



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

Report Customer Satisfaction Anno 2017 Secondo 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

Sommario

Introduzione.....	5
Risultati generali II semestre 2017	8
Area ambulatoriale	8
Indicatore PIMO area ambulatoriale.....	8
Area degenza.....	9
Indicatore PIMO area degenza.....	9
AREA AMBULATORIALE: analisi dei dati raccolti.....	10
Stratificazione del campione	10
Risultati del questionario per item	15
• D2 Servizio prenotazione	15
• D3 Tempo di attesa.....	16
• D4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket.....	17
• D5 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	18
• D6 Rispetto degli orari previsti	19
• D7 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	20
• D8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	21
• D9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario.....	22
• D10 Rispetto della riservatezza personale.....	23
• D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?	24
• D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura?	25
Risultati del questionario per Unità Operativa – Utenza Ambulatoriale	26
Belgioioso-Cure Palliative	26
U.O.C. Cardiochirurgia.....	27
U.O.C. Cardiologia	28
U.O.C. Laboratorio Analisi Chimico Cliniche e U.O.S. Centro Prelievi	29
U.O.S.D. Chirurgia Generale - Senologia.....	30
U.O.C. Chirurgia Pediatrica.....	31
U.O.C. Chirurgia Vascolare.....	32
U.O.S.D. Cure Subacute	33
DEA Ambulatori	34
U.O.C. Dietetica e Nutrizione Clinica	35
U.O.C. Ematologia.....	36
U.O.S. Centro Trapianti	37
U.O.C. Servizio Immunoematologia e medicina trasfusionale (SIMT)	38

MAC / Ambulatori Medicine	39
Malattie Genetiche e Cardiovascolari	40
U.O.C. Medicina Generale 3-Malattie Tromboemboliche	41
U.O.C. Medicina Generale III – Ecografia Interventistica	42
U.O.S. Endoscopia Digestiva.....	43
U.O.C. Medicina Nucleare.....	44
U.O.C. Nefrologia e Dialisi-Trapianto.....	45
U.O.C. Oculistica	46
U.O.C. Odontostomatologia.....	47
U.O.C. Oncologia Medica.....	48
U.O.C. Ortopedia e Traumatologia	49
U.O.C. Ostetricia e Ginecologia	50
U.O.S.D. Ostetricia e Ginecologia – Procreazione Medicalmente Assistita (PMA).....	51
U.O.C. Otorinolaringoiatria	52
U.O.C. Pediatria - Ambulatori	53
U.O.C. Pneumologia	54
Prericovero Chirurgico.....	55
U.O.S.D. Radiologia Diagnostica per Immagini-Senologica	56
U.O.C. Reumatologia.....	57
U.O.S.D. Medicina Fisica e Riabilitazione.....	58
U.O.S.D. Anestesia e Rianimazione - Terapia del dolore.....	59
Ambulatorio di Vulnologia Vascolare	60
AREA DEGENZA: analisi dei dati raccolti.....	61
Stratificazione del campione.....	61
Risultati del questionario per item	66
• D2 Tempi d’attesa per ottenere il ricovero.....	66
• D3 Accoglienza ed informazioni ricevute sull’organizzazione del reparto	67
• D4 Aspetti strutturali ed alberghieri	68
• D5 Assistenza del personale infermieristico	69
• D6 Assistenza del personale medico	70
• D7 Cure a Lei prestate.....	71
• D8 Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate	72
• D9 Rispetto della riservatezza personale.....	73
• D10 Organizzazione dell’ospedale nel suo insieme.....	74
• D11 Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione.....	75

• D12 Complessivamente, quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?	76
• D13 Consiglierebbe ad altri questa struttura?	77
Risultati del questionario per Unità Operativa – Utenza Degente	78
U.O.C. Cardiochirurgia	78
U.O.C. Cardiologia	79
U.O.C. Chirurgia Generale 1	80
U.O.C. Chirurgia Generale 2	81
U.O.C. Chirurgia Pediatrica	82
U.O.C. Chirurgia Vascolare	83
U.O.S.D. Cure Subacute - Belgioioso	84
U.O.C. Ematologia	85
U.O.S. Centro Trapianti	86
U.O.C. Malattie Infettive I	87
U.O.C. Medicina Generale 2	88
U.O.C. Nefrologia e Dialisi	89
U.O.C. Neurochirurgia	90
U.O.C. Oculistica	91
U.O.C. Odontostomatologia	92
U.O.C. Oncologia Medica-Cure Palliative	93
U.O.C. Oncologia Medica	94
U.O.C. Ortopedia e Traumatologia	95
U.O.C. Ortopedia Week Surgery	96
U.O.C. Ostetricia e Ginecologia	97
U.O.C. Ostetricia e Ginecologia – Ginecologia DH	98
U.O.C. Otorinolaringoiatria	99
U.O.C. Pediatria	100
U.O.C. Pneumologia	101
U.O.C. Pneumologia-DH trapianti	102
U.O.C. Reumatologia	103
U.O.S.D. Stroke Unit	104
U.O.C. Urologia	105
U.O.C. Unità Terapia Intensiva Cardiologia - UTIC	106

Introduzione

La rilevazione della Customer Satisfaction è un valido strumento ai fini della rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini nei confronti dei servizi erogati. La valutazione dei risultati ottenuti permette alla Fondazione di conoscere le aspettative e i bisogni dell'utenza, raccogliendo anche idee e suggerimenti direttamente dal proprio cliente.

L'analisi dei dati raccolti orienta la Fondazione verso un processo di miglioramento continuo, in quanto evidenzia i punti di forza e di debolezza, consentendo di programmazione di interventi finalizzati ad incrementare la qualità delle prestazioni offerte.

Lo strumento utilizzato per la rilevazione della Customer Satisfaction è un questionario, distinto per l'utenza degente e l'utenza ambulatoriale, fornito direttamente dalla DG Welfare di Regione Lombardia. Il questionario prevede i seguenti item, uguali per tutte le Strutture del SSR:

- questionario Ambulatoriale / MAC
 - ✓ D1 Come ha prenotato? telefonicamente allo sportello internet altro
 non so nessuna prenotazione
 - ✓ D2 Servizio prenotazione
 - ✓ D3 Tempo di attesa
 - ✓ D4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket
 - ✓ D5 Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti
 - ✓ D6 Rispetto degli orari previsti
 - ✓ D7 Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)
 - ✓ D8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute
 - ✓ D9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario
 - ✓ D10 Rispetto della riservatezza personale
 - ✓ D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio
 - ✓ D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura

- questionario Degenze
 - ✓ D1 Il suo ricovero è avvenuto d'urgenza programmato day hospital
 - ✓ D2 Tempi d'attesa per ottenere il ricovero
 - ✓ D3 Accoglienza ed informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

- ✓ D4 Aspetti strutturali ed alberghieri
- ✓ D5 Assistenza del personale infermieristico
- ✓ D6 Assistenza del personale medico
- ✓ D7 Cure a Lei prestate
- ✓ D8 Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate
- ✓ D9 Rispetto della riservatezza personale
- ✓ D10 Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme
- ✓ D11 Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione
- ✓ D12 Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero
- ✓ D13 Consiglierebbe ad altri questa struttura

Per ogni item è prevista una risposta che rientra in un range di punteggio da 1 a 7

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

In ottemperanza alle indicazioni regionali, per il tramite dei Coordinatori e dei Referenti per la Qualità, il questionario è somministrato agli utenti degenti ed agli utenti che accedono ai servizi ambulatoriali e di day hospital della Fondazione, in due periodi dell'anno, di almeno tre settimane consecutive, generalmente nei mesi di aprile-maggio e di settembre-ottobre.

Per favorire la partecipazione e proteggere l'anonimato dell'utenza, all'interno delle degenze, day hospital ed ambulatori sono predisposte delle cassette di cartone, affinché gli utenti/familiari possano direttamente inserirvi il proprio questionario compilato.

La rilevazione della Customer Satisfaction non è richiesta nelle Terapie Intensive, mentre, il questionario di Customer Satisfaction è somministrato anche presso la UOC Pronto Soccorso, attraverso un modello dedicato (Mod. 2.2.4), ai genitori dei minori degenti nelle strutture pediatriche e che afferiscono alle prestazioni ambulatoriali e di day hospital all'interno del Dipartimento Salute della Donna e del Bambino.

I questionari raccolti sono riconsegnati alla U.O.C. Qualità e Risk Management nella settimana successiva al termine del periodo di rilevazione, che provvede all'elaborazione e alla pubblicazione della presente reportistica, sia sulla intranet aziendale sia sul sito esterno della Fondazione.

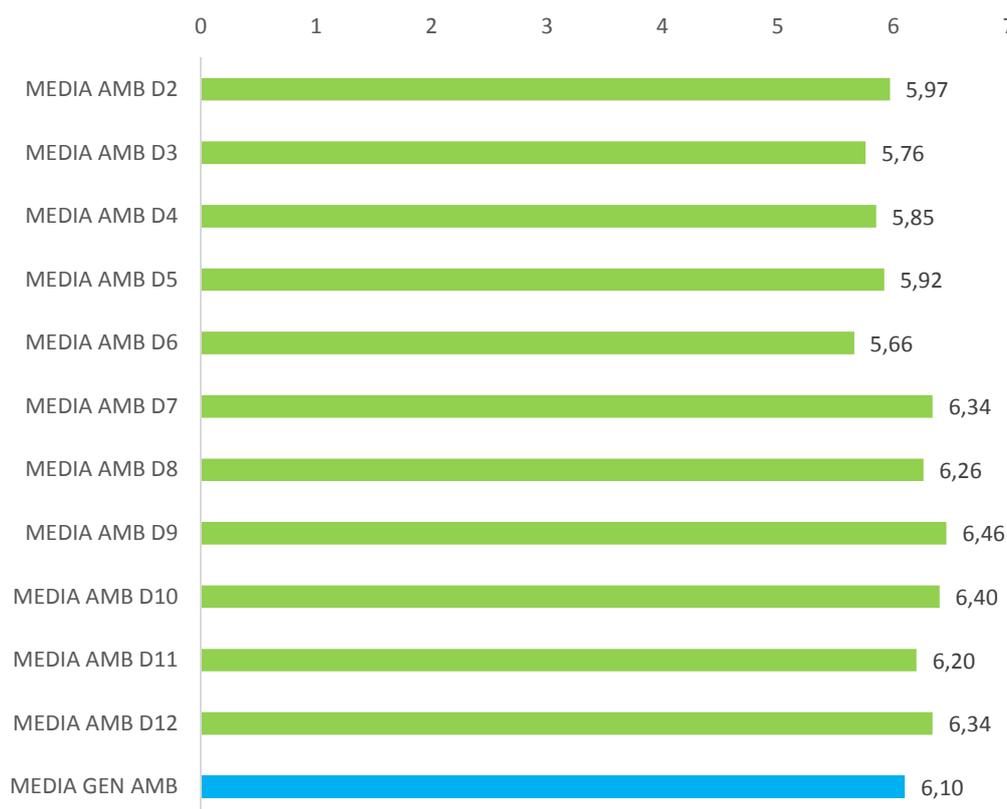
Nel presente report sono evidenziati in rosso i punteggi inferiori a 4, considerato il valore attribuibile alla sufficienza all'interno del prestabilito range di valutazione (da 1 a 7), mentre la linea azzurra rappresenta la media generale registrata.

Nel secondo semestre del 2017 il questionario è stato somministrato nel mese di settembre, nel periodo tra il giorno 11/09/2017 ed il giorno 01/10/2017.

Risultati generali II semestre 2017

Area ambulatoriale

Nell'area ambulatoriale la media generale è superiore a 6 (6,10); di seguito le medie di risposta ad ogni item e la media dei valori di tutti i questionari ambulatoriali.



Indicatore PIMO area ambulatoriale

L'indicatore PIMO si ottiene tramite la seguente formula:

NUMERATORE: n. risposte pari a 6 e 7 per l'item D11 (soddisfazione complessiva) = 1310

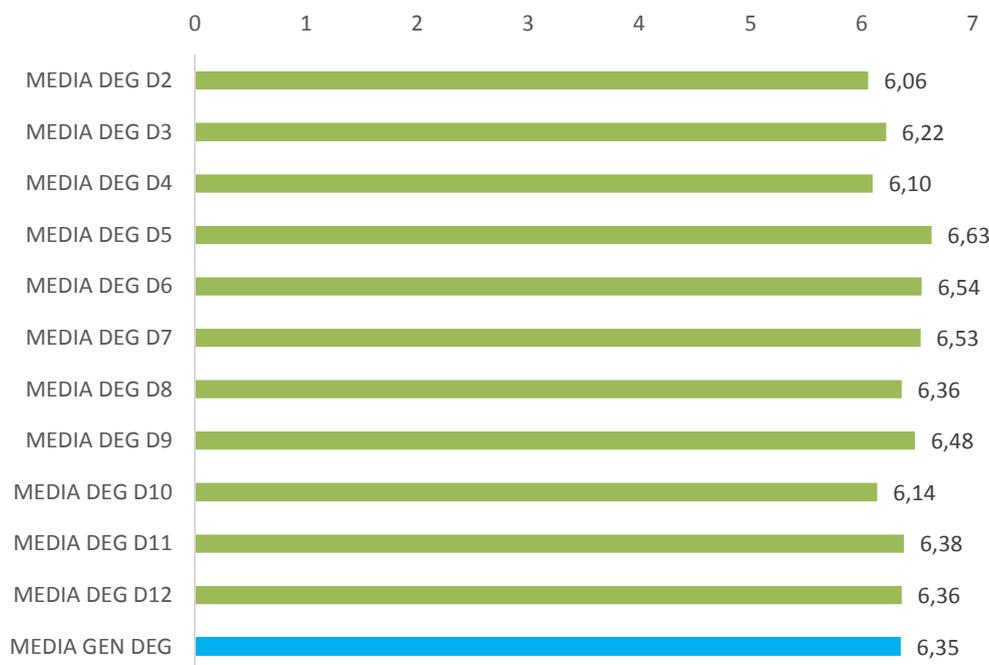
DENOMINATORE: n. totale risposte = 1592

*100

Per l'area ambulatoriale è pari a **82,29%**

Area degenza

Nell'area degenza la media generale è superiore a 6 (6,35); di seguito le medie di risposta ad ogni item e la media dei valori di tutti i questionari relativi alla degenza.



Indicatore PIMO area degenza

L'indicatore PIMO si ottiene tramite la seguente formula:

NUMERATORE: n. risposte pari a 6 e 7 per l'item D12 (soddisfazione complessiva) = 862

DENOMINATORE: n. totale risposte=996

*100

Per l'area di degenza è pari a **86,55%**

AREA AMBULATORIALE: analisi dei dati raccolti

Stratificazione del campione

Relativamente all'**Area Ambulatoriale**, sono stati raccolti 1592 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	811
M	683
Non dichiarato	98

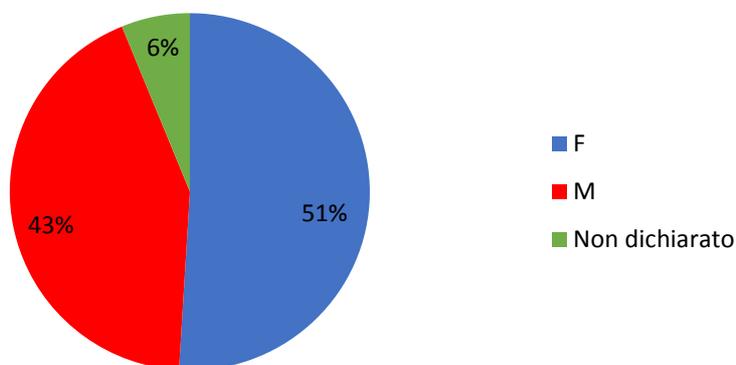


Figura 1: Distribuzione percentuale del campione per genere.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	19	1,19%
20-29	85	5,34%
30-39	146	9,17%
40-49	290	18,22%
50-59	313	19,66%
60-69	268	16,83%
70-79	194	12,19%
80-89	66	4,15%
>90	1	0,06%
Non dichiarato	210	13,19%

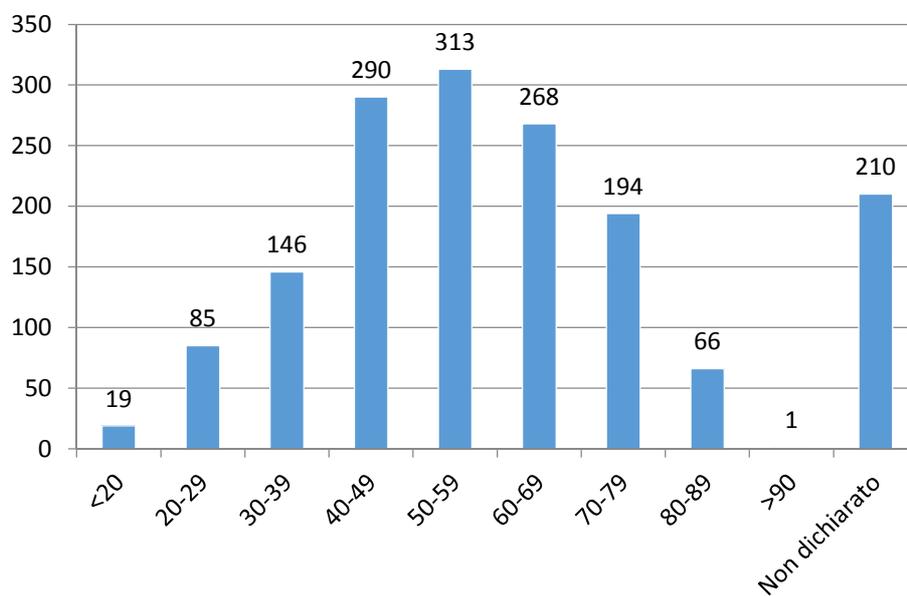


Figura 2: Distribuzione dell'utenza ambulatoriale per età.

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

Scolarità	N. questionari consegnati	%
Nessuna	21	1,32%
Scuola obbligo	424	26,63%
Scuola superiore	662	41,58%
Laurea	310	19,47%
Non dichiarato	175	10,99%

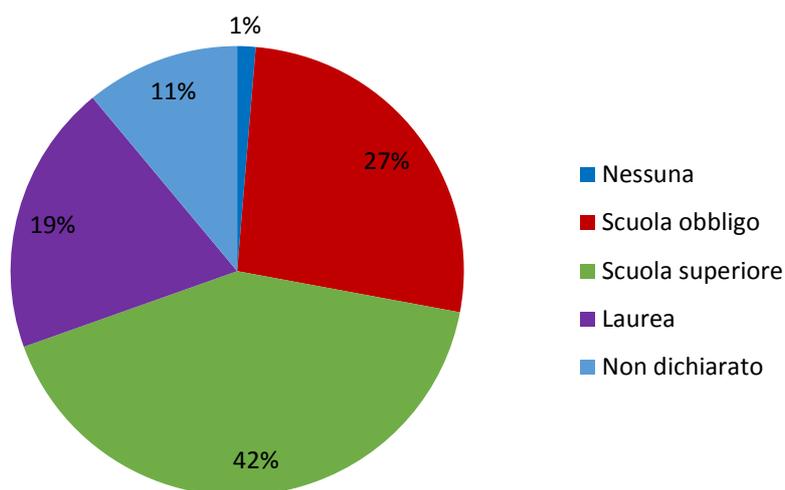


Figura 3: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per scolarità.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

Nazionalità	N. questionari consegnati	%
Italiana	1373	86,24%
Europea	49	3,08%
Extraeuropea	34	2,14%
Non dichiarato	136	8,54%

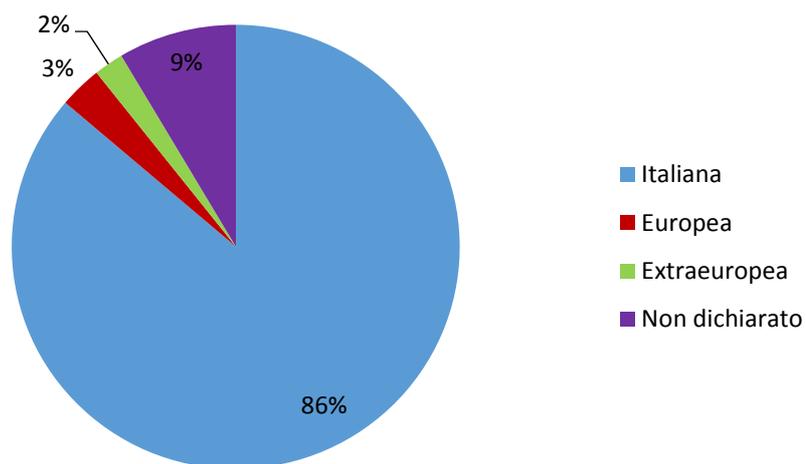


Figura 4: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per nazionalità.

- Modalità di prenotazione Utenza Ambulatoriale:

Modalità di prenotazione	N. questionari consegnati	%
Telefonicamente	557	34,99%
Allo sportello	349	21,92%
Internet	20	1,26%
Altro	333	20,92%
Non so	9	0,57%
Nessuna prenotazione	92	5,78%
Non dichiarato	232	14,57%

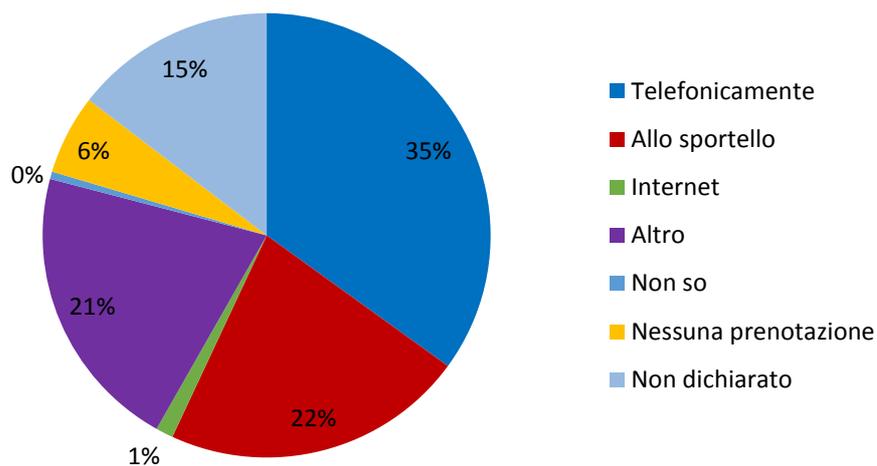


Figura 5: Distribuzione percentuale della modalità di prenotazione da parte dell'utenza ambulatoriale.

Risultati del questionario per item

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

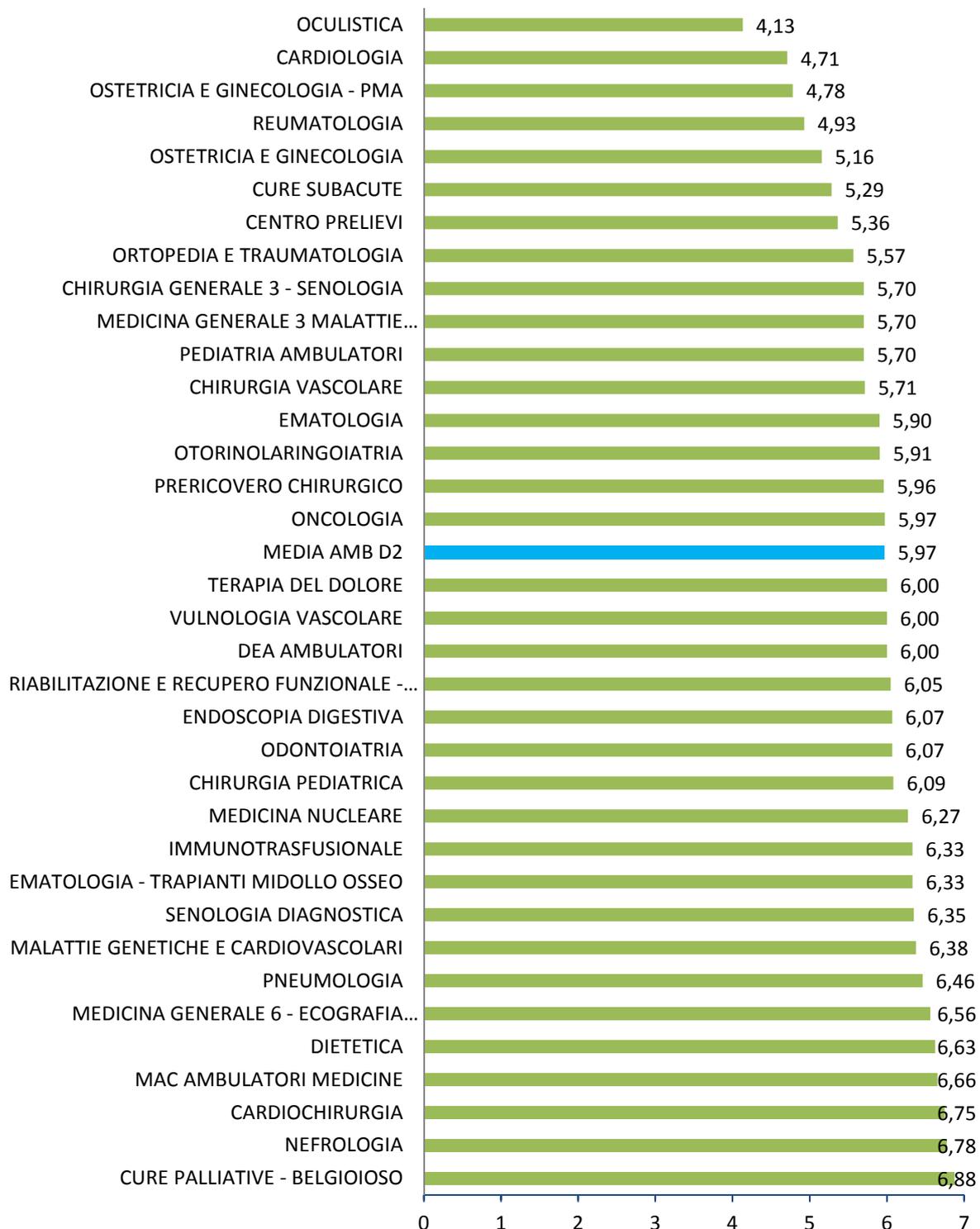


Figura 6: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale.

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

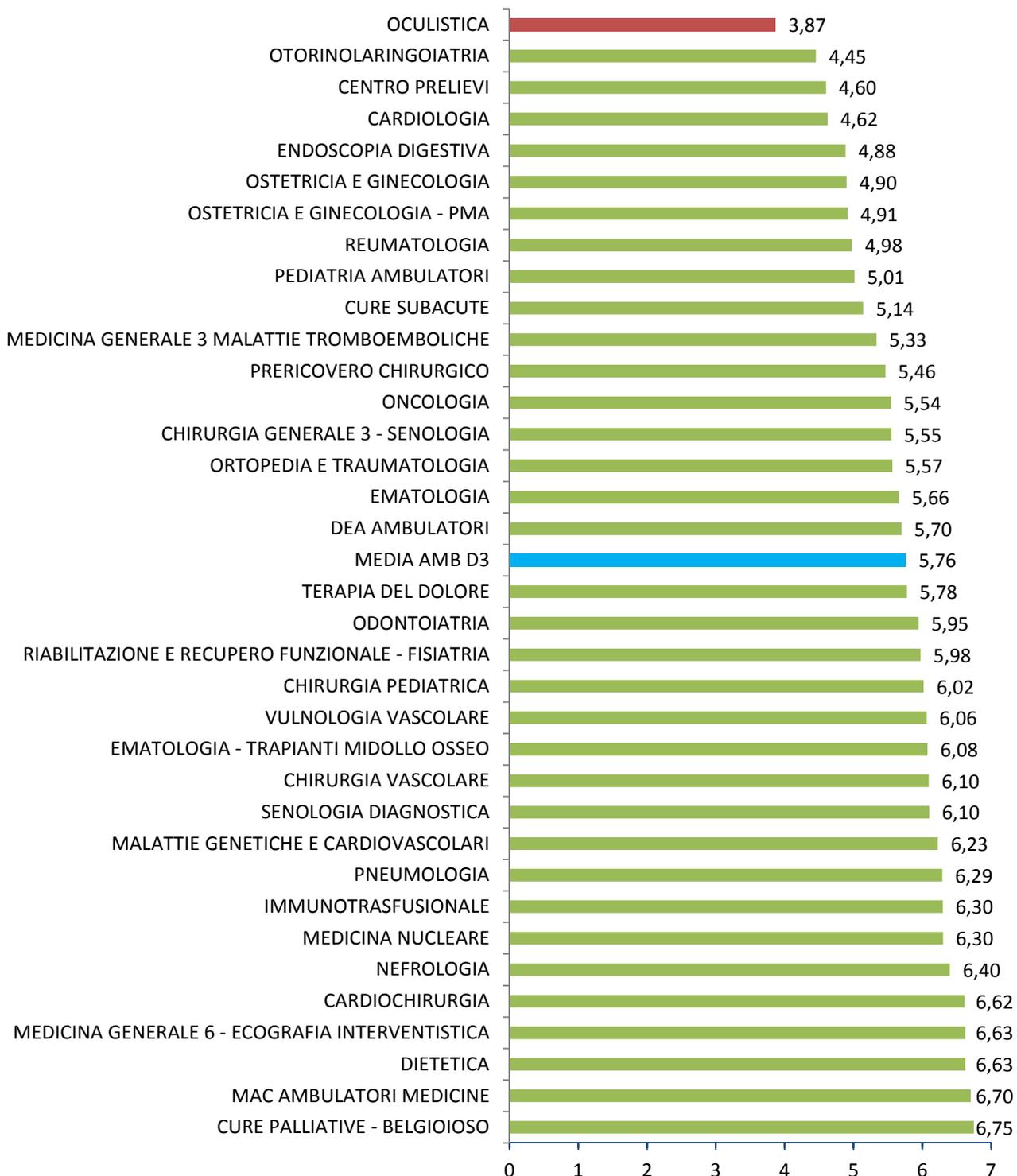


Figura 7: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al tempo di attesa, dalla prenotazione alla data della prestazione (utenza ambulatoriale).

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

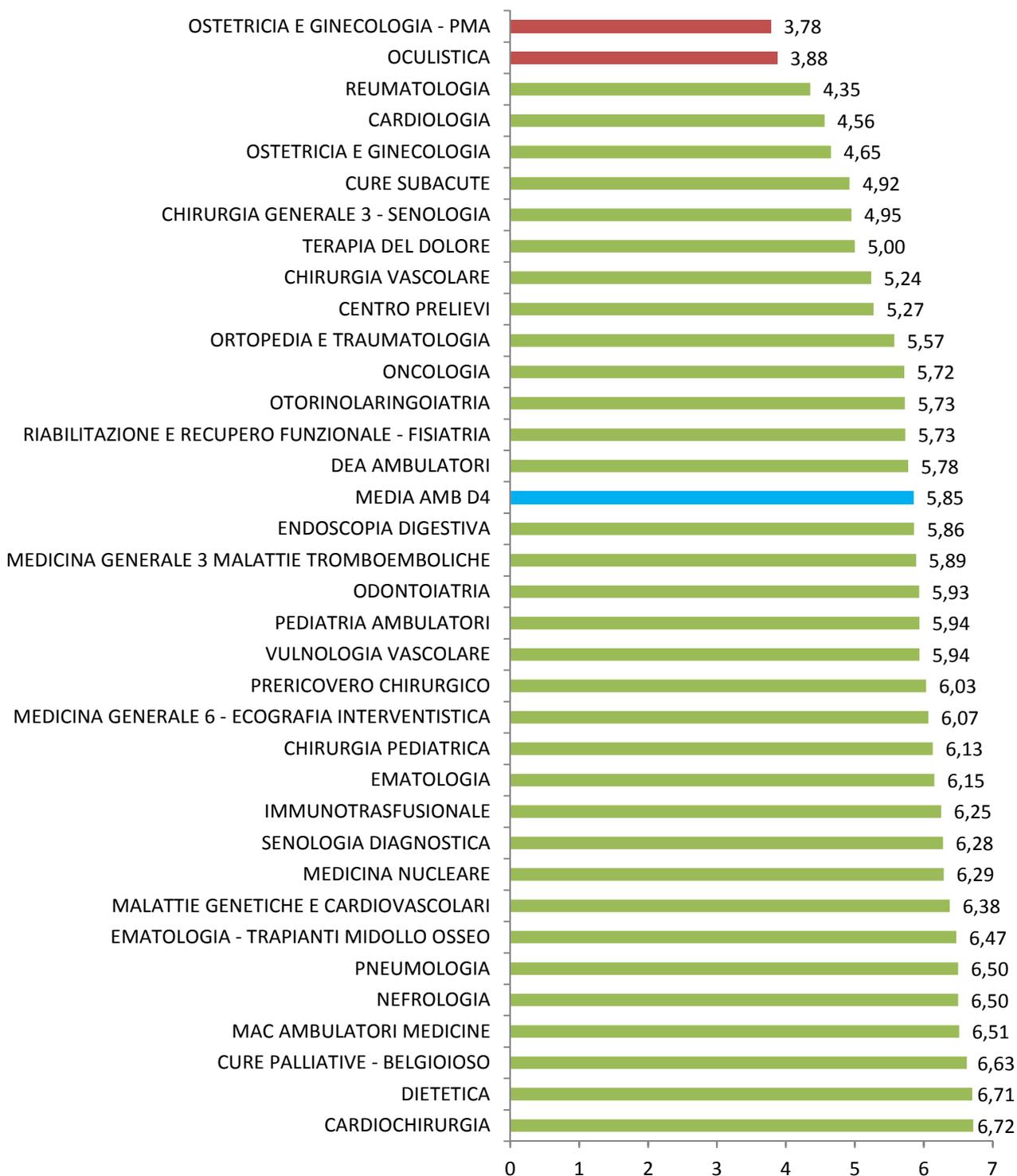


Figura 8: Distribuzione della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).

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

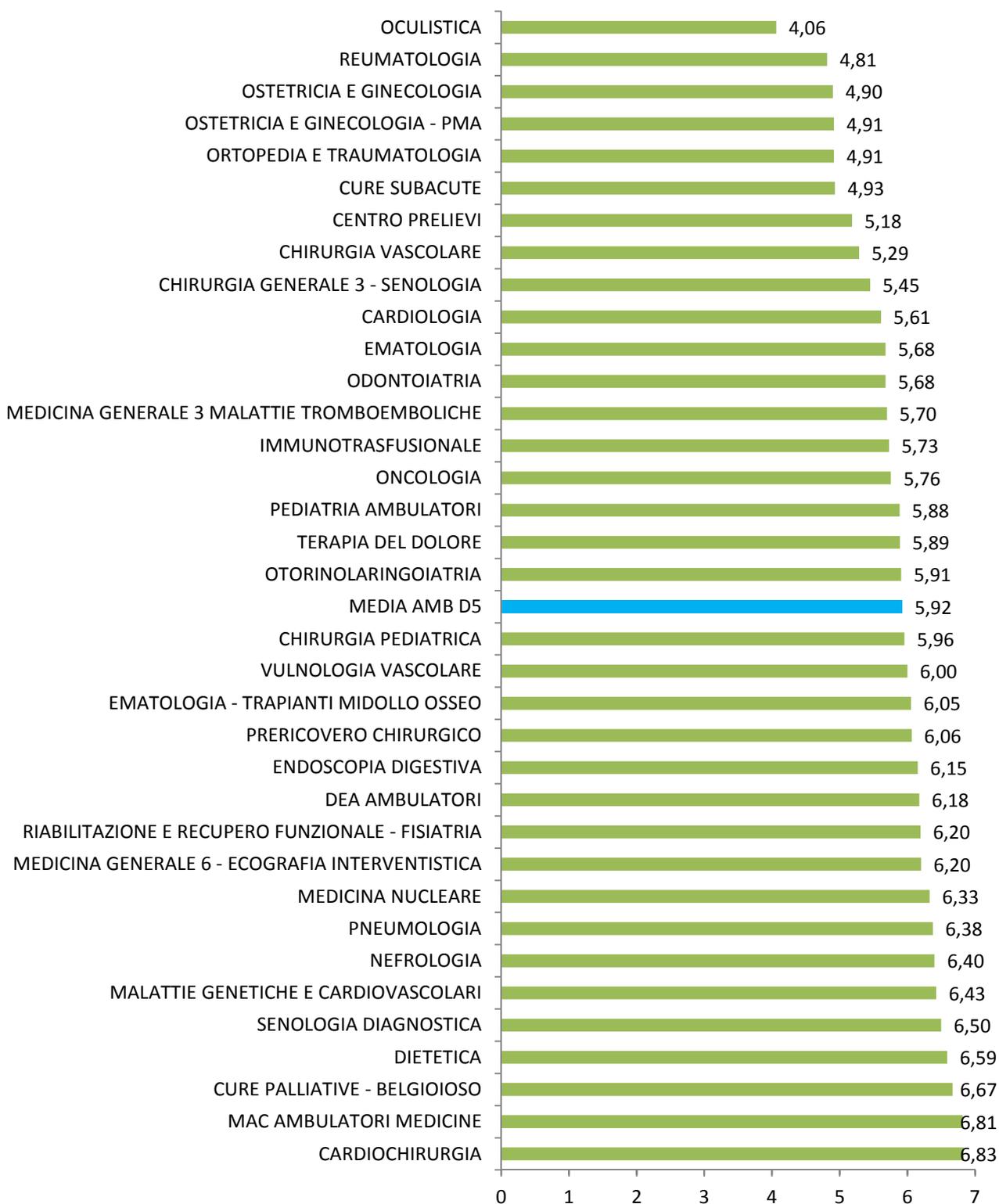


Figura 9: Distribuzione della media del grado di soddisfazione rispetto ad accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).

- **D6** Rispetto degli orari previsti.

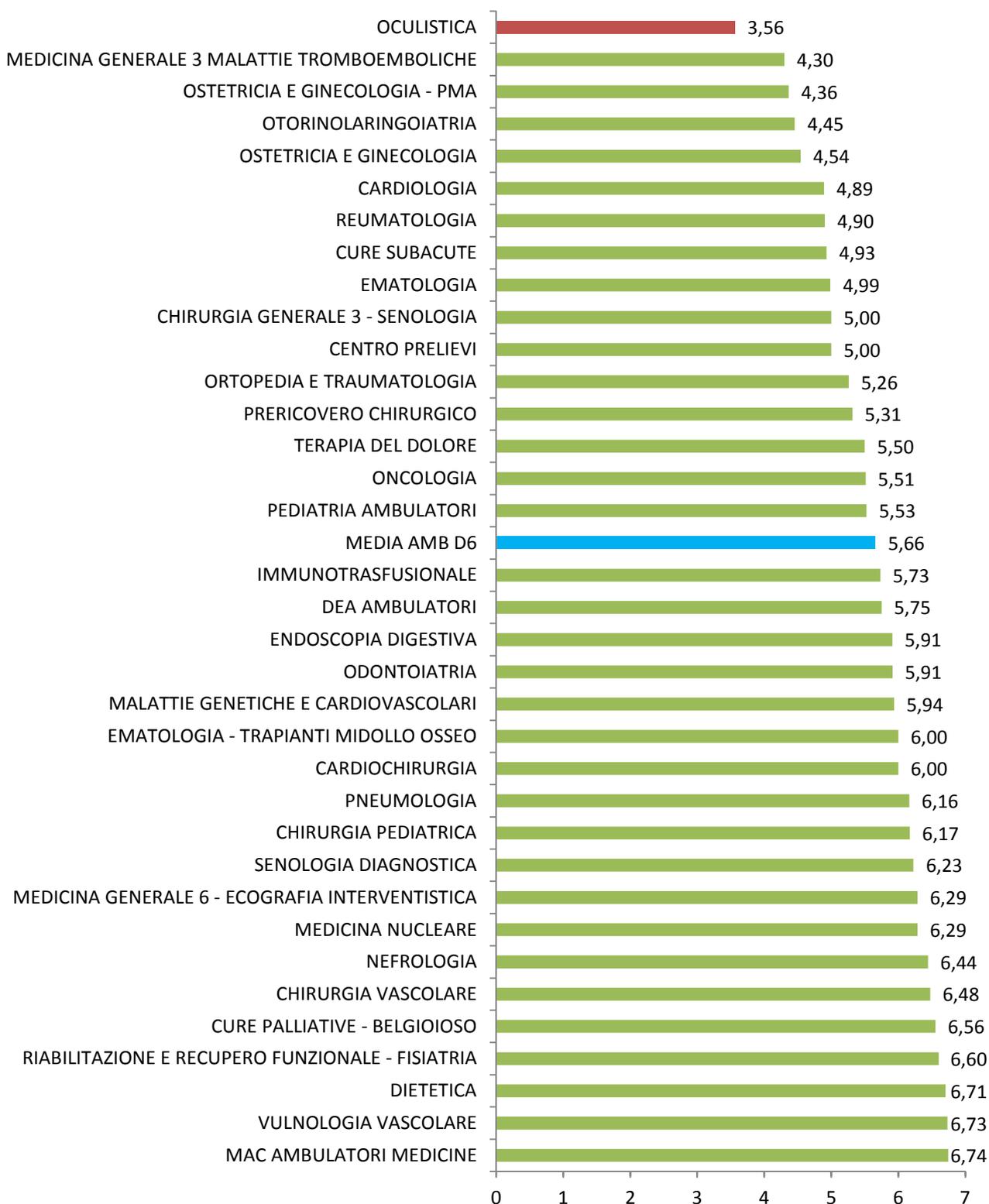


Figura 10: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto degli orari previsti.

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

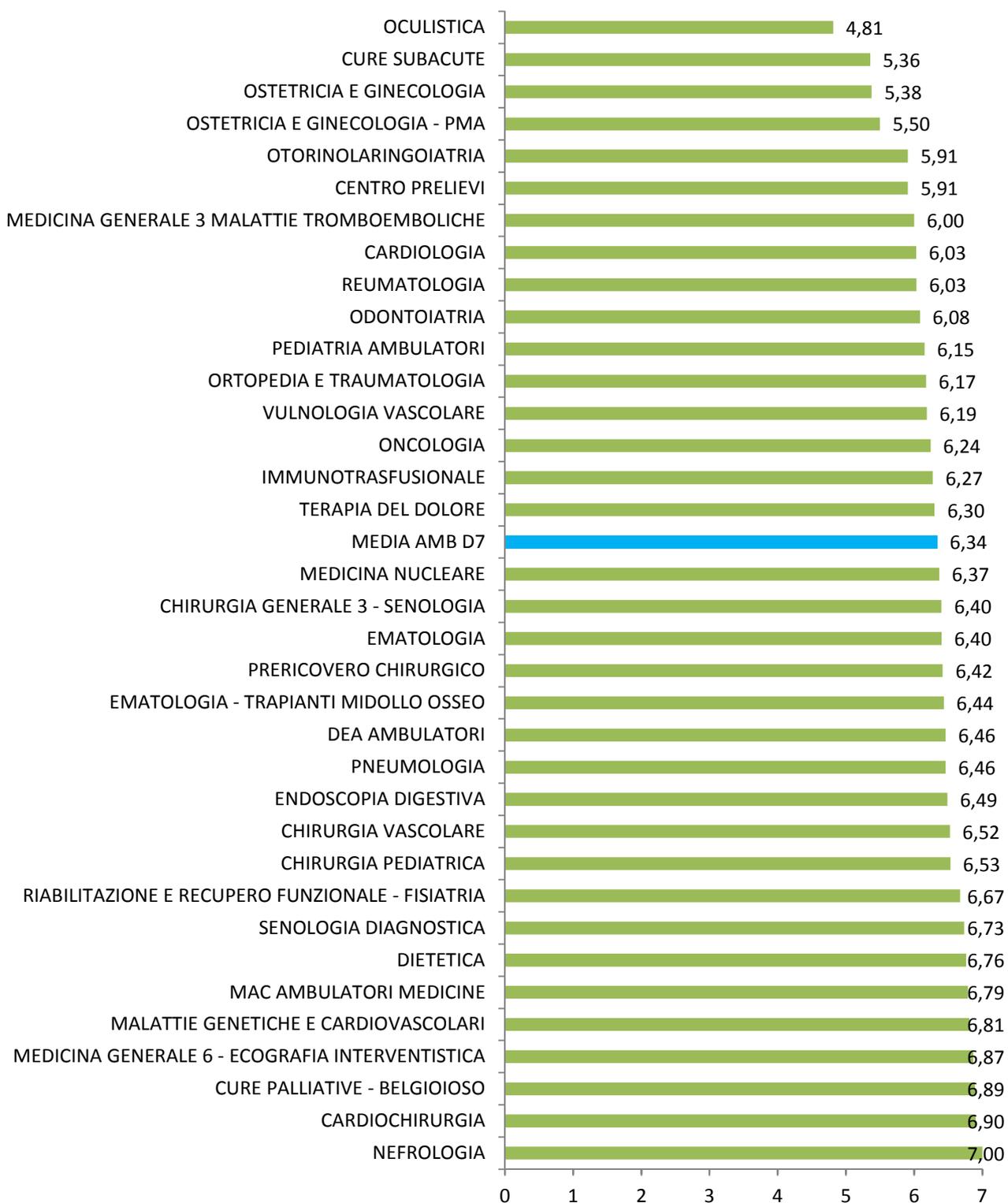


Figura 11: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).

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

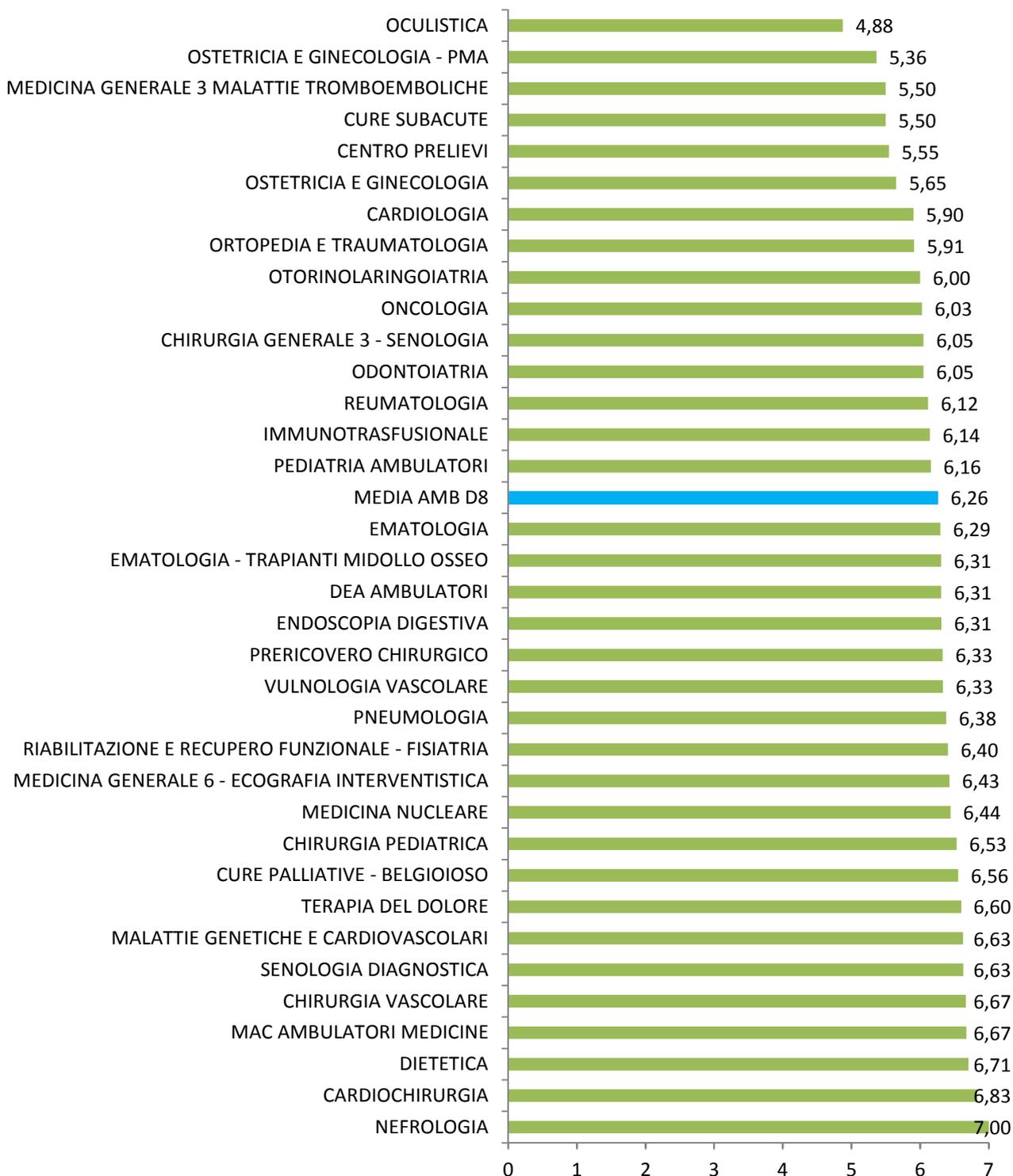


Figura 12: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.

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

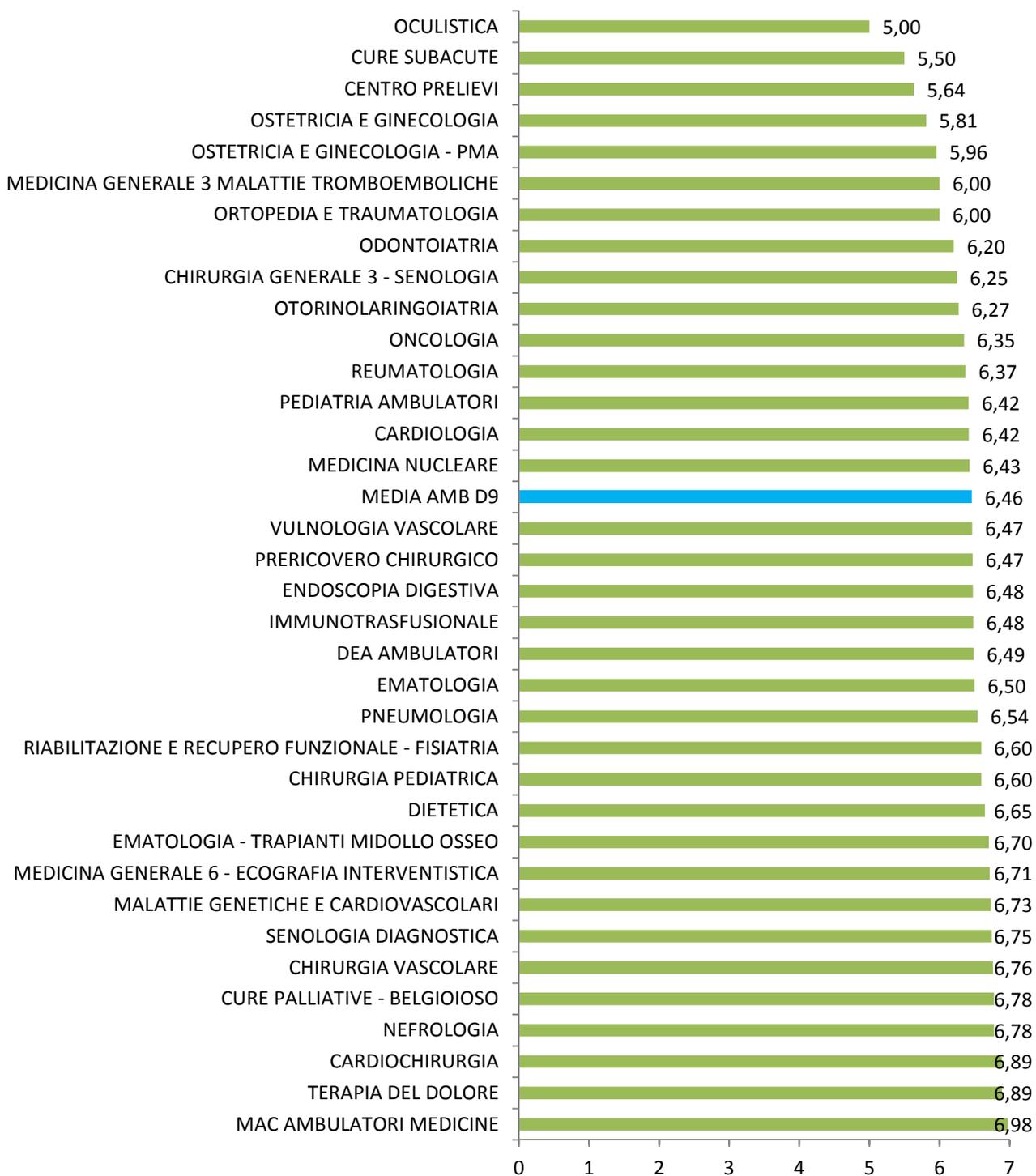


Figura 13: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).

- **D10** Rispetto della riservatezza personale.

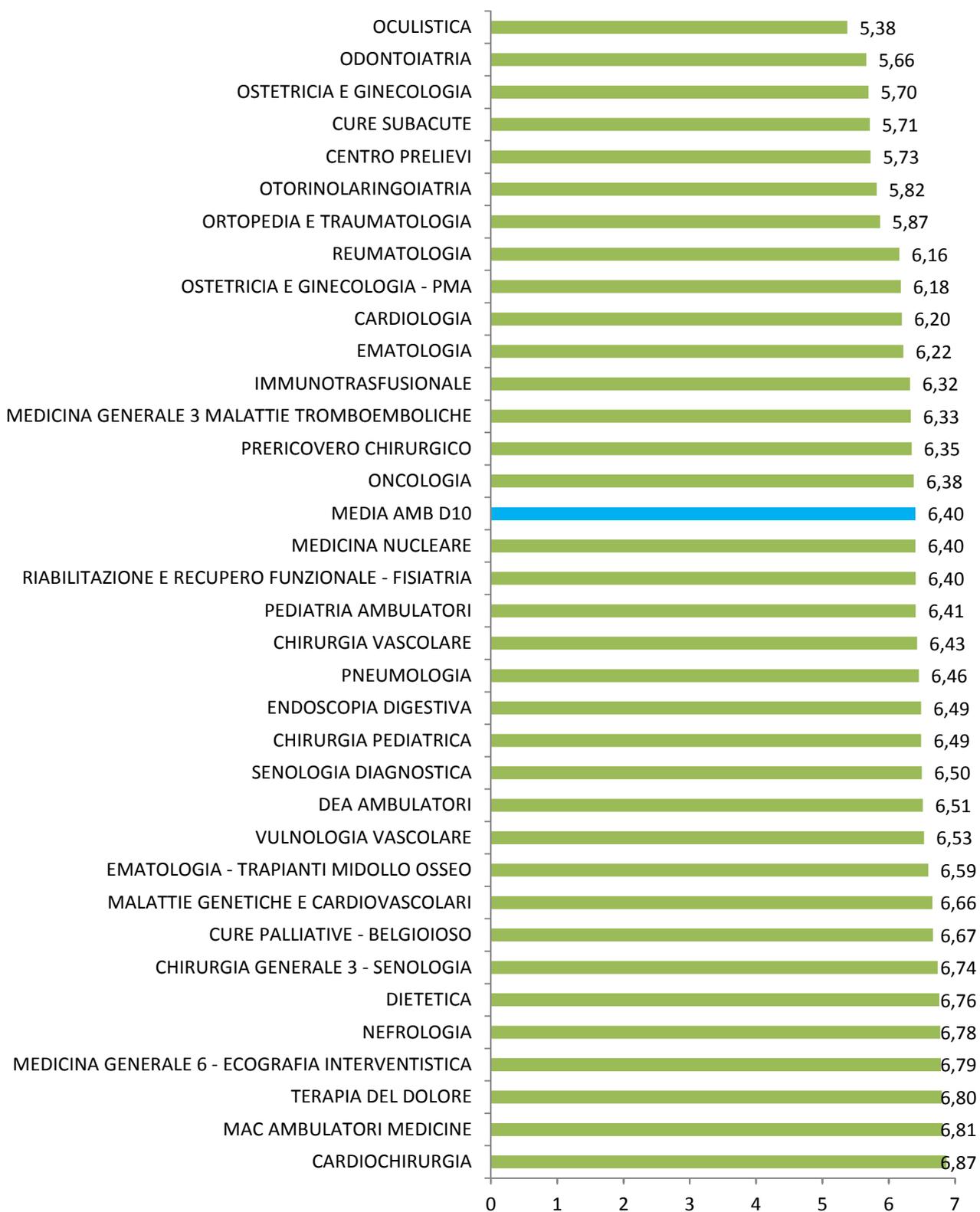


Figura 14: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto della riservatezza personale.

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

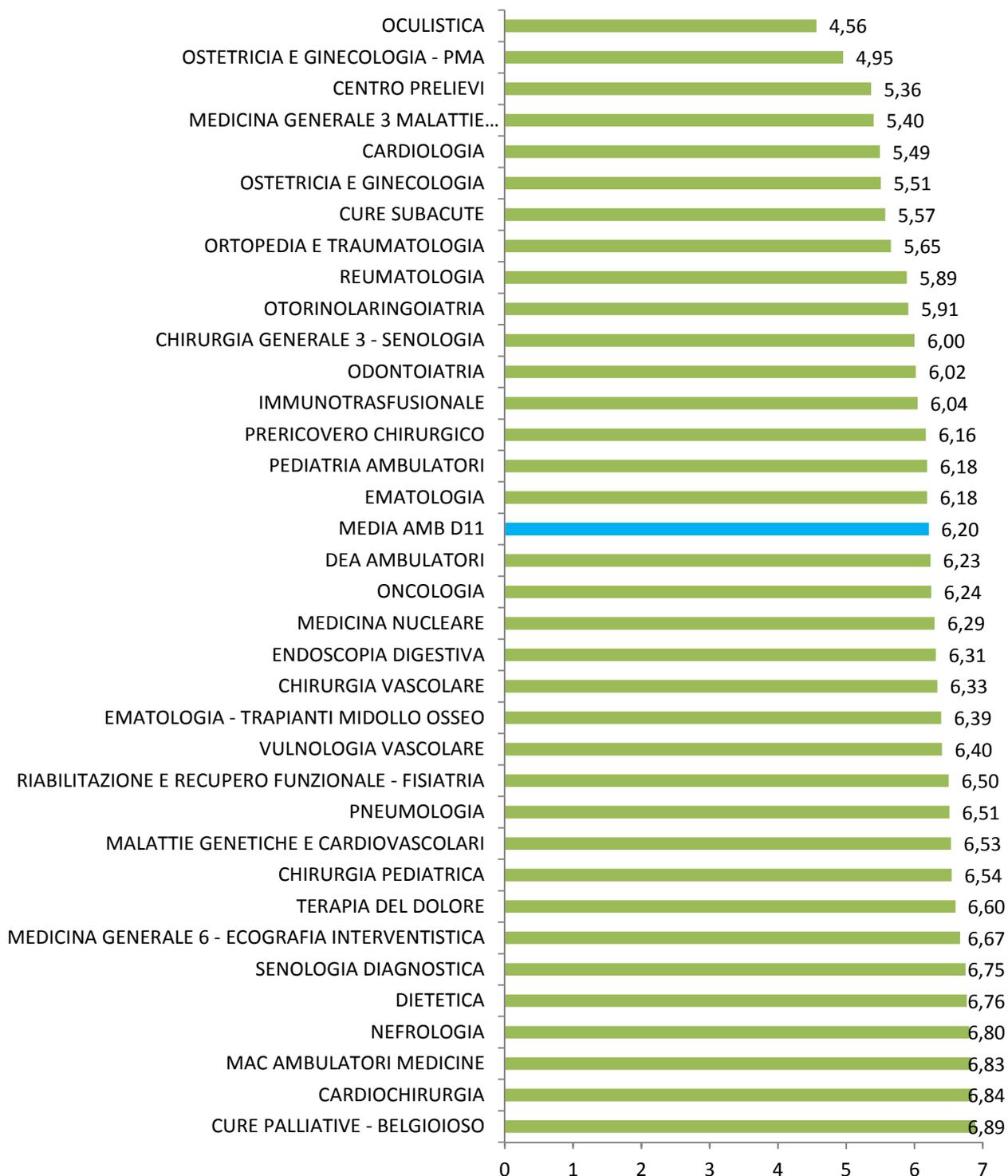


Figura 15: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessiva dell'utenza ambulatoriale, in merito al servizio.

• **D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura?**

- 1 Assolutamente no - 2 No - 3 Forse no - 4 Né sì né no - 5 Sì con qualche riserva - 6 Sì - 7 Certamente sì

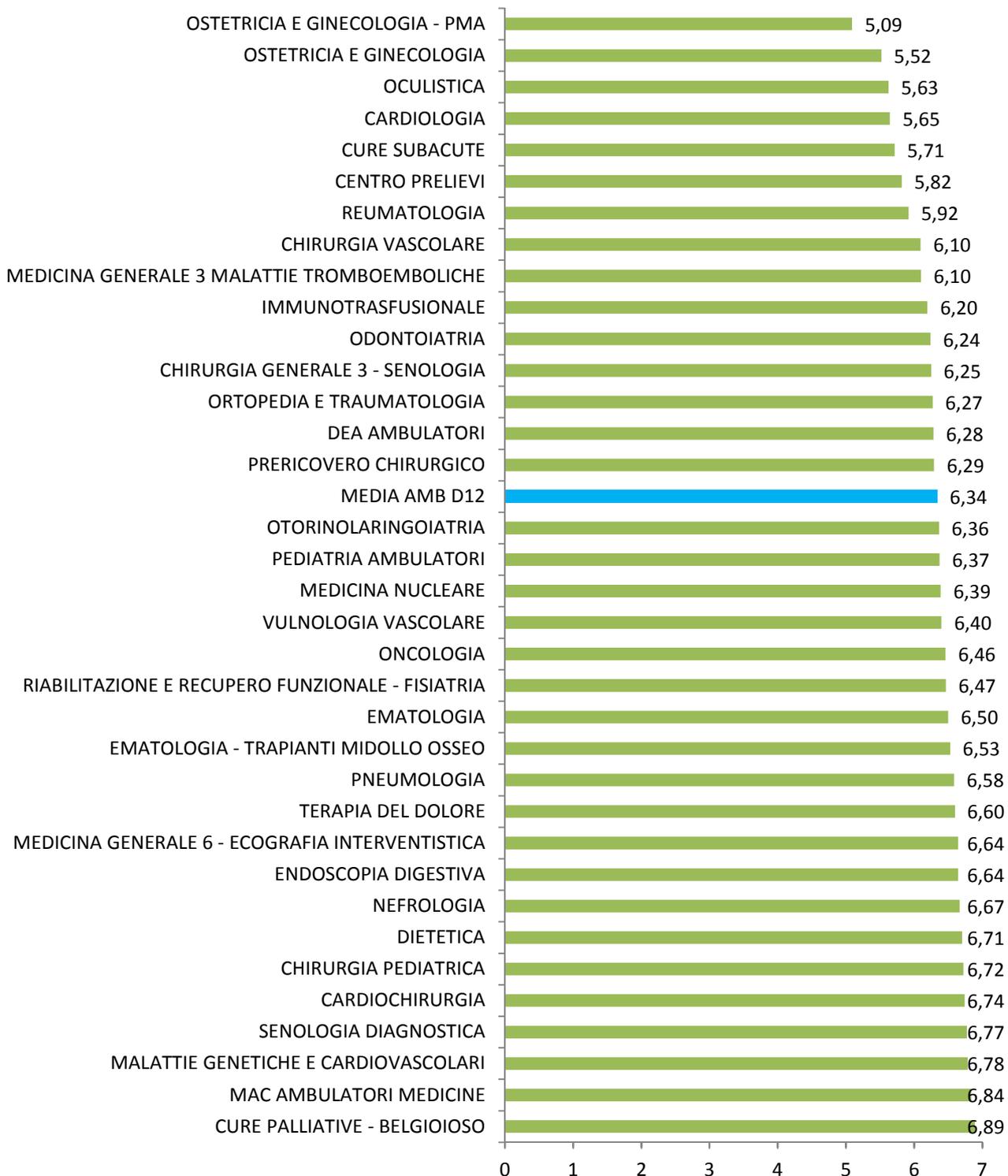


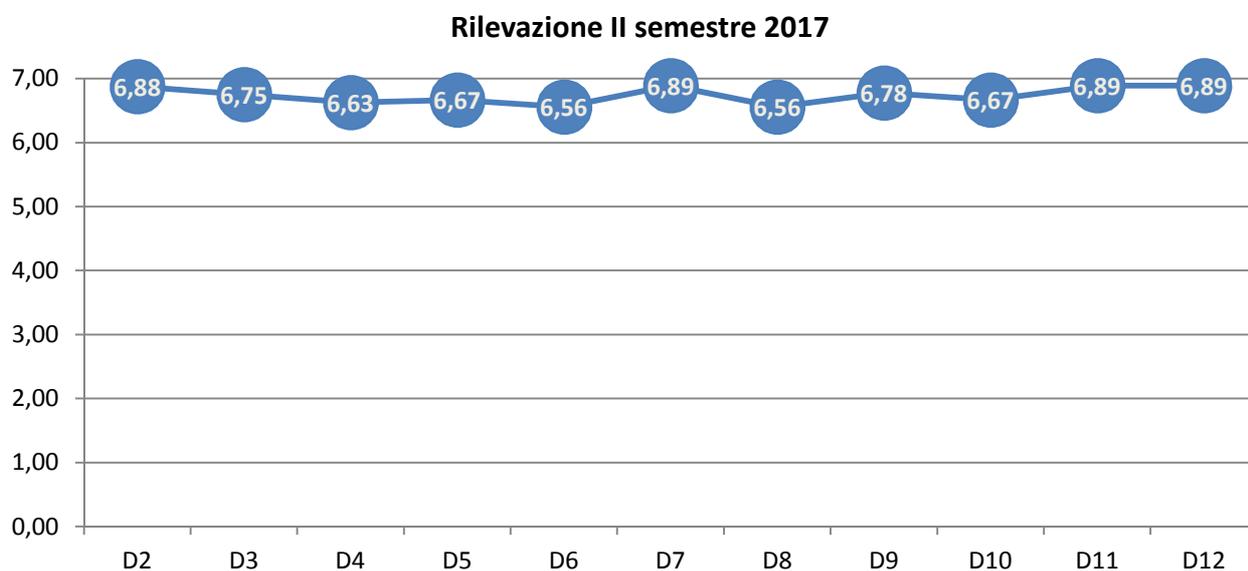
Figura 16: Distribuzione della media dell'utenza ambulatoriale che consiglierebbe ad altri questa struttura.

Risultati del questionario per Unità Operativa – Utenza Ambulatoriale

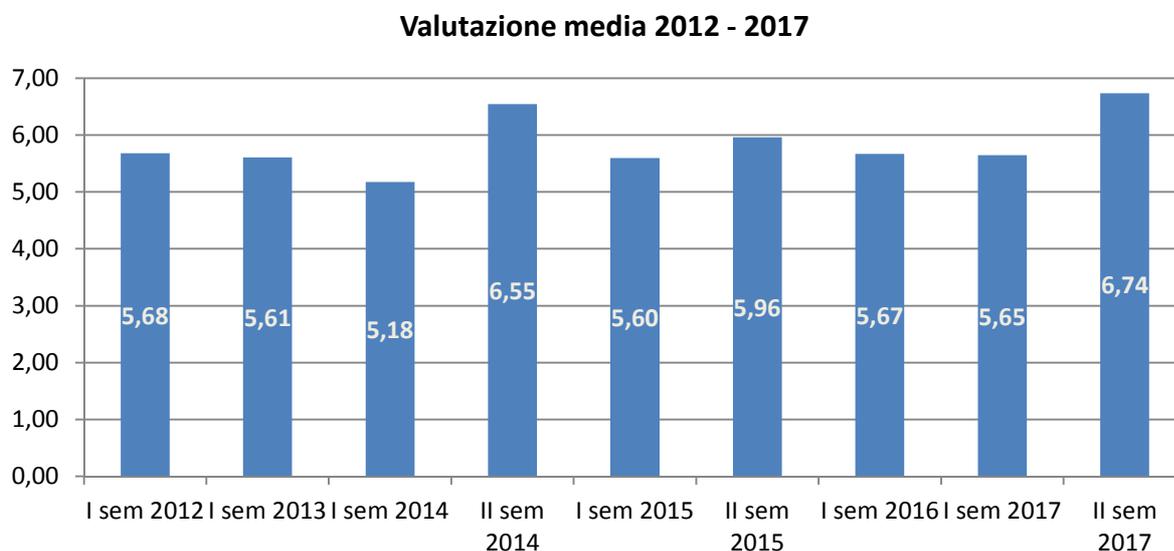
Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata, per Unità Operativa, anche per evidenziare la distribuzione del campione raccolto.

Belgioioso-Cure Palliative

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

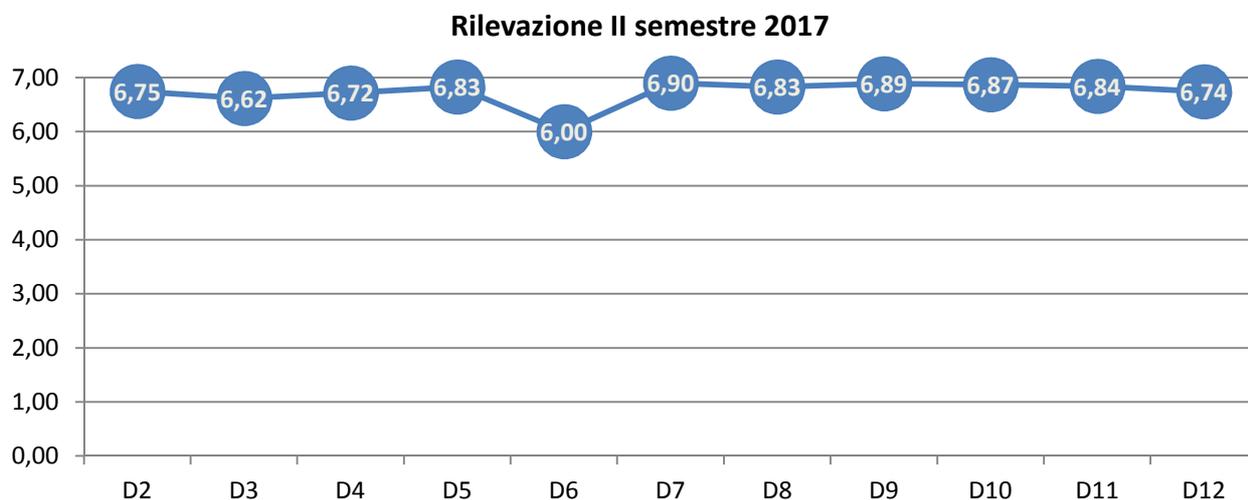


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

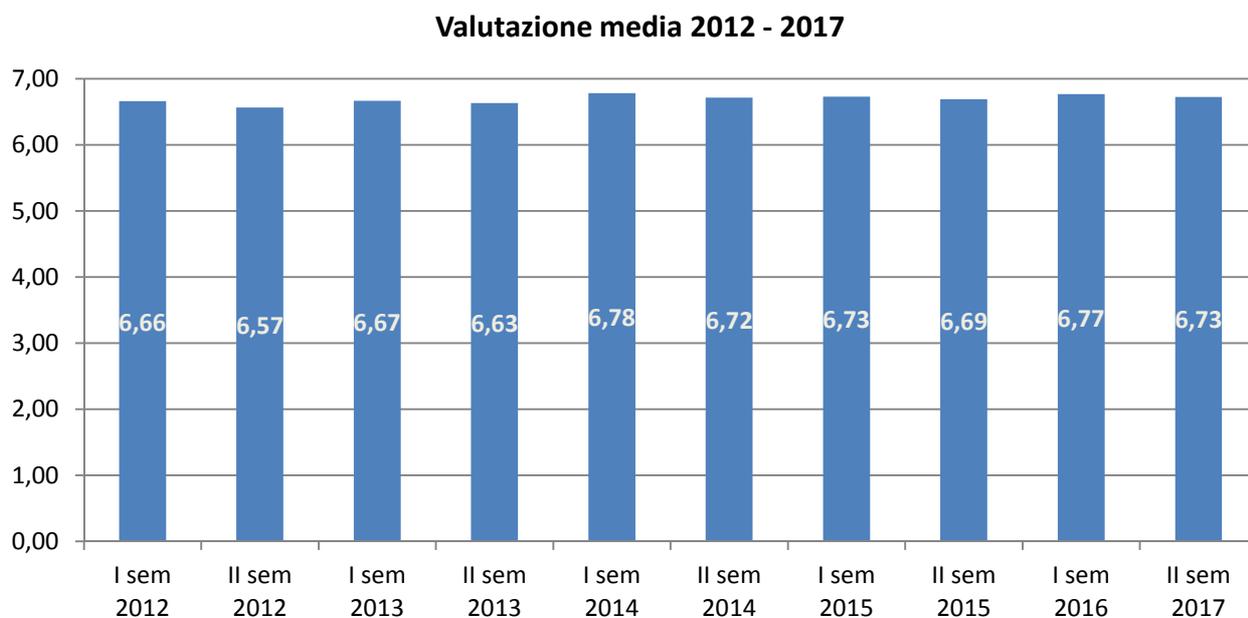


U.O.C. Cardiochirurgia

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



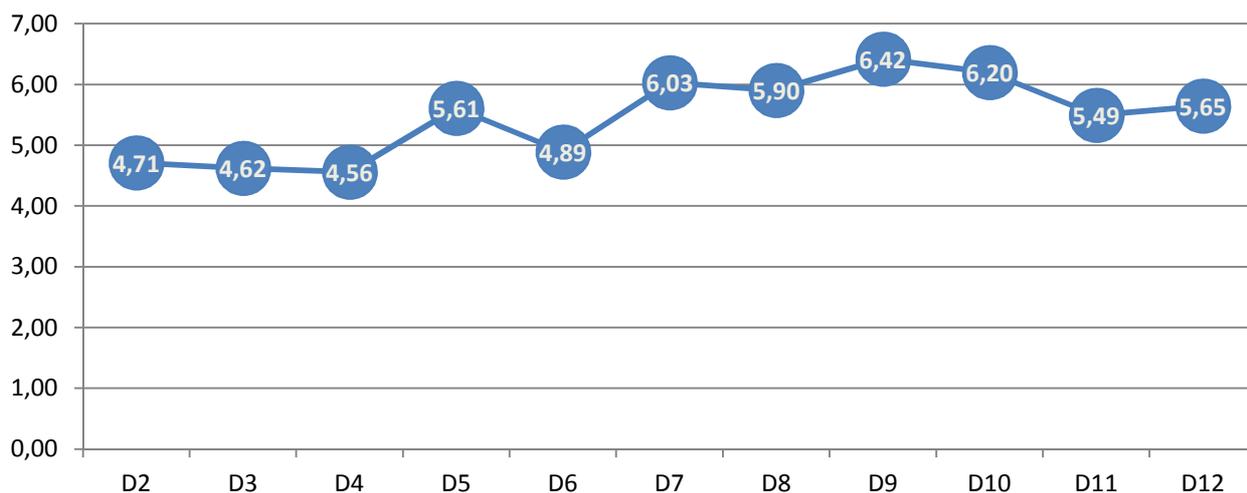
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017



U.O.C. Cardiologia

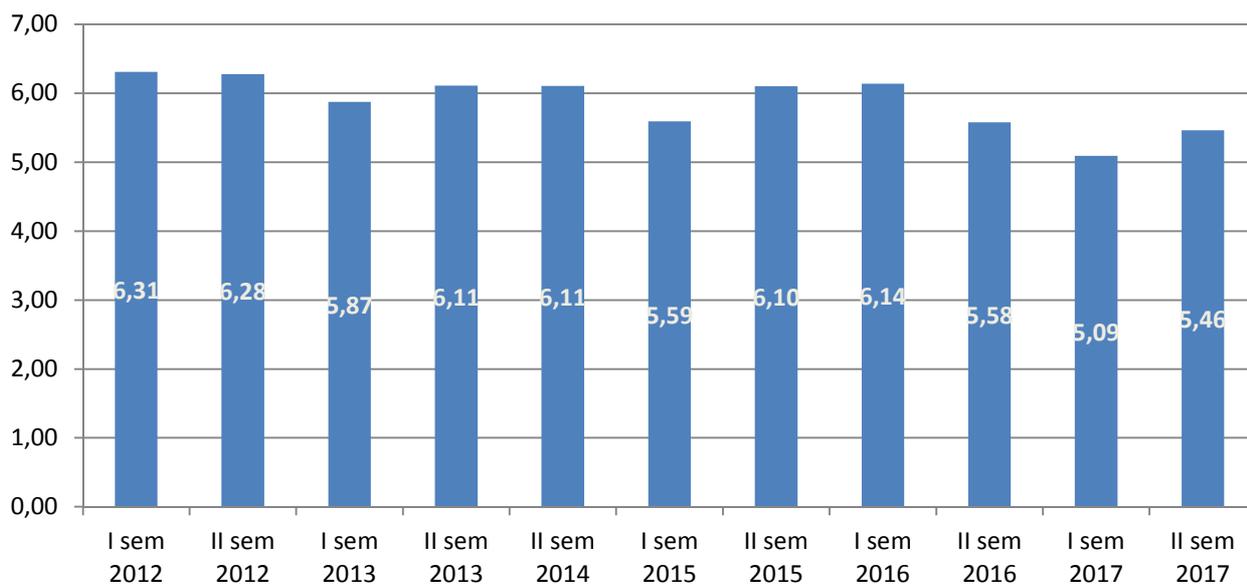
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

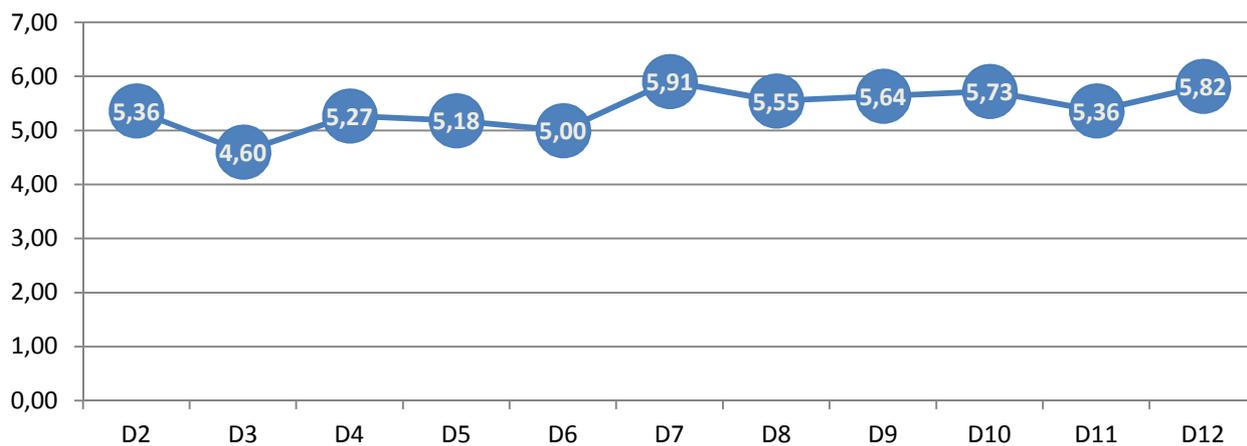
Valutazione media 2012 - 2017



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

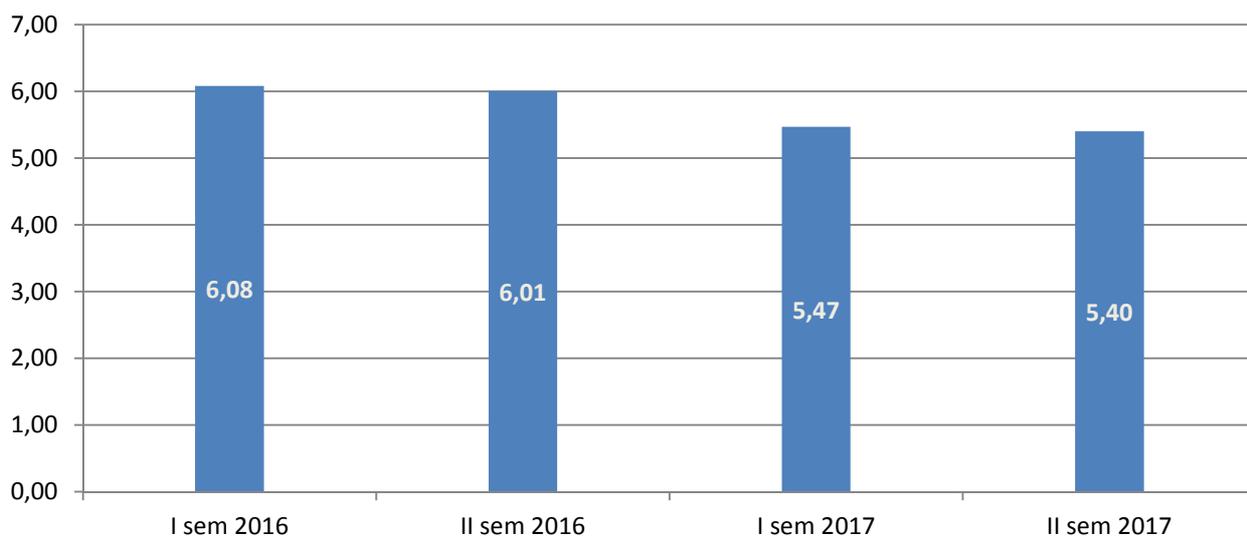
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

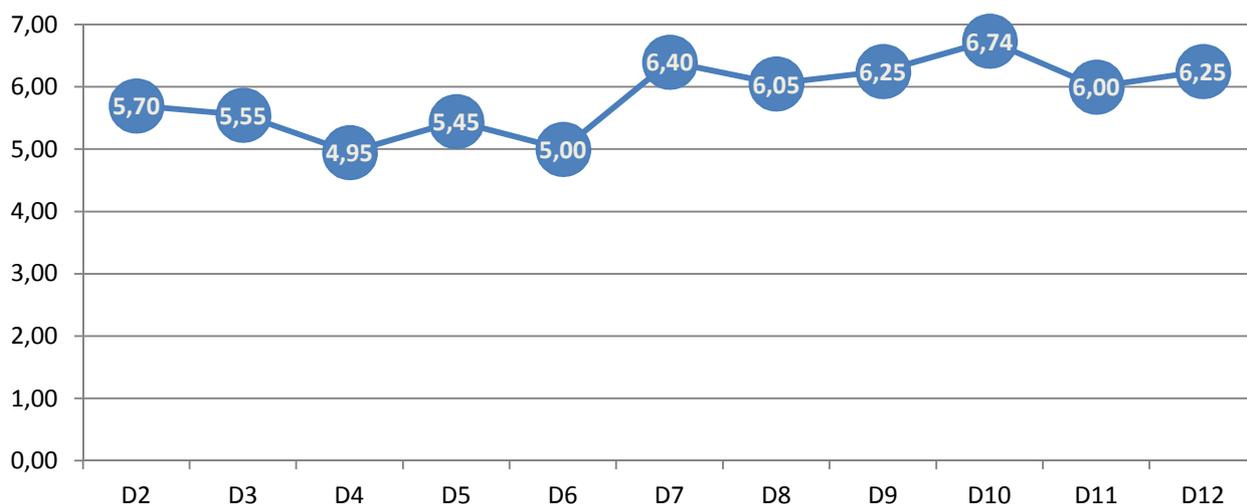
Valutazione media 2016-2017



U.O.S.D. Chirurgia Generale - Senologia

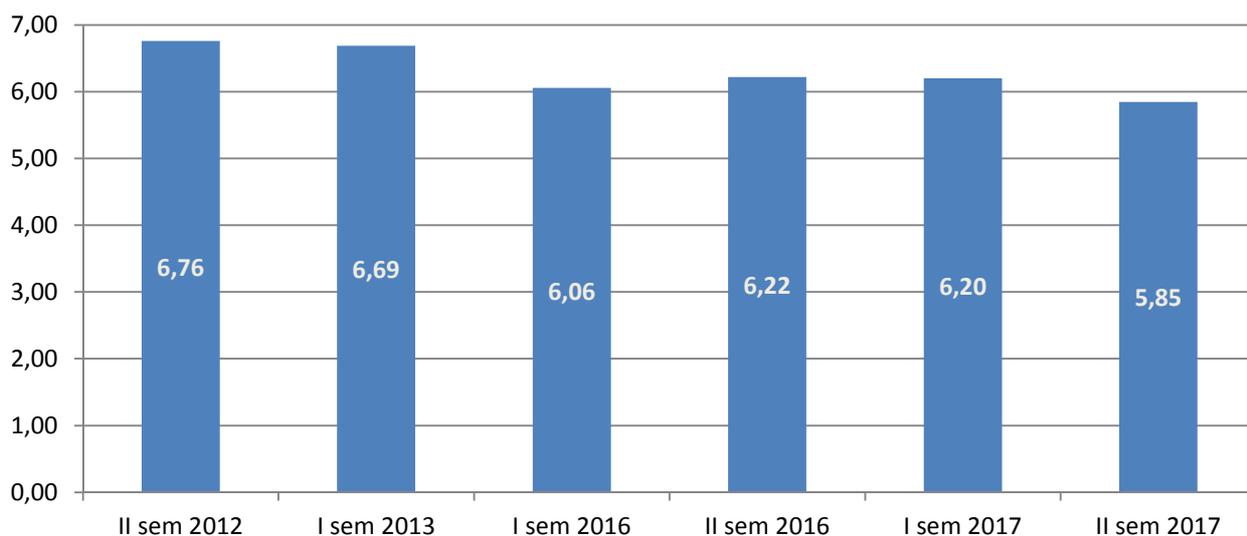
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

Valutazione media 2012 - 2017

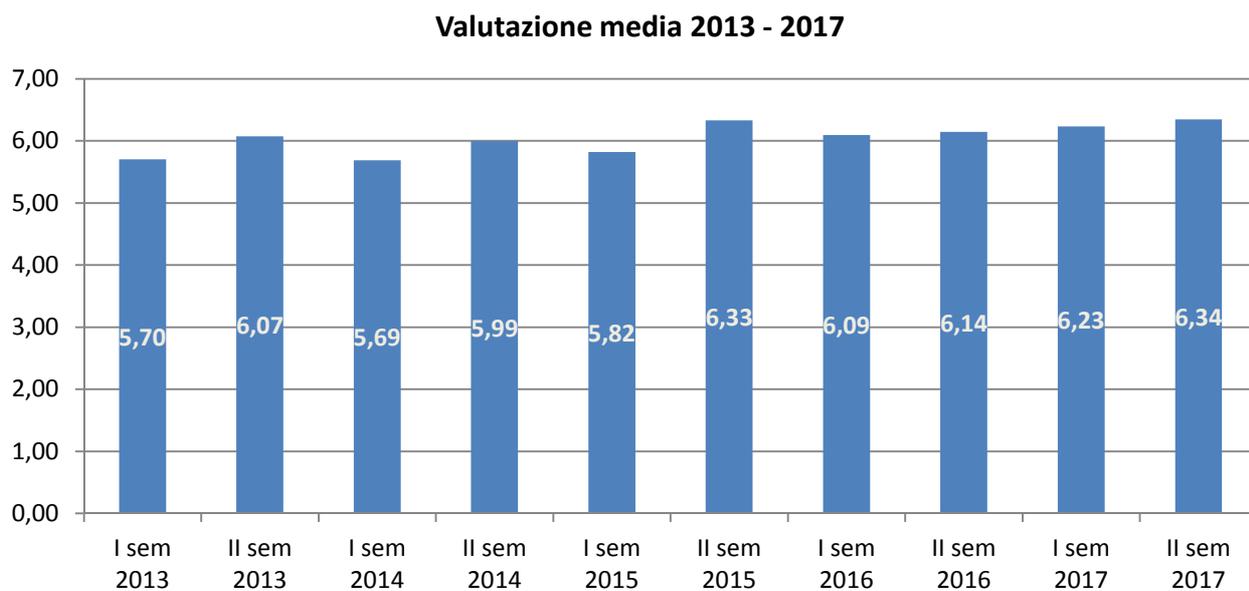


U.O.C. Chirurgia Pediatrica

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



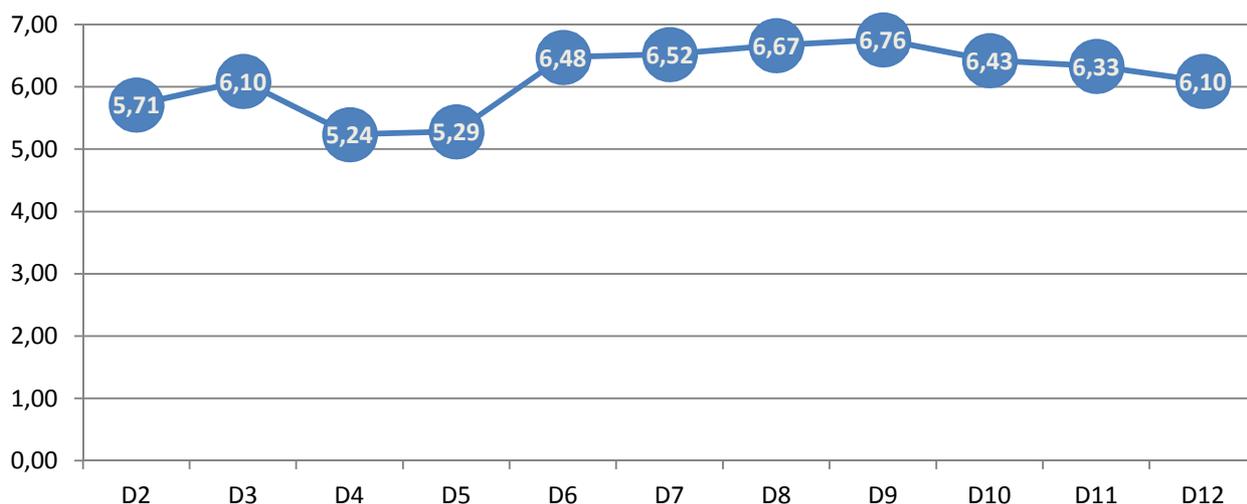
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2017



U.O.C. Chirurgia Vascolare

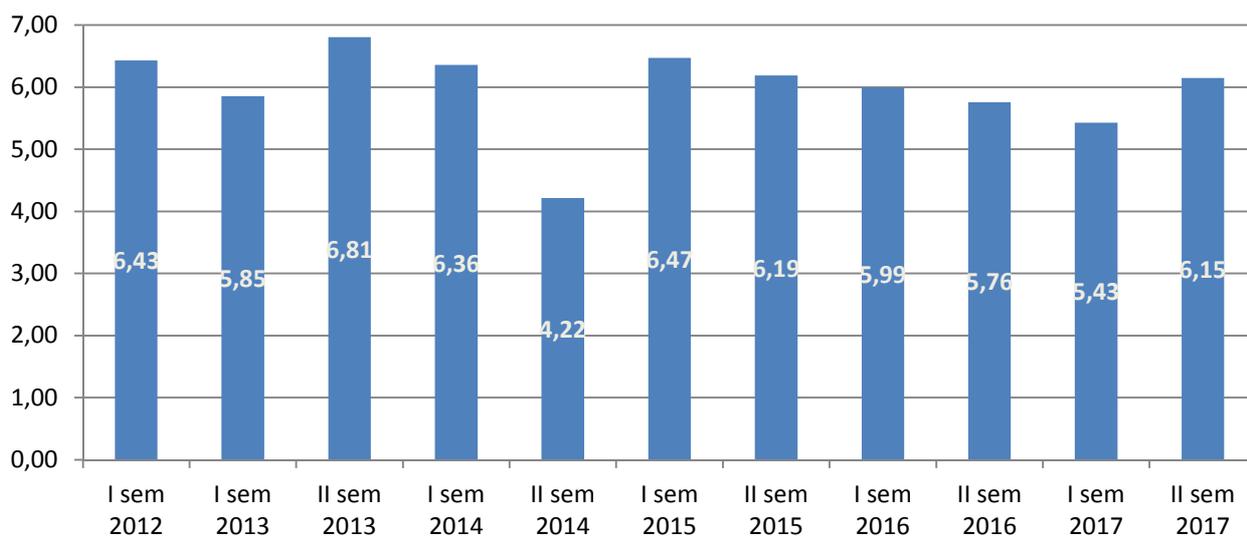
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

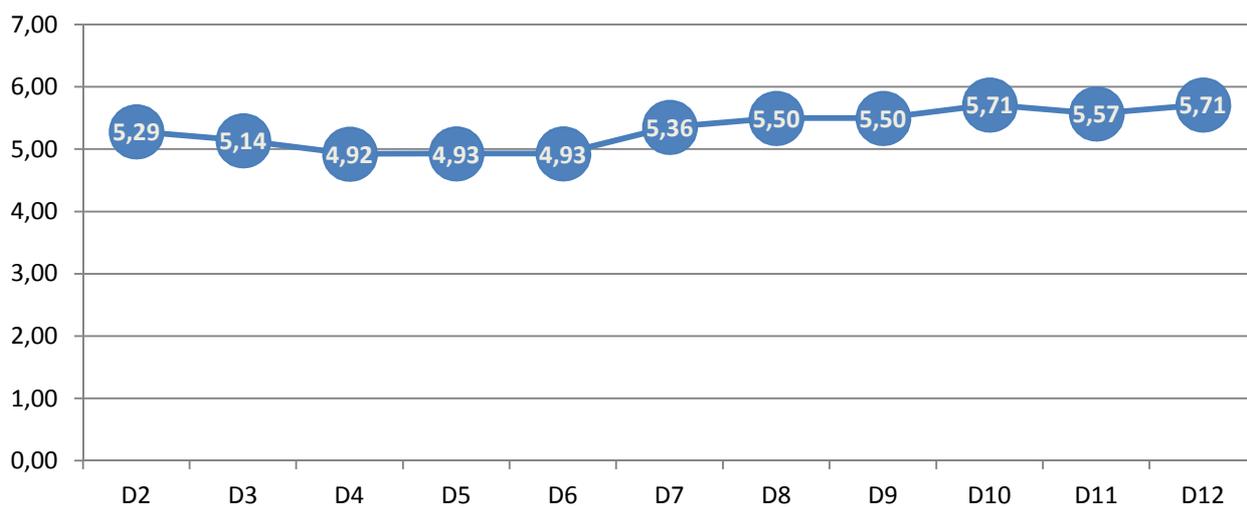
Valutazione media 2012 - 2017



U.O.S.D. Cure Subacute

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

Rilevazione II semestre 2017



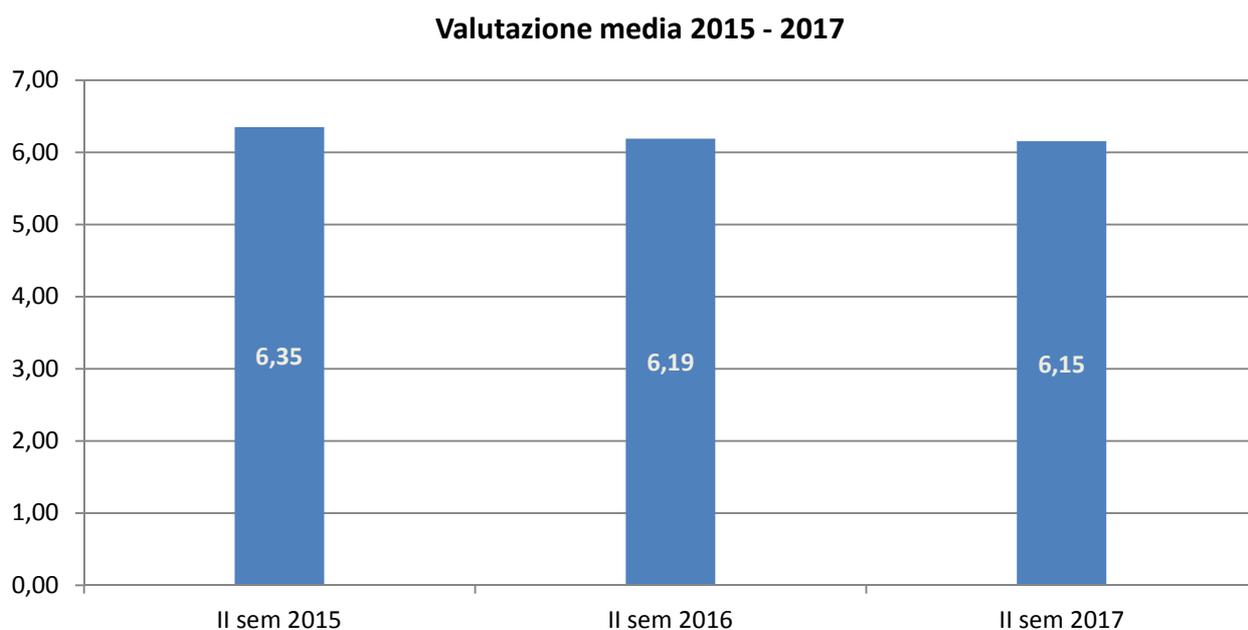
Non sono disponibili dati per effettuare la comparazione con i semestri precedenti.

DEA Ambulatori

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 2012-2017

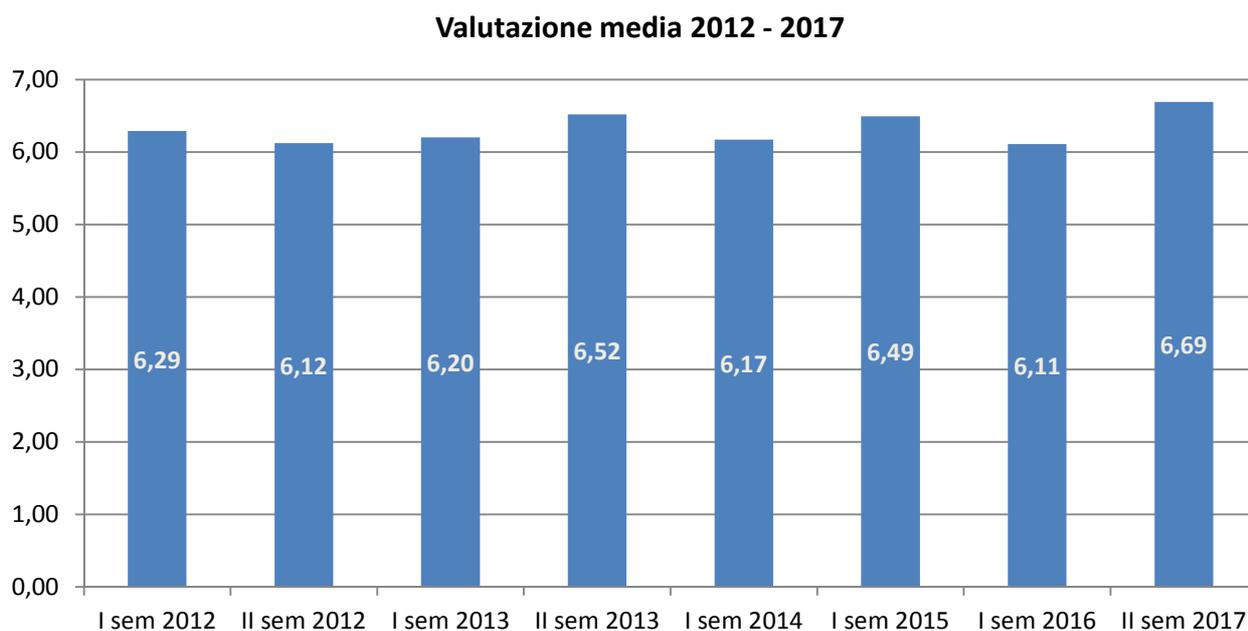


U.O.C. Dietetica e Nutrizione Clinica

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



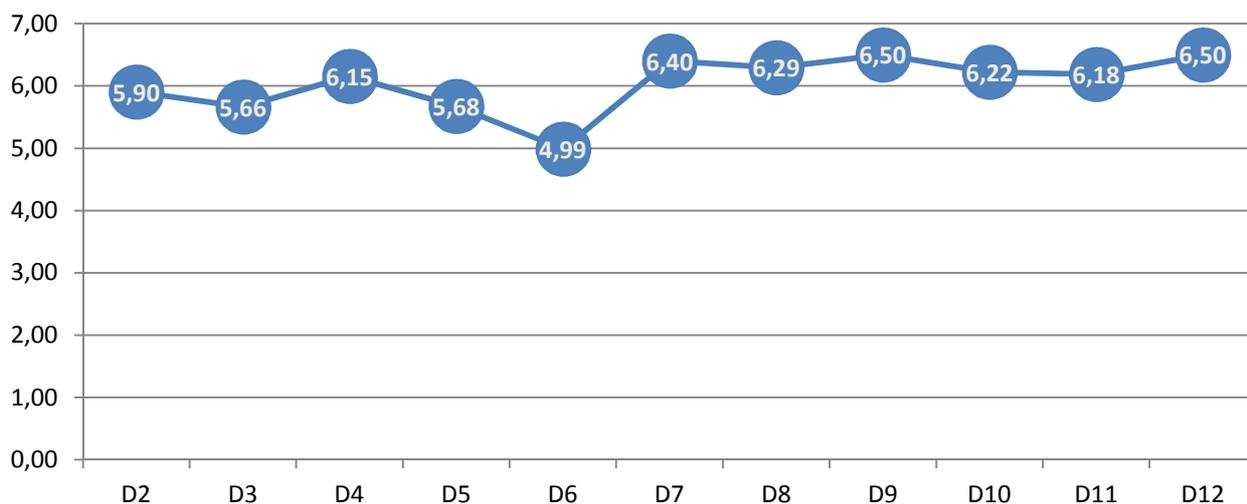
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017



U.O.C. Ematologia

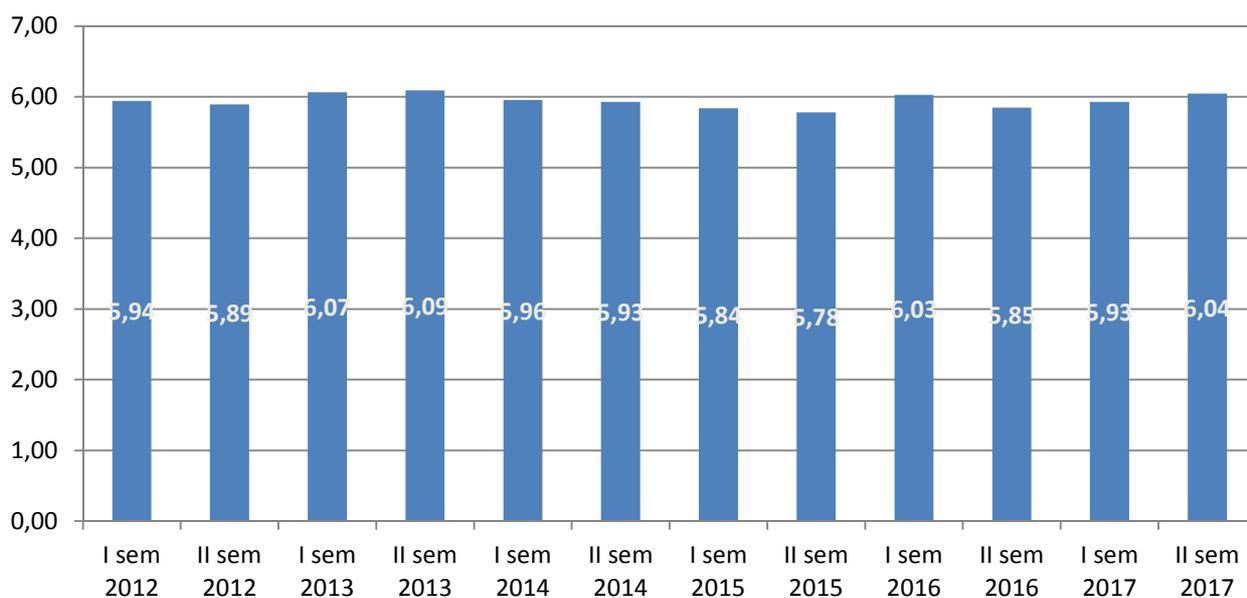
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

Valutazione media 2012 - 2017

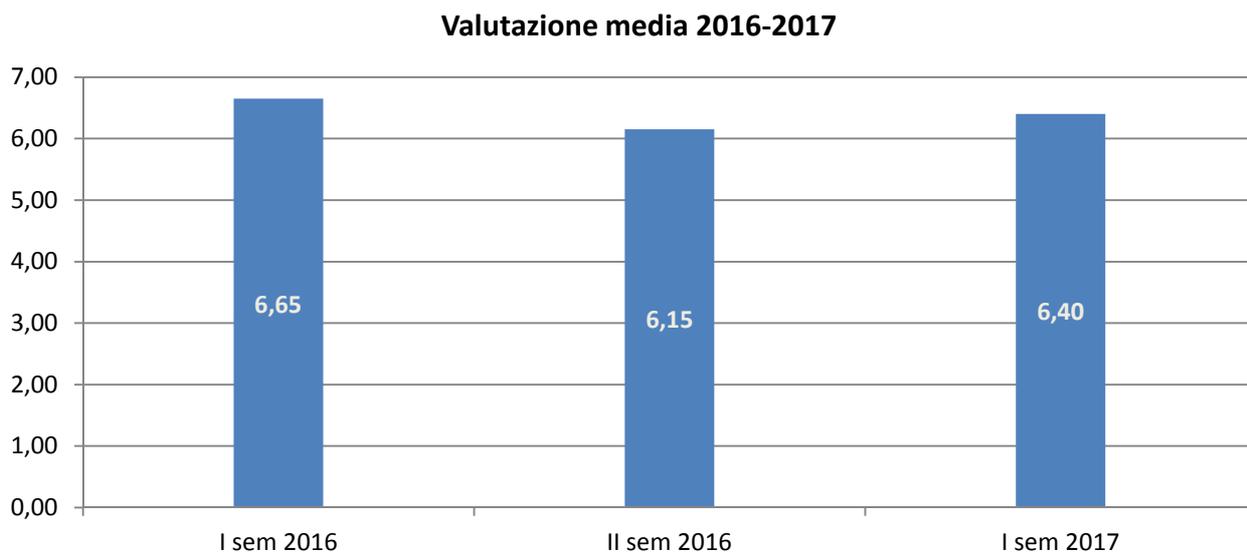


U.O.S. Centro Trapianti

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 2016-2017

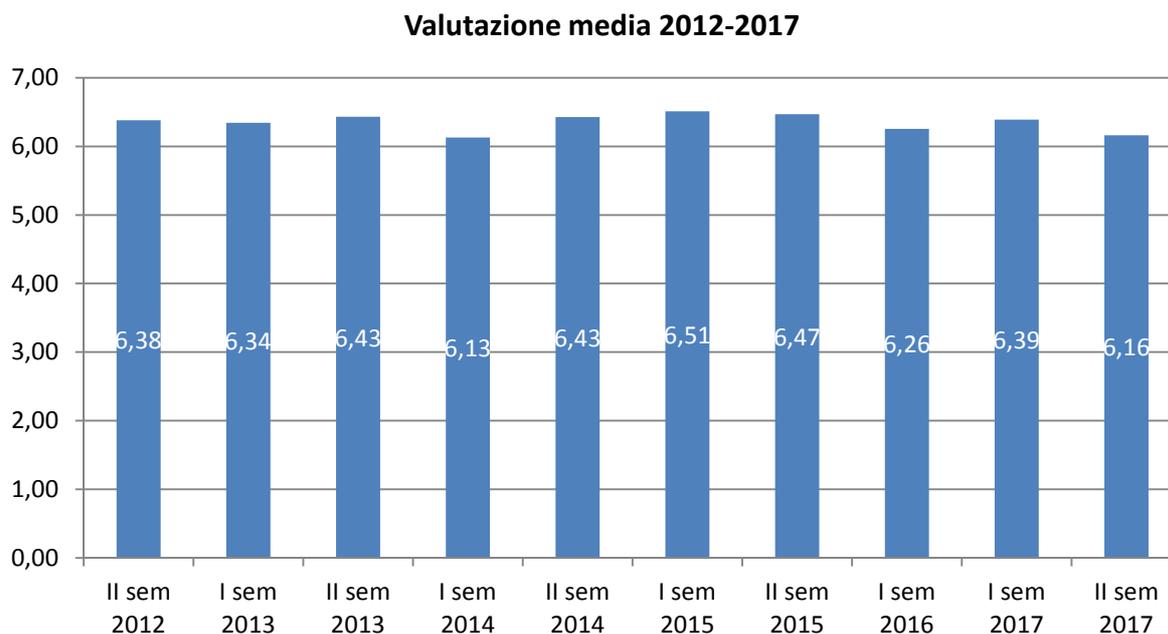


U.O.C. Servizio Immunoematologia e medicina trasfusionale (SIMT)

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

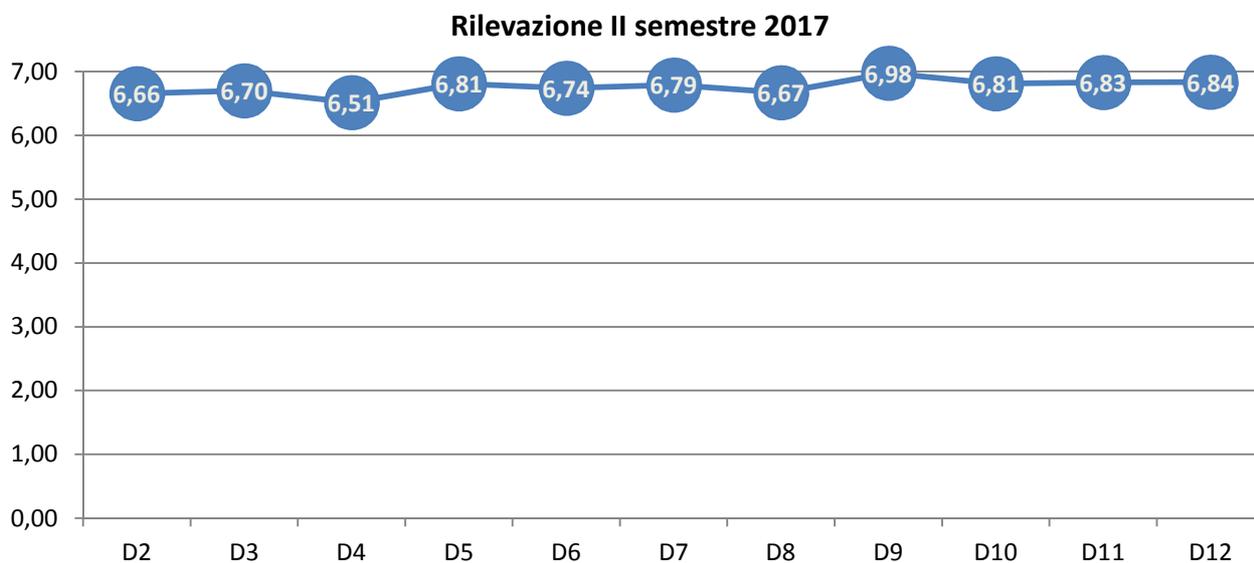


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

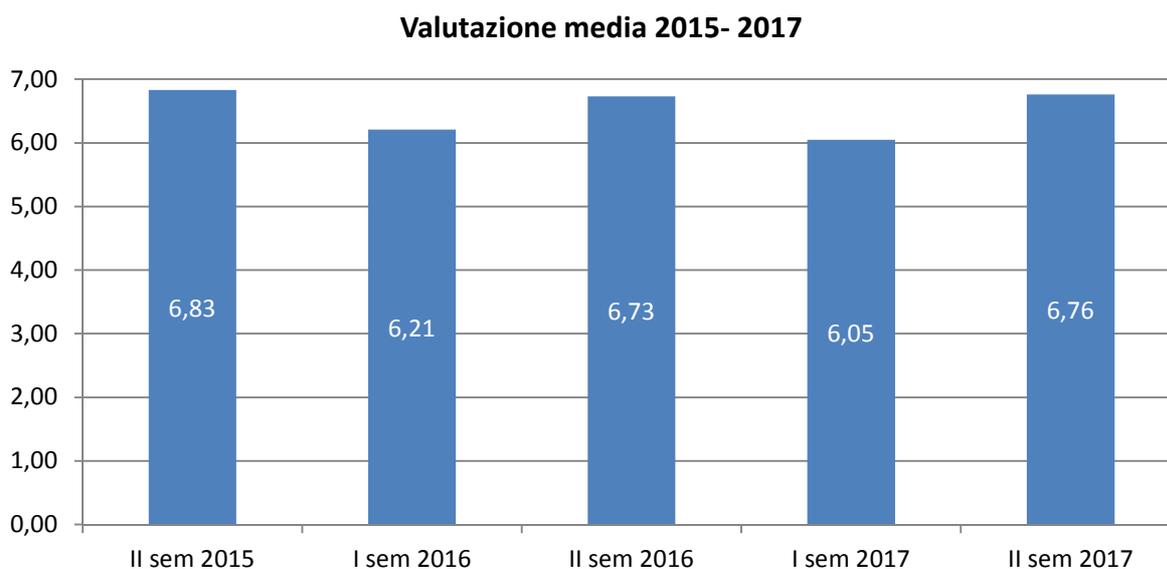


MAC / Ambulatori Medicine

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

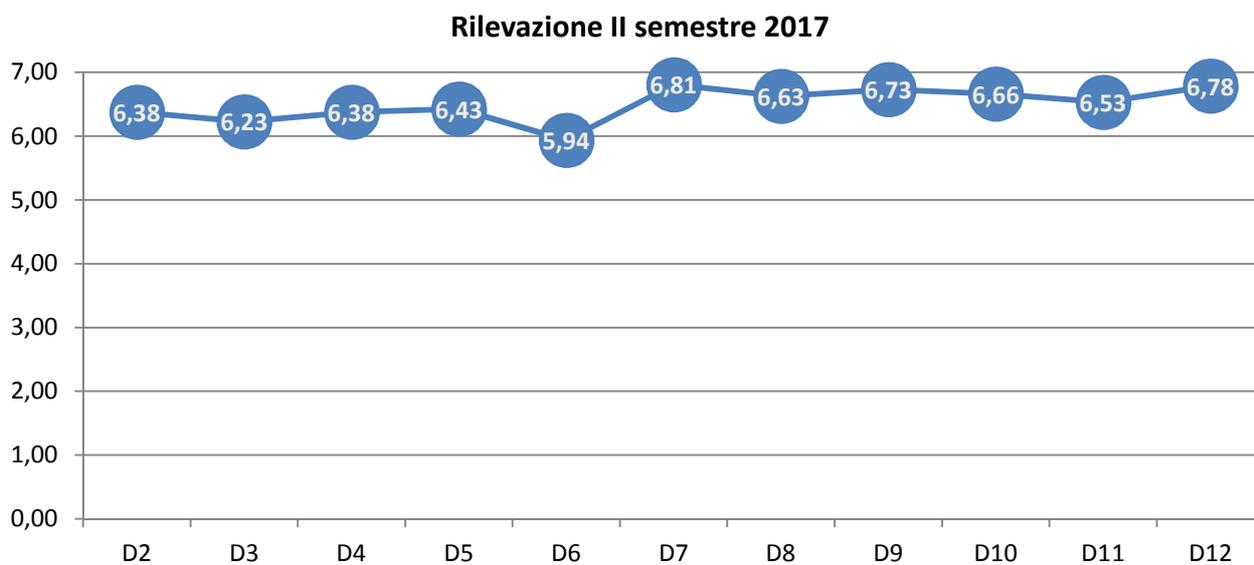


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015-2017

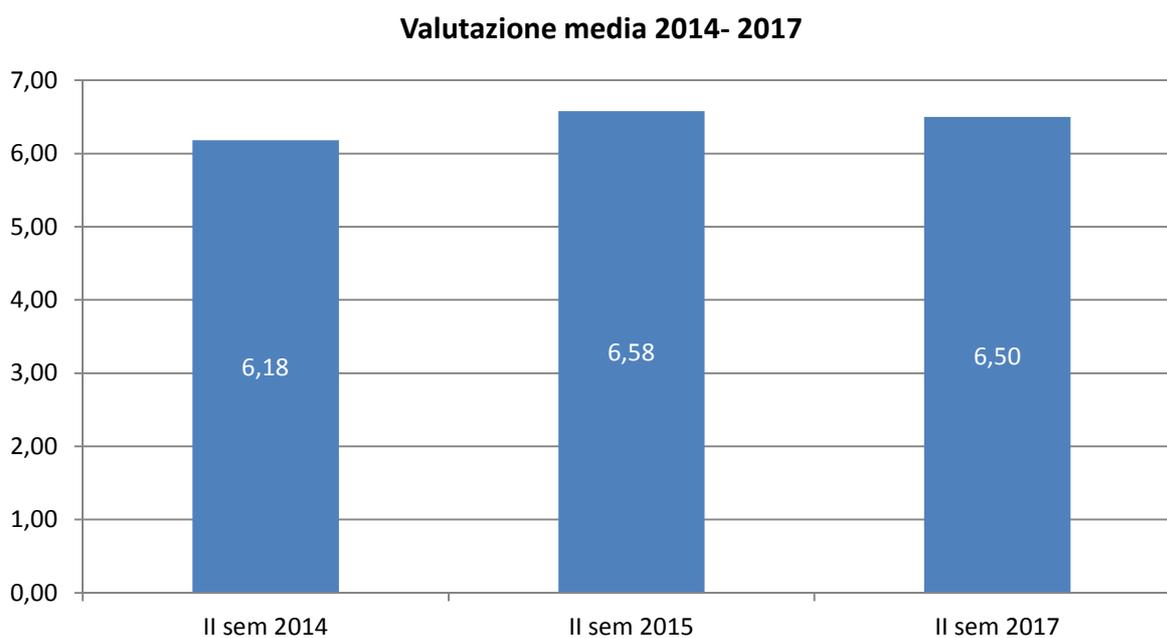


Malattie Genetiche e Cardiovascolari

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



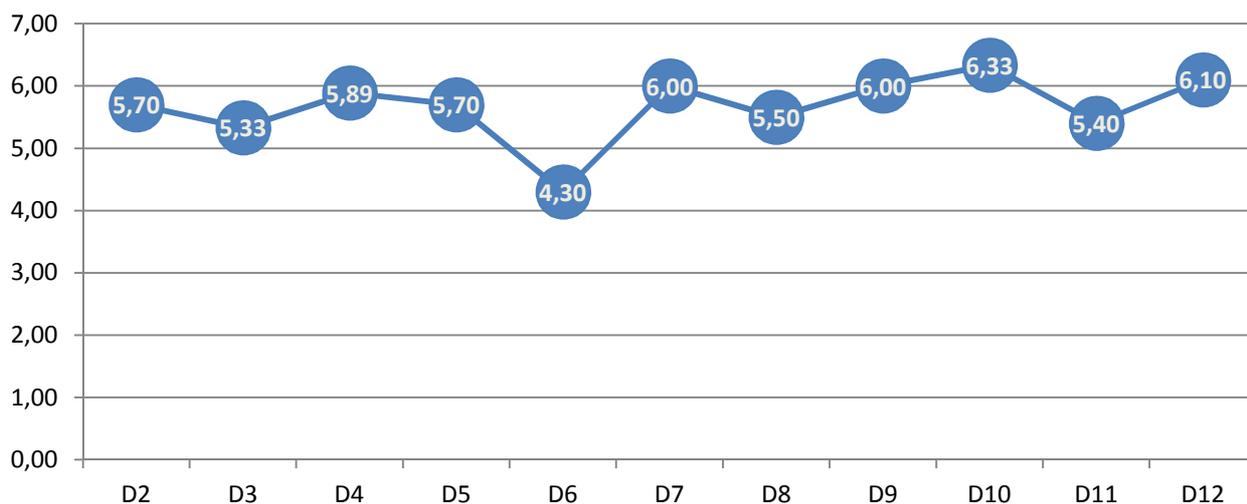
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017



U.O.C. Medicina Generale 3-Malattie Tromboemboliche

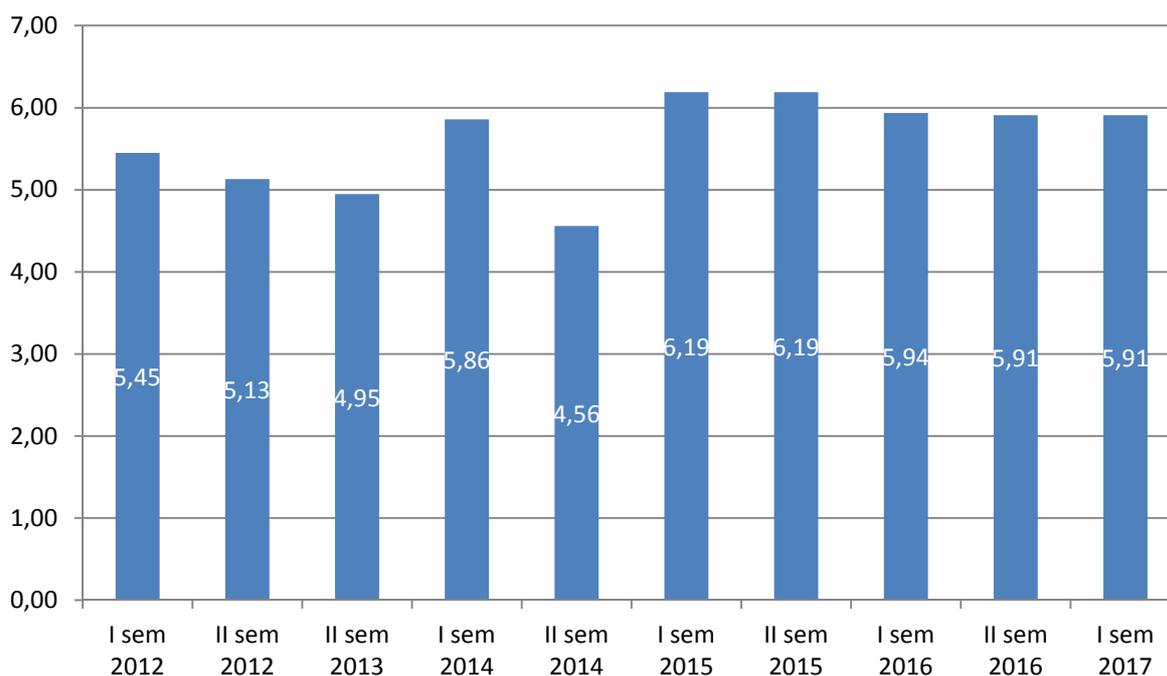
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

Valutazione media 2012-2017

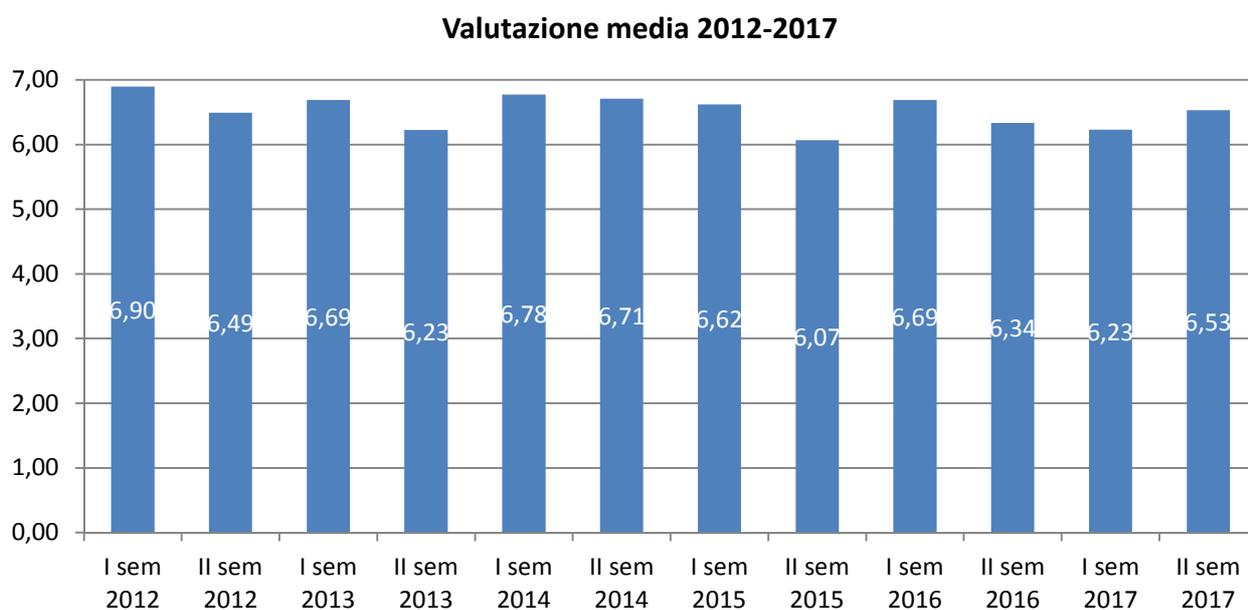


U.O.C. Medicina Generale III – Ecografia Interventistica

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 2012-2017

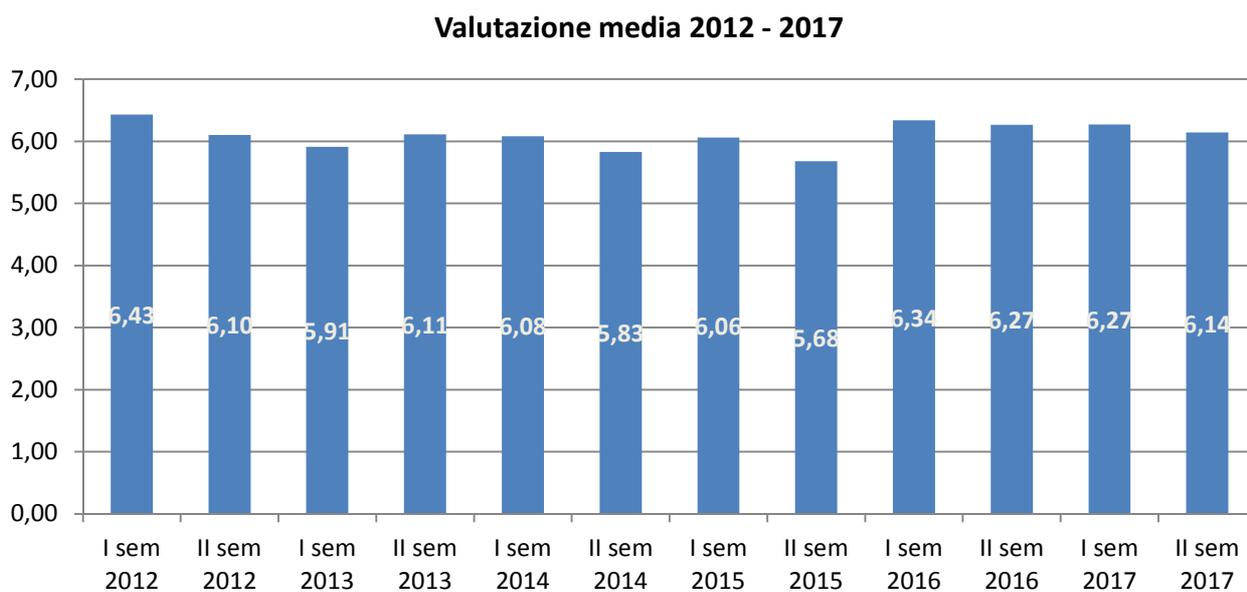


U.O.S. Endoscopia Digestiva

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



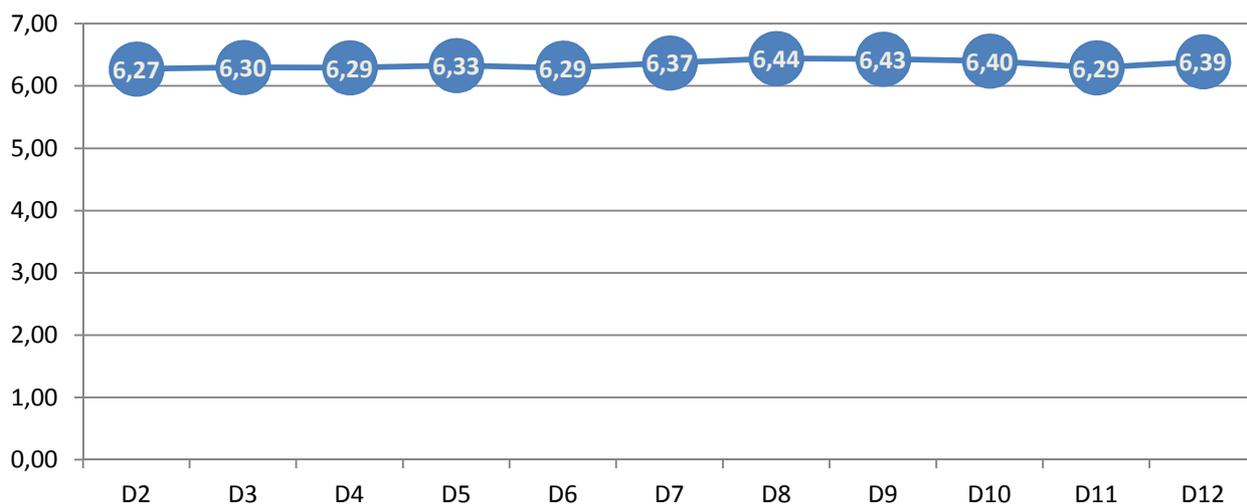
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017



U.O.C. Medicina Nucleare

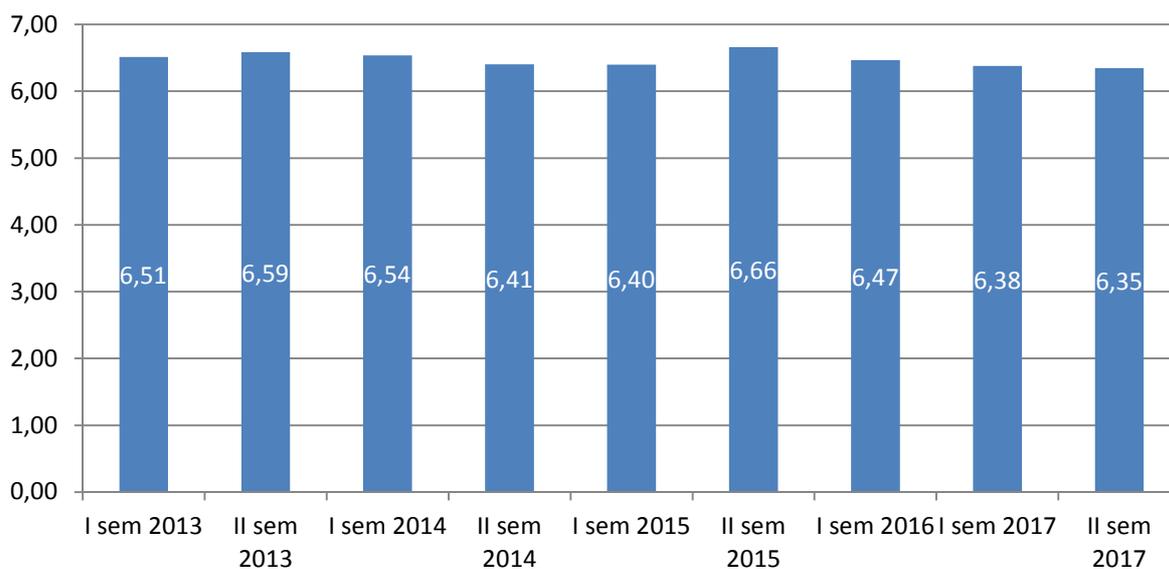
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

Valutazione media 2013-2017

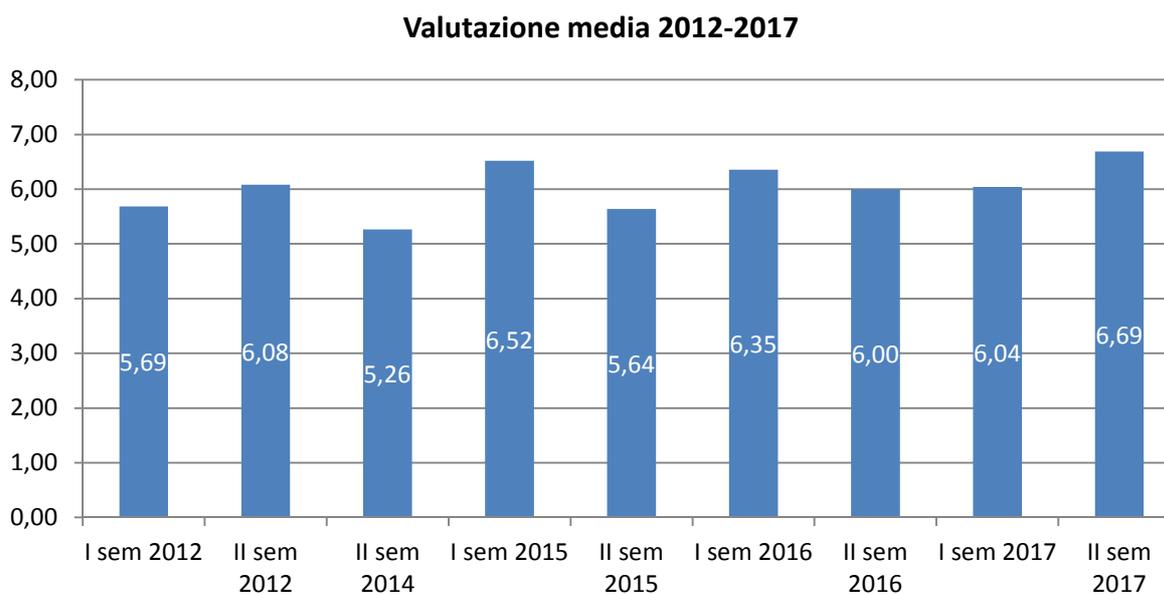


U.O.C. Nefrologia e Dialisi-Trapianto

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



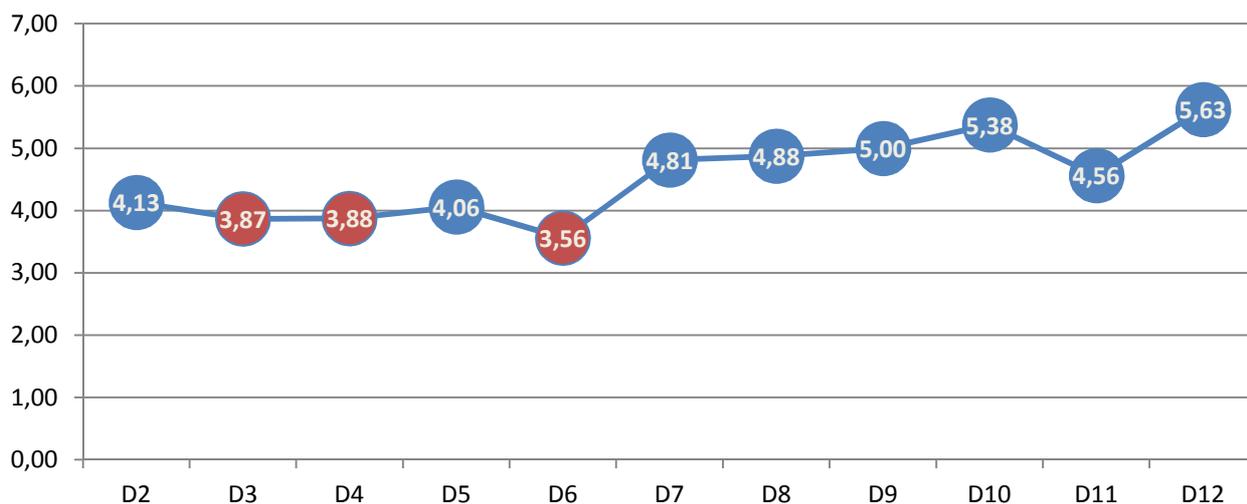
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017



U.O.C. Oculistica

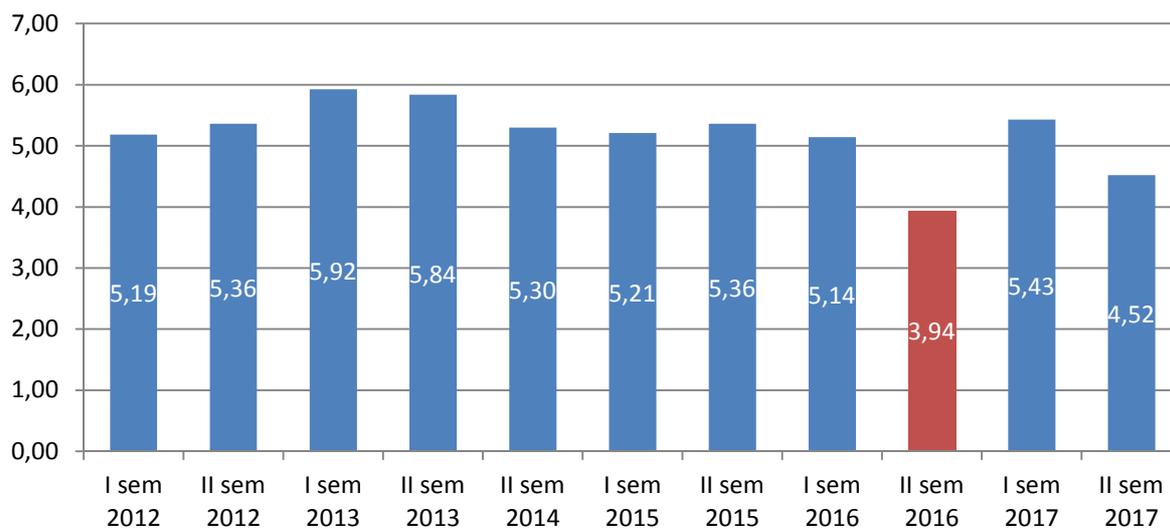
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

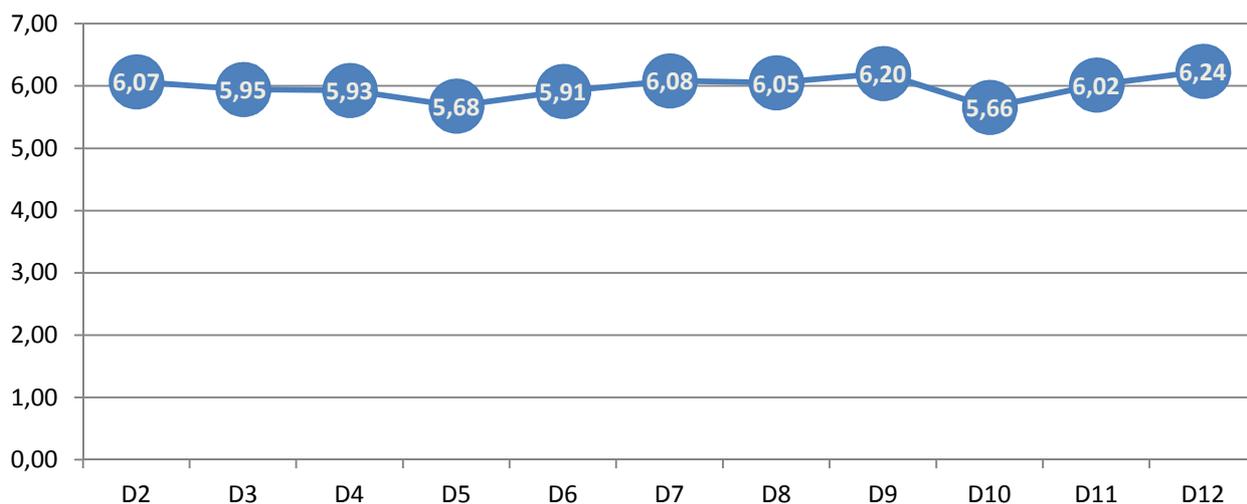
Valutazione media 2012-2017



U.O.C. Odontostomatologia

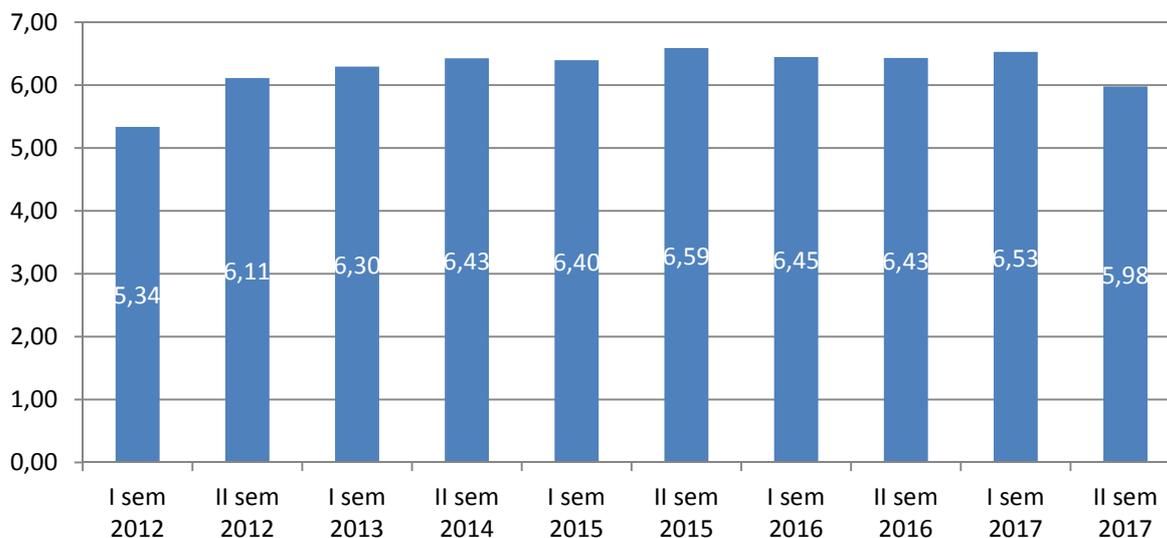
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

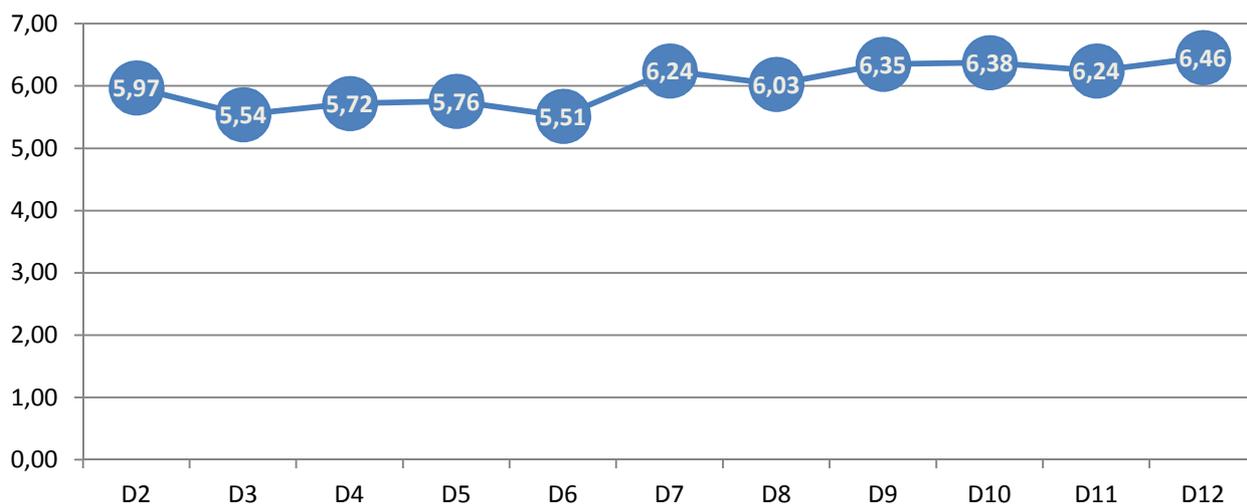
Valutazione media 2012-2017



U.O.C. Oncologia Medica

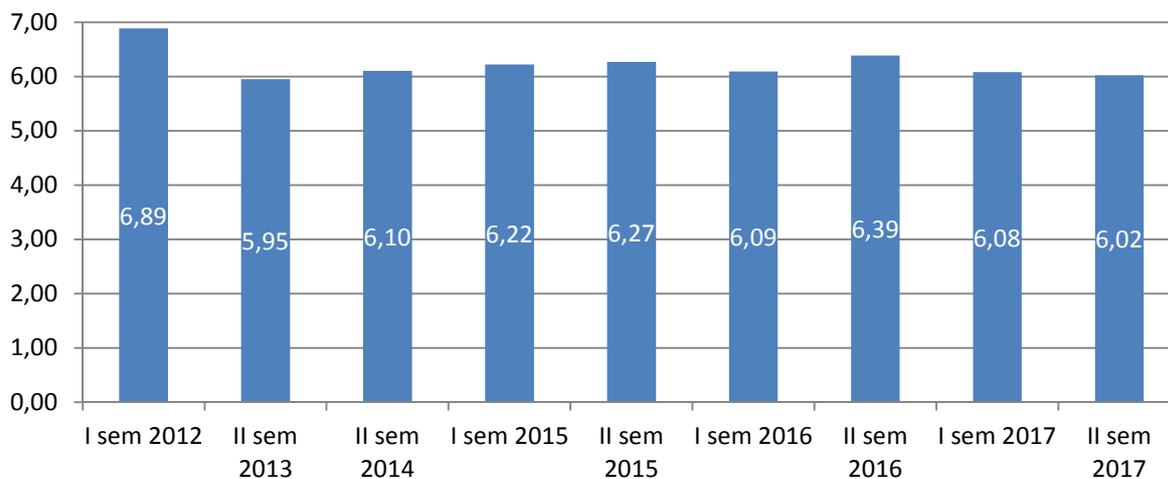
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

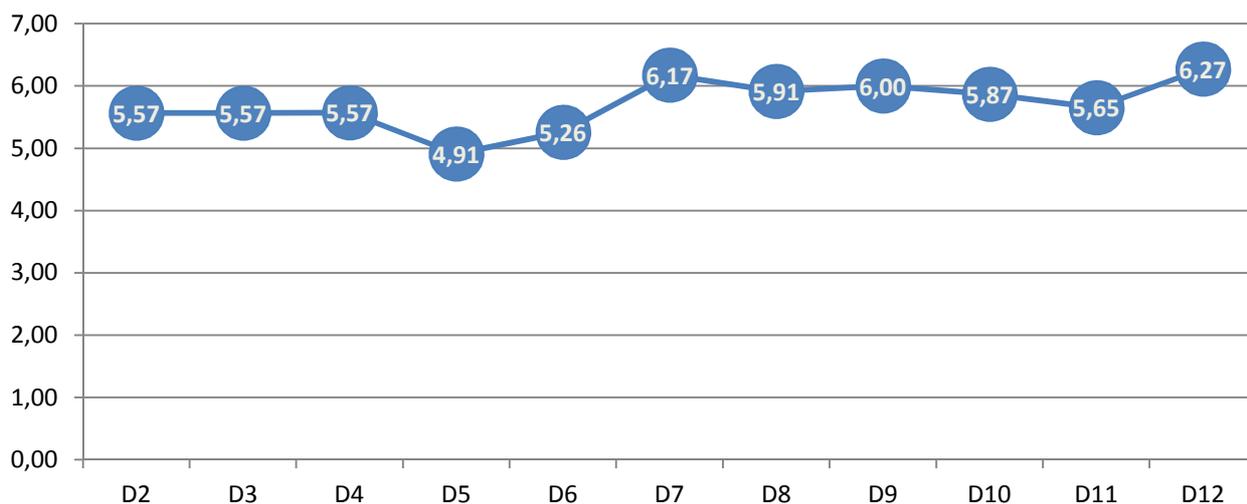
Valutazione media 2012-2017



U.O.C. Ortopedia e Traumatologia

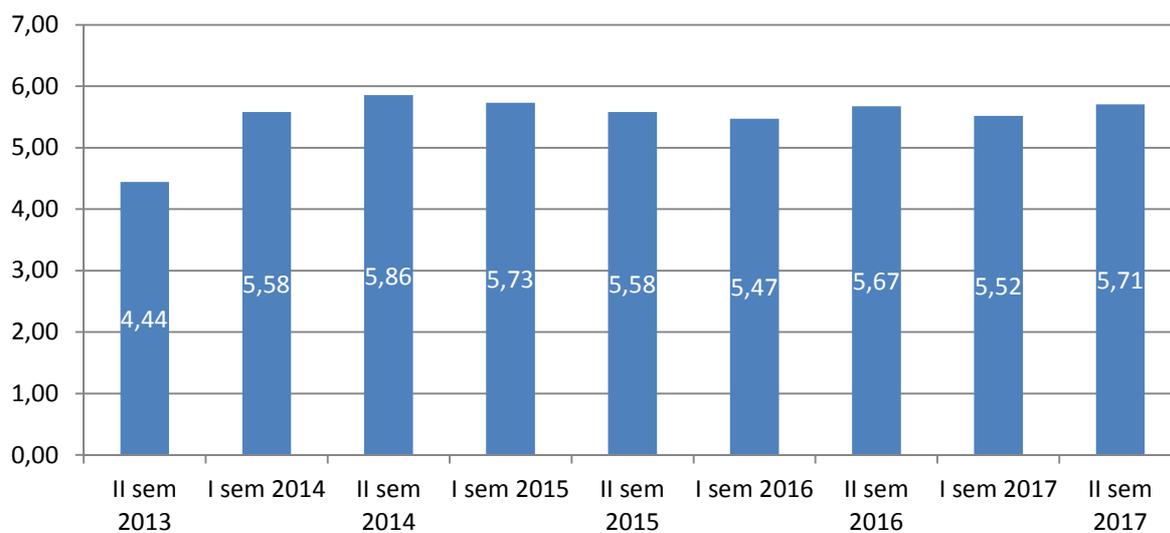
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

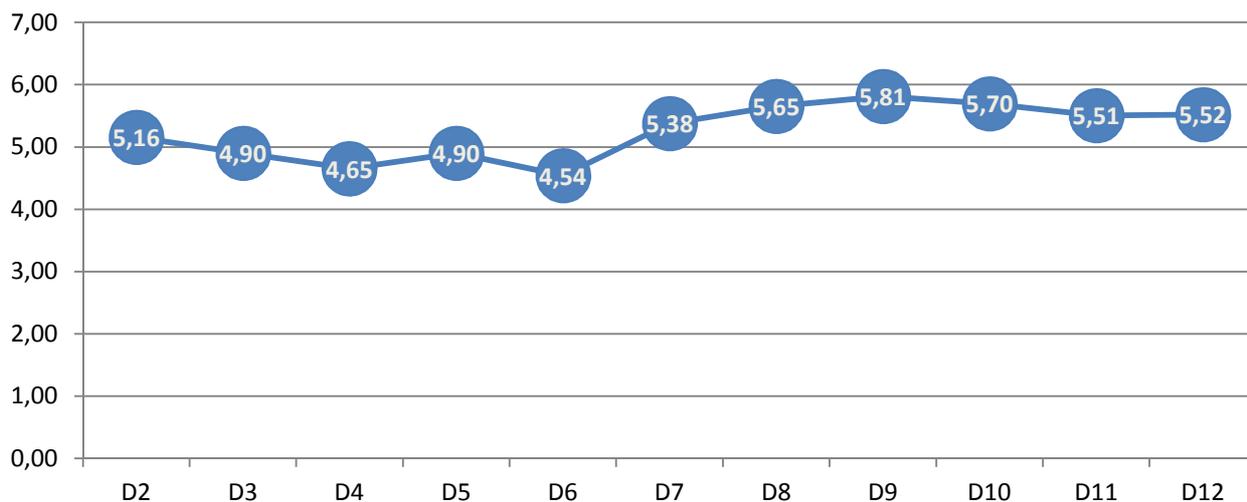
Valutazione media 2013-2017



U.O.C. Ostetricia e Ginecologia

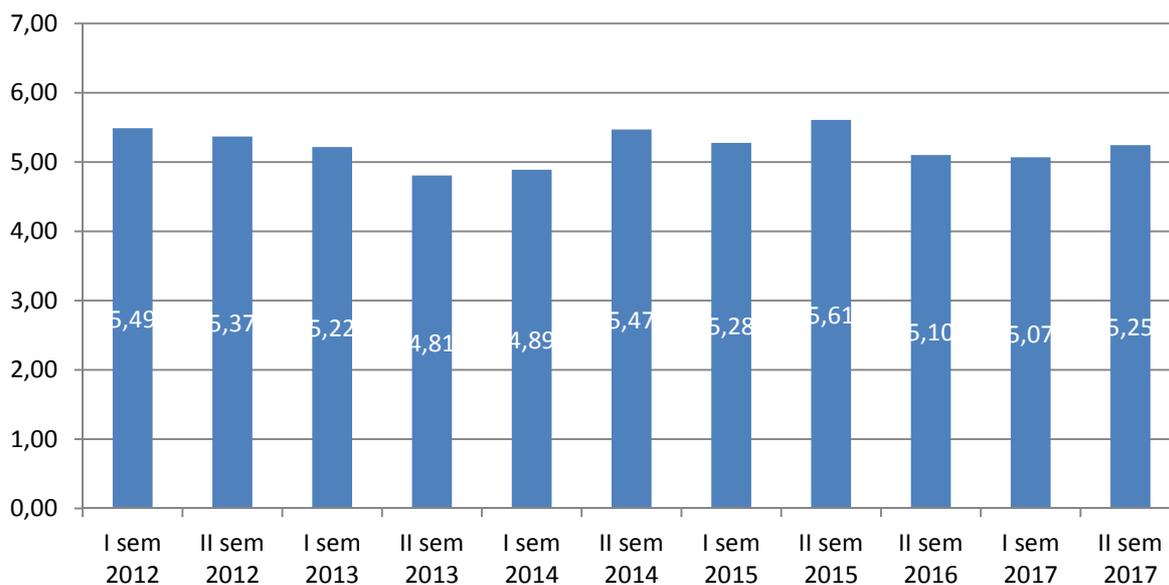
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



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

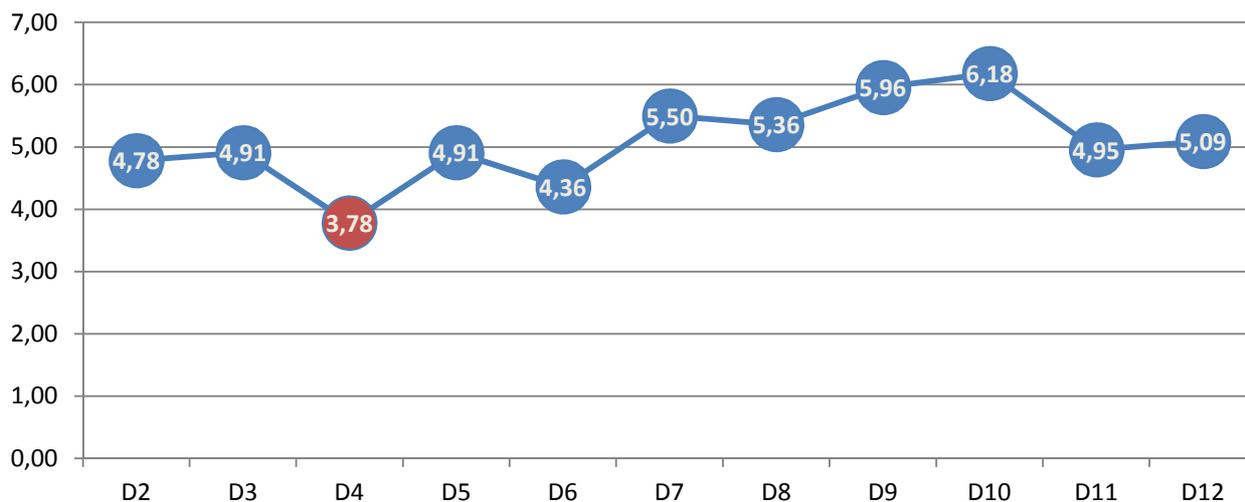
Valutazione media 2012-2017



U.O.S.D. Ostetricia e Ginecologia – Procreazione Medicalmente Assistita (PMA)

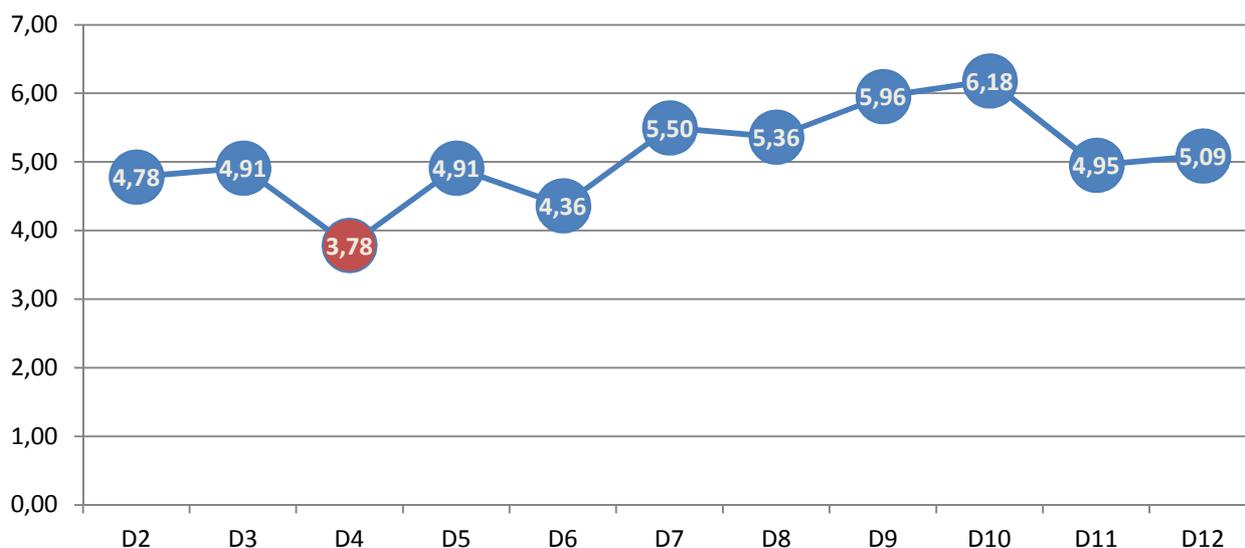
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



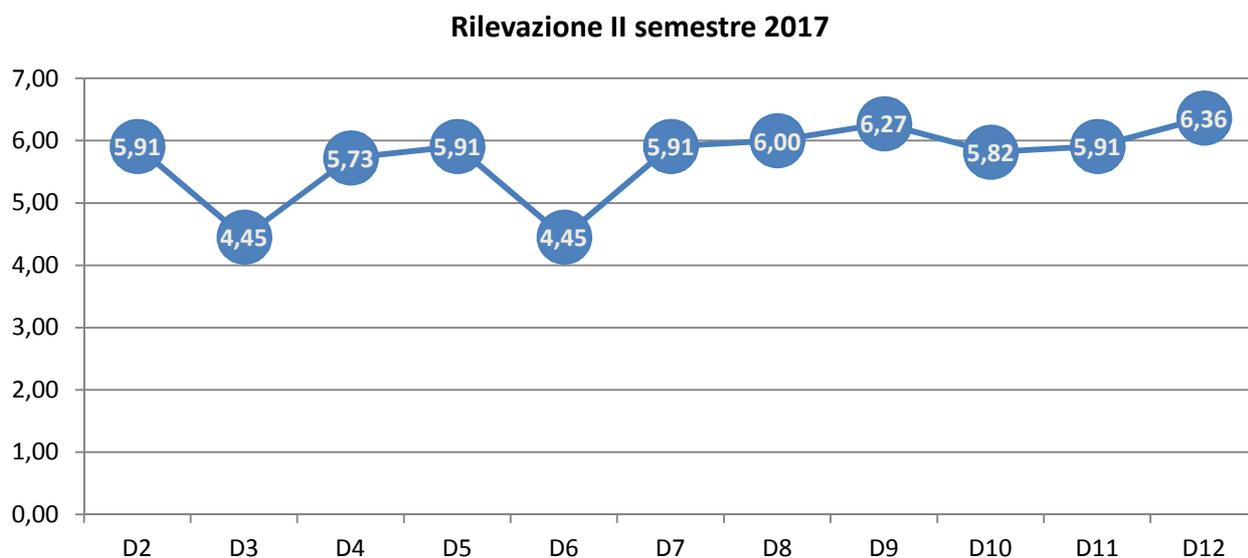
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2017

Rilevazione II semestre 2017

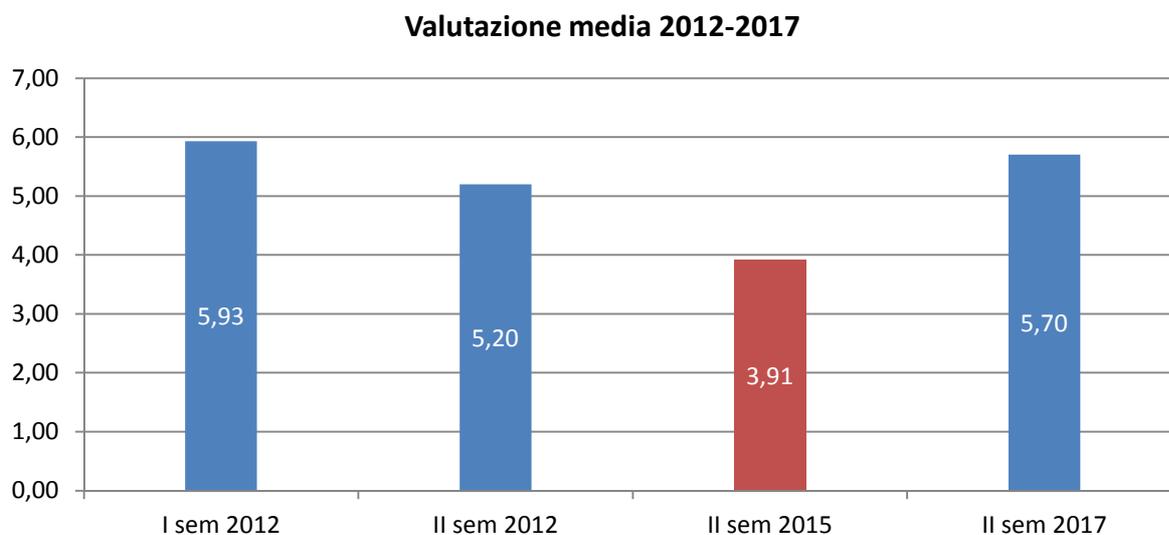


U.O.C. Otorinolaringoiatria

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 2013-2017

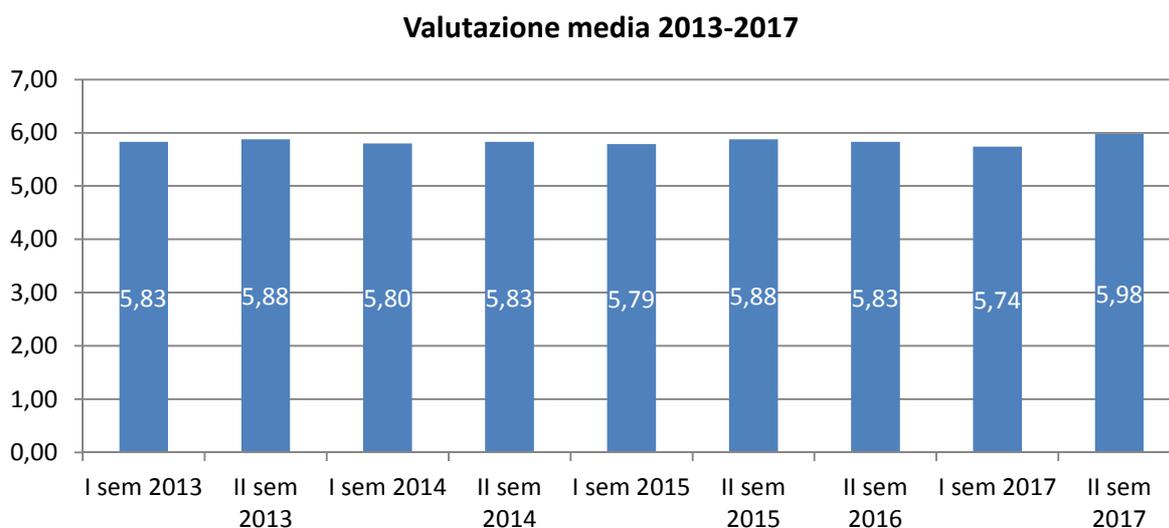


U.O.C. Pediatria - Ambulatori

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

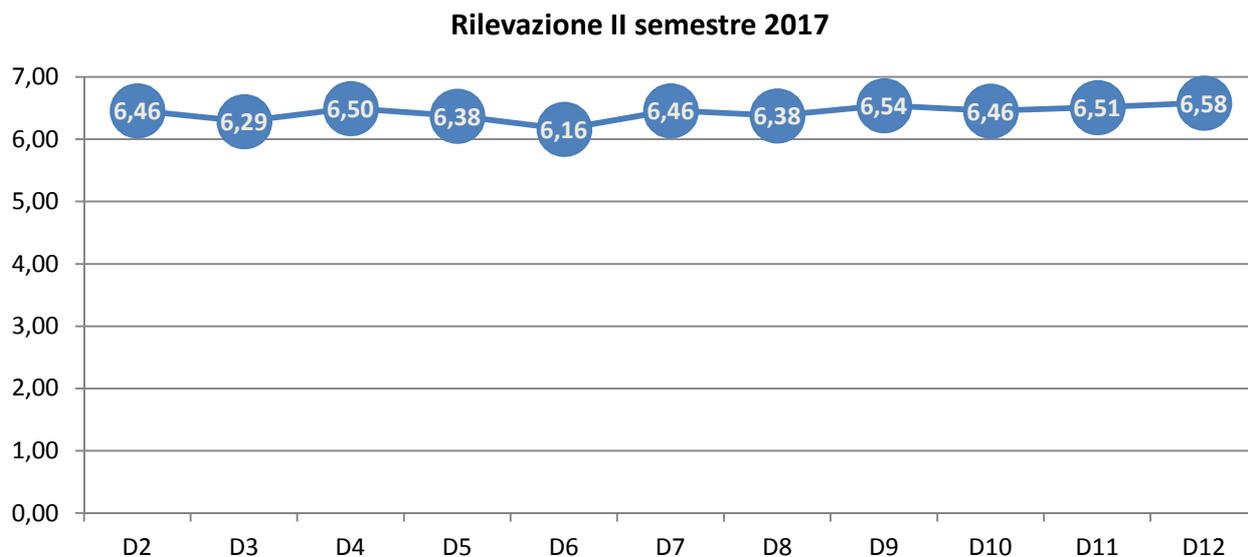


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2017



U.O.C. Pneumologia

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

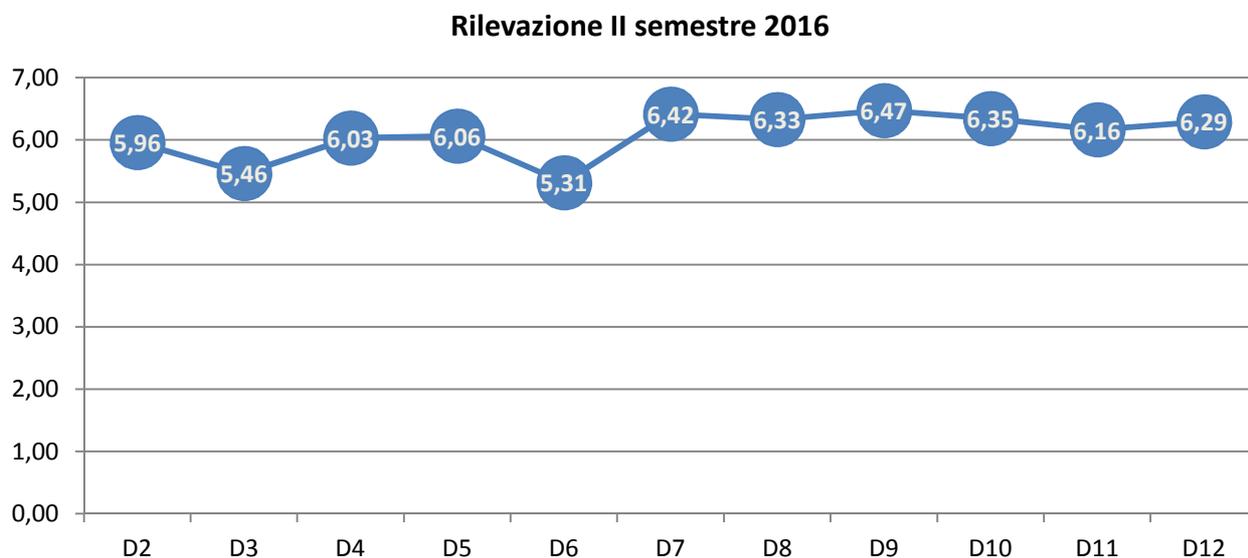


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

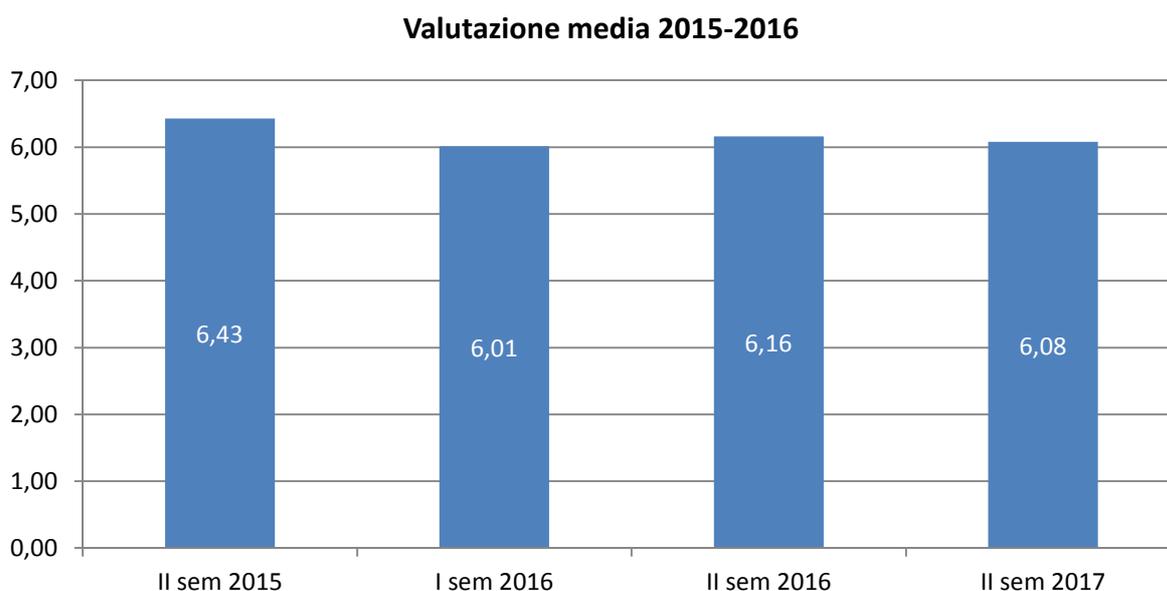


Prericovero Chirurgico

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- 2017

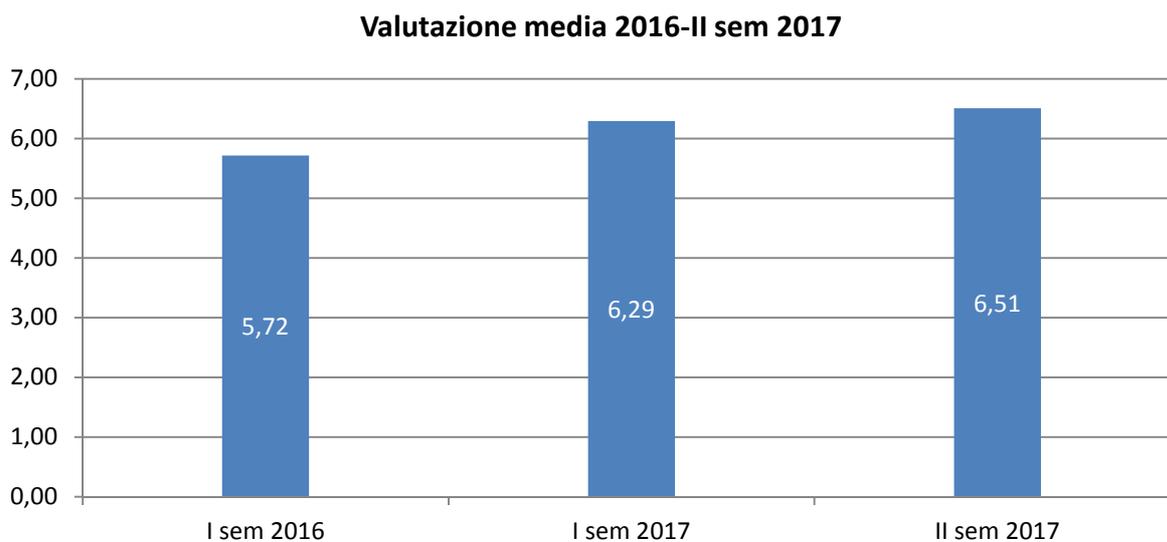


U.O.S.D. Radiologia Diagnostica per Immagini-Senologica

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

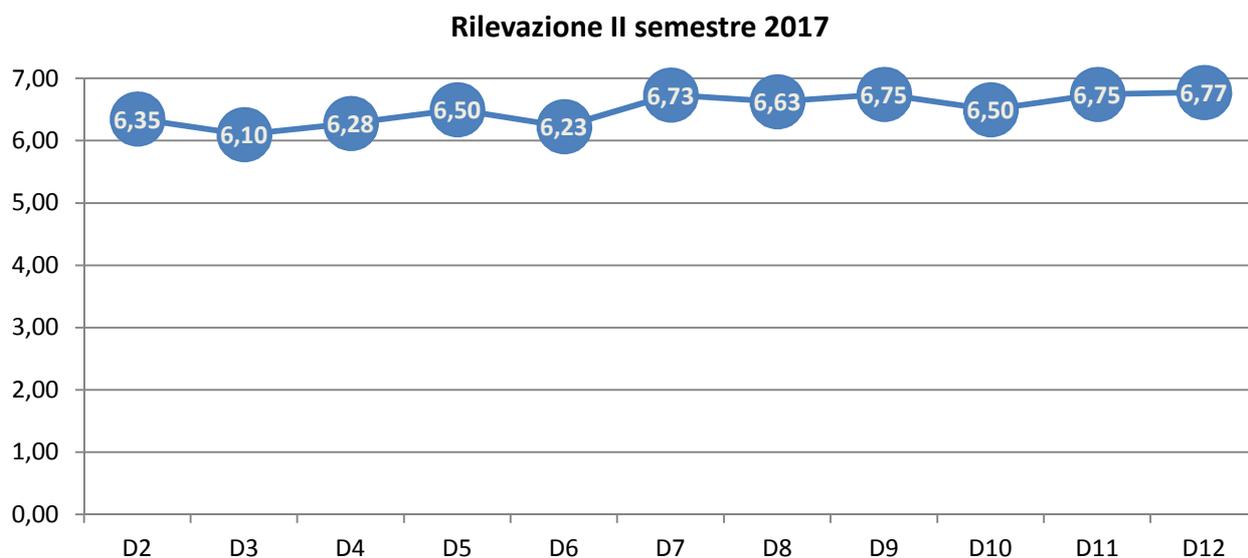


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-2017



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 2012-2017

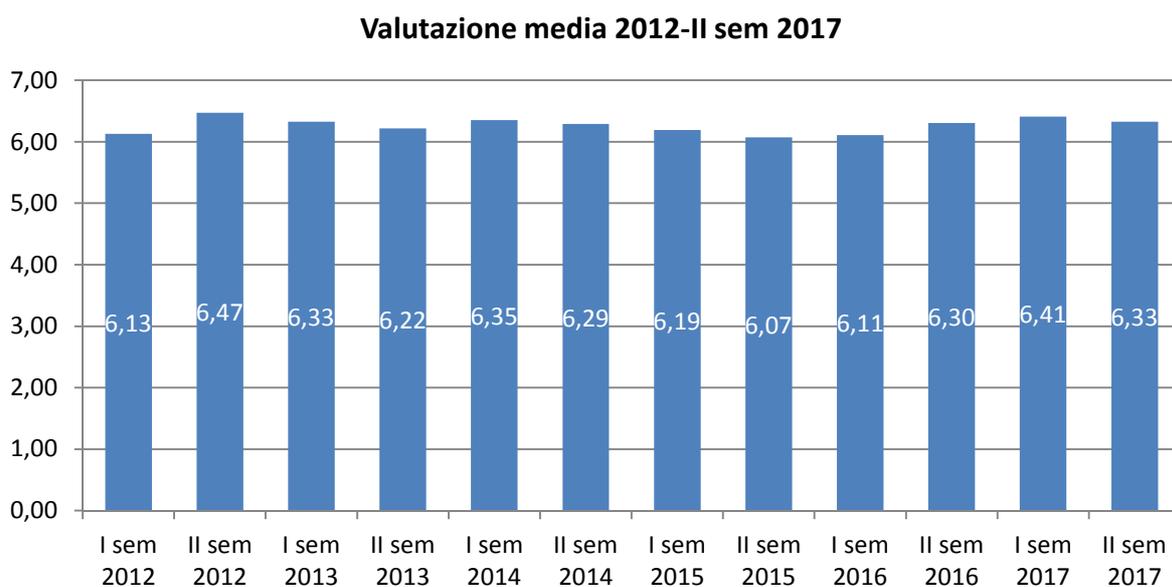


U.O.S.D. Medicina Fisica e Riabilitazione

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

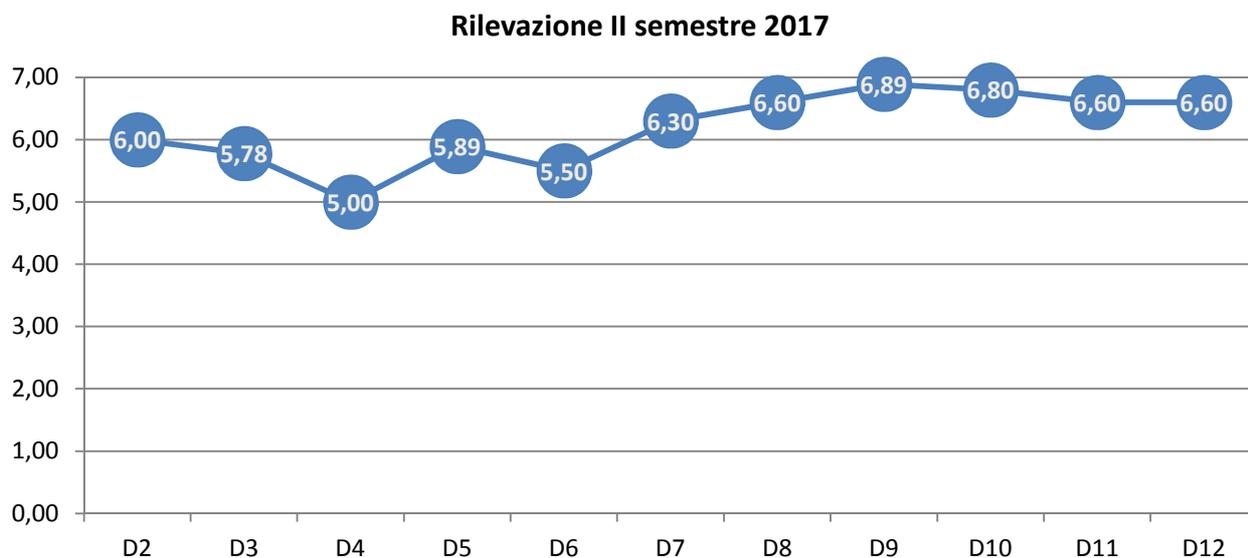


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

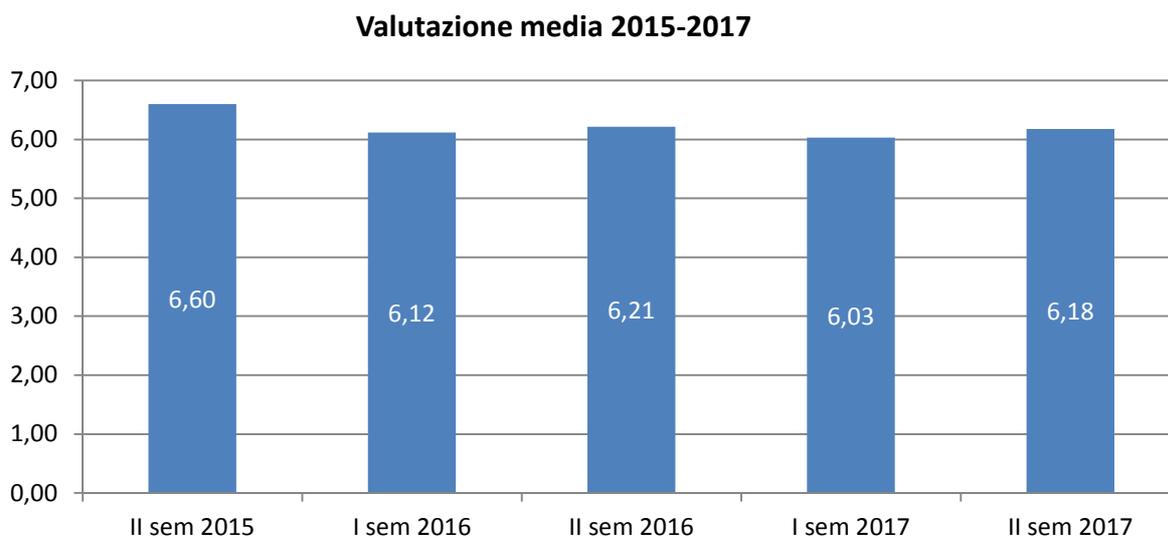


U.O.S.D. Anestesia e Rianimazione - Terapia del dolore

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 2015-2017

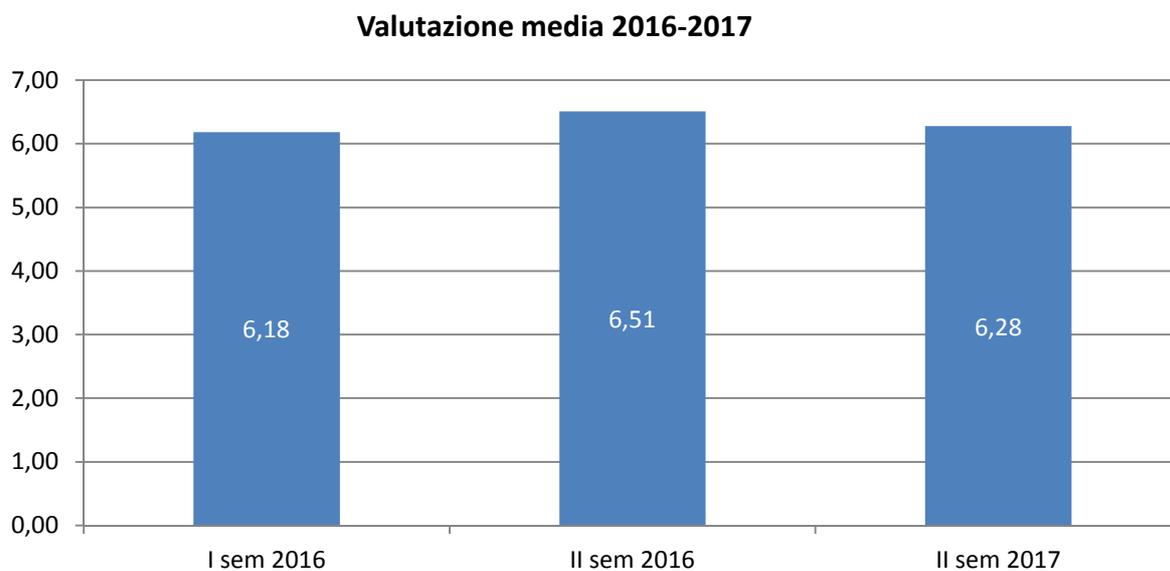


Ambulatorio di Vulnologia Vascolare

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 2015-2017



AREA DEGENZA: analisi dei dati raccolti

Stratificazione del campione

Relativamente all'**Area Degenza Ordinaria/DH**, sono stati raccolti 996 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	497
M	436
Non dichiarato	63

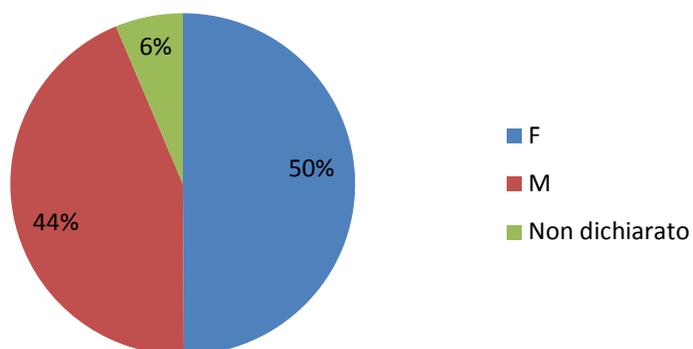


Figura 17: Distribuzione percentuale del campione per genere (Area Degenza/DH).

- Stratificazione del campione per età

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	25	2,51%
20-29	46	4,62%
30-39	92	9,24%
40-49	140	14,06%
50-59	148	14,86%
60-69	172	17,27%
70-79	159	15,96%
80-89	78	7,83%
>90	15	1,51%
Non dichiarato	121	12,15%

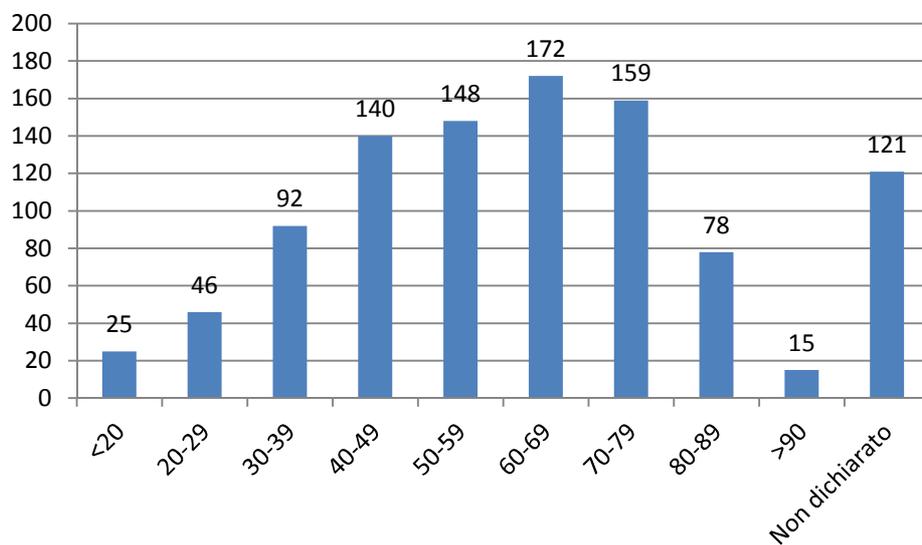


Figura 18: Distribuzione del campione (Area Degenza/DH) per età.

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

Scolarità	N. questionari consegnati
Nessuna	27
Scuola obbligo	351
Scuola superiore	387
Laurea	139
Non dichiarato	92

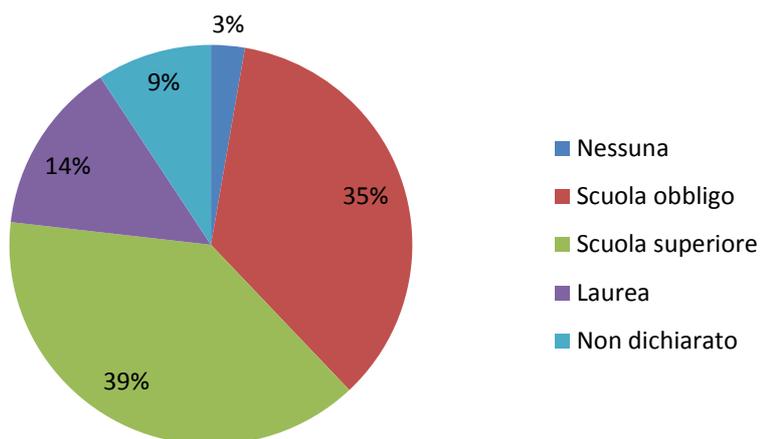


Figura 19: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.

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

Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	844
Europea	36
Extraeuropea	16
Non dichiarato	100

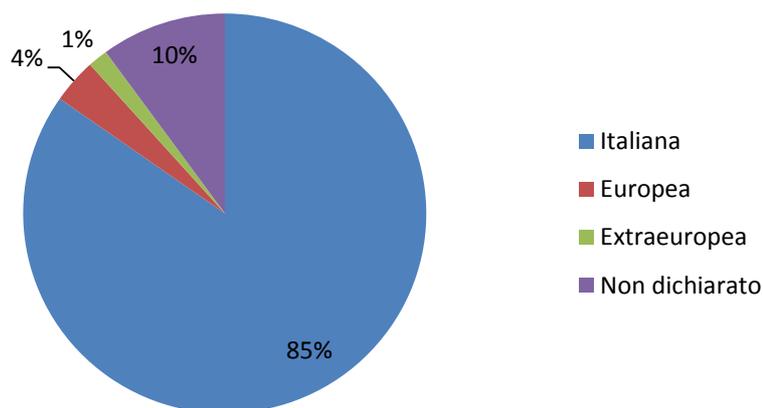


Figura 20: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per nazionalità.

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	230
Programmato	412
Ricovero DH	206
Non dichiarato	148

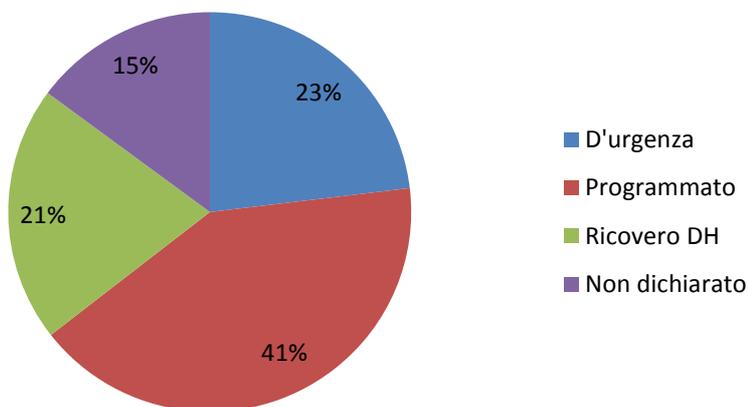


Figura 21: Distribuzione percentuale della modalità di ricovero dell'utente (Area Degenza/DH).

Risultati del questionario per item

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

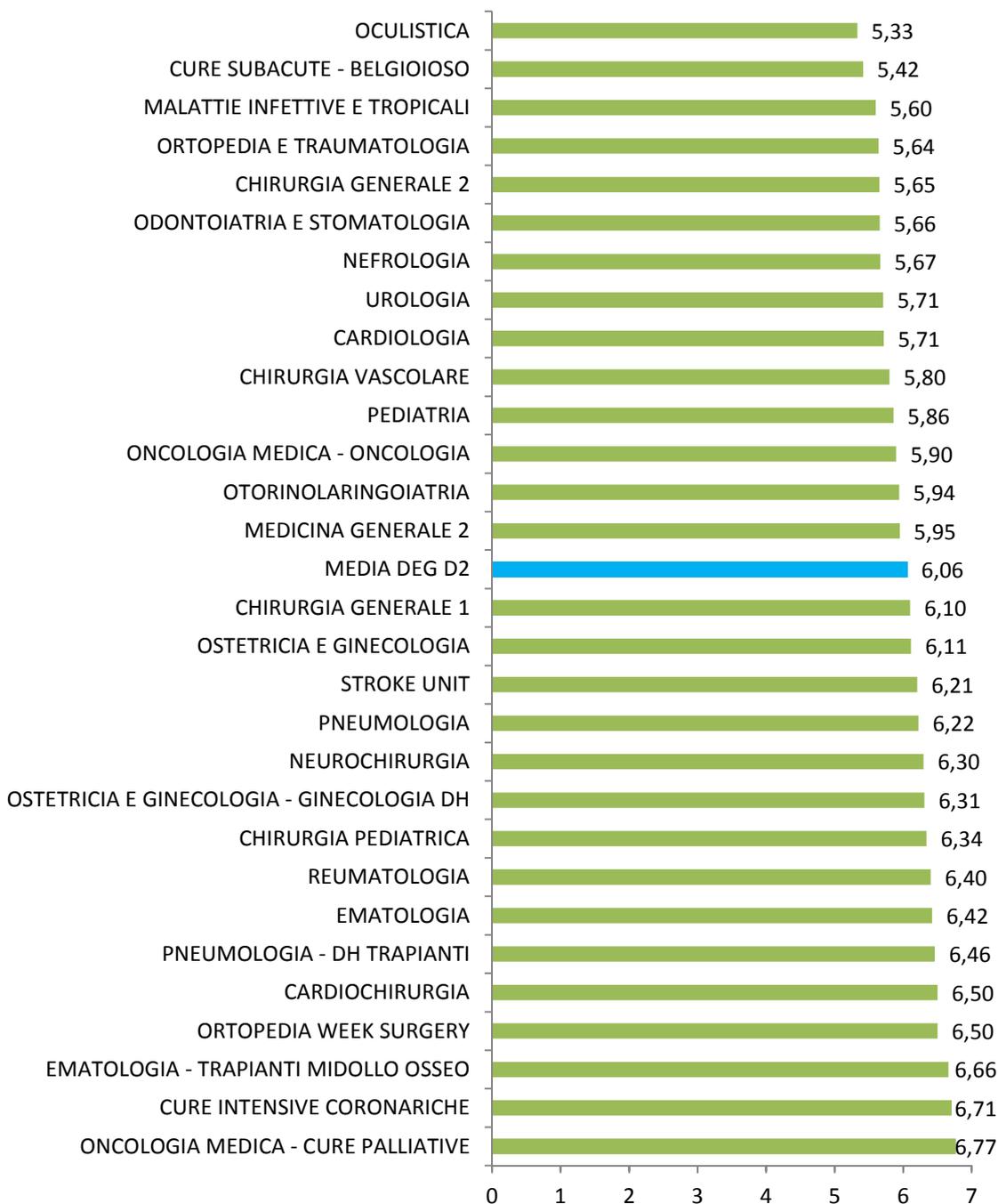


Figura 22: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

- **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).

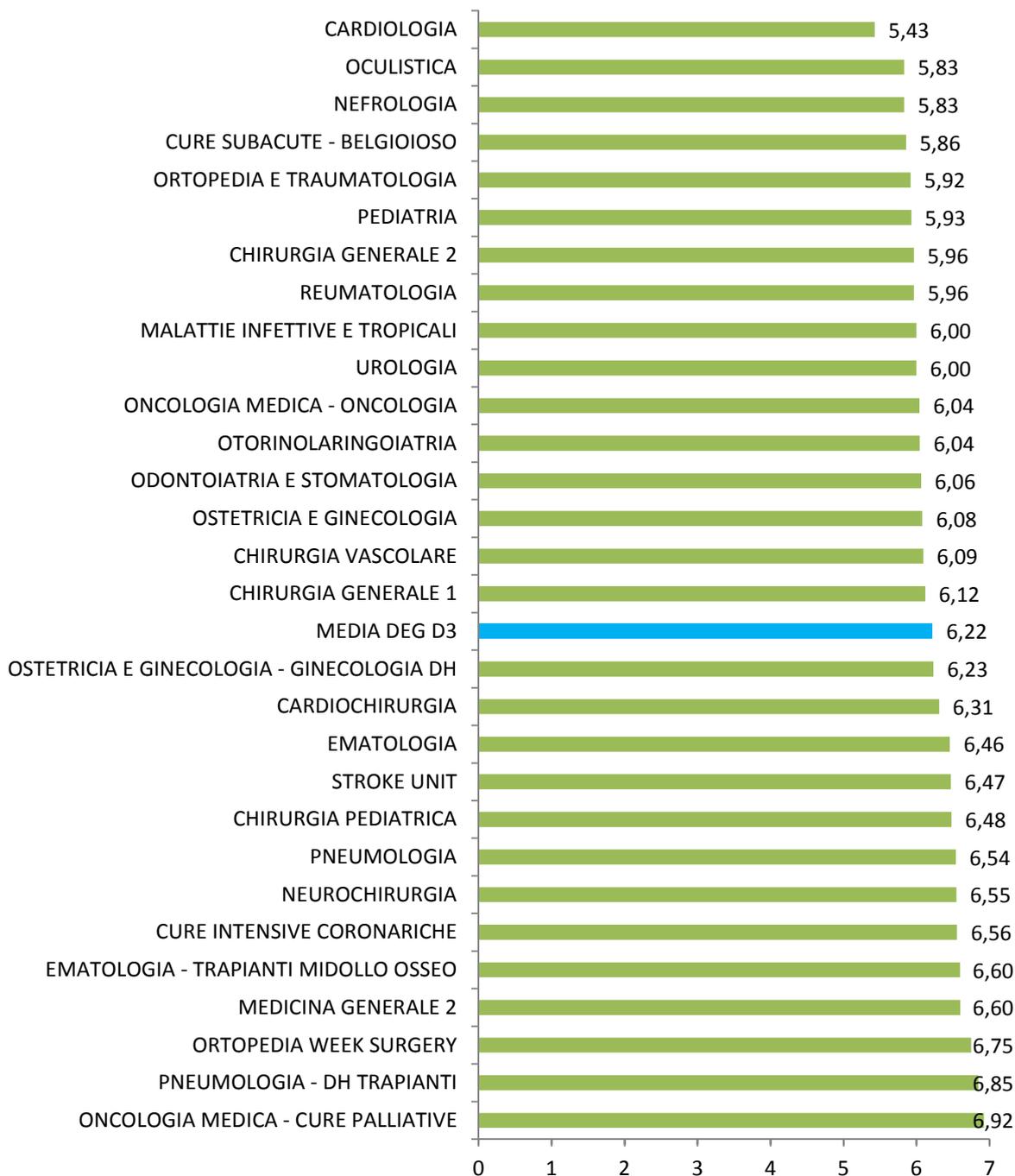


Figura 23: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'accoglienza ed alle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili delle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

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

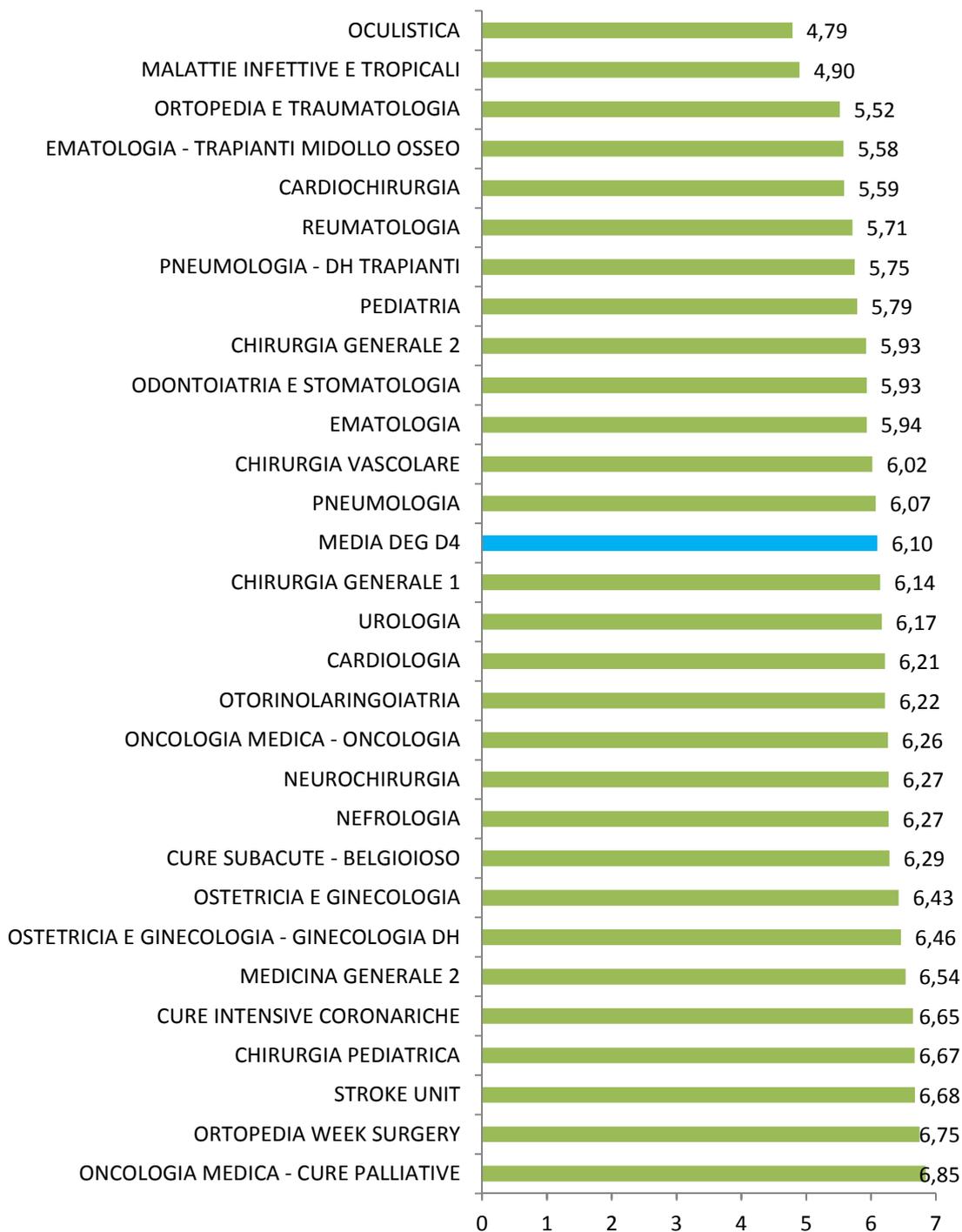


Figura 24: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito agli aspetti strutturali ed alberghieri (Area Degenza/DH).

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

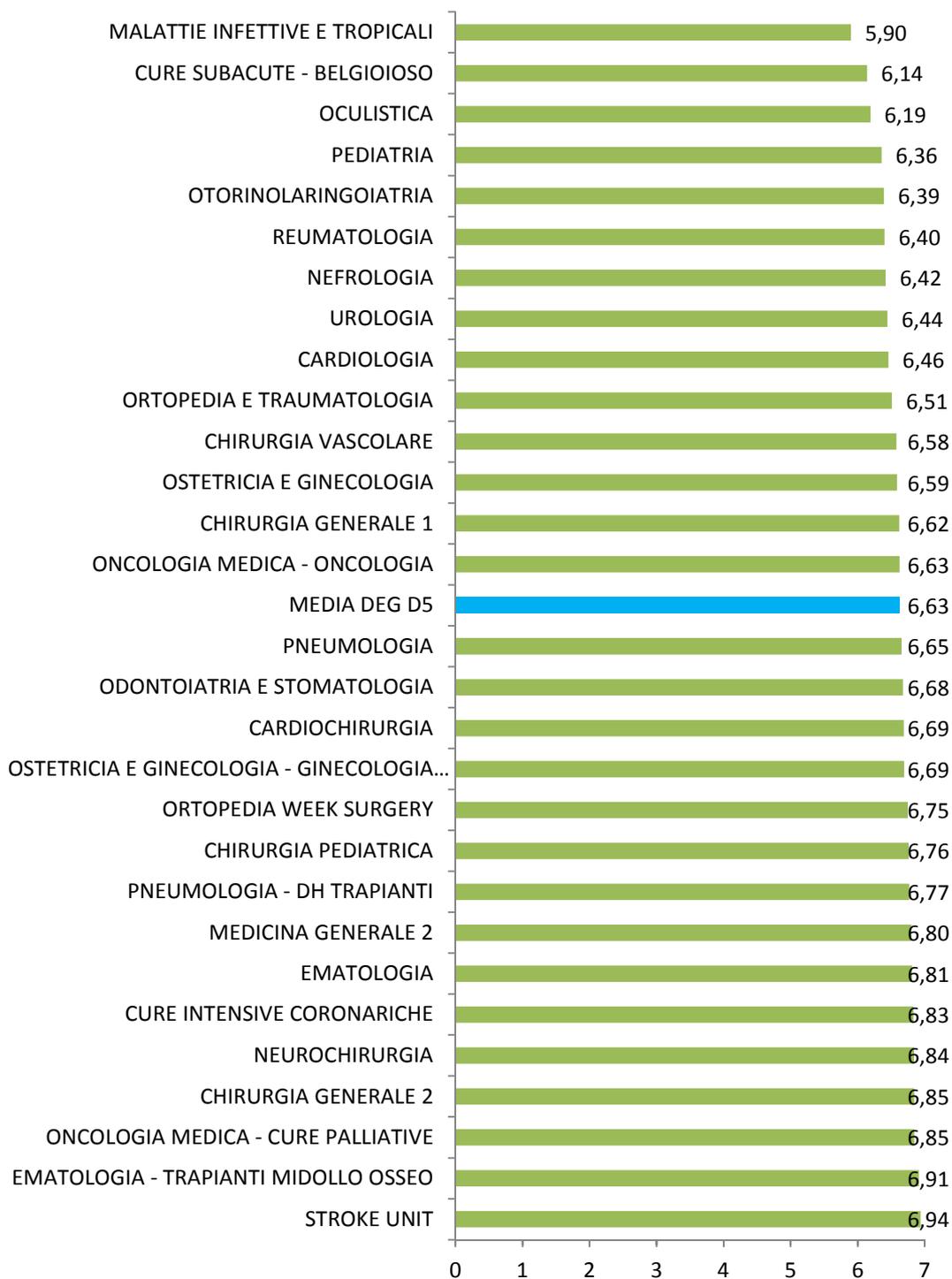


Figura 25: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).

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

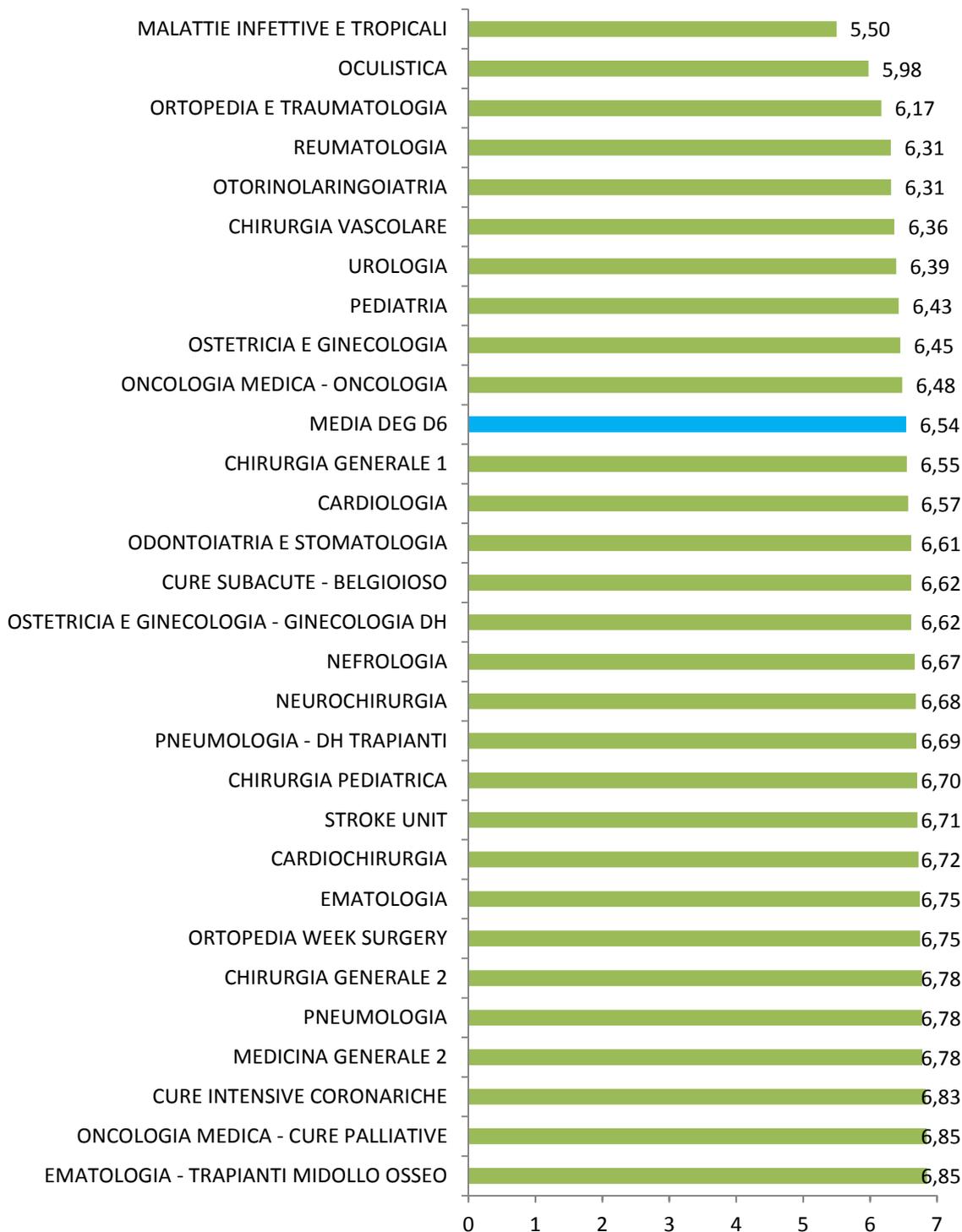


Figura 26: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale medico (Area Degenza/DH).

• **D7** Cure a Lei prestate

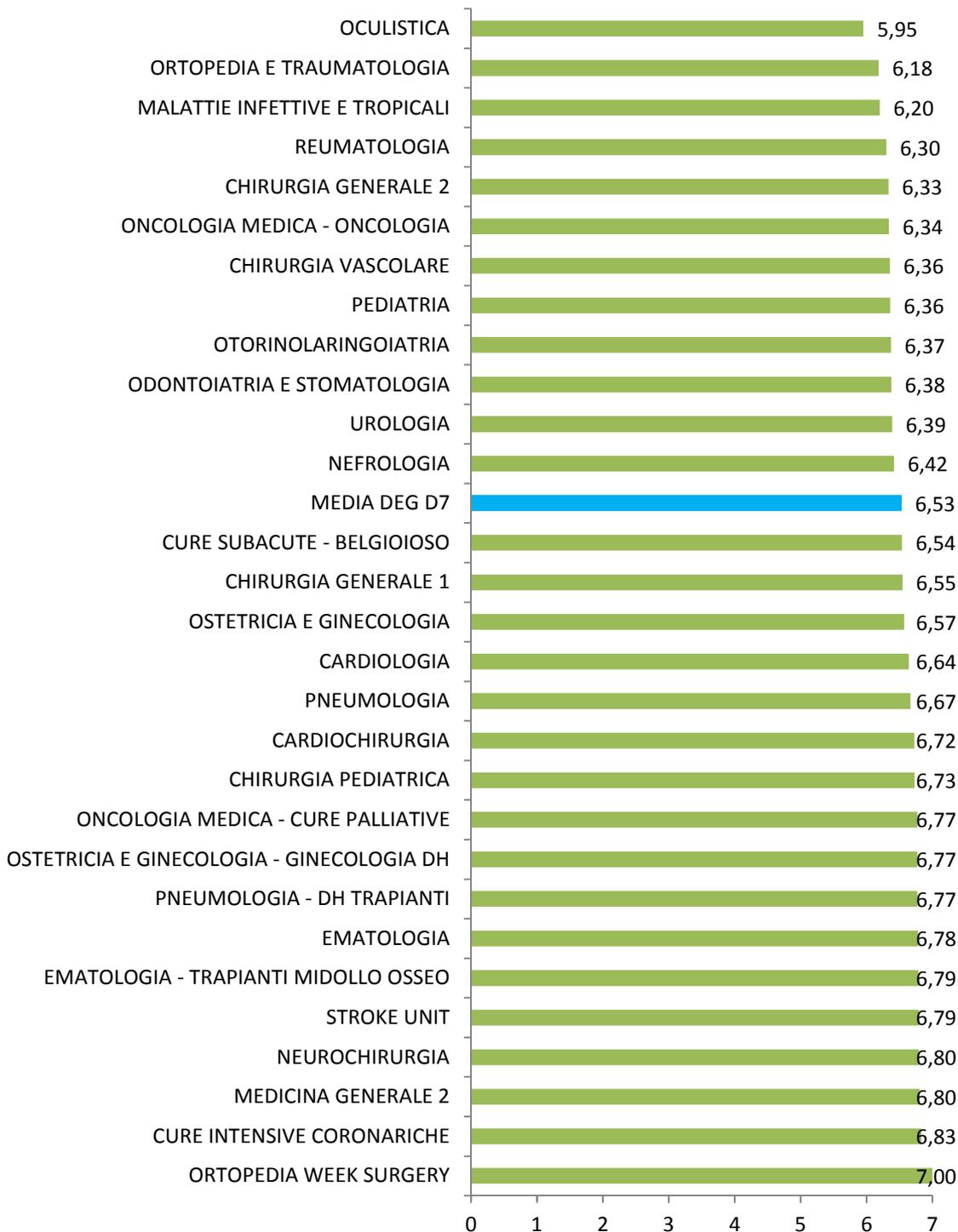


Figura 27: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH).

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

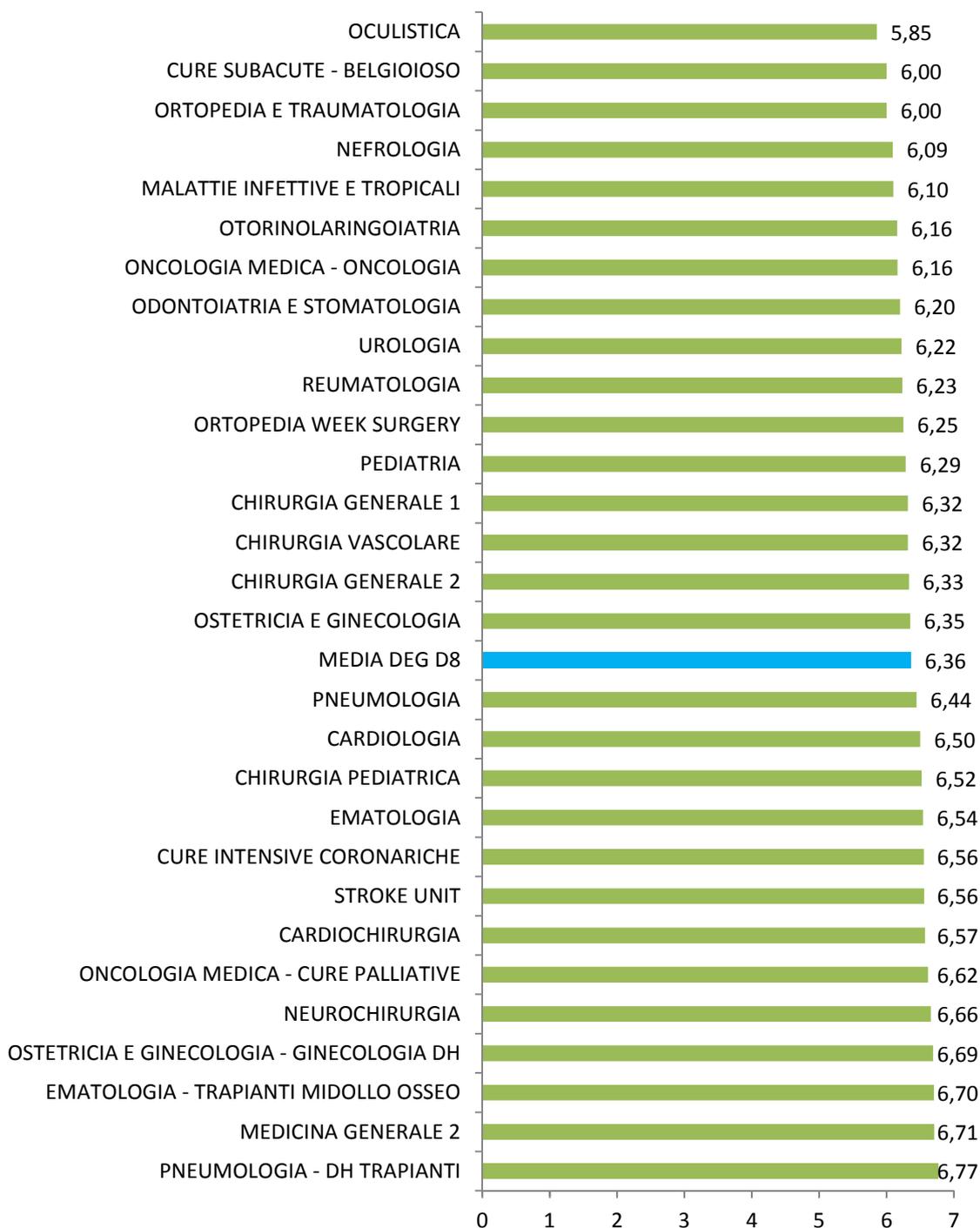


Figura 28: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate (Area Degenza/DH).

- **D9** Rispetto della riservatezza personale.

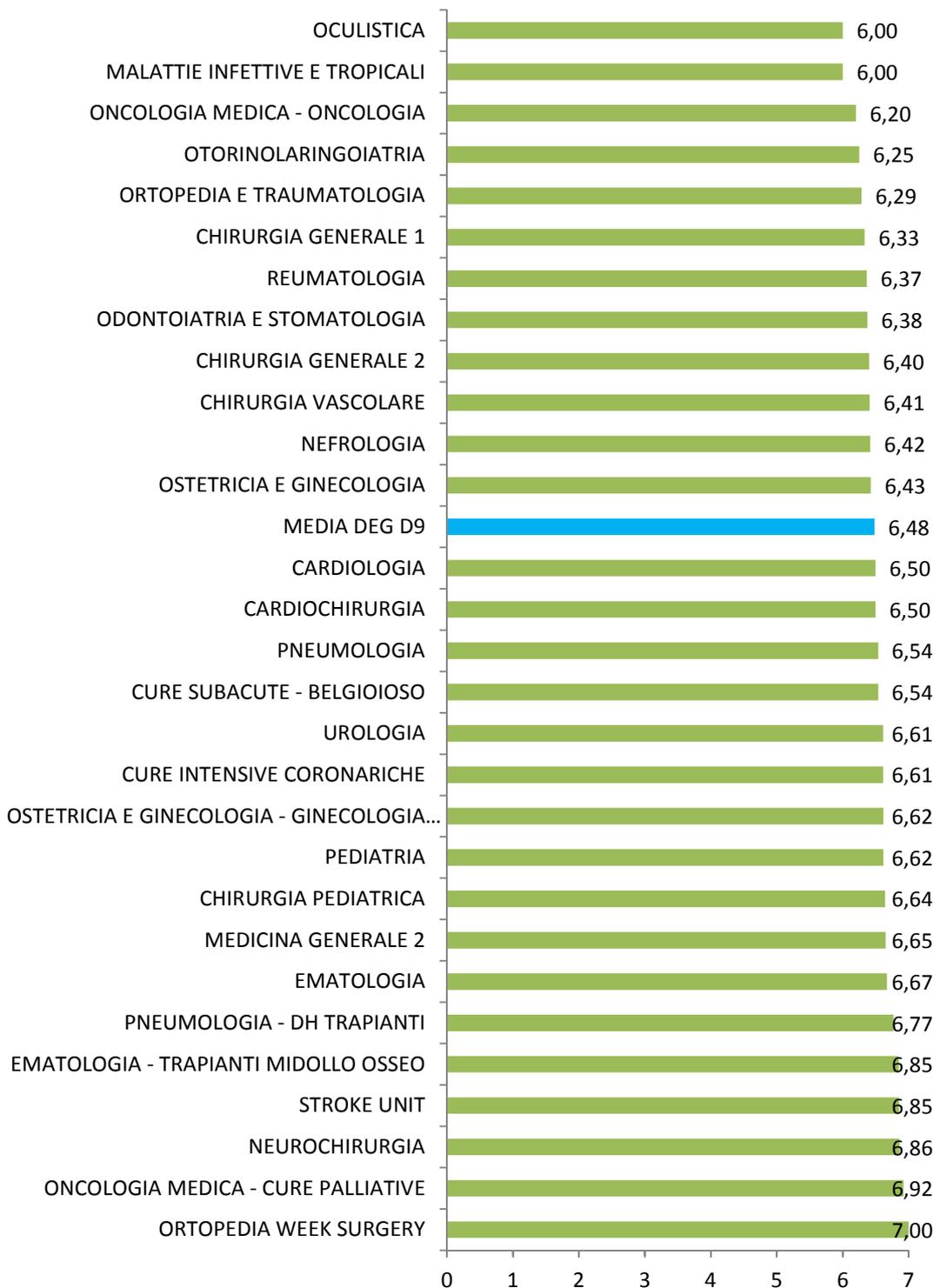


Figura 29: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).

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

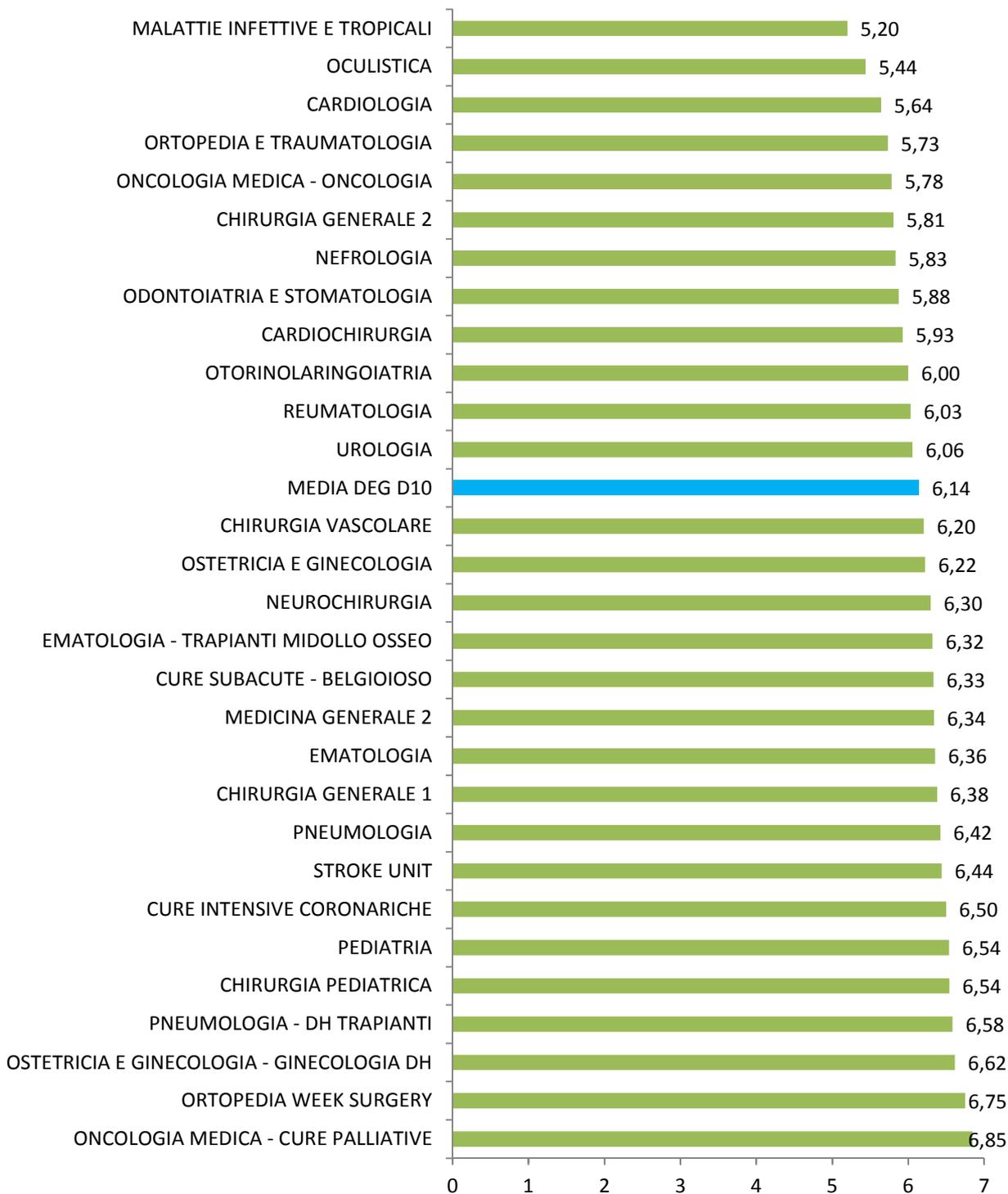


Figura 30: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

- **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).

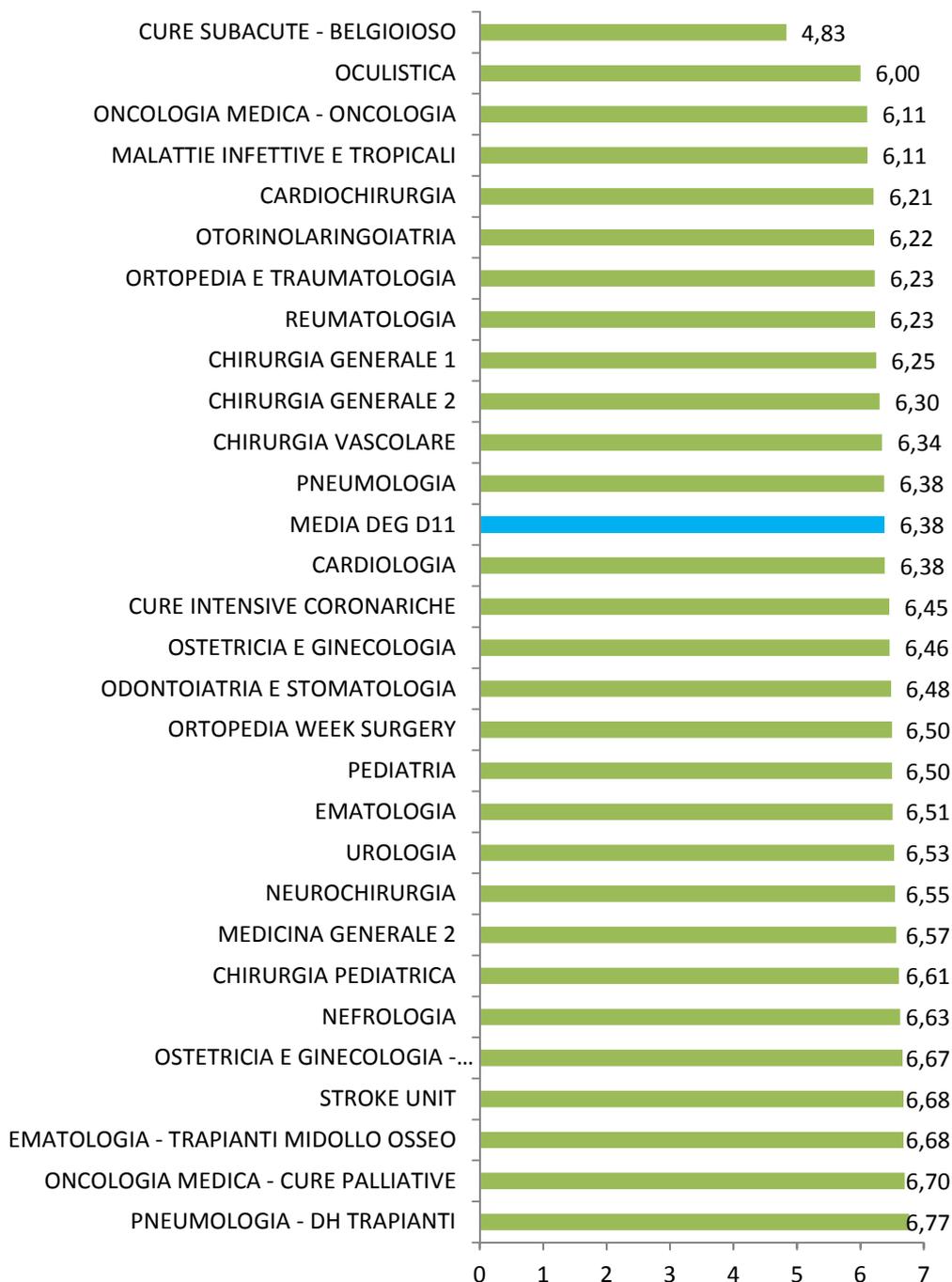


Figura 31: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH).

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

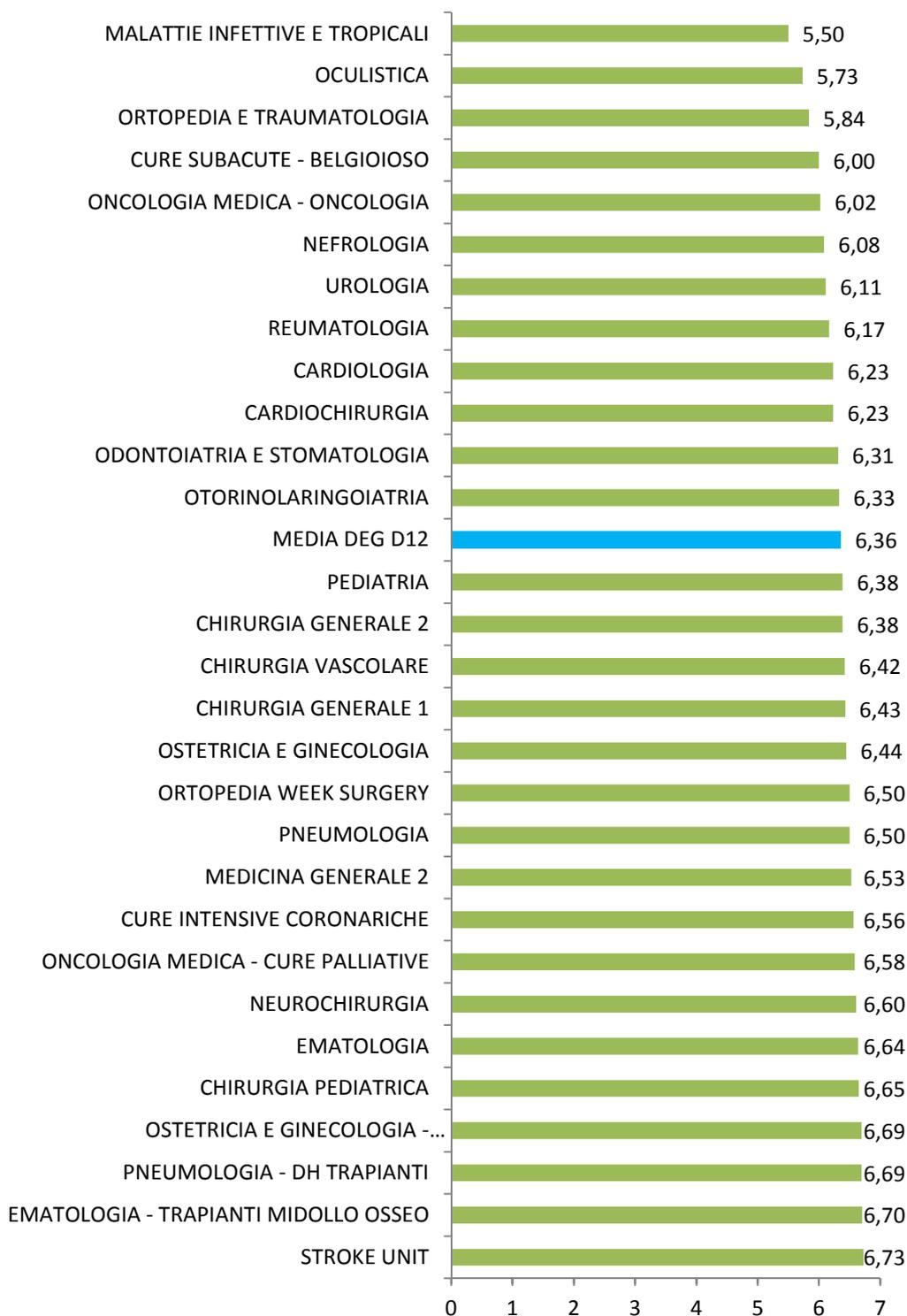


Figura 32: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessivo dell'utente, in merito alla propria esperienza di ricovero (Area Degenza/DH).

• **D13 Consiglierebbe ad altri questa struttura?**

- 1 Assolutamente no - 2 No - 3 Forse no - 4 Né sì né no
 5 Sì con qualche riserva - 6 Sì - 7 Certamente sì

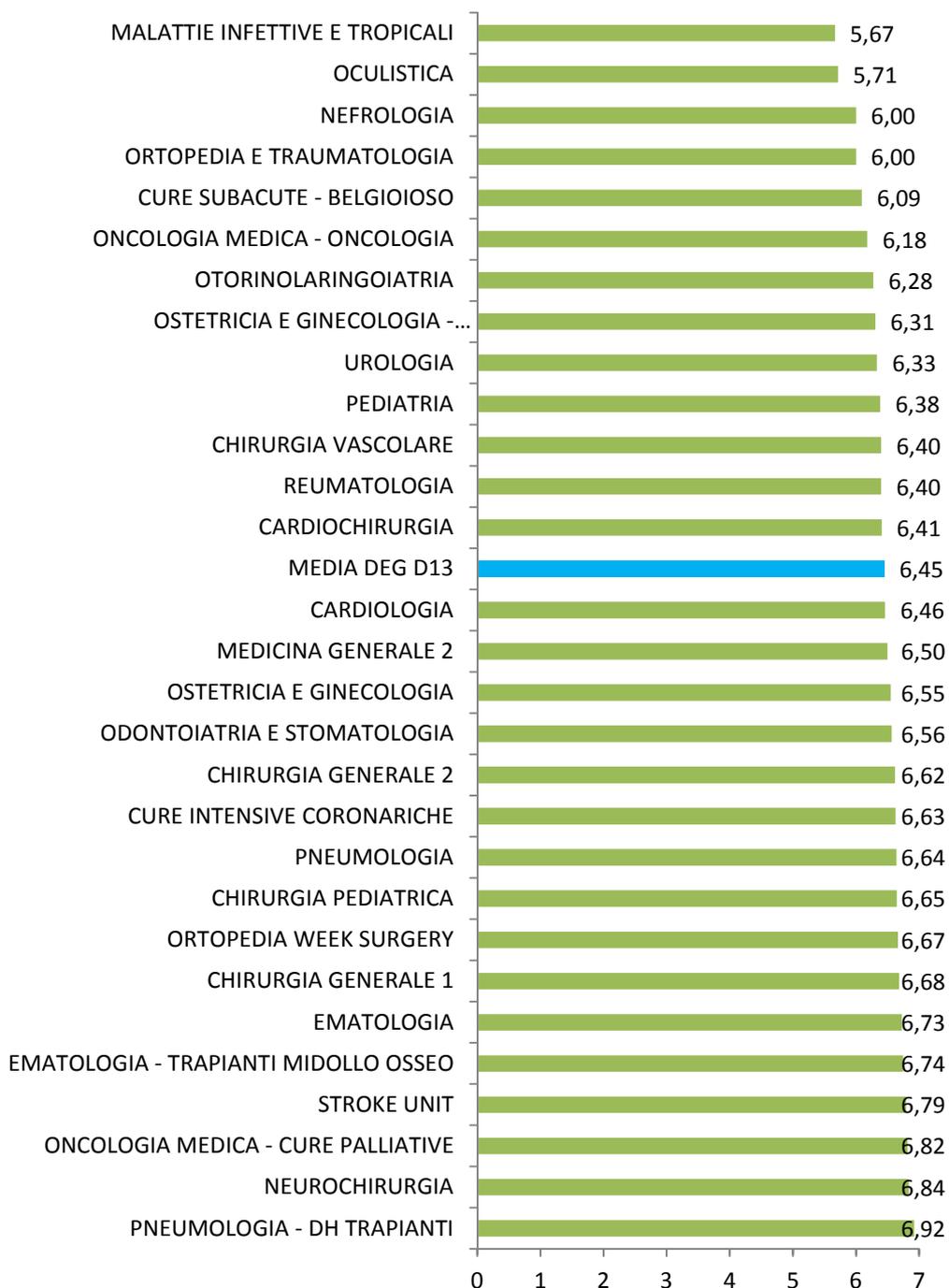


Figura 33: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente (se consiglierebbe ad altri questa struttura) (Area Degenza/DH).

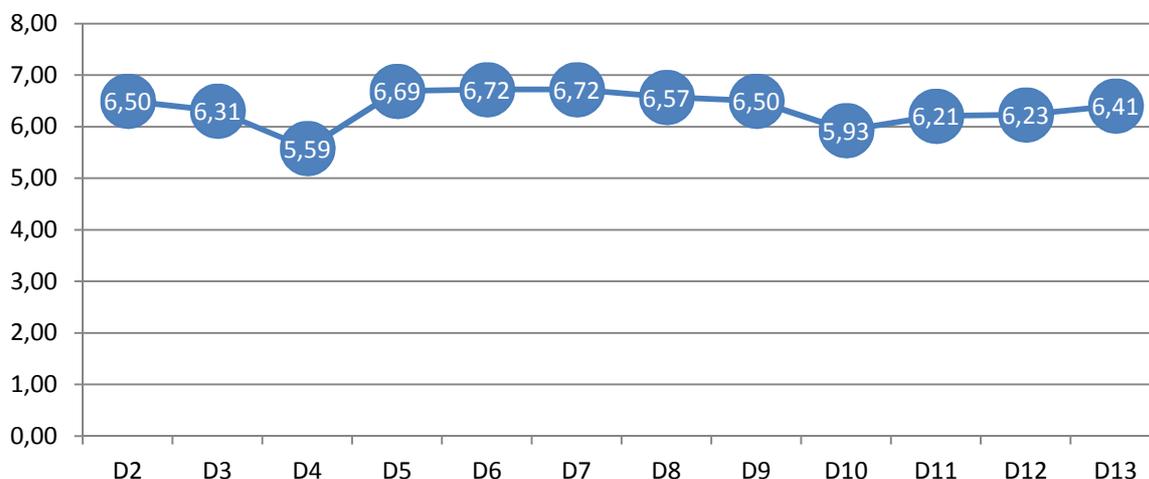
Risultati del questionario per Unità Operativa – Utenza Degente

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

U.O.C. Cardiochirurgia

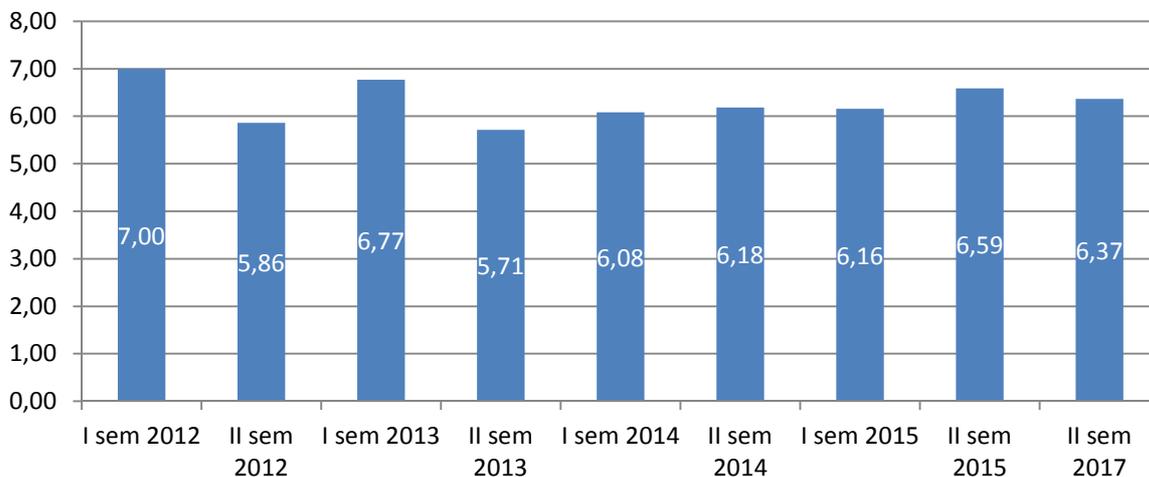
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2017



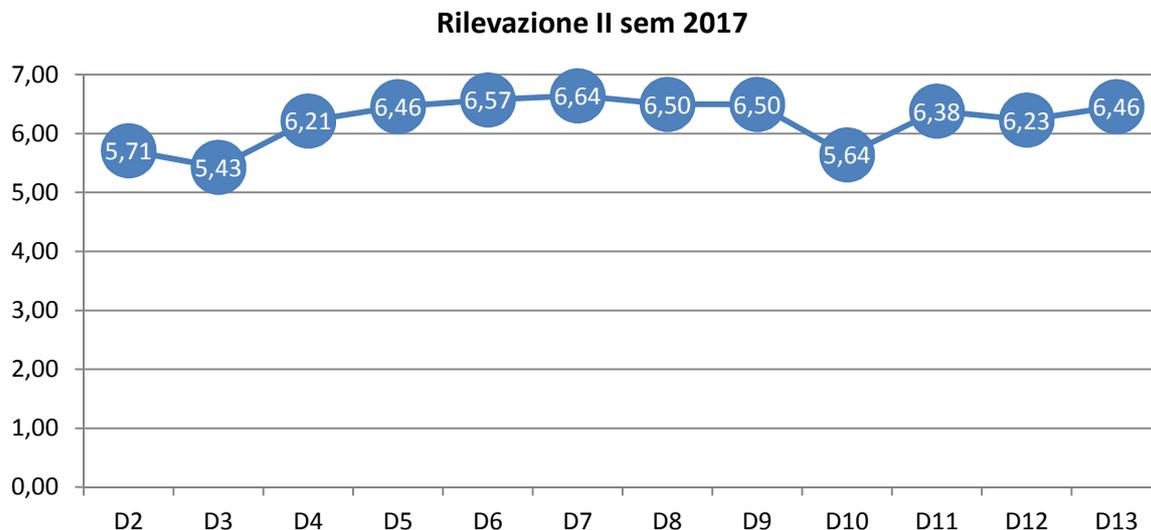
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

Valutazione media 2012-2017

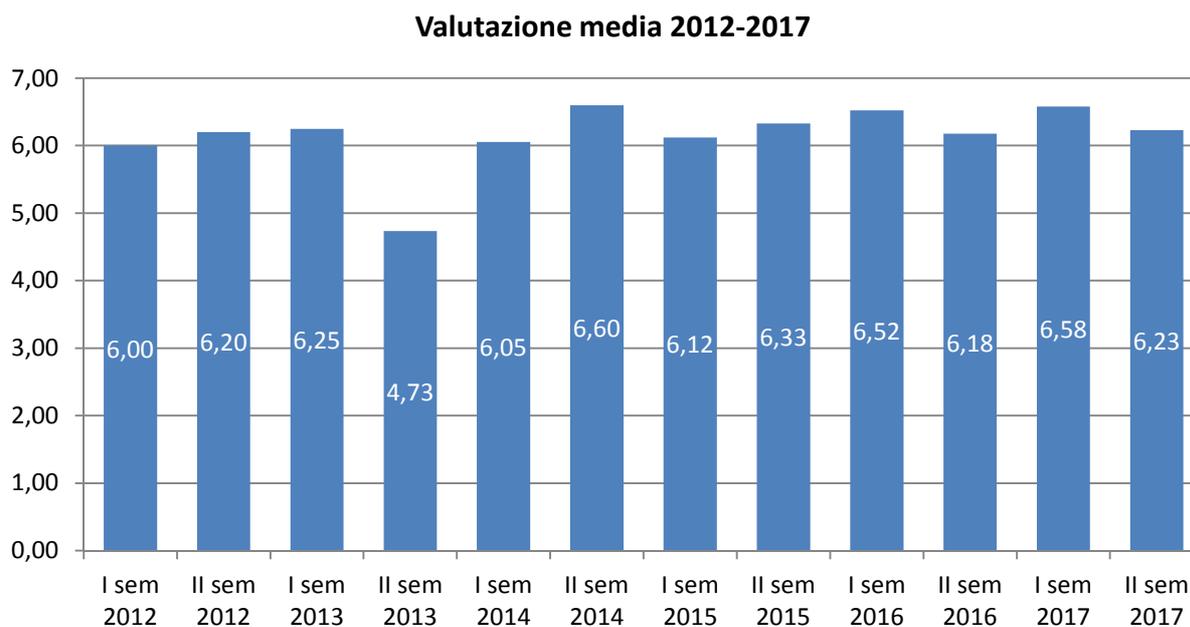


U.O.C. Cardiologia

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

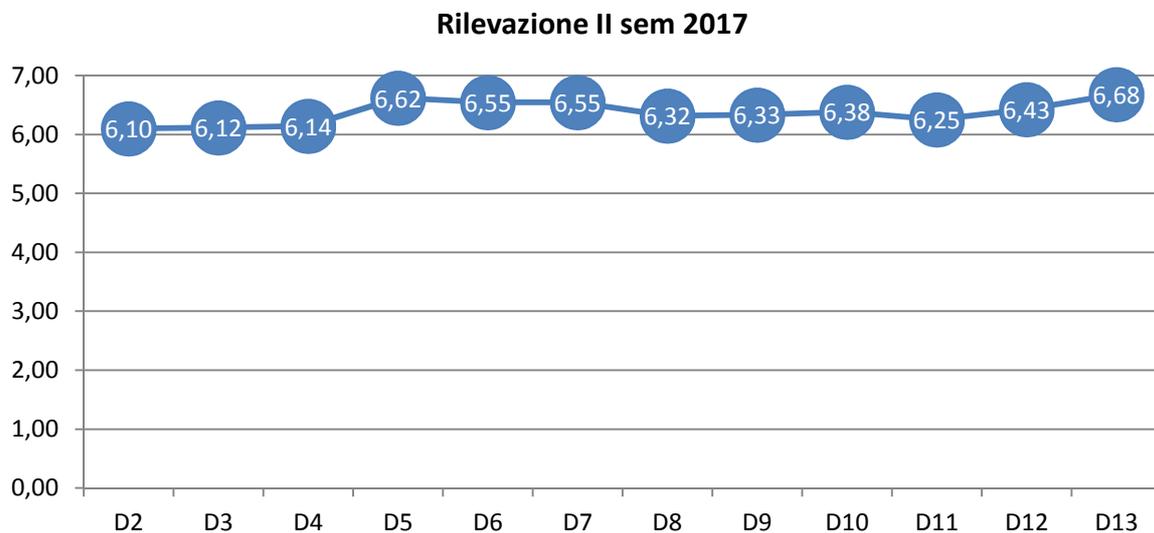


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

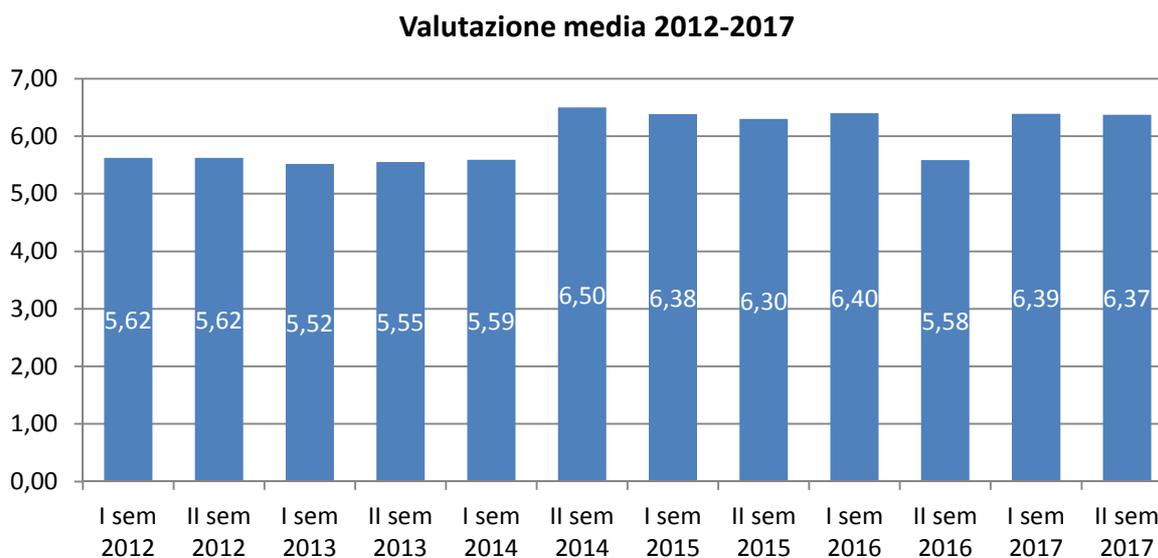


U.O.C. Chirurgia Generale 1

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

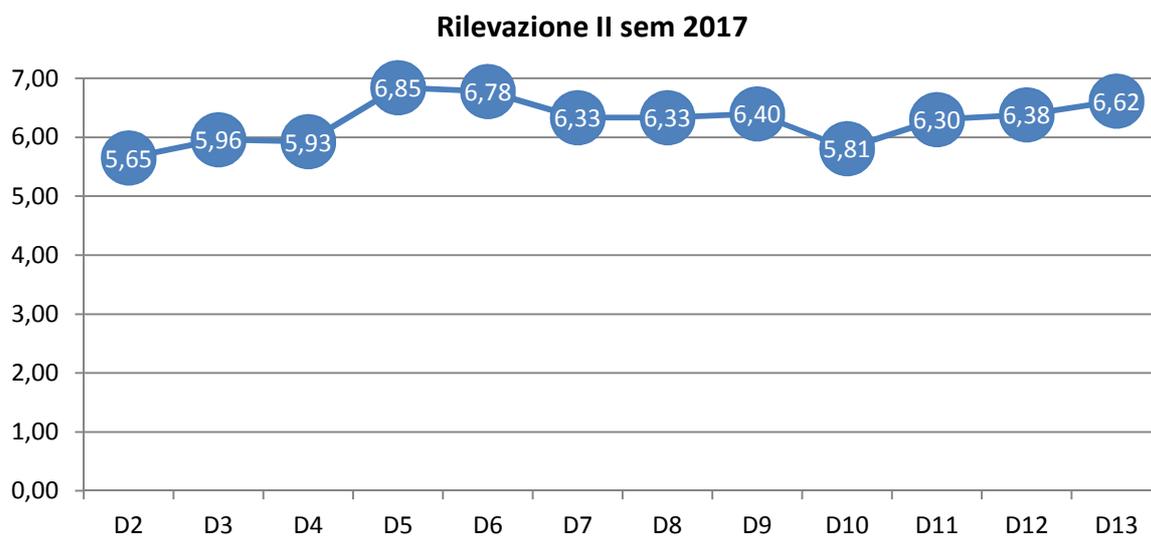


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017



U.O.C. Chirurgia Generale 2

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

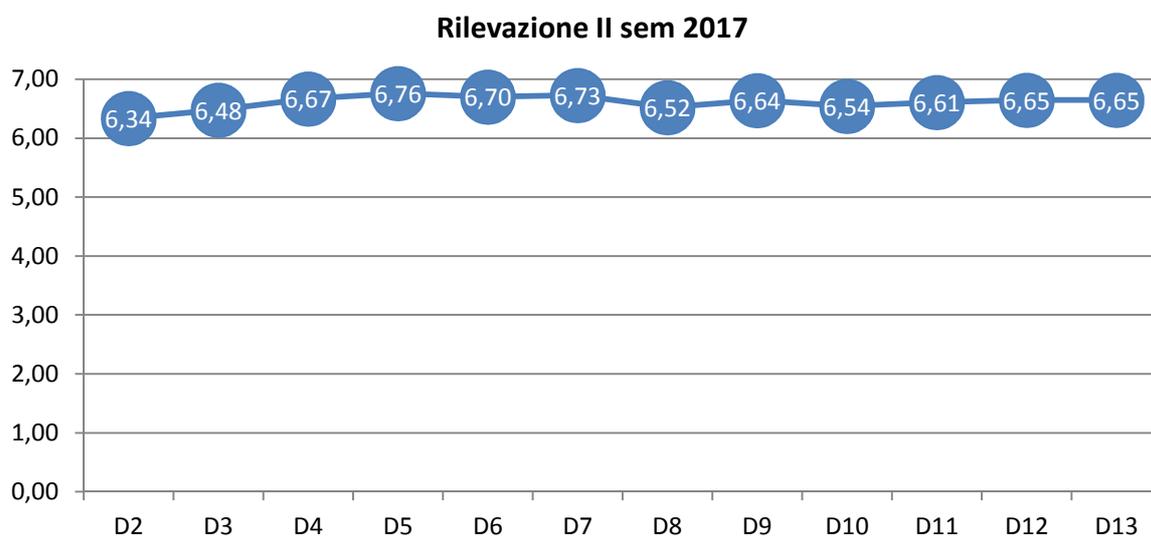


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

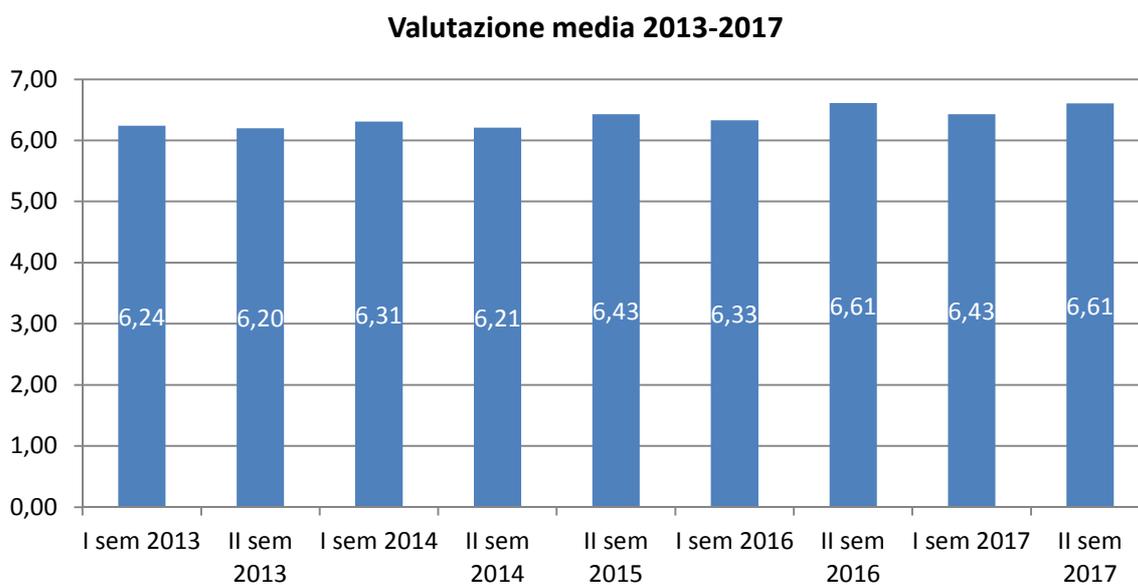


U.O.C. Chirurgia Pediatrica

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

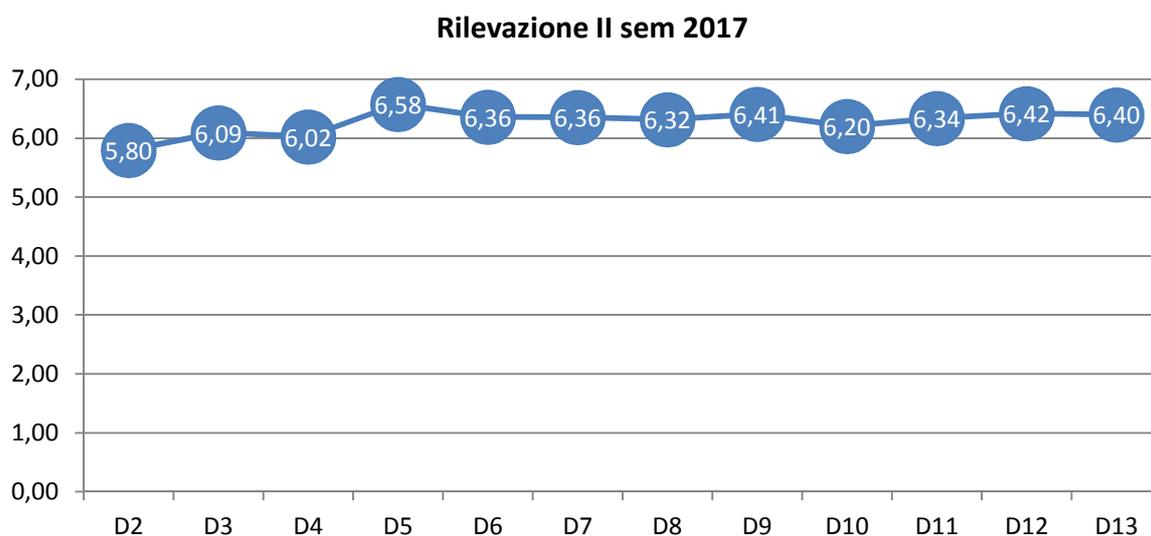


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2017

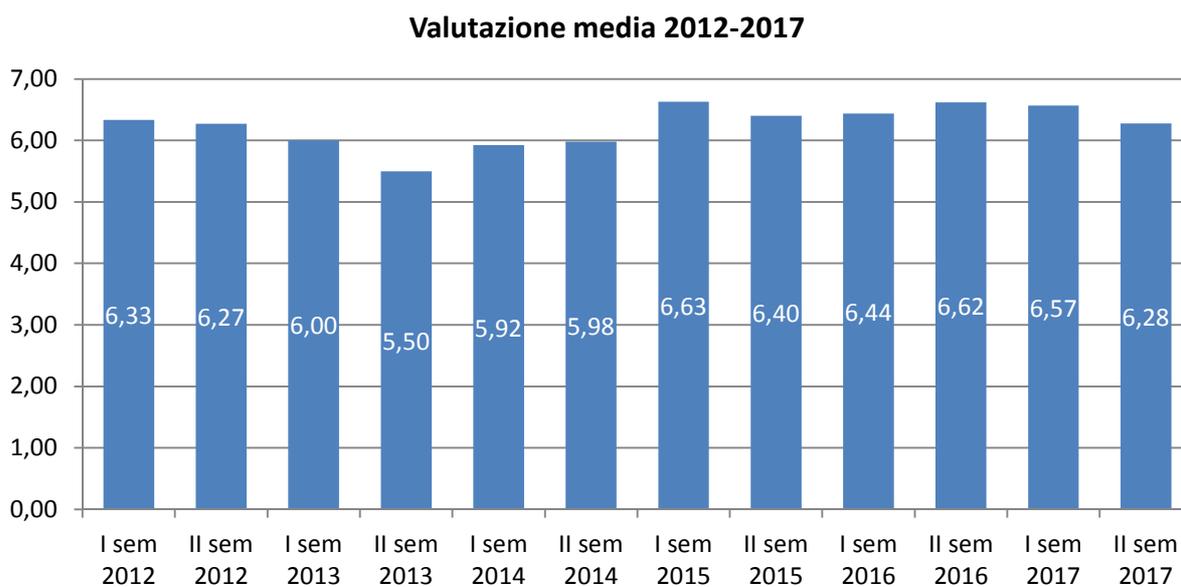


U.O.C. Chirurgia Vascolare

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

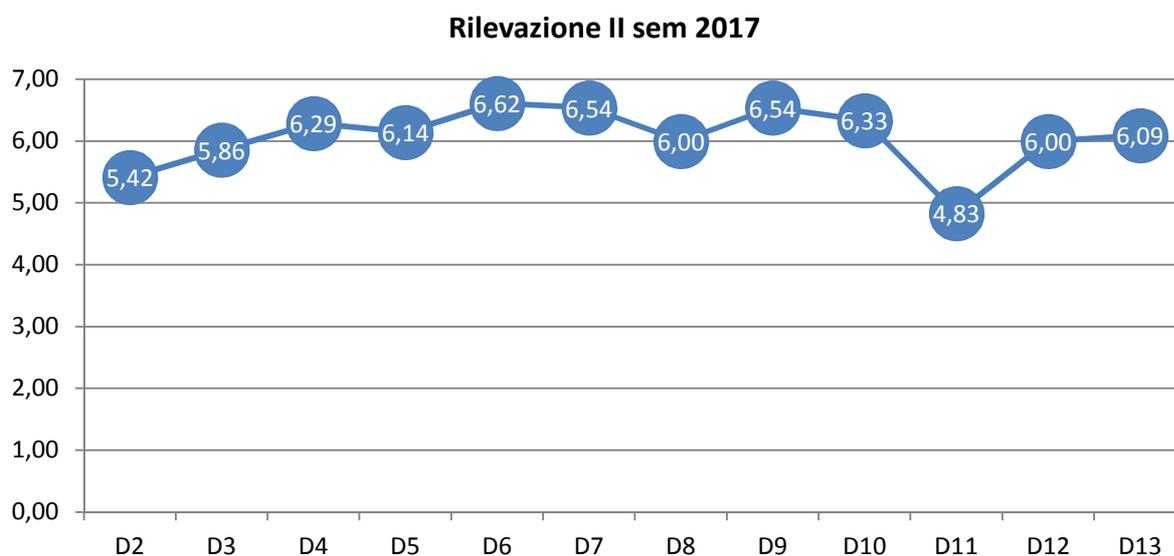


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

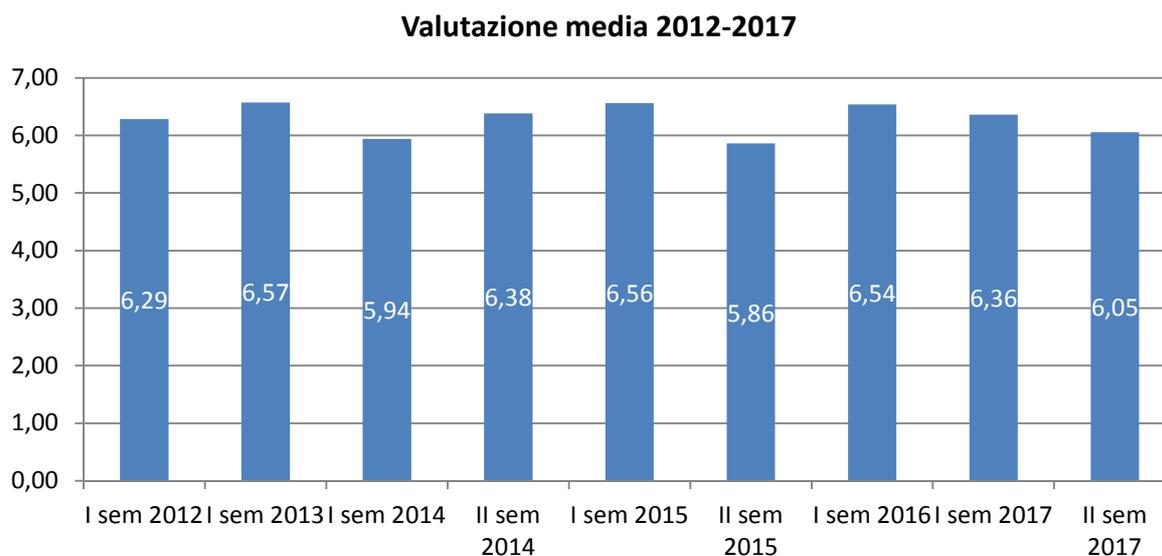


U.O.S.D. Cure Subacute - Belgioioso

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

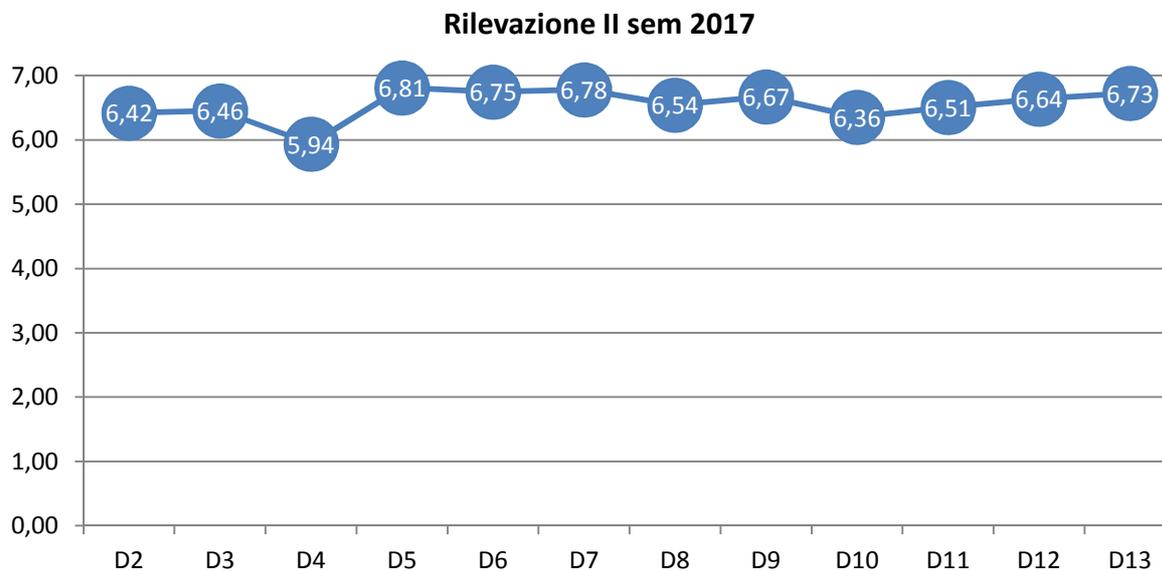


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

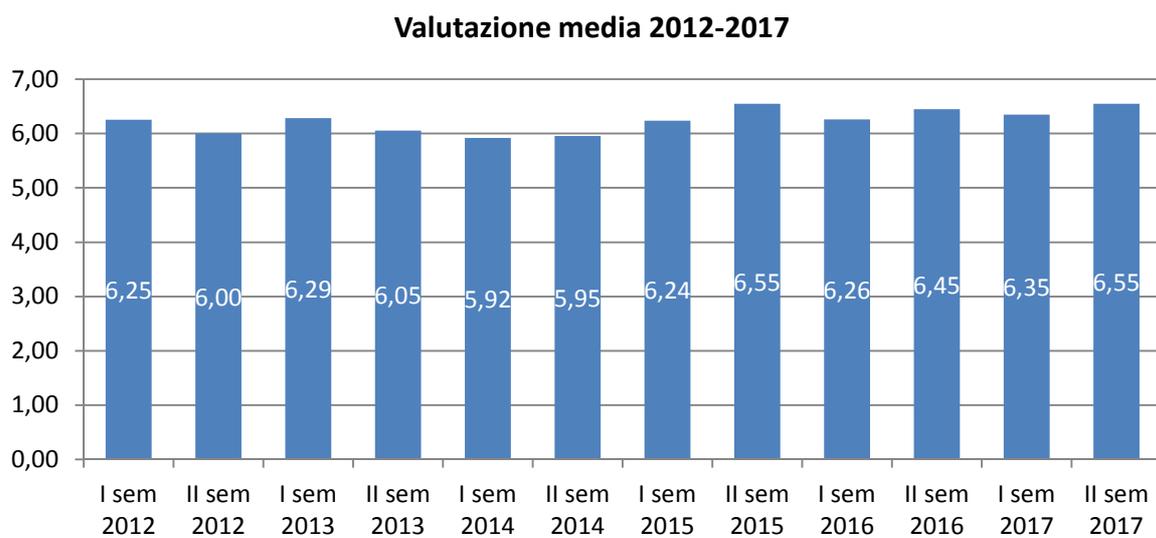


U.O.C. Ematologia

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

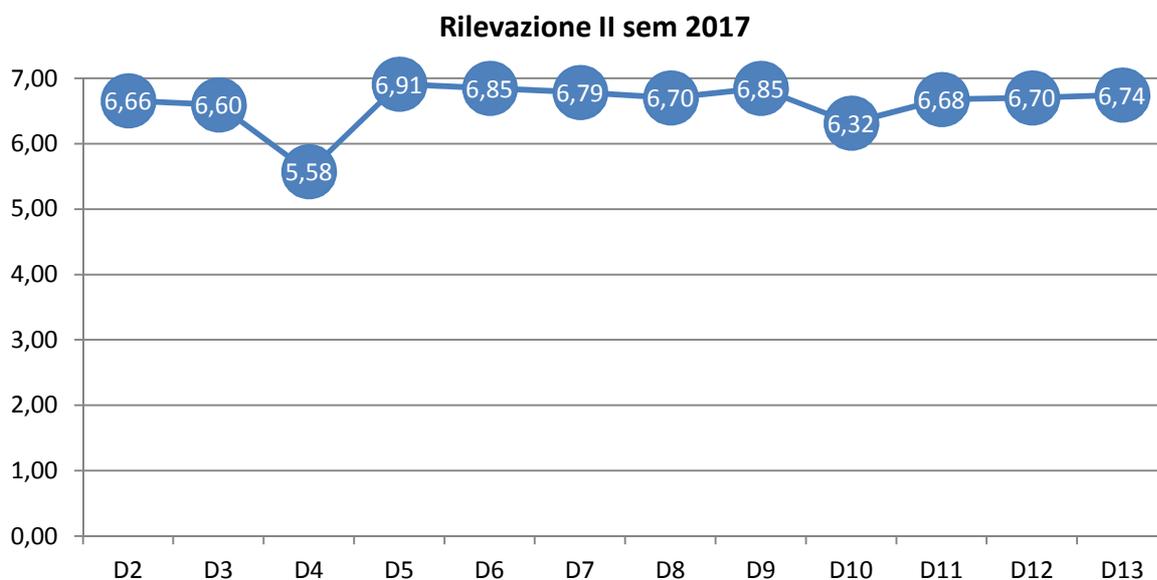


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

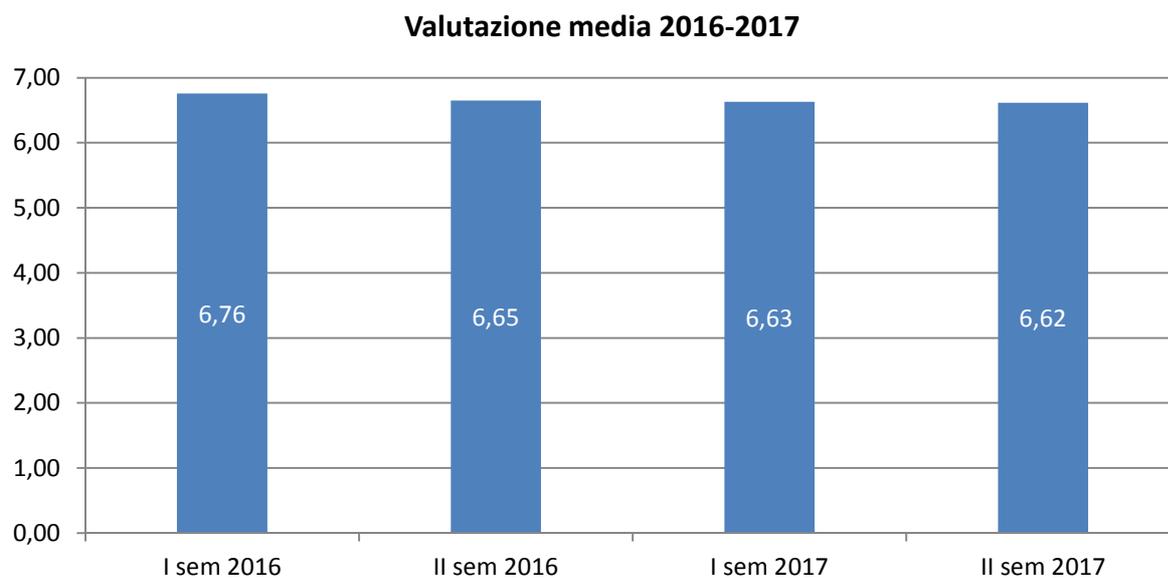


U.O.S. Centro Trapianti

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

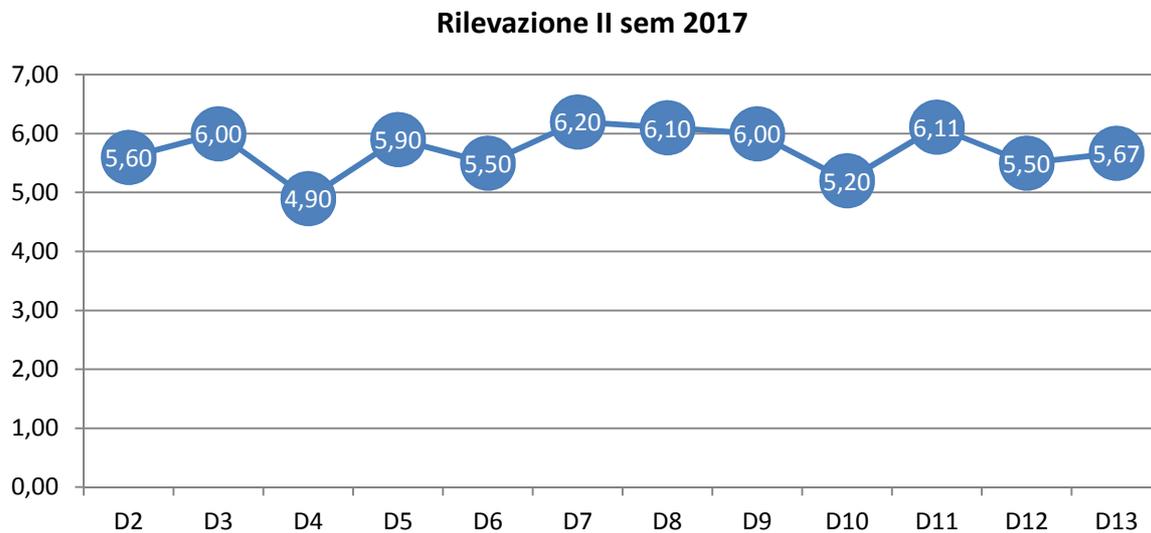


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-2017

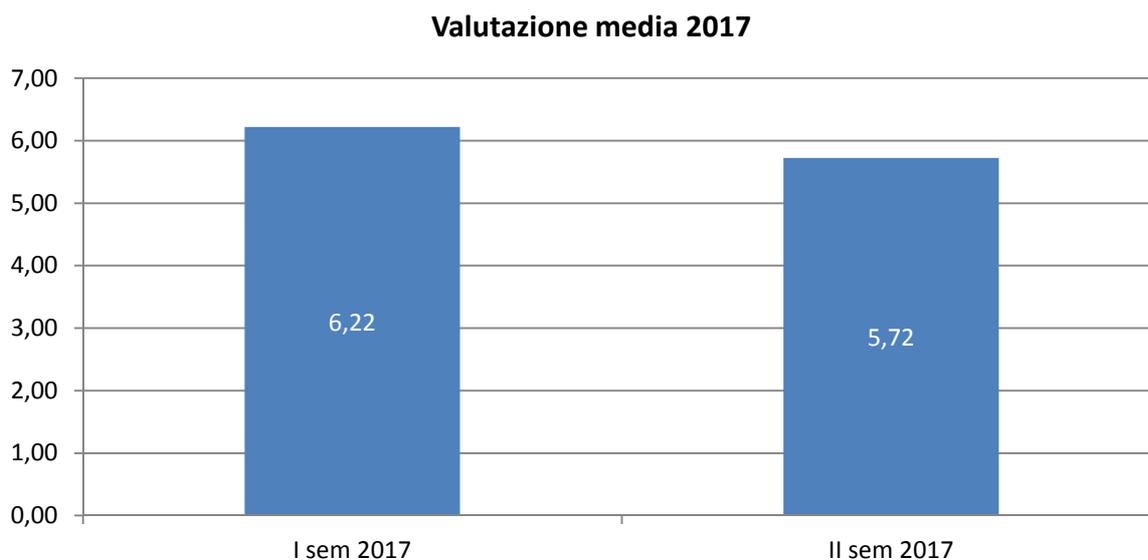


U.O.C. Malattie Infettive I

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

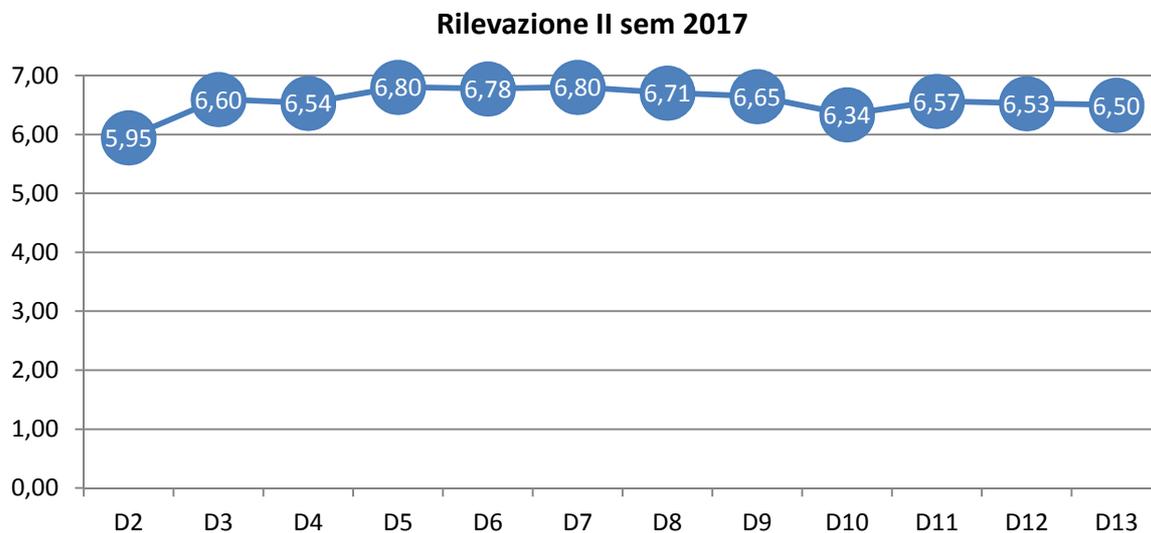


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-2017

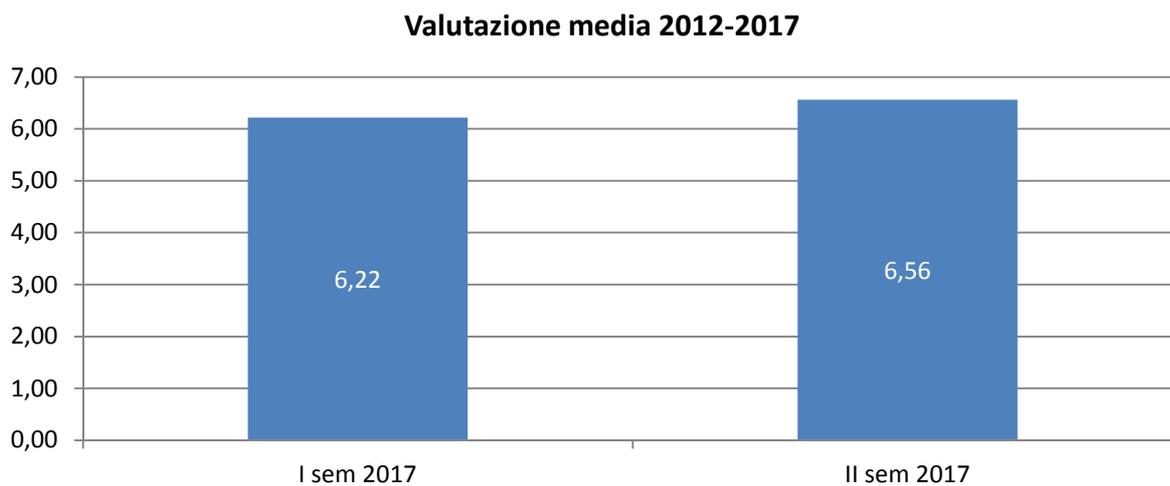


U.O.C. Medicina Generale 2

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

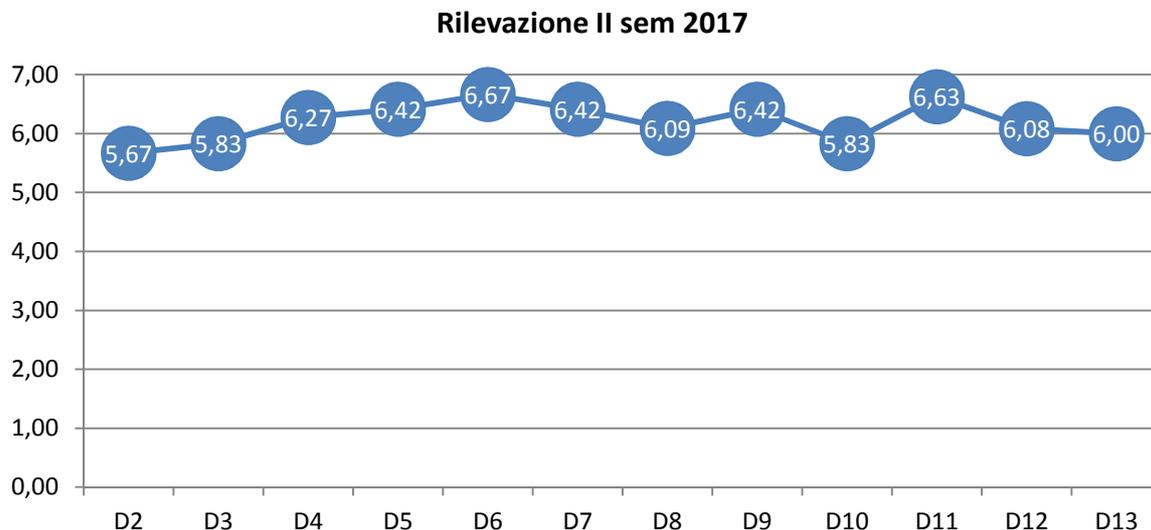


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016-2017

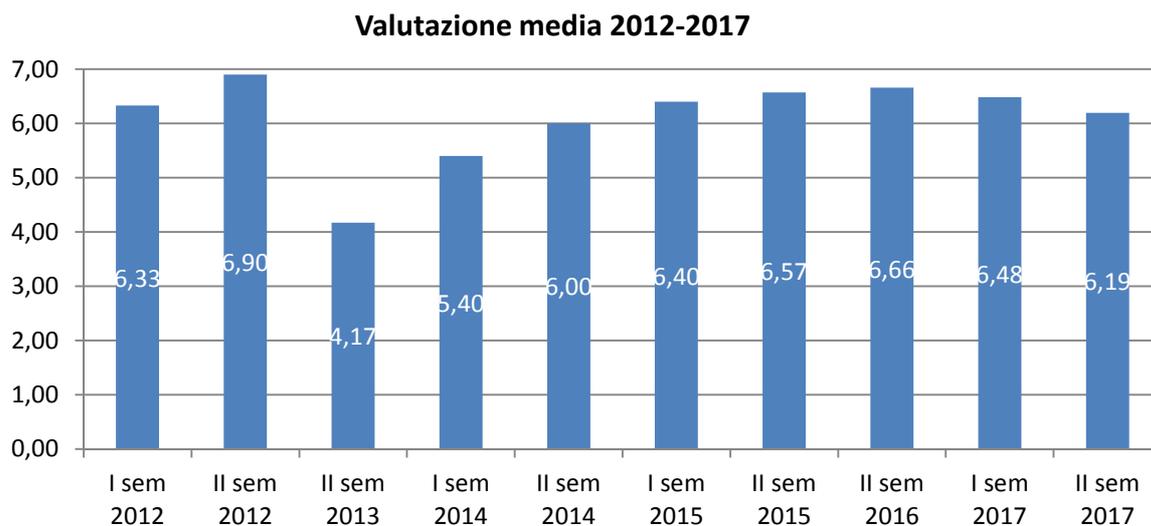


U.O.C. Nefrologia e Dialisi

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

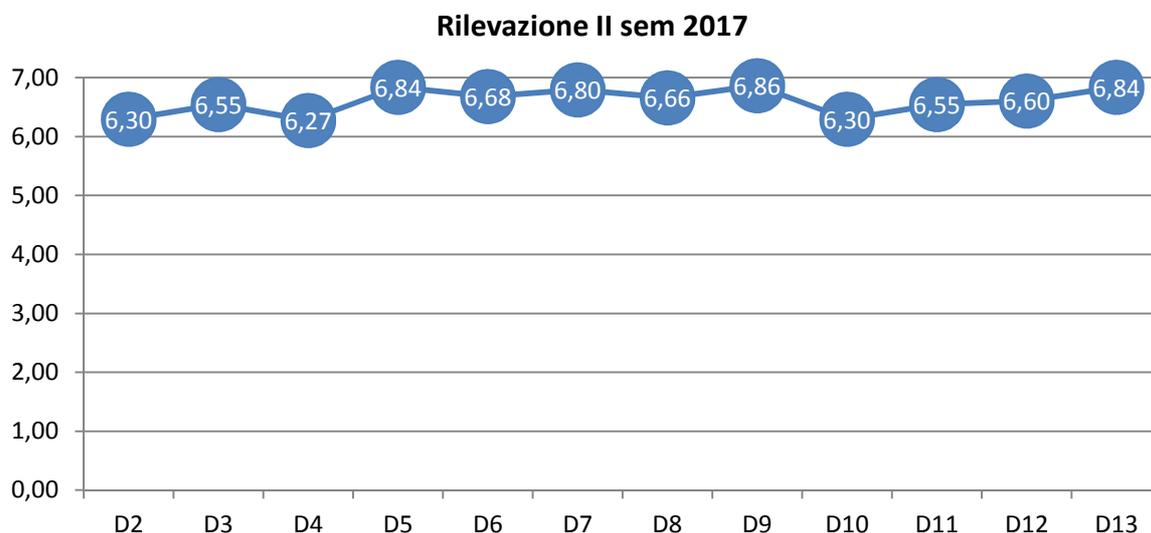


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

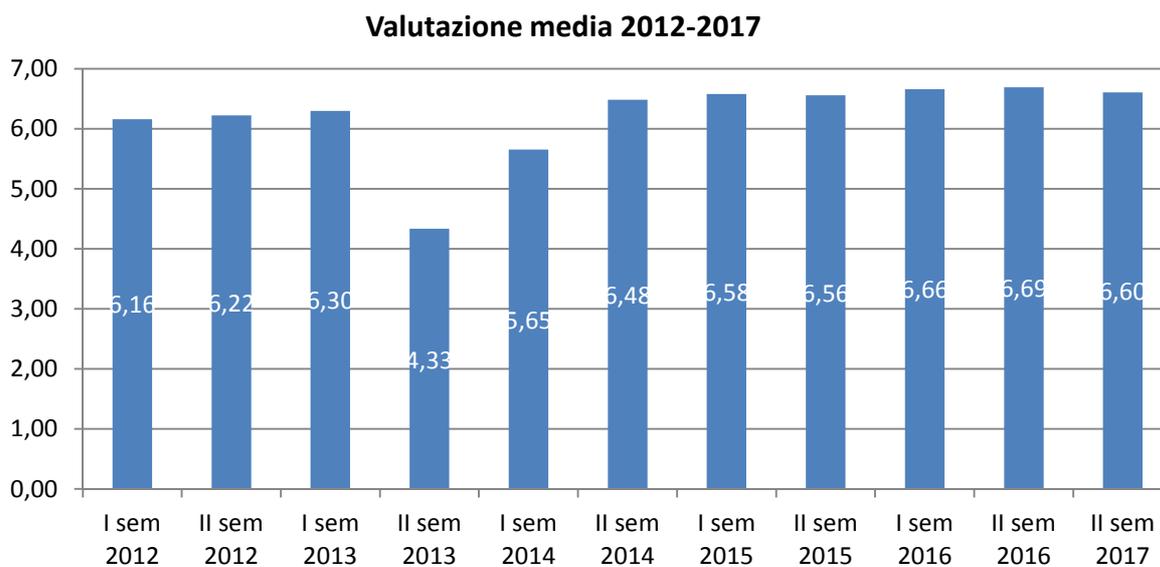


U.O.C. Neurochirurgia

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

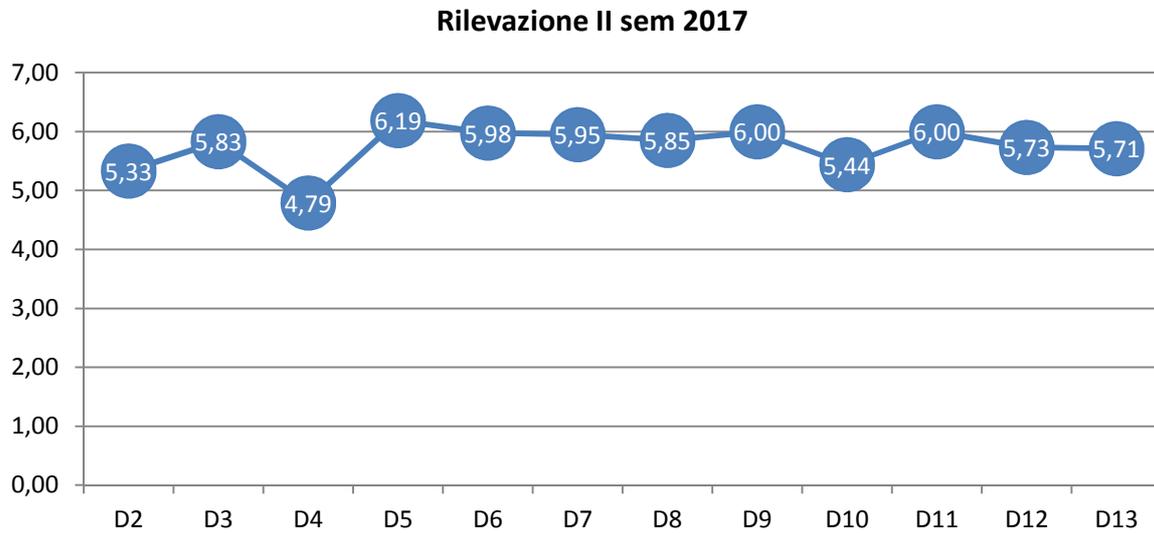


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

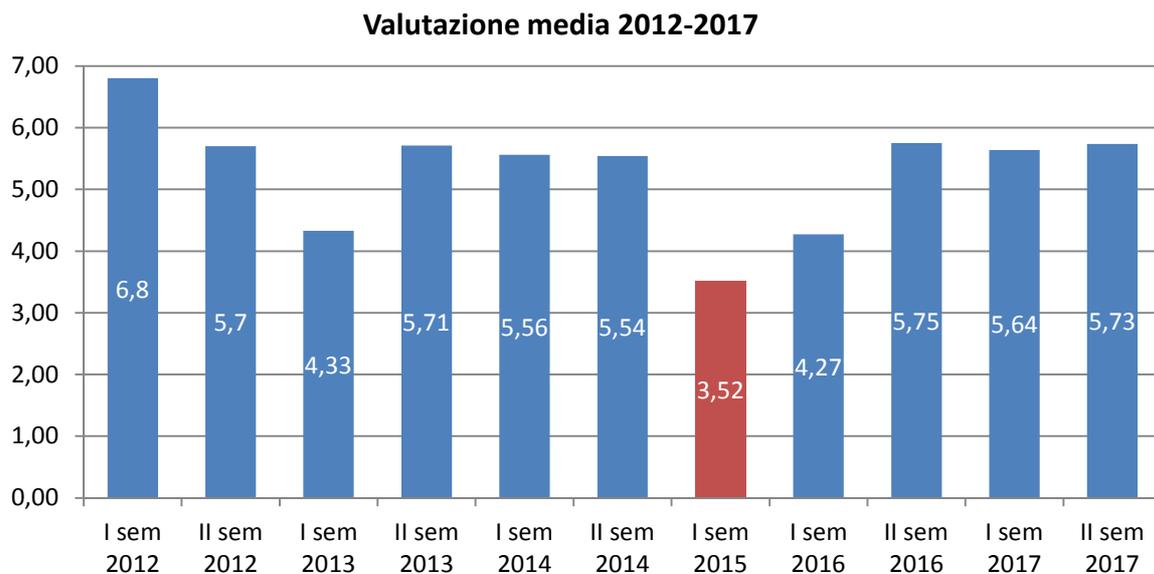


U.O.C. Oculistica

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

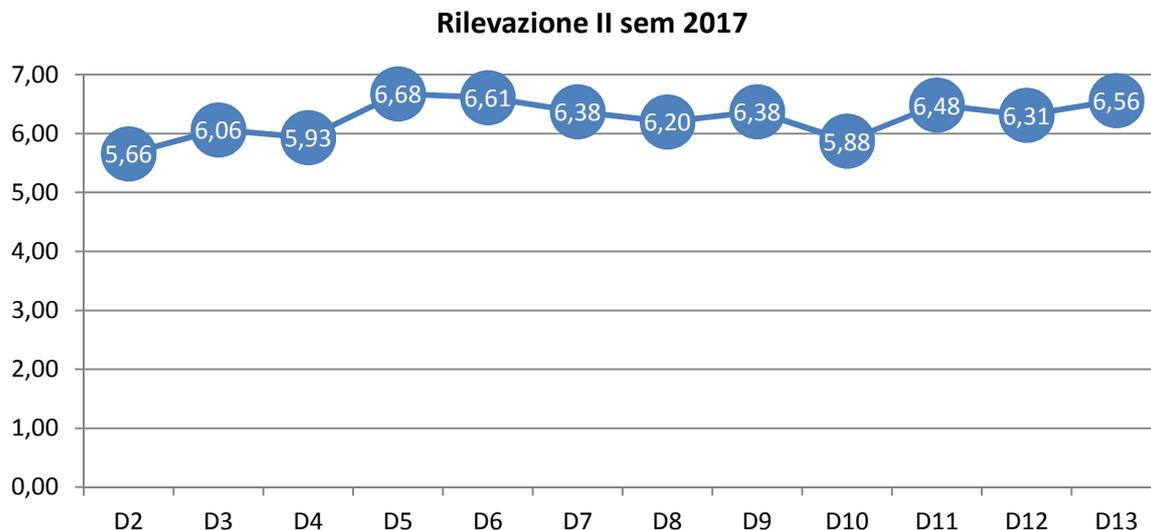


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

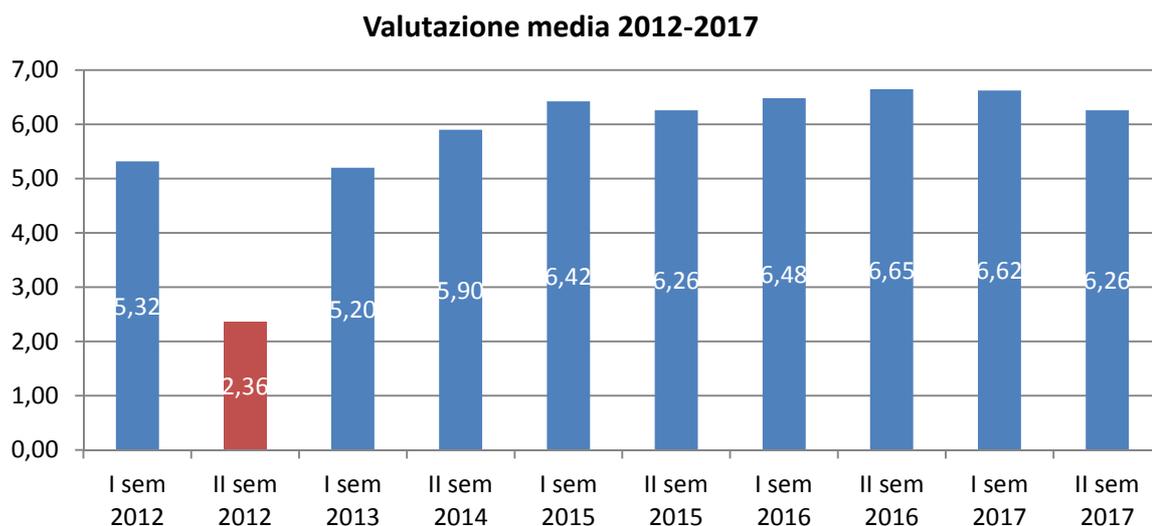


U.O.C. Odontostomatologia

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

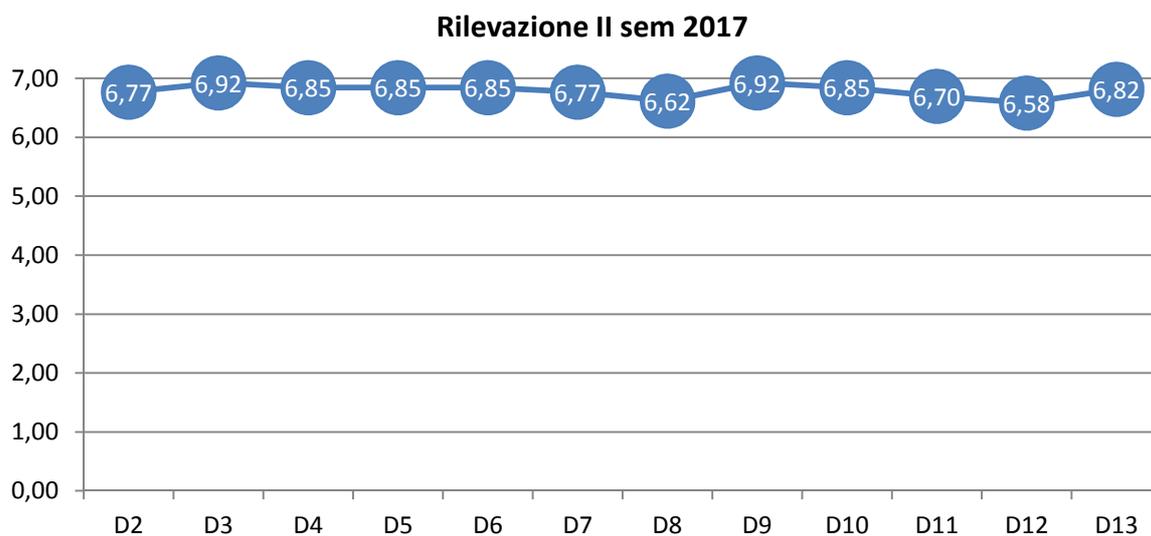


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

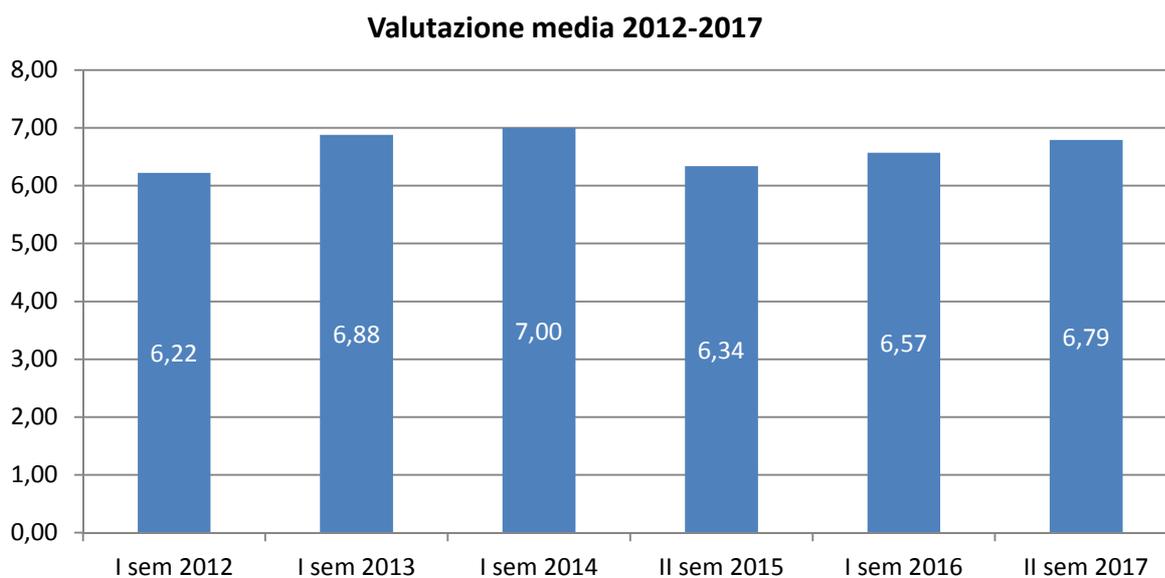


U.O.C. Oncologia Medica-Cure Palliative

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

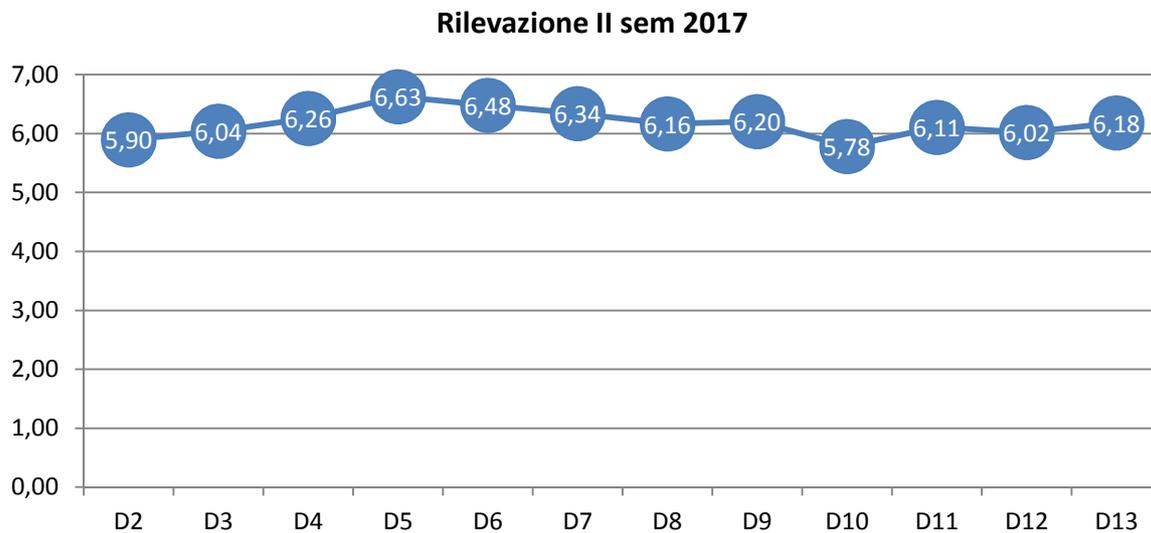


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

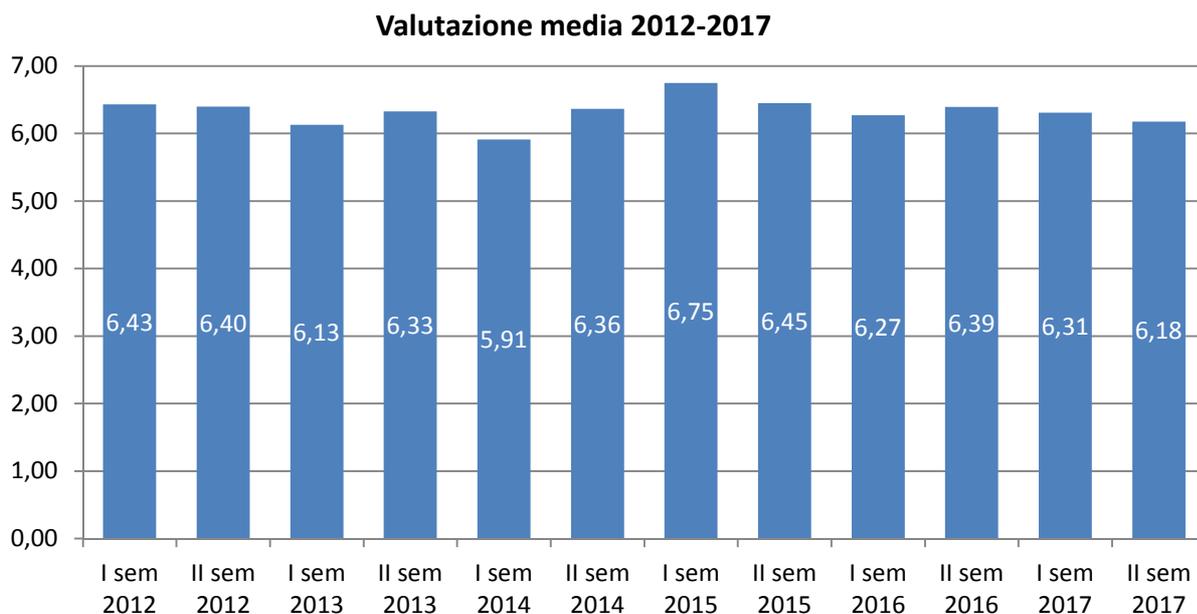


U.O.C. Oncologia Medica

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

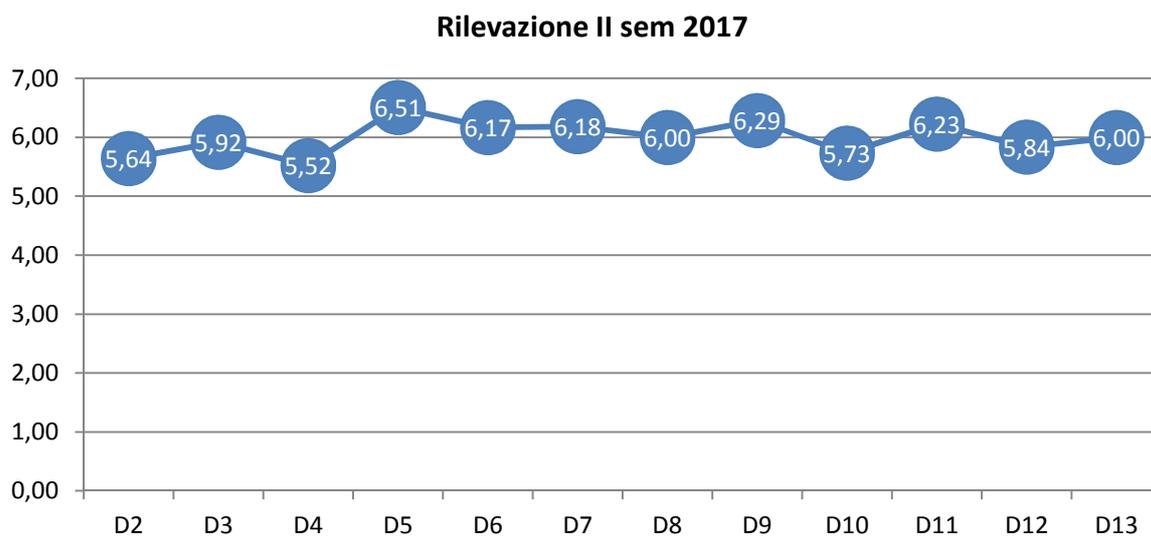


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

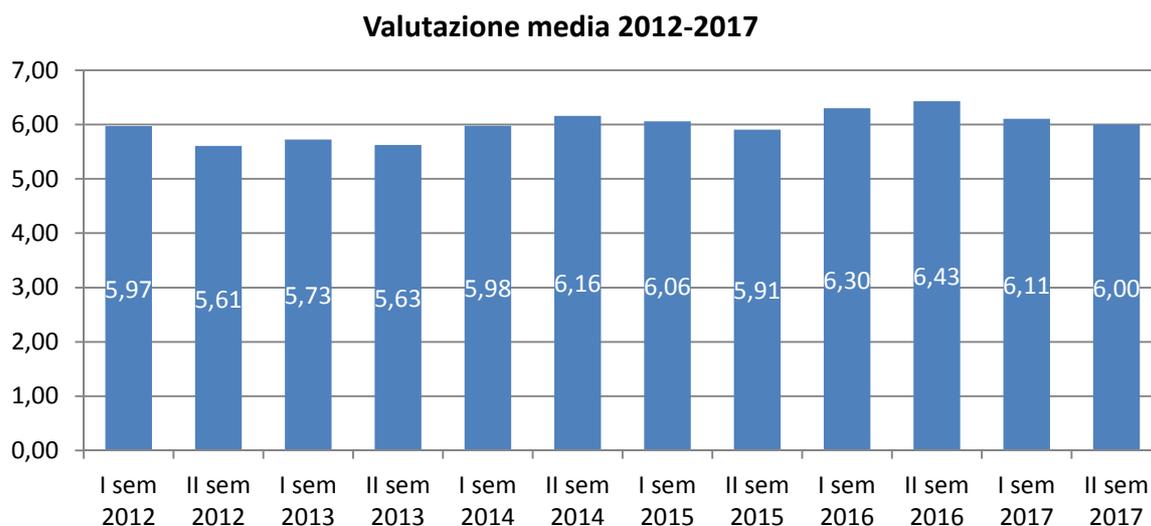


U.O.C. Ortopedia e Traumatologia

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

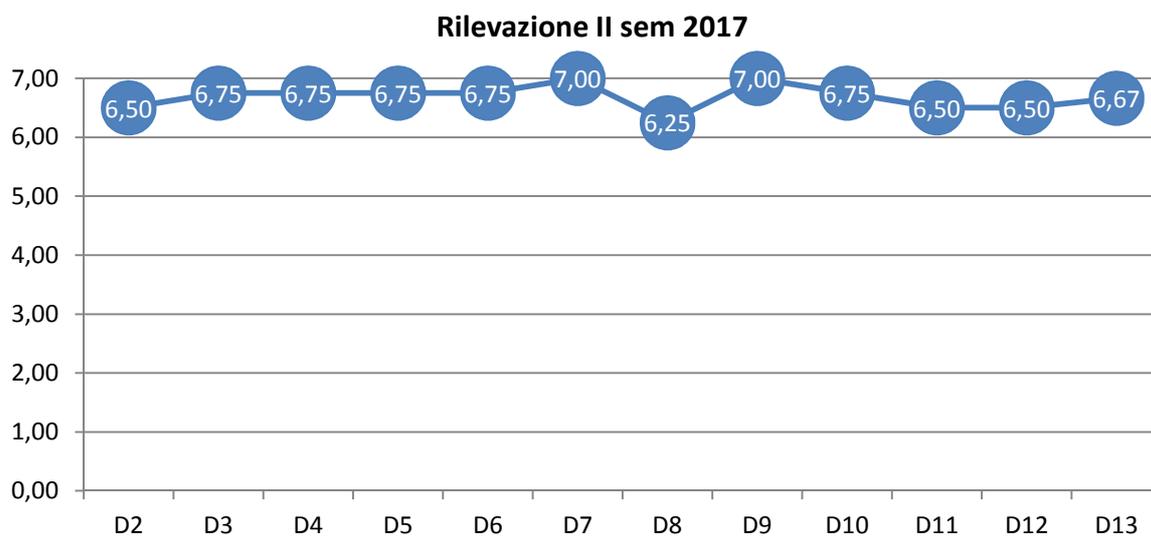


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017



U.O.C. Ortopedia Week Surgery

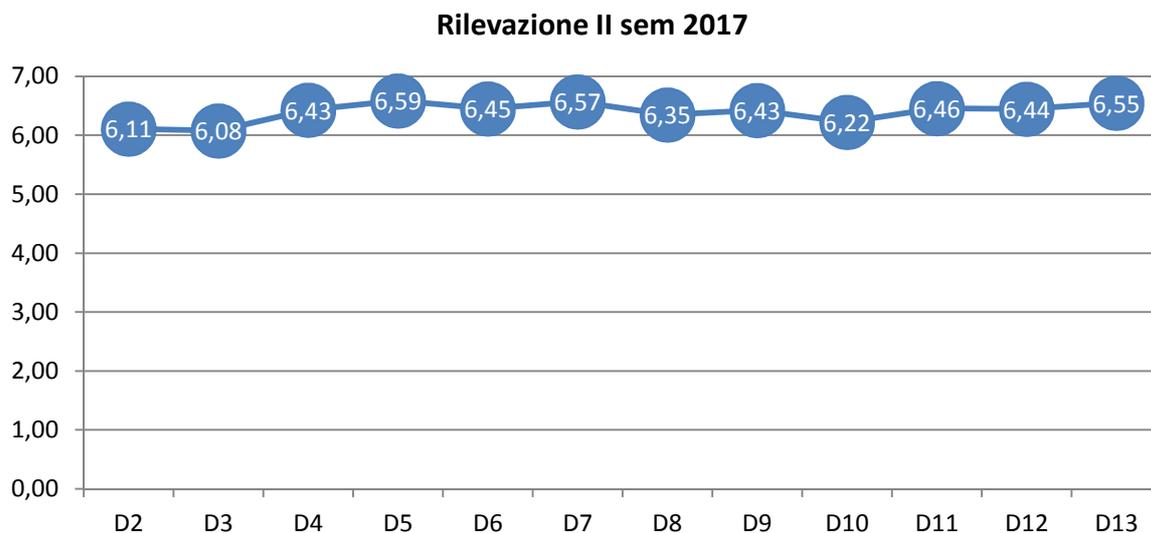
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



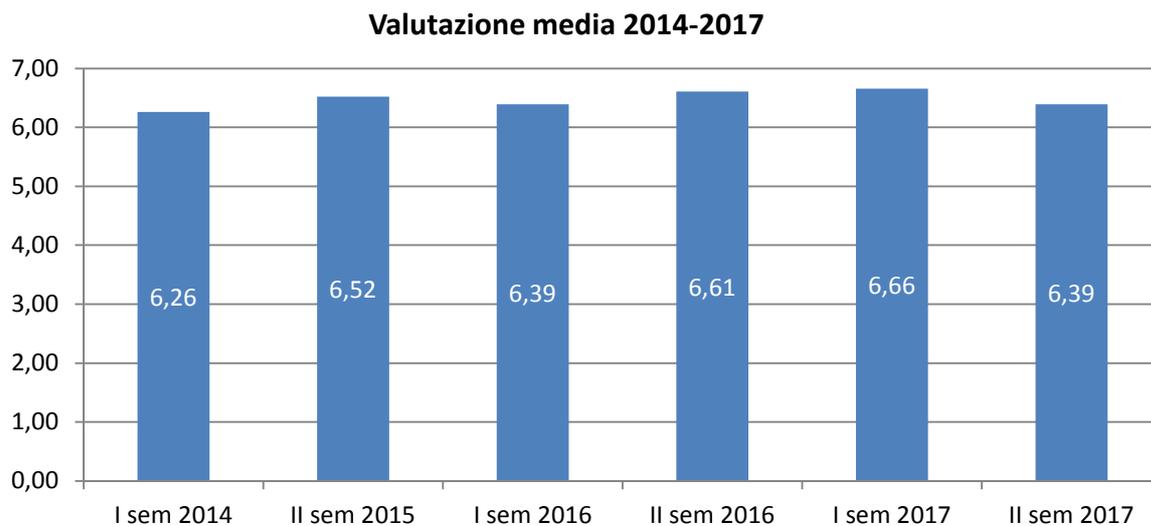
Non è disponibile un confronto con le rilevazioni precedenti.

U.O.C. Ostetricia e Ginecologia

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

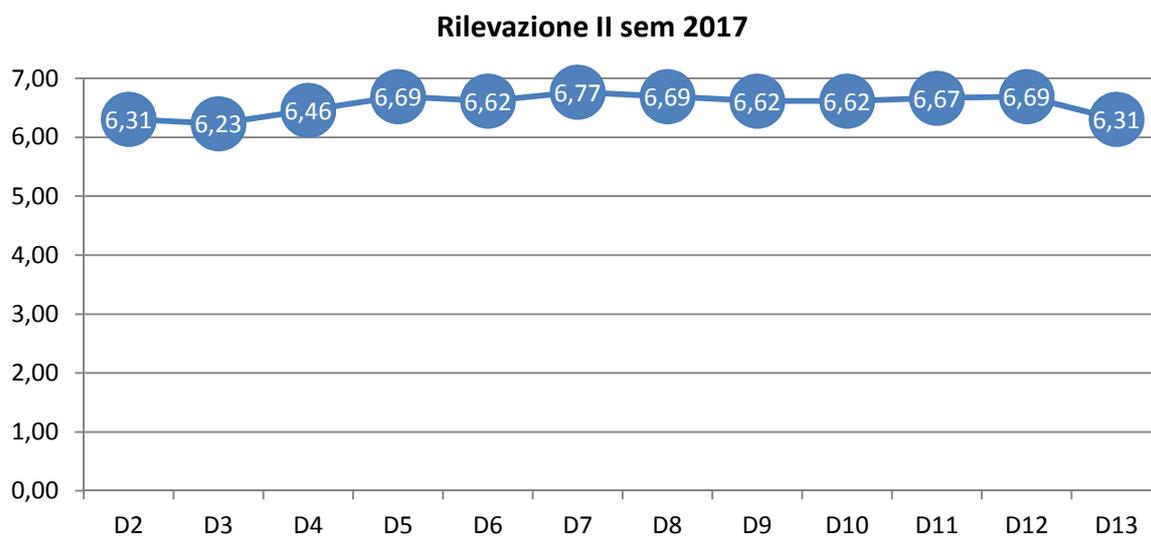


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2014-2017



U.O.C. Ostetricia e Ginecologia – Ginecologia DH

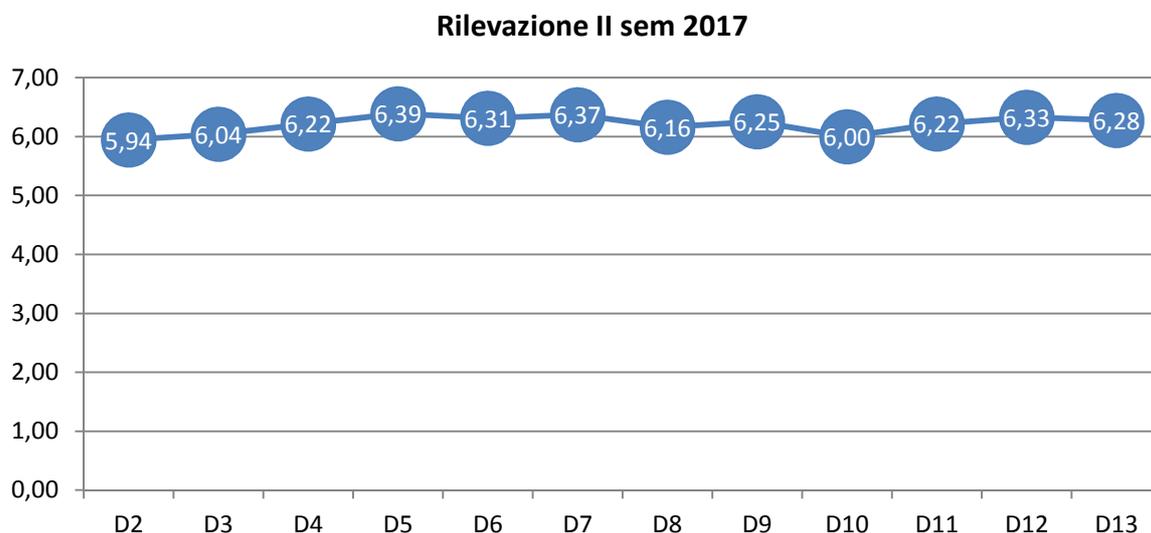
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



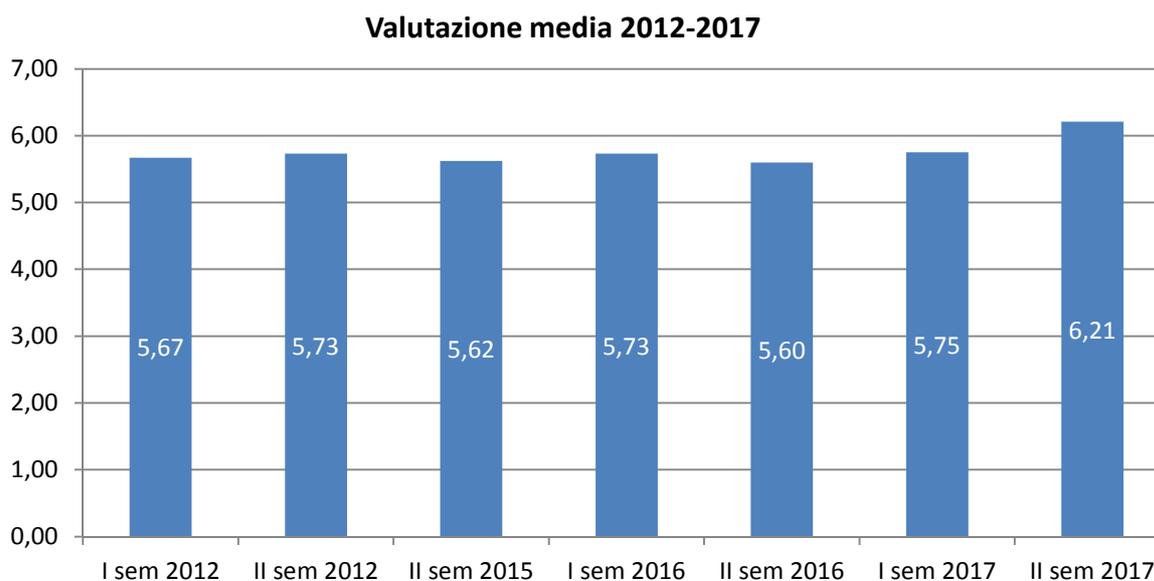
Non è disponibile un confronto con le rilevazioni precedenti.

U.O.C. Otorinolaringoiatria

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

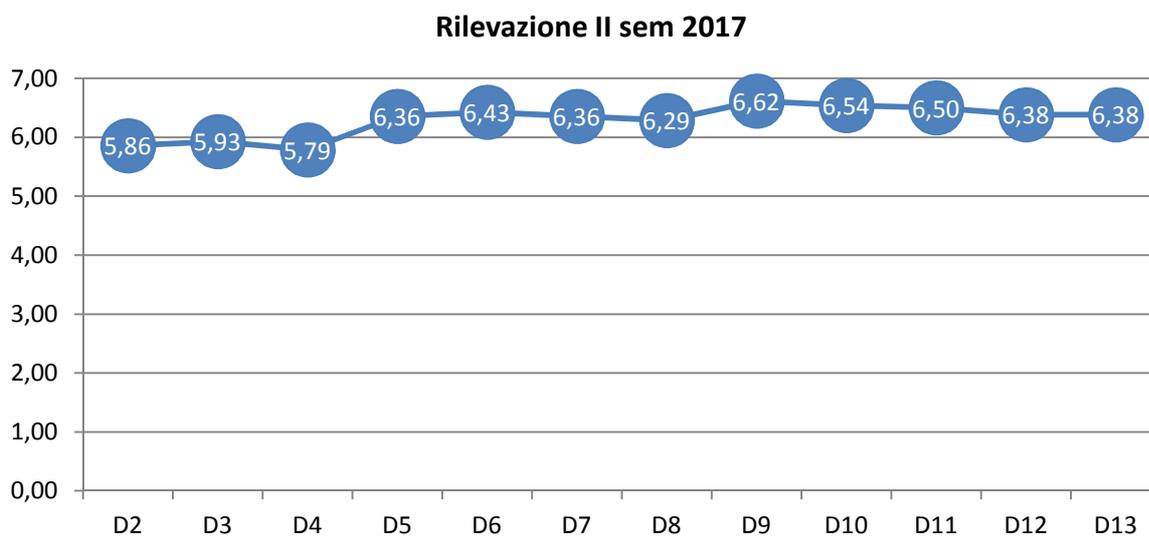


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017

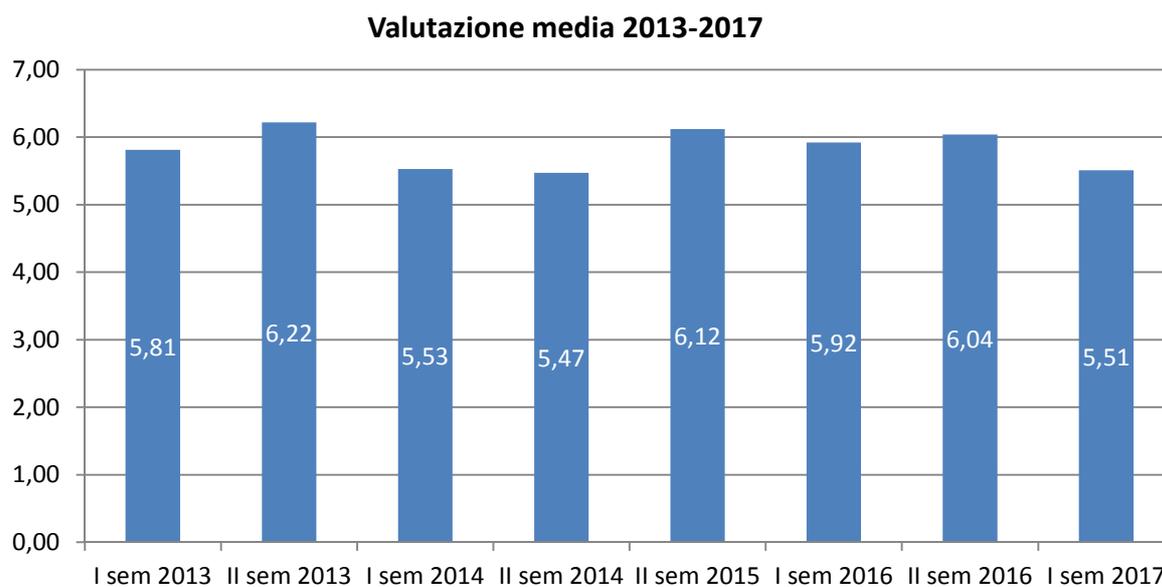


U.O.C. Pediatria

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

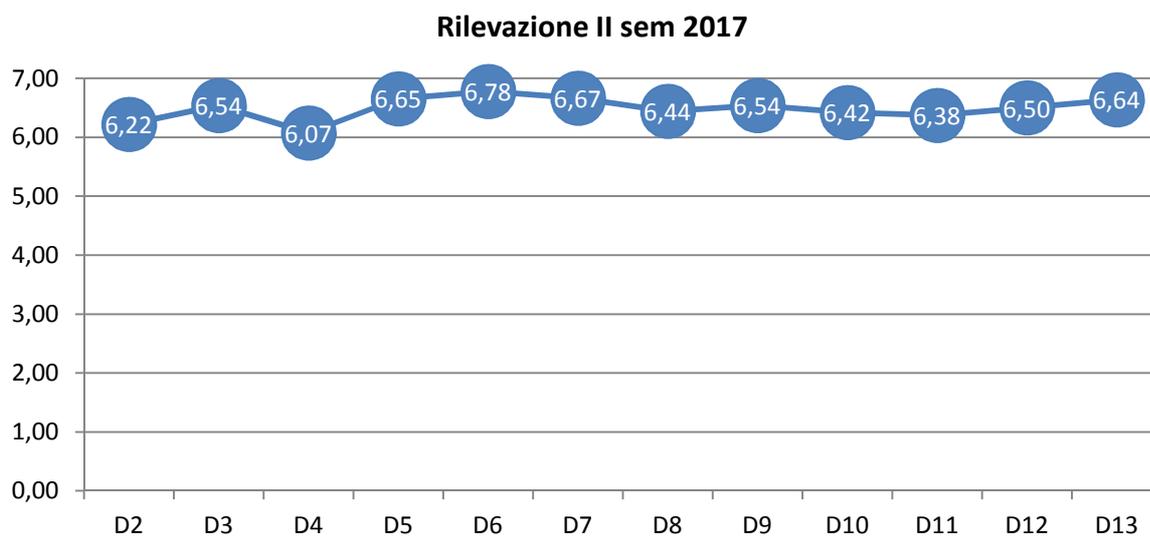


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2017

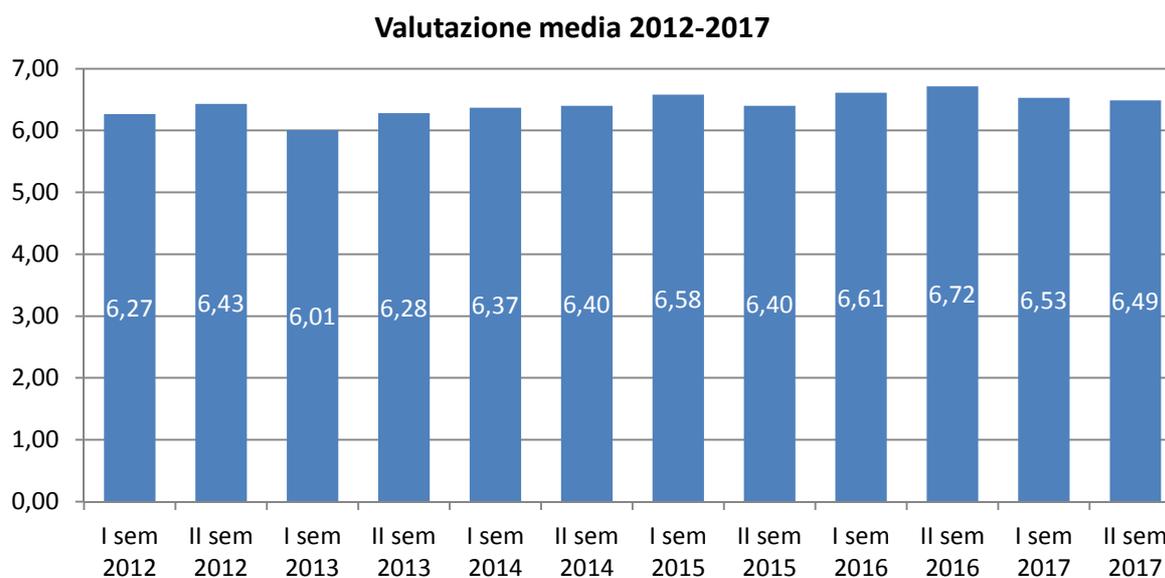


U.O.C. Pneumologia

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

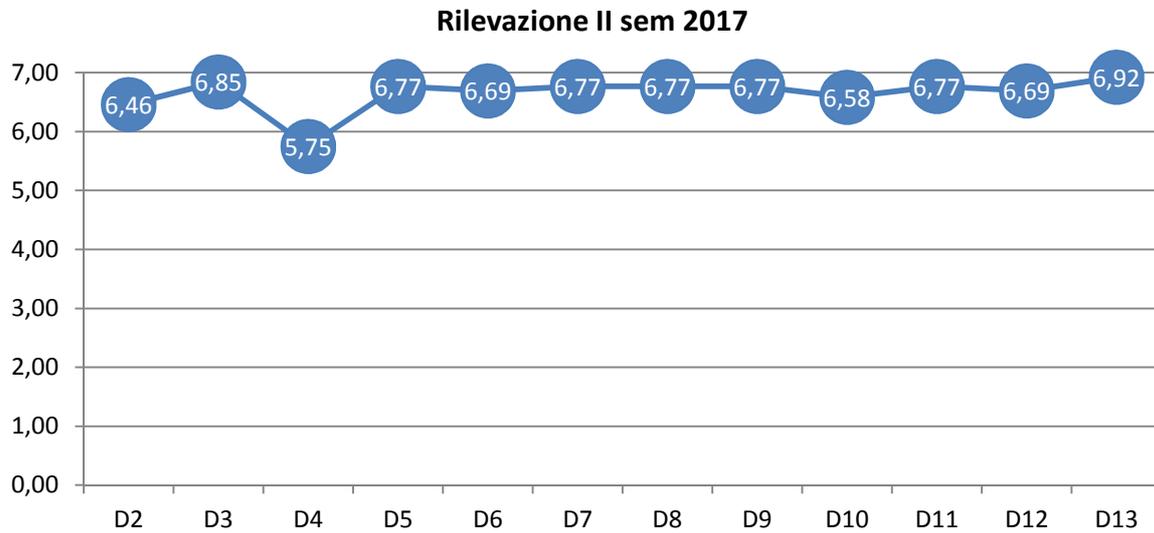


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017



U.O.C. Pneumologia-DH trapianti

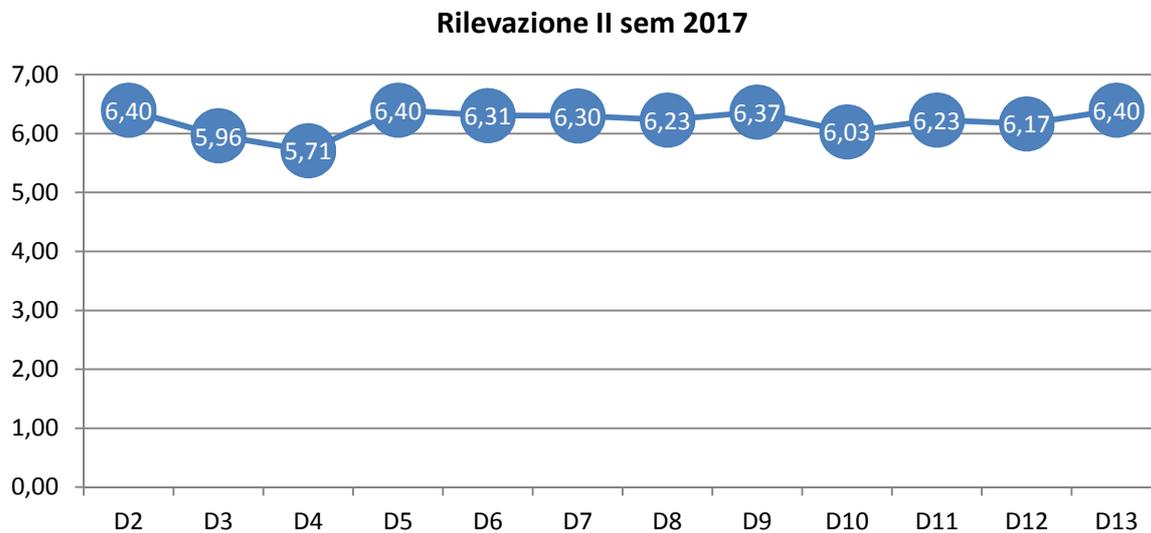
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



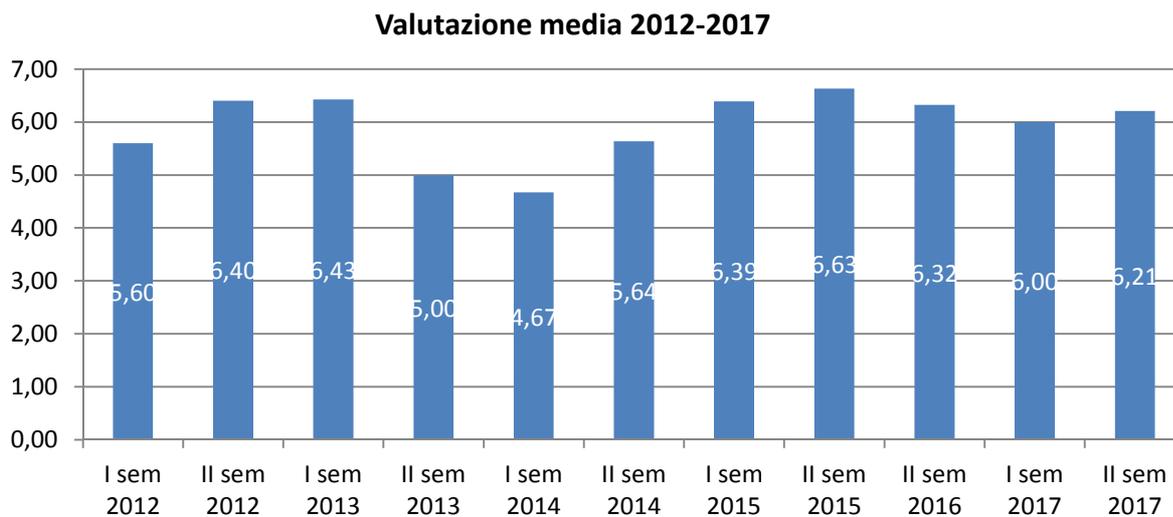
Non è disponibile un confronto con le rilevazioni precedenti.

U.O.C. Reumatologia

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

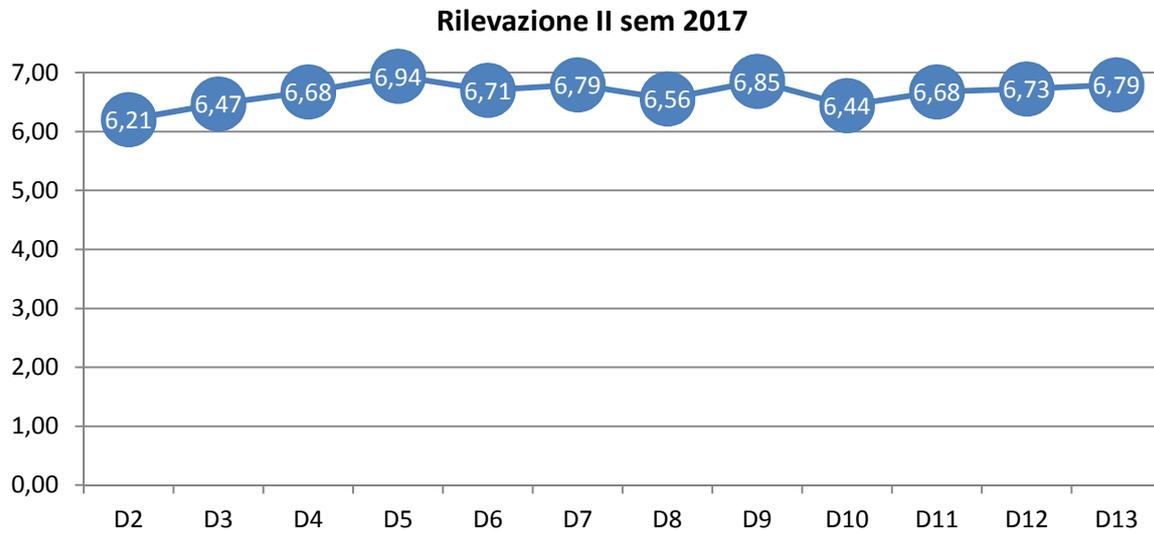


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017



U.O.S.D. Stroke Unit

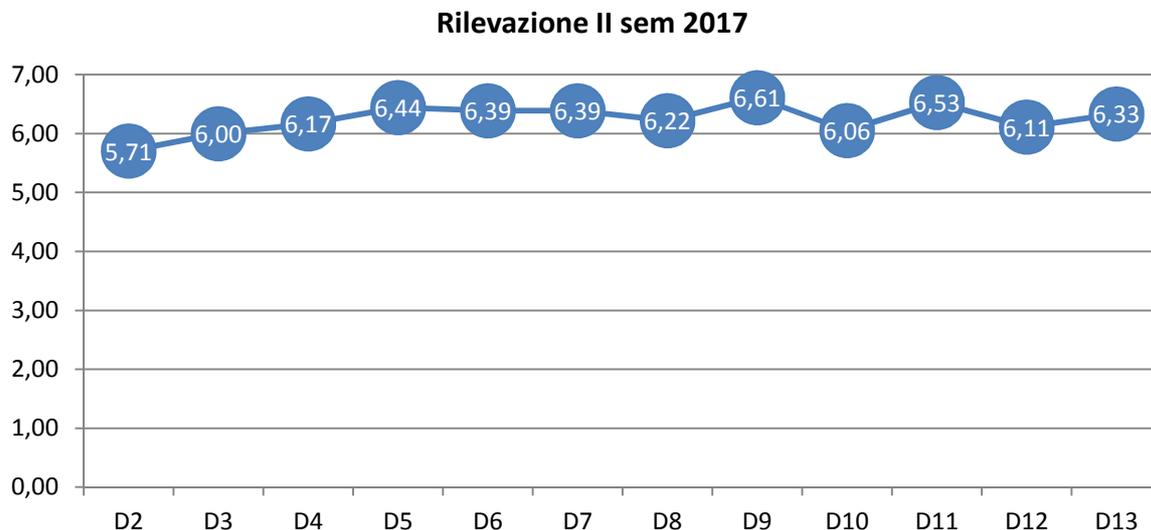
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



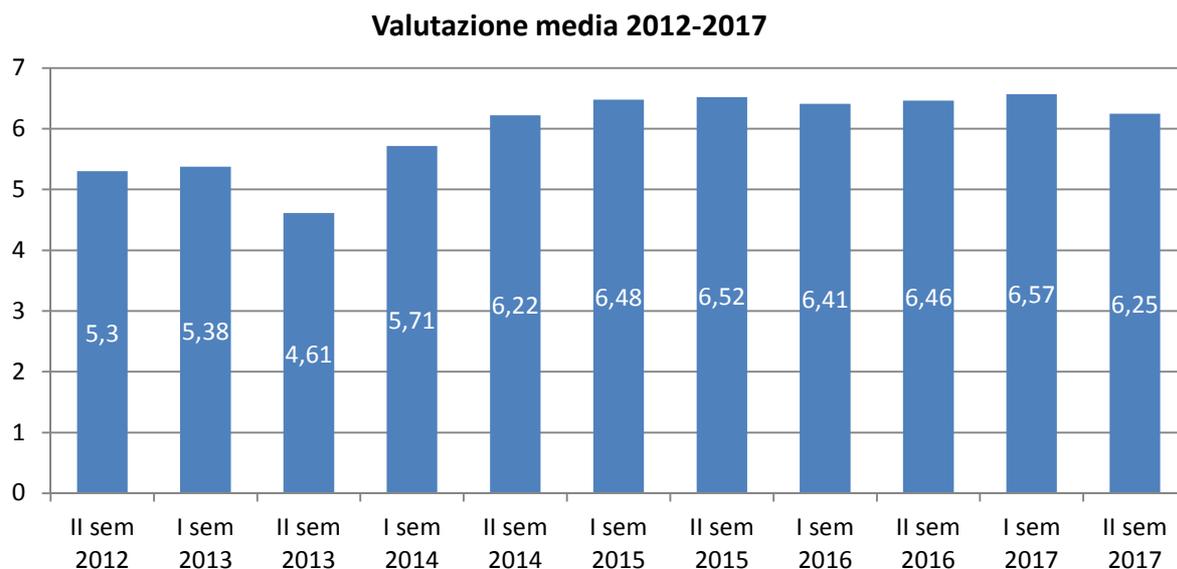
Non è disponibile un confronto con le rilevazioni precedenti.

U.O.C. Urologia

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

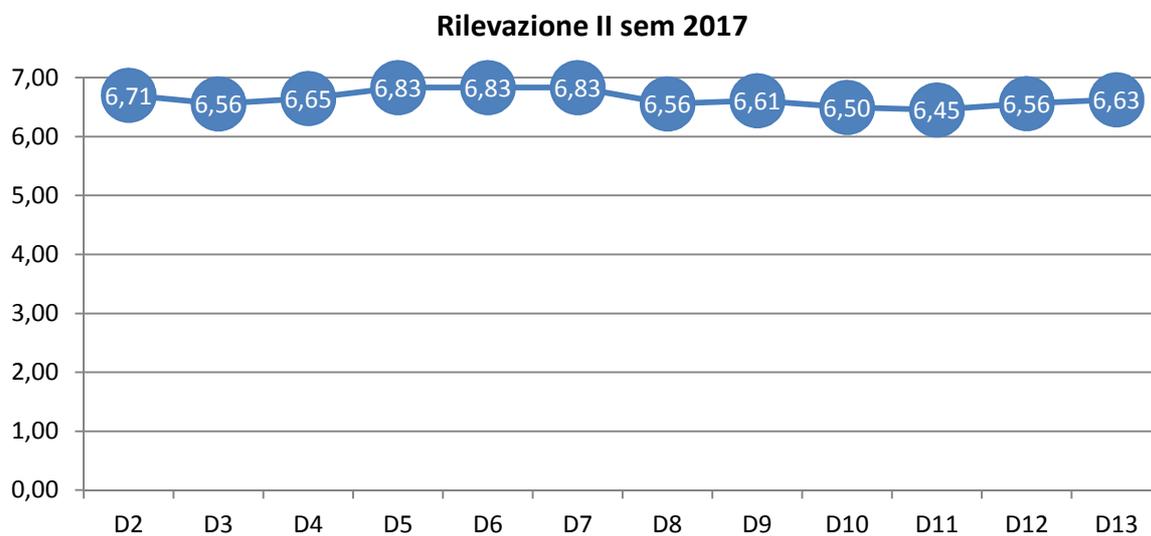


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2017



U.O.C. Unità Terapia Intensiva Cardiologia - UTIC

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 2017

