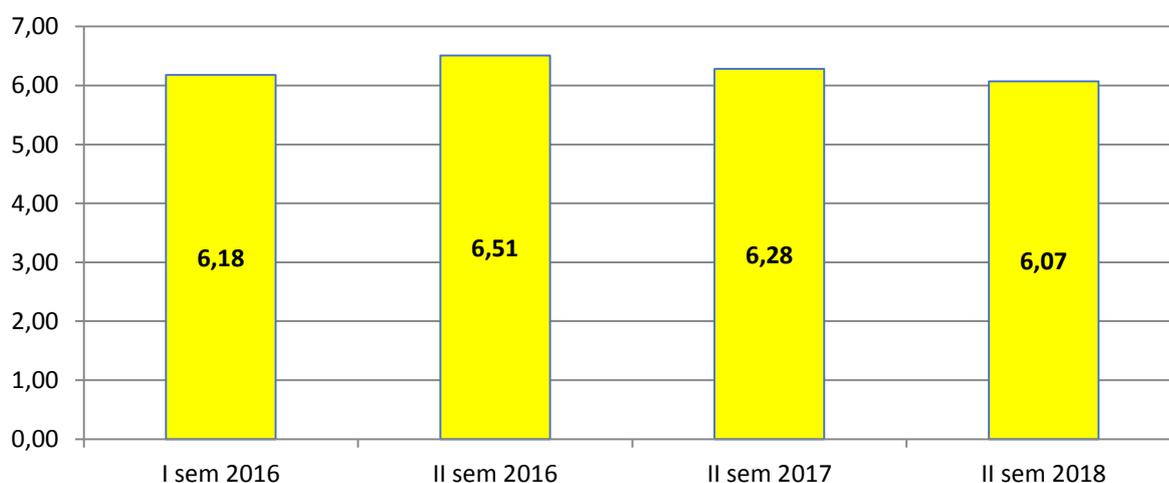
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



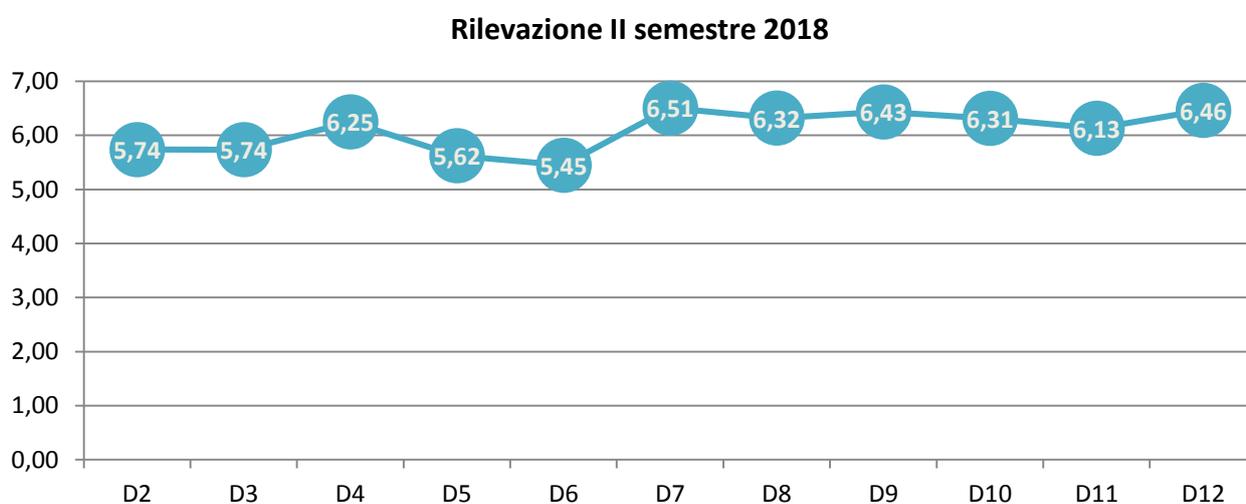
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2016-2018**

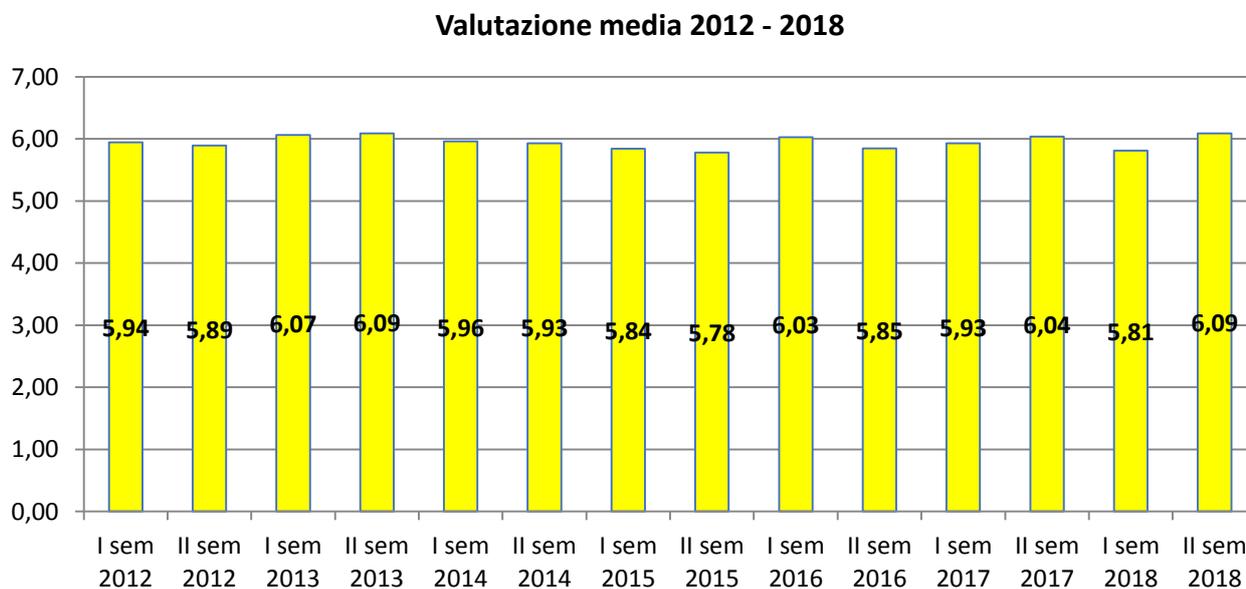


## EMATOLOGIA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

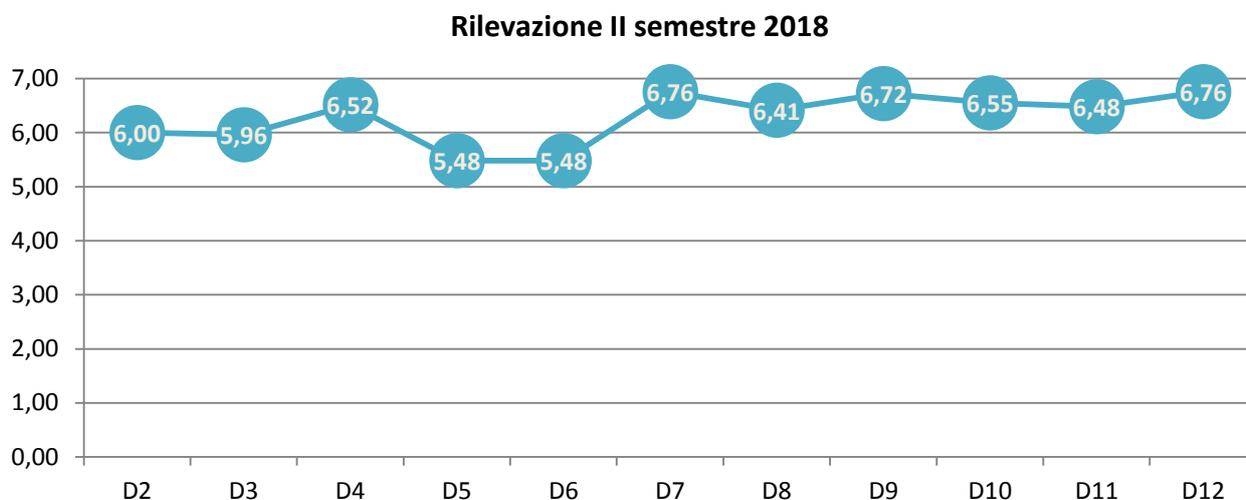


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-2018

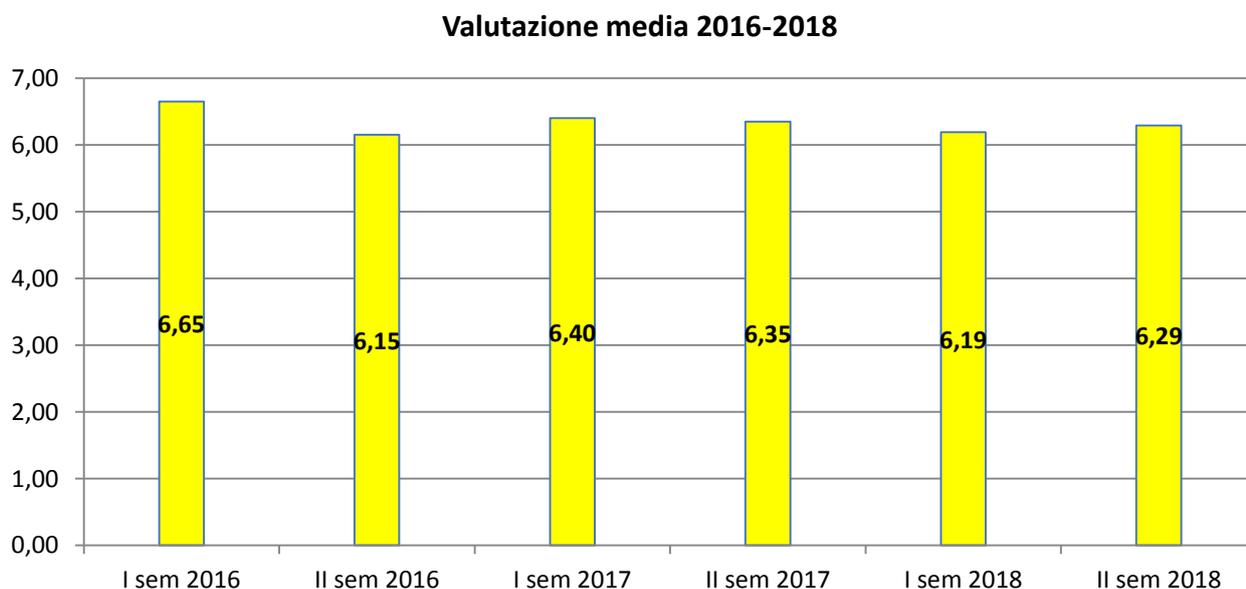


## EMATOLOGIA TMO

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



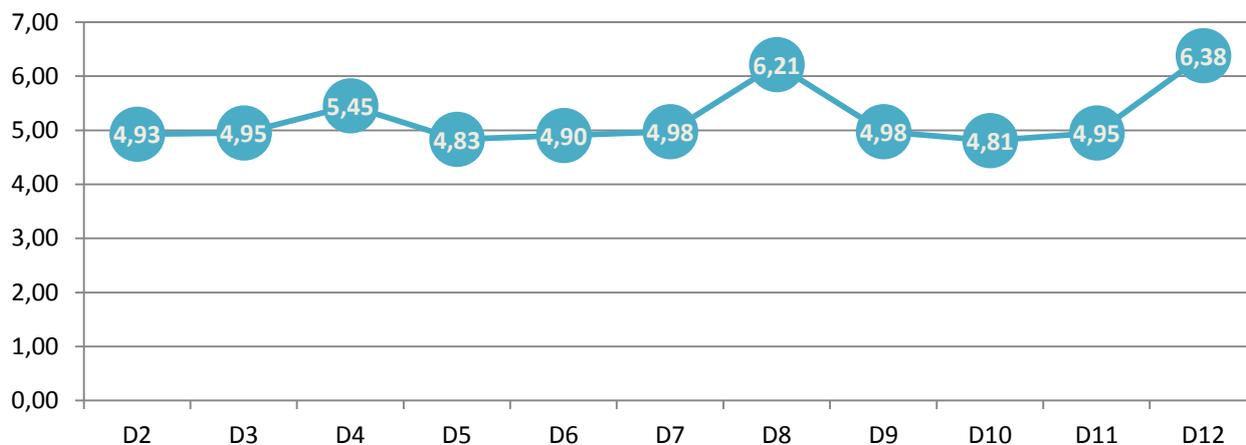
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## ENDOSCOPIA DIGESTIVA

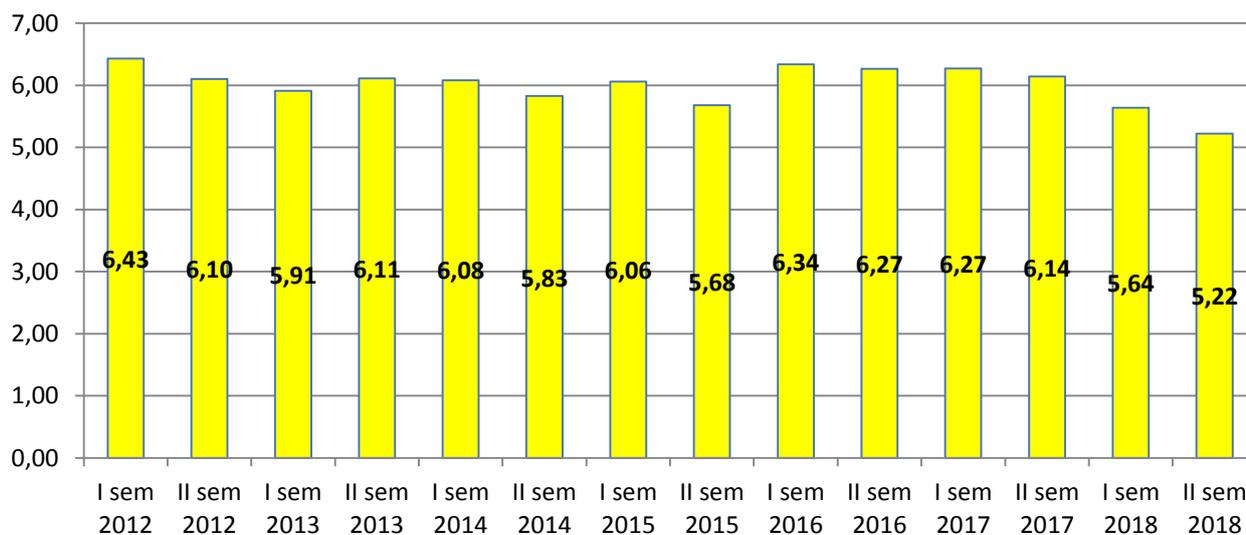
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2018



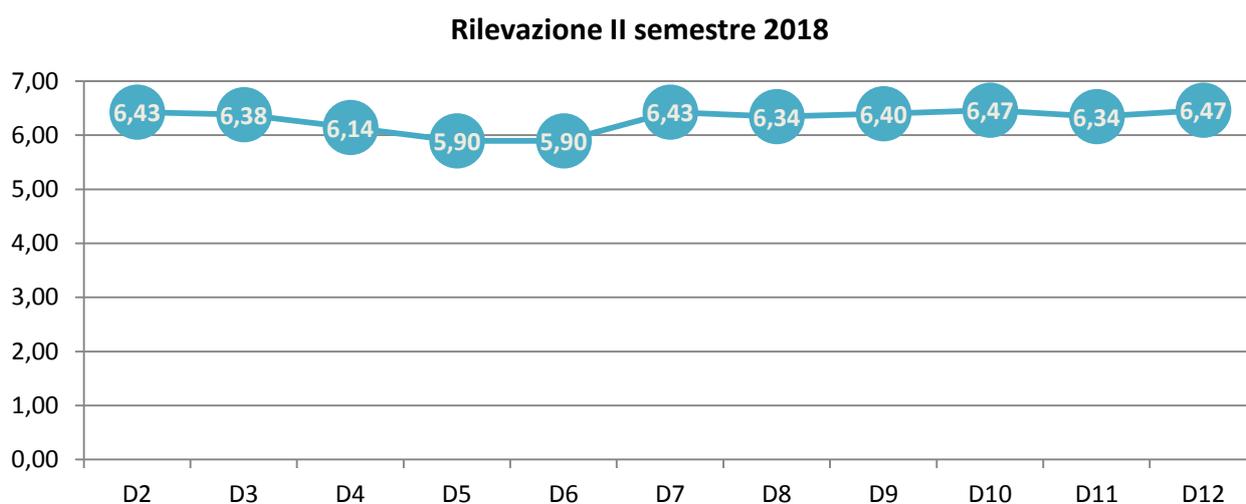
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

Valutazione media 2012 - 2018

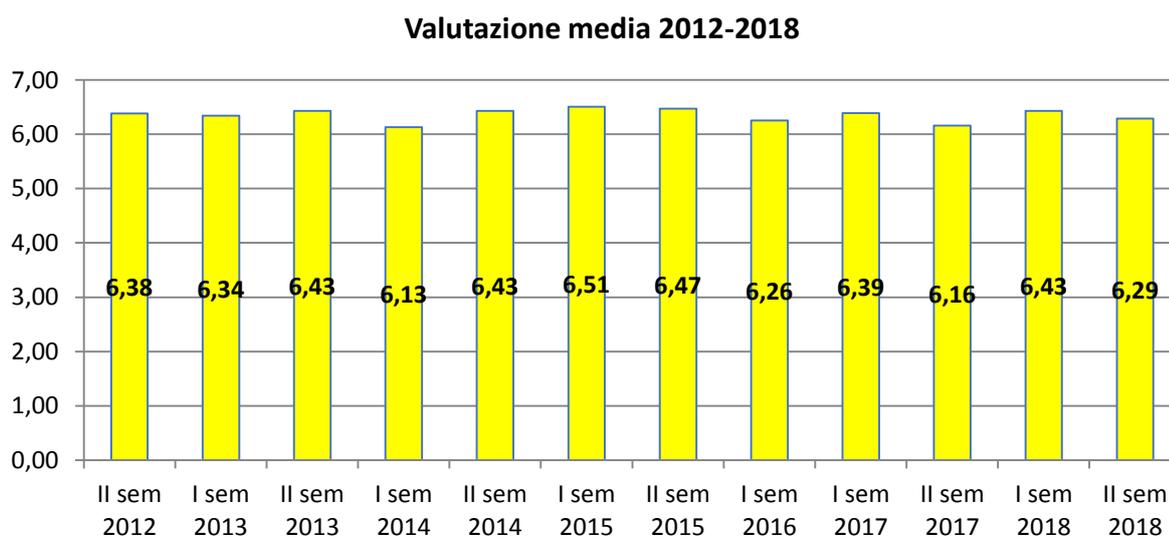


## IMMUNOEMATOLOGIA E MEDICINA TRASFUSIONALE (SIMT)

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

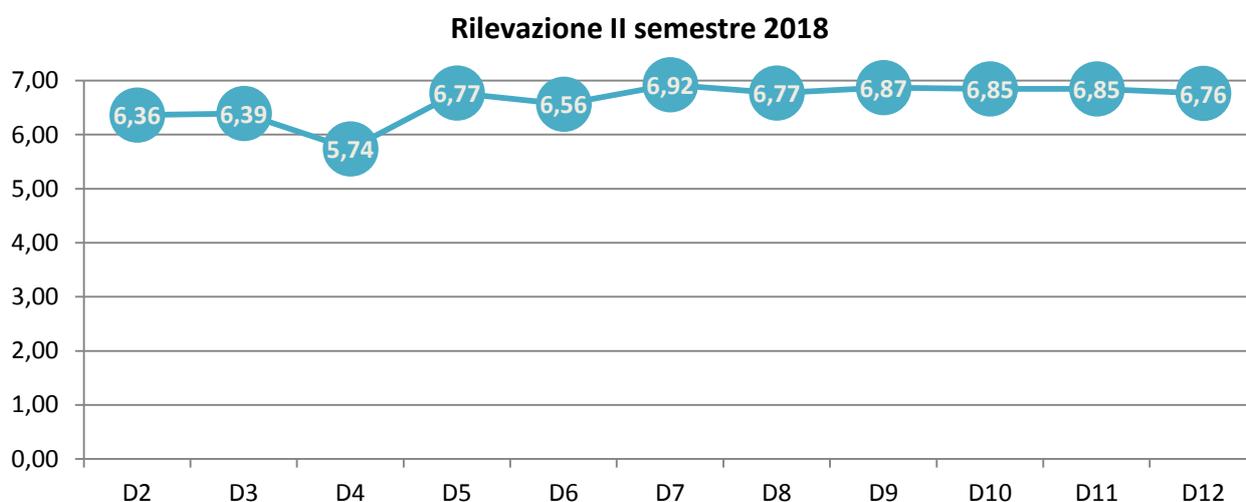


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

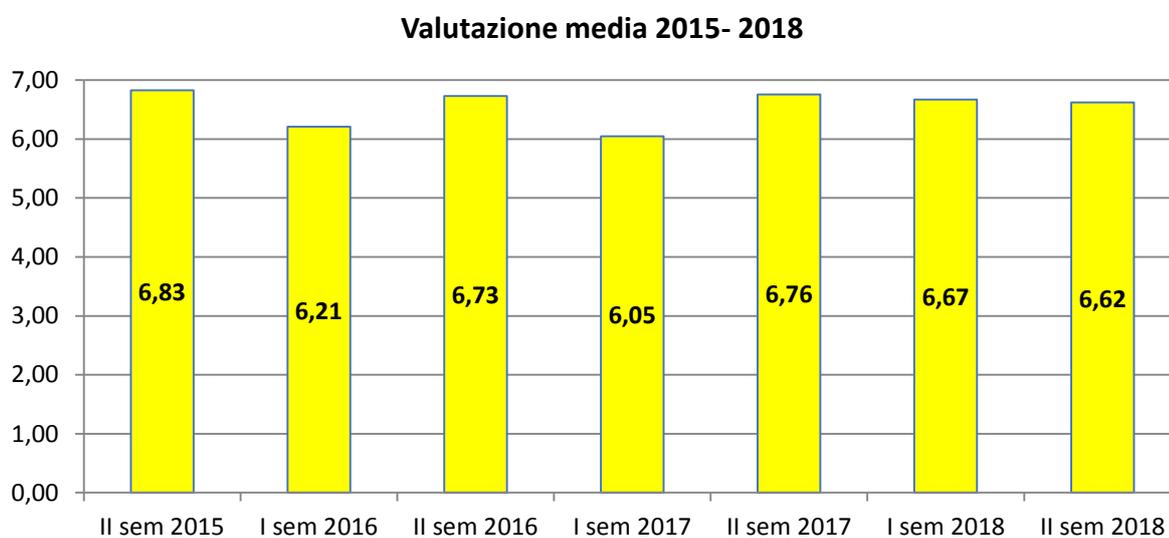


## MAC MEDICINE

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

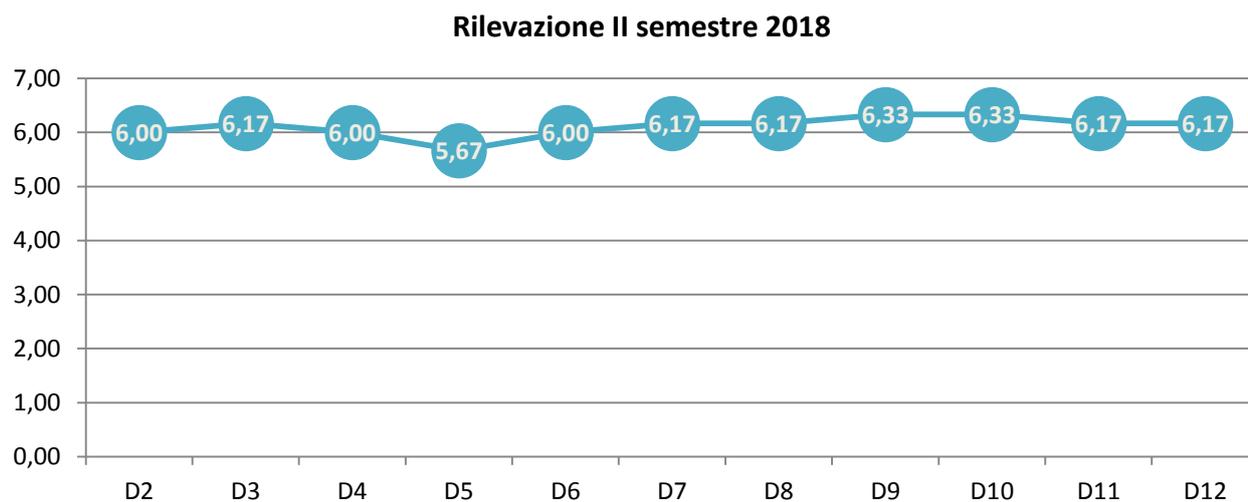


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015-2018

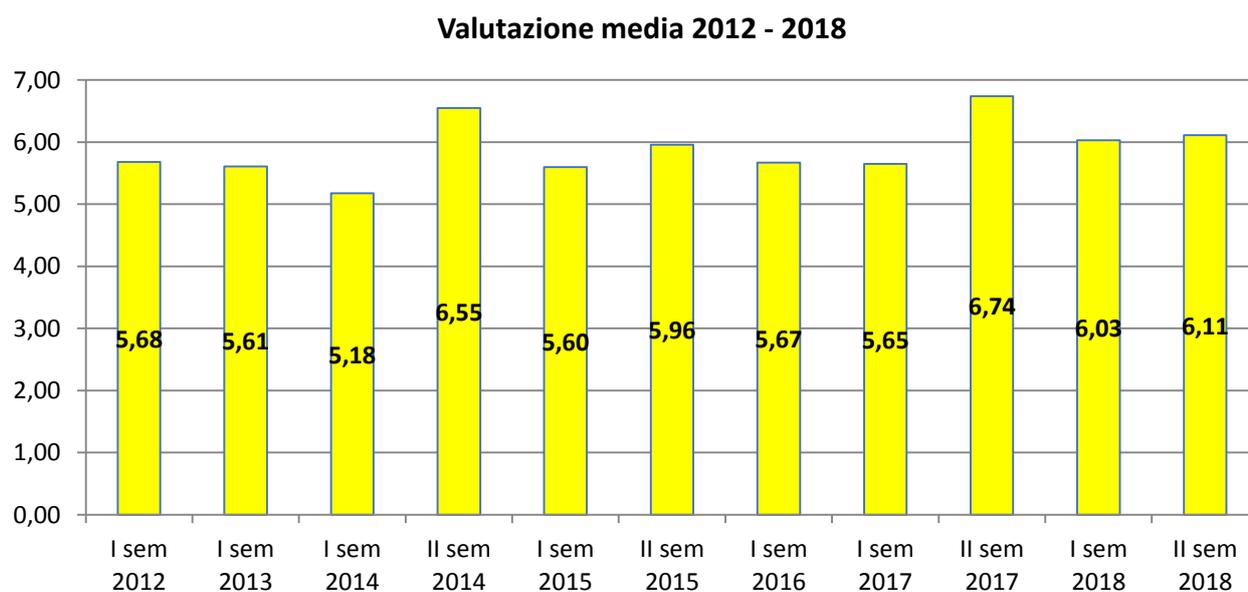


## MAC CURE PALLIATIVE – PRESIDIO BELGIOIOSO

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

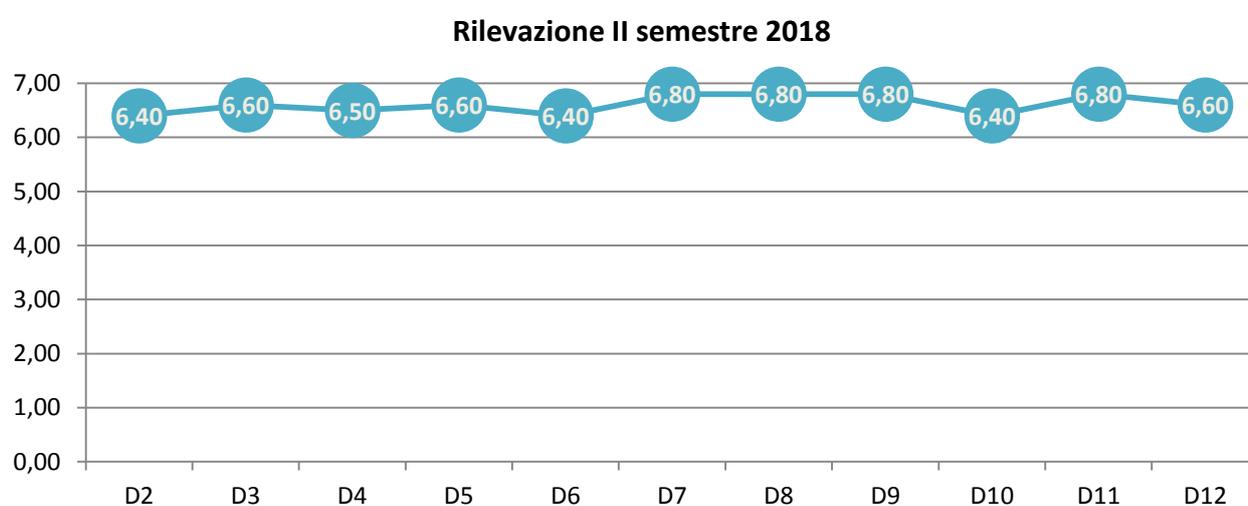


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

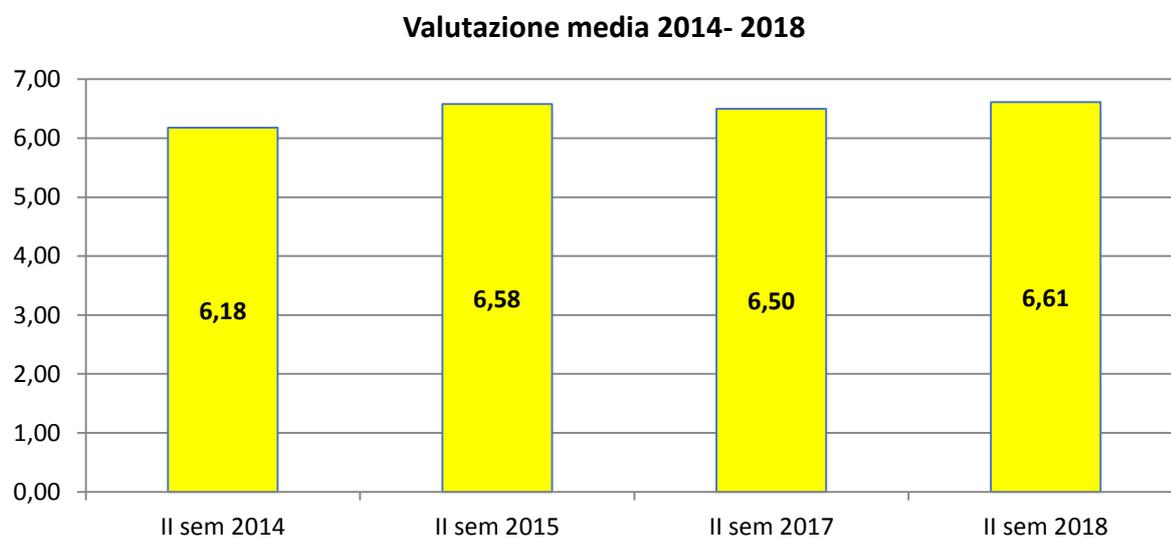


## MALATTIE GENETICHE E CARDIOVASCOLARI

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

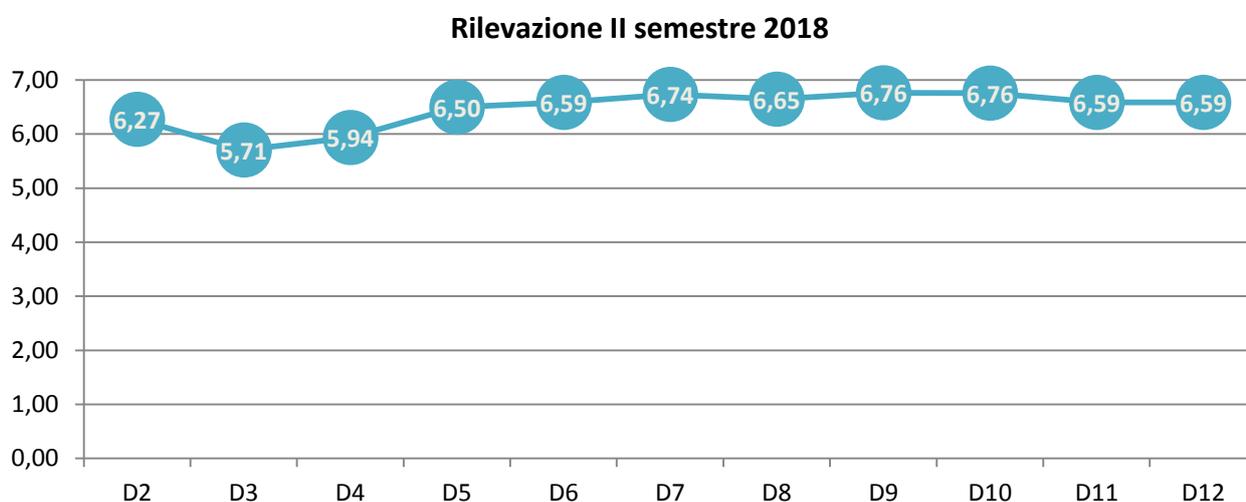


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

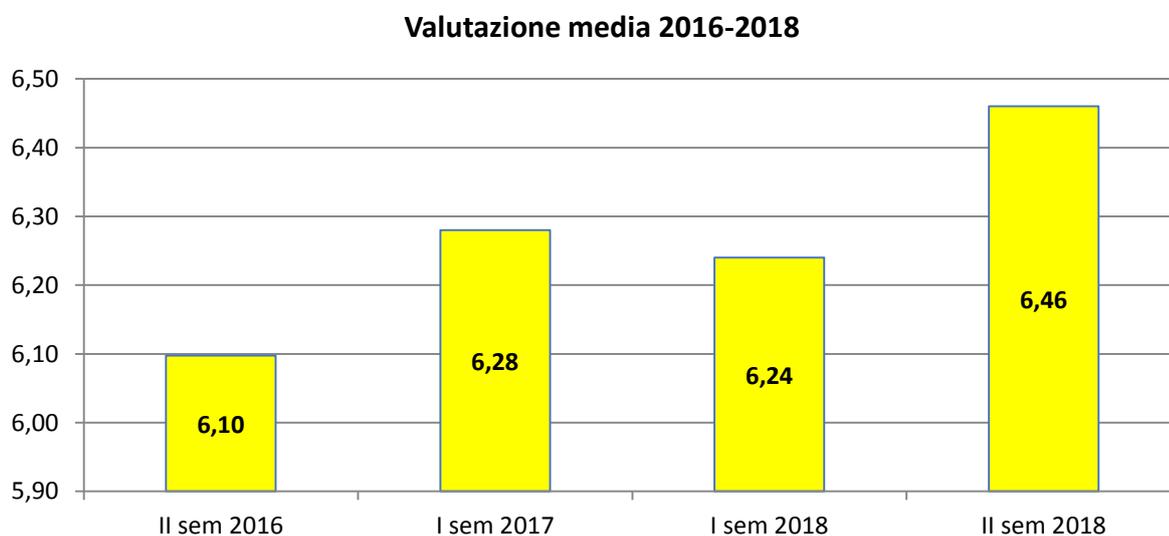


## MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

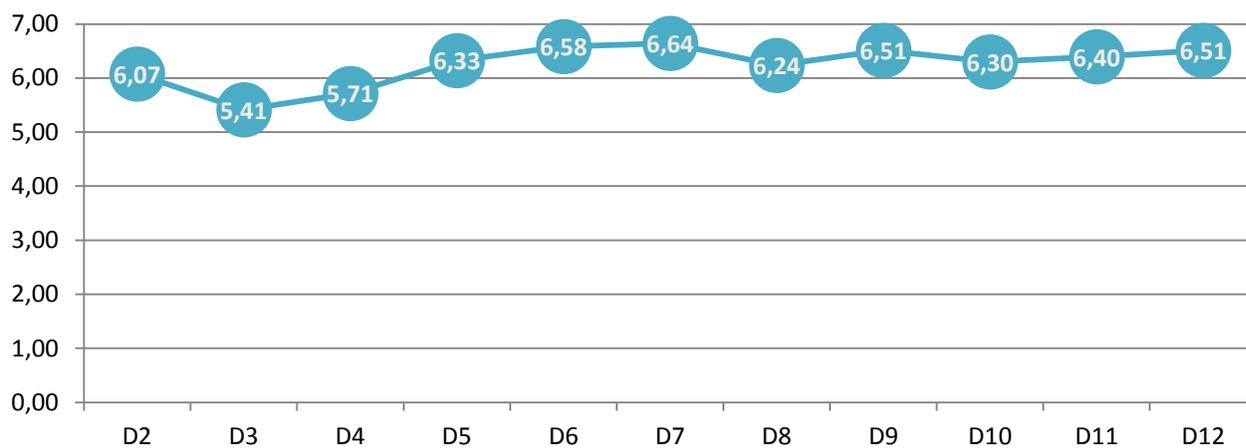


3. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE - PALESTRA

Rilevazione II semestre 2018

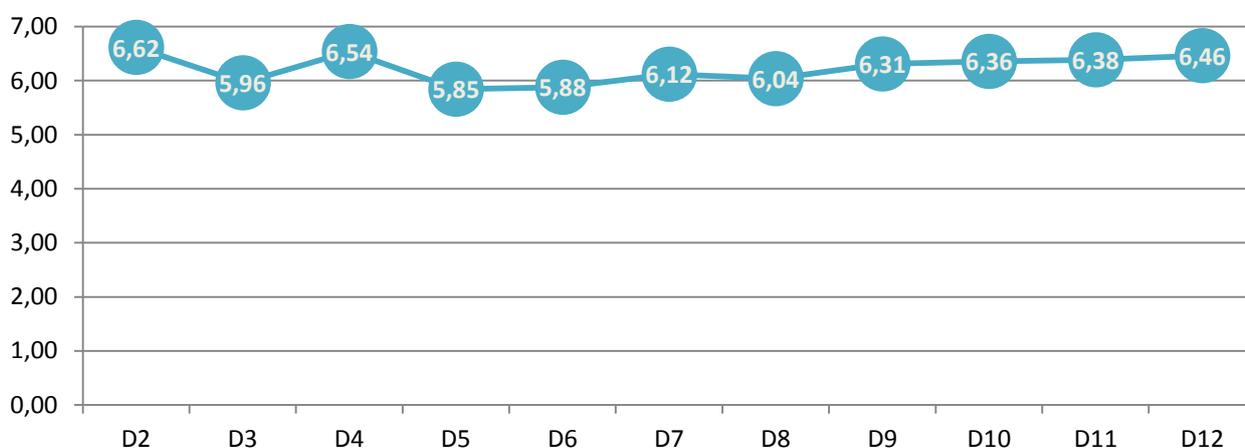


Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con i semestri precedenti.

## MEDICINA GENERALE III – ECOGRAFIA INTERVENTISTICA

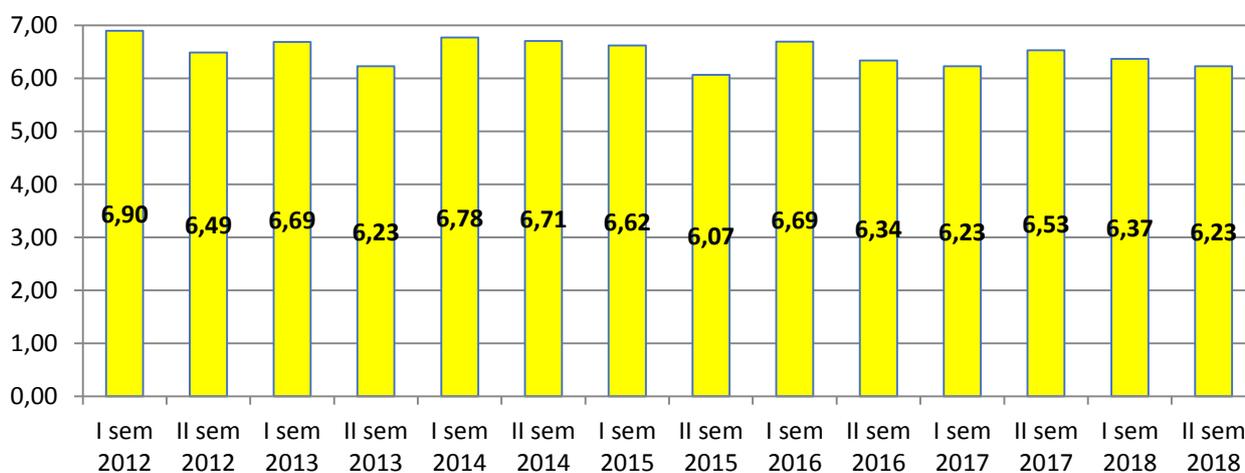
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



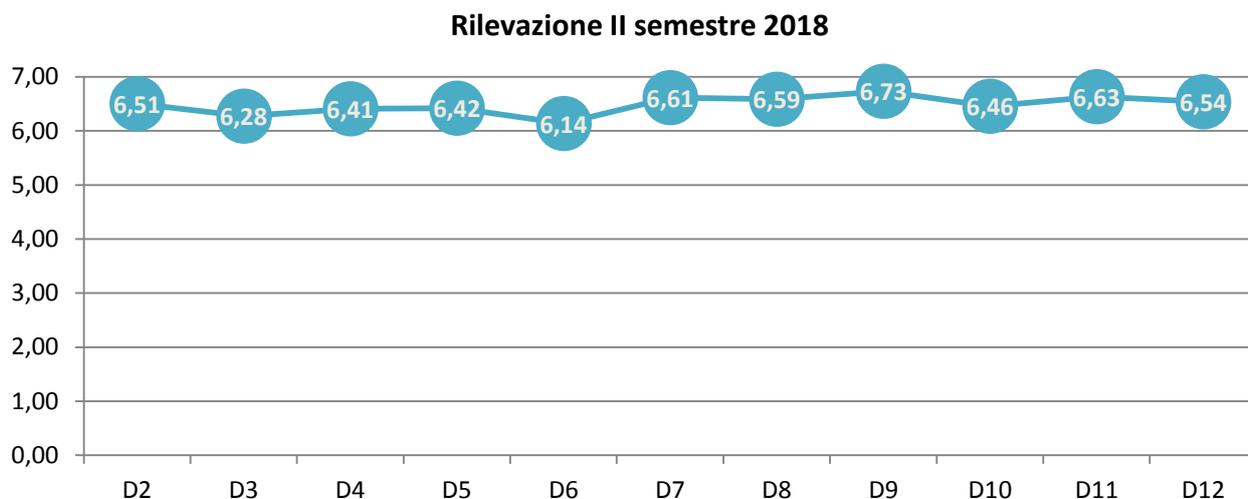
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2012-2018**

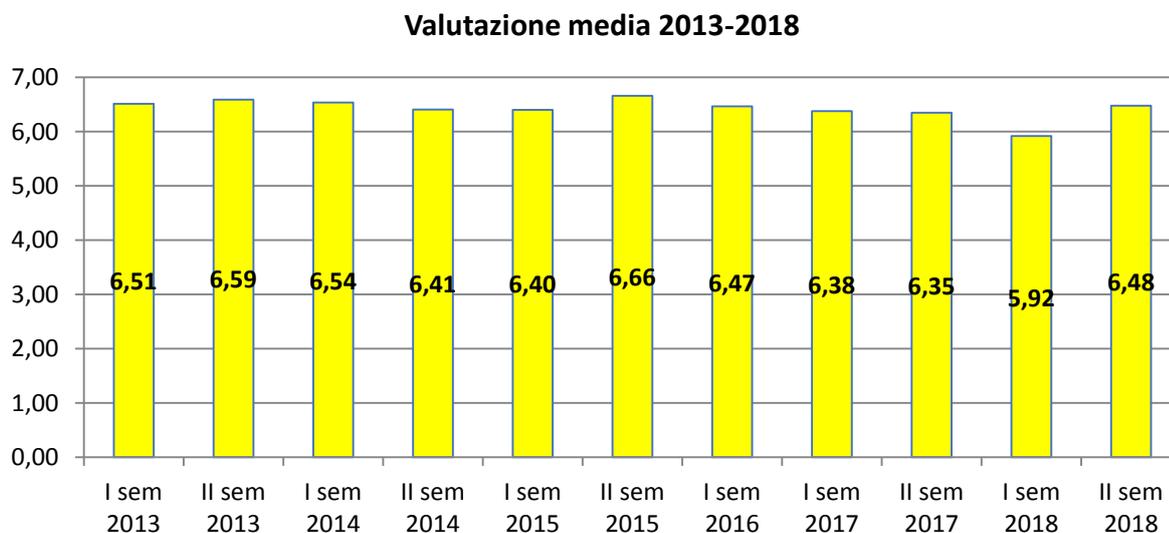


## MEDICINA NUCLEARE

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



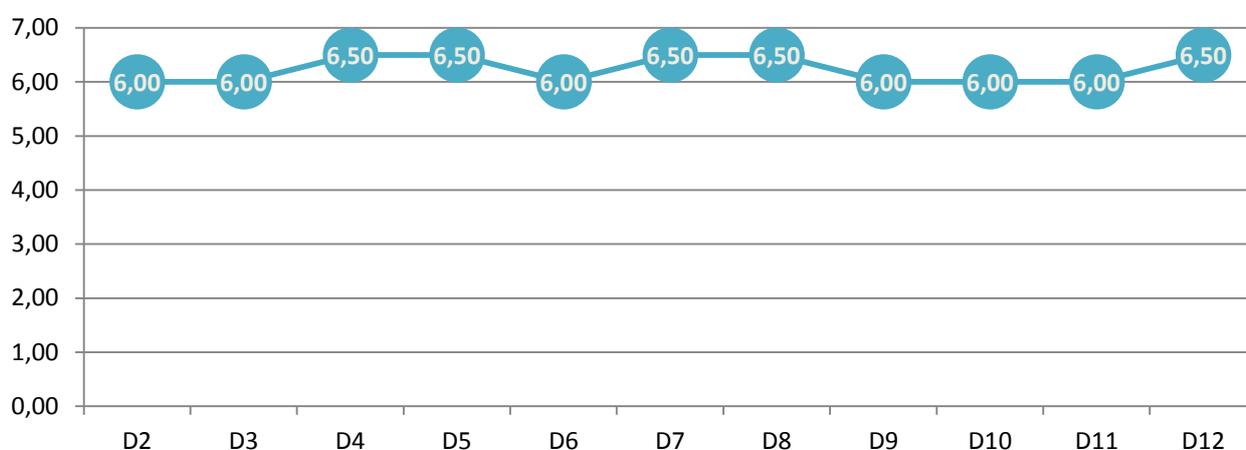
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2018



## NEFROLOGIA

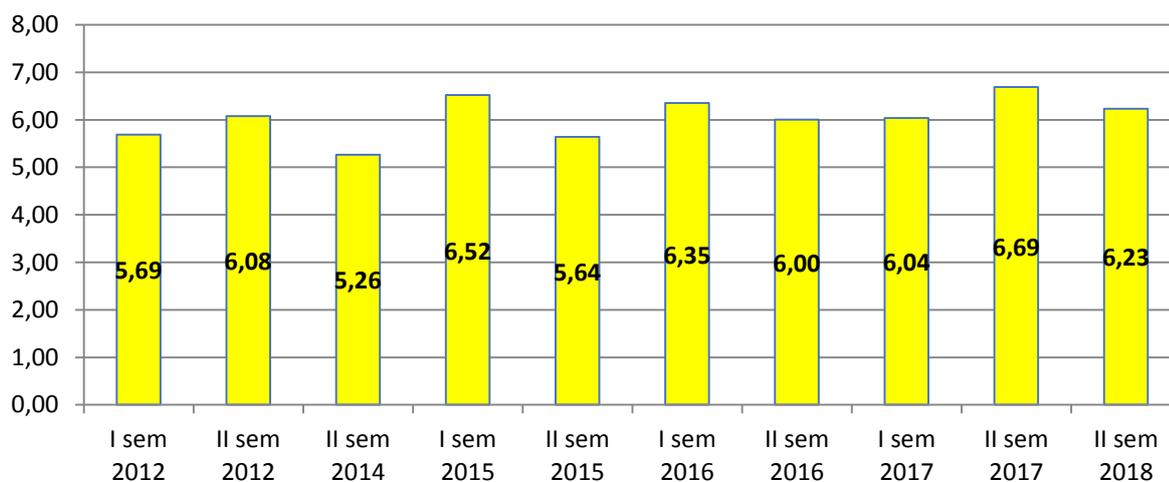
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

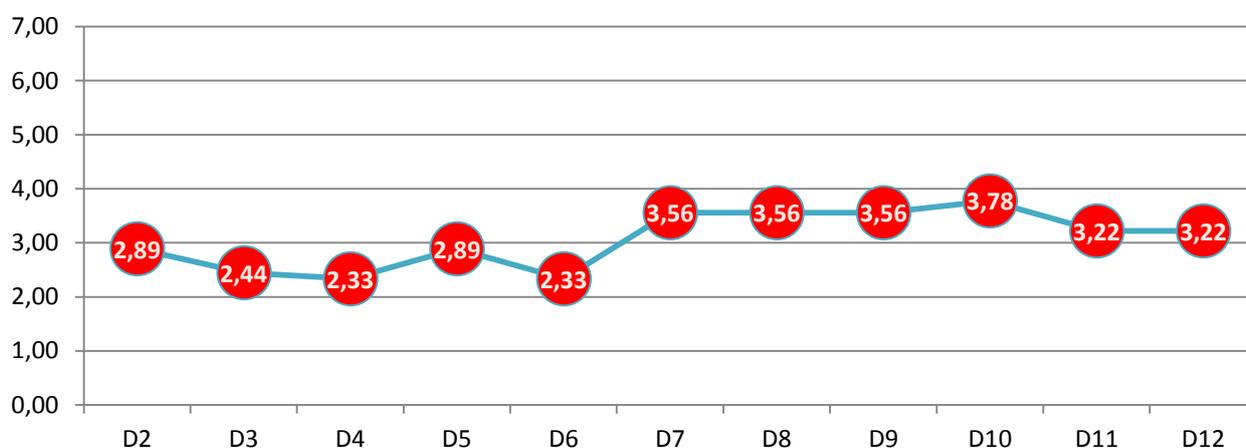
**Valutazione media 2012-2018**



## OCULISTICA

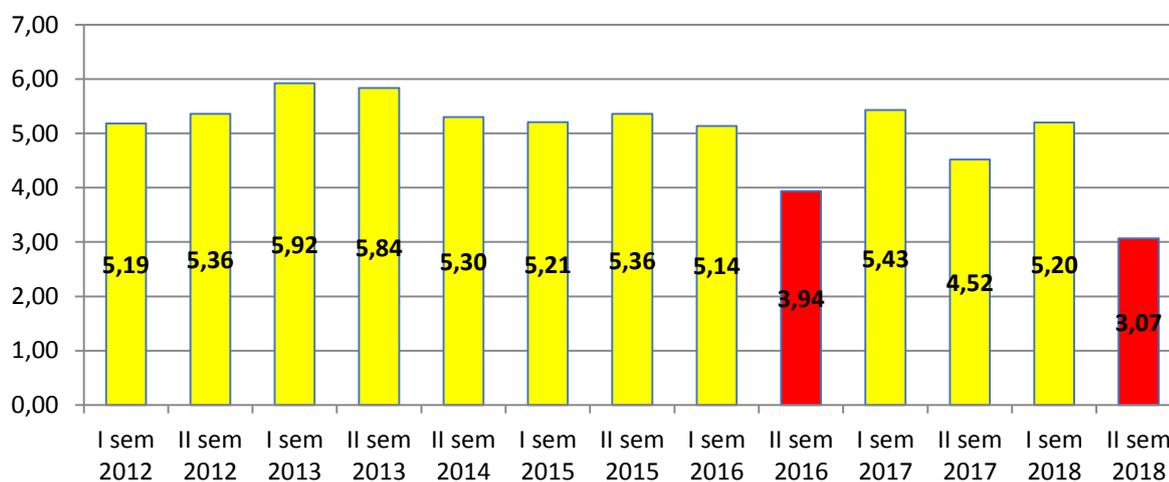
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



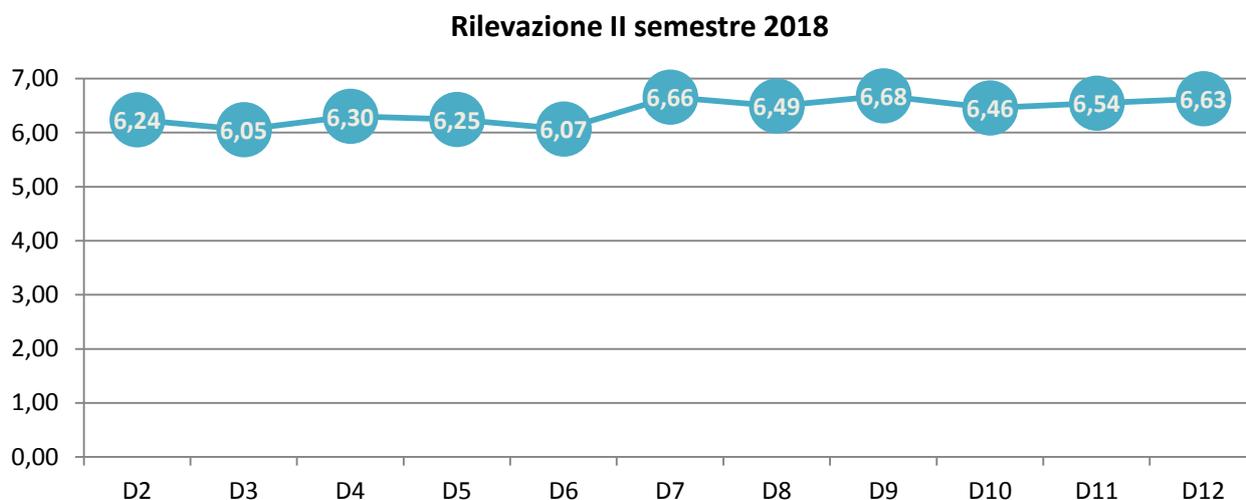
3. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2012-2018**

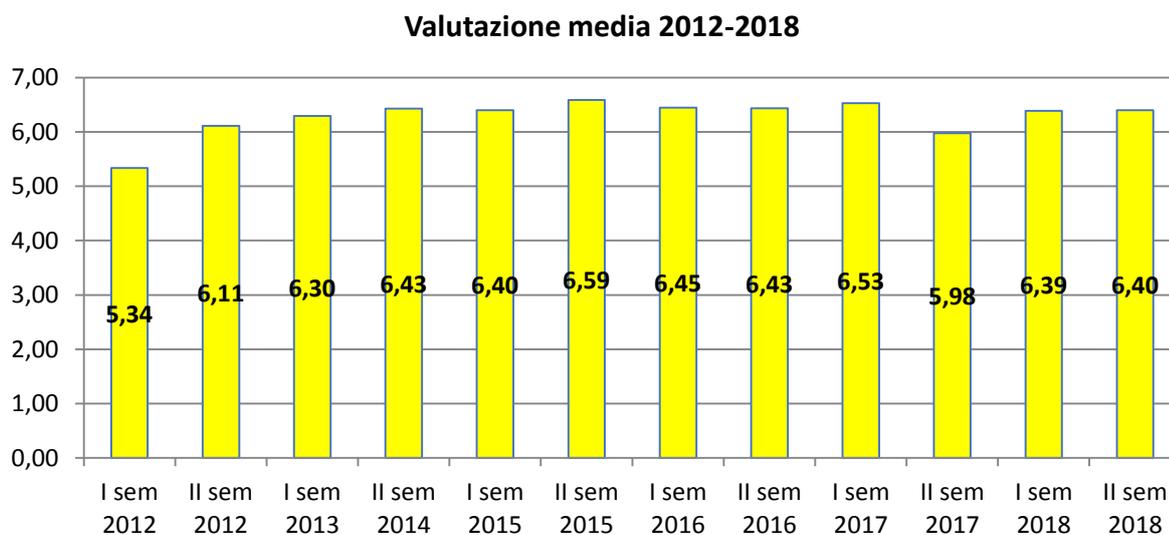


## ODONTOSTOMATOLOGIA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

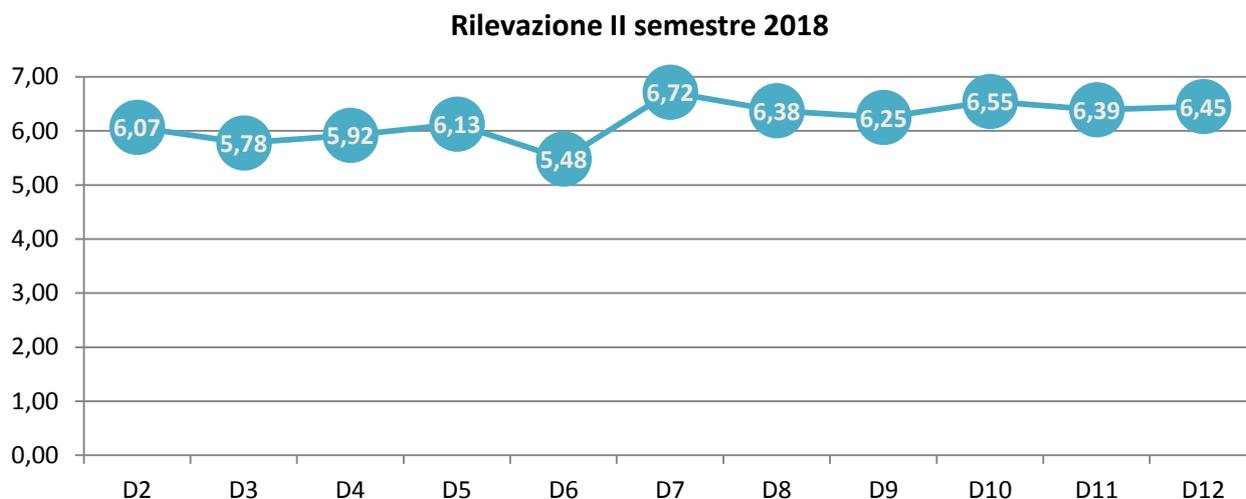


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

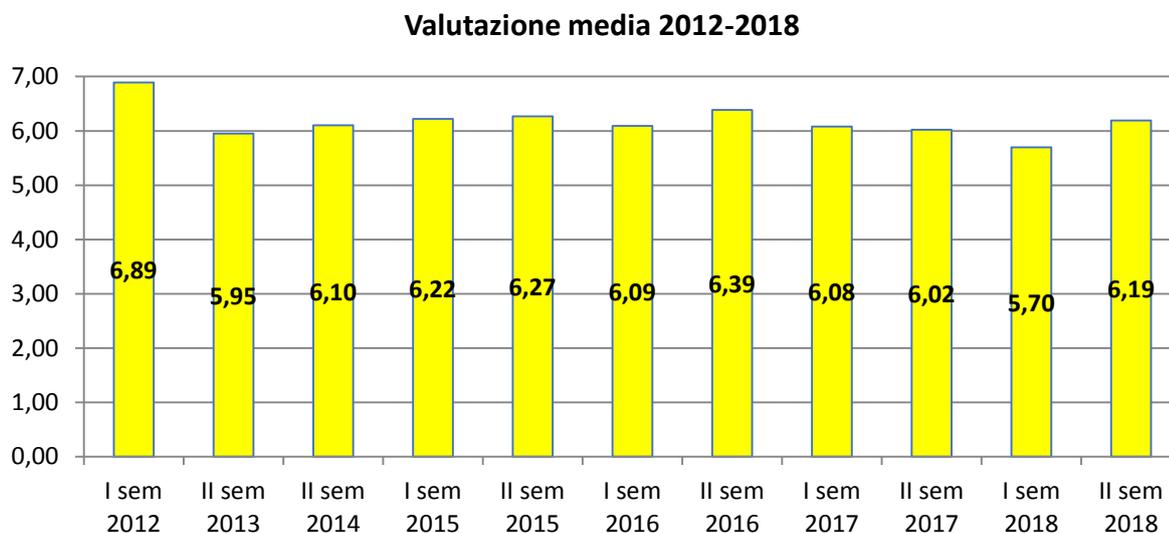


## ONCOLOGIA MEDICA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



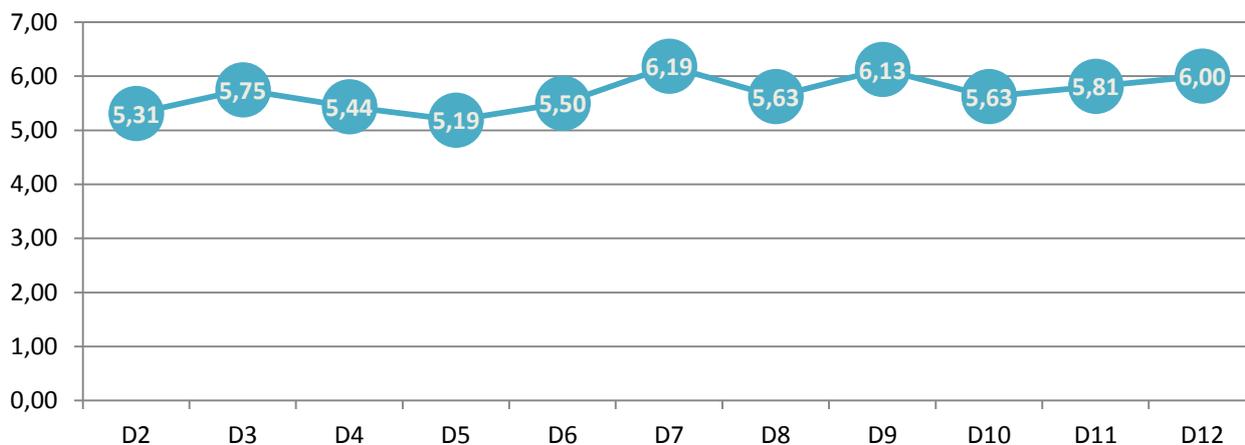
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

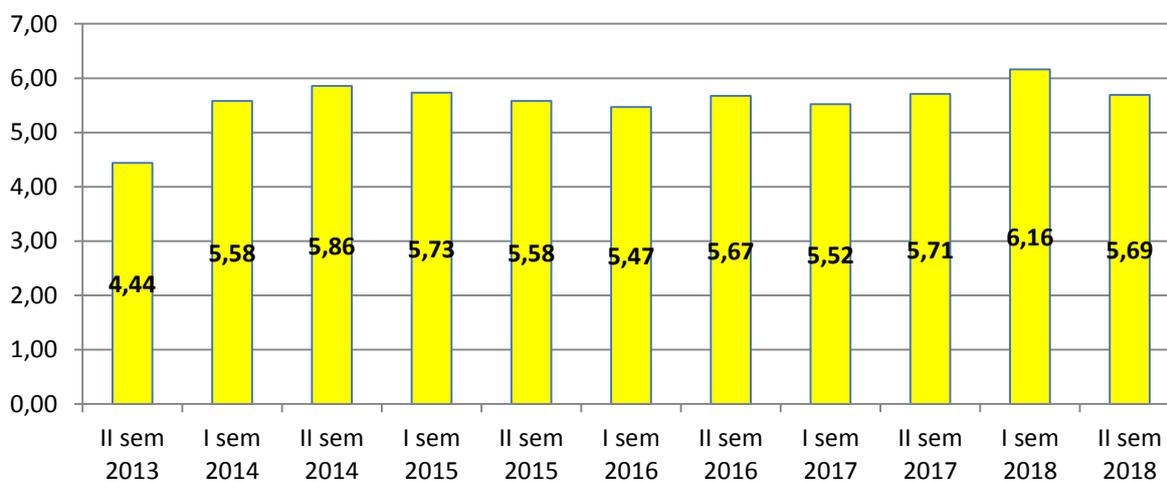
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2018

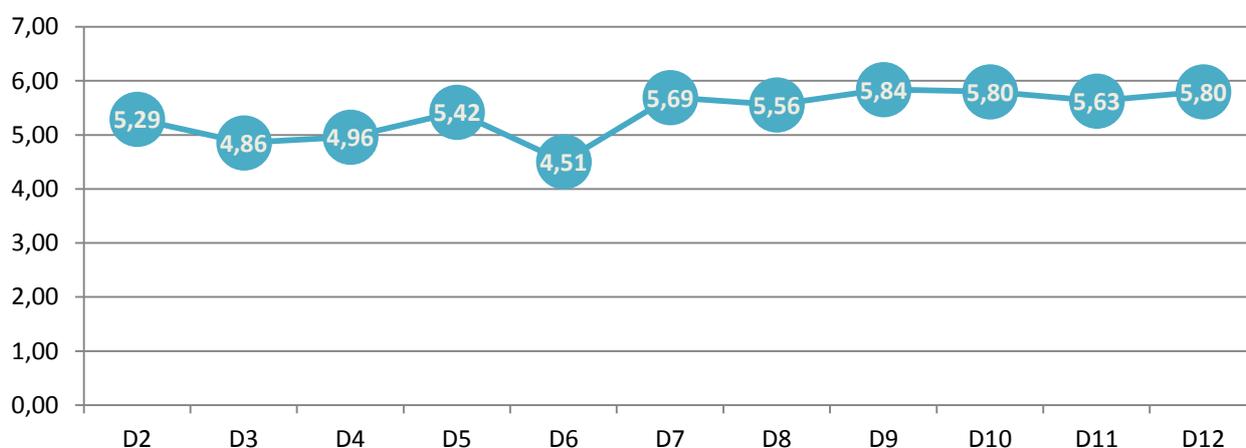
**Valutazione media 2013-2018**



## OSTETRICIA E GINECOLOGIA - GINECOLOGIA

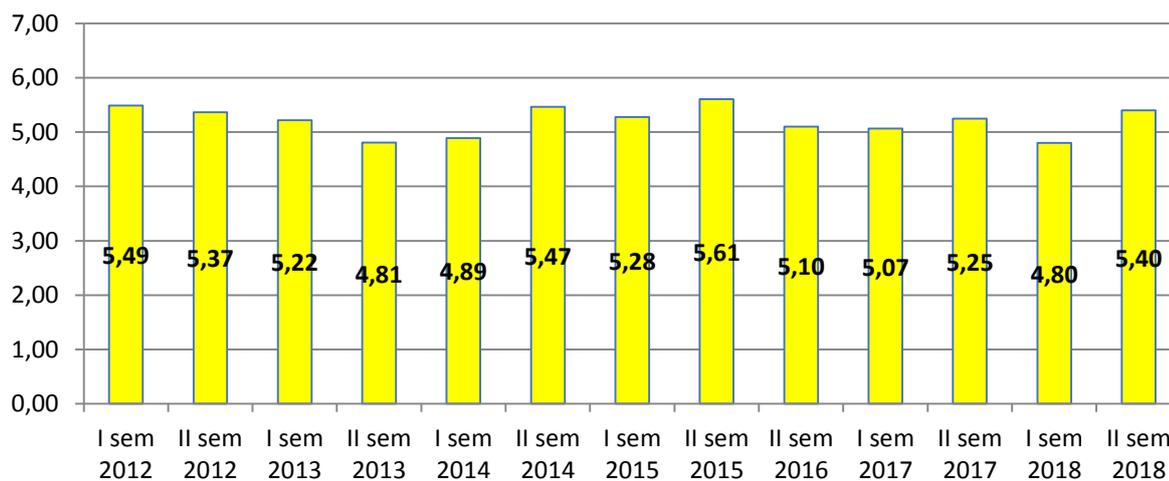
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

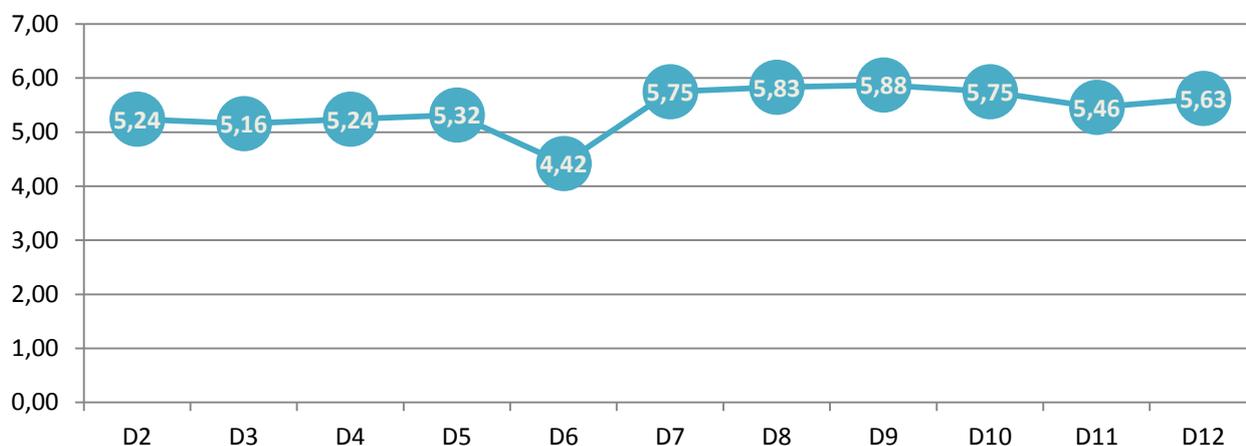
**Valutazione media 2012-2018**



## OSTETRICIA E GINECOLOGIA - ECOGRAFIA

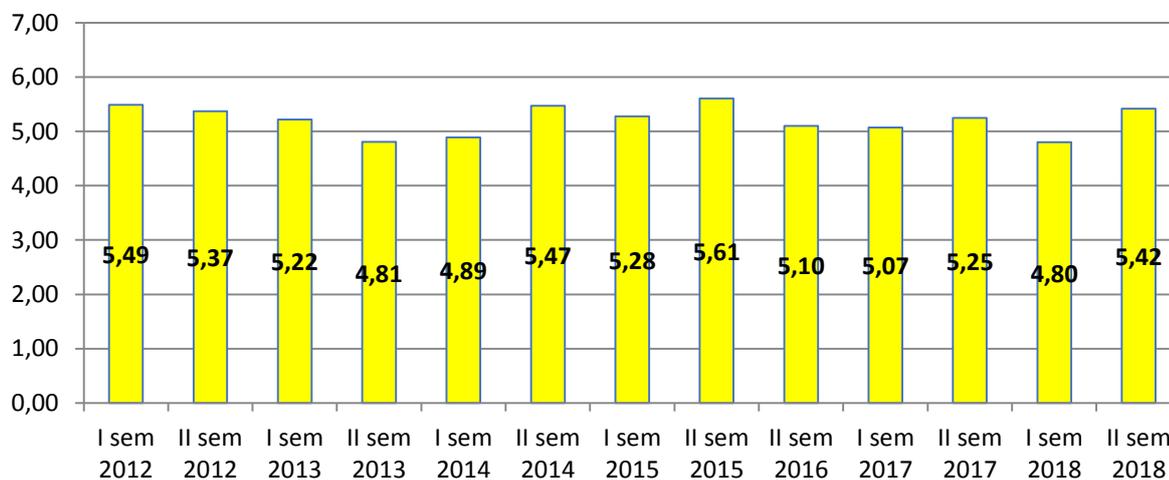
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



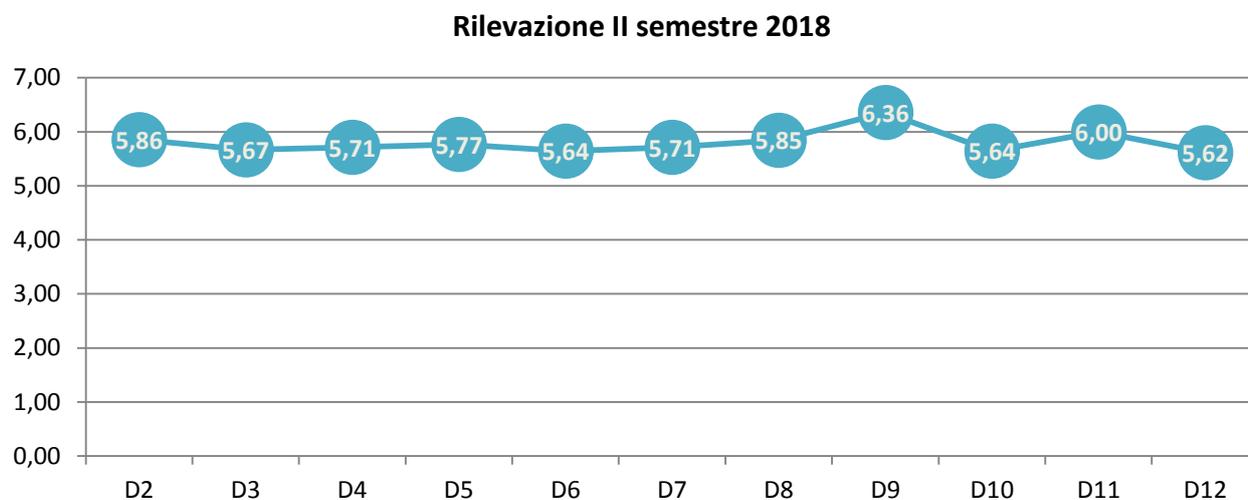
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2012-2018**

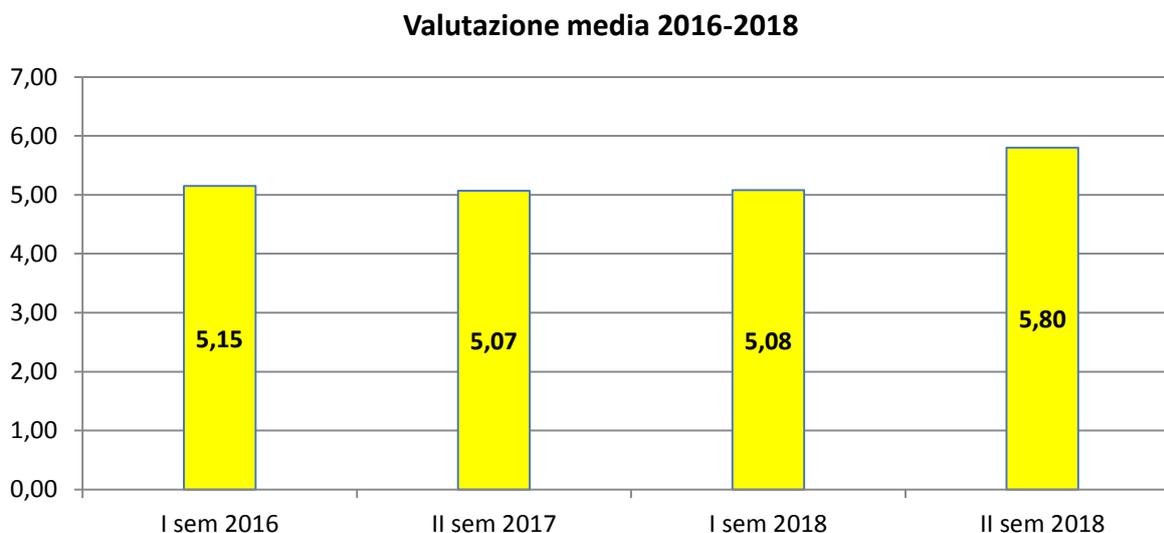


## OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



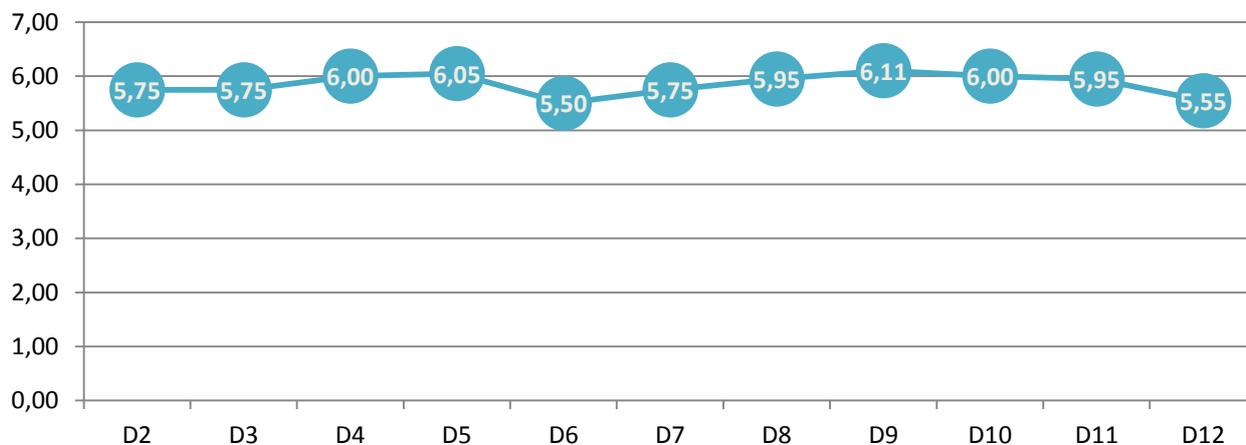
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-2018



## OTORINOLARINGOIATRIA

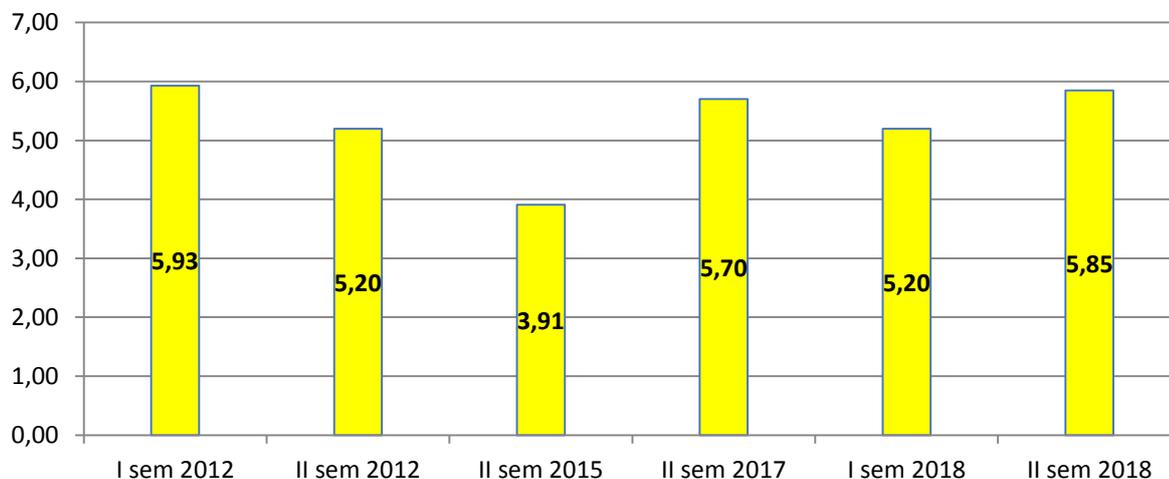
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

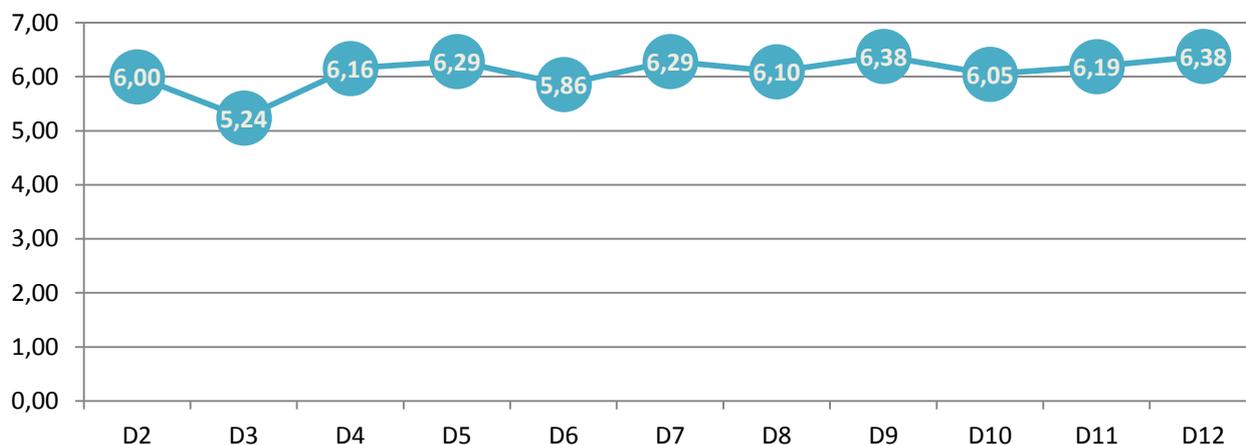
**Valutazione media 2012-2018**



## PNEUMOLOGIA

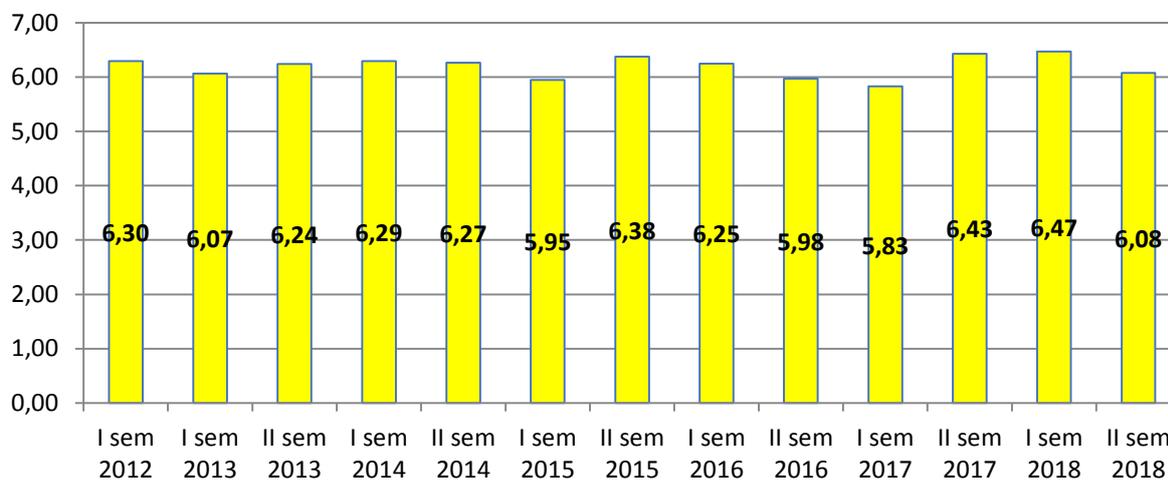
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**

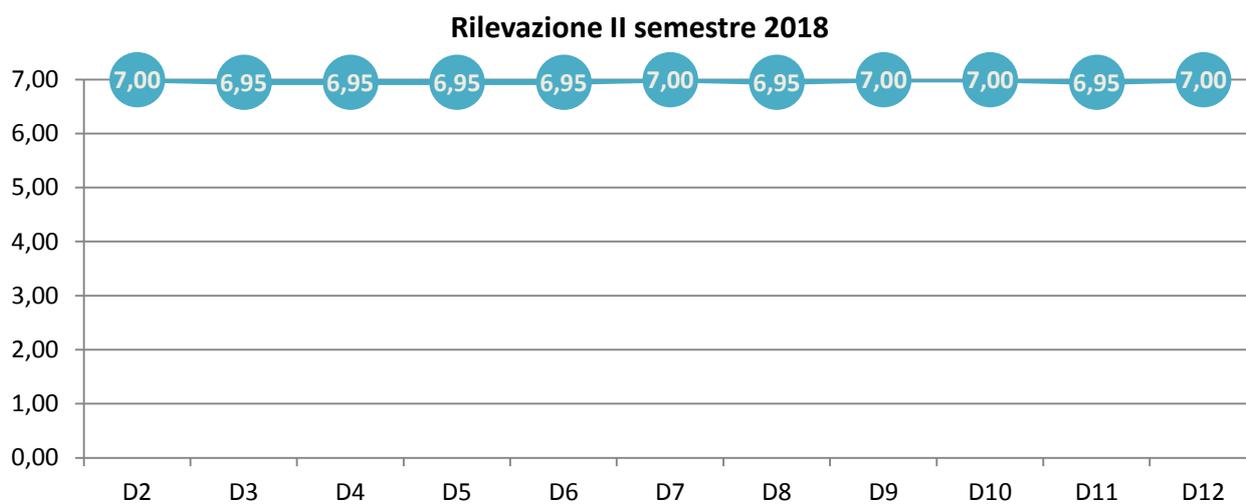


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2012-2018**



## PNEUMOLOGIA – AMBULATORIO TRAPIANTI

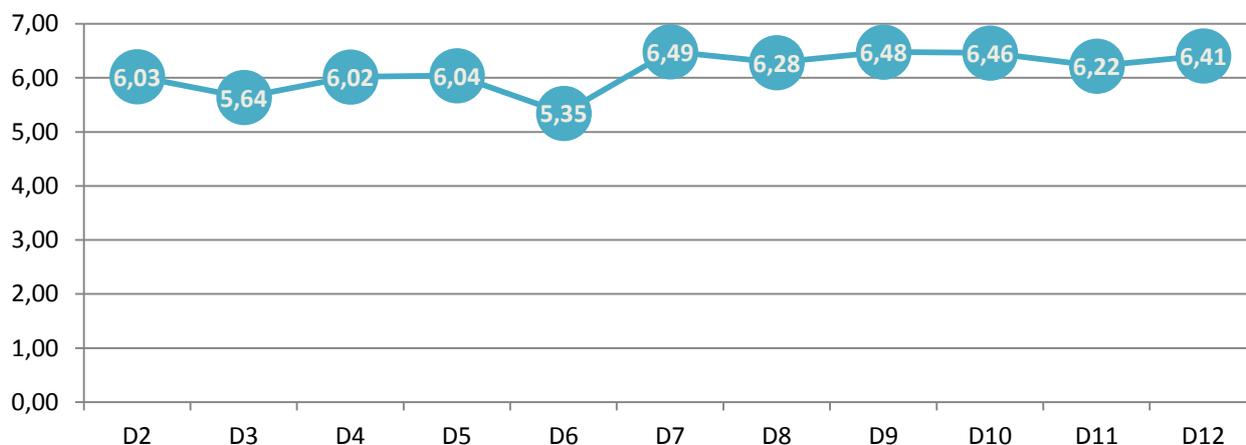


Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con i semestri precedenti.

## PRERICOVERO DEA E AMBULATORI

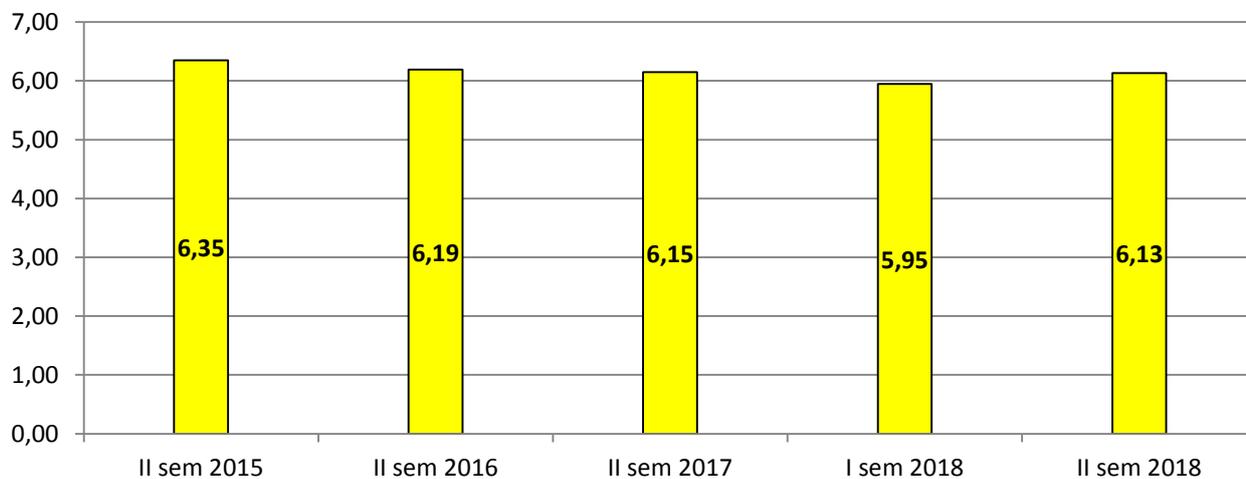
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015- 2018

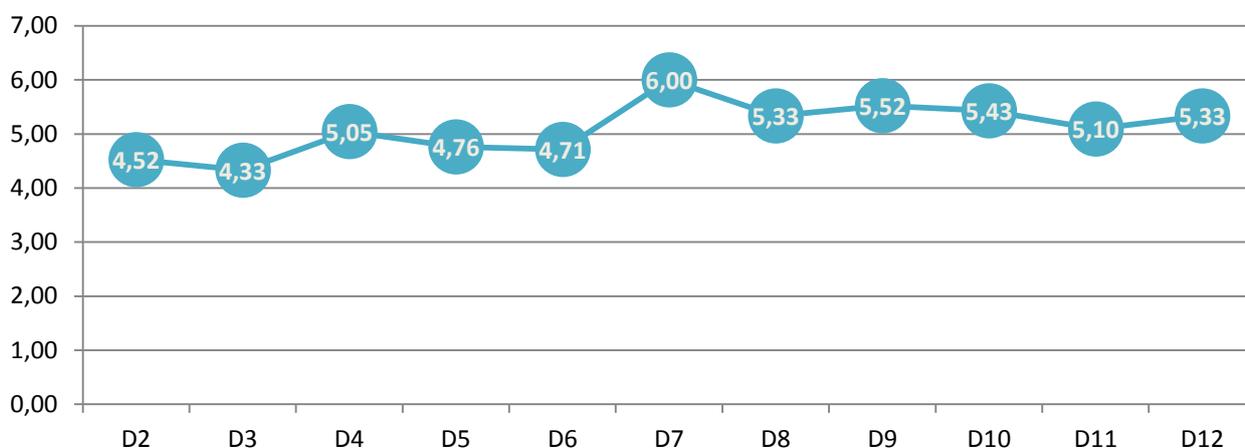
**Valutazione media 2015 - 2018**



## RADIOLOGIA

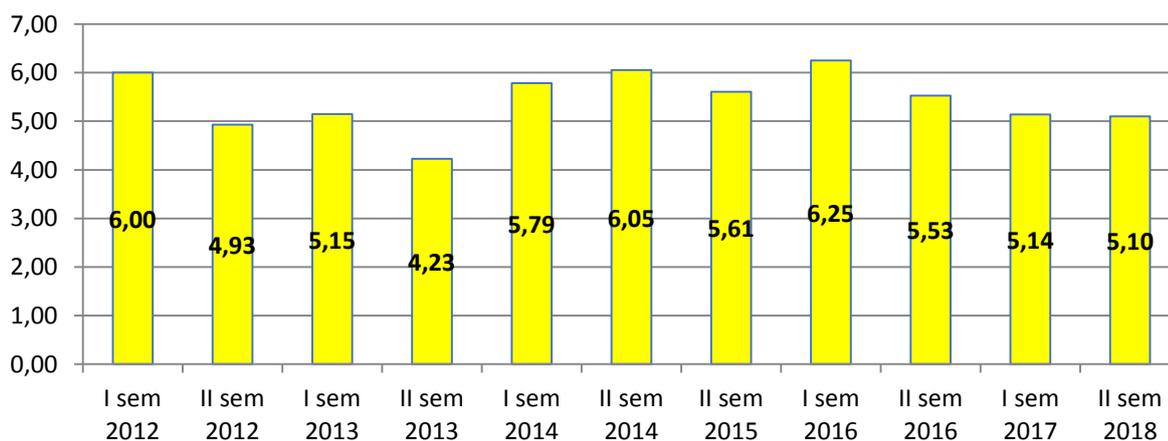
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



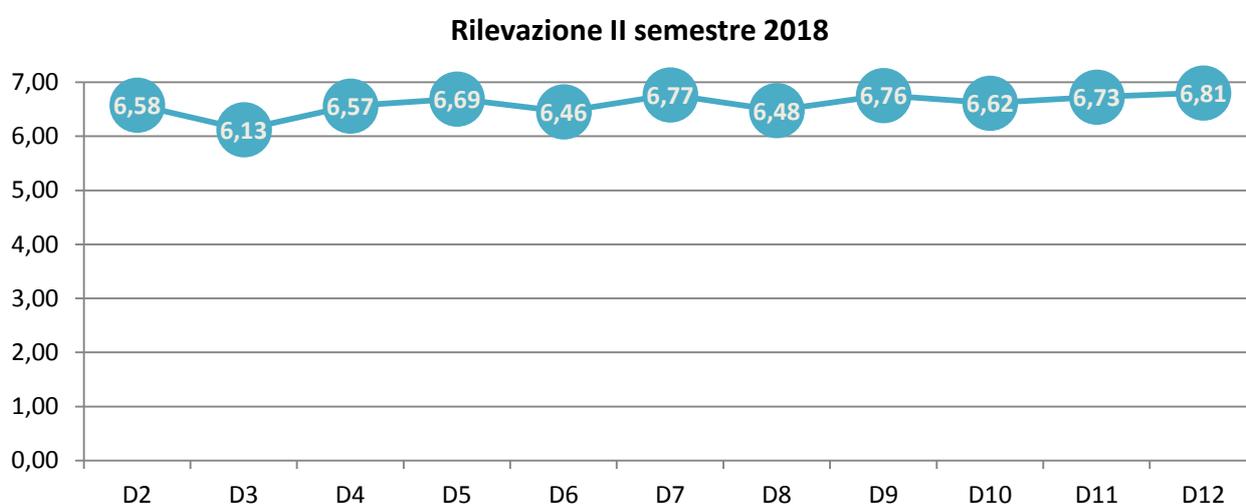
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2012-I sem 2018**

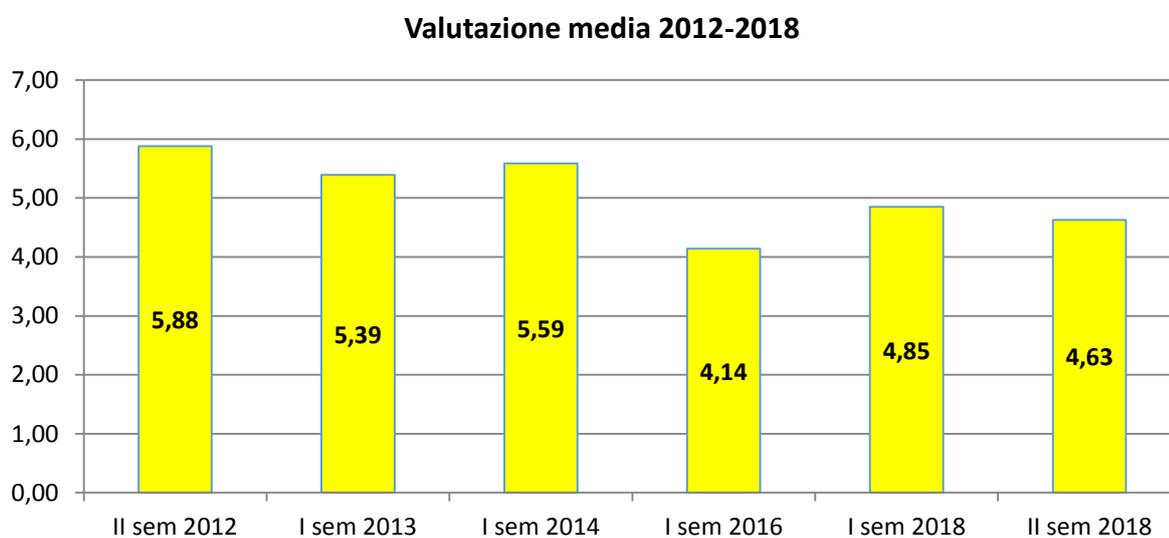


## RADIOLOGIA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI - SENOLOGICA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



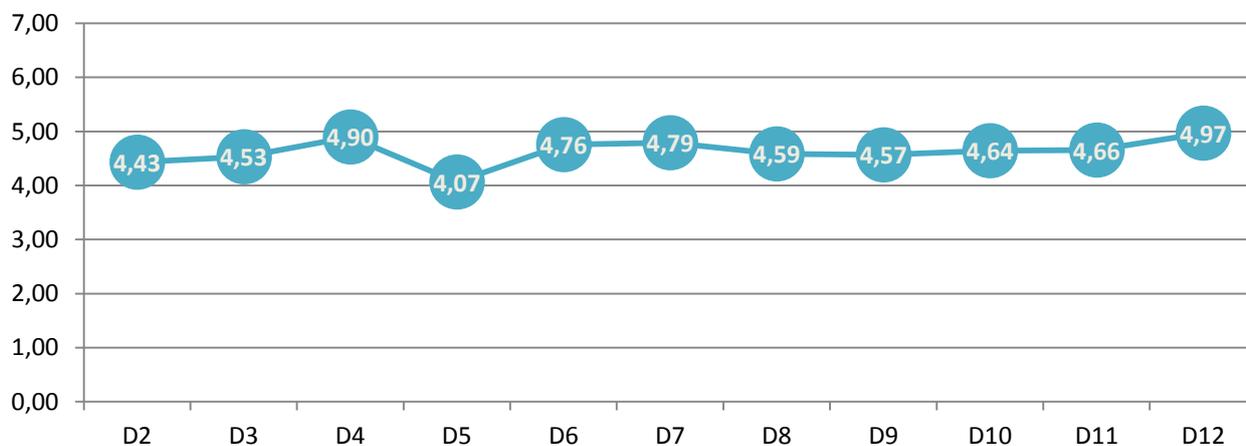
Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con i semestri precedenti.



## RADIOLOGIA E NEURORADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA

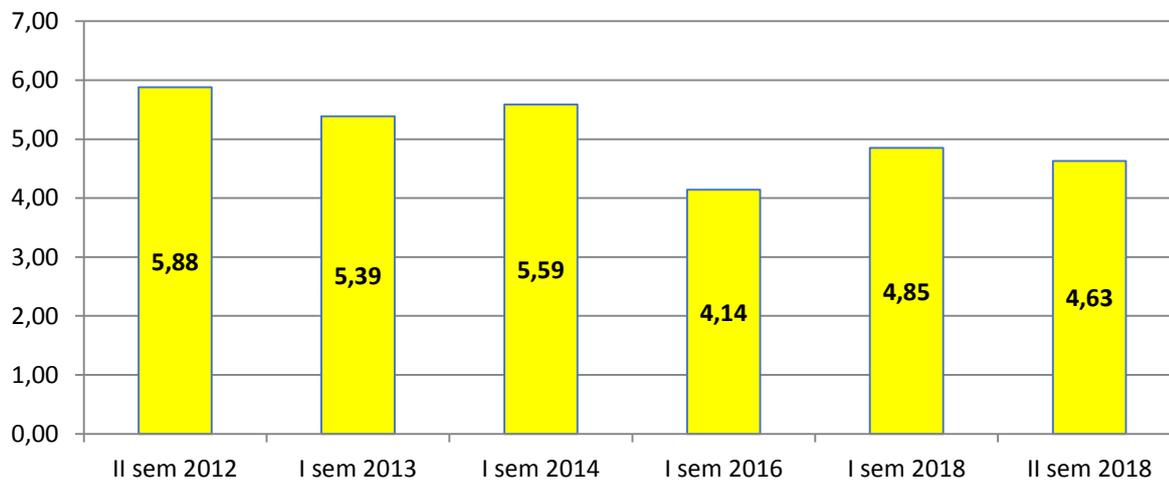
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



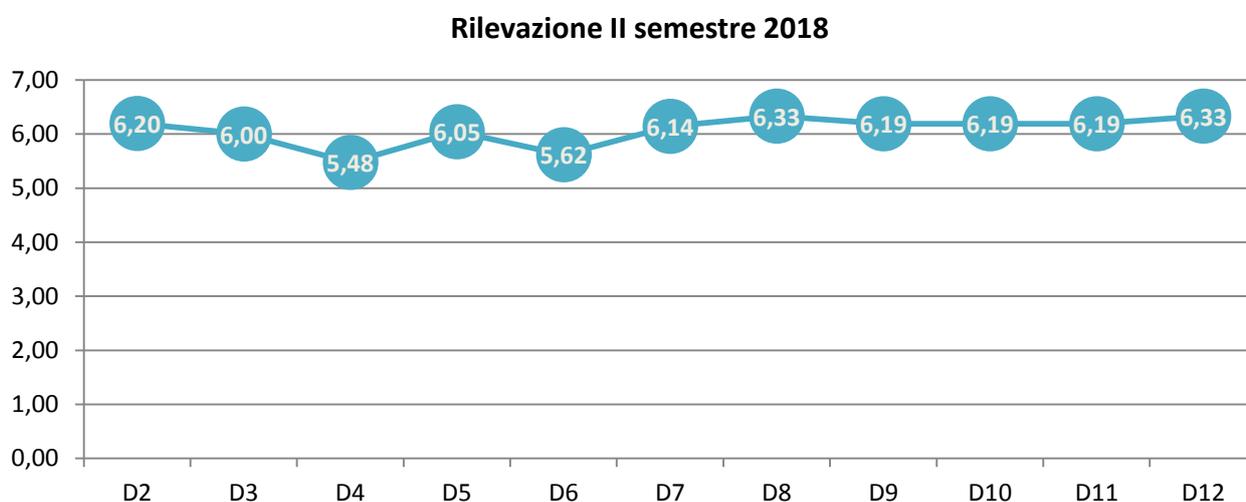
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2012-2018**

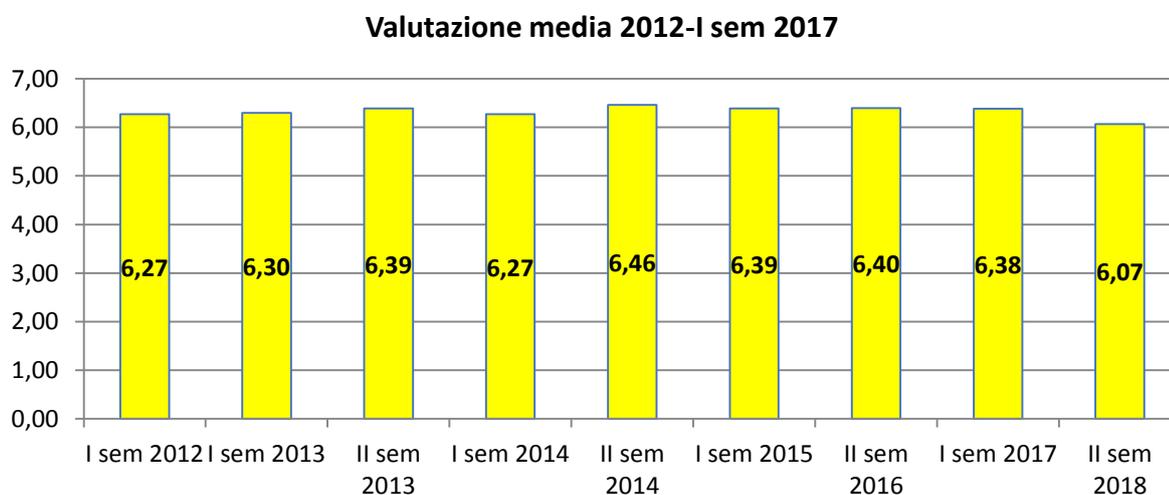


## RADIOTERAPIA ONCOLOGICA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



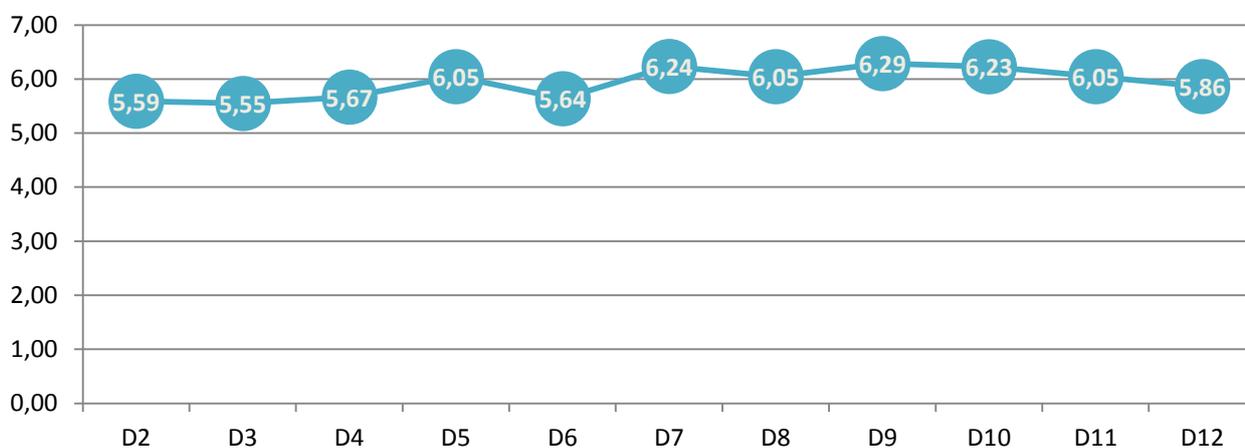
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo I – II semestre 2018



## TAO CENTRO PRELIEVI

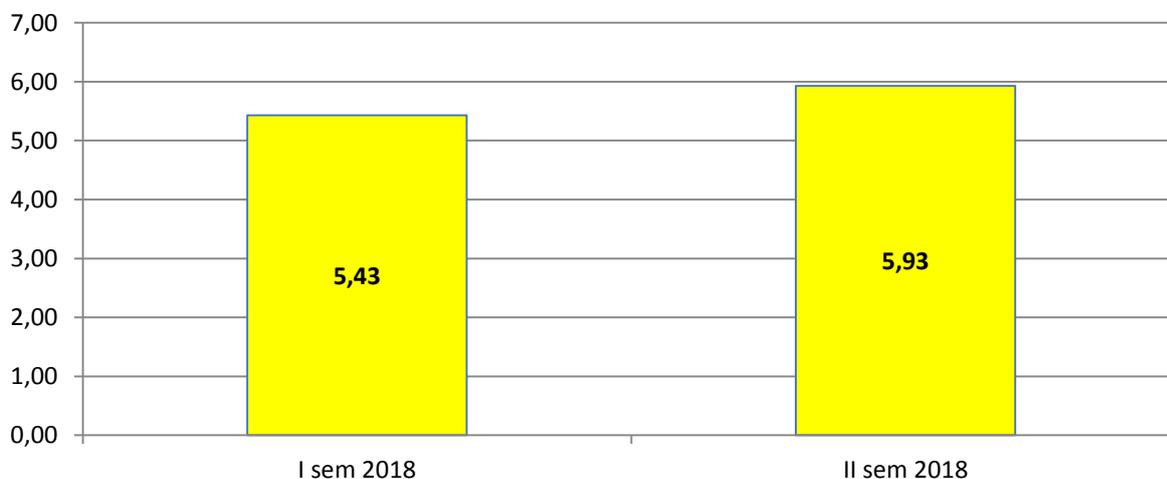
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II semestre 2018**



3. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo I – II semestre 2018

**Valutazione media I - II Semestre 2018**



## AREA DEGENZA: analisi dei dati raccolti

### Stratificazione del campione

Relativamente all'Area Degenza Ordinaria/DH, sono stati raccolti 1115 questionari (dal campione sono stati eliminati i questionari pervenuti non compilati).

Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (genere, età, scolarità e nazionalità), per creare classi d'indagine e rendere più efficace l'analisi dei dati raccolti.

- Stratificazione del campione (Area Degenza/DH) per genere:

Sesso	N. questionari consegnati
F	629
M	448
Non dichiarato	38
	<b>1115</b>

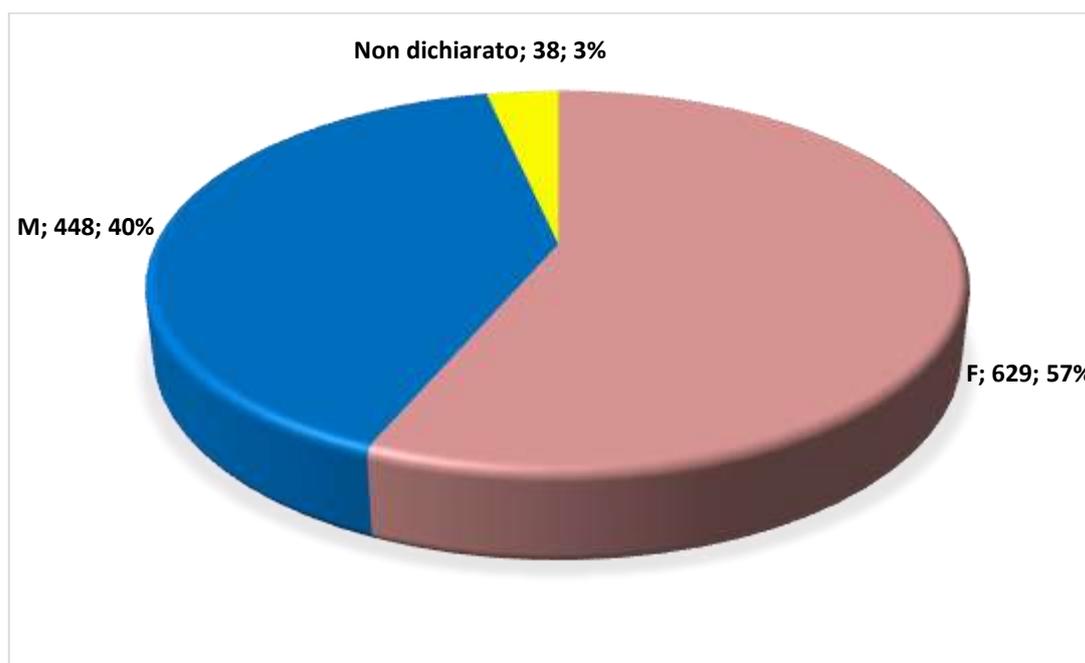
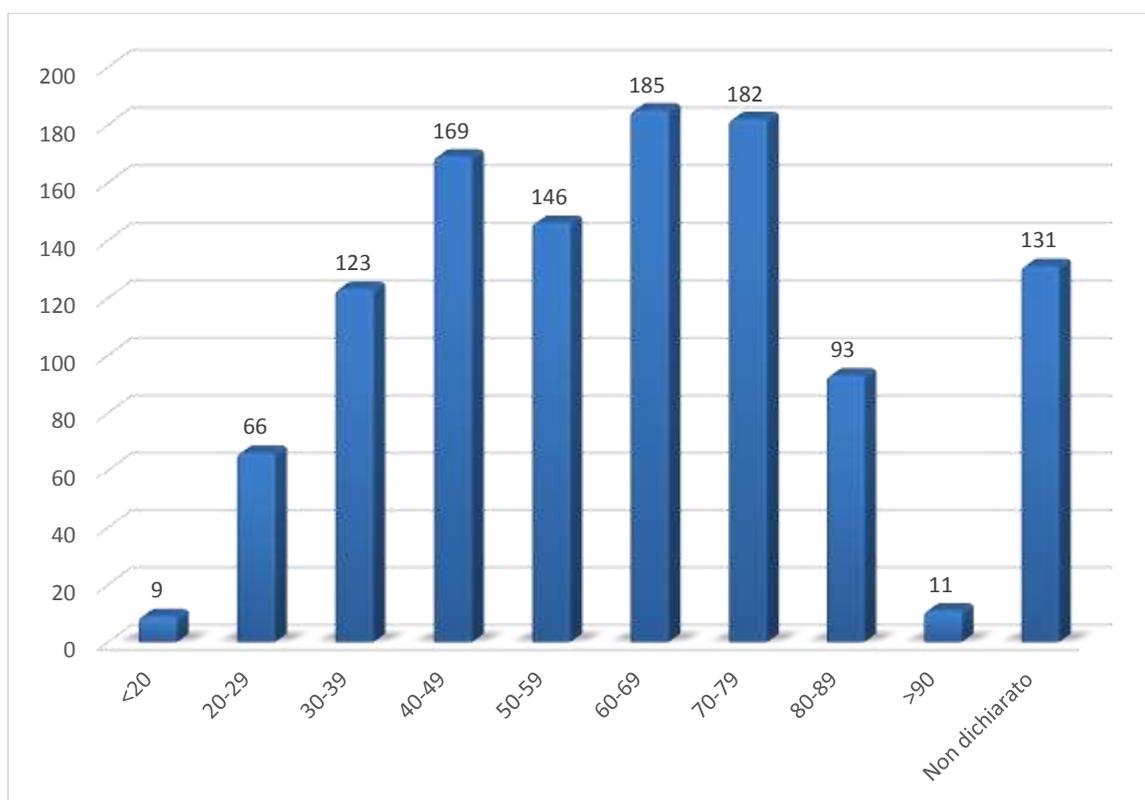


Figura 17: Distribuzione percentuale del campione per genere (Area Degenza/DH).

### Stratificazione del campione per età

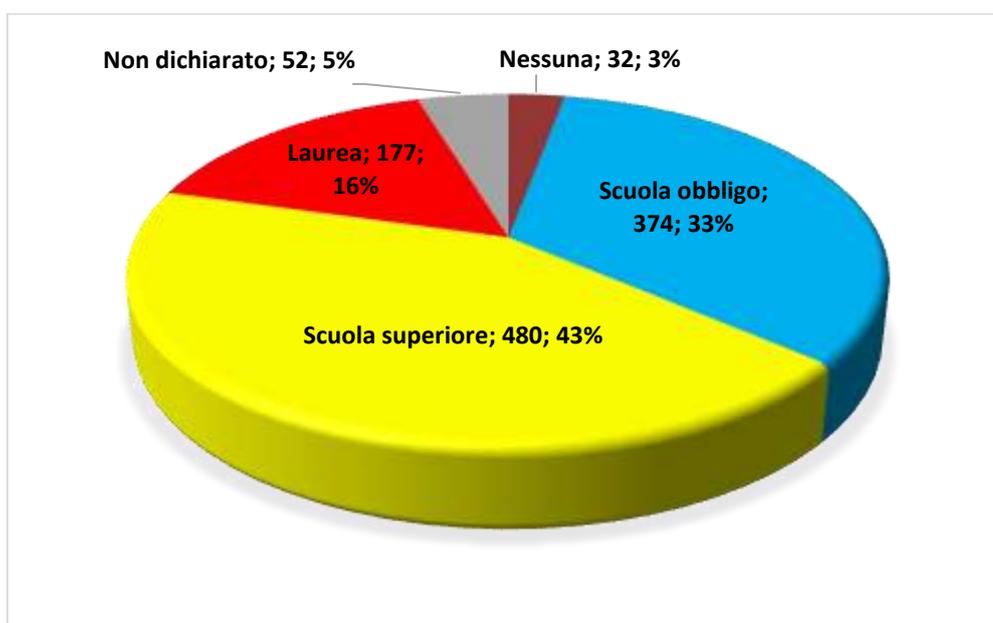
Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	9	0,81%
20-29	66	5,92%
30-39	123	11,03%
40-49	169	15,16%
50-59	146	13,09%
60-69	185	16,59%
70-79	182	16,32%
80-89	93	8,34%
>90	11	0,99%
Non dichiarato	131	11,75%



**Figura 18:** Distribuzione del campione (Area Degenza/DH) per età.

- Stratificazione del campione per scolarità (Area Degenza/DH)

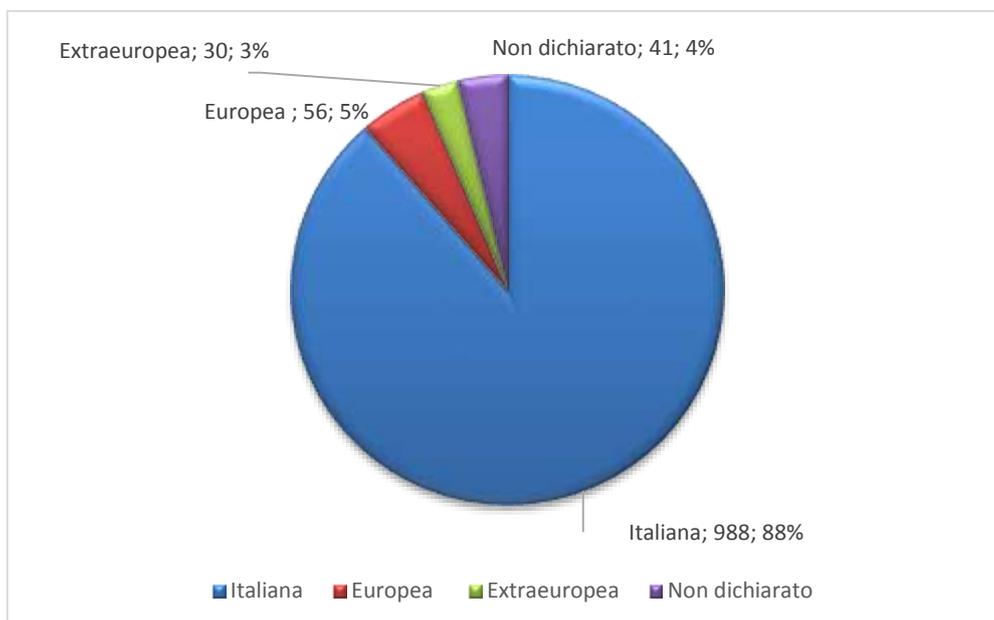
Scolarità	N. questionari consegnati
Nessuna	32
Scuola obbligo	374
Scuola superiore	480
Laurea	177
Non dichiarato	52



**Figura 19:** Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.

- Stratificazione del campione per nazionalità (Area Degenza/DH)

Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	988
Europea	56
Extraeuropea	30
Non dichiarato	41



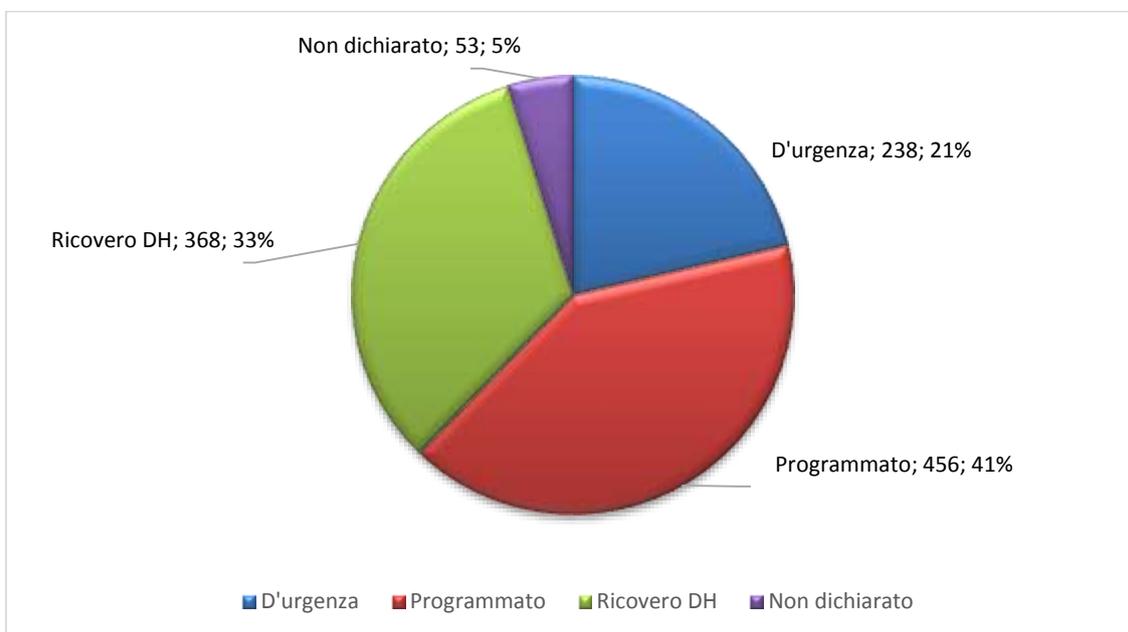
*Figura 20: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per nazionalità.*

Il primo elemento d'indagine è la tipologia di ricovero.

**D1** Il suo ricovero è stato

- in urgenza
- programmato
- in Day Hospital

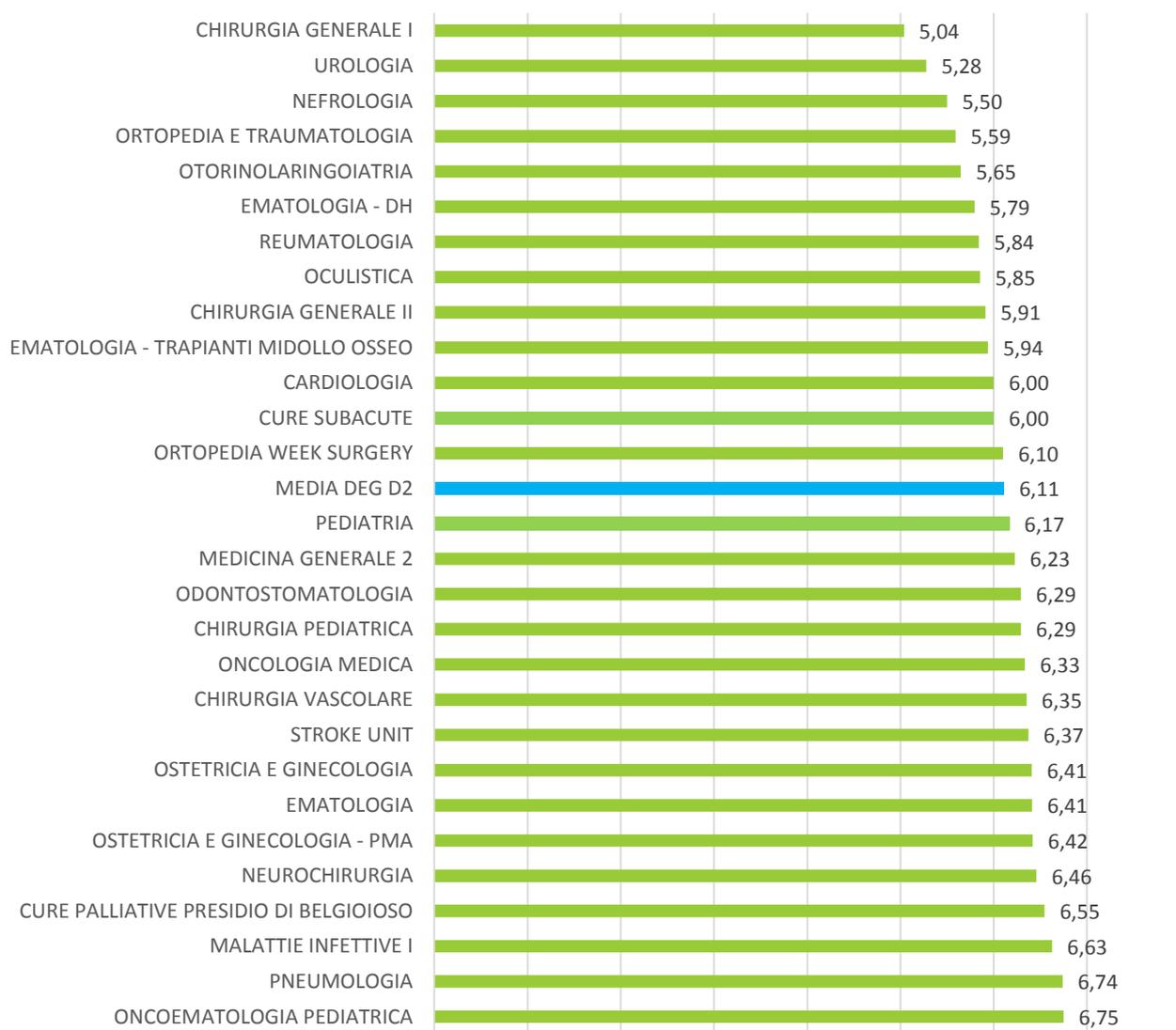
Tipologia di ricovero	N. questionari consegnati
D'urgenza	238
Programmato	456
Ricovero DH	368
Non dichiarato	53



**Figura 21:** Distribuzione percentuale della modalità di ricovero dell'utente (Area Degenza/DH).

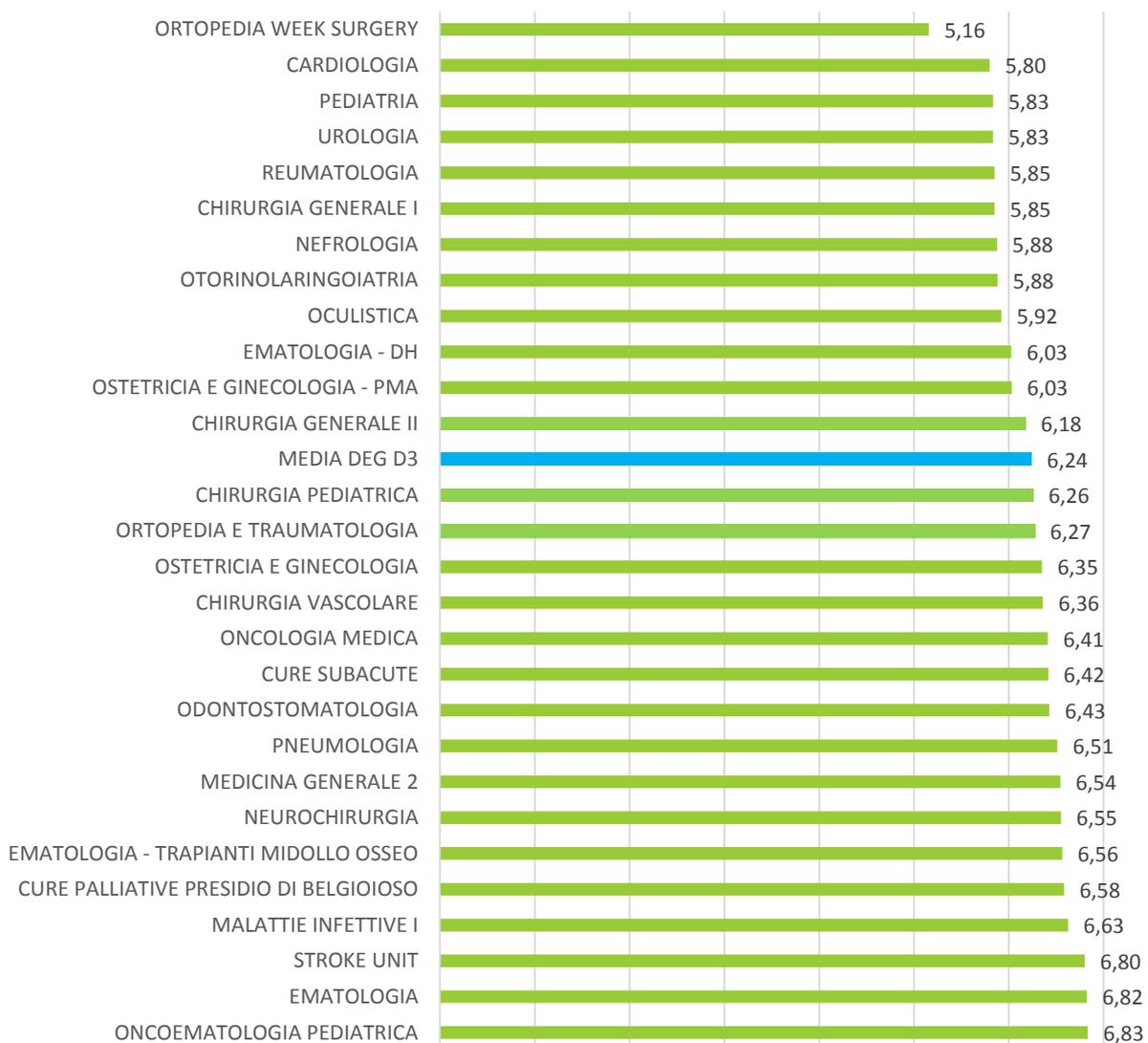
## Risultati del questionario per item

- **D2** Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale).



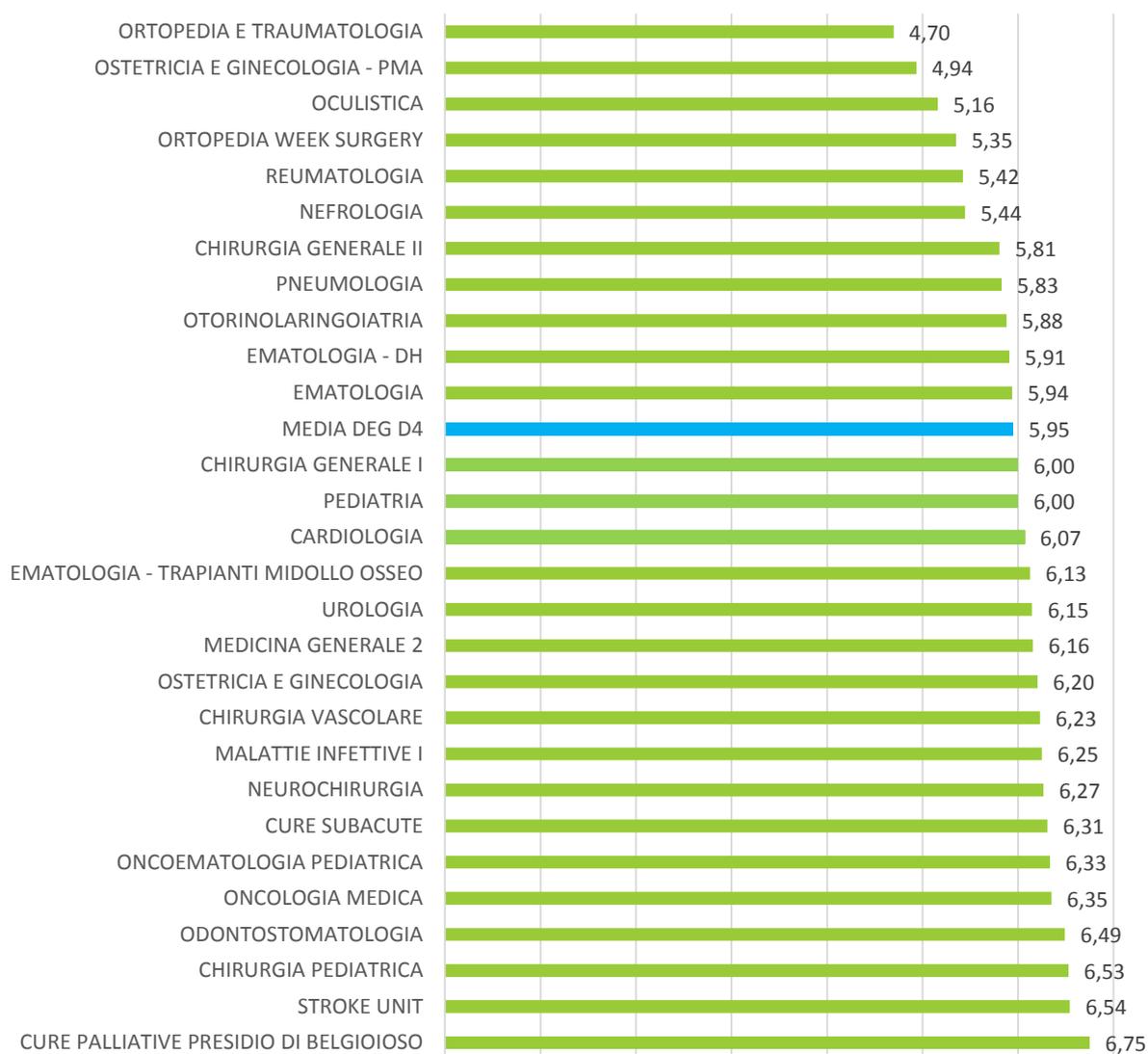
**Figura 22:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

- **D3** Accoglienza ed informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili delle cure).



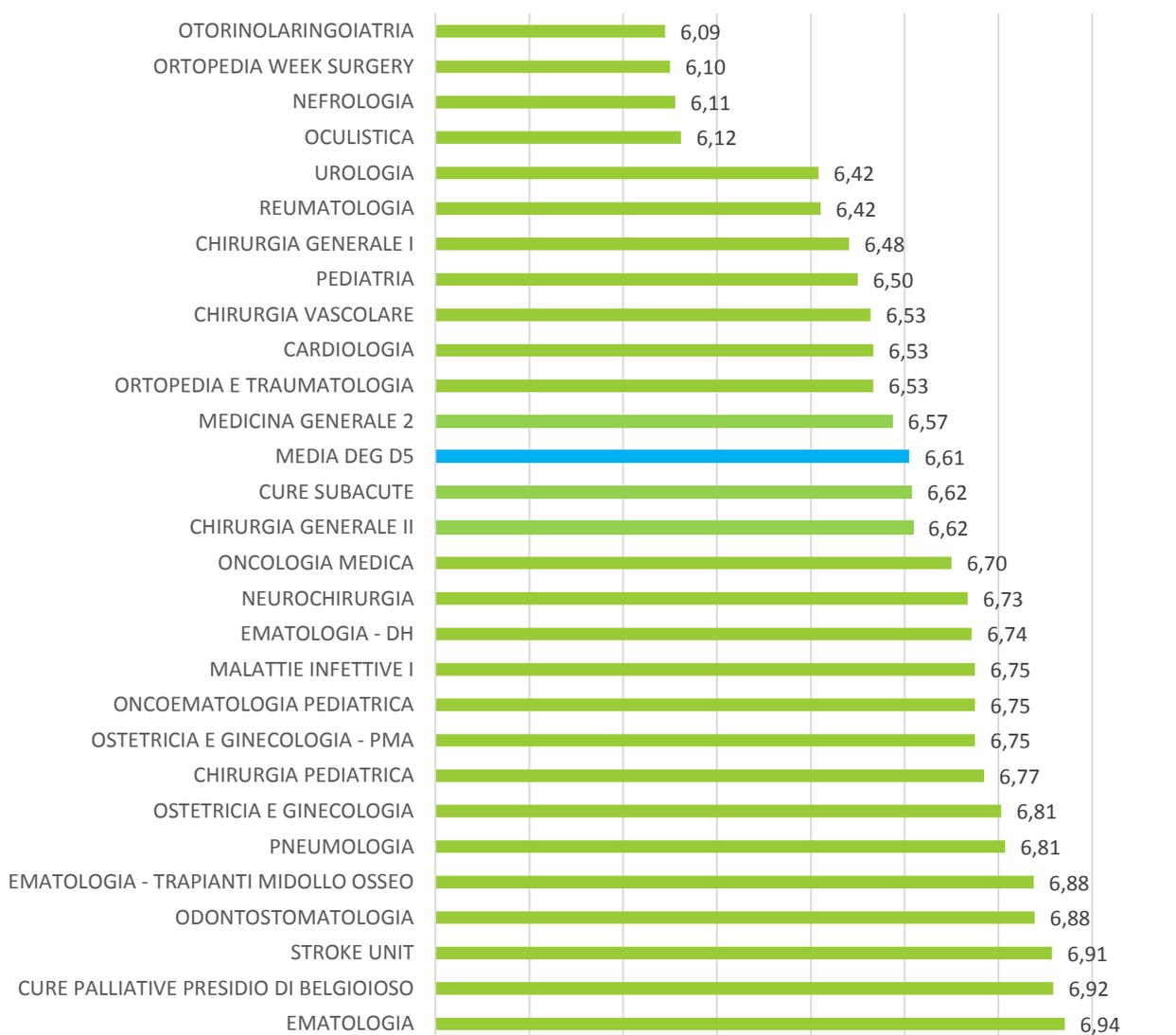
**Figura 23:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'accoglienza ed alle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili delle cure (Area Degenza/DH).

- **D4** Aspetti strutturali ed alberghieri (comfort della stanza, vitto, pulizia).



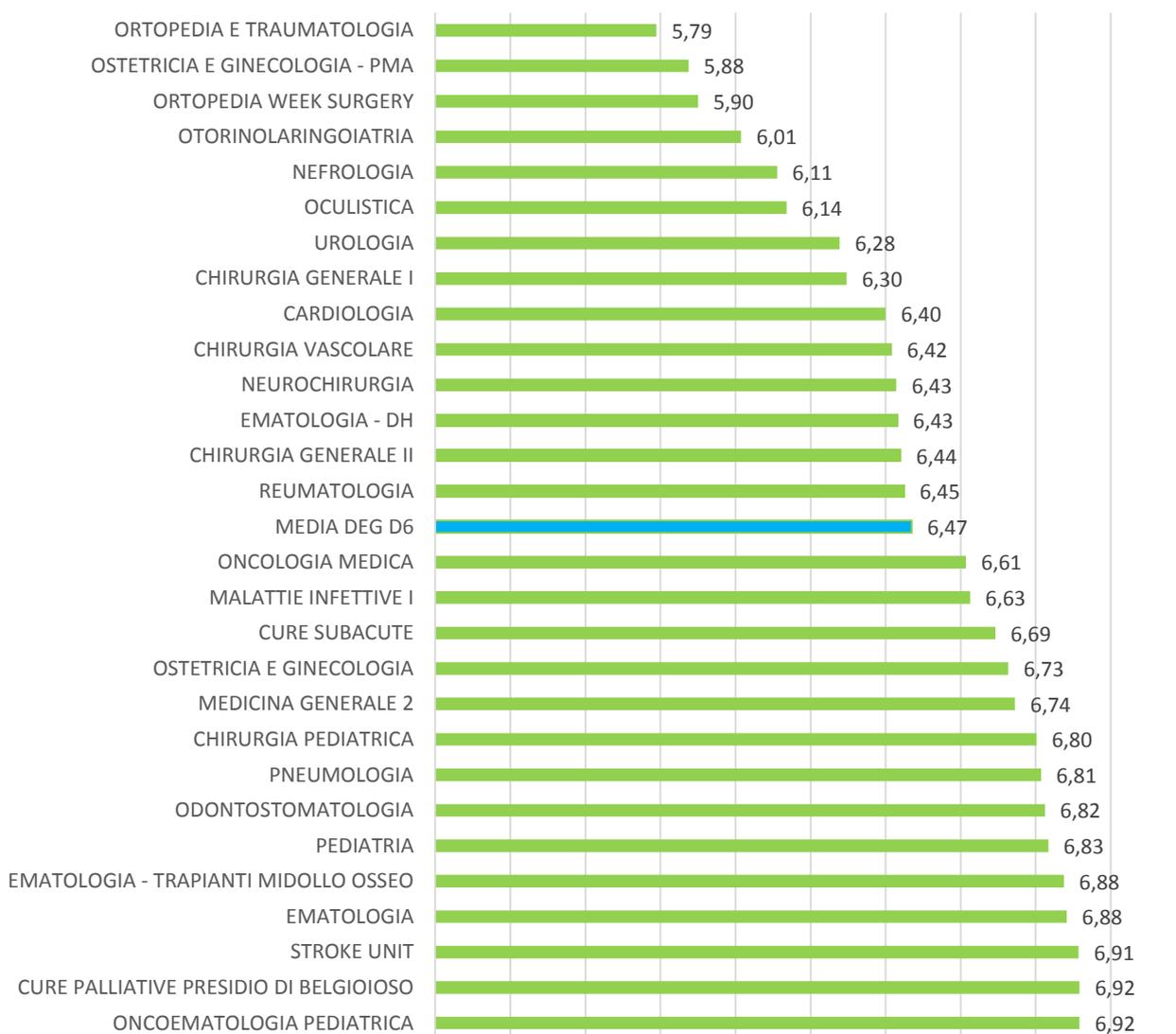
**Figura 24:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito agli aspetti strutturali ed alberghieri (Area Degenza/DH).

- **D5 Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia).**



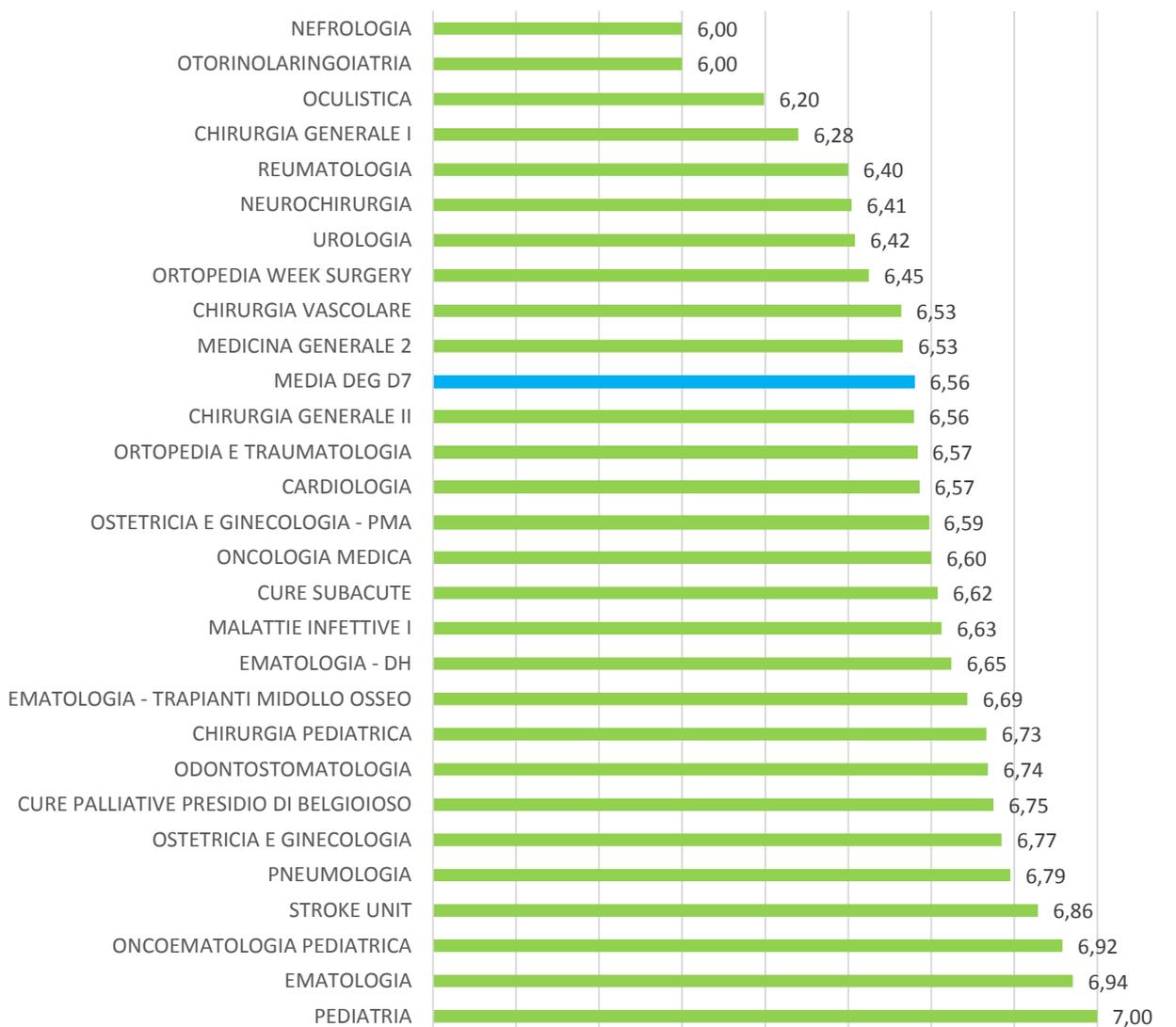
**Figura 25:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).

- **D6 Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia).**



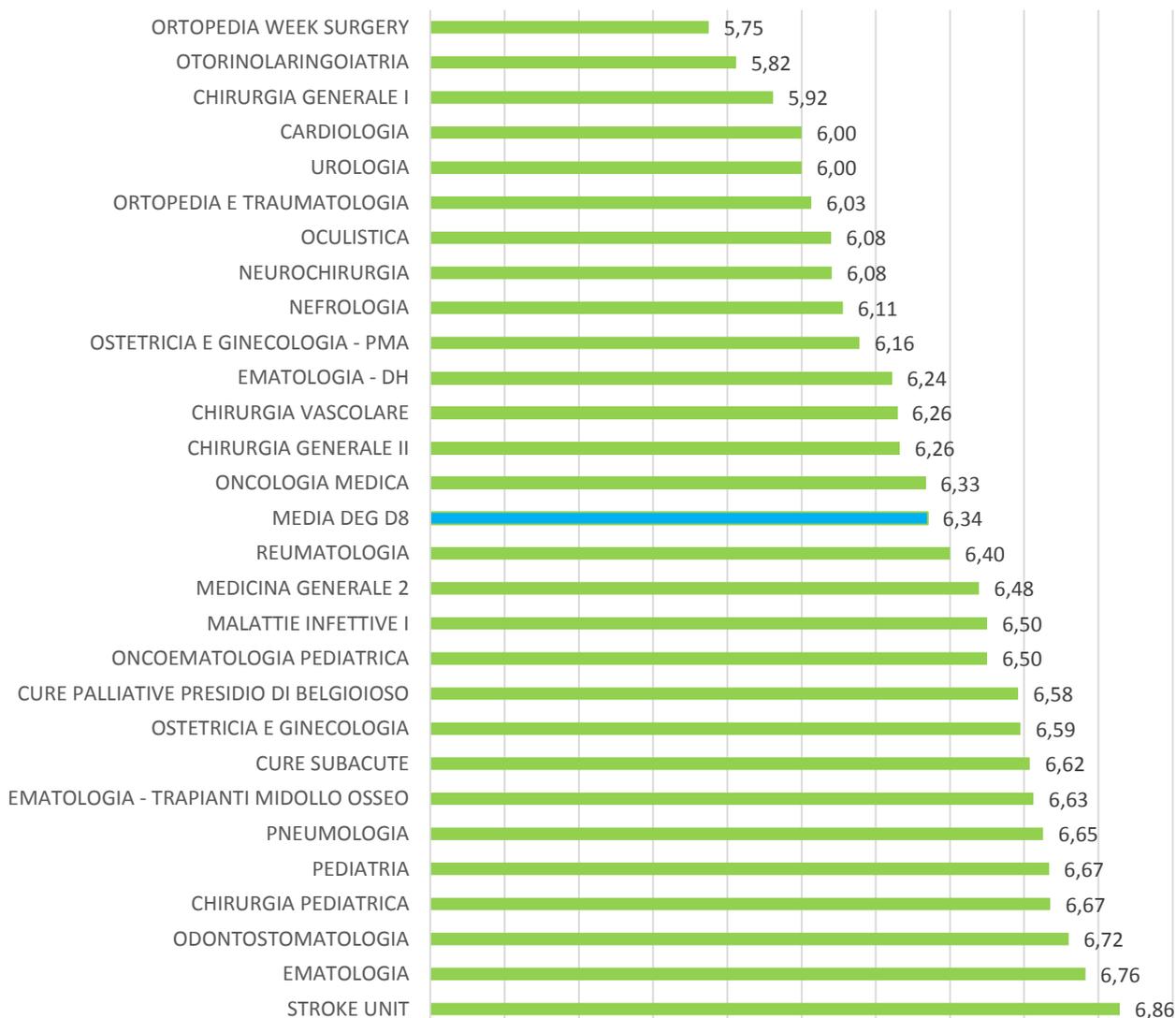
**Figura 26:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale medico (Area Degenza/DH).

## D7 Cure a Lei prestate



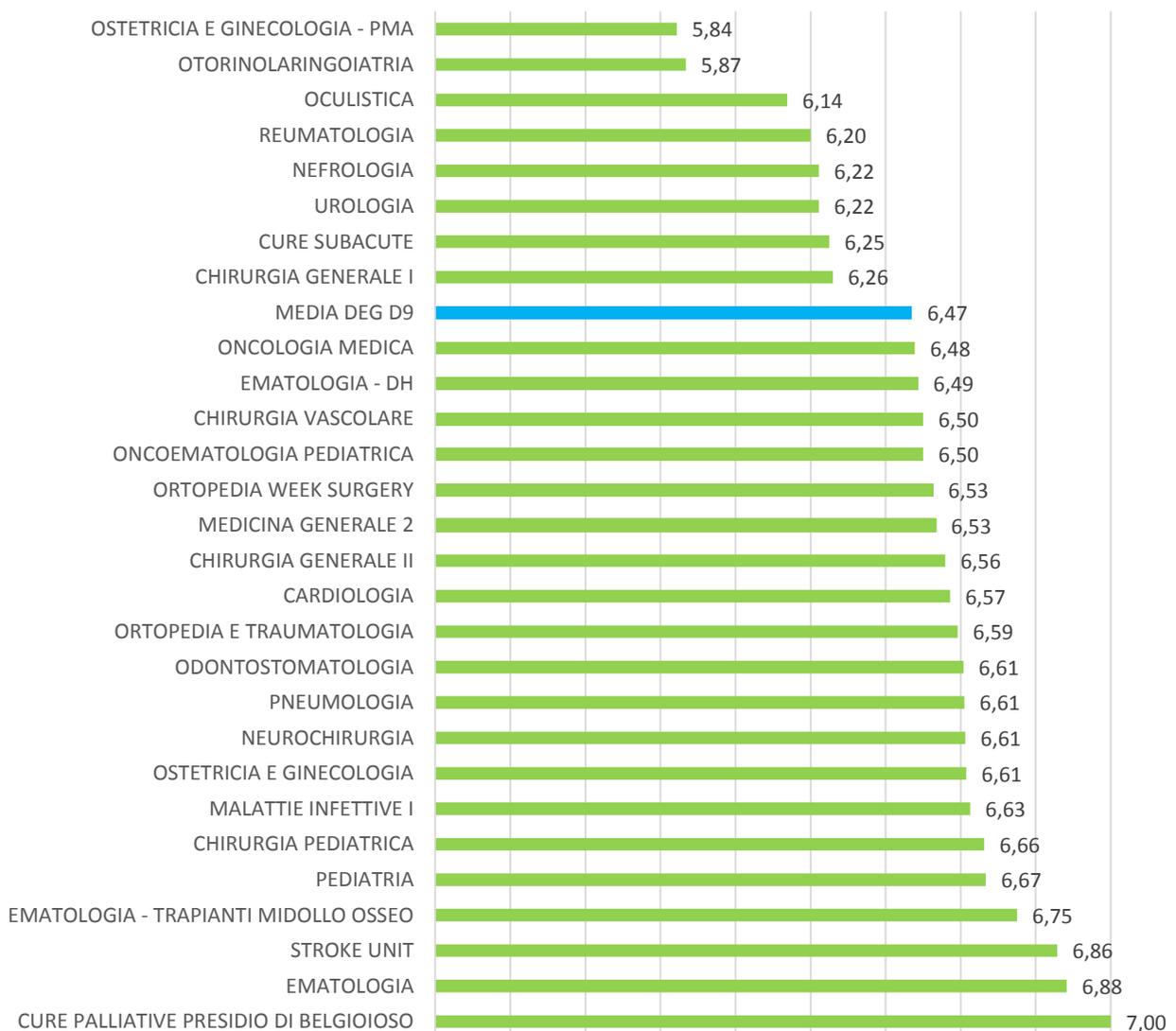
**Figura 27:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH).

- **D8** Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate



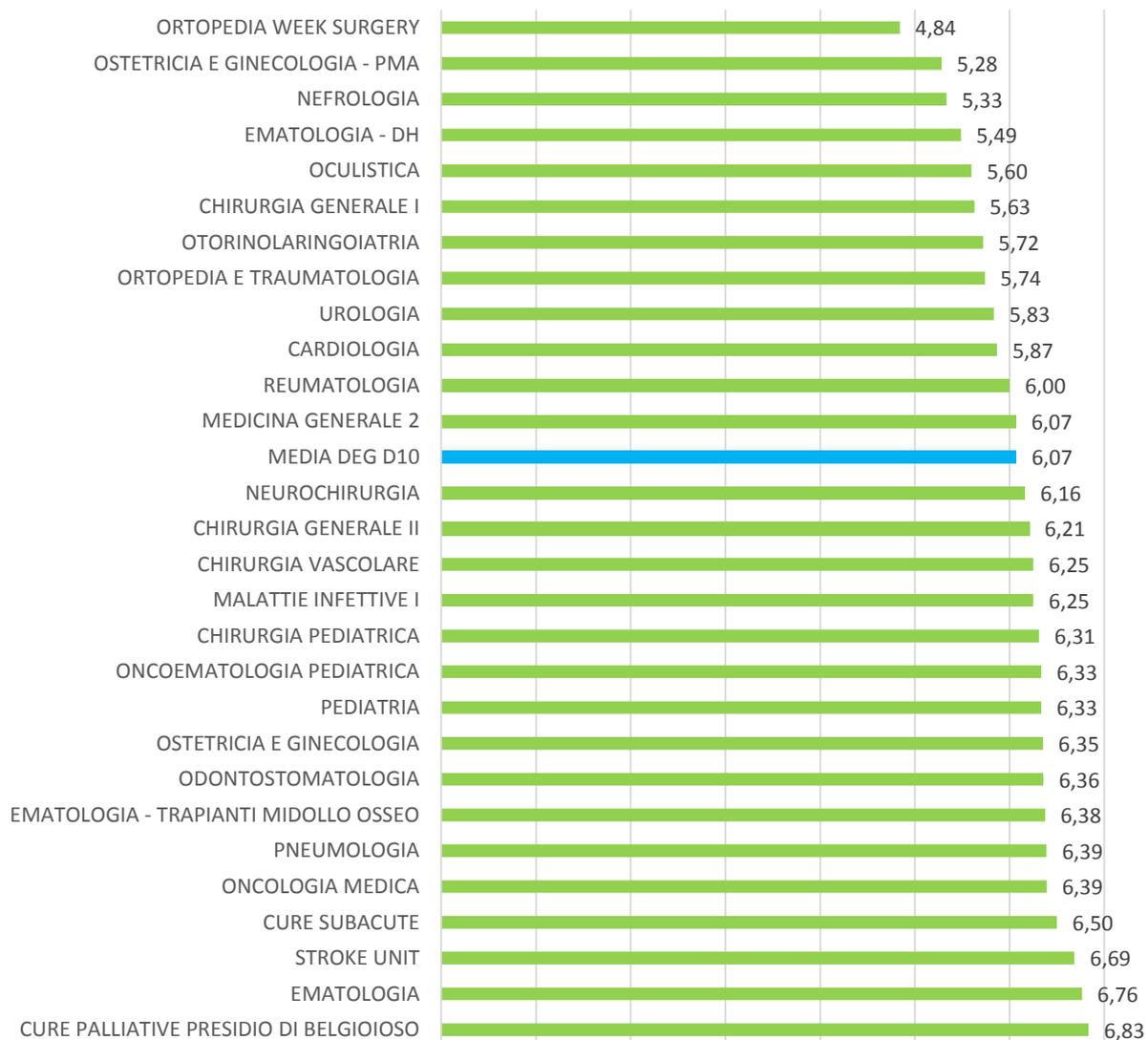
**Figura 28:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate (Area Degenza/DH).

- **D9 Rispetto della riservatezza personale.**



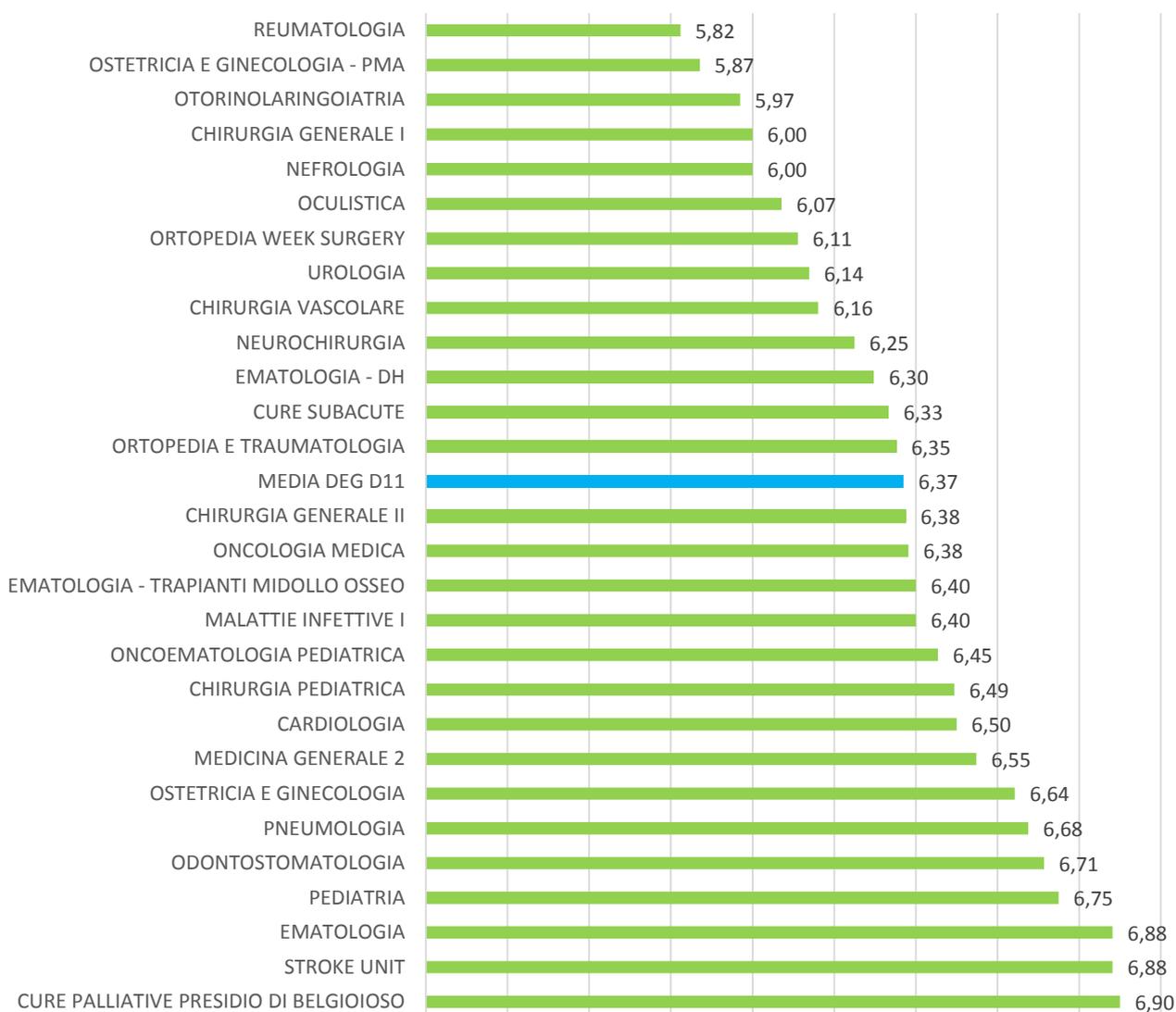
**Figura 29:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).

- **D10** Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme.



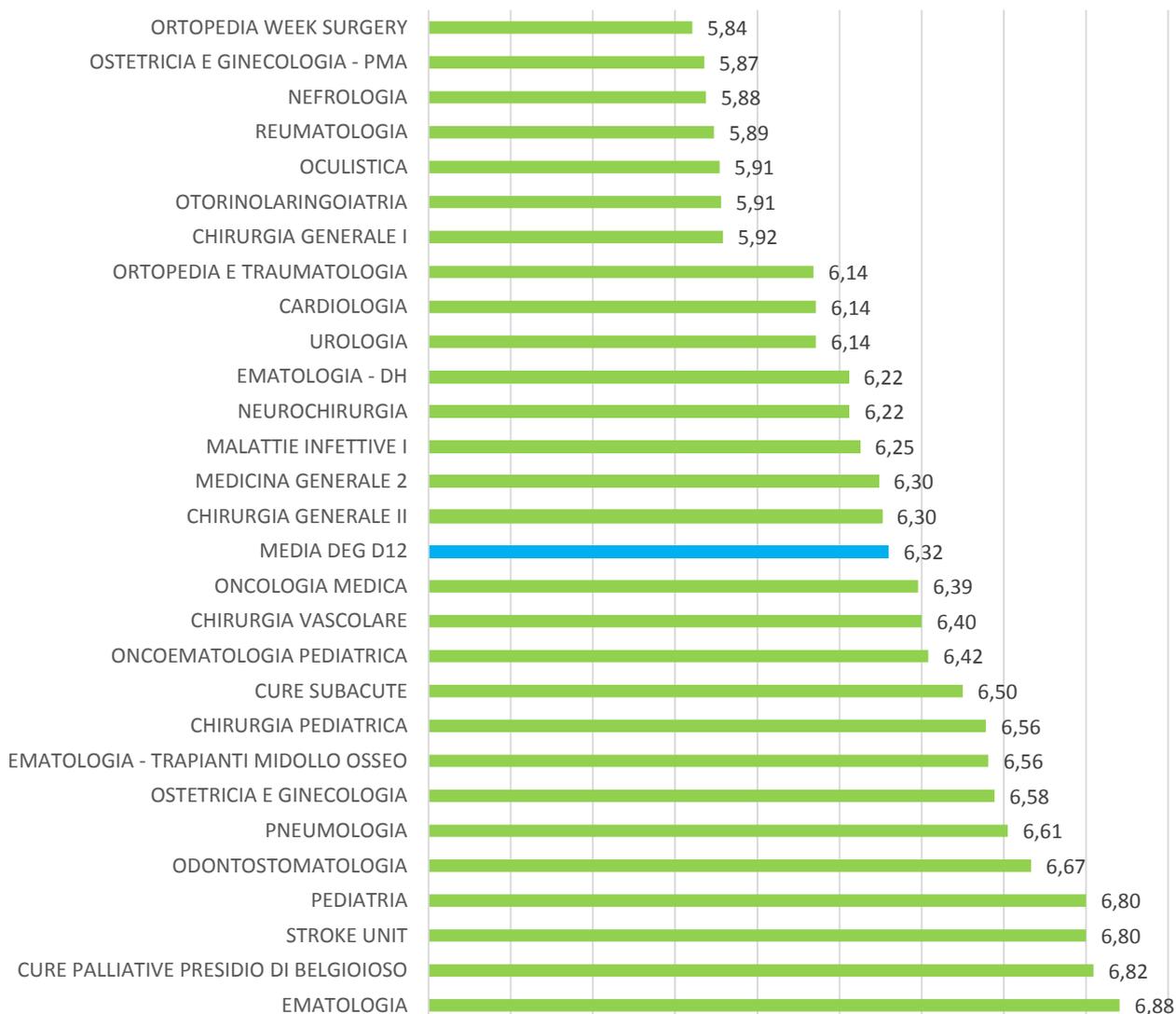
**Figura 30:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

- **D11** Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo).



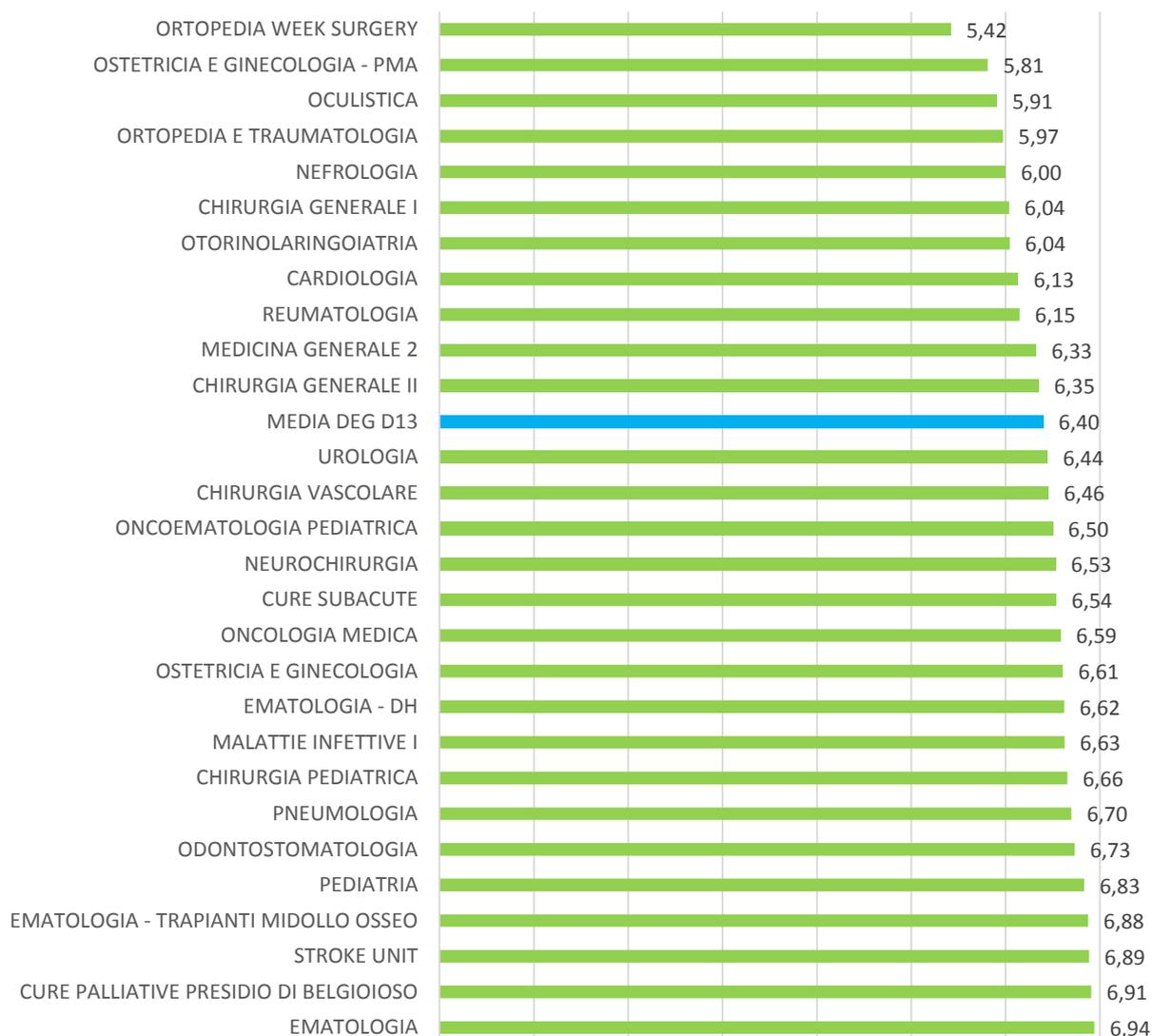
**Figura 31:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH).

- **D12** Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?



**Figura 32:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessivo dell'utente, in merito alla propria esperienza di ricovero (Area Degenza/DH).

- **D13 Consiglierebbe ad altri questa struttura?**
  - 1 Assolutamente no - □ 2 No - □ 3 Forse no - □ 4 Né si né no
  - 5 Sì con qualche riserva - □ 6 Sì - □ 7 Certamente sì



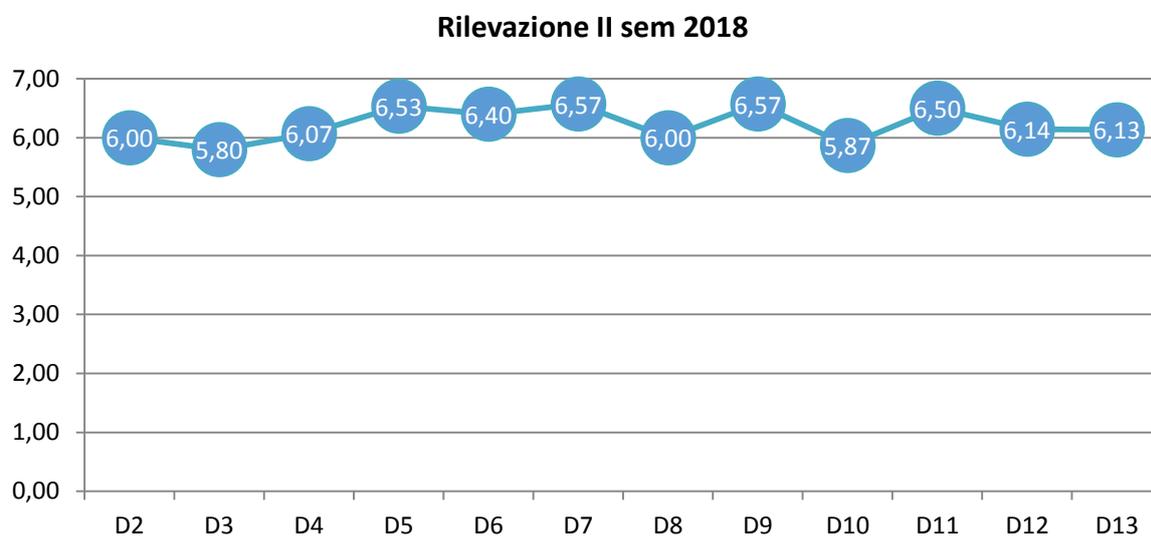
**Figura 33:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente (se consiglierebbe ad altri questa struttura) (Area Degenza/DH).

## Risultati del questionario per Unità Operativa – Utenza Degente

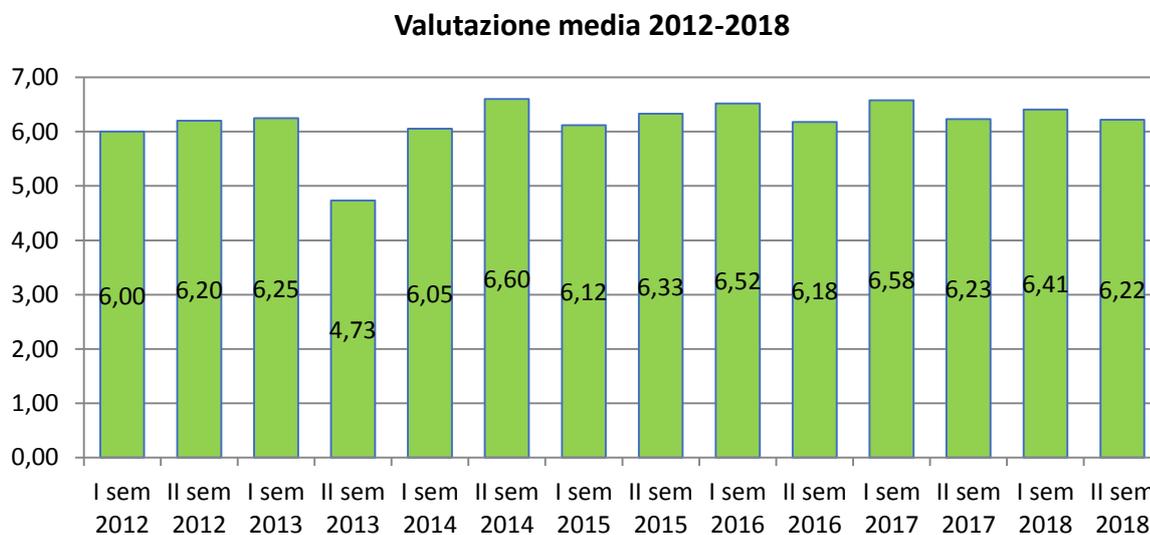
Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata, per Struttura Complessa, anche per evidenziare la numerosità del campione raccolto.

### CARDIOLOGIA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

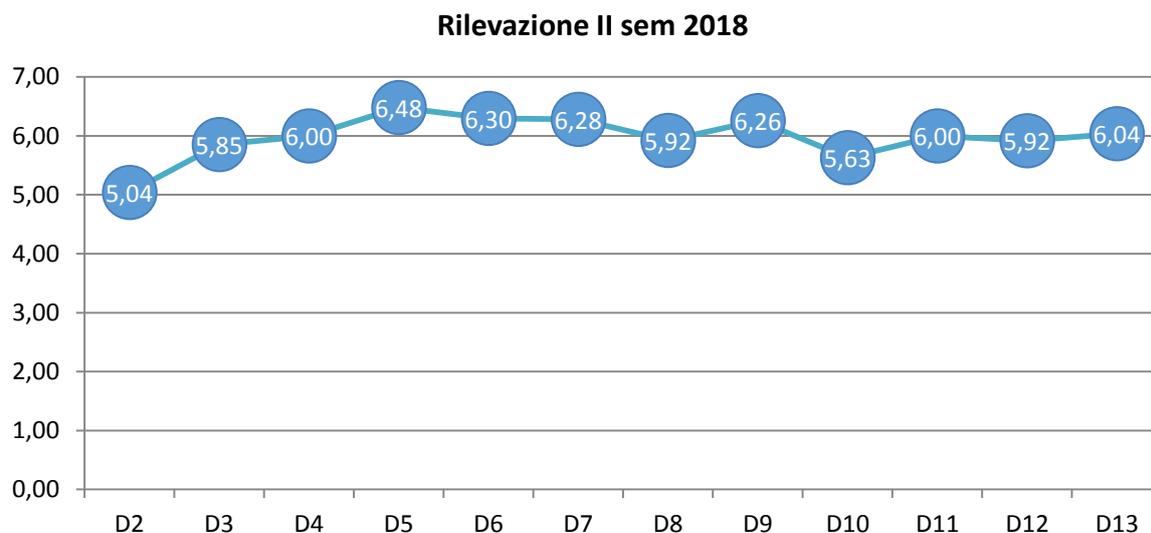


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## CHIRURGIA GENERALE 1

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

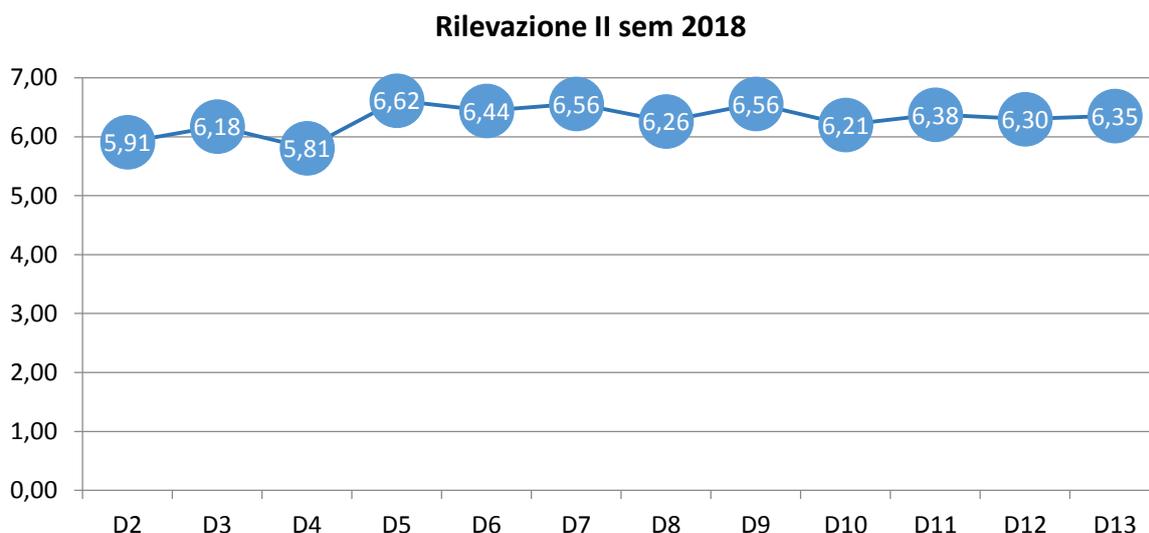


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## CHIRURGIA GENERALE 2

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

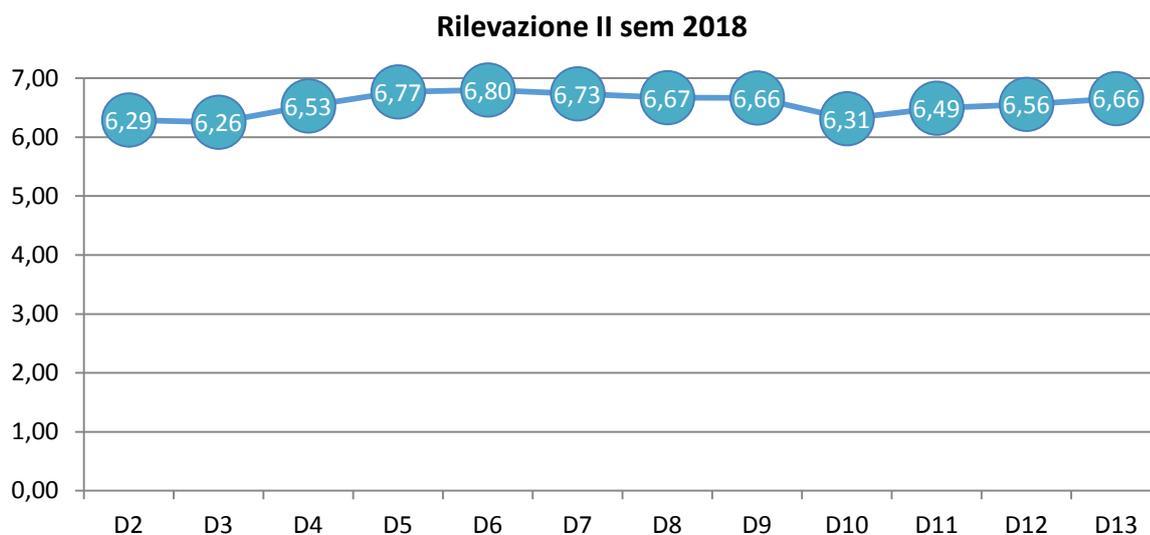


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

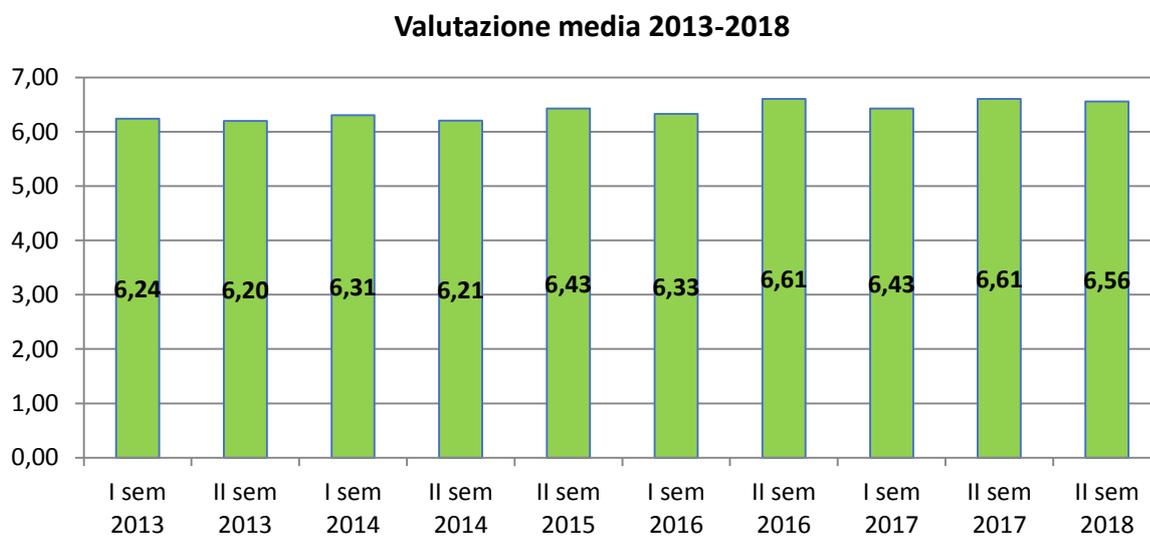


## CHIRURGIA PEDIATRICA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



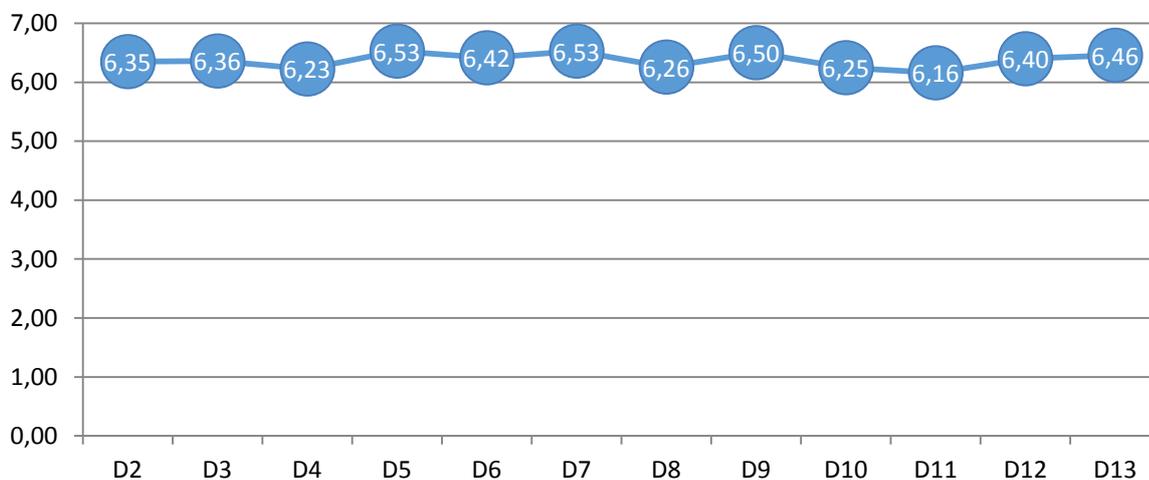
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## CHIRURGIA VASCOLARE

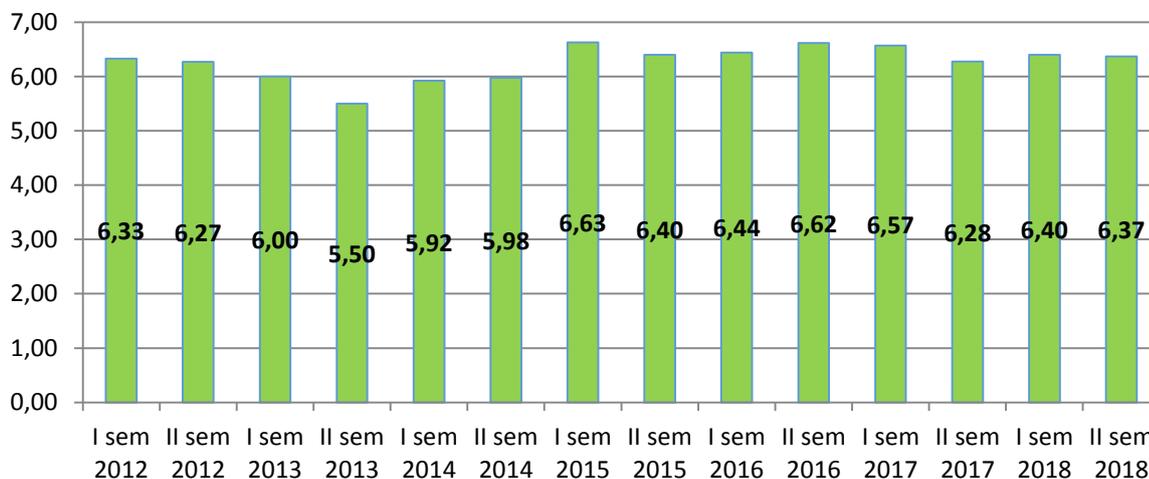
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II sem 2018**



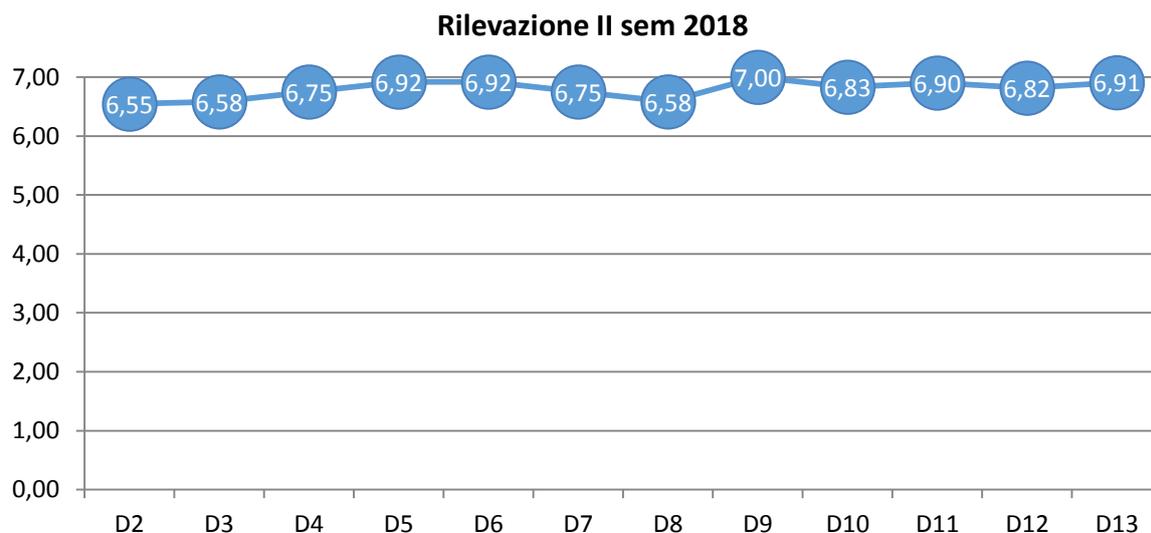
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2012-2018**

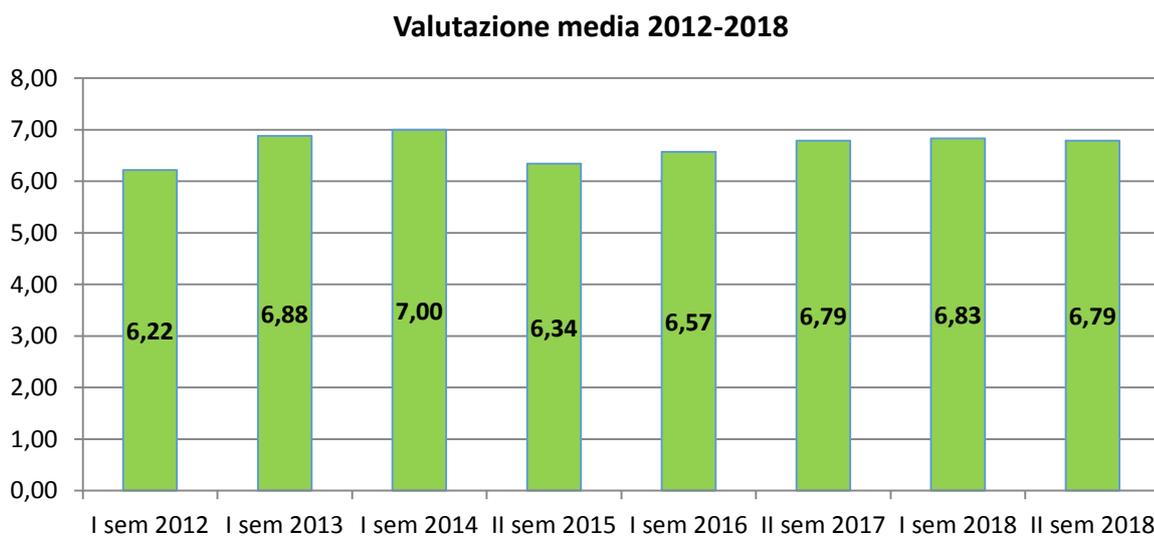


## CURE PALLIATIVE – PRESIDIO DI BELGIOIOSO

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

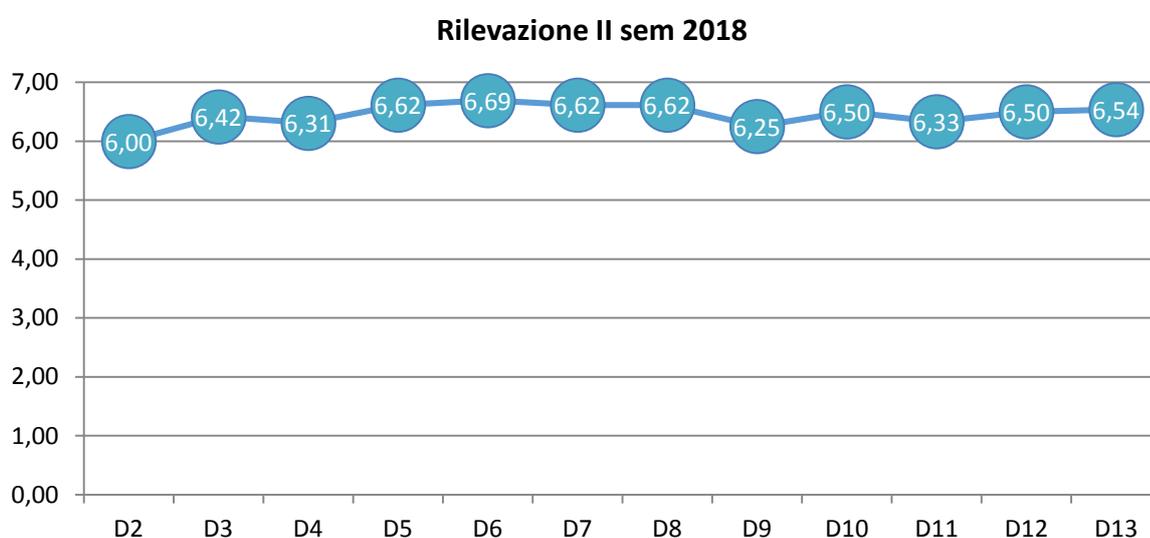


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

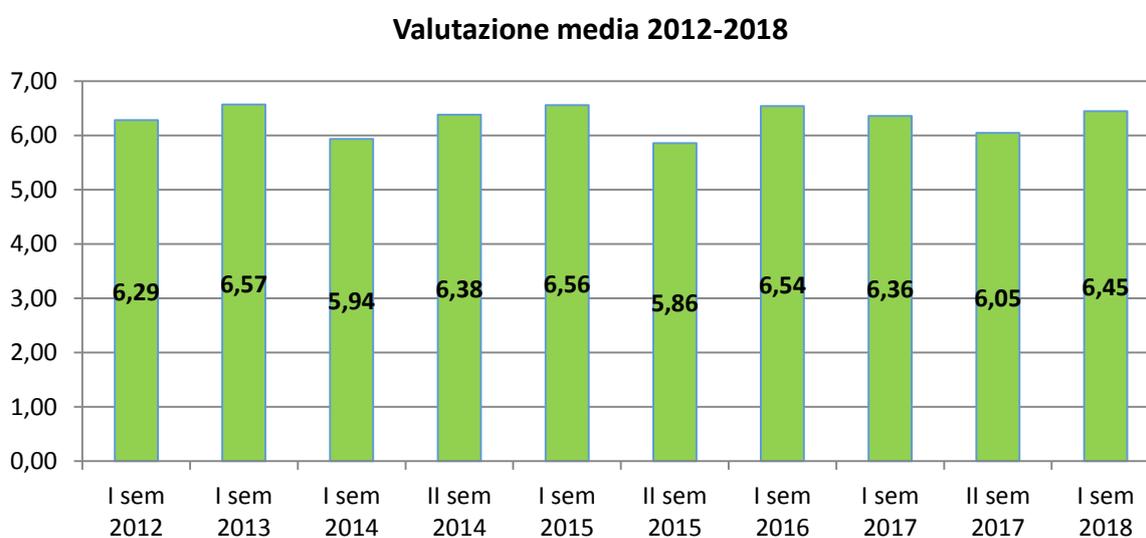


## CURE SUBACUTE

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

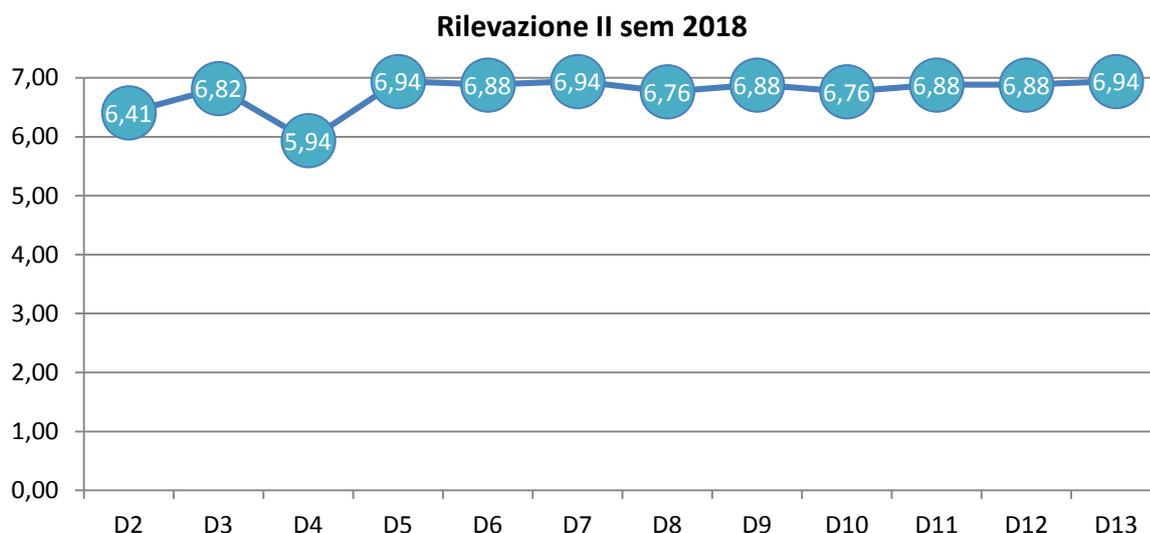


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

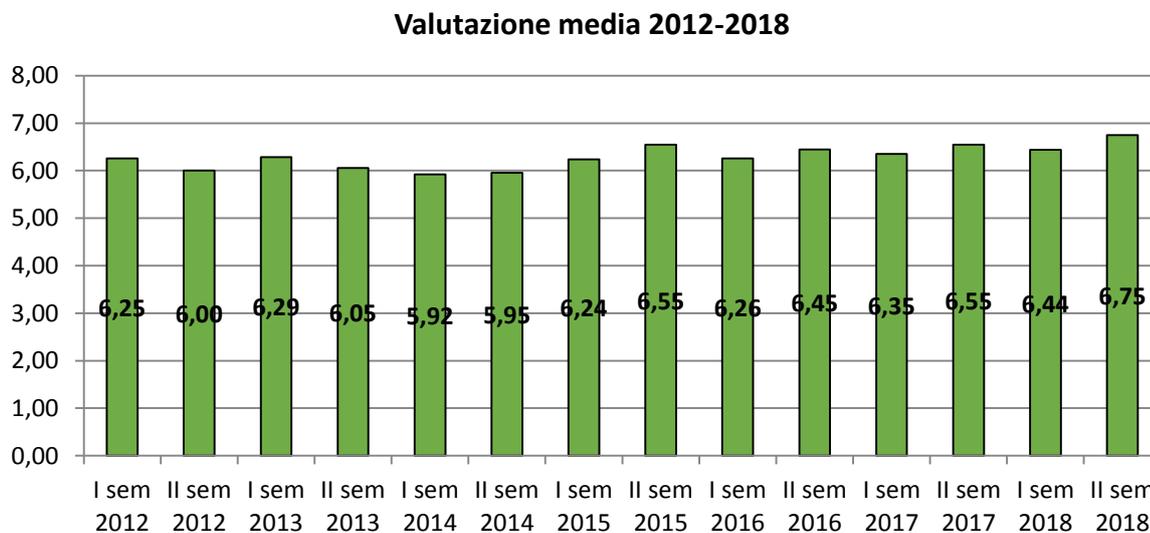


## EMATOLOGIA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

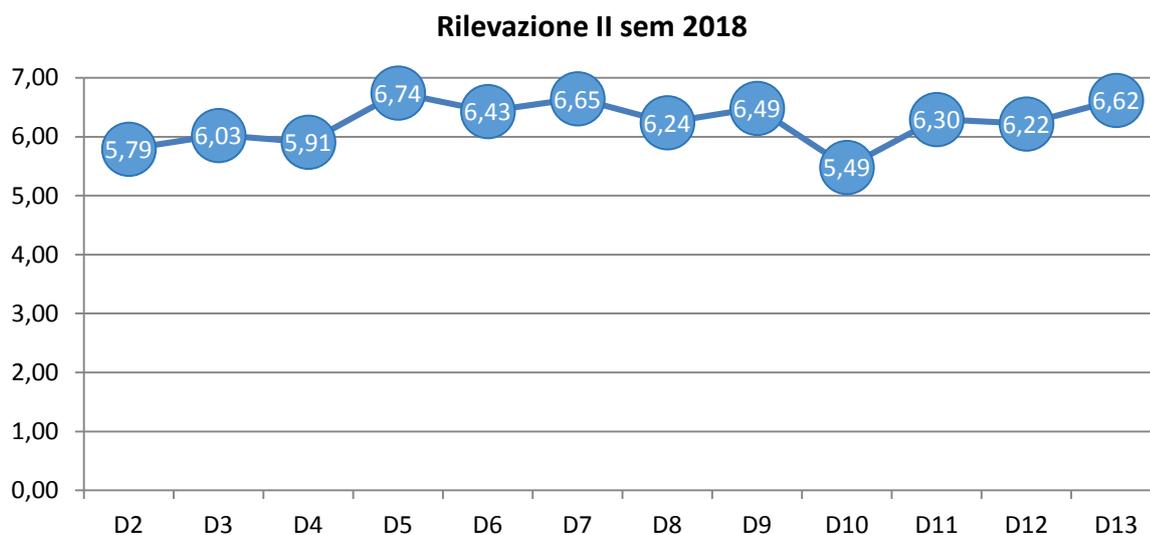


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

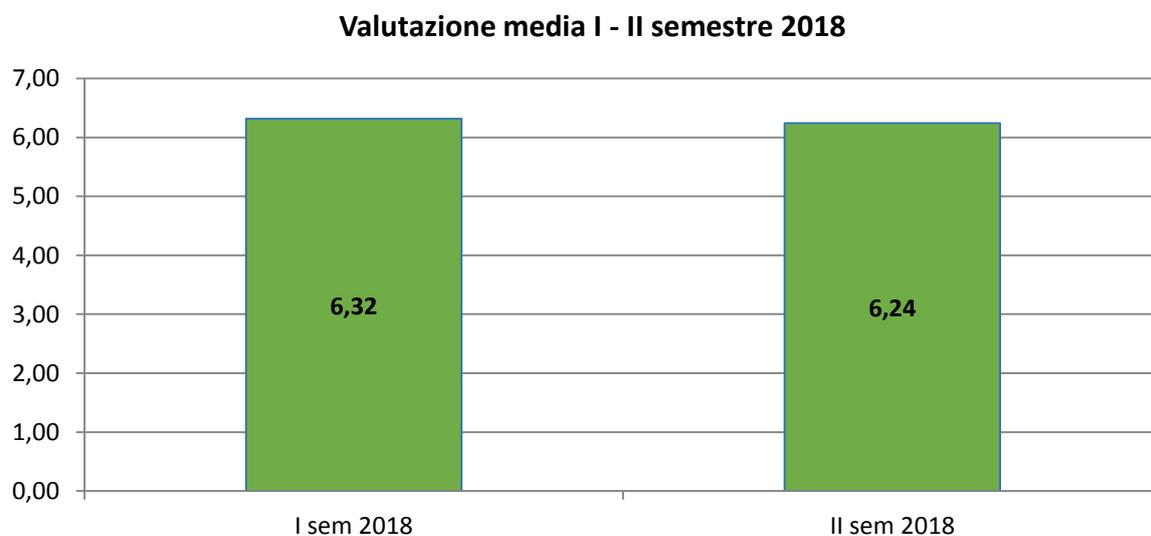


## EMATOLOGIA DH

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

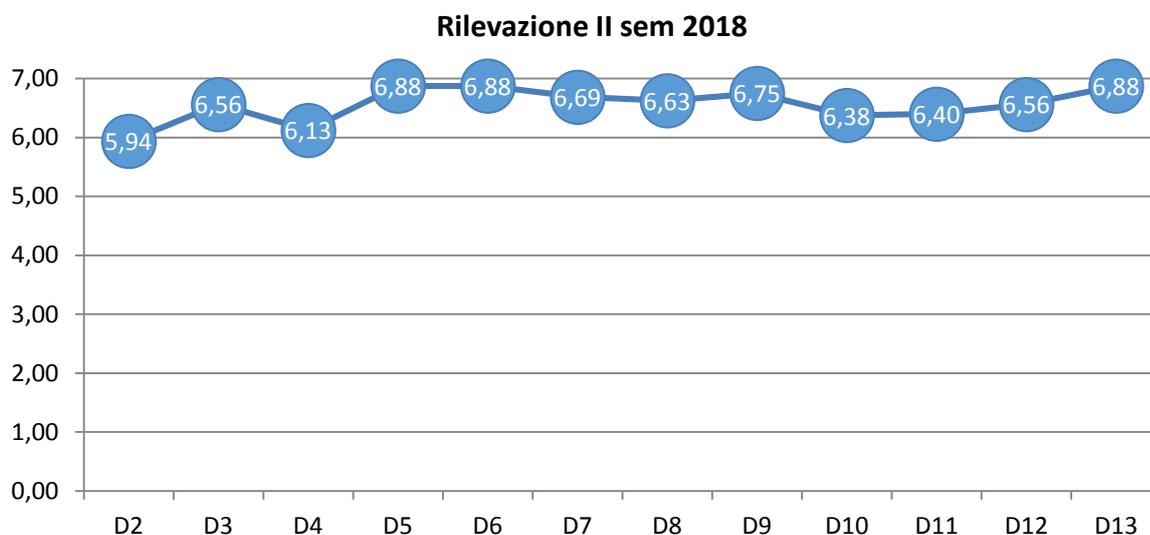


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel I – II semestre 2018

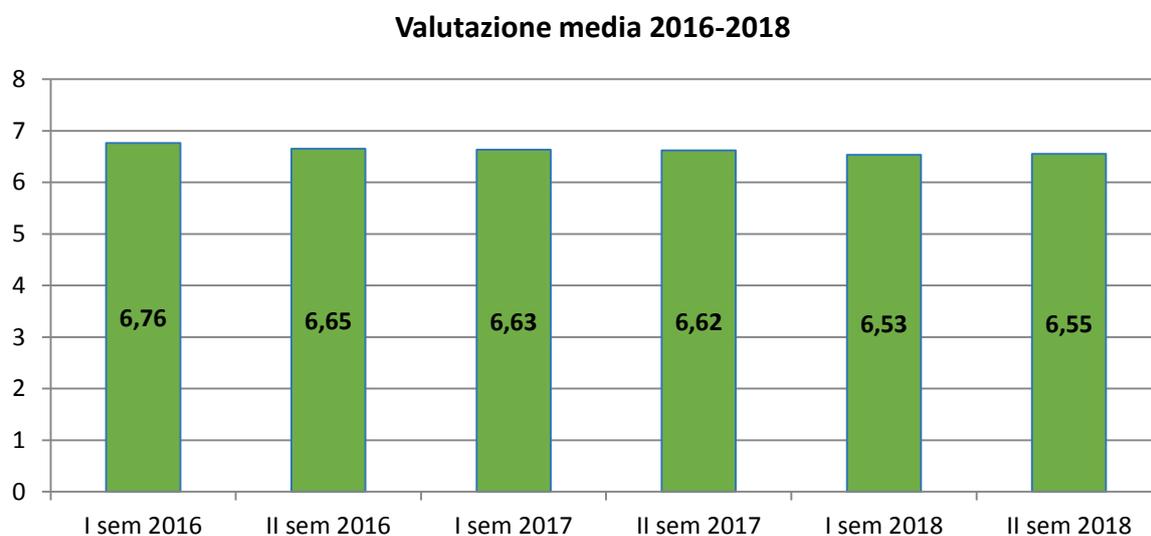


## EMATOLOGIA – TMO

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

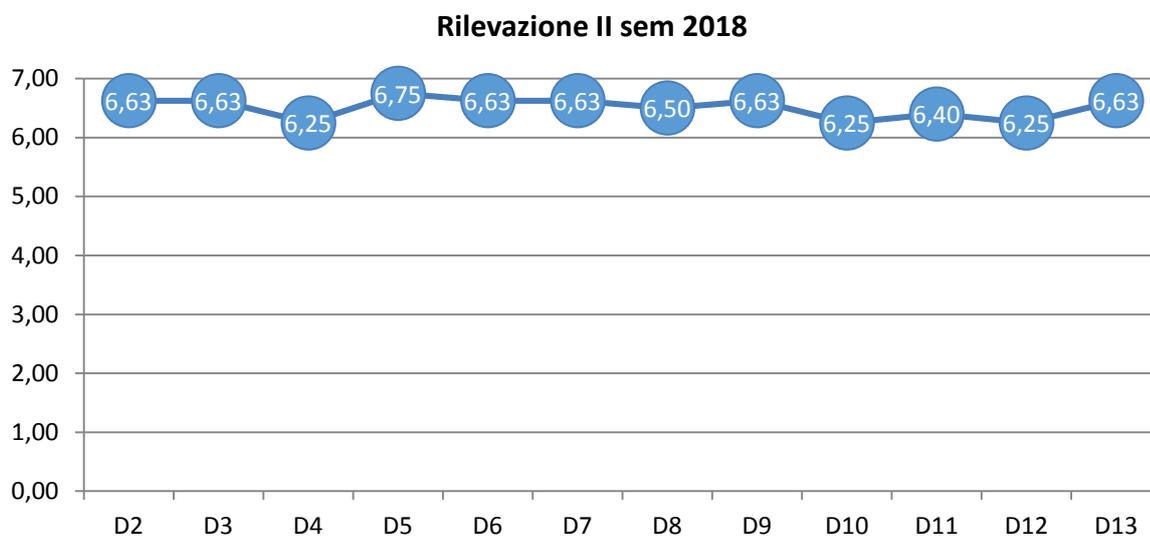


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-2018

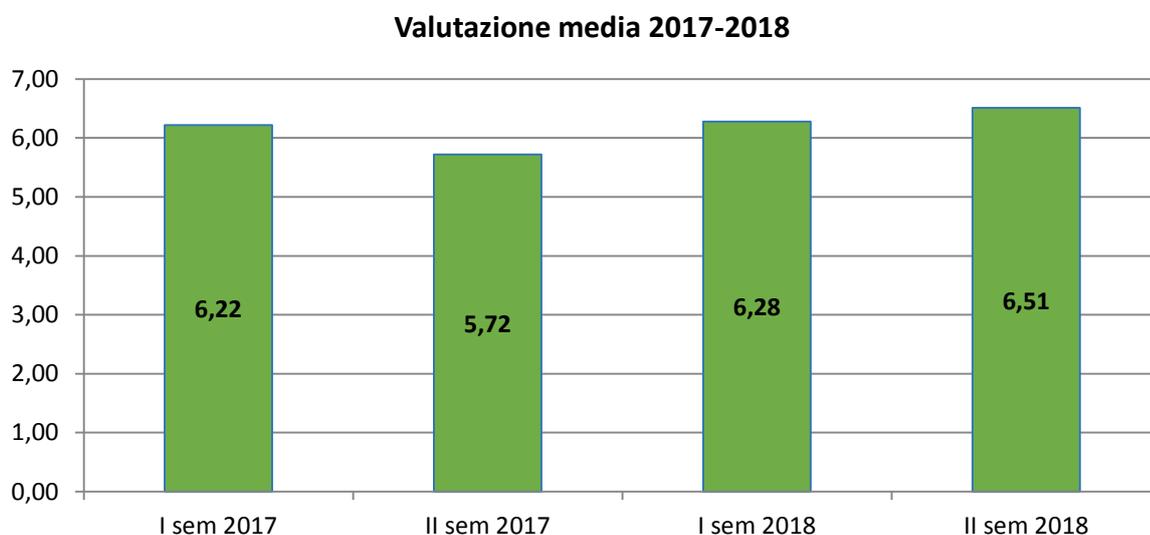


## MALATTIE INFETTIVE

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

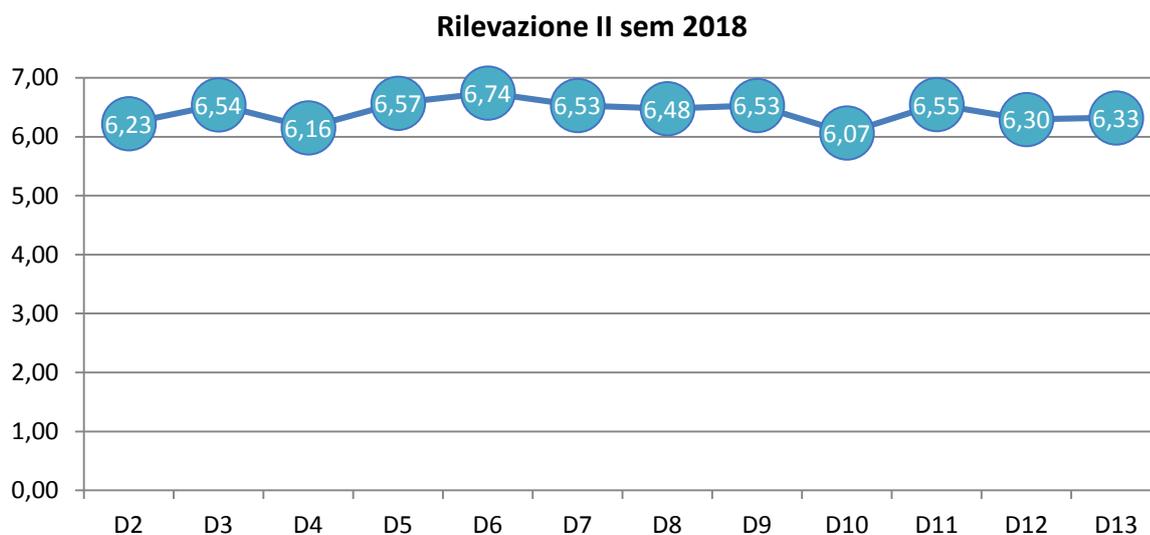


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2017-2018

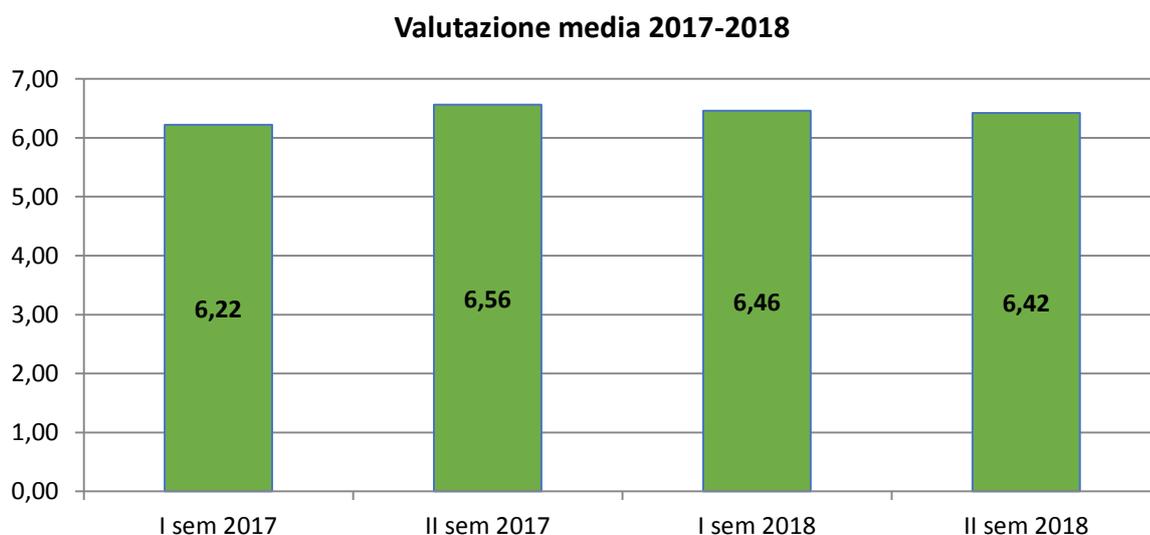


## MEDICINA GENERALE 2

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



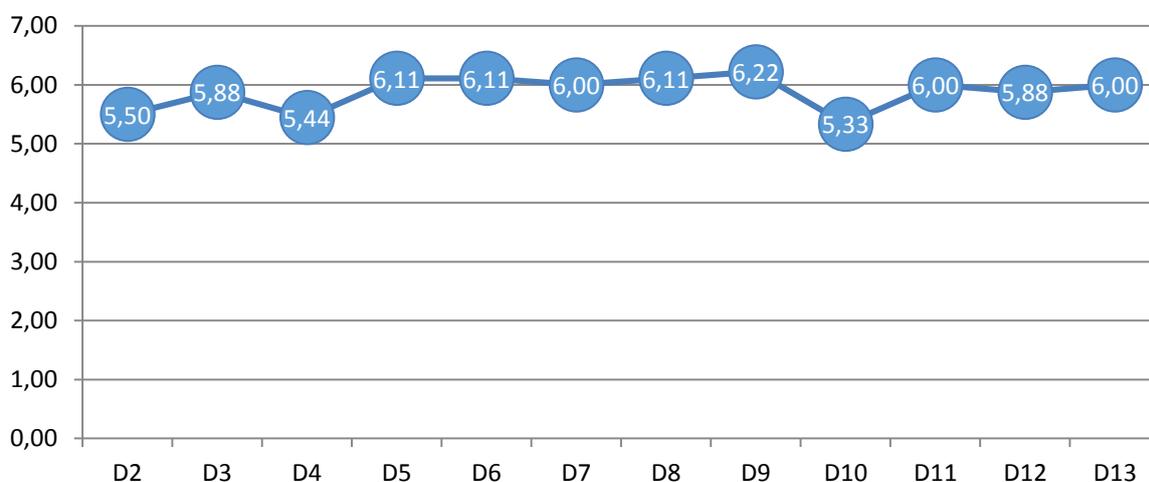
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2017-2018



## NEFROLOGIA

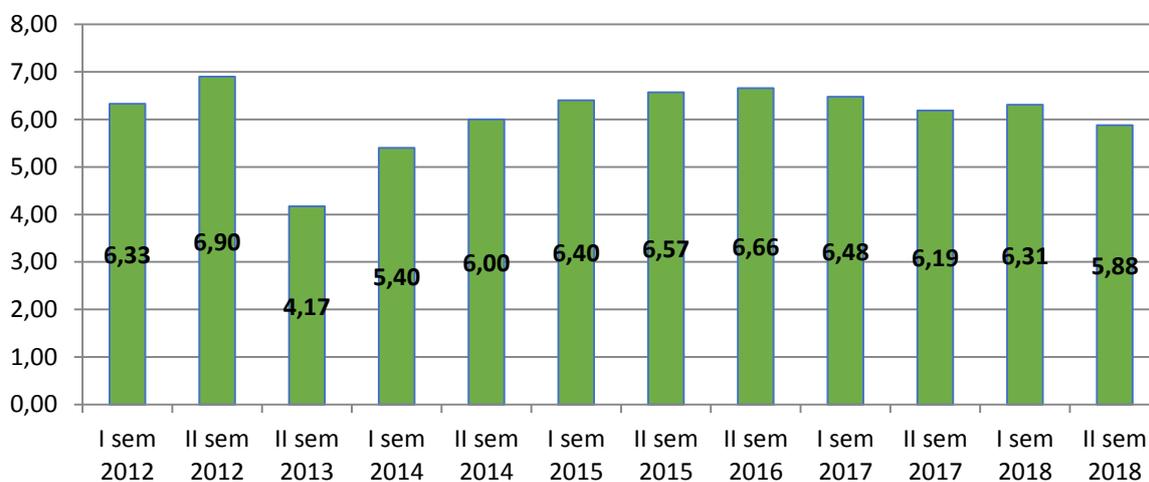
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II sem 2018



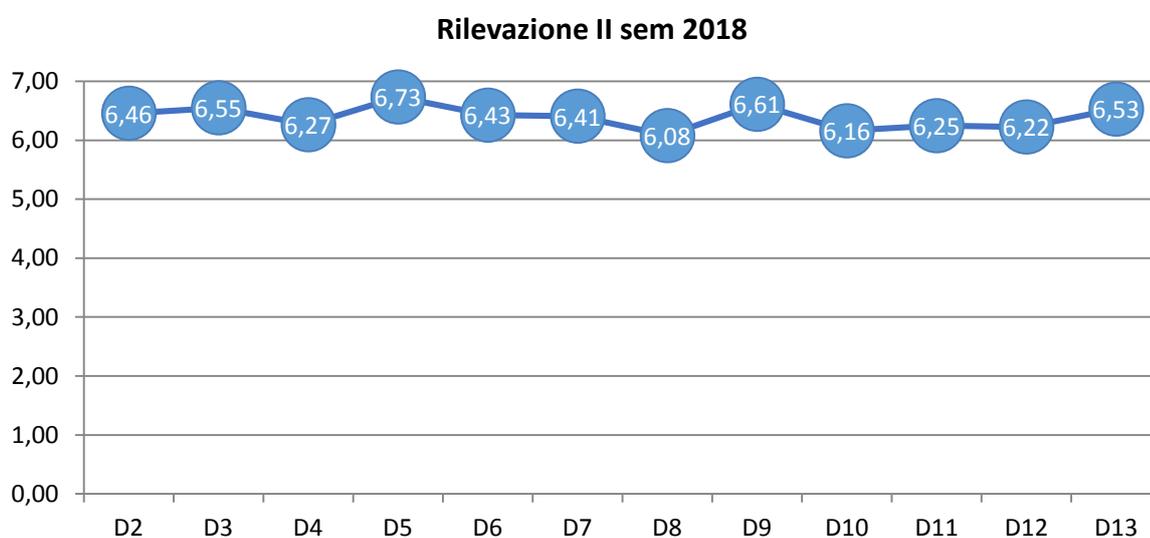
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

Valutazione media 2012-2018

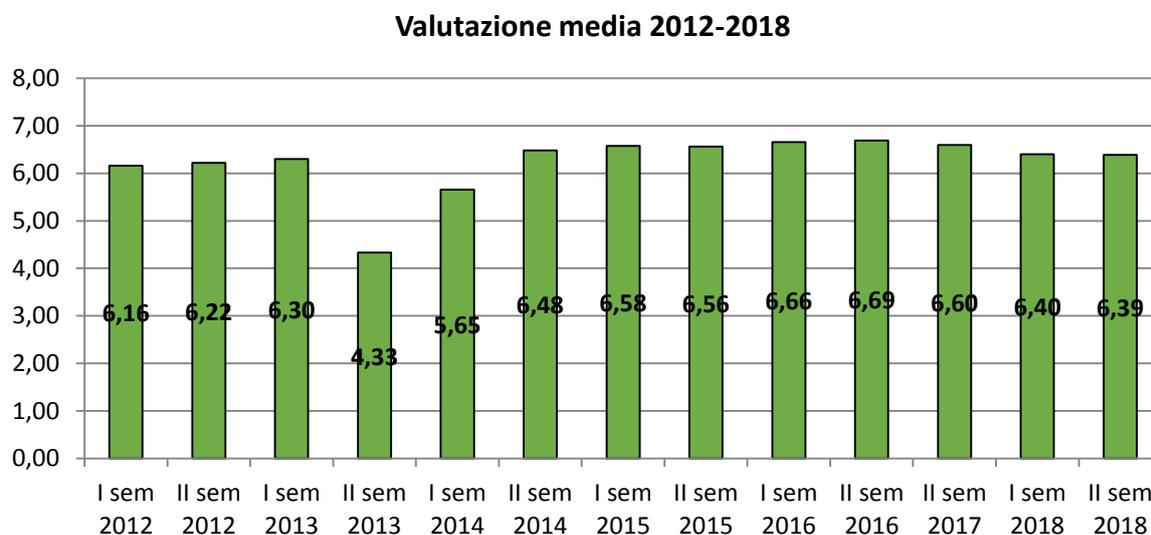


## NEUROCHIRURGIA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



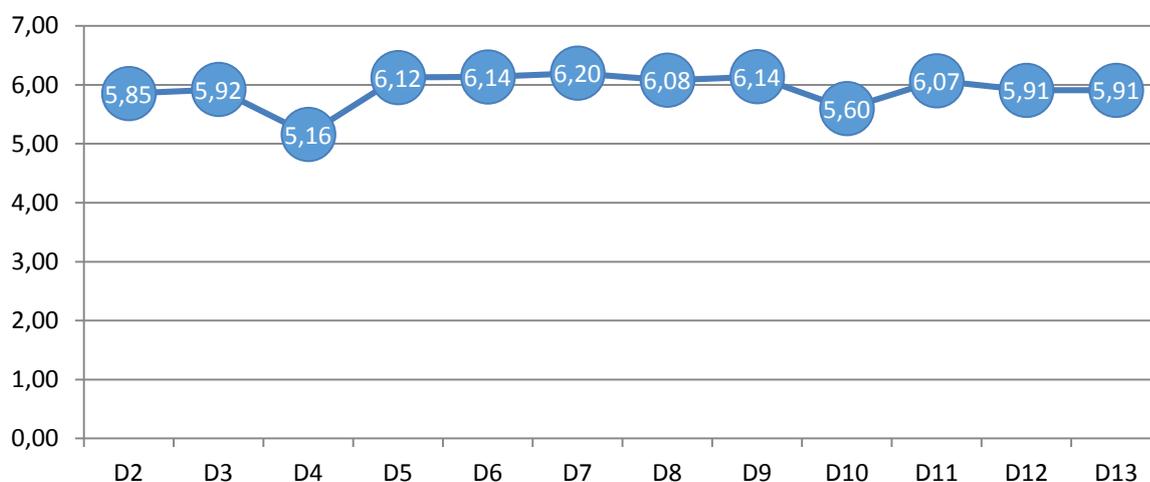
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## OCULISTICA

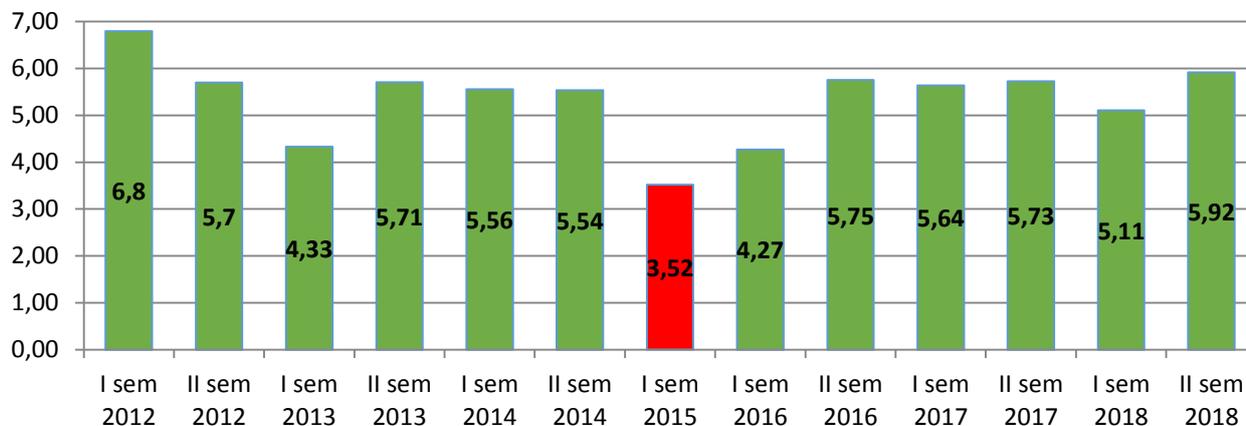
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II sem 2018



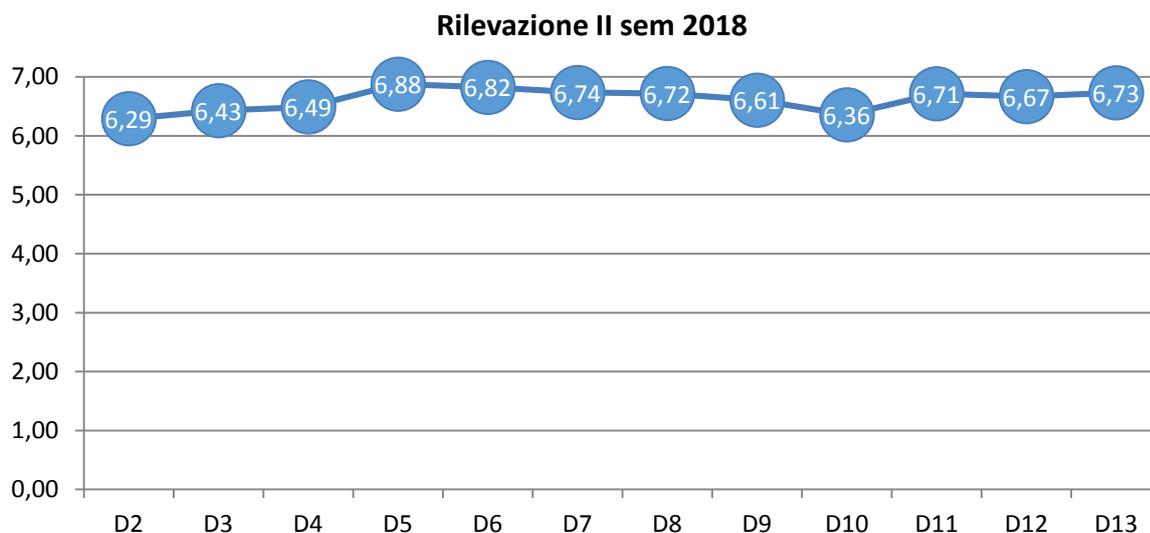
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

Valutazione media 2012-2018



## ODONTOSTOMATOLOGIA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

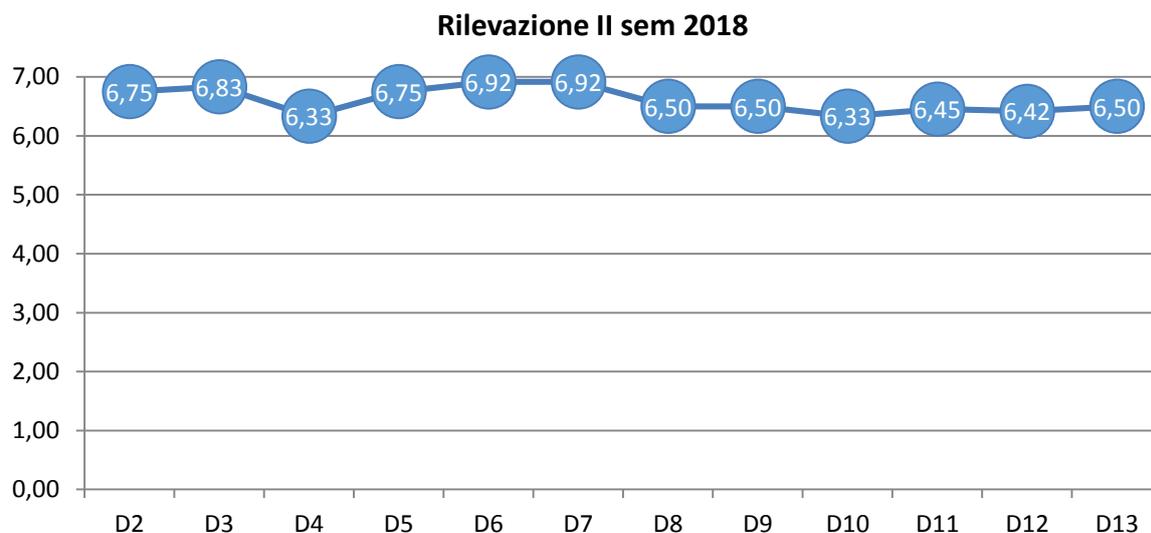


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

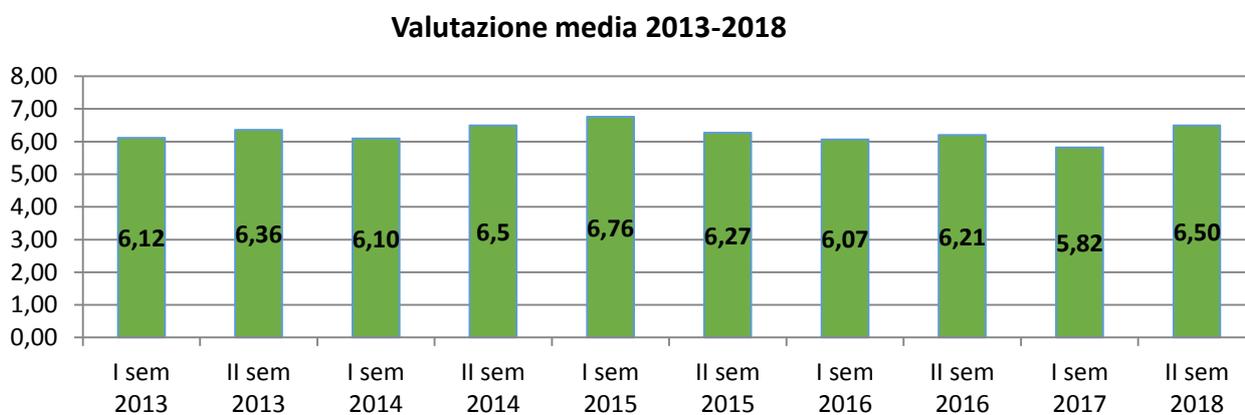


## ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

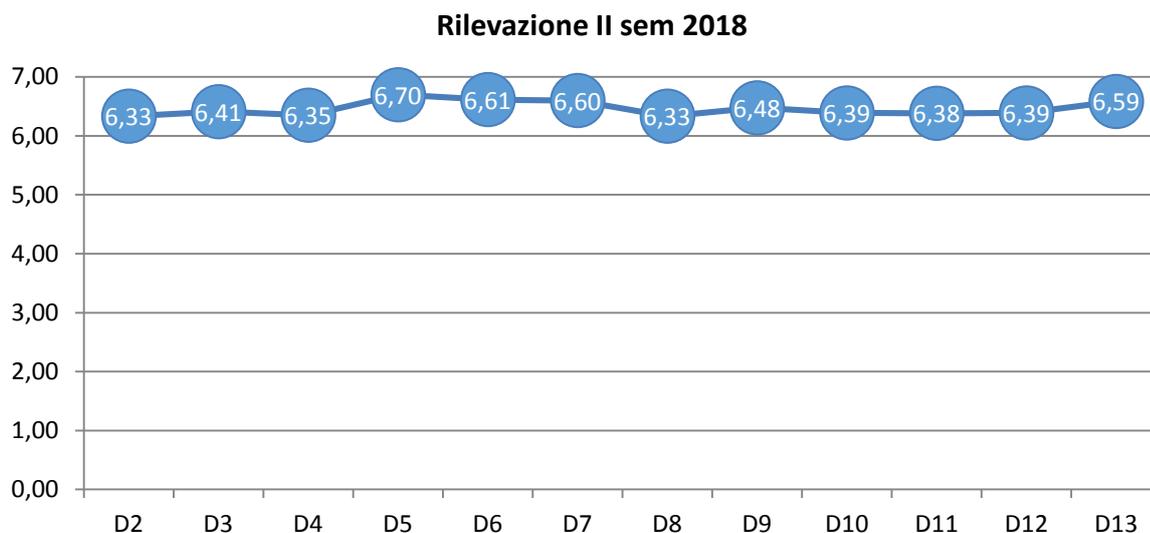


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

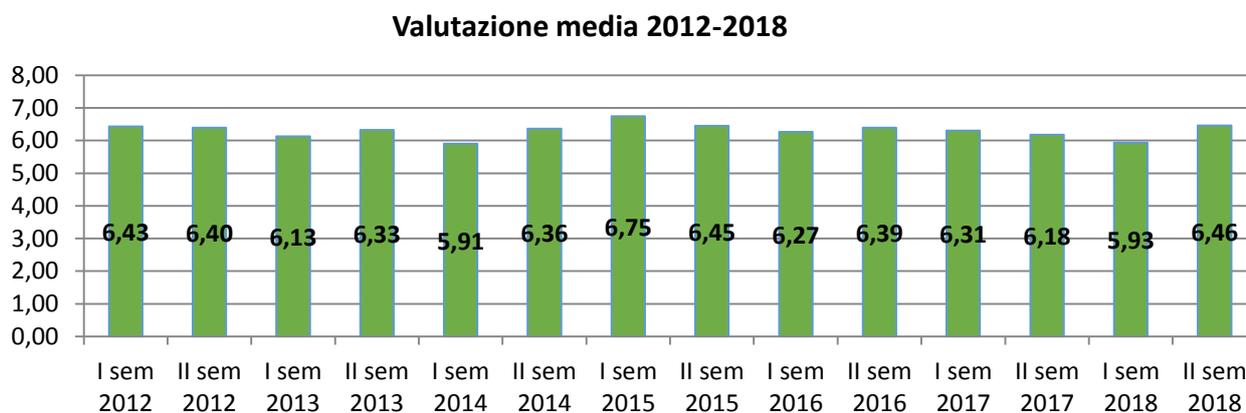


## ONCOLOGIA MEDICA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



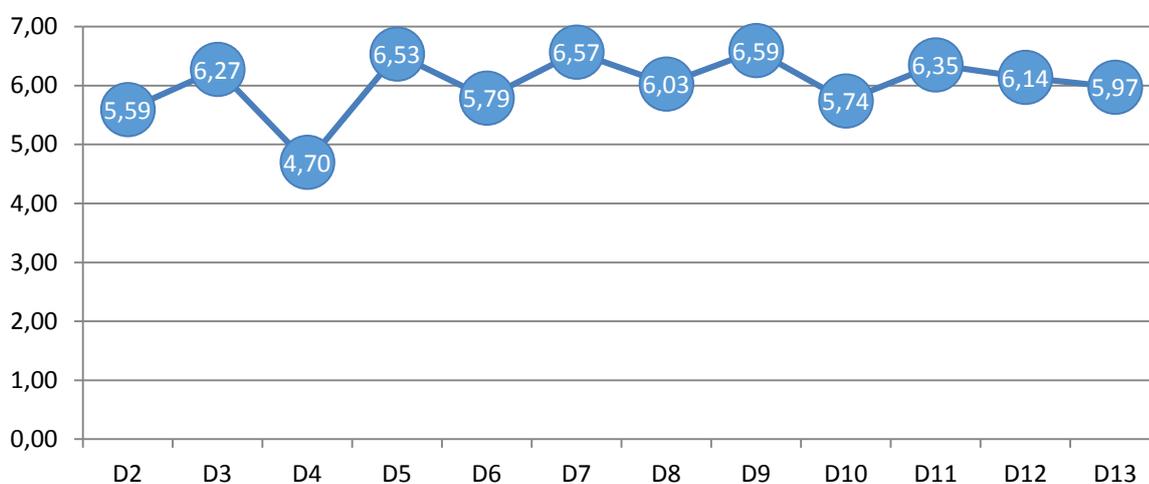
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

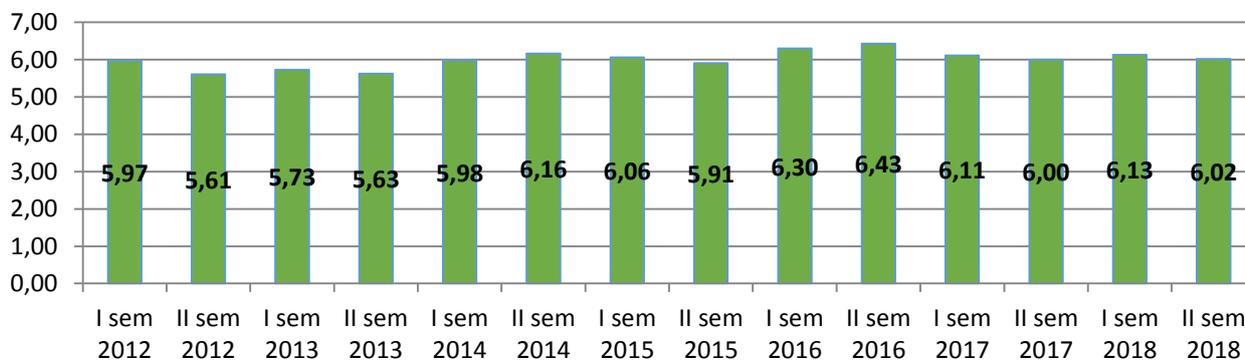
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II sem 2018**



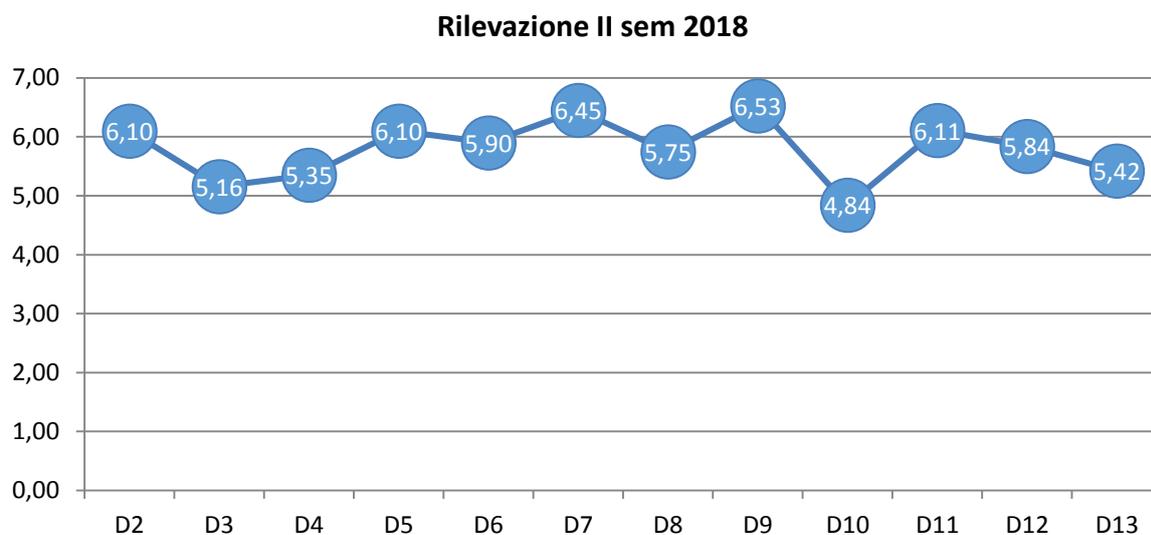
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2012-2018**

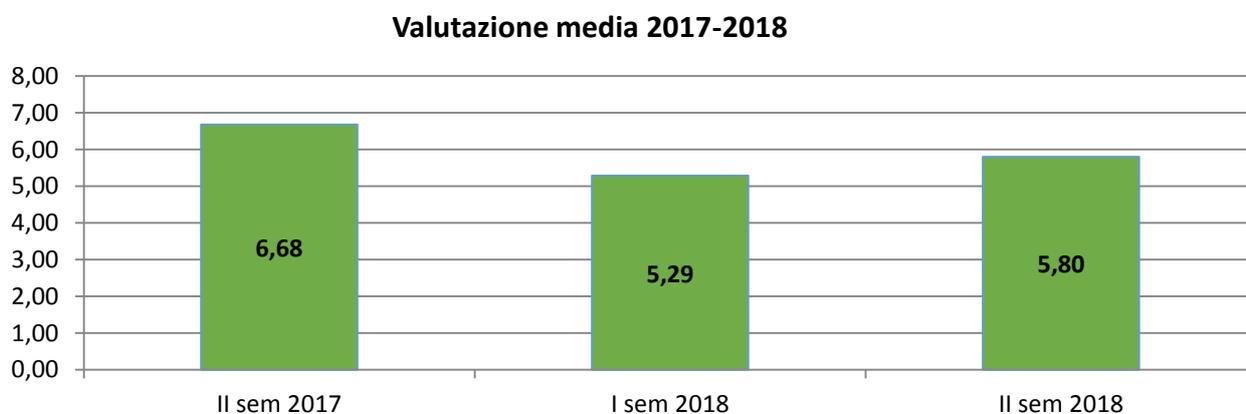


## ORTOPEDIA WEEK SURGERY

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

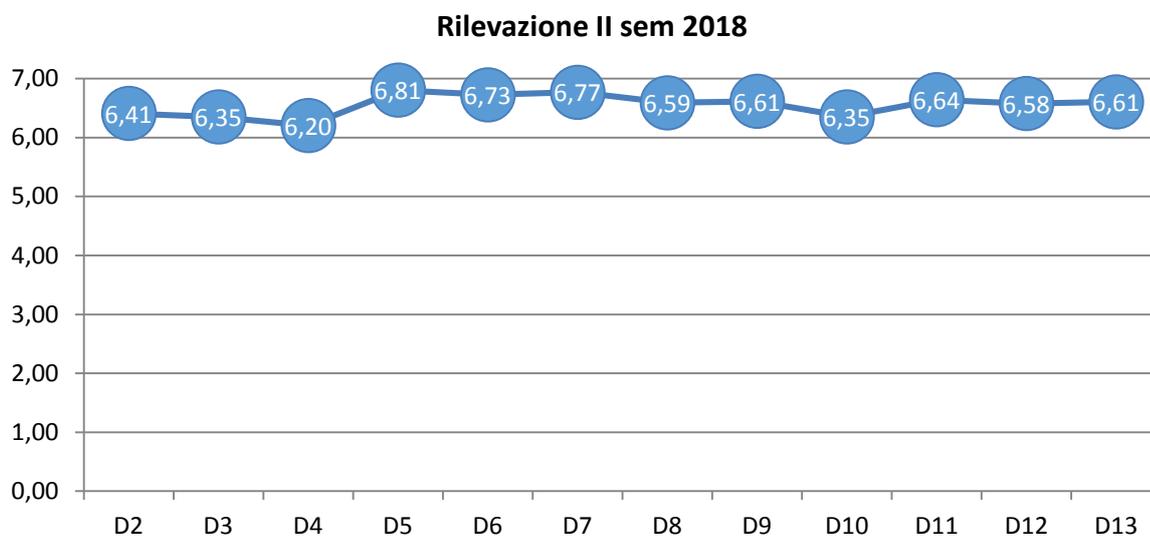


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2014-2017

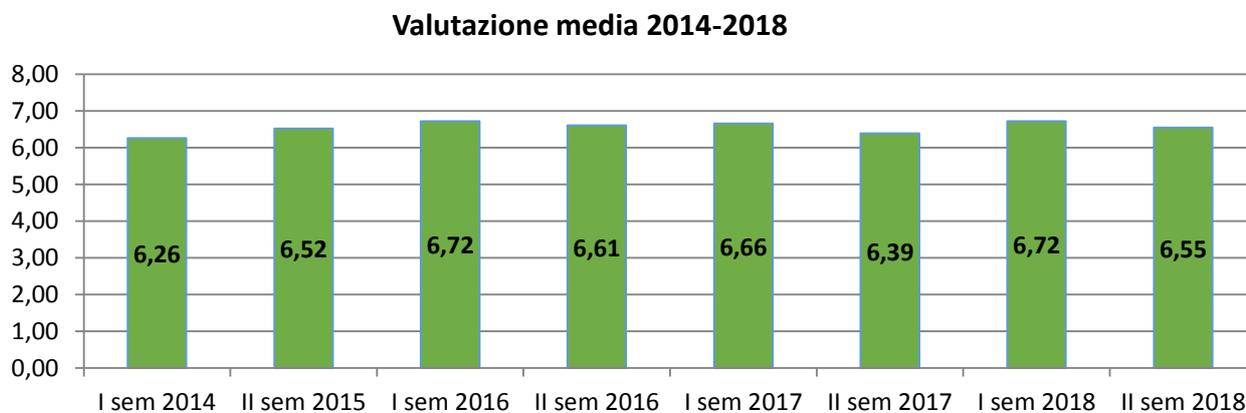


## OSTETRICIA E GINECOLOGIA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

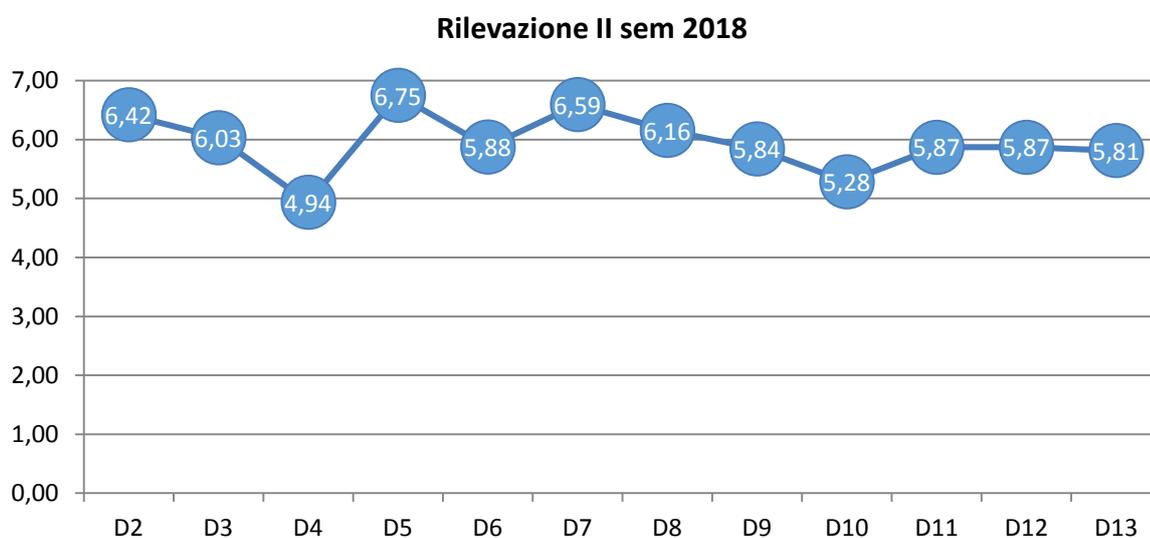


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2014-2018

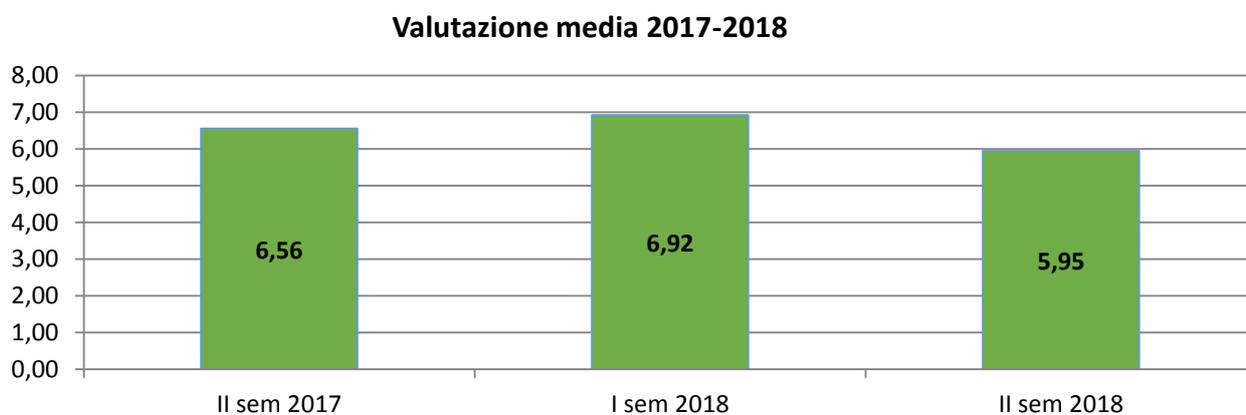


## **OSTETRICIA E GINECOLOGIA – GINECOLOGIA DH**

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



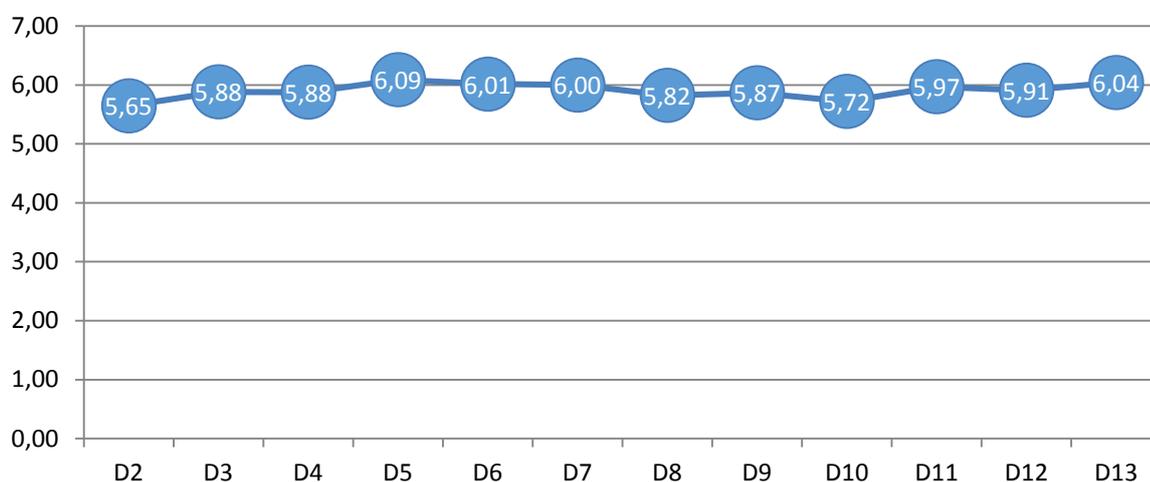
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## OTORINOLARINGOIATRIA

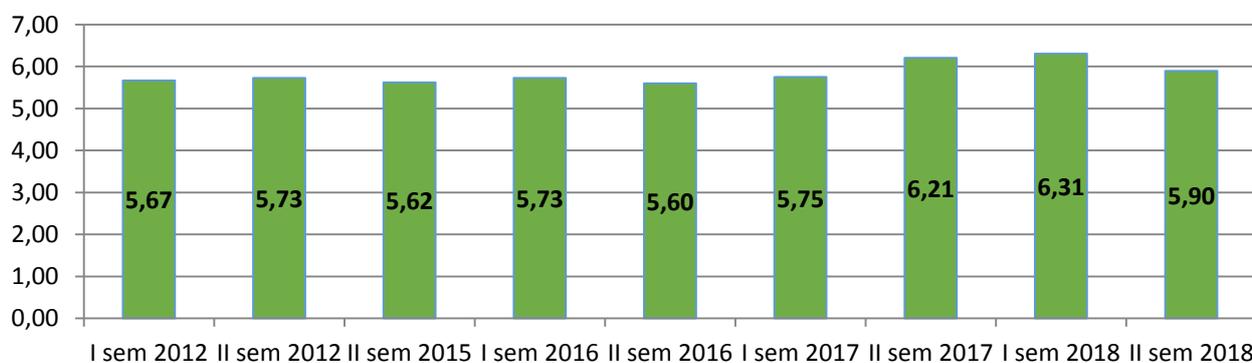
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II sem 2018**



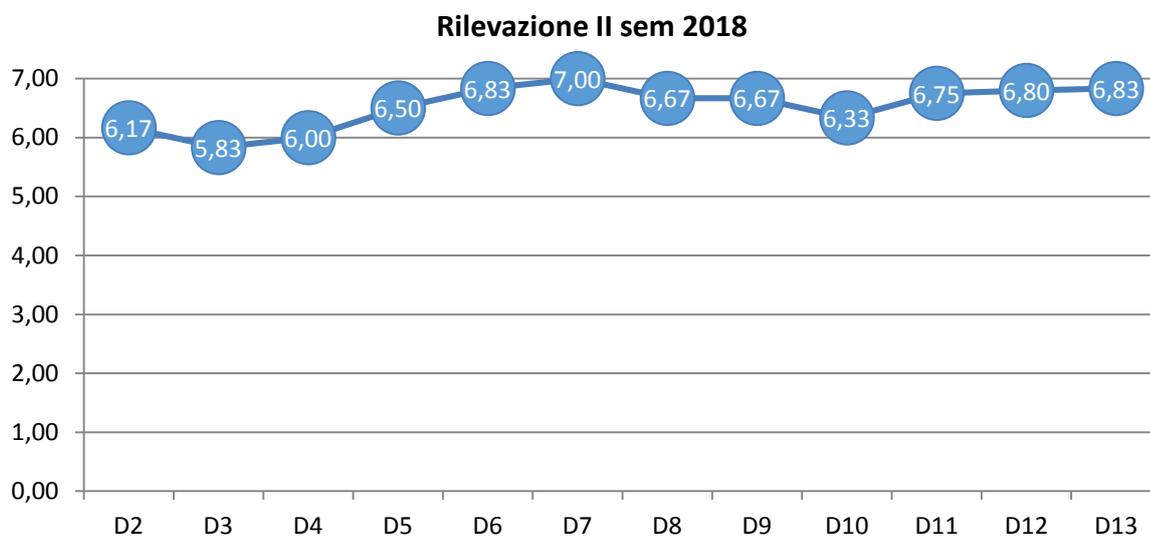
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2012-2018**

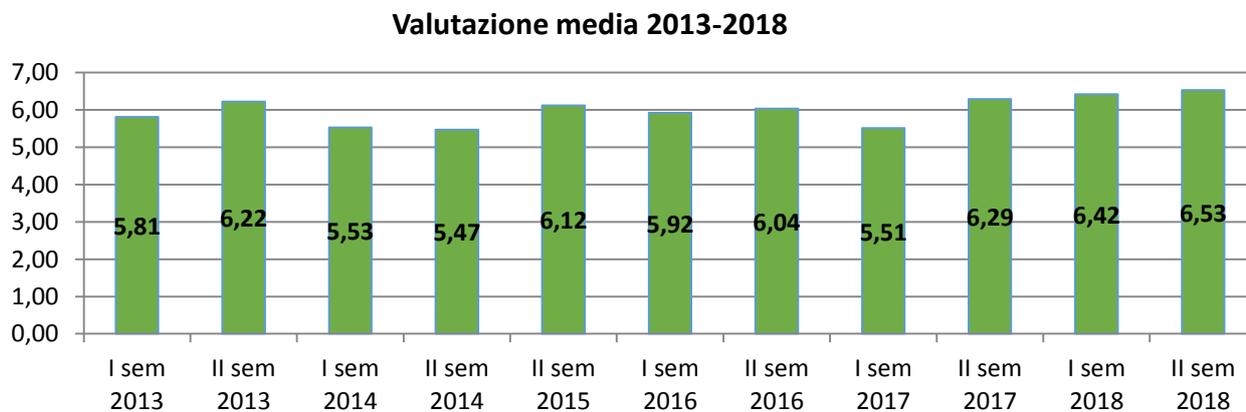


## PEDIATRIA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

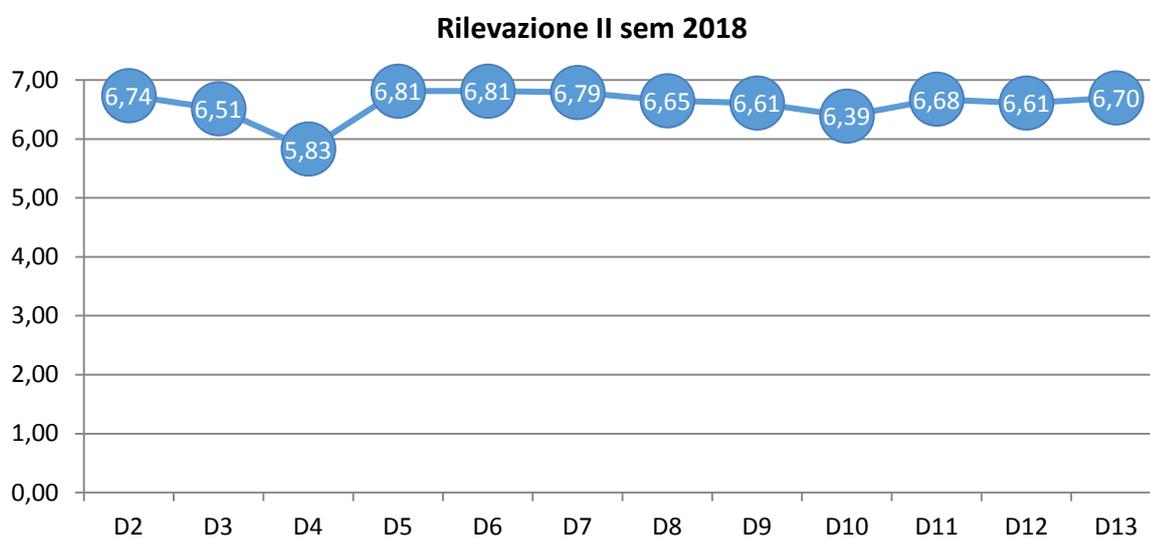


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2018

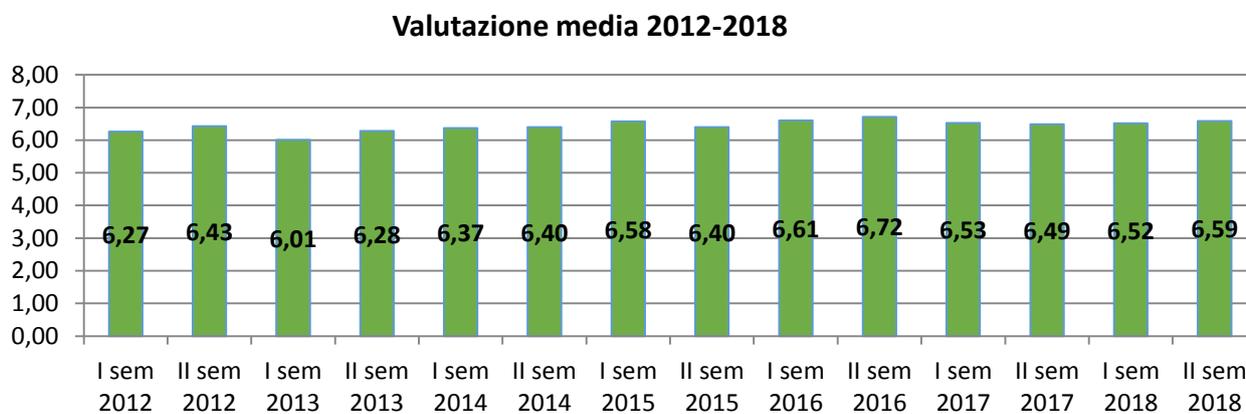


## PNEUMOLOGIA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



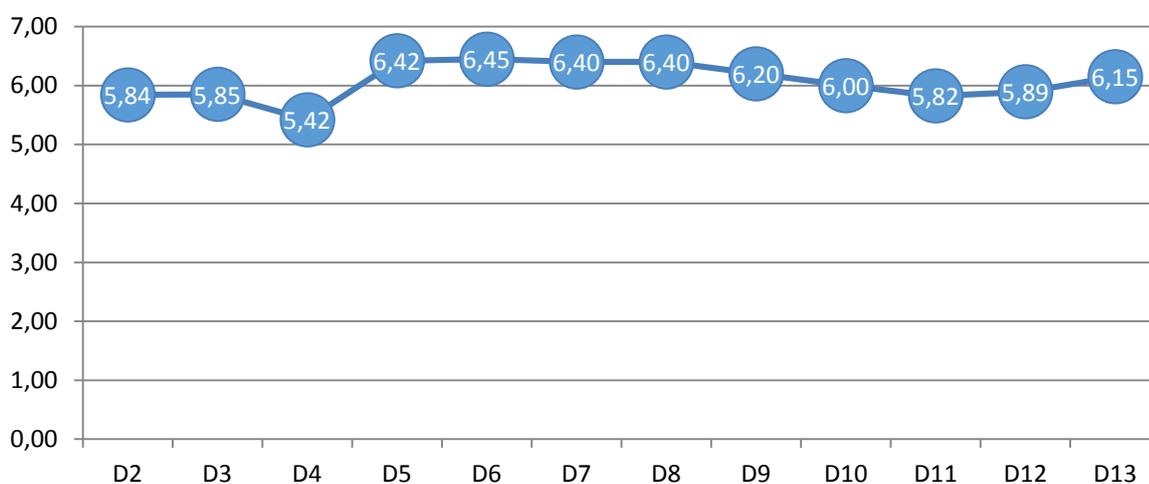
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018



## REUMATOLOGIA

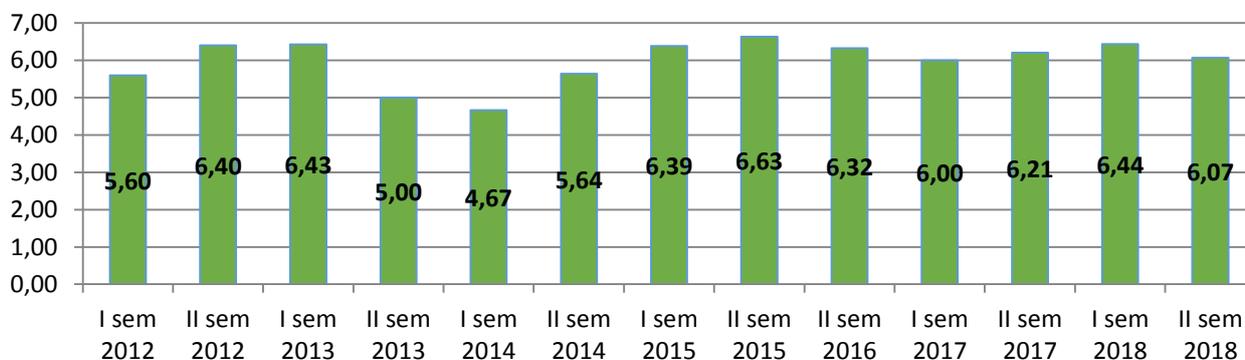
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II sem 2018



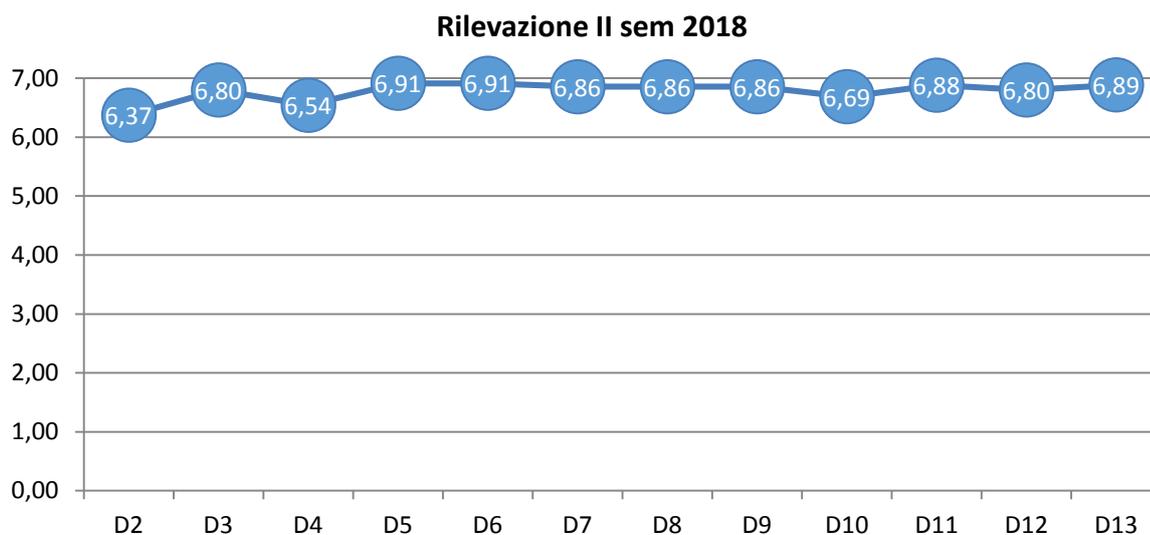
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

Valutazione media 2012-2018

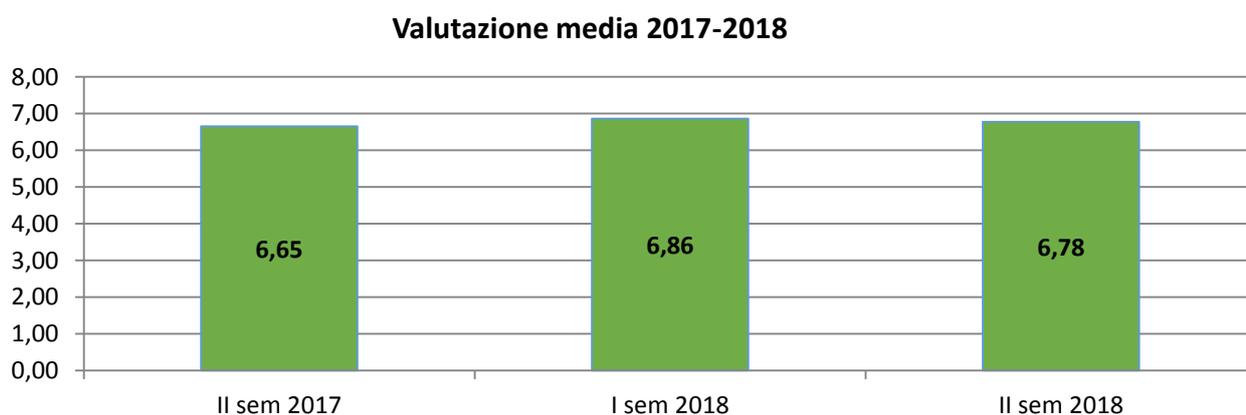


## STROKE UNIT

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



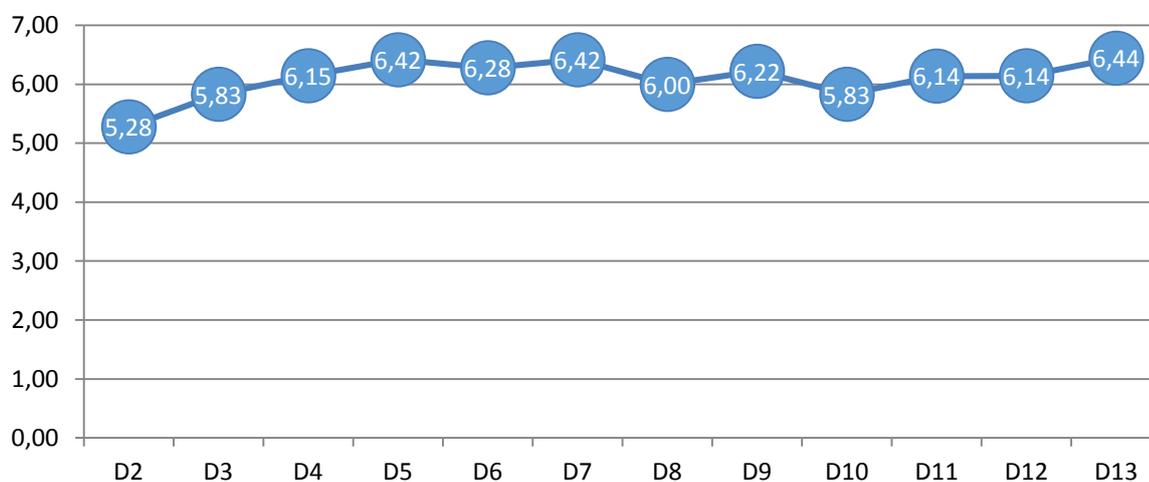
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2017-2018



## UROLOGIA

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

**Rilevazione II sem 2018**



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2018

**Valutazione media 2012-2018**

