



**FONDAZIONE
IRCCS POLICLINICO
"SAN MATTEO"**

Gestione Dati Risk Management:
Report Customer Satisfaction
Anno 2012 – secondo semestre

Direzione
Generale

Report Customer Satisfaction Anno 2012 Secondo semestre





Il questionario è stato distribuito agli utenti degli ambulatori ed ai degenti presenti nelle strutture della Fondazione.

Sono stati esclusi dalla rilevazione gli utenti del Pronto Soccorso, delle Strutture Complesse Pediatriche e delle Terapie Intensive, secondo quanto richiesto dal mandato regionale.

Durante il secondo semestre dell'anno 2012 è stata eseguita una rilevazione Customer Satisfaction e il periodo di riferimento è stato il mese di settembre.

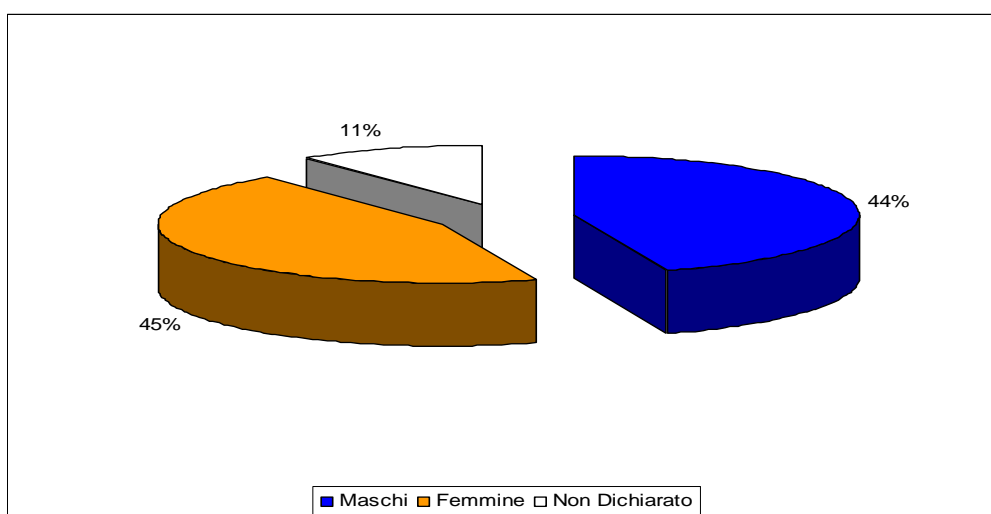
Analisi dei dati raccolti

Relativamente all'Area Ambulatoriale sono stati raccolti 2459 questionari.

Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (genere, età, scolarità e nazionalità) per creare delle classi d'indagine e rendere più efficace l'analisi dei dati raccolti.

- Stratificazione del campione per genere

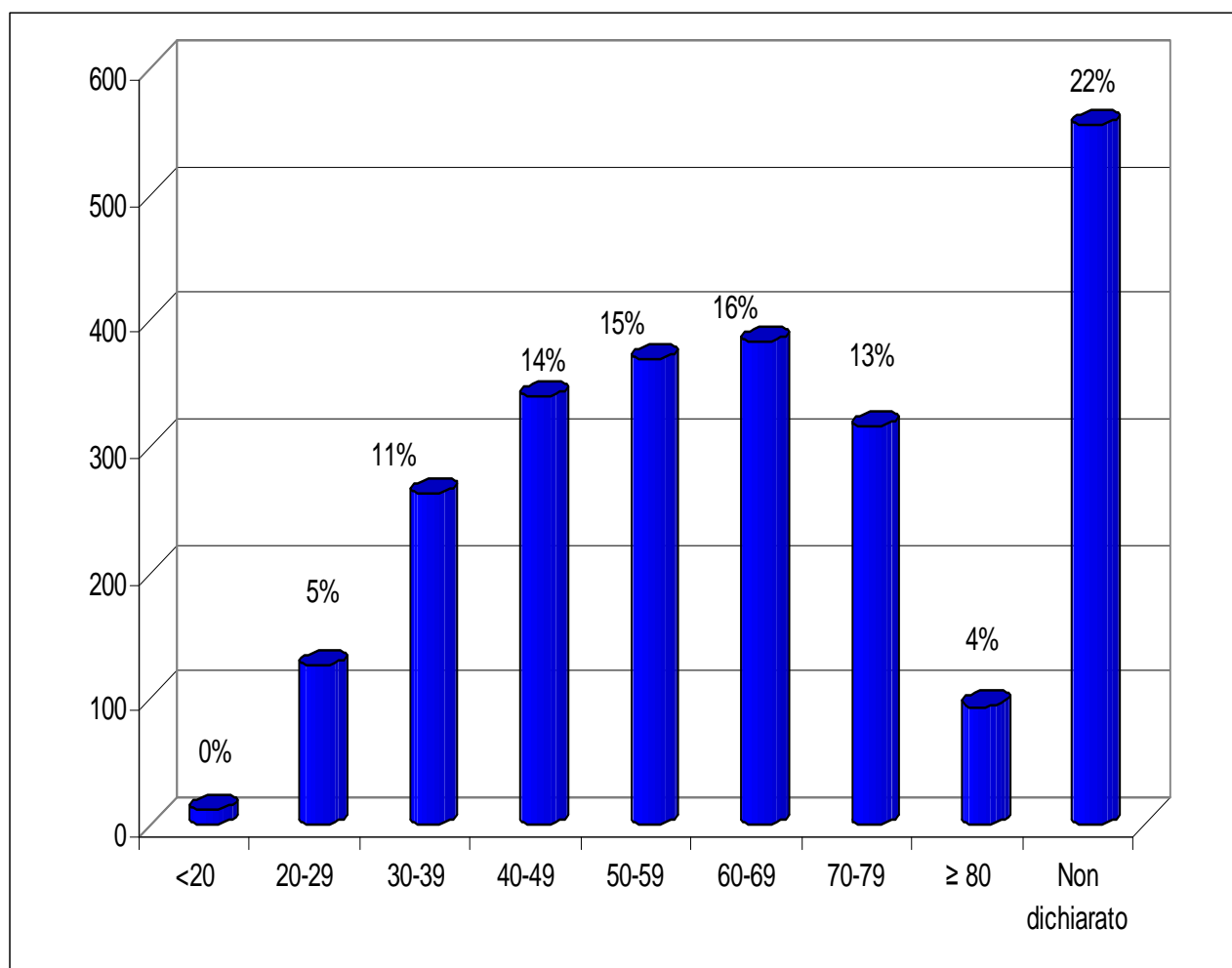
Genere	Numero questionari consegnati
Maschi	1100
Femmine	1097
Non Dichiarato	262





- Stratificazione del campione per età

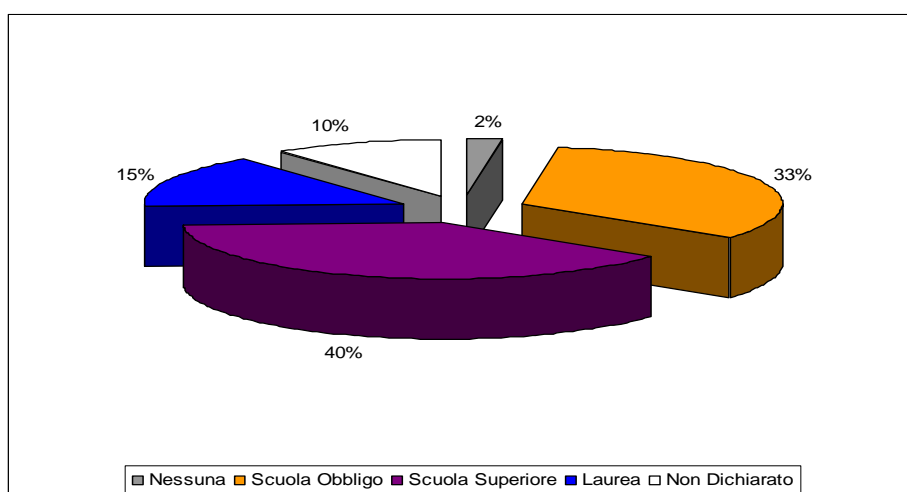
Età	Numero questionari consegnati
<20	12
20-29	127
30-39	263
40-49	340
50-59	369
60-69	383
70-79	316
≥ 80	94
Non dichiarato	555





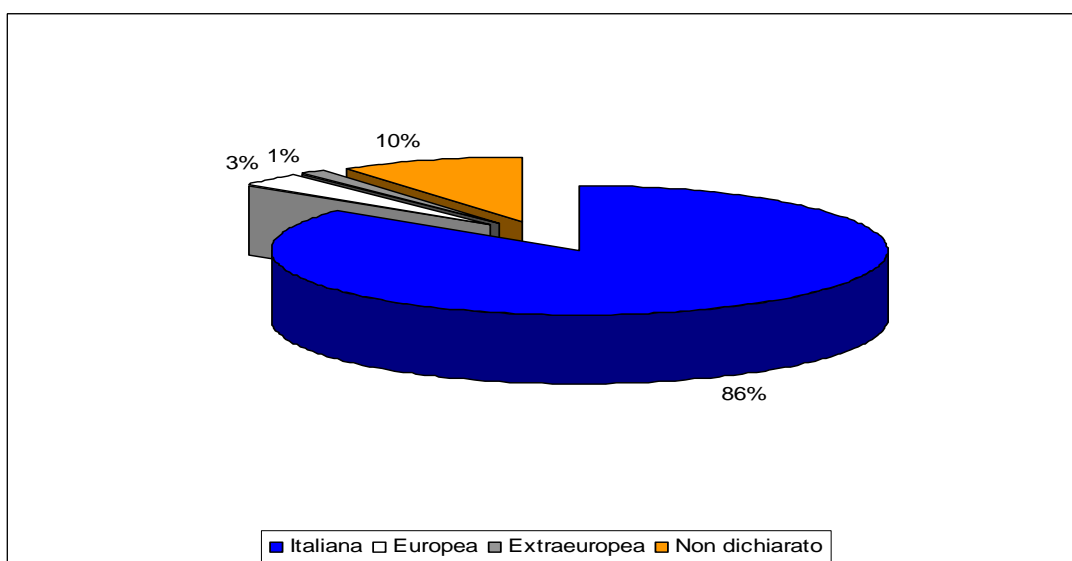
- Stratificazione del campione per scolarità

Scolarità	Numero questionari consegnati
Nessuna	54
Scuola Obbligo	814
Scuola Superiore	959
Laurea	374
Non Dichiarato	258



- Stratificazione del campione per nazionalità

Nazionalità	Numero questionari consegnati
Italiana	2102
Europea	85
Extraeuropea	32
Non dichiarato	240



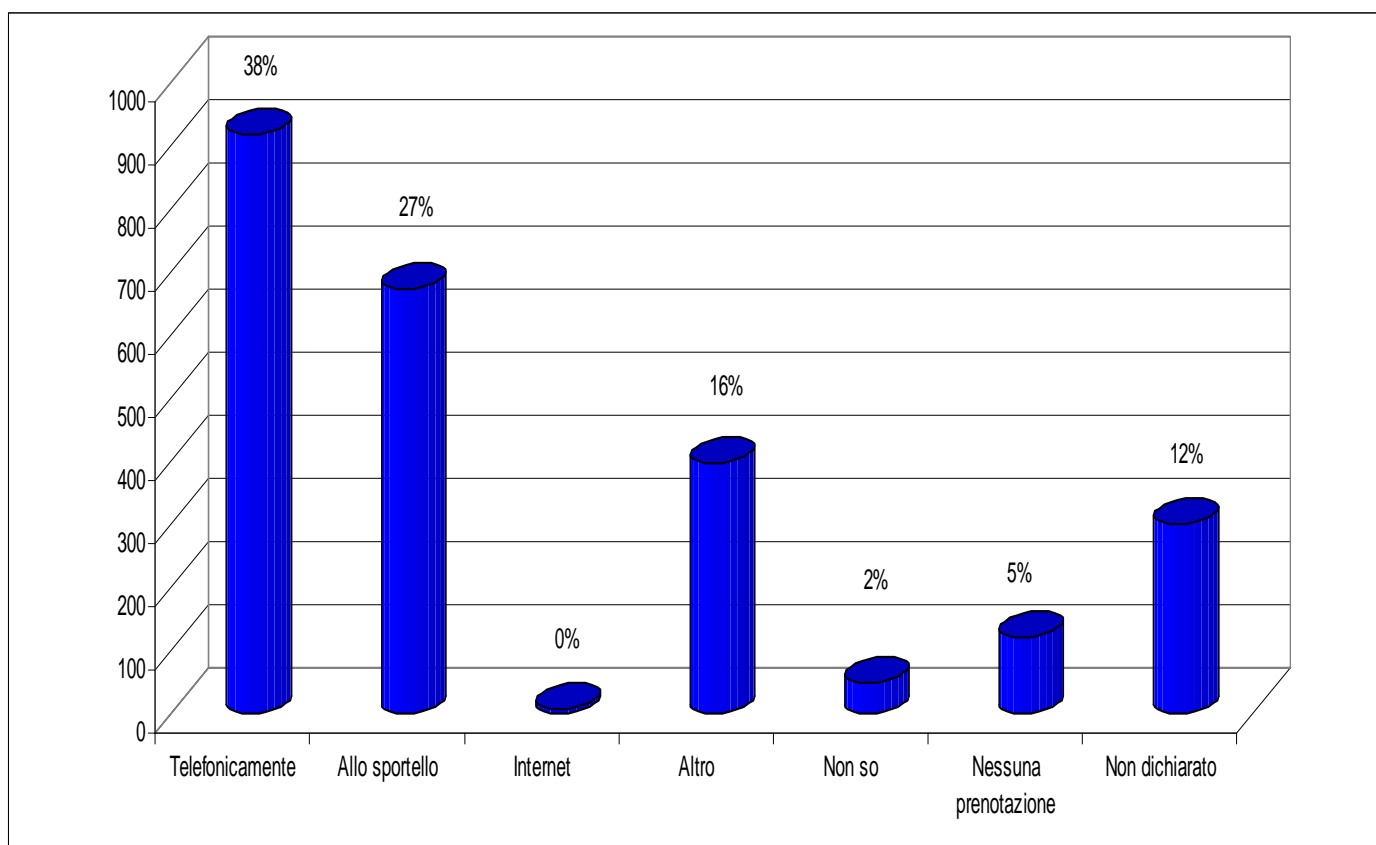



Il primo elemento d'indagine è la modalità di prenotazione della prestazione ambulatoriale

D1 Come ha prenotato?

- telefonicamente
- allo sportello
- internet
- altro
- non so
- nessuna prenotazione

Modalità di prenotazione	Totale
Telefonicamente	916
Allo sportello	671
Internet	7
Altro	396
Non so	49
Nessuna prenotazione	121
Non dichiarato	299




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

Il questionario proposto prevede che gli utenti rispondano alla seguente domanda in relazione ai diversi ambiti presi in esame (servizio di prenotazione, attenzione ricevuta dal personale medico, ecc.).

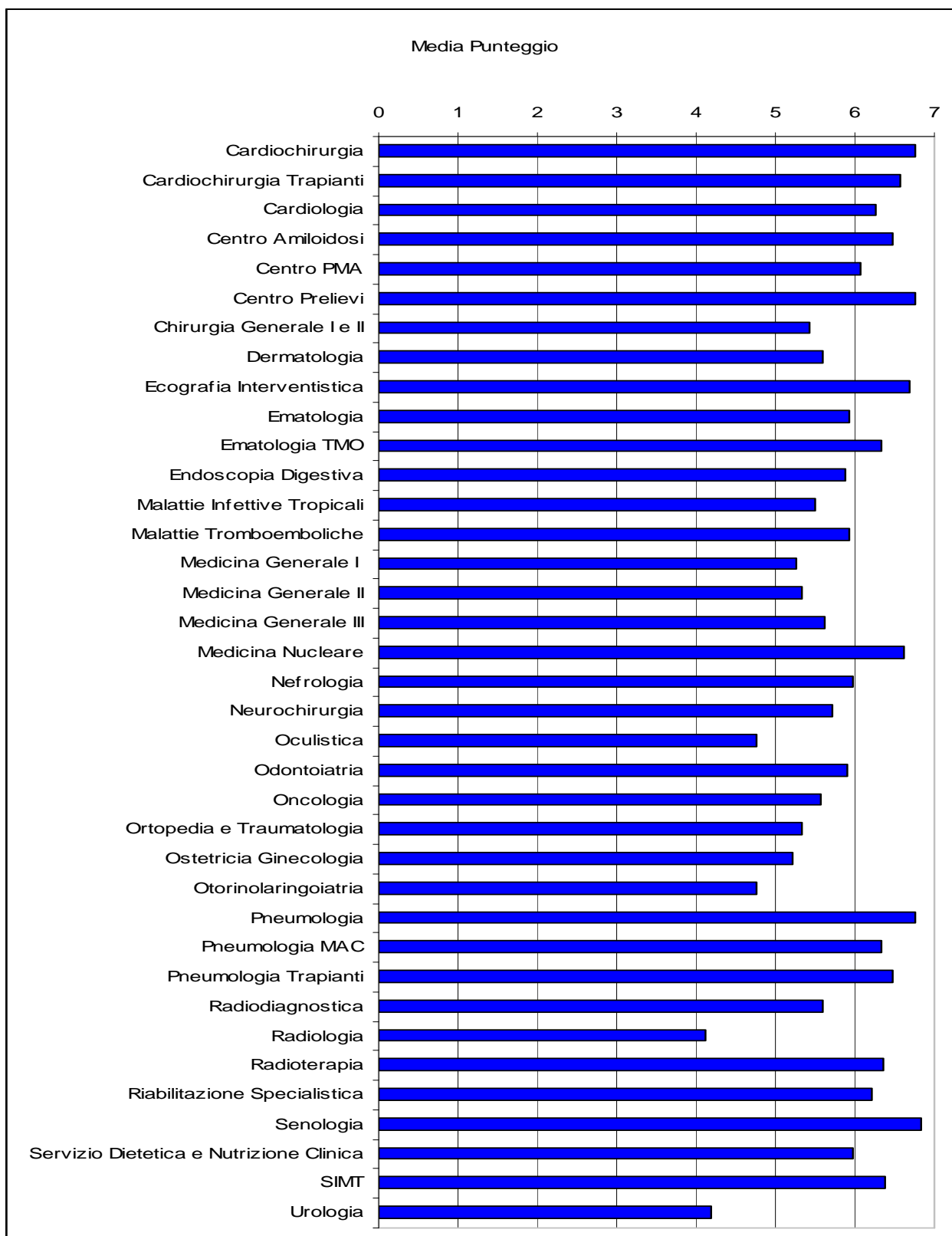
Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?


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

	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

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

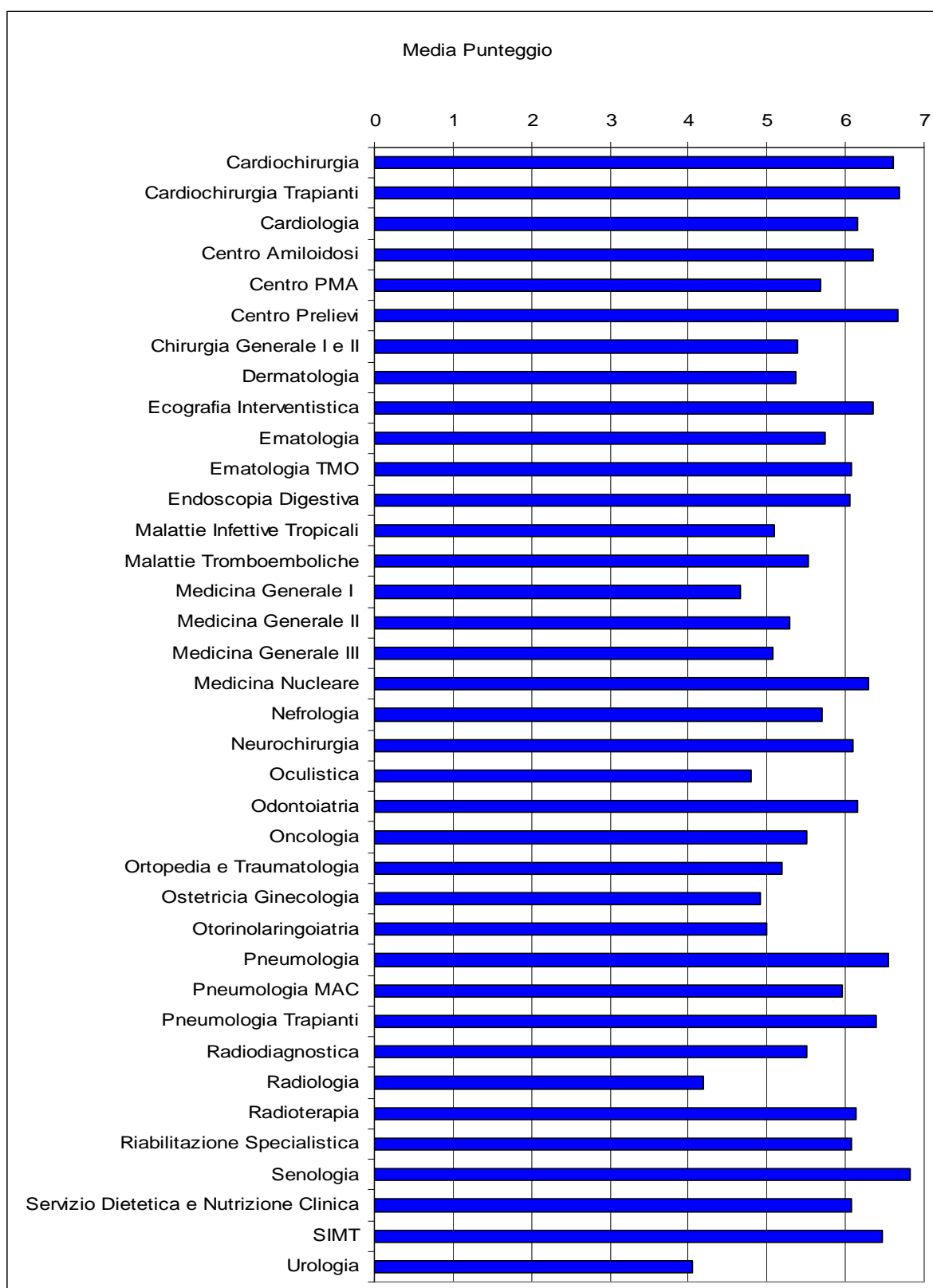
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,77
Cardiochirurgia Trapianti	6,58
Cardiologia	6,25
Centro Amiloidosi	6,48
Centro PMA	6,06
Centro Prelievi	6,75
Chirurgia Generale I e II	5,43
Dermatologia	5,60
Ecografia Interventistica	6,69
Ematologia	5,94
Ematologia TMO	6,33
Endoscopia Digestiva	5,88
Malattie Infettive Tropicali	5,51
Malattie Tromboemboliche	5,94
Medicina Generale I	5,25
Medicina Generale II	5,34
Medicina Generale III	5,62
Medicina Nucleare	6,62
Nefrologia	5,97
Neurochirurgia	5,71
Oculistica	4,75
Odontoiatria	5,91
Oncologia	5,58
Ortopedia e Traumatologia	5,34
Ostetricia Ginecologia	5,21
Otorinolaringoiatria	4,75
Pneumologia	6,77
Pneumologia MAC	6,33
Pneumologia Trapianti	6,48
Radiodiagnostica	5,59
Radiologia	4,12
Radioterapia	6,35
Riabilitazione Specialistica	6,21
Senologia	6,83
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	5,98
SIMT	6,39
Urologia	4,18




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 3** Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

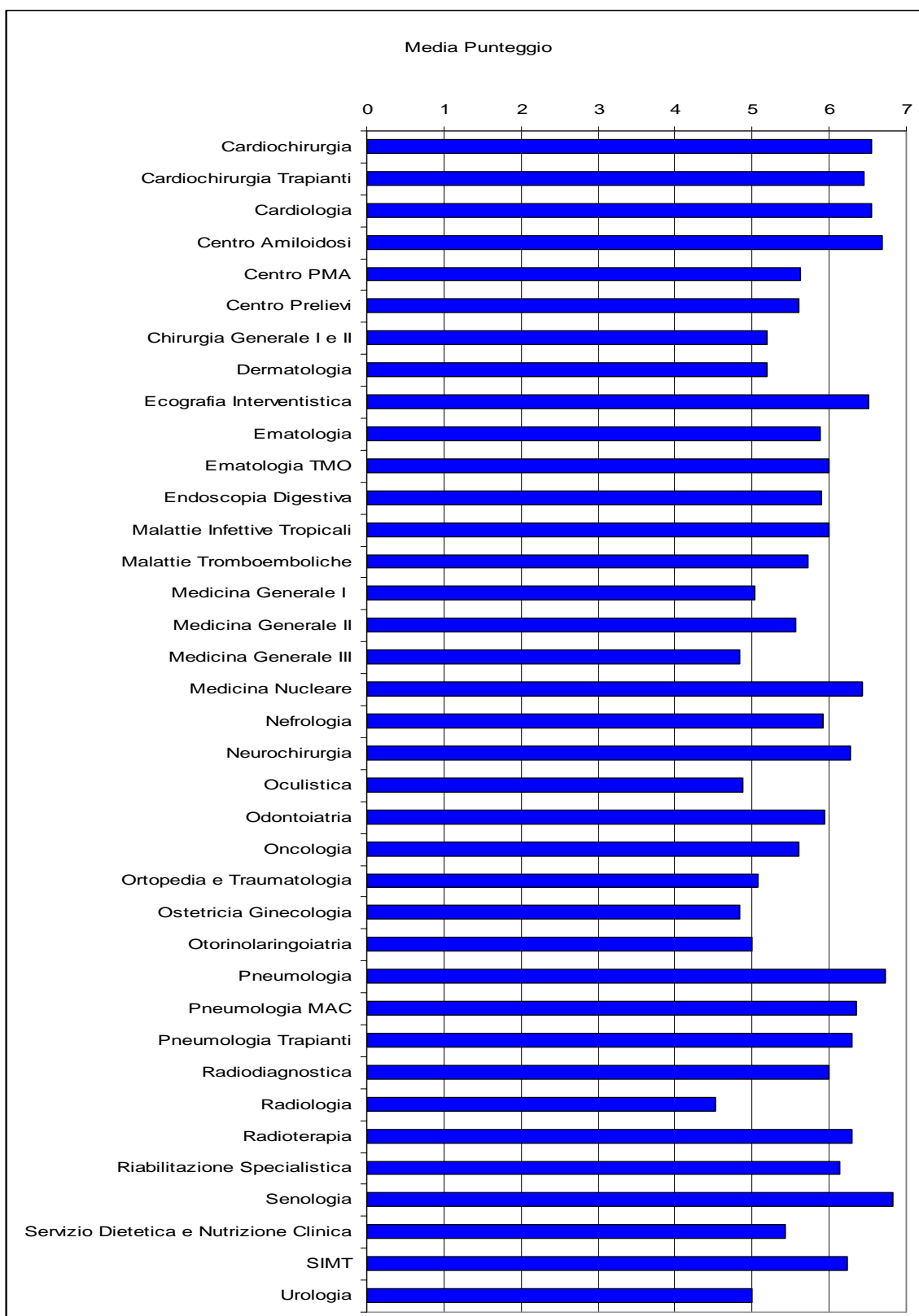
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,60
Cardiochirurgia Trapianti	6,68
Cardiologia	6,16
Centro Amiloidosi	6,35
Centro PMA	5,69
Centro Prelievi	6,67
Chirurgia Generale I e II	5,38
Dermatologia	5,36
Ecografia Interventistica	6,36
Ematologia	5,74
Ematologia TMO	6,07
Endoscopia Digestiva	6,05
Malattie Infettive Tropicali	5,09
Malattie Tromboemboliche	5,53
Medicina Generale I	4,66
Medicina Generale II	5,29
Medicina Generale III	5,08
Medicina Nucleare	6,30
Nefrologia	5,71
Neurochirurgia	6,10
Oculistica	4,80
Odontoiatria	6,16
Oncologia	5,51
Ortopedia e Traumatologia	5,20
Ostetricia Ginecologia	4,92
Otorinolaringoiatria	5,00
Pneumologia	6,54
Pneumologia MAC	5,96
Pneumologia Trapianti	6,39
Radiodiagnostica	5,50
Radiologia	4,18
Radioterapia	6,14
Riabilitazione Specialistica	6,08
Senologia	6,83
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	6,08
SIMT	6,47
Urologia	4,06




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket** (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

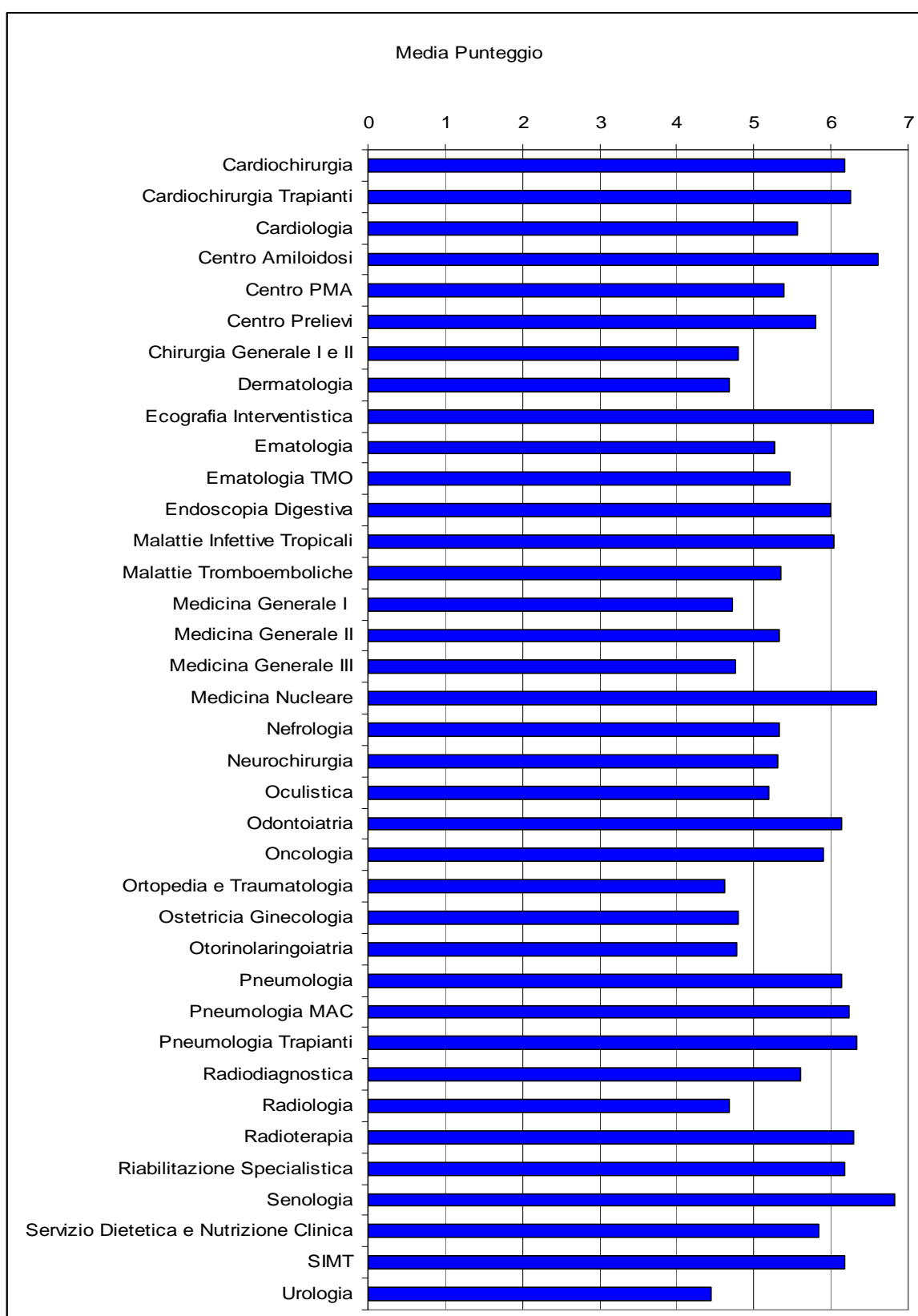
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,55
Cardiochirurgia Trapianti	6,45
Cardiologia	6,55
Centro Amiloidosi	6,69
Centro PMA	5,63
Centro Prelievi	5,60
Chirurgia Generale I e II	5,20
Dermatologia	5,19
Ecografia Interventistica	6,51
Ematologia	5,87
Ematologia TMO	6,00
Endoscopia Digestiva	5,89
Malattie Infettive Tropicali	6,00
Malattie Tromboemboliche	5,72
Medicina Generale I	5,03
Medicina Generale II	5,57
Medicina Generale III	4,83
Medicina Nucleare	6,42
Nefrologia	5,92
Neurochirurgia	6,28
Oculistica	4,88
Odontoiatria	5,93
Oncologia	5,60
Ortopedia e Traumatologia	5,08
Ostetricia Ginecologia	4,83
Otorinolaringoiatria	5,00
Pneumologia	6,73
Pneumologia MAC	6,35
Pneumologia Trapianti	6,30
Radiodiagnostica	6,00
Radiologia	4,53
Radioterapia	6,29
Riabilitazione Specialistica	6,14
Senologia	6,83
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	5,42
SIMT	6,23
Urologia	5,00




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 5** Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti

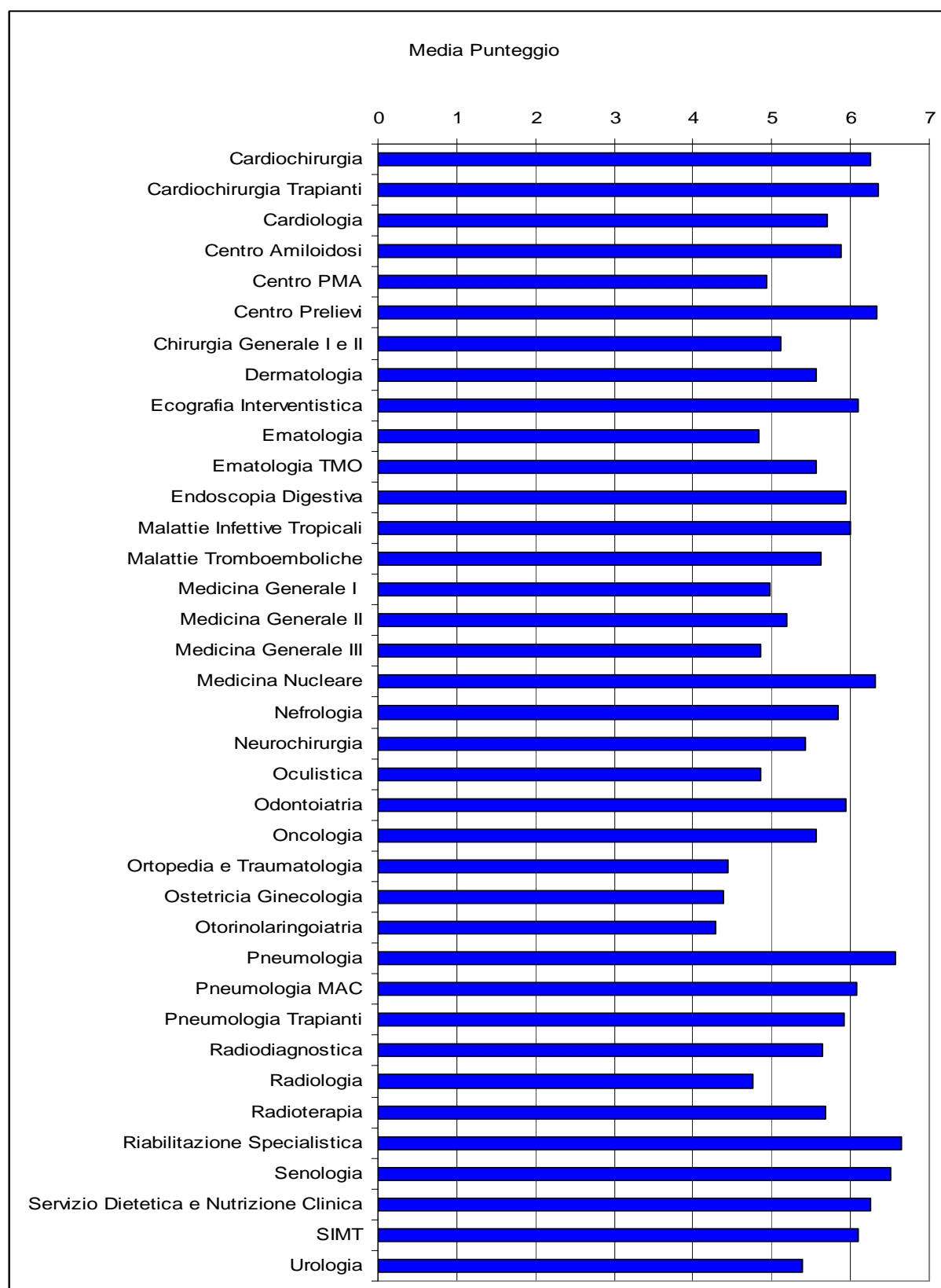
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,18
Cardiochirurgia Trapianti	6,26
Cardiologia	5,56
Centro Amiloidosi	6,61
Centro PMA	5,38
Centro Prelievi	5,80
Chirurgia Generale I e II	4,79
Dermatologia	4,68
Ecografia Interventistica	6,55
Ematologia	5,26
Ematologia TMO	5,47
Endoscopia Digestiva	6,00
Malattie Infettive Tropicali	6,04
Malattie Tromboemboliche	5,34
Medicina Generale I	4,72
Medicina Generale II	5,32
Medicina Generale III	4,75
Medicina Nucleare	6,59
Nefrologia	5,32
Neurochirurgia	5,30
Oculistica	5,19
Odontoiatria	6,14
Oncologia	5,90
Ortopedia e Traumatologia	4,62
Ostetricia Ginecologia	4,79
Otorinolaringoiatria	4,78
Pneumologia	6,14
Pneumologia MAC	6,23
Pneumologia Trapianti	6,33
Radiodiagnostica	5,60
Radiologia	4,67
Radioterapia	6,29
Riabilitazione Specialistica	6,17
Senologia	6,83
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	5,84
SIMT	6,17
Urologia	4,44




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 6** Rispetto degli orari previsti

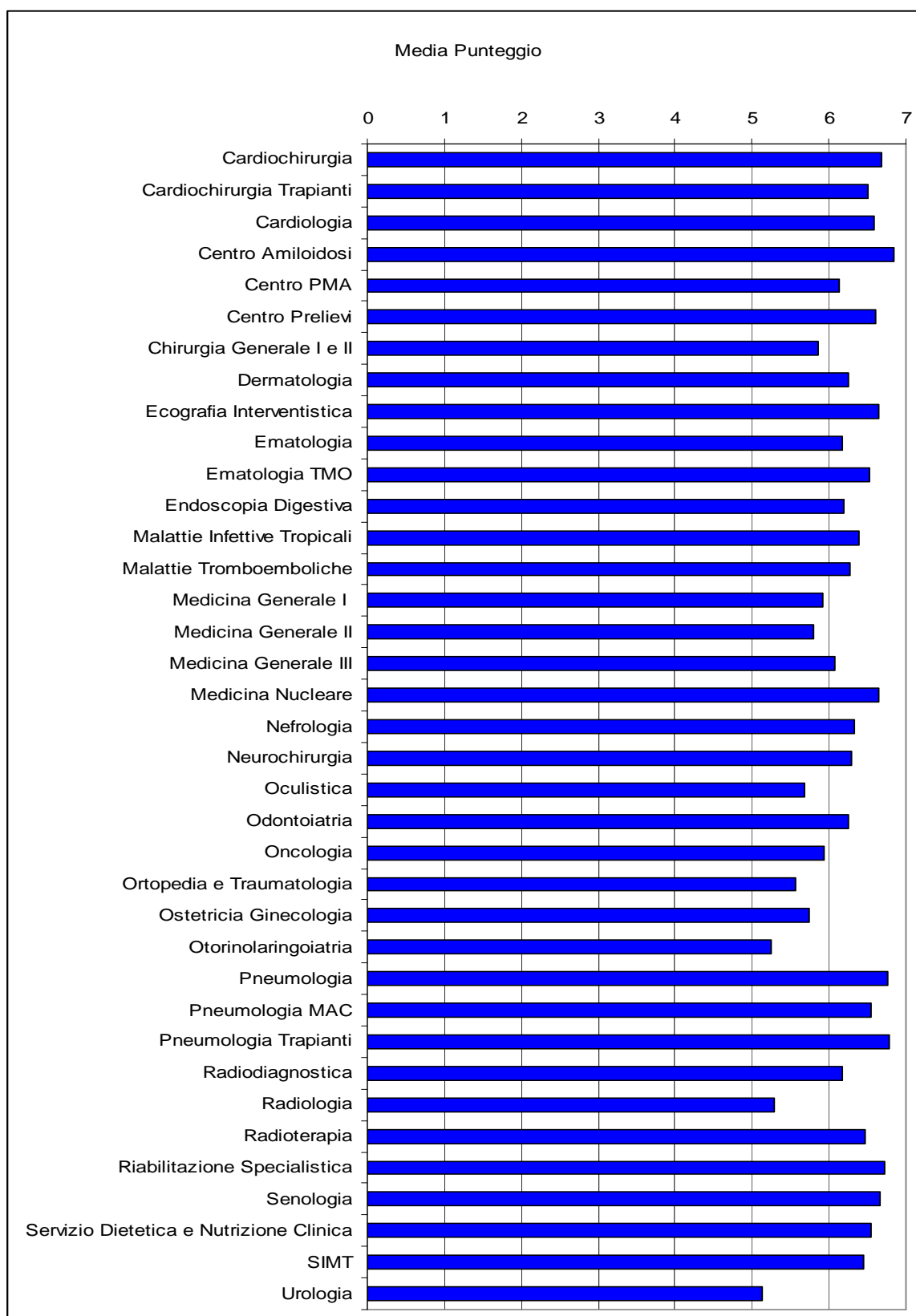
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,25
Cardiochirurgia Trapianti	6,36
Cardiologia	5,70
Centro Amiloidosi	5,88
Centro PMA	4,94
Centro Prelievi	6,33
Chirurgia Generale I e II	5,11
Dermatologia	5,57
Ecografia Interventistica	6,10
Ematologia	4,84
Ematologia TMO	5,56
Endoscopia Digestiva	5,94
Malattie Infettive Tropicali	6,00
Malattie Tromboemboliche	5,62
Medicina Generale I	4,98
Medicina Generale II	5,19
Medicina Generale III	4,85
Medicina Nucleare	6,31
Nefrologia	5,84
Neurochirurgia	5,42
Oculistica	4,85
Odontoiatria	5,93
Oncologia	5,57
Ortopedia e Traumatologia	4,45
Ostetricia Ginecologia	4,38
Otorinolaringoiatria	4,29
Pneumologia	6,57
Pneumologia MAC	6,08
Pneumologia Trapianti	5,92
Radiodiagnostica	5,65
Radiologia	4,75
Radioterapia	5,68
Riabilitazione Specialistica	6,64
Senologia	6,50
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	6,26
SIMT	6,10
Urologia	5,38




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 7** Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

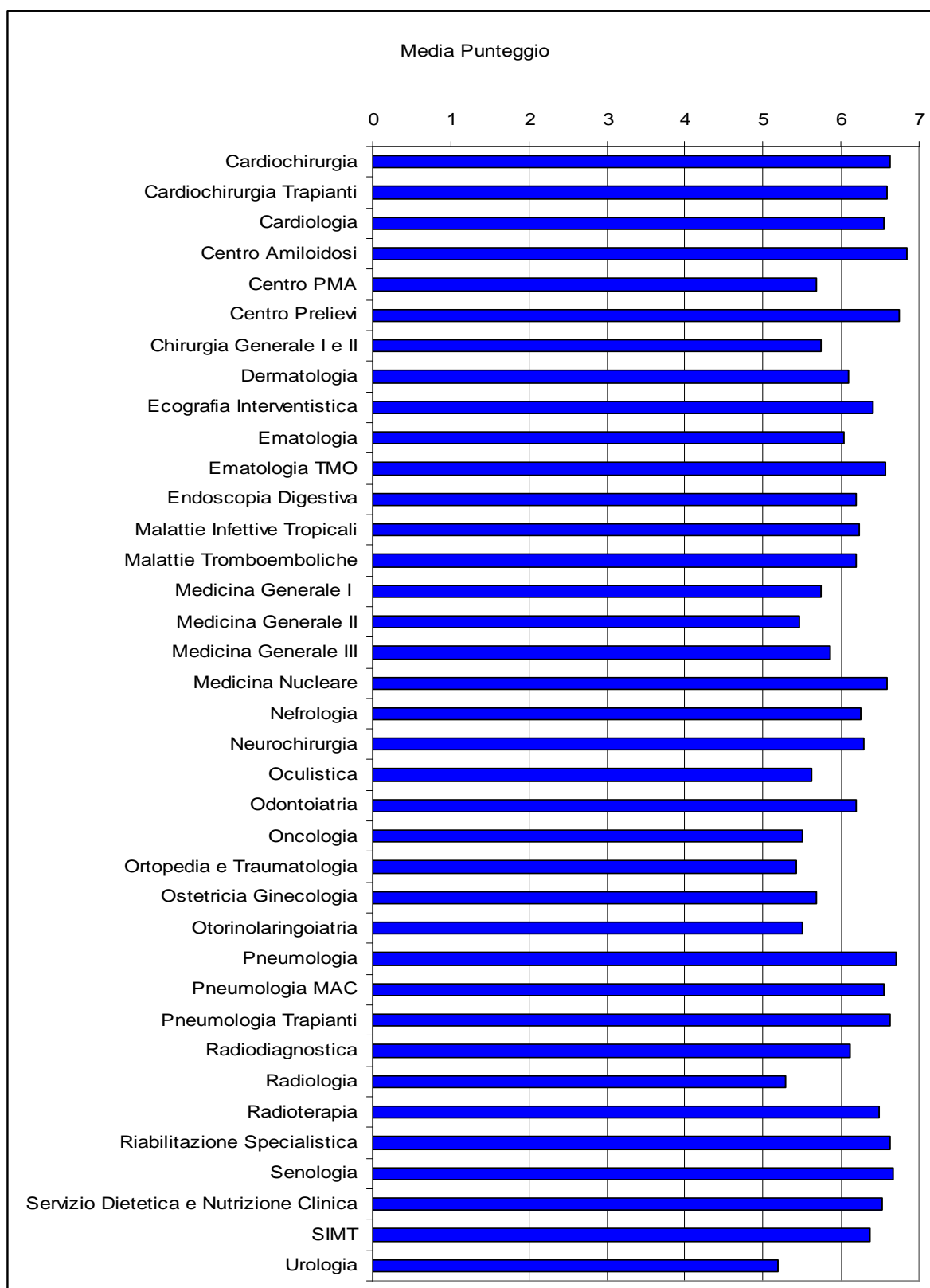
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,68
Cardiochirurgia Trapianti	6,50
Cardiologia	6,59
Centro Amiloidosi	6,85
Centro PMA	6,13
Centro Prelievi	6,60
Chirurgia Generale I e II	5,85
Dermatologia	6,25
Ecografia Interventistica	6,64
Ematologia	6,18
Ematologia TMO	6,53
Endoscopia Digestiva	6,20
Malattie Infettive Tropicali	6,39
Malattie Tromboemboliche	6,27
Medicina Generale I	5,91
Medicina Generale II	5,81
Medicina Generale III	6,08
Medicina Nucleare	6,64
Nefrologia	6,34
Neurochirurgia	6,30
Oculistica	5,69
Odontoiatria	6,26
Oncologia	5,94
Ortopedia e Traumatologia	5,56
Ostetricia Ginecologia	5,75
Otorinolaringoiatria	5,25
Pneumologia	6,77
Pneumologia MAC	6,54
Pneumologia Trapianti	6,79
Radiodiagnostica	6,18
Radiologia	5,29
Radioterapia	6,47
Riabilitazione Specialistica	6,72
Senologia	6,67
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	6,55
SIMT	6,44
Urologia	5,13




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 8** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

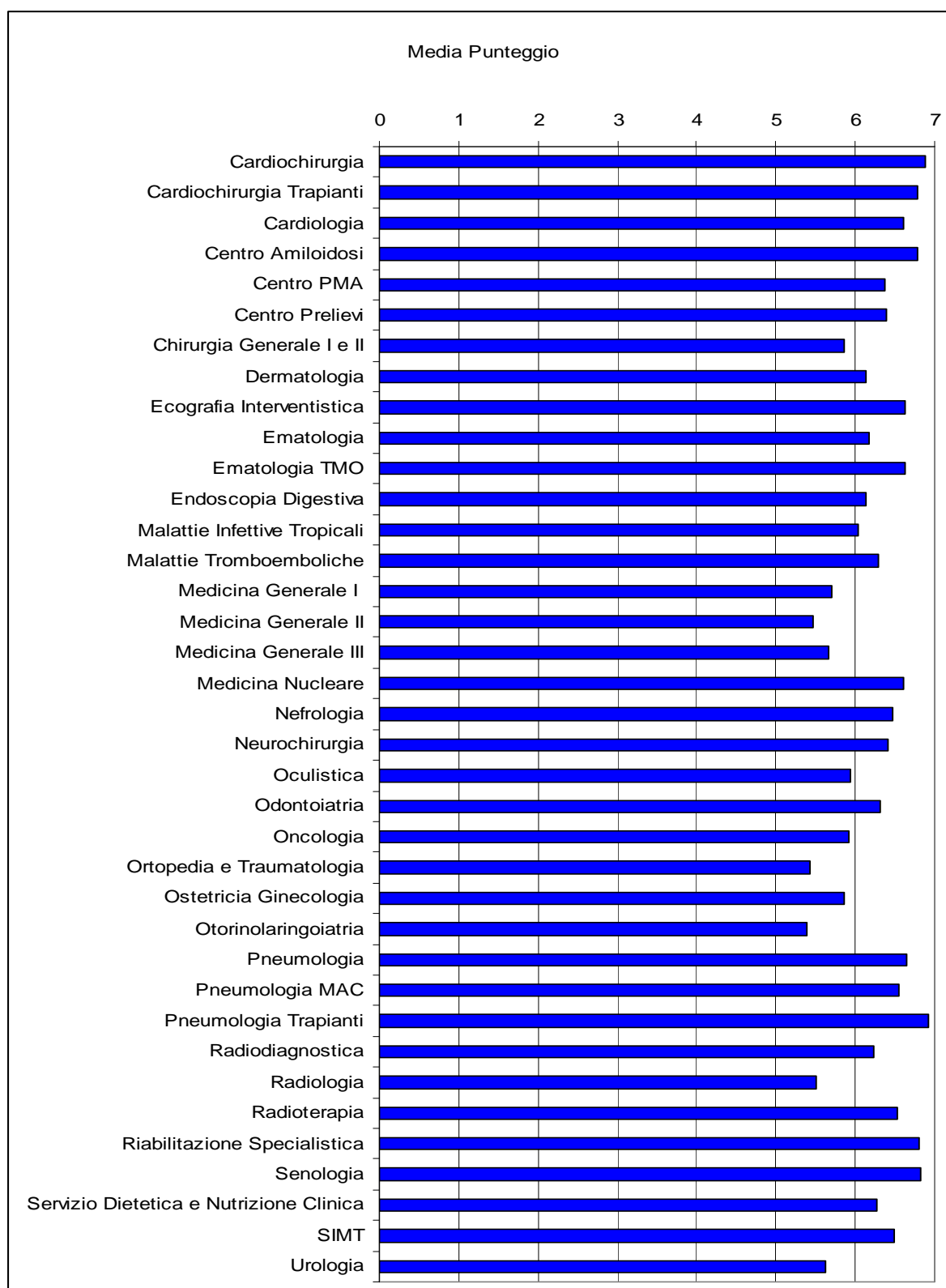
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,62
Cardiochirurgia Trapianti	6,59
Cardiologia	6,54
Centro Amiloidosi	6,85
Centro PMA	5,69
Centro Prelievi	6,75
Chirurgia Generale I e II	5,74
Dermatologia	6,10
Ecografia Interventistica	6,41
Ematologia	6,03
Ematologia TMO	6,56
Endoscopia Digestiva	6,19
Malattie Infettive Tropicali	6,24
Malattie Tromboemboliche	6,19
Medicina Generale I	5,75
Medicina Generale II	5,46
Medicina Generale III	5,85
Medicina Nucleare	6,59
Nefrologia	6,25
Neurochirurgia	6,30
Oculistica	5,63
Odontoiatria	6,19
Oncologia	5,51
Ortopedia e Traumatologia	5,42
Ostetricia Ginecologia	5,69
Otorinolaringoiatria	5,50
Pneumologia	6,71
Pneumologia MAC	6,54
Pneumologia Trapianti	6,63
Radiodiagnostica	6,11
Radiologia	5,29
Radioterapia	6,48
Riabilitazione Specialistica	6,63
Senologia	6,67
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	6,52
SIMT	6,37
Urologia	5,19




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 9** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

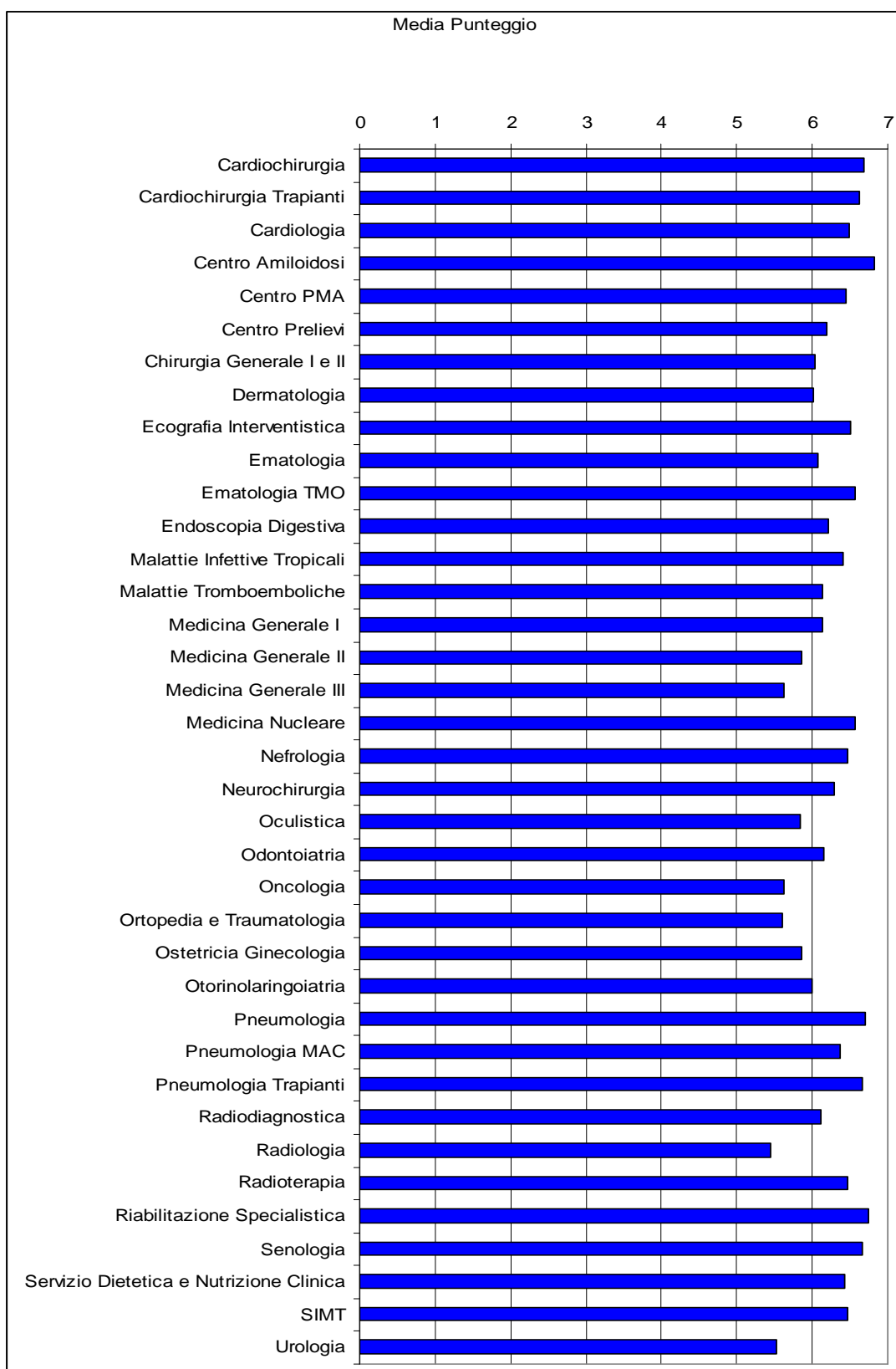
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,88
Cardiochirurgia Trapianti	6,78
Cardiologia	6,60
Centro Amiloidosi	6,79
Centro PMA	6,38
Centro Prelievi	6,40
Chirurgia Generale I e II	5,85
Dermatologia	6,14
Ecografia Interventistica	6,62
Ematologia	6,18
Ematologia TMO	6,63
Endoscopia Digestiva	6,14
Malattie Infettive Tropicali	6,03
Malattie Tromboemboliche	6,29
Medicina Generale I	5,71
Medicina Generale II	5,46
Medicina Generale III	5,67
Medicina Nucleare	6,61
Nefrologia	6,47
Neurochirurgia	6,41
Oculistica	5,93
Odontoiatria	6,32
Oncologia	5,91
Ortopedia e Traumatologia	5,42
Ostetricia Ginecologia	5,86
Otorinolaringoiatria	5,38
Pneumologia	6,65
Pneumologia MAC	6,54
Pneumologia Trapianti	6,92
Radiodiagnostica	6,23
Radiologia	5,50
Radioterapia	6,53
Riabilitazione Specialistica	6,80
Senologia	6,83
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	6,27
SIMT	6,48
Urologia	5,63



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 10** Rispetto della riservatezza personale

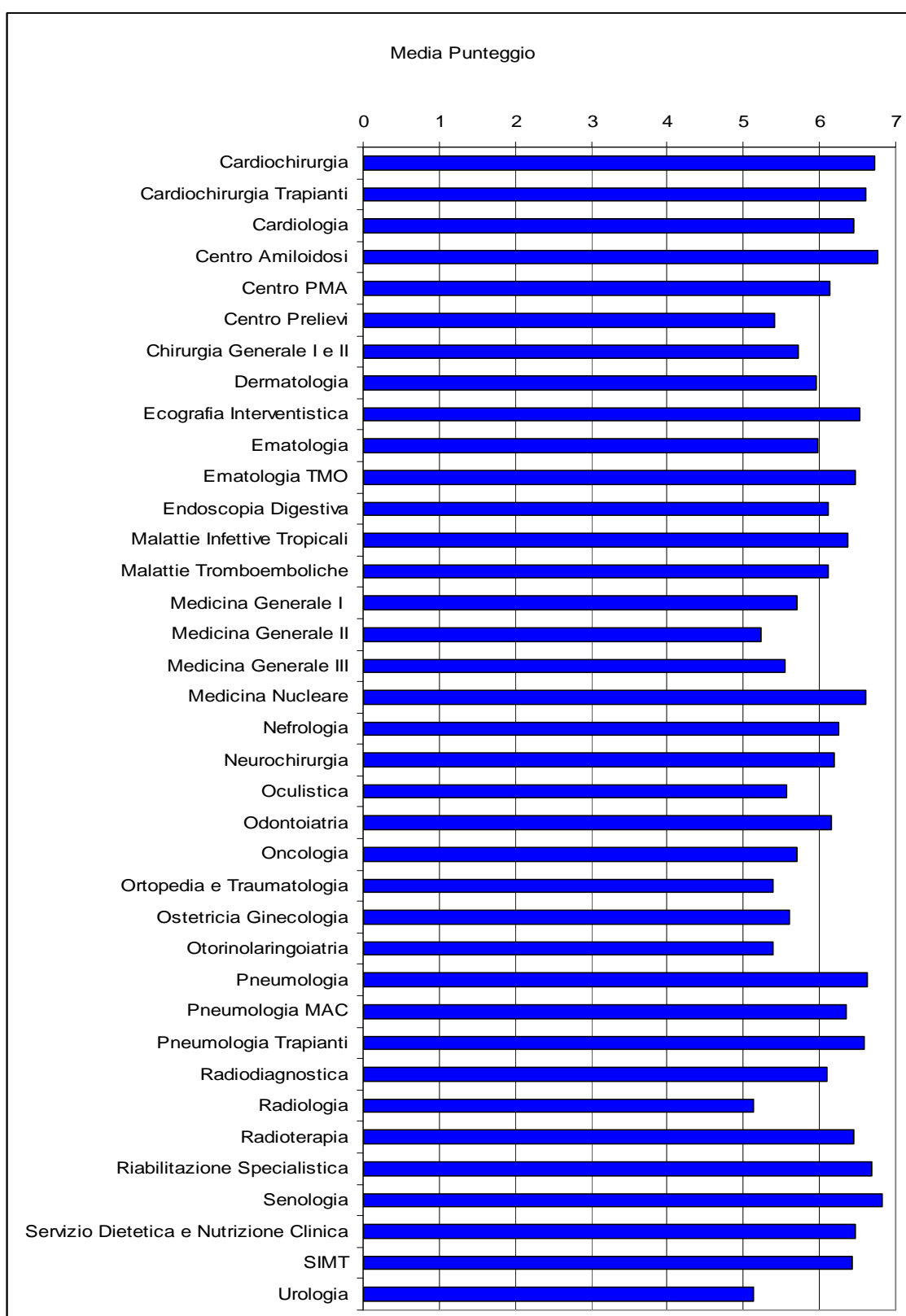
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,68
Cardiochirurgia Trapianti	6,62
Cardiologia	6,49
Centro Amiloidosi	6,82
Centro PMA	6,44
Centro Prelievi	6,20
Chirurgia Generale I e II	6,04
Dermatologia	6,01
Ecografia Interventistica	6,51
Ematologia	6,07
Ematologia TMO	6,56
Endoscopia Digestiva	6,22
Malattie Infettive Tropicali	6,41
Malattie Tromboemboliche	6,14
Medicina Generale I	6,13
Medicina Generale II	5,85
Medicina Generale III	5,62
Medicina Nucleare	6,57
Nefrologia	6,47
Neurochirurgia	6,30
Oculistica	5,84
Odontoiatria	6,16
Oncologia	5,63
Ortopedia e Traumatologia	5,61
Ostetricia Ginecologia	5,86
Otorinolaringoiatria	6,00
Pneumologia	6,70
Pneumologia MAC	6,38
Pneumologia Trapianti	6,67
Radiodiagnostica	6,12
Radiologia	5,44
Radioterapia	6,46
Riabilitazione Specialistica	6,75
Senologia	6,67
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	6,42
SIMT	6,47
Urologia	5,53






- **D 11** Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio

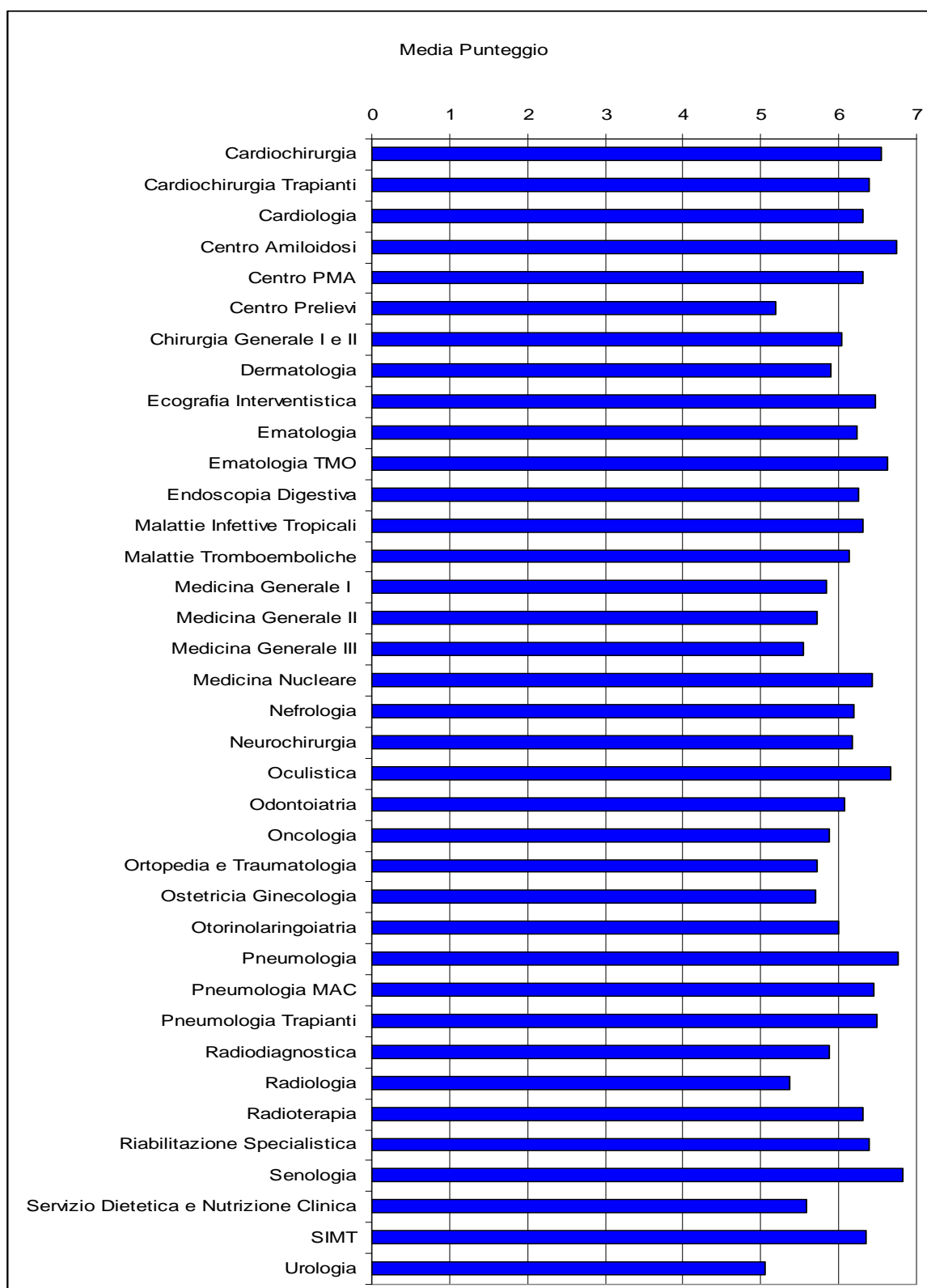
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,73
Cardiochirurgia Trapianti	6,60
Cardiologia	6,44
Centro Amiloidosi	6,77
Centro PMA	6,13
Centro Prelievi	5,40
Chirurgia Generale I e II	5,72
Dermatologia	5,96
Ecografia Interventistica	6,52
Ematologia	5,97
Ematologia TMO	6,47
Endoscopia Digestiva	6,11
Malattie Infettive Tropicali	6,38
Malattie Tromboemboliche	6,12
Medicina Generale I	5,71
Medicina Generale II	5,23
Medicina Generale III	5,54
Medicina Nucleare	6,60
Nefrologia	6,25
Neurochirurgia	6,20
Oculistica	5,56
Odontoiatria	6,16
Oncologia	5,71
Ortopedia e Traumatologia	5,38
Ostetricia Ginecologia	5,61
Otorinolaringoiatria	5,38
Pneumologia	6,62
Pneumologia MAC	6,35
Pneumologia Trapianti	6,58
Radiodiagnostica	6,10
Radiologia	5,14
Radioterapia	6,44
Riabilitazione Specialistica	6,69
Senologia	6,83
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	6,46
SIMT	6,42
Urologia	5,13



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 12** Consiglierebbe ad altri questa struttura?
 - 1 Assolutamente no
 - 2 No
 - 3 Forse no
 - 4 Né si né no
 - 5 Si con qualche riserva
 - 6 Si
 - 7 Certamente si

Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,54
Cardiochirurgia Trapianti	6,40
Cardiologia	6,32
Centro Amiloidosi	6,75
Centro PMA	6,31
Centro Prelievi	5,20
Chirurgia Generale I e II	6,03
Dermatologia	5,89
Ecografia Interventistica	6,47
Ematologia	6,23
Ematologia TMO	6,63
Endoscopia Digestiva	6,26
Malattie Infettive Tropicali	6,31
Malattie Tromboemboliche	6,13
Medicina Generale I	5,84
Medicina Generale II	5,72
Medicina Generale III	5,55
Medicina Nucleare	6,43
Nefrologia	6,19
Neurochirurgia	6,17
Oculistica	6,67
Odontoiatria	6,08
Oncologia	5,87
Ortopedia e Traumatologia	5,72
Ostetricia Ginecologia	5,71
Otorinolaringoiatria	6,00
Pneumologia	6,76
Pneumologia MAC	6,44
Pneumologia Trapianti	6,48
Radiodiagnostica	5,87
Radiologia	5,36
Radioterapia	6,31
Riabilitazione Specialistica	6,39
Senologia	6,83
Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica	5,58
SIMT	6,35
Urologia	5,06

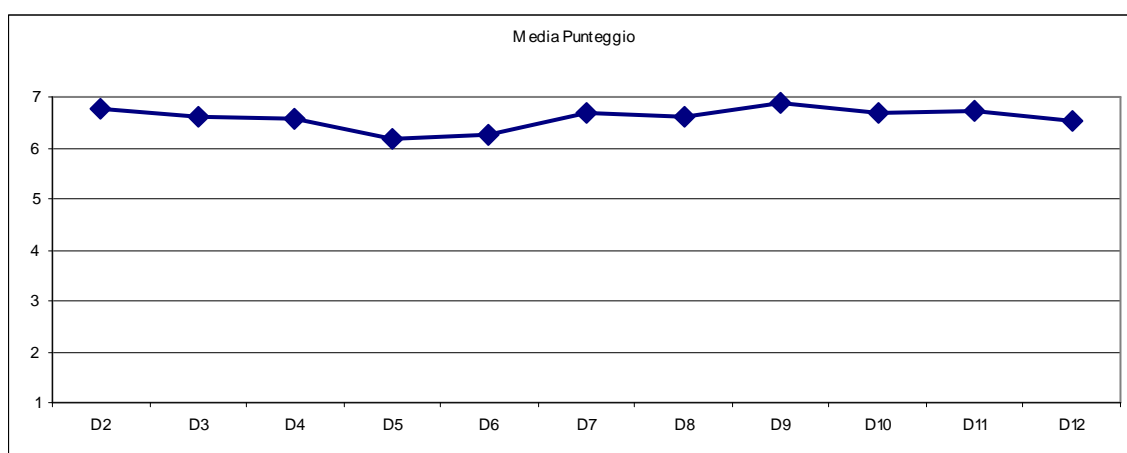




Dopo aver analizzato i dati raccolti seguendo una visione d'insieme della Fondazione si mette ora in evidenza la rilevazione eseguita nelle diverse strutture.

- **SC Cardiochirurgia (78 questionari)**

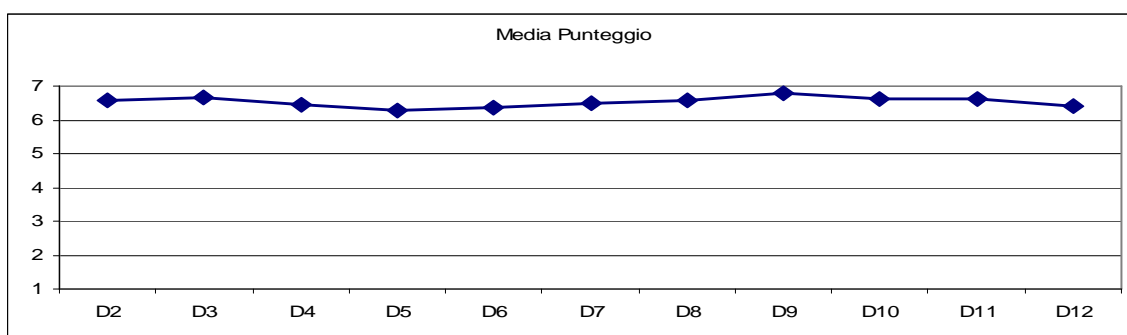
Domanda	Media Punteggio
D2	6,77
D3	6,60
D4	6,55
D5	6,18
D6	6,25
D7	6,68
D8	6,62
D9	6,88
D10	6,68
D11	6,73
D12	6,54





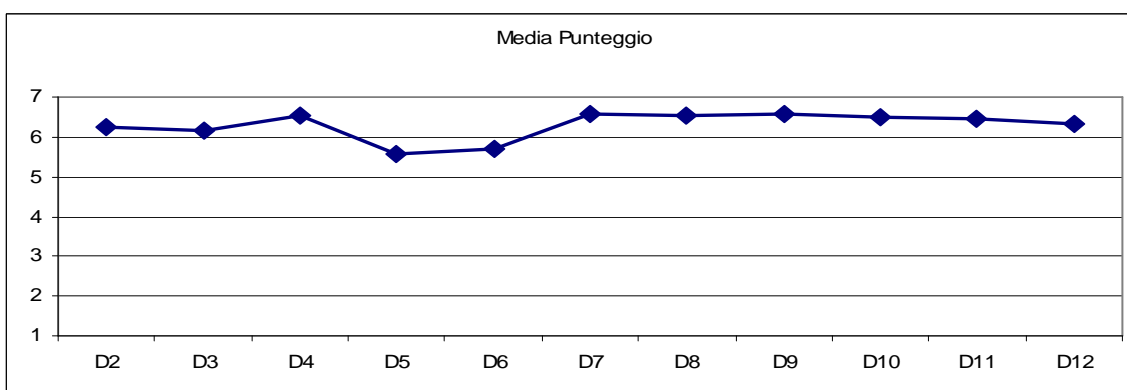
• **SC Cardiocirurgia Trapianti (50 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,58
D3	6,68
D4	6,45
D5	6,26
D6	6,36
D7	6,50
D8	6,59
D9	6,78
D10	6,62
D11	6,60
D12	6,40



• **SC Cardiologia (79 questionari)**

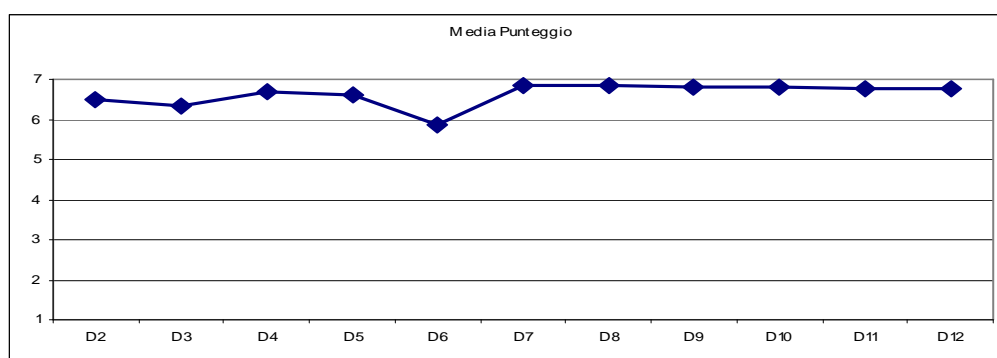
Domanda	Media Punteggio
D2	6,25
D3	6,16
D4	6,55
D5	5,56
D6	5,70
D7	6,59
D8	6,54
D9	6,60
D10	6,49
D11	6,44
D12	6,32





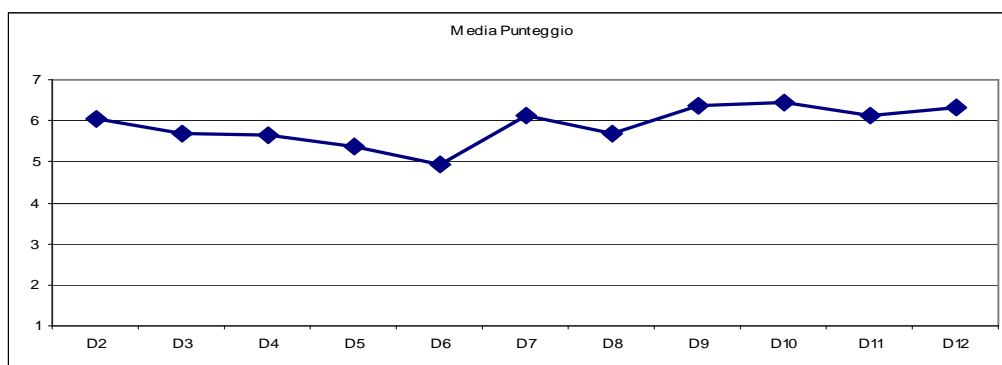
• **Centro Amiloidosi (58 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,48
D3	6,35
D4	6,69
D5	6,61
D6	5,88
D7	6,85
D8	6,85
D9	6,79
D10	6,82
D11	6,77
D12	6,75



• **Centro Procreazione Medicalmente Assistita (16 questionari)**

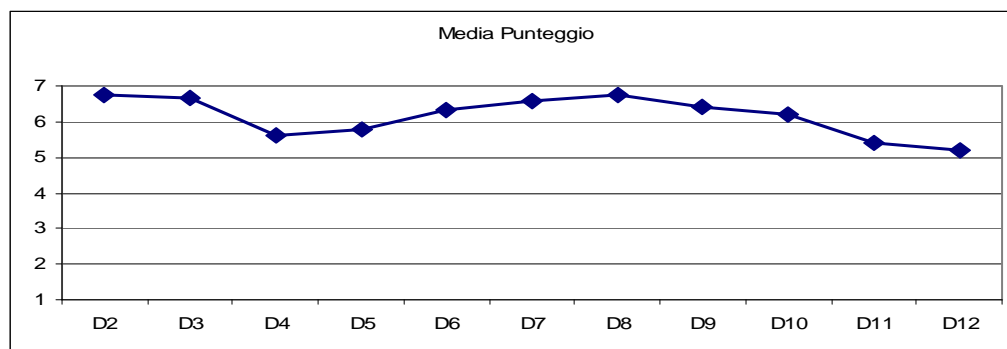
Domanda	Media Punteggio
D2	6,06
D3	5,69
D4	5,63
D5	5,38
D6	4,94
D7	6,13
D8	5,69
D9	6,38
D10	6,44
D11	6,13
D12	6,31





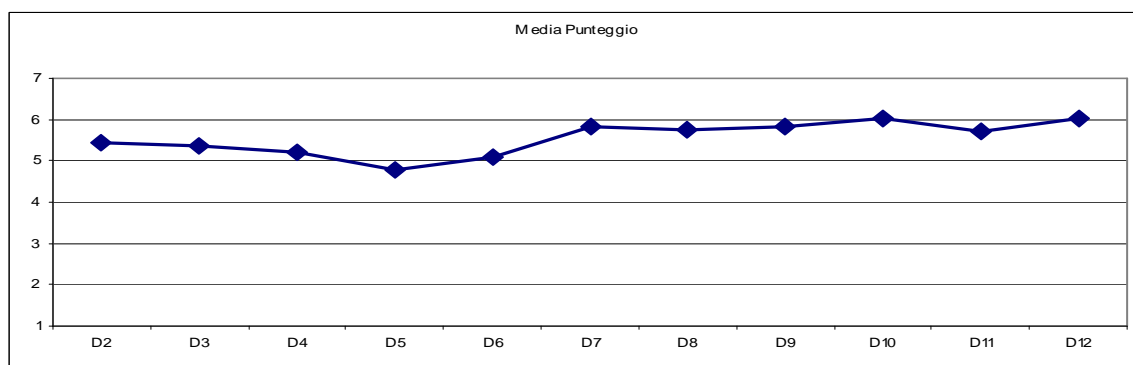
• **Centro Prelievi (5 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,75
D3	6,67
D4	5,60
D5	5,80
D6	6,33
D7	6,60
D8	6,75
D9	6,40
D10	6,20
D11	5,40
D12	5,20



• **SSCC Chirurgia Generale I e II (91 questionari)**

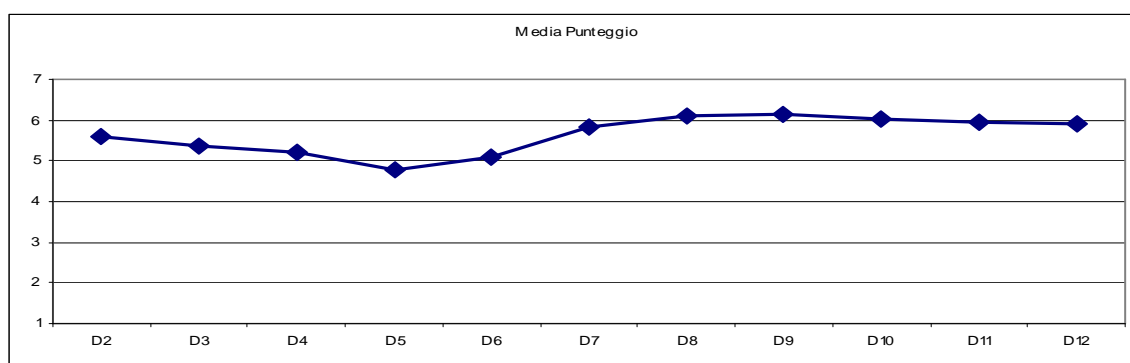
Domanda	Media Punteggio
D2	5,43
D3	5,38
D4	5,20
D5	4,79
D6	5,11
D7	5,85
D8	5,74
D9	5,85
D10	6,04
D11	5,72
D12	6,03





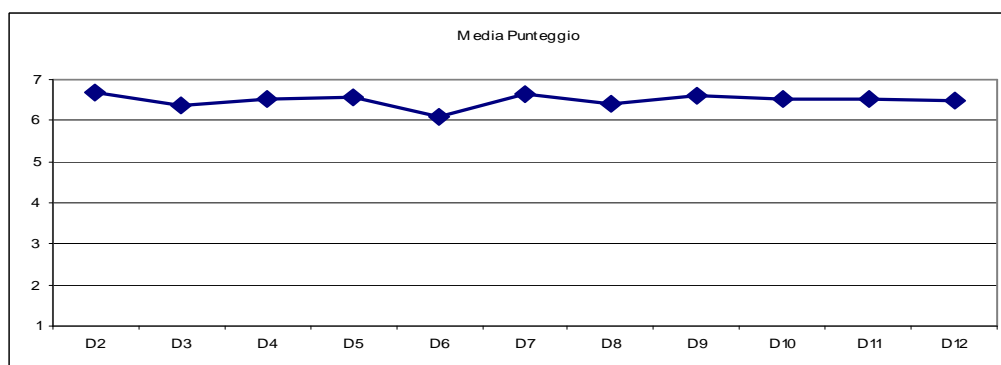
• **SC Dermatologia (80 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,60
D3	5,36
D4	5,19
D5	4,79
D6	5,11
D7	5,85
D8	6,10
D9	6,14
D10	6,01
D11	5,96
D12	5,89



• **SC Ecografia Interventistica (42 questionari)**

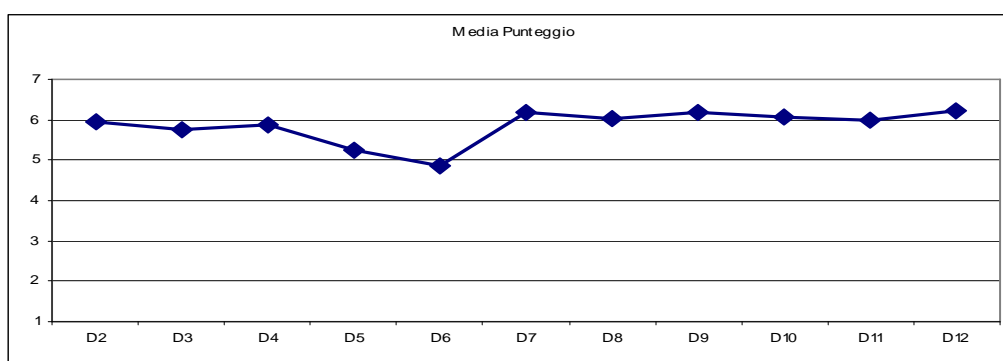
Domanda	Media Punteggio
D2	6,69
D3	6,36
D4	6,51
D5	6,55
D6	6,10
D7	6,64
D8	6,41
D9	6,62
D10	6,51
D11	6,52
D12	6,47





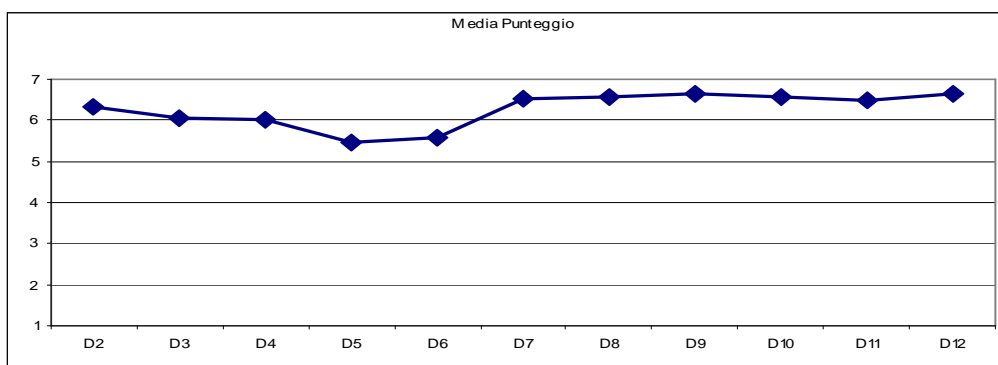
• **SC Ematologia (177 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,94
D3	5,74
D4	5,87
D5	5,26
D6	4,84
D7	6,18
D8	6,03
D9	6,18
D10	6,07
D11	5,97
D12	6,23



• **SC Ematologia TMO (32 questionari)**

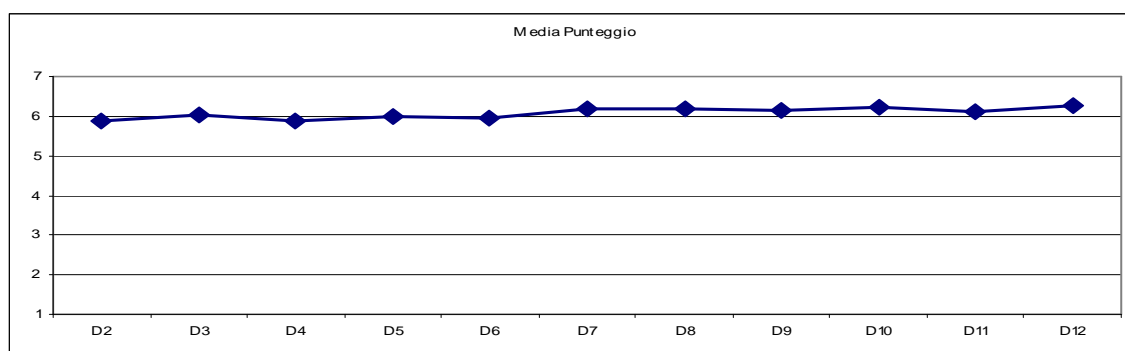
Domanda	Media Punteggio
D2	6,33
D3	6,07
D4	6,00
D5	5,47
D6	5,56
D7	6,53
D8	6,56
D9	6,63
D10	6,56
D11	6,47
D12	6,63





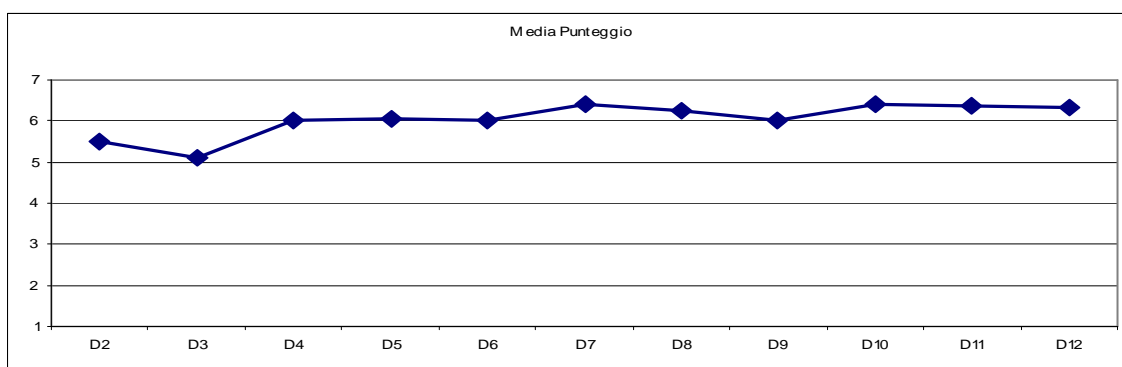
• **SC Endoscopia Digestiva (64 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,88
D3	6,05
D4	5,89
D5	6,00
D6	5,94
D7	6,20
D8	6,19
D9	6,14
D10	6,22
D11	6,11
D12	6,26



• **SC Malattie Infettive Tropicali (47 questionari)**

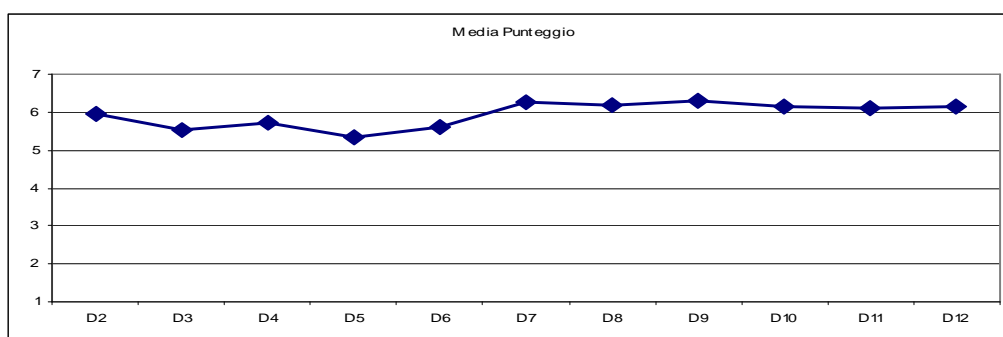
Domanda	Media Punteggio
D2	5,51
D3	5,09
D4	6,00
D5	6,04
D6	6,00
D7	6,39
D8	6,24
D9	6,03
D10	6,41
D11	6,38
D12	6,31





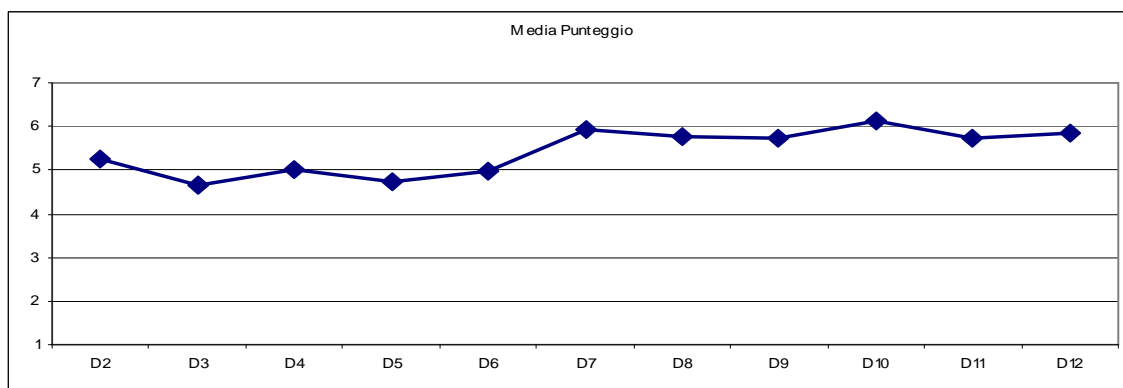
• **SC Malattie Tromboemboliche - Angiologia (72 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,94
D3	5,53
D4	5,72
D5	5,34
D6	5,62
D7	6,27
D8	6,19
D9	6,29
D10	6,14
D11	6,12
D12	6,13



• **SC Medicina Generale I (86 questionari)**

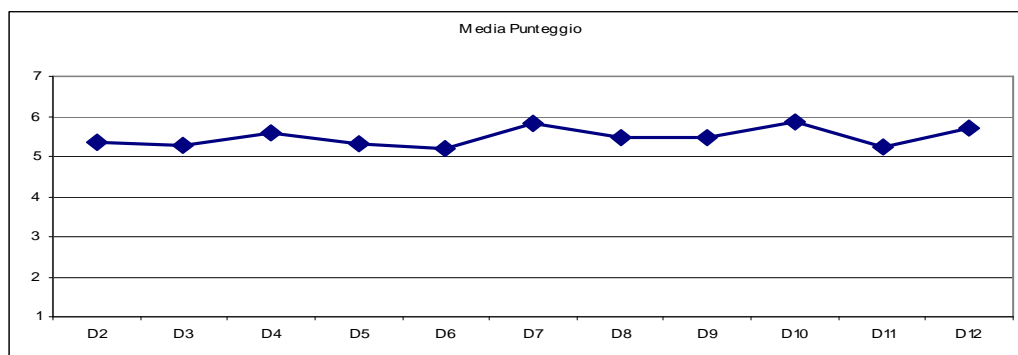
Domanda	Media Punteggio
D2	5,25
D3	4,66
D4	5,03
D5	4,72
D6	4,98
D7	5,91
D8	5,75
D9	5,71
D10	6,13
D11	5,71
D12	5,84





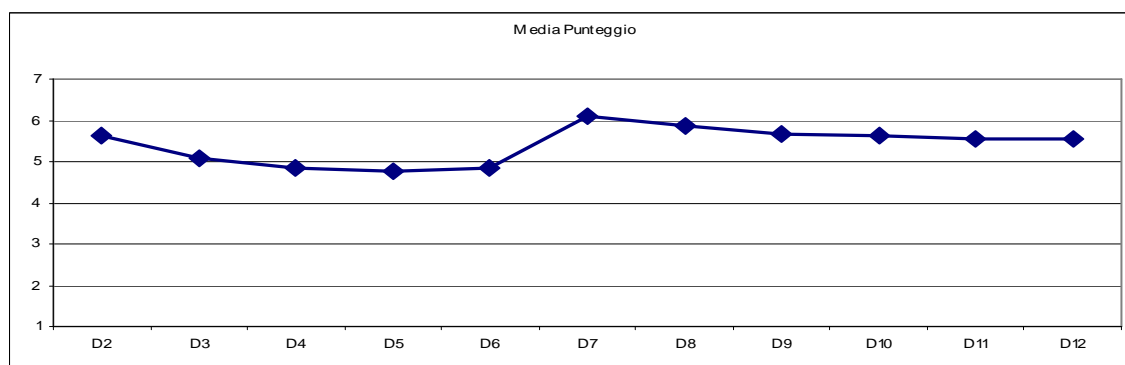
• **SC Medicina Generale II (29questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,34
D3	5,29
D4	5,57
D5	5,32
D6	5,19
D7	5,81
D8	5,46
D9	5,46
D10	5,85
D11	5,23
D12	5,72



• **SC Medicina Generale III (13 questionari)**

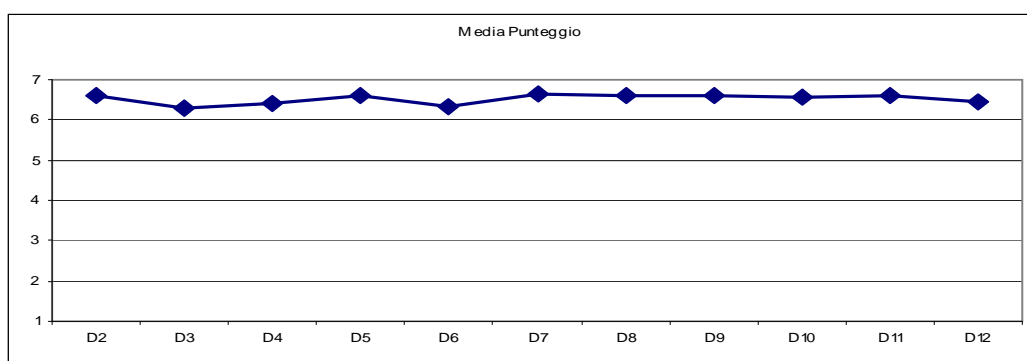
Domanda	Media Punteggio
D2	5,62
D3	5,08
D4	4,83
D5	4,75
D6	4,85
D7	6,08
D8	5,85
D9	5,67
D10	5,62
D11	5,54
D12	5,55





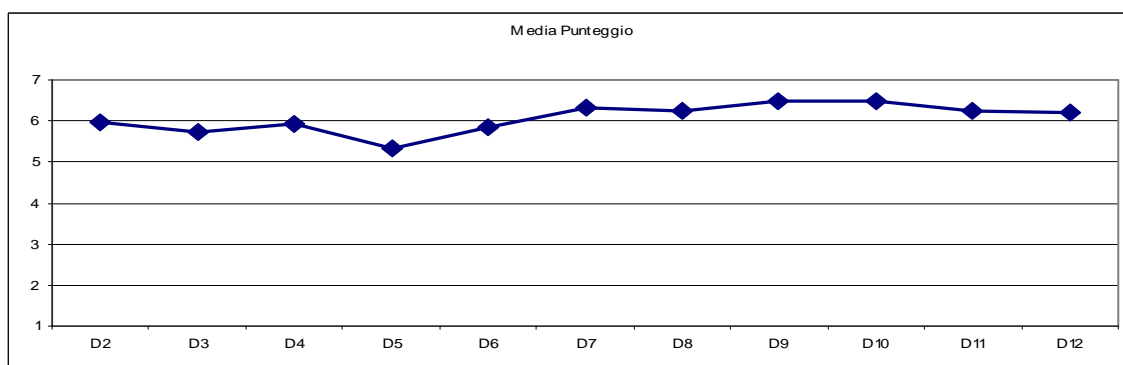
• **SC Medicina Nucleare (44 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,62
D3	6,30
D4	6,42
D5	6,59
D6	6,31
D7	6,64
D8	6,59
D9	6,61
D10	6,57
D11	6,60
D12	6,43



• **SC Nefrologia (32 questionari)**

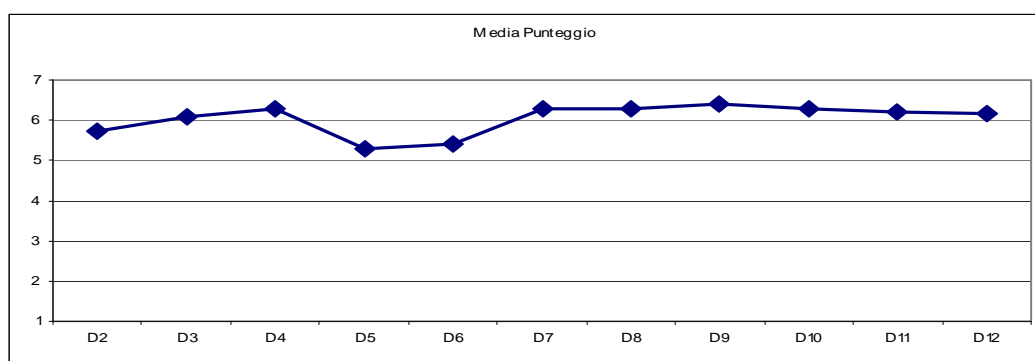
Domanda	Media Punteggio
D2	5,97
D3	5,71
D4	5,92
D5	5,32
D6	5,84
D7	6,34
D8	6,25
D9	6,47
D10	6,47
D11	6,25
D12	6,19





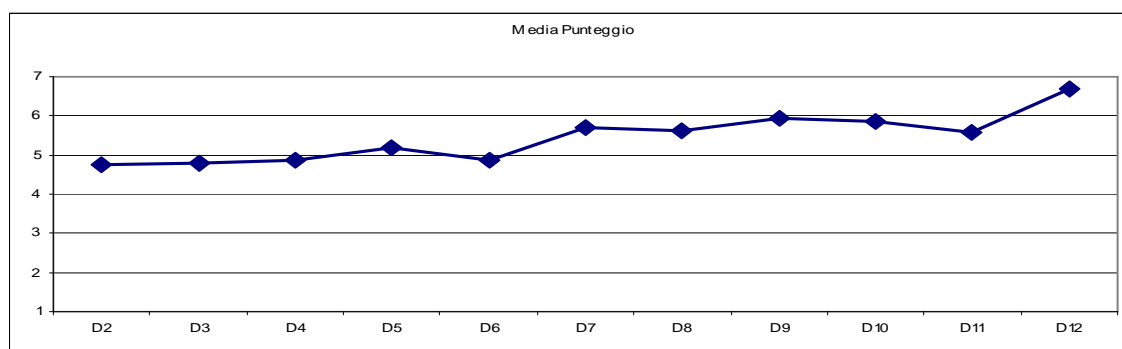
• **SC Neurochirurgia (73 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,71
D3	6,10
D4	6,28
D5	5,30
D6	5,42
D7	6,30
D8	6,30
D9	6,41
D10	6,30
D11	6,20
D12	6,17



• **SC Oculistica (60 questionari)**

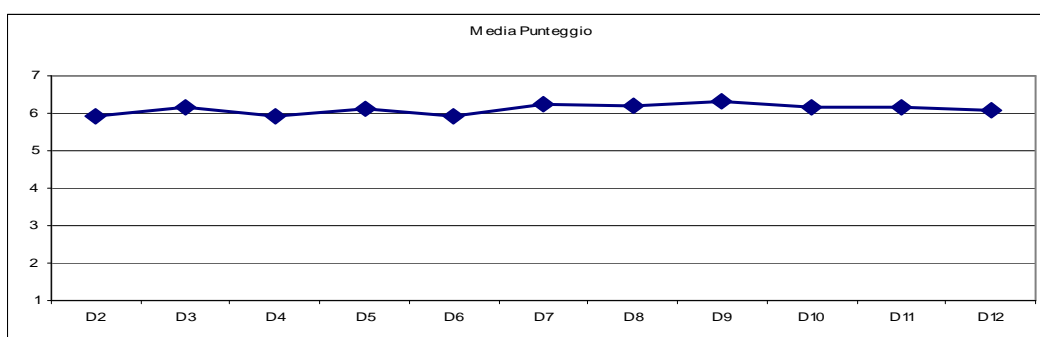
Domanda	Media Punteggio
D2	4,75
D3	4,80
D4	4,88
D5	5,19
D6	4,85
D7	5,69
D8	5,63
D9	5,93
D10	5,84
D11	5,56
D12	6,67





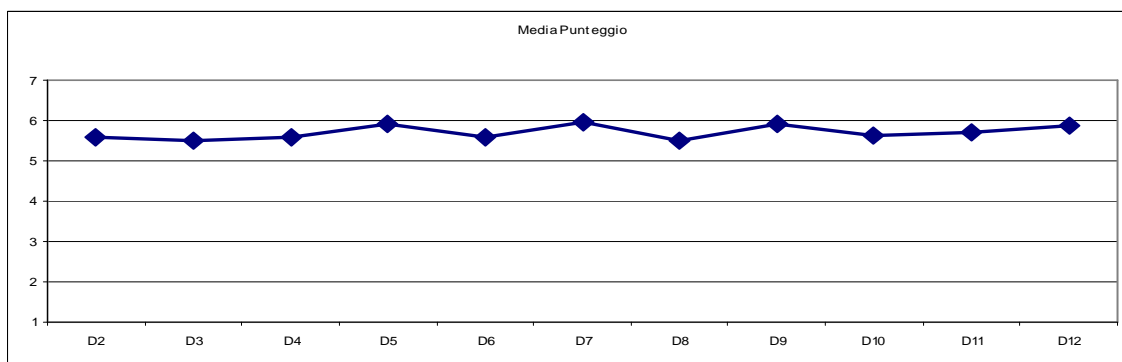
• **SC Odontoiatria e Stomatologia (61 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,91
D3	6,16
D4	5,93
D5	6,14
D6	5,93
D7	6,26
D8	6,19
D9	6,32
D10	6,16
D11	6,16
D12	6,08



• **SC Oncologia (50 questionari)**

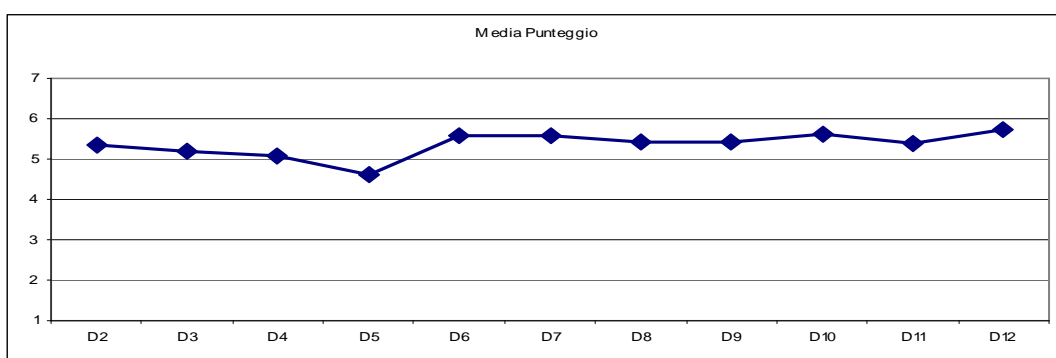
Domanda	Media Punteggio
D2	5,58
D3	5,51
D4	5,60
D5	5,90
D6	5,57
D7	5,94
D8	5,51
D9	5,91
D10	5,63
D11	5,71
D12	5,87





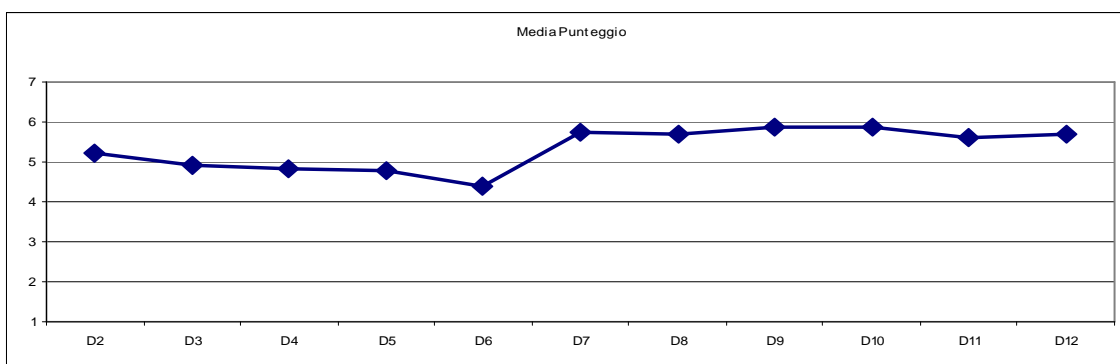
• **SC Ortopedia e Traumatologia (128 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,34
D3	5,20
D4	5,08
D5	4,62
D6	5,57
D7	5,56
D8	5,42
D9	5,42
D10	5,61
D11	5,38
D12	5,72



• **SC Ostetricia e Ginecologia (104 questionari)**

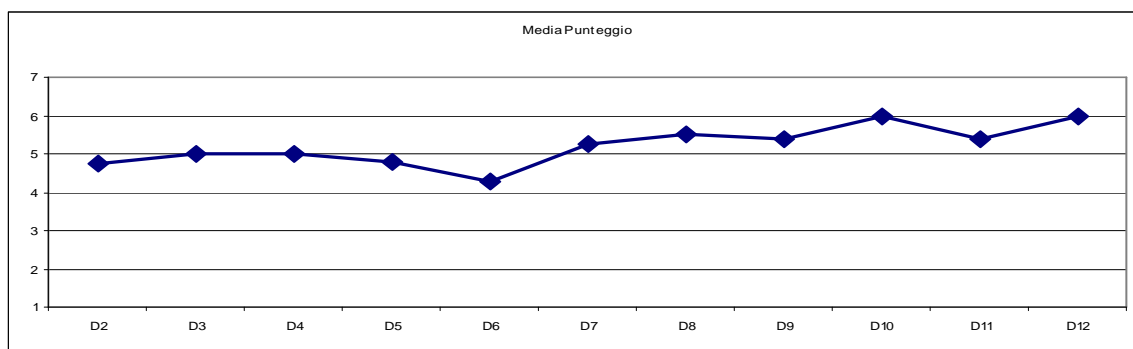
Domanda	Media Punteggio
D2	5,21
D3	4,92
D4	4,83
D5	4,79
D6	4,38
D7	5,75
D8	5,69
D9	5,86
D10	5,86
D11	5,61
D12	5,71





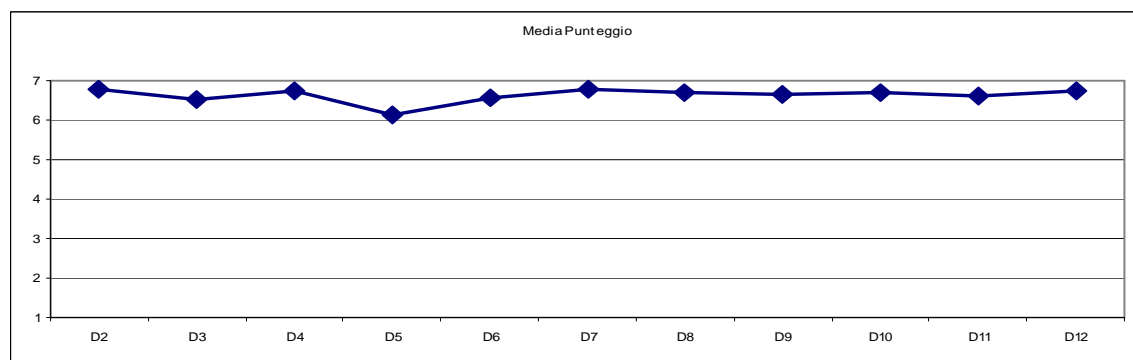
• **SC Otorinolaringoiatria (9 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	4,75
D3	5,00
D4	5,00
D5	4,78
D6	4,29
D7	5,25
D8	5,50
D9	5,38
D10	6,00
D11	5,38
D12	6,00



• **SC Pneumologia (84 questionari)**

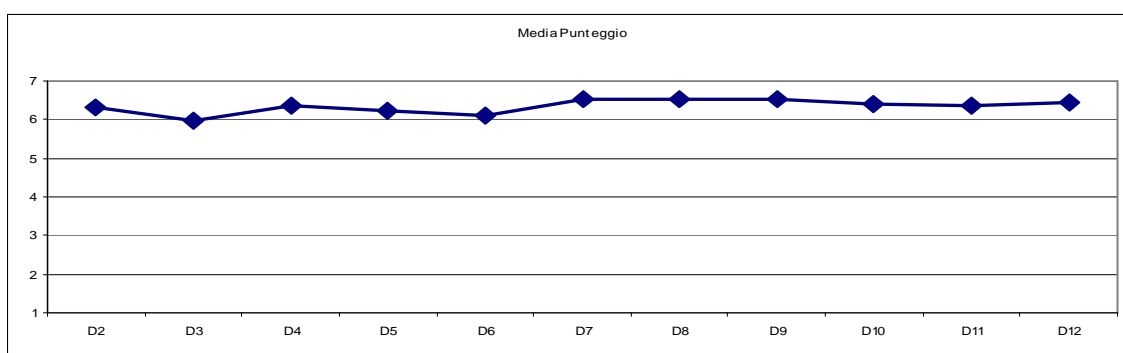
Domanda	Media Punteggio
D2	6,77
D3	6,54
D4	6,73
D5	6,14
D6	6,57
D7	6,77
D8	6,71
D9	6,65
D10	6,70
D11	6,62
D12	6,76





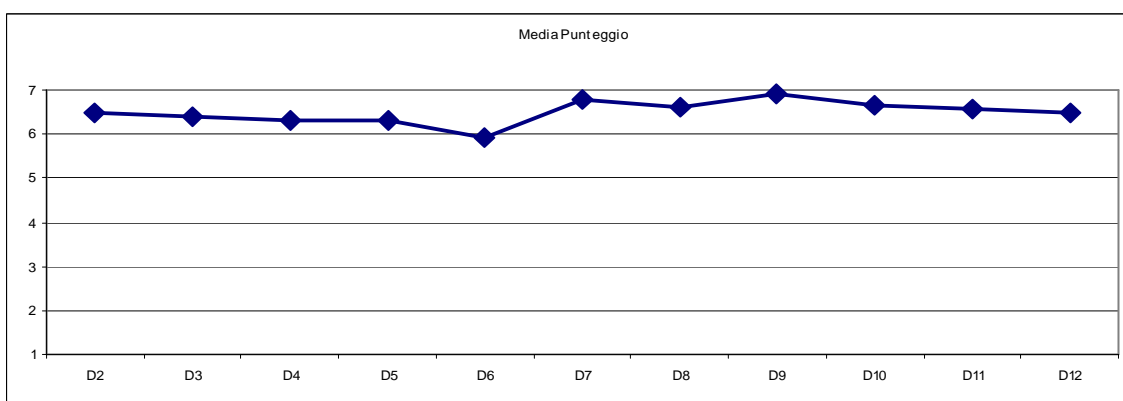
• **SC Pneumologia MAC (27 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,33
D3	5,96
D4	6,35
D5	6,23
D6	6,08
D7	6,54
D8	6,54
D9	6,54
D10	6,38
D11	6,35
D12	6,44



• **SC Pneumologia Trapianti (24 questionari)**

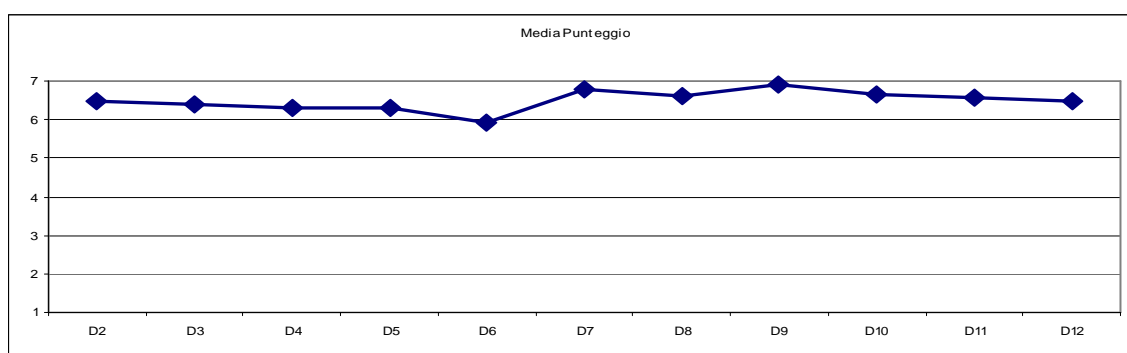
Domanda	Media Punteggio
D2	6,48
D3	6,39
D4	6,30
D5	6,33
D6	5,92
D7	6,79
D8	6,63
D9	6,92
D10	6,67
D11	6,58
D12	6,48





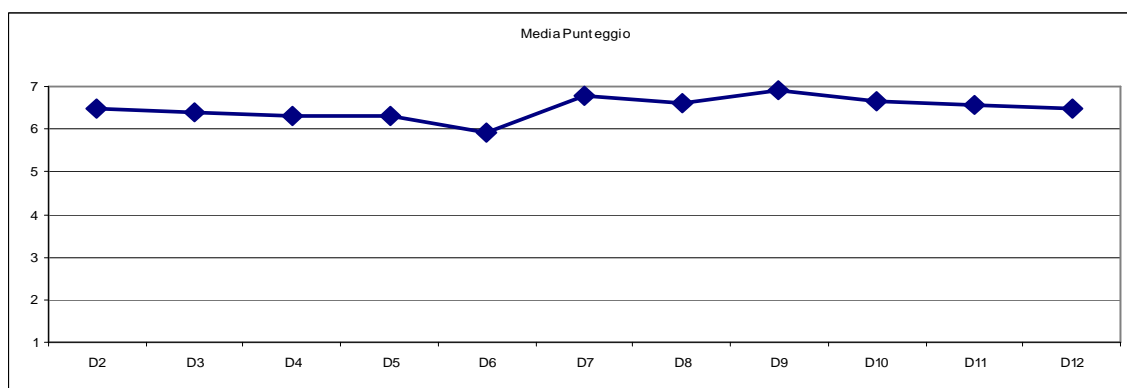
• **SC Radiodiagnostica (119 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,59
D3	5,50
D4	6,00
D5	5,60
D6	5,65
D7	6,18
D8	6,11
D9	6,23
D10	6,12
D11	6,10
D12	5,87



• **SC Radiologia (51 questionari)**

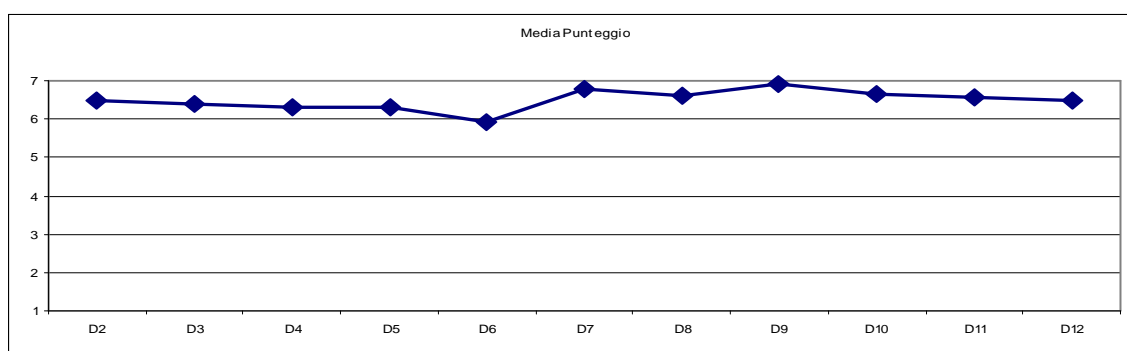
Domanda	Media Punteggio
D2	4,12
D3	4,18
D4	4,53
D5	4,67
D6	4,75
D7	5,29
D8	5,29
D9	5,50
D10	5,44
D11	5,14
D12	5,36





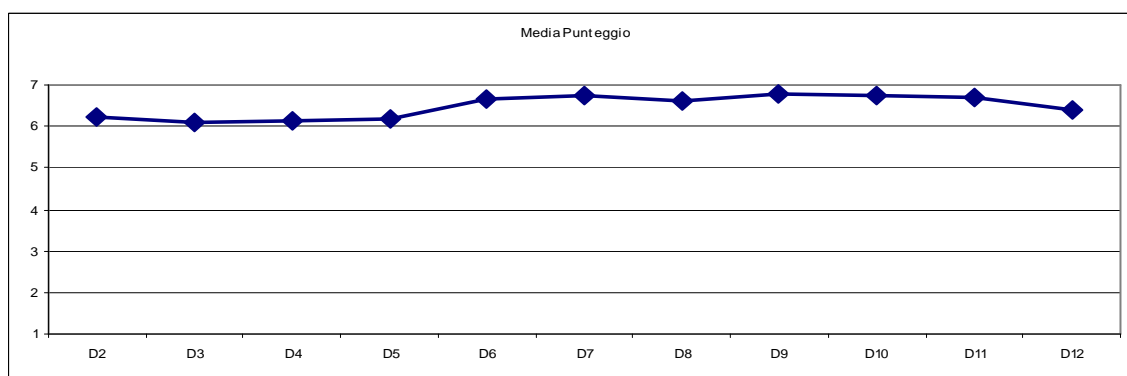
• **SC Radioterapia (180 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,35
D3	6,14
D4	6,29
D5	6,29
D6	5,68
D7	6,47
D8	6,48
D9	6,53
D10	6,46
D11	6,44
D12	6,31



• **SC Riabilitazione Specialistica (104 questionari)**

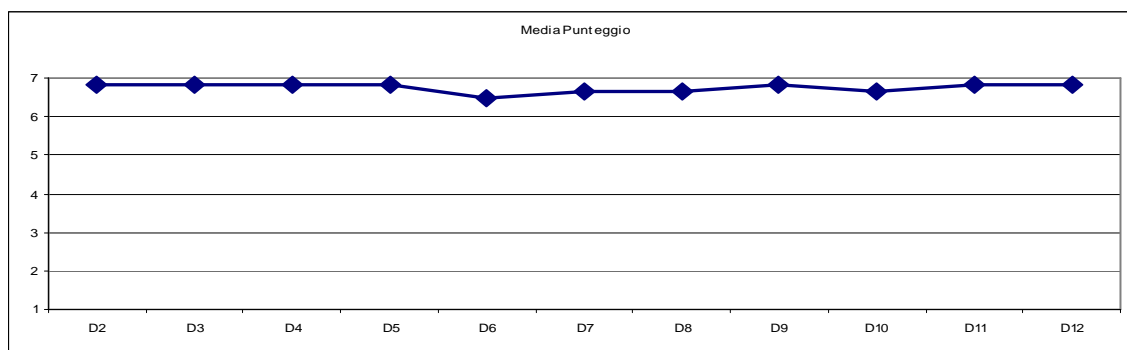
Domanda	Media Punteggio
D2	6,21
D3	6,08
D4	6,14
D5	6,17
D6	6,64
D7	6,72
D8	6,63
D9	6,80
D10	6,75
D11	6,69
D12	6,39





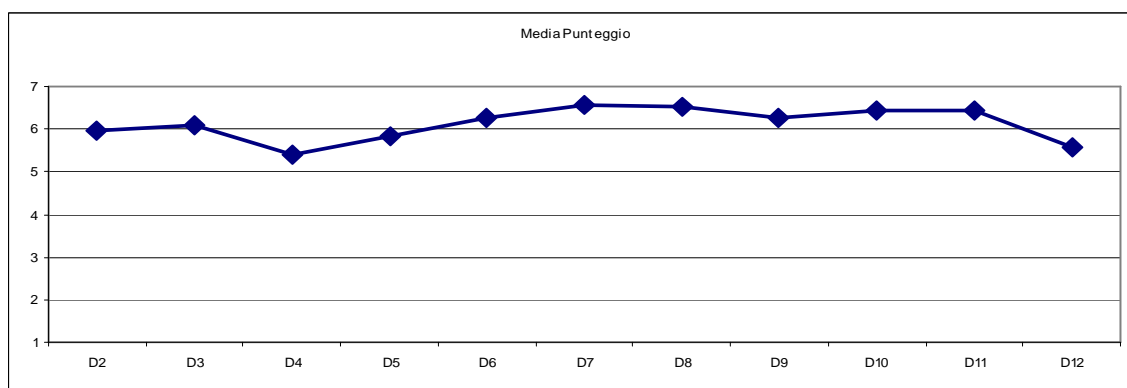
• **SS Senologia (6 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,83
D3	6,83
D4	6,83
D5	6,83
D6	6,50
D7	6,67
D8	6,67
D9	6,83
D10	6,67
D11	6,83
D12	6,83



• **Servizio Dietetica e Nutrizione Clinica (51 questionari)**

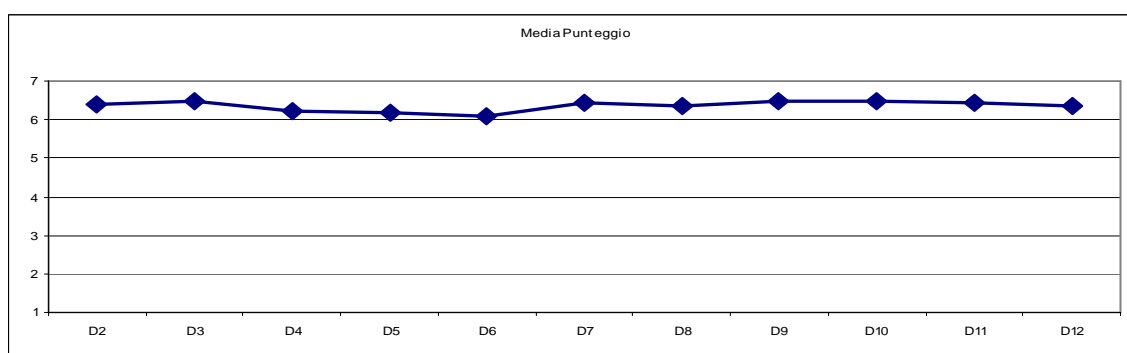
Domanda	Media Punteggio
D2	5,98
D3	6,08
D4	5,42
D5	5,84
D6	6,26
D7	6,55
D8	6,52
D9	6,27
D10	6,42
D11	6,46
D12	5,58





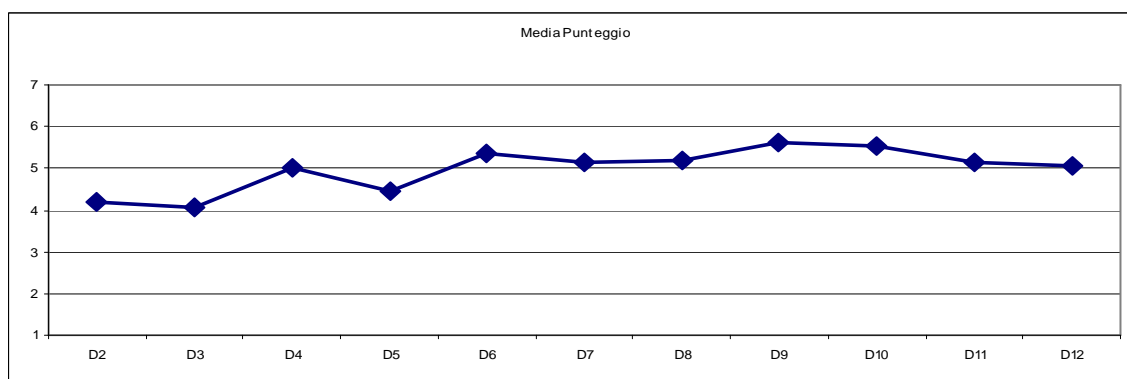
• **SC SIMT (216 questionari)**


Domanda	Media Punteggio
D2	6,39
D3	6,47
D4	6,23
D5	6,17
D6	6,10
D7	6,44
D8	6,37
D9	6,48
D10	6,47
D11	6,42
D12	6,35



• **SC Urologia (17 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	4,18
D3	4,06
D4	5,00
D5	4,44
D6	5,38
D7	5,13
D8	5,19
D9	5,63
D10	5,53
D11	5,13
D12	5,06

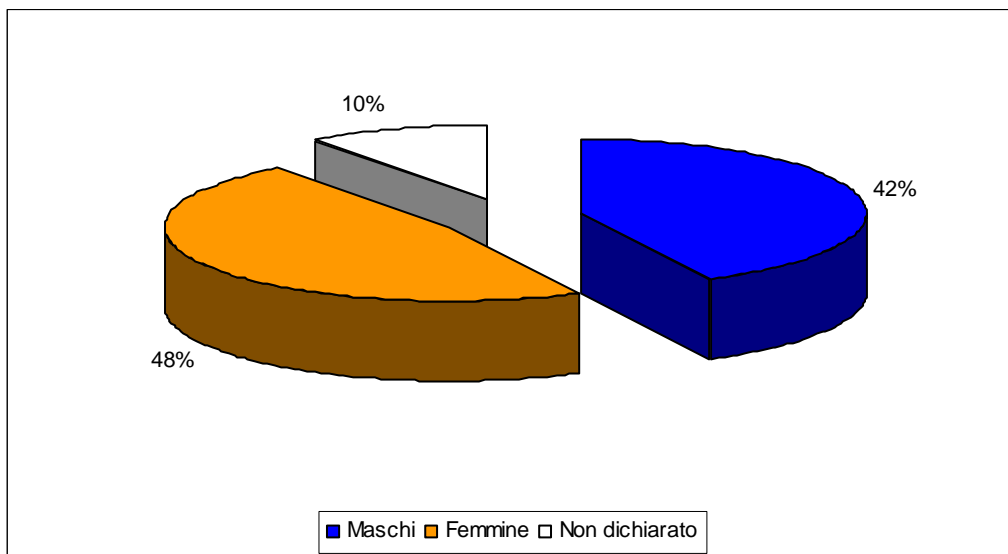


	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

Relativamente all'Area Degenza Ordinaria/D.H. sono stati raccolti 728 questionari. Ogni questionario prevede una sezione dedicata all'utente (genere, età, scolarità e nazionalità) per creare delle classi d'indagine e rendere più efficace l'analisi dei dati raccolti.

- Stratificazione del campione per genere

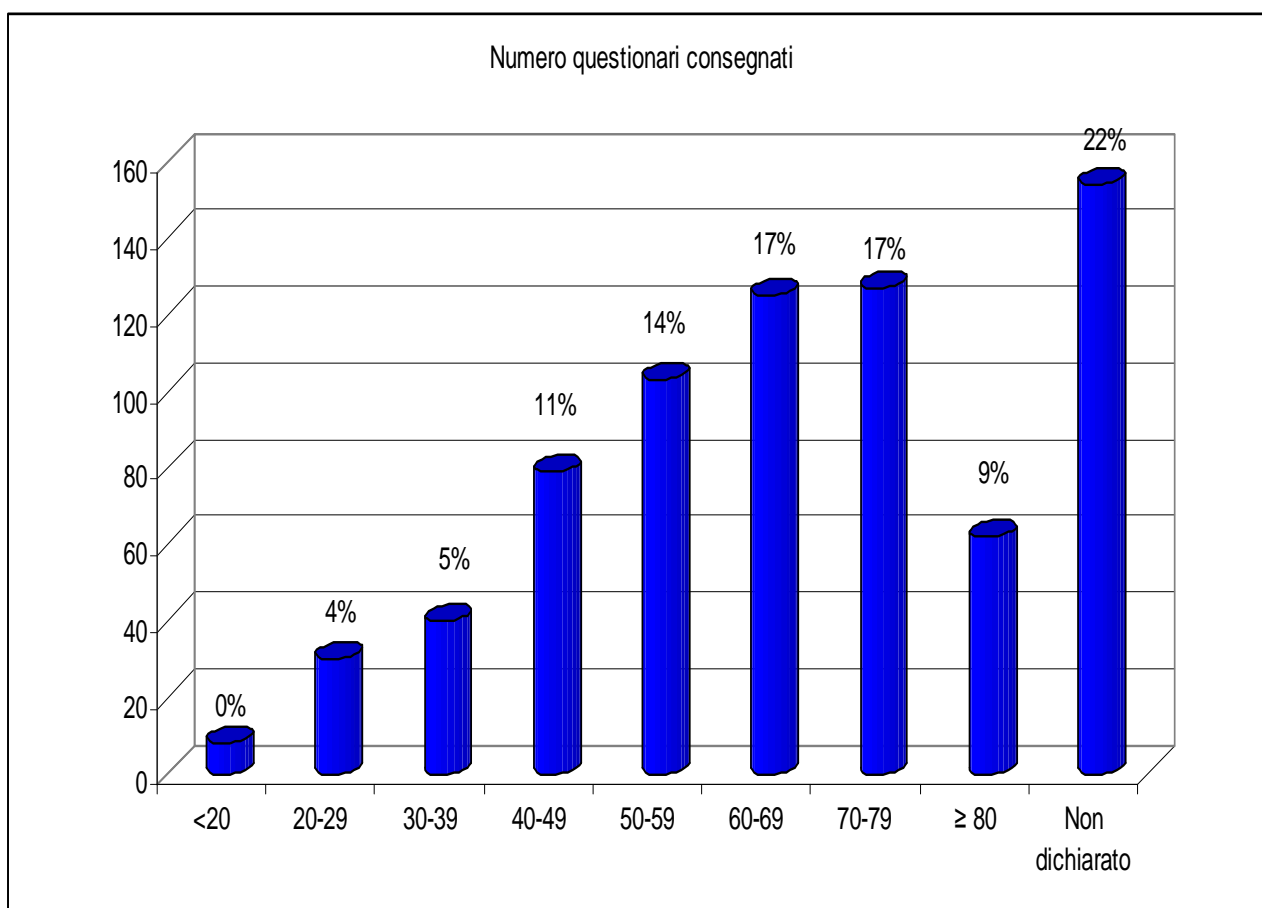
Genere	Numero questionari consegnati
Maschi	309
Femmine	345
Non dichiarato	74





- Stratificazione del campione per età

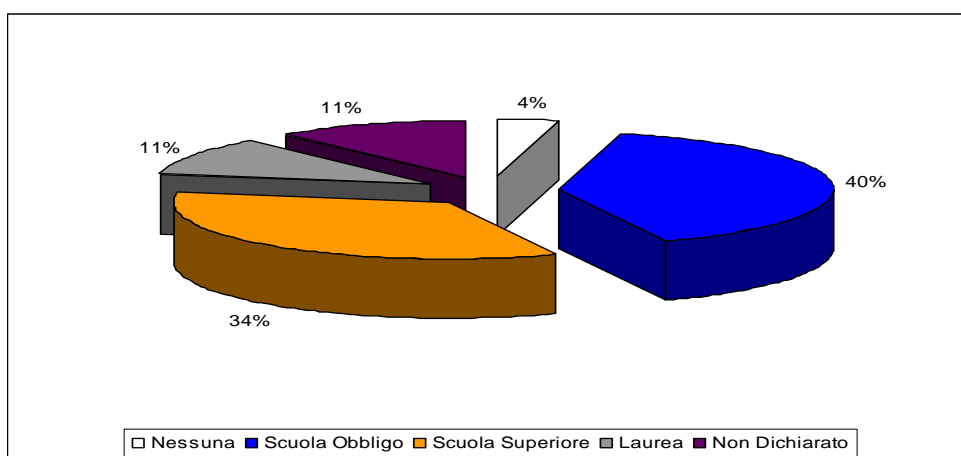
Età	Numero questionari consegnati
<20	8
20-29	30
30-39	40
40-49	79
50-59	103
60-69	125
70-79	127
≥ 80	62
Non dichiarato	154





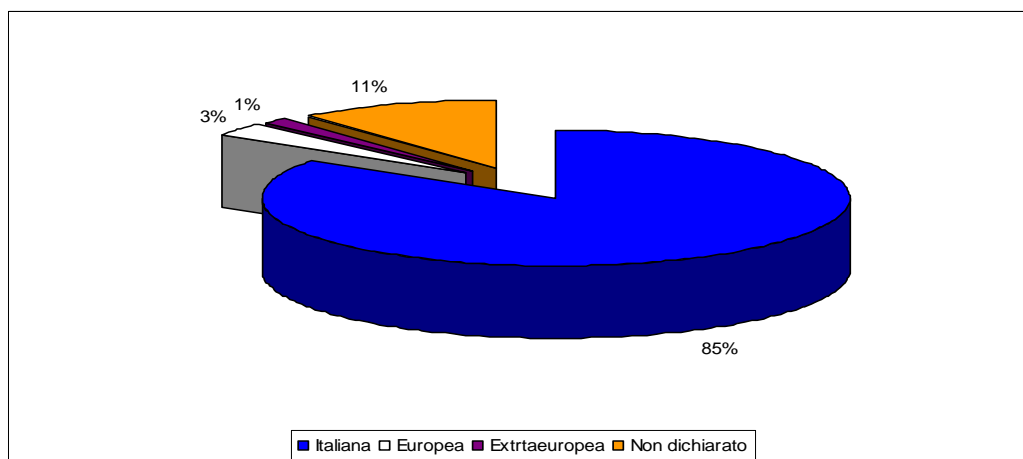
- Stratificazione del campione per scolarità

Scolarità	Numero questionari consegnati
Nessuna	27
Scuola Obbligo	290
Scuola Superiore	249
Laurea	80
Non Dichiarato	82



- Stratificazione del campione per nazionalità

Nazionalità	Numero questionari consegnati
Italiana	615
Europea	23
Extrtaeuropea	10
Non dichiarato	80



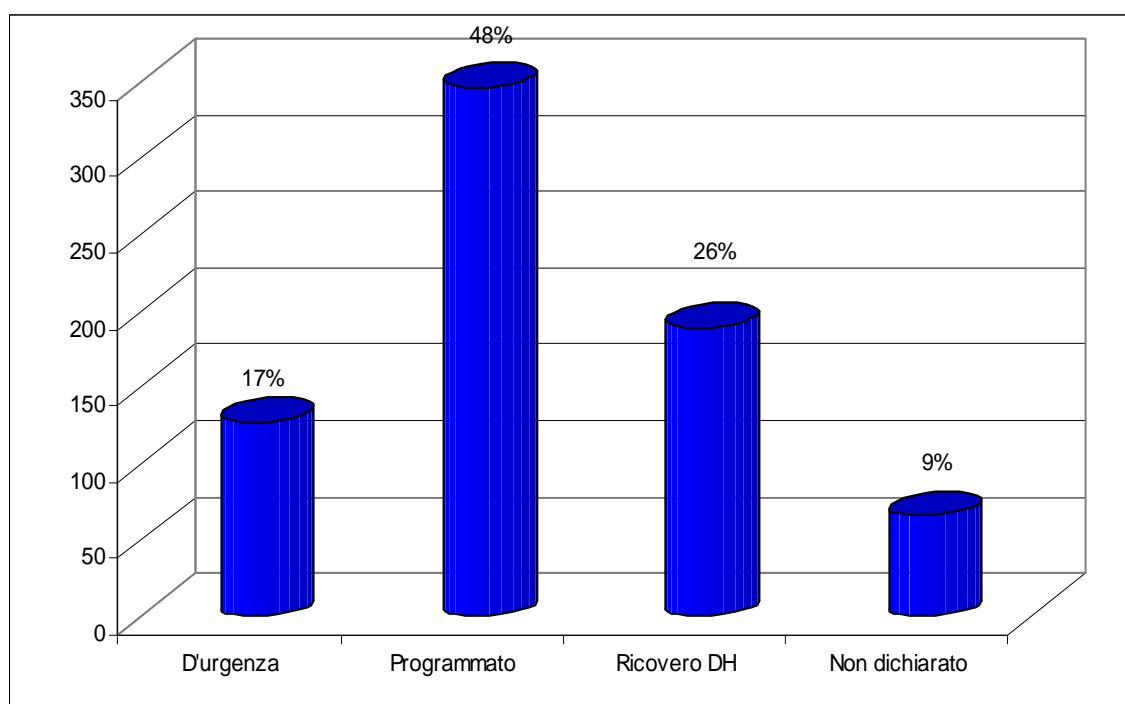



Il primo elemento d'indagine è la tipologia di ricovero.

D 1 Il suo ricovero è avvenuto

- D'urgenza
- Programmato
- È un ricovero in Day Hospital

Tipo di ricovero	Totale
D'urgenza	127
Programmato	346
Ricovero DH	189
Non dichiarato	66



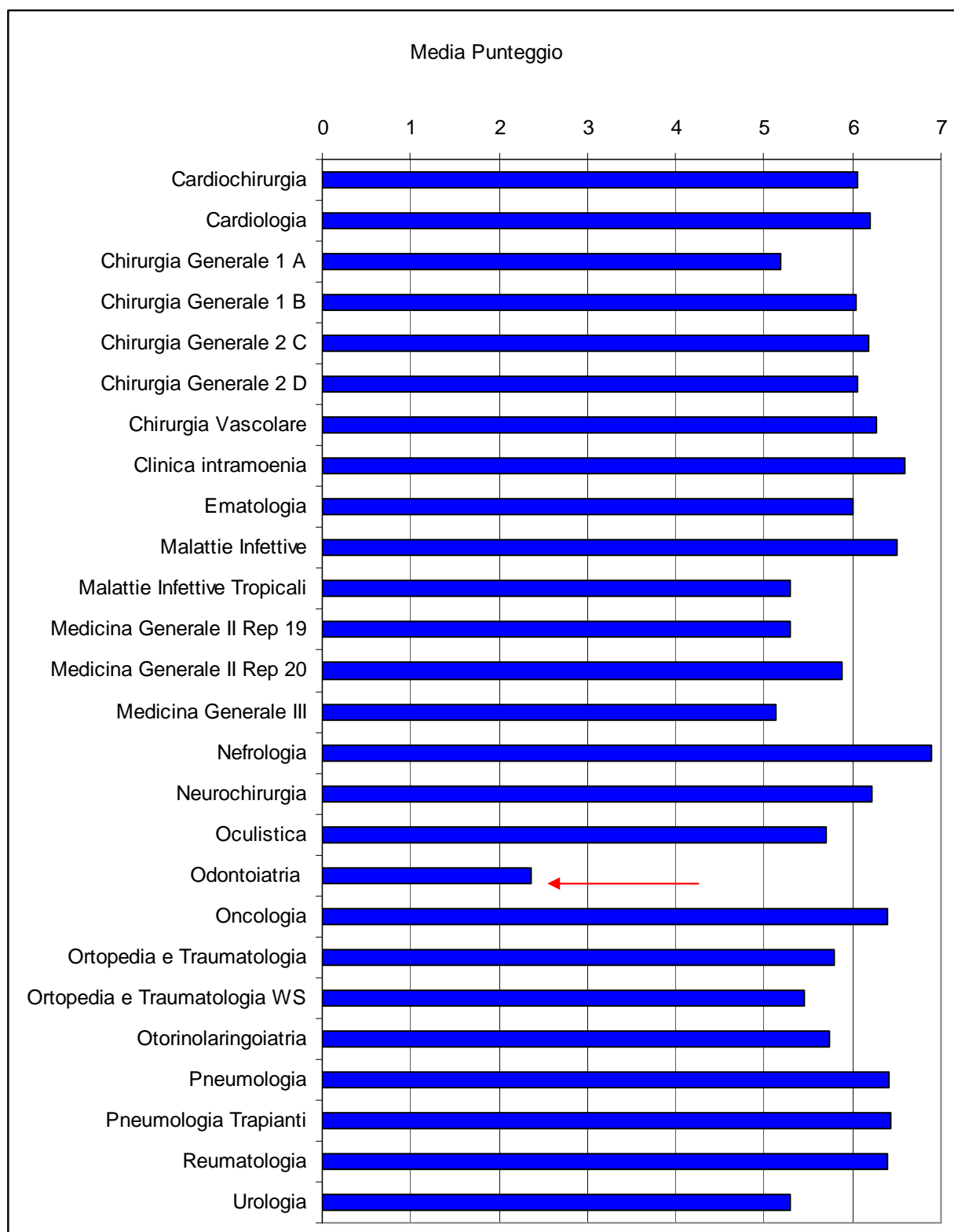
	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------


Il questionario proposto prevede che gli utenti rispondano alla seguente domanda in relazione ai diversi ambiti presi in esame (tempi di attesa, attenzione ricevuta dal personale medico, ecc.).

- Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?
- 1 Per niente soddisfatto
 - 2 Poco soddisfatto
 - 3 Mediocramente soddisfatto
 - 4 Sufficientemente soddisfatto
 - 5 Discretamente soddisfatto
 - 6 Abbastanza soddisfatto
 - 7 Molto soddisfatto

- **D 2 Tempi di attesa per ottenere il ricovero** (tempo trascorso tra prescrizione del ricovero e ingresso in ospedale)

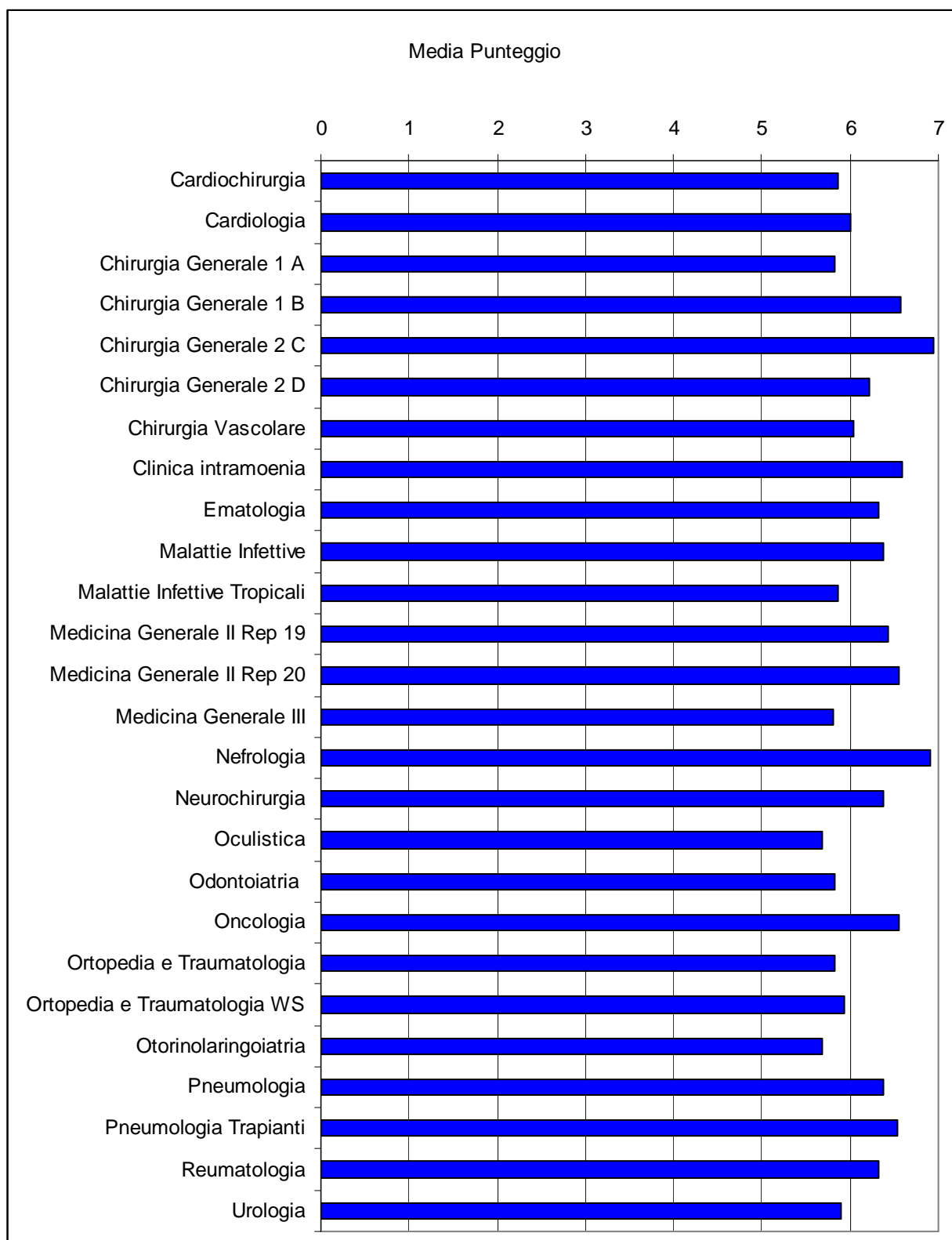
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,05
Cardiologia	6,20
Chirurgia Generale 1 A	5,18
Chirurgia Generale 1 B	6,04
Chirurgia Generale 2 C	6,19
Chirurgia Generale 2 D	6,06
Chirurgia Vascolare	6,27
Clinica intramoenia	6,60
Ematologia	6,00
Malattie Infettive	6,50
Malattie Infettive Tropicali	5,29
Medicina Generale II Rep 19	5,29
Medicina Generale II Rep 20	5,88
Medicina Generale III	5,13
Nefrologia	6,90
Neurochirurgia	6,22
Oculistica	5,70
Odontoiatria	2,36
Oncologia	6,40
Ortopedia e Traumatologia	5,79
Ortopedia e Traumatologia WS	5,45
Otorinolaringoiatria	5,73
Pneumologia	6,42
Pneumologia Trapianti	6,44
Reumatologia	6,40
Urologia	5,30




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 3** Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

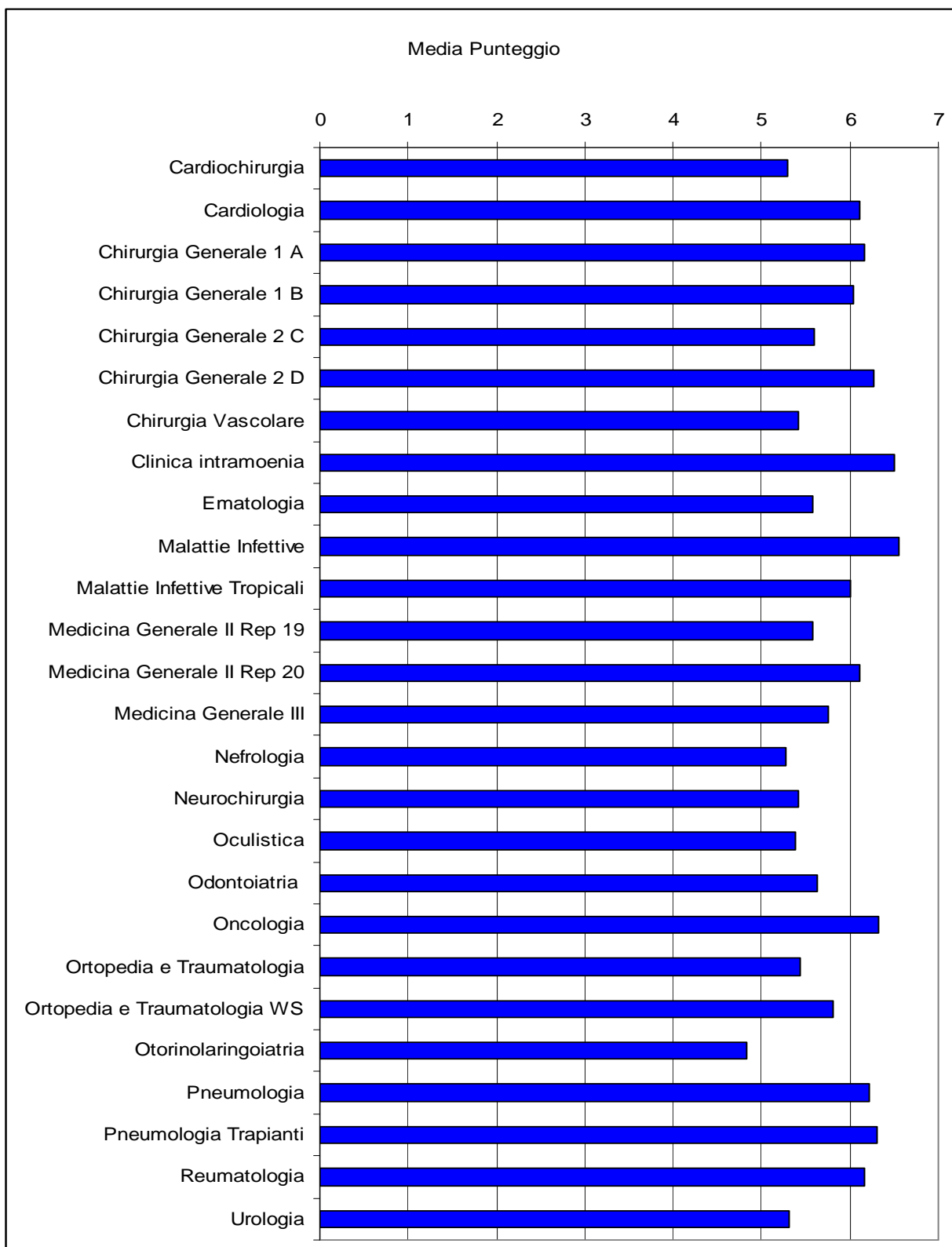
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	5,86
Cardiologia	6,00
Chirurgia Generale 1 A	5,83
Chirurgia Generale 1 B	6,57
Chirurgia Generale 2 C	6,94
Chirurgia Generale 2 D	6,21
Chirurgia Vascolare	6,04
Clinica intramoenia	6,59
Ematologia	6,33
Malattie Infettive	6,38
Malattie Infettive Tropicali	5,87
Medicina Generale II Rep 19	6,43
Medicina Generale II Rep 20	6,56
Medicina Generale III	5,81
Nefrologia	6,91
Neurochirurgia	6,37
Oculistica	5,69
Odontoiatria	5,82
Oncologia	6,56
Ortopedia e Traumatologia	5,82
Ortopedia e Traumatologia WS	5,94
Otorinolaringoiatria	5,68
Pneumologia	6,37
Pneumologia Trapianti	6,53
Reumatologia	6,33
Urologia	5,89




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 4** Aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vitto, pulizia)

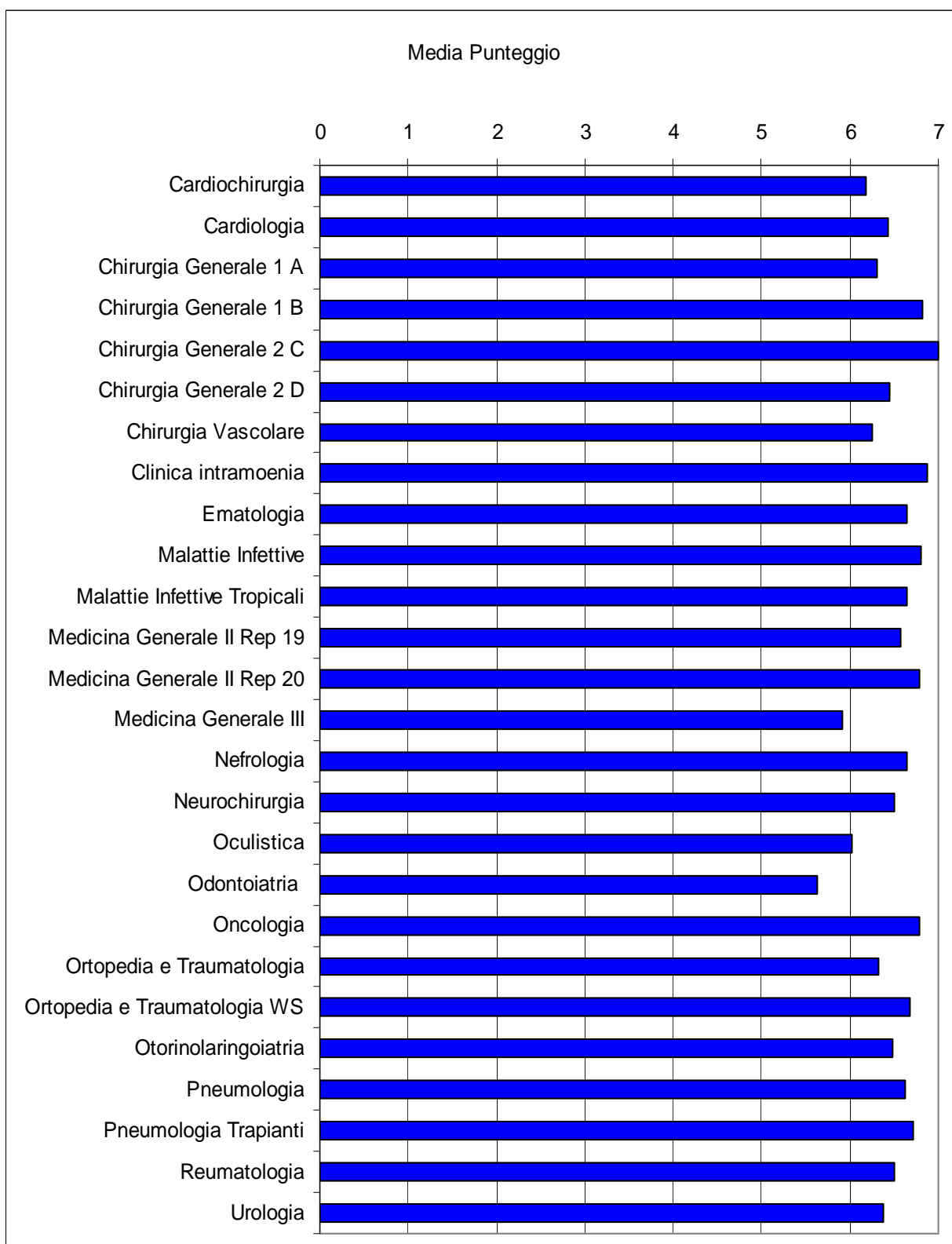
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	5,30
Cardiologia	6,12
Chirurgia Generale 1 A	6,17
Chirurgia Generale 1 B	6,04
Chirurgia Generale 2 C	5,60
Chirurgia Generale 2 D	6,28
Chirurgia Vascolare	5,42
Clinica intramoenia	6,50
Ematologia	5,58
Malattie Infettive	6,56
Malattie Infettive Tropicali	6,00
Medicina Generale II Rep 19	5,57
Medicina Generale II Rep 20	6,11
Medicina Generale III	5,75
Nefrologia	5,27
Neurochirurgia	5,42
Oculistica	5,39
Odontoiatria	5,64
Oncologia	6,32
Ortopedia e Traumatologia	5,43
Ortopedia e Traumatologia WS	5,81
Otorinolaringoiatria	4,83
Pneumologia	6,22
Pneumologia Trapianti	6,31
Reumatologia	6,17
Urologia	5,32




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 5 Assistenza del personale infermieristico** (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)

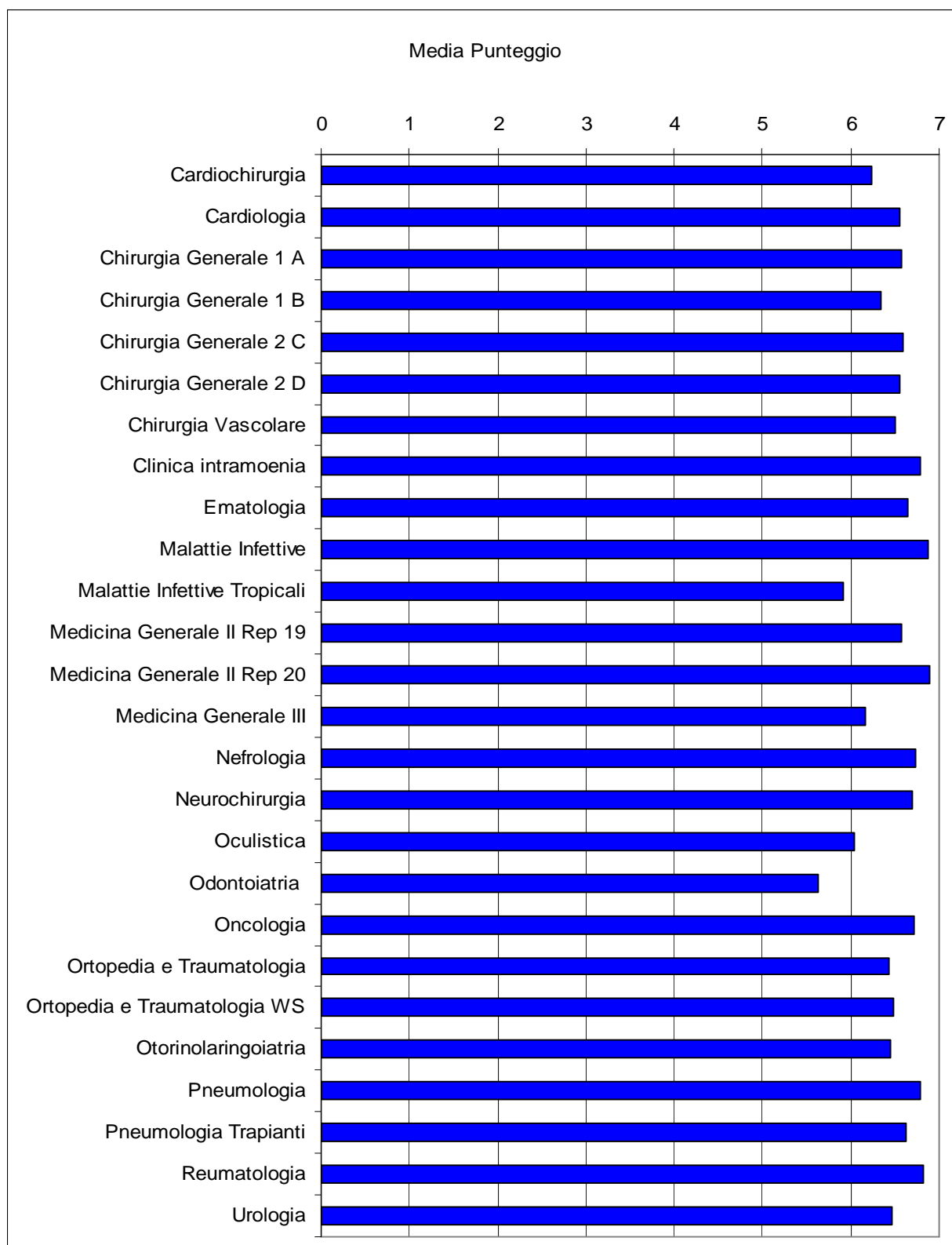
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,19
Cardiologia	6,44
Chirurgia Generale 1 A	6,30
Chirurgia Generale 1 B	6,83
Chirurgia Generale 2 C	7,00
Chirurgia Generale 2 D	6,45
Chirurgia Vascolare	6,25
Clinica intramoenia	6,87
Ematologia	6,65
Malattie Infettive	6,81
Malattie Infettive Tropicali	6,64
Medicina Generale II Rep 19	6,57
Medicina Generale II Rep 20	6,78
Medicina Generale III	5,91
Nefrologia	6,64
Neurochirurgia	6,51
Oculistica	6,03
Odontoiatria	5,64
Oncologia	6,78
Ortopedia e Traumatologia	6,33
Ortopedia e Traumatologia WS	6,68
Otorinolaringoiatria	6,48
Pneumologia	6,63
Pneumologia Trapianti	6,72
Reumatologia	6,50
Urologia	6,37




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 6 Assistenza del personale medico** (disponibilità, cortesia)

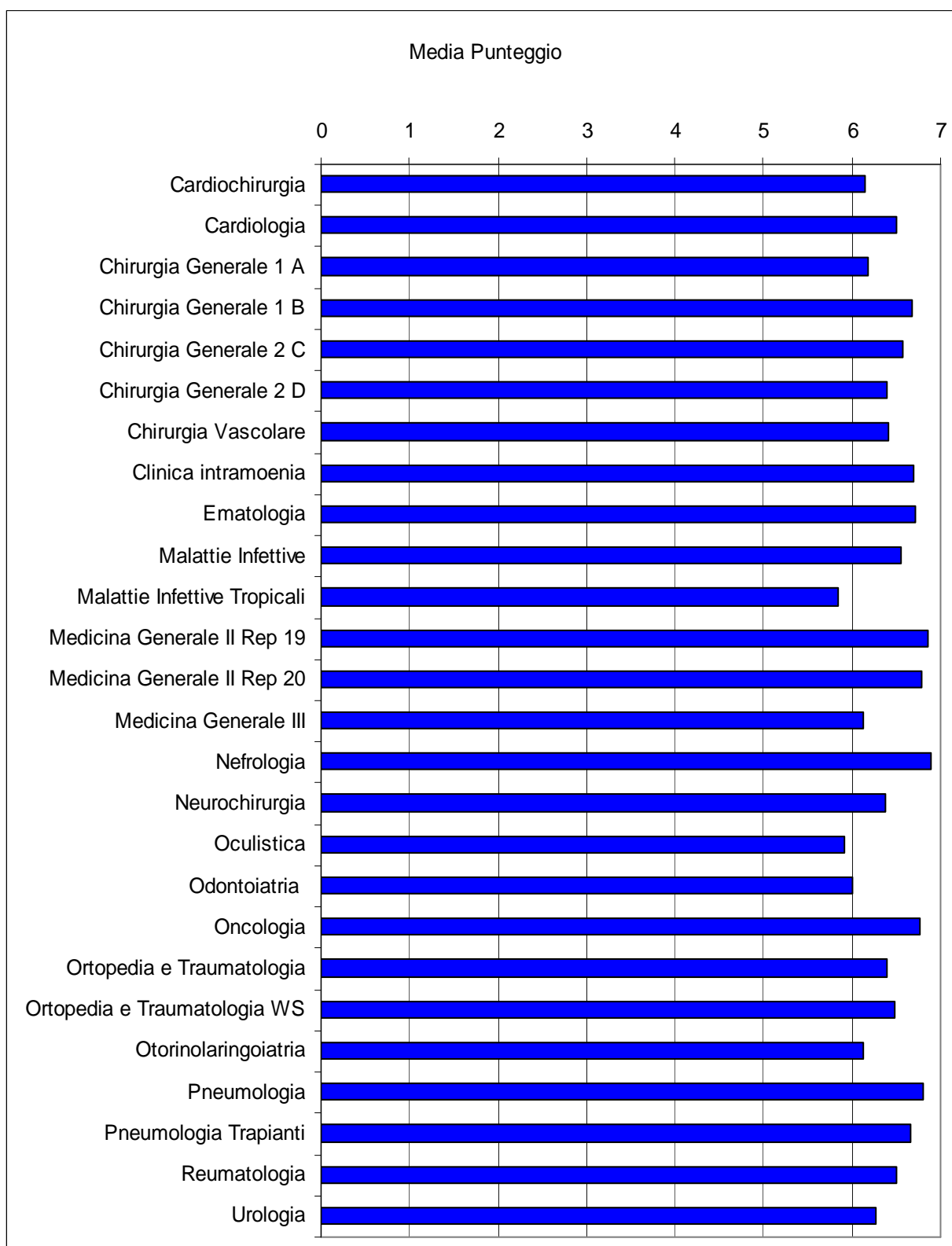
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,24
Cardiologia	6,56
Chirurgia Generale 1 A	6,57
Chirurgia Generale 1 B	6,35
Chirurgia Generale 2 C	6,60
Chirurgia Generale 2 D	6,56
Chirurgia Vascolare	6,50
Clinica intramoenia	6,78
Ematologia	6,65
Malattie Infettive	6,88
Malattie Infettive Tropicali	5,92
Medicina Generale II Rep 19	6,57
Medicina Generale II Rep 20	6,89
Medicina Generale III	6,16
Nefrologia	6,73
Neurochirurgia	6,69
Oculistica	6,04
Odontoiatria	5,64
Oncologia	6,72
Ortopedia e Traumatologia	6,43
Ortopedia e Traumatologia WS	6,48
Otorinolaringoiatria	6,45
Pneumologia	6,78
Pneumologia Trapianti	6,62
Reumatologia	6,83
Urologia	6,47




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 7** Cure a Lei prestate

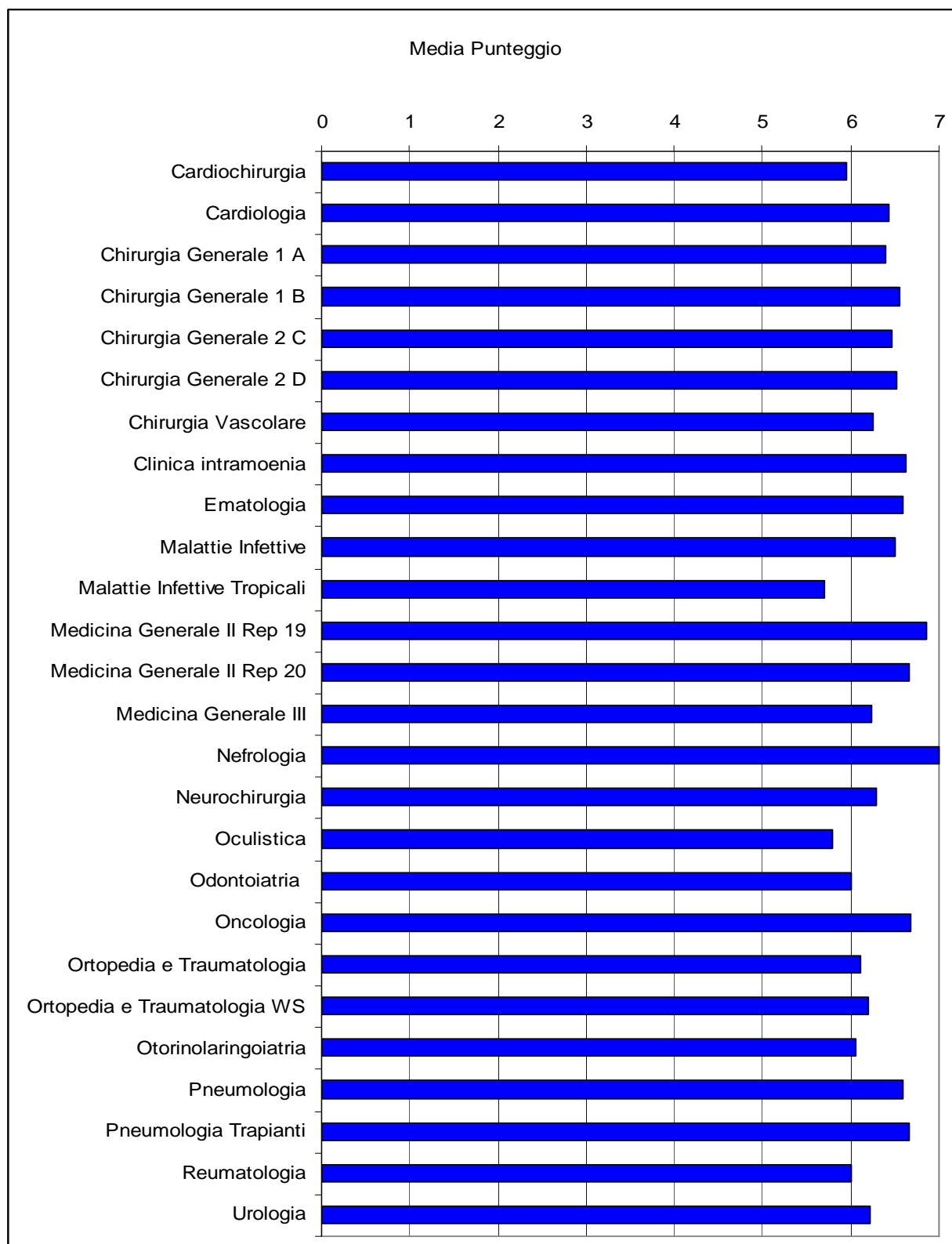
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,14
Cardiologia	6,50
Chirurgia Generale 1 A	6,18
Chirurgia Generale 1 B	6,68
Chirurgia Generale 2 C	6,57
Chirurgia Generale 2 D	6,39
Chirurgia Vascolare	6,41
Clinica intramoenia	6,69
Ematologia	6,72
Malattie Infettive	6,56
Malattie Infettive Tropicali	5,85
Medicina Generale II Rep 19	6,86
Medicina Generale II Rep 20	6,78
Medicina Generale III	6,13
Nefrologia	6,89
Neurochirurgia	6,38
Oculistica	5,91
Odontoiatria	6,00
Oncologia	6,77
Ortopedia e Traumatologia	6,39
Ortopedia e Traumatologia WS	6,48
Otorinolaringoiatria	6,13
Pneumologia	6,81
Pneumologia Trapianti	6,66
Reumatologia	6,50
Urologia	6,28




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 8** Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate

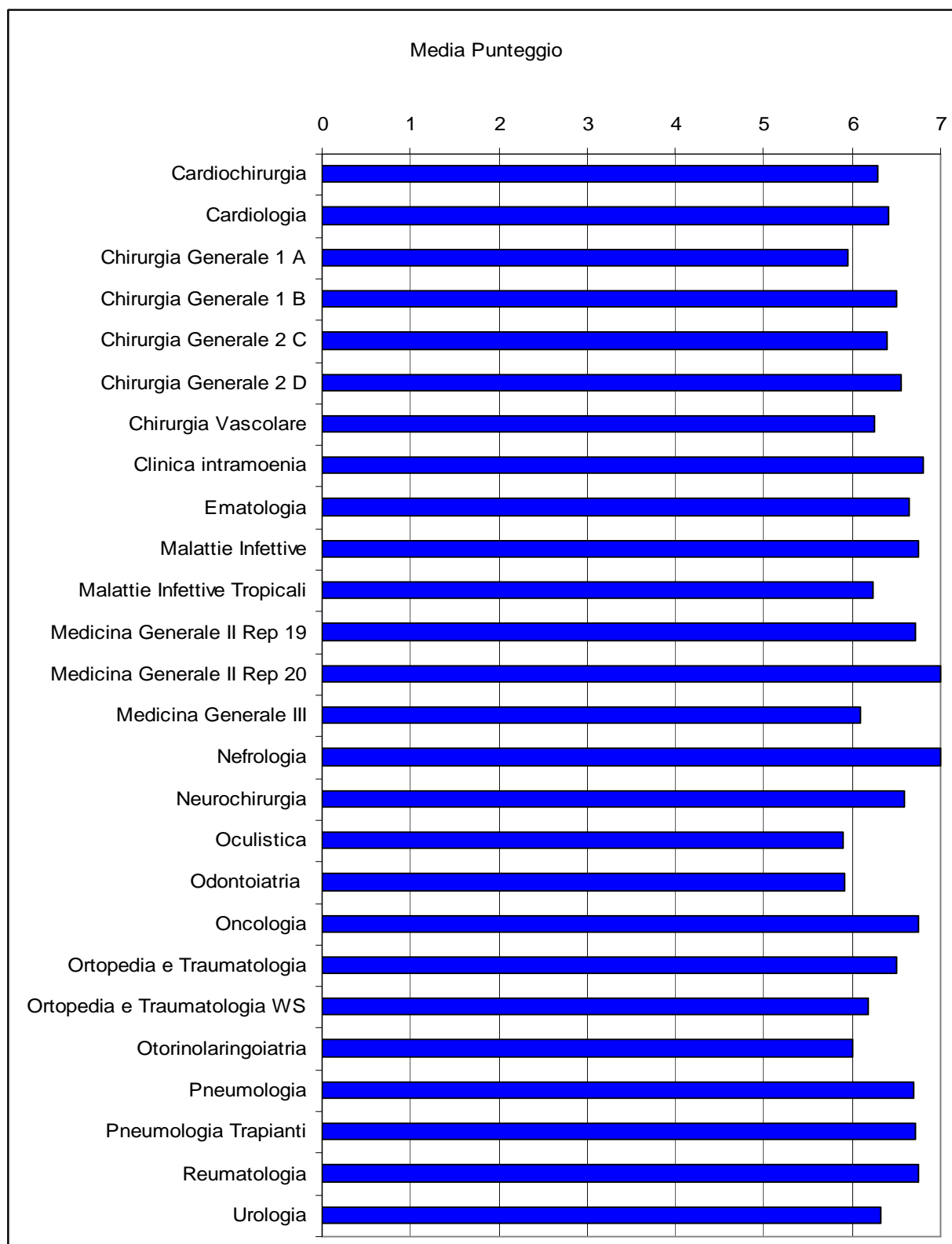
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	5,95
Cardiologia	6,43
Chirurgia Generale 1 A	6,39
Chirurgia Generale 1 B	6,55
Chirurgia Generale 2 C	6,47
Chirurgia Generale 2 D	6,52
Chirurgia Vascolare	6,26
Clinica intramoenia	6,63
Ematologia	6,60
Malattie Infettive	6,50
Malattie Infettive Tropicali	5,71
Medicina Generale II Rep 19	6,86
Medicina Generale II Rep 20	6,67
Medicina Generale III	6,23
Nefrologia	7,00
Neurochirurgia	6,29
Oculistica	5,79
Odontoiatria	6,00
Oncologia	6,68
Ortopedia e Traumatologia	6,11
Ortopedia e Traumatologia WS	6,20
Otorinolaringoiatria	6,06
Pneumologia	6,59
Pneumologia Trapianti	6,66
Reumatologia	6,00
Urologia	6,21




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D9** Rispetto della riservatezza personale

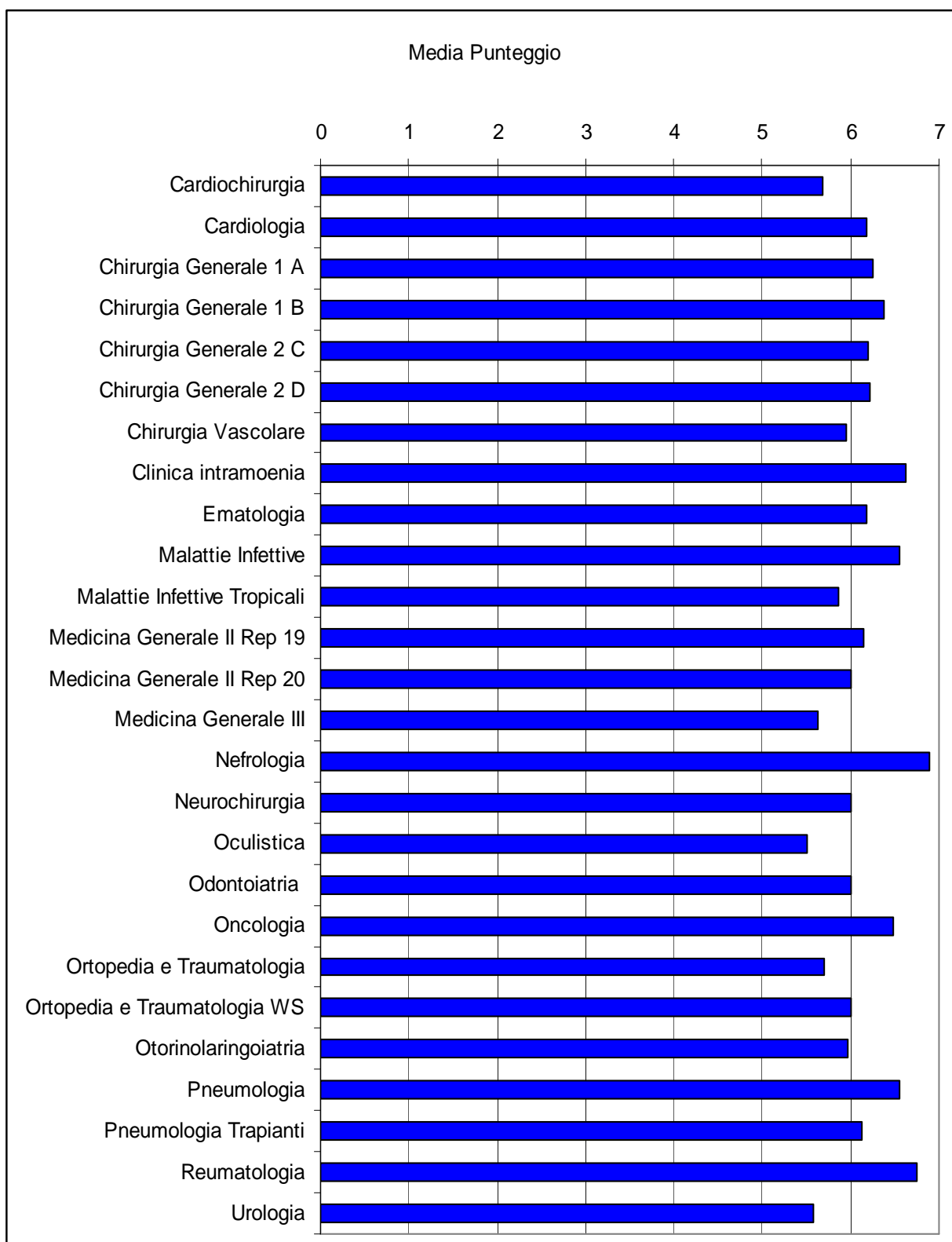
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,29
Cardiologia	6,42
Chirurgia Generale 1 A	5,96
Chirurgia Generale 1 B	6,50
Chirurgia Generale 2 C	6,40
Chirurgia Generale 2 D	6,55
Chirurgia Vascolare	6,26
Clinica intramoenia	6,81
Ematologia	6,64
Malattie Infettive	6,75
Malattie Infettive Tropicali	6,23
Medicina Generale II Rep 19	6,71
Medicina Generale II Rep 20	7,00
Medicina Generale III	6,09
Nefrologia	7,00
Neurochirurgia	6,60
Oculistica	5,90
Odontoiatria	5,91
Oncologia	6,75
Ortopedia e Traumatologia	6,50
Ortopedia e Traumatologia WS	6,19
Otorinolaringoiatria	6,00
Pneumologia	6,69
Pneumologia Trapianti	6,71
Reumatologia	6,75
Urologia	6,32




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 10** Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme

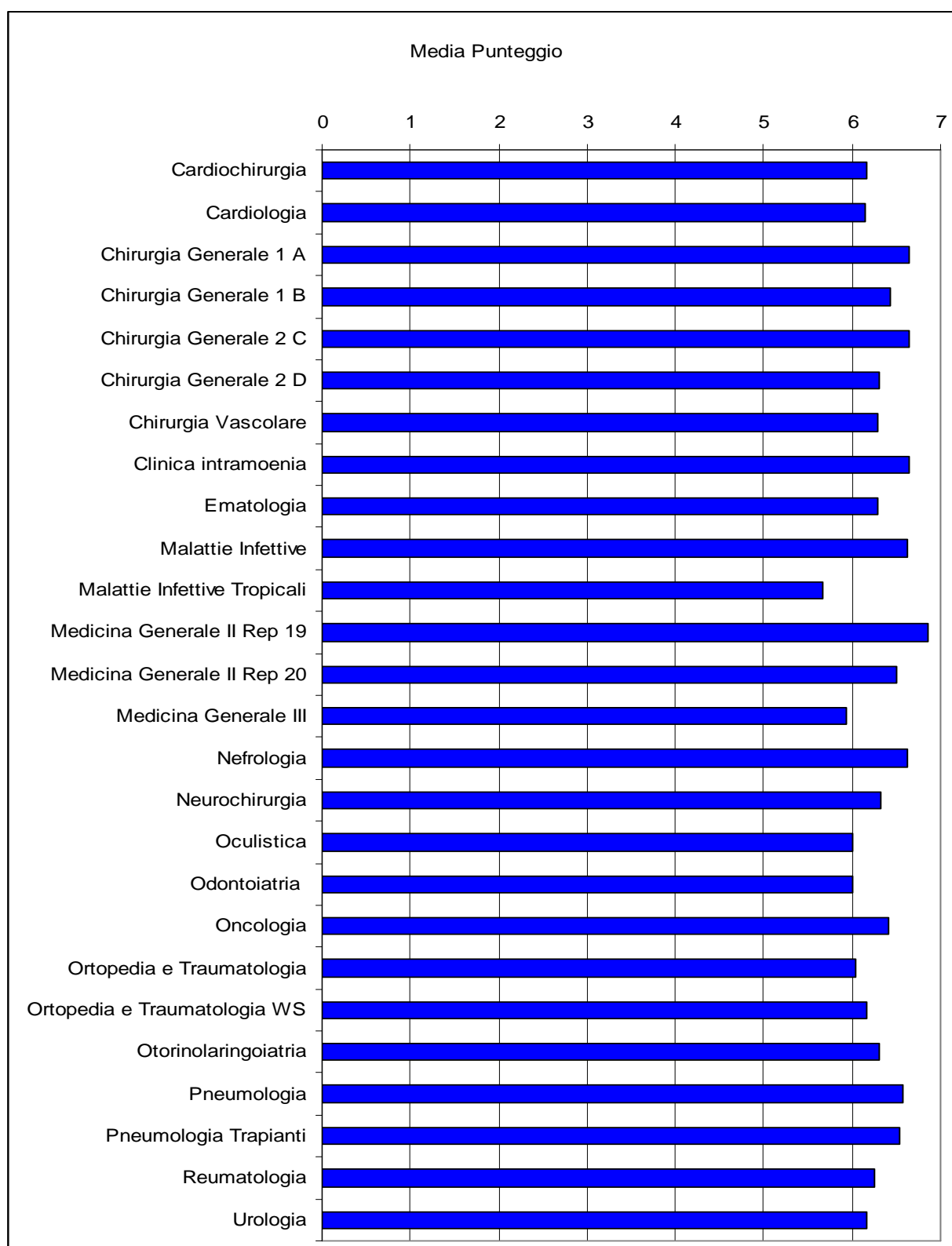
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	5,68
Cardiologia	6,19
Chirurgia Generale 1 A	6,26
Chirurgia Generale 1 B	6,38
Chirurgia Generale 2 C	6,20
Chirurgia Generale 2 D	6,22
Chirurgia Vascolare	5,96
Clinica intramoenia	6,63
Ematologia	6,18
Malattie Infettive	6,56
Malattie Infettive Tropicali	5,86
Medicina Generale II Rep 19	6,14
Medicina Generale II Rep 20	6,00
Medicina Generale III	5,63
Nefrologia	6,89
Neurochirurgia	6,00
Oculistica	5,51
Odontoiatria	6,00
Oncologia	6,49
Ortopedia e Traumatologia	5,71
Ortopedia e Traumatologia WS	6,00
Otorinolaringoiatria	5,97
Pneumologia	6,56
Pneumologia Trapianti	6,13
Reumatologia	6,75
Urologia	5,58




	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 11** Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la **dimissione** (riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, eventuali visite di controllo)

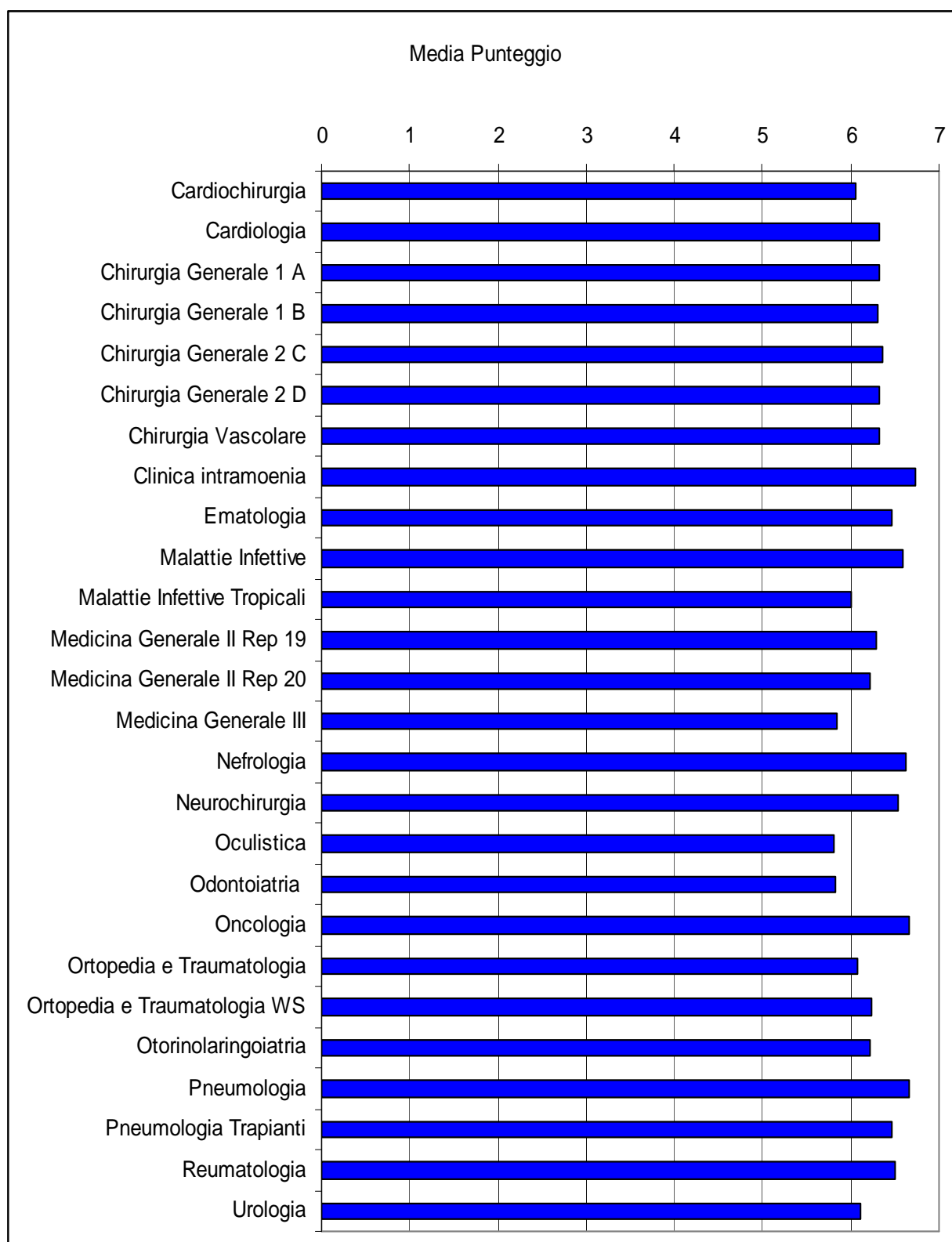
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,16
Cardiologia	6,15
Chirurgia Generale 1 A	6,64
Chirurgia Generale 1 B	6,43
Chirurgia Generale 2 C	6,64
Chirurgia Generale 2 D	6,31
Chirurgia Vascolare	6,29
Clinica intramoenia	6,65
Ematologia	6,29
Malattie Infettive	6,62
Malattie Infettive Tropicali	5,67
Medicina Generale II Rep 19	6,86
Medicina Generale II Rep 20	6,50
Medicina Generale III	5,93
Nefrologia	6,63
Neurochirurgia	6,32
Oculistica	6,01
Odontoiatria	6,00
Oncologia	6,42
Ortopedia e Traumatologia	6,04
Ortopedia e Traumatologia WS	6,17
Otorinolaringoiatria	6,31
Pneumologia	6,57
Pneumologia Trapianti	6,54
Reumatologia	6,25
Urologia	6,17



	FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"	Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2012 – secondo semestre	Direzione Generale
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------

- **D 12** Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero

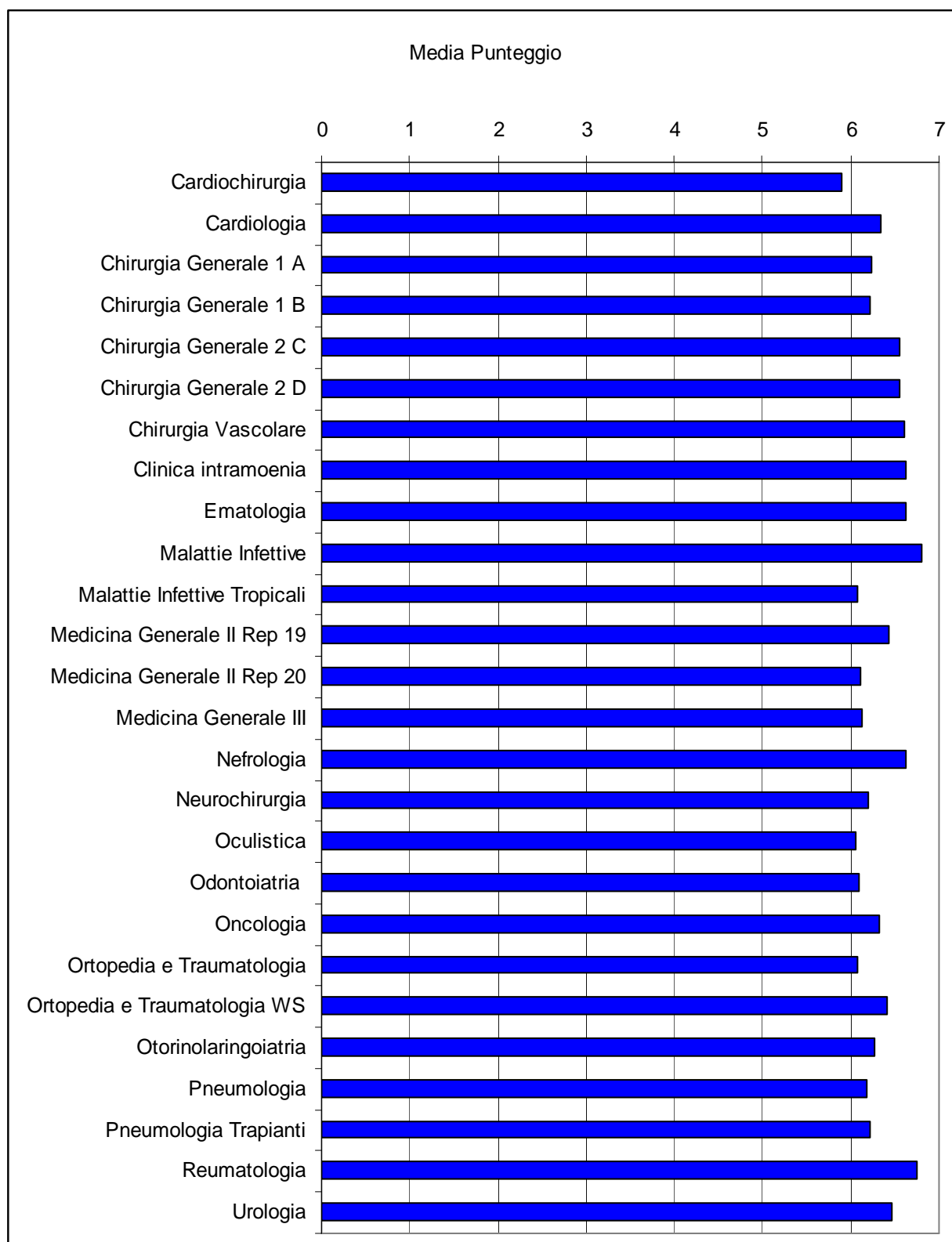
Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	6,05
Cardiologia	6,32
Chirurgia Generale 1 A	6,33
Chirurgia Generale 1 B	6,30
Chirurgia Generale 2 C	6,36
Chirurgia Generale 2 D	6,33
Chirurgia Vascolare	6,32
Clinica intramoenia	6,74
Ematologia	6,46
Malattie Infettive	6,60
Malattie Infettive Tropicali	6,00
Medicina Generale II Rep 19	6,29
Medicina Generale II Rep 20	6,22
Medicina Generale III	5,84
Nefrologia	6,63
Neurochirurgia	6,53
Oculistica	5,81
Odontoiatria	5,82
Oncologia	6,67
Ortopedia e Traumatologia	6,08
Ortopedia e Traumatologia WS	6,23
Otorinolaringoiatria	6,21
Pneumologia	6,67
Pneumologia Trapianti	6,47
Reumatologia	6,50
Urologia	6,12





- **D 13** Consiglierebbe ad altri questa struttura?
 - 1 Assolutamente no
 - 2 No
 - 3 Forse no
 - 4 Né si né no
 - 5 Si con qualche riserva
 - 6 Si
 - 7 Certamente si

Struttura	Media Punteggio
Cardiochirurgia	5,90
Cardiologia	6,35
Chirurgia Generale 1 A	6,24
Chirurgia Generale 1 B	6,21
Chirurgia Generale 2 C	6,56
Chirurgia Generale 2 D	6,55
Chirurgia Vascolare	6,61
Clinica intramoenia	6,63
Ematologia	6,63
Malattie Infettive	6,80
Malattie Infettive Tropicali	6,07
Medicina Generale II Rep 19	6,43
Medicina Generale II Rep 20	6,11
Medicina Generale III	6,13
Nefrologia	6,63
Neurochirurgia	6,20
Oculistica	6,06
Odontoiatria	6,09
Oncologia	6,33
Ortopedia e Traumatologia	6,07
Ortopedia e Traumatologia WS	6,42
Otorinolaringoiatria	6,28
Pneumologia	6,19
Pneumologia Trapianti	6,22
Reumatologia	6,75
Urologia	6,47

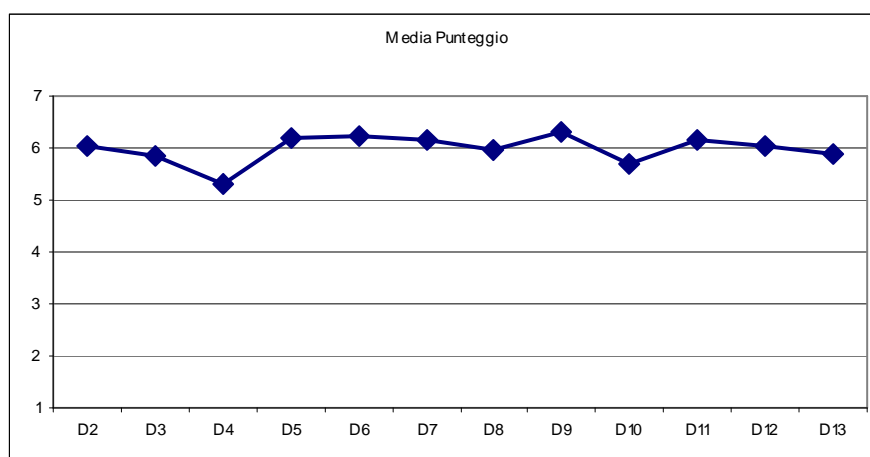




Dopo aver analizzato i dati raccolti seguendo una visione d'insieme della Fondazione si mette ora in evidenza la rilevazione eseguita nelle diverse strutture.

- **SC Cardiochirurgia (21 questionari)**

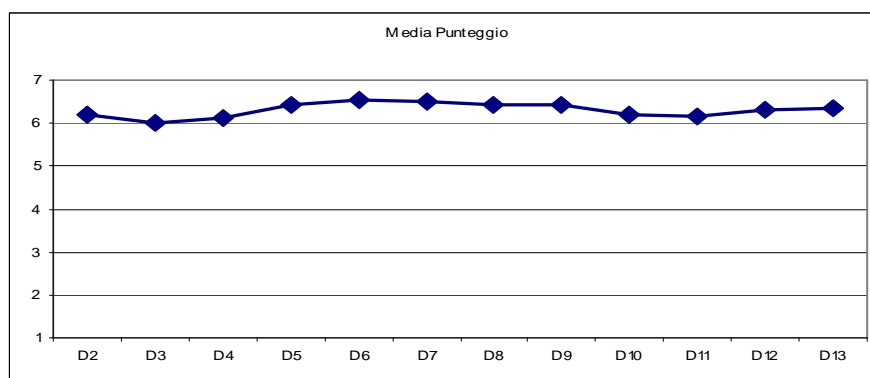
Domanda	Media Punteggio
D2	6,05
D3	5,86
D4	5,30
D5	6,19
D6	6,24
D7	6,14
D8	5,95
D9	6,29
D10	5,68
D11	6,16
D12	6,05
D13	5,90





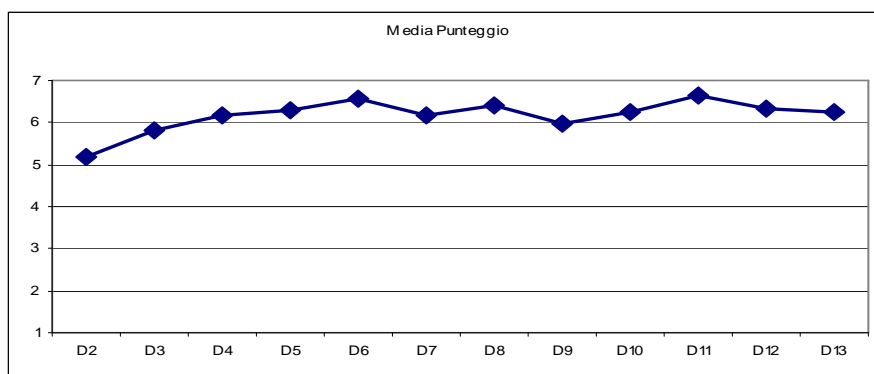
• **SC Cardiologia (26 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,20
D3	6,00
D4	6,12
D5	6,44
D6	6,56
D7	6,50
D8	6,43
D9	6,42
D10	6,19
D11	6,15
D12	6,32
D13	6,35



• **SC Chirurgia Generale 1 Rep. A (23 questionari)**

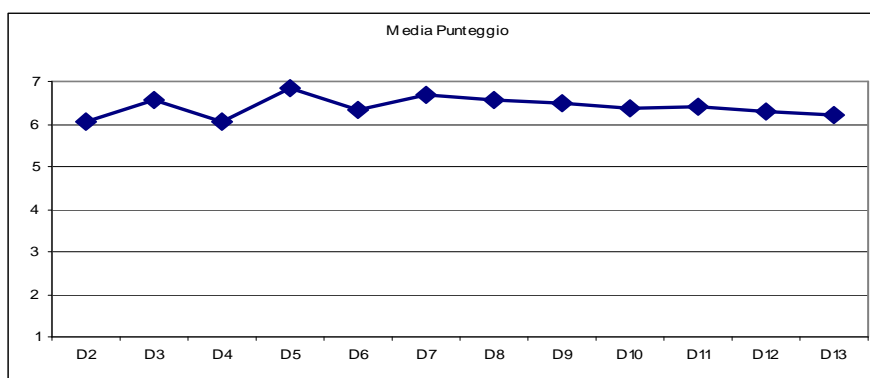
Domanda	Media Punteggio
D2	5,18
D3	5,83
D4	6,17
D5	6,30
D6	6,57
D7	6,18
D8	6,39
D9	5,96
D10	6,26
D11	6,64
D12	6,33
D13	6,24





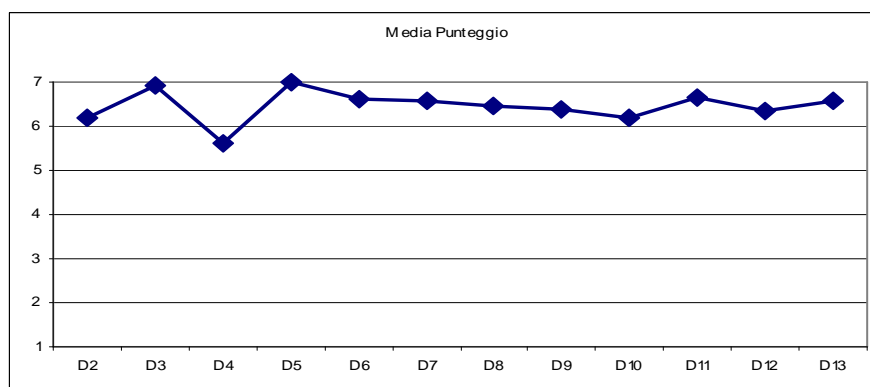
• **SC Chirurgia Generale 1 Rep. B (23 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,04
D3	6,57
D4	6,04
D5	6,83
D6	6,35
D7	6,68
D8	6,55
D9	6,50
D10	6,38
D11	6,43
D12	6,30
D13	6,21



• **SC Chirurgia Generale 2 Rep. C (16 questionari)**

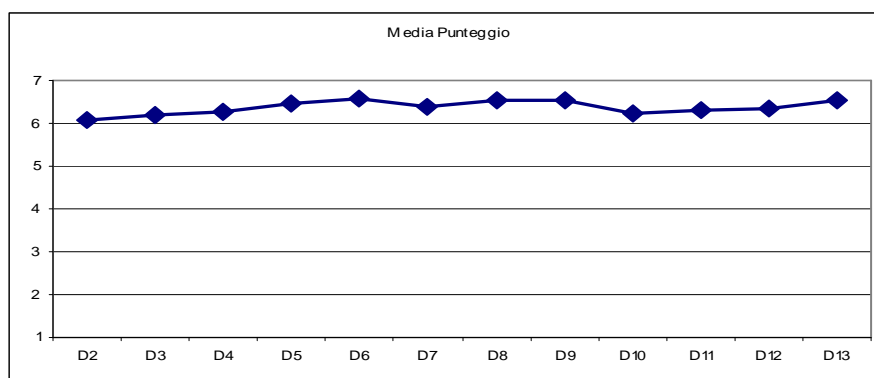
Domanda	Media Punteggio
D2	6,19
D3	6,94
D4	5,60
D5	7,00
D6	6,60
D7	6,57
D8	6,47
D9	6,40
D10	6,20
D11	6,64
D12	6,36
D13	6,56





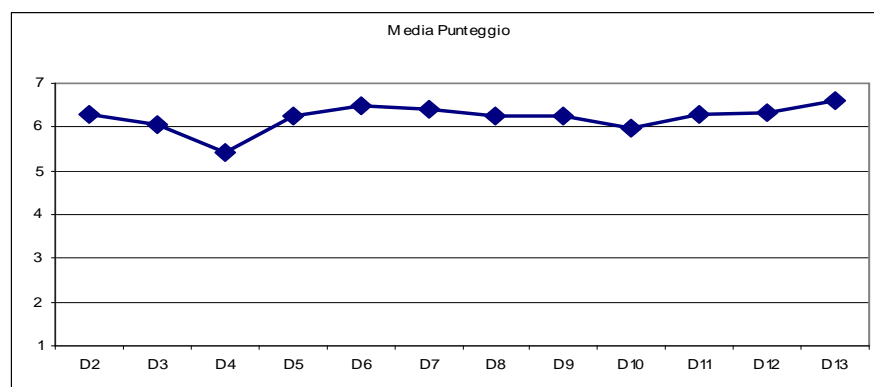
• **SC Chirurgia Generale 2 Rep. D (33 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,06
D3	6,21
D4	6,28
D5	6,45
D6	6,56
D7	6,39
D8	6,52
D9	6,55
D10	6,22
D11	6,31
D12	6,33
D13	6,55



• **SC Chirurgia Vascolare (25 questionari)**

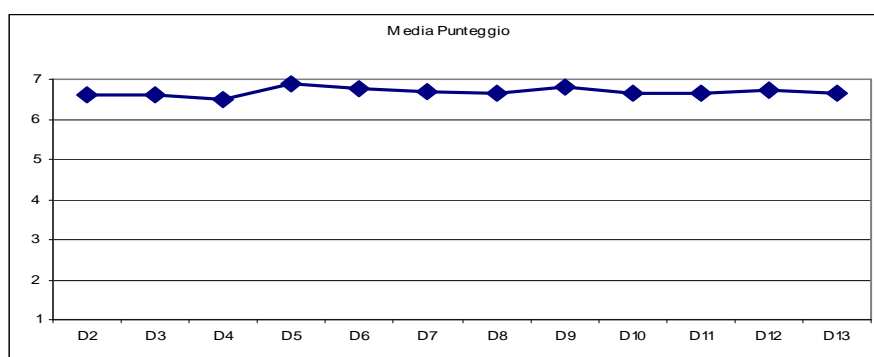
Domanda	Media Punteggio
D2	6,27
D3	6,04
D4	5,42
D5	6,25
D6	6,50
D7	6,41
D8	6,26
D9	6,26
D10	5,96
D11	6,29
D12	6,32
D13	6,61





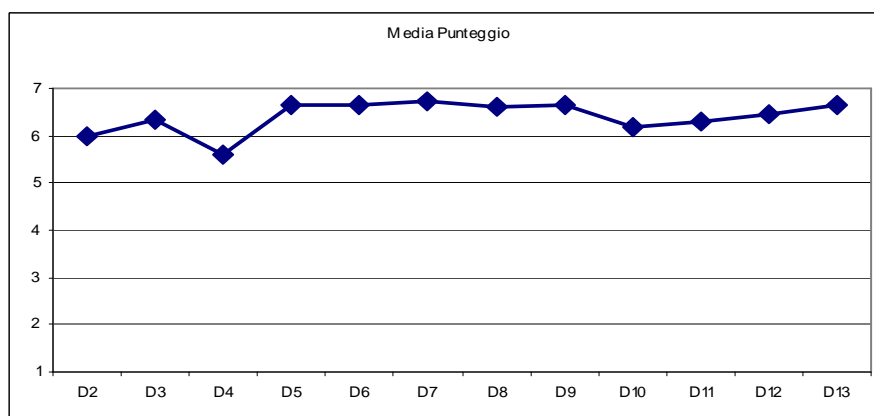
• **Clinica Intramoenia (32 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,60
D3	6,59
D4	6,50
D5	6,87
D6	6,78
D7	6,69
D8	6,63
D9	6,81
D10	6,63
D11	6,65
D12	6,74
D13	6,63



• **SC Ematologia (49 questionari)**

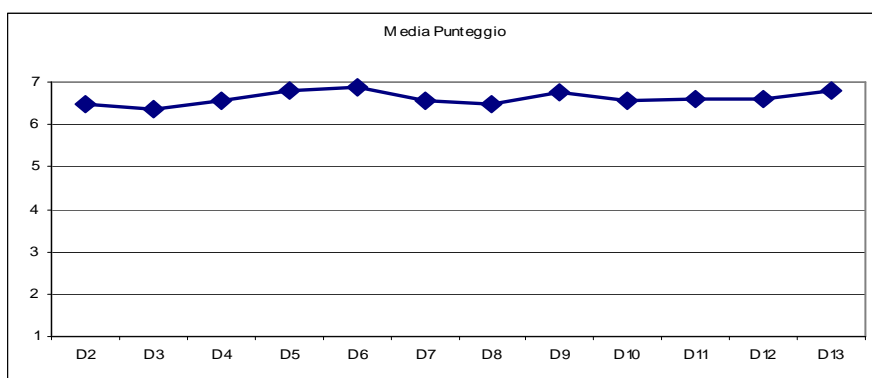
Domanda	Media Punteggio
D2	6,00
D3	6,33
D4	5,58
D5	6,65
D6	6,65
D7	6,72
D8	6,60
D9	6,64
D10	6,18
D11	6,29
D12	6,46
D13	6,63





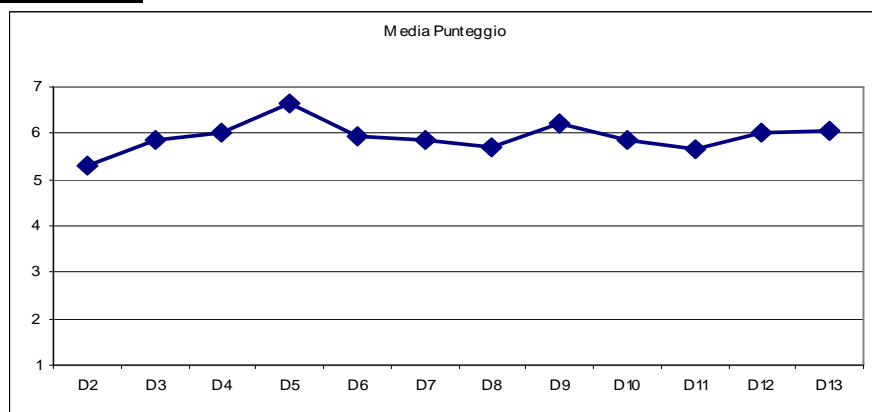
• **SC Malattie Infettive (16 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,50
D3	6,38
D4	6,56
D5	6,81
D6	6,88
D7	6,56
D8	6,50
D9	6,75
D10	6,56
D11	6,62
D12	6,60
D13	6,80



• **SC Malattie Infettive Tropicali (15 questionari)**

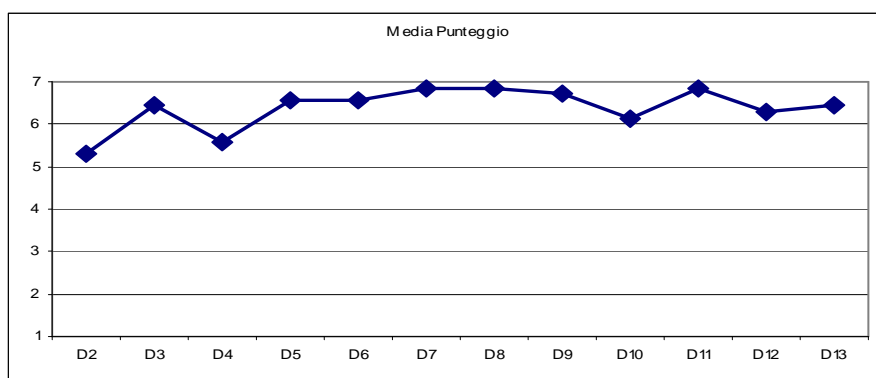
Domanda	Media Punteggio
D2	5,29
D3	5,87
D4	6,00
D5	6,64
D6	5,92
D7	5,85
D8	5,71
D9	6,23
D10	5,86
D11	5,67
D12	6,00
D13	6,07





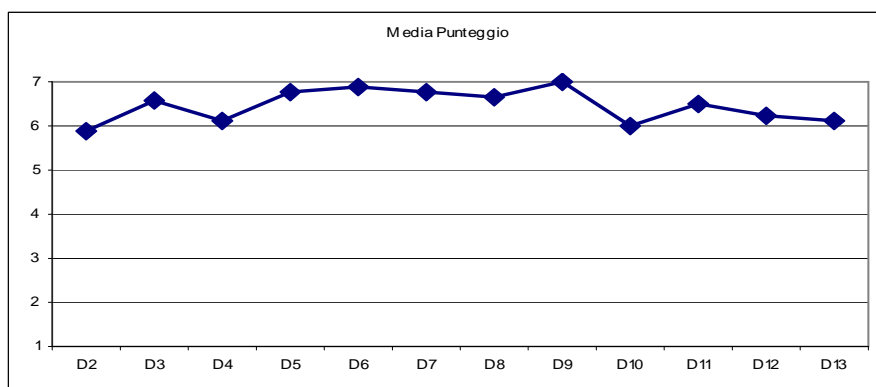
• **SC Medicina Generale II Rep. 19 (7 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,29
D3	6,43
D4	5,57
D5	6,57
D6	6,57
D7	6,86
D8	6,86
D9	6,71
D10	6,14
D11	6,86
D12	6,29
D13	6,43



• **SC Medicina Generale II Rep. 20 (9 questionari)**

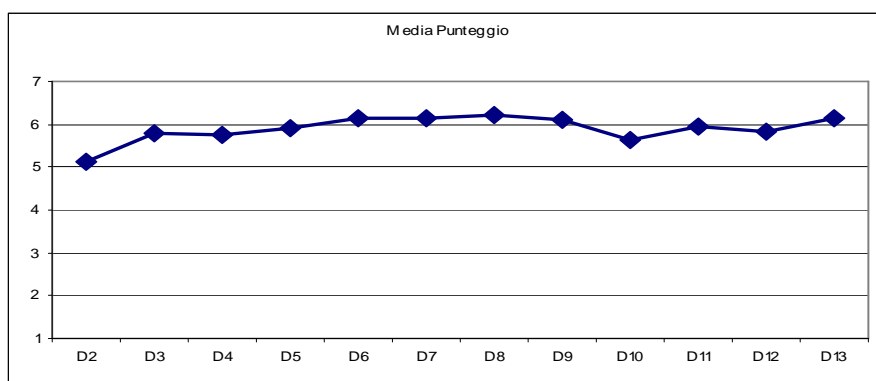
Domanda	Media Punteggio
D2	5,88
D3	6,56
D4	6,11
D5	6,78
D6	6,89
D7	6,78
D8	6,67
D9	7,00
D10	6,00
D11	6,50
D12	6,22
D13	6,11





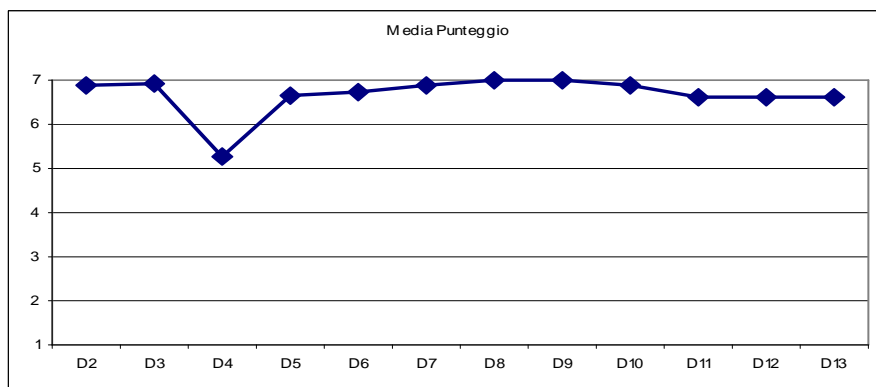
• **SC Medicina Generale III (32 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,13
D3	5,81
D4	5,75
D5	5,91
D6	6,16
D7	6,13
D8	6,23
D9	6,09
D10	5,63
D11	5,93
D12	5,84
D13	6,13



• **SC Nefrologia (11 questionari)**

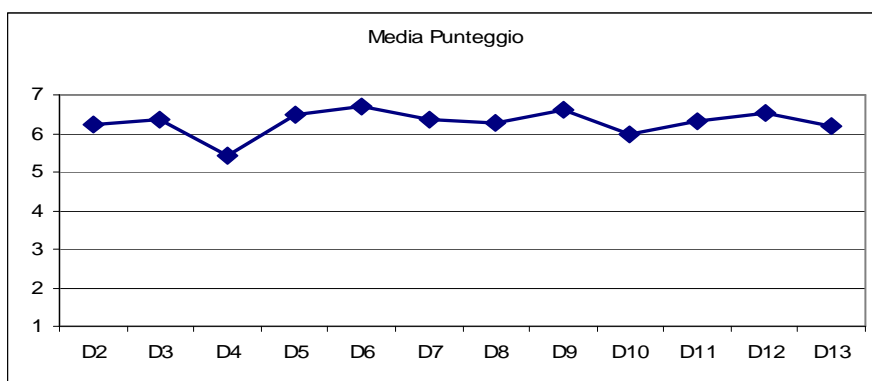
Domanda	Media Punteggio
D2	6,90
D3	6,91
D4	5,27
D5	6,64
D6	6,73
D7	6,89
D8	7,00
D9	7,00
D10	6,89
D11	6,63
D12	6,63
D13	6,63





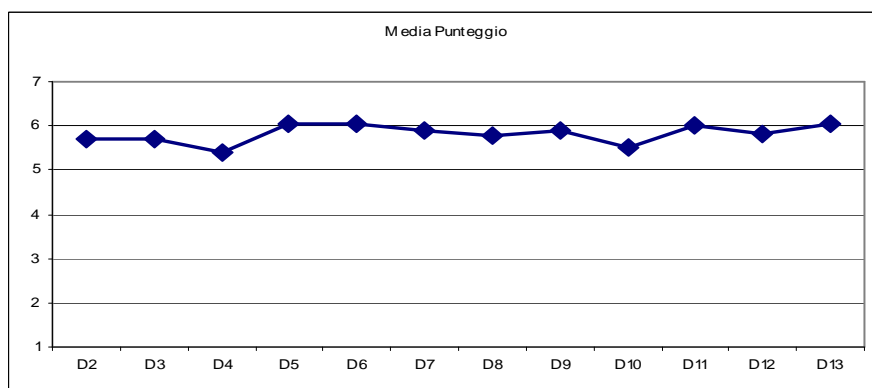
• **SC Neurochirurgia (36 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,22
D3	6,37
D4	5,42
D5	6,51
D6	6,69
D7	6,38
D8	6,29
D9	6,60
D10	6,00
D11	6,32
D12	6,53
D13	6,20



• **SC Oculistica (91 questionari)**

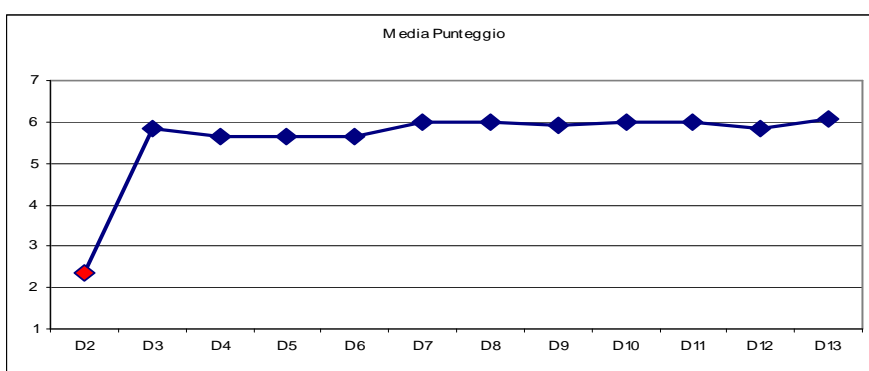
Domanda	Media Punteggio
D2	5,70
D3	5,69
D4	5,39
D5	6,03
D6	6,04
D7	5,91
D8	5,79
D9	5,90
D10	5,51
D11	6,01
D12	5,81
D13	6,06





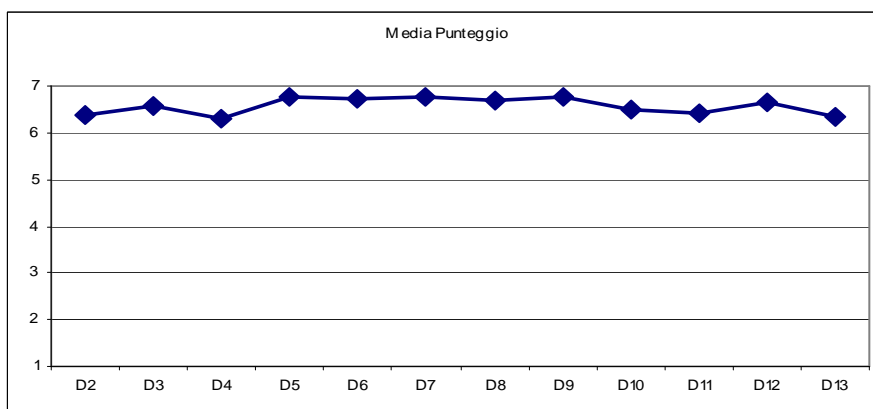
• **SC Odontoiatria e Stomatologia (11 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	2,36
D3	5,82
D4	5,64
D5	5,64
D6	5,64
D7	6,00
D8	6,00
D9	5,91
D10	6,00
D11	6,00
D12	5,82
D13	6,09



• **SC Oncologia (69 questionari)**

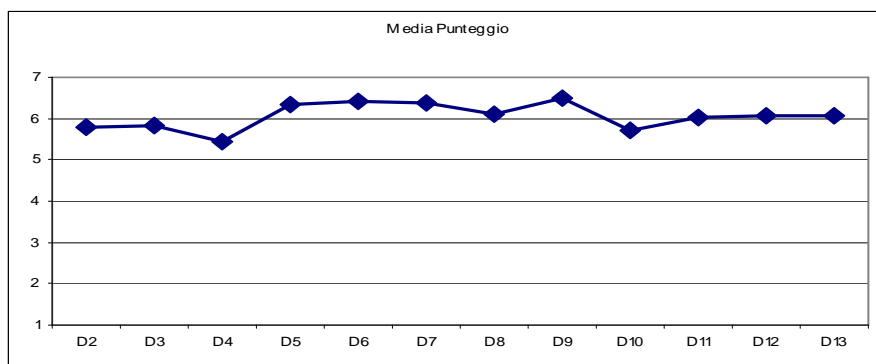
Domanda	Media Punteggio
D2	6,40
D3	6,56
D4	6,32
D5	6,78
D6	6,72
D7	6,77
D8	6,68
D9	6,75
D10	6,49
D11	6,42
D12	6,67
D13	6,33





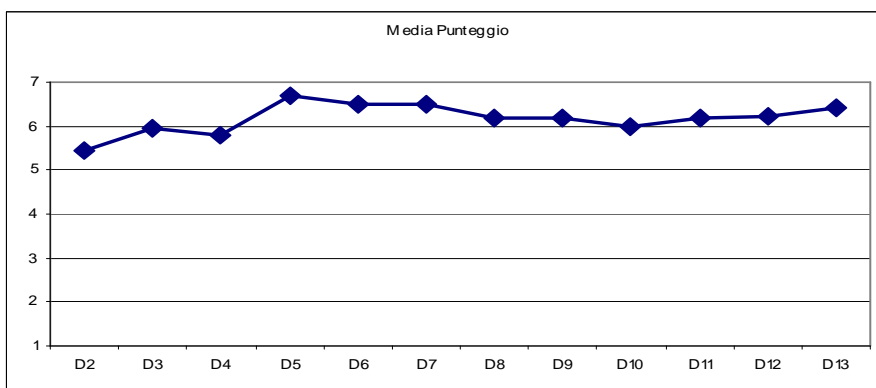
• **SC Ortopedia e Traumatologia (28 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,79
D3	5,82
D4	5,43
D5	6,33
D6	6,43
D7	6,39
D8	6,11
D9	6,50
D10	5,71
D11	6,04
D12	6,08
D13	6,07



• **SC Ortopedia e Traumatologia Week Surgery (31 questionari)**

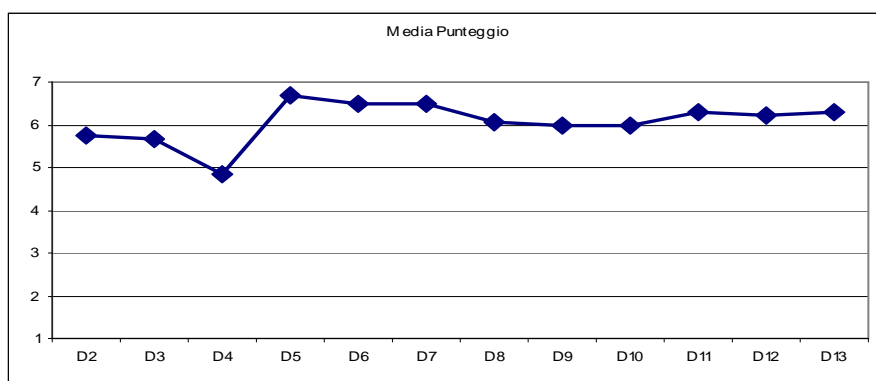
Domanda	Media Punteggio
D2	5,45
D3	5,94
D4	5,81
D5	6,68
D6	6,48
D7	6,48
D8	6,20
D9	6,19
D10	6,00
D11	6,17
D12	6,23
D13	6,42





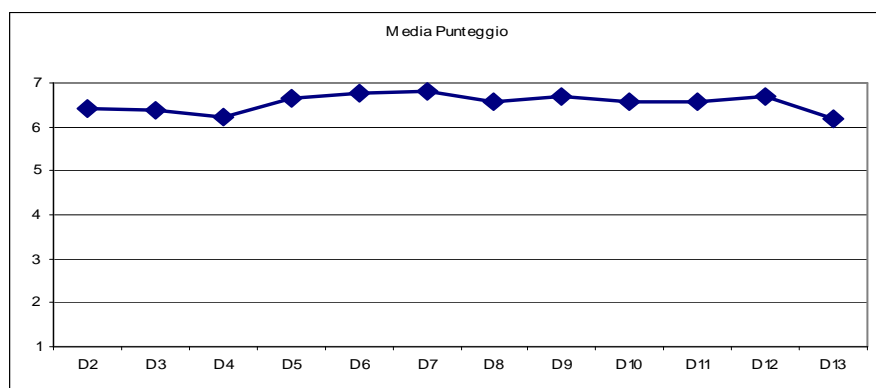
• **SC Otorinolaringoiatria (31 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,73
D3	5,68
D4	4,83
D5	6,68
D6	6,48
D7	6,48
D8	6,06
D9	6,00
D10	5,97
D11	6,31
D12	6,21
D13	6,28



• **SC Pneumologia (27 questionari)**

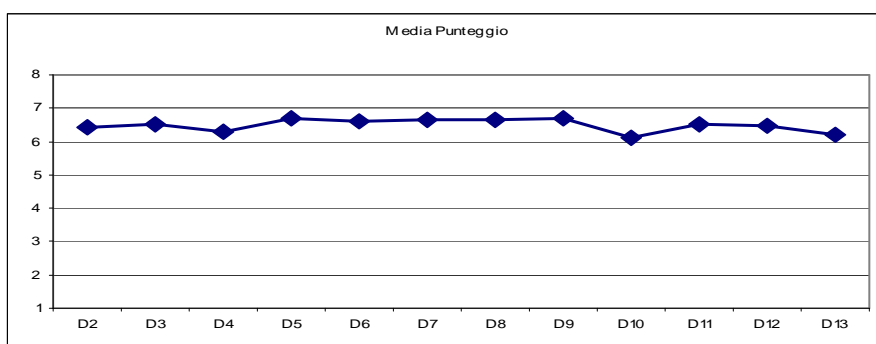
Domanda	Media Punteggio
D2	6,42
D3	6,37
D4	6,22
D5	6,63
D6	6,78
D7	6,81
D8	6,59
D9	6,69
D10	6,56
D11	6,57
D12	6,67
D13	6,19





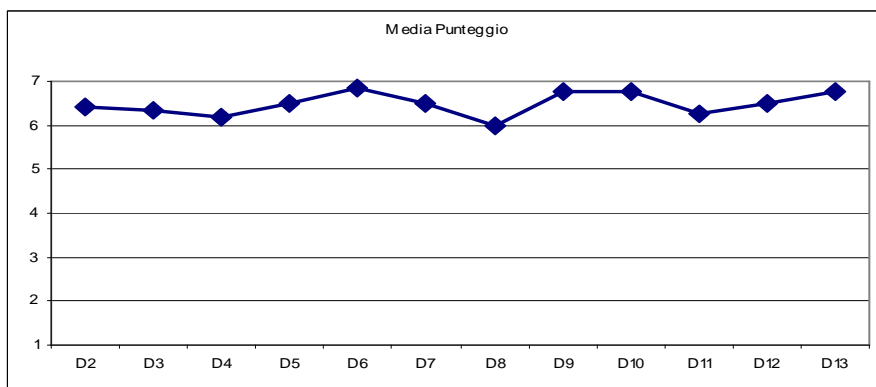
• **SC Pneumologia Trapianti (39 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	6,44
D3	6,53
D4	6,31
D5	6,72
D6	6,62
D7	6,66
D8	6,66
D9	6,71
D10	6,13
D11	6,54
D12	6,47
D13	6,22



• **SC Reumatologia (6 questionari)**

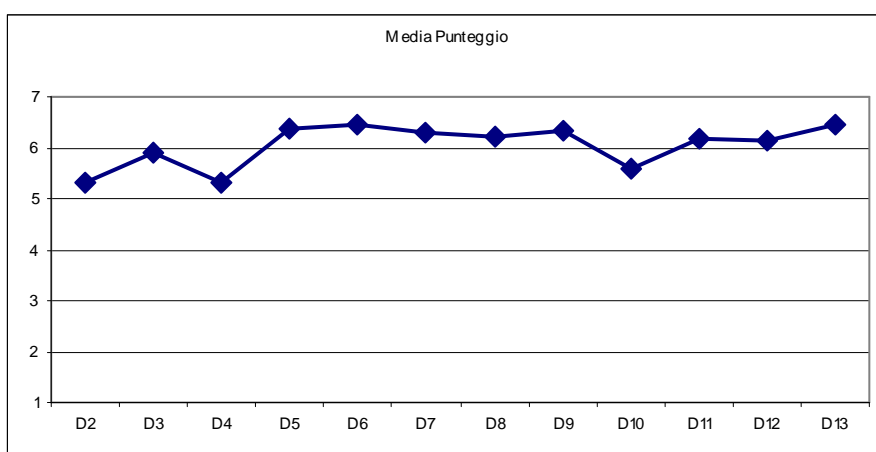
Domanda	Media Punteggio
D2	6,40
D3	6,33
D4	6,17
D5	6,50
D6	6,83
D7	6,50
D8	6,00
D9	6,75
D10	6,75
D11	6,25
D12	6,50
D13	6,75





• **SC Urologia (21 questionari)**

Domanda	Media Punteggio
D2	5,30
D3	5,89
D4	5,32
D5	6,37
D6	6,47
D7	6,28
D8	6,21
D9	6,32
D10	5,58
D11	6,17
D12	6,12
D13	6,47



Conclusioni

Dall'esame dei dati relativi l'Area Ambulatoriale non sono emerse situazioni critiche, anzi l'utenza ha espresso una buona soddisfazione ben al di sopra del golden standard che la Fondazione ha individuato.

Dall'analisi effettuata per i dati relativi l'Area di Degenza/D.H. si conferma una buona soddisfazione dell'utenza.

Per quanto concerne l'occasionale misurazione di un punteggio medio inferiore a 4 rispetto alla sola voce "tempi di attesa" della SC Odontoiatria e Stomatologia, si provvederà al monitoraggio di tale dato nel prossimo semestre per progettare eventuali soluzioni ad hoc laddove necessarie.