



**FONDAZIONE
IRCCS POLICLINICO
“SAN MATTEO”**

Gestione Dati Risk Management:
Report Customer Satisfaction
Anno 2015 – primo semestre

Direzione
Generale

Report Customer Satisfaction Anno 2015 Primo semestre



	<p align="center">FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2015 – primo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

Il questionario è stato distribuito agli utenti degenti e agli utenti che afferiscono ai servizi ambulatoriali 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. Considerando che alcuni genitori, invece di compilare il questionario in prima persona, hanno fornito le risposte a nome e per conto del minore, i dati relativi alla stratificazione dell'utenza risultano lievemente falsati.

Nei prospetti che seguono, sono evidenziati:

- in rosso i punteggi inferiori a 4 (considerato 4 il valore attribuibile alla sufficienza, all'interno del prestabilito range di valutazione – da 1 a 7)
- in azzurro i punteggi che rispecchiano il valore medio in Fondazione per quella domanda.

	<p align="center">FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2015 – primo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

Analisi dei dati raccolti

Relativamente **all'Area Ambulatoriale** sono stati raccolti 2403 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:

Sesso	N. questionari consegnati
F	1228
M	960
Non dichiarato	215

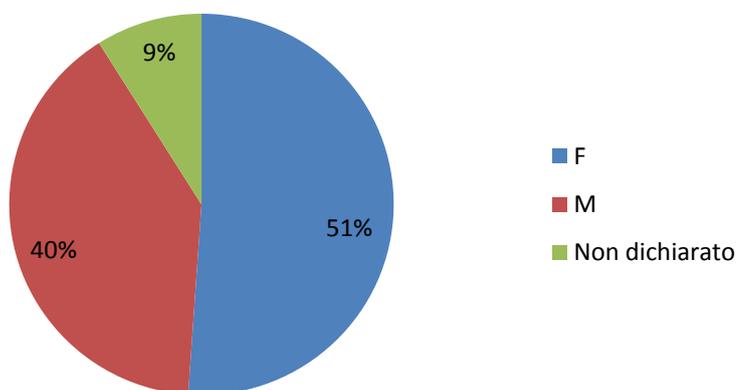


Figura 1: Distribuzione percentuale del campione per genere.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

Fascia di età	N. questionari consegnati
<20	54
20-29	123
30-39	325
40-49	355
50-59	365
60-69	388
70-79	330
80-89	107
>90	10
Non dichiarato	346

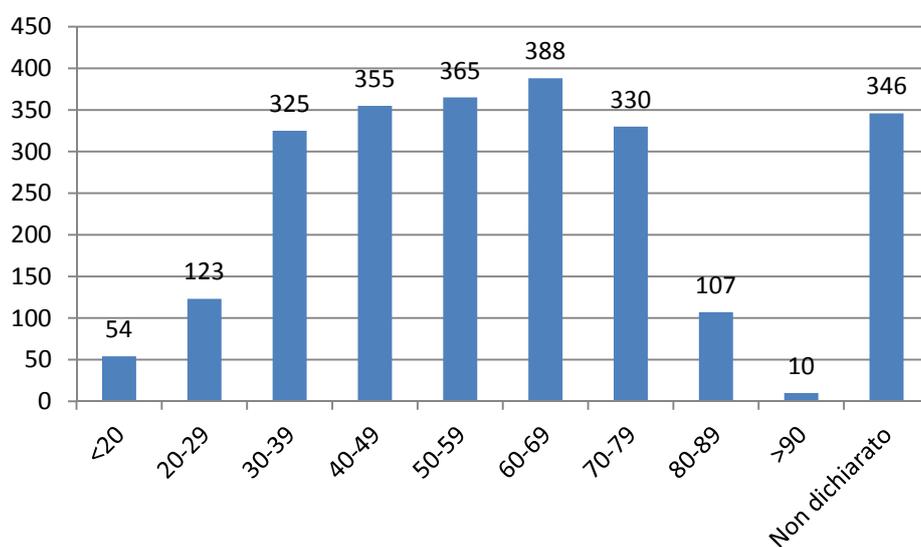


Figura 2: Distribuzione percentuale dell'utenza ambulatoriale per età.

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

Scolarità	N. questionari consegnati
Nessuna	48
Scuola obbligo	755
Scuola superiore	942
Laurea	438
Non dichiarato	220

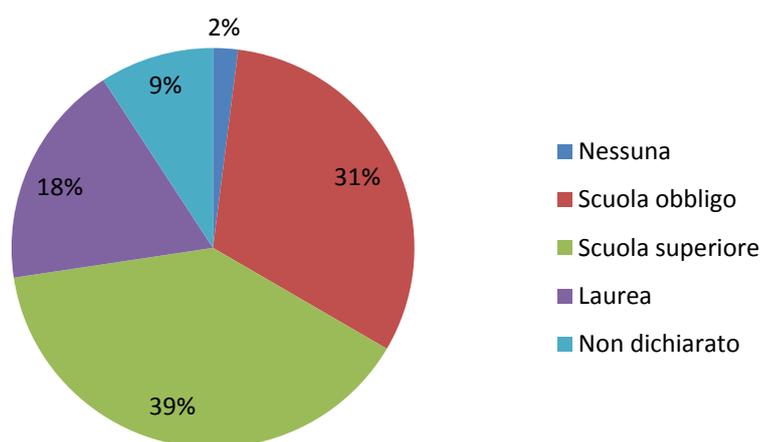


Figura 3: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per scolarità.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	2058
Europea	95
Extraeuropea	62
Non dichiarato	188

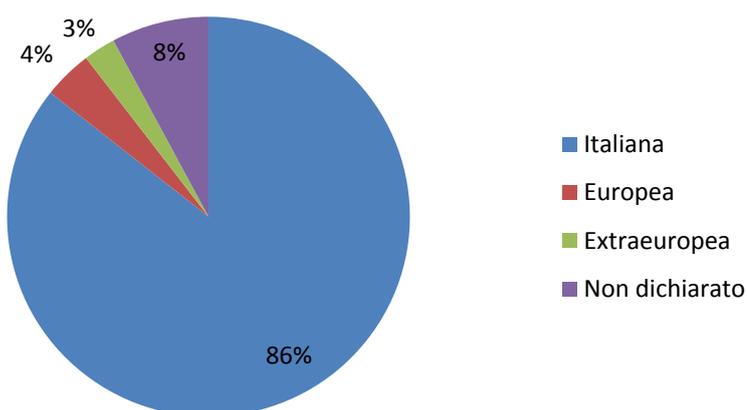


Figura 4: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per nazionalità.

	<p align="center">FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"</p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2015 – primo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

- Modalità di prenotazione Utenza Ambulatoriale:

Modalità di prenotazione	N. questionari consegnati
Telefonicamente	750
Allo sportello	618
Altro	493
Non dichiarato	367
Nessuna prenotazione	97
Internet	48
Non so	30

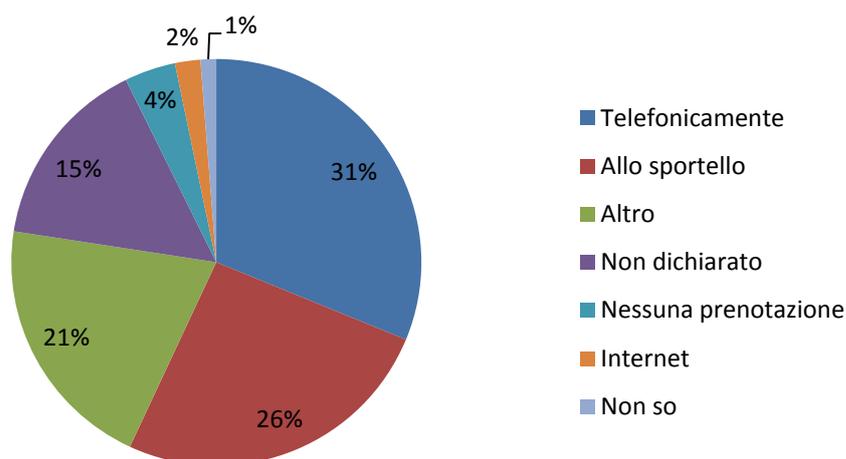


Figura 5: Distribuzione percentuale della modalità di prenotazione da parte dell'utenza ambulatoriale.

	<p align="center">FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2015 – primo 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 Mediocrementemente soddisfatto
- 4 Sufficientemente soddisfatto
- 5 Discretamente soddisfatto
- 6 Abbastanza soddisfatto
- 7 Molto soddisfatto

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

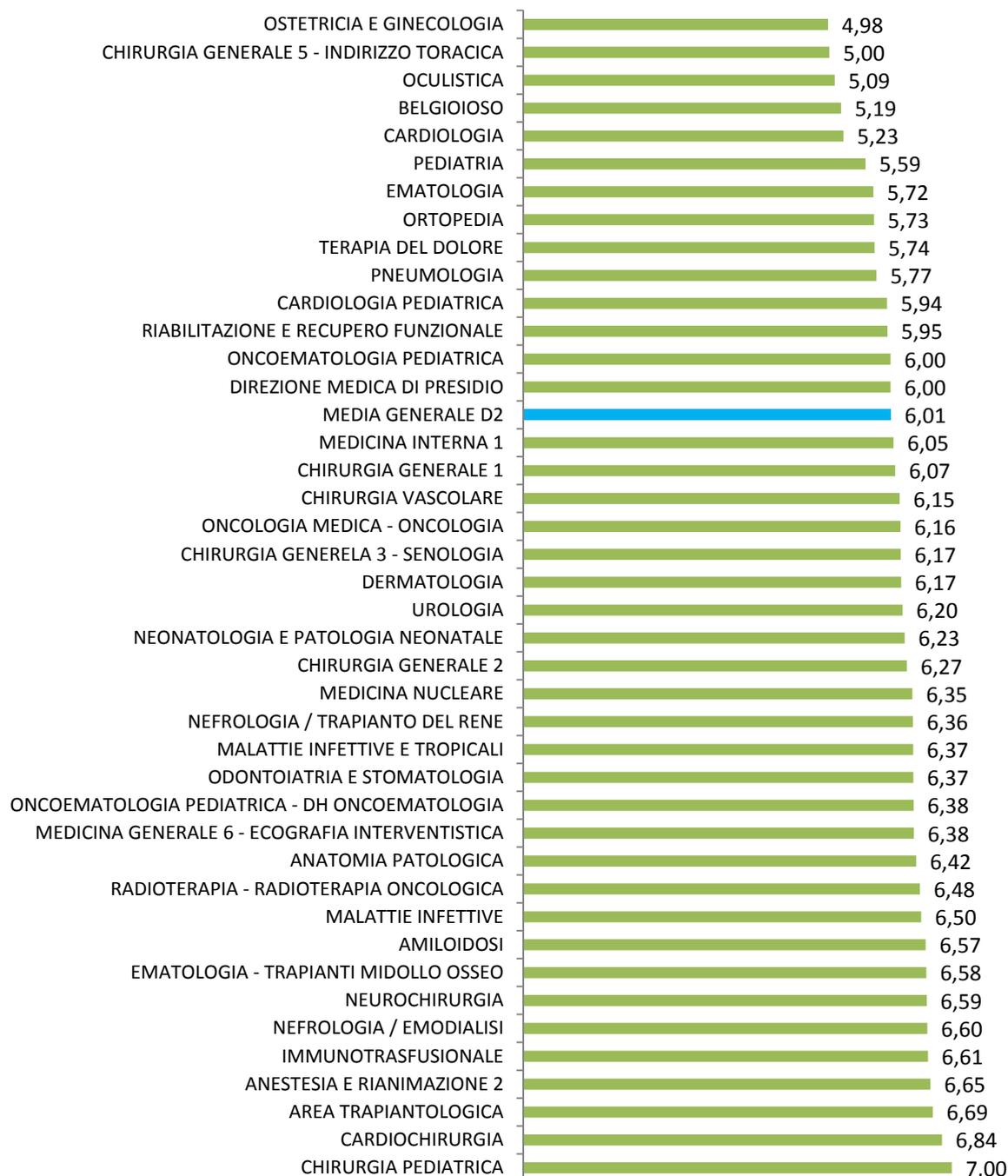


Figura 6: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale.

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

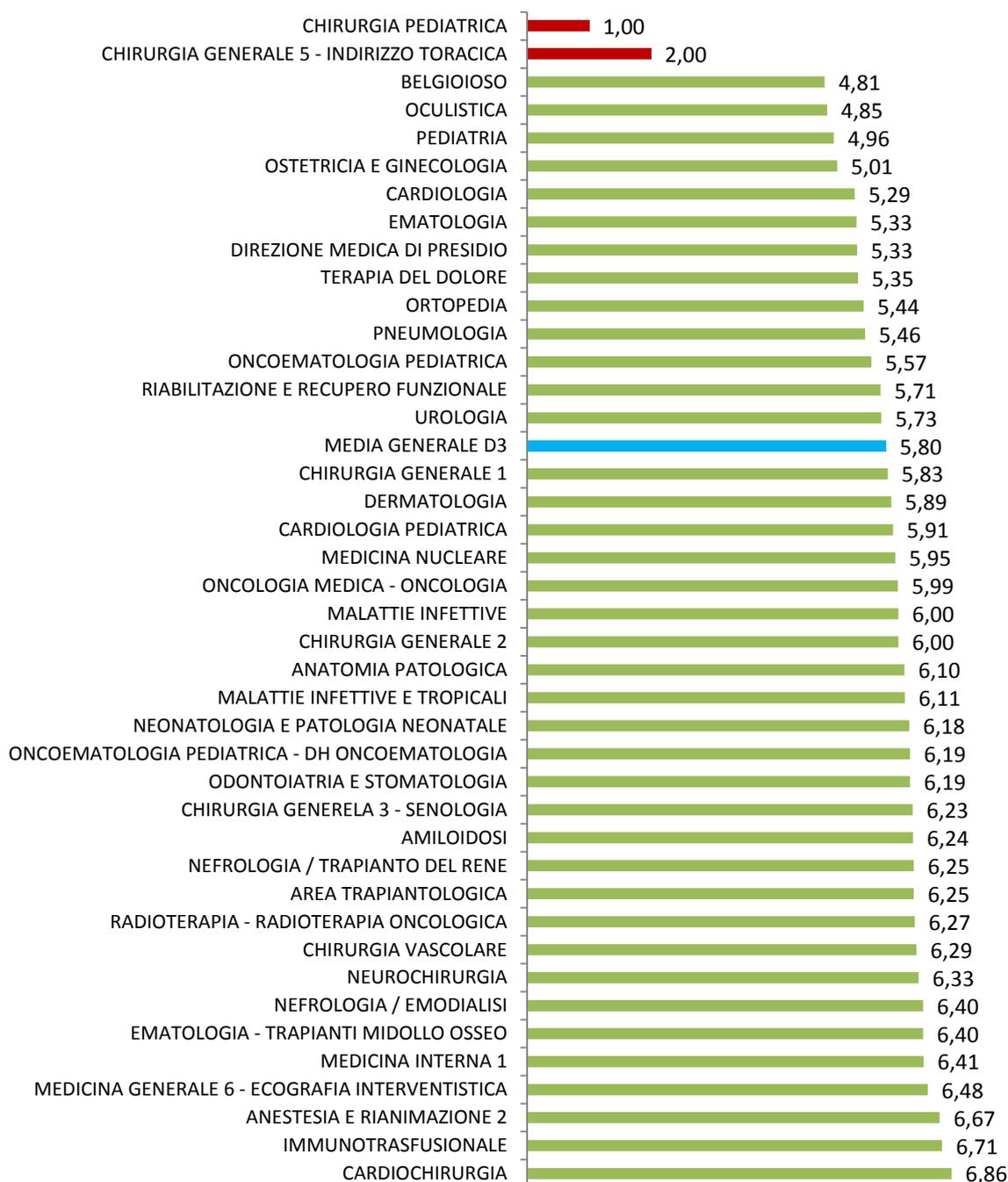


Figura 7: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente rispetto al tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione (utenza ambulatoriale).

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

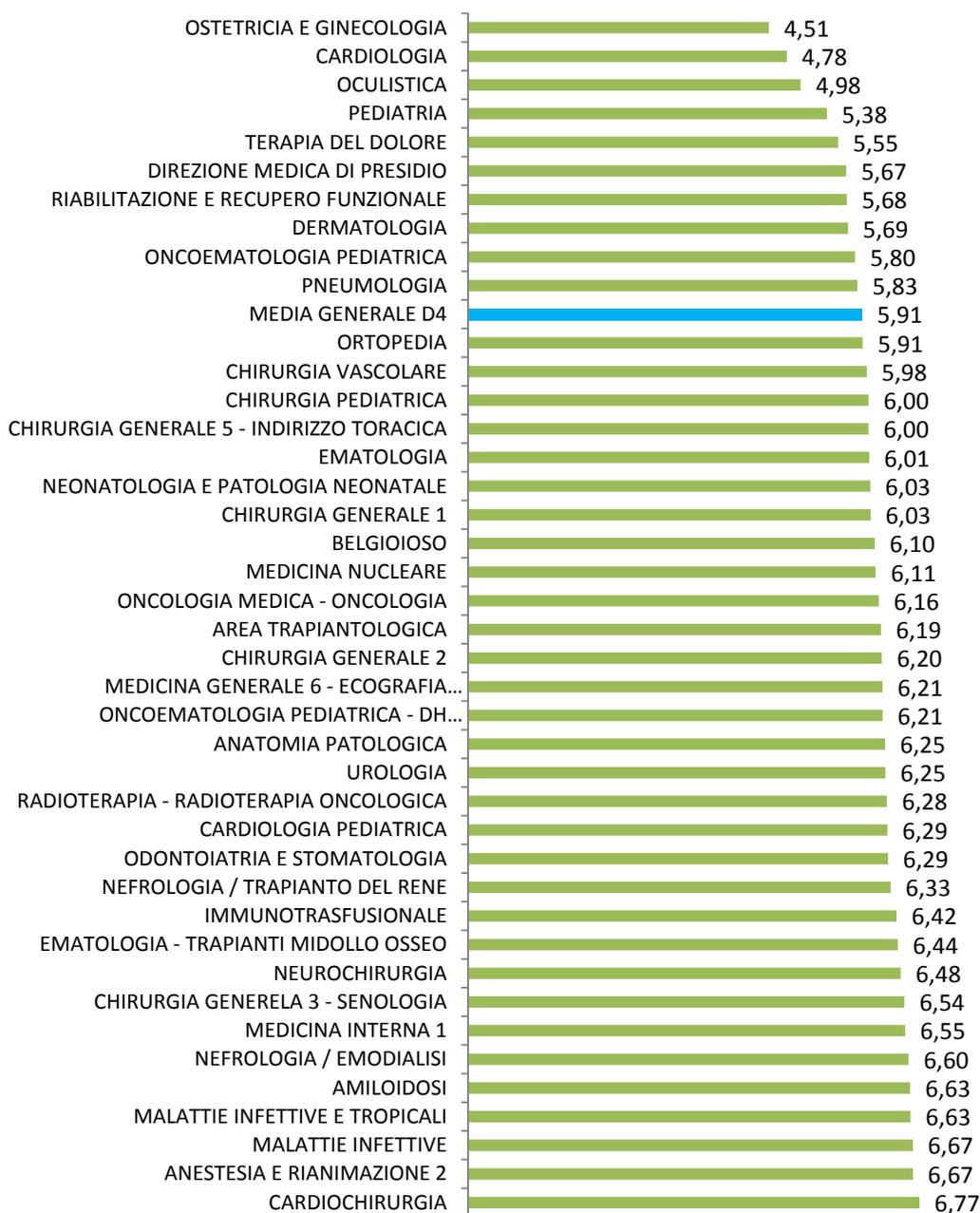


Figura 8: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).

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

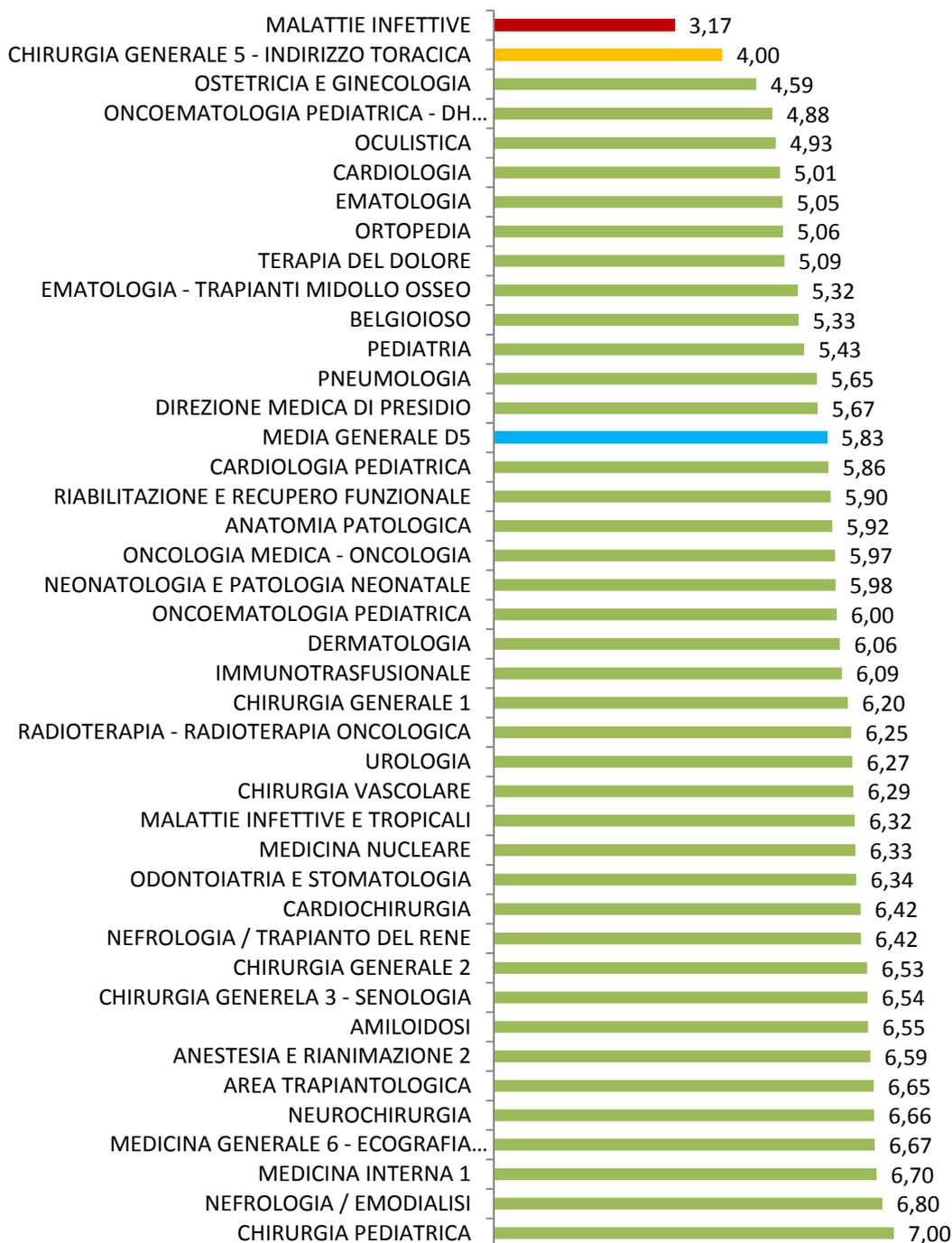


Figura 9: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione rispetto all'accessibilità, confort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).

- **D6 Rispetto degli orari previsti.**

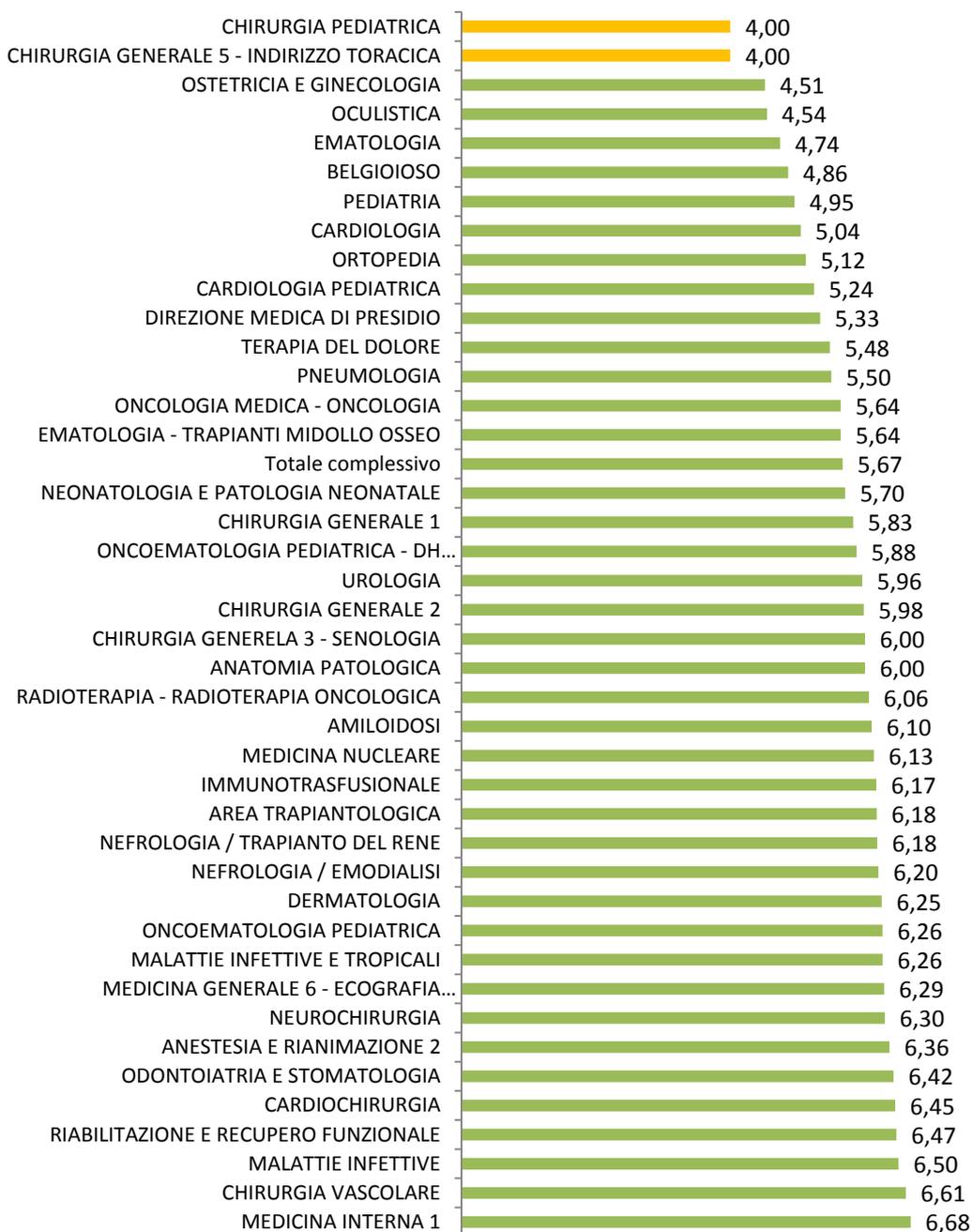


Figura 10: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al rispetto degli orari previsti.

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

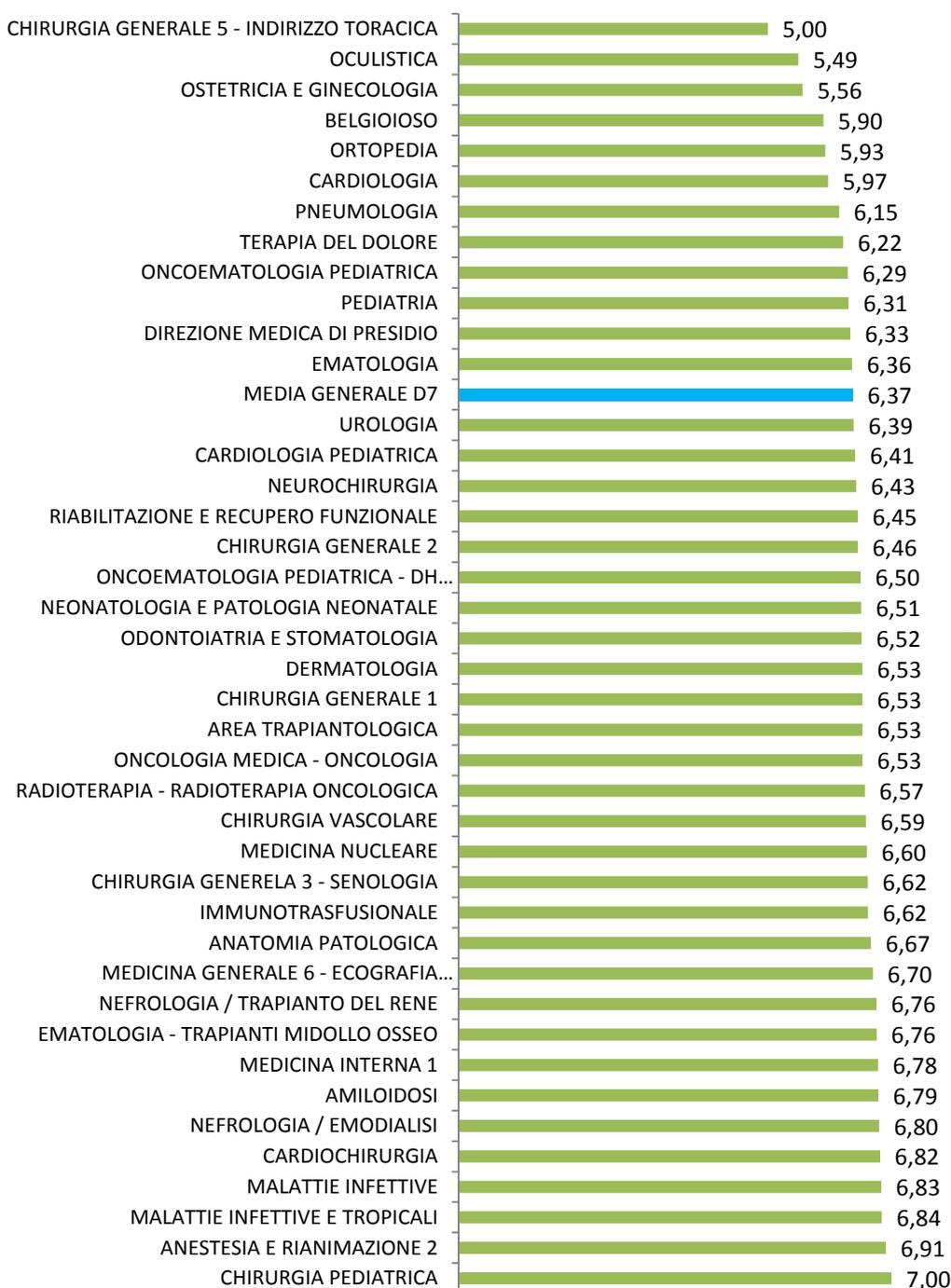


Figura 11: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito all'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).

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

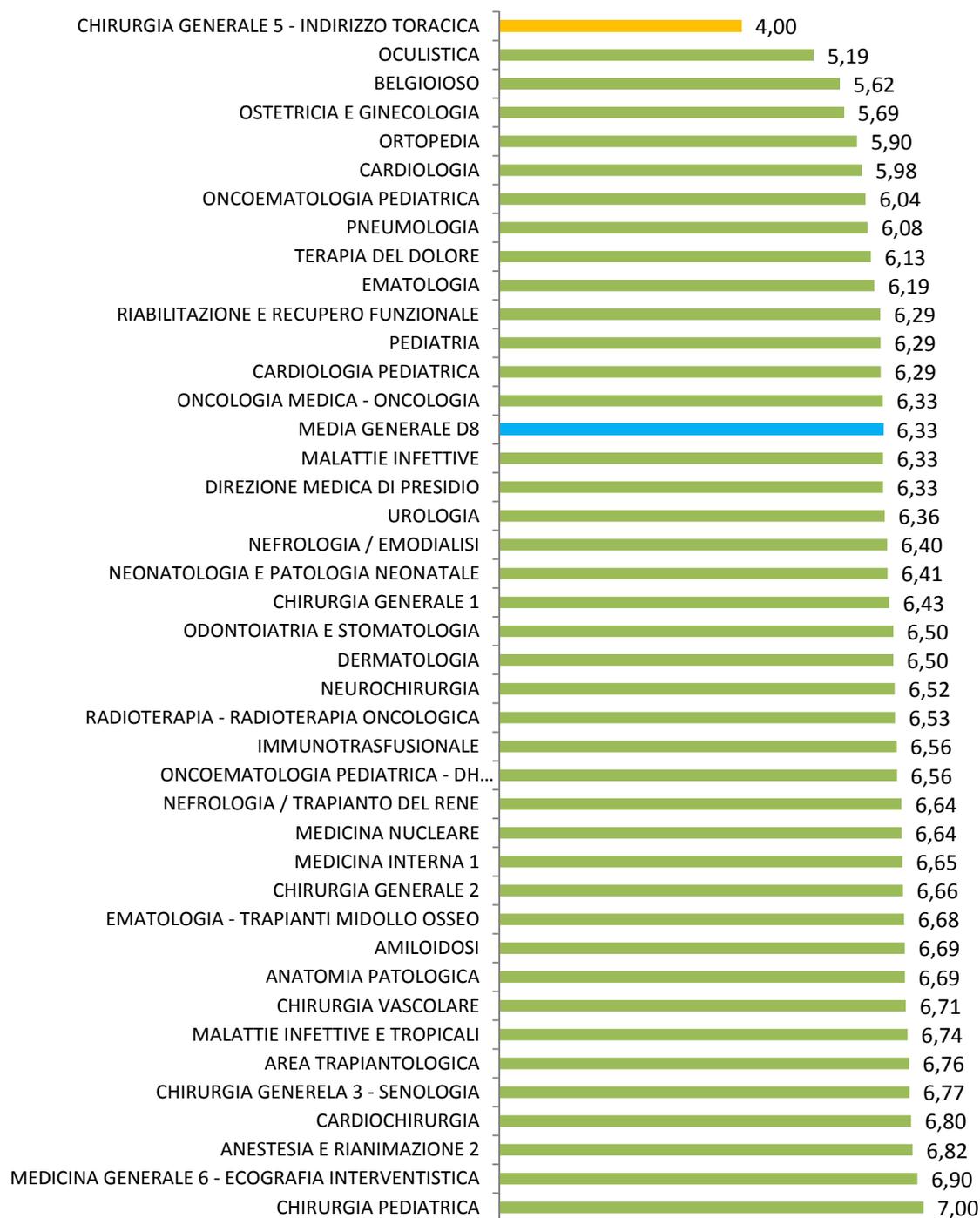


Figura 12: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.

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

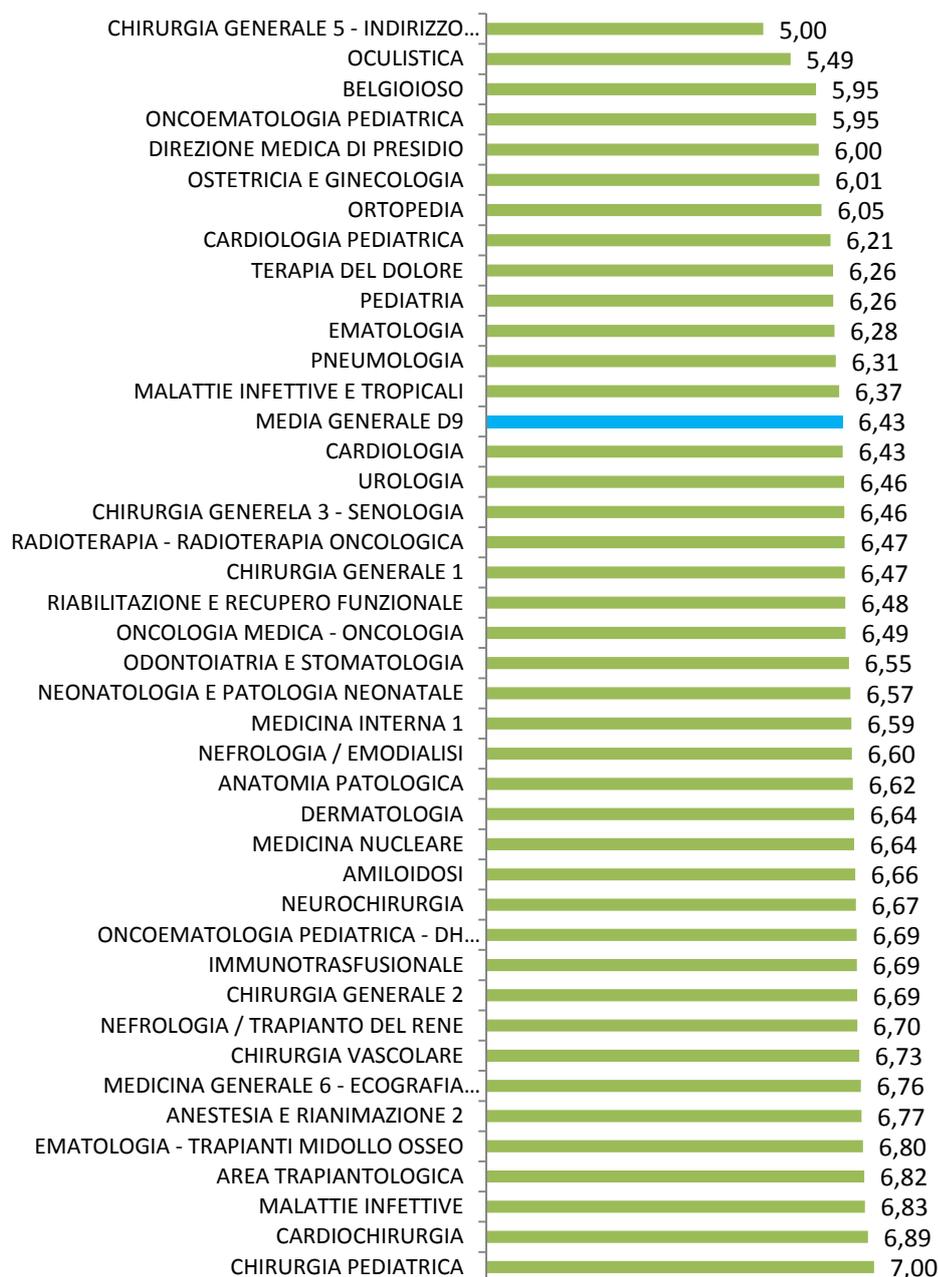


Figura 13: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).

- **D10** Rispetto della riservatezza personale.

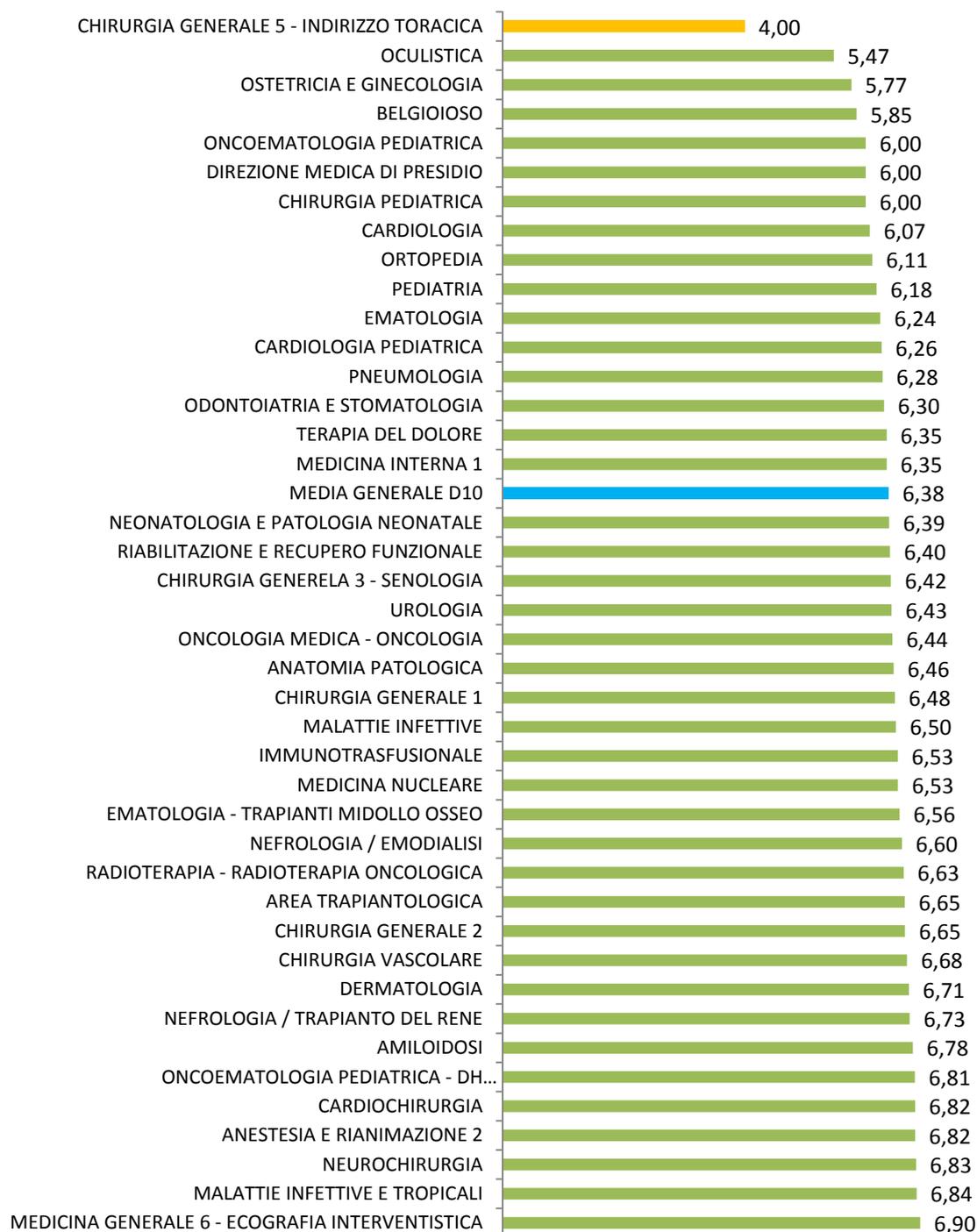


Figura 14: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito rispetto della riservatezza personale.

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

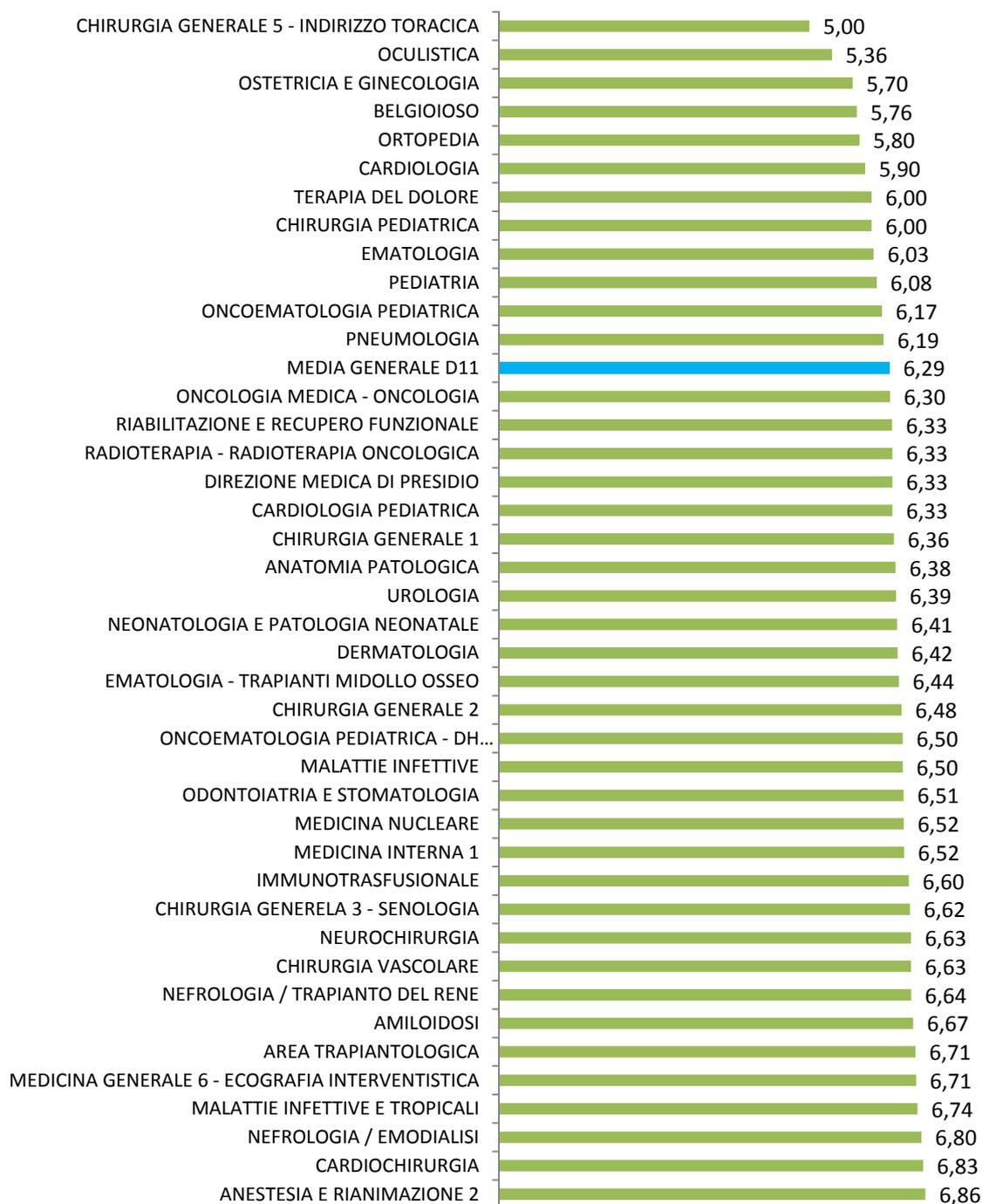


Figura 15: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al servizio complessivamente.

- **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 sì

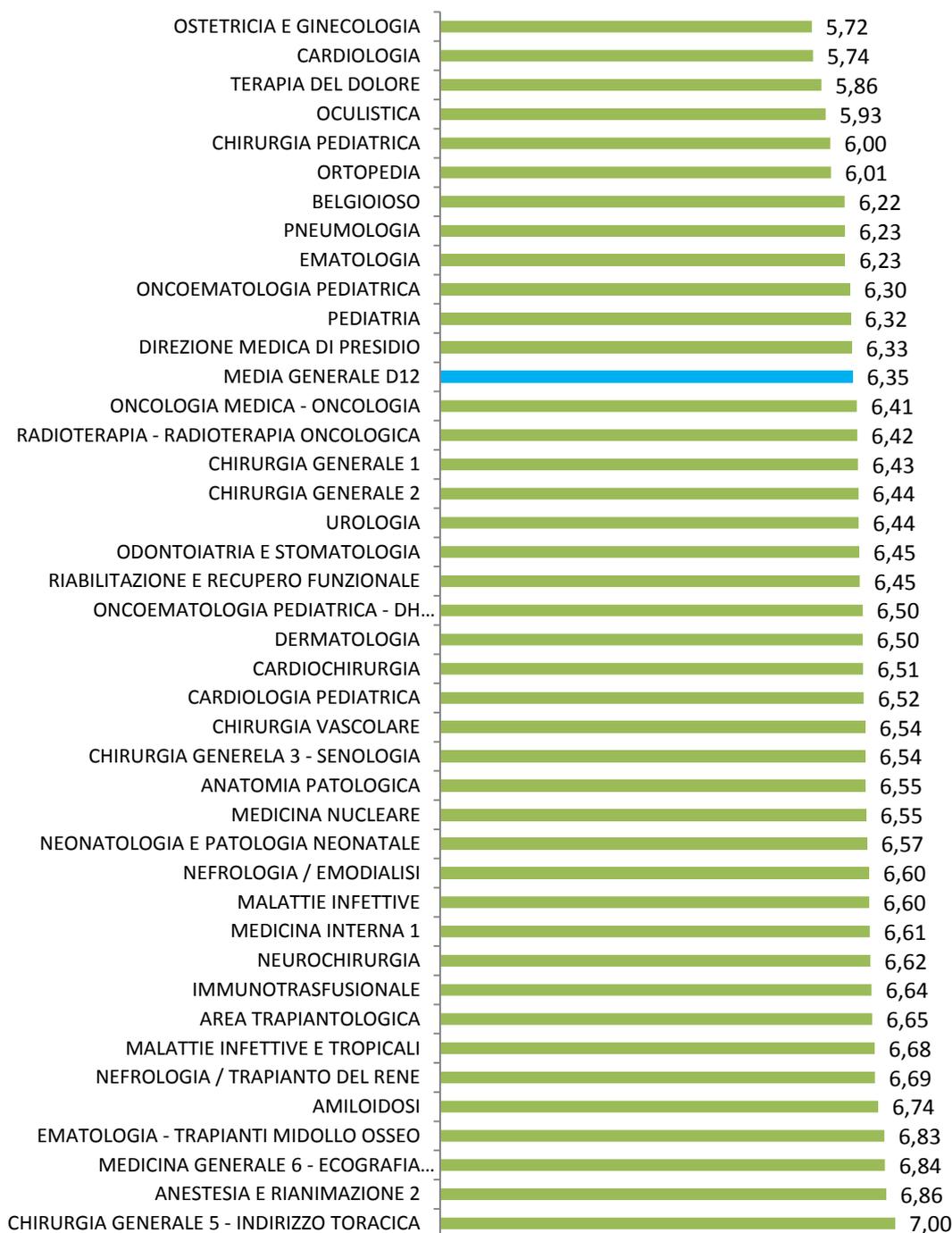


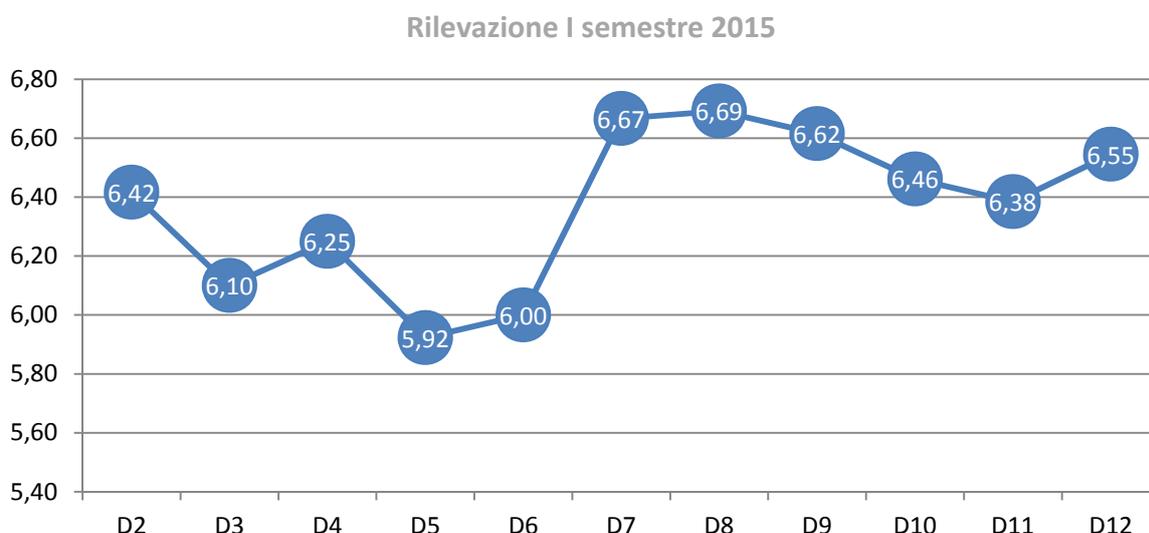
Figura 16: Distribuzione percentuale della media dell'utenza ambulatoriale se consiglierebbe ad altri questa struttura.



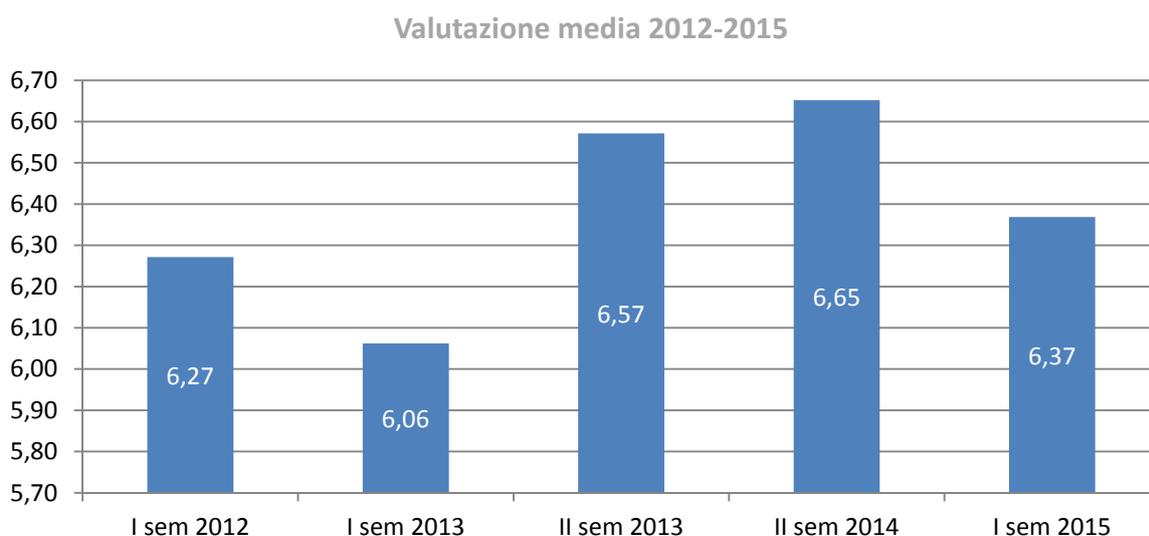
Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata per ciascuna Struttura Complessa, anche per evidenziare la numerosità del campione raccolto.

S.C. Anatomia Patologica

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



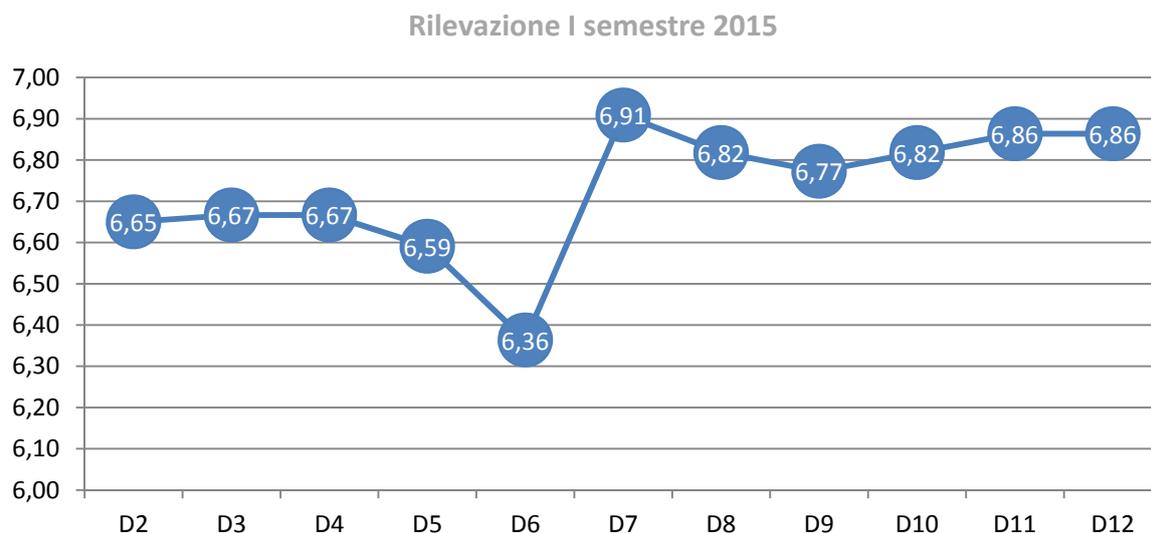
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



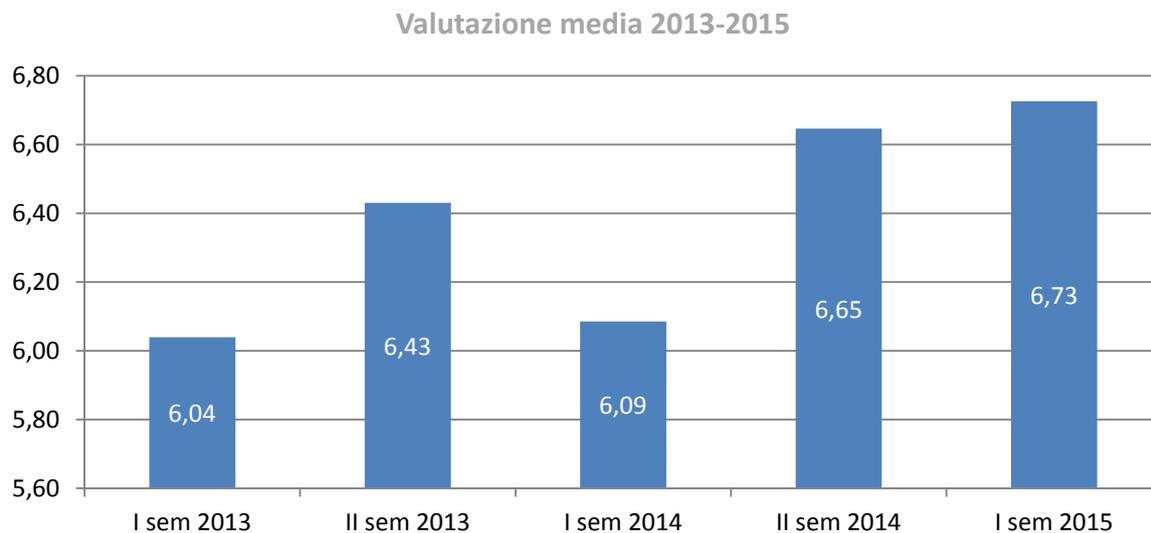


S.C. Anestesia e Rianimazione 2

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015

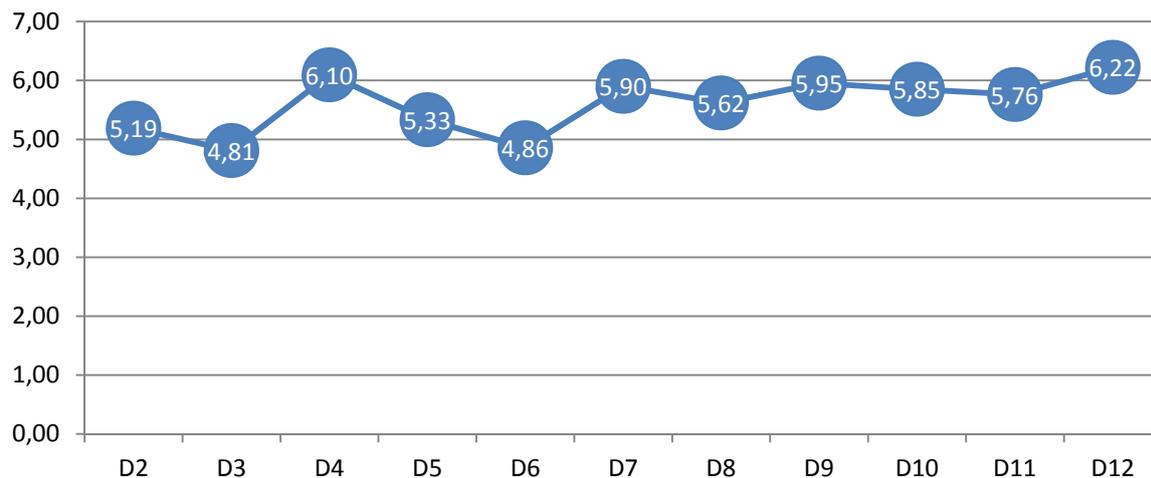




S.C. Belgioioso

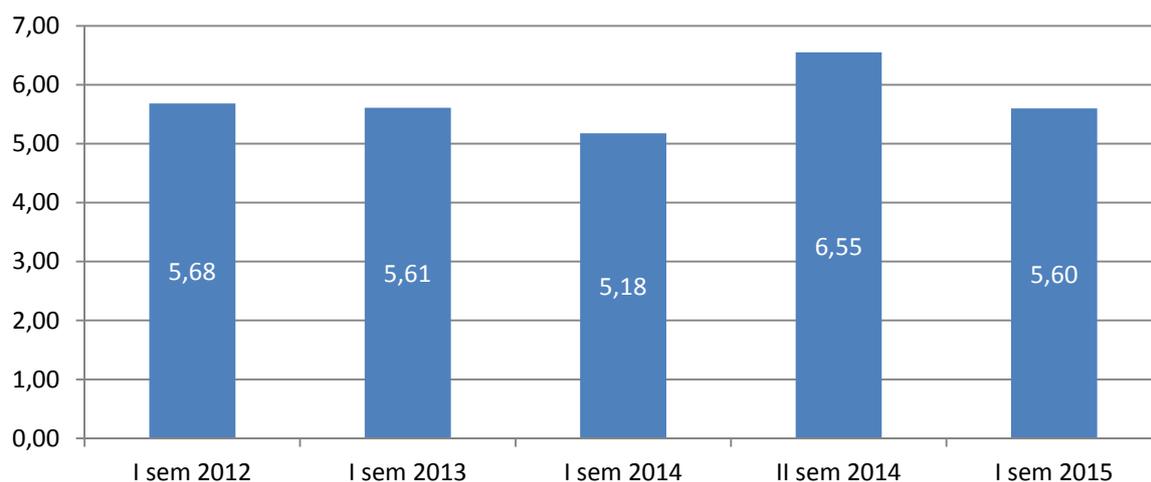
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



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

Valutazione media 2012-2015

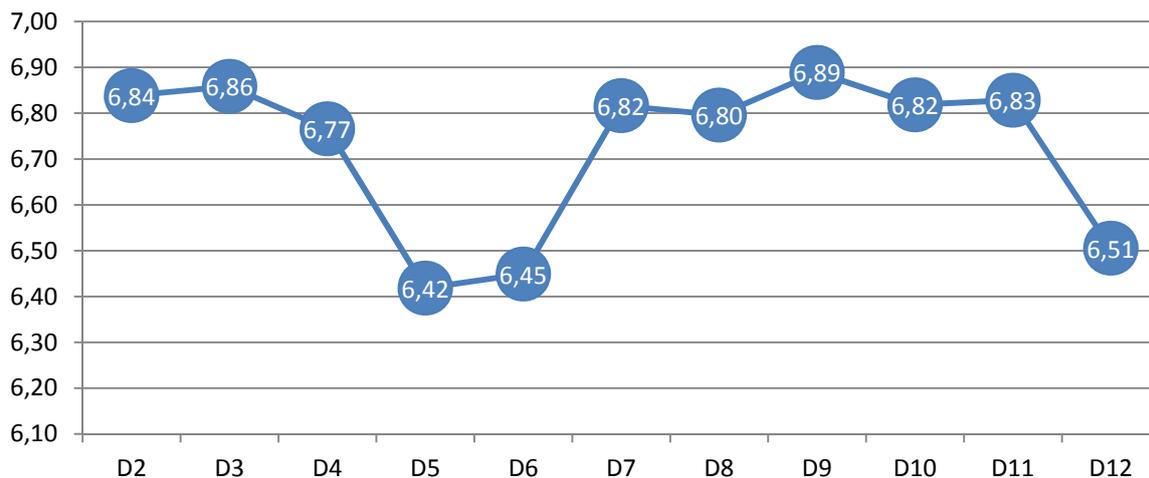




S.C. Cardiochirurgia

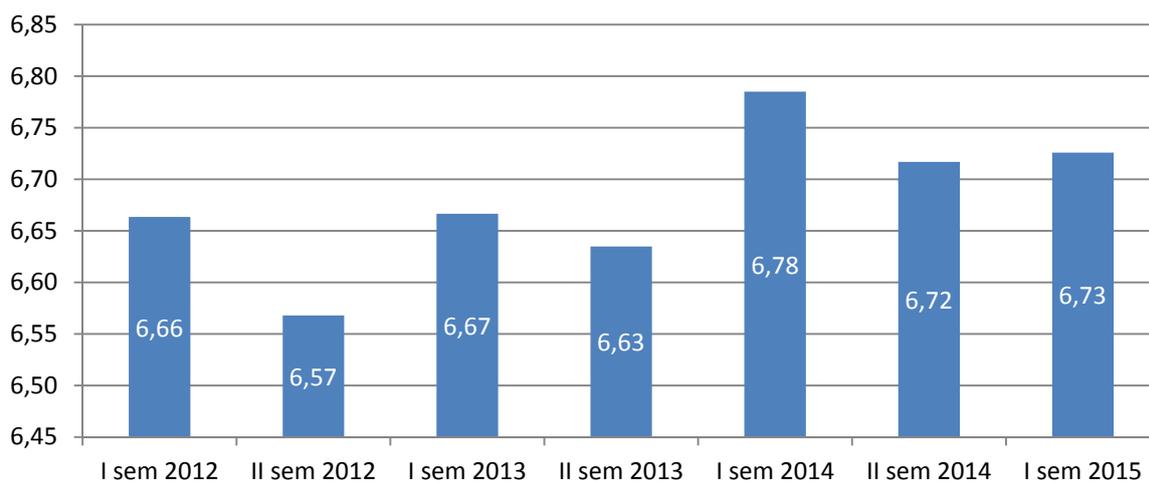
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

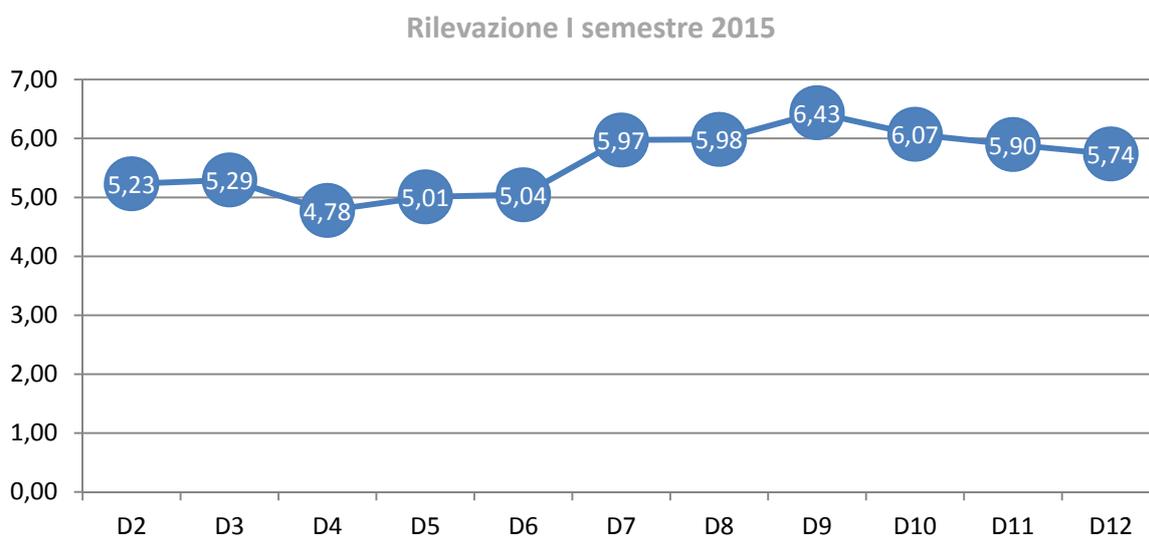
Valutazione media 2012-2015



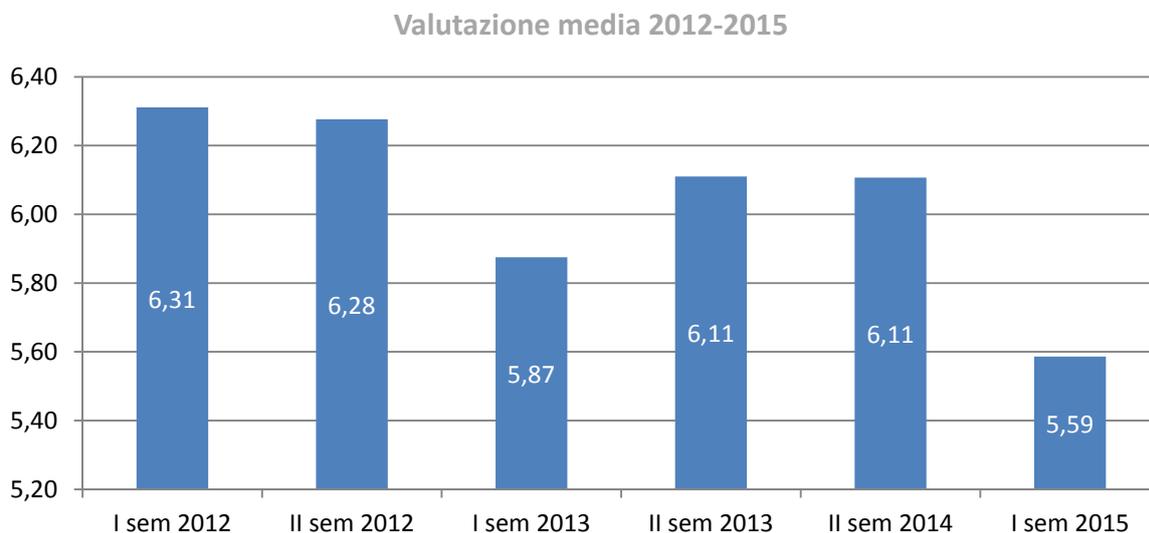


S.C. Cardiologia

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

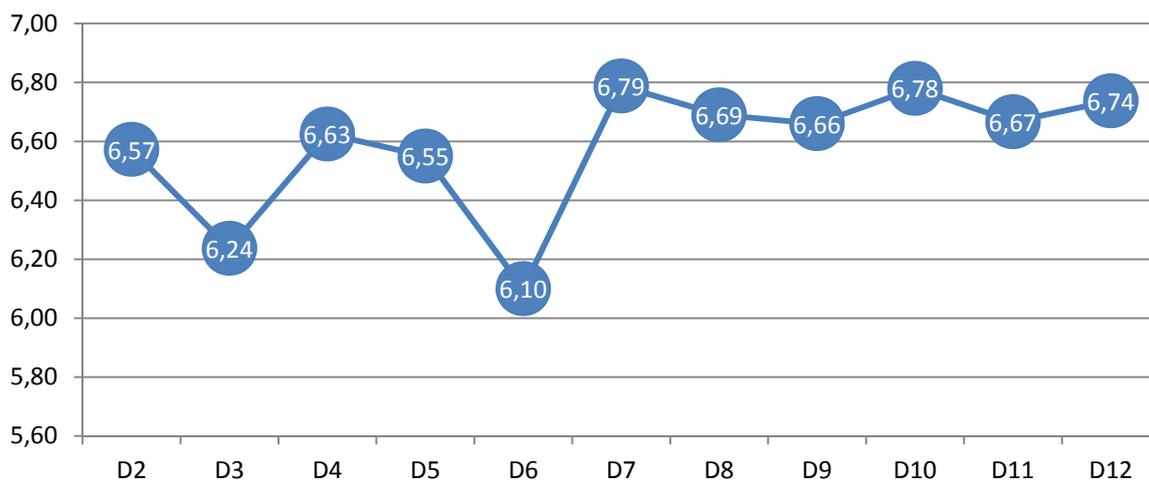




S.C. Centro Amiloidosi

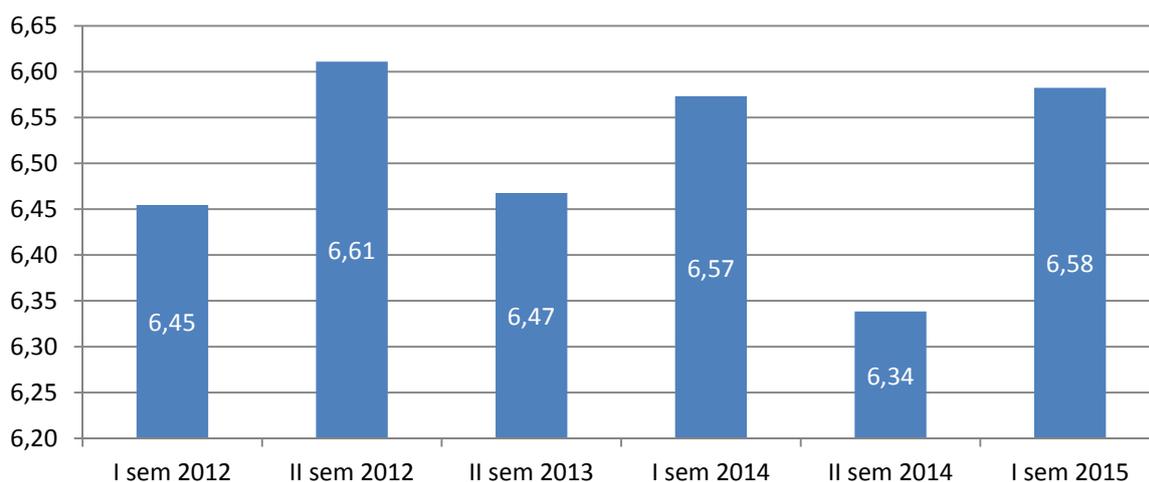
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

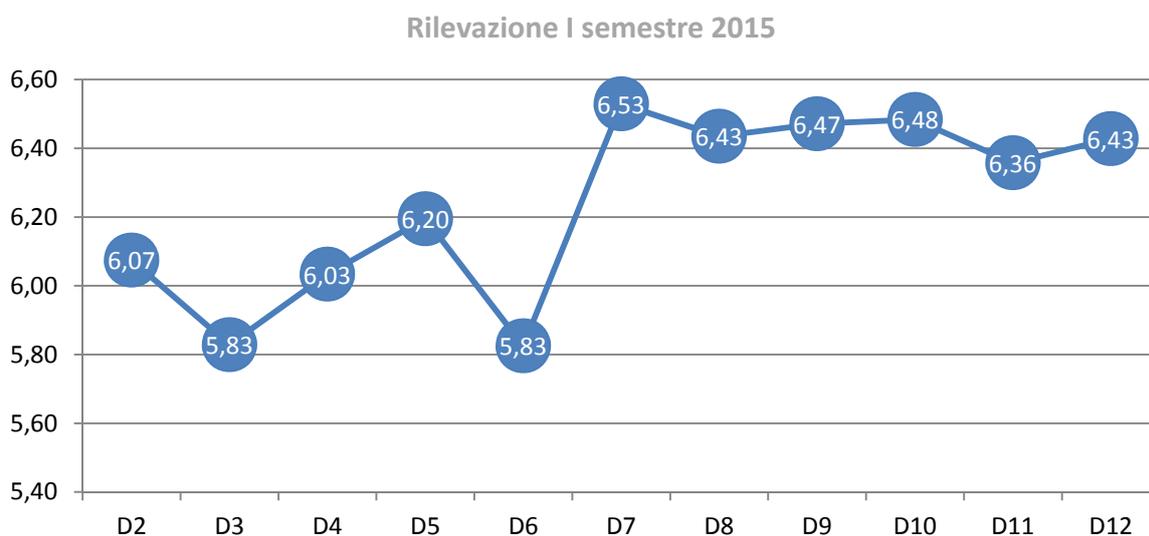
Valutazione media 2012-2015



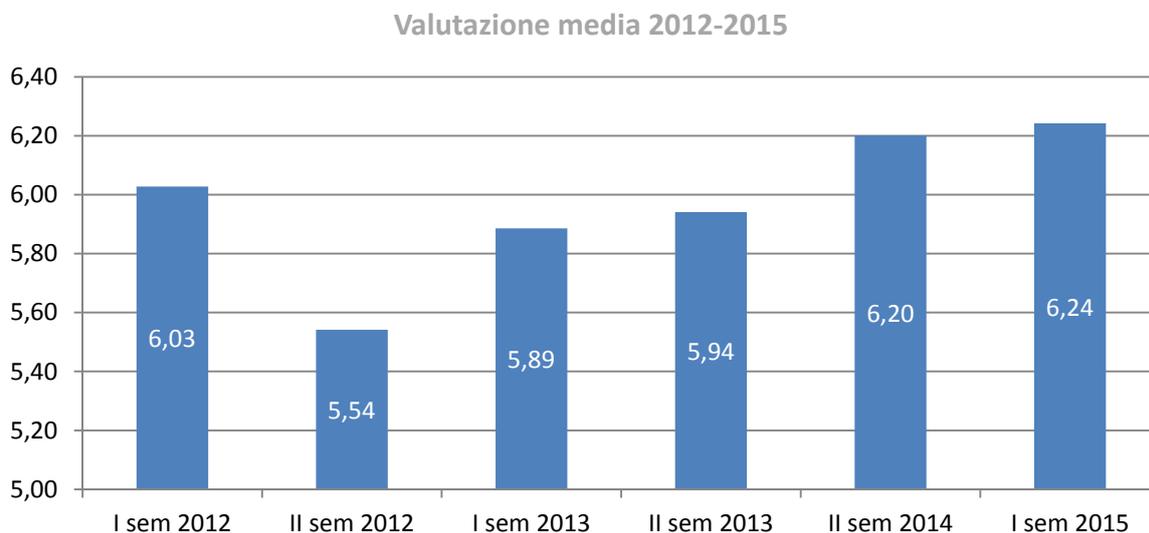


S.C. Chirurgia Generale

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



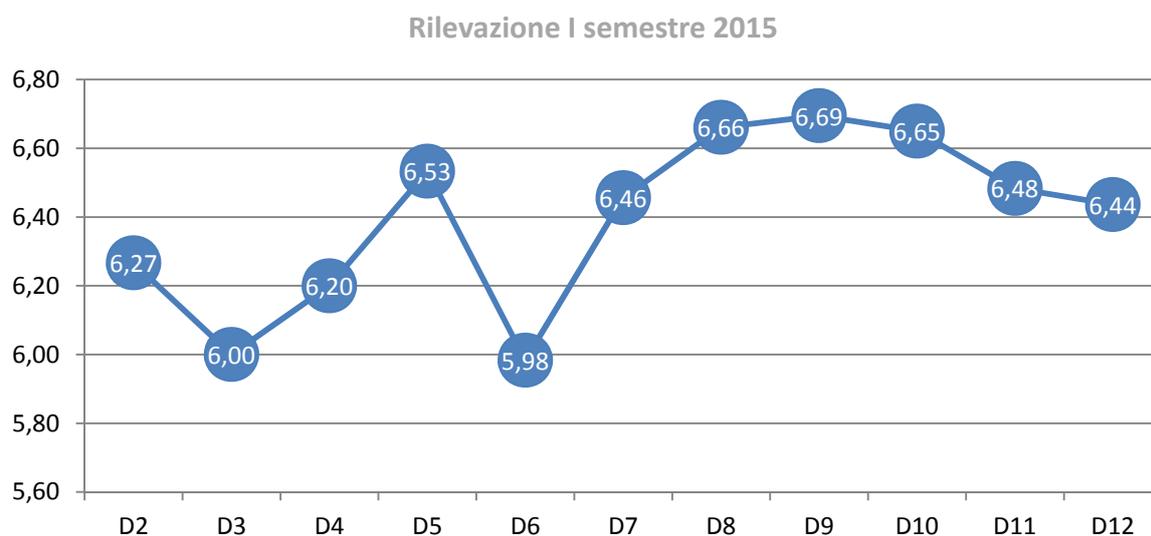
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



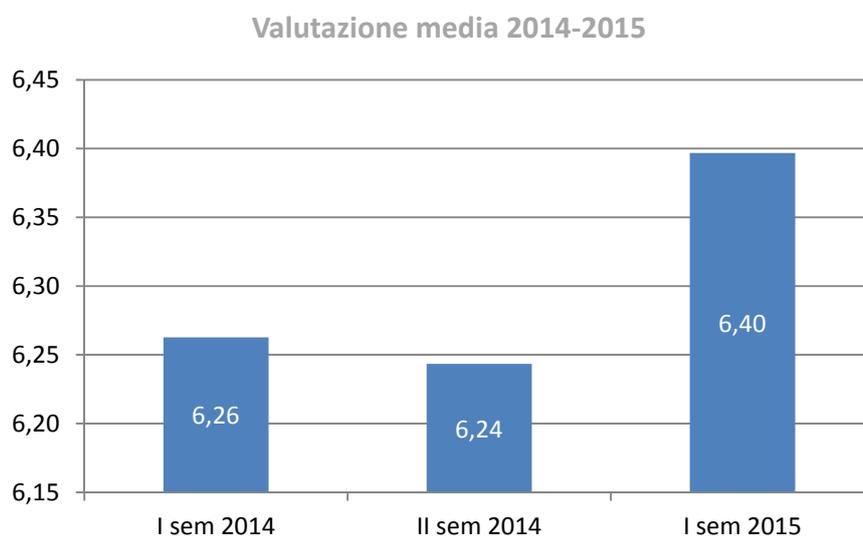


S.C. Chirurgia Generale 2

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



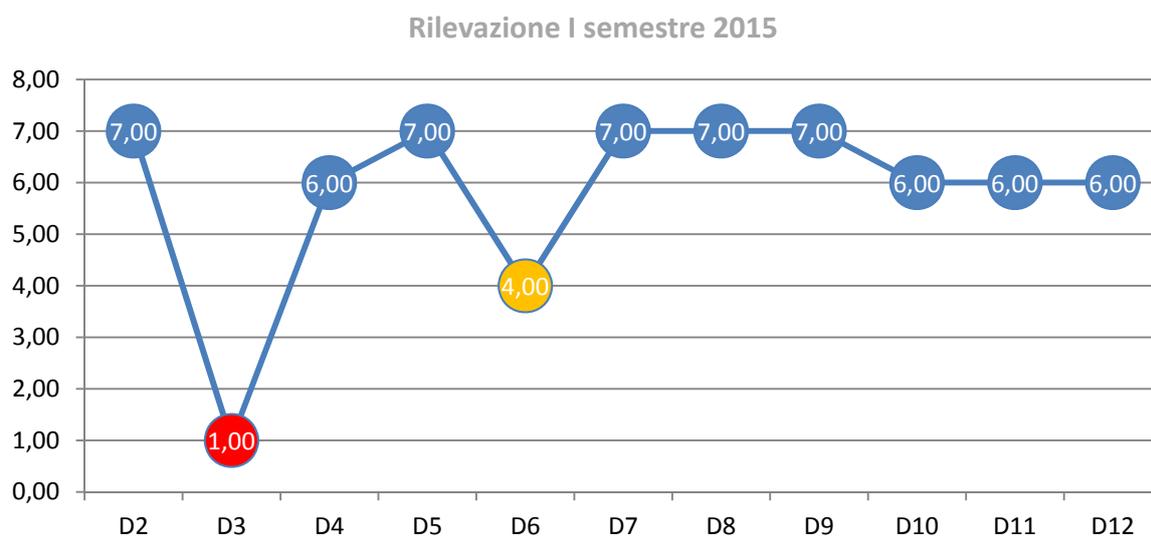
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2014-2015



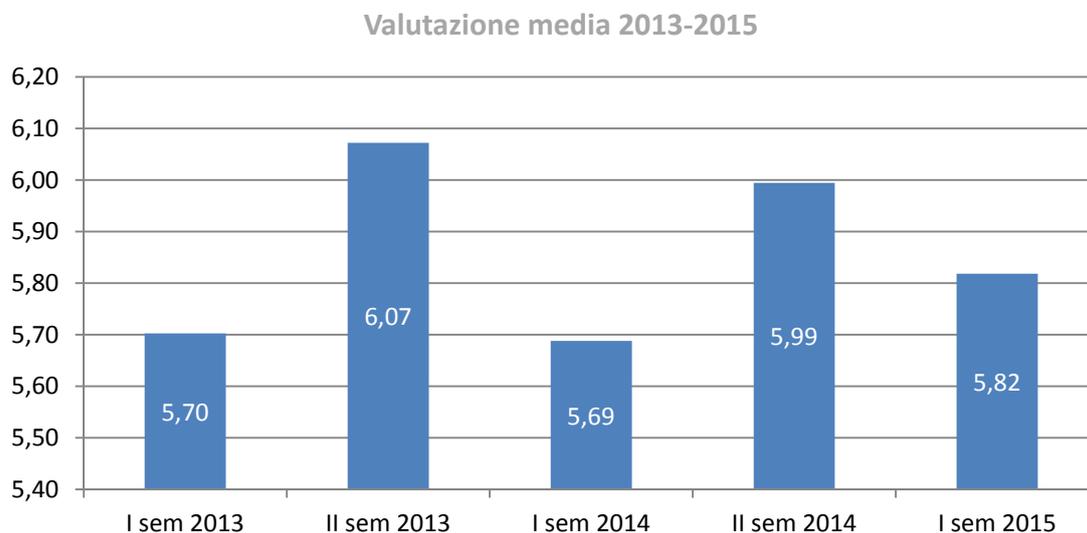


S.C. Chirurgia Pediatrica

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



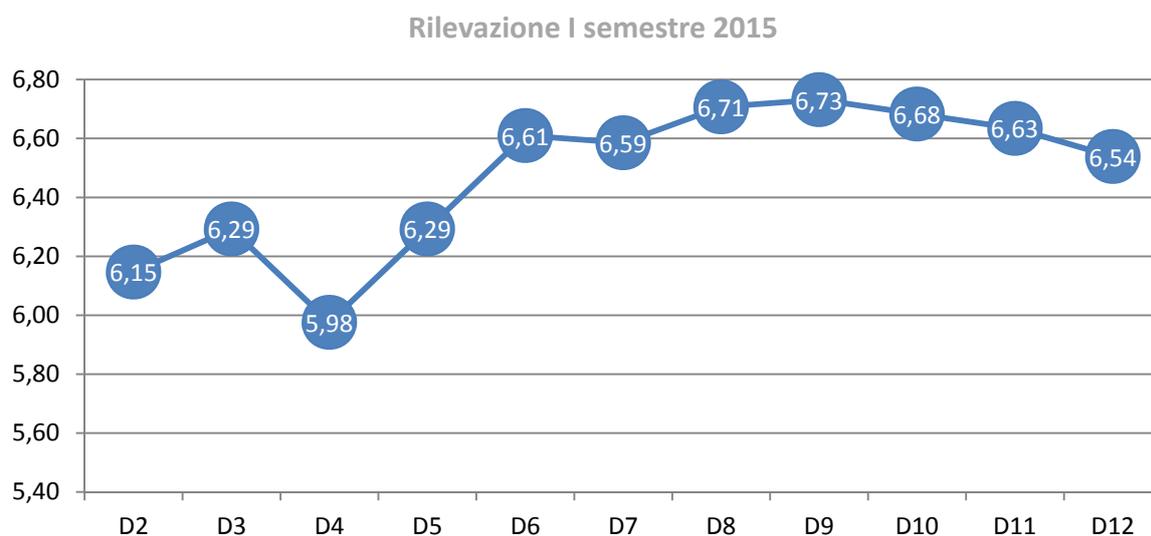
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



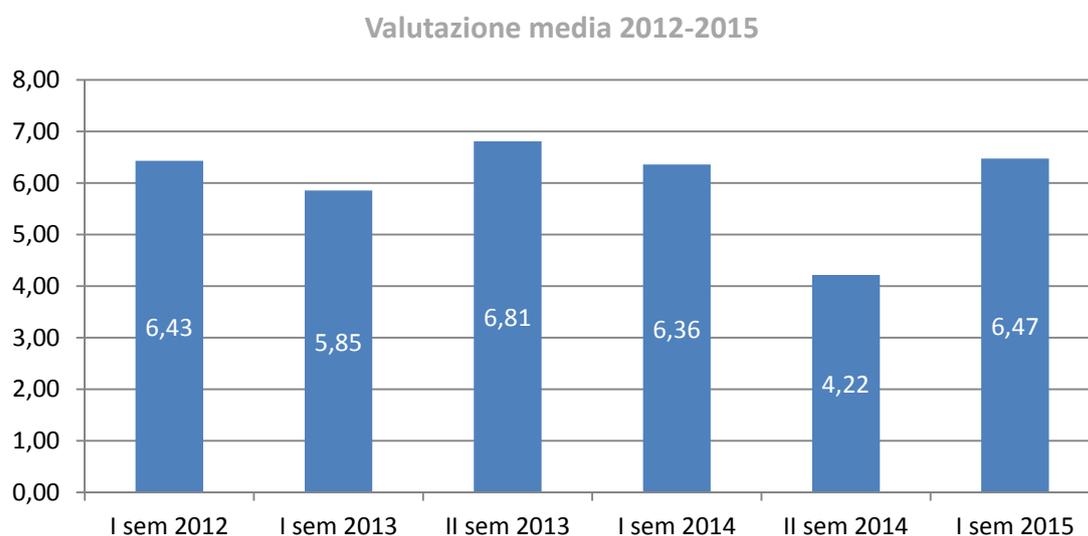


S.C. Chirurgia Vascolare

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



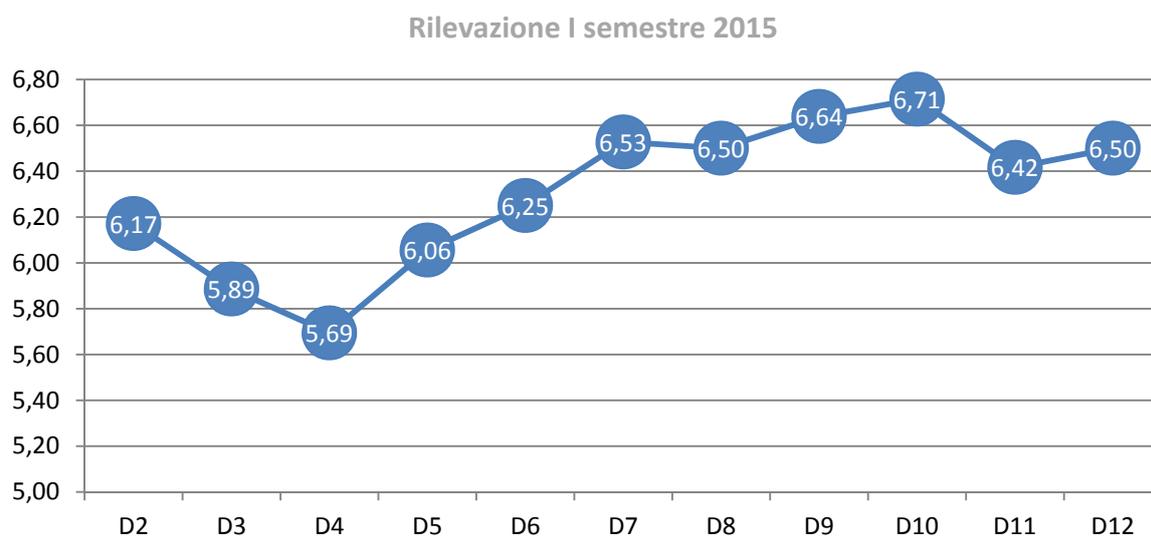
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



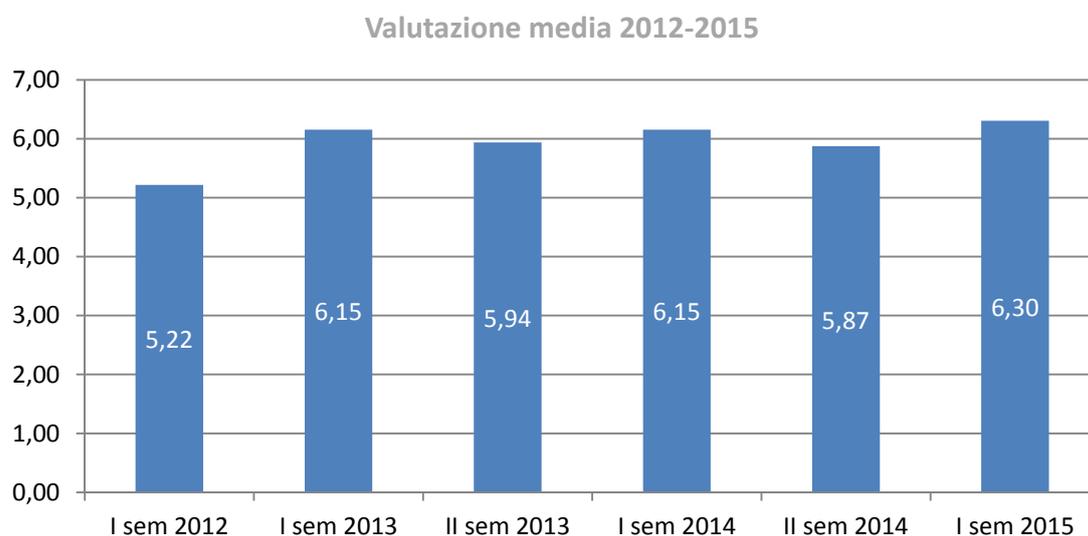


S.C. Dermatologia

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

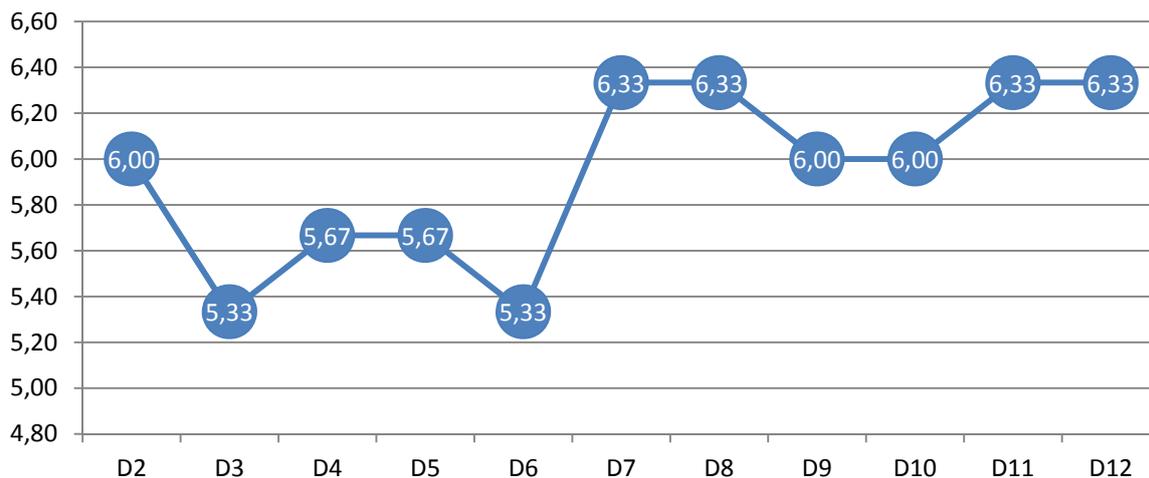




S.C. Direzione Medica di Presidio

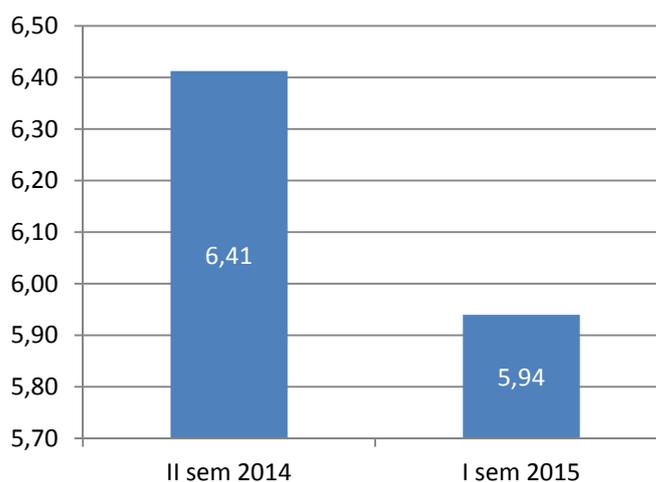
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2014-2015

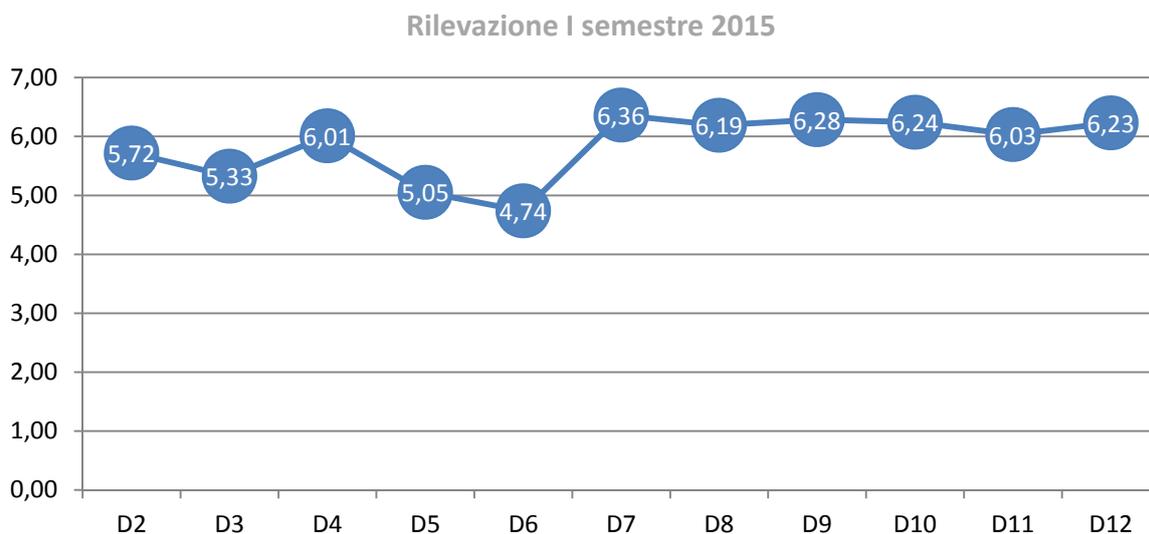
Valutazione media 2014-2015



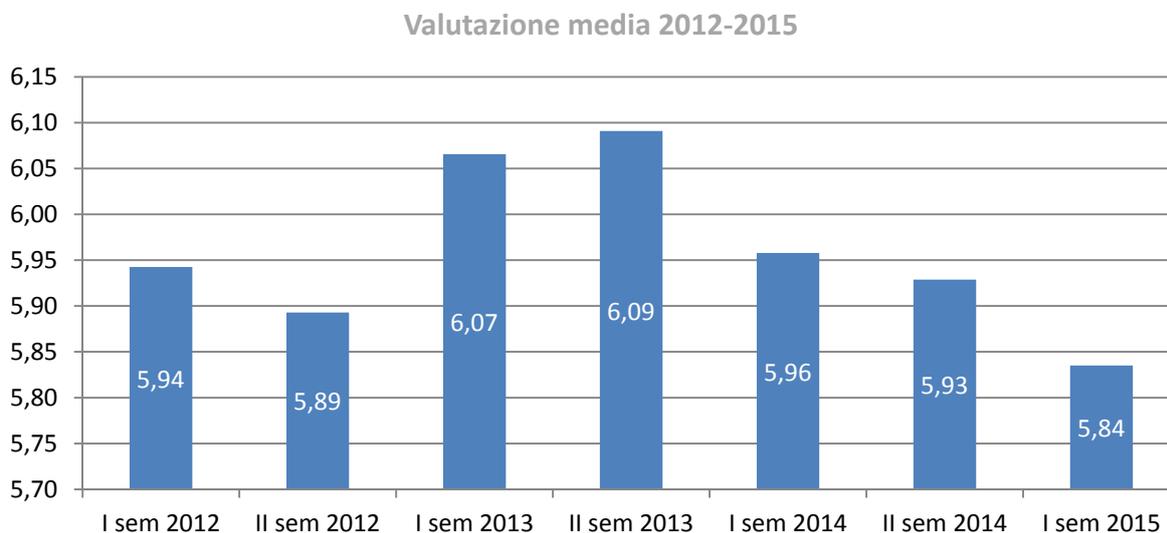


S.C. Ematologia

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

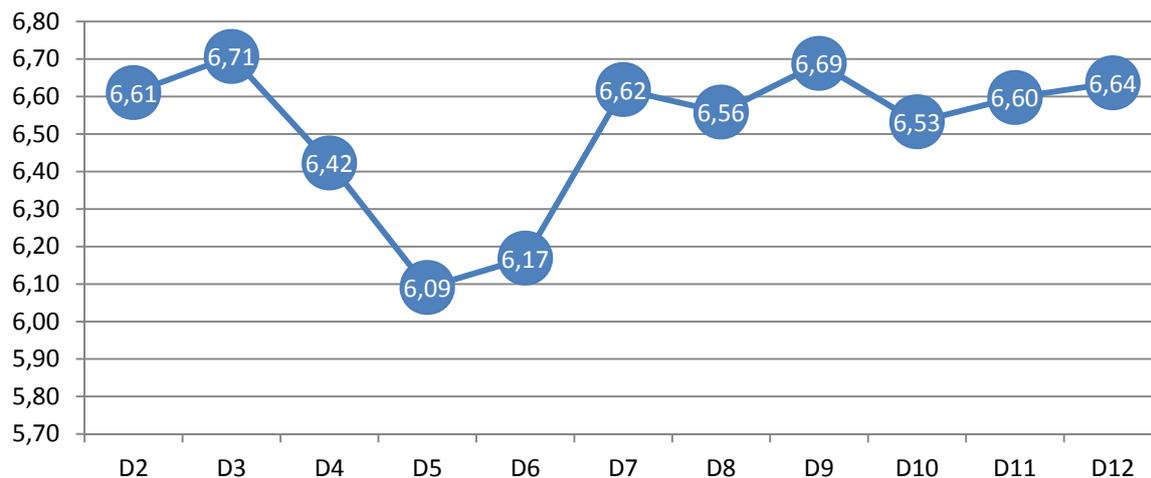




S.C. Immunotrasfusionale

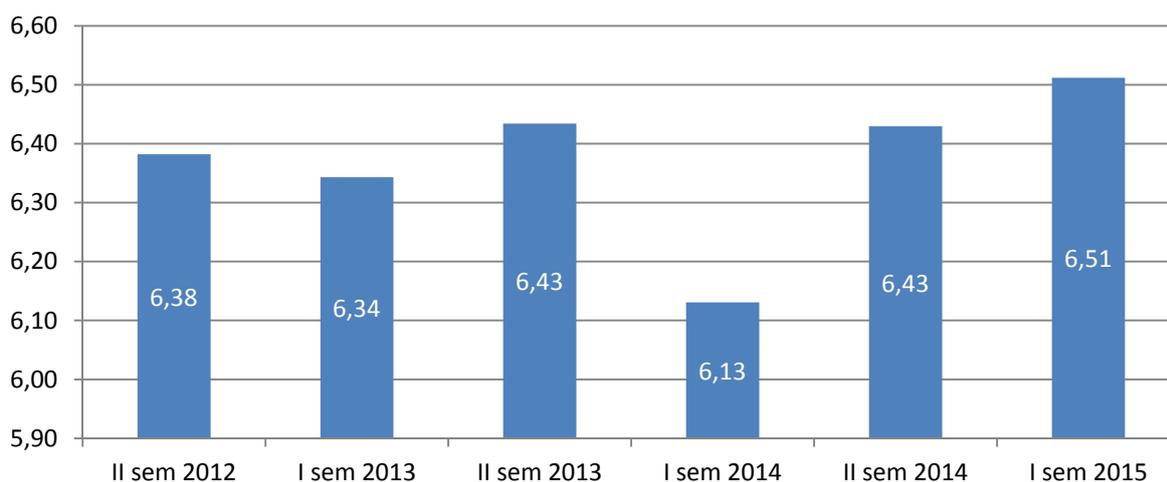
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

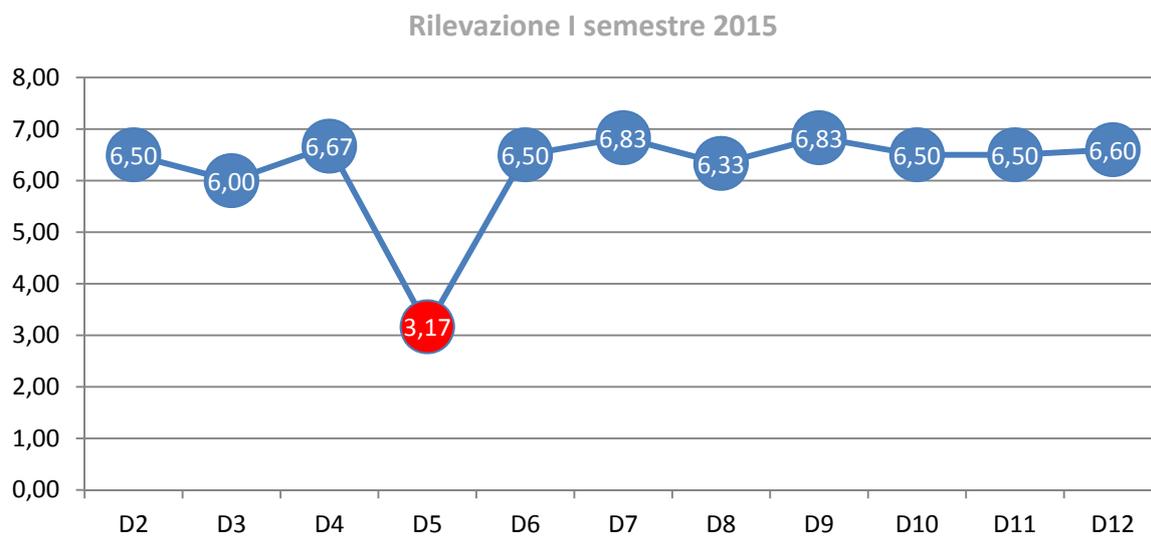
Valutazione media 2012-2015



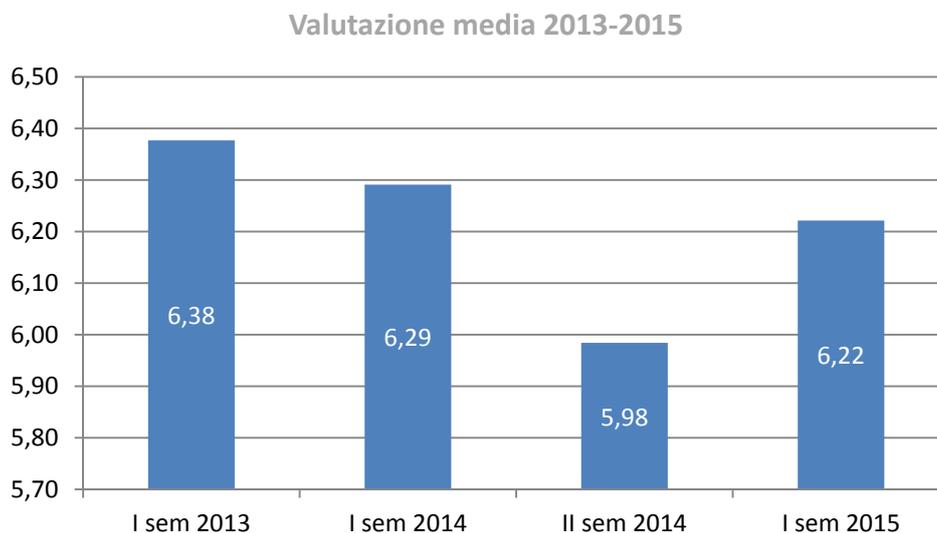


S.C. Malattie Infettive

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015

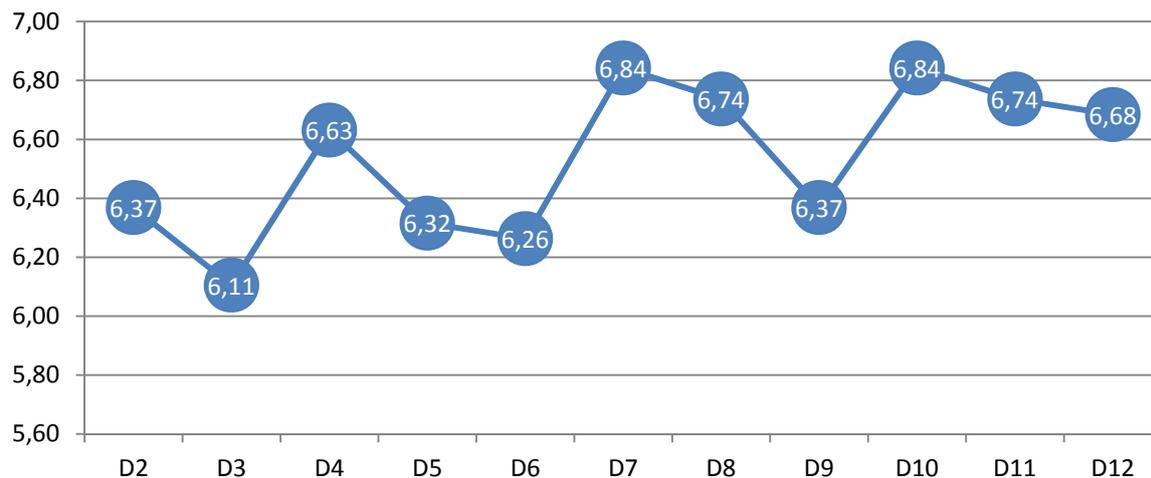




S.C. Malattie Infettive e Tropicali :

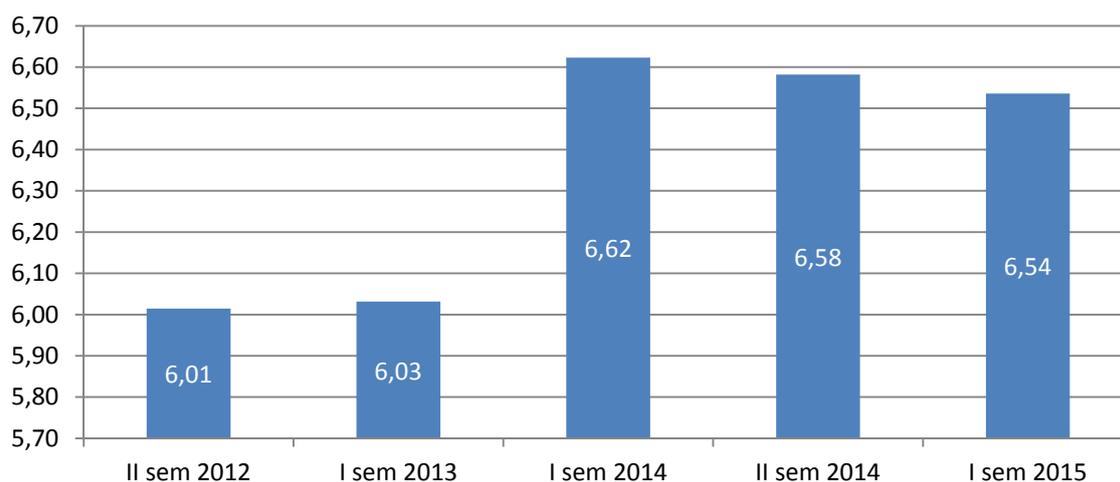
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

Valutazione media 2012-2015

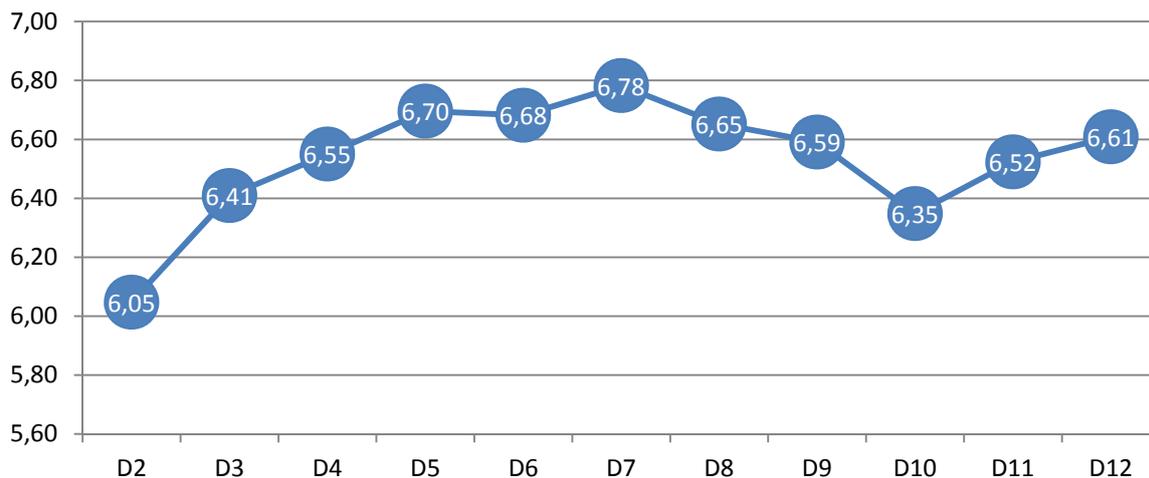




S.C. Medicina Interna 1

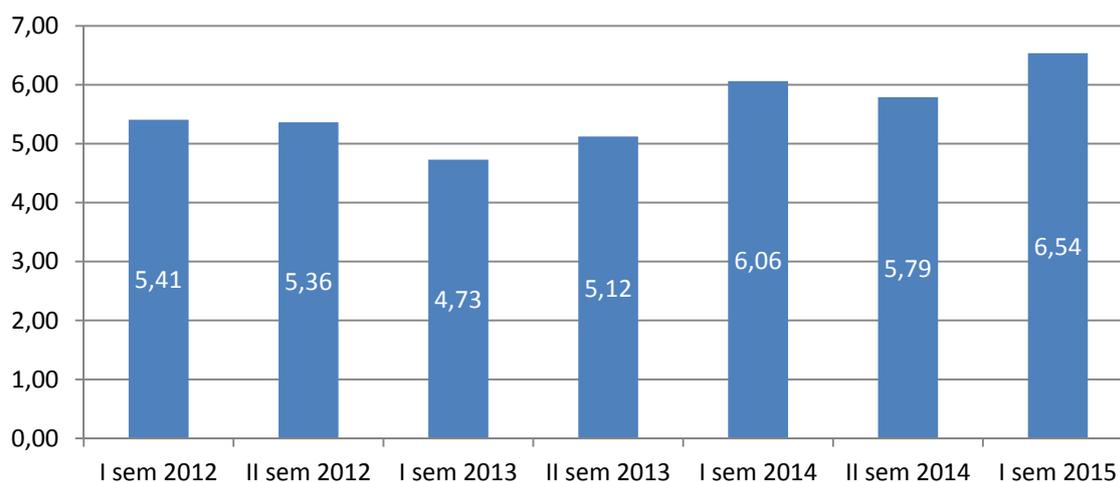
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

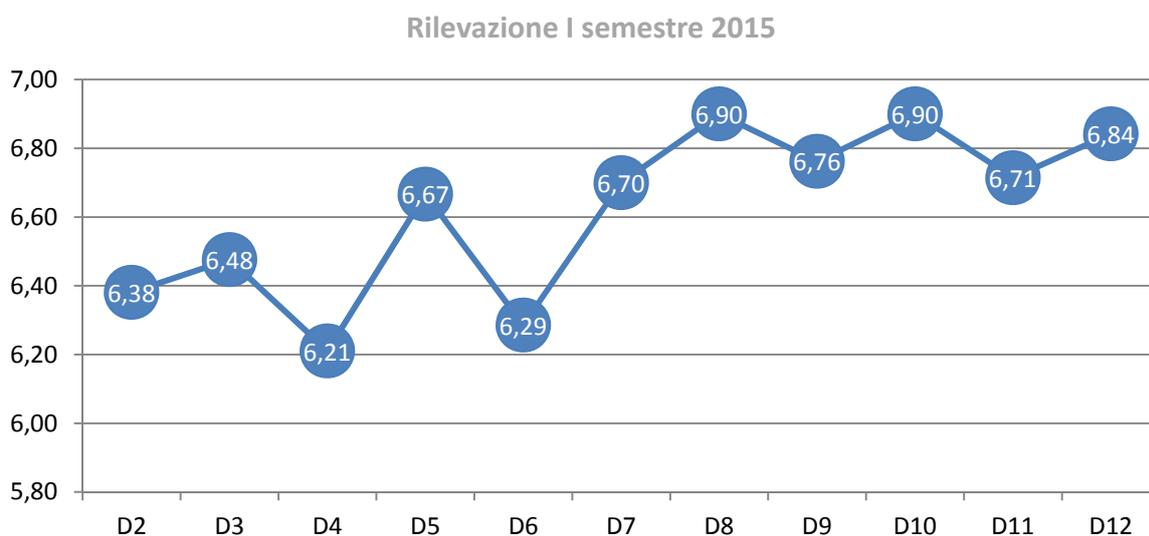
Valutazione media 2012-2015



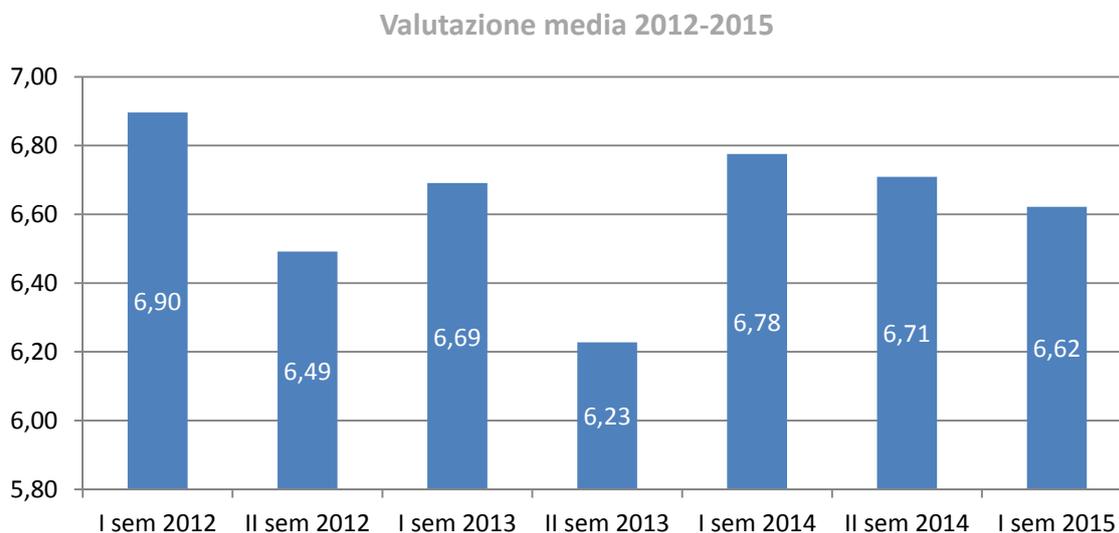


S.C. Medicina Generale 6 :

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

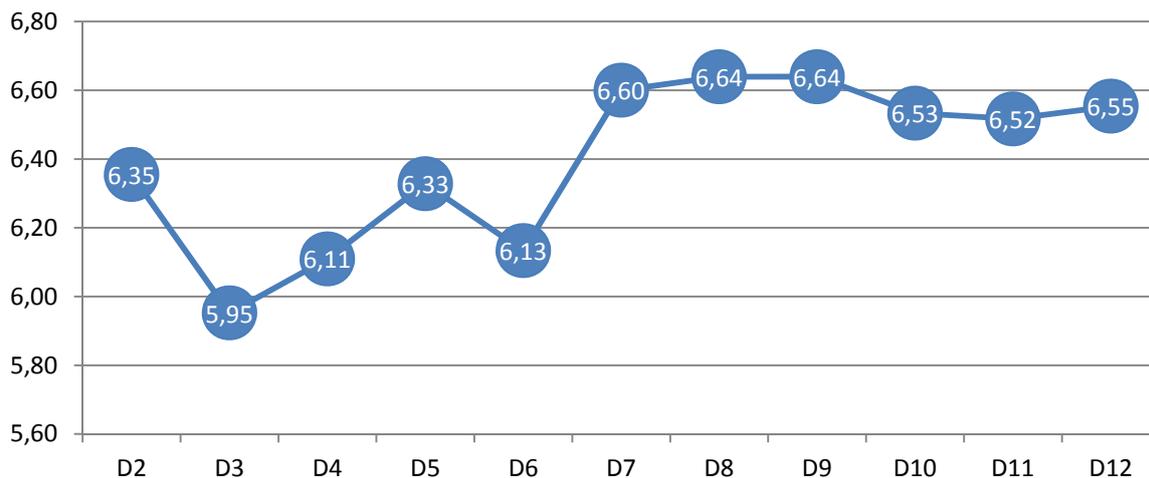




S.C. Medicina Nucleare

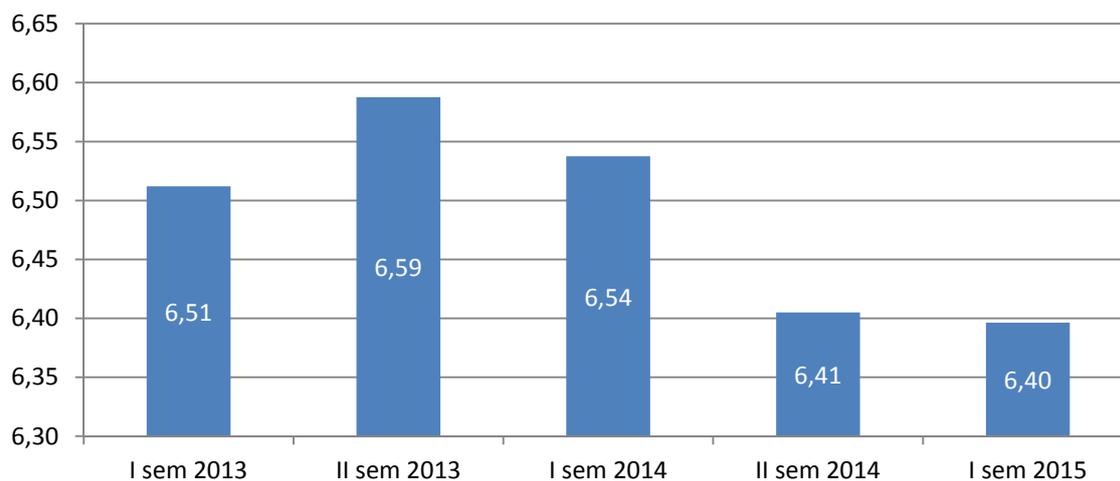
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015

Valutazione media 2013-2015

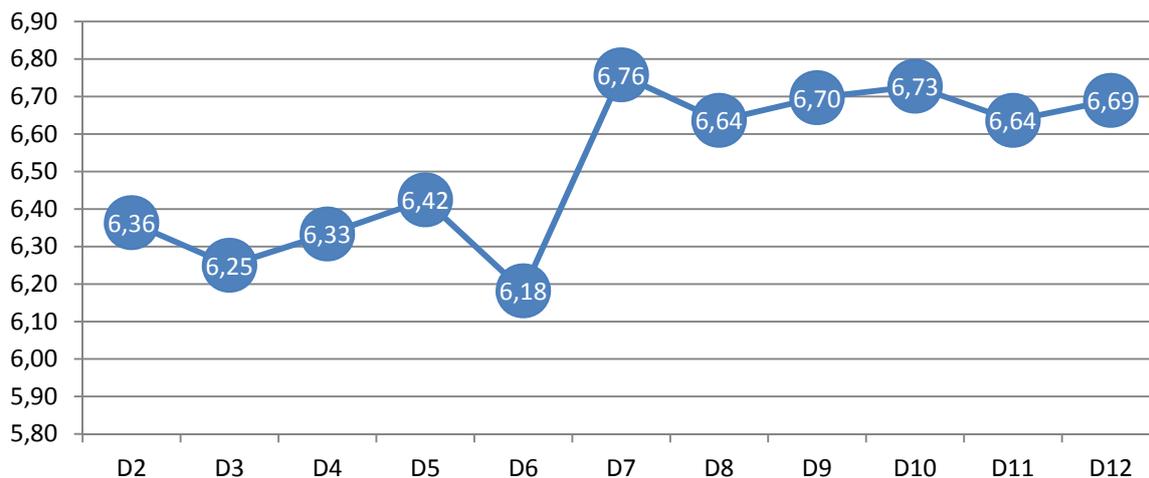




SC Nefrologia /Trapianto del Rene

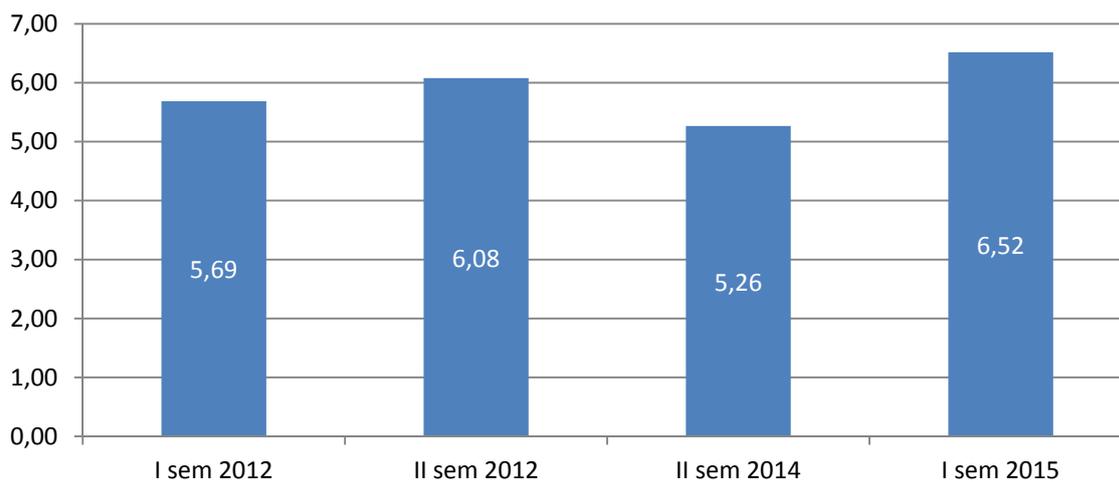
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

Valutazione media 2012-2015

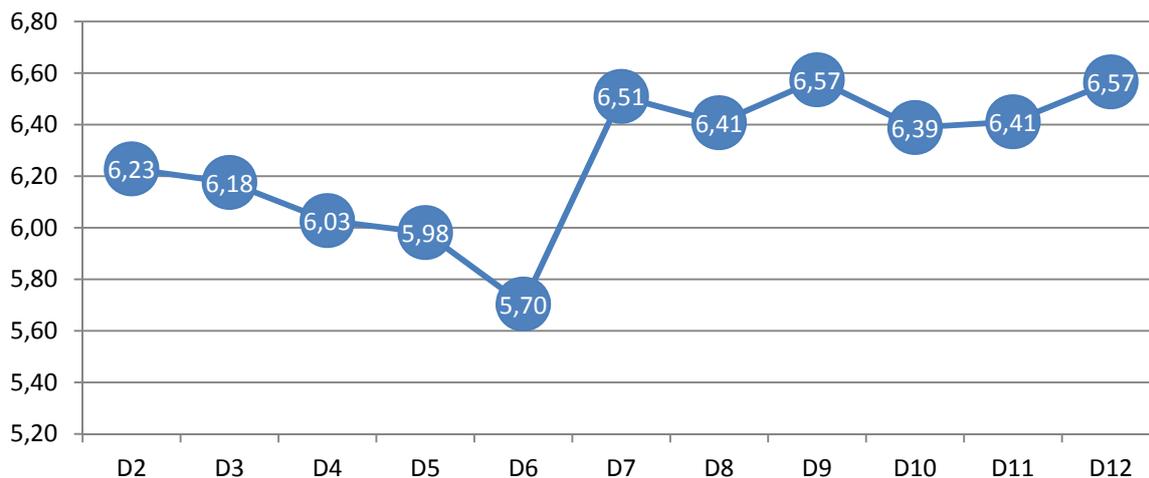




SC Neonatologia e Patologia Neonatale

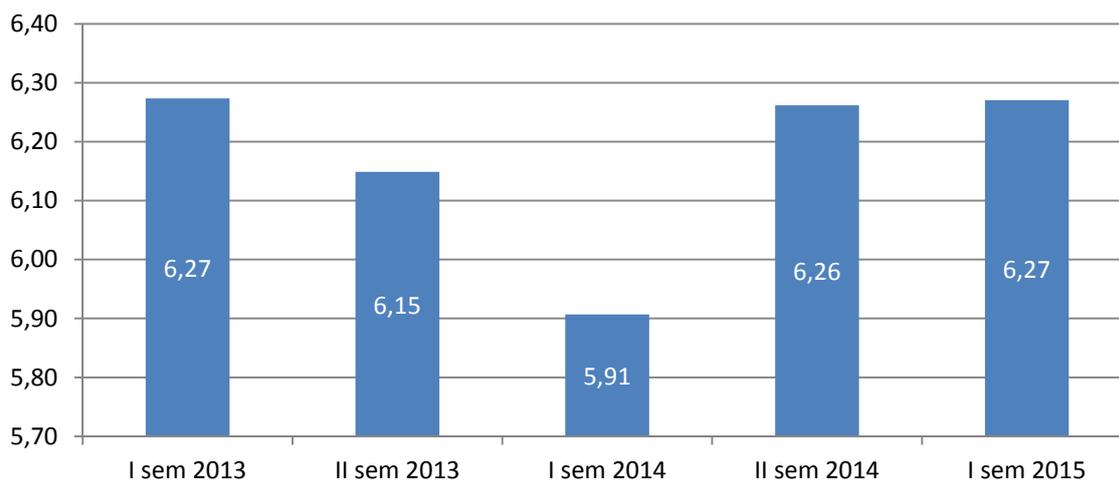
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015

Valutazione media 2013-2015

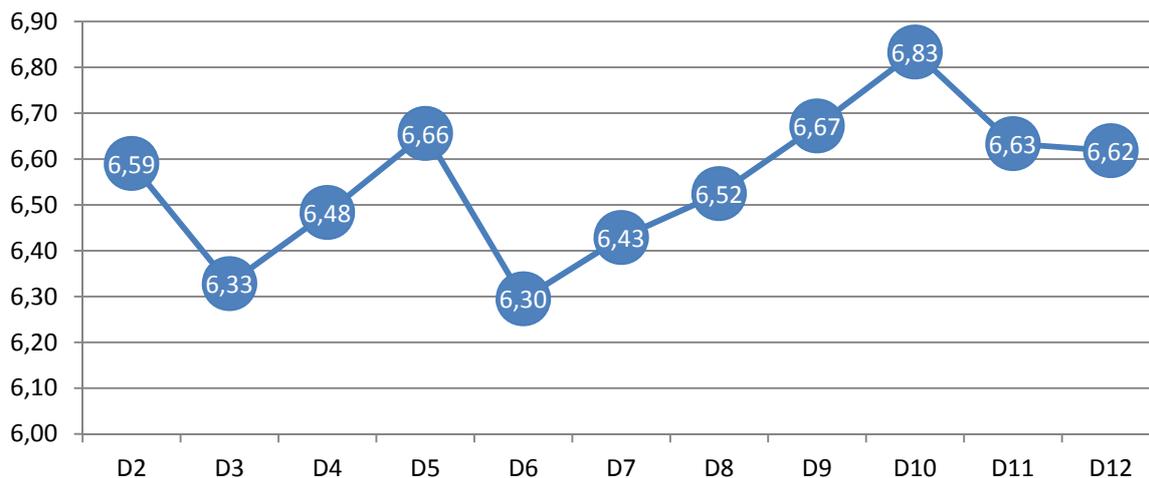




SC Neurochirurgia

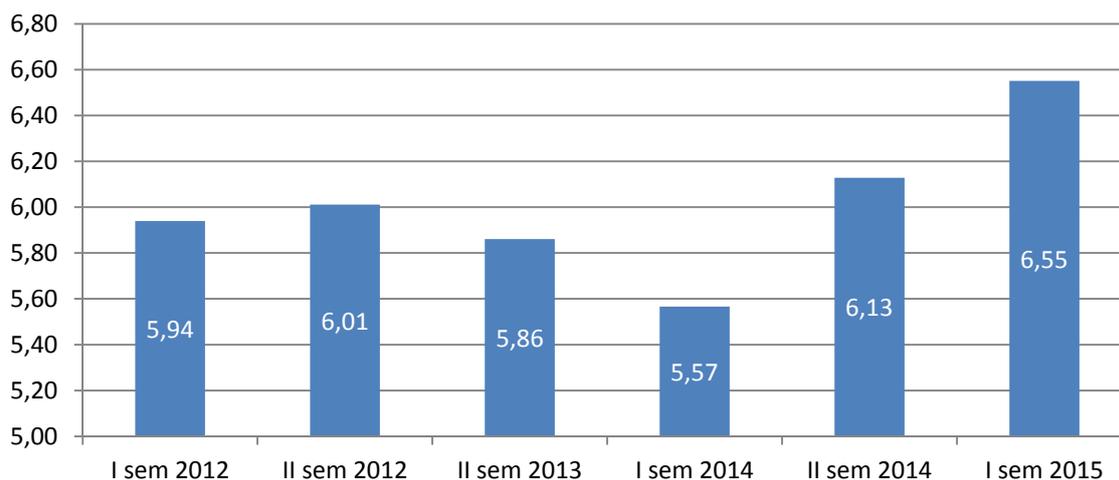
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

Valutazione media 2012-2015

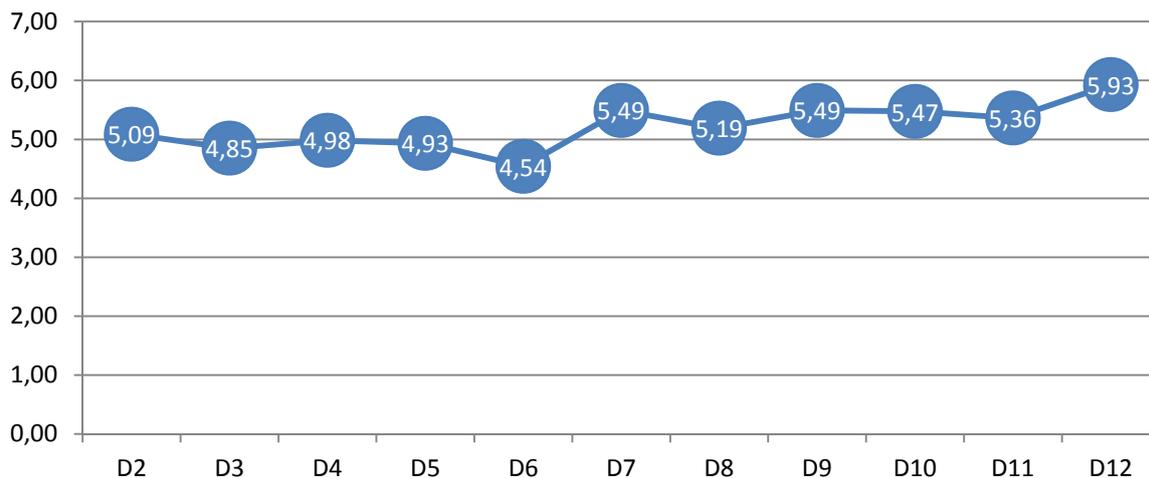




SC Oculistica

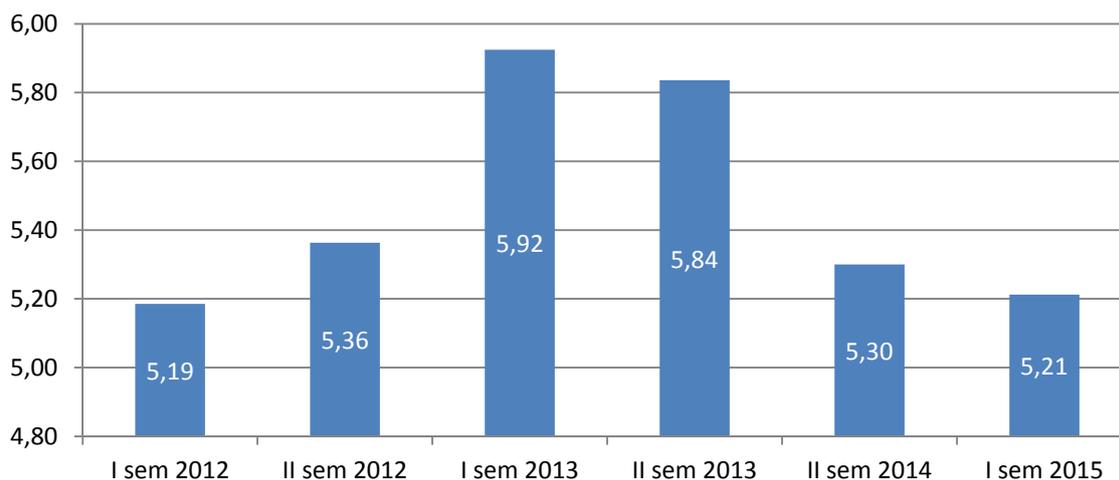
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

Valutazione media 2012-2015

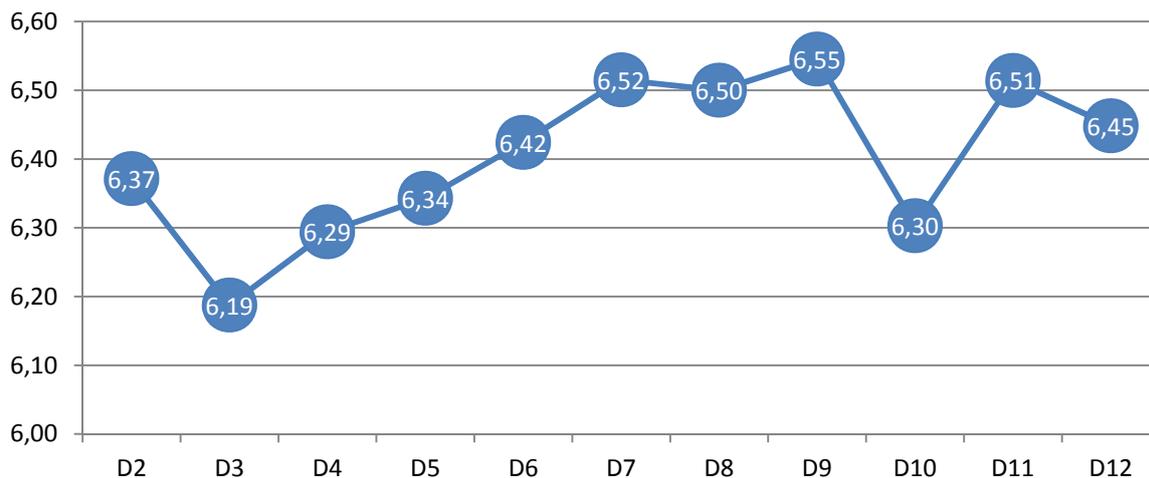




SC Odontoiatria e Stomatologia

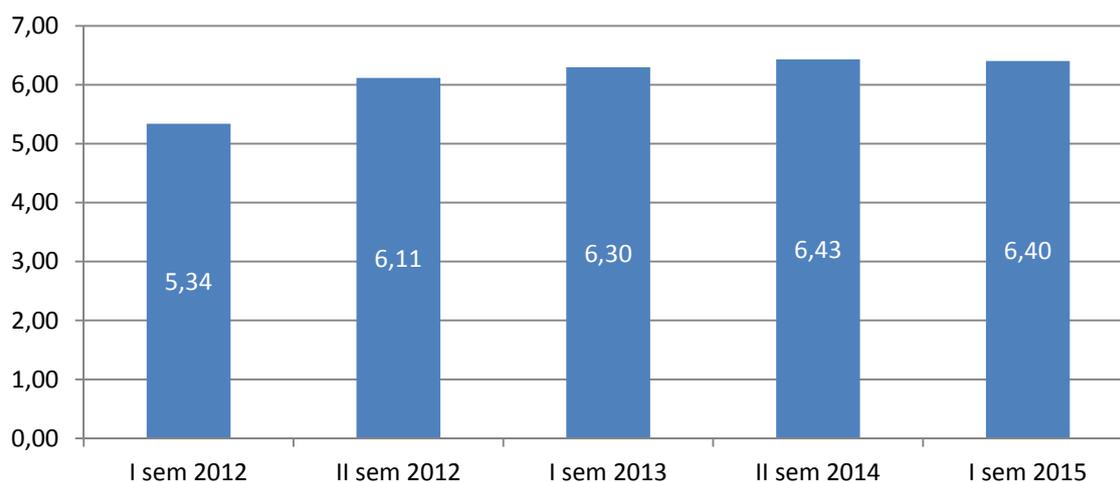
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

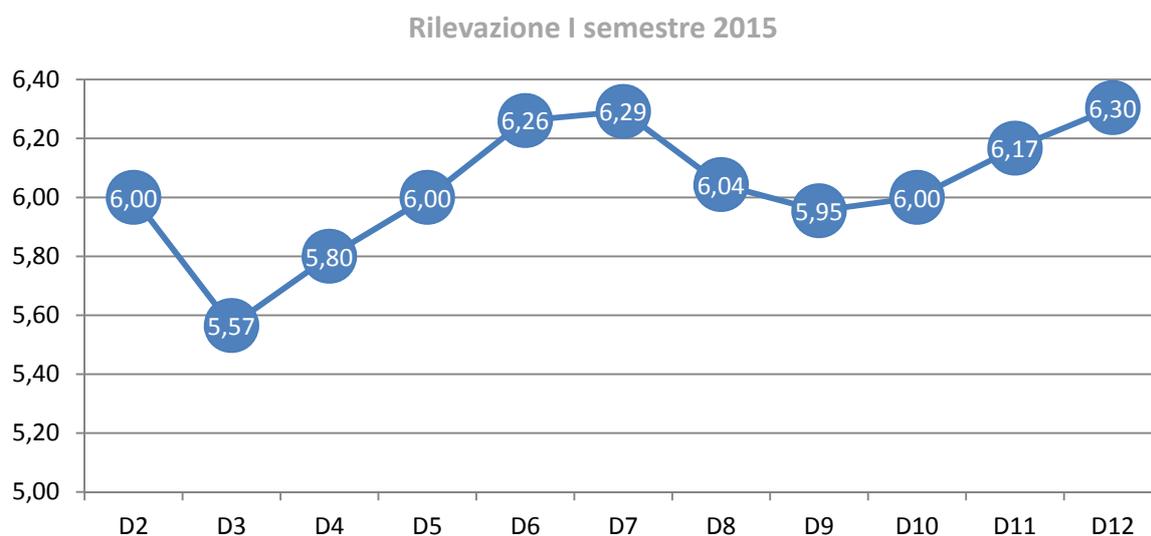
Valutazione media 2012-2015



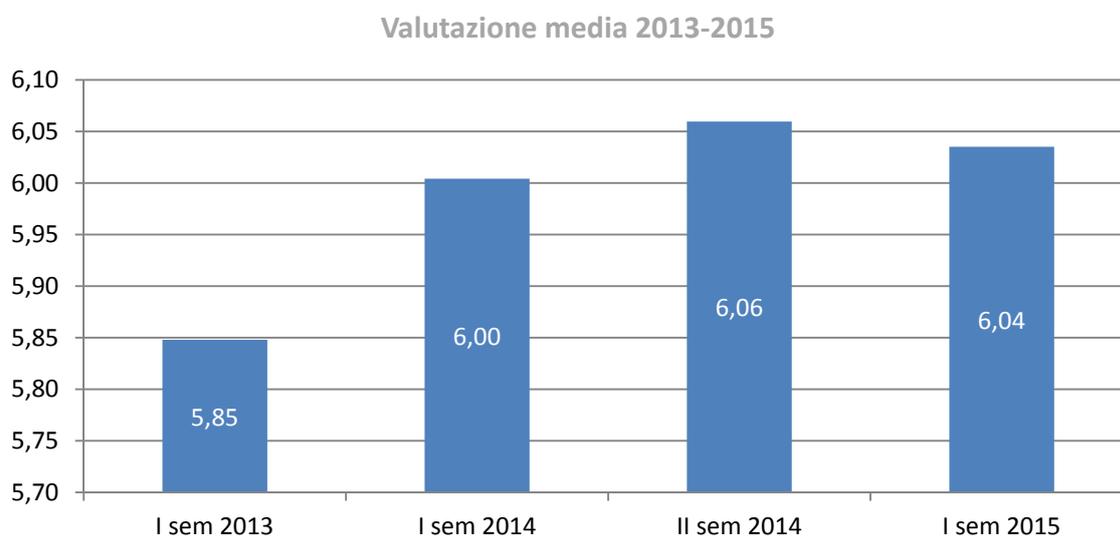


SC Oncoematologia Pediatrica

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



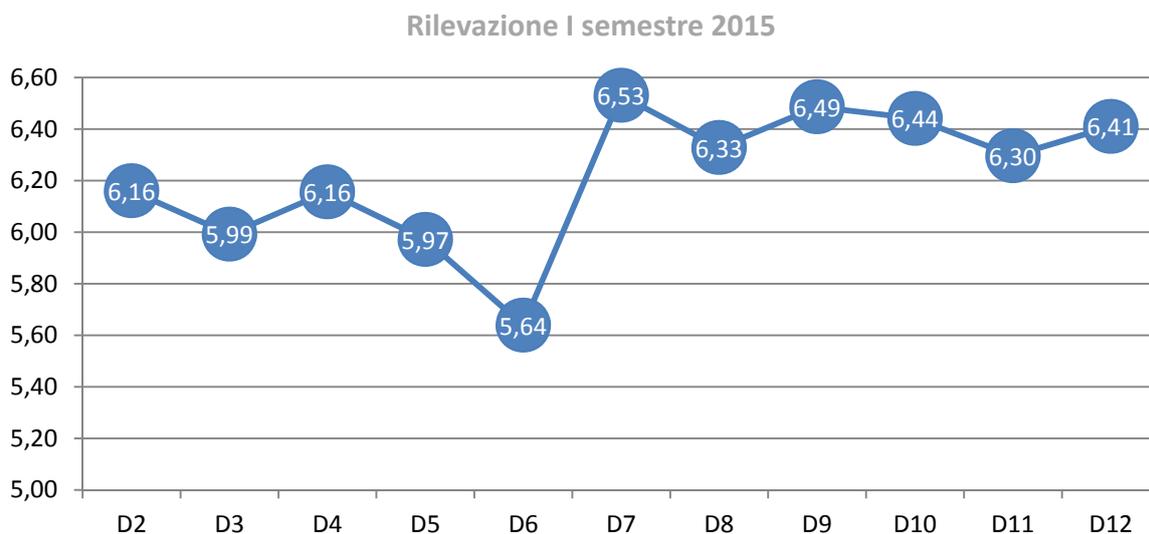
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015



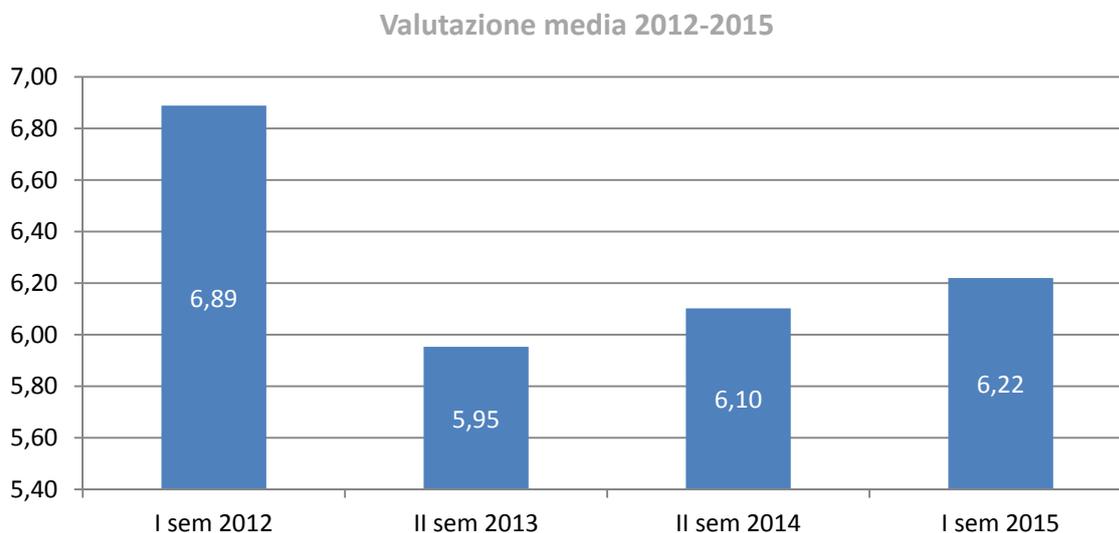


SC Oncologia Medica – Oncologia

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



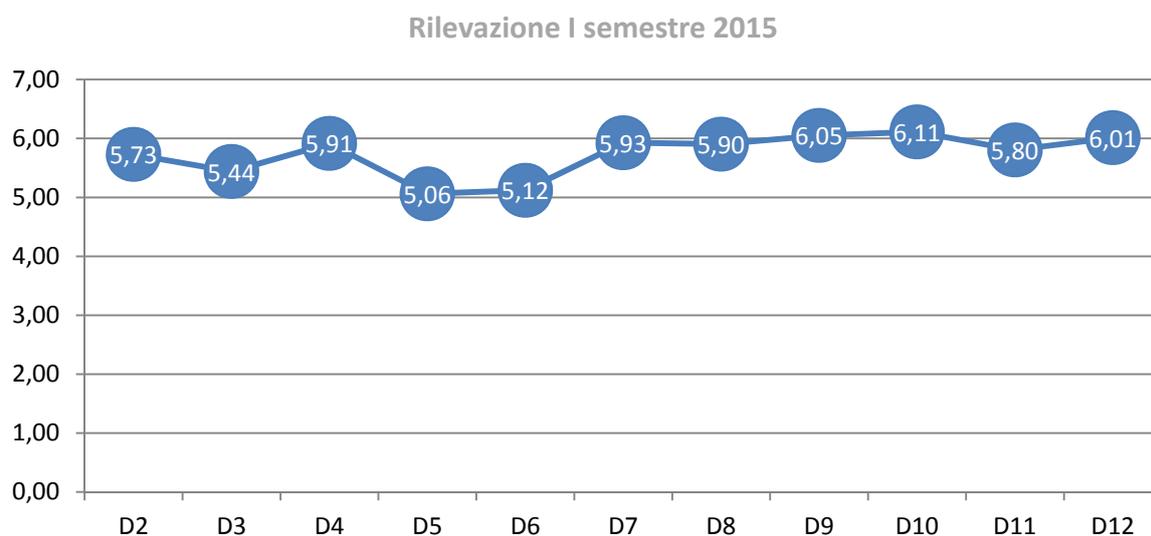
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



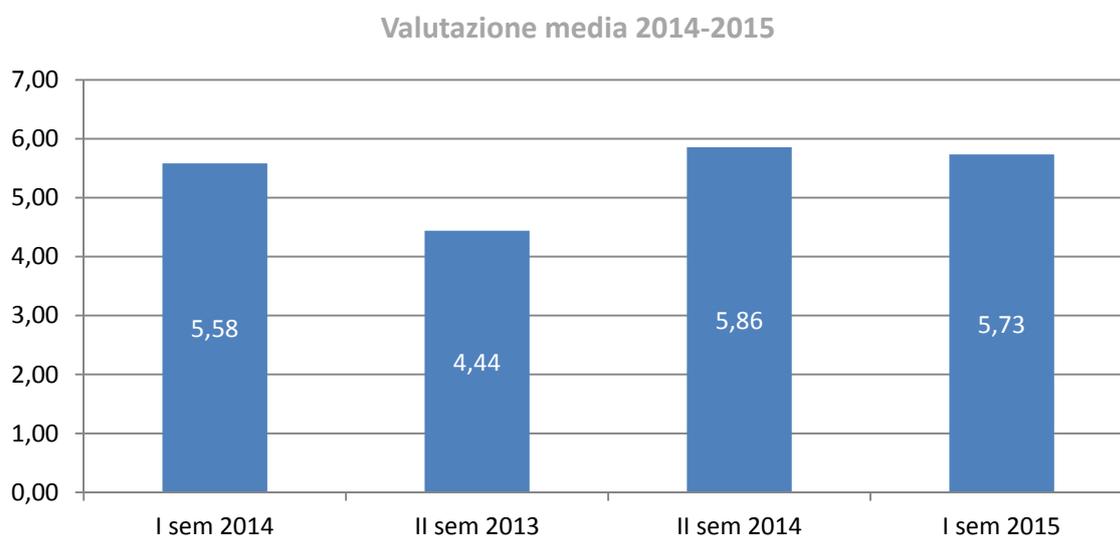


SC Ortopedia

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



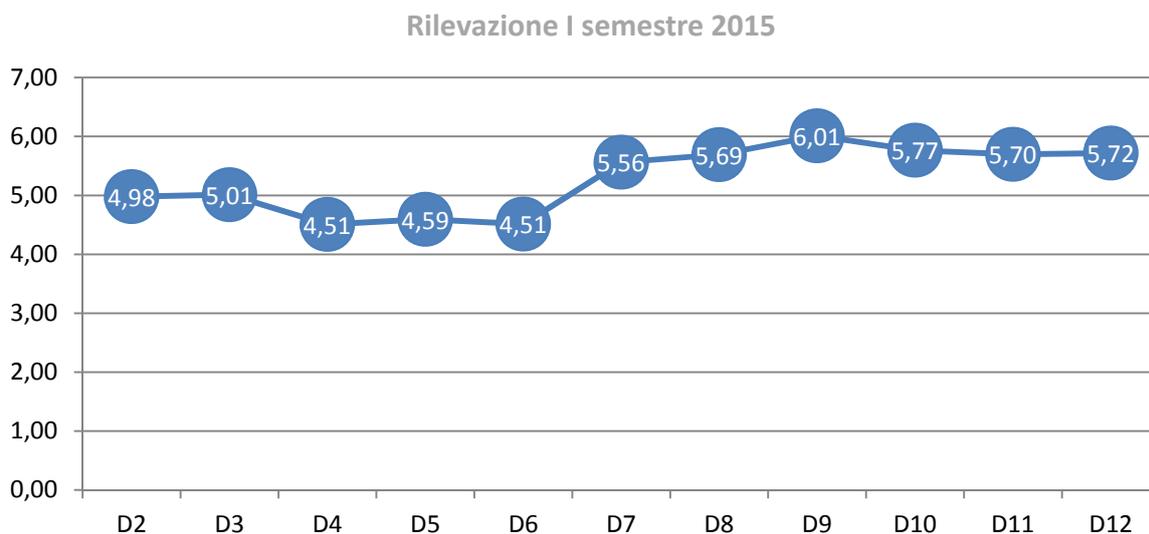
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2014-2015



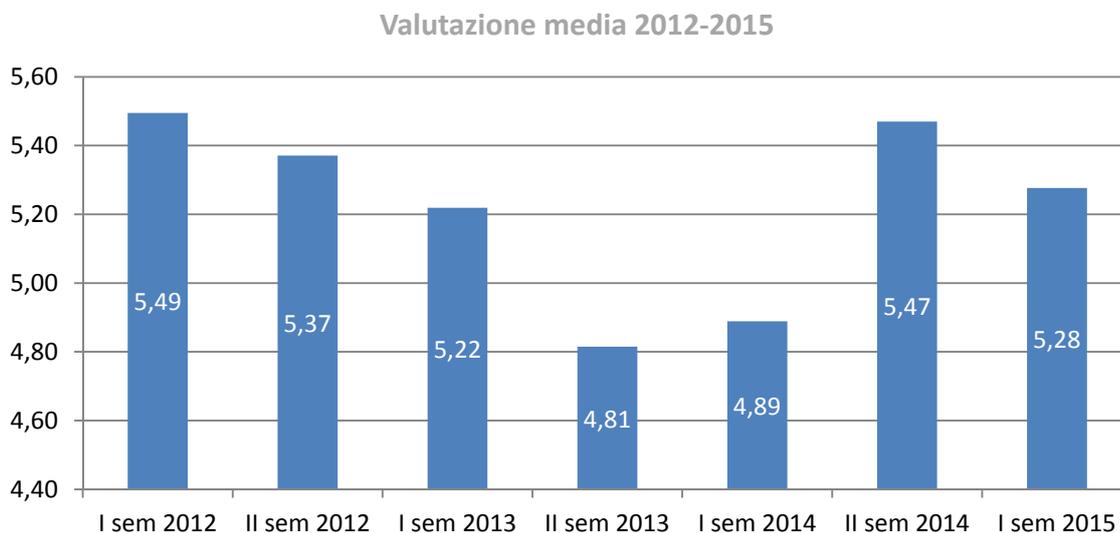


SC Ostetricia e Ginecologia

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



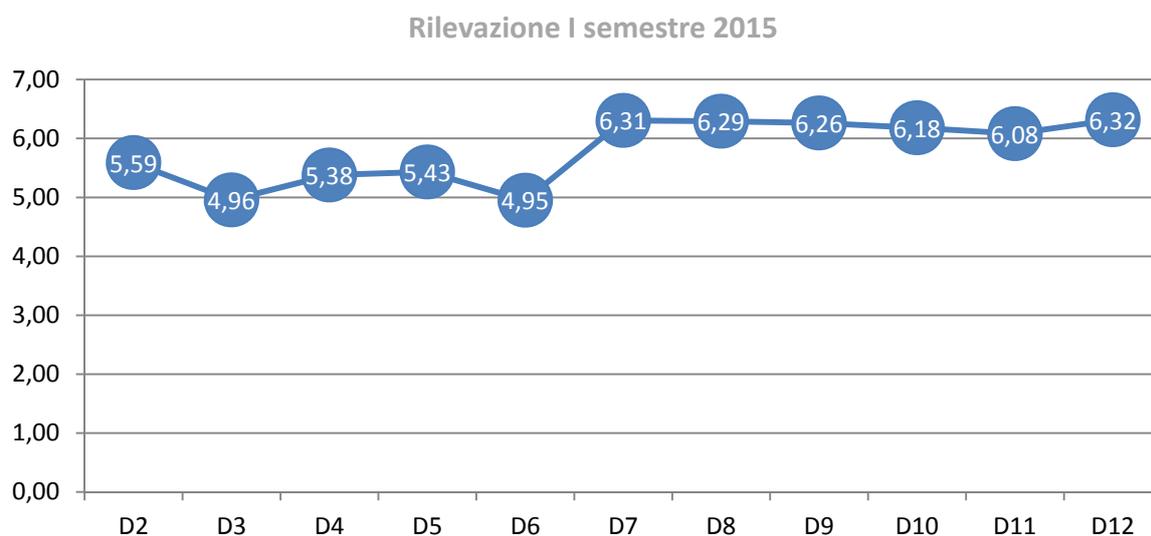
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



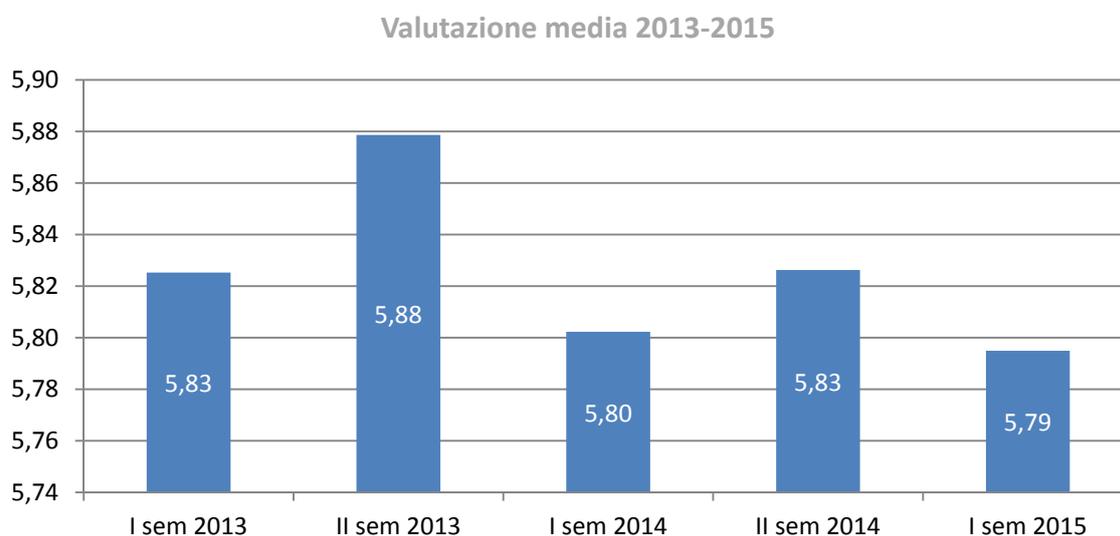


SC Pediatria

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015

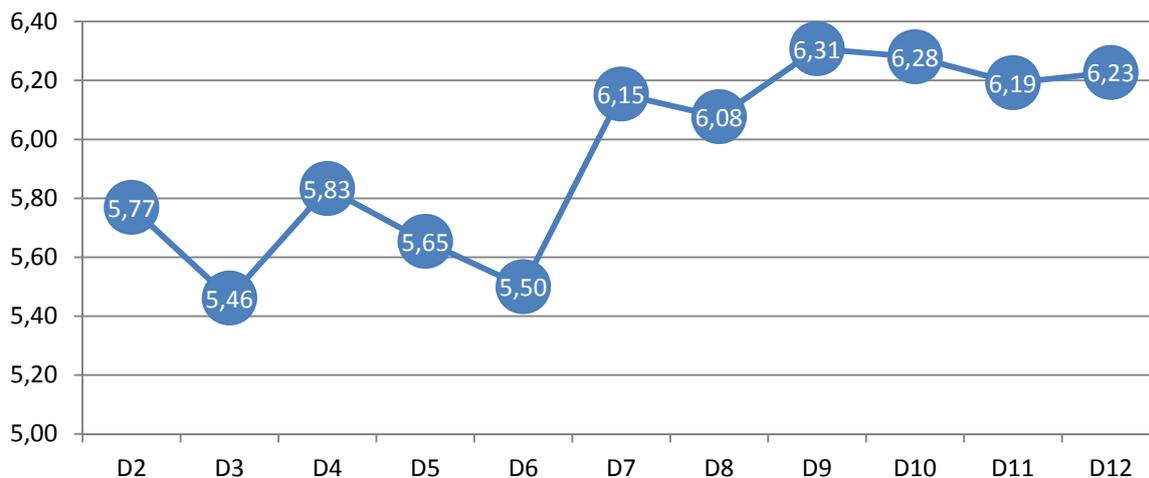




SC Pneumologia

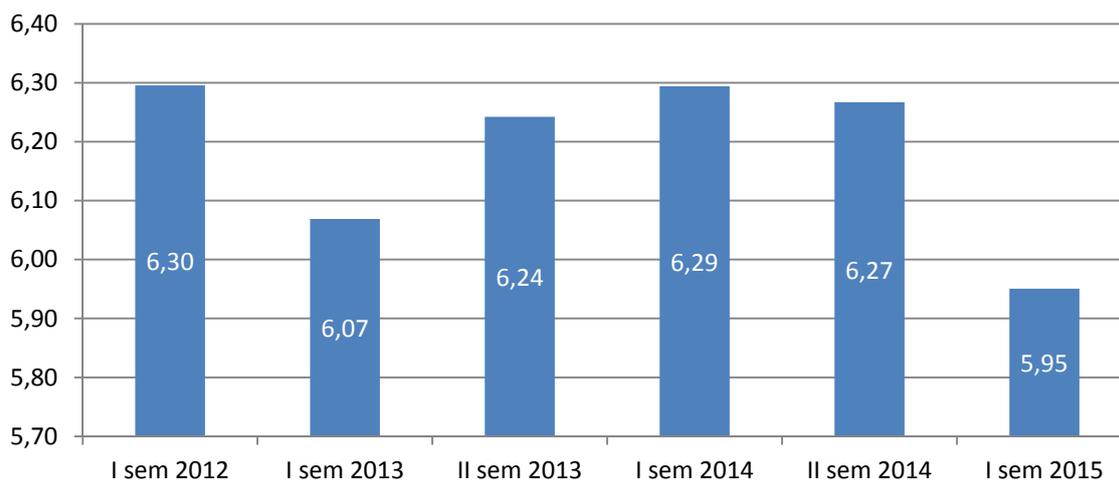
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

Valutazione media 2012-2015

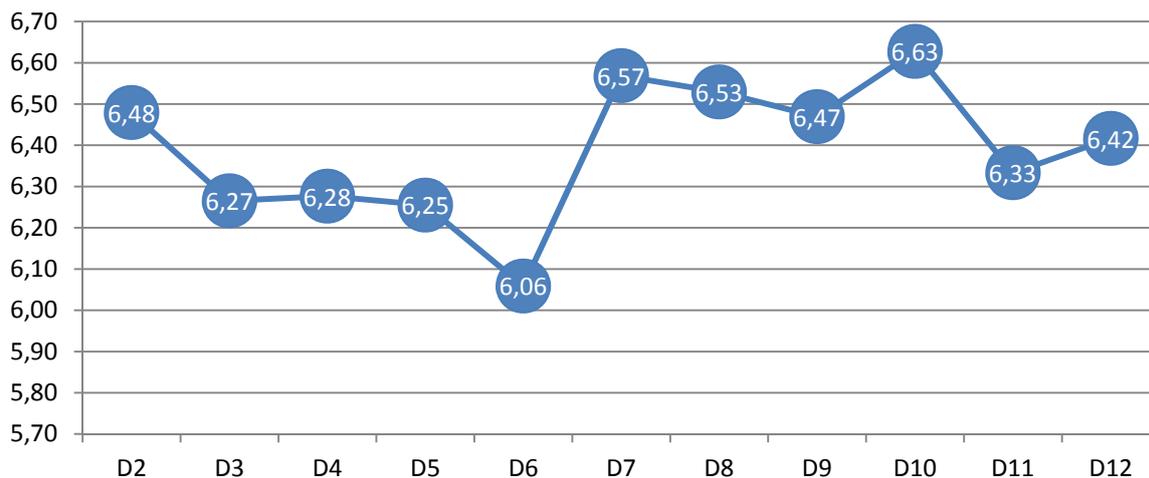




SC Radioterapia Oncologica

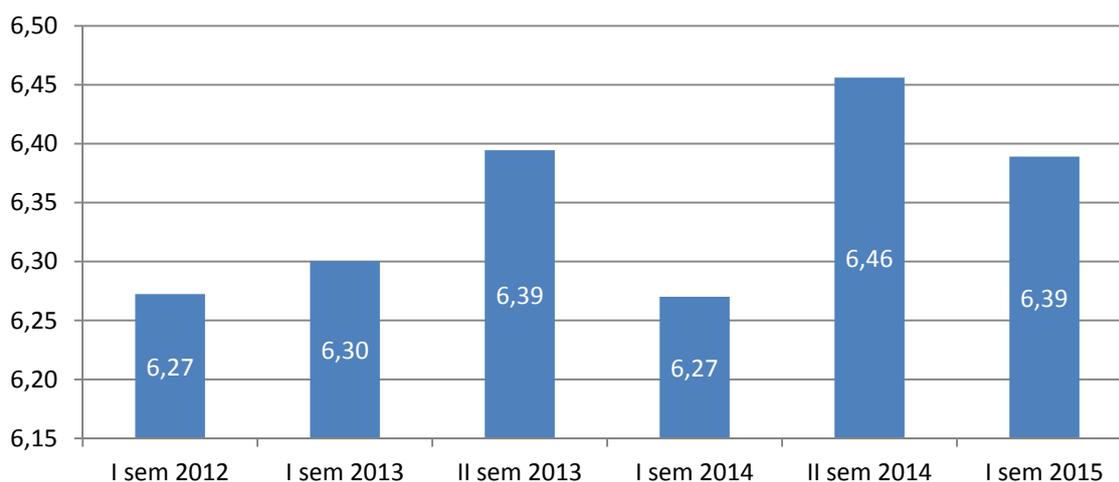
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

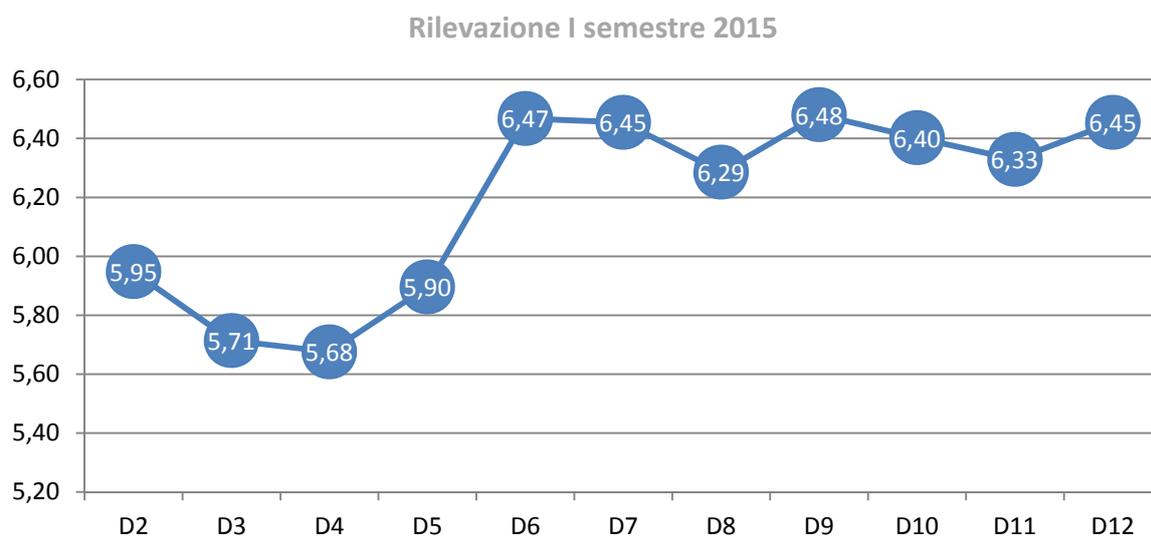
Valutazione media 2012-2015



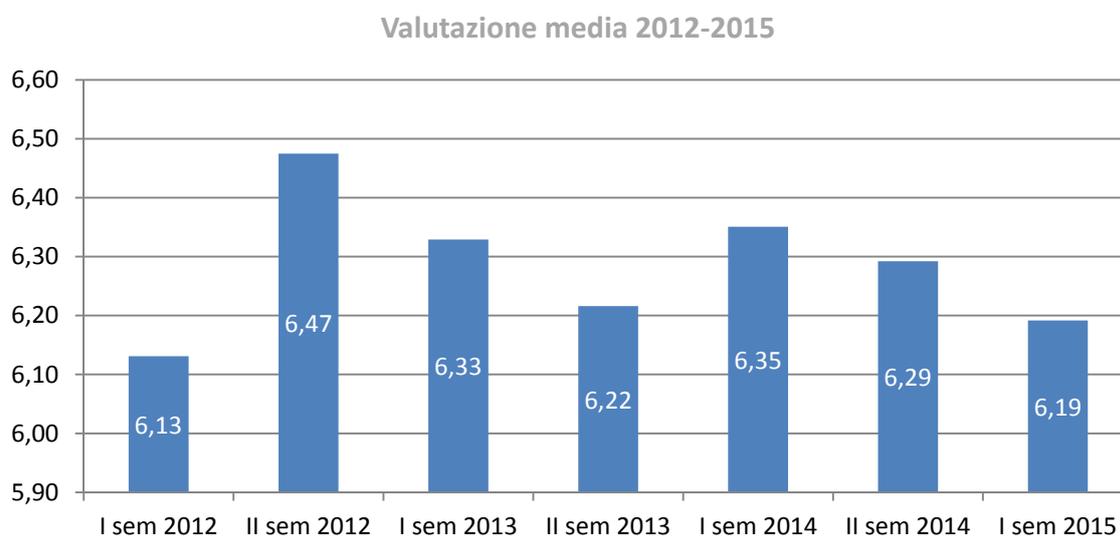


SC Riabilitazione e Recupero Funzionale

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



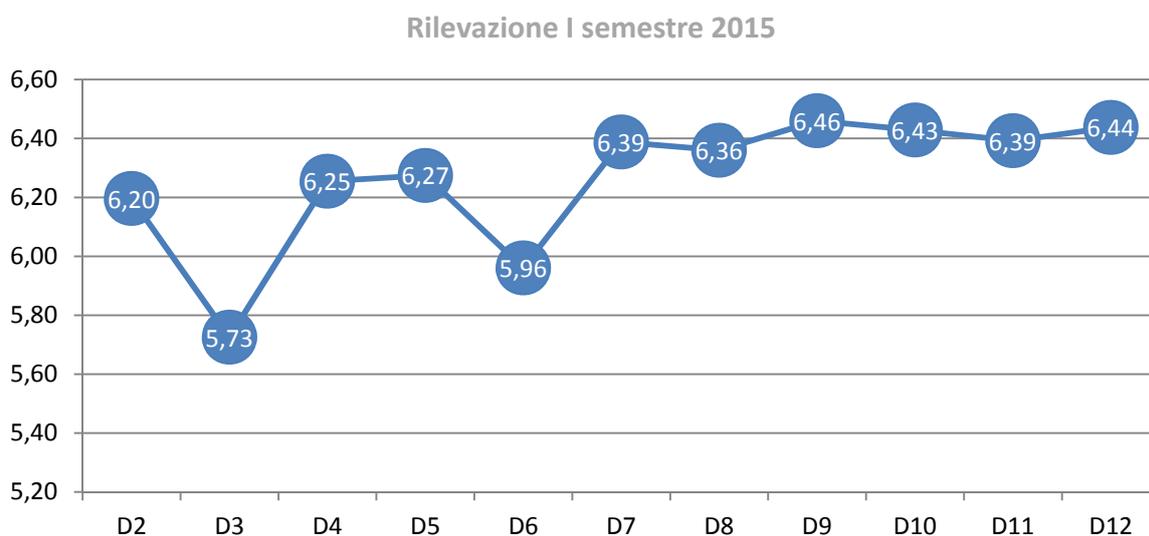
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



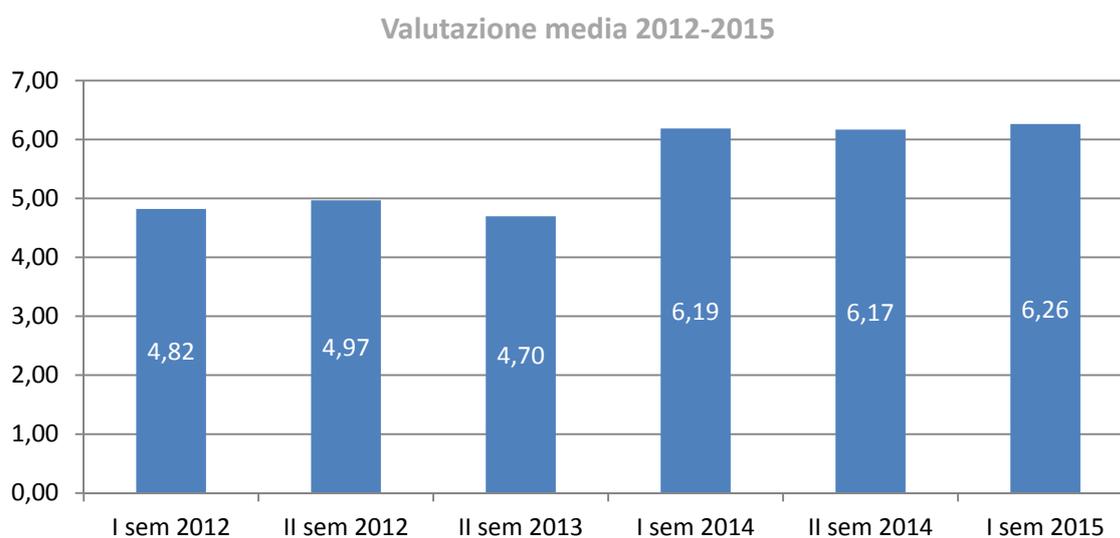


SC Urologia

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2015 – primo semestre	Direzione Generale
---	--	--	-----------------------

Relativamente all'Area Degenza Ordinaria/DH sono stati raccolti 731 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:

Sesso	N. questionari consegnati
F	417
M	277
Non dichiarato	37

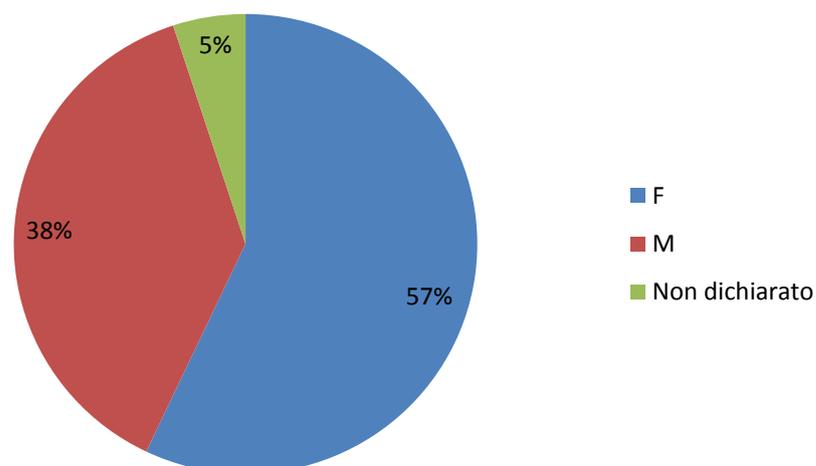


Figura 17: Distribuzione percentuale del campione per genere (Area Degenza/DH).

- Stratificazione del campione per età

Fascia di età	N. questionari consegnati
<20	9
20-29	57
30-39	125
40-49	98
50-59	83
60-69	122
70-79	108
80-89	67
>90	8
Non dichiarato	54

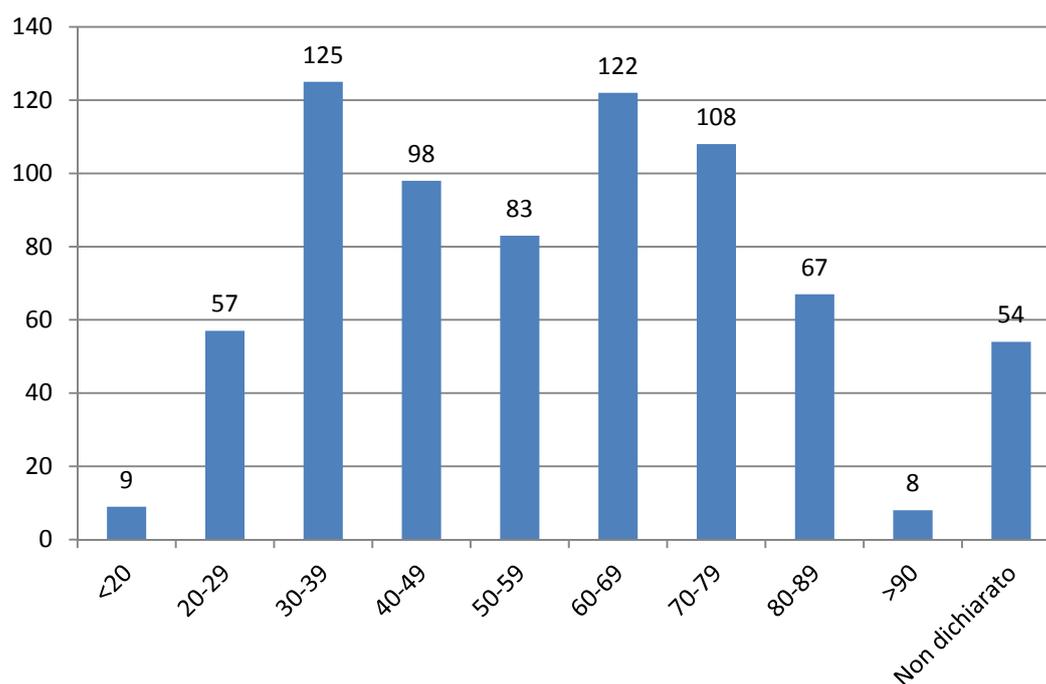


Figura 18: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per età.

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

Scolarità	N. questionari consegnati
Nessuna	21
Scuola obbligo	277
Scuola superiore	285
Laurea	101
Non dichiarato	47

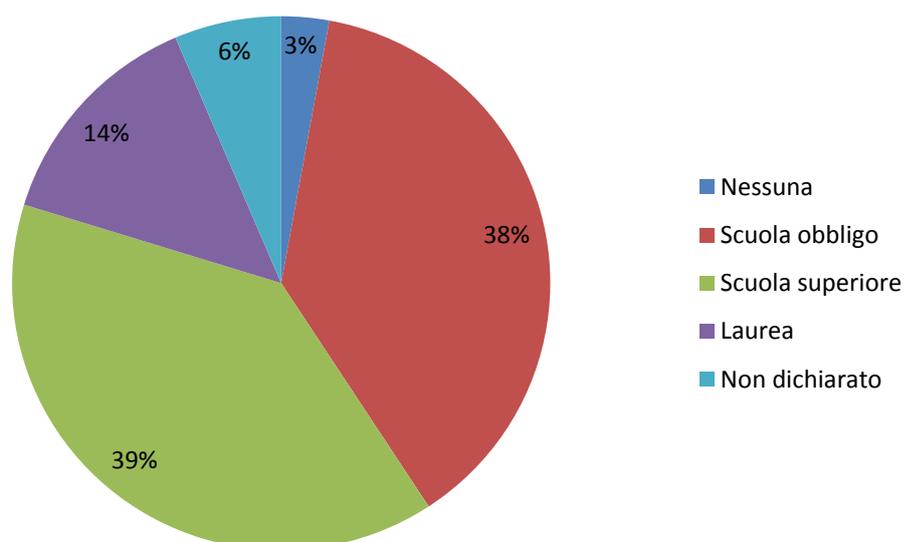


Figura 19: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.

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

Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	626
Europea	30
Extraeuropea	24
Non dichiarato	51

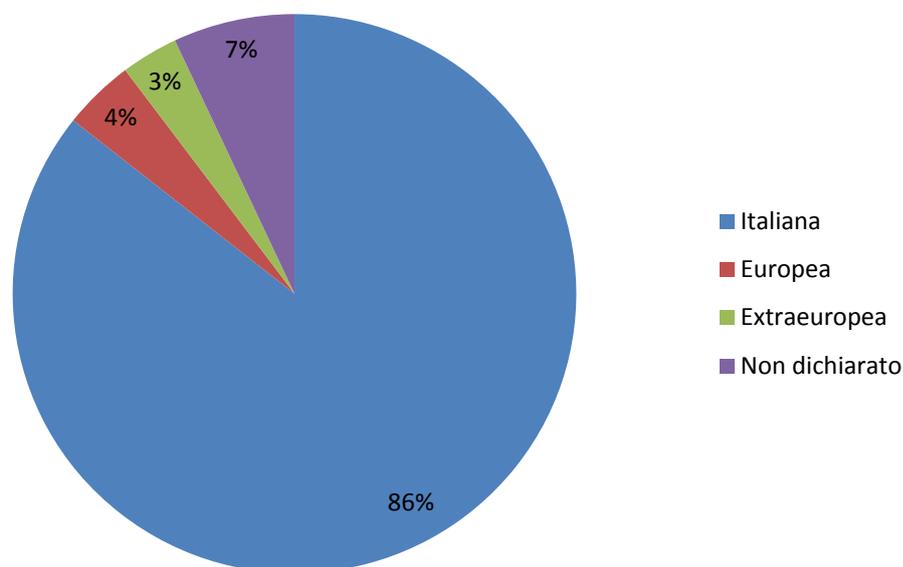


Figura 20: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per nazionalità.

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

D1 Il suo ricovero è avvenuto

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

Tipologia di ricovero	N. questionari consegnati
D'urgenza	294
Programmato	260
Ricovero DH	97
Non dichiarato	80

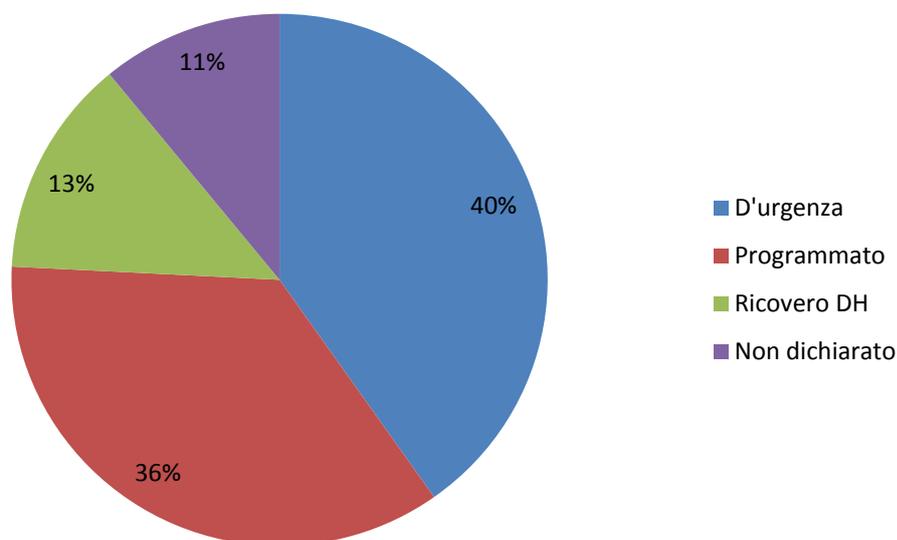


Figura 21: Distribuzione della modalità di ricovero dell'utente (Area Degenza/DH).

	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2015 – primo 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 Mediocrementemente 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).

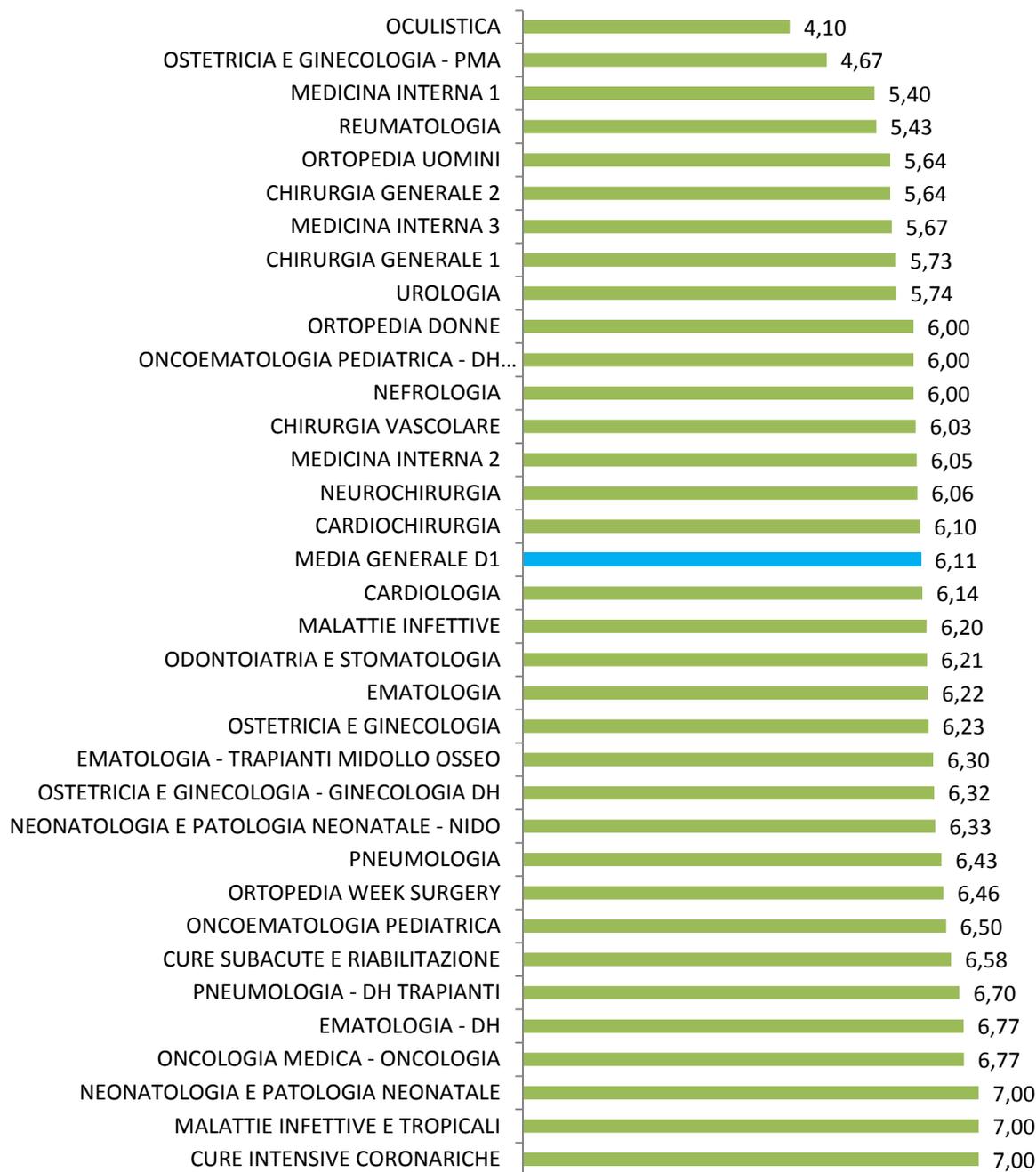


Figura 22: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

- **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).

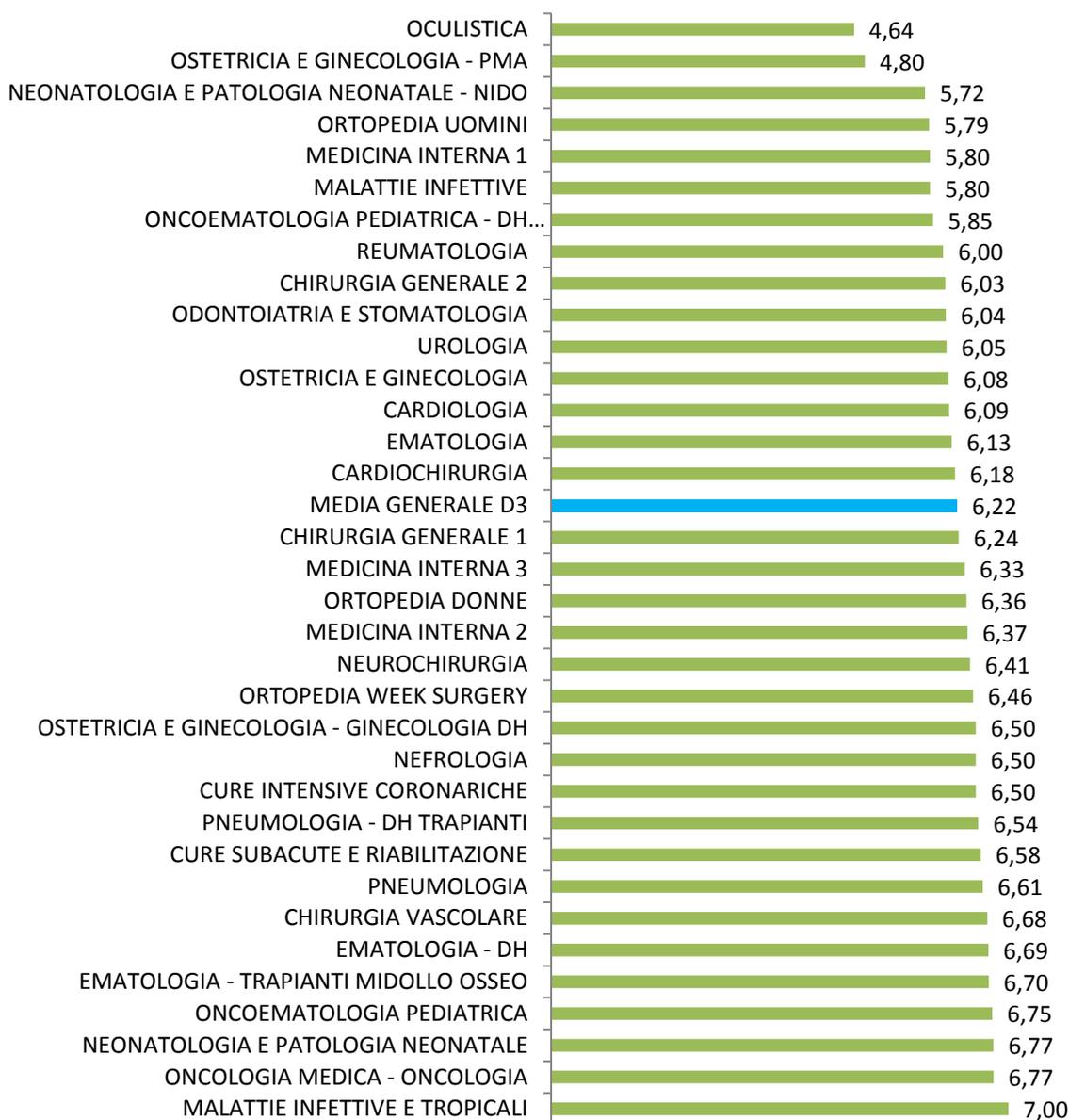


Figura 23: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di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

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

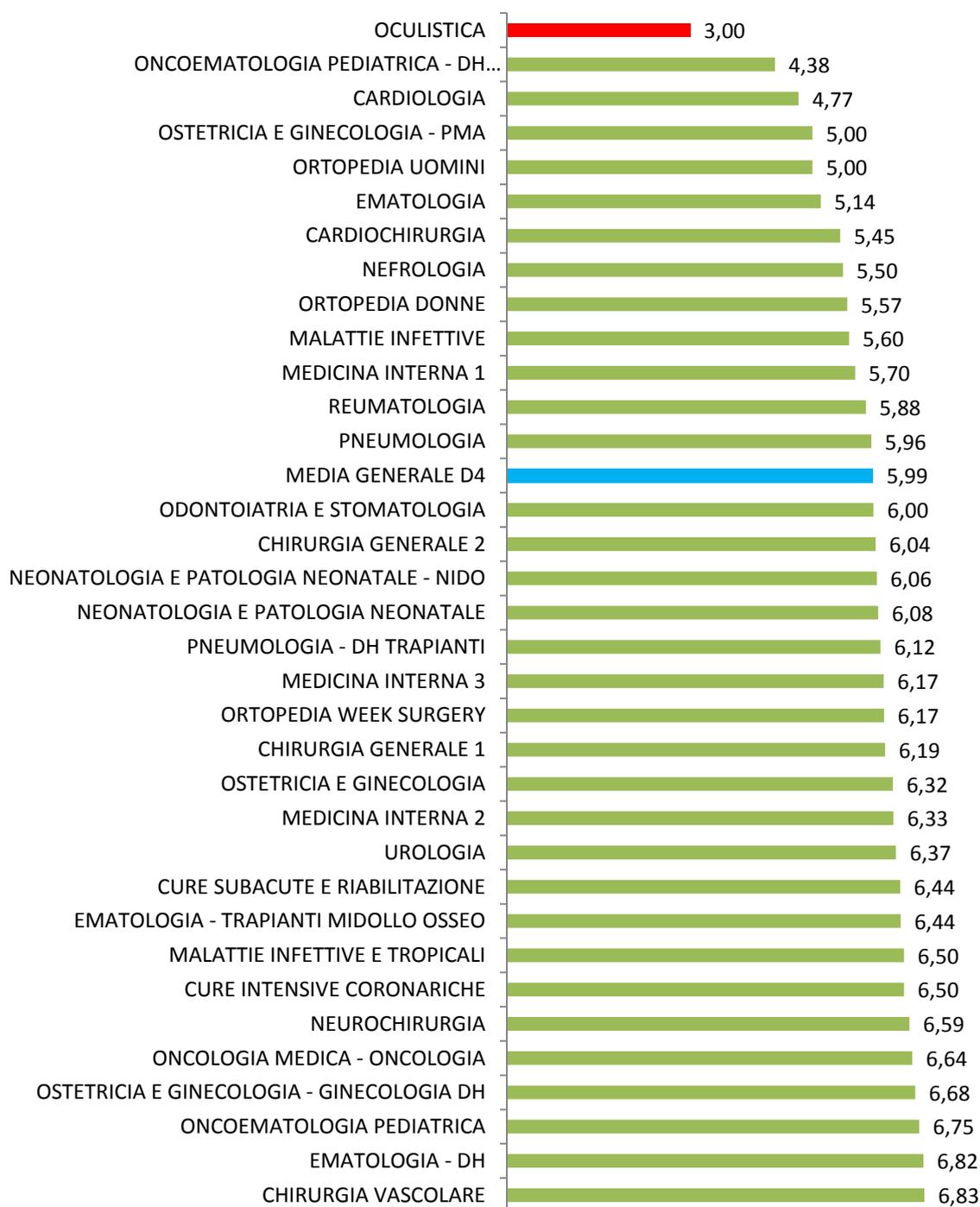


Figura 24: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito agli aspetti strutturali e alberghieri (Area Degenza/DH).

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

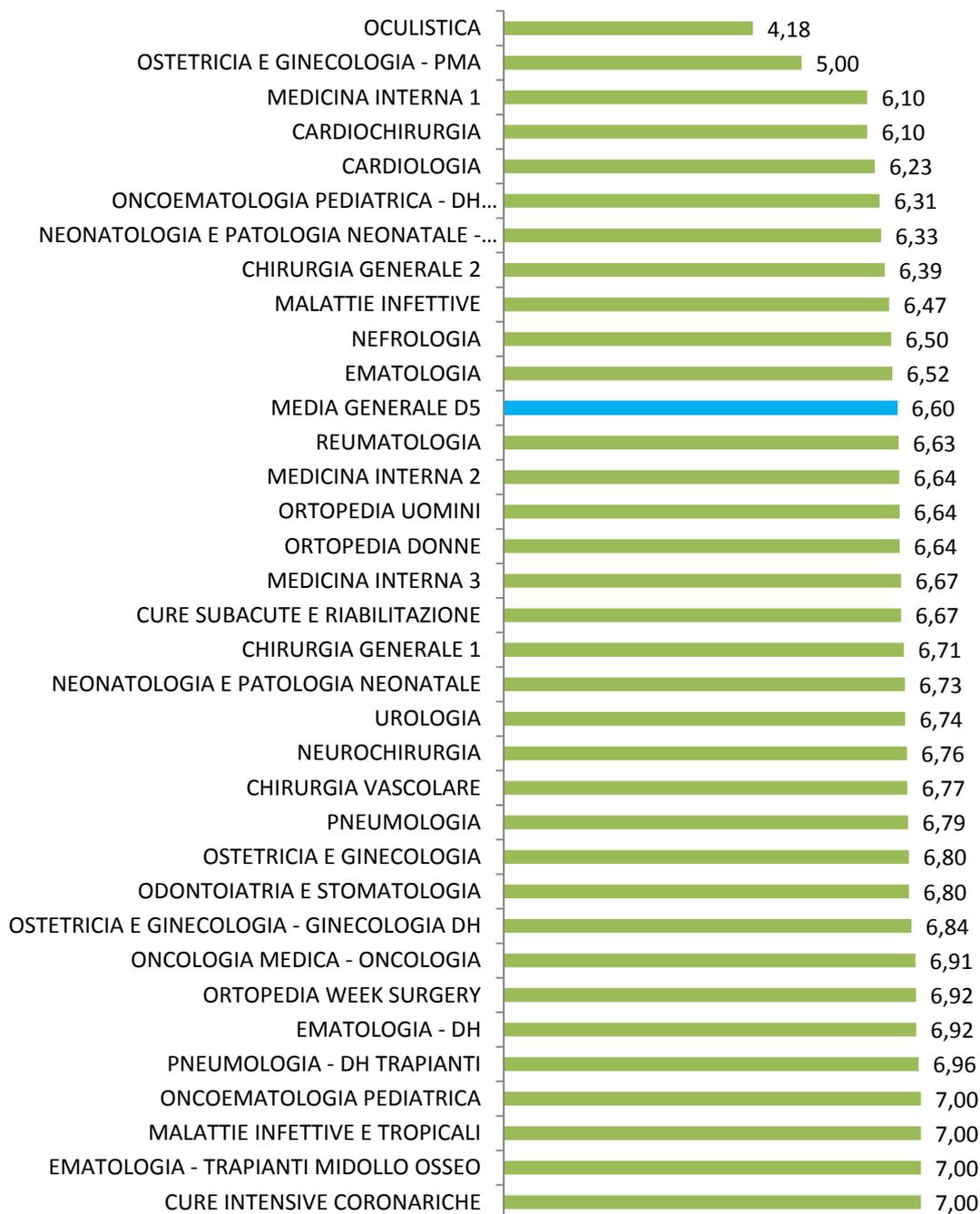


Figura 25: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).

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

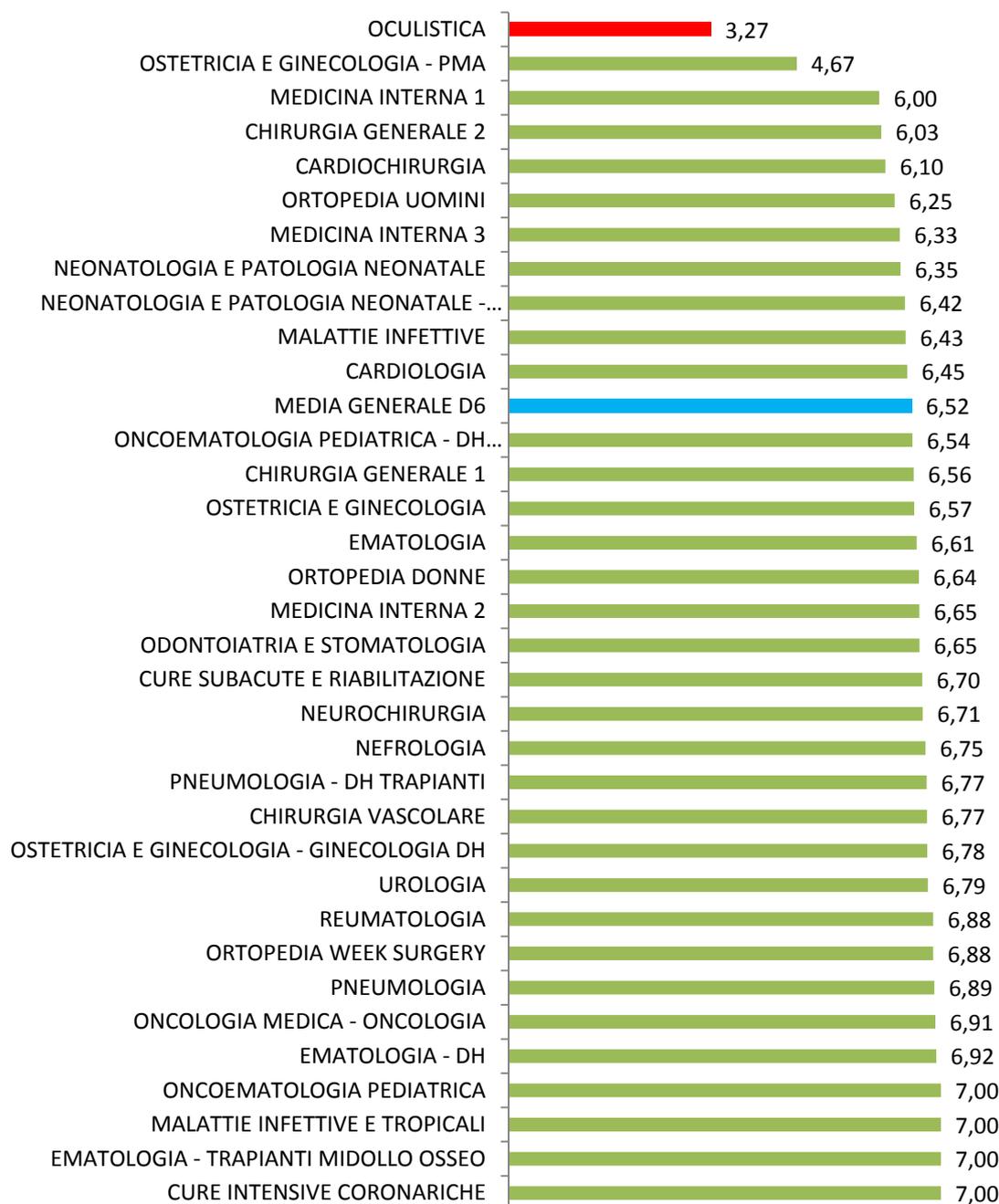


Figura 26: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'assistenza del personale medico (Area Degenza/DH).

- **D7** Cure a Lei prestate

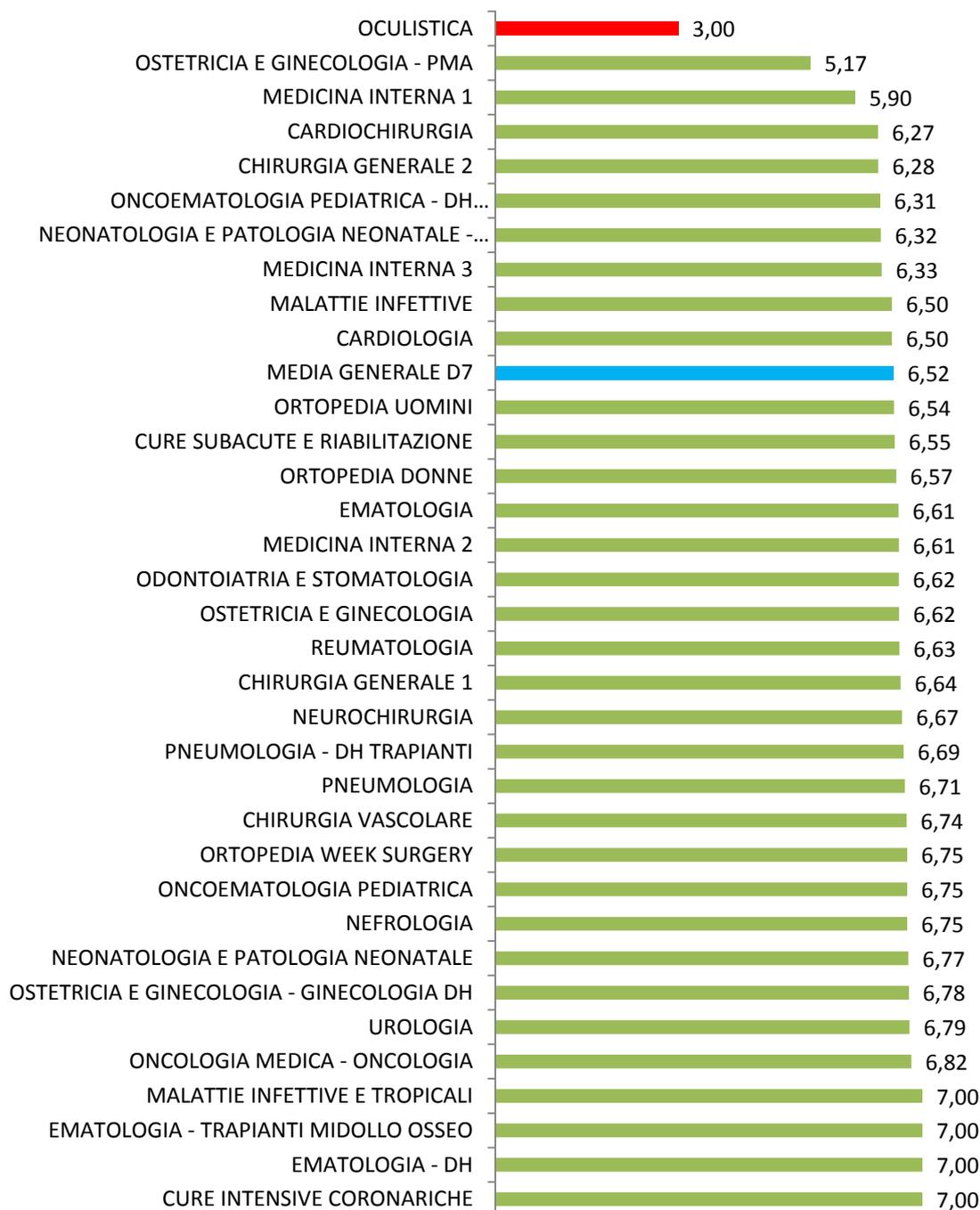


Figura 27: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH).

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

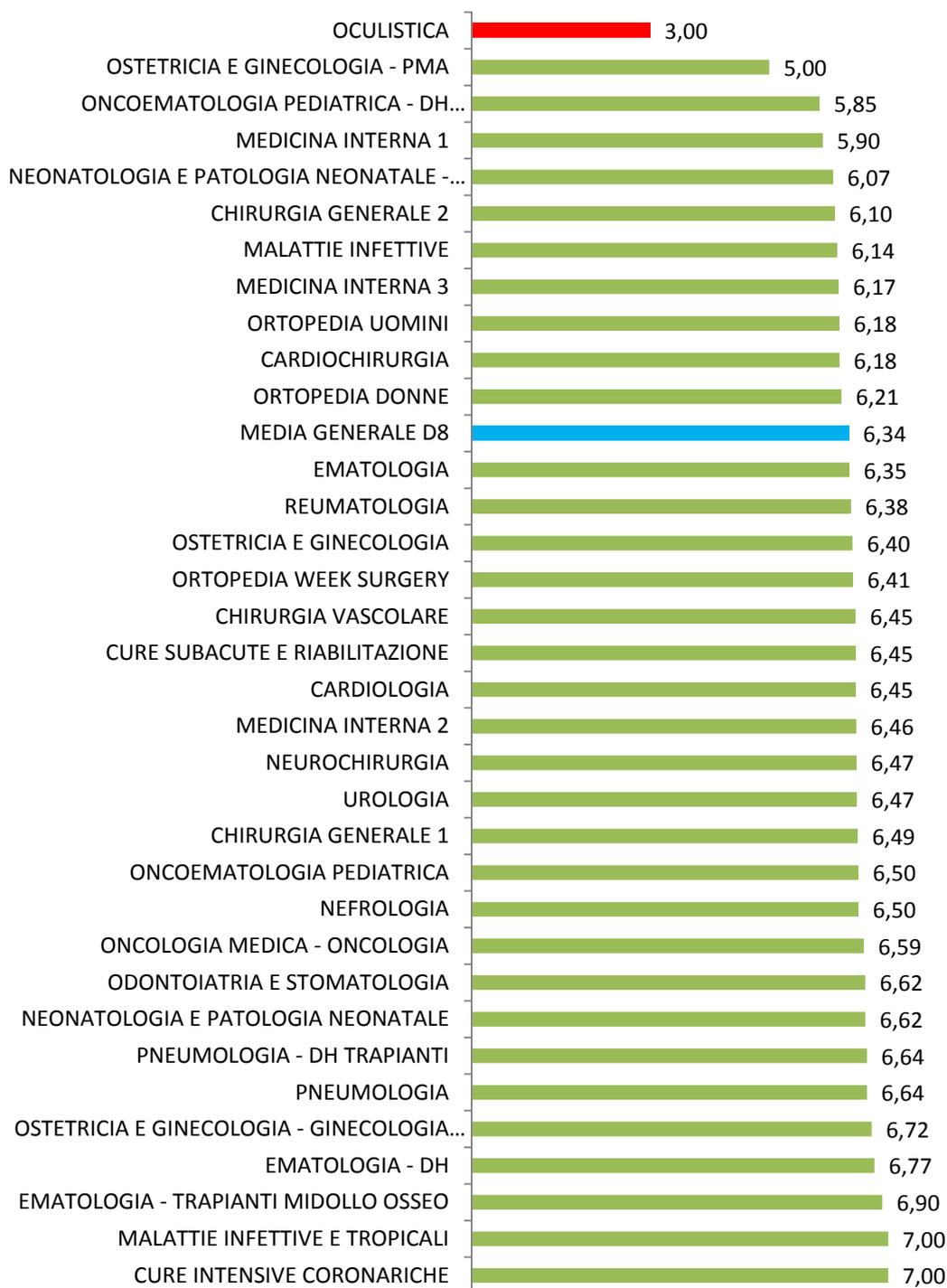


Figura 28: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate (Area Degenza/DH).

- **D9** Rispetto della riservatezza personale.

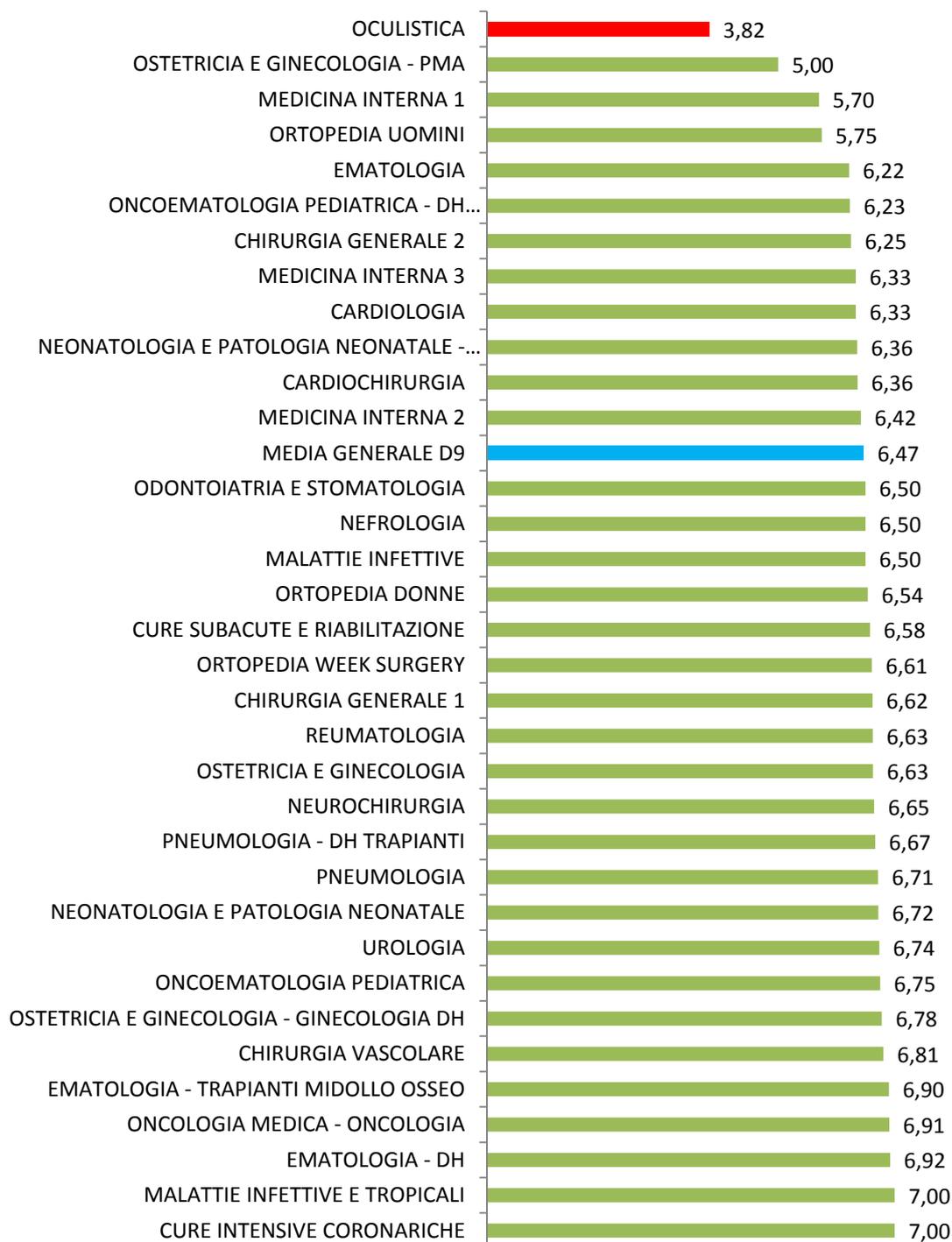


Figura 29: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).

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

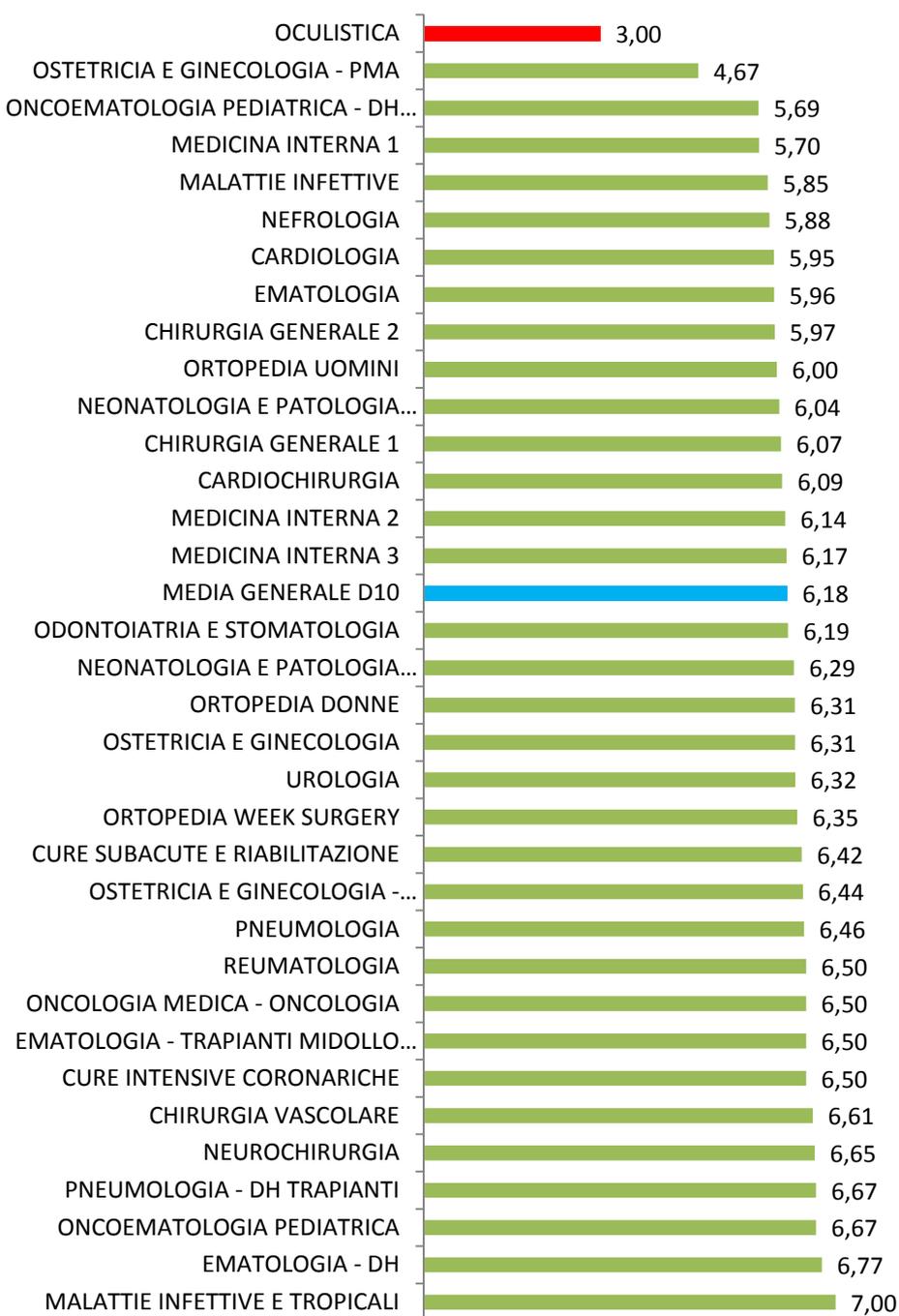


Figura 30: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

- **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).

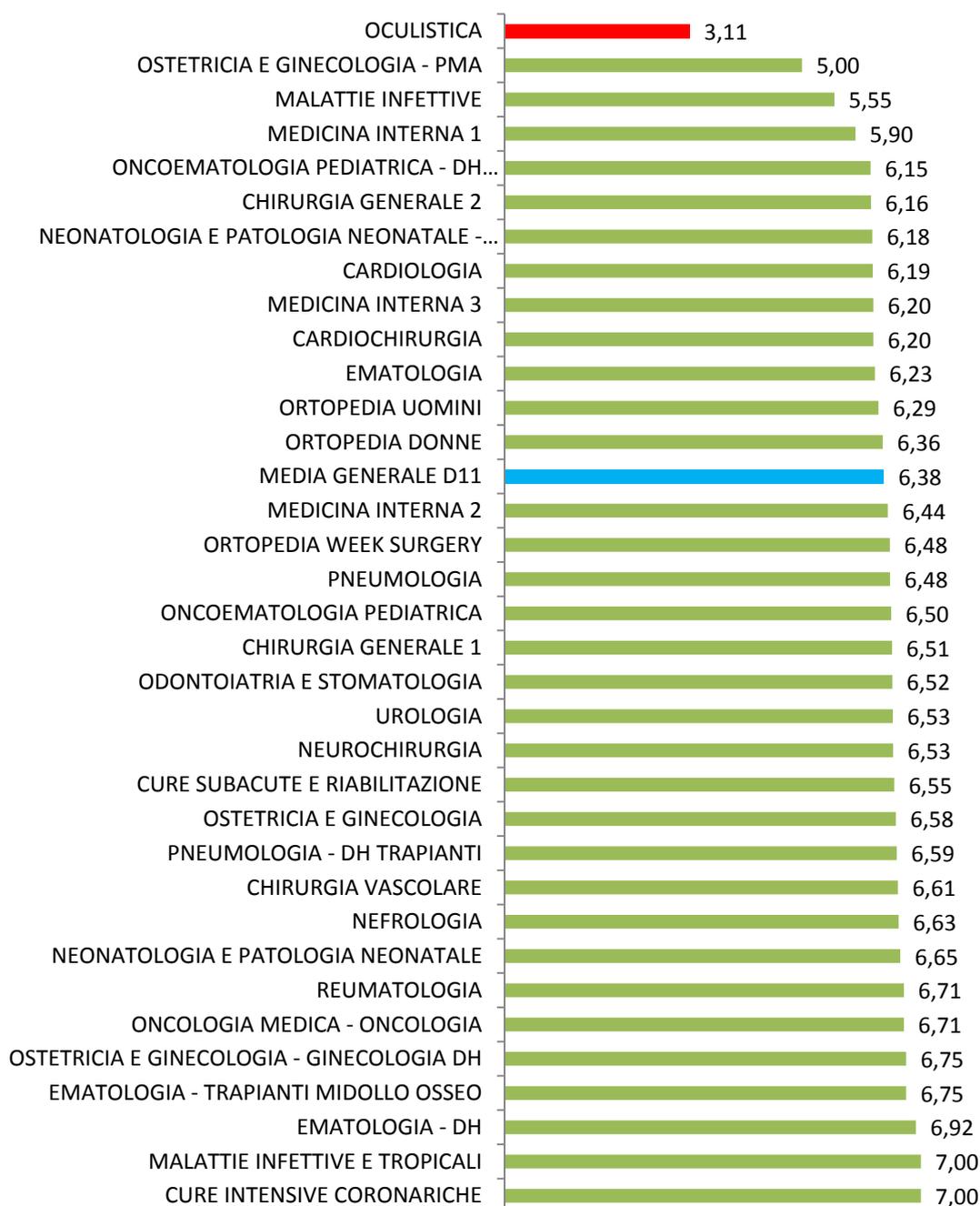


Figura 31: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH).

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

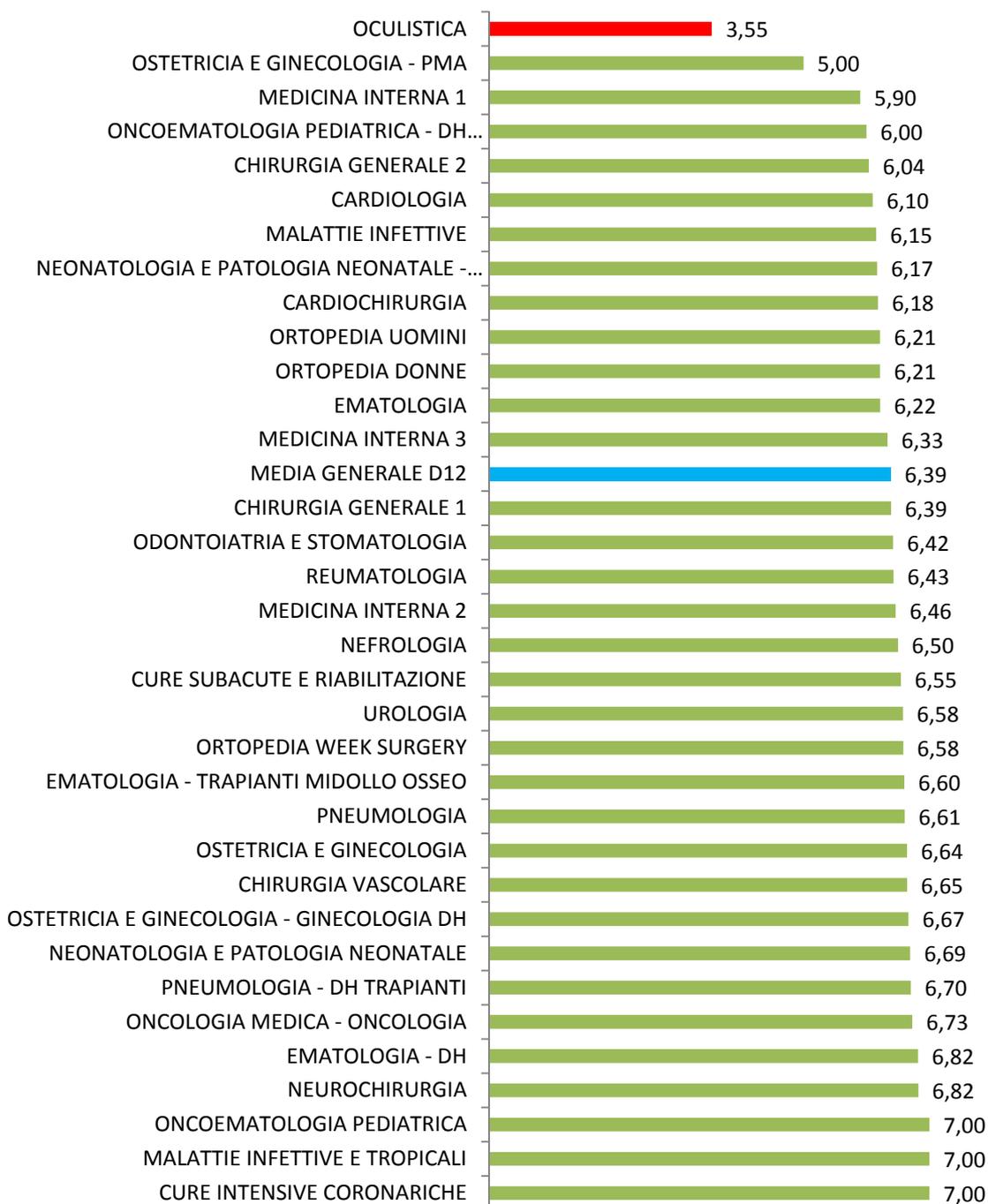


Figura 32: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione complessivo dell'utente in merito alla propria esperienza di ricovero (Area Degenza/DH).

- **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

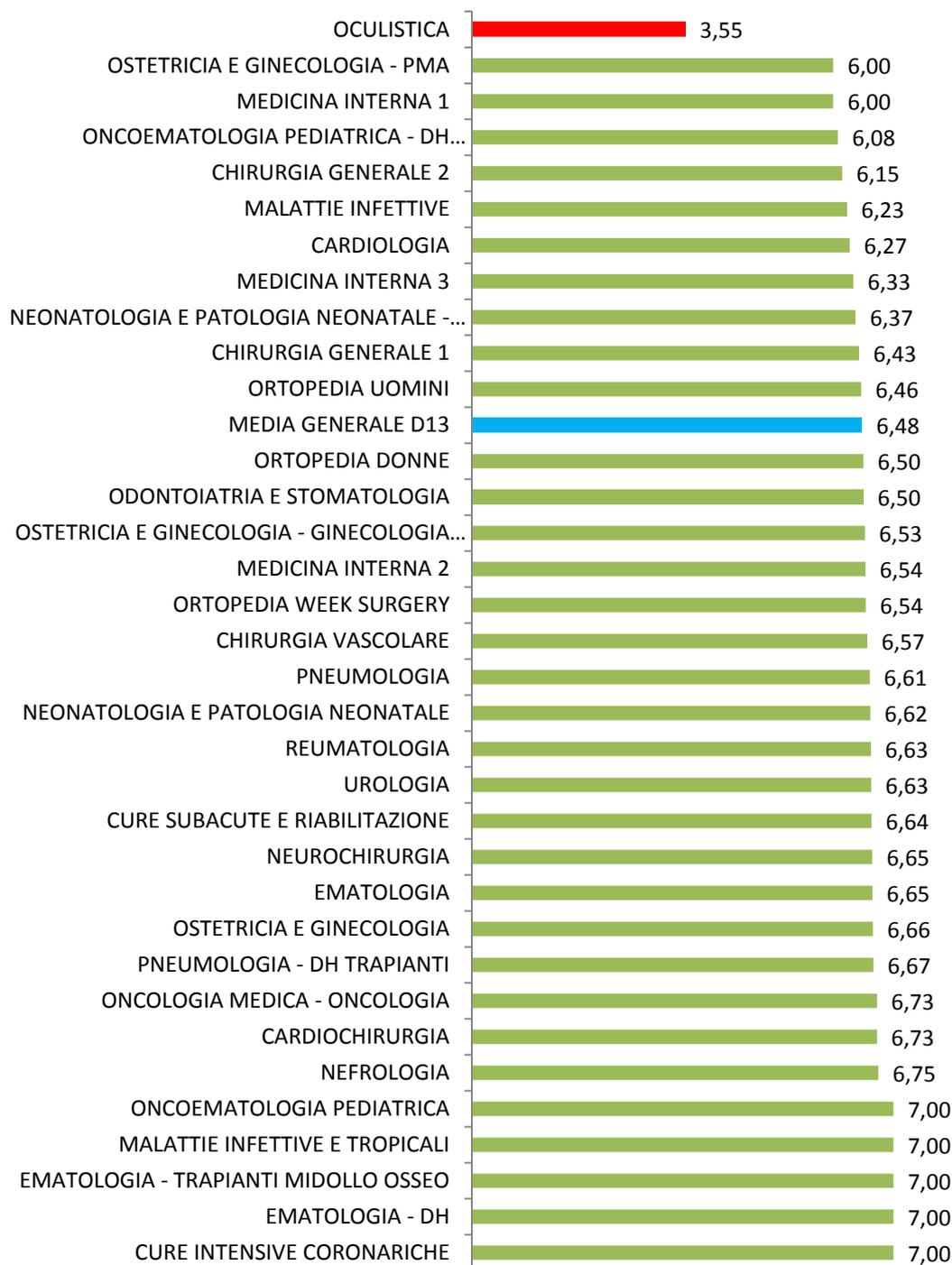


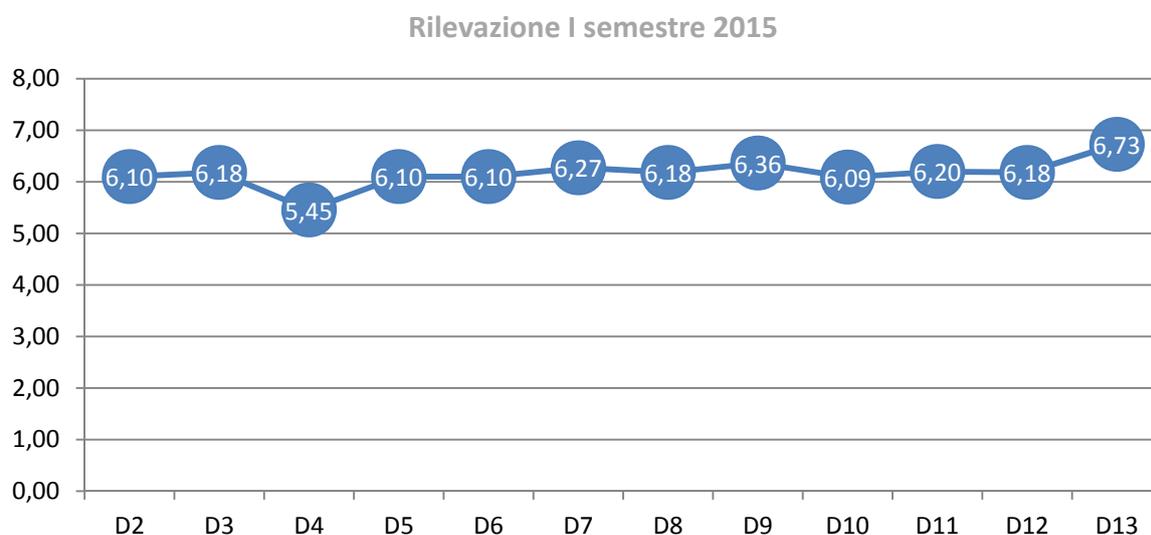
Figura 33: Distribuzione percentuale della media del grado di soddisfazione dell'utente se consiglierebbe ad altri questa struttura (Area Degenza/DH).



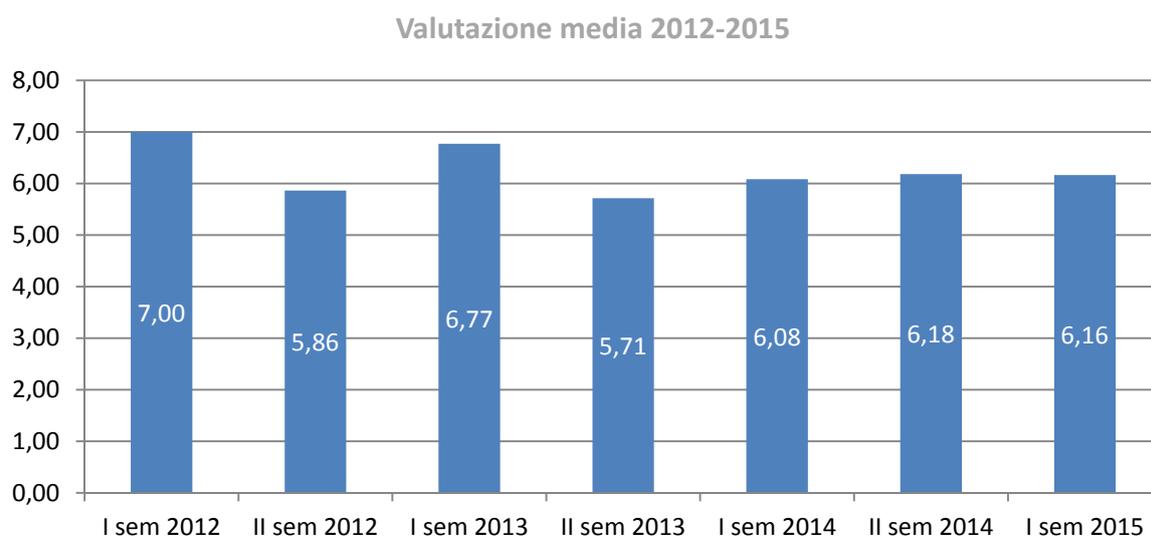
Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata per ciascuna Struttura Complessa, anche per evidenziare la numerosità del campione raccolto.

SC Cardiochirurgia

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



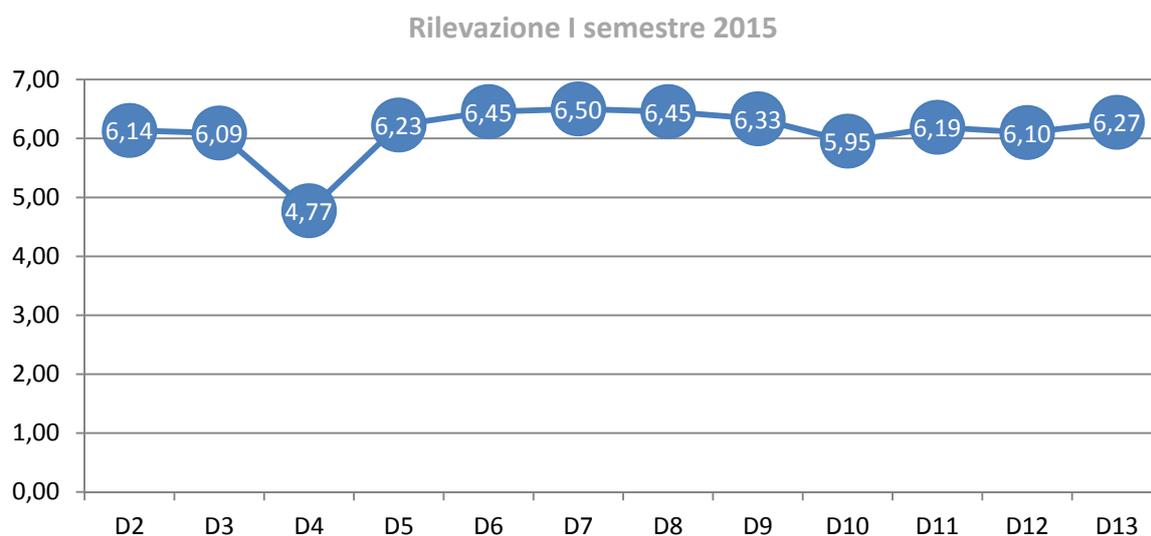
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



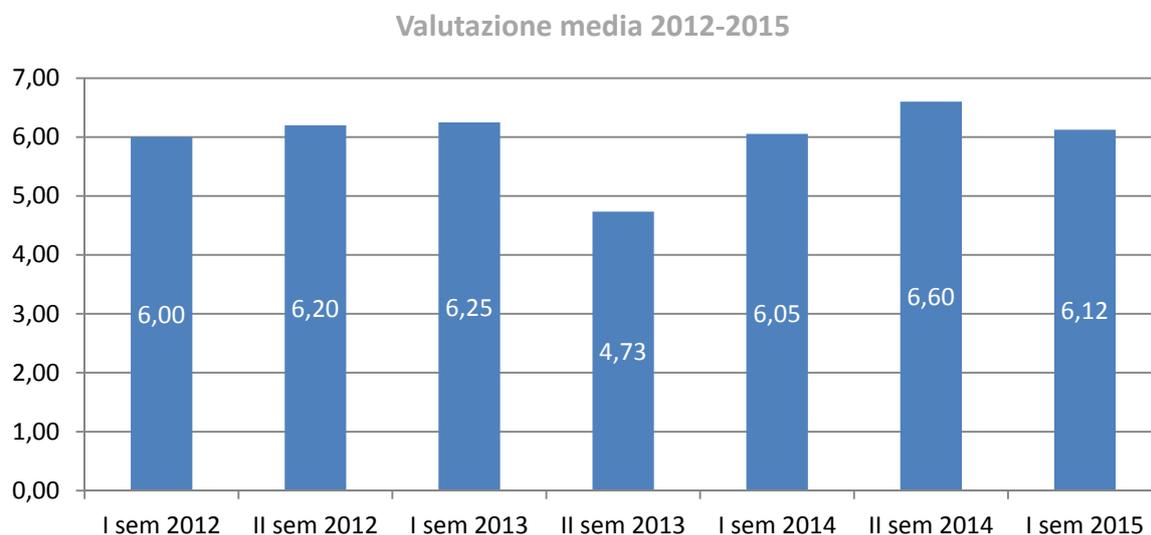


SC Cardiologia

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



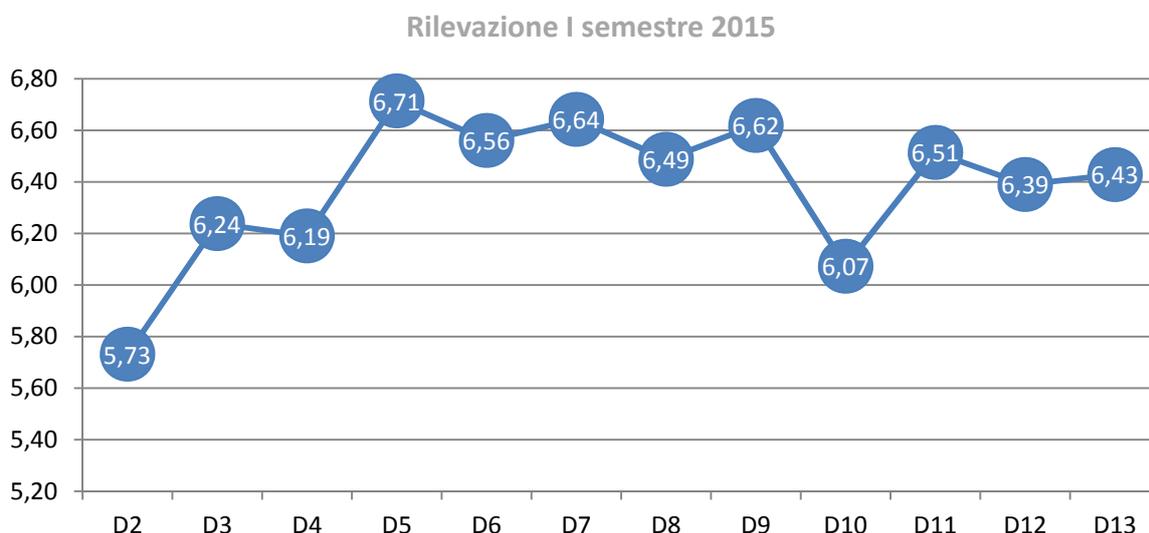
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2015



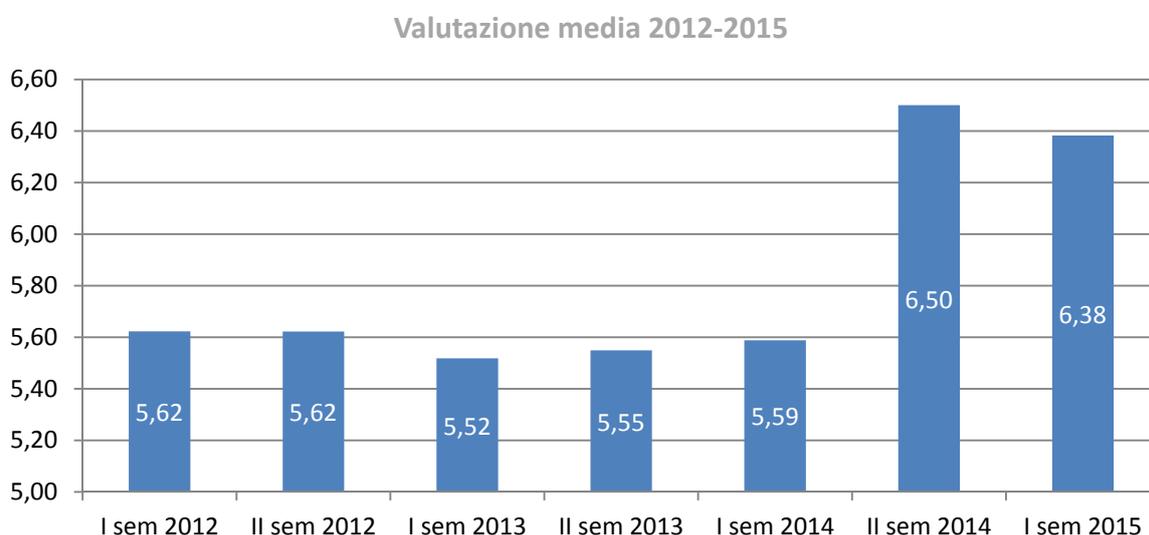


SC Chirurgia Generale 1

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



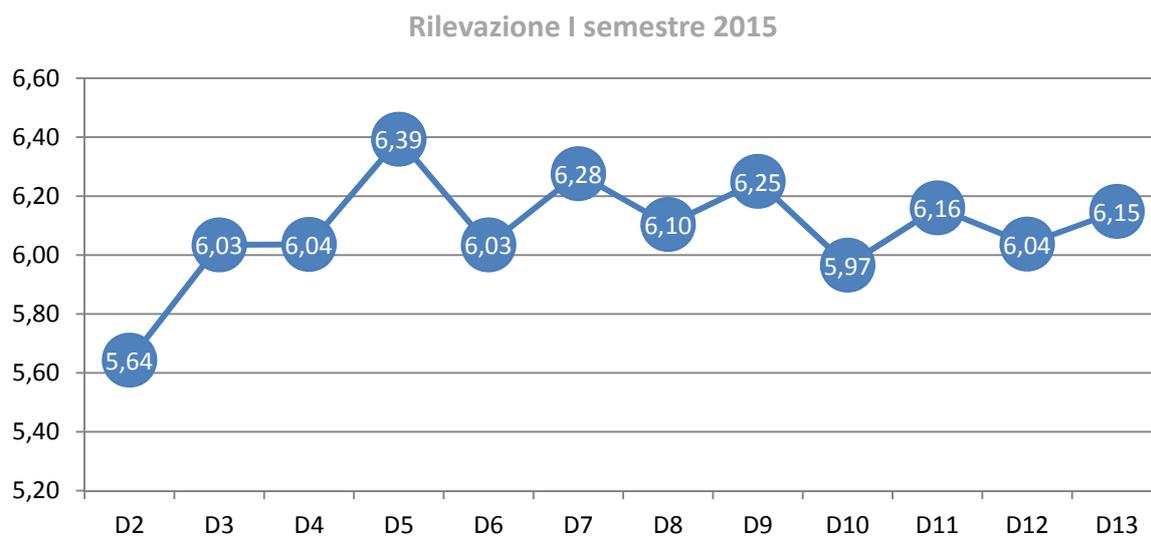
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



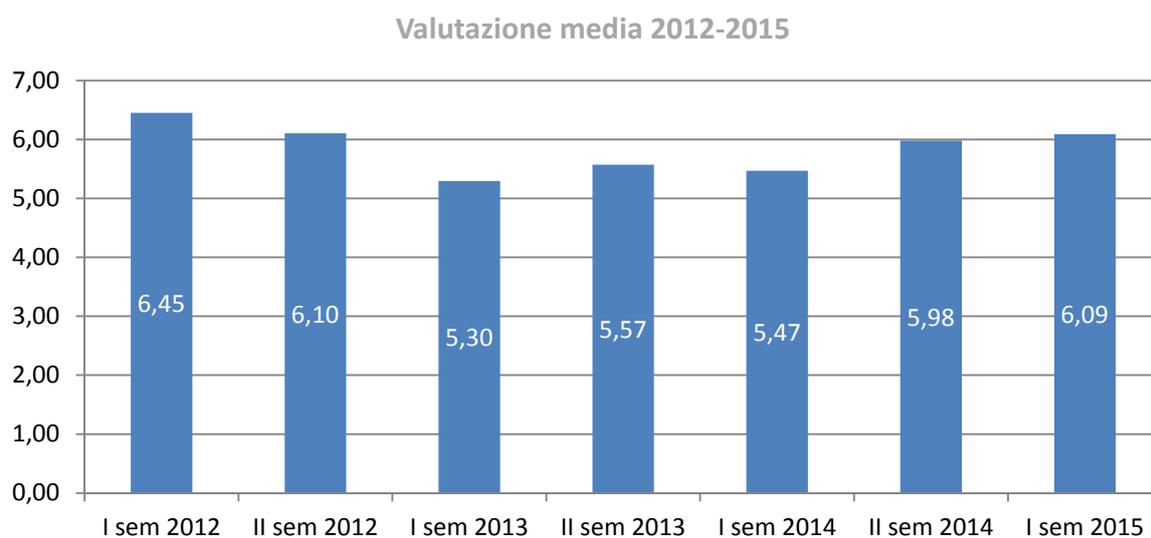


SC Chirurgia Generale 2

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



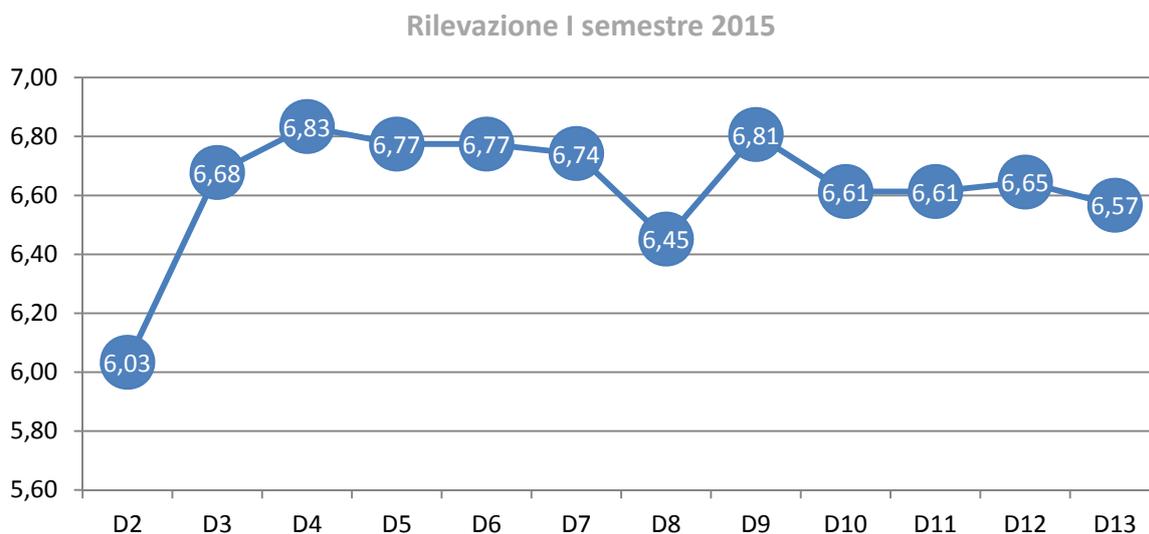
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



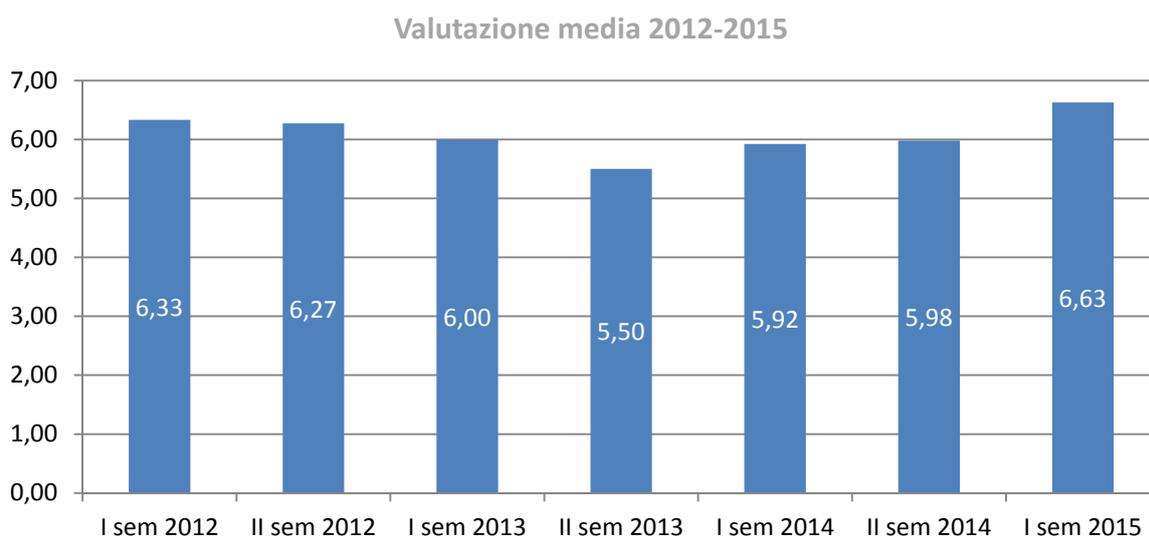


SC Chirurgia Vascolare

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

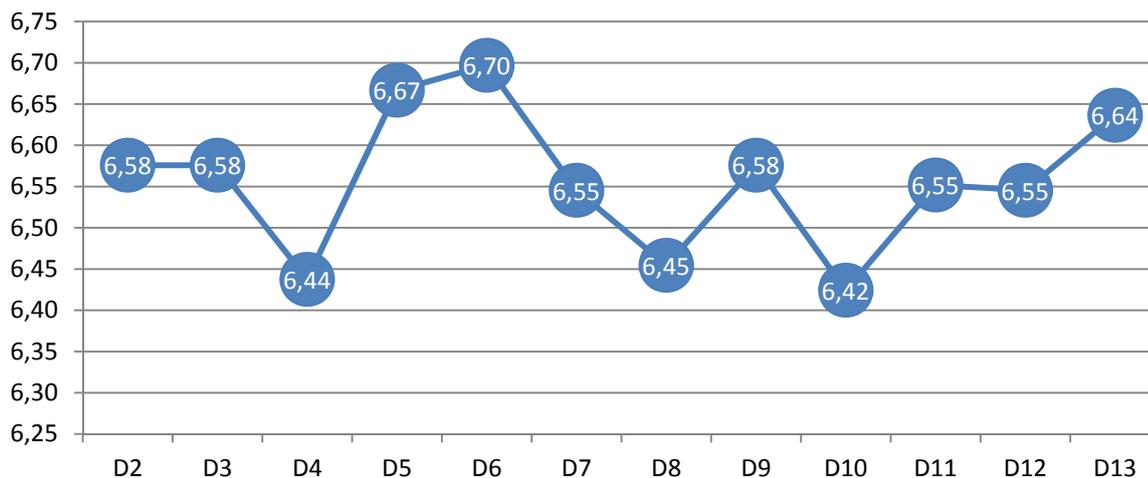




SC Cure Subacute e Riabilitazione

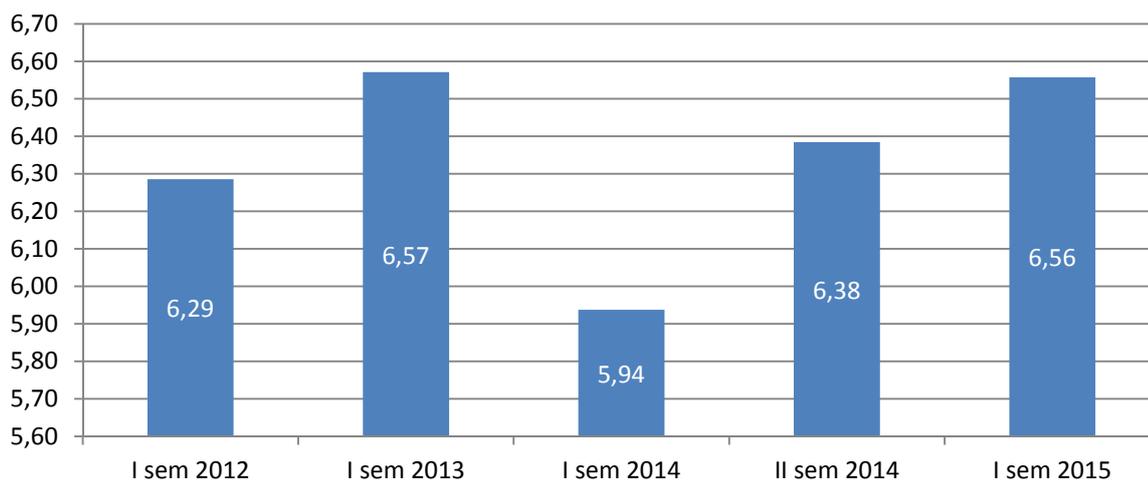
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

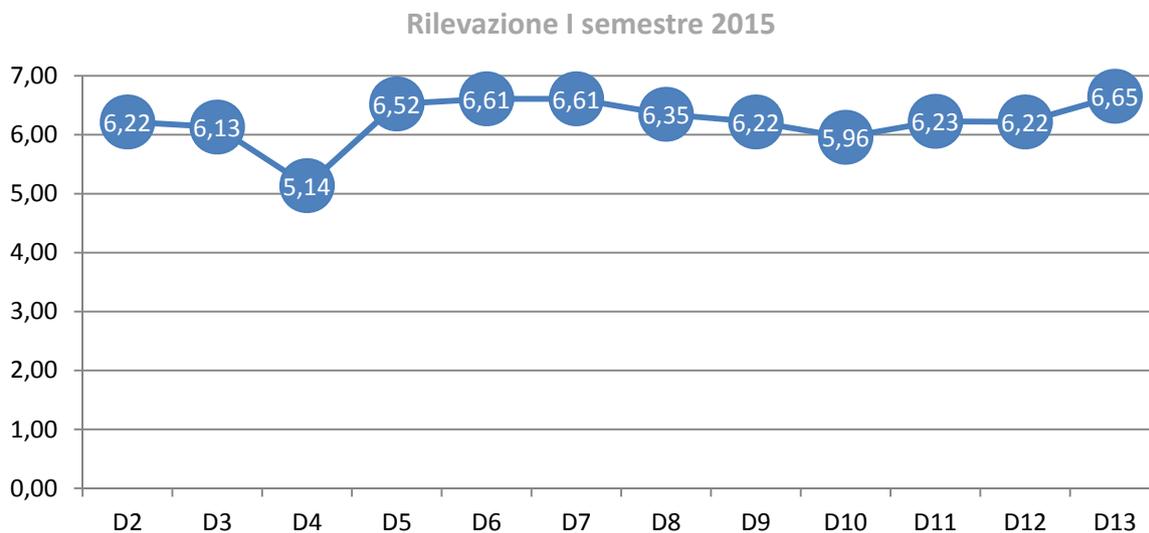
Valutazione media 2012-2015



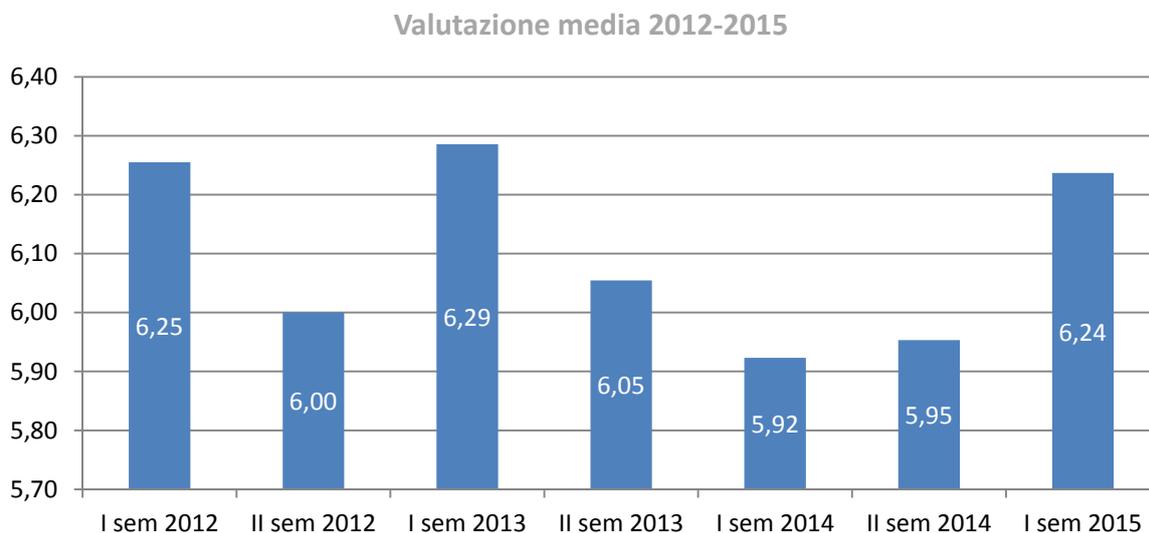


SC Ematologia

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



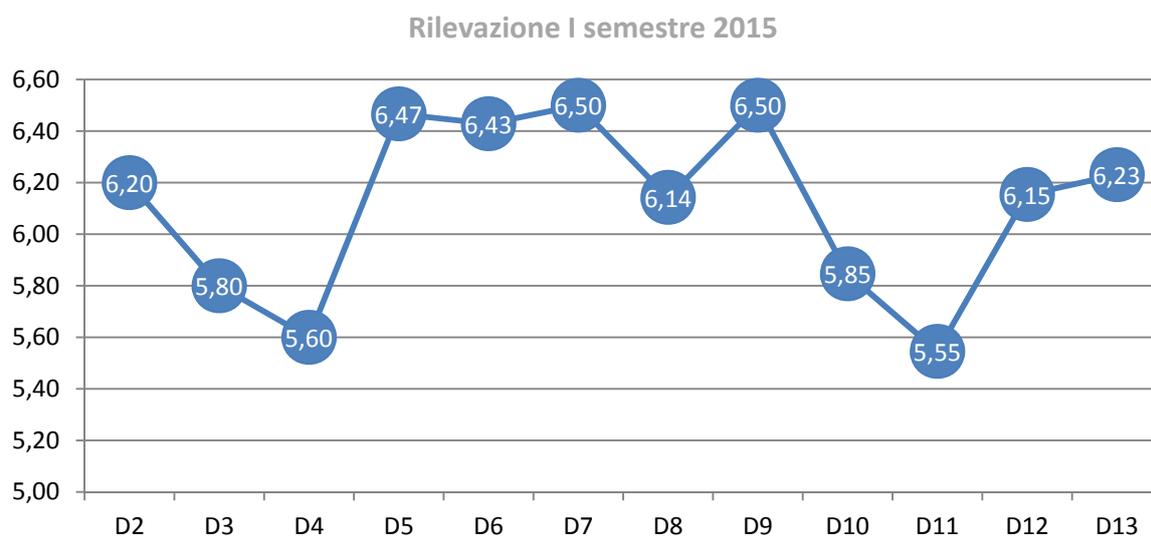
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



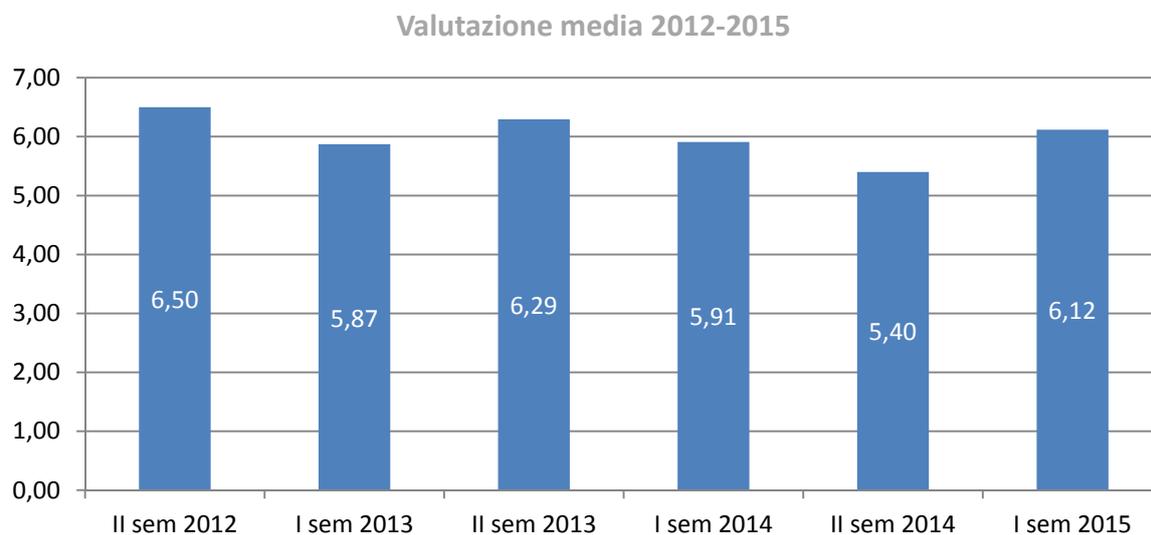


SC Malattie Infettive

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



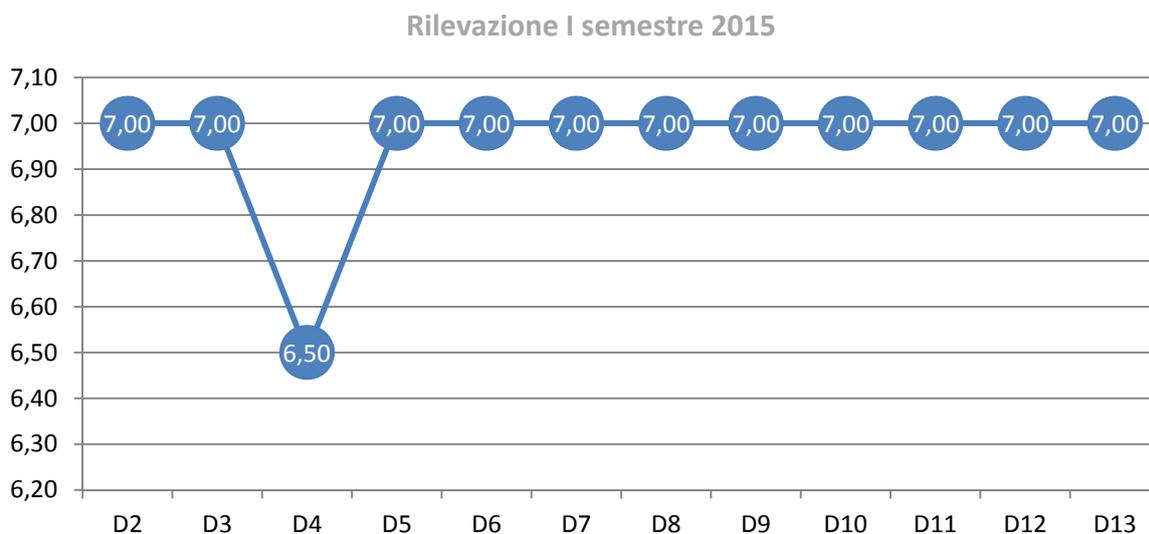
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



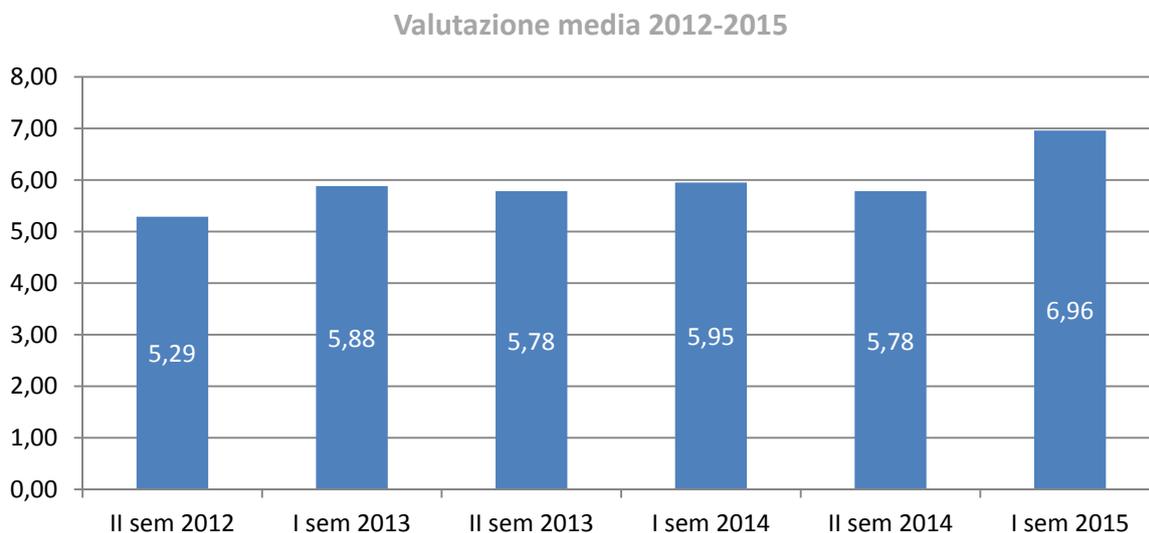


SC Malattie Infettive e Tropicali

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



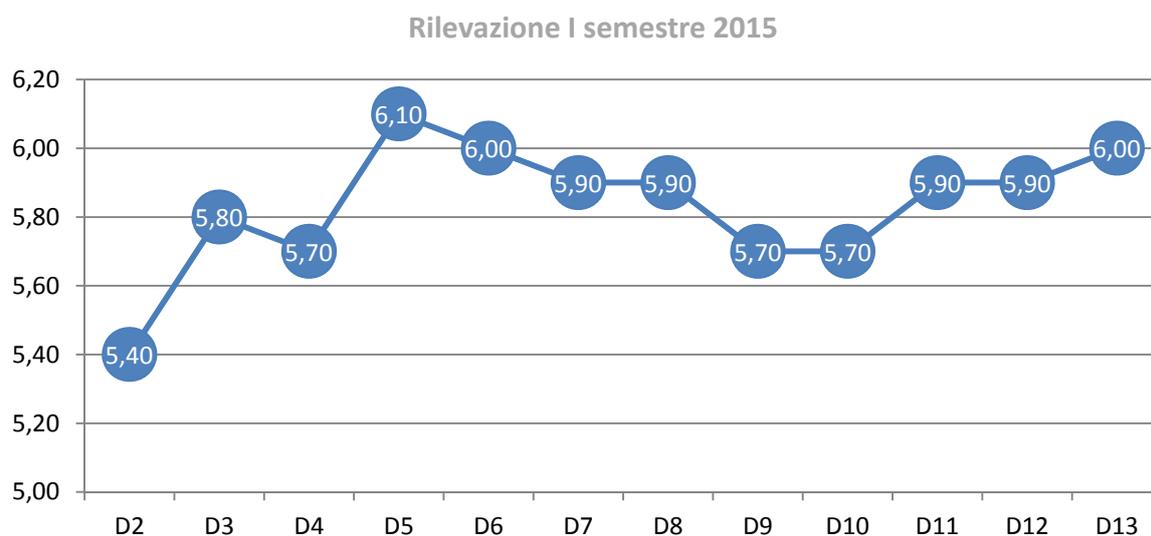
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



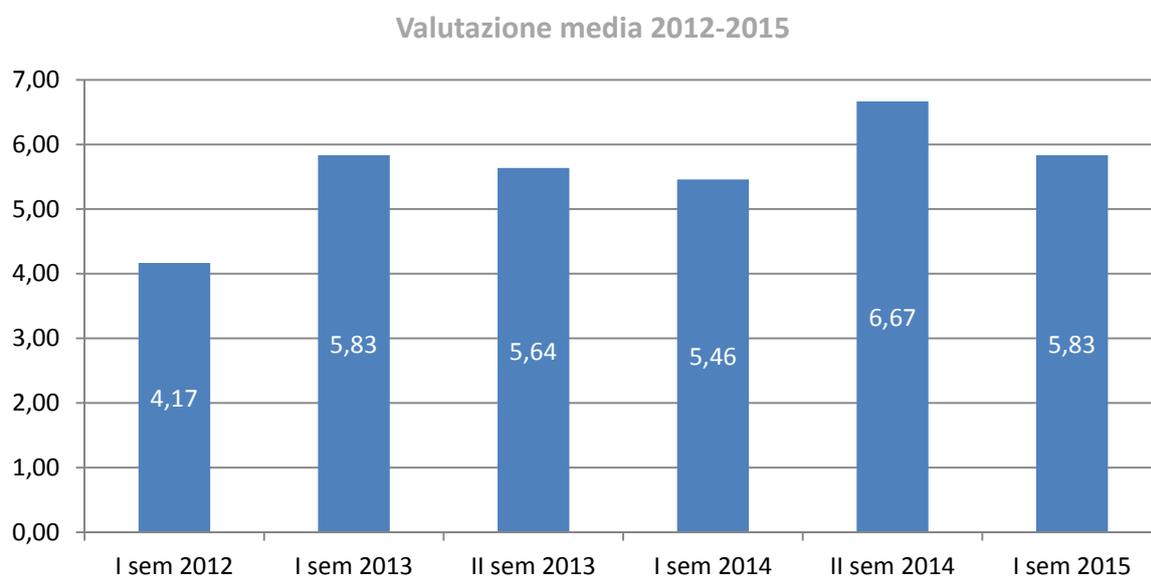


SC Medicina Generale 1

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



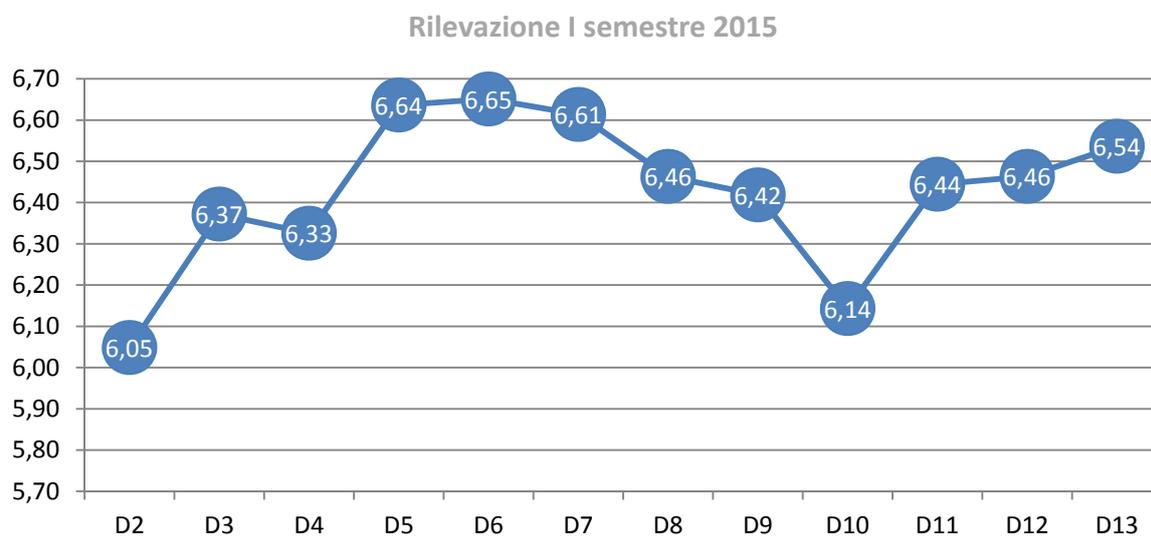
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



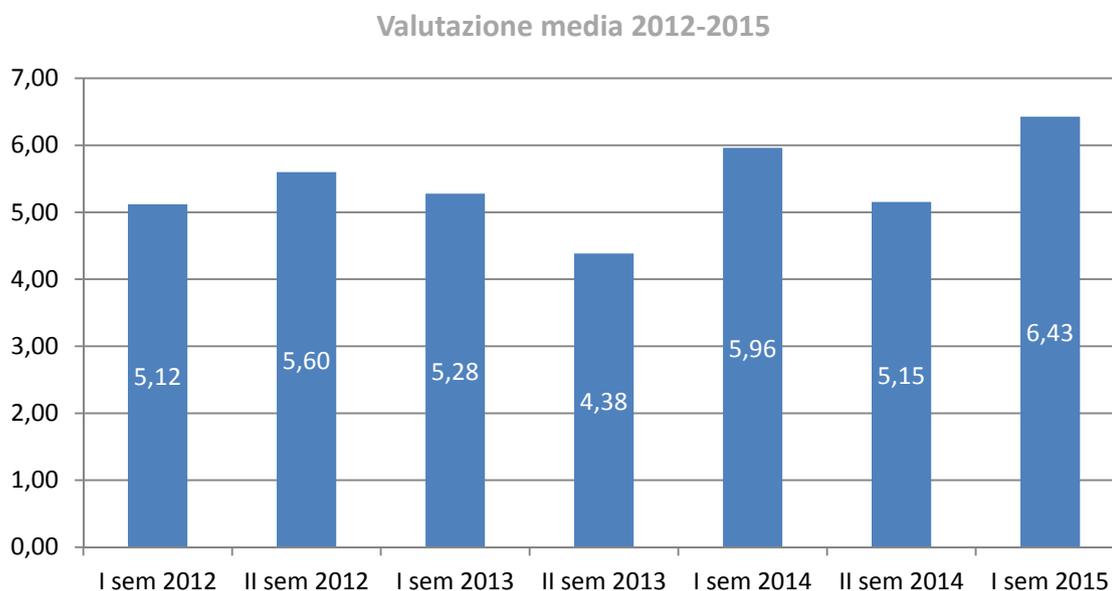


SC Medicina Generale 2

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



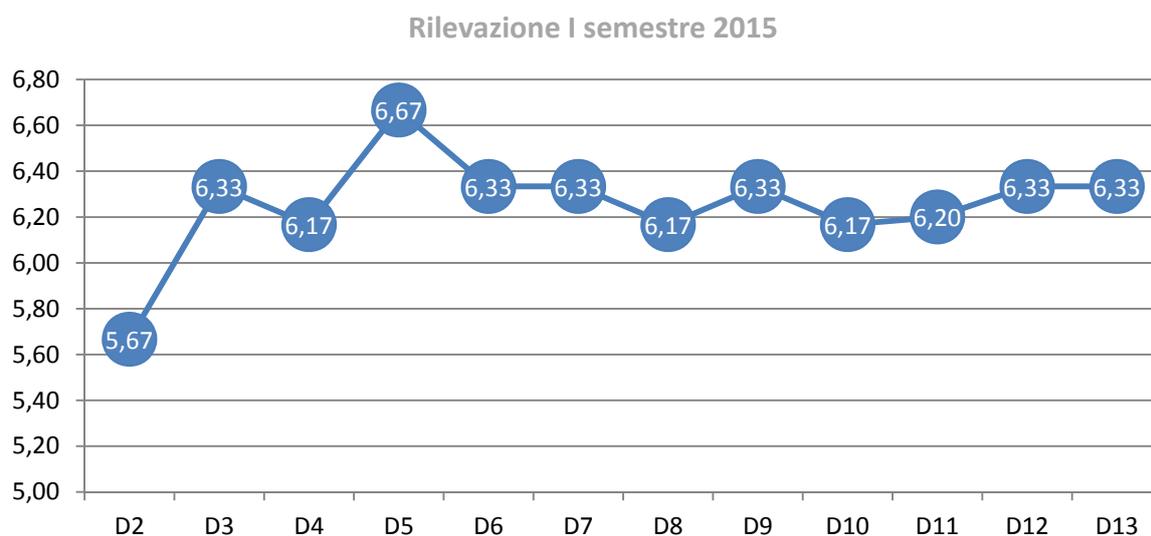
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



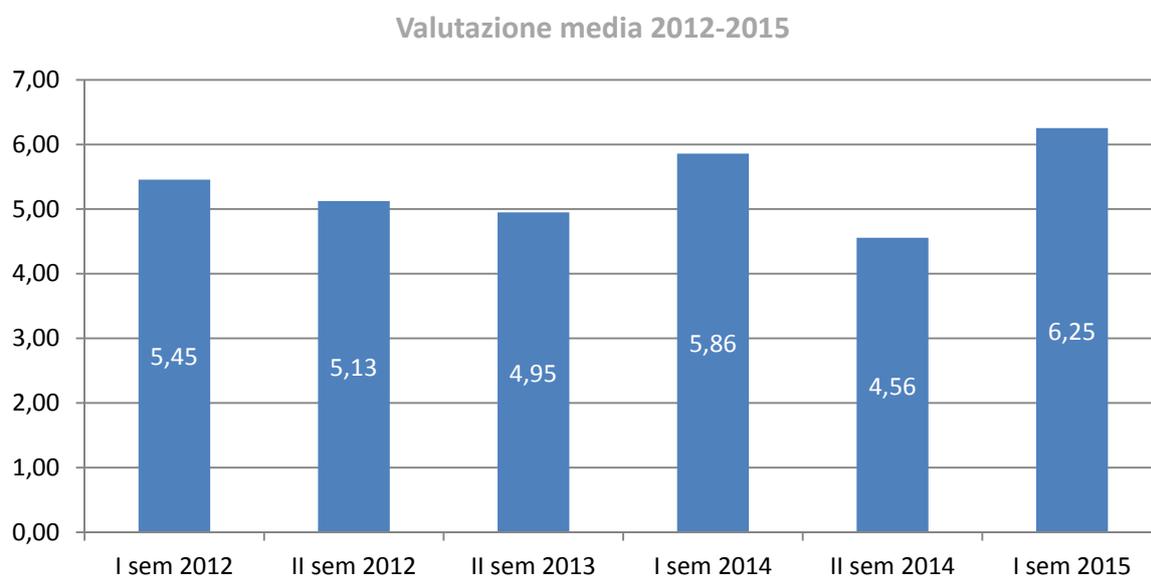


SC Medicina Generale 3

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

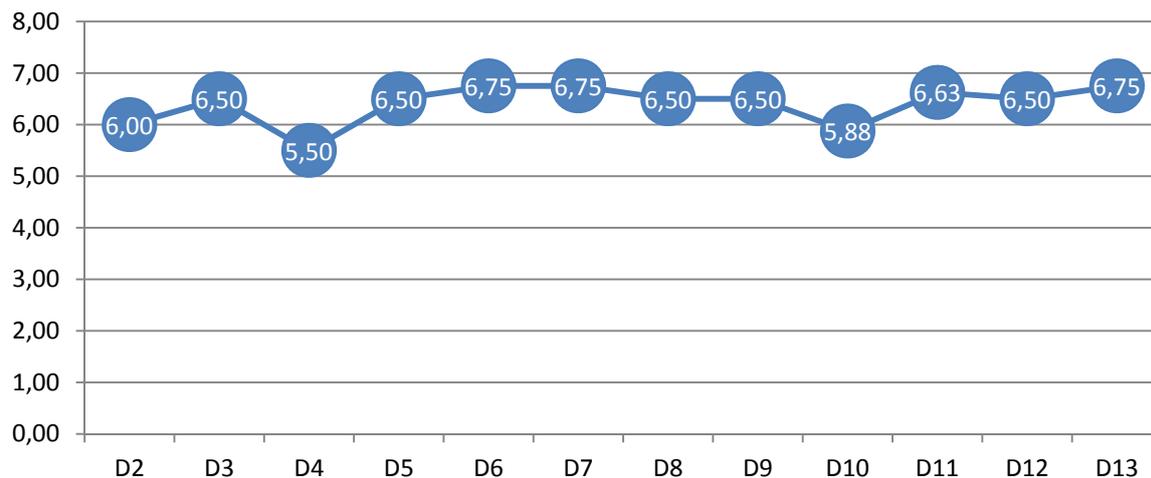




SC Nefrologia

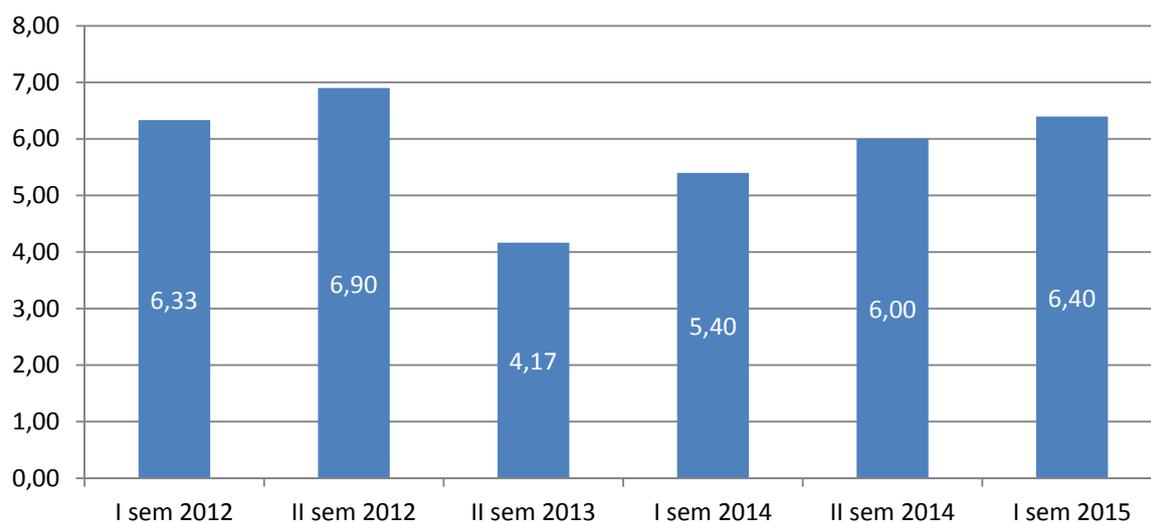
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

Valutazione media 2012-2015

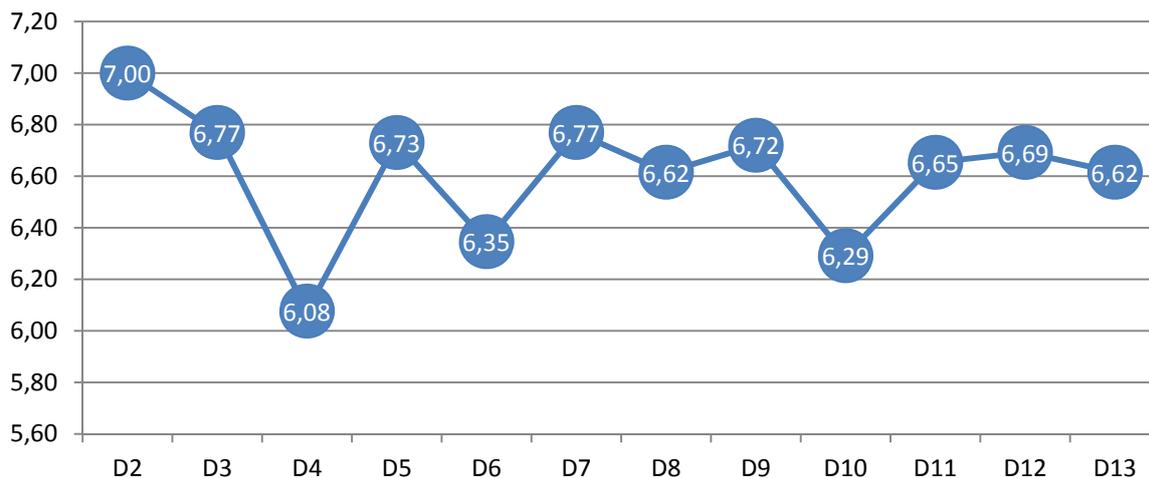




SC Neonatologia e Patologia Neonatale

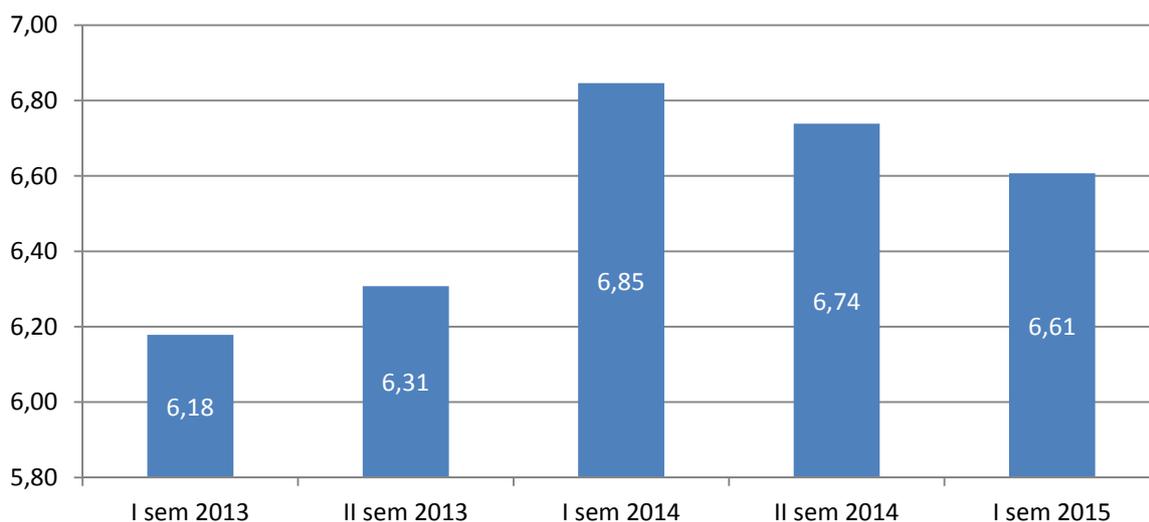
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015

Valutazione media 2013-2015

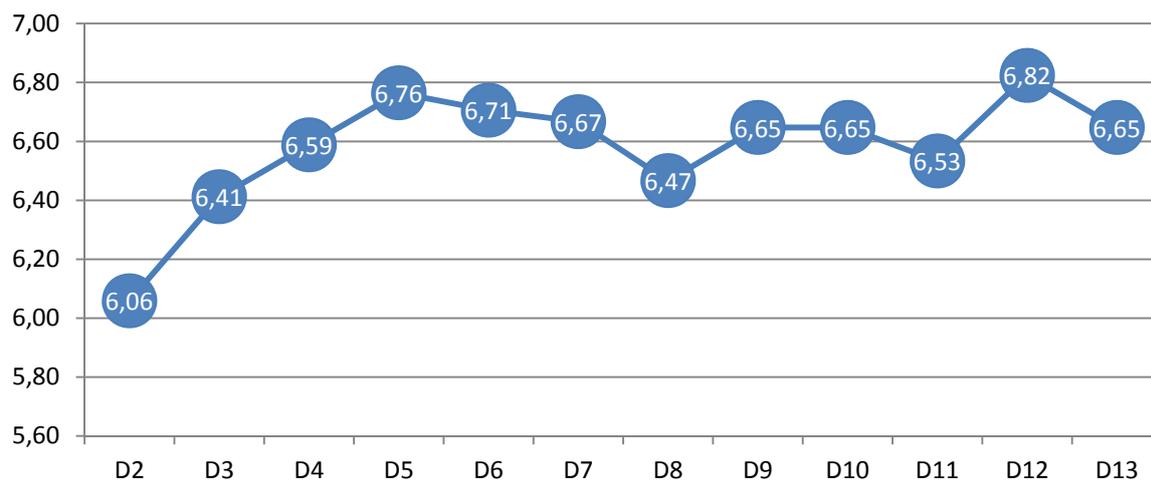




SC Neurochirurgia

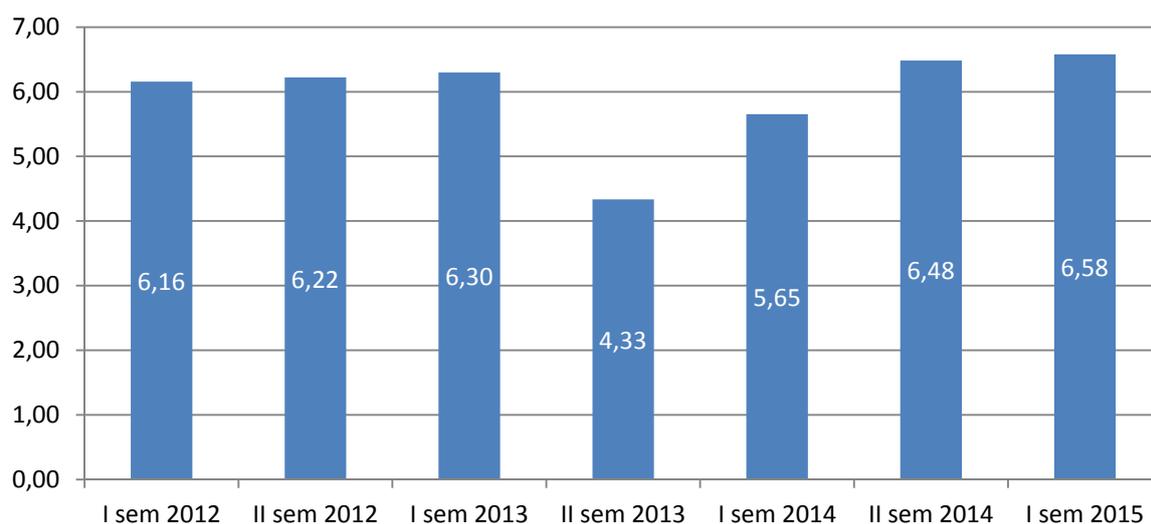
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

Valutazione media 2012-2015





SC Oculistica

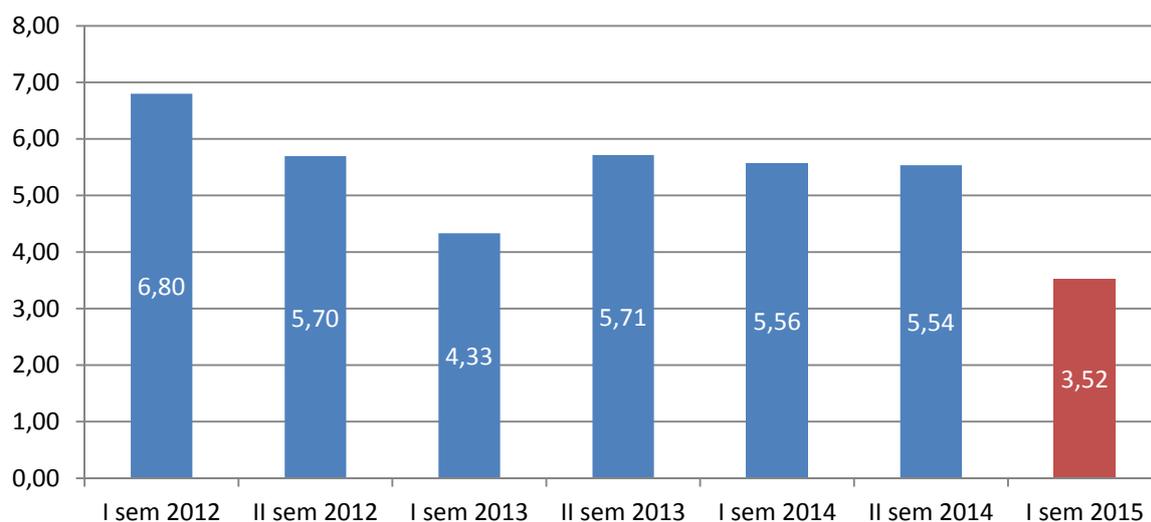
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

Valutazione media 2012-2015

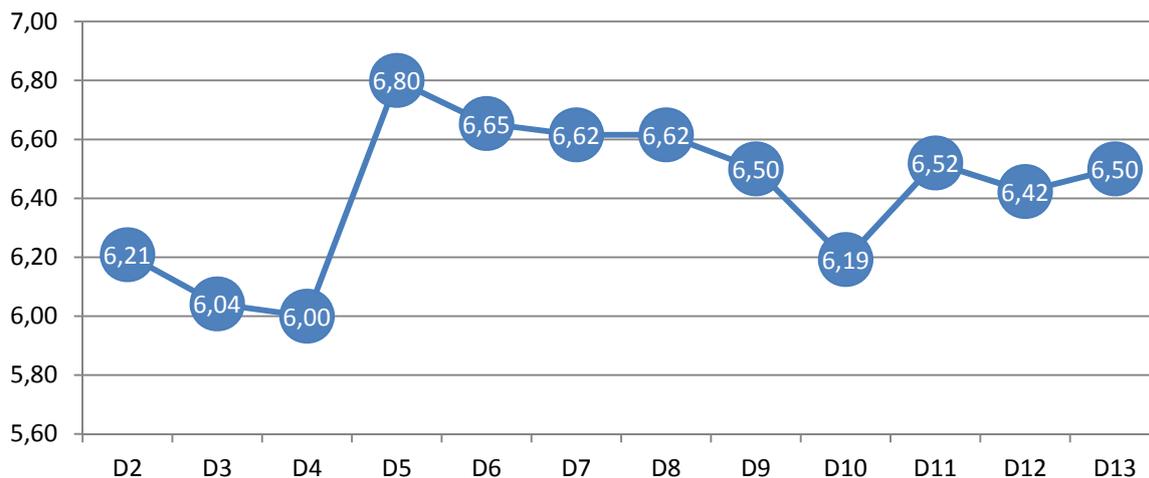




SC Odontoiatria e Stomatologia

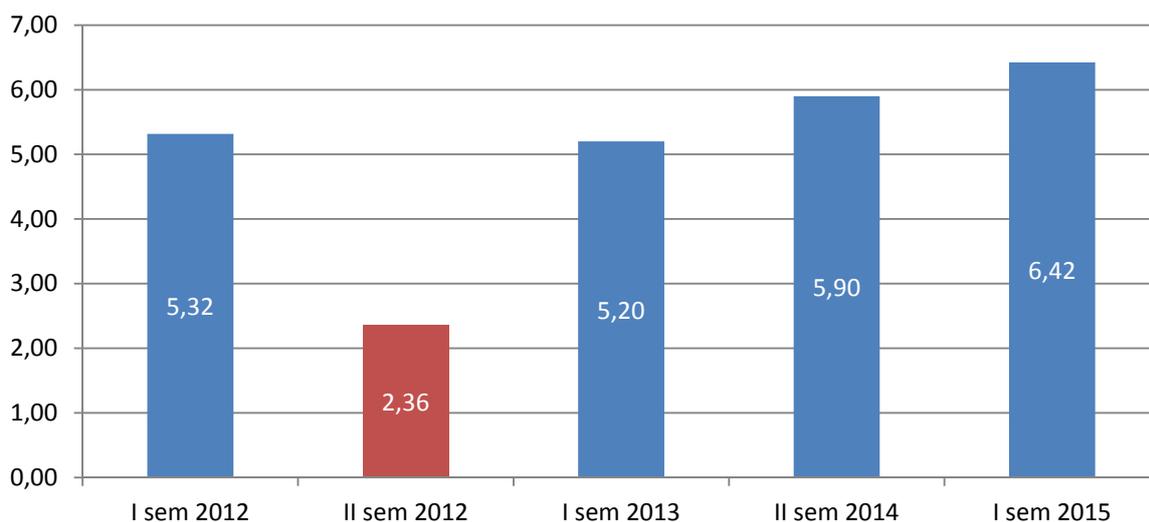
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2015



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

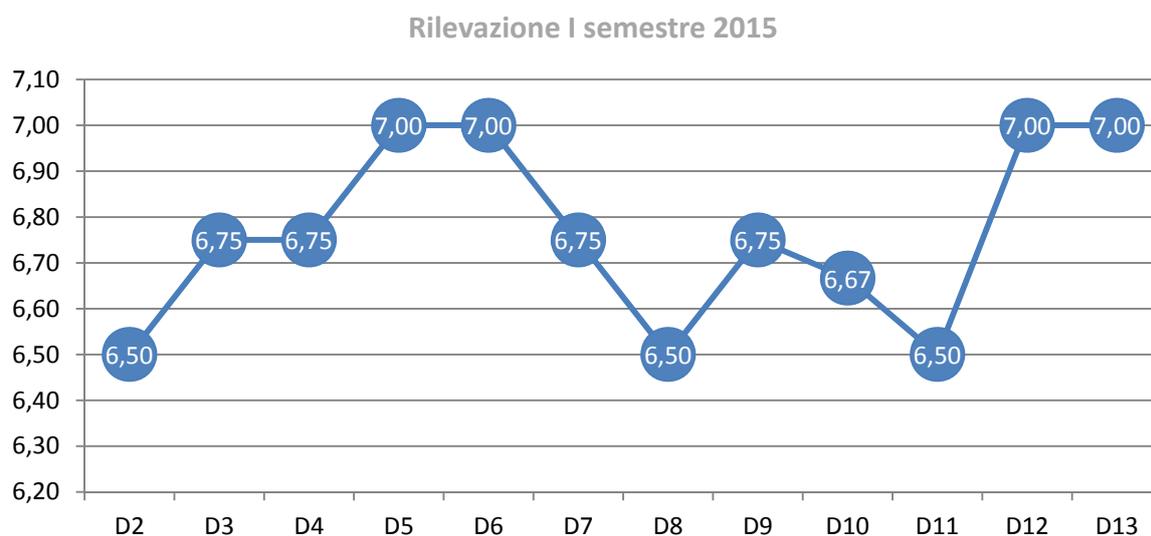
Valutazione media 2012-2015



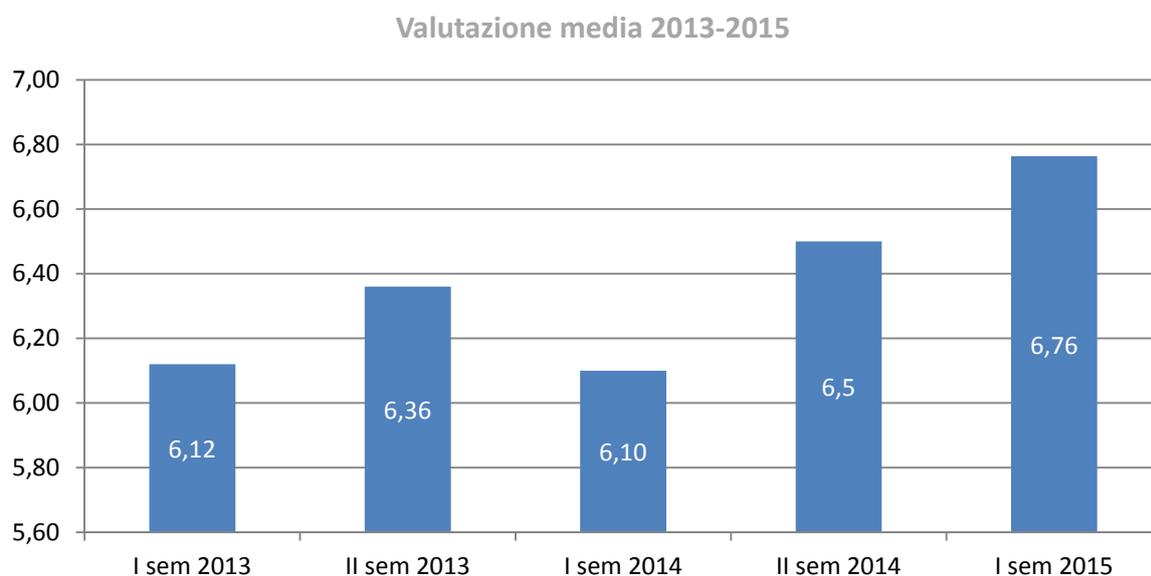


SC Oncoematologia Pediatrica

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



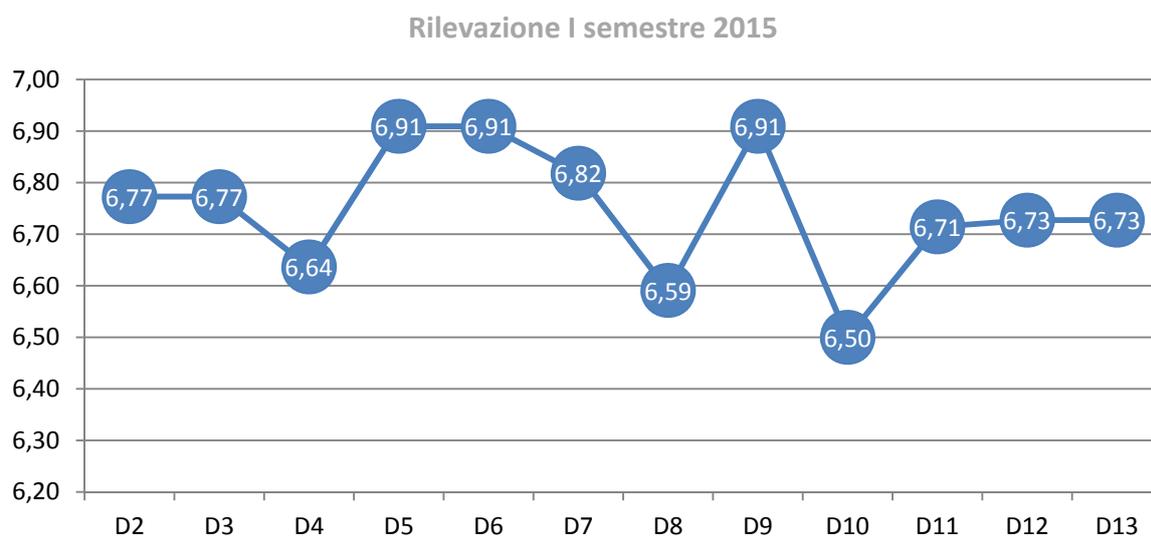
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015



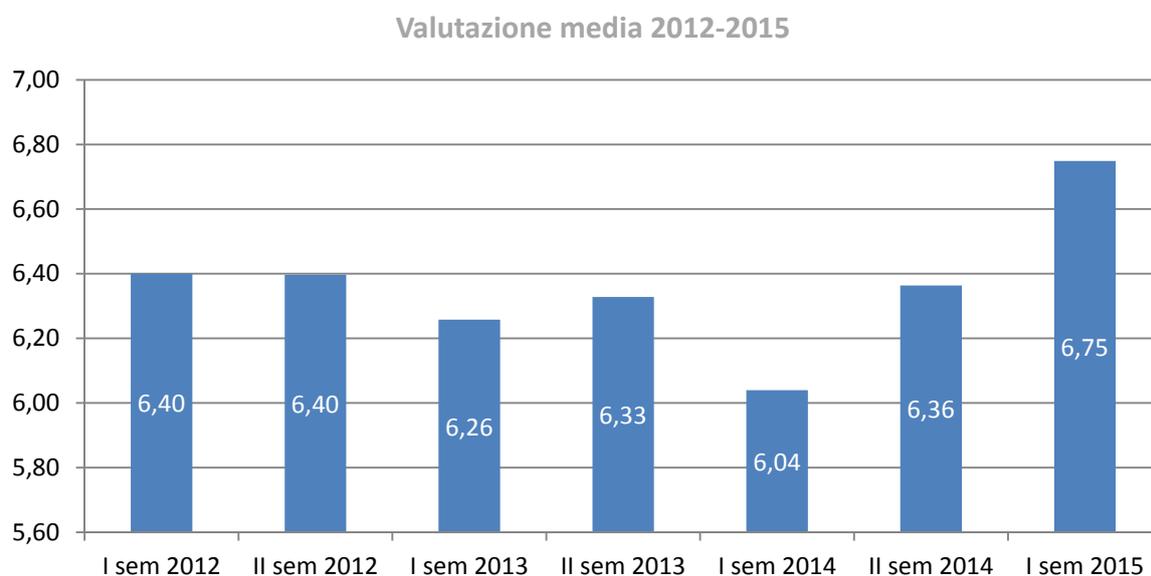


SC Oncologica Medica - Oncologia

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



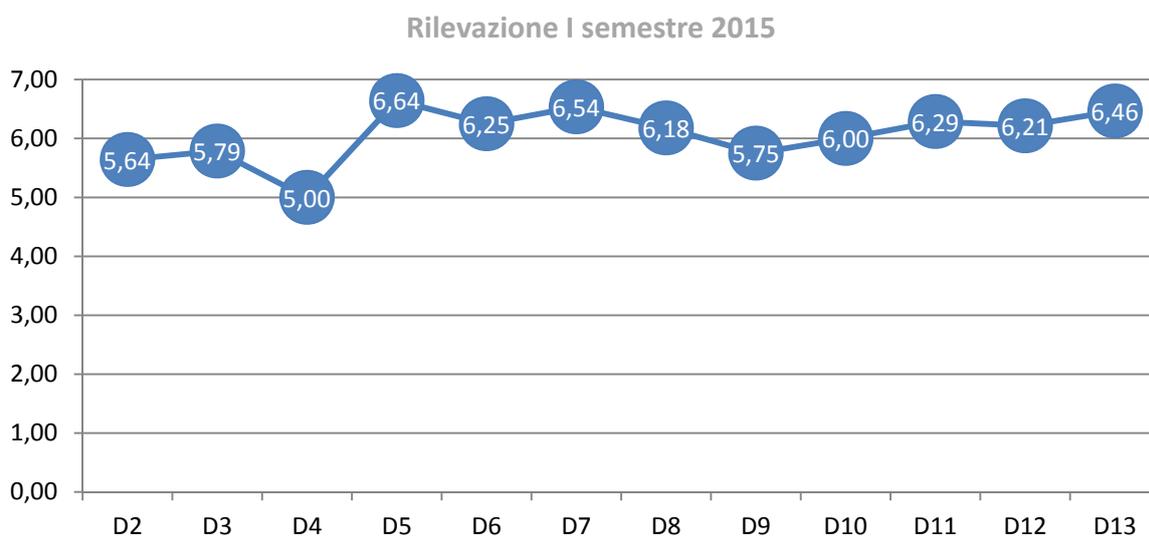
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



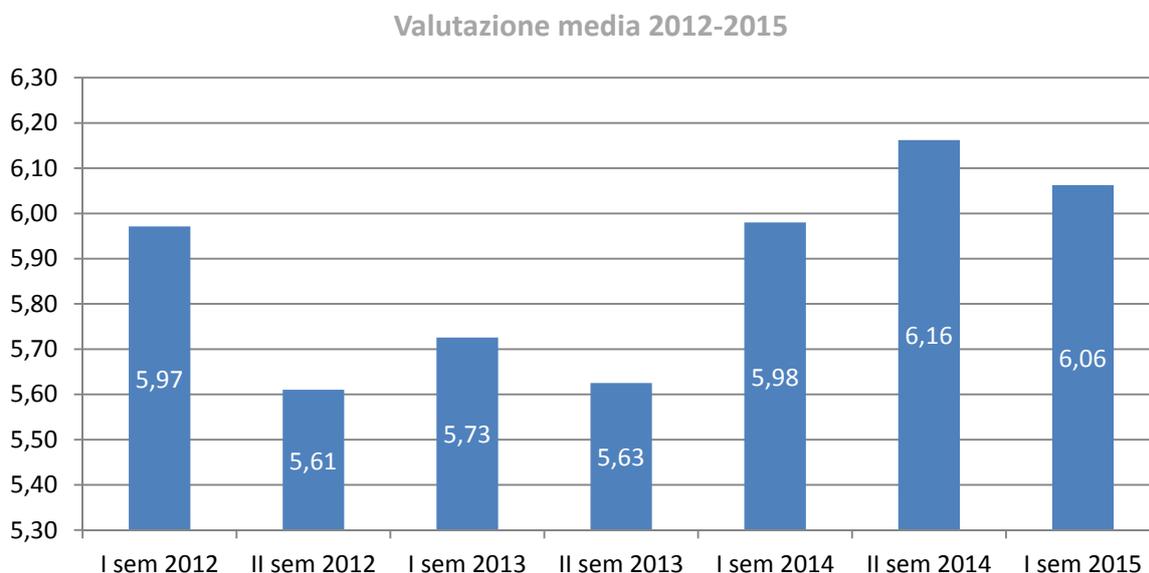


SC Ortopedia / Traumatologia

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



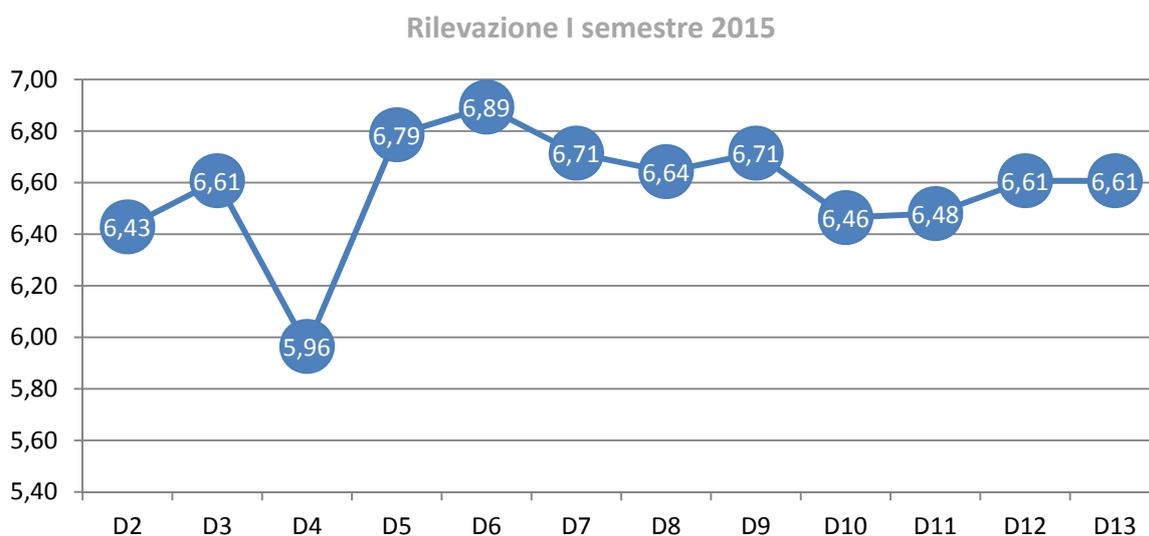
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



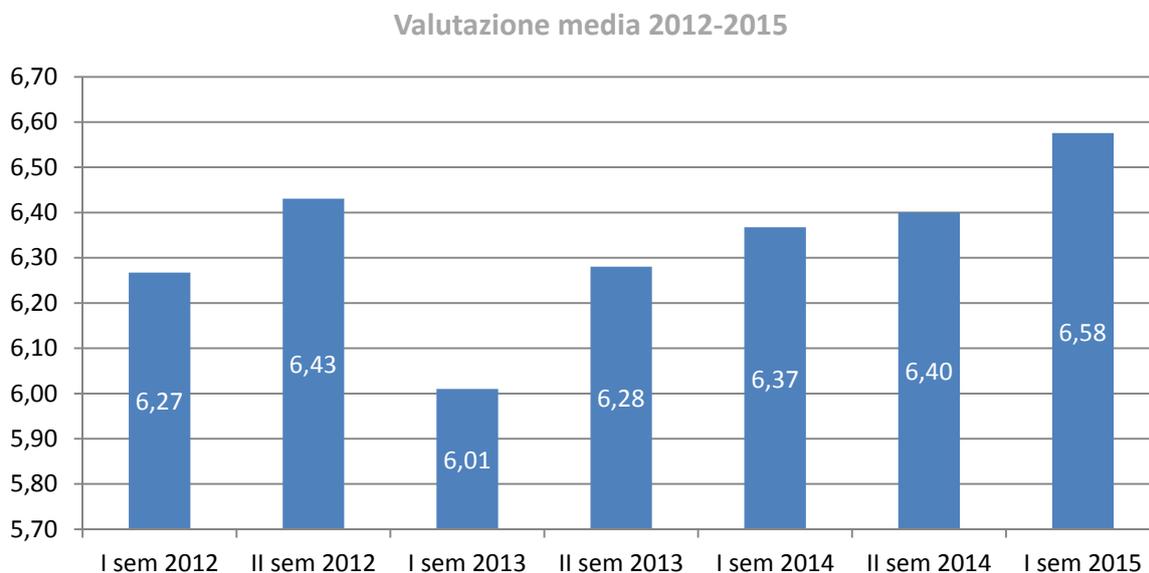


SC Pneumologia - MAR

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



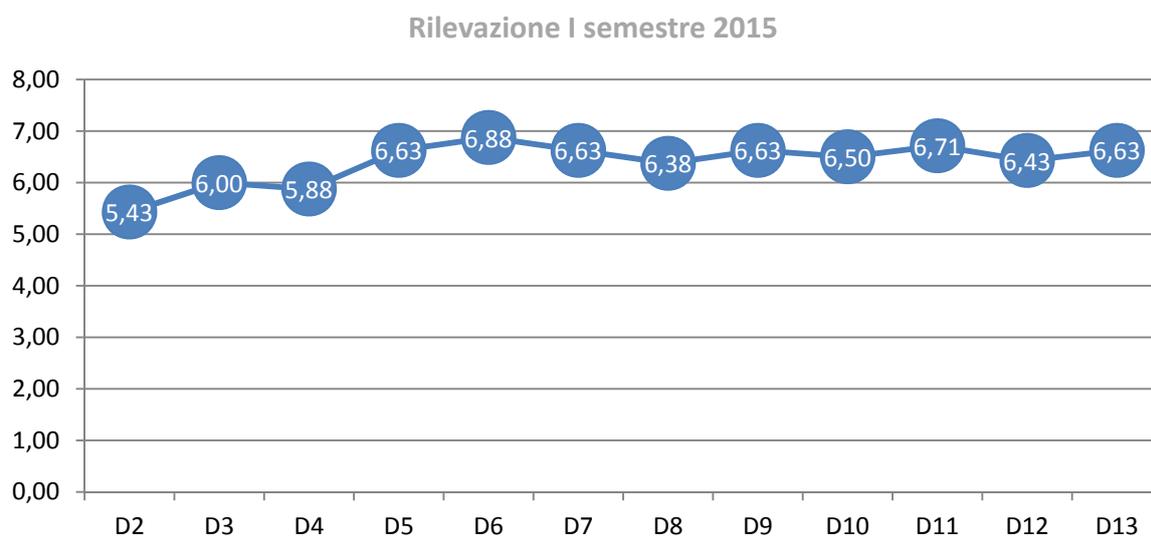
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



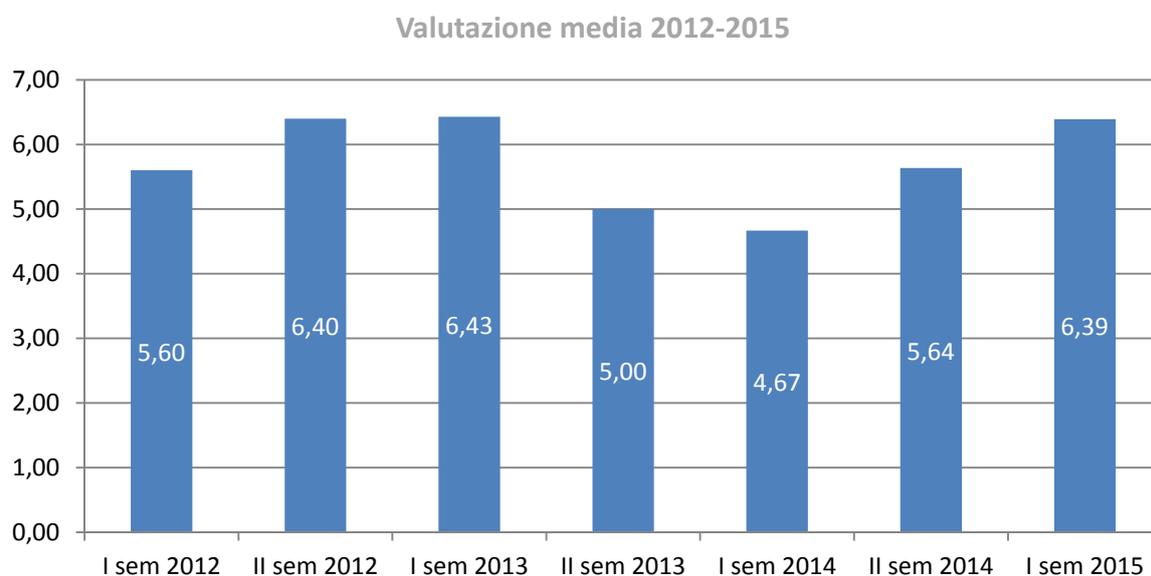


SC Reumatologia

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



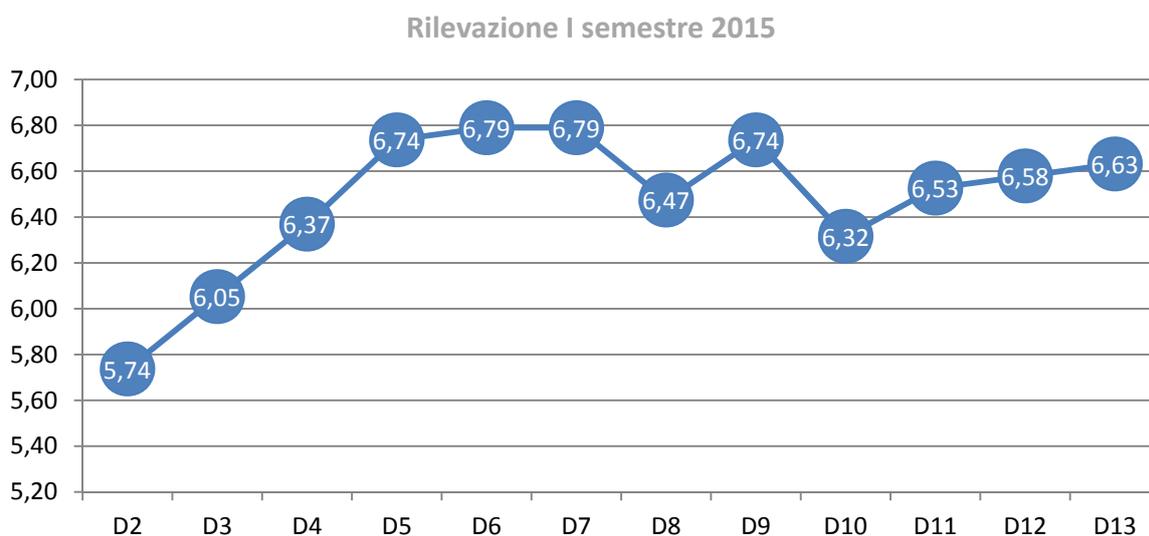
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015





SC Urologia

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015

