



**FONDAZIONE
IRCCS POLICLINICO
"SAN MATTEO"**

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

Direzione
Generale

Report Customer Satisfaction Anno 2014 Secondo semestre



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

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

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

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

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

Analisi dei dati raccolti

Relativamente all'Area Ambulatoriale sono stati raccolti 2036 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	863
Femmine	940
Non Dichiarato	233

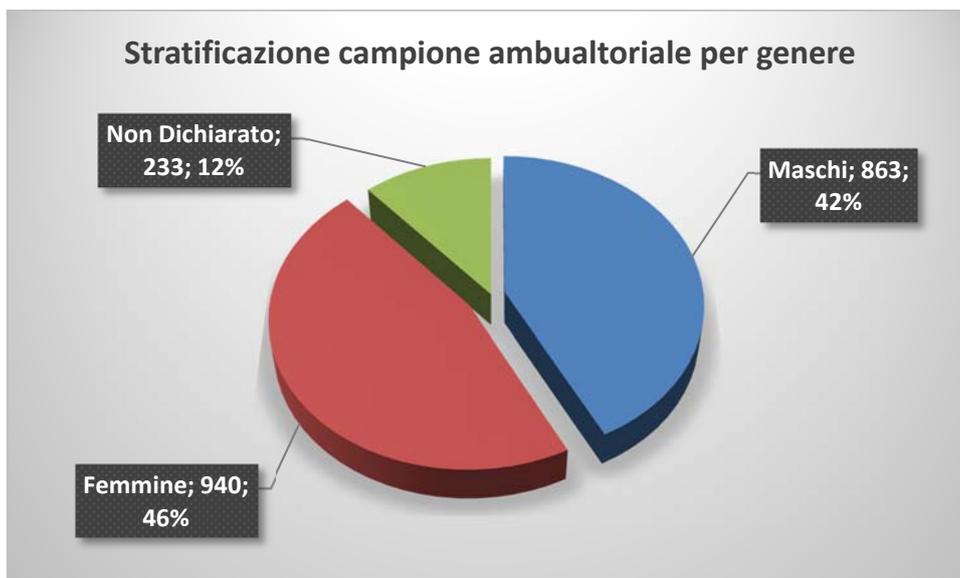


Figura 1: Distribuzione percentuale del campione per genere.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

Età	Numero questionari consegnati
<20	51
20-29	96
30-39	204
40-49	309
50-59	337
60-69	315
70-79	254
80-89	68
>90	4
Non Dichiarato	398

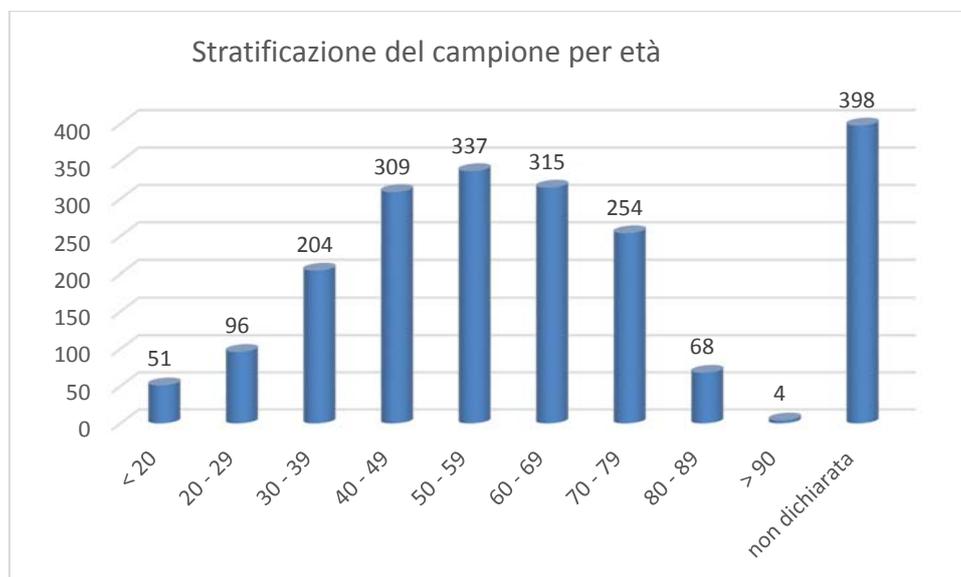


Figura 2: Distribuzione percentuale dell'utenza ambulatoriale per età.

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

Scolarità	Numero questionari consegnati
Nessuna	135
Scuola Obbligo	634
Scuola Superiore	811
Laurea	282
Non Dichiarato	174

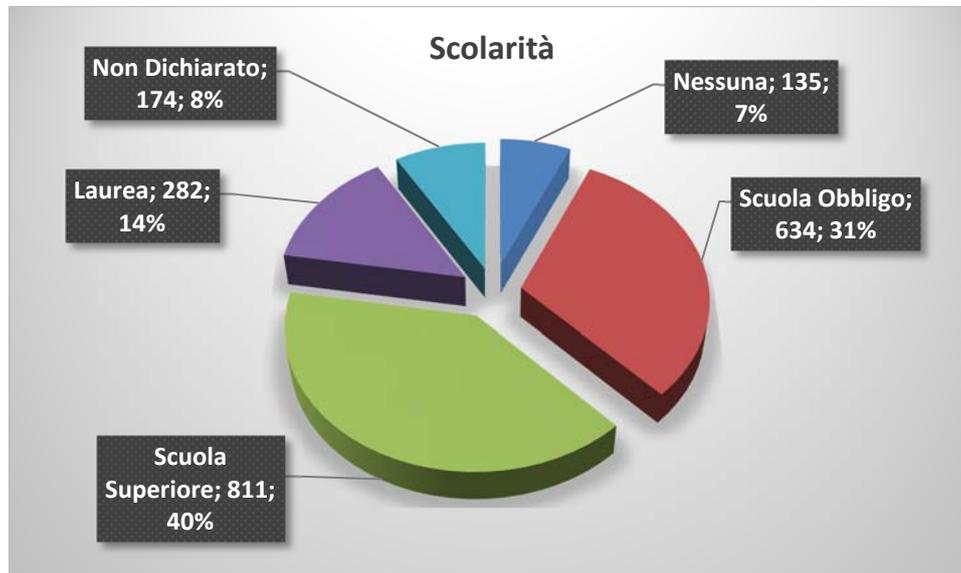


Figura 3: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per scolarità.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

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

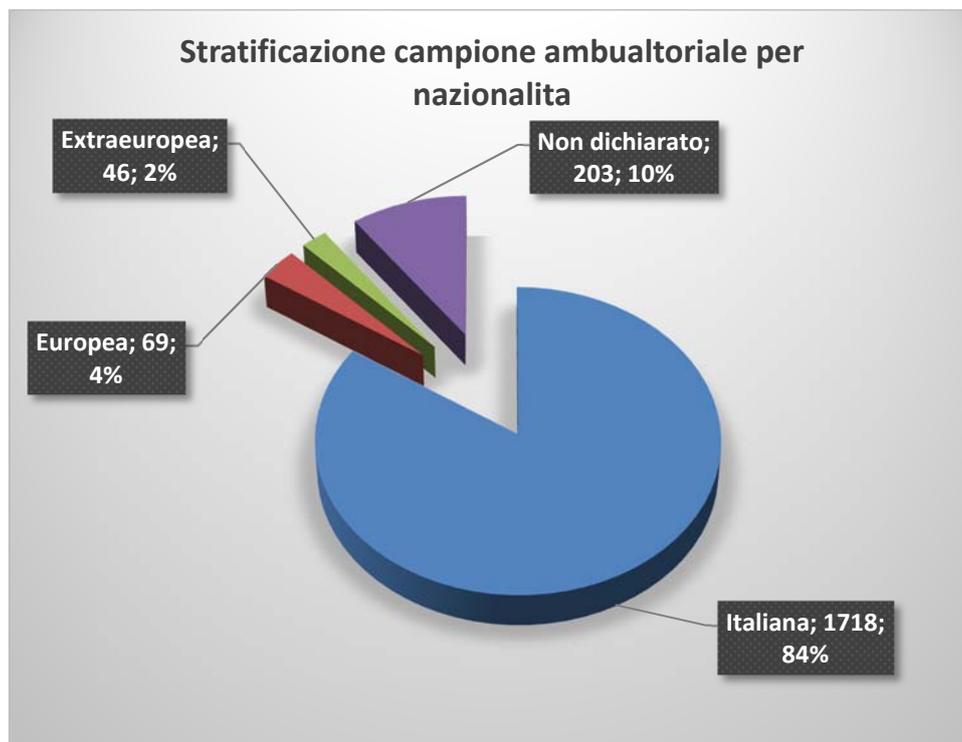


Figura 4: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per nazionalità.



- Modalità di prenotazione Utenza Ambulatoriale:

Modalità	Totale
Telefonicamente	698
Allo sportello	477
Internet	26
Altro	439
Non so	25
Nessuna prenotazione	86
Non dichiarato	285

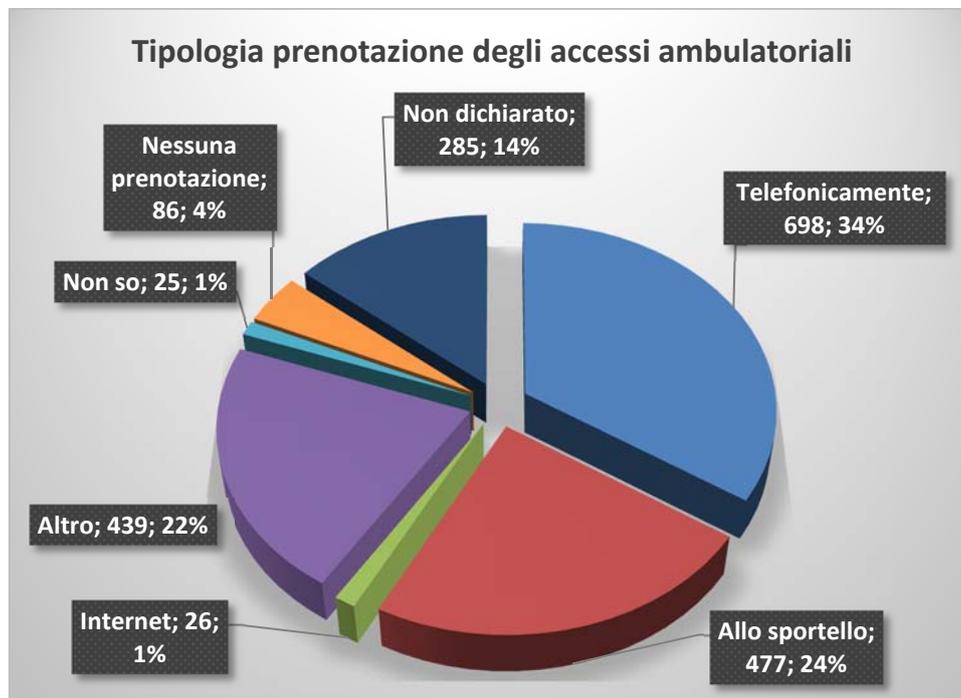


Figura 5: Distribuzione percentuale della modalità di prenotazione da parte dell'utenza ambulatoriale.

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

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

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

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

Nei prospetti che seguono, 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

-.

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

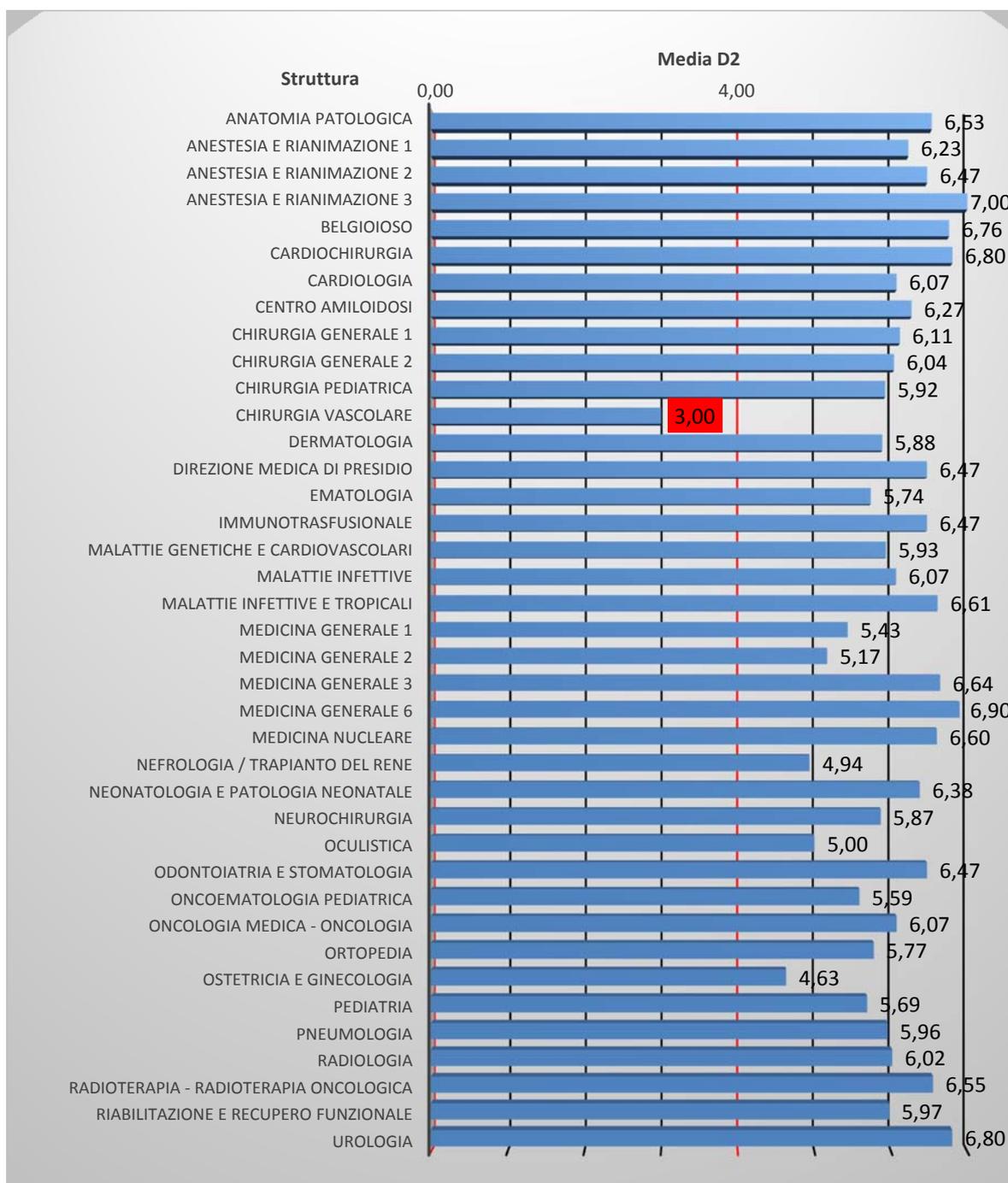


Figura 6: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale.



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

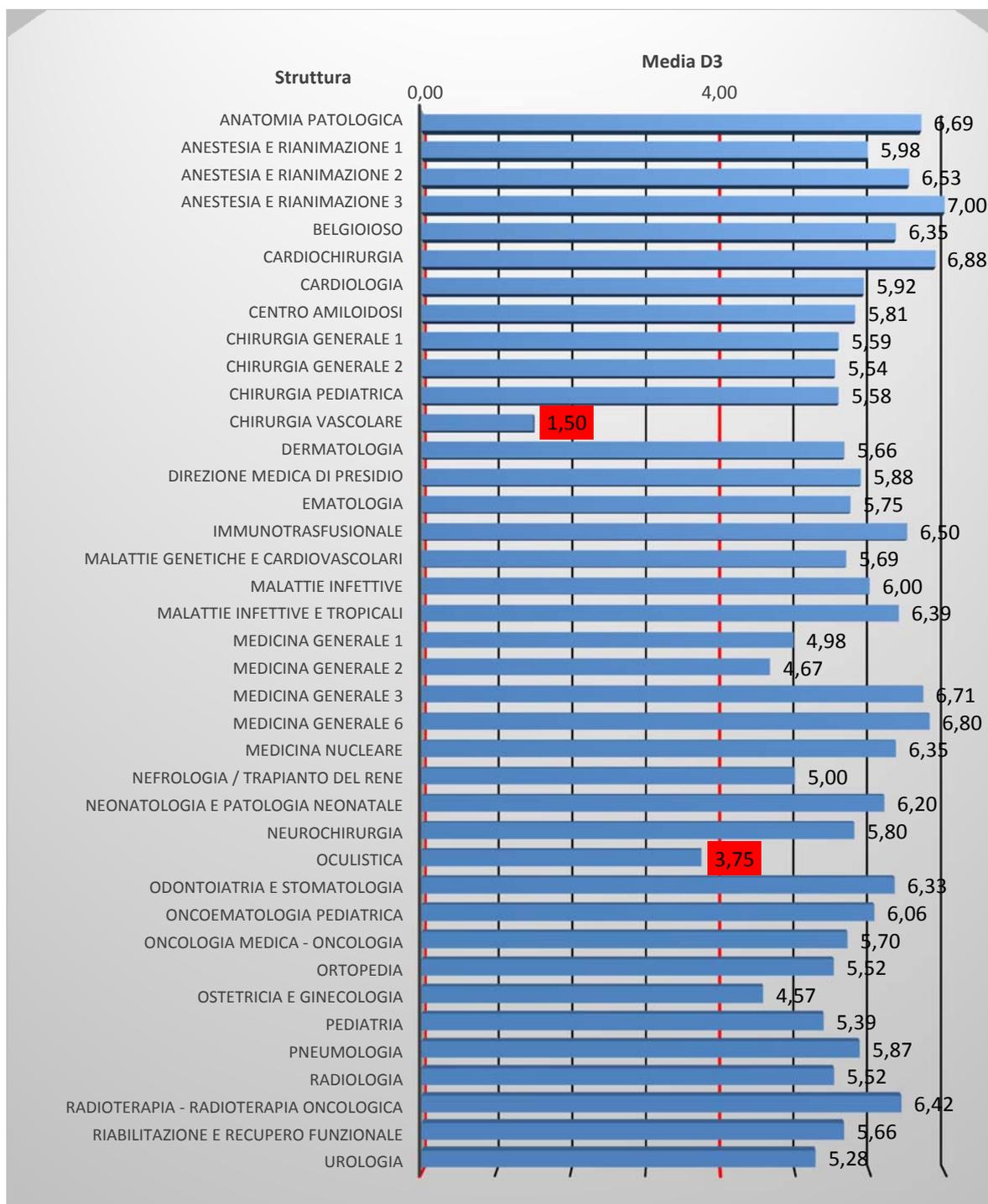


Figura 7: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente rispetto al tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione (utenza ambulatoriale).



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

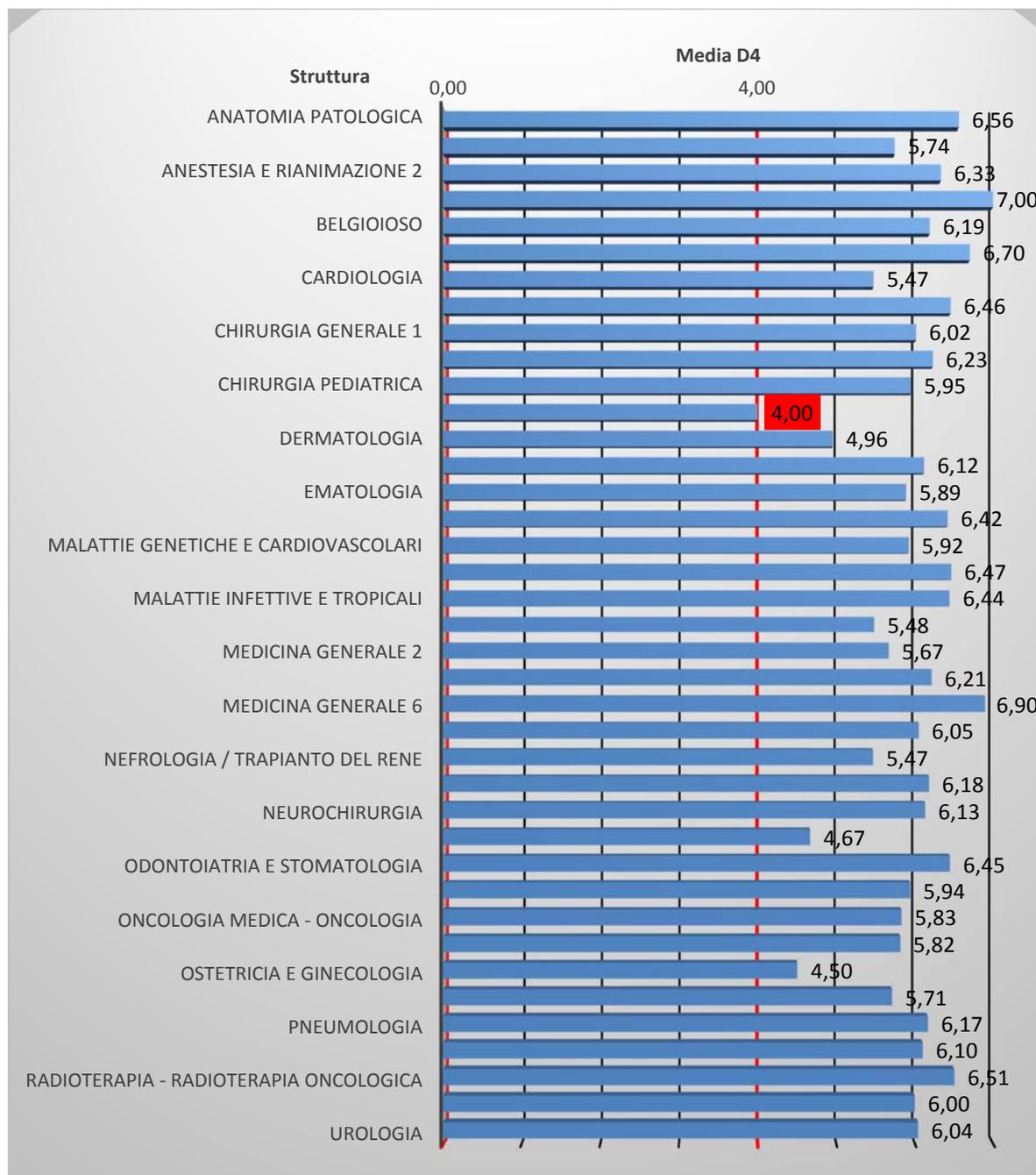


Figura 8: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).



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

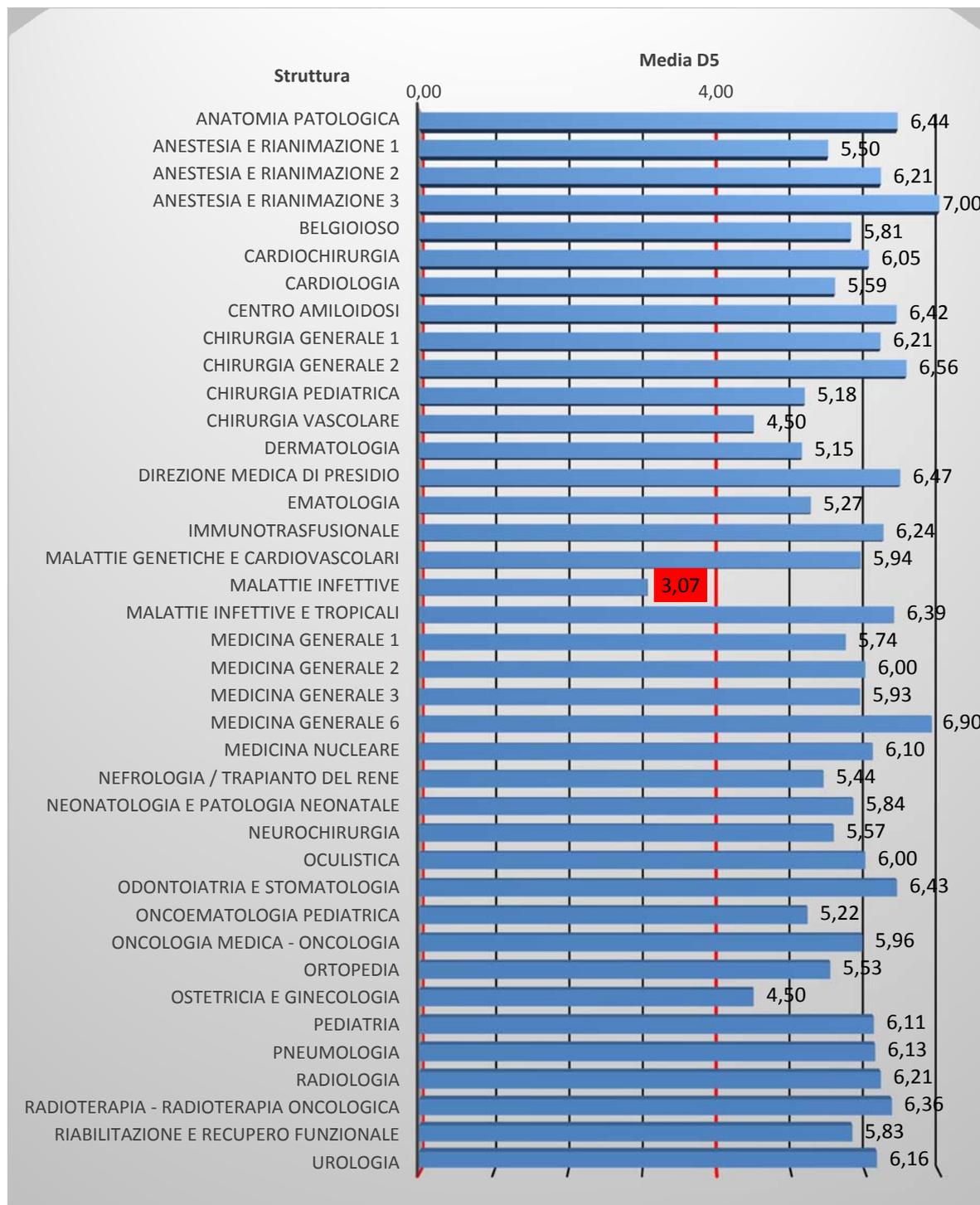


Figura 9: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione rispetto all'accessibilità, confort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).



- **D6** Rispetto degli orari previsti.

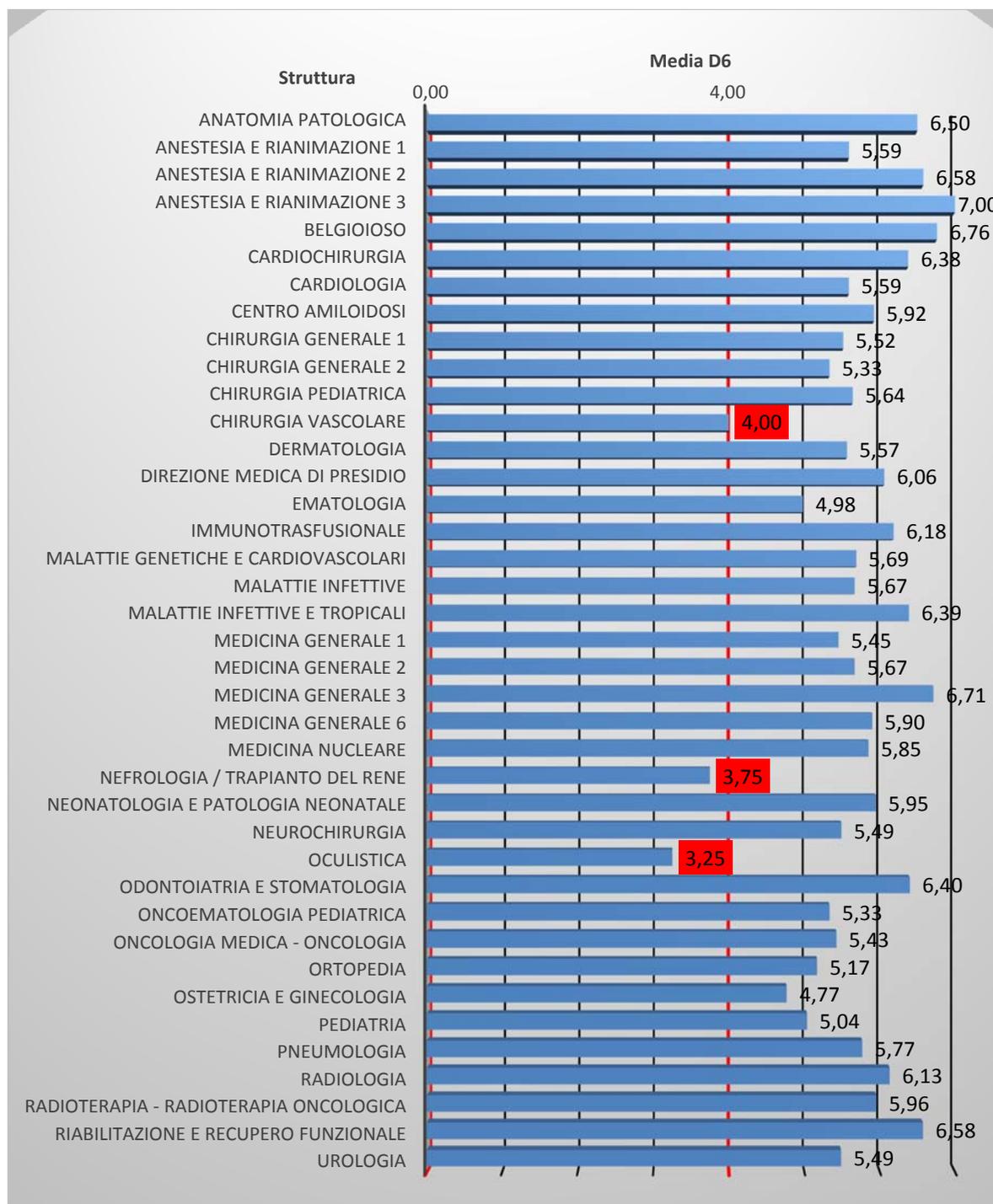


Figura 10: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al rispetto degli orari previsti.



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

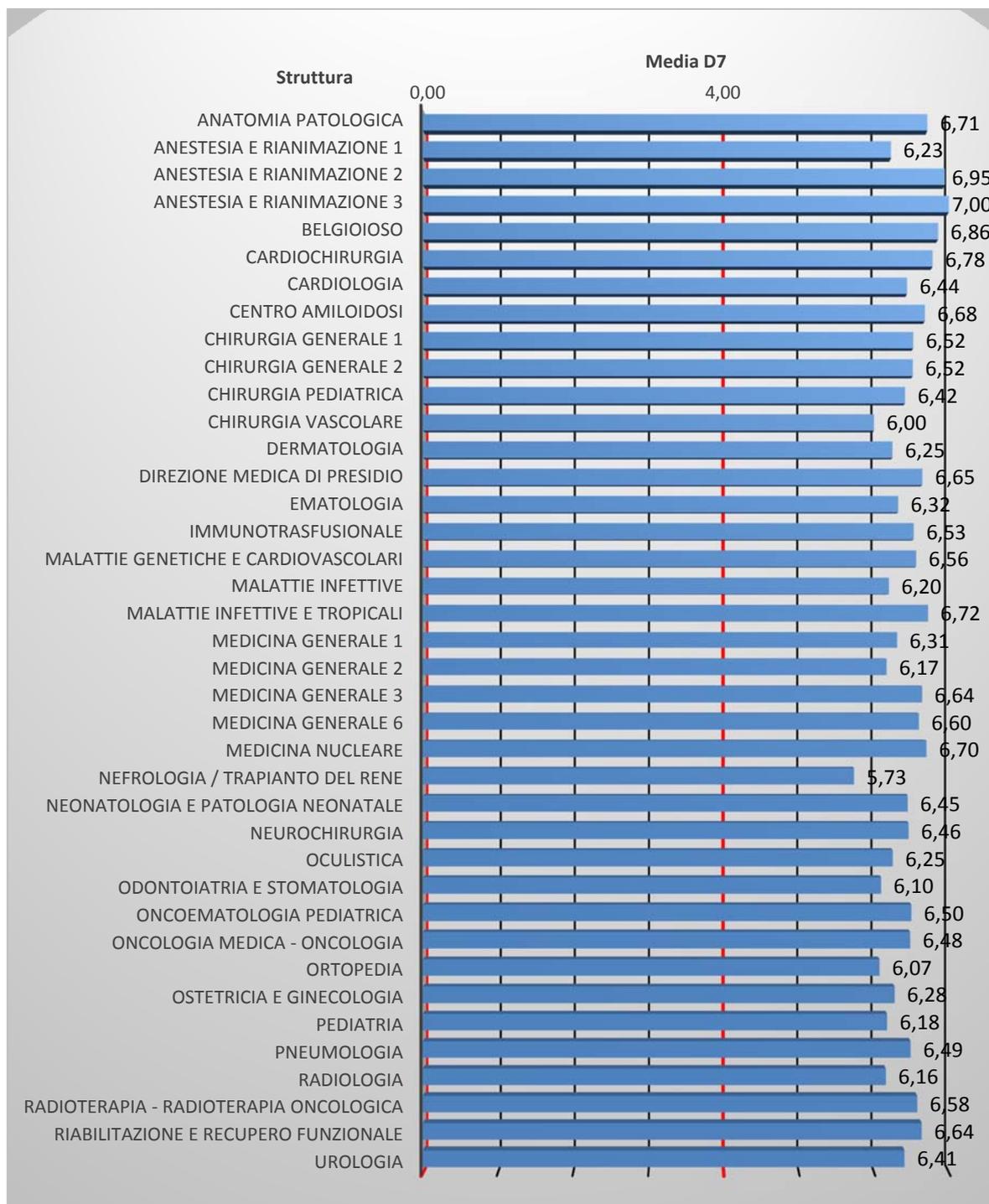


Figura 11: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito all'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).

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

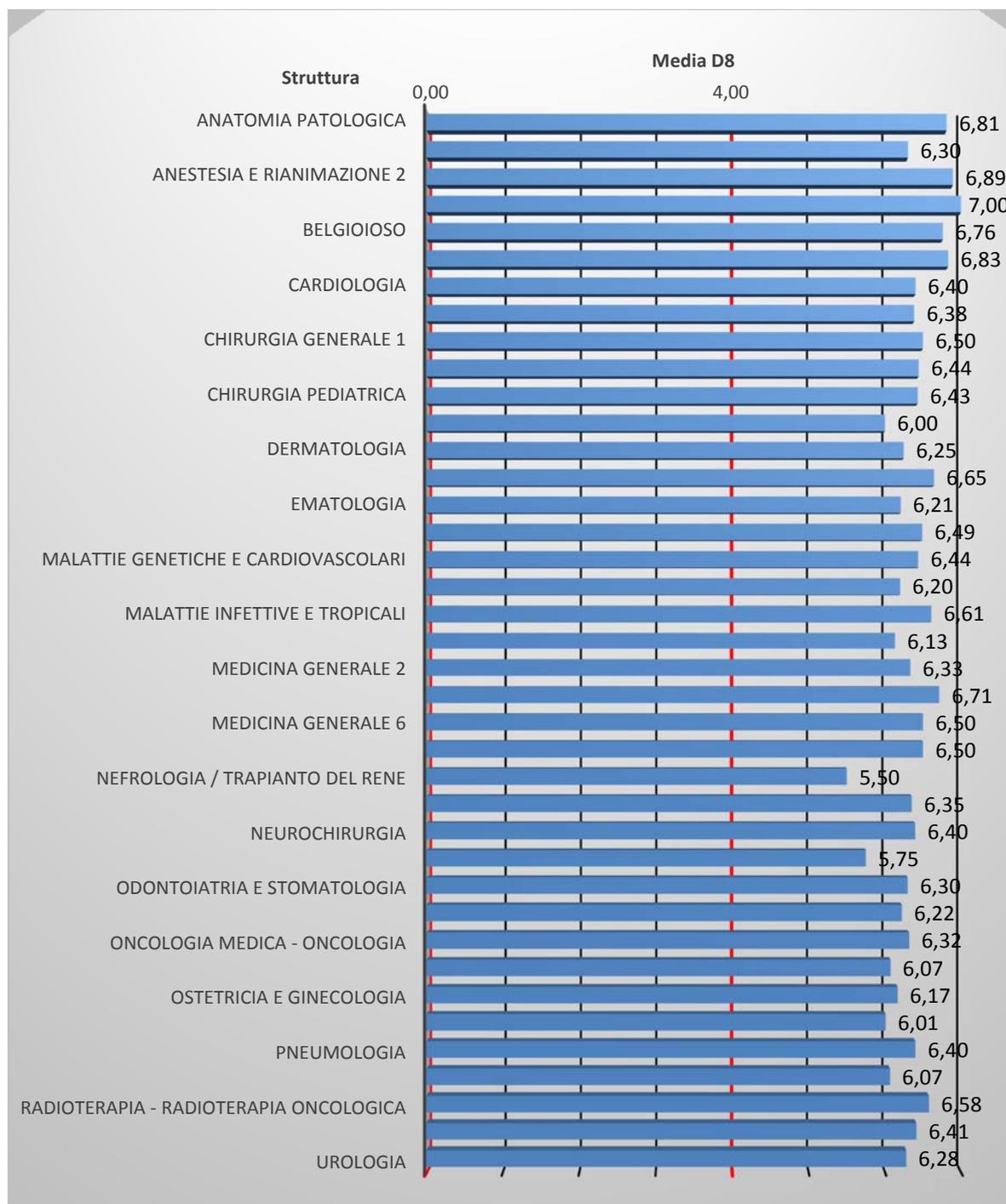


Figura 12: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.

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

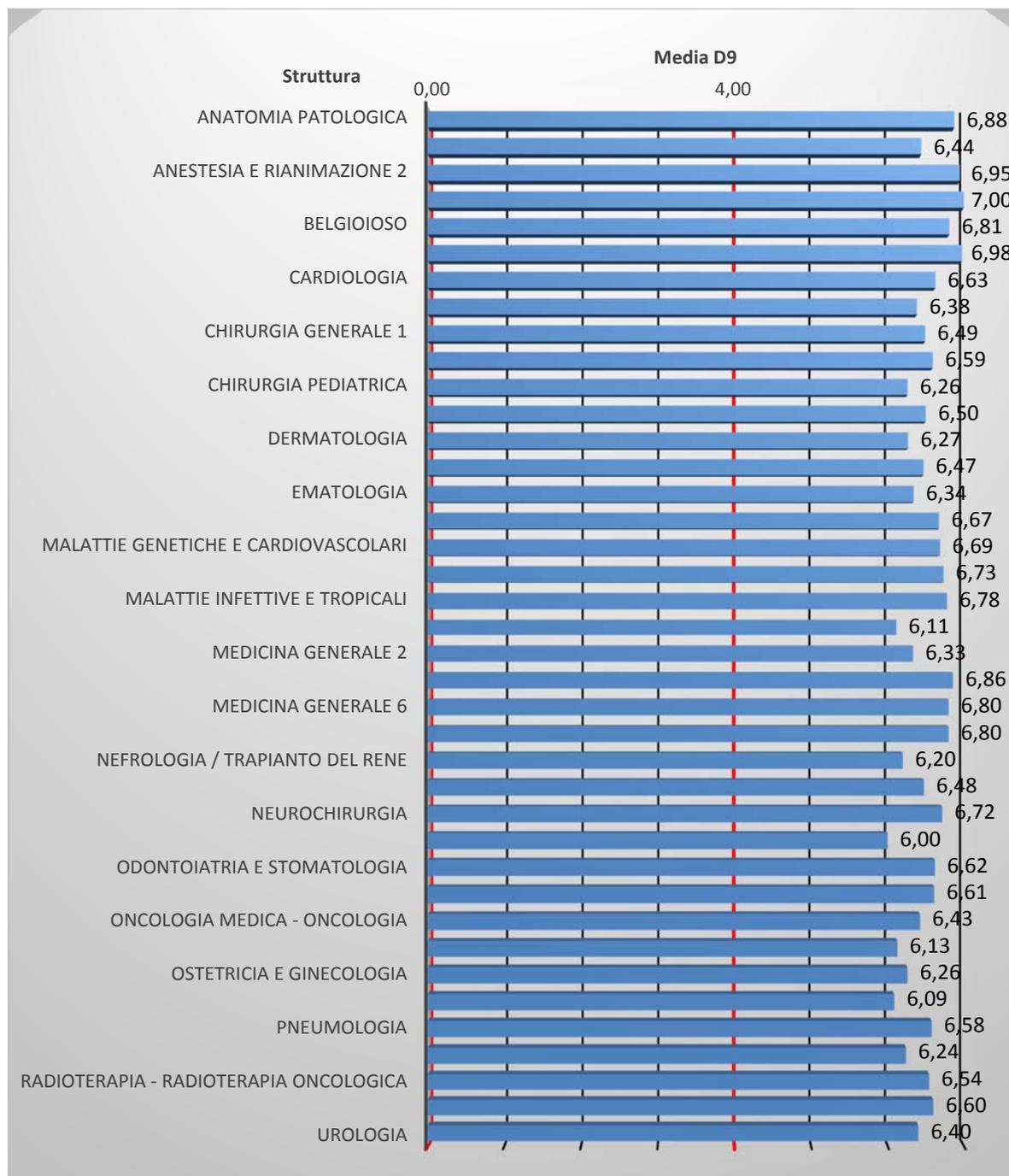


Figura 13: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).



- **D10** Rispetto della riservatezza personale.

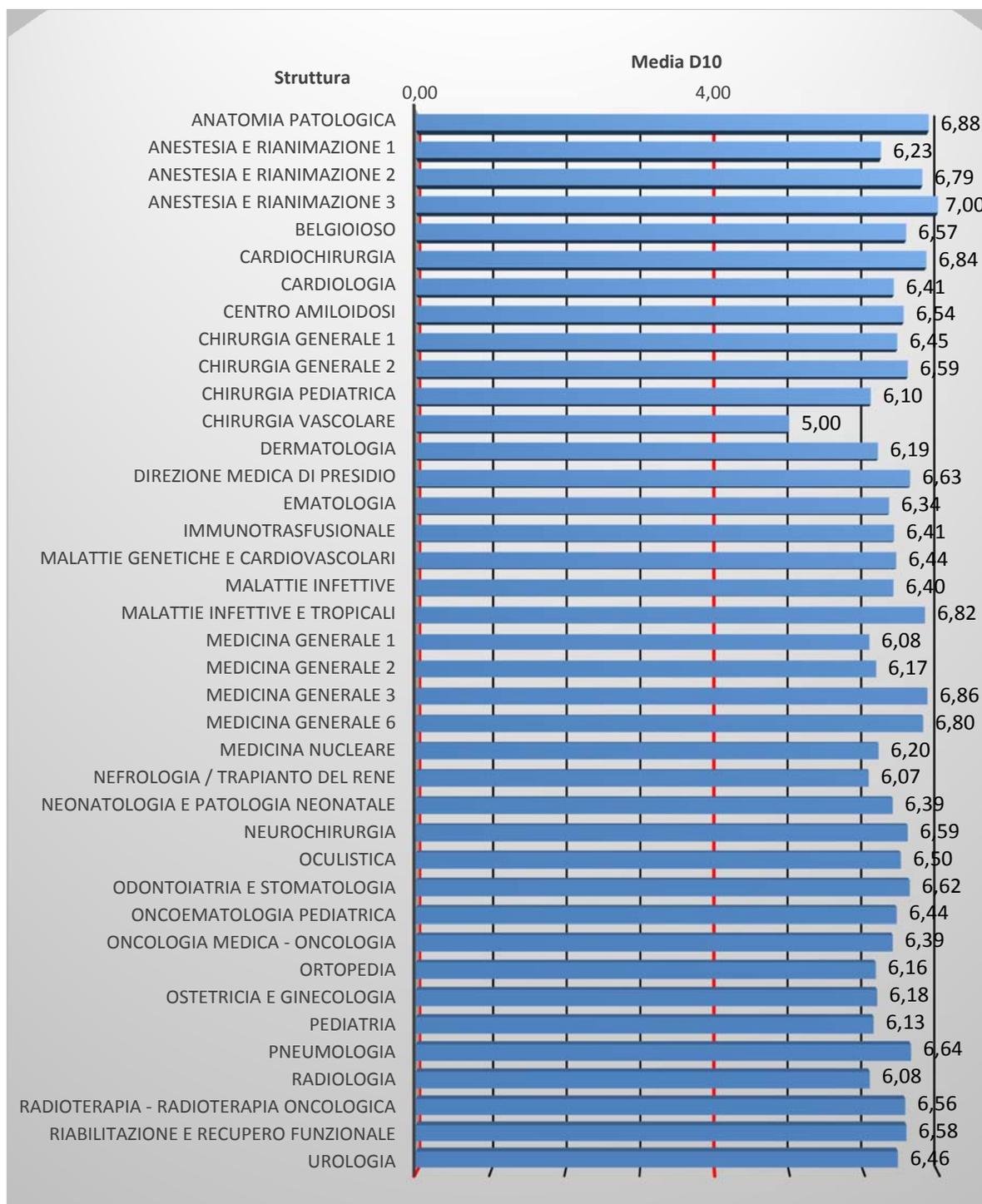


Figura 14: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito rispetto della riservatezza personale.



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

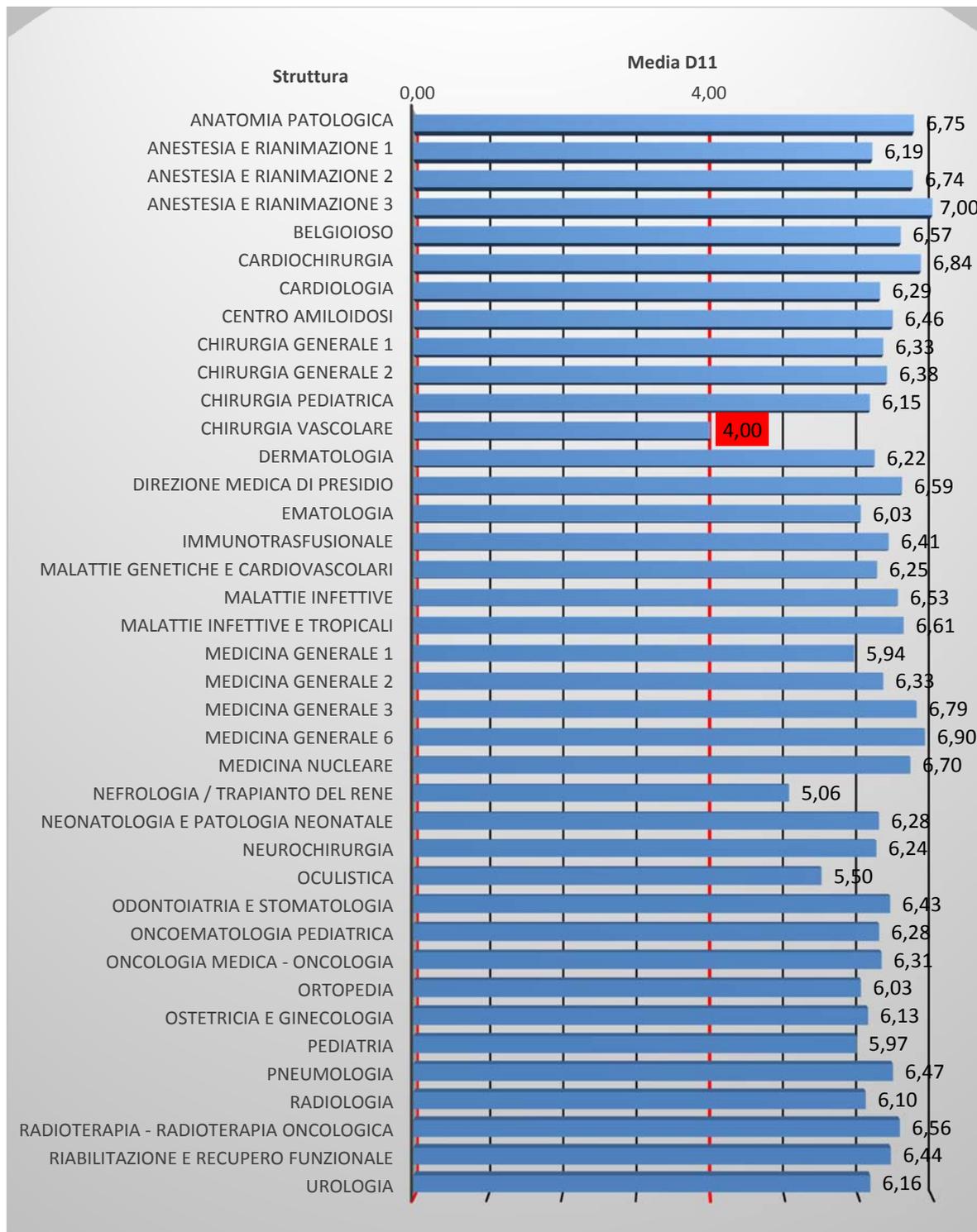


Figura 15: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al servizio complessivamente.



- **D12** Consiglierebbe ad altri questa struttura?
- 1 Assolutamente no - 2 No - 3 Forse no - 4 Né si né no - 5 Si con qualche riserva - 6 Sì - 7 Certamente si

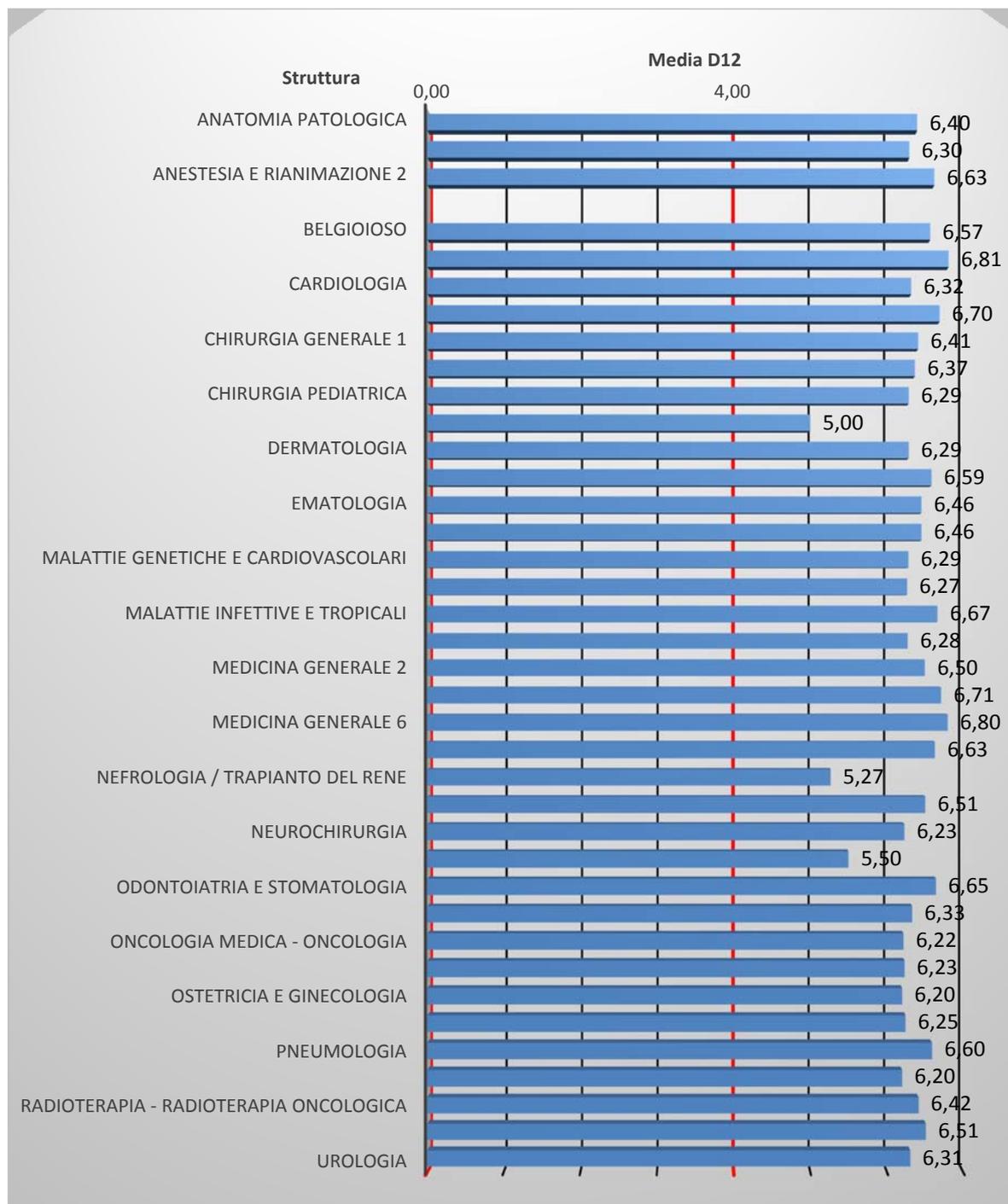


Figura 16: Distribuzione percentuale della media dell'utenza ambulatoriale se consiglierebbe ad altri questa struttura.

	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – secondo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

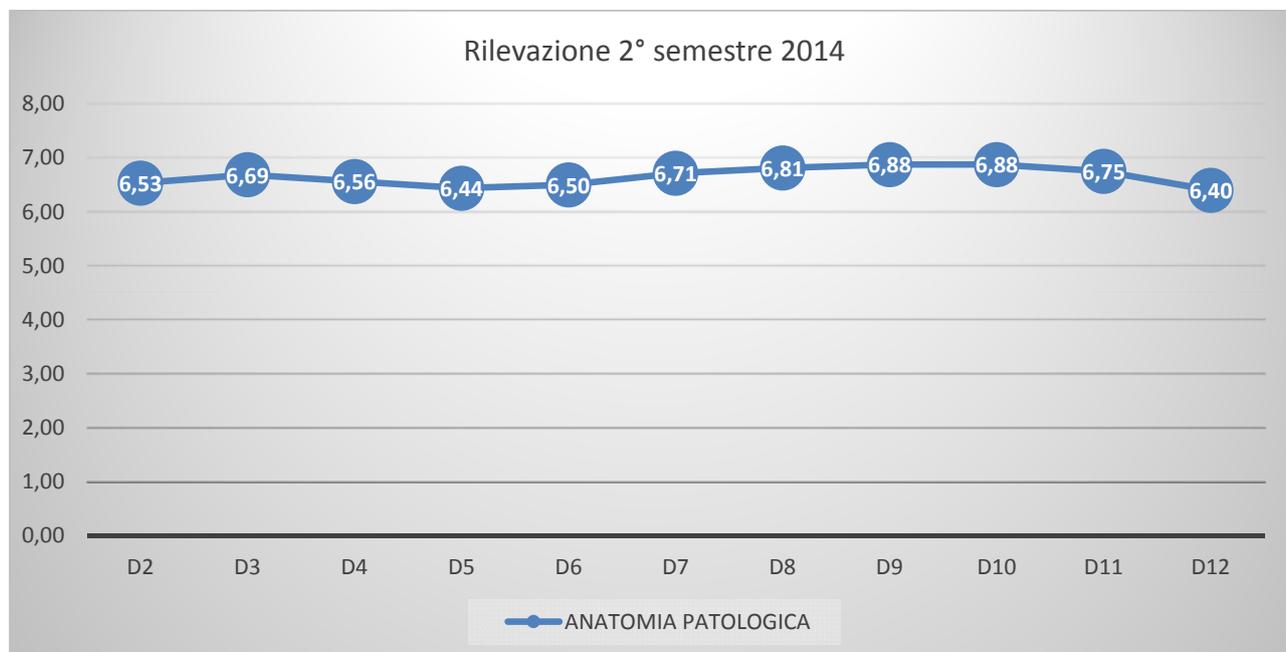
Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata per ciascuna Struttura Complessa, anche per evidenziare la numerosità del campione raccolto.

Trend delle valutazioni riportate dalla singola struttura nel periodo 2012 / 2014

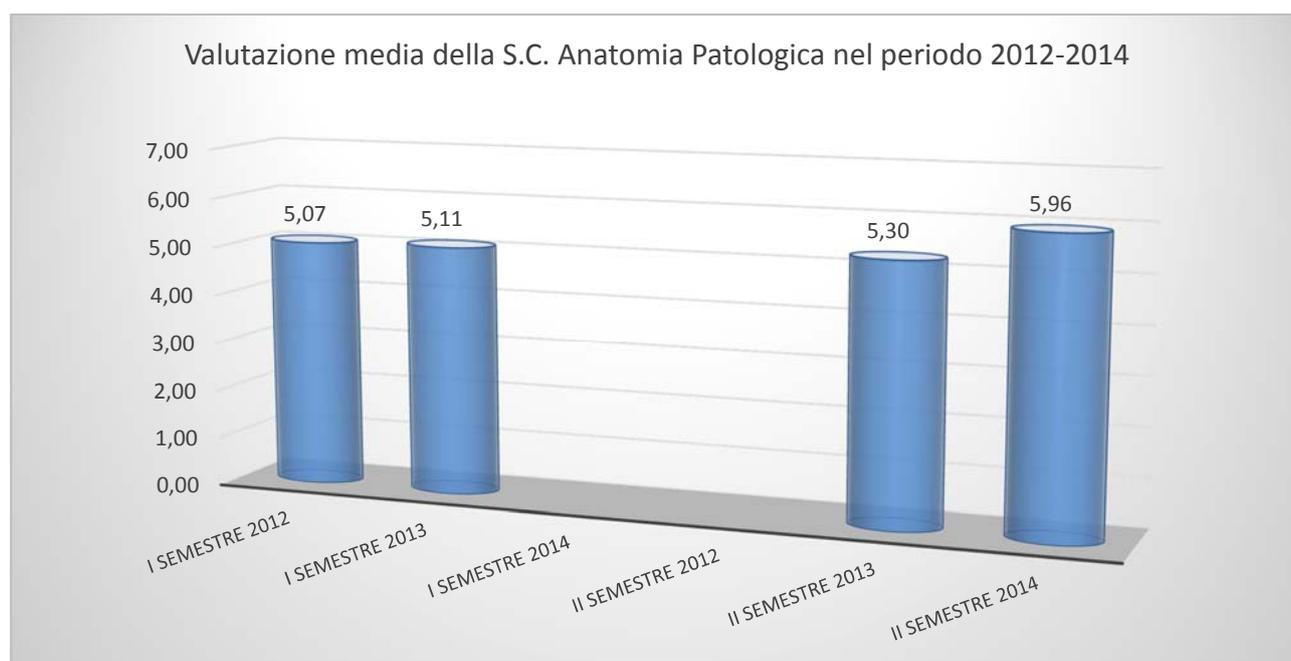


S.C. Anatomia Patologica :

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



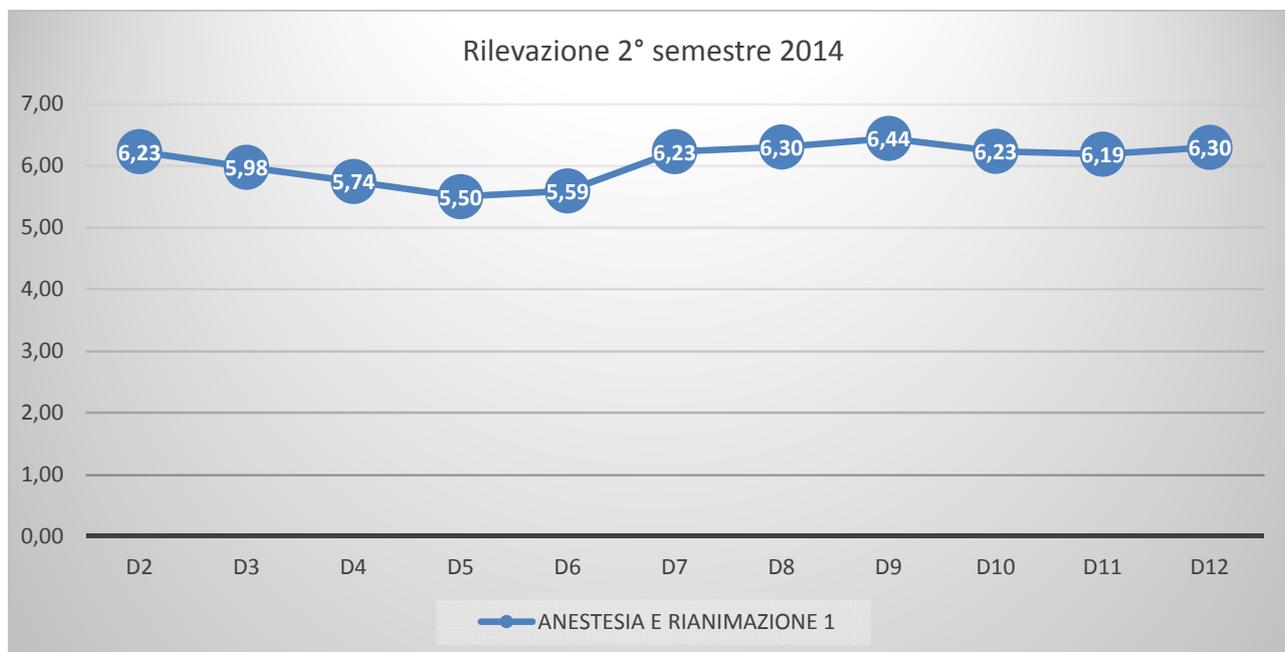
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



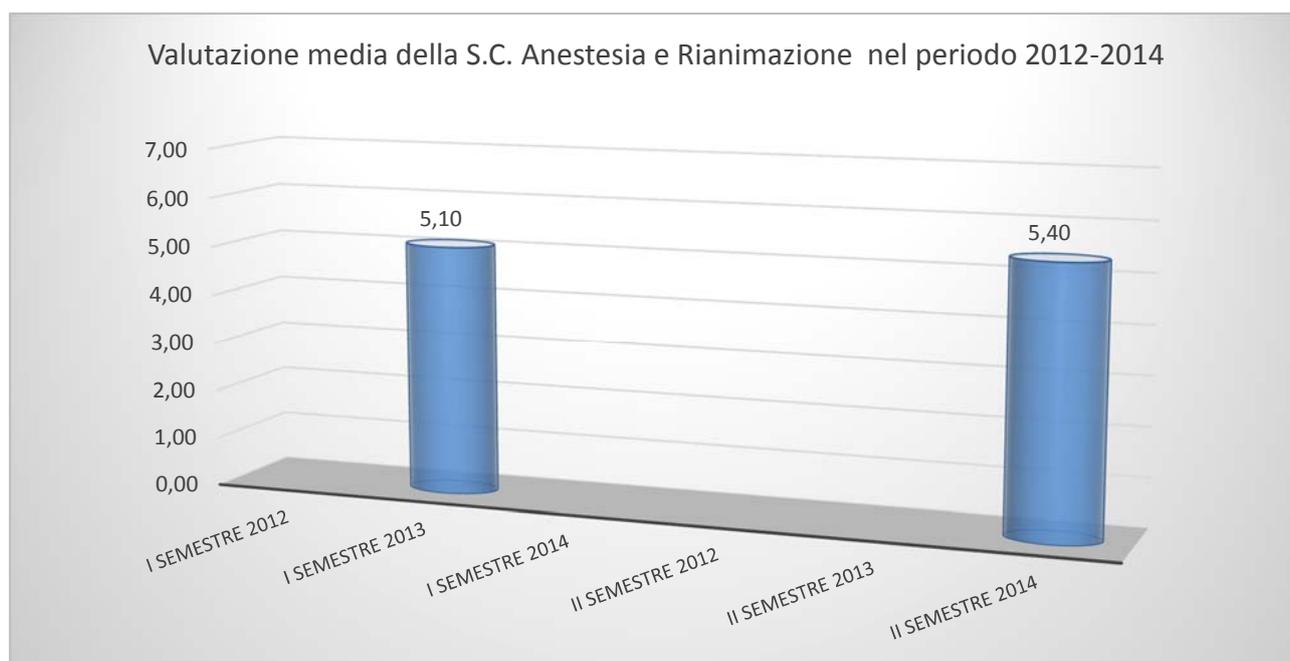


S.C. Anestesia e Rianimazione 1:

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



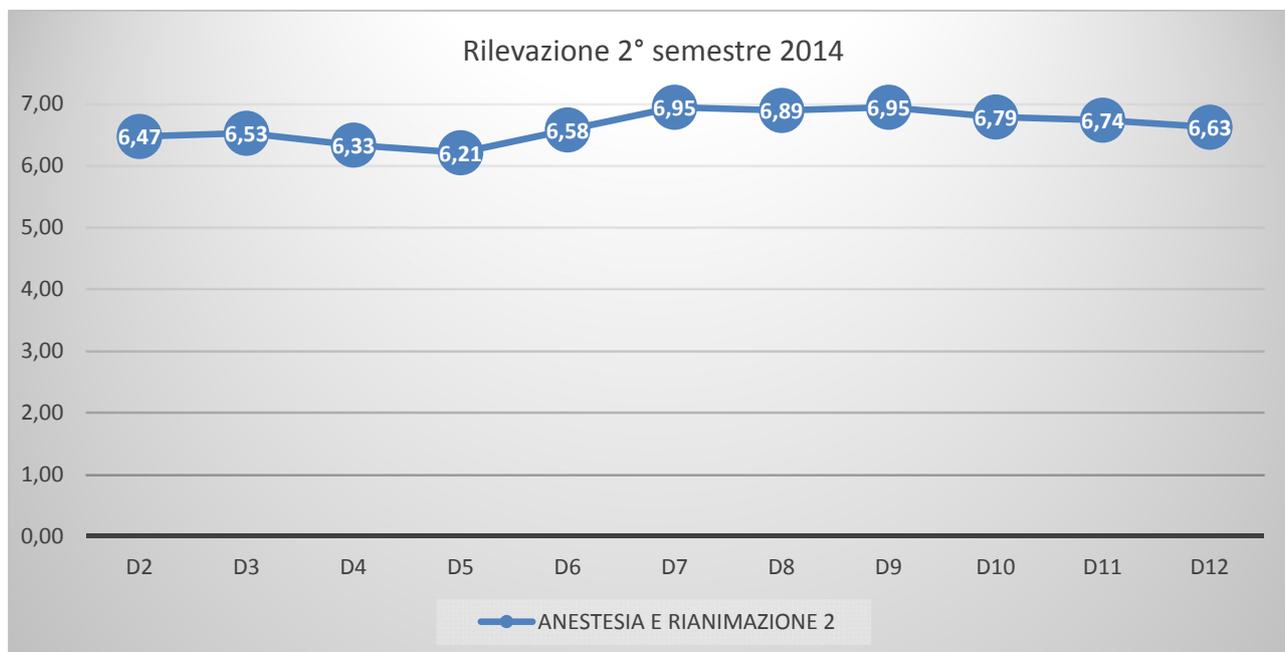
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



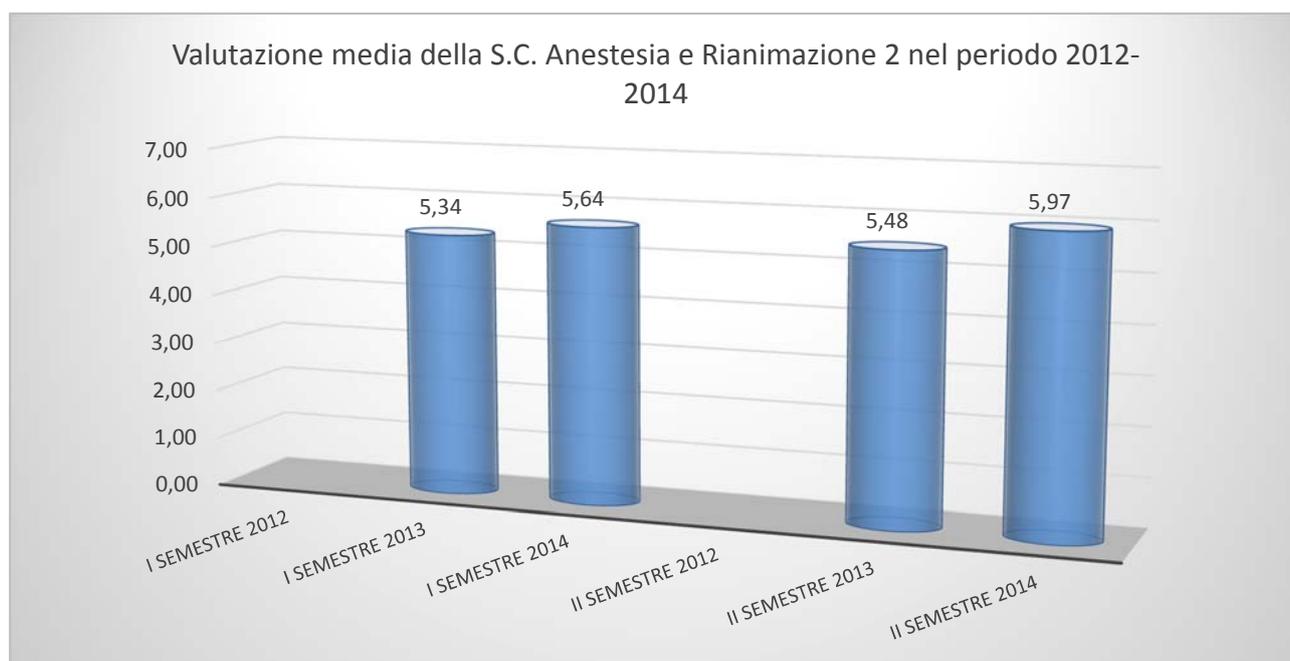


S.C. Anestesia e Rianimazione 2 :

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



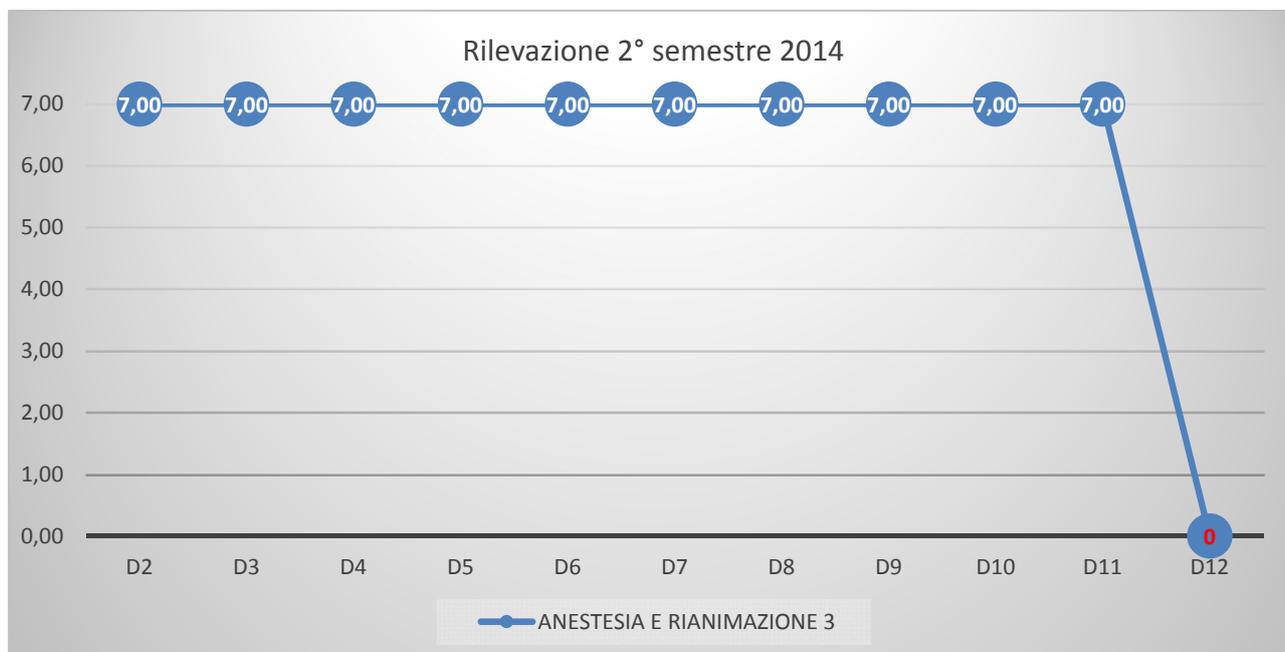
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



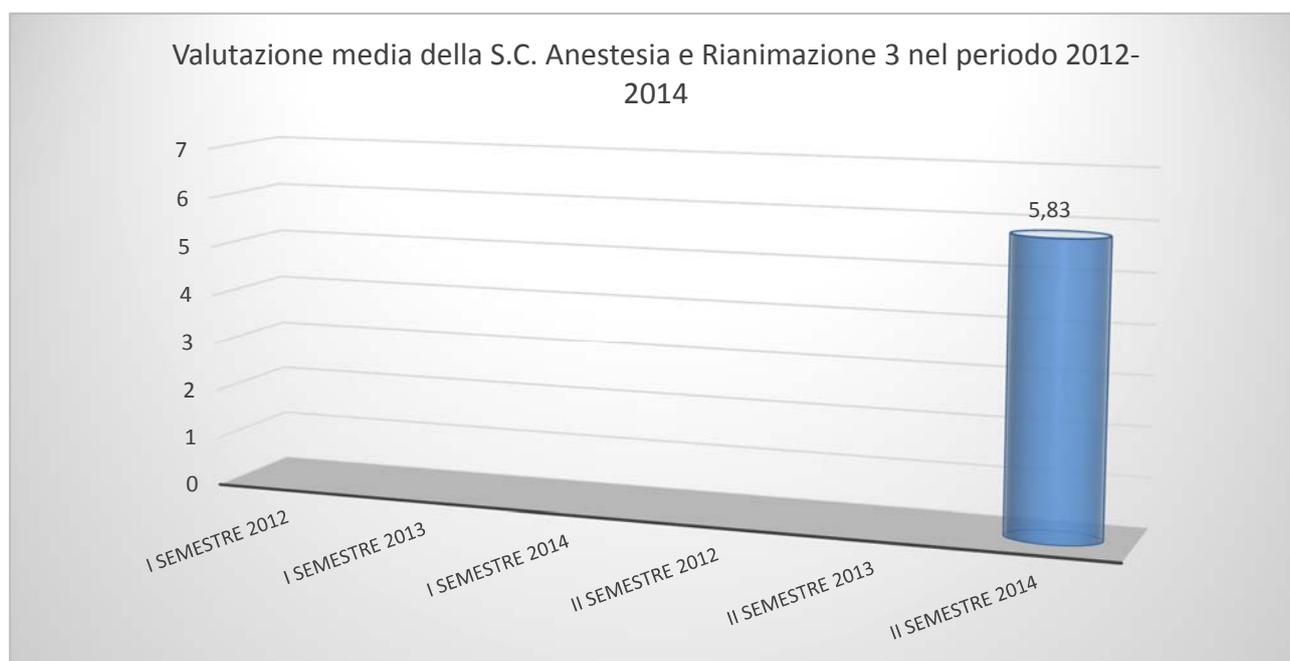


S.C. Anestesia e Rianimazione 3 :

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



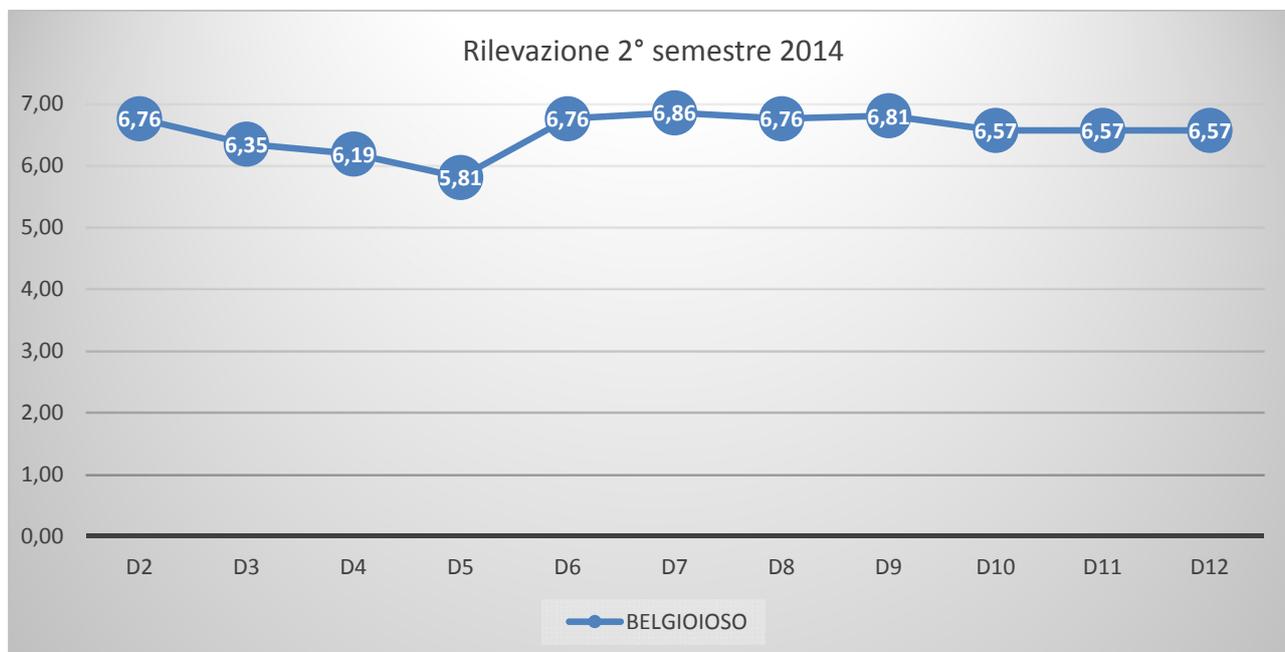
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



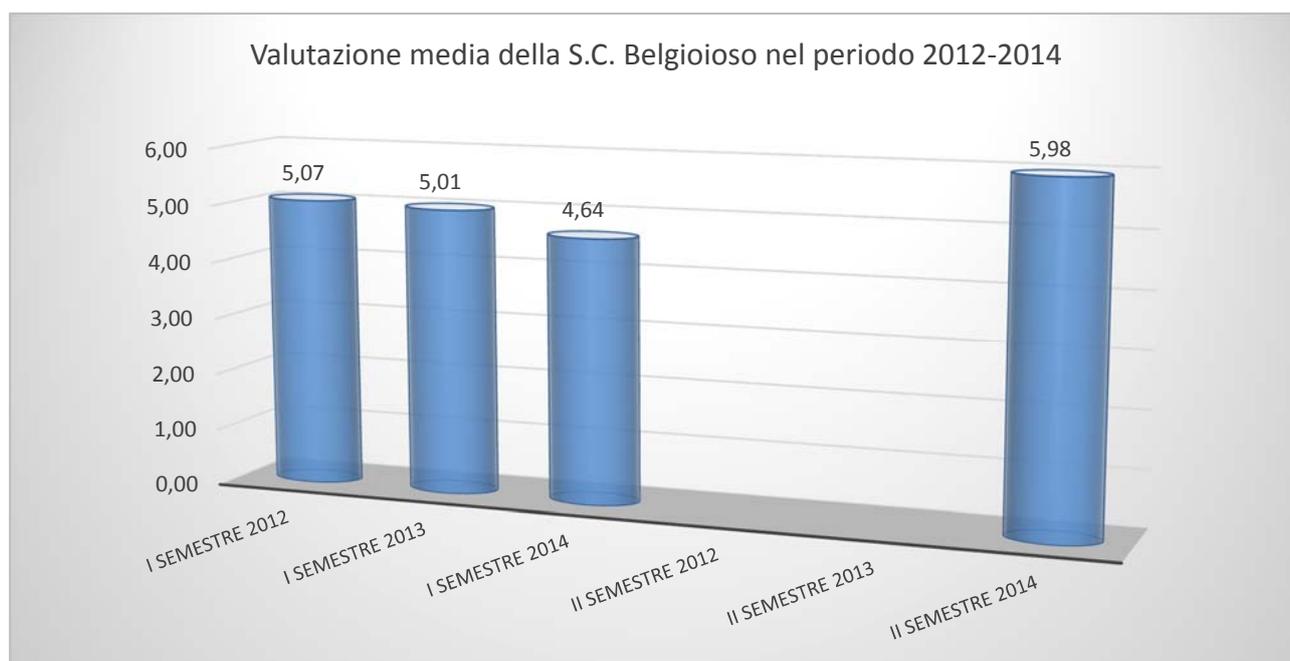


S.C. Belgioioso :

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



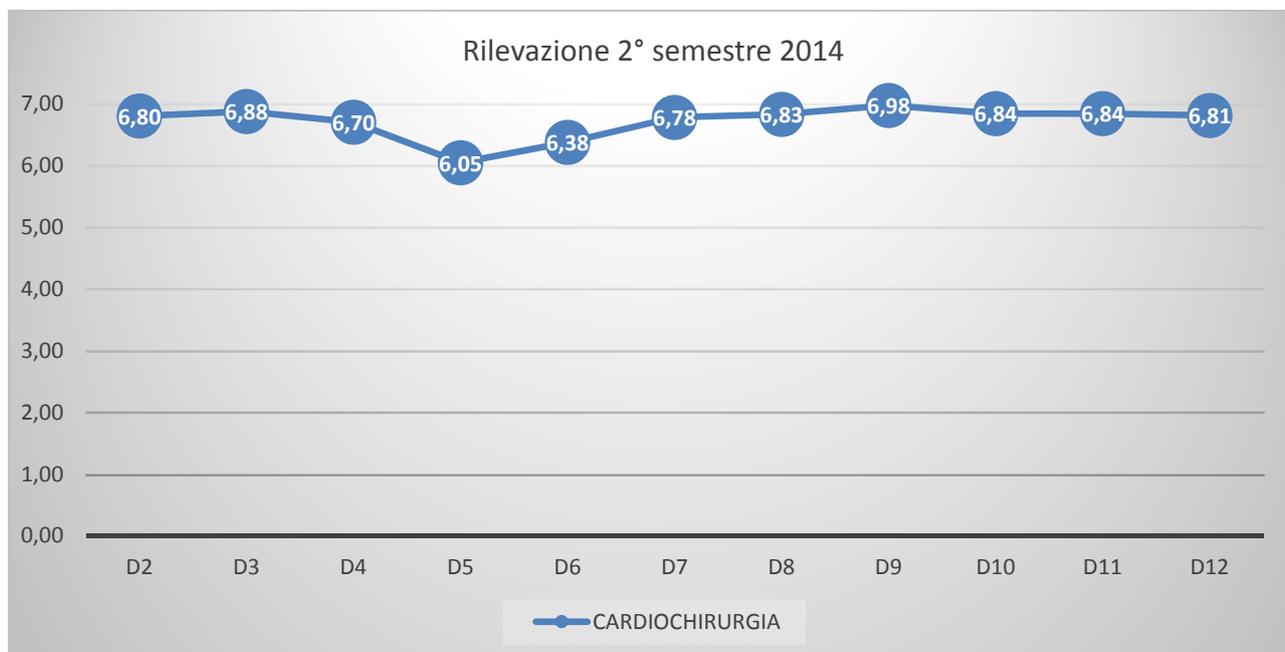
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2014



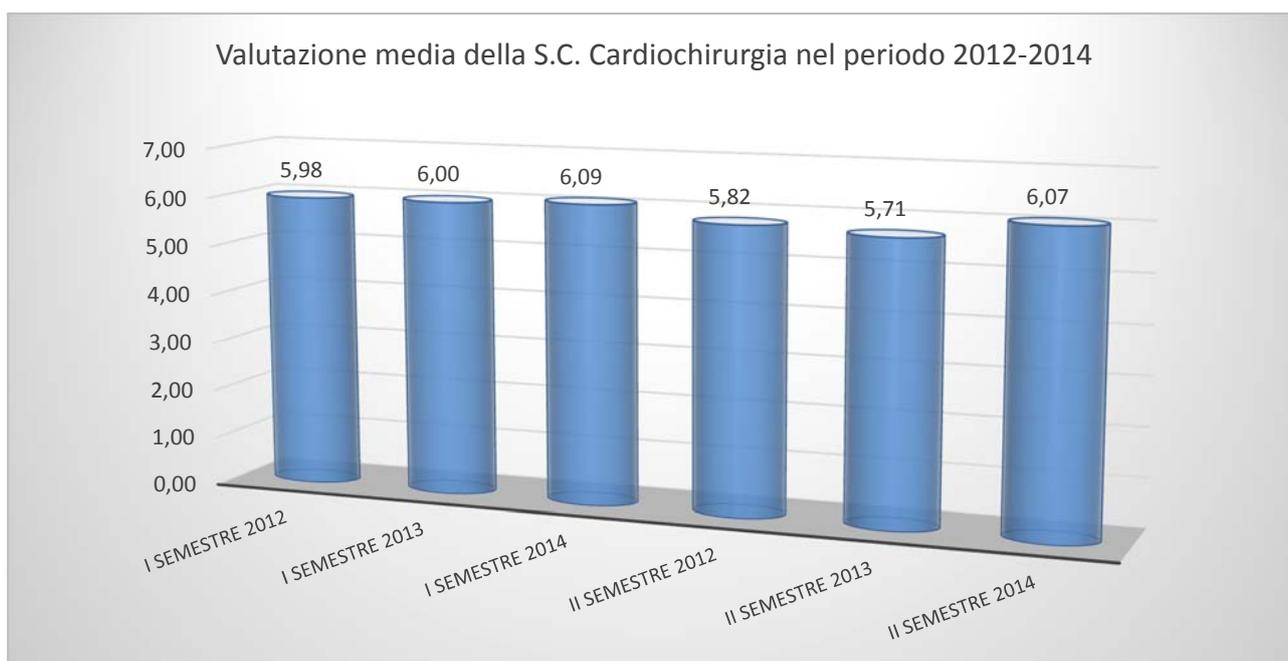


S.C. Cardiocirurgia :

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



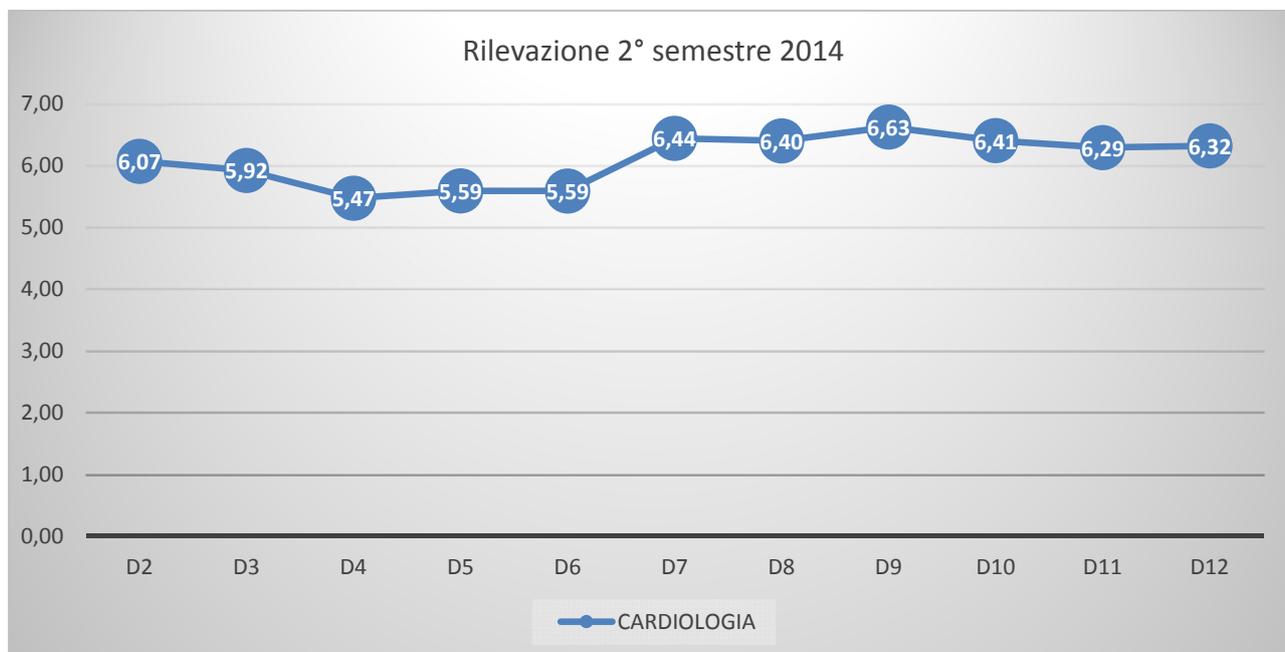
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



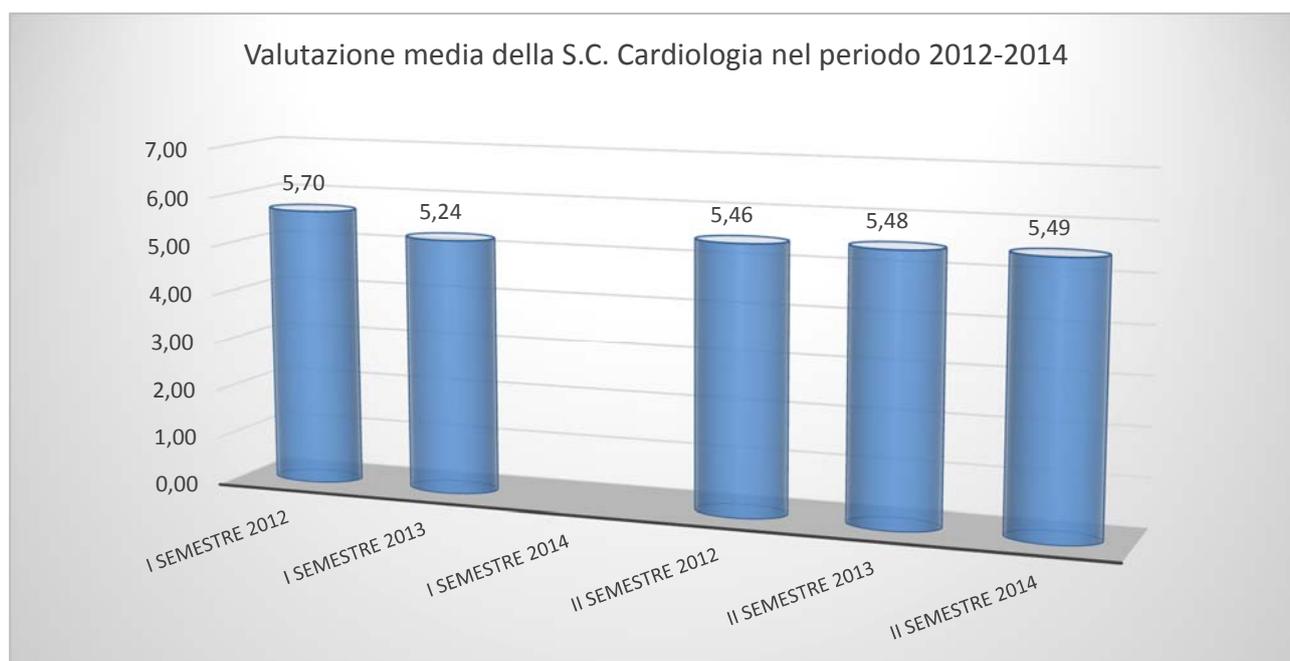


S.C. Cardiologia :

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



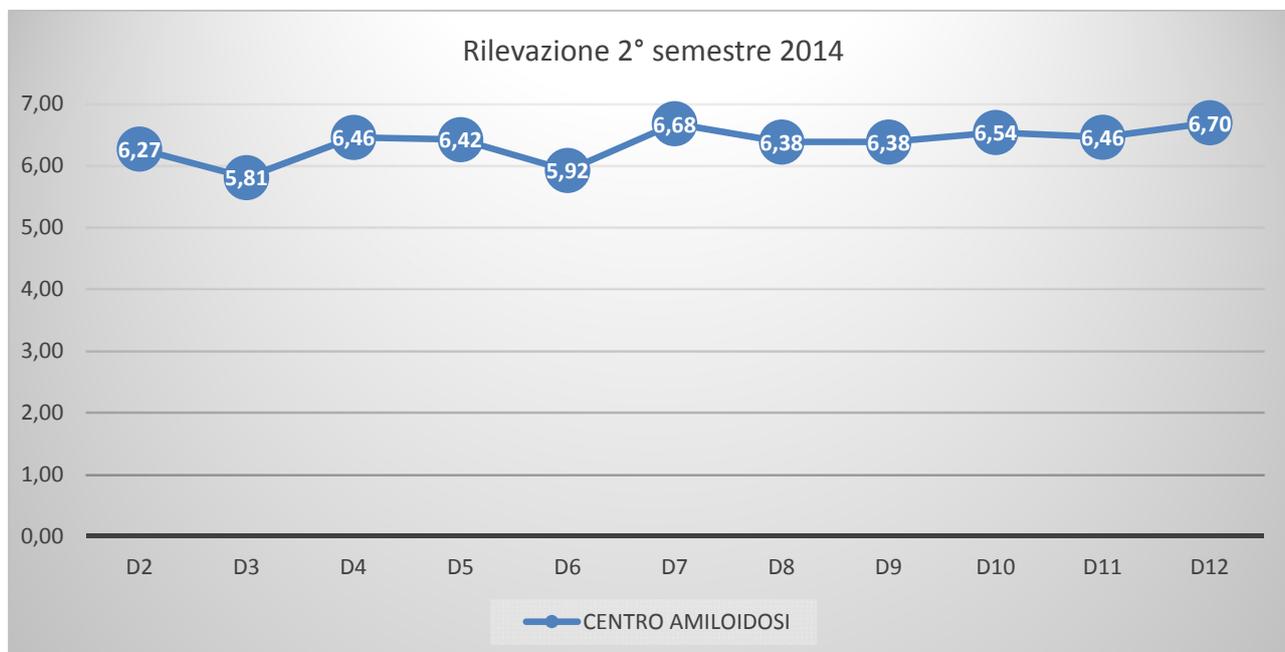
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



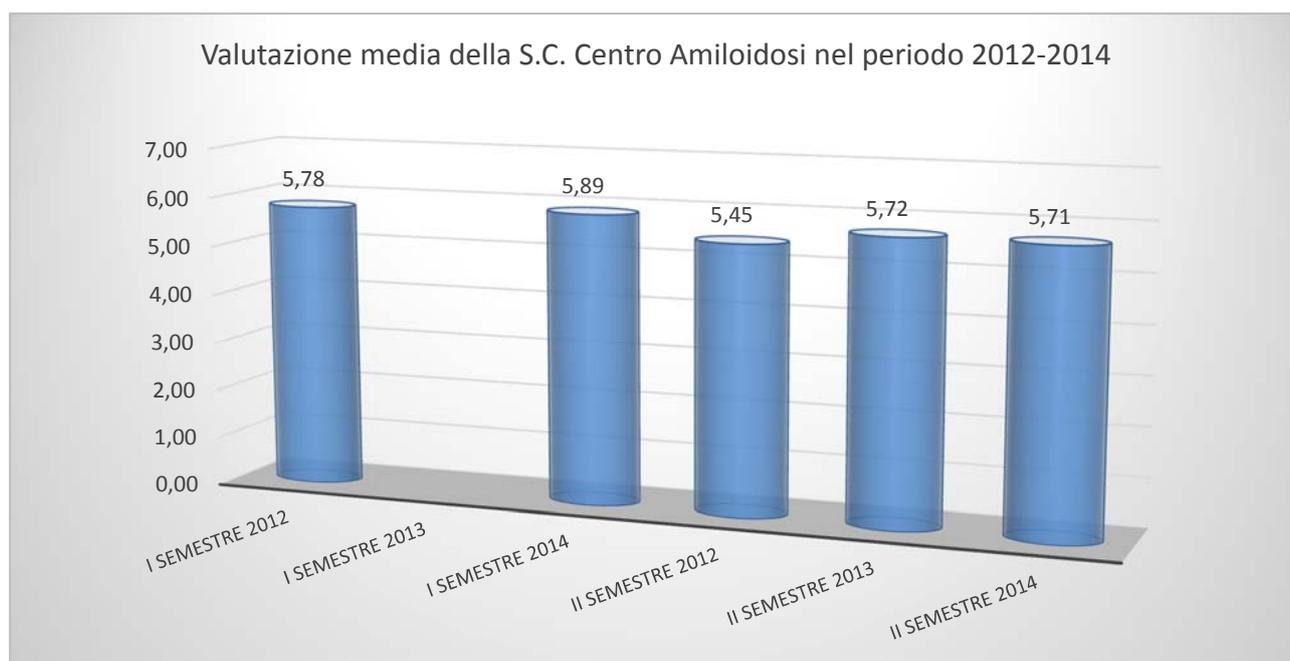


S.C. Centro Amiloidosi :

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



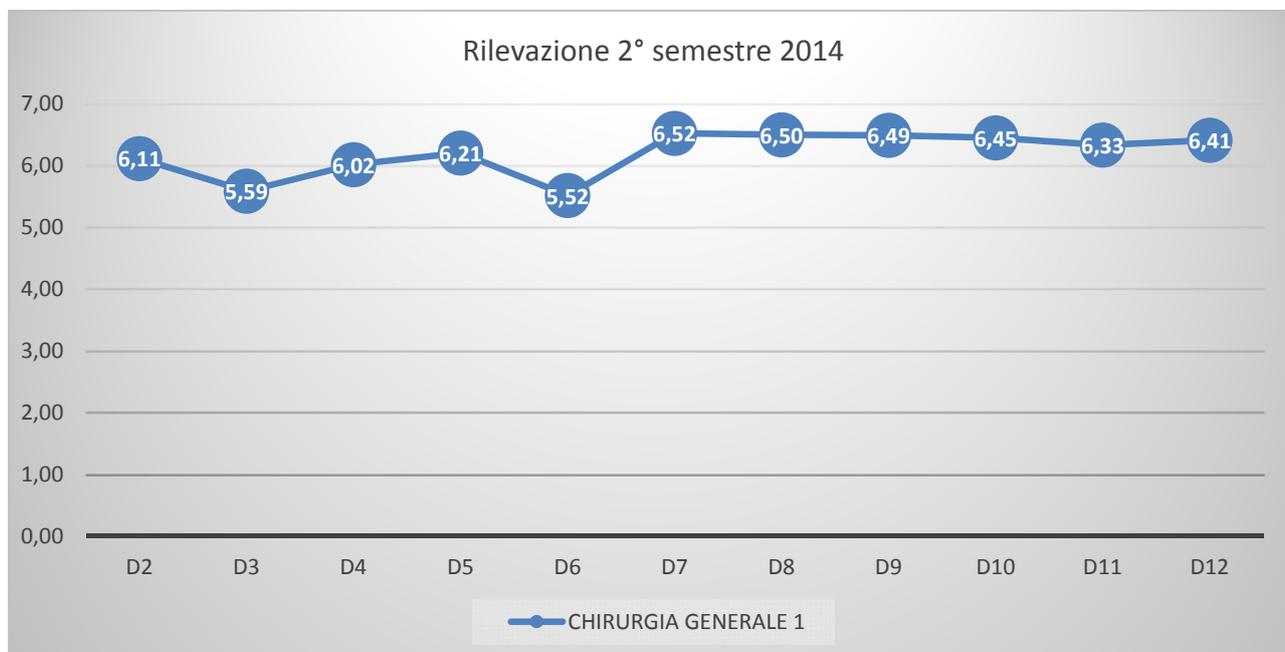
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



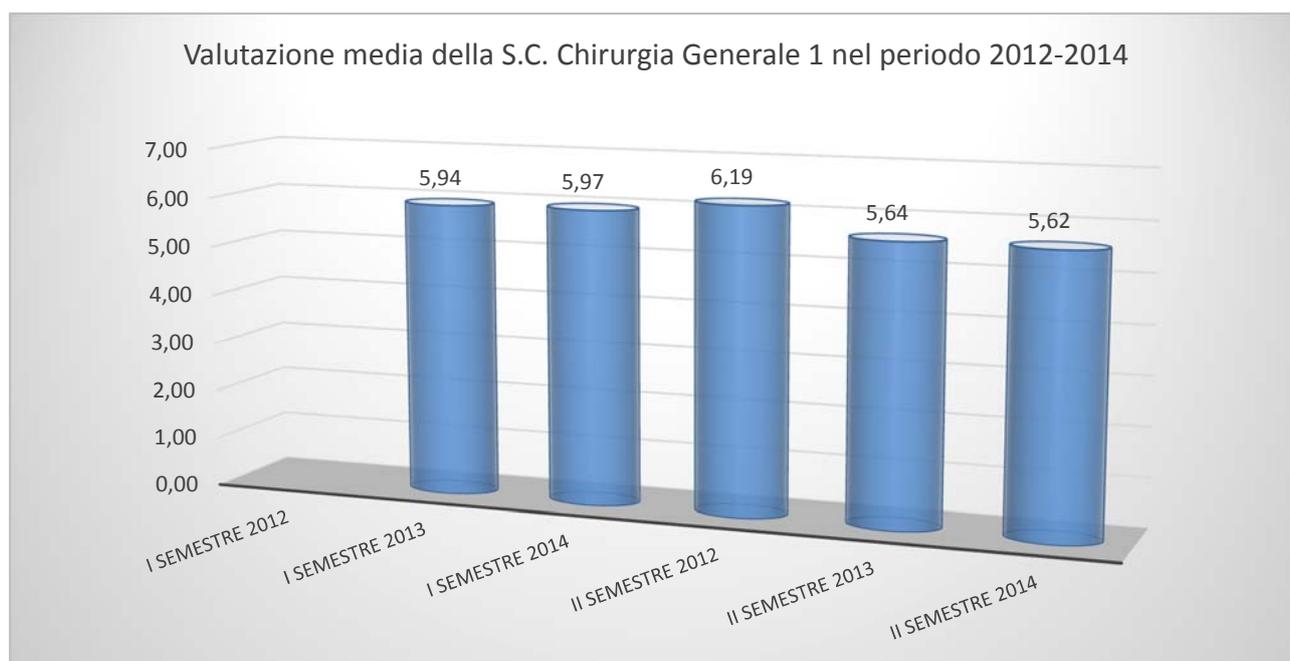


S.C. Chirurgia Generale 1 :

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



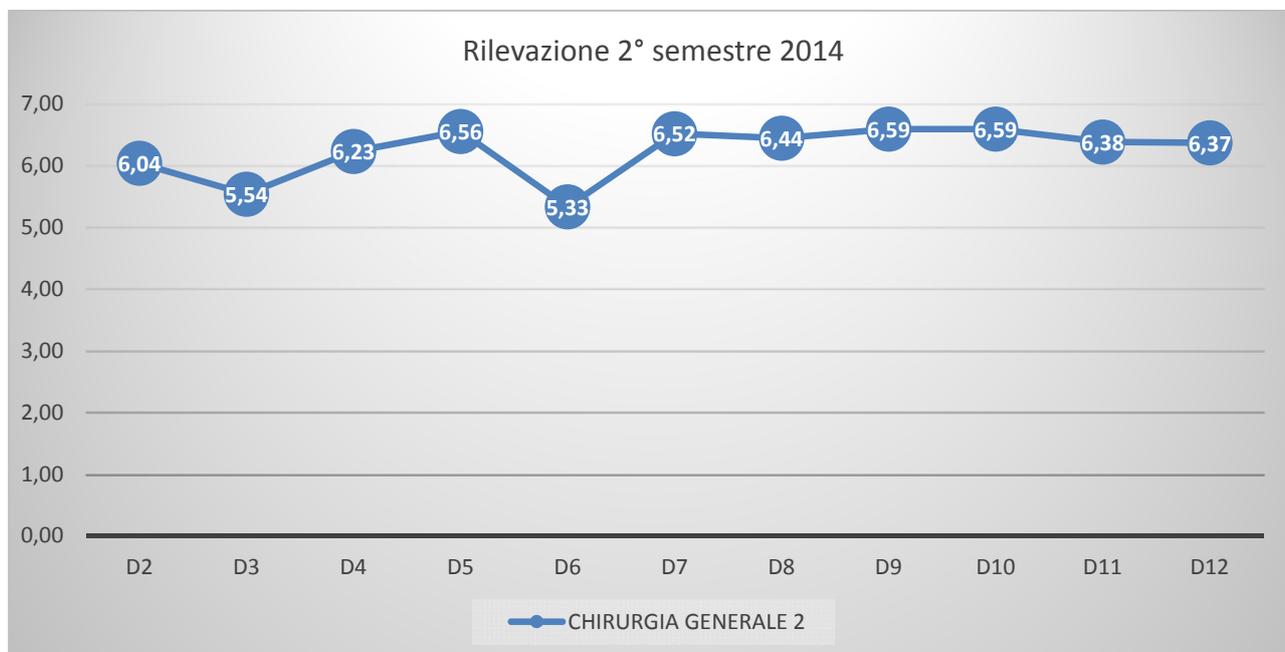
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



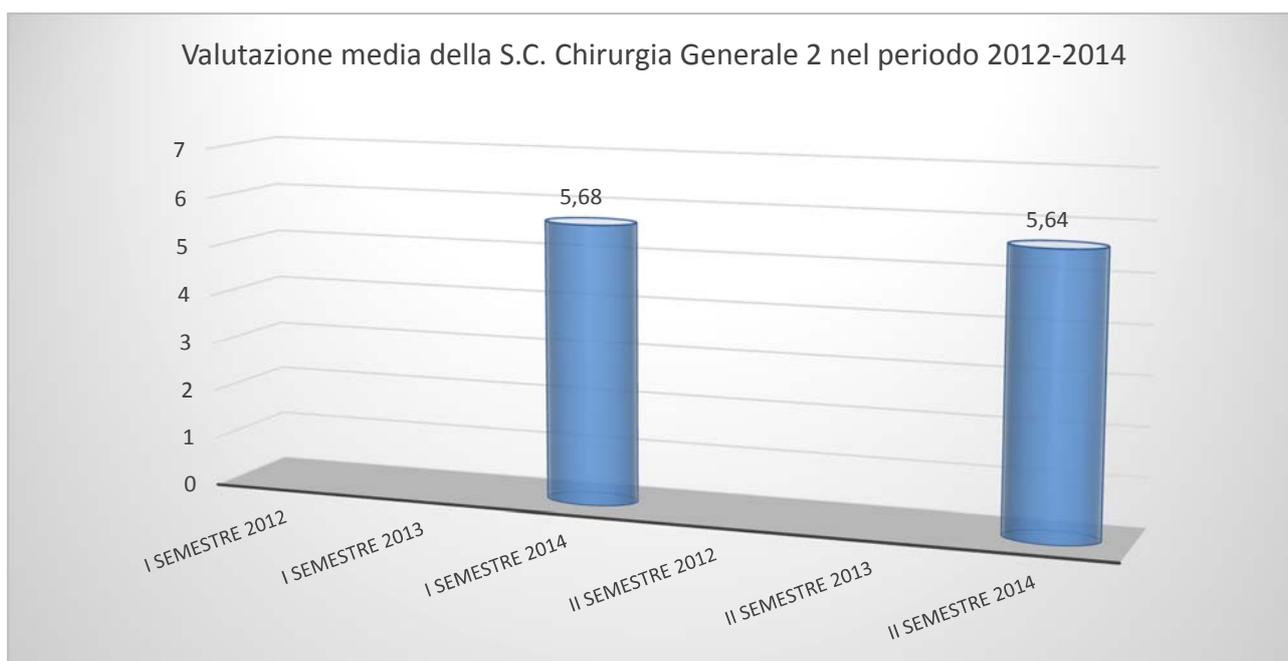


S.C. Chirurgia Generale 2 :

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



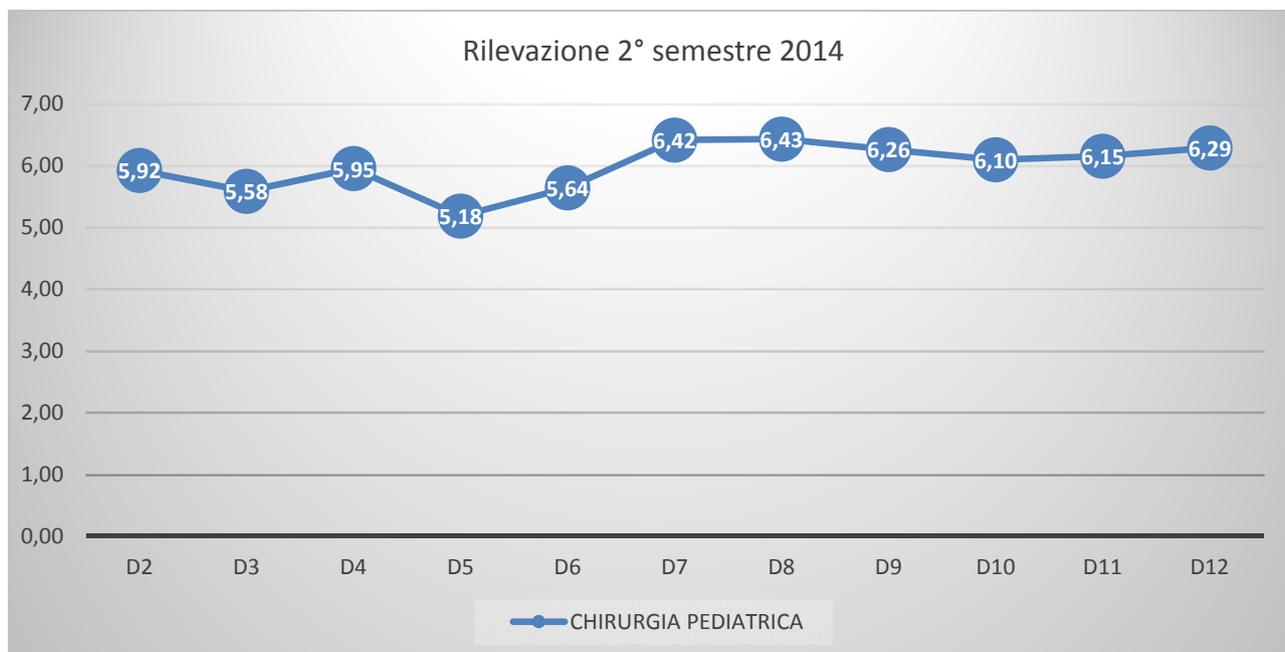
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



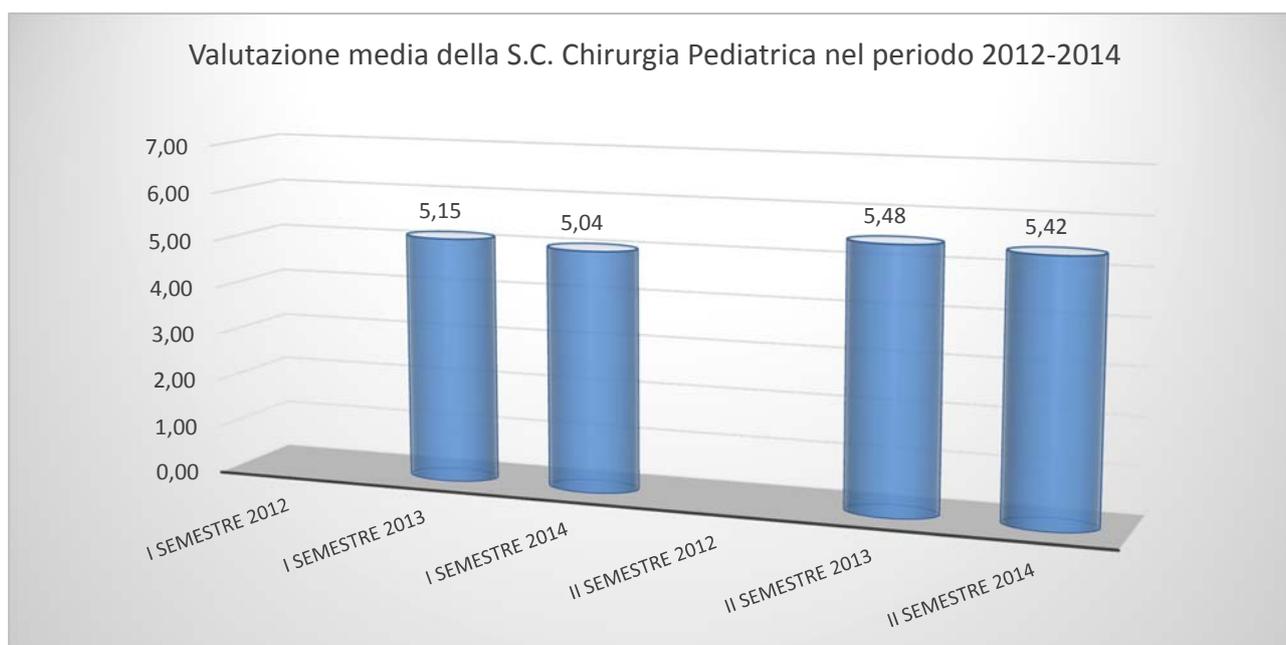


S.C. Chirurgia Pediatrica :

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



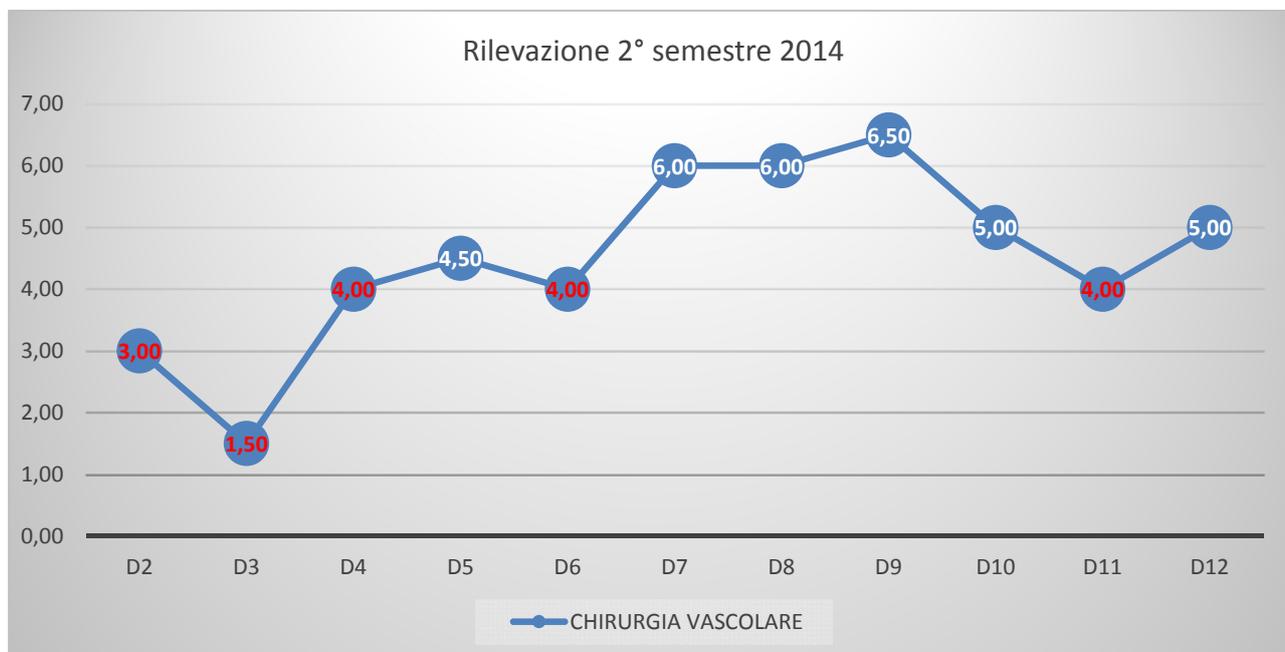
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



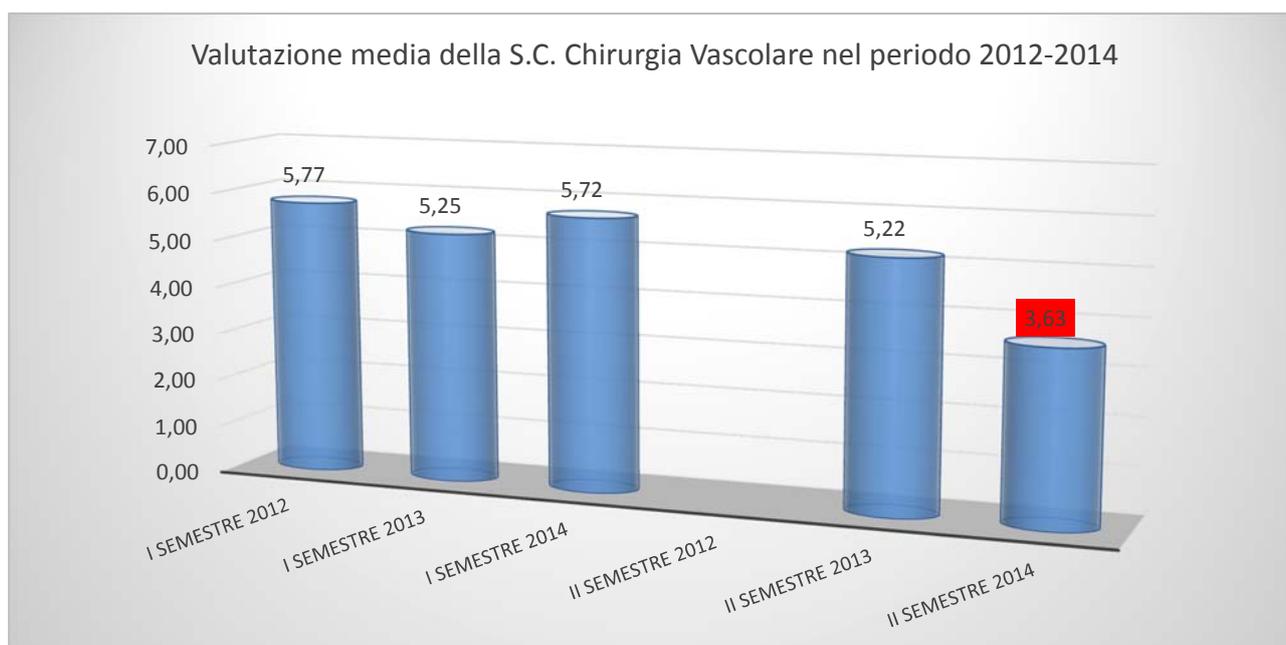


S.C. Chirurgia Vascolare :

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



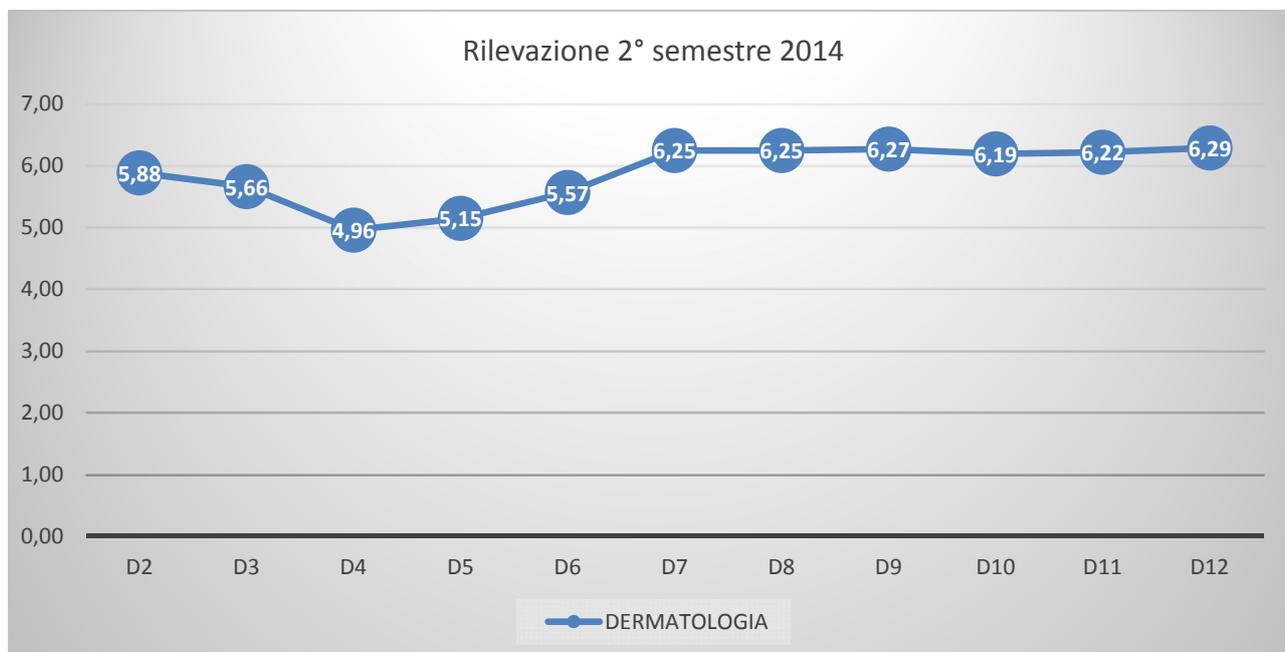
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



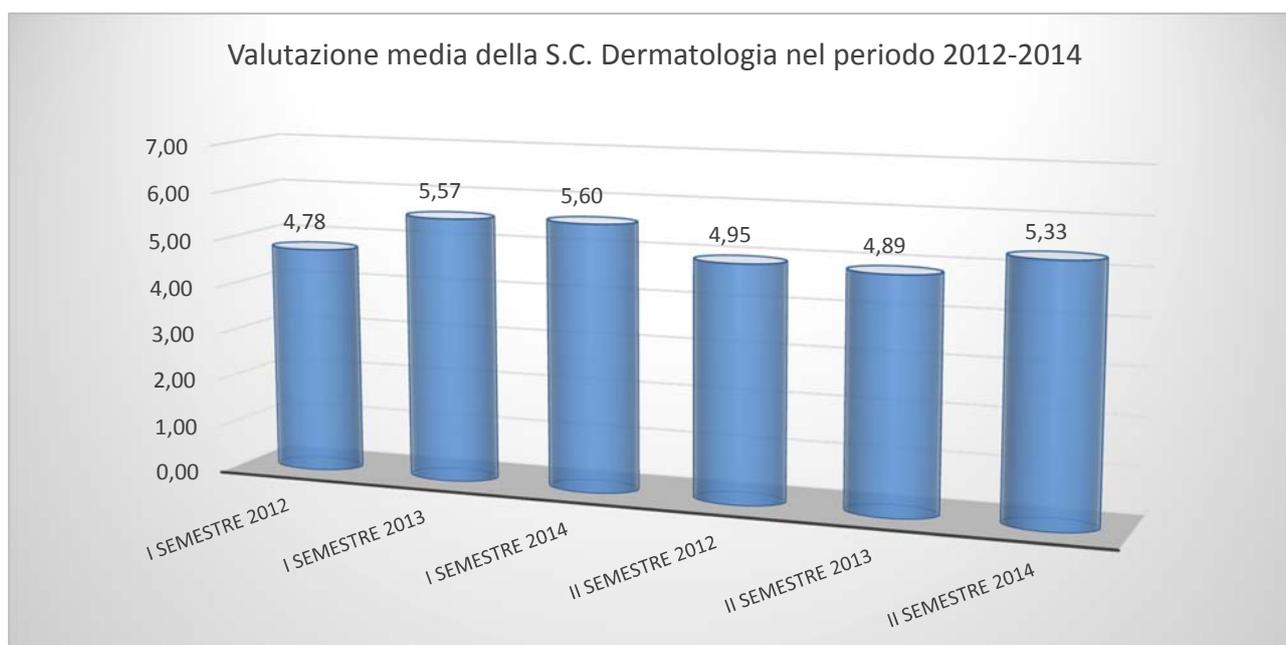


S.C. Dermatologia :

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



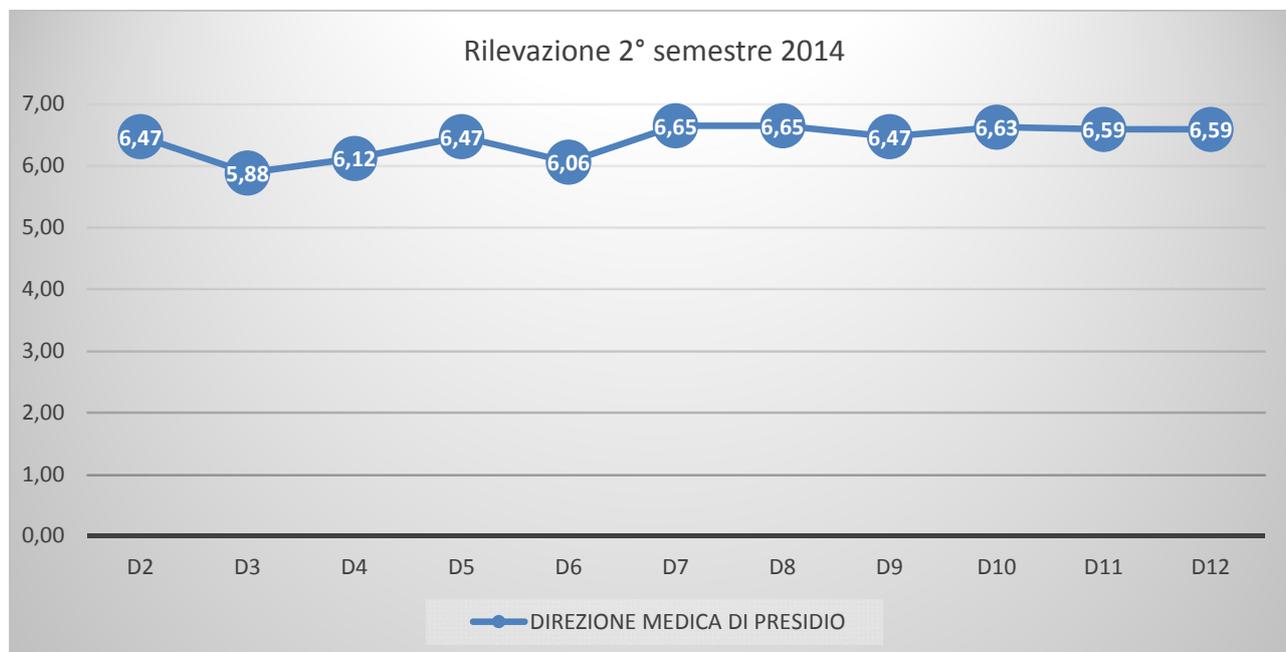
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



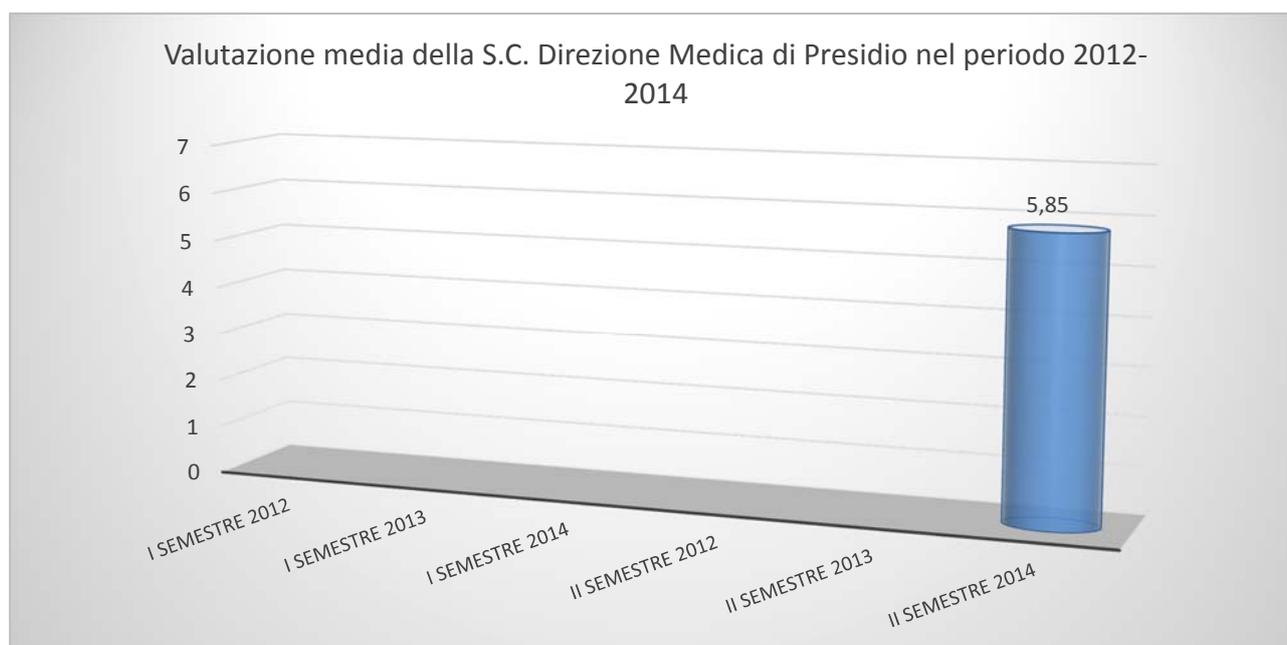


S.C. Direzione Medica di Presidio :

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



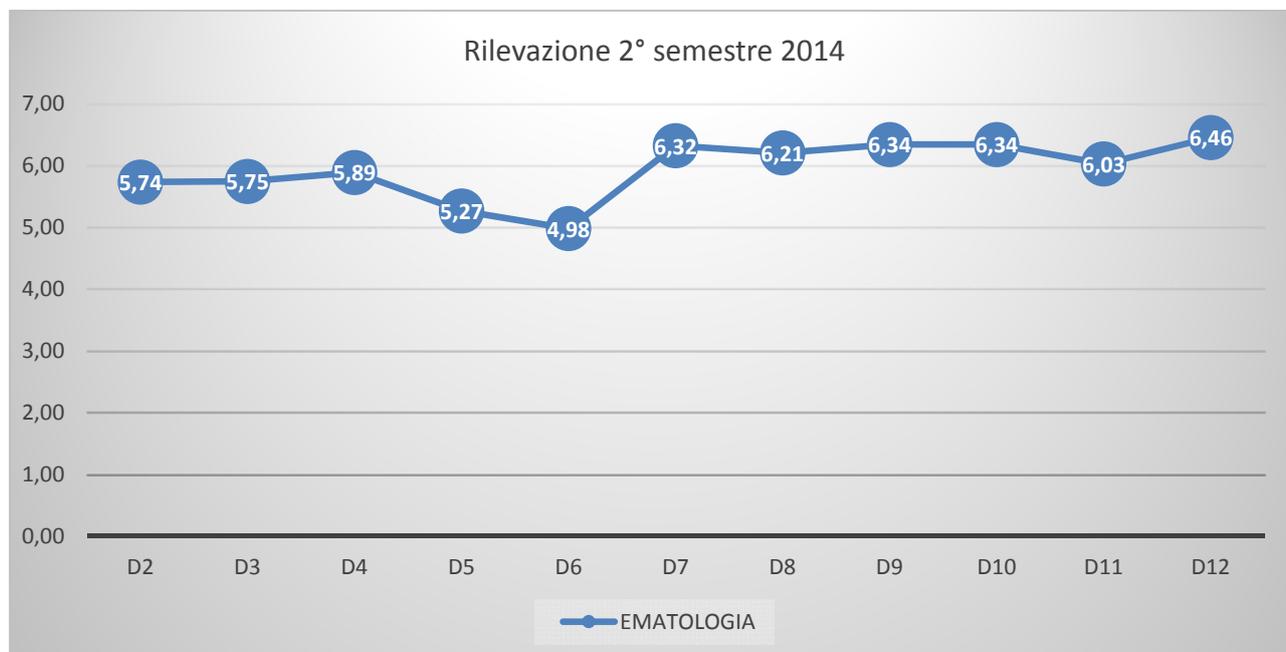
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



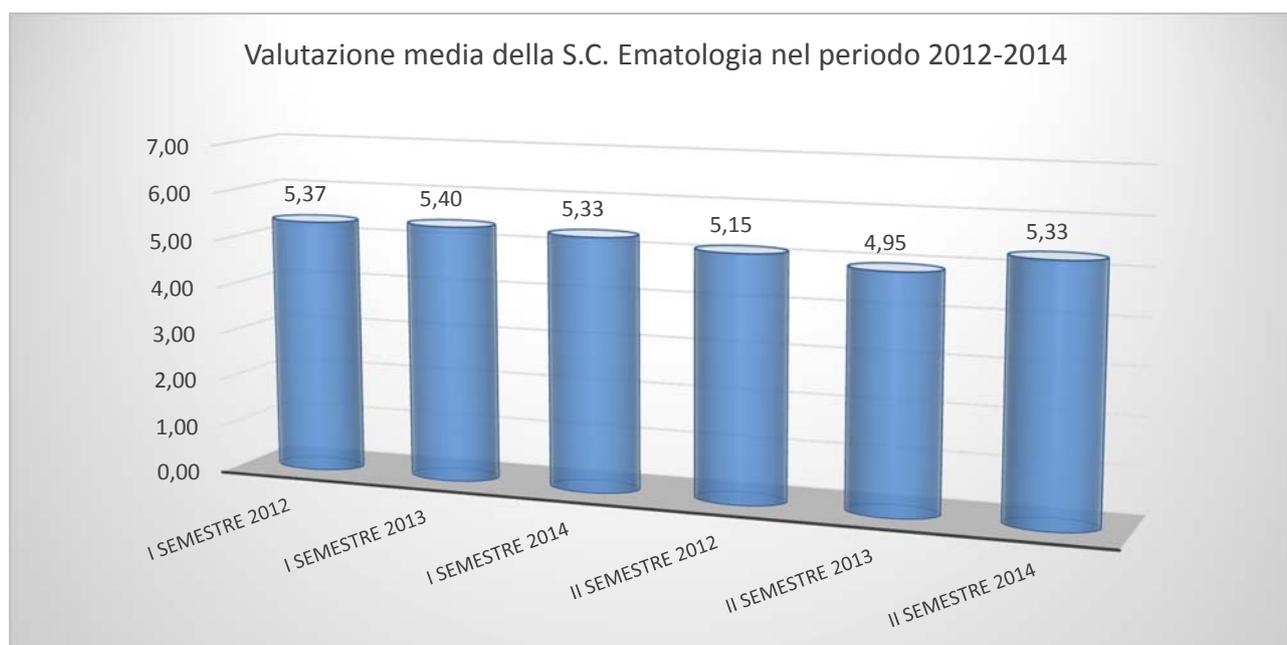


S.C. Ematologia :

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



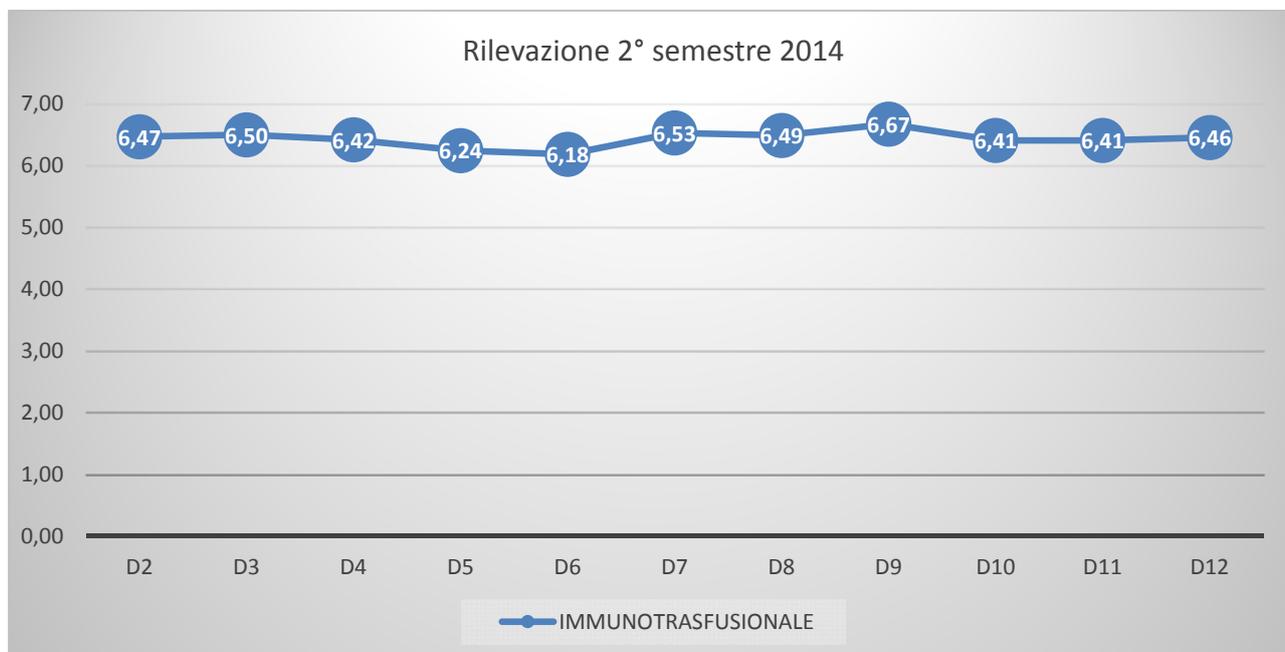
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



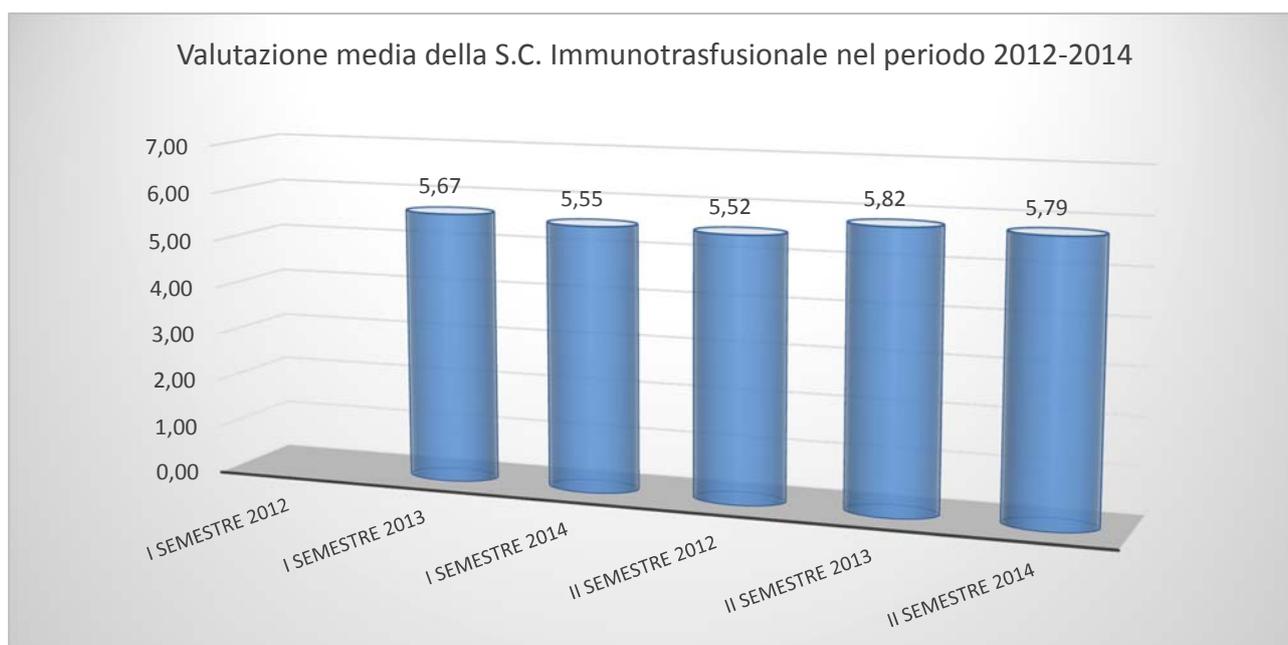


S.C. Immunotrasfusionale :

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



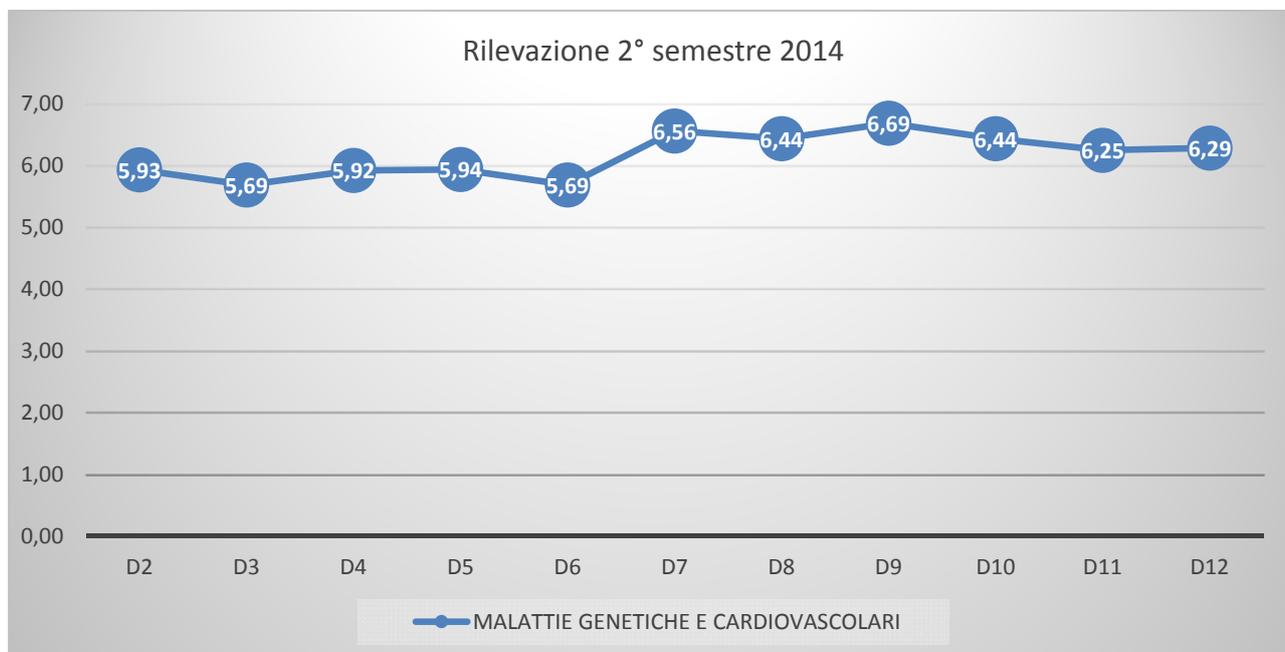
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



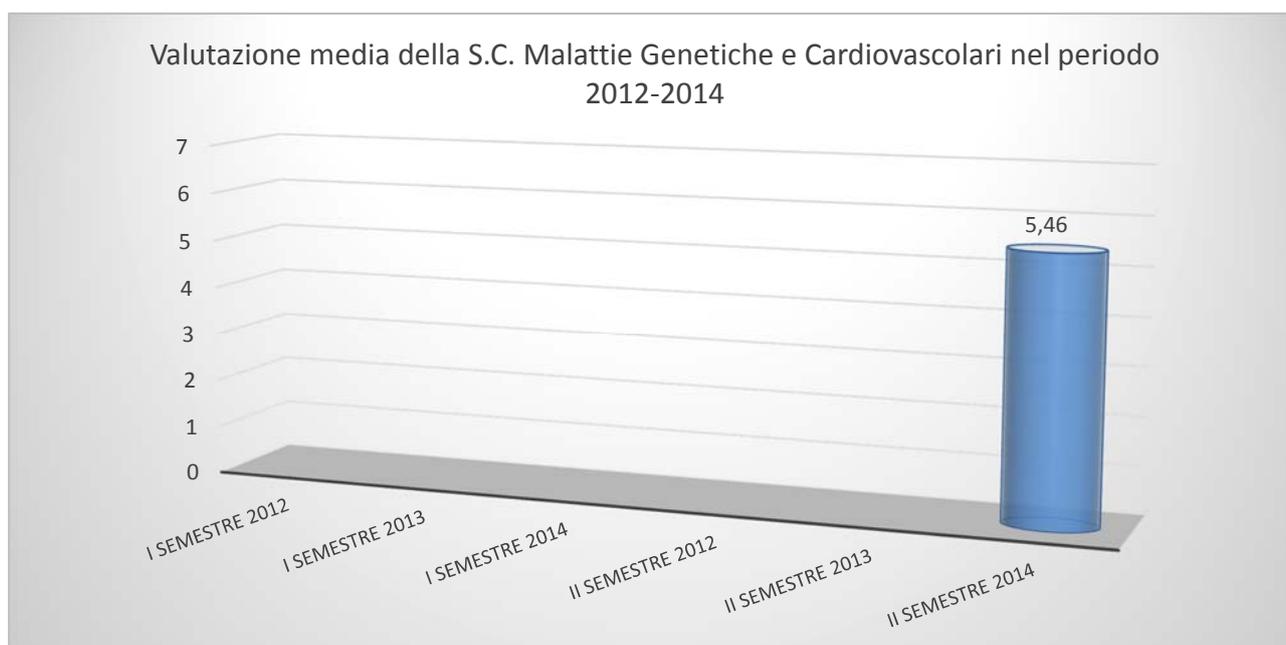


S.C. Malattie Genetiche e Cardiovascolari :

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



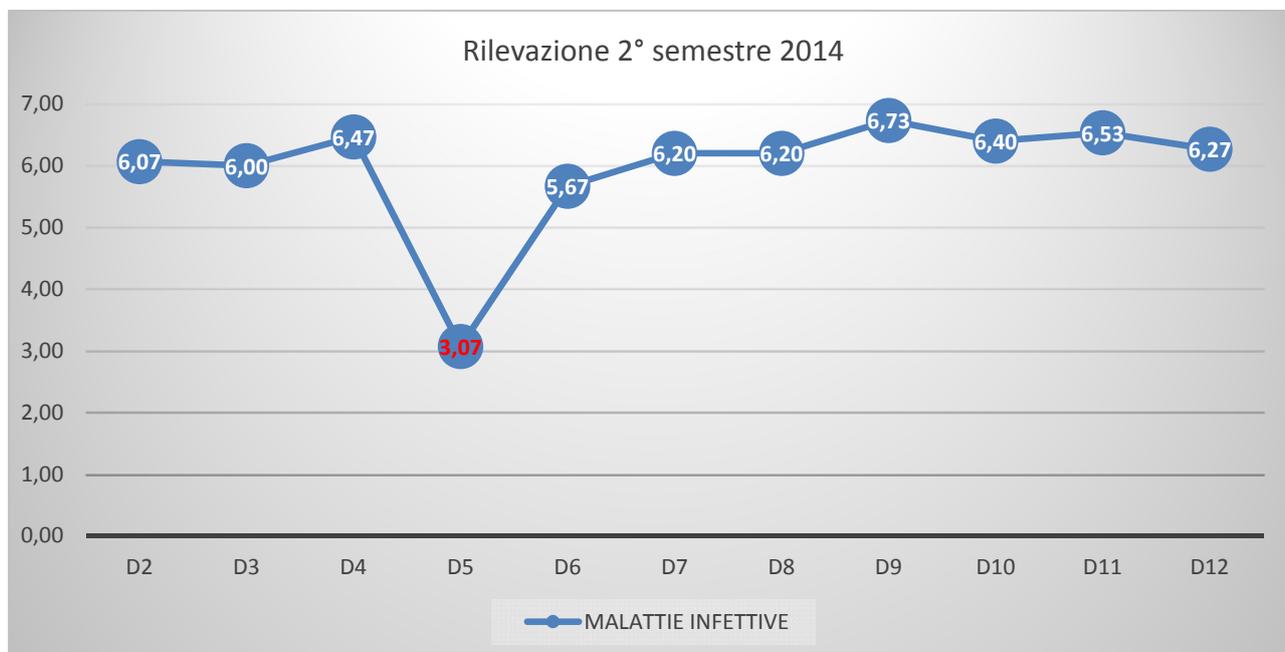
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



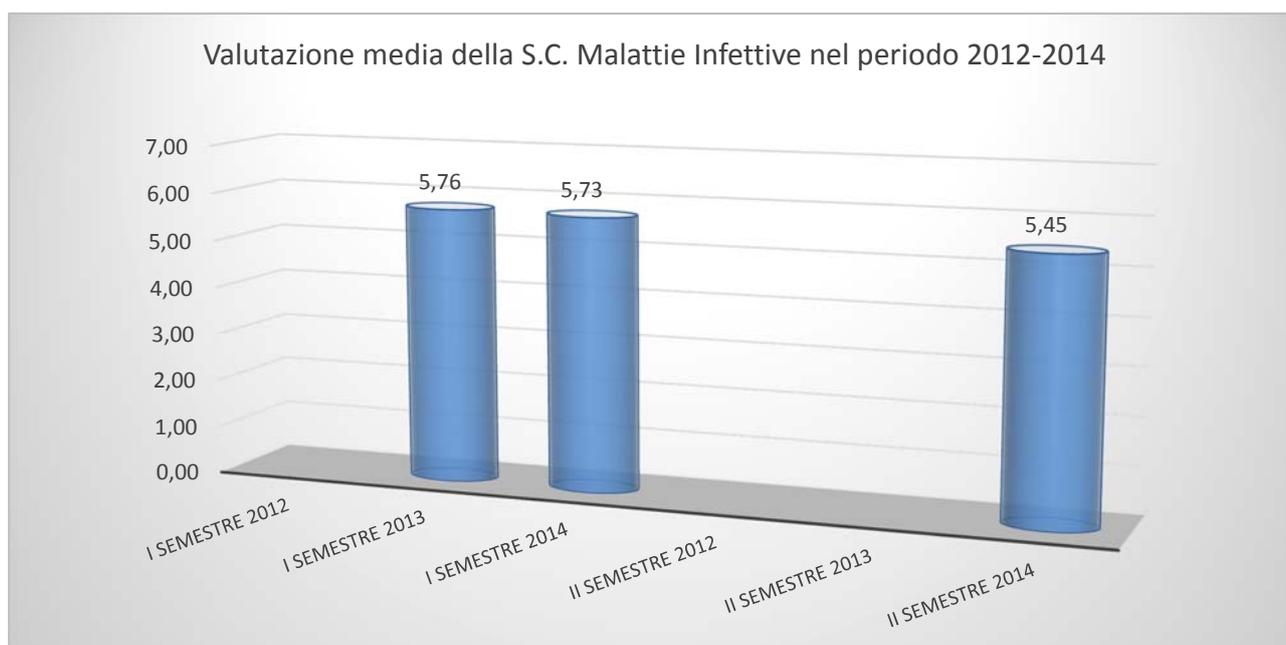


S.C. Malattie Infettive :

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



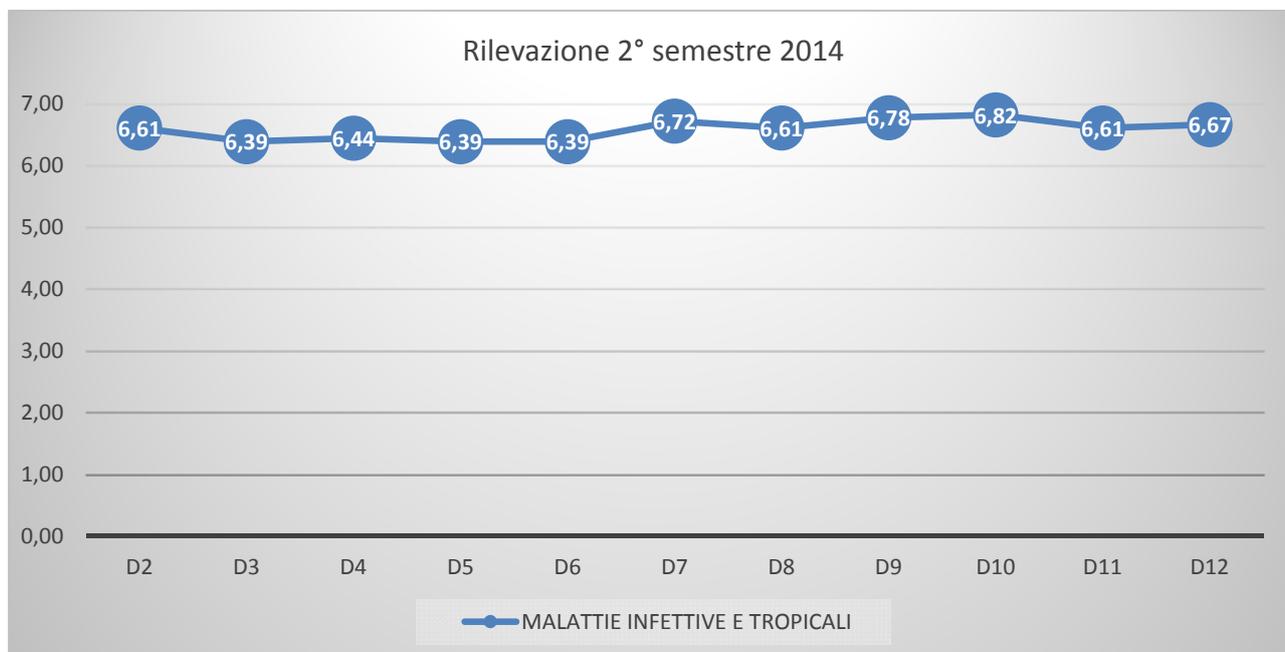
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



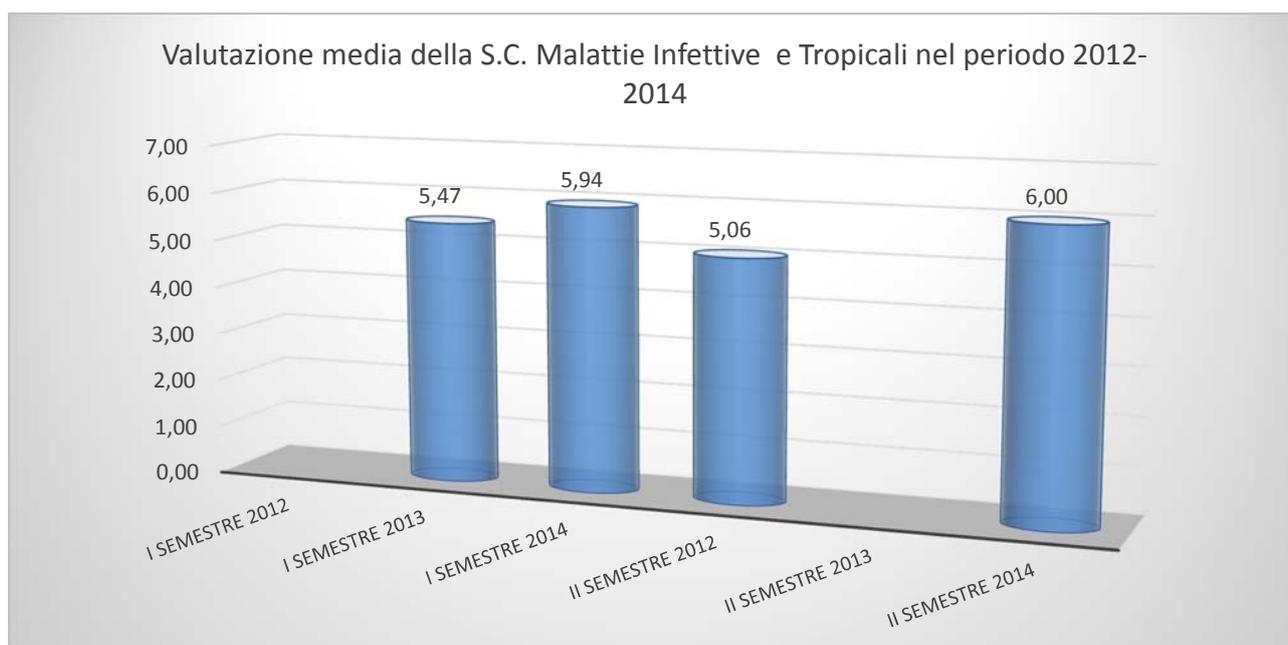


S.C. Malattie Infettive e Tropicali :

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



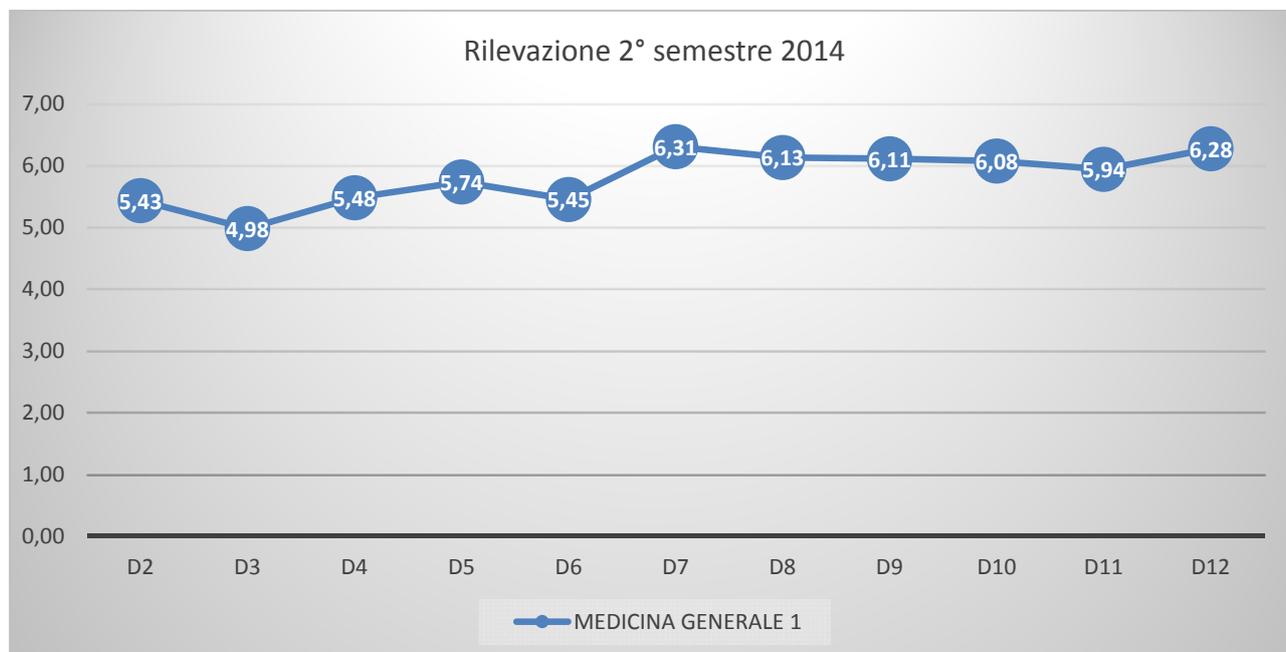
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



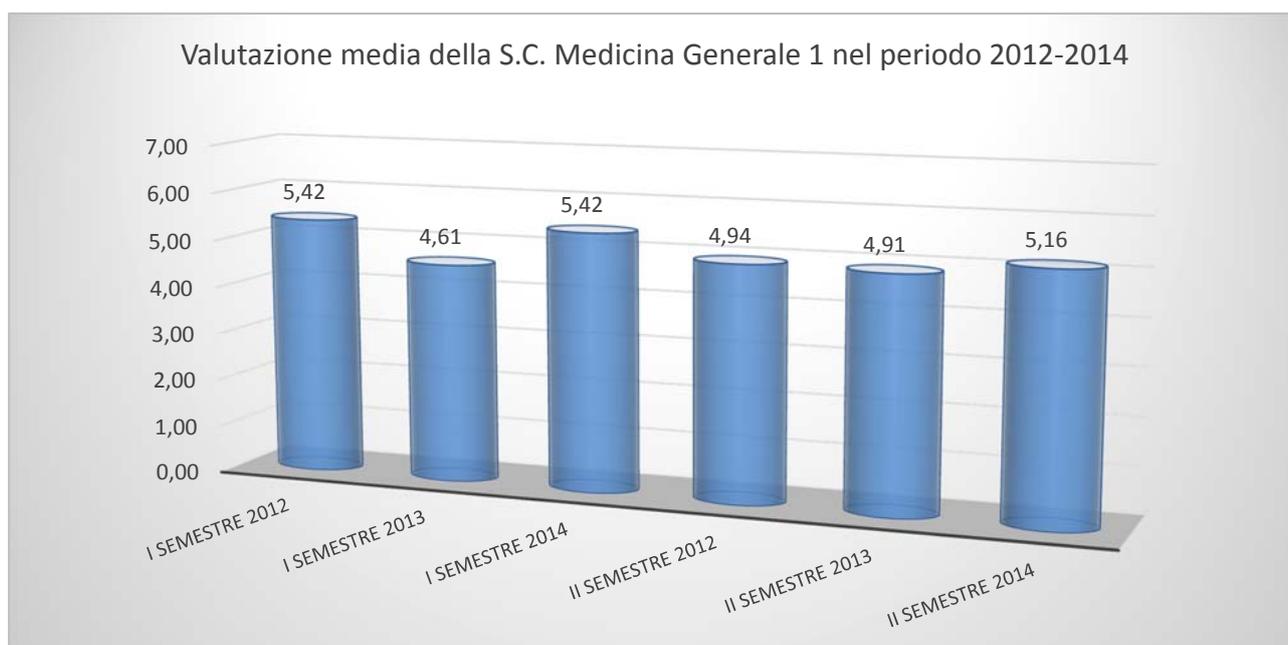


S.C. Medicina Generale 1 :

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



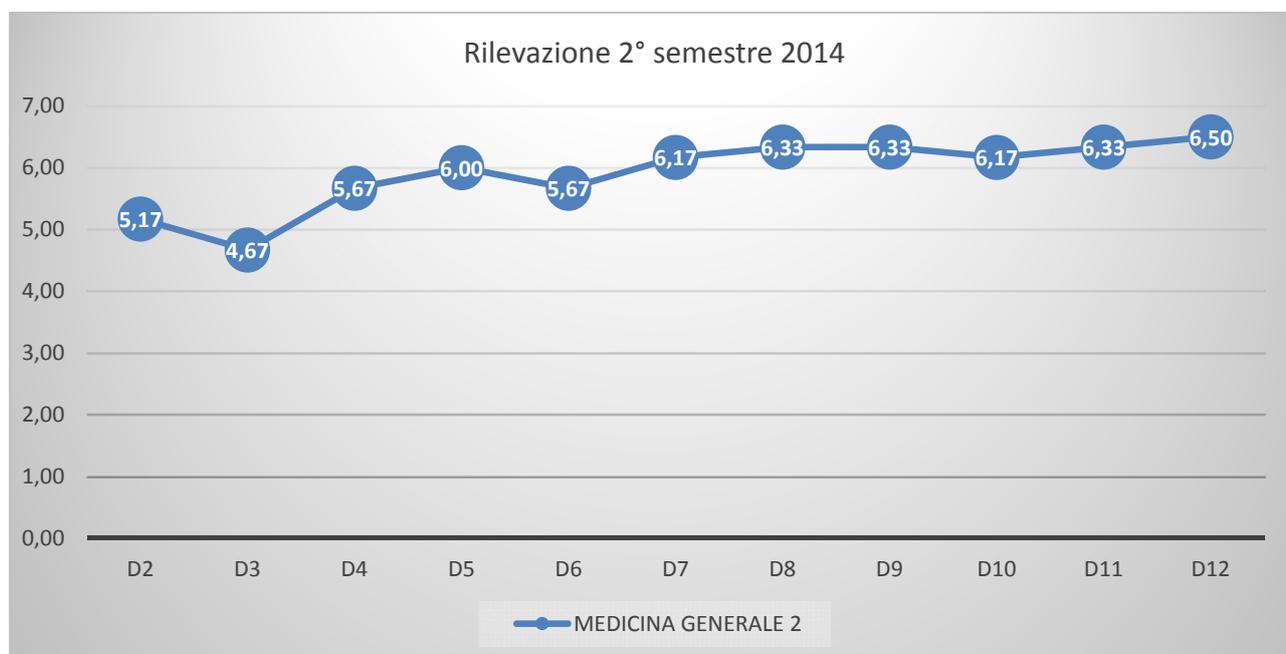
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



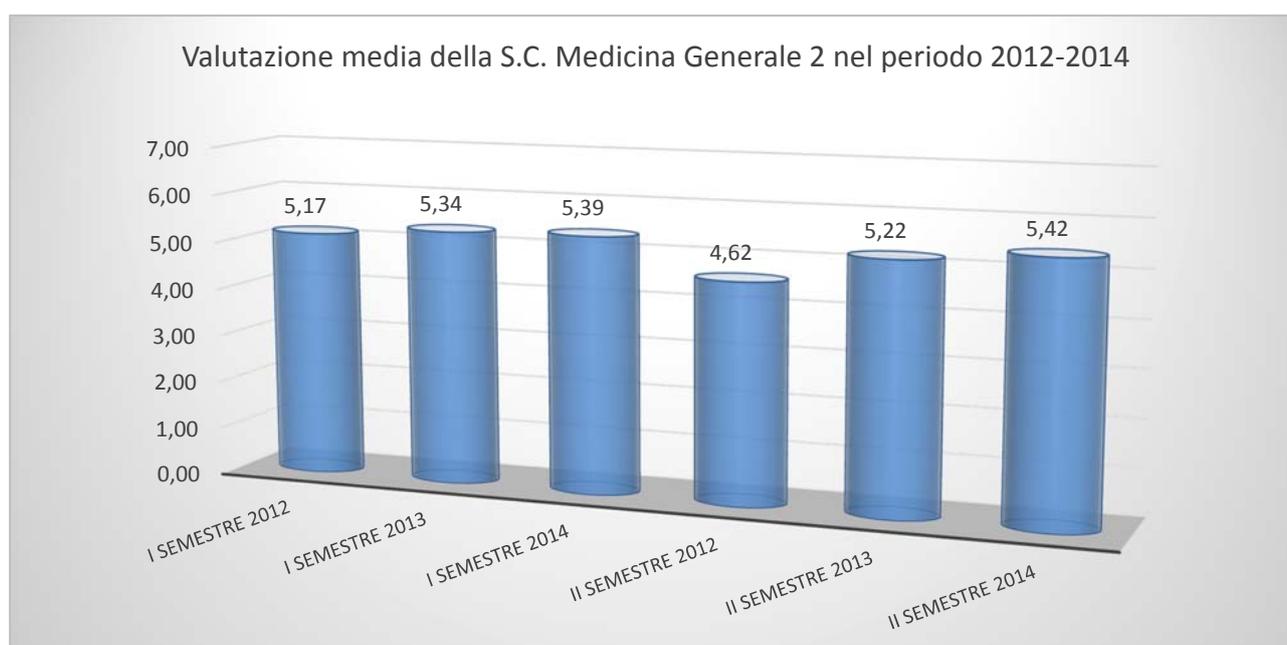


S.C. Medicina Generale 2 :

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



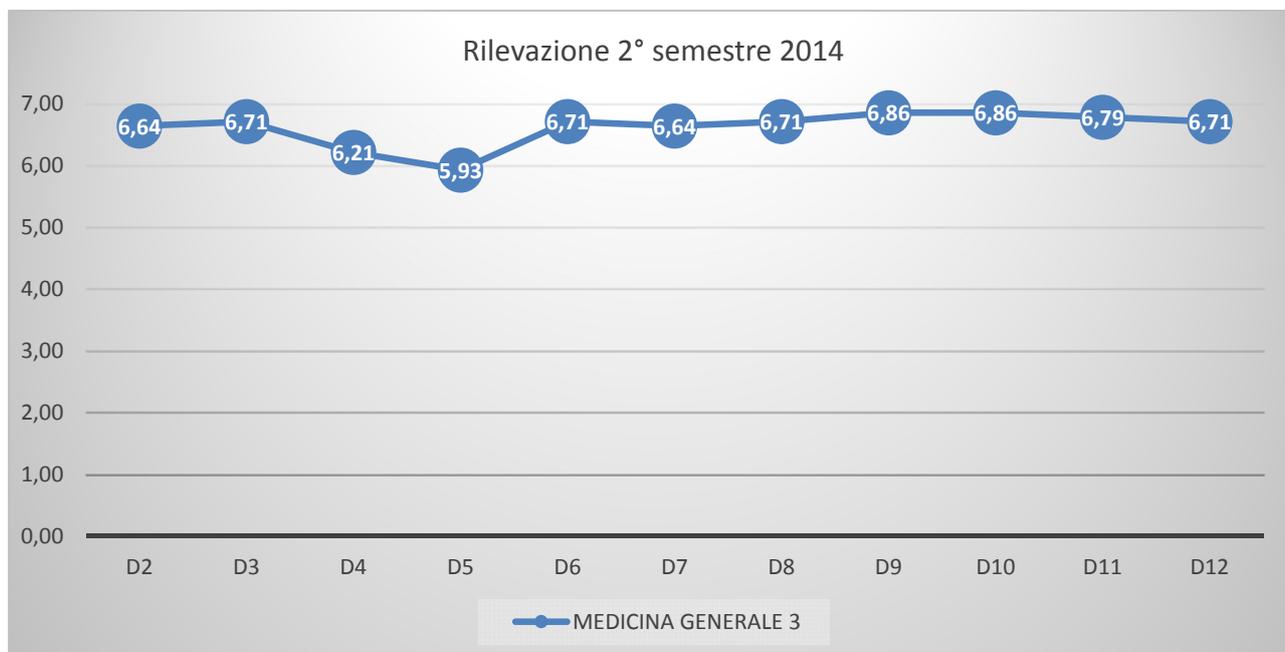
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



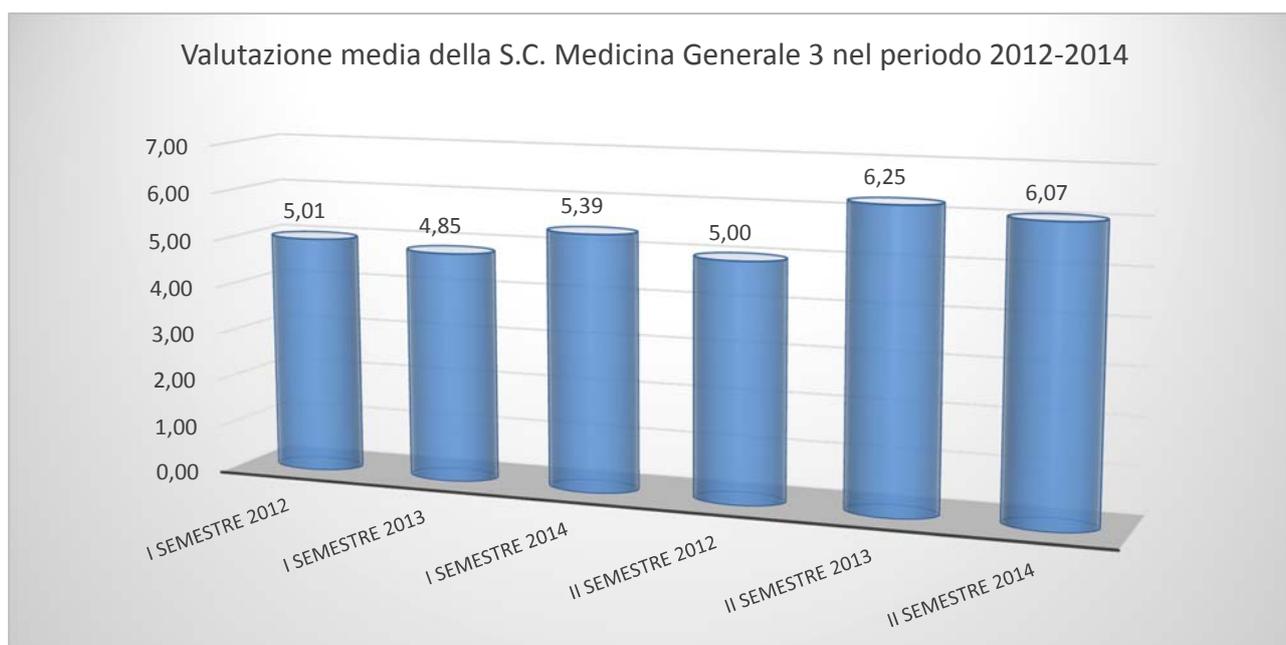


S.C. Medicina Generale 3 :

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



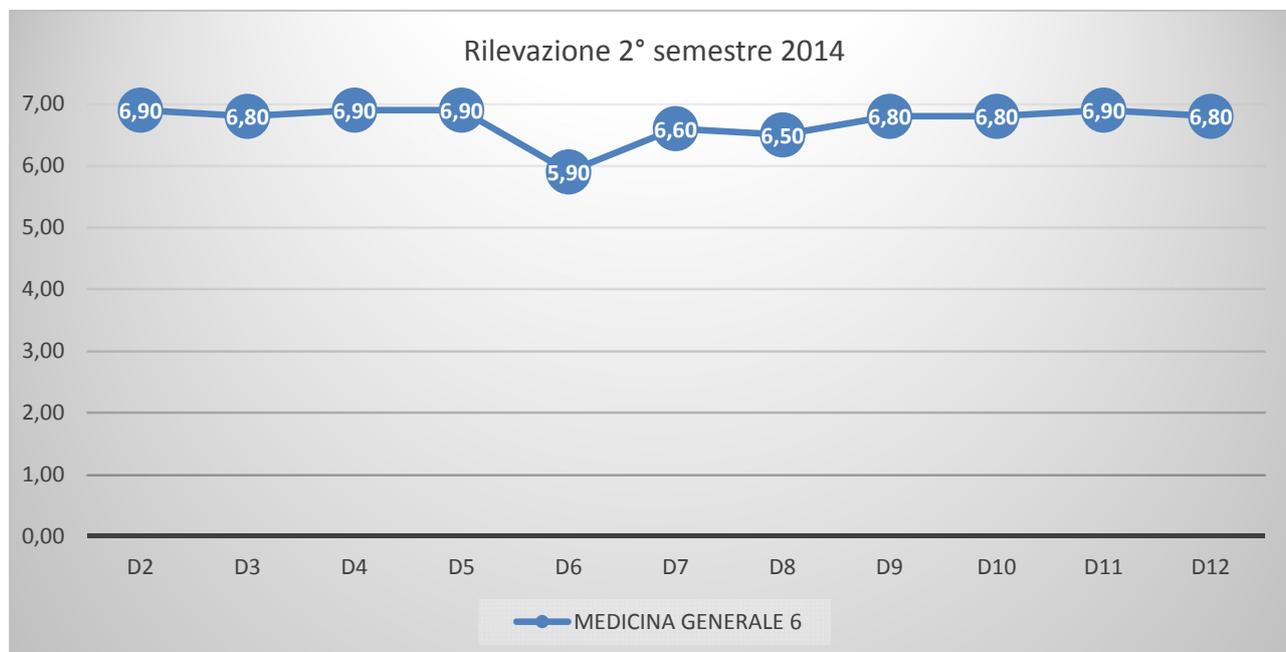
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



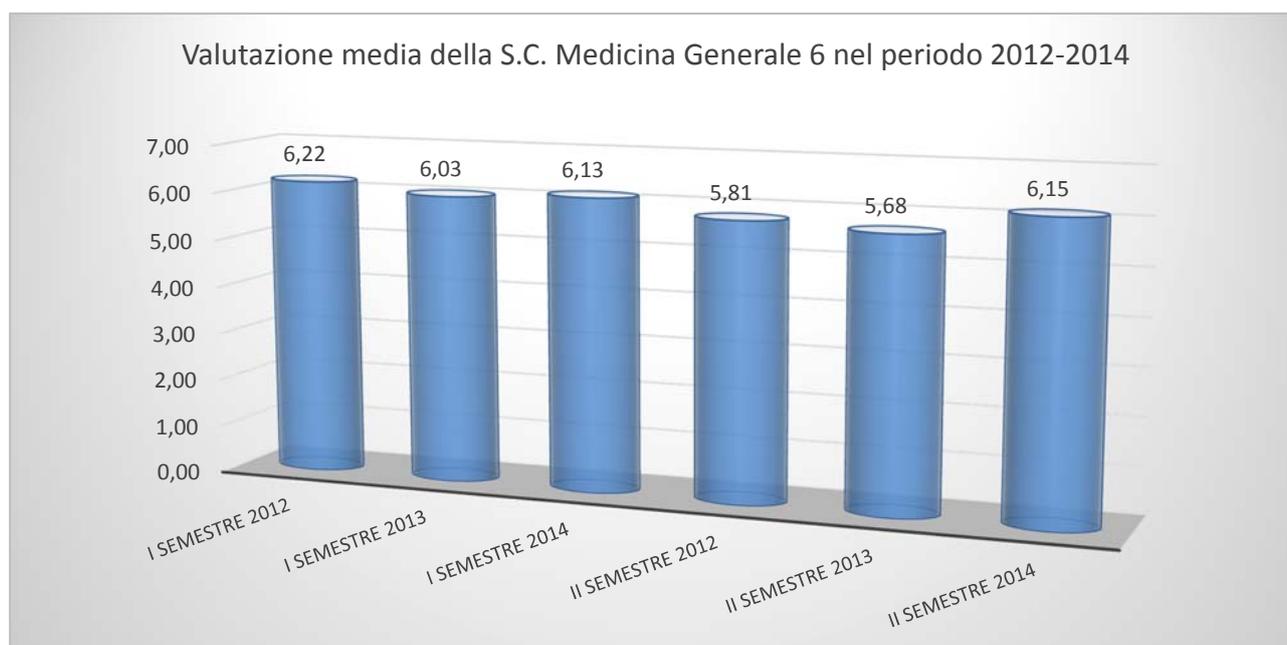


S.C. Medicina Generale 6 :

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



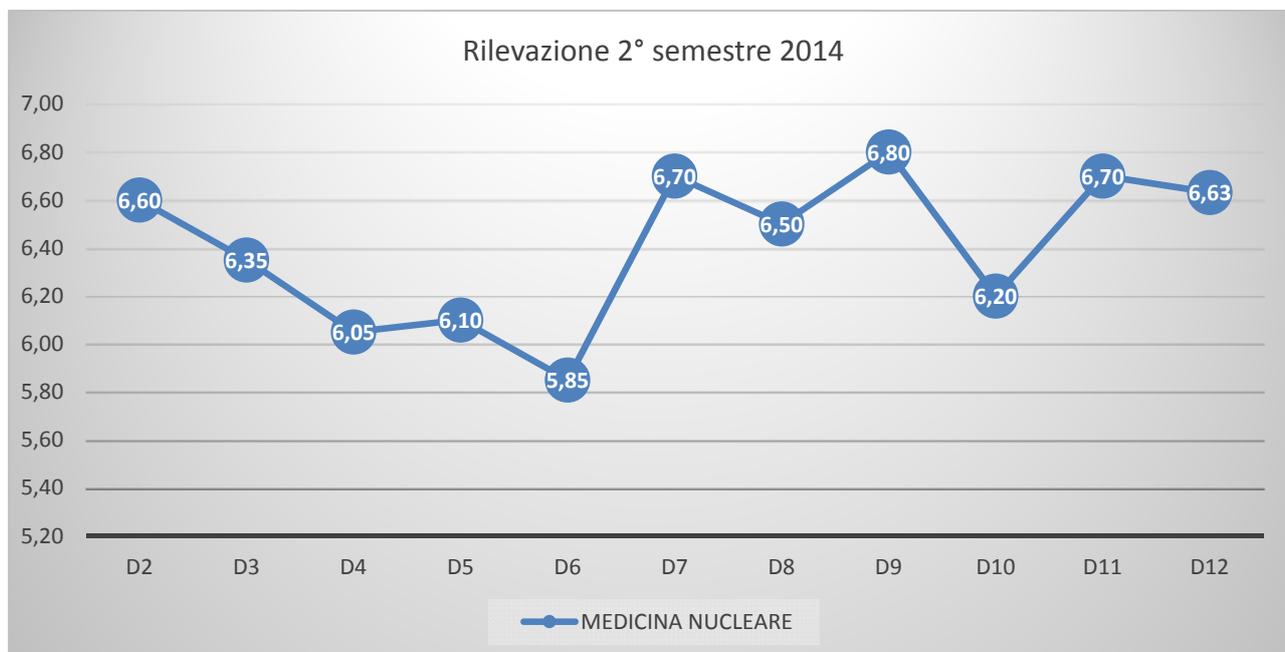
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



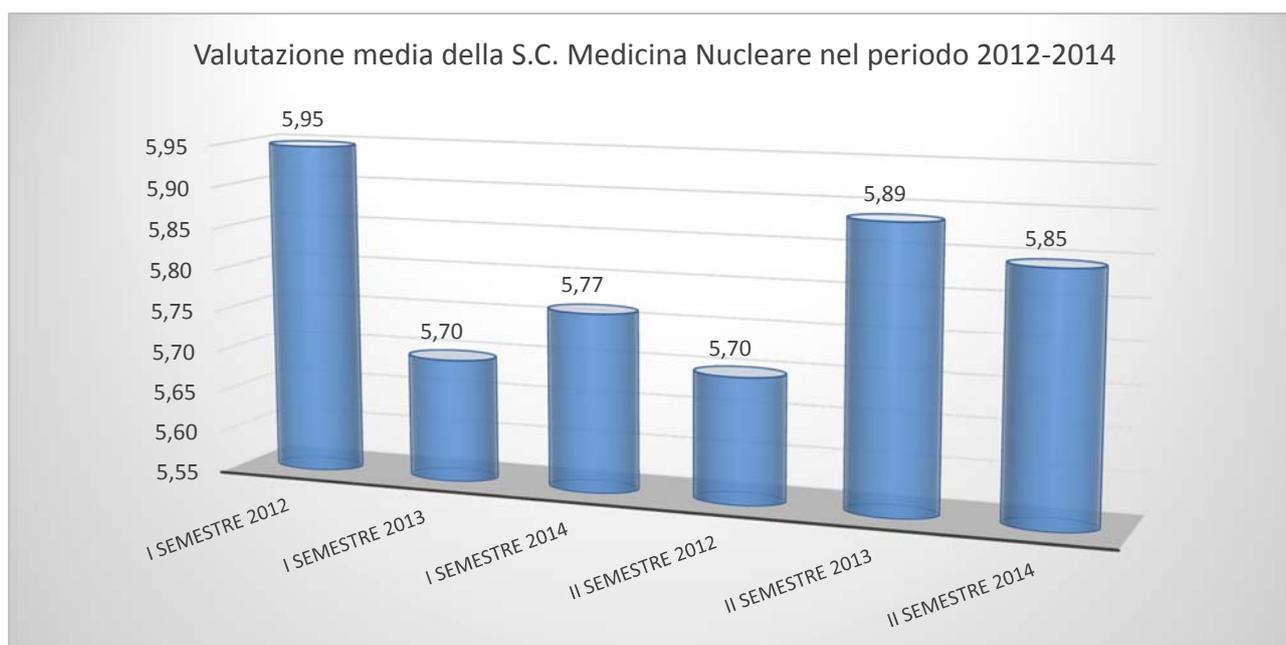


S.C. Medicina Nucleare :

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



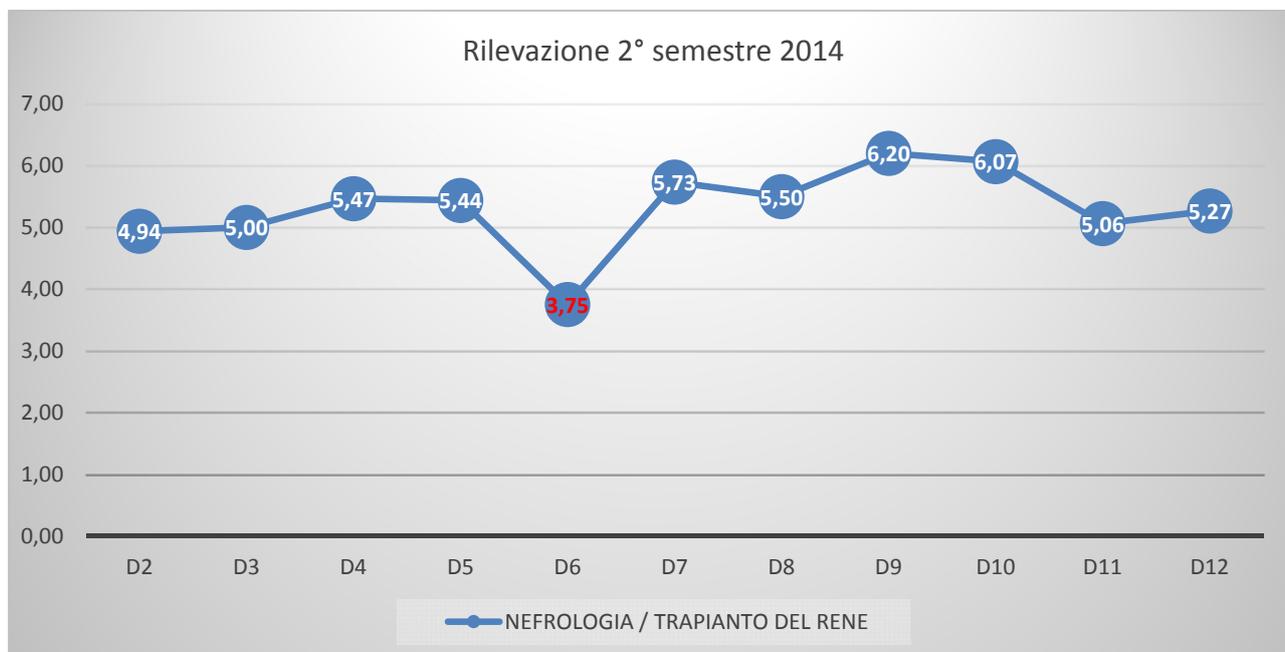
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



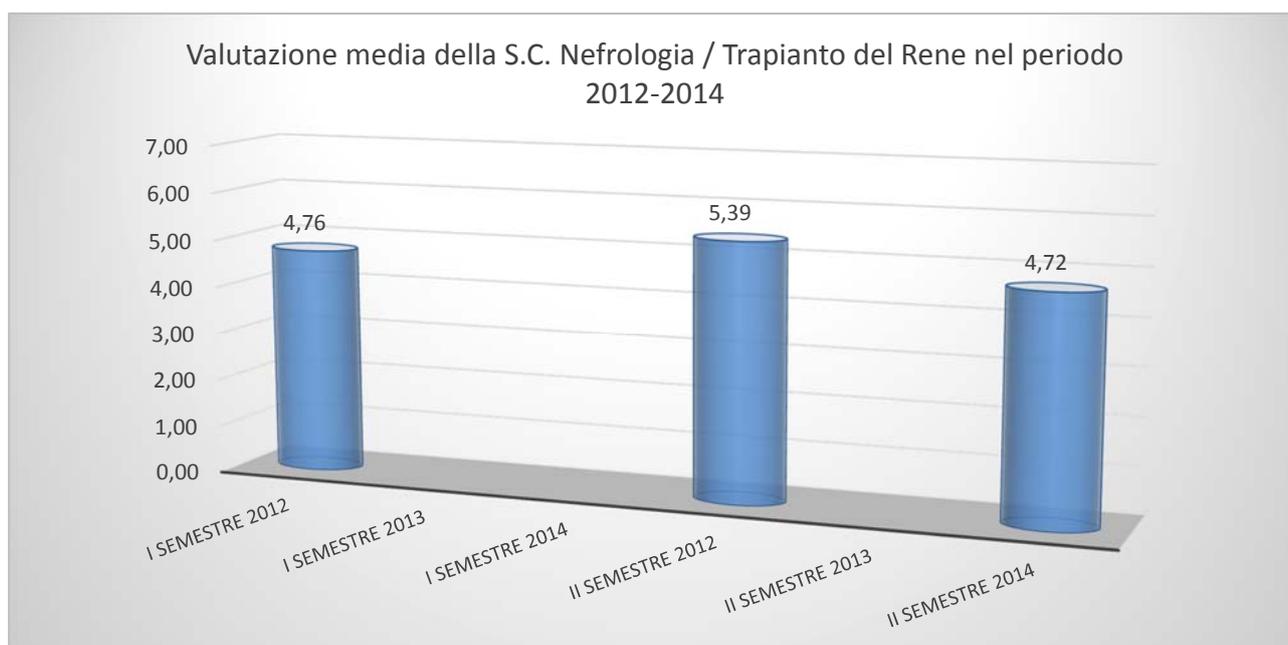


SC Nefrologia /Trapianto del Rene :

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



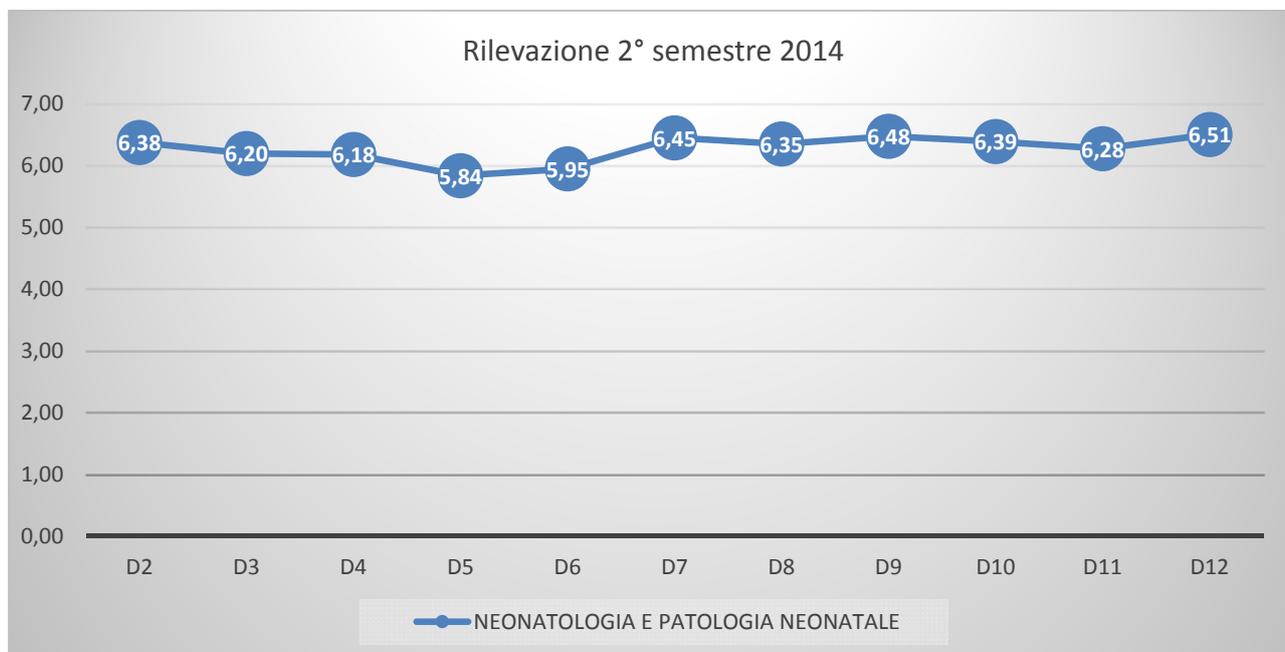
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



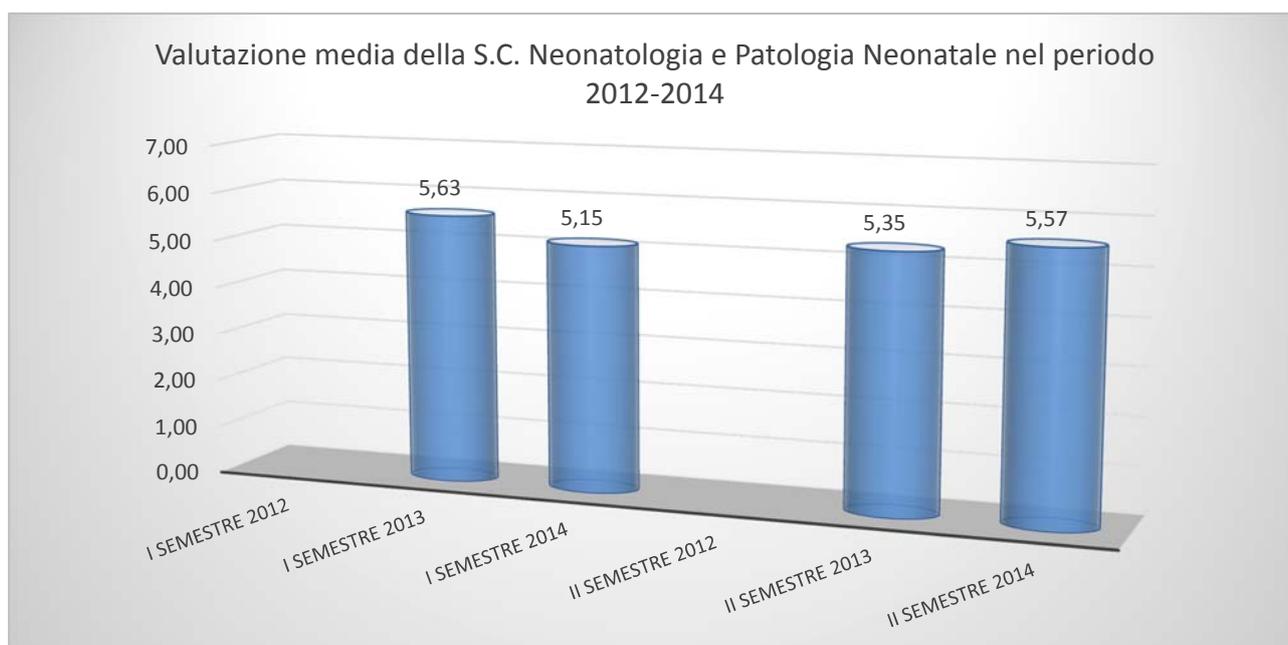


SC Neonatologia e Patologia Neonatale :

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



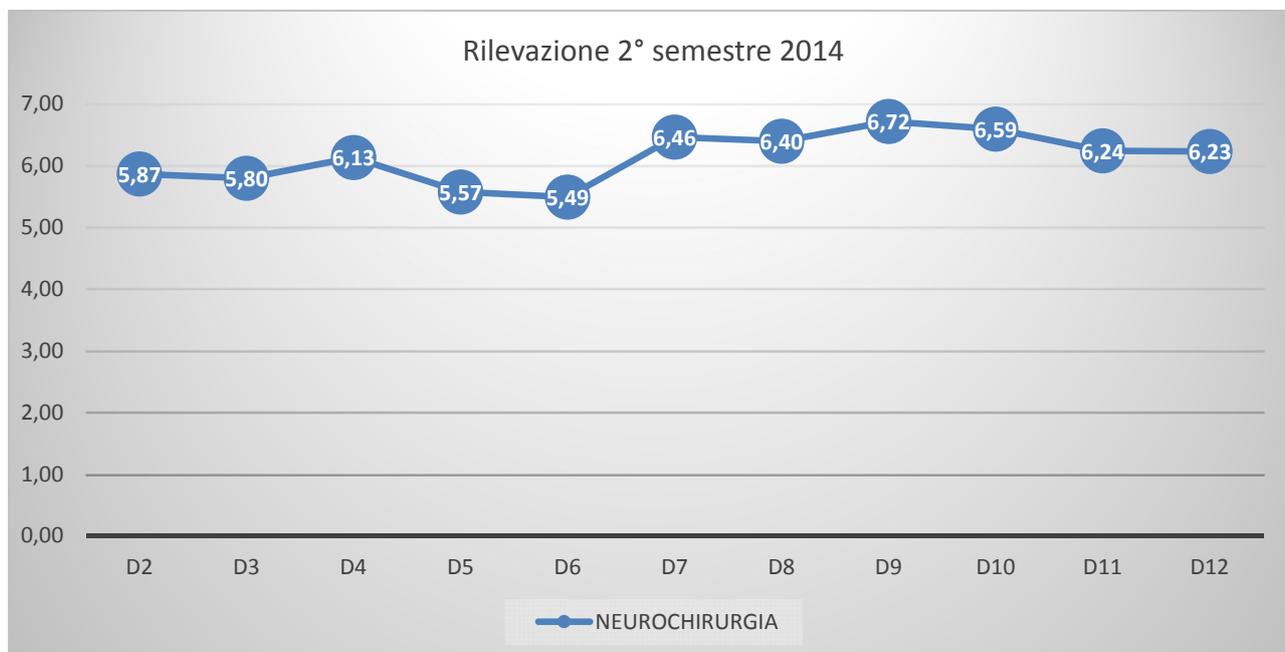
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



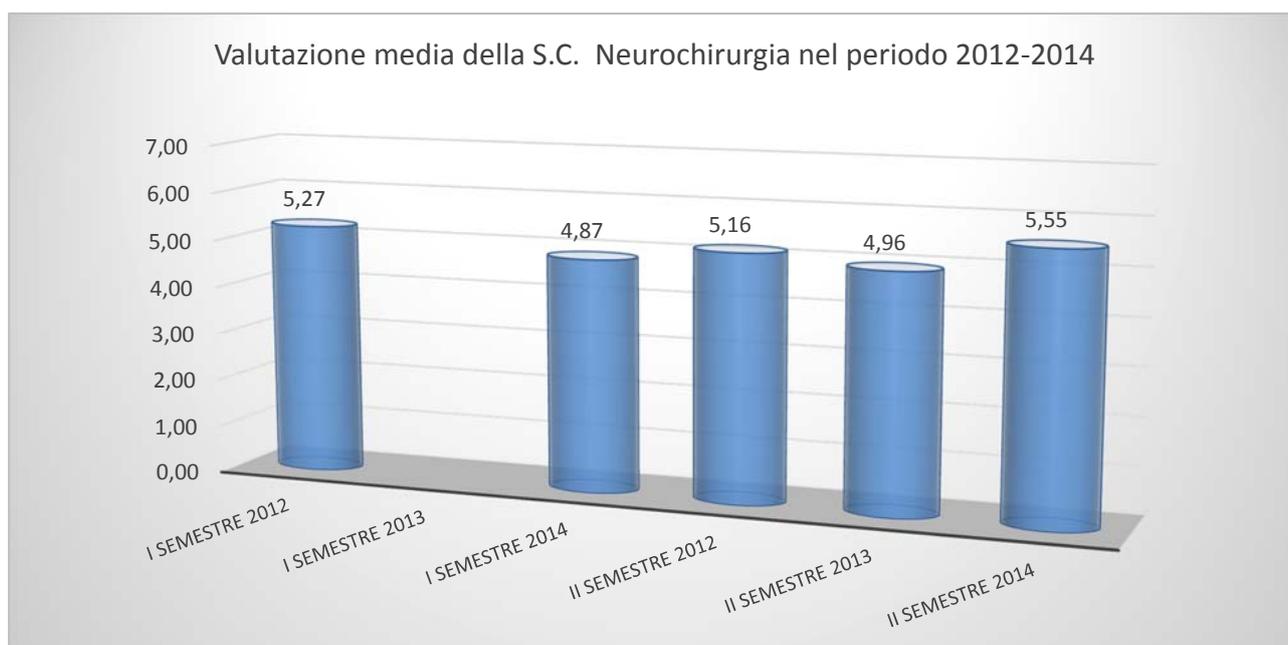


SC Neurochirurgia : n.

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



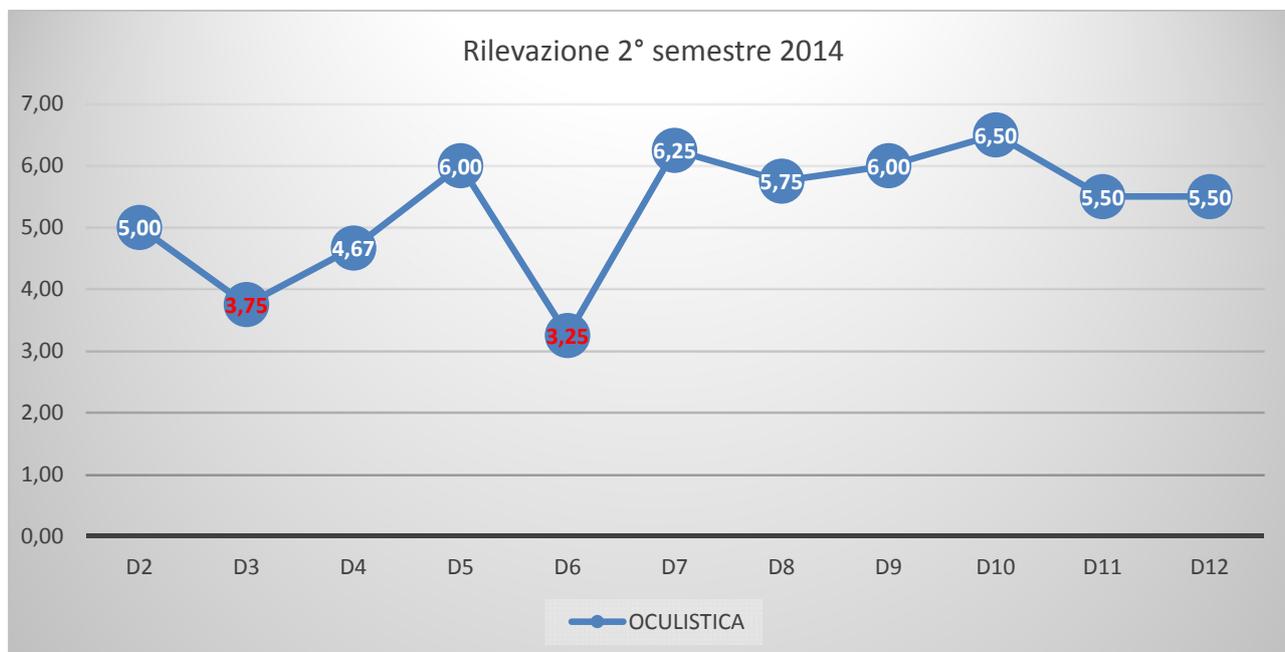
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



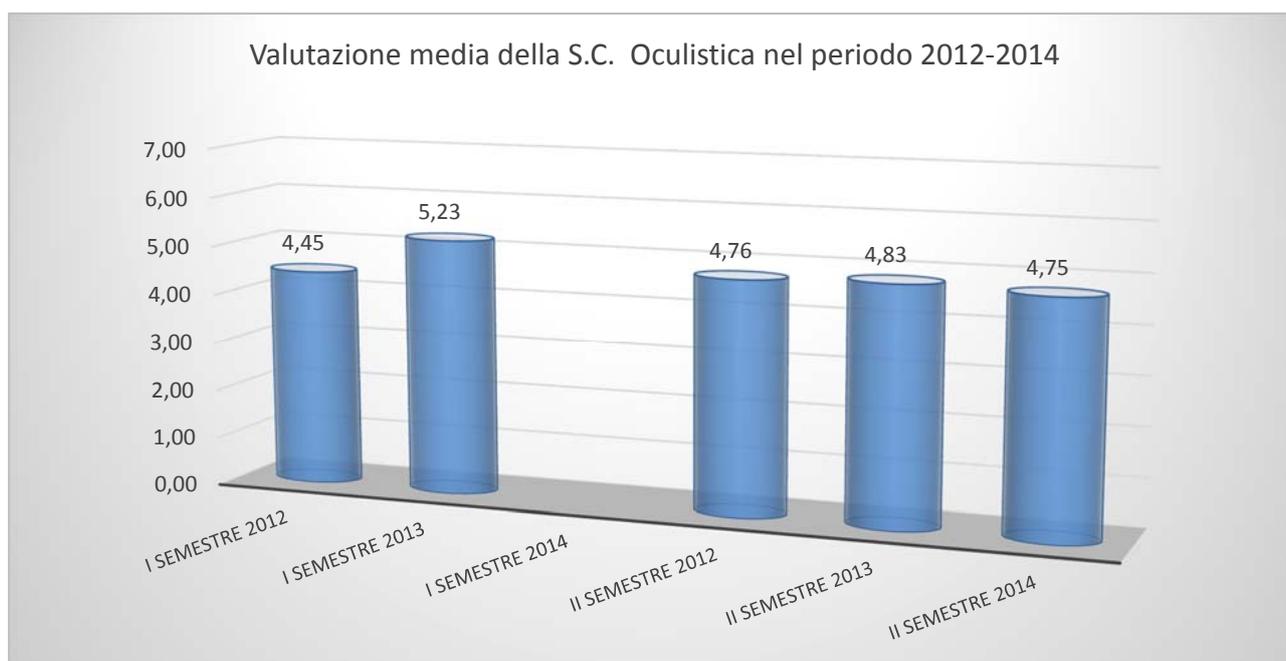


SC Oculistica :

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



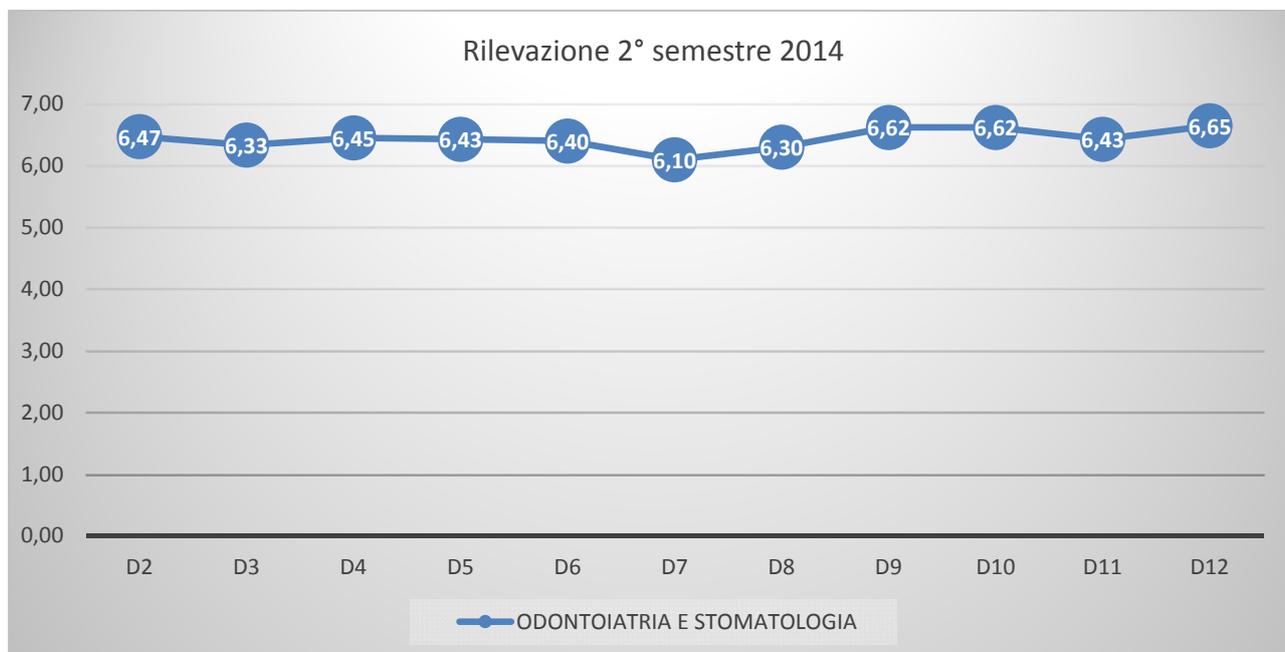
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



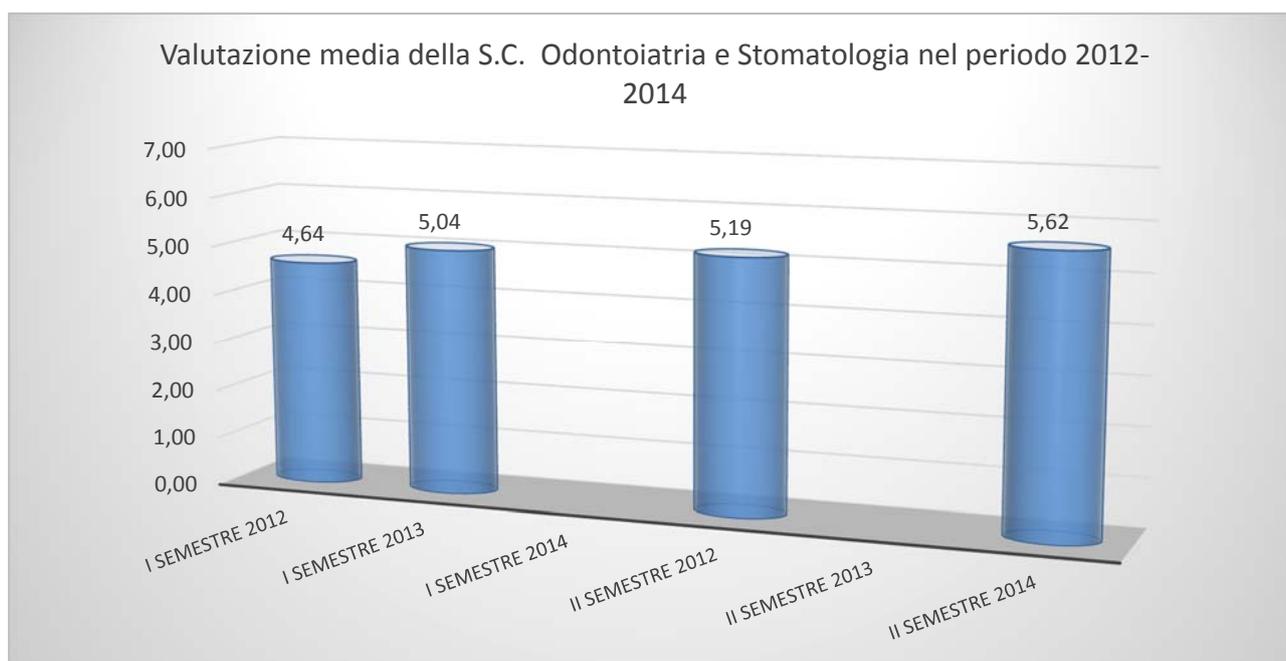


SC Odontoiatria e Stomatologia :

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



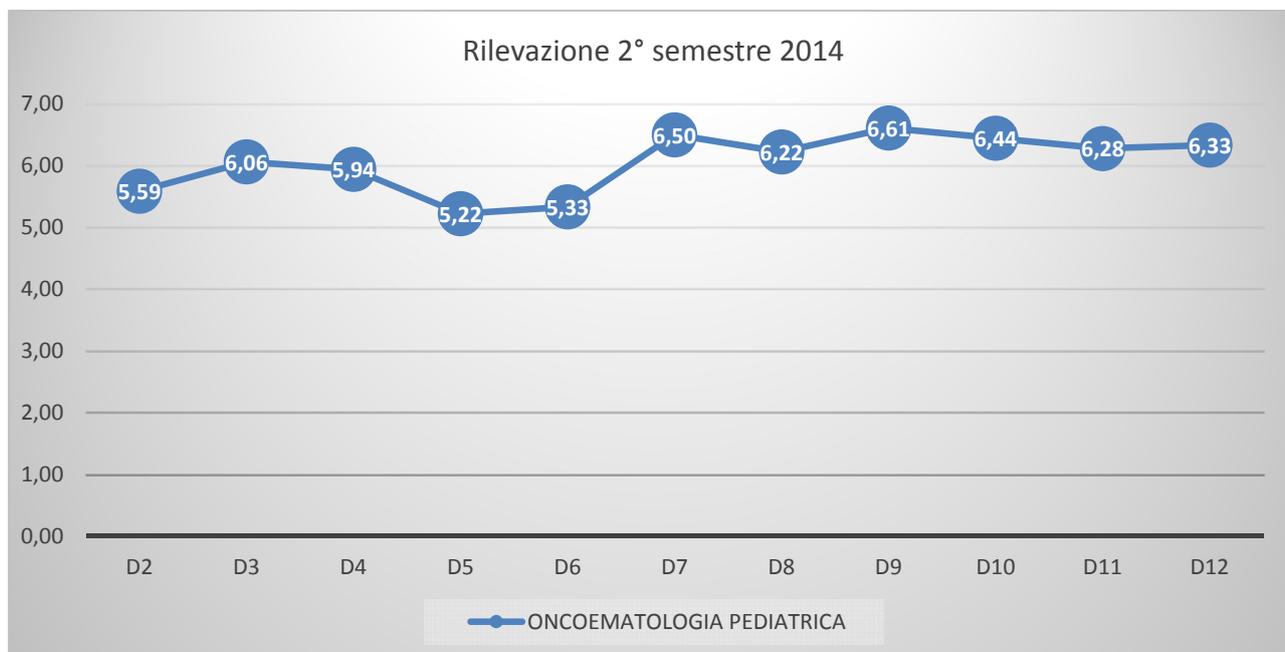
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



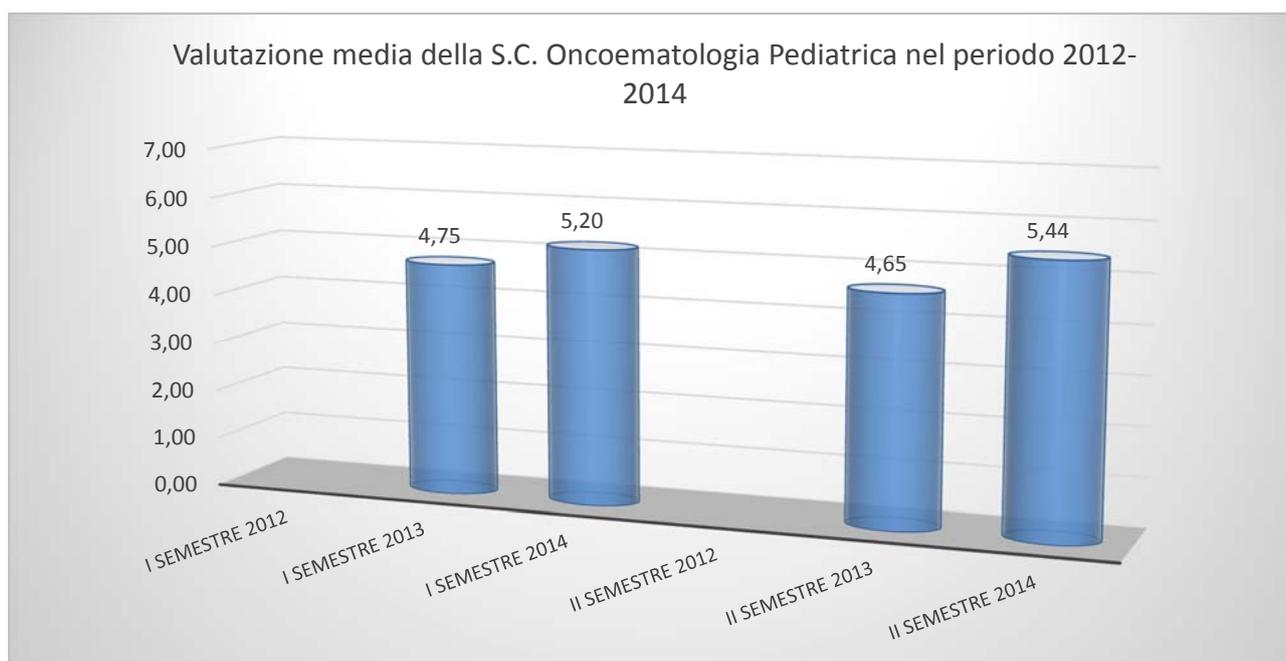


SC Oncoematologia Pediatrica :

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



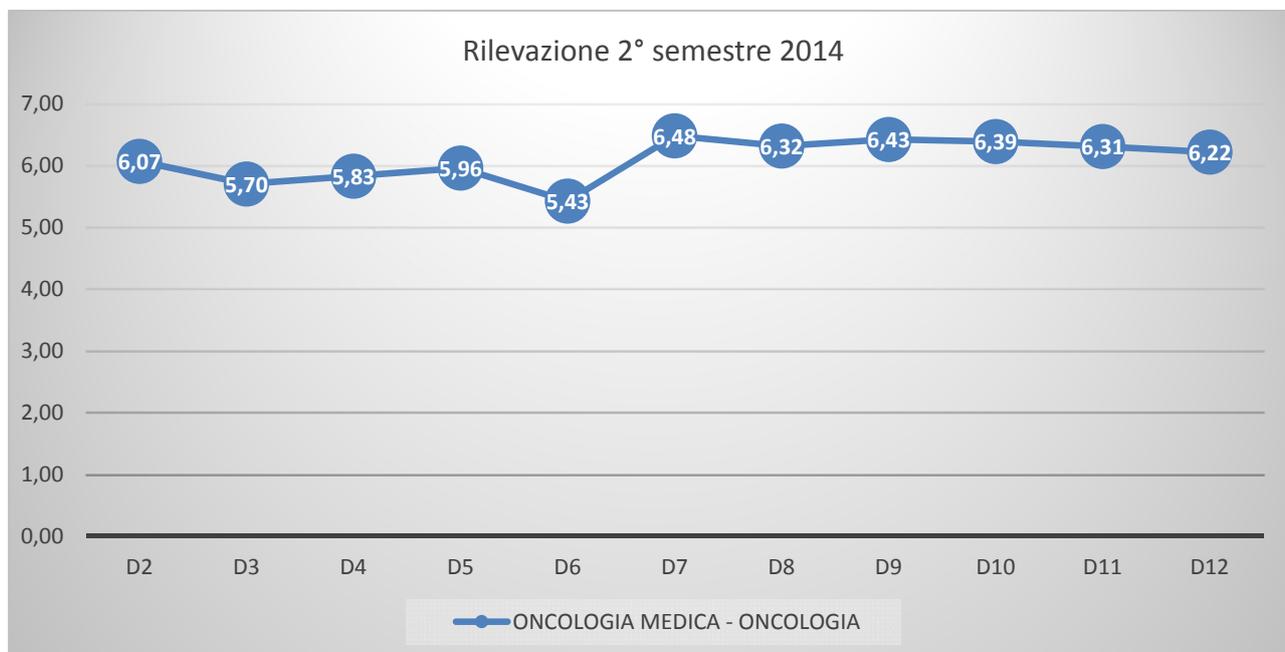
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



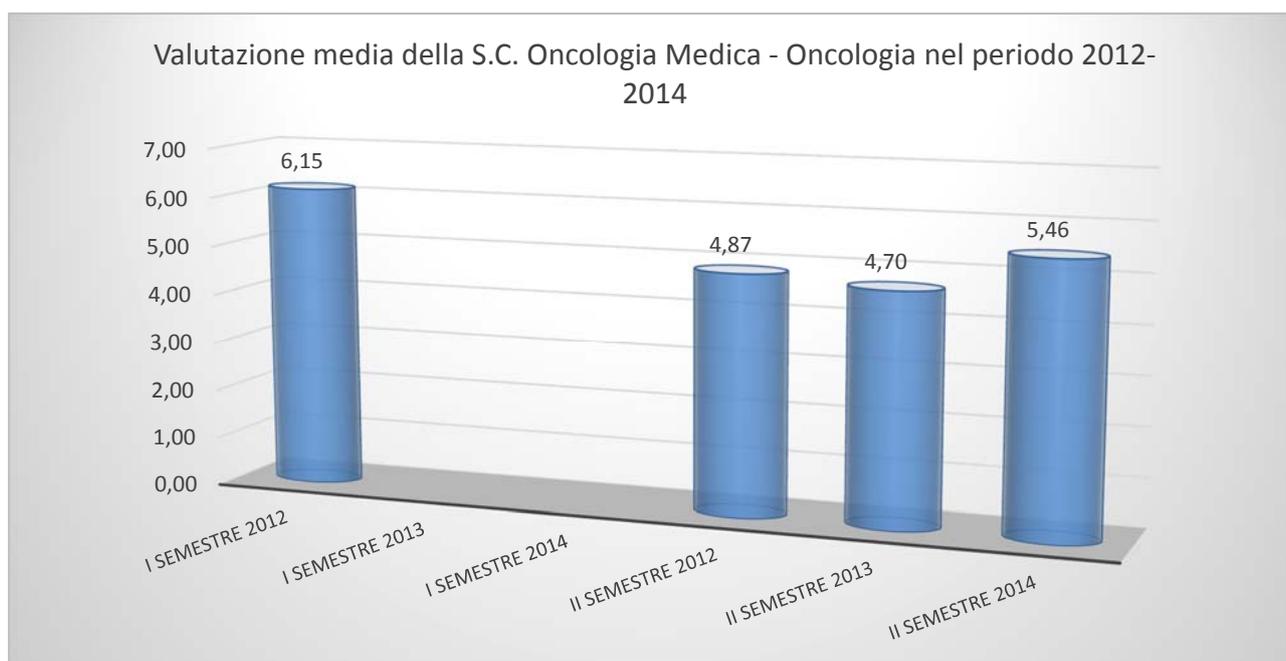


SC Oncologia Medica – Oncologia :

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



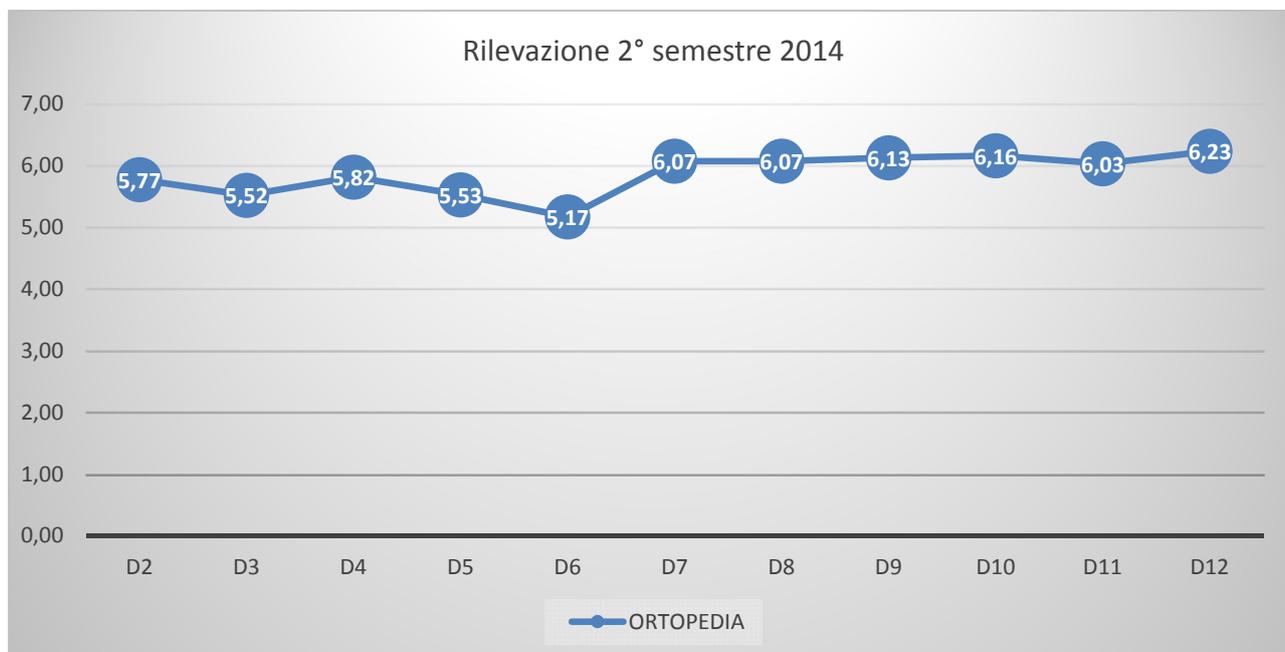
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



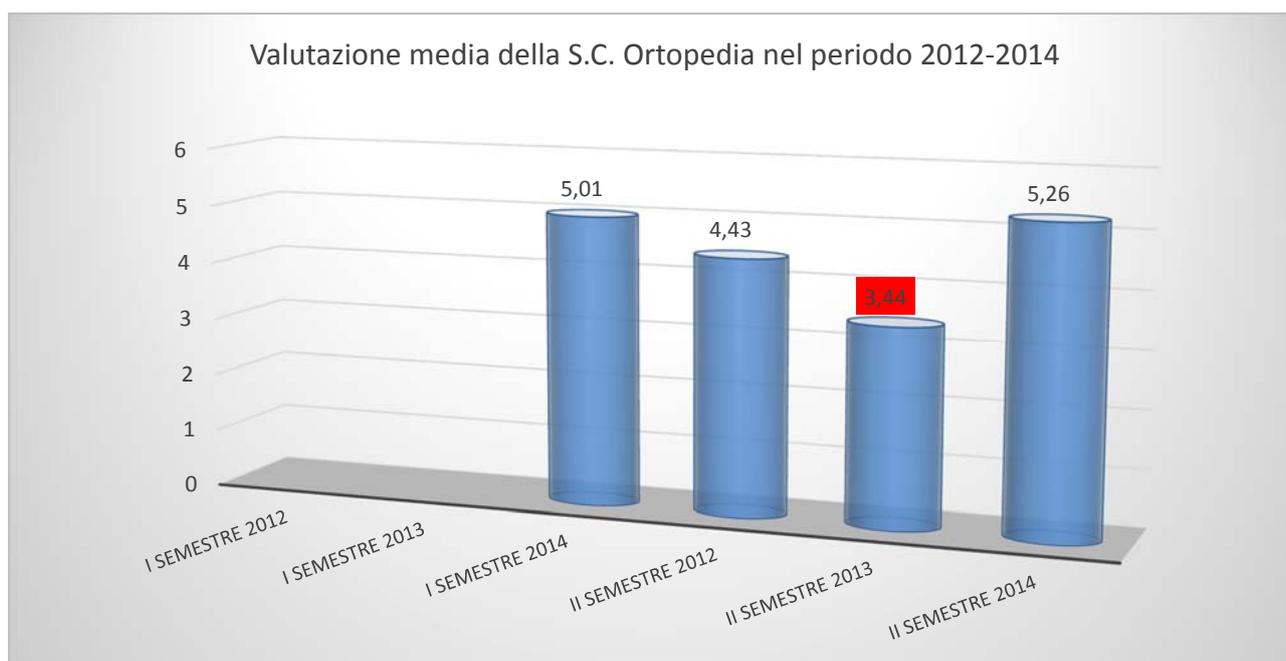


SC Ortopedia :

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



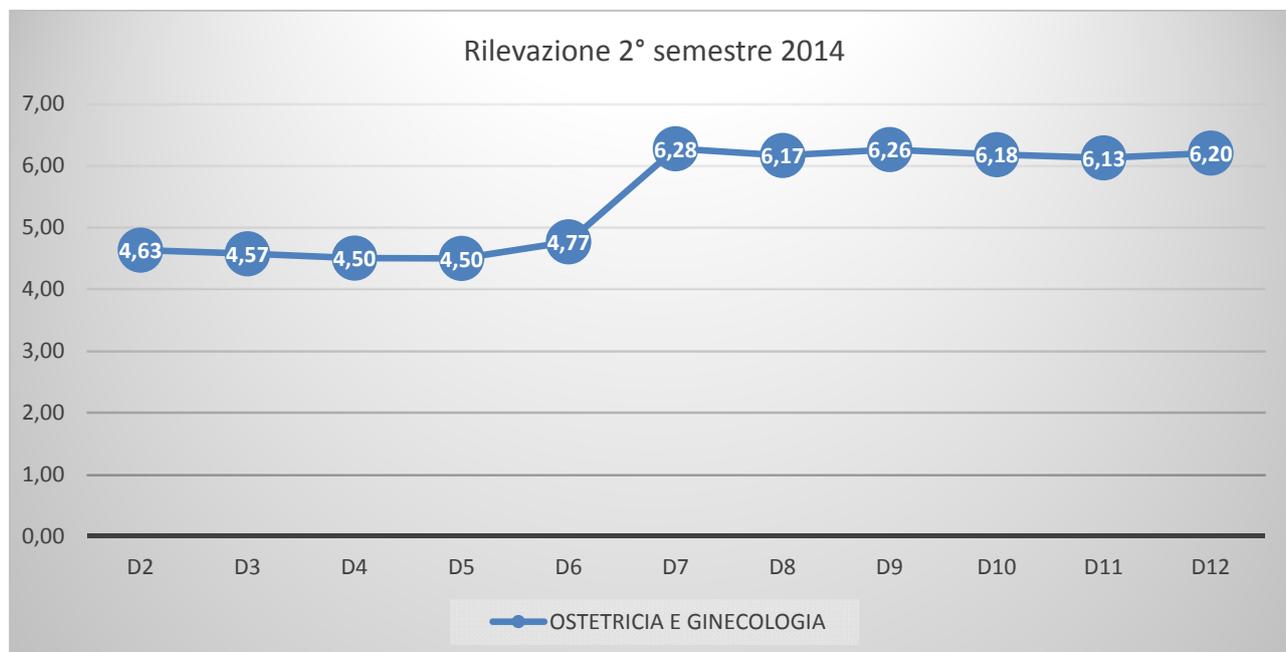
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



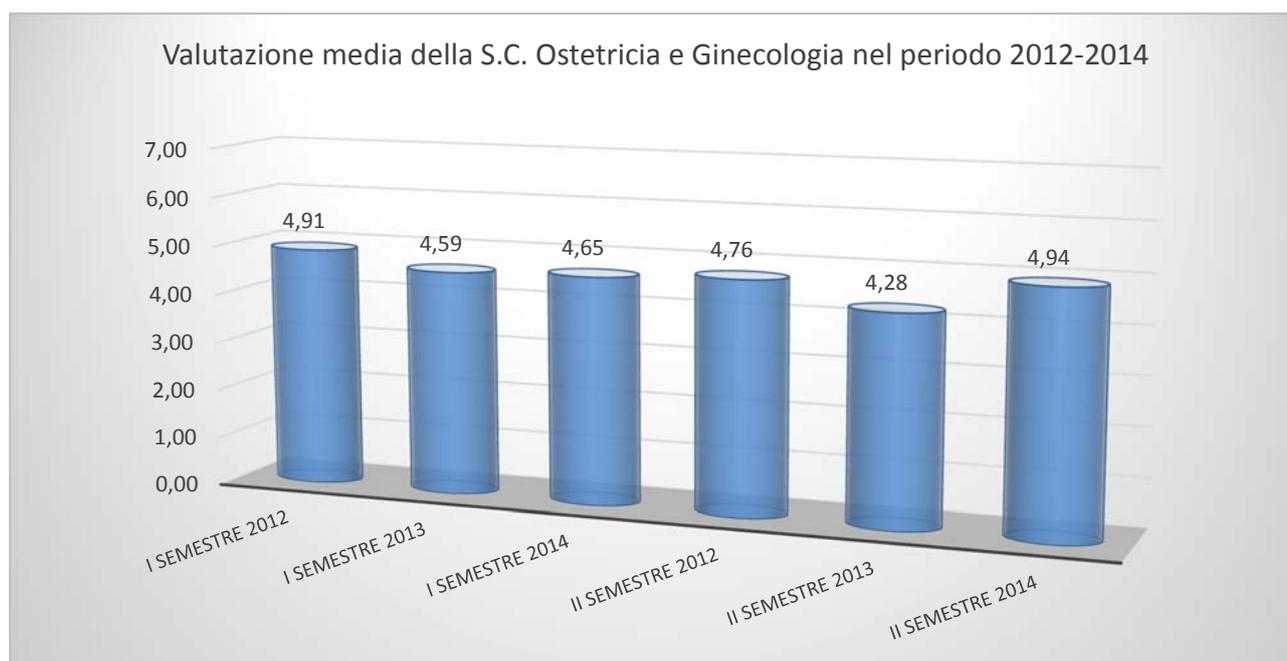


SC Ostetricia e Ginecologia :

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



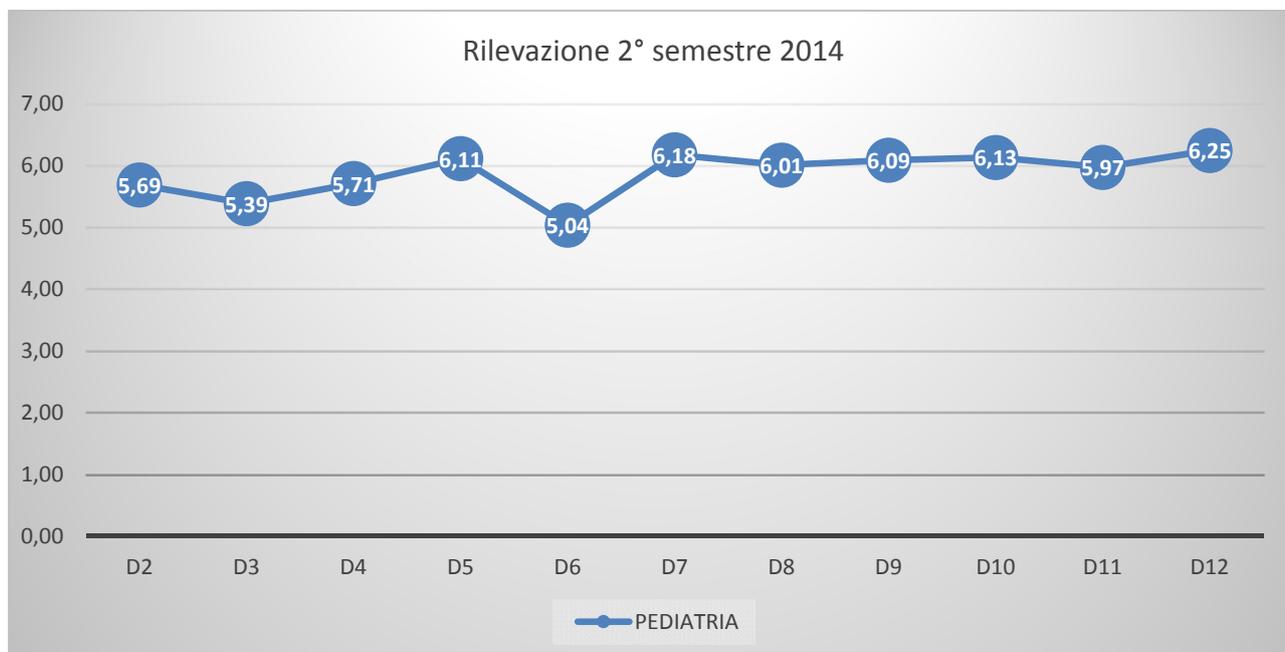
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014





SC Pediatria :

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



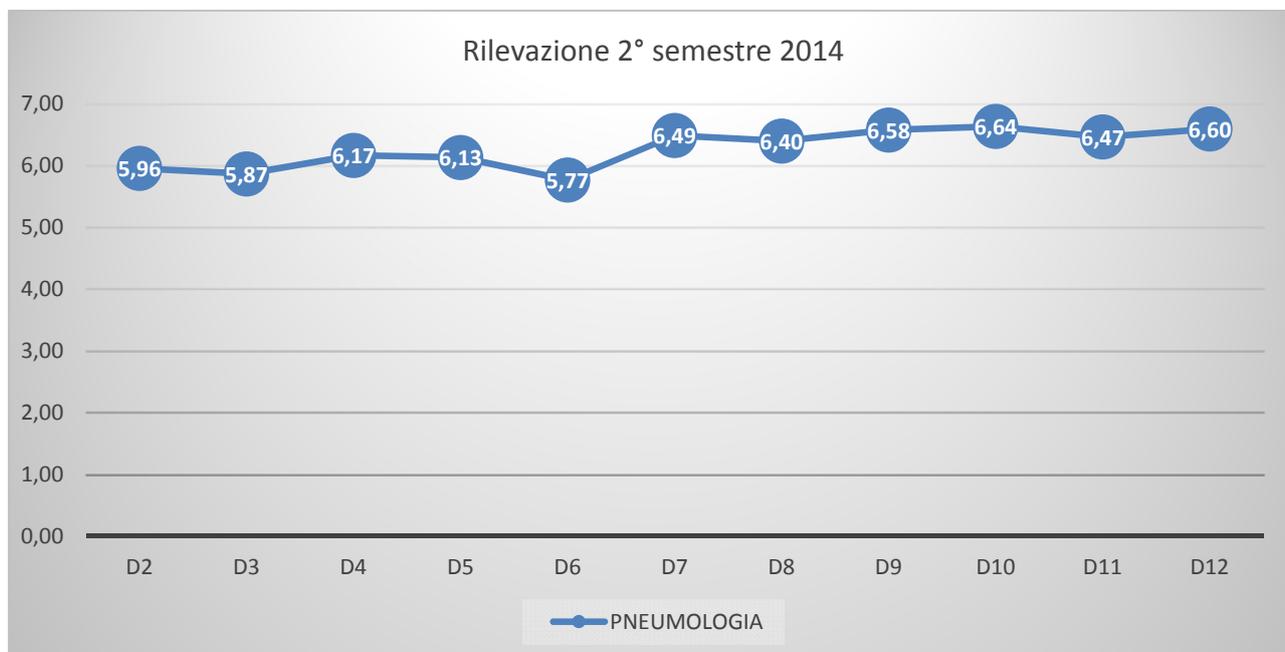
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



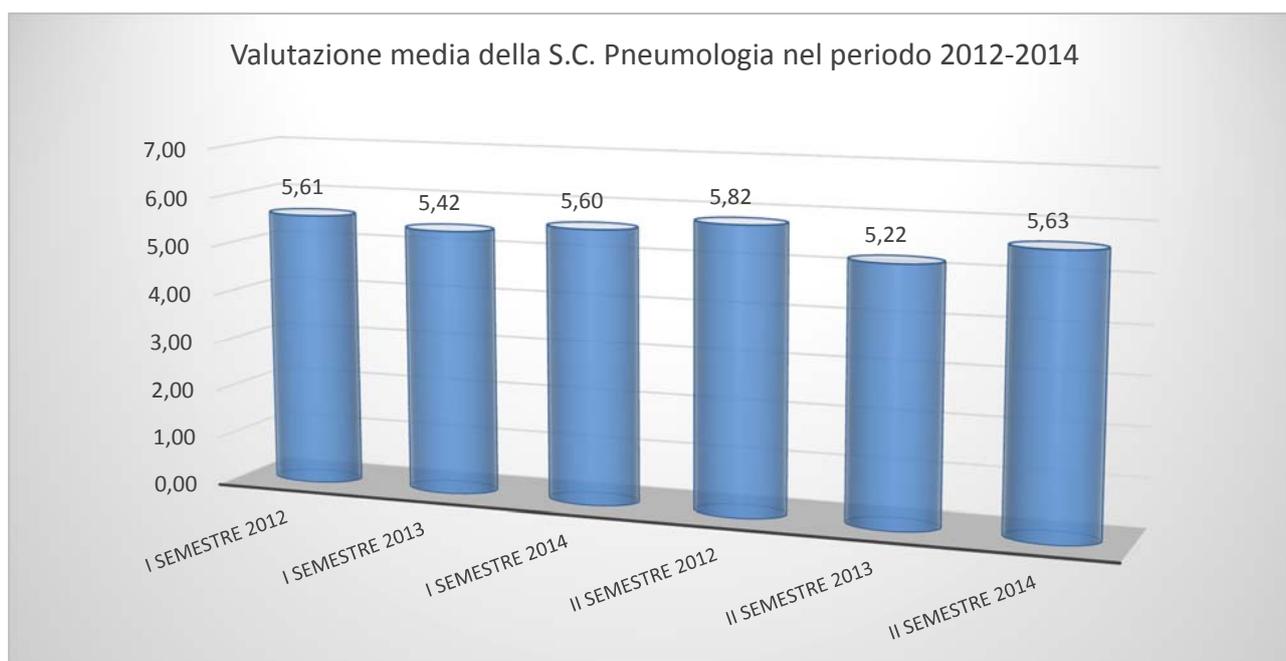


SC Pneumologia :

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



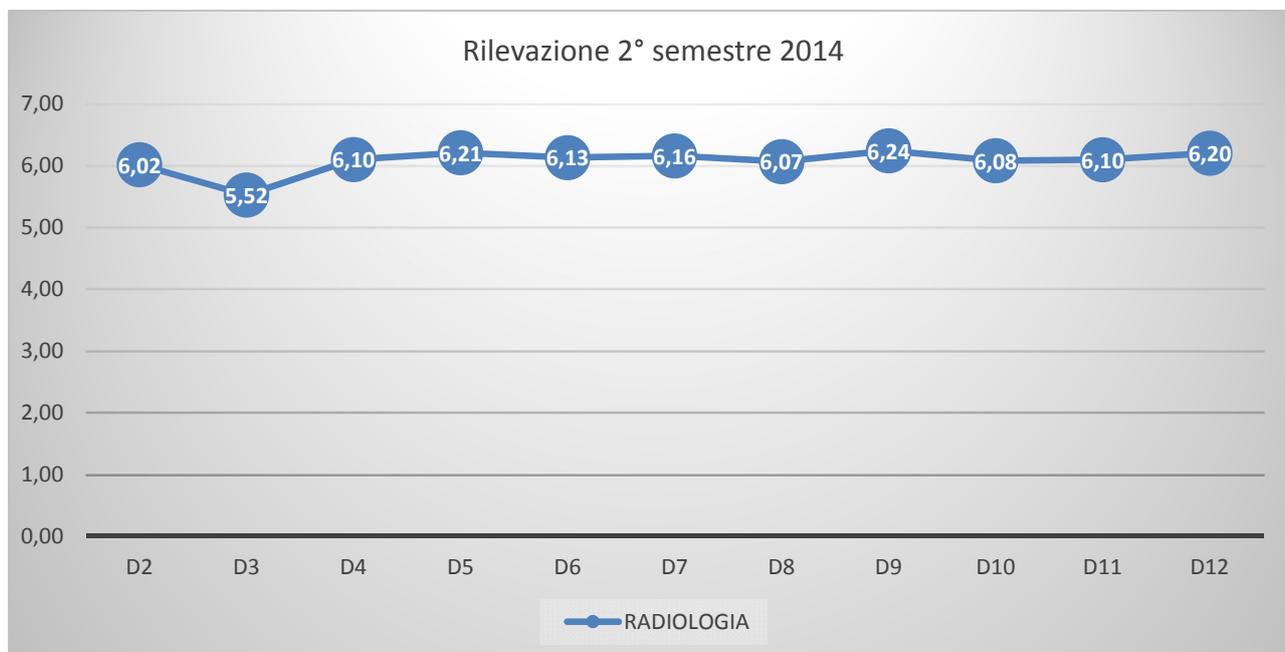
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



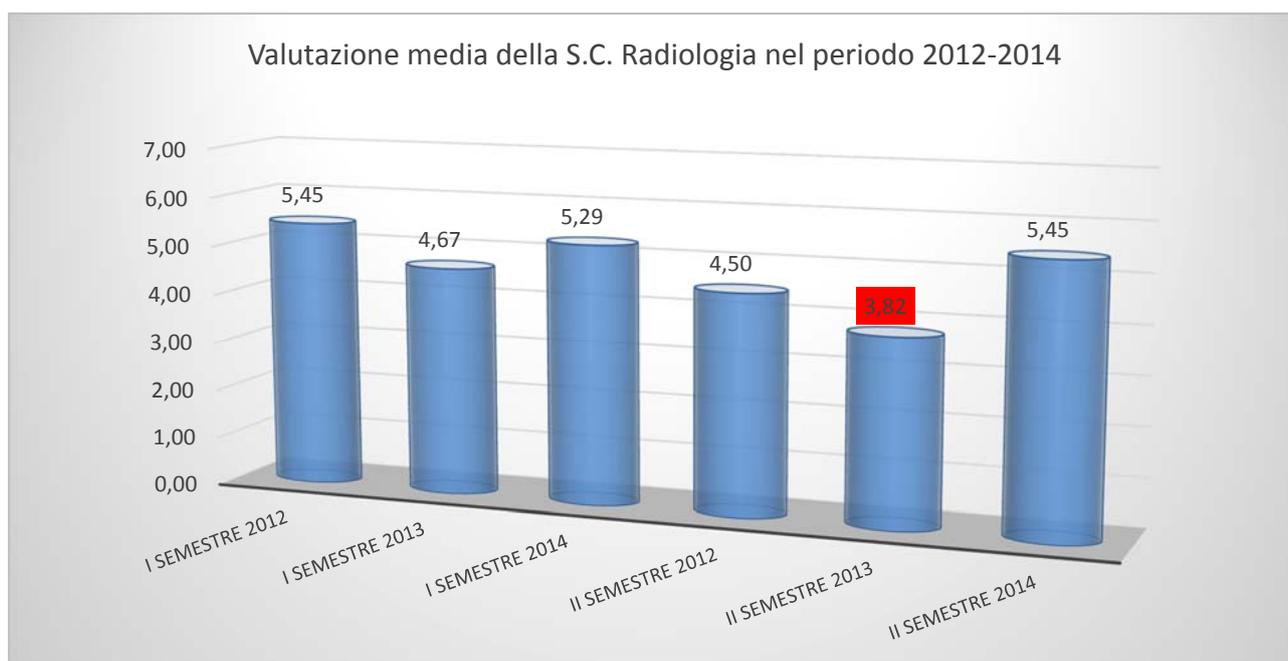


SC Radiologia :

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



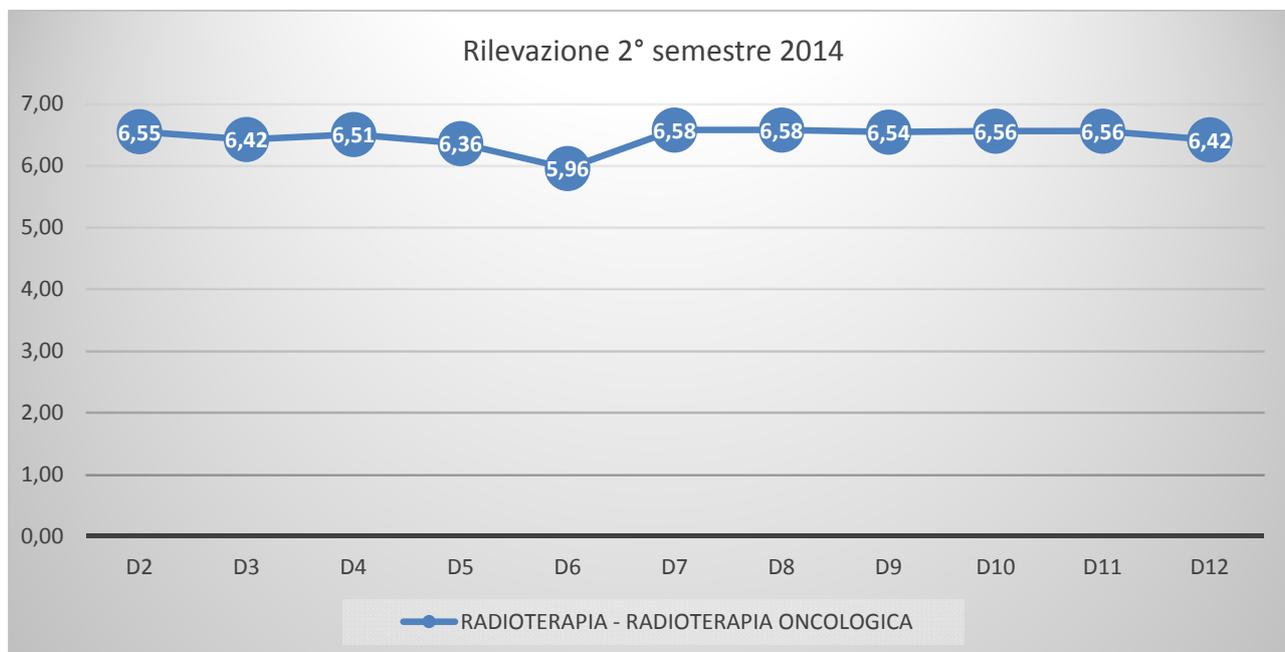
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



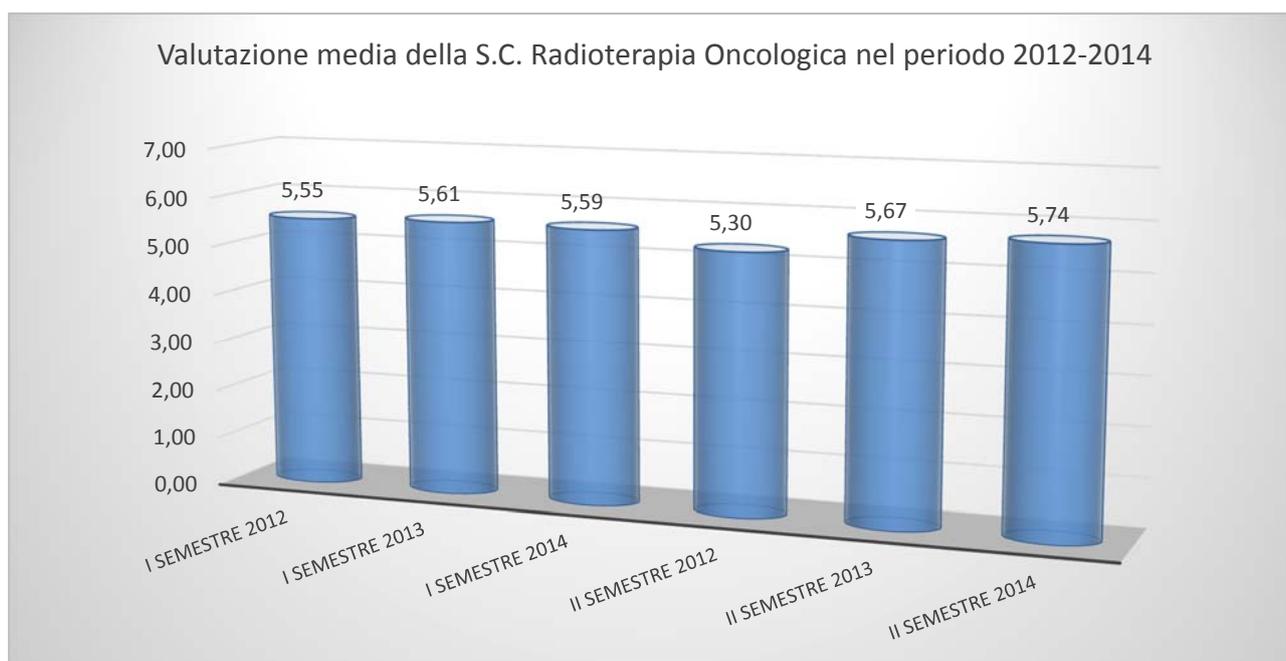


SC Radioterapia Oncologica :

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



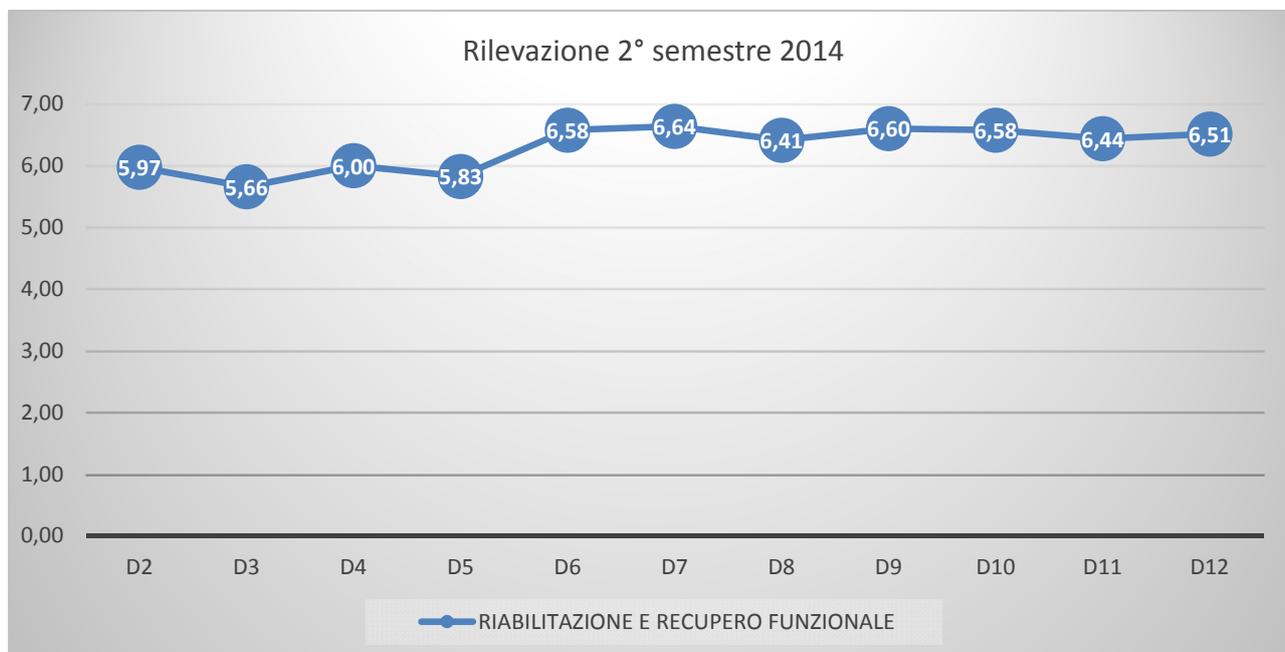
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



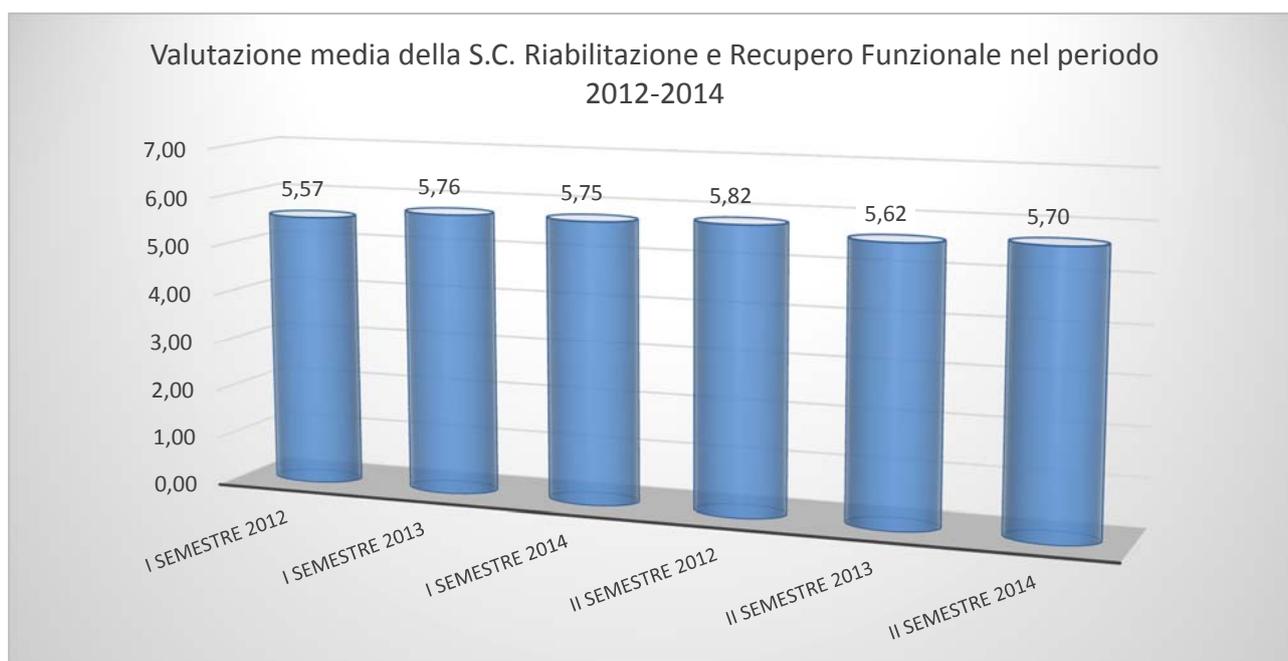


SC Riabilitazione e Recupero Funzionale :

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



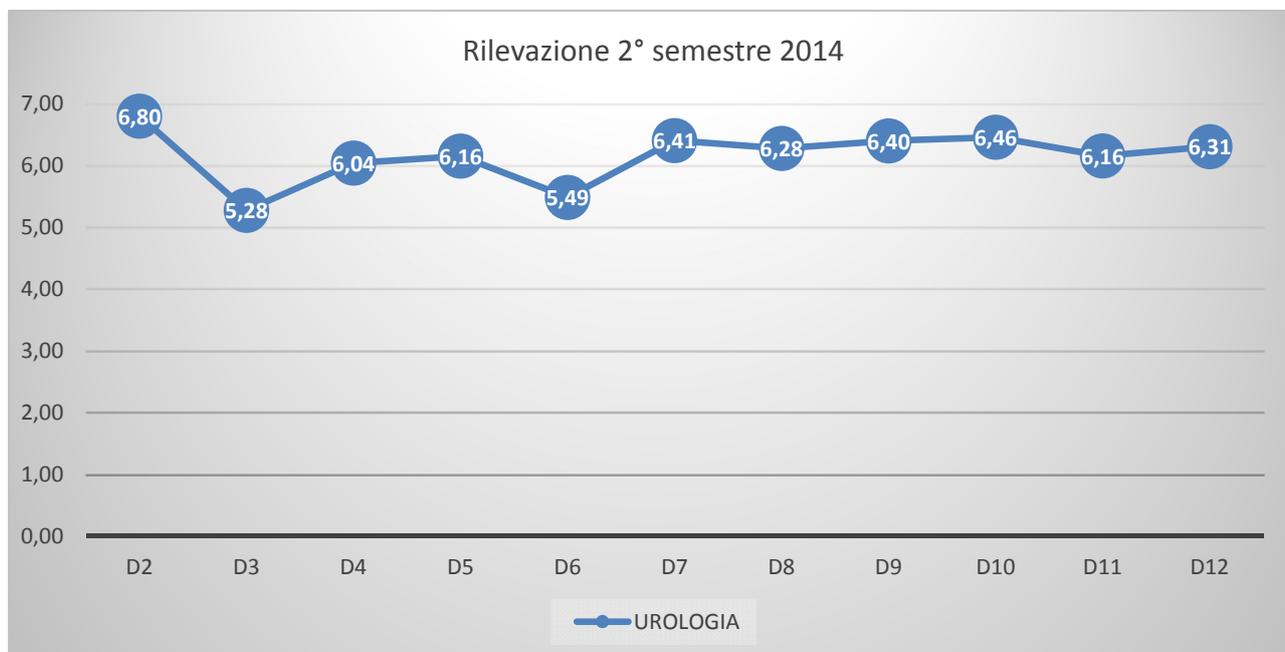
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



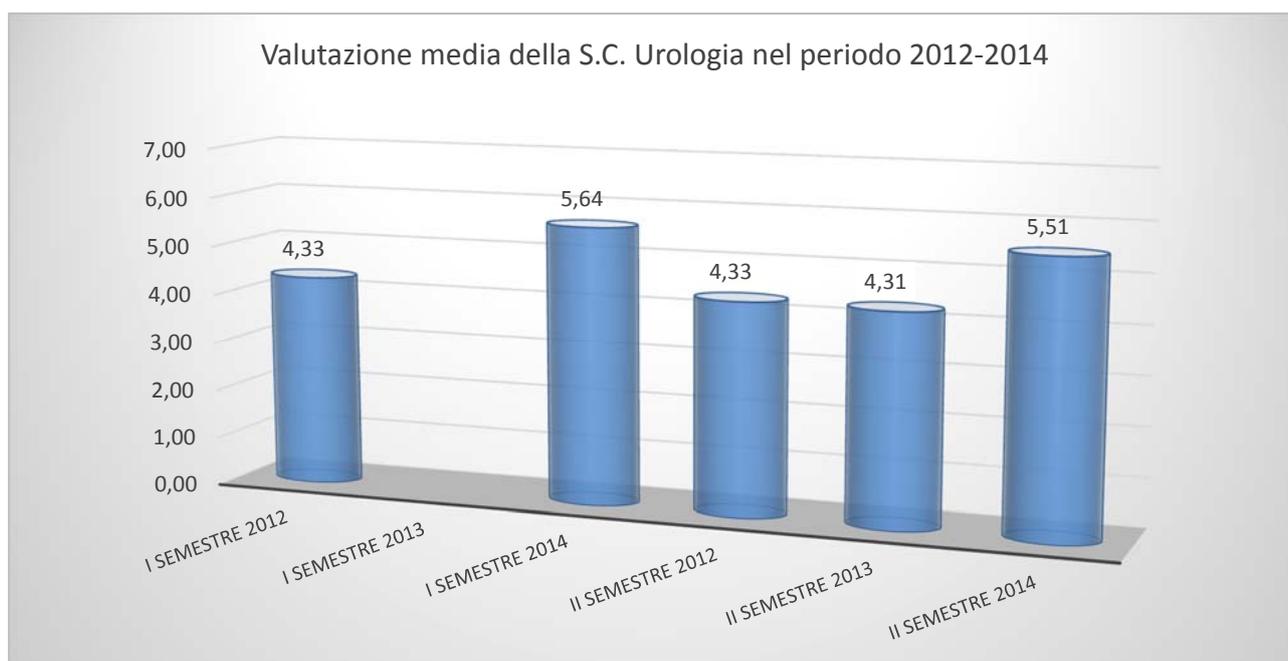


SC Urologia :

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



Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



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



Relativamente all'Area Degenza Ordinaria/DH sono stati raccolti 722 questionari. Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (genere, età, scolarità e nazionalità), pre creare delle classi d'indagine e rendere più efficace l'analisi dei dati raccolti.

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

Genere	Numero questionari consegnati
Maschi	342
Femmine	335
Non dichiarato	45

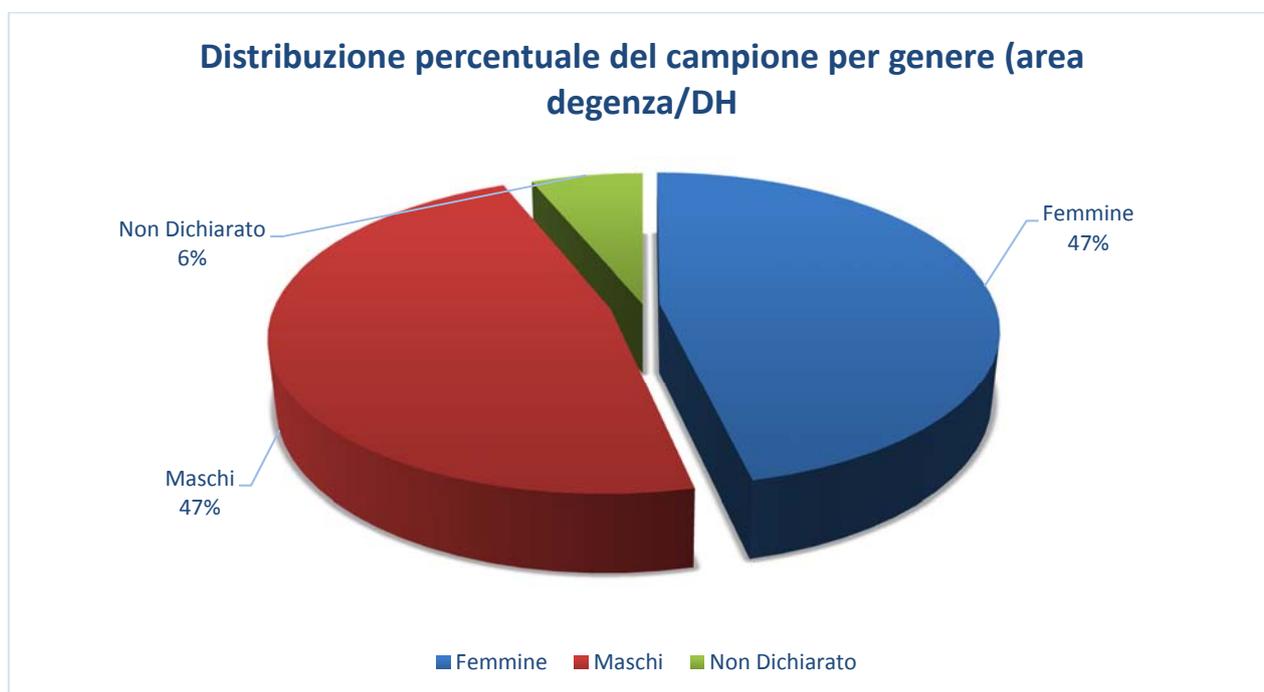


Figura 17: Distribuzione percentuale del campione per genere (Area Degenza/DH).



- Stratificazione del campione per età

Età	Numero questionari consegnati
<20	43
20-29	43
30-39	78
40-49	85
50-59	98
60-69	115
70-79	114
80-89	48
>90	3
Non dichiarato	98

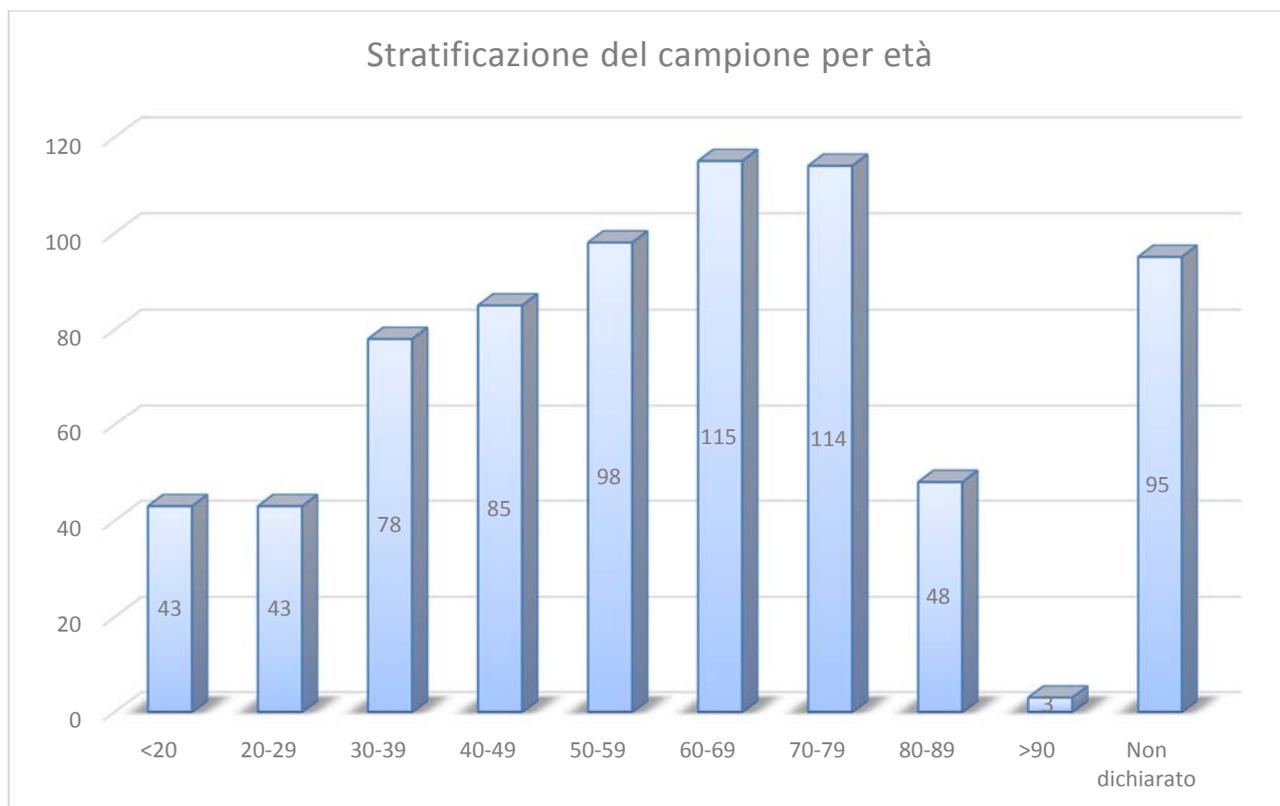


Figura 18: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per età.



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

Scolarità	Numero questionari consegnati
Nessuna	47
Scuola Obbligo	265
Scuola Superiore	271
Laurea	88
Non Dichiarato	51

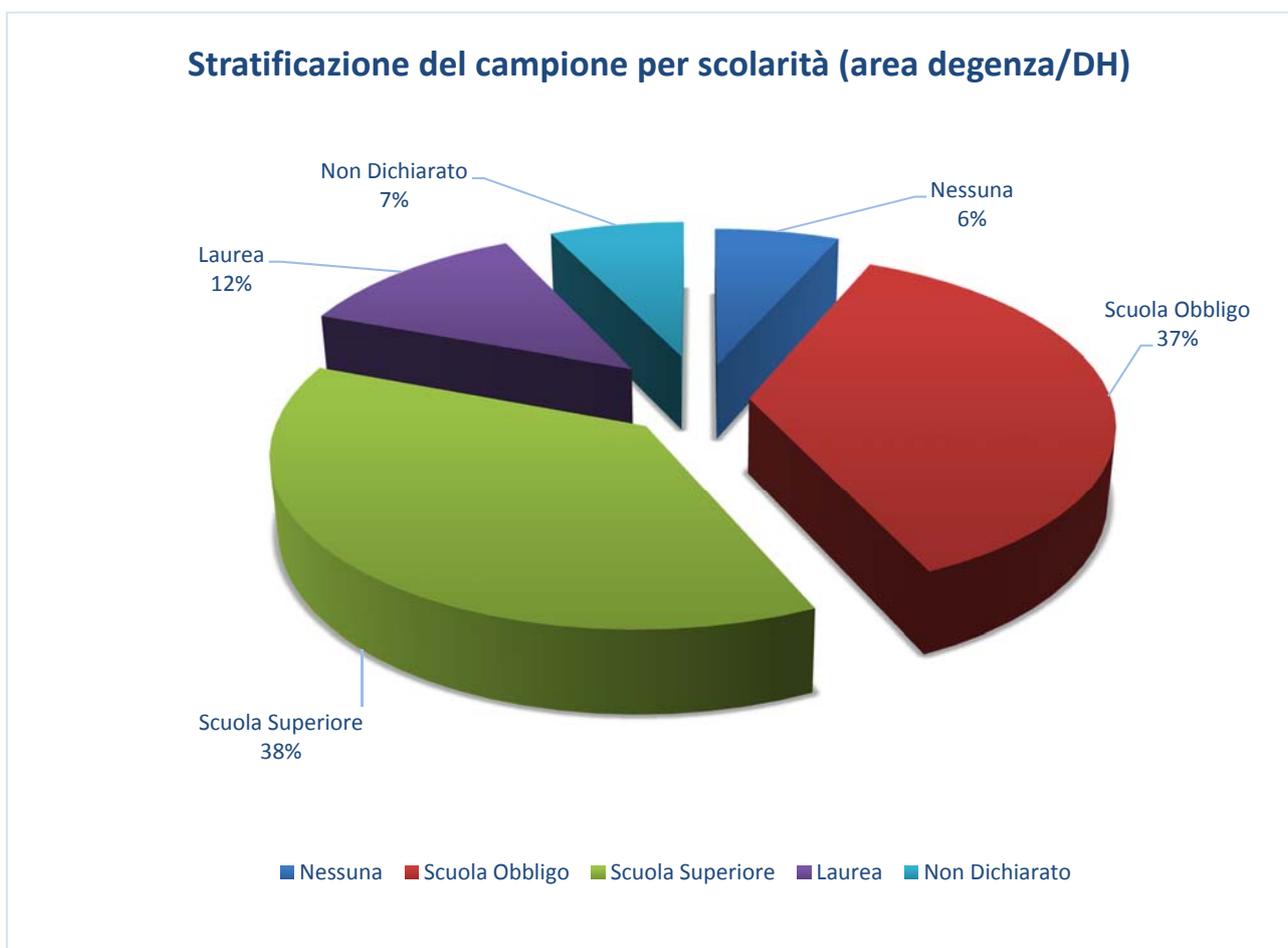


Figura 19: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.

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

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

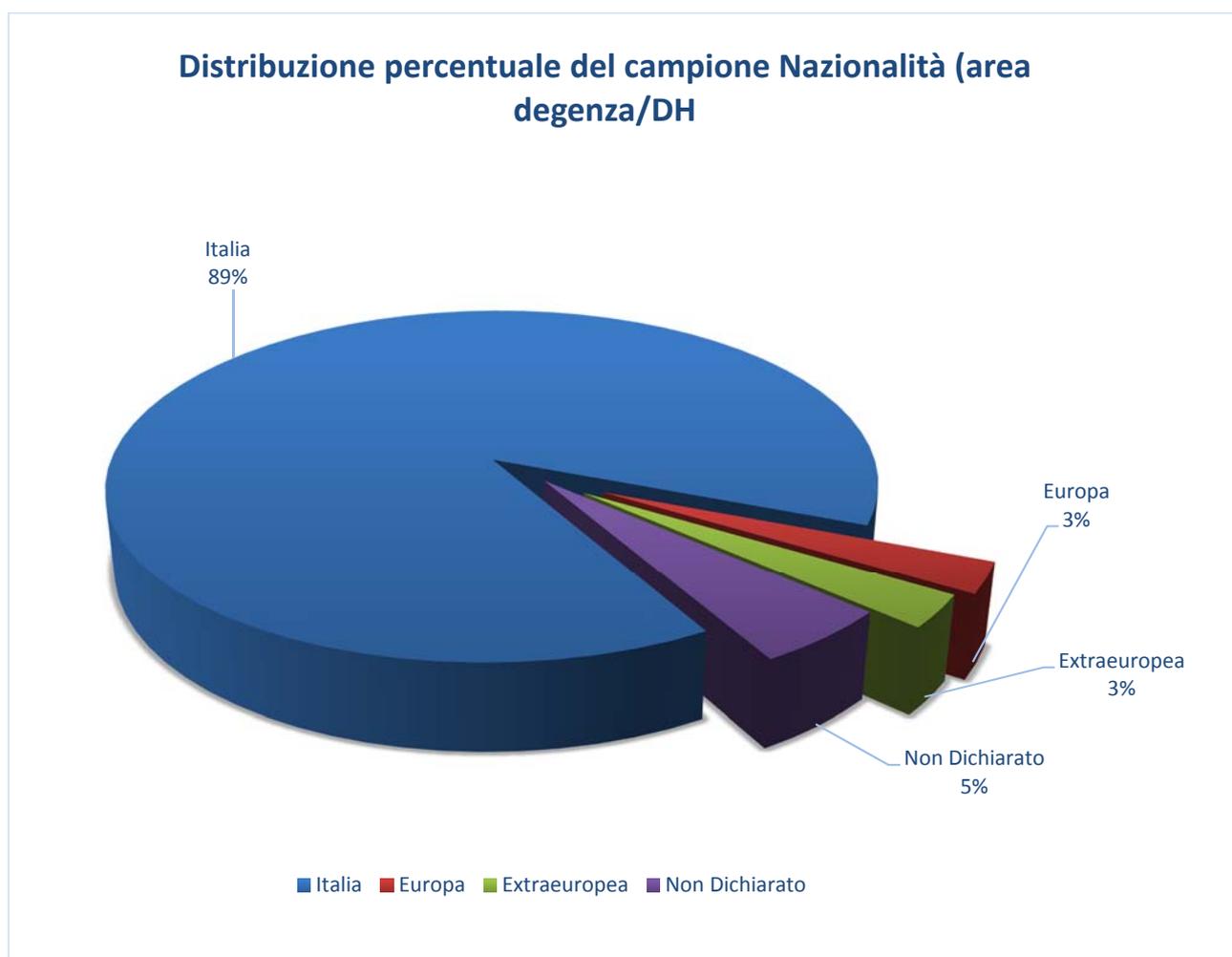


Figura 20: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per nazionalità.

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

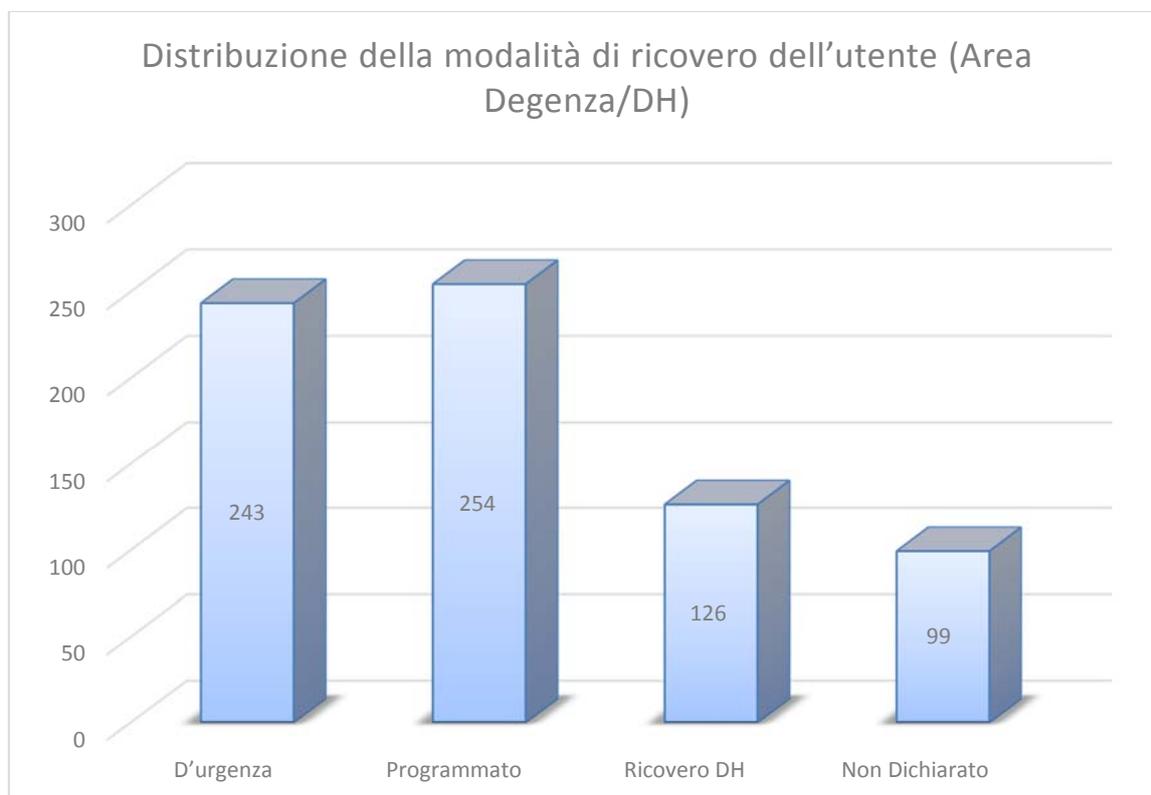


Figura 21: Distribuzione della modalità di ricovero dell'utente (Area Degenza/DH).

	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – secondo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

Il questionario nelle domande seguenti, 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).

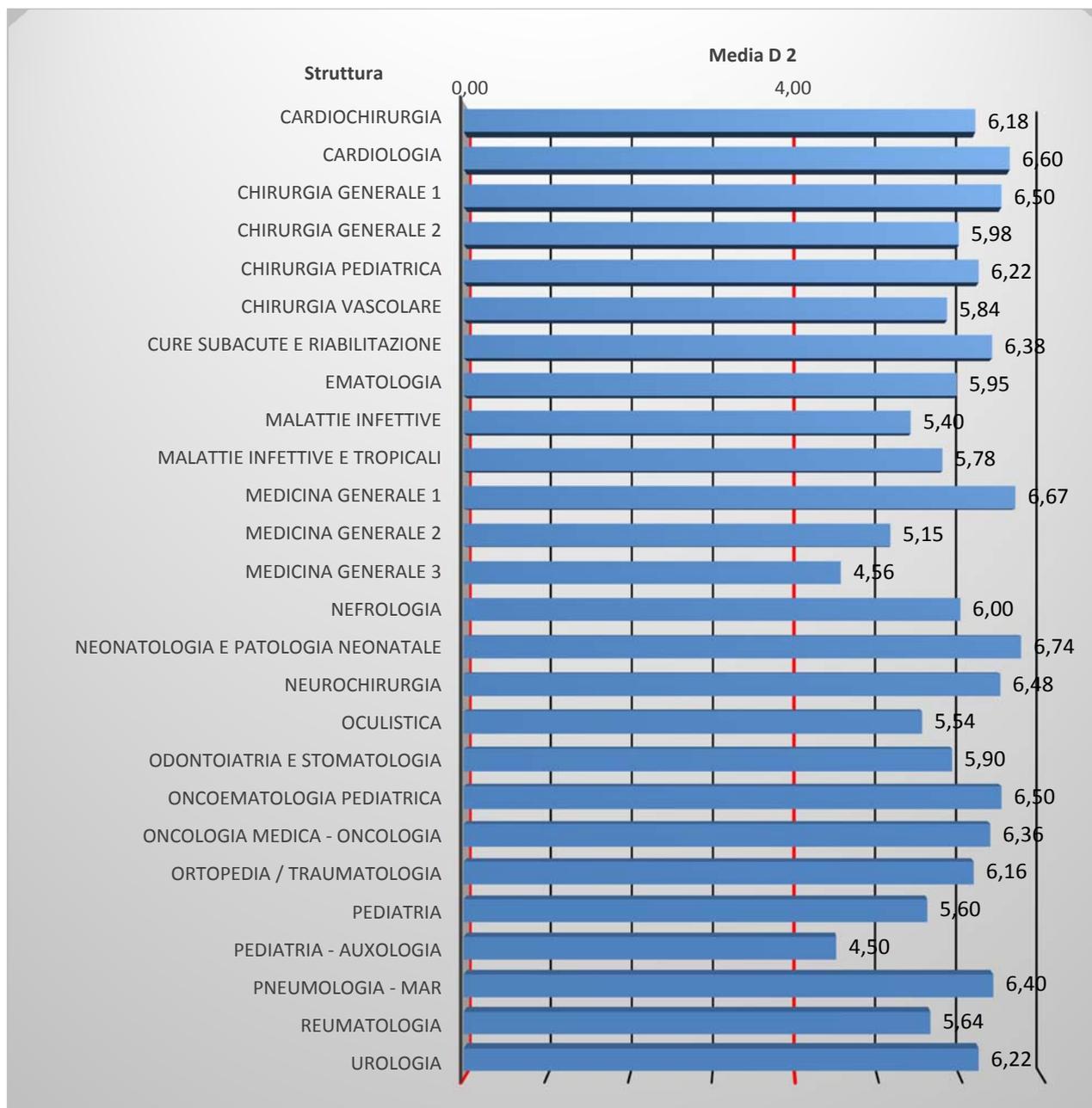


Figura 22: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

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

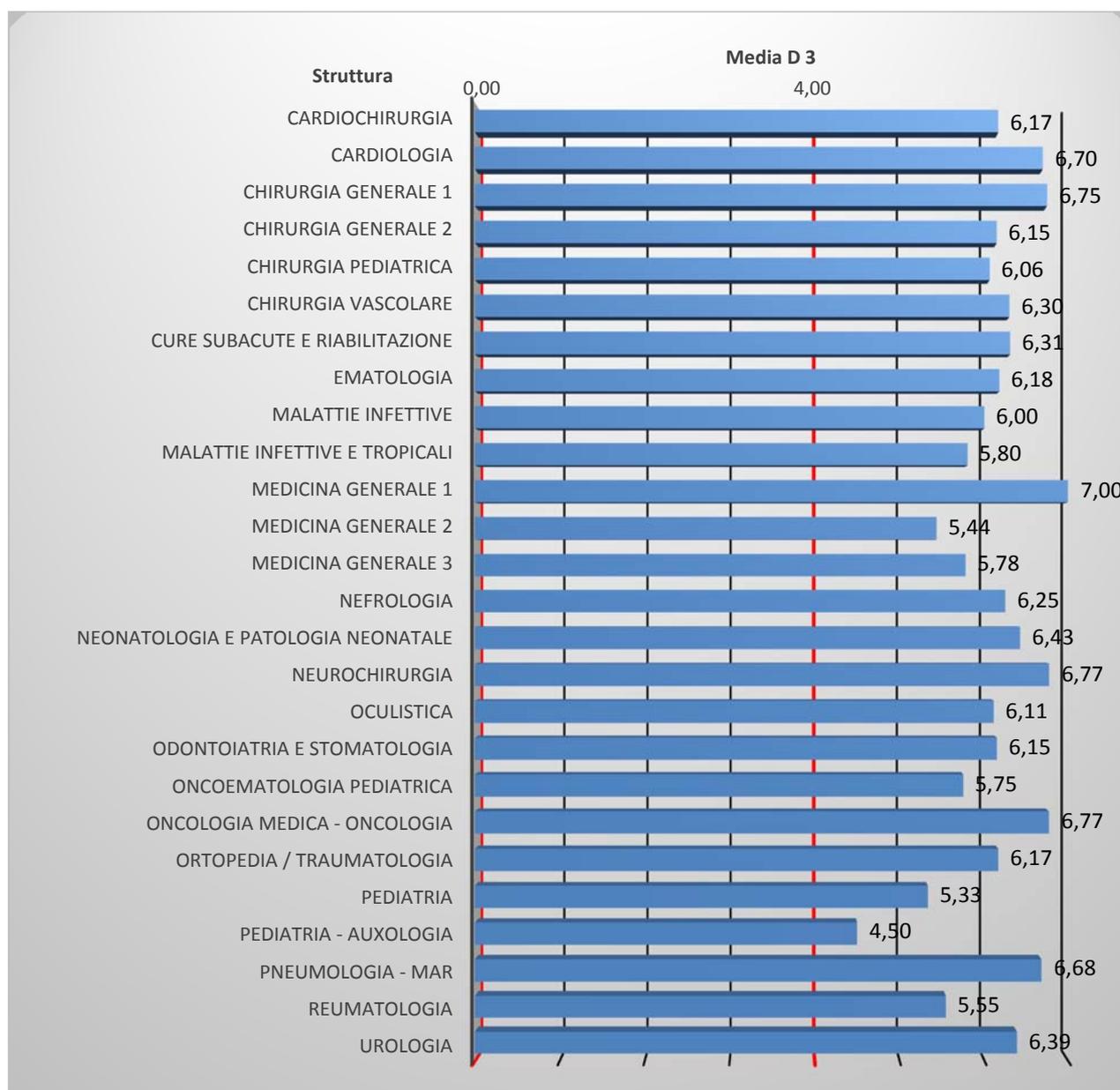


Figura 23: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di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

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

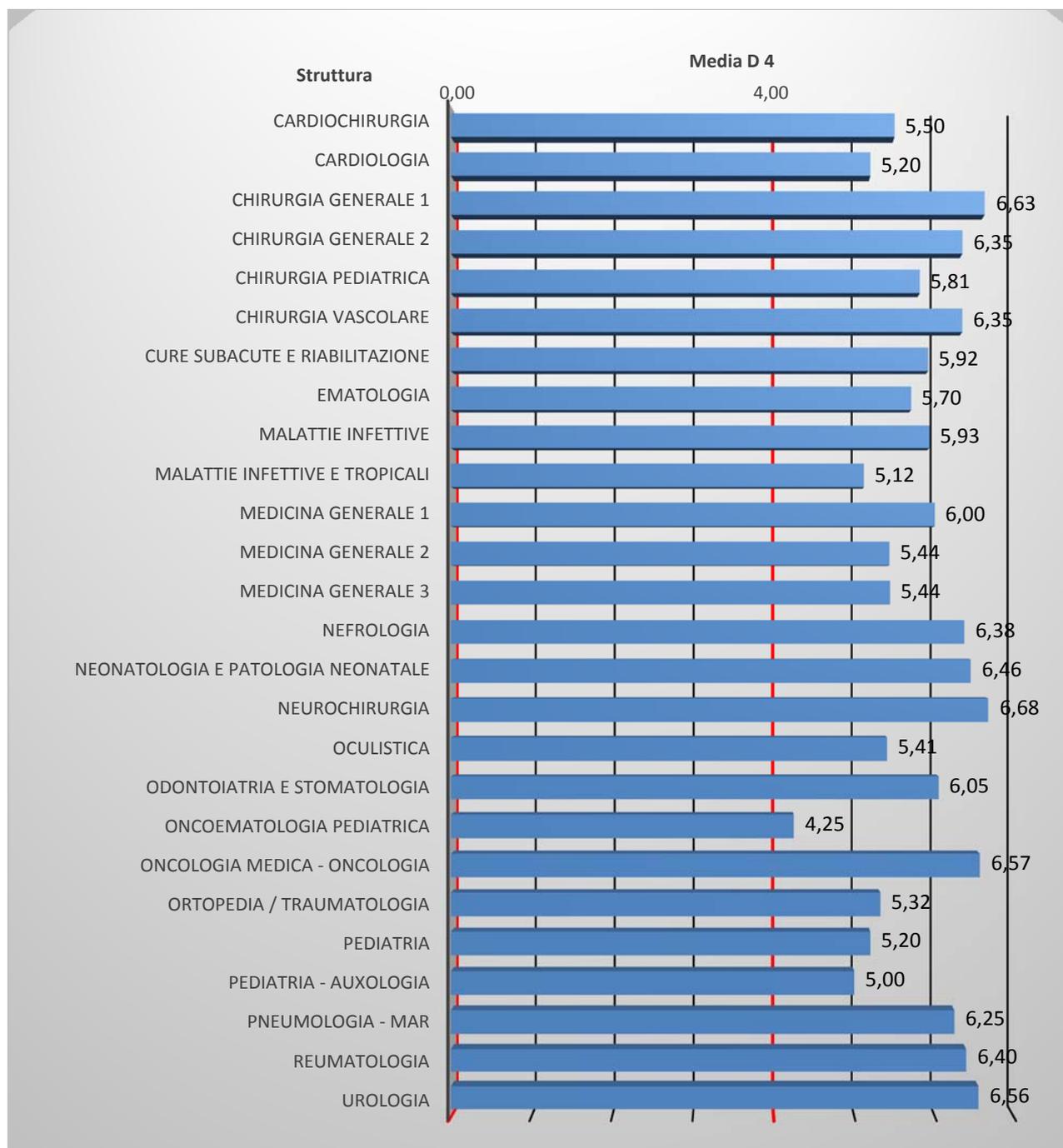


Figura 24: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito agli aspetti strutturali e alberghieri (Area Degenza/DH).

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

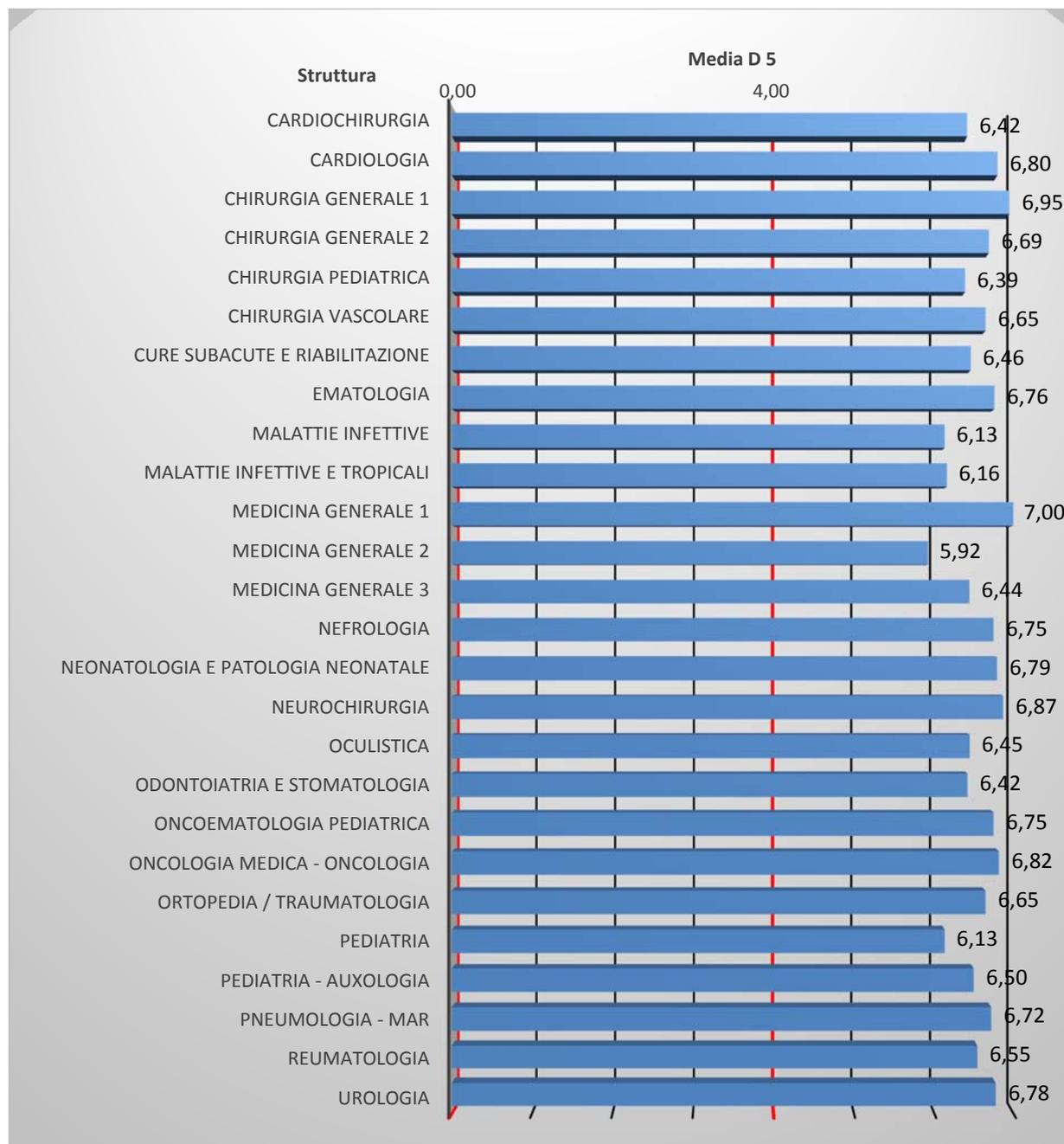


Figura 25: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).



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

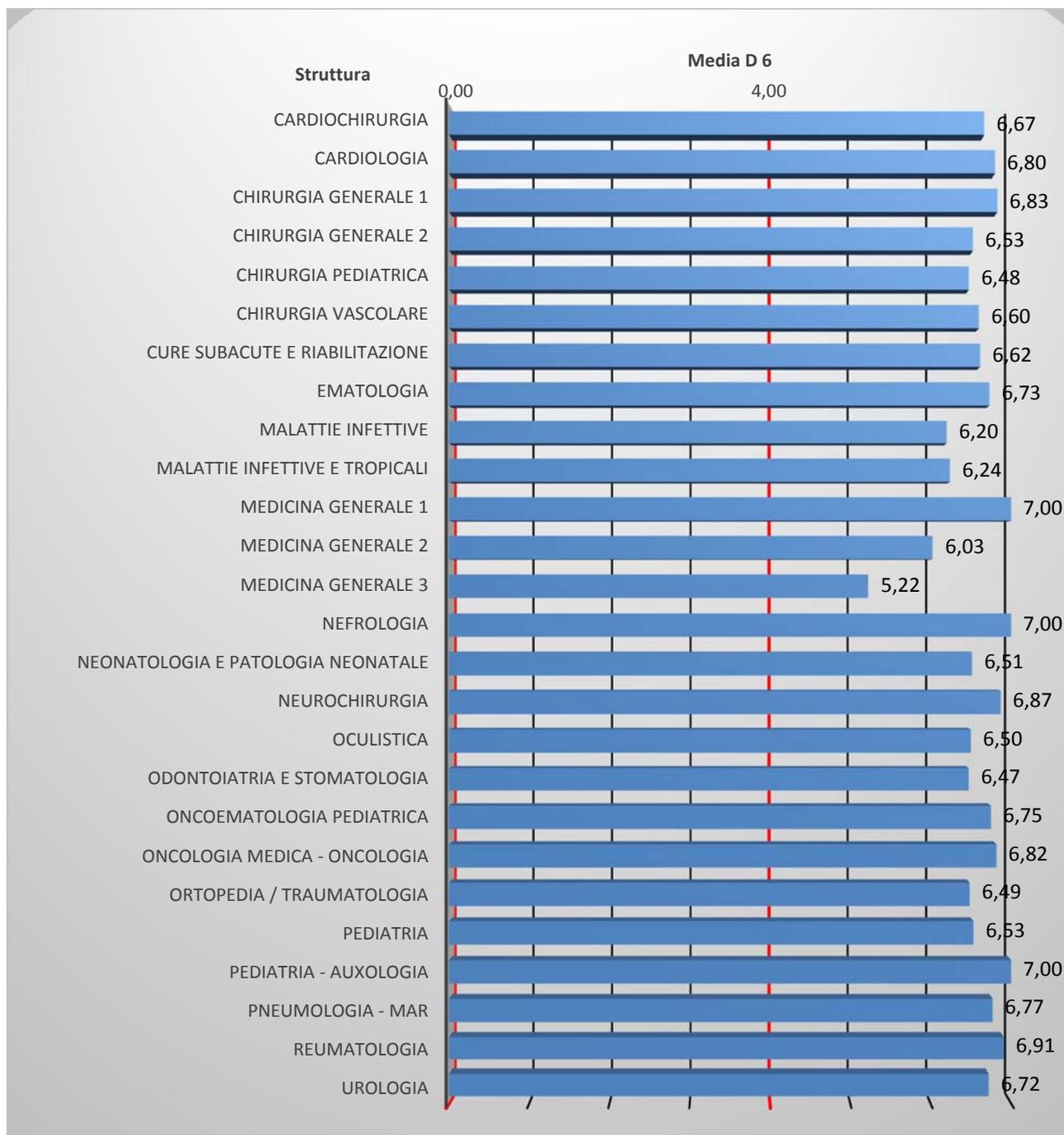


Figura 26: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'assistenza del personale medico (Area Degenza/DH).



- **D7** Cure a Lei prestate.

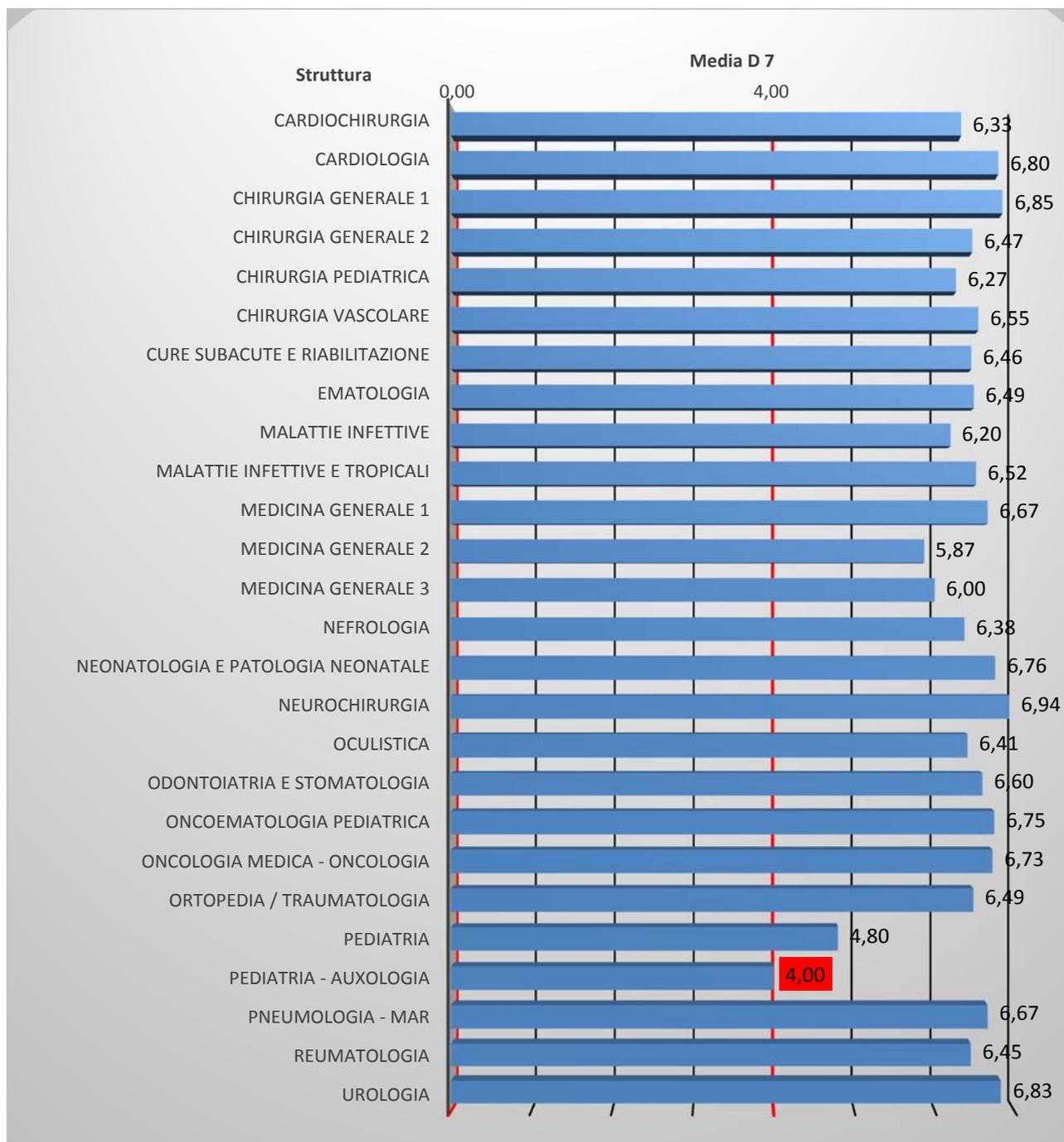


Figura 27: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH).

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

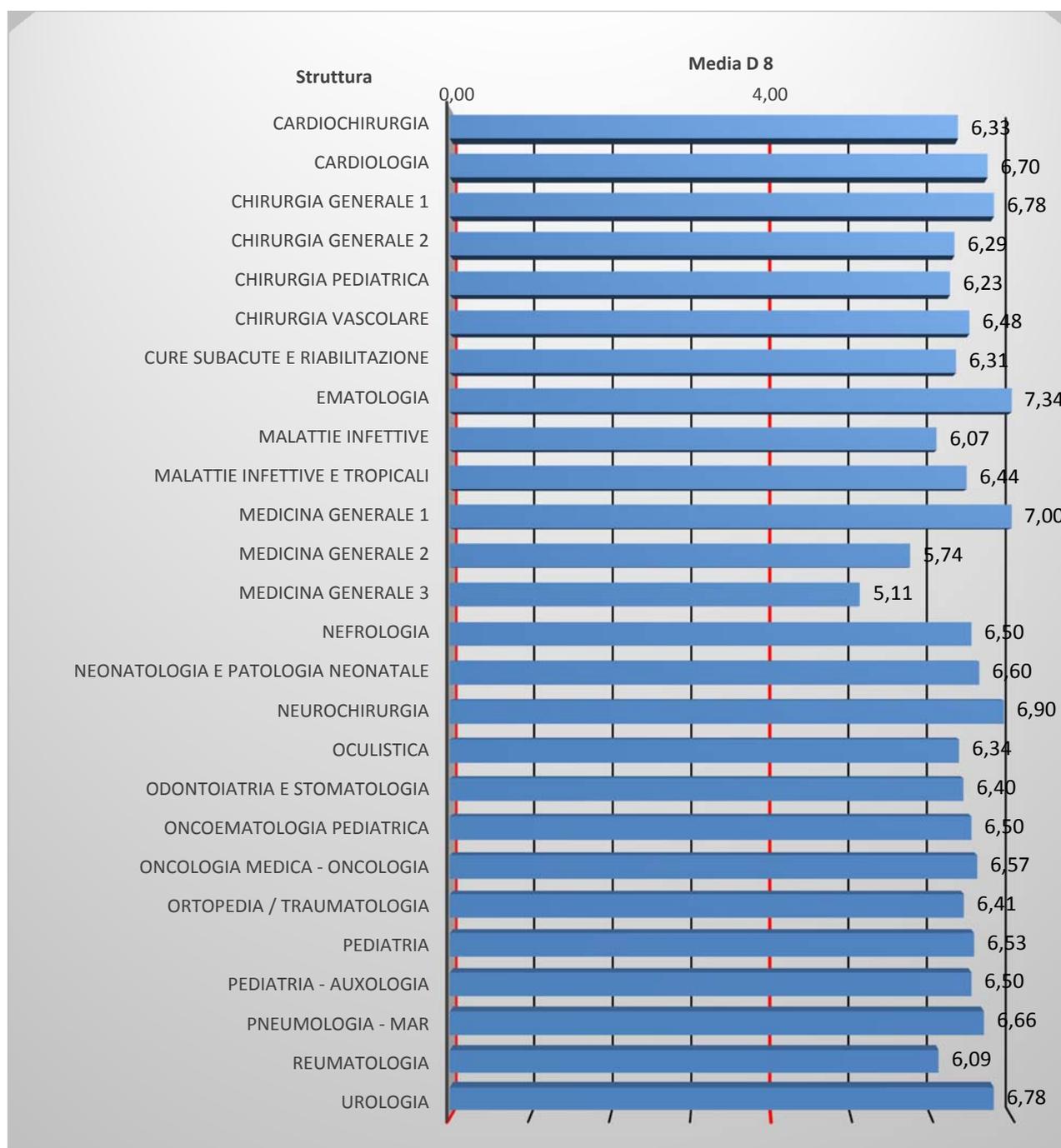


Figura 28: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate (Area Degenza/DH).



- **D9** Rispetto della riservatezza personale.

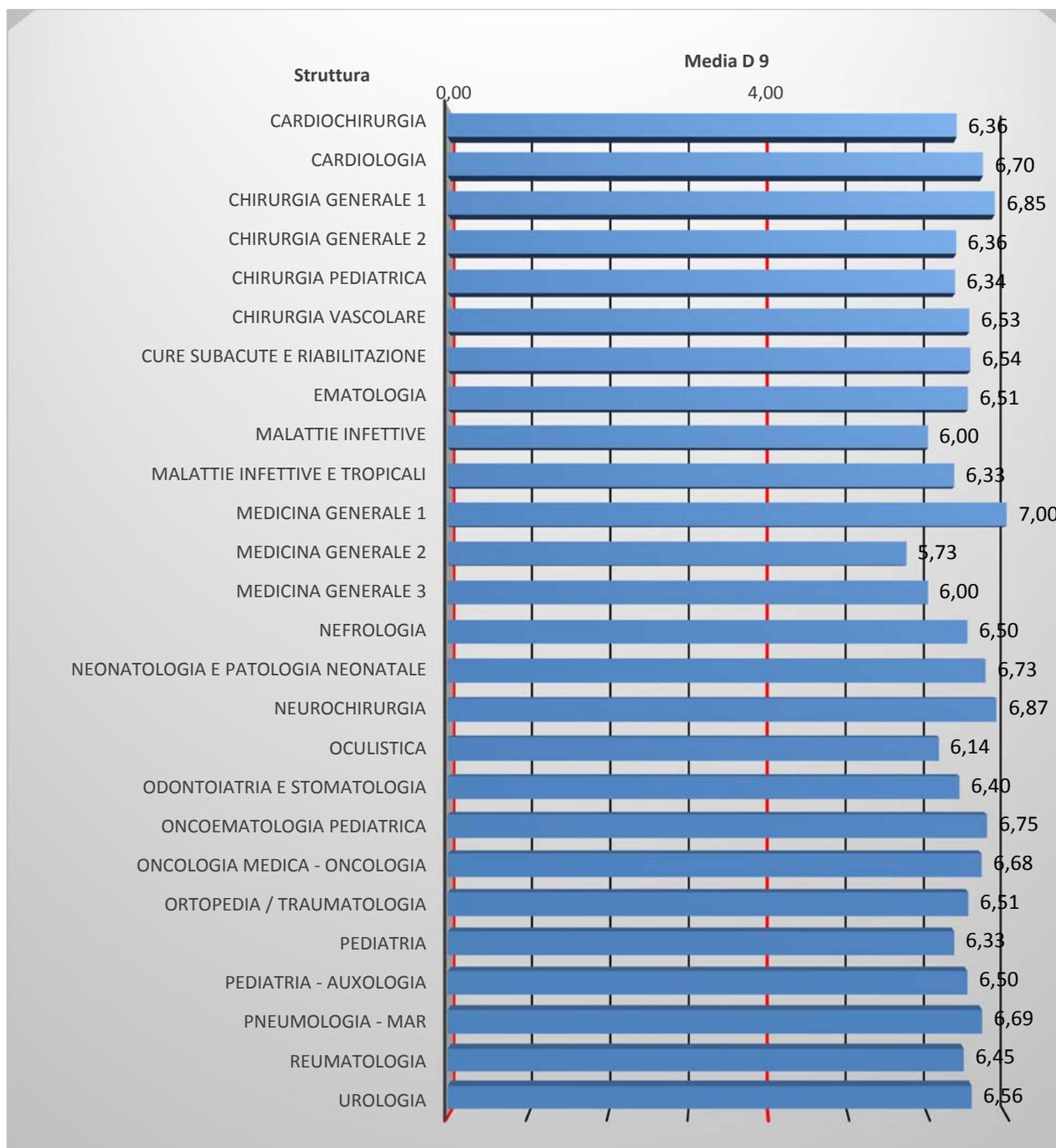


Figura 29: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).

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

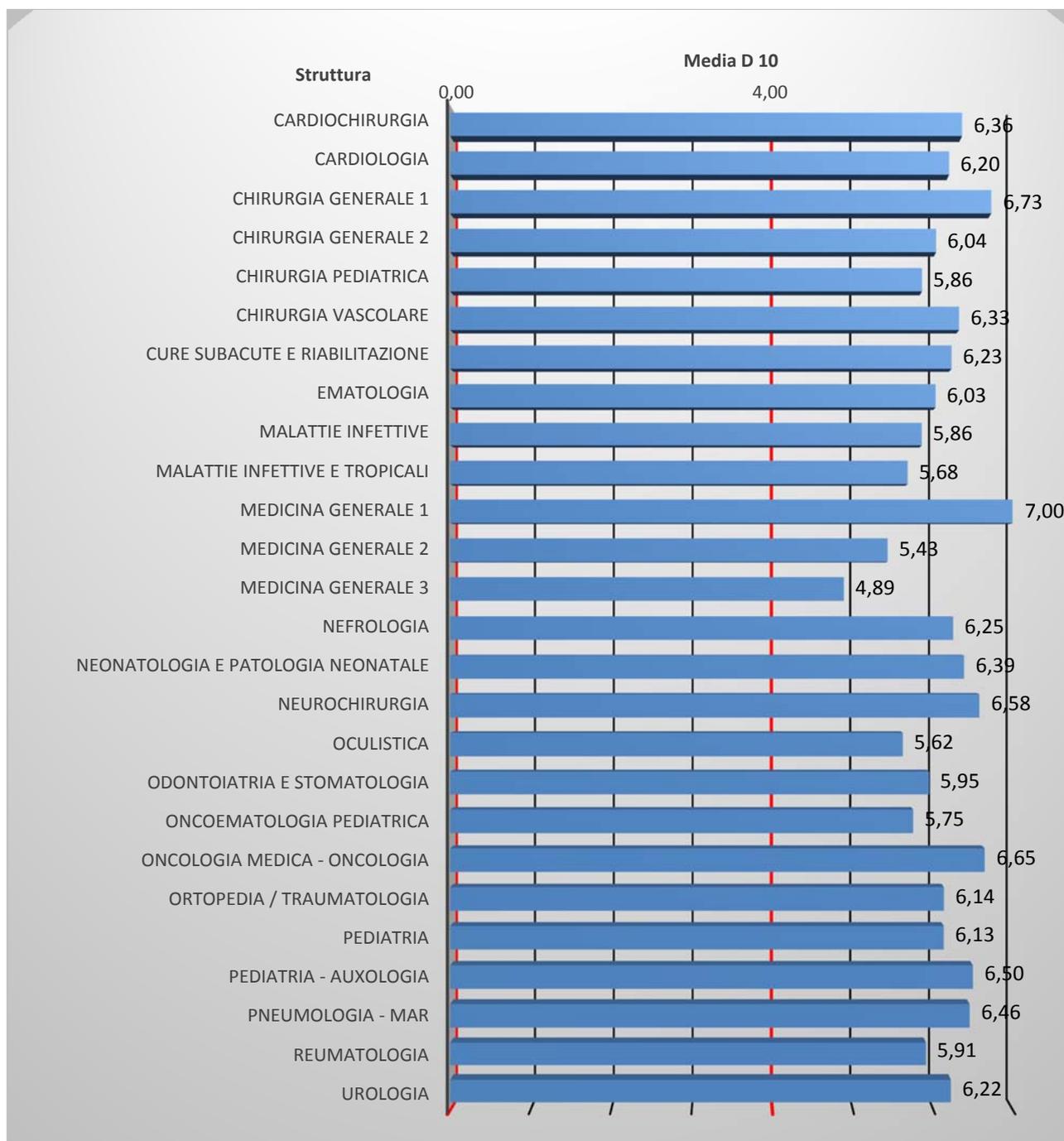


Figura 30: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

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

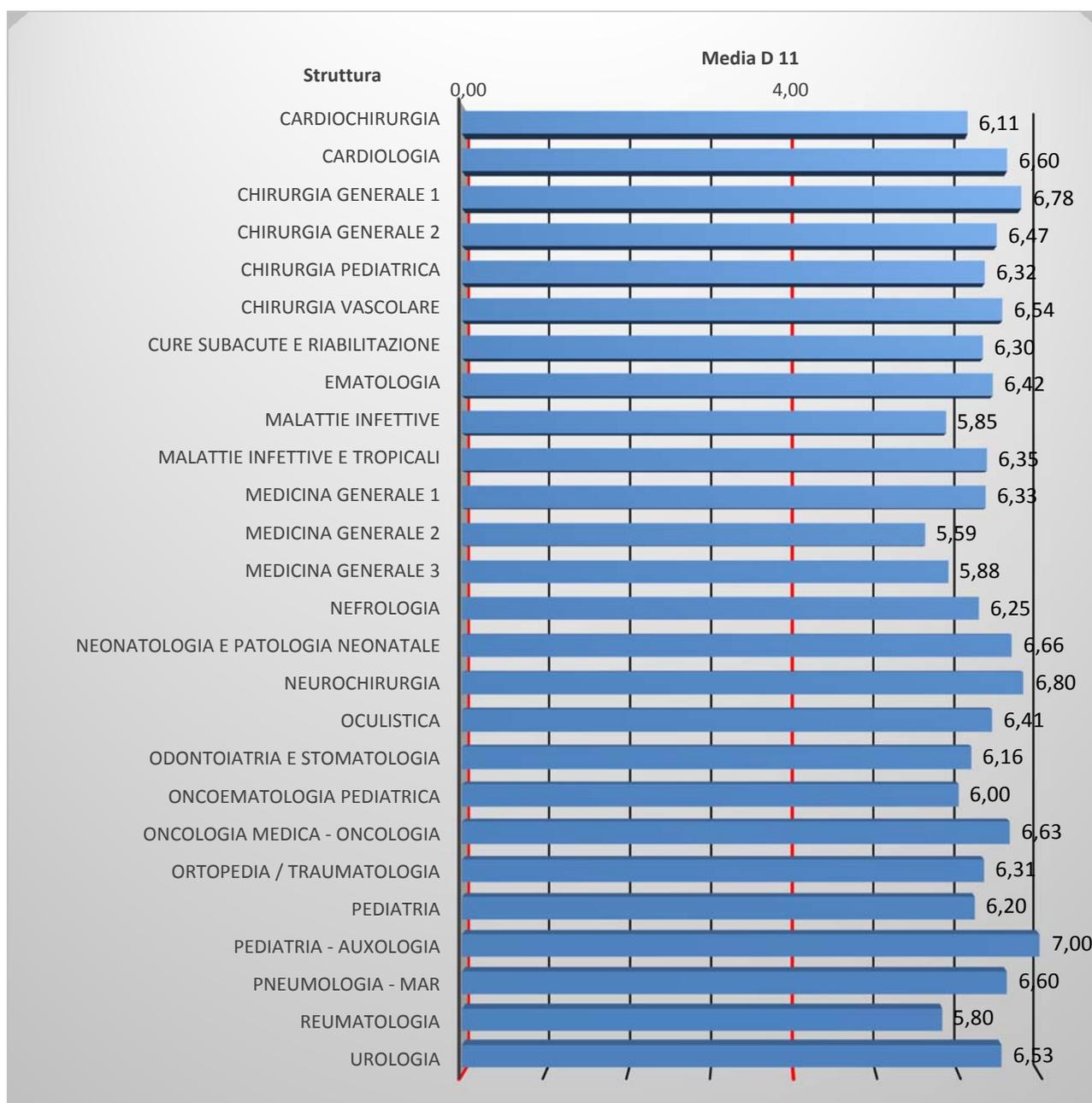


Figura 31: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH).



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

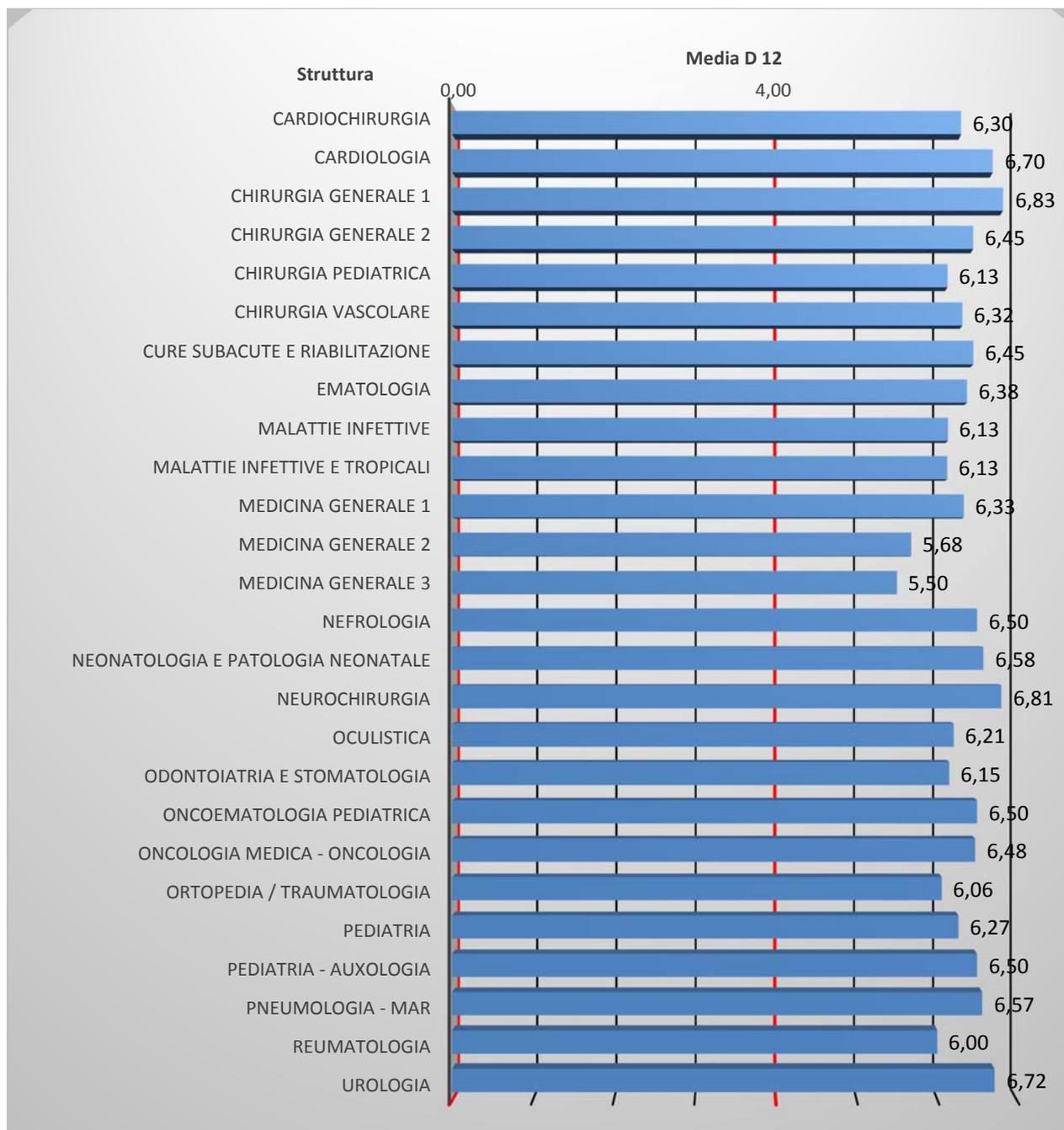


Figura 32: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione complessivo dell'utente in merito alla propria esperienza di ricovero (Area Degenza/DH).



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

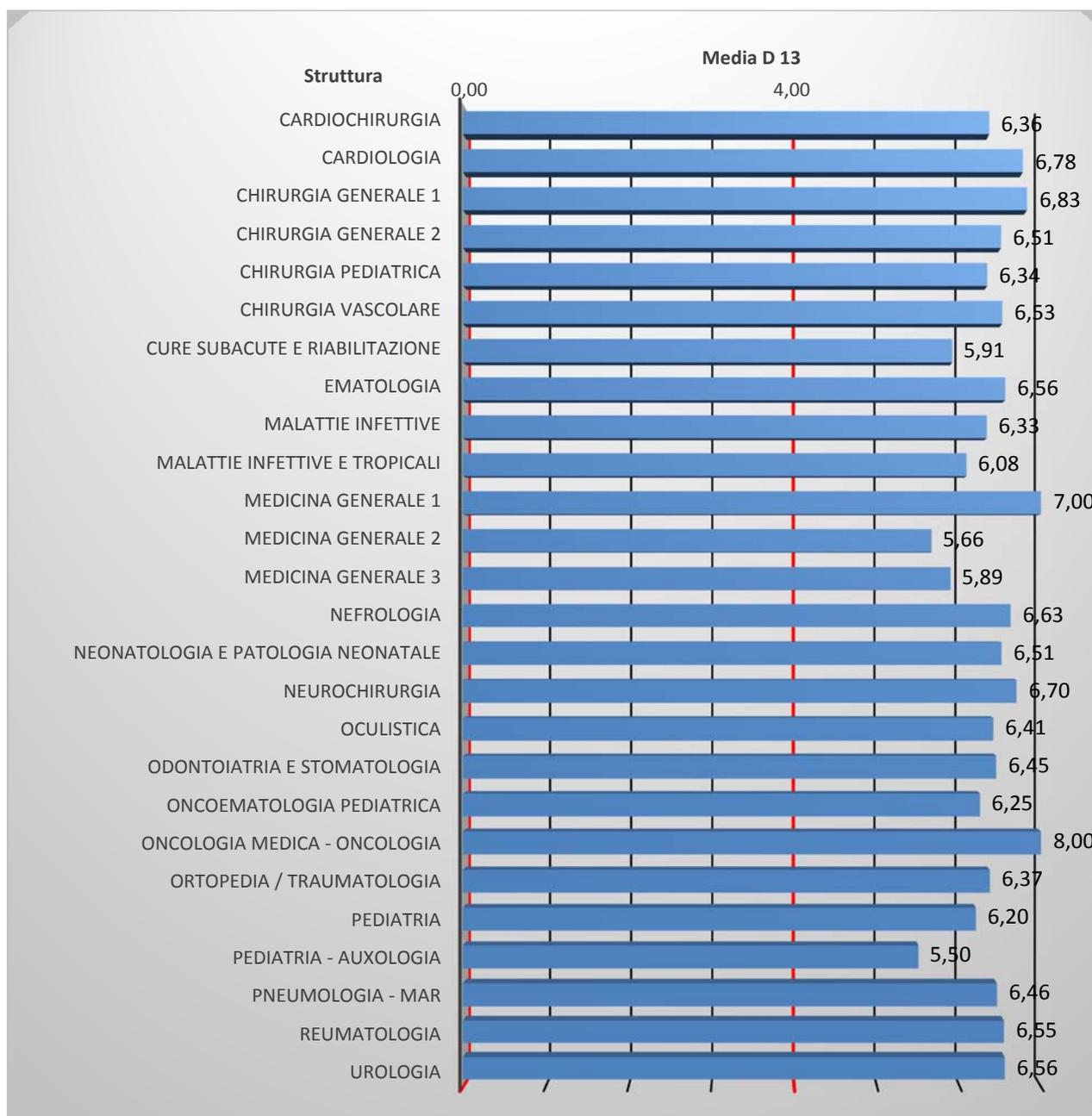


Figura 33: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente se consiglierebbe ad altri questa struttura (Area Degenza/DH).

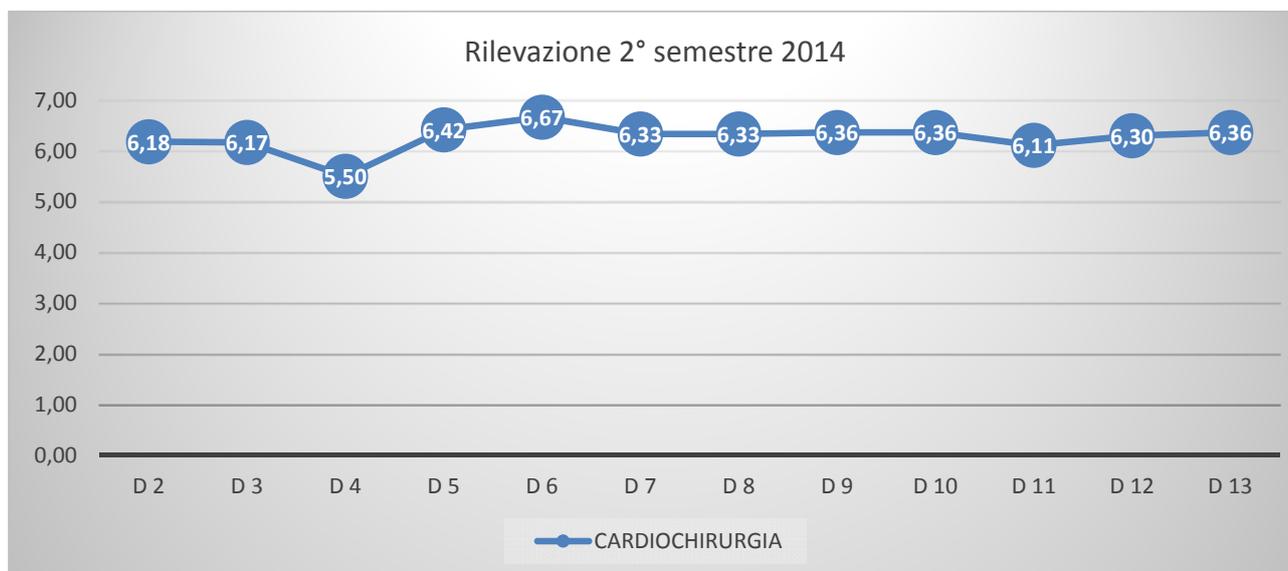
	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2014 – secondo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

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

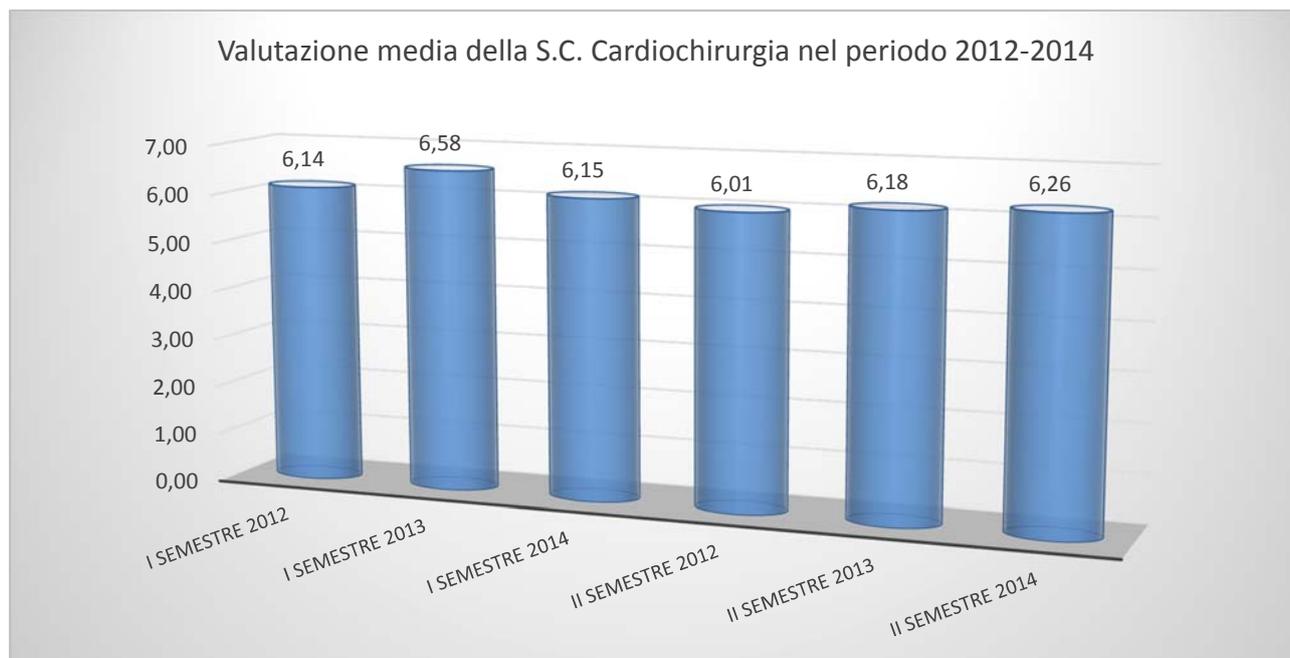


SC Cardiocirurgia :

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



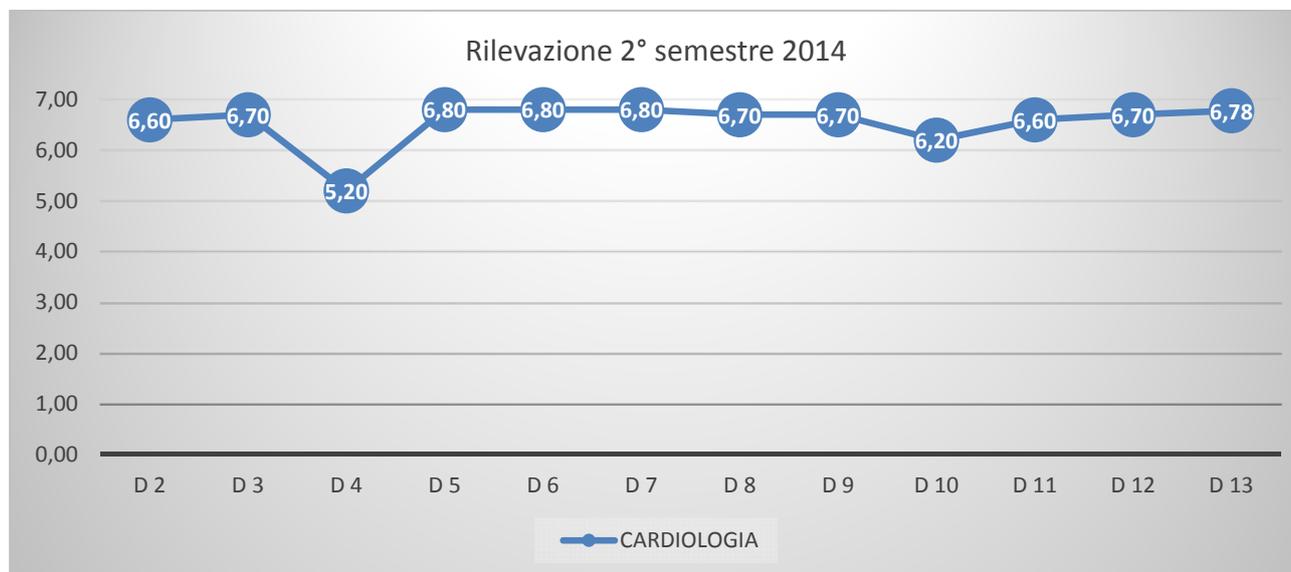
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



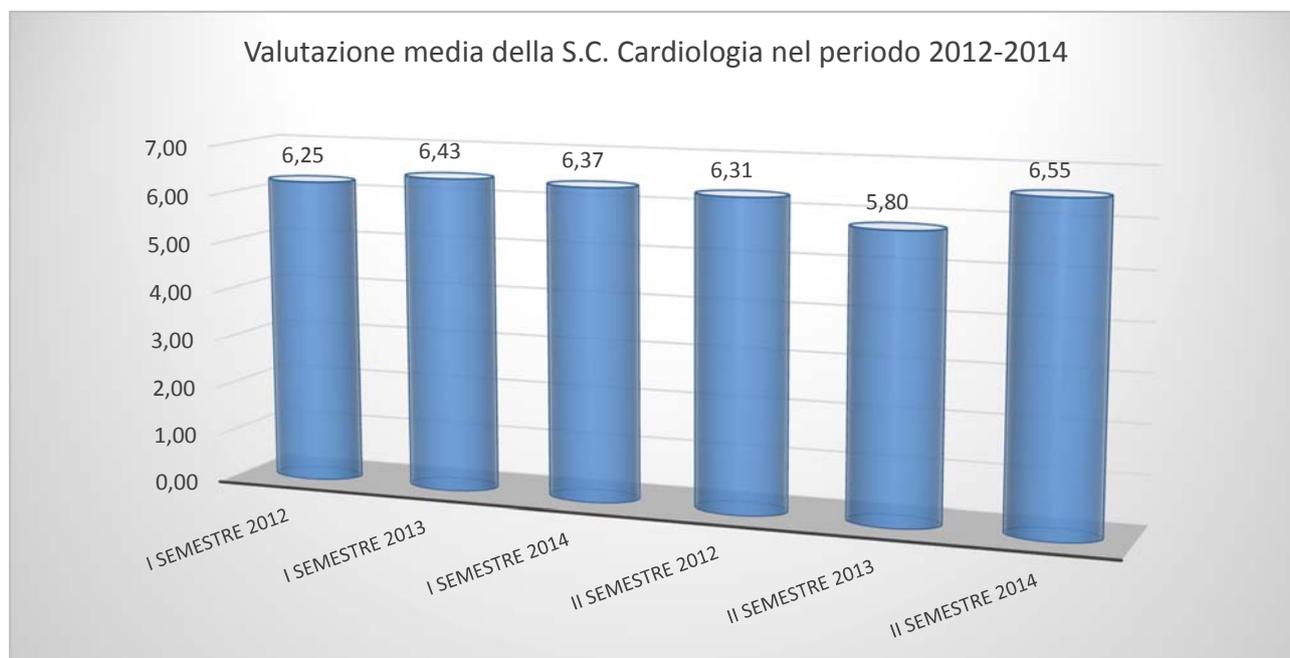


SC Cardiologia :

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



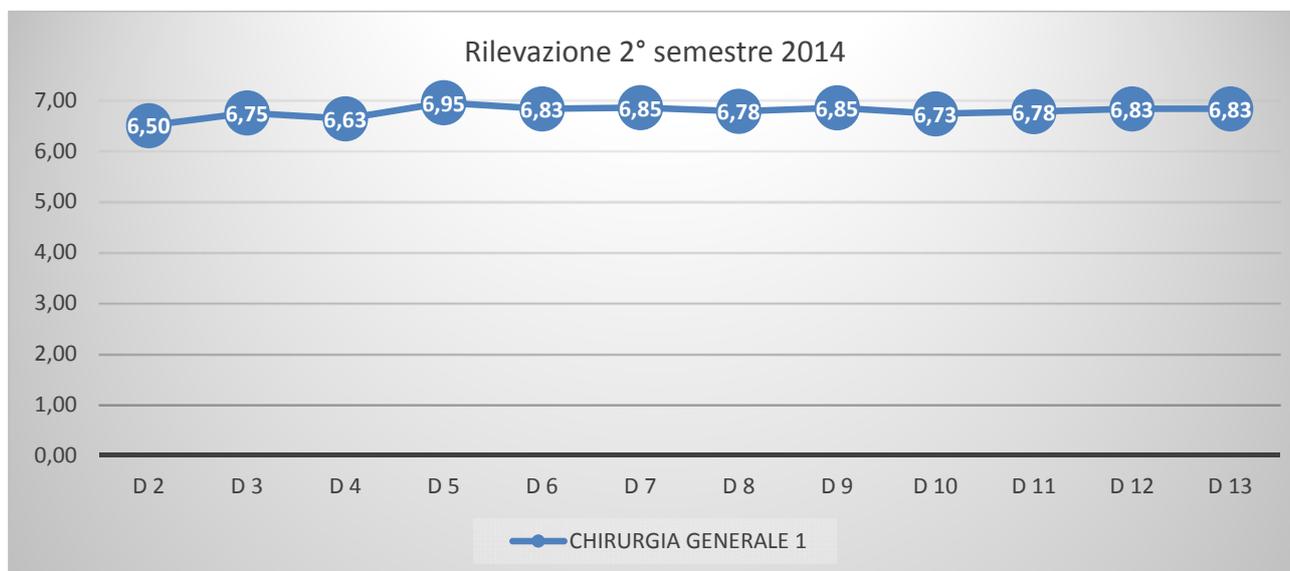
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



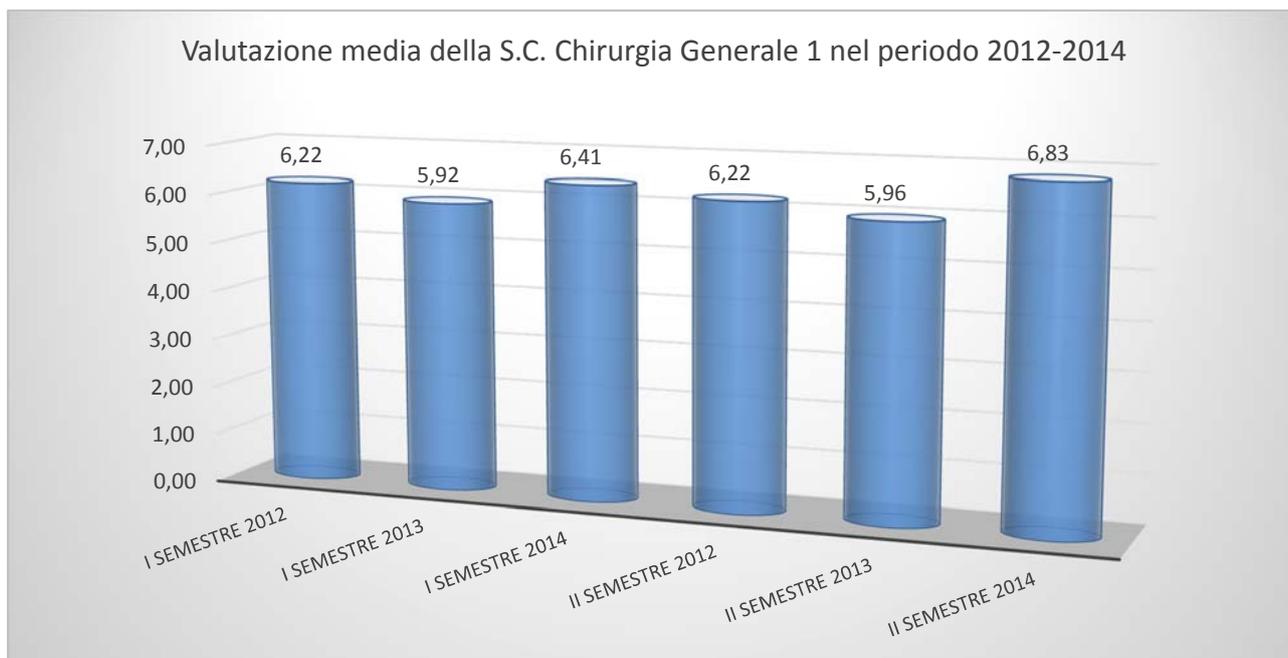


SC Chirurgia Generale 1 :

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



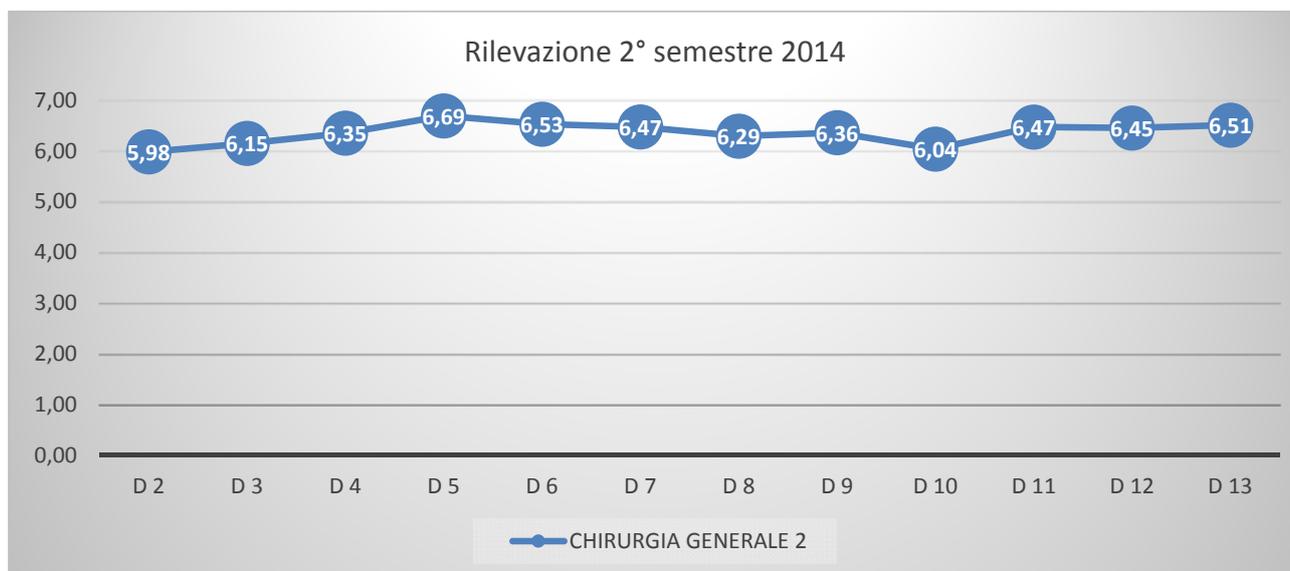
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



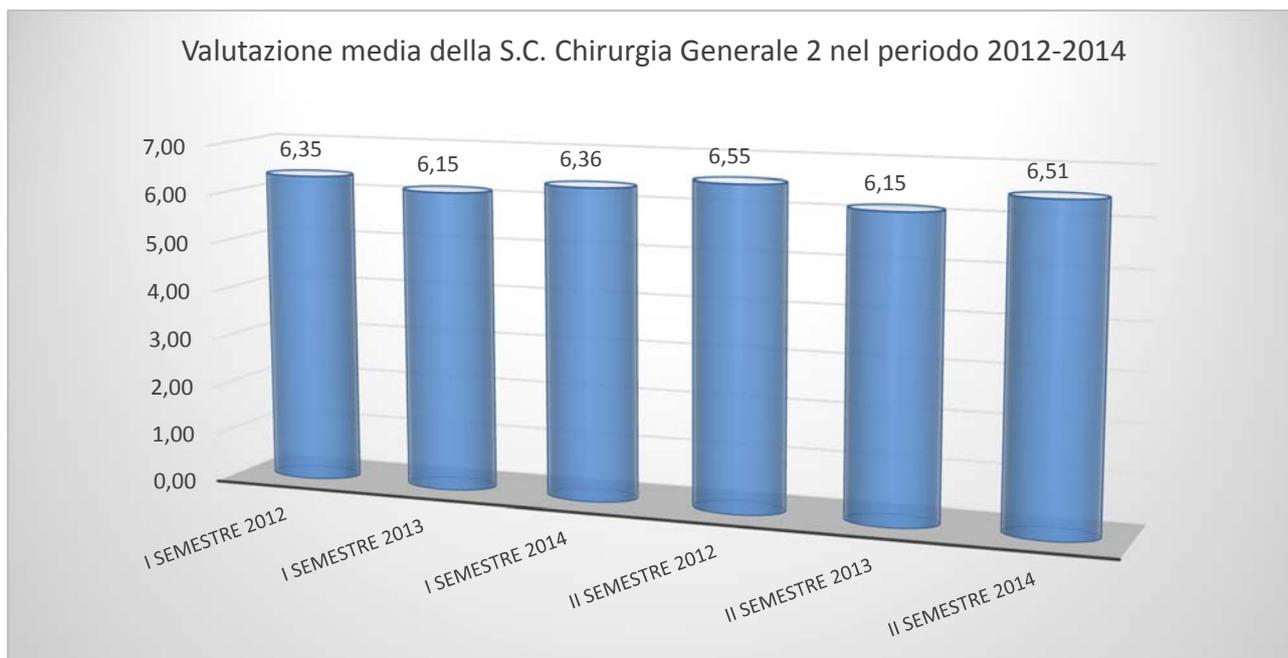


SC Chirurgia Generale 2 :

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



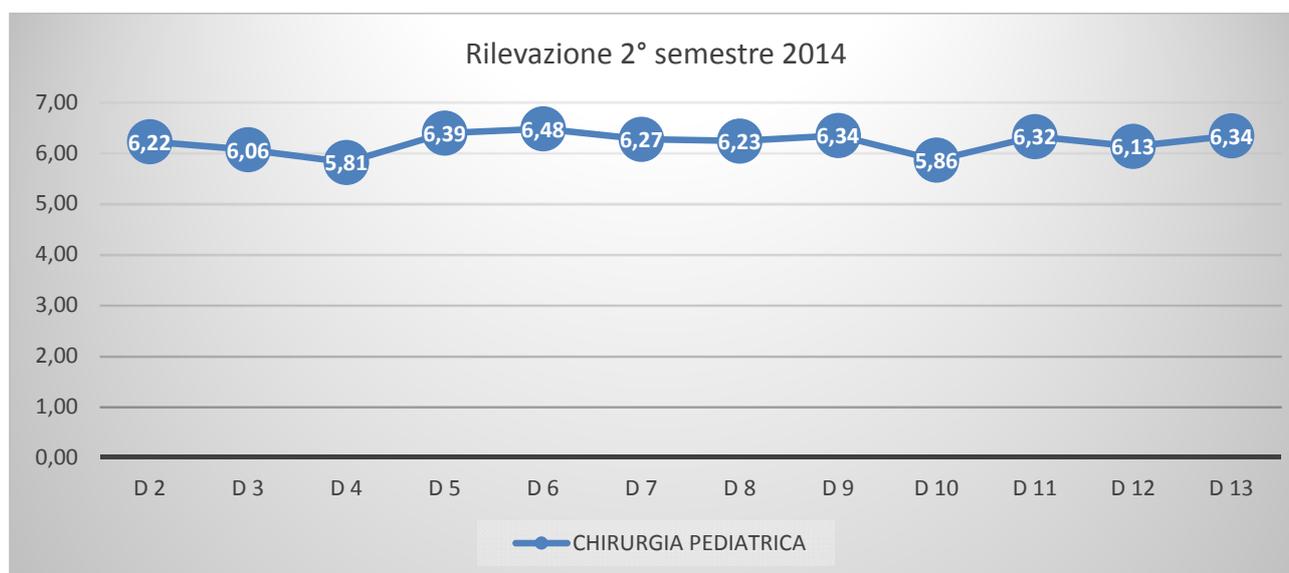
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



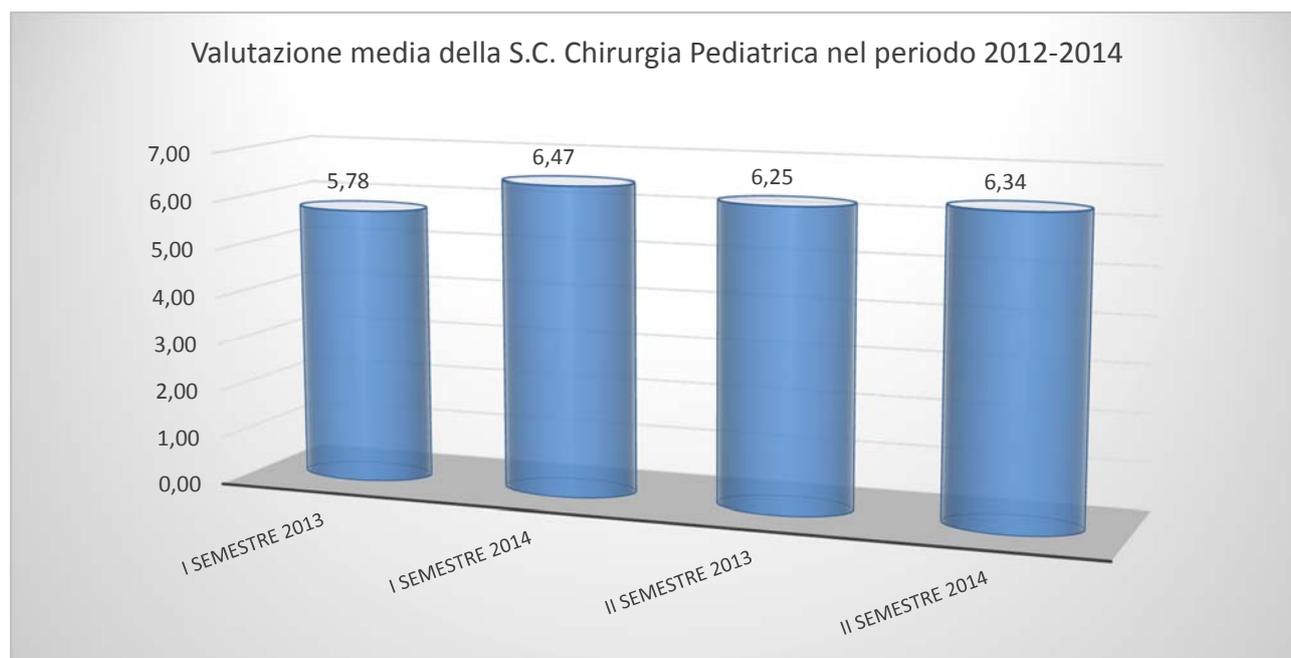


SC Chirurgia Pediatrica :

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



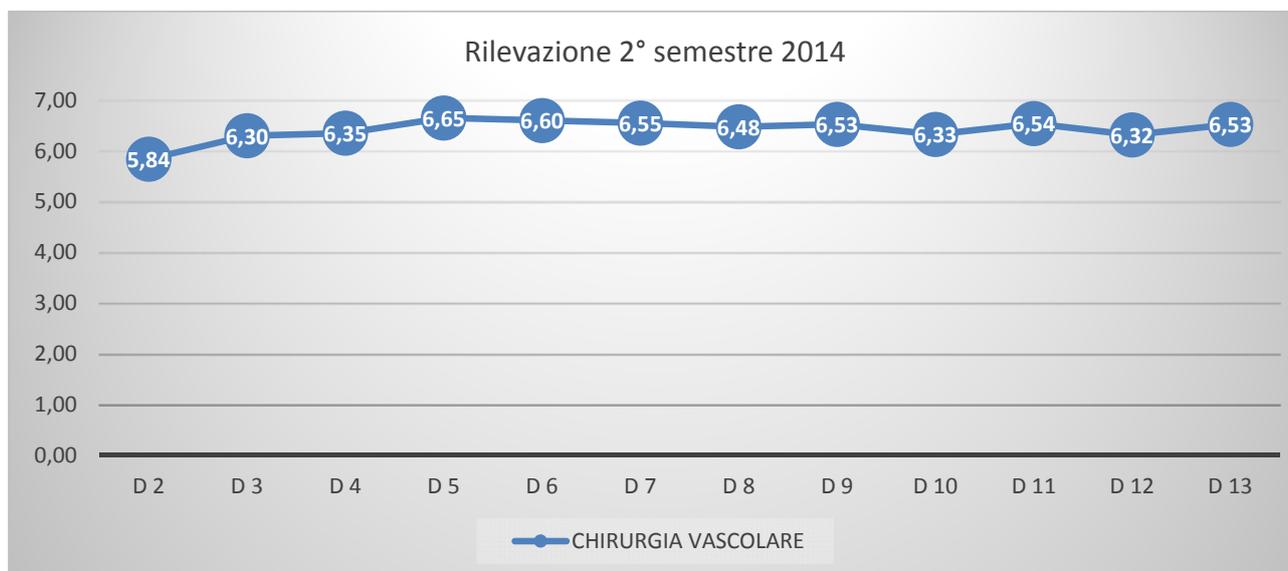
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



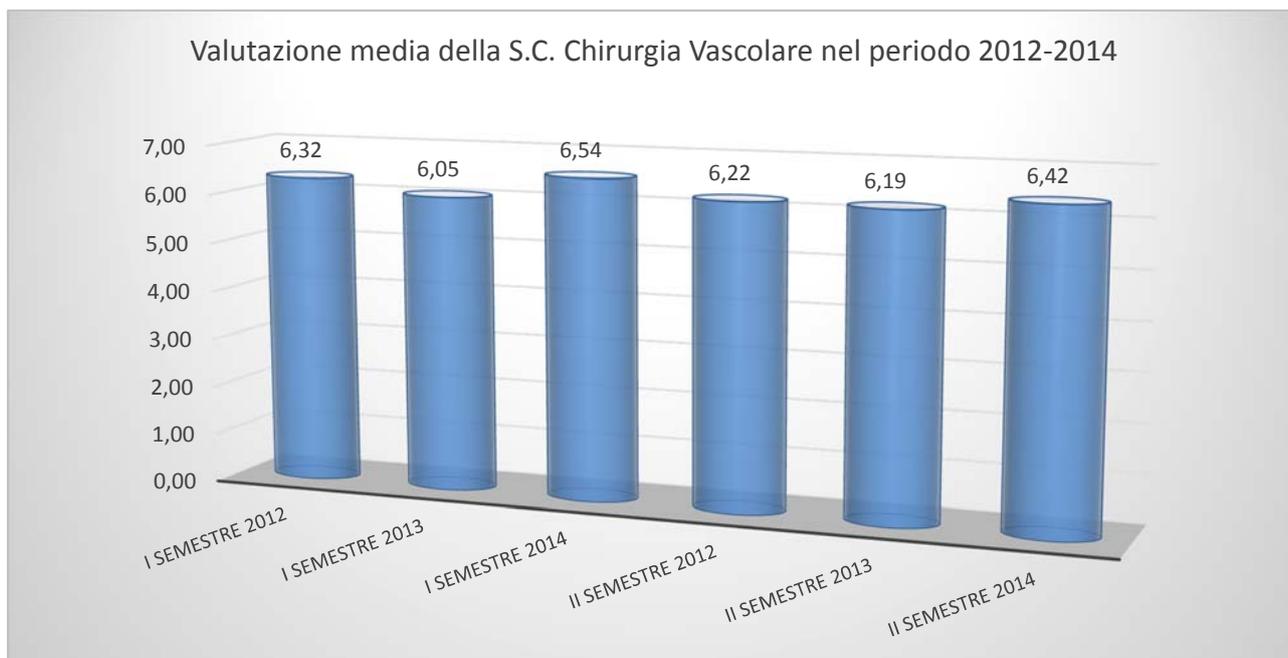


SC Chirurgia Vascolare :

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



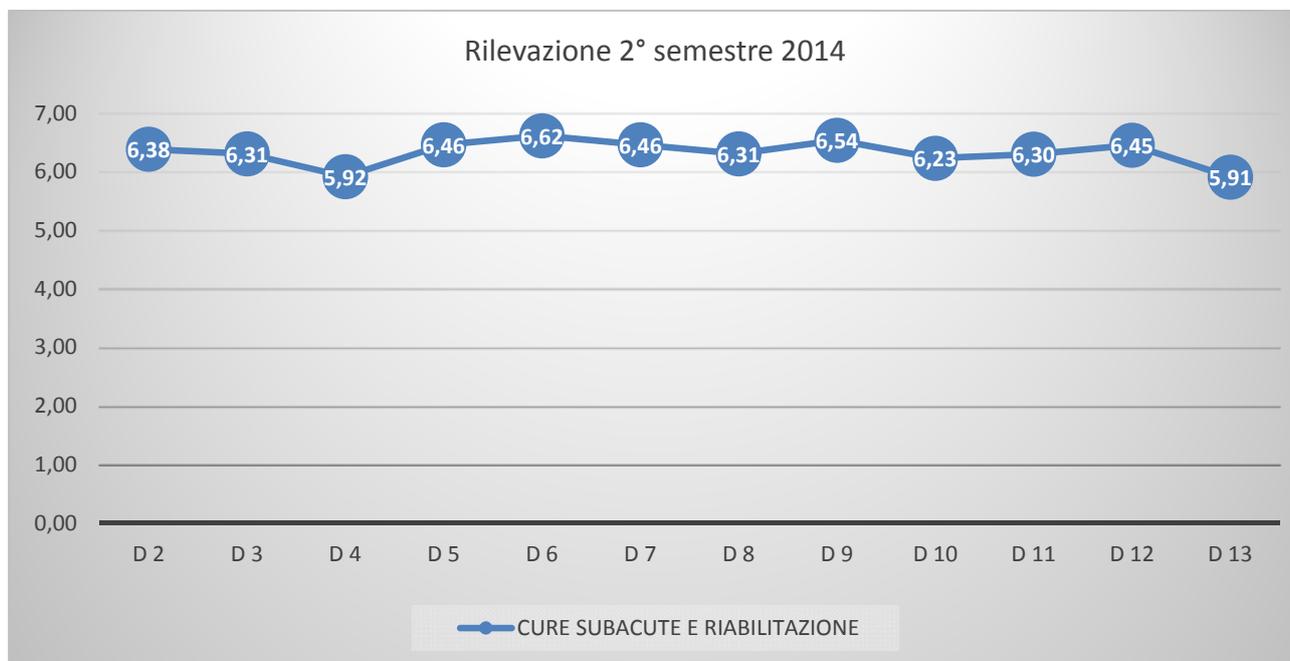
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



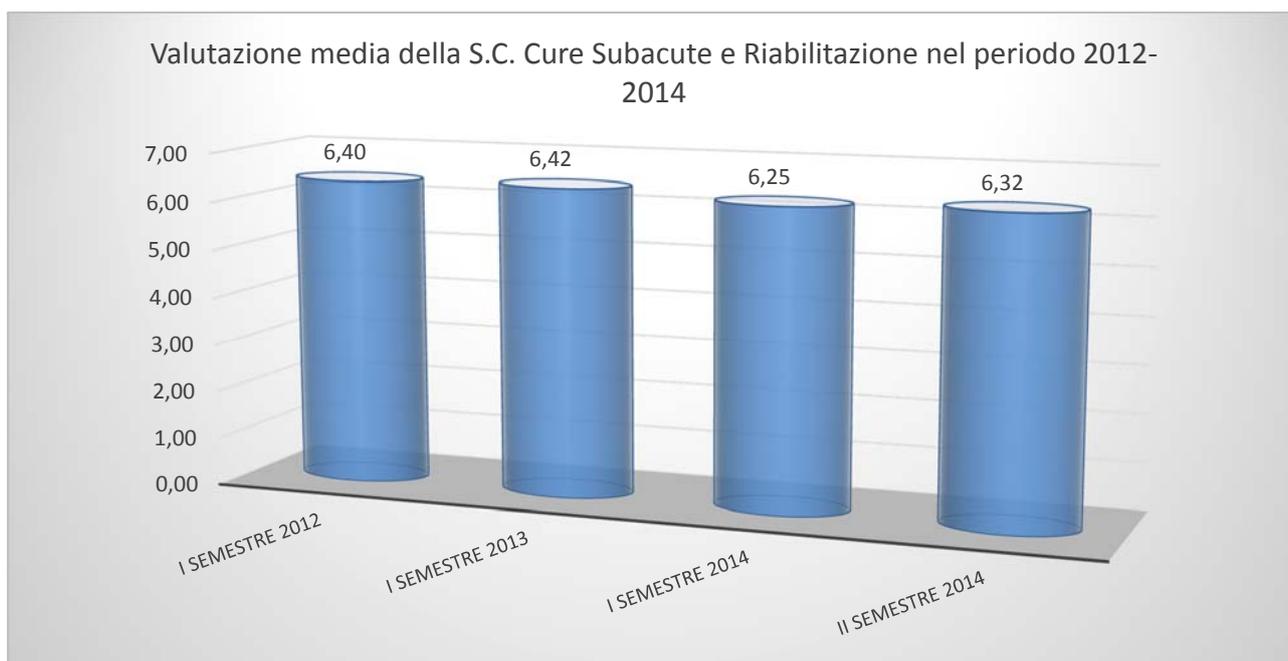


SC Cure Subacute e Riabilitazione :

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



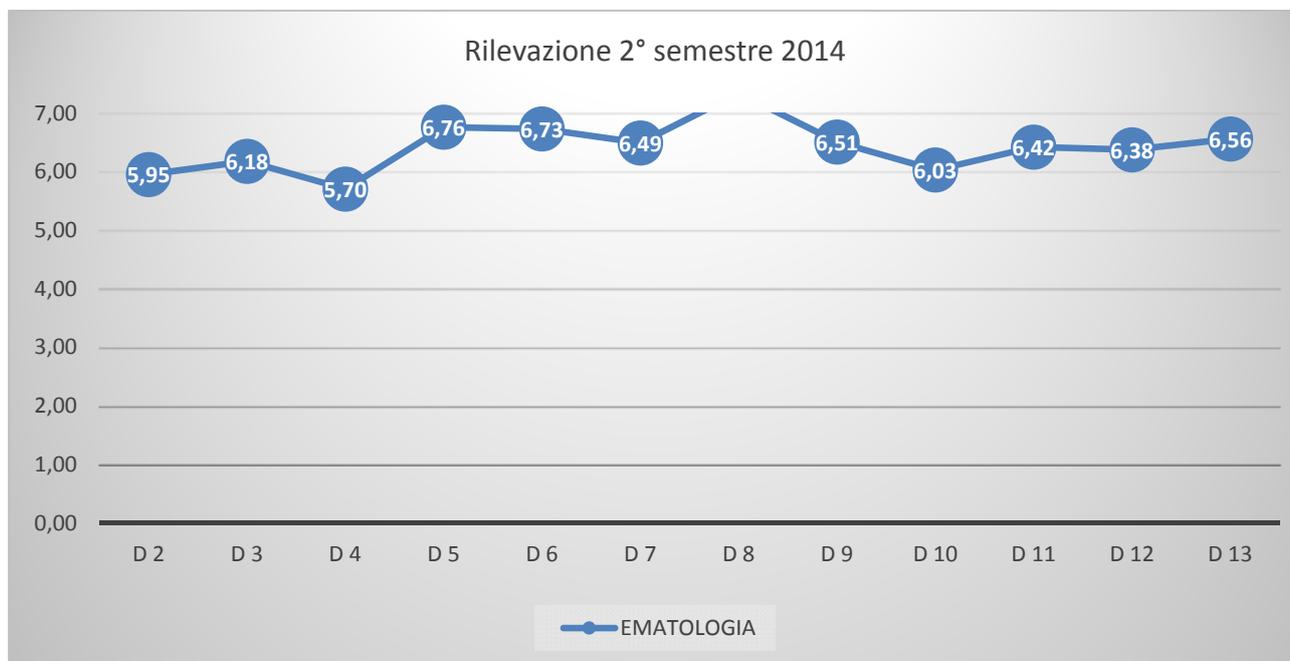
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



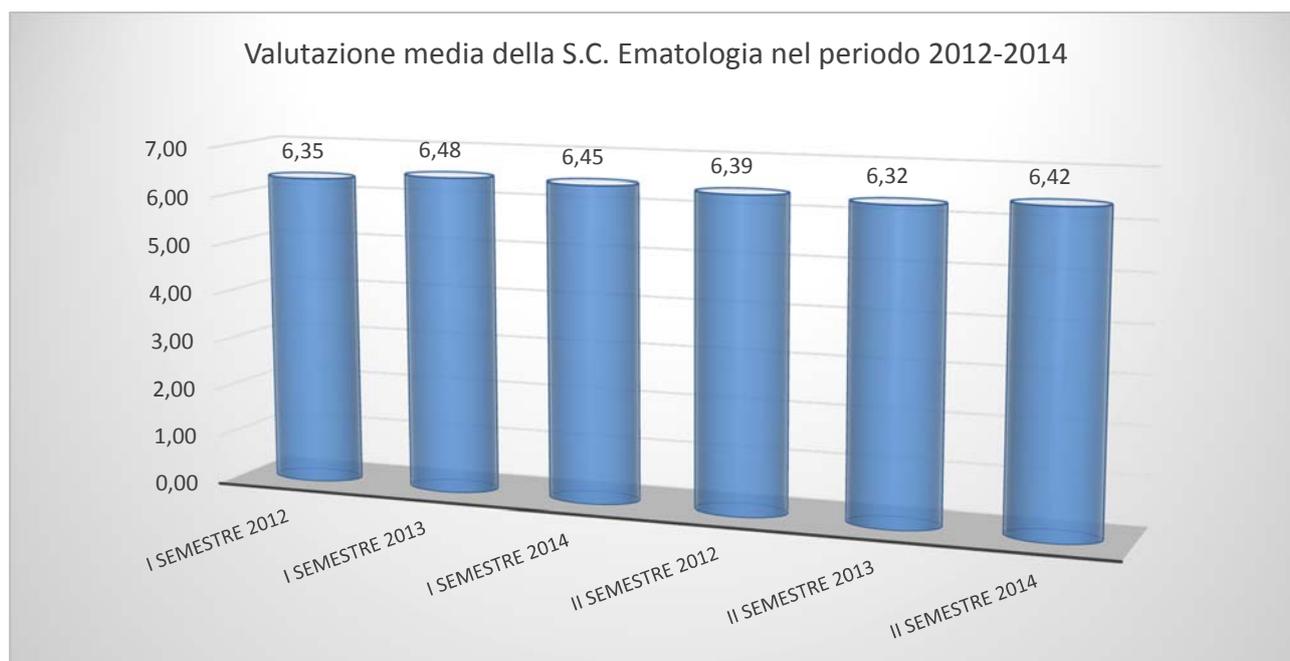


SC Ematologia :

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



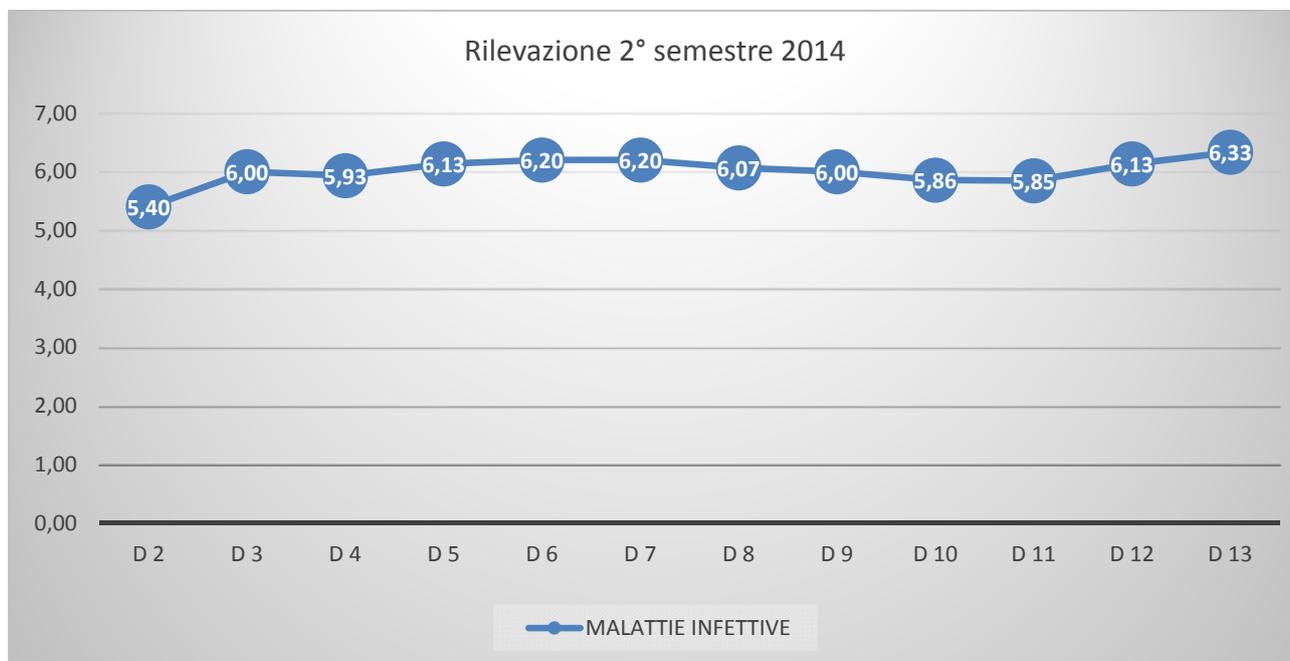
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



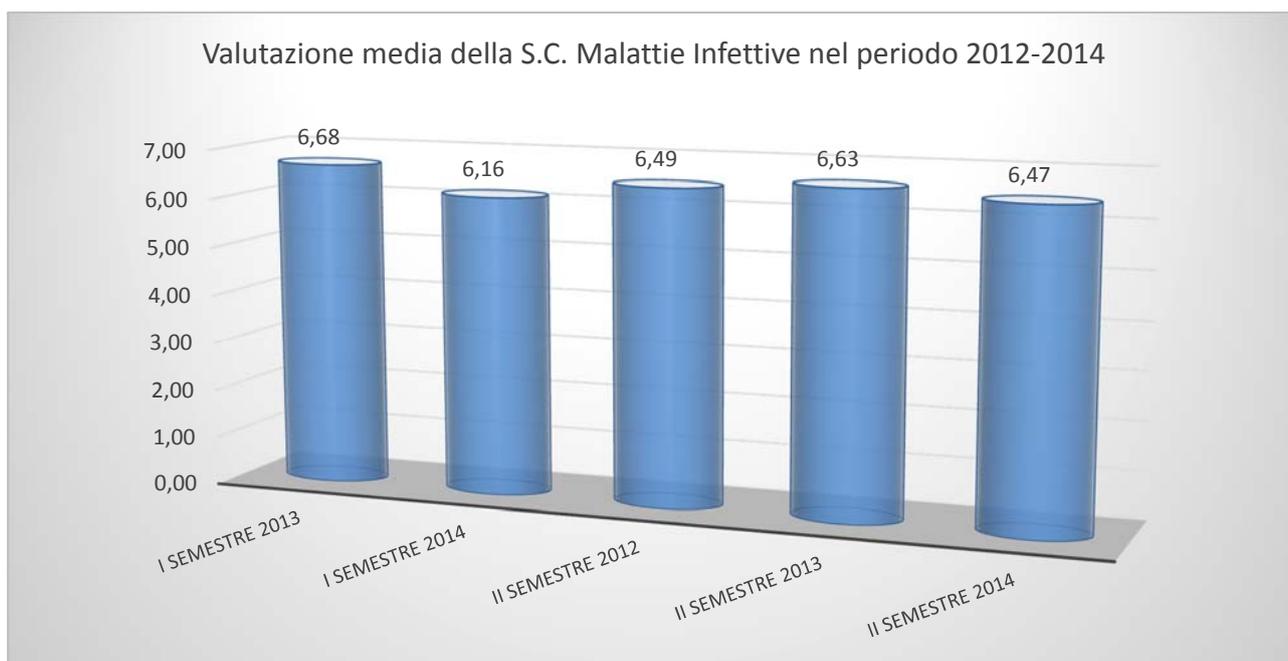


SC Malattie Infettive :

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



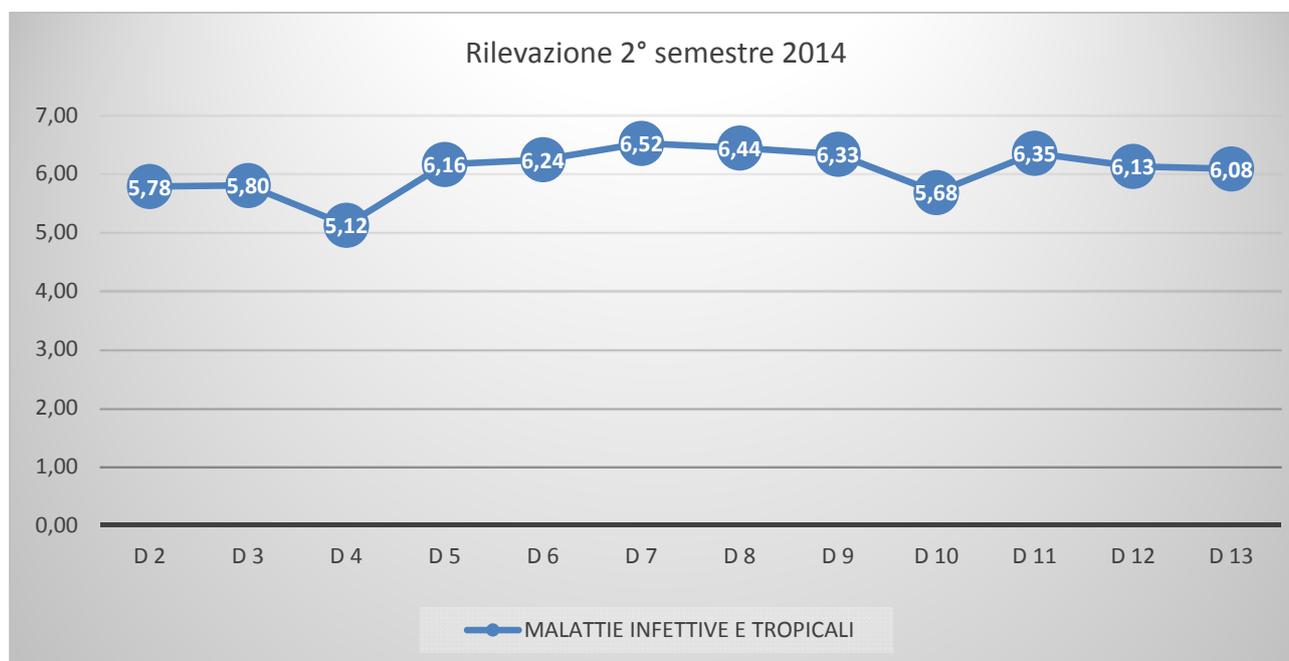
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



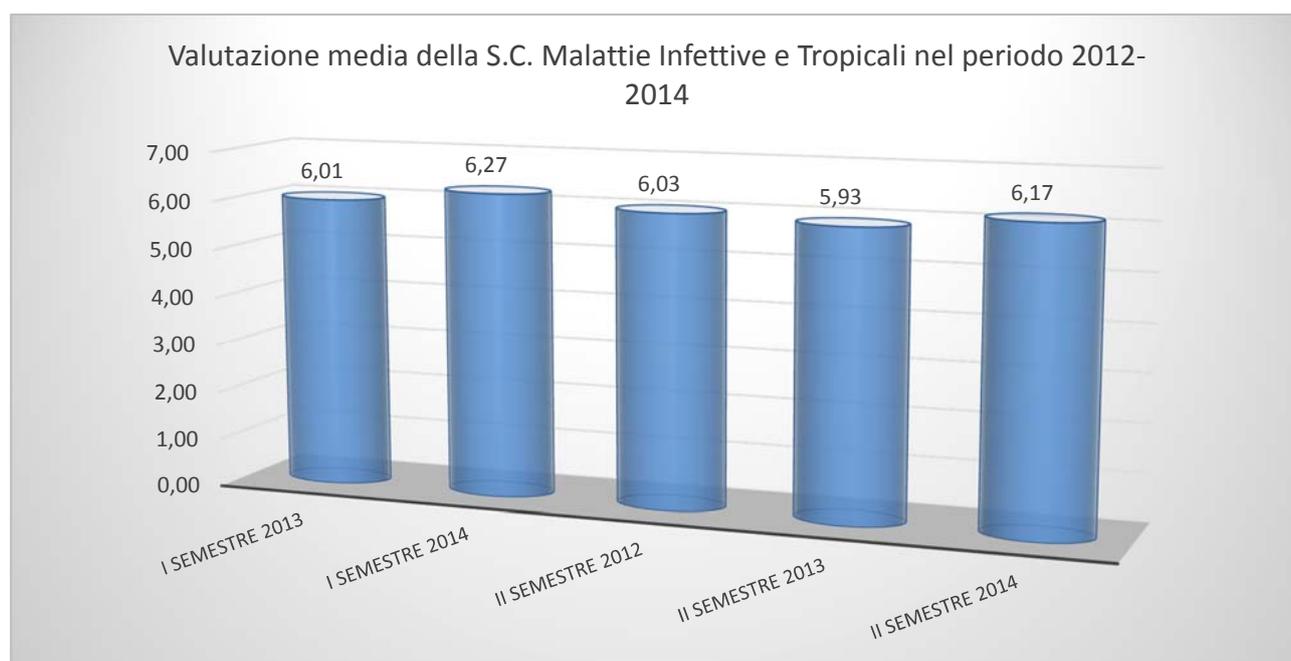


SC Malattie Infettive e Tropicali :

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



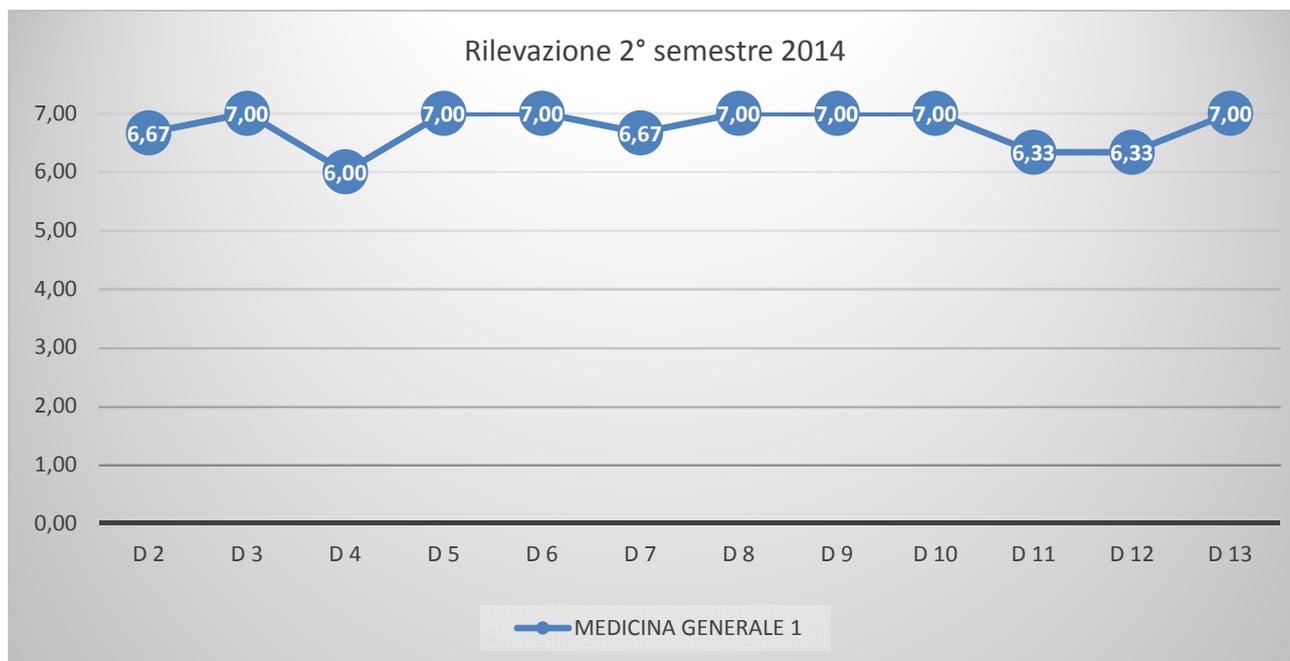
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



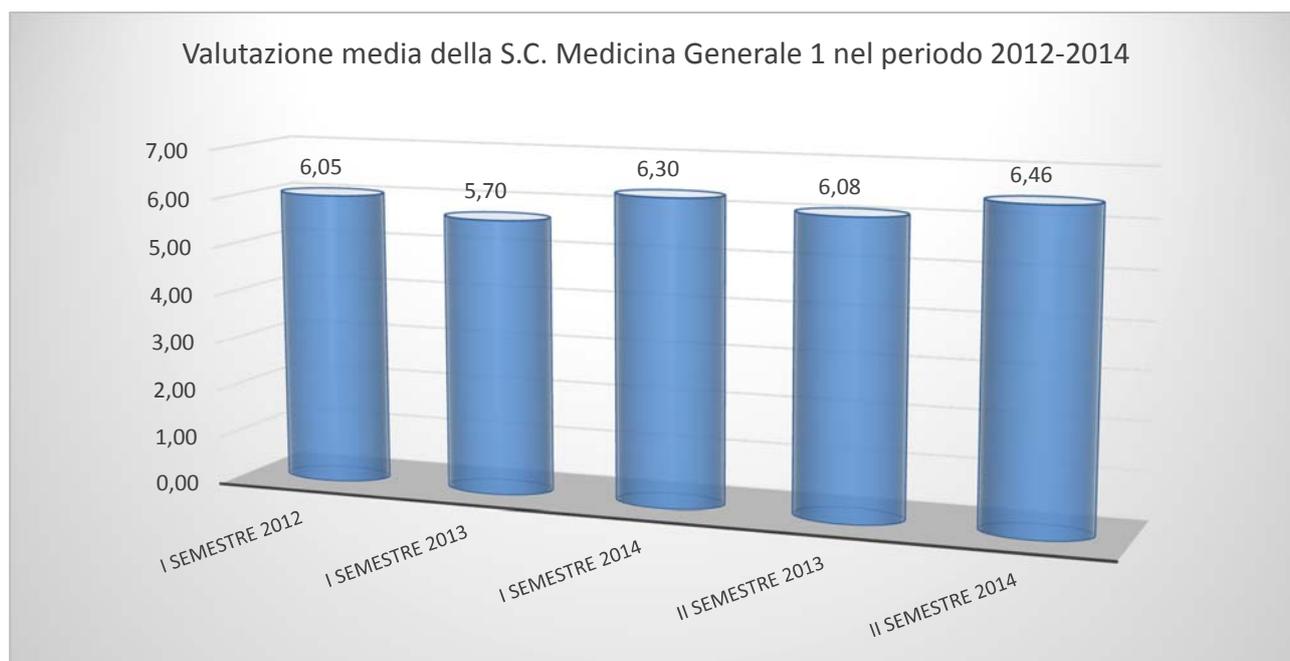


SC Medicina Generale 1 :

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



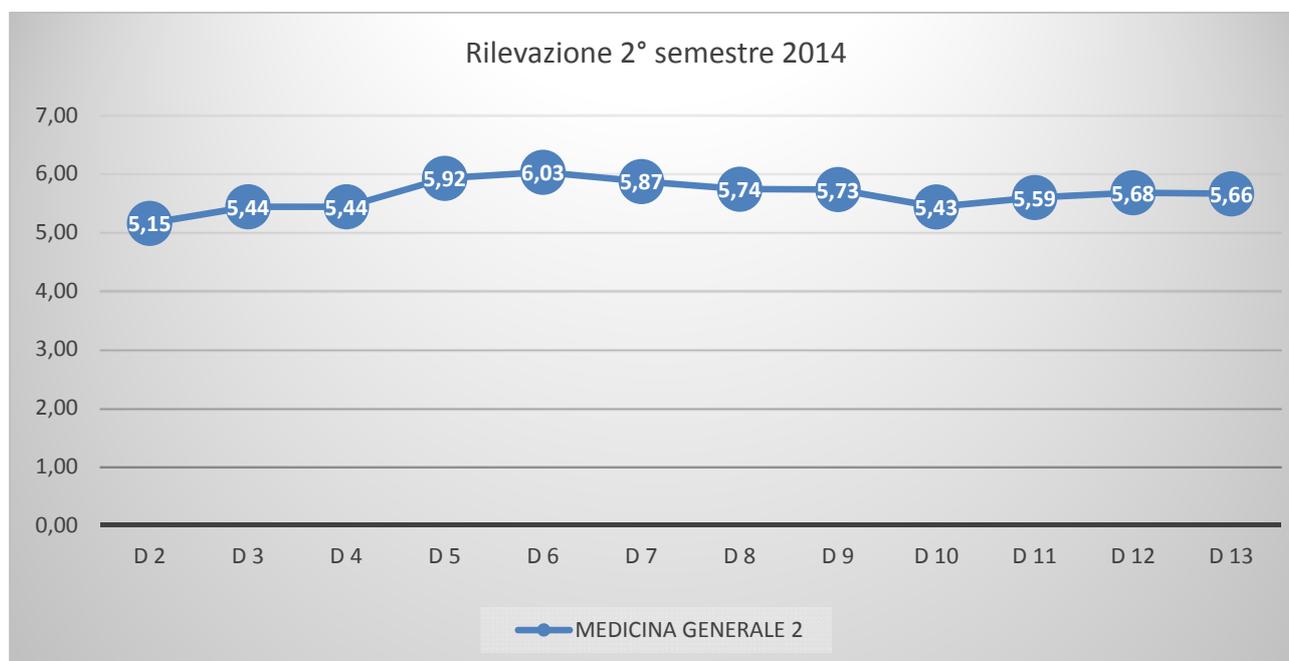
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



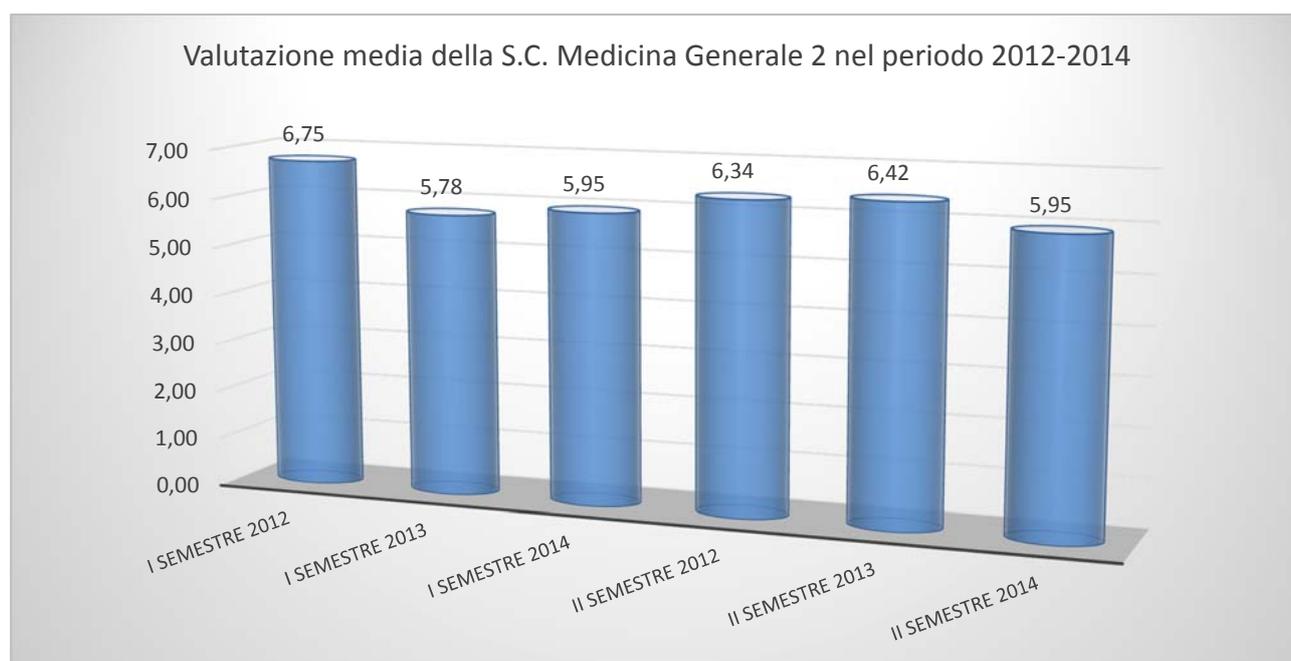


SC Medicina Generale 2 :

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



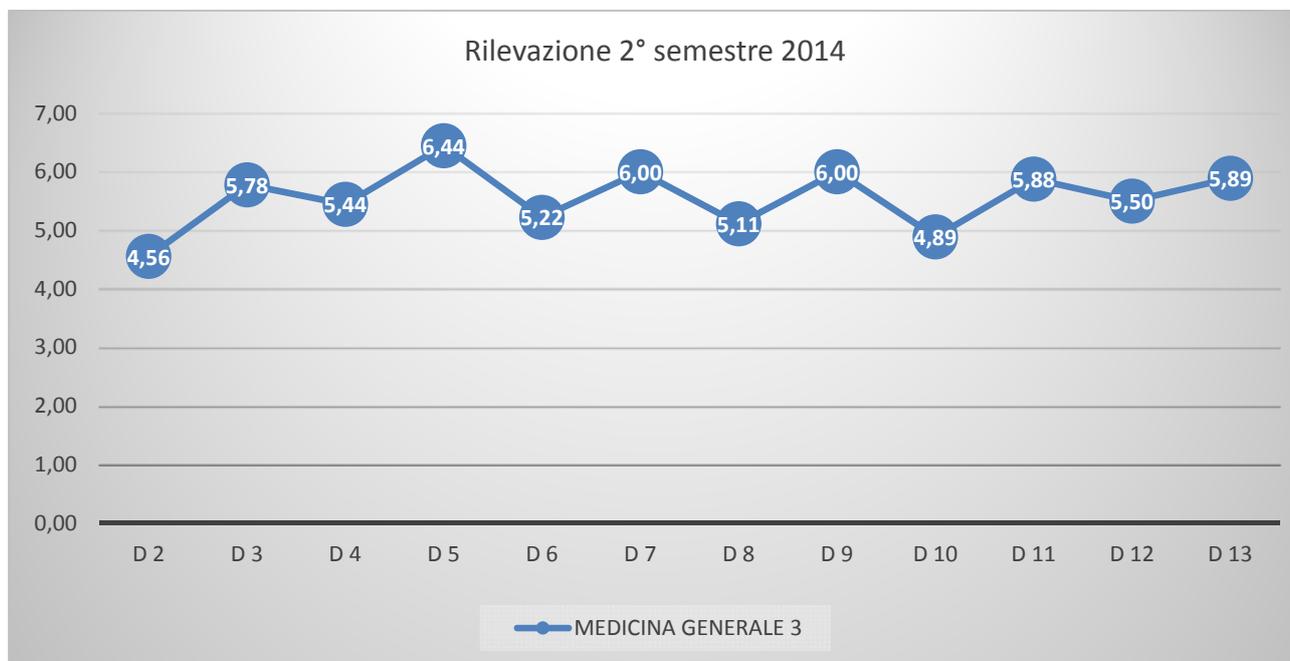
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



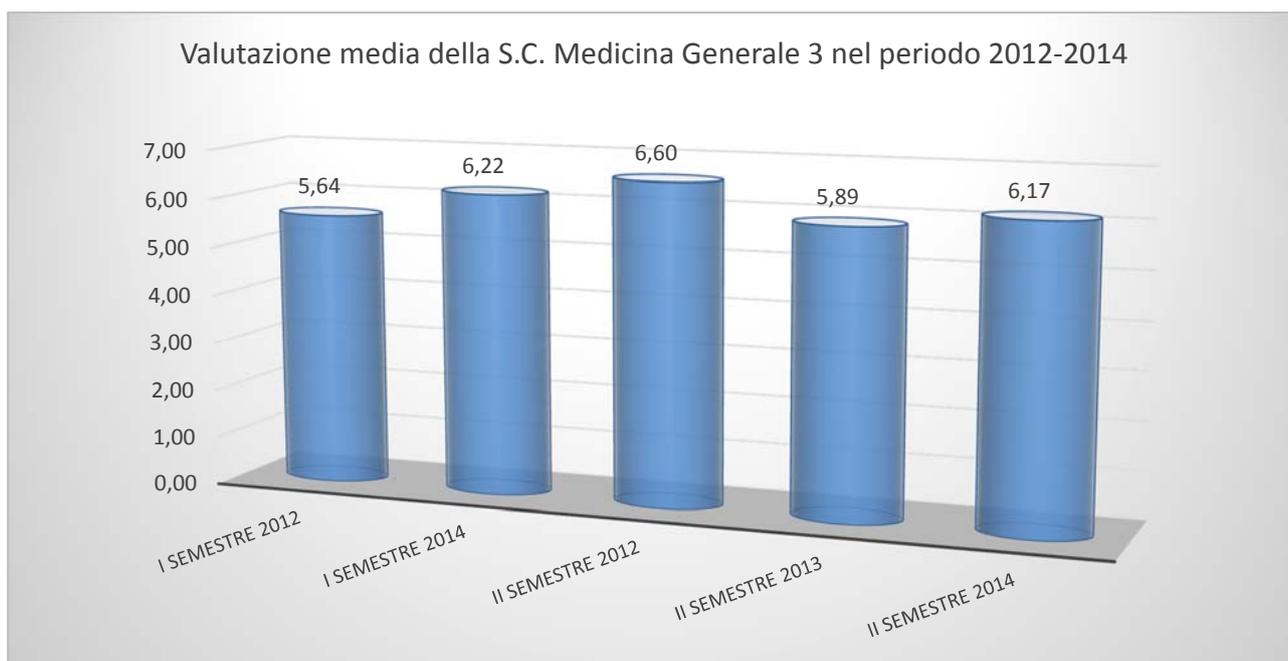


SC Medicina Generale 3 :

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



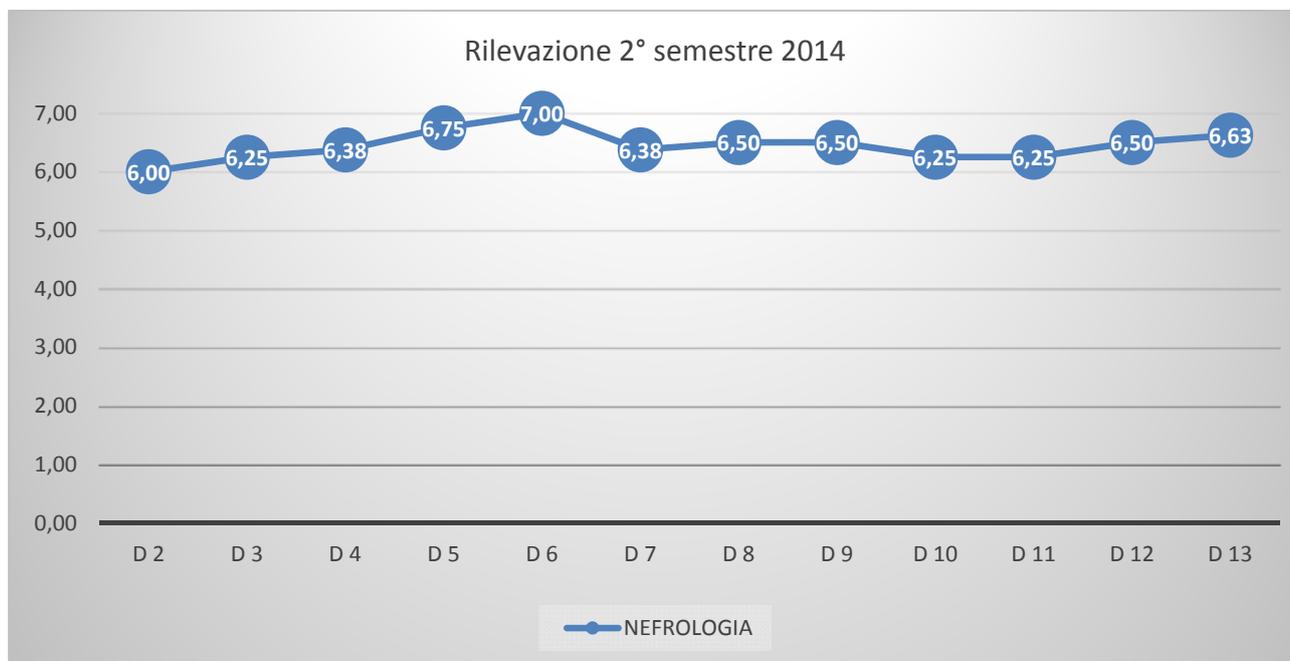
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



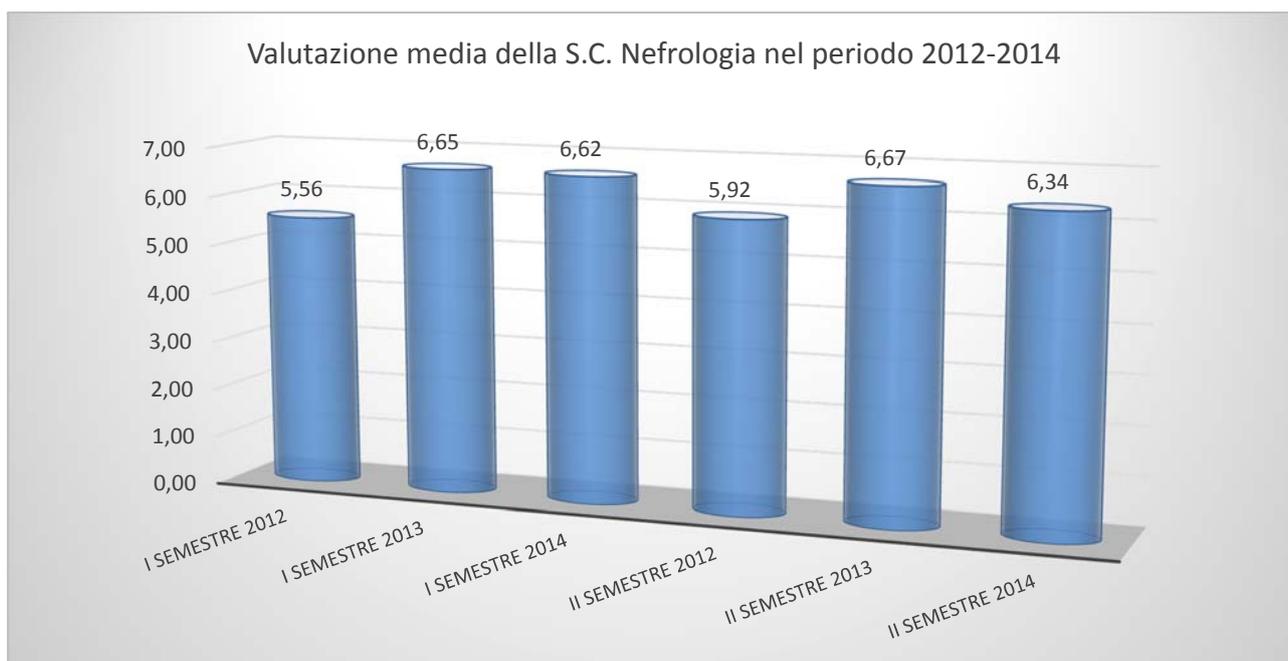


SC Nefrologia :

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



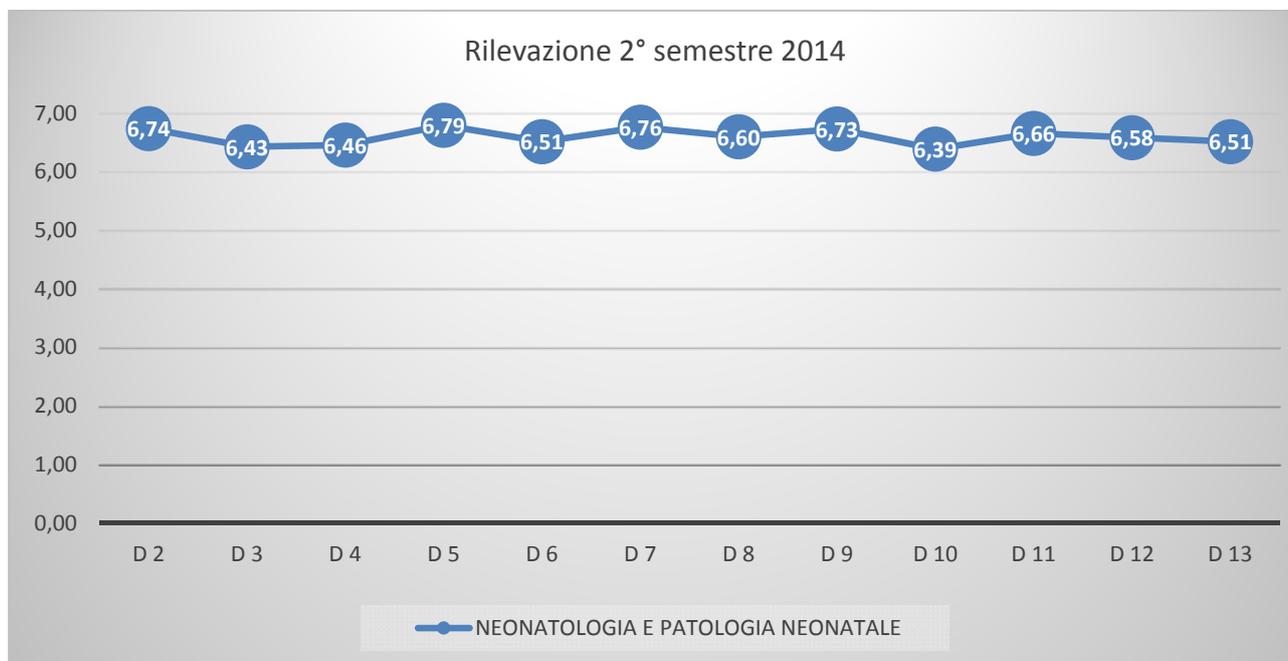
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



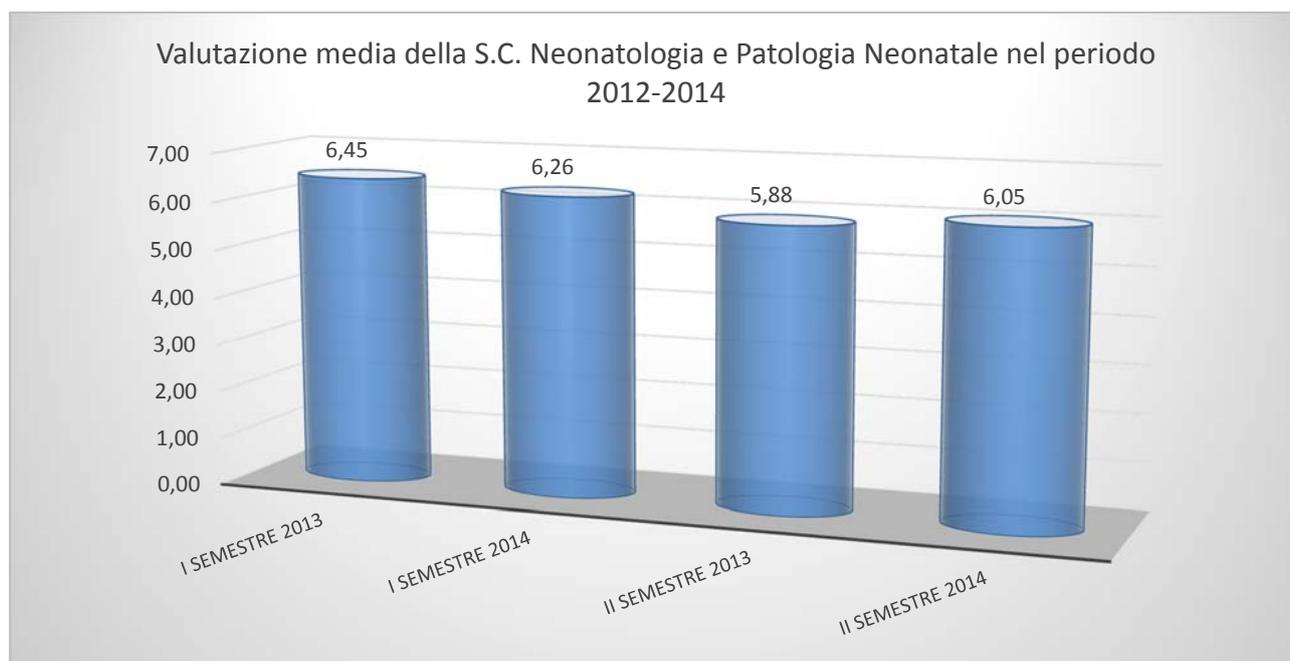


SC Neonatologia e Patologia Neonatale :

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



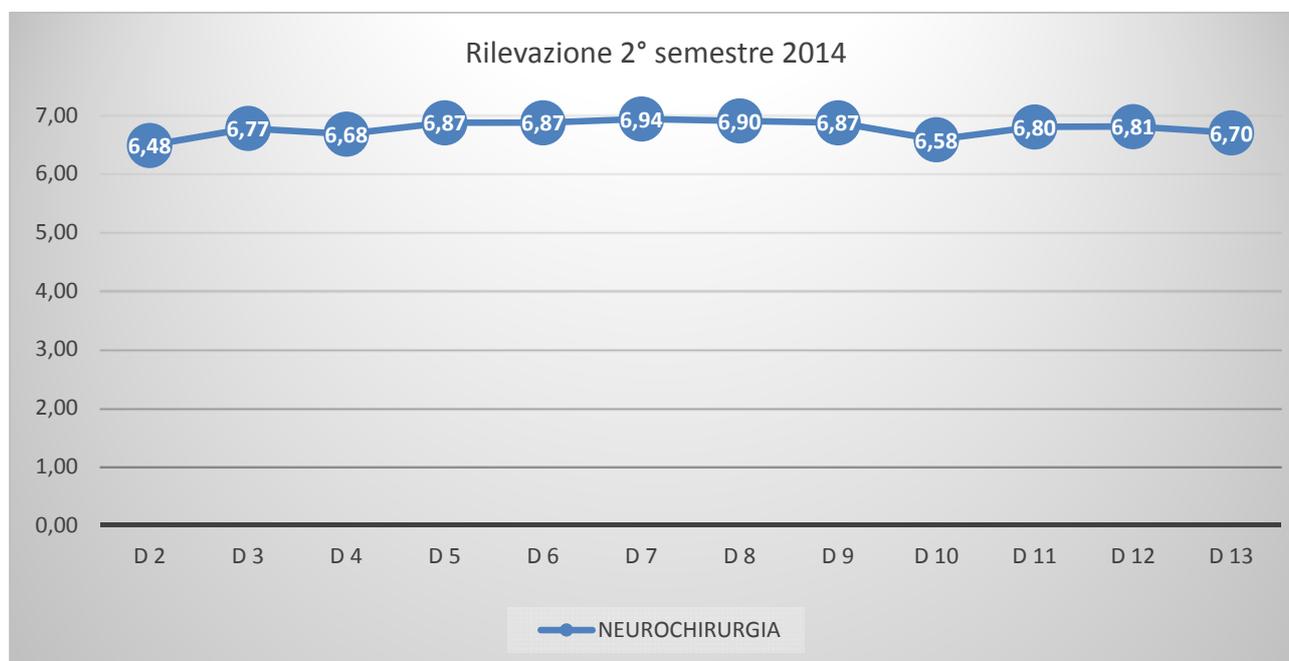
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



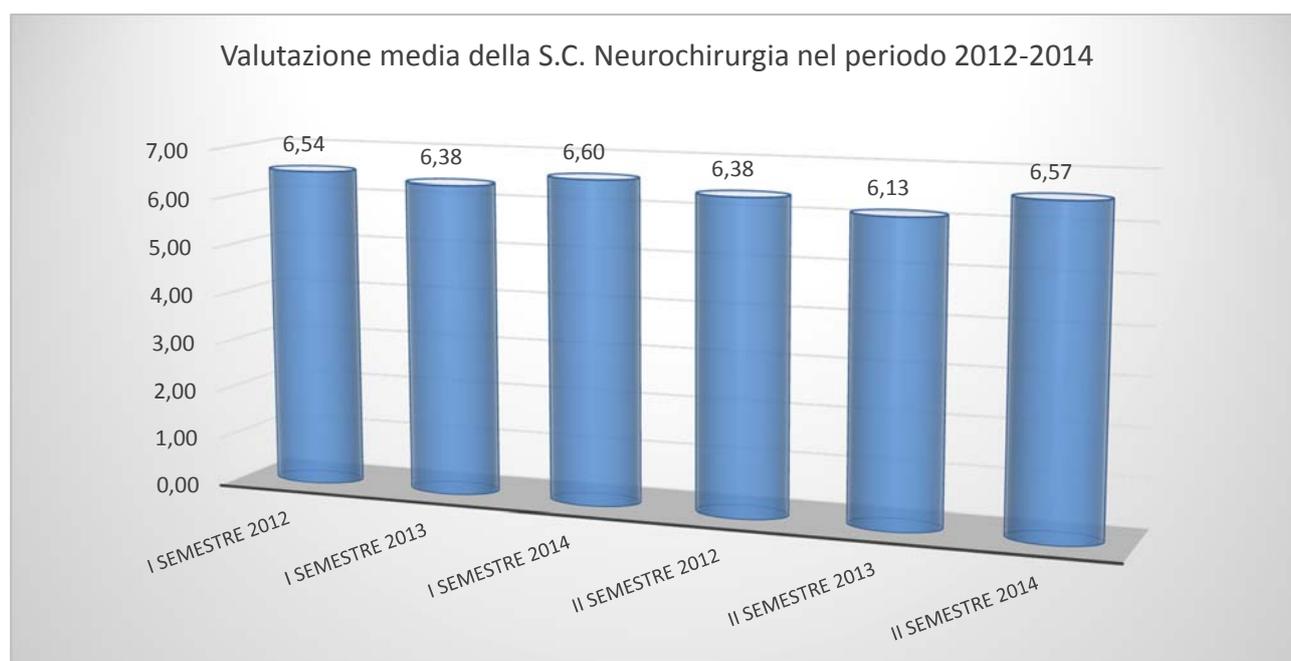


SC Neurochirurgia :

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



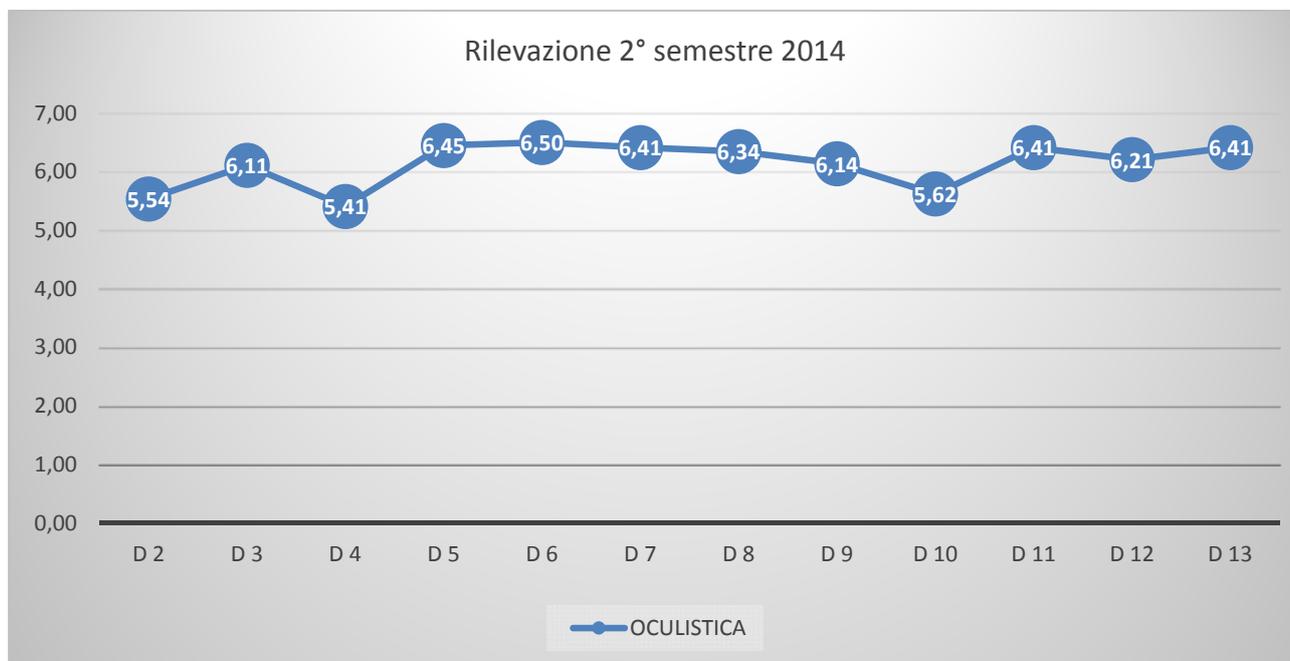
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



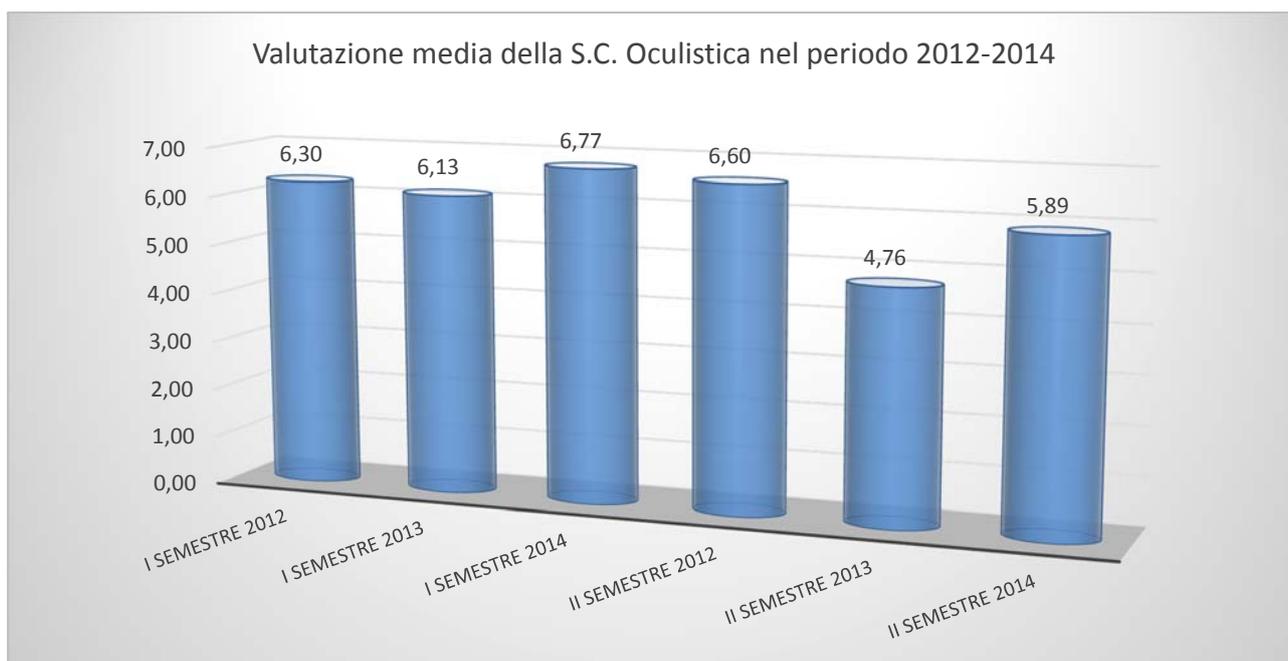


SC Oculistica :

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



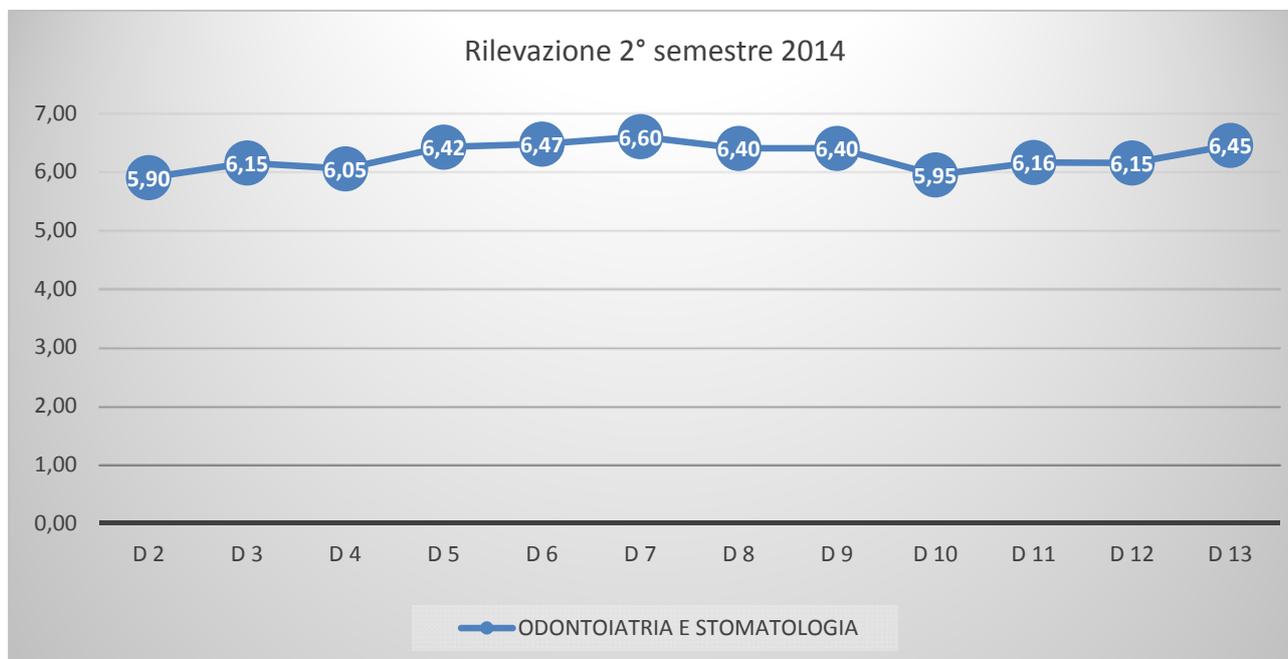
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



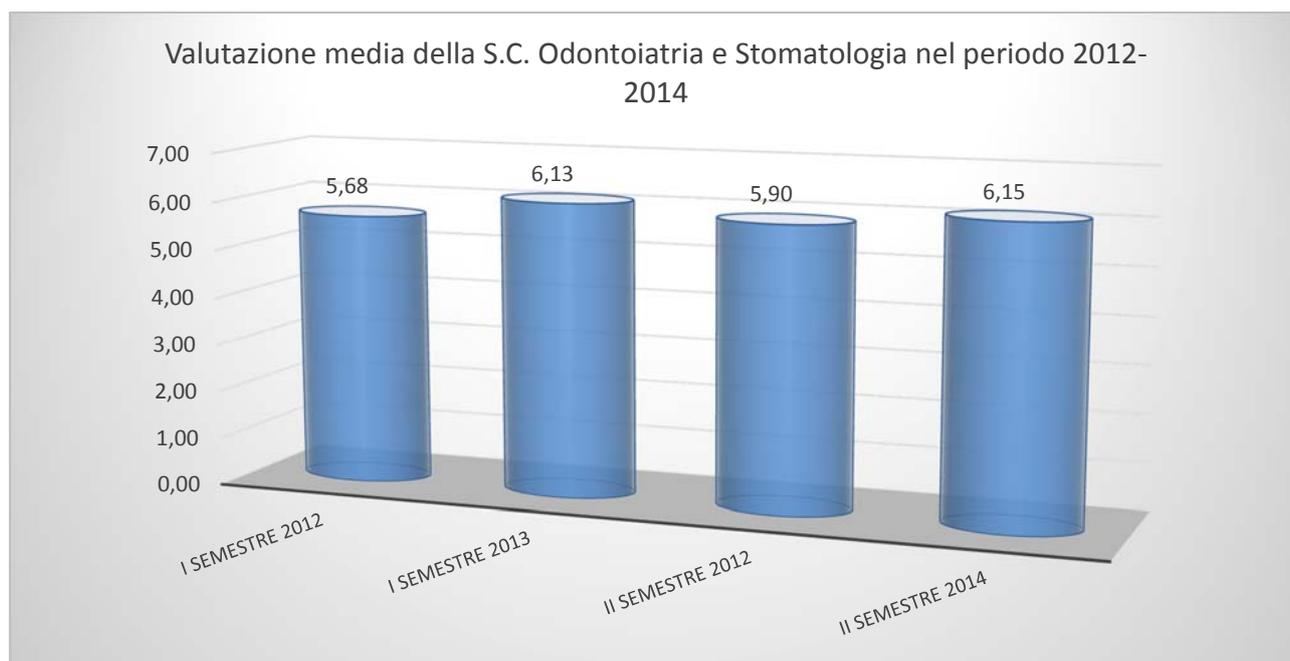


SC Odontoiatria e Stomatologia :

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



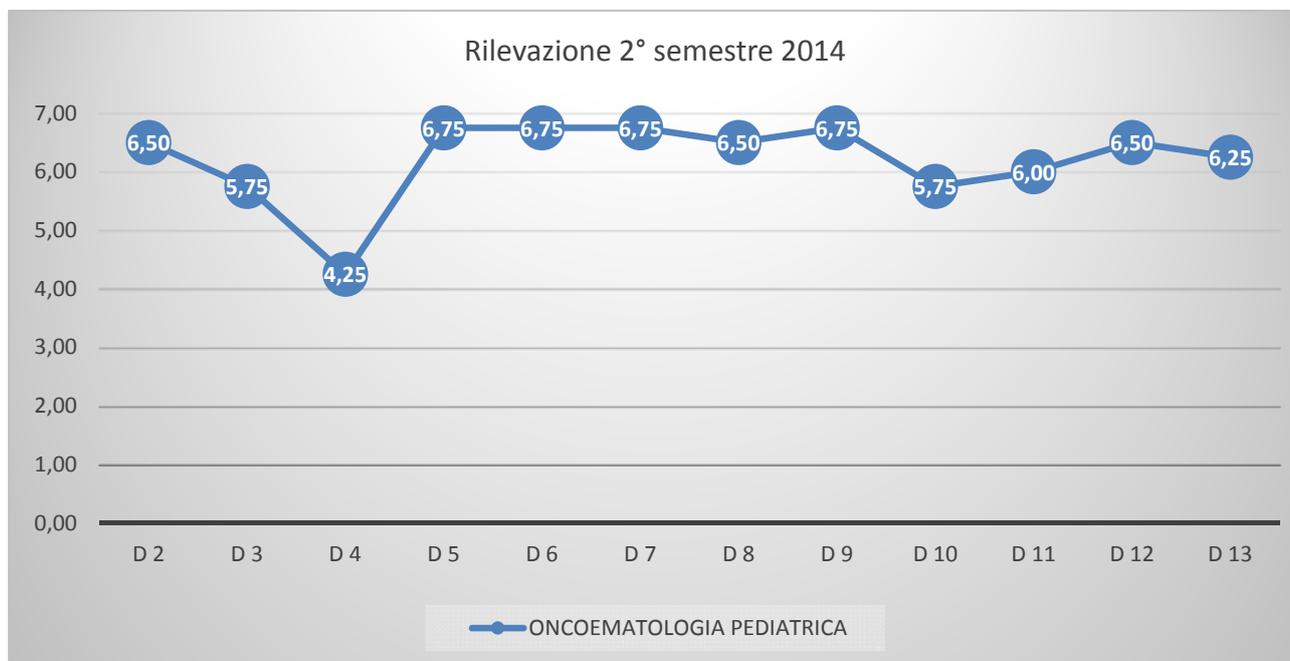
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



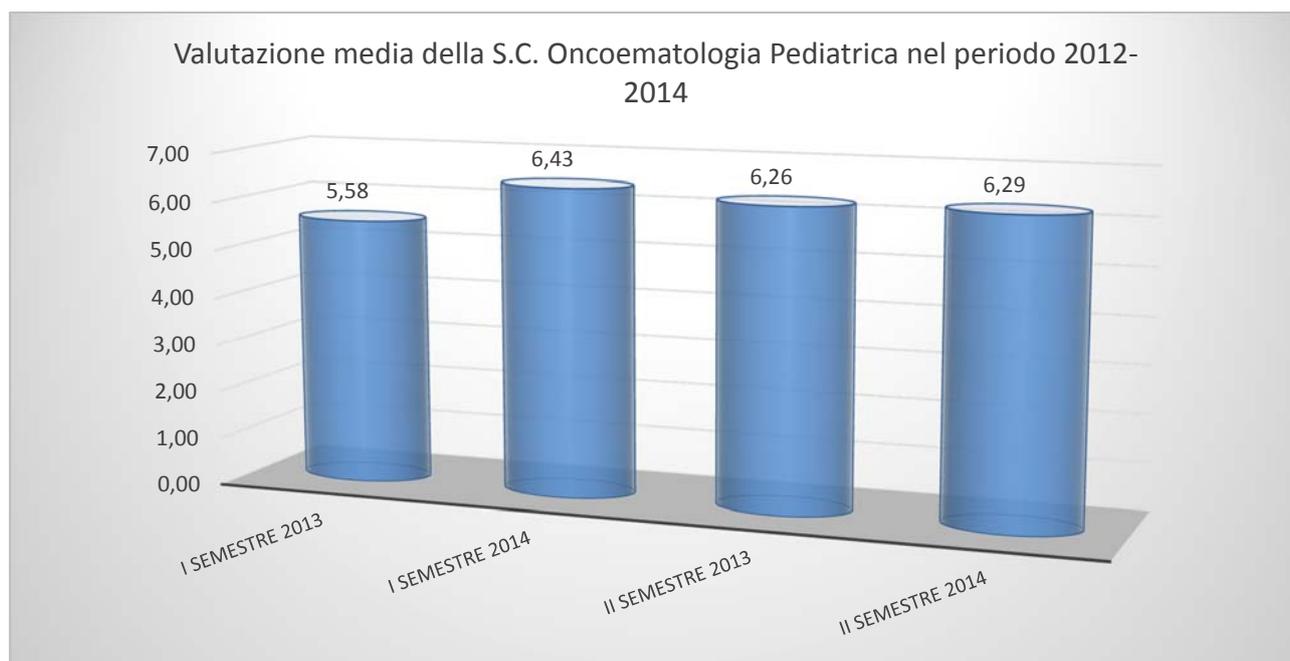


SC Oncoematologia Pediatrica :

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



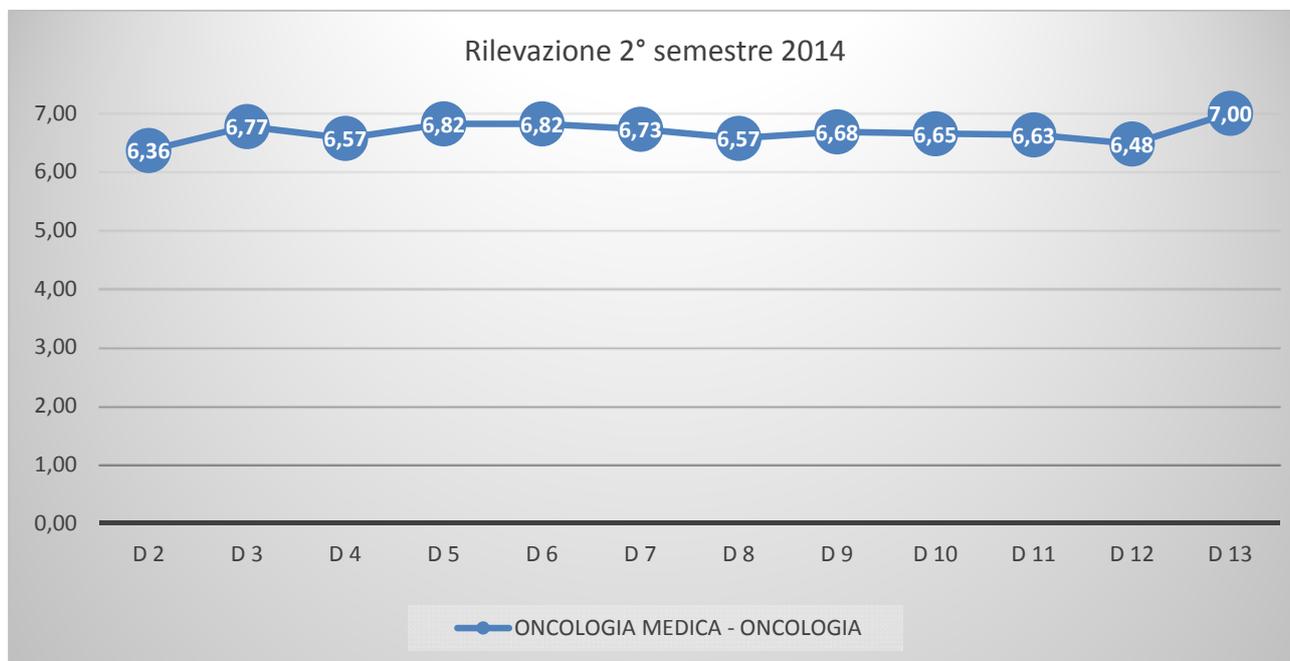
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



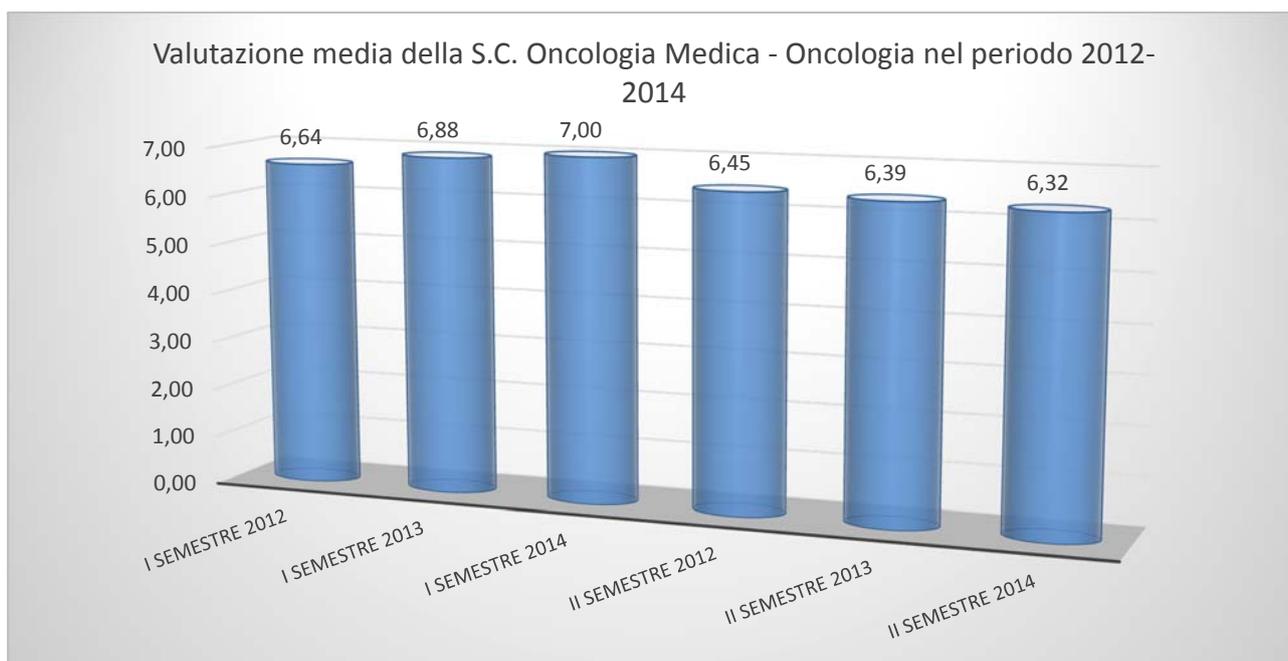


SC Oncologica Medica - Oncologia :

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



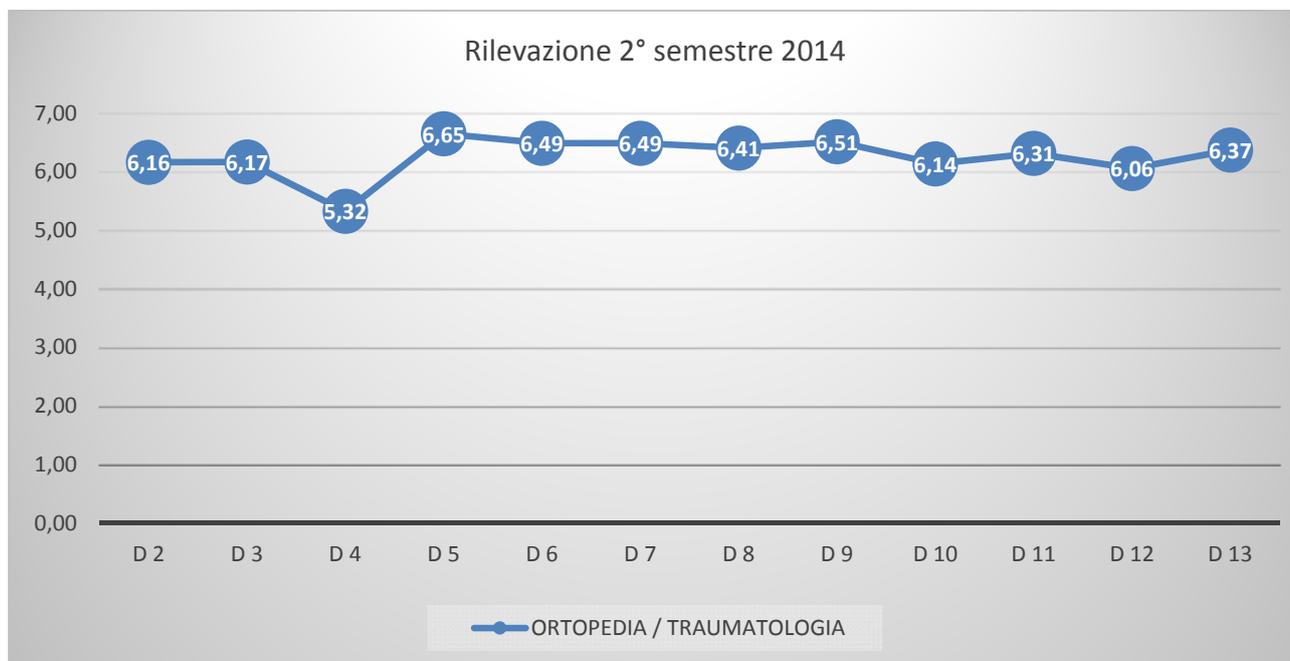
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



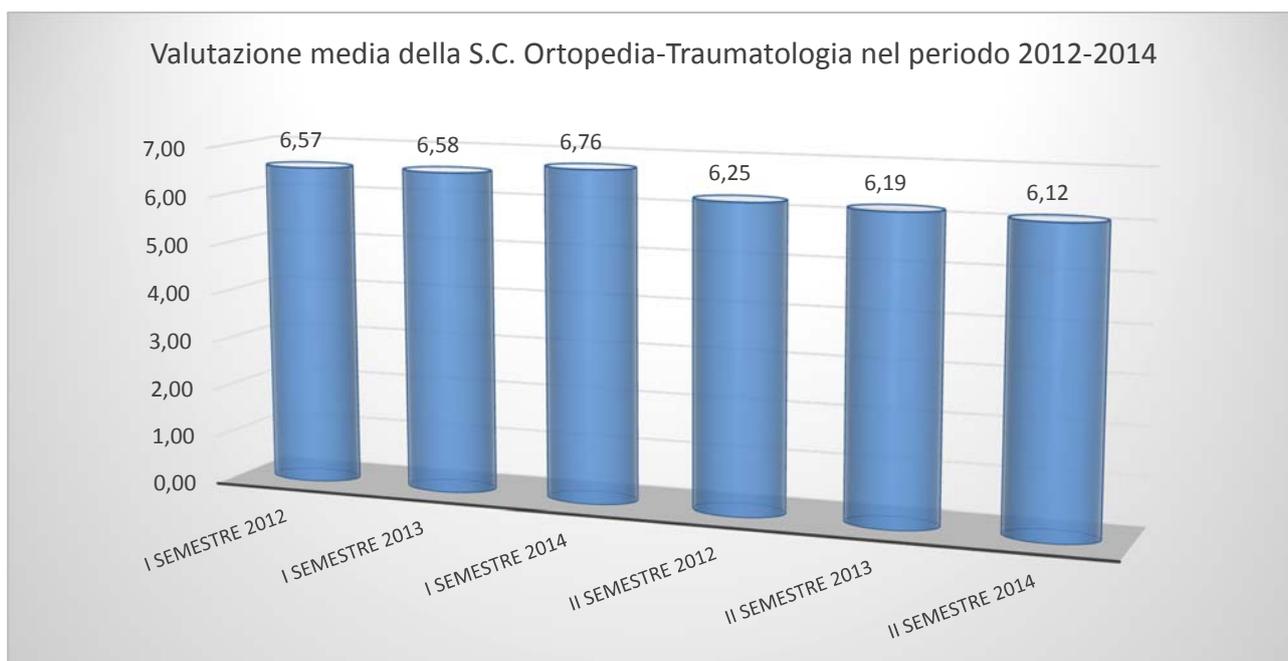


SC Ortopedia / Traumatologia :

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



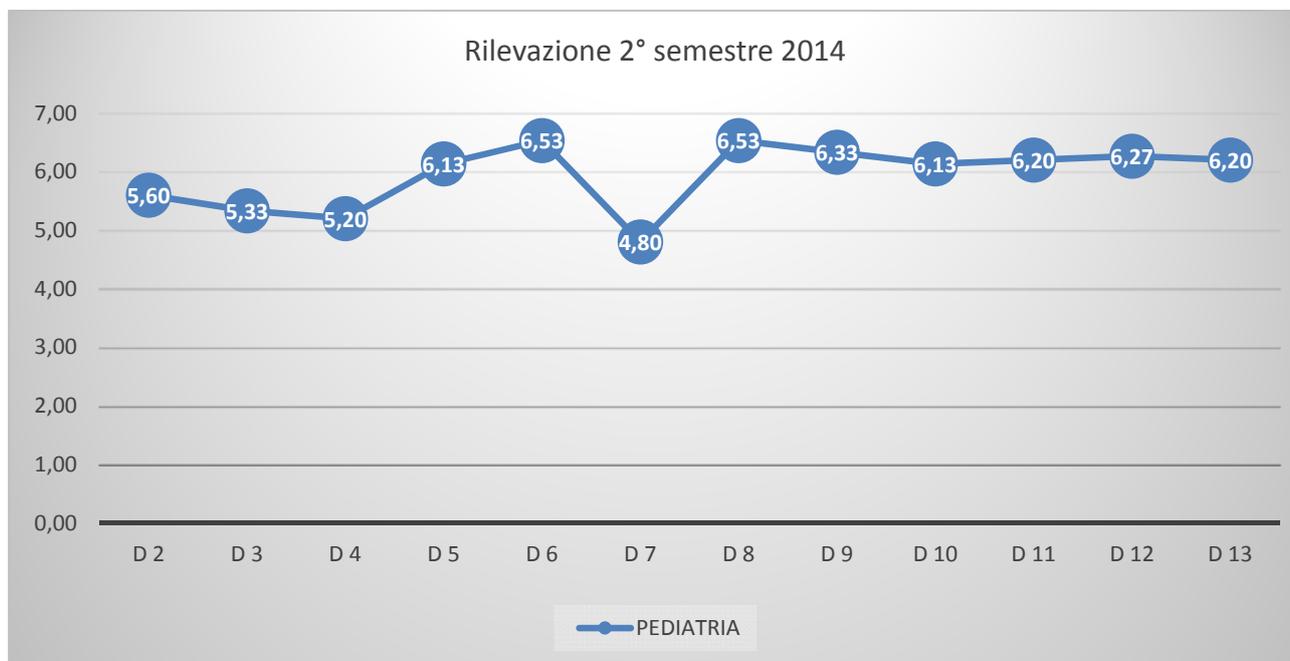
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014





SC Pediatria :

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



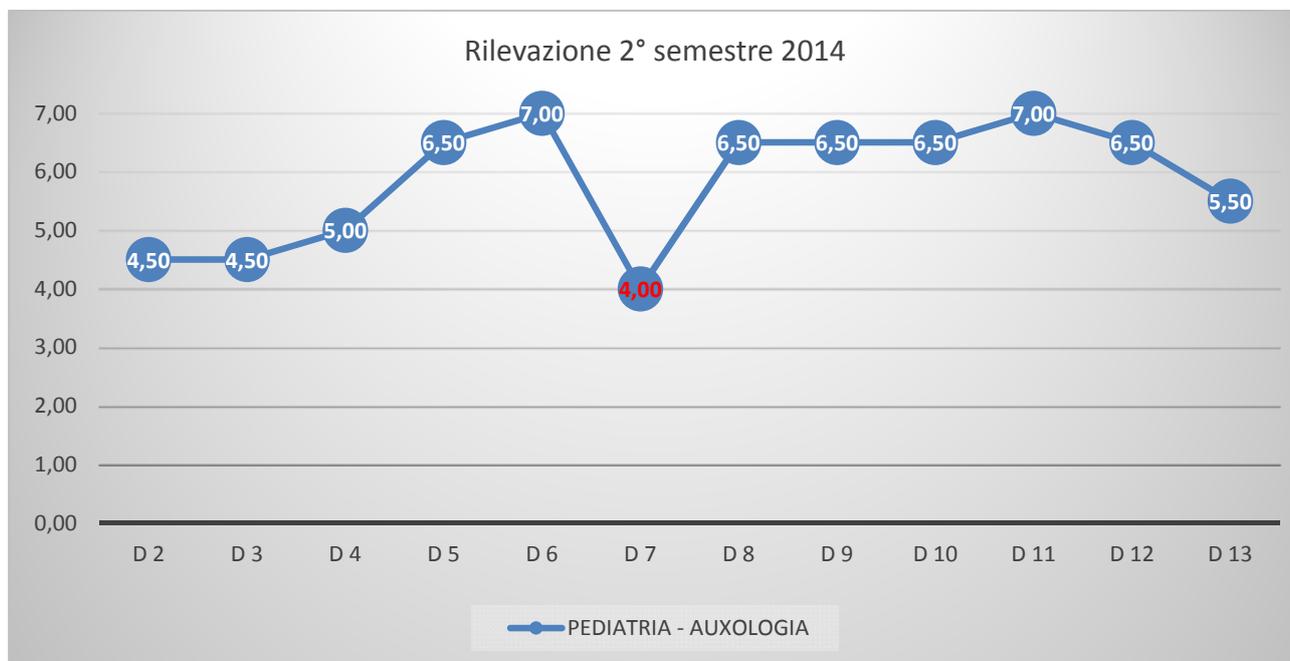
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



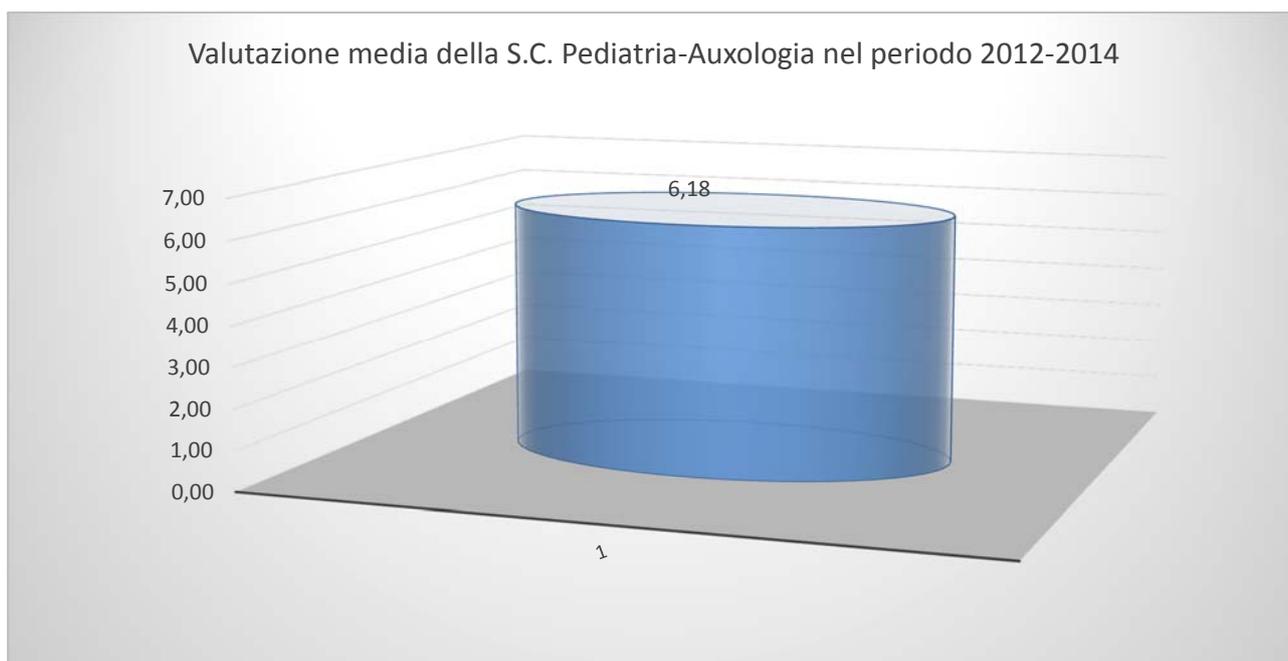


SC Pediatria Auxologia:

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



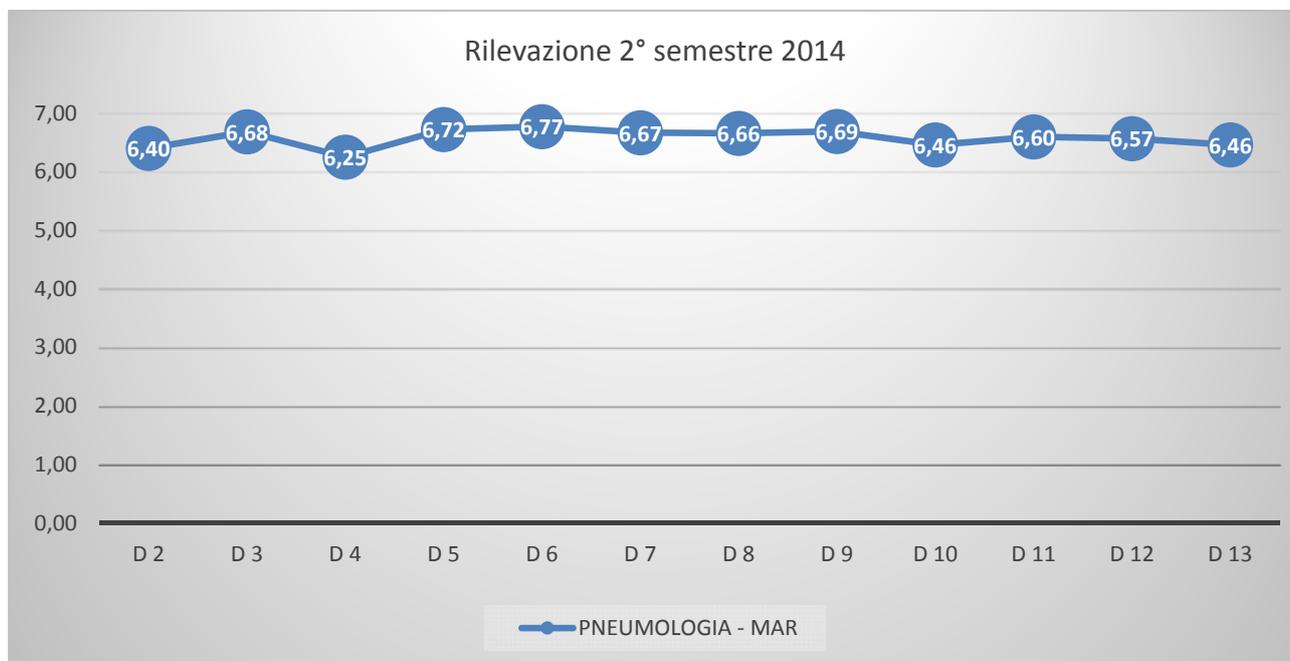
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



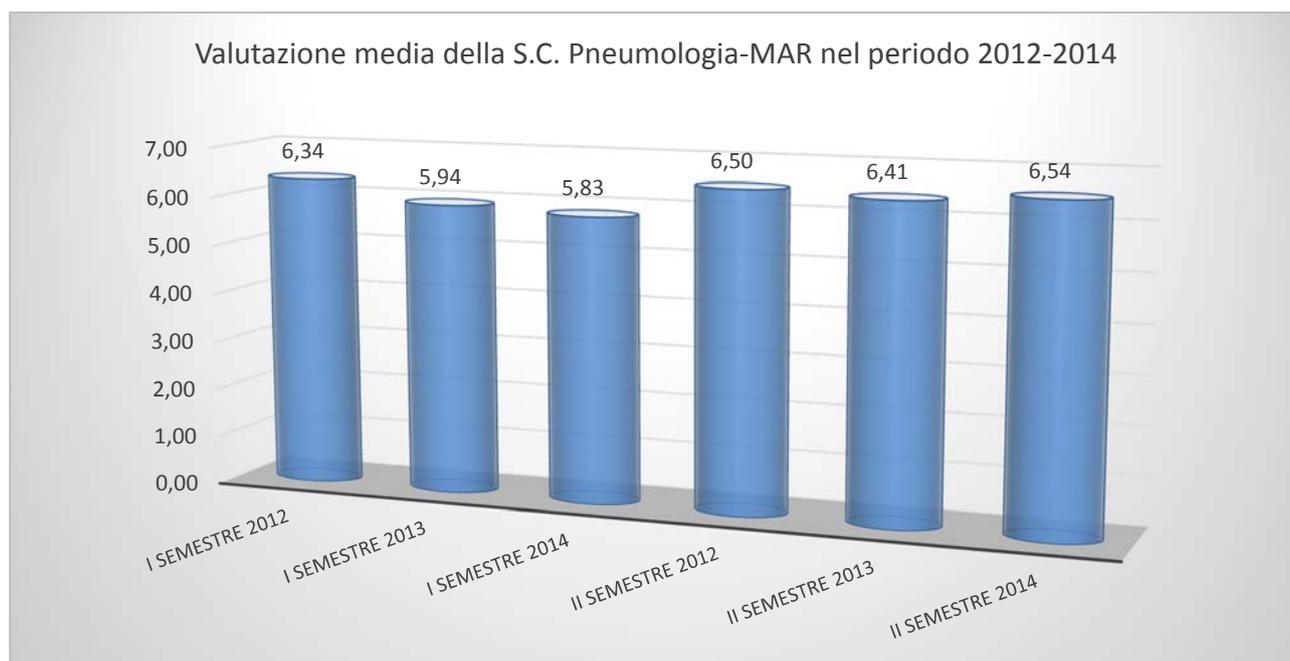


SC Pneumologia - MAR :

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



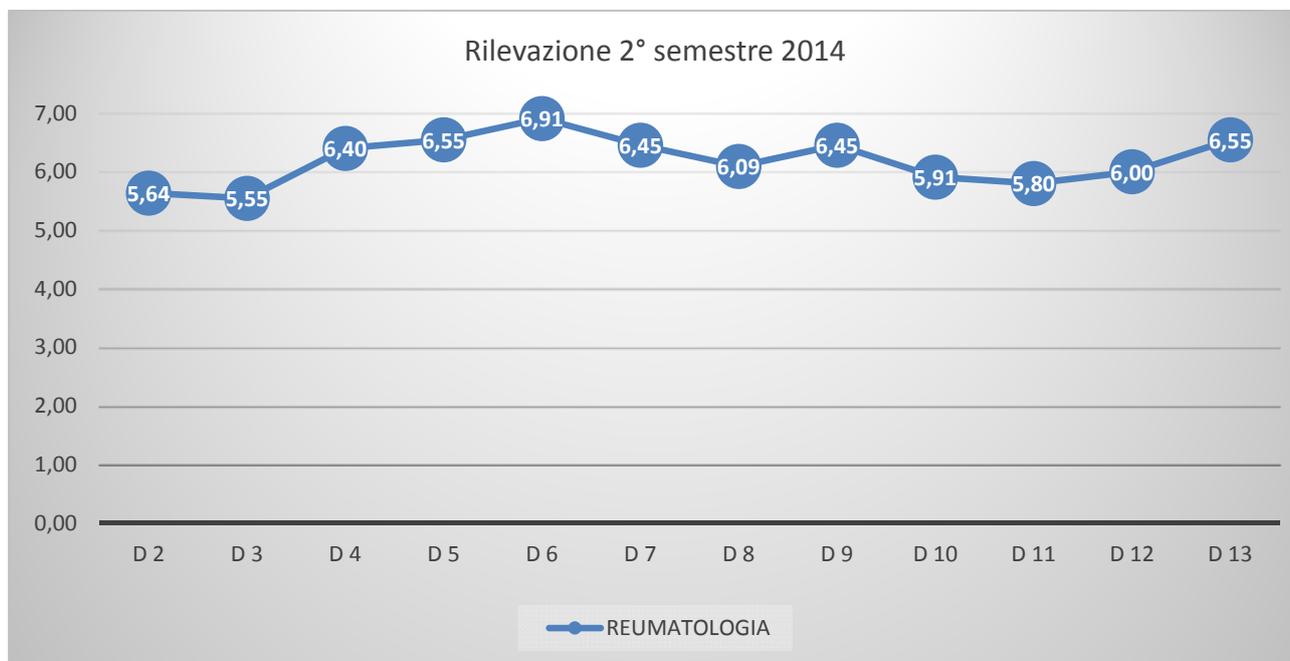
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014



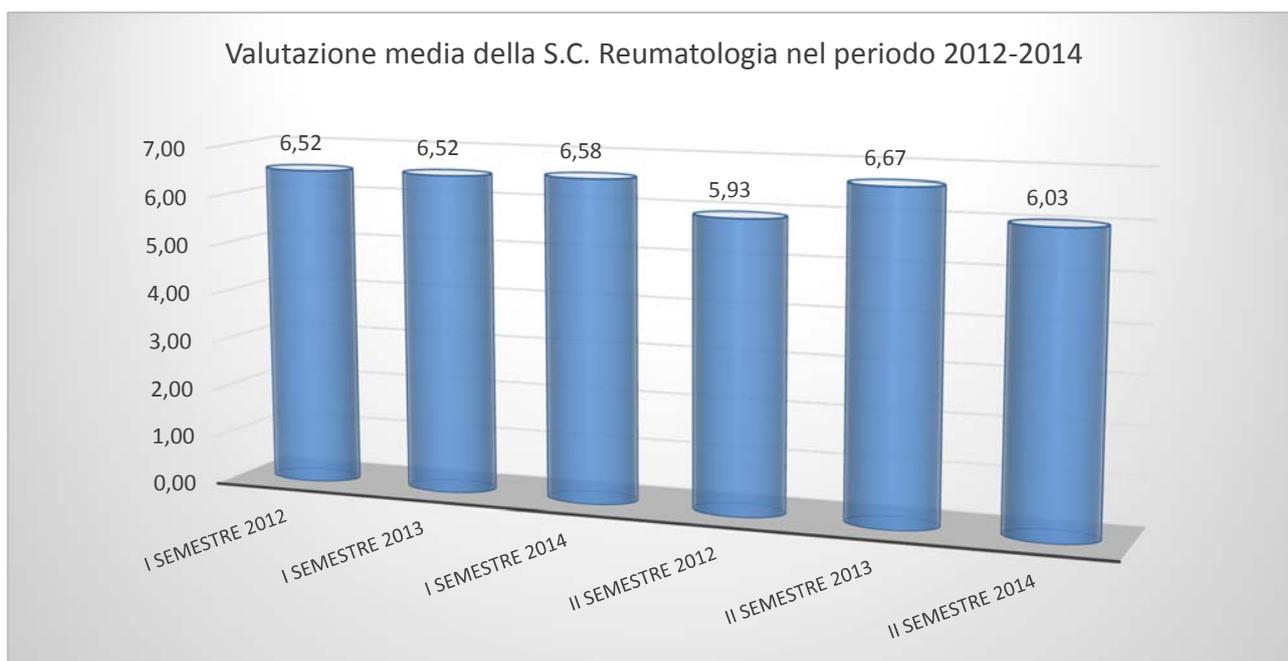


SC Reumatologia :

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



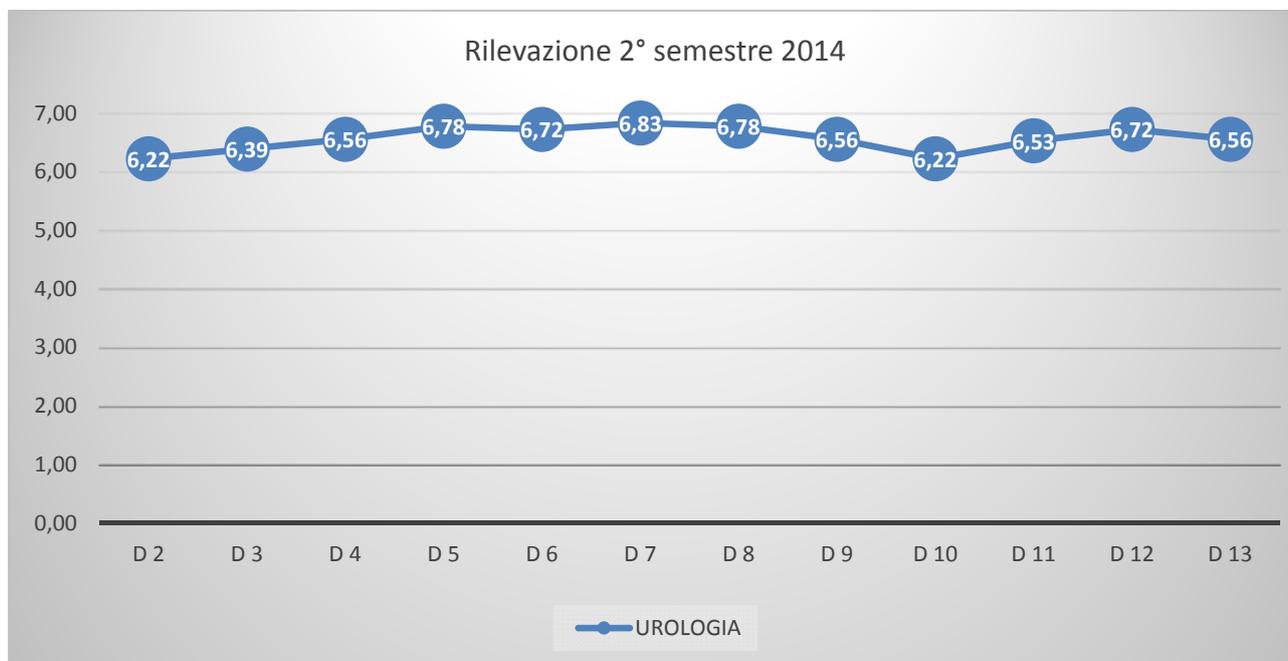
Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014





SC Urologia :

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



Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2014

