



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

Report Customer Satisfaction Anno 2020 Primo semestre



FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico di diritto pubblico
C.F. 00303490189 - P. IVA 00580590180
V.le Golgi 19 - 27100, PAVIA - Tel. 0382.5011
www.sanmatteo.org



Sommario

Introduzione	5
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
Distribuzione percentuale dei questionari pervenuti da singole strutture.....	14
Risultati del questionario per item	16
<input type="checkbox"/> D2 Servizio prenotazione	16
<input type="checkbox"/> D3 Tempo di attesa.....	17
<input type="checkbox"/> D4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket.....	18
<input type="checkbox"/> D5 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	19
<input type="checkbox"/> D6 Rispetto degli orari previsti	20
<input type="checkbox"/> D7 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	21
<input type="checkbox"/> D8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	22
<input type="checkbox"/> D9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario.....	23
<input type="checkbox"/> D10 Rispetto della riservatezza personale.....	24
<input type="checkbox"/> D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura?	26
Risultati del questionario per Unità Operativa – Utenza Ambulatoriale	27
ANATOMIA PATOLOGICA	27
ANESTESIA E RIANIMAZIONE – ACCESSI VASCOLARI.....	28
CENTRO AMILOIDOSI.....	29
CENTRO PRELIEVI - LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE.....	30
CENTRO PRELIEVI – PRESIDIO DI BELGIOIOSO.....	31
CHIRURGIA BARIATRICA	31
CHIRURGIA VASCOLARE	33
CURE PALLIATIVE – PRESIDIO DI BELGIOIOSO	34
DERMATOLOGIA	35
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA	35
ECOGRAFIA – PRESIDIO DI BELGIOIOSO.....	36
EMATOLOGIA	36
EMOSTASI.....	37



ENDOSCOPIA DIGESTIVA	38
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	39
MEDICINA GENERALE – PRESIDIO DI BELGIOIOSO	40
MEDICINA GENERALE III – ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	41
MEDICINA NUCLEARE	42
NEONATOLOGIA E PATOLOGIA NEONATALE - NIDO	43
NEUROFISIOLOGIA	44
ODONTOSTOMATOLOGIA	46
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	47
ONCOLOGIA	48
ORTOPEDIA	49
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - ECOGRAFIA	51
OTORINOLARINGOIATRIA	52
PMA	53
PNEUMOLOGIA MAC	53
PNEUMOLOGIA	54
PNEUMOLOGIA – POST COVID	55
PNEUMOLOGIA - ALLERGOLOGIA	56
RADIOLOGIA	59
REUMATOLOGIA	61
SIMT	64
AREA DEGENZA: analisi dei dati raccolti	67
Stratificazione del campione	67
Distribuzione percentuale dei questionari pervenuti da singole strutture	71
Risultati del questionario per item	73
□ D2 Tempi d’attesa per ottenere il ricovero	73
□ D3 Accoglienza ed informazioni ricevute sull’organizzazione del reparto	74
□ D4 Aspetti strutturali ed alberghieri	75
□ D5 Assistenza del personale infermieristico	76
□ D6 Assistenza del personale medico	77
□ D8 Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate	79
□ D9 Rispetto della riservatezza personale	80
□ D10 Organizzazione dell’ospedale nel suo insieme	81
□ D11 Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione	82



<input type="checkbox"/> D12 Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?	83
<input type="checkbox"/> D13 Consiglierebbe ad altri questa struttura?	84
Risultati del questionario per Unità Operativa – Utenza Degente	85
CARDIOLOGIA	85
CHIRURGIA GENERALE I	86
CHIRURGIA GENERALE II	87
CHIRURGIA VASCOLARE	90
DERMATOLOGIA	92
EMATOLOGIA	93
EMATOLOGIA - DH	93
EMATOLOGIA - TMO	94
GINECOLOGIA	95
GINECOLOGIA - DH	96
MEDICINA GENERALE I	97
MEDICINA GENERALE II	98
NEFROLOGIA DIALISI E TRAPIANTO	99
NEONATOLOGIA E PATOLOGIA NEONATALE - TIN	100
NEONATOLOGIA E PATOLOGIA NEONATALE - NIDO	101
NEUROCHIRURGIA	102
OCULISTICA	103
ODONTOSTOMATOLOGIA	104
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	105
ONCOLOGIA MEDICA	106
OSTETRICIA E GINECOLOGIA – PMA	108
OTORINOLARINGOIATRIA	109
PEDIATRIA	110
PNEUMOLOGIA	111
PNEUMOLOGIA – DH – MAC	112
REUMATOLOGIA	113
STROKE UNIT	114
UROLOGIA	115
UNITA' DI TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)	116
PS OSTETRICO GINECOLOGICO	118
PS PEDIATRICO	119



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 viene 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 il II semestre dell'anno 2019 si è optato per la raccolta on line della Customer con esiti non soddisfacenti, pertanto per il I semestre 2020 si è provveduto a ripristinare la modalità tradizionale di somministrazione dei questionari.

A causa dell'emergenza sanitaria da Covid 19, la rilevazione è slittata nei mesi di giugno-luglio.



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.

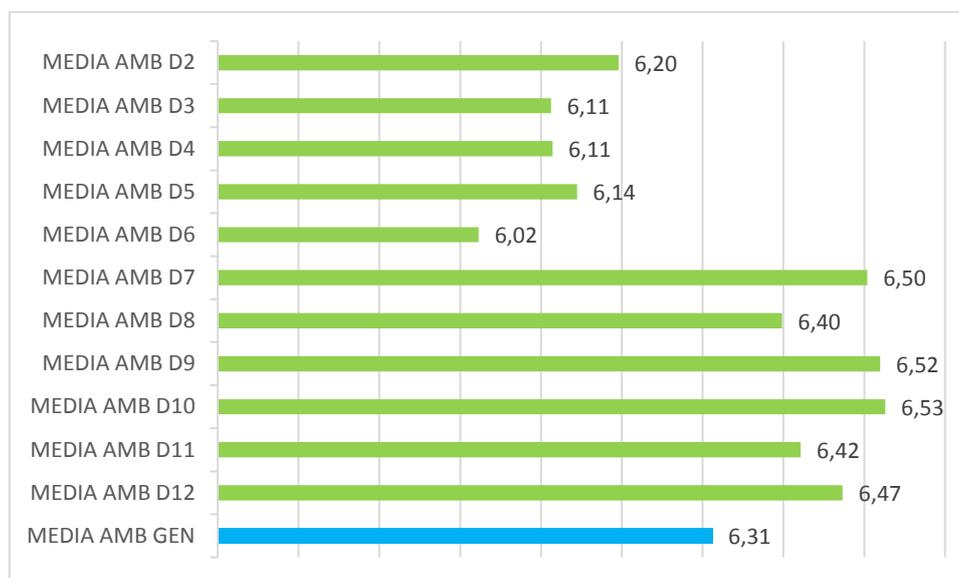
Nel presente report sono evidenziati in rosso i punteggi inferiori a 4, considerato il valore attribuibile alla sufficienza all'interno del prestabilito range di valutazione (da 1 a 7), mentre la linea azzurra rappresenta la media generale registrata.

Nel primo semestre del 2020 il questionario è stato somministrato nel mese di Giugno/Luglio, nel periodo tra il giorno 24/06/2020 ed il giorno 22/07/2020.

Risultati generali I semestre 2020

Area ambulatoriale

Nell'area ambulatoriale la media generale è superiore a 6 (6,31); 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) = 2770

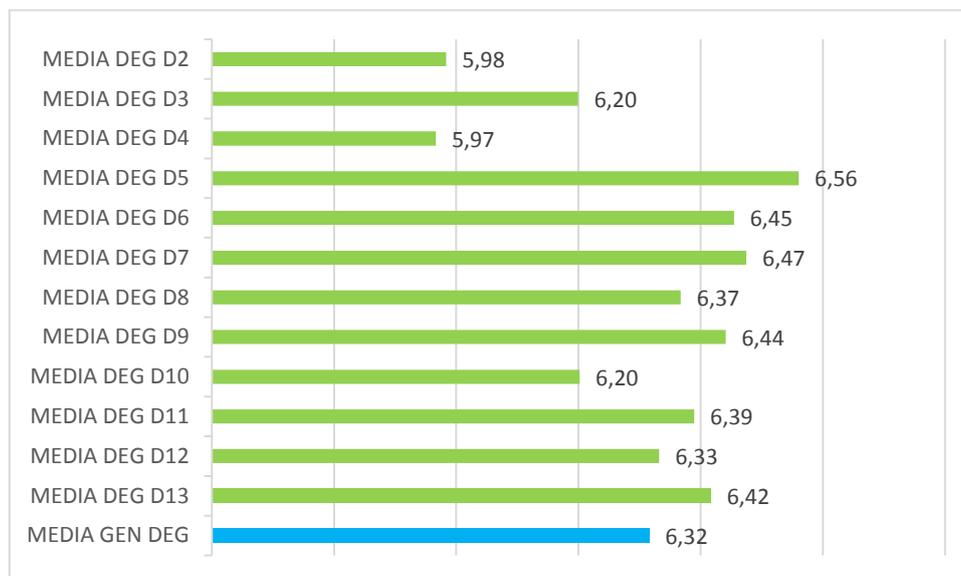
DENOMINATORE: n. totale risposte= 3134

*100

Per l'area ambulatoriale è pari a **88,38%**

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) = 998

DENOMINATORE: n. totale risposte = 1137

*100

Per l'area di degenza è pari a **87,77%**

AREA AMBULATORIALE: analisi dei dati raccolti

Stratificazione del campione

Relativamente all'**Area Ambulatoriale**, sono stati raccolti 3163 questionari (dal campione sono stati eliminati i questionari pervenuti non compilati) ai quali vanno aggiunti quelli pervenuti in modalità online (23 di cui validi 18).

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	1802
M	1211
Non dichiarato	168

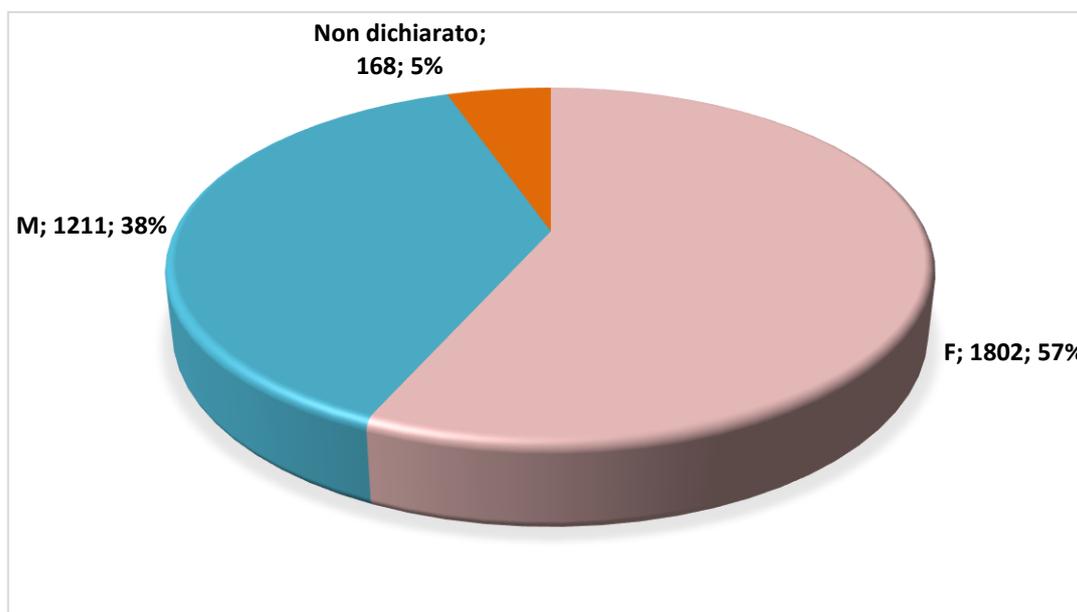


Figura 1: Distribuzione percentuale del campione per genere.



- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	57	1,79%
20-29	236	7,41%
30-39	459	14,43%
40-49	491	15,42%
50-59	576	18,11%
60-69	479	15,04%
70-79	408	12,81%
80-89	150	4,71%
>90	10	0,31%
Non dichiarato	315	9,90%

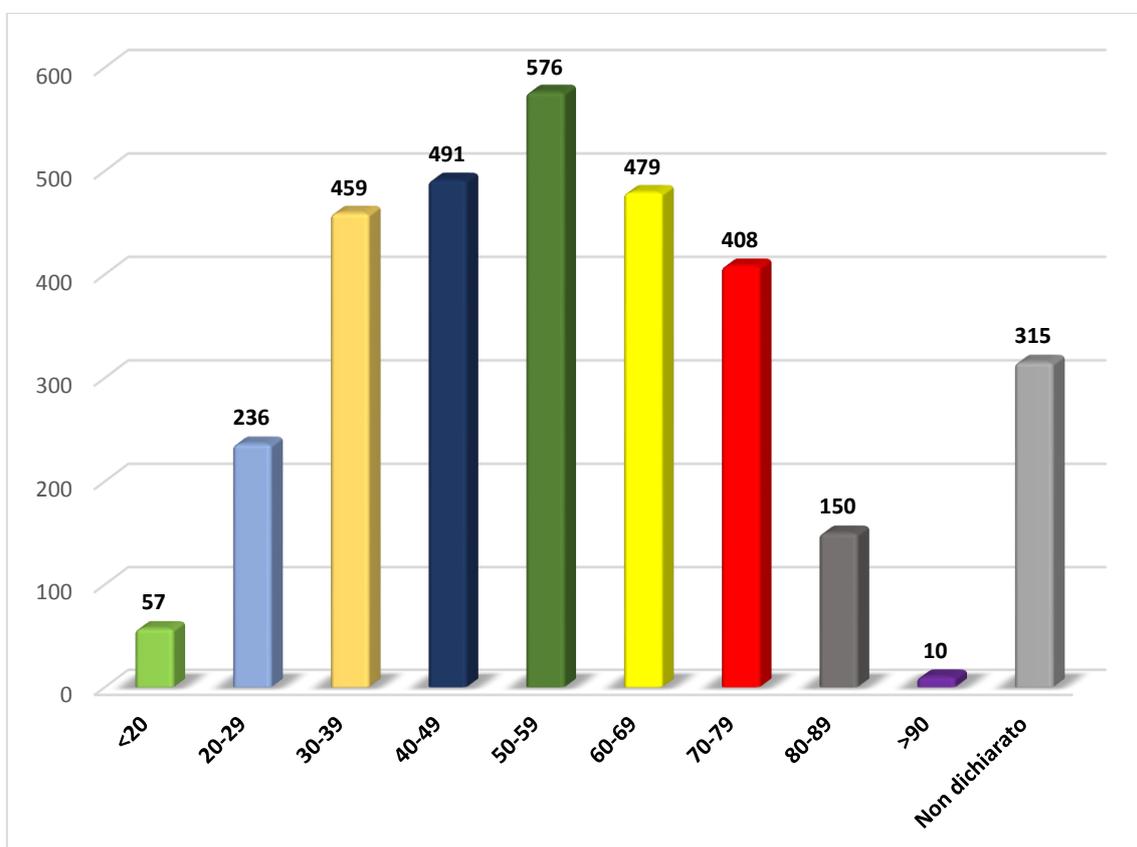


Figura 2: Distribuzione dell'utenza ambulatoriale per età.

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

Scolarità	N. questionari consegnati	%
Nessuna	74	2,32%
Scuola obbligo	821	25,78%
Scuola superiore	1315	41,34%
Laurea	607	19,06%
Non dichiarato	364	11,44%

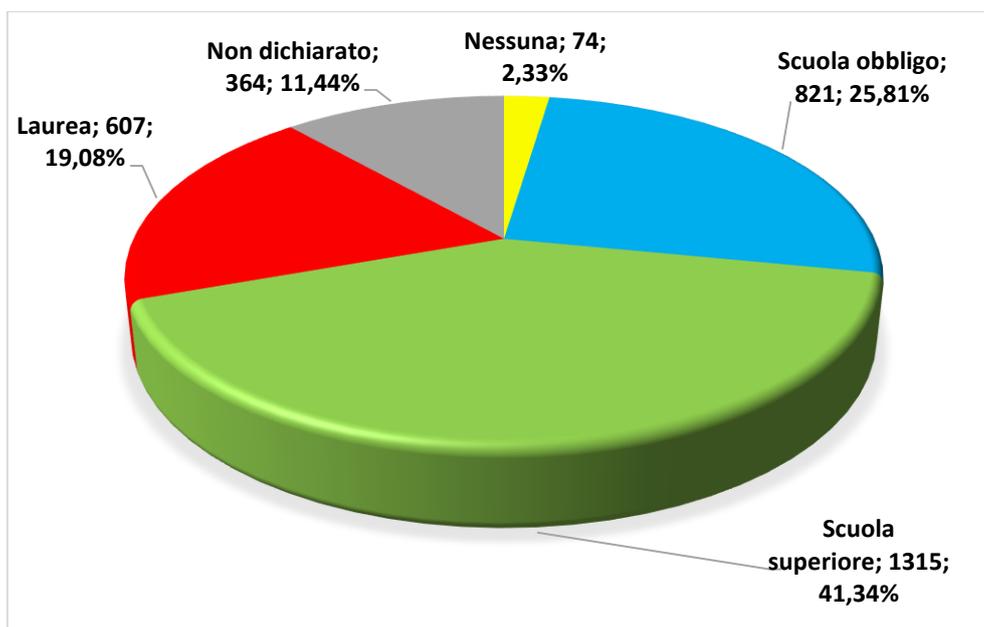


Figura 3: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per scolarità.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

Nazionalità	N. questionari consegnati	%
Italiana	2524	79,35%
Europea	148	4,65%
Extraeuropea	96	3,01%
Non dichiarato	413	12,98%

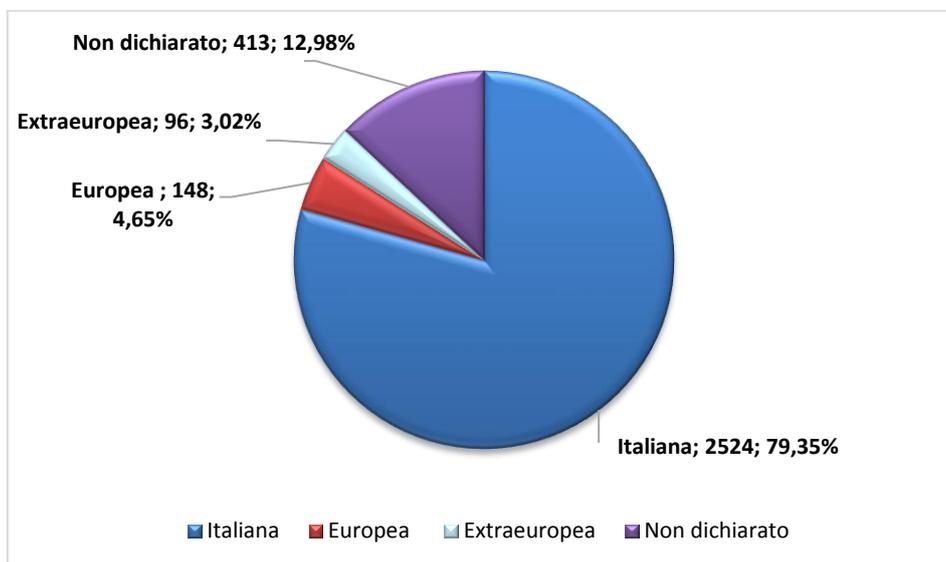


Figura 4: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per nazionalità.

- Modalità di prenotazione Utenza Ambulatoriale:

Modalità di prenotazione	N. questionari consegnati	%
Telefonicamente	1102	34,60%
Allo sportello	554	17,39%
Internet	96	3,01%
Altro	540	16,98%
Non so	38	1,19%
Nessuna prenotazione	107	3,36%
Non dichiarato	744	23,37%

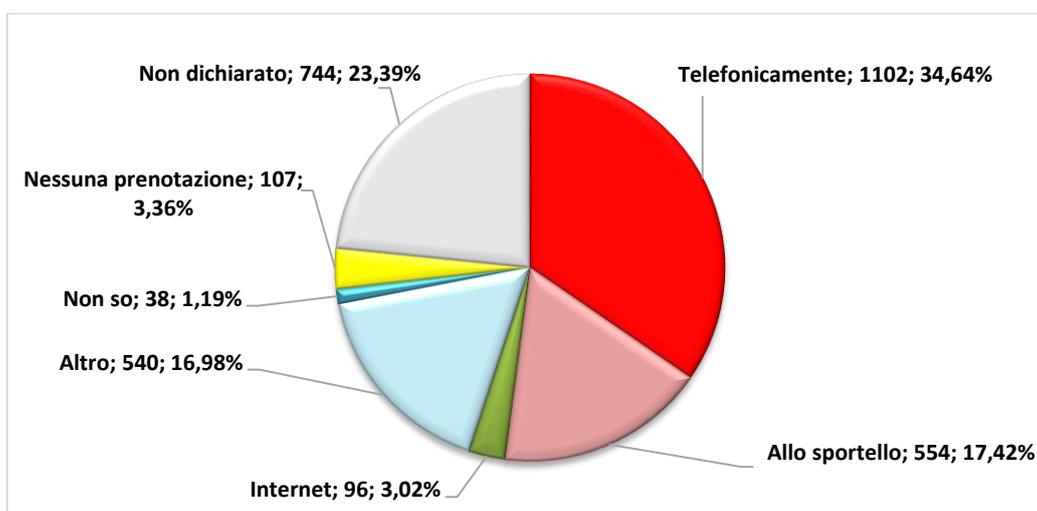


Figura 5: Distribuzione percentuale della modalità di prenotazione da parte dell'utenza ambulatoriale.



Distribuzione percentuale dei questionari pervenuti da singole strutture

AMBULATORIO	<i>N* questionari pervenuti (per singolo ambulatorio) su totale di n. 3181</i>	<i>Percentuale n* questionari pervenuti (per singolo ambulatorio)</i>
ANATOMIA PATOLOGICA	14	0,44%
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1 - SERVIZIO ACCESSI VASCOLARI	16	0,50%
CENTRO AMILOIDOSI	39	1,23%
CENTRO PRELIEVI	85	2,67%
CENTRO PRELIEVI PRESIDIO DI BELGIOIOSO	6	0,19%
CHIRURGIA BARIATRICA	74	2,33%
CHIRURGIA PEDIATRICA	40	1,26%
CHIRURGIA VASCOLARE	104	3,27%
CURE PALLIATIVE PRESIDIO DI BELGIOIOSO	7	0,22%
DERMATOLOGIA	197	6,19%
DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA	128	4,02%
ECOGRAFIA PRESIDIO DI BELGIOIOSO	2	0,06%
EMATOLOGIA	122	3,84%
EMOSTASI	40	1,26%
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	101	3,18%
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	39	1,23%
MEDICINA GENERALE PRESIDIO DI BELGIOIOSO	6	0,19%
MEDICINA GENERALE III - ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	127	3,99%
MEDICINA NUCLEARE	41	1,29%
NEONATOLOGIA-PATOLOGIA NEONATALE-NIDO	43	1,35%
NEUROFISIOLOGIA	18	0,57%
OCULISTICA	106	3,33%
ODONTOSTOMATOLOGIA	60	1,89%
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	165	5,19%
ONCOLOGIA	33	1,04%
ORTOPEDIA	30	0,94%
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	119	3,74%
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - ECOGRAFIA	190	5,97%
OTORINOLARINGOIATRIA	310	9,75%
PMA	45	1,41%
PMEUMOLOGIA MAC	9	0,28%
PNEUMOLOGIA	144	4,53%
PNEUMOLOGIA - POST COVID	58	1,82%

AMBULATORIO	<i>N* questionari pervenuti (per singolo ambulatorio) su totale di n. 3181</i>	<i>Percentuale n* questionari pervenuti (per singolo ambulatorio)</i>
PNEUMOLOGIA ALLERGOLOGIA	5	0,16%
POLIAMBULATORIO DEA	24	0,75%
PRERICOVERO DEA E AMBULATORI	17	0,53%
RADIOLOGIA	8	0,25%
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA	112	3,52%
REUMATOLOGIA	61	1,92%
SENOLOGIA - AMB CHIRURGICO	110	3,46%
SENOLOGIA DIAGNOSTICA	29	0,91%
SIMT	180	5,66%
TAO - MALATTIE TROMBOEMBOLICHE	83	2,61%
VULNOLOGIA PRESIDIO DI BELGIOIOSO	34	1,07%



Risultati del questionario per item

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

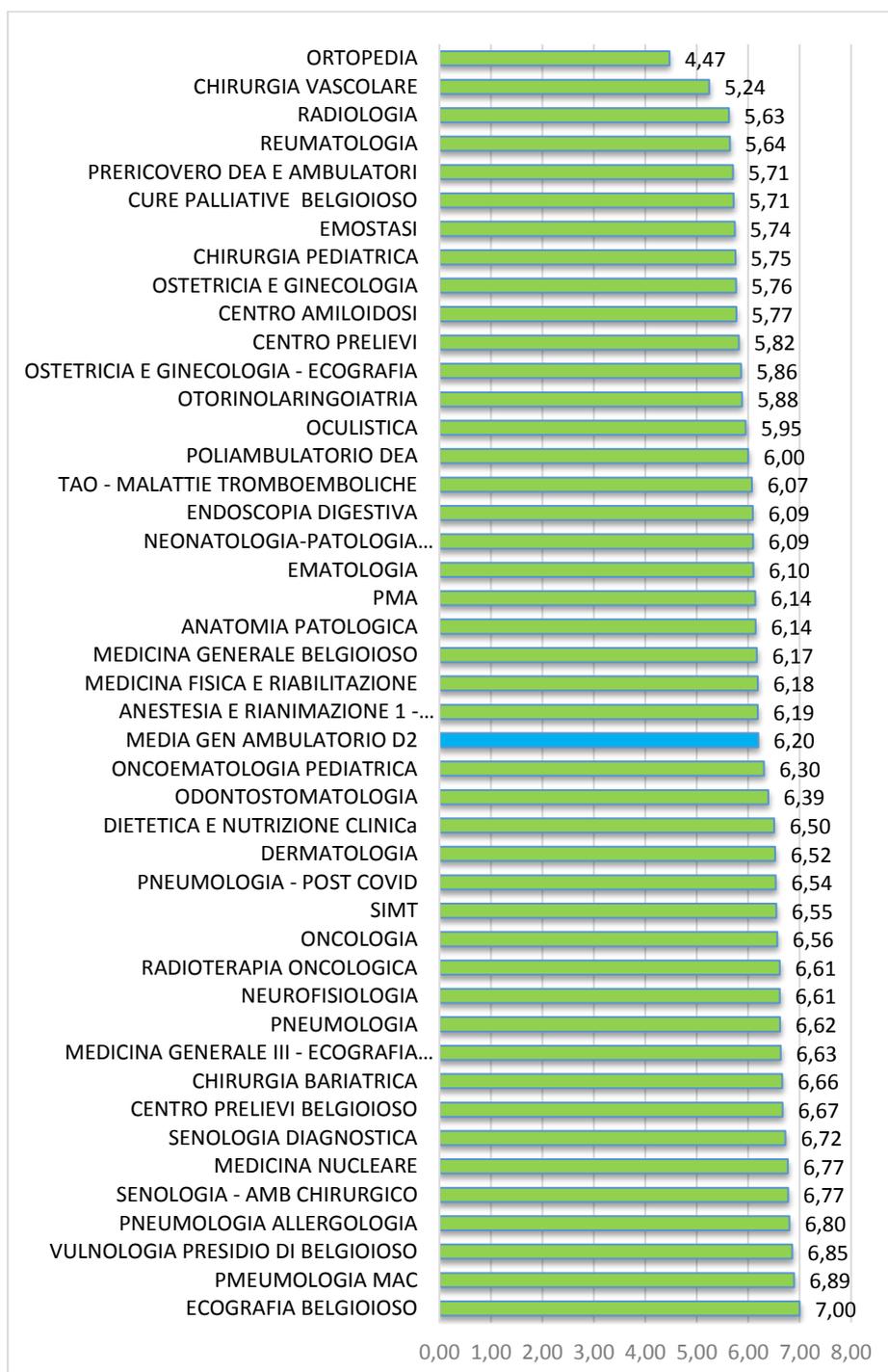


Figura 6: Distribuzione della media del grado di insoddisfazione dell'utente, rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale.

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

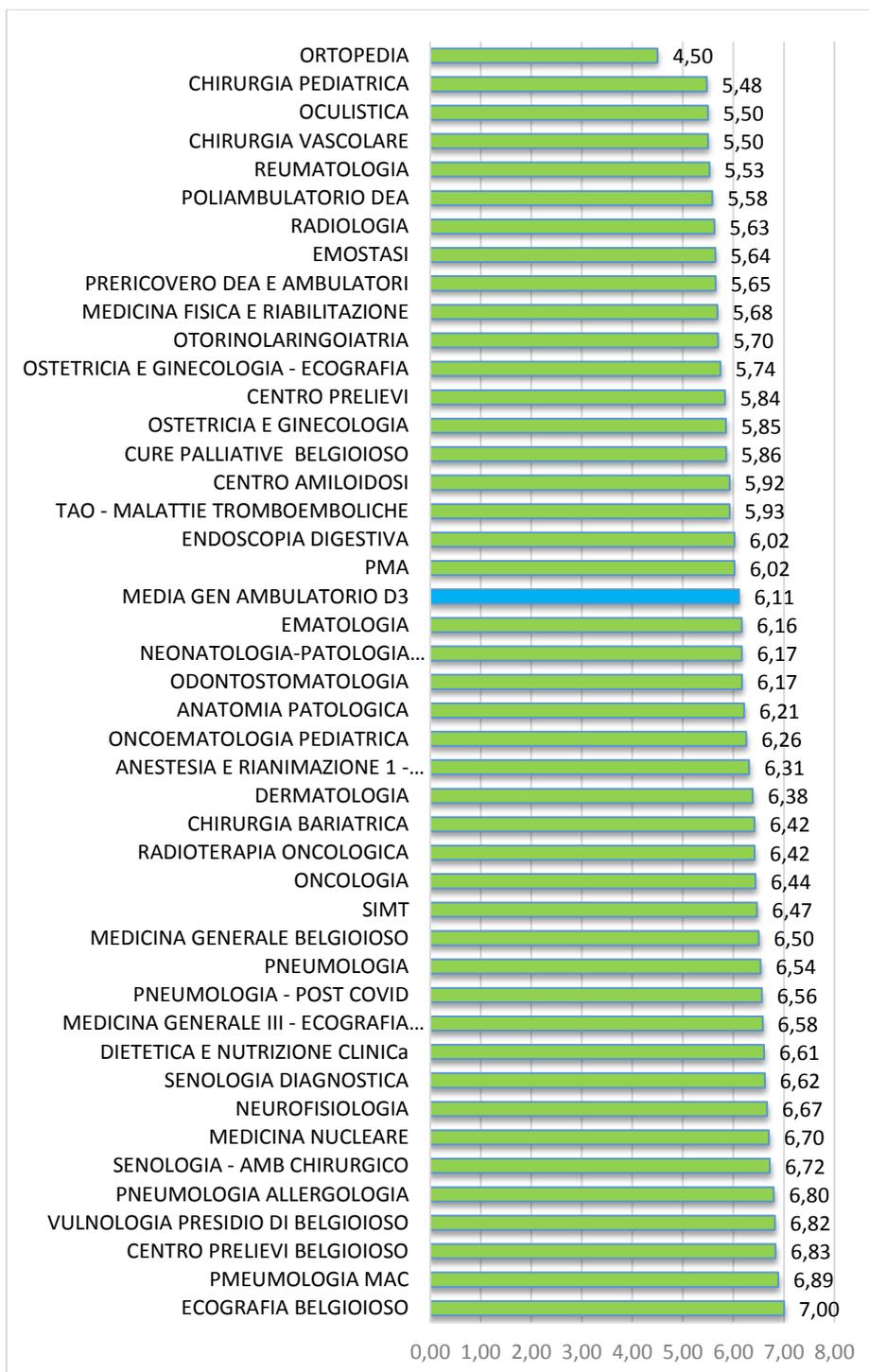


Figura 7: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al tempo di attesa, dalla prenotazione alla data della prestazione (utenza ambulatoriale).



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

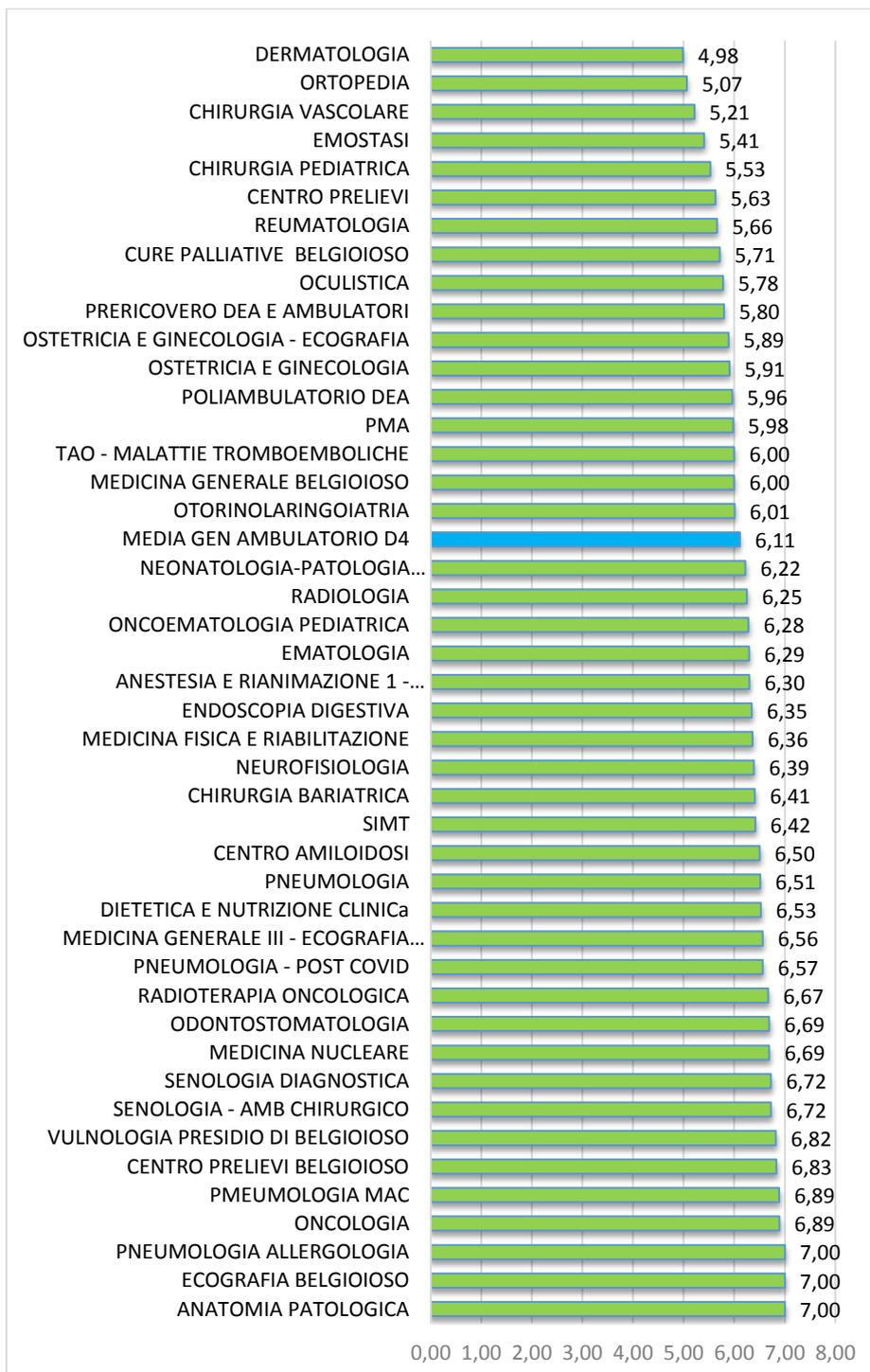


Figura 8: Distribuzione della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).

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

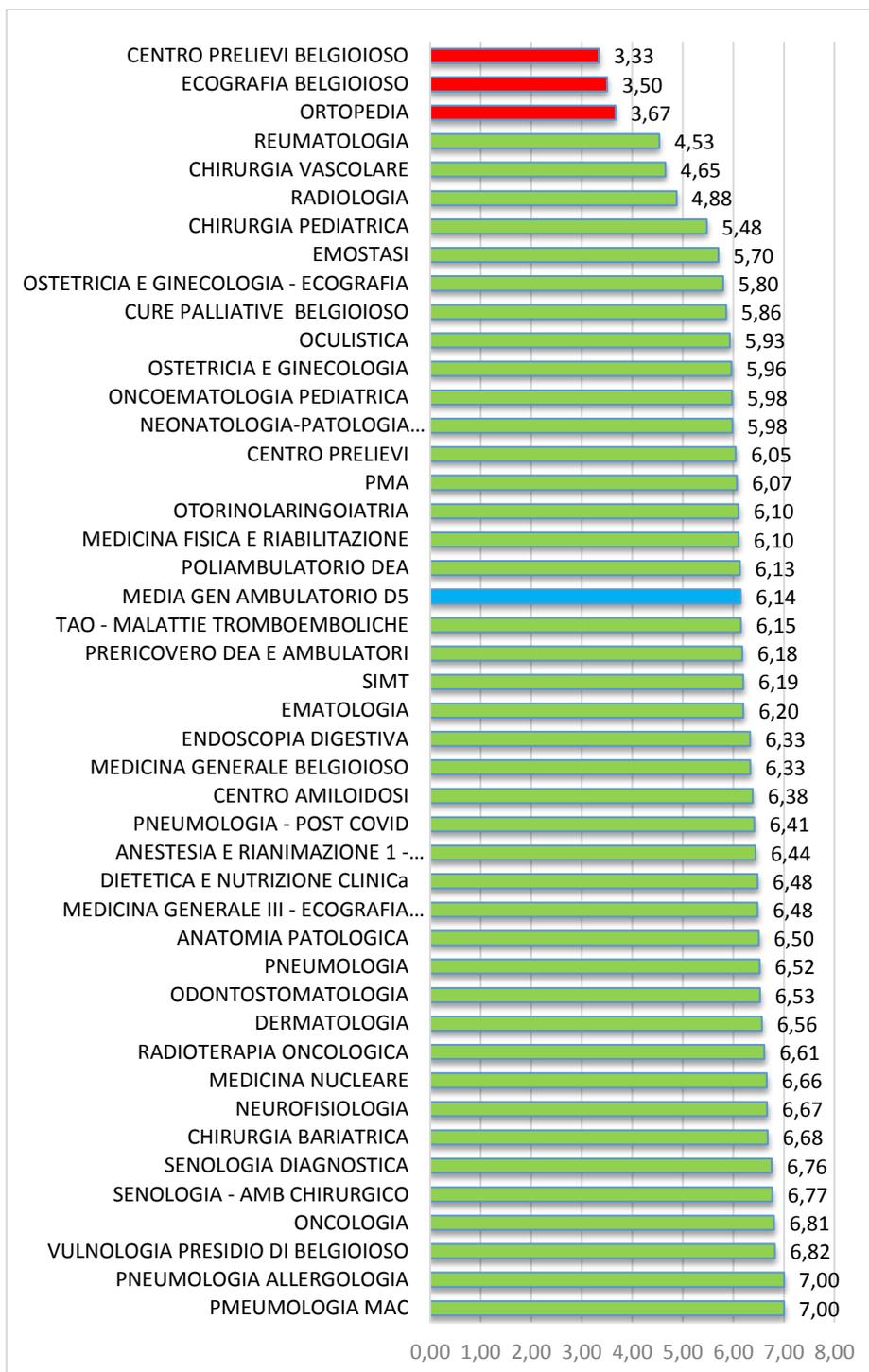


Figura 9: Distribuzione della media del grado di soddisfazione rispetto ad accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).

- **D6** Rispetto degli orari previsti.

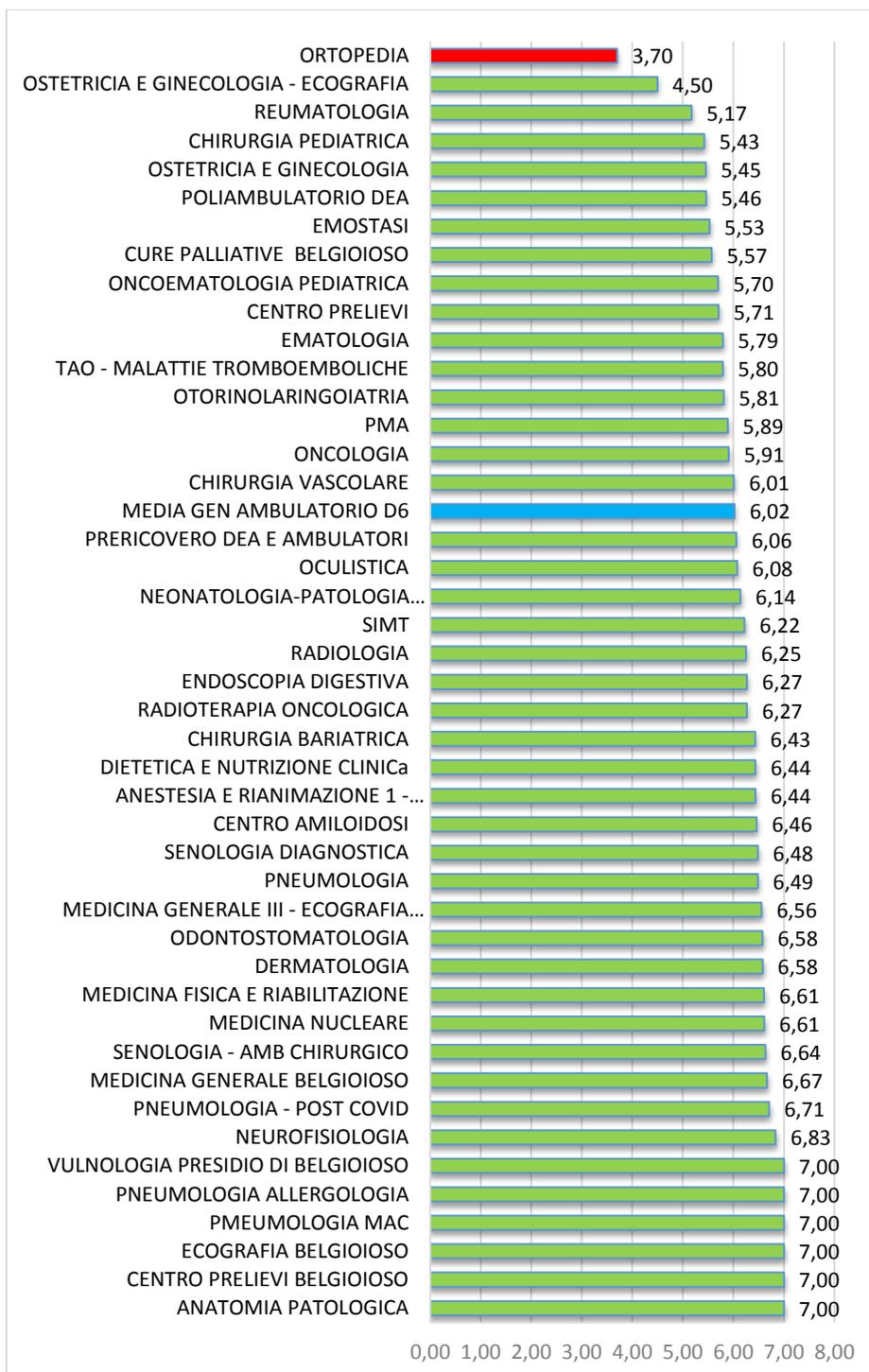


Figura 10: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto degli orari previsti.

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

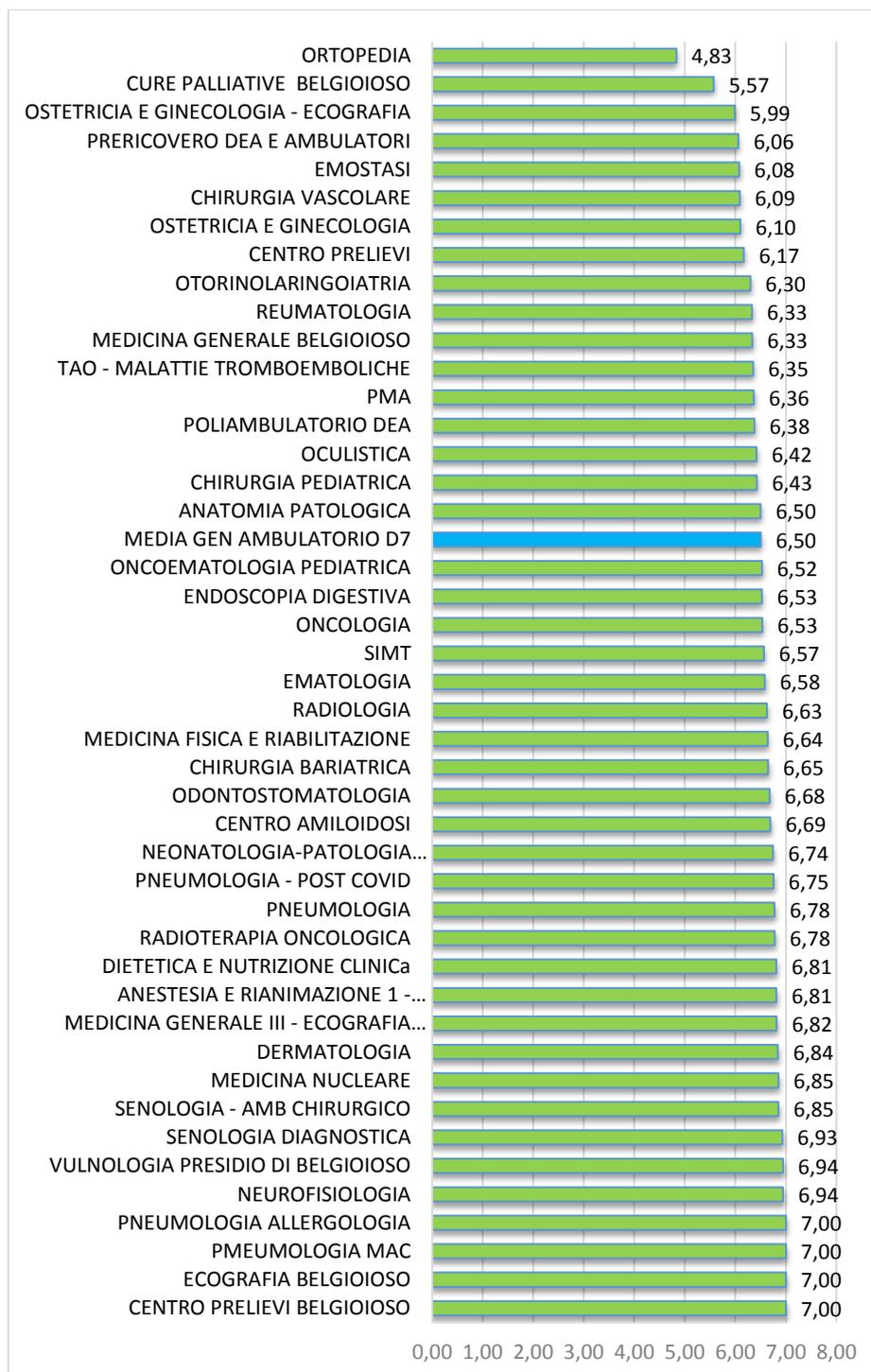


Figura 11: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).

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

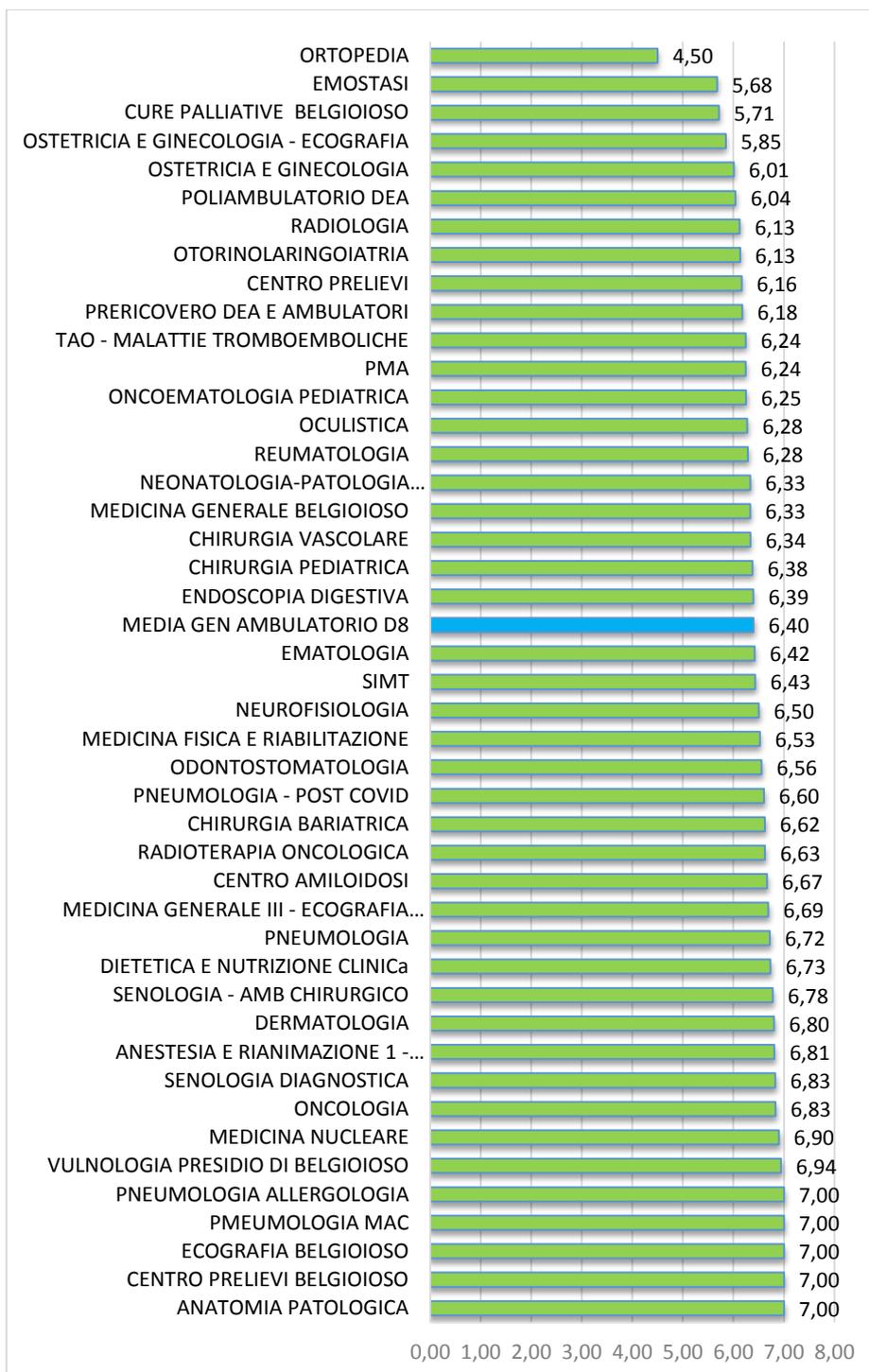


Figura 12: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.



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

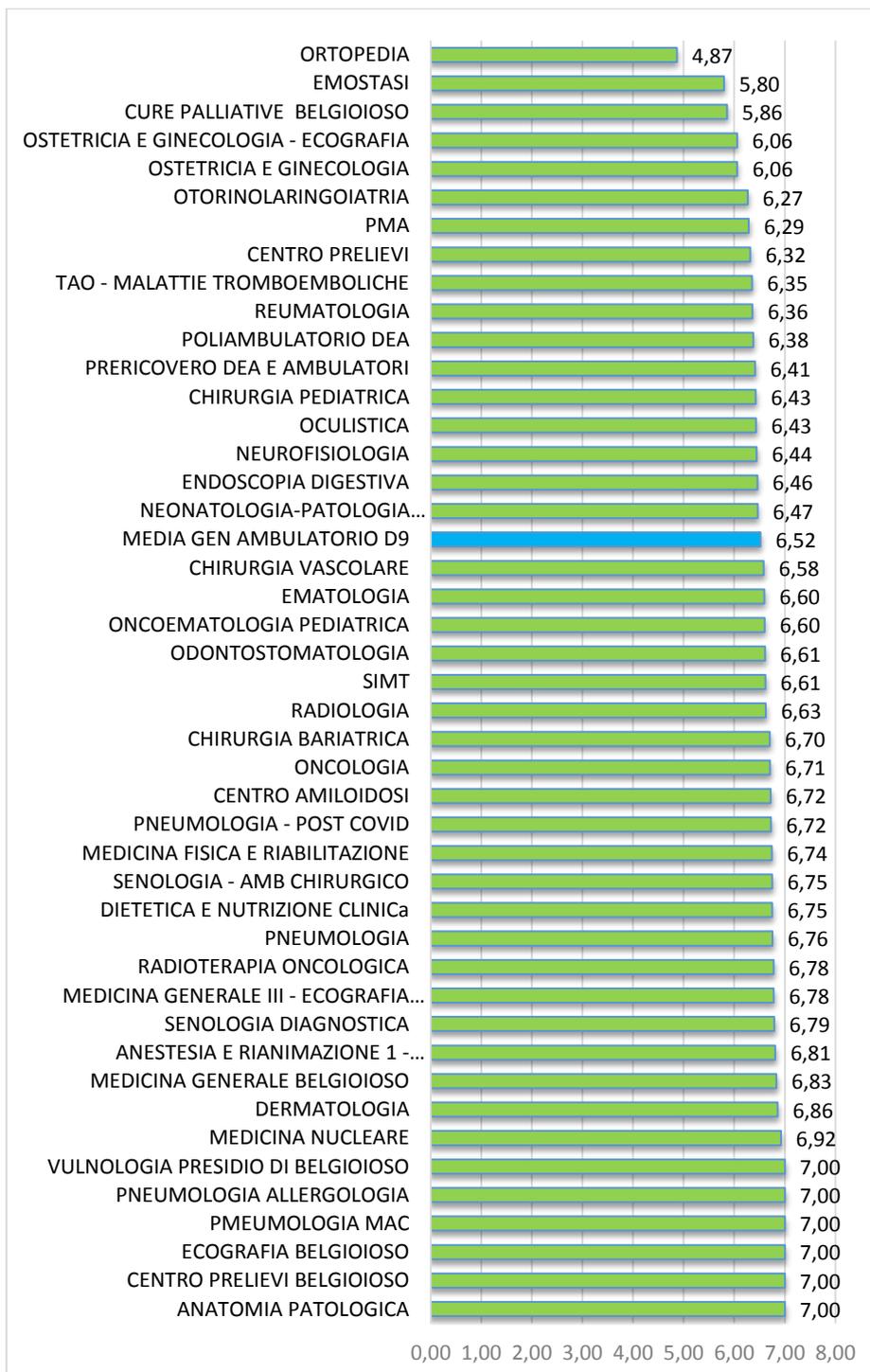


Figura 13: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).



- **D10** Rispetto della riservatezza personale.

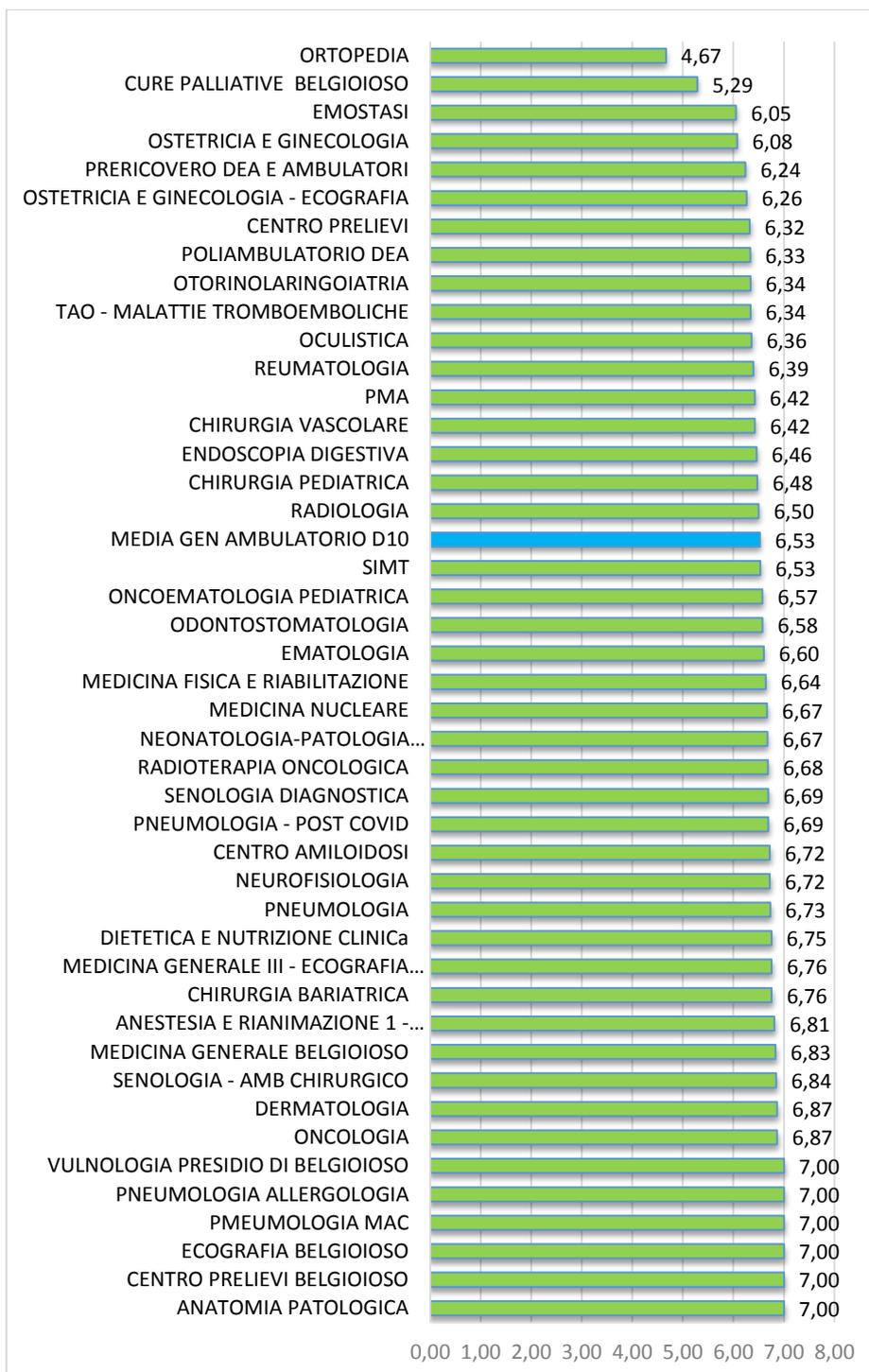


Figura 14: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto della riservatezza personale



- **D11** Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

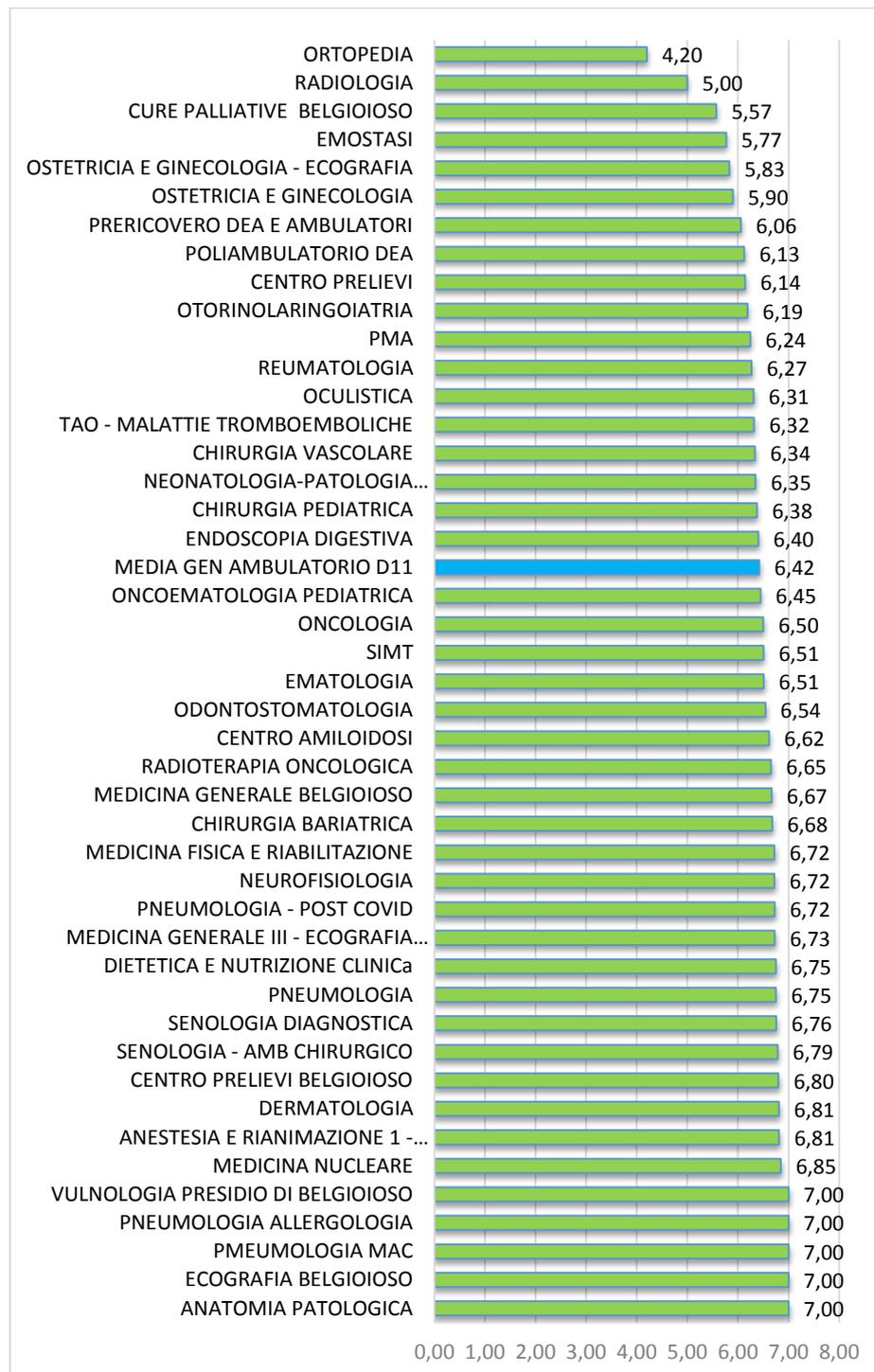


Figura 15: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessiva dell'utenza ambulatoriale, in merito al servizio.



• **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

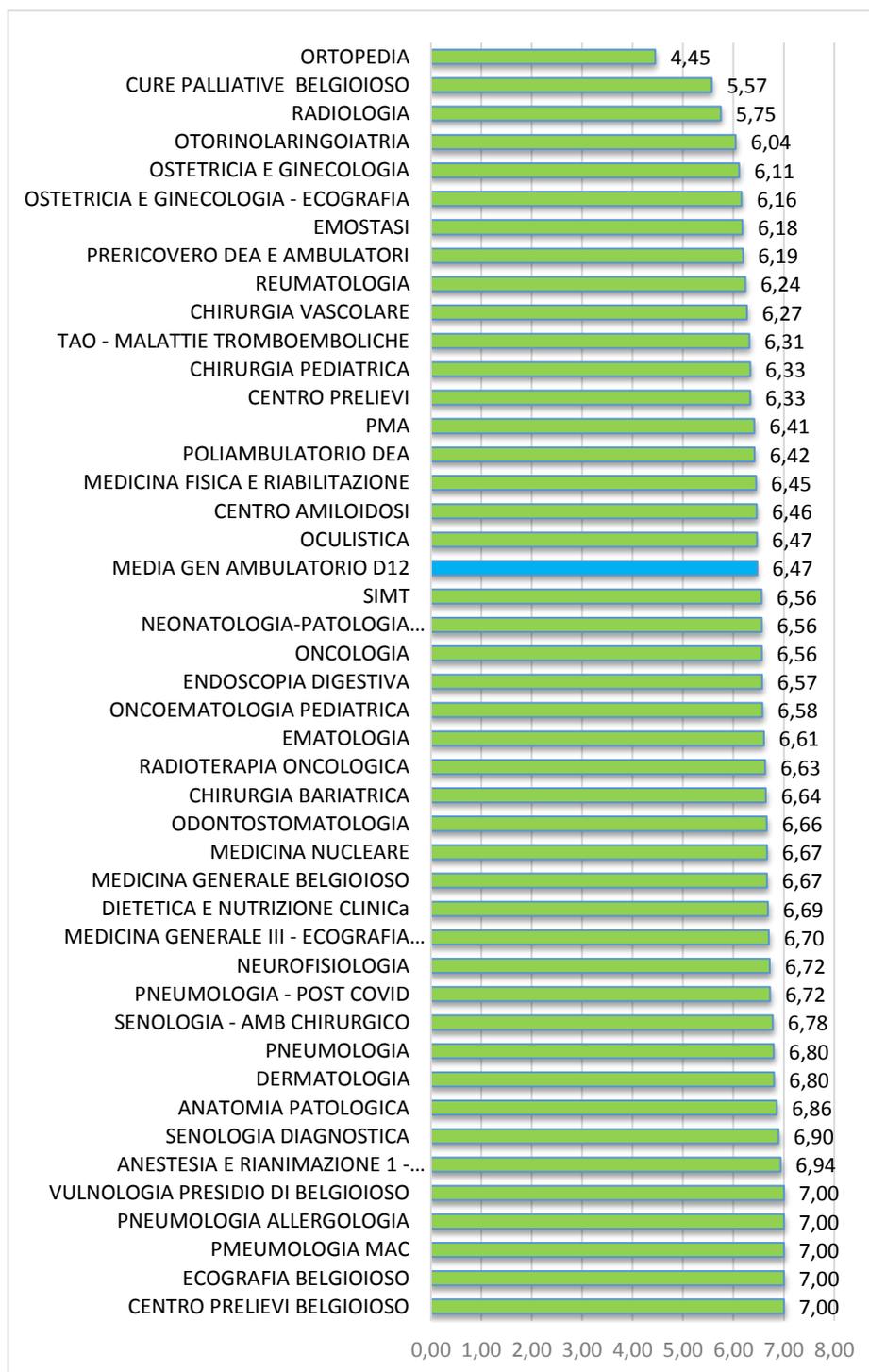


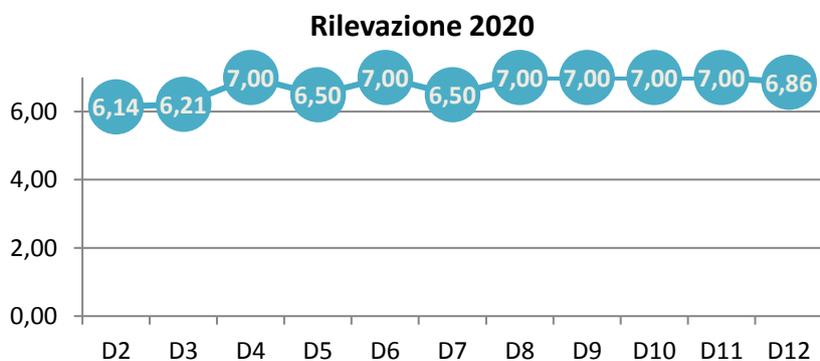
Figura 16: Distribuzione della media dell'utenza ambulatoriale che consiglierebbe ad altri questa struttura.

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.

ANATOMIA PATOLOGICA

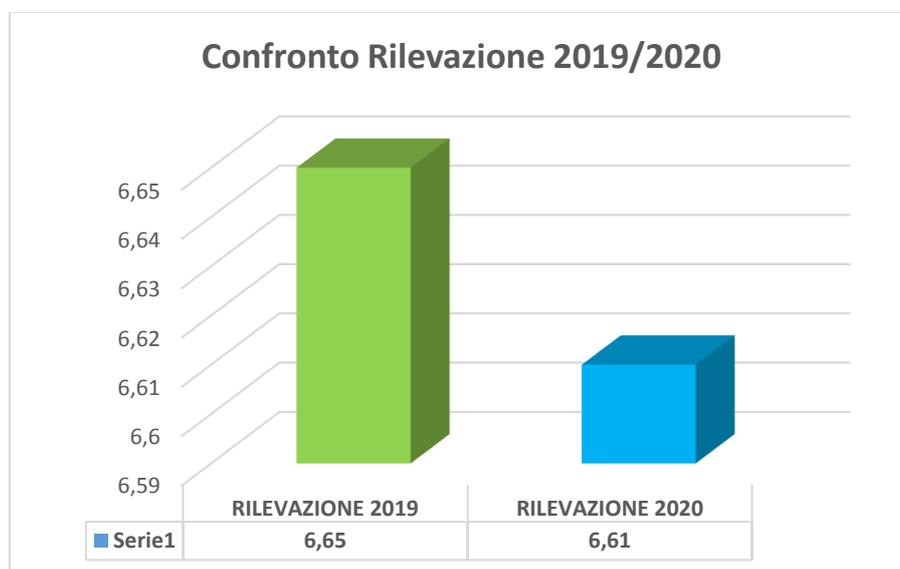
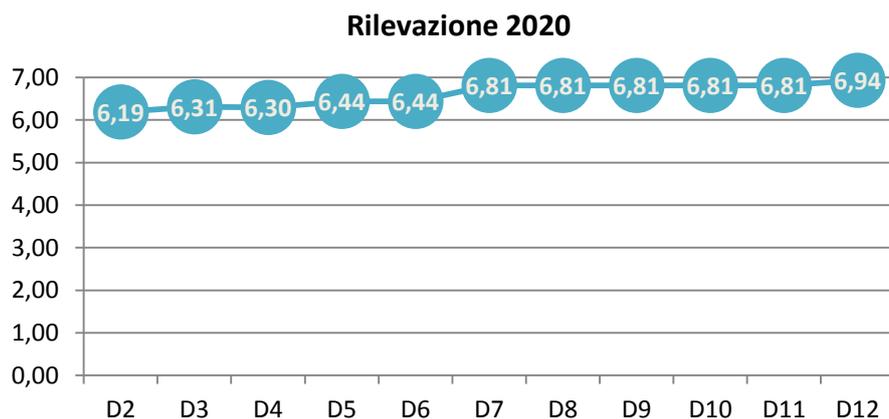
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

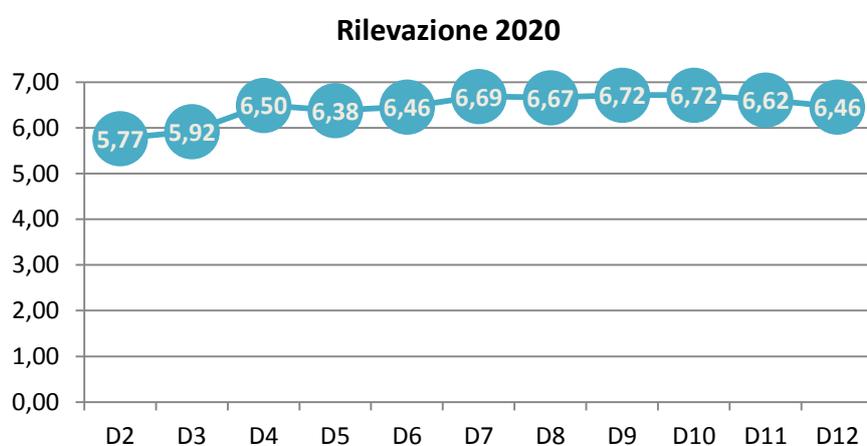
ANESTESIA E RIANIMAZIONE – ACCESSI VASCOLARI

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



CENTRO AMILOIDOSI

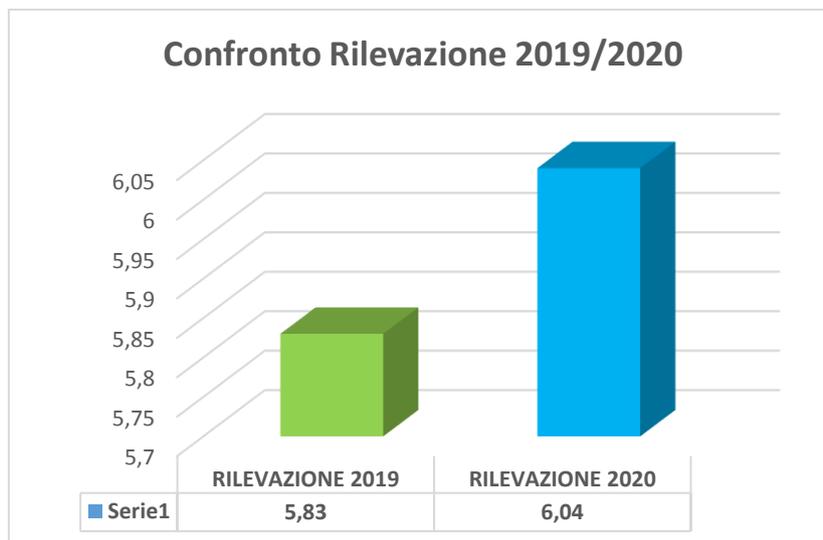
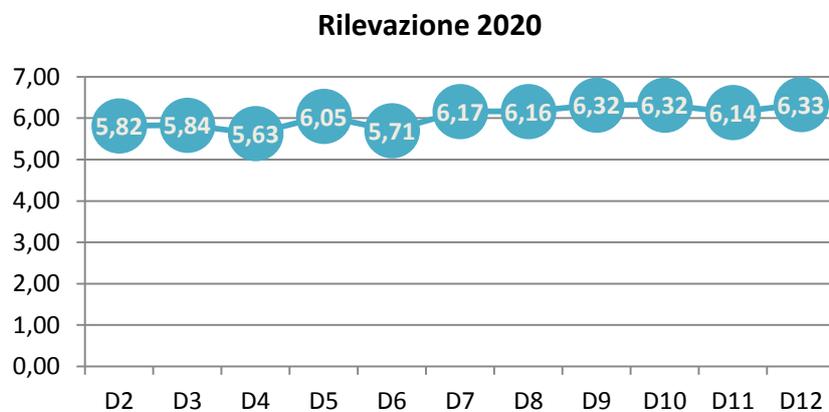
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





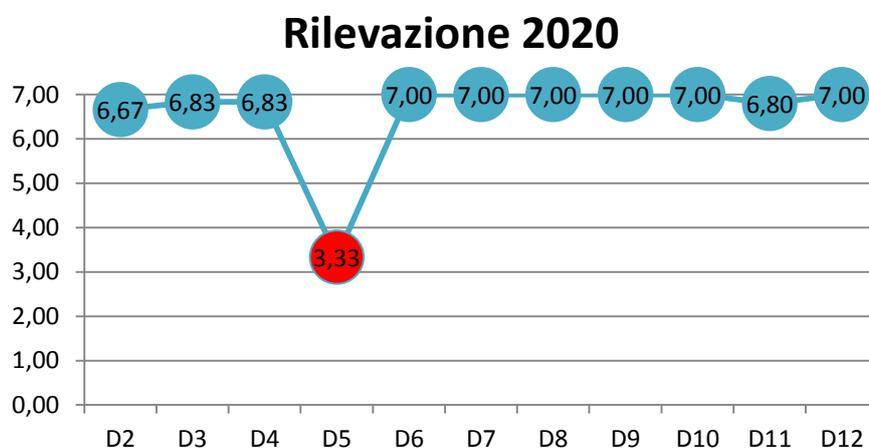
CENTRO PRELIEVI - LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE

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



CENTRO PRELIEVI – PRESIDIO DI BELGIOIOSO

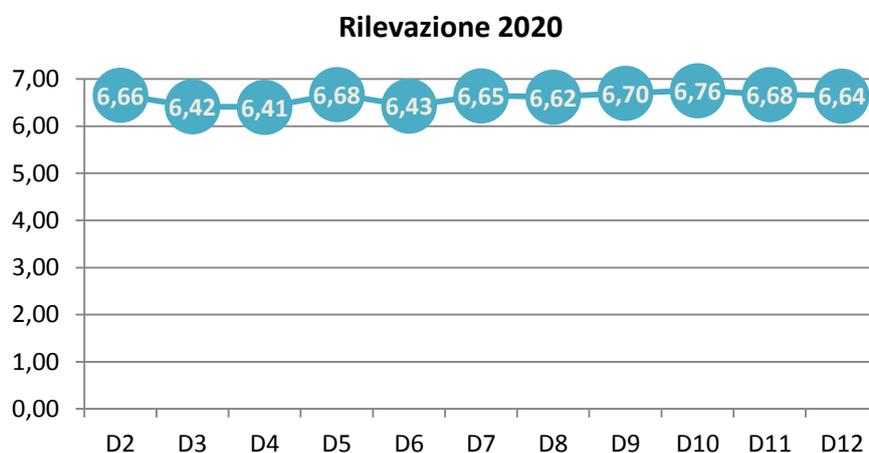
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

CHIRURGIA BARIATRICA

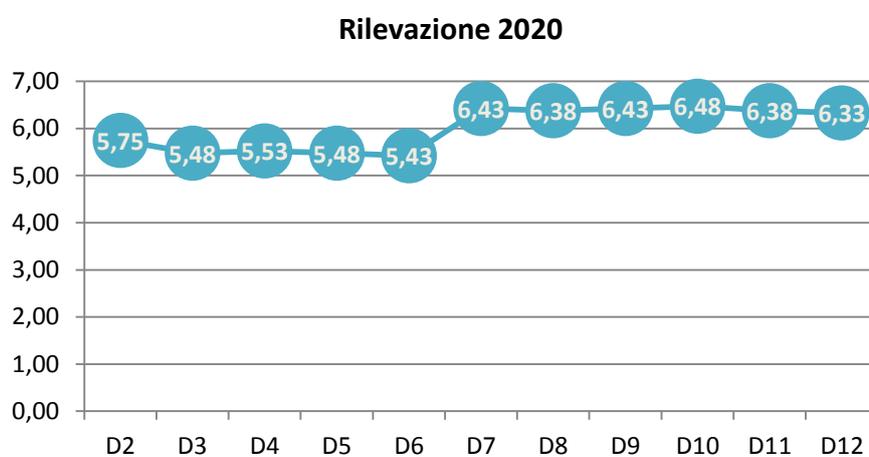
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

CHIRURGIA PEDIATRICA

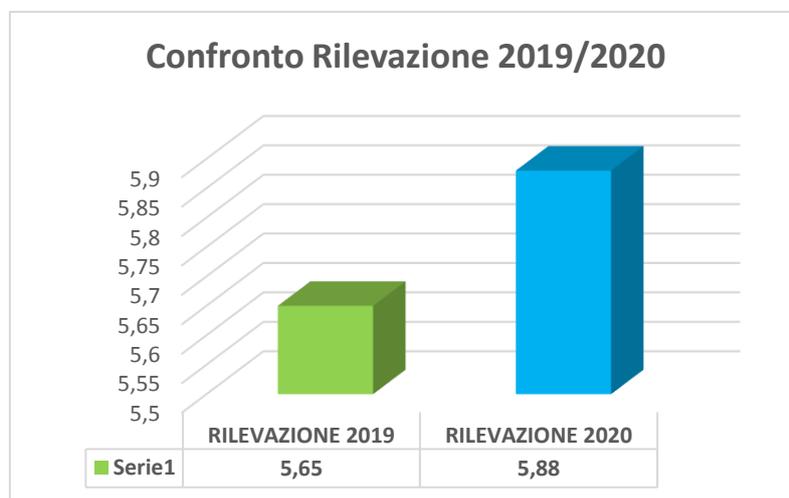
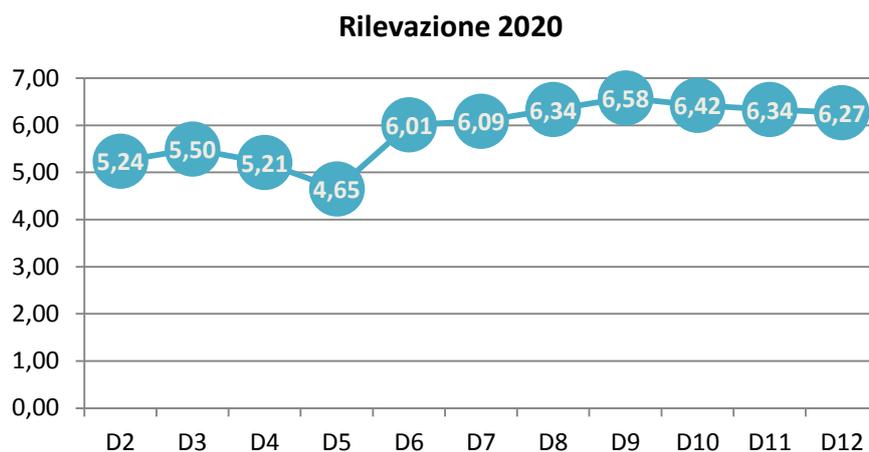
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

CHIRURGIA VASCOLARE

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



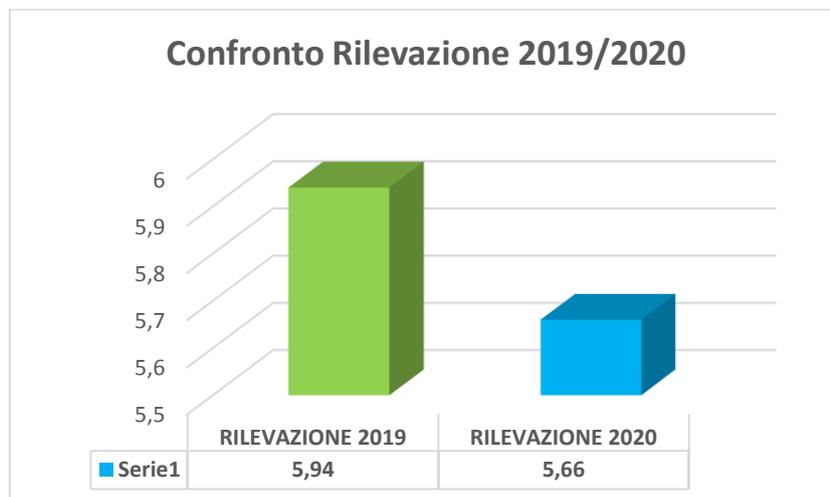
CURE PALLIATIVE – PRESIDIO DI BELGIOIOSO

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

Rilevazione 2020

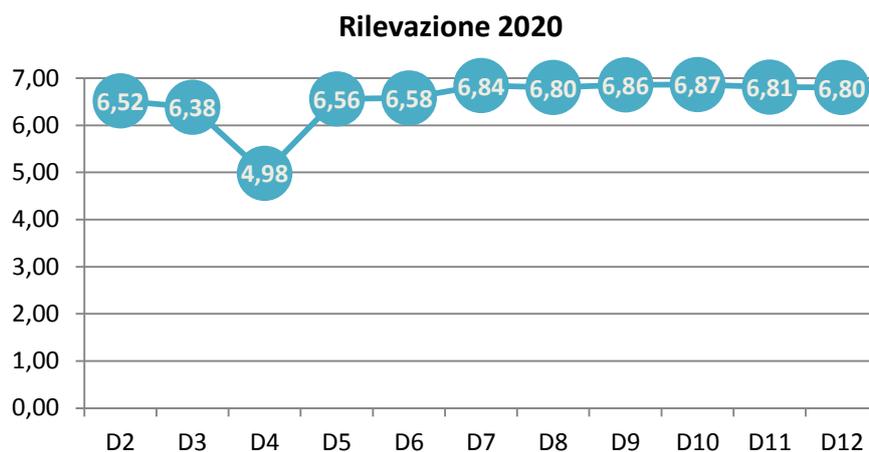


Confronto Rilevazione 2019/2020



DERMATOLOGIA

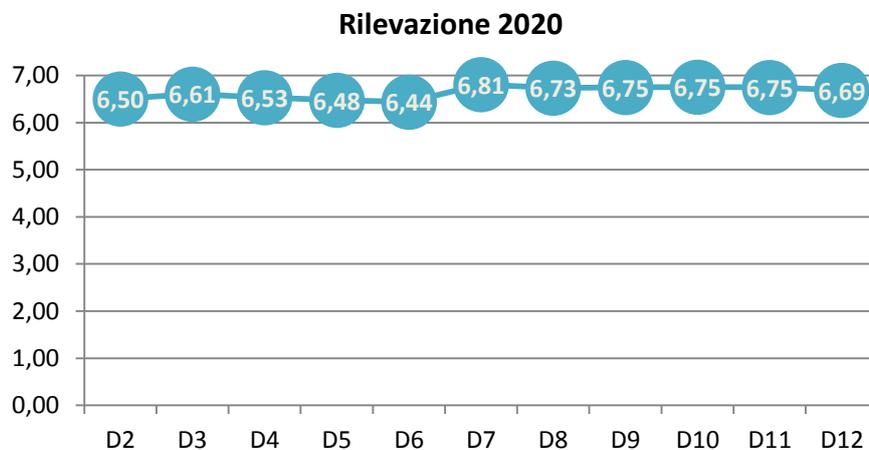
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

DIETETICA E NUTRIZIONE CLINICA

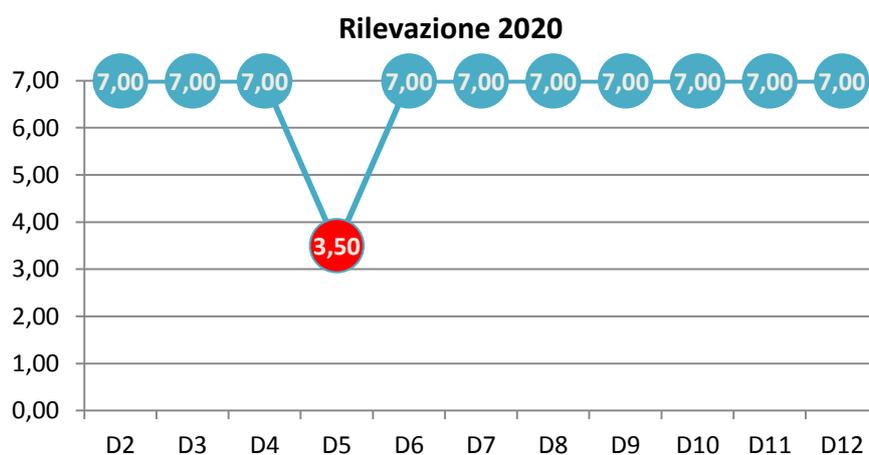
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

ECOGRAFIA – PRESIDIO DI BELGIOIOSO

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



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

EMATOLOGIA

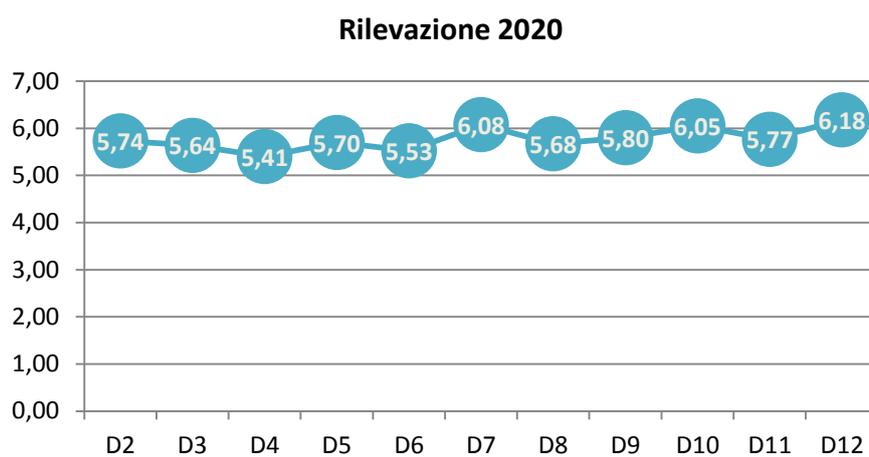
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

EMOSTASI

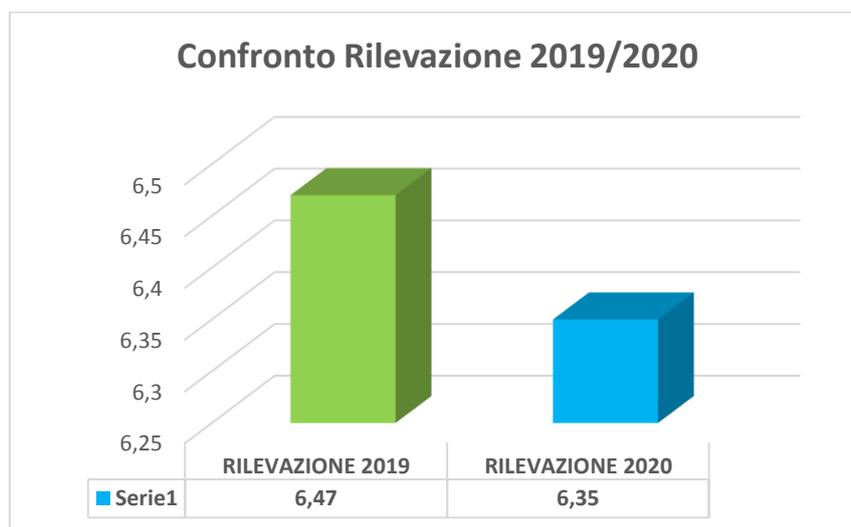
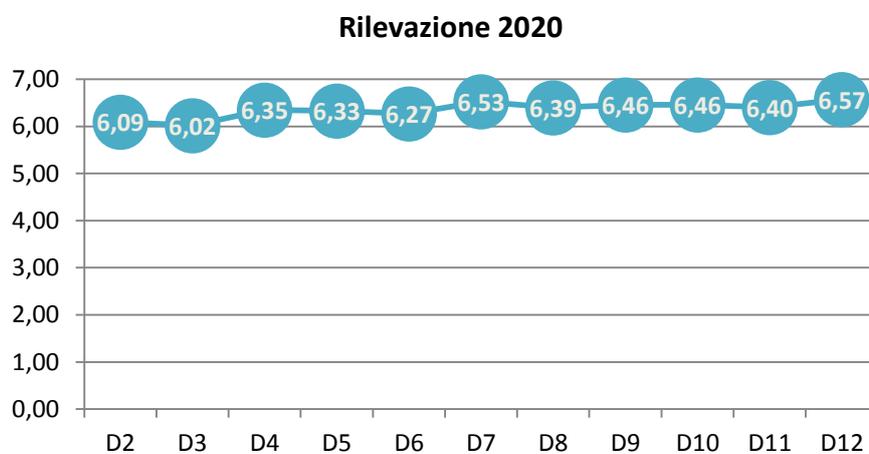
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

ENDOSCOPIA DIGESTIVA

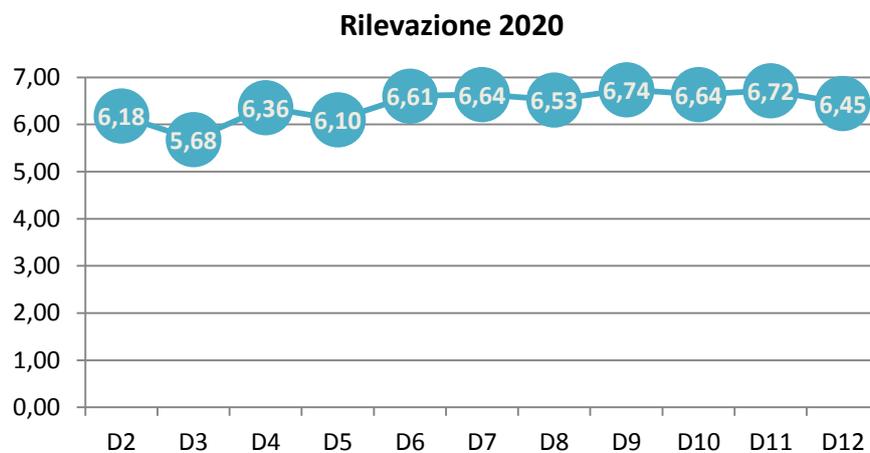
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

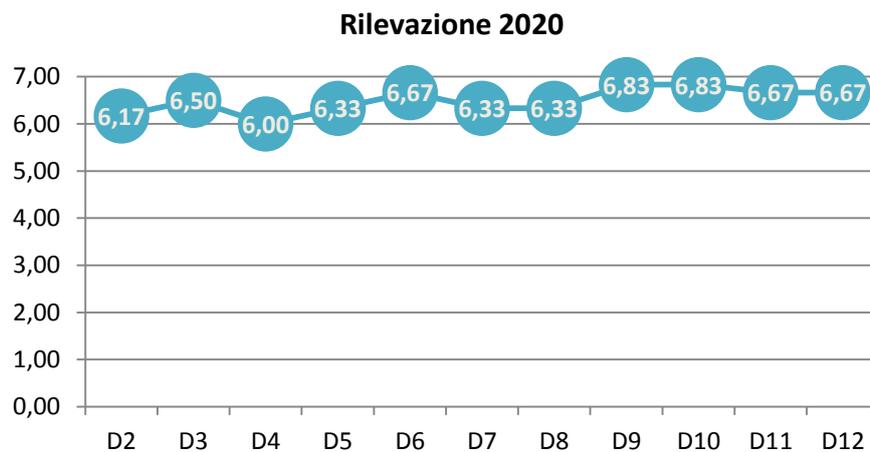
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





MEDICINA GENERALE – PRESIDIO DI BELGIOIOSO

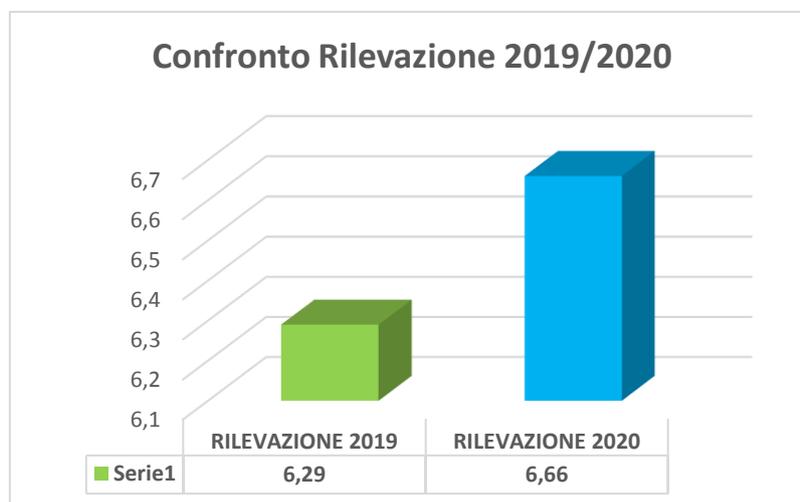
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





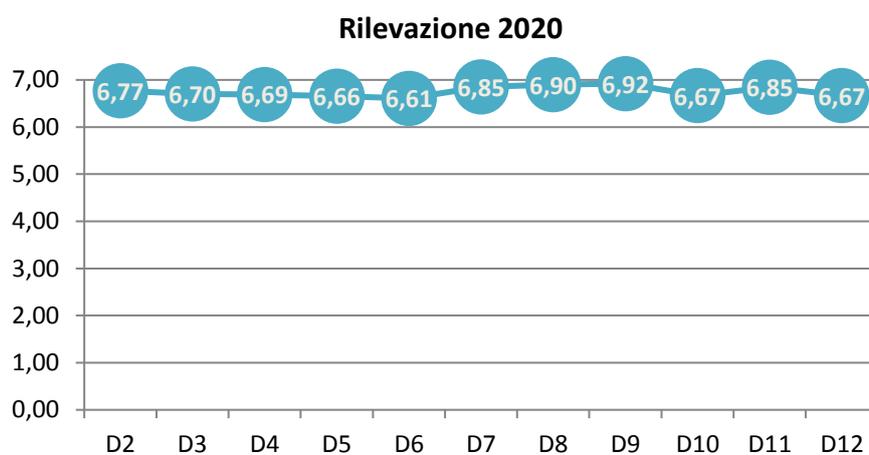
MEDICINA GENERALE III – ECOGRAFIA INTERVENTISTICA

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



MEDICINA NUCLEARE

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

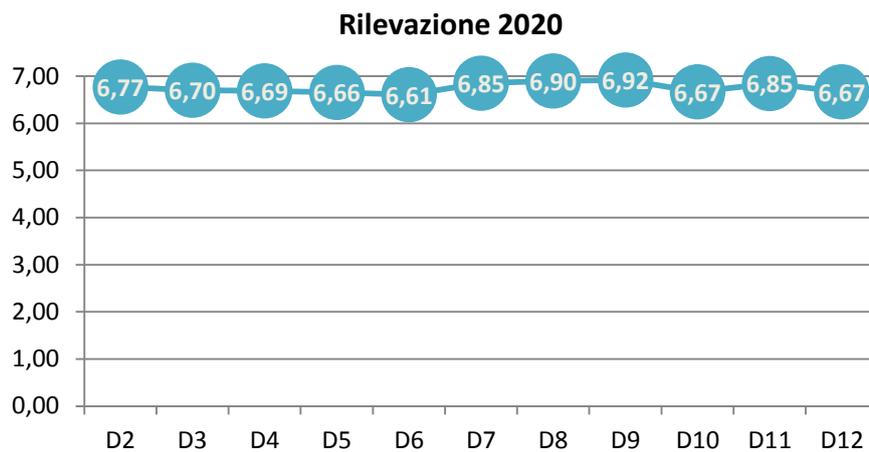


Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.



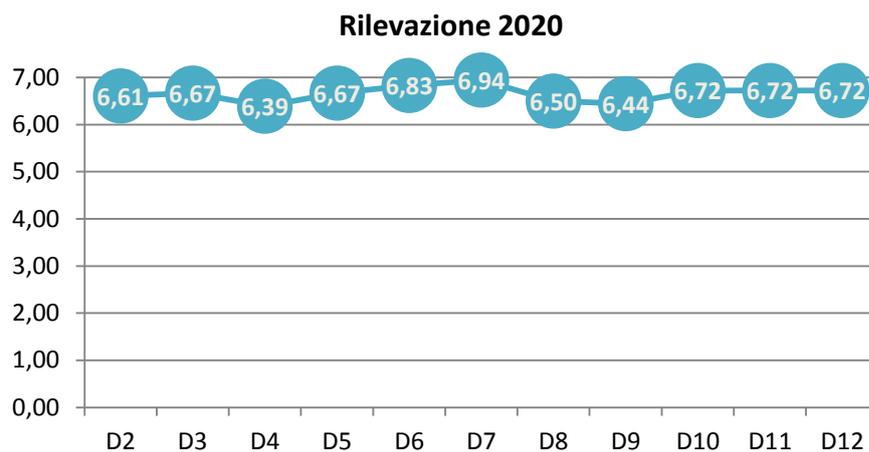
NEONATOLOGIA E PATOLOGIA NEONATALE - NIDO

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



NEUROFISIOLOGIA

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

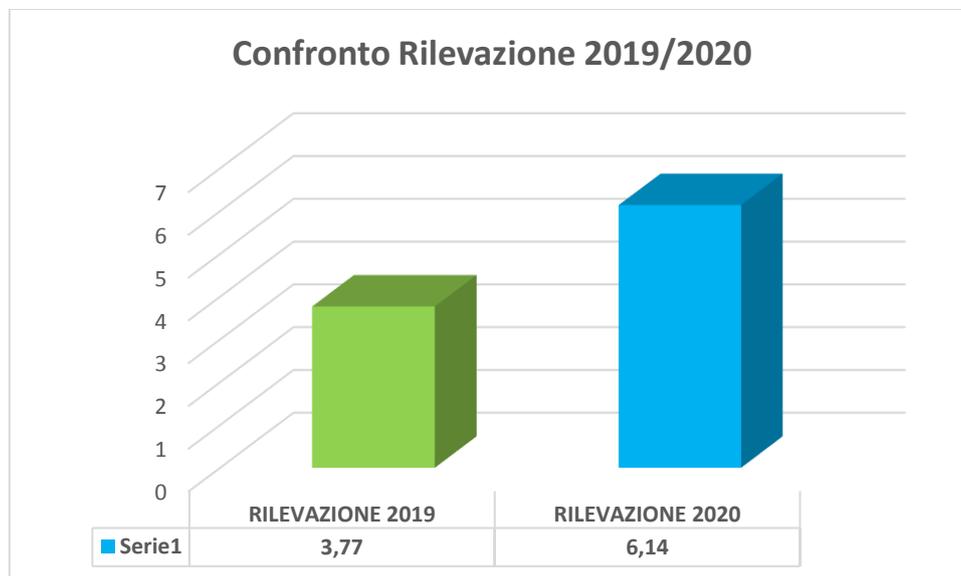
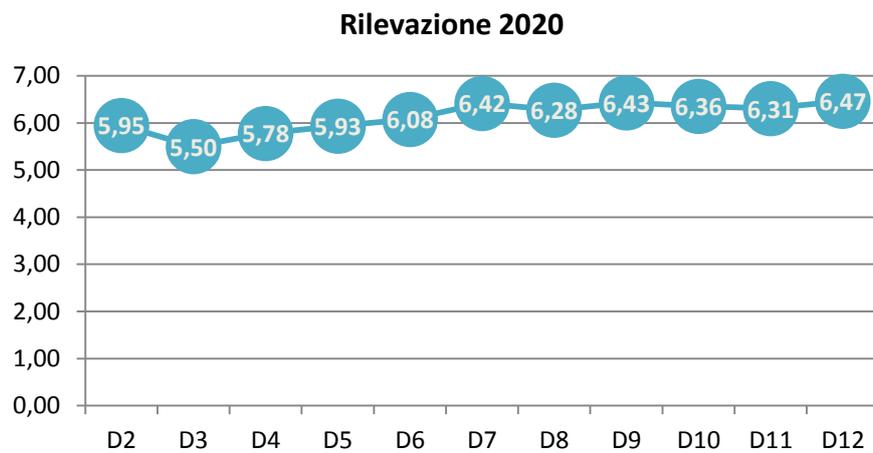


Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.



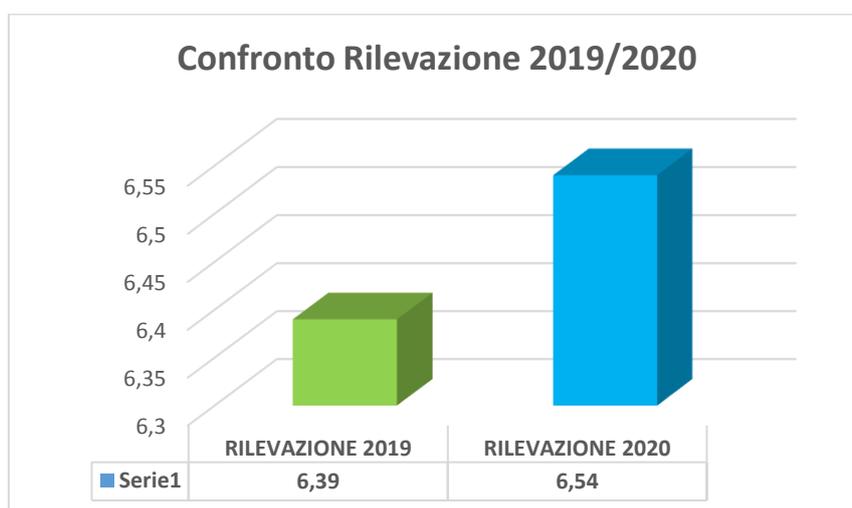
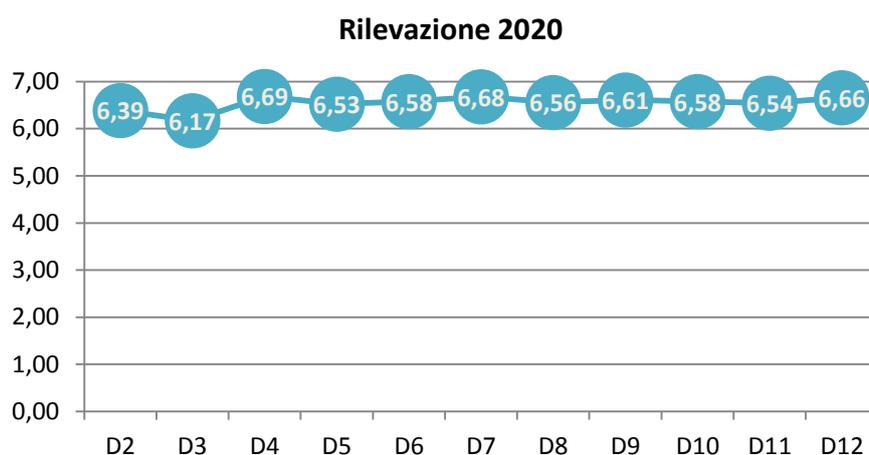
OCULISTICA

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

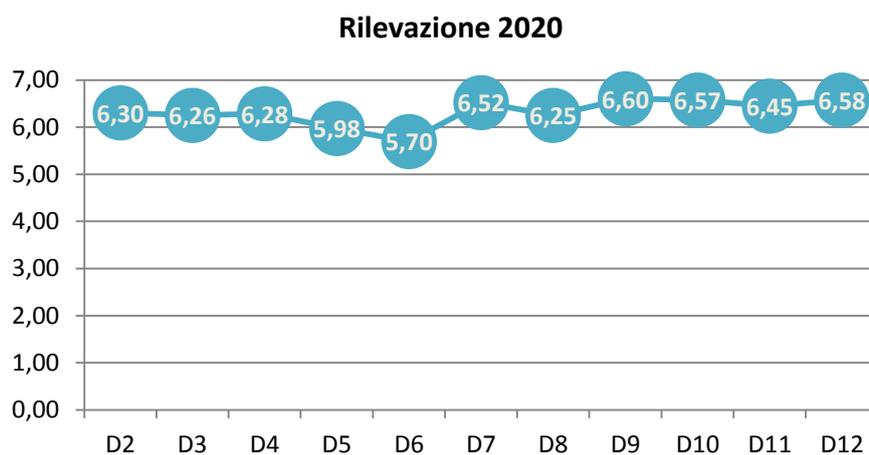


ODONTOSTOMATOLOGIA

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



ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

ONCOLOGIA

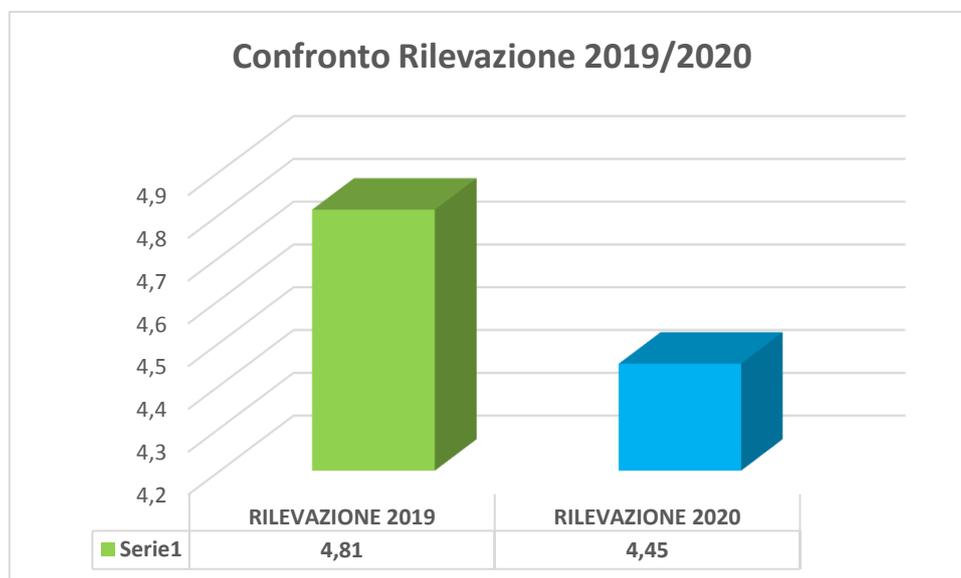
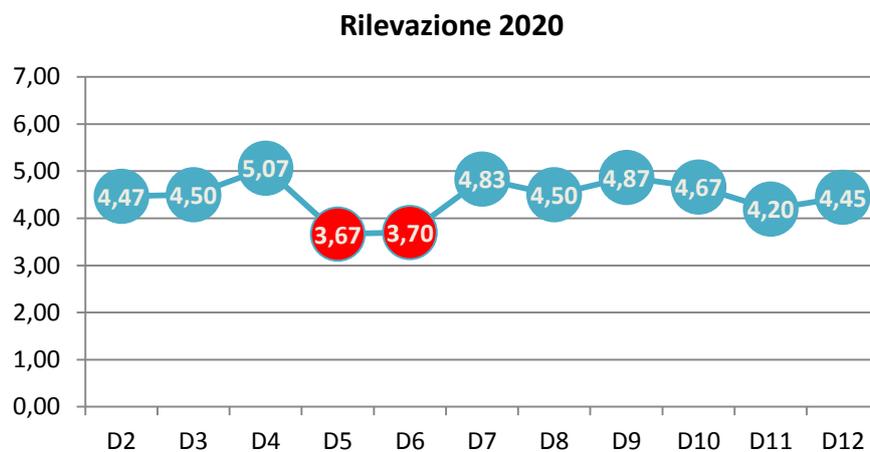
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





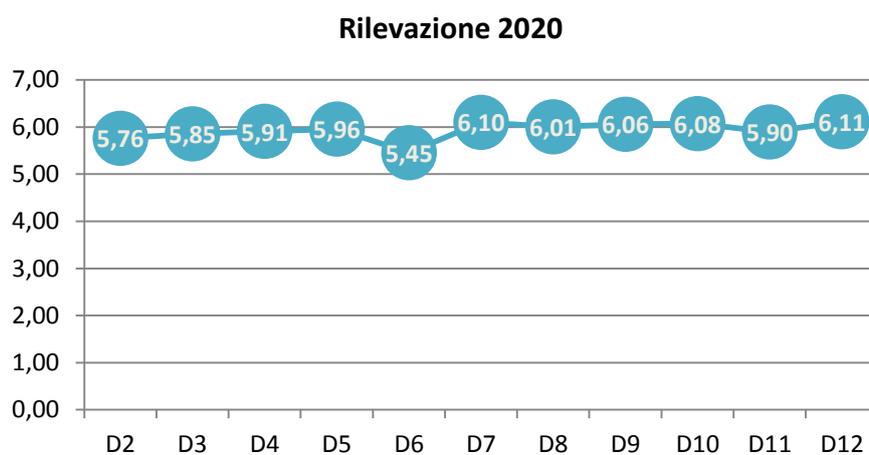
ORTOPEDIA

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



OSTETRICIA E GINECOLOGIA

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

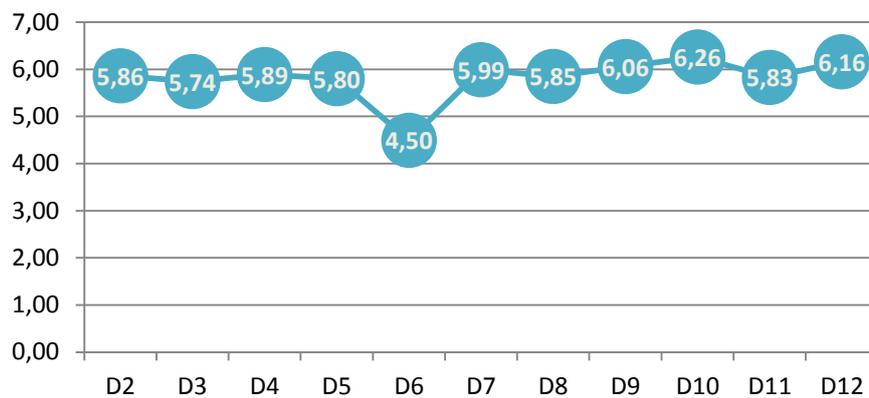




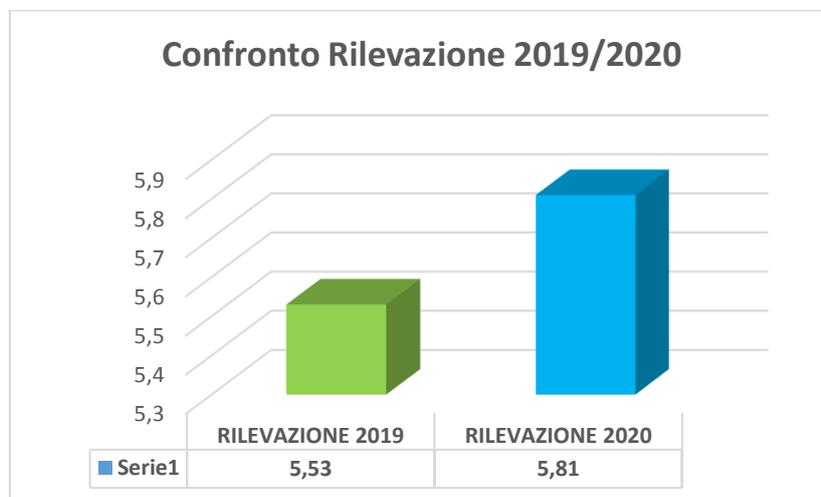
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - ECOGRAFIA

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

Rilevazione 2020



Confronto Rilevazione 2019/2020

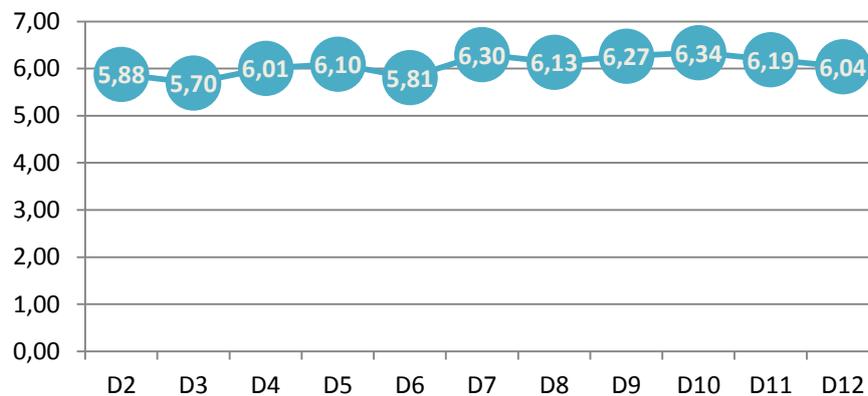




OTORINOLARINGOIATRIA

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

Rilevazione 2020



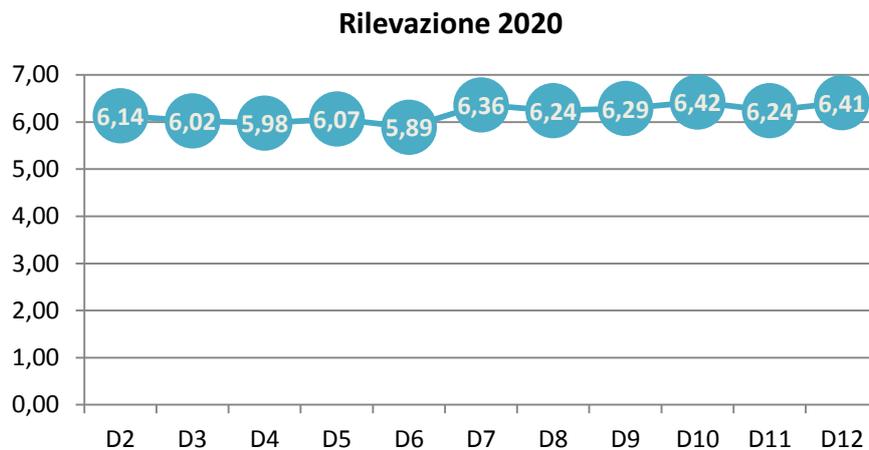
Confronto Rilevazione 2019/2020





PMA

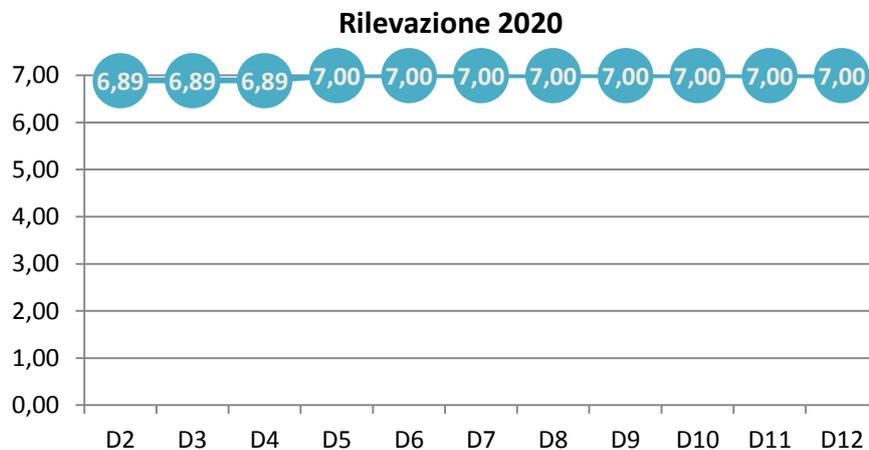
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

PNEUMOLOGIA MAC

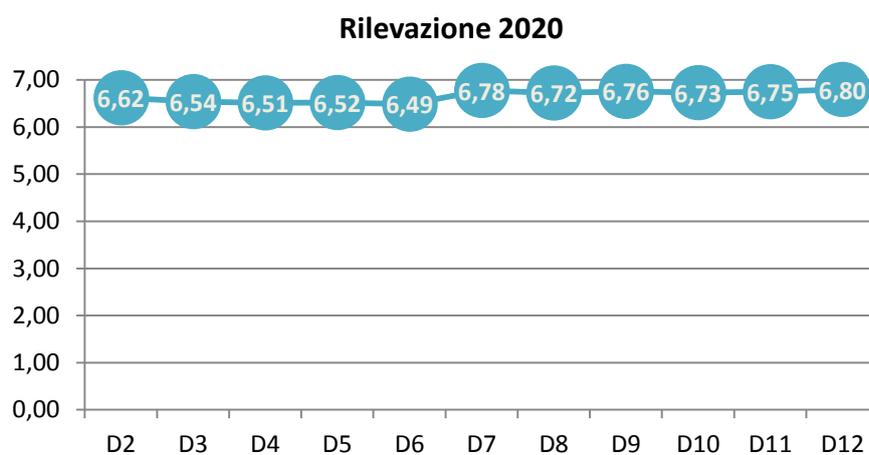
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

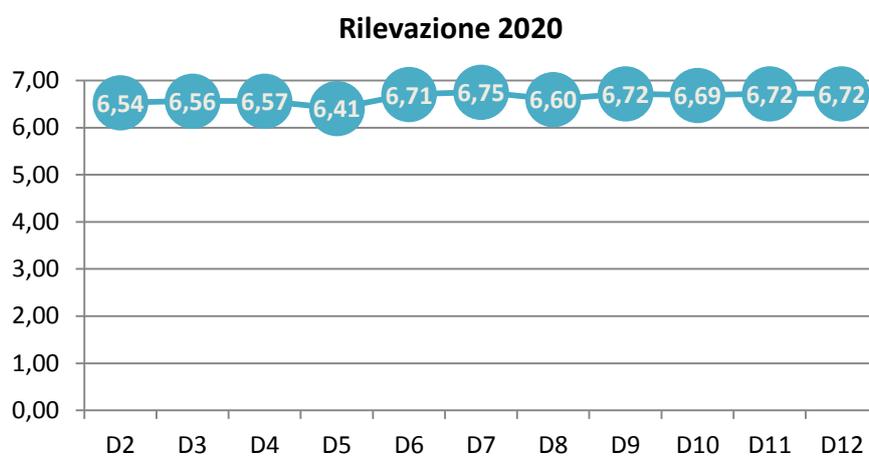
PNEUMOLOGIA

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



PNEUMOLOGIA – POST COVID

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

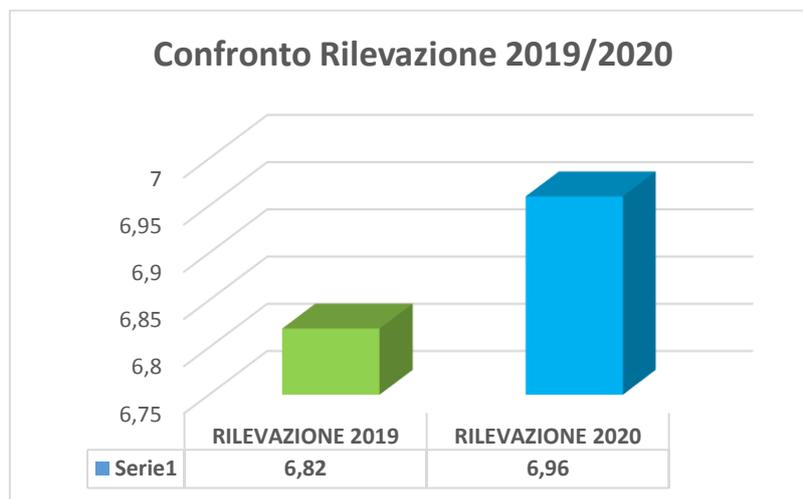
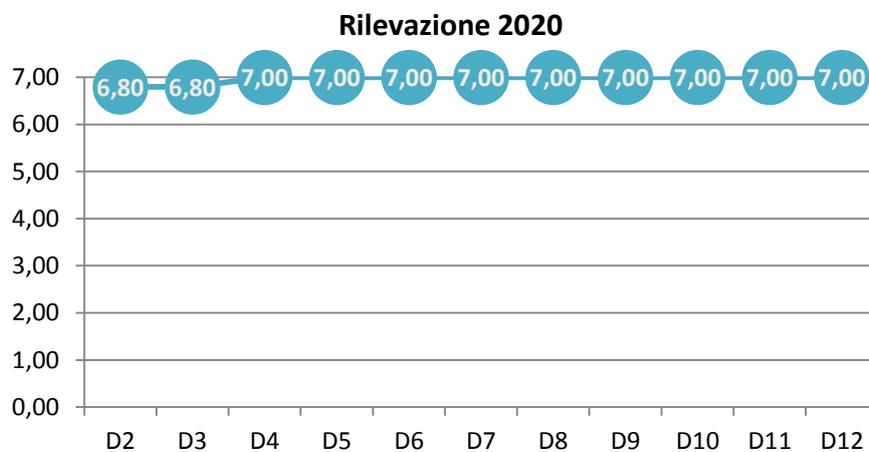


Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.



PNEUMOLOGIA - ALLERGOLOGIA

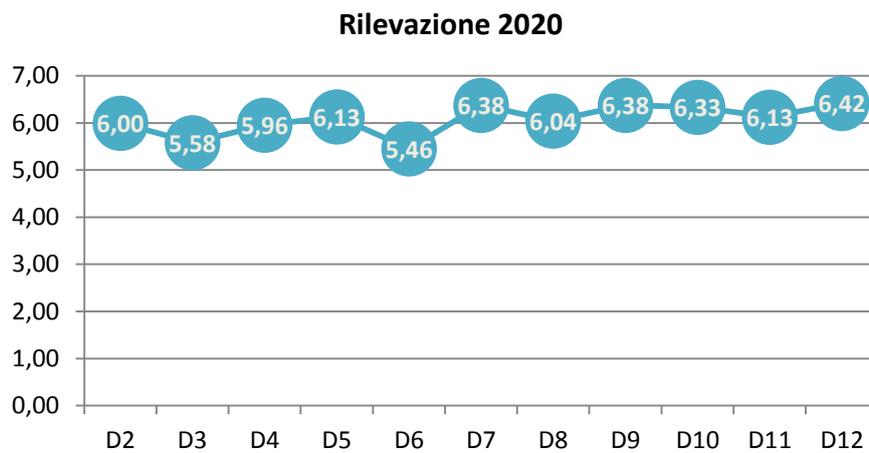
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





POLIAMBULATORIO DEA

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

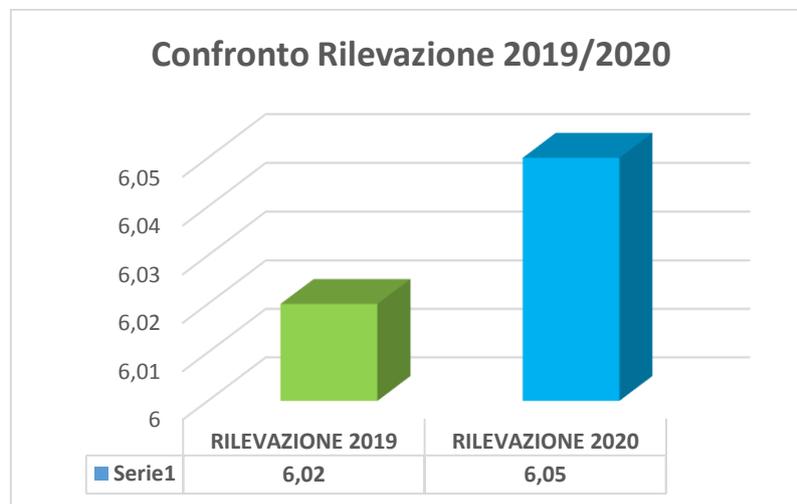
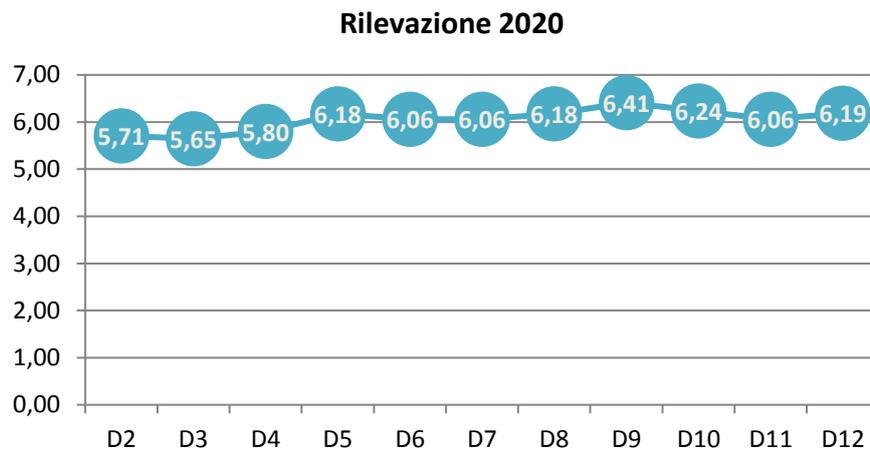


Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.



PRERICOVERO DEA E AMBULATORI

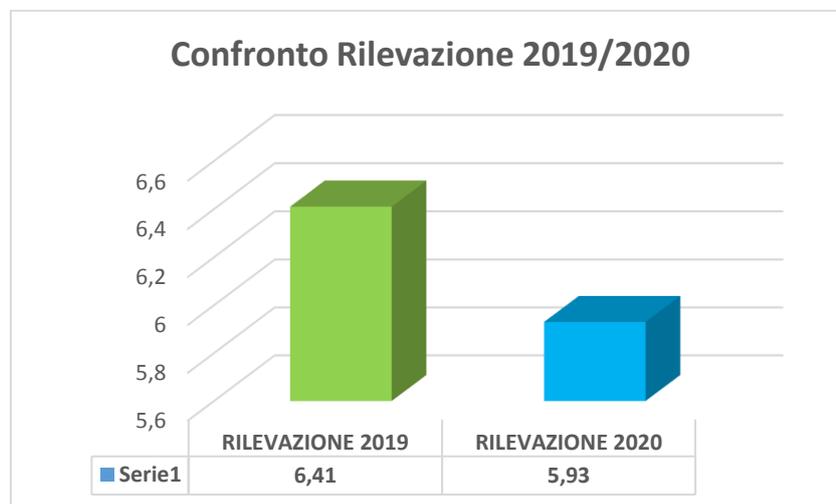
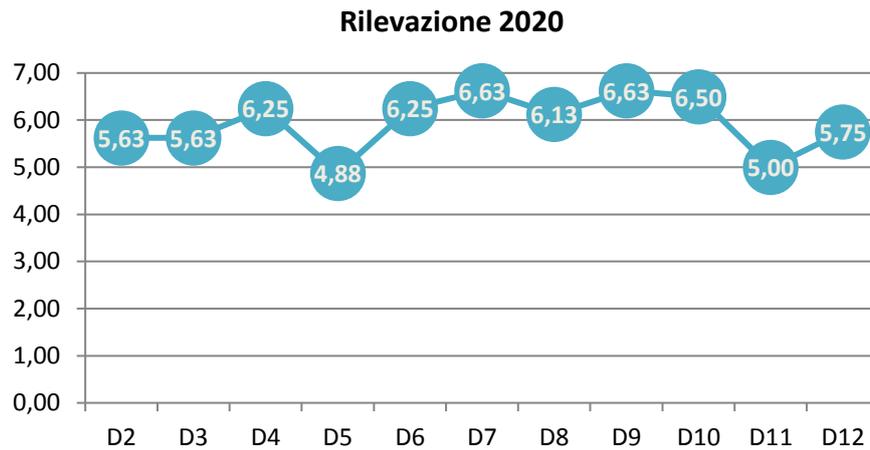
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





RADIOLOGIA

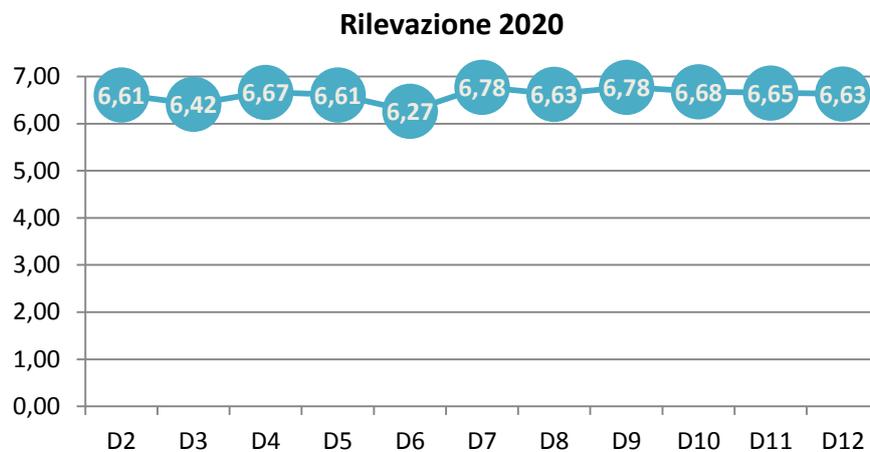
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





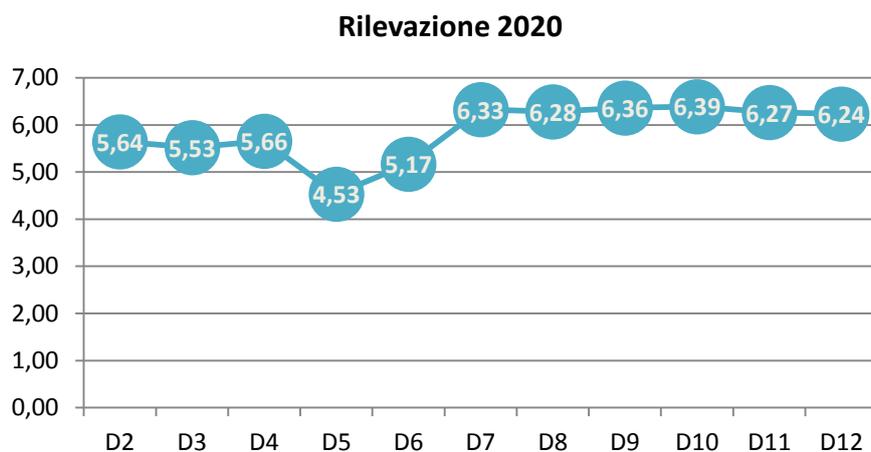
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA

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



REUMATOLOGIA

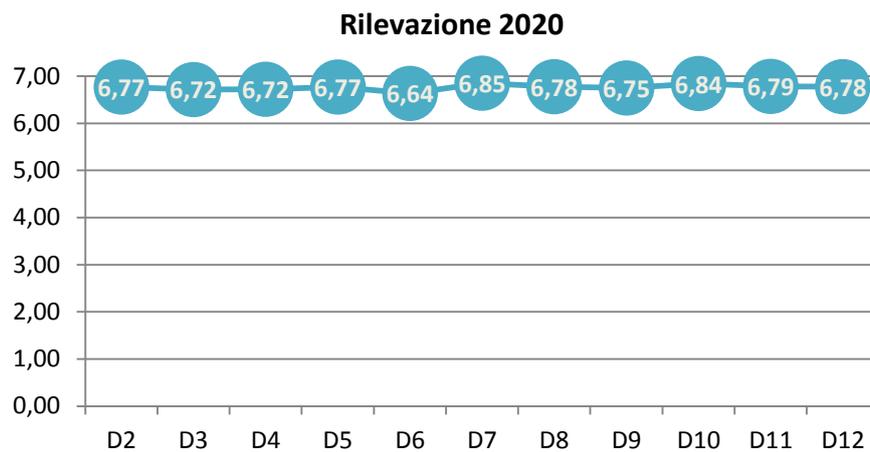
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





SENOLOGIA - AMB CHIRURGICO

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



SENOLOGIA DIAGNOSTICA

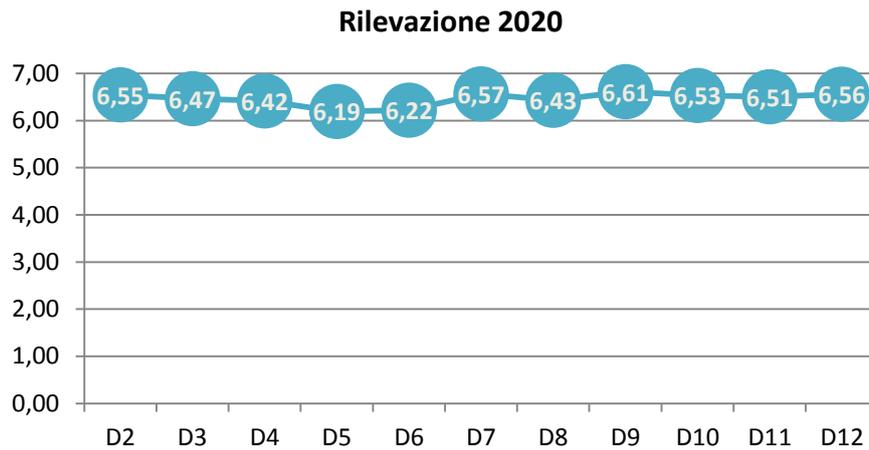
Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





SIMT

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



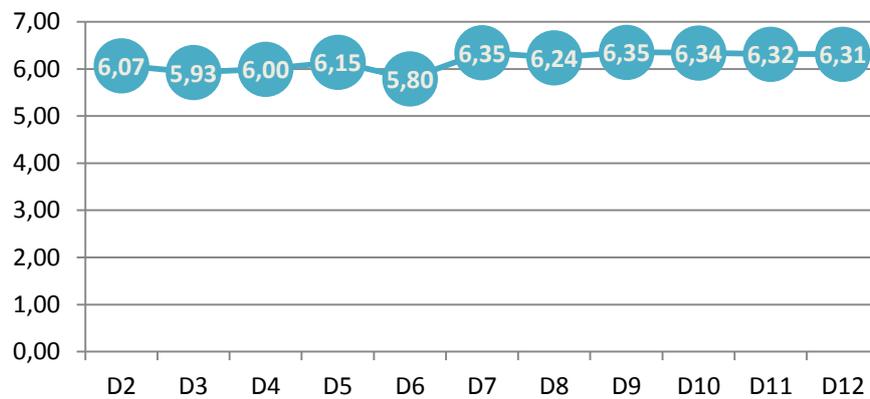
Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.



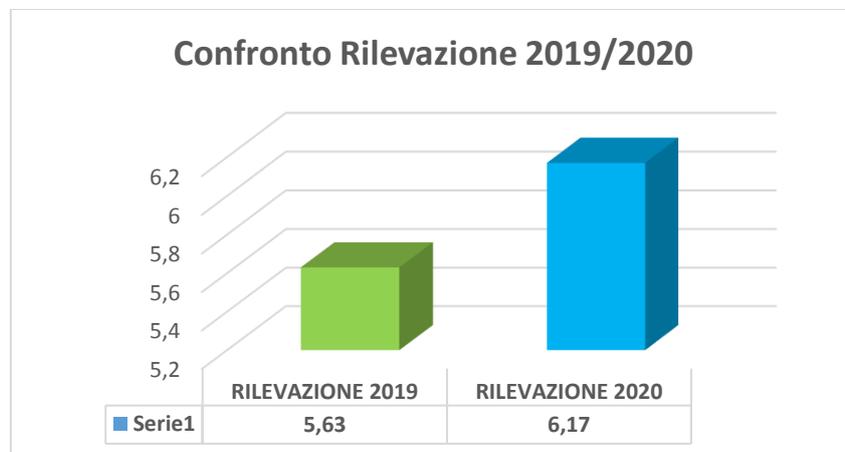
TAO - MALATTIE TROMBOEMBOLICHE

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

Rilevazione 2020



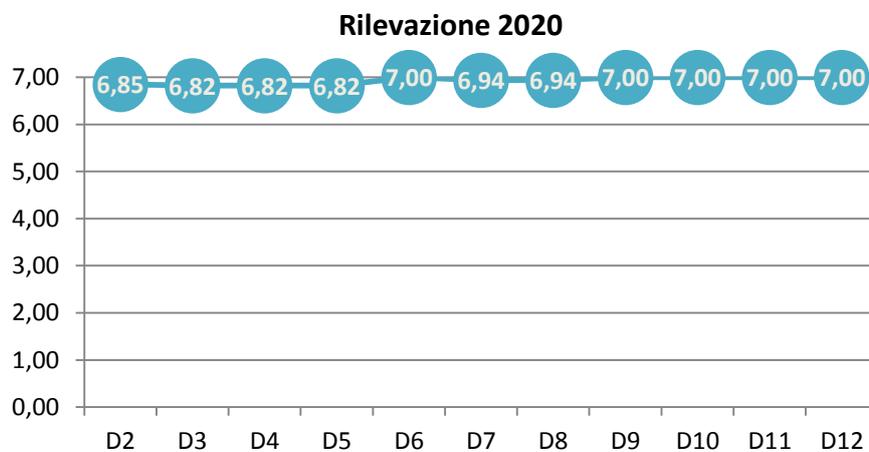
Confronto Rilevazione 2019/2020





VULNOLOGIA PRESIDIO DI BELGIOIOSO

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



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

AREA DEGENZA: analisi dei dati raccolti

Stratificazione del campione

Relativamente all'Area Degenza Ordinaria/DH, sono stati raccolti 1168 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	618
M	401
Non dichiarato	149

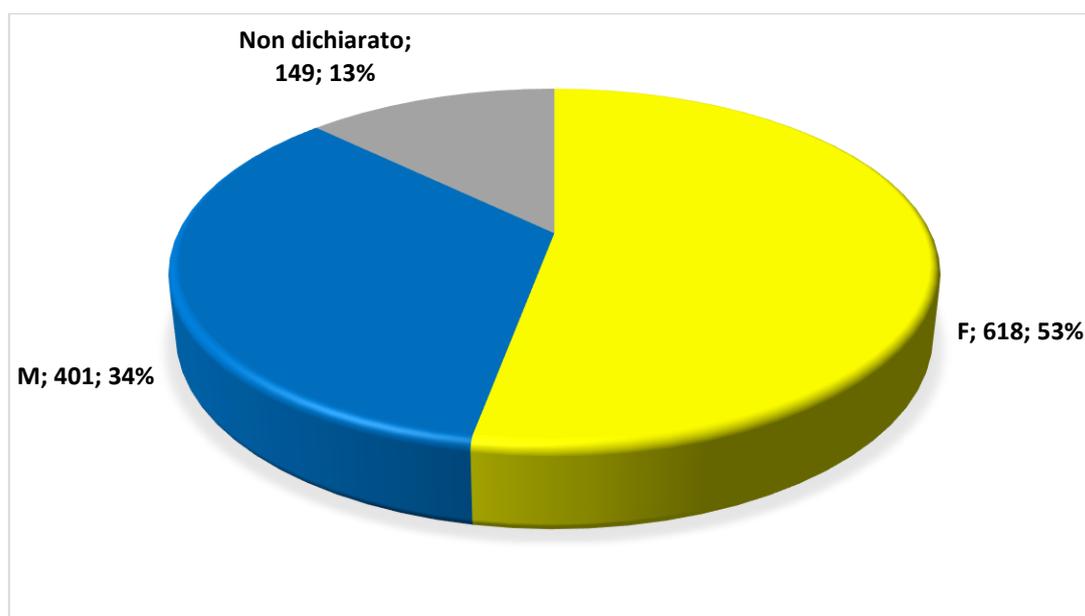


Figura 17: Distribuzione percentuale del campione per genere (Area Degenza/DH).

Stratificazione del campione per età

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	10	0,86%
20-29	59	5,05%
30-39	152	13,00%
40-49	155	13,26%
50-59	138	11,80%
60-69	165	14,11%
70-79	178	15,23%
80-89	84	7,19%
>90	12	1,03%
Non dichiarato	215	18,41%

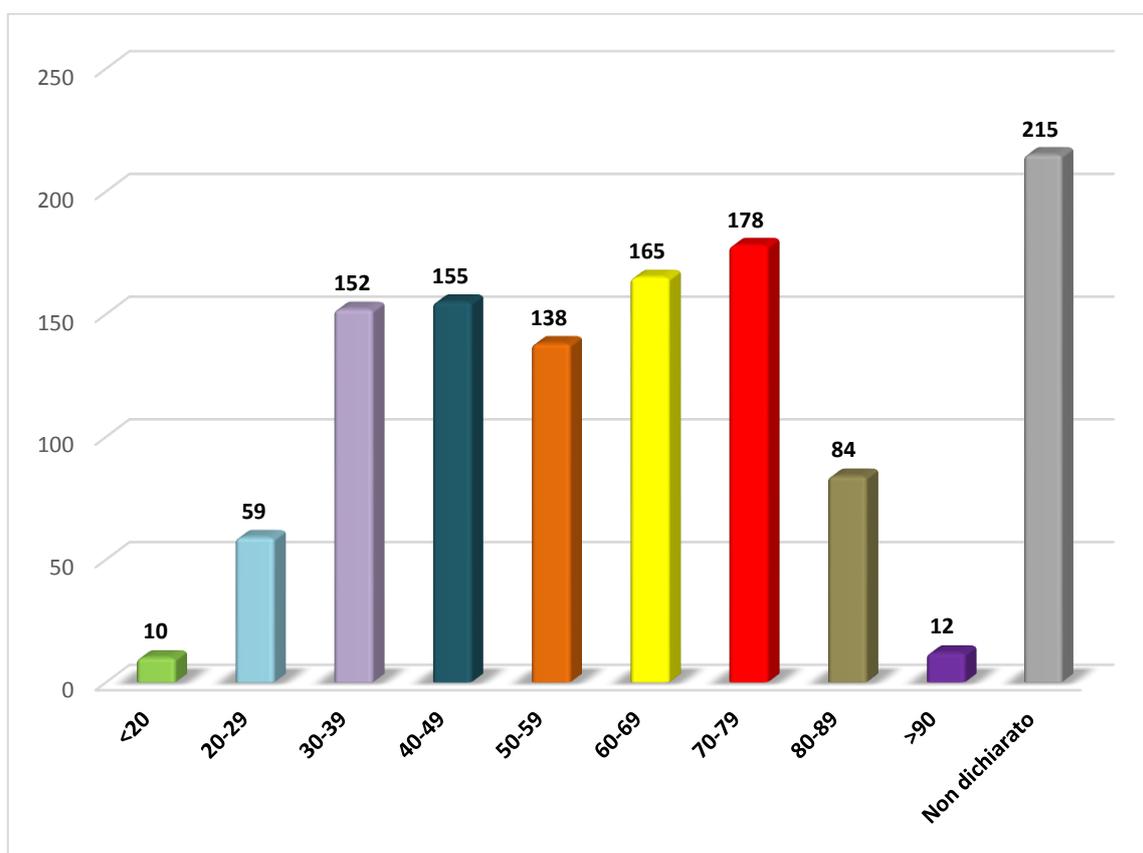


Figura 18: Distribuzione del campione (Area Degenza/DH) per età.

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

Scolarità	N. questionari consegnati	%
Nessuna	28	2,40%
Scuola obbligo	284	24,32%
Scuola superiore	409	35,02%
Laurea	191	16,35%
Non dichiarato	256	21,92%

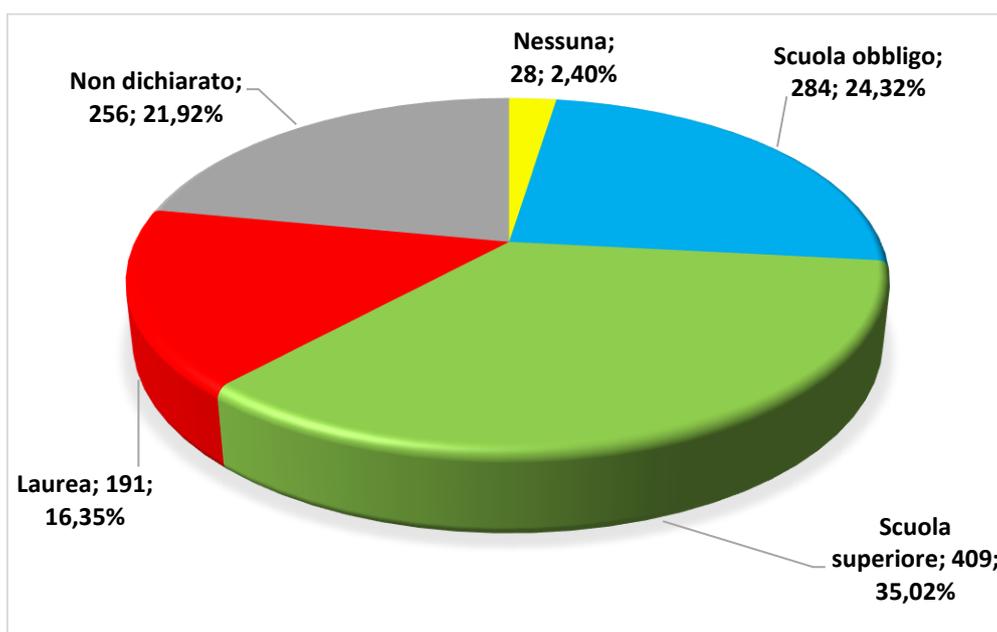


Figura 19: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.

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

Nazionalità	N. questionari consegnati	%
Italiana	891	76,28%
Europea	88	7,53%
Extraeuropea	62	5,31%
Non dichiarato	127	10,87%

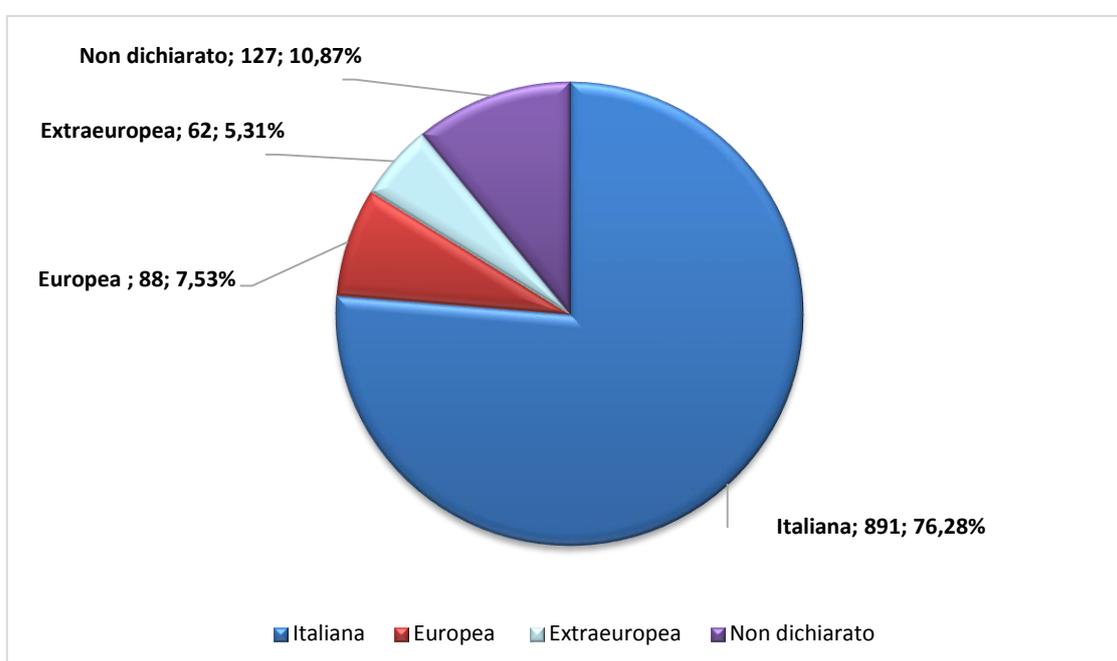


Figura 20: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per nazionalità.

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	285	24,40%
Programmato	364	31,16%
Ricovero DH	281	24,06%
Non dichiarato	238	20,38%

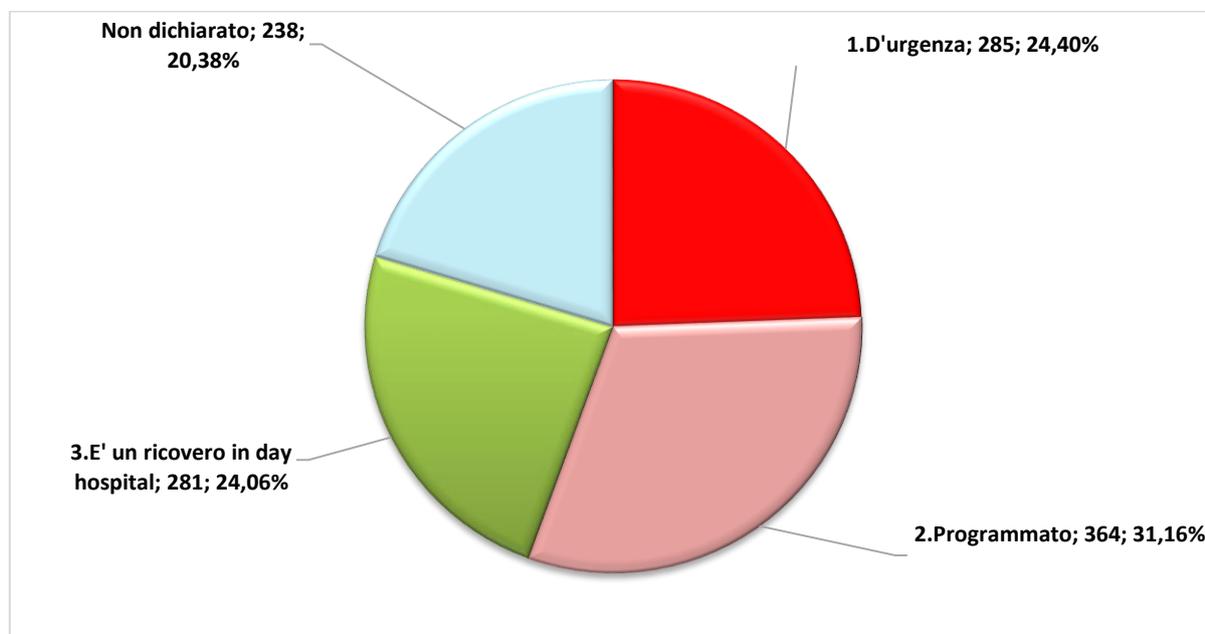


Figura 21: Distribuzione percentuale della modalità di ricovero dell'utente (Area Degenza/DH).

Distribuzione percentuale dei questionari pervenuti da singole strutture

DEGENZA	N* questionari pervenuti (per singola struttura) su totale di n. 1168	Percentuale n* questionari pervenuti (per singola struttura)
CARDIOLOGIA	21	1,80%
CHIRURGIA GENERALE I	75	6,42%
CHIRURGIA GENERALE II	27	2,31%
CHIRURGIA GENERALE III SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI	33	2,83%
CHIRURGIA PEDIATRICA	53	4,54%
CHIRURGIA VASCOLARE	35	3,00%
CURE PALLIATIVE PRESIDIO DI BELGIOIOSO	9	0,77%
DERMATOLOGIA	33	2,83%
EMATOLOGIA	31	2,65%
EMATOLOGIA - DH	24	2,05%
EMATOLOGIA - TRAPIANTI MIDOLLO OSSEO	57	4,88%
GINECOLOGIA	52	4,45%
GINECOLOGIA DH	13	1,11%



DEGENZA	<i>N* questionari pervenuti (per singola struttura) su totale di n. 1168</i>	<i>Percentuale n* questionari pervenuti (per singola struttura)</i>
MEDICINA GENERALE I	6	0,51%
MEDICINA GENERALE II	45	3,85%
NEFROLOGIA	10	0,86%
NEONATOLOGIA E PATOLOGIA NEONATALE	31	2,65%
NEONATOLOGIA E PATOLOGIA NEONATALE - NIDO	17	1,46%
NEUROCHIRURGIA	42	3,60%
OCULISTICA	72	6,16%
ODONTOSTOMATOLOGIA	23	1,97%
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA	31	2,65%
ONCOLOGIA MEDICA	44	3,77%
OSTETRICIA	39	3,34%
OSTETRICIA E GINECOLOGIA - PMA	46	3,94%
OTORINOLARINGOIATRIA	82	7,02%
PEDIATRIA	70	5,99%
PNEUMOLOGIA	32	2,74%
PNEUMOLOGIA - DH MAC	12	1,03%
REUMATOLOGIA	17	1,46%
STROKE UNIT	45	3,85%
UROLOGIA	29	2,48%
UTIC	12	1,03%

Risultati del questionario per item

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

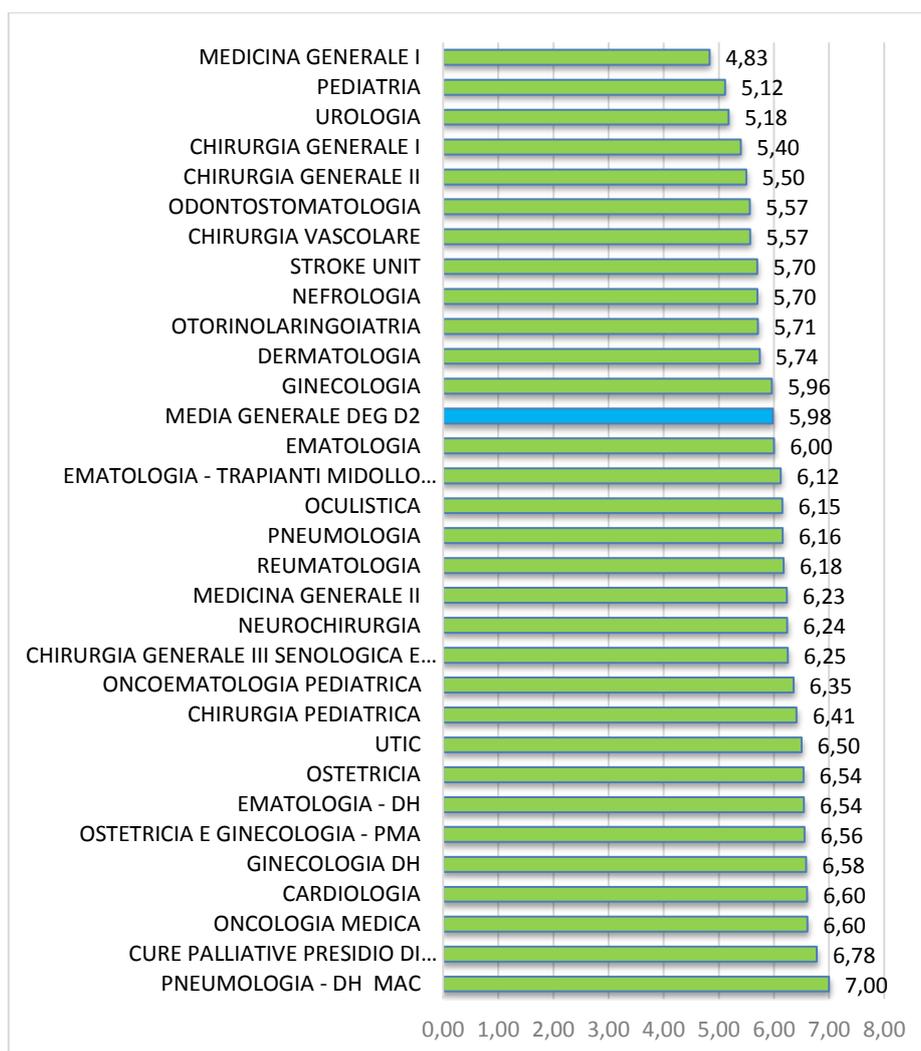


Figura 22: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

- **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).

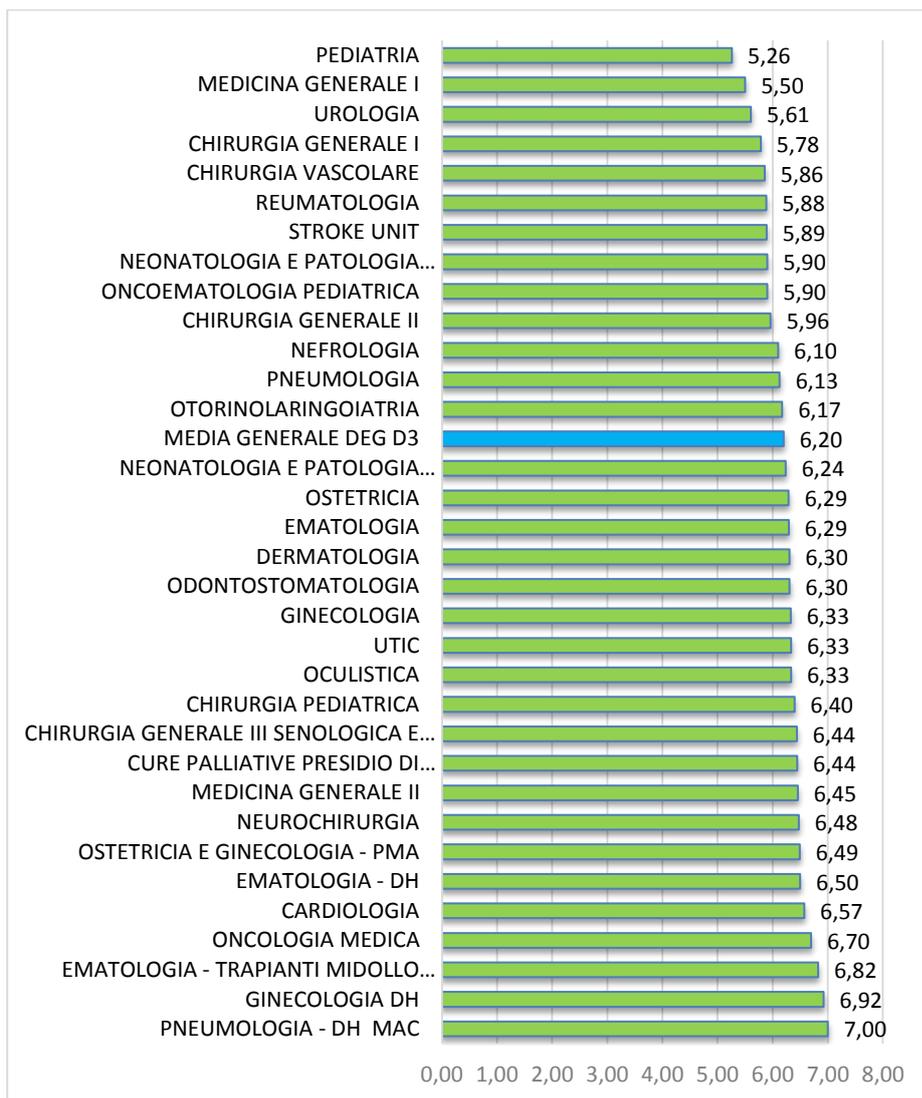


Figura 23: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'accoglienza ed alle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili delle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

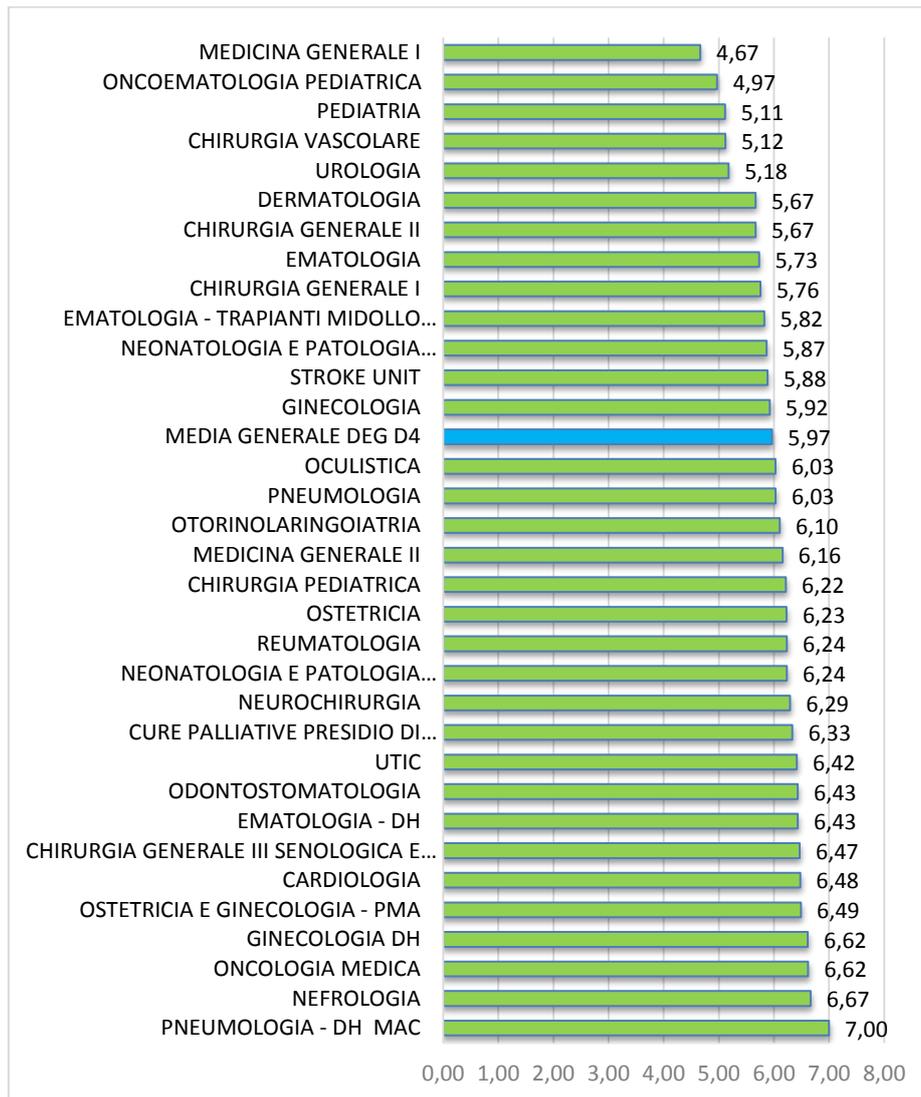


Figura 24: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito agli aspetti strutturali ed alberghieri (Area Degenza/DH).



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

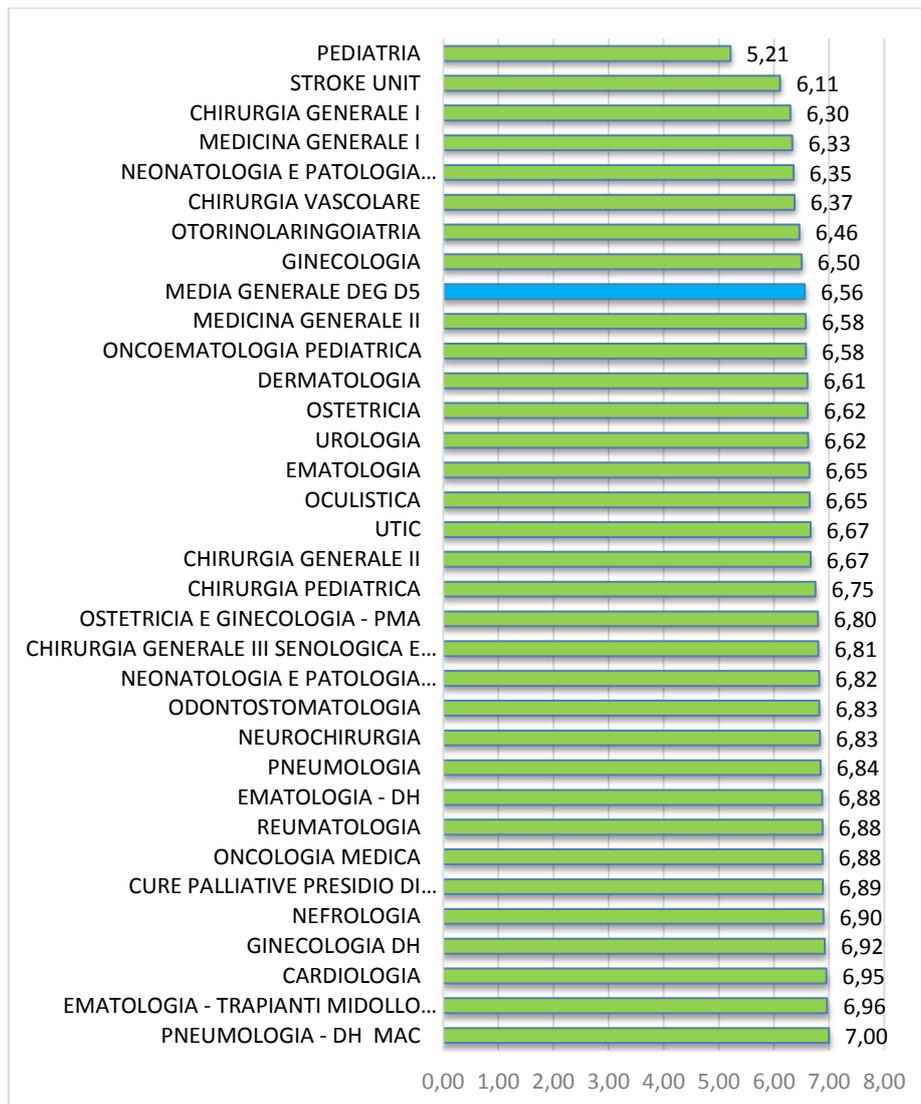


Figura 25: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).

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

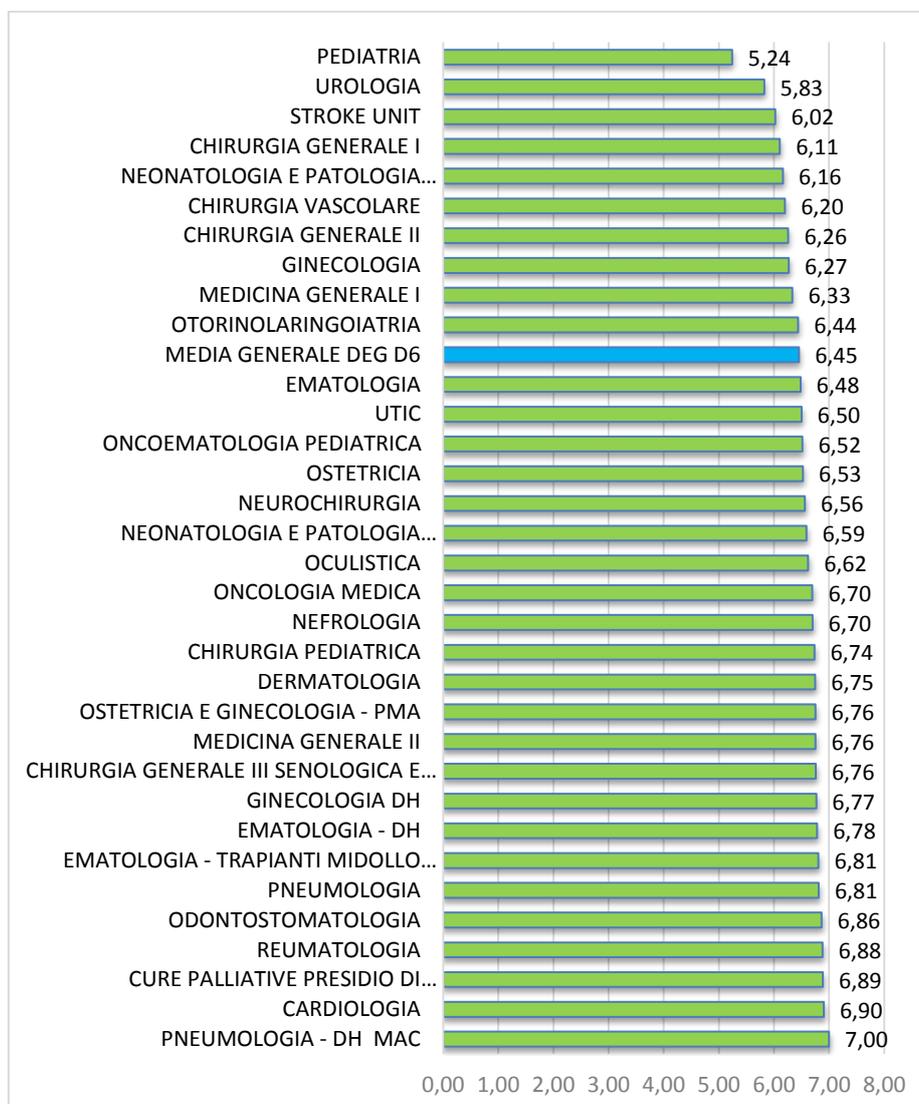


Figura 26: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale medico (Area Degenza/DH).



D7 Cure a Lei prestate

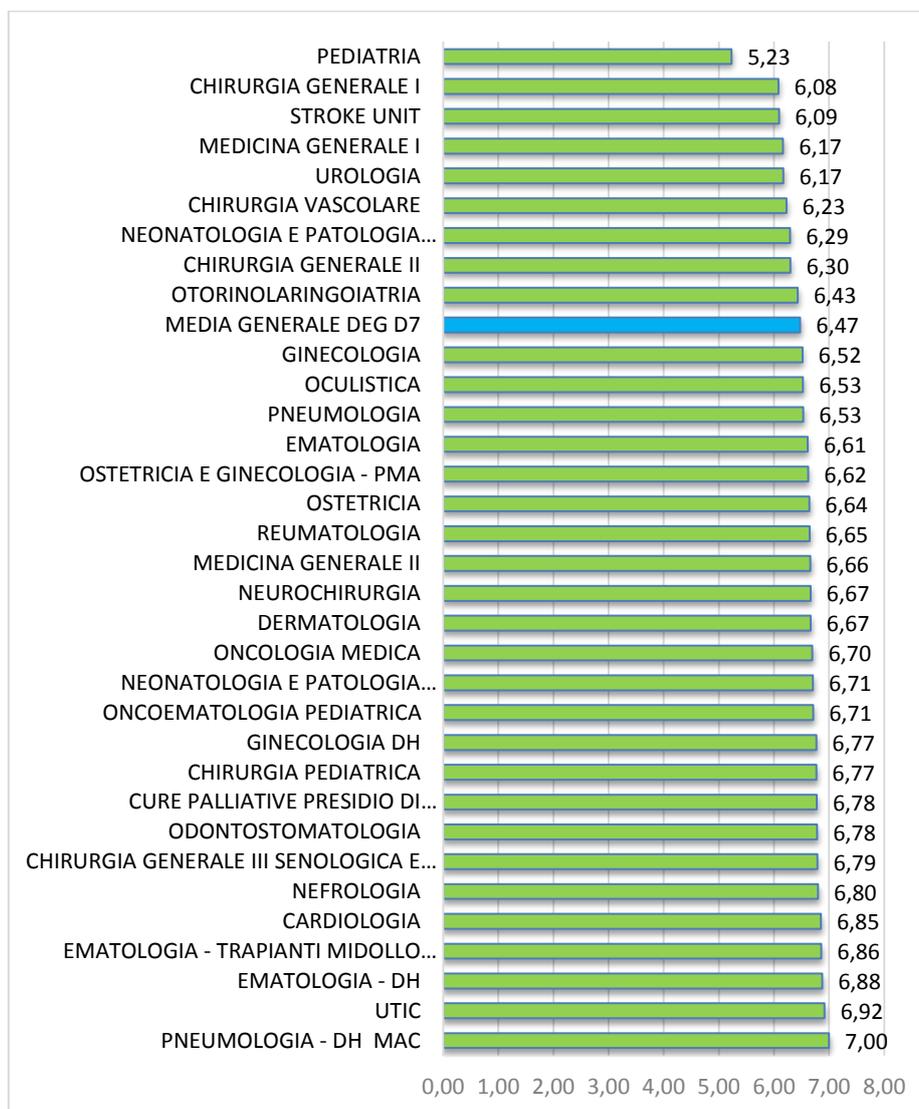


Figura 27: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH).



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

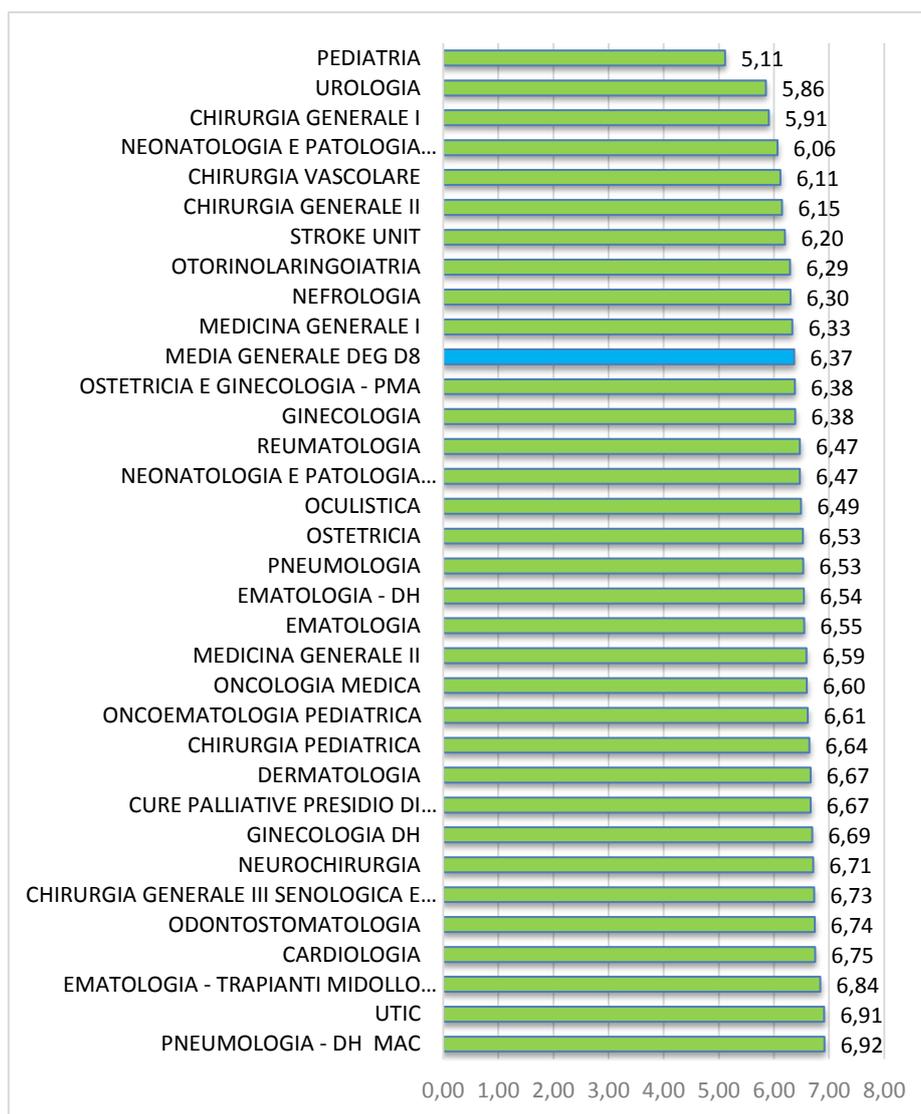


Figura 28: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate (Area Degenza/DH).

- **D9** Rispetto della riservatezza personale.

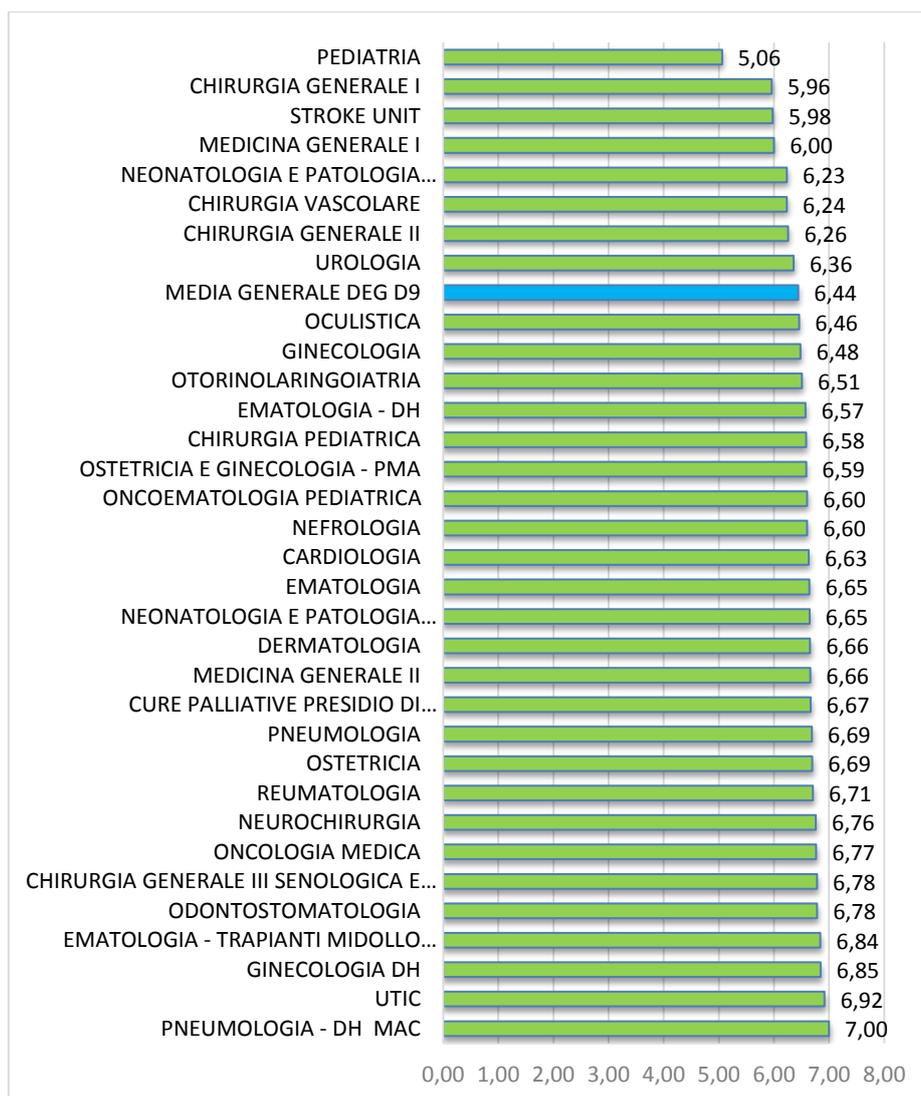


Figura 29: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).

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

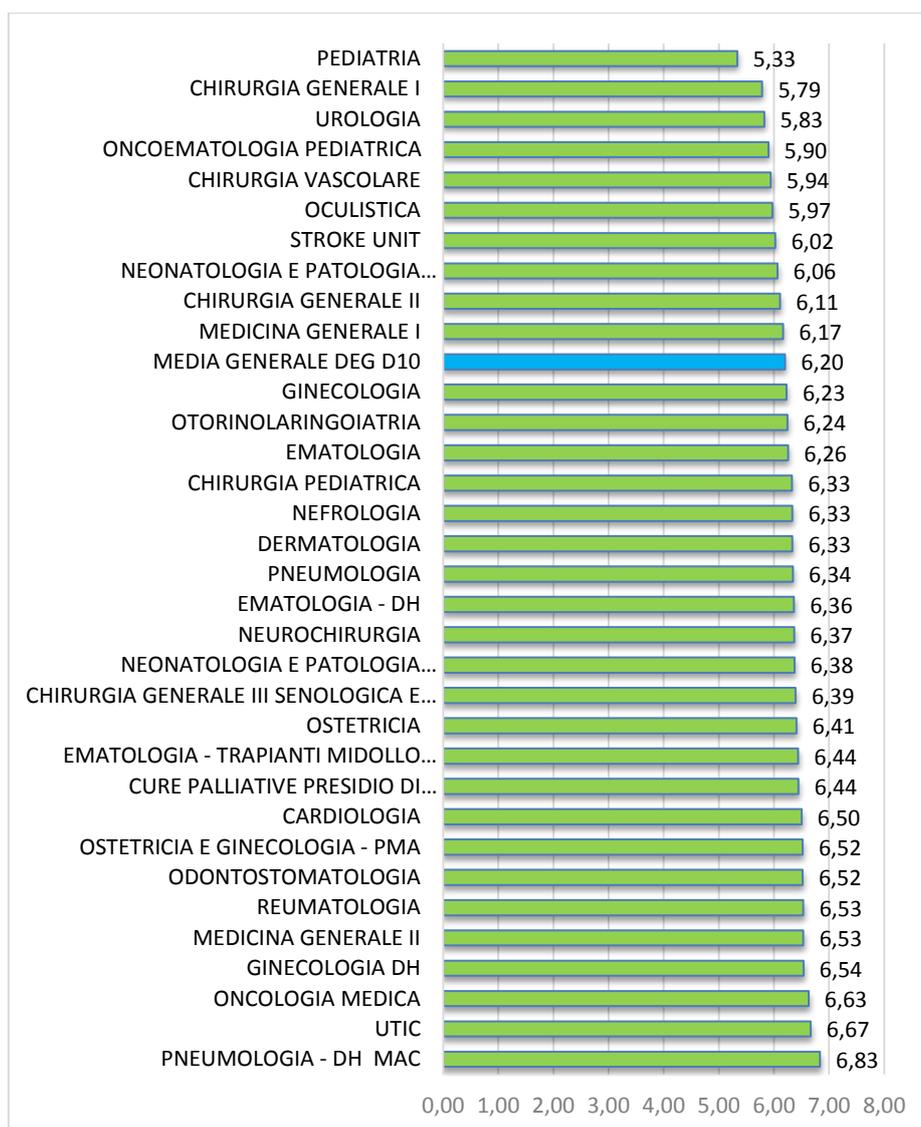


Figura 30: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

- **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).

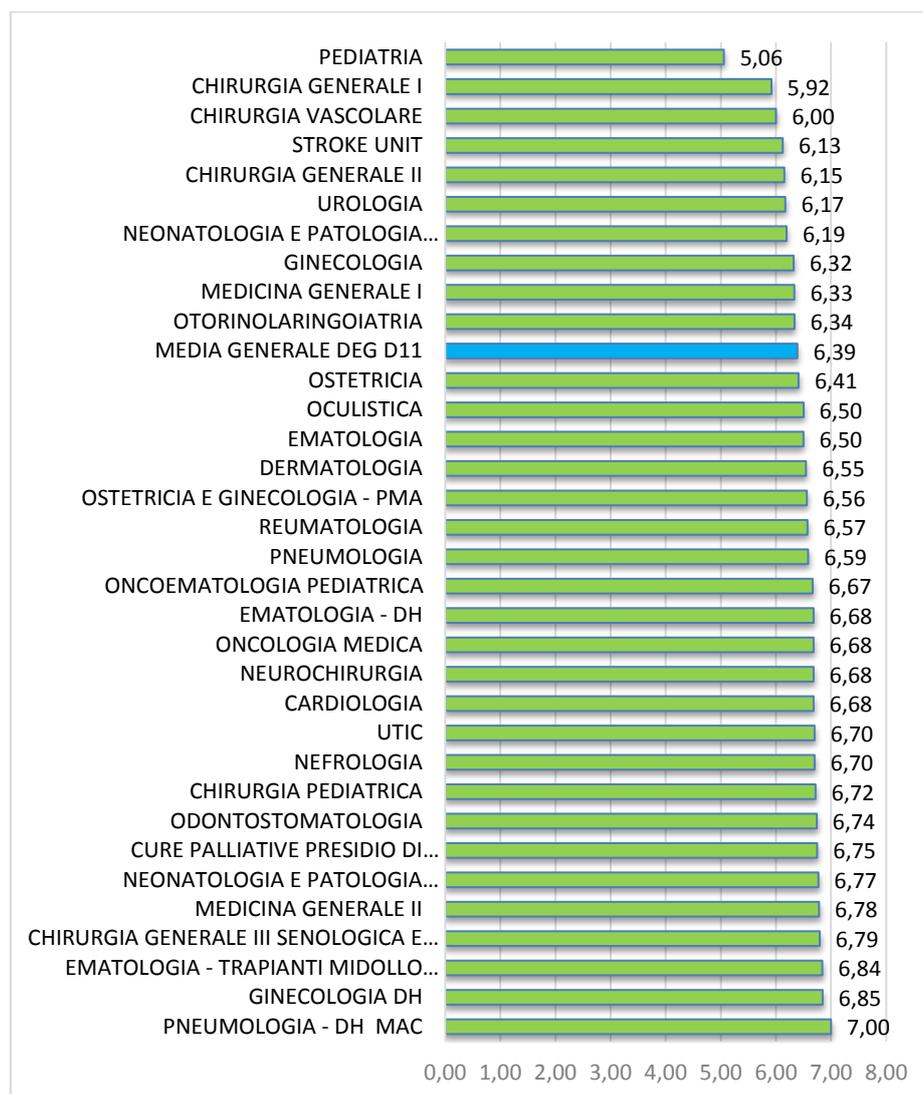


Figura 31: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH).



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

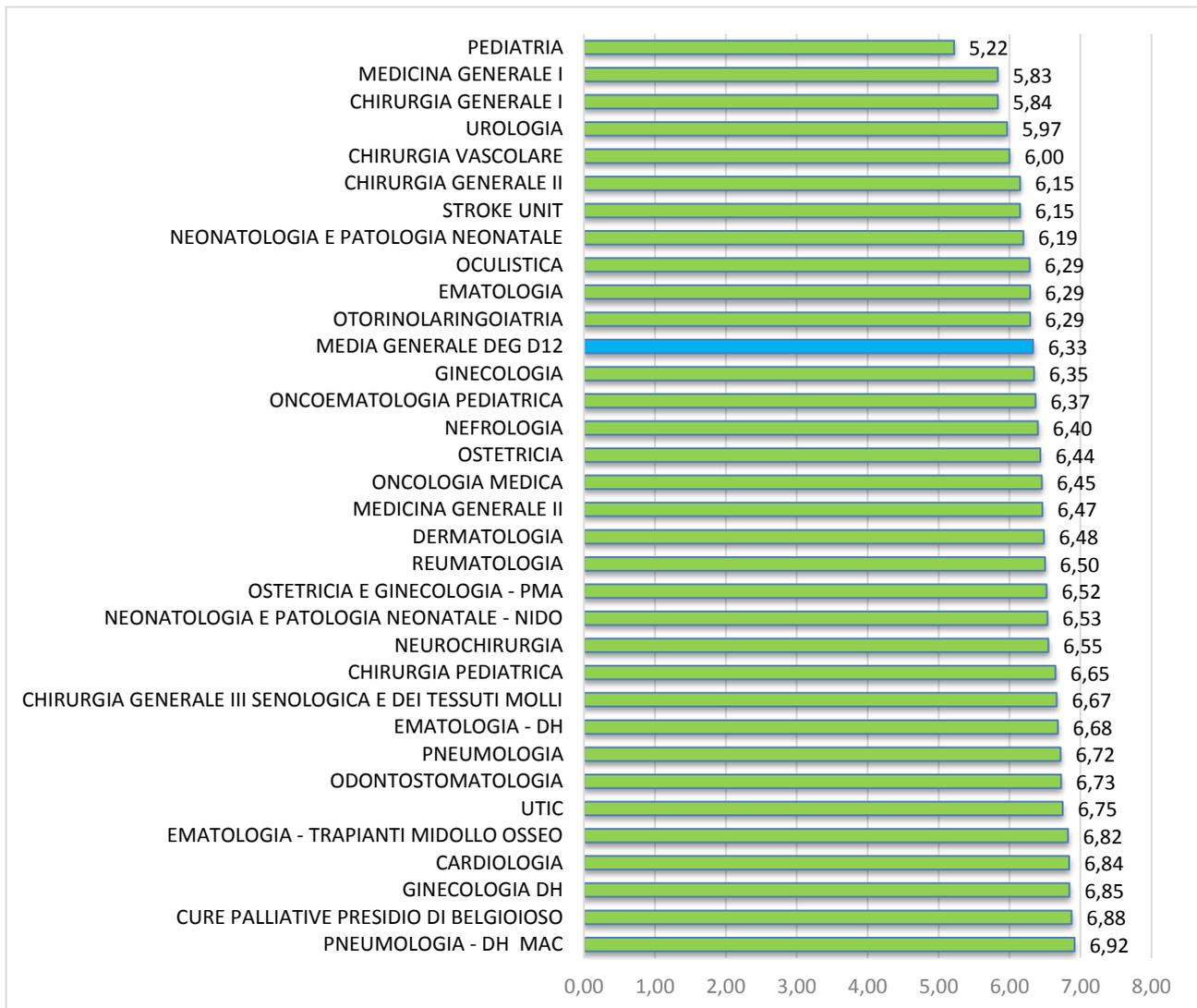


Figura 32: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessivo dell'utente, in merito alla propria esperienza di ricovero (Area Degenza/DH).



- **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

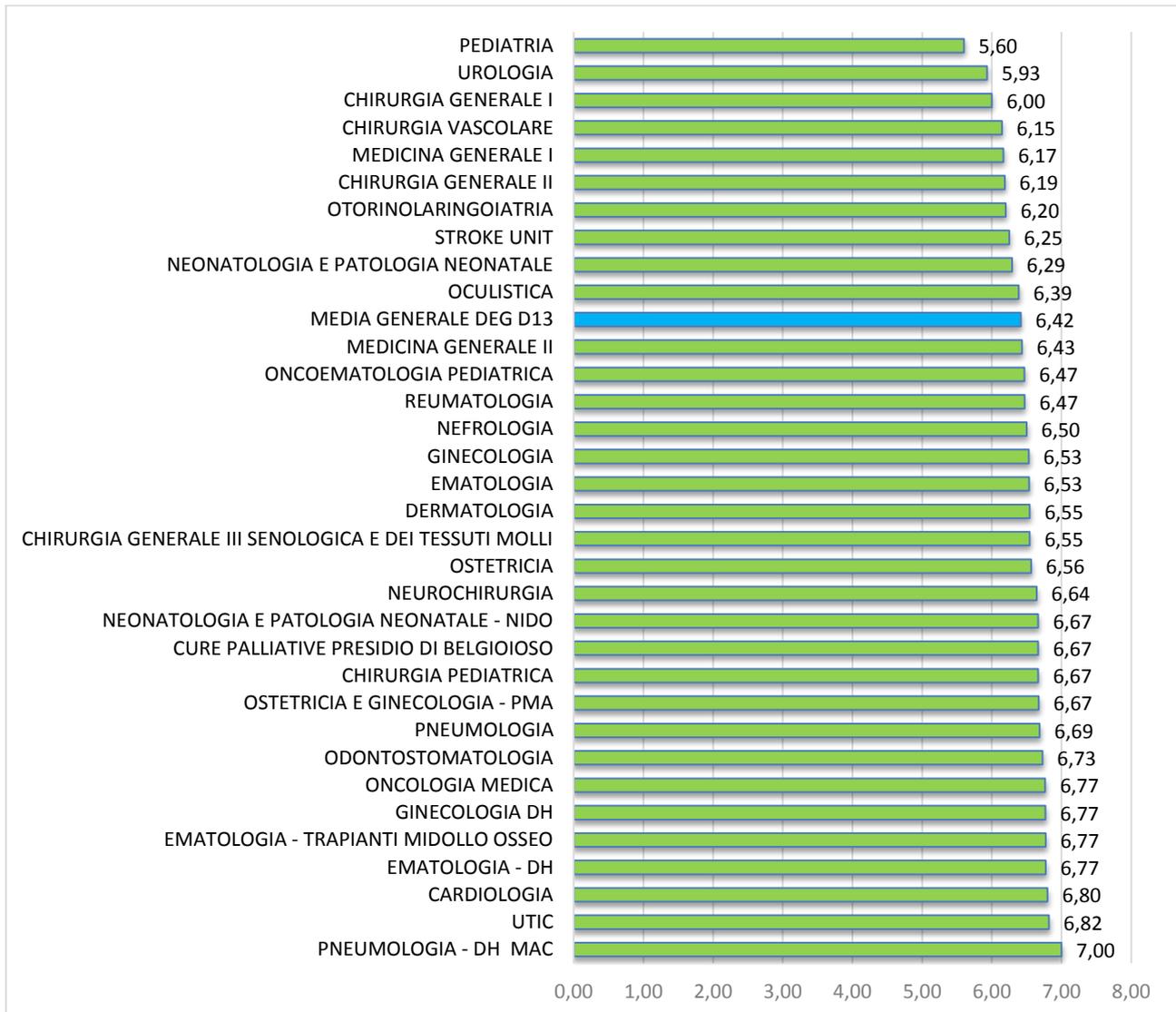


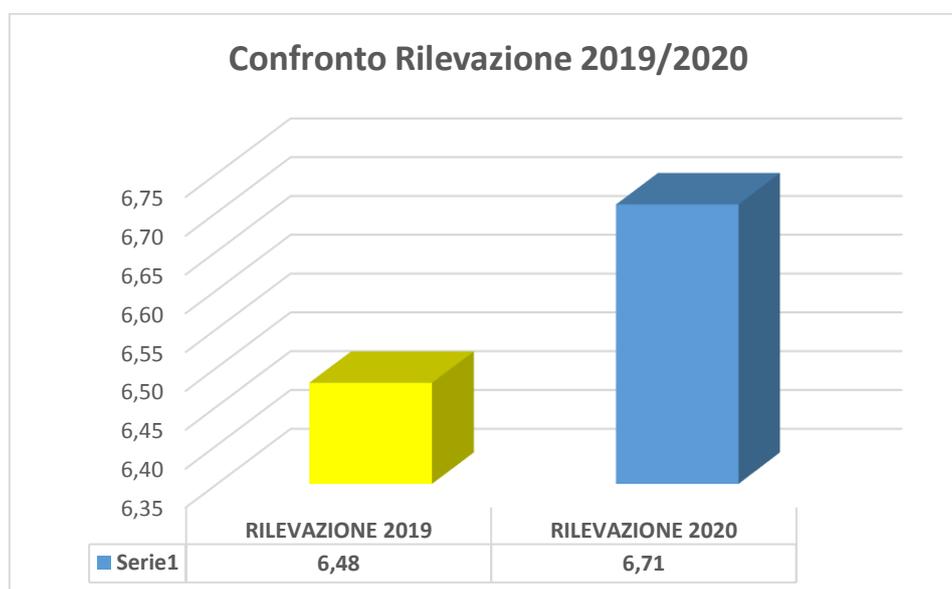
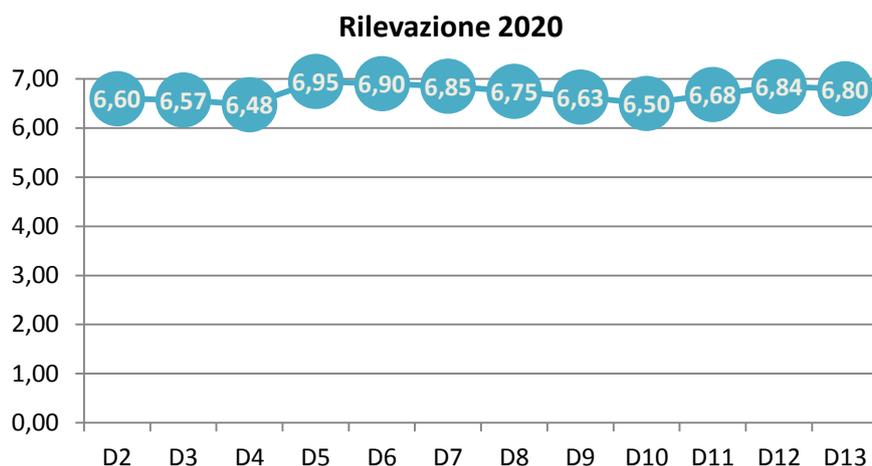
Figura 33: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente (se consiglierebbe ad altri questa struttura) (Area Degenza/DH).

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

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

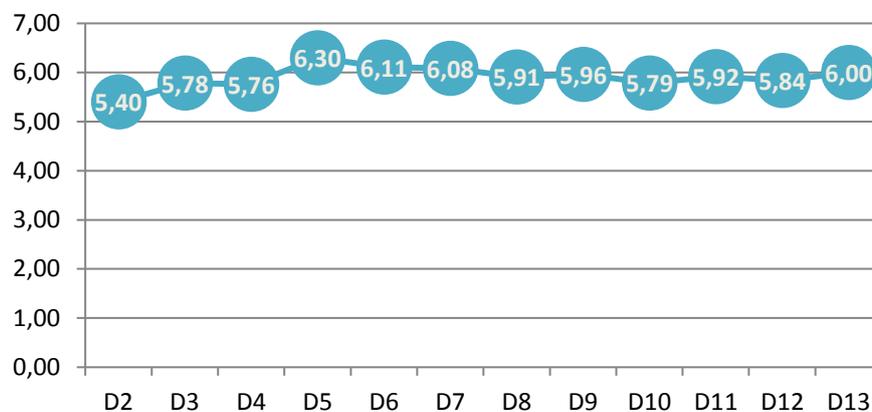




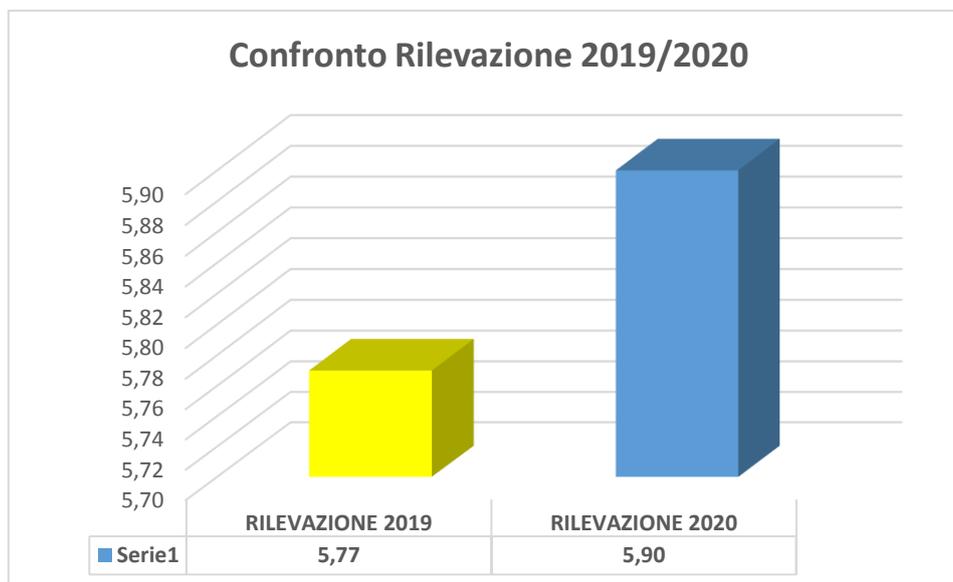
CHIRURGIA GENERALE I

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

Rilevazione 2020



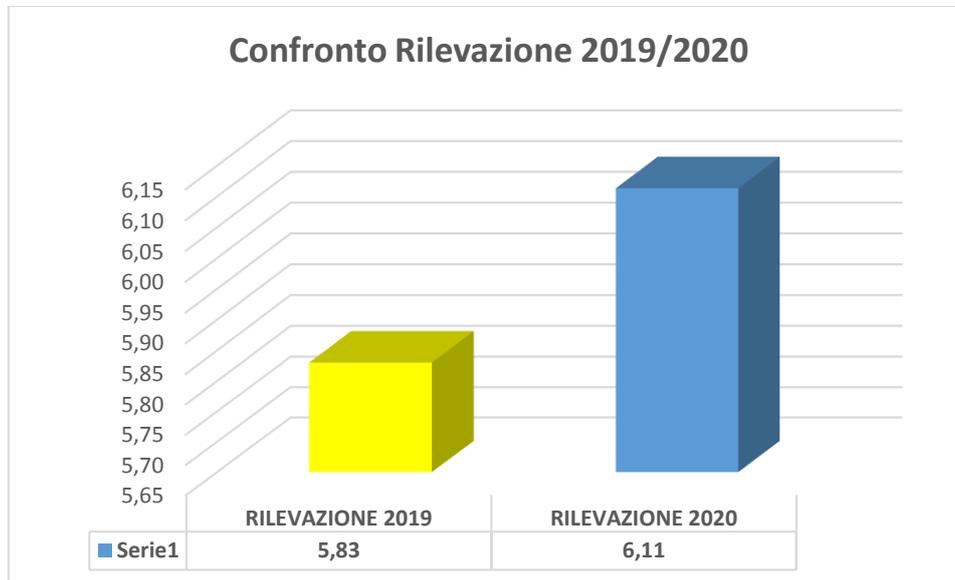
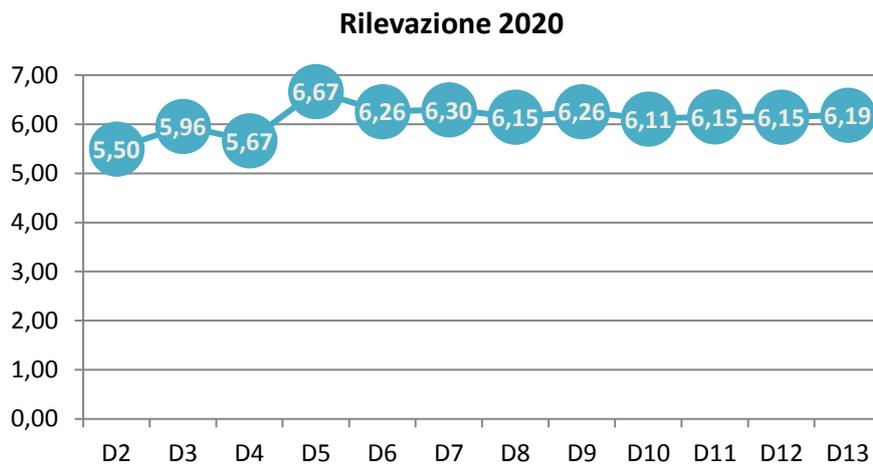
Confronto Rilevazione 2019/2020





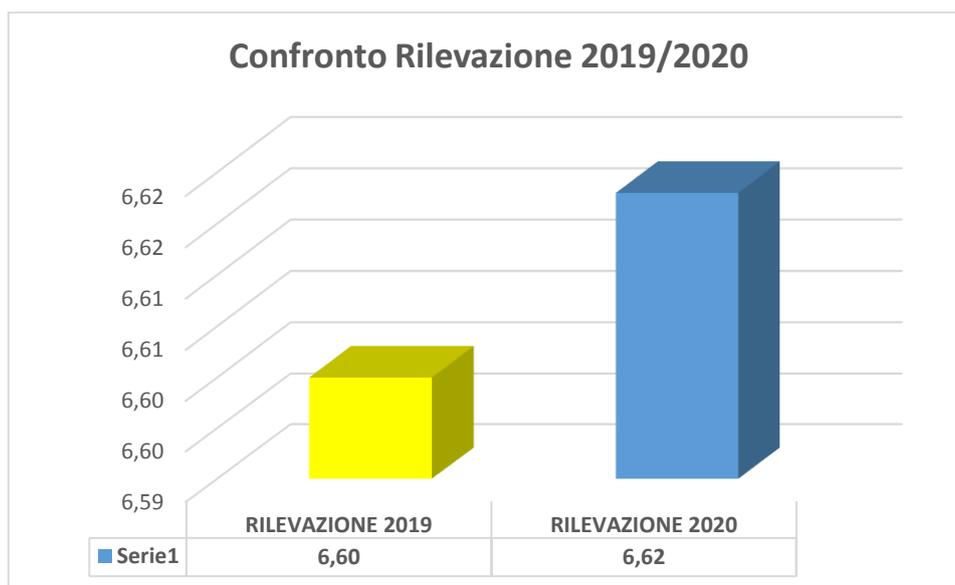
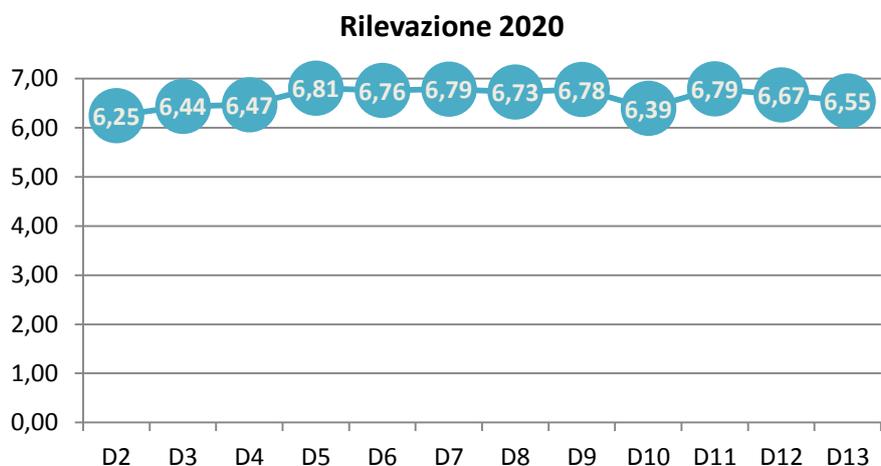
CHIRURGIA GENERALE II

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



CHIRURGIA GENERALE III – SENOLOGICA E DEI TESSUTI MOLLI

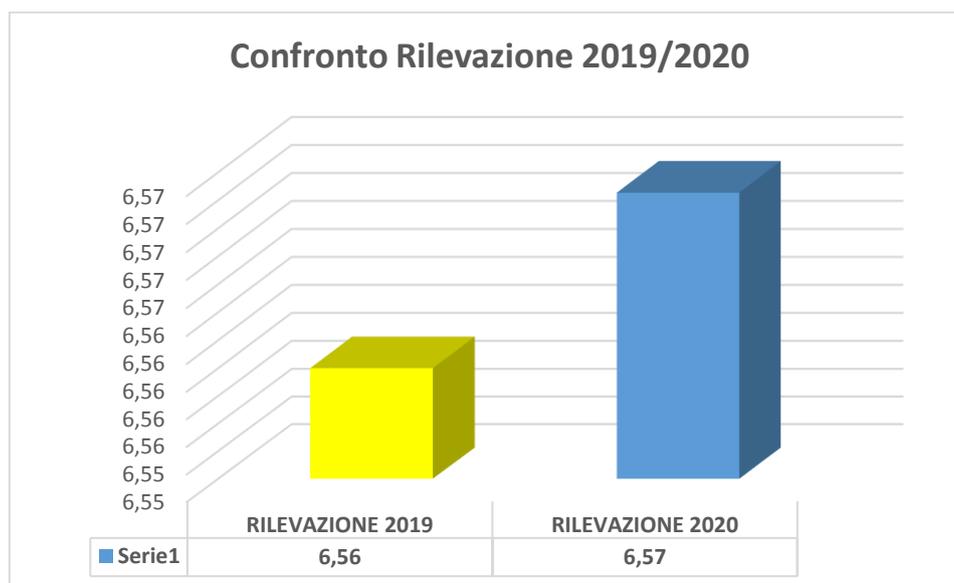
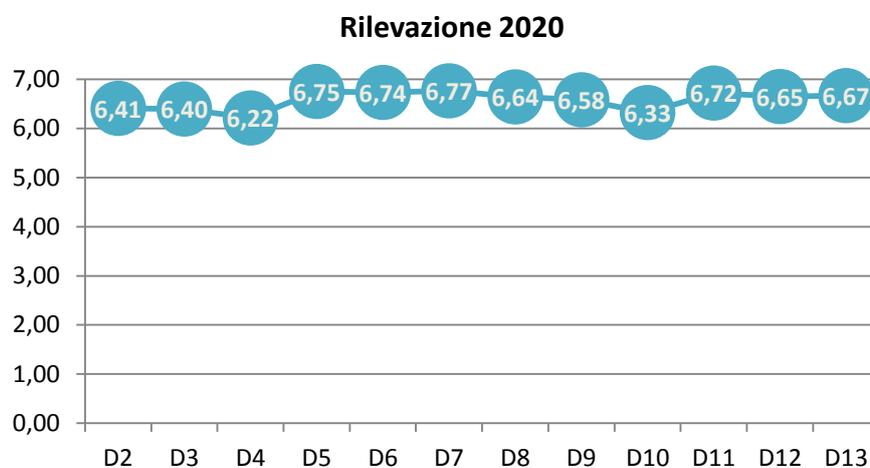
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





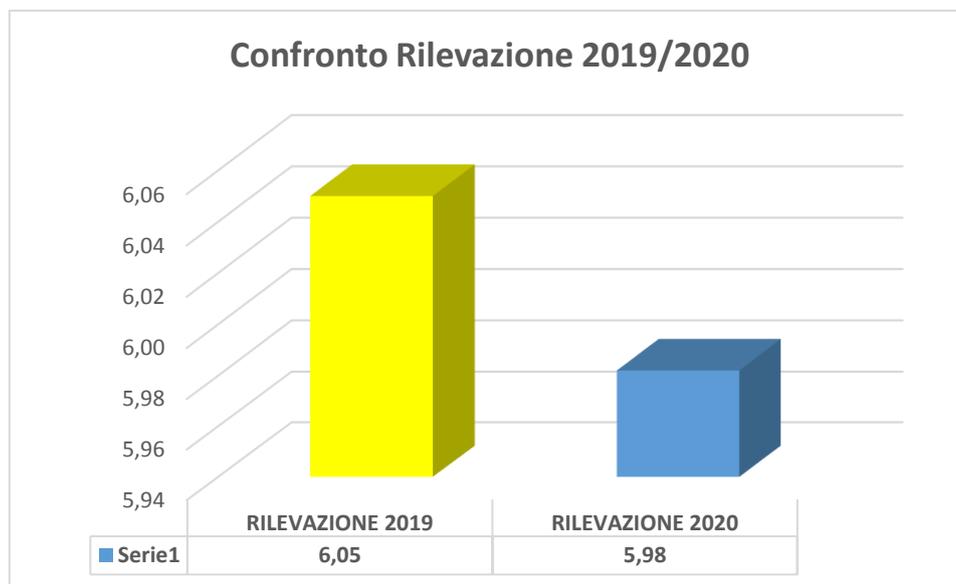
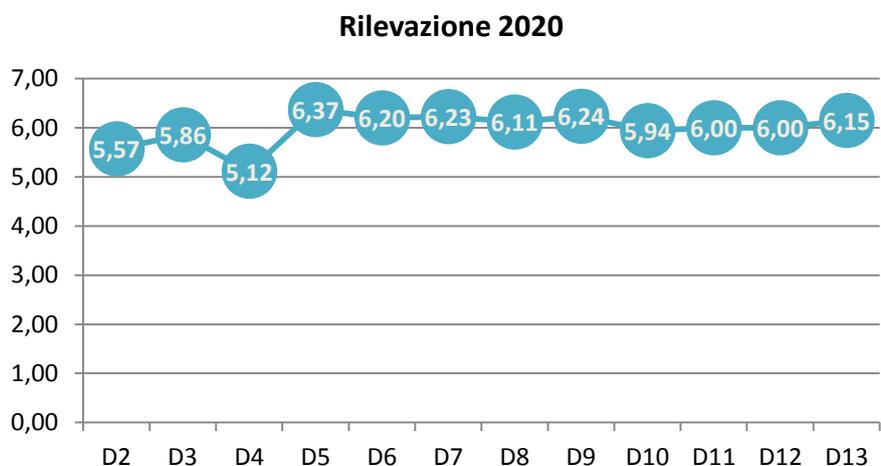
CHIRURGIA PEDIATRICA

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



CHIRURGIA VASCOLARE

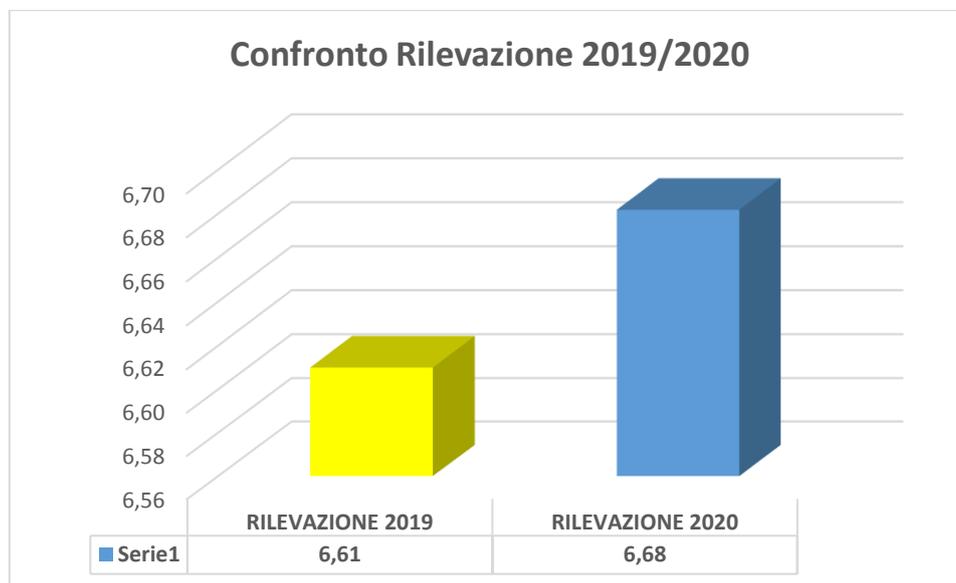
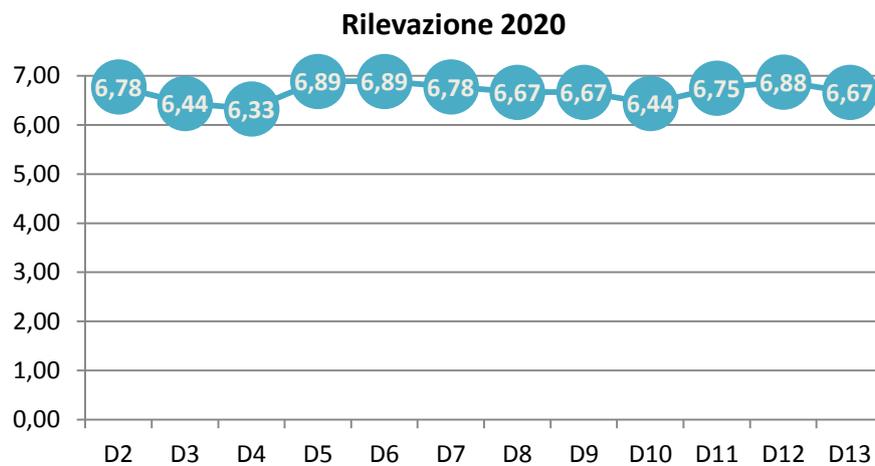
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





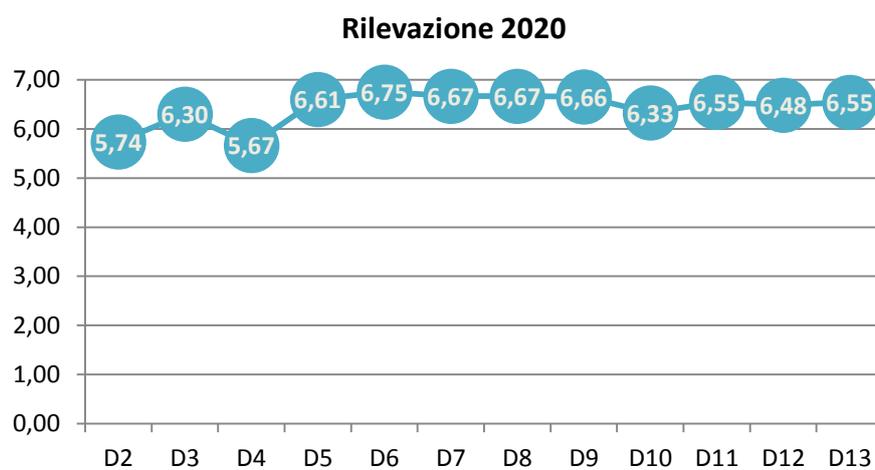
CURE PALLIATIVE – PRESIDIO DI BELGIOIOSO

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



DERMATOLOGIA

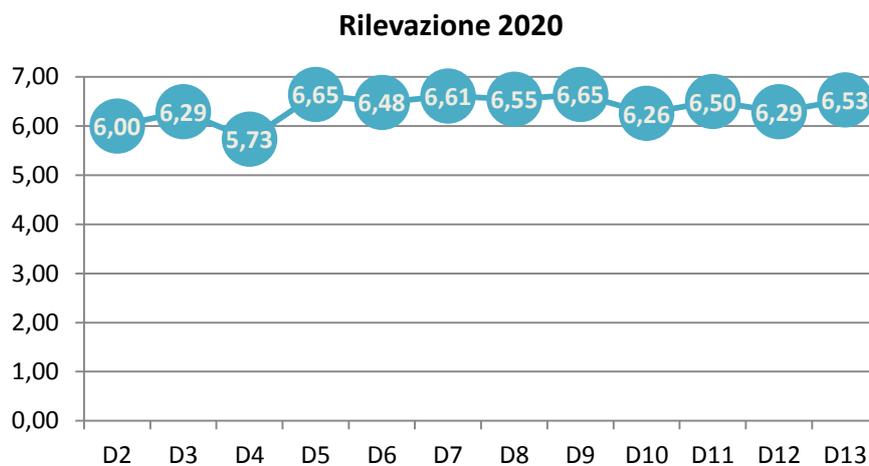
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

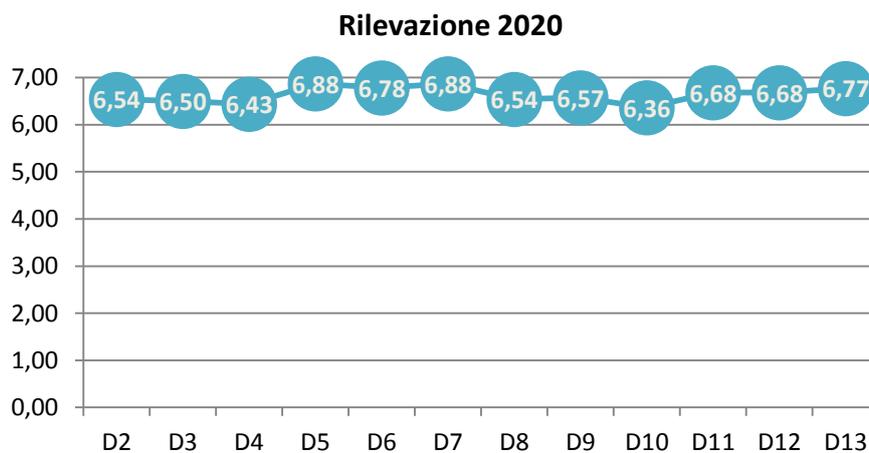
EMATOLOGIA

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



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.

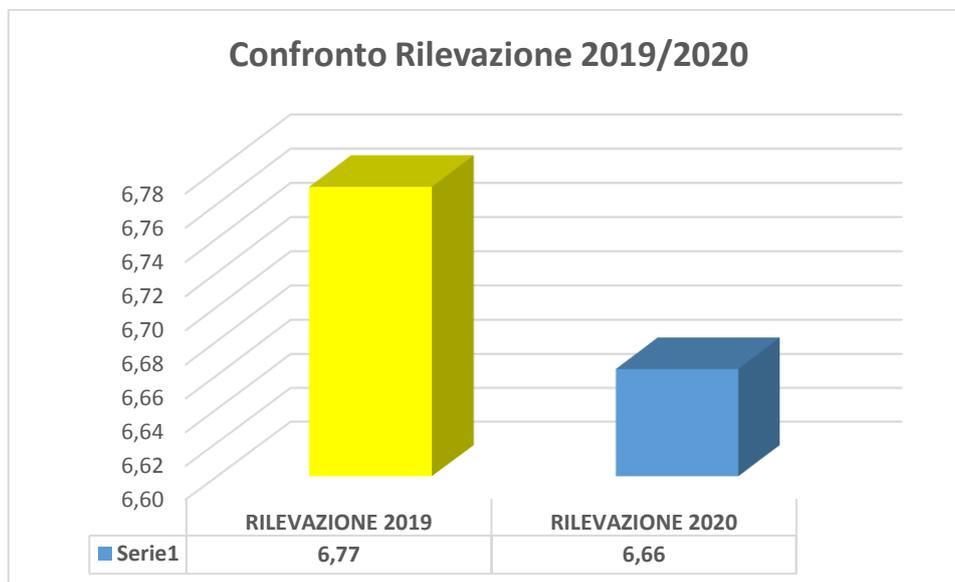
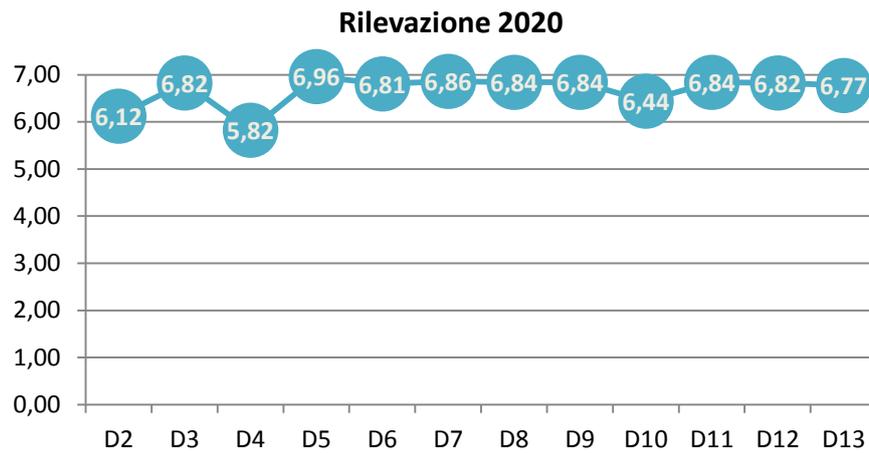
EMATOLOGIA - DH



Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.



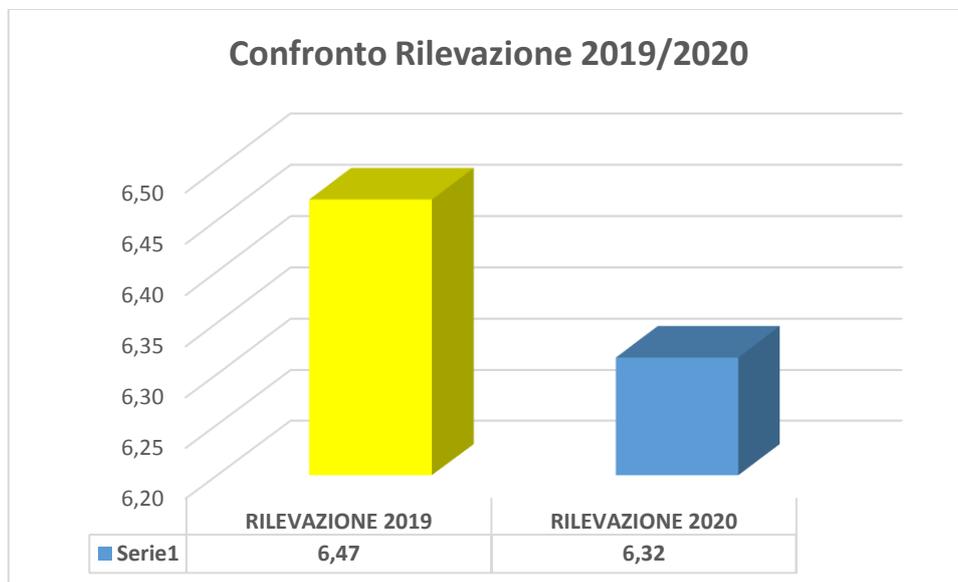
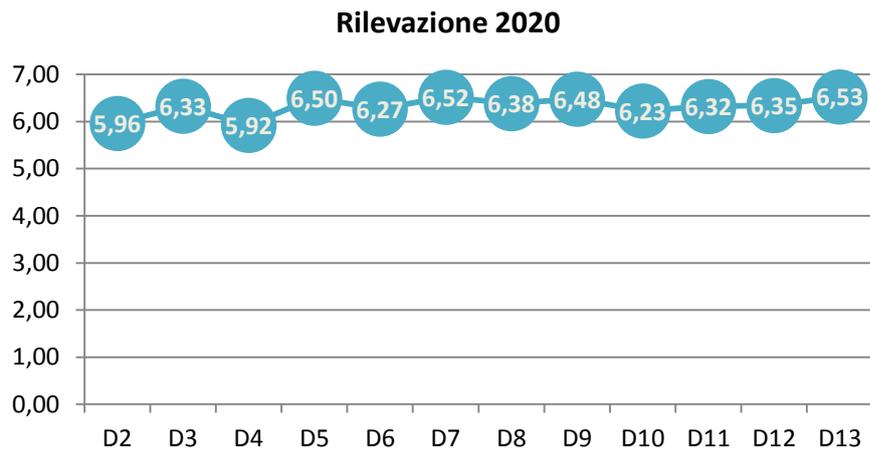
EMATOLOGIA - TMO





GINECOLOGIA

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





GINECOLOGIA - DH

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

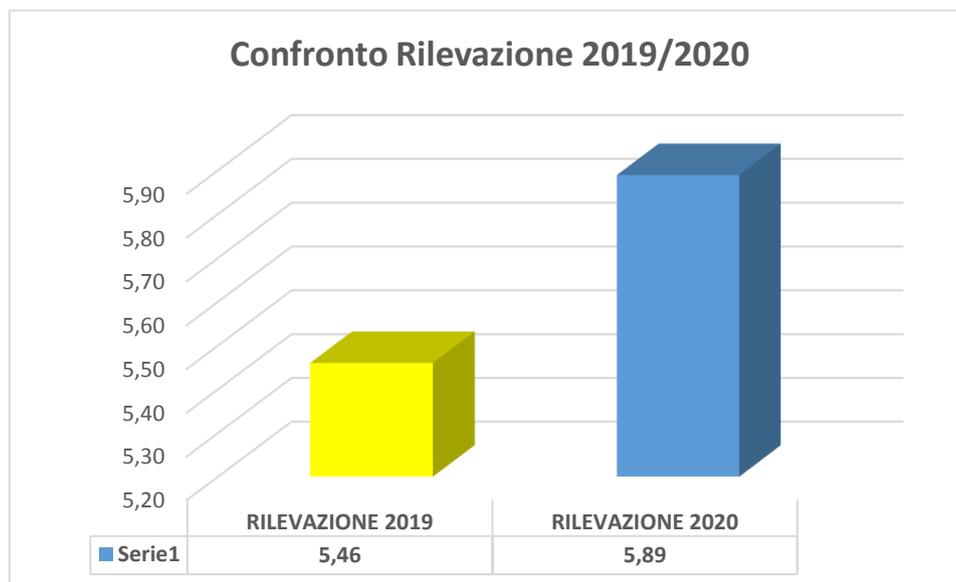
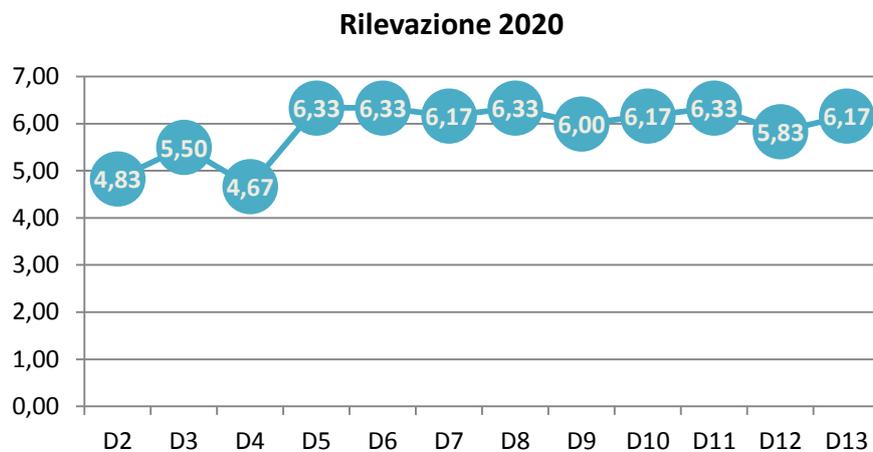


Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.



MEDICINA GENERALE I

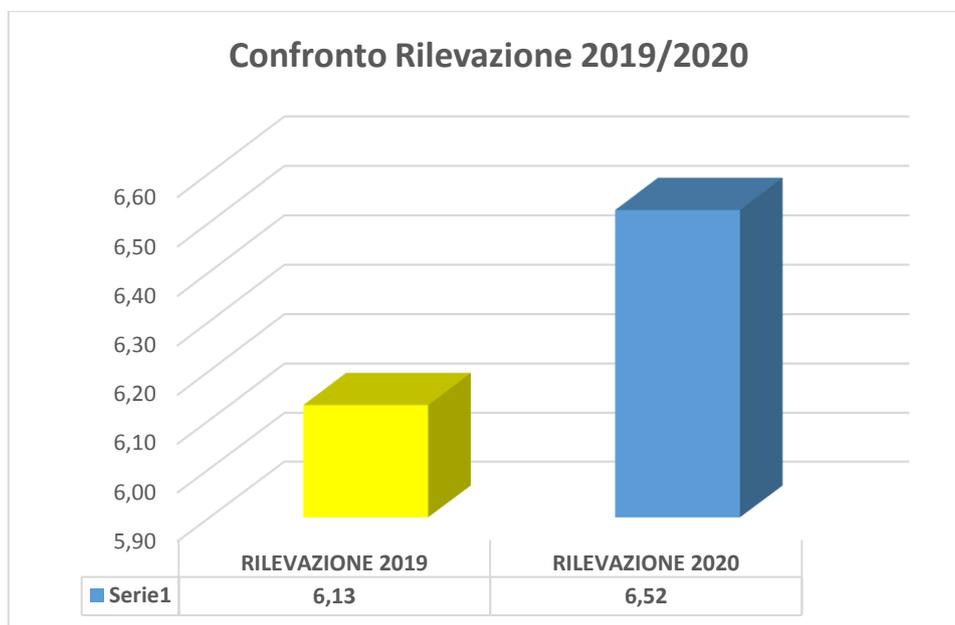
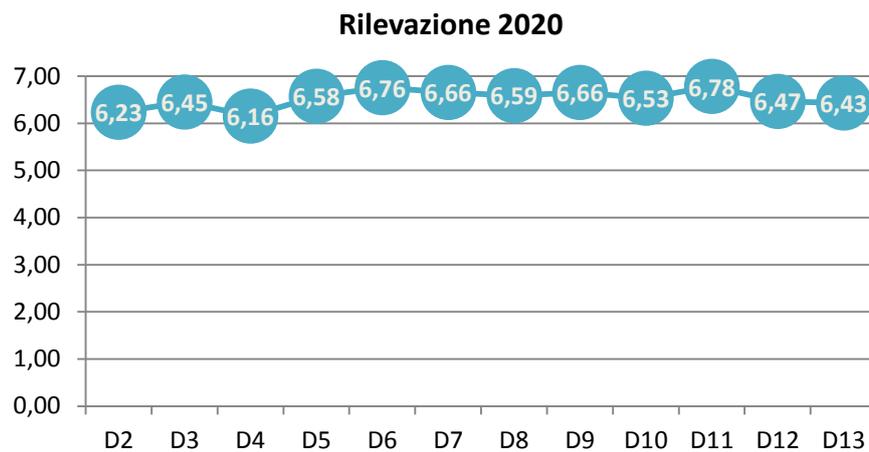
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





MEDICINA GENERALE II

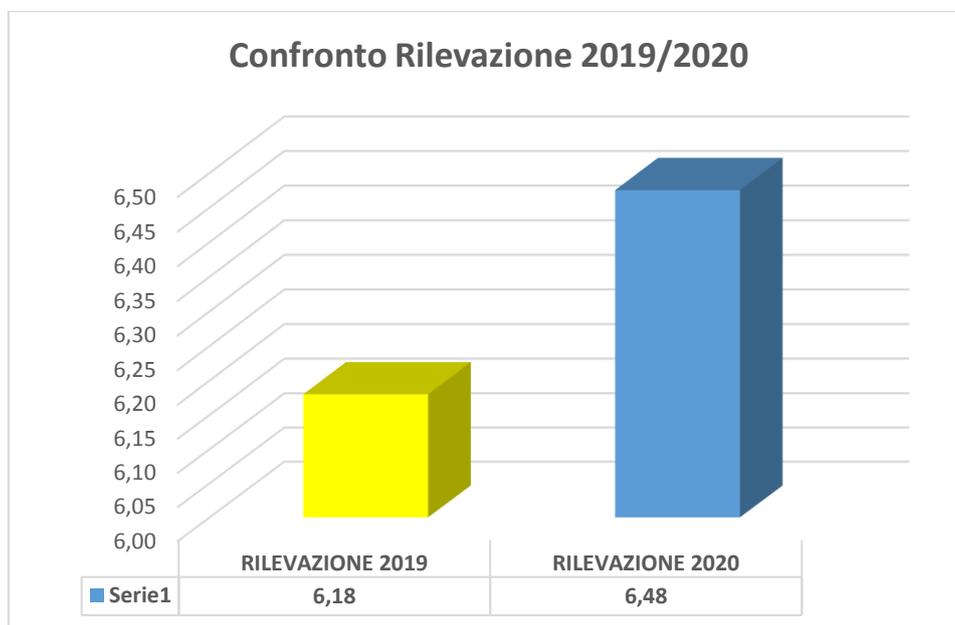
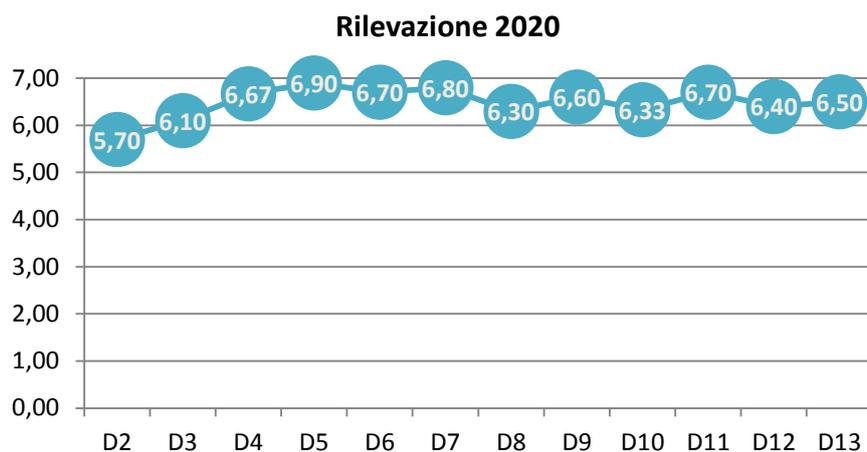
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





NEFROLOGIA DIALISI E TRAPIANTO

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

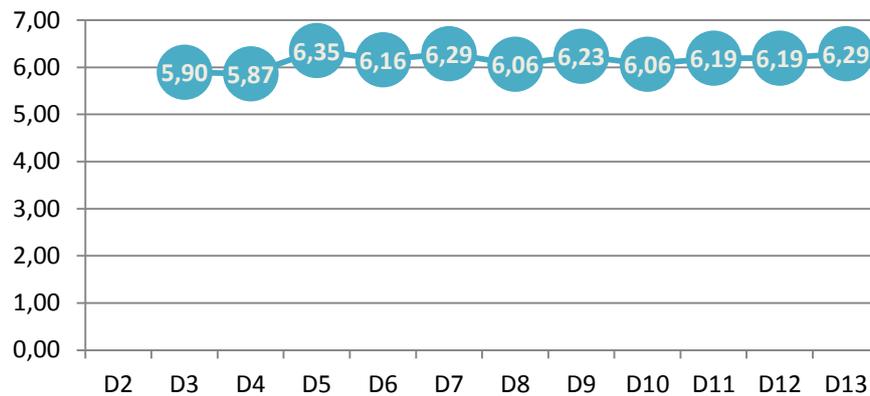




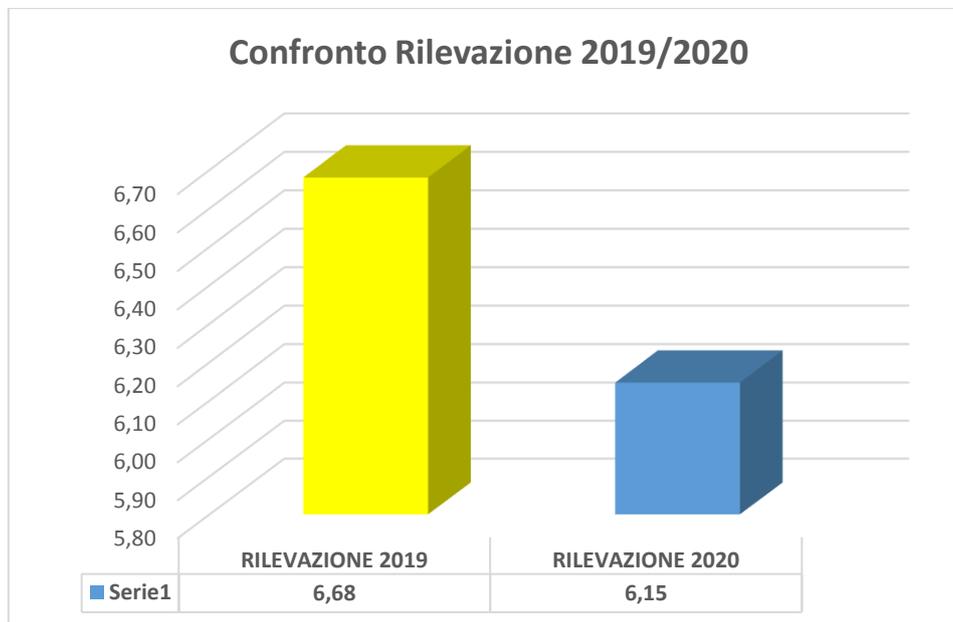
NEONATOLOGIA E PATOLOGIA NEONATALE - TIN

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

Rilevazione 2020

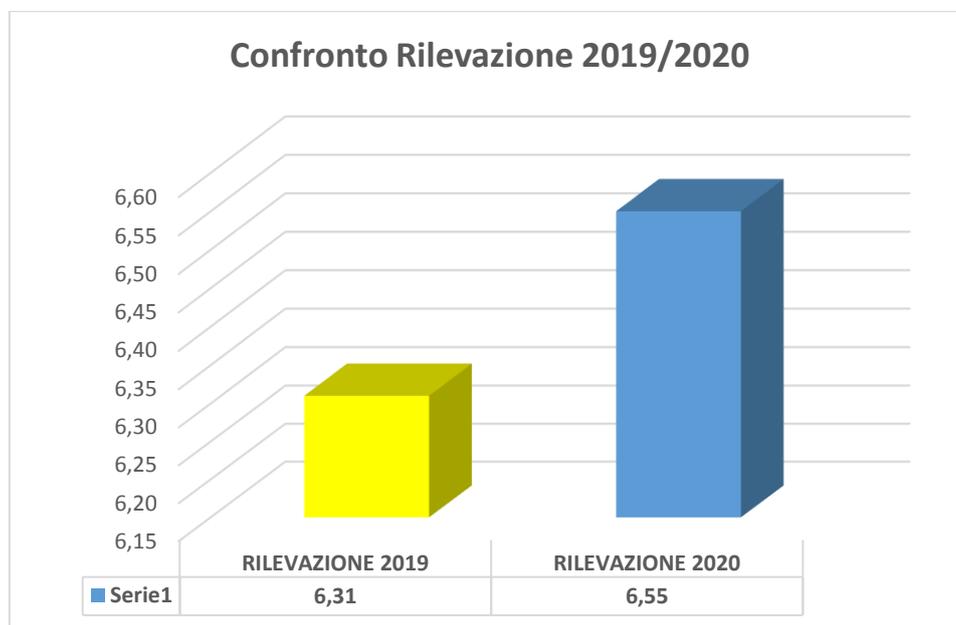
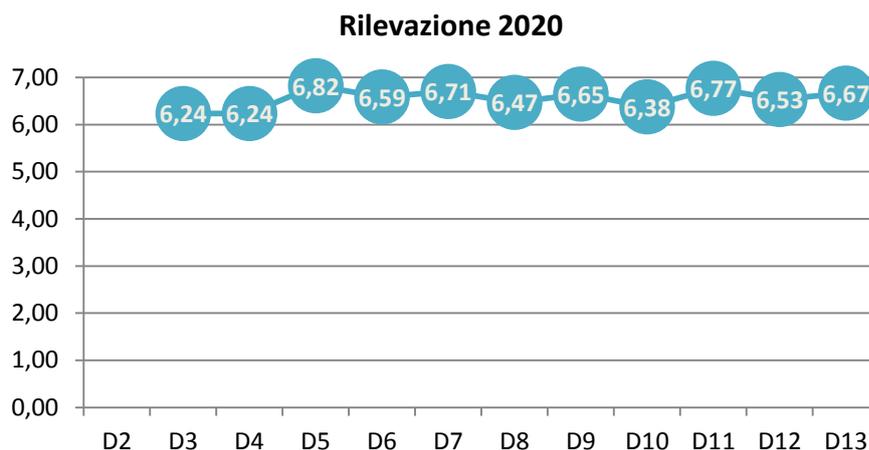


Confronto Rilevazione 2019/2020



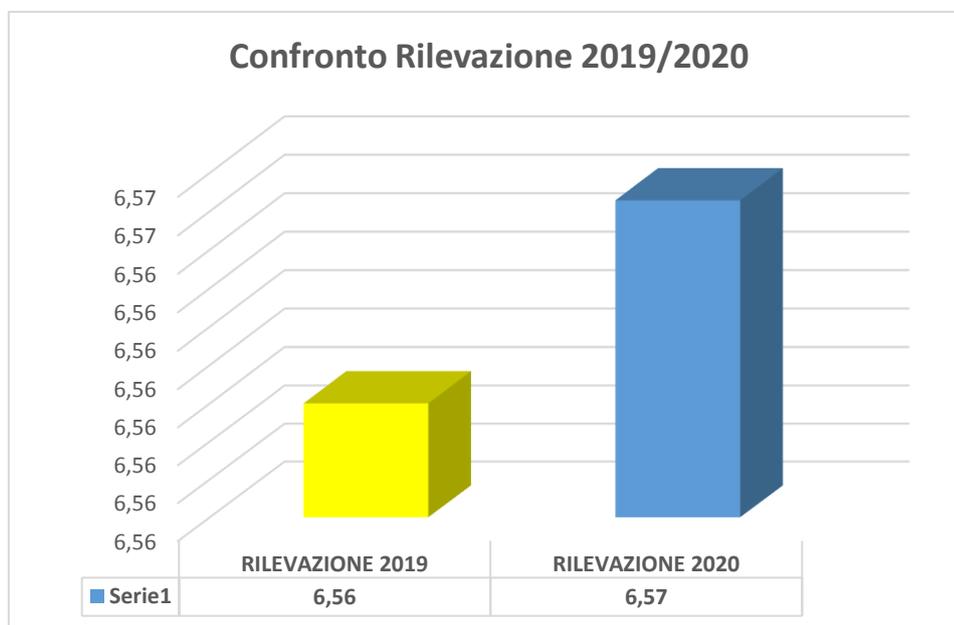
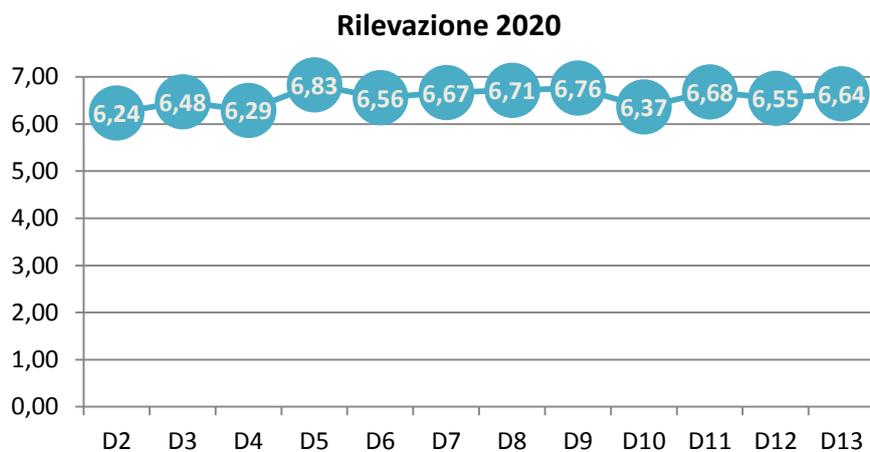
NEONATOLOGIA E PATOLOGIA NEONATALE - NIDO

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



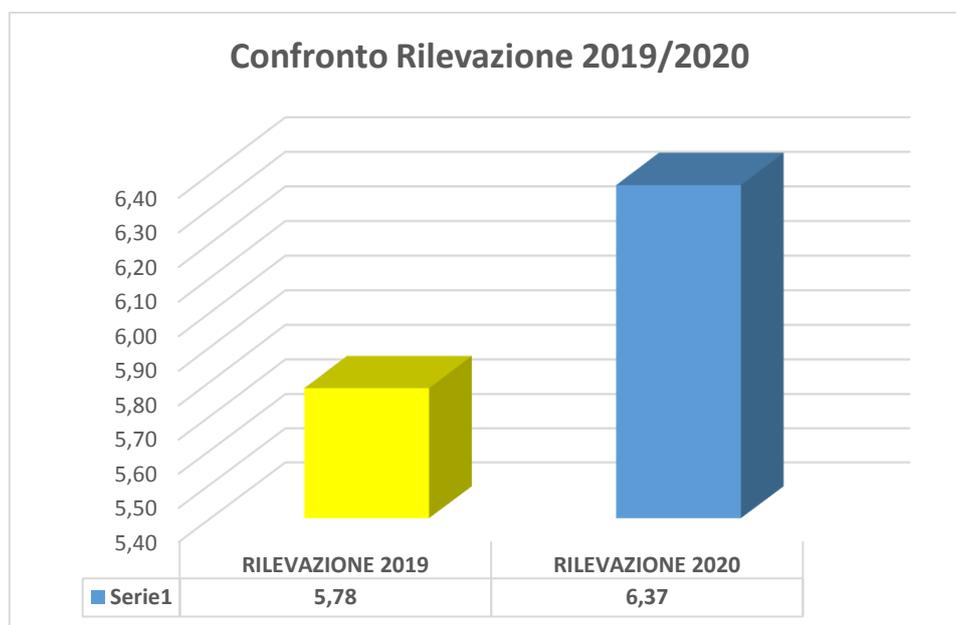
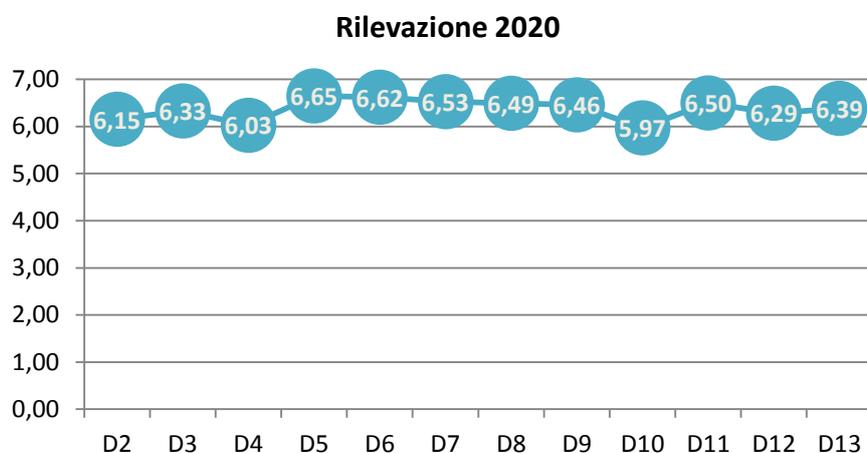
NEUROCHIRURGIA

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



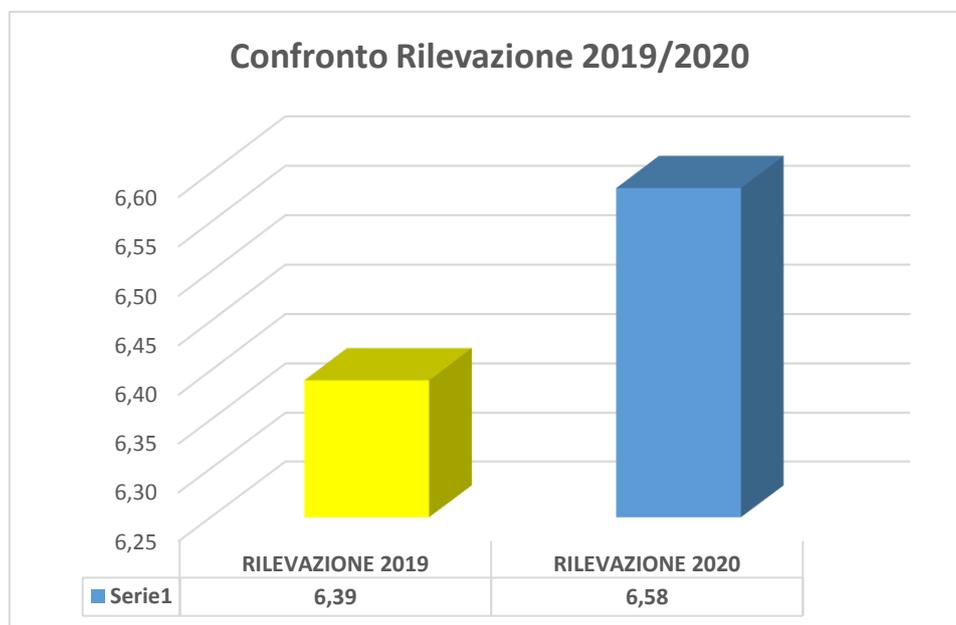
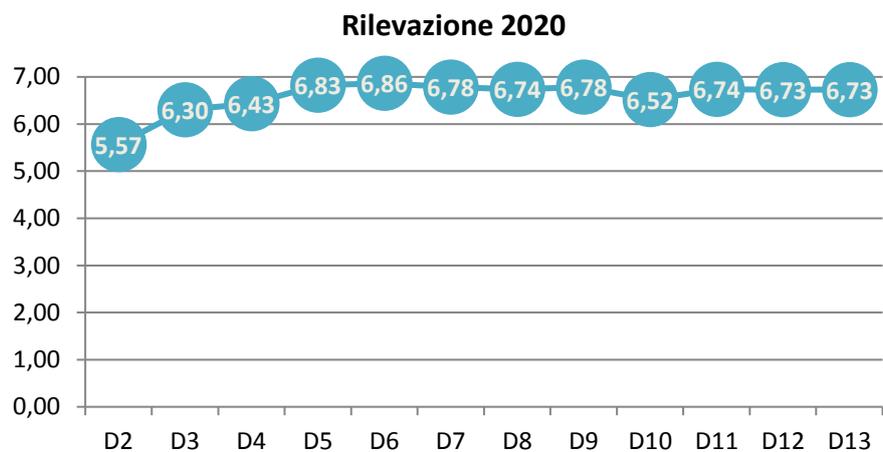
OCULISTICA

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



ODONTOSTOMATOLOGIA

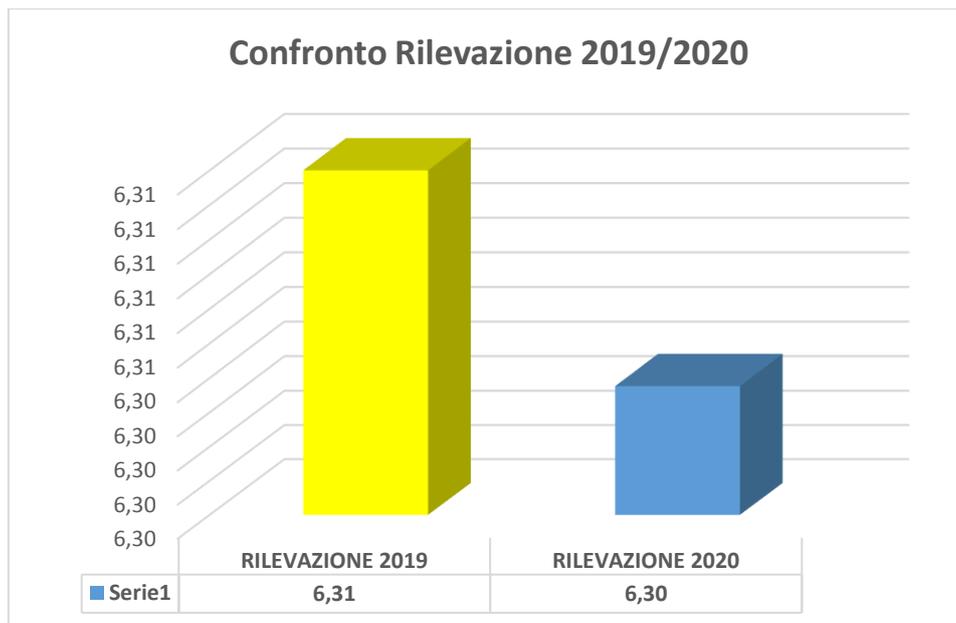
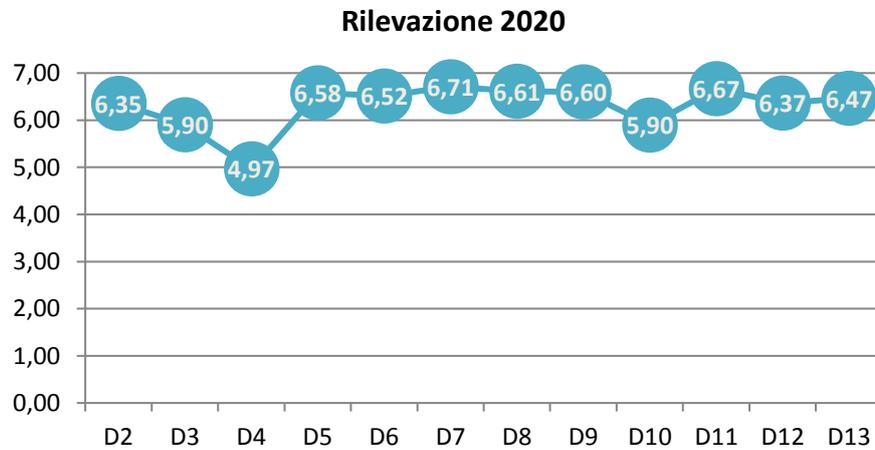
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





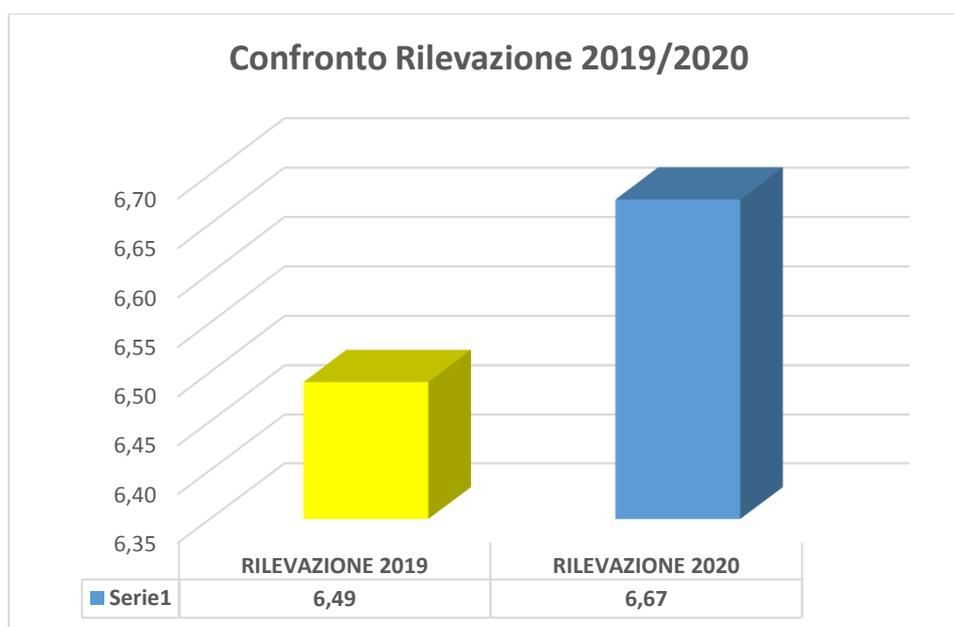
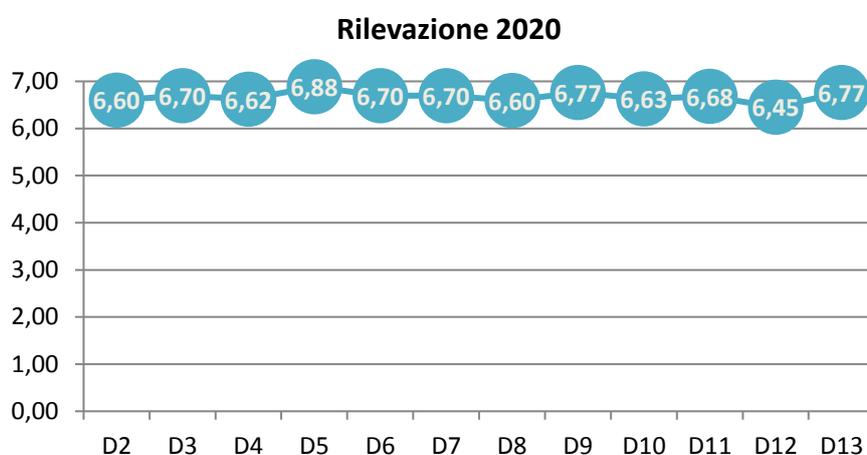
ONCOEMATOLOGIA PEDIATRICA

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



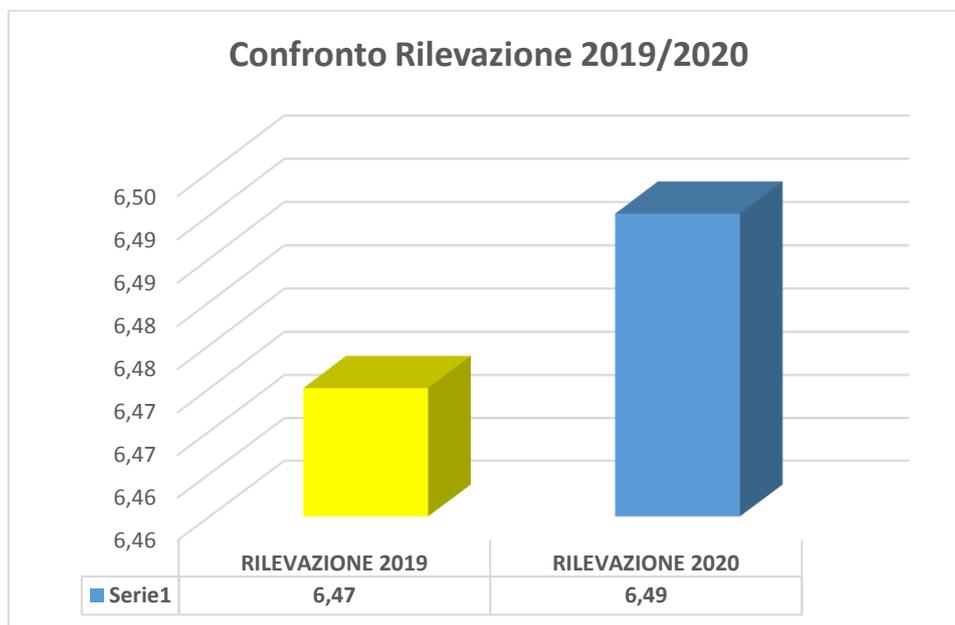
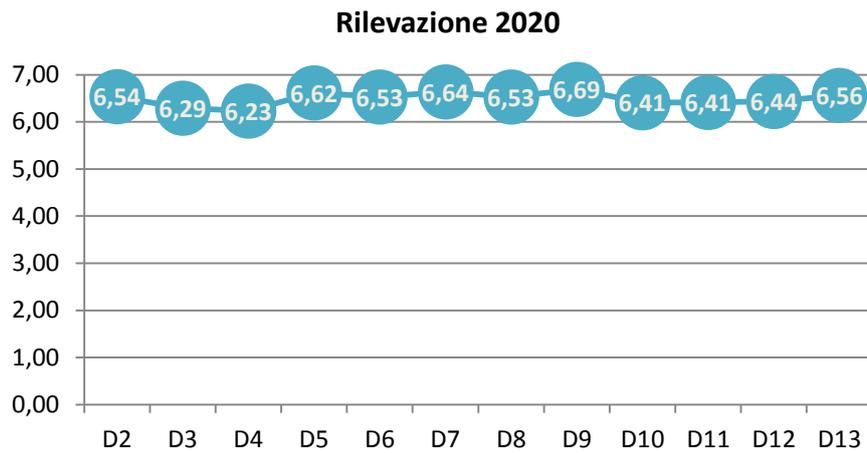
ONCOLOGIA MEDICA

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



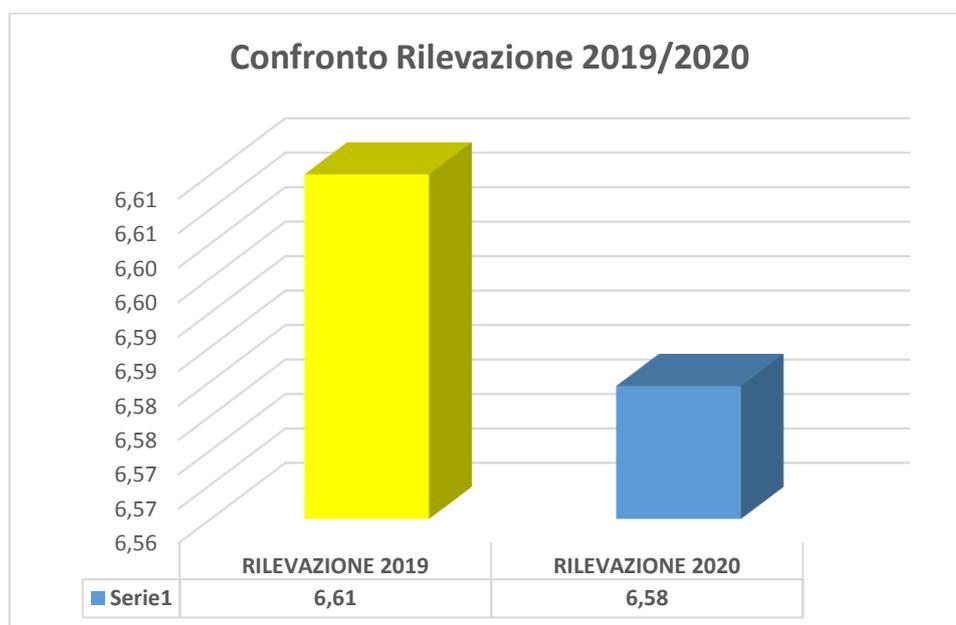


OSTETRICIA



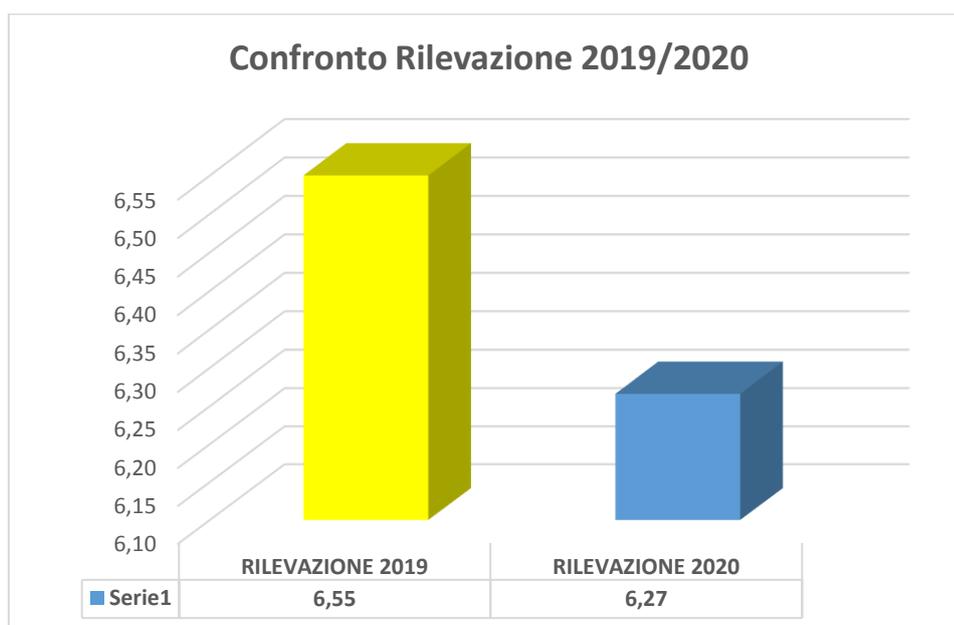
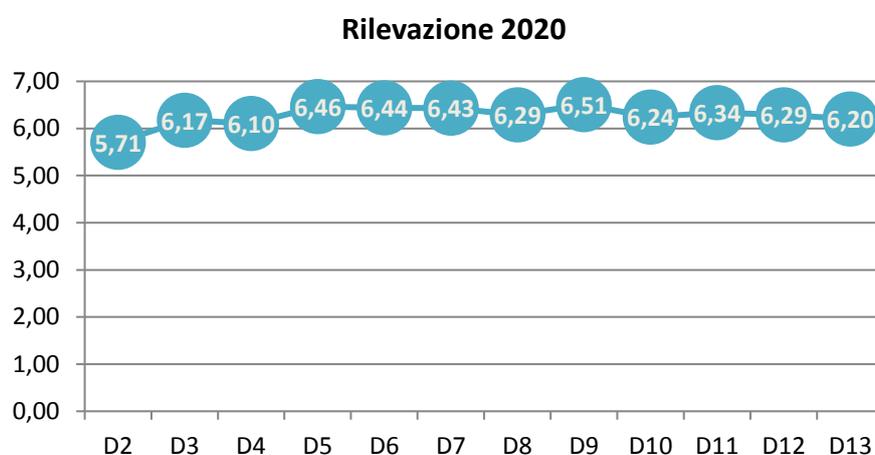
OSTETRICIA E GINECOLOGIA – PMA

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



OTORINOLARINGOIATRIA

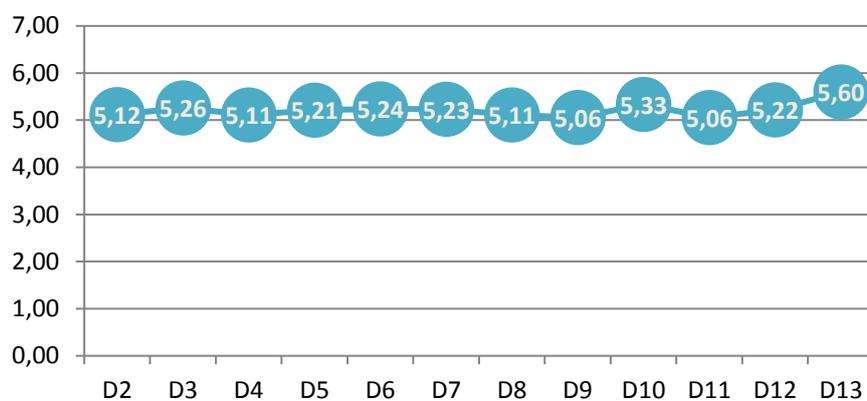
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



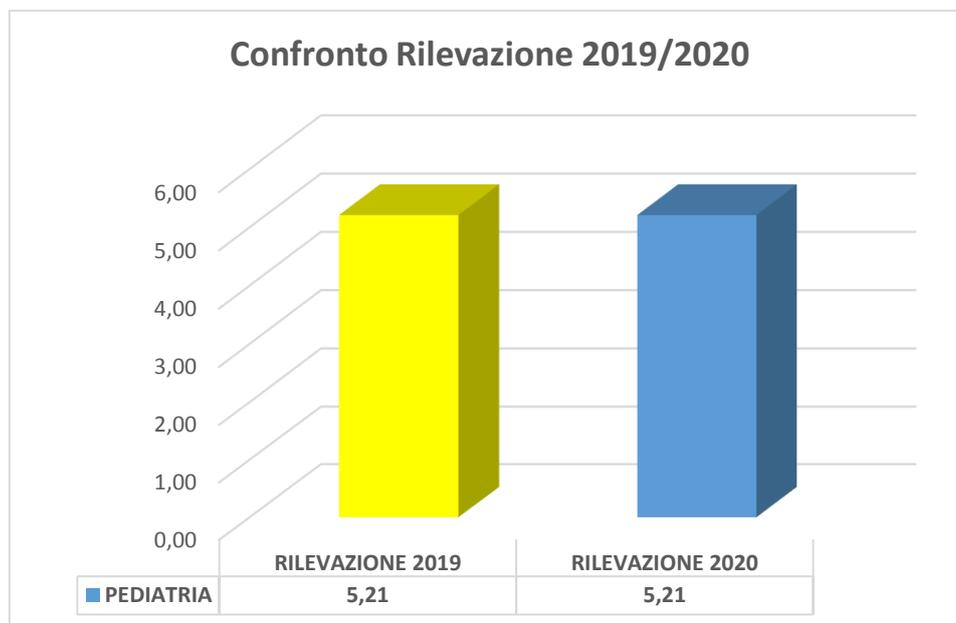
PEDIATRIA

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

Rilevazione 2020



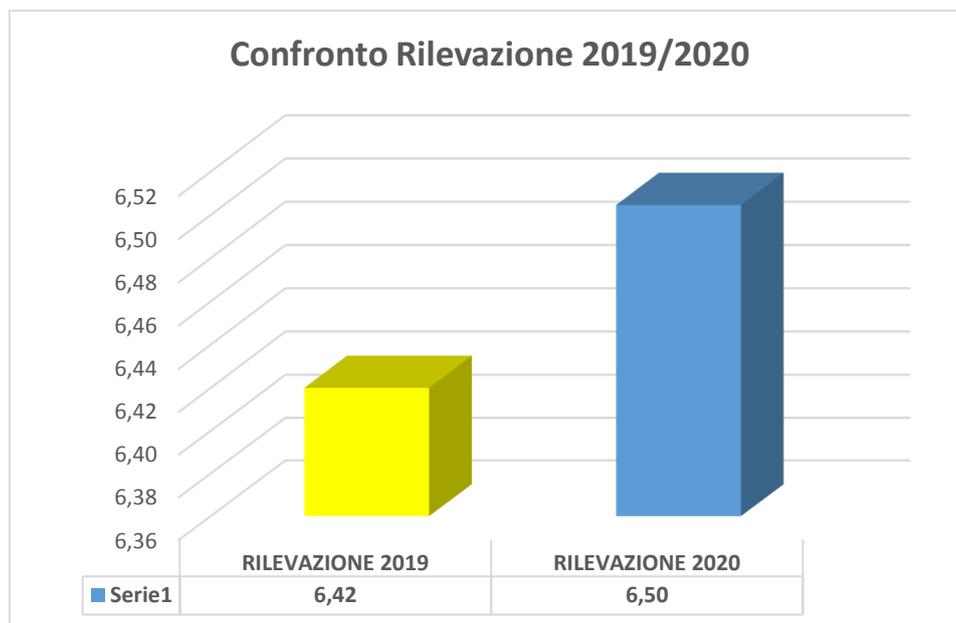
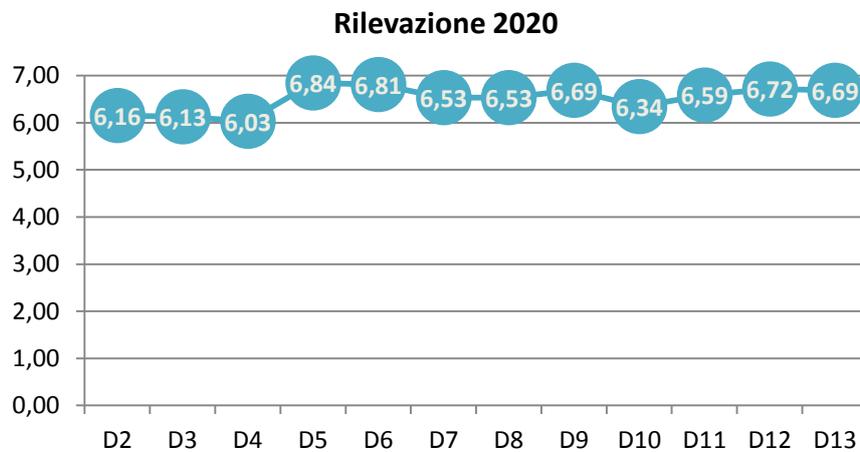
Confronto Rilevazione 2019/2020





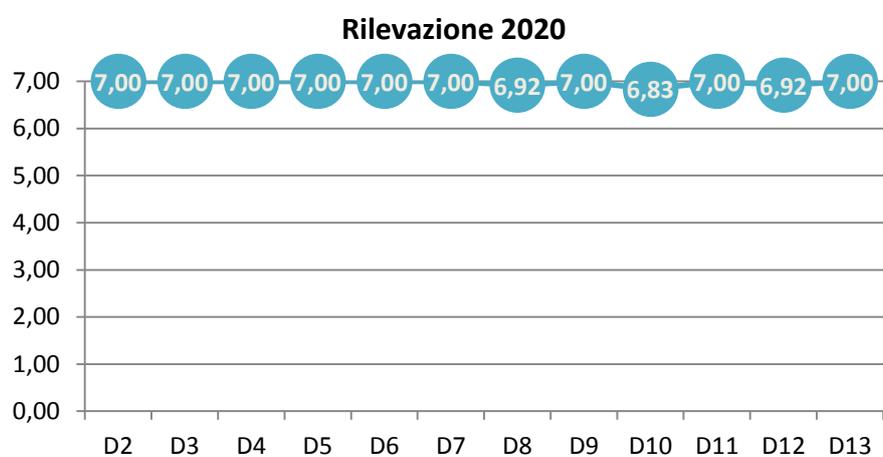
PNEUMOLOGIA

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



PNEUMOLOGIA – DH – MAC

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

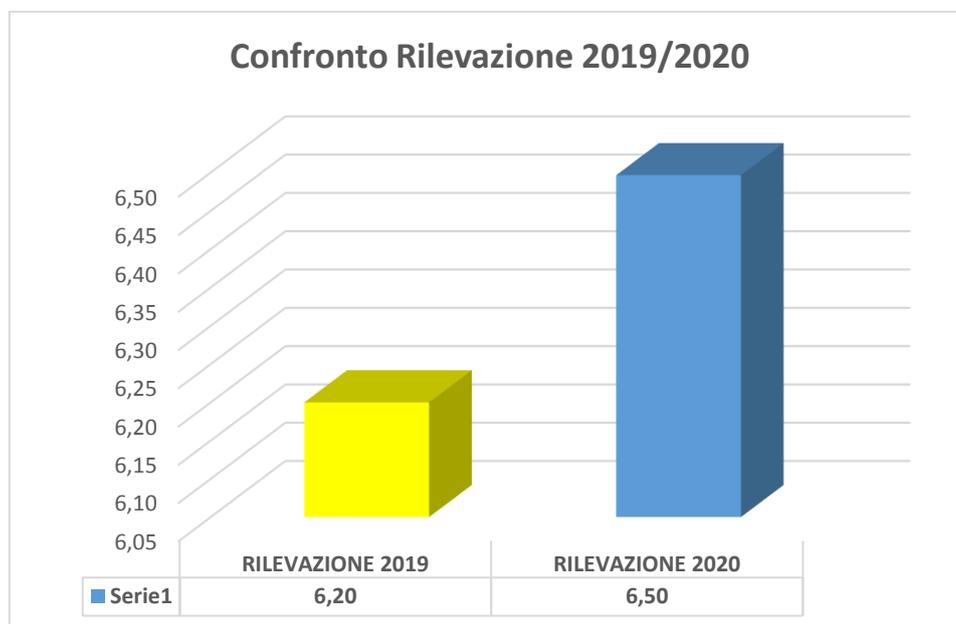
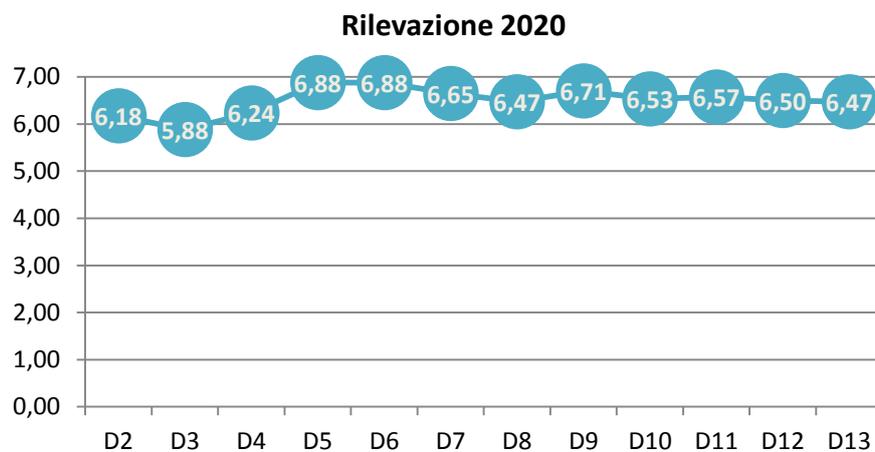


Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con la rilevazione precedente.



REUMATOLOGIA

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

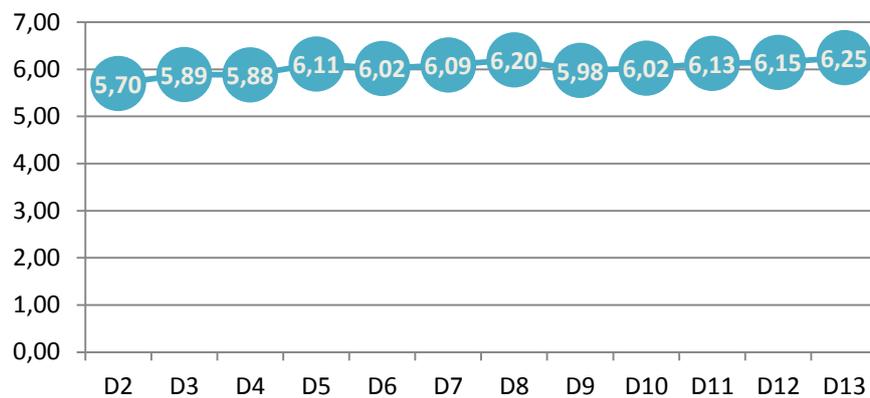




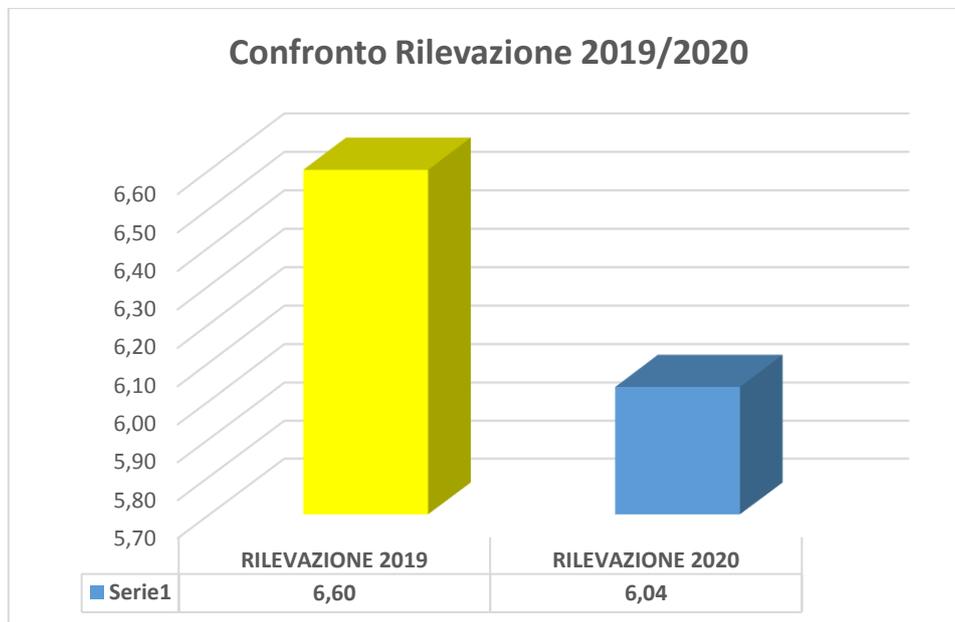
STROKE UNIT

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

Rilevazione 2020



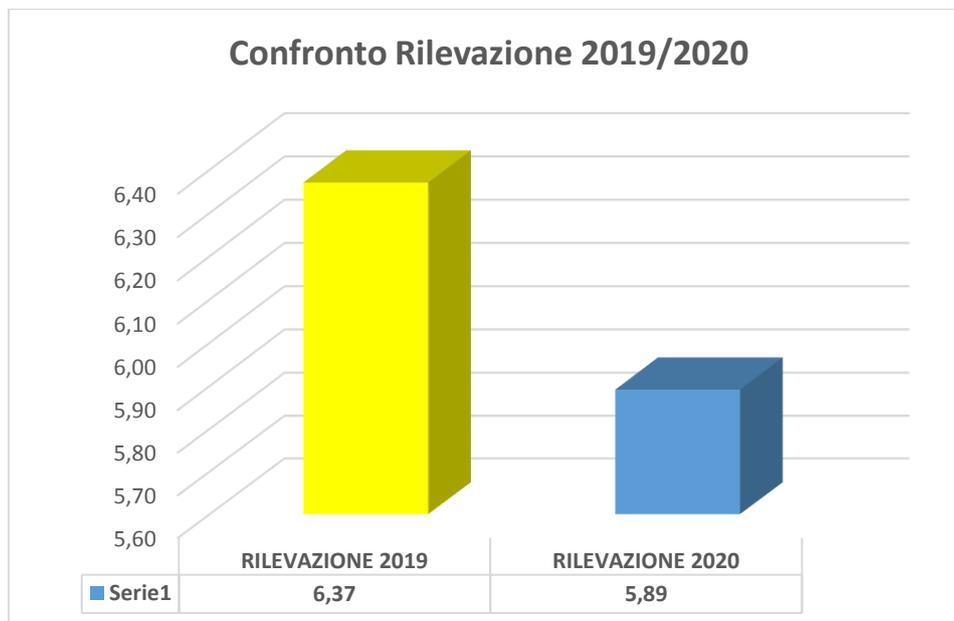
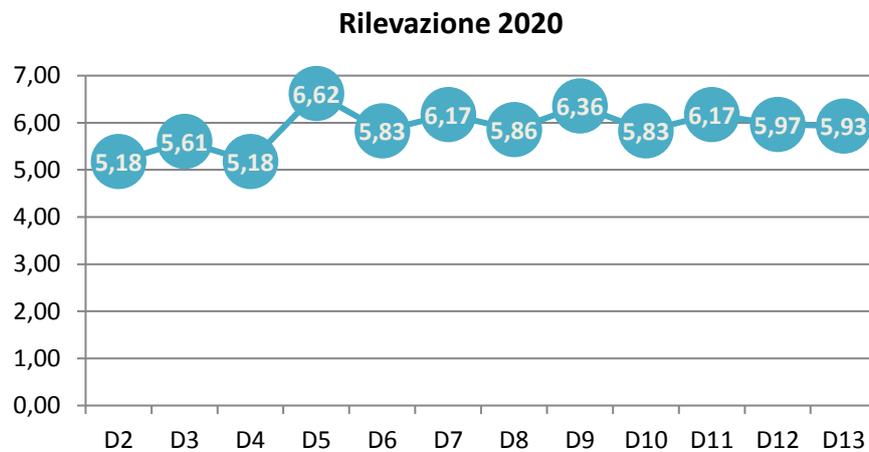
Confronto Rilevazione 2019/2020





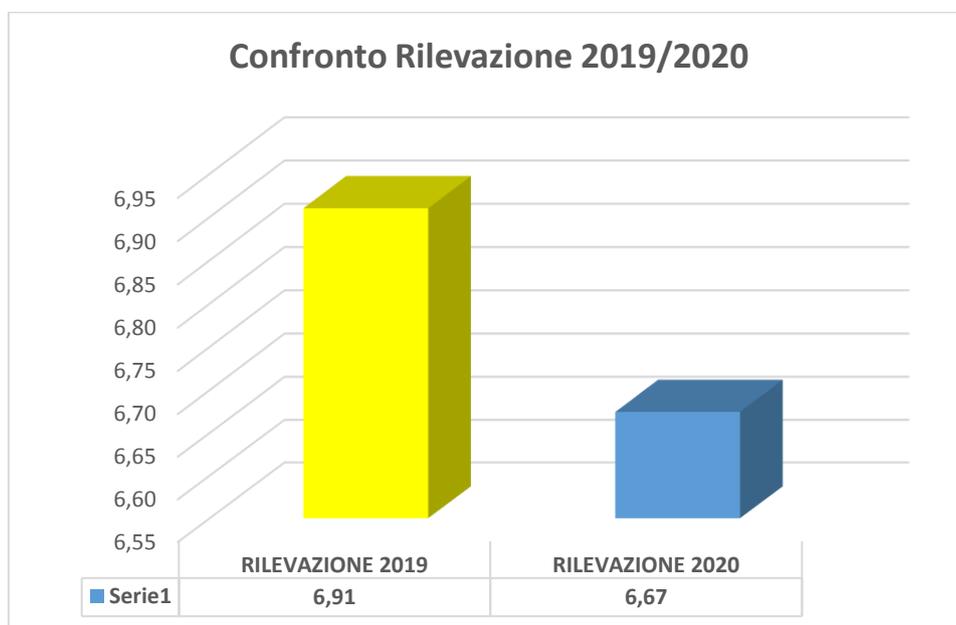
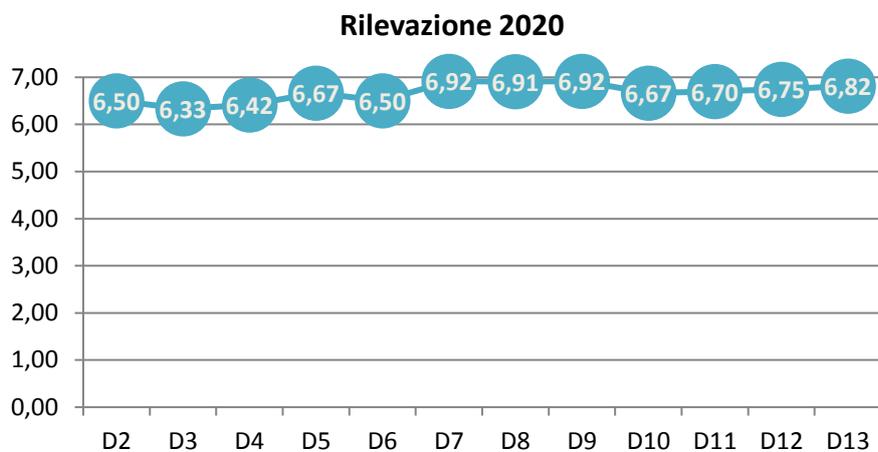
UROLOGIA

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



UNITA' DI TERAPIA INTENSIVA CARDIOLOGICA (UTIC)

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





Report Customer Satisfaction ***PS Ostetrico Ginecologico*** ***PS Pediatrico***

Anno 2020

Nel primo semestre del 2020 il questionario è stato somministrato nel mese di Giugno/Luglio, nel periodo tra il giorno 24/06/2020 ed il giorno 22/07/2020.

Il questionario prevede i seguenti item,

- ✓ D1 Chiarezza della segnaletica per l'accesso al PS
- ✓ D2 Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute al triage
- ✓ D3 Cortesia ed assistenza da parte del personale infermieristico prima di essere sottoposto a visita medica
- ✓ D4 Tempo di attesa per la visita medica in considerazione del codice di priorità attribuito
- ✓ D5 Cortesia, accuratezza della visita. Chiarezza del linguaggio del personale medico
- ✓ D6 Informazioni ricevute al momento delle dimissioni
- ✓ D7 Non applicabile
- ✓ D8 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti
- ✓ D9 Facilità identificazione del personale
- ✓ D10 Rispetto della riservatezza personale
- ✓ D11 Giudizio generale dell'esperienza in PS

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

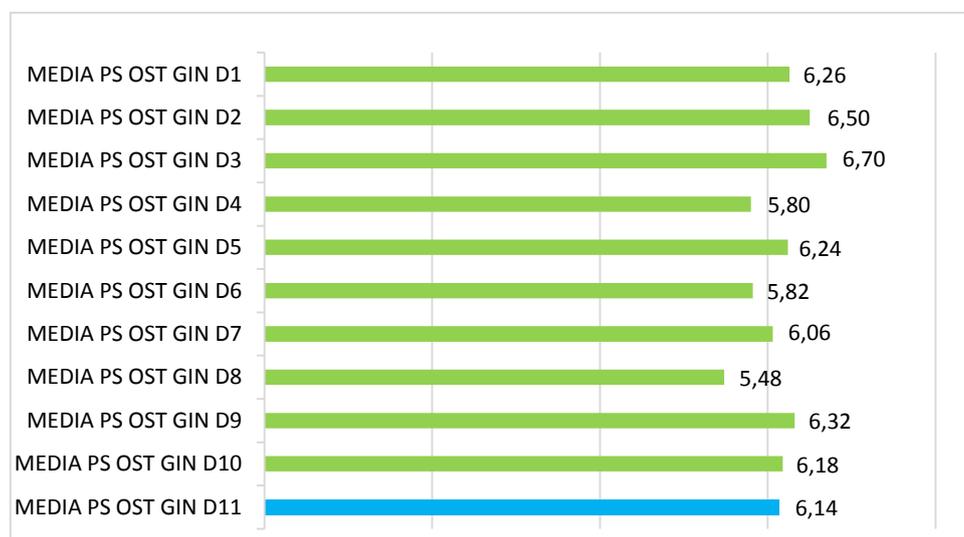
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Mediocremente soddisfatto	Sufficientemente soddisfatto	Discretamente soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
1	2	3	4	5	6	7

Risultati generali I semestre 2020

PS OSTETRICO GINECOLOGICO

Per l'area osterico-ginecologica sono stati raccolti 50 questionari (dal campione sono stati eliminati i questionari pervenuti non compilati).

La media generale è superiore a 6 (6,14); di seguito le medie di risposta ad ogni item e la media dei valori di tutti i questionari:



PS PEDIATRICO

Per l'area pediatrica sono stati raccolti 41 questionari (dal campione sono stati eliminati i questionari pervenuti non compilati).

La media generale è superiore a 5 (5,27); di seguito le medie di risposta ad ogni item e la media dei valori di tutti i questionari:

