



**FONDAZIONE
IRCCS POLICLINICO
"SAN MATTEO"**

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

Direzione
Generale

Report Customer Satisfaction Anno 2013 Primo semestre



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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 e per la prima volta sono state coinvolte anche le strutture pediatriche. A causa della mancanza di precise indicazioni alcuni genitori hanno compilato i questionari in prima persona, altri hanno fornito le risposte per nome e per conto del minore pertanto i dati relativi alla stratificazione dell'utenza risultano leggermente falsati.

Durante il primo semestre dell'anno 2013 è stata eseguita una rilevazione Customer Satisfaction e il periodo di riferimento è stato il mese di aprile.

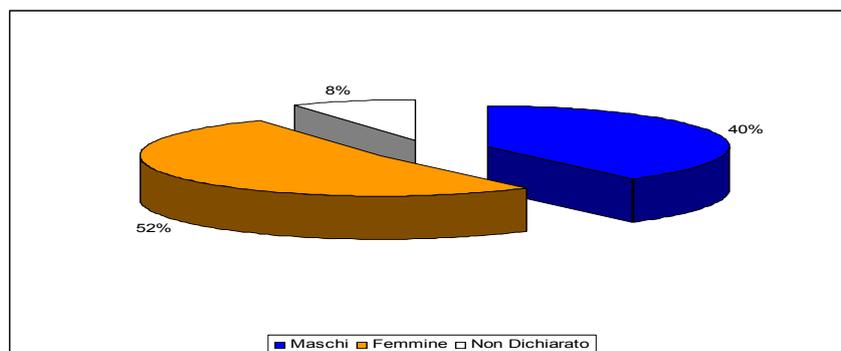
Analisi dei dati raccolti

Relativamente all'Area Ambulatoriale sono stati raccolti 2541 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 per genere

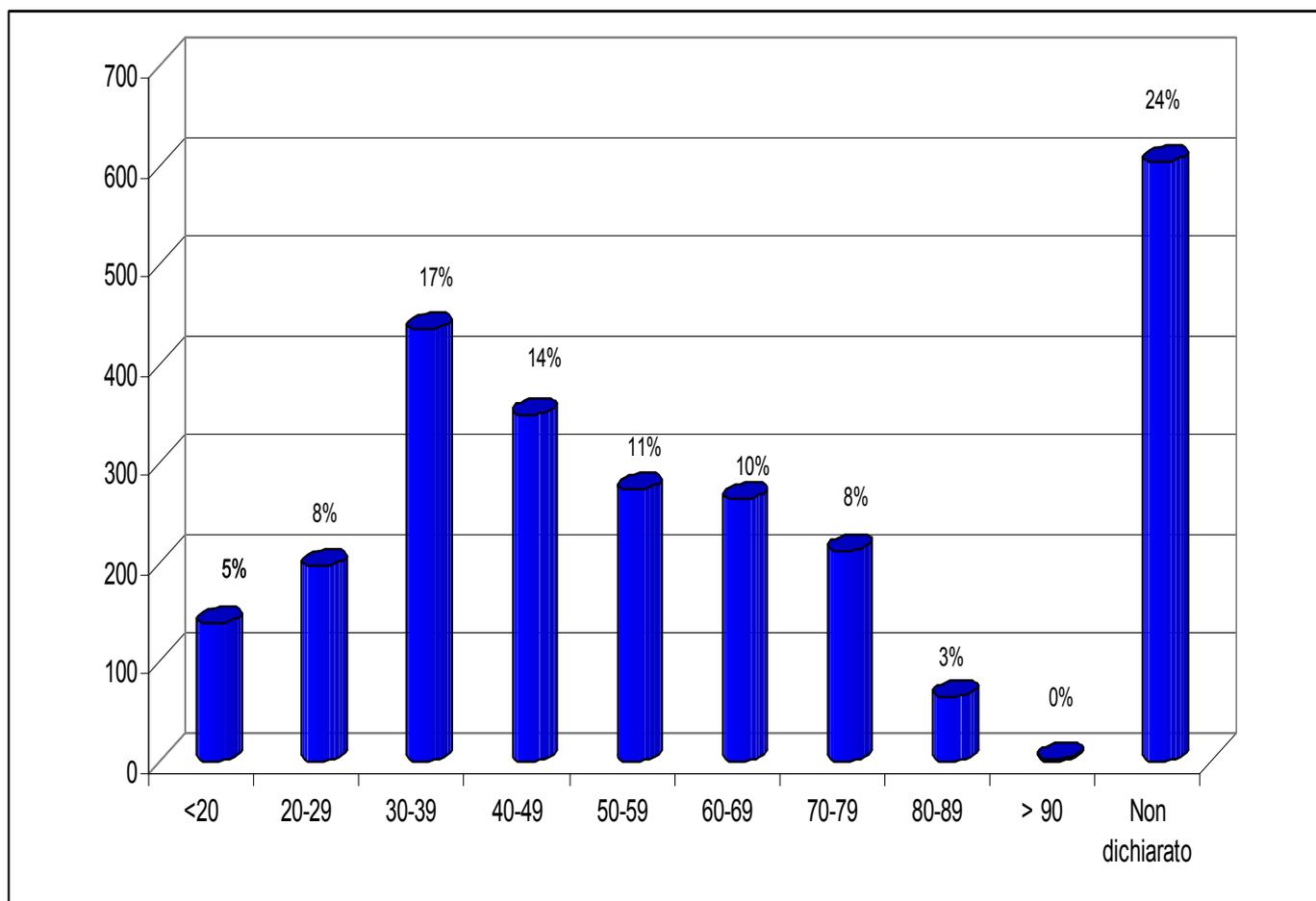
Genere	Numero questionari consegnati
Maschi	1012
Femmine	1318
Non Dichiarato	211





- Stratificazione del campione per età

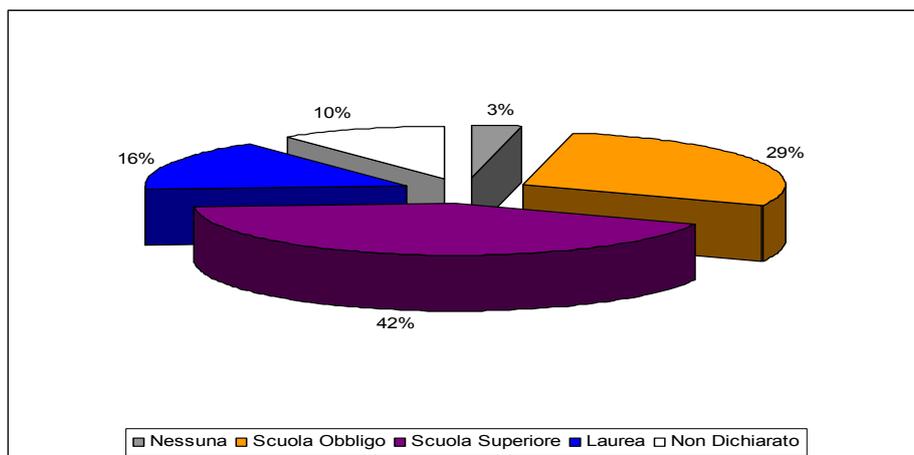
Età	Numero questionari consegnati
<20	139
20-29	197
30-39	435
40-49	349
50-59	274
60-69	264
70-79	212
80-89	65
> 90	3
Non dichiarato	603





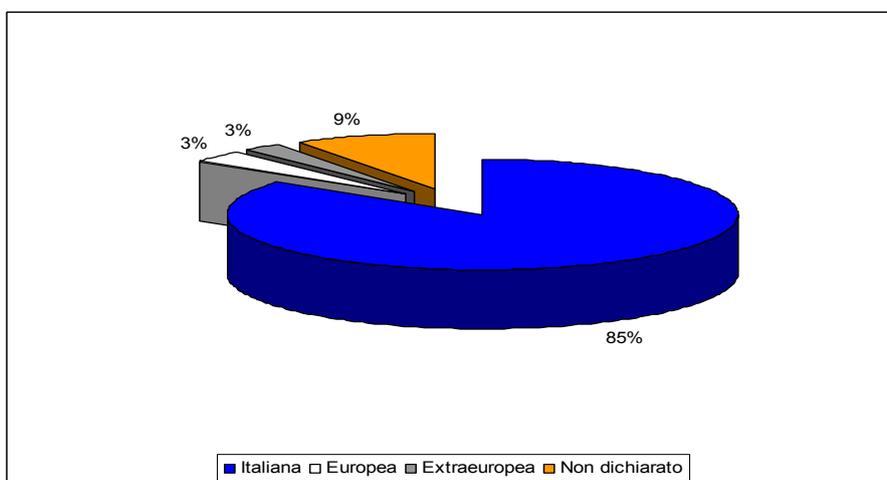
- Stratificazione del campione per scolarità

Scolarità	Numero questionari consegnati
Nessuna	76
Scuola Obbligo	732
Scuola Superiore	1070
Laurea	402
Non Dichiarato	261



- Stratificazione del campione per nazionalità

Nazionalità	Numero questionari consegnati
Italiana	2161
Europea	88
Extraeuropea	66
Non dichiarato	226



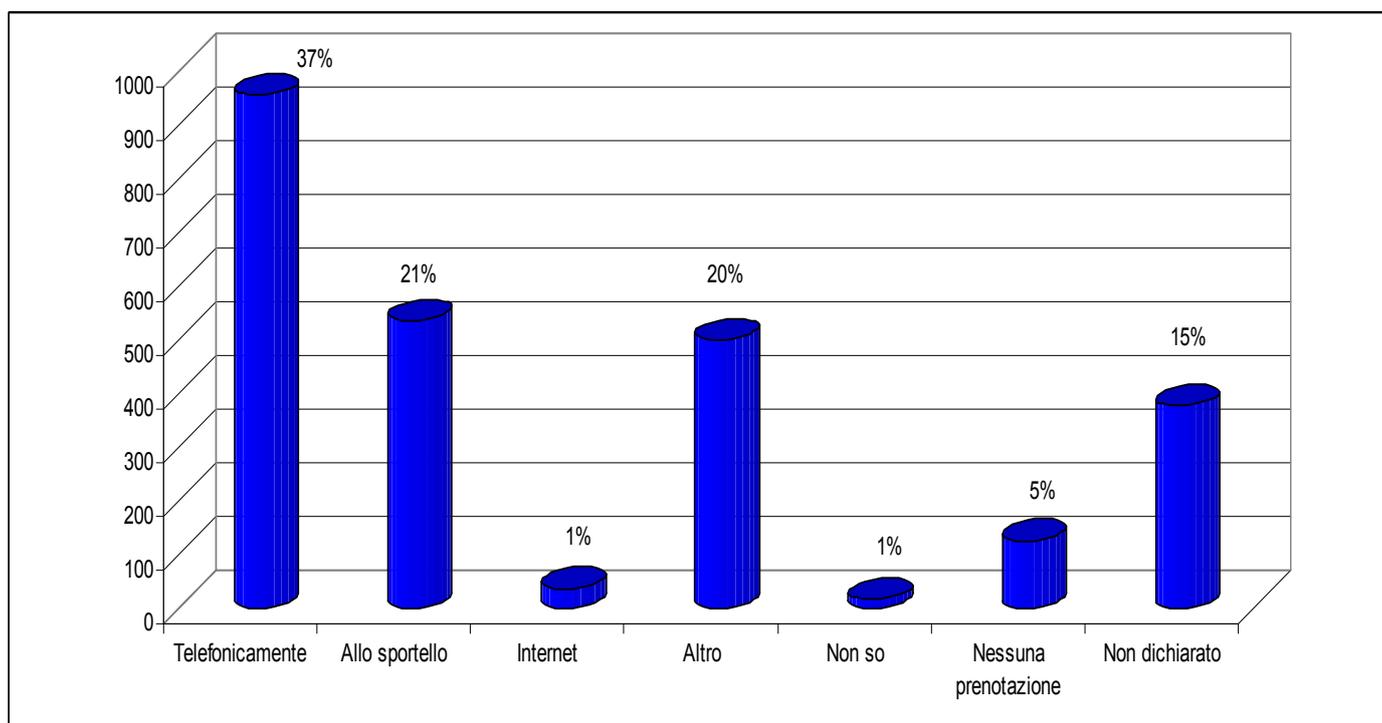


Il primo elemento d'indagine è la modalità di prenotazione della prestazione ambulatoriale

D1 Come ha prenotato?

- telefonicamente
- allo sportello
- internet
- altro
- non so
- nessuna prenotazione

Modalità di prenotazione	Totale
Telefonicamente	955
Allo sportello	534
Internet	36
Altro	499
Non so	16
Nessuna prenotazione	125
Non dichiarato	376



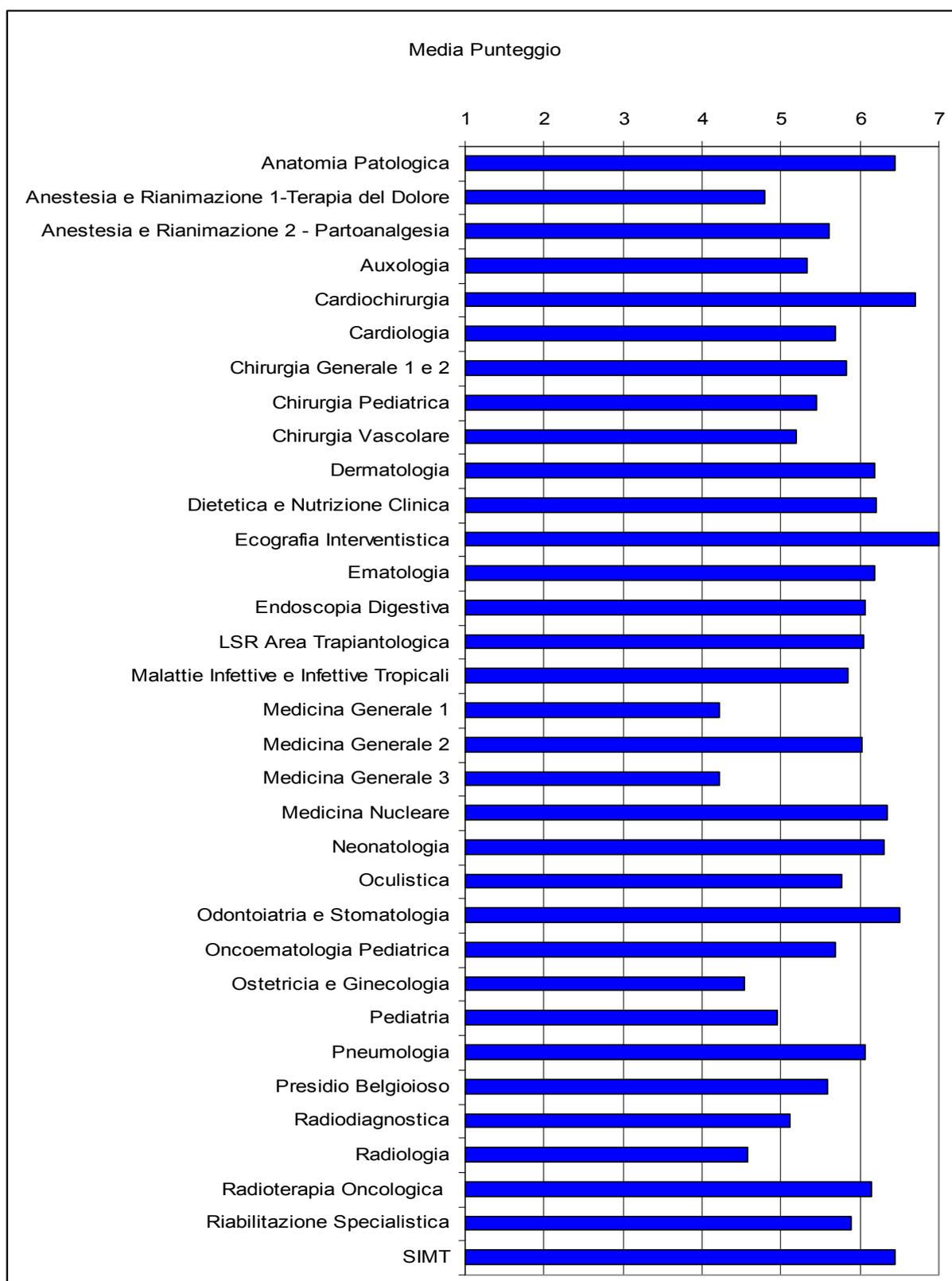
	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

Il questionario proposto prevede che gli utenti rispondano alla seguente domanda in relazione ai diversi ambiti presi in esame (servizio prenotazione, attenzione ricevuta, ecc.).

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

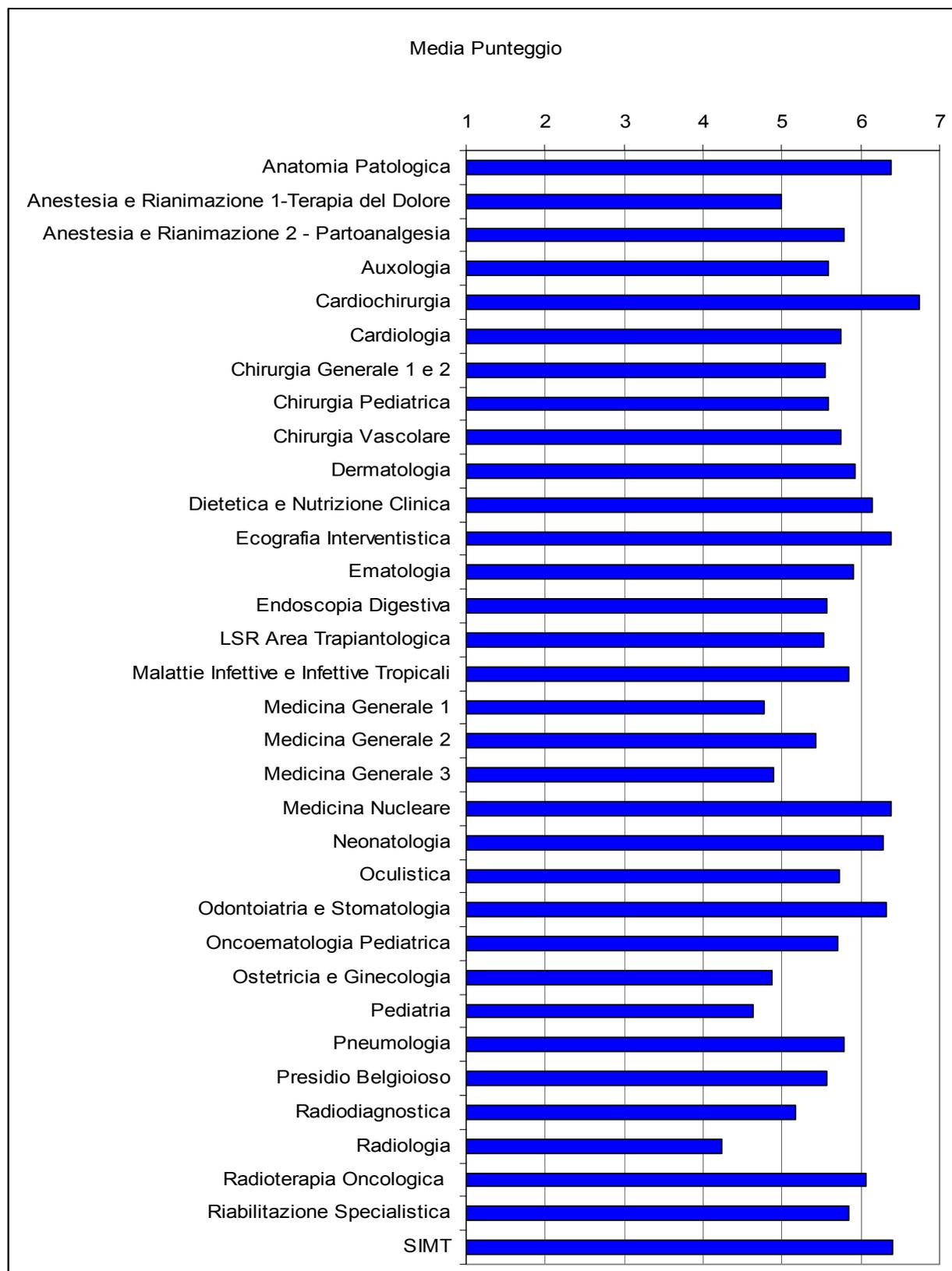
Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	6,44
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	4,80
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	5,61
Auxologia	5,33
Cardiochirurgia	6,71
Cardiologia	5,68
Chirurgia Generale 1 e 2	5,82
Chirurgia Pediatrica	5,46
Chirurgia Vascolare	5,20
Dermatologia	6,18
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,20
Ecografia Interventistica	7,00
Ematologia	6,18
Endoscopia Digestiva	6,06
LSR Area Trapiantologica	6,05
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	5,85
Medicina Generale 1	4,21
Medicina Generale 2	6,02
Medicina Generale 3	4,22
Medicina Nucleare	6,34
Neonatologia	6,31
Oculistica	5,76
Odontoiatria e Stomatologia	6,50
Oncoematologia Pediatrica	5,69
Ostetricia e Ginecologia	4,54
Pediatria	4,95
Pneumologia	6,07
Presidio Belgioioso	5,58
Radiodiagnostica	5,12
Radiologia	4,58
Radioterapia Oncologica	6,14
Riabilitazione Specialistica	5,89
SIMT	6,44



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 3** Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

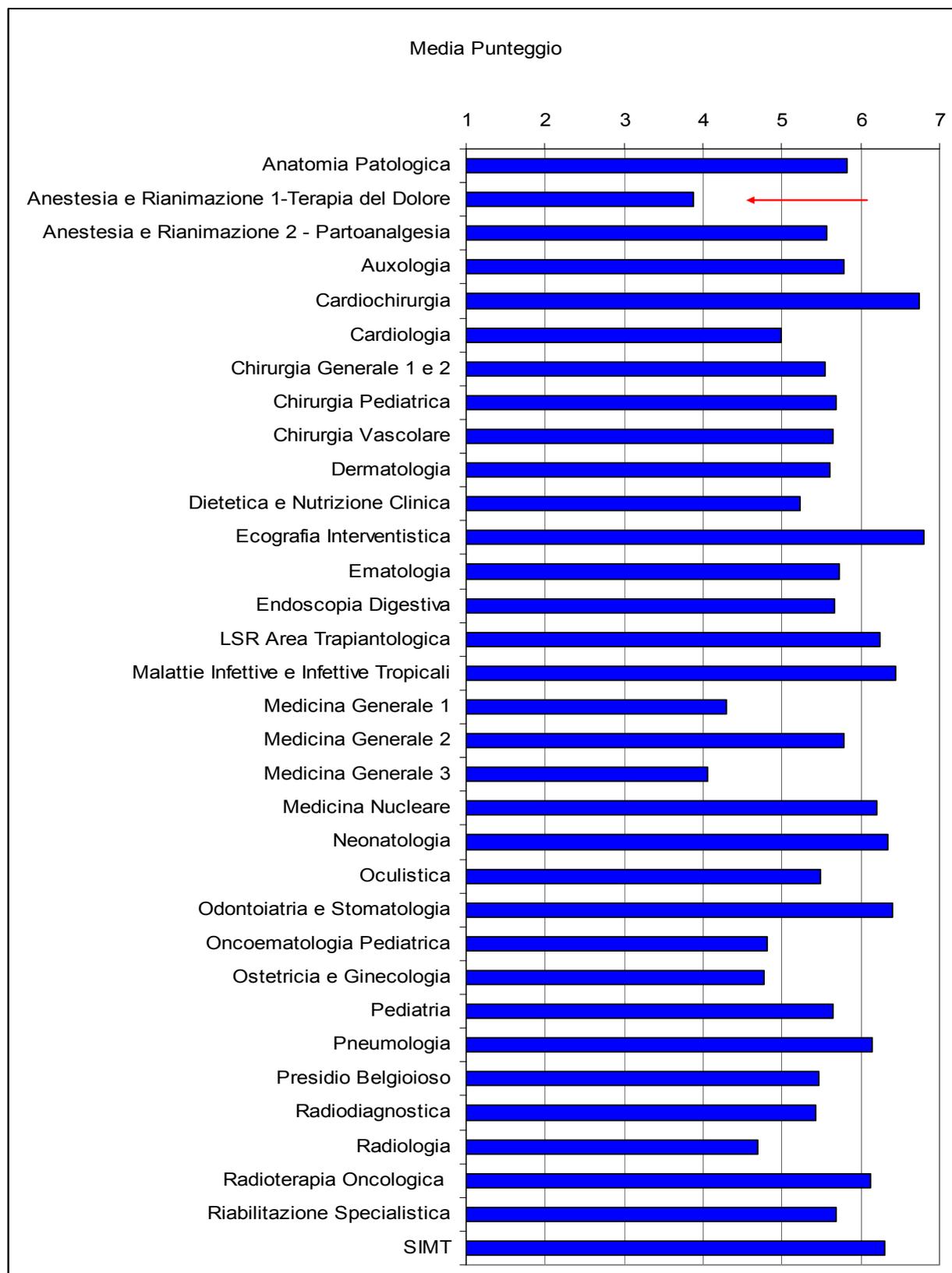
Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	6,38
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	5,00
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	5,78
Auxologia	5,58
Cardiochirurgia	6,75
Cardiologia	5,75
Chirurgia Generale 1 e 2	5,55
Chirurgia Pediatrica	5,58
Chirurgia Vascolare	5,75
Dermatologia	5,93
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,15
Ecografia Interventistica	6,38
Ematologia	5,91
Endoscopia Digestiva	5,56
LSR Area Trapiantologica	5,52
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	5,85
Medicina Generale 1	4,78
Medicina Generale 2	5,44
Medicina Generale 3	4,89
Medicina Nucleare	6,39
Neonatologia	6,29
Oculistica	5,73
Odontoiatria e Stomatologia	6,33
Oncoematologia Pediatrica	5,71
Ostetricia e Ginecologia	4,87
Pediatria	4,64
Pneumologia	5,78
Presidio Belgioioso	5,56
Radiodiagnostica	5,17
Radiologia	4,24
Radioterapia Oncologica	6,06
Riabilitazione Specialistica	5,84
SIMT	6,40



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket** (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

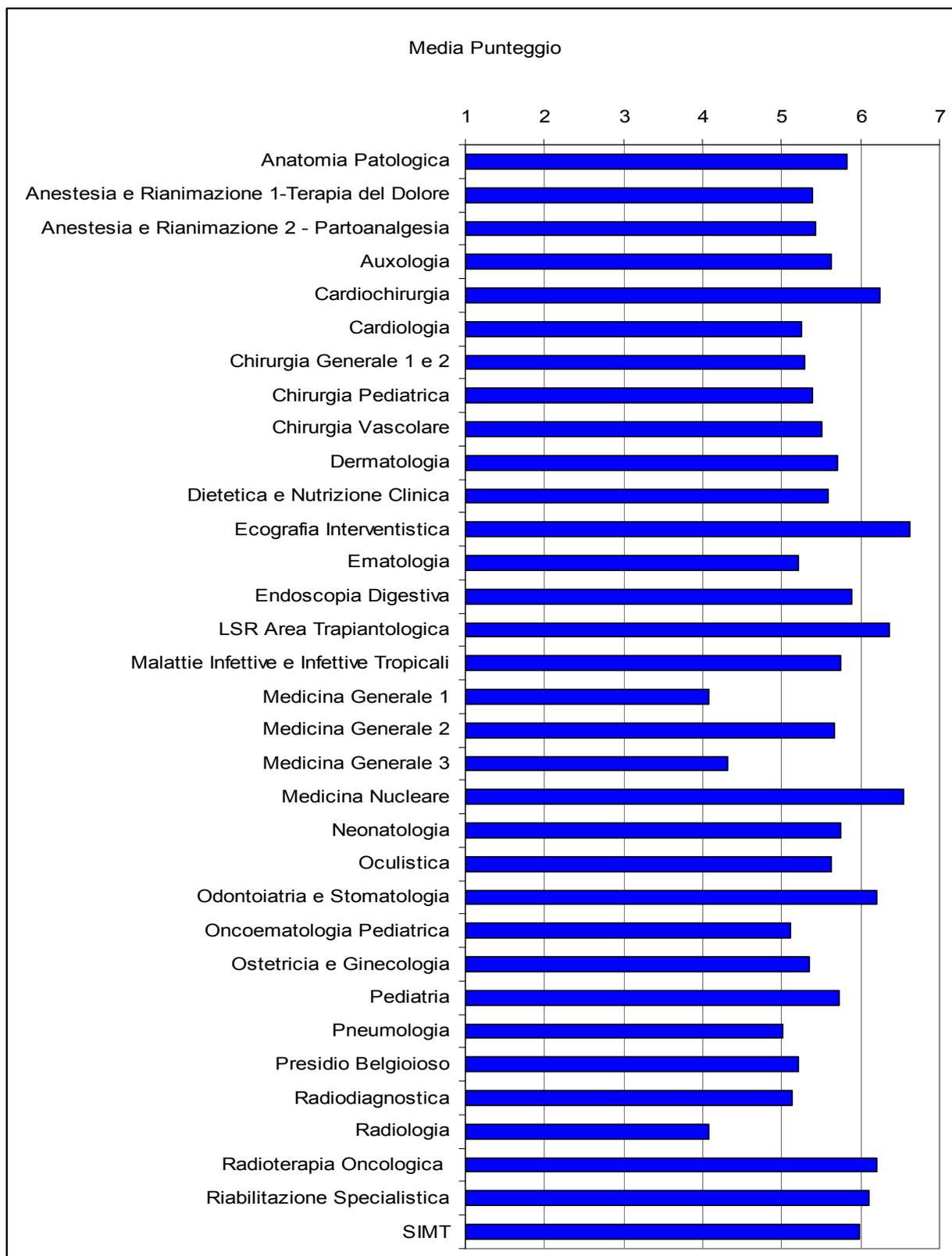
Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	5,82
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	3,89
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	5,57
Auxologia	5,78
Cardiochirurgia	6,74
Cardiologia	5,00
Chirurgia Generale 1 e 2	5,55
Chirurgia Pediatrica	5,68
Chirurgia Vascolare	5,65
Dermatologia	5,60
Dietetica e Nutrizione Clinica	5,23
Ecografia Interventistica	6,81
Ematologia	5,72
Endoscopia Digestiva	5,67
LSR Area Trapiantologica	6,24
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	6,45
Medicina Generale 1	4,30
Medicina Generale 2	5,78
Medicina Generale 3	4,06
Medicina Nucleare	6,21
Neonatologia	6,35
Oculistica	5,49
Odontoiatria e Stomatologia	6,40
Oncoematologia Pediatrica	4,81
Ostetricia e Ginecologia	4,78
Pediatria	5,64
Pneumologia	6,15
Presidio Belgioioso	5,47
Radiodiagnostica	5,43
Radiologia	4,70
Radioterapia Oncologica	6,13
Riabilitazione Specialistica	5,69
SIMT	6,30



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 5** Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti

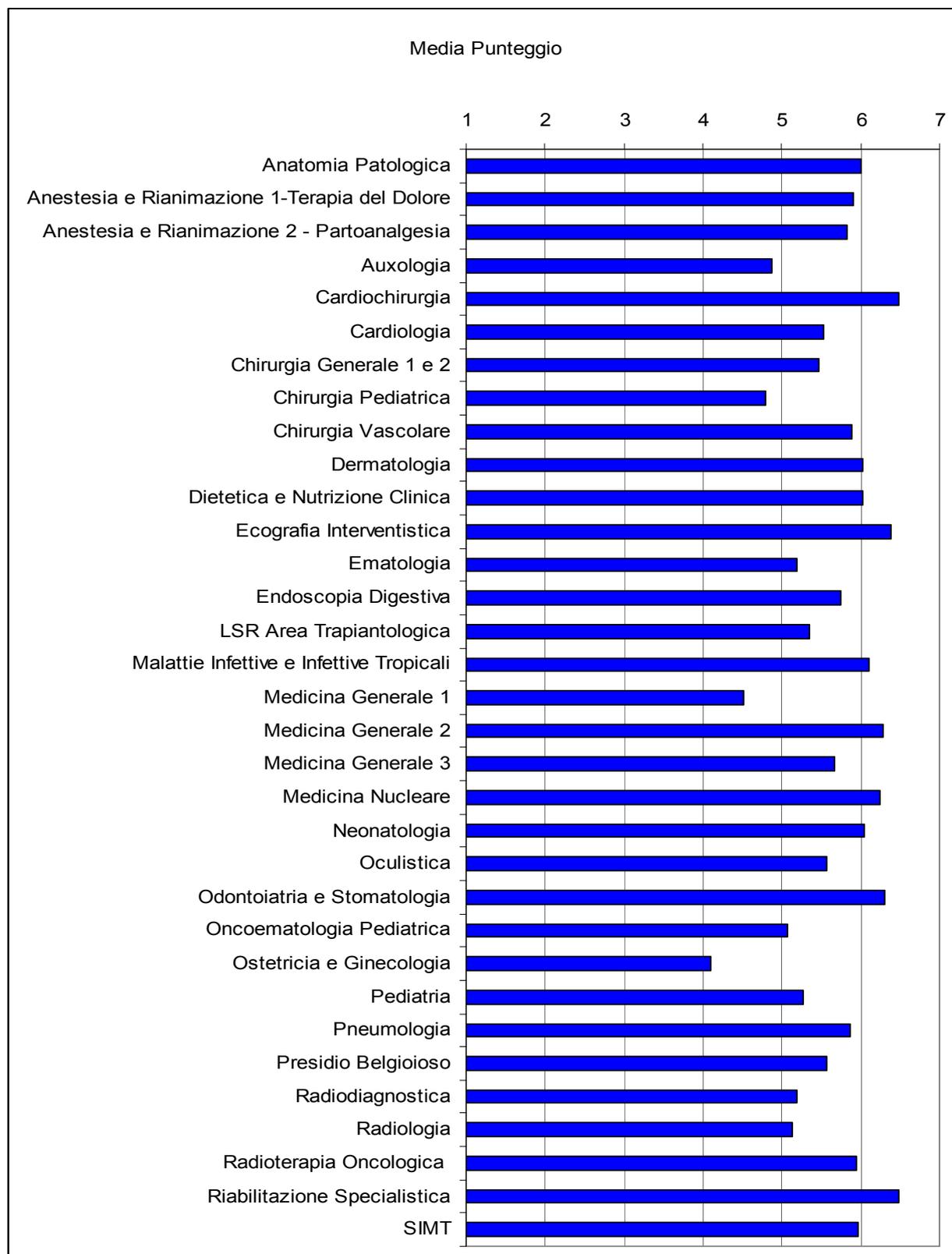
Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	5,83
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	5,40
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	5,43
Auxologia	5,62
Cardiochirurgia	6,24
Cardiologia	5,26
Chirurgia Generale 1 e 2	5,30
Chirurgia Pediatrica	5,40
Chirurgia Vascolare	5,50
Dermatologia	5,70
Dietetica e Nutrizione Clinica	5,59
Ecografia Interventistica	6,63
Ematologia	5,22
Endoscopia Digestiva	5,88
LSR Area Trapiantologica	6,36
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	5,75
Medicina Generale 1	4,08
Medicina Generale 2	5,67
Medicina Generale 3	4,32
Medicina Nucleare	6,54
Neonatologia	5,75
Oculistica	5,63
Odontoiatria e Stomatologia	6,20
Oncoematologia Pediatrica	5,12
Ostetricia e Ginecologia	5,35
Pediatria	5,72
Pneumologia	5,02
Presidio Belgioioso	5,21
Radiodiagnostica	5,13
Radiologia	4,08
Radioterapia Oncologica	6,21
Riabilitazione Specialistica	6,11
SIMT	5,99





- **D 6** Rispetto degli orari previsti

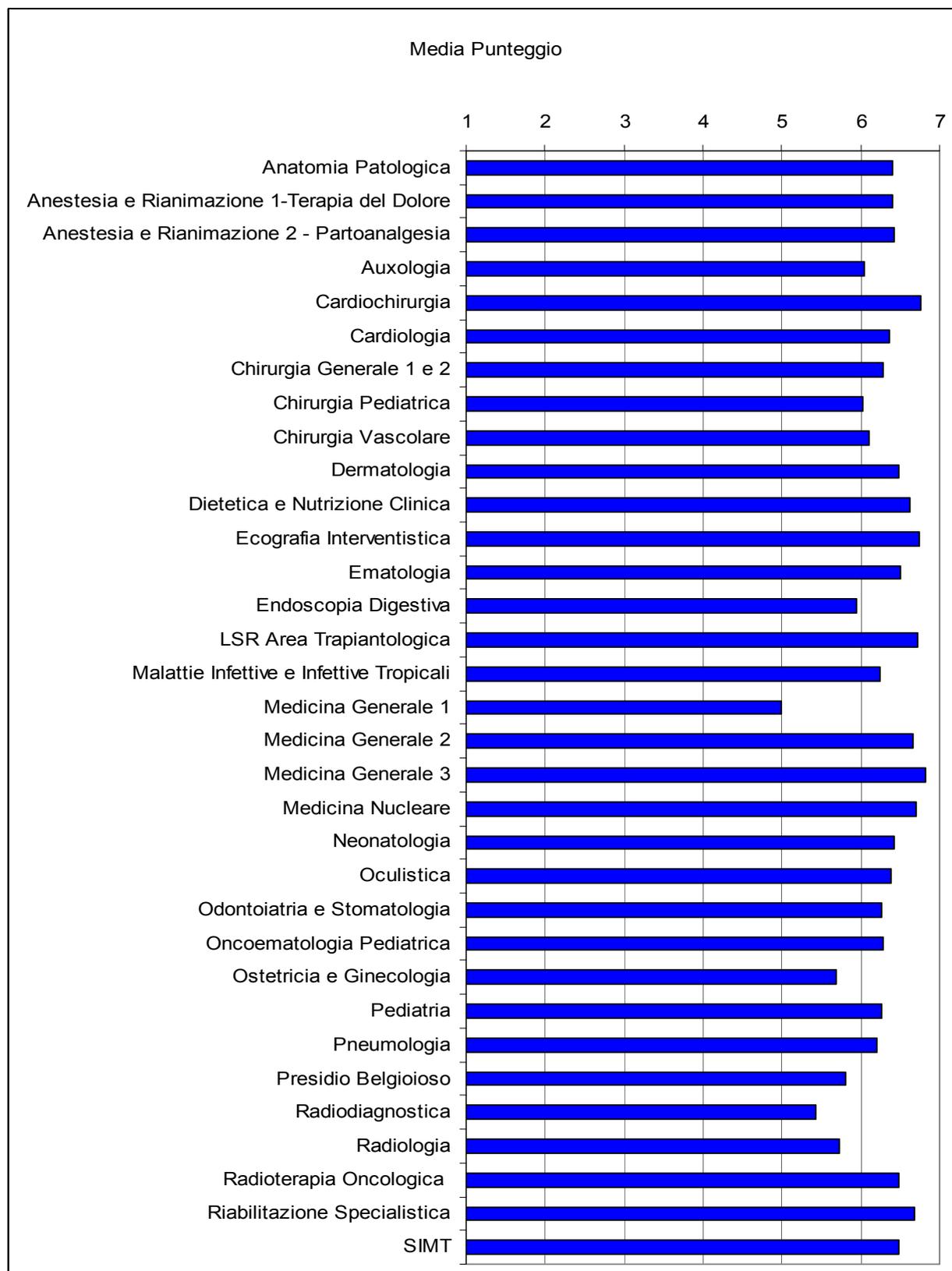
Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	6,00
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	5,90
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	5,83
Auxologia	4,87
Cardiochirurgia	6,49
Cardiologia	5,52
Chirurgia Generale 1 e 2	5,47
Chirurgia Pediatrica	4,80
Chirurgia Vascolare	5,89
Dermatologia	6,02
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,02
Ecografia Interventistica	6,38
Ematologia	5,19
Endoscopia Digestiva	5,75
LSR Area Trapiantologica	5,36
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	6,11
Medicina Generale 1	4,52
Medicina Generale 2	6,29
Medicina Generale 3	5,67
Medicina Nucleare	6,24
Neonatologia	6,04
Oculistica	5,56
Odontoiatria e Stomatologia	6,31
Oncoematologia Pediatrica	5,08
Ostetricia e Ginecologia	4,09
Pediatria	5,27
Pneumologia	5,87
Presidio Belgioioso	5,56
Radiodiagnostica	5,20
Radiologia	5,13
Radioterapia Oncologica	5,94
Riabilitazione Specialistica	6,48
SIMT	5,97



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 7** Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

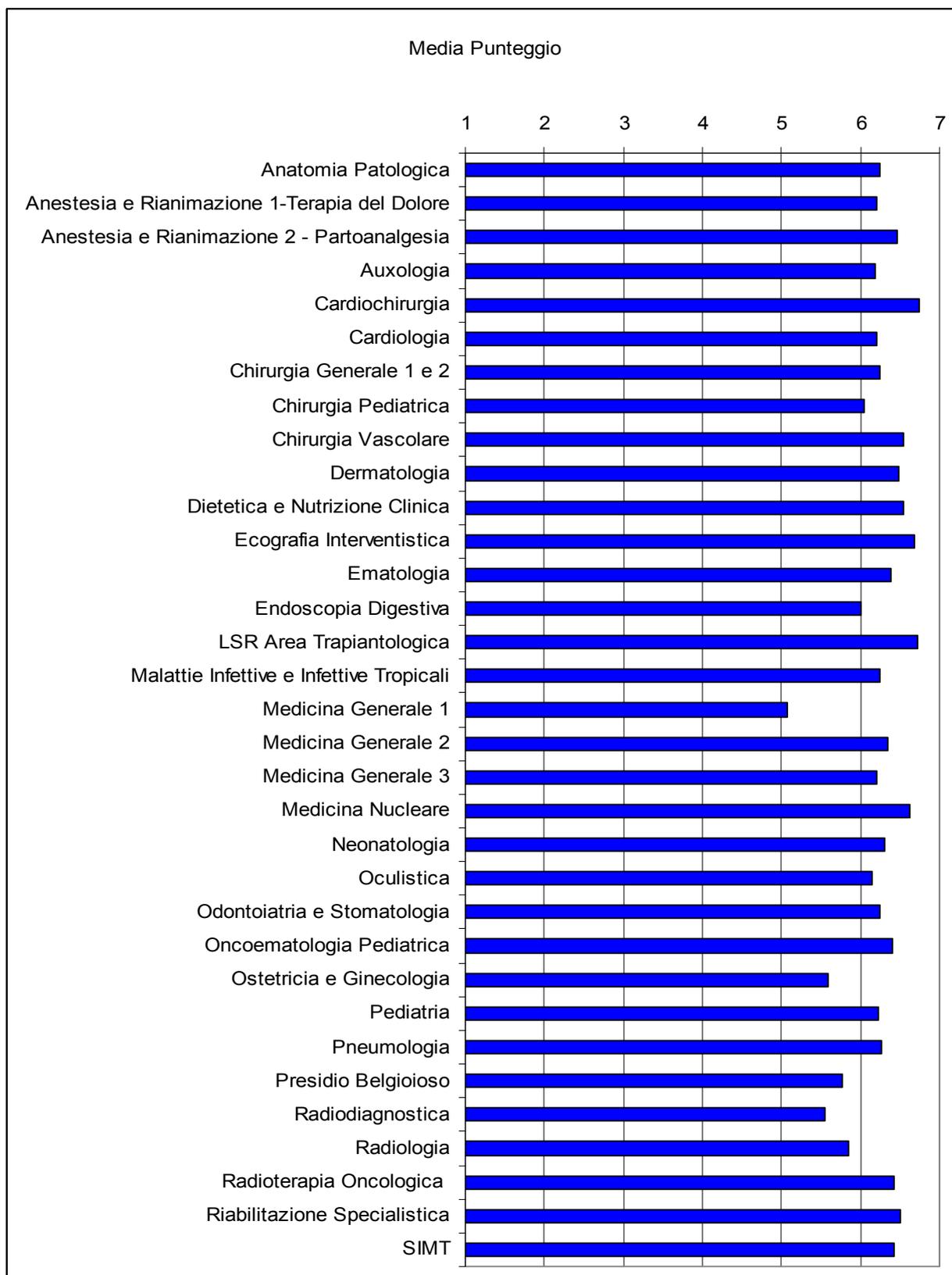
Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	6,40
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	6,40
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	6,42
Auxologia	6,05
Cardiochirurgia	6,76
Cardiologia	6,36
Chirurgia Generale 1 e 2	6,28
Chirurgia Pediatrica	6,03
Chirurgia Vascolare	6,10
Dermatologia	6,49
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,63
Ecografia Interventistica	6,75
Ematologia	6,51
Endoscopia Digestiva	5,94
LSR Area Trapiantologica	6,73
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	6,25
Medicina Generale 1	5,00
Medicina Generale 2	6,67
Medicina Generale 3	6,83
Medicina Nucleare	6,71
Neonatologia	6,42
Oculistica	6,38
Odontoiatria e Stomatologia	6,27
Oncoematologia Pediatrica	6,28
Ostetricia e Ginecologia	5,68
Pediatria	6,27
Pneumologia	6,20
Presidio Belgioioso	5,81
Radiodiagnostica	5,43
Radiologia	5,73
Radioterapia Oncologica	6,49
Riabilitazione Specialistica	6,69
SIMT	6,48



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 8** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

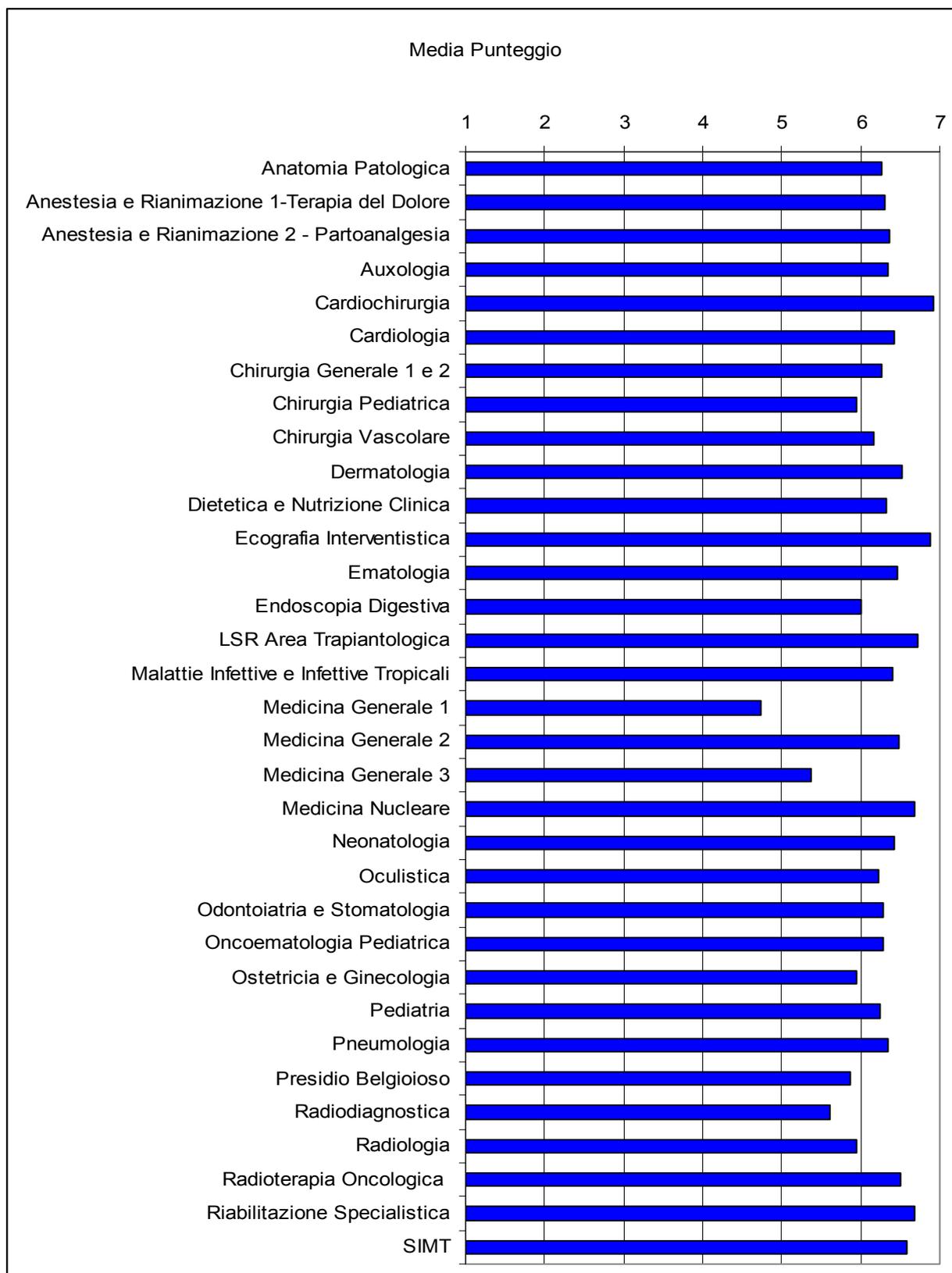
Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	6,25
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	6,20
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	6,46
Auxologia	6,18
Cardiochirurgia	6,74
Cardiologia	6,20
Chirurgia Generale 1 e 2	6,24
Chirurgia Pediatrica	6,05
Chirurgia Vascolare	6,55
Dermatologia	6,49
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,54
Ecografia Interventistica	6,69
Ematologia	6,38
Endoscopia Digestiva	6,00
LSR Area Trapiantologica	6,73
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	6,25
Medicina Generale 1	5,08
Medicina Generale 2	6,35
Medicina Generale 3	6,21
Medicina Nucleare	6,62
Neonatologia	6,30
Oculistica	6,14
Odontoiatria e Stomatologia	6,25
Oncoematologia Pediatrica	6,40
Ostetricia e Ginecologia	5,58
Pediatria	6,22
Pneumologia	6,27
Presidio Belgioioso	5,76
Radiodiagnostica	5,54
Radiologia	5,84
Radioterapia Oncologica	6,42
Riabilitazione Specialistica	6,51
SIMT	6,42



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 9** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

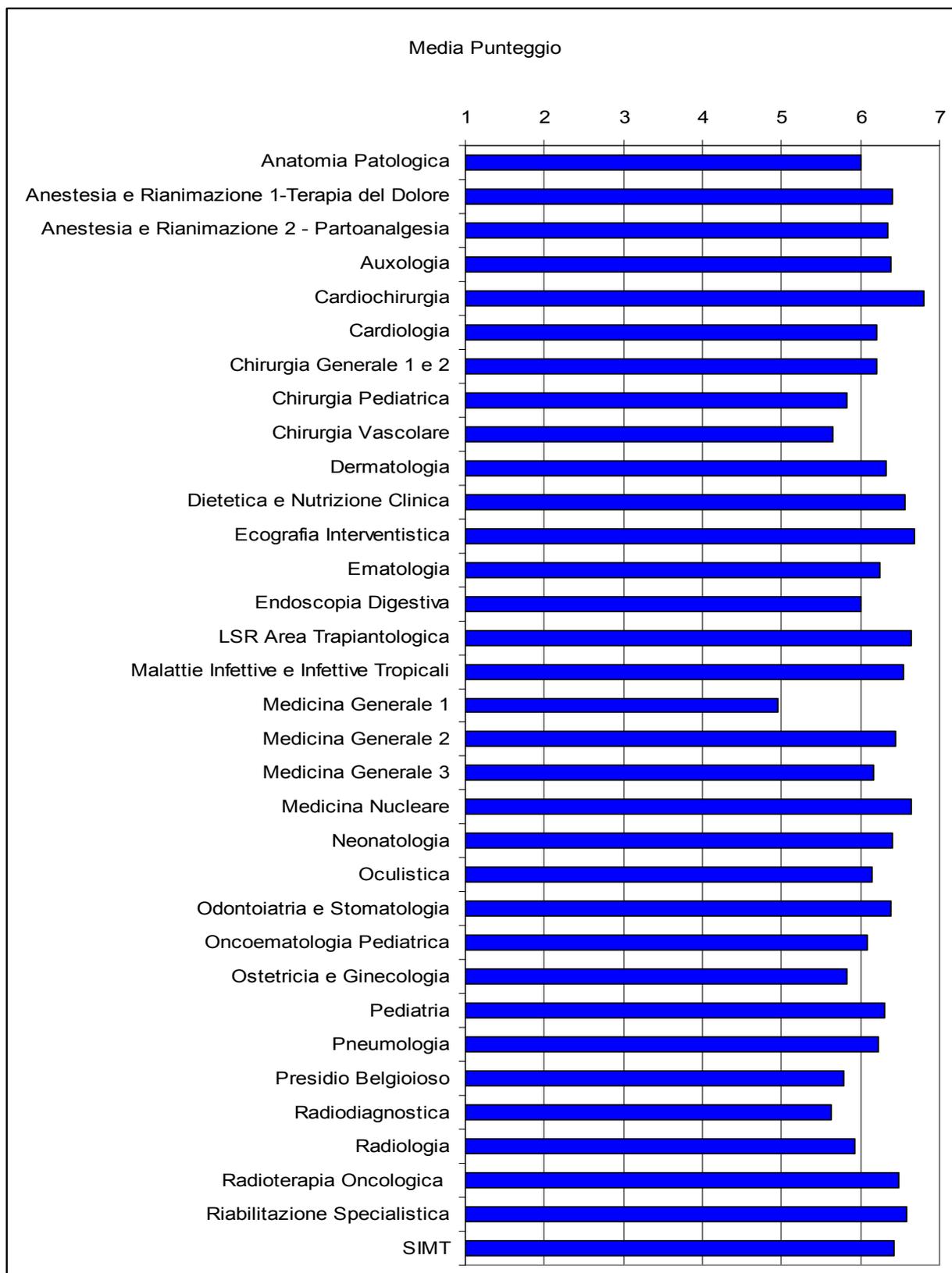
Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	6,27
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	6,30
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	6,37
Auxologia	6,34
Cardiochirurgia	6,93
Cardiologia	6,43
Chirurgia Generale 1 e 2	6,27
Chirurgia Pediatrica	5,95
Chirurgia Vascolare	6,16
Dermatologia	6,53
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,32
Ecografia Interventistica	6,88
Ematologia	6,46
Endoscopia Digestiva	6,00
LSR Area Trapiantologica	6,73
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	6,40
Medicina Generale 1	4,73
Medicina Generale 2	6,48
Medicina Generale 3	5,37
Medicina Nucleare	6,68
Neonatologia	6,43
Oculistica	6,23
Odontoiatria e Stomatologia	6,29
Oncoematologia Pediatrica	6,28
Ostetricia e Ginecologia	5,95
Pediatria	6,24
Pneumologia	6,35
Presidio Belgioioso	5,86
Radiodiagnostica	5,61
Radiologia	5,95
Radioterapia Oncologica	6,50
Riabilitazione Specialistica	6,69
SIMT	6,58



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 10** Rispetto della riservatezza personale

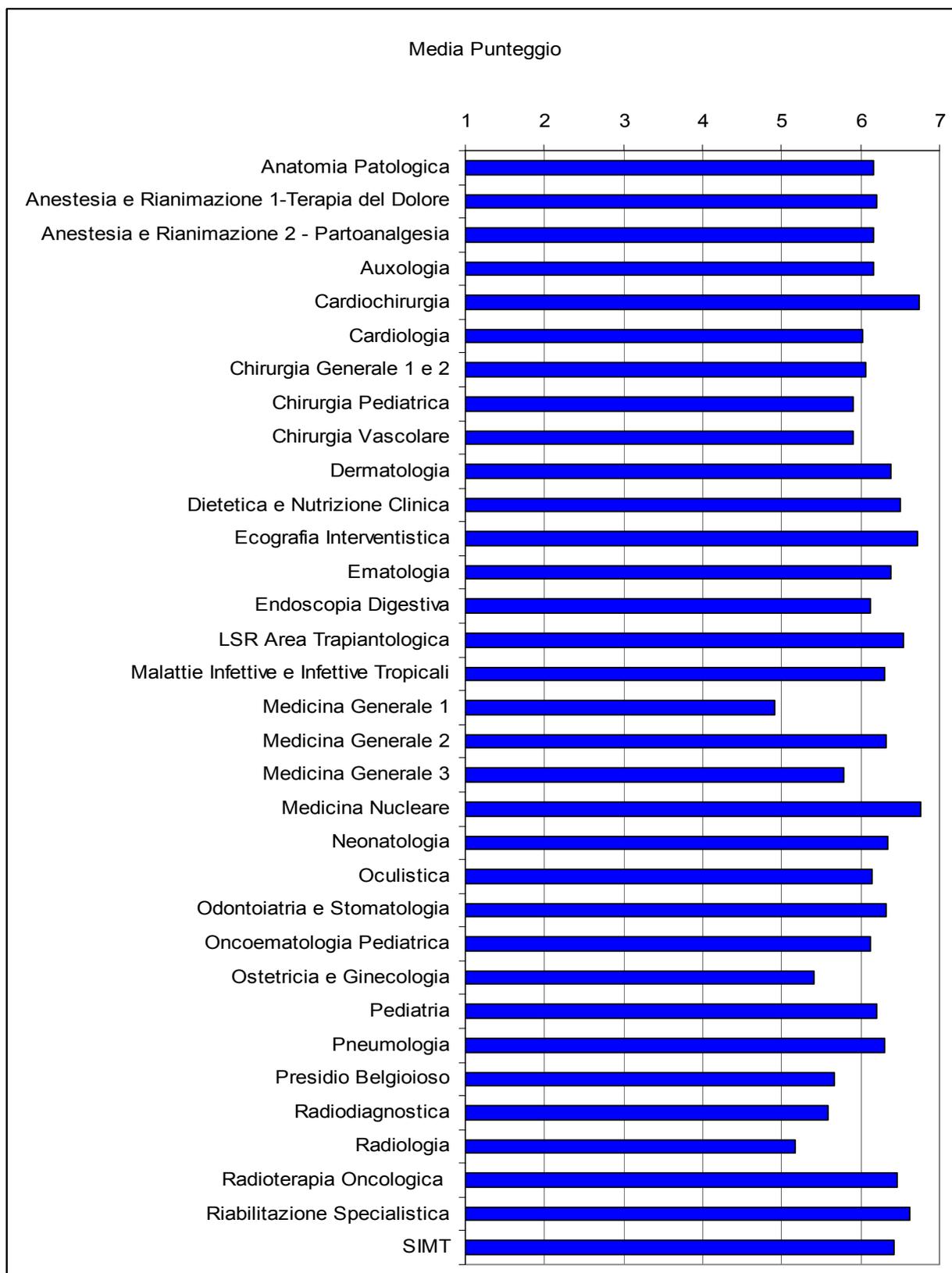
Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	6,00
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	6,40
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	6,34
Auxologia	6,39
Cardiochirurgia	6,81
Cardiologia	6,21
Chirurgia Generale 1 e 2	6,20
Chirurgia Pediatrica	5,83
Chirurgia Vascolare	5,65
Dermatologia	6,33
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,56
Ecografia Interventistica	6,69
Ematologia	6,24
Endoscopia Digestiva	6,00
LSR Area Trapiantologica	6,64
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	6,55
Medicina Generale 1	4,96
Medicina Generale 2	6,45
Medicina Generale 3	6,16
Medicina Nucleare	6,65
Neonatologia	6,41
Oculistica	6,14
Odontoiatria e Stomatologia	6,38
Oncoematologia Pediatrica	6,08
Ostetricia e Ginecologia	5,83
Pediatria	6,31
Pneumologia	6,22
Presidio Belgioioso	5,79
Radiodiagnostica	5,63
Radiologia	5,92
Radioterapia Oncologica	6,49
Riabilitazione Specialistica	6,58
SIMT	6,43



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 11** Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio

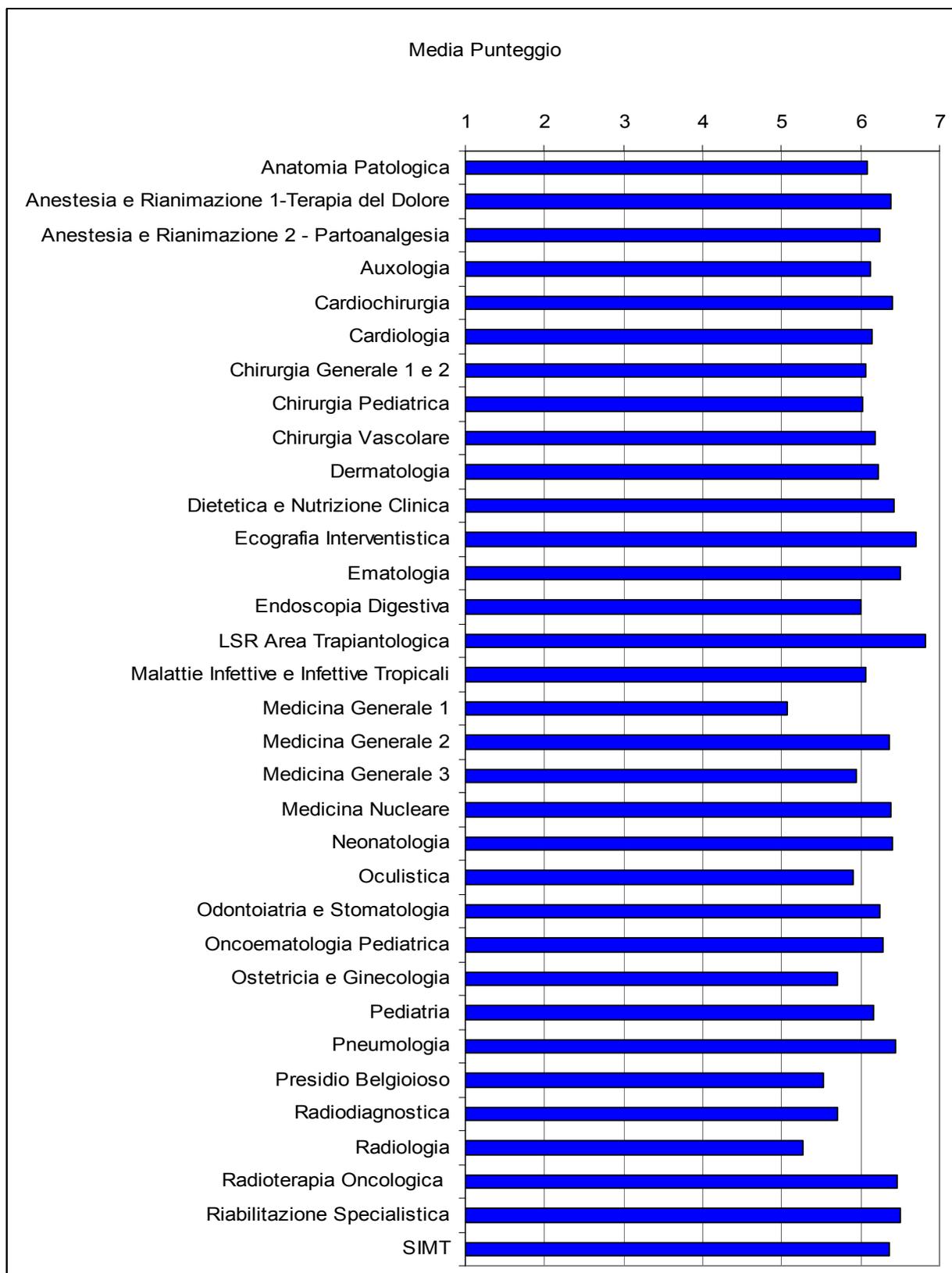
Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	6,17
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	6,20
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	6,16
Auxologia	6,16
Cardiochirurgia	6,75
Cardiologia	6,03
Chirurgia Generale 1 e 2	6,07
Chirurgia Pediatrica	5,90
Chirurgia Vascolare	5,90
Dermatologia	6,38
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,51
Ecografia Interventistica	6,73
Ematologia	6,38
Endoscopia Digestiva	6,13
LSR Area Trapiantologica	6,55
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	6,30
Medicina Generale 1	4,92
Medicina Generale 2	6,33
Medicina Generale 3	5,79
Medicina Nucleare	6,76
Neonatologia	6,34
Oculistica	6,14
Odontoiatria e Stomatologia	6,33
Oncoematologia Pediatrica	6,12
Ostetricia e Ginecologia	5,41
Pediatria	6,21
Pneumologia	6,31
Presidio Belgioioso	5,66
Radiodiagnostica	5,58
Radiologia	5,17
Radioterapia Oncologica	6,47
Riabilitazione Specialistica	6,63
SIMT	6,43



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 12** Consiglierebbe ad altri questa struttura?
 - 1 Assolutamente no
 - 2 No
 - 3 Forse no
 - 4 Né si né no
 - 5 Si con qualche riserva
 - 6 Si
 - 7 Certamente si

Struttura	Media Punteggio
Anatomia Patologica	6,08
Anestesia e Rianimazione 1-Terapia del Dolore	6,38
Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia	6,25
Auxologia	6,13
Cardiochirurgia	6,41
Cardiologia	6,15
Chirurgia Generale 1 e 2	6,06
Chirurgia Pediatrica	6,03
Chirurgia Vascolare	6,18
Dermatologia	6,22
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,43
Ecografia Interventistica	6,71
Ematologia	6,51
Endoscopia Digestiva	6,00
LSR Area Trapiantologica	6,82
Malattie Infettive e Infettive Tropicali	6,06
Medicina Generale 1	5,08
Medicina Generale 2	6,36
Medicina Generale 3	5,95
Medicina Nucleare	6,38
Neonatologia	6,40
Oculistica	5,91
Odontoiatria e Stomatologia	6,25
Oncoematologia Pediatrica	6,28
Ostetricia e Ginecologia	5,70
Pediatria	6,16
Pneumologia	6,45
Presidio Belgioioso	5,53
Radiodiagnostica	5,70
Radiologia	5,28
Radioterapia Oncologica	6,46
Riabilitazione Specialistica	6,51
SIMT	6,37

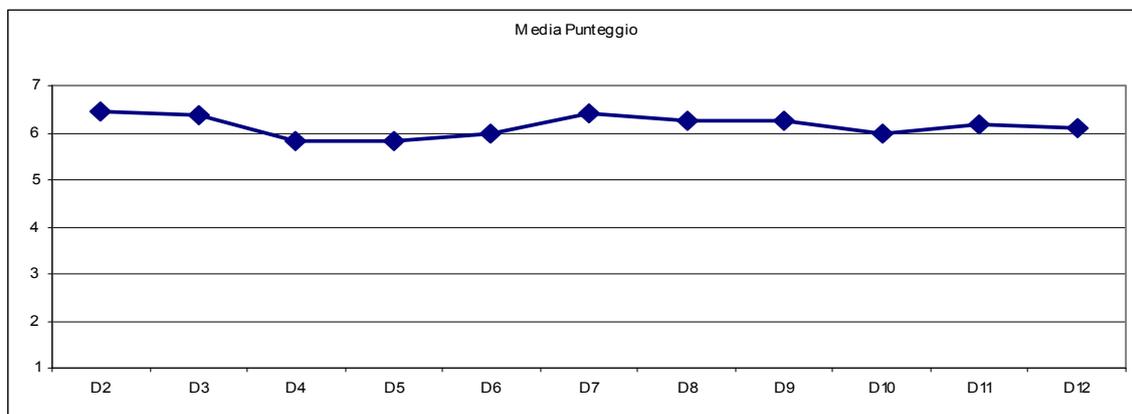




Dopo aver analizzato i dati raccolti seguendo una visione d'insieme della Fondazione si mette ora in evidenza la rilevazione eseguita nelle diverse strutture.

- **SC Anatomia Patologica (12questionari)**

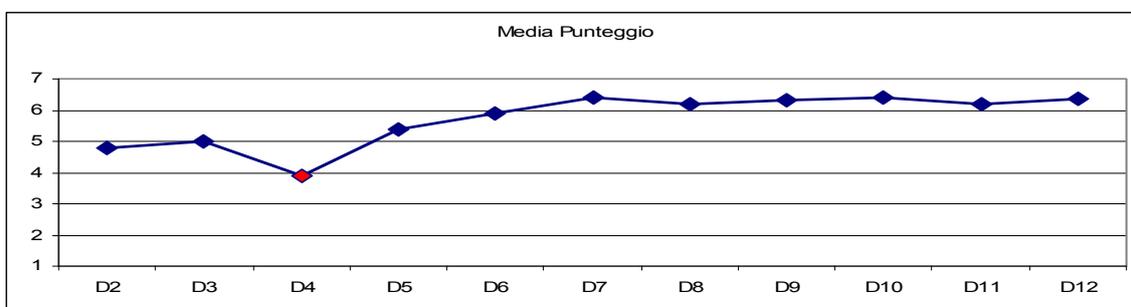
Domanda	Media Punteggio
D2	6,44
D3	6,38
D4	5,82
D5	5,83
D6	6,00
D7	6,40
D8	6,25
D9	6,27
D10	6,00
D11	6,17
D12	6,08





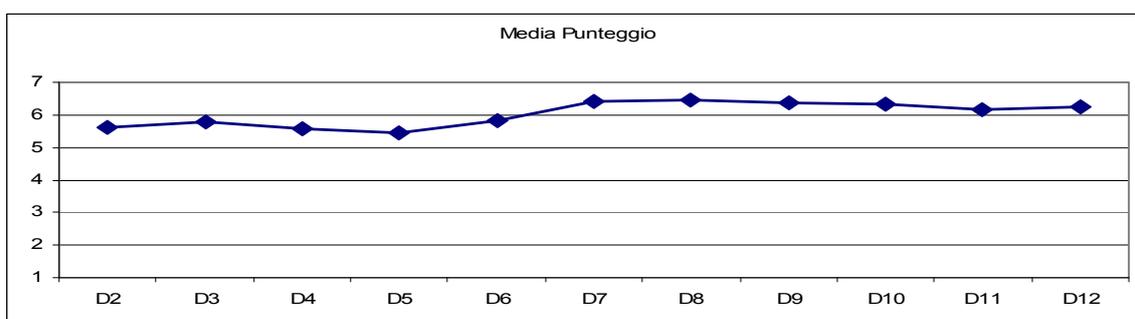
• **SC Anestesia e Riabilitazione 1 – Terapia del Dolore (10 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	4,80
D3	5,00
D4	3,89
D5	5,40
D6	5,90
D7	6,40
D8	6,20
D9	6,30
D10	6,40
D11	6,20
D12	6,38



• **SC Anestesia e Rianimazione 2 - Partoanalgesia (127 questionari)**

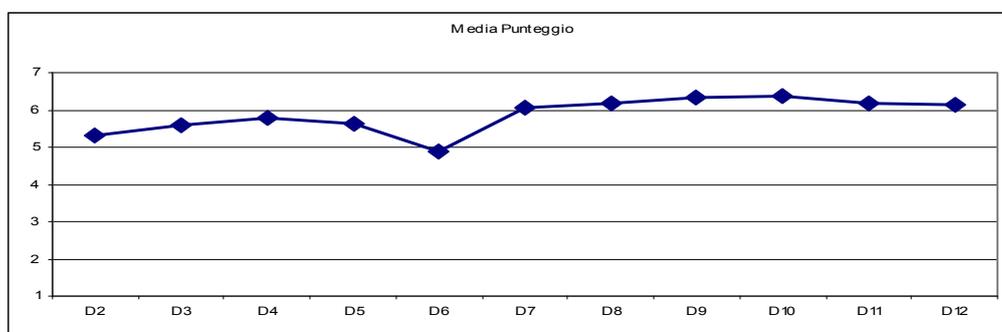
Domanda	Media Punteggio
D2	5,61
D3	5,78
D4	5,57
D5	5,43
D6	5,83
D7	6,42
D8	6,46
D9	6,37
D10	6,34
D11	6,16
D12	6,25





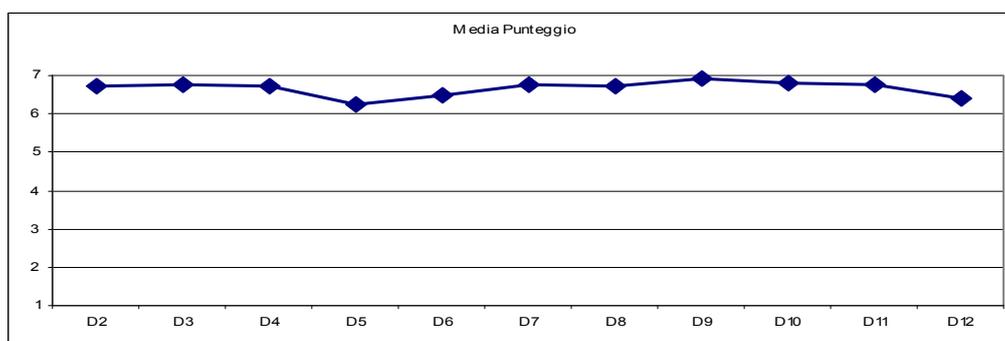
• **SC Auxologia (38 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,33
D3	5,58
D4	5,78
D5	5,62
D6	4,87
D7	6,05
D8	6,18
D9	6,34
D10	6,39
D11	6,16
D12	6,13



• **SC Cardiochirurgia (68 questionari)**

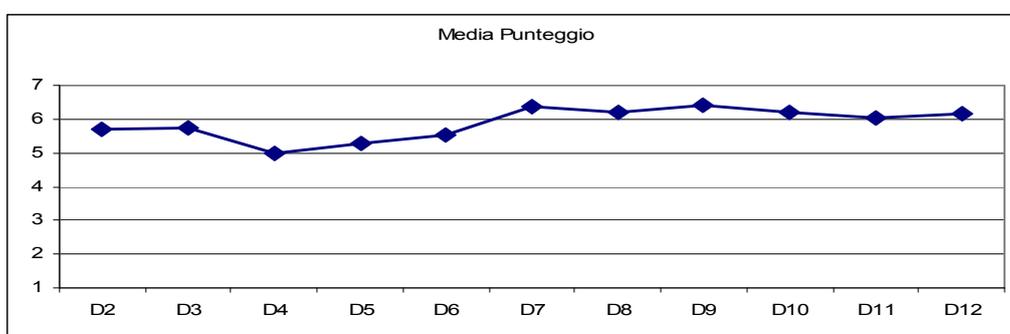
Domanda	Media Punteggio
D2	6,71
D3	6,75
D4	6,74
D5	6,24
D6	6,49
D7	6,76
D8	6,74
D9	6,93
D10	6,81
D11	6,75
D12	6,41





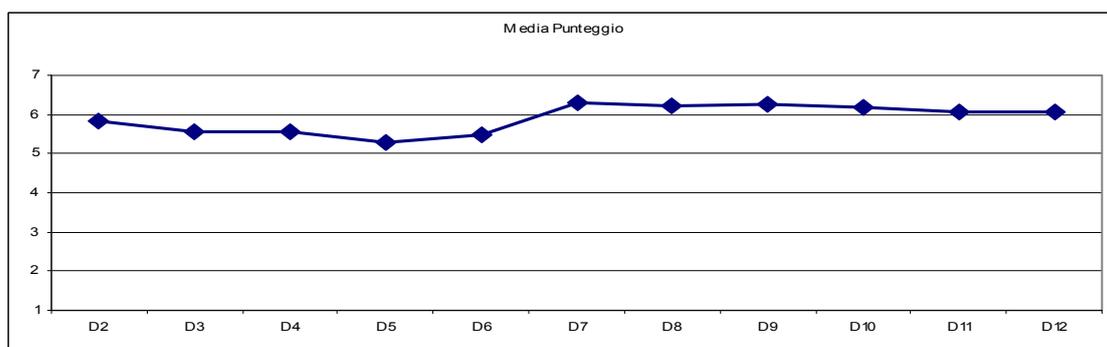
• **SC Cardiologia (121 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,68
D3	5,75
D4	5,00
D5	5,26
D6	5,52
D7	6,36
D8	6,20
D9	6,43
D10	6,21
D11	6,03
D12	6,15



• **SSCC Chirurgia Generale 1 e 2 (275 questionari)**

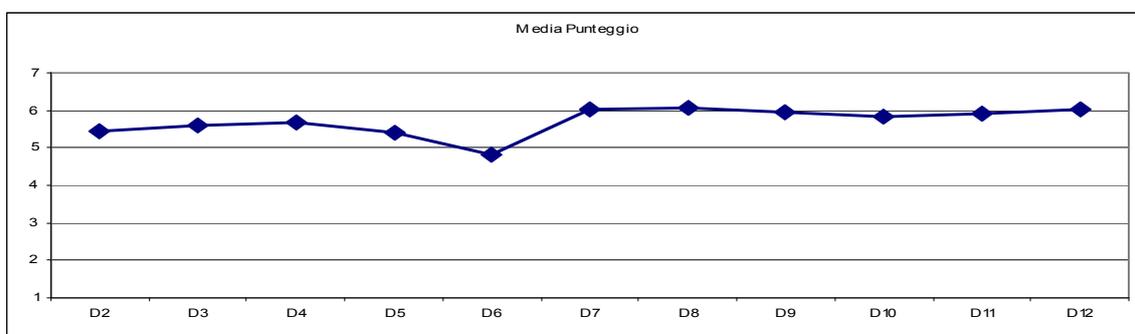
Domanda	Media Punteggio
D2	5,82
D3	5,55
D4	5,55
D5	5,30
D6	5,47
D7	6,28
D8	6,24
D9	6,27
D10	6,20
D11	6,07
D12	6,06





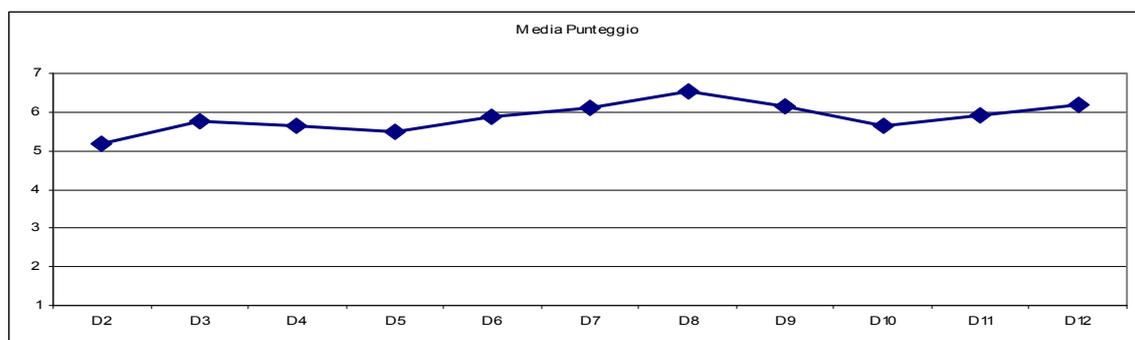
• **SC Chirurgia Pediatrica (40 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,46
D3	5,58
D4	5,68
D5	5,40
D6	4,80
D7	6,03
D8	6,05
D9	5,95
D10	5,83
D11	5,90
D12	6,03



• **SC Chirurgia Vascolare (20 questionari)**

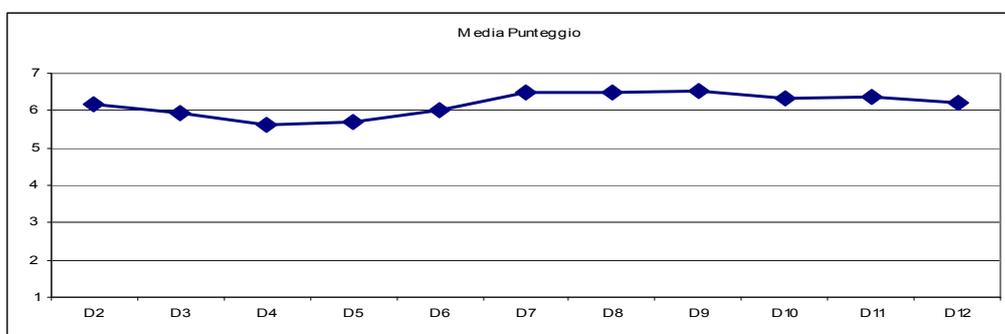
Domanda	Media Punteggio
D2	5,20
D3	5,75
D4	5,65
D5	5,50
D6	5,89
D7	6,10
D8	6,55
D9	6,16
D10	5,65
D11	5,90
D12	6,18





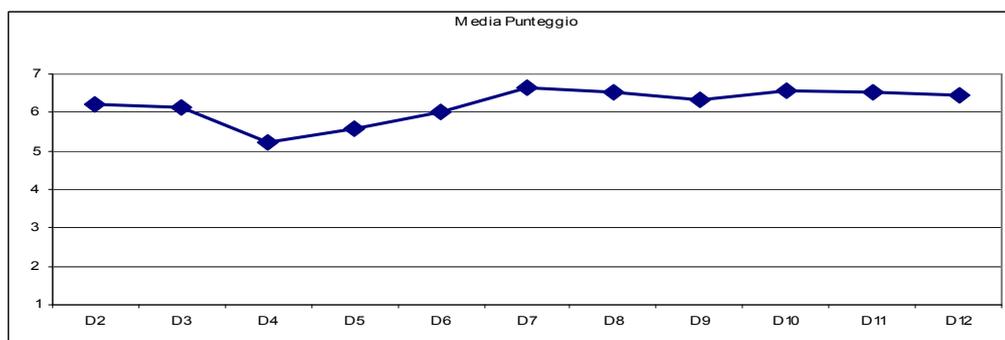
• **SC Dermatologia (45 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,18
D3	5,93
D4	5,60
D5	5,70
D6	6,02
D7	6,49
D8	6,49
D9	6,53
D10	6,33
D11	6,38
D12	6,22



• **Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica (41 Questionari)**

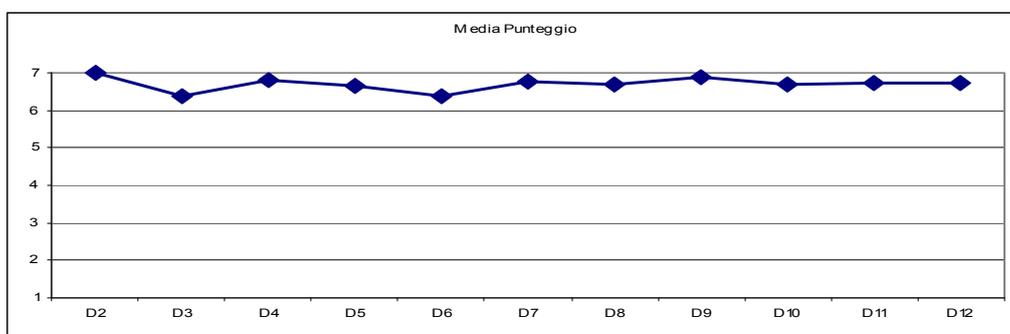
Domanda	Media Punteggio
D2	6,20
D3	6,15
D4	5,23
D5	5,59
D6	6,02
D7	6,63
D8	6,54
D9	6,32
D10	6,56
D11	6,51
D12	6,43





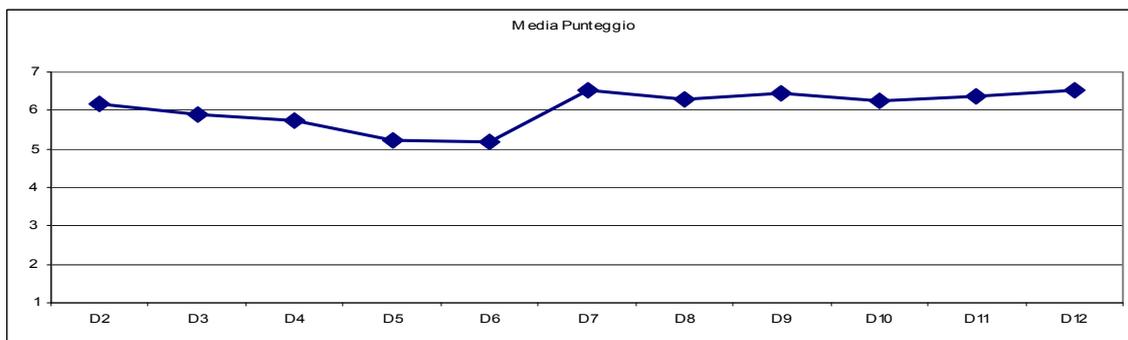
• **SC Ecografia Interventistica (16 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	7,00
D3	6,38
D4	6,81
D5	6,63
D6	6,38
D7	6,75
D8	6,69
D9	6,88
D10	6,69
D11	6,73
D12	6,71



• **SC Ematologia (37 questionari)**

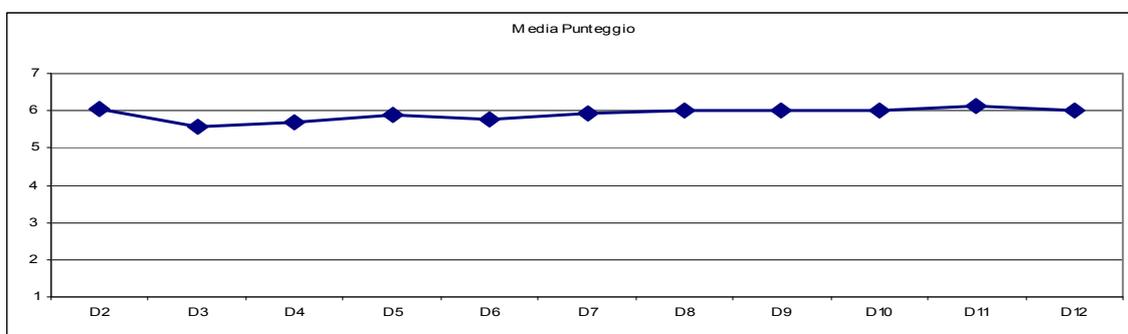
Domanda	Media Punteggio
D2	6,18
D3	5,91
D4	5,72
D5	5,22
D6	5,19
D7	6,51
D8	6,30
D9	6,46
D10	6,24
D11	6,38
D12	6,51





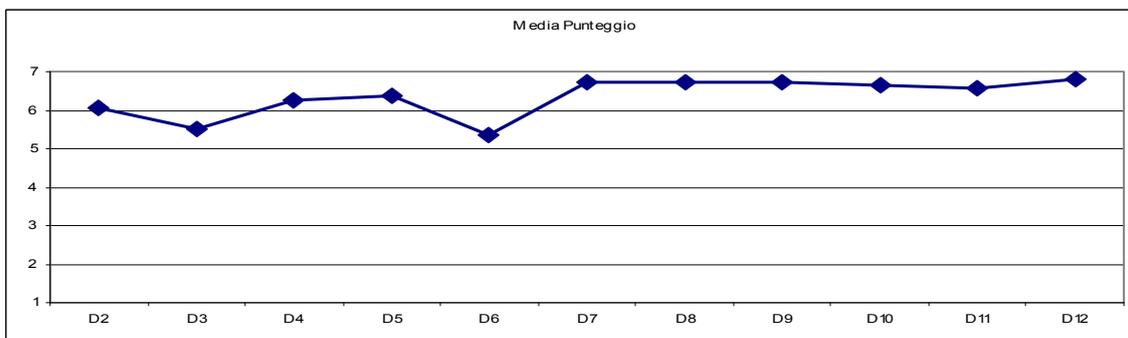
• **SC Endoscopia Digestiva (16 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,06
D3	5,56
D4	5,67
D5	5,88
D6	5,75
D7	5,94
D8	6,00
D9	6,00
D10	6,00
D11	6,13
D12	6,00



• **LSR Area Trapiantologica (22 questionari)**

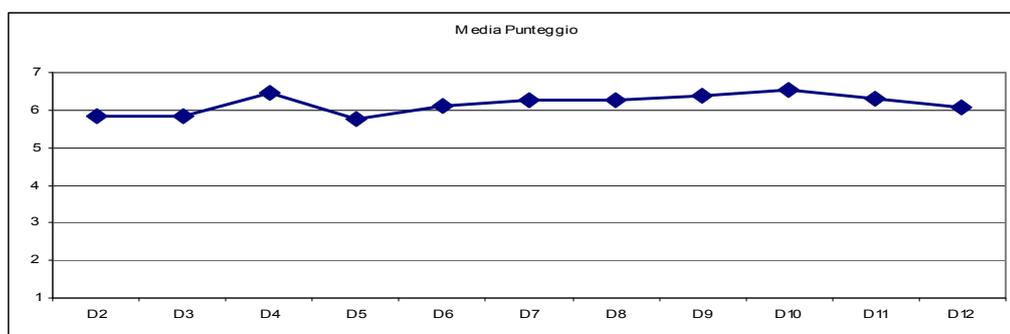
Domanda	Media Punteggio
D2	6,05
D3	5,52
D4	6,24
D5	6,36
D6	5,36
D7	6,73
D8	6,73
D9	6,73
D10	6,64
D11	6,55
D12	6,82





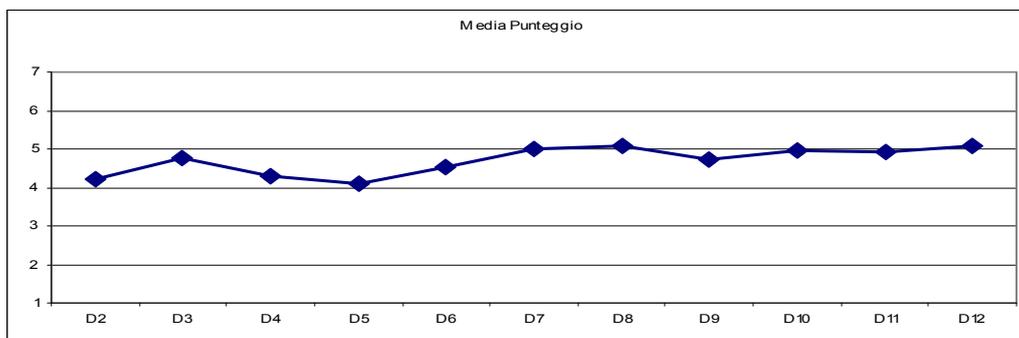
• **SSCC Malattie Infettive e Infettive Tropicali (20 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,85
D3	5,85
D4	6,45
D5	5,75
D6	6,10
D7	6,25
D8	6,25
D9	6,40
D10	6,55
D11	6,30
D12	6,06



• **SC Medicina Generale I (25 questionari)**

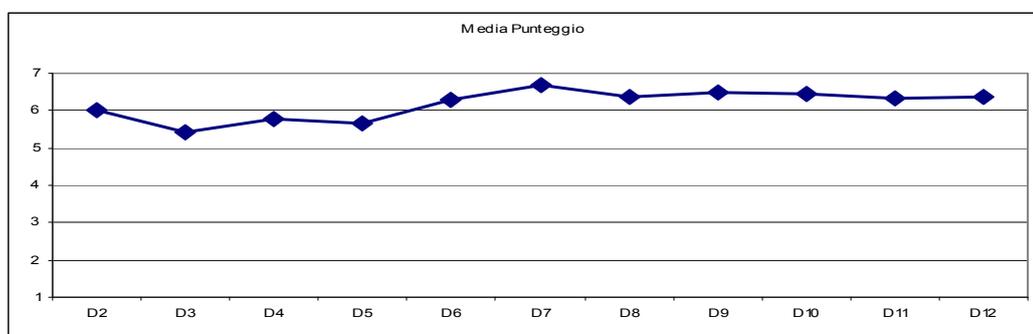
Domanda	Media Punteggio
D2	4,21
D3	4,78
D4	4,30
D5	4,08
D6	4,52
D7	5,00
D8	5,08
D9	4,73
D10	4,96
D11	4,92
D12	5,08





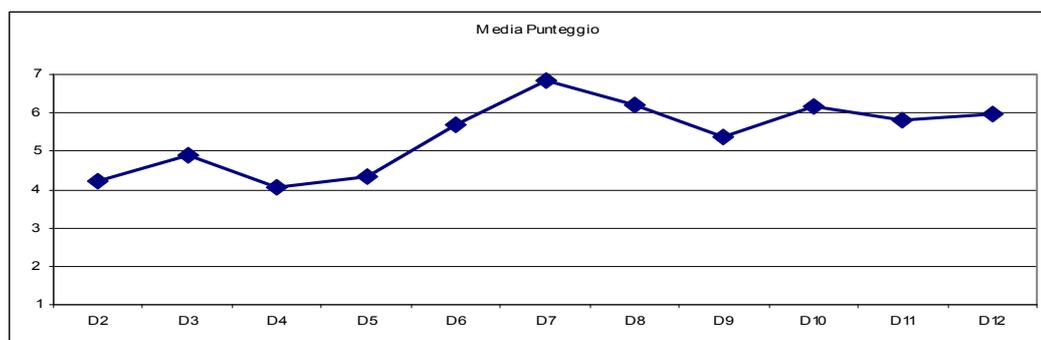
• **SC Medicina Generale II (132 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,02
D3	5,44
D4	5,78
D5	5,67
D6	6,29
D7	6,67
D8	6,35
D9	6,48
D10	6,45
D11	6,33
D12	6,36



• **SC Medicina Generale III (19 questionari)**

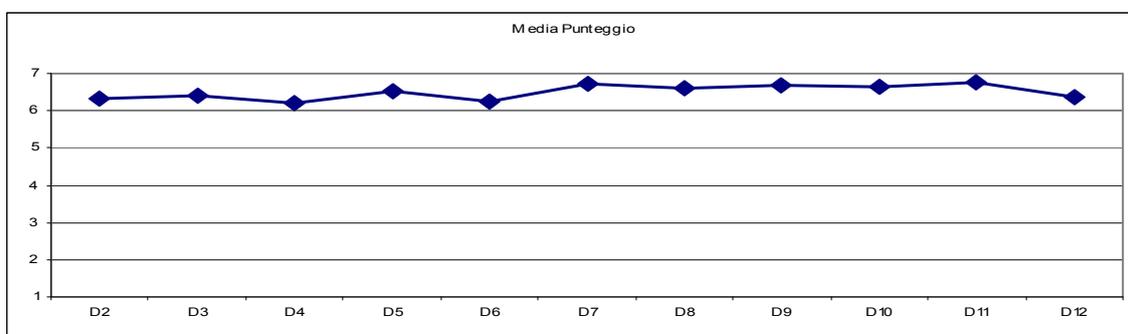
Domanda	Media Punteggio
D2	4,22
D3	4,89
D4	4,06
D5	4,32
D6	5,67
D7	6,83
D8	6,21
D9	5,37
D10	6,16
D11	5,79
D12	5,95





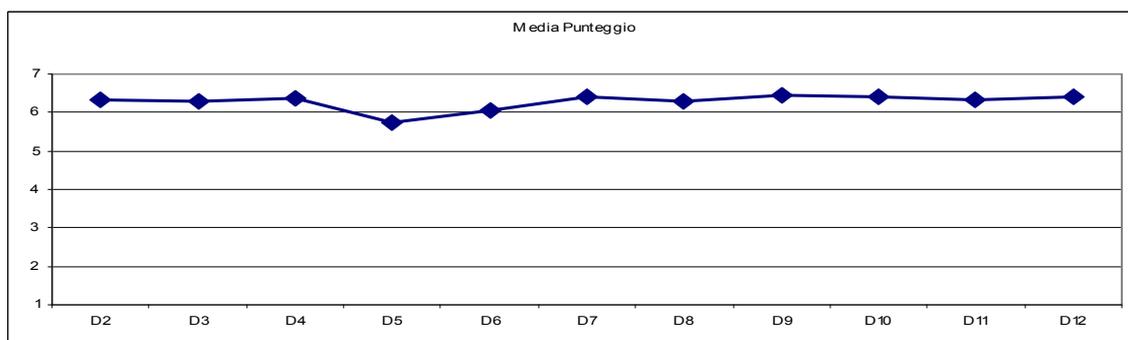
• **SC Medicina Nucleare (35 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,34
D3	6,39
D4	6,21
D5	6,54
D6	6,24
D7	6,71
D8	6,62
D9	6,68
D10	6,65
D11	6,76
D12	6,38



• **SC Neonatologia (283 questionari)**

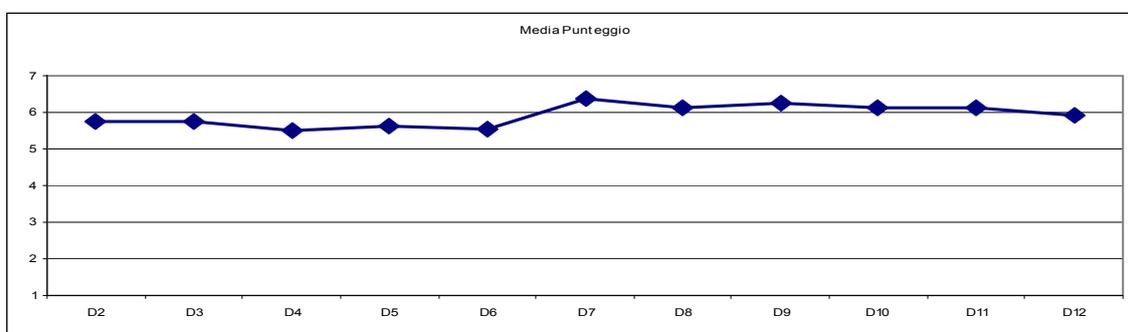
Domanda	Media Punteggio
D2	6,31
D3	6,29
D4	6,35
D5	5,75
D6	6,04
D7	6,42
D8	6,30
D9	6,43
D10	6,41
D11	6,34
D12	6,40





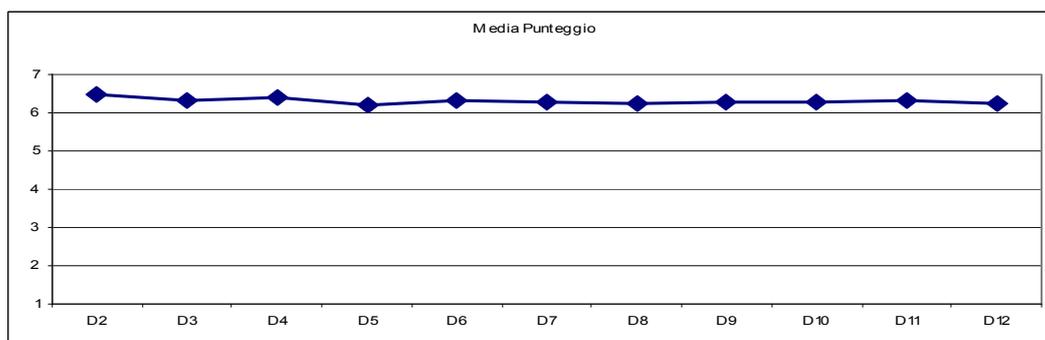
• **SC Oculistica (81 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,76
D3	5,73
D4	5,49
D5	5,63
D6	5,56
D7	6,38
D8	6,14
D9	6,23
D10	6,14
D11	6,14
D12	5,91



• **SC Odontoiatria e Stomatologia (16 questionari)**

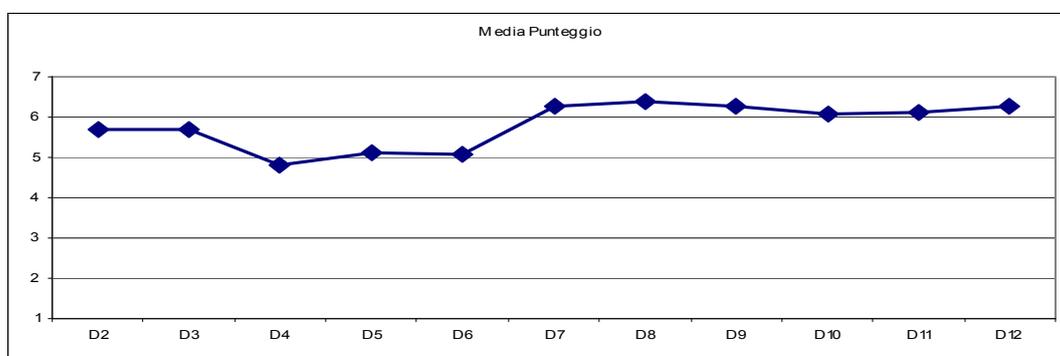
Domanda	Media Punteggio
D2	6,50
D3	6,33
D4	6,40
D5	6,20
D6	6,31
D7	6,27
D8	6,25
D9	6,29
D10	6,30
D11	6,33
D12	6,25





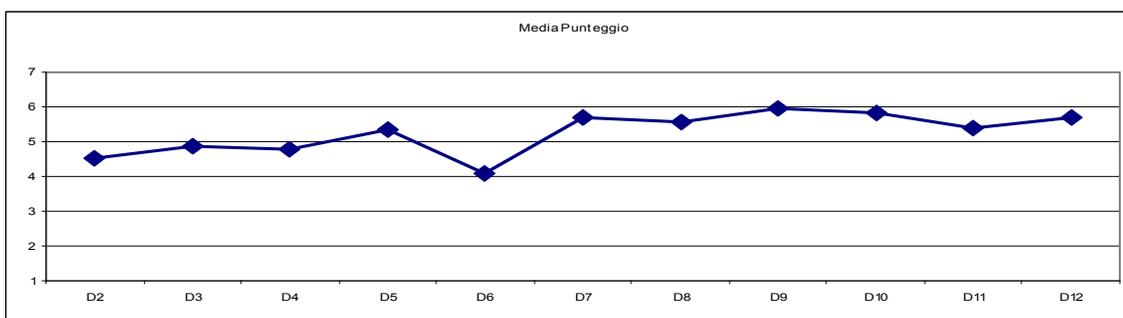
• **SC Oncoematologia Pediatrica (25 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,69
D3	5,71
D4	4,81
D5	5,12
D6	5,08
D7	6,28
D8	6,40
D9	6,28
D10	6,08
D11	6,12
D12	6,28



• **SC Ostetricia e Ginecologia (67 questionari)**

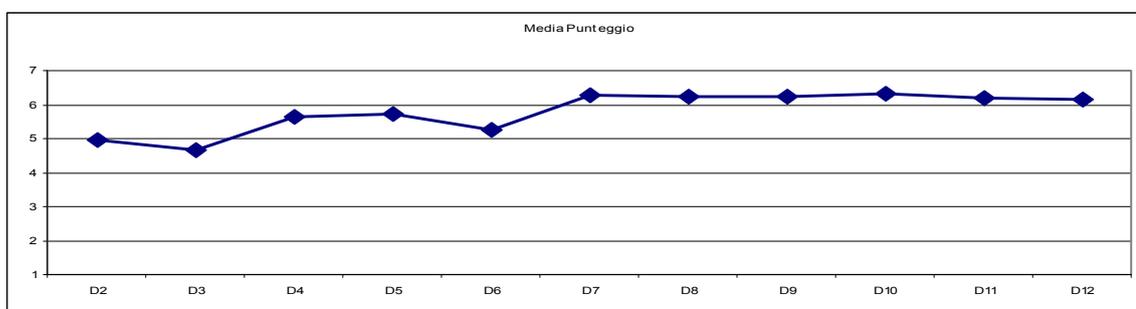
Domanda	Media Punteggio
D2	4,54
D3	4,87
D4	4,78
D5	5,35
D6	4,09
D7	5,68
D8	5,58
D9	5,95
D10	5,83
D11	5,41
D12	5,70





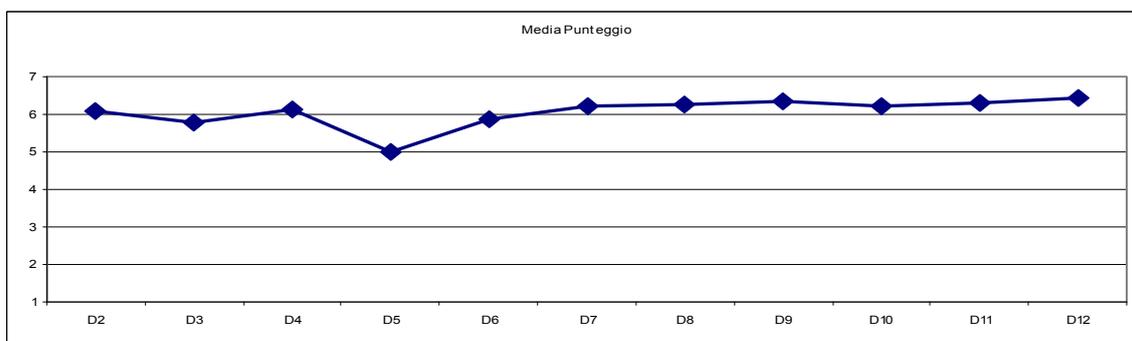
• **SC Pediatria (307 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	4,95
D3	4,64
D4	5,64
D5	5,72
D6	5,27
D7	6,27
D8	6,22
D9	6,24
D10	6,31
D11	6,21
D12	6,16



• **SC Pneumologia (55 questionari)**

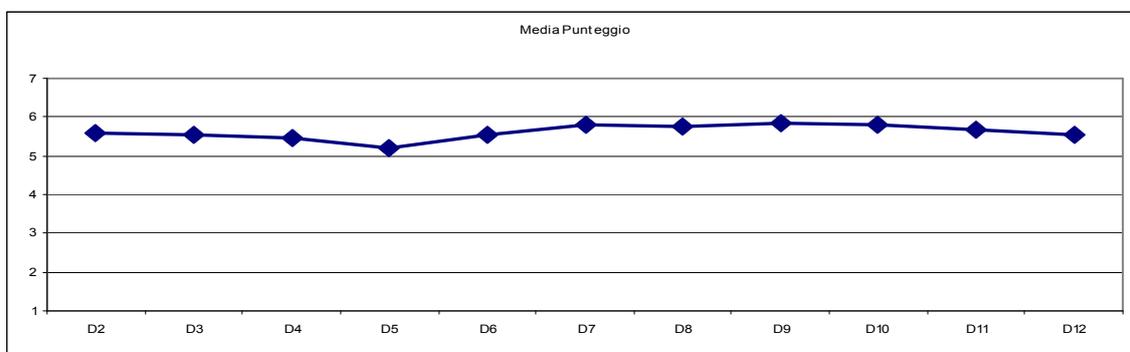
Domanda	Media Punteggio
D2	6,07
D3	5,78
D4	6,15
D5	5,02
D6	5,87
D7	6,20
D8	6,27
D9	6,35
D10	6,22
D11	6,31
D12	6,45





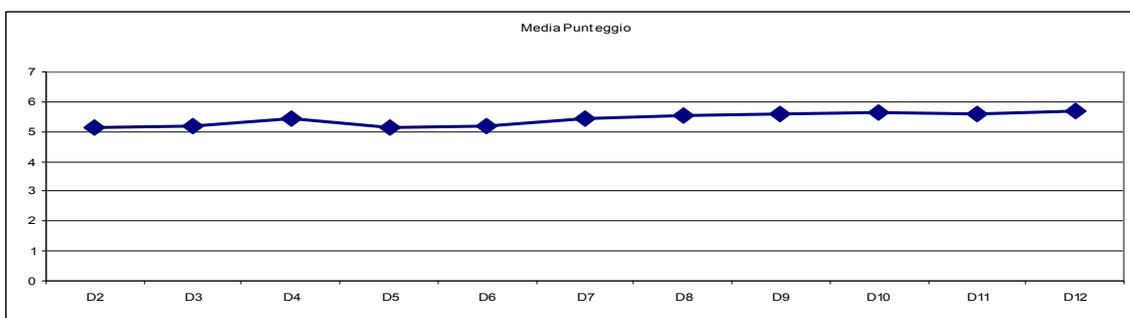
• **Presidio di Belgioioso (77 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,58
D3	5,56
D4	5,47
D5	5,21
D6	5,56
D7	5,81
D8	5,76
D9	5,86
D10	5,79
D11	5,66
D12	5,53



• **SC Radiodiagnostica (52 questionari)**

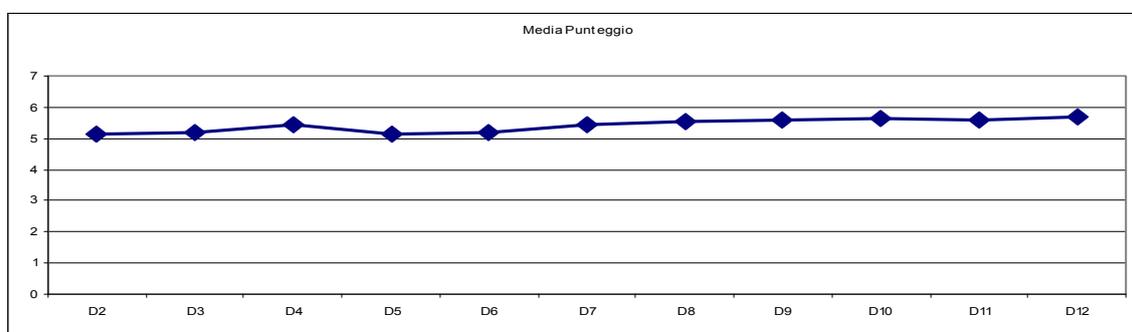
Domanda	Media Punteggio
D2	5,12
D3	5,17
D4	5,43
D5	5,13
D6	5,20
D7	5,43
D8	5,54
D9	5,61
D10	5,63
D11	5,58
D12	5,70





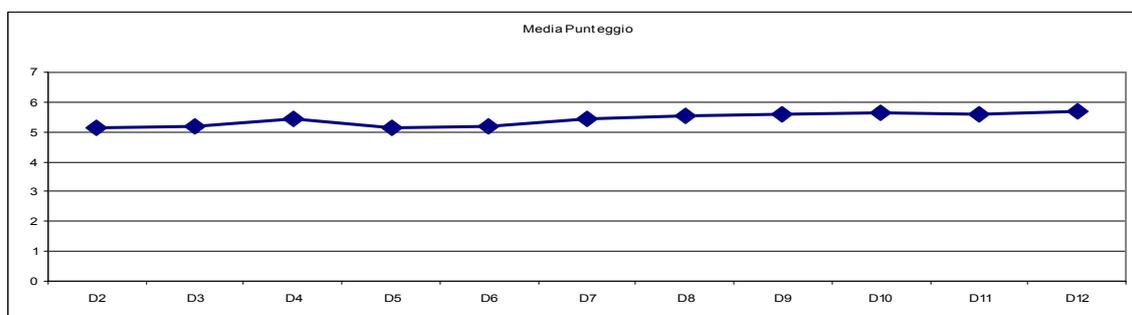
• **SC Radiologia (103 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	4,58
D3	4,24
D4	4,70
D5	4,08
D6	5,13
D7	5,73
D8	5,84
D9	5,95
D10	5,92
D11	5,17
D12	5,28



• **SC Radioterapia Oncologica (144 questionari)**

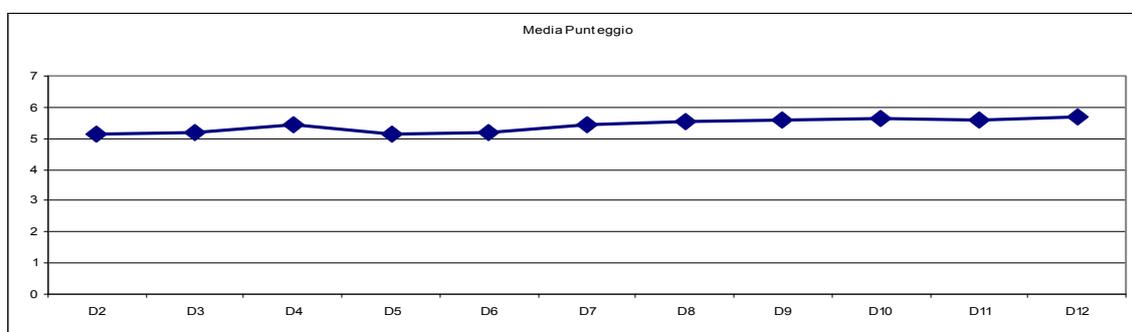
Domanda	Media Punteggio
D2	6,14
D3	6,09
D4	6,13
D5	6,21
D6	5,94
D7	6,49
D8	6,42
D9	6,50
D10	6,49
D11	6,47
D12	6,46





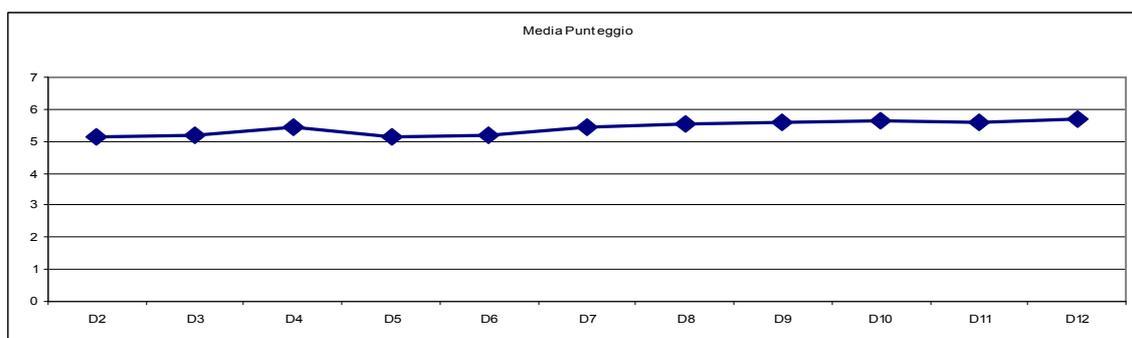
• **SC Riabilitazione Specialistica (81 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,89
D3	5,84
D4	5,69
D5	6,11
D6	6,48
D7	6,69
D8	6,51
D9	6,69
D10	6,58
D11	6,63
D12	6,51



• **SC SIMT (131 questionari)**

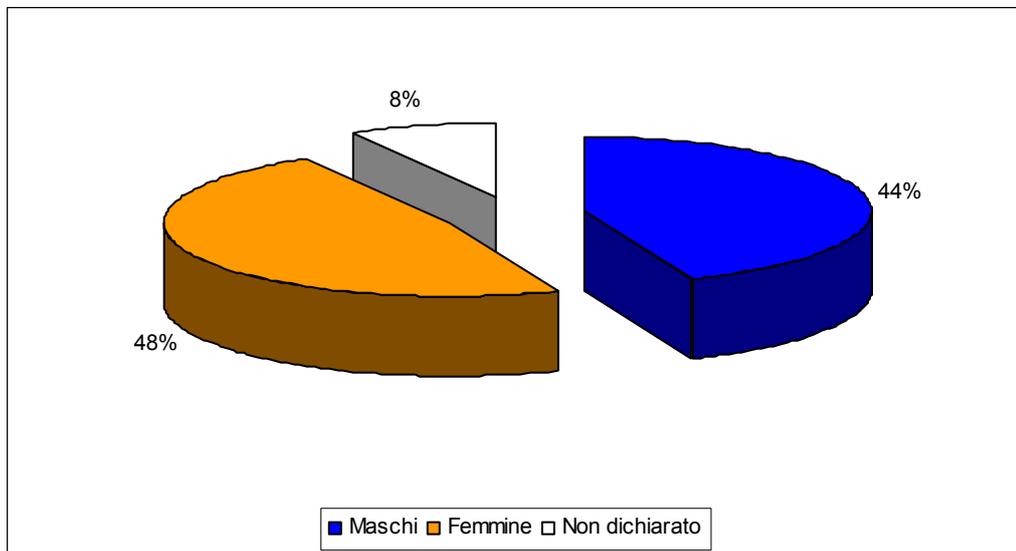
Domanda	Media Punteggio
D2	6,44
D3	6,40
D4	6,30
D5	5,99
D6	5,97
D7	6,48
D8	6,42
D9	6,58
D10	6,43
D11	6,43
D12	6,37



Relativamente all'Area Degenza Ordinaria/D.H. sono stati raccolti 877 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 per genere

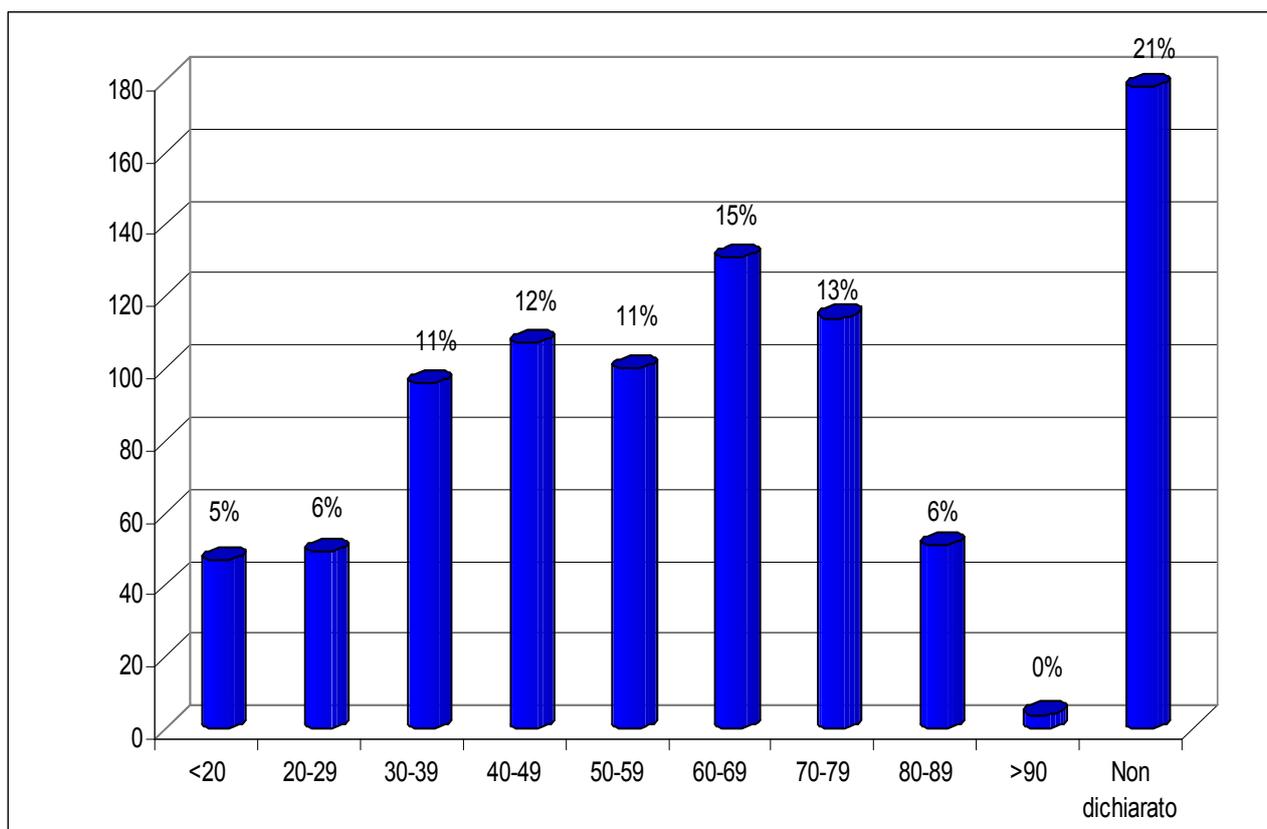
Genere	Numero questionari consegnati
Maschi	386
Femmine	418
Non dichiarato	73





- Stratificazione del campione per età

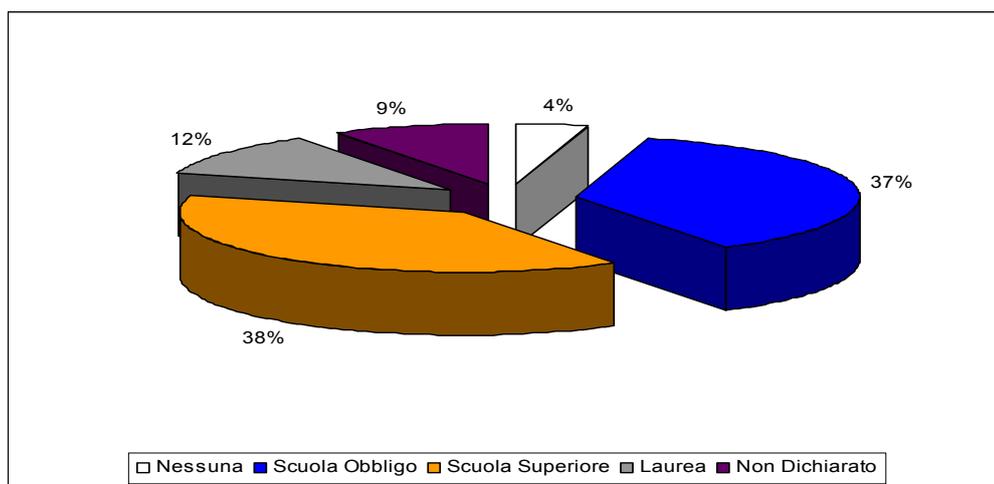
Età	Numero questionari consegnati
<20	47
20-29	49
30-39	96
40-49	107
50-59	100
60-69	131
70-79	114
80-89	51
>90	4
Non dichiarato	178





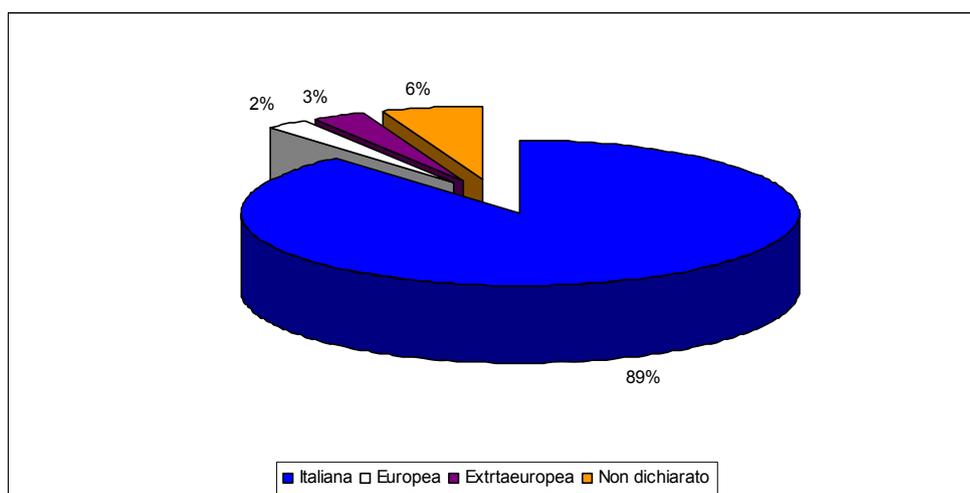
- Stratificazione del campione per scolarità

Scolarità	Numero questionari consegnati
Nessuna	37
Scuola Obbliga	324
Scuola Superiore	335
Laurea	102
Non Dichiarato	79



- Stratificazione del campione per nazionalità

Nazionalità	Numero questionari consegnati
Italiana	777
Europea	21
Extrtaeuropea	29
Non dichiarato	50



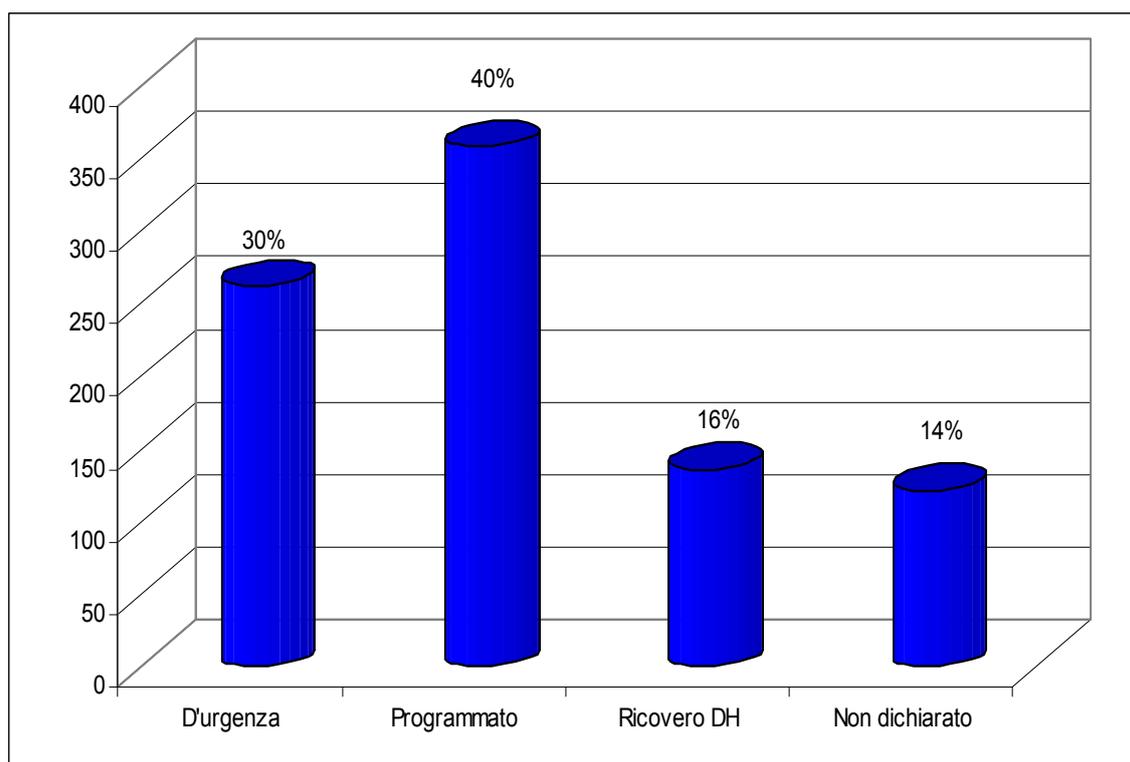


Il primo elemento d'indagine è la tipologia di ricovero.

D 1 Il suo ricovero è avvenuto

- D'urgenza
- Programmato
- È un ricovero in Day Hospital

Tipo di ricovero	Totale
D'urgenza	262
Programmato	358
Ricovero DH	136
Non dichiarato	121



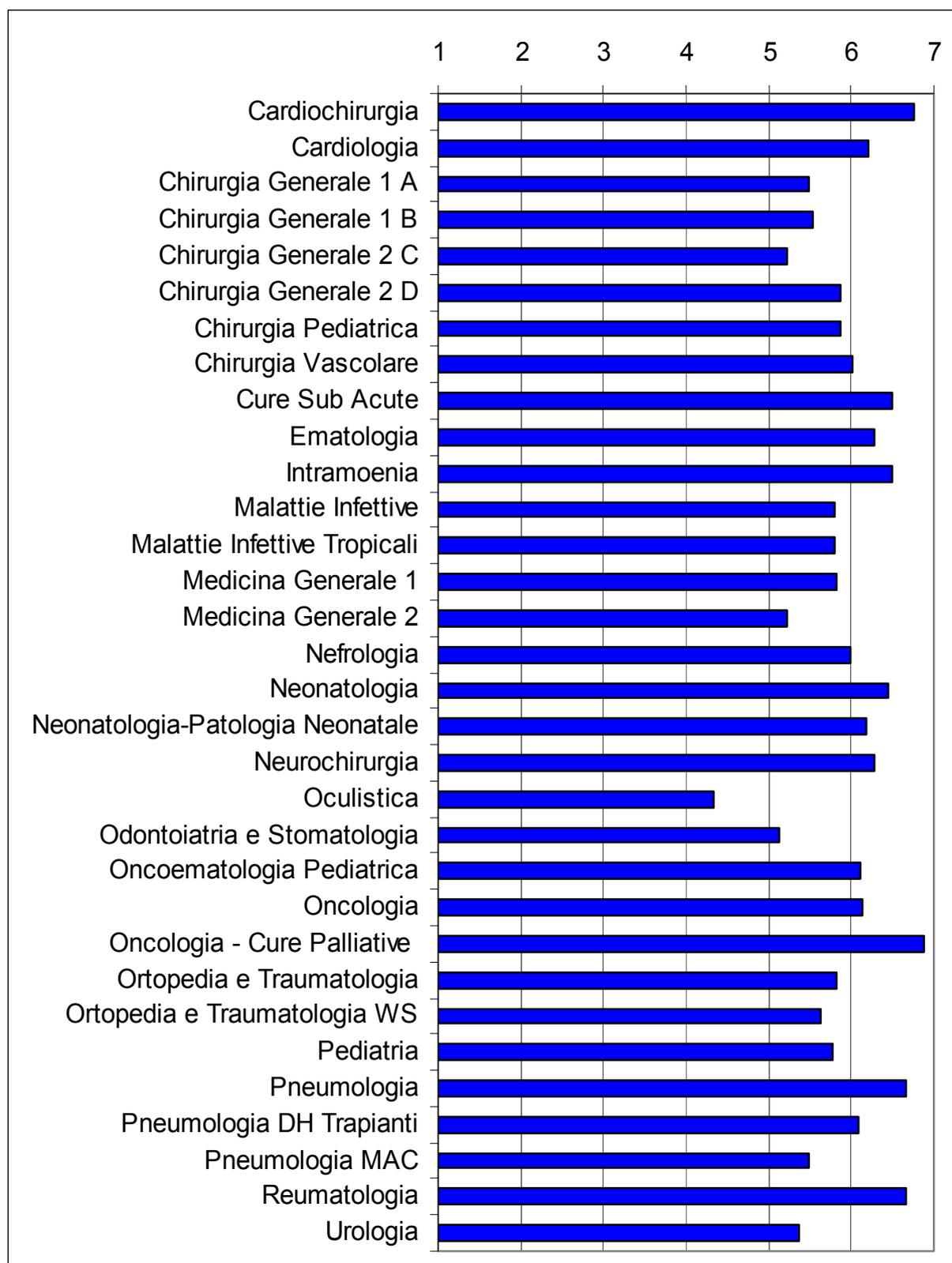
	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

Il questionario proposto prevede che gli utenti rispondano alla seguente domanda in relazione ai diversi ambiti presi in esame (tempi di attesa, attenzione ricevuta dal personale medico, ecc.).

- 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

- **D 2 Tempi di attesa per ottenere il ricovero** (tempo trascorso tra prescrizione del ricovero e ingresso in ospedale)

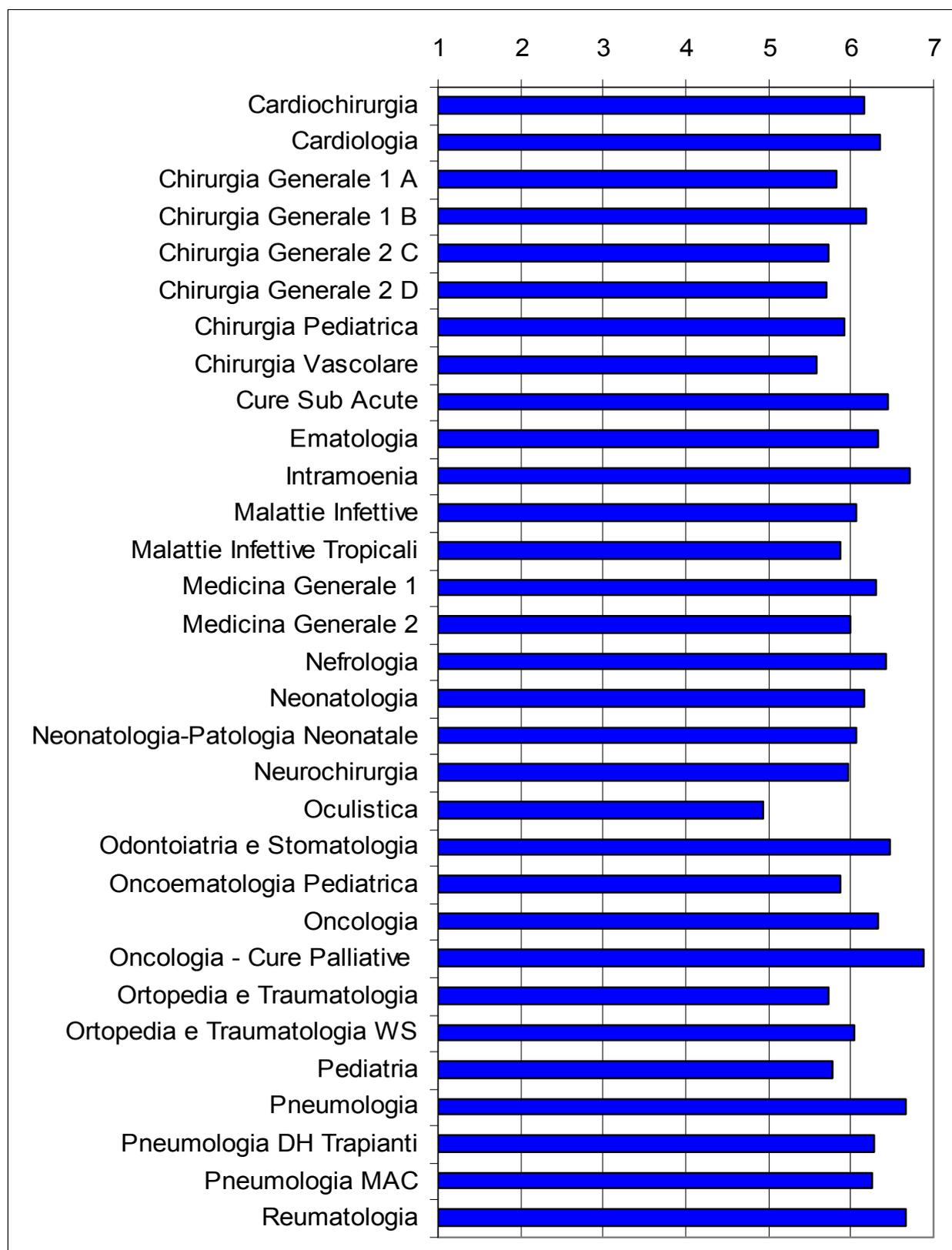
S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,77
Cardiologia	6,22
Chirurgia Generale 1 A	5,48
Chirurgia Generale 1 B	5,53
Chirurgia Generale 2 C	5,22
Chirurgia Generale 2 D	5,86
Chirurgia Pediatrica	5,88
Chirurgia Vascolare	6,02
Cure Sub Acute	6,50
Ematologia	6,29
Intramoenia	6,50
Malattie Infettive	5,79
Malattie Infettive Tropicali	5,80
Medicina Generale 1	5,83
Medicina Generale 2	5,23
Nefrologia	6,00
Neonatologia	6,45
Neonatologia-Patologia Neonatale	6,18
Neurochirurgia	6,29
Oculistica	4,33
Odontoiatria e Stomatologia	5,13
Oncoematologia Pediatrica	6,12
Oncologia	6,13
Oncologia - Cure Palliative	6,88
Ortopedia e Traumatologia	5,83
Ortopedia e Traumatologia WS	5,63
Pediatria	5,77
Pneumologia	6,66
Pneumologia DH Trapianti	6,09
Pneumologia MAC	5,48
Reumatologia	6,67
Urologia	5,38



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 3** Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

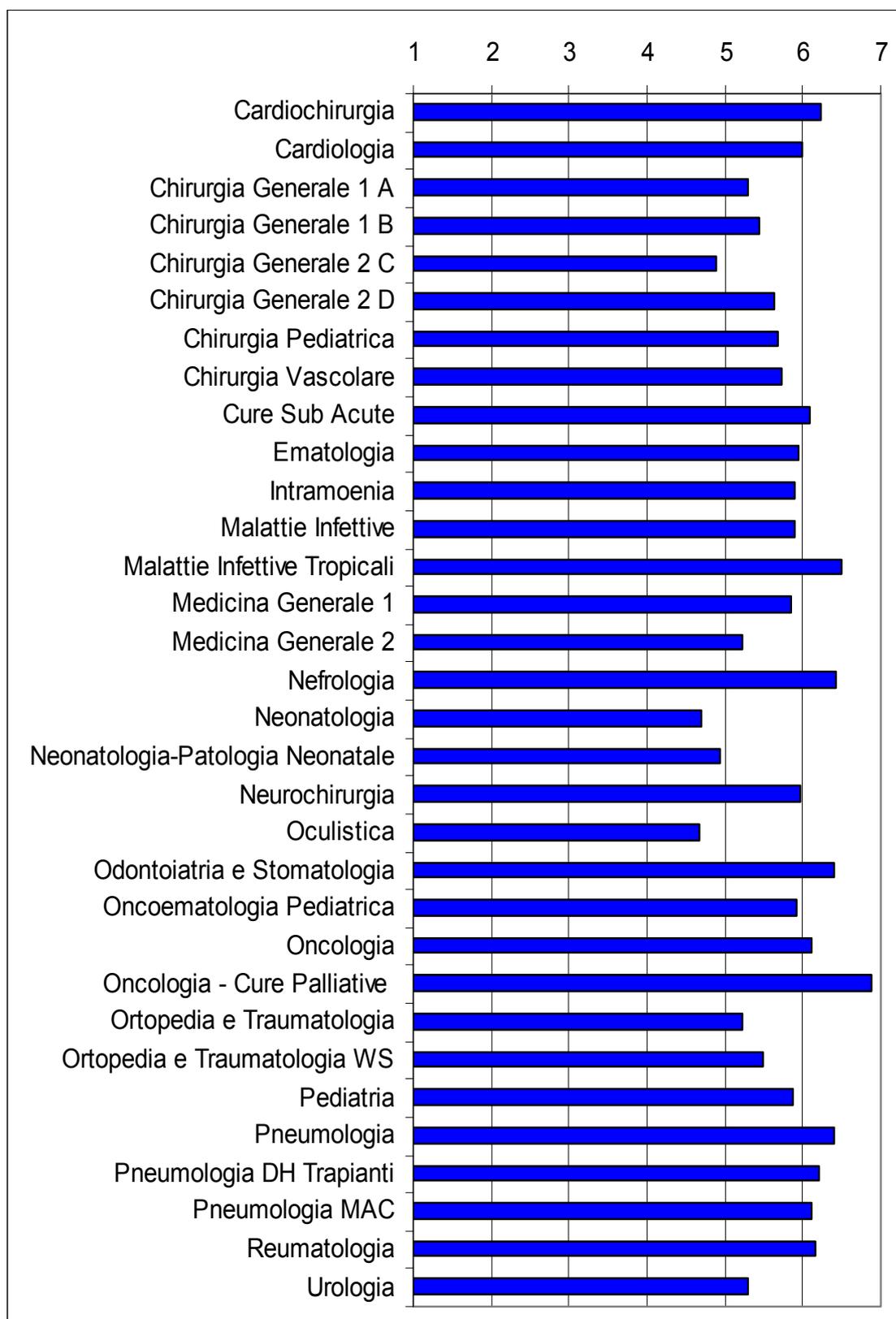
S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,15
Cardiologia	6,35
Chirurgia Generale 1 A	5,83
Chirurgia Generale 1 B	6,18
Chirurgia Generale 2 C	5,72
Chirurgia Generale 2 D	5,71
Chirurgia Pediatrica	5,92
Chirurgia Vascolare	5,58
Cure Sub Acute	6,45
Ematologia	6,34
Intramoenia	6,72
Malattie Infettive	6,07
Malattie Infettive Tropicali	5,88
Medicina Generale 1	6,31
Medicina Generale 2	6,00
Nefrologia	6,43
Neonatologia	6,15
Neonatologia-Patologia Neonatale	6,07
Neurochirurgia	5,96
Oculistica	4,93
Odontoiatria e Stomatologia	6,48
Oncoematologia Pediatrica	5,88
Oncologia	6,33
Oncologia - Cure Palliative	6,88
Ortopedia e Traumatologia	5,73
Ortopedia e Traumatologia WS	6,03
Pediatria	5,77
Pneumologia	6,66
Pneumologia DH Trapianti	6,29
Pneumologia MAC	6,25
Reumatologia	6,67
Urologia	5,50



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 4** Aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vitto, pulizia)

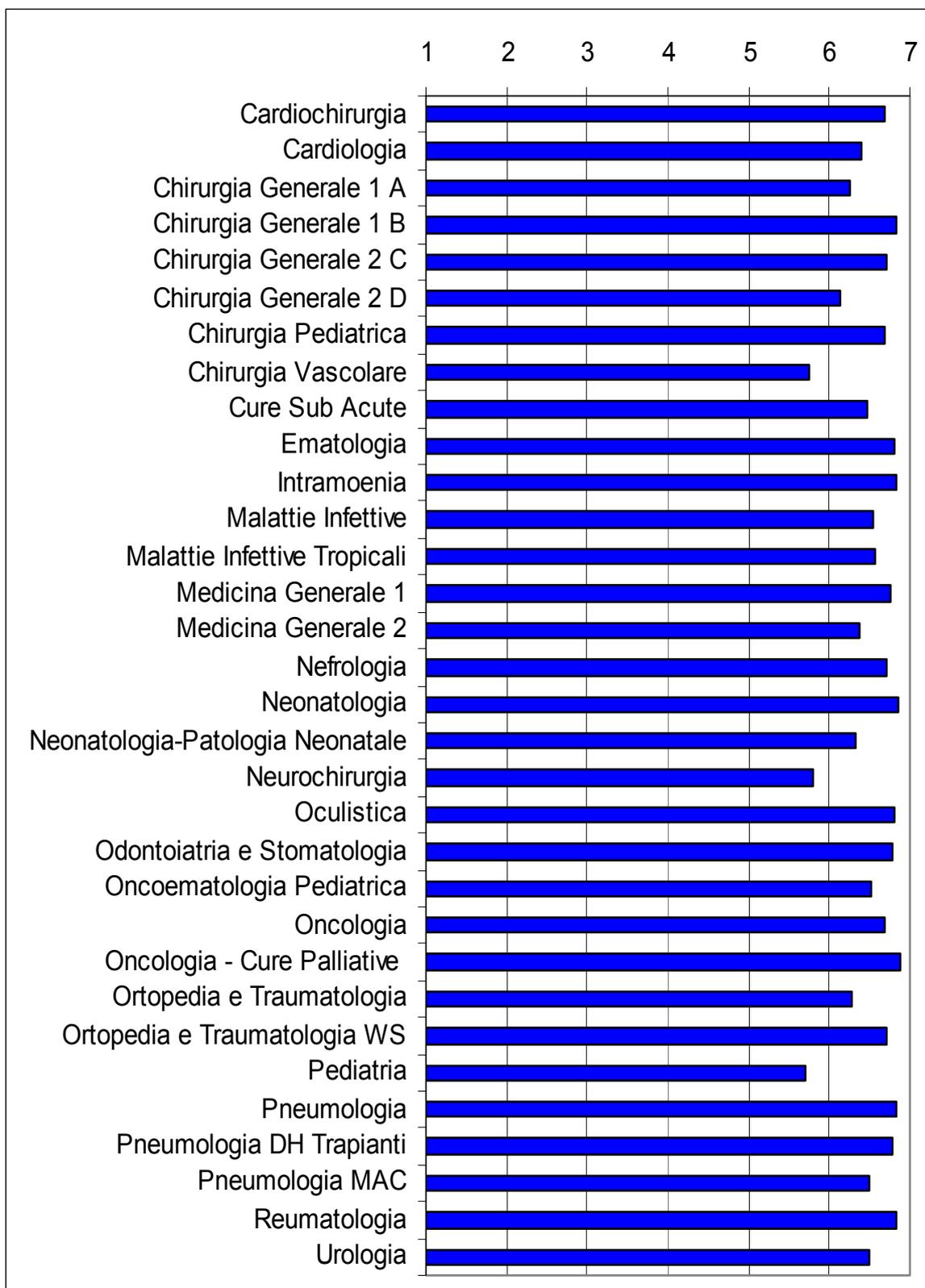
S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,23
Cardiologia	6,00
Chirurgia Generale 1 A	5,30
Chirurgia Generale 1 B	5,44
Chirurgia Generale 2 C	4,89
Chirurgia Generale 2 D	5,63
Chirurgia Pediatrica	5,69
Chirurgia Vascolare	5,73
Cure Sub Acute	6,09
Ematologia	5,94
Intramoenia	5,89
Malattie Infettive	5,90
Malattie Infettive Tropicali	6,50
Medicina Generale 1	5,85
Medicina Generale 2	5,22
Nefrologia	6,43
Neonatologia	4,70
Neonatologia-Patologia Neonatale	4,93
Neurochirurgia	5,96
Oculistica	4,67
Odontoiatria e Stomatologia	6,41
Oncoematologia Pediatrica	5,92
Oncologia	6,12
Oncologia - Cure Palliative	6,88
Ortopedia e Traumatologia	5,22
Ortopedia e Traumatologia WS	5,48
Pediatria	5,88
Pneumologia	6,41
Pneumologia DH Trapianti	6,22
Pneumologia MAC	6,12
Reumatologia	6,17
Urologia	5,29



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 5 Assistenza del personale infermieristico** (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)

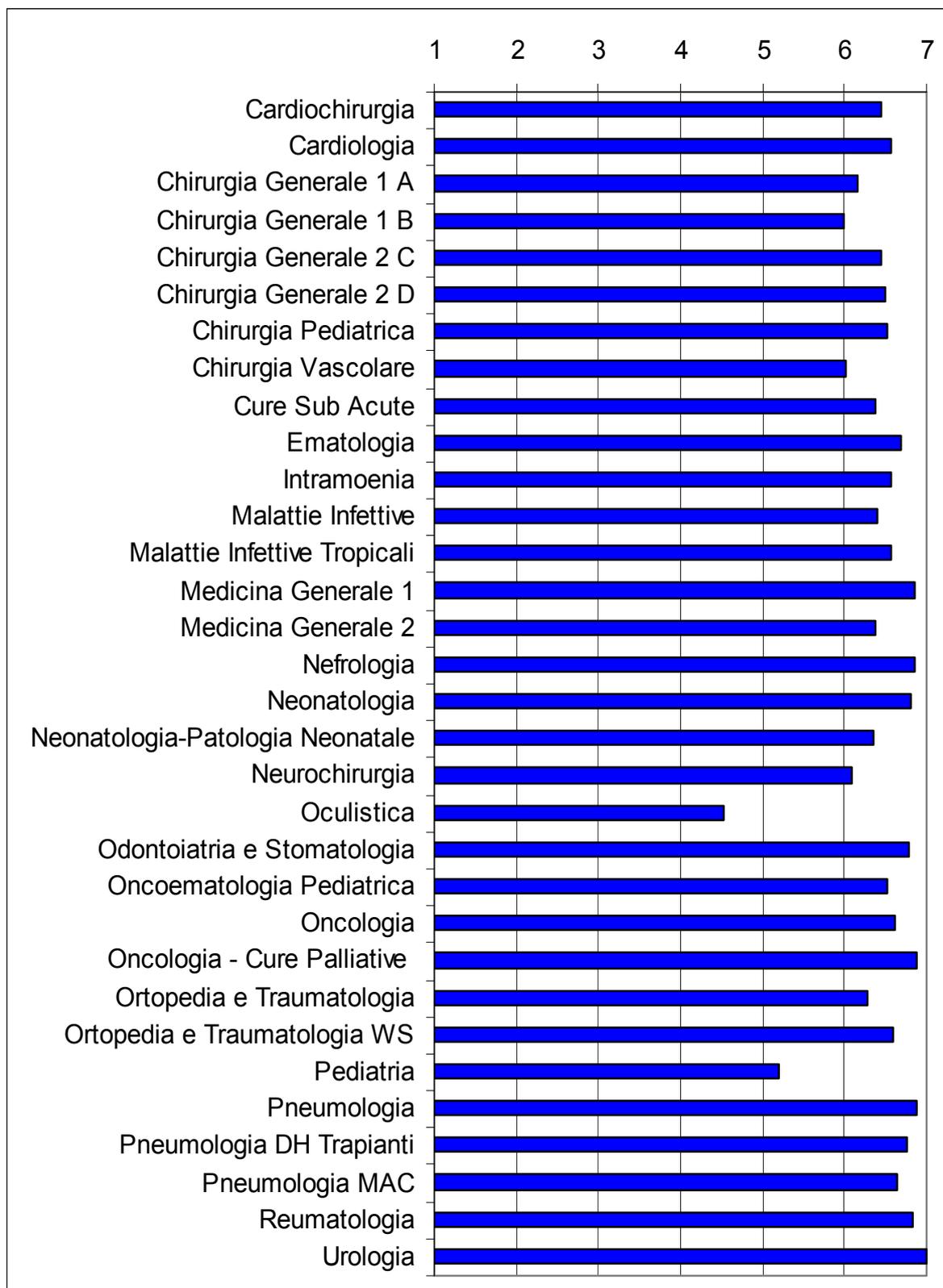
S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,69
Cardiologia	6,41
Chirurgia Generale 1 A	6,26
Chirurgia Generale 1 B	6,84
Chirurgia Generale 2 C	6,72
Chirurgia Generale 2 D	6,13
Chirurgia Pediatrica	6,68
Chirurgia Vascolare	5,74
Cure Sub Acute	6,47
Ematologia	6,80
Intramoenia	6,83
Malattie Infettive	6,55
Malattie Infettive Tropicali	6,56
Medicina Generale 1	6,77
Medicina Generale 2	6,37
Nefrologia	6,71
Neonatologia	6,85
Neonatologia-Patologia Neonatale	6,32
Neurochirurgia	5,80
Oculistica	6,80
Odontoiatria e Stomatologia	6,78
Oncoematologia Pediatrica	6,52
Oncologia	6,69
Oncologia - Cure Palliative	6,88
Ortopedia e Traumatologia	6,27
Ortopedia e Traumatologia WS	6,72
Pediatria	5,71
Pneumologia	6,83
Pneumologia DH Trapianti	6,79
Pneumologia MAC	6,49
Reumatologia	6,83
Urologia	6,50



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 6 Assistenza del personale medico** (disponibilità, cortesia)

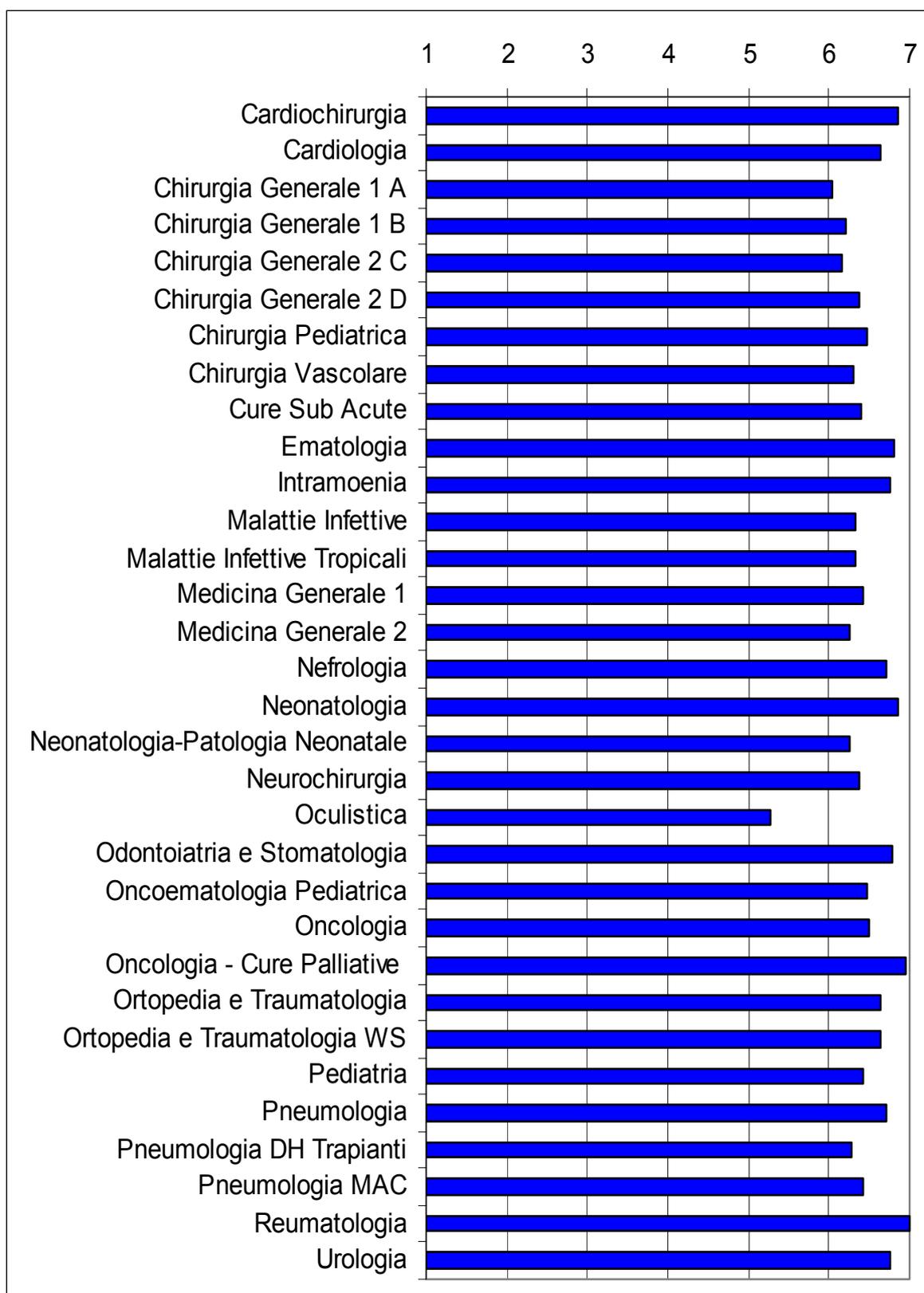
S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,46
Cardiologia	6,56
Chirurgia Generale 1 A	6,17
Chirurgia Generale 1 B	6,00
Chirurgia Generale 2 C	6,44
Chirurgia Generale 2 D	6,50
Chirurgia Pediatrica	6,51
Chirurgia Vascolare	6,02
Cure Sub Acute	6,38
Ematologia	6,68
Intramoenia	6,56
Malattie Infettive	6,41
Malattie Infettive Tropicali	6,56
Medicina Generale 1	6,85
Medicina Generale 2	6,37
Nefrologia	6,86
Neonatologia	6,80
Neonatologia-Patologia Neonatale	6,36
Neurochirurgia	6,09
Oculistica	4,53
Odontoiatria e Stomatologia	6,79
Oncoematologia Pediatrica	6,52
Oncologia	6,62
Oncologia - Cure Palliative	6,88
Ortopedia e Traumatologia	6,27
Ortopedia e Traumatologia WS	6,59
Pediatria	5,20
Pneumologia	6,89
Pneumologia DH Trapianti	6,75
Pneumologia MAC	6,64
Reumatologia	6,83
Urologia	7,00



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 7** Cure a Lei prestate

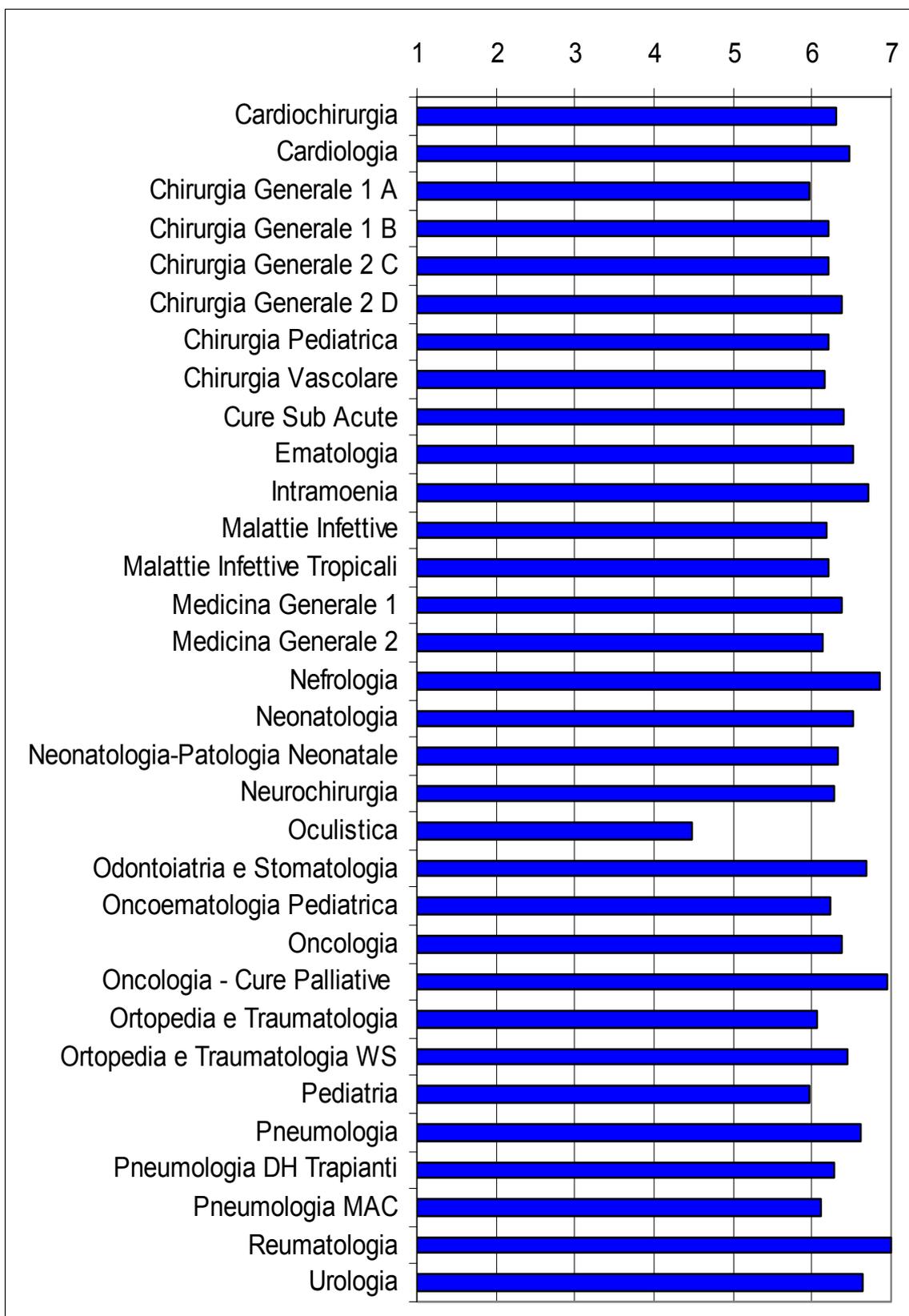
S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,85
Cardiologia	6,63
Chirurgia Generale 1 A	6,04
Chirurgia Generale 1 B	6,22
Chirurgia Generale 2 C	6,17
Chirurgia Generale 2 D	6,38
Chirurgia Pediatrica	6,48
Chirurgia Vascolare	6,30
Cure Sub Acute	6,41
Ematologia	6,80
Intramoenia	6,76
Malattie Infettive	6,32
Malattie Infettive Tropicali	6,33
Medicina Generale 1	6,42
Medicina Generale 2	6,26
Nefrologia	6,71
Neonatologia	6,85
Neonatologia-Patologia Neonatale	6,25
Neurochirurgia	6,38
Oculistica	5,27
Odontoiatria e Stomatologia	6,79
Oncoematologia Pediatrica	6,48
Oncologia	6,49
Oncologia - Cure Palliative	6,94
Ortopedia e Traumatologia	6,63
Ortopedia e Traumatologia WS	6,63
Pediatria	6,42
Pneumologia	6,72
Pneumologia DH Trapianti	6,29
Pneumologia MAC	6,42
Reumatologia	7,00
Urologia	6,75



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 8** Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate

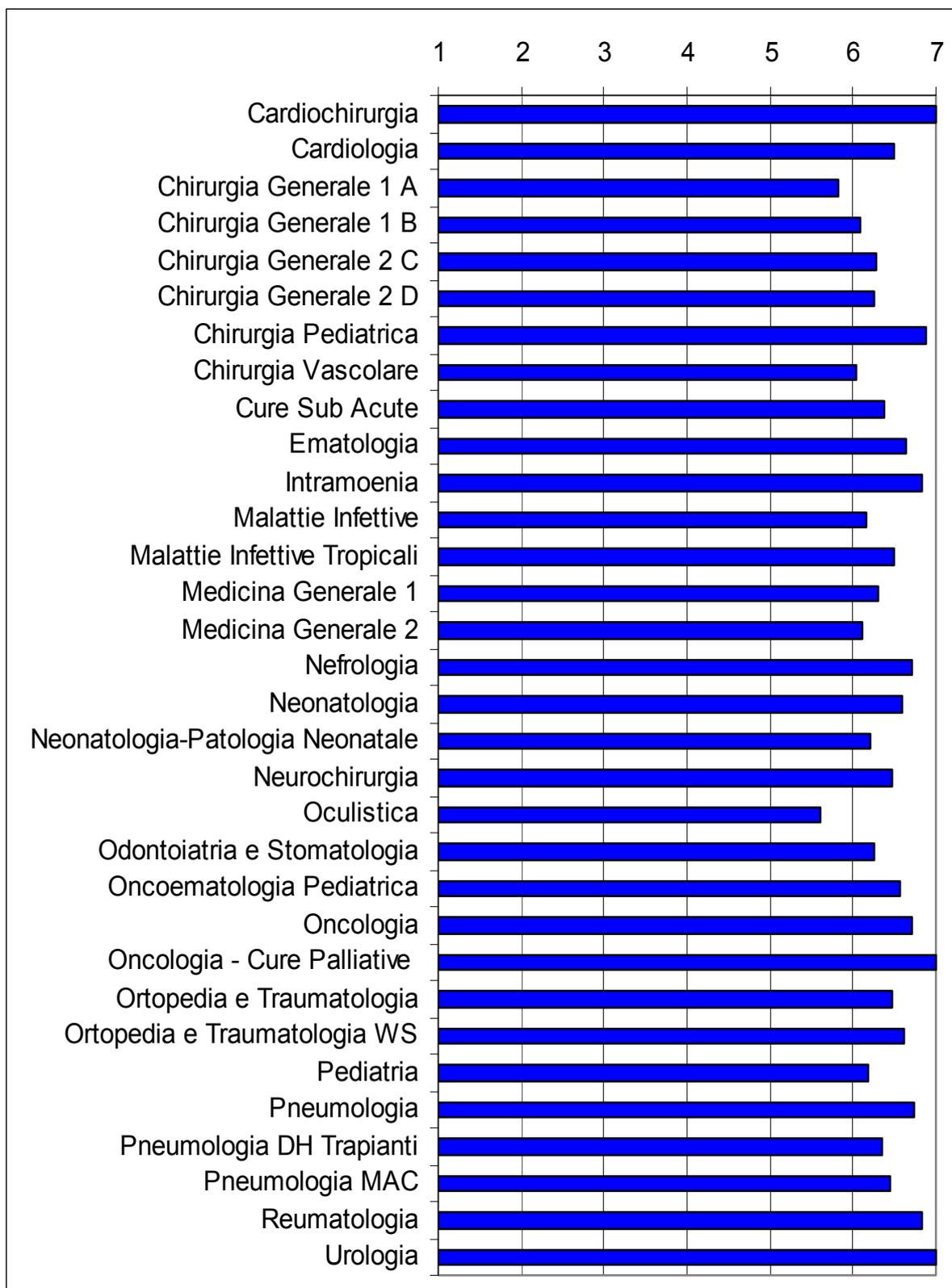
S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,31
Cardiologia	6,48
Chirurgia Generale 1 A	5,96
Chirurgia Generale 1 B	6,21
Chirurgia Generale 2 C	6,22
Chirurgia Generale 2 D	6,38
Chirurgia Pediatrica	6,20
Chirurgia Vascolare	6,16
Cure Sub Acute	6,40
Ematologia	6,51
Intramoenia	6,71
Malattie Infettive	6,18
Malattie Infettive Tropicali	6,21
Medicina Generale 1	6,38
Medicina Generale 2	6,13
Nefrologia	6,86
Neonatologia	6,53
Neonatologia-Patologia Neonatale	6,33
Neurochirurgia	6,28
Oculistica	4,47
Odontoiatria e Stomatologia	6,68
Oncoematologia Pediatrica	6,24
Oncologia	6,37
Oncologia - Cure Palliative	6,94
Ortopedia e Traumatologia	6,07
Ortopedia e Traumatologia WS	6,44
Pediatria	5,96
Pneumologia	6,61
Pneumologia DH Trapianti	6,29
Pneumologia MAC	6,12
Reumatologia	7,00
Urologia	6,63



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D9** Rispetto della riservatezza personale

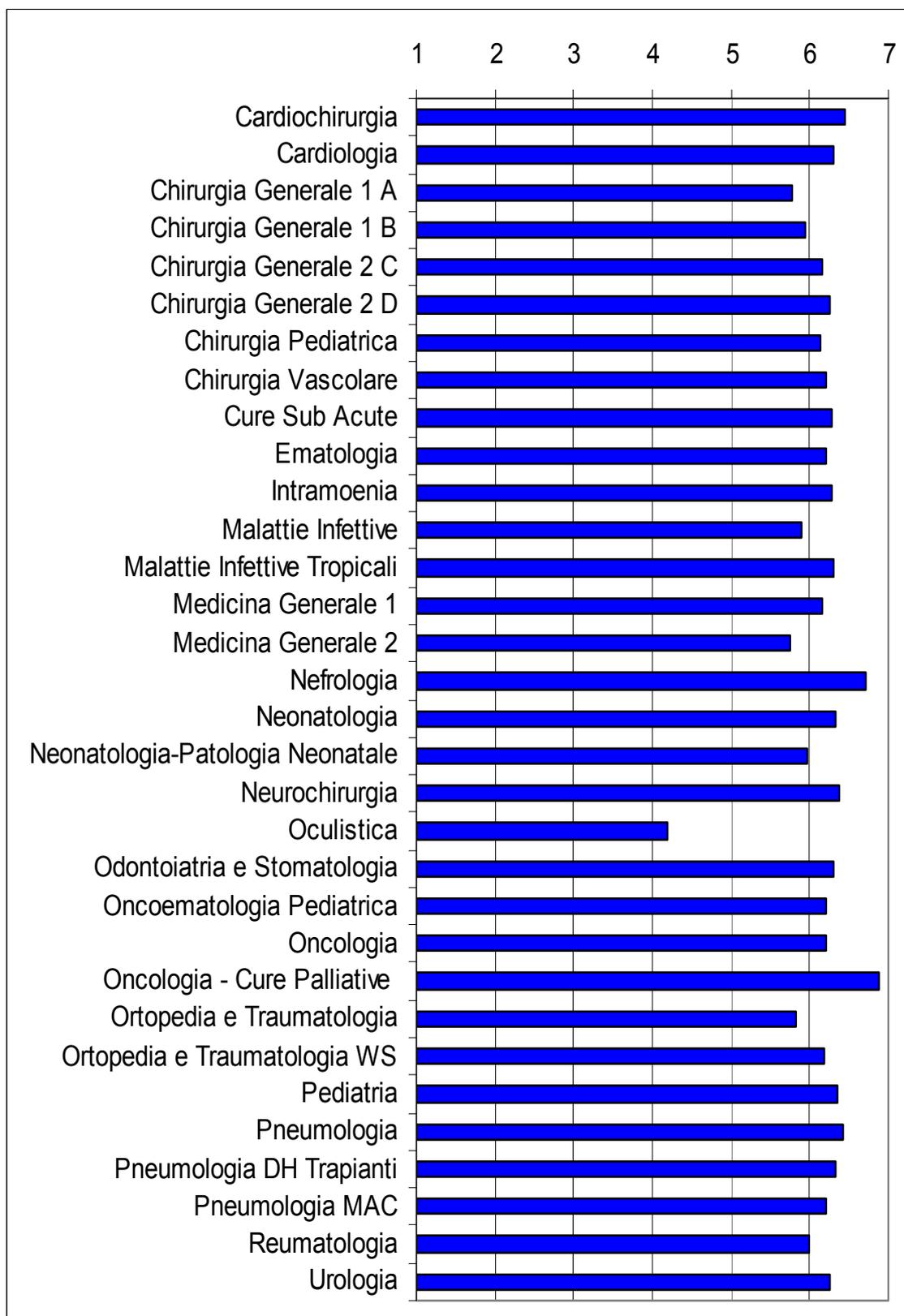
S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	7,00
Cardiologia	6,50
Chirurgia Generale 1 A	5,83
Chirurgia Generale 1 B	6,09
Chirurgia Generale 2 C	6,28
Chirurgia Generale 2 D	6,25
Chirurgia Pediatrica	6,88
Chirurgia Vascolare	6,05
Cure Sub Acute	6,38
Ematologia	6,65
Intramoenia	6,82
Malattie Infettive	6,17
Malattie Infettive Tropicali	6,50
Medicina Generale 1	6,31
Medicina Generale 2	6,11
Nefrologia	6,71
Neonatologia	6,60
Neonatologia-Patologia Neonatale	6,21
Neurochirurgia	6,47
Oculistica	5,60
Odontoiatria e Stomatologia	6,25
Oncoematologia Pediatrica	6,56
Oncologia	6,71
Oncologia - Cure Palliative	7,00
Ortopedia e Traumatologia	6,47
Ortopedia e Traumatologia WS	6,61
Pediatria	6,19
Pneumologia	6,74
Pneumologia DH Trapianti	6,35
Pneumologia MAC	6,45
Reumatologia	6,83
Urologia	7,00



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 10** Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme

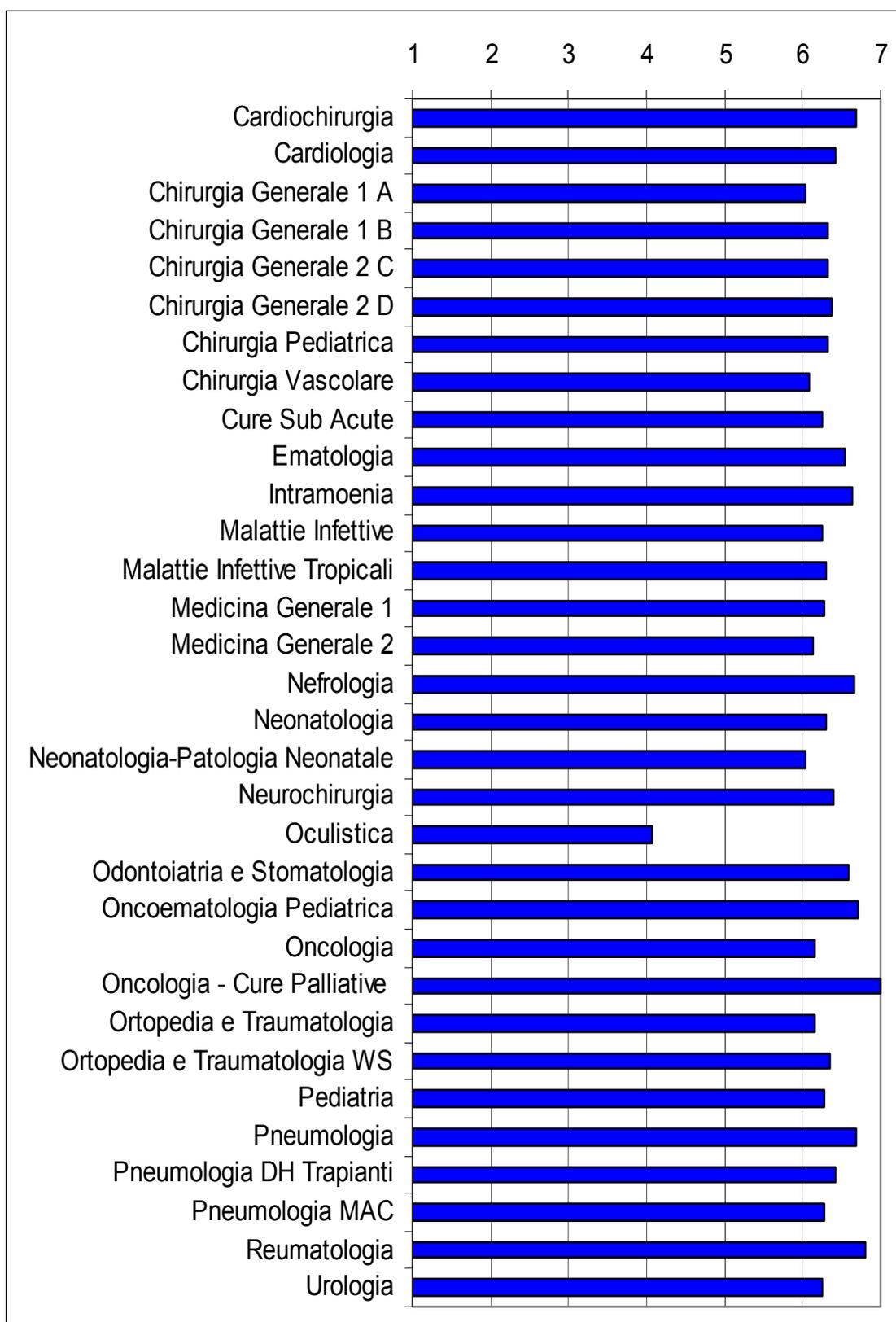
S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,46
Cardiologia	6,30
Chirurgia Generale 1 A	5,78
Chirurgia Generale 1 B	5,94
Chirurgia Generale 2 C	6,17
Chirurgia Generale 2 D	6,25
Chirurgia Pediatrica	6,14
Chirurgia Vascolare	6,20
Cure Sub Acute	6,28
Ematologia	6,21
Intramoenia	6,29
Malattie Infettive	5,90
Malattie Infettive Tropicali	6,31
Medicina Generale 1	6,15
Medicina Generale 2	5,74
Nefrologia	6,71
Neonatologia	6,32
Neonatologia-Patologia Neonatale	5,96
Neurochirurgia	6,38
Oculistica	4,20
Odontoiatria e Stomatologia	6,30
Oncoematologia Pediatrica	6,20
Oncologia	6,20
Oncologia - Cure Palliative	6,88
Ortopedia e Traumatologia	5,83
Ortopedia e Traumatologia WS	6,19
Pediatria	6,35
Pneumologia	6,42
Pneumologia DH Trapianti	6,33
Pneumologia MAC	6,21
Reumatologia	6,00
Urologia	6,25



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 11** Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la **dimissione** (riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, eventuali visite di controllo)

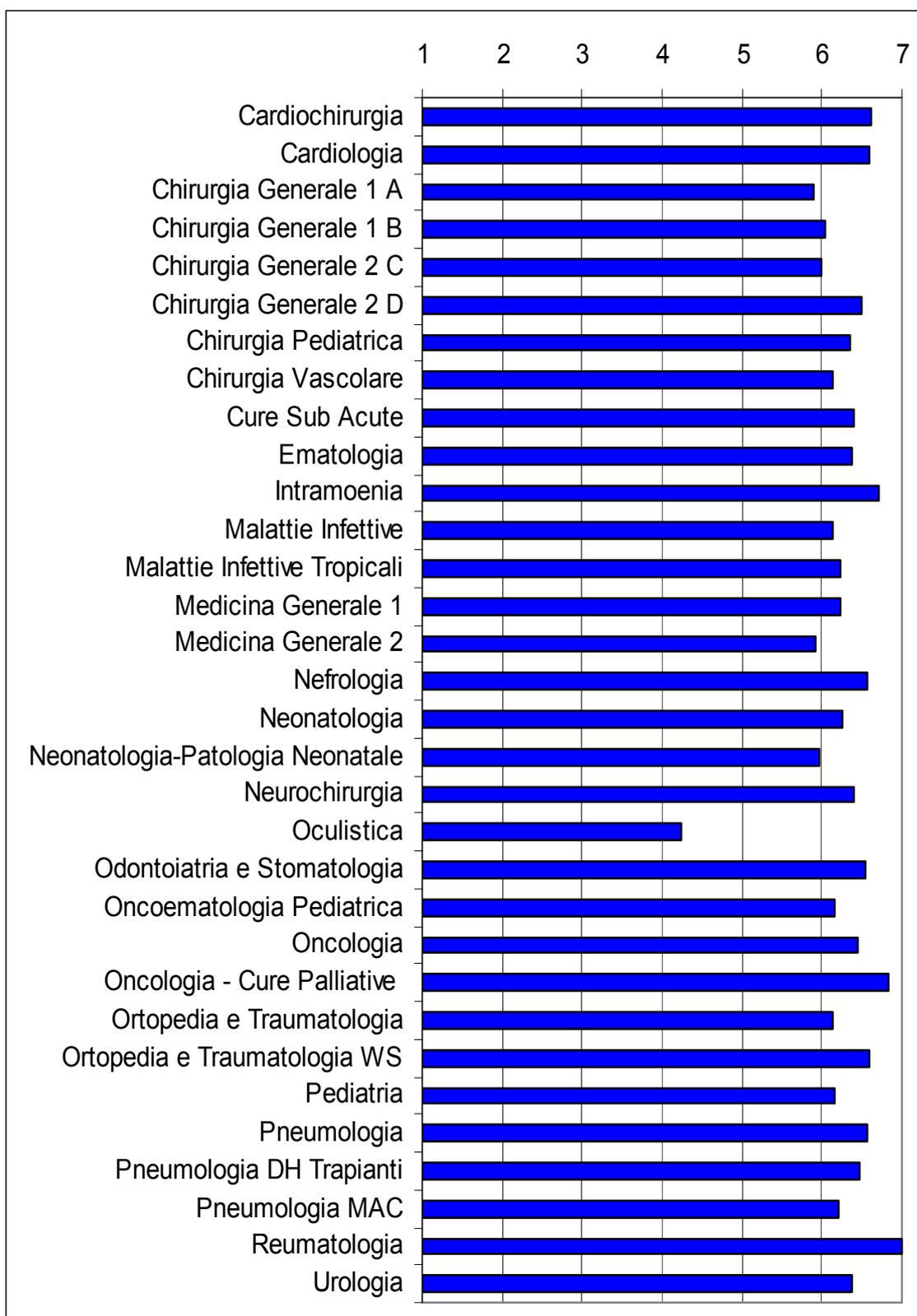
S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,69
Cardiologia	6,42
Chirurgia Generale 1 A	6,05
Chirurgia Generale 1 B	6,32
Chirurgia Generale 2 C	6,33
Chirurgia Generale 2 D	6,38
Chirurgia Pediatrica	6,32
Chirurgia Vascolare	6,10
Cure Sub Acute	6,26
Ematologia	6,55
Intramoenia	6,63
Malattie Infettive	6,26
Malattie Infettive Tropicali	6,31
Medicina Generale 1	6,27
Medicina Generale 2	6,13
Nefrologia	6,67
Neonatologia	6,31
Neonatologia-Patologia Neonatale	6,04
Neurochirurgia	6,39
Oculistica	4,08
Odontoiatria e Stomatologia	6,59
Oncoematologia Pediatrica	6,71
Oncologia	6,15
Oncologia - Cure Palliative	7,00
Ortopedia e Traumatologia	6,15
Ortopedia e Traumatologia WS	6,35
Pediatria	6,27
Pneumologia	6,69
Pneumologia DH Trapianti	6,43
Pneumologia MAC	6,29
Reumatologia	6,80
Urologia	6,25



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D 12** Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero

S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,62
Cardiologia	6,58
Chirurgia Generale 1 A	5,90
Chirurgia Generale 1 B	6,03
Chirurgia Generale 2 C	6,00
Chirurgia Generale 2 D	6,50
Chirurgia Pediatrica	6,36
Chirurgia Vascolare	6,14
Cure Sub Acute	6,39
Ematologia	6,37
Intramoenia	6,71
Malattie Infettive	6,14
Malattie Infettive Tropicali	6,23
Medicina Generale 1	6,23
Medicina Generale 2	5,91
Nefrologia	6,57
Neonatologia	6,26
Neonatologia-Patologia Neonatale	5,96
Neurochirurgia	6,41
Oculistica	4,25
Odontoiatria e Stomatologia	6,54
Oncoematologia Pediatrica	6,17
Oncologia	6,46
Oncologia - Cure Palliative	6,82
Ortopedia e Traumatologia	6,14
Ortopedia e Traumatologia WS	6,58
Pediatria	6,15
Pneumologia	6,57
Pneumologia DH Trapianti	6,48
Pneumologia MAC	6,21
Reumatologia	7,00
Urologia	6,38

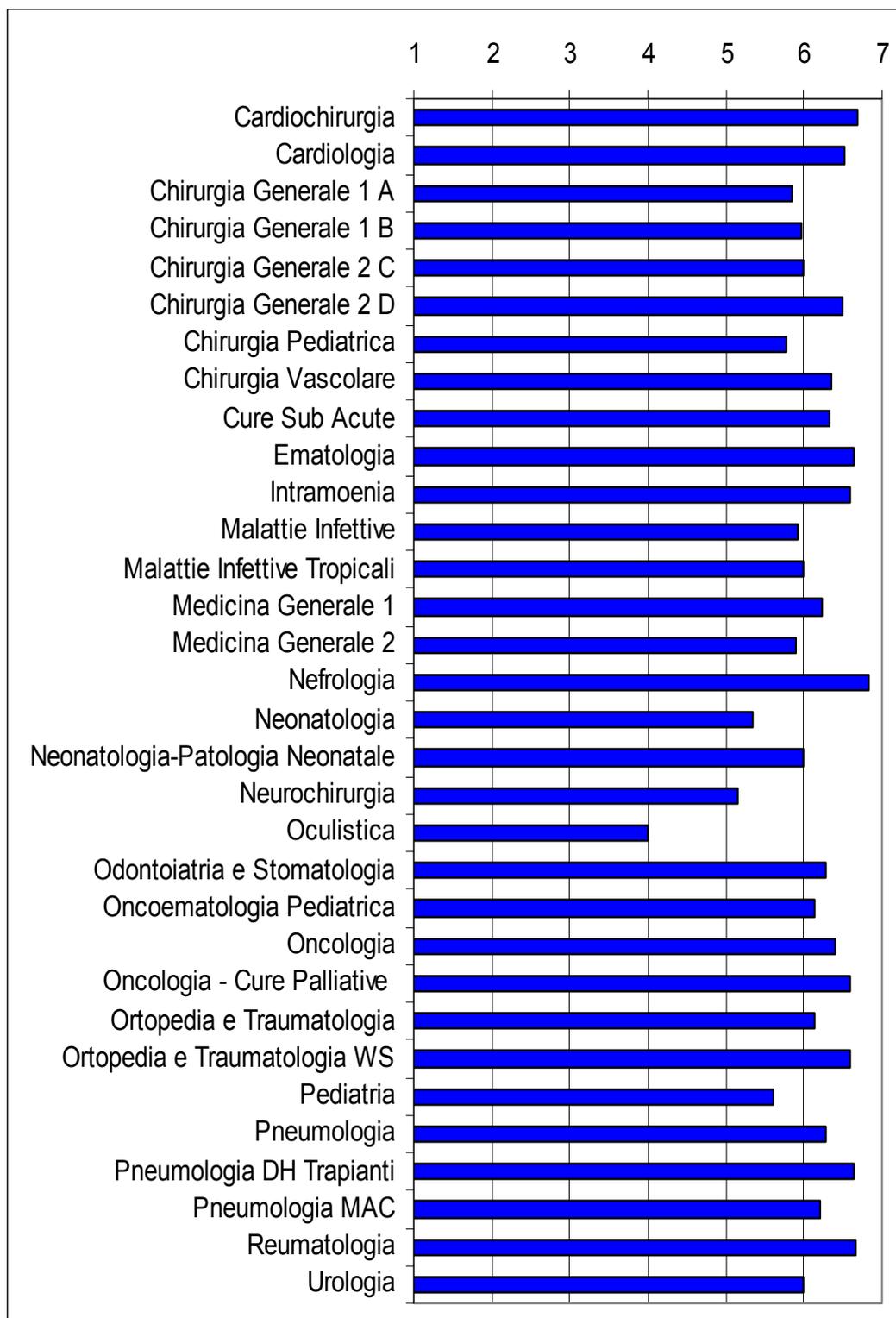


	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2013 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

• **D 13** Consiglierebbe ad altri questa struttura?

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

S.C.	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,69
Cardiologia	6,52
Chirurgia Generale 1 A	5,85
Chirurgia Generale 1 B	5,97
Chirurgia Generale 2 C	6,00
Chirurgia Generale 2 D	6,50
Chirurgia Pediatrica	5,78
Chirurgia Vascolare	6,35
Cure Sub Acute	6,34
Ematologia	6,63
Intramoenia	6,59
Malattie Infettive	5,93
Malattie Infettive Tropicali	6,00
Medicina Generale 1	6,23
Medicina Generale 2	5,89
Nefrologia	6,83
Neonatologia	5,35
Neonatologia-Patologia Neonatale	6,00
Neurochirurgia	5,16
Oculistica	4,00
Odontoiatria e Stomatologia	6,29
Oncoematologia Pediatrica	6,13
Oncologia	6,40
Oncologia - Cure Palliative	6,59
Ortopedia e Traumatologia	6,14
Ortopedia e Traumatologia WS	6,58
Pediatria	5,60
Pneumologia	6,27
Pneumologia DH Trapianti	6,63
Pneumologia MAC	6,21
Reumatologia	6,67
Urologia	6,00

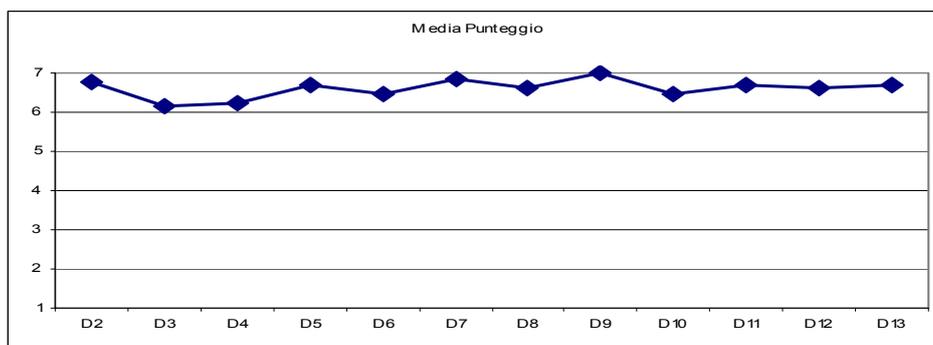




Dopo aver analizzato i dati raccolti seguendo una visione d'insieme della Fondazione si mette ora in evidenza la rilevazione eseguita nelle diverse strutture.

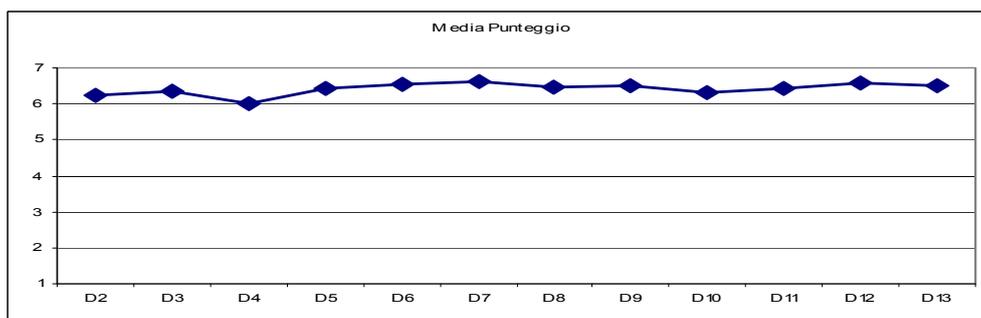
• **SC Cardiochirurgia (13 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,77
D3	6,15
D4	6,23
D5	6,69
D6	6,46
D7	6,85
D8	6,61
D9	7,00
D10	6,46
D11	6,69
D12	6,62
D13	6,69



• **SC Cardiologia (27 questionari)**

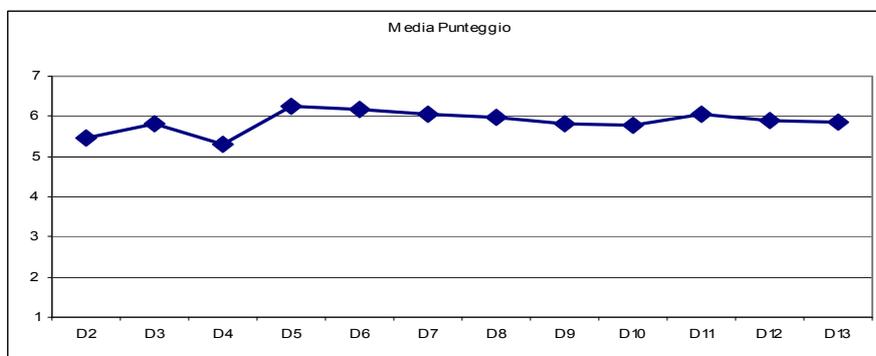
Domanda	Media Punteggio
D2	6,22
D3	6,35
D4	6,00
D5	6,41
D6	6,56
D7	6,63
D8	6,48
D9	6,50
D10	6,30
D11	6,42
D12	6,58
D13	6,52





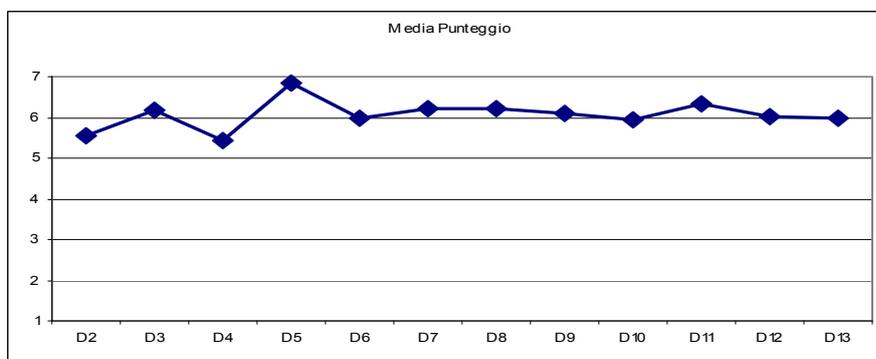
• SC Chirurgia Generale 1 Rep. A (23 questionari)

Domanda	Media Punteggio
D2	5,48
D3	5,83
D4	5,30
D5	6,26
D6	6,17
D7	6,04
D8	5,96
D9	5,83
D10	5,78
D11	6,05
D12	5,90
D13	5,85



• SC Chirurgia Generale 1 Rep. B (33 questionari)

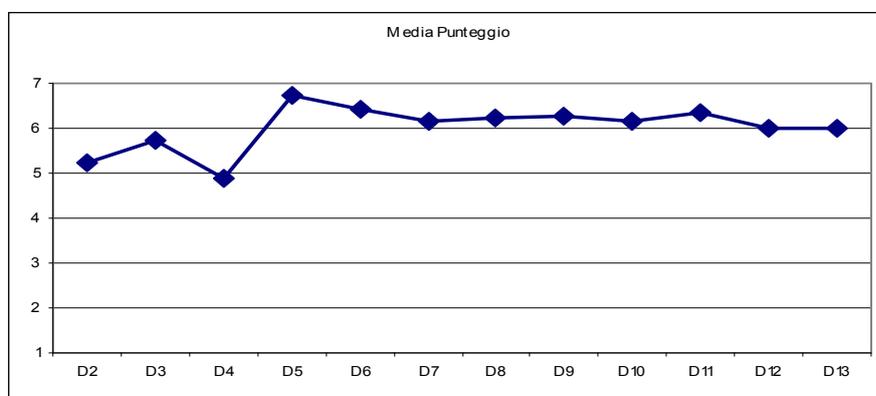
Domanda	Media Punteggio
D2	5,53
D3	6,18
D4	5,44
D5	6,84
D6	6,00
D7	6,22
D8	6,21
D9	6,09
D10	5,94
D11	6,32
D12	6,03
D13	5,97





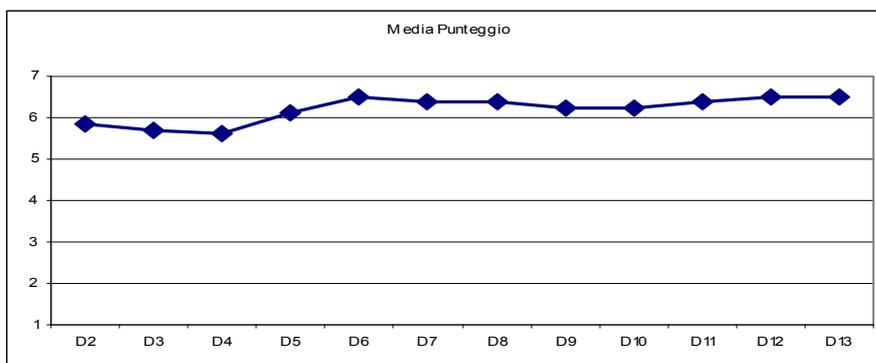
• **SC Chirurgia Generale 2 Rep. C (18 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,22
D3	5,72
D4	4,89
D5	6,72
D6	6,44
D7	6,17
D8	6,22
D9	6,28
D10	6,17
D11	6,33
D12	6,00
D13	6,00



• **SC Chirurgia Generale 2 Rep. D (8 questionari)**

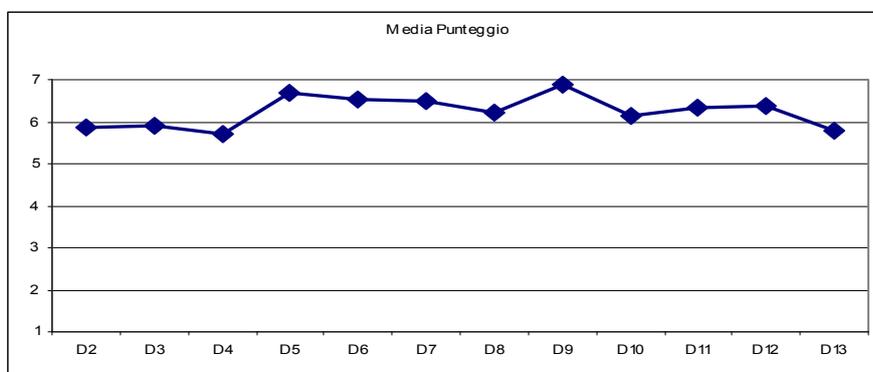
Domanda	Media Punteggio
D2	5,86
D3	5,71
D4	5,63
D5	6,13
D6	6,50
D7	6,38
D8	6,38
D9	6,25
D10	6,25
D11	6,38
D12	6,50
D13	6,50





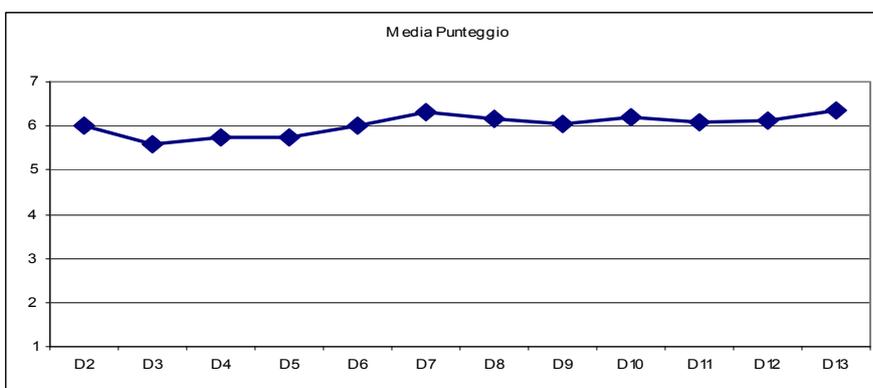
• **SC Chirurgia Pediatrica (76 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,88
D3	5,92
D4	5,69
D5	6,68
D6	6,51
D7	6,48
D8	6,20
D9	6,88
D10	6,14
D11	6,32
D12	6,36
D13	5,78



• **SC Chirurgia Vascolare (44 questionari)**

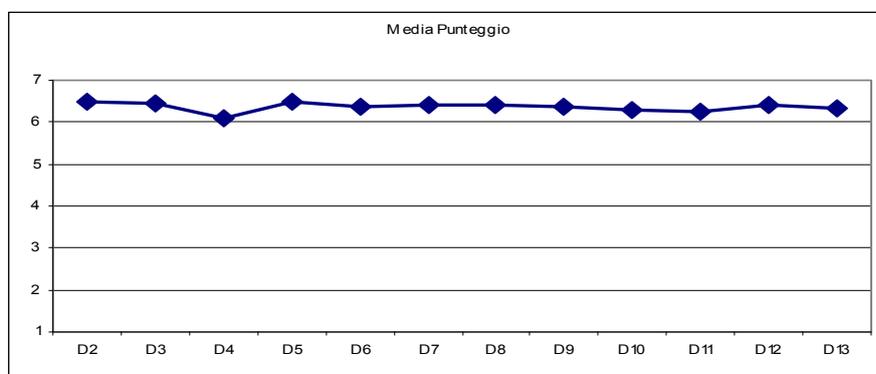
Domanda	Media Punteggio
D2	6,02
D3	5,58
D4	5,73
D5	5,74
D6	6,02
D7	6,30
D8	6,16
D9	6,05
D10	6,20
D11	6,10
D12	6,14
D13	6,35





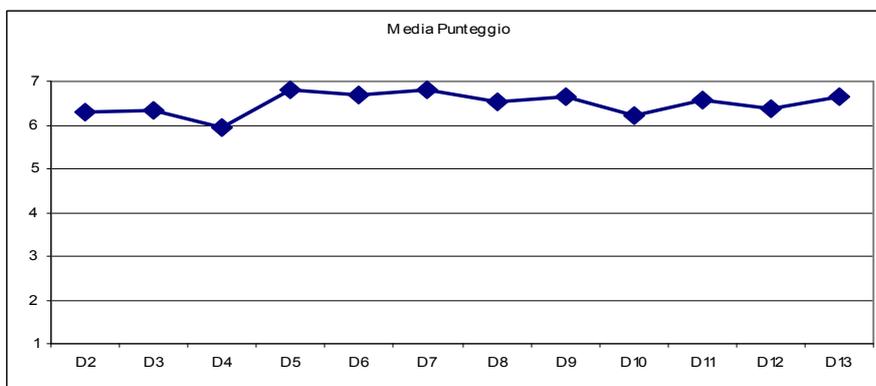
• **Cure Sub-Acute (7 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,50
D3	6,45
D4	6,09
D5	6,47
D6	6,38
D7	6,41
D8	6,40
D9	6,38
D10	6,28
D11	6,26
D12	6,39
D13	6,34



• **SC Ematologia (35 questionari)**

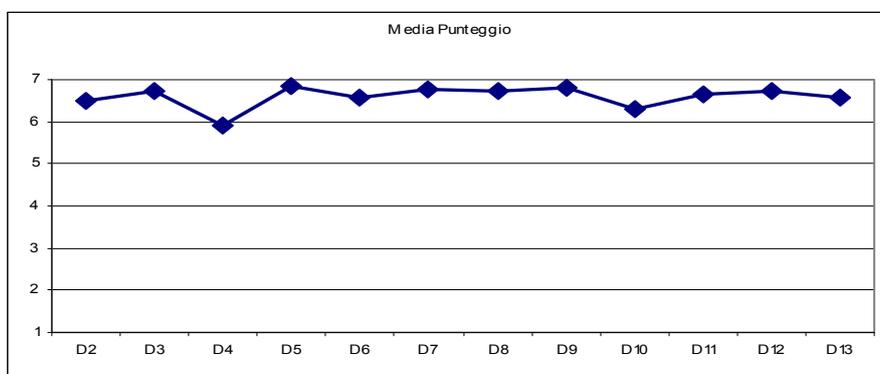
Domanda	Media Punteggio
D2	6,29
D3	6,34
D4	5,94
D5	6,80
D6	6,68
D7	6,80
D8	6,51
D9	6,65
D10	6,21
D11	6,55
D12	6,37
D13	6,63





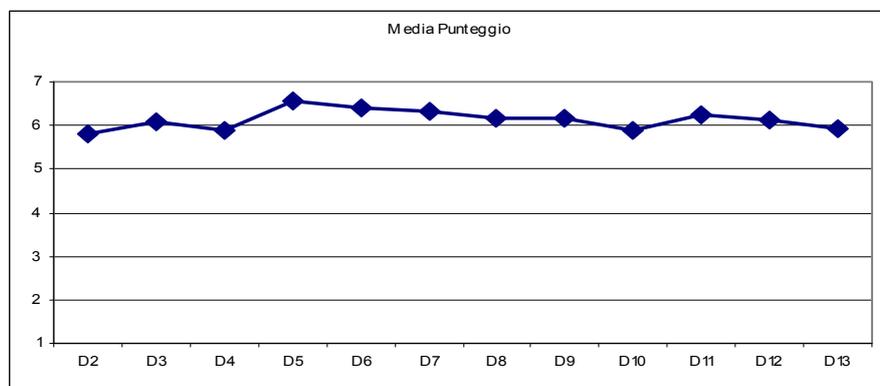
• **Intramoenia (18 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,50
D3	6,72
D4	5,89
D5	6,83
D6	6,56
D7	6,76
D8	6,71
D9	6,82
D10	6,29
D11	6,63
D12	6,71
D13	6,59



• **SC Malattie Infettive (29 questionari)**

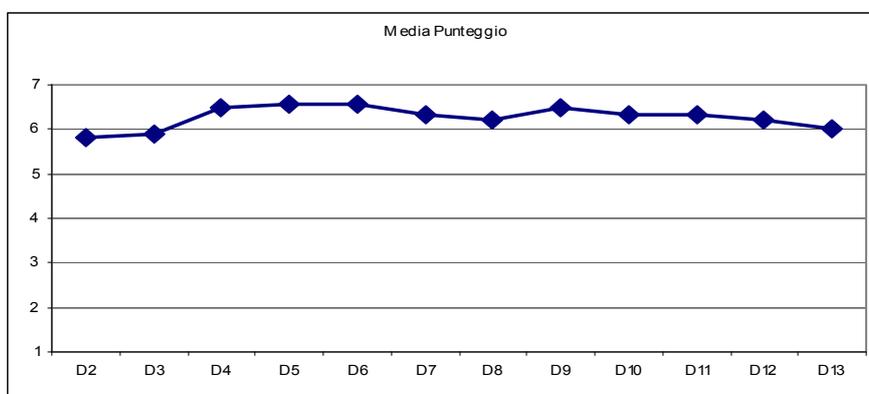
Domanda	Media Punteggio
D2	5,79
D3	6,07
D4	5,90
D5	6,55
D6	6,41
D7	6,32
D8	6,18
D9	6,17
D10	5,90
D11	6,26
D12	6,14
D13	5,93





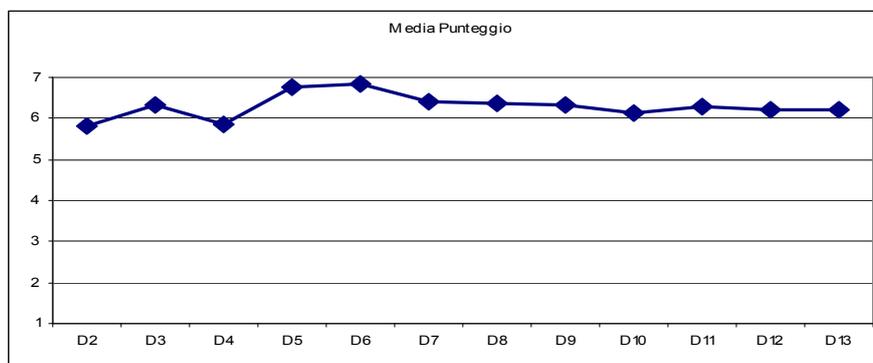
• **SC Malattie Infettive Tropicali (16 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,80
D3	5,88
D4	6,50
D5	6,56
D6	6,56
D7	6,33
D8	6,21
D9	6,50
D10	6,31
D11	6,31
D12	6,23
D13	6,00



• **SC Medicina Generale I (13 questionari)**

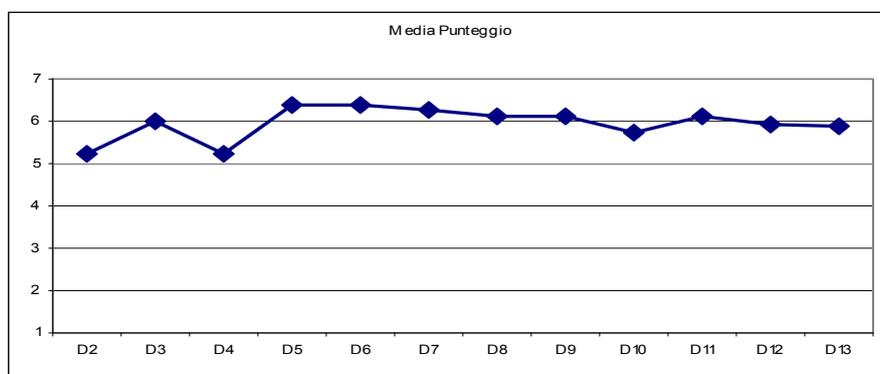
Domanda	Media Punteggio
D2	5,83
D3	6,31
D4	5,85
D5	6,77
D6	6,85
D7	6,42
D8	6,38
D9	6,31
D10	6,15
D11	6,27
D12	6,23
D13	6,23





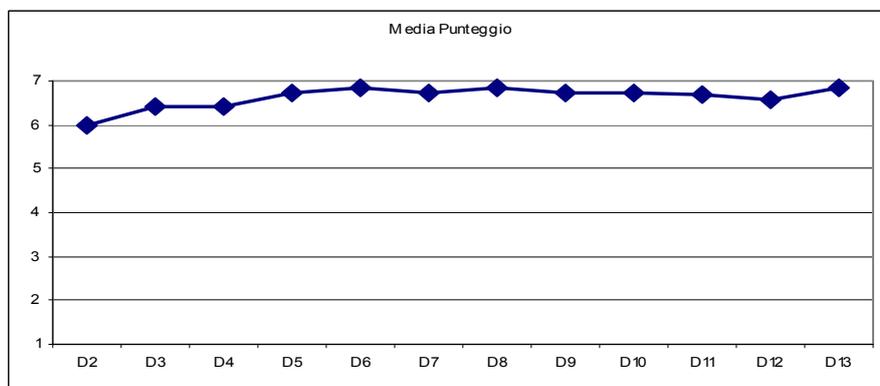
• **SC Medicina Generale II (38 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,23
D3	6,00
D4	5,22
D5	6,37
D6	6,37
D7	6,26
D8	6,13
D9	6,11
D10	5,74
D11	6,13
D12	5,91
D13	5,89



• **SC Nefrologia (7 questionari)**

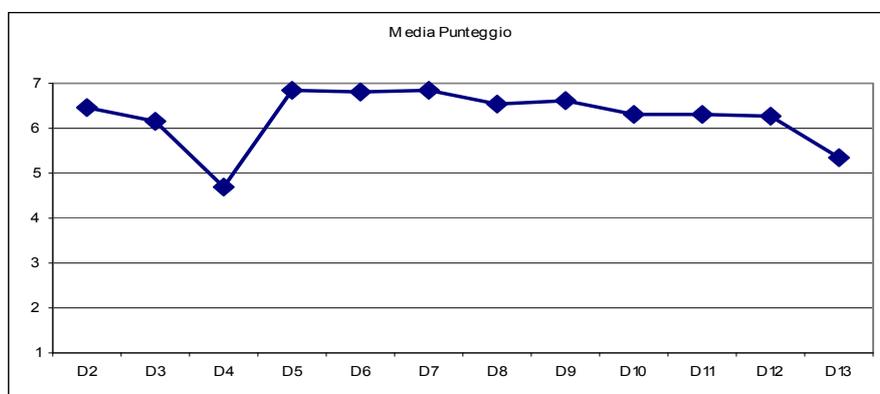
Domanda	Media Punteggio
D2	6,00
D3	6,43
D4	6,43
D5	6,71
D6	6,86
D7	6,71
D8	6,86
D9	6,71
D10	6,71
D11	6,67
D12	6,57
D13	6,83





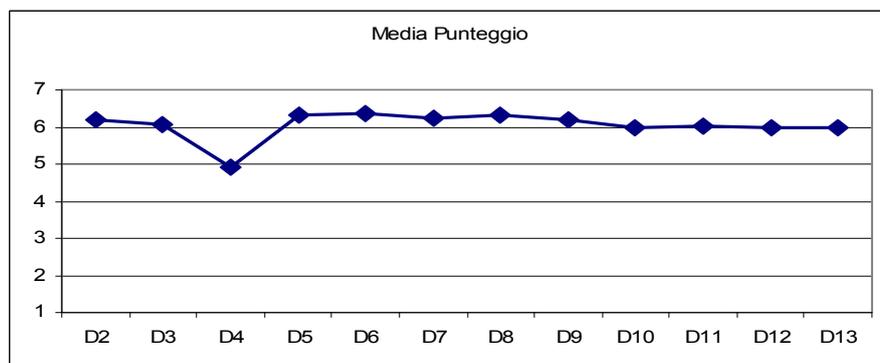
• **SC Neonatologia – Nido (20 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,45
D3	6,15
D4	4,70
D5	6,85
D6	6,80
D7	6,85
D8	6,53
D9	6,60
D10	6,32
D11	6,31
D12	6,26
D13	5,35



• **SC Neonatologia – Patologia Neonatale (28 questionari)**

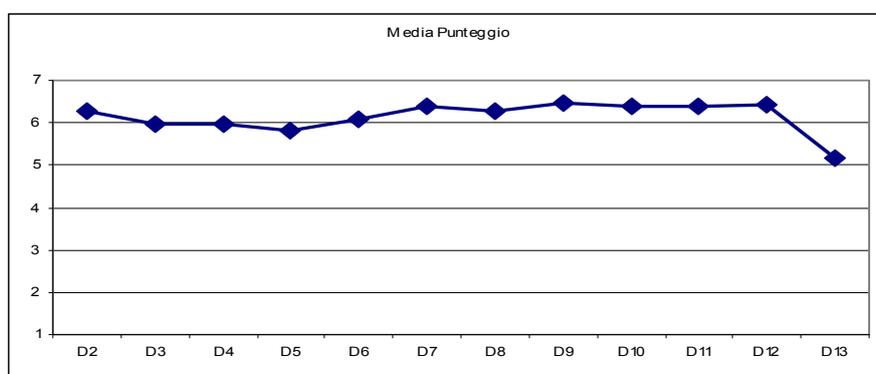
Domanda	Media Punteggio
D2	6,18
D3	6,07
D4	4,93
D5	6,32
D6	6,36
D7	6,25
D8	6,33
D9	6,21
D10	5,96
D11	6,04
D12	5,96
D13	6,00





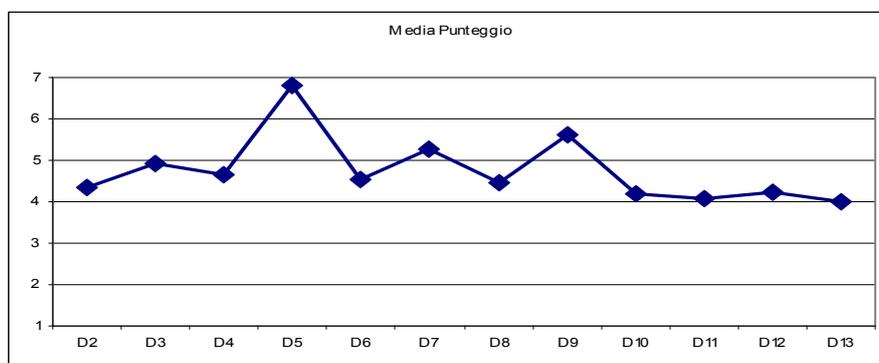
• **SC Neurochirurgia (56 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,29
D3	5,96
D4	5,96
D5	5,80
D6	6,09
D7	6,38
D8	6,28
D9	6,47
D10	6,38
D11	6,39
D12	6,41
D13	5,16



• **SC Oculistica (15 questionari)**

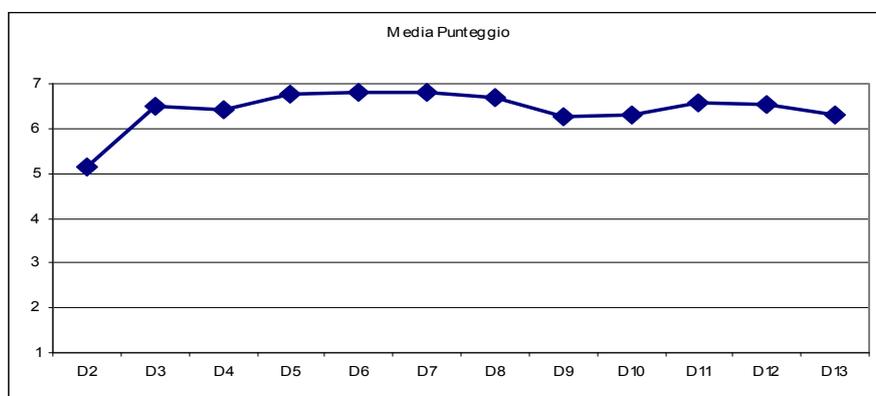
Domanda	Media Punteggio
D2	4,33
D3	4,93
D4	4,67
D5	6,80
D6	4,53
D7	5,27
D8	4,47
D9	5,60
D10	4,20
D11	4,08
D12	4,25
D13	4,00





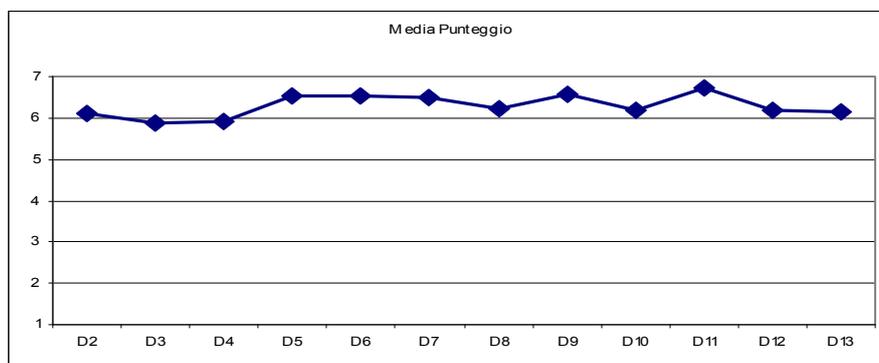
• **SC Odontoiatria e Stomatologia (24 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,13
D3	6,48
D4	6,41
D5	6,78
D6	6,79
D7	6,79
D8	6,68
D9	6,25
D10	6,30
D11	6,59
D12	6,54
D13	6,29



• **SC Oncoematologia Pediatrica (25 questionari)**

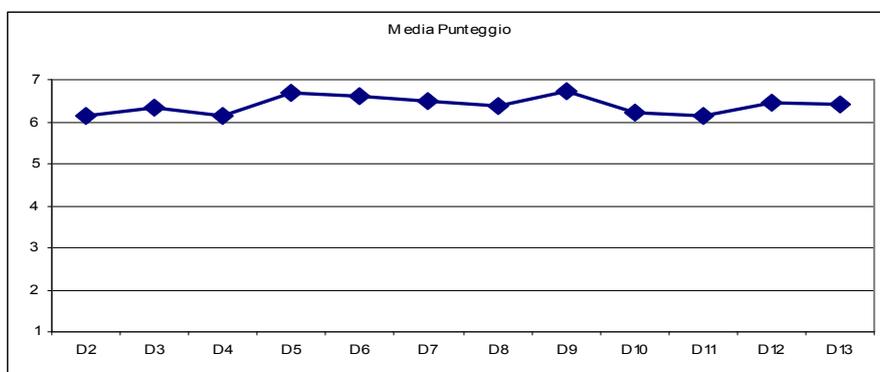
Domanda	Media Punteggio
D2	6,12
D3	5,88
D4	5,92
D5	6,52
D6	6,52
D7	6,48
D8	6,24
D9	6,56
D10	6,20
D11	6,71
D12	6,17
D13	6,13





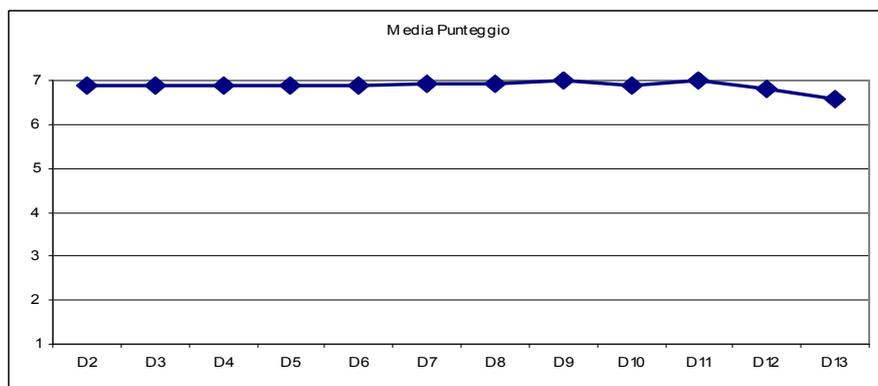
• **SC Oncologia (82 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,13
D3	6,33
D4	6,12
D5	6,69
D6	6,62
D7	6,49
D8	6,37
D9	6,71
D10	6,20
D11	6,15
D12	6,46
D13	6,40



• **SC Oncologia – Cure Palliative (17 questionari)**

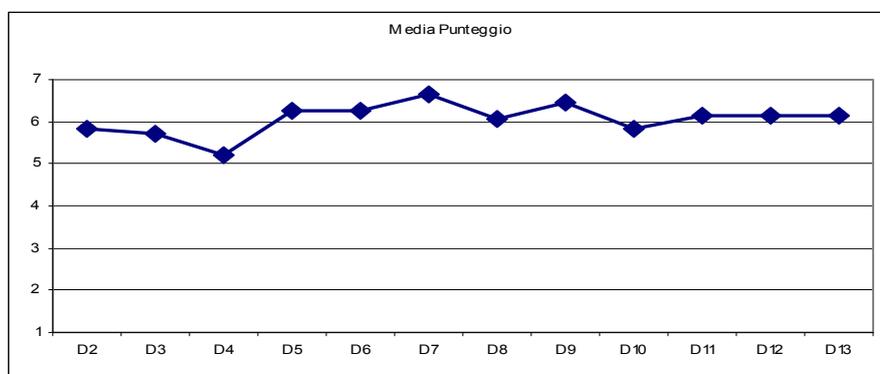
Domanda	Media Punteggio
D2	6,88
D3	6,88
D4	6,88
D5	6,88
D6	6,88
D7	6,94
D8	6,94
D9	7,00
D10	6,88
D11	7,00
D12	6,82
D13	6,59





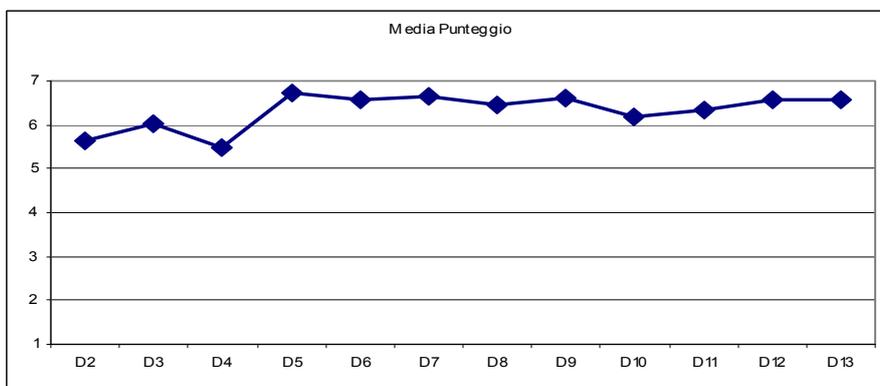
• **SC Ortopedia e Traumatologia (30 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,83
D3	5,73
D4	5,20
D5	6,27
D6	6,27
D7	6,63
D8	6,07
D9	6,47
D10	5,83
D11	6,15
D12	6,14
D13	6,14



• **SC Ortopedia eTraumatologia WS (32 questionari)**

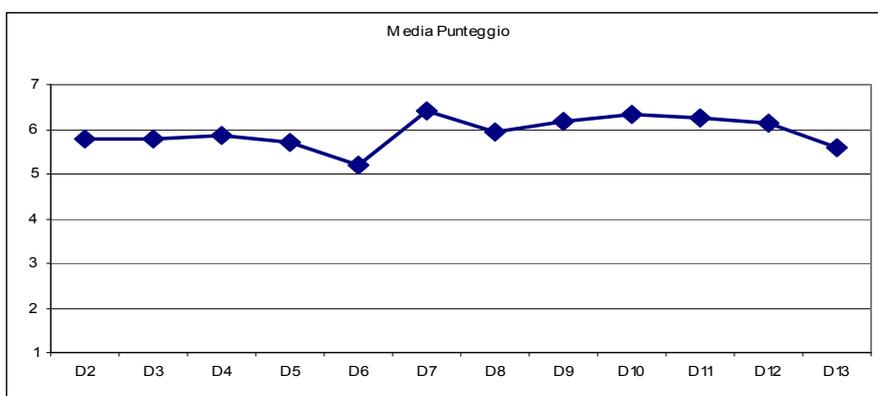
Domanda	Media Punteggio
D2	5,63
D3	6,03
D4	5,48
D5	6,72
D6	6,59
D7	6,63
D8	6,44
D9	6,61
D10	6,19
D11	6,35
D12	6,58
D13	6,58





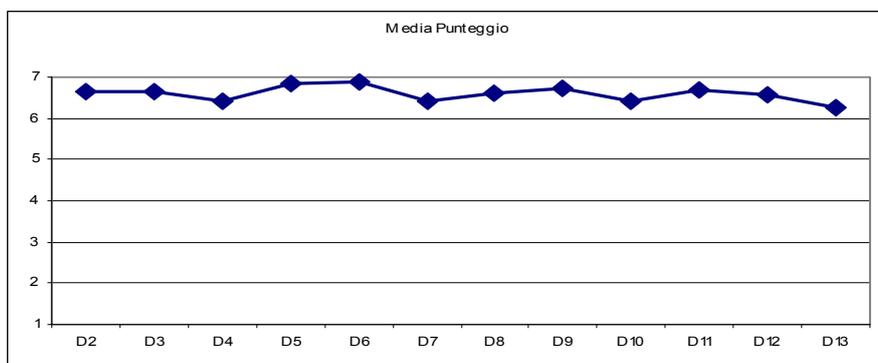
• **SC Pediatria (26 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,77
D3	5,77
D4	5,88
D5	5,71
D6	5,20
D7	6,42
D8	5,96
D9	6,19
D10	6,35
D11	6,27
D12	6,15
D13	5,60



• **SC Pneumologia (36 questionari)**

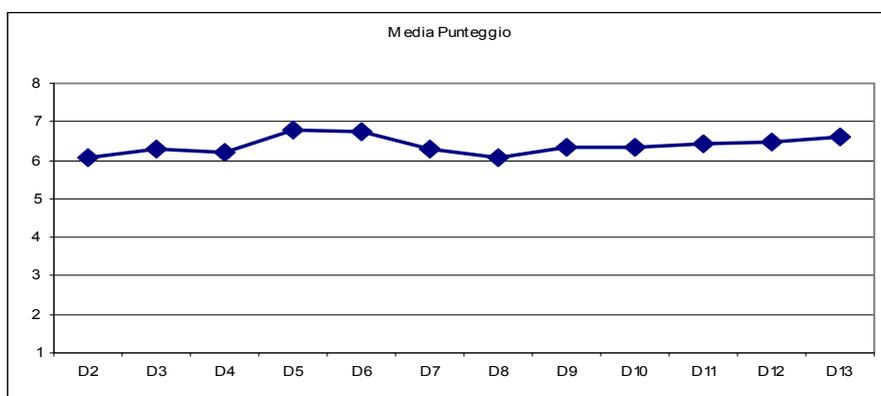
Domanda	Media Punteggio
D2	6,66
D3	6,66
D4	6,41
D5	6,83
D6	6,89
D7	6,42
D8	6,61
D9	6,74
D10	6,42
D11	6,69
D12	6,57
D13	6,27





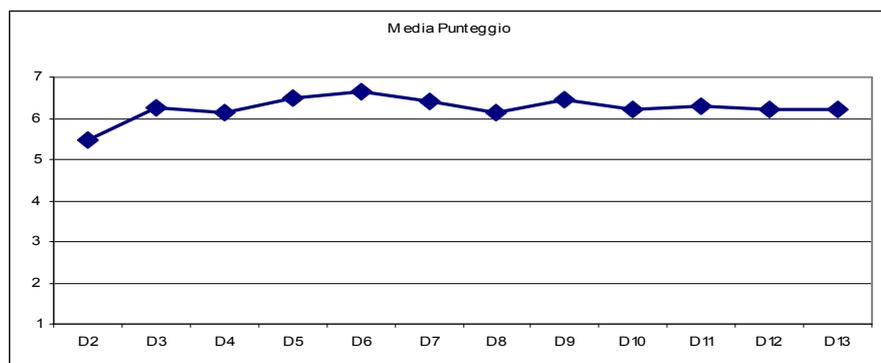
• **SC Pneumologia - DH Trapianti (24 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,09
D3	6,29
D4	6,22
D5	6,79
D6	6,75
D7	6,29
D8	6,09
D9	6,35
D10	6,33
D11	6,43
D12	6,48
D13	6,63



• **SC Pneumologia - MAC (43 questionari)**

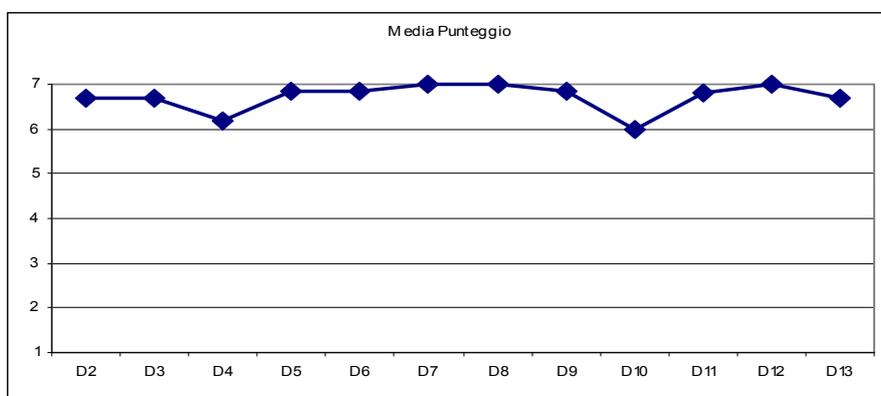
Domanda	Media Punteggio
D2	5,48
D3	6,25
D4	6,12
D5	6,49
D6	6,64
D7	6,42
D8	6,12
D9	6,45
D10	6,21
D11	6,29
D12	6,21
D13	6,21





• **SC Reumatologia (6 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,67
D3	6,67
D4	6,17
D5	6,83
D6	6,83
D7	7,00
D8	7,00
D9	6,83
D10	6,00
D11	6,80
D12	7,00
D13	6,67



• **SC Urologia (8 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,38
D3	5,50
D4	5,29
D5	6,50
D6	7,00
D7	6,75
D8	6,63
D9	7,00
D10	6,25
D11	6,25
D12	6,38
D13	6,00

