



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

REPORT

CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2025

Anche per il **2025**, è stata riconfermata la modalità di compilazione della Customer Satisfaction Online. Al fine di sensibilizzare l'utenza e cercare di adeguarsi alle varie indicazioni degli enti certificatori di potenziare la customer, è stata realizzata una locandina, che è stata affissa nelle aree ambulatoriali e di degenza delle varie Strutture.

AREA AMBULATORIALE

Nel 2025 sono stati compilati **85** questionari, con un incremento del 212,5% rispetto all'anno precedente; di questi, **76** hanno espresso il consenso all'utilizzo dei dati raccolti per analisi e fini statistici.

Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (età, genere, scolarità, nazionalità e modalità di prenotazione).

ETA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
0-20	0	0%
20-29	5	6,6%
30-39	10	13,1%
40-49	8	10,5%
50-59	22	29%
60-69	14	18,4%
70-79	8	10,5%
Over 80	6	7,9%
Non dichiarato	3	4%

GENERE	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
F	50	65,8%
M	22	29%

Non dichiarato	4	5,2%
----------------	---	------

SCOLARITA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
Nessuna	1	1,3%
Scuola dell'obbligo	8	10,5%
Scuola superiore	36	47,4%
Laurea	29	38,2%
Non dichiarato	2	2,6%

NAZIONALITA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
Italiana	71	93,5%
Europea	2	2,6%
Extraeuropea	2	2,6%
Non dichiarato	1	1,3%

MODALITA' DI PRENOTAZIONE	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
Telefonicamente	20	26,3%
Allo sportello	11	14,5%
Internet	9	11,8%
Altro	24	31,6%
Nessuna prenotazione	11	14,5%
Non so	1	1,3%

I questionari analizzano i seguenti aspetti: servizio di prenotazione, tempo di attesa prenotazione/data, accettazione amministrativa, pulizia, comfort e accessibilità, rispetto degli orari, personale medico, chiarezza e completezza delle informazioni, personale infermieristico e/o tecnico sanitario; privacy.

Il gradimento viene espresso con un valore da 1 a 7 (1 per niente soddisfatto, 2 poco soddisfatto, 3 mediocremente soddisfatto, 4 sufficientemente soddisfatto, 5 discretamente soddisfatto, 6 abbastanza soddisfatto, 7 molto soddisfatto).

Il grado di soddisfazione si attesta attorno al 5 (discretamente soddisfatto).

I commenti negativi vertono sugli aspetti organizzativi (per lo più i lunghi tempi di attesa) e sulla scortesia del personale, soprattutto quello amministrativo e di accoglienza.

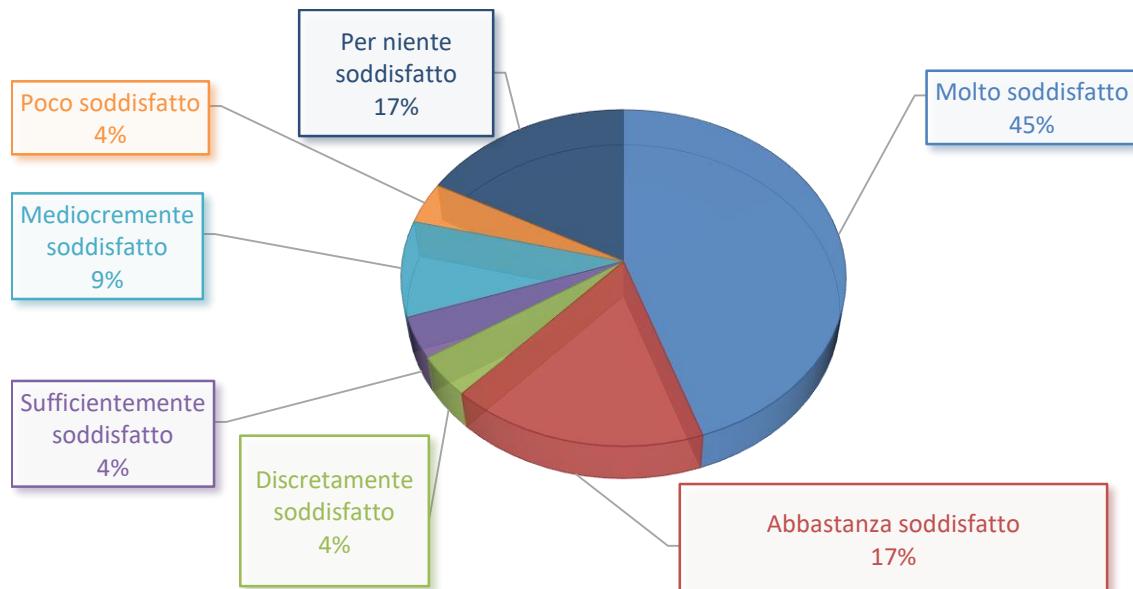
I commenti positivi, invece, vertono sugli aspetti professionali, per lo più in relazione al servizio svolto da medici e infermieri/personale tecnico.

Si riporta il dettaglio della analisi della customer:

Ambito valutato	Gradimento medio
D02 - Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	5,6
D03 - Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	5
D04 - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	5,4
D05 - Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	4,9
D06 - Rispetto degli orari previsti	4,5
D07 - Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	5,4
D08 - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	5,4
D09 - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni)	5,4
D10 - Rispetto della riservatezza personale	5,6

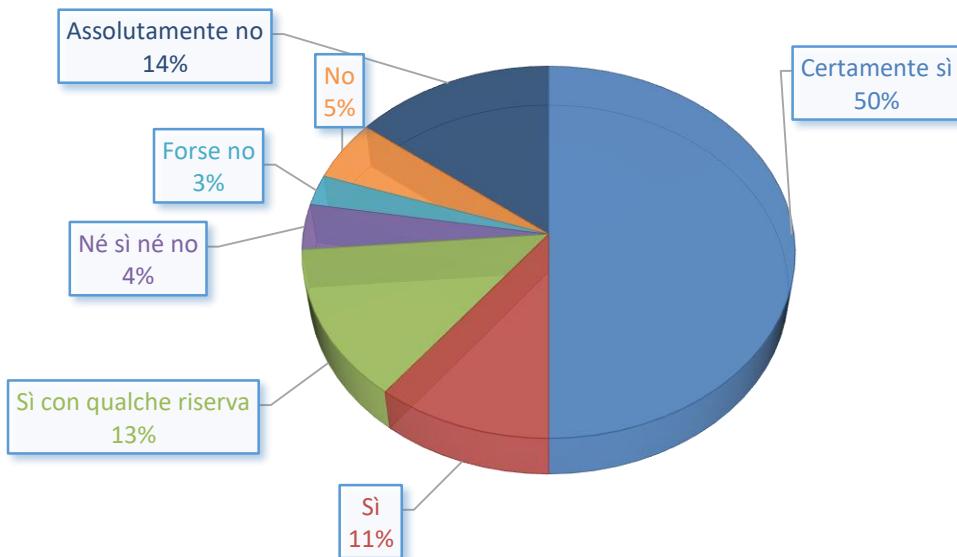
Alla domanda “D11 - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?” hanno riposto:

Molto soddisfatto	34	45%
Abbastanza soddisfatto	13	17%
Discretamente soddisfatto	3	4%
Sufficientemente soddisfatto	3	4%
Mediocremento soddisfatto	7	9%
Poco soddisfatto	3	4%
Per niente soddisfatto	13	17%



Alla domanda “D12 - Consiglierebbe ad altri questa struttura?” hanno riposto:

Certamente sì	38	50%
Sì	8	11%
Sì con qualche riserva	10	13%
Né sì né no	3	4%
Forse no	2	3%
No	4	5%
Assolutamente no	11	14%



Area ambulatoriale	Numero questionari compilati	Gradimento medio
Cardiologia	5	5,2
Centro Prelievi	3	1,3
Chirurgia Toracica	1	1
Dermatologia	3	6
Genetica	7	6,7
Malattie Infettive	1	7
Medicina Generale	1	5
Oculistica	7	4,1
Oncologia	5	5,2
Ostetricia e ginecologia 1	12	4,8
Otorinolaringoiatria	3	3,7
Pediatria	4	5
Pneumologia	2	4
Pronto Soccorso	1	7
Reumatologia	1	7
Radiologia	10	4,4
Servizio accessi vascolari	1	7
Senologia	5	6
Terapia del dolore	2	7
Varie	2	7

DEGENZA

Nel 2025 sono stati compilati **99** questionari, con un importante incremento (275%) rispetto all'anno precedente; di questi, **81** hanno espresso il consenso all'utilizzo dei dati raccolti per analisi e fini statistici.

Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (età, genere, scolarità e nazionalità).

ETA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
0-20	5	6,2%
20-29	4	4,9%
30-39	14	17,3%
40-49	8	9,9%
50-59	21	25,9%
60-69	11	13,6%
70-79	10	12,3%
Over 80	5	6,2%
Non dichiarato	3	3,7%

GENERE	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
F	52	64,2%
M	28	34,6
Non dichiarato	1	1,2%

SCOLARITA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
Nessuna	2	2,5%
Scuola dell'obbligo	10	12,3%
Scuola superiore	38	46,9%
Laurea	29	35,8%
Non dichiarato	2	2,5%

NAZIONALITA'	NUMERO QUESTIONARI COMPILATI	PERCENTUALE
Italiana	78	96,3%
Europea	1	1,2%
Extraeuropea	2	2,5%
Non dichiarato	0	0

I ricoveri sono stati 34 (42%) in urgenza e 47 (58%) in elezione.

I questionari analizzano i seguenti aspetti: attesa per il ricovero, aspetti alberghieri e strutturali, personale infermieristico, personale medico, cure ricevute, informazioni sullo stato di salute, privacy, organizzazione generale e indicazioni post dimissioni.

Il gradimento viene espresso con un valore da 1 a 7 (1 per niente soddisfatto, 2 poco soddisfatto, 3 mediocrementre soddisfatto, 4 sufficientemente soddisfatto, 5 discretamente soddisfatto, 6 abbastanza soddisfatto, 7 molto soddisfatto).

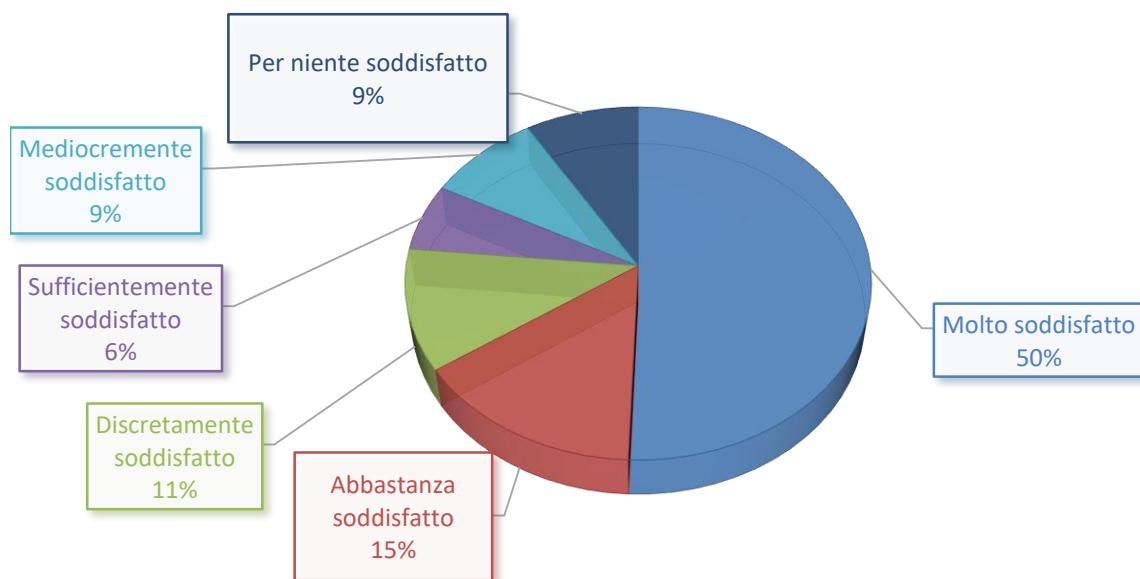
Il grado di soddisfazione si avvicina al 6 (abbastanza soddisfatto).

Si riporta il dettaglio della analisi della customer:

Ambito valutato	Gradimento medio
D02 - Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)	5,8
D03 - Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)	5,5
D04 - Aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vitto, pulizia)	4,8
D05 - Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)	5,8
D06 - Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)	6
D07 - Cure a Lei prestate - Cure prestate al Paziente (in caso di degenza presso UOC Neonatologia-Patologia Neonatale / Nido)	5,9
D08 - Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate - Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulle cure prestate al Paziente (in caso di degenza presso UOC Neonatologia-Patologia Neonatale / Nido)	5,6
D09 - Rispetto della riservatezza personale	5,8
D10 - Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	5,4
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)	5,7

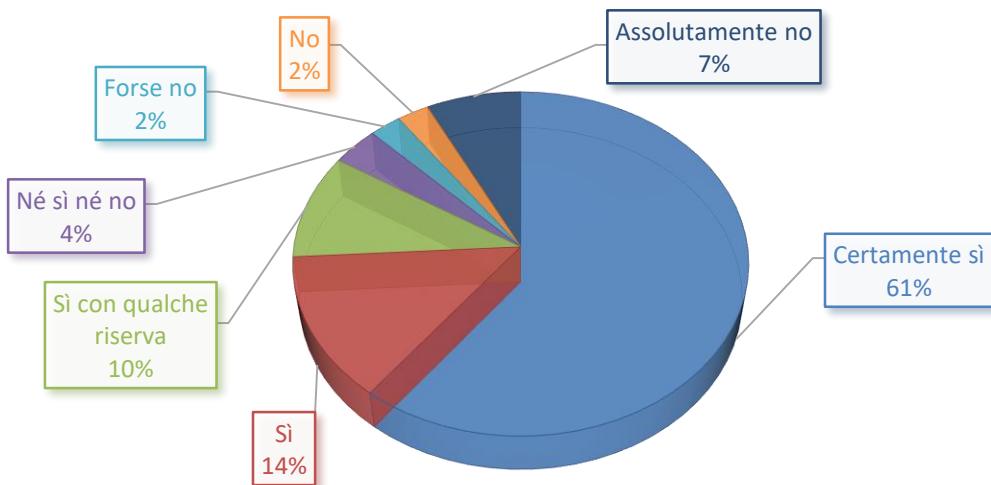
Alla domanda “D12 - Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?” hanno riposto:

Molto soddisfatto	41	50%
Abbastanza soddisfatto	12	15%
Discretamente soddisfatto	9	11%
Sufficientemente soddisfatto	5	6%
Mediocrementre soddisfatto	7	9%
Poco soddisfatto	0	0%
Per niente soddisfatto	7	9%



Alla domanda “D13 - Consiglierebbe ad altri questa struttura?” hanno così riposto:

Certamente sì	49	61%
Sì	11	14%
Sì con qualche riserva	8	10%
Né sì né no	3	4%
Forse no	2	2%
No	2	2%
Assolutamente no	6	7%



Reparto di degenza	Numero questionari compilati	Gradimento medio
Cardiochirurgia	3	5,3
Cardiologia	2	4
Chirurgia generale	8	6
Chirurgia pediatrica	8	6,2
Chirurgia toracica	1	3
Chirurgia vascolare	3	6,7
Ematologia 1	3	6
Ematologia 2 - Oncoematologia pediatrica	3	5,7
Gastroenterologia - endoscopia digestiva	2	6,5
Ostetricia e ginecologia 1	9	6
Malattie Infettive	1	4
Medicina Generale 1	6	2,5
Medicina Generale 2 – Centro amiloidosi sistemiche e malattie ad alta complessità	1	7
Neurochirurgia	1	7
Oculistica	1	6
Oncologia	1	7
Ortopedia e traumatologia	3	5,7
Otorinolaringoiatria	7	6,4
Pediatria	3	4,3
Pneumologia	1	6
Pronto soccorso e medicina d'urgenza (OBI)	2	2
Reumatologia	1	7
Senologia	5	6,2
Stroke unit	4	7
Urologia	1	7
Varie	1	1