



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
“SAN MATTEO”**

Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

# *Report Customer Satisfaction Anno 2013 Secondo semestre*





Il questionario è stato distribuito agli utenti degli ambulatori ed ai degenti presenti nelle strutture di degenza, Day Hospital e MAC della Fondazione.

Sono stati esclusi dalla rilevazione gli utenti del Pronto Soccorso e delle Terapie Intensive, secondo quanto richiesto dal mandato regionale.

Così come già effettuato in occasione della rilevazione del primo semestre, anche quella svoltasi nel mese di ottobre ha riguardato le strutture pediatriche, di ricovero ed ambulatoriali. A posteriori, le informazioni fornite si sono dimostrate insufficienti, così che alcuni genitori hanno compilato il questionario in prima persona, altri hanno fornito le risposte a nome e per conto del minore, così che i dati relativi alla stratificazione dell'utenza risultano lievemente falsati.

**Nei prospetti, sono evidenziati in rosso i punteggi inferiori a 4, considerato il valore attribuibile alla sufficienza, all'interno del prestabilito – da 1 a 7 - range di valutazione.**

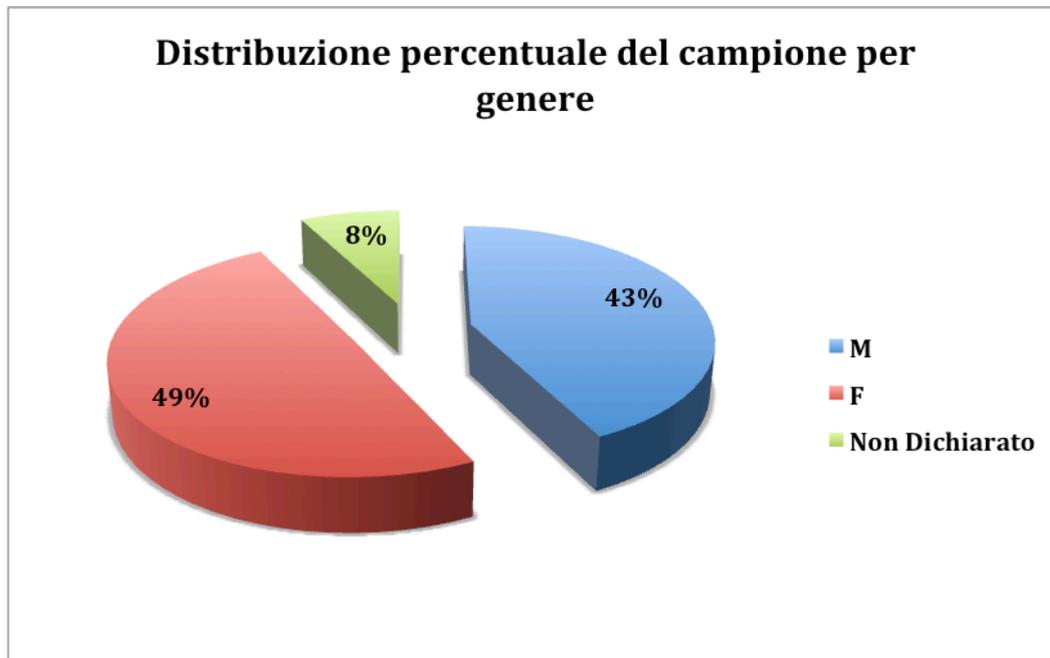
#### Analisi dei dati raccolti

Relativamente all'Area Ambulatoriale sono stati raccolti 2481 questionari.

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

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per genere:

<b>Genere</b>	<b>Numero questionari consegnati</b>
Maschi	1059
Femmine	1232
Non Dichiarato	190



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

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

<b>Età</b>	<b>Numero questionari consegnati</b>
<20	182
20-29	116
30-39	240
40-49	301
50-59	275
60-69	334
70-79	265
80-89	77
>90	0
Non Dichiarato	691

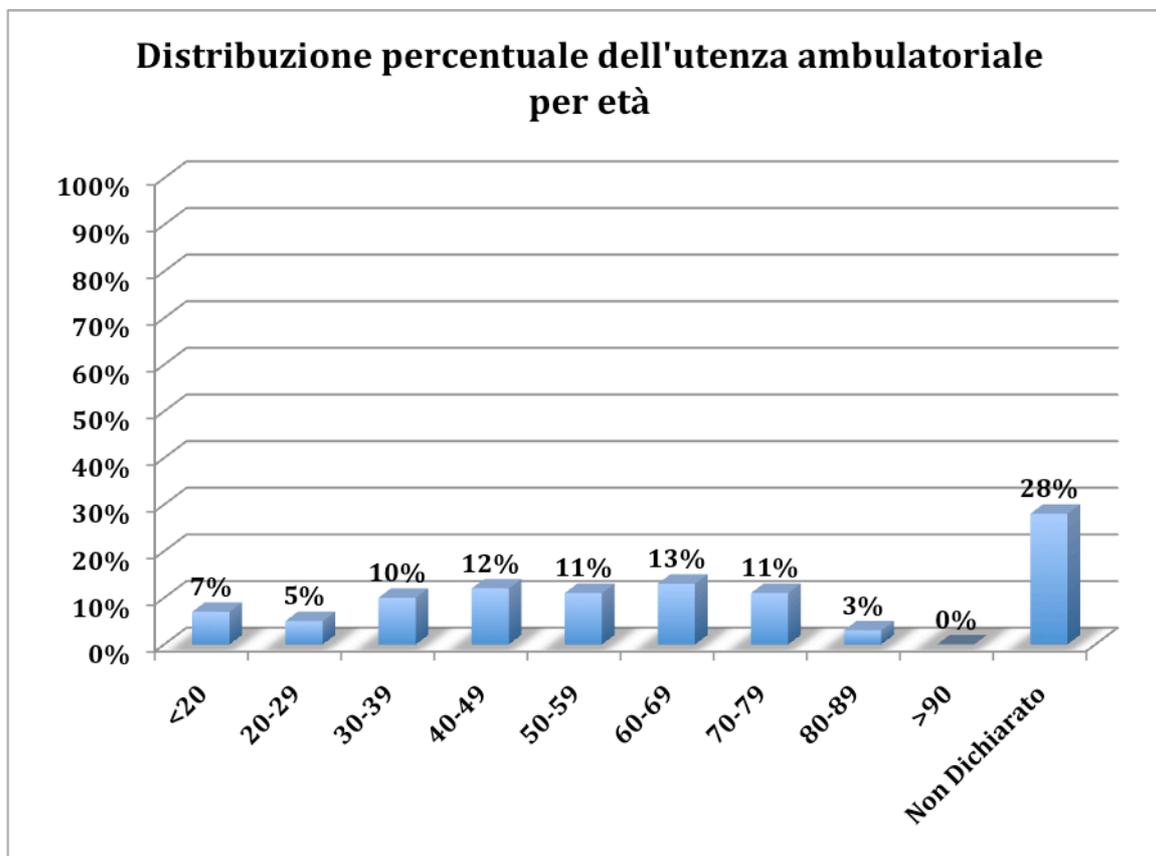


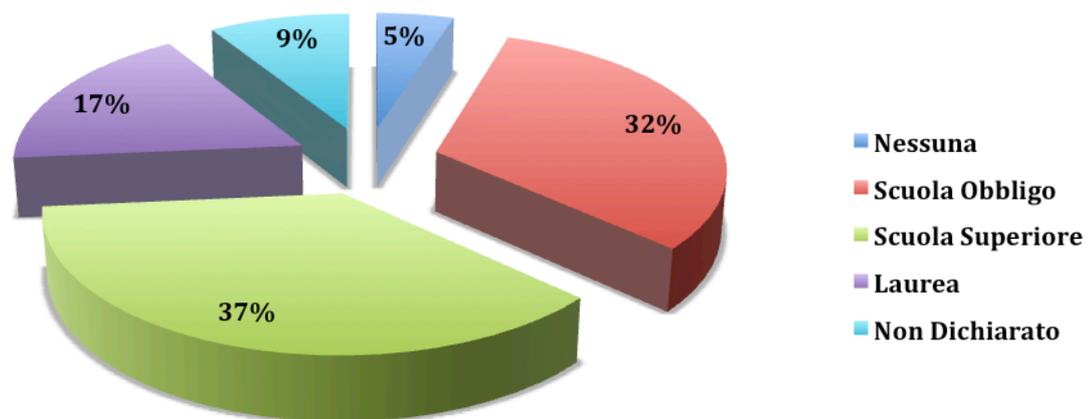
Figura 2: Distribuzione percentuale dell'utenza ambulatoriale per età.

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

Scolarità	Numero questionari consegnati
Nessuna	122
Scuola Obbligo	790
Scuola Superiore	913
Laurea	435
Non Dichiarato	221



### Distribuzione percentuale del campione utenza ambulatoriale per scolarità



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

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

Nazionalità	Numero questionari consegnati
Italiana	2190
Europea	70
Extraeuropea	38
Non dichiarato	183



### Distribuzione percentuale del campione (utenza Ambulatoriale) per nazionalità

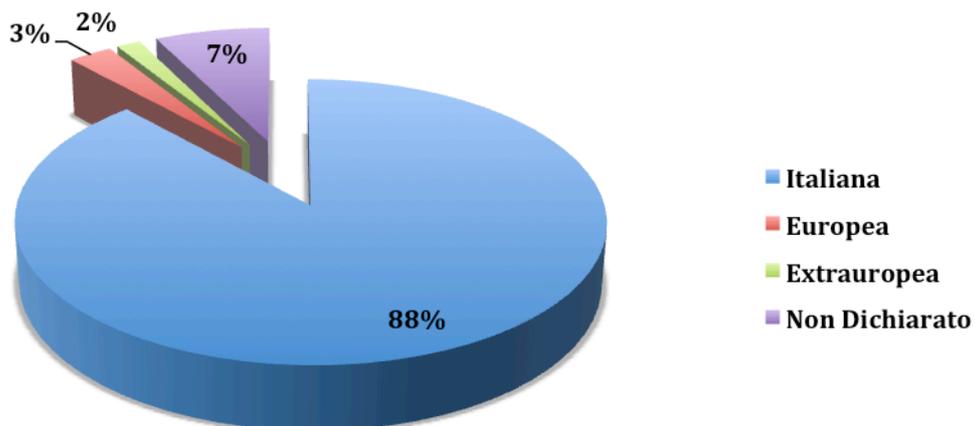


Figura 4: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per nazionalità.

Modalità di prenotazione	Totale
Telefonicamente	858
Allo sportello	605
Internet	36
Altro	543
Non so	18
Nessuna prenotazione	106
Non dichiarato	315

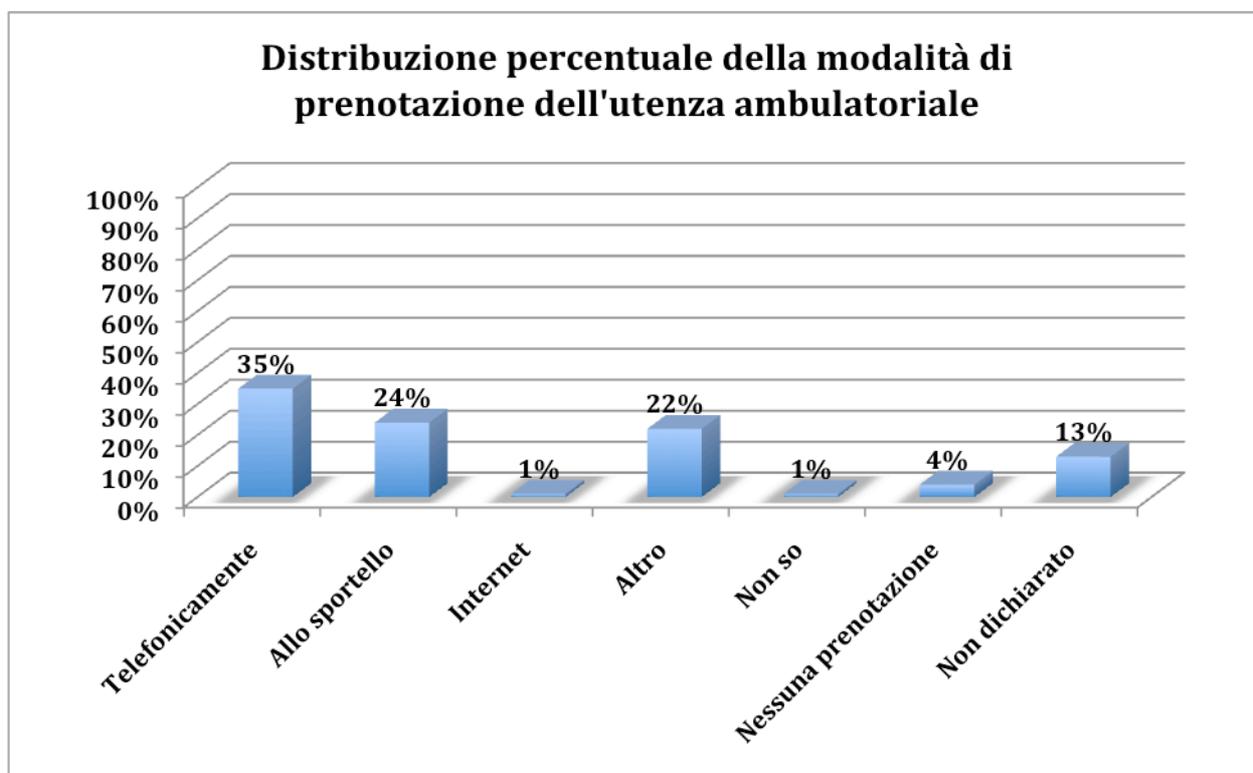


Figura 5: Distribuzione percentuale della modalità di prenotazione da parte dell'utenza ambulatoriale.

Il questionario proposto prevede che gli utenti rispondano, attribuendo i sottostanti punteggi, alla seguente domanda, in relazione ai diversi ambiti presi in esame :

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

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

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – secondo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anatomia patologica	6,5
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6,64
Auxologia	6,23
Cardiochirurgia	6,62
Cardiologia	5,96
Centro Prelievi	5,47
Chirurgia Generale 1 e 2	5,72
Chirurgia Pediatrica	5,39
Chirurgia Vascolare	7
Dermatologia	5,88
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,42
Ecografia Interventistica	6,42
Ematologia	6,05
Endoscopia Digestiva	5,90
LSR Area Biotecnologie	5,95
LSR Area Trapiantologica	6,77
Medicina Generale 1	5,47
Medicina Generale 2	5,60
Medicina Generale 3	5,47
Medicina Nucleare	6,50
Neonatologia	6,25
Neurochirurgia	5,91
Oculistica	5,85
Oncologia	6,23



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

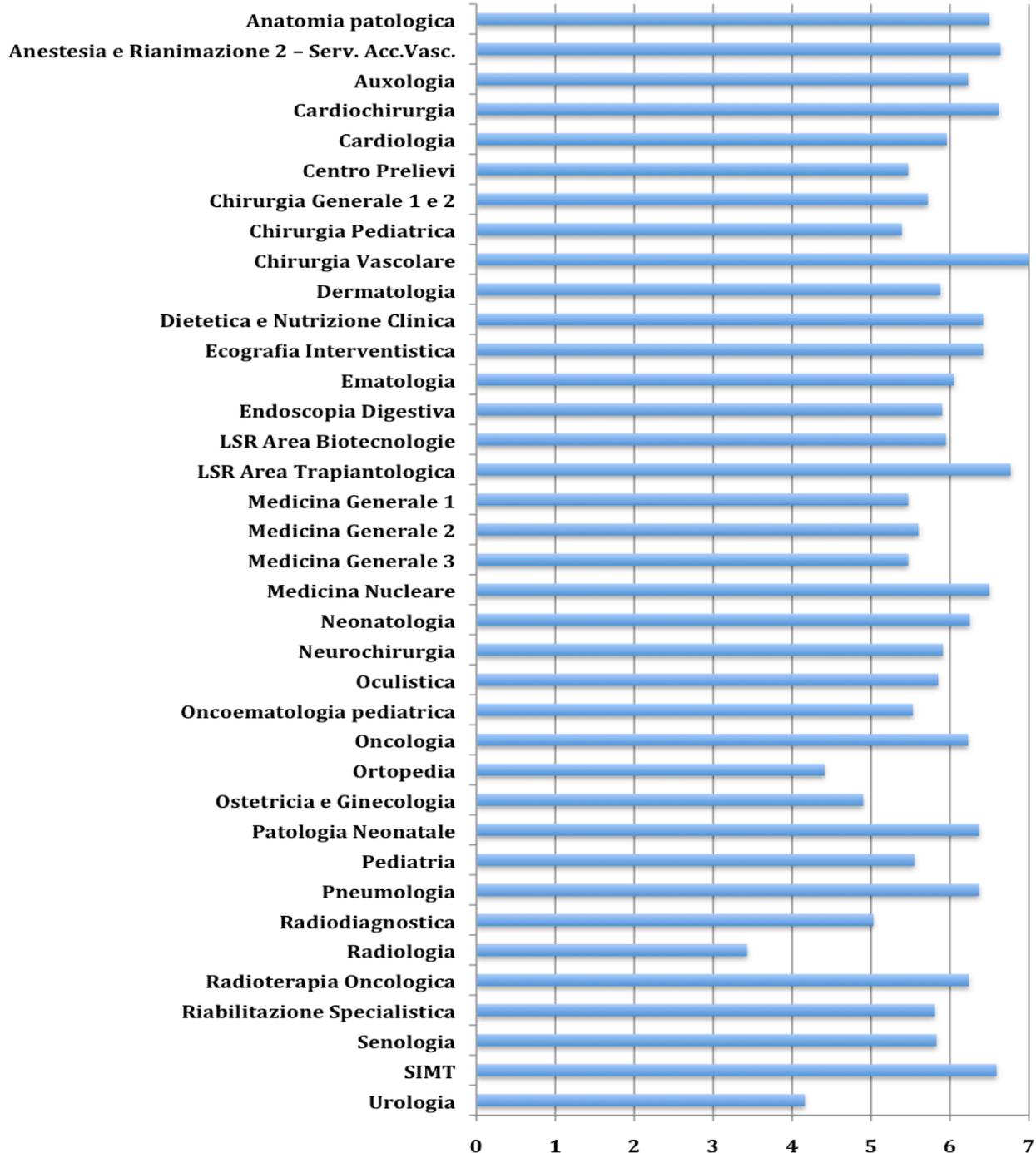
Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Oncoematologia pediatrica	5,53
Ortopedia	4,41
Ostetricia e Ginecologia	4,90
Patologia Neonatale	6,37
Pediatria	5,55
Pneumologia	6,37
Radiodiagnostica	5,03
<b>Radiologia</b>	<b>3,43</b>
Radioterapia Oncologica	6,24
Riabilitazione Specialistica	5,81
SIMT	6,59
Senologia	5,83
Urologia	4,16



**Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale**



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



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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anatomia patologica	6,53
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6,11
Auxologia	6,17
Cardiochirurgia	6,69
Cardiologia	5,94
Centro Prelievi	5,71
Chirurgia Generale 1 e 2	5,77
Chirurgia Pediatrica	6,08
Chirurgia Vascolare	6,71
Dermatologia	5,62
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,42
Ecografia Interventistica	5,94
Ematologia	5,67
Endoscopia Digestiva	5,31
LSR Area Biotecnologie	5,66
LSR Area Trapiantologica	6,54
Medicina Generale 1	5,22
Medicina Generale 2	5,42
Medicina Generale 3	6,37
Medicina Nucleare	6,40
Neonatologia	6,16
Neurochirurgia	5,60
Oculistica	5,70
Oncologia	6,21



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
“SAN MATTEO”**

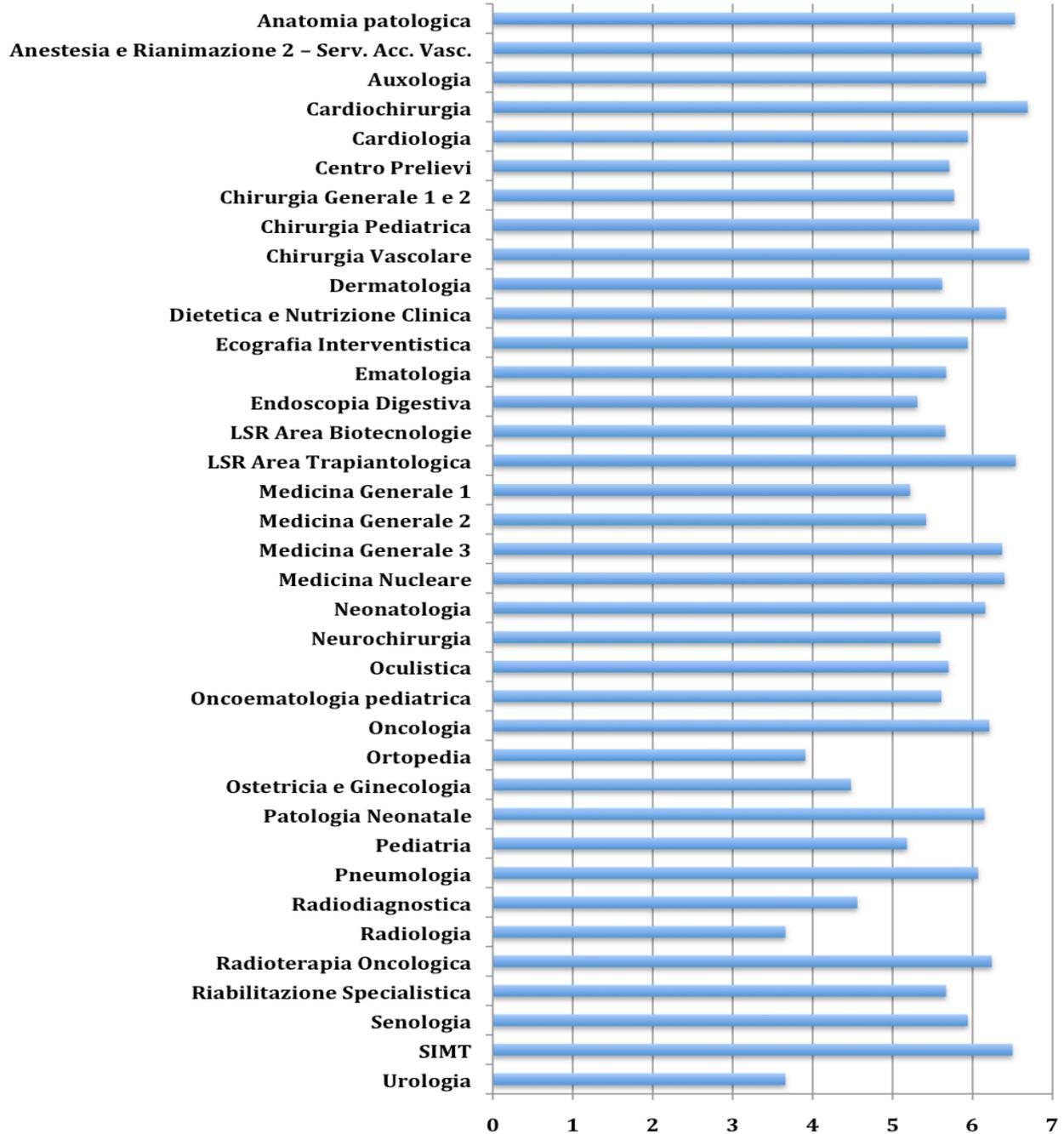
Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Oncoematologia pediatrica	5,61
<b>Ortopedia</b>	<b>3,91</b>
Ostetricia e Ginecologia	4,48
Patologia Neonatale	6,15
Pediatria	5,18
Pneumologia	6,07
Radiodiagnostica	4,56
<b>Radiologia</b>	<b>3,66</b>
Radioterapia Oncologica	6,24
Riabilitazione Specialistica	5,67
SIMT	6,50
Senologia	5,94
<b>Urologia</b>	<b>3,66</b>



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



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

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – secondo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anatomia patologica	6,60
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6,35
Auxologia	6,08
Cardiochirurgia	6,67
Cardiologia	5,34
Centro Prelievi	5,44
Chirurgia Generale 1 e 2	5,57
Chirurgia Pediatrica	5,46
Chirurgia Vascolare	6,16
Dermatologia	5,52
Dietetica e Nutrizione Clinica	5,80
Ecografia Interventistica	6,36
Ematologia	5,53
Endoscopia Digestiva	5,60
LSR Area Biotecnologie	5,95
LSR Area Trapiantologica	6,38
Medicina Generale 1	5,43
Medicina Generale 2	5,51
Medicina Generale 3	5,34
Medicina Nucleare	6,36
Neonatologia	6,17
Neurochirurgia	6
Oculistica	5,84
Oncologia	5,96



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

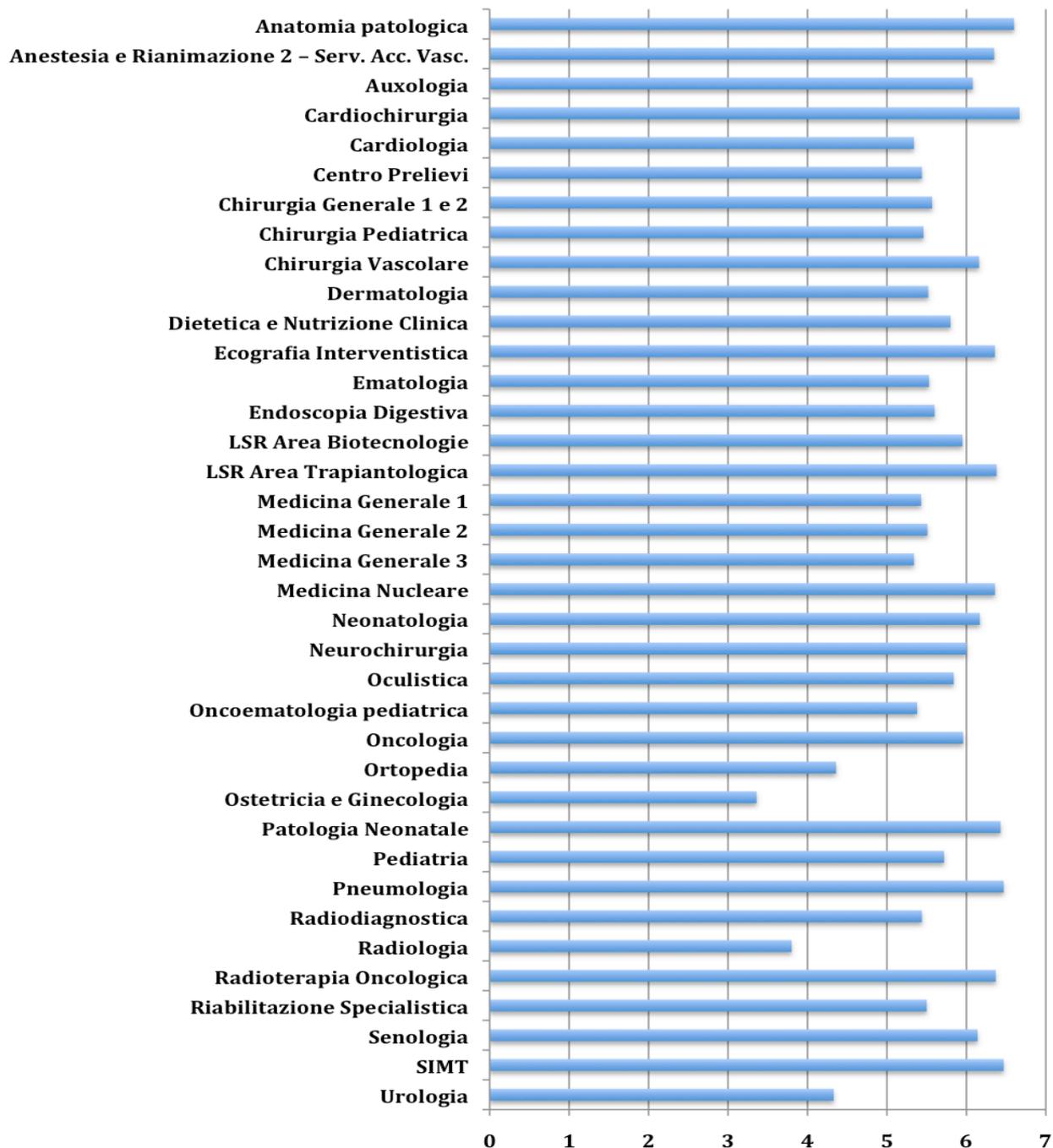
Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Oncoematologia pediatrica	5,38
Ortopedia	4,36
<b>Ostetricia e Ginecologia</b>	<b>3,36</b>
Patologia Neonatale	6,43
Pediatria	5,72
Pneumologia	6,47
Radiodiagnostica	5,44
<b>Radiologia</b>	<b>3,80</b>
Radioterapia Oncologica	6,37
Riabilitazione Specialistica	5,50
SIMT	6,47
Senologia	6,14
Urologia	4,33



**Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (utenza ambulatoriale)**



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



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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anatomia patologica	6
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6
Auxologia	5,87
Cardiochirurgia	6,15
Cardiologia	5,59
Centro Prelievi	5,50
Chirurgia Generale 1 e 2	5,30
Chirurgia Pediatrica	5,70
Chirurgia Vascolare	6,33
Dermatologia	5,36
Dietetica e Nutrizione Clinica	6
Ecografia Interventistica	6,21
Ematologia	5,66
Endoscopia Digestiva	6,11
LSR Area Biotecnologie	5,79
LSR Area Trapiantologica	6,13
Medicina Generale 1	5,39
Medicina Generale 2	5,36
Medicina Generale 3	5,31
Medicina Nucleare	6,53
Neonatologia	5,79
Neurochirurgia	5,12
Oculistica	5,81
Oncologia	5,89



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

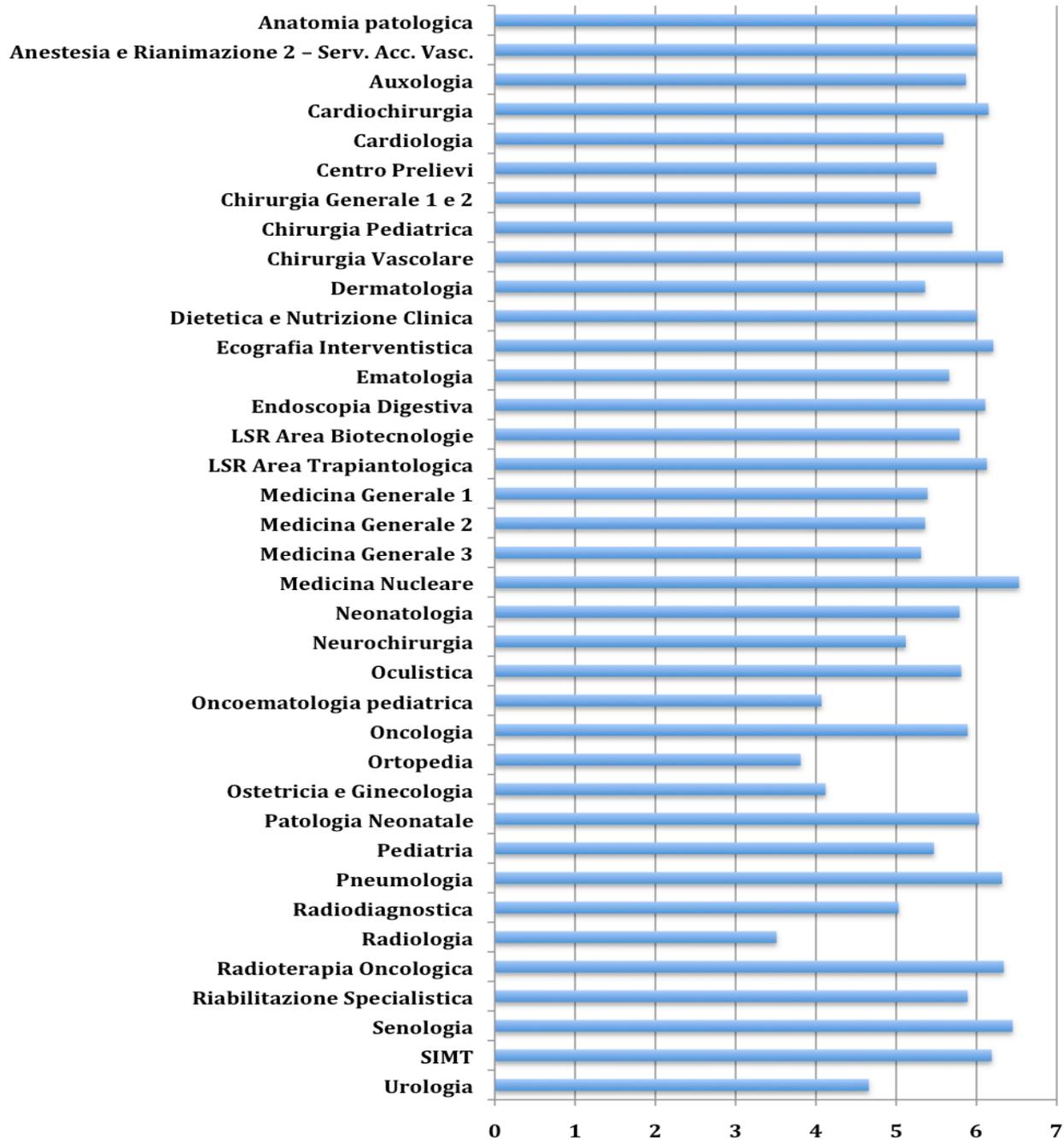
Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Oncoematologia pediatrica	4,07
<b>Ortopedia</b>	<b>3,81</b>
Ostetricia e Ginecologia	4,12
Patologia Neonatale	6,03
Pediatria	5,47
Pneumologia	6,32
Radiodiagnostica	5,03
<b>Radiologia</b>	<b>3,51</b>
Radioterapia Oncologica	6,34
Riabilitazione Specialistica	5,89
SIMT	6,19
Senologia	6,45
Urologia	4,66



**Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione rispetto all'accessibilità, confort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale)**



**Figura 9:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione rispetto all'accessibilità, confort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).



- **D6** Rispetto degli orari previsti.

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anatomia patologica	6,5
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6,15
Auxologia	5,25
Cardiochirurgia	6,31
Cardiologia	5,83
Centro Prelievi	5,87
Chirurgia Generale 1 e 2	5,44
Chirurgia Pediatrica	5,91
Chirurgia Vascolare	7
Dermatologia	5,77
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,50
Ecografia Interventistica	5,68
Ematologia	5,23
Endoscopia Digestiva	6,18
LSR Area Biotecnologie	5,61
LSR Area Trapiantologica	5,52
Medicina Generale 1	5,38
Medicina Generale 2	5,83
Medicina Generale 3	5,33
Medicina Nucleare	6,41
Neonatologia	5,77
Neurochirurgia	4,88
Oculistica	5,66
Oncologia	5,69



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

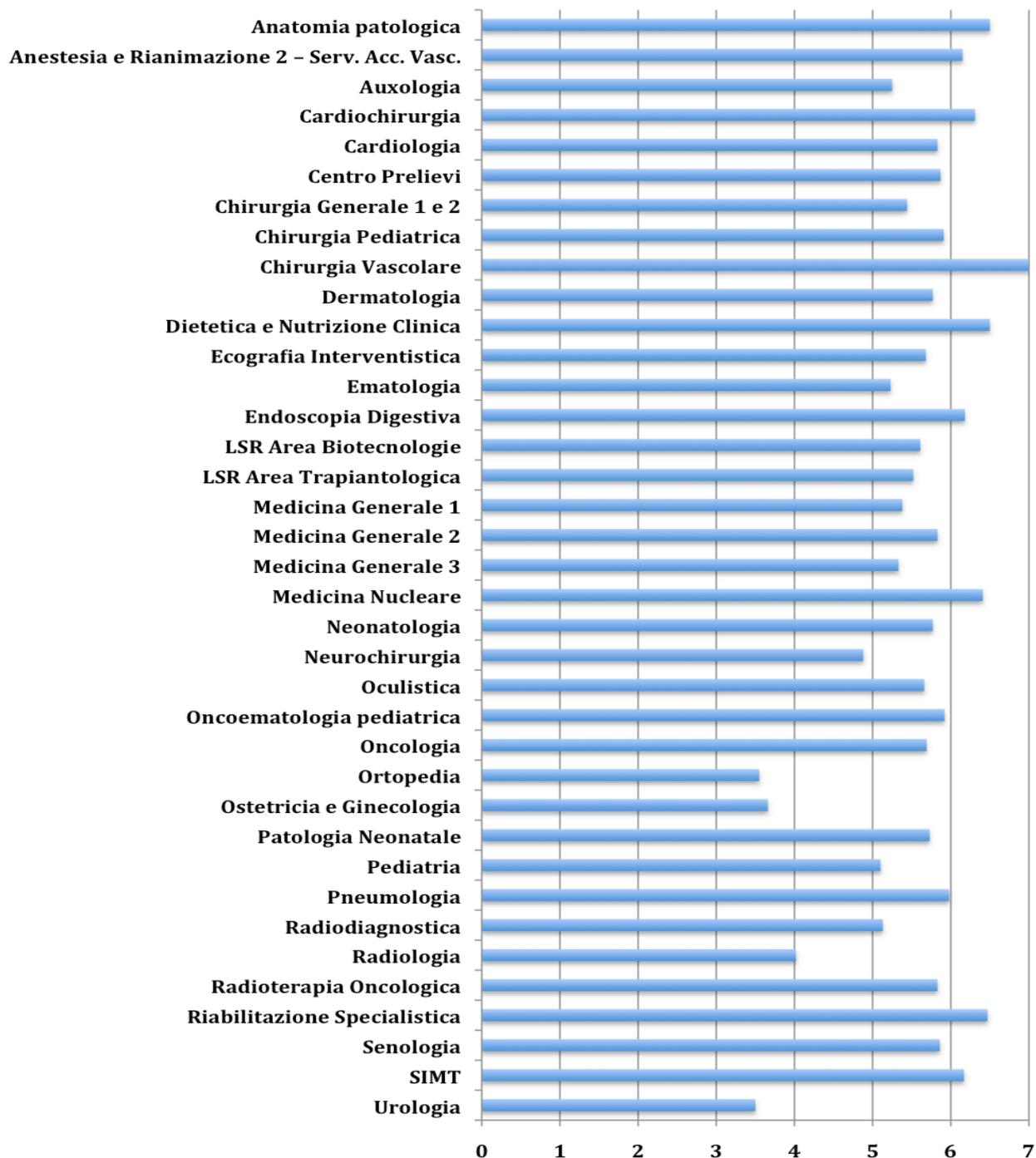
Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Oncoematologia pediatrica	5,92
<b>Ortopedia</b>	<b>3,55</b>
<b>Ostetricia e Ginecologia</b>	<b>3,66</b>
Patologia Neonatale	5,73
Pediatria	5,10
Pneumologia	5,98
Radiodiagnostica	5,13
Radiologia	4,02
Radioterapia Oncologica	5,83
Riabilitazione Specialistica	6,47
SIMT	6,17
Senologia	5,86
<b>Urologia</b>	<b>3,50</b>



**Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al rispetto degli orari previsti**



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

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – secondo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anatomia patologica	6,64
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6,84
Auxologia	6,75
Cardiochirurgia	6,71
Cardiologia	6,43
Centro Prelievi	6,36
Chirurgia Generale 1 e 2	6,40
Chirurgia Pediatrica	6,59
Chirurgia Vascolare	6,88
Dermatologia	6,13
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,88
Ecografia Interventistica	6,15
Ematologia	6,46
Endoscopia Digestiva	6,41
LSR Area Biotecnologie	6,54
LSR Area Trapiantologica	6,78
Medicina Generale 1	6,12
Medicina Generale 2	6,42
Medicina Generale 3	6,08
Medicina Nucleare	6,77
Neonatologia	6,21
Neurochirurgia	6,15
Oculistica	5,96
Oncologia	6,26
Oncoematologia pediatrica	6,35

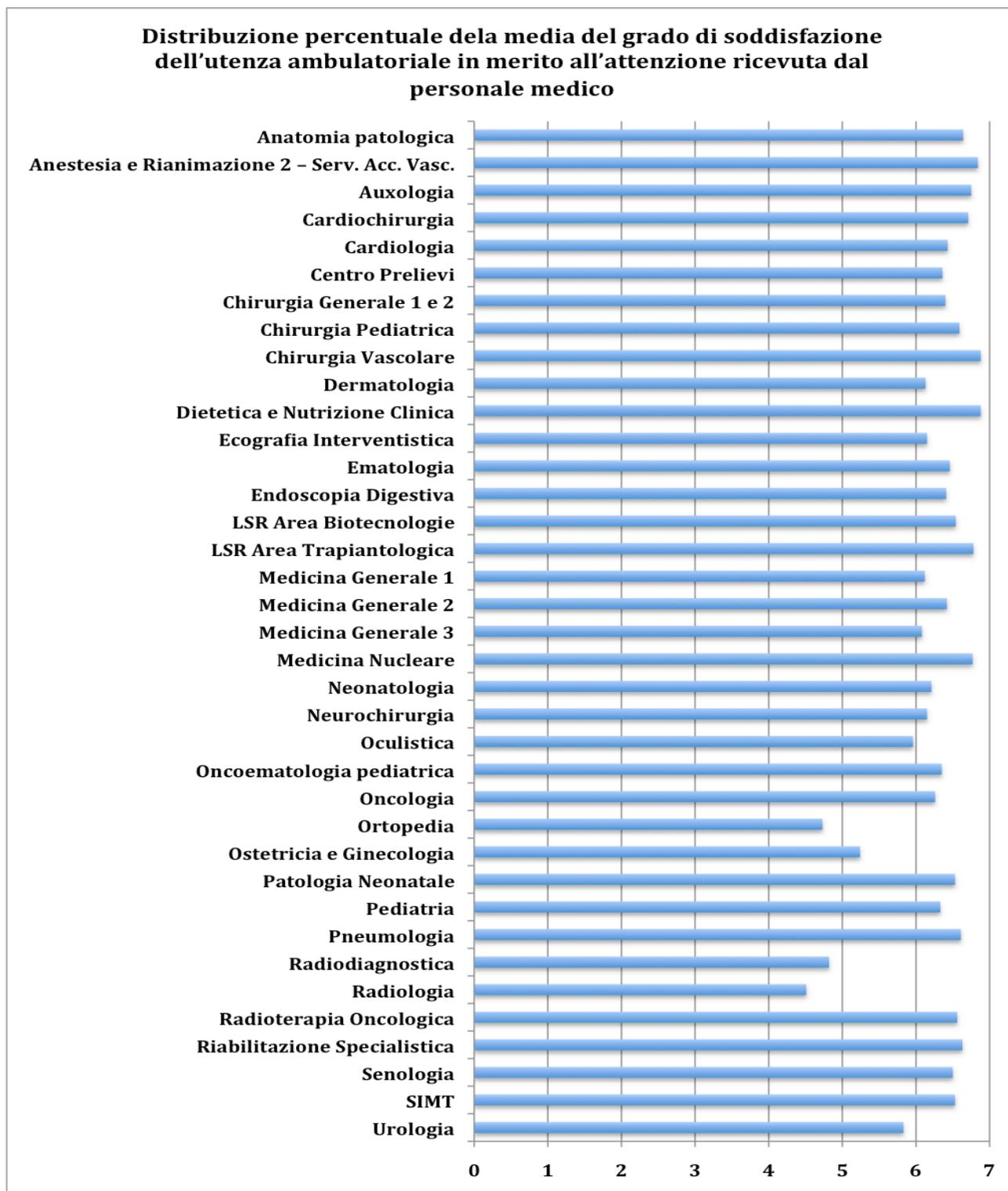


**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Ortopedia	4,73
Ostetricia e Ginecologia	5,24
Patologia Neonatale	6,53
Pediatria	6,33
Pneumologia	6,61
Radiodiagnostica	4,82
Radiologia	4,51
Radioterapia Oncologica	6,56
Riabilitazione Specialistica	6,63
SIMT	6,53
Senologia	6,50
Urologia	5,83



**Figura 11:** Distribuzione percentuale 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.

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anatomia patologica	6,80
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6,57
Auxologia	6,62
Cardiochirurgia	6,79
Cardiologia	6,37
Centro Prelievi	6,09
Chirurgia Generale 1 e 2	6,29
Chirurgia Pediatrica	6,47
Chirurgia Vascolare	6,77
Dermatologia	6,16
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,84
Ecografia Interventistica	6,10
Ematologia	6,43
Endoscopia Digestiva	6,31
LSR Area Biotecnologie	6,39
LSR Area Trapiantologica	6,73
Medicina Generale 1	6,08
Medicina Generale 2	6,31
Medicina Generale 3	6,04
Medicina Nucleare	6,75
Neonatologia	6,33
Neurochirurgia	6,25
Oculistica	5,90
Oncologia	6,18



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

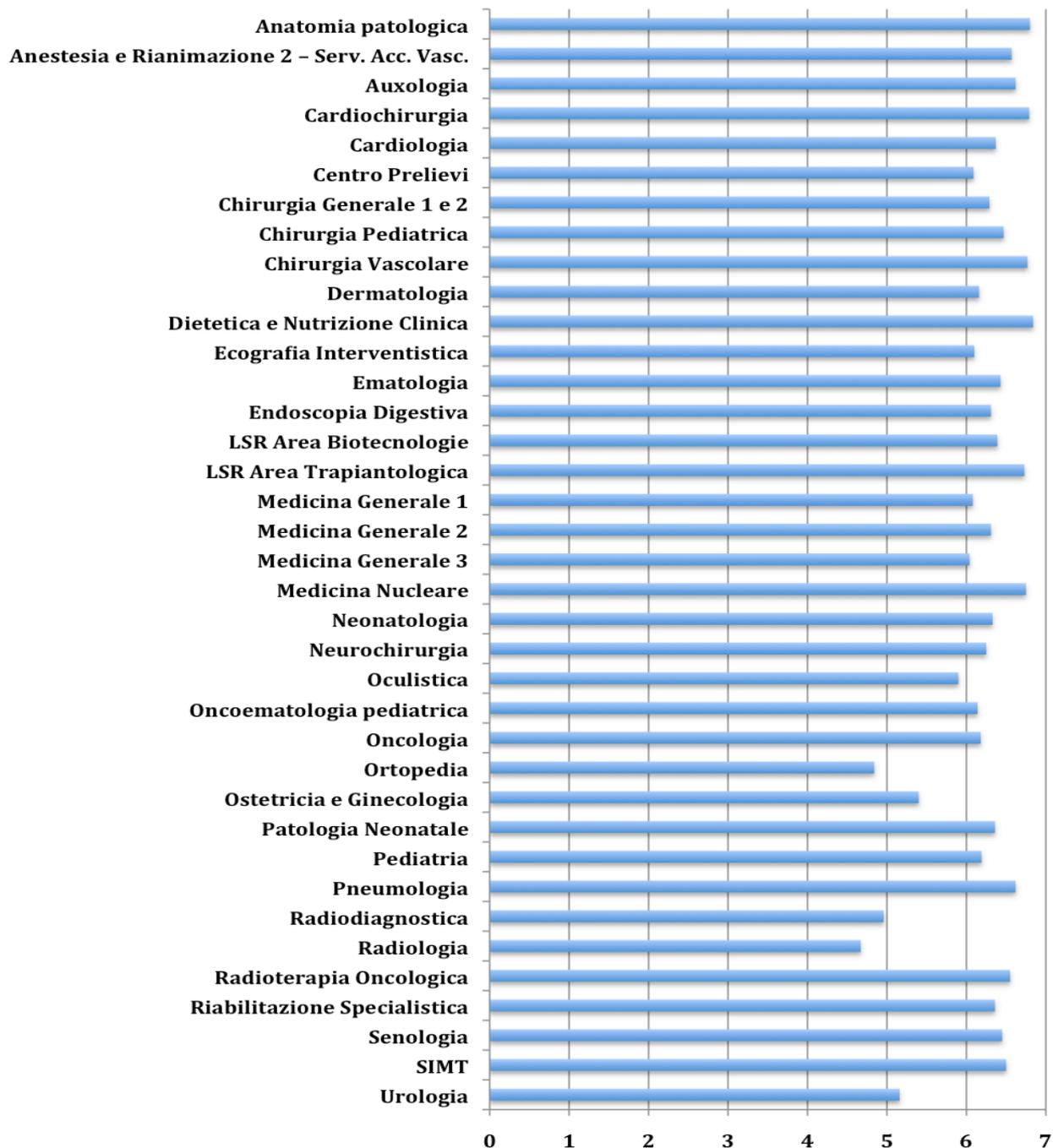
Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Oncoematologia pediatrica	6,14
Ortopedia	4,84
Ostetricia e Ginecologia	5,40
Patologia Neonatale	6,36
Pediatria	6,19
Pneumologia	6,62
Radiodiagnostica	4,96
Radiologia	4,67
Radioterapia Oncologica	6,55
Riabilitazione Specialistica	6,36
SIMT	6,50
Senologia	6,45
Urologia	5,16



**Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute**



**Figura 12:** Distribuzione percentuale 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).

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anatomia patologica	6,75
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6,63
Auxologia	6,50
Cardiochirurgia	6,92
Cardiologia	6,52
Centro Prelievi	6,57
Chirurgia Generale 1 e 2	6,39
Chirurgia Pediatrica	6,40
Chirurgia Vascolare	7
Dermatologia	6,47
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,73
Ecografia Interventistica	6,73
Ematologia	6,47
Endoscopia Digestiva	6,37
LSR Area Biotecnologie	6,44
LSR Area Trapiantologica	6,86
Medicina Generale 1	6,11
Medicina Generale 2	6,33
Medicina Generale 3	6,07
Medicina Nucleare	6,77
Neonatologia	6,34
Neurochirurgia	6,12
Oculistica	5,94



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
“SAN MATTEO”**

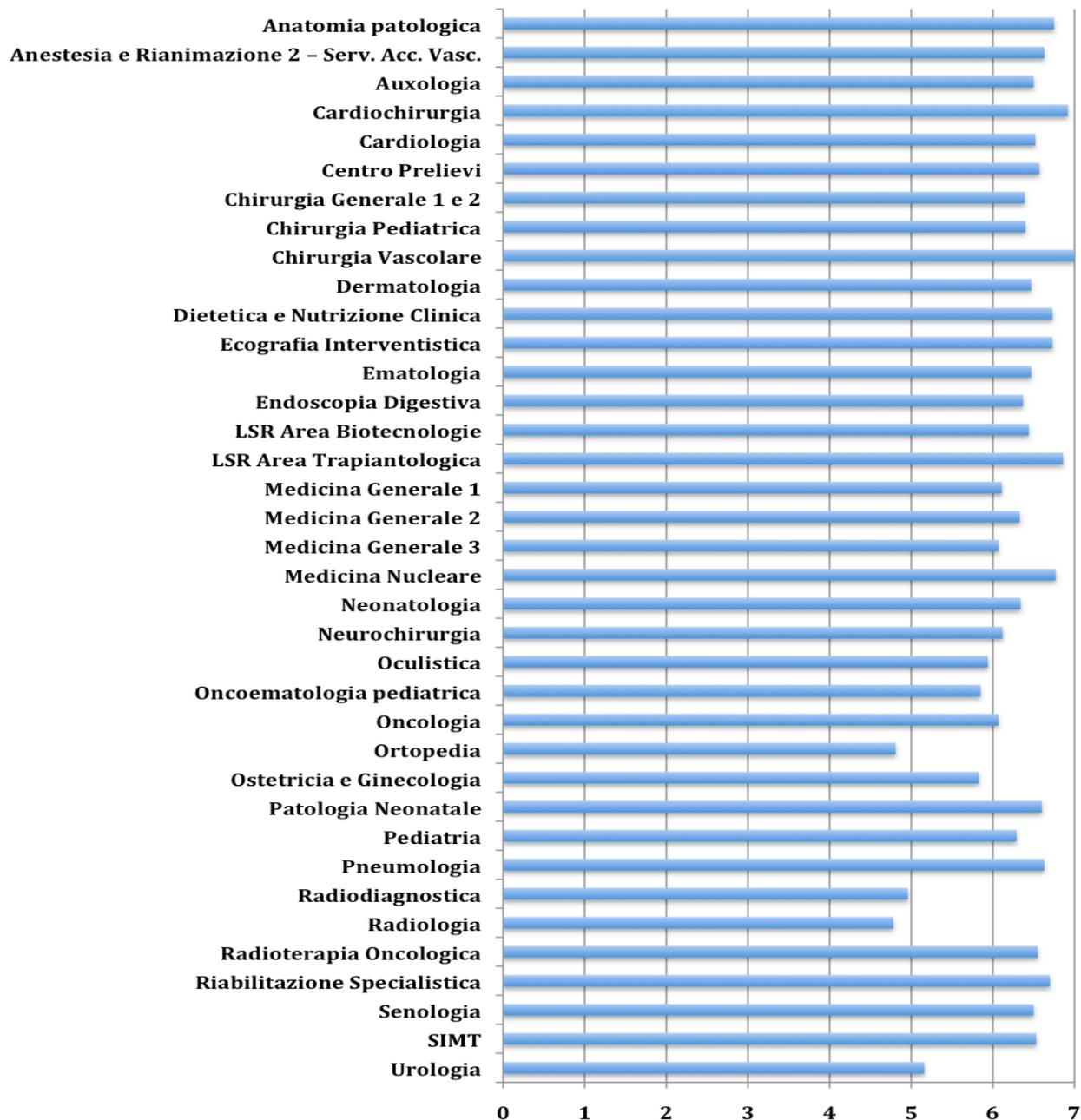
Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Oncologia	6,07
Oncoematologia pediatrica	5,85
Ortopedia	4,81
Ostetricia e Ginecologia	5,83
Patologia Neonatale	6,60
Pediatria	6,29
Pneumologia	6,63
Radiodiagnostica	4,96
Radiologia	4,78
Radioterapia Oncologica	6,55
Riabilitazione Specialistica	6,70
SIMT	6,53
Senologia	6,50
Urologia	5,16



**Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario**



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

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – secondo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D10** Rispetto della riservatezza personale.

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anatomia patologica	6,56
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6,63
Auxologia	6,62
Cardiochirurgia	6,76
Cardiologia	6,45
Centro Prelievi	6,26
Chirurgia Generale 1 e 2	6,25
Chirurgia Pediatrica	6,33
Chirurgia Vascolare	7
Dermatologia	6,30
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,84
Ecografia Interventistica	6,21
Ematologia	6,35
Endoscopia Digestiva	6,26
LSR Area Biotecnologie	6,50
LSR Area Trapiantologica	6,65
Medicina Generale 1	6,14
Medicina Generale 2	6,45
Medicina Generale 3	6,09
Medicina Nucleare	6,66
Neonatologia	6,22
Neurochirurgia	6,25
Oculistica	5,82
Oncologia	6,34



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

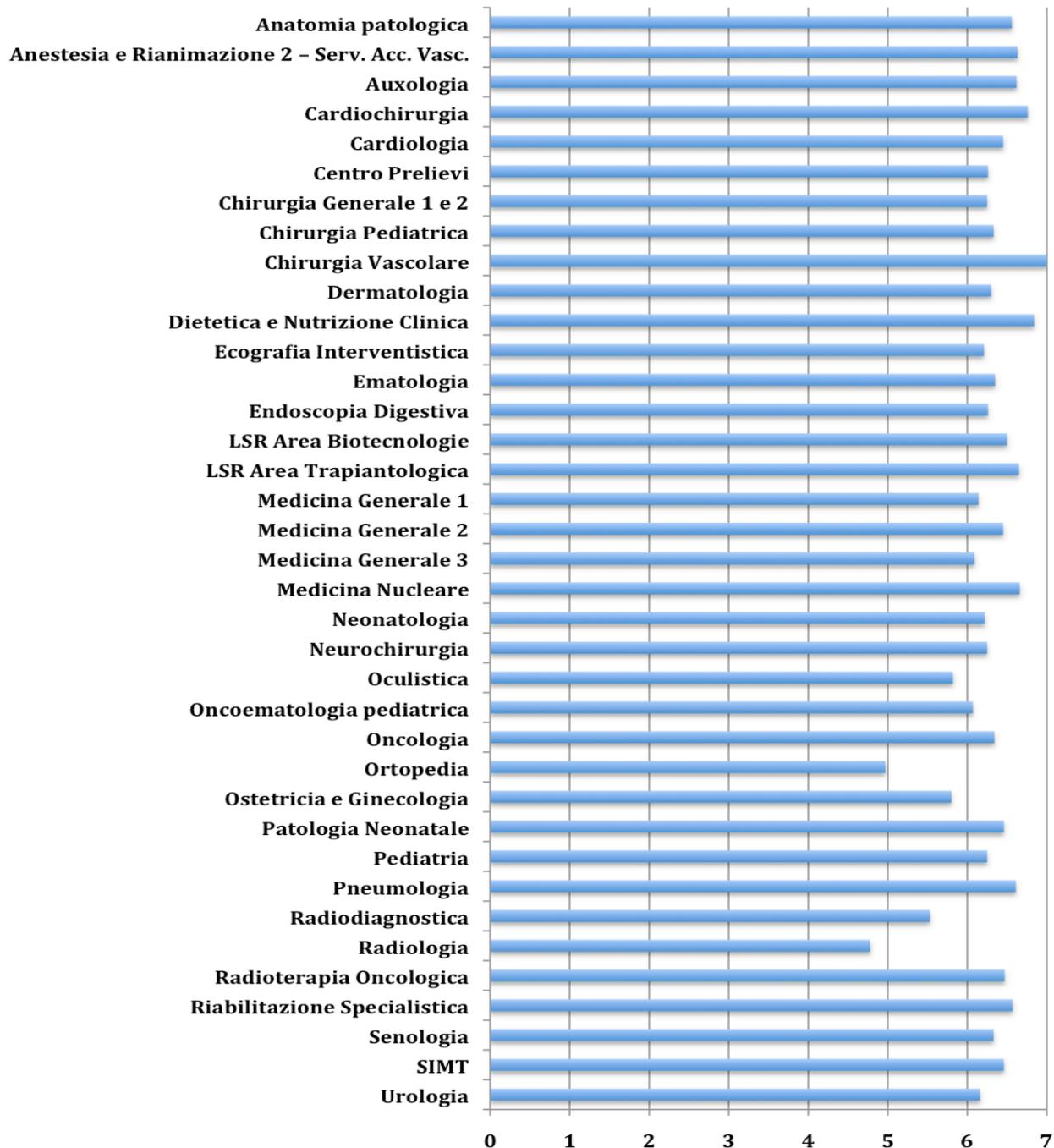
Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Oncoematologia pediatrica	6,07
Ortopedia	4,97
Ostetricia e Ginecologia	5,80
Patologia Neonatale	6,46
Pediatria	6,25
Pneumologia	6,61
Radiodiagnostica	5,53
Radiologia	4,78
Radioterapia Oncologica	6,47
Riabilitazione Specialistica	6,57
Senologia	6,33
SIMT	6,46
Urologia	6,16



**Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito rispetto della riservatezza personale**



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

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – secondo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anatomia patologica	6,75
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6,47
Auxologia	6,52
Cardiochirurgia	6,70
Cardiologia	6,27
Centro Prelievi	6
Chirurgia Generale 1 e 2	6,14
Chirurgia Pediatrica	6,35
Chirurgia Vascolare	6,88
Dermatologia	6,17
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,65
Ecografia Interventistica	6,15
Ematologia	6,34
Endoscopia Digestiva	6,31
LSR Area Biotecnologie	6,27
LSR Area Trapiantologica	6,65
Medicina Generale 1	5,93
Medicina Generale 2	6,08
Medicina Generale 3	5,88
Medicina Nucleare	6,71
Neonatologia	6,23
Neurochirurgia	6,16
Oculistica	5,95
Oncoematologia pediatrica	6,07
Oncologia	6,18



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
“SAN MATTEO”**

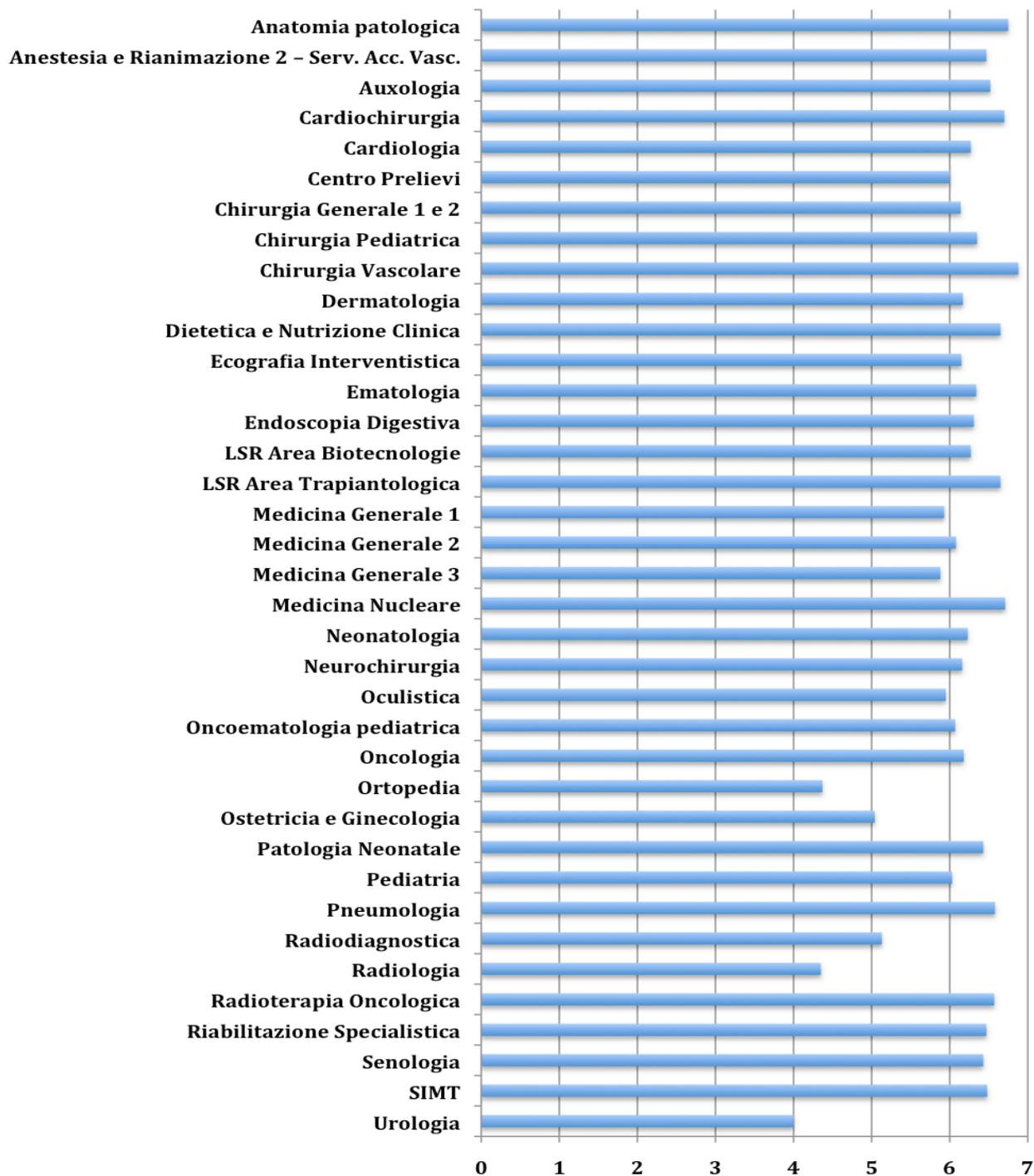
Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Ortopedia	4,37
Ostetricia e Ginecologia	5,04
Patologia Neonatale	6,43
Pediatria	6,03
Pneumologia	6,58
Radiodiagnostica	5,13
Radiologia	4,35
Radioterapia Oncologica	6,57
Riabilitazione Specialistica	6,47
Senologia	6,43
SIMT	6,48
Urologia	4



**Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al servizio complessivamente**



**Figura 15:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al servizio complessivamente.



- **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

Struttura	Punteggio medio
Anatomia patologica	ND
Anestesia e Rianimazione 2 – Servizio Accessi Vascolari	6,37
Auxologia	6,69
Cardiochirurgia	6,54
Cardiologia	6,44
Centro Prelievi	6,08
Chirurgia Generale 1 e 2	3
Chirurgia Pediatrica	6,11
Chirurgia Vascolare	ND
Dermatologia	6
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,60
Ecografia Interventistica	6,55
Ematologia	ND
Endoscopia Digestiva	6,40
LSR Area Biotecnologie	6,39
LSR Area Trapiantologica	6,60
Medicina Generale 1	5,96
Medicina Generale 2	6,24
Medicina Generale 3	6
Medicina Nucleare	6,55
Neonatologia	6,22



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

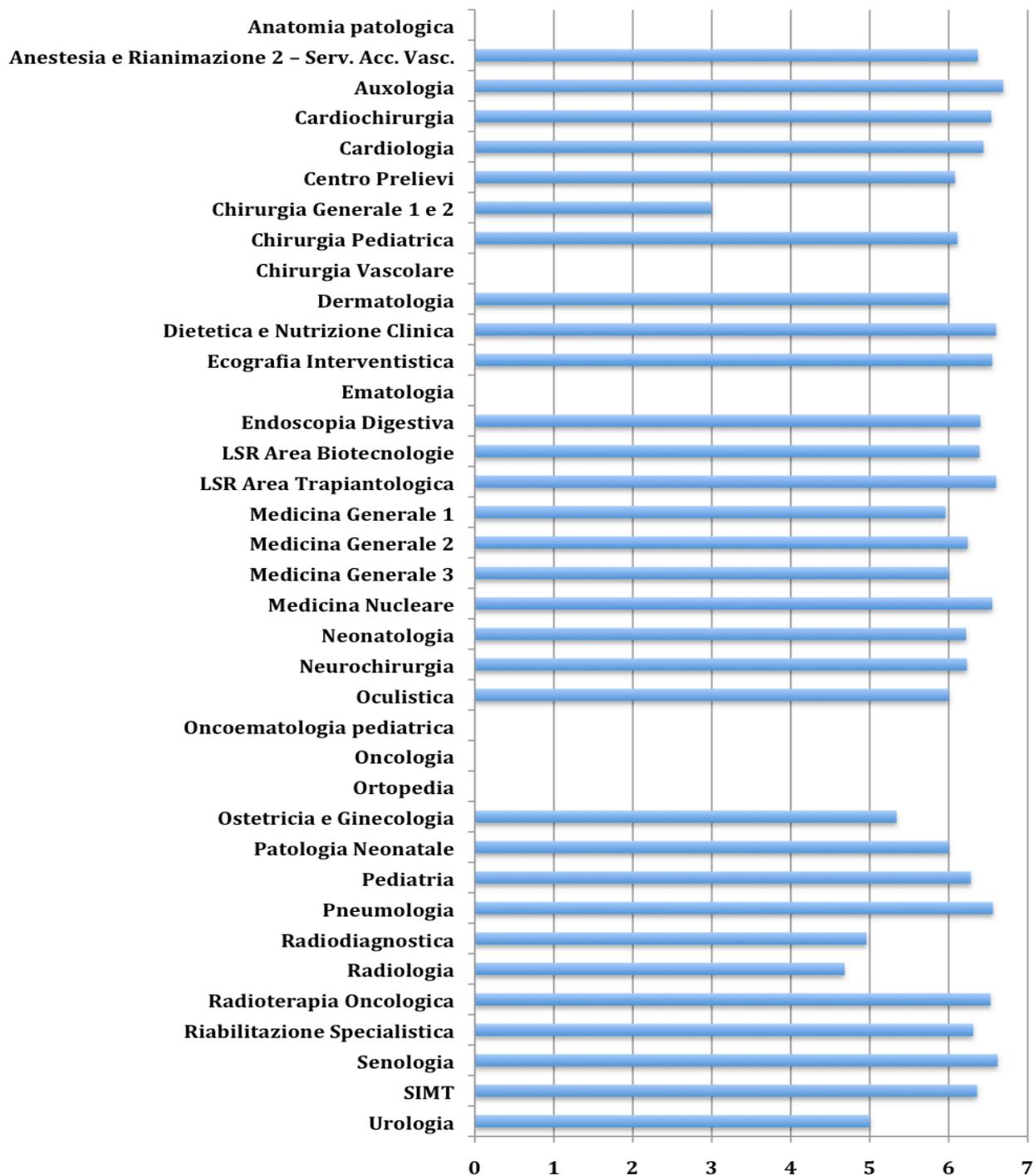
Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Neurochirurgia	6,23
Oculistica	6
Oncoematologia pediatrica	ND
Oncologia	ND
Ortopedia	ND
Ostetricia e Ginecologia	5,34
Patologia Neonatale	6
Pediatria	6,28
Pneumologia	6,56
Radiodiagnostica	4,96
Radiologia	4,68
Radioterapia Oncologica	6,53
Riabilitazione Specialistica	6,31
Senologia	6,62
SIMT	6,36
Urologia	5



**Distribuzione percentuale della media dell'utenza ambulatoriale se consiglierebbe ad altri questa struttura**



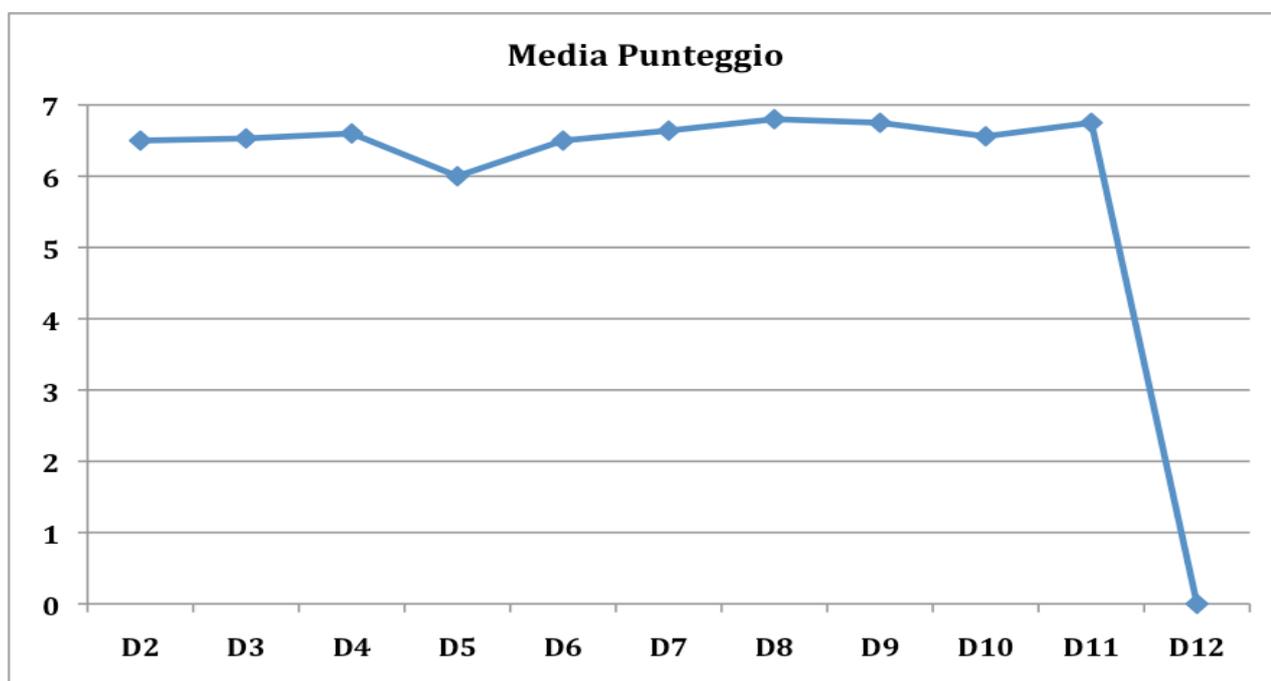
**Figura 16:** Distribuzione percentuale della media dell'utenza ambulatoriale se consiglierebbe ad altri questa struttura.



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

### SC Anatomia Patologica (n. 16 questionari)

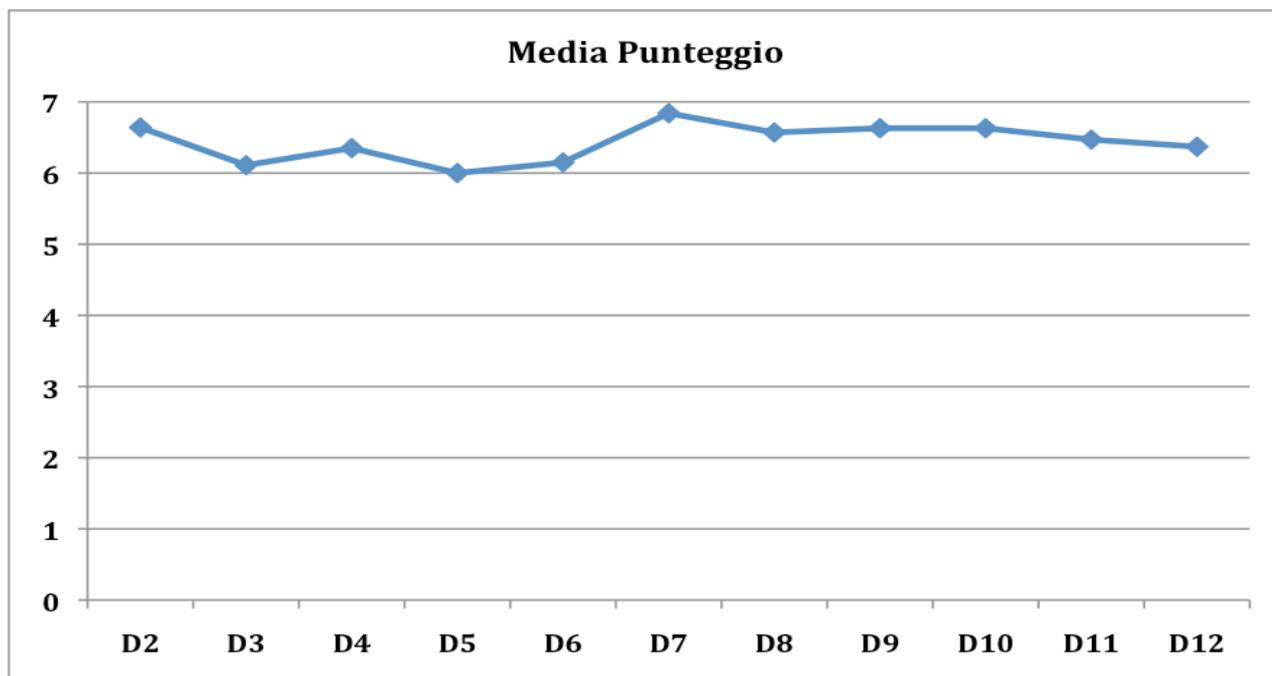
Domanda	Media Punteggio
D2	6,50
D3	6,53
D4	6,60
D5	6
D6	6,50
D7	6,64
D8	6,80
D9	6,75
D10	6,56
D11	6,75
D12	ND





### SC Anestesia e Rianimazione 2 (n. 19 questionari)

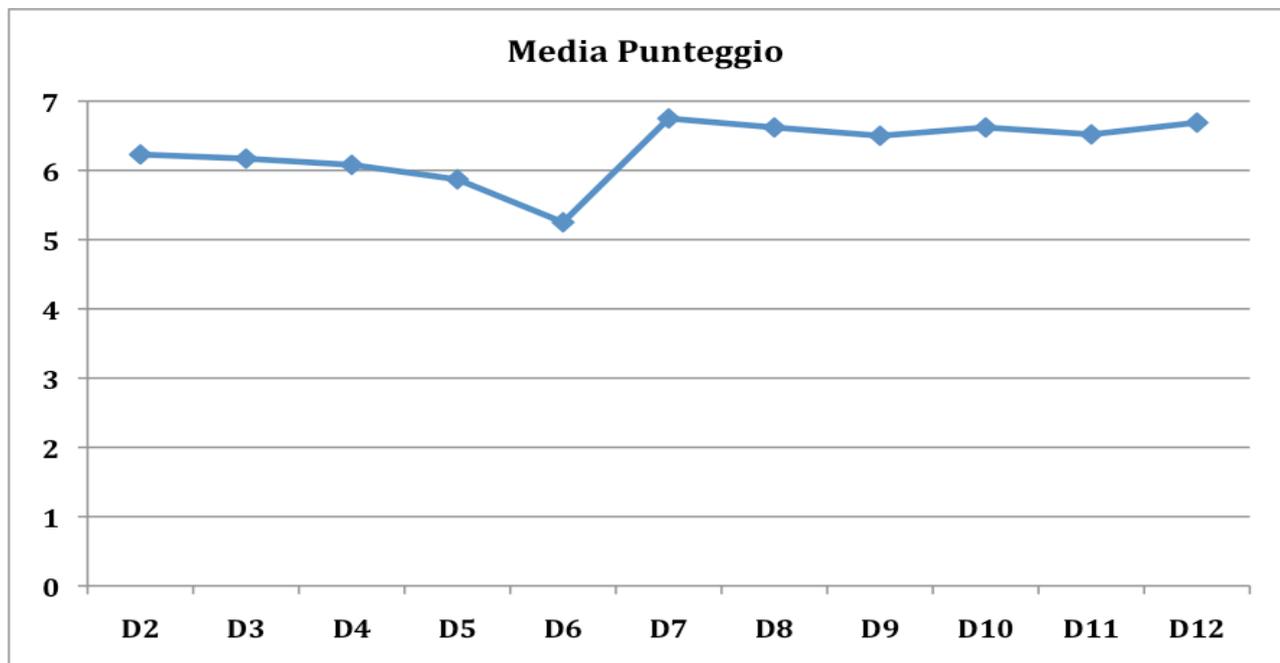
Domanda	Media Punteggio
D2	6,64
D3	6,11
D4	6,35
D5	6
D6	6,15
D7	6,84
D8	6,57
D9	6,63
D10	6,63
D11	6,47
D12	6,37





### SC Auxologia (n. 24 questionari)

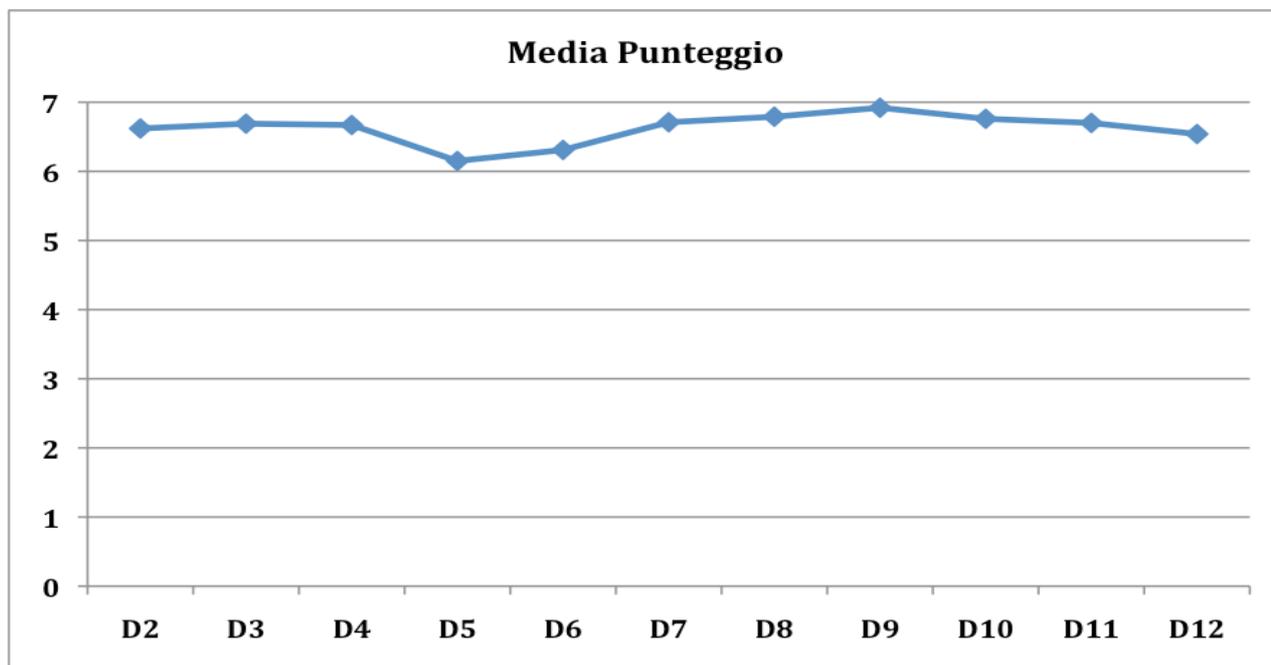
Domanda	Media Punteggio
D2	6,23
D3	6,17
D4	6,08
D5	5,87
D6	5,25
D7	6,75
D8	6,62
D9	6,50
D10	6,62
D11	6,52
D12	6,69





**SC Cardiochirurgia (n. 89 questionari)**

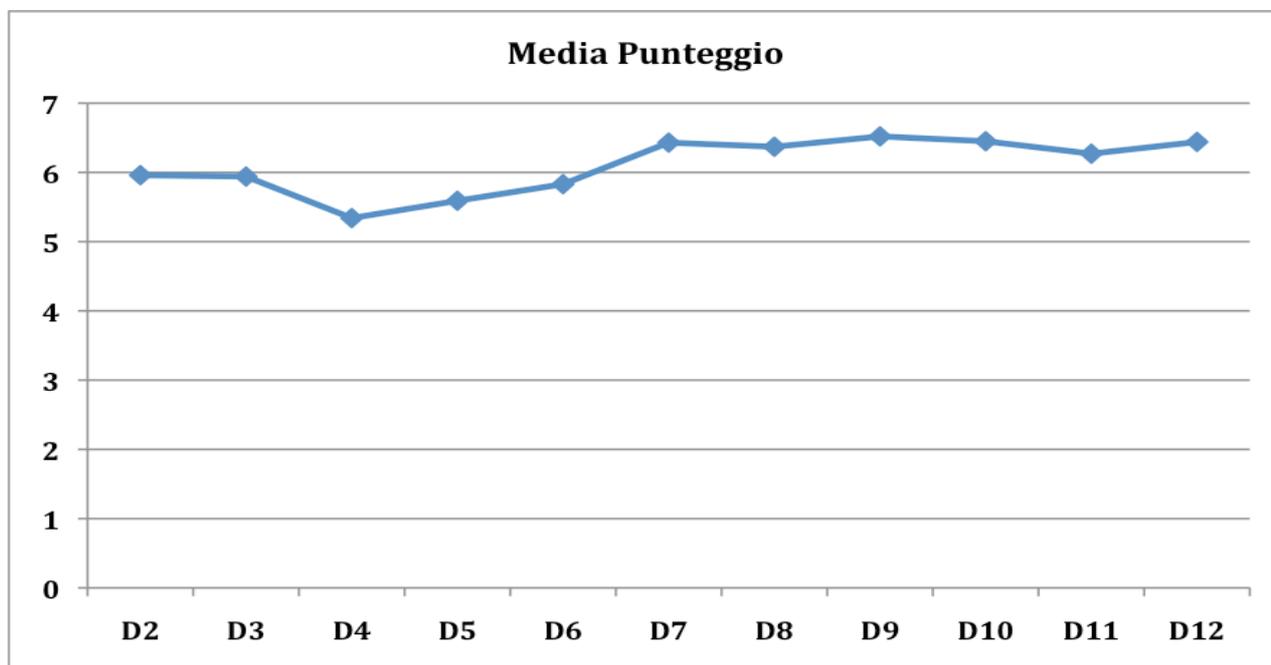
Domanda	Media Punteggio
D2	6,62
D3	6,69
D4	6,67
D5	6,15
D6	6,31
D7	6,71
D8	6,79
D9	6,92
D10	6,76
D11	6,70
D12	6,54





### SC Cardiologia (n. 169 questionari)

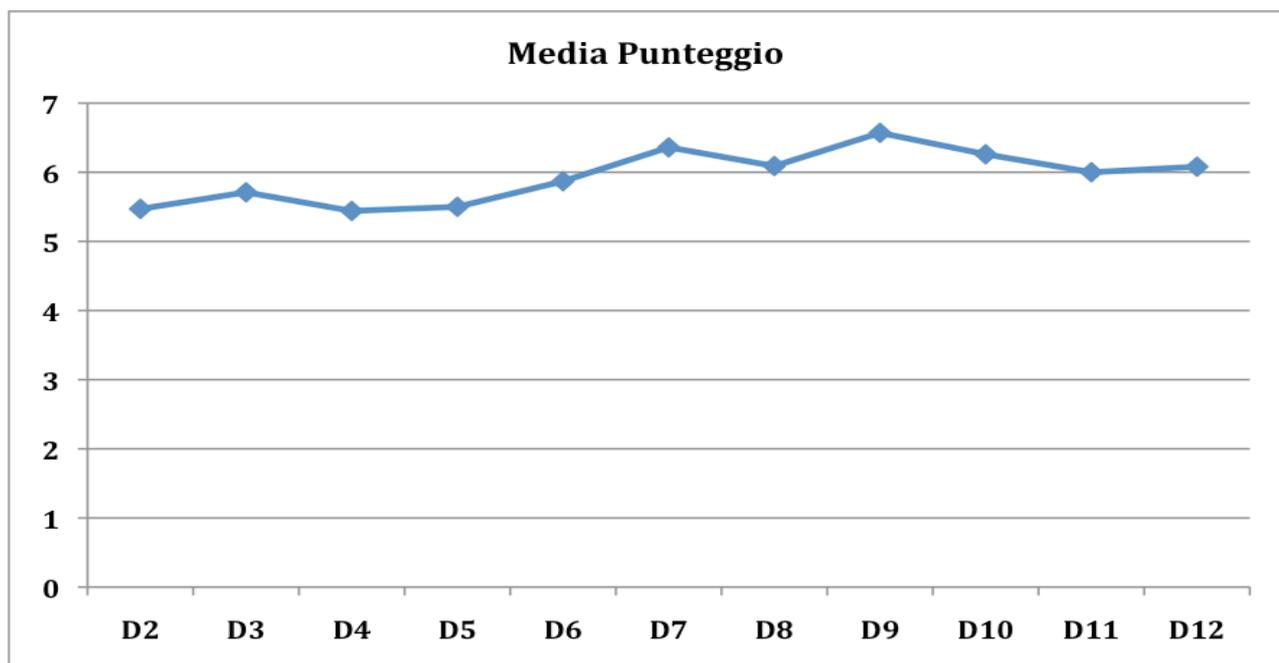
Domanda	Media Punteggio
D2	5,96
D3	5,94
D4	5,34
D5	5,59
D6	5,83
D7	6,43
D8	6,37
D9	6,52
D10	6,45
D11	6,27
D12	6,44





### SC Centro Prelievi (n. 54 questionari)

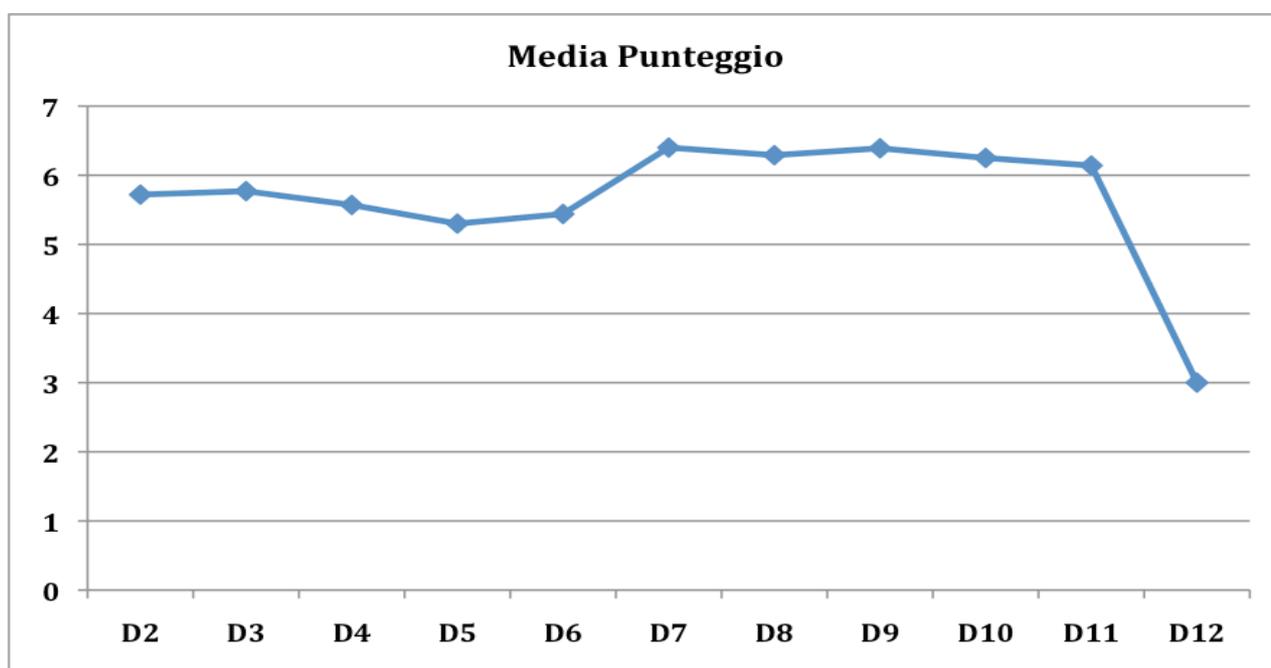
Domanda	Media Punteggio
D2	5,47
D3	5,71
D4	5,44
D5	5,50
D6	5,87
D7	6,36
D8	6,09
D9	6,57
D10	6,26
D11	6
D12	6,08





### SSCC Chirurgia Generale 1 e 2 (n. 124 questionari)

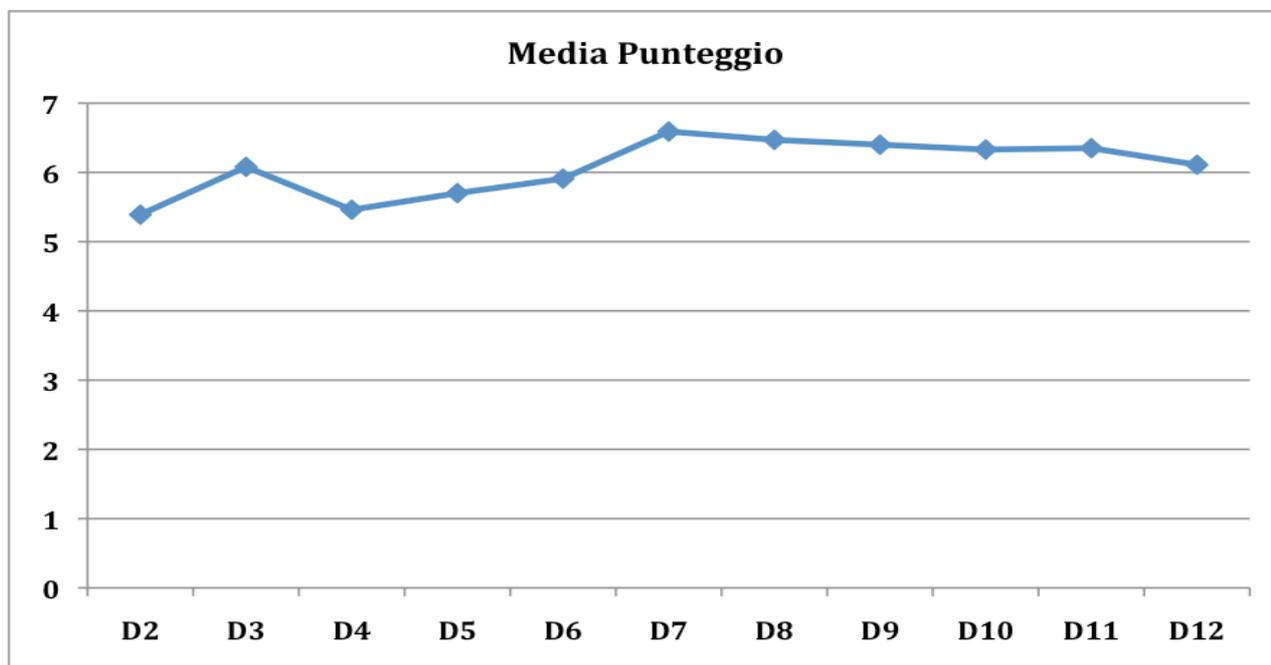
Domanda	Media Punteggio
D2	5,72
D3	5,77
D4	5,57
D5	5,30
D6	5,44
D7	6,40
D8	6,29
D9	6,39
D10	6,25
D11	6,14
D12	3





### SC Chirurgia Pediatrica (n. 57 questionari)

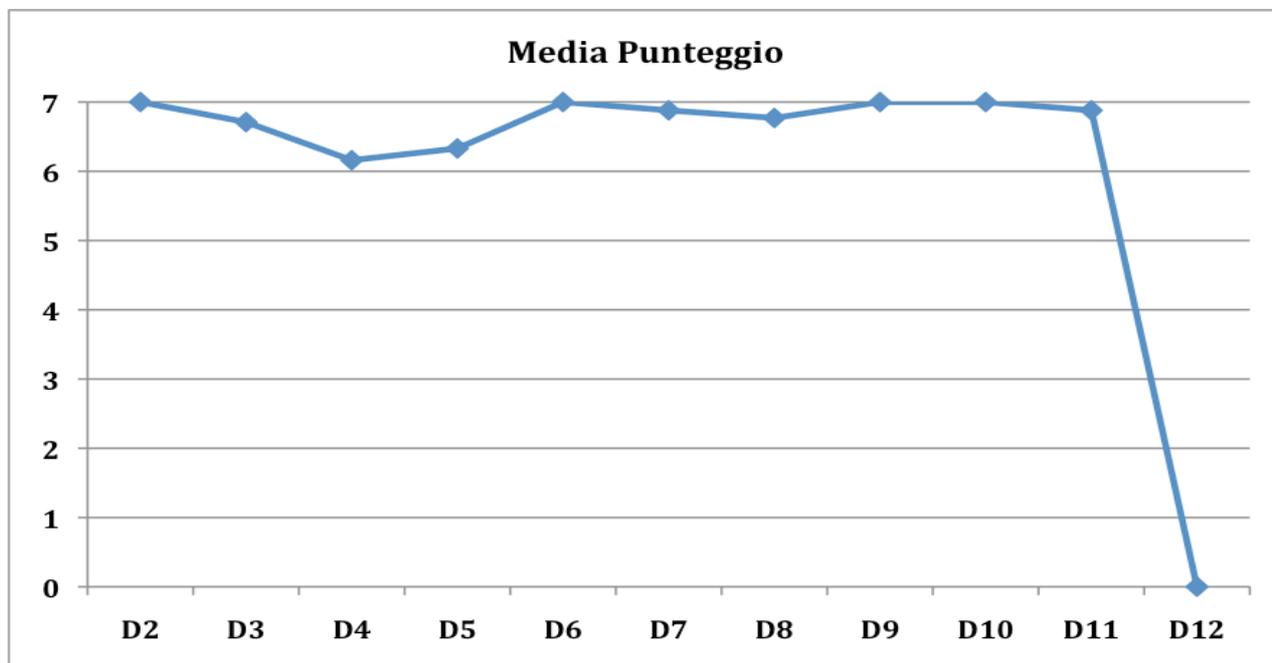
Domanda	Media Punteggio
D2	5,39
D3	6,08
D4	5,46
D5	5,70
D6	5,91
D7	6,59
D8	6,47
D9	6,40
D10	6,33
D11	6,35
D12	6,11





### SC Chirurgia Vascolare (n. 9 questionari)

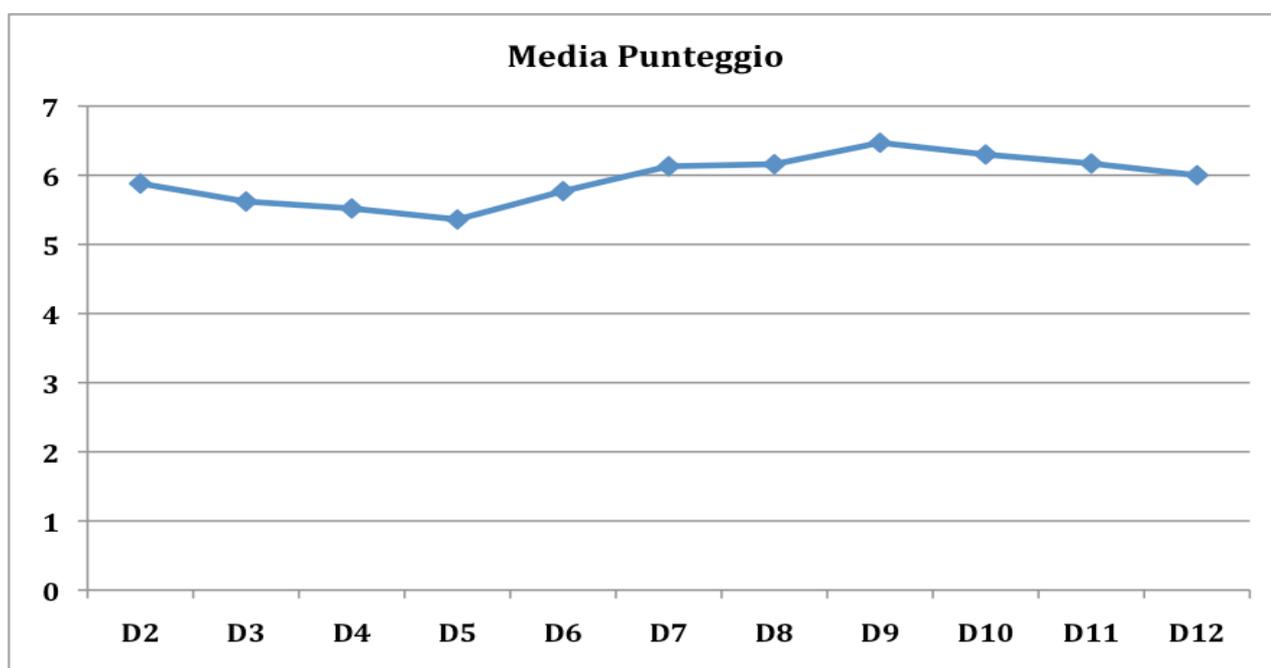
Domanda	Media Punteggio
D2	7
D3	6,71
D4	6,16
D5	6,33
D6	7
D7	6,88
D8	6,77
D9	7
D10	7
D11	6,88
D12	ND





**SC Dermatologia (n. 36 questionari)**

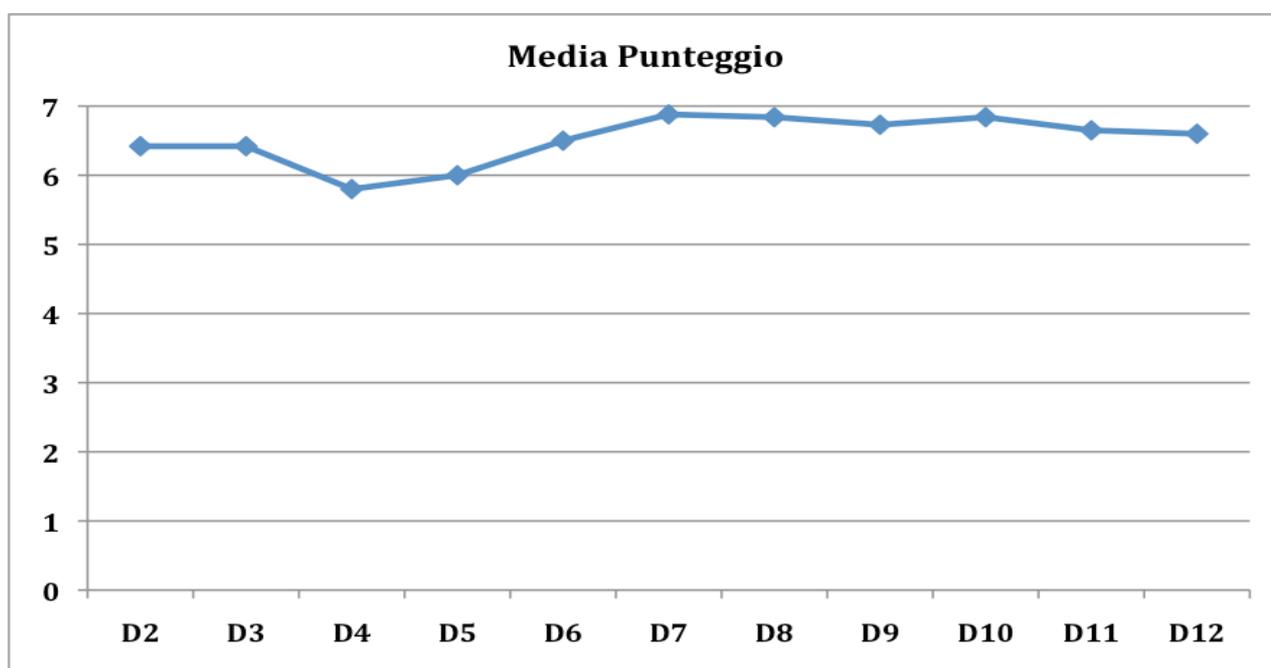
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	5,88
D3	5,62
D4	5,52
D5	5,36
D6	5,77
D7	6,13
D8	6,16
D9	6,47
D10	6,30
D11	6,17
D12	6





**Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica (n. 26 questionari)**

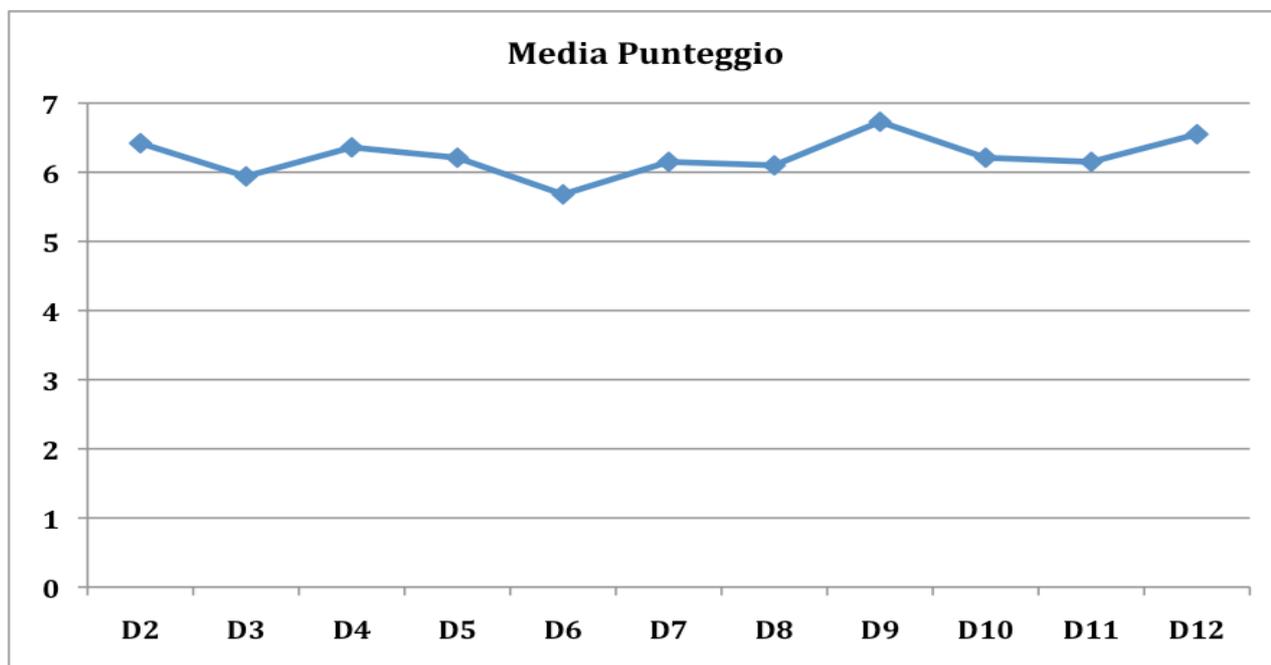
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	6,42
D3	6,42
D4	5,80
D5	6
D6	6,50
D7	6,88
D8	6,84
D9	6,73
D10	6,84
D11	6,65
D12	6,60





### SC Ecografia Interventistica (n. 19 questionari)

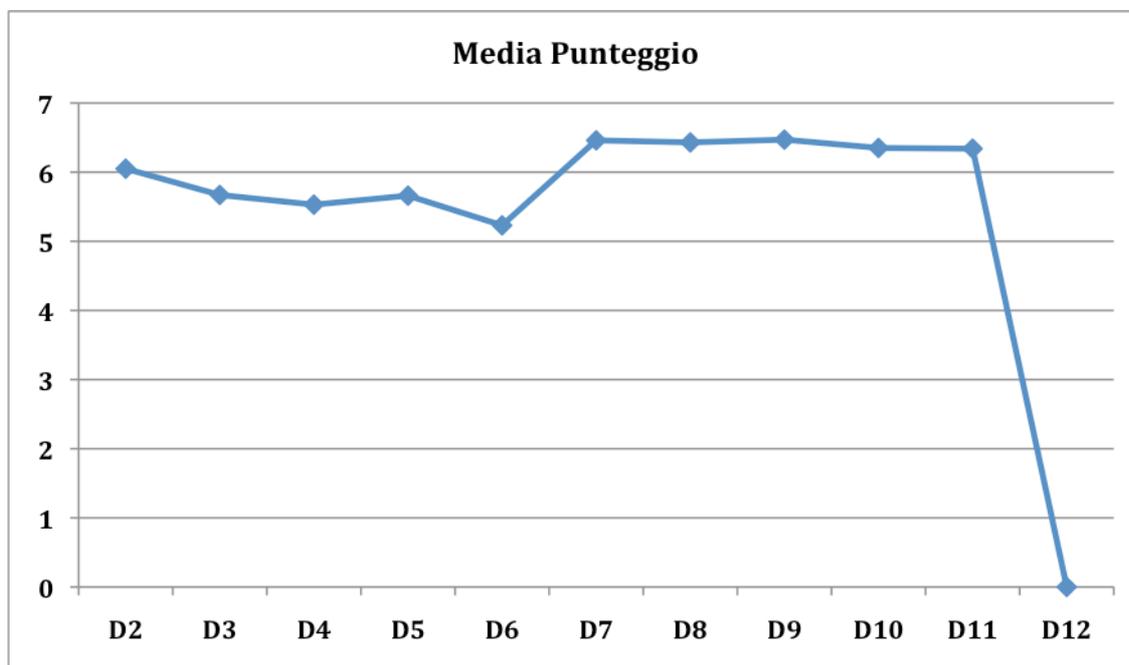
Domanda	Media Punteggio
D2	6,42
D3	5,94
D4	6,36
D5	6,21
D6	5,68
D7	6,15
D8	6,10
D9	6,73
D10	6,21
D11	6,15
D12	6,55





### SC Ematologia (n. 67 questionari)

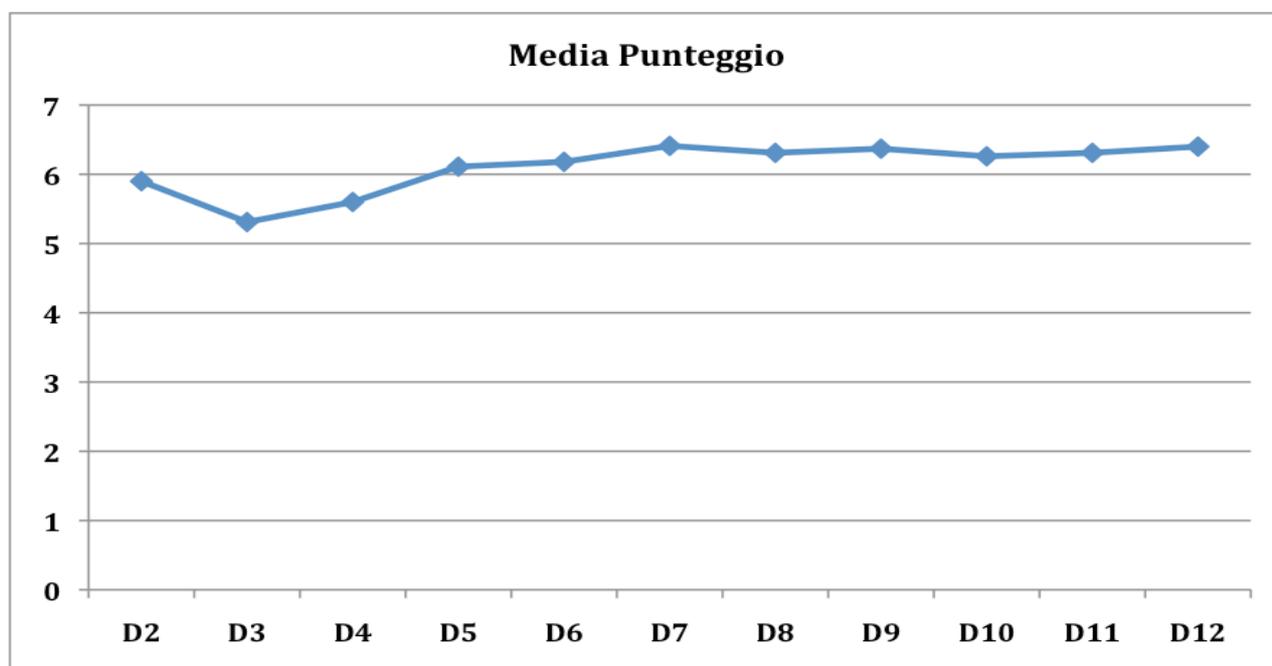
Domanda	Media Punteggio
D2	6,05
D3	5,67
D4	5,53
D5	5,66
D6	5,23
D7	6,46
D8	6,43
D9	6,47
D10	6,35
D11	6,34
D12	ND





### SC Endoscopia Digestiva (n. 87 questionari)

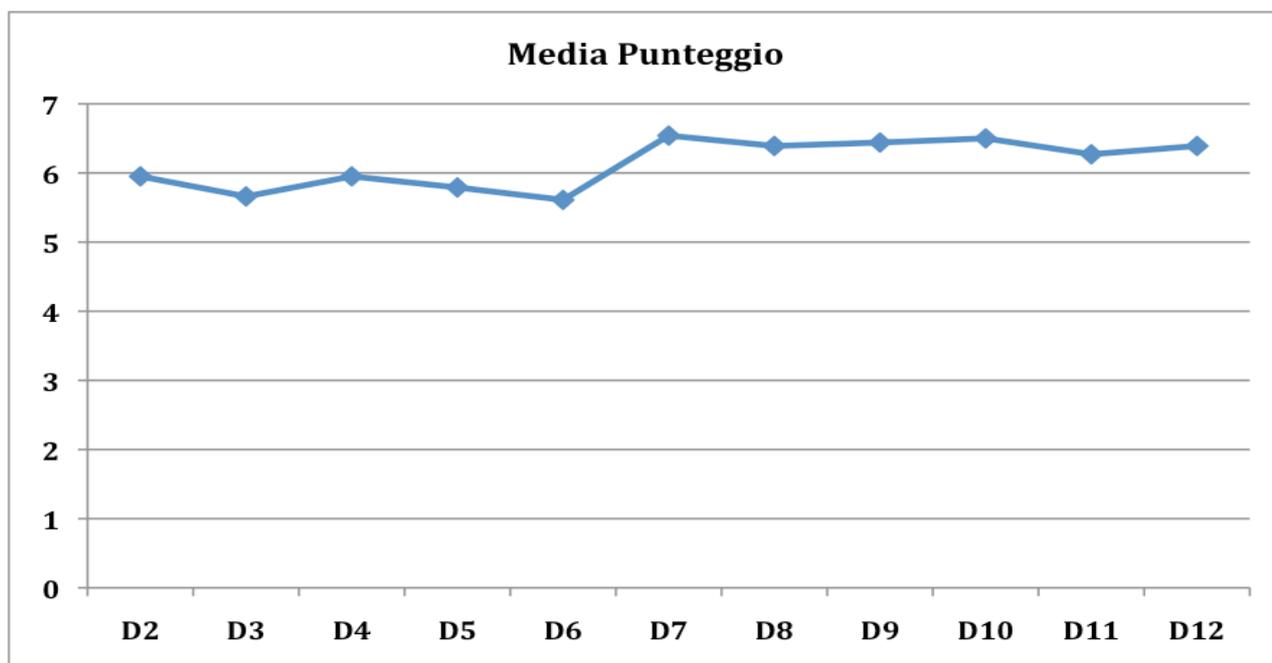
Domanda	Media Punteggio
D2	5,90
D3	5,31
D4	5,60
D5	6,11
D6	6,18
D7	6,41
D8	6,31
D9	6,37
D10	6,26
D11	6,31
D12	6,40





### LSR Area Biotecnologie (n. 89 questionari)

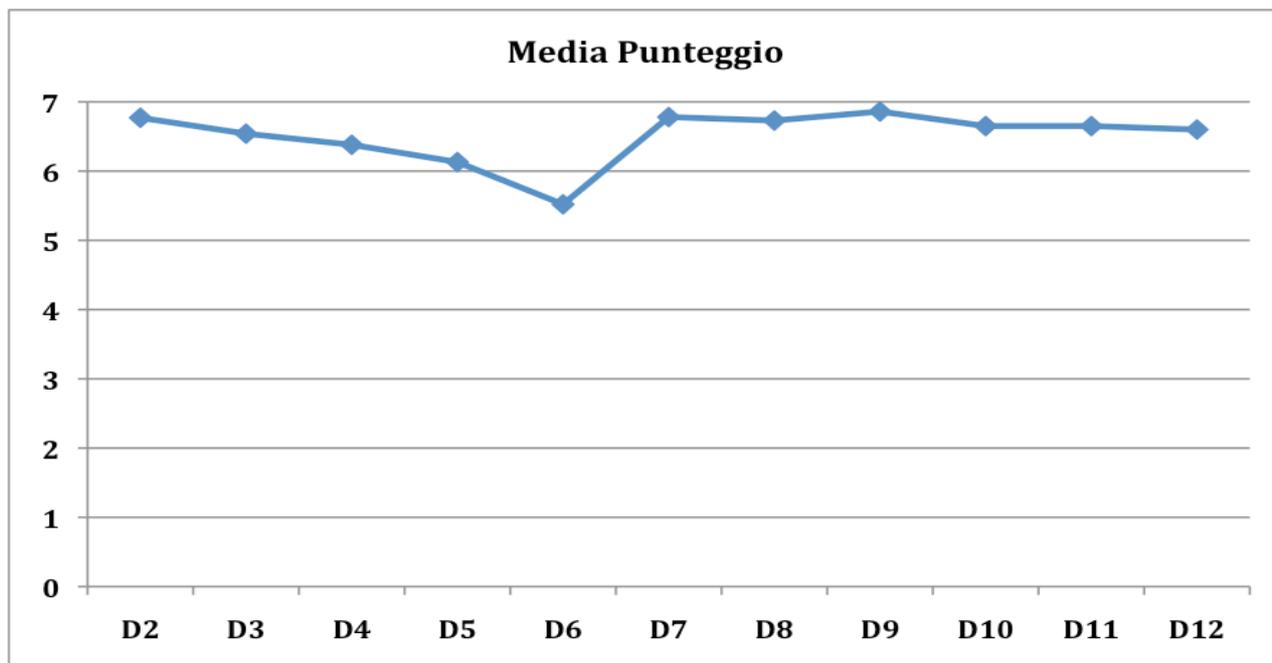
Domanda	Media Punteggio
D2	5,95
D3	5,66
D4	5,95
D5	5,79
D6	5,61
D7	6,54
D8	6,39
D9	6,44
D10	6,50
D11	6,27
D12	6,39





### LSR Area Trapiantologica (n. 23 questionari)

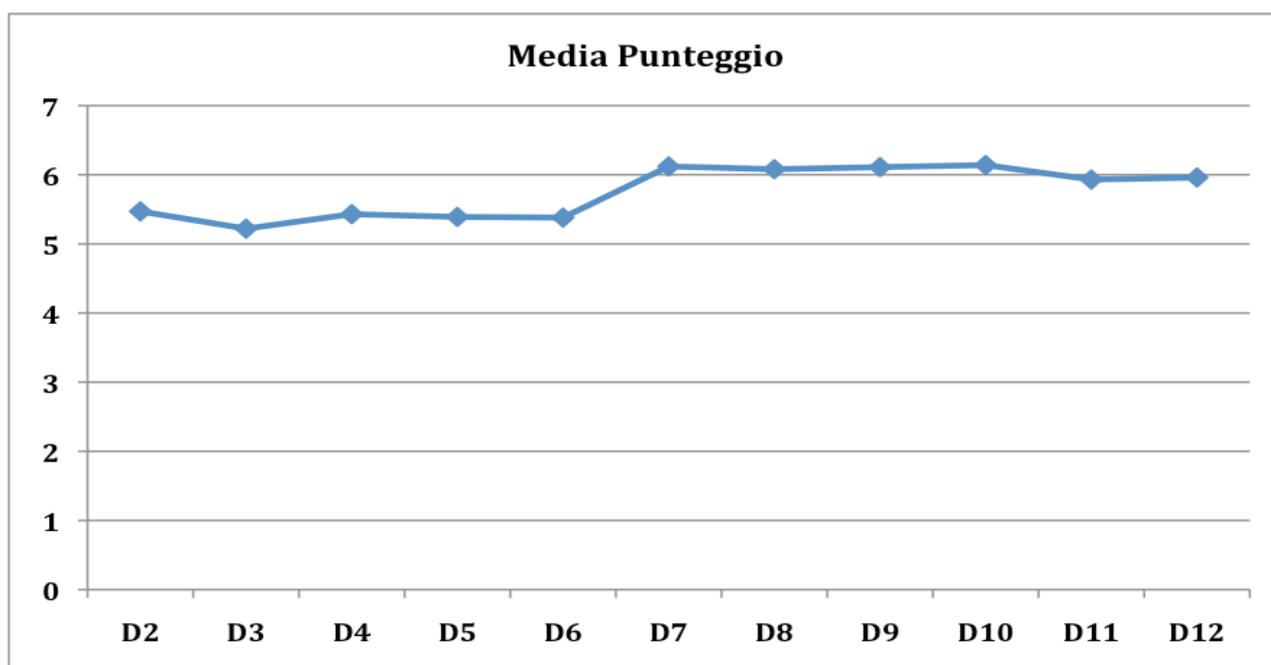
Domanda	Media Punteggio
D2	6,77
D3	6,54
D4	6,38
D5	6,13
D6	5,52
D7	6,78
D8	6,73
D9	6,86
D10	6,65
D11	6,65
D12	6,60





### SC Medicina Generale 1 (n. 158 questionari)

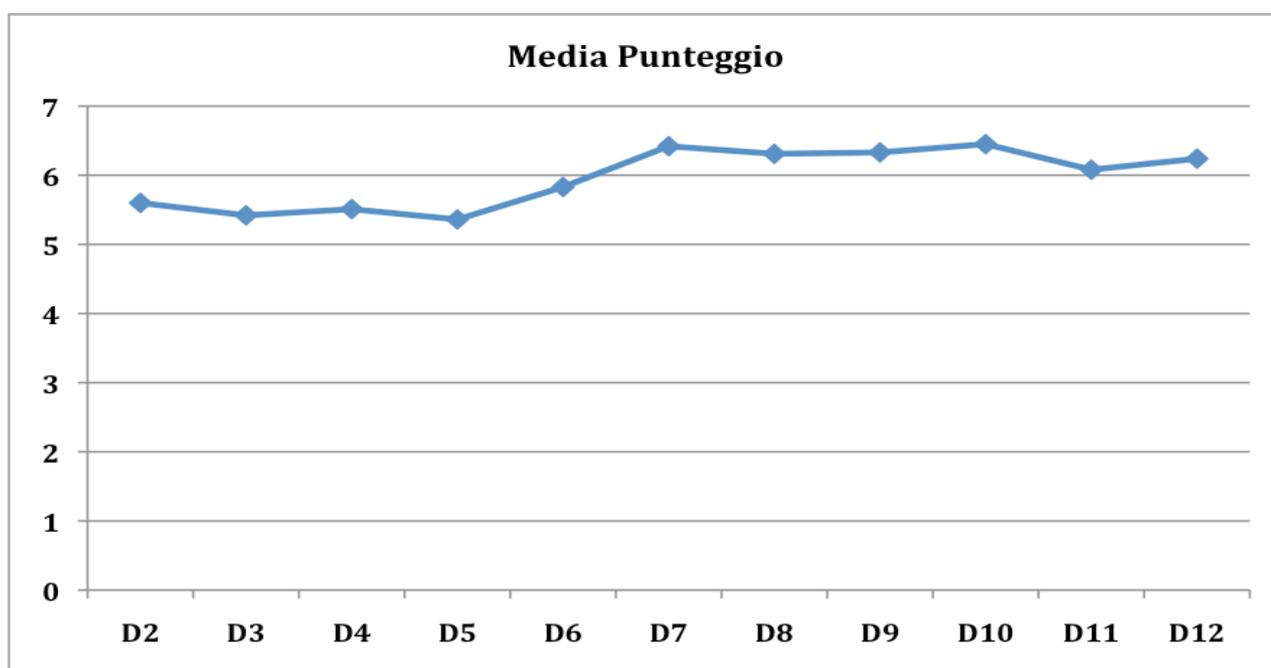
Domanda	Media Punteggio
D2	5,47
D3	5,22
D4	5,43
D5	5,39
D6	5,38
D7	6,12
D8	6,08
D9	6,11
D10	6,14
D11	5,93
D12	5,96





**SC Medicina Generale 2 (n. 106 questionari)**

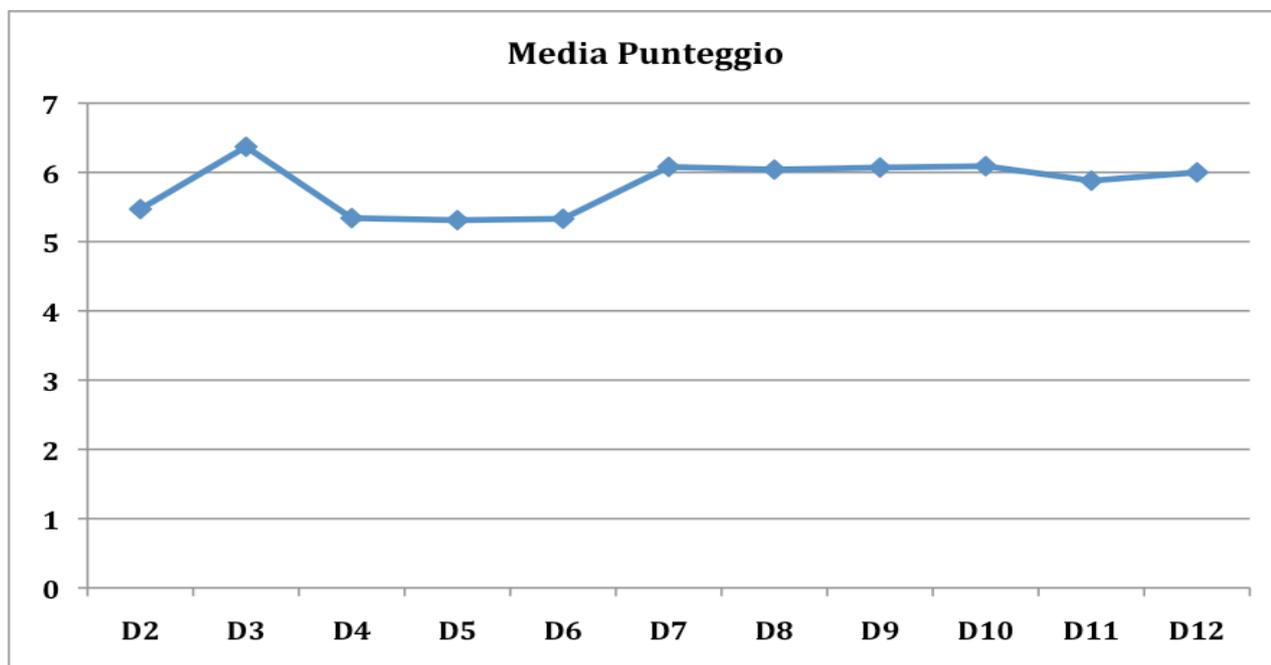
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	5,60
D3	5,42
D4	5,51
D5	5,36
D6	5,83
D7	6,42
D8	6,31
D9	6,33
D10	6,45
D11	6,08
D12	6,24





### SC Medicina Generale 3 (n. 8 questionari)

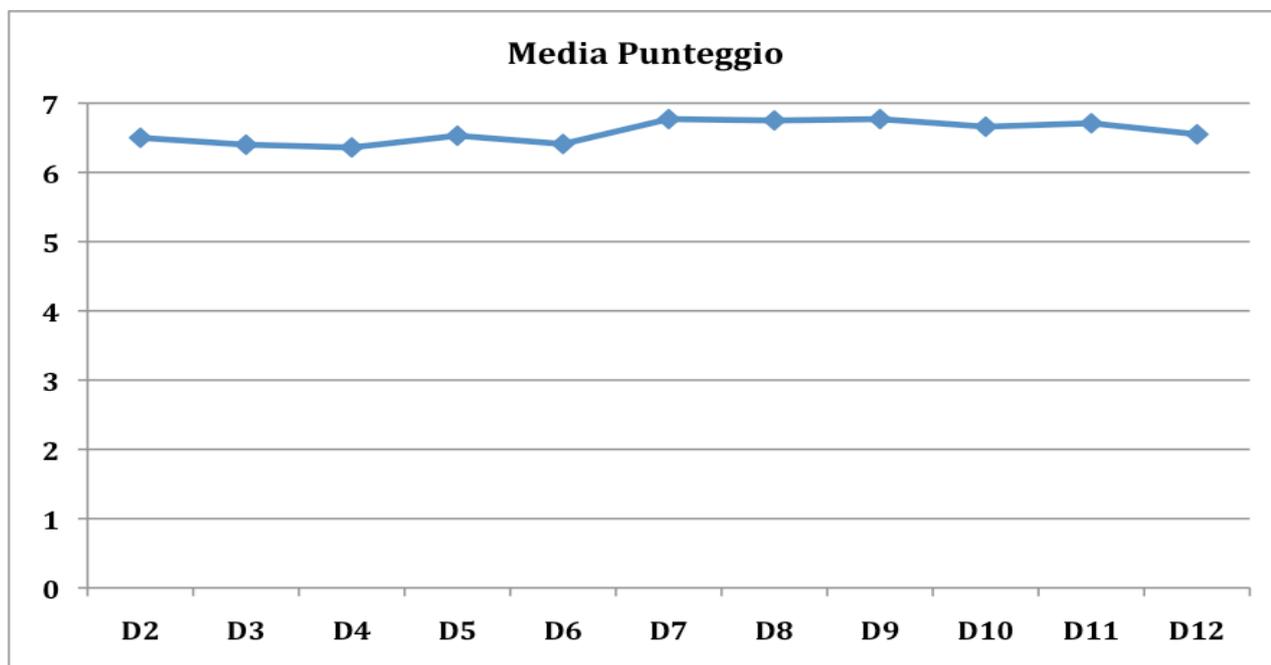
Domanda	Media Punteggio
D2	5,47
D3	6,37
D4	5,34
D5	5,31
D6	5,33
D7	6,08
D8	6,04
D9	6,07
D10	6,09
D11	5,88
D12	6





### SC Medicina Nucleare (n. 106 questionari)

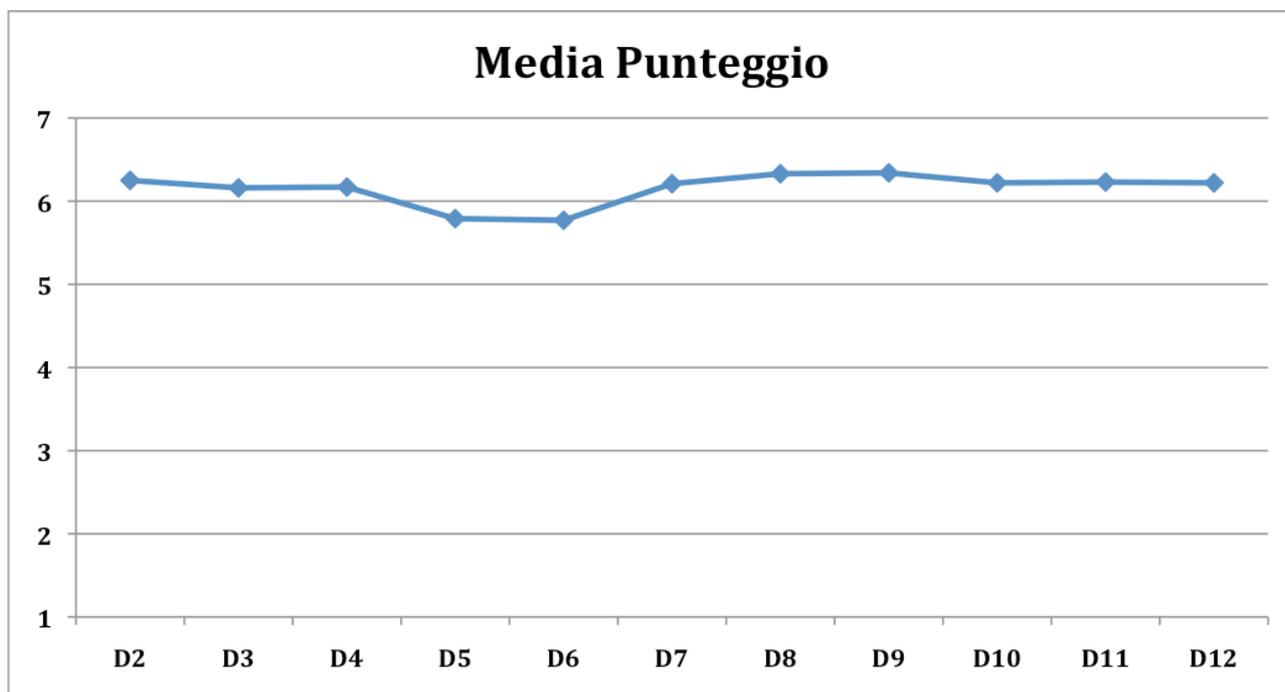
Domanda	Media Punteggio
D2	6,50
D3	6,40
D4	6,36
D5	6,53
D6	6,41
D7	6,77
D8	6,75
D9	6,77
D10	6,66
D11	6,71
D12	6,55





### SC Neonatologia (n. 115 questionari)

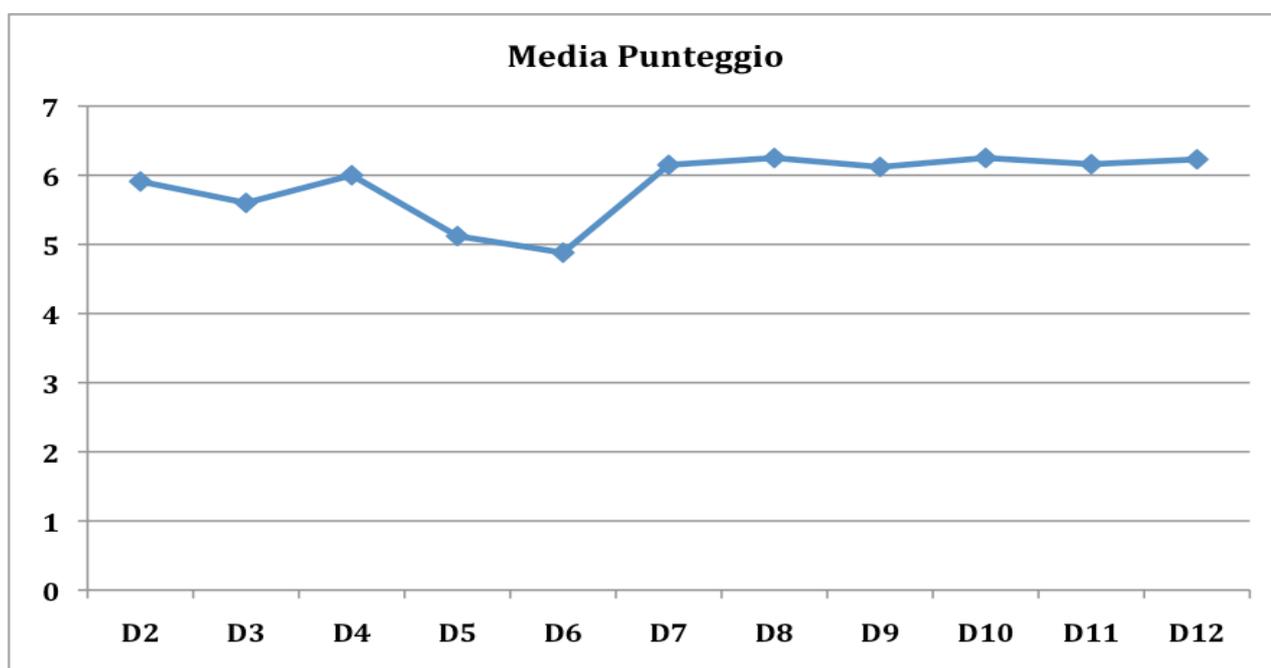
Domanda	Media Punteggio
D2	6,25
D3	6,16
D4	6,17
D5	5,79
D6	5,77
D7	6,21
D8	6,33
D9	6,34
D10	6,22
D11	6,23
D12	6,22





### SC Neurochirurgia (n. 35 questionari)

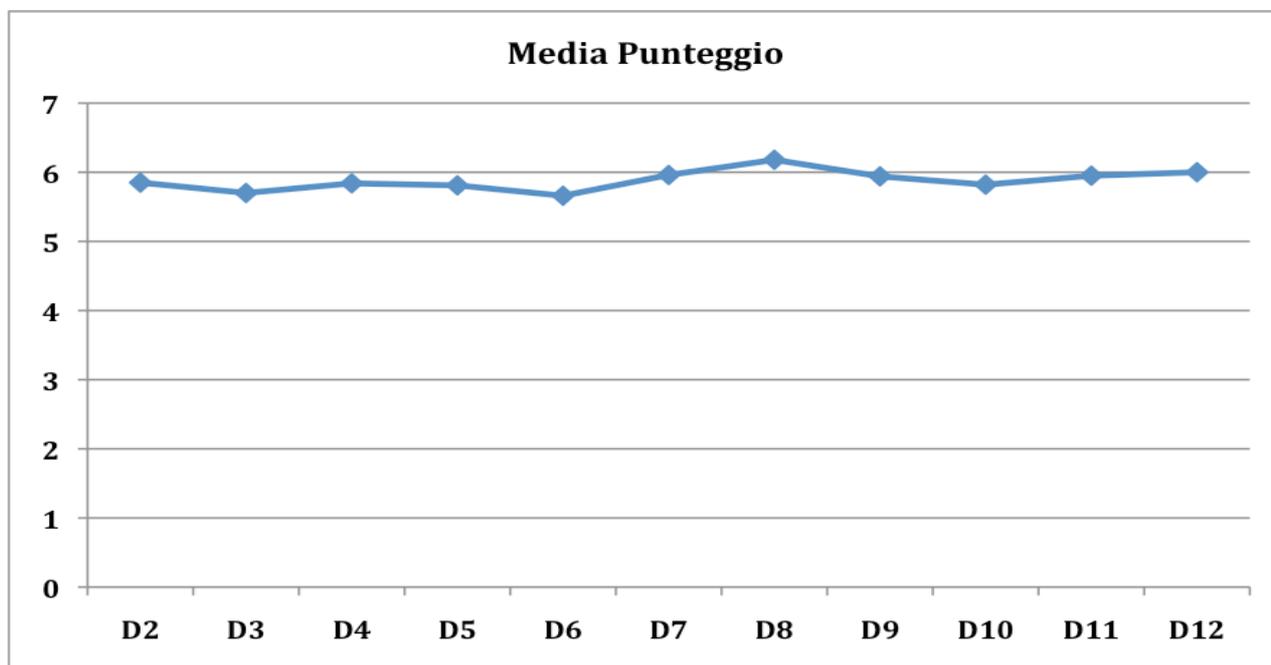
Domanda	Media Punteggio
D2	5,91
D3	5,60
D4	6
D5	5,12
D6	4,88
D7	6,15
D8	6,25
D9	6,12
D10	6,25
D11	6,16
D12	6,23





### SC Oculistica (n. 50 questionari)

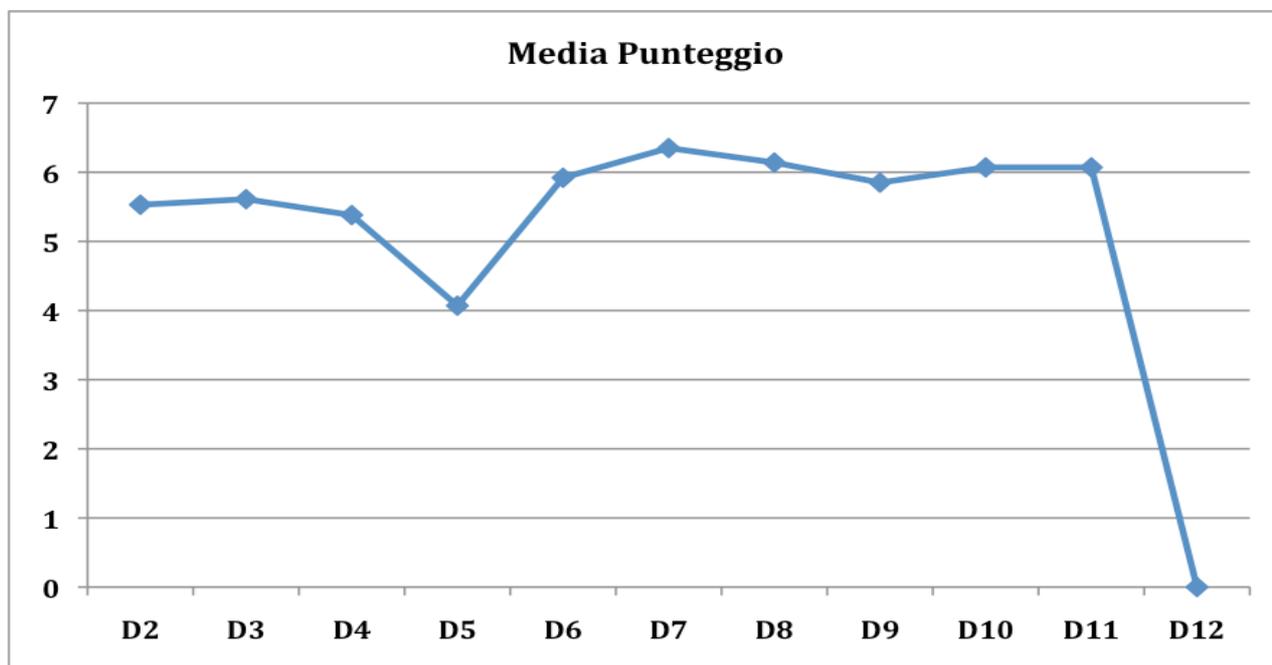
Domanda	Media Punteggio
D2	5,85
D3	5,70
D4	5,84
D5	5,81
D6	5,66
D7	5,96
D8	6,18
D9	5,94
D10	5,82
D11	5,95
D12	6





### SC Oncoematologia pediatrica (n. 14 questionari)

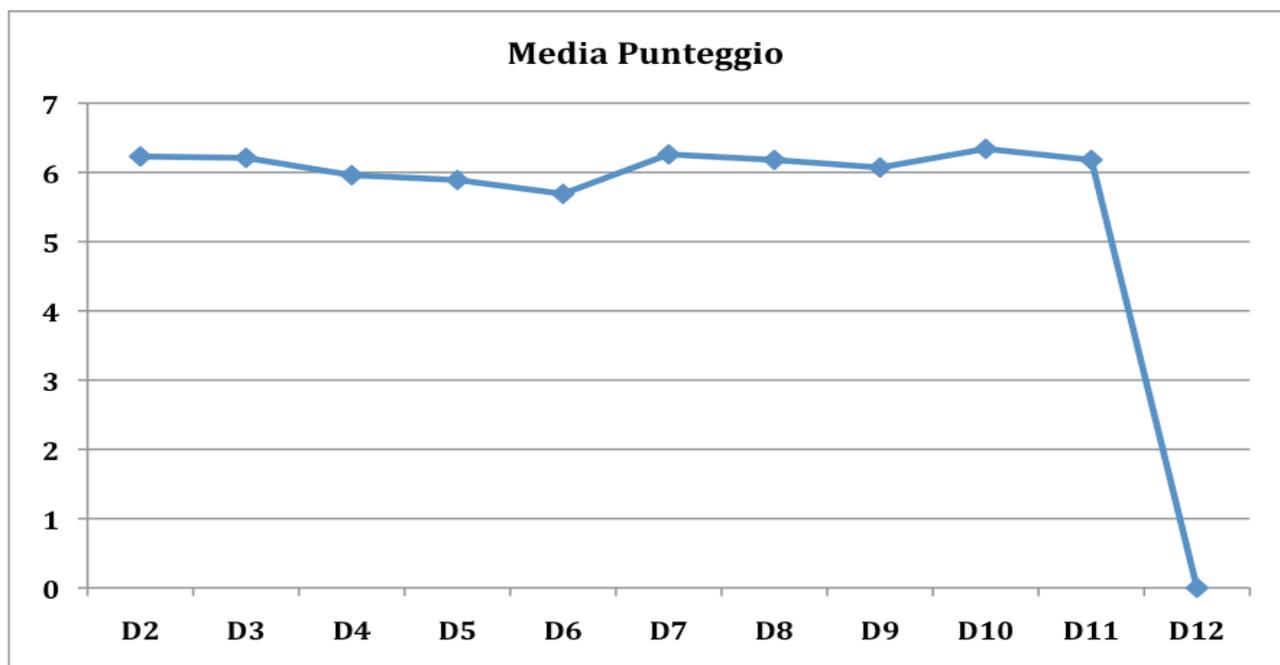
Domanda	Media Punteggio
D2	5,53
D3	5,61
D4	5,38
D5	4,07
D6	5,92
D7	6,35
D8	6,14
D9	5,85
D10	6,07
D11	6,07
D12	ND





### SC Oncologia (n. 29 questionari)

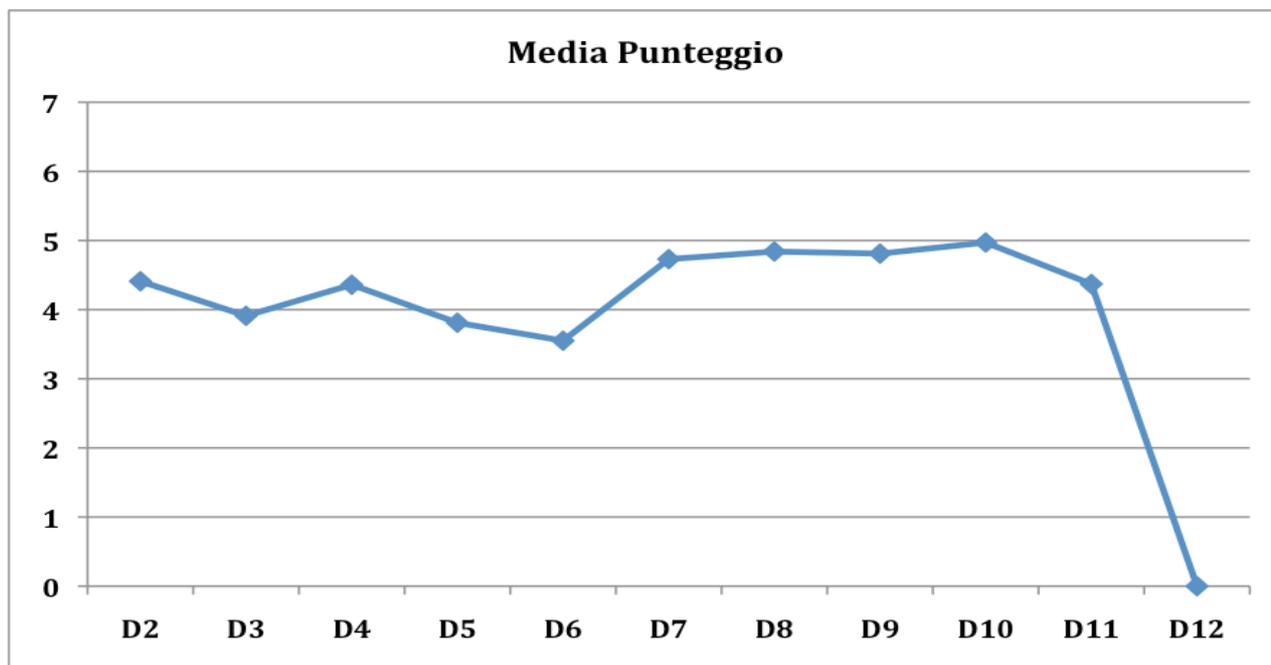
Domanda	Media Punteggio
D2	6,23
D3	6,21
D4	5,96
D5	5,89
D6	5,69
D7	6,26
D8	6,18
D9	6,07
D10	6,34
D11	6,18
D12	ND





### SC Ortopedia (n. 49 questionari)

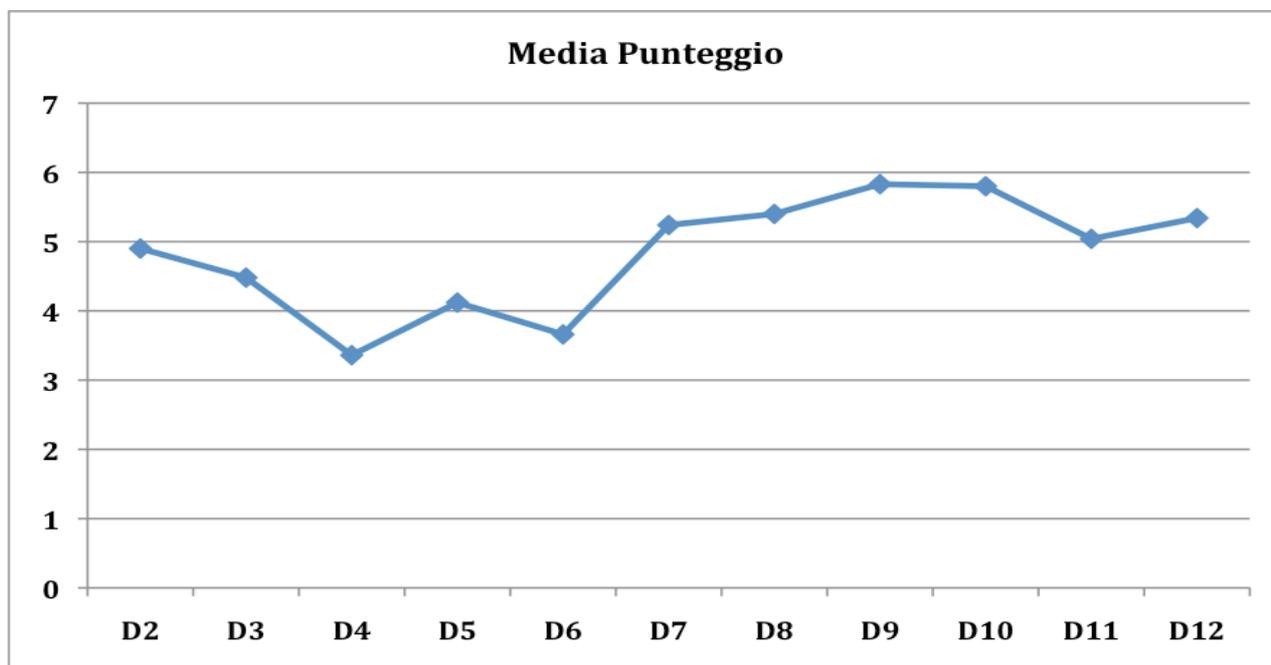
Domanda	Media Punteggio
D2	4,41
D3	3,91
D4	4,36
D5	3,81
D6	3,55
D7	4,73
D8	4,84
D9	4,81
D10	4,97
D11	4,37
D12	ND





### SC Ostetricia e Ginecologia (n. 25 questionari)

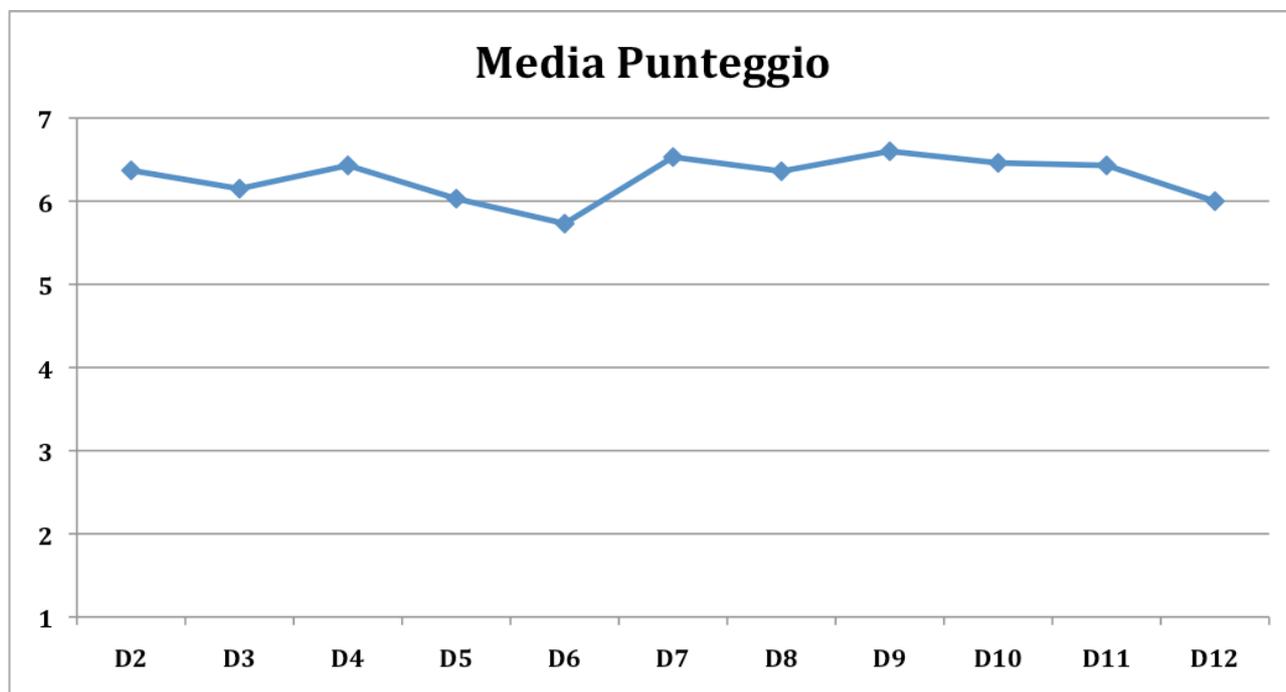
Domanda	Media Punteggio
D2	4,90
D3	4,48
D4	3,36
D5	4,12
D6	3,66
D7	5,24
D8	5,40
D9	5,83
D10	5,80
D11	5,04
D12	5,34





### SC Patologia Neonatale (n. 88 questionari)

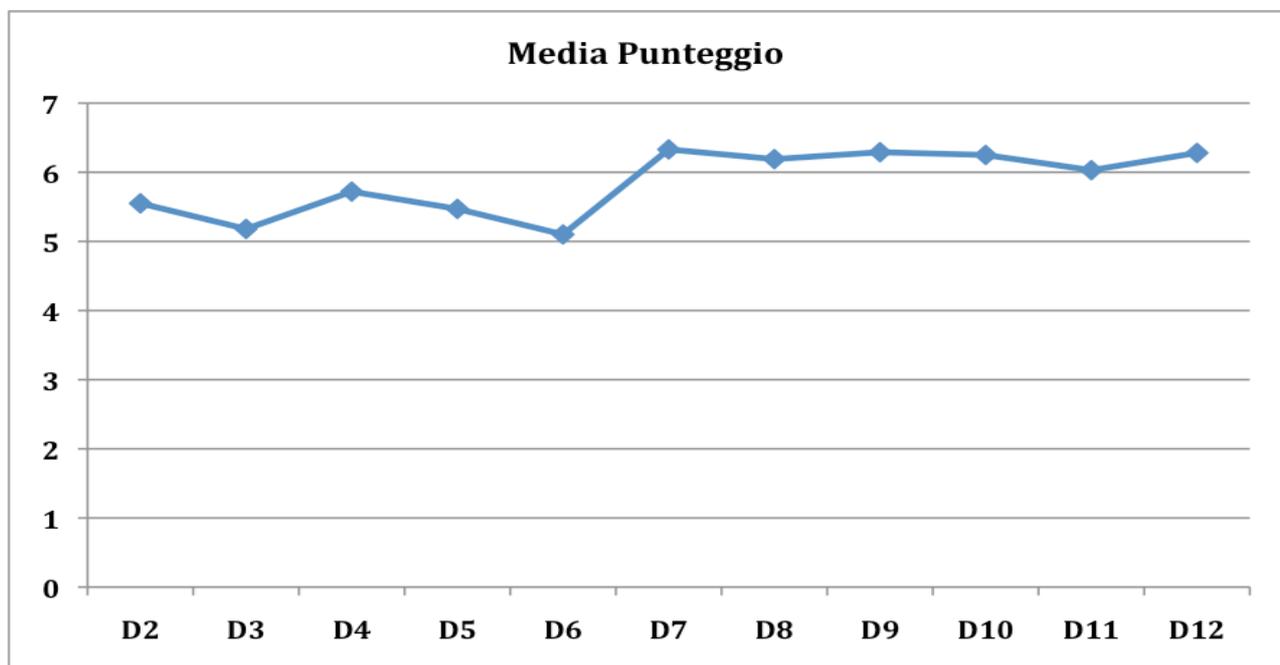
Domanda	Media Punteggio
D2	6,37
D3	6,15
D4	6,43
D5	6,03
D6	5,73
D7	6,53
D8	6,36
D9	6,60
D10	6,46
D11	6,43
D12	6





### SC Pediatria (n. 239 questionari)

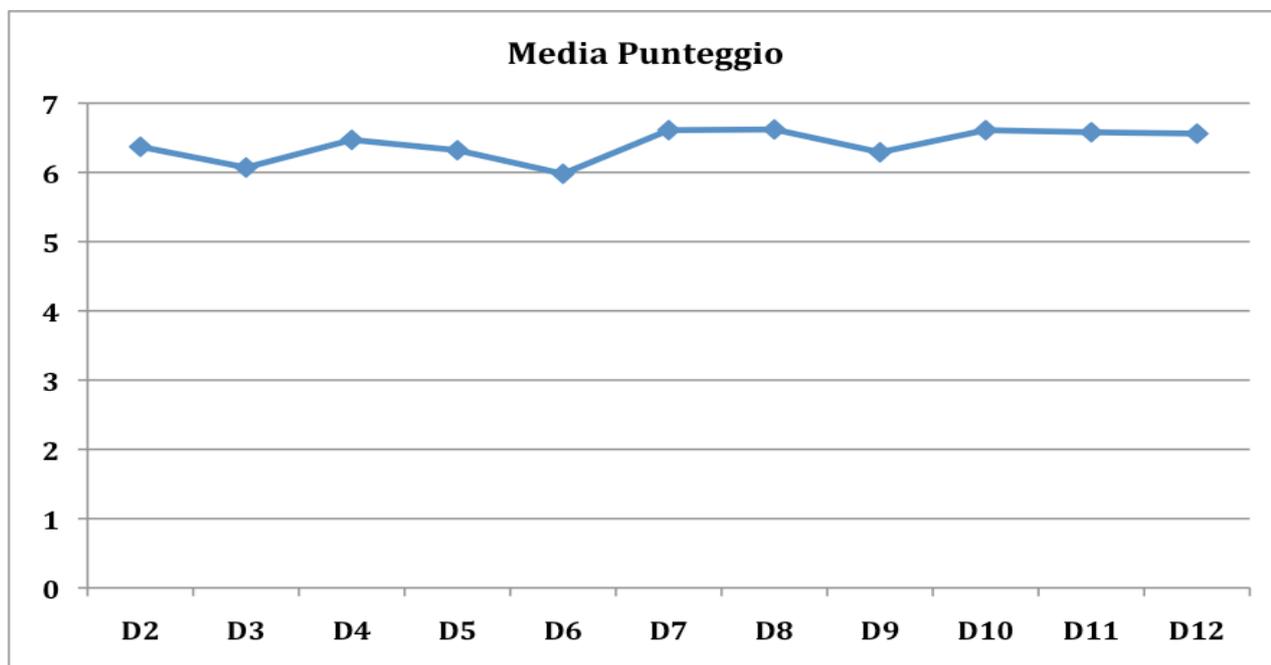
Domanda	Media Punteggio
D2	5,55
D3	5,18
D4	5,72
D5	5,47
D6	5,10
D7	6,33
D8	6,19
D9	6,29
D10	6,25
D11	6,03
D12	6,28





### SC Pneumologia (n. 37 questionari)

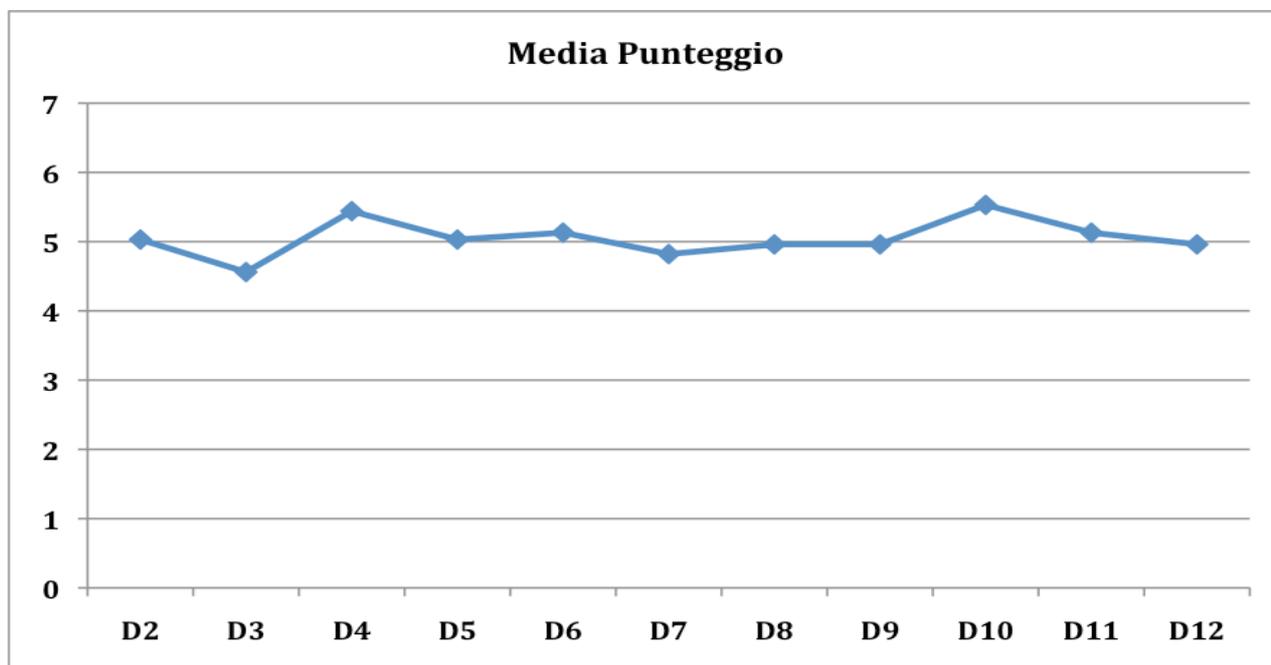
Domanda	Media Punteggio
D2	6,37
D3	6,07
D4	6,47
D5	6,32
D6	5,98
D7	6,61
D8	6,62
D9	6,29
D10	6,61
D11	6,58
D12	6,56





### SC Radiodiagnostica (n. 31 questionari)

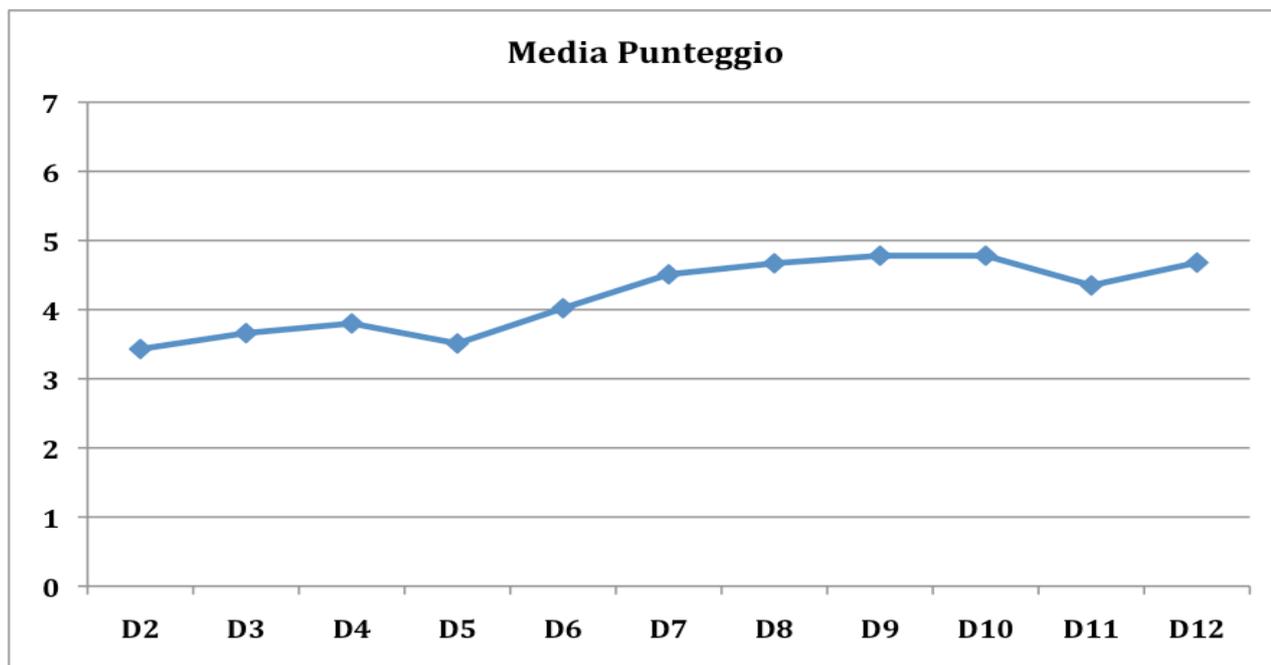
Domanda	Media Punteggio
D2	5,03
D3	4,56
D4	5,44
D5	5,03
D6	5,13
D7	4,82
D8	4,96
D9	4,96
D10	5,53
D11	5,13
D12	4,96





### SC Radiologia (n. 104 questionari)

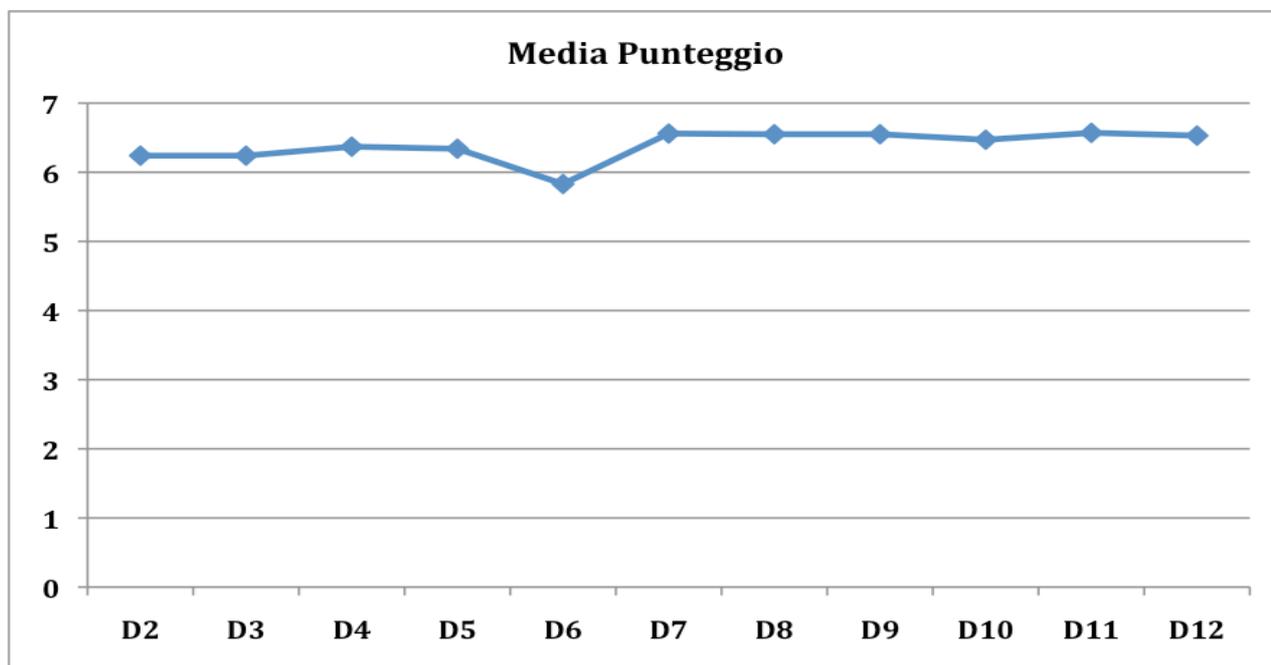
Domanda	Media Punteggio
D2	3,43
D3	3,66
D4	3,80
D5	3,51
D6	4,02
D7	4,51
D8	4,67
D9	4,78
D10	4,78
D11	4,35
D12	4,68





### SC Radioterapia Oncologica (n. 86 questionari)

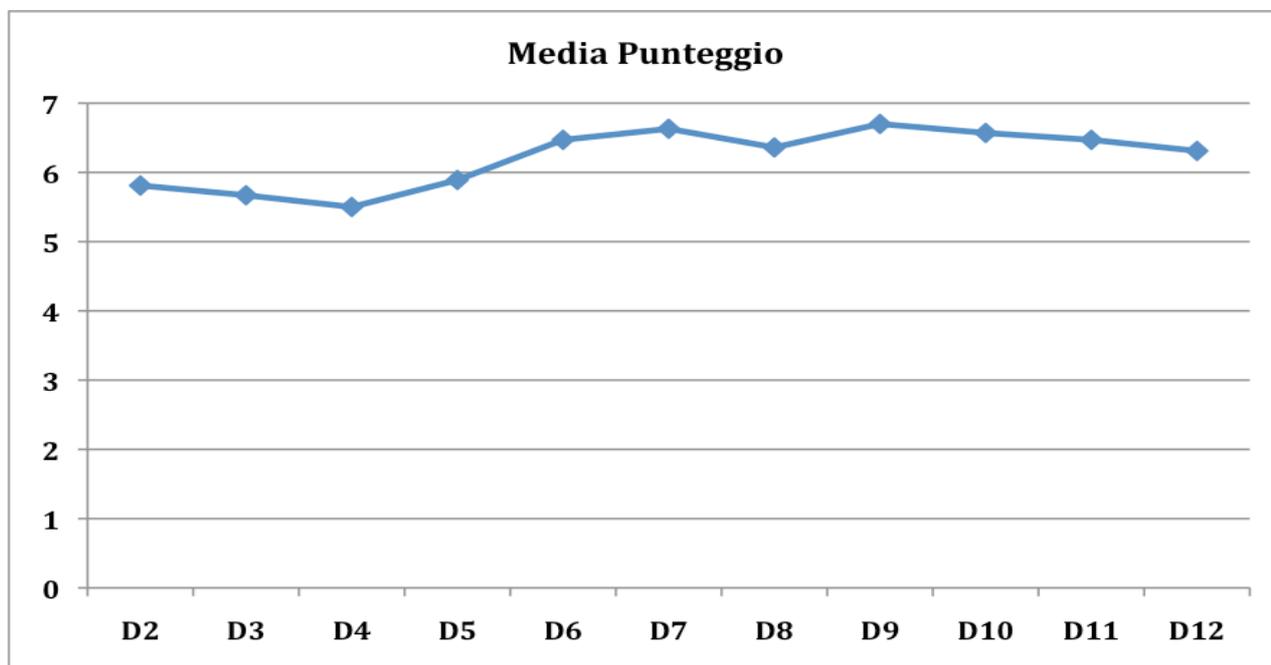
Domanda	Media Punteggio
D2	6,24
D3	6,24
D4	6,37
D5	6,34
D6	5,83
D7	6,56
D8	6,55
D9	6,55
D10	6,47
D11	6,57
D12	6,53





### SC Riabilitazione Specialistica (n. 97 questionari)

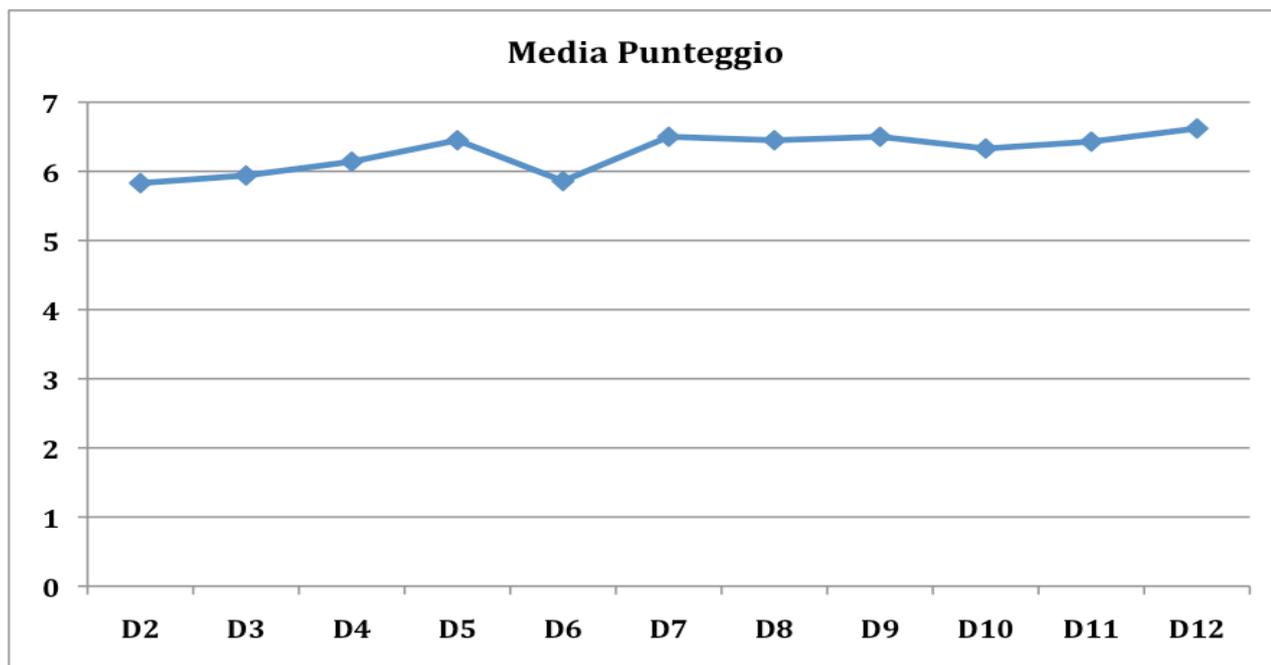
Domanda	Media Punteggio
D2	5,81
D3	5,67
D4	5,50
D5	5,89
D6	6,47
D7	6,63
D8	6,36
D9	6,70
D10	6,57
D11	6,47
D12	6,31





### SC Senologia (n. 112 questionari)

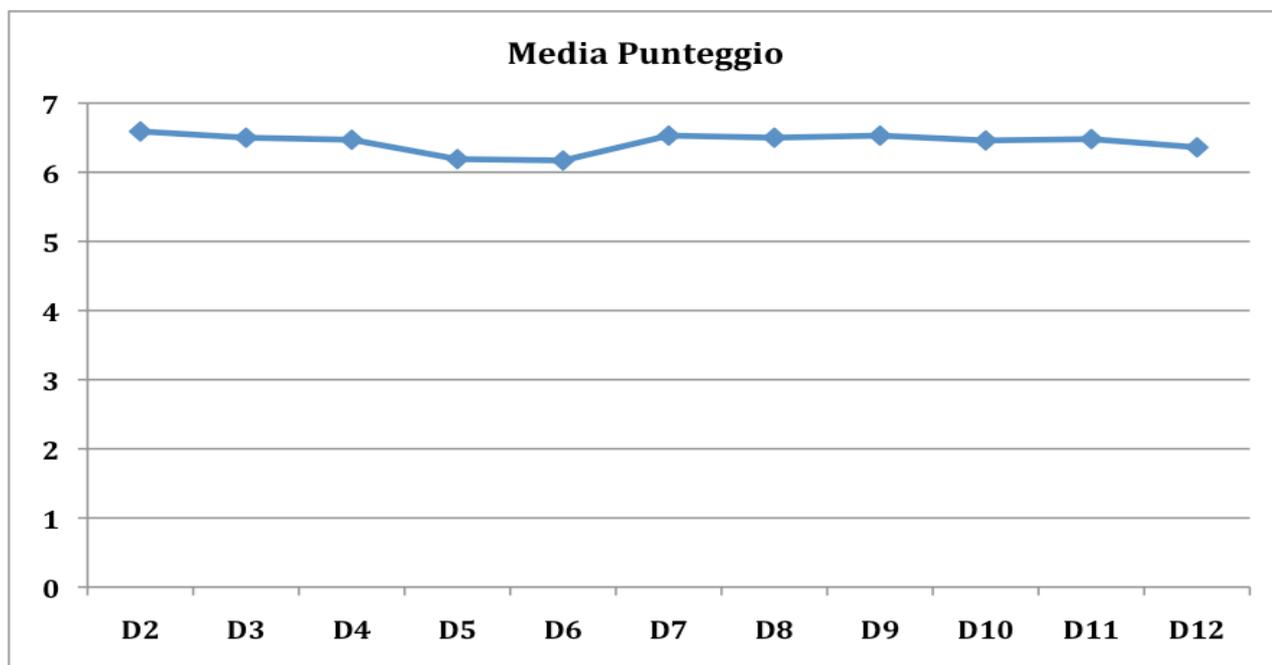
Domanda	Media Punteggio
D2	5,83
D3	5,94
D4	6,14
D5	6,45
D6	5,86
D7	6,50
D8	6,45
D9	6,50
D10	6,33
D11	6,43
D12	6,62





**SC SIMT (n. 52 questionari)**

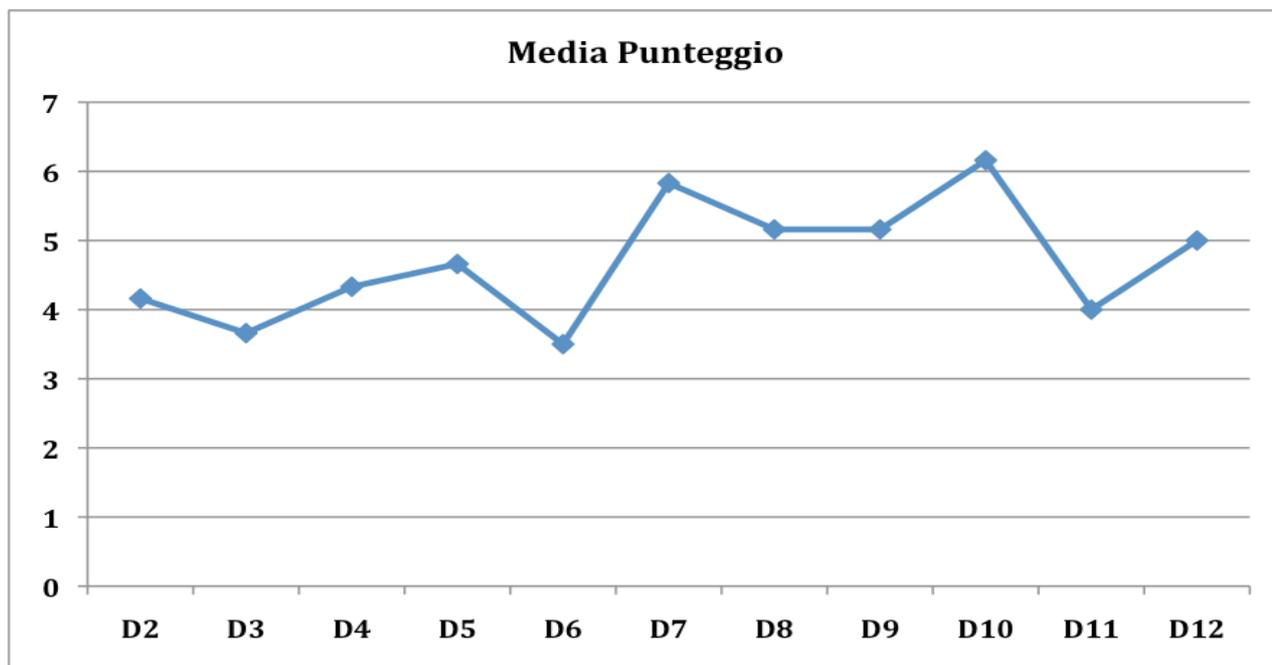
Domanda	Media Punteggio
D2	6,59
D3	6,50
D4	6,47
D5	6,19
D6	6,17
D7	6,53
D8	6,50
D9	6,53
D10	6,46
D11	6,48
D12	6,36





### SC Urologia (n. 6 questionari)

Domanda	Media Punteggio
D2	4,16
D3	3,66
D4	4,33
D5	4,66
D6	3,50
D7	5,83
D8	5,16
D9	5,16
D10	6,16
D11	4
D12	5

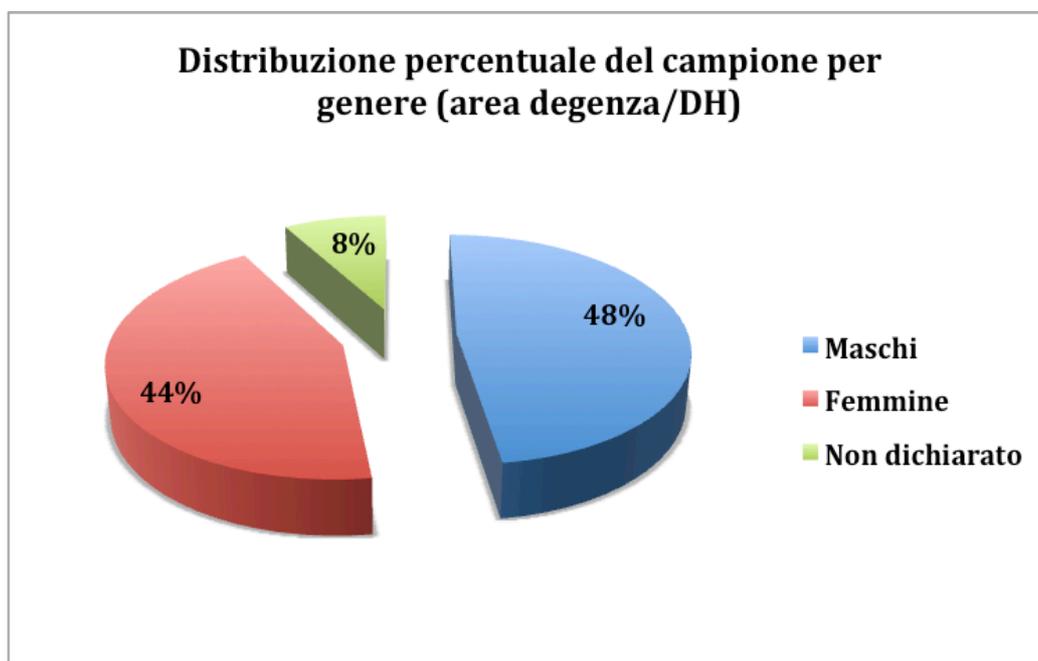




Relativamente all'Area Degenza Ordinaria/DH sono stati raccolti 699 questionari. Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (genere, età, scolarità e nazionalità), pre creare delle classi d'indagine e rendere più efficace l'analisi dei dati raccolti.

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

Genere	Numero questionari consegnati
Maschi	334
Femmine	307
Non dichiarato	58



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



- Stratificazione del campione per età

Età	Numero questionari consegnati
<20	39
20-29	29
30-39	58
40-49	88
50-59	83
60-69	122
70-79	87
80-89	38
>90	8
Non dichiarato	117

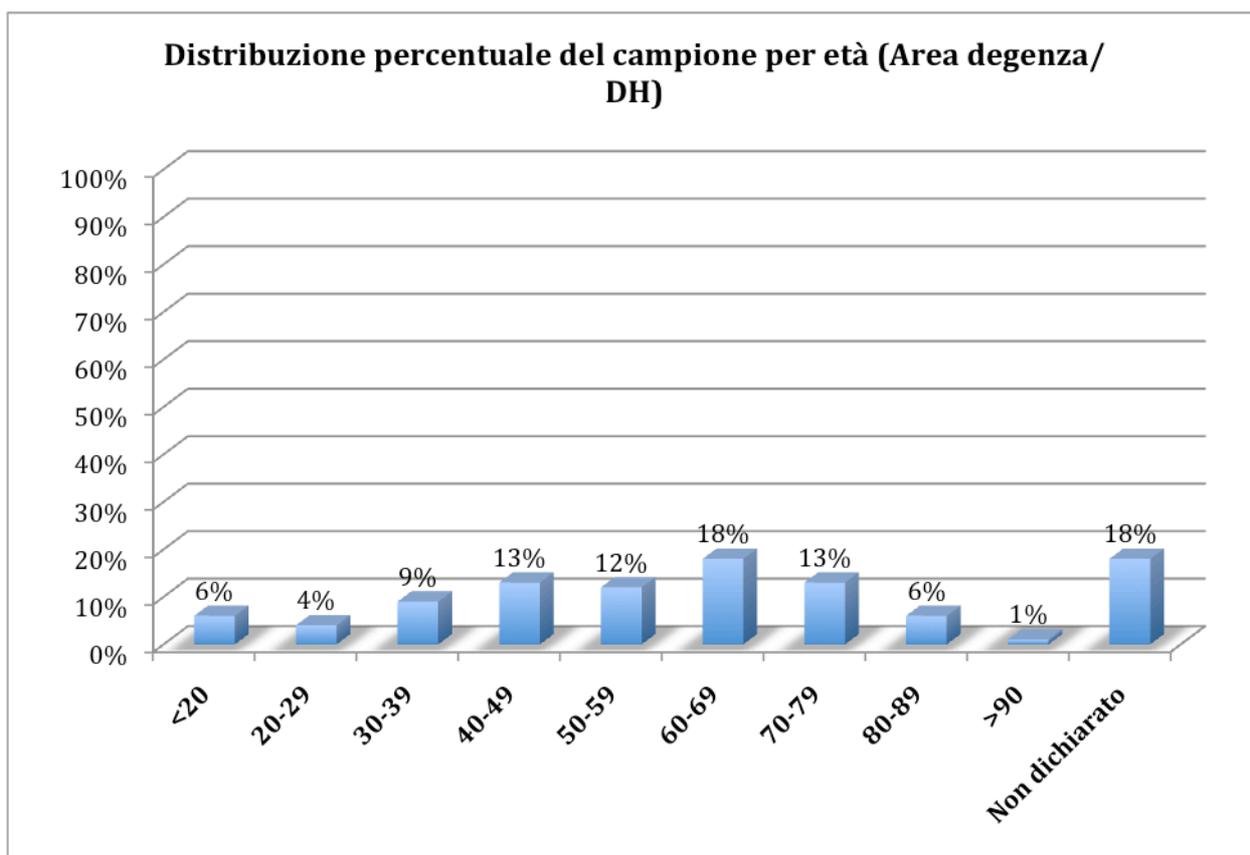


Figura 18: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per età.



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

Scolarità	Numero questionari consegnati
Nessuna	41
Scuola Obbligo	265
Scuola Superiore	244
Laurea	82
Non Dichiarato	67

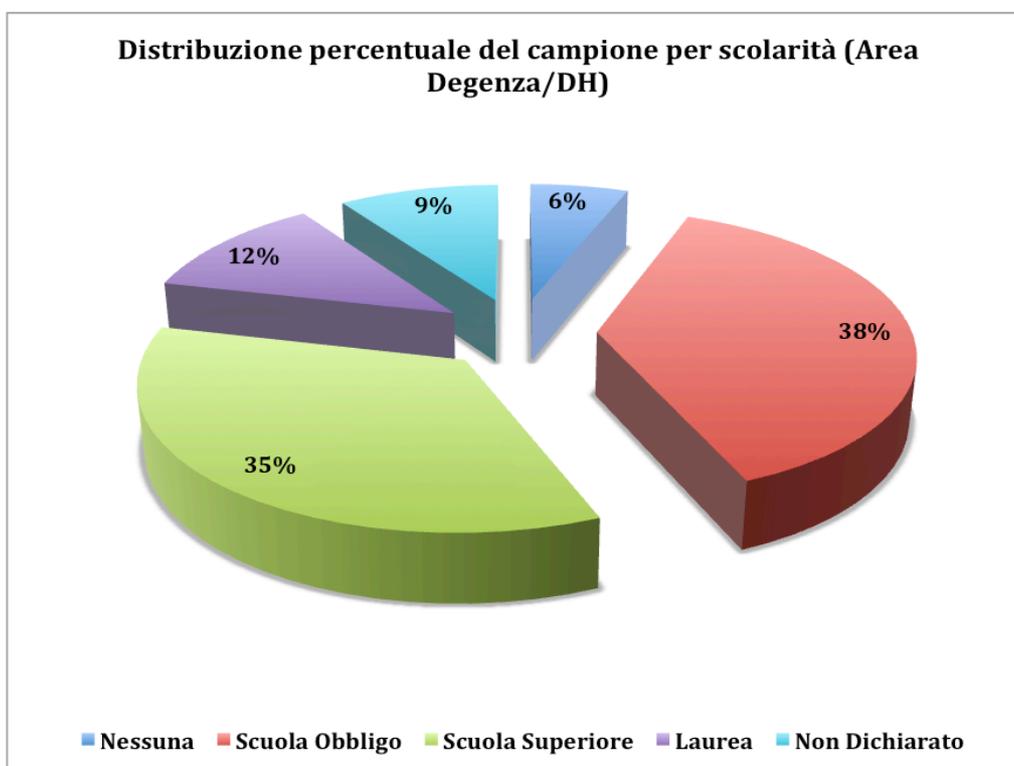
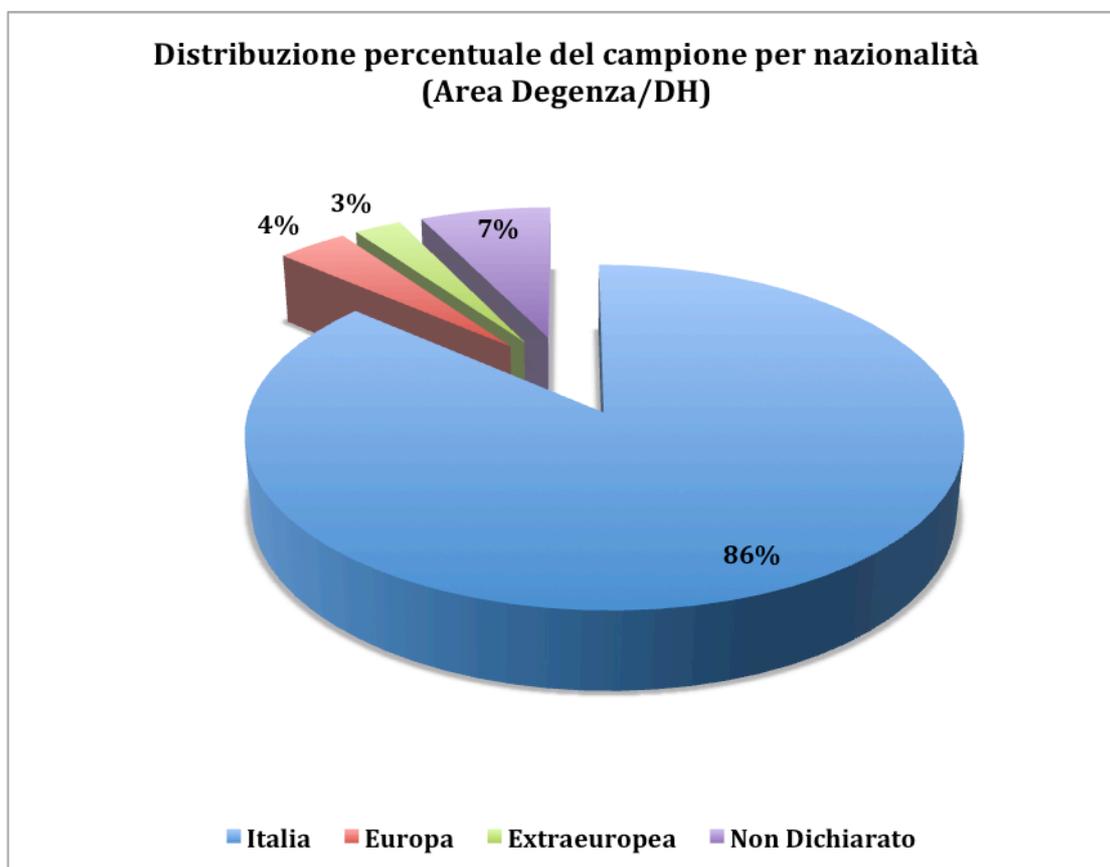


Figura 19: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.



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

Nazionalità	Numero questionari consegnati
Italia	604
Europa	27
Extraeuropea	18
Non Dichiarato	50



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

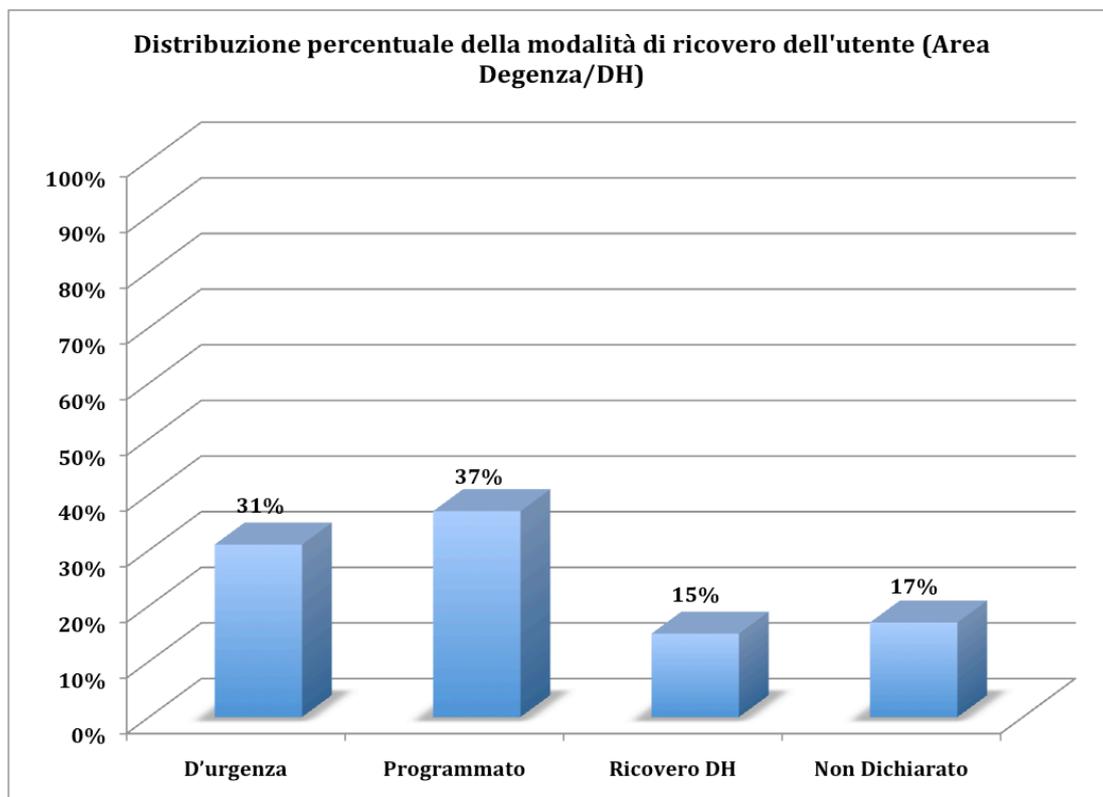


Il primo elemento d'indagine è la tipologia di ricovero.

**D1** Il suo ricovero è avvenuto

- D'urgenza
- Programmato
- Ricoveri DH
- Non Dichiarato

Tipo di ricovero	Totale
D'urgenza	215
Programmato	258
Ricovero DH	109
Non Dichiarato	117



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

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – secondo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

Il questionario prevede che gli utenti rispondano, attribuendo i sottostanti punteggi, alla seguente domanda, in relazione ai diversi ambiti presi in esame.

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

- 1 Per niente soddisfatto
- 2 Poco Soddisfatto
- 3 Mediocramente soddisfatto
- 4 Sufficientemente soddisfatto
- 5 Discretamente soddisfatto
- 6 Abbastanza soddisfatto
- 7 Molto soddisfatto

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

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	5,71
Cardiologia	4,87
Chirurgia Generale 1	5,36
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	5,73
Chirurgia Generale 2	5,44
Chirurgia Pediatrica	5,81
Chirurgia Vascolare	5,54
Ematologia	6,02
Malattie Infettive	6,29
Malattie Infettive Tropicali	5,78
Medicina Generale I	4,95
Medicina Generale II	4,08
Medicina Generale III	4,95
Nefrologia	4,16
Neurochirurgia	4,33

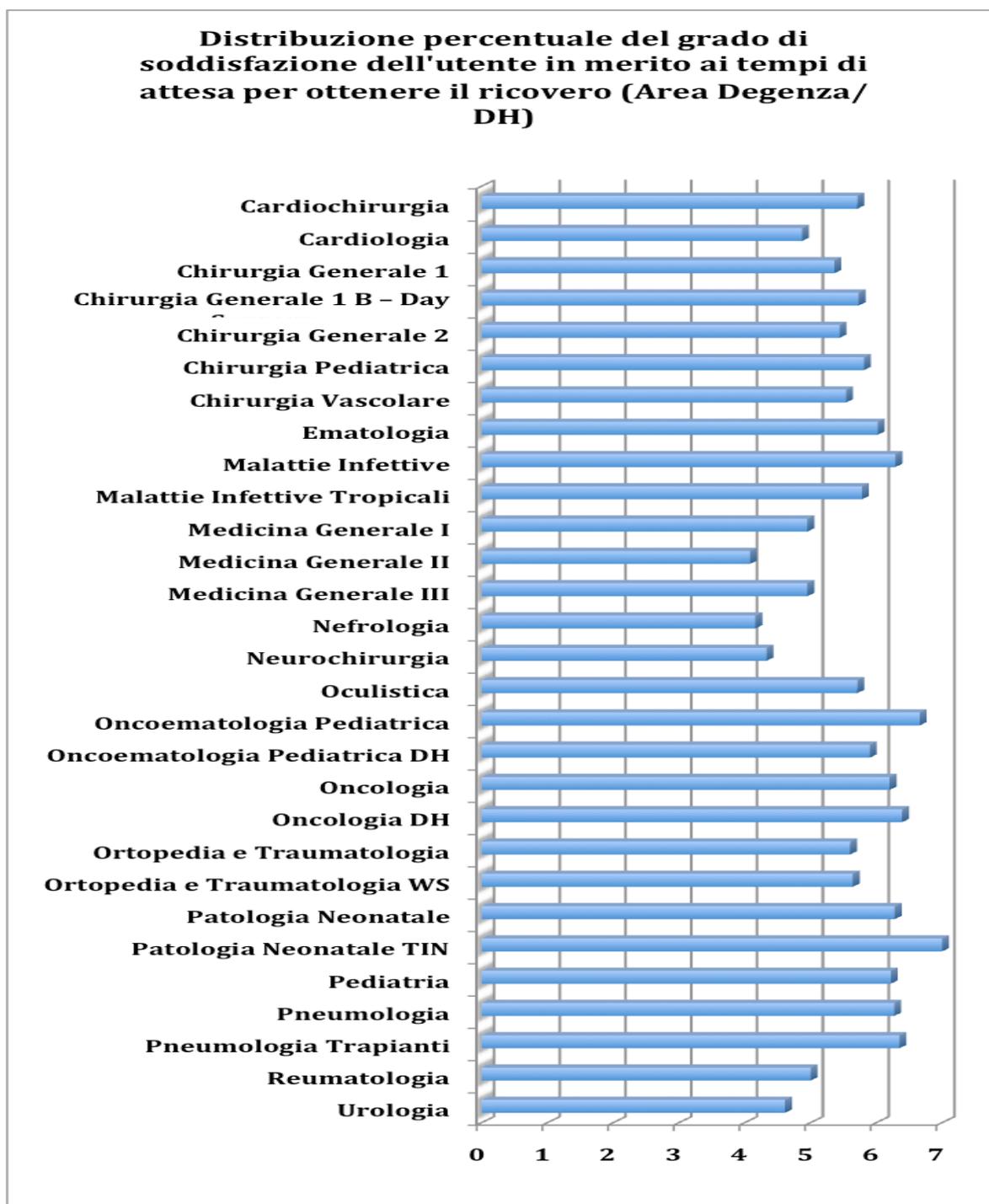


**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Oculistica	5,71
Oncoematologia Pediatrica	6,66
Oncoematologia Pediatrica DH	5,90
Oncologia	6,20
Oncologia DH	6,39
Ortopedia e Traumatologia	5,60
Ortopedia e Traumatologia WS	5,64
Patologia Neonatale	6,28
Patologia Neonatale TIN	7
Pediatria	6,22
Pneumologia	6,27
Pneumologia Trapianti	6,35
Reumatologia	5
Urologia	4,61

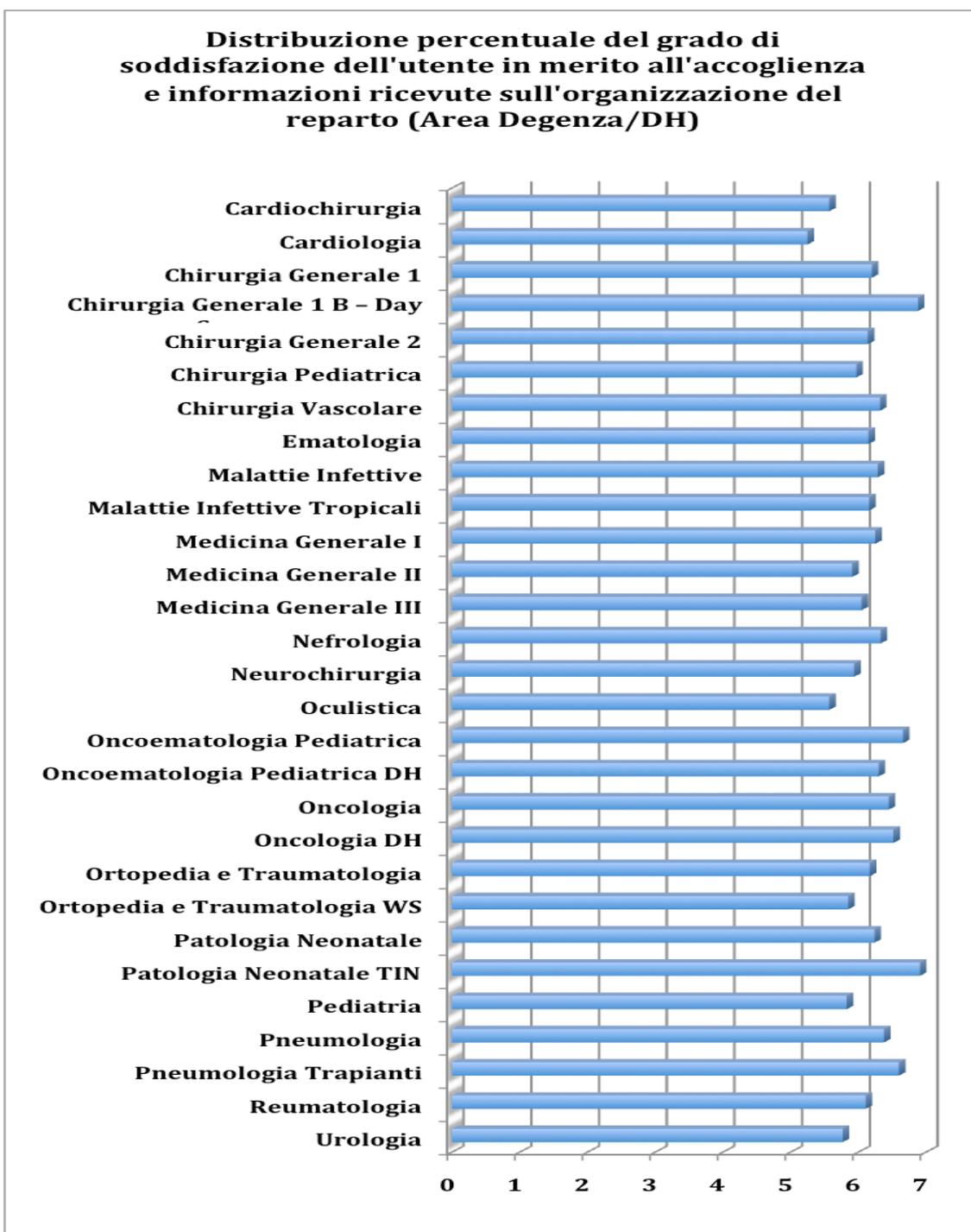


**Figura 22:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).



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

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	5,57
Cardiologia	5,25
Chirurgia Generale 1	6,20
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	6,88
Chirurgia Generale 2	6,14
Chirurgia Pediatrica	5,97
Chirurgia Vascolare	6,32
Ematologia	6,15
Malattie Infettive	6,29
Malattie Infettive Tropicali	6,16
Medicina Generale I	6,25
Medicina Generale II	5,91
Medicina Generale III	6,05
Nefrologia	6,33
Neurochirurgia	5,94
Oculistica	5,57
Oncoematologia Pediatrica	6,66
Oncoematologia Pediatrica DH	6,30
Oncologia	6,45
Oncologia DH	6,52
Ortopedia e Traumatologia	6,17
Ortopedia e Traumatologia WS	5,85
Patologia Neonatale	6,24
Patologia Neonatale TIN	6,91
Pediatria	5,83
Pneumologia	6,38
Pneumologia Trapianti	6,60
Reumatologia	6,11
Urologia	5,77

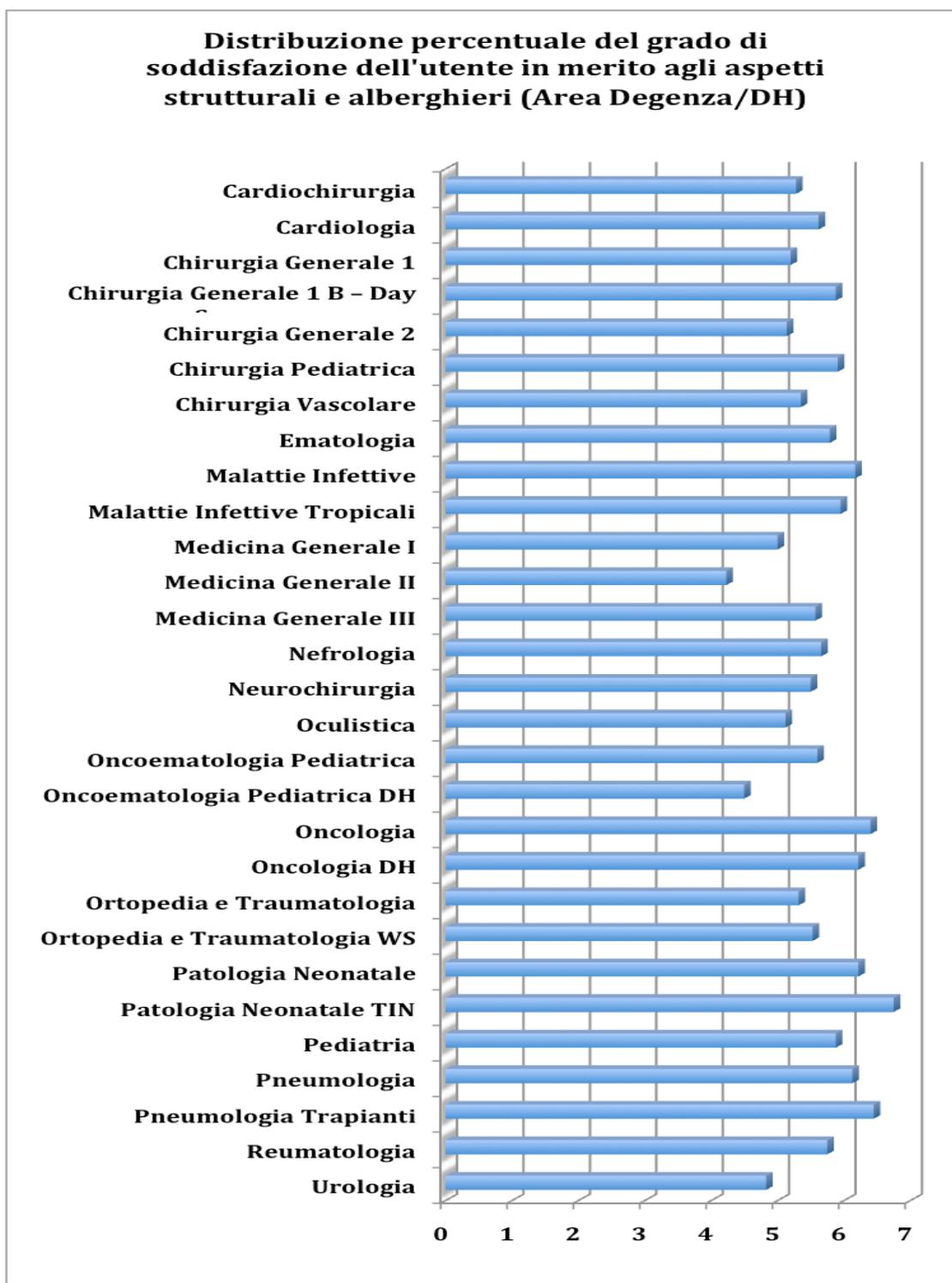


**Figura 23:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili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



- **D4** Aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vitto, pulizia).

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	5,28
Cardiologia	5,62
Chirurgia Generale 1	5,20
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	5,88
Chirurgia Generale 2	5,14
Chirurgia Pediatrica	5,91
Chirurgia Vascolare	5,35
Ematologia	5,79
Malattie Infettive	6,17
Malattie Infettive Tropicali	5,95
Medicina Generale I	5
Medicina Generale II	4,23
Medicina Generale III	5,57
Nefrologia	5,66
Neurochirurgia	5,50
Oculistica	5,12
Oncoematologia Pediatrica	5,60
Oncoematologia Pediatrica DH	4,50
Oncologia	6,40
Oncologia DH	6,22
Ortopedia e Traumatologia	5,32
Ortopedia e Traumatologia WS	5,53
Patologia Neonatale	6,22
Patologia Neonatale TIN	6,75
Pediatria	5,88
Pneumologia	6,13
Pneumologia Trapianti	6,45
Reumatologia	5,75
Urologia	4,83

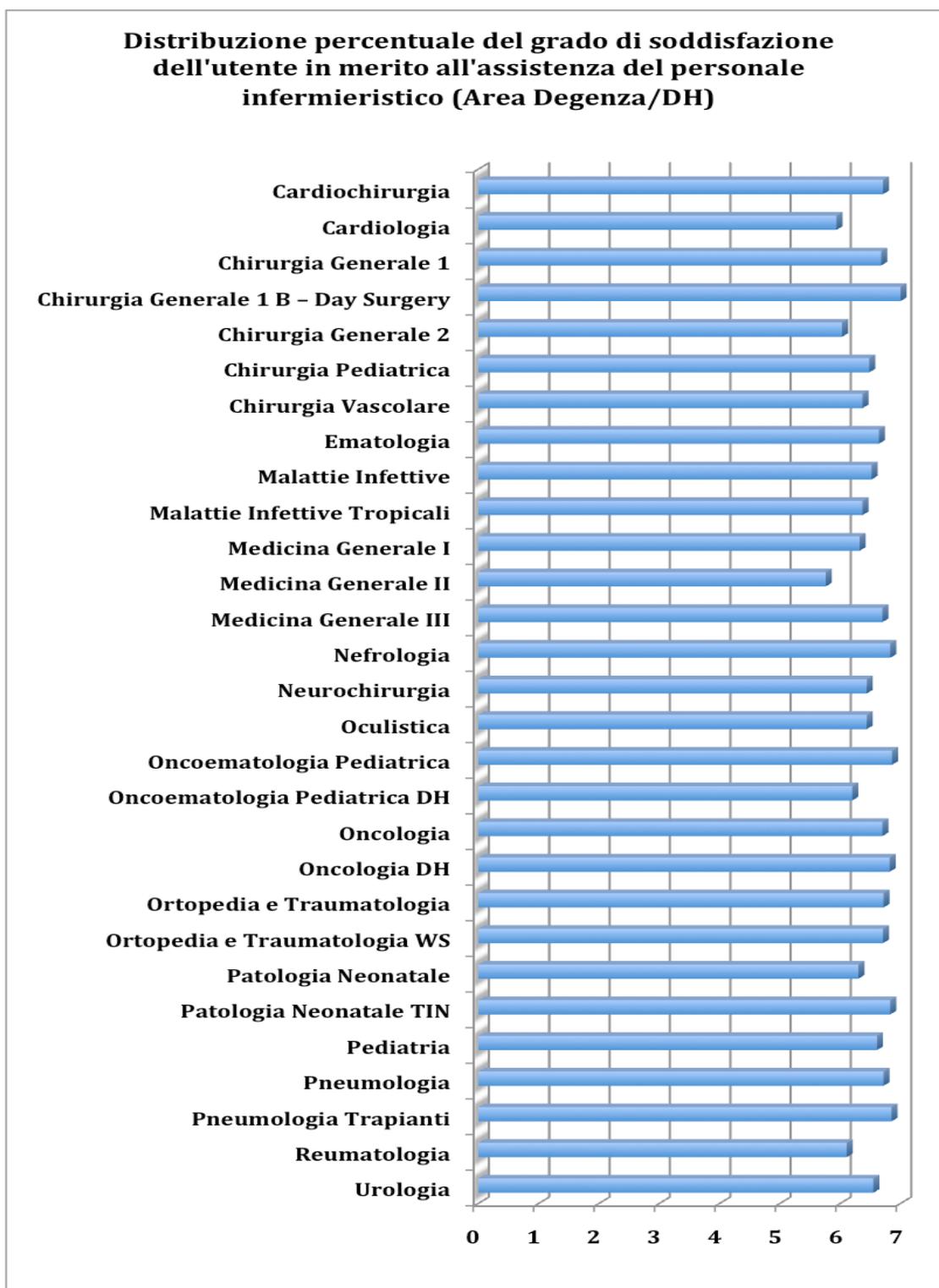


**Figura 24:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito agli aspetti strutturali e alberghieri (Area Degenza/DH).

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – secondo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

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

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	6,71
Cardiologia	5,94
Chirurgia Generale 1	6,68
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	7
Chirurgia Generale 2	6,03
Chirurgia Pediatrica	6,48
Chirurgia Vascolare	6,37
Ematologia	6,64
Malattie Infettive	6,52
Malattie Infettive Tropicali	6,37
Medicina Generale I	6,32
Medicina Generale II	5,76
Medicina Generale III	6,70
Nefrologia	6,83
Neurochirurgia	6,44
Oculistica	6,44
Oncoematologia Pediatrica	6,86
Oncoematologia Pediatrica DH	6,20
Oncologia	6,70
Oncologia DH	6,82
Ortopedia e Traumatologia	6,72
Ortopedia e Traumatologia WS	6,71
Patologia Neonatale	6,30
Patologia Neonatale TIN	6,83
Pediatria	6,61
Pneumologia	6,72
Pneumologia Trapianti	6,85
Reumatologia	6,11
Urologia	6,55

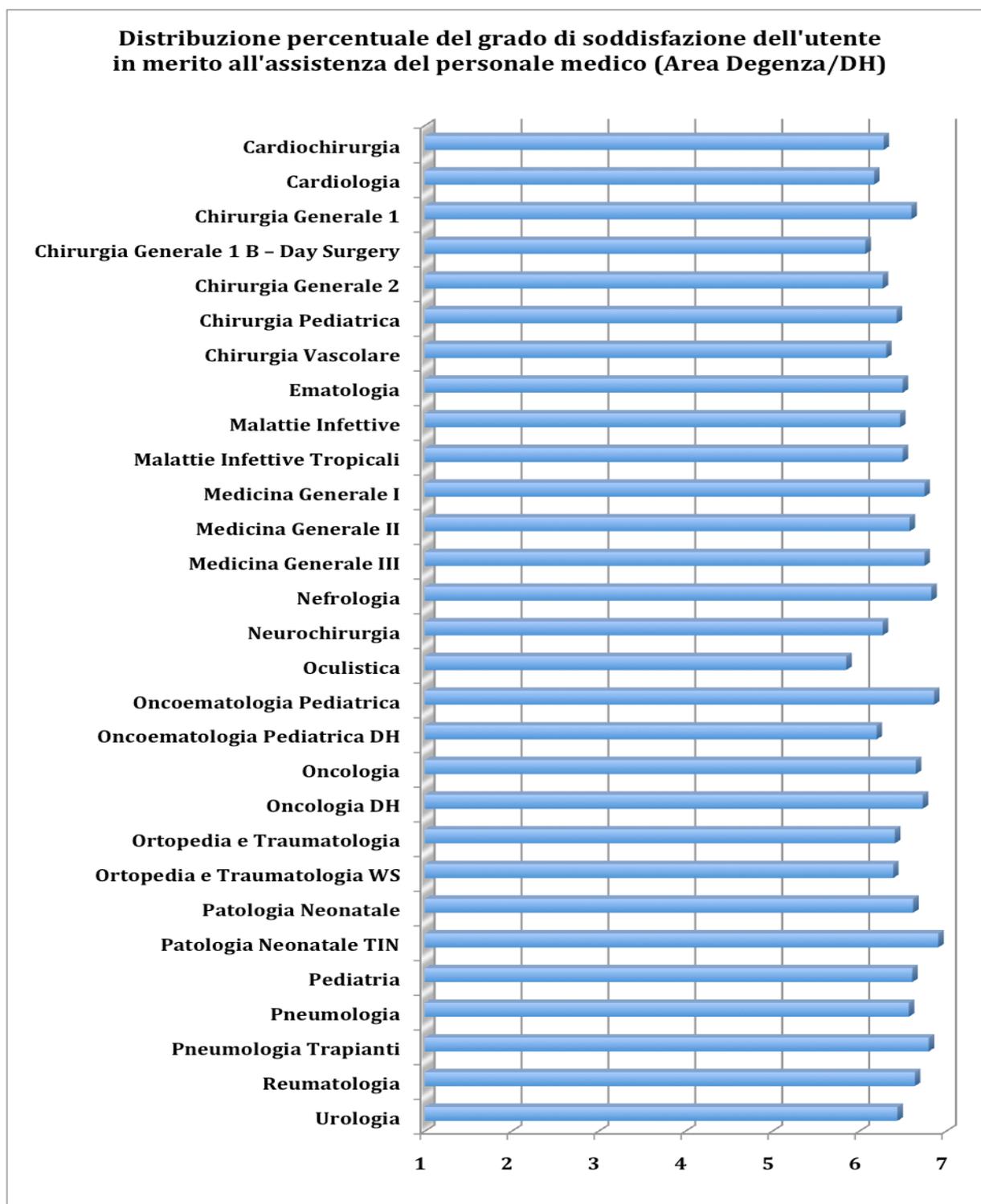


**Figura 25:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).



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

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	6,28
Cardiologia	6,17
Chirurgia Generale 1	6,60
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	6,07
Chirurgia Generale 2	6,27
Chirurgia Pediatrica	6,43
Chirurgia Vascolare	6,31
Ematologia	6,50
Malattie Infettive	6,47
Malattie Infettive Tropicali	6,50
Medicina Generale I	6,75
Medicina Generale II	6,58
Medicina Generale III	6,75
Nefrologia	6,83
Neurochirurgia	6,27
Oculistica	5,85
Oncoematologia Pediatrica	6,86
Oncoematologia Pediatrica DH	6,20
Oncologia	6,65
Oncologia DH	6,73
Ortopedia e Traumatologia	6,41
Ortopedia e Traumatologia WS	6,39
Patologia Neonatale	6,62
Patologia Neonatale TIN	6,91
Pediatria	6,61
Pneumologia	6,57
Pneumologia Trapianti	6,80
Reumatologia	6,64
Urologia	6,44



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

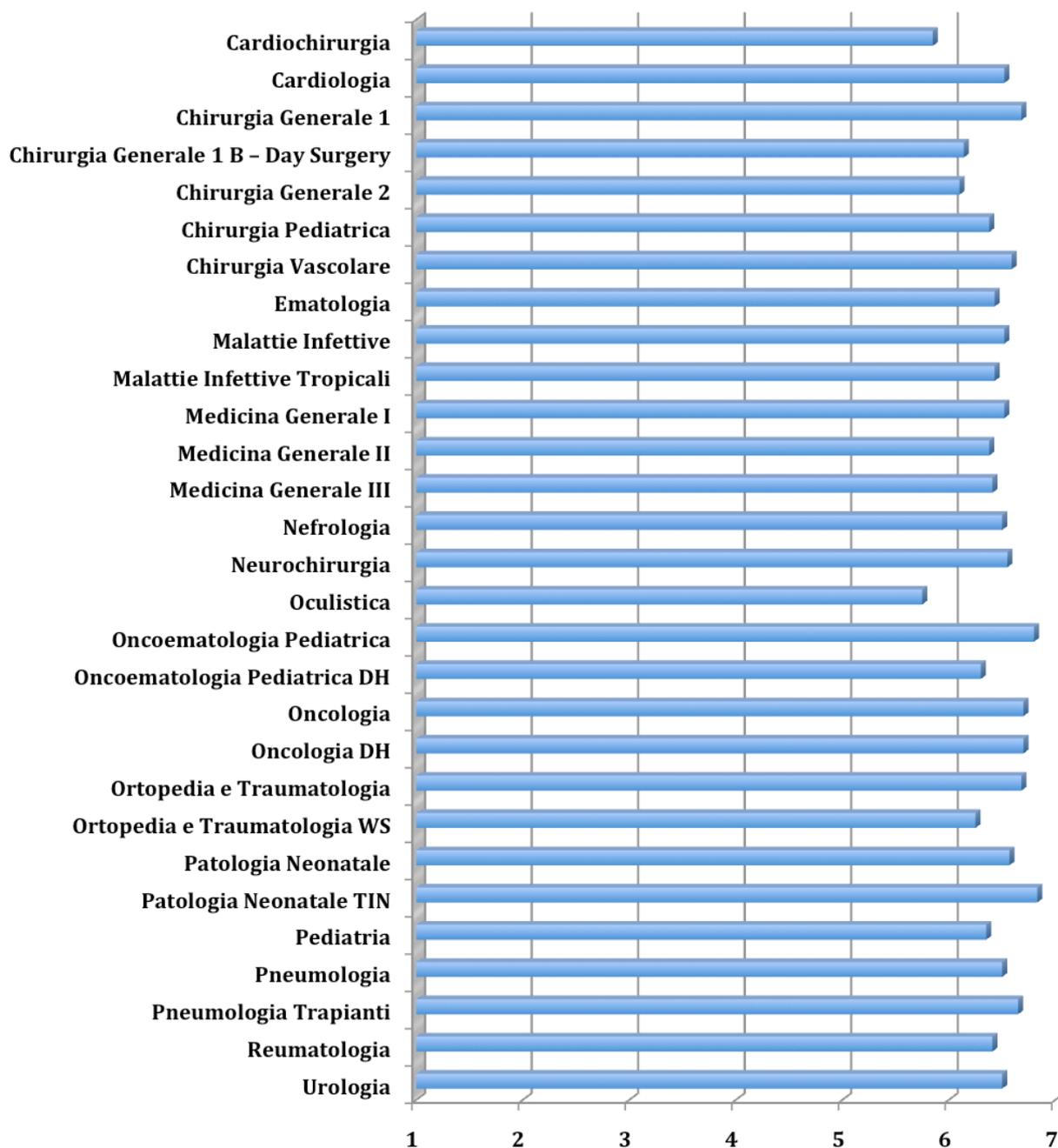


- **D7** Cure a Lei prestate.

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	5,85
Cardiologia	6,52
Chirurgia Generale 1	6,68
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	6,14
Chirurgia Generale 2	6,10
Chirurgia Pediatrica	6,38
Chirurgia Vascolare	6,59
Ematologia	6,43
Malattie Infettive	6,52
Malattie Infettive Tropicali	6,43
Medicina Generale I	6,52
Medicina Generale II	6,38
Medicina Generale III	6,41
Nefrologia	6,50
Neurochirurgia	6,55
Oculistica	5,75
Oncoematologia Pediatrica	6,80
Oncoematologia Pediatrica DH	6,30
Oncologia	6,70
Oncologia DH	6,70
Ortopedia e Traumatologia	6,68
Ortopedia e Traumatologia WS	6,25
Patologia Neonatale	6,57
Patologia Neonatale TIN	6,83
Pediatria	6,35
Pneumologia	6,50
Pneumologia Trapianti	6,65
Reumatologia	6,41
Urologia	6,50



**Distribuzione percentuale del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH)**



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

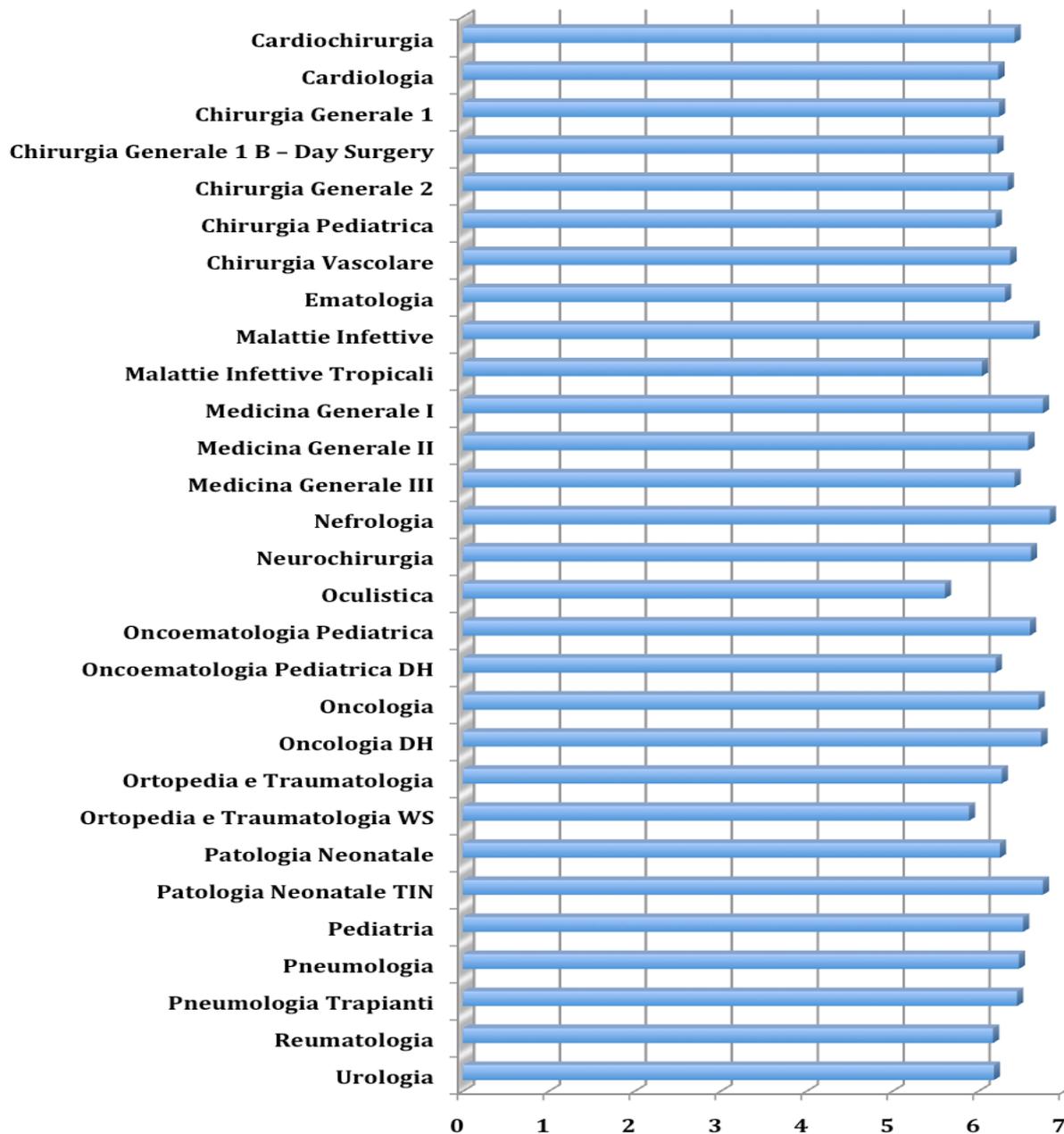


- **D8** Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	6,42
Cardiologia	6,23
Chirurgia Generale 1	6,24
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	6,22
Chirurgia Generale 2	6,34
Chirurgia Pediatrica	6,20
Chirurgia Vascolare	6,37
Ematologia	6,31
Malattie Infettive	6,64
Malattie Infettive Tropicali	6,04
Medicina Generale I	6,75
Medicina Generale II	6,58
Medicina Generale III	6,42
Nefrologia	6,83
Neurochirurgia	6,61
Oculistica	5,61
Oncoematologia Pediatrica	6,60
Oncoematologia Pediatrica DH	6,20
Oncologia	6,70
Oncologia DH	6,73
Ortopedia e Traumatologia	6,27
Ortopedia e Traumatologia WS	5,89
Patologia Neonatale	6,25
Patologia Neonatale TIN	6,75
Pediatria	6,52
Pneumologia	6,47
Pneumologia Trapianti	6,45
Reumatologia	6,17
Urologia	6,18



**Distribuzione percentuale del grado di soddisfazione dell'utente  
in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle  
cure prestate (Area Degenza/DH)**



**Figura 28:** Distribuzione percentuale 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).

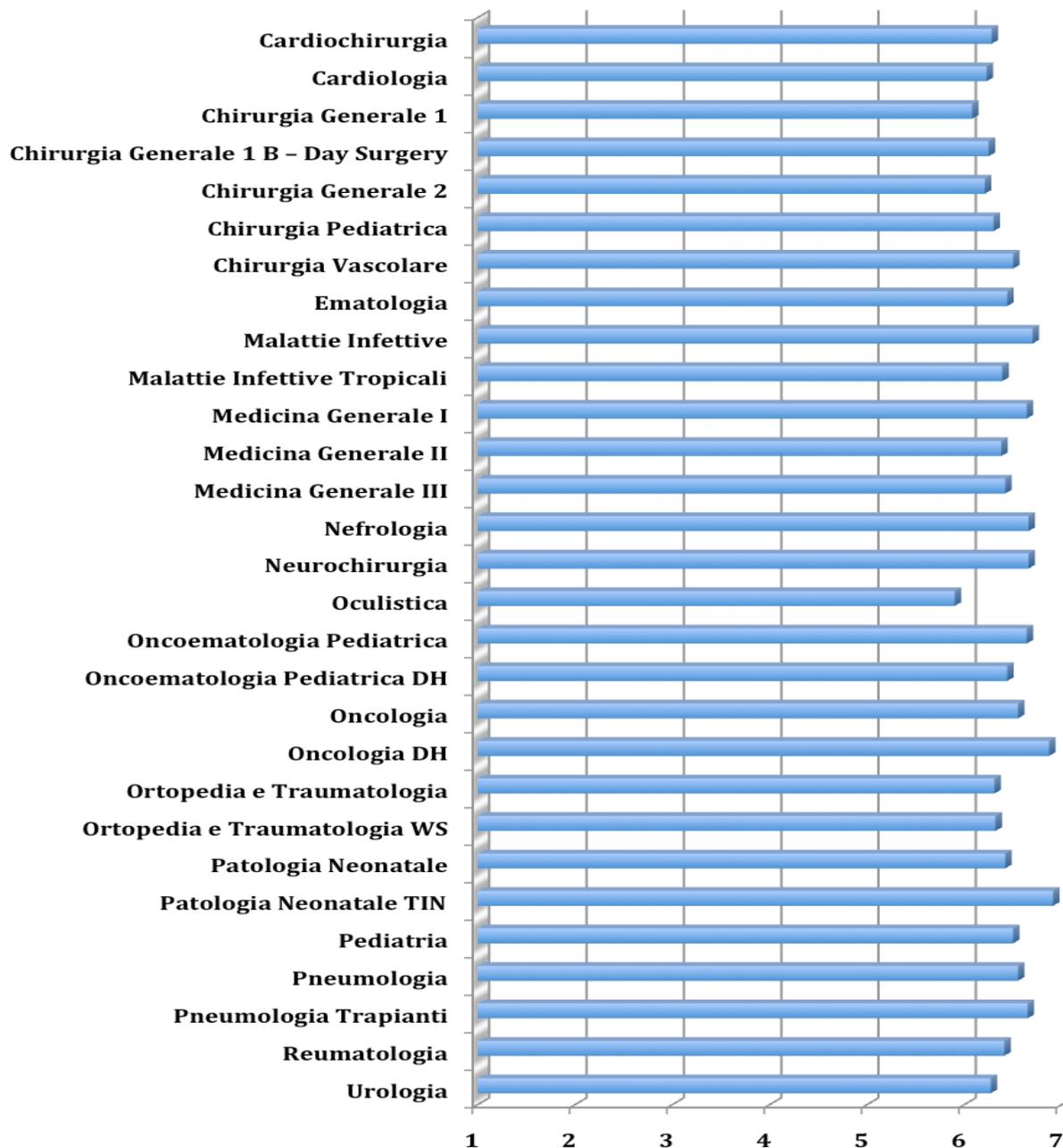


- **D9** Rispetto della riservatezza personale.

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	6,28
Cardiologia	6,23
Chirurgia Generale 1	6,08
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	6,25
Chirurgia Generale 2	6,21
Chirurgia Pediatrica	6,30
Chirurgia Vascolare	6,50
Ematologia	6,44
Malattie Infettive	6,70
Malattie Infettive Tropicali	6,39
Medicina Generale I	6,64
Medicina Generale II	6,38
Medicina Generale III	6,42
Nefrologia	6,66
Neurochirurgia	6,66
Oculistica	5,90
Oncoematologia Pediatrica	6,64
Oncoematologia Pediatrica DH	6,44
Oncologia	6,55
Oncologia DH	6,87
Ortopedia e Traumatologia	6,31
Ortopedia e Traumatologia WS	6,32
Patologia Neonatale	6,42
Patologia Neonatale TIN	6,91
Pediatria	6,50
Pneumologia	6,55
Pneumologia Trapianti	6,65
Reumatologia	6,41
Urologia	6,27



**Distribuzione percentuale del grado di soddisfazione  
dell'utente in merito al rispetto della riservatezza personale  
(Area Degenza/DH)**



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

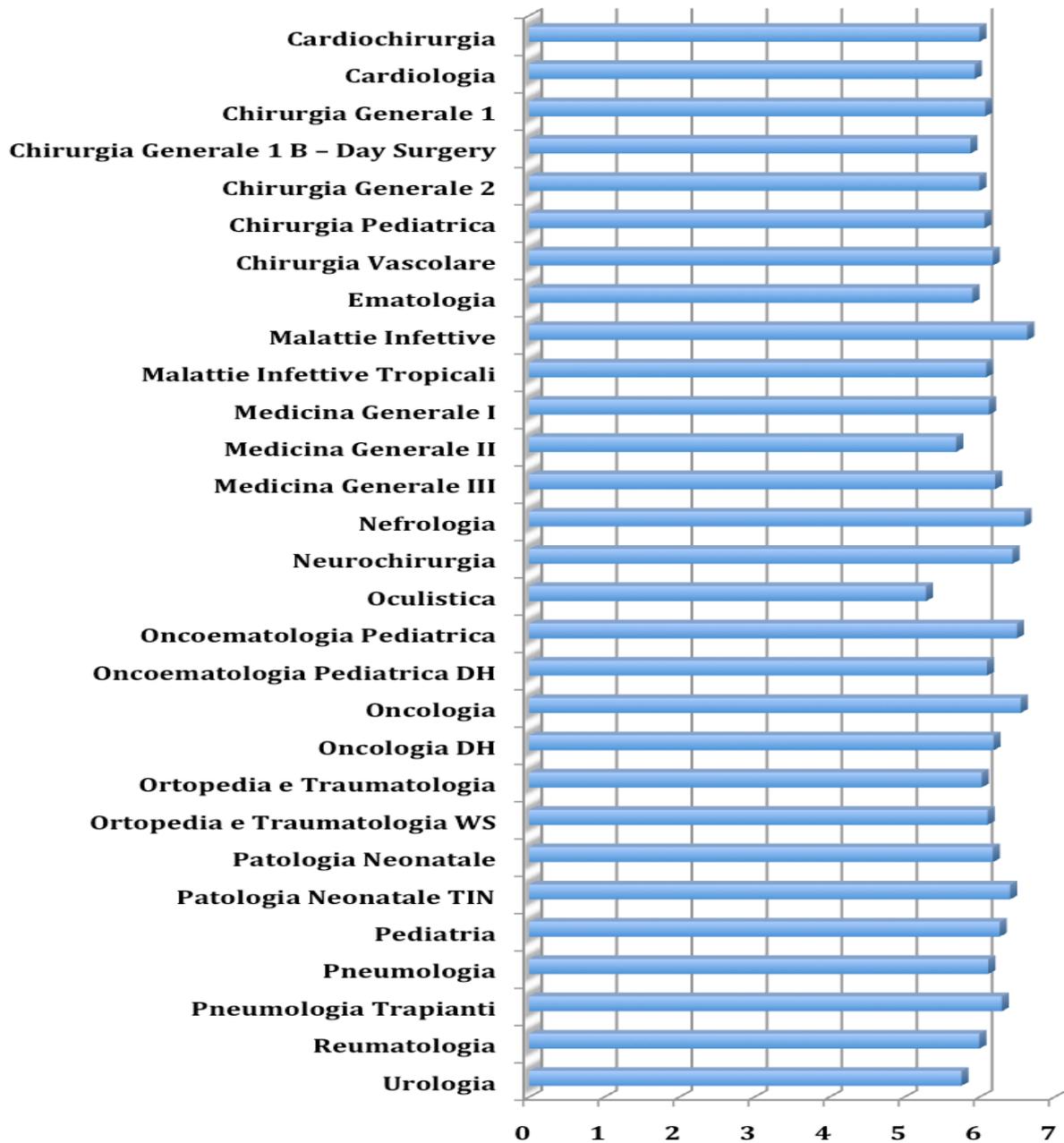


- **D10** Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme.

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	6
Cardiologia	5,94
Chirurgia Generale 1	6,08
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	5,88
Chirurgia Generale 2	6
Chirurgia Pediatrica	6,07
Chirurgia Vascolare	6,18
Ematologia	5,91
Malattie Infettive	6,64
Malattie Infettive Tropicali	6,09
Medicina Generale I	6,13
Medicina Generale II	5,69
Medicina Generale III	6,21
Nefrologia	6,60
Neurochirurgia	6,44
Oculistica	5,29
Oncoematologia Pediatrica	6,50
Oncoematologia Pediatrica DH	6,10
Oncologia	6,55
Oncologia DH	6,19
Ortopedia e Traumatologia	6,03
Ortopedia e Traumatologia WS	6,11
Patologia Neonatale	6,18
Patologia Neonatale TIN	6,41
Pediatria	6,27
Pneumologia	6,12
Pneumologia Trapianti	6,30
Reumatologia	6
Urologia	5,76



**Distribuzione percentuale del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH)**



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

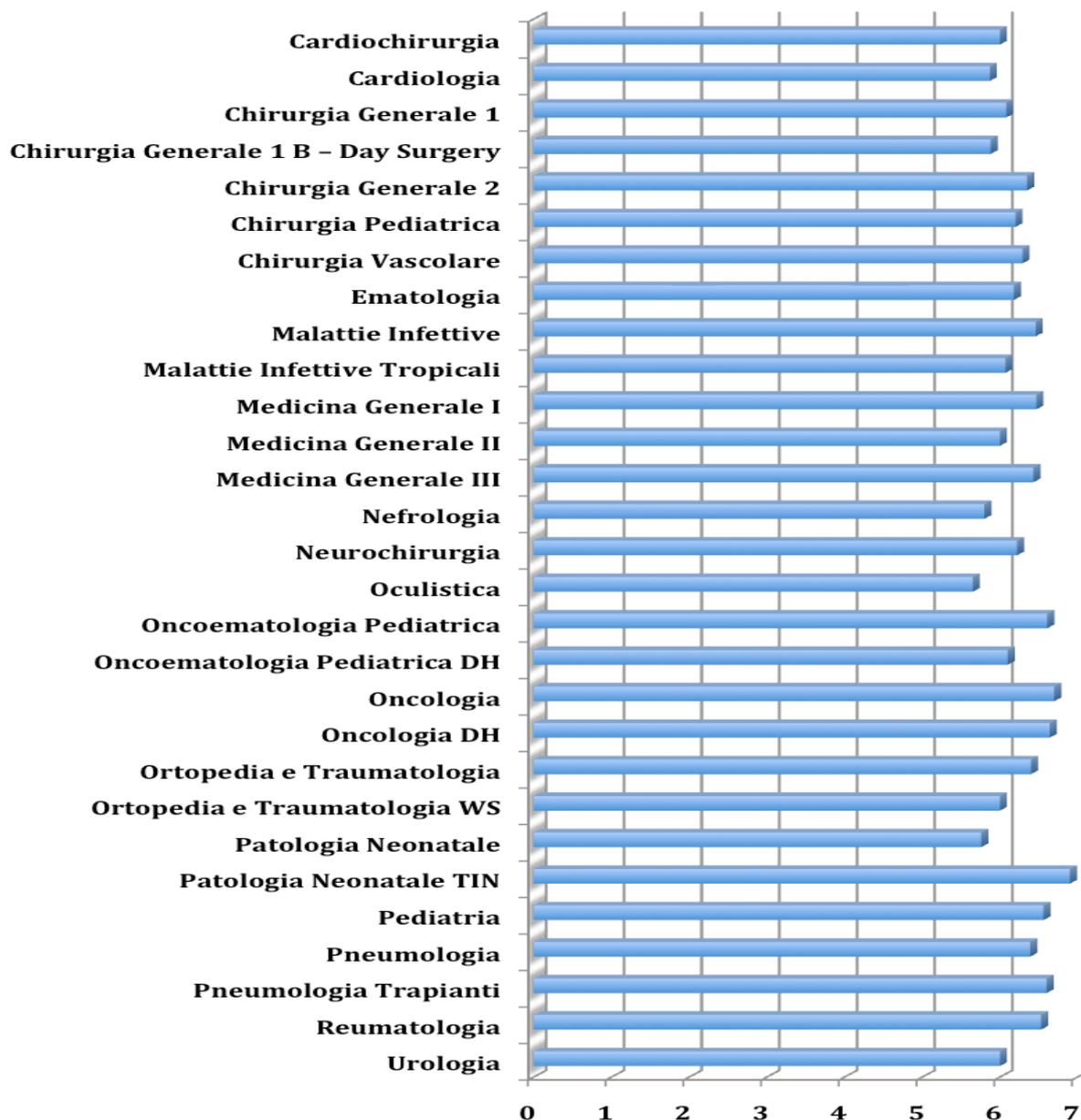
	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – secondo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **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).

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	6
Cardiologia	5,87
Chirurgia Generale 1	6,08
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	5,88
Chirurgia Generale 2	6,35
Chirurgia Pediatrica	6,20
Chirurgia Vascolare	6,29
Ematologia	6,18
Malattie Infettive	6,46
Malattie Infettive Tropicali	6,07
Medicina Generale I	6,47
Medicina Generale II	6
Medicina Generale III	6,43
Nefrologia	5,80
Neurochirurgia	6,22
Oculistica	5,65
Oncoematologia Pediatrica	6,61
Oncoematologia Pediatrica DH	6,10
Oncologia	6,70
Oncologia DH	6,64
Ortopedia e Traumatologia	6,40
Ortopedia e Traumatologia WS	6
Patologia Neonatale	5,76
Patologia Neonatale TIN	6,90
Pediatría	6,56
Pneumologia	6,39
Pneumologia Trapianti	6,60
Reumatologia	6,53
Urologia	6



**Distribuzione percentuale del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH)**



**Figura 31:** Distribuzione percentuale 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).

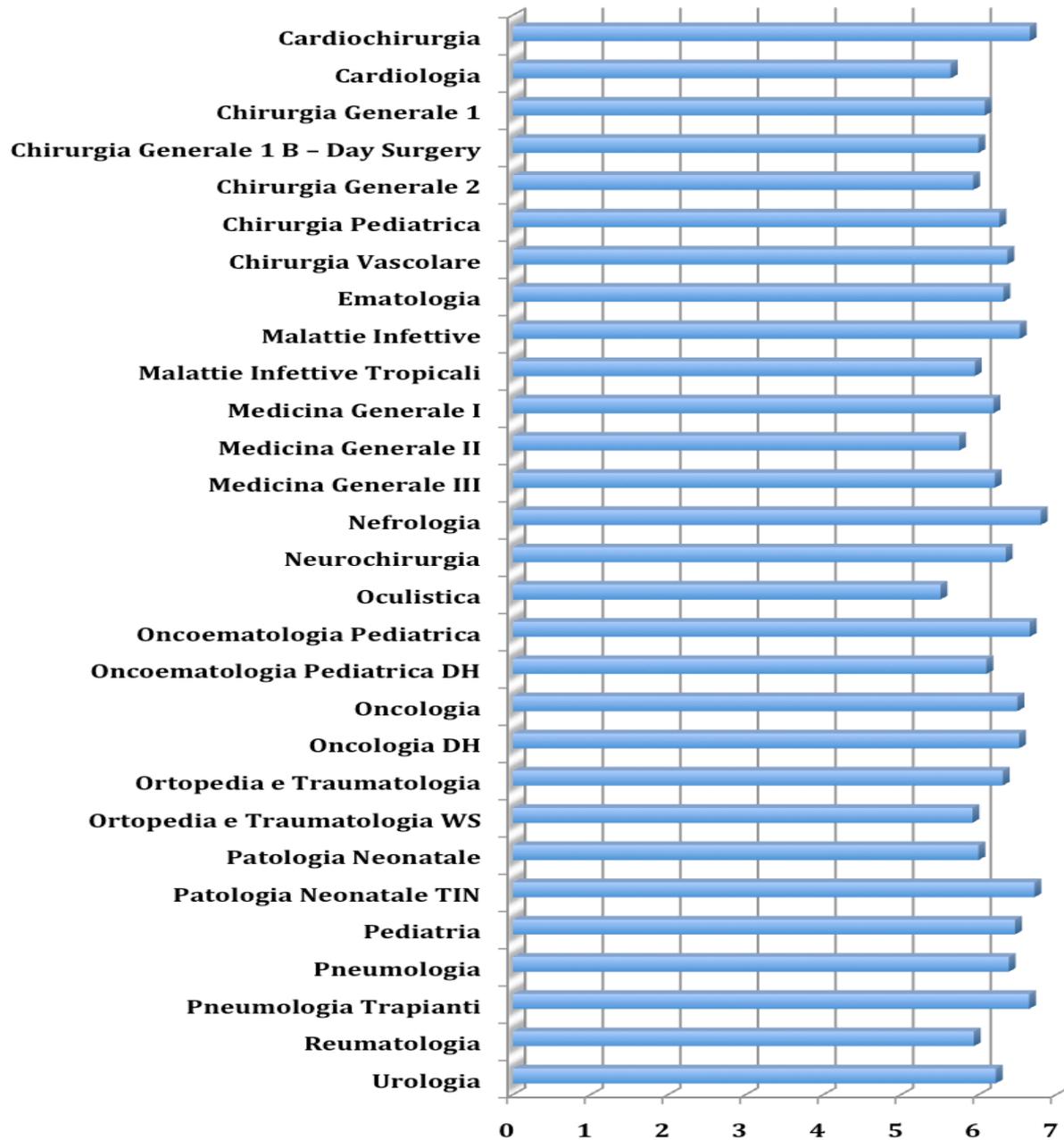
	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – secondo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	6,66
Cardiologia	5,64
Chirurgia Generale 1	6,08
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	6
Chirurgia Generale 2	5,93
Chirurgia Pediatrica	6,27
Chirurgia Vascolare	6,37
Ematologia	6,32
Malattie Infettive	6,53
Malattie Infettive Tropicali	5,95
Medicina Generale I	6,19
Medicina Generale II	5,75
Medicina Generale III	6,21
Nefrologia	6,80
Neurochirurgia	6,35
Oculistica	5,51
Oncoematologia Pediatrica	6,66
Oncoematologia Pediatrica DH	6,10
Oncologia	6,50
Oncologia DH	6,52
Ortopedia e Traumatologia	6,31
Ortopedia e Traumatologia WS	5,92
Patologia Neonatale	6
Patologia Neonatale TIN	6,72
Pediatria	6,47
Pneumologia	6,39
Pneumologia Trapianti	6,65
Reumatologia	5,94
Urologia	6,22



**Distribuzione percentuale del grado di soddisfazione  
comlessivo dell'utente in merito alla propria esperienza di  
ricovero (Area Degenza/DH)**



**Figura 32:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione comlessivo 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 Si con qualche riserva
  - 6 Sì
  - 7 Certamente si

<b>S.C.</b>	<b>Media Punteggio</b>
Cardiochirurgia	6,80
Cardiologia	6,11
Chirurgia Generale 1	5,91
Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery	6
Chirurgia Generale 2	6,14
Chirurgia Pediatrica	6,25
Chirurgia Vascolare	6,31
Ematologia	6,25
Malattie Infettive	6,33
Malattie Infettive Tropicali	6,25
Medicina Generale I	6,28
Medicina Generale II	6,07
Medicina Generale III	5,85
Nefrologia	7
Neurochirurgia	6,22
Oculistica	5,64
Oncoematologia Pediatrica	6,83
Oncoematologia Pediatrica DH	6,10
Oncologia	6,85
Oncologia DH	6,63
Ortopedia e Traumatologia	6,25
Ortopedia e Traumatologia WS	6,03
Patologia Neonatale	5,85
Patologia Neonatale TIN	6,16
Pediatria	6,27

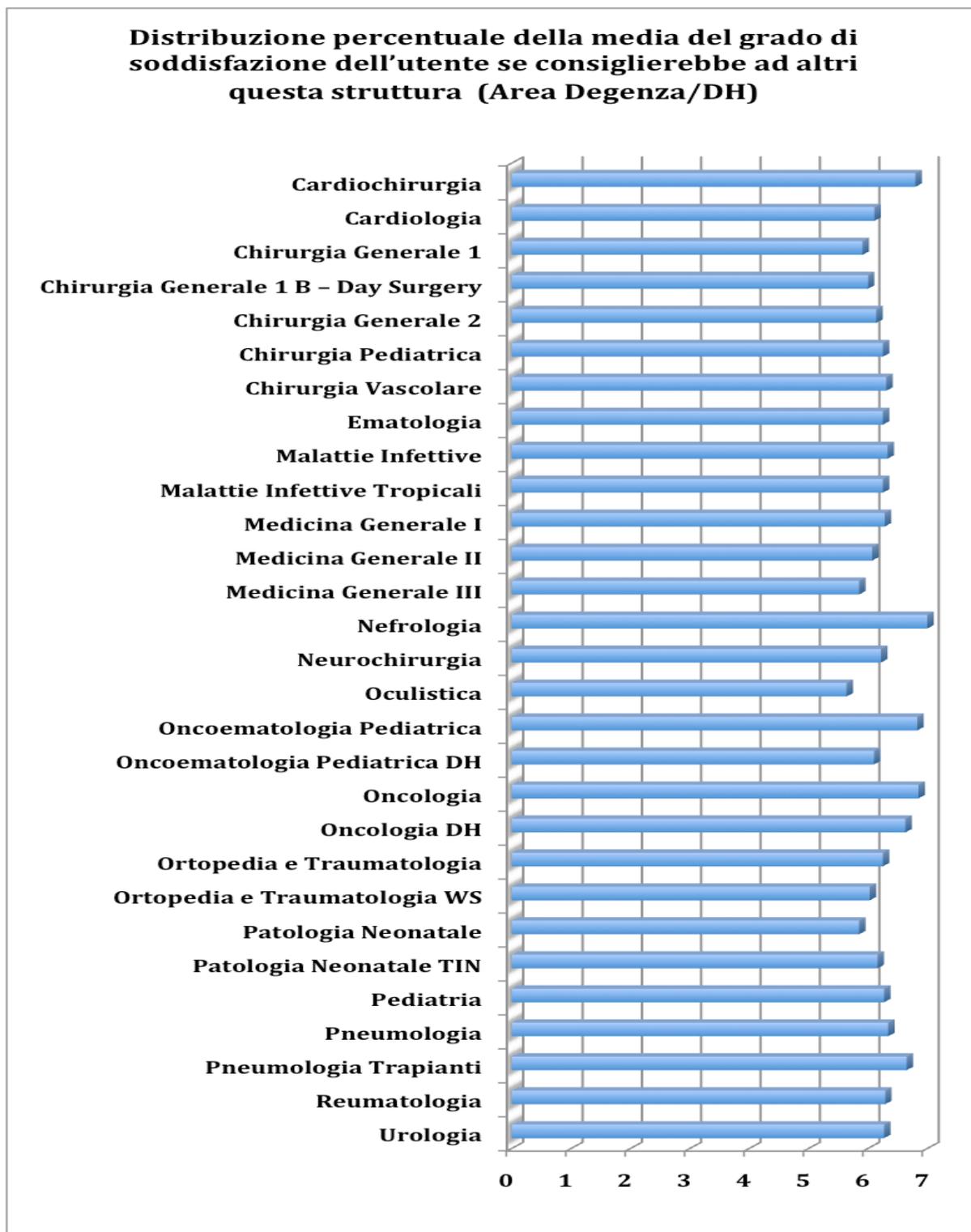


**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2013 – secondo semestre

Direzione  
Generale

Pneumologia	6,34
Pneumologia Trapianti	6,65
Reumatologia	6,29
Urologia	6,27



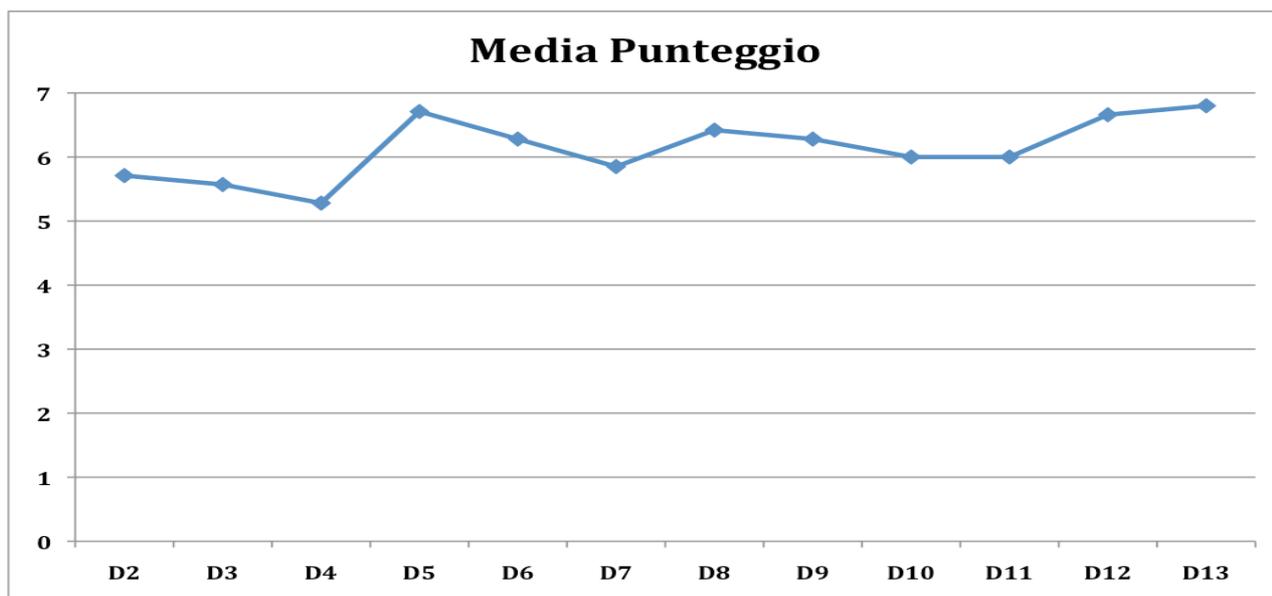
**Figura 33:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente se consiglierebbe ad altri questa struttura (Area Degenza/DH).



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

- **SC Cardiocirurgia (n. 7 questionari)**

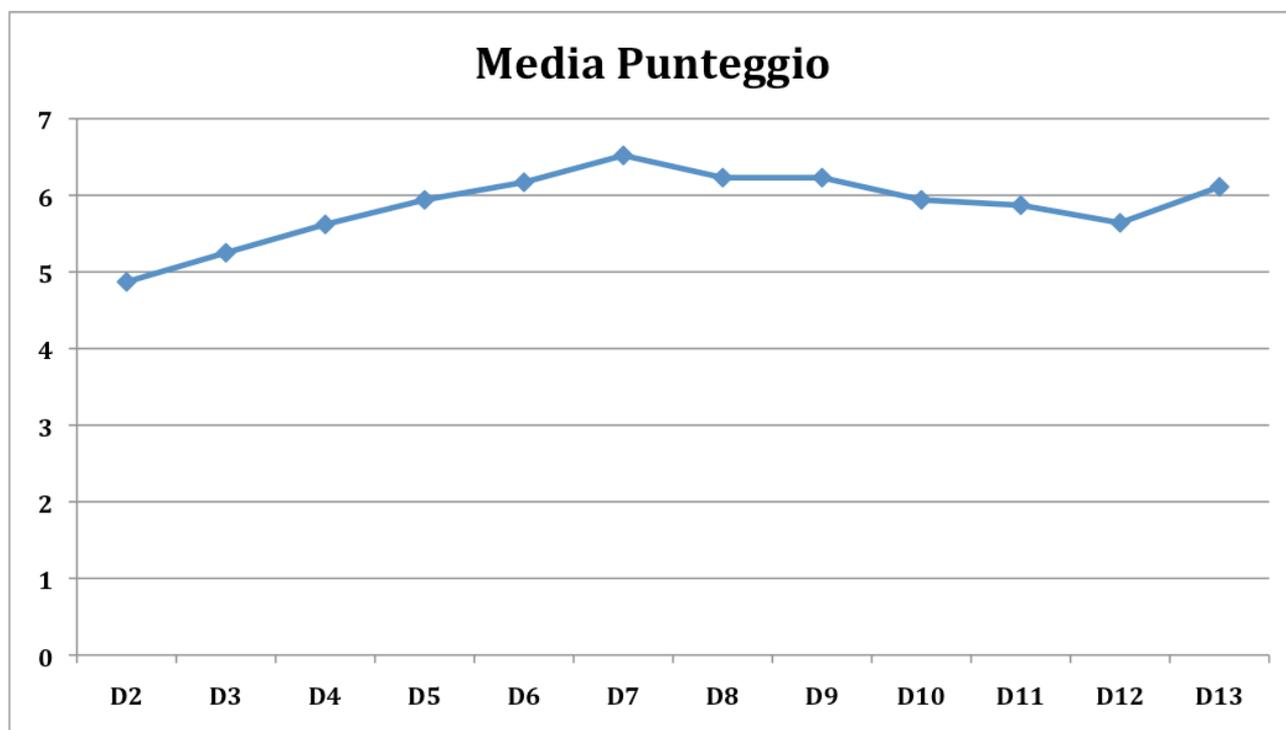
Domanda	Media Punteggio
D2	5,71
D3	5,57
D4	5,28
D5	6,71
D6	6,28
D7	5,85
D8	6,42
D9	6,28
D10	6
D11	6
D12	6,66
D13	6,80





• **SC Cardiologia (n. 17 questionari)**

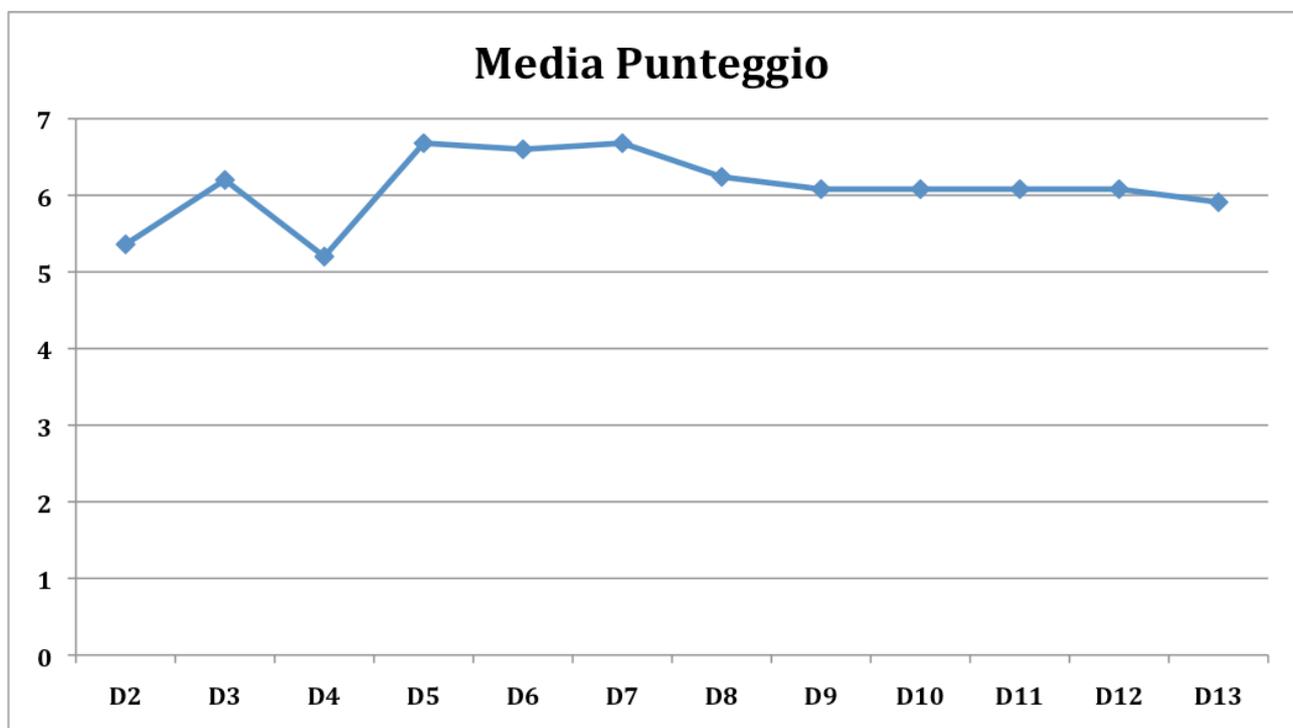
Domanda	Media Punteggio
D2	4,87
D3	5,25
D4	5,62
D5	5,94
D6	6,17
D7	6,52
D8	6,23
D9	6,23
D10	5,94
D11	5,87
D12	5,64
D13	6,11





• **SC Chirurgia Generale 1 (n. 25 questionari)**

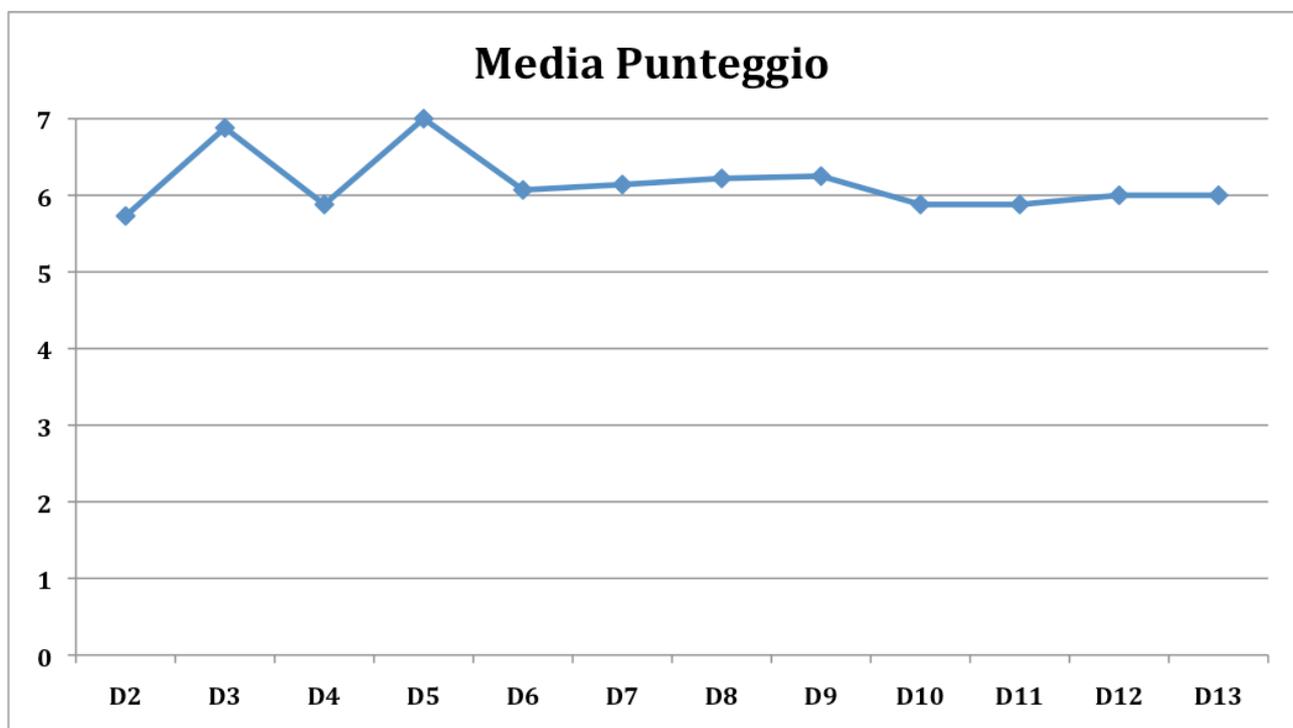
Domanda	Media Punteggio
D2	5,36
D3	6,20
D4	5,20
D5	6,68
D6	6,60
D7	6,68
D8	6,24
D9	6,08
D10	6,08
D11	6,08
D12	6,08
D13	5,91





• **SC Chirurgia Generale 1 B – Day Surgery (n. 27 questionari)**

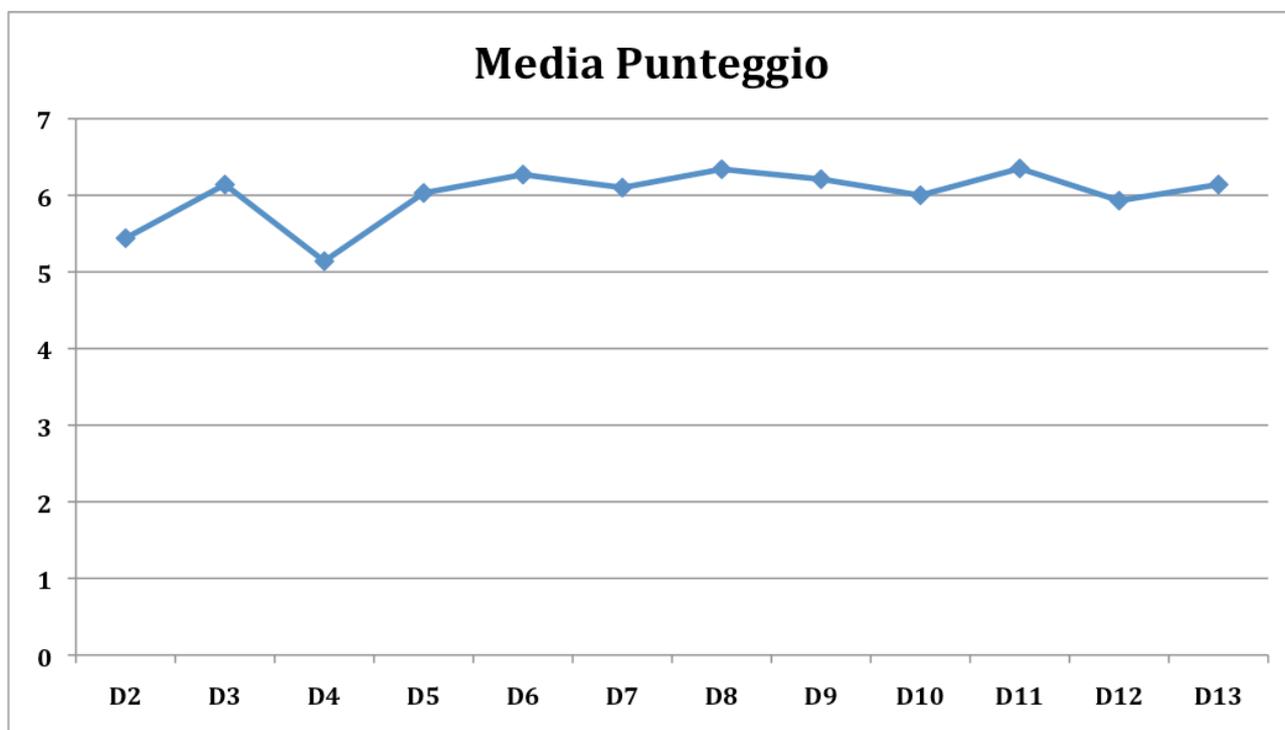
Domanda	Media Punteggio
D2	5,73
D3	6,88
D4	5,88
D5	7
D6	6,07
D7	6,14
D8	6,22
D9	6,25
D10	5,88
D11	5,88
D12	6
D13	6





• **SC Chirurgia Generale 2 (n. 29 questionari)**

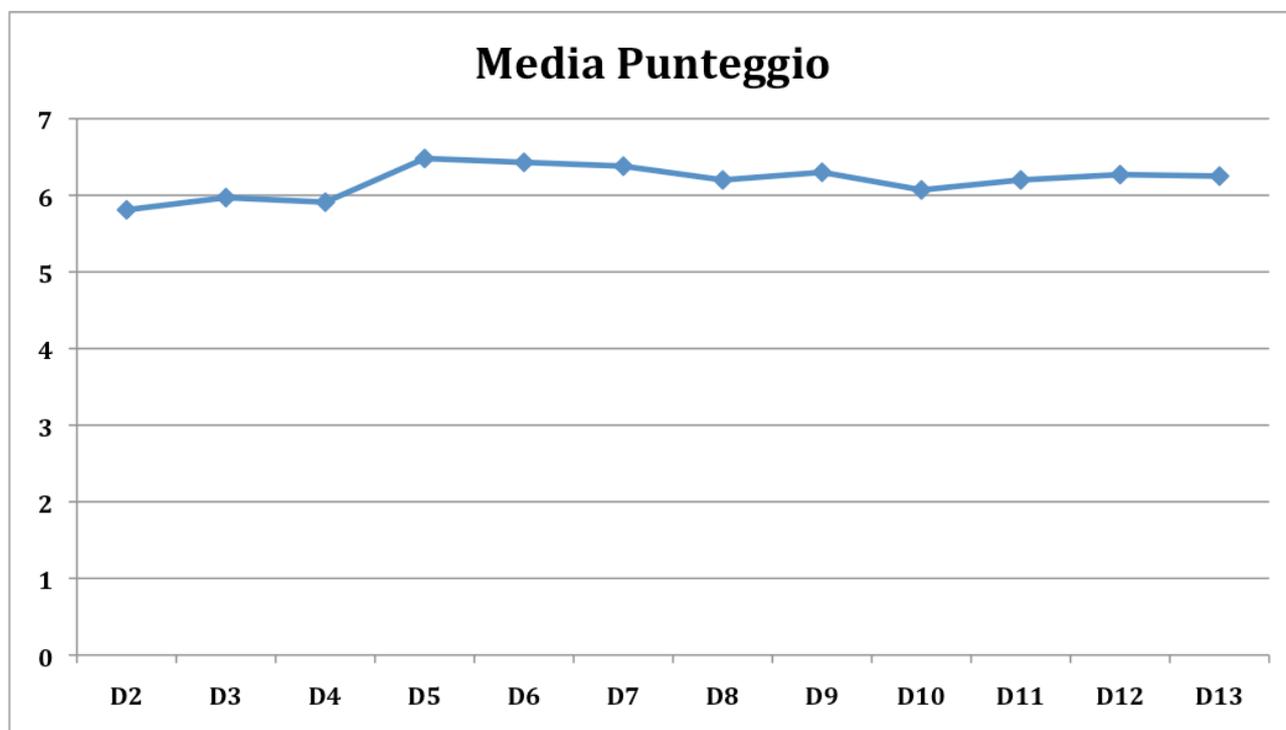
Domanda	Media Punteggio
D2	5,44
D3	6,14
D4	5,14
D5	6,03
D6	6,27
D7	6,10
D8	6,34
D9	6,21
D10	6
D11	6,35
D12	5,93
D13	6,14





• **SC Chirurgia Pediatrica (n. 39 questionari)**

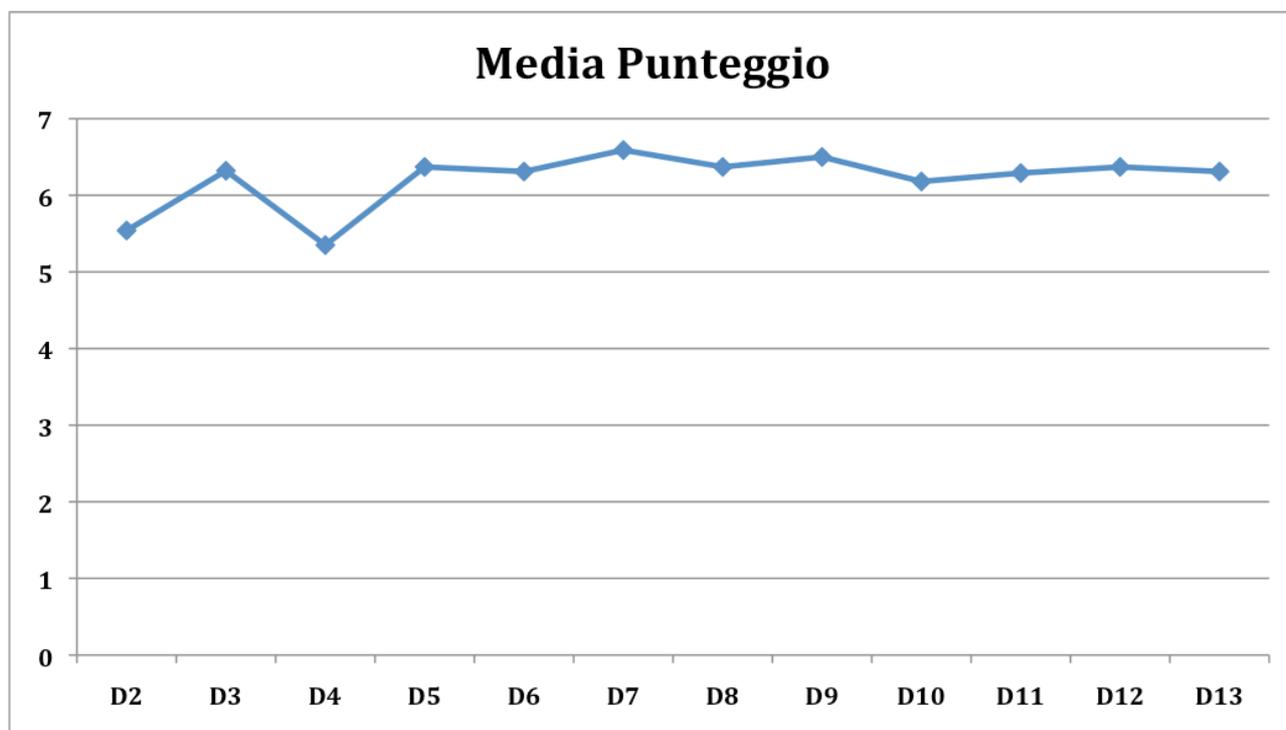
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	5,81
D3	5,97
D4	5,91
D5	6,48
D6	6,43
D7	6,38
D8	6,20
D9	6,30
D10	6,07
D11	6,20
D12	6,27
D13	6,25





• **SC Chirurgia Vascolare (n. 32 questionari)**

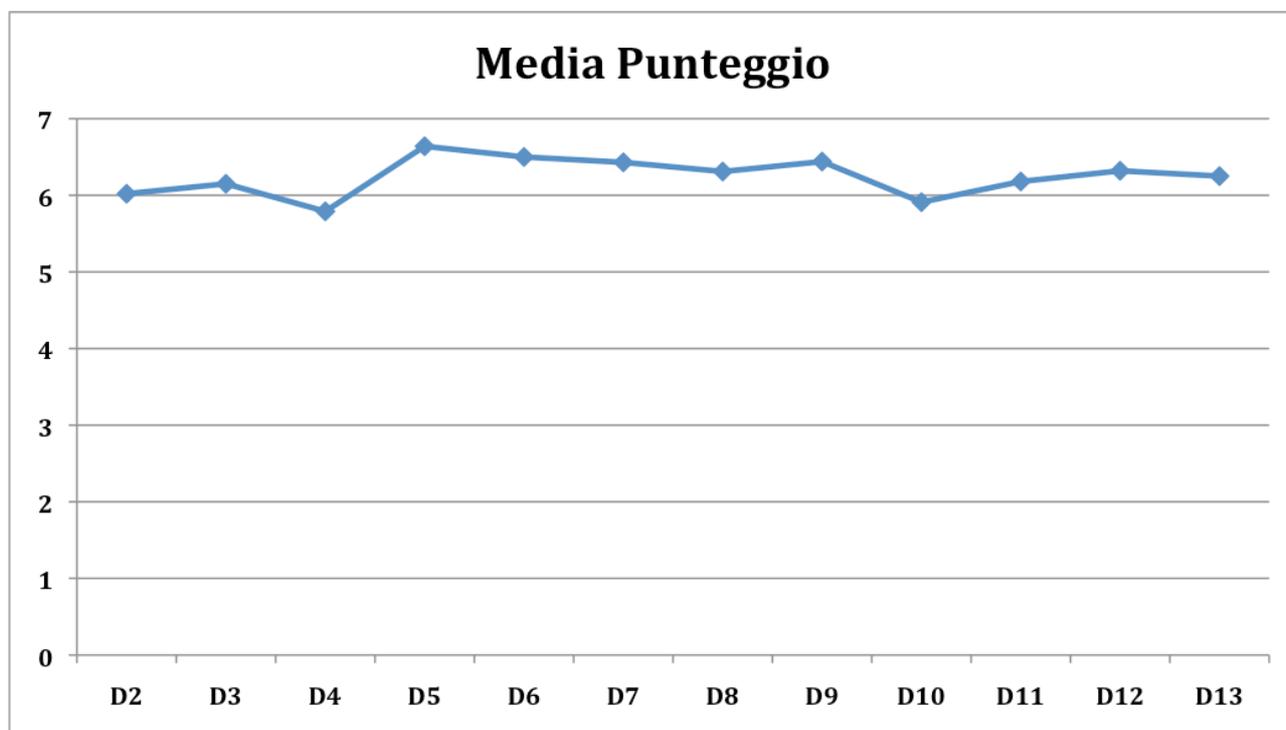
Domanda	Media Punteggio
D2	5,54
D3	6,32
D4	5,35
D5	6,37
D6	6,31
D7	6,59
D8	6,37
D9	6,50
D10	6,18
D11	6,29
D12	6,37
D13	6,31





• **SC Ematologia (n. 59 questionari)**

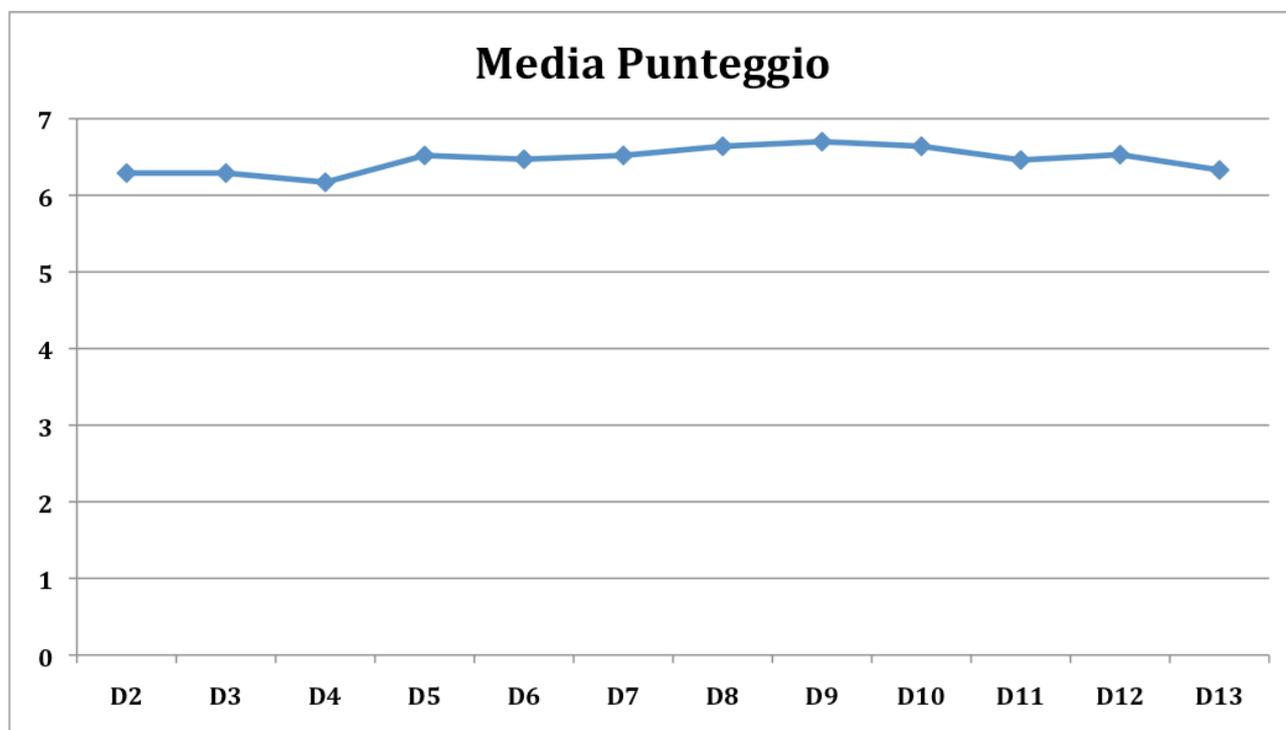
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	6,02
D3	6,15
D4	5,79
D5	6,64
D6	6,50
D7	6,43
D8	6,31
D9	6,44
D10	5,91
D11	6,18
D12	6,32
D13	6,25





• **SC Malattie Infettive (n. 17 questionari)**

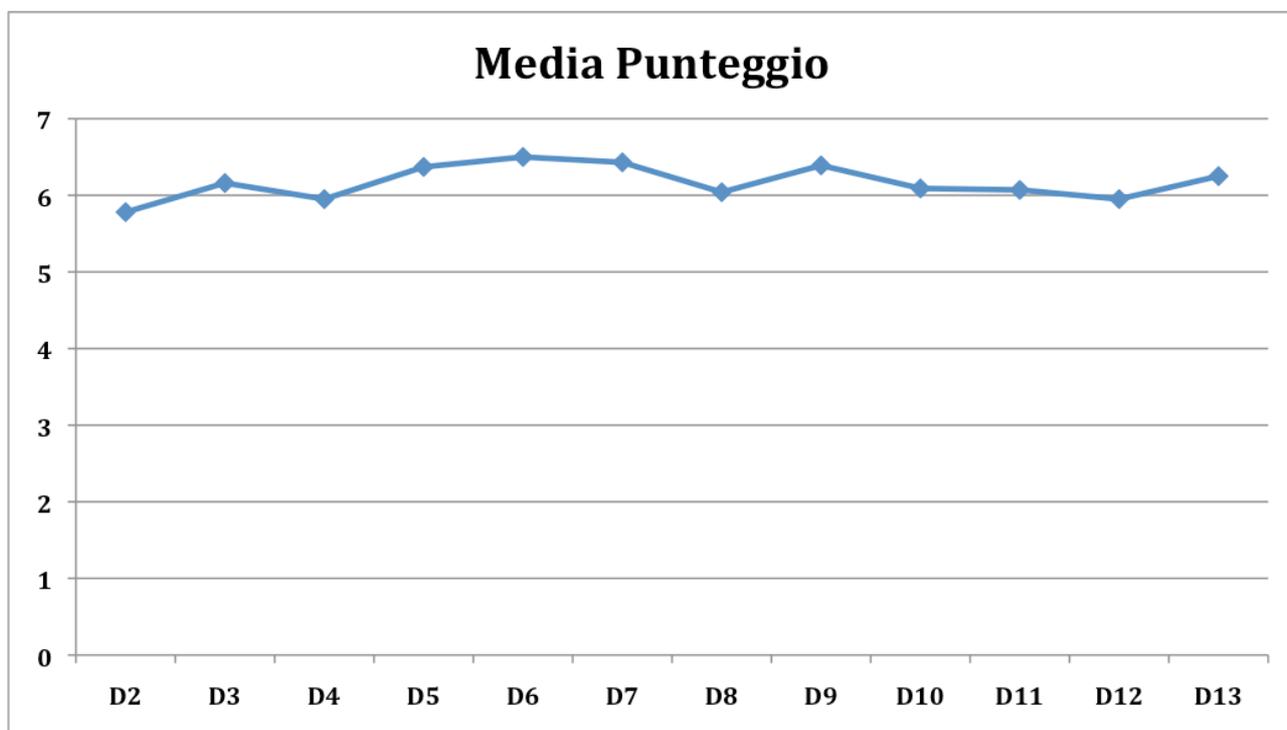
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	6,29
D3	6,29
D4	6,17
D5	6,52
D6	6,47
D7	6,52
D8	6,64
D9	6,70
D10	6,64
D11	6,46
D12	6,53
D13	6,33





• **SC Malattie Infettive Tropicali (n. 24 questionari)**

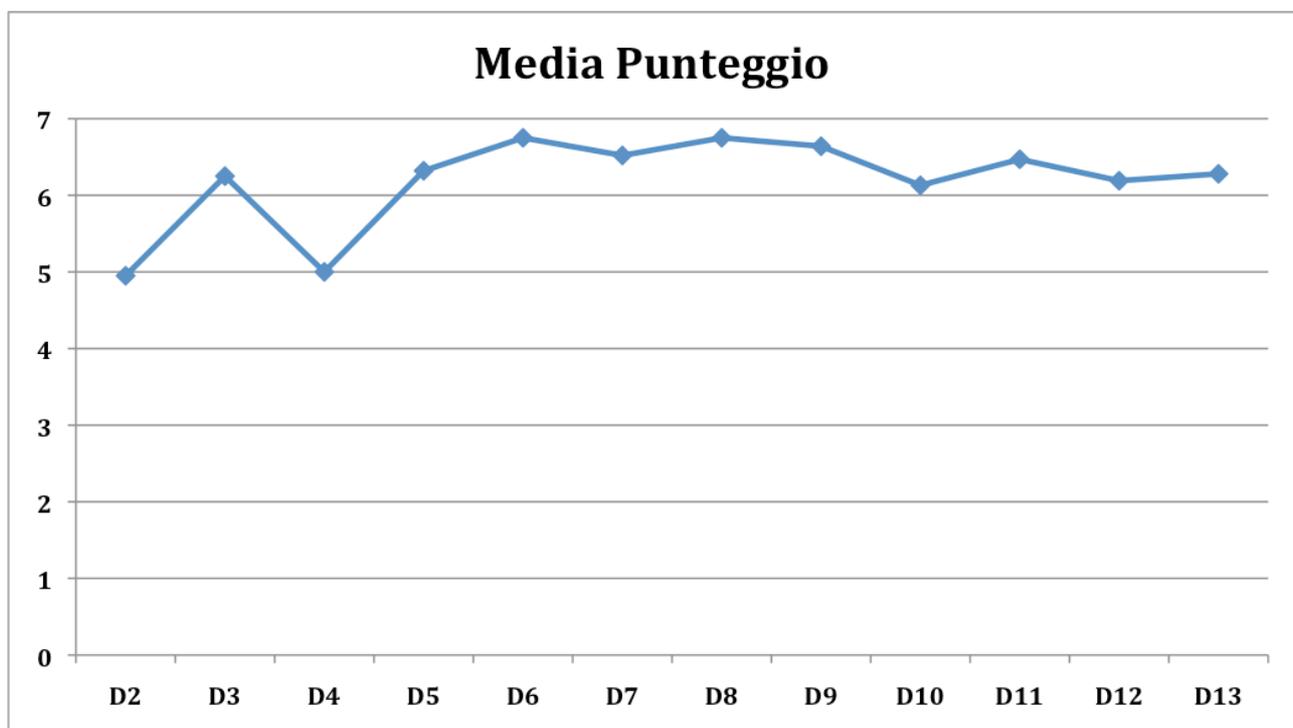
Domanda	Media Punteggio
D2	5,78
D3	6,16
D4	5,95
D5	6,37
D6	6,50
D7	6,43
D8	6,04
D9	6,39
D10	6,09
D11	6,07
D12	5,95
D13	6,25





• **SC Medicina Generale I (n. 14 questionari)**

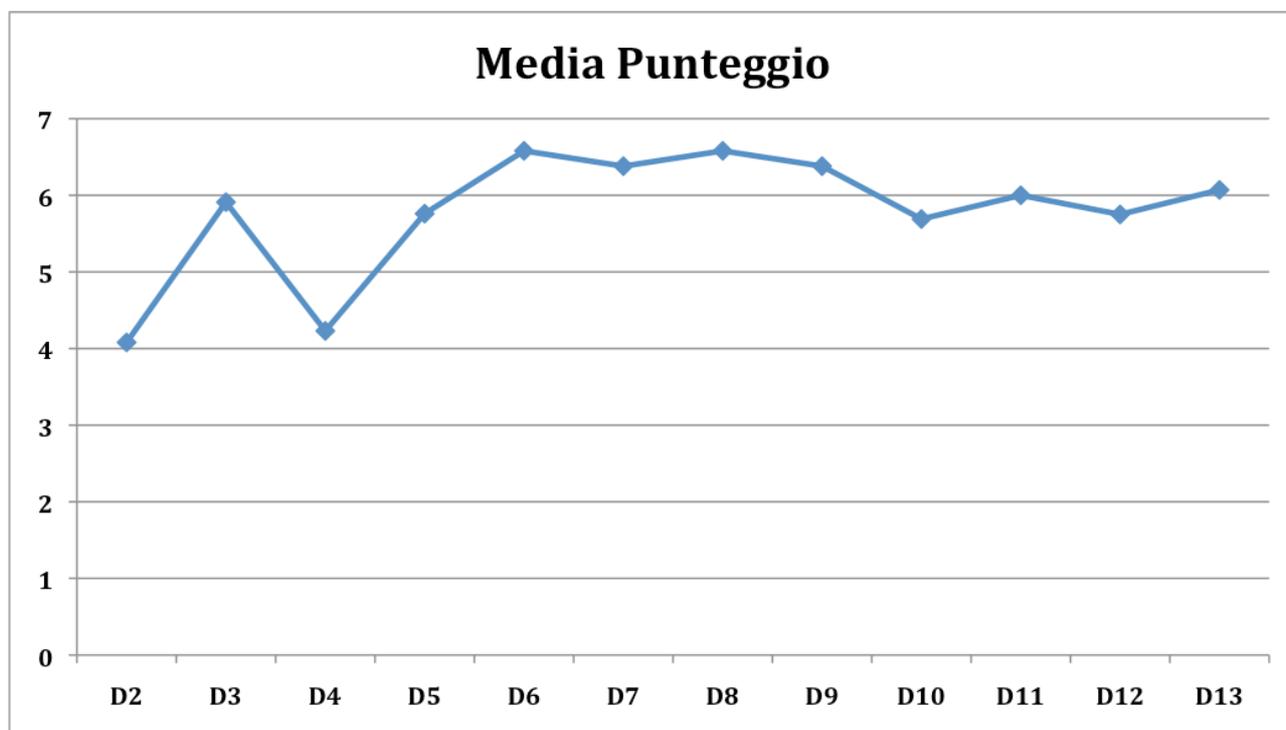
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	4,95
D3	6,25
D4	5
D5	6,32
D6	6,75
D7	6,52
D8	6,75
D9	6,64
D10	6,13
D11	6,47
D12	6,19
D13	6,28





• **SC Medicina Generale II (n. 11 questionari)**

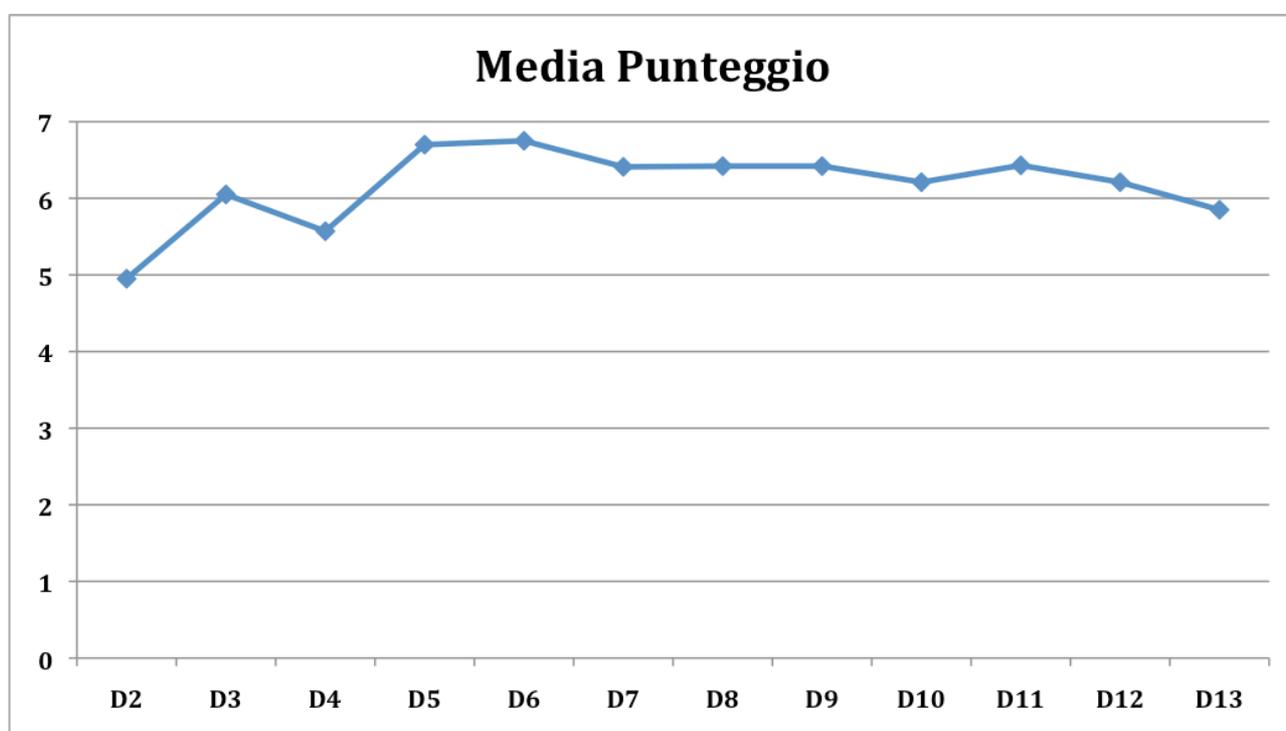
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	4,08
D3	5,91
D4	4,23
D5	5,76
D6	6,58
D7	6,38
D8	6,58
D9	6,38
D10	5,69
D11	6
D12	5,75
D13	6,07





• **SC Medicina Generale III (n. 20 questionari)**

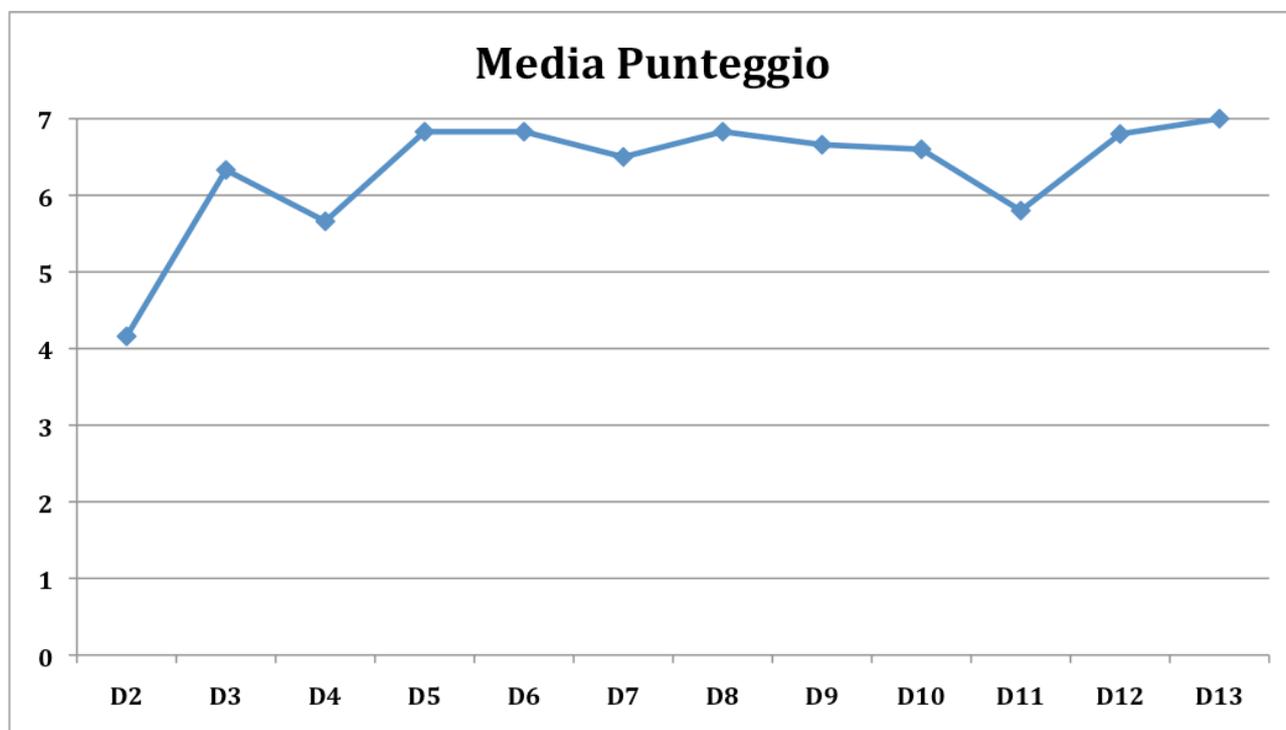
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	4,95
D3	6,05
D4	5,57
D5	6,70
D6	6,75
D7	6,41
D8	6,42
D9	6,42
D10	6,21
D11	6,43
D12	6,21
D13	5,85





• SC Nefrologia (n. 6 questionari)

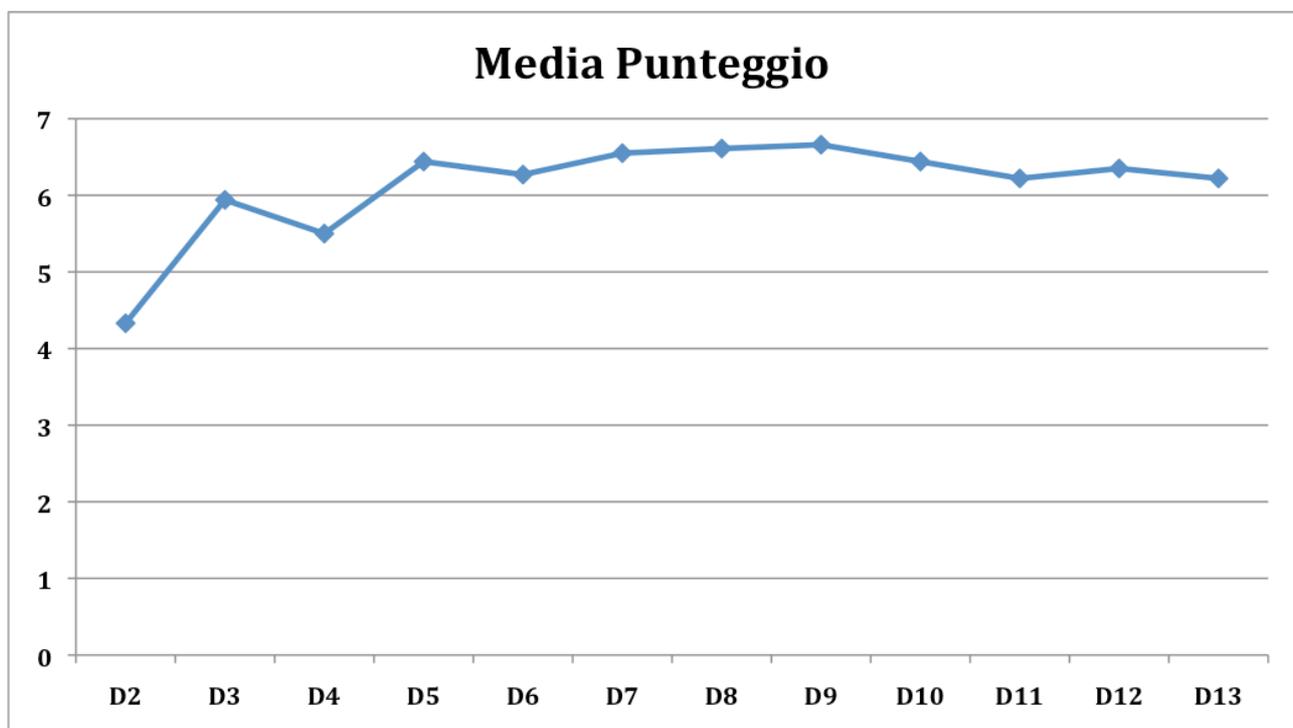
Domanda	Media Punteggio
D2	4,16
D3	6,33
D4	5,66
D5	6,83
D6	6,83
D7	6,50
D8	6,83
D9	6,66
D10	6,60
D11	5,80
D12	6,80
D13	7





• SC Neurochirurgia (n. 18 questionari)

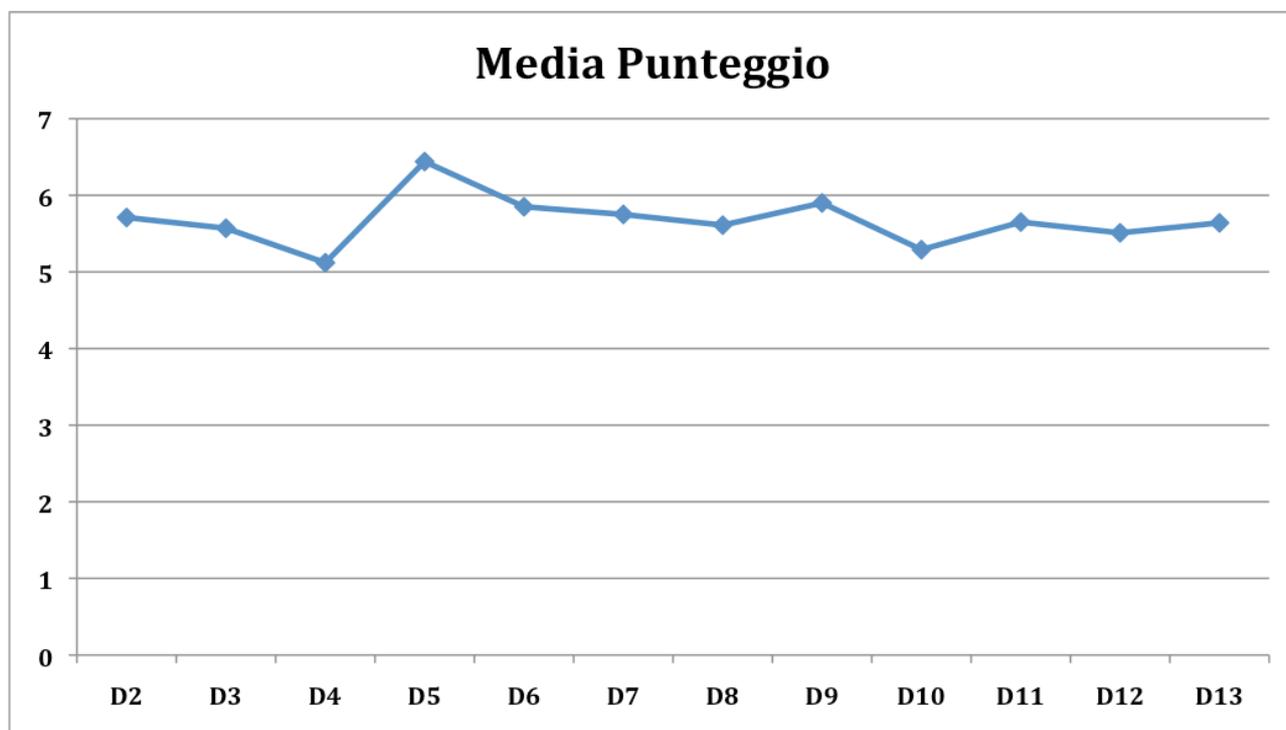
Domanda	Media Punteggio
D2	4,33
D3	5,94
D4	5,50
D5	6,44
D6	6,27
D7	6,55
D8	6,61
D9	6,66
D10	6,44
D11	6,22
D12	6,35
D13	6,22





• SC Oculistica (n. 35 questionari)

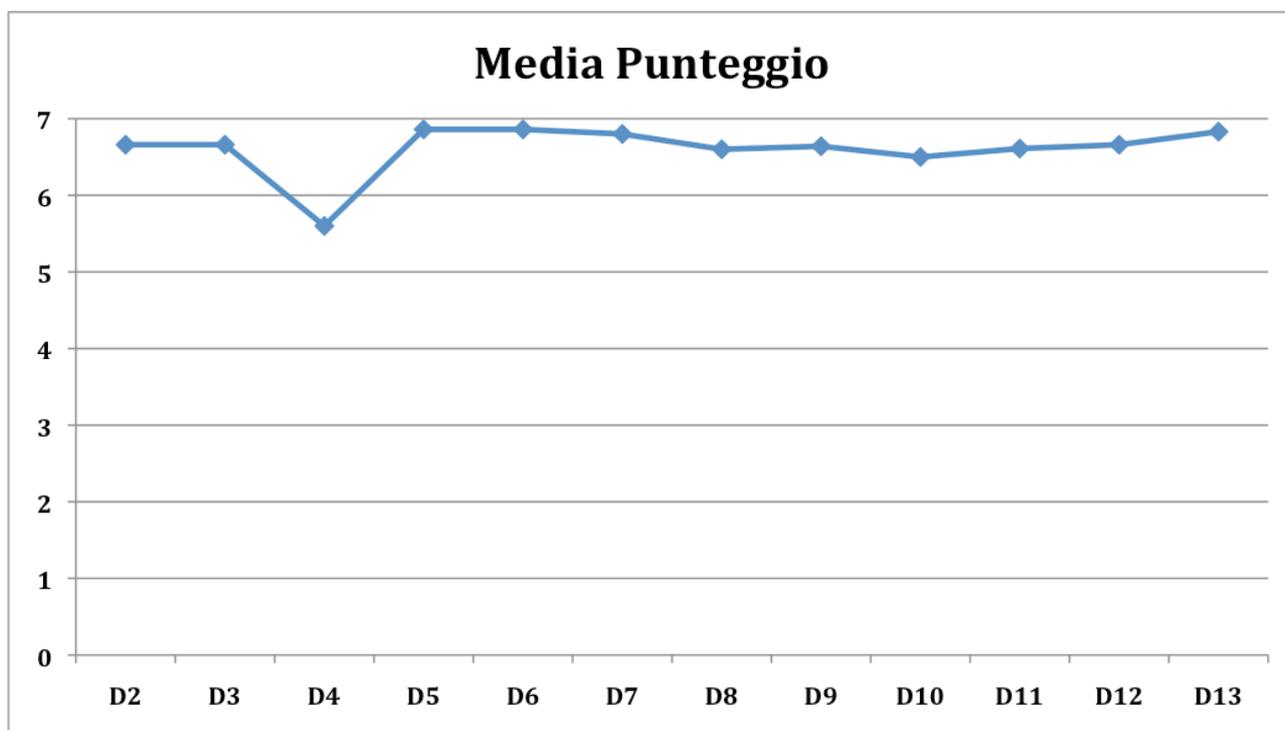
Domanda	Media Punteggio
D2	5,71
D3	5,57
D4	5,12
D5	6,44
D6	5,85
D7	5,75
D8	5,61
D9	5,90
D10	5,29
D11	5,65
D12	5,51
D13	5,64





• **SC Oncoematologia Pediatrica (n. 15 questionari)**

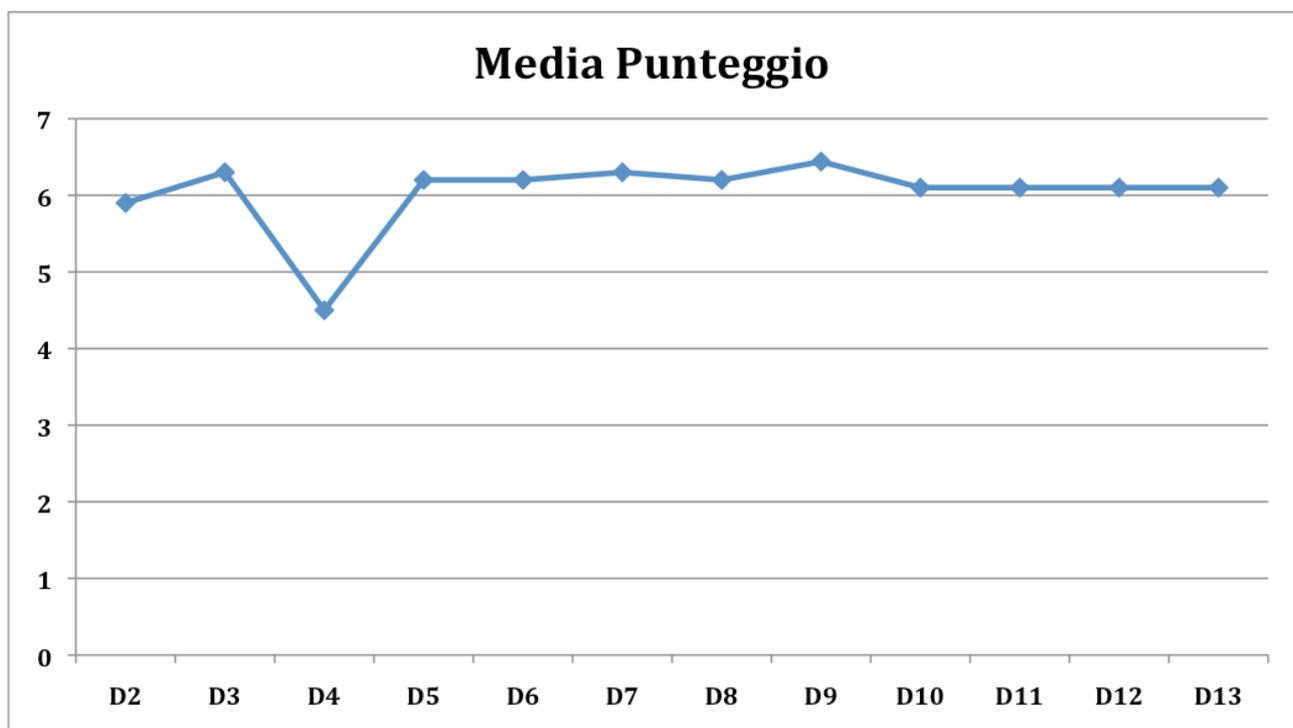
Domanda	Media Punteggio
D2	6,66
D3	6,66
D4	5,60
D5	6,86
D6	6,86
D7	6,80
D8	6,60
D9	6,64
D10	6,50
D11	6,61
D12	6,66
D13	6,83





• **SC Oncoematologia Pediatrica DH (n. 10 questionari)**

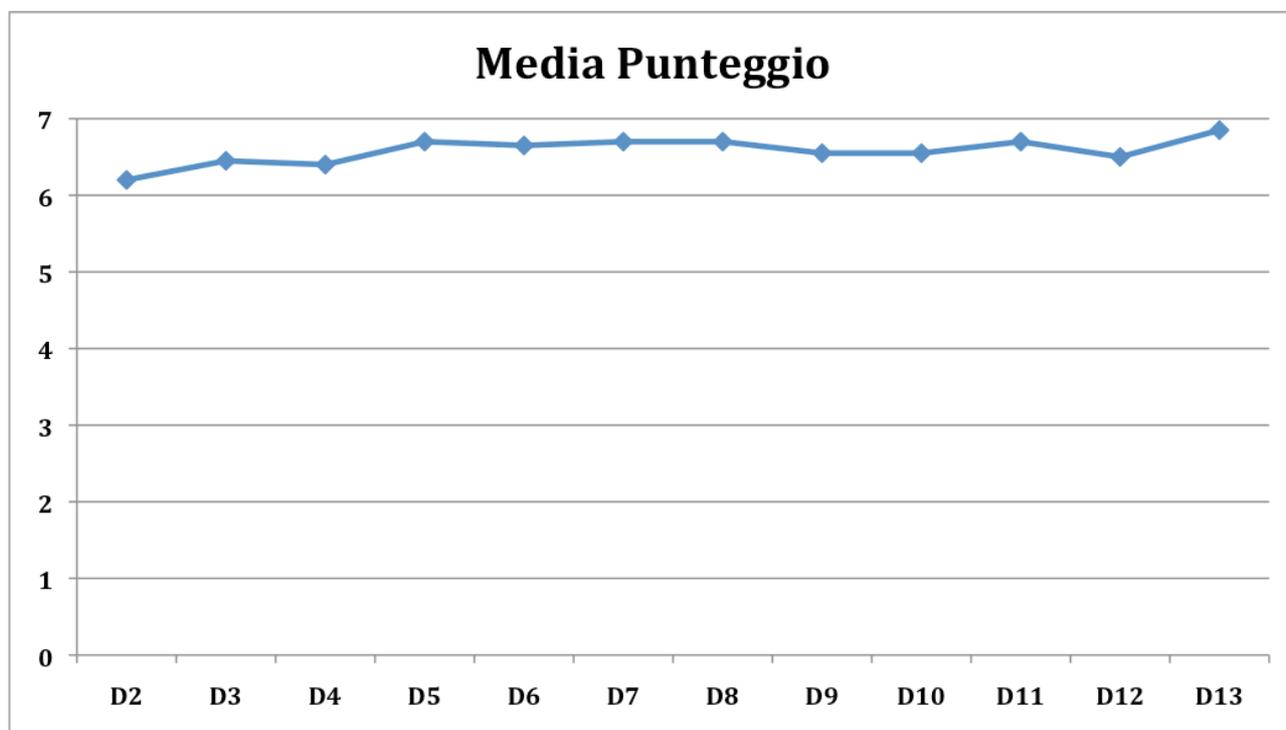
Domanda	Media Punteggio
D2	5,90
D3	6,30
D4	4,50
D5	6,20
D6	6,20
D7	6,30
D8	6,20
D9	6,44
D10	6,10
D11	6,10
D12	6,10
D13	6,10





• **SC Oncologia (n. 20 questionari)**

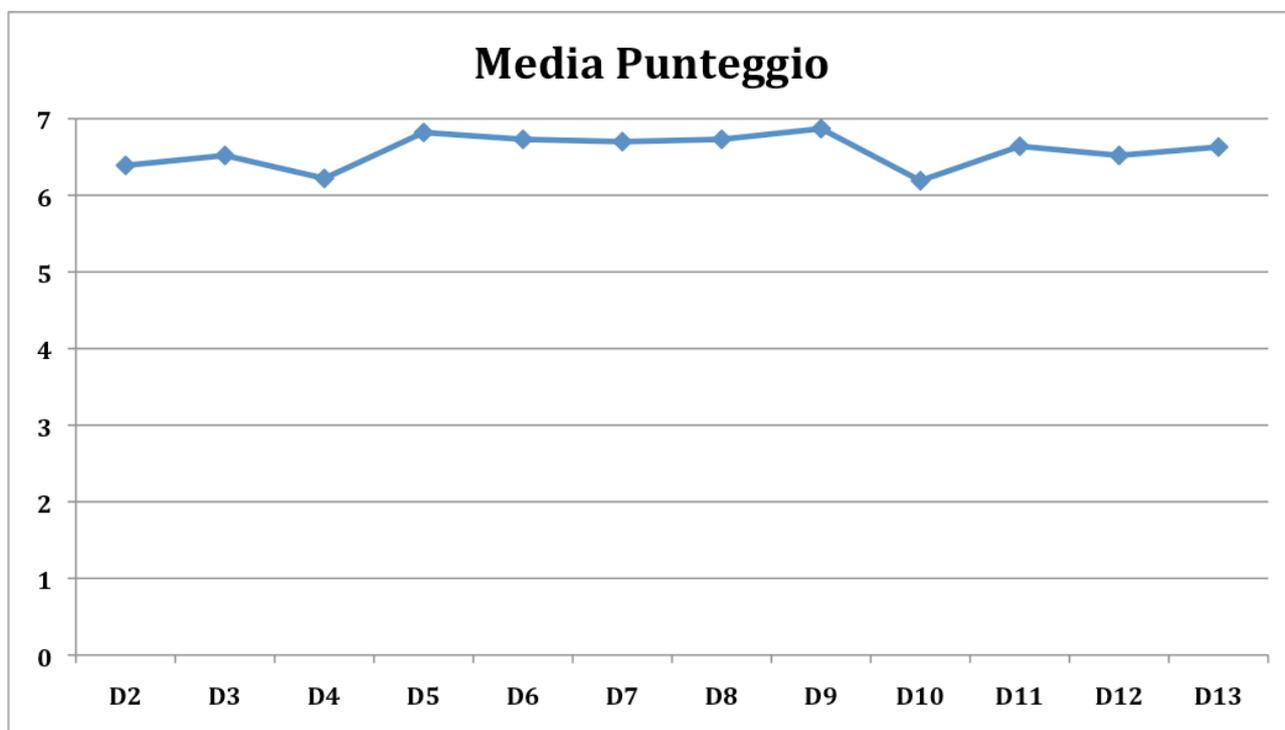
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	6,20
D3	6,45
D4	6,40
D5	6,70
D6	6,65
D7	6,70
D8	6,70
D9	6,55
D10	6,55
D11	6,70
D12	6,50
D13	6,85





• **SC Oncologia DH (n. 42 questionari)**

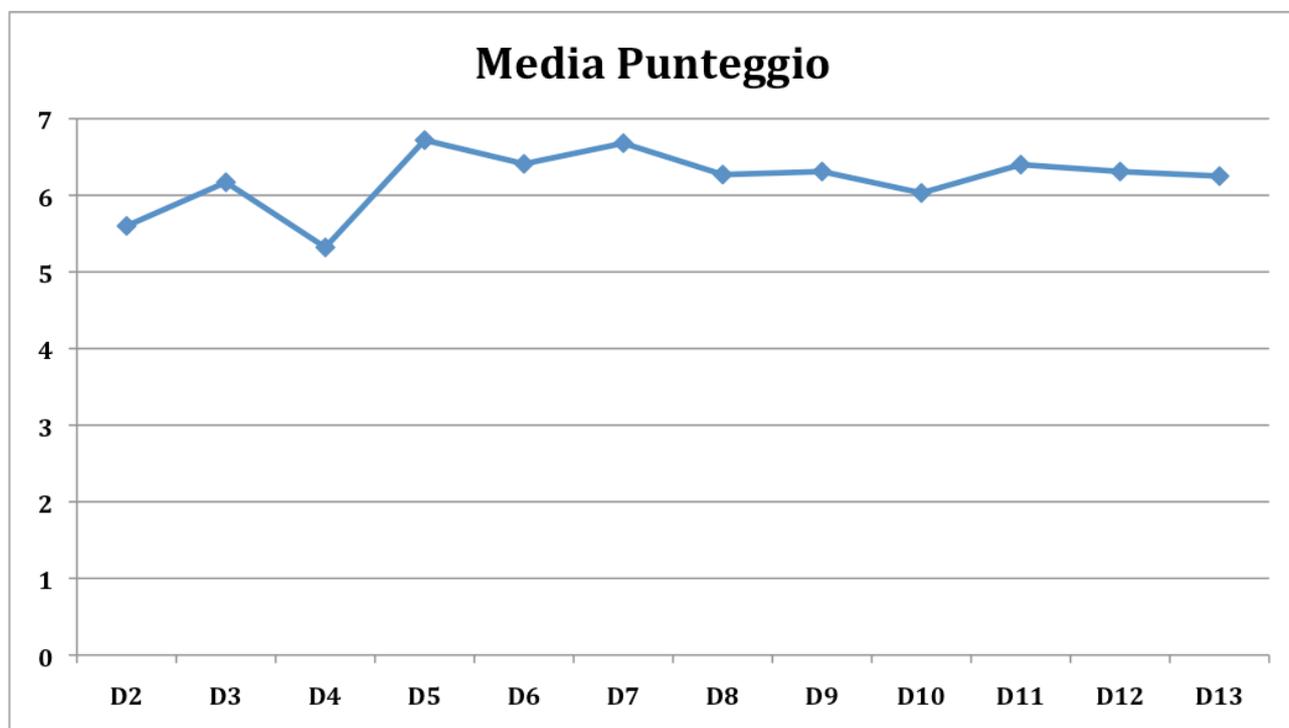
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	6,39
D3	6,52
D4	6,22
D5	6,82
D6	6,73
D7	6,70
D8	6,73
D9	6,87
D10	6,19
D11	6,64
D12	6,52
D13	6,63





• **SC Ortopedia e Traumatologia (n. 29 questionari)**

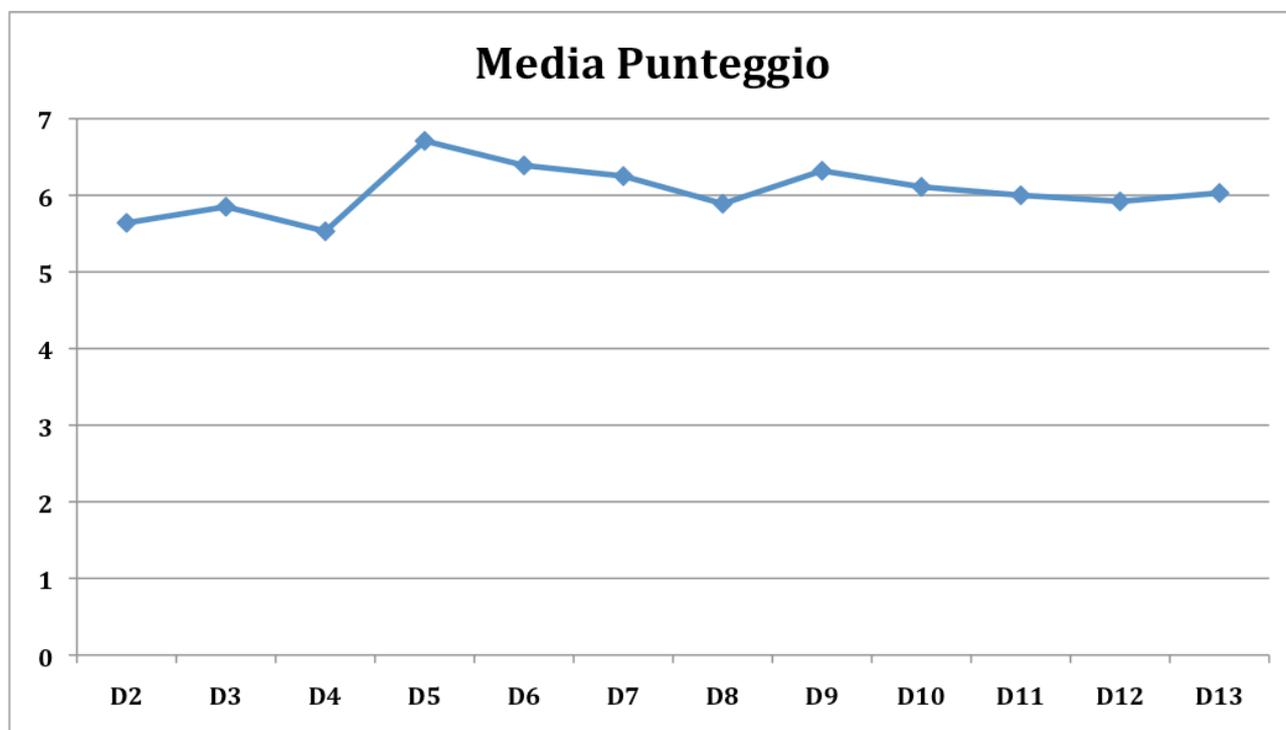
Domanda	Media Punteggio
D2	5,60
D3	6,17
D4	5,32
D5	6,72
D6	6,41
D7	6,68
D8	6,27
D9	6,31
D10	6,03
D11	6,40
D12	6,31
D13	6,25





• **SC Ortopedia e Traumatologia WS (n. 28 questionari)**

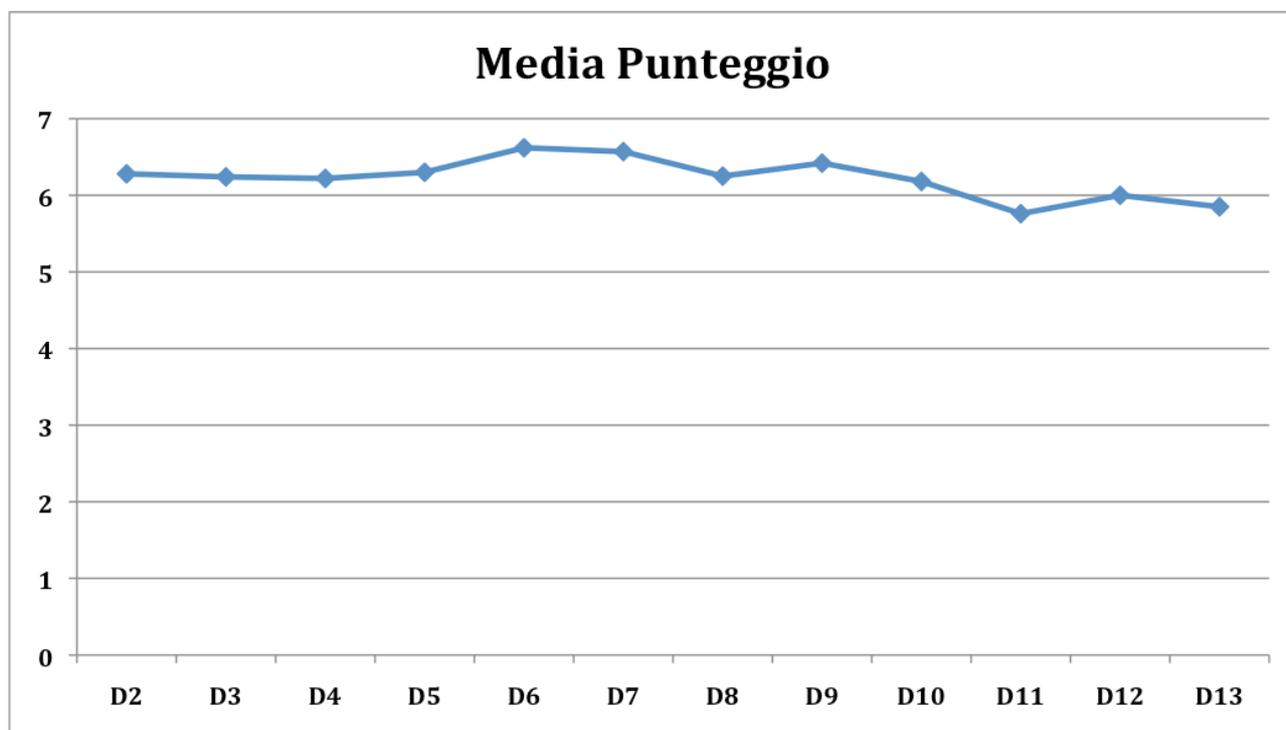
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	5,64
D3	5,85
D4	5,53
D5	6,71
D6	6,39
D7	6,25
D8	5,89
D9	6,32
D10	6,11
D11	6
D12	5,92
D13	6,03





• **SC Patologia Neonatale (n. 27 questionari)**

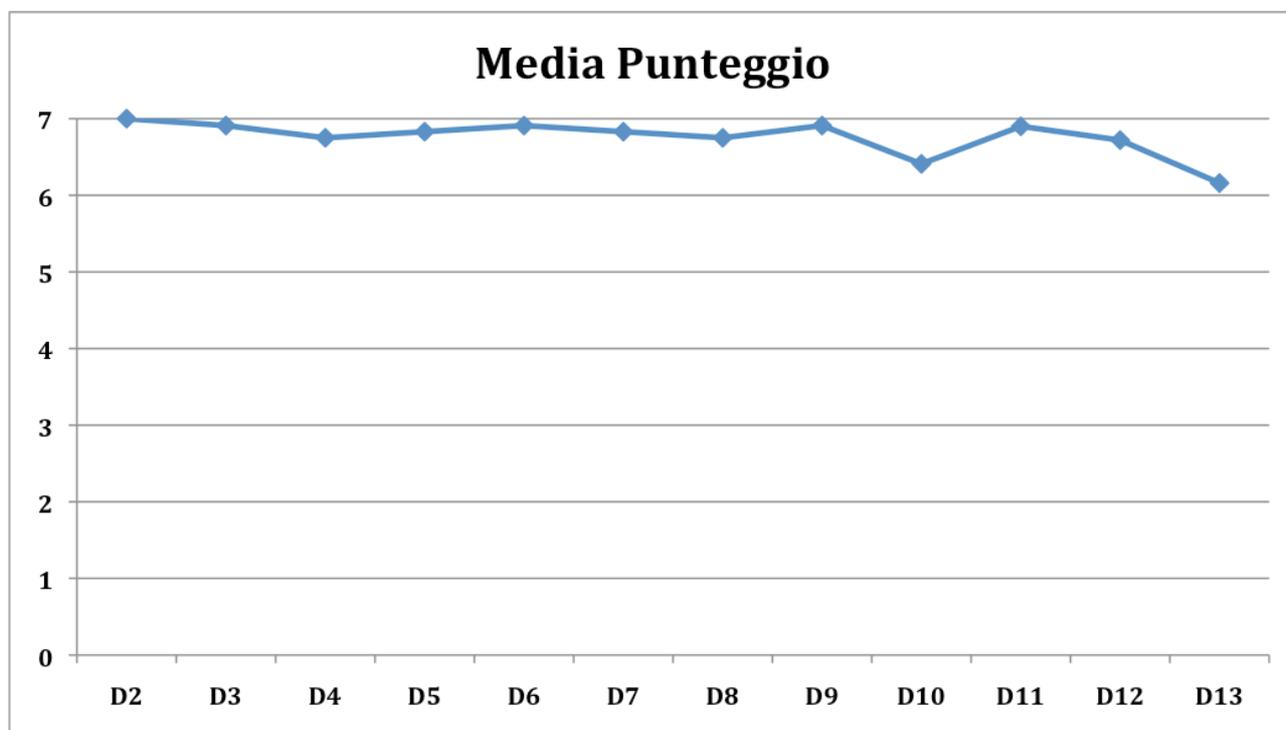
Domanda	Media Punteggio
D2	6,28
D3	6,24
D4	6,22
D5	6,30
D6	6,62
D7	6,57
D8	6,25
D9	6,42
D10	6,18
D11	5,76
D12	6
D13	5,85





• **SC Patologia Neonatale TIN (n. 12 questionari)**

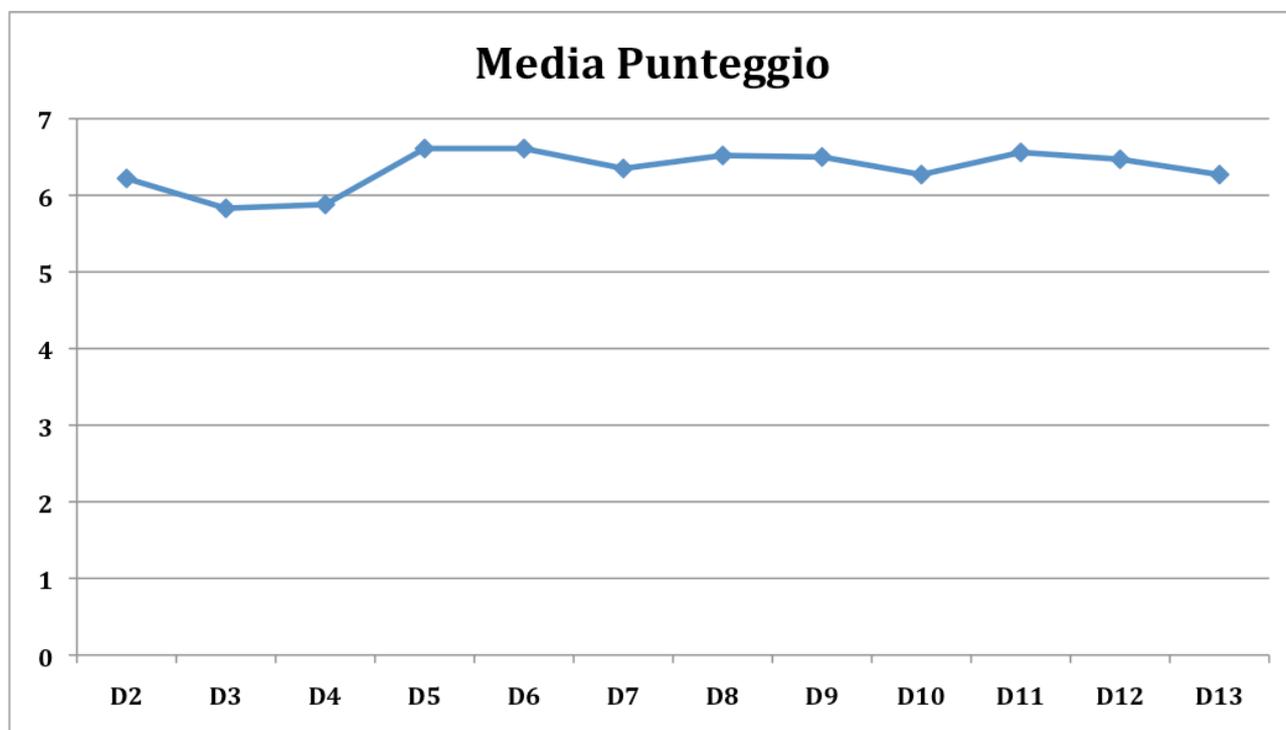
Domanda	Media Punteggio
D2	7
D3	6,91
D4	6,75
D5	6,83
D6	6,91
D7	6,83
D8	6,75
D9	6,91
D10	6,41
D11	6,90
D12	6,72
D13	6,16





• **SC Pediatria (n. 18 questionari)**

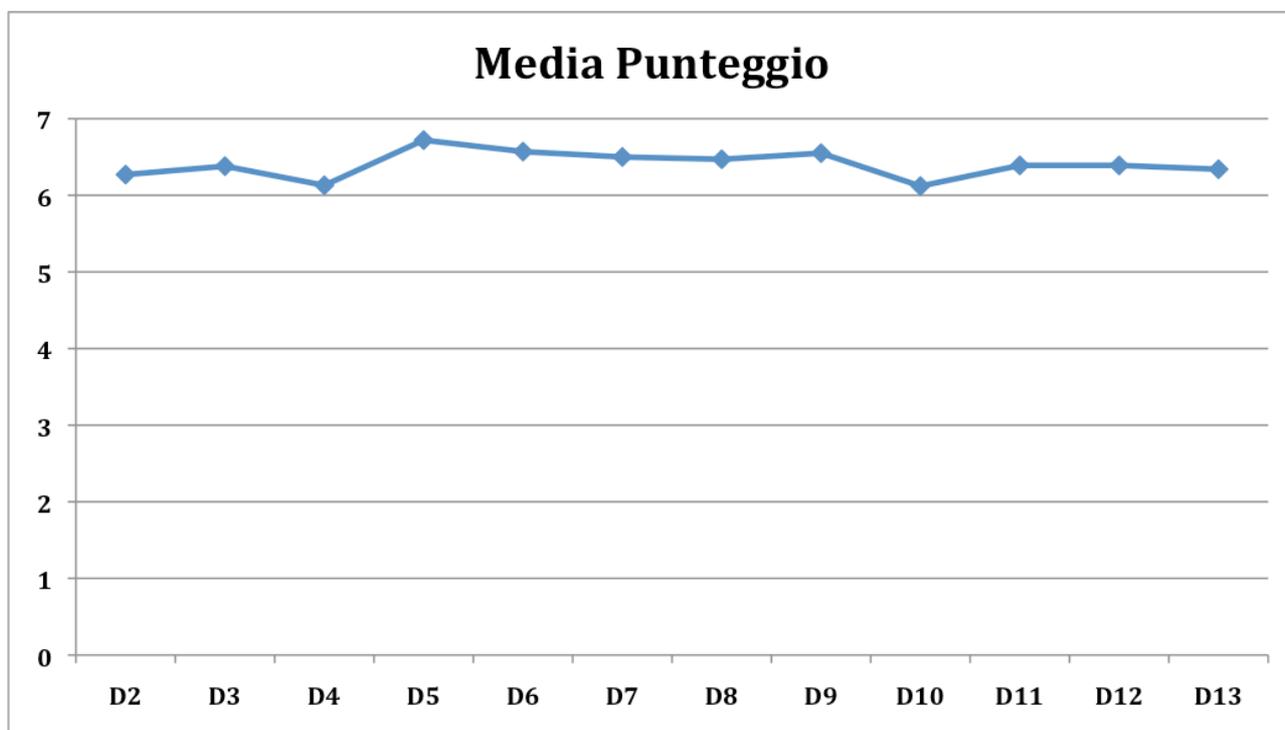
<b>Domanda</b>	<b>Media Punteggio</b>
D2	6,22
D3	5,83
D4	5,88
D5	6,61
D6	6,61
D7	6,35
D8	6,52
D9	6,50
D10	6,27
D11	6,56
D12	6,47
D13	6,27





• **SC Pneumologia (n. 63 questionari)**

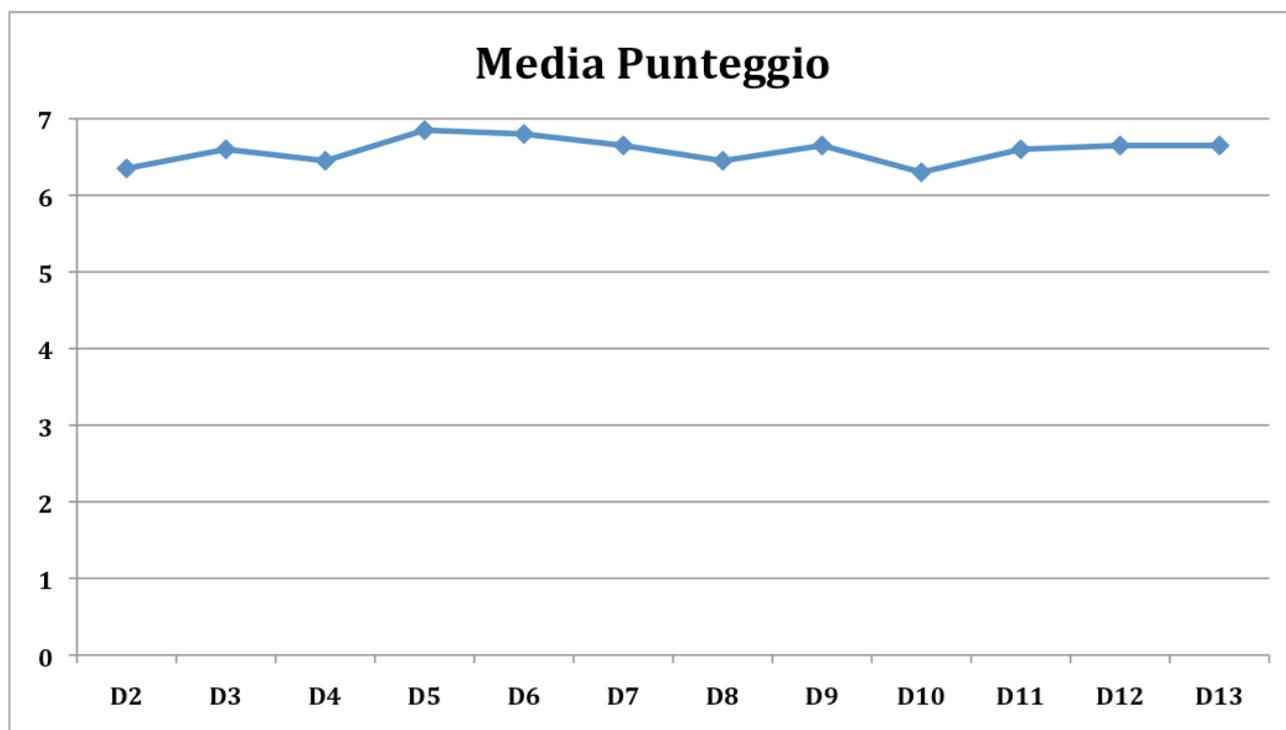
Domanda	Media Punteggio
D2	6,27
D3	6,38
D4	6,13
D5	6,72
D6	6,57
D7	6,50
D8	6,47
D9	6,55
D10	6,12
D11	6,39
D12	6,39
D13	6,34





• SC Pneumologia Trapianti (n. 20 questionari)

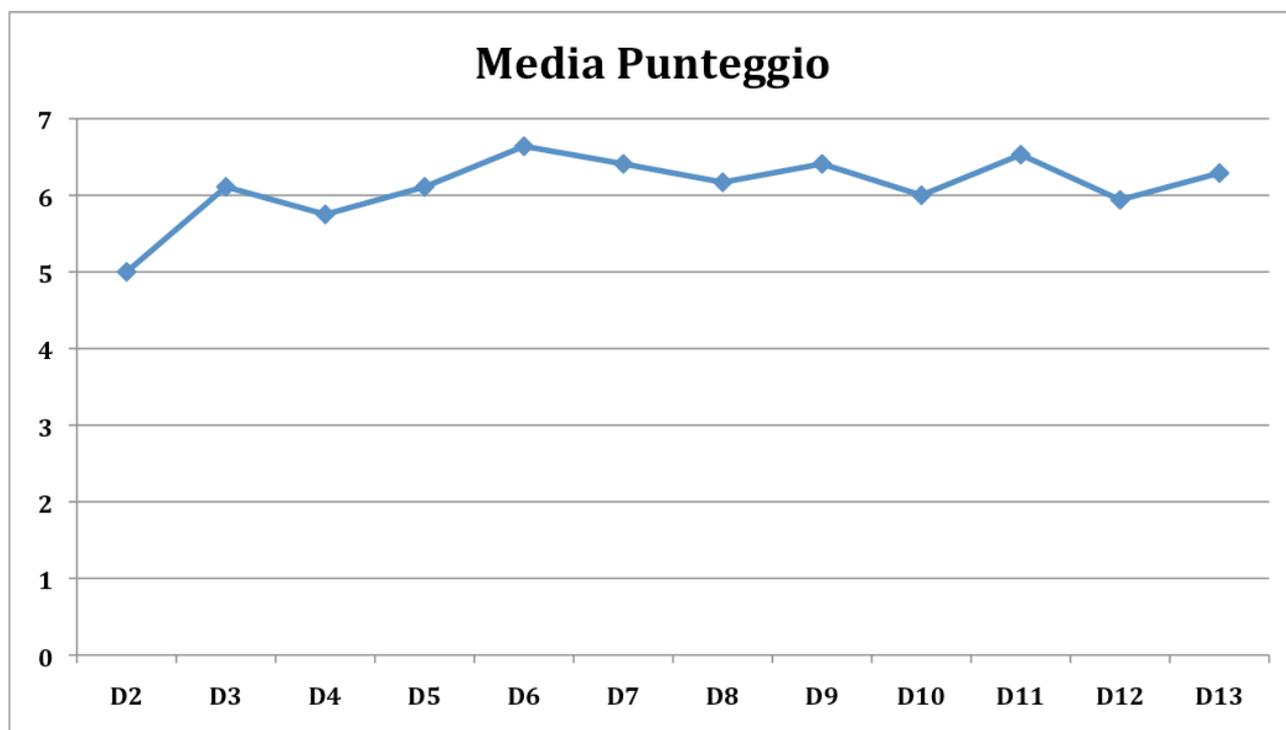
Domanda	Media Punteggio
D2	6,35
D3	6,60
D4	6,45
D5	6,85
D6	6,80
D7	6,65
D8	6,45
D9	6,65
D10	6,30
D11	6,60
D12	6,65
D13	6,65





• **SC Reumatologia (n. 17 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5
D3	6,11
D4	5,75
D5	6,11
D6	6,64
D7	6,41
D8	6,17
D9	6,41
D10	6
D11	6,53
D12	5,94
D13	6,29





• SC Urologia (n. 18 questionari)

Domanda	Media Punteggio
D2	4,61
D3	5,77
D4	4,83
D5	6,55
D6	6,44
D7	6,50
D8	6,18
D9	6,27
D10	5,76
D11	6
D12	6,22
D13	6,27

