



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
“SAN MATTEO”**

Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2014 – primo semestre

Direzione  
Generale

# ***Report Customer Satisfaction Anno 2014 Primo semestre***



	<p style="text-align: center;"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p style="text-align: center;">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre</p>	<p style="text-align: center;">Direzione Generale</p>
---	---	---	---

## Introduzione

Gli strumenti di rilevazione della qualità percepita dagli utenti sono i questionari predisposti dalla Direzione Generale Salute di Regione Lombardia.

I questionari sono stati distribuiti agli utenti degli ambulatori ed ai degenti presenti nelle strutture di degenza, Day Hospital e MAC della Fondazione, nel periodo tra l'08/05/2014 ed il 30/05/2014.

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 delle precedenti rilevazioni, anche questa, relativa al primo semestre 2014, ha interessato le Strutture pediatriche, di ricovero ed ambulatoriali.

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

## Analisi dei dati raccolti

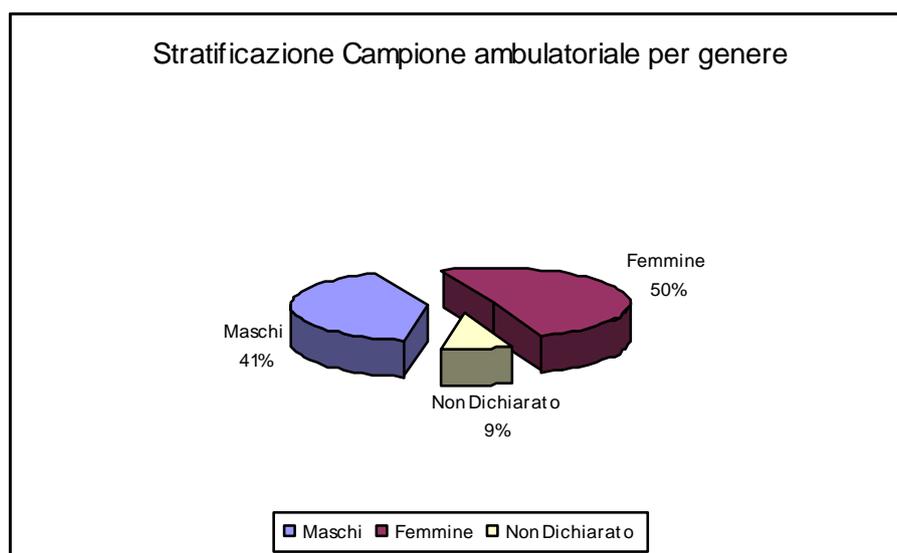
### Area Ambulatoriale

Relativamente all’Area Ambulatoriale sono stati raccolti 2012 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:

Genere	Numero questionari consegnati
Maschi	825
Femmine	1011
Non Dichiarato	176

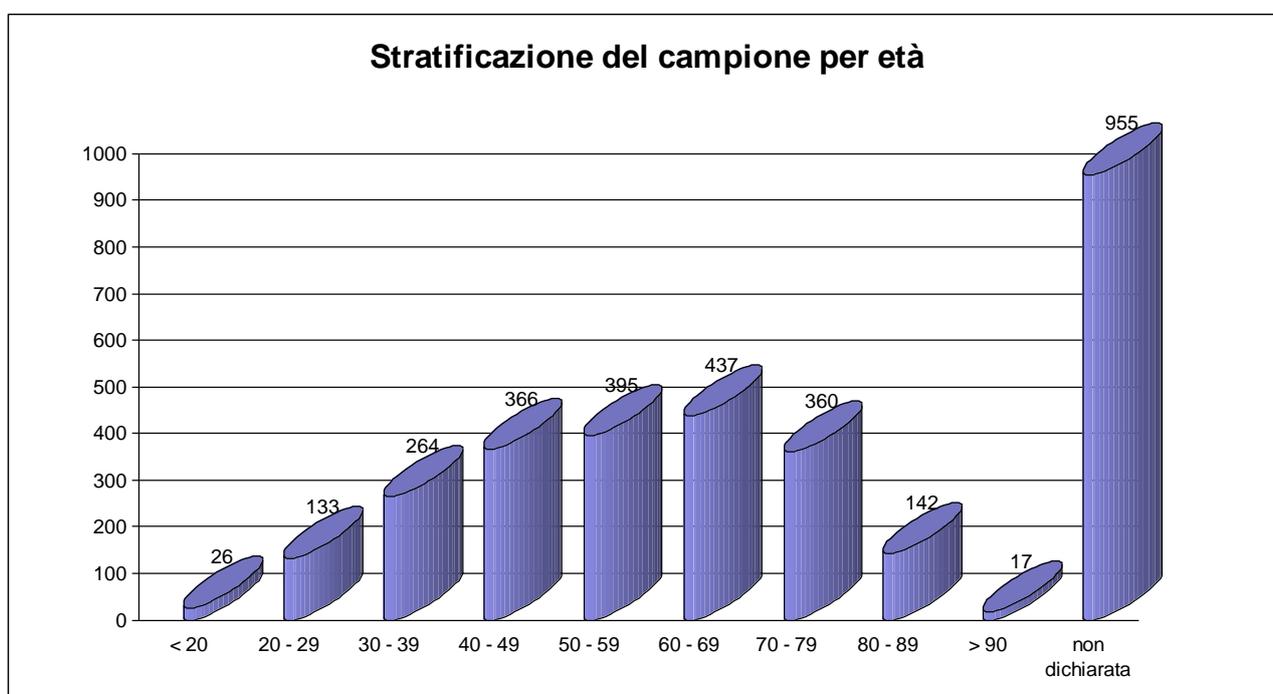


**Figura 1:** Distribuzione percentuale del campione per genere.



- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

Età	Numero questionari consegnati
<20	26
20-29	133
30-39	264
40-49	366
50-59	395
60-69	437
70-79	360
80-89	142
>90	17
Non Dichiarato	955

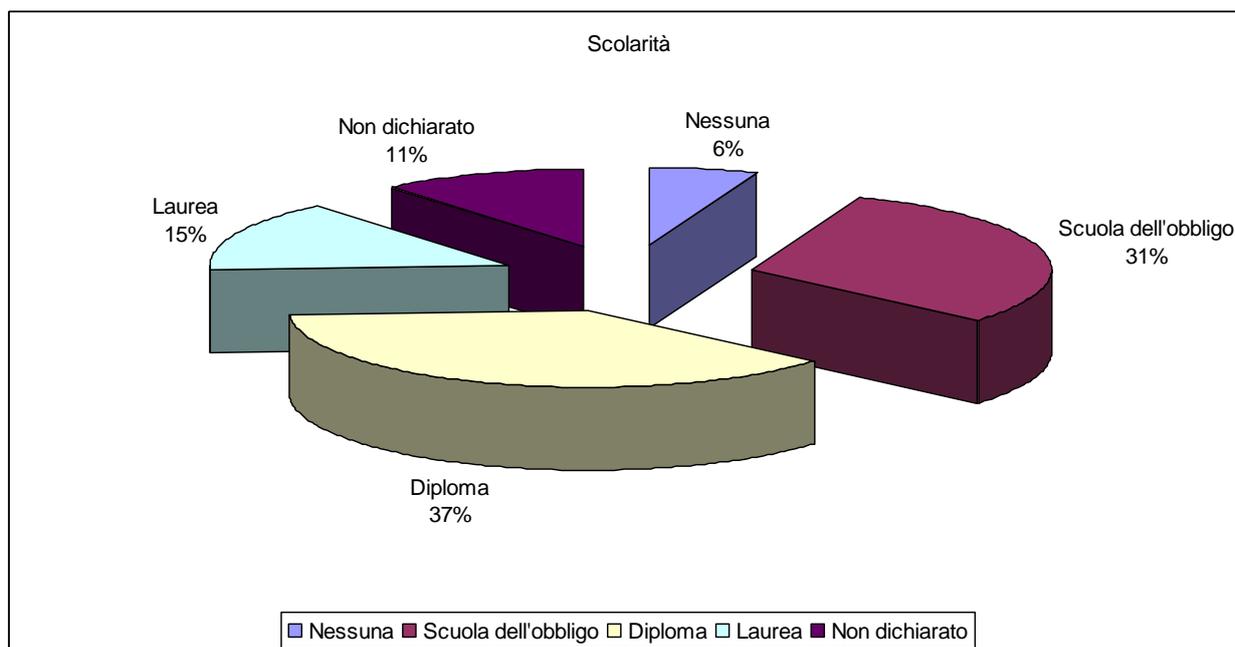


**Figura 2:** Distribuzione percentuale dell'utenza ambulatoriale per età.



- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

Scolarità	Numero questionari consegnati
Nessuna	130
Scuola Obbligo	576
Scuola Superiore	828
Laurea	323
Non Dichiarato	155

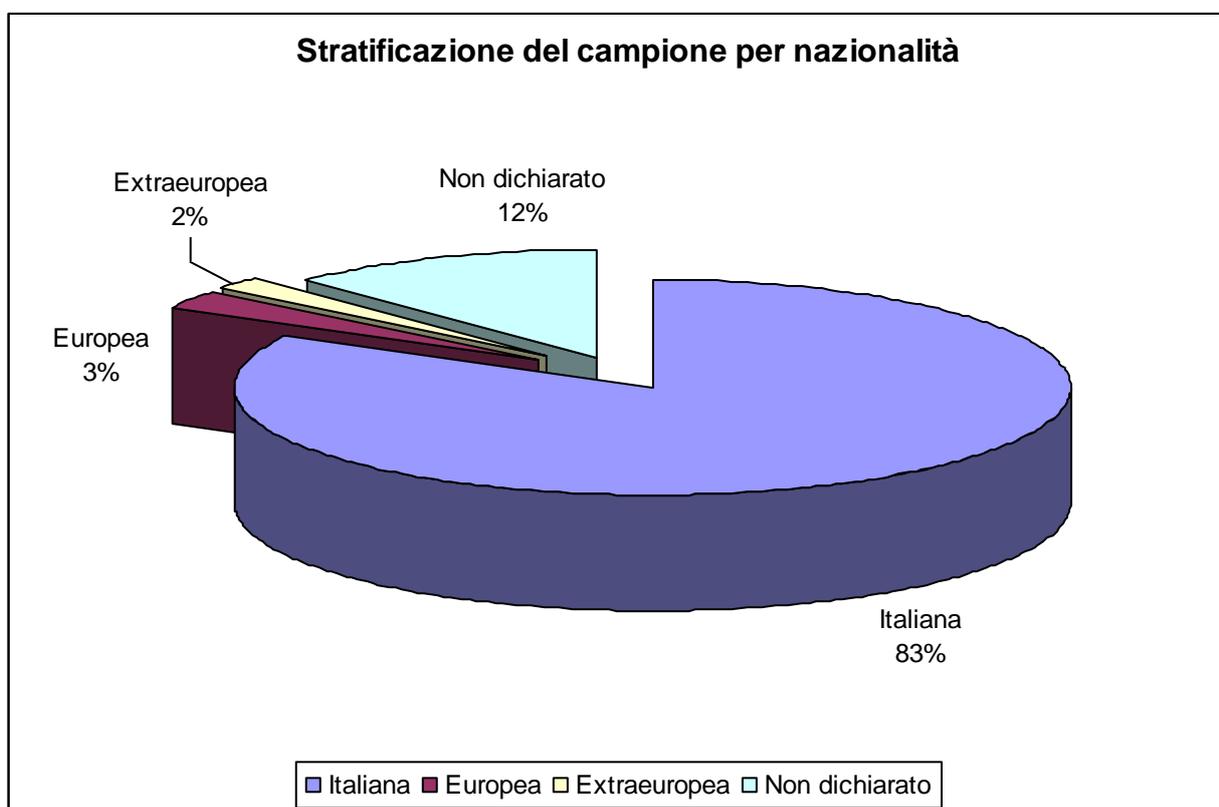


**Figura 3:** Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per scolarità.



- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

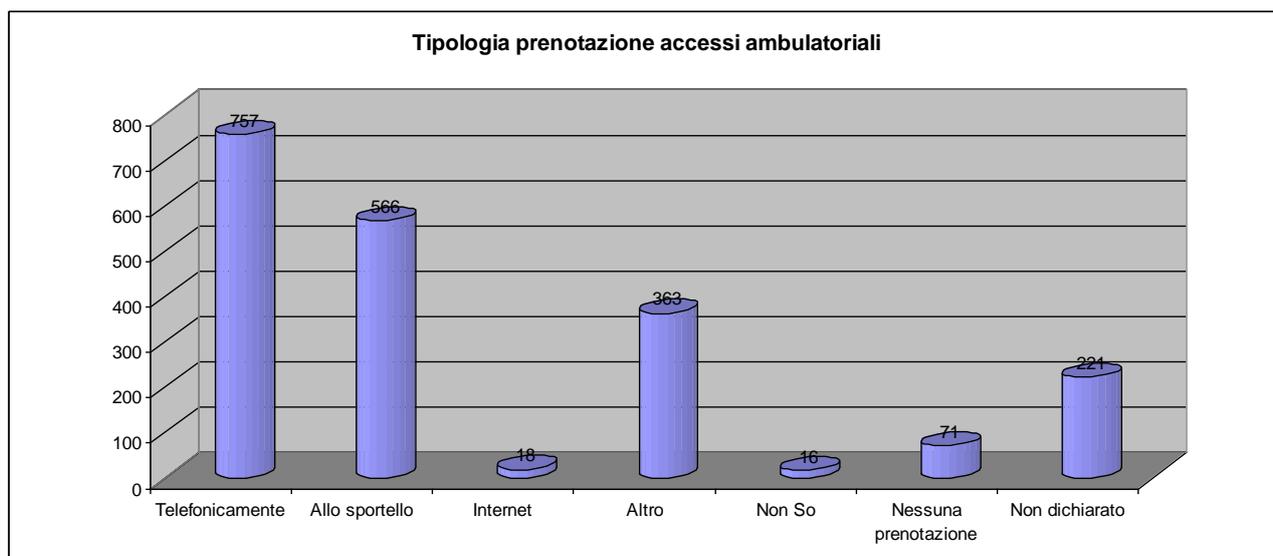
Nazionalità	Numero questionari consegnati
Italiana	1727
Europea	48
Extraeuropea	33
Non dichiarato	204



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



Modalità di prenotazione	Totale
Telefonicamente	757
Allo sportello	566
Internet	18
Altro	363
Non so	16
Nessuna prenotazione	71
Non dichiarato	221



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

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

Il questionario proposto prevede che gli utenti rispondano, attribuendo i sottostanti punteggi, alla seguenti domande, 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

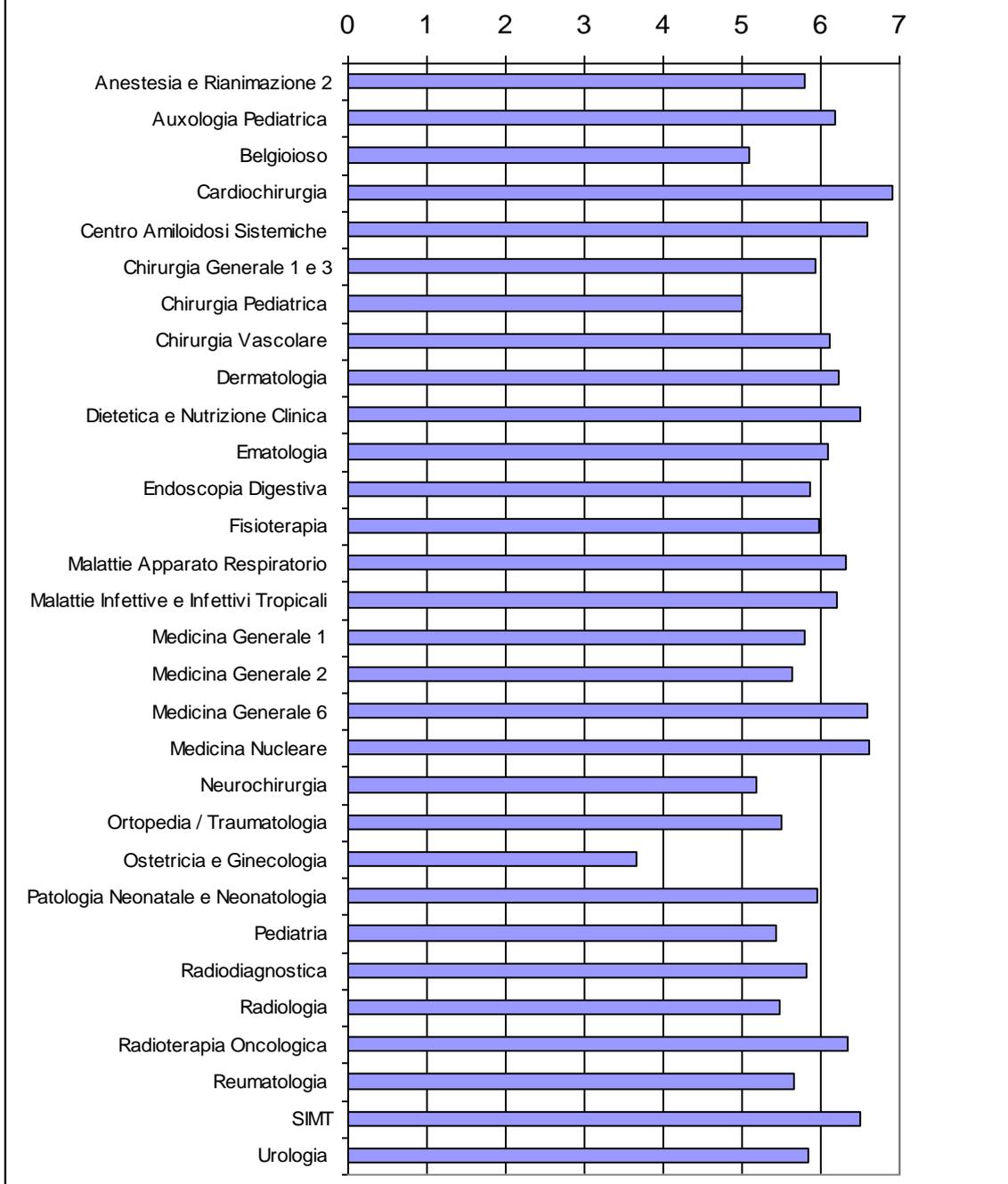
	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

Struttura	Punteggio medio
Anestesia e Rianimazione 2	5,80
Auxologia Pediatrica	6,19
Belgioioso	5,09
Cardiochirurgia	6,90
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,59
Chirurgia Generale 1 e 3	5,94
Chirurgia Pediatrica	5,00
Chirurgia Vascolare	6,12
Dermatologia	6,22
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,50
Ematologia	6,10
Endoscopia Digestiva	5,87
Fisioterapia	5,97
Malattie Apparato Respiratorio	6,31
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	6,20
Medicina Generale 1	5,79
Medicina Generale 2	5,65
Medicina Generale 6	6,60
Medicina Nucleare	6,62
Neurochirurgia	5,19
Ortopedia / Traumatologia	5,50
Ostetricia e Ginecologia	3,66
Patologia Neonatale e Neonatologia	5,94
Pediatria	5,44
Radiodiagnostica	5,81
Radiologia	5,48
Radioterapia Oncologica	6,33
Reumatologia	5,67
SIMT	6,51
Urologia	5,85



## D 2 - servizio di prenotazione



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

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

Struttura	Punteggio medio
Anestesia e Rianimazione 2	5,85
Auxologia Pediatrica	5,86
Belgioioso	4,91
Cardiochirurgia	6,90
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,35
Chirurgia Generale 1 e 2	5,74
Chirurgia Pediatrica	4,88
Chirurgia Vascolare	5,83
Dermatologia	5,92
Dietetica e Nutrizione Clinica	5,94
Ematologia	5,90
Endoscopia Digestiva	5,22
Fisioterapia	5,63
Malattie Apparato Respiratorio	6,06
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	6,29
Medicina Generale 1	5,43
Medicina Generale 2	5,58
Medicina Generale 6	6,40
Medicina Nucleare	6,33
Neurochirurgia	5,31
Ortopedia / Traumatologia	5,35
<b>Ostetricia e Ginecologia</b>	<b>3,92</b>
Patologia Neonatale e Neonatologia	5,65
Pediatria	5,06
Radiodiagnostica	5,41
Radiologia	5,52
Radioterapia Oncologica	6,21
Reumatologia	5,33
SIMT	6,29
Urologia	5,35



### D 3 - soddisfazione dell'utente rispetto al tempo di attesa tra prenotazione e prestazione



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).

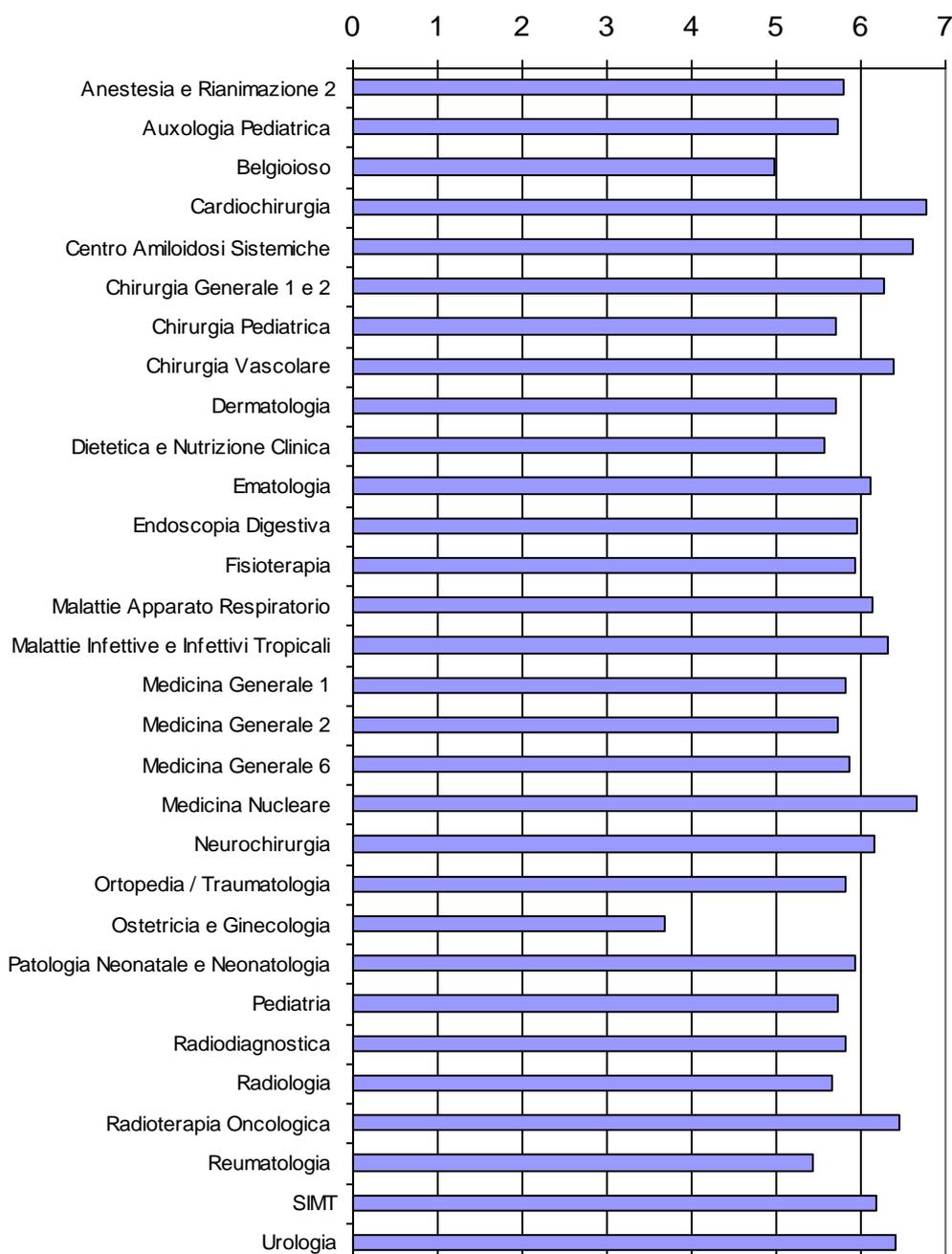
	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

Struttura	Punteggio medio
Anestesia e Rianimazione 2	5,81
Auxologia Pediatrica	5,73
Belgioioso	4,98
Cardiochirurgia	6,78
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,62
Chirurgia Generale 1 e 2	6,28
Chirurgia Pediatrica	5,70
Chirurgia Vascolare	6,38
Dermatologia	5,70
Dietetica e Nutrizione Clinica	5,58
Ematologia	6,12
Endoscopia Digestiva	5,95
Fisioterapia	5,94
Malattie Apparato Respiratorio	6,14
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	6,31
Medicina Generale 1	5,81
Medicina Generale 2	5,72
Medicina Generale 6	5,87
Medicina Nucleare	6,65
Neurochirurgia	6,16
Ortopedia / Traumatologia	5,81
<b>Ostetricia e Ginecologia</b>	<b>3,68</b>
Patologia Neonatale e Neonatologia	5,93
Pediatria	5,73
Radiodiagnostica	5,81
Radiologia	5,67
Radioterapia Oncologica	6,44
Reumatologia	5,42
SIMT	6,19
Urologia	6,40



### D 4 - servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket



**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).

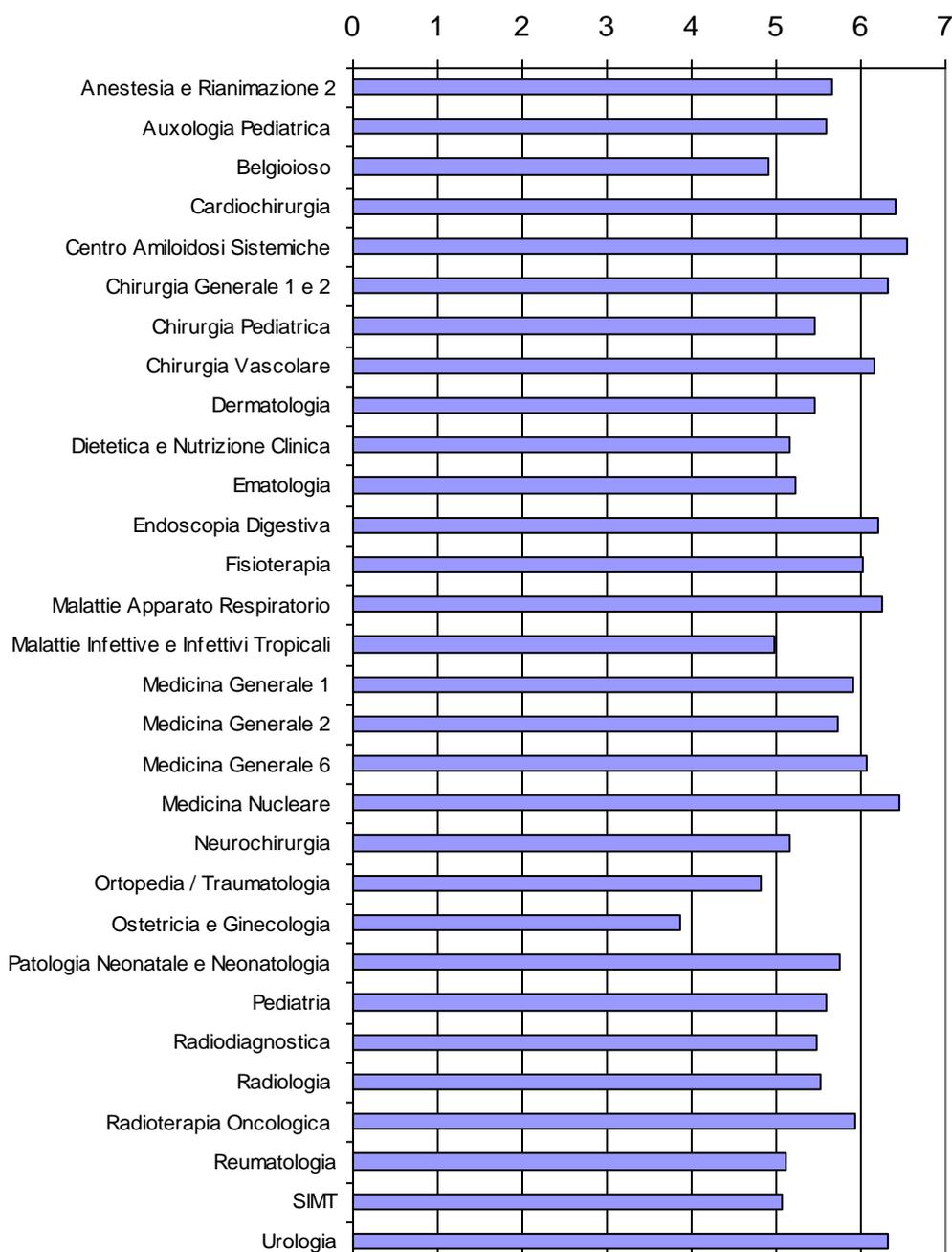
	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anestesia e Rianimazione 2	5,65
Auxologia Pediatrica	5,60
Belgioioso	4,91
Cardiochirurgia	6,40
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,55
Chirurgia Generale 1 e 2	6,33
Chirurgia Pediatrica	5,47
Chirurgia Vascolare	6,17
Dermatologia	5,45
Dietetica e Nutrizione Clinica	5,16
Ematologia	5,23
Endoscopia Digestiva	6,21
Fisioterapia	6,03
Malattie Apparato Respiratorio	6,26
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	4,97
Medicina Generale 1	5,92
Medicina Generale 2	5,72
Medicina Generale 6	6,07
Medicina Nucleare	6,45
Neurochirurgia	5,16
Ortopedia / Traumatologia	4,81
<b>Ostetricia e Ginecologia</b>	<b>3,86</b>
Patologia Neonatale e Neonatologia	5,74
Pediatria	5,60
Radiodiagnostica	5,49
Radiologia	5,52
Radioterapia Oncologica	5,93
Reumatologia	5,11
SIMT	5,07
Urologia	6,33



### D 5 - accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti



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



- **D6** Rispetto degli orari previsti.

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anestesia e Rianimazione 2	5,43
Auxologia Pediatrica	5,04
Belgioioso	4,94
Cardiochirurgia	6,42
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,09
Chirurgia Generale 1 e 2	5,99
Chirurgia Pediatrica	5,30
Chirurgia Vascolare	5,94
Dermatologia	5,88
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,11
Ematologia	4,81
Endoscopia Digestiva	5,81
Fisioterapia	6,65
Malattie Apparato Respiratorio	5,94
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	6,46
Medicina Generale 1	5,88
Medicina Generale 2	6,03
Medicina Generale 6	6,53
Medicina Nucleare	6,27
Neurochirurgia	4,68
Ortopedia / Traumatologia	4,86
Ostetricia e Ginecologia	4,02
Patologia Neonatale e Neonatologia	5,21
Pediatria	5,07
Radiodiagnostica	5,31
Radiologia	5,26
Radioterapia Oncologica	5,62
Reumatologia	5,58
SIMT	5,80
Urologia	6,13



### D 6 - rispetto degli orari previsti

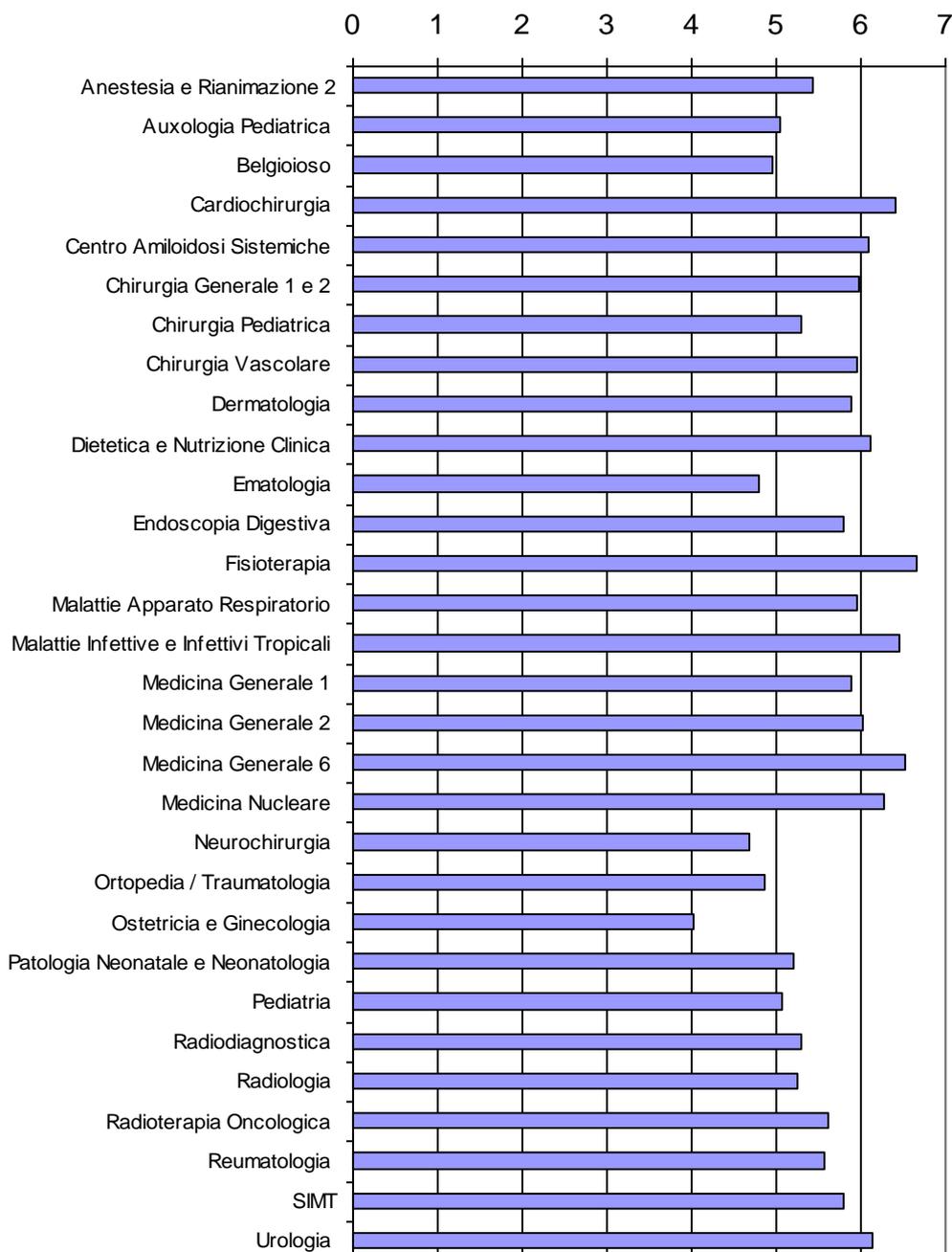


Figura 10: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al rispetto degli orari previsti.

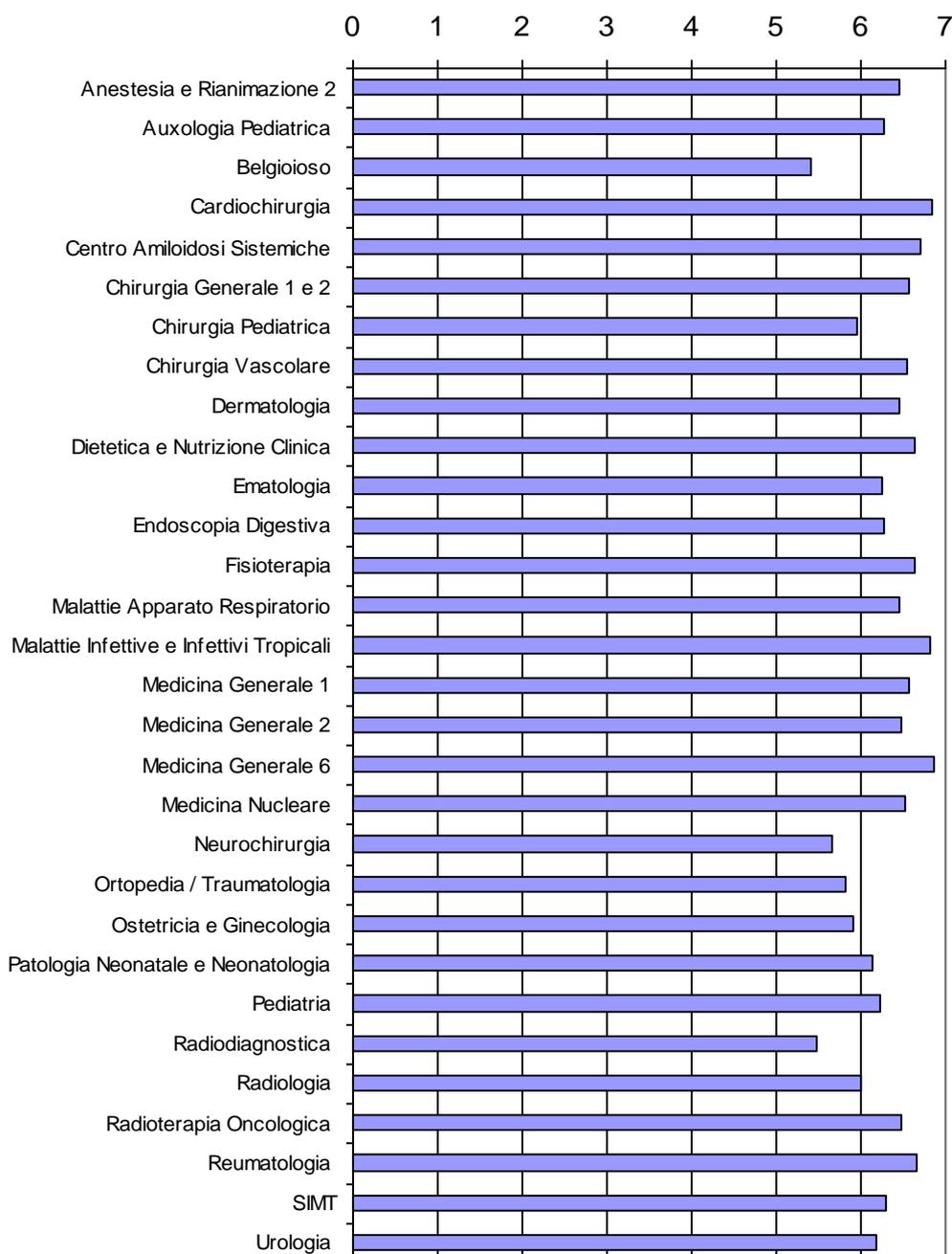
	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anestesia e Rianimazione 2	6,47
Auxologia Pediatrica	6,28
Belgioioso	5,41
Cardiochirurgia	6,85
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,71
Chirurgia Generale 1 e 2	6,56
Chirurgia Pediatrica	5,95
Chirurgia Vascolare	6,56
Dermatologia	6,46
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,63
Ematologia	6,25
Endoscopia Digestiva	6,28
Fisioterapia	6,63
Malattie Apparato Respiratorio	6,44
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	6,83
Medicina Generale 1	6,58
Medicina Generale 2	6,47
Medicina Generale 6	6,86
Medicina Nucleare	6,52
Neurochirurgia	5,66
Ortopedia / Traumatologia	5,82
Ostetricia e Ginecologia	5,92
Patologia Neonatale e Neonatologia	6,14
Pediatria	6,22
Radiodiagnostica	5,49
Radiologia	6,00
Radioterapia Oncologica	6,48
Reumatologia	6,67
SIMT	6,29
Urologia	6,18



## D 7 - attenzione ricevuta dal personale medico



**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).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anestesia e Rianimazione 2	6,49
Auxologia Pediatrica	6,40
Belgioioso	5,47
Cardiochirurgia	6,87
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,68
Chirurgia Generale 1 e 2	6,48
Chirurgia Pediatrica	6,03
Chirurgia Vascolare	6,61
Dermatologia	6,43
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,63
Ematologia	6,14
Endoscopia Digestiva	6,25
Fisioterapia	6,56
Malattie Apparato Respiratorio	6,41
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	6,74
Medicina Generale 1	6,37
Medicina Generale 2	6,36
Medicina Generale 6	6,73
Medicina Nucleare	6,60
Neurochirurgia	5,62
Ortopedia / Traumatologia	5,77
Ostetricia e Ginecologia	5,46
Patologia Neonatale e Neonatologia	5,91
Pediatria	6,07
Radiodiagnostica	5,59
Radiologia	5,93
Radioterapia Oncologica	6,33
Reumatologia	6,53
SIMT	6,20
Urologia	6,16



## D 8 - chiarezza e completezza delle informazioni e spiegazioni ricevute

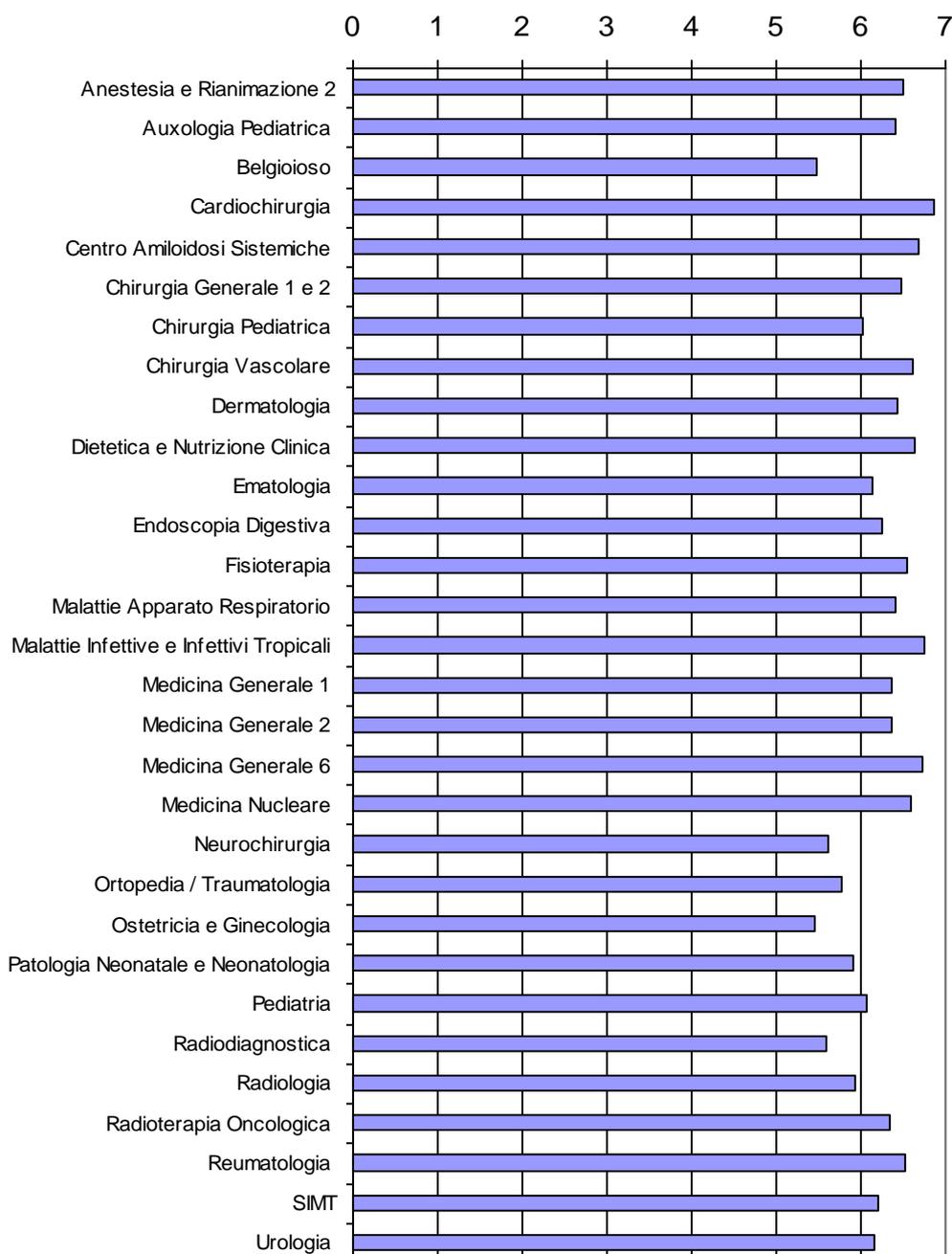


Figura 12: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anestesia e Rianimazione 2	6,42
Auxologia Pediatrica	6,36
Belgioioso	5,53
Cardiochirurgia	6,95
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,68
Chirurgia Generale 1 e 2	6,63
Chirurgia Pediatrica	5,95
Chirurgia Vascolare	6,72
Dermatologia	6,45
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,16
Ematologia	6,36
Endoscopia Digestiva	6,39
Fisioterapia	6,78
Malattie Apparato Respiratorio	6,52
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	6,91
Medicina Generale 1	6,42
Medicina Generale 2	6,38
Medicina Generale 6	6,80
Medicina Nucleare	6,73
Neurochirurgia	6,26
Ortopedia / Traumatologia	5,91
Ostetricia e Ginecologia	5,90
Patologia Neonatale e Neonatologia	6,19
Pediatria	6,20
Radiodiagnostica	5,49
Radiologia	6,30
Radioterapia Oncologica	6,41
Reumatologia	6,63
SIMT	6,51
Urologia	6,48



### D 7 - attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico



**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 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D10** Rispetto della riservatezza personale.

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anestesia e Rianimazione 2	6,48
Auxologia Pediatrica	6,56
Belgioioso	5,35
Cardiochirurgia	6,89
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,67
Chirurgia Generale 1 e 2	6,49
Chirurgia Pediatrica	6,12
Chirurgia Vascolare	6,61
Dermatologia	6,43
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,47
Ematologia	6,31
Endoscopia Digestiva	6,33
Fisioterapia	6,55
Malattie Apparato Respiratorio	6,46
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	6,70
Medicina Generale 1	6,44
Medicina Generale 2	6,39
Medicina Generale 6	6,60
Medicina Nucleare	6,55
Neurochirurgia	6,00
Ortopedia / Traumatologia	6,05
Ostetricia e Ginecologia	5,88
Patologia Neonatale e Neonatologia	6,06
Pediatria	6,22
Radiodiagnostica	5,58
Radiologia	5,85
Radioterapia Oncologica	6,38
Reumatologia	6,68
SIMT	6,22
Urologia	6,48
Anestesia e Rianimazione 2	6,48
Auxologia Pediatrica	6,56
Belgioioso	5,35
Cardiochirurgia	6,89
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,67
Chirurgia Generale 1 e 2	6,49
Chirurgia Pediatrica	6,12



### D 10 - rispetto alla riservatezza personale

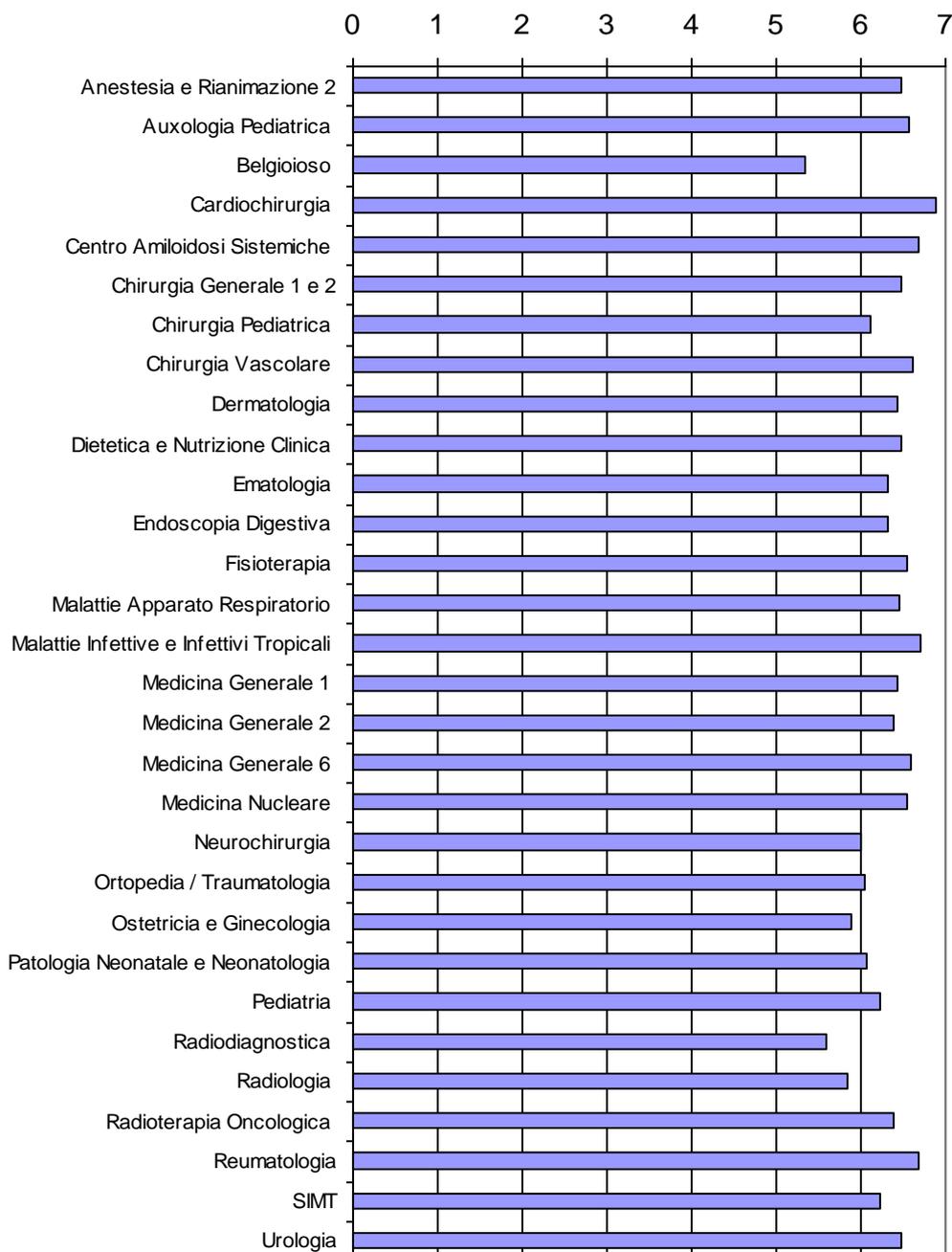


Figura 14: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito rispetto della riservatezza personale.

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anestesia e Rianimazione 2	6,19
Auxologia Pediatrica	6,40
Belgioioso	5,31
Cardiochirurgia	6,90
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,65
Chirurgia Generale 1 e 2	6,44
Chirurgia Pediatrica	5,93
Chirurgia Vascolare	6,39
Dermatologia	6,49
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,42
Ematologia	6,02
Endoscopia Digestiva	6,21
Fisioterapia	6,58
Malattie Apparato Respiratorio	6,39
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	6,69
Medicina Generale 1	6,23
Medicina Generale 2	6,23
Medicina Generale 6	6,60
Medicina Nucleare	6,55
Neurochirurgia	5,65
Ortopedia / Traumatologia	5,66
Ostetricia e Ginecologia	5,31
Patologia Neonatale e Neonatologia	5,94
Pediatria	5,98
Radiodiagnostica	5,49
Radiologia	5,93
Radioterapia Oncologica	6,41
Reumatologia	6,33
SIMT	6,04
Urologia	6,25



### D 11 - complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio

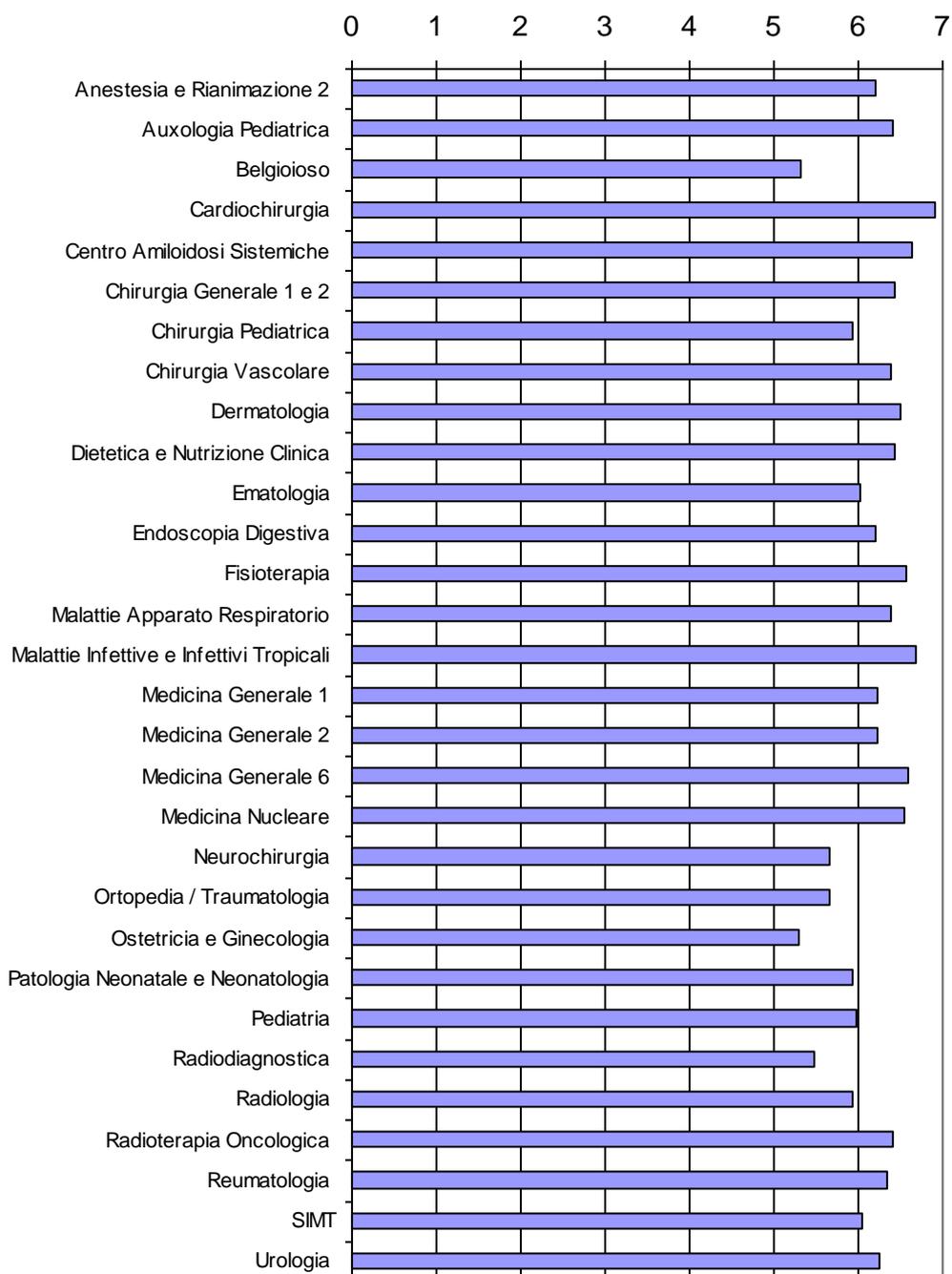


Figura 15: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al servizio complessivamente.

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **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

<b>Struttura</b>	<b>Punteggio medio</b>
Anestesia e Rianimazione 2	6,27
Auxologia Pediatrica	6,36
Belgioioso	5,27
Cardiochirurgia	6,77
Centro Amiloidosi Sistemiche	6,72
Chirurgia Generale 1 e 2	6,46
Chirurgia Pediatrica	6,10
Chirurgia Vascolare	6,76
Dermatologia	6,37
Dietetica e Nutrizione Clinica	6,28
Ematologia	6,42
Endoscopia Digestiva	6,40
Fisioterapia	6,55
Malattie Apparato Respiratorio	6,28
Malattie Infettive e Infettivi Tropicali	6,66
Medicina Generale 1	6,19
Medicina Generale 2	6,27
Medicina Generale 6	6,64
Medicina Nucleare	6,60
Neurochirurgia	5,78
Ortopedia / Traumatologia	5,90
Ostetricia e Ginecologia	5,81
Patologia Neonatale e Neonatologia	6,06
Pediatria	6,21
Radiodiagnostica	5,97
Radiologia	6,23
Radioterapia Oncologica	6,48
Reumatologia	6,56
SIMT	6,27
Urologia	6,51



## D 12 - consiglierebbe ad altri la nostra struttura

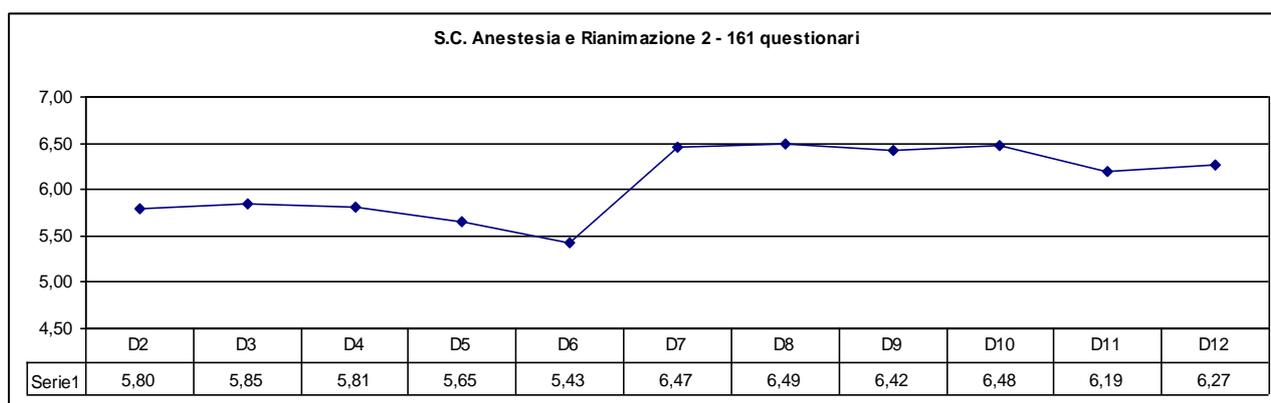


**Figura 16:** Distribuzione percentuale della media dell'utenza ambulatoriale se consiglierebbe ad altri questa struttura.

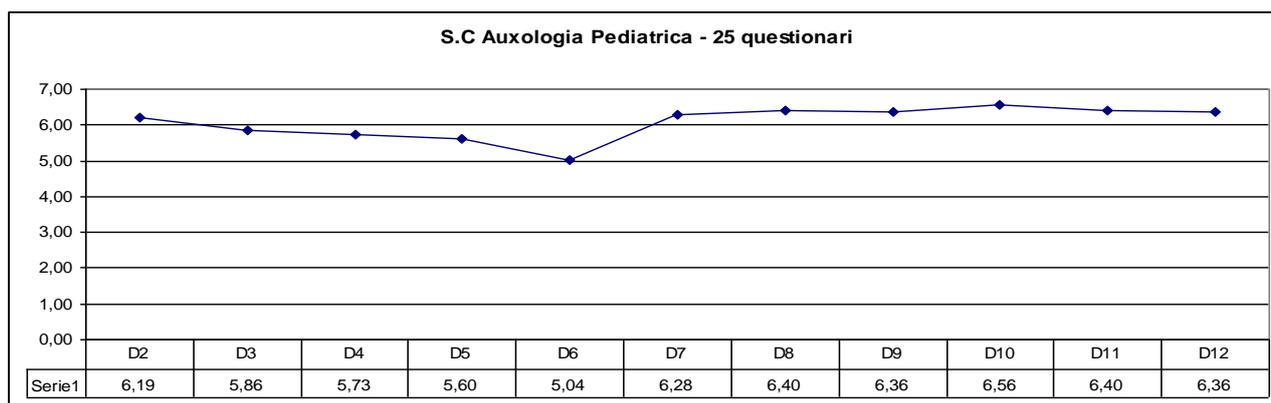


Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata per ciascuna Struttura Complessa, anche per evidenziare la numerosità del campione raccolto.

### SC Anestesia e Rianimazione 2 (n. 161 questionari)

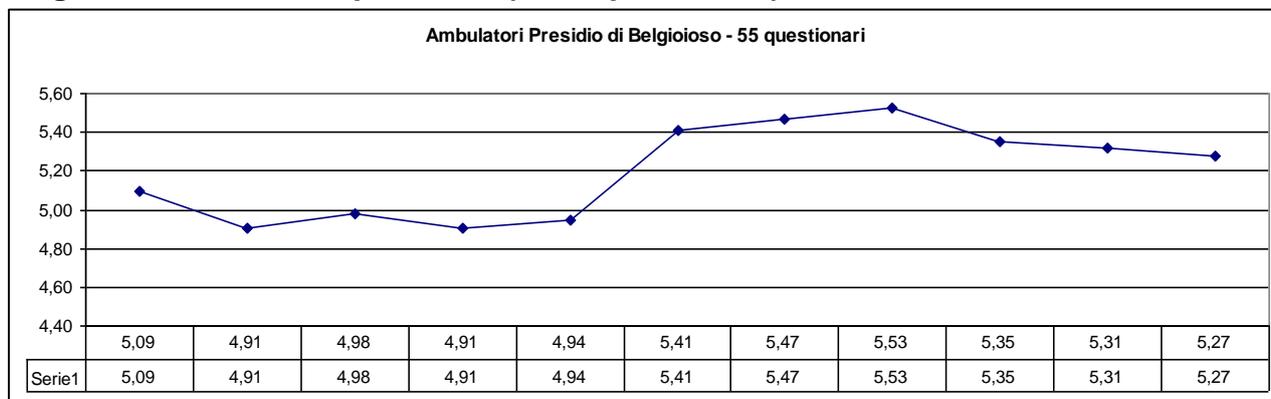


### SC Auxologia Pediatrica (n. 25 questionari)

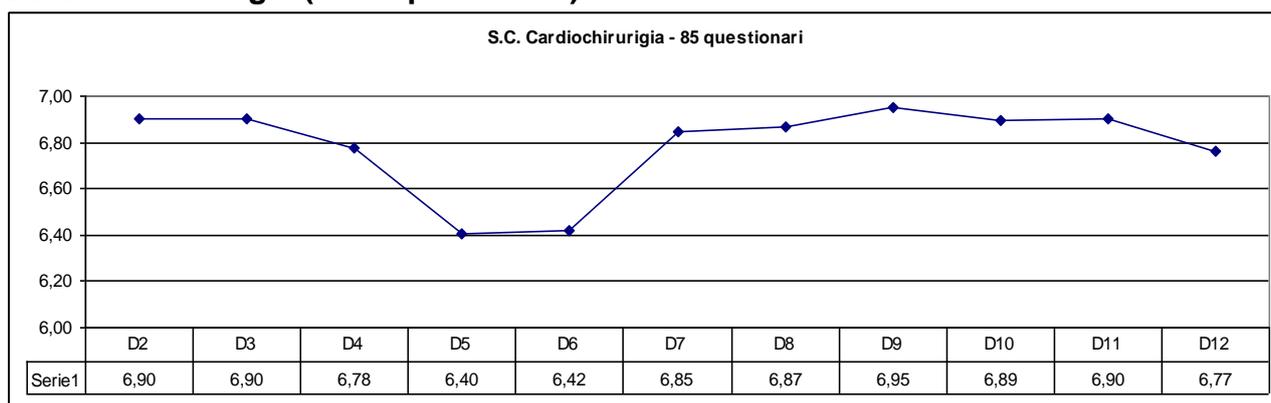




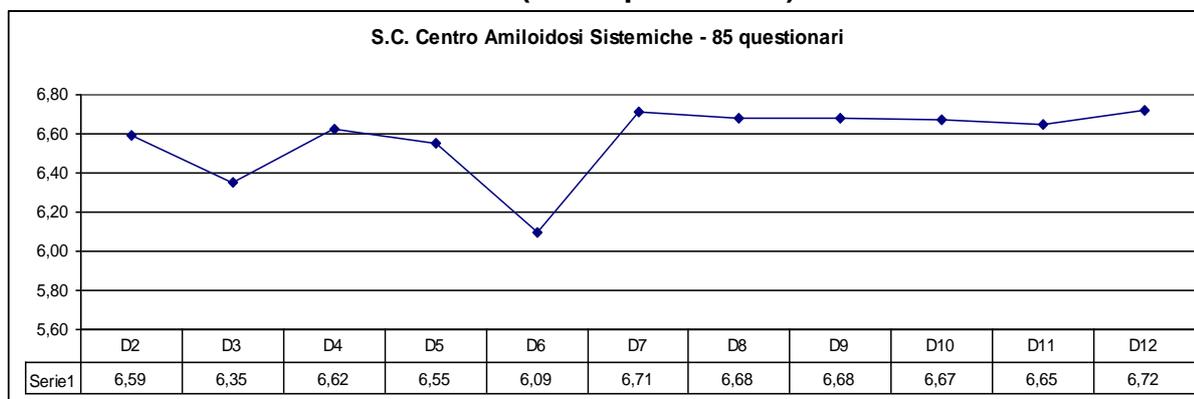
### Belgioioso Presidio Ospedaliero (n. 55 questionari)



### SC Cardiocirurgia (n. 85 questionari)

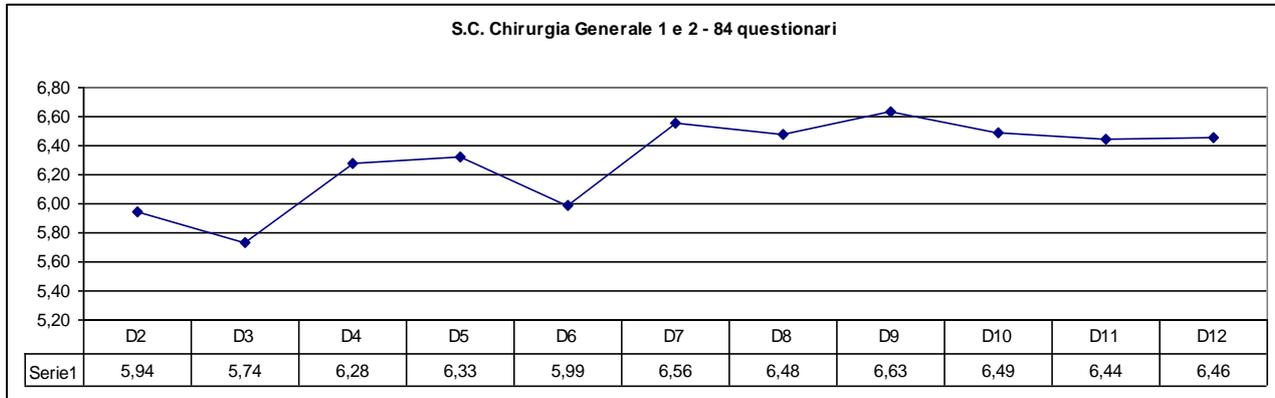


### SC Centro Amiloidosi Sistemiche (n. 85 questionari)

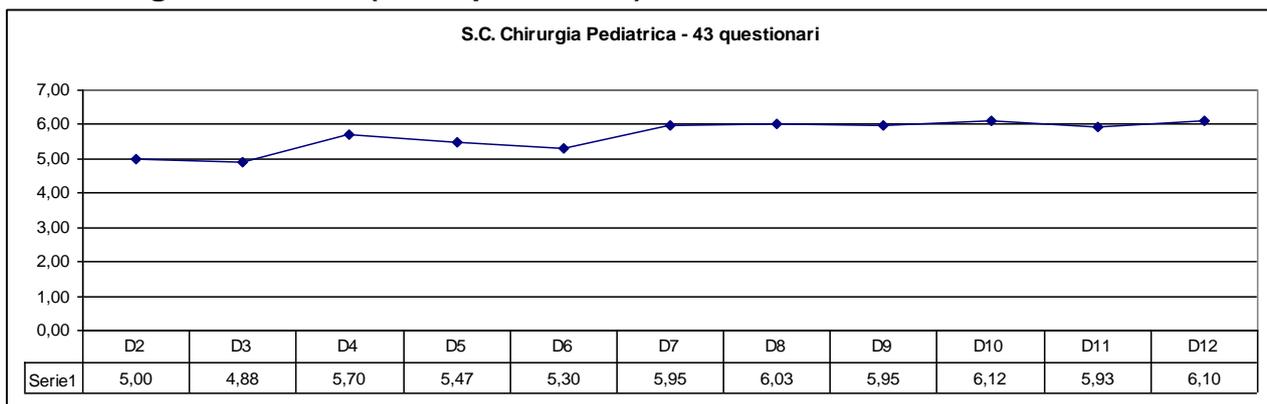




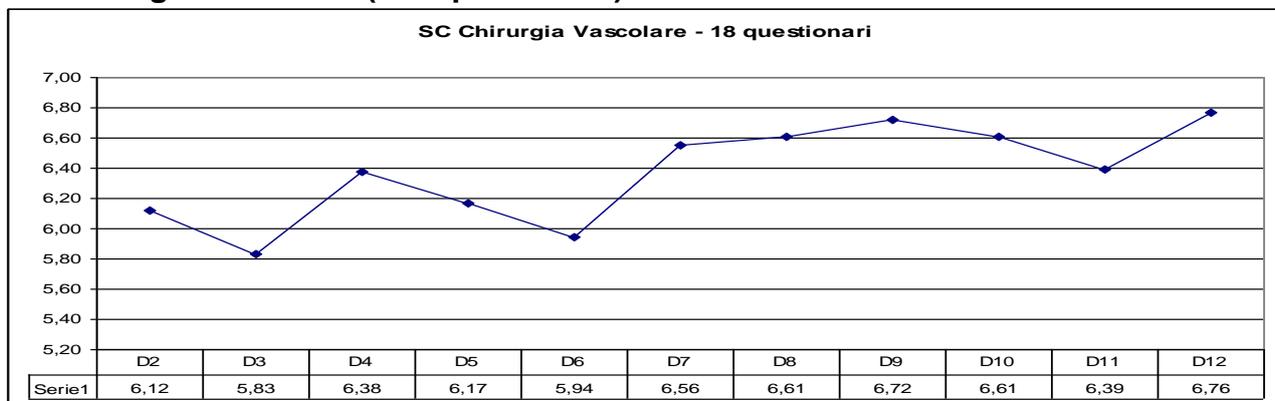
### SSCC Chirurgia Generale 1 e 2 (n. 84 questionari)



### SC Chirurgia Pediatrica (n. 43 questionari)

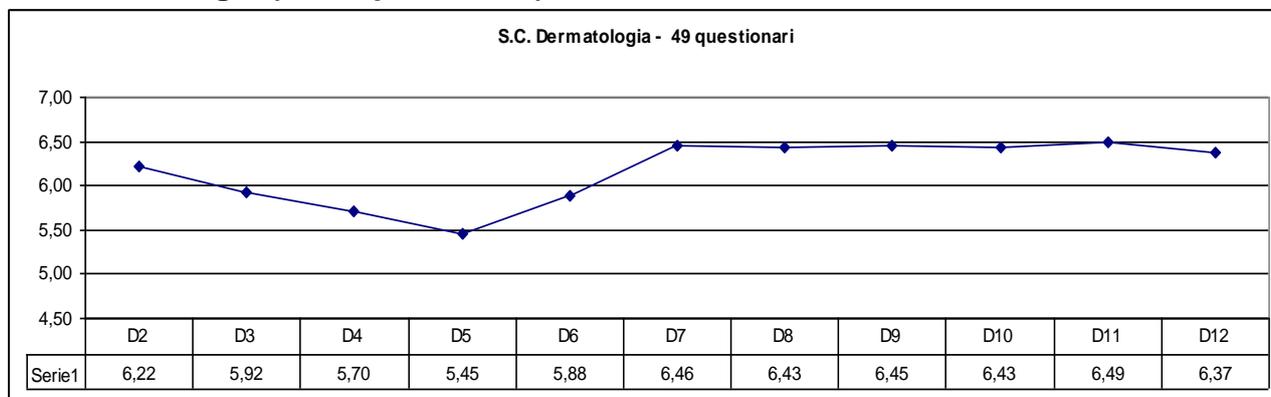


### SC Chirurgia Vascolare (n. 9 questionari)

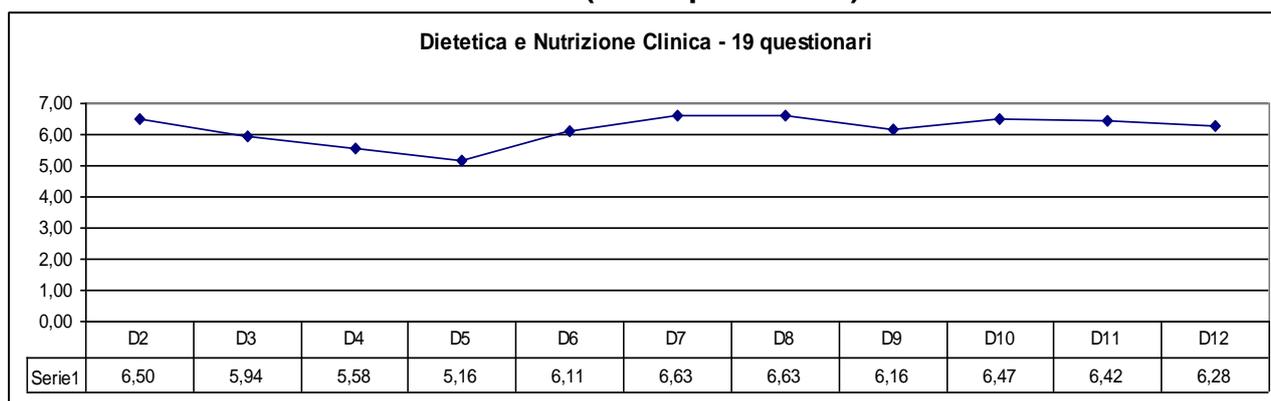




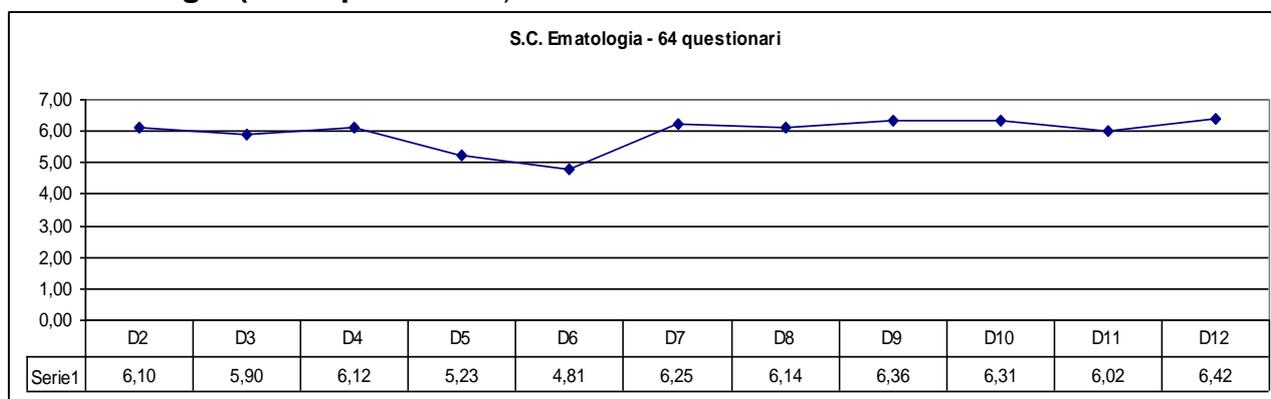
### SC Dermatologia (n. 36 questionari)



### Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica (n. 19 questionari)

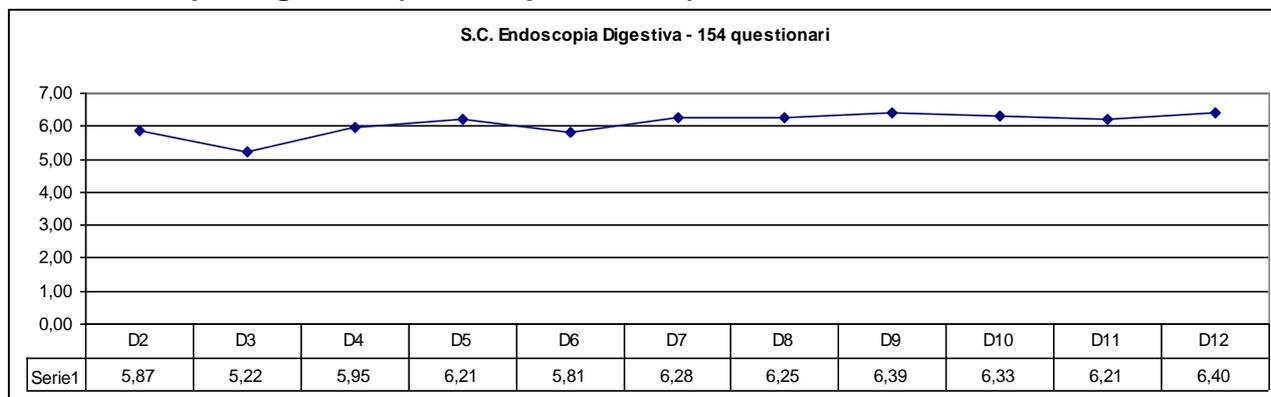


### SC Ematologia (n. 64 questionari)

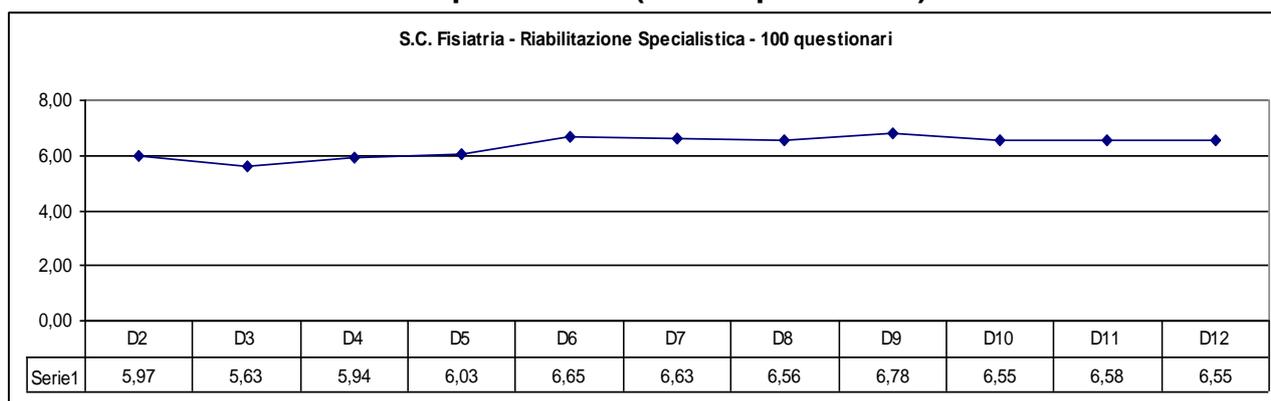




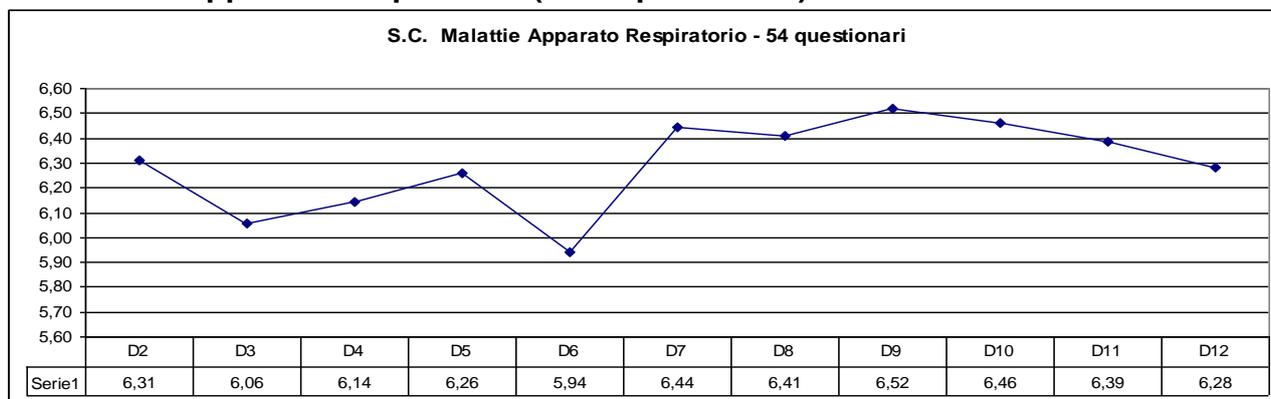
### SC Endoscopia digestiva ( n. 154 questionari)



### SC Fisiatria – Riabilitazione Specialistica (n. 100 questionari)

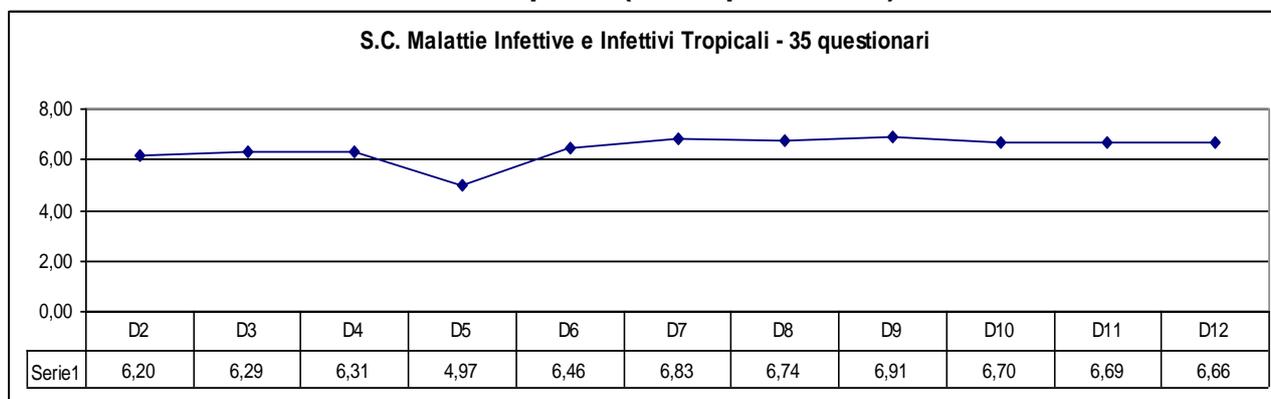


### SC Malattie Apparato Respiratorio (n. 54 questionari)

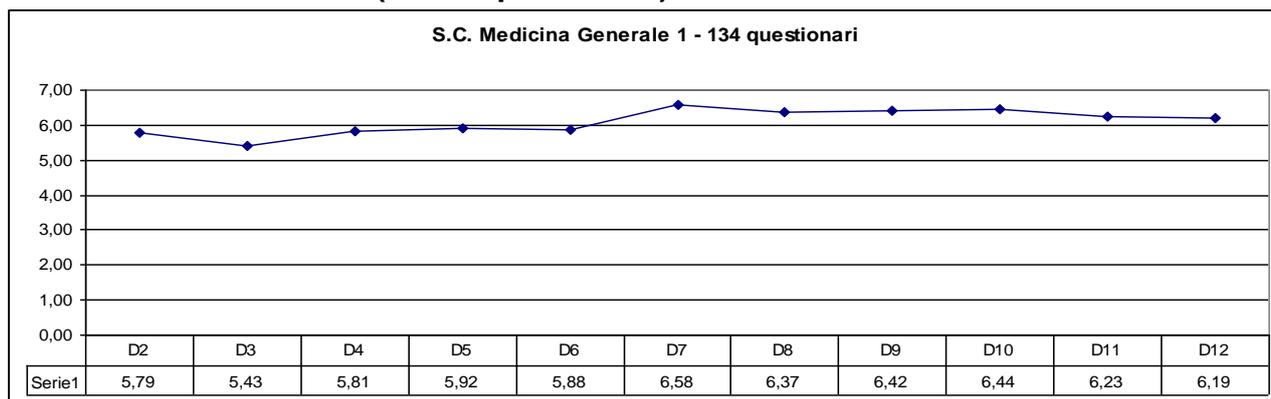




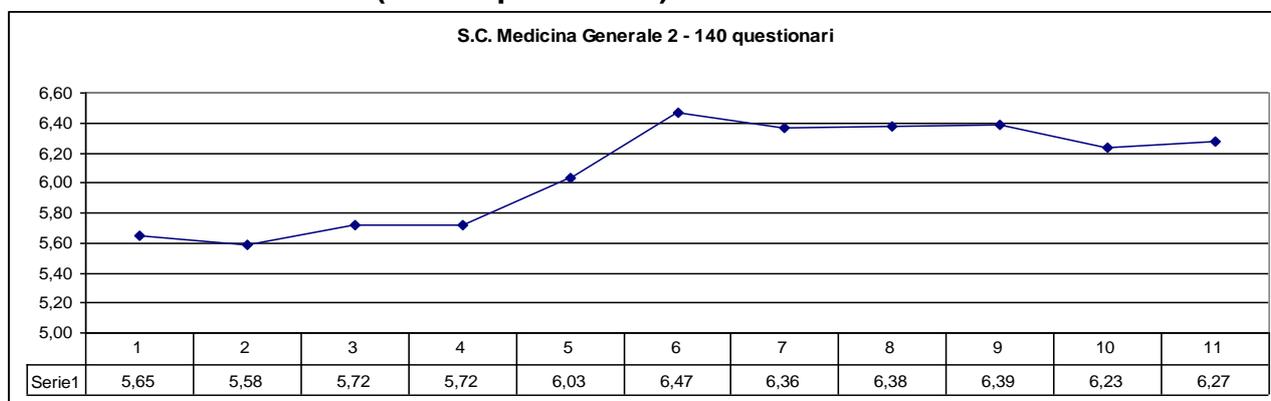
### SC Malattie Infettive e Infettivi Tropicali (n. 35 questionari)



### SC Medicina Generale 1 (n. 134 questionari)

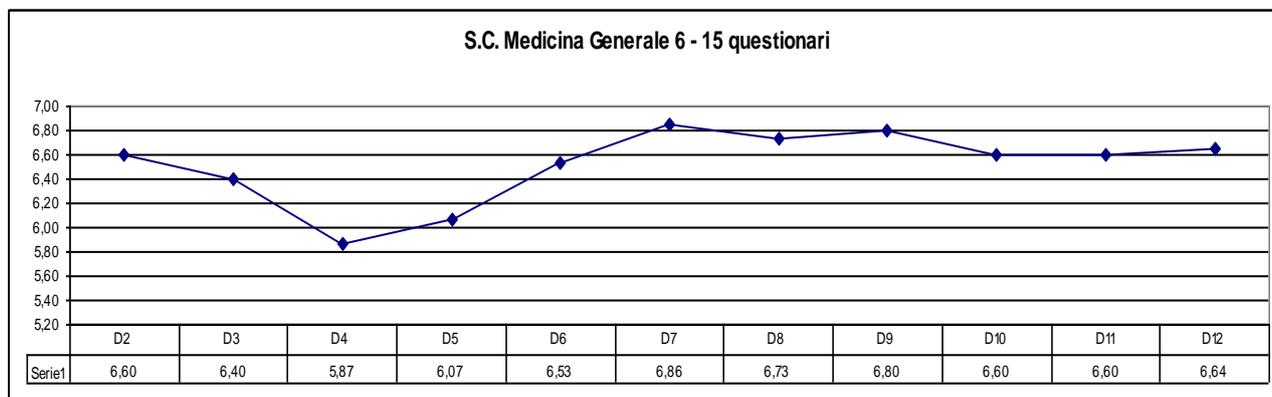


### SC Medicina Generale 2 (n. 140 questionari)

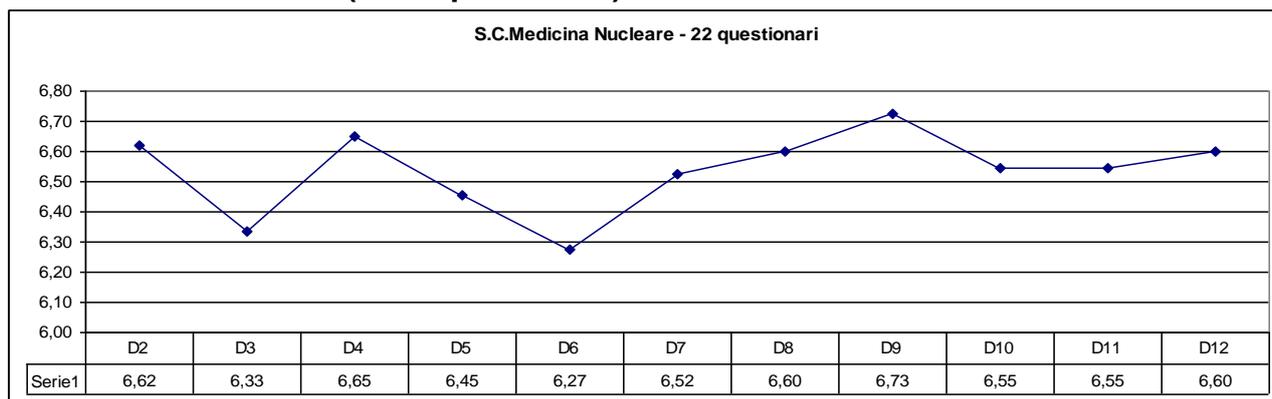




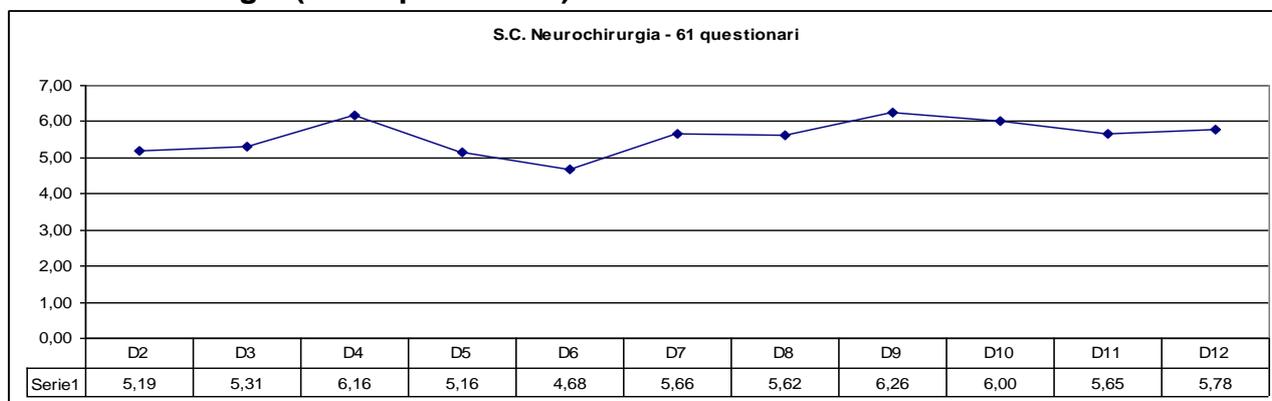
### SC Medicina Generale 6 (n. 15 questionari)



### SC Medicina Nucleare (n. 22 questionari)

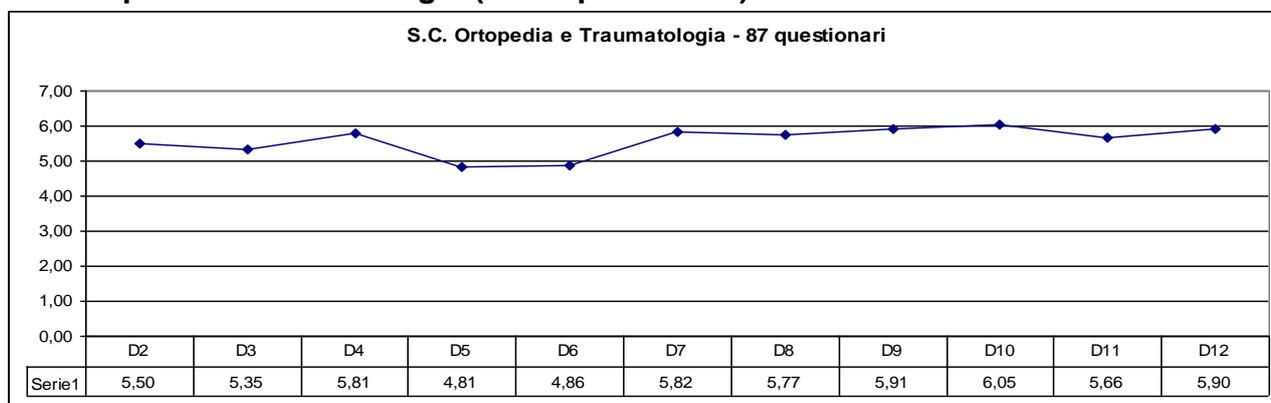


### SC Neurochirurgia (n. 61 questionari)

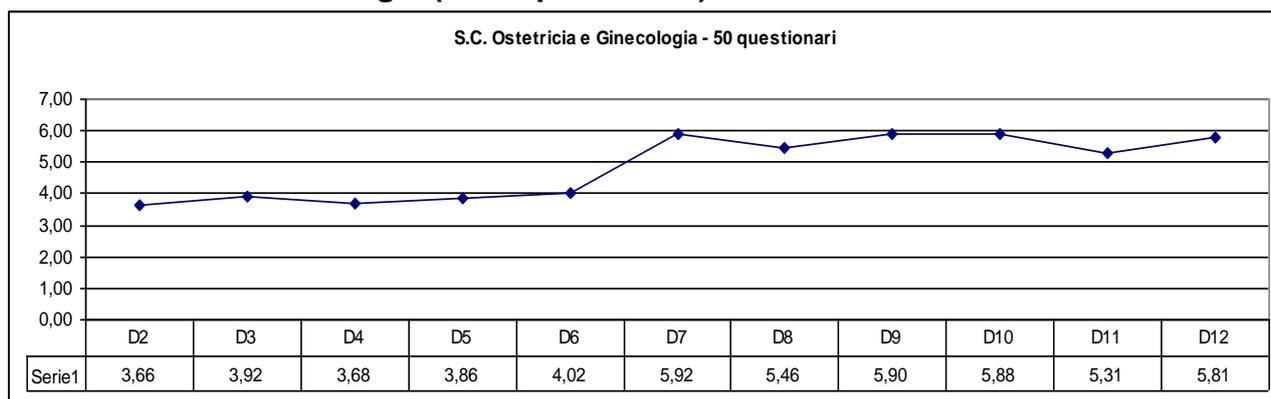




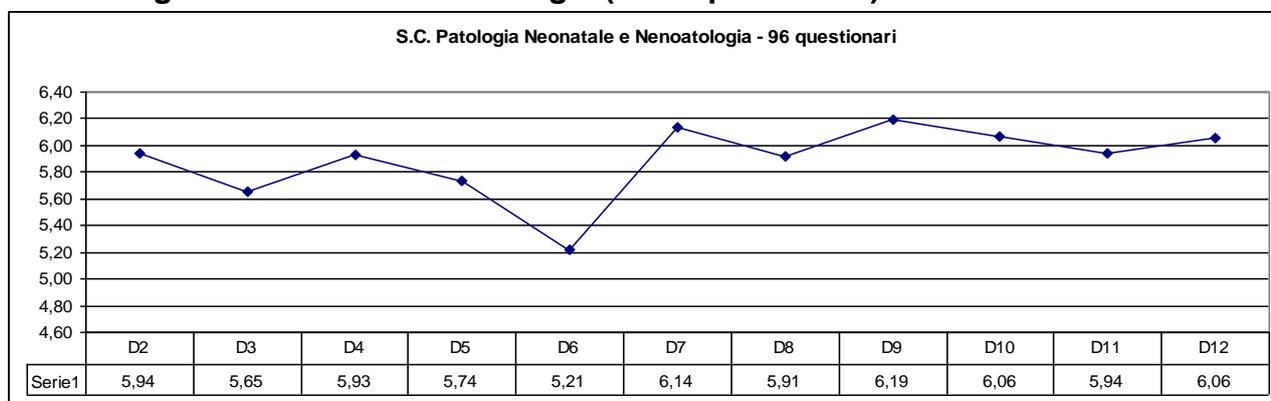
### SC Ortopedia e Traumatologia (n. 87 questionari)



### SC Ostetricia e Ginecologia (n. 50 questionari)

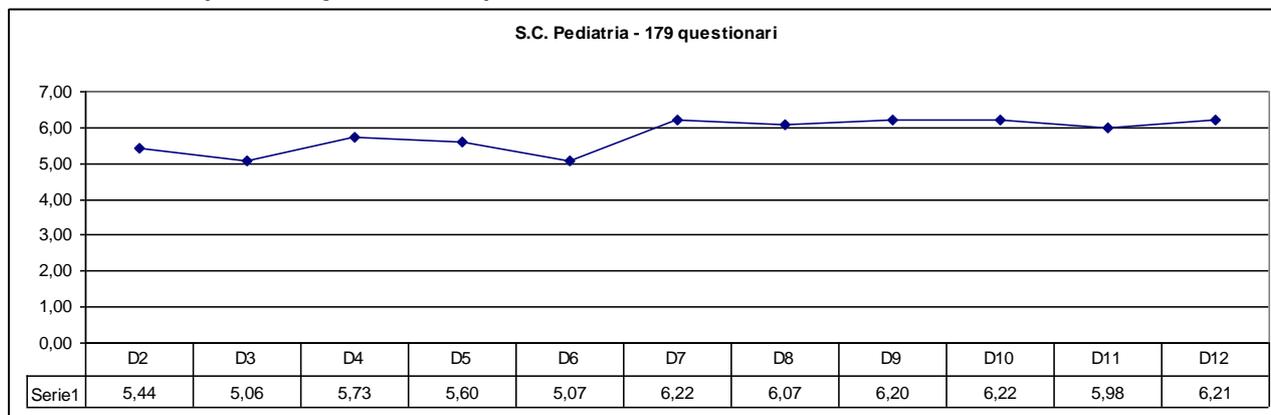


### SC Patologia Neonatale - Neonatologia (n. 96 questionari)

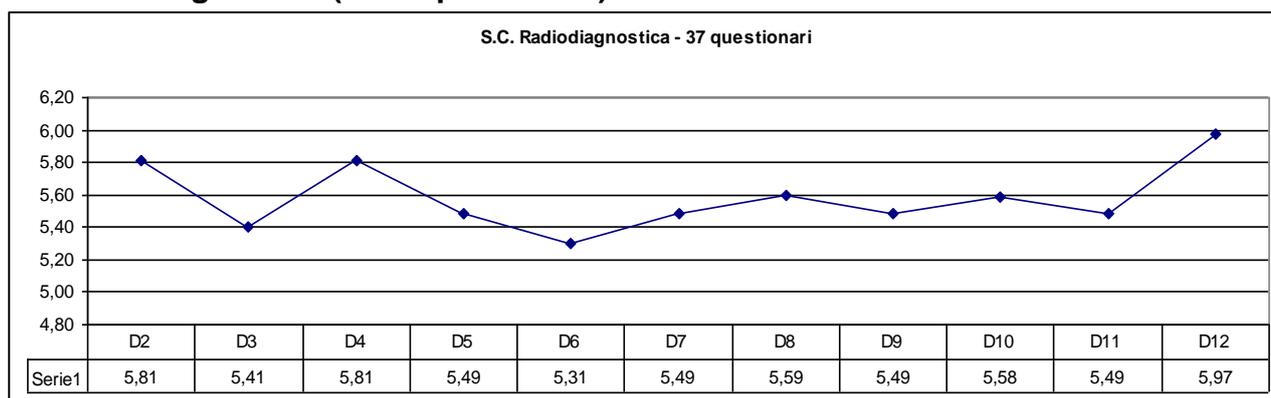




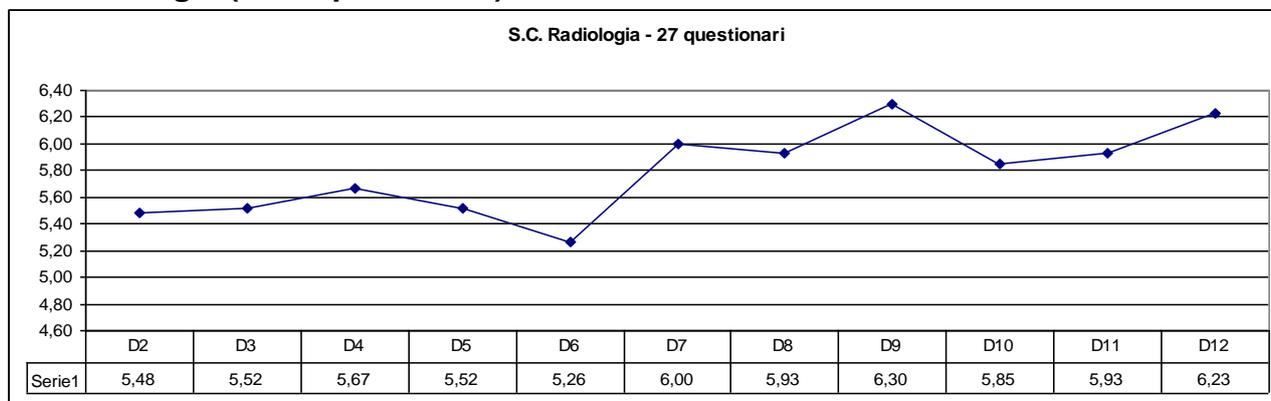
### SC Pediatria (n. 179 questionari)



### SC Radiodiagnostica (n. 37 questionari)

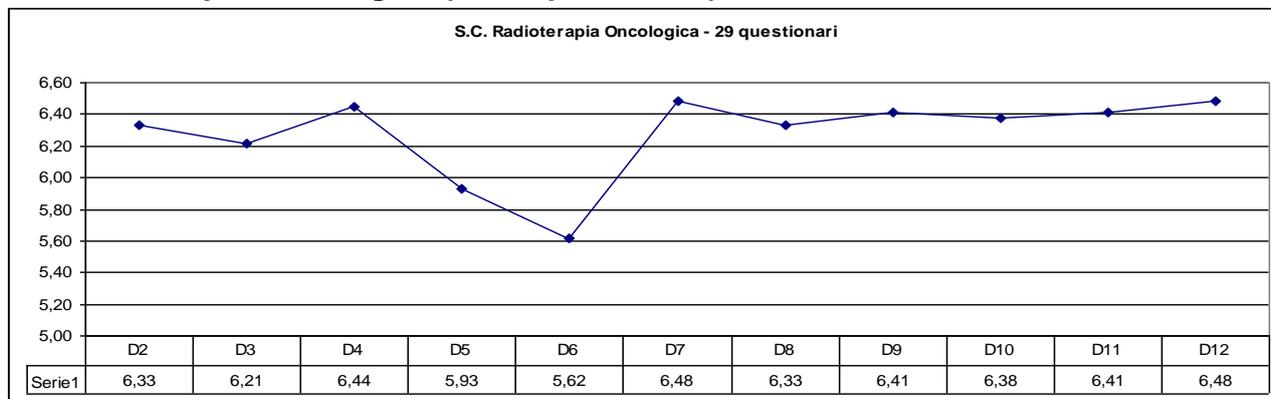


### SC Radiologia (n. 27 questionari)

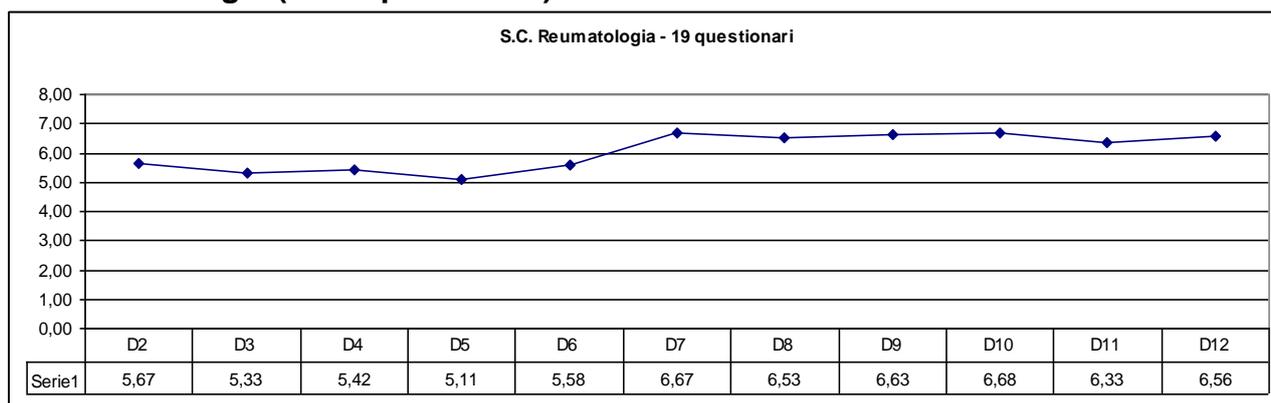




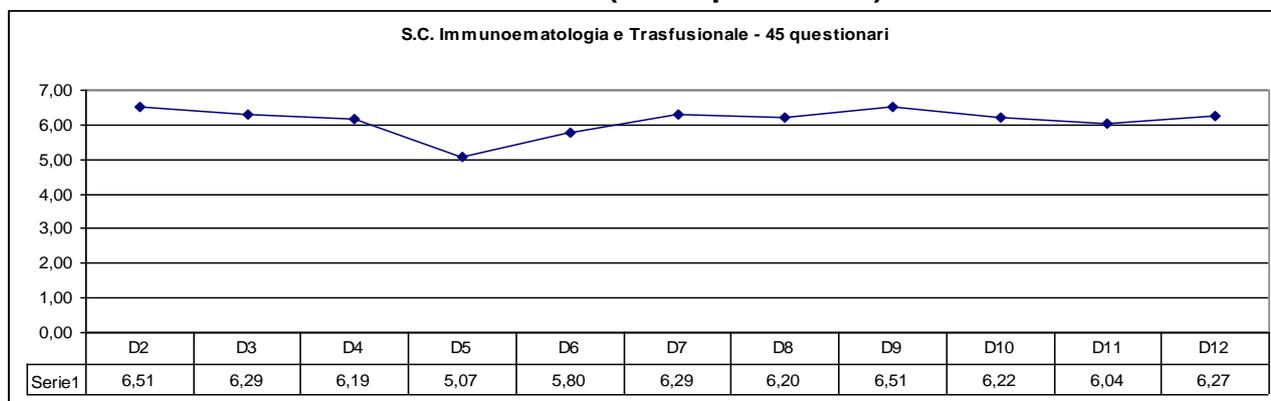
### SC Radioterapia Oncologica (n. 29 questionari)



### SC Reumatologia (n. 19 questionari)



### SC SIMT Servizio Immunotrasfusionale (n. 45 questionari)



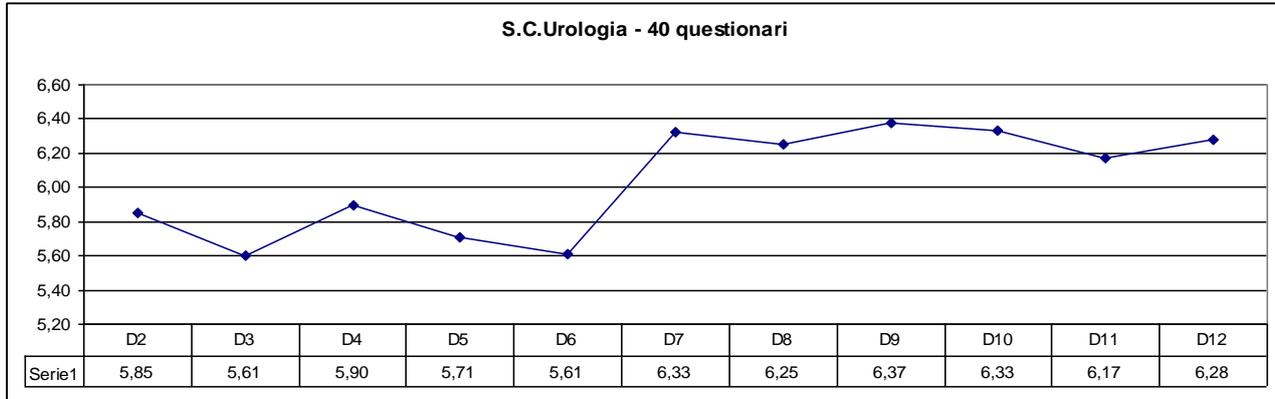


**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
"SAN MATTEO"**

Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2014 – primo semestre

Direzione  
Generale

### SC Urologia (n. 6 questionari)





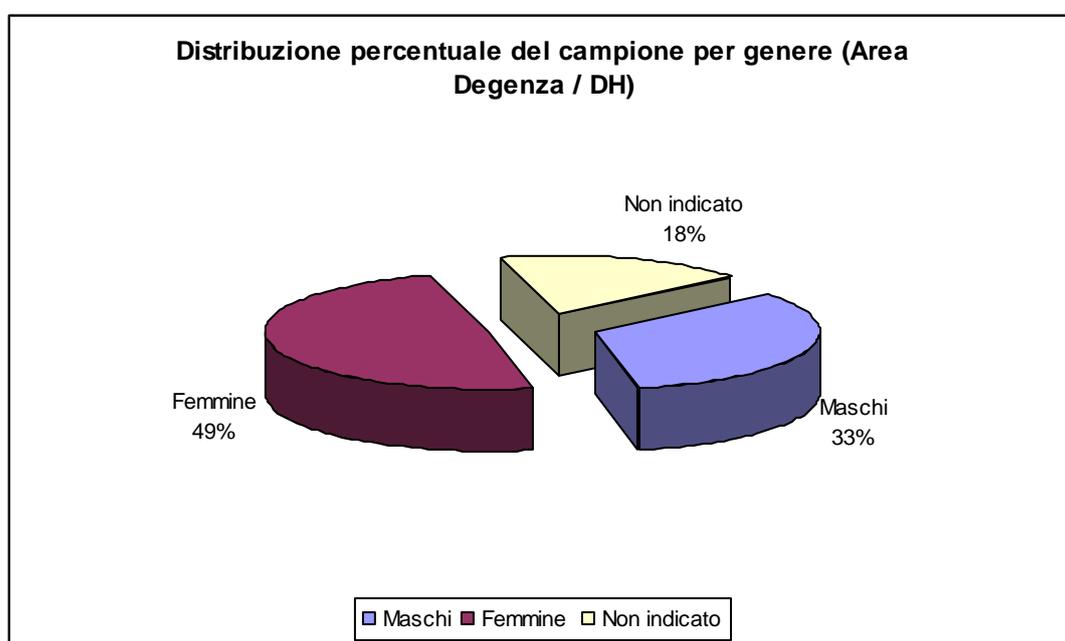
### Area Degenza Ordinaria/DH

Relativamente all'Area Degenza Ordinaria/DH sono stati raccolti 1083 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 (Area Degenza/DH) per genere:

Genere	Numero questionari consegnati
Maschi	359
Femmine	529
Non dichiarato	195



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



- Stratificazione del campione per età

Età	Numero questionari consegnati
<20	17
20-29	34
30-39	75
40-49	101
50-59	94
60-69	133
70-79	154
80-89	89
>90	14
Non dichiarato	372

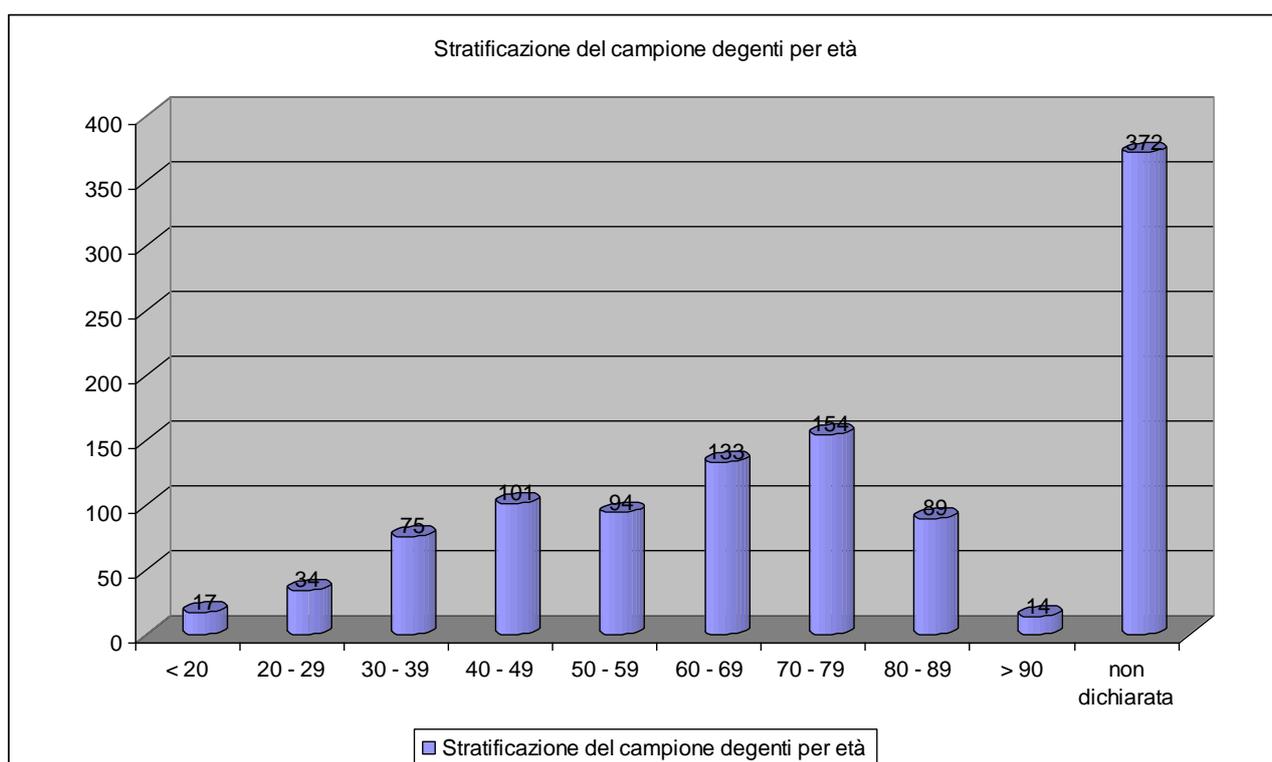
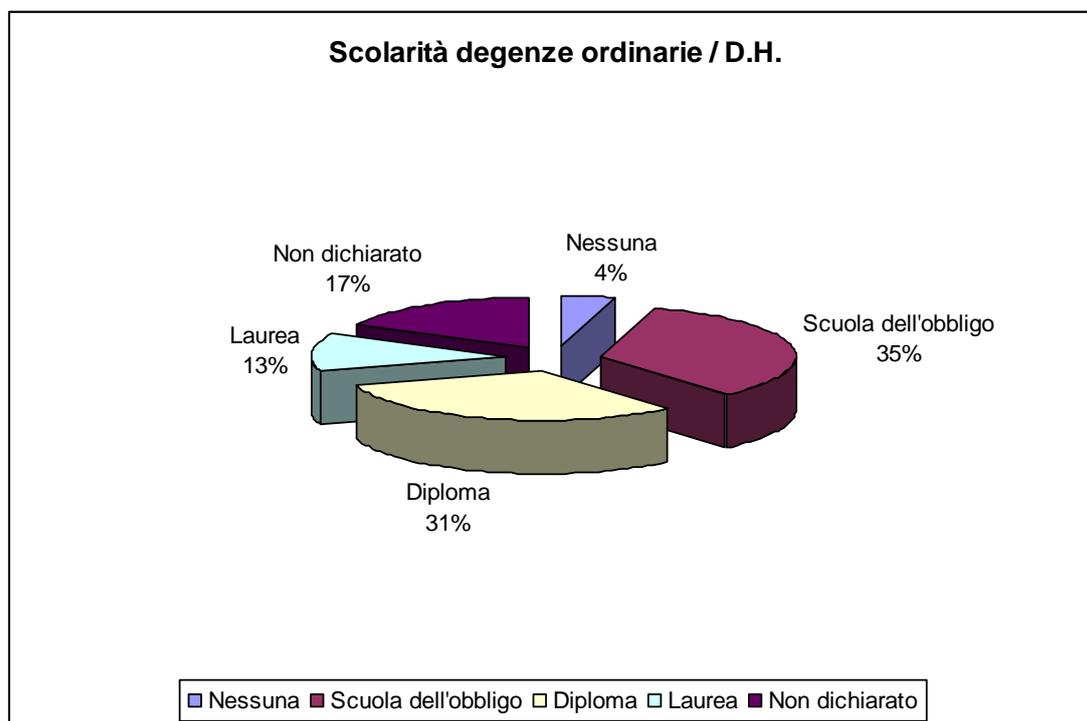


Figura 18: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per età.

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

Scolarità	Numero questionari consegnati
Nessuna	48
Scuola Obbligo	373
Scuola Superiore	336
Laurea	139
Non Dichiarato	187



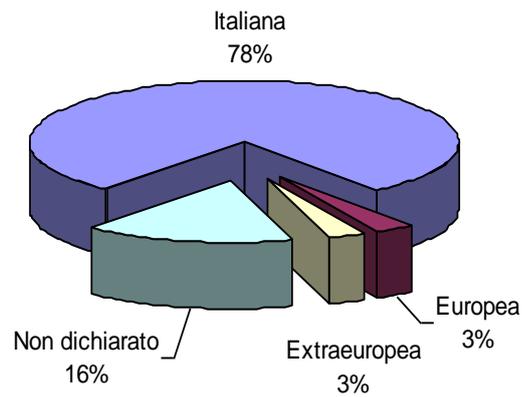
**Figura 19:** Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.

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

Nazionalità	Numero questionari consegnati
Italia	847
Europa	33
Extraeuropea	31
Non Dichiarato	172



### Stratificazione del campione degenti/DH per nazionalità



■ Italiana ■ Europea ■ Extraeuropea ■ Non dichiarato

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

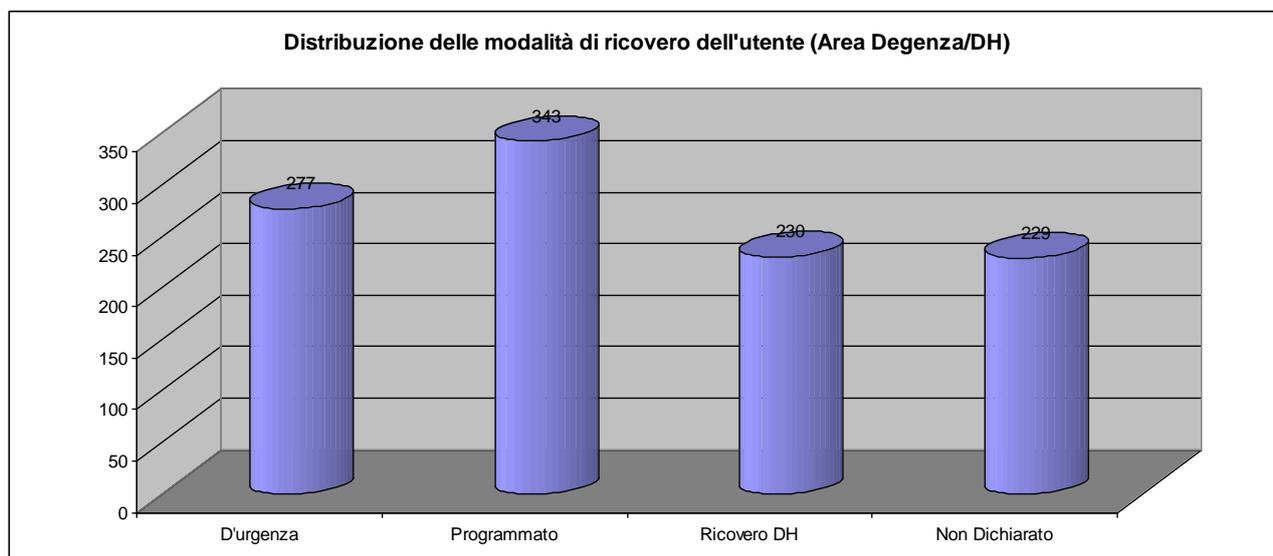


Il primo elemento d'indagine è la tipologia di ricovero.

**D1** Il suo ricovero è avvenuto

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

Tipo di ricovero	Totale
D'urgenza	277
Programmato	343
Ricovero DH	230
Non Dichiarato	229



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

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	5,94
Cardiochirurgia	6,08
Cardiologia	6,05
Chirurgia Generale 1 A	5,07
Chirurgia Generale 1 B	5,95
Chirurgia Generale 2 C	5,30
Chirurgia Generale 2 D	5,55
Chirurgia Pediatrica	6,18
Chirurgia Vascolare	5,92
Ematologia	6,30
Ematolo TMO	6,43
Ginecologia	6,29
Malattie Apparato Respiratorio	6,29
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,78
Malattie Infettive	5,91
Malattie Infettive e Tropicali	5,95
Medicina Generale 1	5,16
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,60
Medicina Generale 2	5,96
Medicina Generale 3	5,86
Nefrologia	5,40
Neonatologia	6,12



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
“SAN MATTEO”**

Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2014 – primo semestre

Direzione  
Generale

Neurochirurgia	5,65
Oculistica	5,56
Oncoematologia Pediatrica	6,10
Oncologia DH	5,75
Oncologia Medica	6,25
Ortopedia / Traumatologia	5,98
Ostetricia	6,22
Patologia Neonatale	6,85
Pediatria	5,53
Reumatologia	4,67
Urologia	5,71

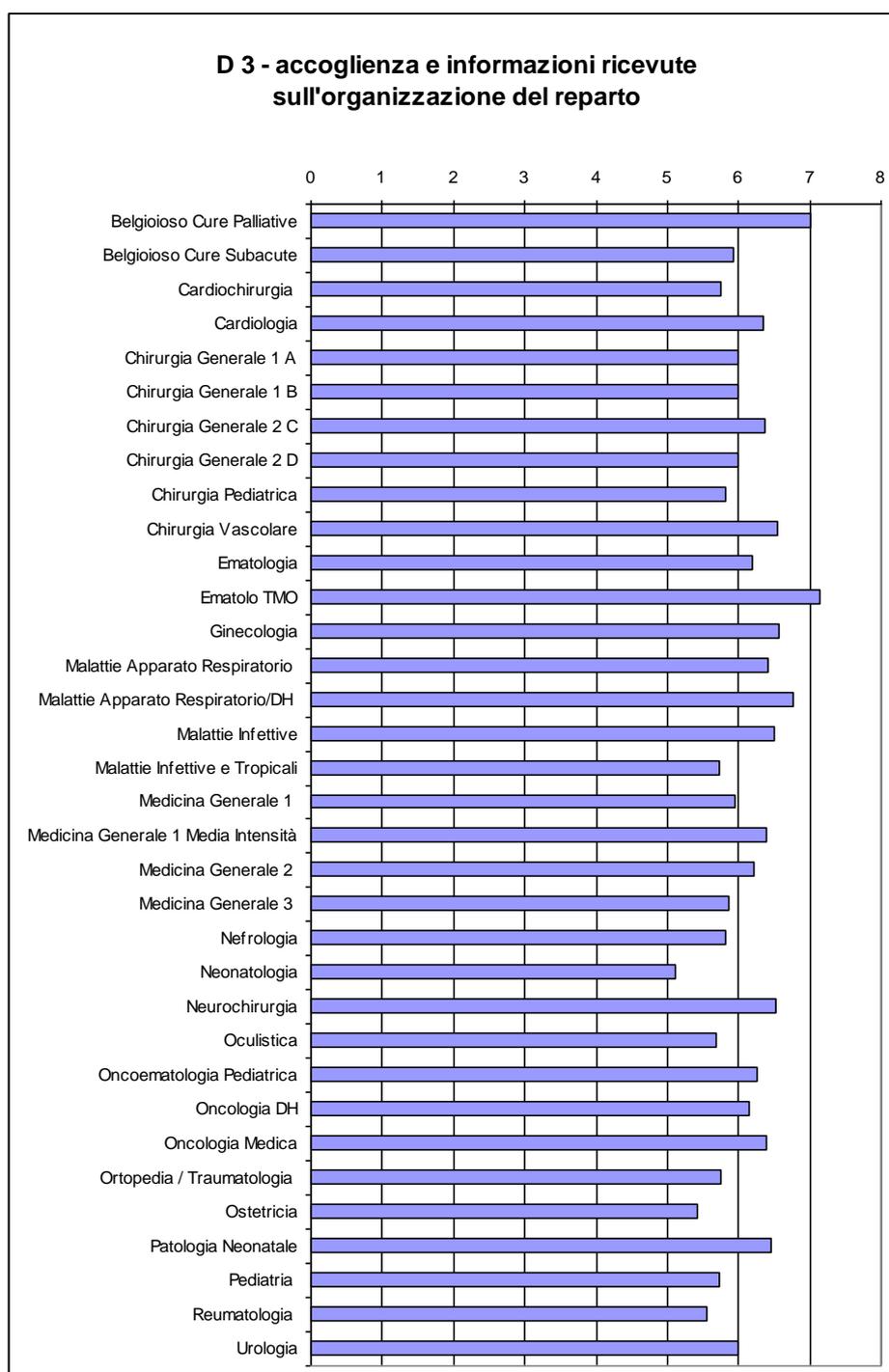


**Figura 22:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **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>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	5,94
Cardiochirurgia	5,75
Cardiologia	6,35
Chirurgia Generale 1 A	6,00
Chirurgia Generale 1 B	6,00
Chirurgia Generale 2 C	6,36
Chirurgia Generale 2 D	6,00
Chirurgia Pediatrica	5,82
Chirurgia Vascolare	6,54
Ematologia	6,20
Ematolo TMO	7,14
Ginecologia	6,58
Malattie Apparato Respiratorio	6,42
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,76
Malattie Infettive	6,50
Malattie Infettive e Tropicali	5,74
Medicina Generale 1	5,95
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,40
Medicina Generale 2	6,21
Medicina Generale 3	5,86
Nefrologia	5,82
Neonatologia	5,12
Neurochirurgia	6,52
Oculistica	5,70
Oncoematologia Pediatrica	6,27
Oncologia DH	6,15
Oncologia Medica	6,39
Ortopedia / Traumatologia	5,75
Ostetricia	5,42
Patologia Neonatale	6,46
Pediatria	5,74
Reumatologia	5,56
Urologia	6,00

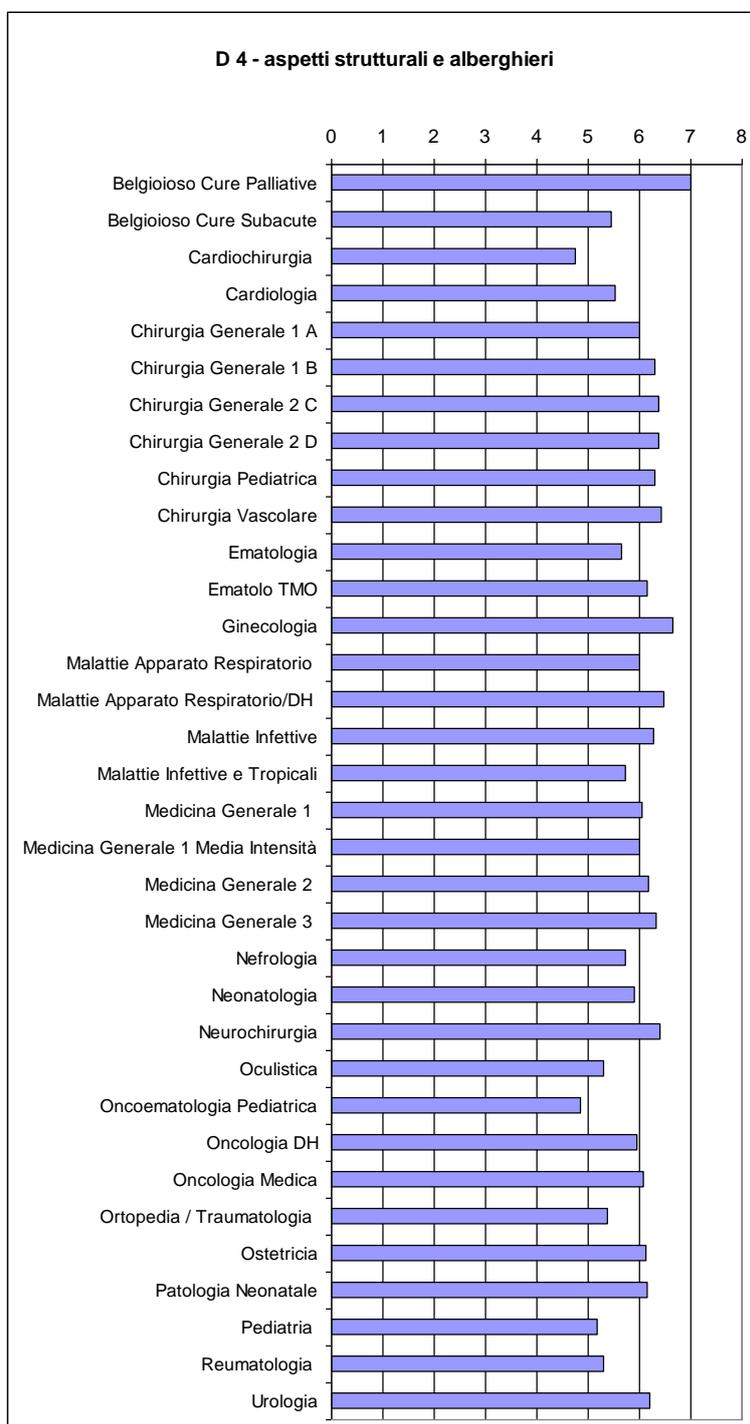


**Figura 23:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili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

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	5,44
Cardiochirurgia	4,75
Cardiologia	5,53
Chirurgia Generale 1 A	6,00
Chirurgia Generale 1 B	6,30
Chirurgia Generale 2 C	6,36
Chirurgia Generale 2 D	6,36
Chirurgia Pediatrica	6,29
Chirurgia Vascolare	6,41
Ematologia	5,66
Ematolo TMO	6,14
Ginecologia	6,64
Malattie Apparato Respiratorio	6,00
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,47
Malattie Infettive	6,27
Malattie Infettive e Tropicali	5,74
Medicina Generale 1	6,05
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,00
Medicina Generale 2	6,19
Medicina Generale 3	6,33
Nefrologia	5,73
Neonatologia	5,90
Neurochirurgia	6,41
Oculistica	5,30
Oncoematologia Pediatrica	4,86
Oncologia DH	5,95
Oncologia Medica	6,07
Ortopedia / Traumatologia	5,38
Ostetricia	6,13
Patologia Neonatale	6,15
Pediatria	5,17
Reumatologia	5,29
Urologia	6,19

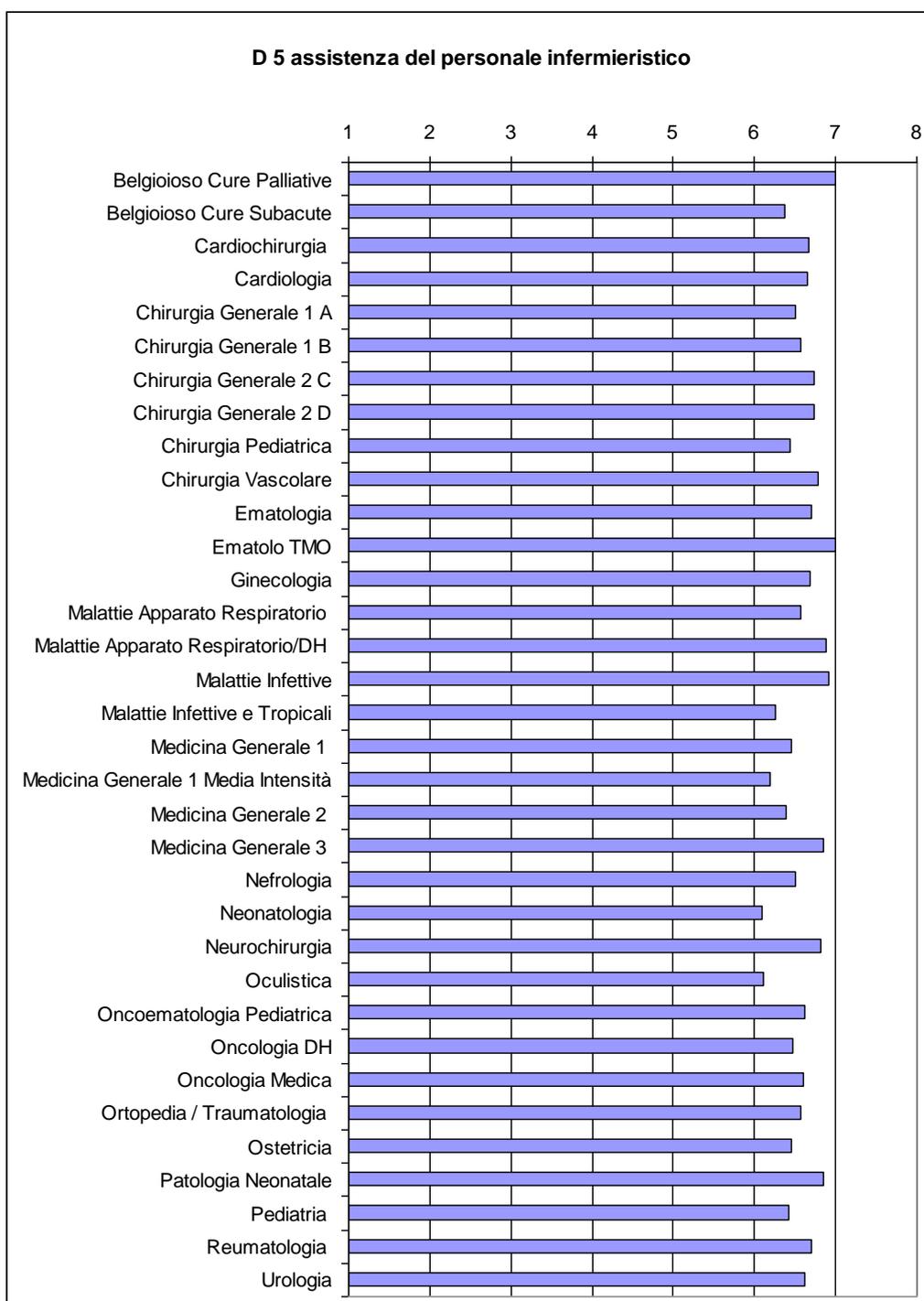


**Figura 24:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito agli aspetti strutturali e alberghieri (Area Degenza/DH).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	6,38
Cardiochirurgia	6,67
Cardiologia	6,65
Chirurgia Generale 1 A	6,50
Chirurgia Generale 1 B	6,57
Chirurgia Generale 2 C	6,73
Chirurgia Generale 2 D	6,73
Chirurgia Pediatrica	6,44
Chirurgia Vascolare	6,78
Ematologia	6,70
Ematolo TMO	7,00
Ginecologia	6,69
Malattie Apparato Respiratorio	6,57
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,89
Malattie Infettive	6,91
Malattie Infettive e Tropicali	6,26
Medicina Generale 1	6,45
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,20
Medicina Generale 2	6,39
Medicina Generale 3	6,86
Nefrologia	6,50
Neonatologia	6,10
Neurochirurgia	6,81
Oculistica	6,11
Oncoematologia Pediatrica	6,62
Oncologia DH	6,47
Oncologia Medica	6,61
Ortopedia / Traumatologia	6,57
Ostetricia	6,46
Patologia Neonatale	6,85
Pediatria	6,42
Reumatologia	6,71
Urologia	6,62

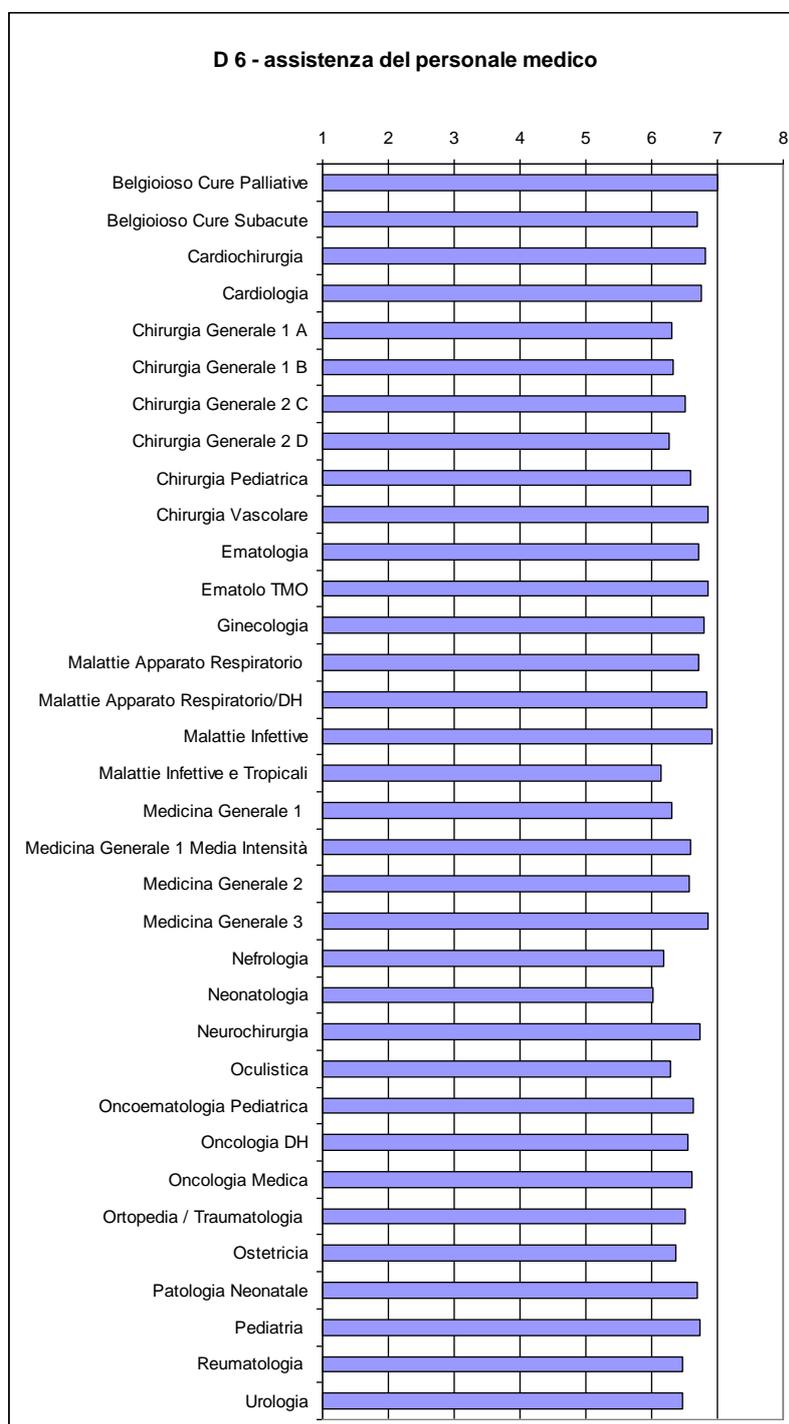


**Figura 25:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	6,69
Cardiochirurgia	6,82
Cardiologia	6,75
Chirurgia Generale 1 A	6,31
Chirurgia Generale 1 B	6,33
Chirurgia Generale 2 C	6,50
Chirurgia Generale 2 D	6,27
Chirurgia Pediatrica	6,59
Chirurgia Vascolare	6,85
Ematologia	6,72
Ematolo TMO	6,86
Ginecologia	6,79
Malattie Apparato Respiratorio	6,71
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,83
Malattie Infettive	6,91
Malattie Infettive e Tropicali	6,15
Medicina Generale 1	6,30
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,60
Medicina Generale 2	6,57
Medicina Generale 3	6,86
Nefrologia	6,18
Neonatologia	6,02
Neurochirurgia	6,74
Oculistica	6,29
Oncoematologia Pediatrica	6,63
Oncologia DH	6,55
Oncologia Medica	6,61
Ortopedia / Traumatologia	6,51
Ostetricia	6,37
Patologia Neonatale	6,69
Pediatria	6,74
Reumatologia	6,47
Urologia	6,48

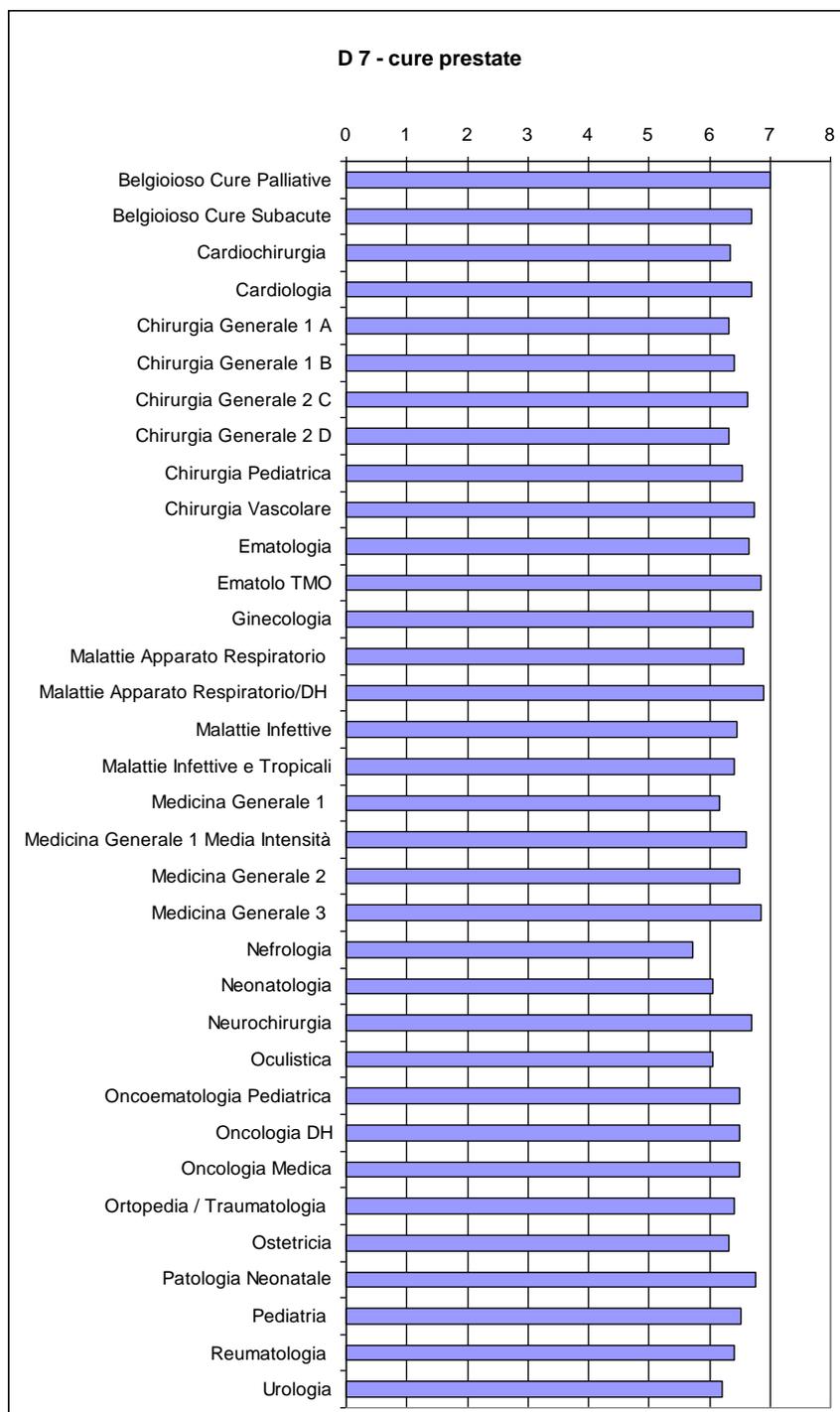


**Figura 26:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'assistenza del personale medico (Area Degenza/DH).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D7** Cure a Lei prestate.

<b>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	6,69
Cardiochirurgia	6,33
Cardiologia	6,70
Chirurgia Generale 1 A	6,31
Chirurgia Generale 1 B	6,40
Chirurgia Generale 2 C	6,64
Chirurgia Generale 2 D	6,32
Chirurgia Pediatrica	6,55
Chirurgia Vascolare	6,75
Ematologia	6,65
Ematolo TMO	6,86
Ginecologia	6,72
Malattie Apparato Respiratorio	6,57
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,89
Malattie Infettive	6,45
Malattie Infettive e Tropicali	6,40
Medicina Generale 1	6,16
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,60
Medicina Generale 2	6,50
Medicina Generale 3	6,86
Nefrologia	5,73
Neonatologia	6,05
Neurochirurgia	6,70
Oculistica	6,06
Oncoematologia Pediatrica	6,50
Oncologia DH	6,50
Oncologia Medica	6,50
Ortopedia / Traumatologia	6,41
Ostetricia	6,31
Patologia Neonatale	6,77
Pediatria	6,53
Reumatologia	6,41
Urologia	6,21

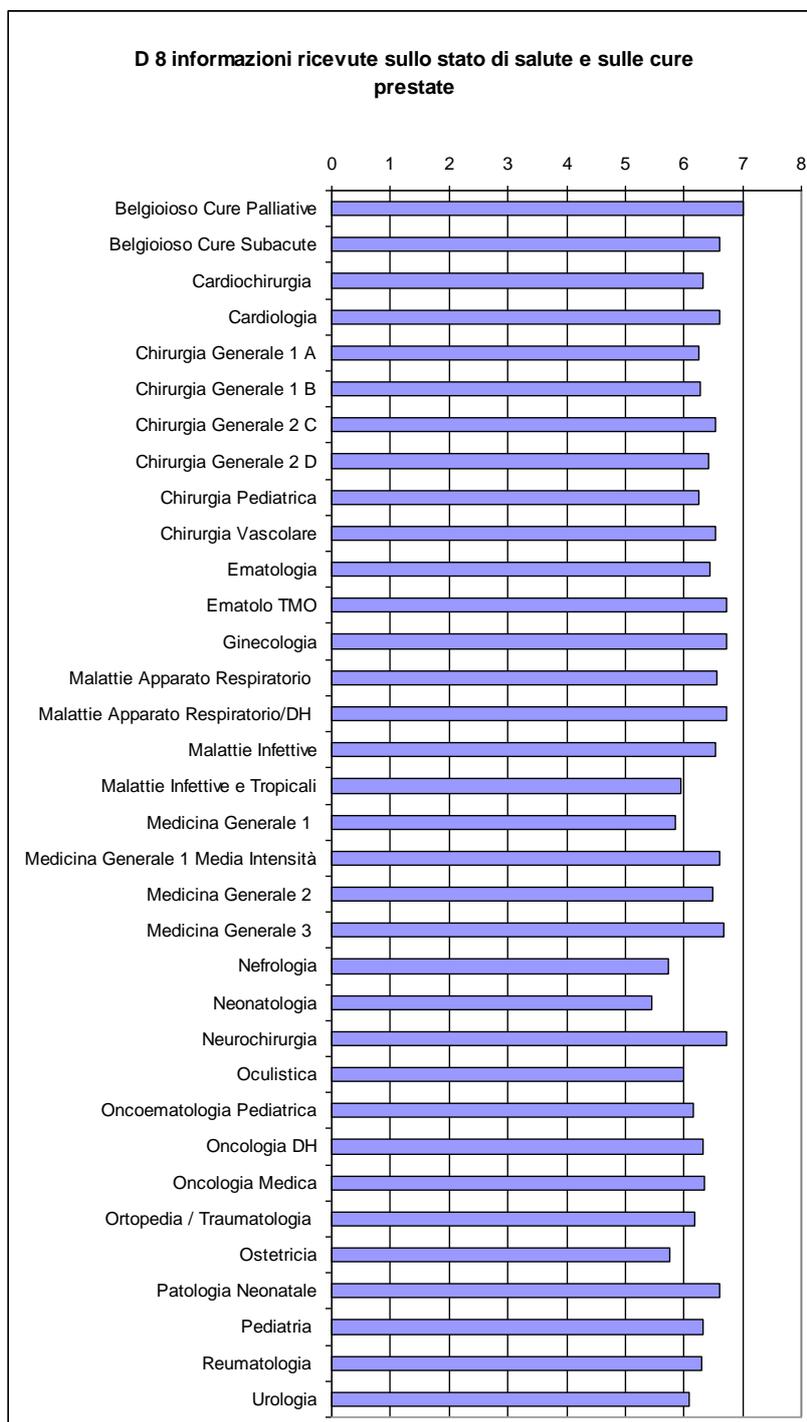


**Figura 27:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	6,60
Cardiochirurgia	6,33
Cardiologia	6,60
Chirurgia Generale 1 A	6,25
Chirurgia Generale 1 B	6,29
Chirurgia Generale 2 C	6,55
Chirurgia Generale 2 D	6,43
Chirurgia Pediatrica	6,25
Chirurgia Vascolare	6,53
Ematologia	6,45
Ematolo TMO	6,71
Ginecologia	6,72
Malattie Apparato Respiratorio	6,55
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,72
Malattie Infettive	6,55
Malattie Infettive e Tropicali	5,95
Medicina Generale 1	5,84
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,60
Medicina Generale 2	6,50
Medicina Generale 3	6,67
Nefrologia	5,73
Neonatologia	5,46
Neurochirurgia	6,73
Oculistica	6,00
Oncoematologia Pediatrica	6,17
Oncologia DH	6,33
Oncologia Medica	6,36
Ortopedia / Traumatologia	6,18
Ostetricia	5,76
Patologia Neonatale	6,62
Pediatria	6,32
Reumatologia	6,29
Urologia	6,10

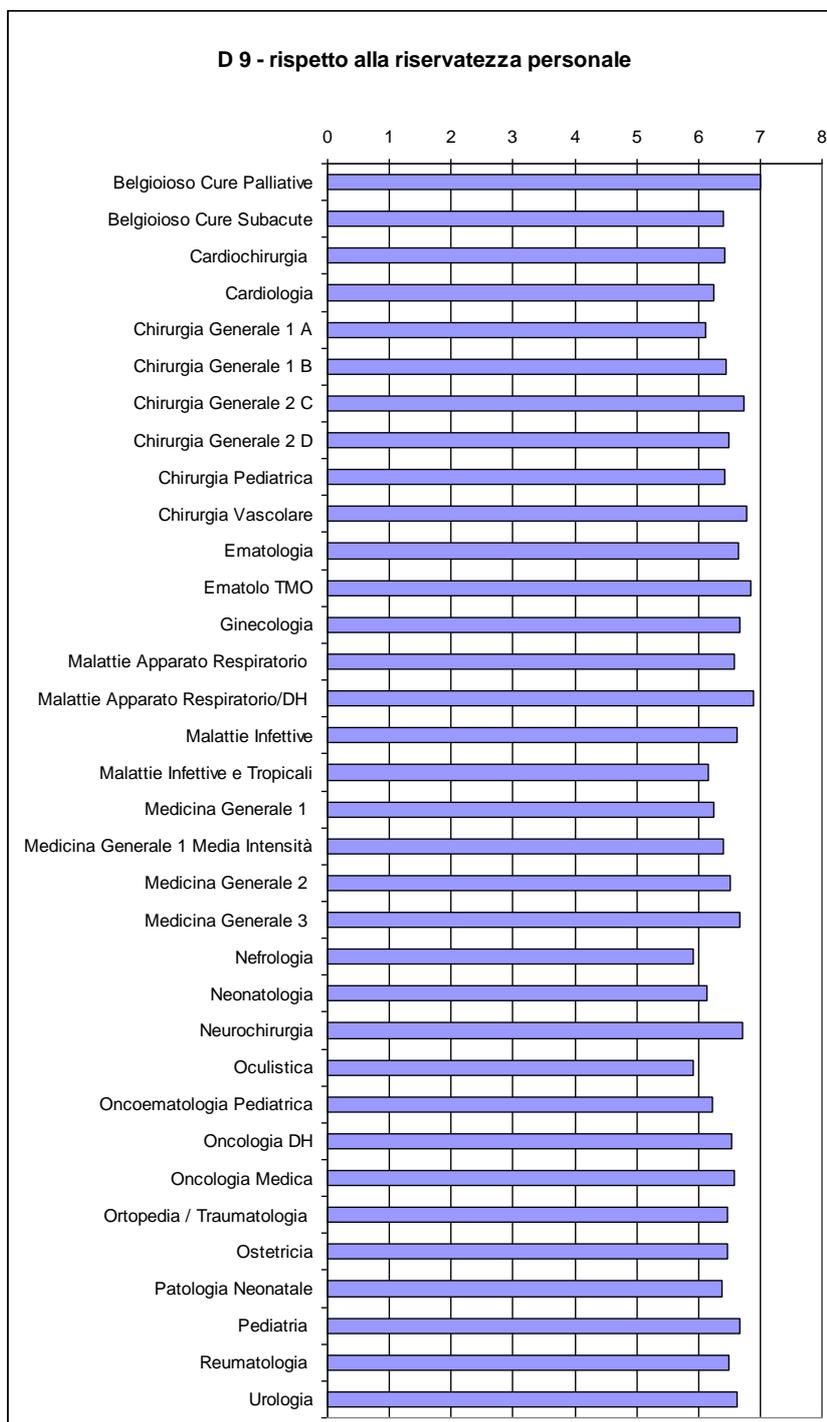


**Figura 28:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate (Area Degenza/DH).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

- **D9** Rispetto della riservatezza personale.

<b>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	6,40
Cardiochirurgia	6,42
Cardiologia	6,25
Chirurgia Generale 1 A	6,13
Chirurgia Generale 1 B	6,45
Chirurgia Generale 2 C	6,73
Chirurgia Generale 2 D	6,50
Chirurgia Pediatrica	6,42
Chirurgia Vascolare	6,78
Ematologia	6,66
Ematolo TMO	6,86
Ginecologia	6,68
Malattie Apparato Respiratorio	6,57
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,89
Malattie Infettive	6,64
Malattie Infettive e Tropicali	6,16
Medicina Generale 1	6,25
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,40
Medicina Generale 2	6,52
Medicina Generale 3	6,67
Nefrologia	5,91
Neonatologia	6,14
Neurochirurgia	6,70
Oculistica	5,93
Oncoematologia Pediatrica	6,23
Oncologia DH	6,53
Oncologia Medica	6,57
Ortopedia / Traumatologia	6,46
Ostetricia	6,47
Patologia Neonatale	6,38
Pediatria	6,67
Reumatologia	6,50
Urologia	6,63

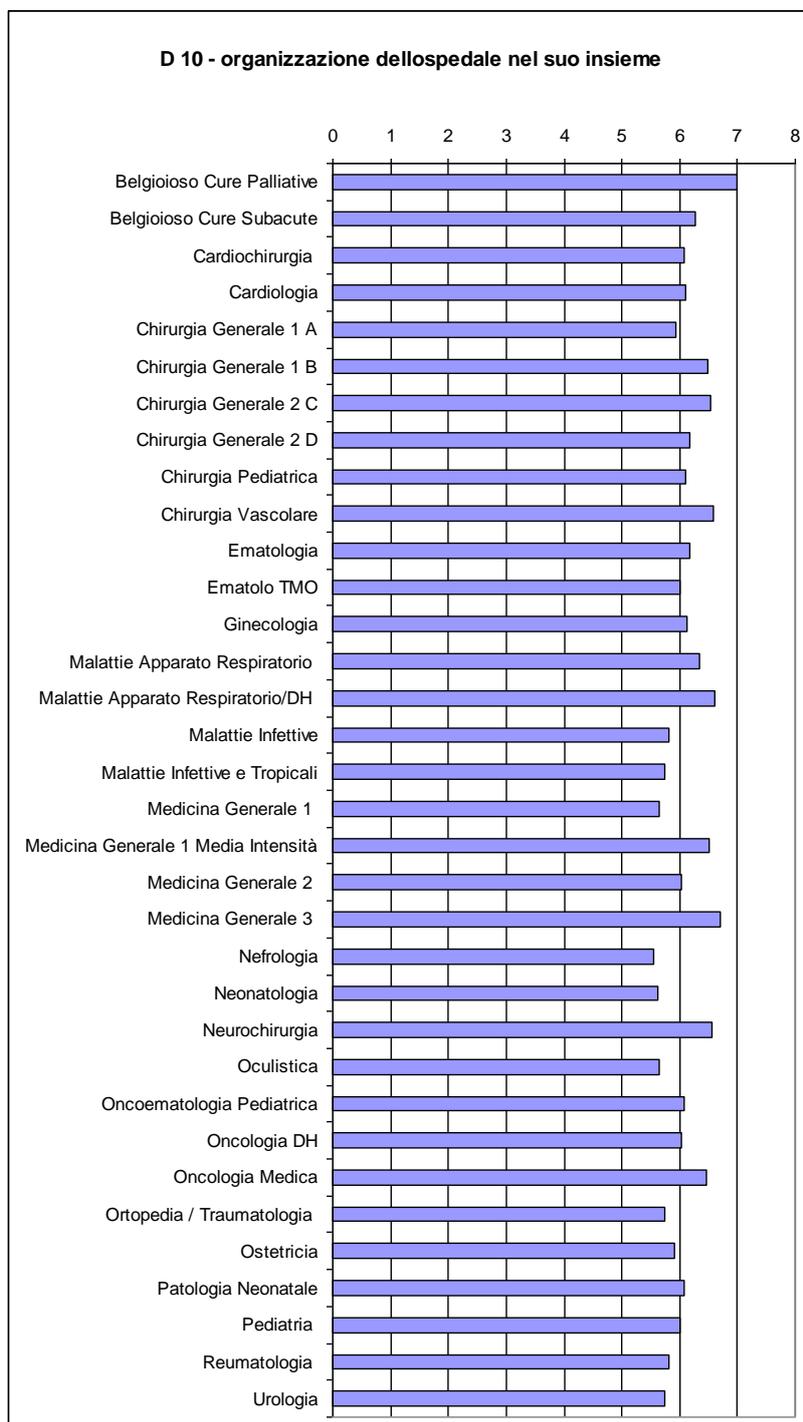


**Figura 29:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	6,27
Cardiochirurgia	6,08
Cardiologia	6,10
Chirurgia Generale 1 A	5,94
Chirurgia Generale 1 B	6,48
Chirurgia Generale 2 C	6,55
Chirurgia Generale 2 D	6,18
Chirurgia Pediatrica	6,10
Chirurgia Vascolare	6,58
Ematologia	6,17
Ematolo TMO	6,00
Ginecologia	6,13
Malattie Apparato Respiratorio	6,35
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,61
Malattie Infettive	5,82
Malattie Infettive e Tropicali	5,75
Medicina Generale 1	5,65
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,50
Medicina Generale 2	6,04
Medicina Generale 3	6,71
Nefrologia	5,55
Neonatologia	5,62
Neurochirurgia	6,56
Oculistica	5,64
Oncoematologia Pediatrica	6,07
Oncologia DH	6,03
Oncologia Medica	6,46
Ortopedia / Traumatologia	5,75
Ostetricia	5,91
Patologia Neonatale	6,08
Pediatria	6,00
Reumatologia	5,81
Urologia	5,75

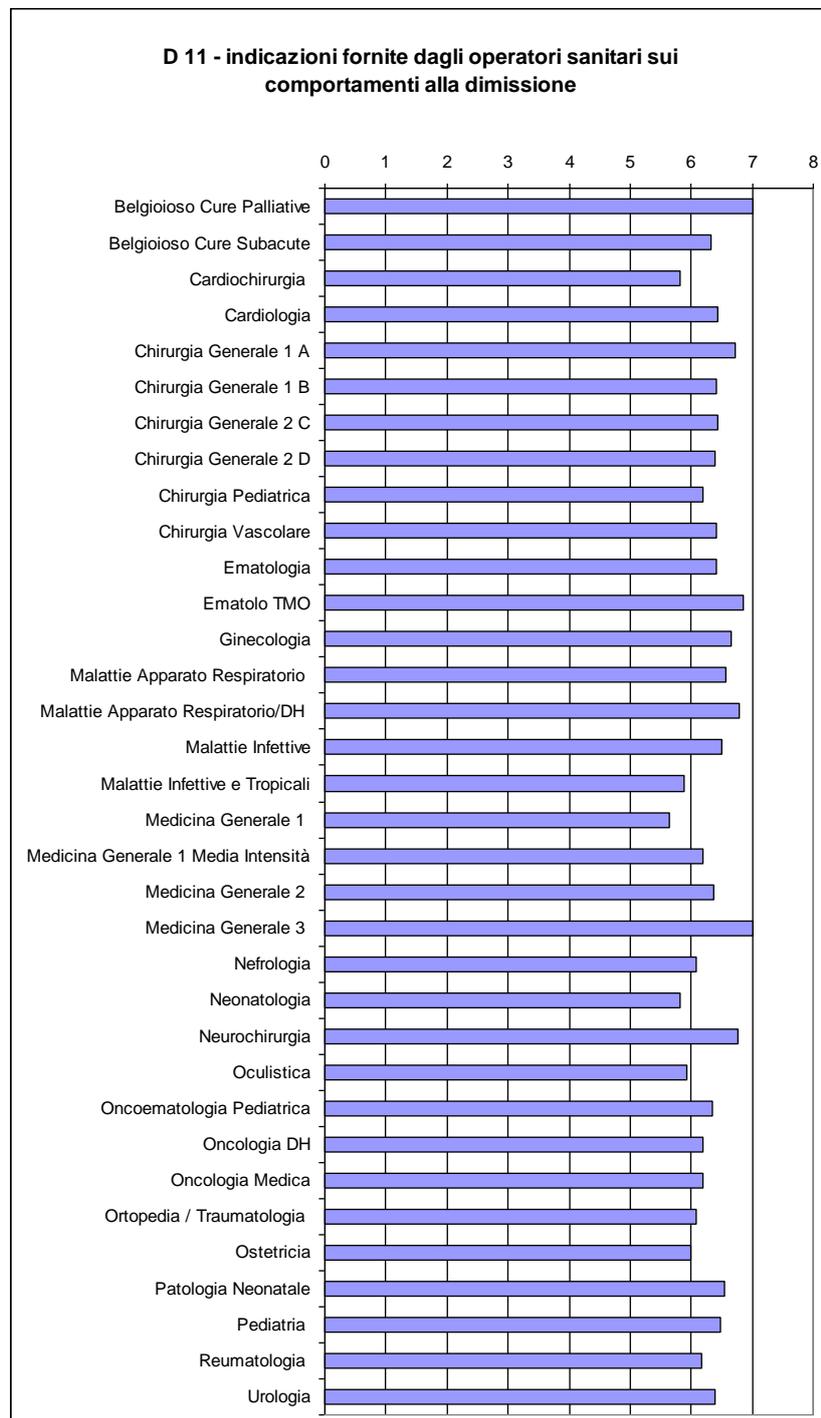


**Figura 30:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo 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>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	6,33
Cardiochirurgia	5,82
Cardiologia	6,44
Chirurgia Generale 1 A	6,71
Chirurgia Generale 1 B	6,42
Chirurgia Generale 2 C	6,44
Chirurgia Generale 2 D	6,39
Chirurgia Pediatrica	6,20
Chirurgia Vascolare	6,41
Ematologia	6,42
Ematolo TMO	6,86
Ginecologia	6,65
Malattie Apparato Respiratorio	6,56
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,78
Malattie Infettive	6,50
Malattie Infettive e Tropicali	5,89
Medicina Generale 1	5,65
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,20
Medicina Generale 2	6,37
Medicina Generale 3	7,00
Nefrologia	6,09
Neonatologia	5,82
Neurochirurgia	6,76
Oculistica	5,93
Oncoematologia Pediatrica	6,34
Oncologia DH	6,19
Oncologia Medica	6,19
Ortopedia / Traumatologia	6,08
Ostetricia	6,00
Patologia Neonatale	6,54
Pediatria	6,47
Reumatologia	6,17
Urologia	6,39

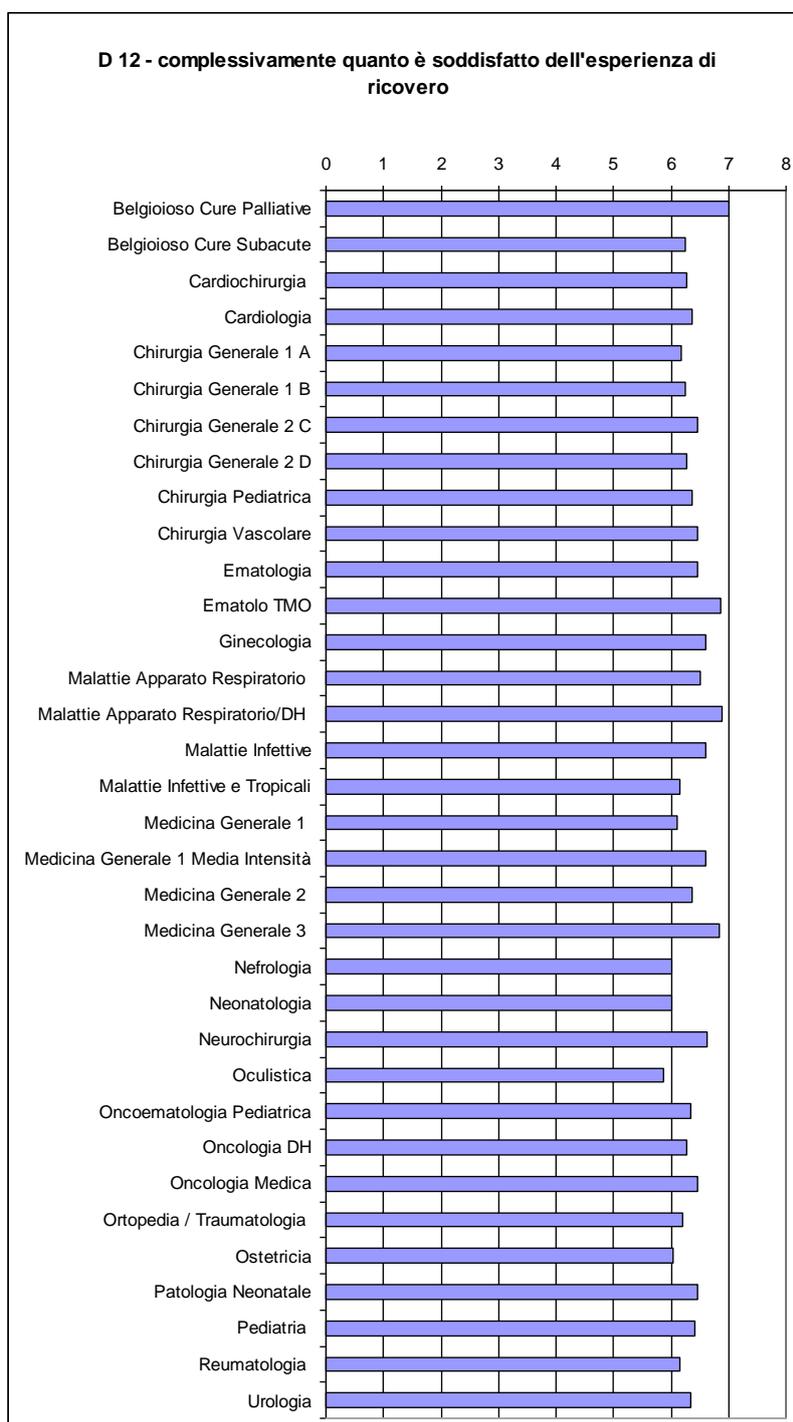


**Figura 31:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	6,25
Cardiochirurgia	6,27
Cardiologia	6,37
Chirurgia Generale 1 A	6,19
Chirurgia Generale 1 B	6,24
Chirurgia Generale 2 C	6,45
Chirurgia Generale 2 D	6,27
Chirurgia Pediatrica	6,36
Chirurgia Vascolare	6,45
Ematologia	6,46
Ematolo TMO	6,86
Ginecologia	6,61
Malattie Apparato Respiratorio	6,51
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,88
Malattie Infettive	6,60
Malattie Infettive e Tropicali	6,16
Medicina Generale 1	6,11
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,60
Medicina Generale 2	6,36
Medicina Generale 3	6,83
Nefrologia	6,00
Neonatologia	6,02
Neurochirurgia	6,63
Oculistica	5,87
Oncoematologia Pediatrica	6,33
Oncologia DH	6,26
Oncologia Medica	6,46
Ortopedia / Traumatologia	6,20
Ostetricia	6,03
Patologia Neonatale	6,46
Pediatria	6,42
Reumatologia	6,14
Urologia	6,33

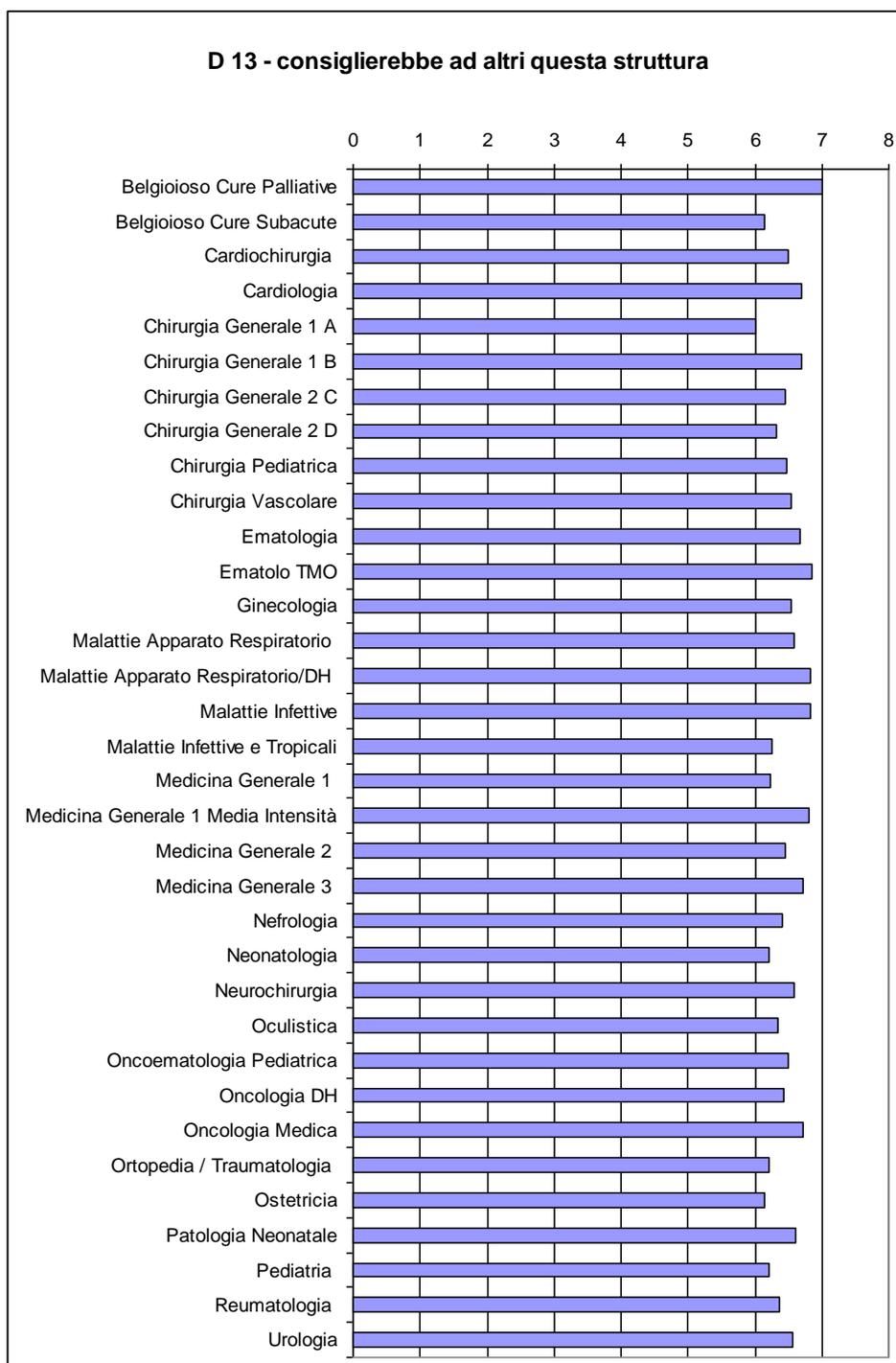


**Figura 32:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione complessivo dell'utente in merito alla propria esperienza di ricovero (Area Degenza/DH).

	<b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b>	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

<b>Struttura Complessa</b>	<b>Media Punteggio</b>
Belgioioso Cure Palliative	7,00
Belgioioso Cure Subacute	6,13
Cardiochirurgia	6,50
Cardiologia	6,70
Chirurgia Generale 1 A	6,00
Chirurgia Generale 1 B	6,70
Chirurgia Generale 2 C	6,45
Chirurgia Generale 2 D	6,32
Chirurgia Pediatrica	6,47
Chirurgia Vascolare	6,54
Ematologia	6,68
Ematolo TMO	6,86
Ginecologia	6,53
Malattie Apparato Respiratorio	6,58
Malattie Apparato Respiratorio/DH	6,83
Malattie Infettive	6,82
Malattie Infettive e Tropicali	6,25
Medicina Generale 1	6,22
Medicina Generale 1 Media Intensità	6,80
Medicina Generale 2	6,44
Medicina Generale 3	6,71
Nefrologia	6,40
Neonatologia	6,22
Neurochirurgia	6,59
Oculistica	6,35
Oncoematologia Pediatrica	6,50
Oncologia DH	6,43
Oncologia Medica	6,71
Ortopedia / Traumatologia	6,22
Ostetricia	6,14
Patologia Neonatale	6,62
Pediatria	6,21
Reumatologia	6,38
Urologia	6,56

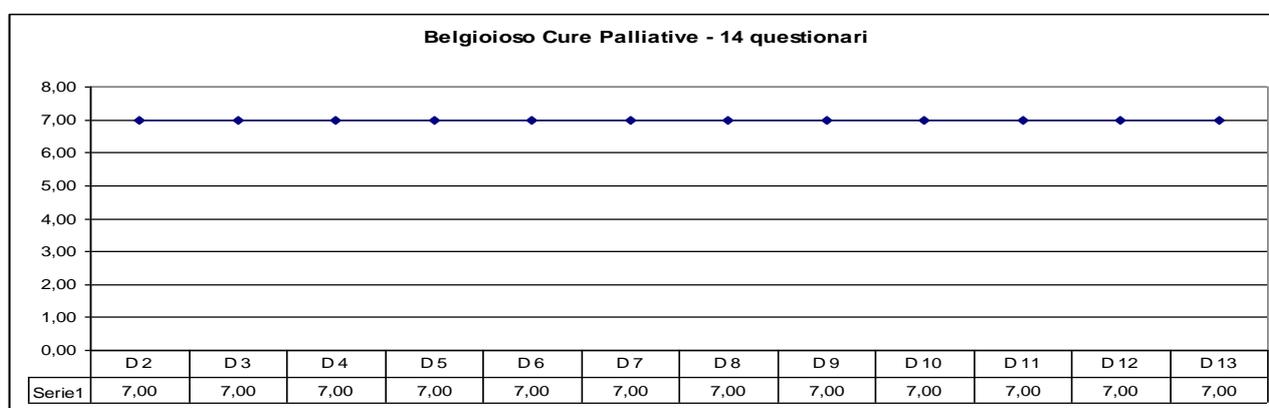


**Figura 33:** Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente se consiglierebbe ad altri questa struttura (Area Degenza/DH).

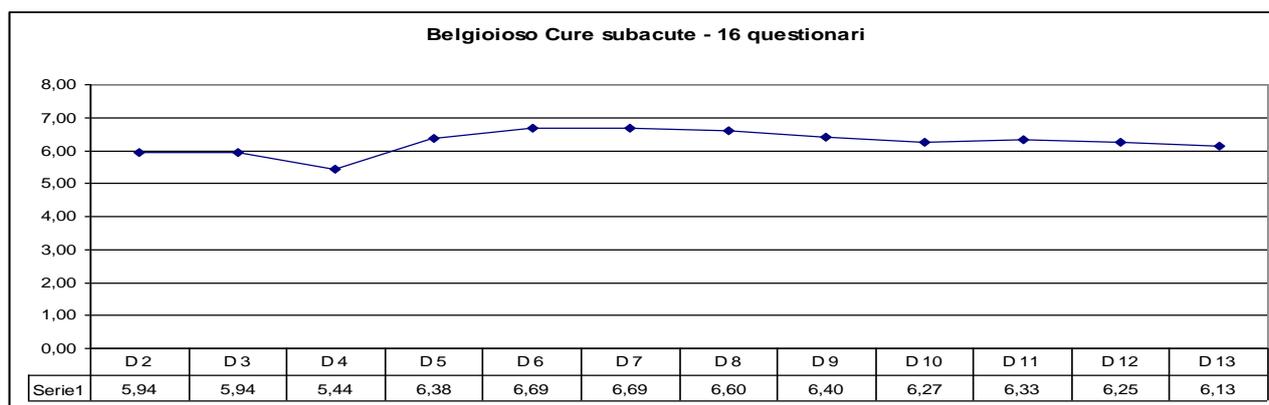


Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata per ciascuna Struttura Complessa, anche per evidenziare la numerosità del campione raccolto.

- **Belgioioso Cure Palliative (n. 14 questionari)**

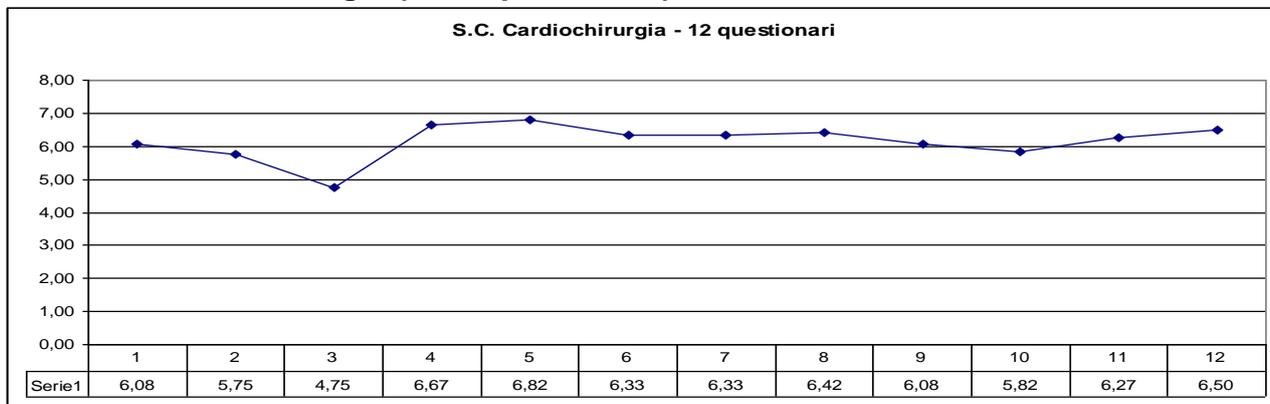


- **Belgioioso Cure Subacute (n. 16 questionari)**

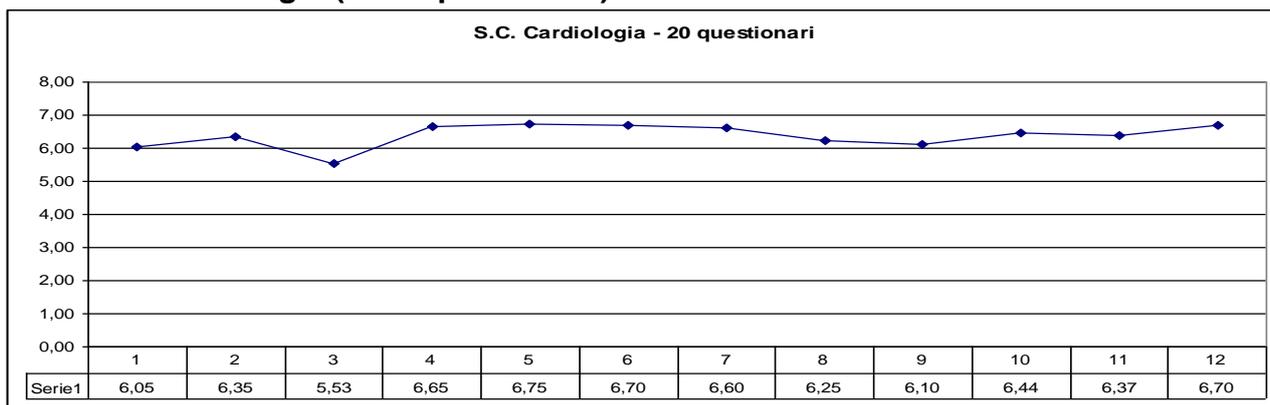




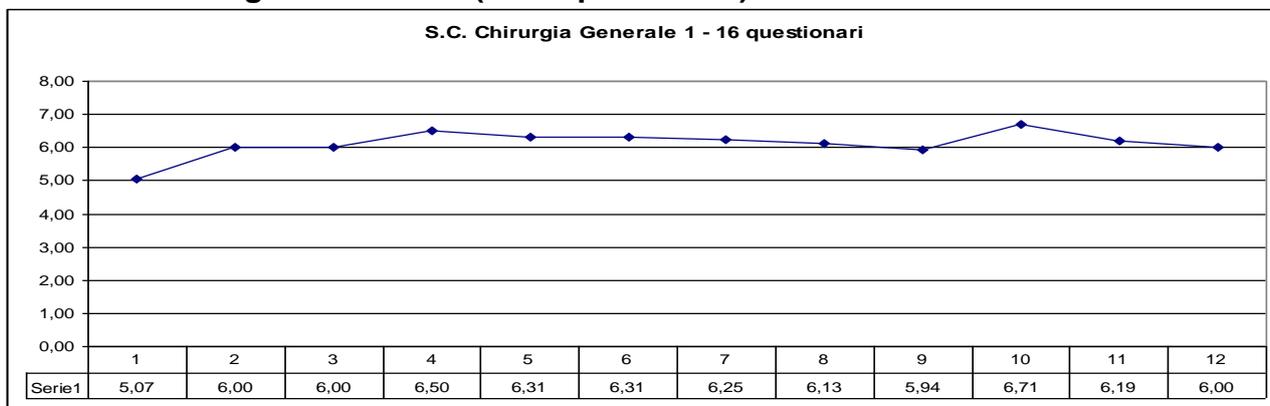
• **SC Cardiocirurgia (n. 12 questionari)**



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

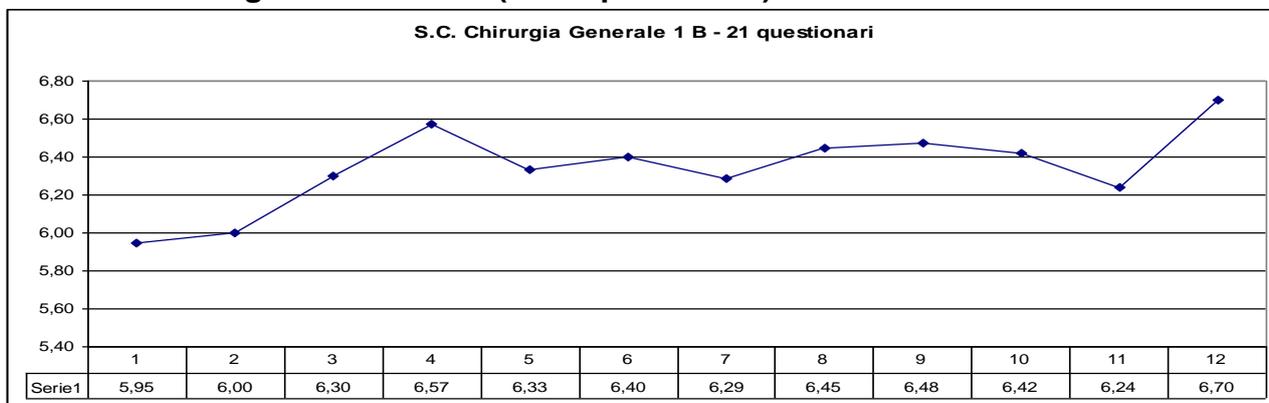


• **SC Chirurgia Generale 1 (n. 16 questionari)**

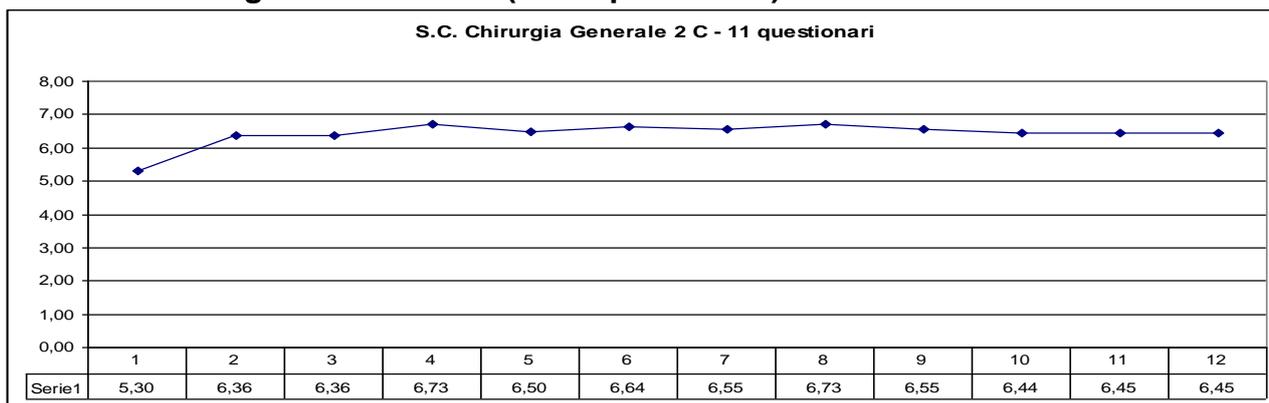




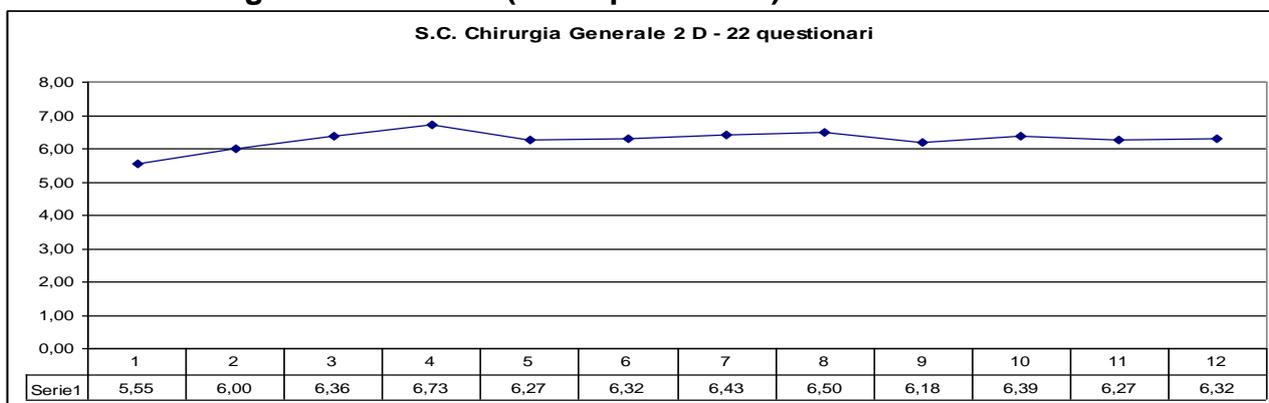
- **SC Chirurgia Generale 1B (n. 21 questionari)**



- **SC Chirurgia Generale 2 C (n. 11 questionari)**

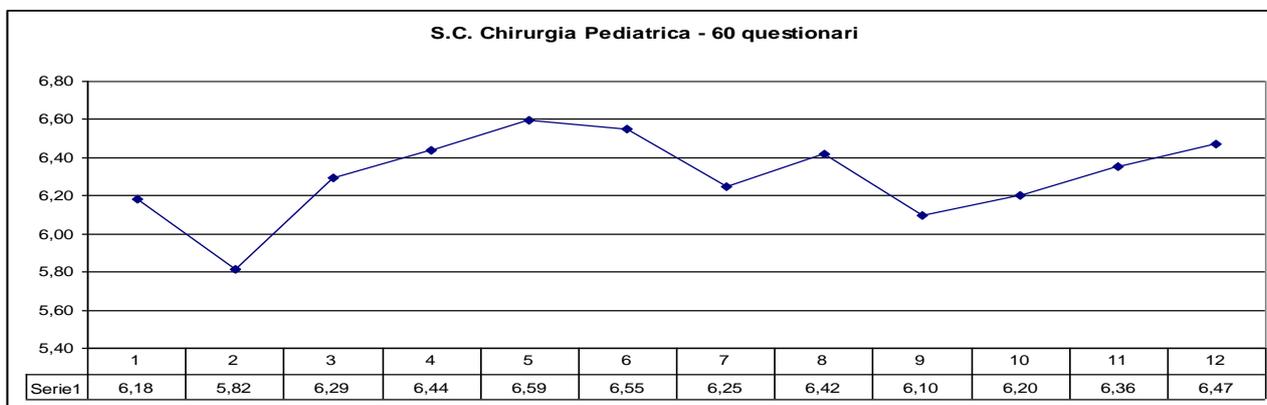


- **SC Chirurgia Generale 2 D (n. 22 questionari)**

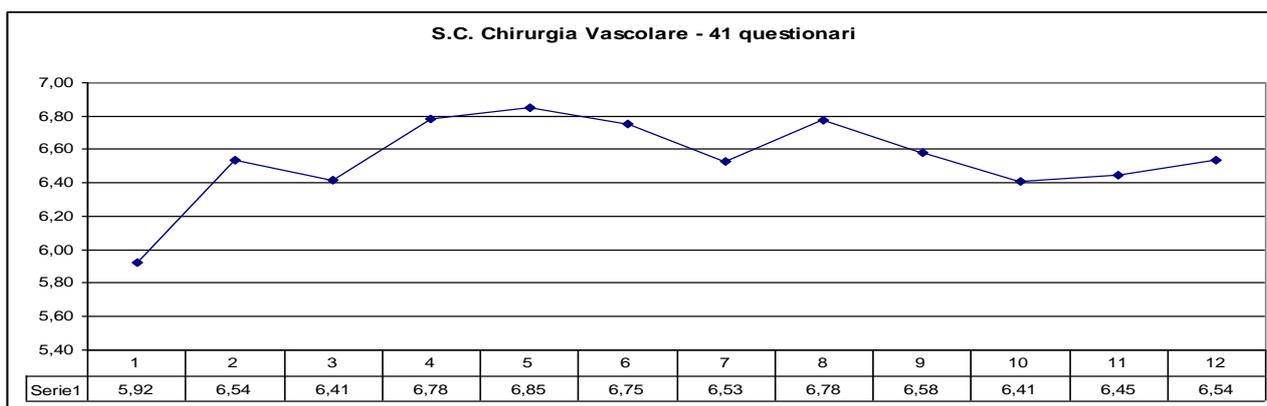




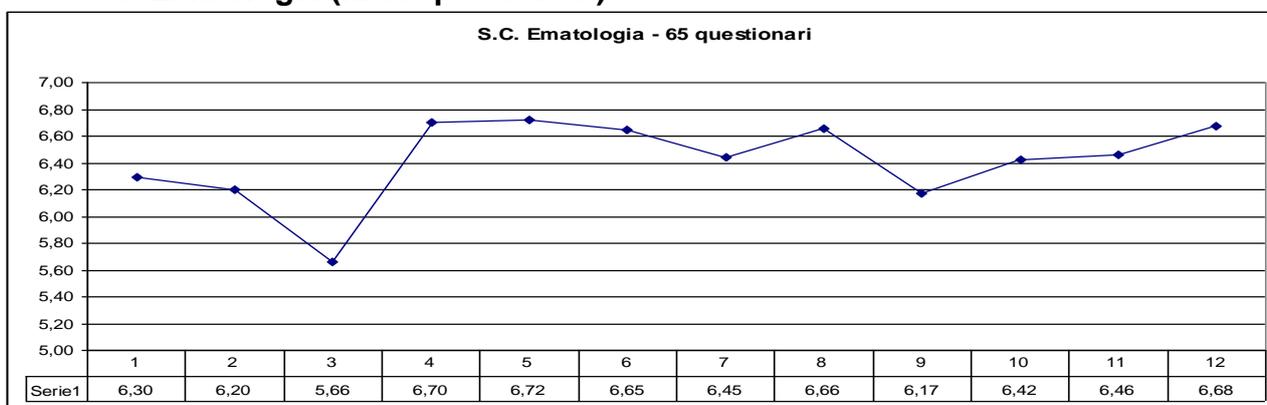
• **SC Chirurgia Pediatrica (n. 60 questionari)**



• **SC Chirurgia Vascolare (n. 41 questionari)**

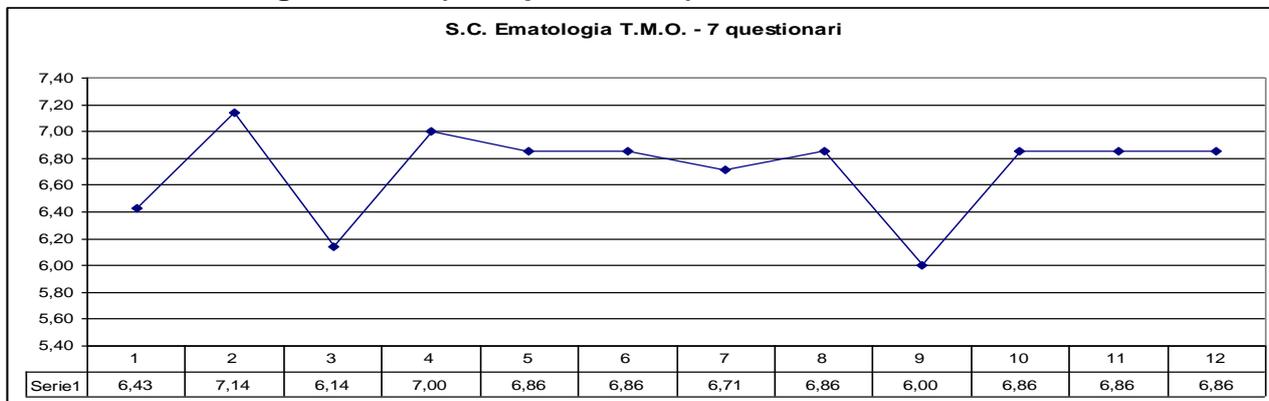


• **SC Ematologia (n. 65 questionari)**

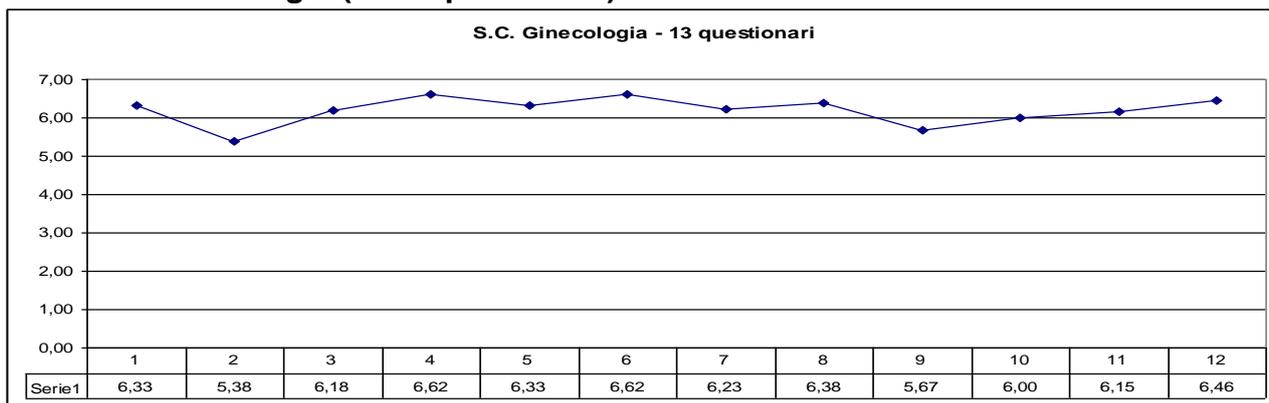




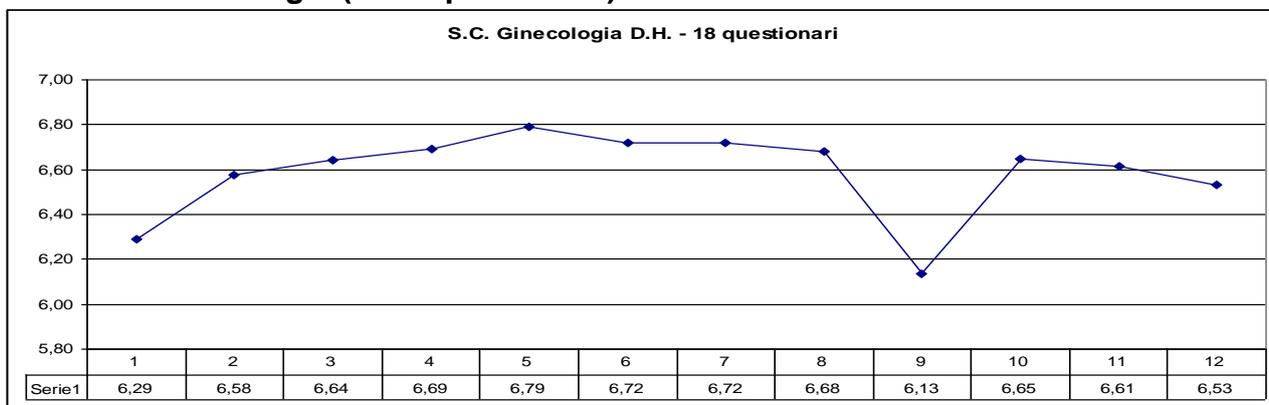
• **SC Ematologia T.M.O. (n. 7 questionari)**



• **SC Ginecologia (n. 13 questionari)**

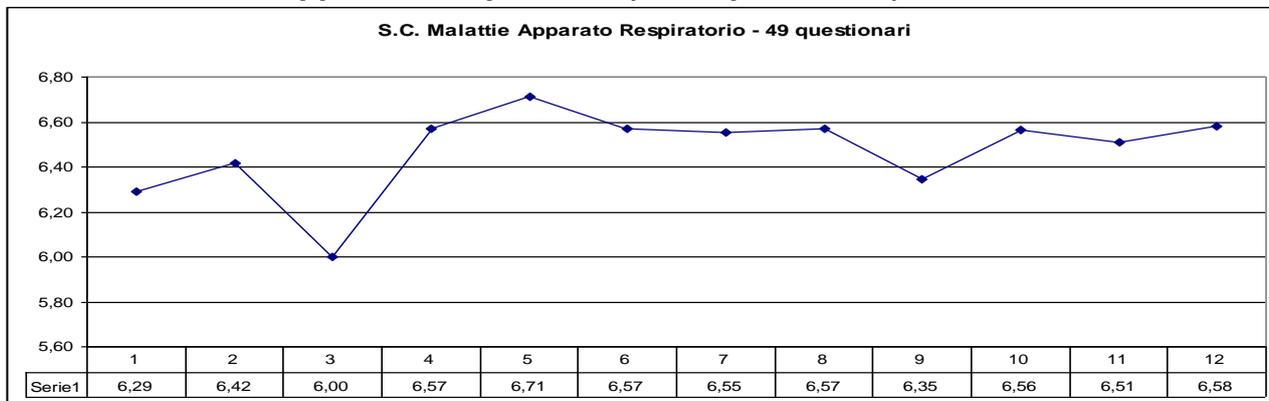


• **SC Ginecologia (n. 18 questionari)**

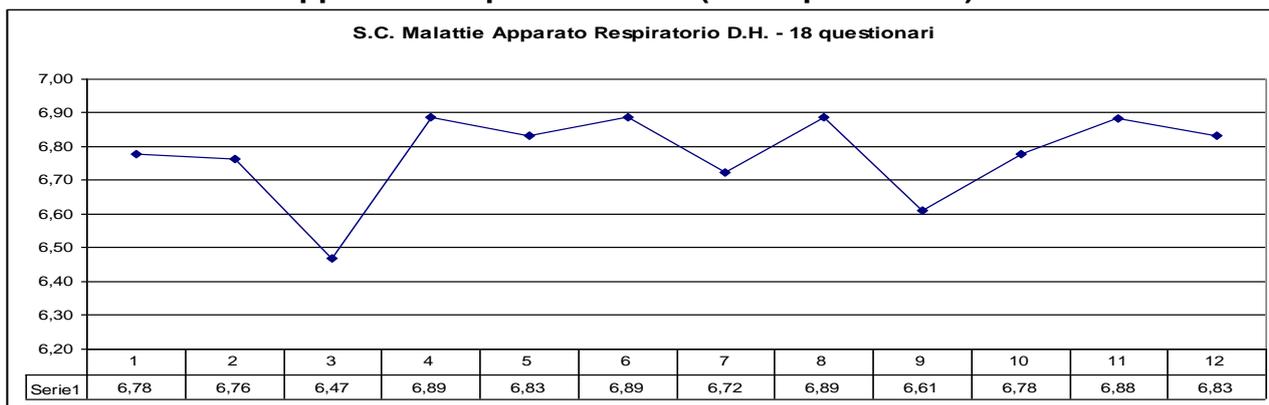




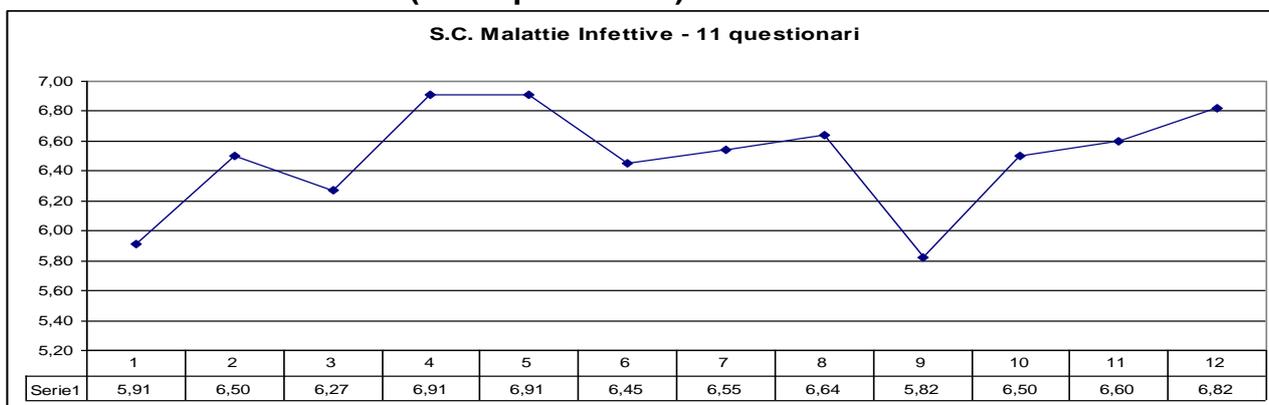
• **SC Malattie Apparato Respiratorio (n. 49 questionari)**



• **SC Malattie Apparato Respiratorio D.H. (n. 18 questionari)**

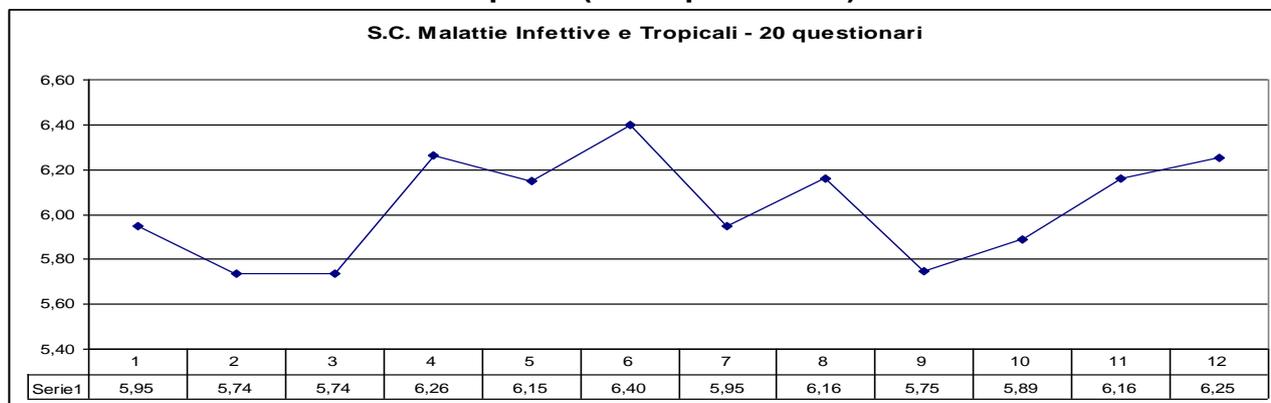


• **SC Malattie Infettive (n. 11 questionari)**

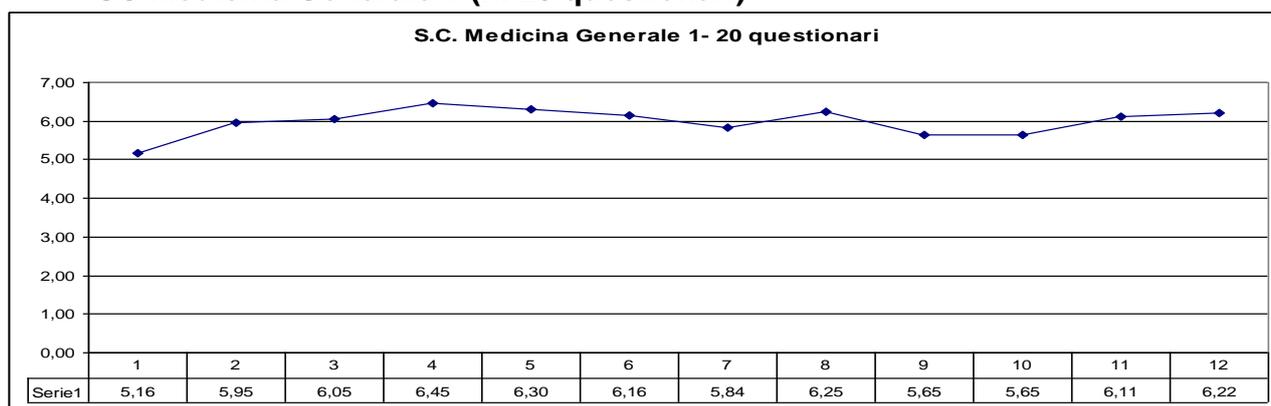




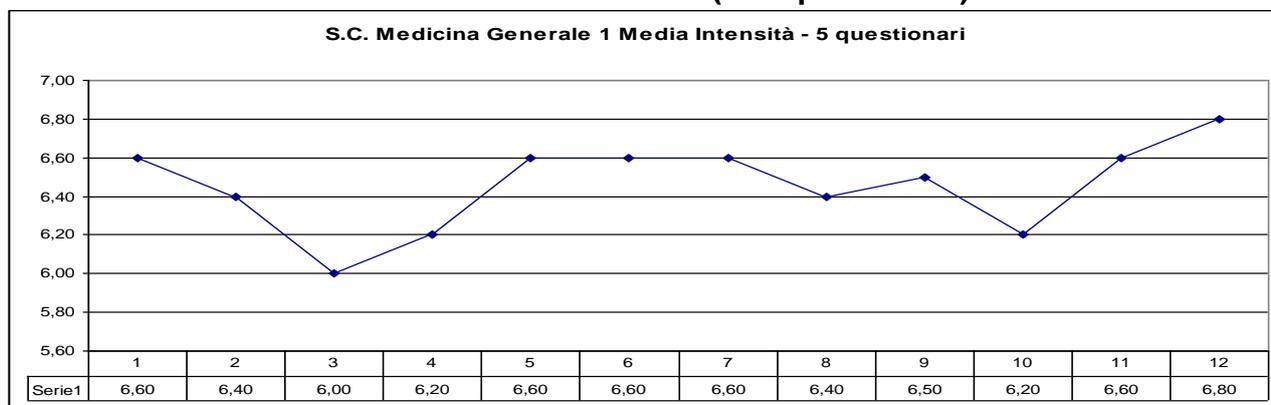
• **SC Malattie Infettive e Tropicali (n. 20 questionari)**



• **SC Medicina Generale 1 (n. 20 questionari)**

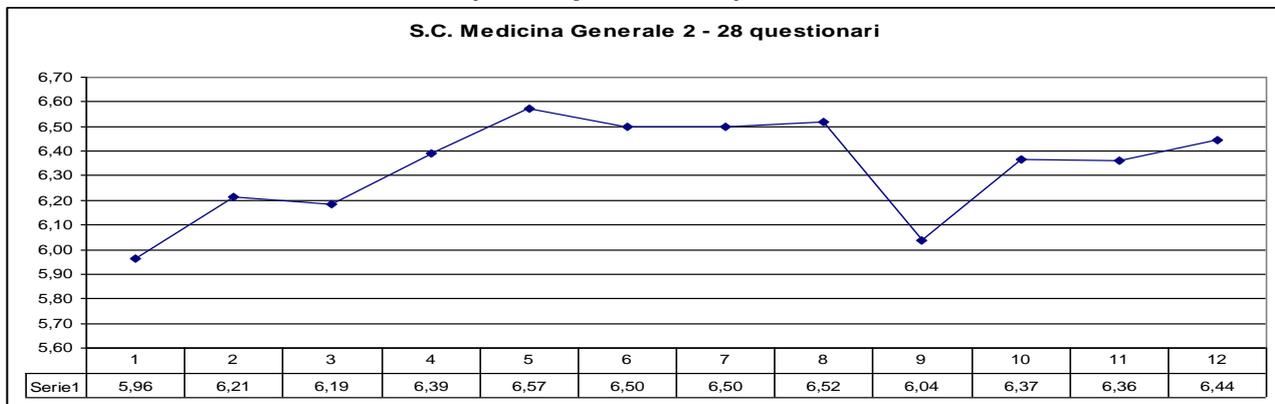


• **SC Medicina Generale 1 Media Intensità (n. 5 questionari)**

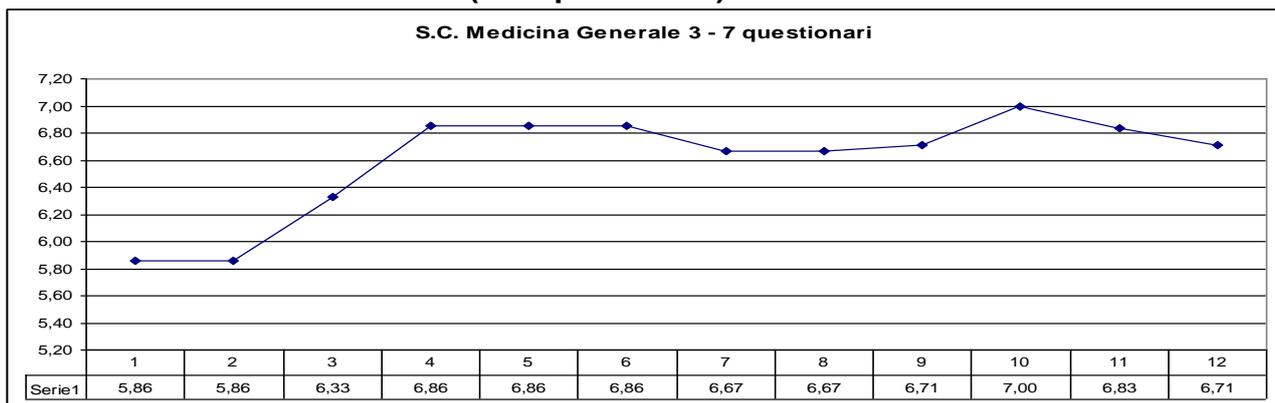




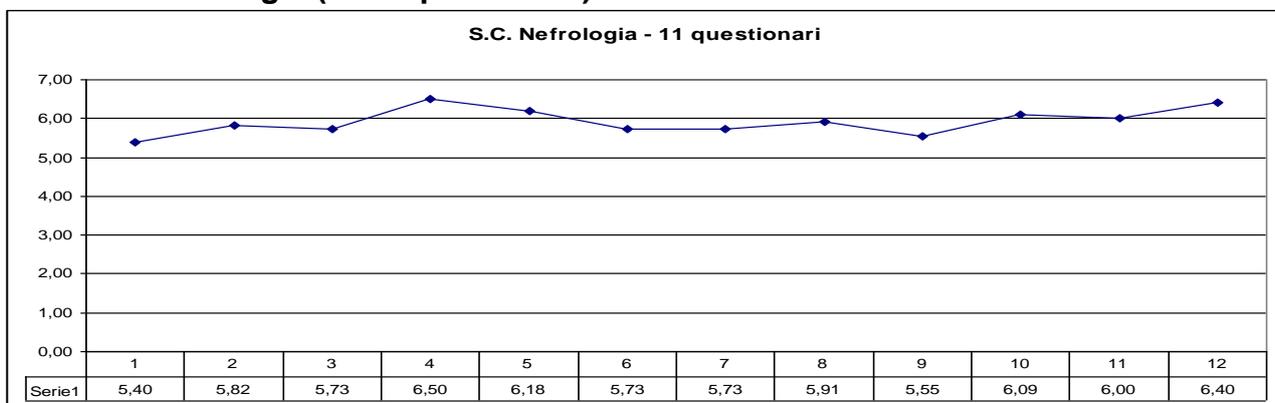
• **SC Medicina Generale 2 (n. 28 questionari)**



• **SC Medicina Generale 3 (n. 7 questionari)**

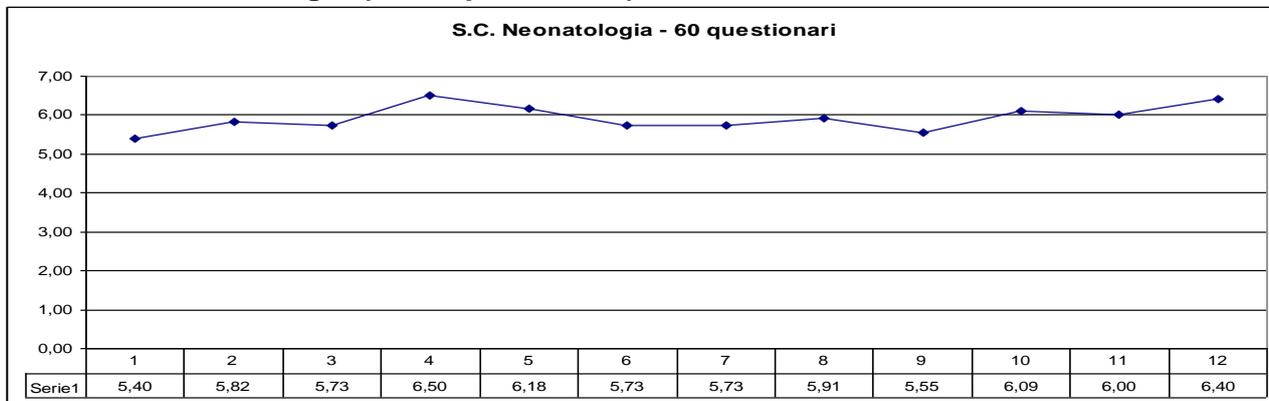


• **SC Nefrologia (n. 11 questionari)**

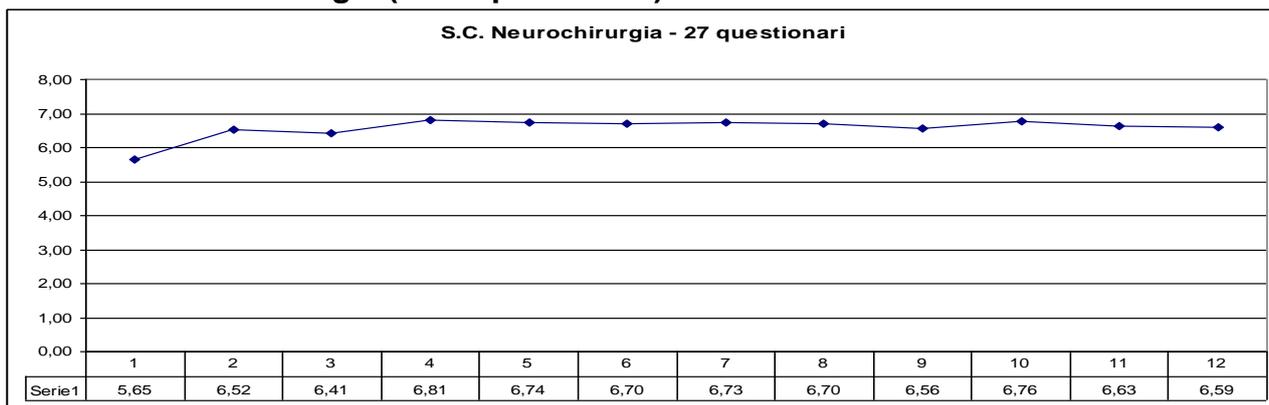




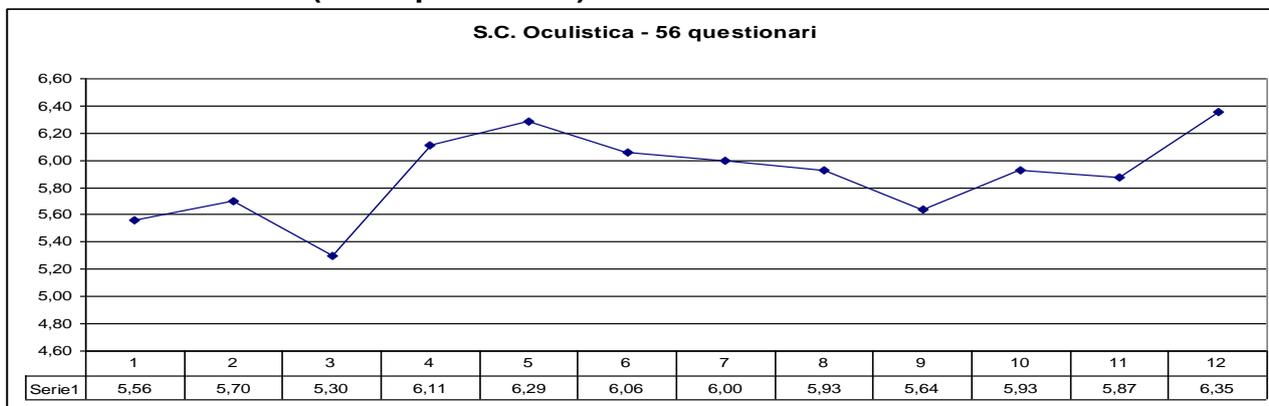
• **SC Neonatologia (n. 60 questionari)**



• **SC Neurochirurgia (n. 27 questionari)**

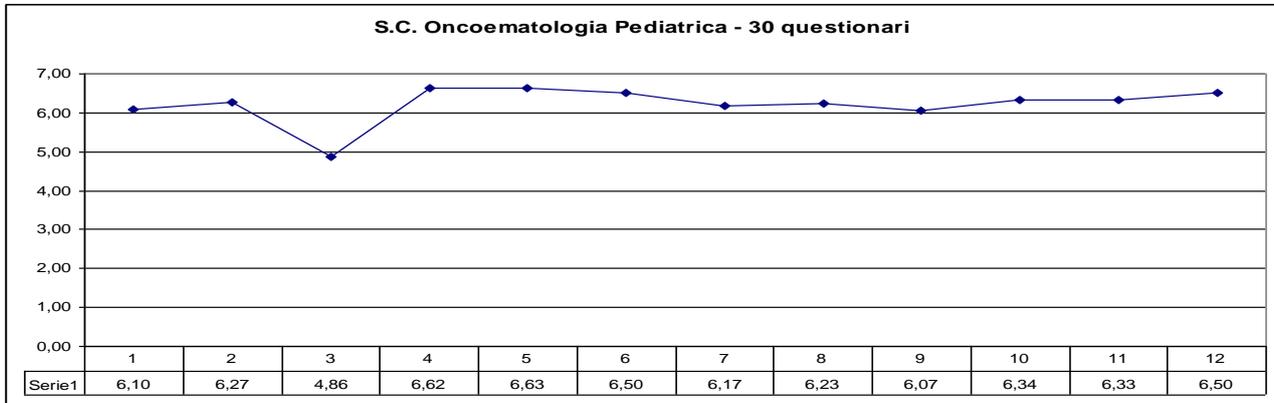


• **SC Oculistica (n. 56 questionari)**

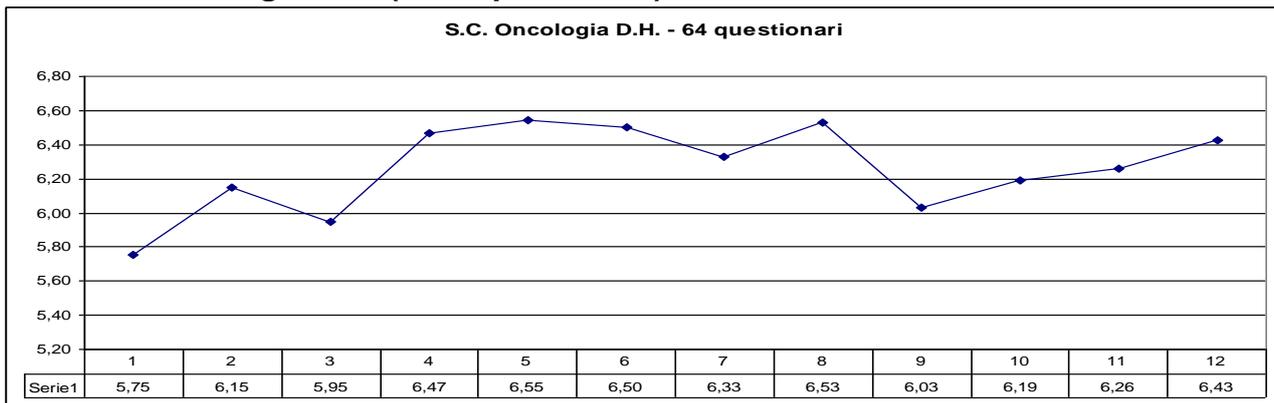




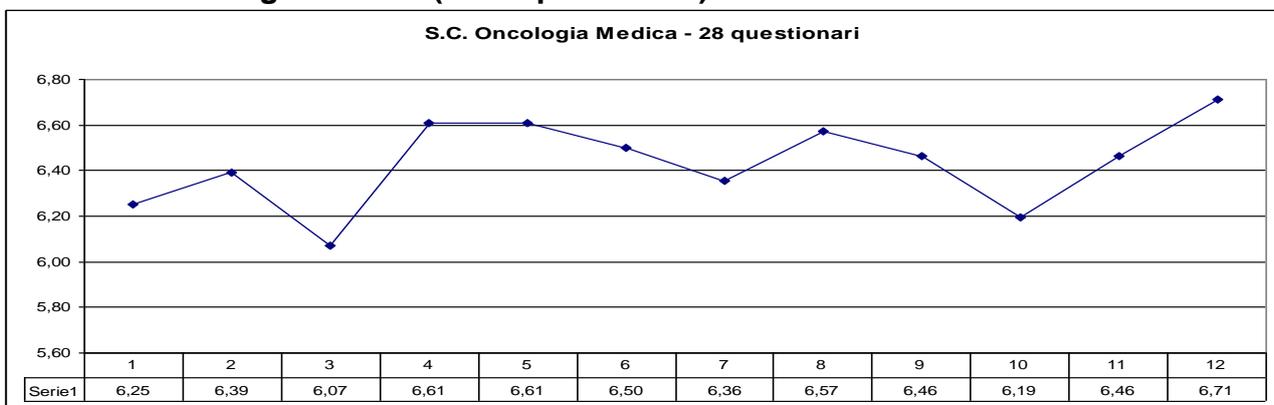
● **SC Oncoematologia Pediatrica (n. 30 questionari)**



● **SC Oncologia D.H. (n. 64 questionari)**

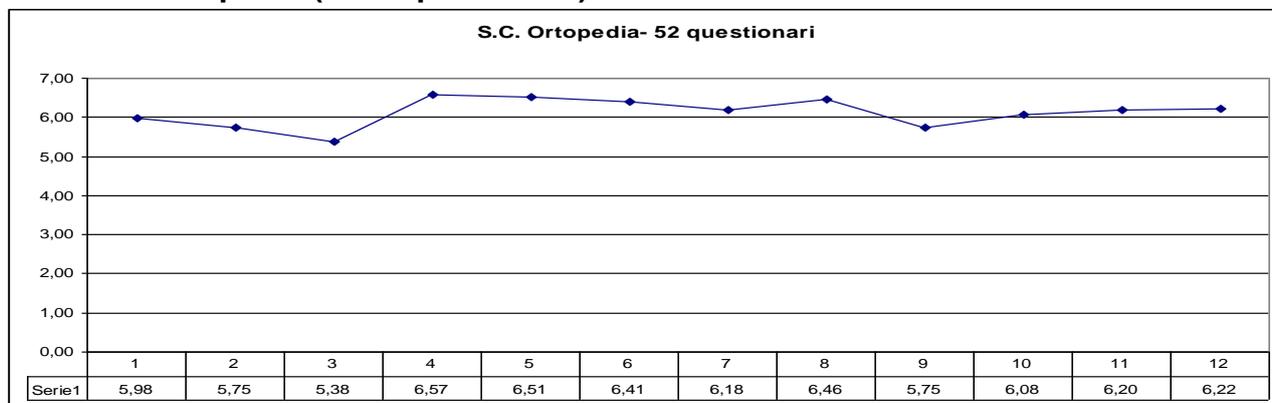


● **SC Oncologia Medica (n. 28 questionari)**

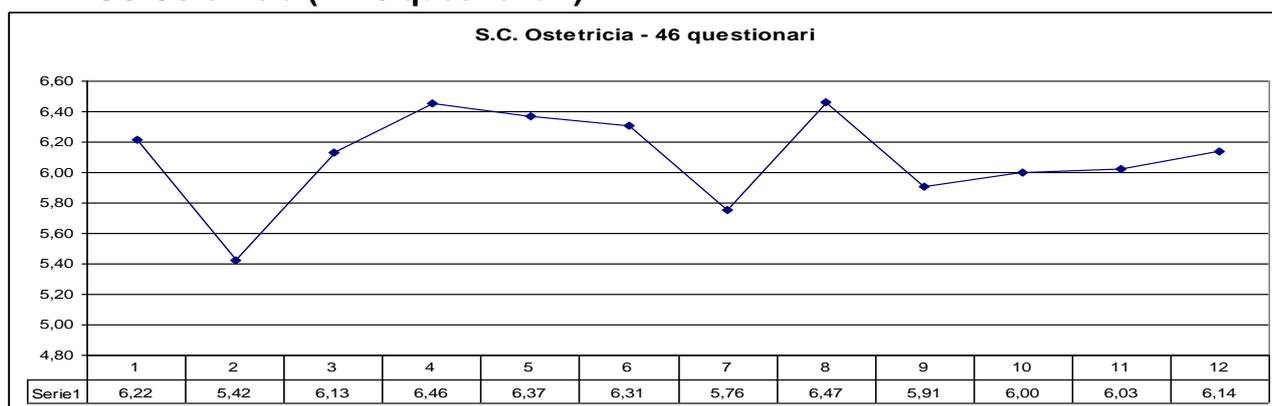




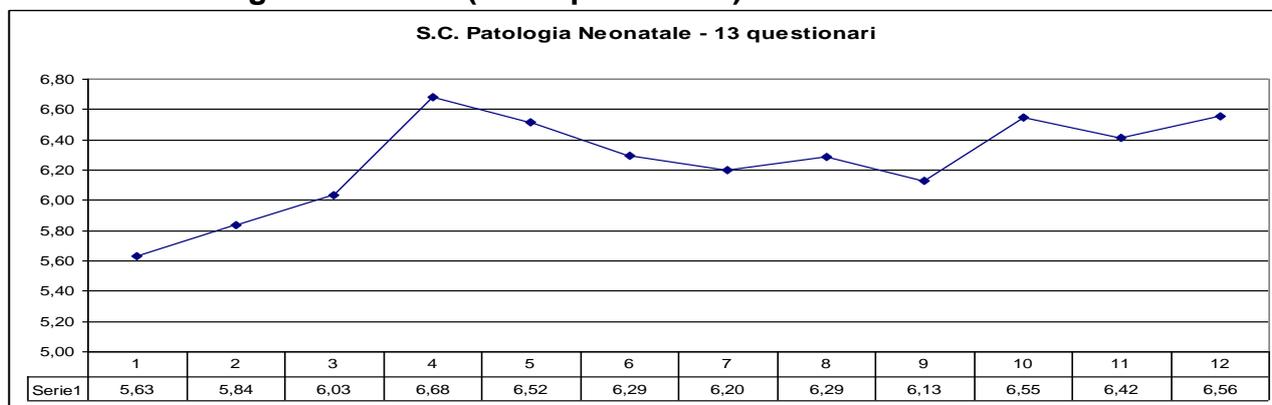
• **SC Ortopedia (n. 52 questionari)**



• **SC Ostetricia (n. 46 questionari)**

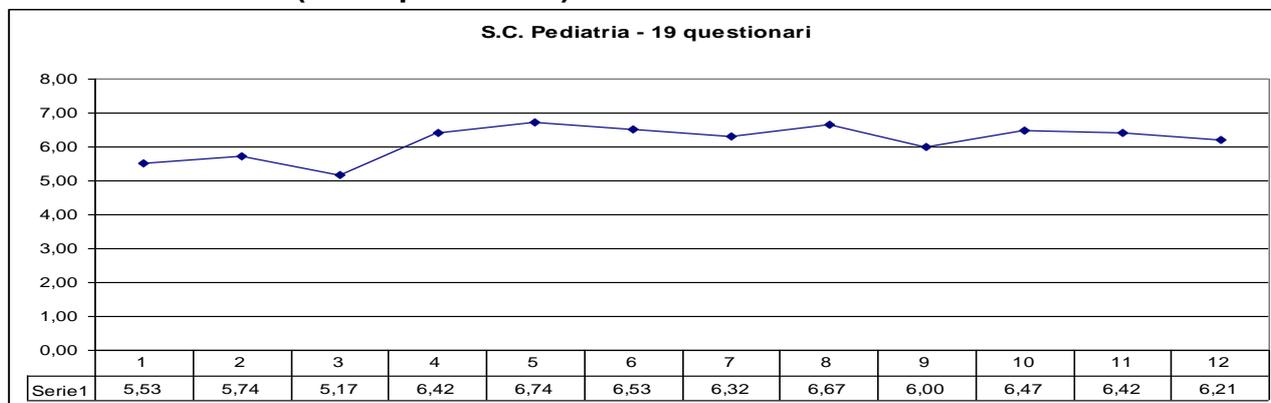


• **SC Patologia Neonatale (n. 13 questionari)**

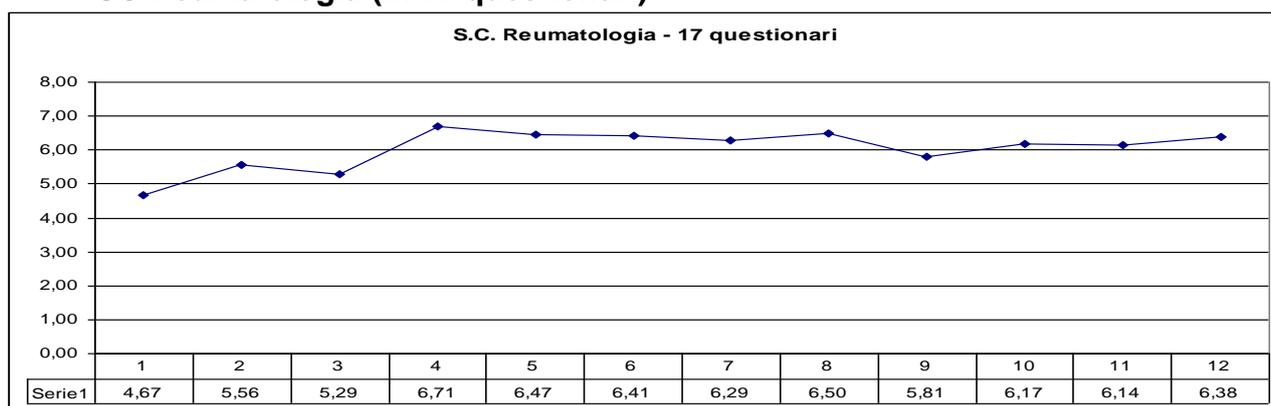




• **SC Pediatria (n. 19 questionari)**



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



• **SC Urologia (n. 21 questionari)**

