



**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
“SAN MATTEO”**

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

Direzione  
Generale

# *Report Customer Satisfaction Anno 2015 Secondo semestre*



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

Il questionario di Customer Satisfaction è un valido strumento ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi erogati da una Struttura. La valutazione dei risultati emersi permette di orientare la Fondazione in un processo di miglioramento continuo, evidenziando eventuali punti di forza e debolezza e programmando azioni correttive/migliorative per incrementare la qualità delle prestazioni offerte.

Nel II semestre 2015 il questionario è stato diffuso nel periodo di ottobre indirizzandolo, come nelle precedenti rilevazioni semestrali, agli utenti delle strutture pediatriche, degli ambulatori ed agli utenti ricoverati 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.

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 possono risultare lievemente falsati.

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

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

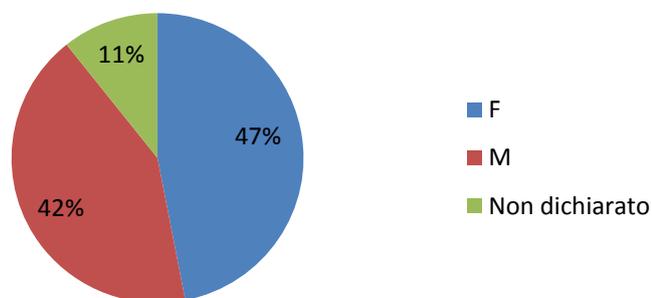
### Analisi dei dati raccolti

Relativamente all’Area Ambulatoriale sono stati raccolti 1896 questionari (dal campione sono stati eliminati i questionari pervenuti non compilati).

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	890
M	803
Non dichiarato	203

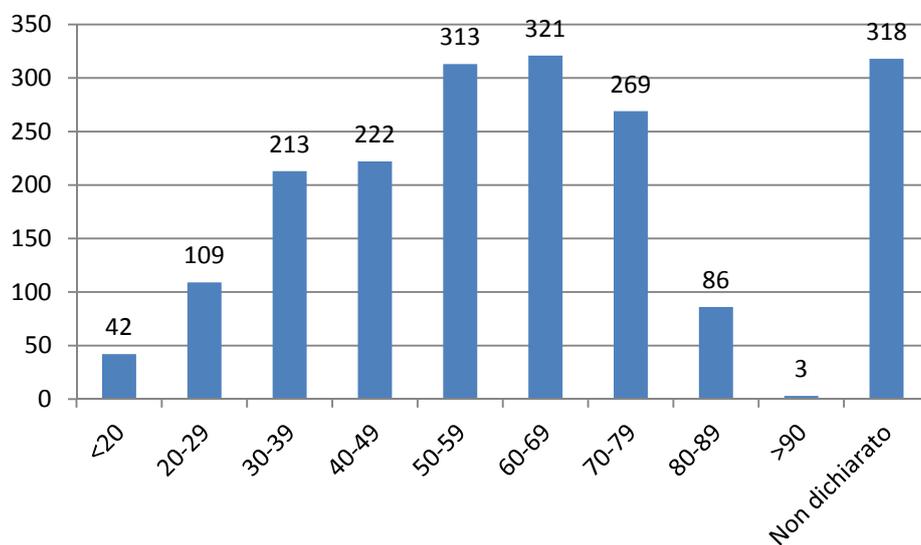


**Figura 1:** Distribuzione percentuale del campione per genere.



- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

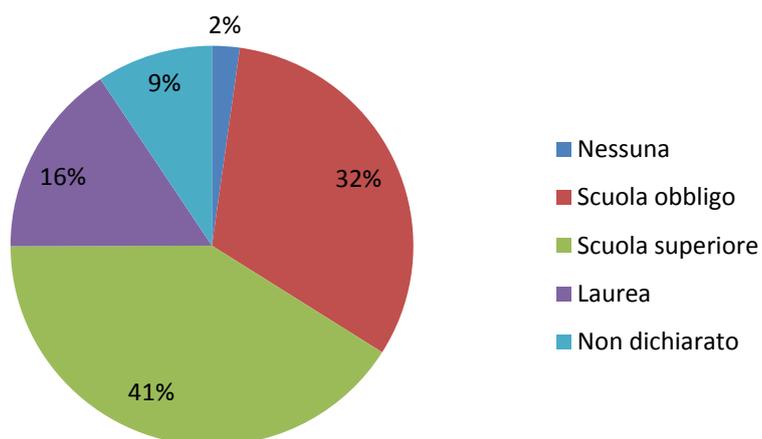
Fascia di età	N. questionari consegnati
<20	42
20-29	109
30-39	213
40-49	222
50-59	313
60-69	321
70-79	269
80-89	86
>90	3
Non dichiarato	318



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

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

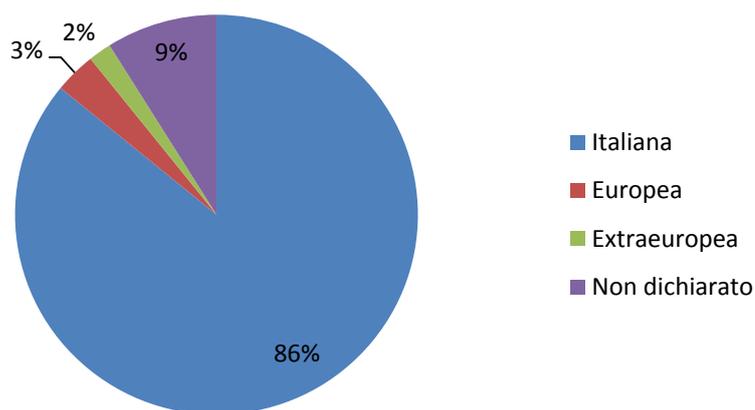
Scolarità	N. questionari consegnati
Nessuna	42
Scuola obbligo	602
Scuola superiore	777
Laurea	298
Non dichiarato	177



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

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

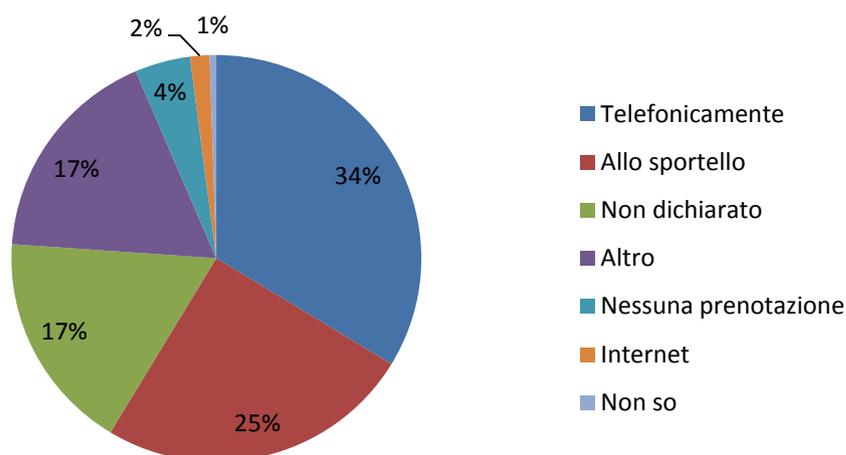
Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	1629
Europea	63
Extraeuropea	35
Non dichiarato	169



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

- Modalità di prenotazione Utenza Ambulatoriale:

Modalità di prenotazione	N. questionari consegnati
Telefonicamente	639
Allo sportello	473
Non dichiarato	331
Altro	331
Nessuna prenotazione	83
Internet	29
Non so	10



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

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

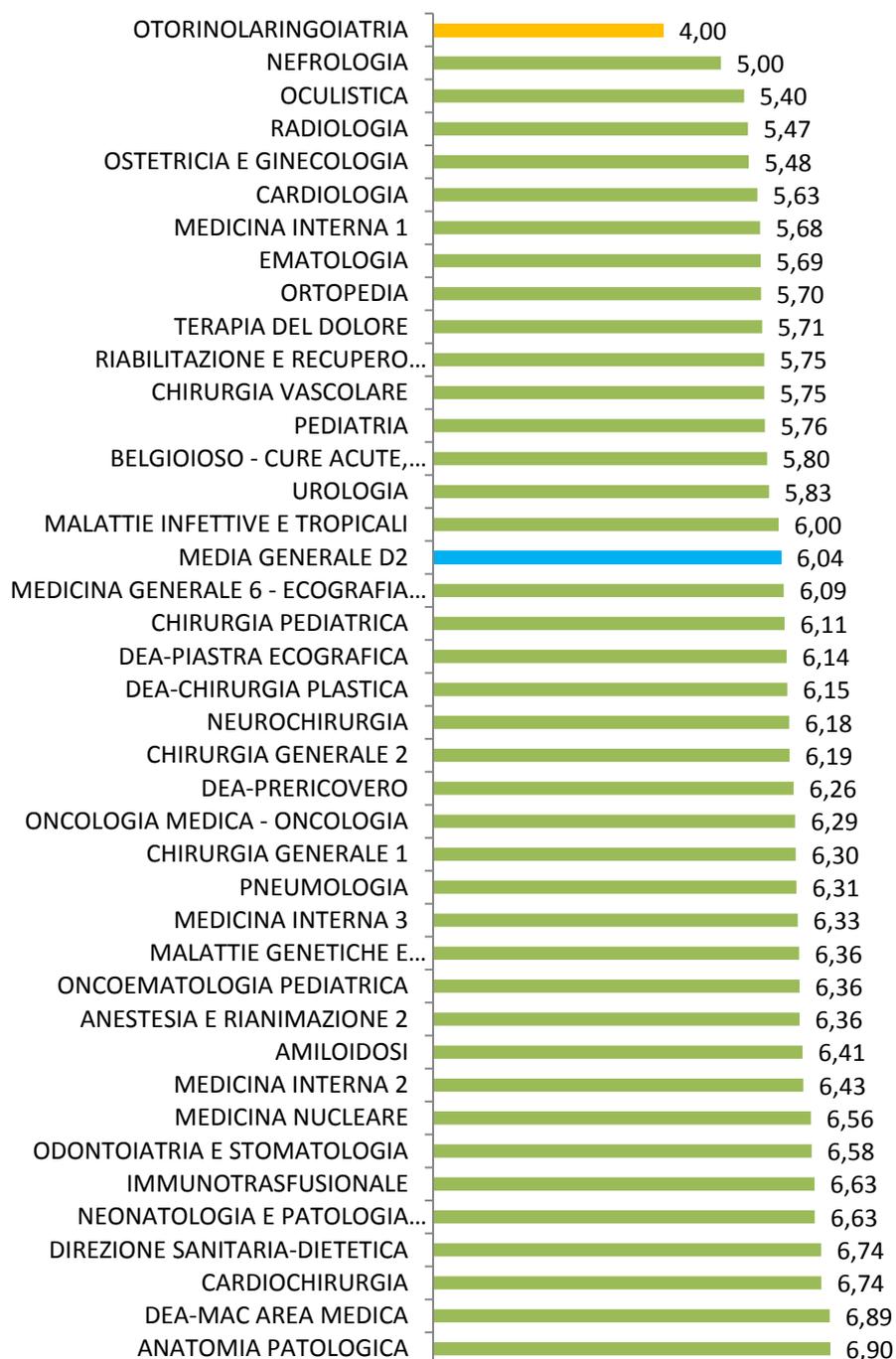
Il questionario proposto prevede che gli utenti rispondano, attribuendo i sottostanti punteggi, alla seguente domanda, in relazione ai diversi ambiti presi in esame :

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

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

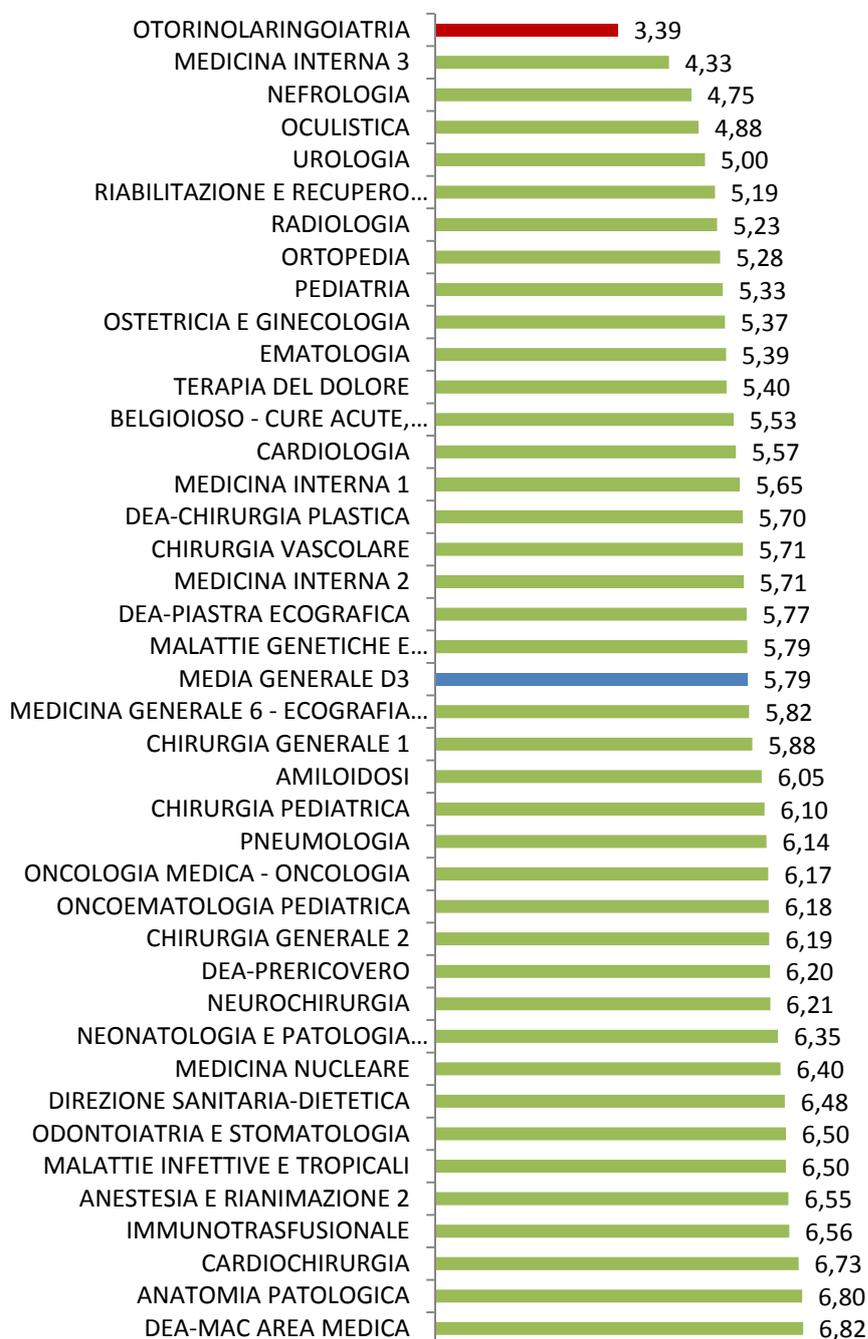
Nei prospetti che seguono, sono evidenziati in rosso i punteggi inferiori a 4, considerato il valore attribuibile alla sufficienza, all'interno del prestabilito range di valutazione – da 1 a 7.

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



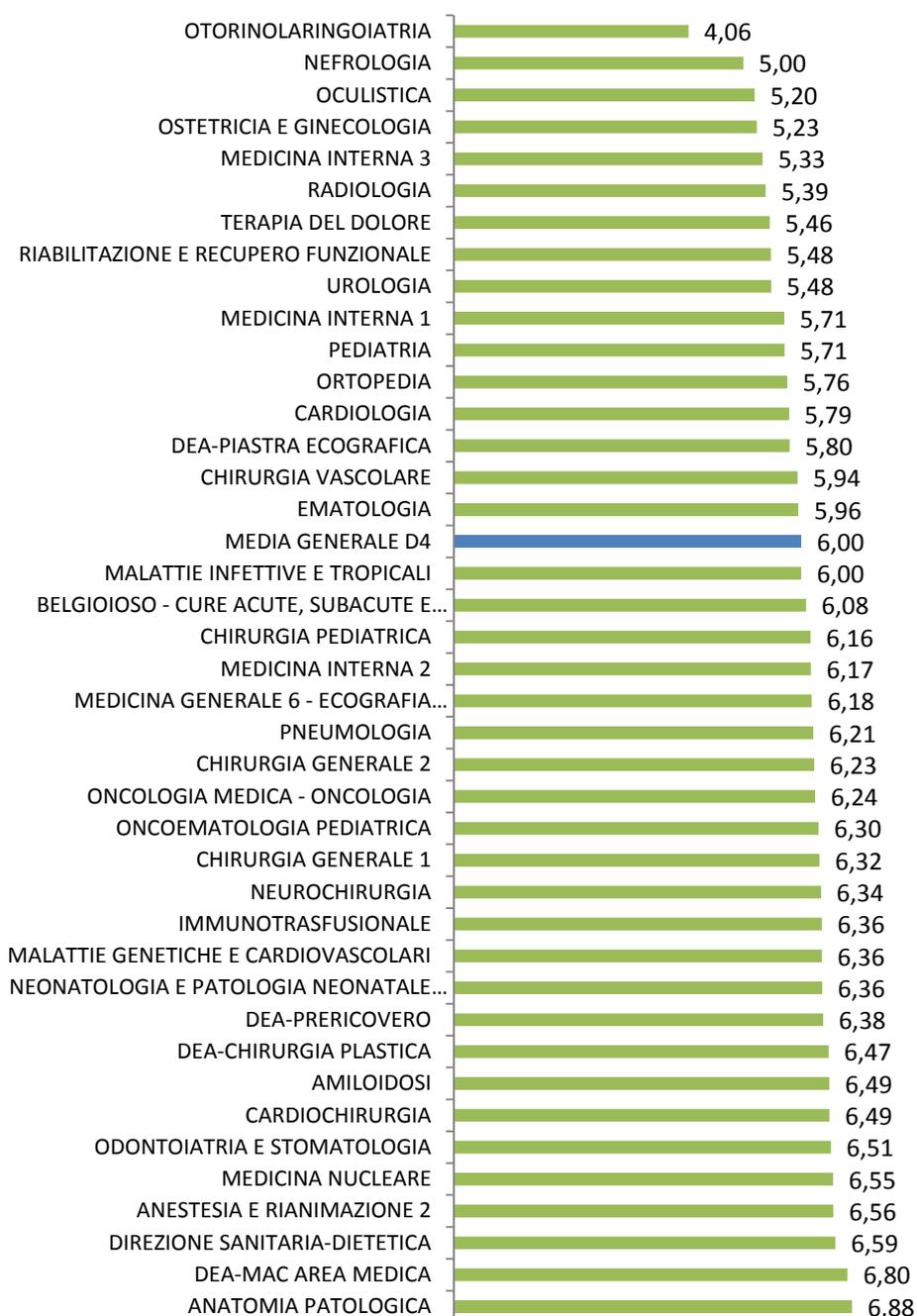
**Figura 6:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale.

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



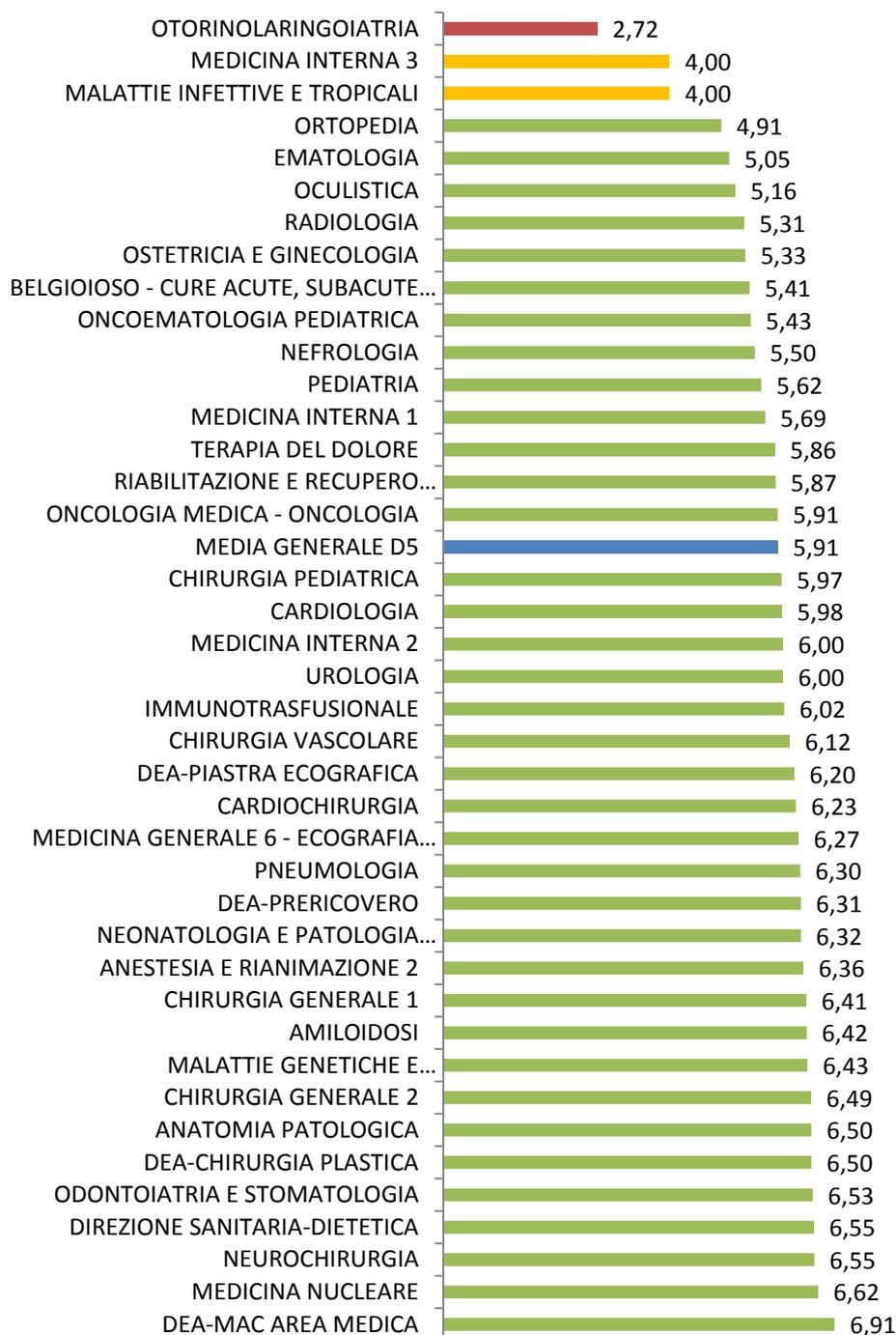
**Figura 7:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente rispetto al tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione (utenza ambulatoriale).

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



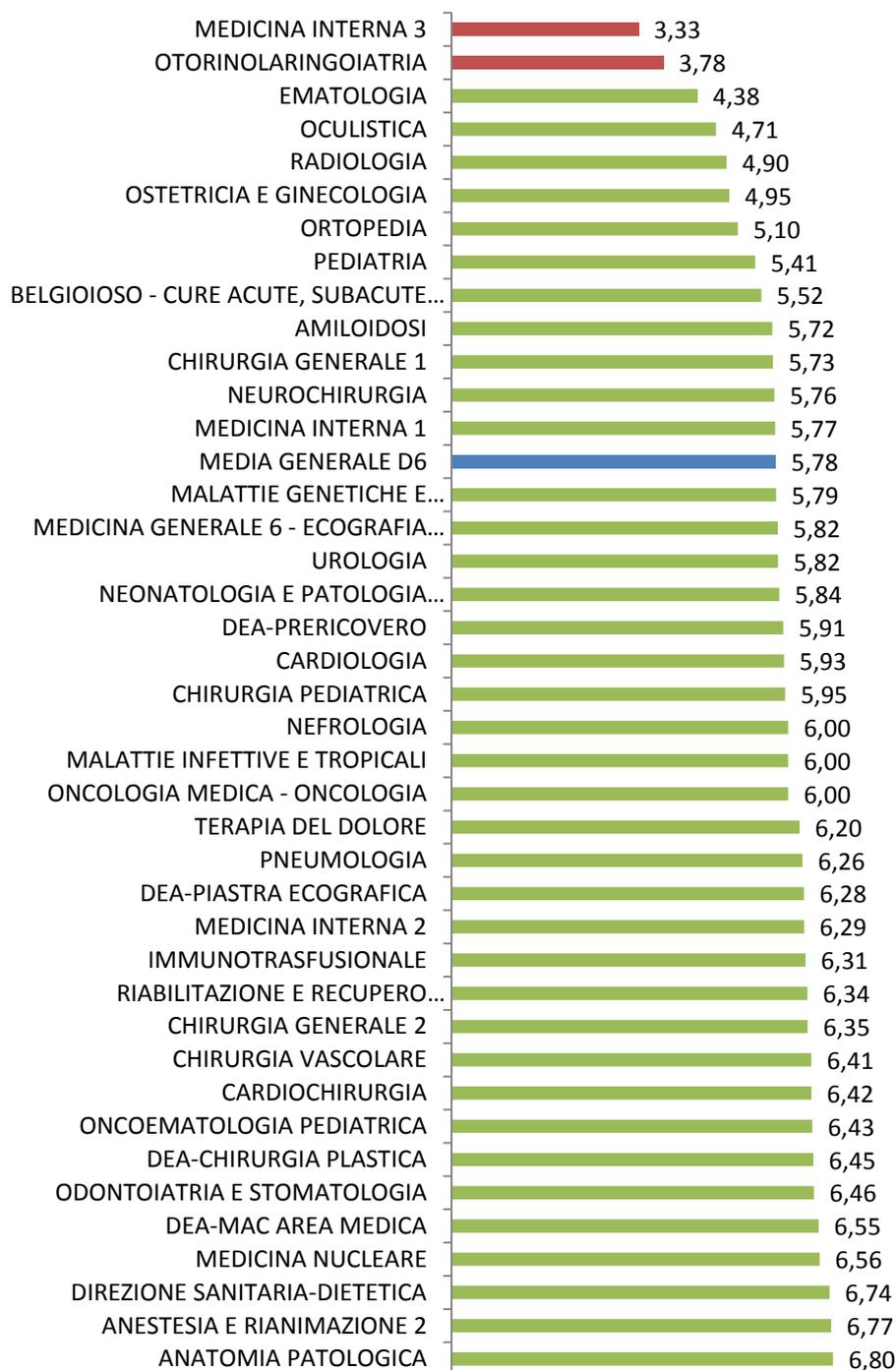
**Figura 8:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).

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



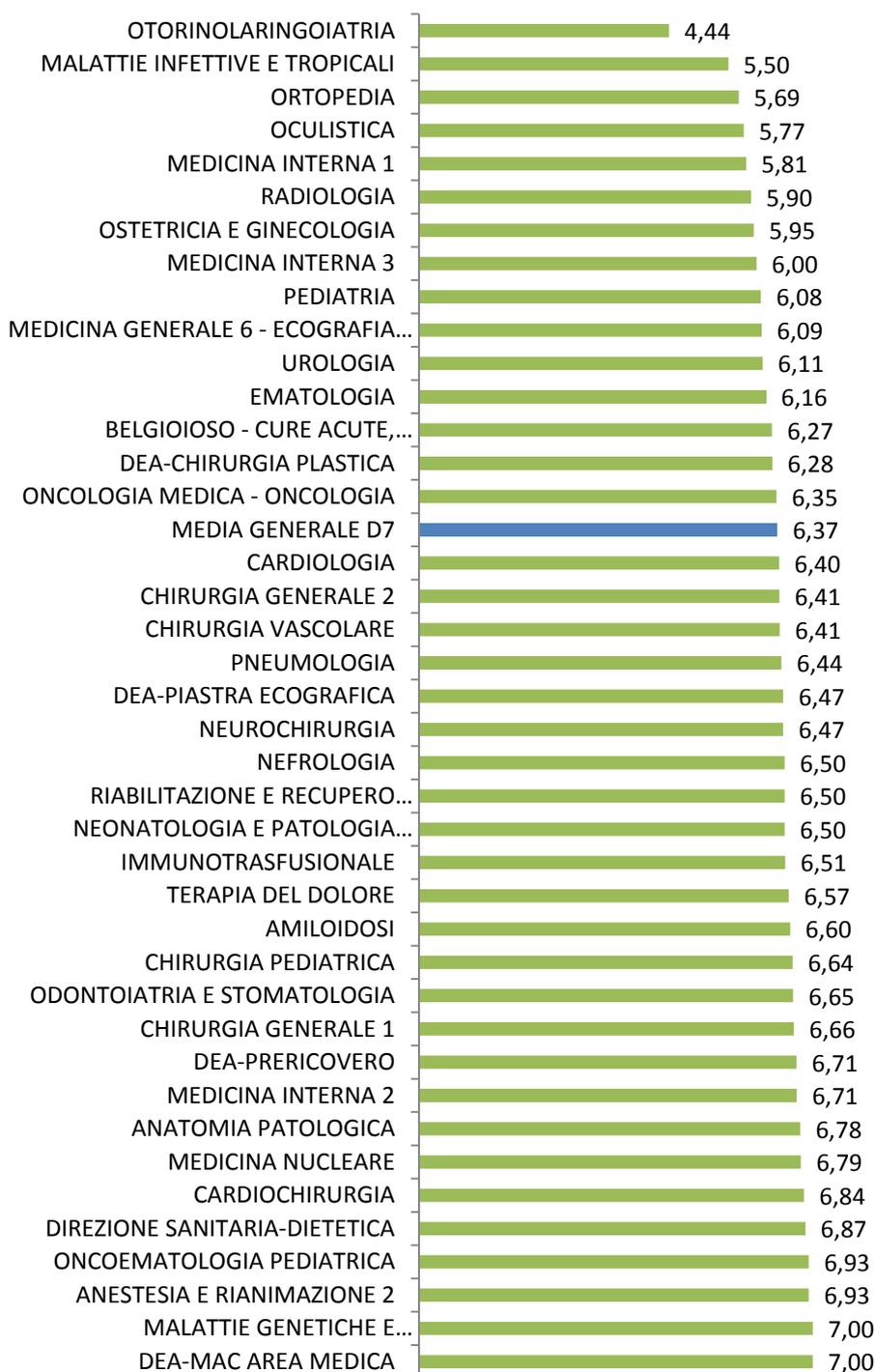
**Figura 9:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione rispetto all'accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).

- **D6** Rispetto degli orari previsti.



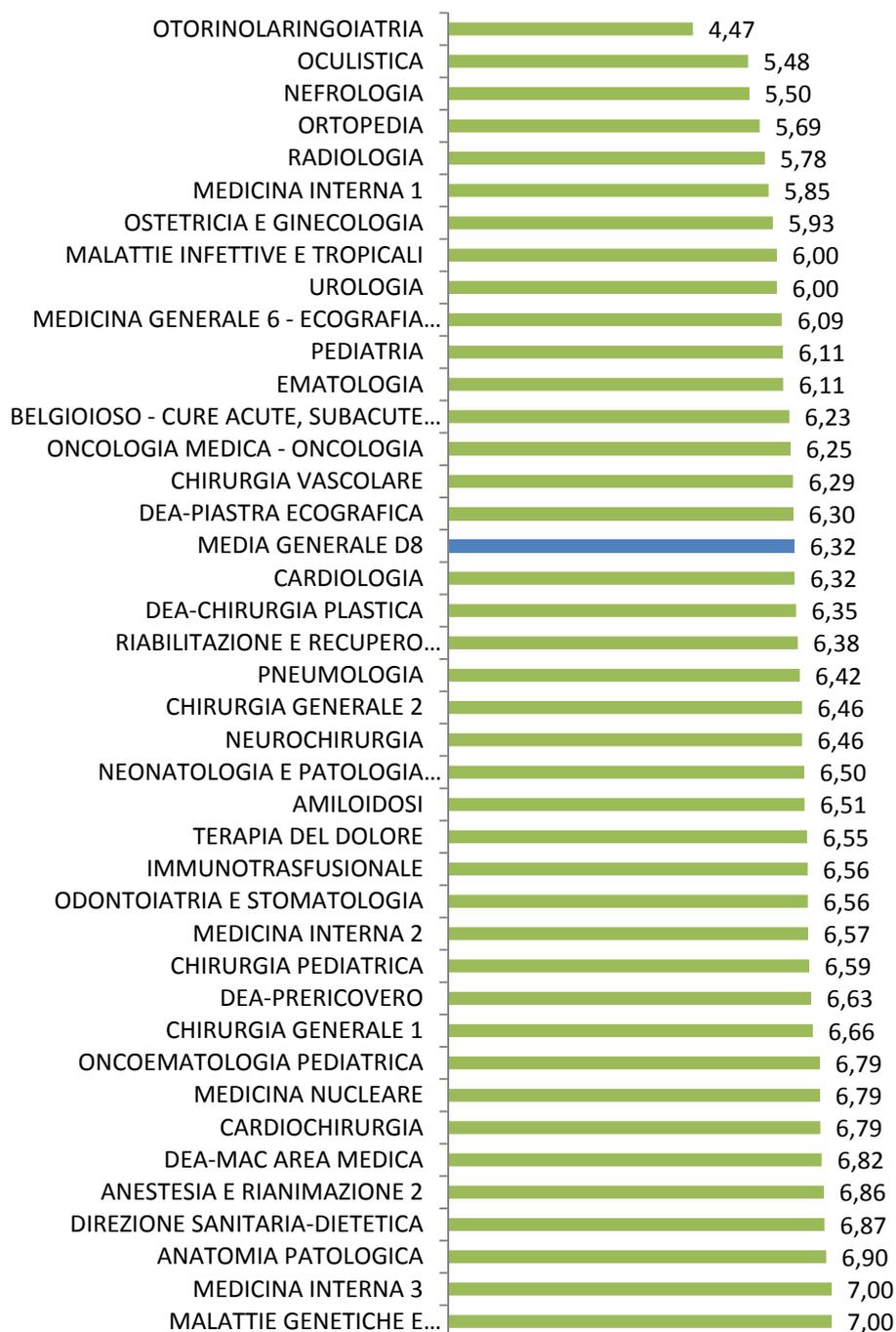
**Figura 10:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al rispetto degli orari previsti.

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



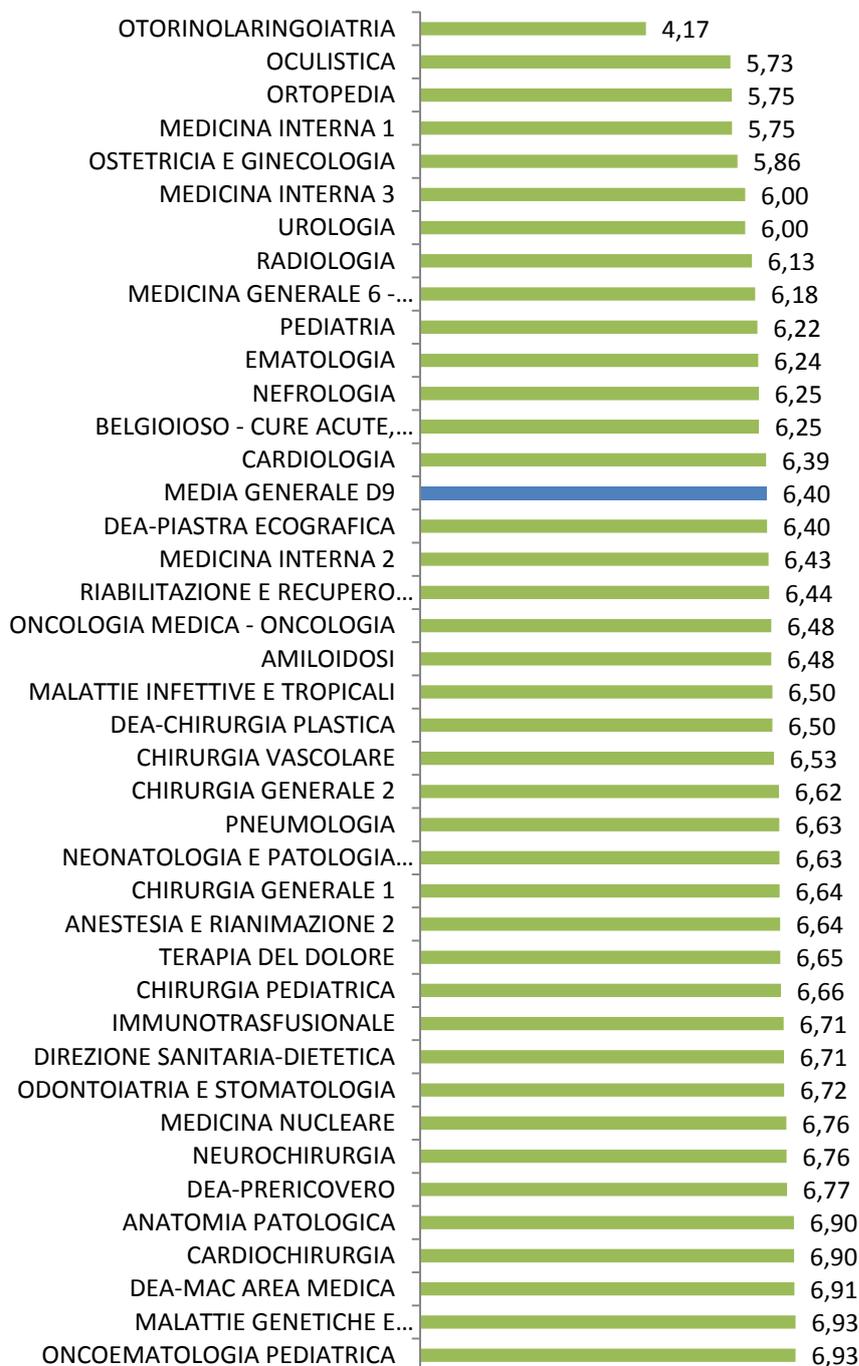
**Figura 11:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito all'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).

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



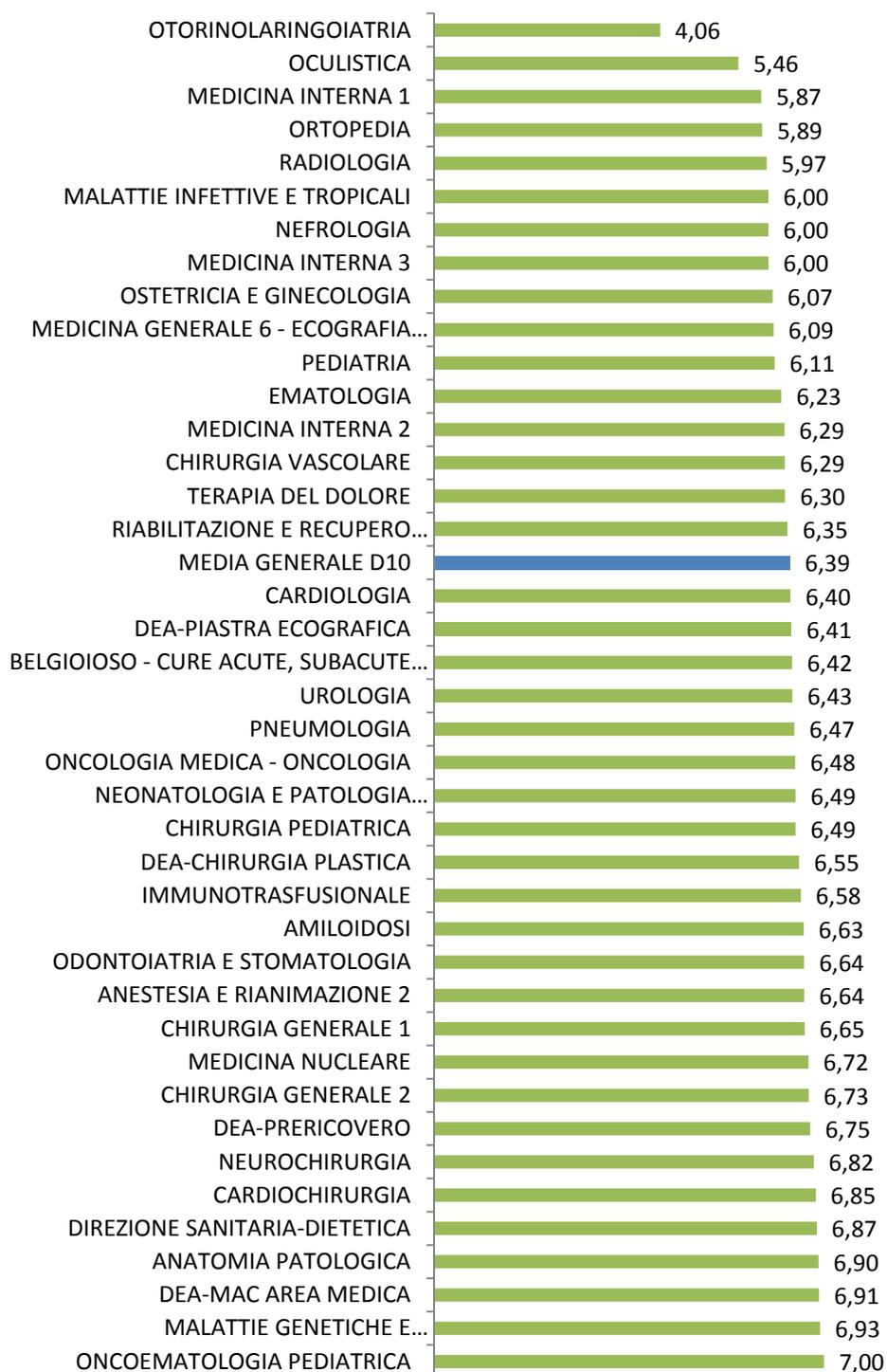
**Figura 12:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.

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



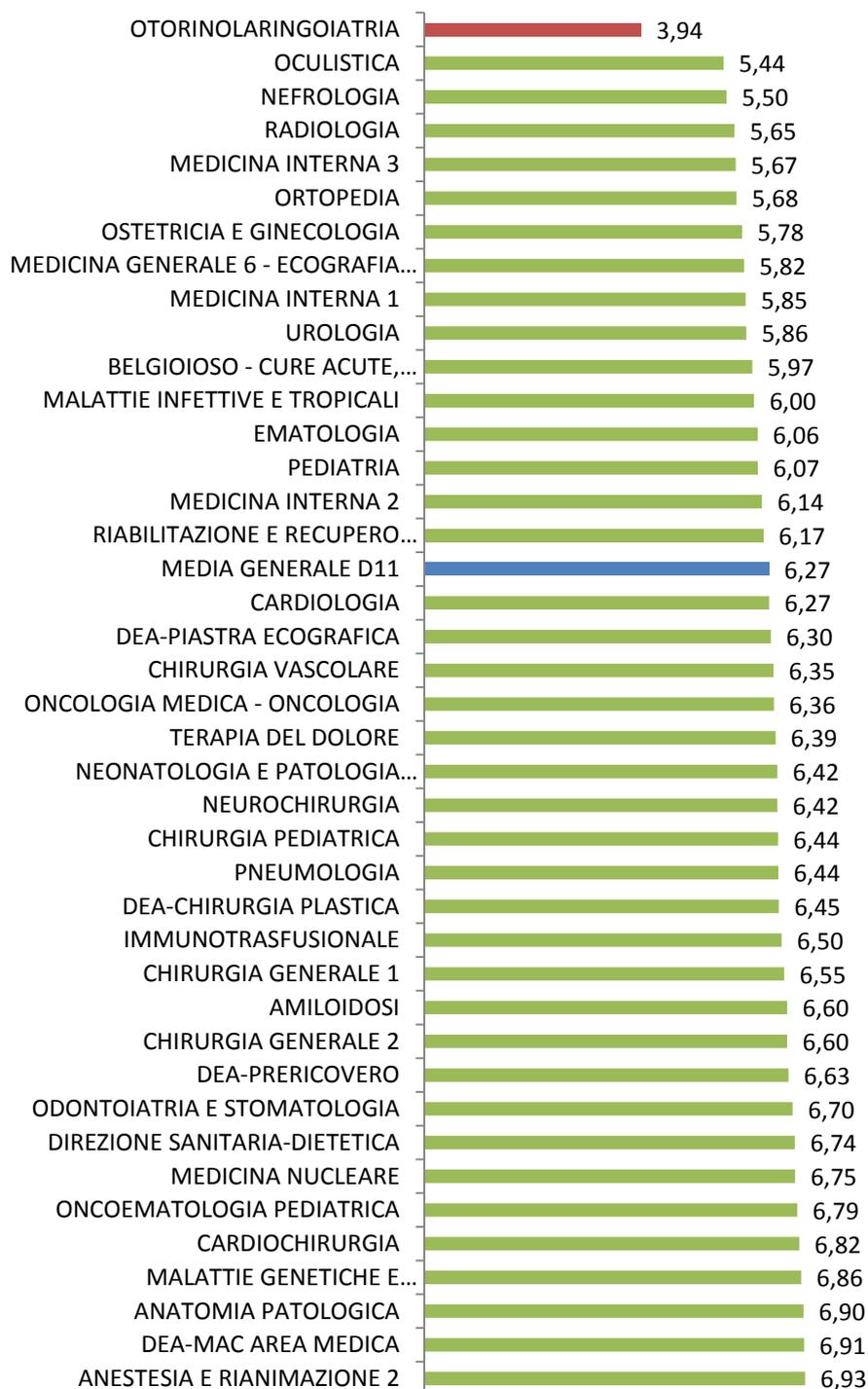
**Figura 13:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).

- **D10** Rispetto della riservatezza personale.



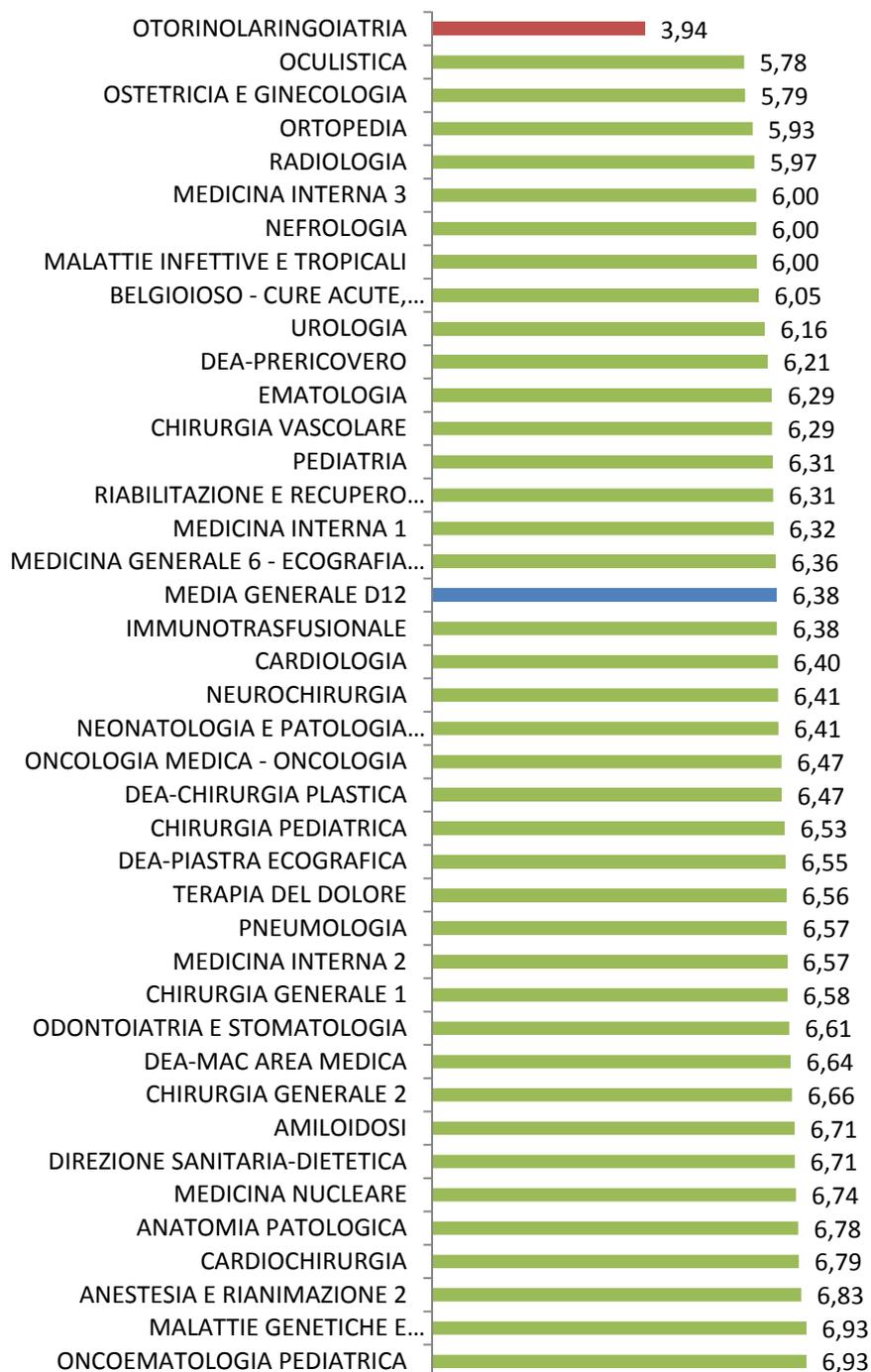
**Figura 14:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale in merito al rispetto della riservatezza personale.

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



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

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



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

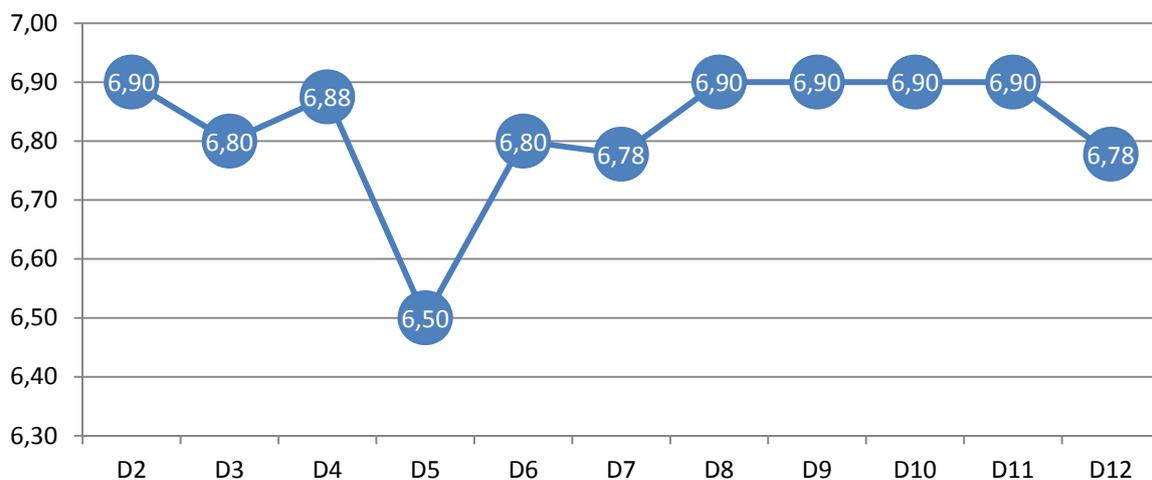


Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata per ciascuna Struttura Complessa, anche per evidenziare la distribuzione del campione raccolto.

### **S.C. Anatomia Patologica**

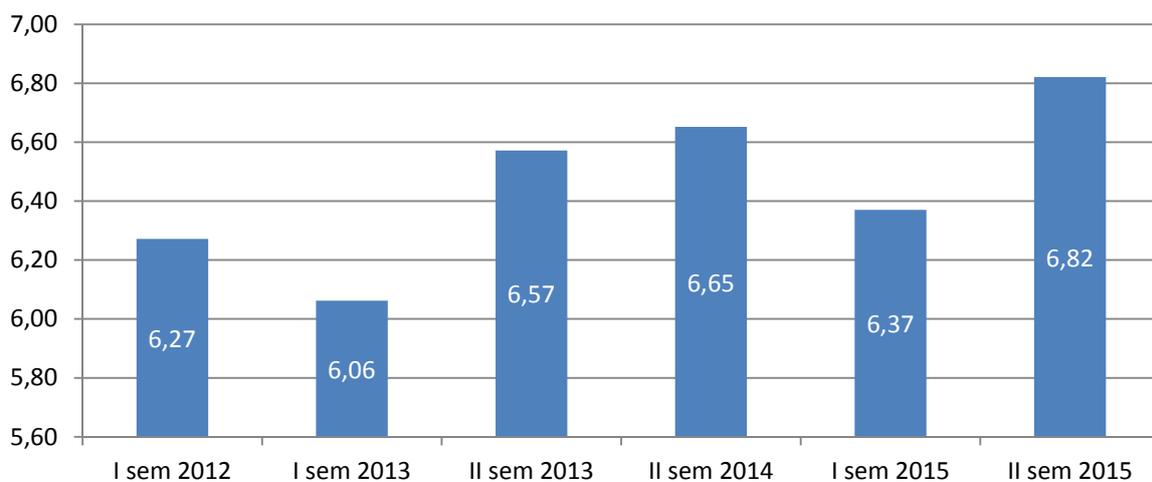
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

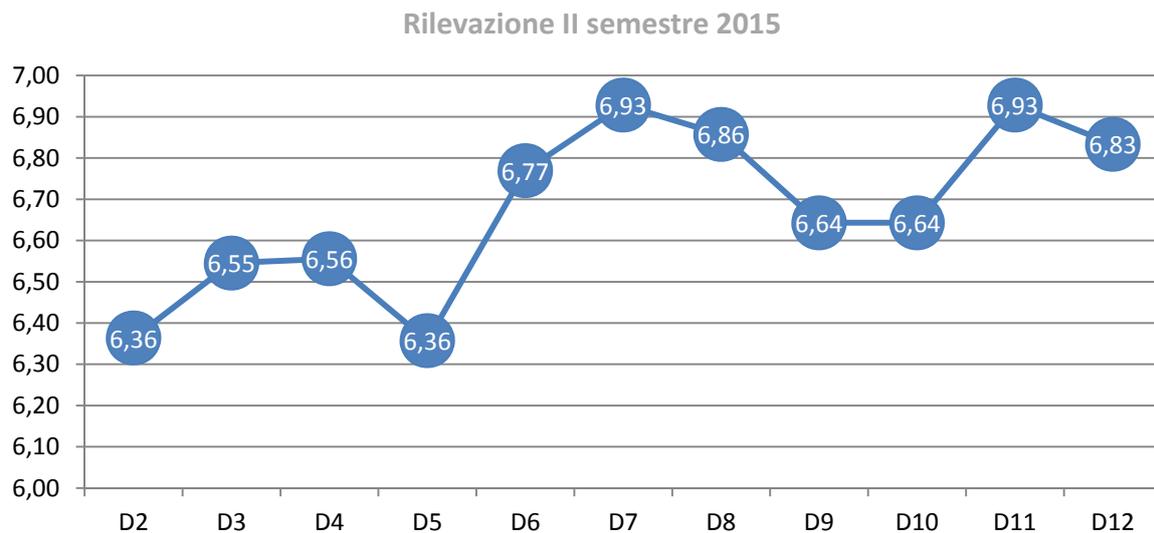
Valutazione media 2012-2015



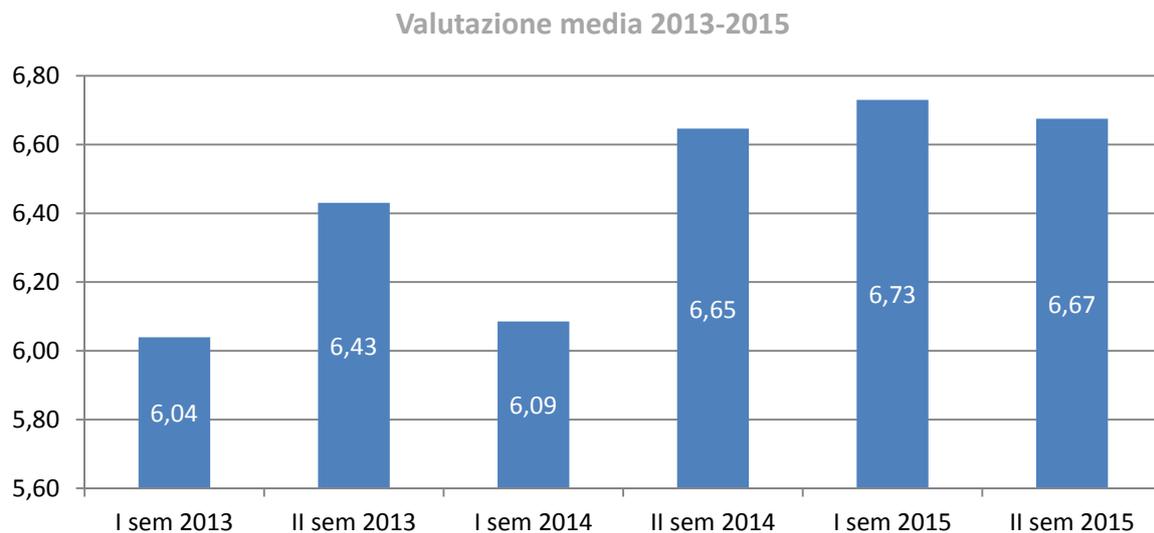


## S.C. Anestesia e Rianimazione 2

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

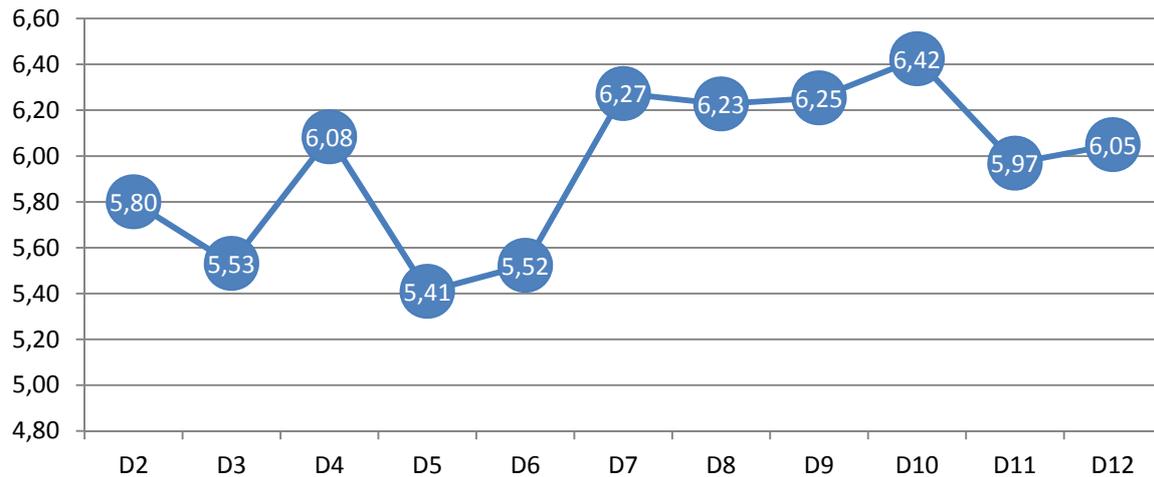




### S.C. Belgioioso

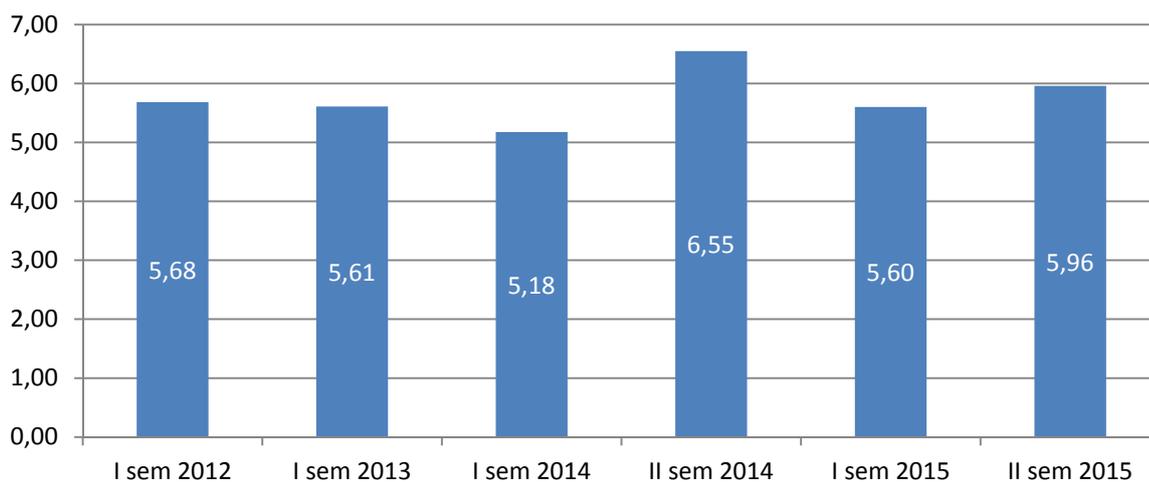
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

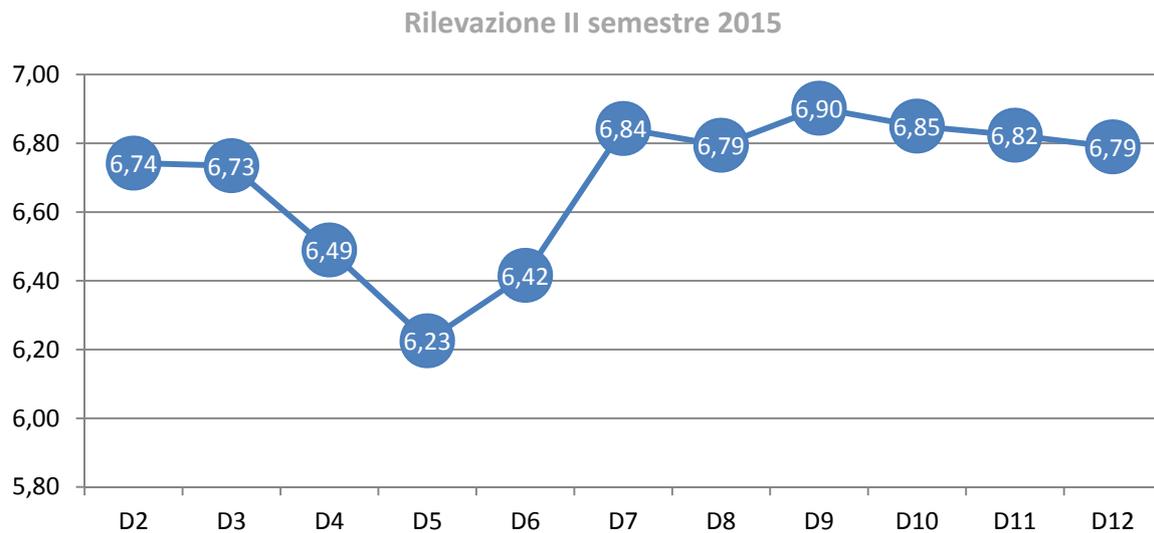
Valutazione media 2012-2015



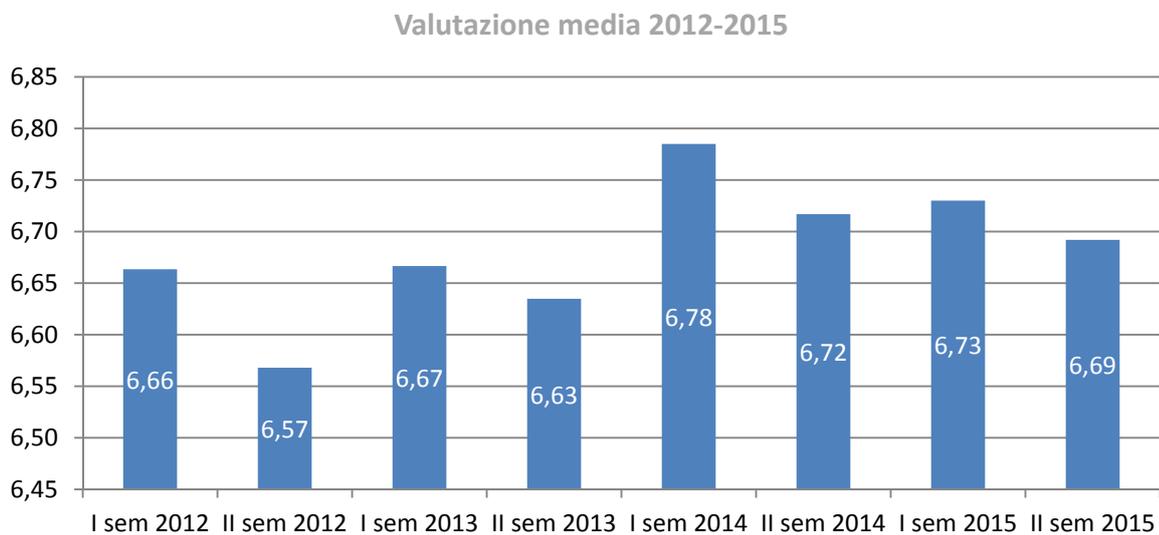


## S.C. Cardiochirurgia

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



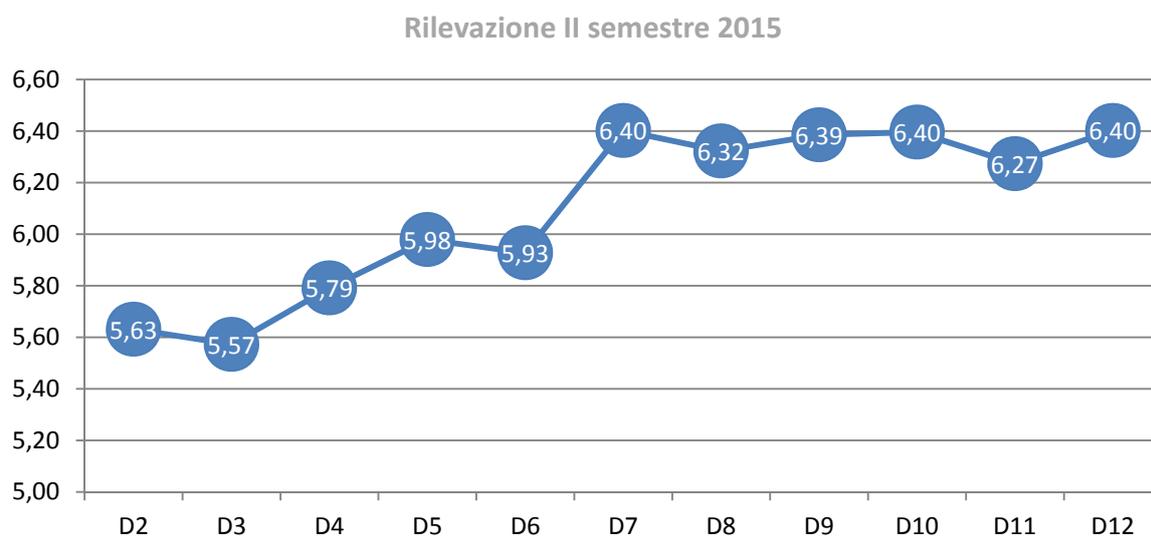
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



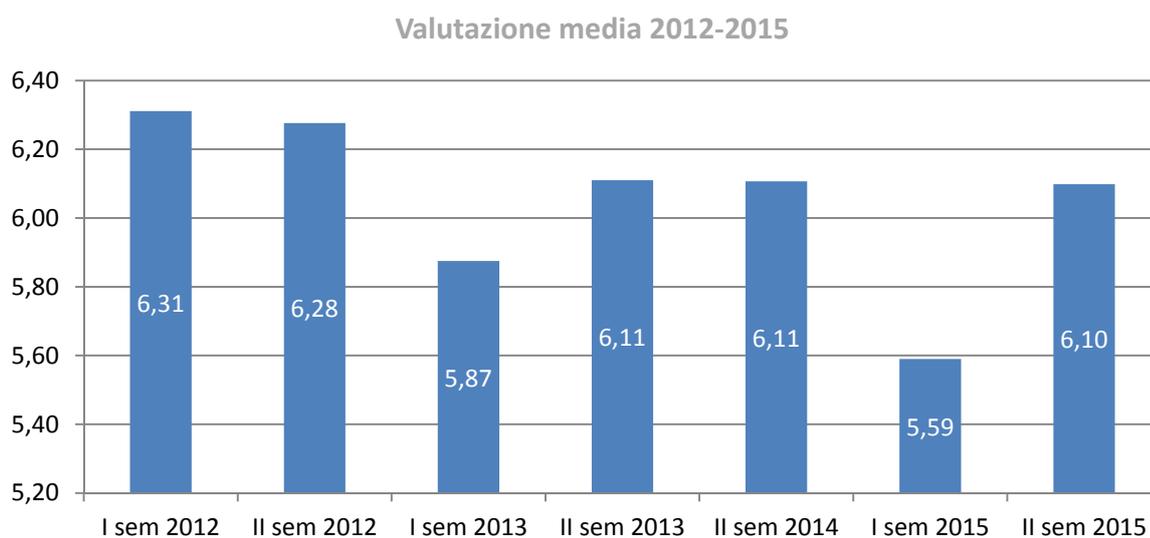


## S.C. Cardiologia

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



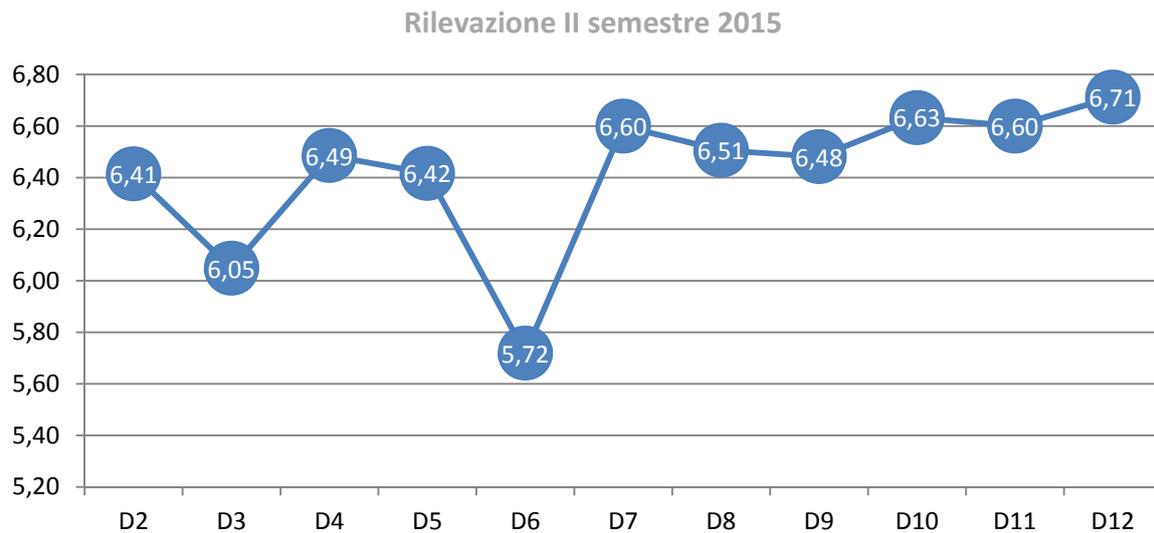
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



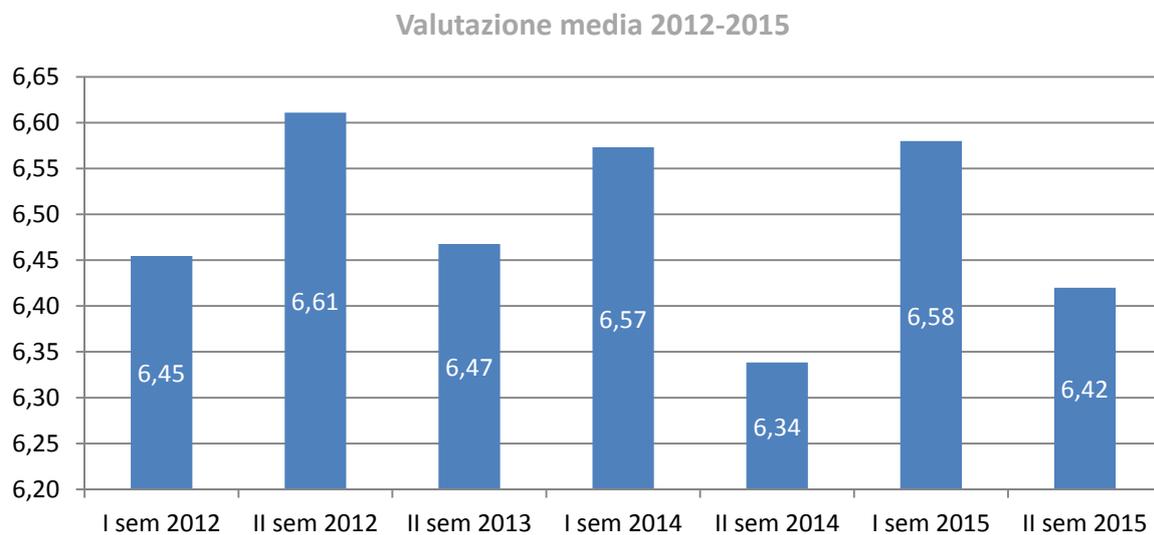


## S.C. Centro Amiloidosi

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



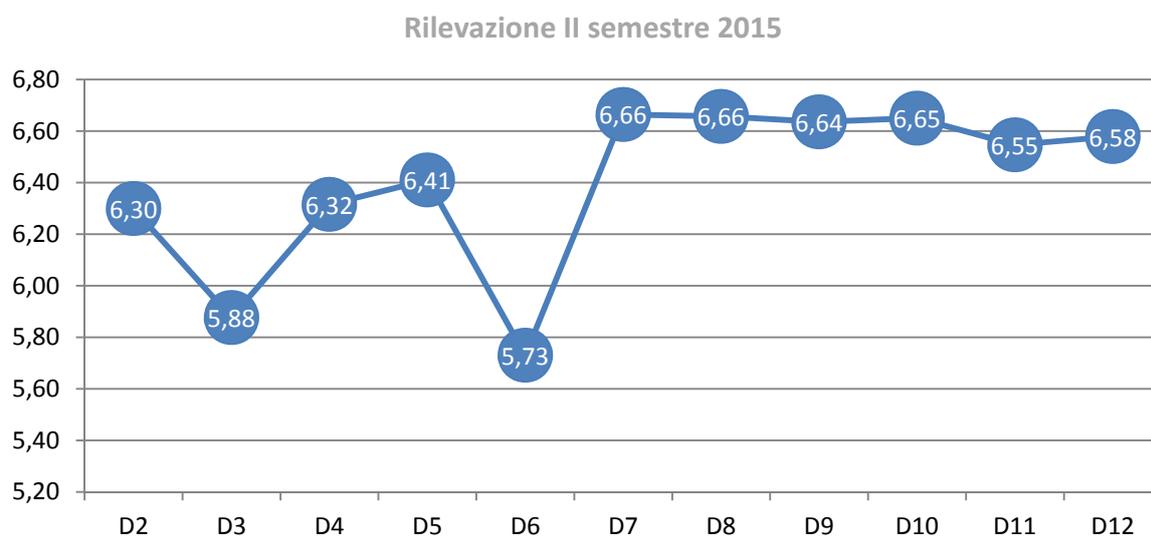
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



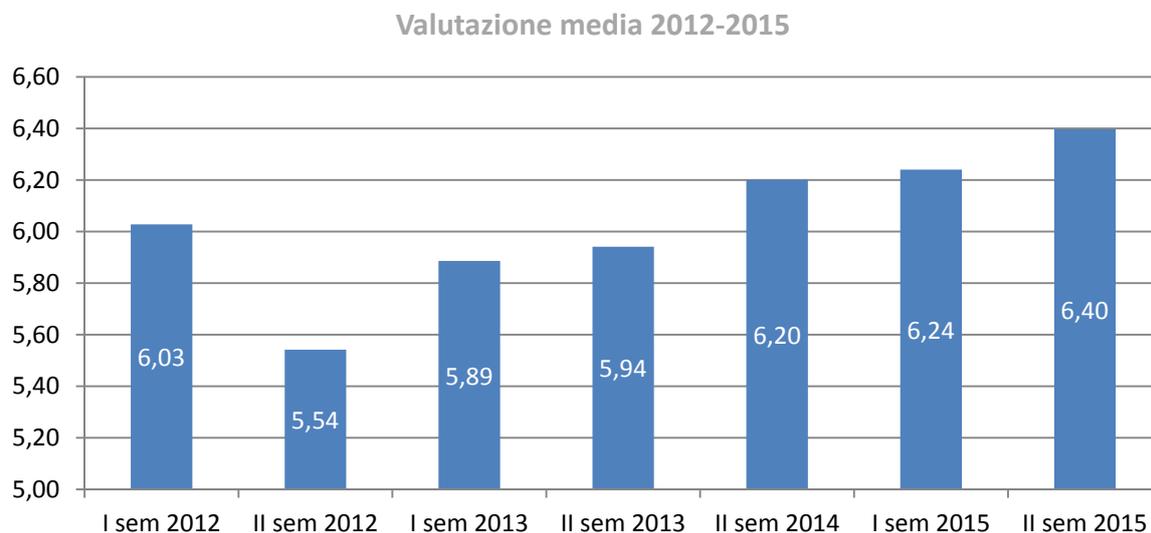


### S.C. Chirurgia Generale 1

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



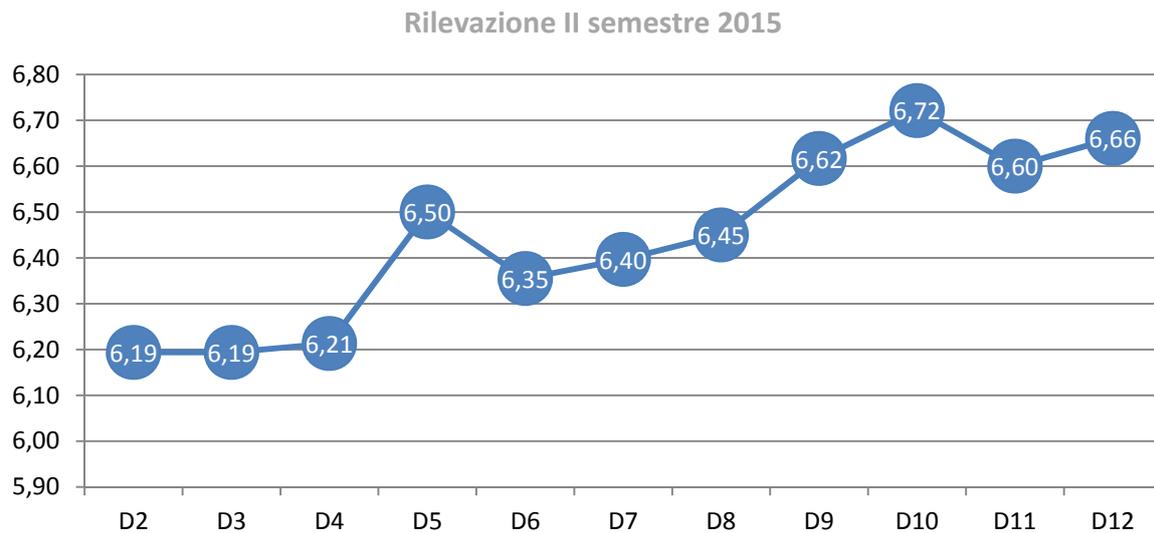
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



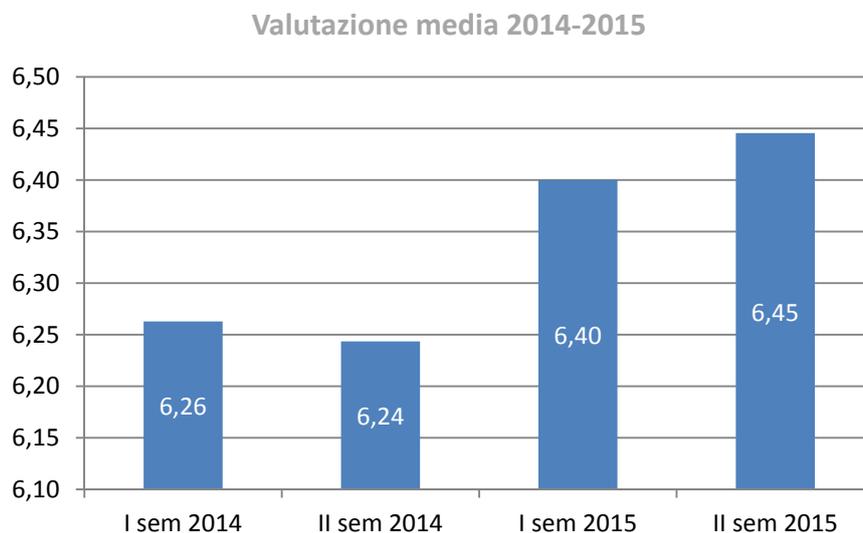


## S.C. Chirurgia Generale 2

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



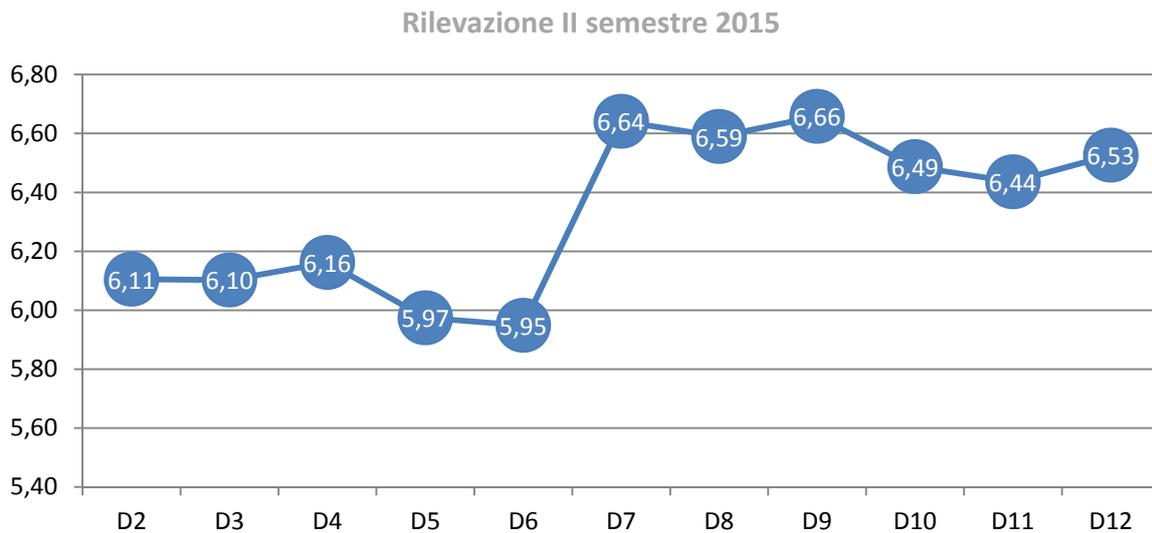
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2014-2015



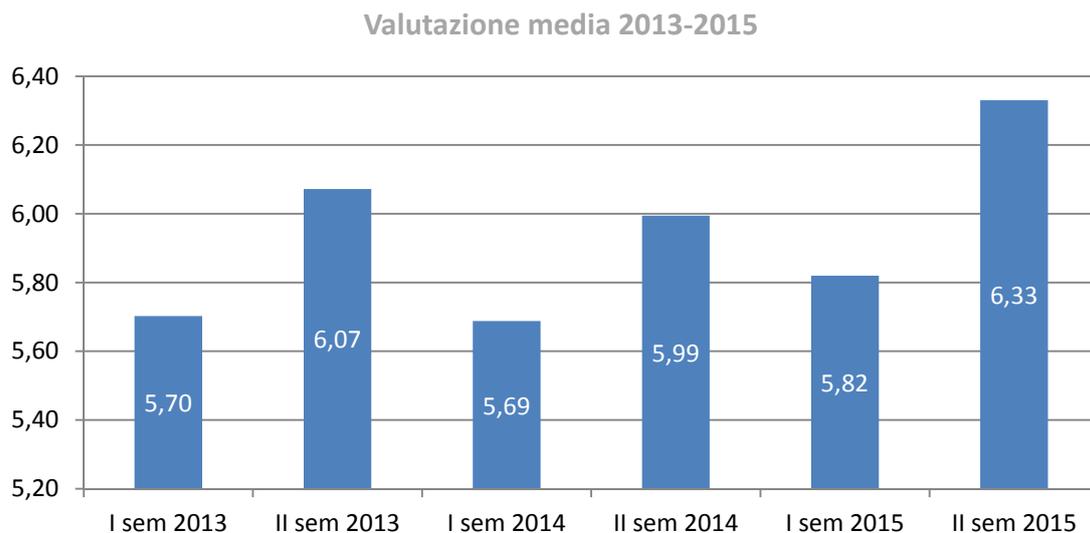


### S.C. Chirurgia Pediatrica

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



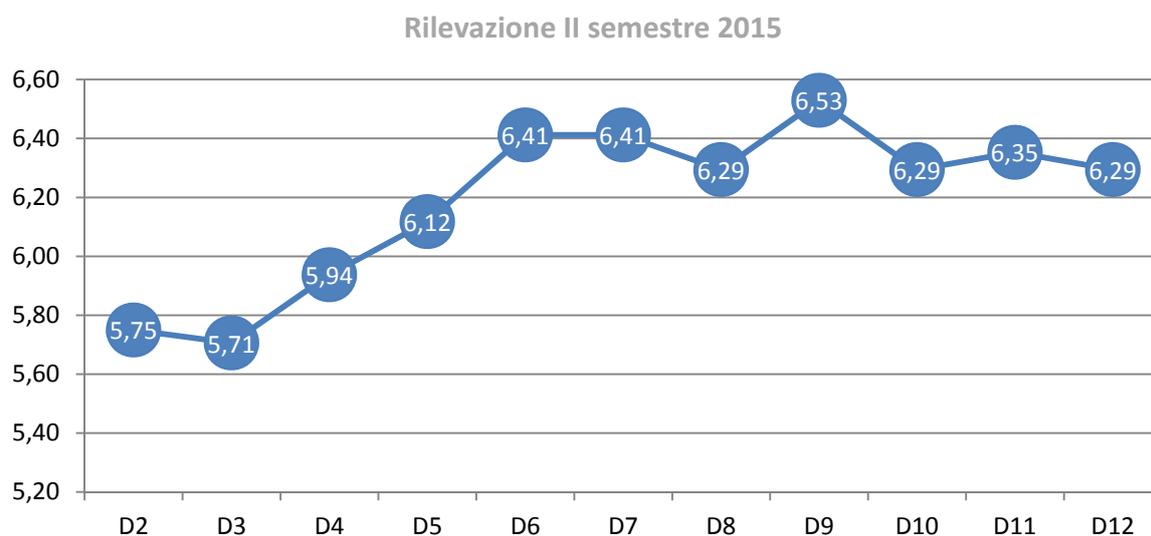
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015



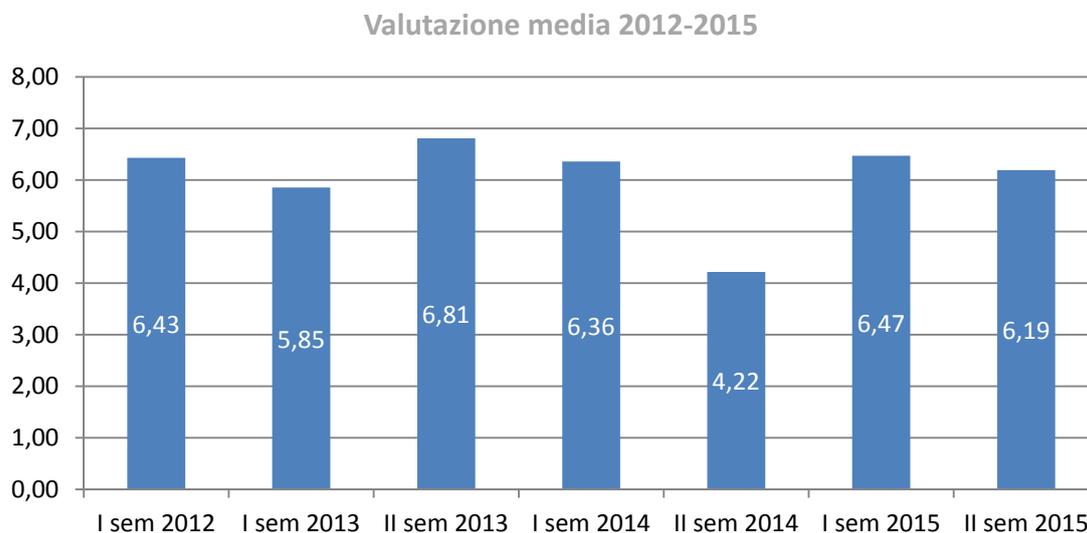


## S.C. Chirurgia Vascolare

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



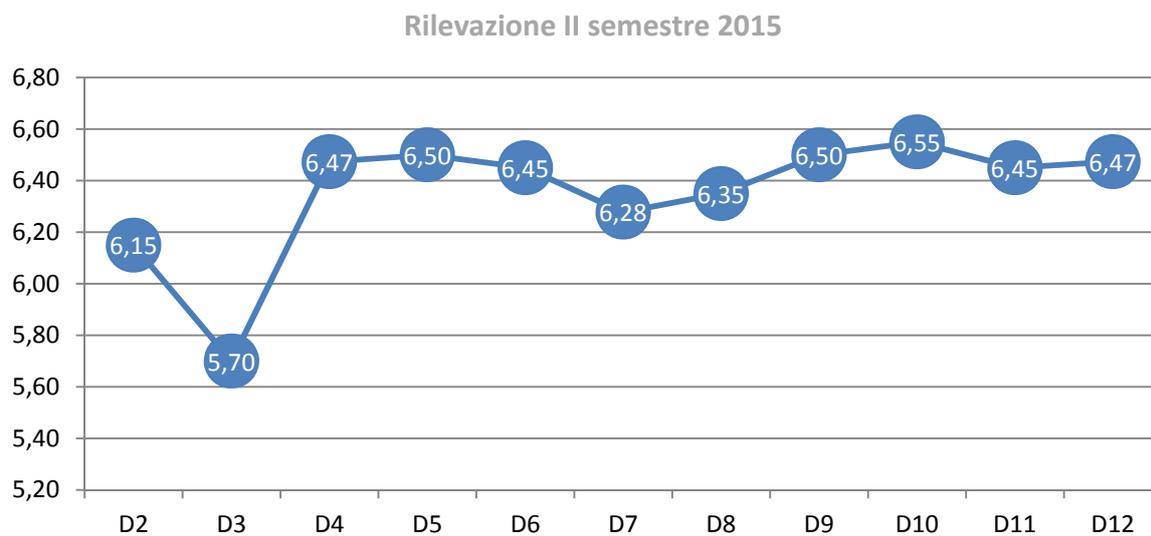
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015





### S.C. DEA-Chirurgia Plastica

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

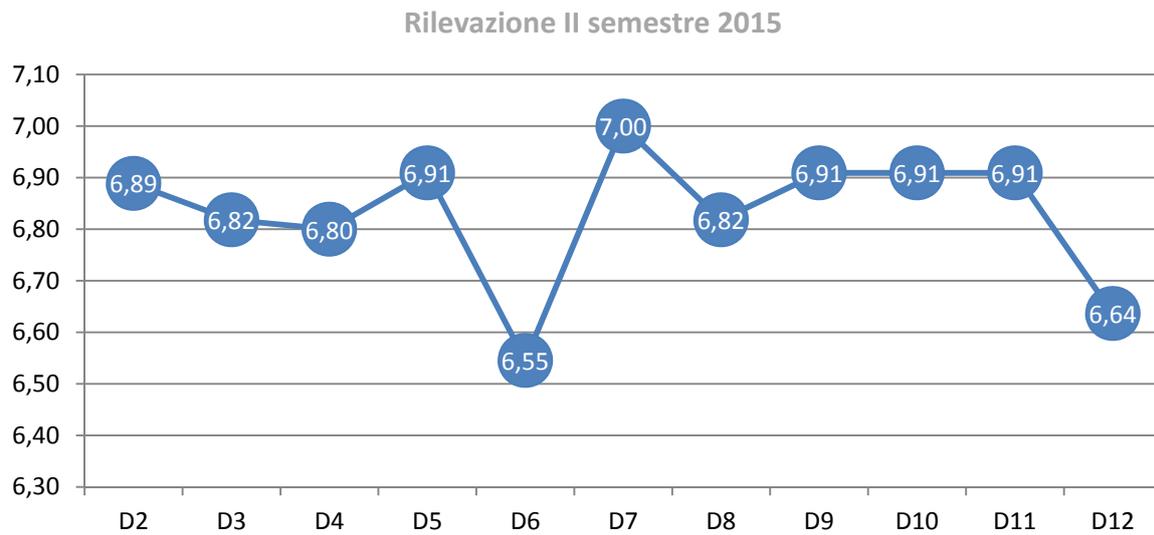


Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni.



### S.C. DEA-MAC Area Medica

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

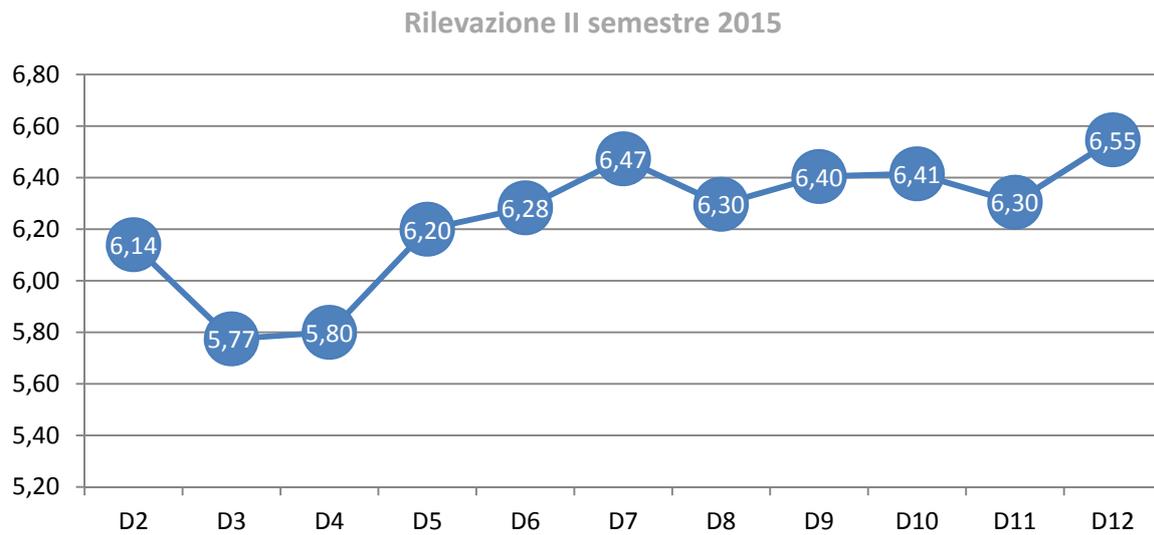


Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni.



### S.C. DEA-Piastra Ecografica

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

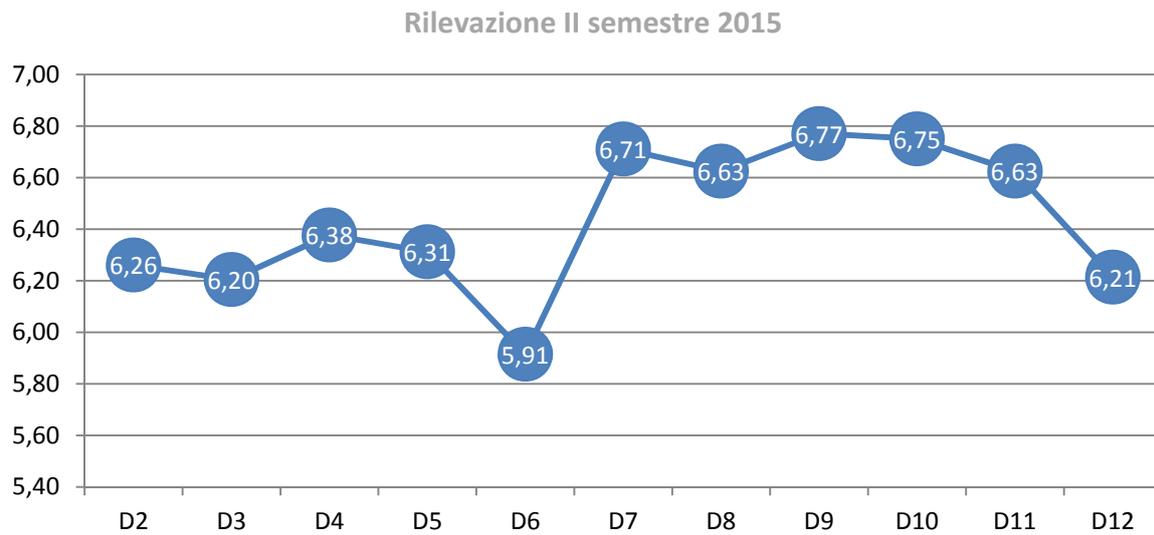


Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni.



### S.C. DEA-Prericovero

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

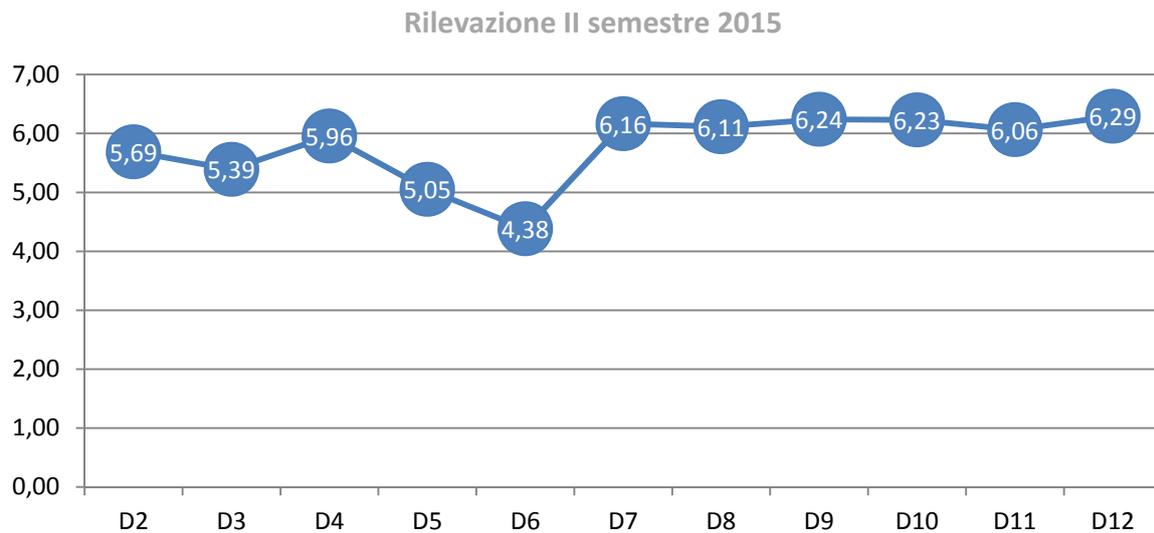


Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni.

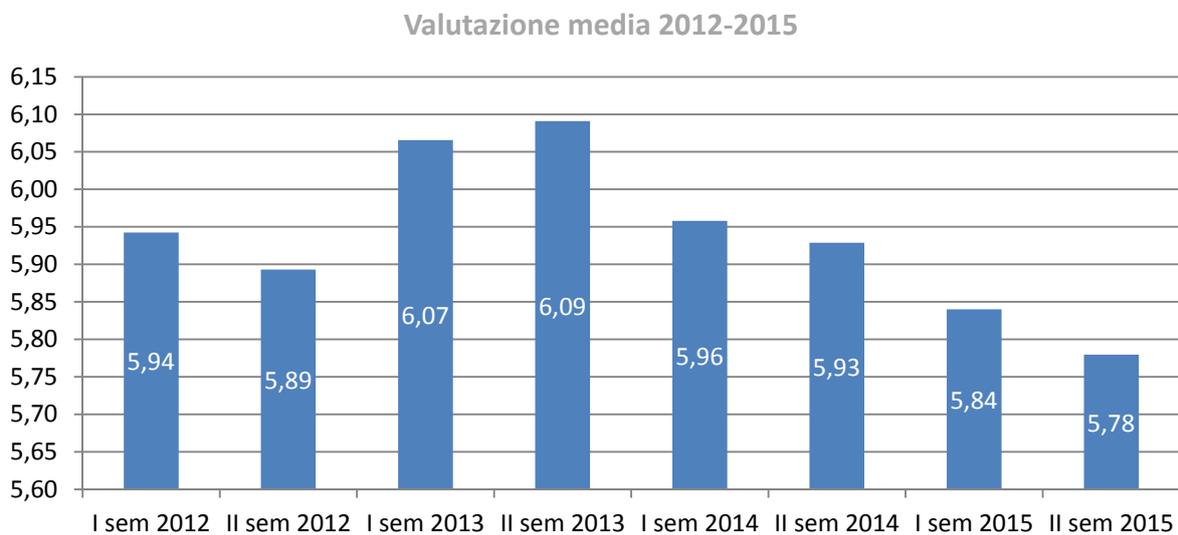


## S.C. Ematologia

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



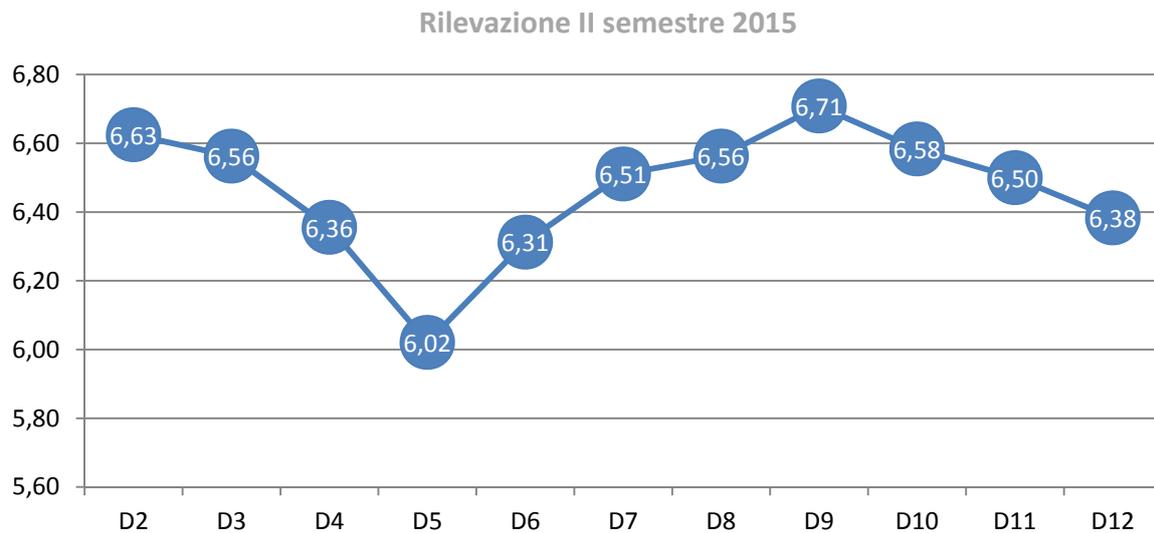
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



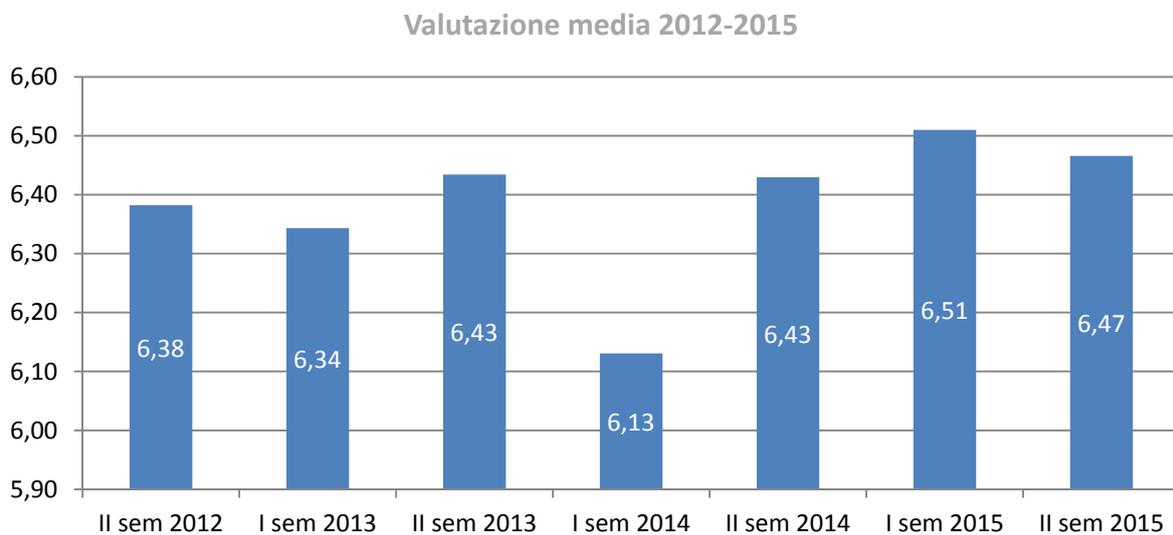


### S.C. Immunotrasfusionale

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



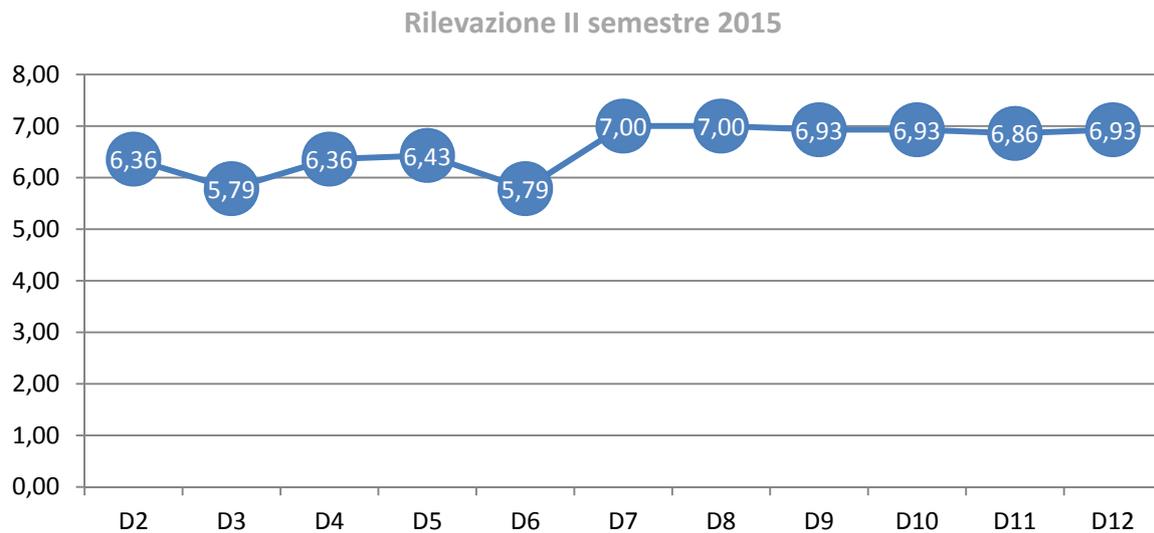
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015





## S.C. Malattie Genetiche e Cardiovascolari

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



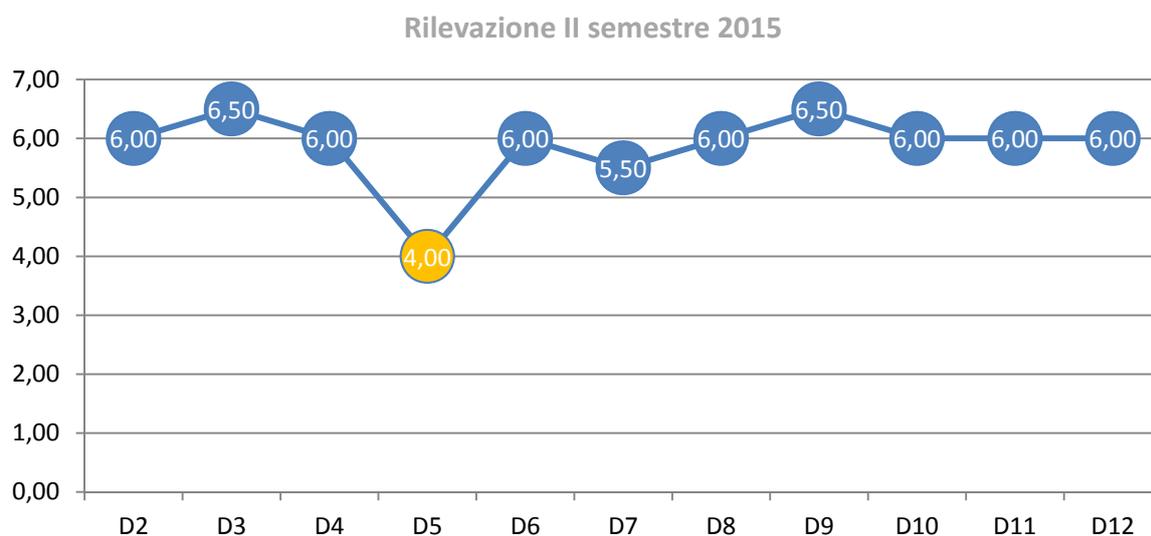
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2014-2015



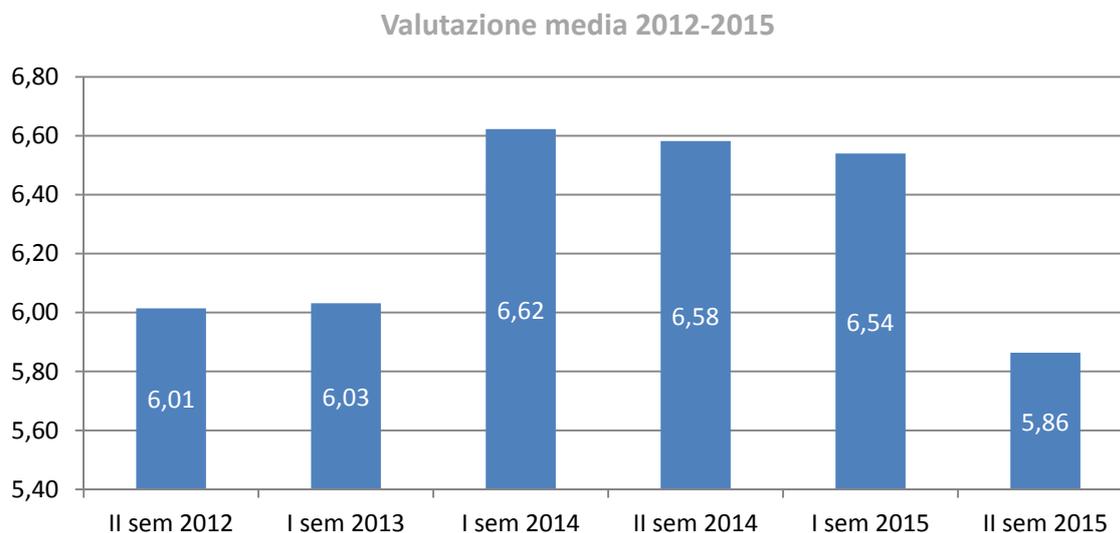


## S.C. Malattie Infettive e Tropicali

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

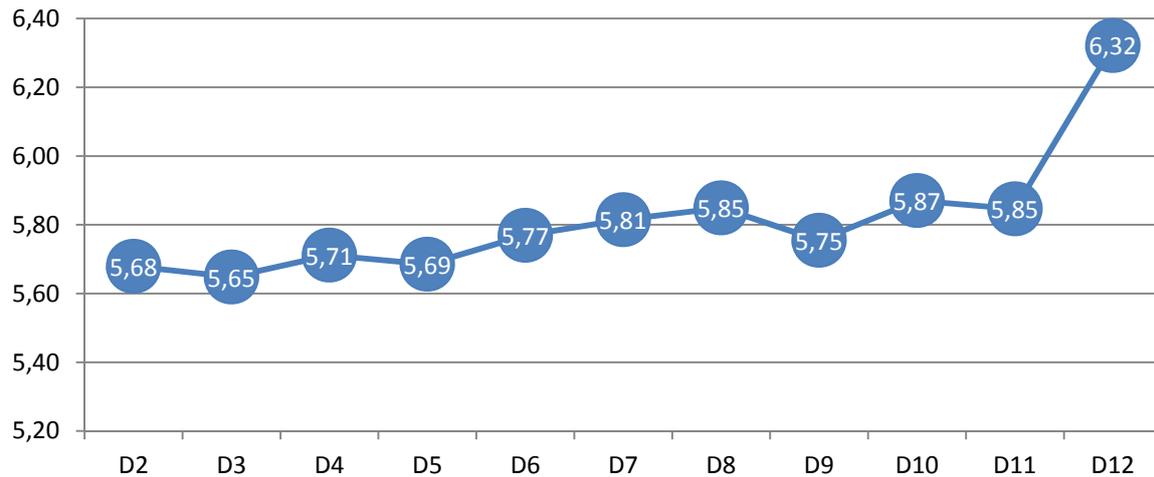




### S.C. Medicina Interna 1

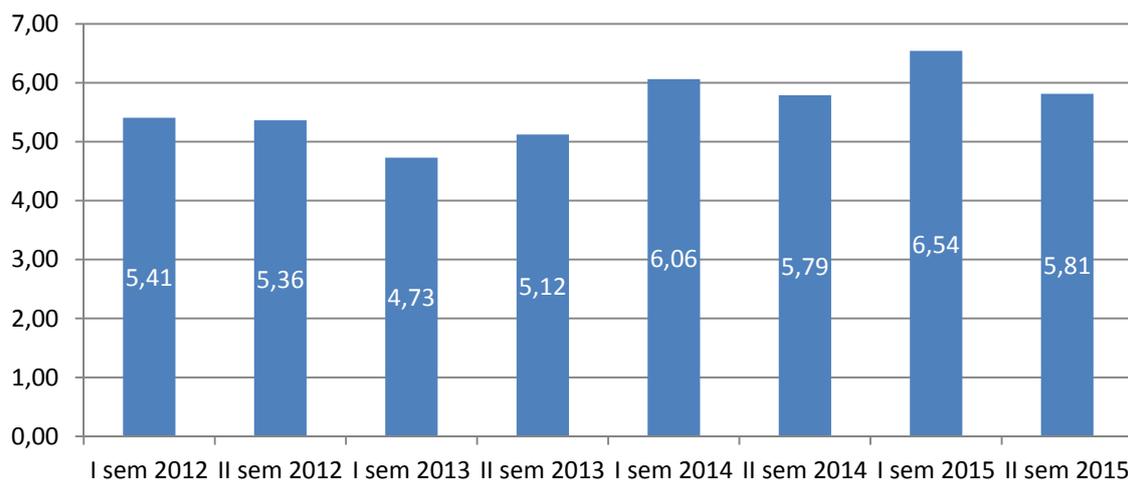
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

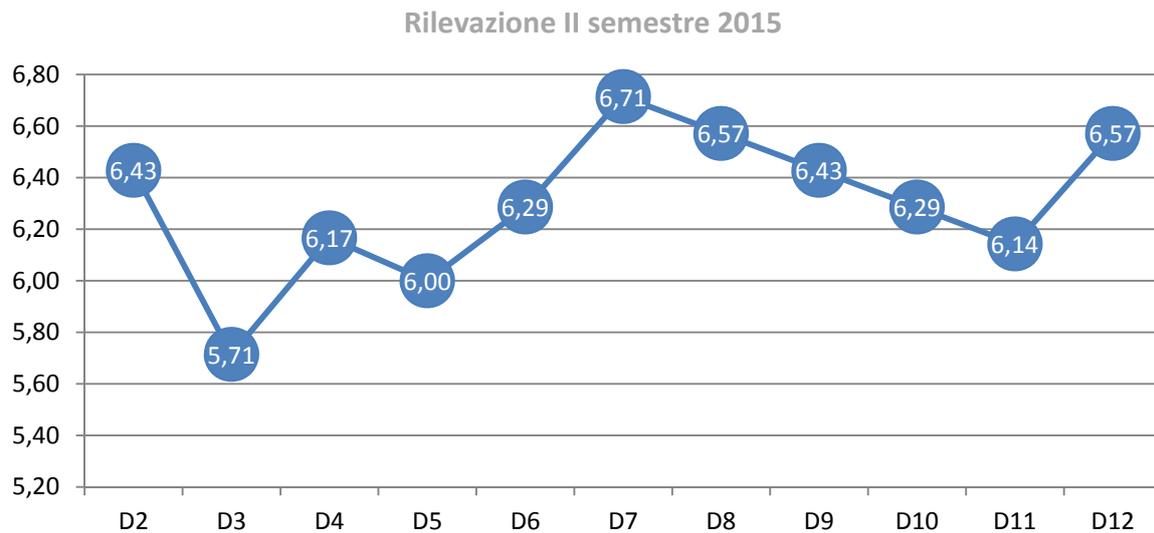
Valutazione media 2012-2015



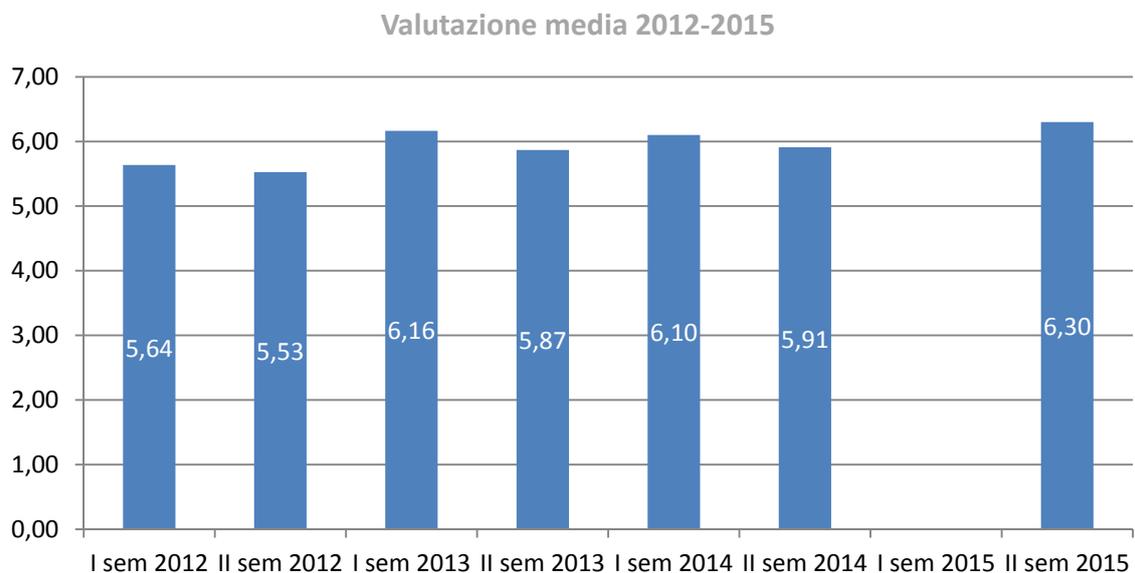


## S.C. Medicina Interna 2

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



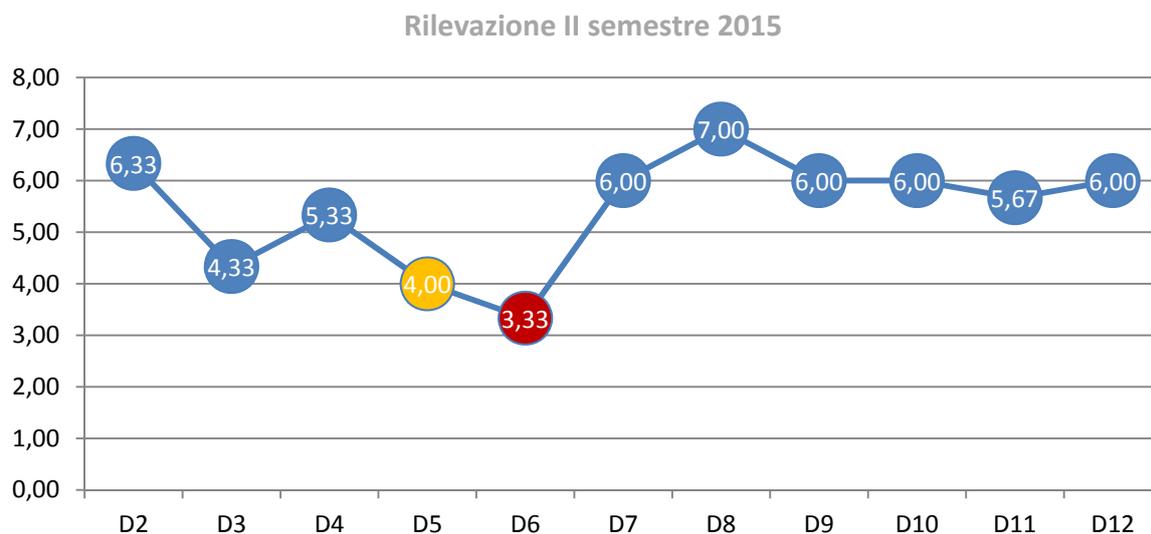
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



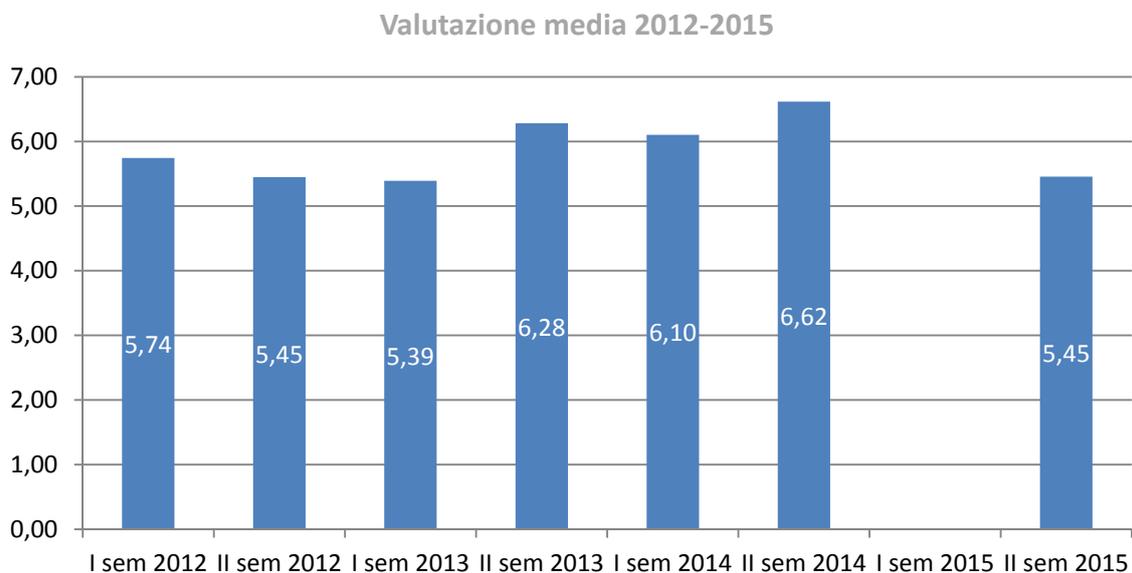


### S.C. Medicina Interna 3

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



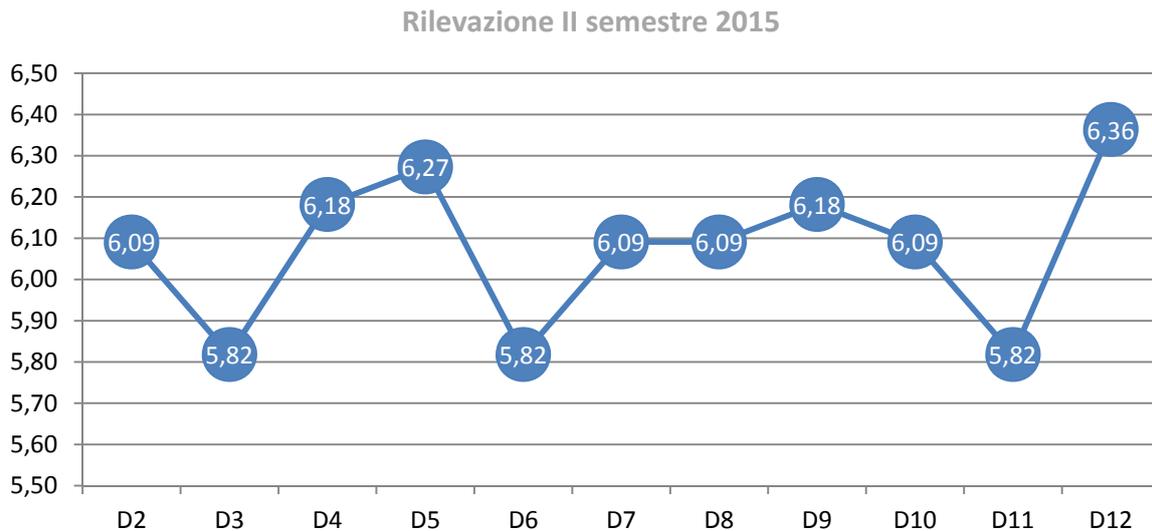
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



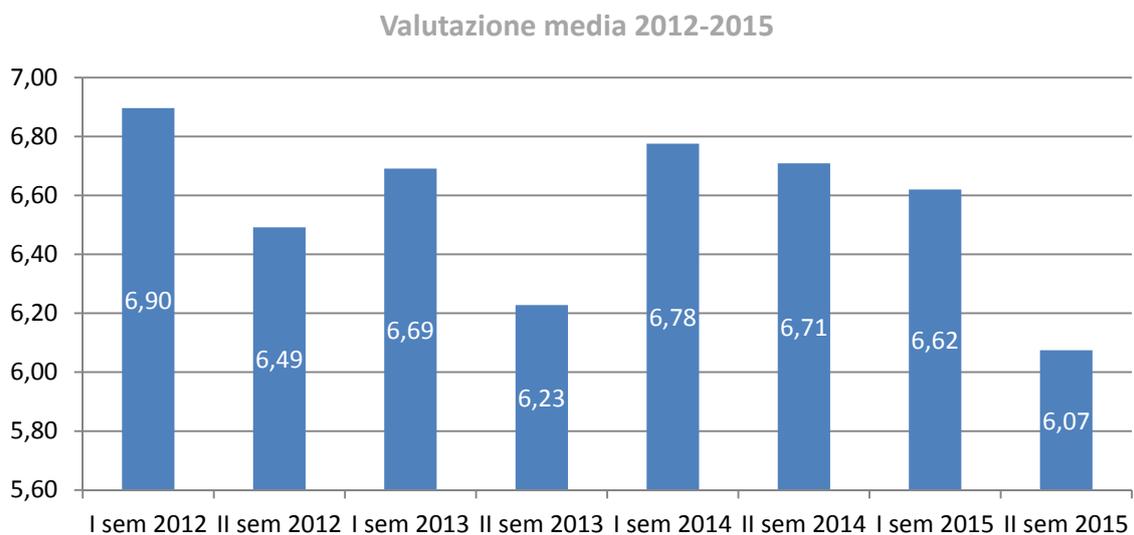


### S.C. Medicina Generale 6 :

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



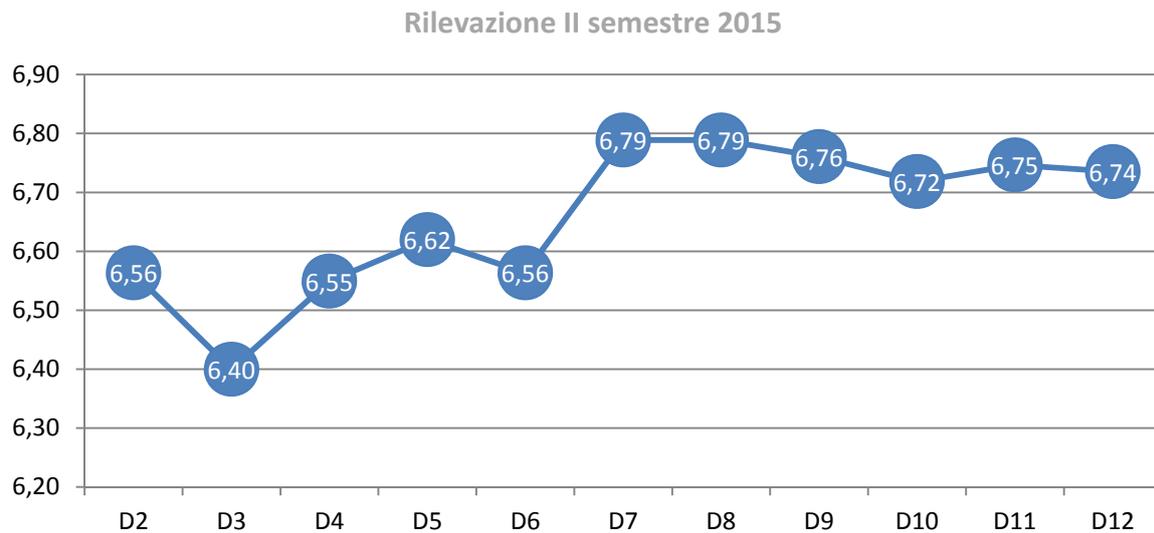
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



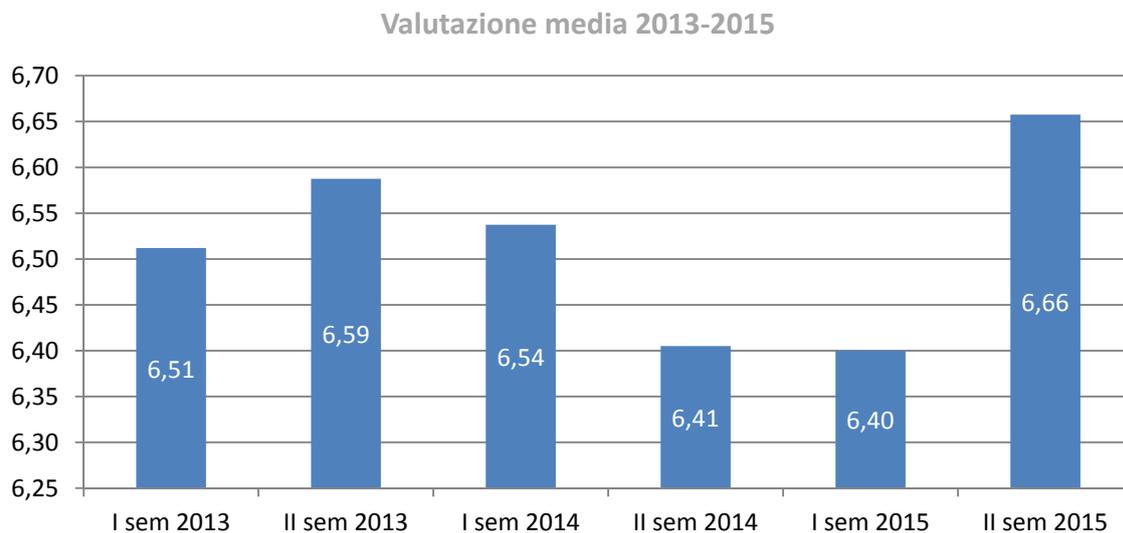


### S.C. Medicina Nucleare

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



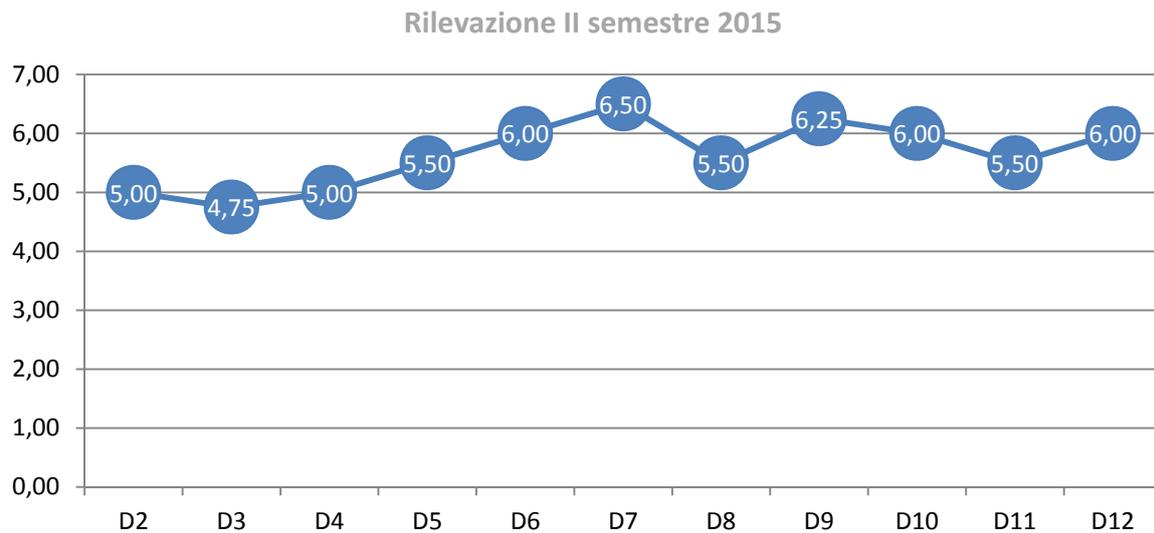
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015



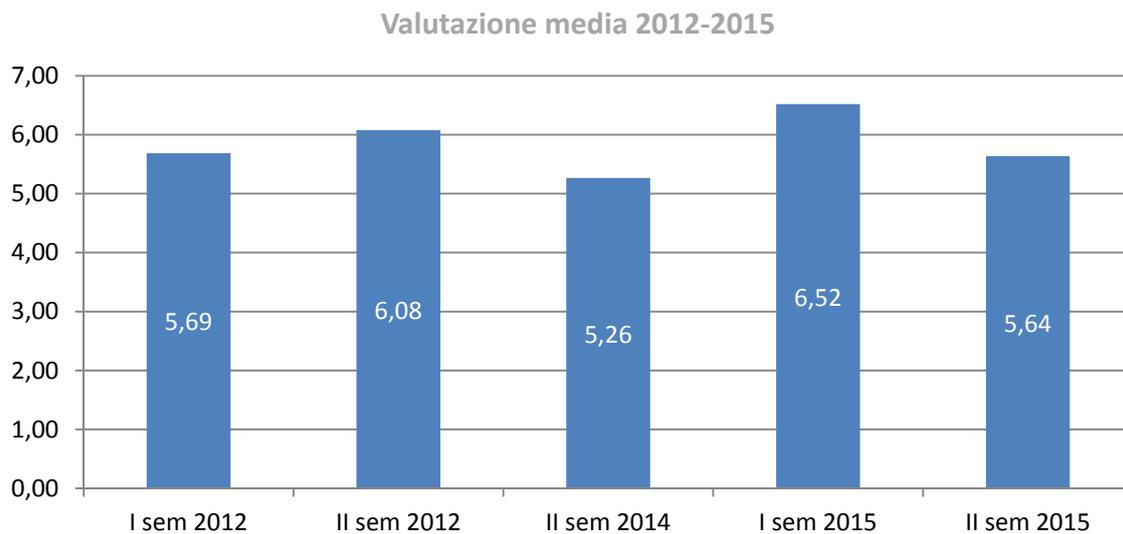


## SC Nefrologia

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



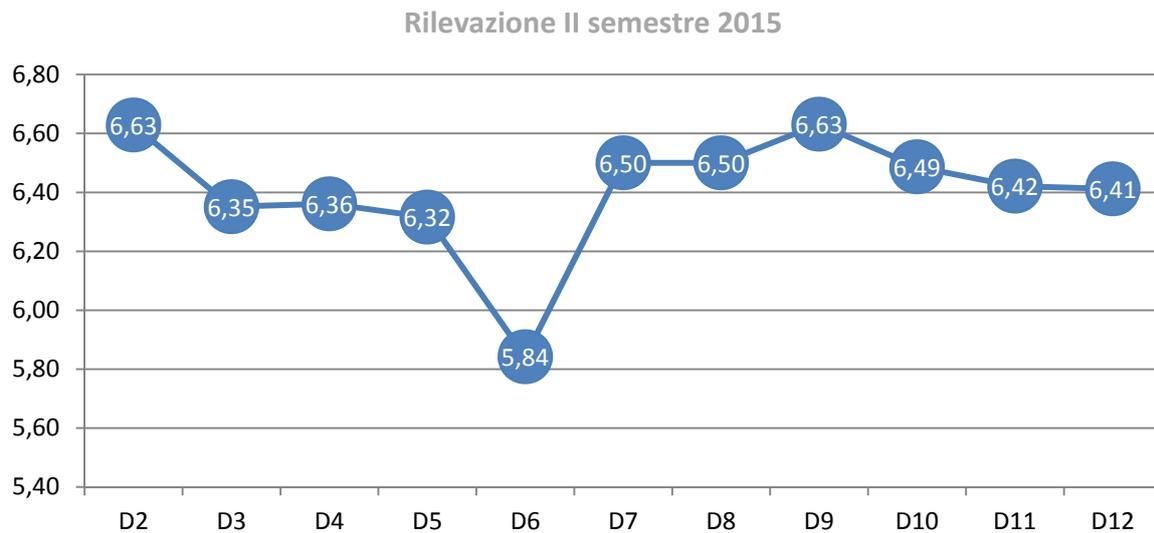
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



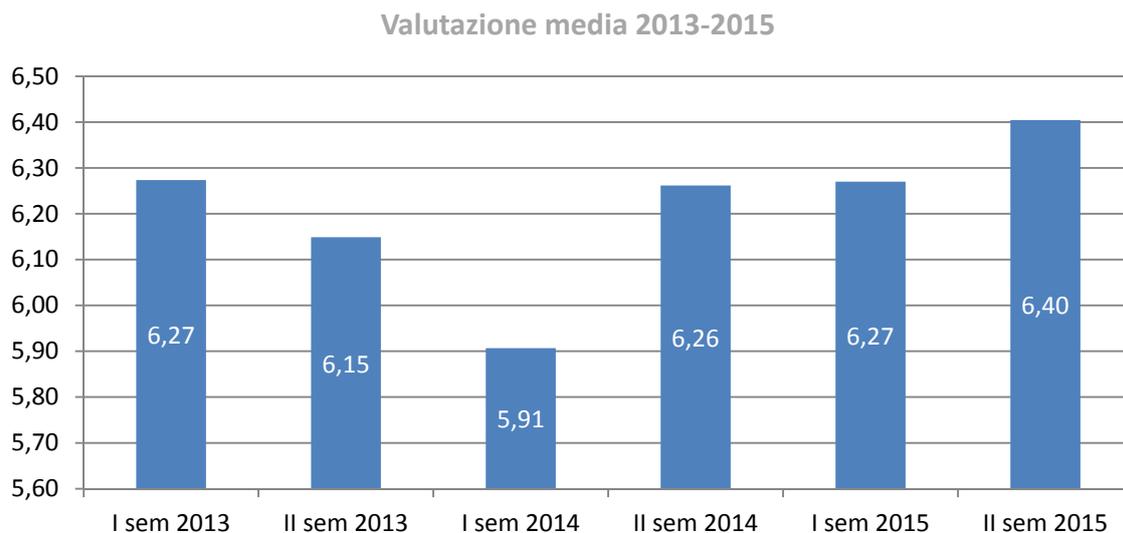


## SC Neonatologia e Patologia Neonatale

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

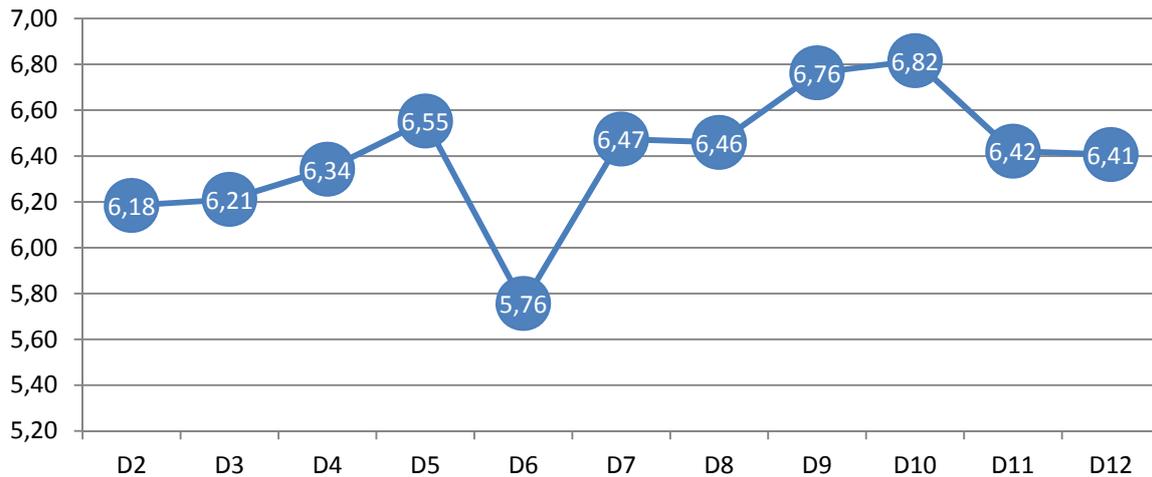




## SC Neurochirurgia

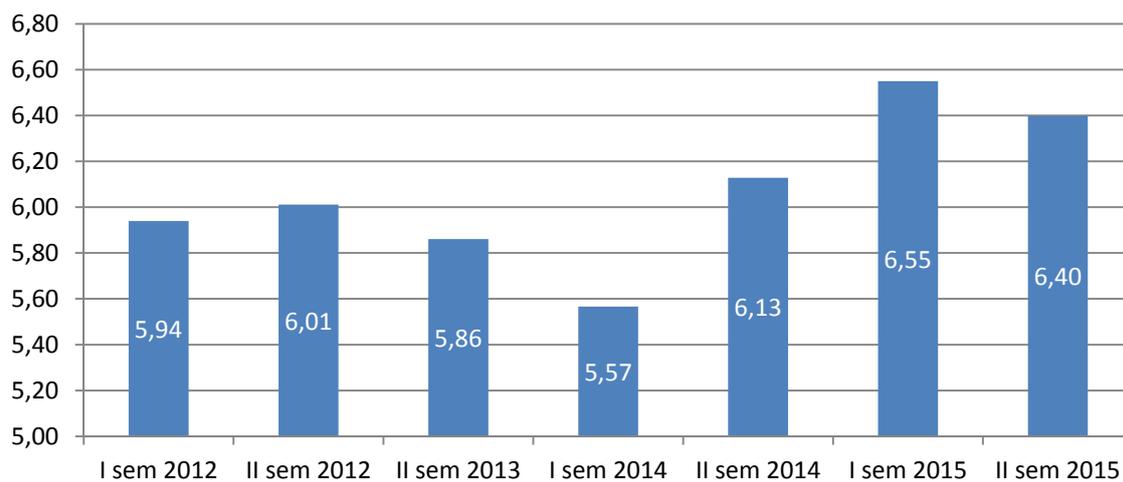
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

Valutazione media 2012-2015

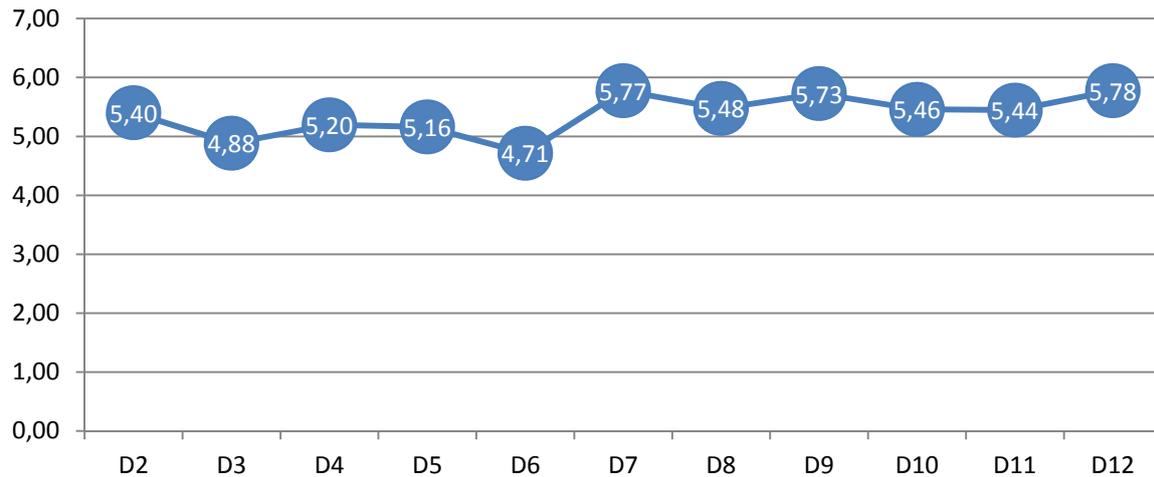




## SC Oculistica

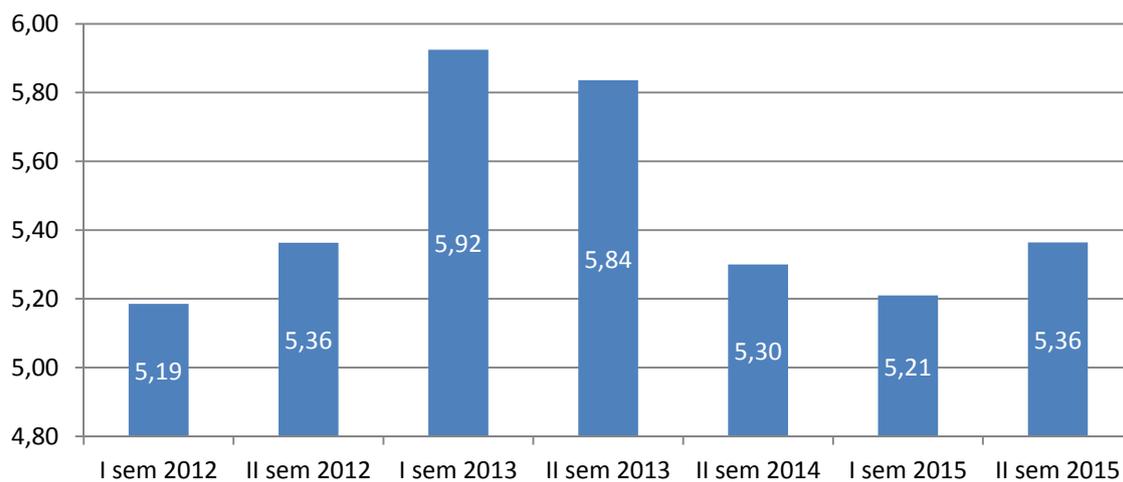
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

Valutazione media 2012-2015

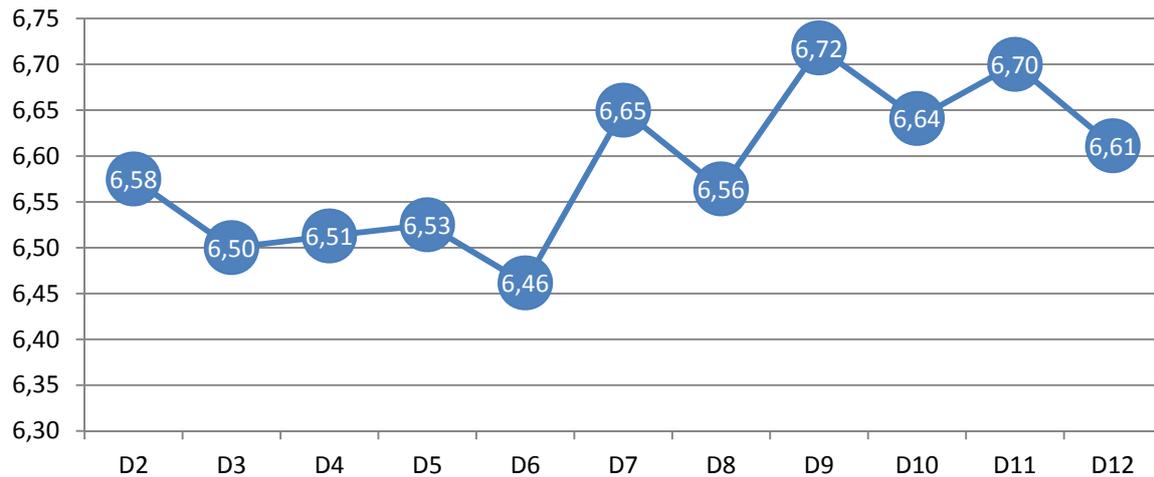




## SC Odontoiatria e Stomatologia

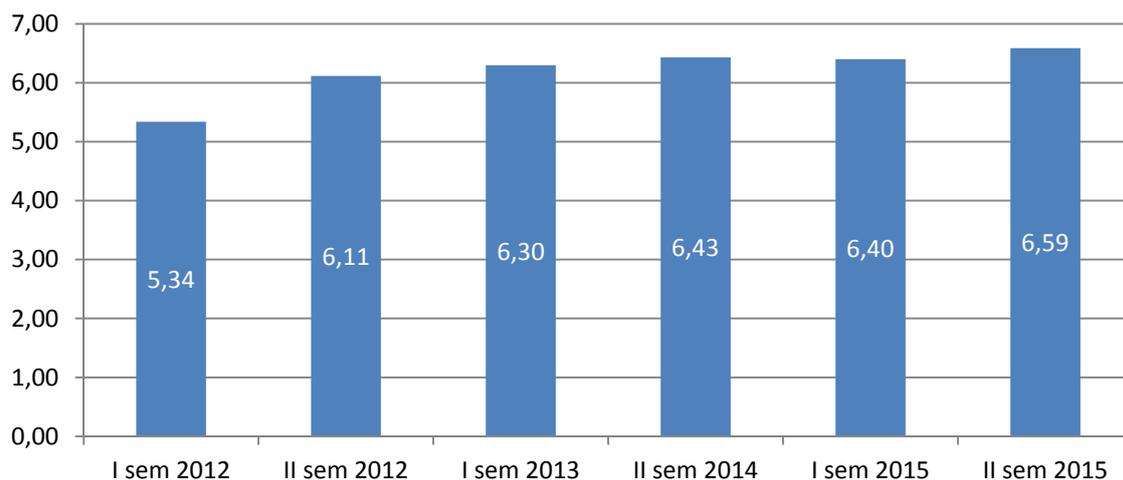
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

Valutazione media 2012-2015

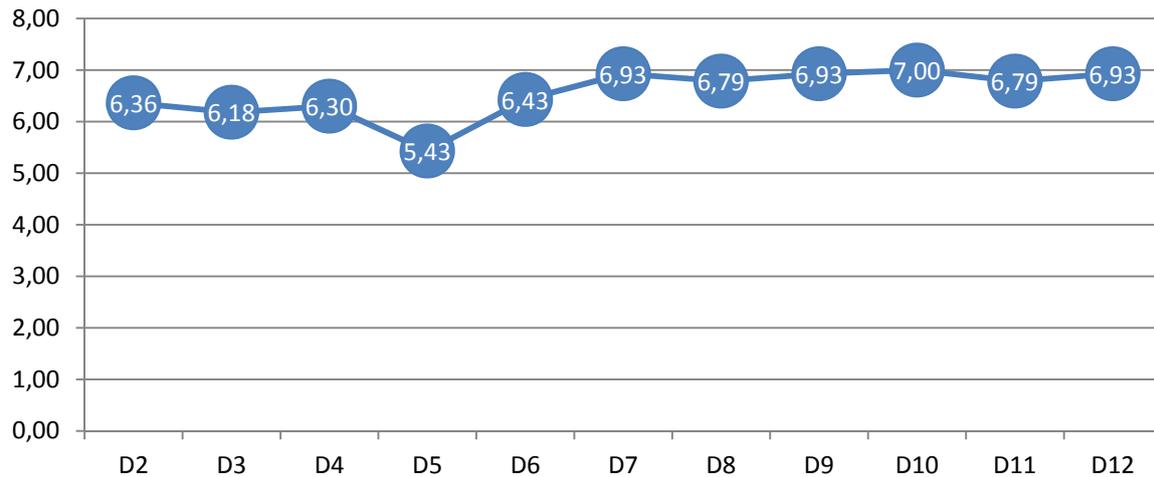




## SC Oncoematologia Pediatrica

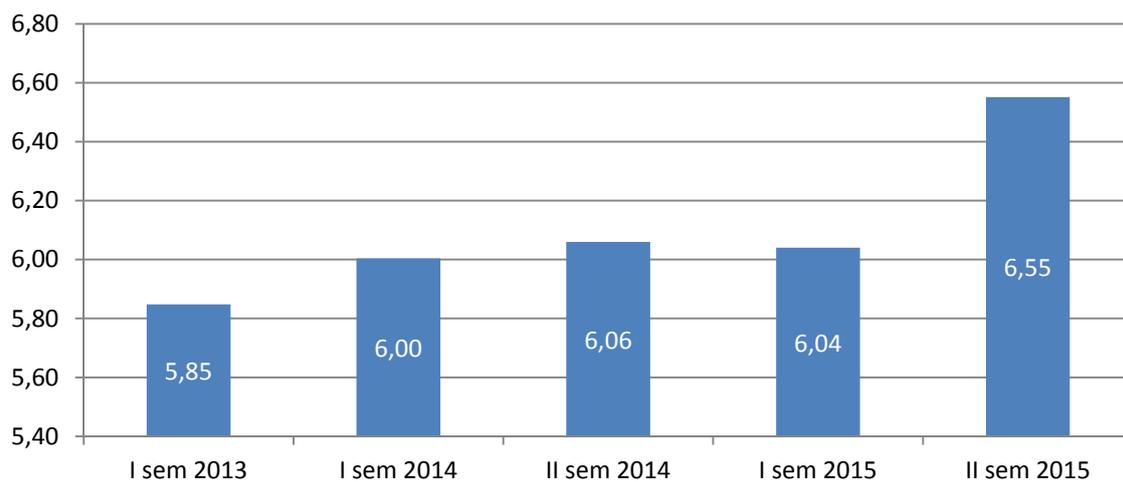
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

Valutazione media 2013-2015

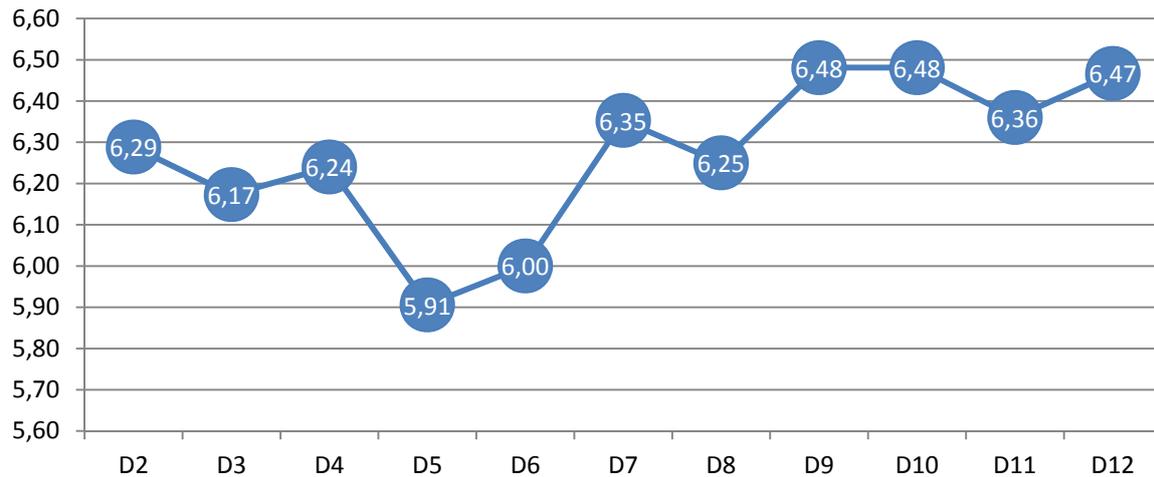




## SC Oncologia Medica – Oncologia

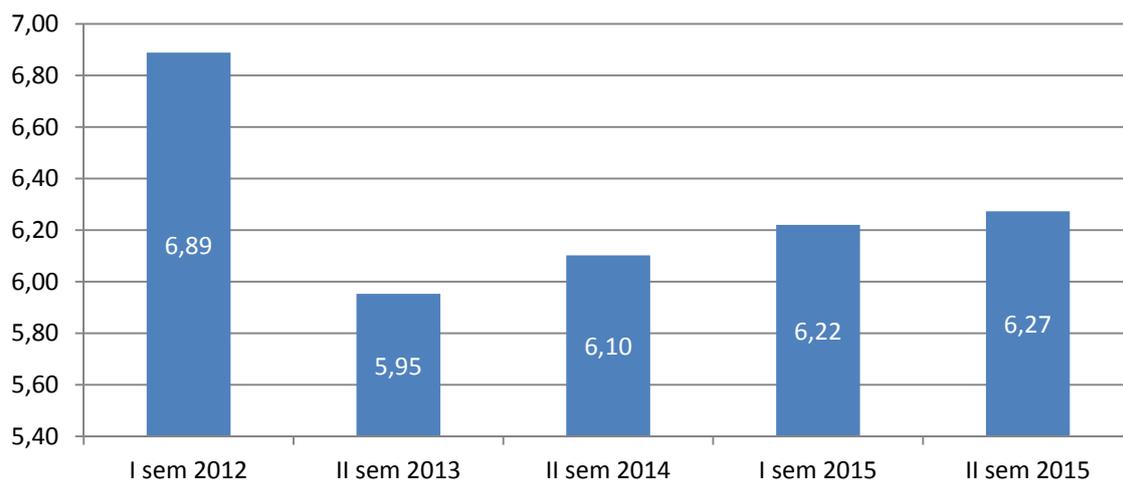
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

Valutazione media 2012-2015

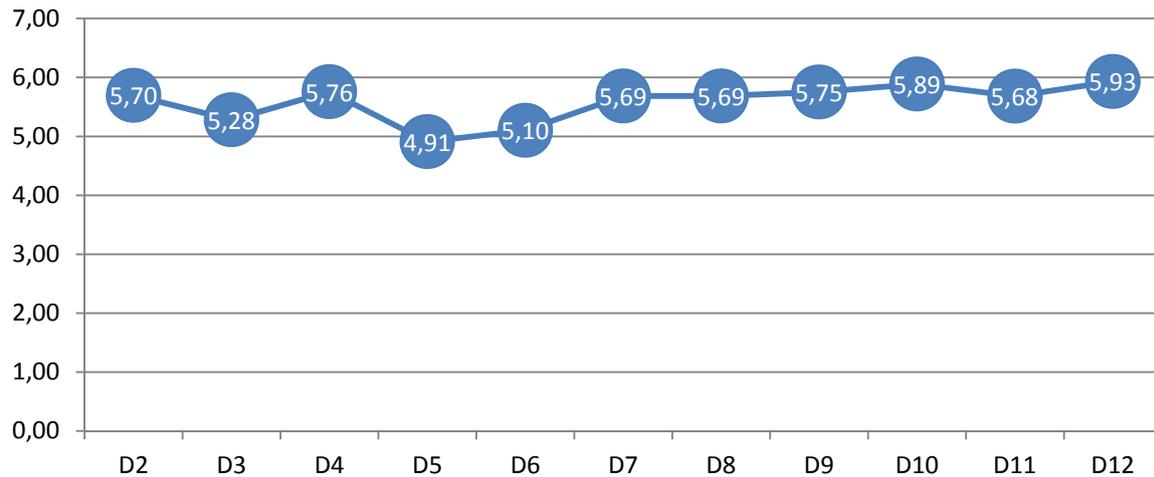




## SC Ortopedia

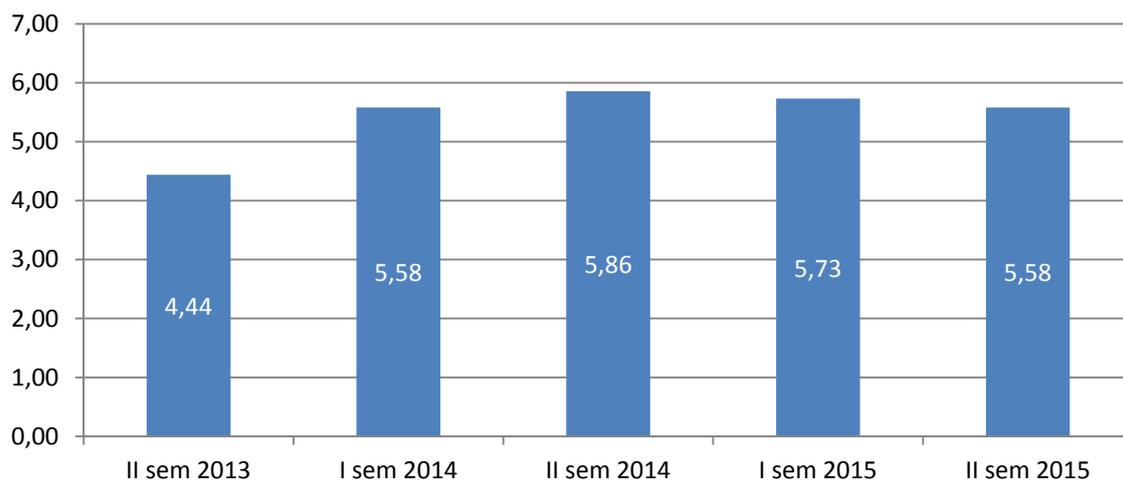
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

Valutazione media 2014-2015

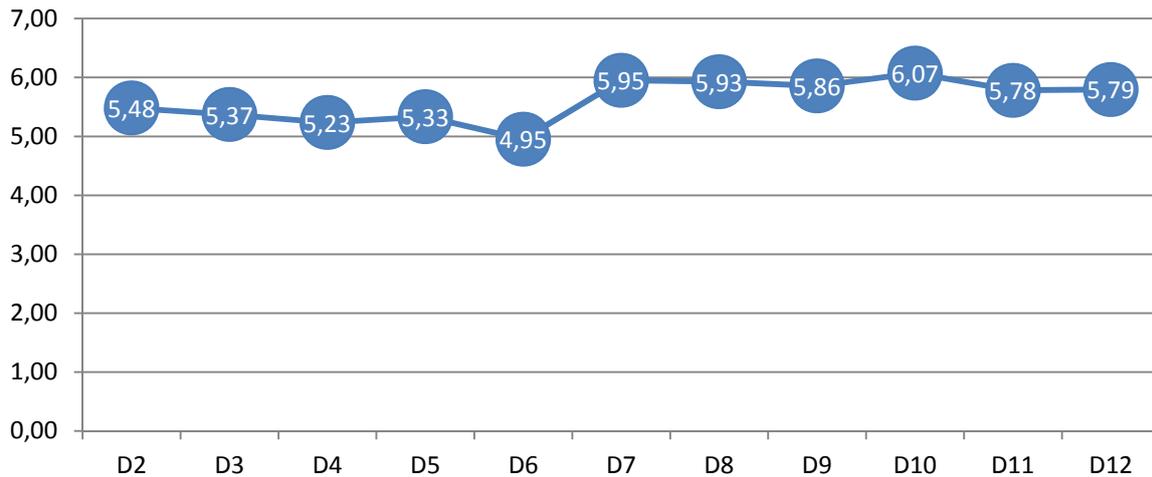




## SC Ostetricia e Ginecologia

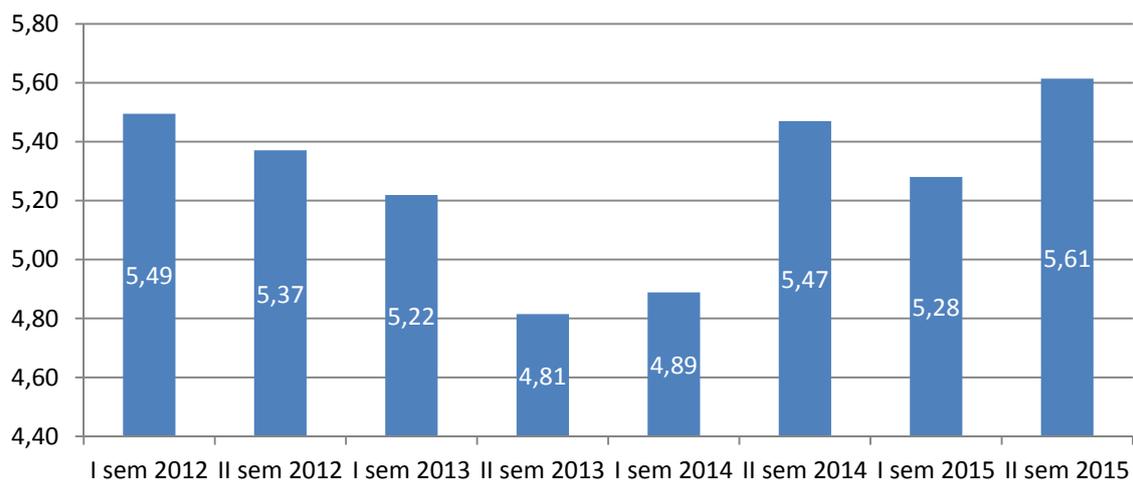
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

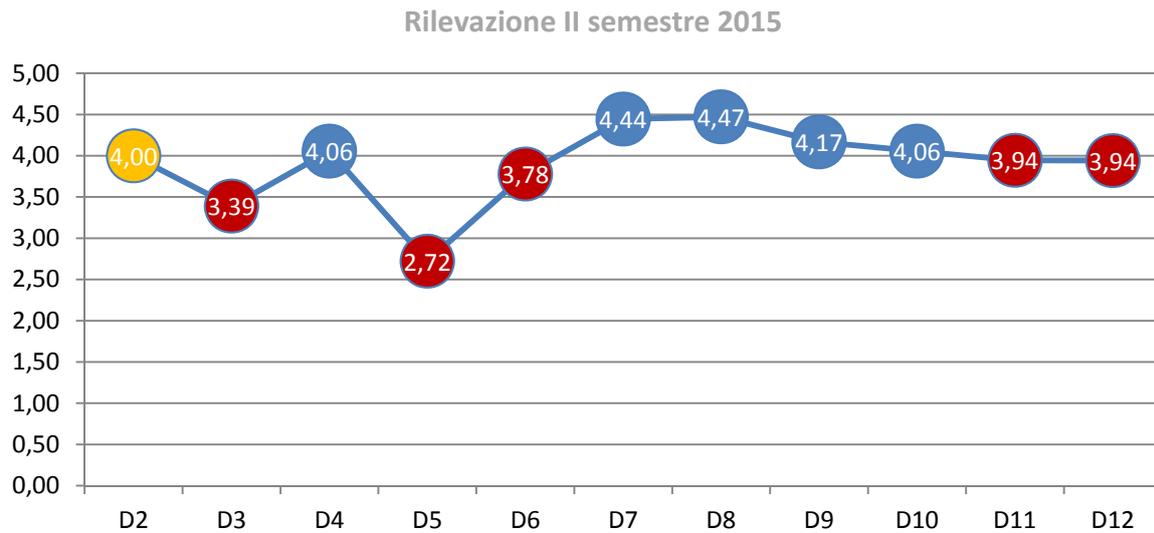
Valutazione media 2012-2015



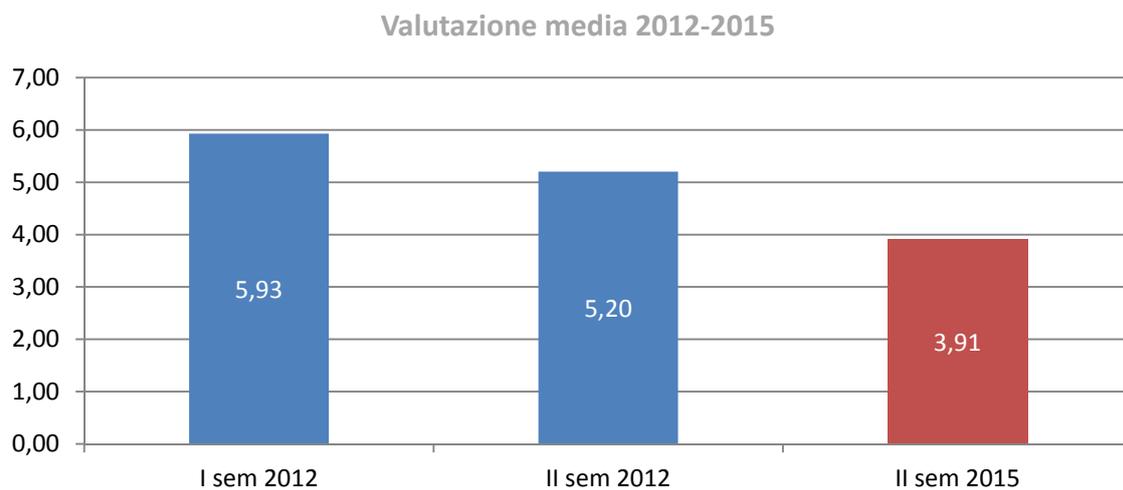


## SC Otorinolaringoiatria

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



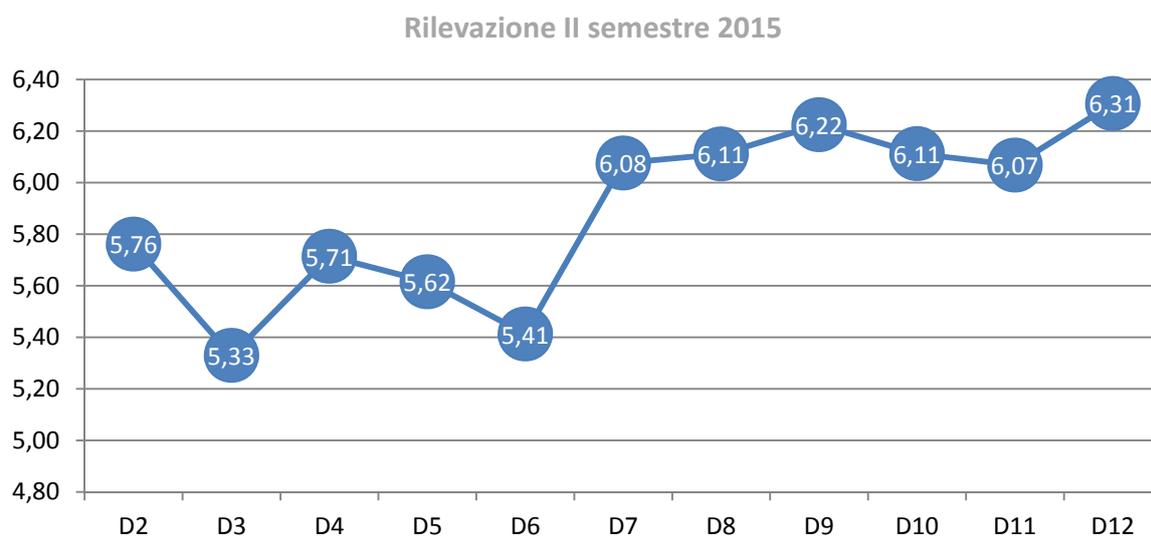
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



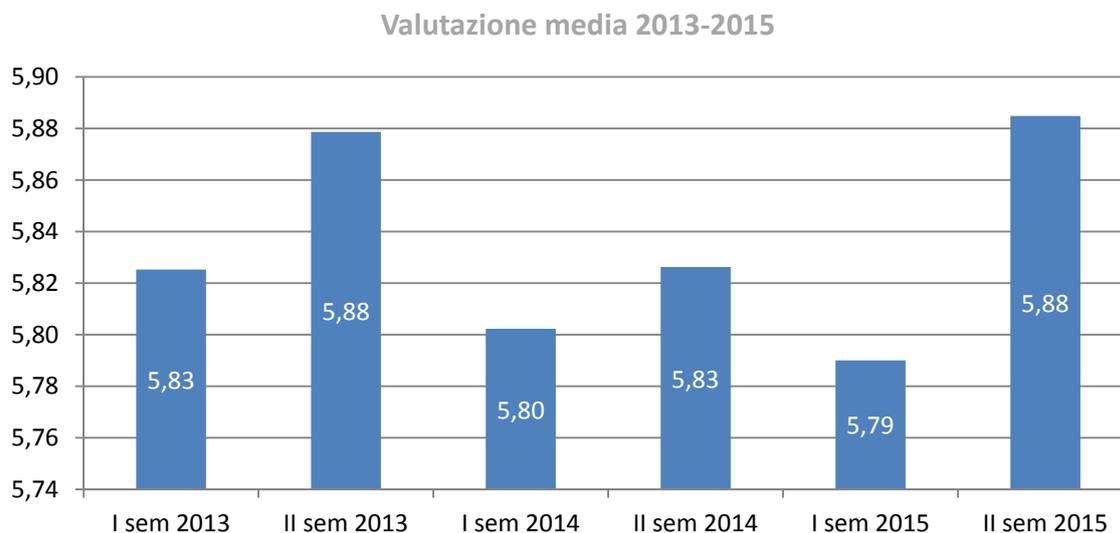


## SC Pediatria

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

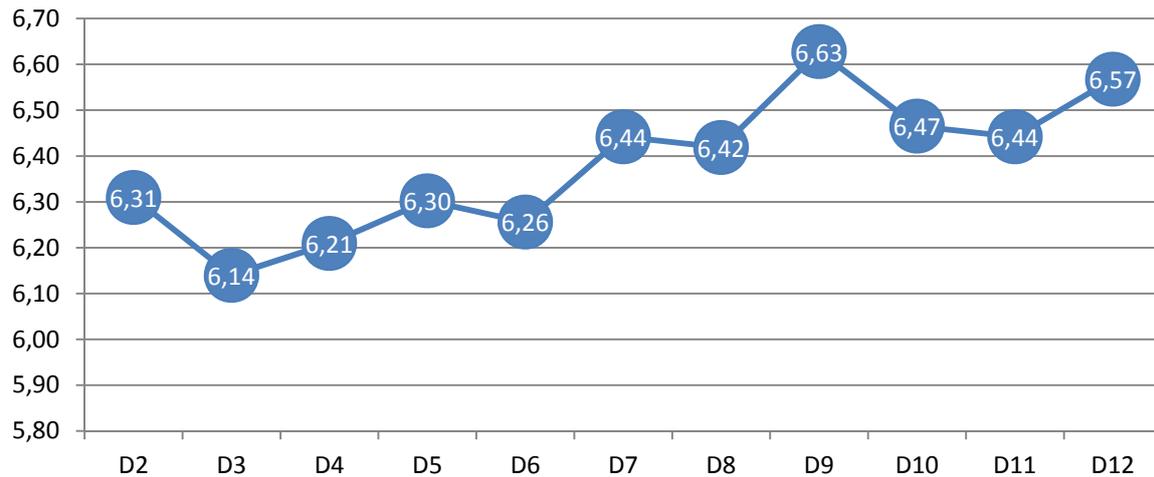




## SC Pneumologia

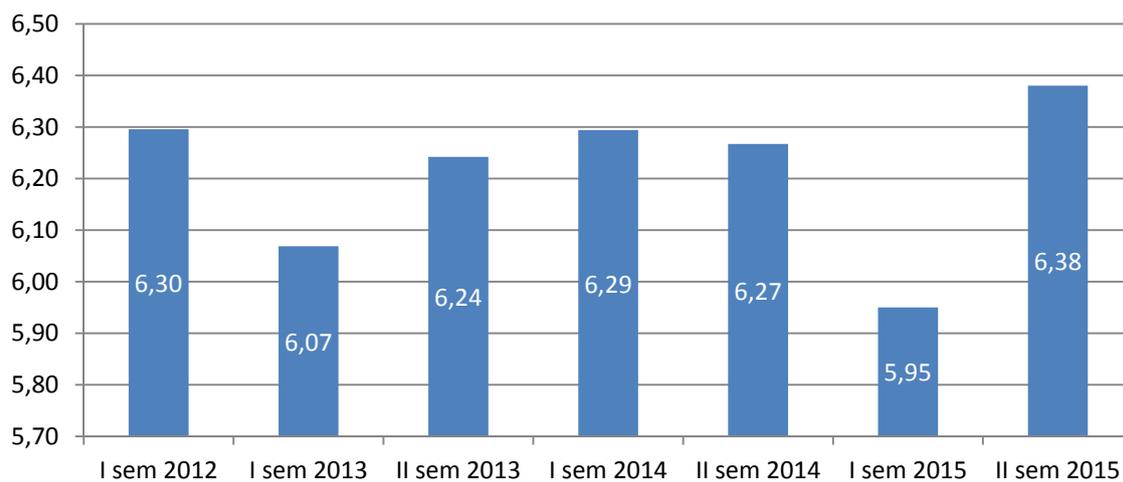
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

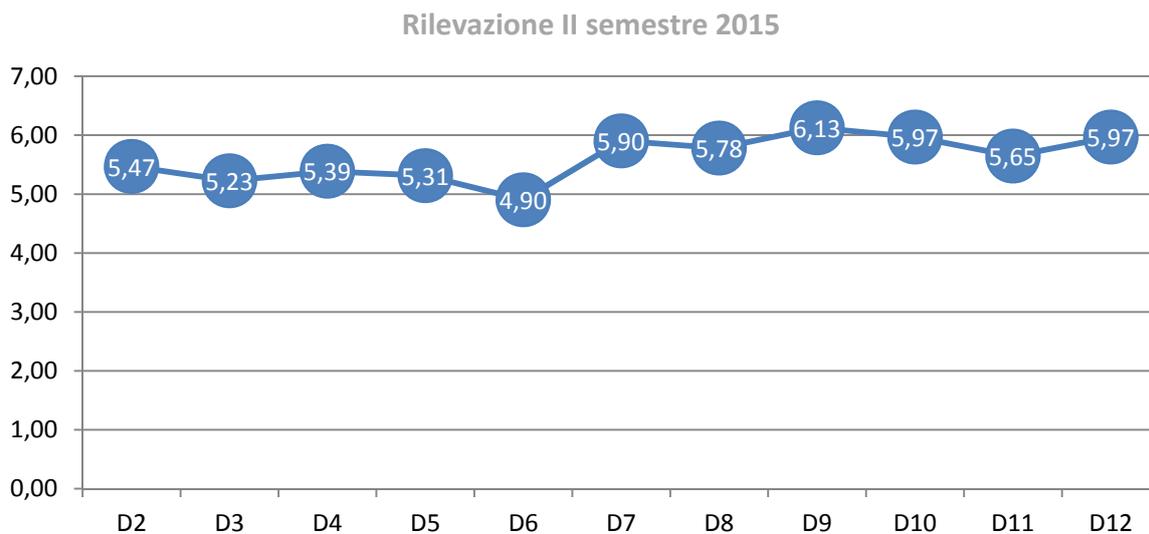
Valutazione media 2012-2015



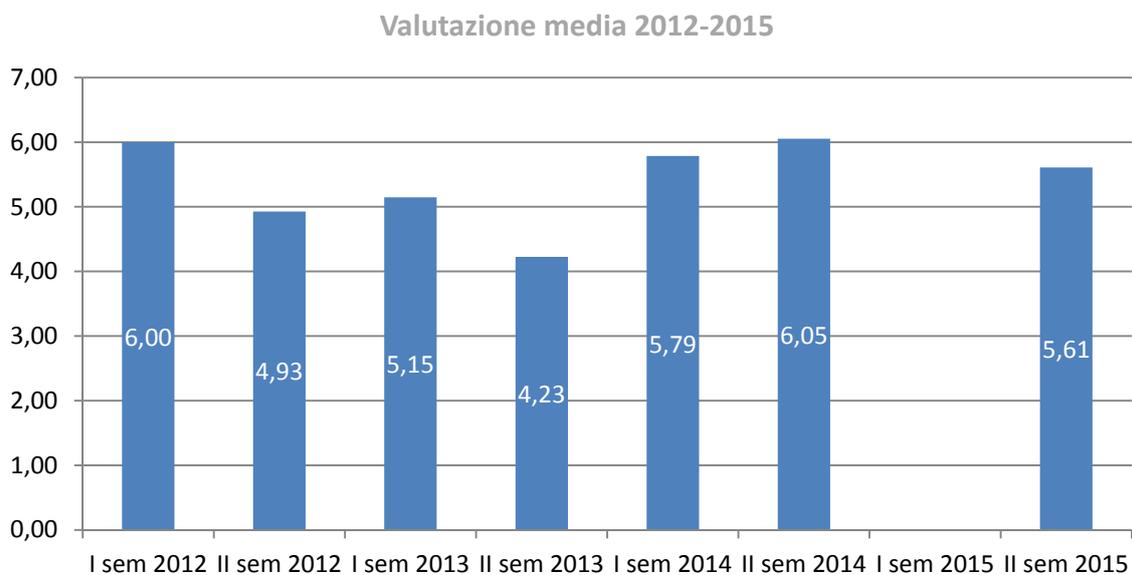


## SC Radiologia

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



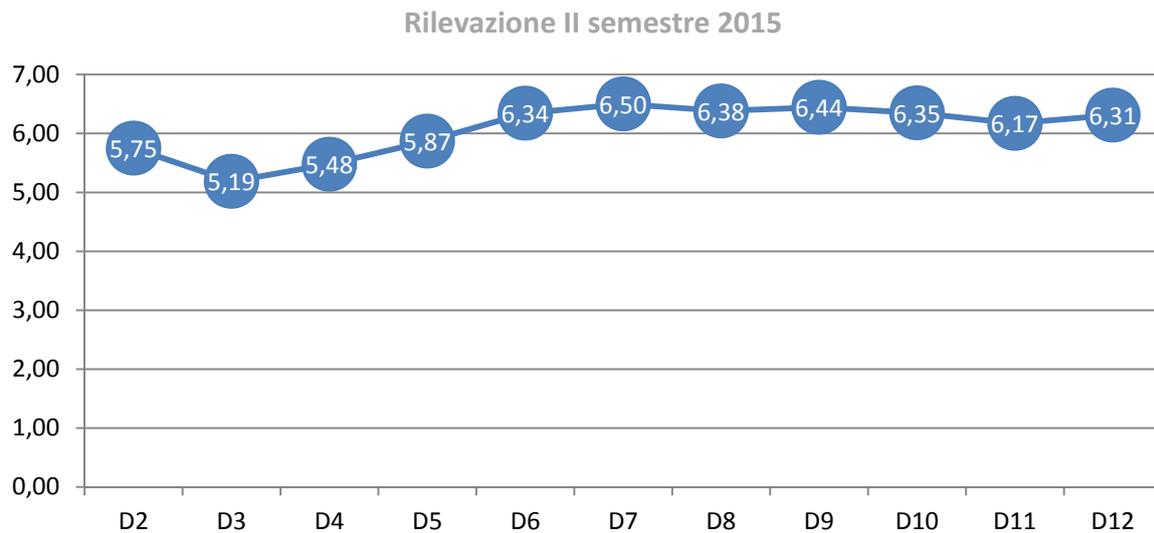
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



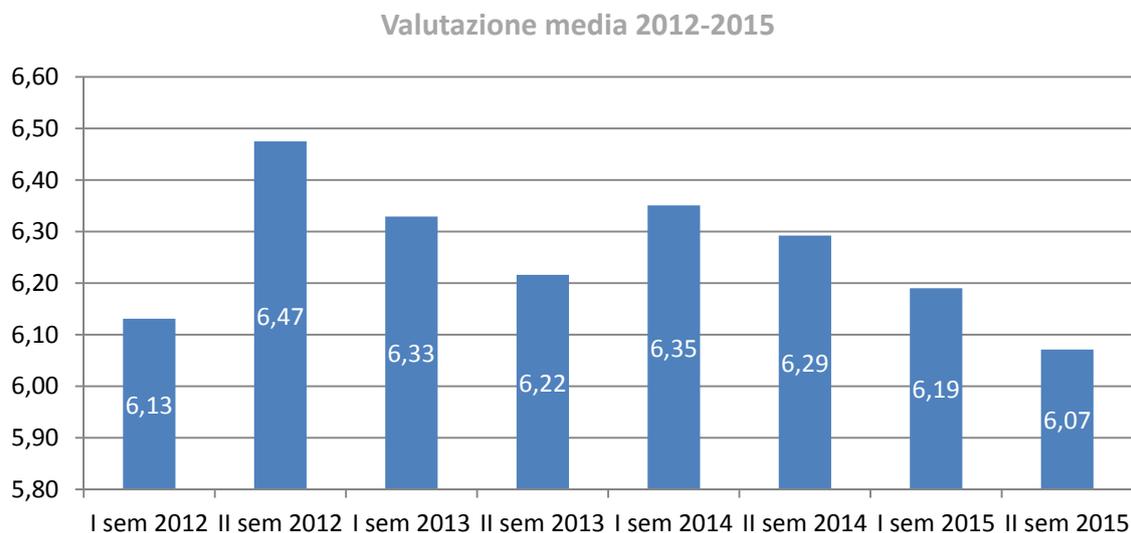


## SC Riabilitazione e Recupero Funzionale

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



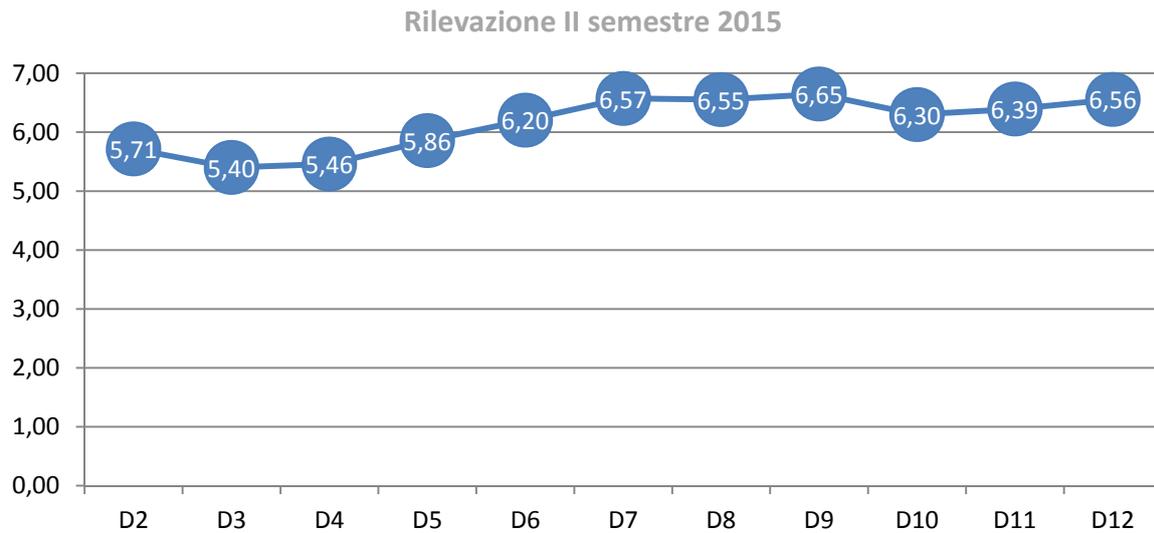
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015





## SC Terapia del dolore

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

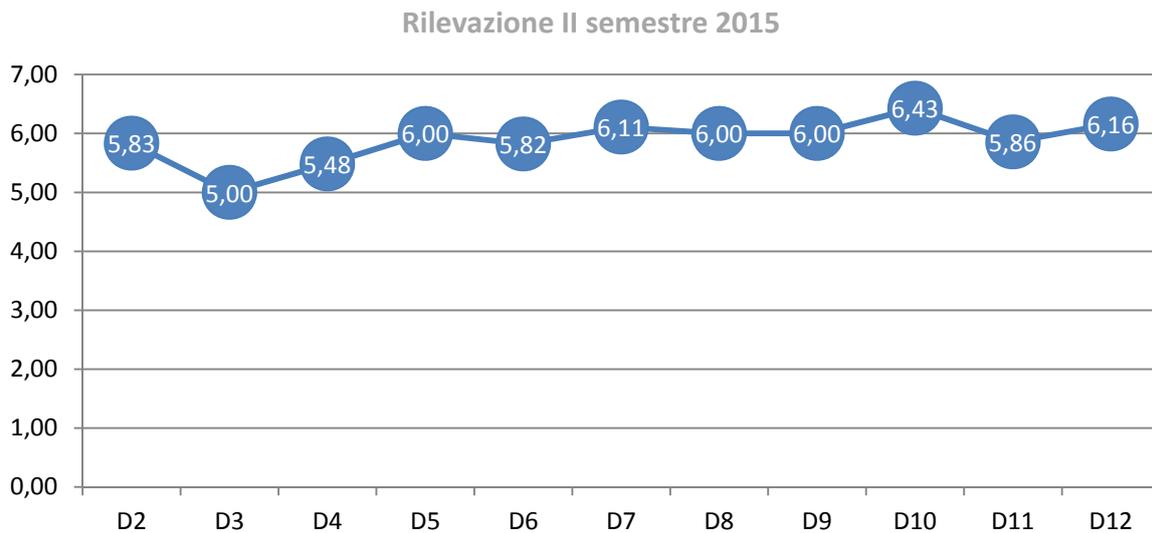


Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni.

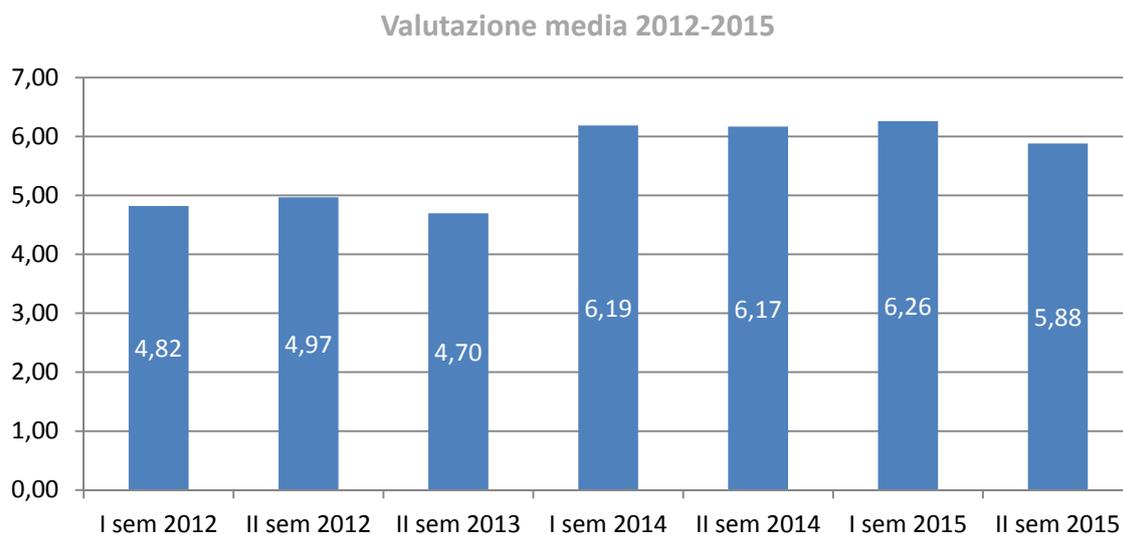


## SC Urologia

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

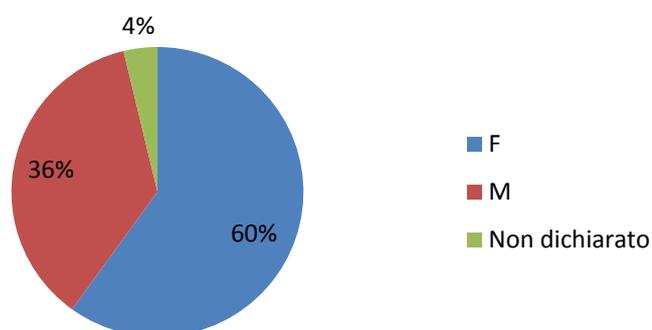


Relativamente all’Area Degenza Ordinaria/DH sono stati raccolti 1071 questionari (dal campione sono stati eliminati i questionari pervenuti non compilati).

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:

Sesso	N. questionari consegnati
F	642
M	389
Non dichiarato	40



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



- Stratificazione del campione per età

Fascia di età	N. questionari consegnati
<20	47
20-29	85
30-39	169
40-49	124
50-59	160
60-69	170
70-79	150
80-89	63
>90	7
Non dichiarato	96

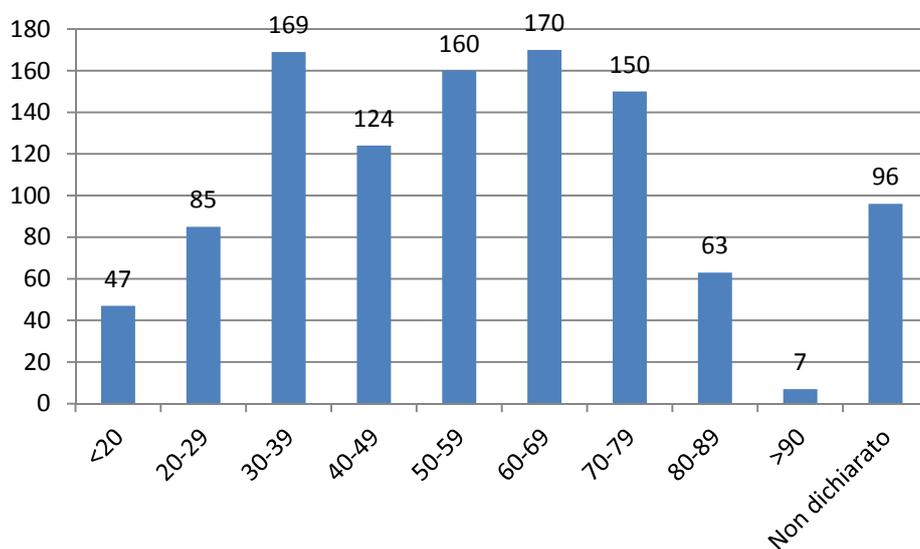
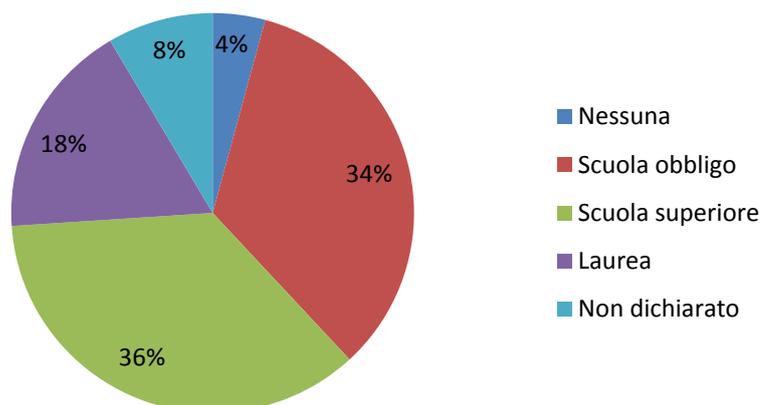


Figura 18: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per età.

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

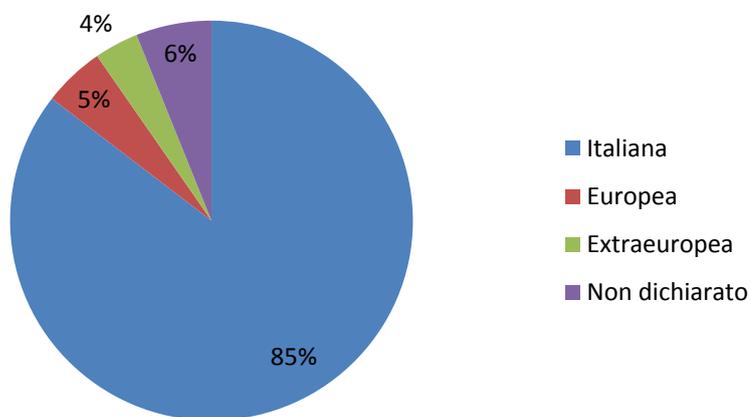
Scolarità	N. questionari consegnati
Nessuna	45
Scuola obbligo	363
Scuola superiore	384
Laurea	188
Non dichiarato	91



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

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

Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	915
Europea	53
Extraeuropea	38
Non dichiarato	65



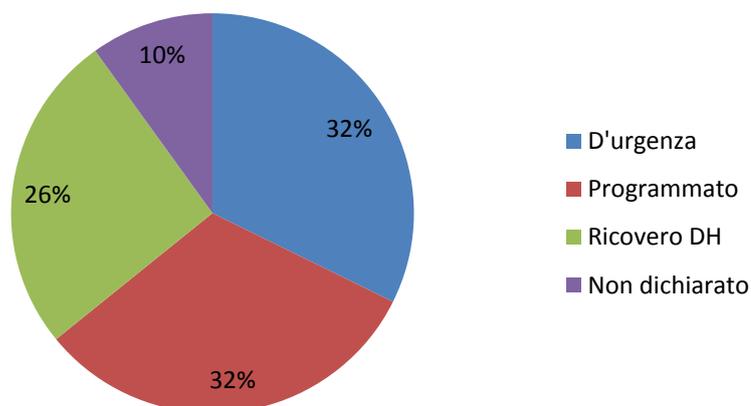
**Figura 20:** Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per nazionalità.

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	346
Programmato	341
Ricovero DH	278
Non dichiarato	106



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

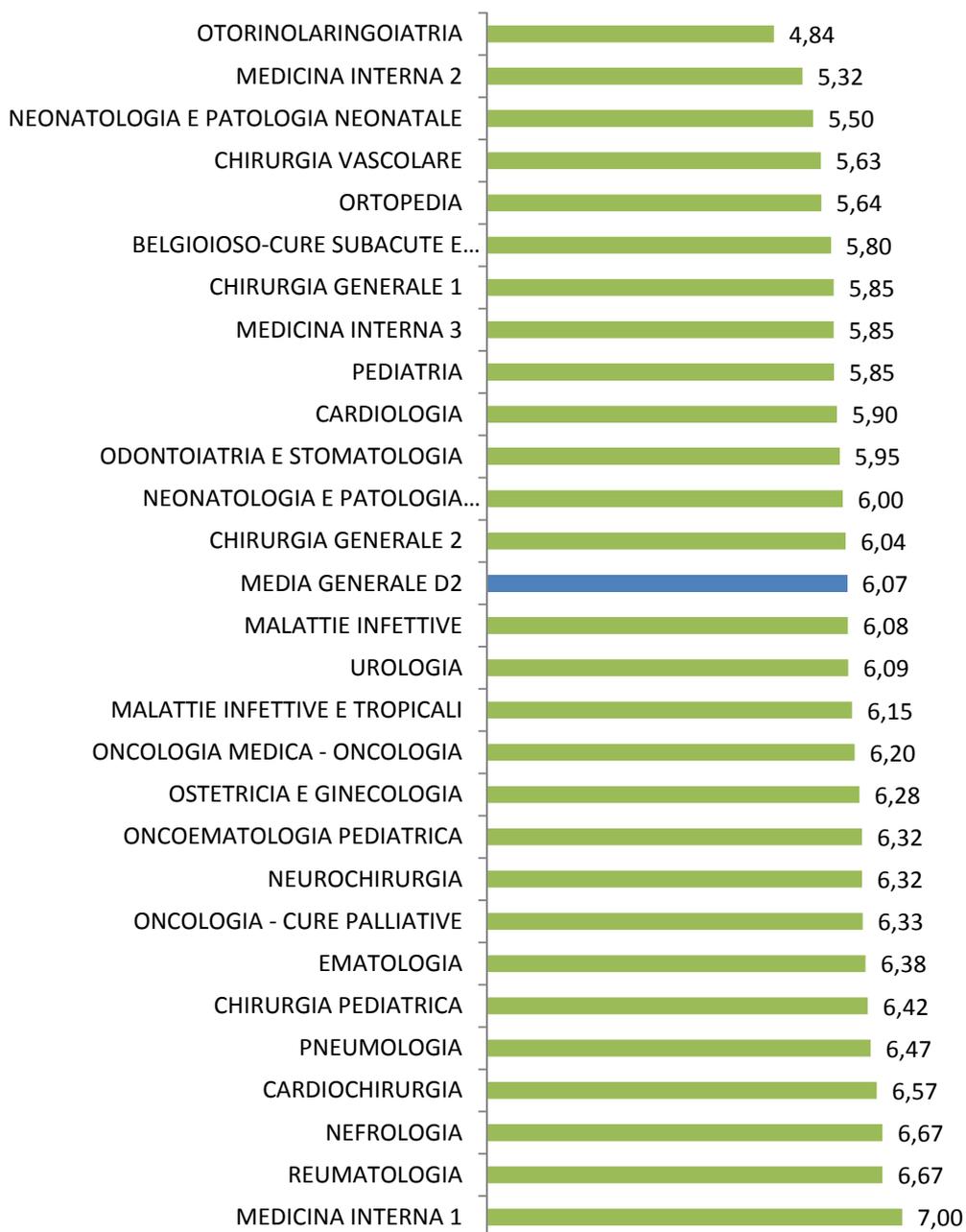
	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2015 – secondo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

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?

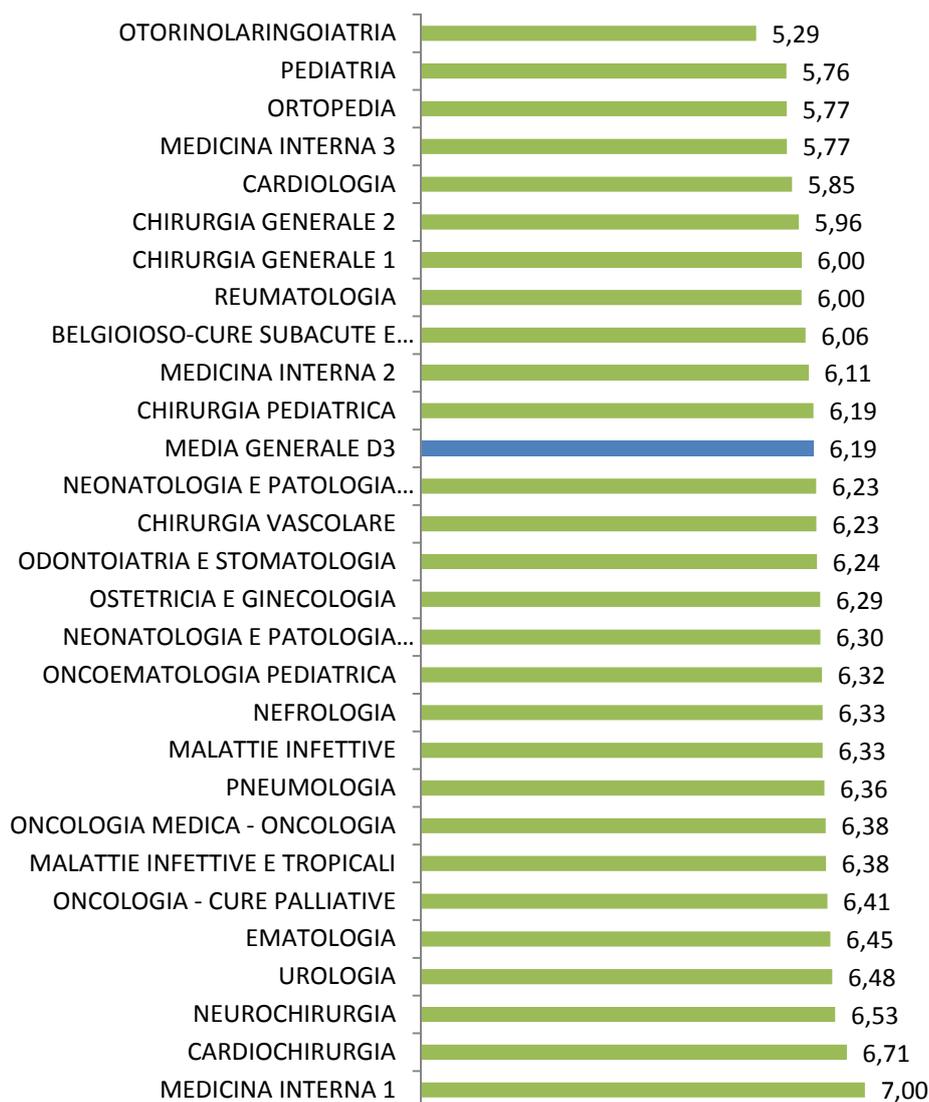
- 1 Per niente soddisfatto
- 2 Poco Soddisfatto
- 3 Mediocrementemente soddisfatto
- 4 Sufficientemente soddisfatto
- 5 Discretamente soddisfatto
- 6 Abbastanza soddisfatto
- 7 Molto soddisfatto

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



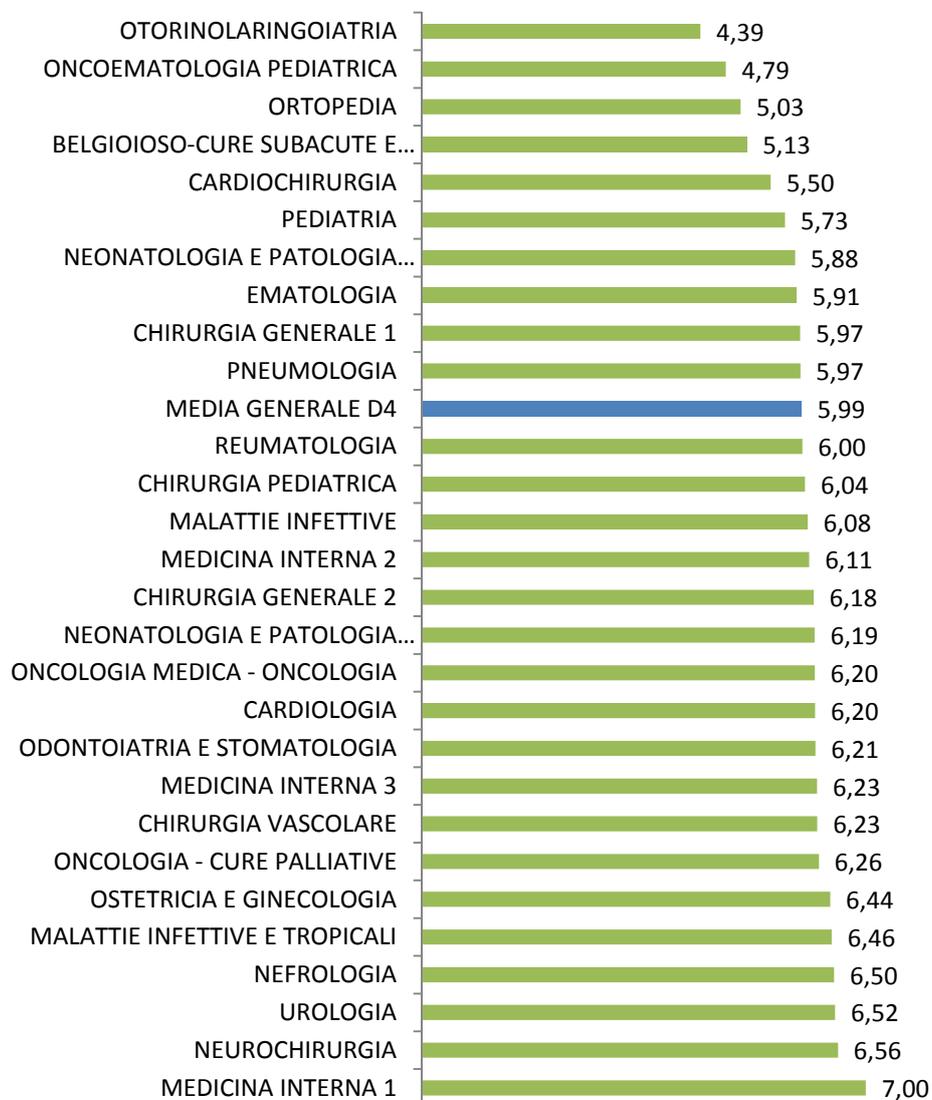
**Figura 22:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

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



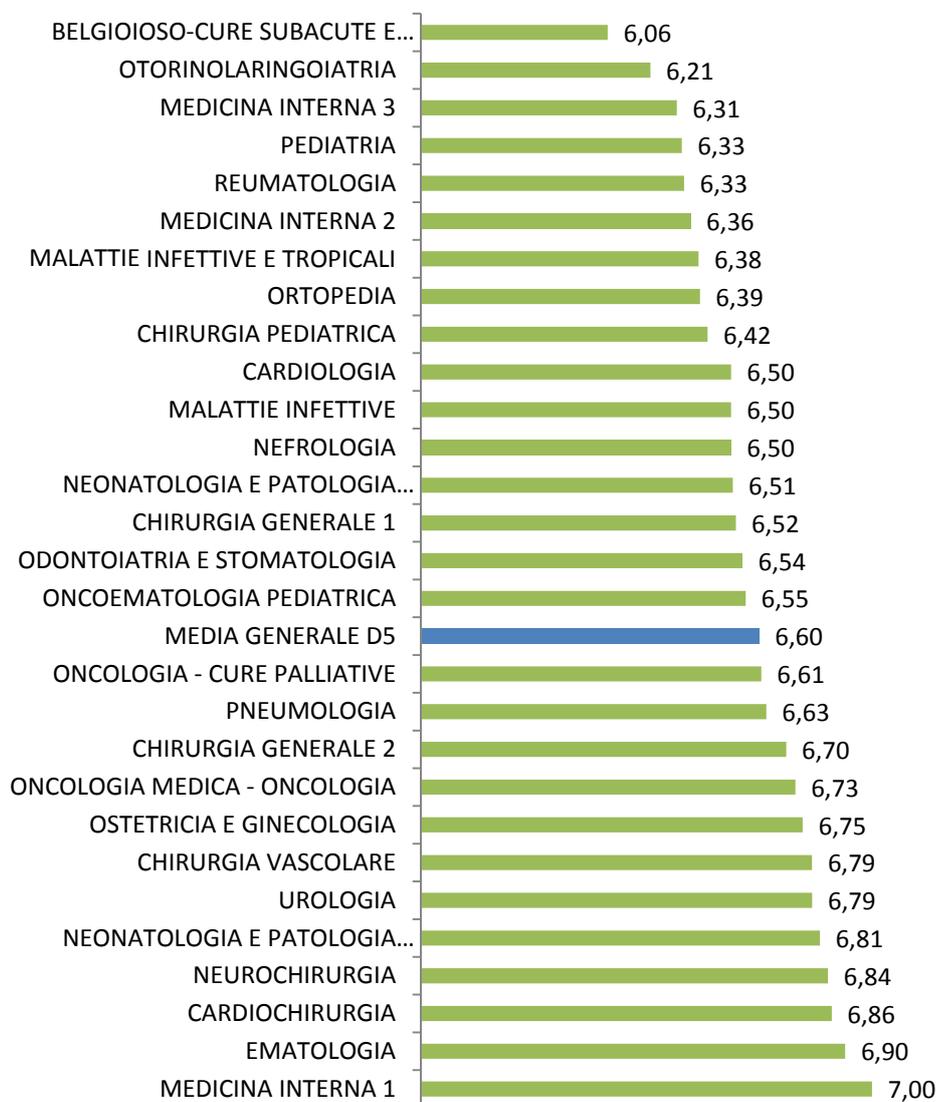
**Figura 23:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili di cure (Area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

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



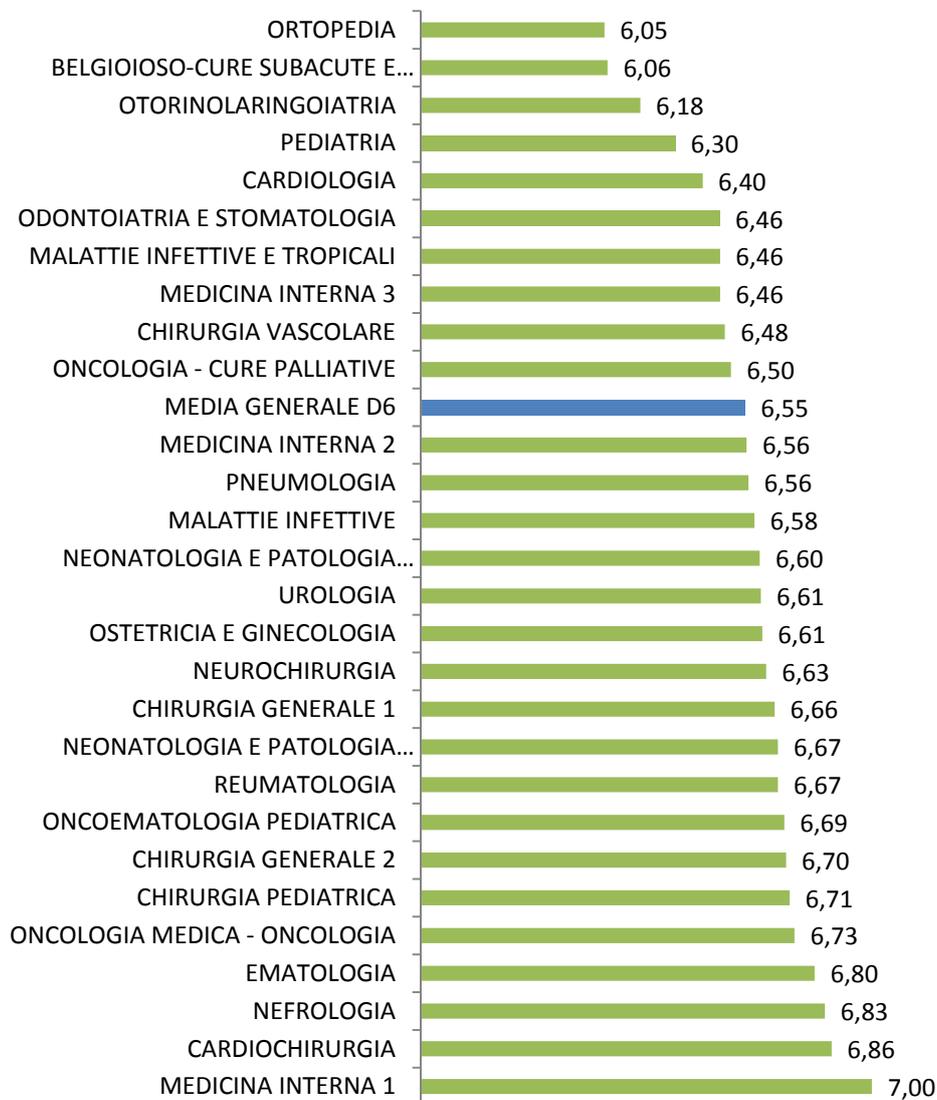
**Figura 24:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito agli aspetti strutturali e alberghieri (Area Degenza/DH).

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



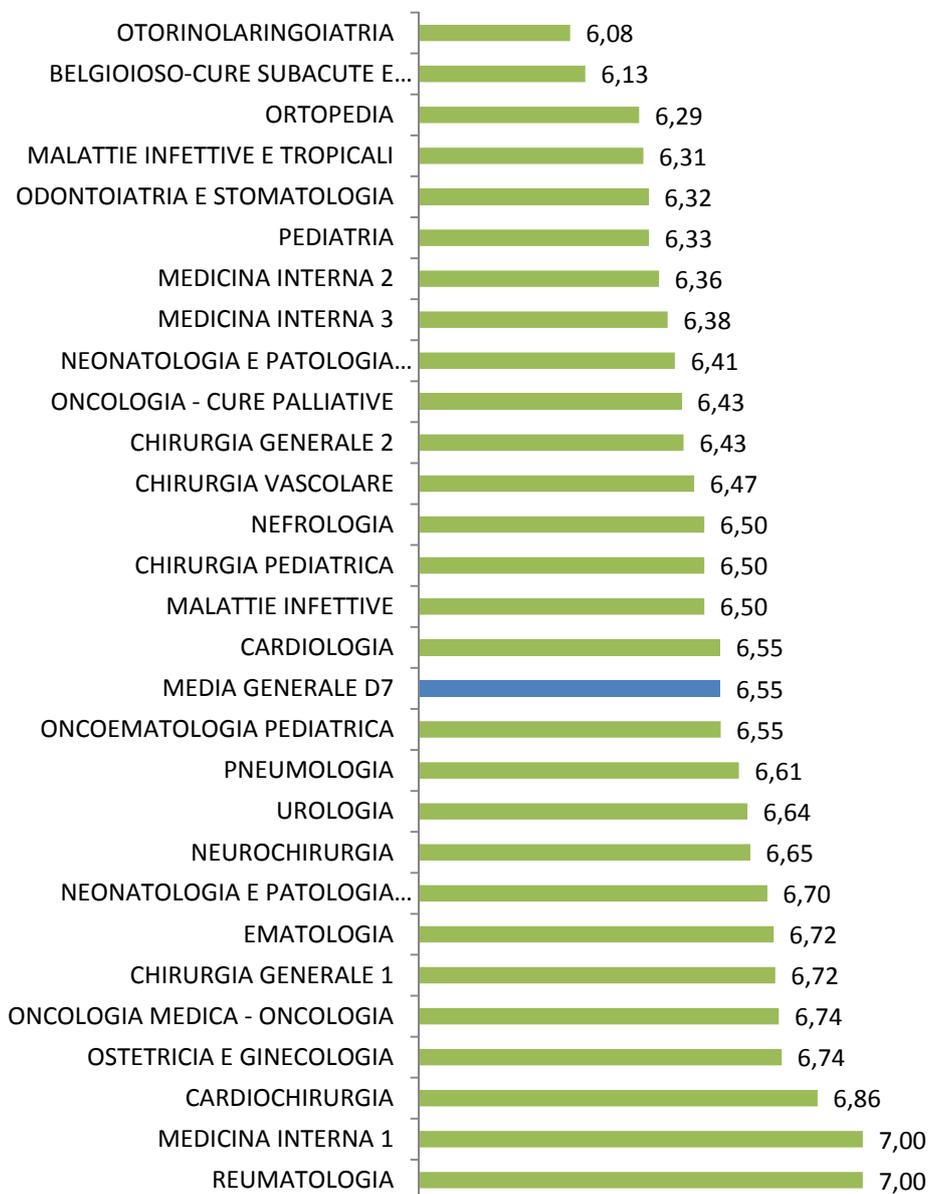
**Figura 25:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).

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



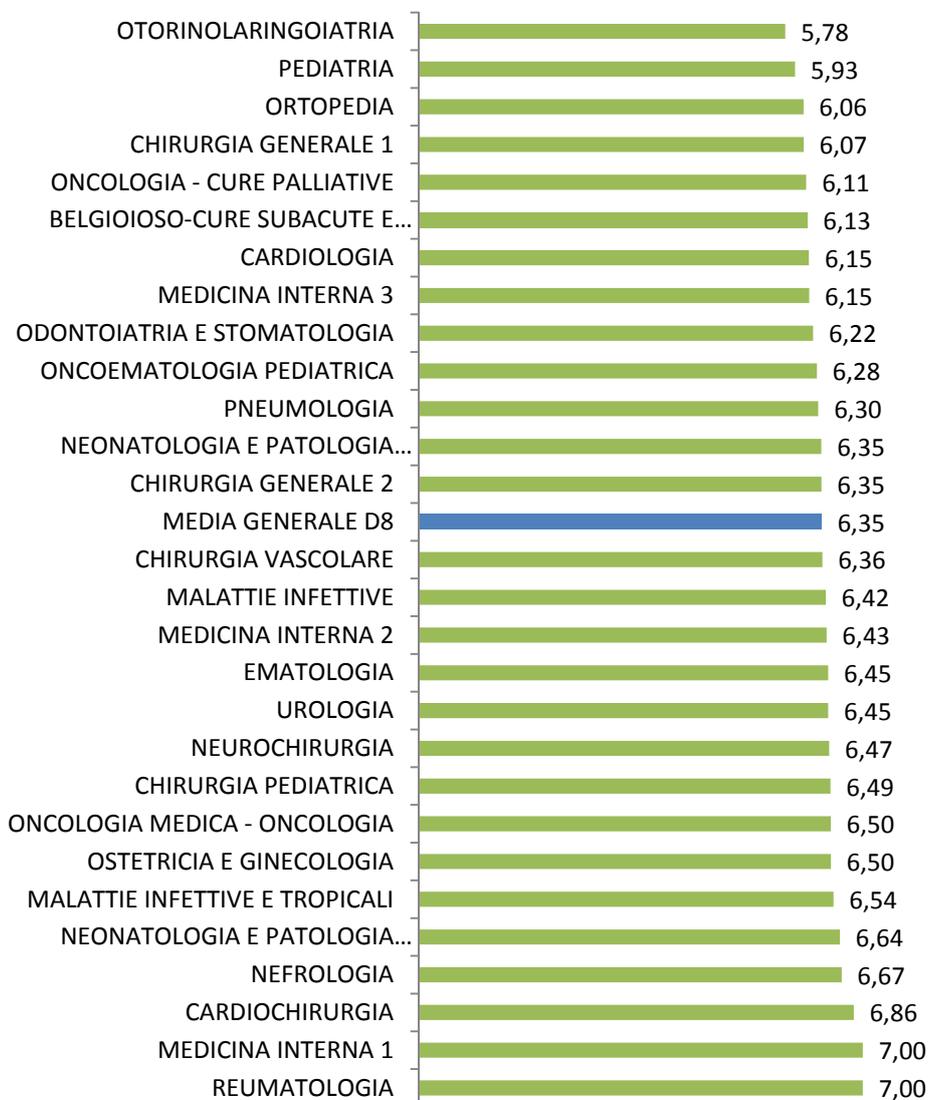
**Figura 26:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'assistenza del personale medico (Area Degenza/DH).

- **D7** Cure a Lei prestate



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

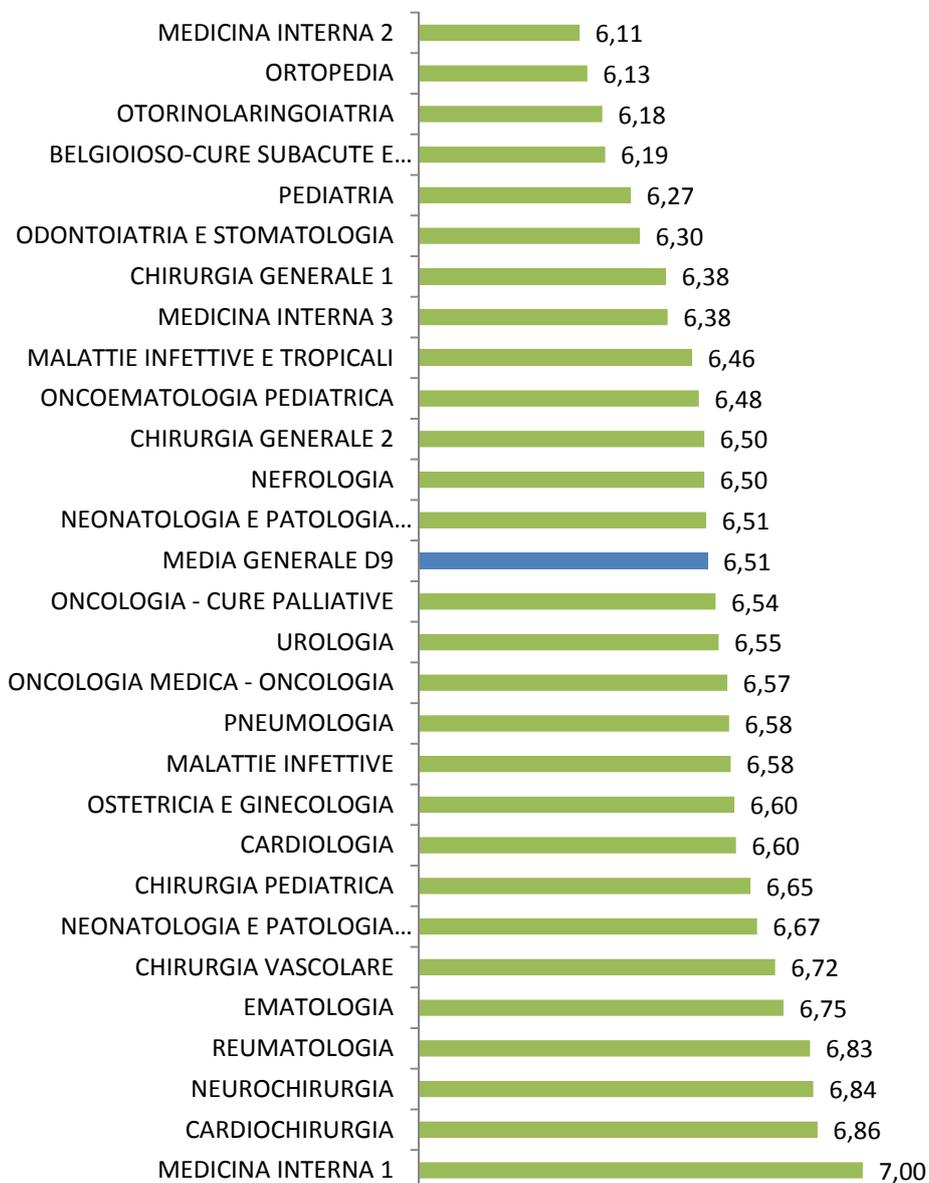
- **D8** Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate



**Figura 28:** Distribuzione 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).

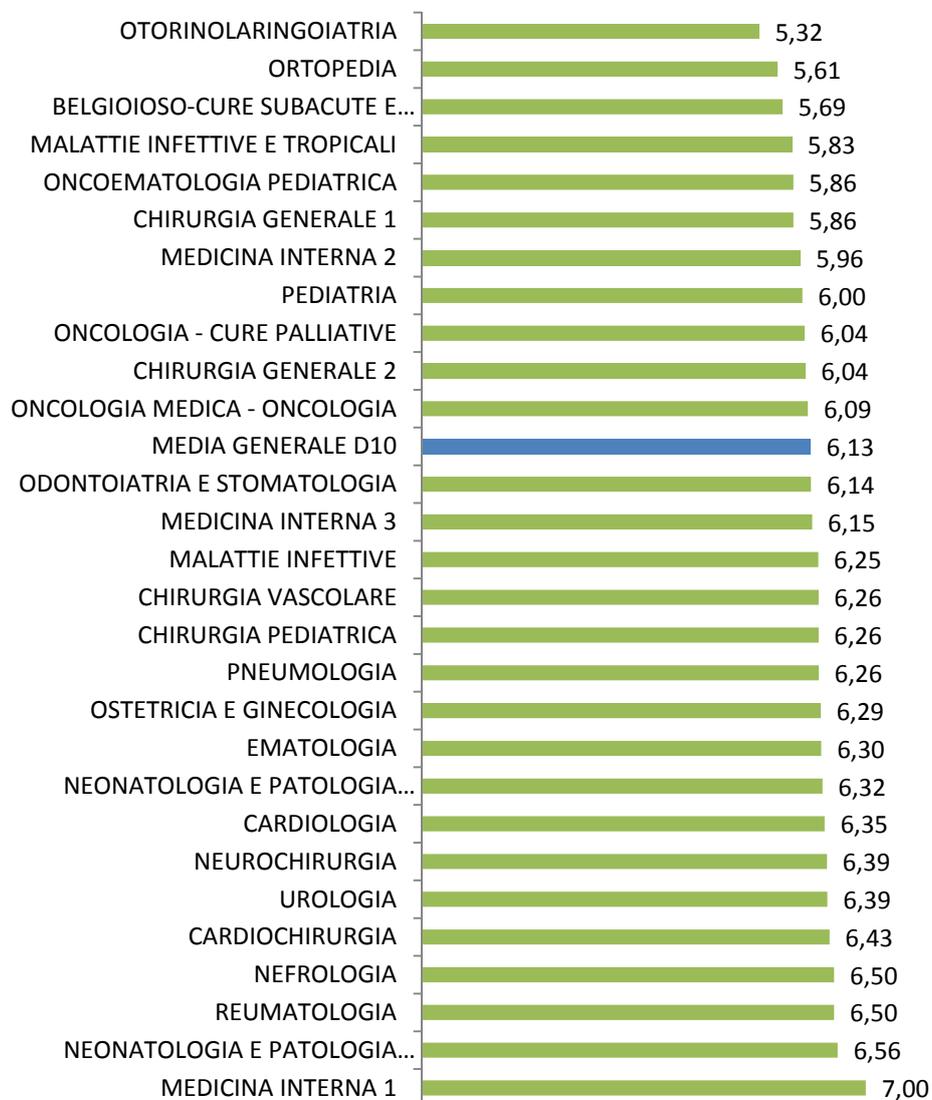


• **D9** Rispetto della riservatezza personale.



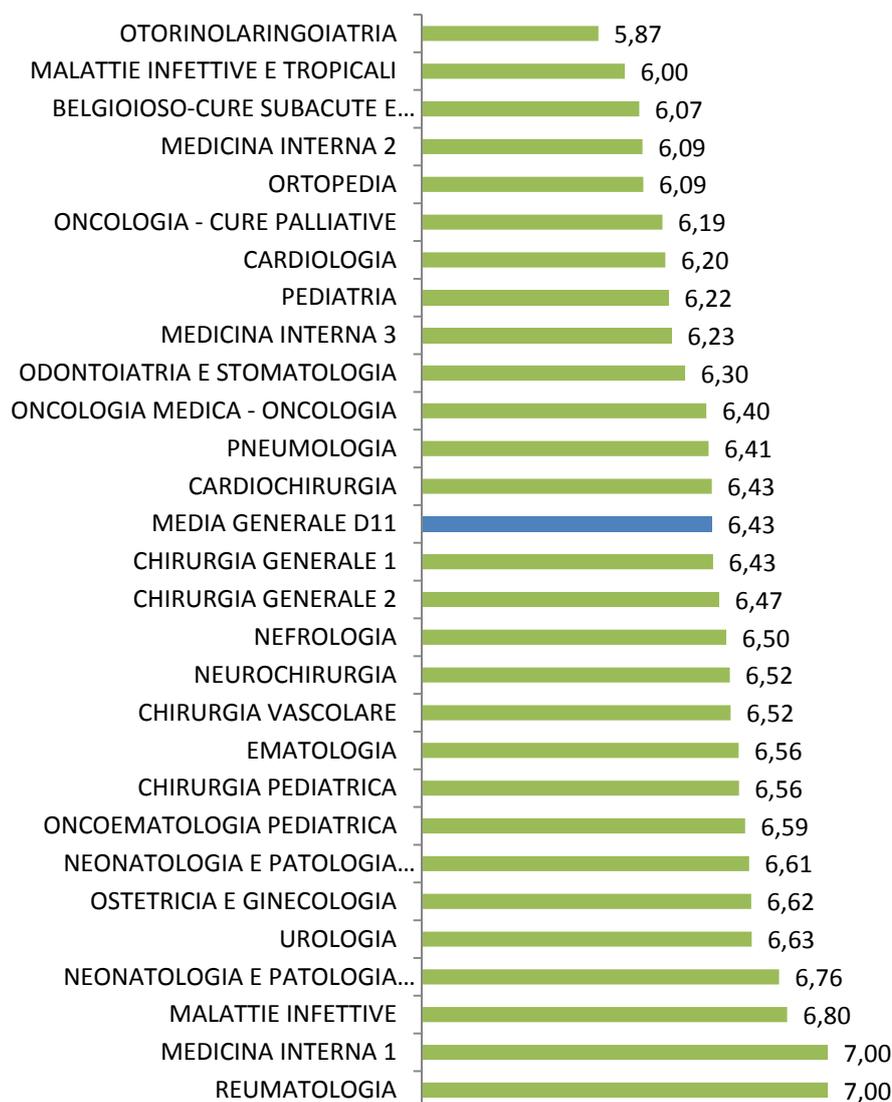
**Figura 29:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).

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



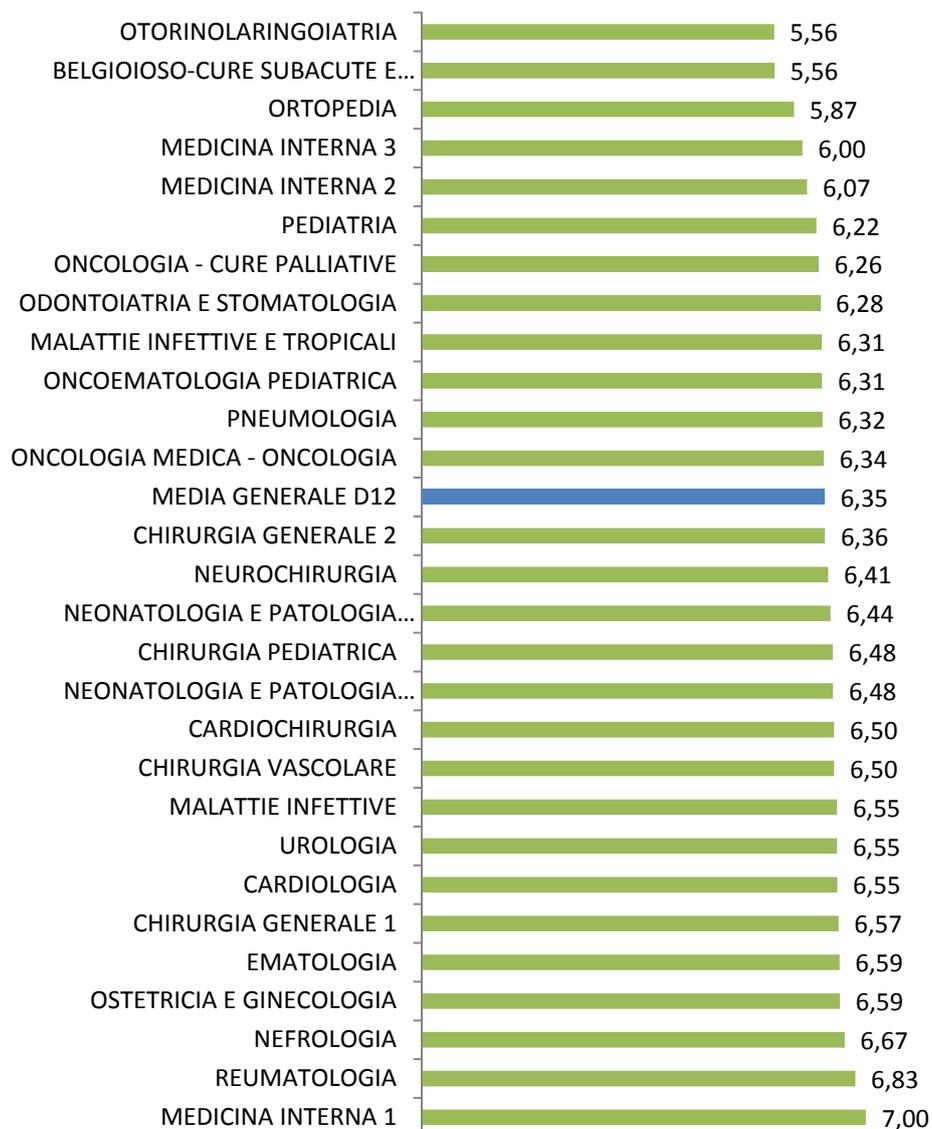
**Figura 30:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

- **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 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).

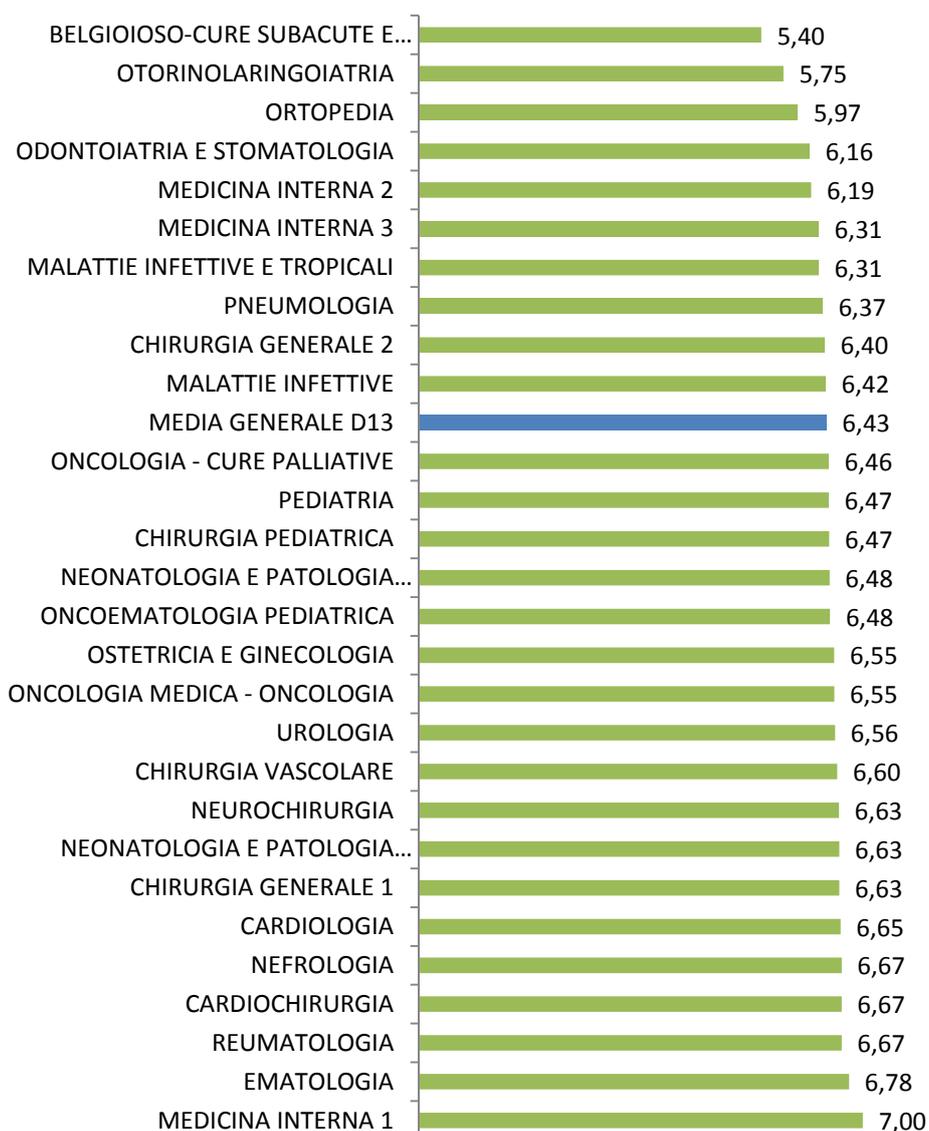
- **D12** Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?



**Figura 32:** Distribuzione 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 Sì con qualche riserva -  6 Sì -  7 Certamente sì



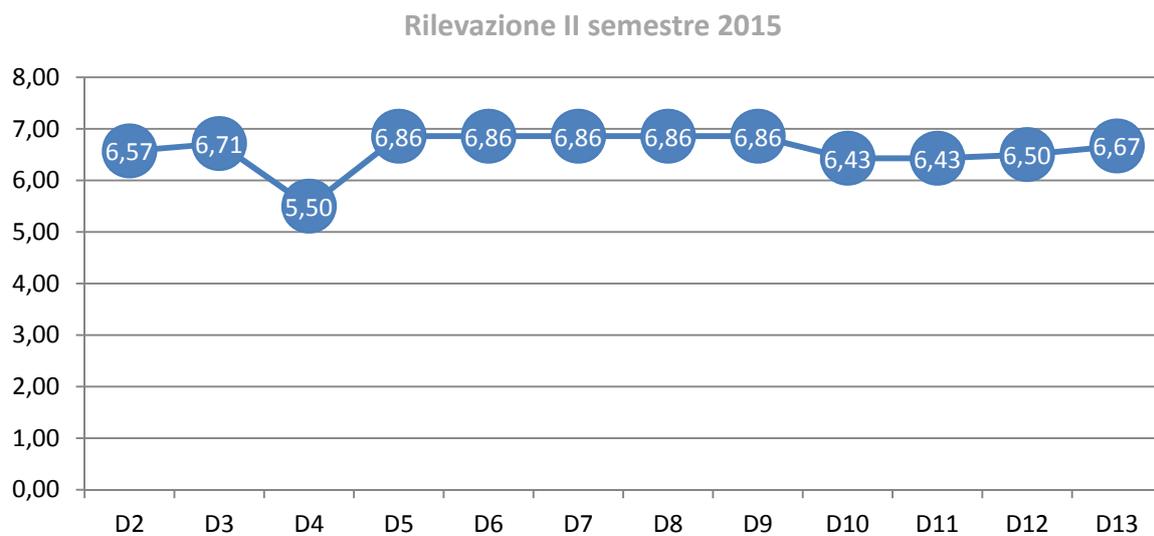
**Figura 33:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente (se consiglierebbe ad altri questa struttura) (Area Degenza/DH).

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

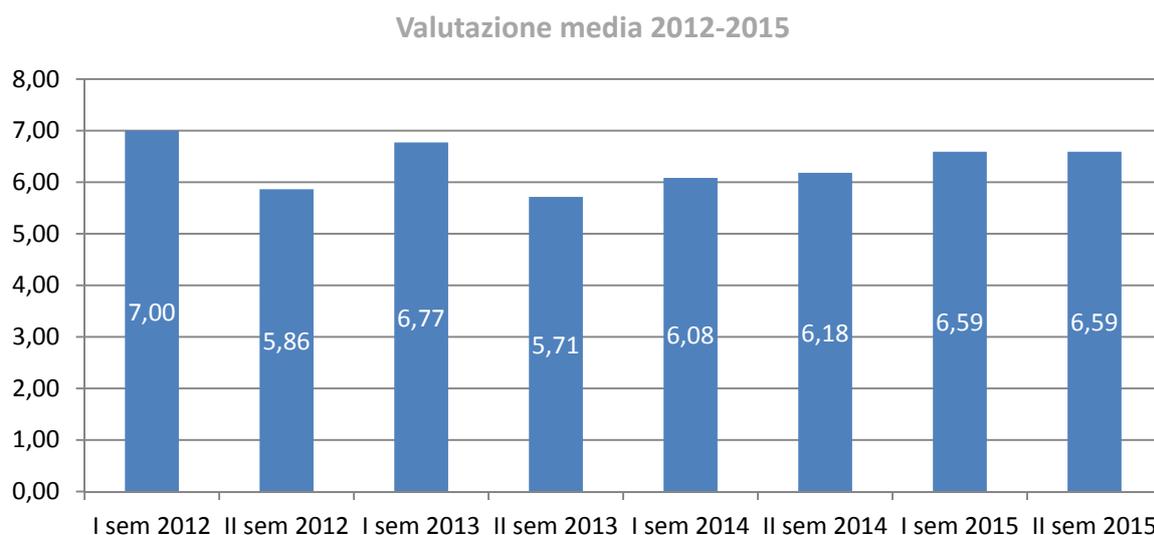


## SC Cardiochirurgia

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



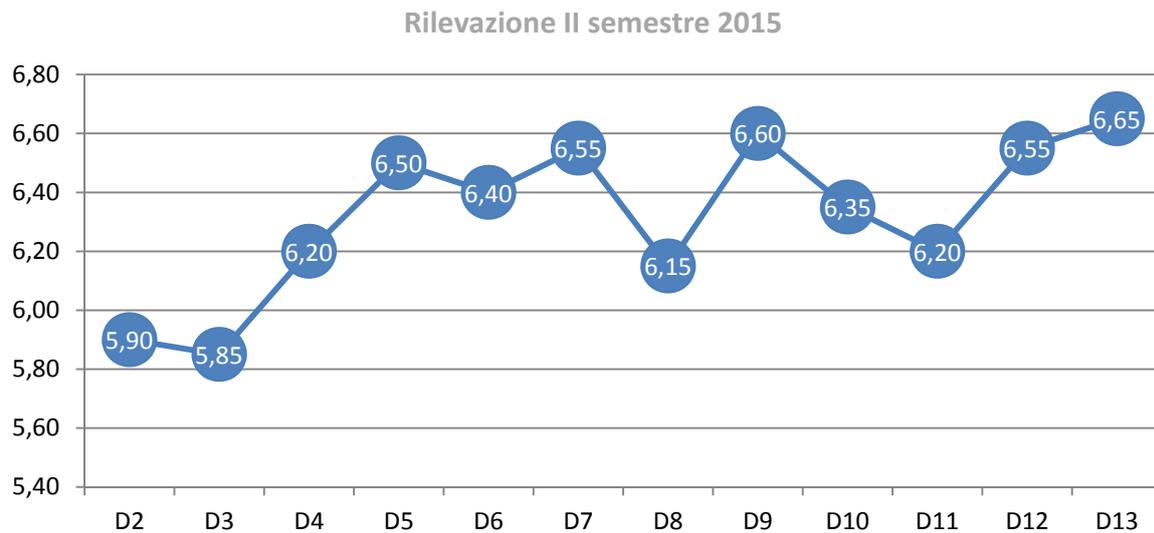
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



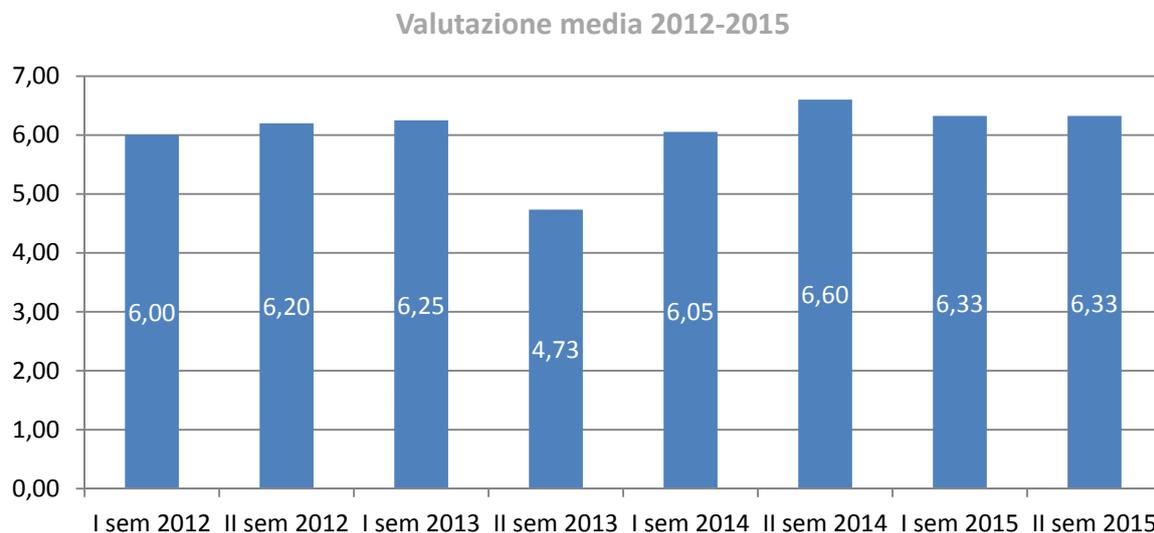


## SC Cardiologia

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



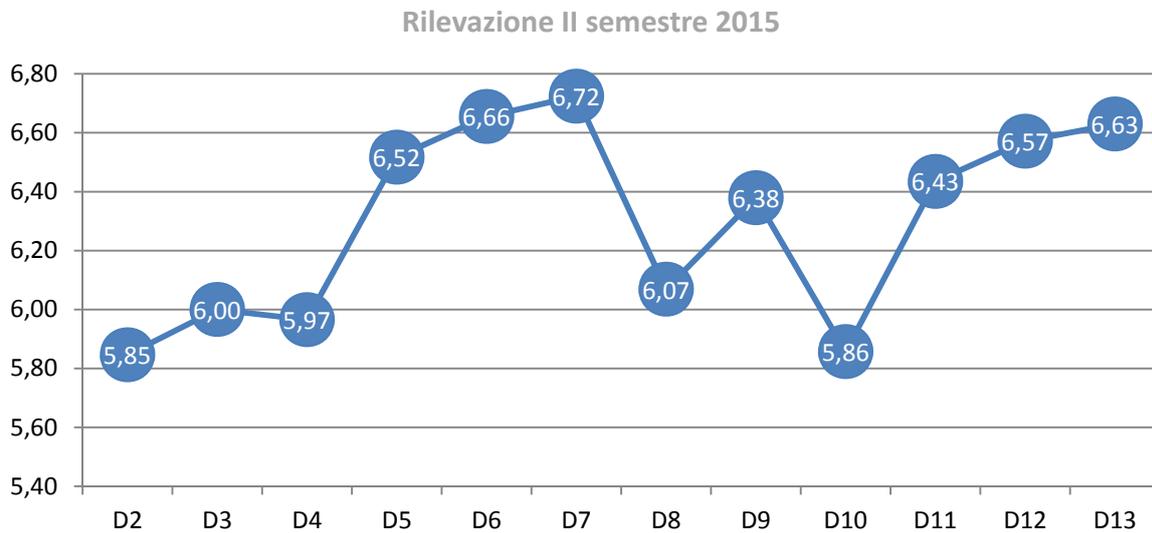
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



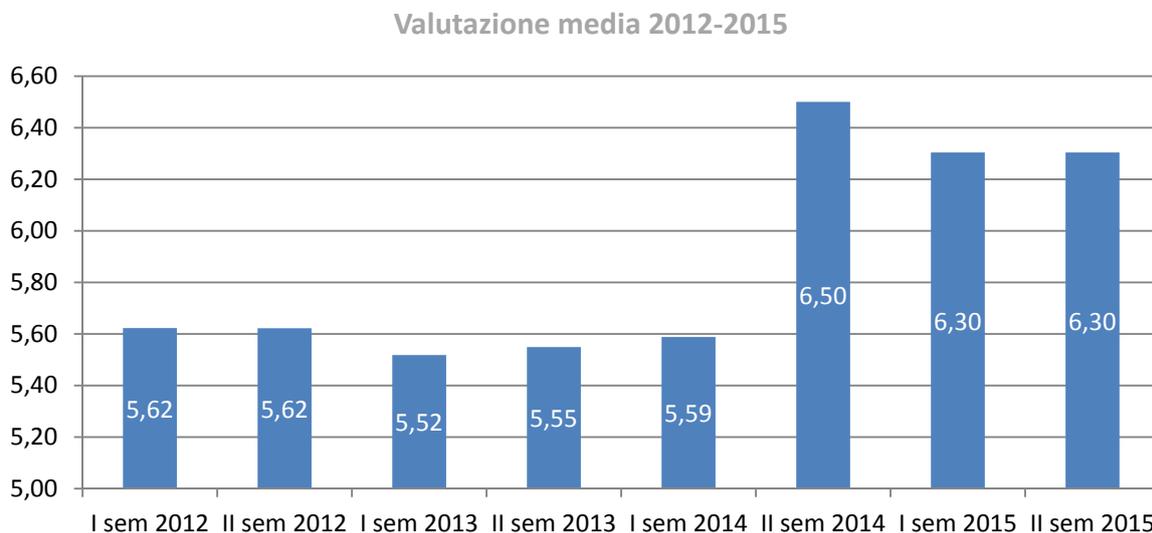


## SC Chirurgia Generale 1

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



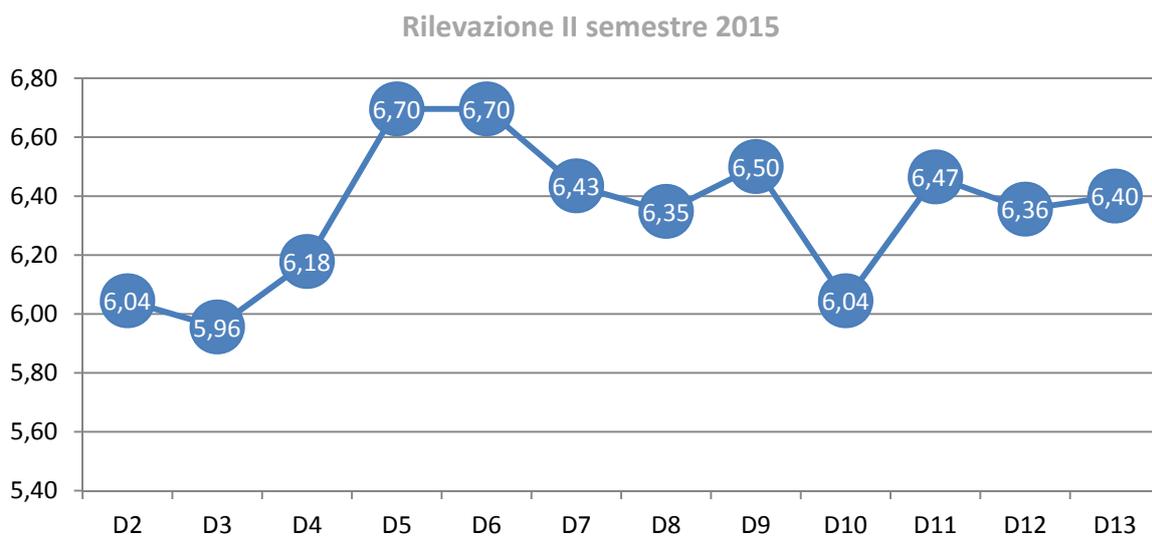
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



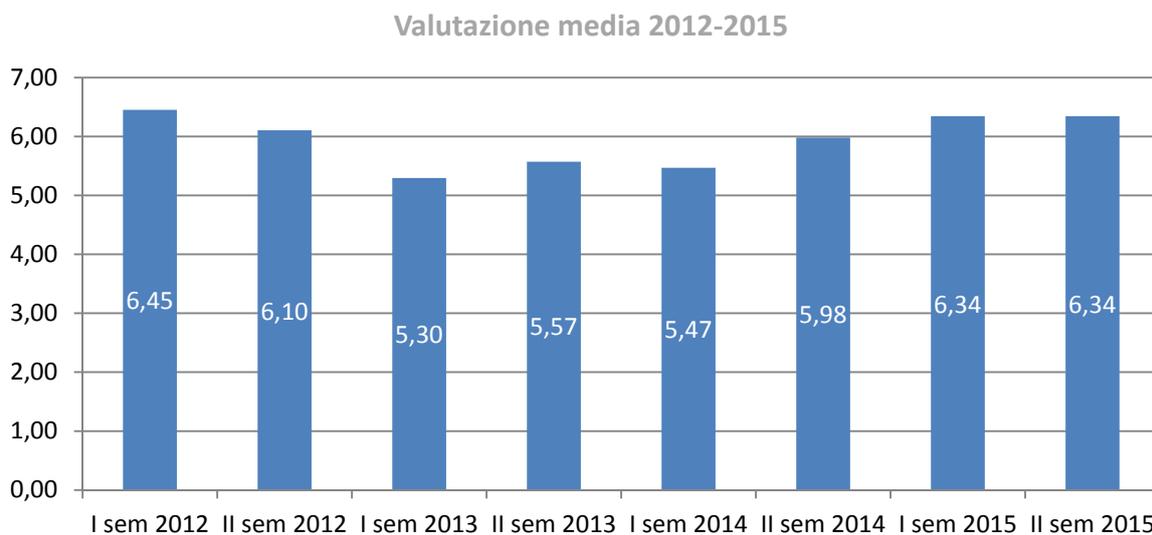


## SC Chirurgia Generale 2

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



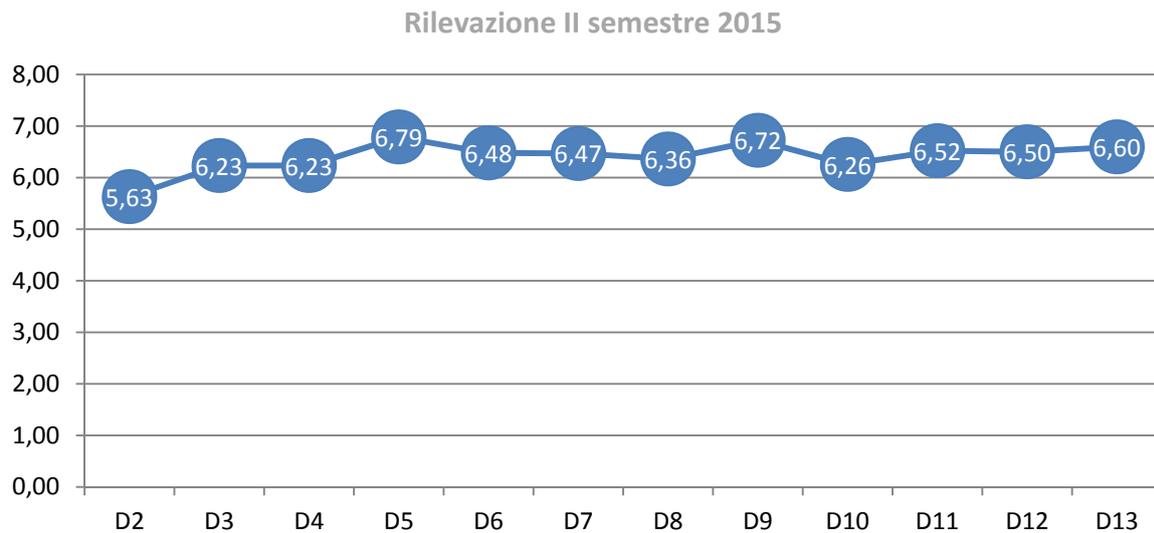
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



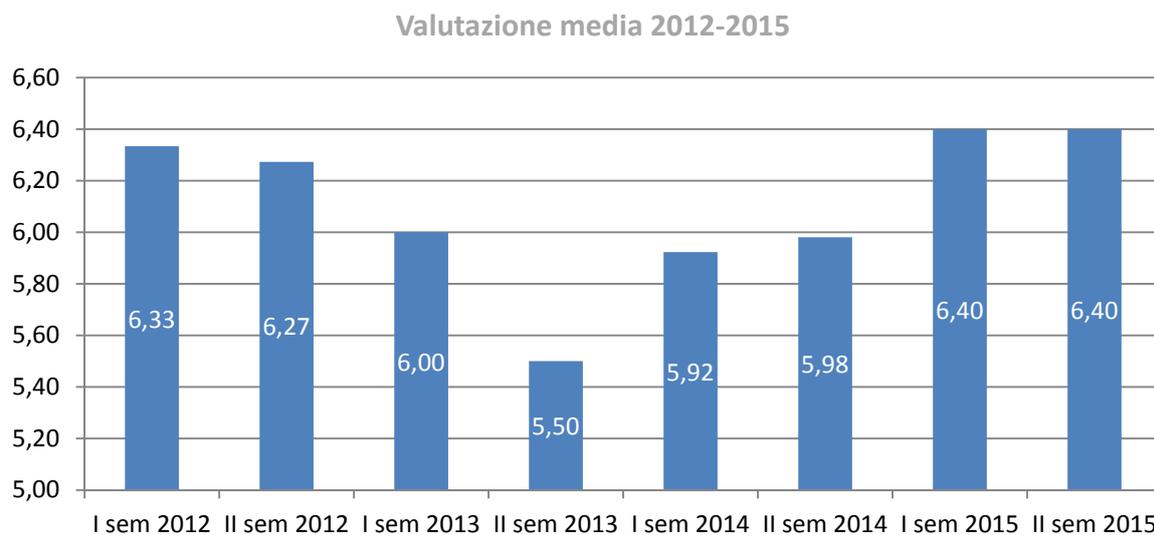


## SC Chirurgia Vascolare

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



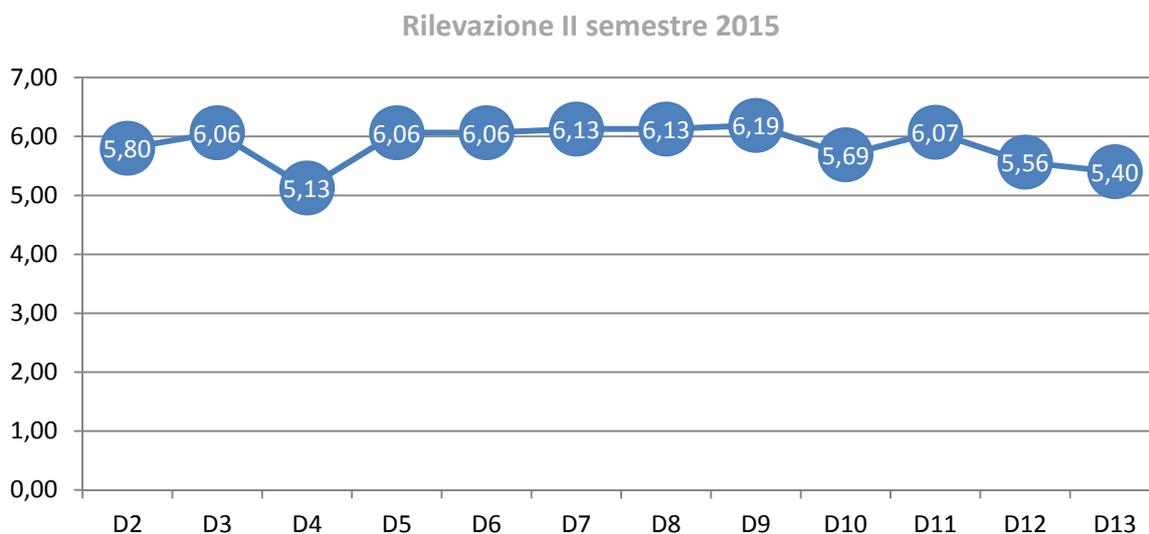
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



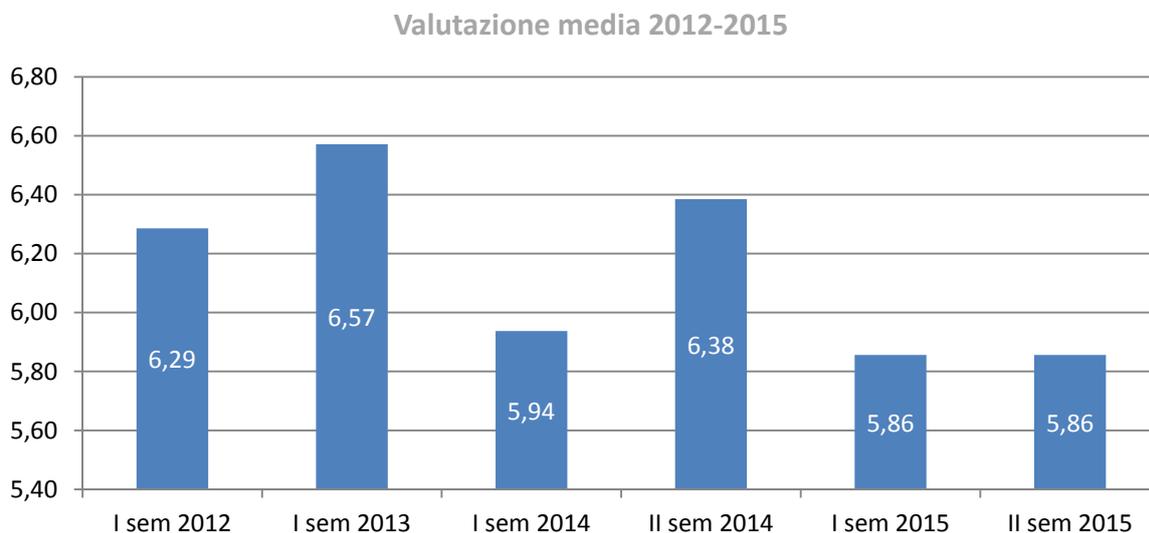


## SC Cure Subacute e Riabilitazione

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



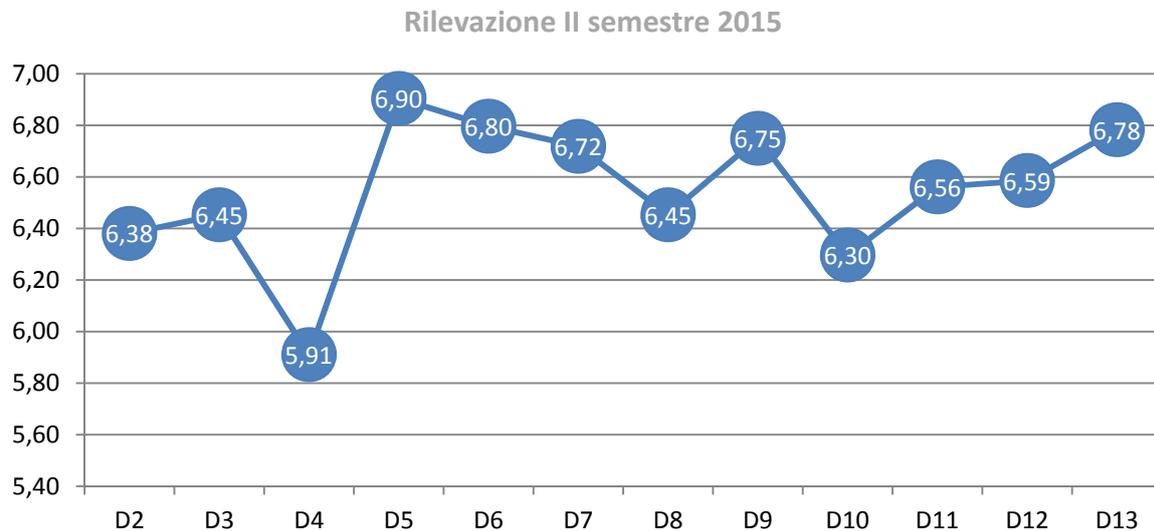
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



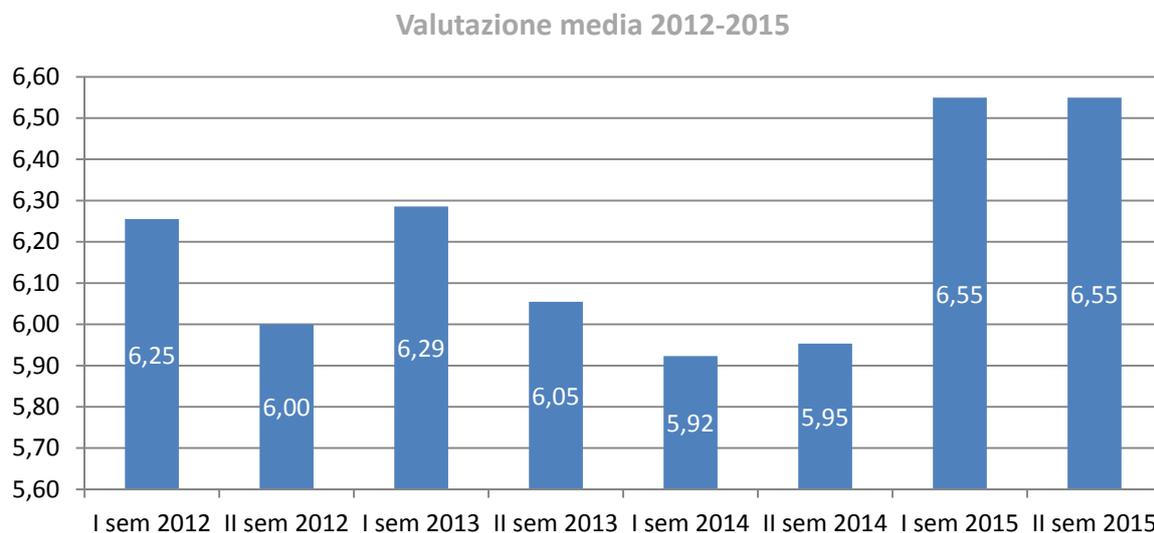


## SC Ematologia

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

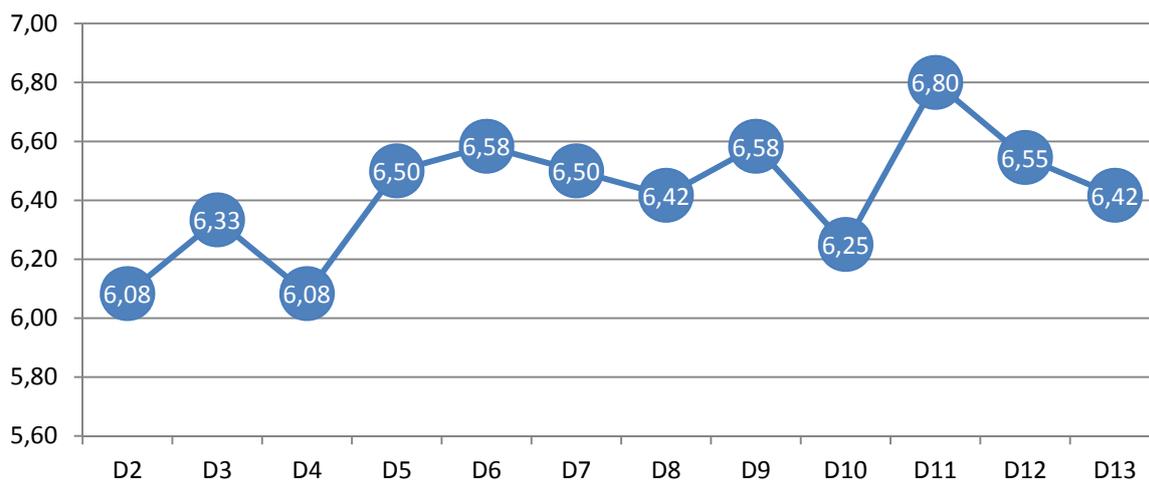




## SC Malattie Infettive

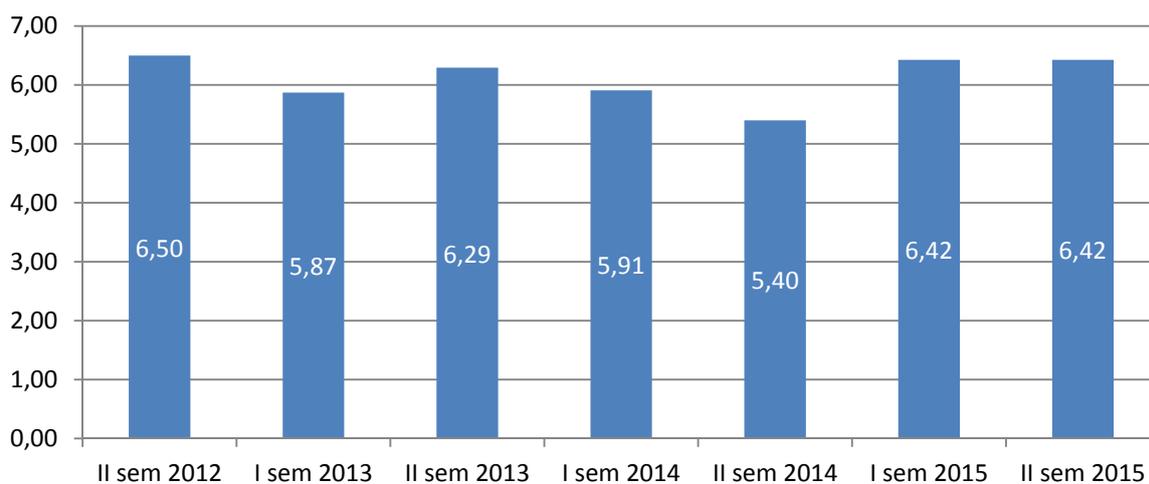
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

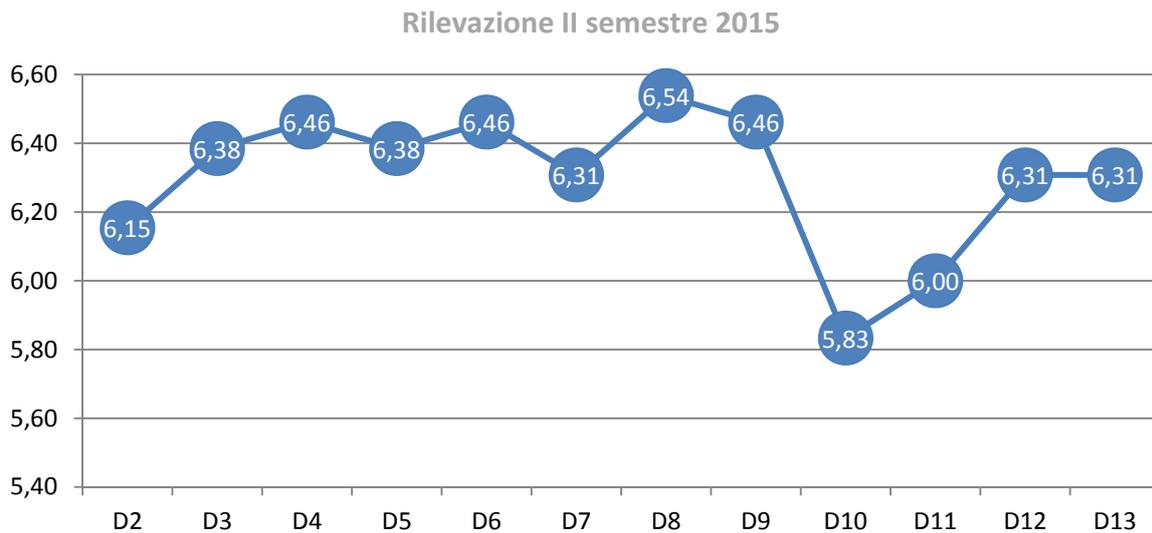
Valutazione media 2012-2015



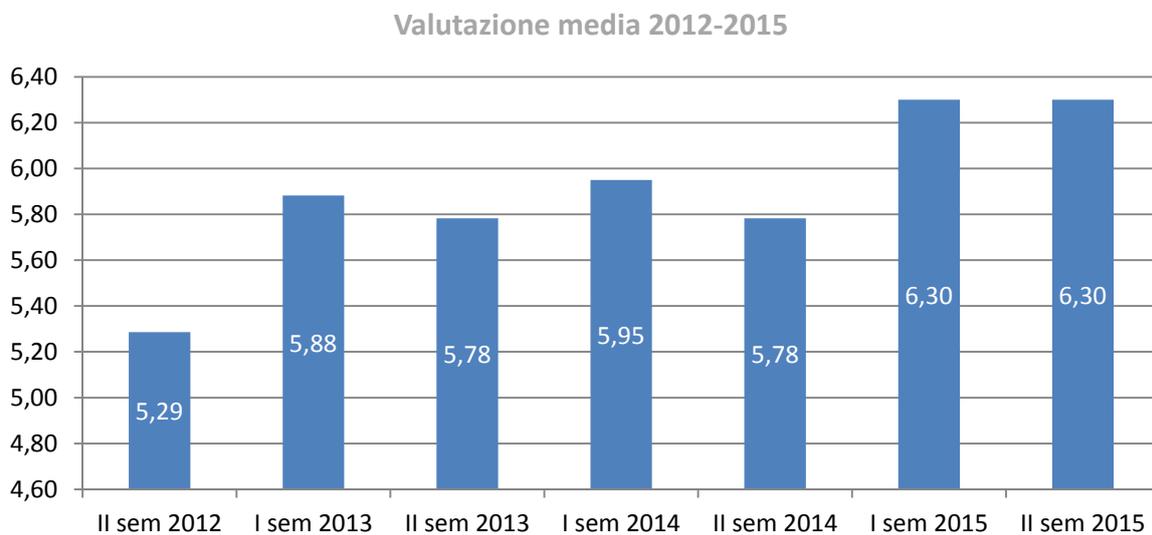


## SC Malattie Infettive e Tropicali

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

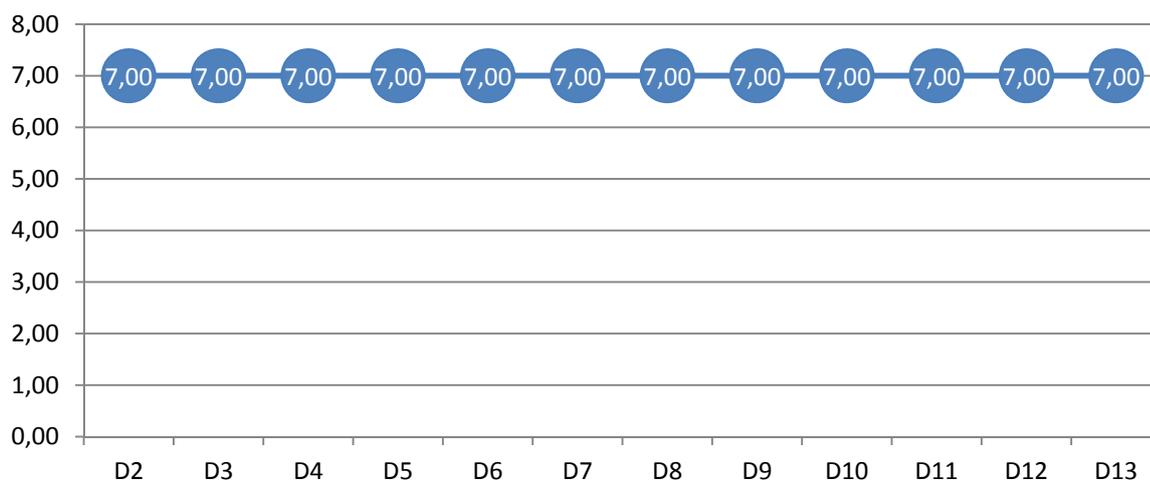




## SC Medicina Generale 1

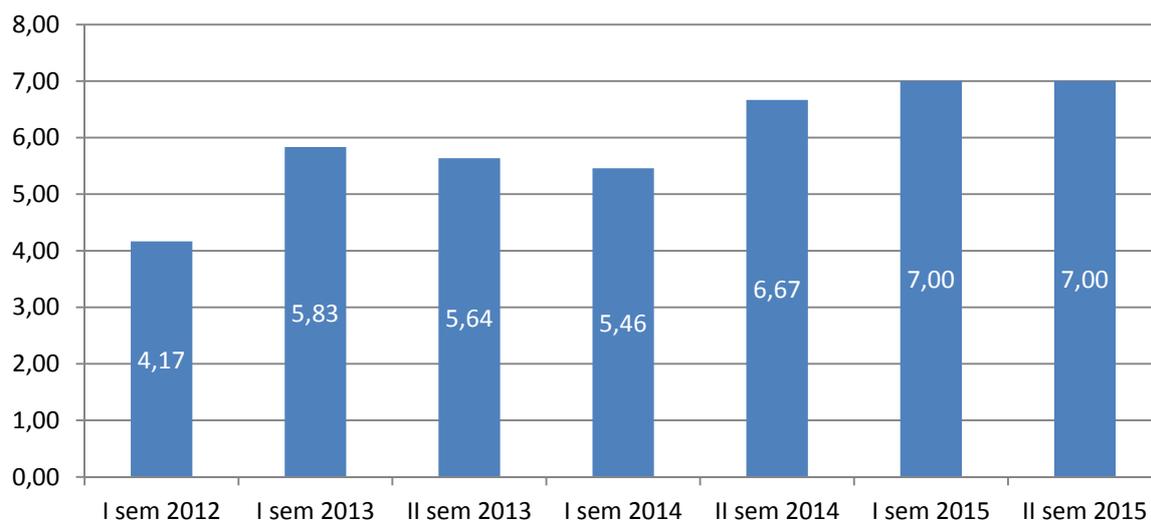
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

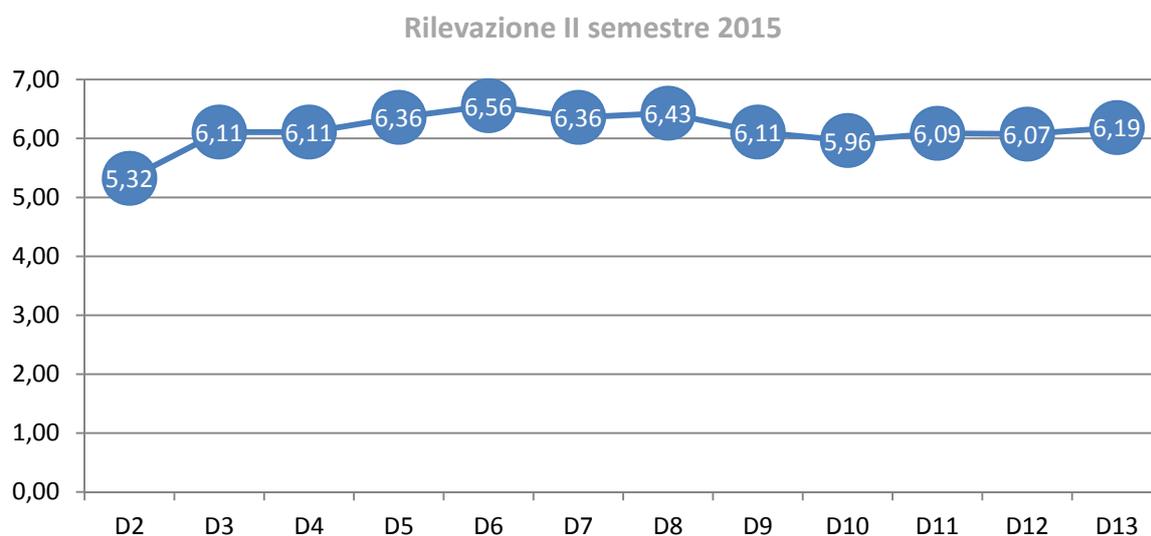
Valutazione media 2012-2015



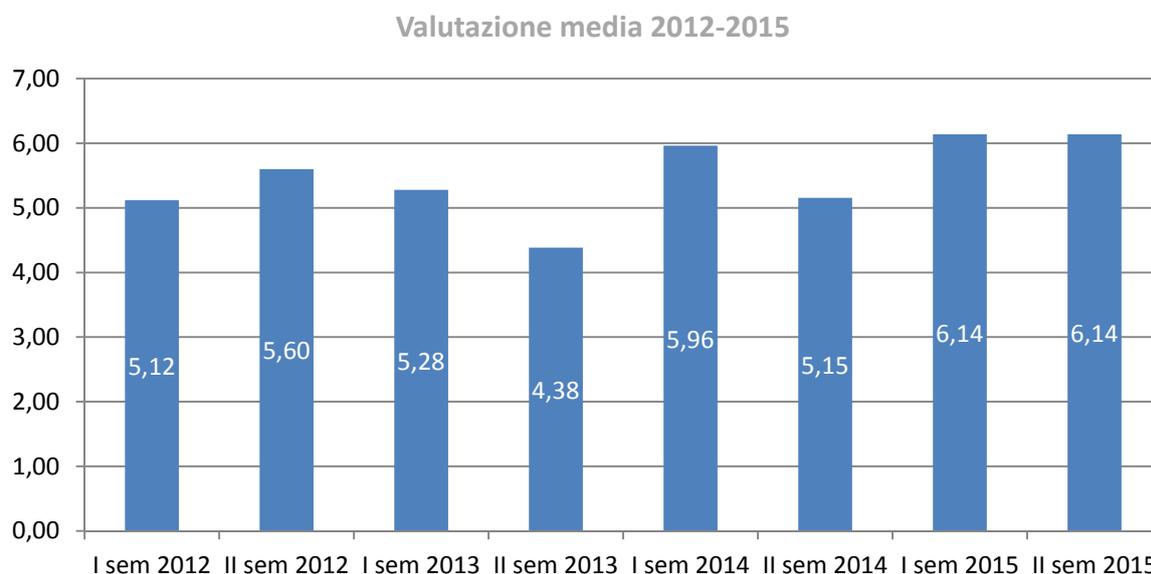


## SC Medicina Generale 2

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



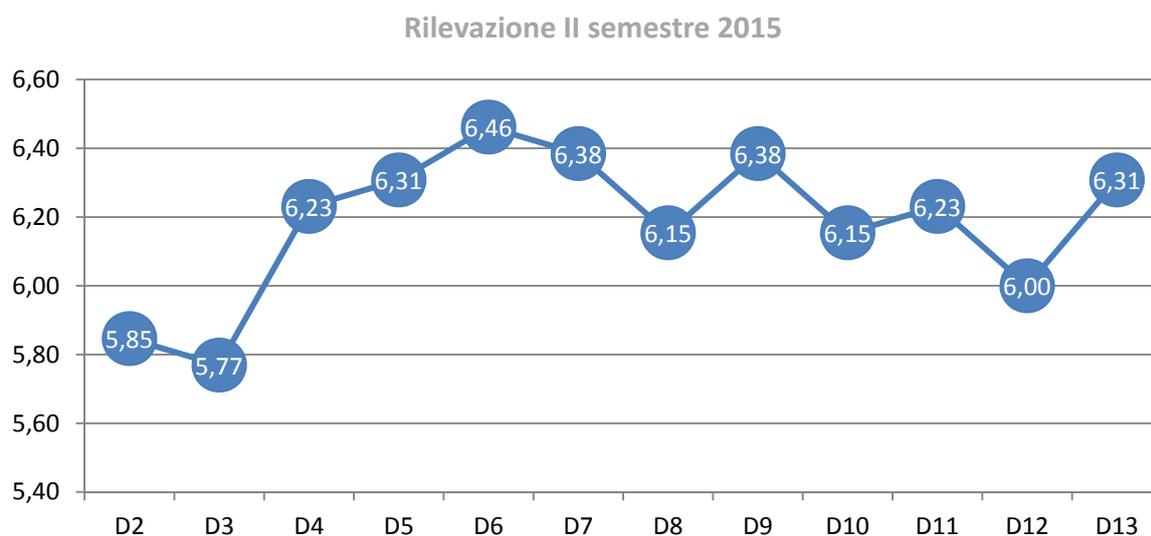
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



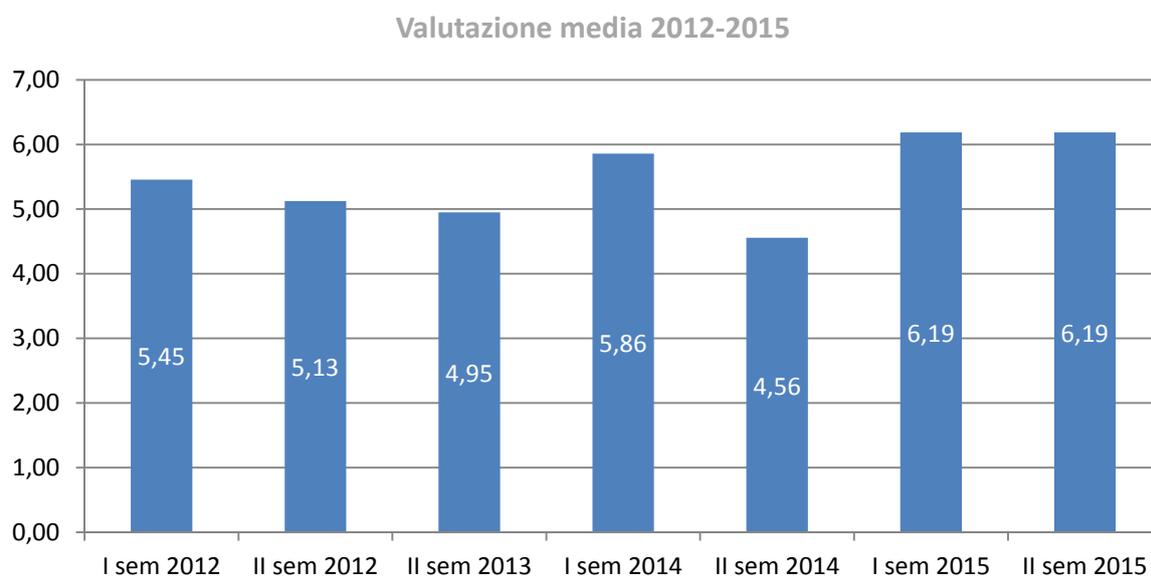


### SC Medicina Generale 3

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

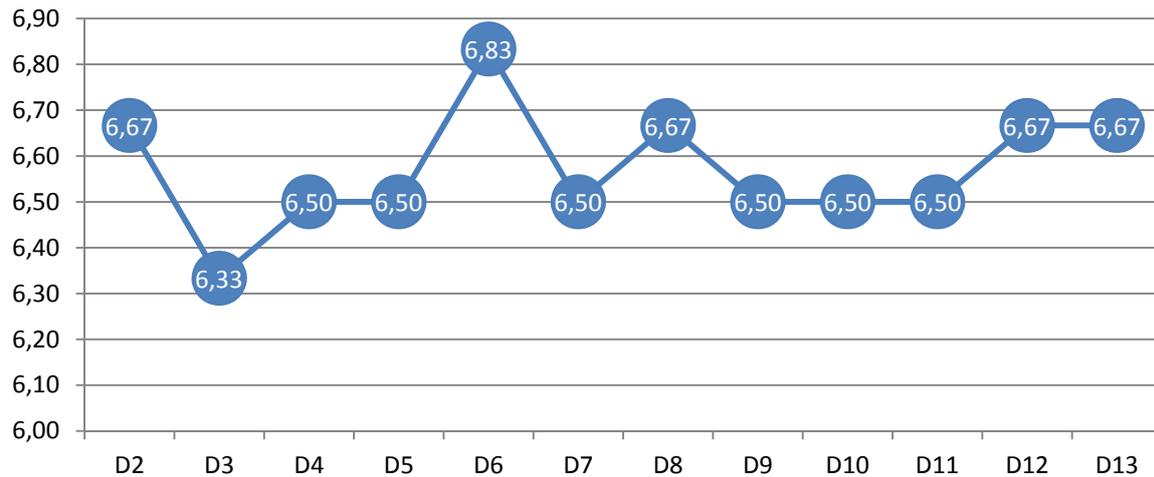




## SC Nefrologia

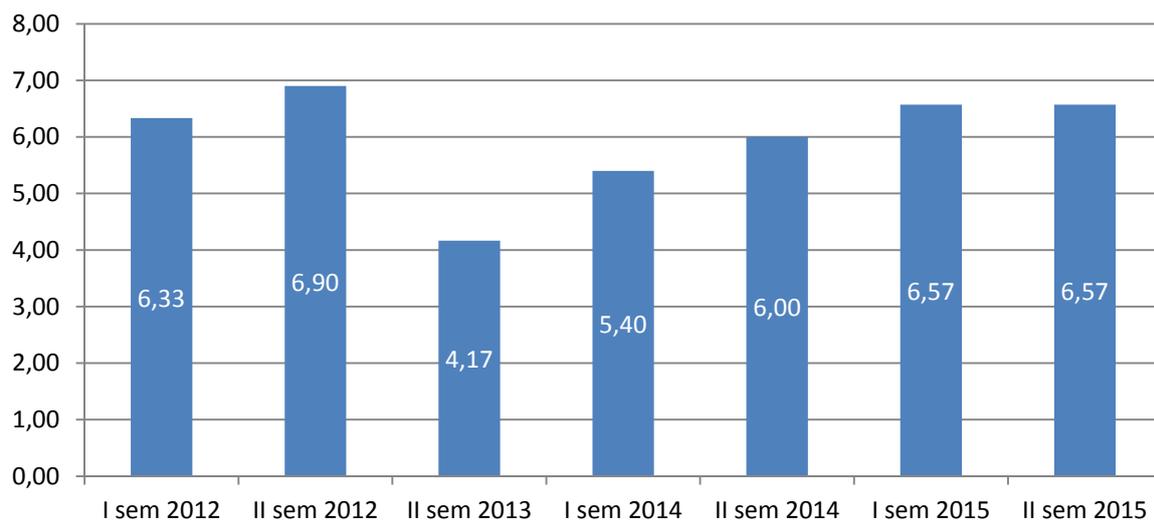
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

Valutazione media 2012-2015

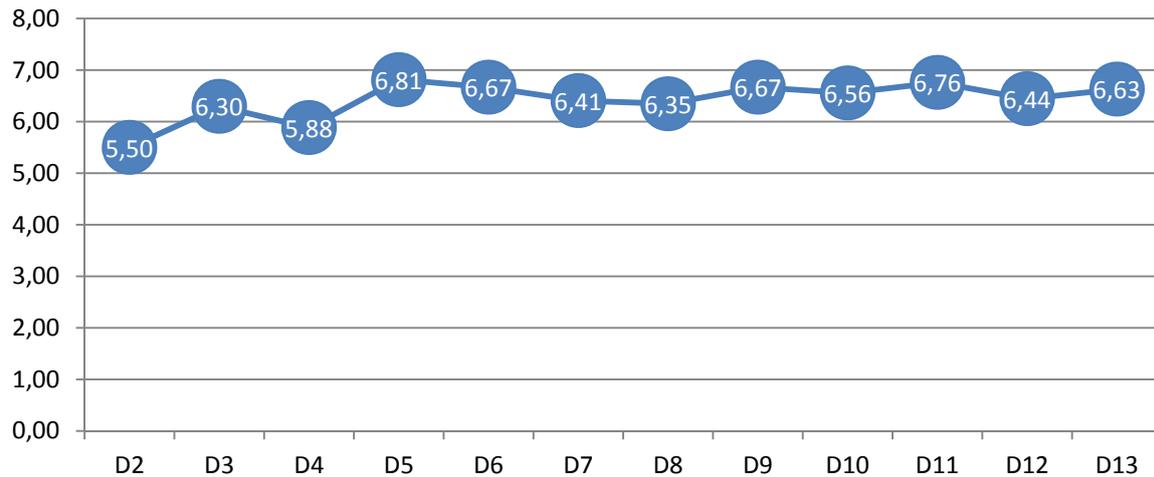




## SC Neonatologia e Patologia Neonatale

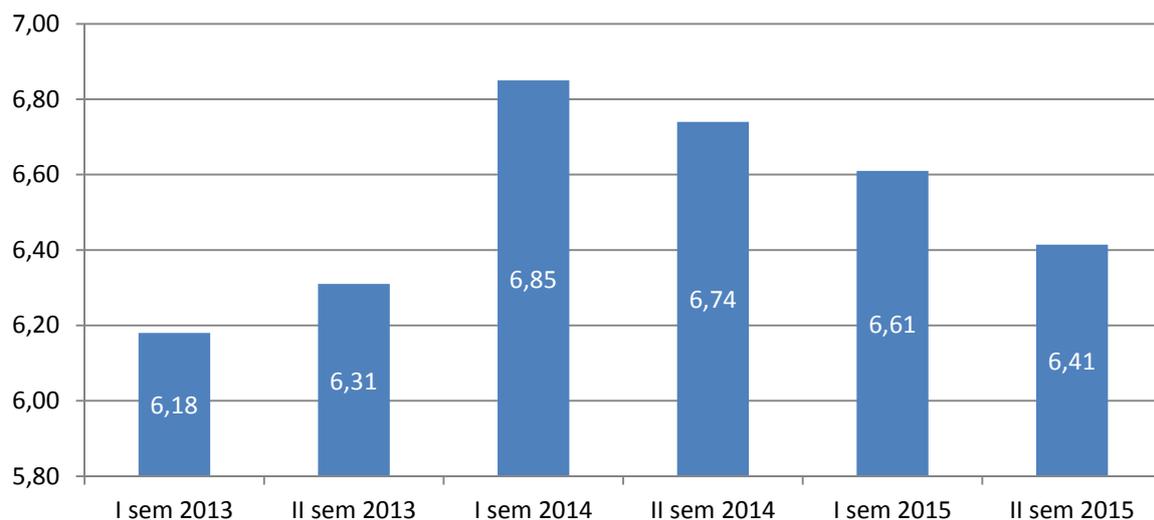
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

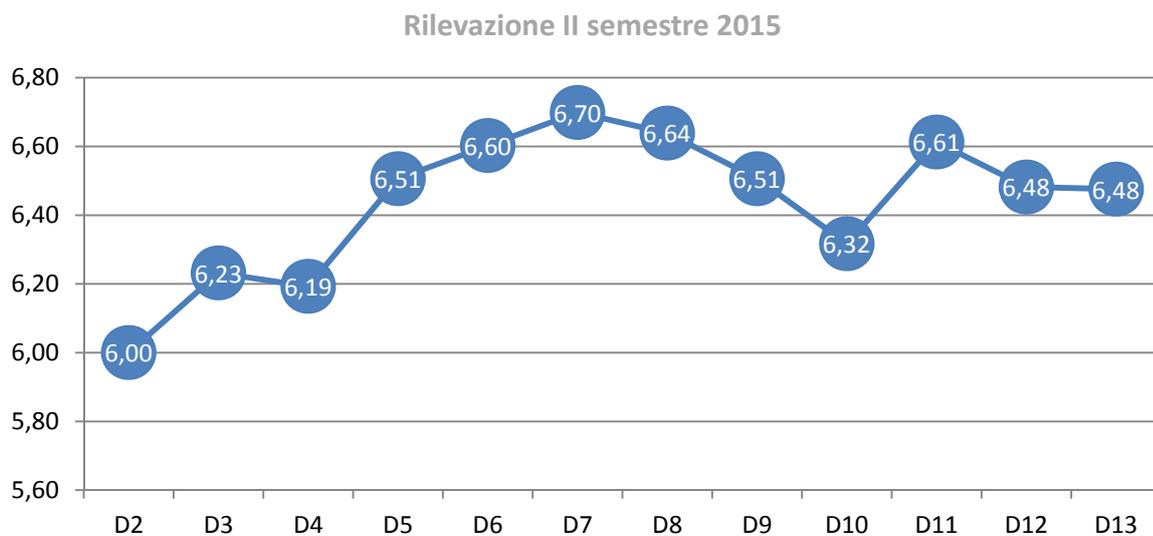
Valutazione media 2013-2015





## SC Neonatologia e Patologia Neonatale - Nido

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

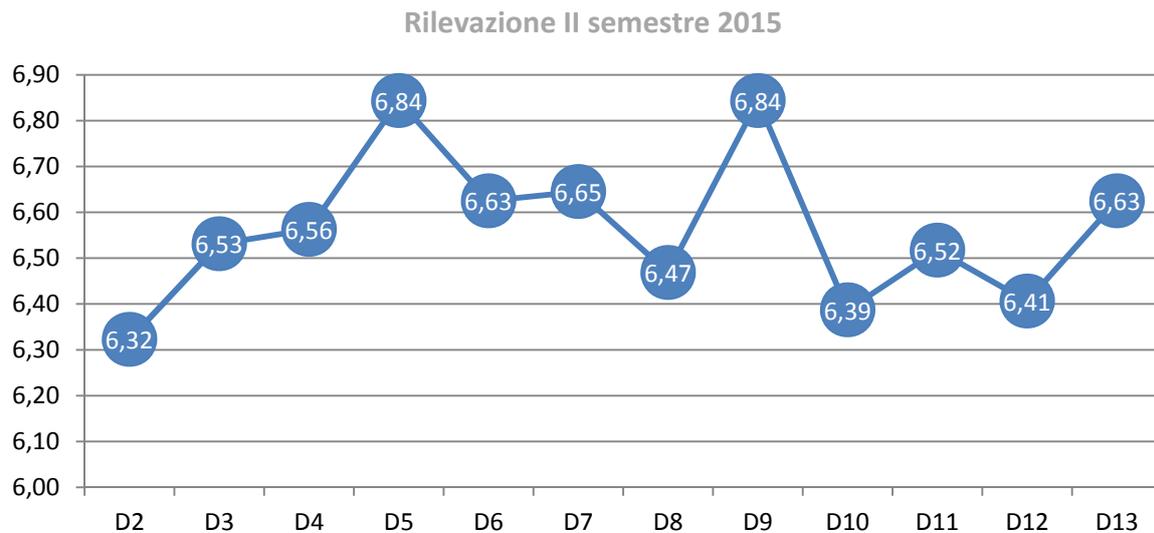


Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni.

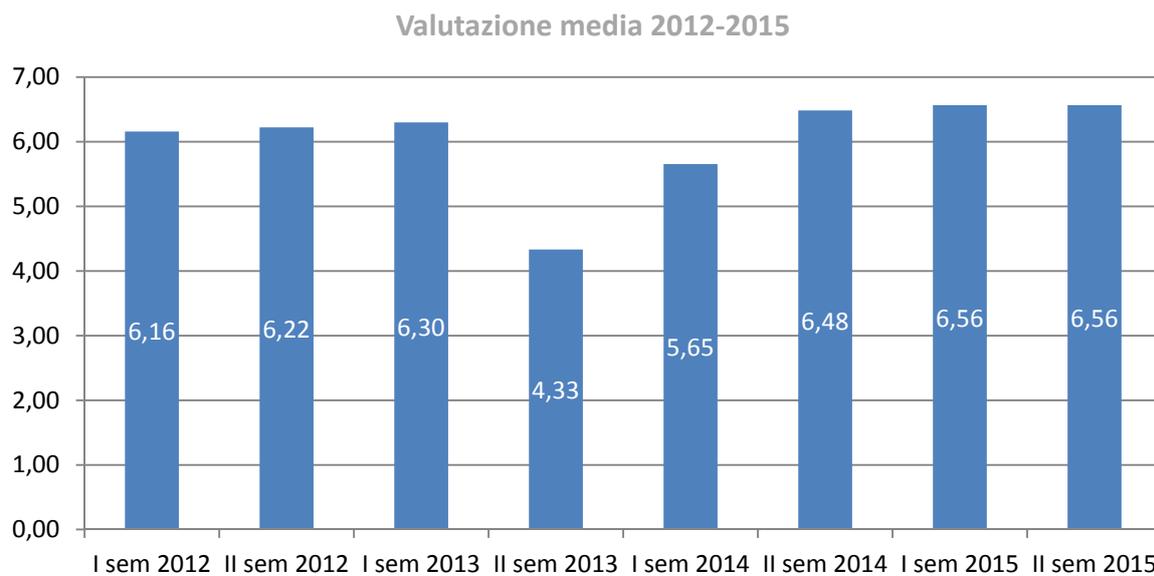


## SC Neurochirurgia

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



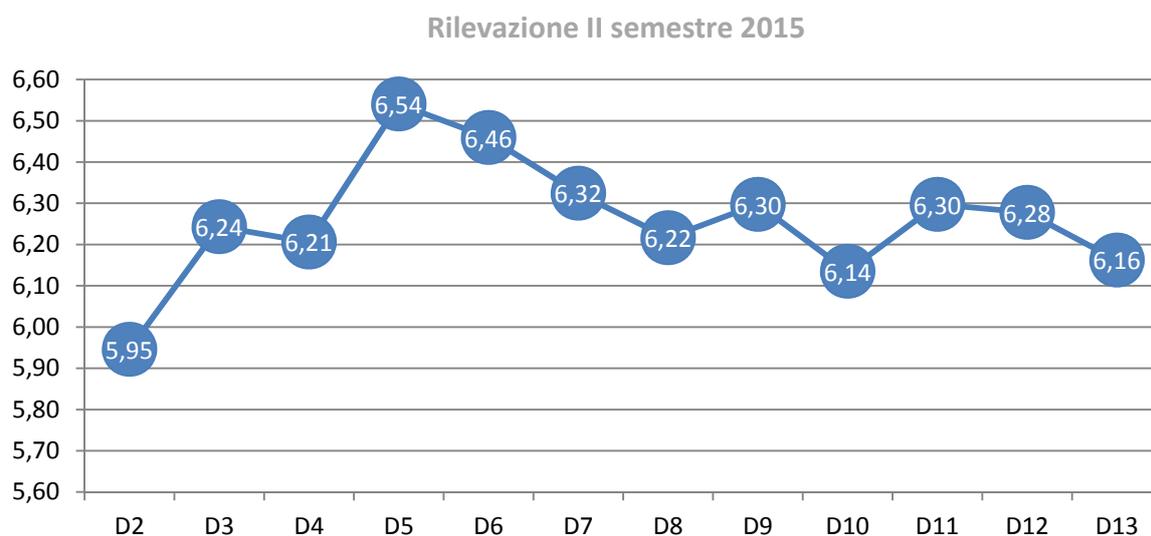
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



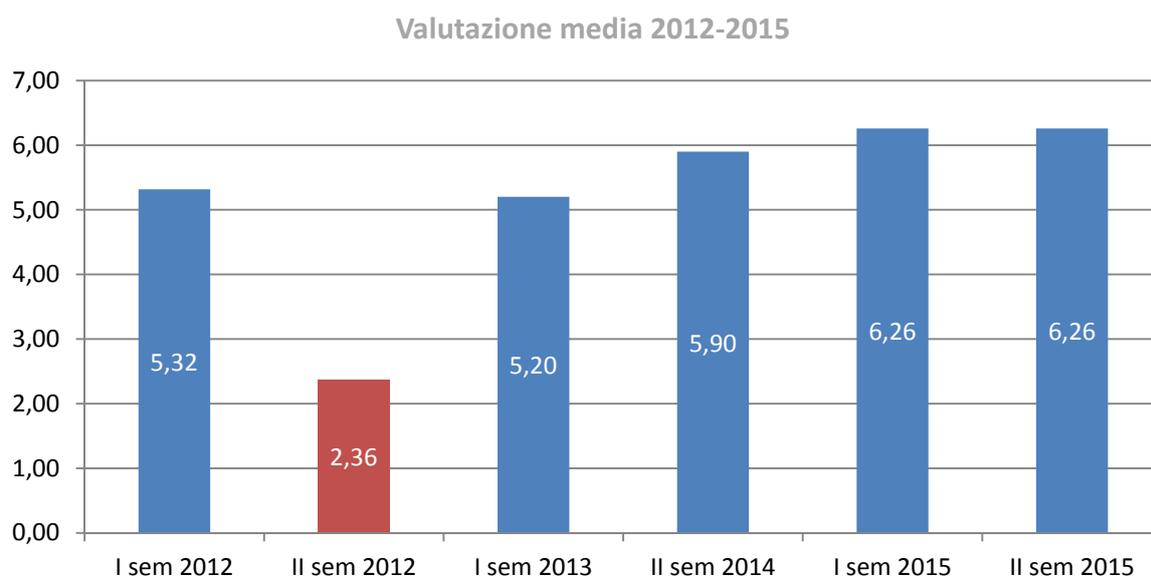


## SC Odontoiatria e Stomatologia

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

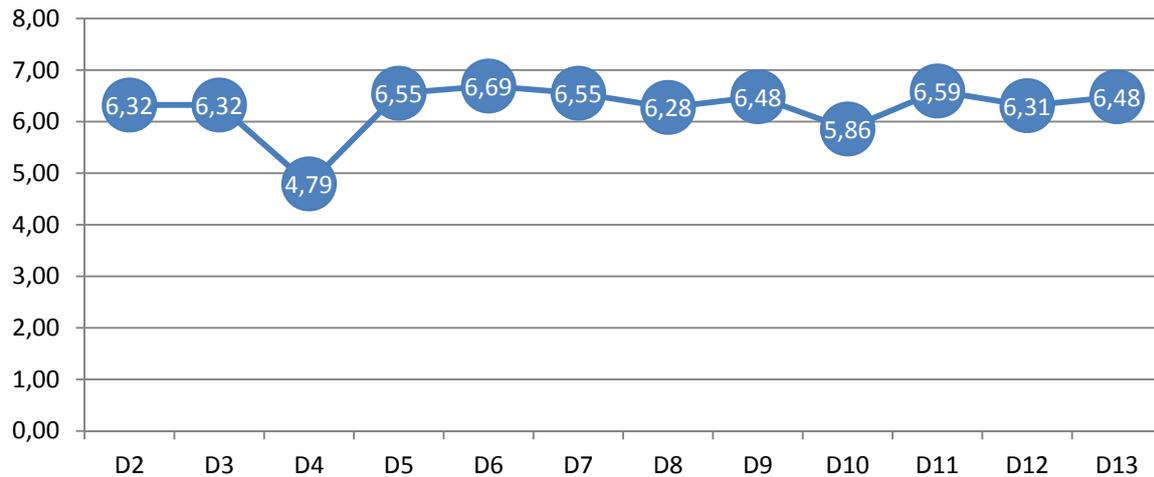




## SC Oncoematologia Pediatrica

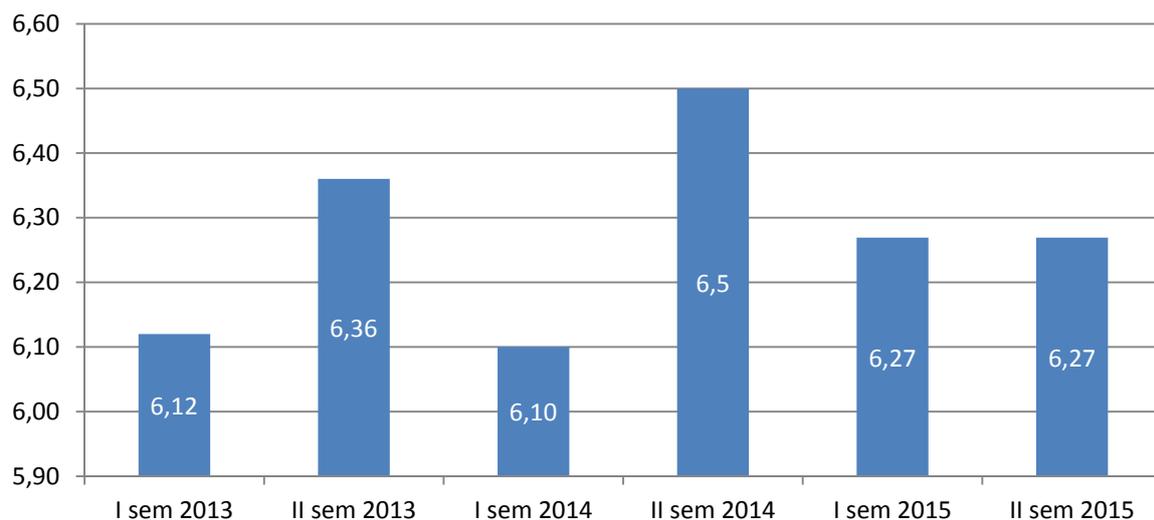
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2015



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

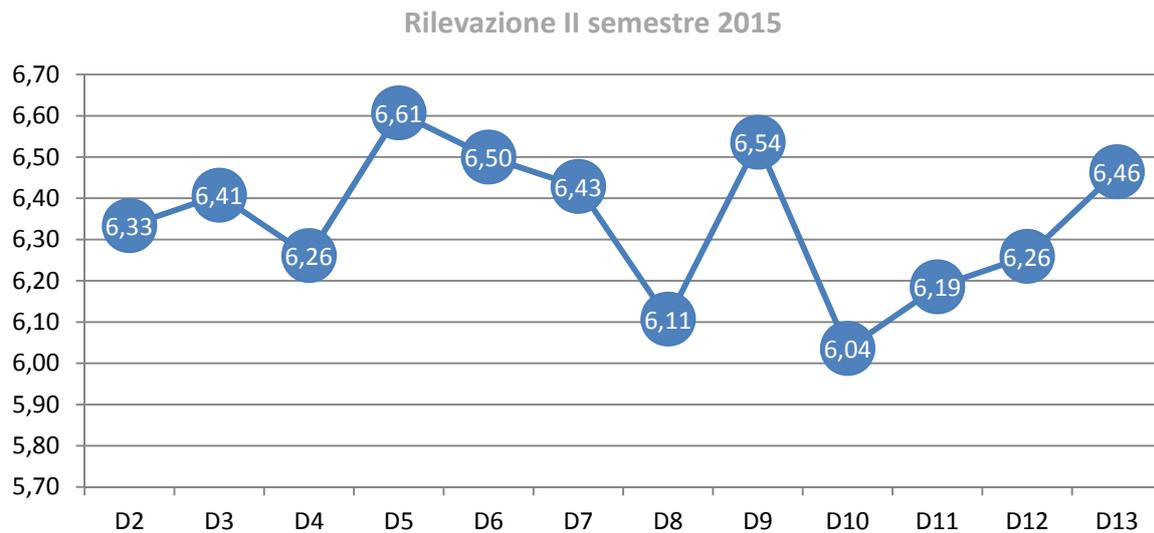
Valutazione media 2012-2015



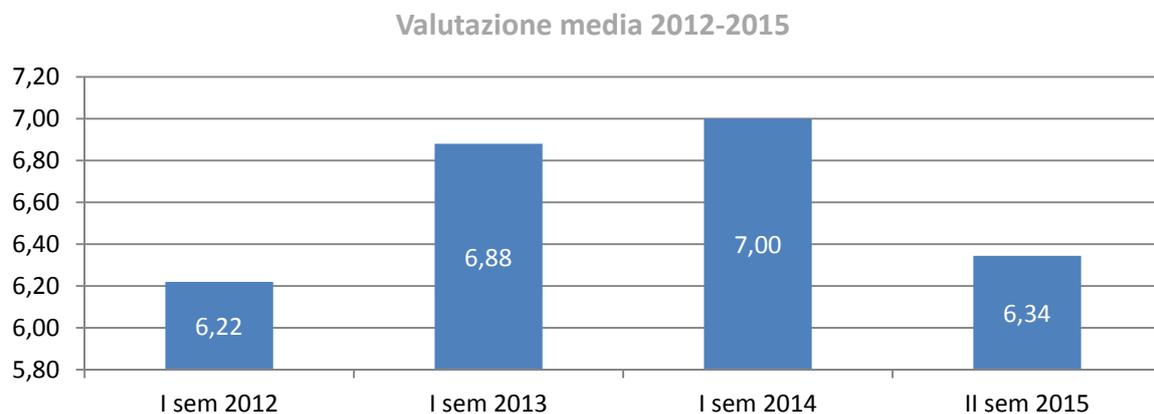


## SC Oncologia Medica – Cure Palliative

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



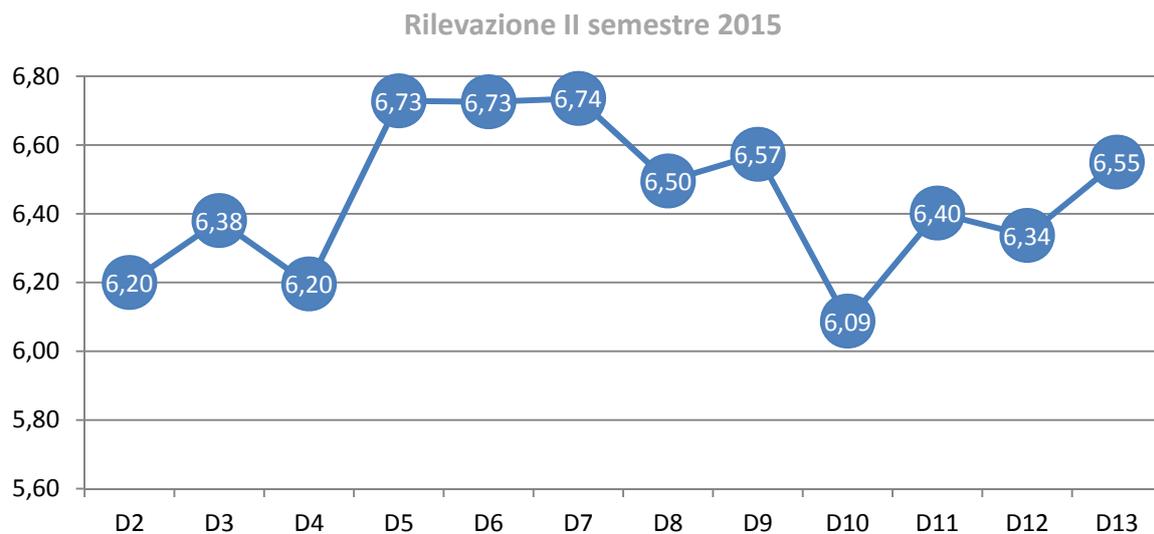
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



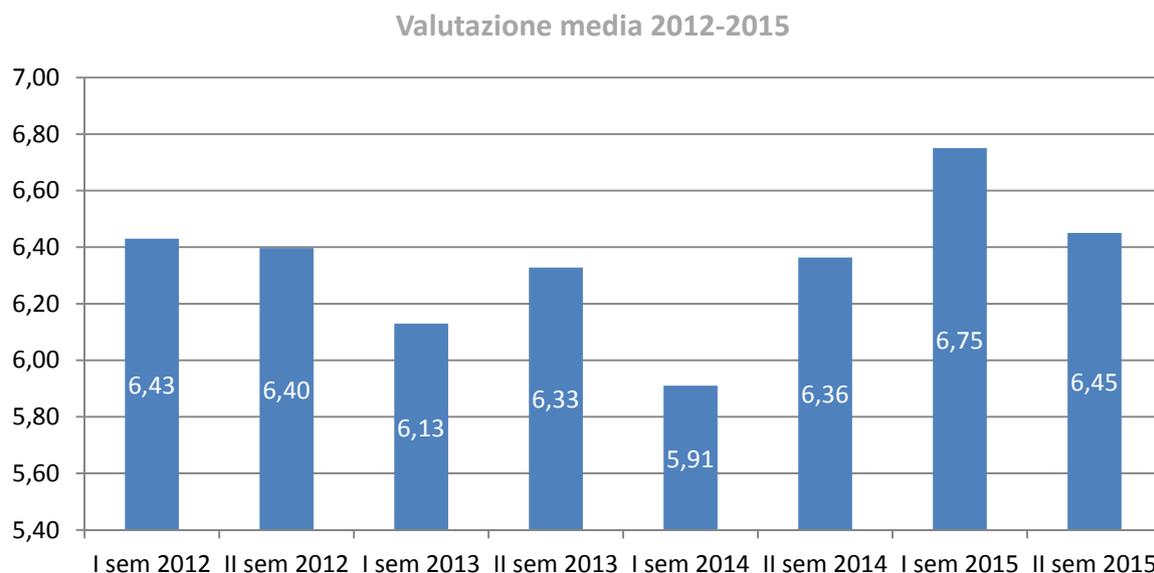


### SC Oncologia Medica - Oncologia

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



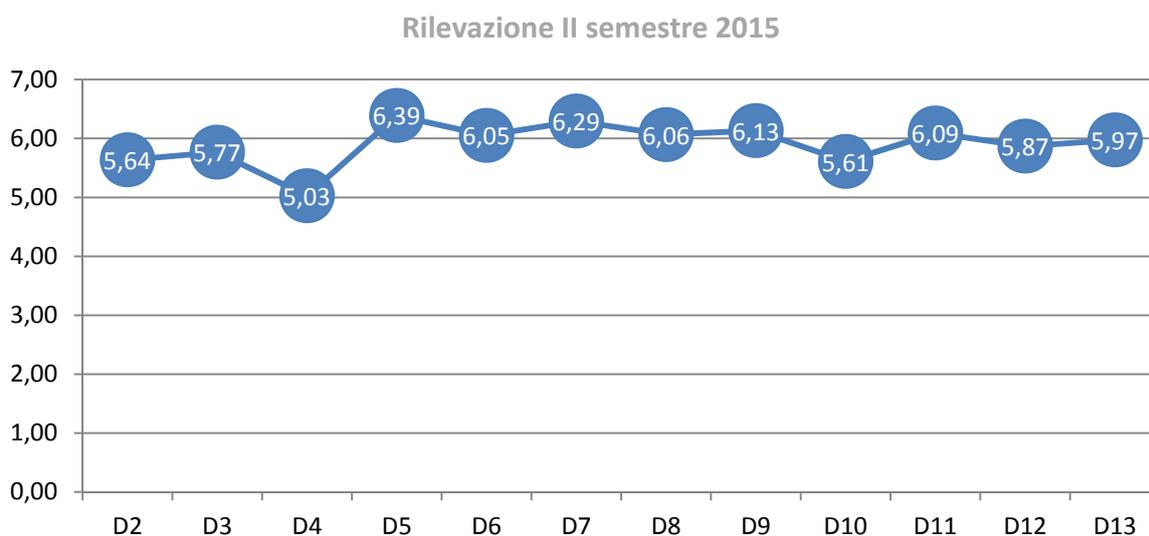
4. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



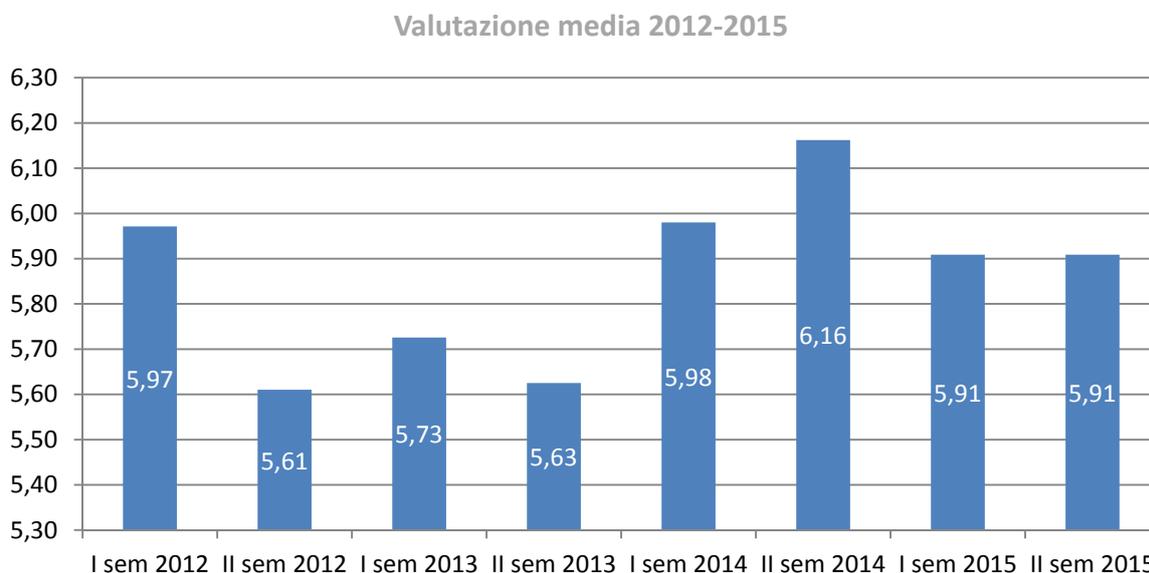


## SC Ortopedia / Traumatologia

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



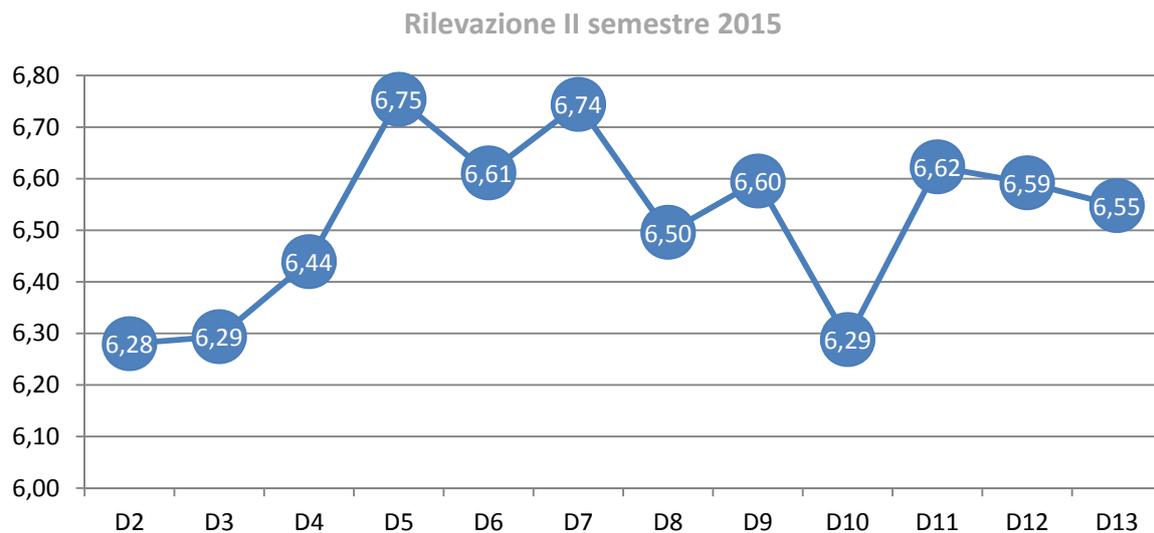
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



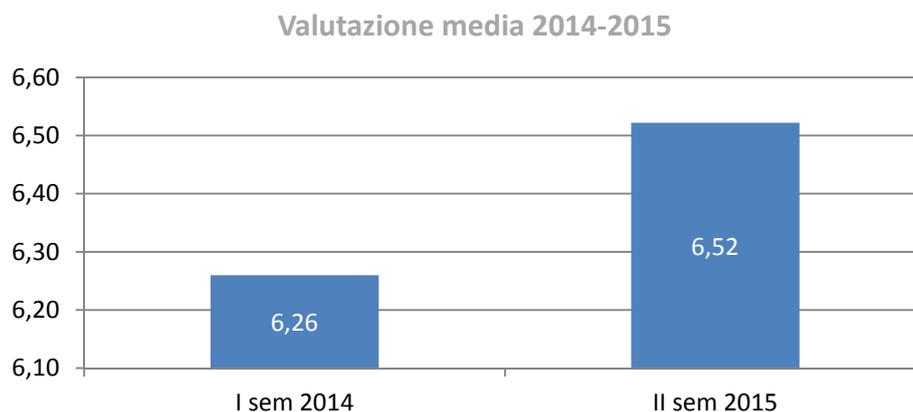


## SC Ostetricia e Ginecologia

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



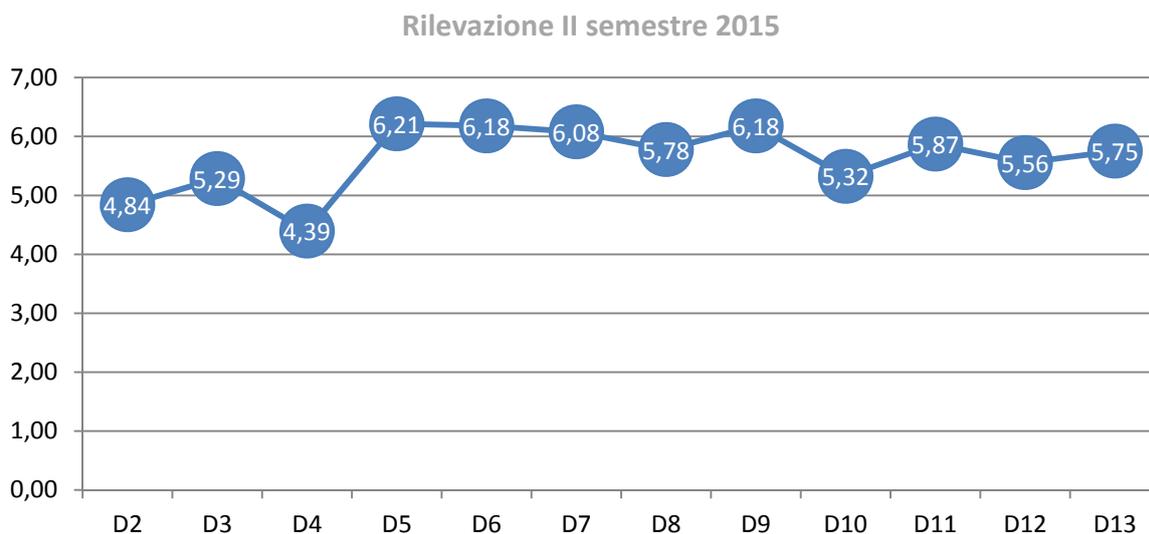
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2014-2015





## SC Otorinolaringoiatria

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



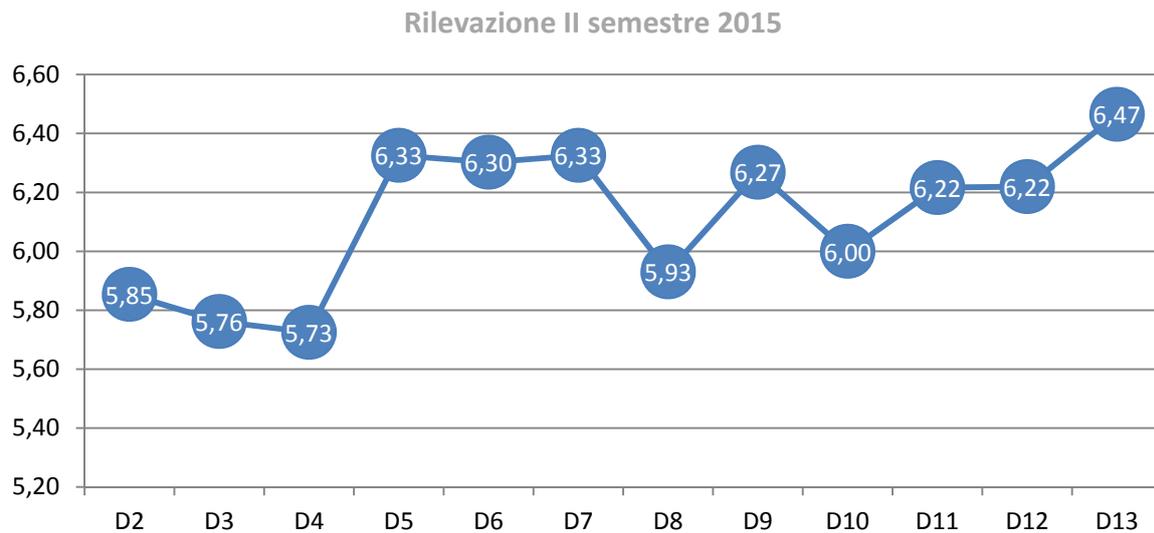
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



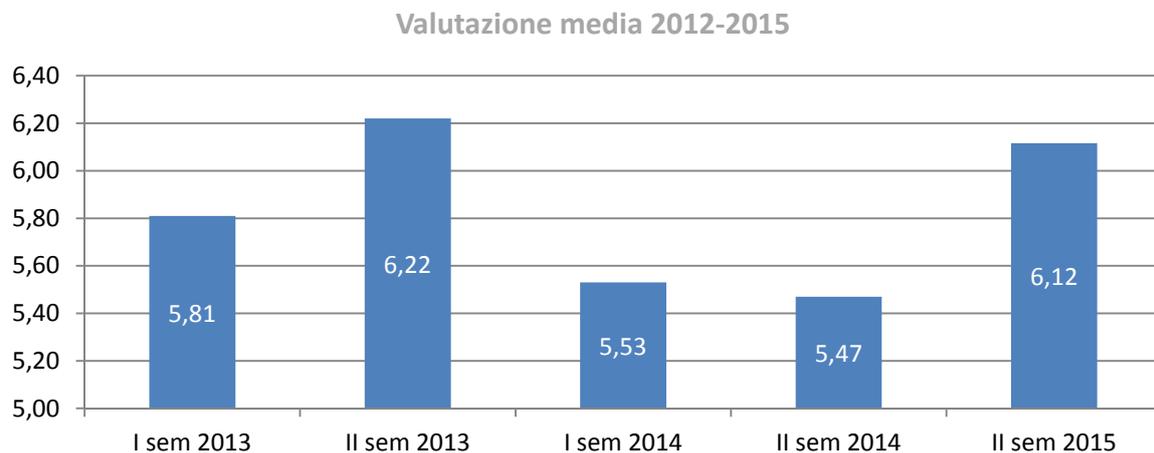


## SC Pediatria

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



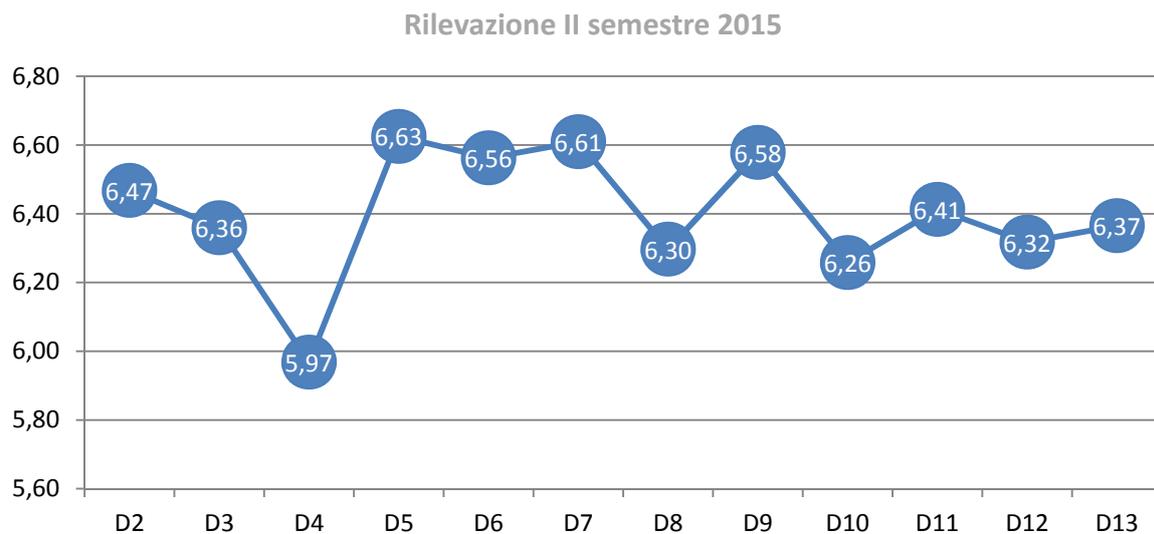
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2013-2015



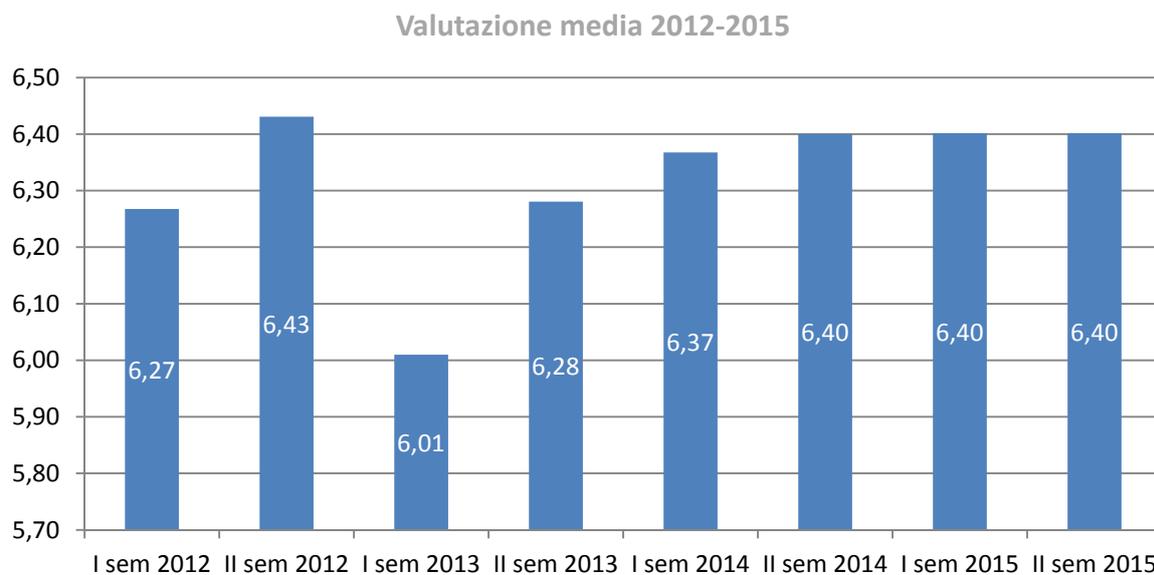


## SC Pneumologia

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



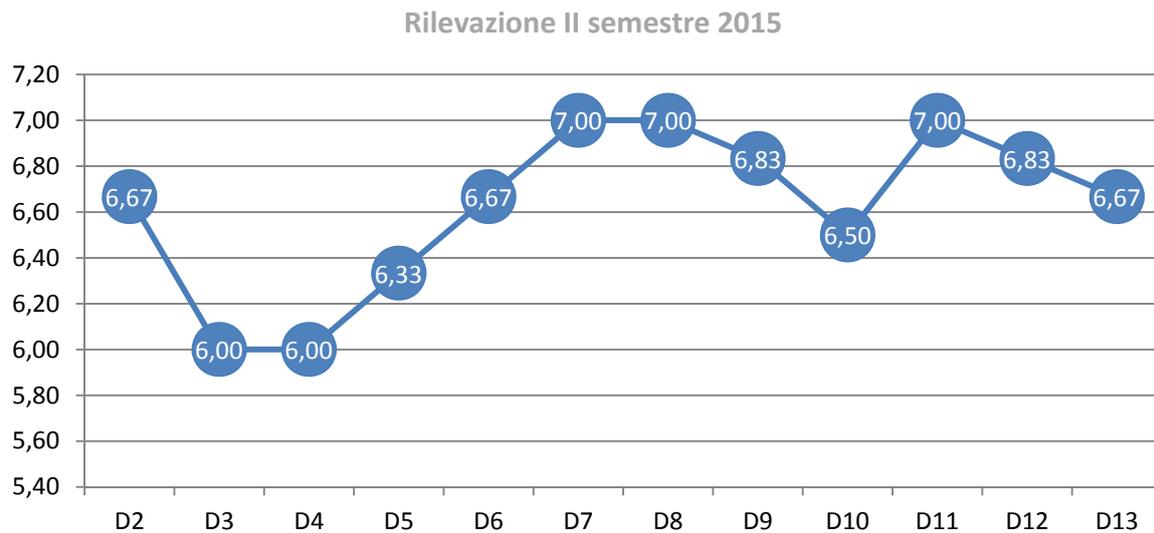
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura nel periodo 2012-2015



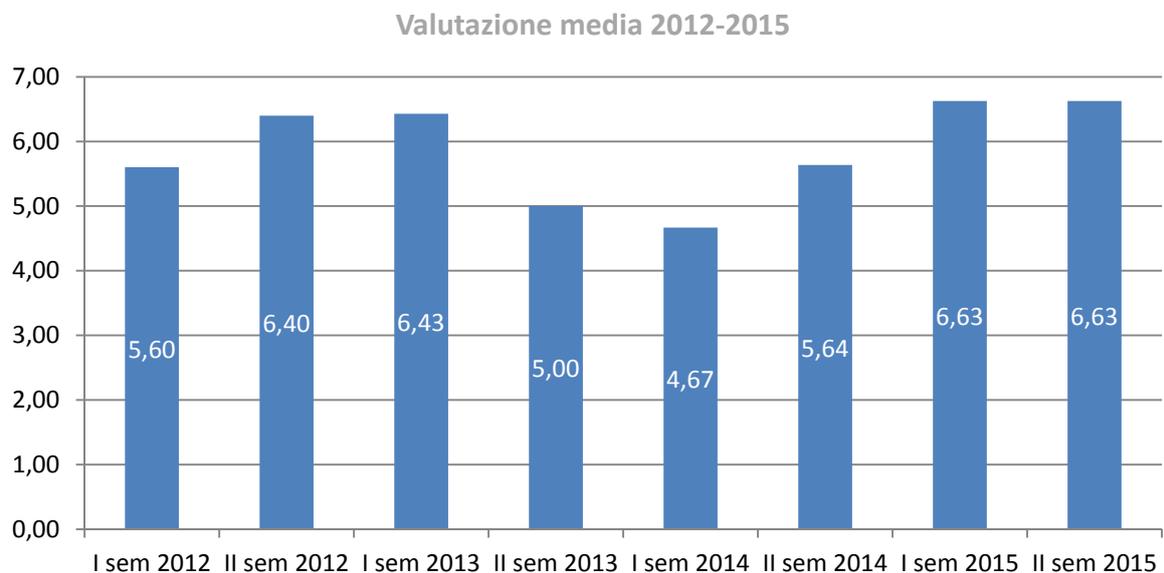


## SC Reumatologia

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

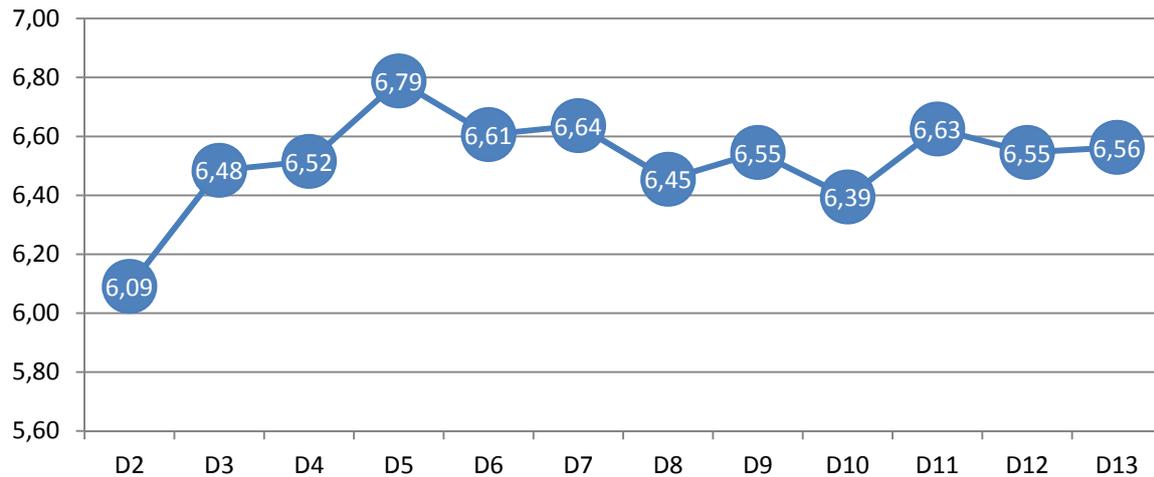




## SC Urologia

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

Rilevazione II semestre 2015



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

Valutazione media 2012-2015

