



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

Report Customer Satisfaction Anno 2017 Primo Semestre



FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico di diritto pubblico
C.F. 00303490189 - P. IVA 00580590180
V.le Golgi 19 - 27100, PAVIA - Tel. 0382.5011
www.sanmatteo.org

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 I semestre 2017 il questionario è stato somministrato nel mese di marzo presso le strutture pediatriche, gli ambulatori, MAC comprese, e presso le Strutture di degenza e di Day Hospital della Fondazione.

I dati relativi alla stratificazione dell'utenza pediatrica possono risultare lievemente falsati, considerando che alcuni genitori, invece di compilare il questionario in prima persona, hanno fornito le risposte a nome e per conto del minore.

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.

Analisi dei dati raccolti

Relativamente all'**Area Ambulatoriale**, sono stati raccolti 1680 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 classi d'indagine e rendere più efficace l'analisi dei dati raccolti.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per genere:

Sesso	N. questionari consegnati
F	894
M	694
Non dichiarato	92

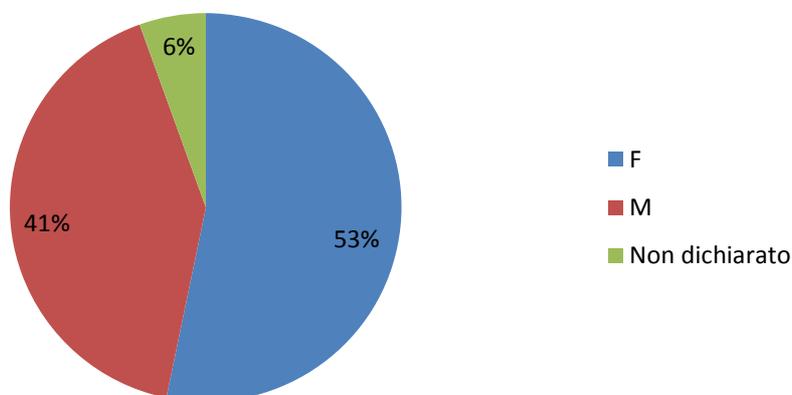


Figura 1: Distribuzione percentuale del campione per genere.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	44	2,62%
20-29	117	6,96%
30-39	253	15,06%
40-49	306	18,21%
50-59	287	17,08%
60-69	284	16,90%
70-79	182	10,83%
80-89	55	3,27%
>90	2	0,12%
Non dichiarato	150	8,93%

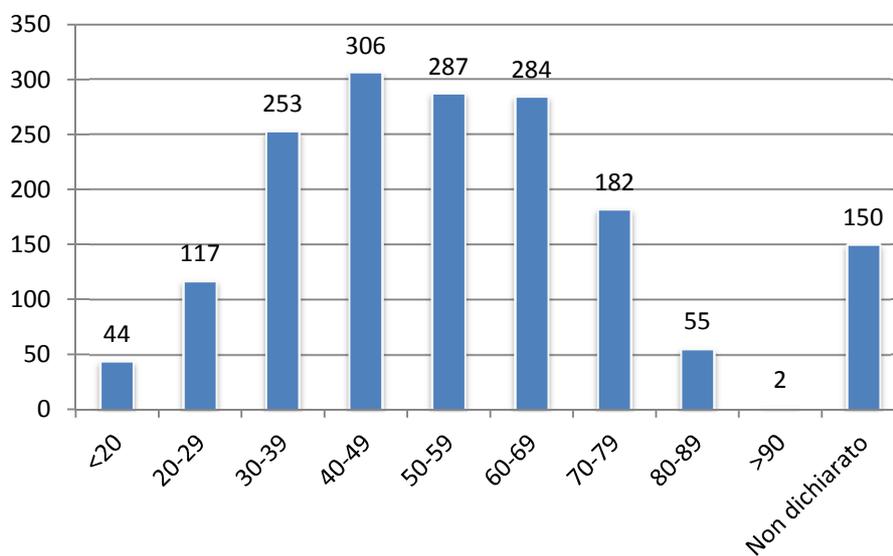


Figura 2: Distribuzione dell'utenza ambulatoriale per età.

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

Scolarità	N. questionari consegnati	%
Nessuna	49	2,92%
Scuola obbligo	446	26,55%
Scuola superiore	689	41,01%
Laurea	316	18,81%
Non dichiarato	180	10,71%

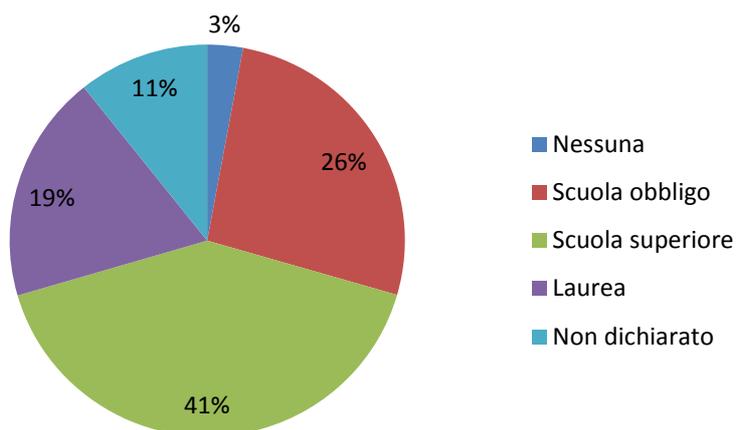


Figura 3: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per scolarità.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

Nazionalità	N. questionari consegnati	%
Italiana	1382	82,26%
Europea	96	5,71%
Extraeuropea	29	1,73%
Non dichiarato	173	10,30%

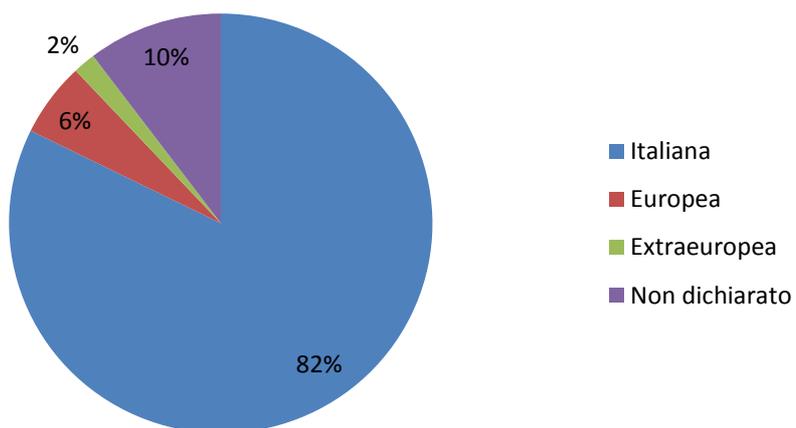


Figura 4: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per nazionalità.

- Modalità di prenotazione Utenza Ambulatoriale:

Modalità di prenotazione	N. questionari consegnati	%
Telefonicamente	589	35,06%
Allo sportello	493	29,35%
Internet	27	1,61%
Altro	275	16,37%
Non so	12	0,71%
Nessuna prenotazione	84	5,00%
Non dichiarato	200	11,90%

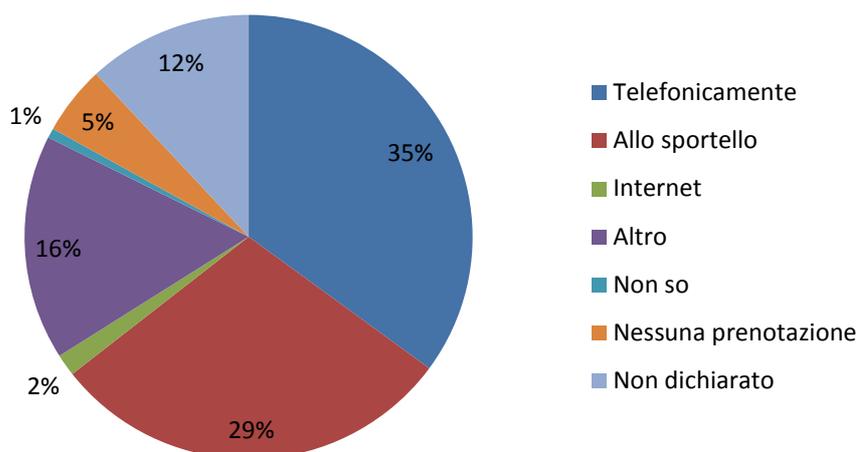


Figura 5: Distribuzione percentuale della modalità di prenotazione da parte dell'utenza ambulatoriale.

Il questionario proposto prevede che gli utenti rispondano, attribuendo i sottostanti punteggi, 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 al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).**

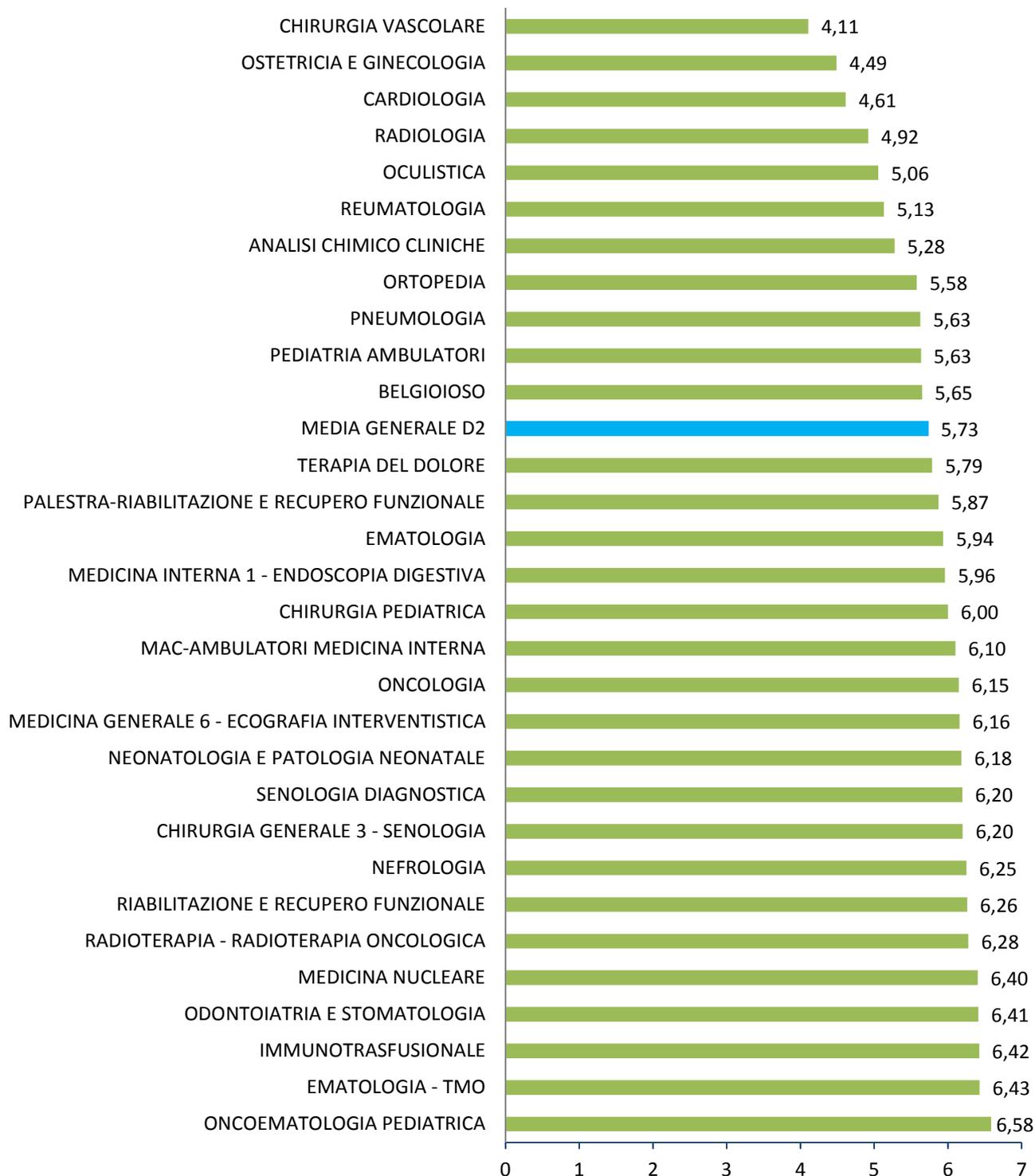


Figura 6: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale.

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

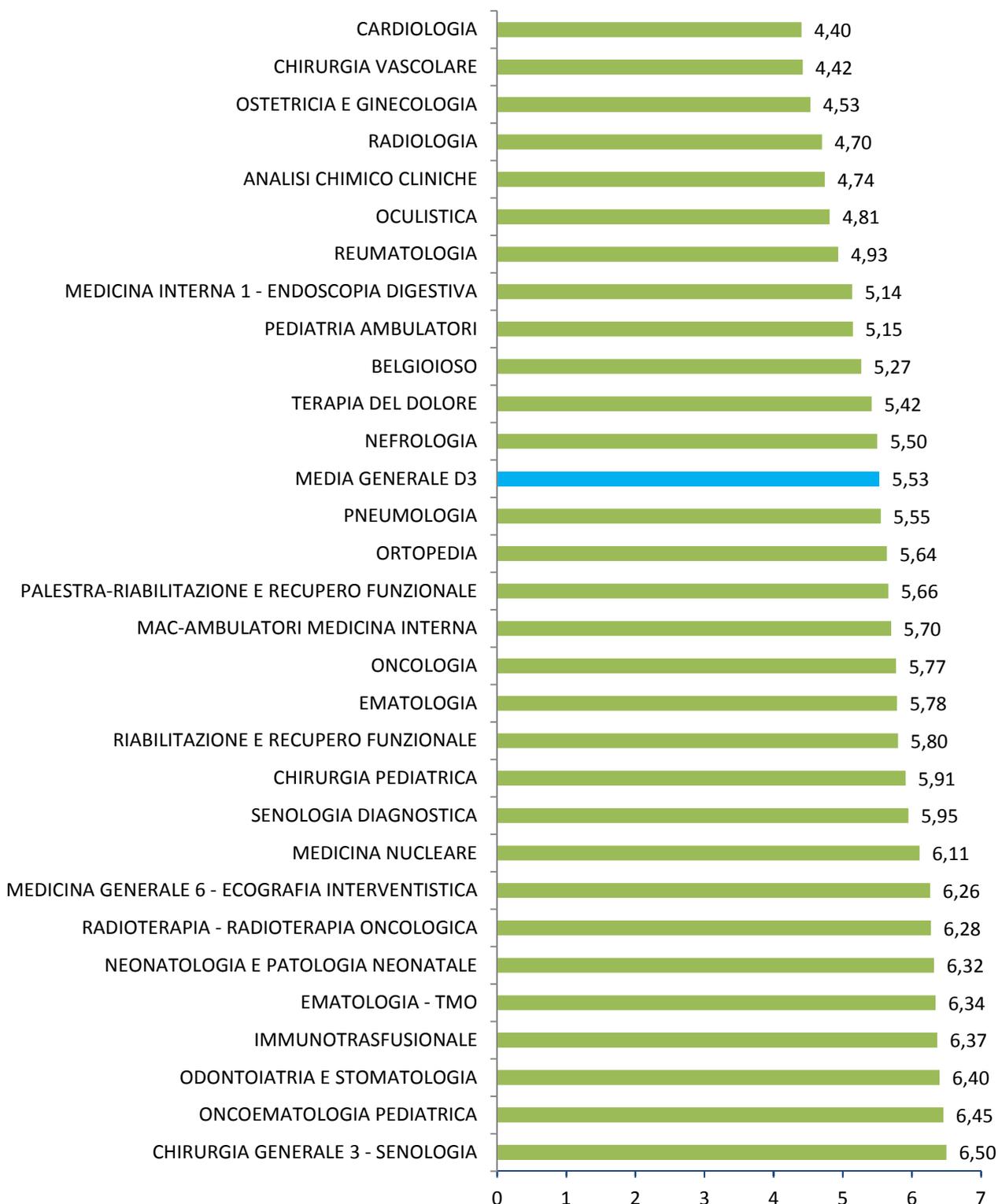


Figura 7: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al tempo di attesa, dalla prenotazione alla data della prestazione (utenza ambulatoriale).

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

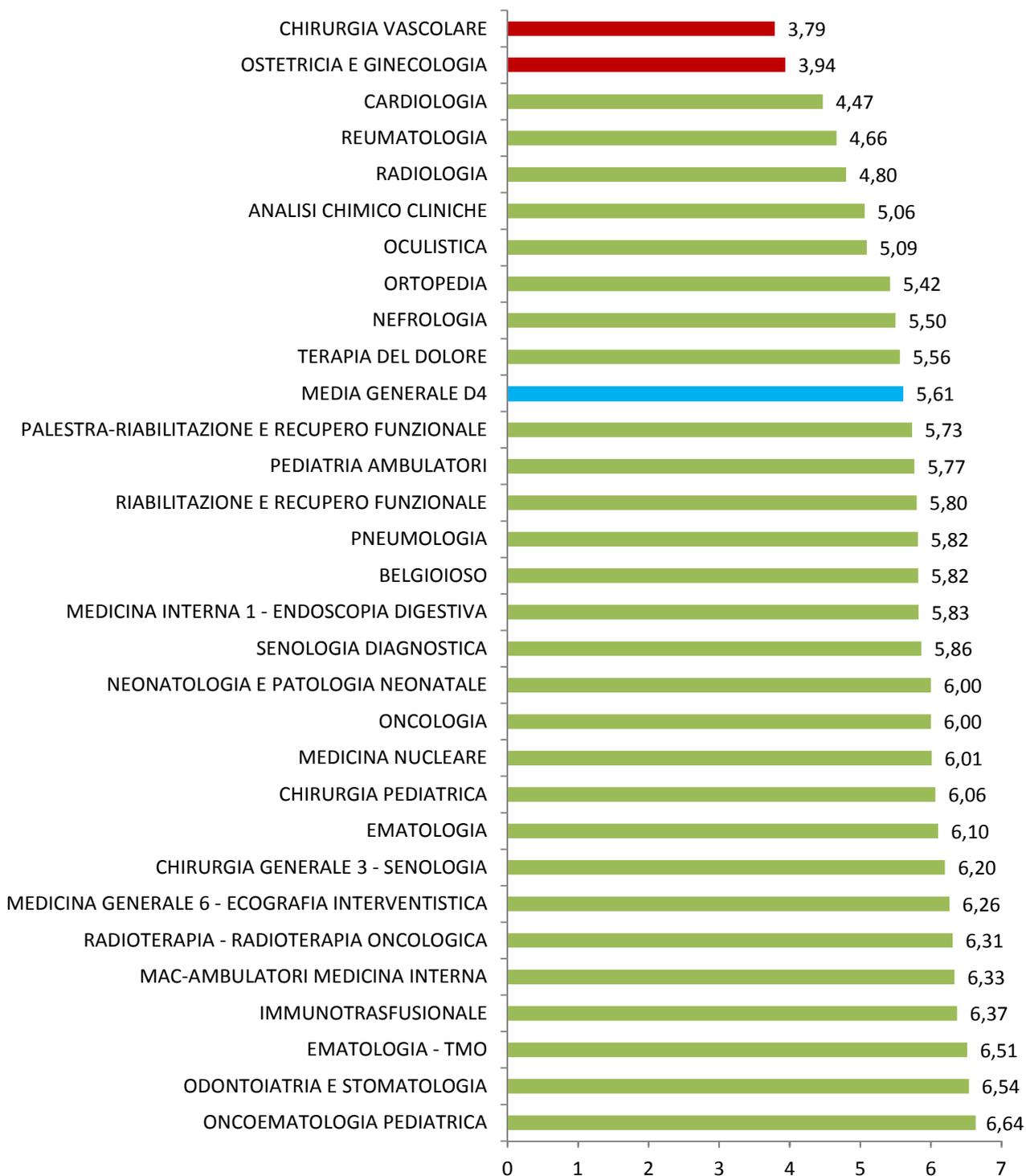


Figura 8: Distribuzione della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).

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

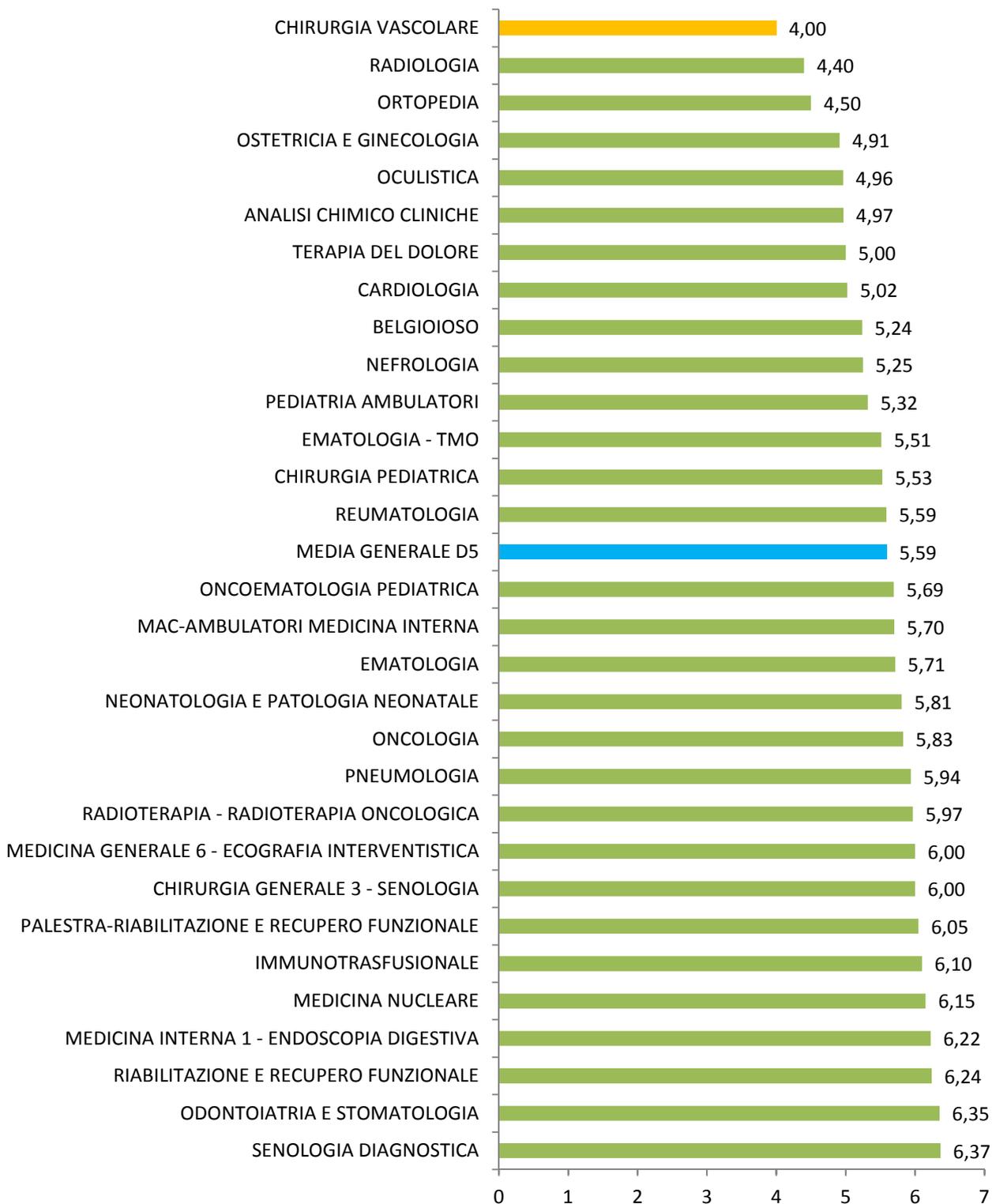


Figura 9: Distribuzione della media del grado di soddisfazione rispetto ad accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).

- **D6** Rispetto degli orari previsti.

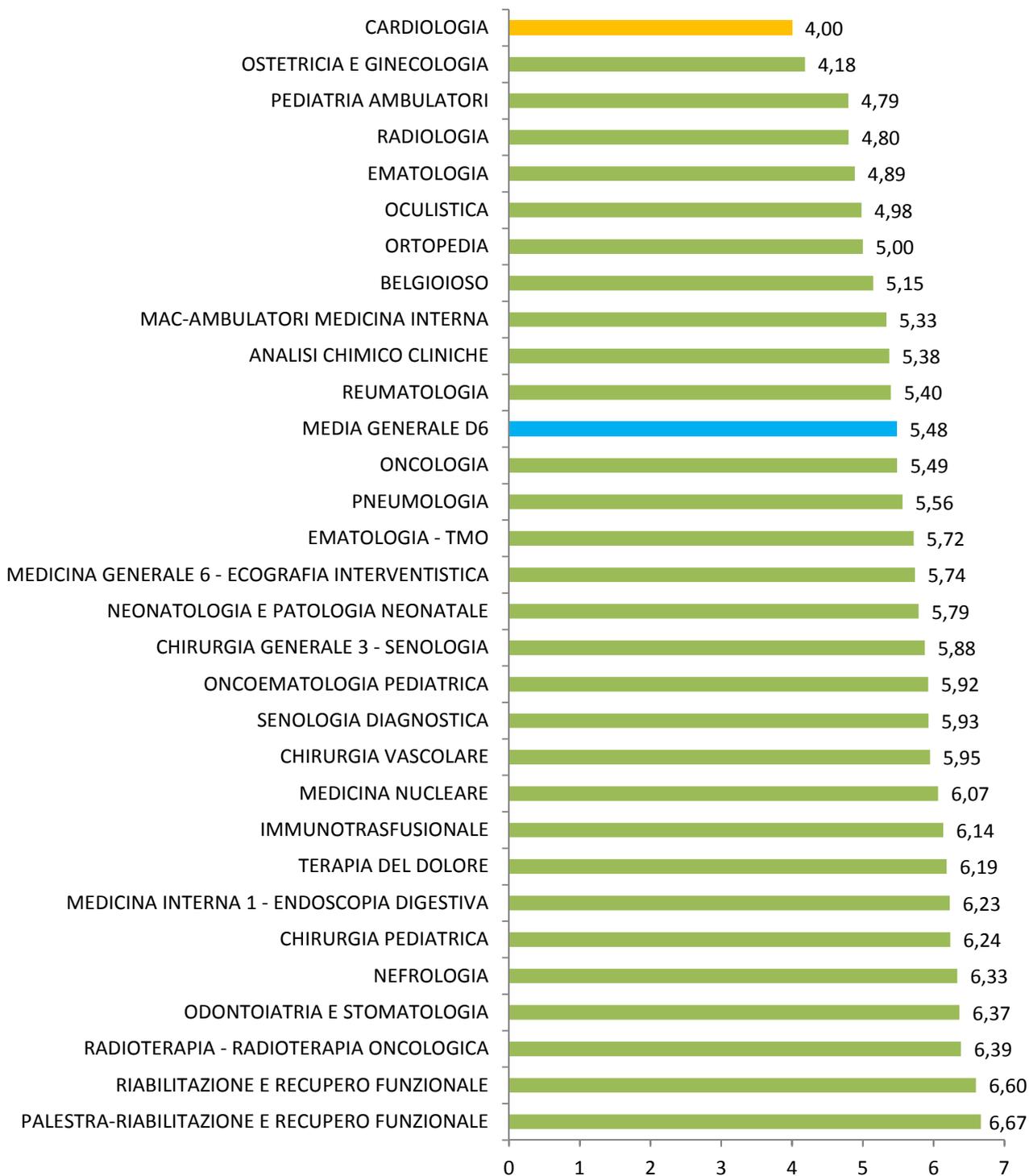


Figura 10: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto degli orari previsti.

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

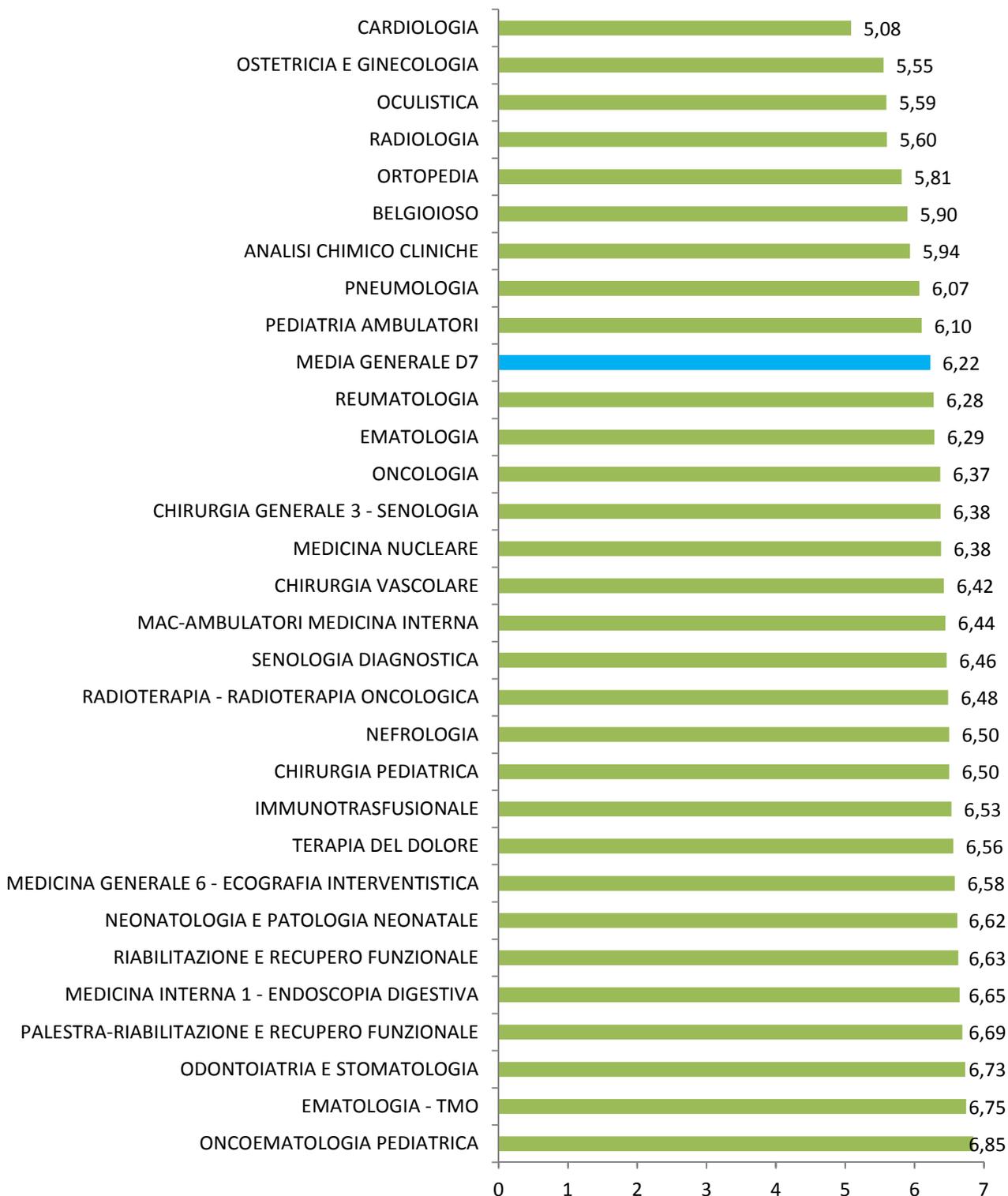


Figura 11: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).

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

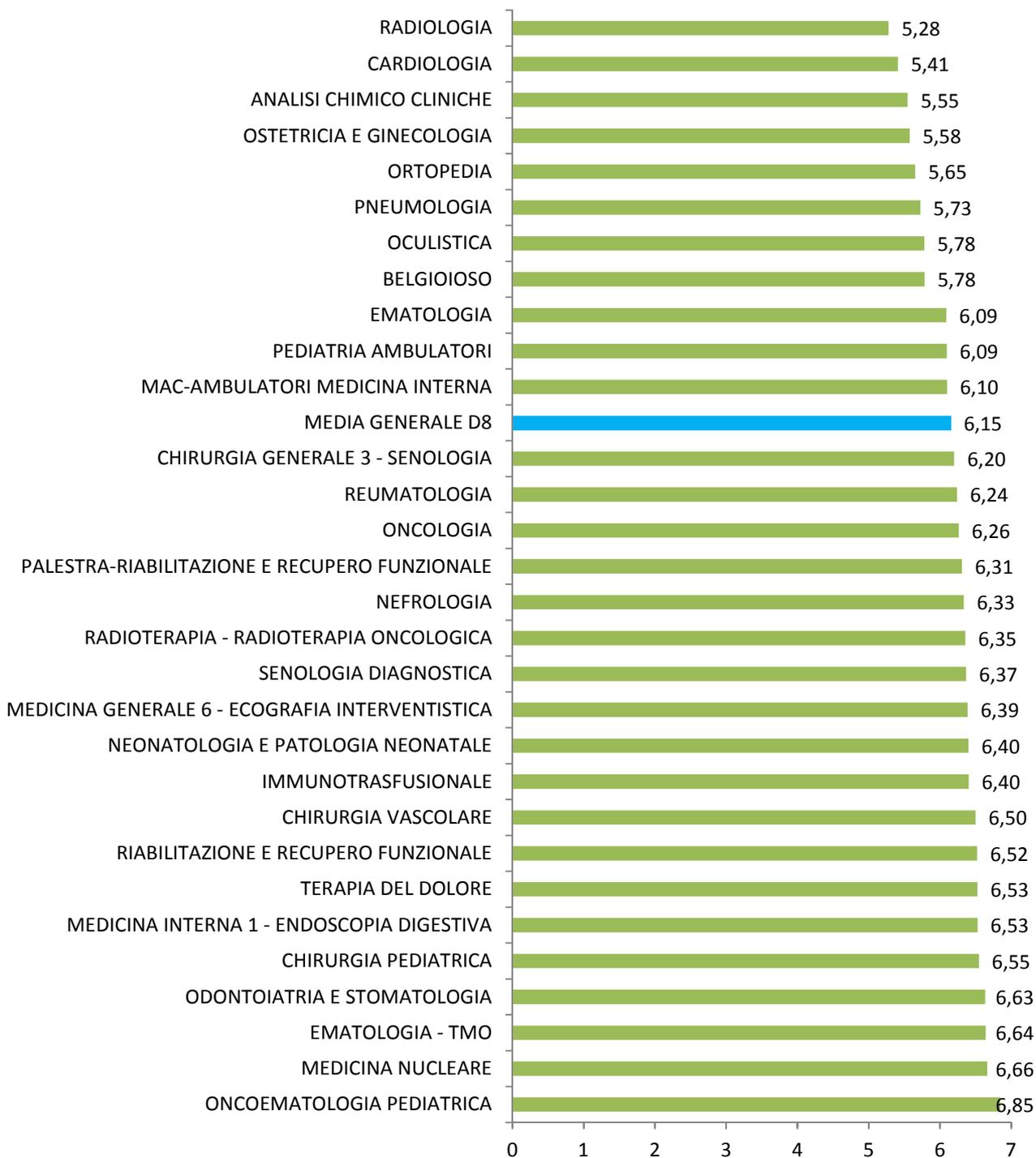


Figura 12: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.

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

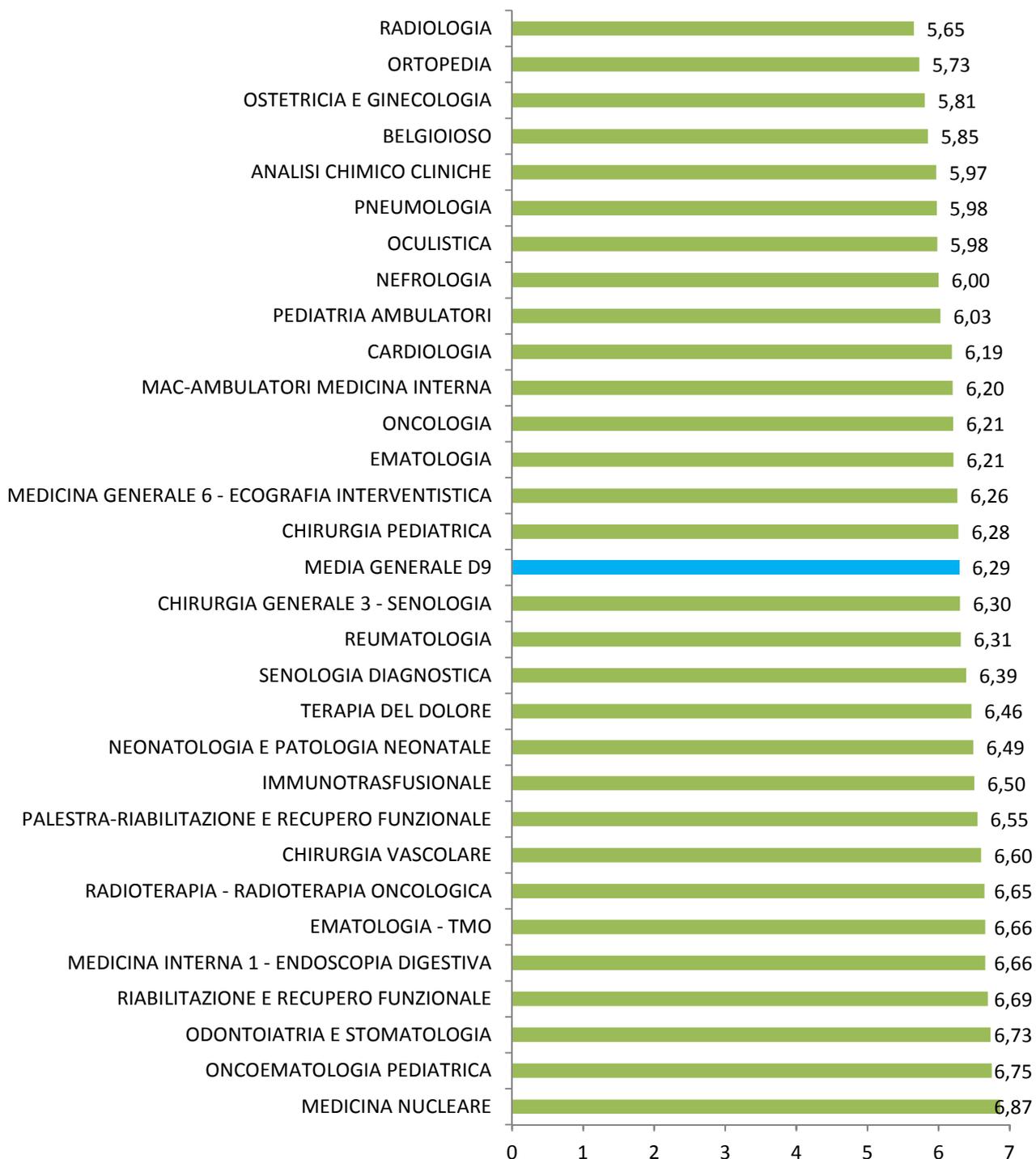


Figura 13: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).

- **D10** Rispetto della riservatezza personale.

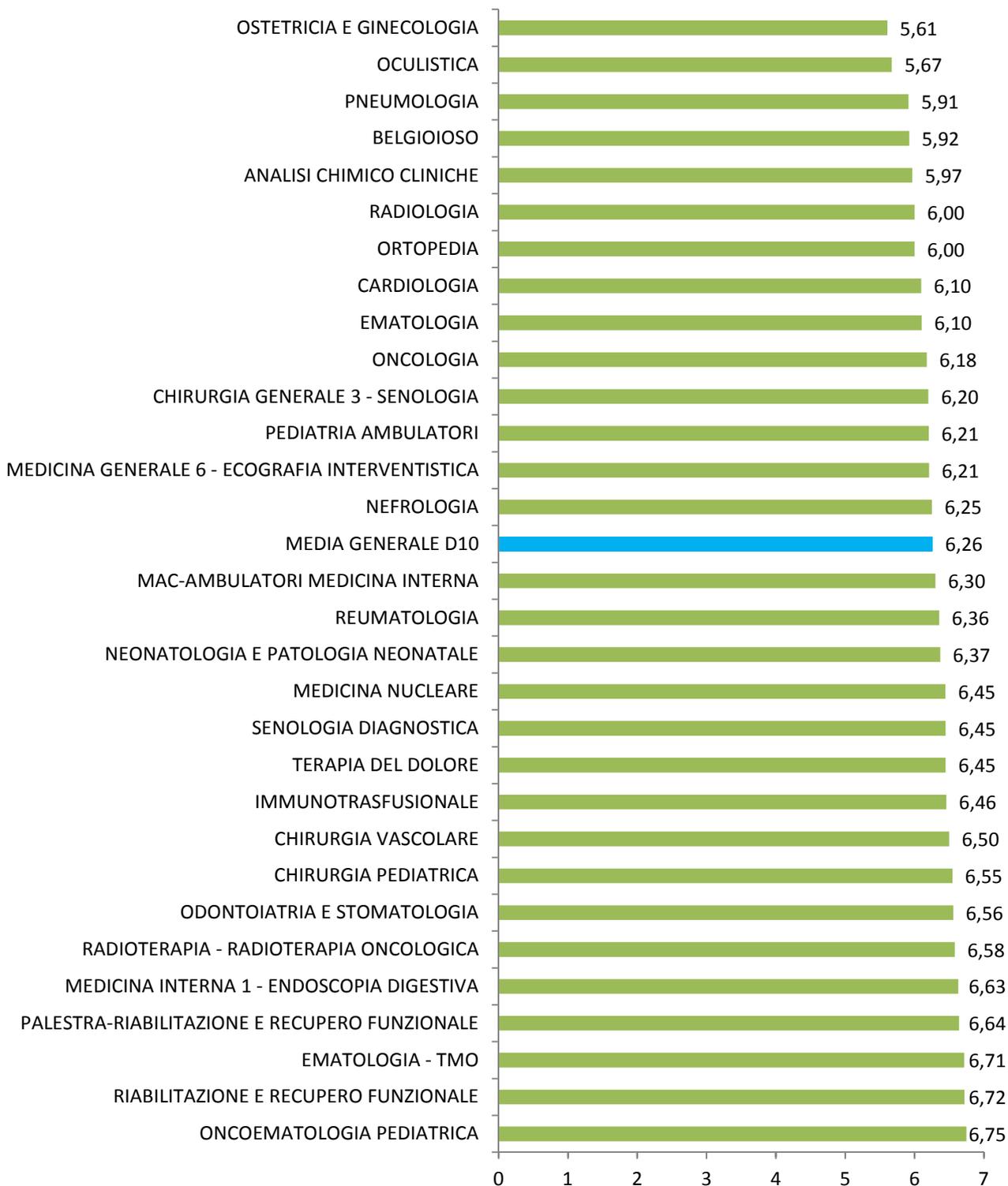


Figura 14: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto della riservatezza personale.

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

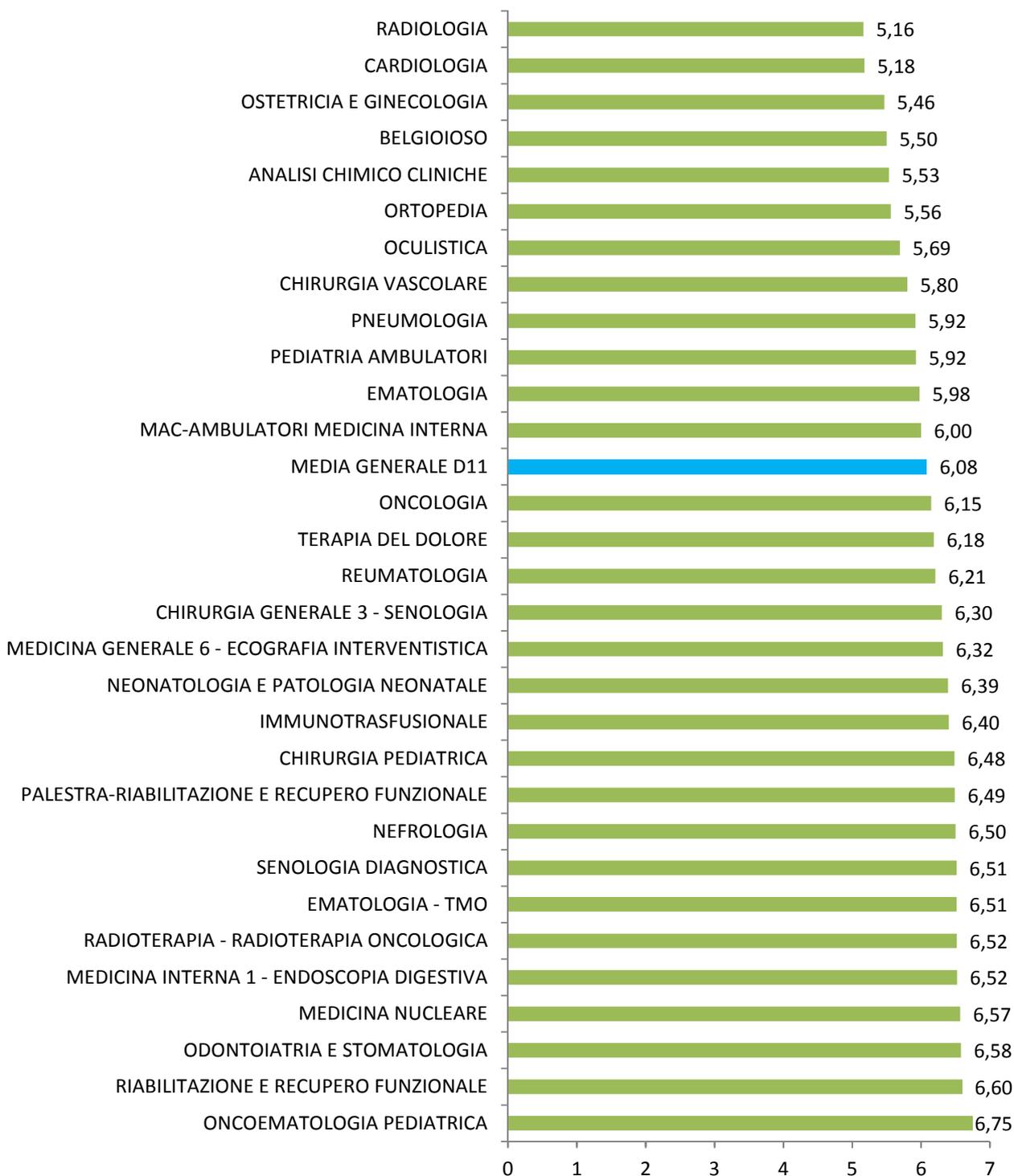


Figura 15: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessiva dell'utenza ambulatoriale, in merito al servizio.

• **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

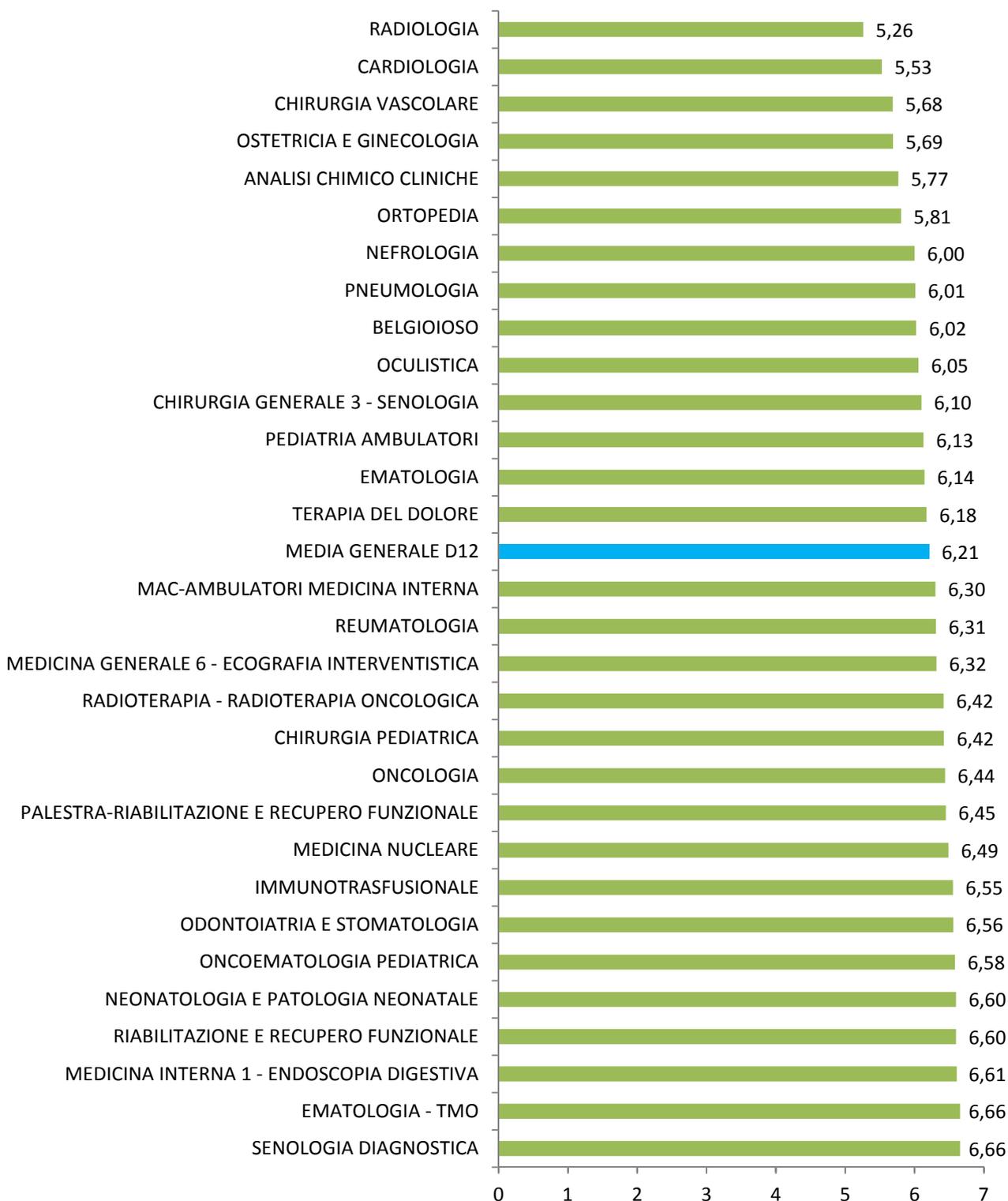


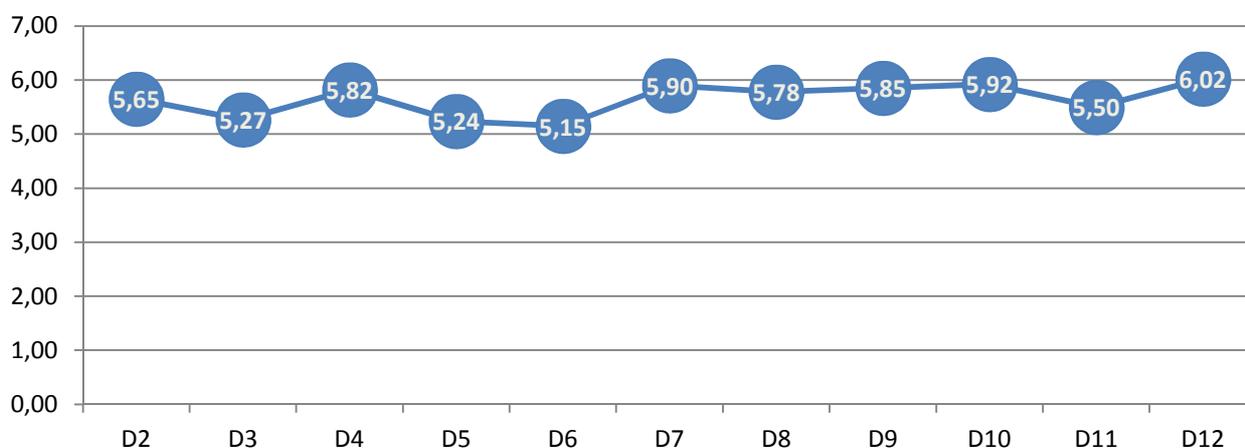
Figura 16: Distribuzione della media dell'utenza ambulatoriale che consiglierebbe ad altri questa struttura.

Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata, per Unità Operativa, anche per evidenziare la distribuzione del campione raccolto.

Belgioioso

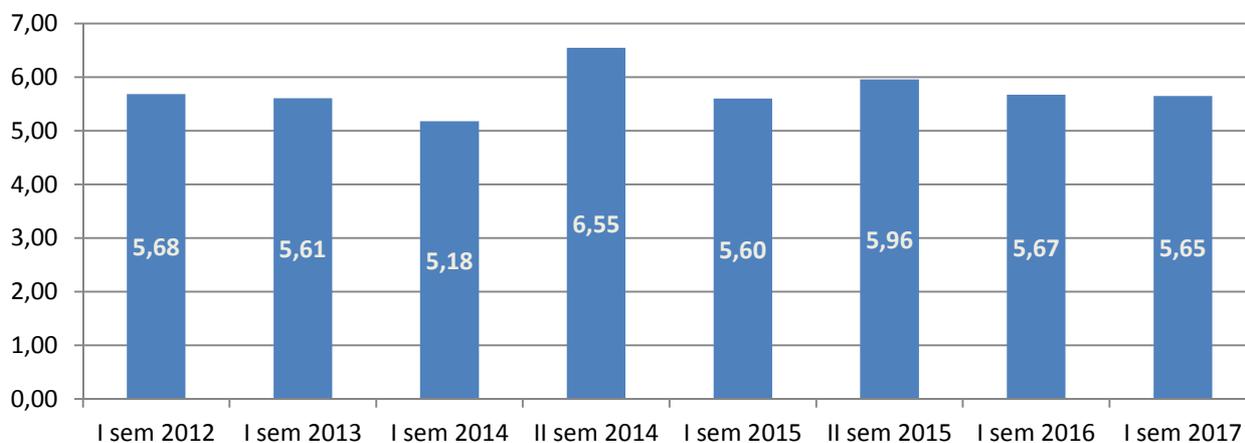
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

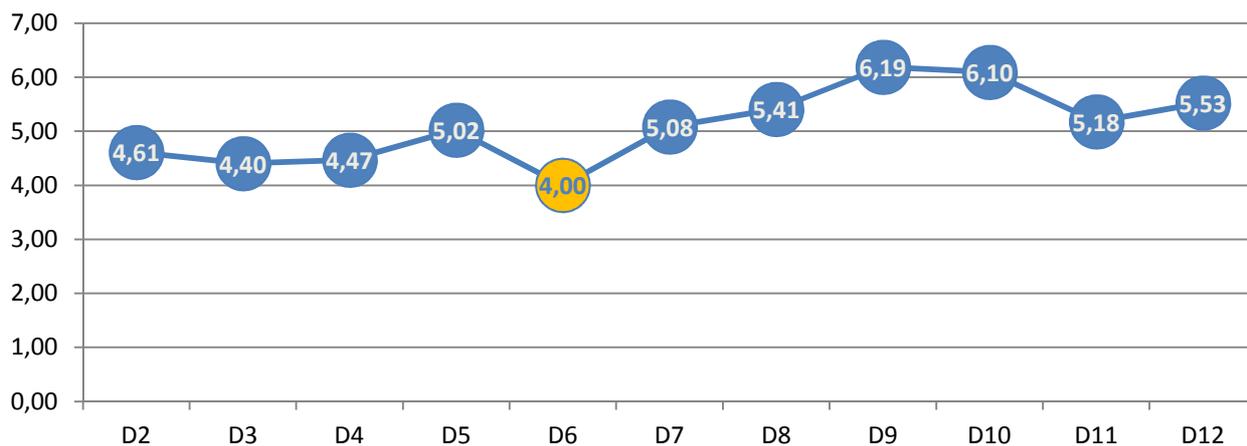
Valutazione media 2012 - I sem 2017



U.O.C. Cardiologia

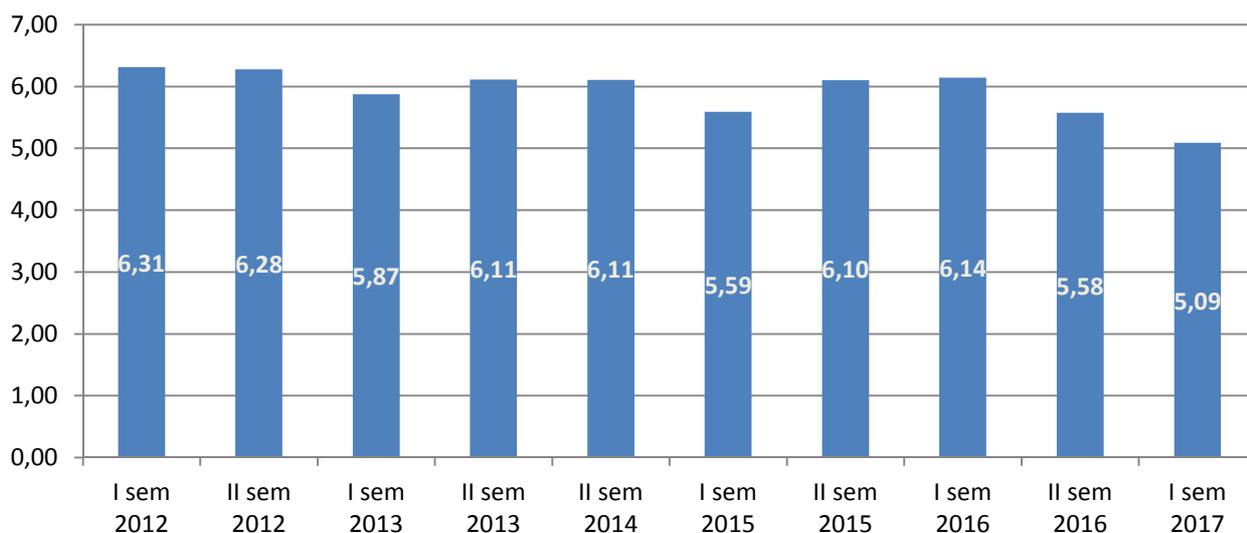
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

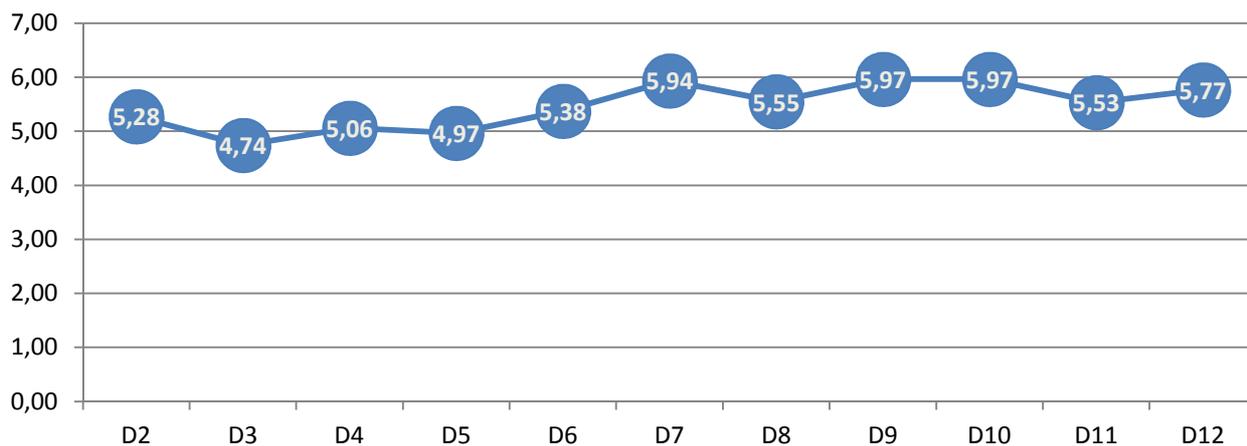
Valutazione media 2012 - I sem 2017



U.O.C. Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e U.O.S. Centro Prelievi

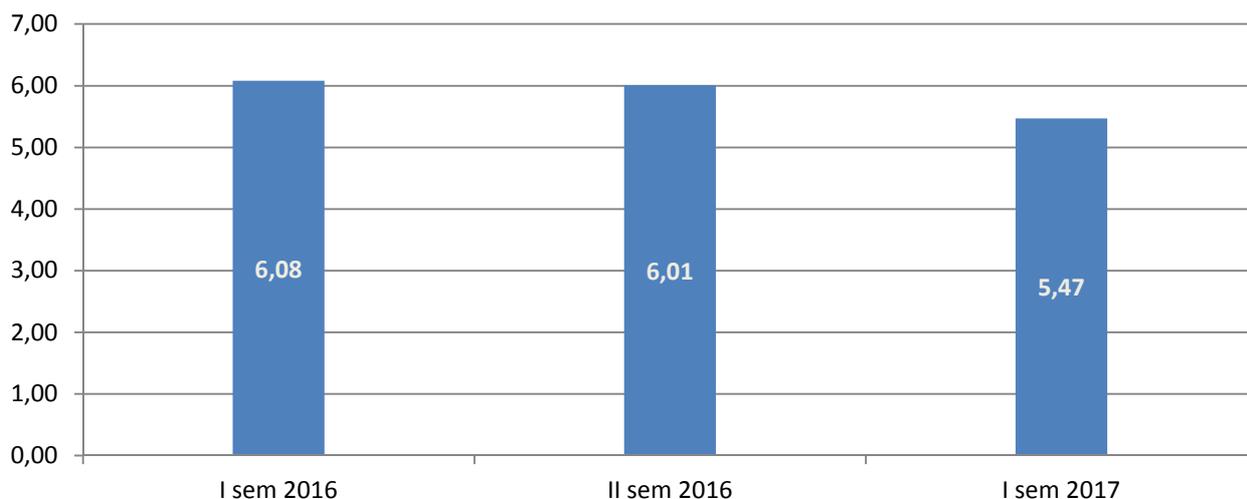
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-I sem 2017

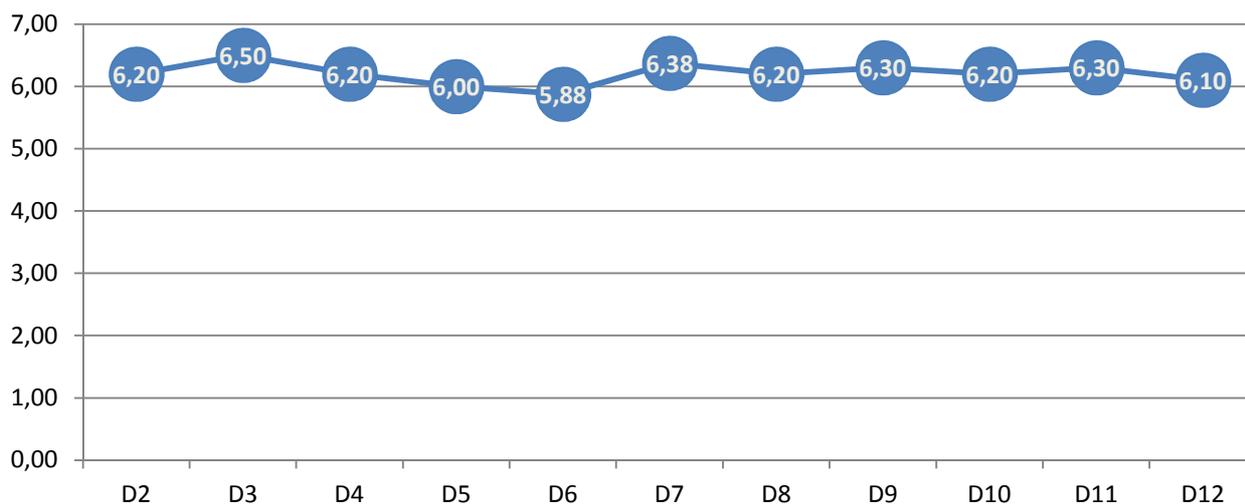
Valutazione media 2016-I sem 2017



U.O.C. Chirurgia Generale 3 - Senologia

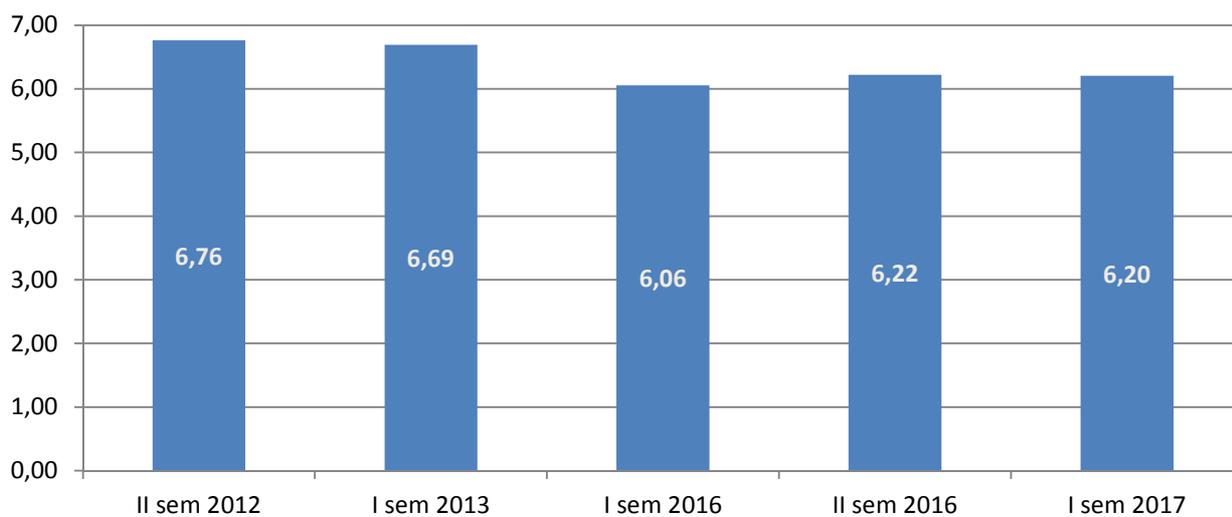
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

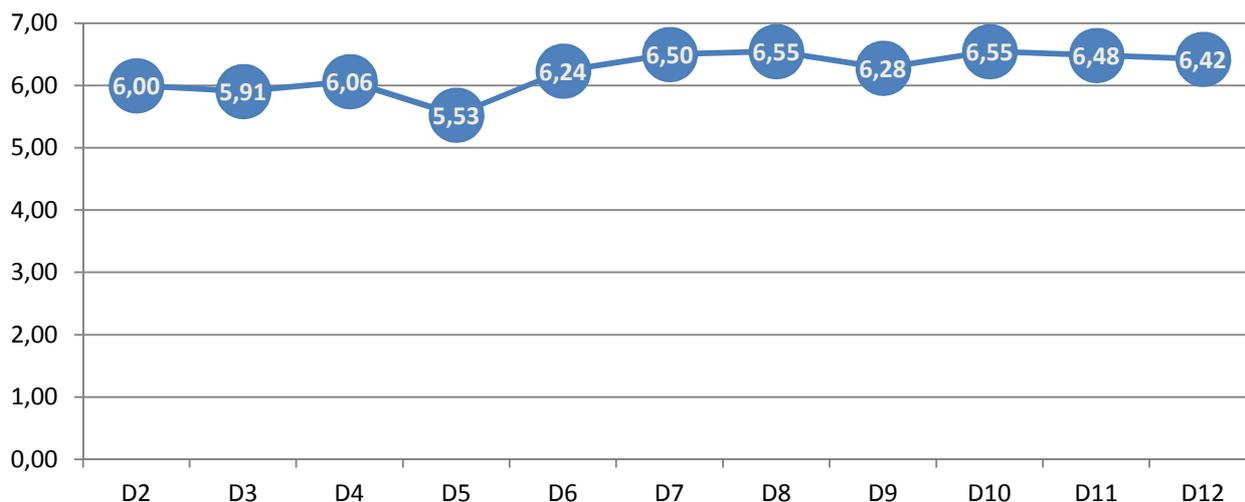
Valutazione media 2012 - I sem 2017



U.O.C. Chirurgia Pediatrica

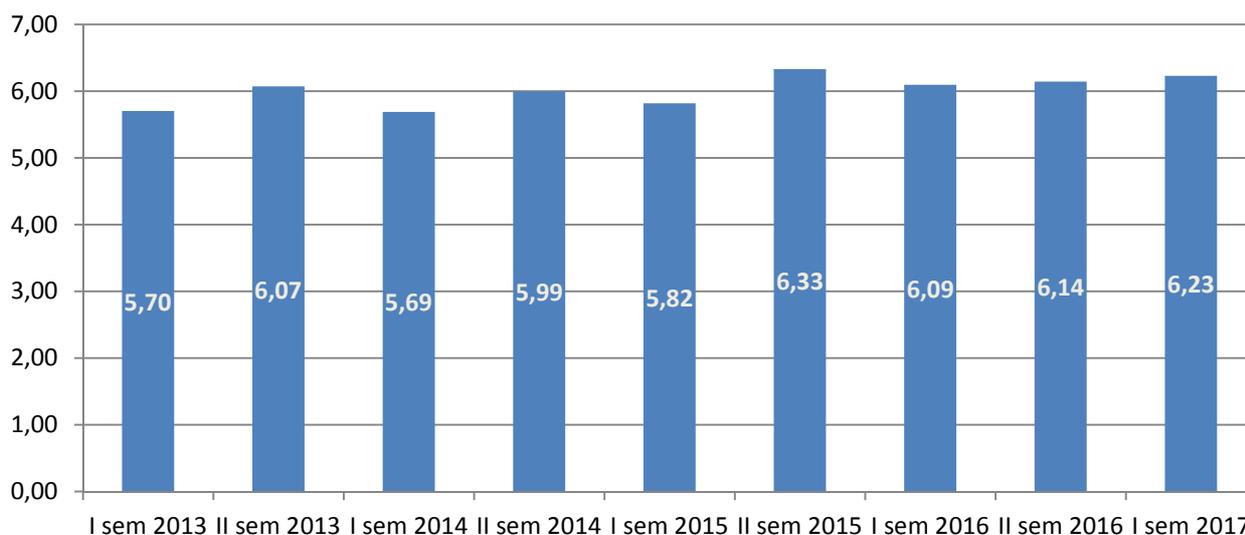
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2017

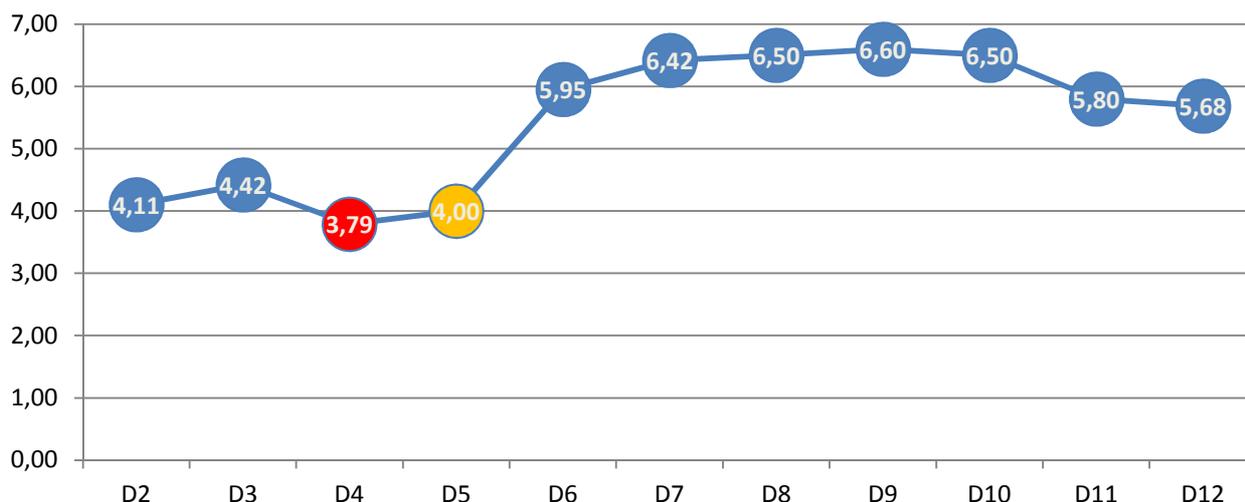
Valutazione media 2013 - I sem 2017



U.O.C. Chirurgia Vascolare

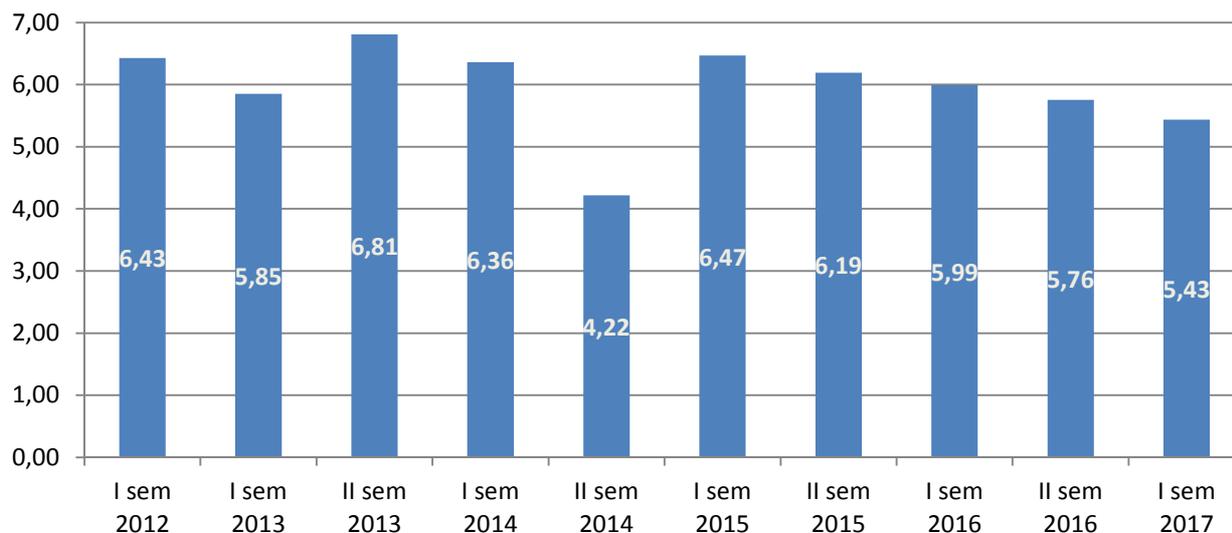
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

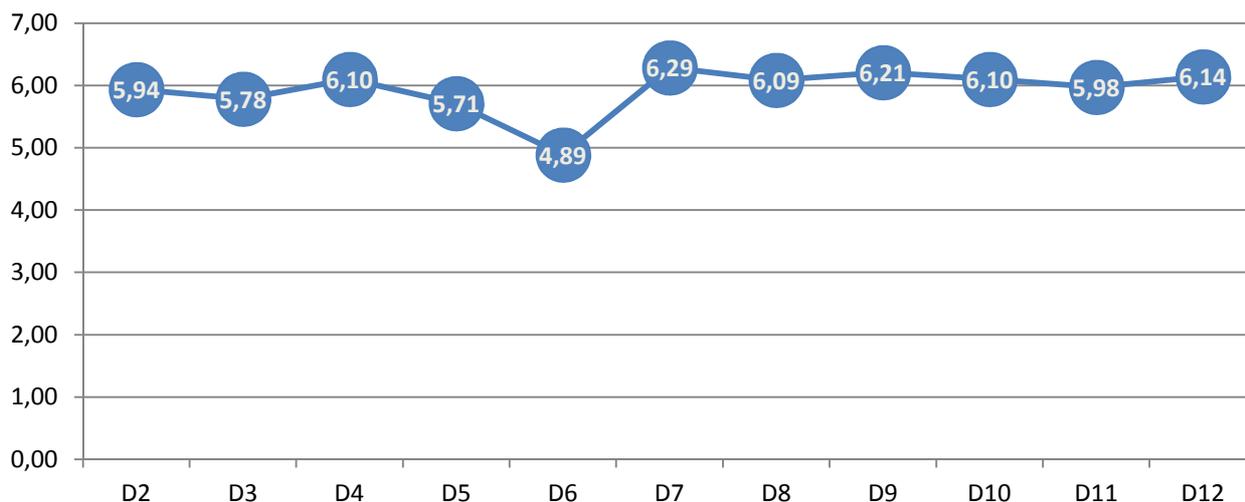
Valutazione media 2012 - I sem 2017



U.O.C. Ematologia

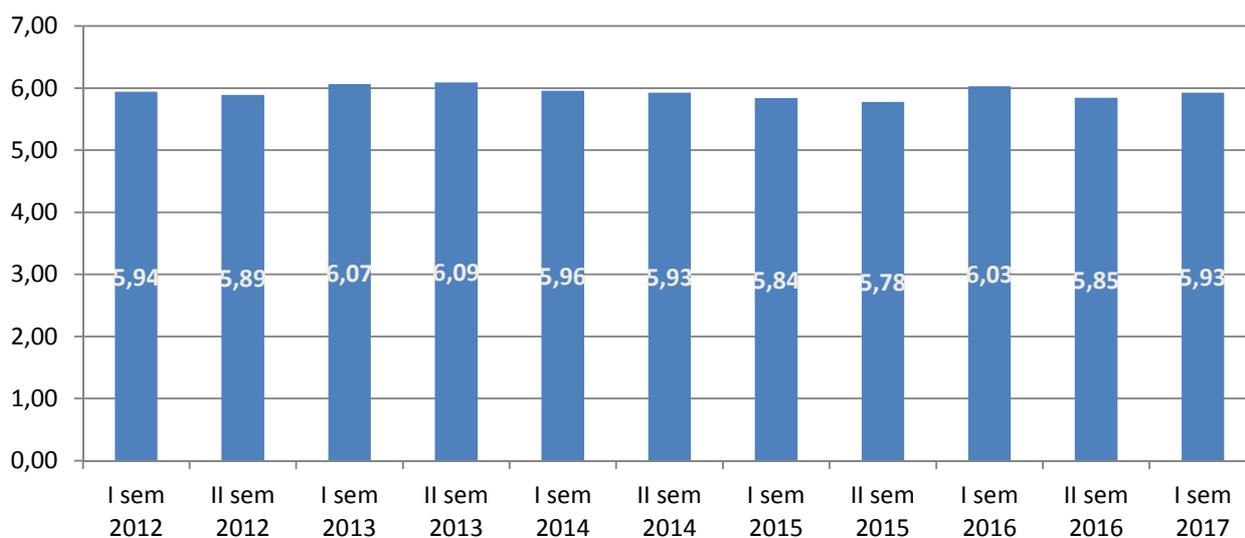
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



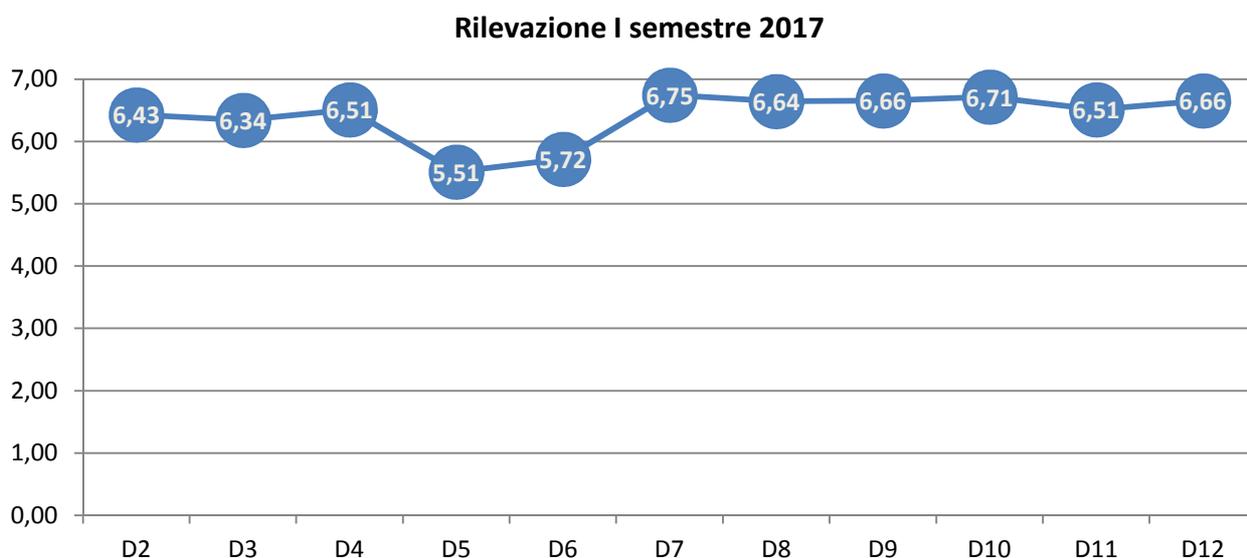
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

Valutazione media 2012 - I sem 2017

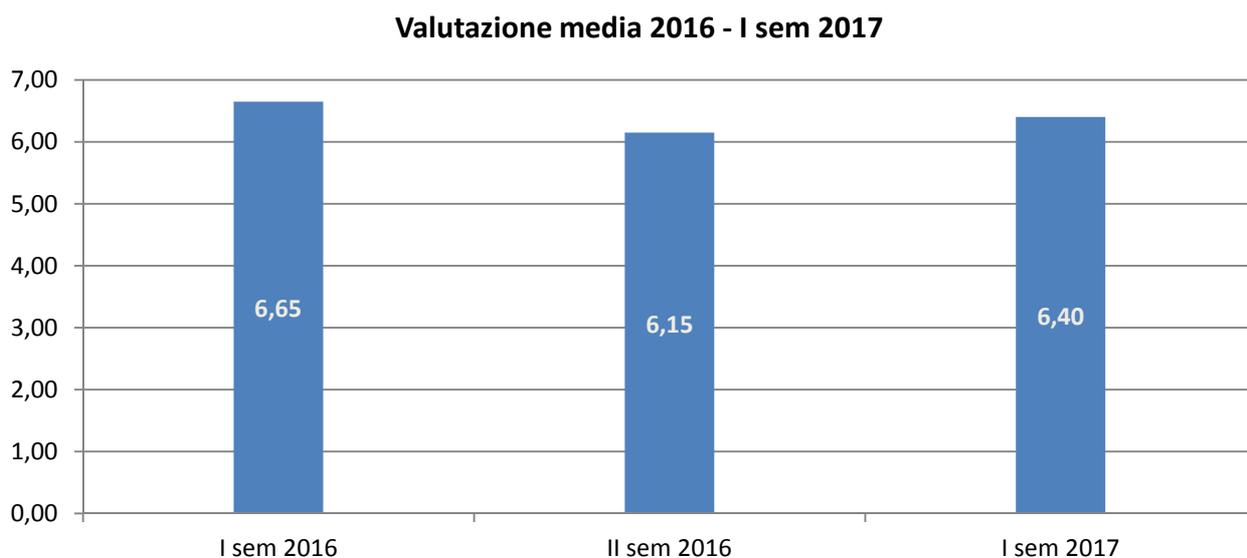


U.O.S. Centro Trapianti

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



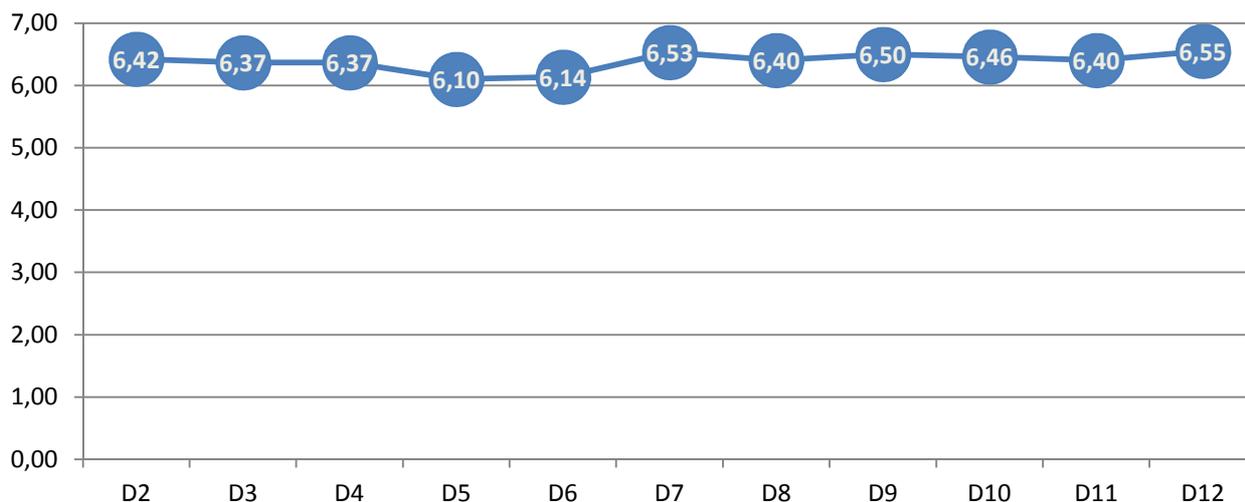
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-I sem 2017



U.O.C. SIMT

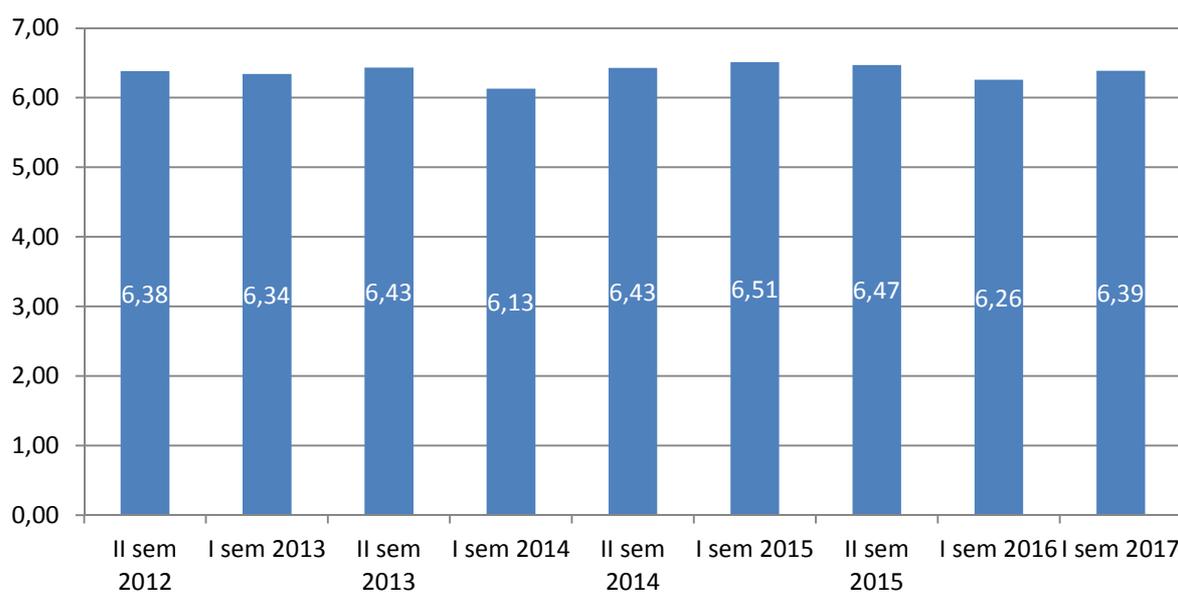
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



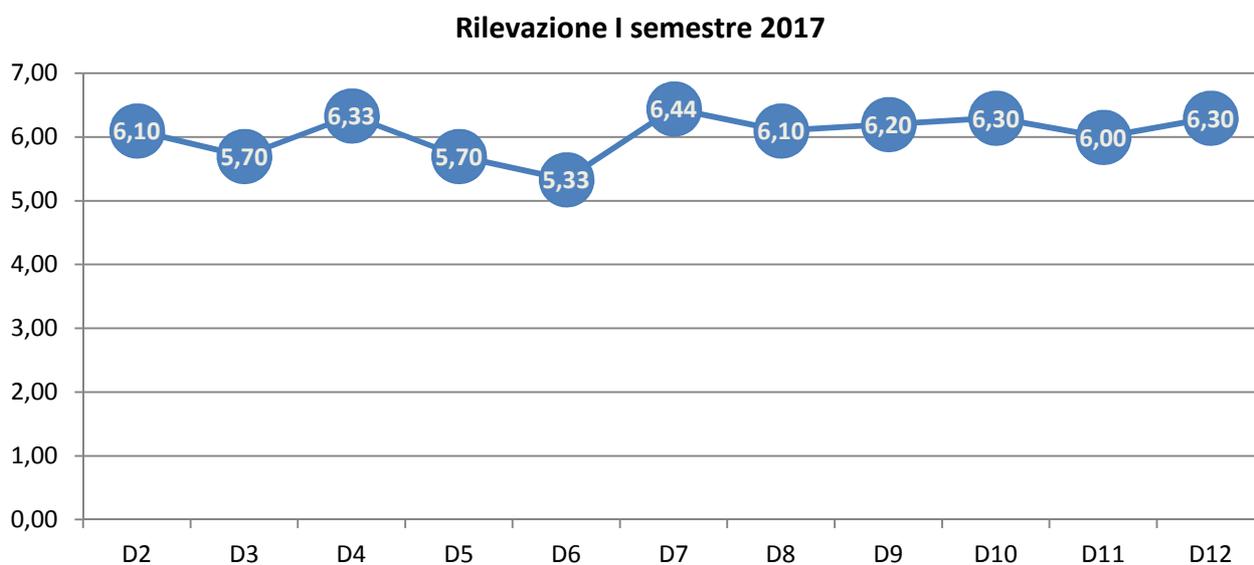
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

Valutazione media 2012-I sem 2017

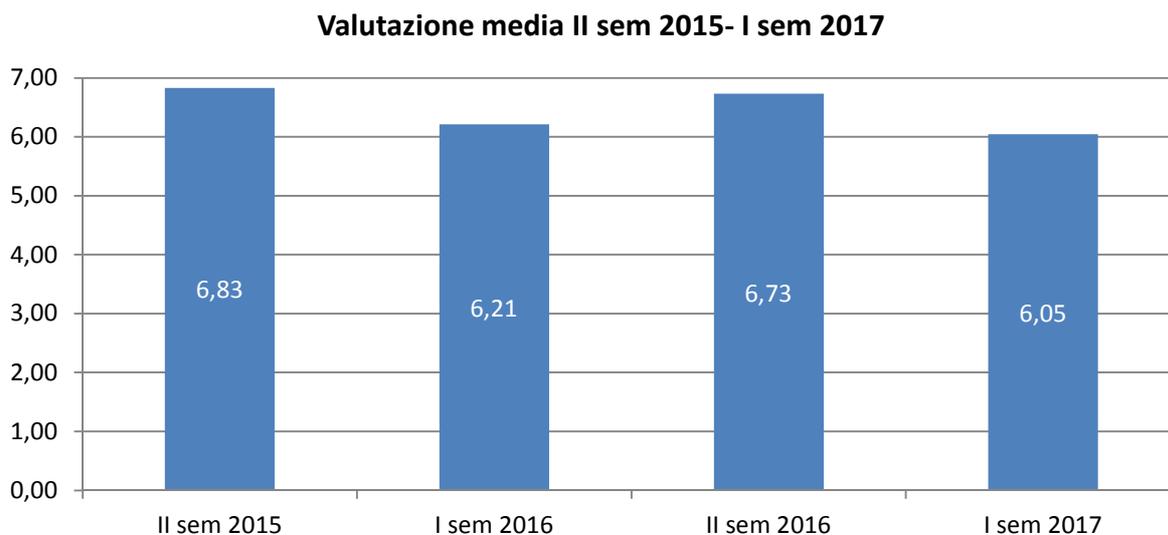


MAC / Ambulatori Medicine

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

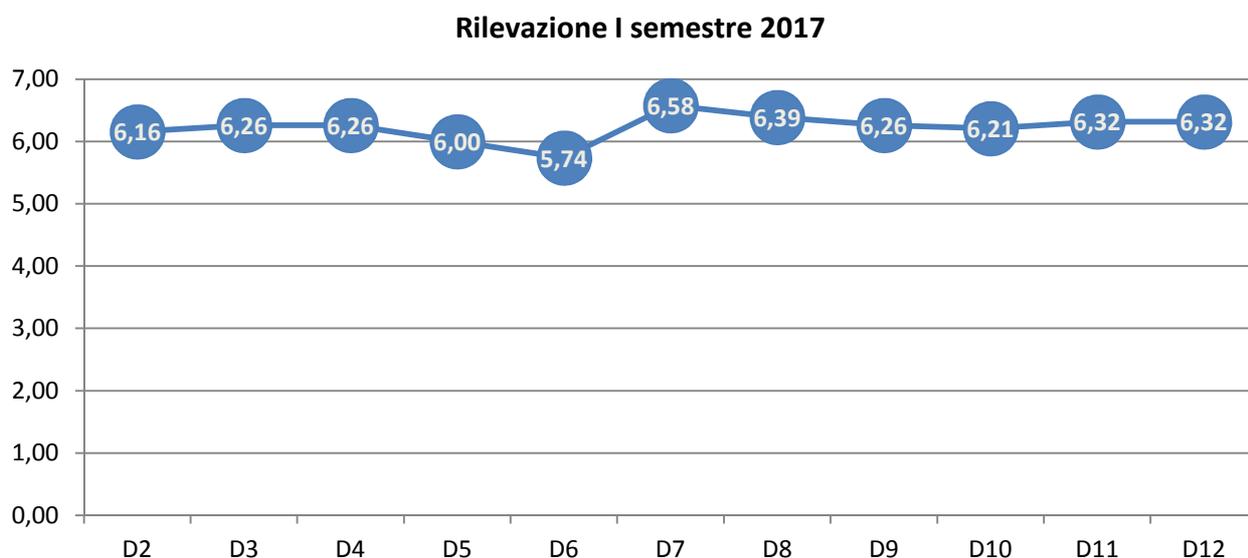


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015-I sem 2017

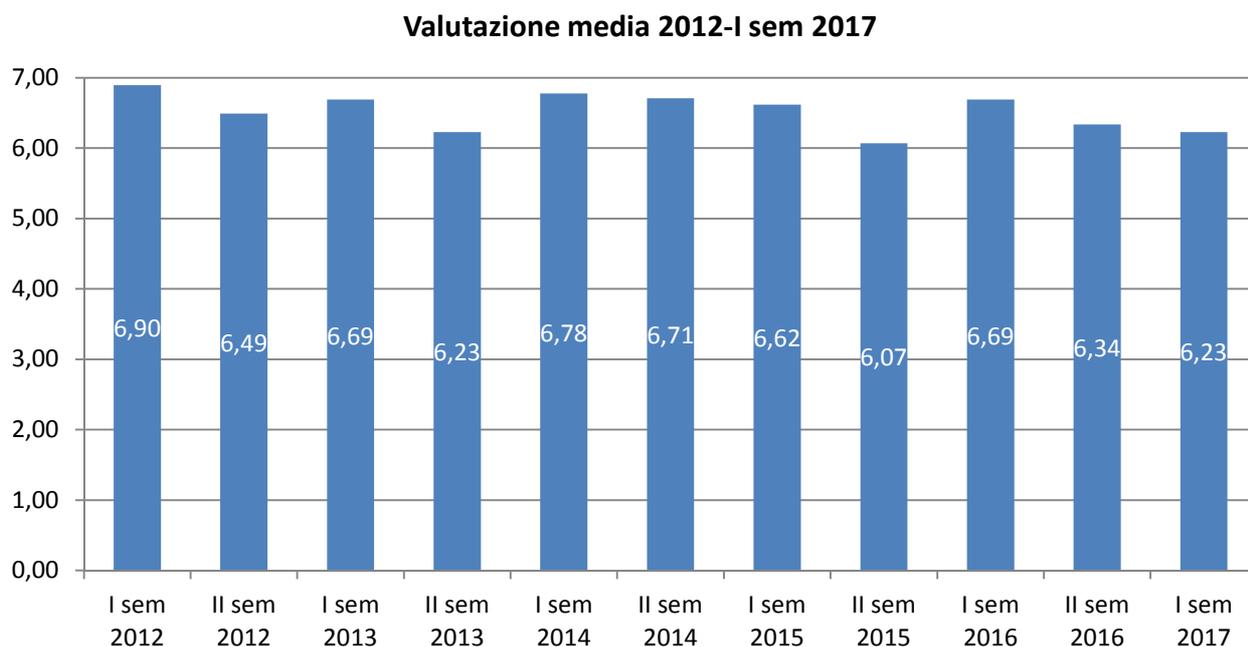


U.O.C. Medicina Generale 3-Ecografia Interventistica

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

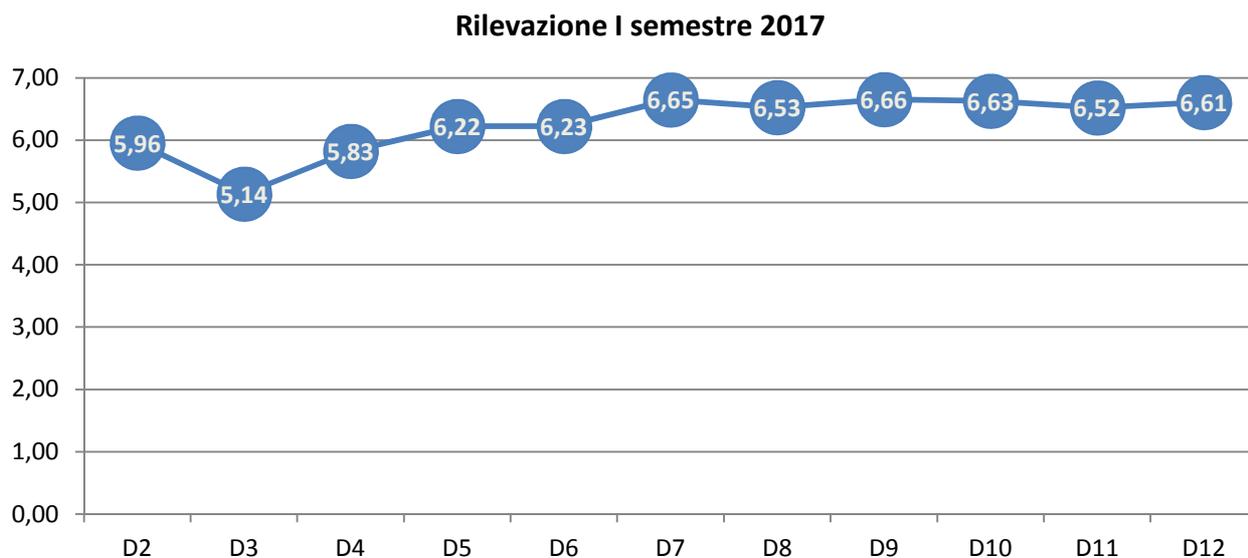


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

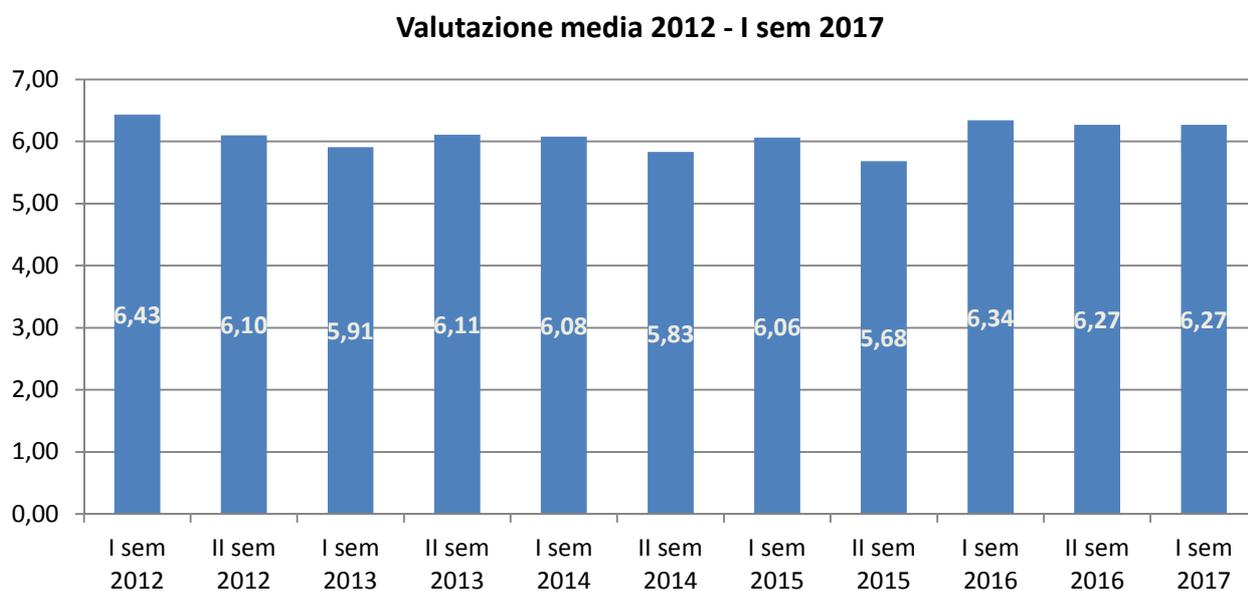


U.O.S. Endoscopia Digestiva

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

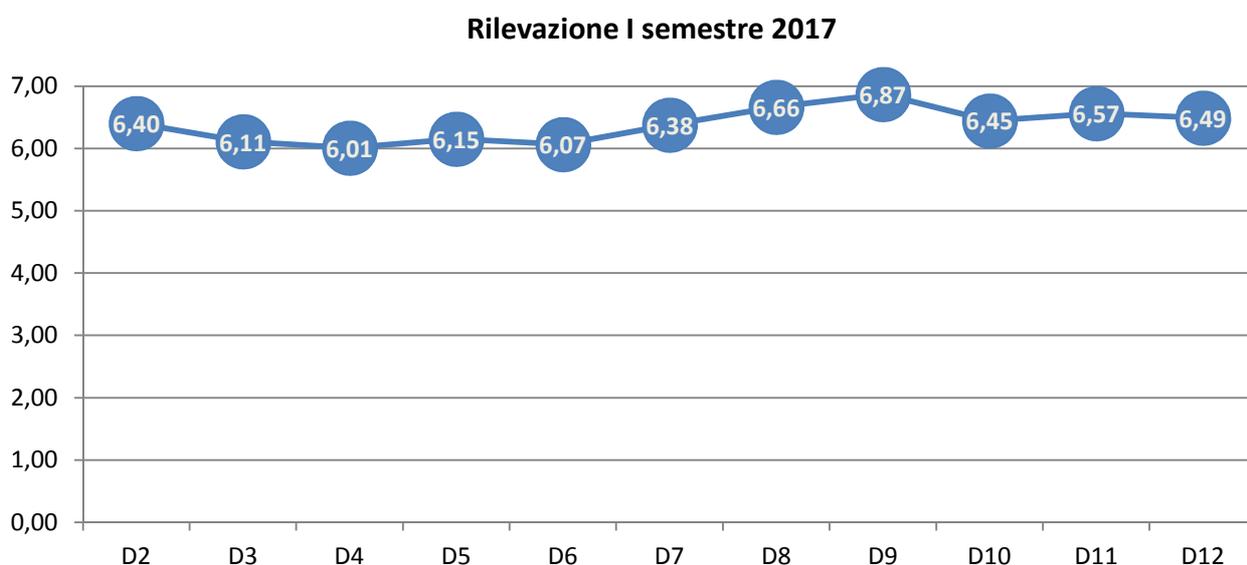


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

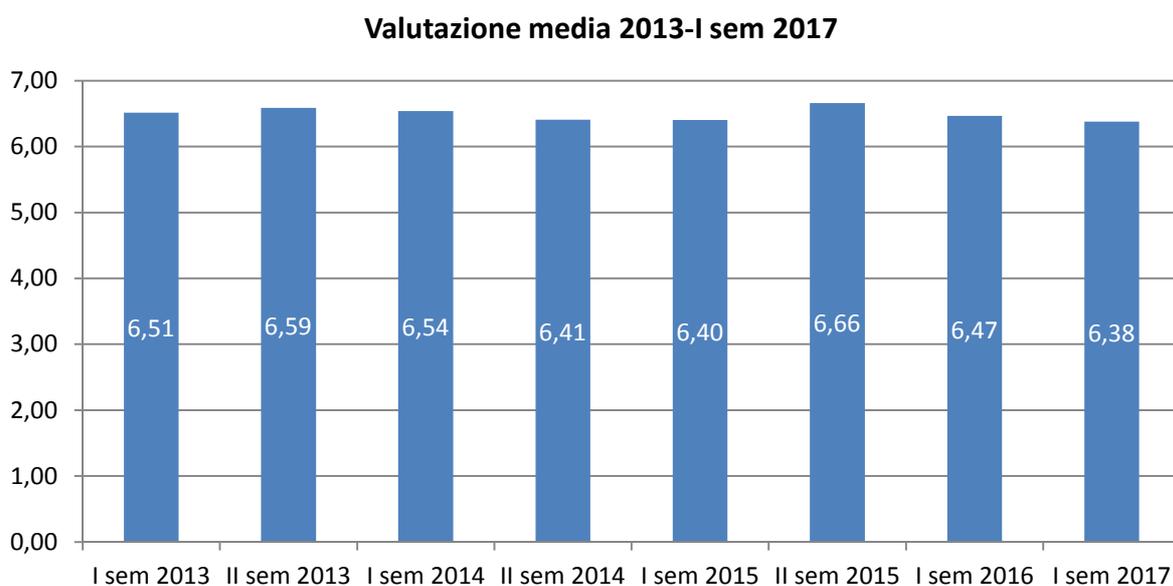


U.O.C. Medicina Nucleare

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

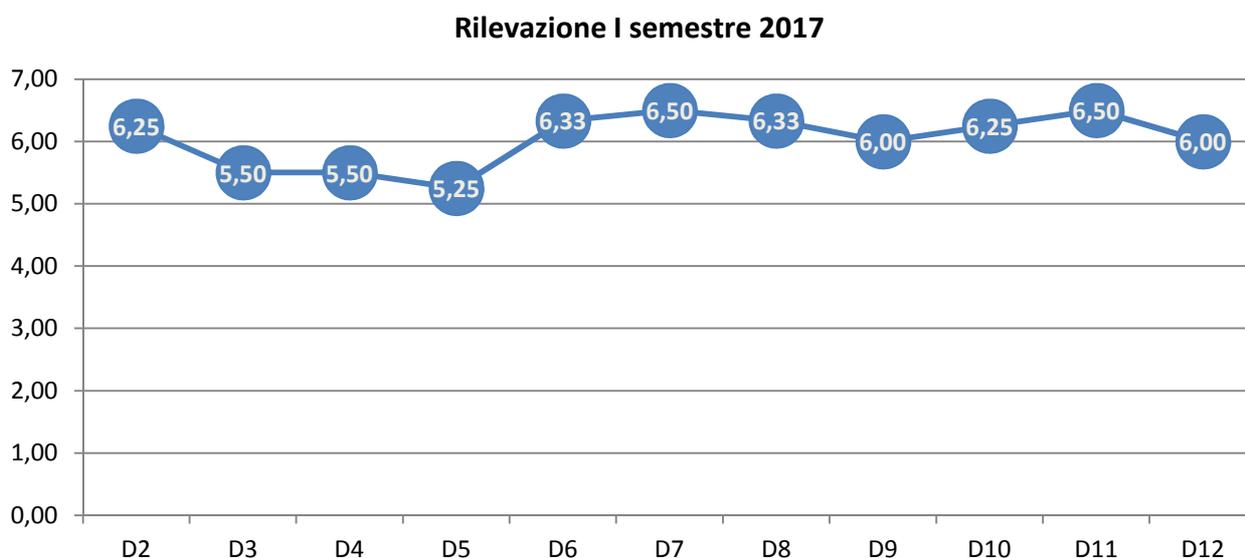


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

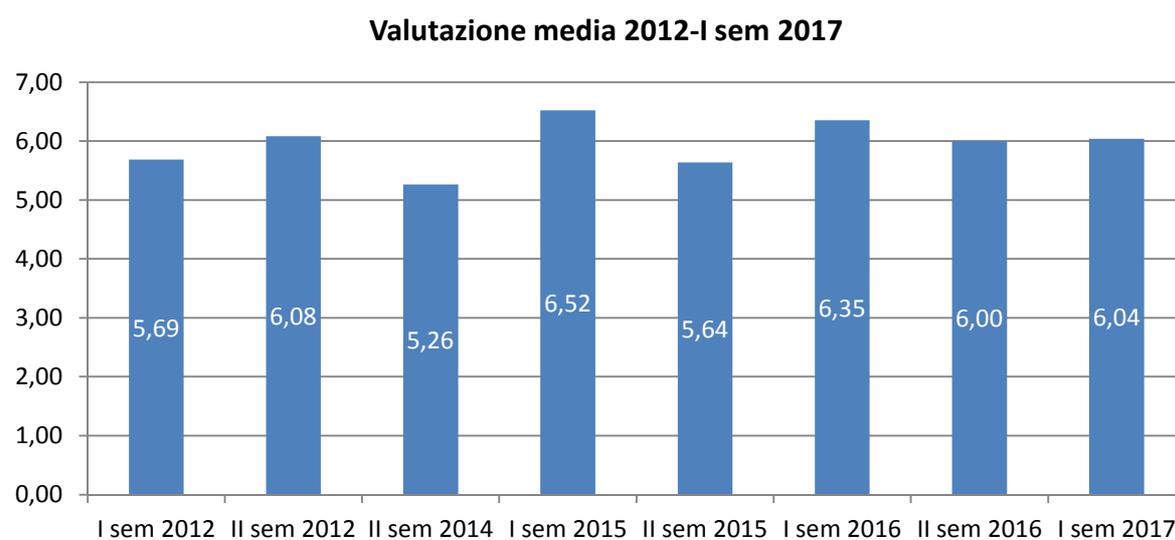


U.O.C. Nefrologia e Dialisi-Trapianto

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

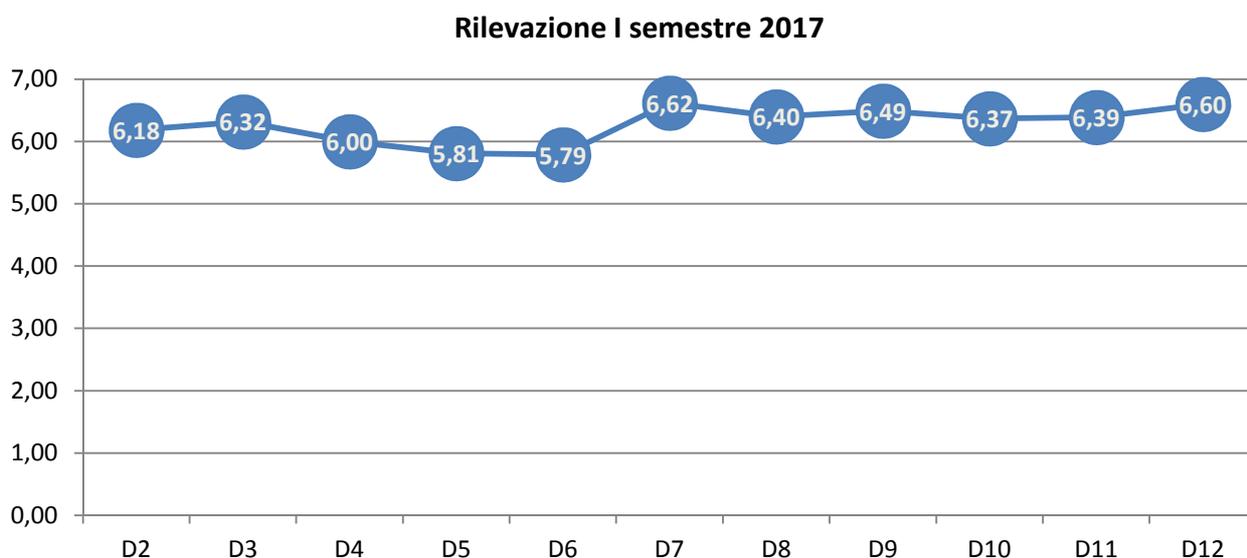


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

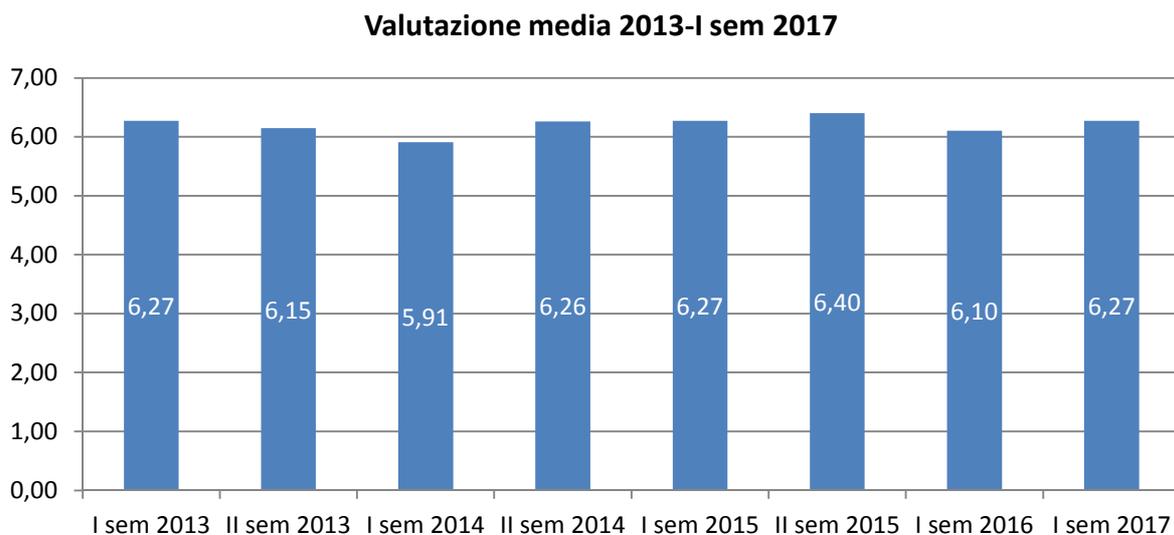


U.O.C. Neonatologia Patologia Neonatale e TIN

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



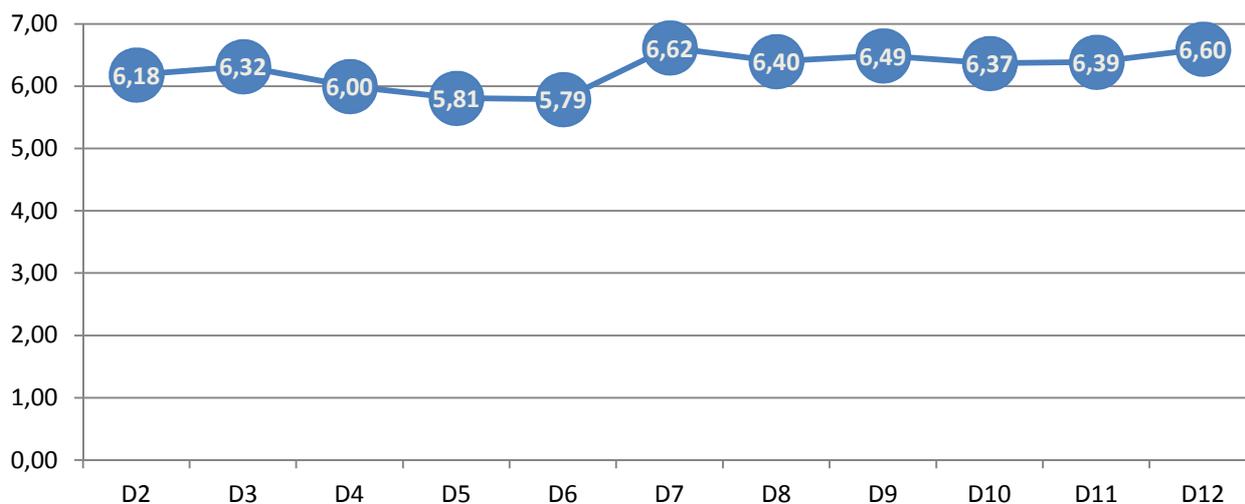
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2017



U.O.C. Neonatologia Patologia Neonatale e TIN - Nido

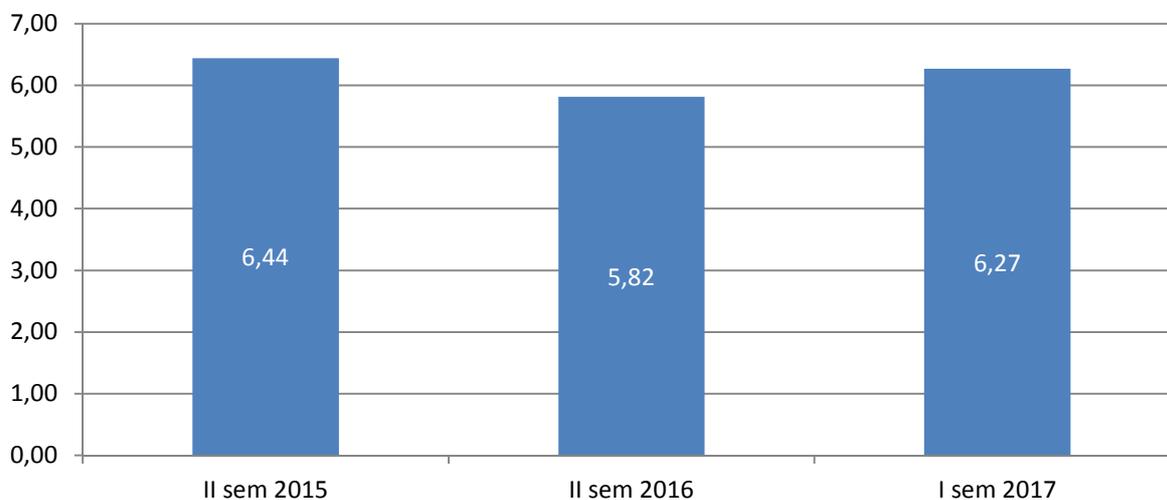
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015-I sem 2017

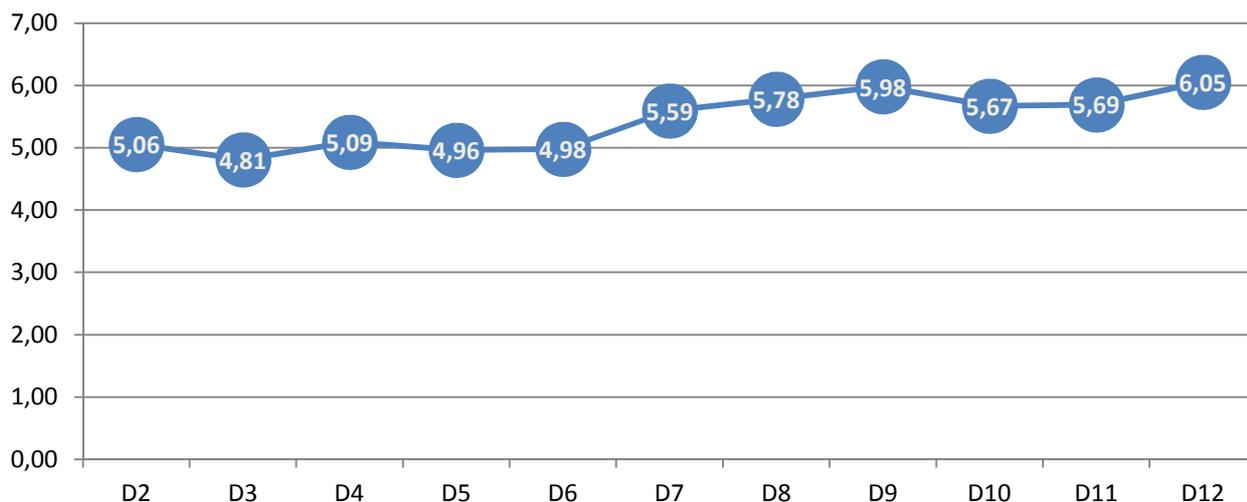
Valutazione media 2015-I sem 2017



U.O.C. Oculistica

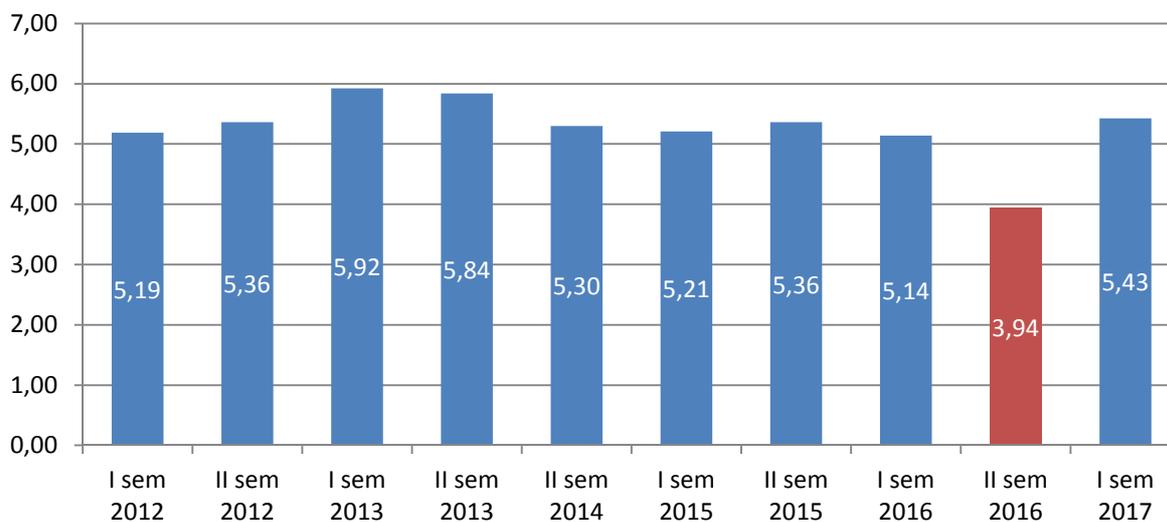
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



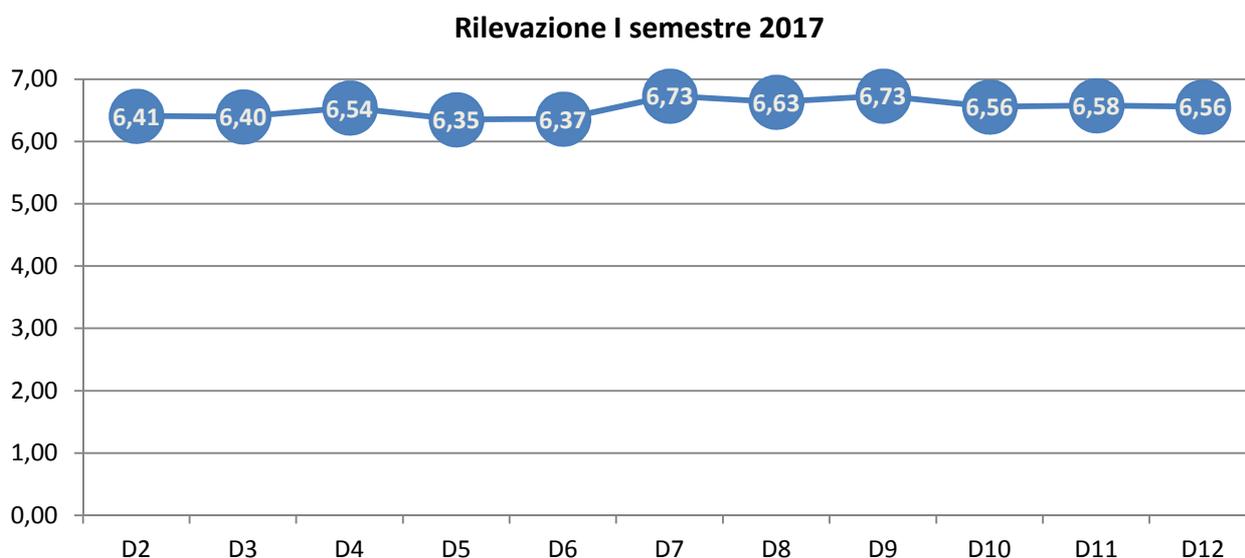
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

Valutazione media 2012-I sem 2017

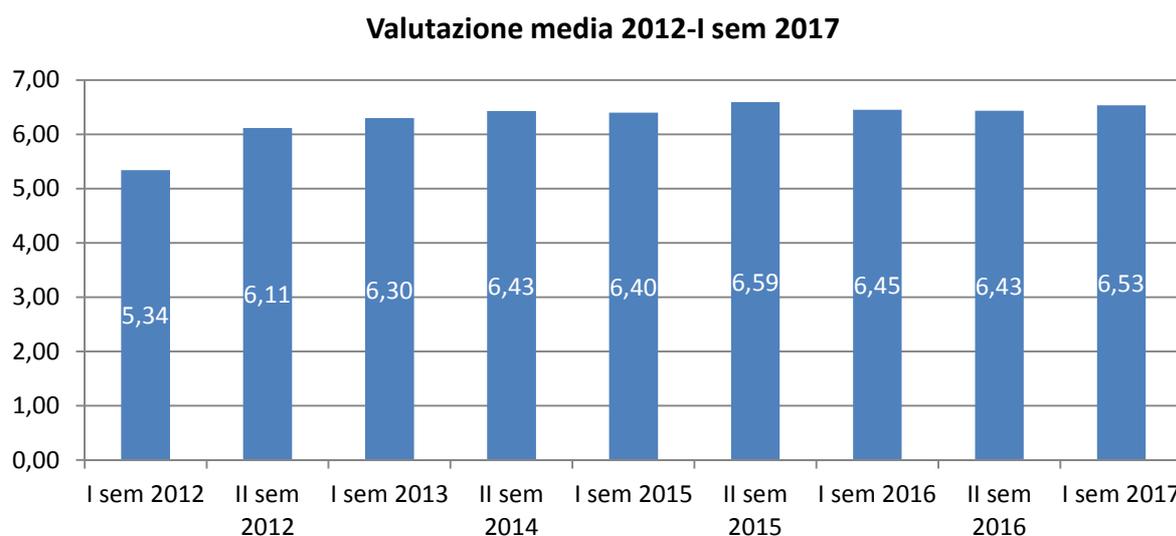


U.O.C. Odontostomatologia

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

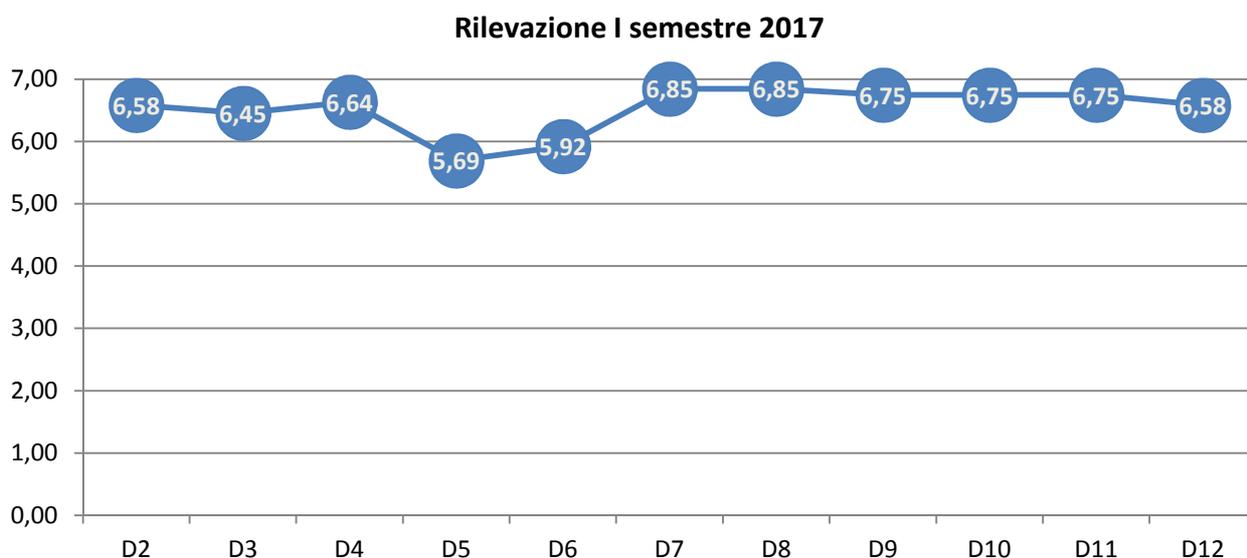


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

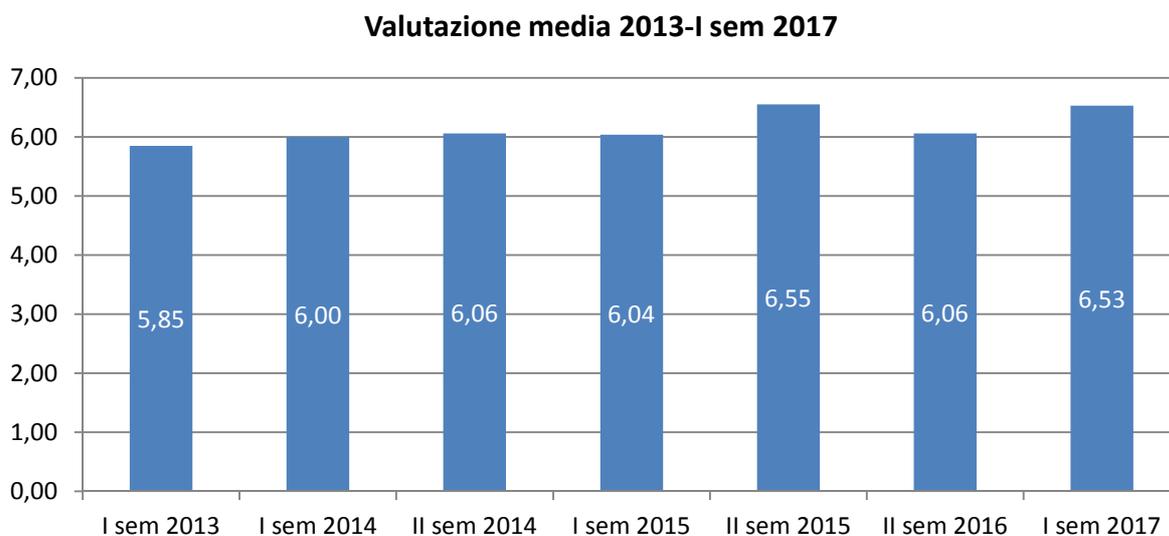


U.O.C. Ematologia – Oncoematologia Pediatrica

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



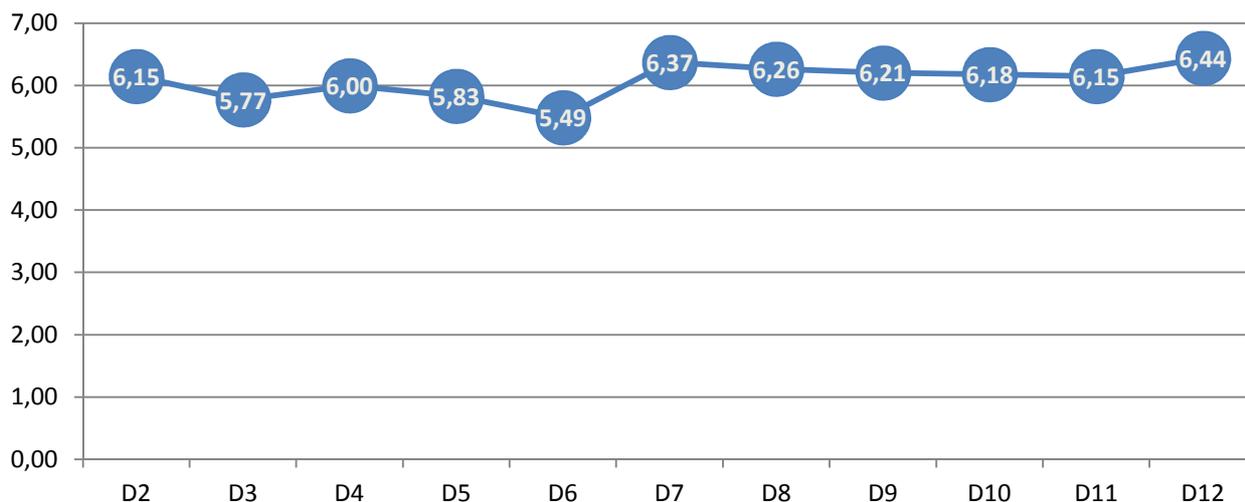
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2017



U.O.C. Oncologia Medica

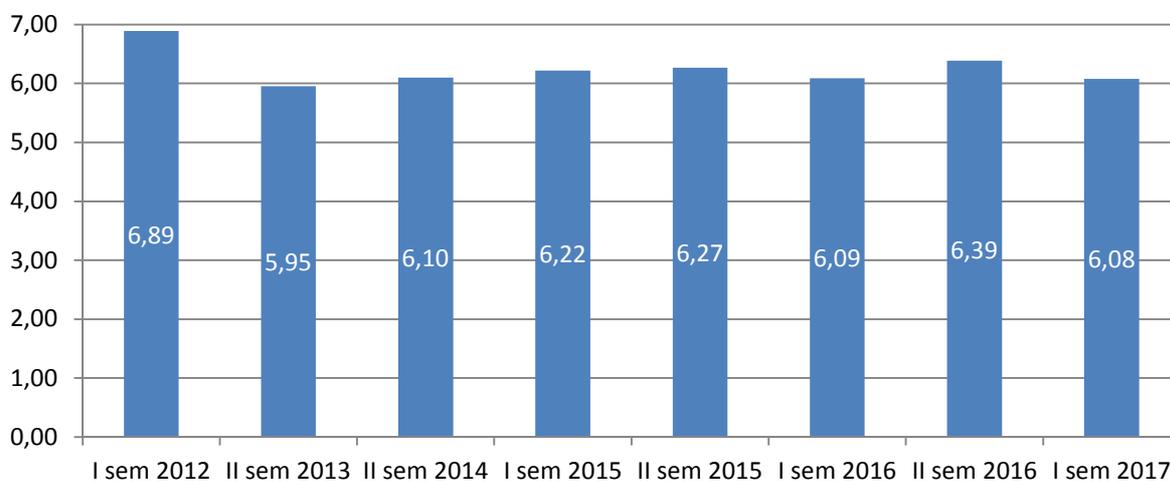
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

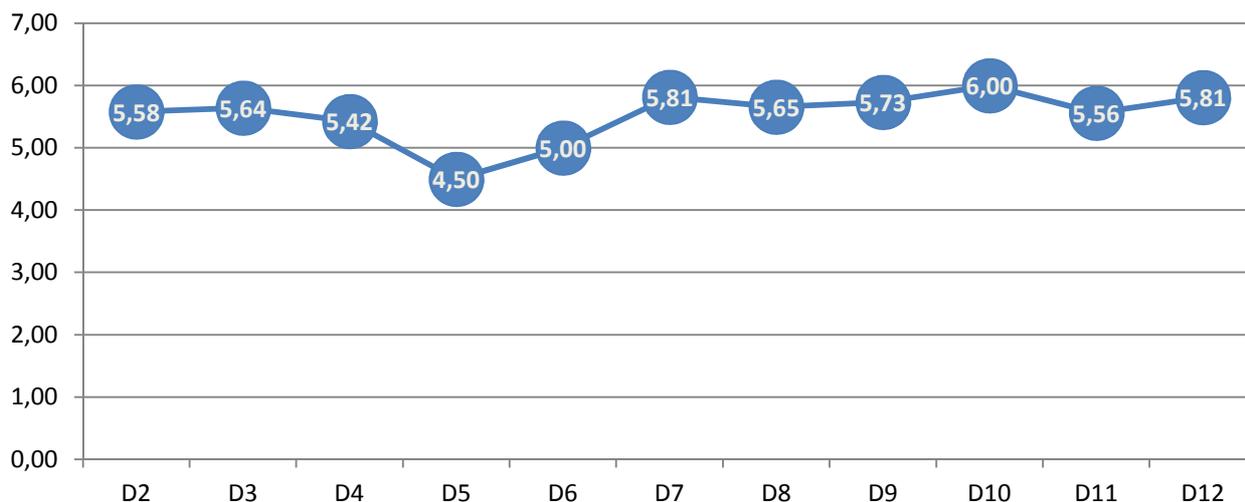
Valutazione media 2012-I sem 2017



U.O.C. Ortopedia e Traumatologia

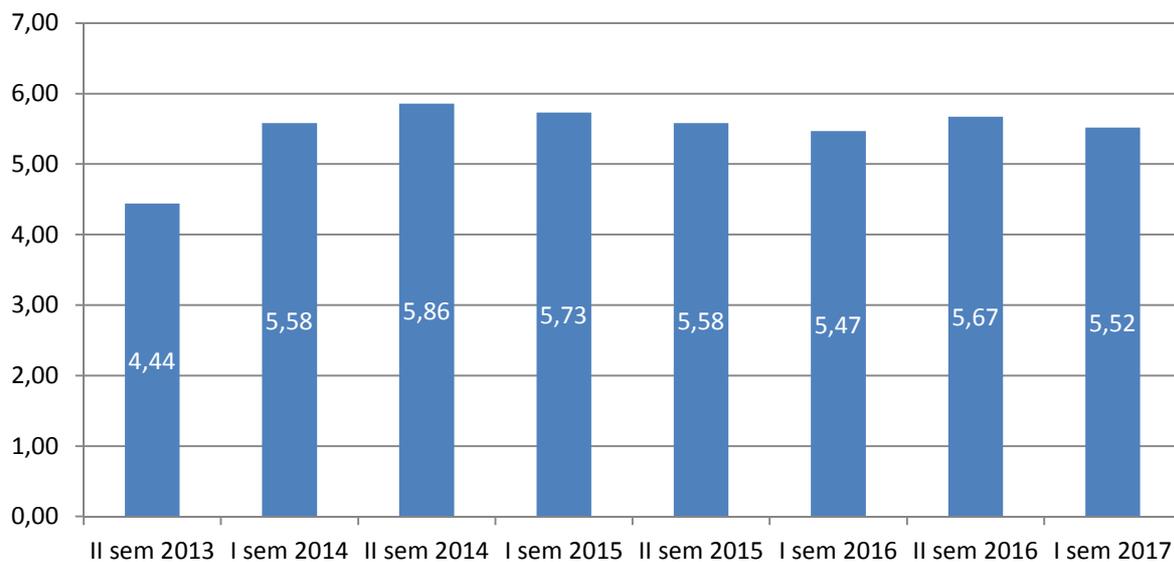
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2017

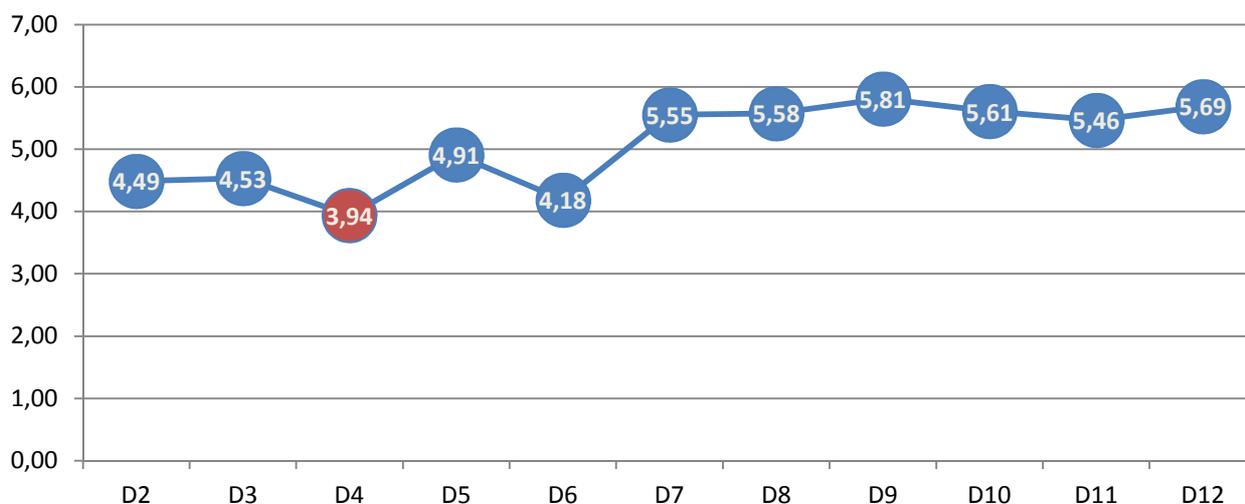
Valutazione media 2013-I sem 2017



U.O.C. Ostetricia e Ginecologia

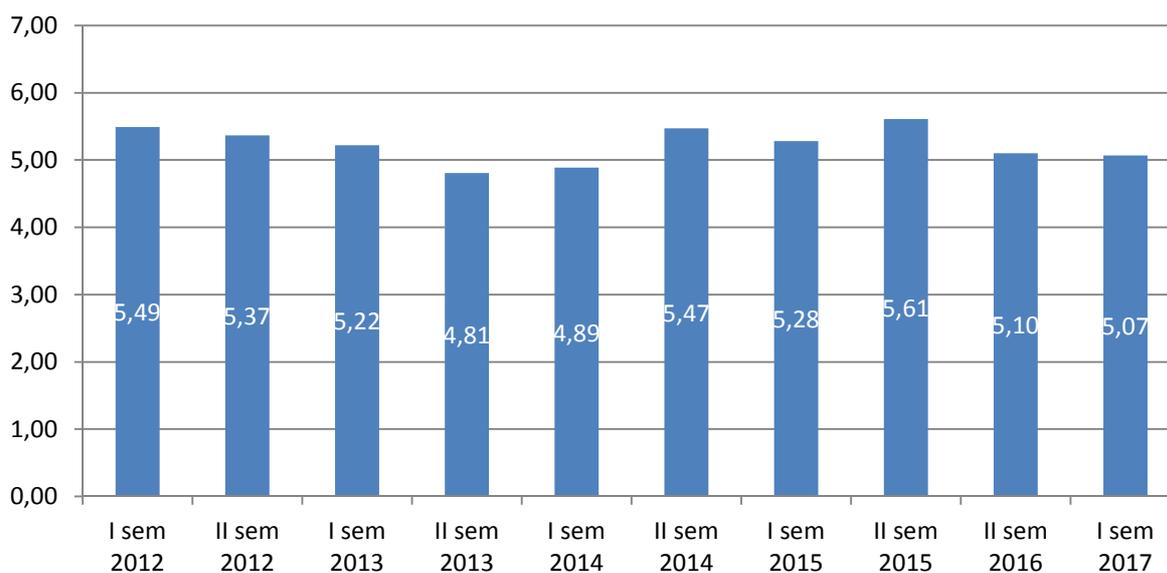
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



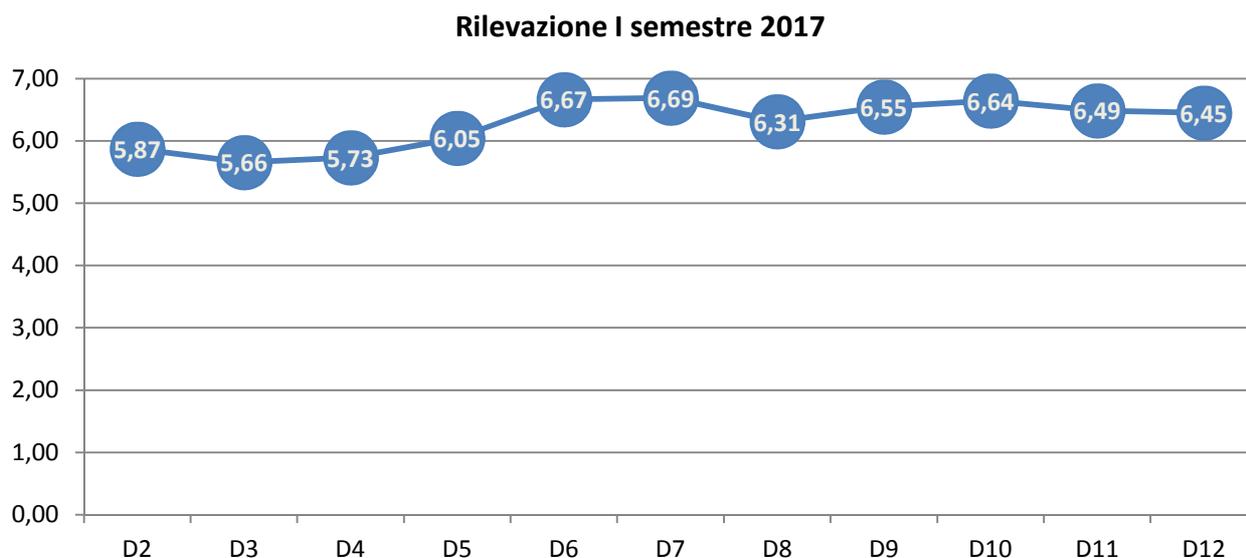
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

Valutazione media 2012-I sem 2017

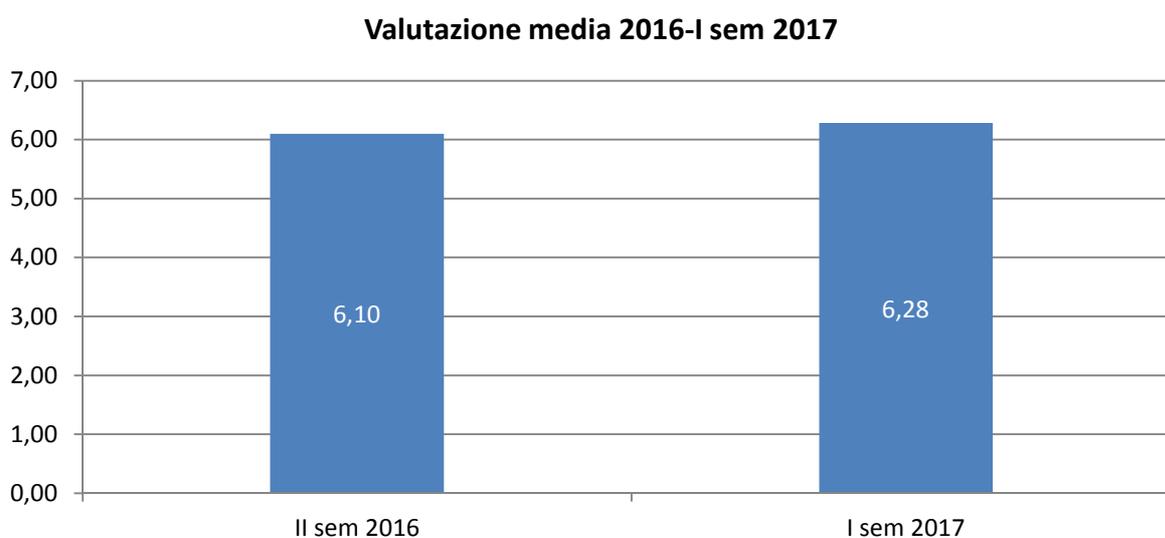


U.O.S.D. Medicina Fisica e Riabilitazione - Palestra

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



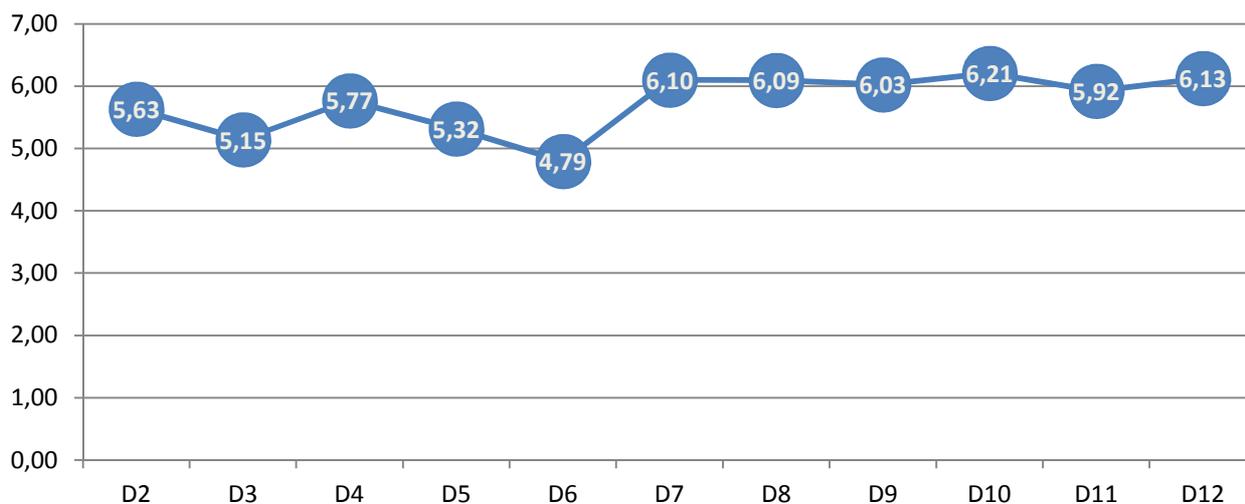
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-I sem 2017



U.O.C. Pediatria - Ambulatori

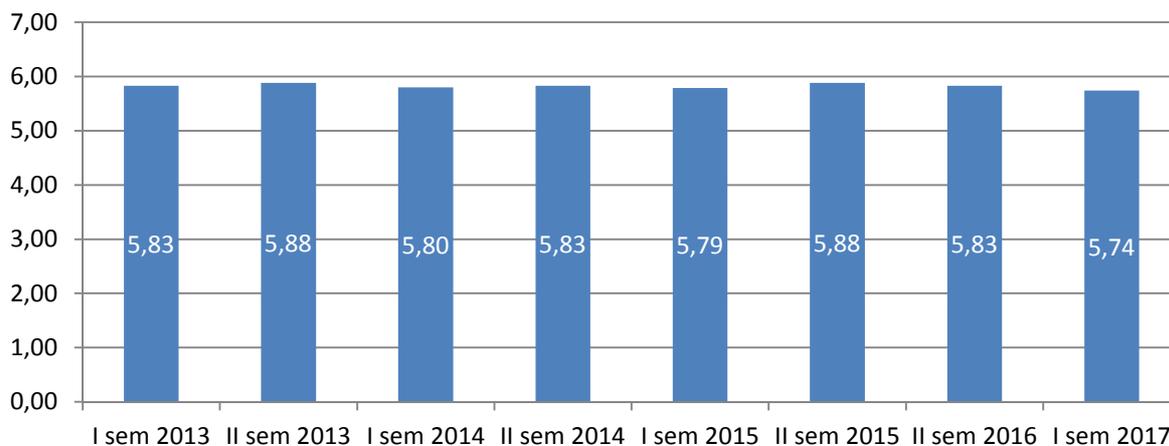
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2017

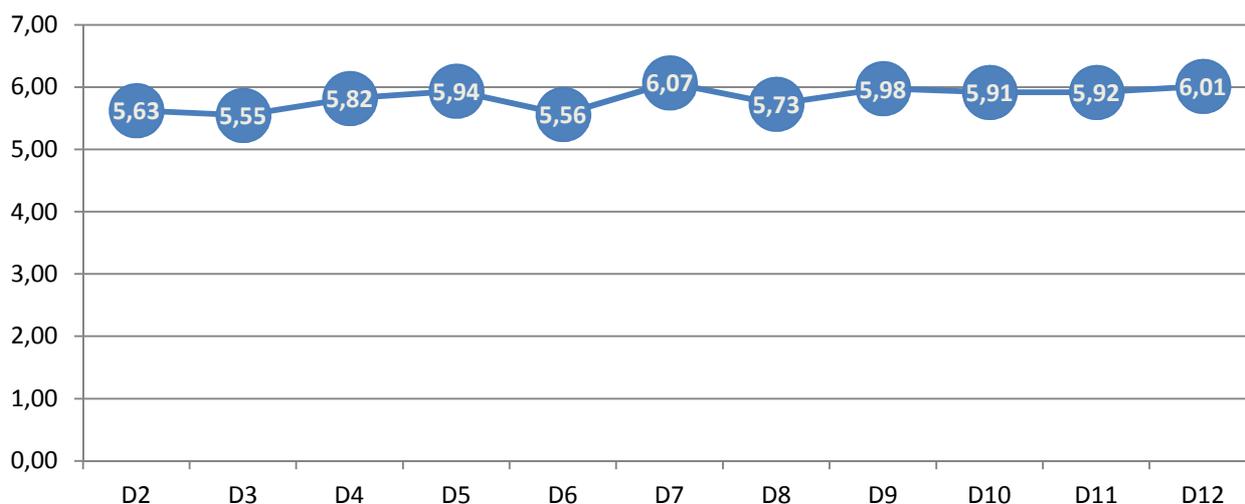
Valutazione media 2013-I sem 2017



U.O.C. Pneumologia

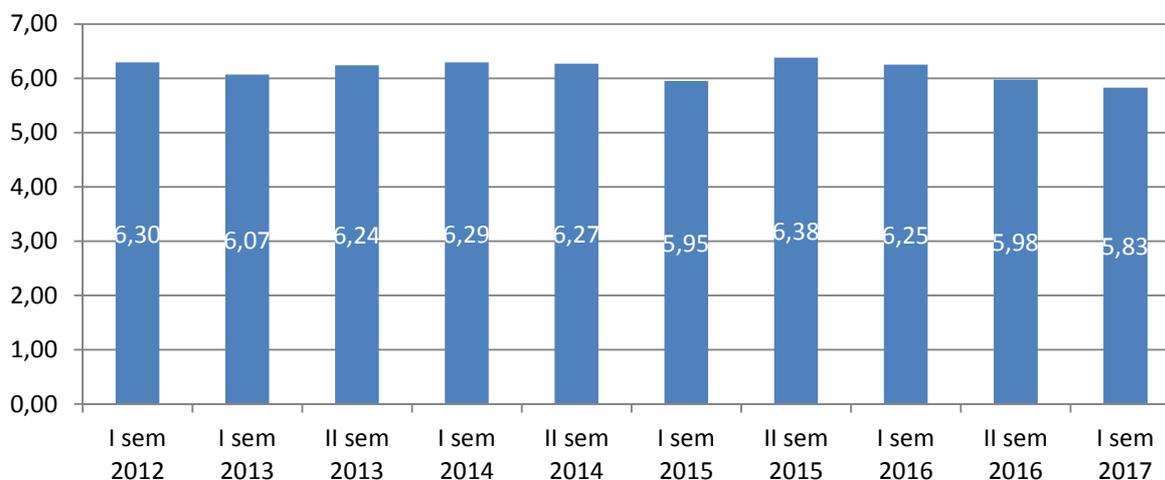
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

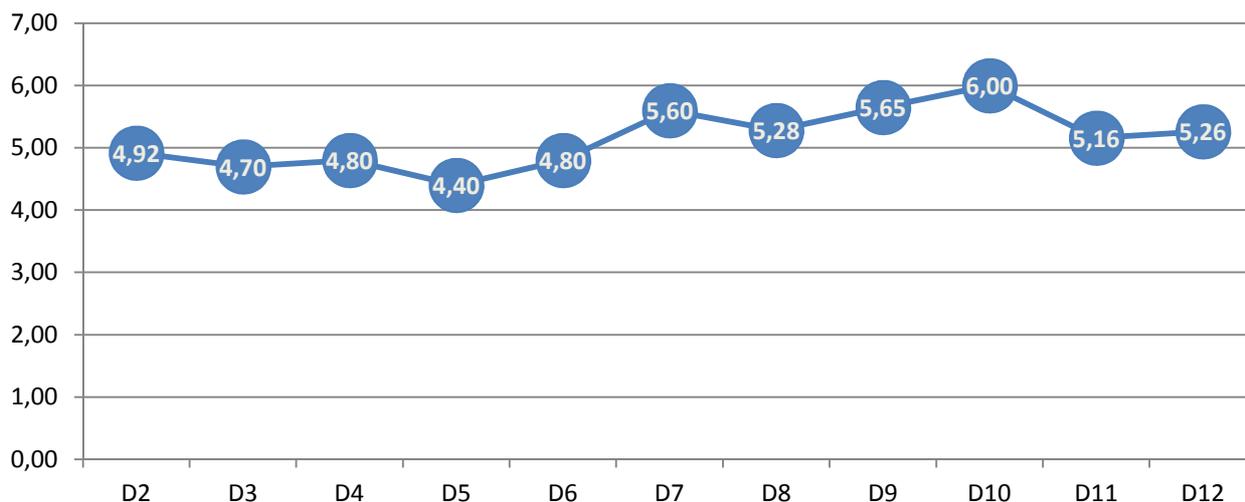
Valutazione media 2012-I sem 2017



U.O.C. Radiologia

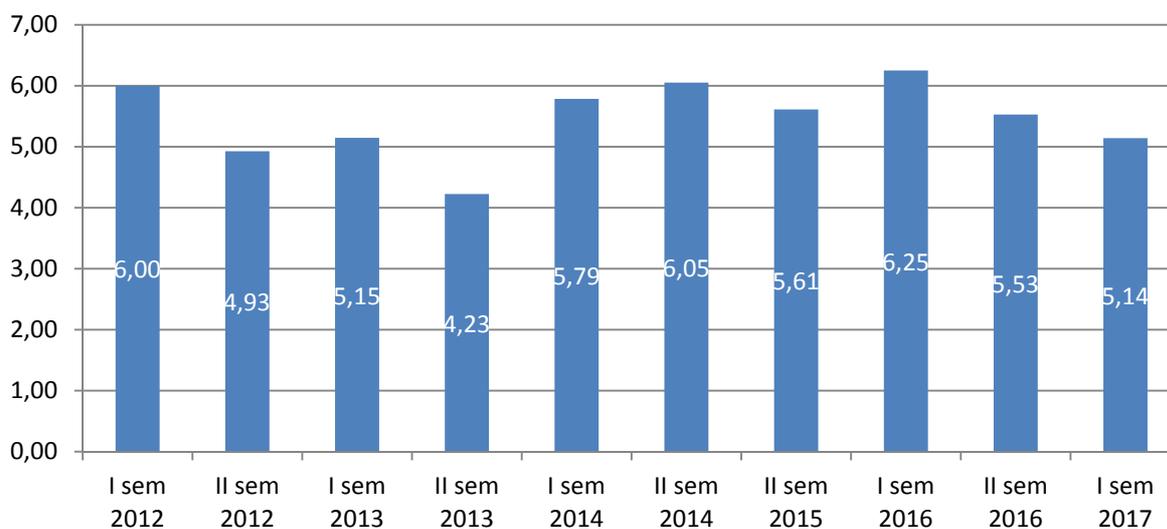
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012- I sem 2017

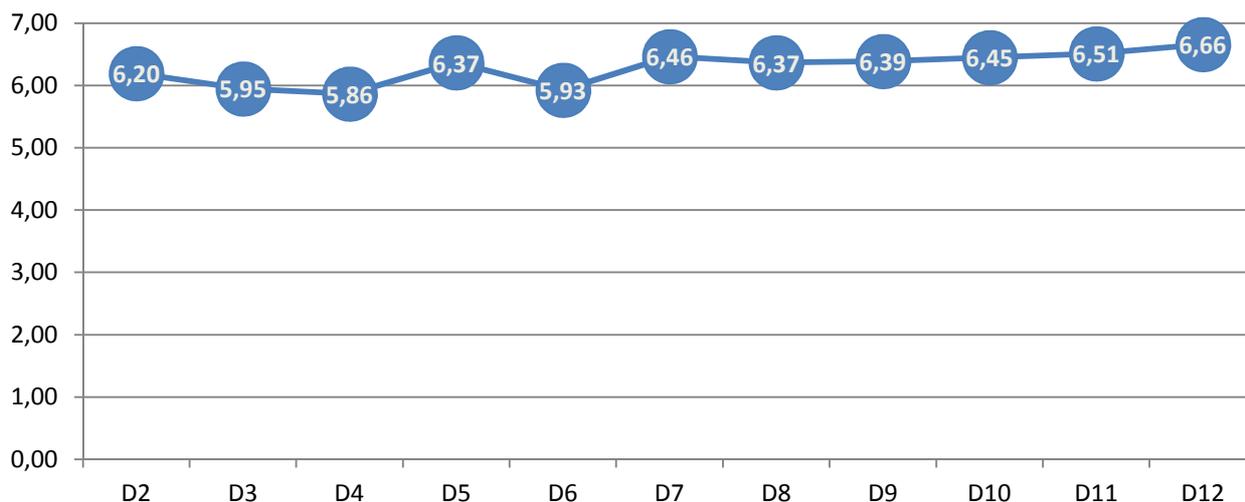
Valutazione media 2012-I sem 2017



U.O.C. Radiologia Diagnostica per Immagini-Senologica

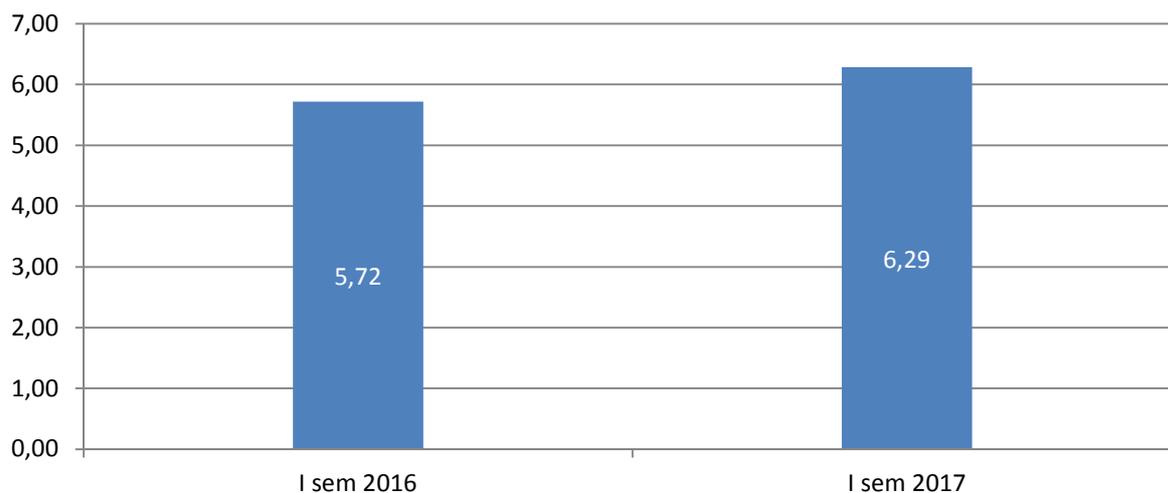
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



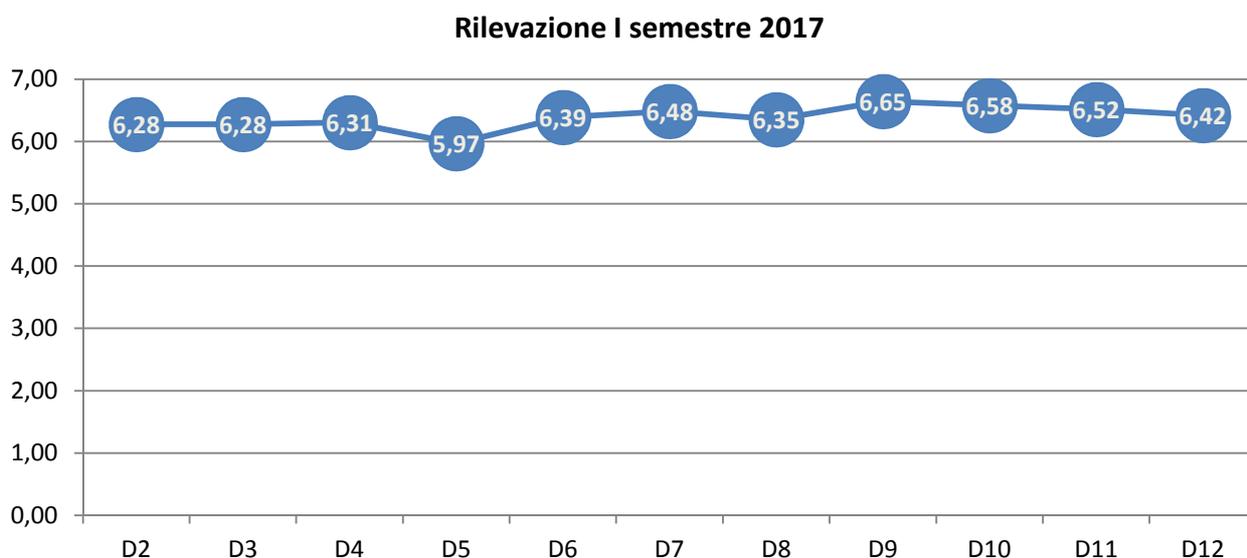
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-I sem 2017

Valutazione media 2016-I sem 2017

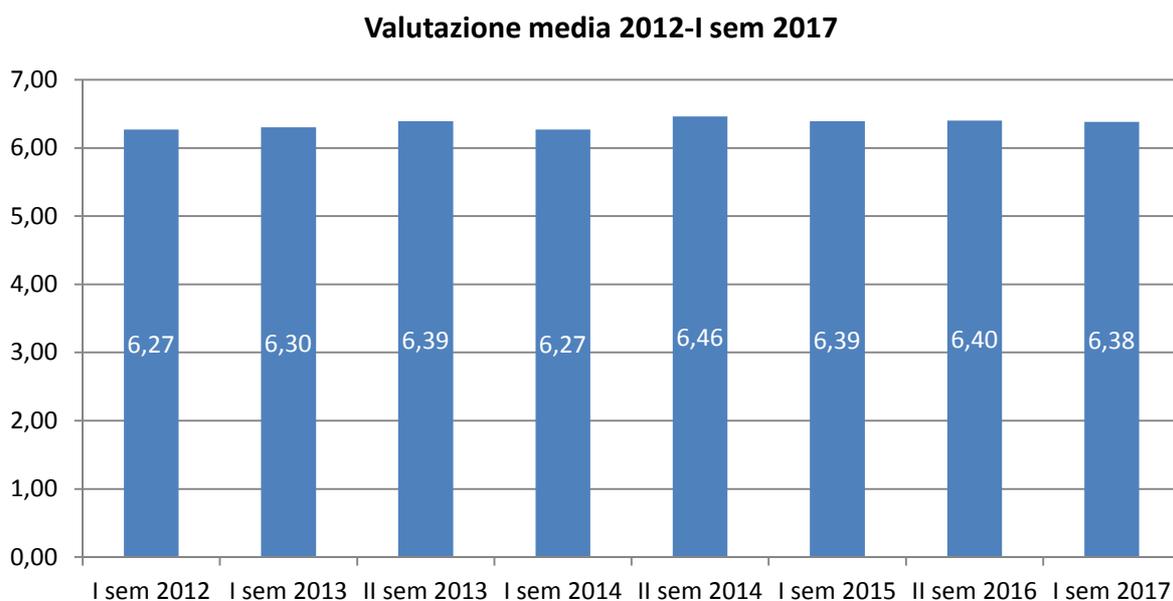


U.O.C. Radioterapia Oncologica

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



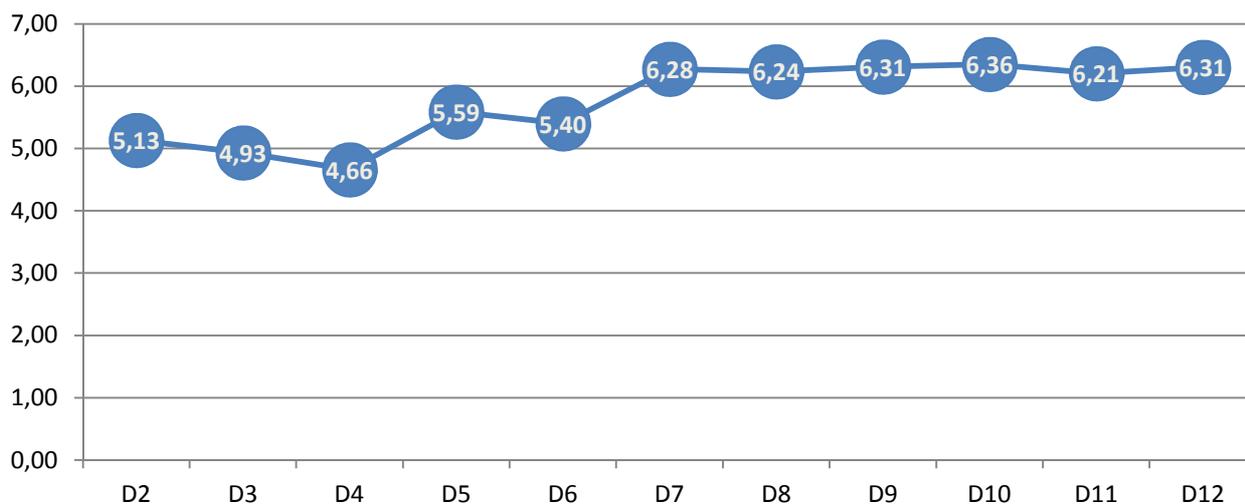
4. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012- I sem 2017



U.O.C. Reumatologia

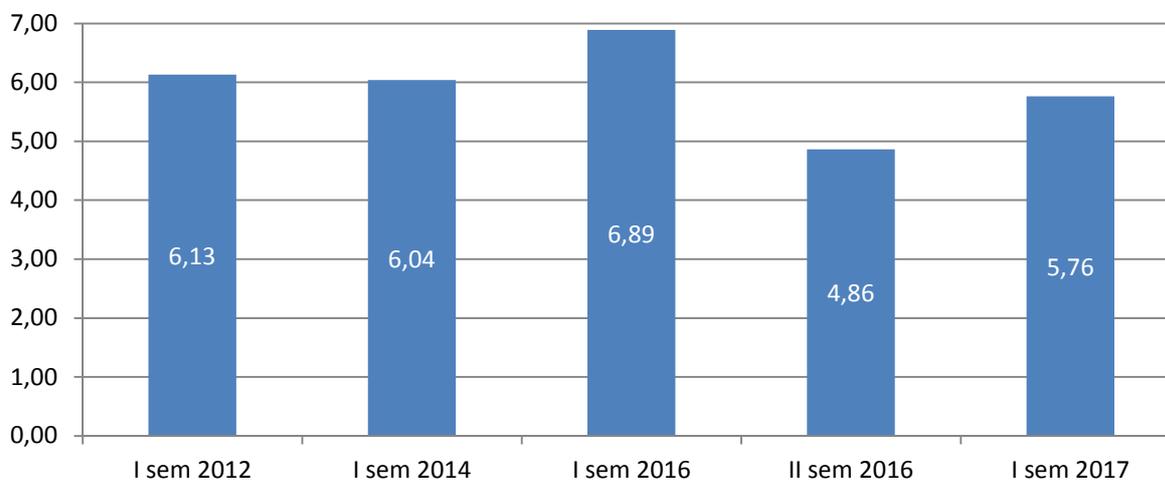
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2017



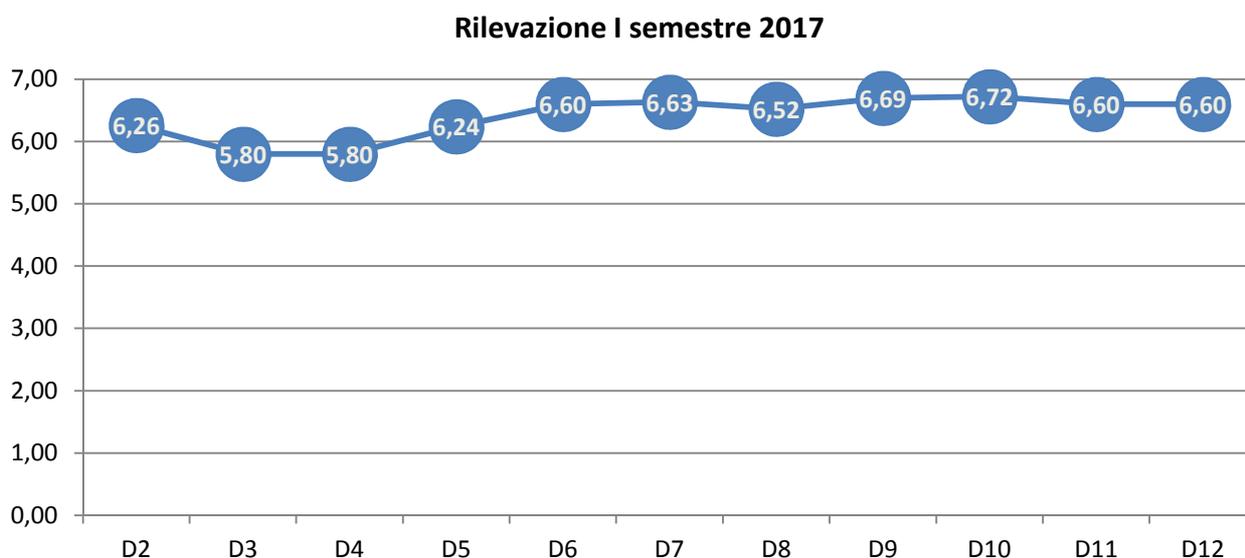
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

Valutazione media 2012-I sem 2017

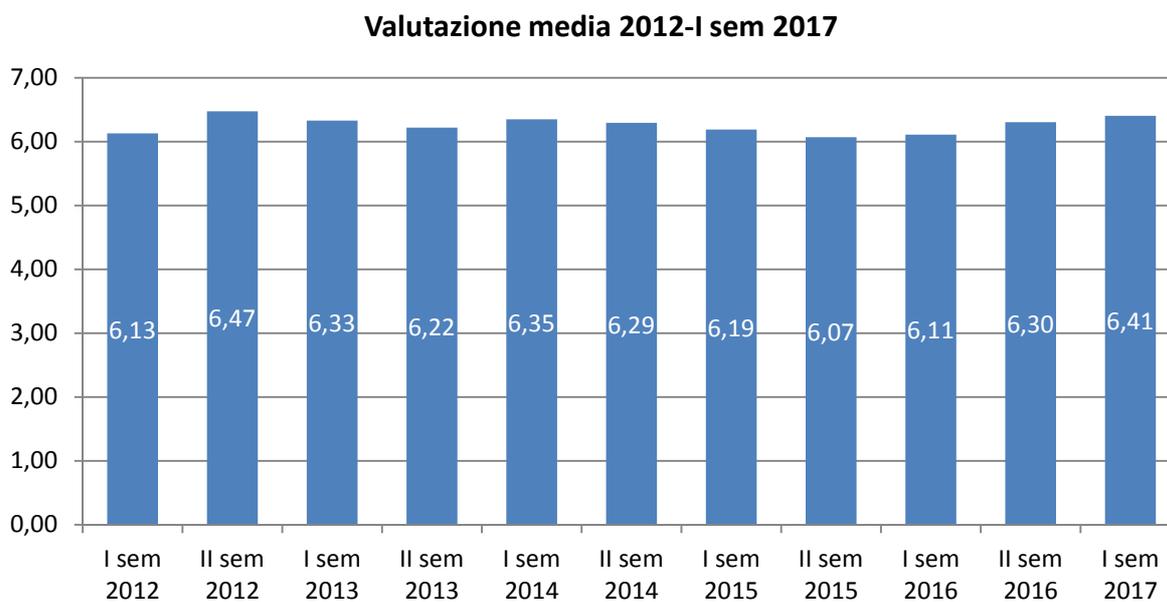


U.O.S.D. Medicina Fisica e Riabilitazione

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

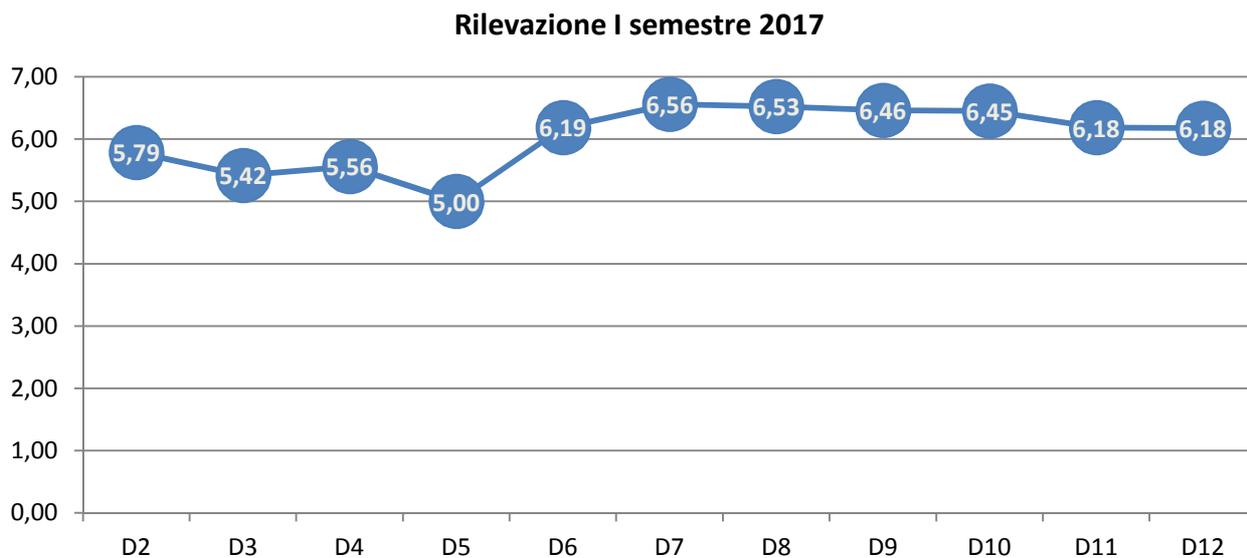


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

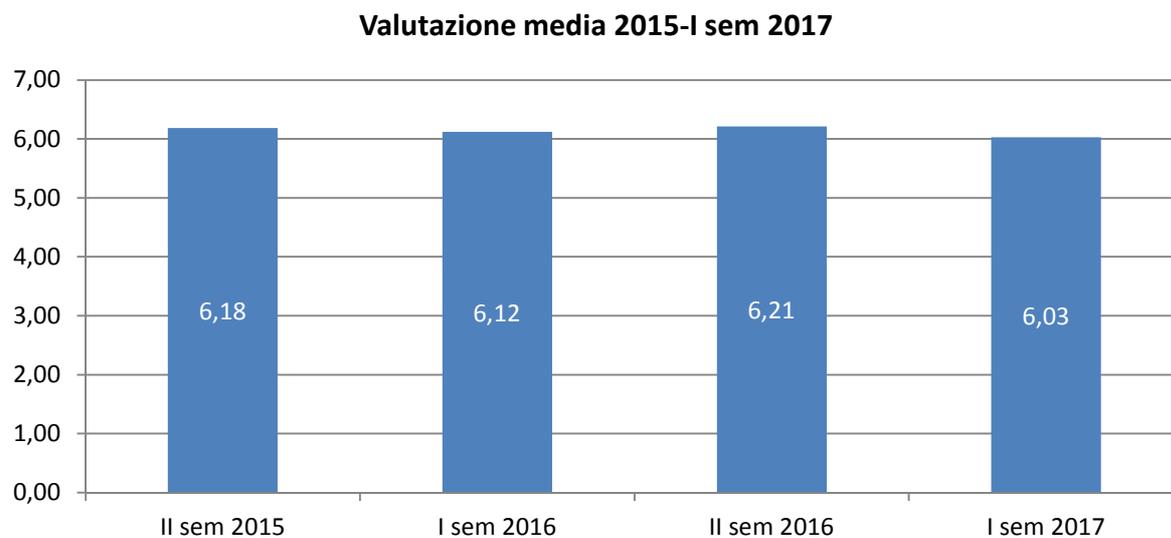


U.O.S.D. Anestesia e Rianimazione - Terapia del dolore

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 2015-I sem 2017



Relativamente all'Area Degenza Ordinaria/DH, sono stati raccolti 940 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 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	471
M	401
Non dichiarato	68

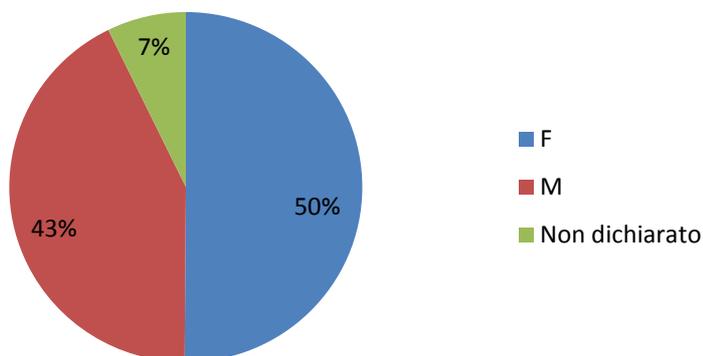


Figura 17: Distribuzione percentuale del campione per genere (Area Degenza/DH).

- Stratificazione del campione per età

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	39	4,15%
20-29	77	8,19%
30-39	120	12,77%
40-49	117	12,45%
50-59	126	13,40%
60-69	135	14,36%
70-79	147	15,64%
80-89	69	7,34%
>90	7	0,74%
Non dichiarato	103	10,96%

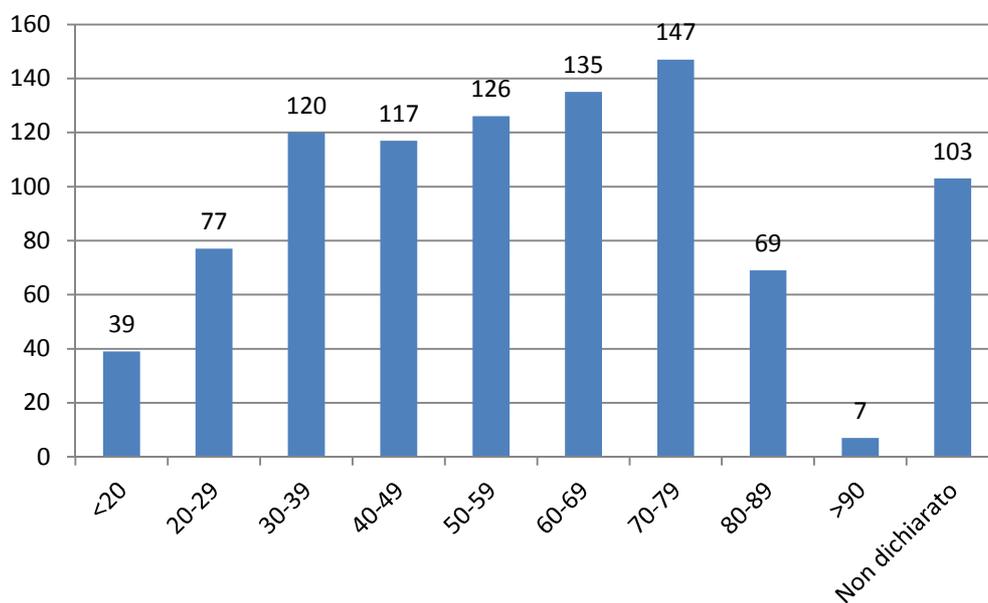


Figura 18: Distribuzione del campione (Area Degenza/DH) per età.

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

Scolarità	N. questionari consegnati
Nessuna	34
Scuola obbligo	309
Scuola superiore	358
Laurea	146
Non dichiarato	93

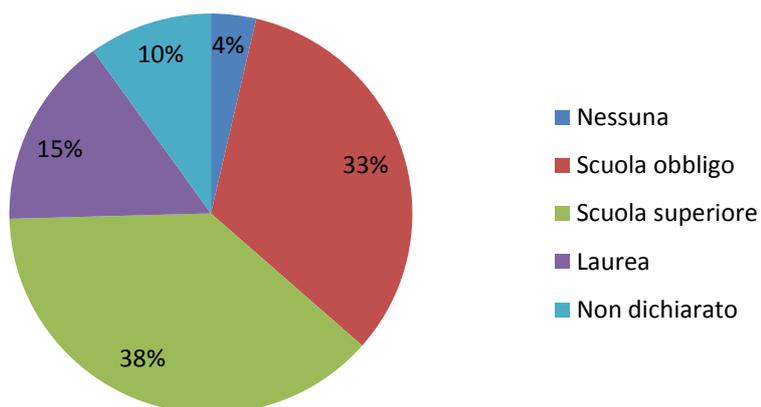


Figura 19: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.

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

Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	805
Europea	28
Extraeuropea	28
Non dichiarato	79

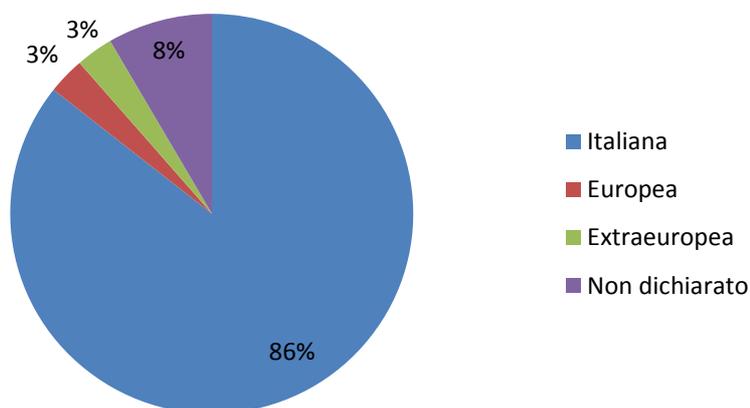


Figura 20: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per nazionalità.

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

D1 Il suo ricovero è stato

- in urgenza
- programmato
- in Day Hospital

Tipologia di ricovero	N. questionari consegnati
D'urgenza	265
Programmato	372
Ricovero DH	194
Non dichiarato	109

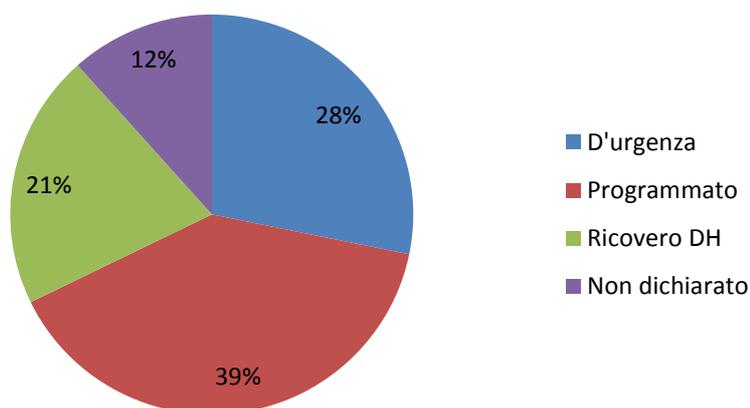


Figura 21: Distribuzione percentuale della modalità di ricovero dell'utente (Area Degenza/DH).

Il questionario nelle domande successive, prevede che gli utenti rispondano, attribuendo i sottostanti punteggi, 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 d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale).

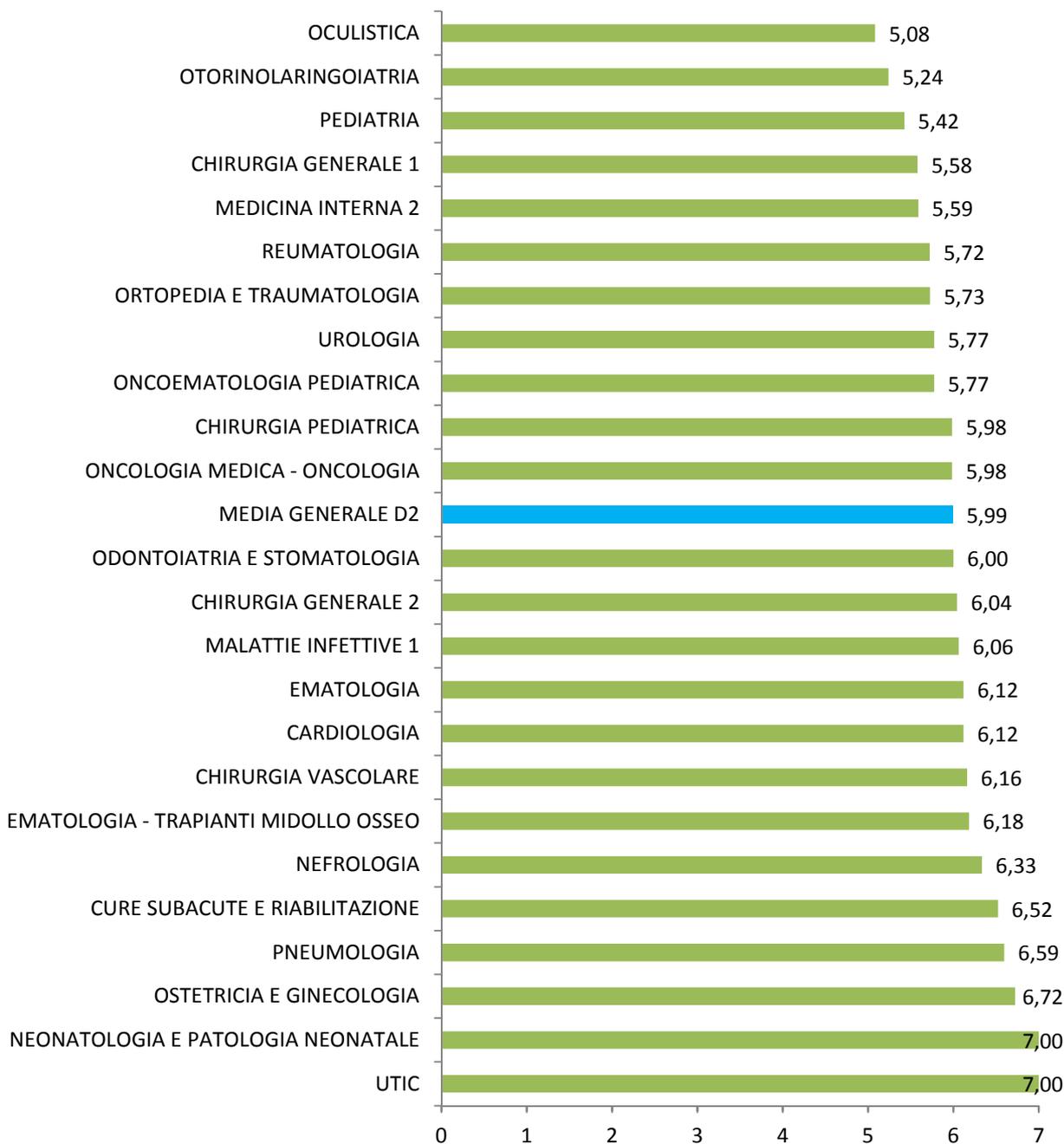


Figura 22: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

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

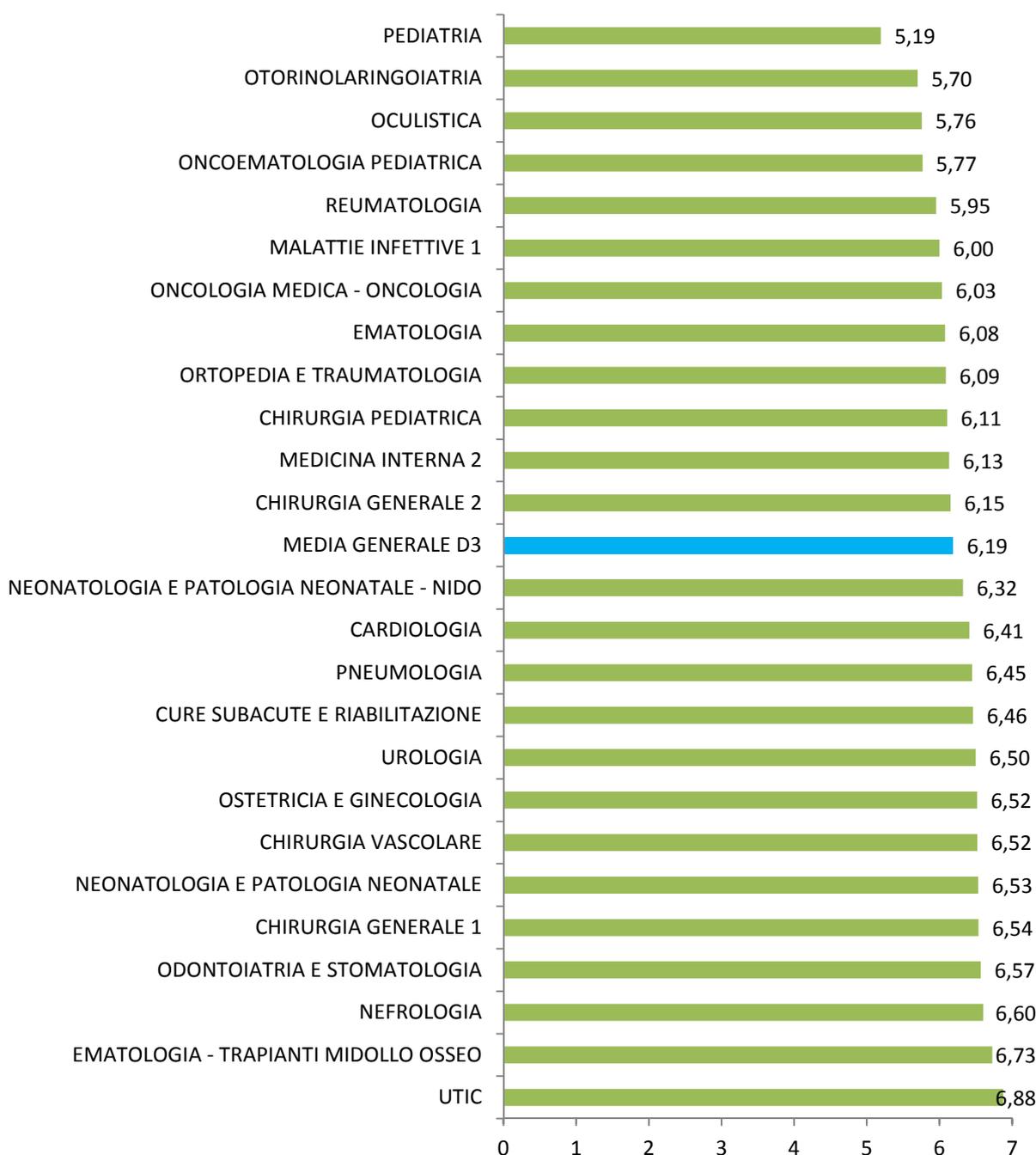


Figura 23: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'accoglienza ed alle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili delle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

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

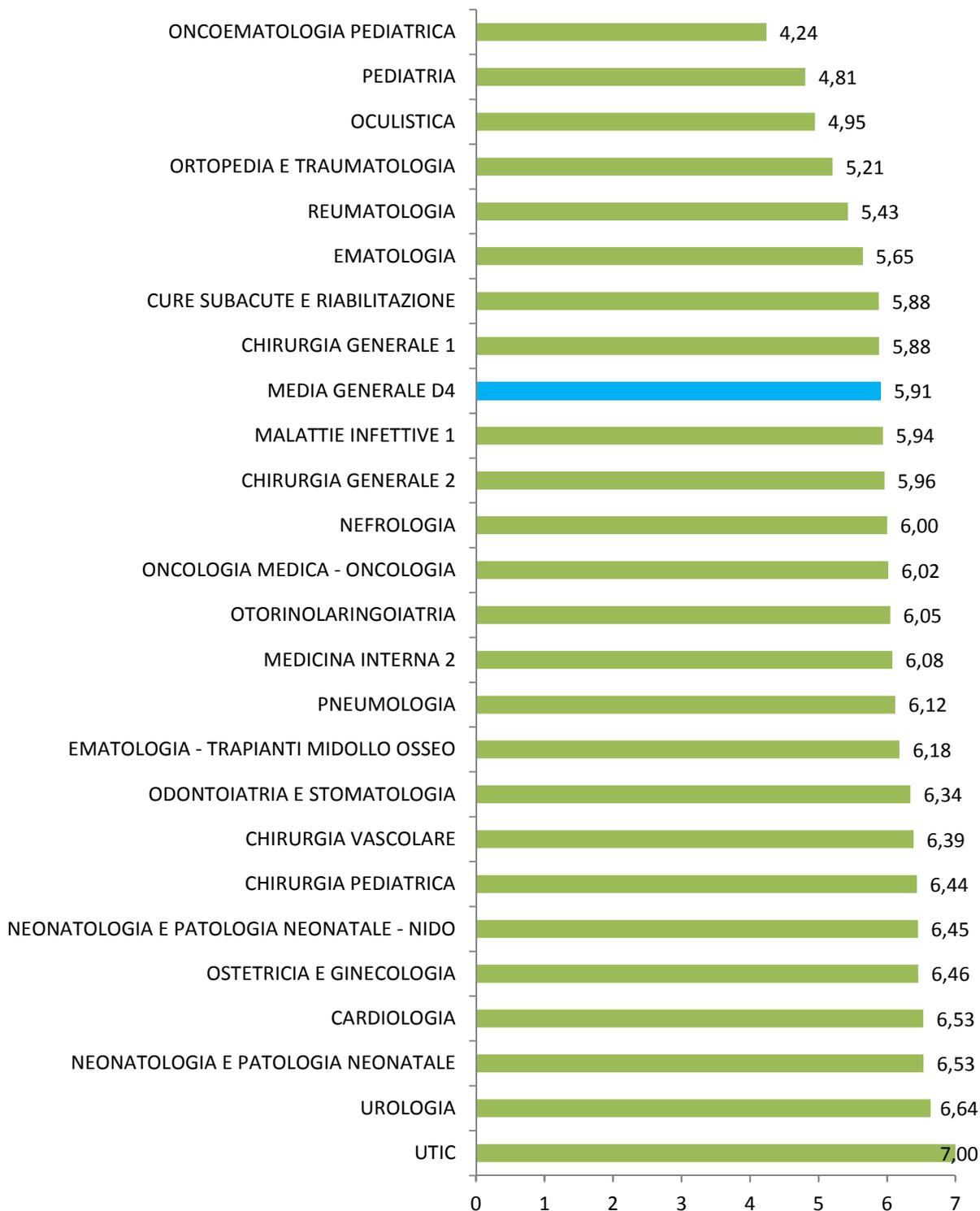


Figura 24: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito agli aspetti strutturali ed alberghieri (Area Degenza/DH).

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

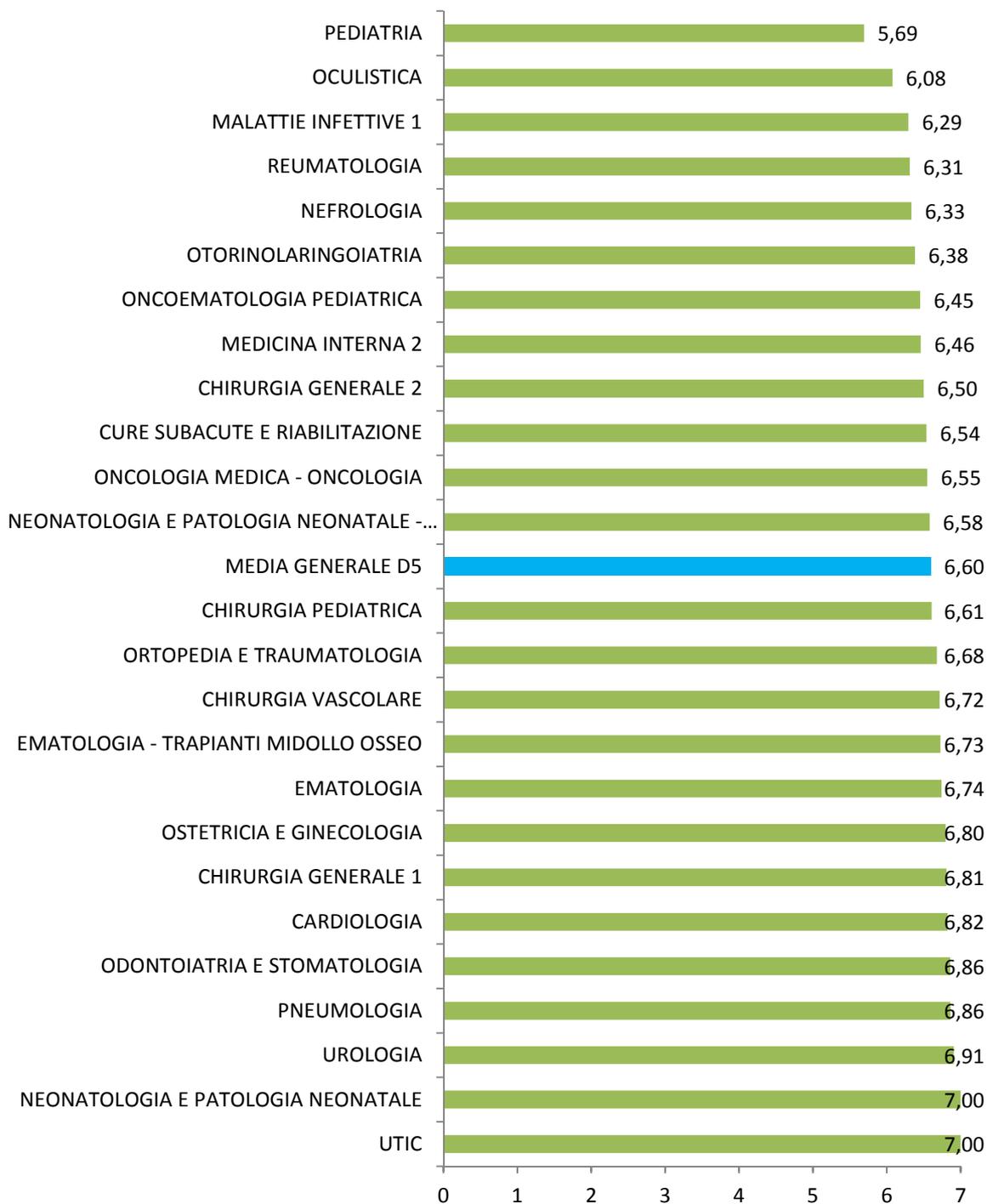


Figura 25: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).

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

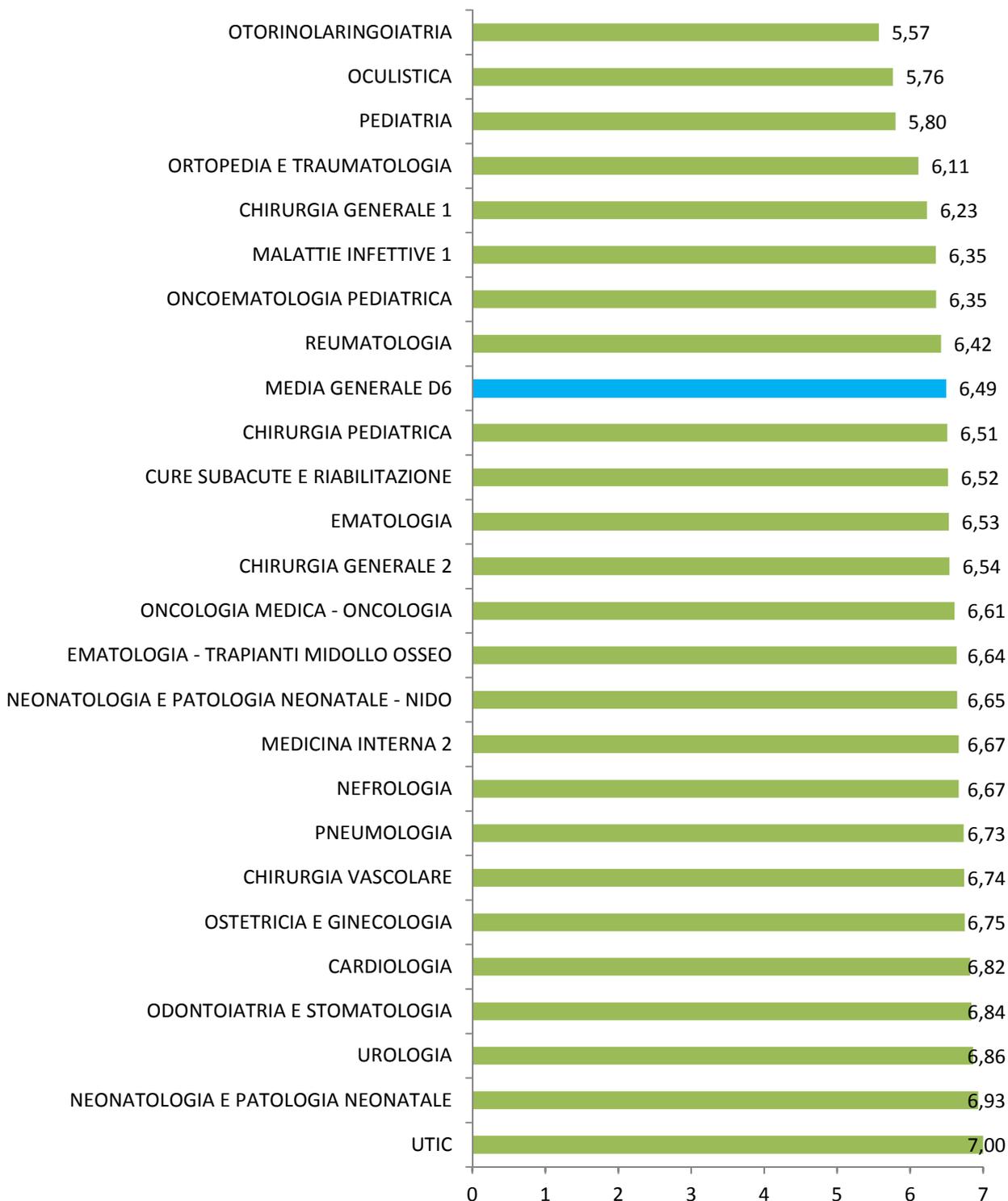


Figura 26: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale medico (Area Degenza/DH).

- **D7** Cure a Lei prestate

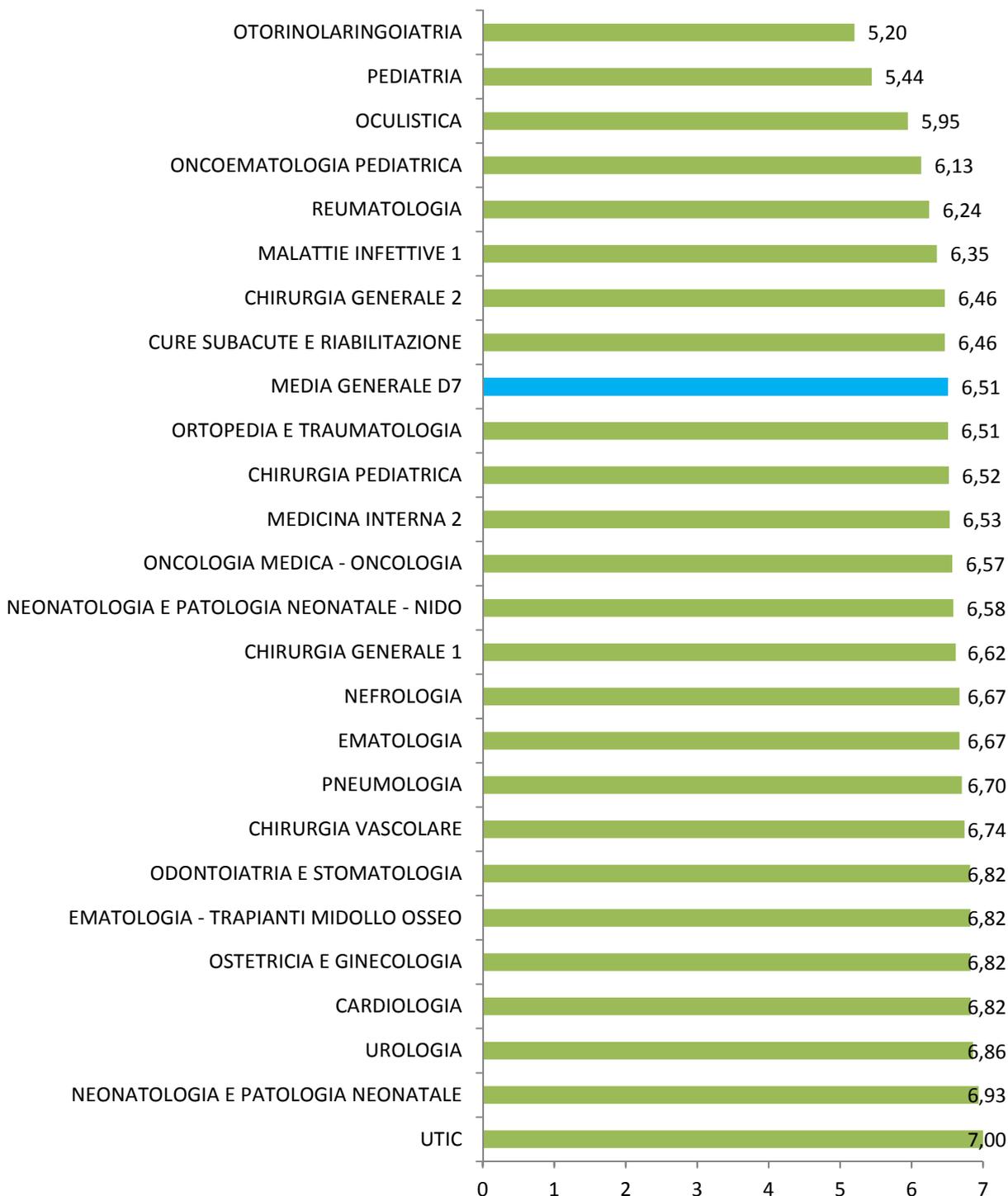


Figura 27: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH).

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

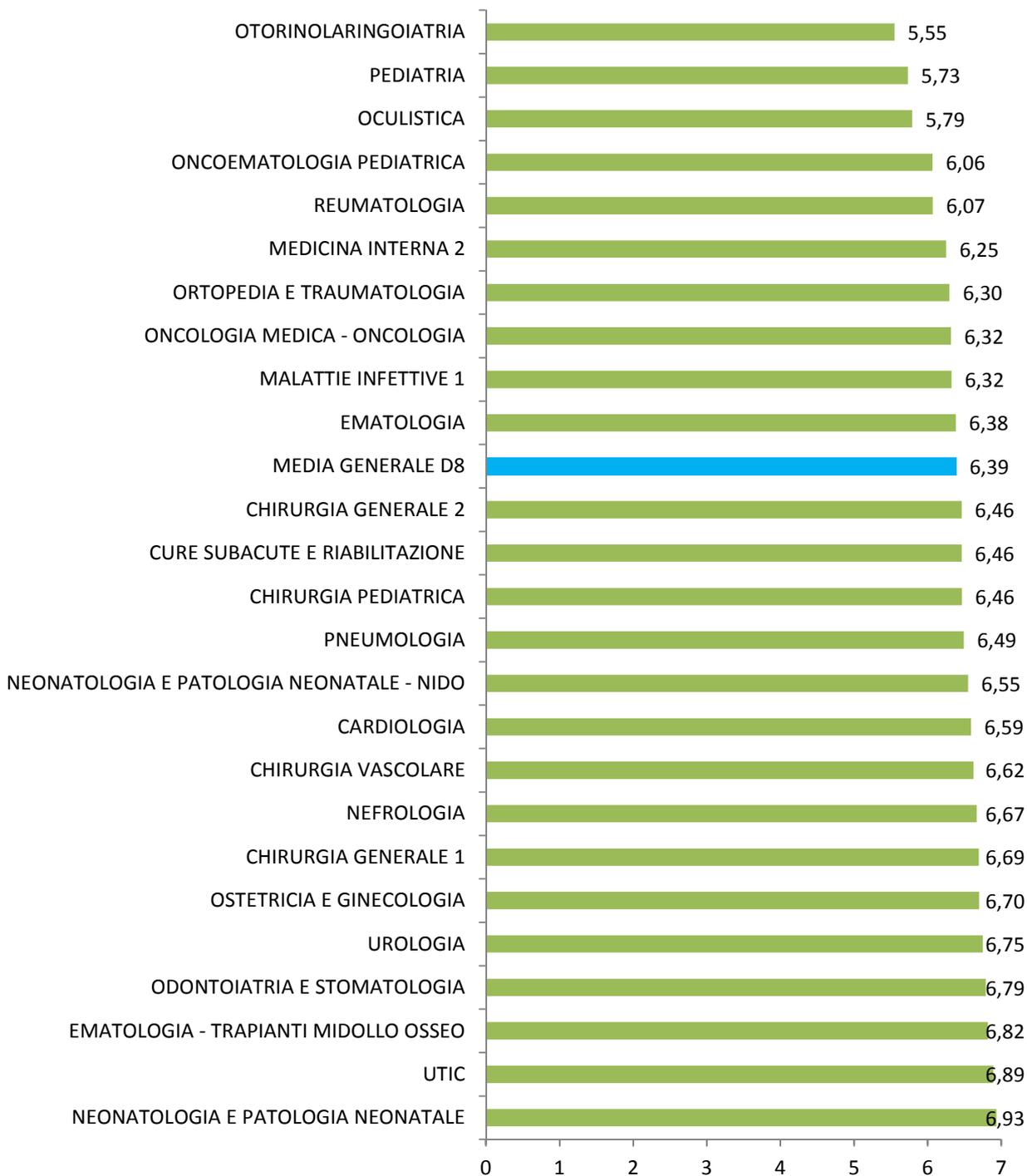


Figura 28: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate (Area Degenza/DH).

- **D9** Rispetto della riservatezza personale.

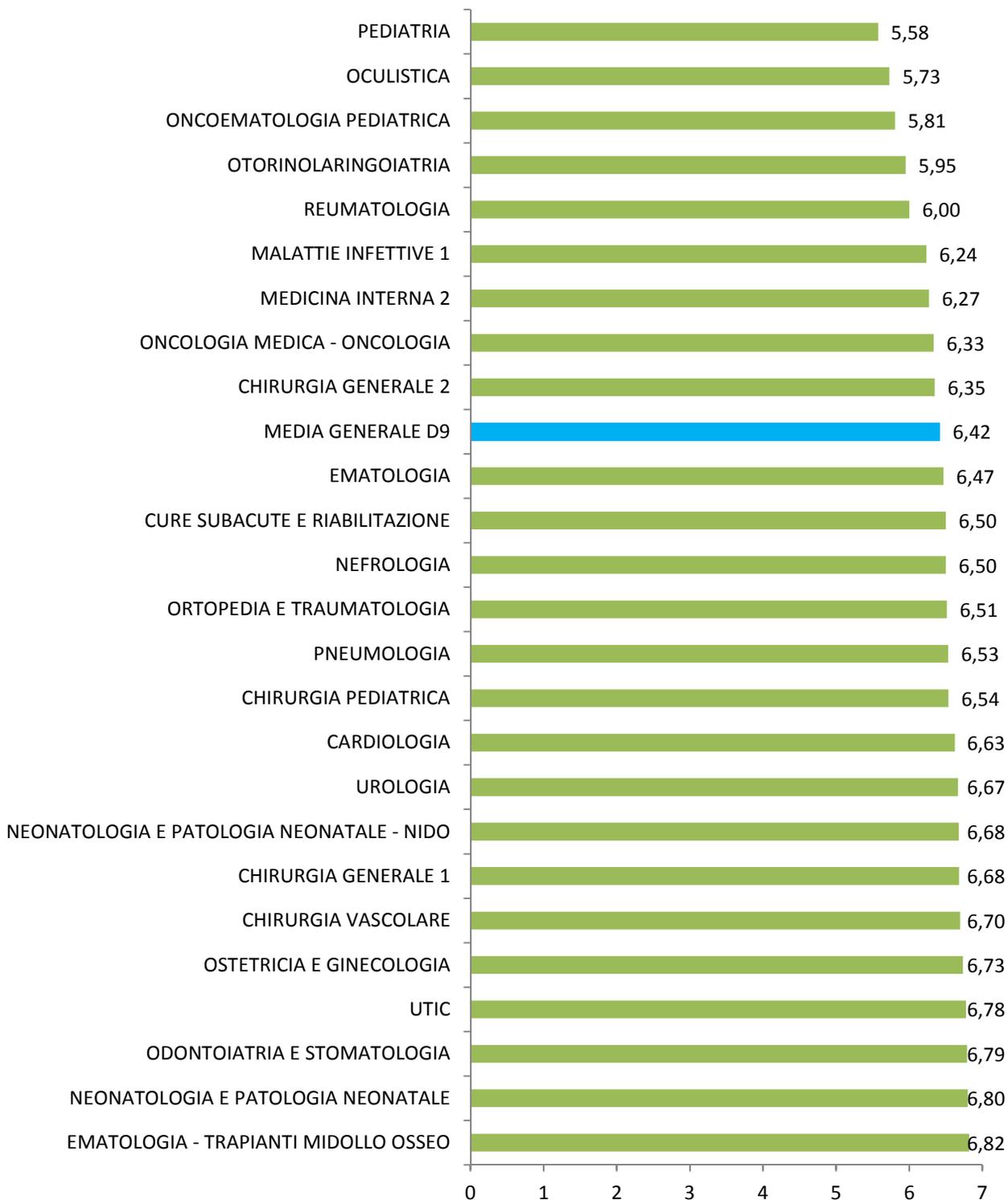


Figura 29: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).

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

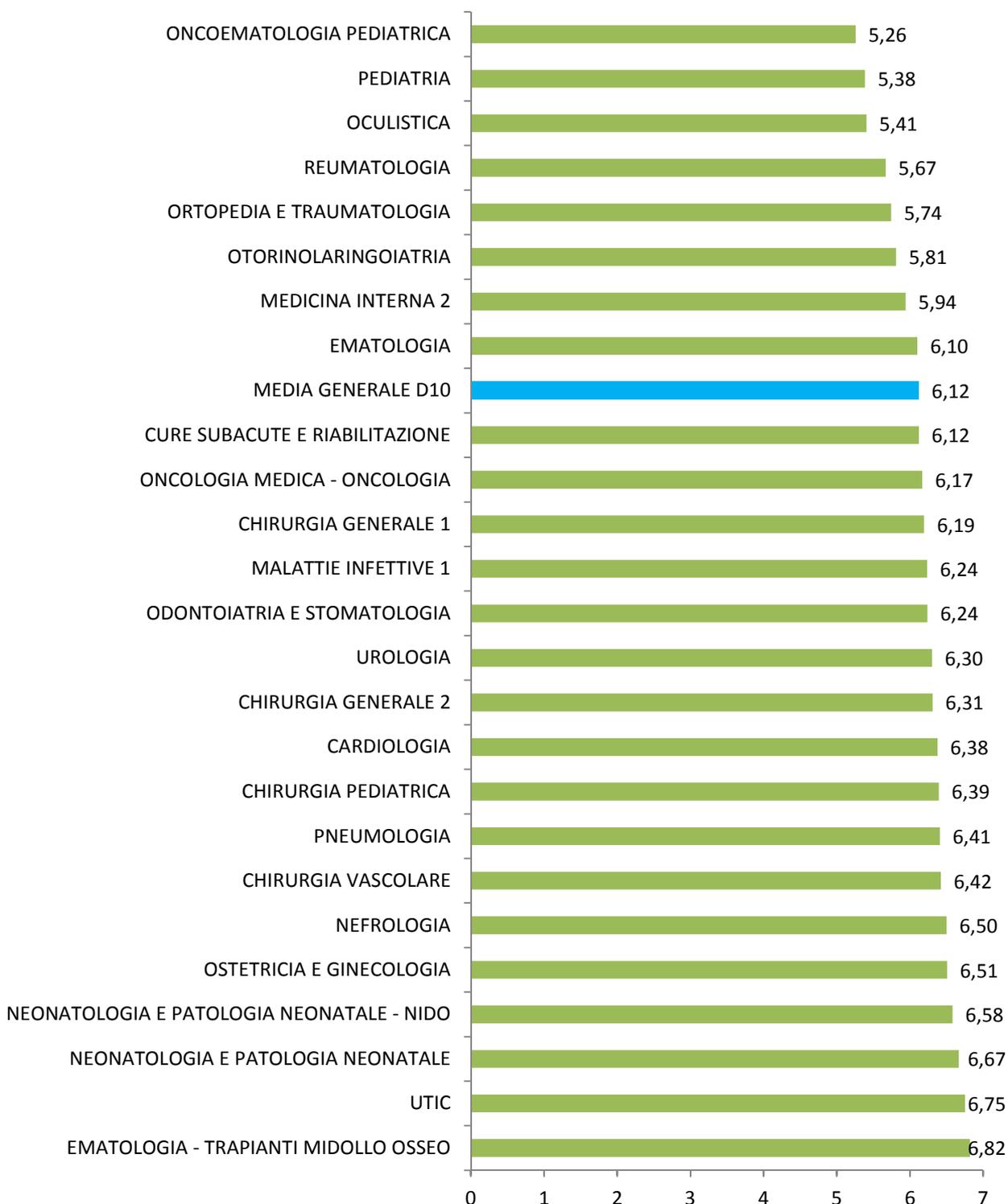


Figura 30: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

- **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).

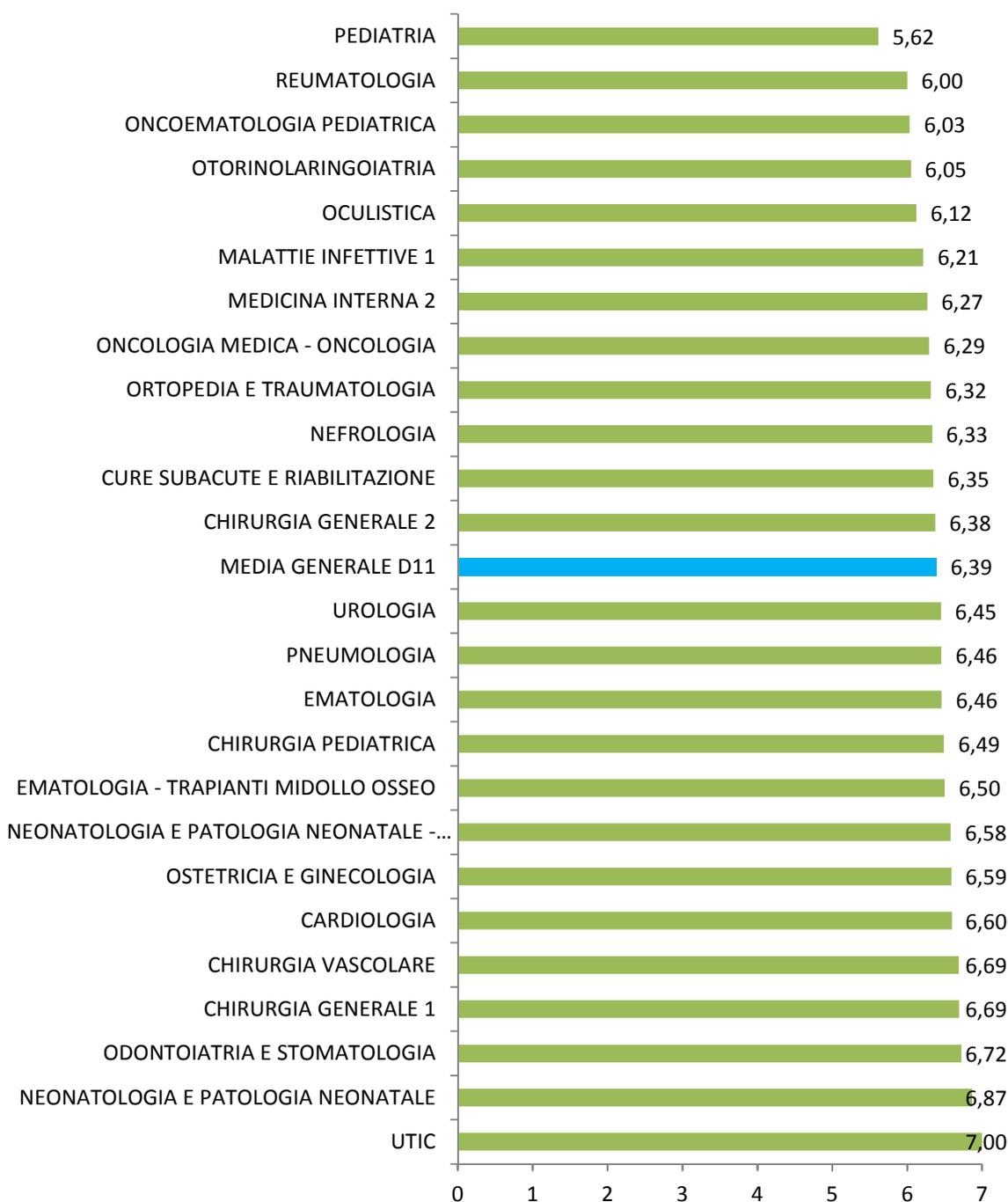


Figura 31: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH).

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

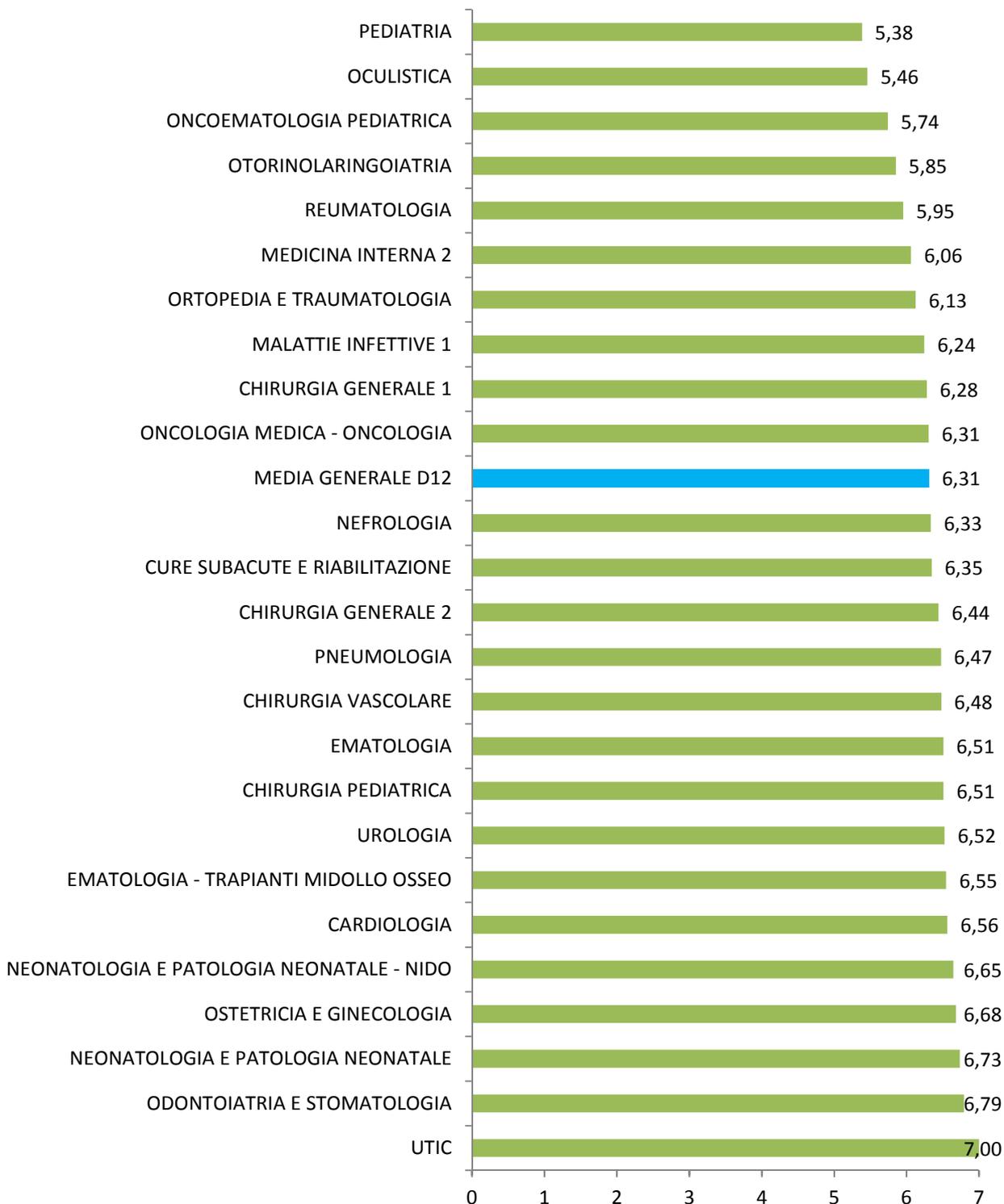


Figura 32: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessivo dell'utente, in merito alla propria esperienza di ricovero (Area Degenza/DH).

- **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

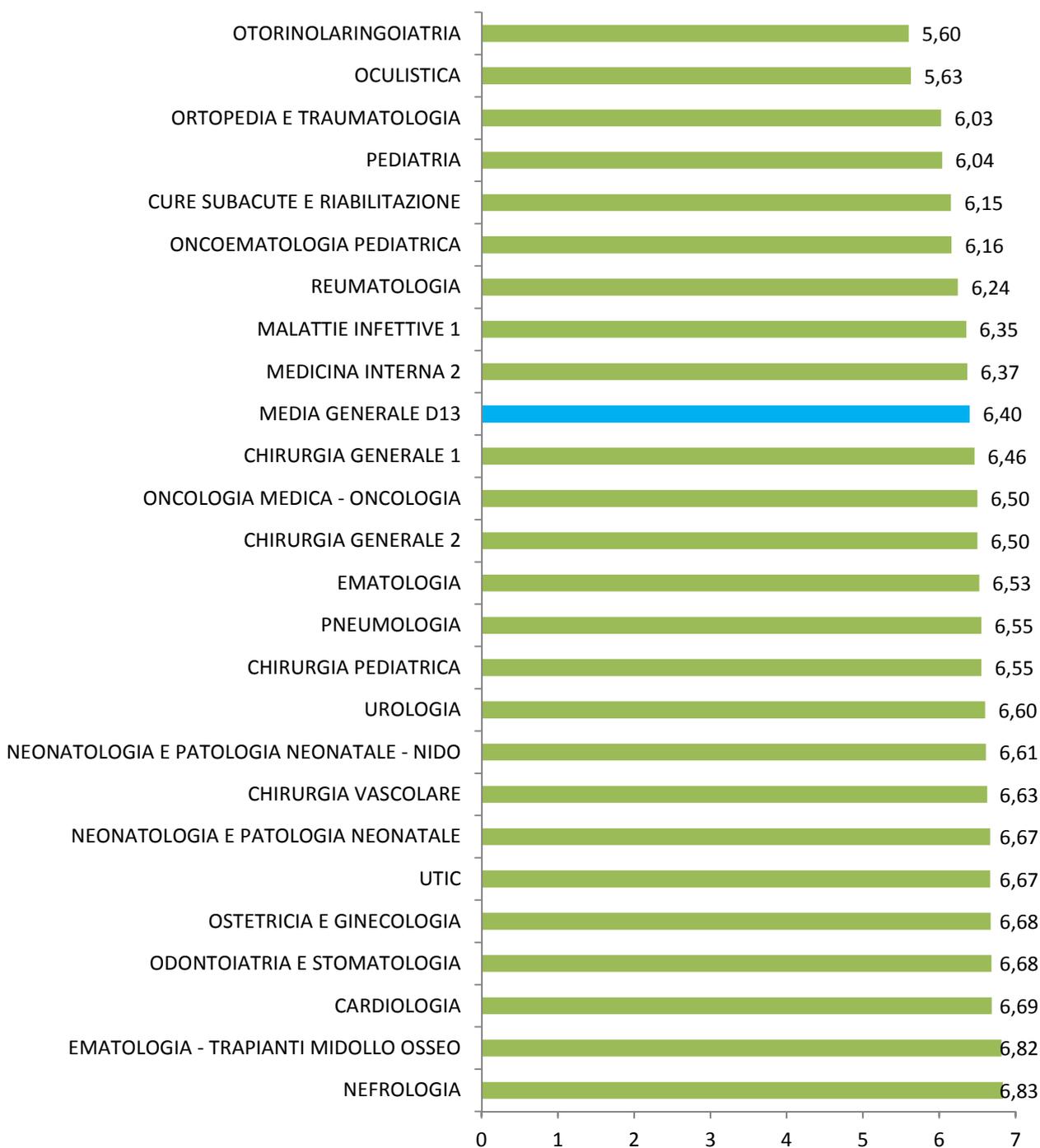
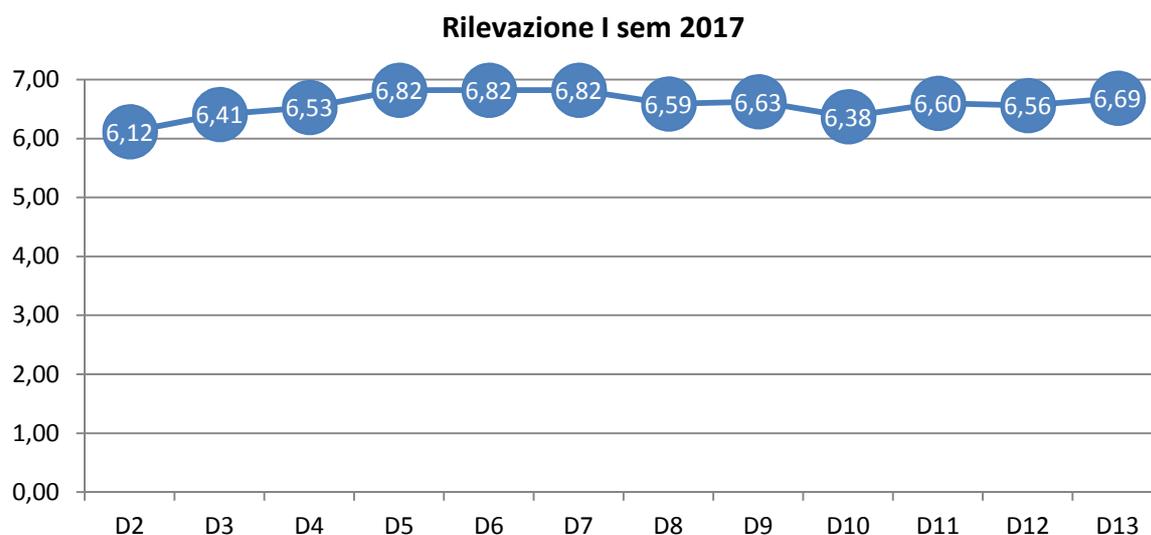


Figura 33: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente (se consiglierebbe ad altri questa struttura) (Area Degenza/DH).

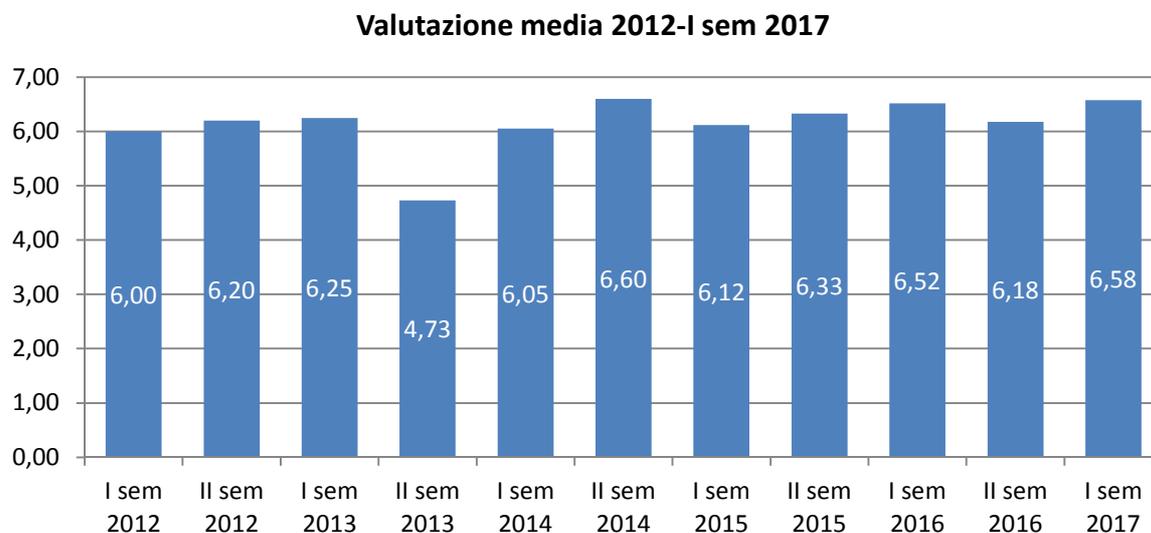
Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata, per Struttura Complessa, anche per evidenziare la numerosità del campione raccolto.

U.O.C. Cardiologia

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

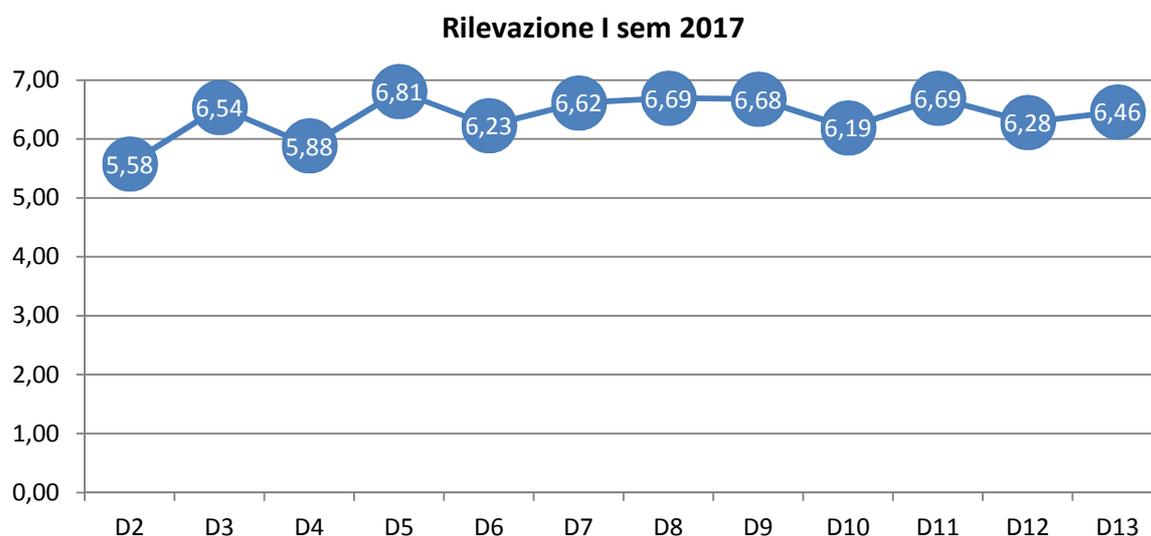


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

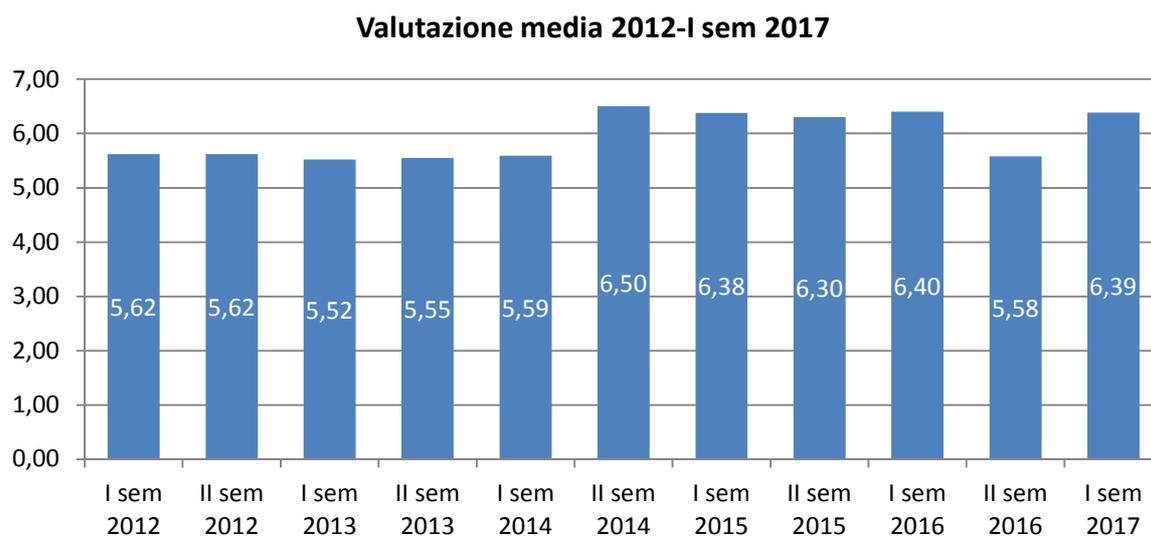


U.O.C. Chirurgia Generale 1

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

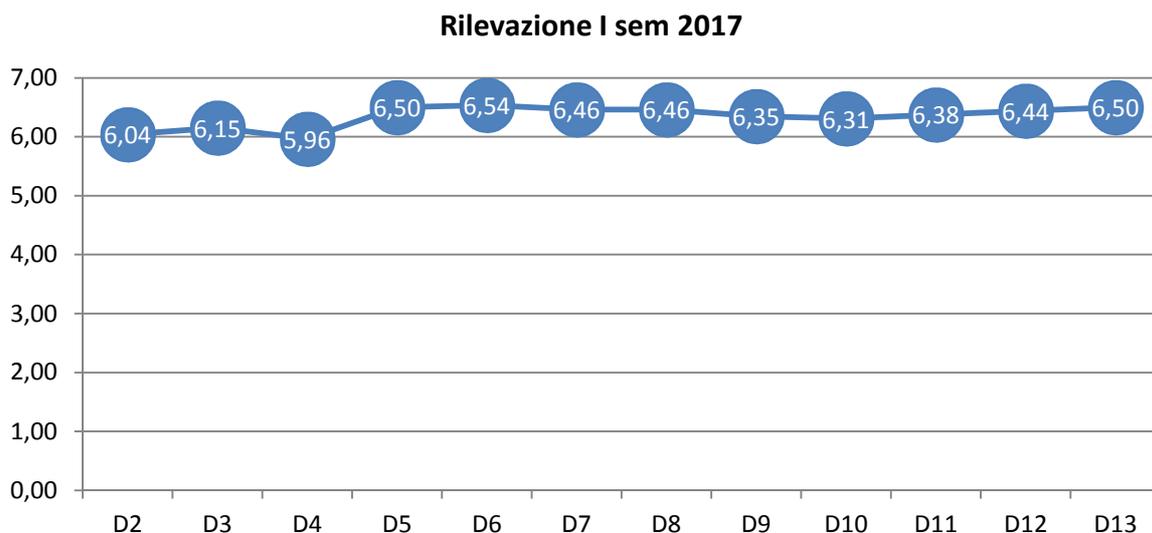


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

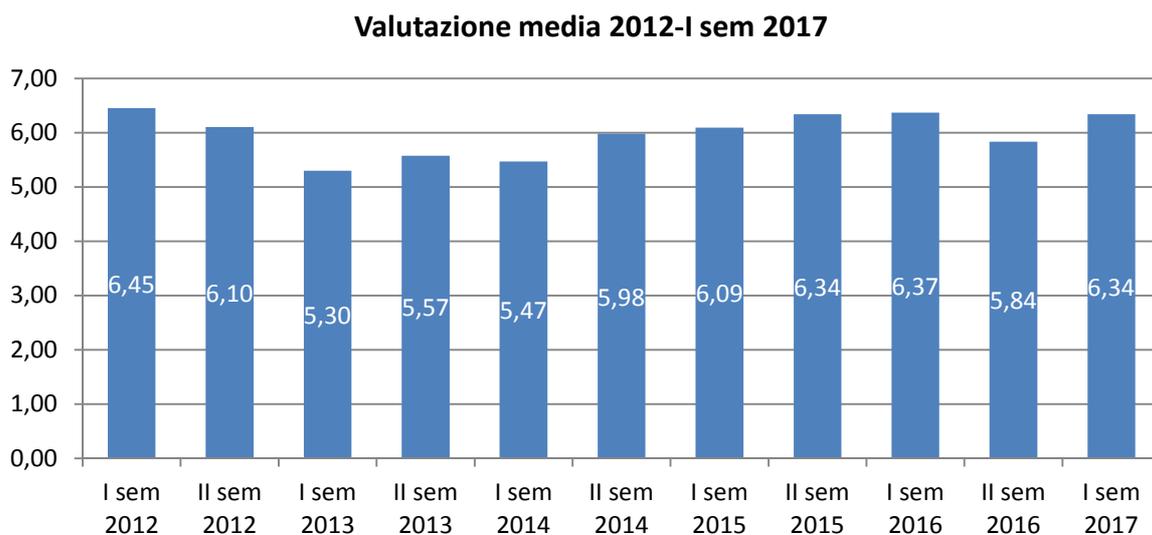


U.O.C. Chirurgia Generale 2

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

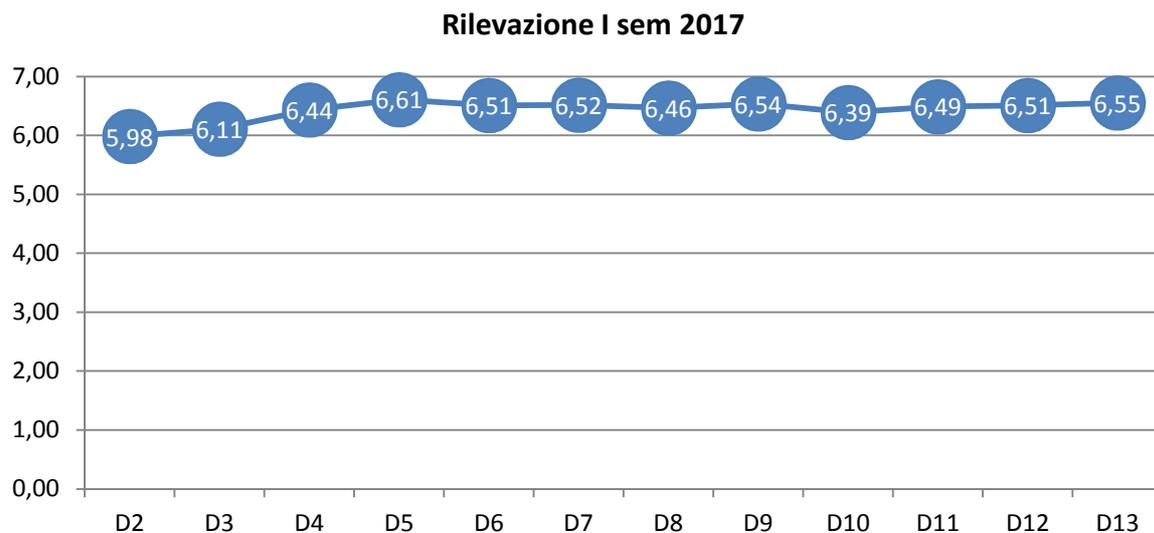


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

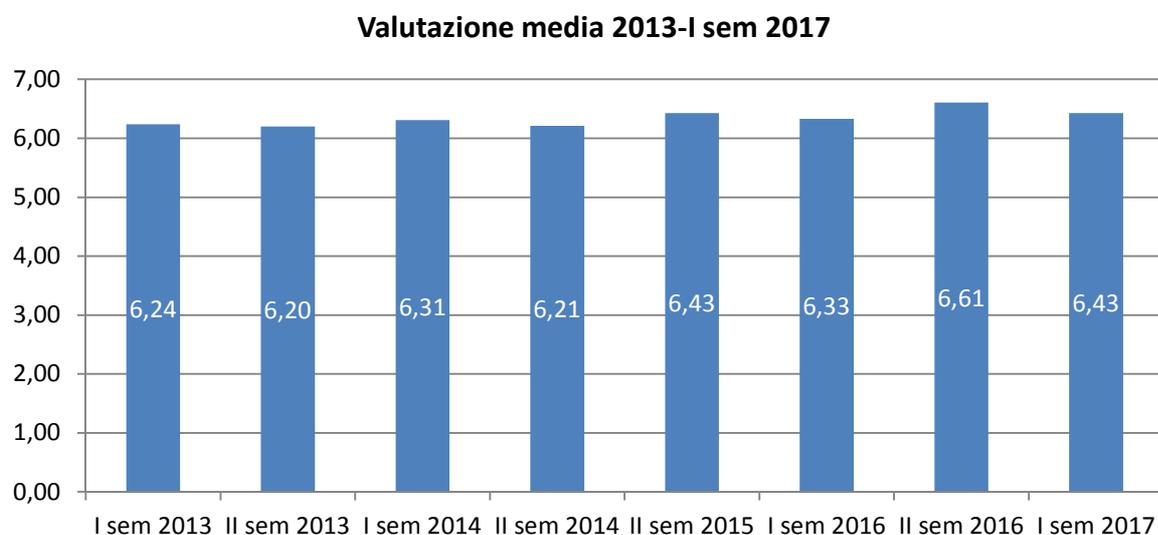


U.O.C. Chirurgia Pediatrica

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

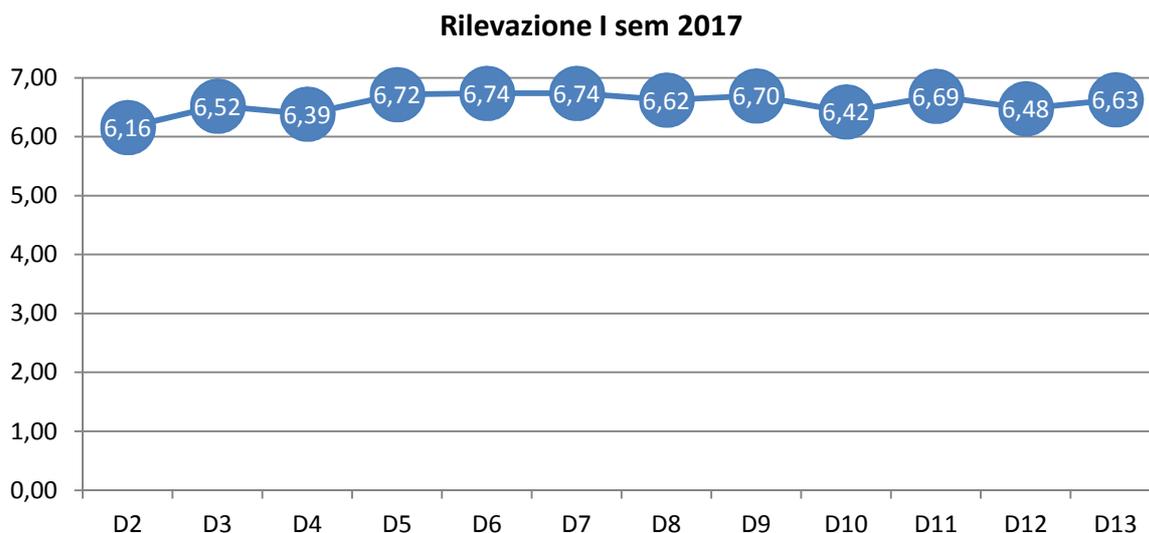


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2017

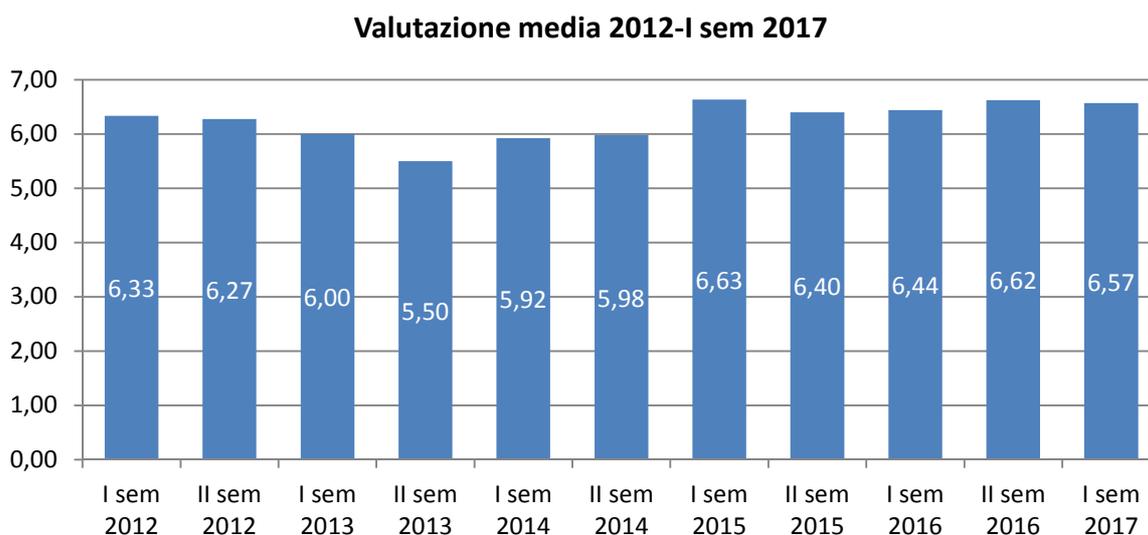


U.O.C. Chirurgia Vascolare

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

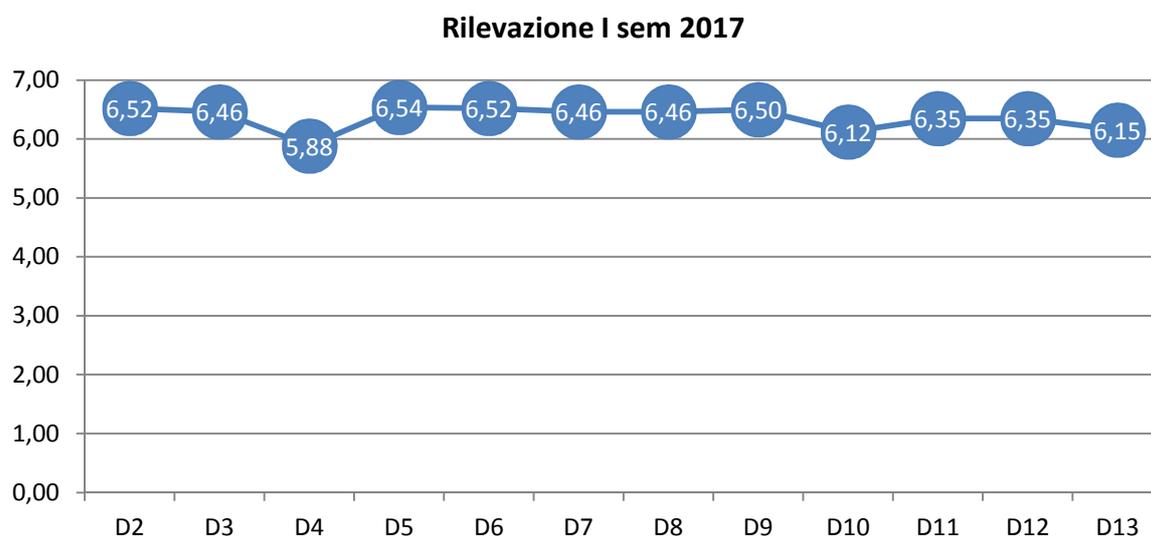


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

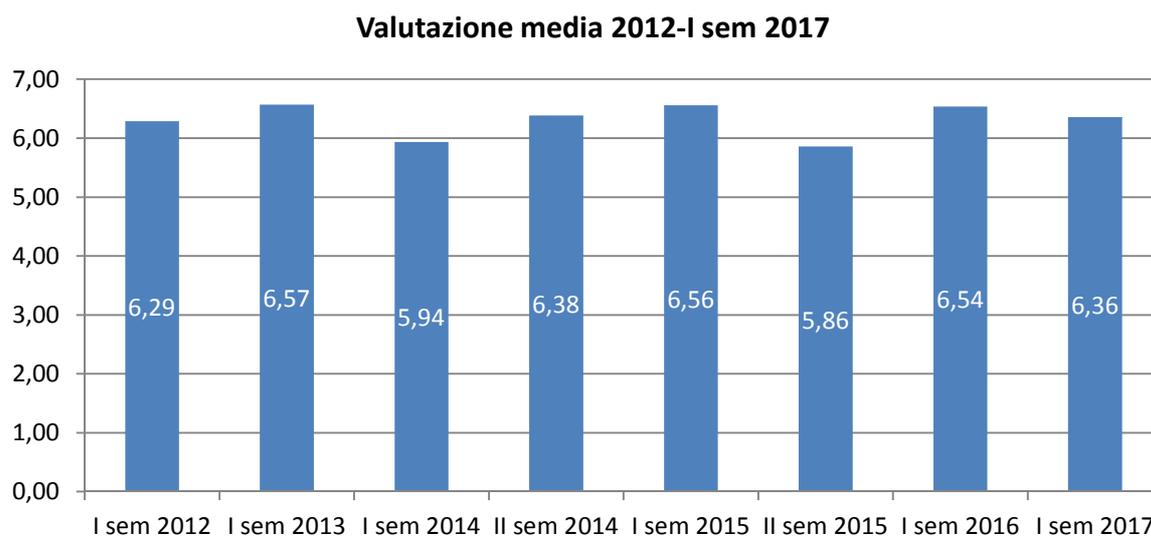


U.O.S.D. Cure Subacute

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

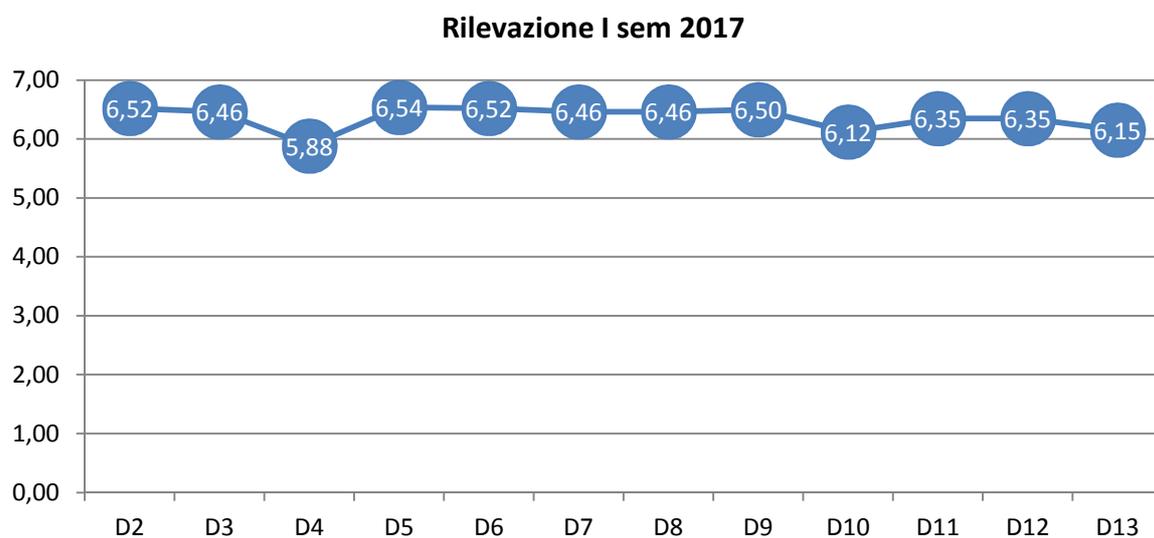


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

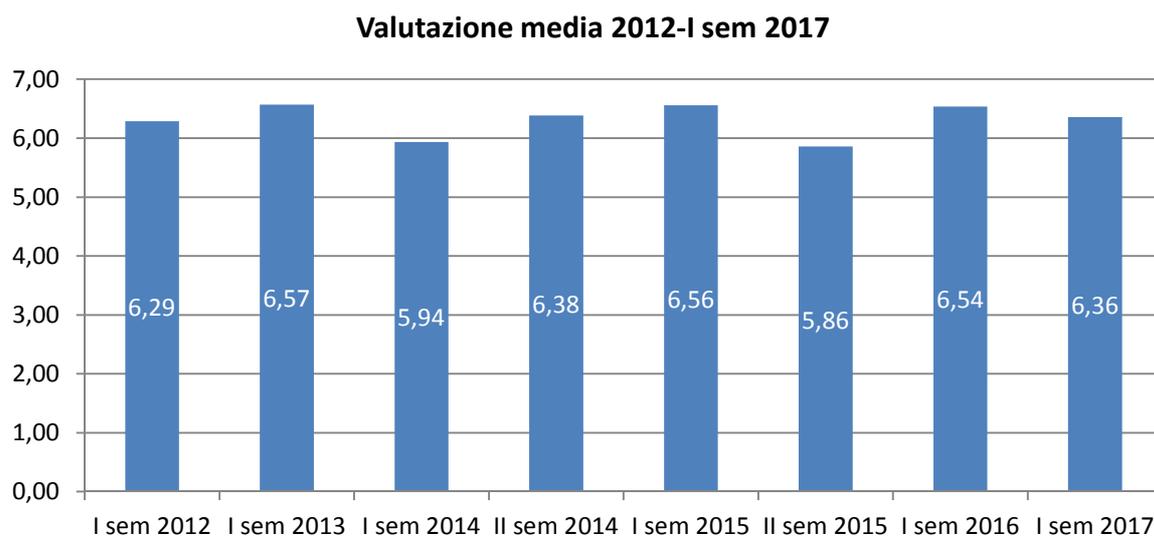


U.O.C. Ematologia

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

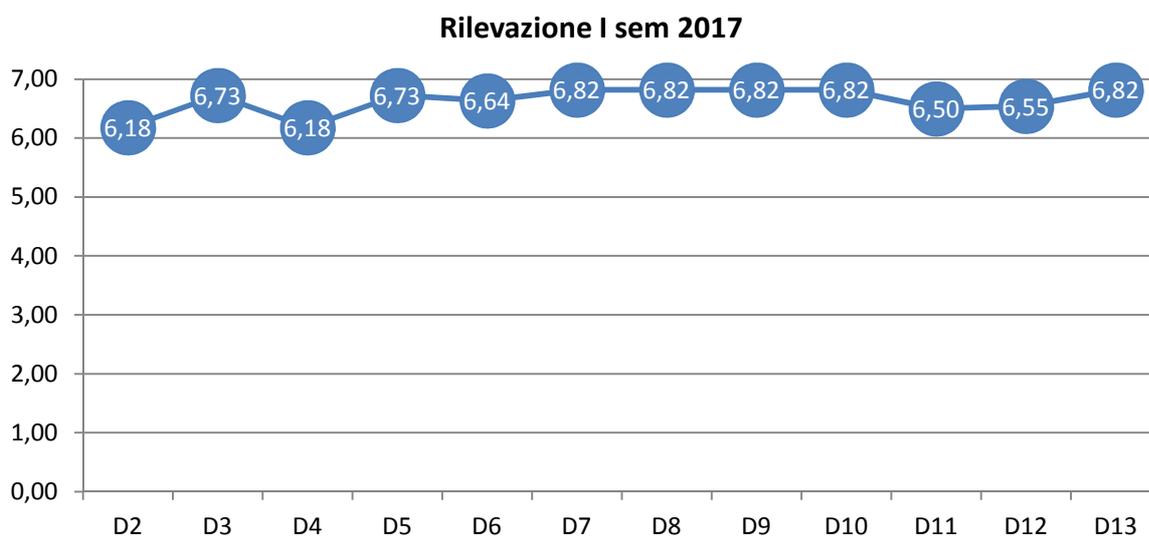


4. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

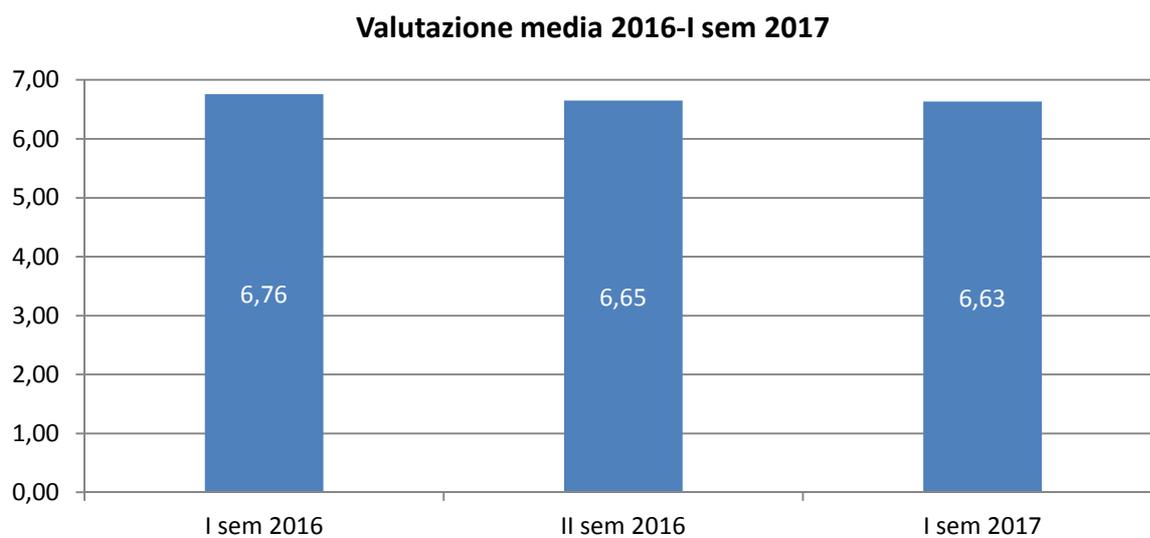


U.O.S. Centro Trapianti

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

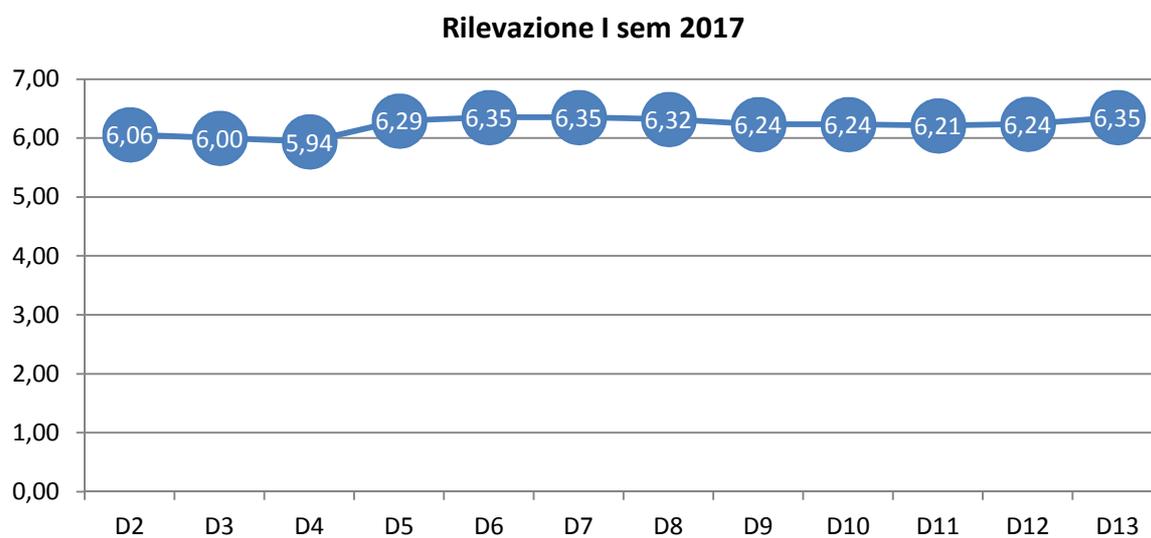


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-I sem 2017



U.O.C. Malattie Infettive I

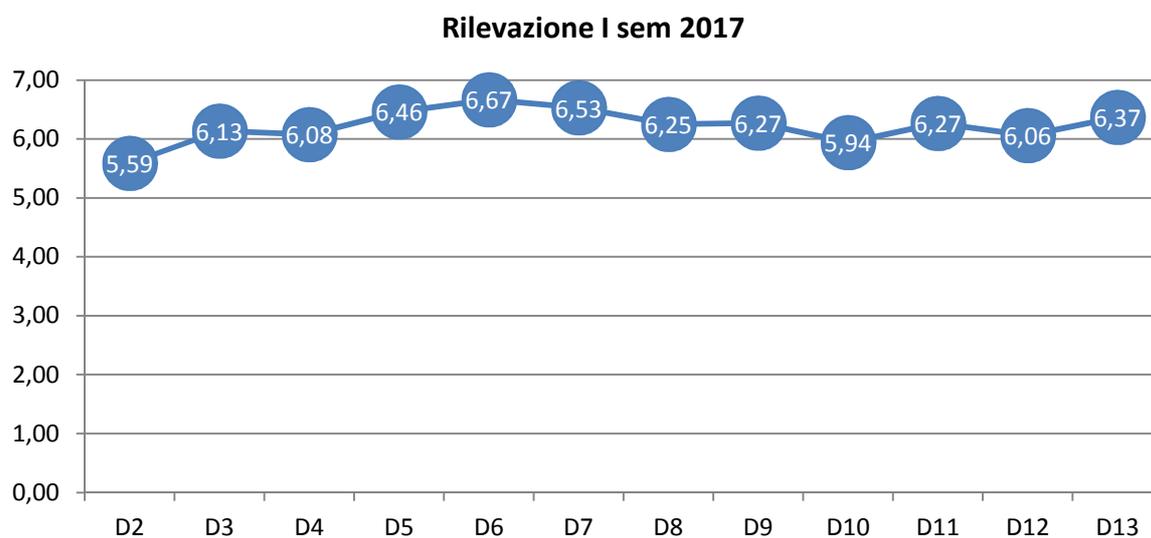
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



Dato il recente accorpamento delle S.C.Malattie Infettive e S.C.Malattie Infettive e Tropicali in una U.O.C.Malattie Infettive I, non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con i semestri precedenti.

U.O.C. Medicina Generale 2

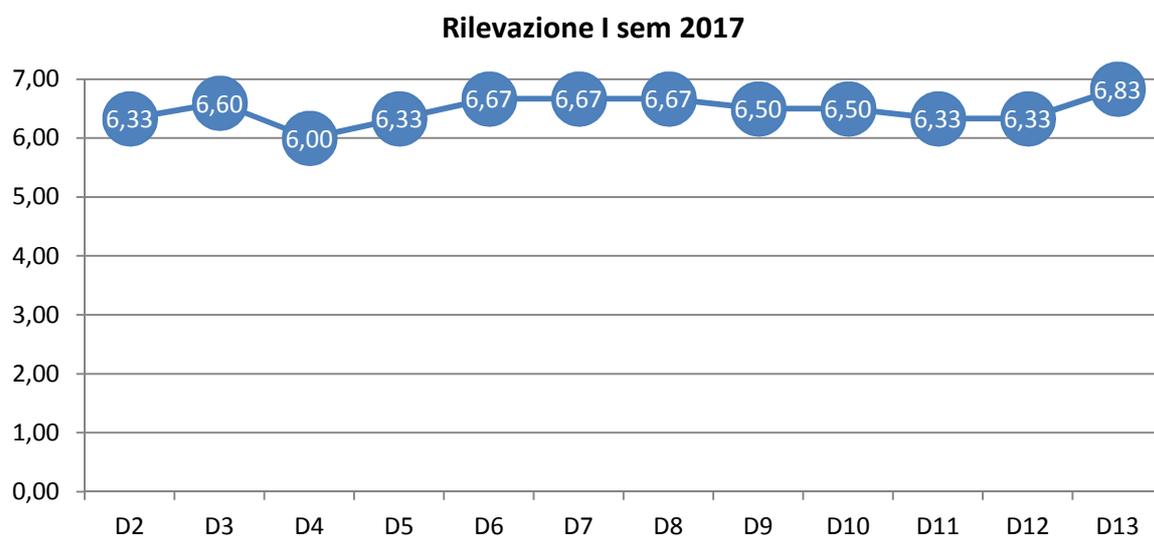
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



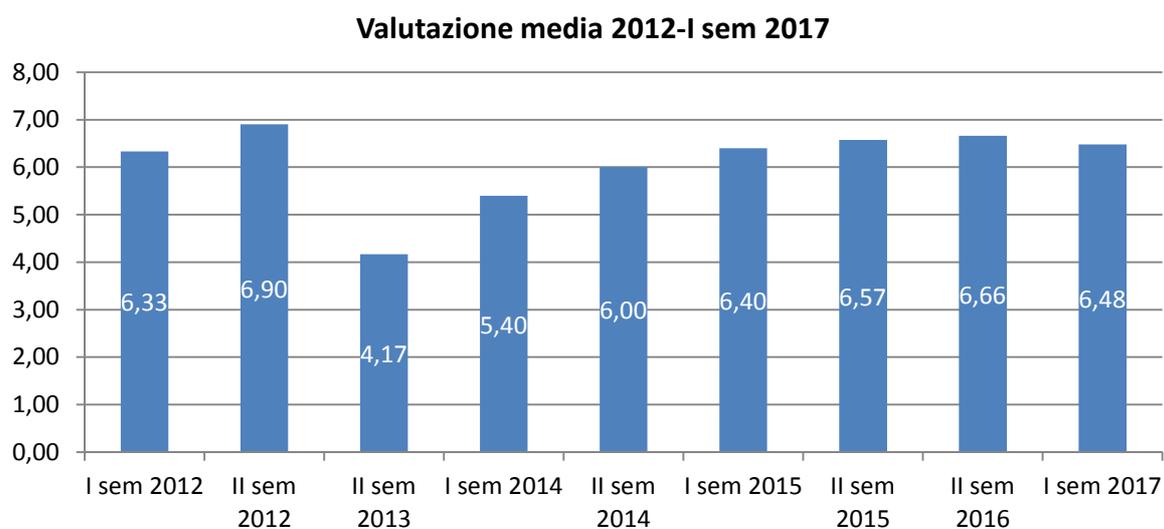
Dato il recente accorpamento delle S.C.Medicina Interna 2 e S.C.Medicina Interna 3 in una U.O.C.Medicina Generale 2, non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con i semestri precedenti.

U.O.C. Nefrologia e Dialisi-Trapianto

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

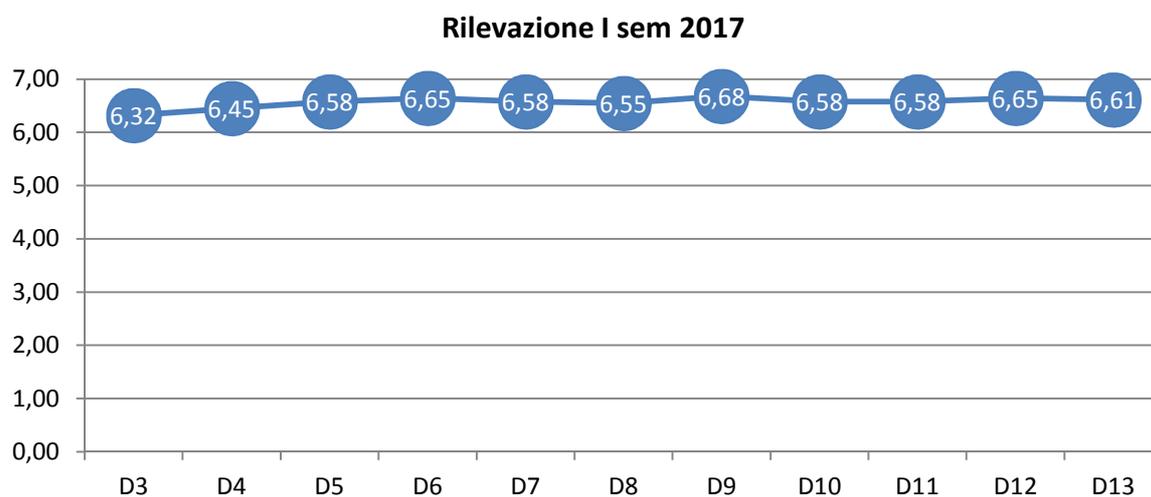


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

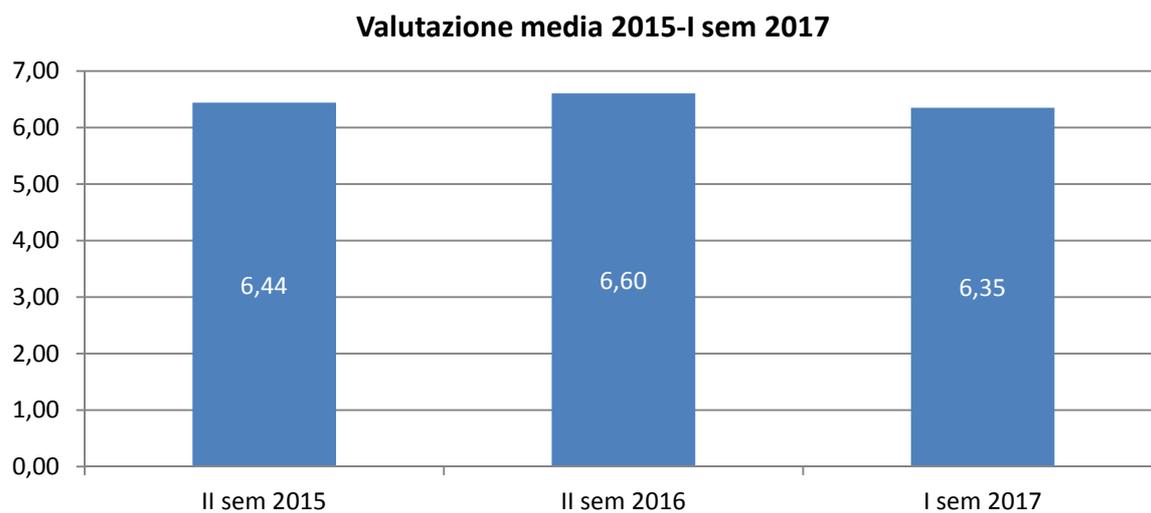


U.O.C. Neonatologia Patologia Neonatale e TIN - Nido

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

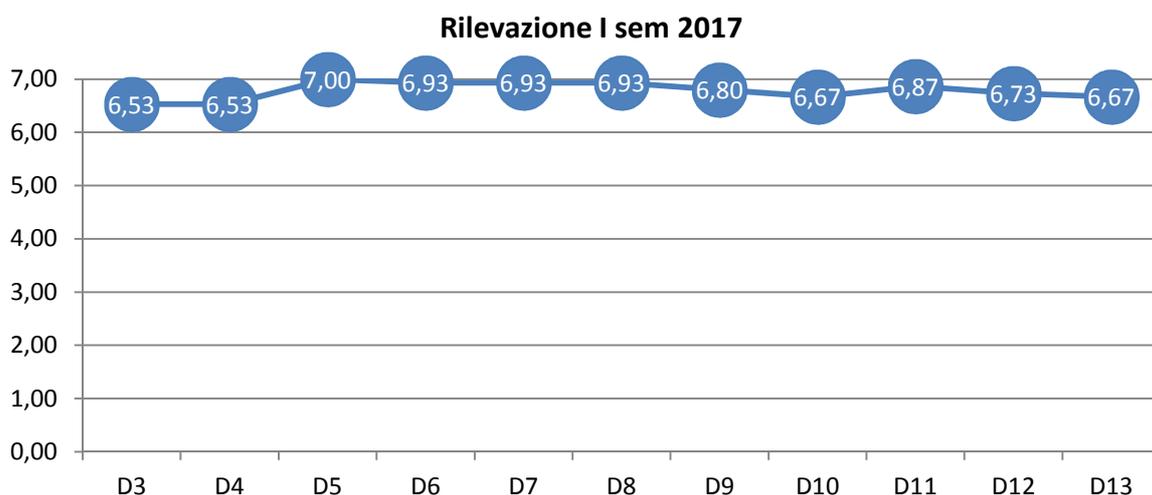


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015- I sem 2017

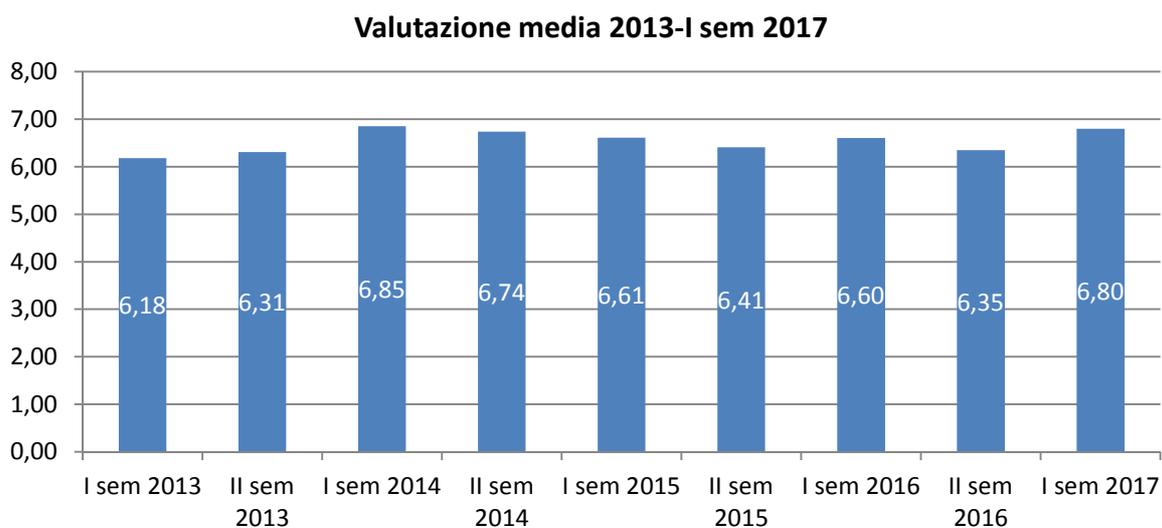


U.O.C. Neonatologia Patologia Neonatale e TIN

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

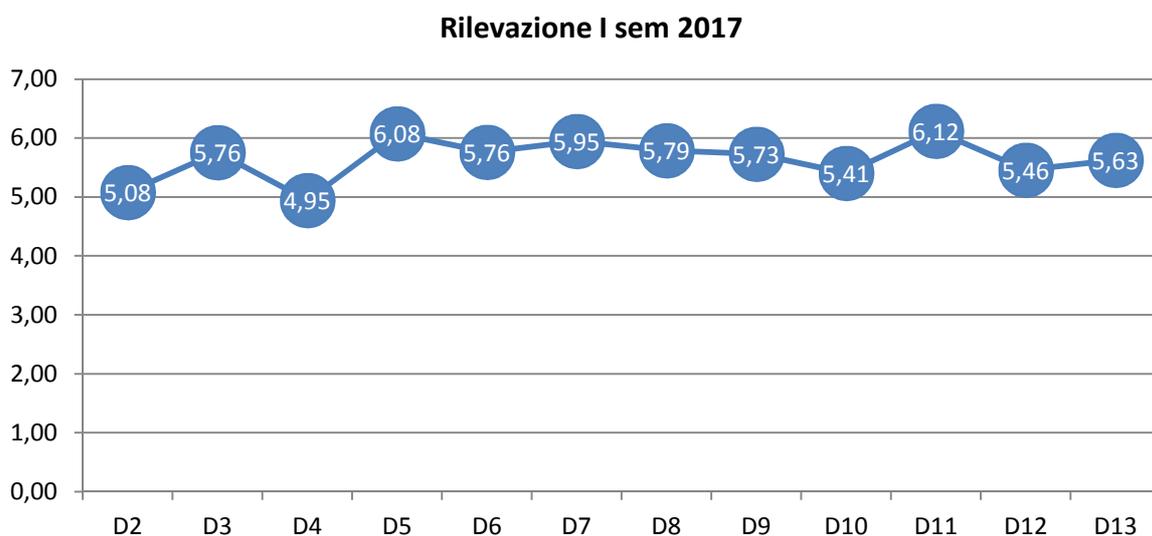


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2017

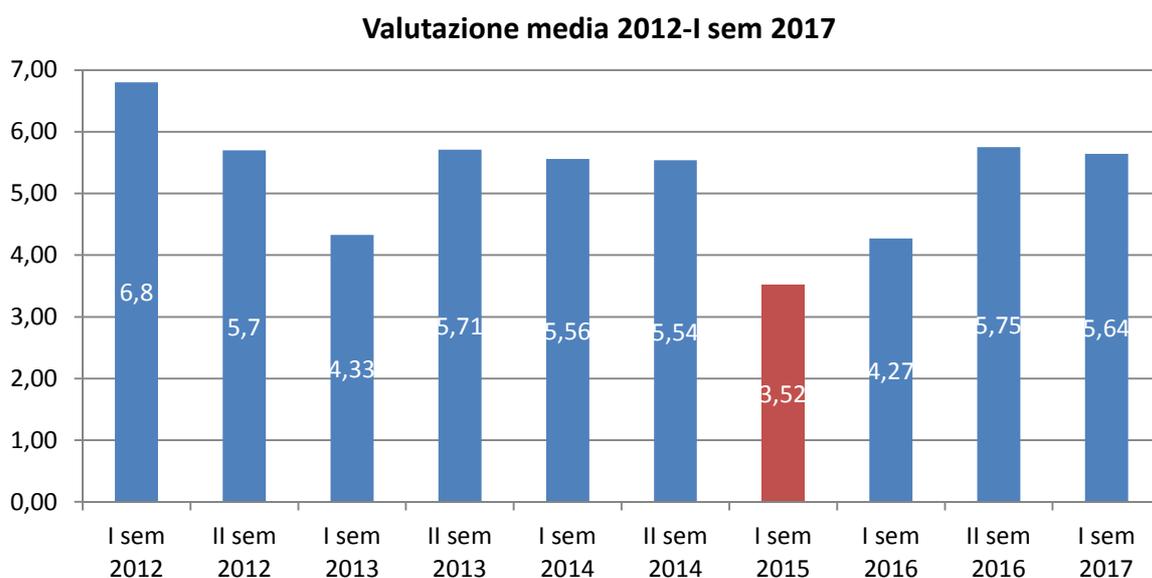


U.O.C. Oculistica

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

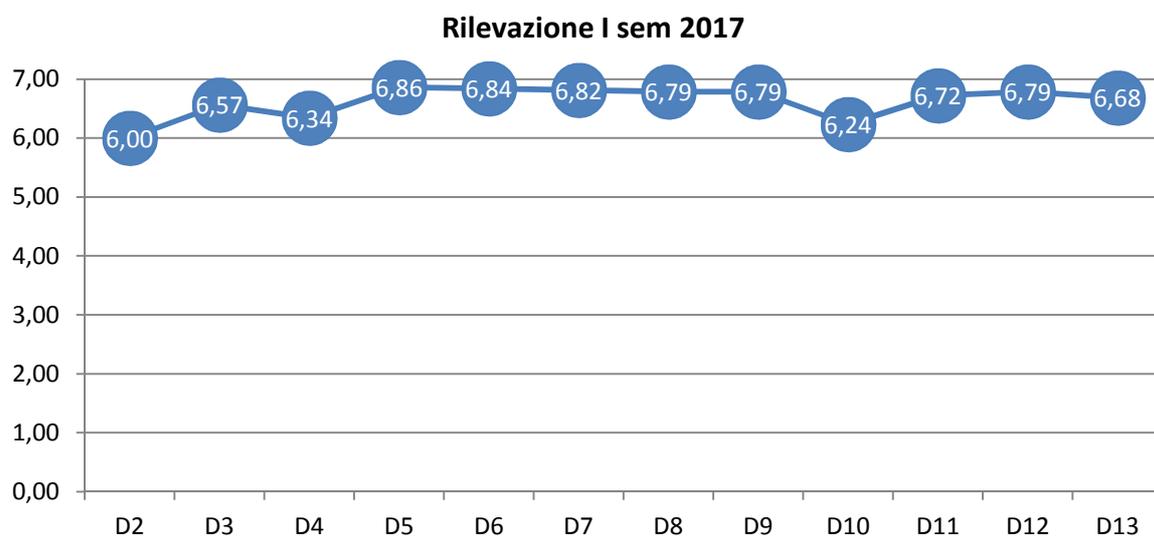


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

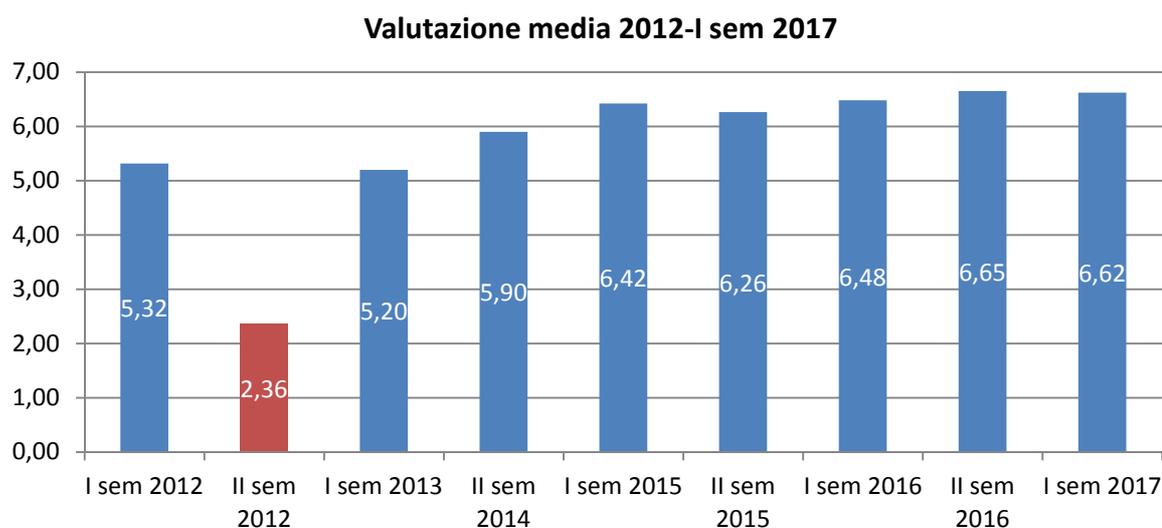


U.O.C. Odontostomatologia

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

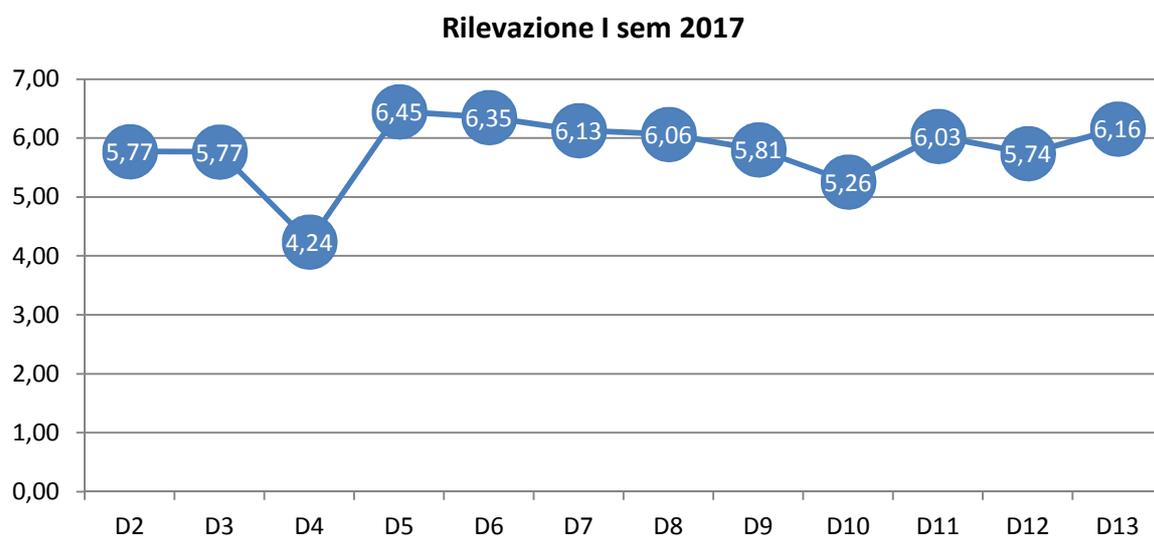


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

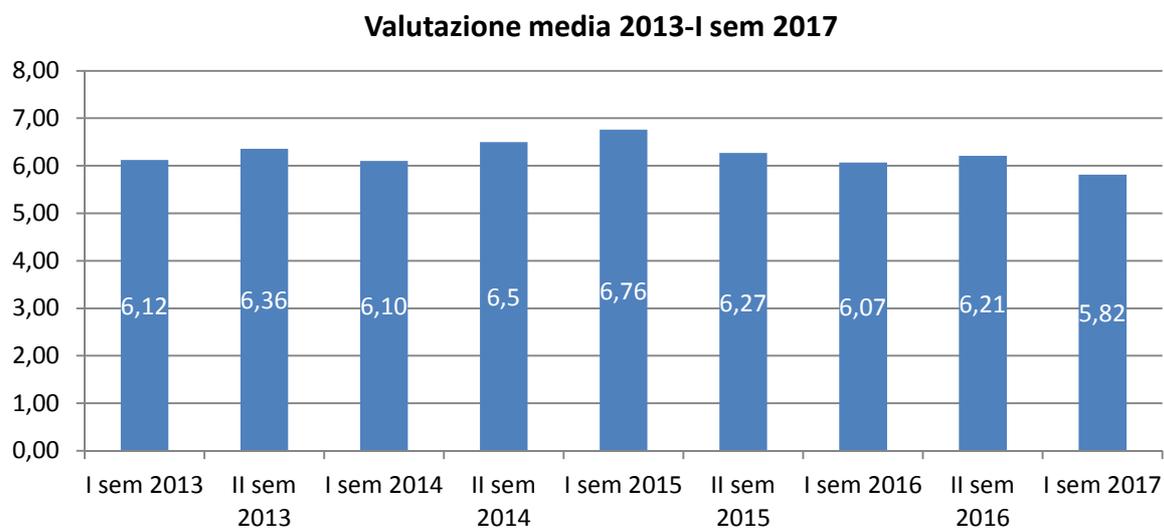


U.O.C. Ematologia – Oncoematologia Pediatrica

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

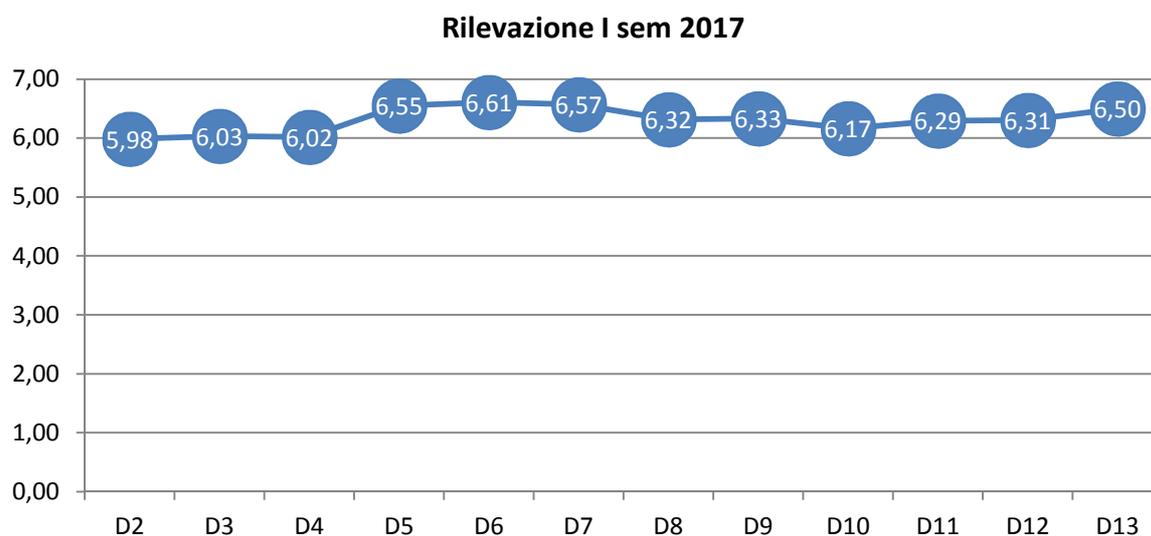


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2017

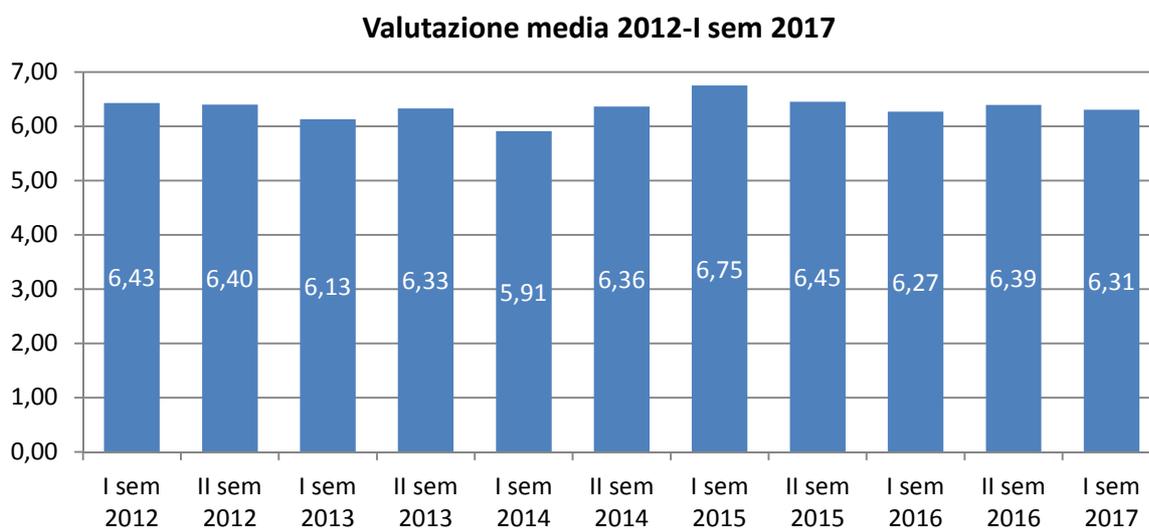


U.O.C. Oncologia Medica

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

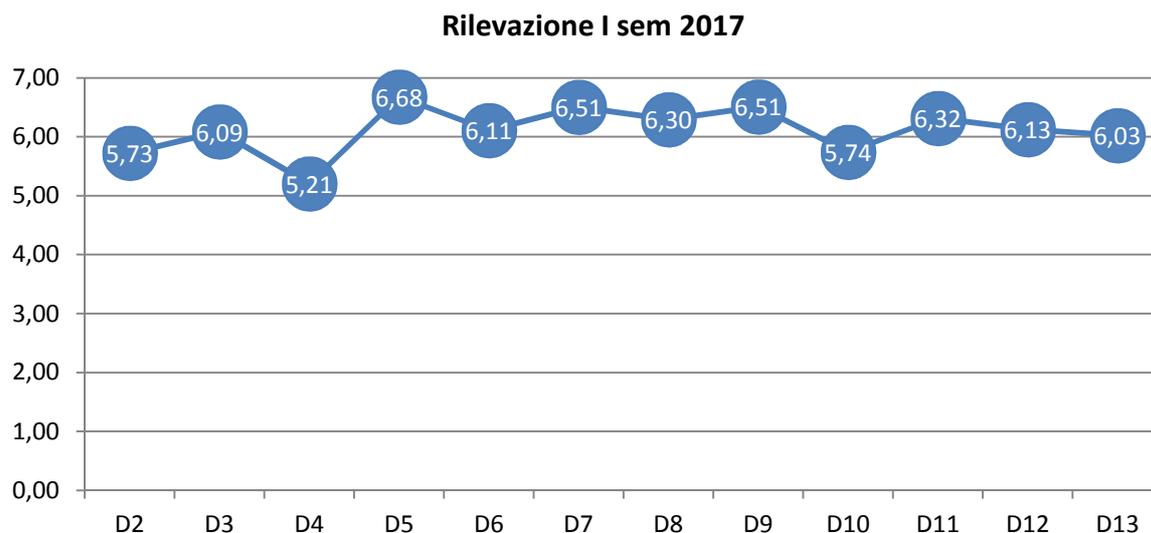


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

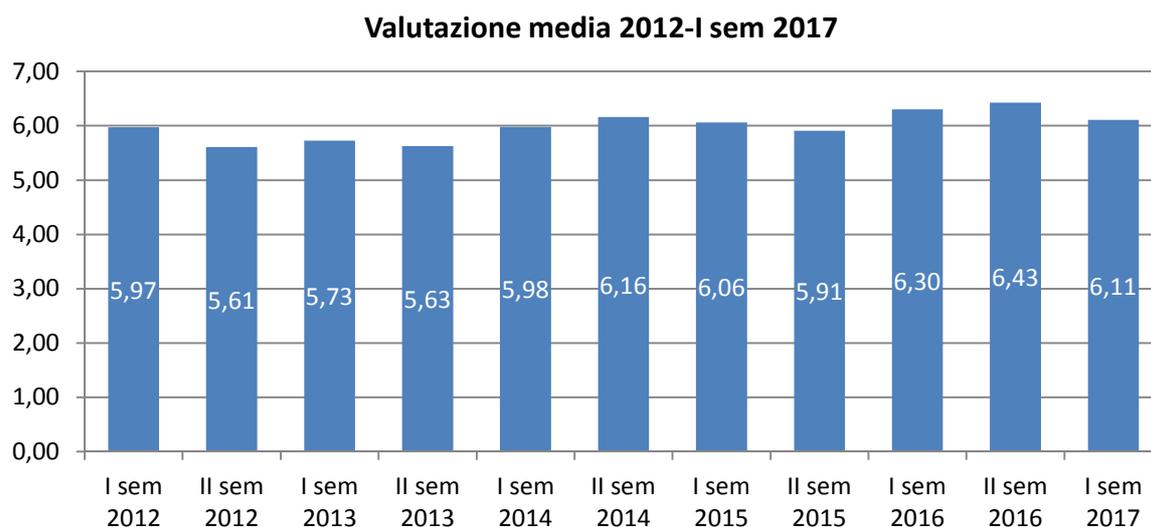


U.O.C. Ortopedia e Traumatologia

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

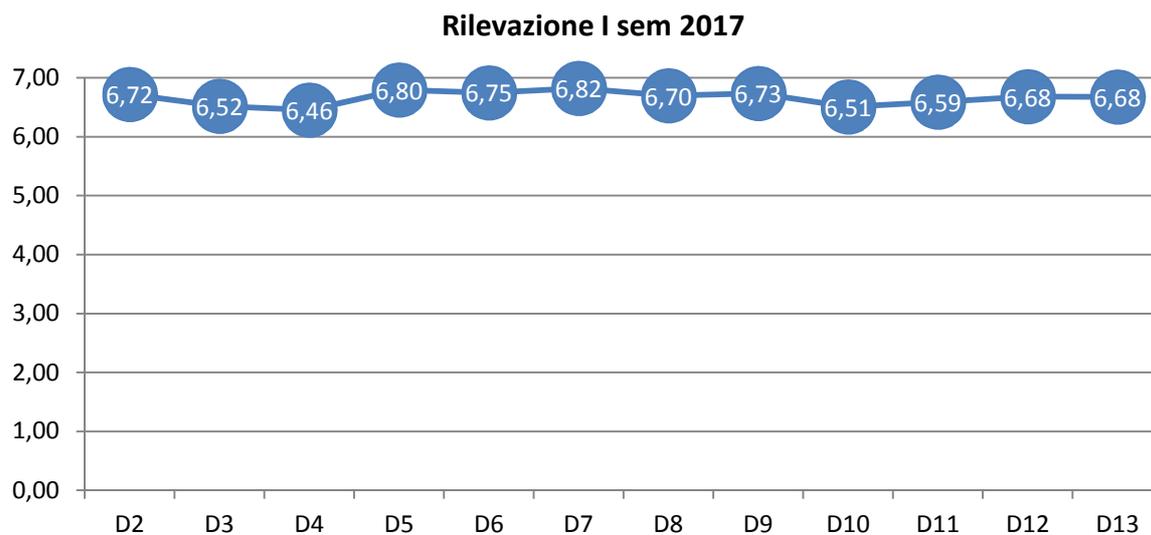


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

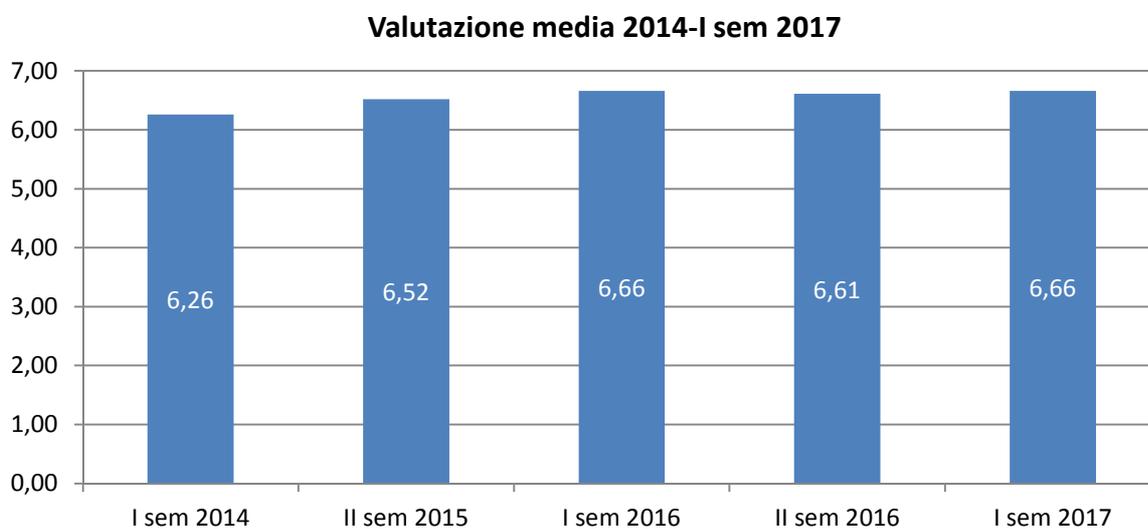


U.O.C. Ostetricia e Ginecologia

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

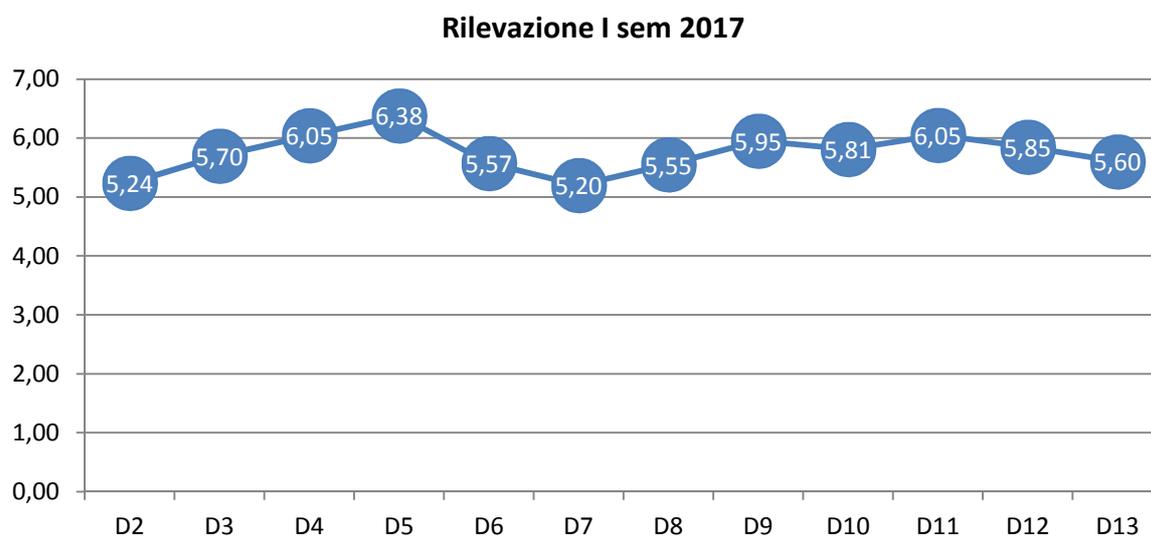


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2014-I sem 2017

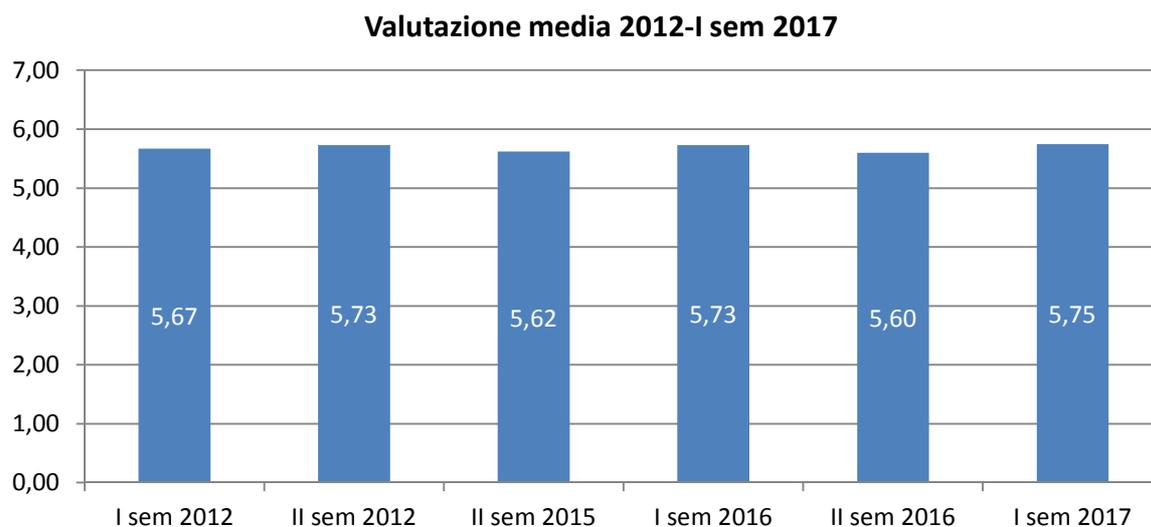


U.O.C. Otorinolaringoiatria

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

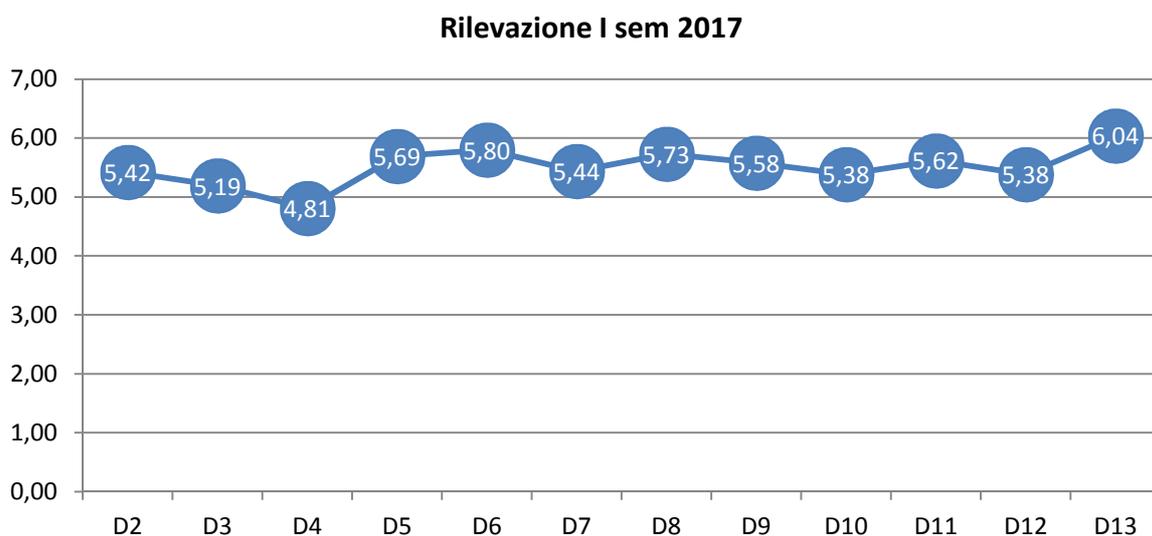


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

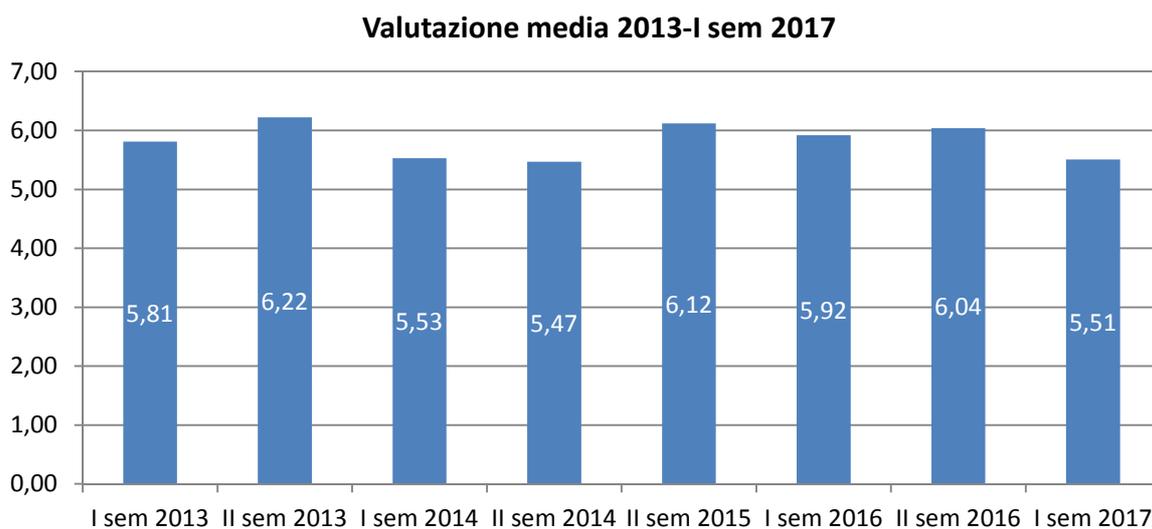


U.O.C. Pediatria

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

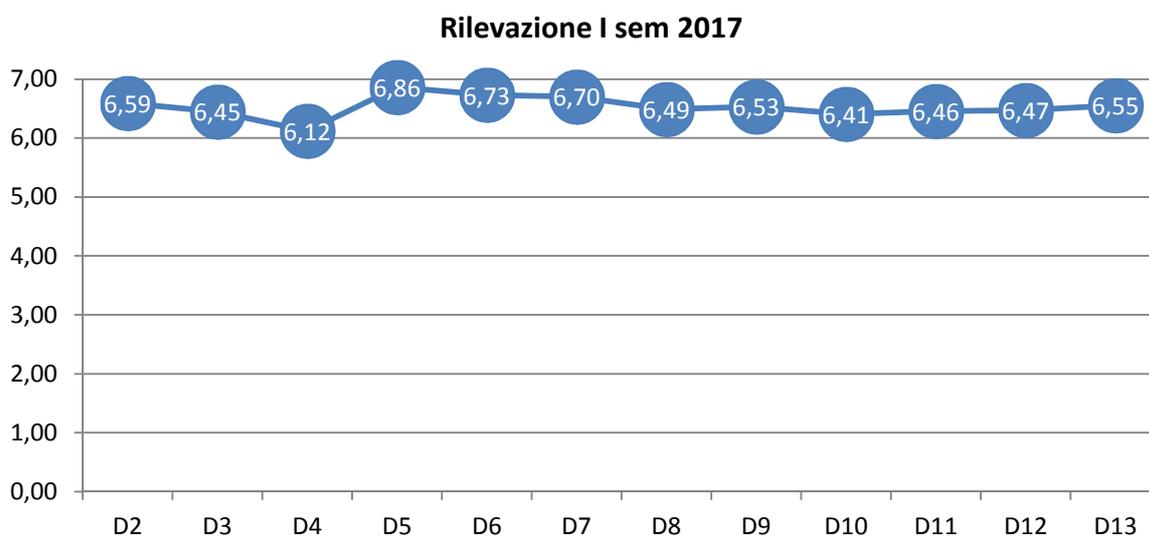


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2017

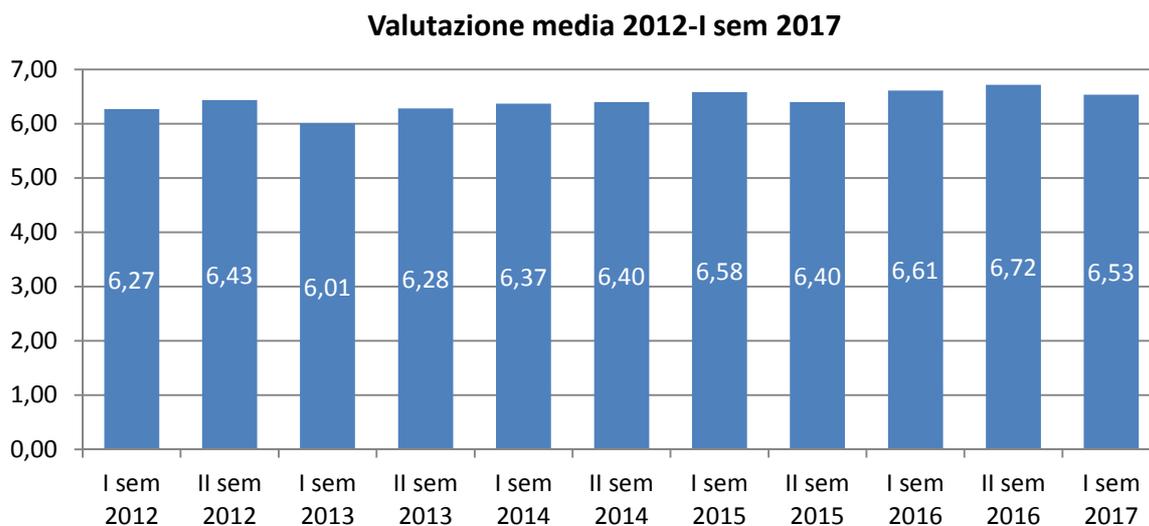


U.O.C. Pneumologia

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

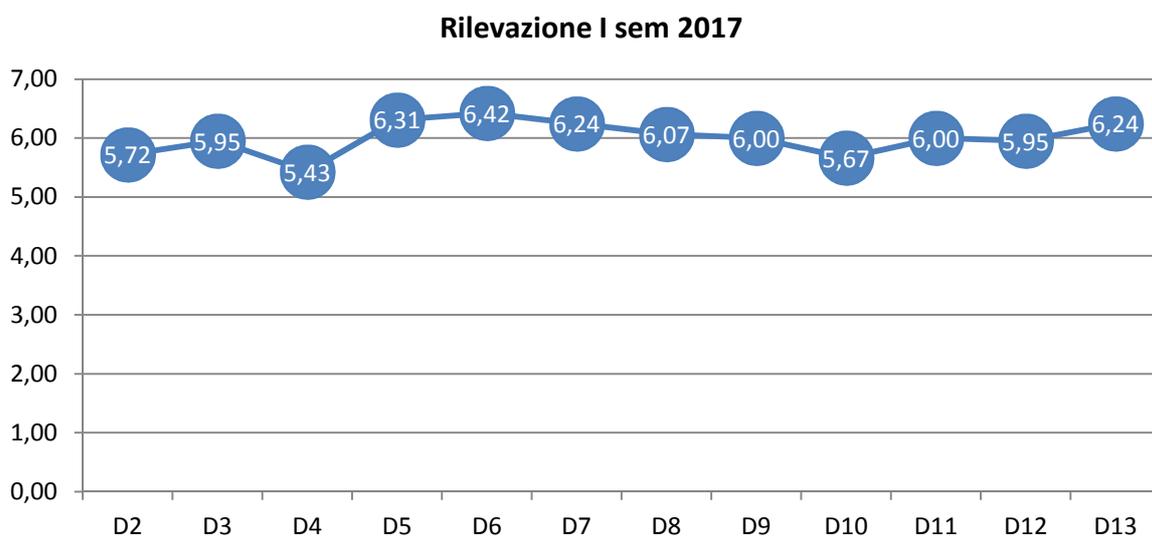


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017

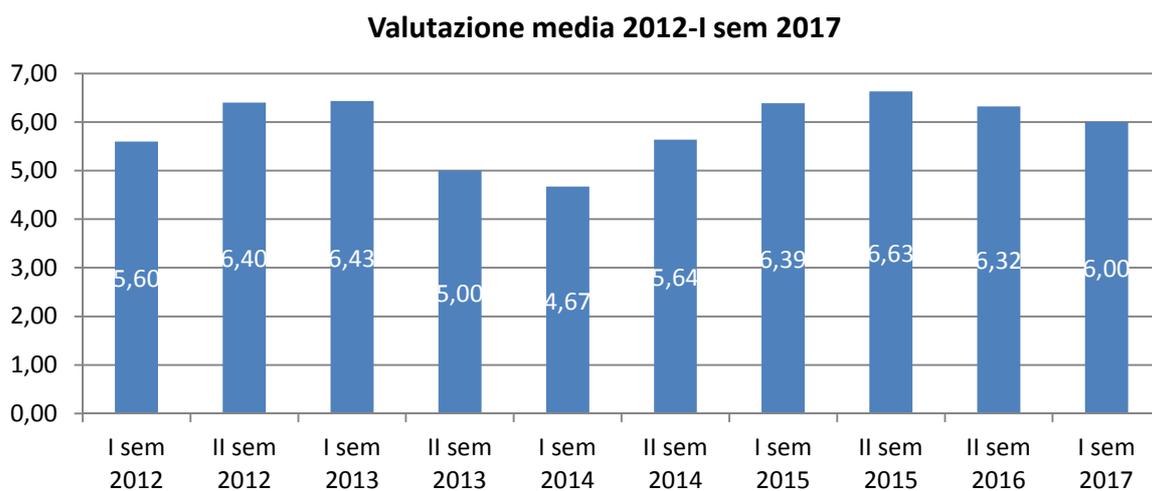


U.O.C. Reumatologia

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

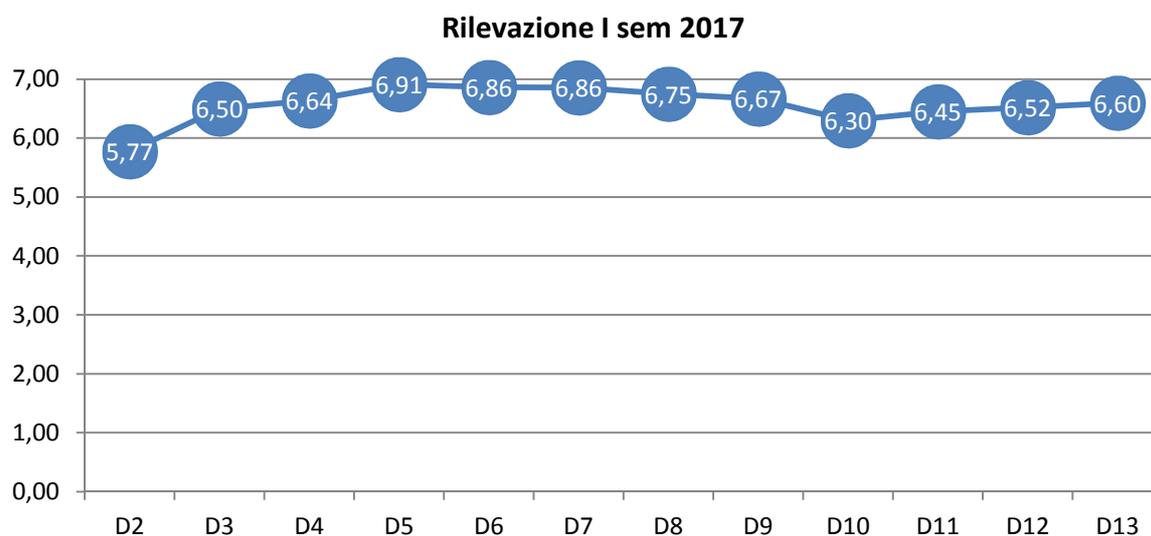


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017



U.O.C. Urologia

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

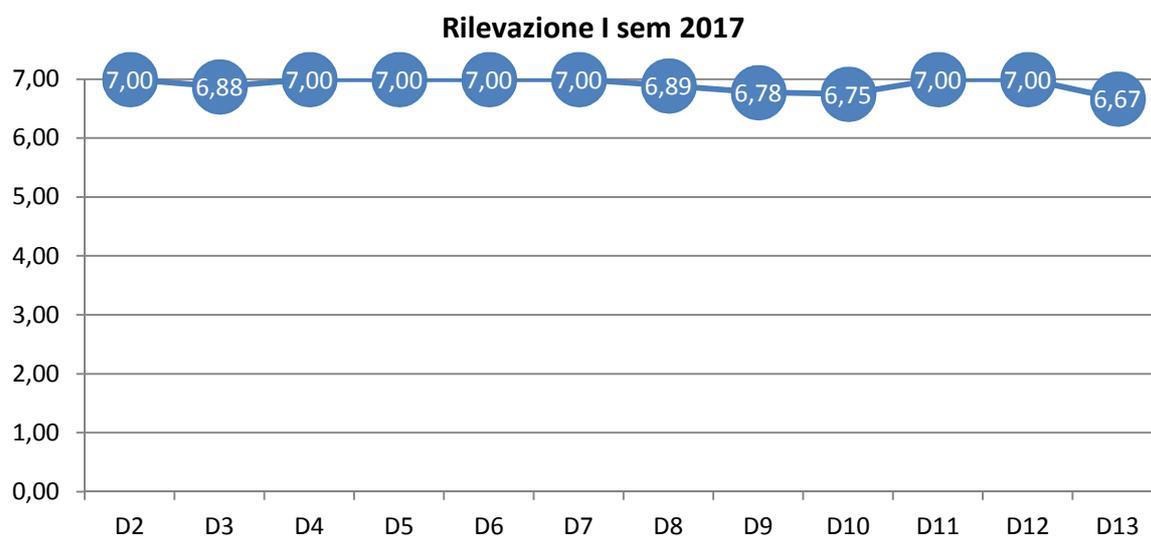


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2017



U.O.C. UTIC

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



Non sono disponibili dati per una comparazione con i semestri precedenti