




**FONDAZIONE  
IRCCS POLICLINICO  
“SAN MATTEO”**

Gestione Dati Risk Management:  
Report Customer Satisfaction  
Anno 2016 – primo semestre

Direzione  
Generale

# *Report Customer Satisfaction Anno 2016 Primo semestre*



	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2016 – primo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--


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

Nel I semestre 2016, il questionario è stato diffuso nel mese di maggio indirizzandolo, come nelle precedenti rilevazioni semestrali, agli utenti delle strutture pediatriche, degli ambulatori ed agli utenti ricoverati nelle Strutture di degenza, Day Hospital e MAC della Fondazione.

E' stato distribuito un questionario, con alcune modifiche appositamente realizzate in funzione della peculiarità della struttura, anche agli utenti del Pronto Soccorso; i risultati di quest'ultima rilevazione sono stati analizzati in un report separato.

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

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

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2016 – primo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

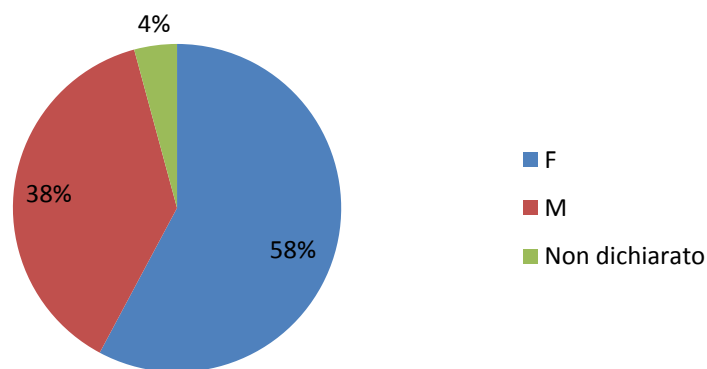
### Analisi dei dati raccolti

Relativamente all’Area Ambulatoriale, sono stati raccolti 2064 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	1193
M	784
Non dichiarato	87

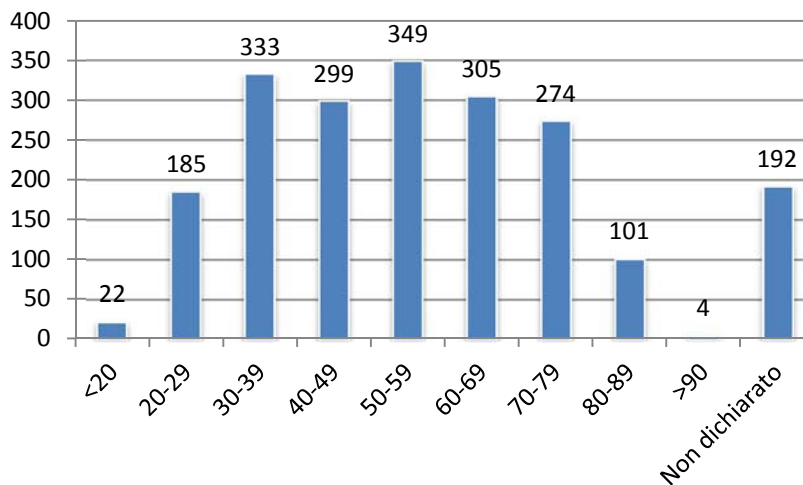


**Figura 1:** Distribuzione percentuale del campione per genere.



- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

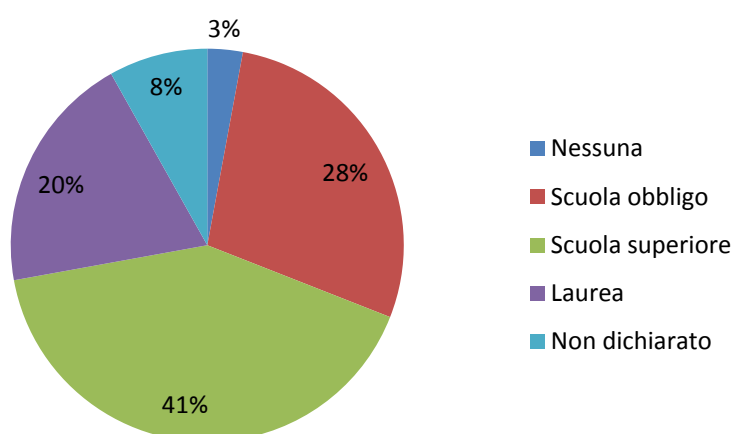
Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	22	1,07%
20-29	185	8,96%
30-39	333	16,13%
40-49	299	14,49%
50-59	349	16,91%
60-69	305	14,78%
70-79	274	13,28%
80-89	101	4,89%
>90	4	0,19%
Non dichiarato	192	9,30%



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

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

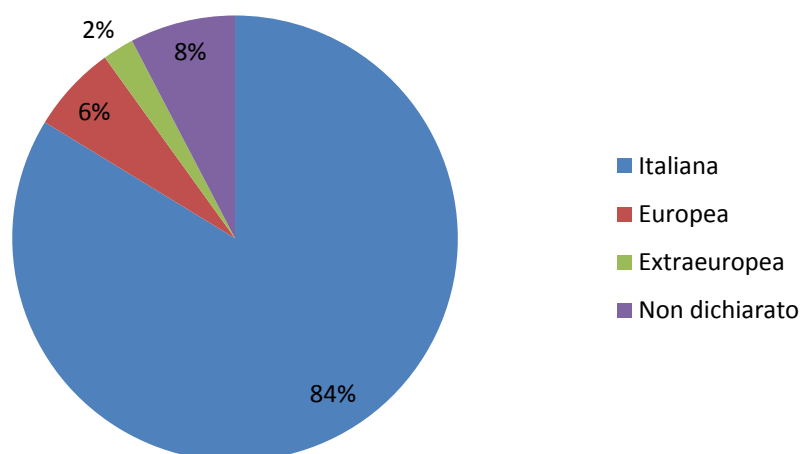
Scolarità	N. questionari consegnati
Nessuna	60
Scuola obbligo	579
Scuola superiore	850
Laurea	407
Non dichiarato	168



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

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

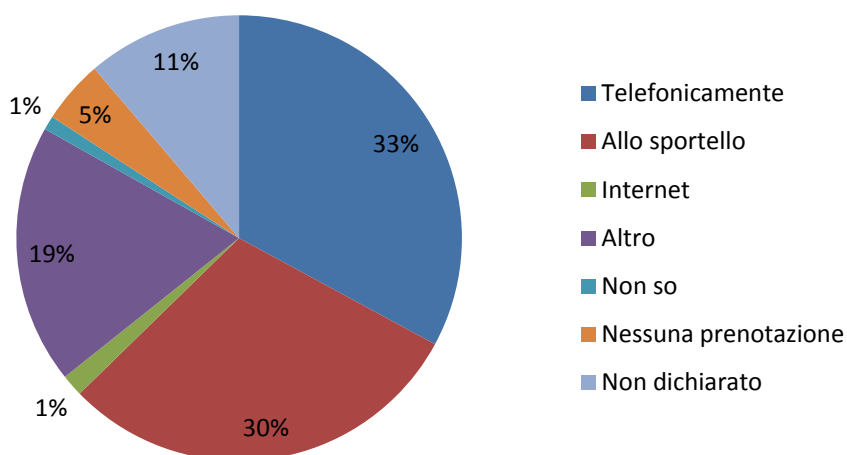
Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	1728
Europea	131
Extraeuropea	47
Non dichiarato	158




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

- Modalità di prenotazione Utenza Ambulatoriale:

Modalità di prenotazione	N. questionari consegnati
Telefonicamente	679
Allo sportello	615
Altro	389
Nessuna prenotazione	95
Internet	33
Non so	21
Non dichiarato	232



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

	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2016 – primo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

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

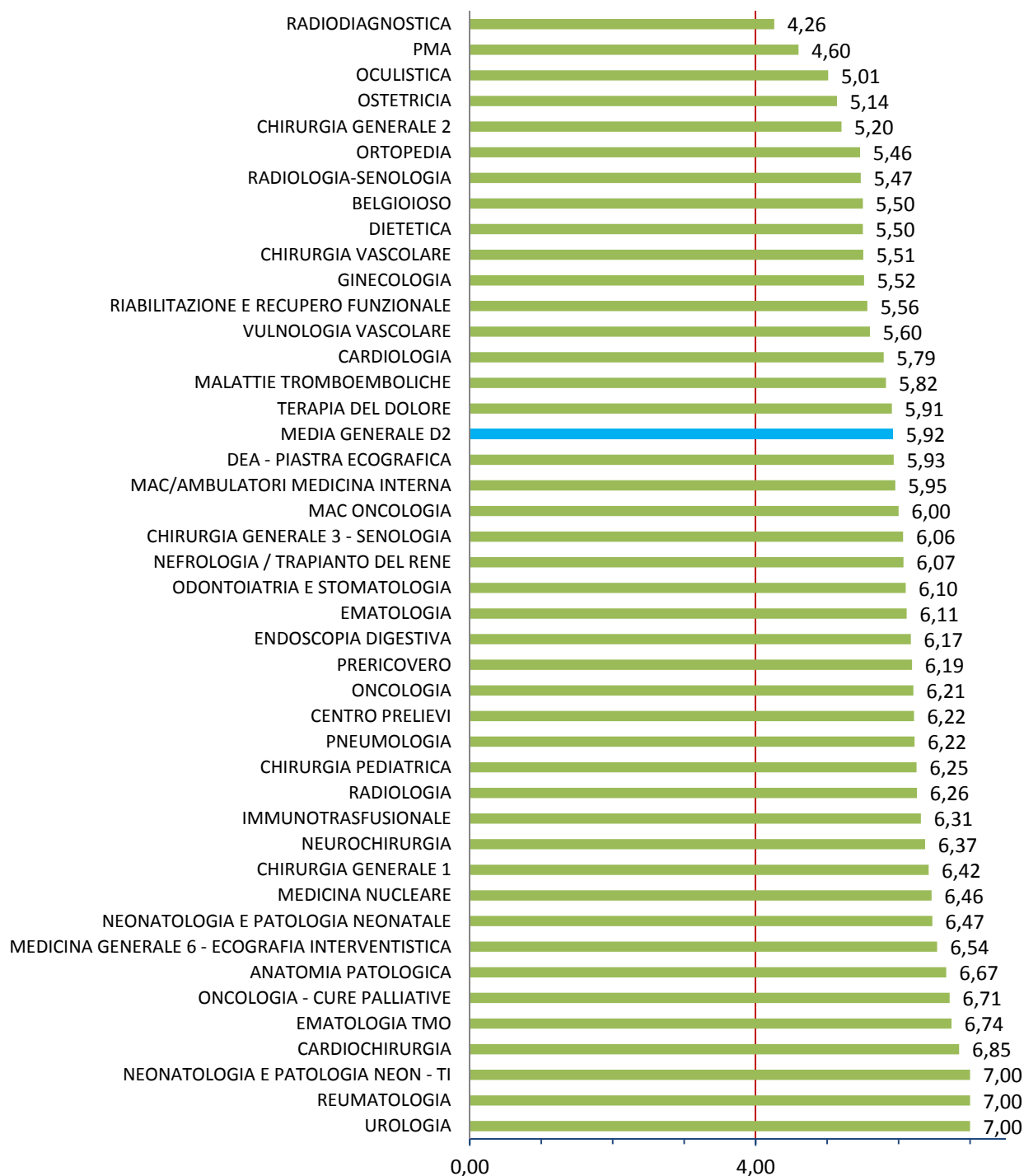
Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

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

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

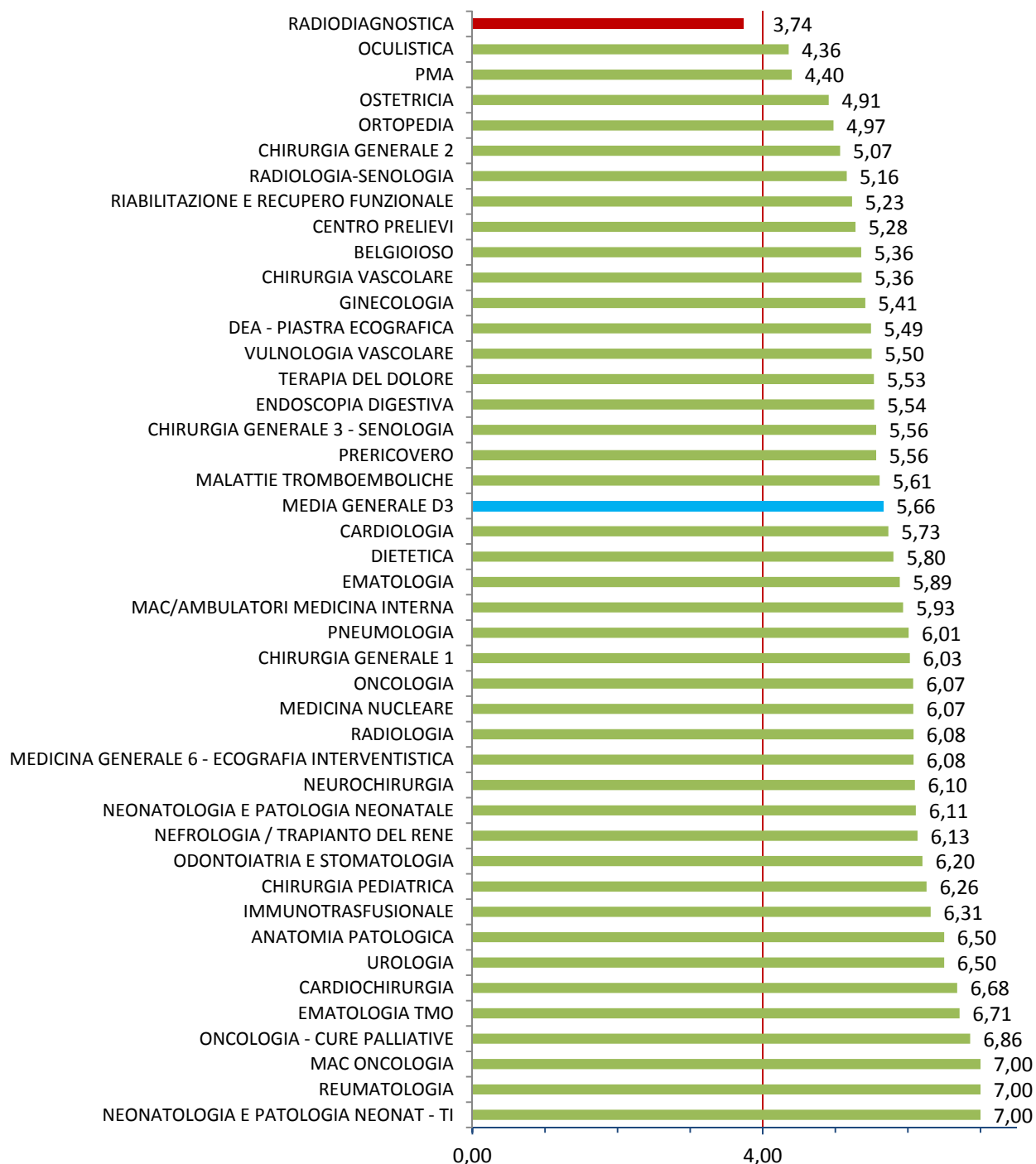


- **D2** Servizio prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).



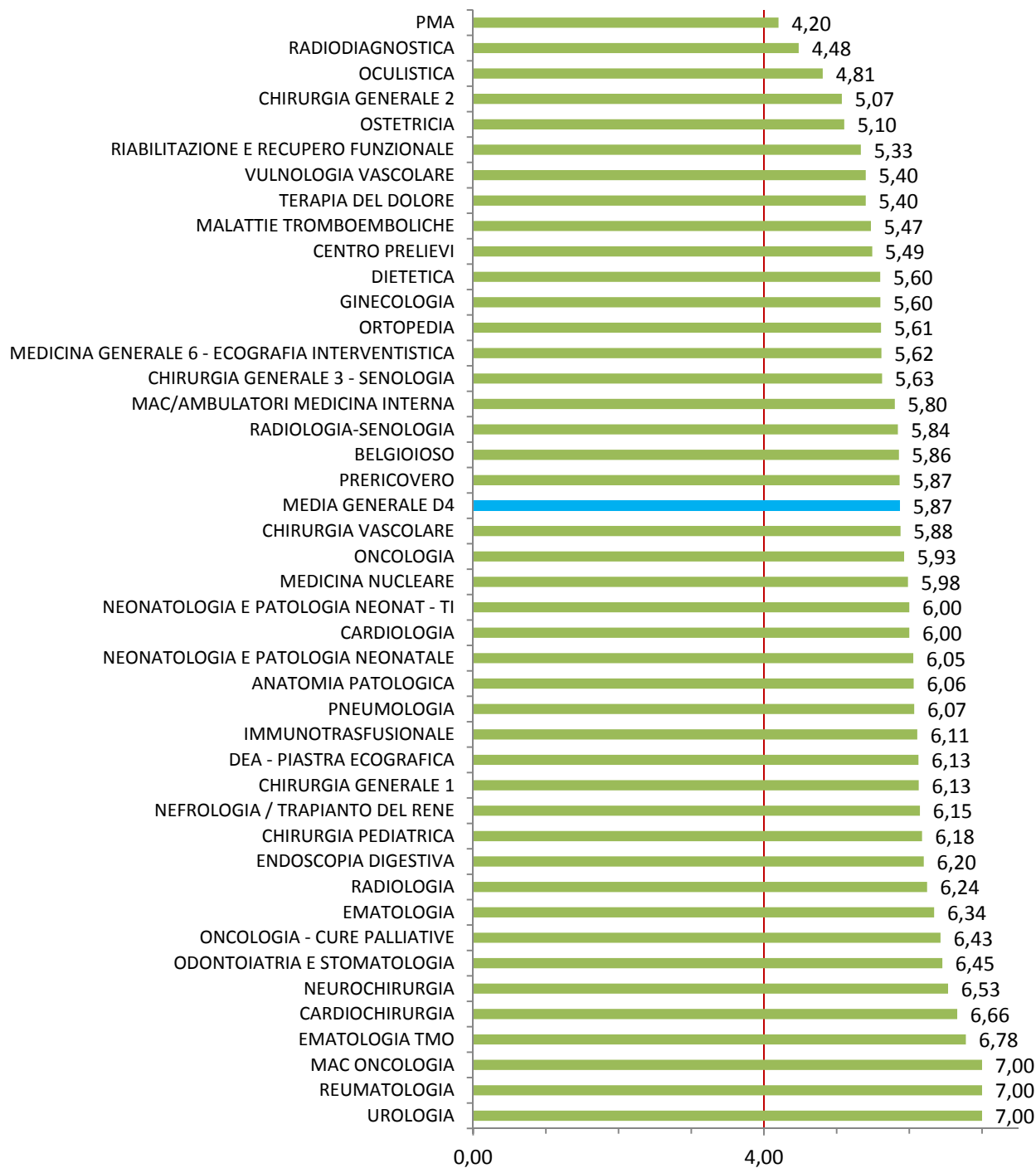
**Figura 6:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale.

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



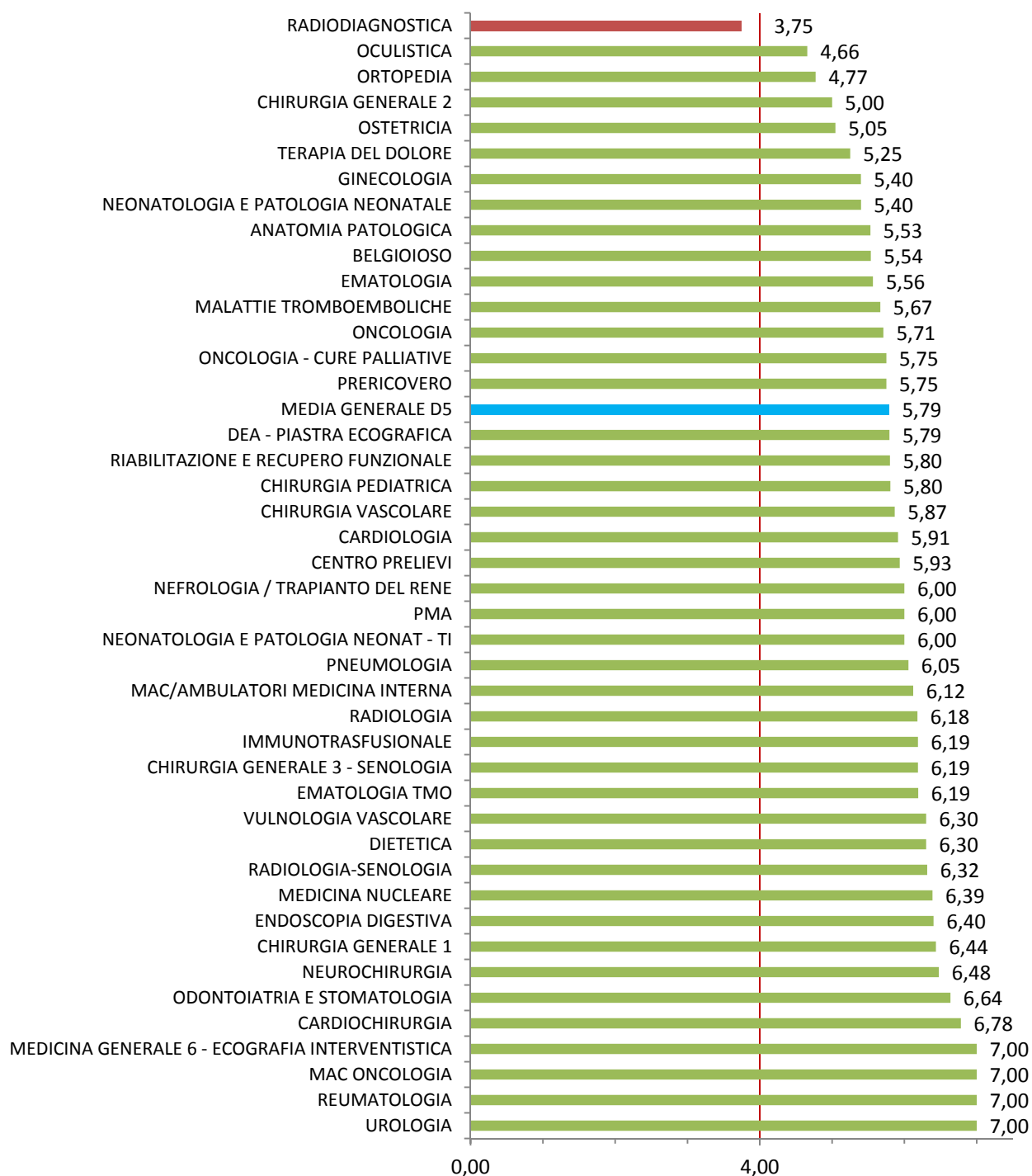
**Figura 7:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al tempo di attesa, dalla prenotazione alla data della prestazione (utenza ambulatoriale).

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



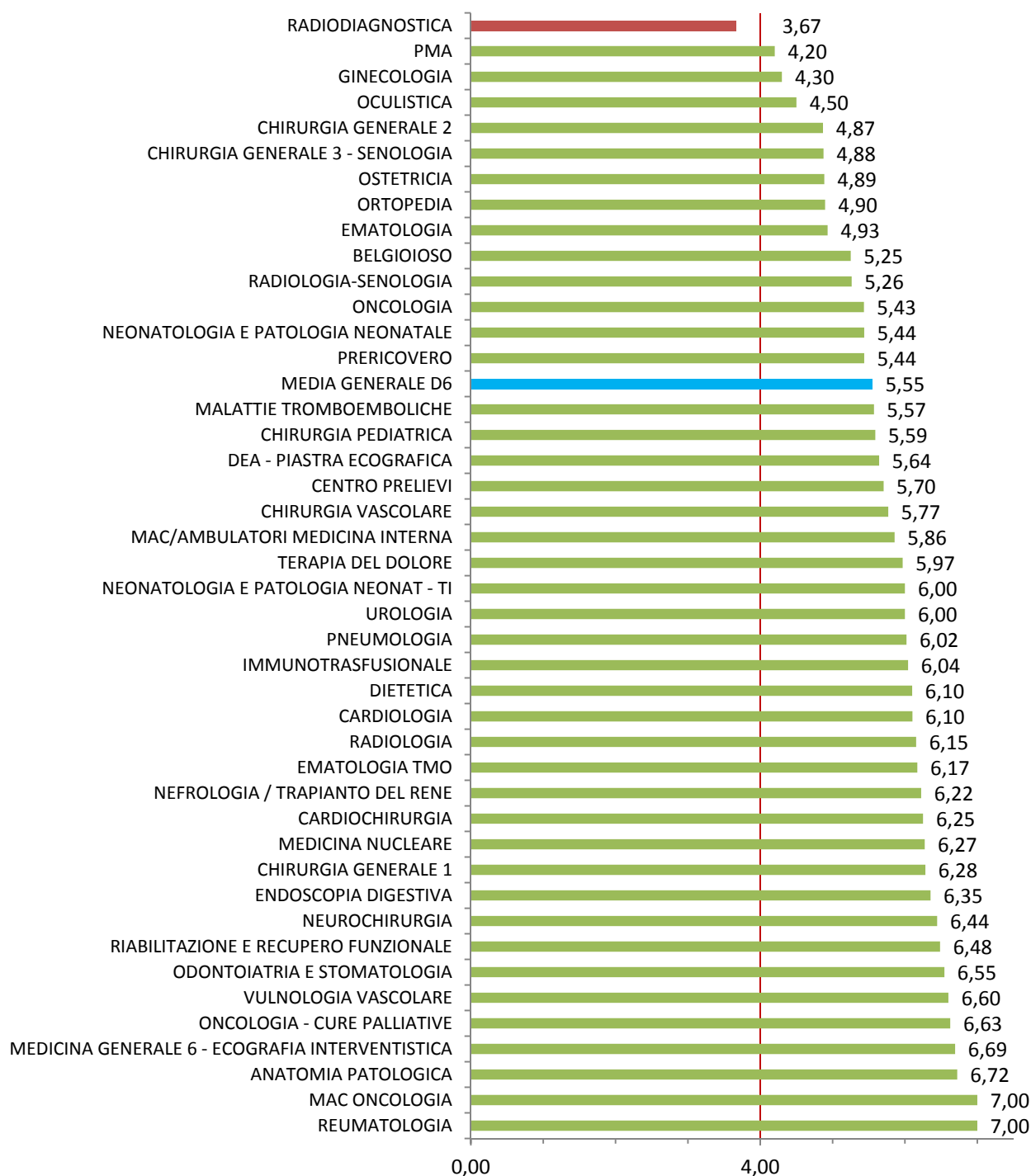
**Figura 8:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).

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



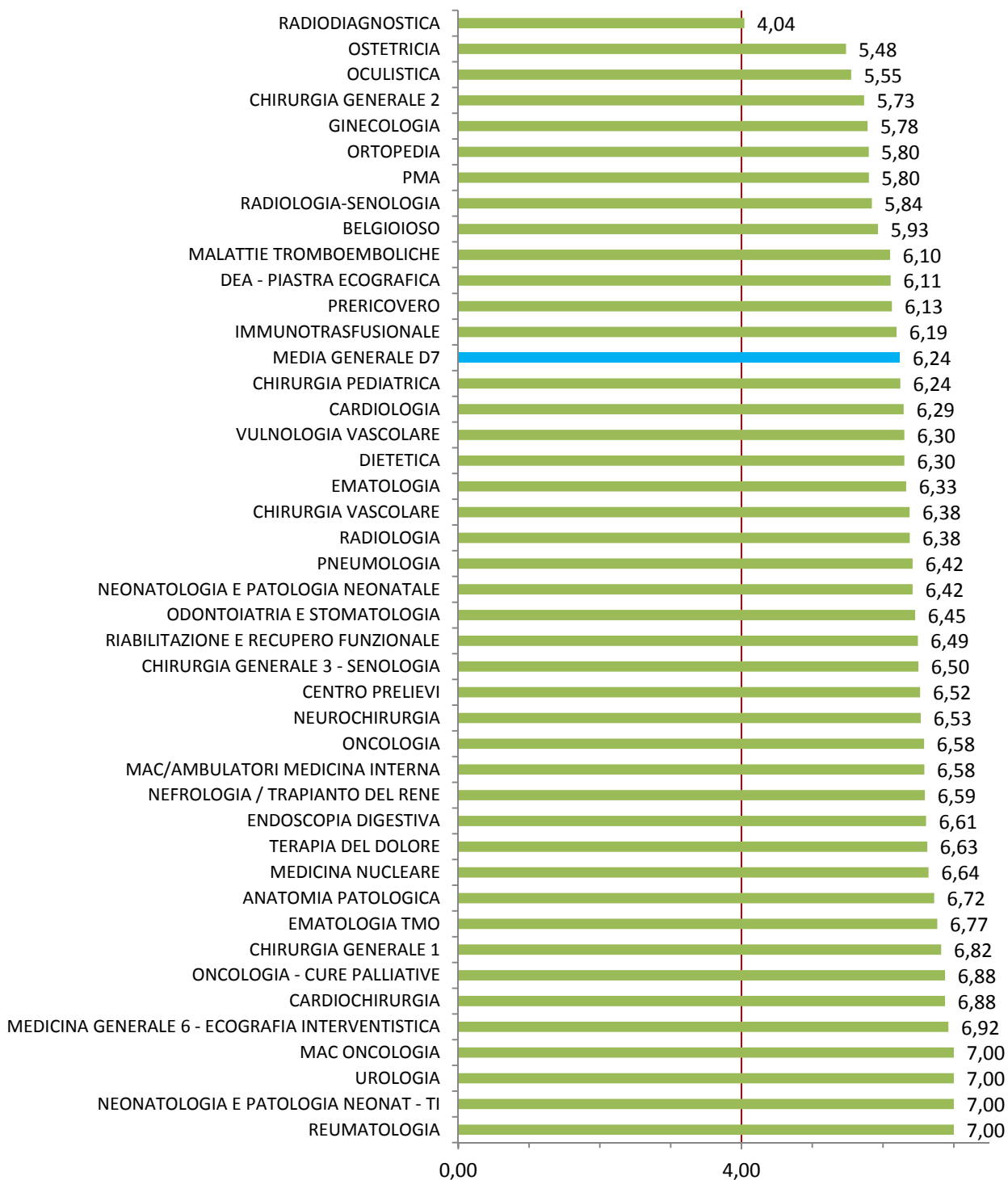
**Figura 9:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione rispetto ad accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).

- **D6** Rispetto degli orari previsti.



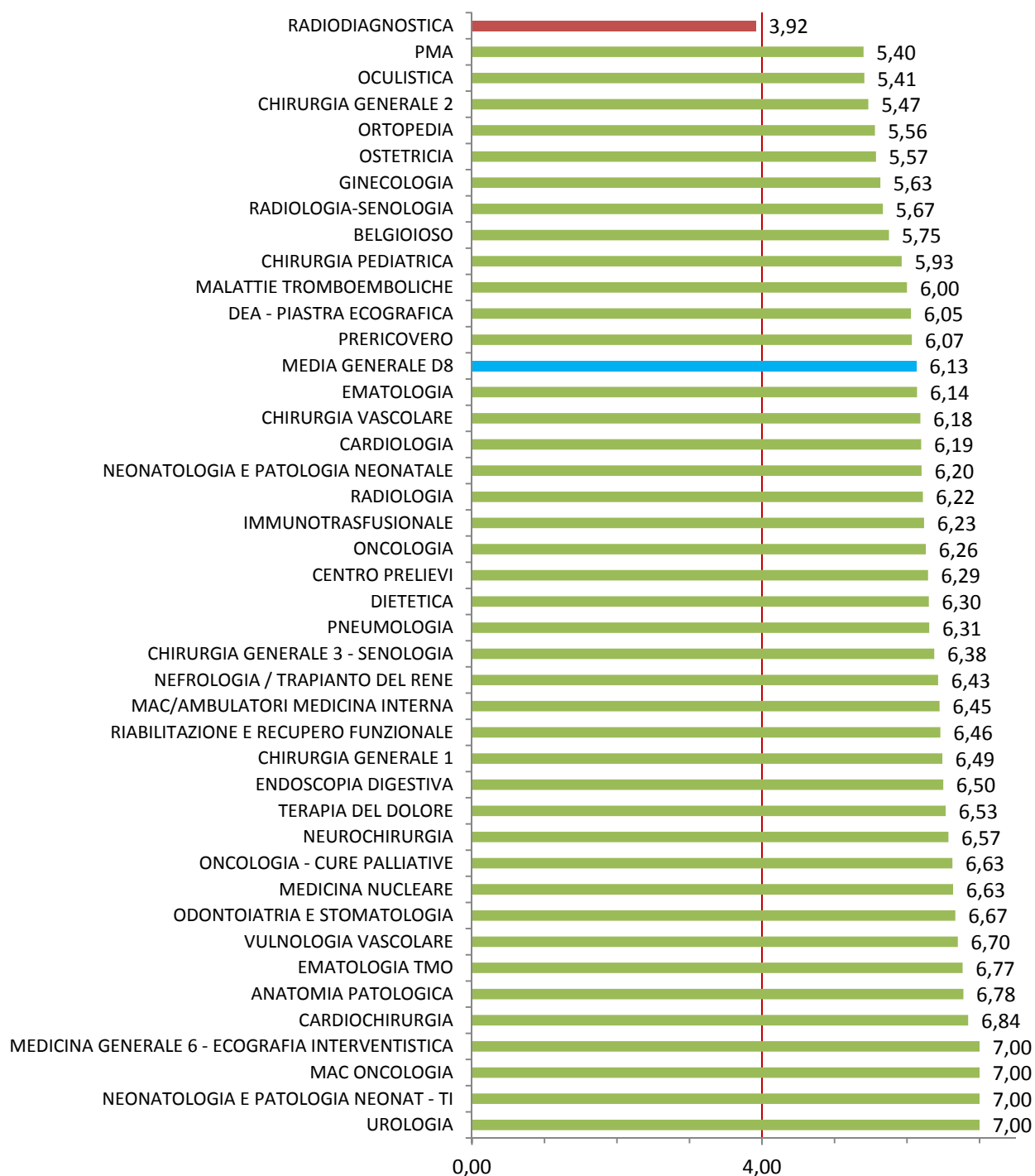
**Figura 10:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto degli orari previsti.

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



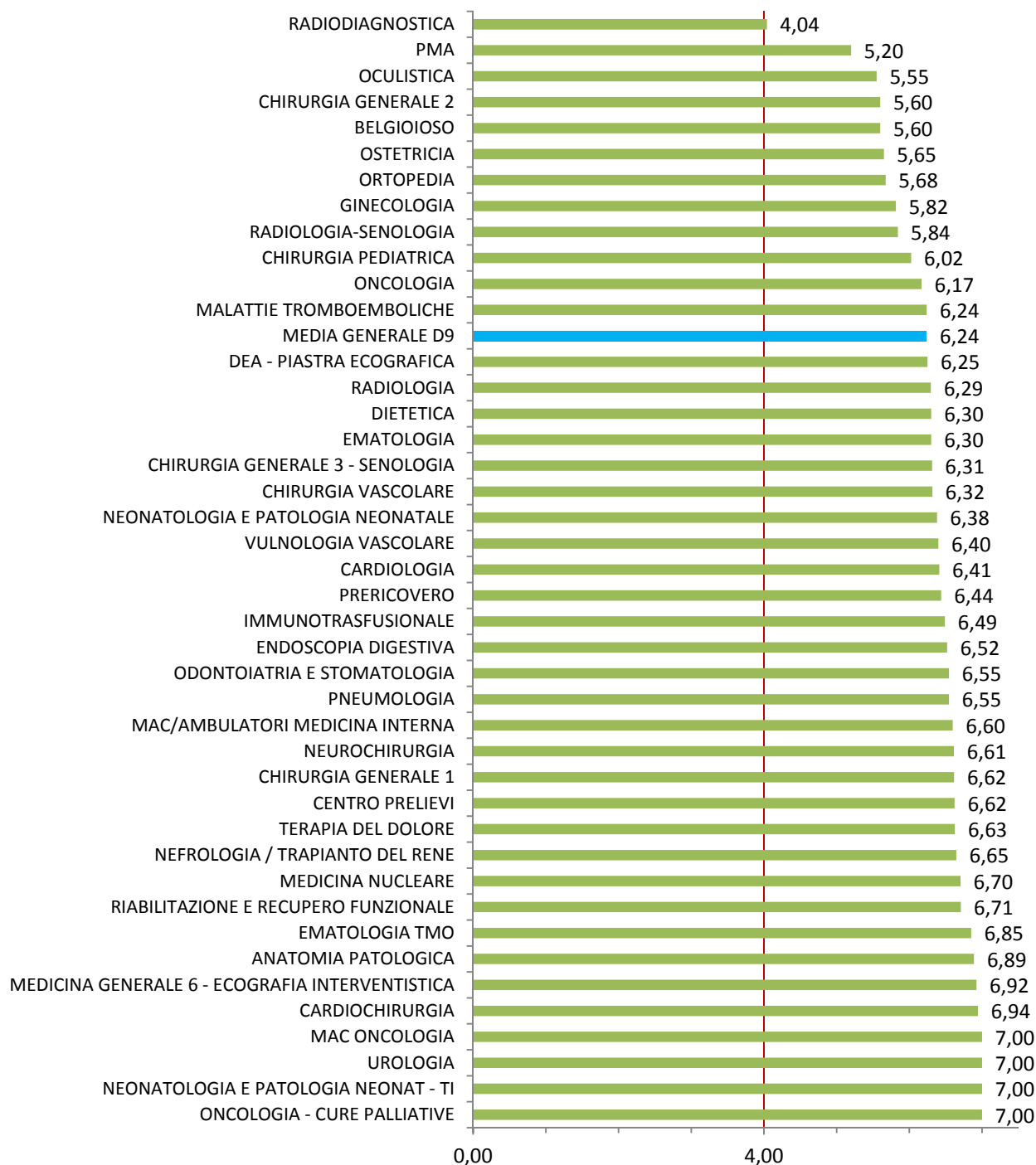
**Figura 11:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).

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



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

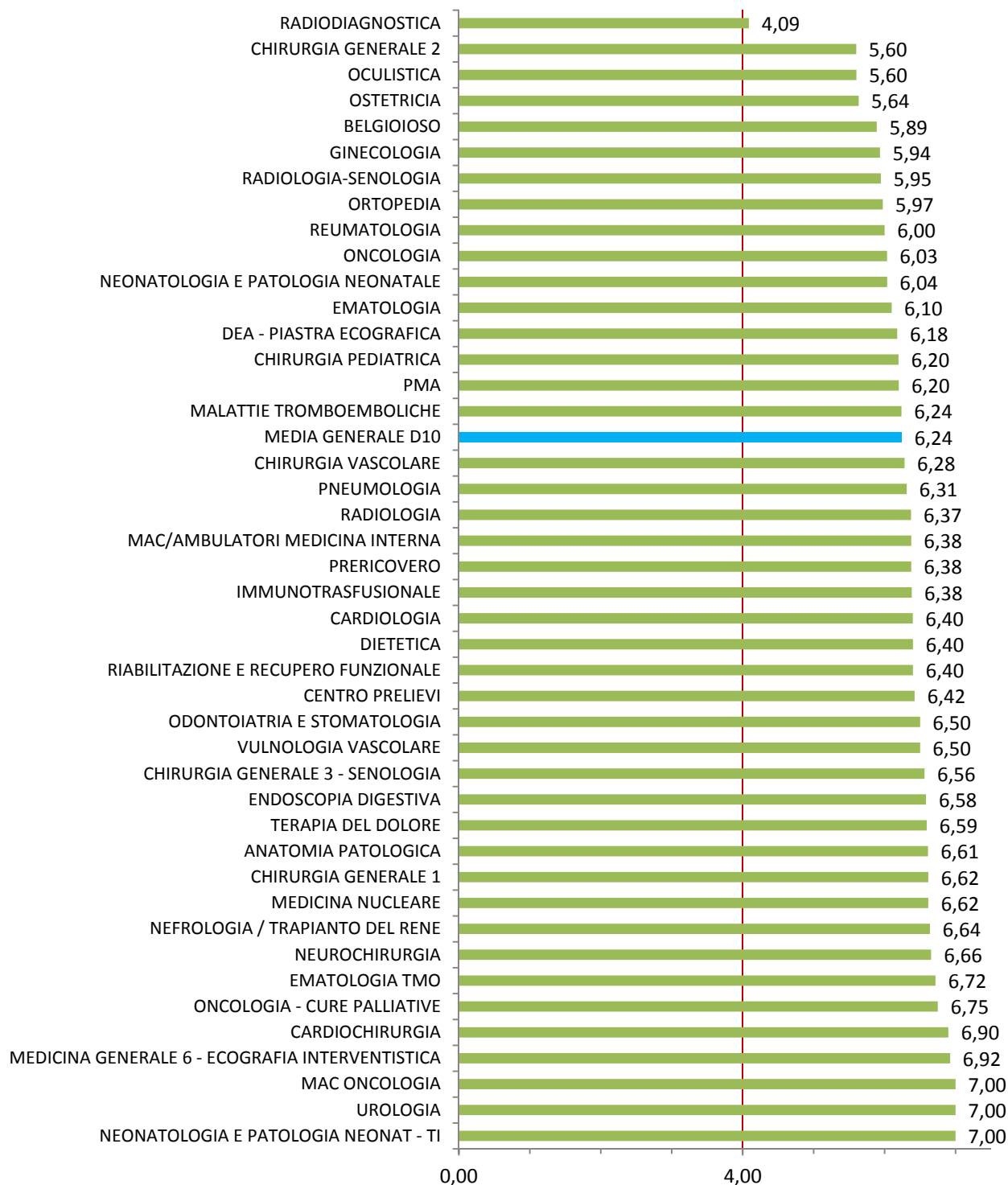
- **D9** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).



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

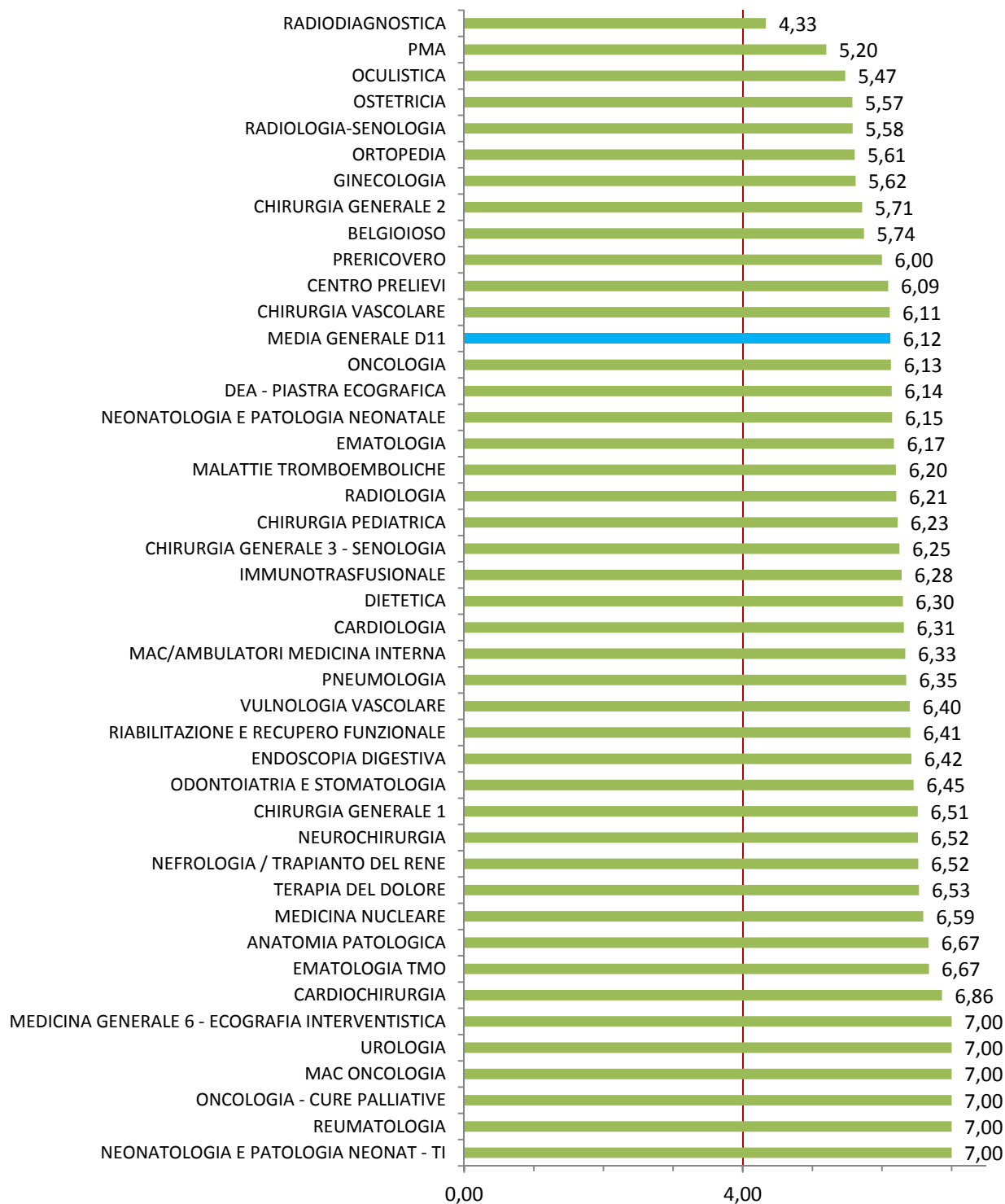


- **D10** Rispetto della riservatezza personale.



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

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



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



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

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

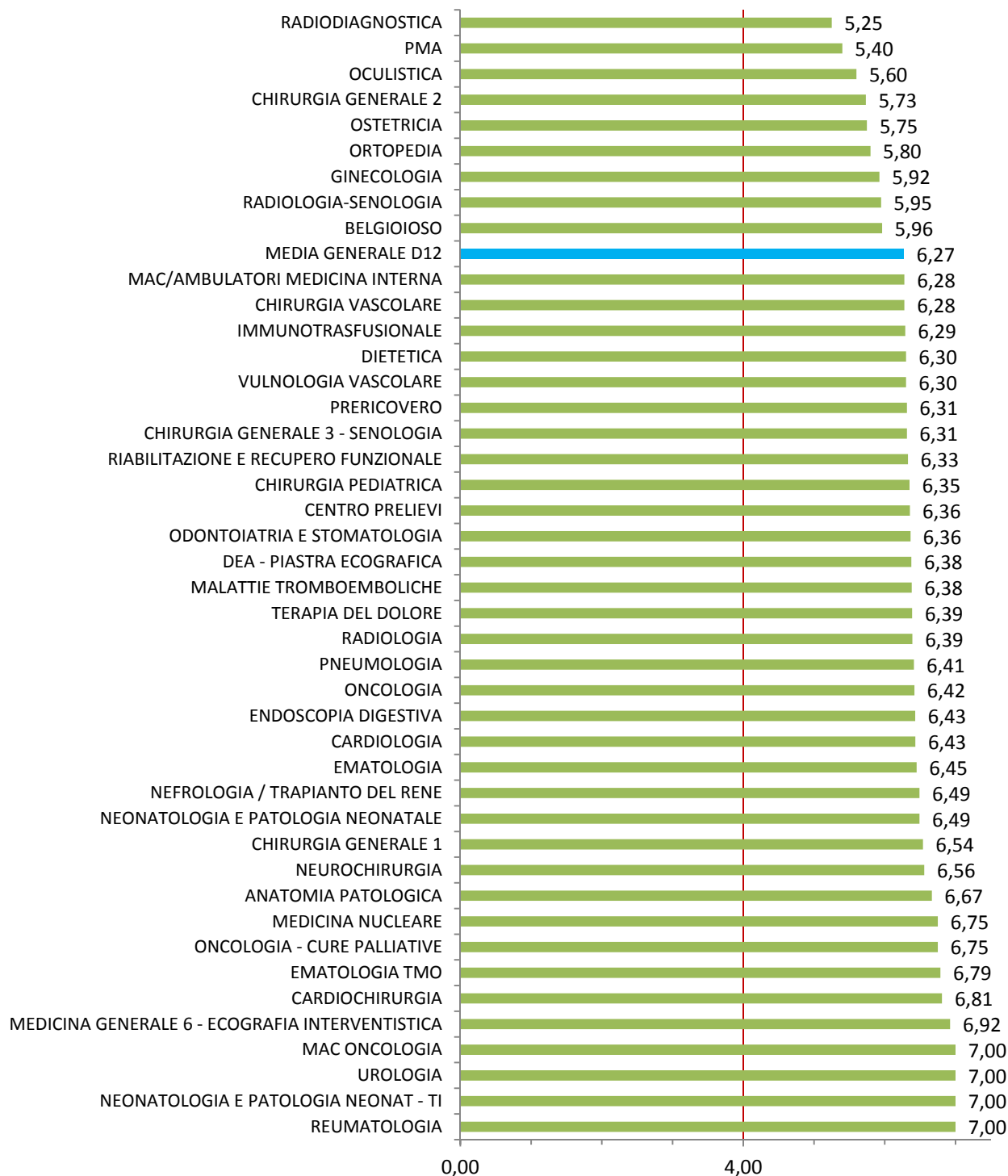


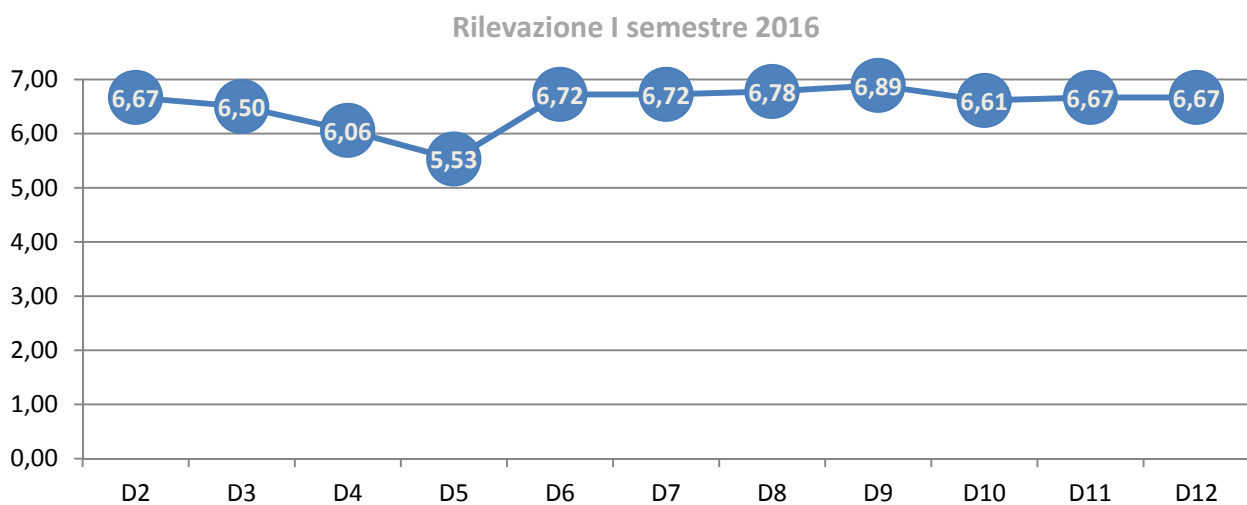
Figura 16: Distribuzione della media dell'utenza ambulatoriale che consiglierebbe ad altri questa struttura.



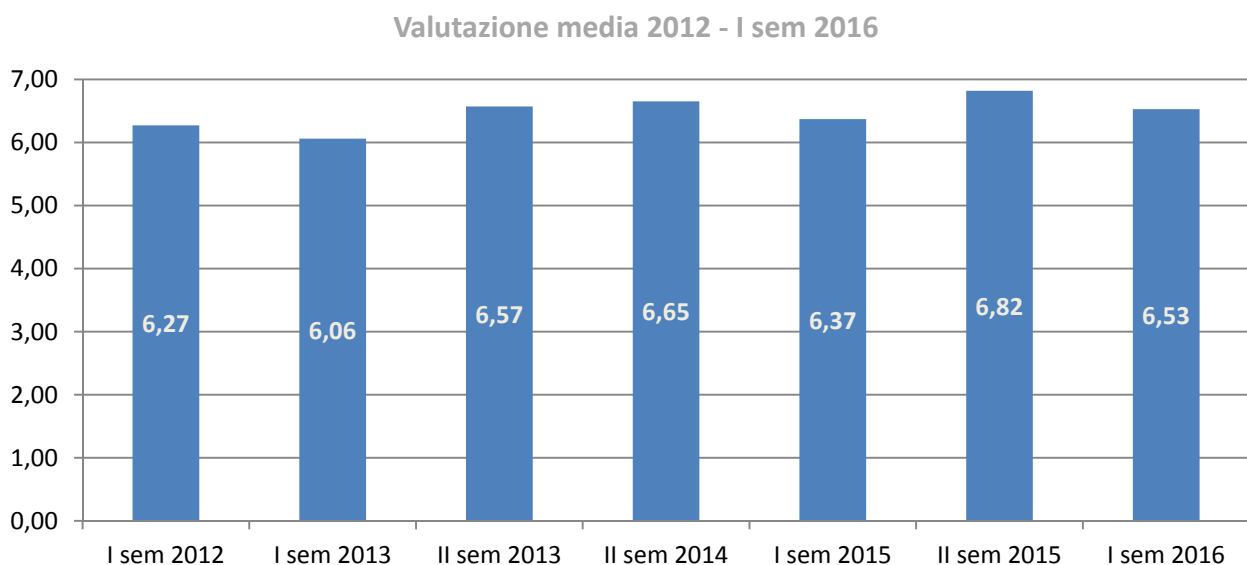
Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata, per Struttura Complessa, anche per evidenziare la distribuzione del campione raccolto.

### S.C. Anatomia Patologica (n. questionari compilati: 18)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenute dalla Struttura, nel periodo 2012-I sem 2016

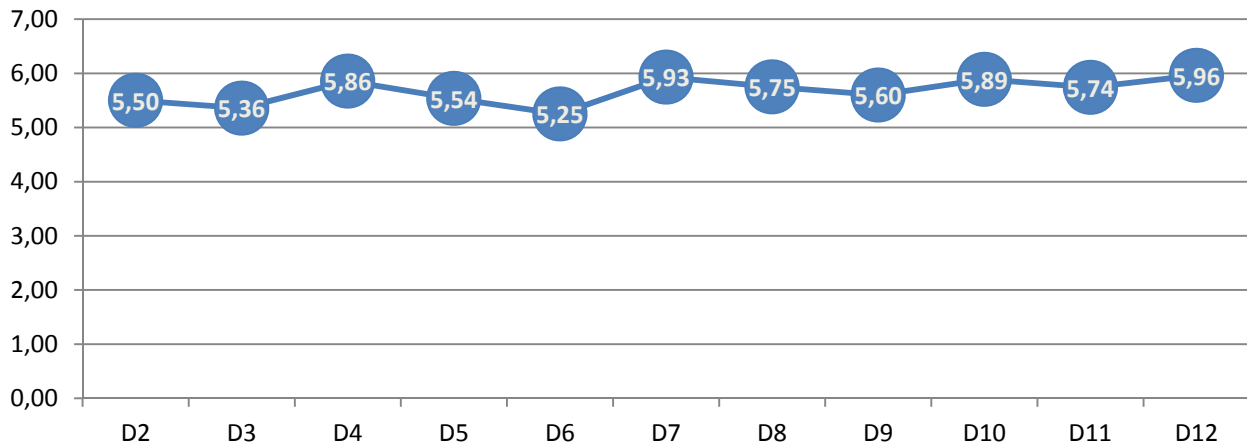




### **Presidio Belgioioso (n. questionari compilati: 28)**

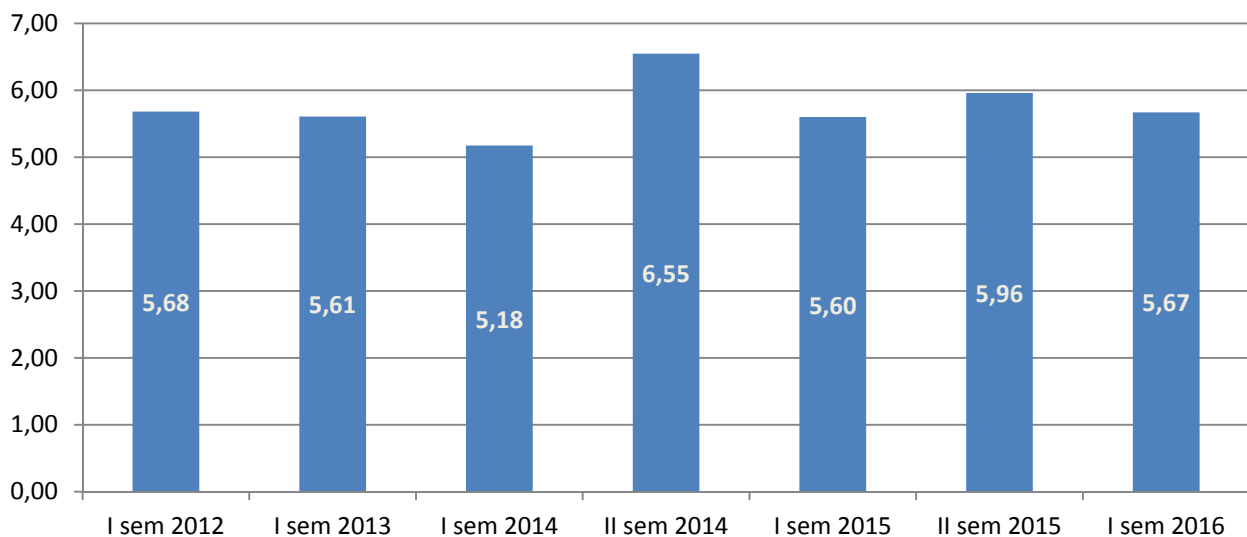
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

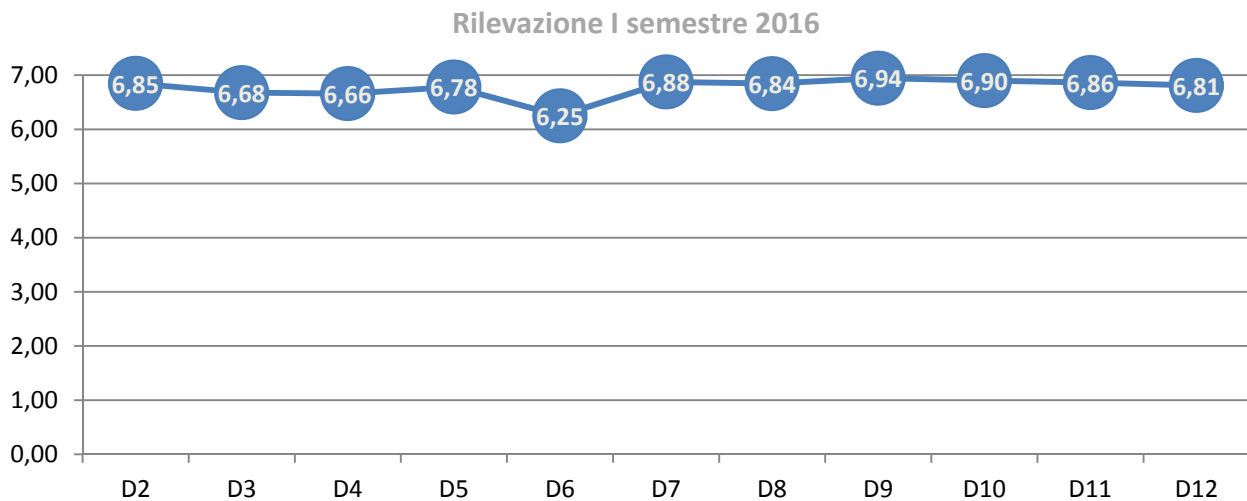
Valutazione media 2012 - I sem 2016



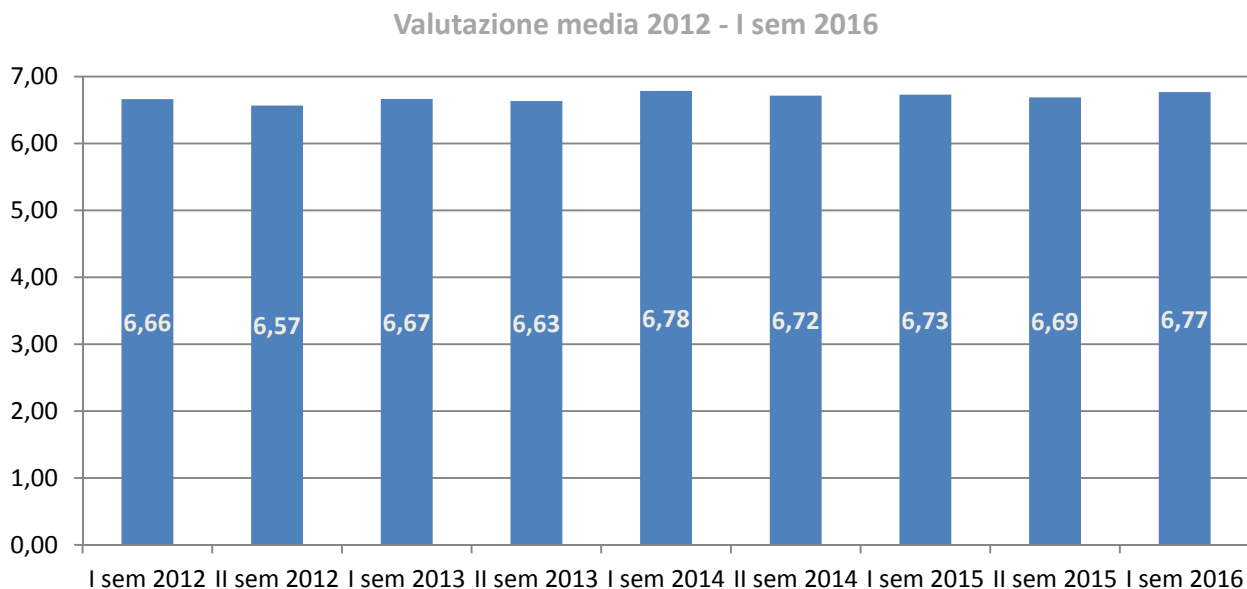


### S.C. Cardiochirurgia (n. questionari compilati: 89)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

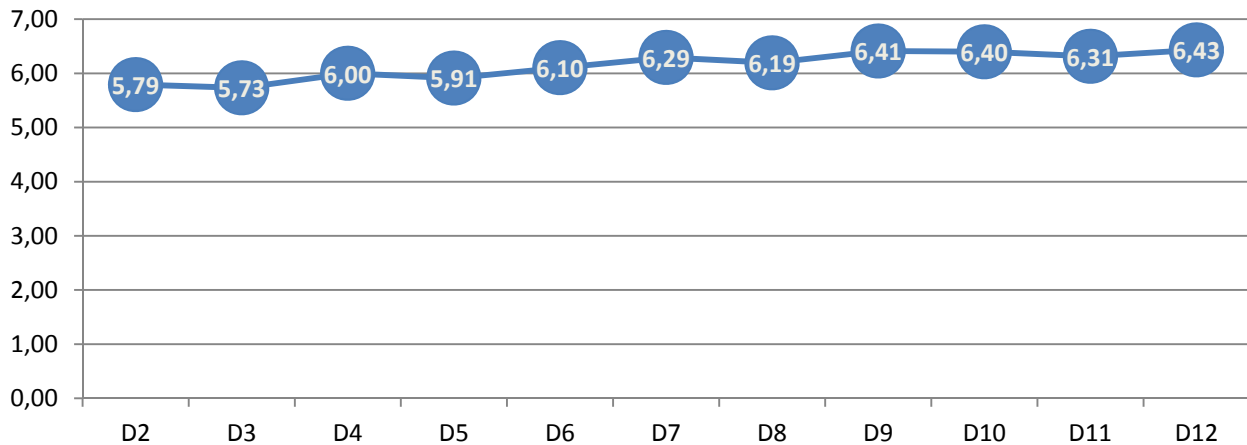




### S.C. Cardiologia (n. questionari compilati: 68)

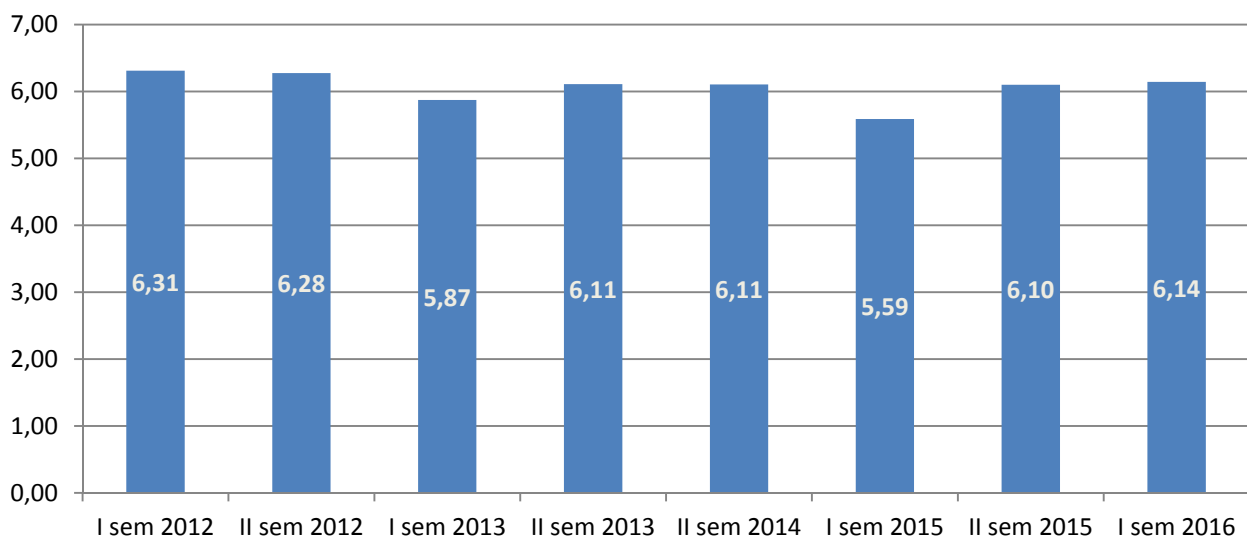
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

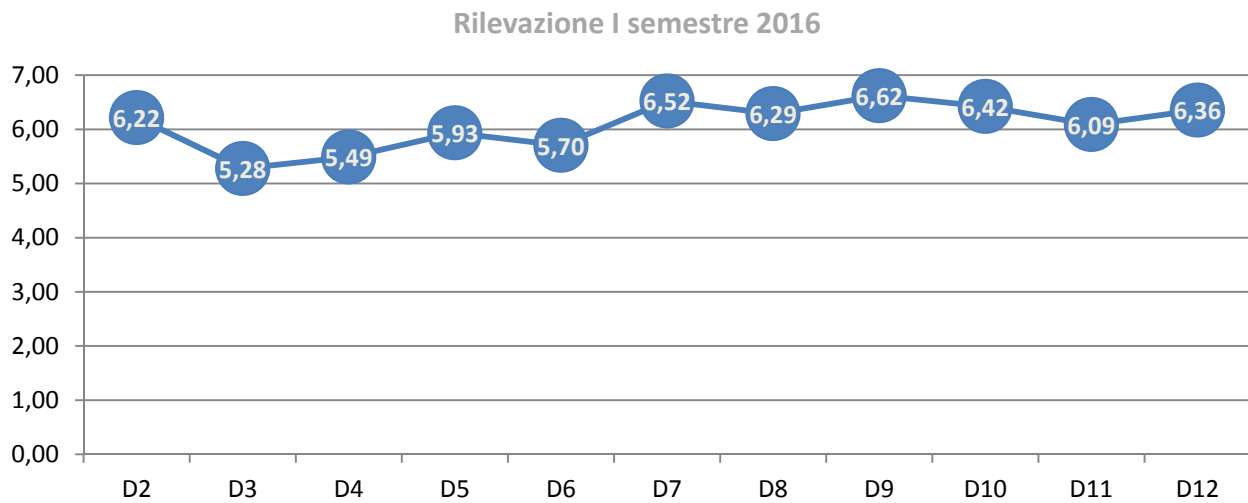
Valutazione media 2012 - I sem 2016





**S.S. Centro Prelievi** (n. questionari compilati: 46)

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



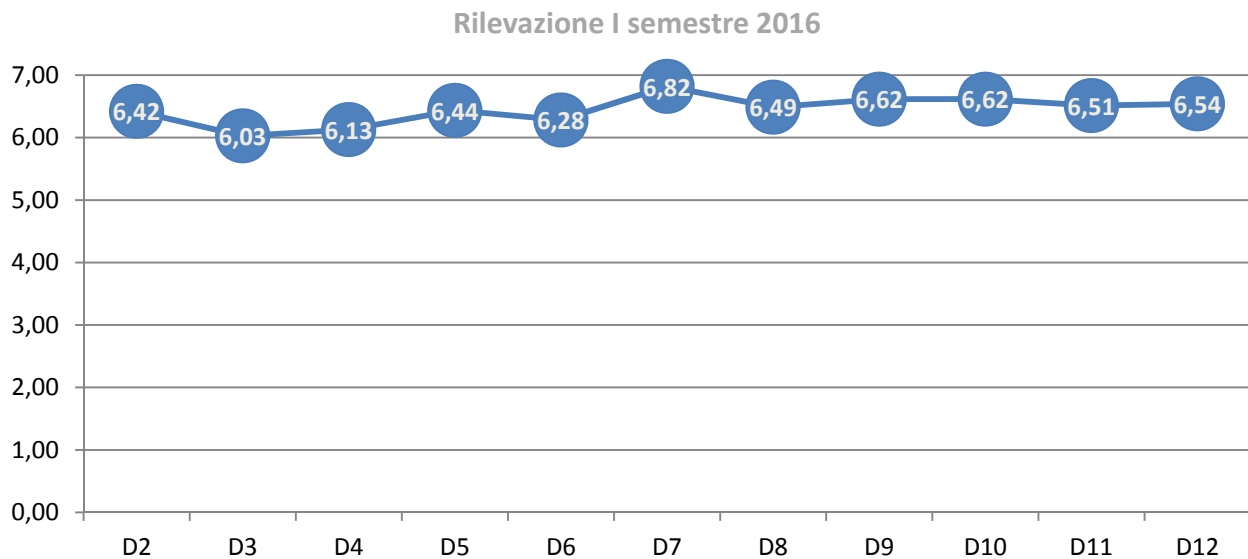
Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni.



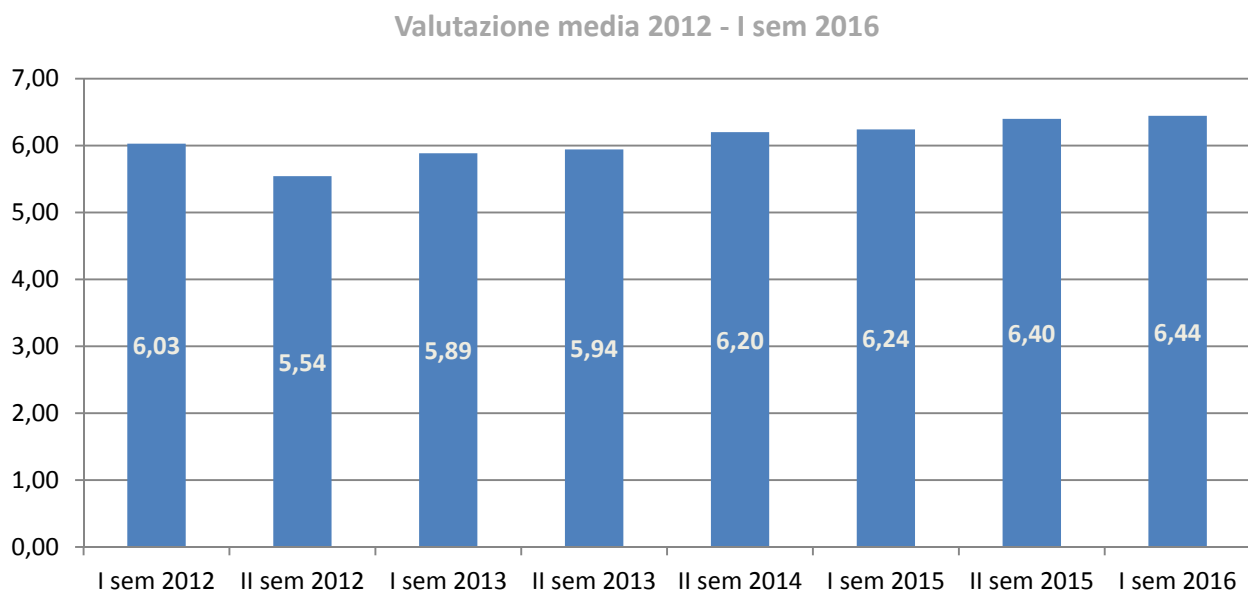


**S.C. Chirurgia Generale 1** (n. questionari compilati: 39)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

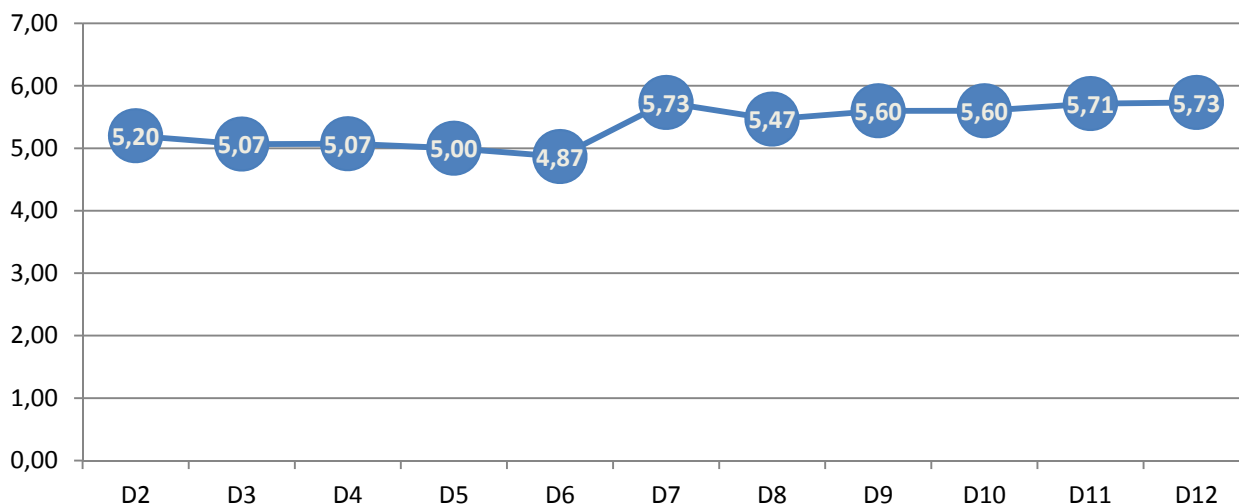




### S.C. Chirurgia Generale 2 (n. questionari compilati: 15)

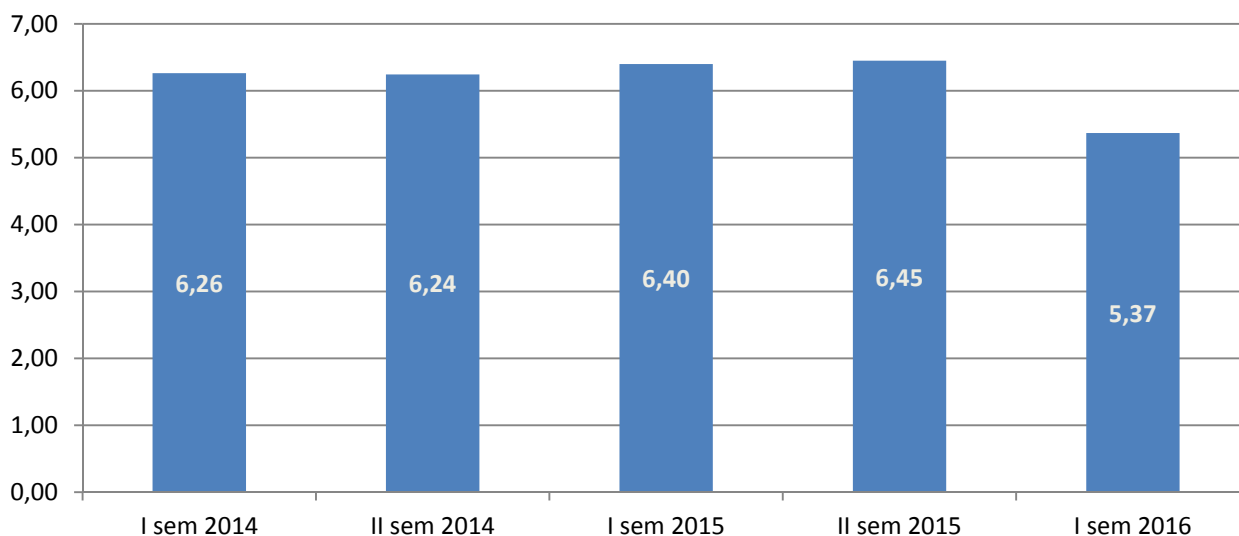
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2014-I sem 2016

Valutazione media 2014 - I sem 2016

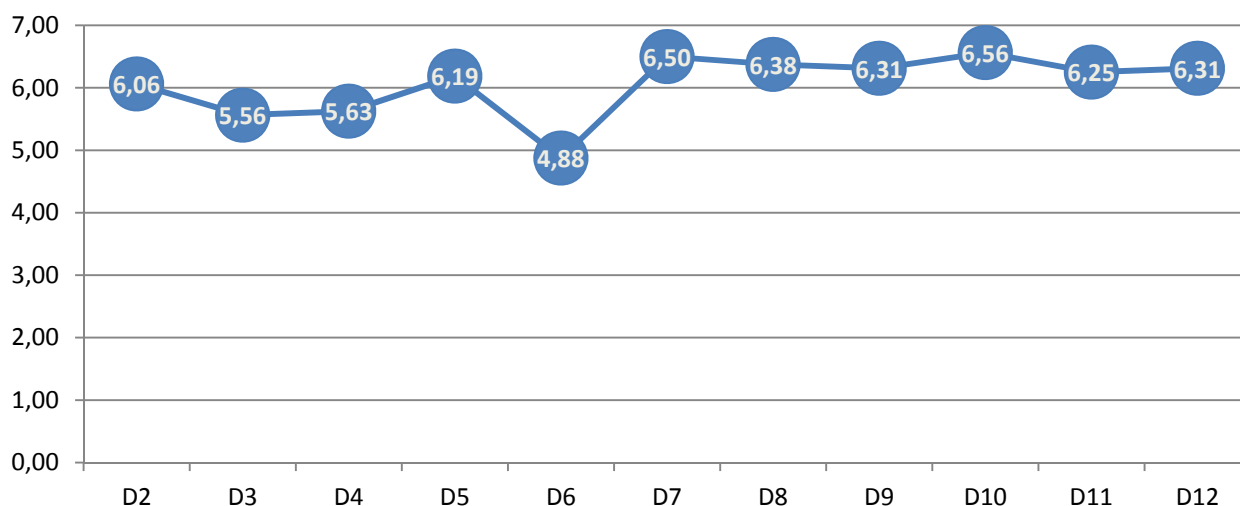




**S.S.D. Senologia** (n. questionari compilati: 16)

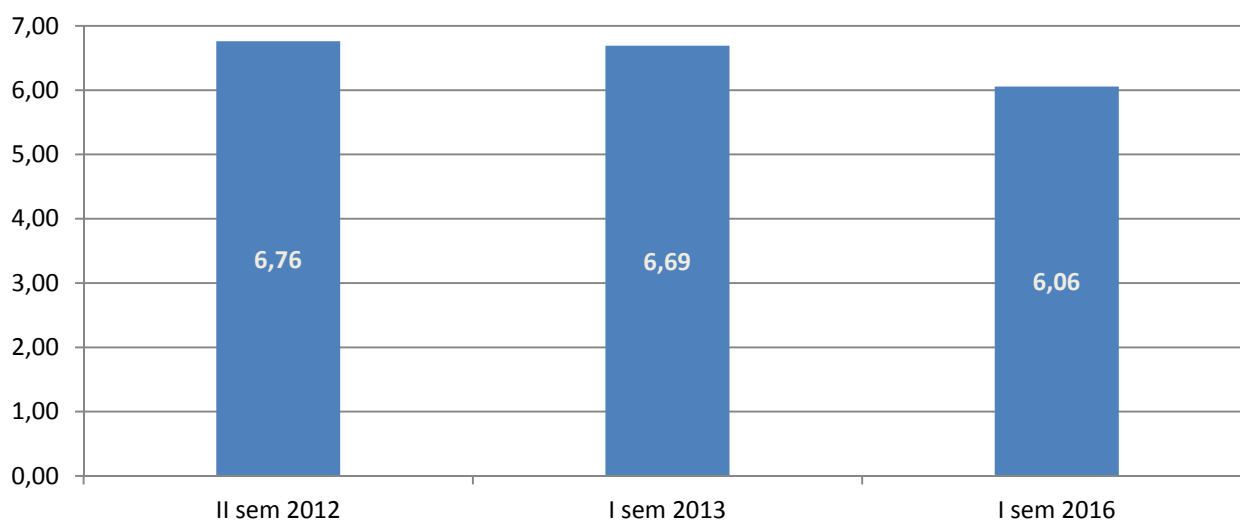
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

Valutazione media 2012 - I sem 2016

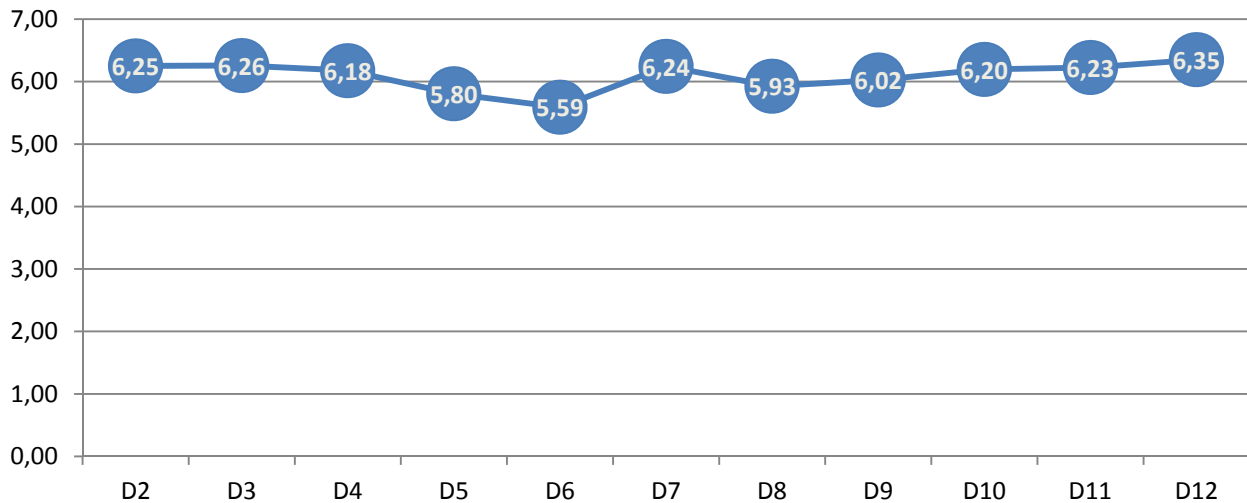




### S.C. Chirurgia Pediatrica (n. questionari compilati: 41)

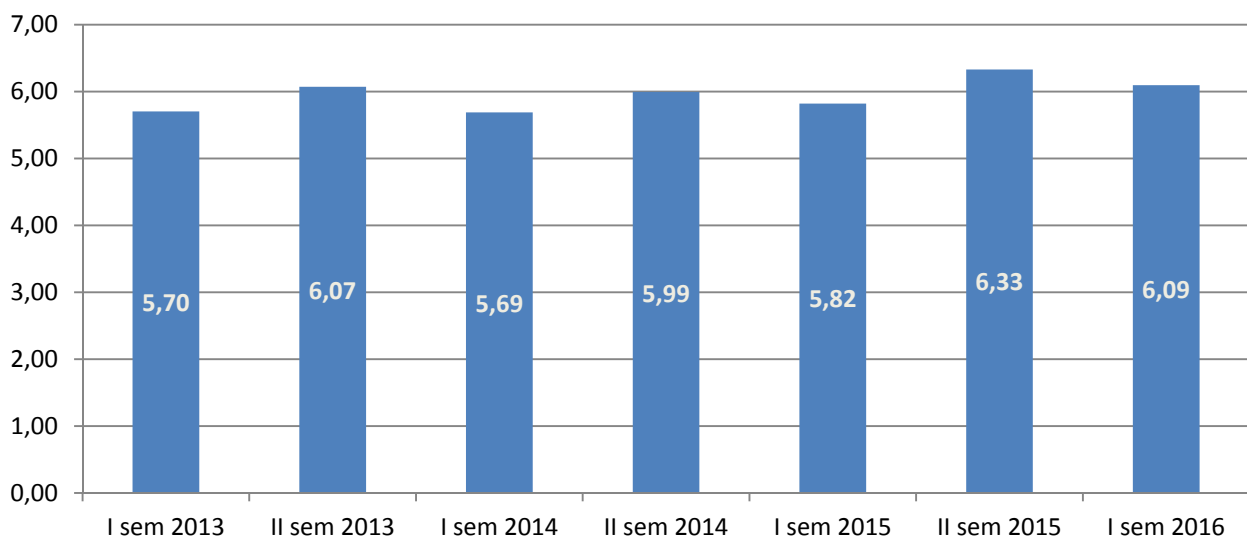
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2016

Valutazione media 2013 - I sem 2016

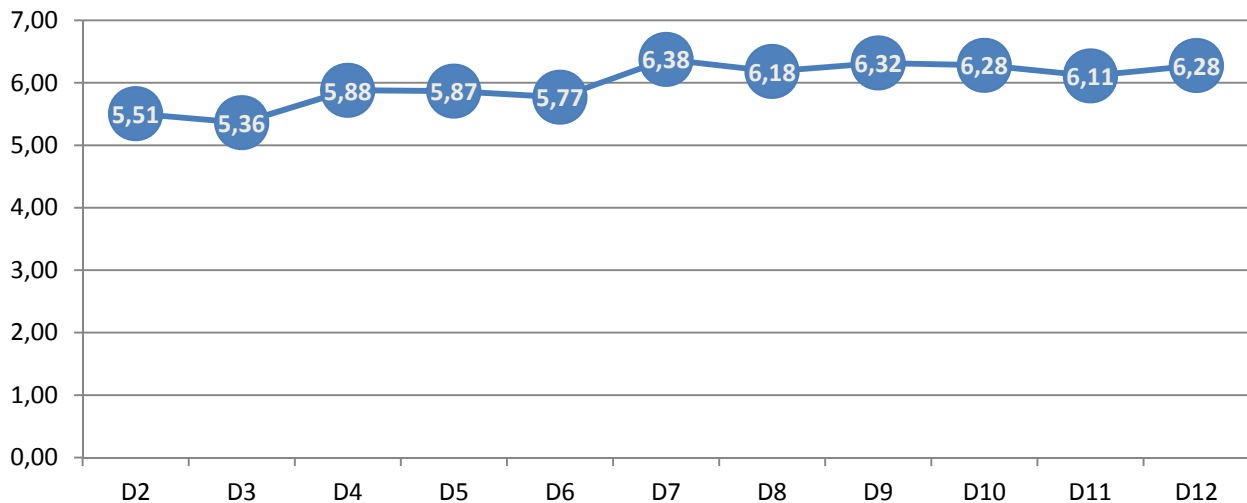




### S.C. Chirurgia Vascolare (n. questionari compilati: 83)

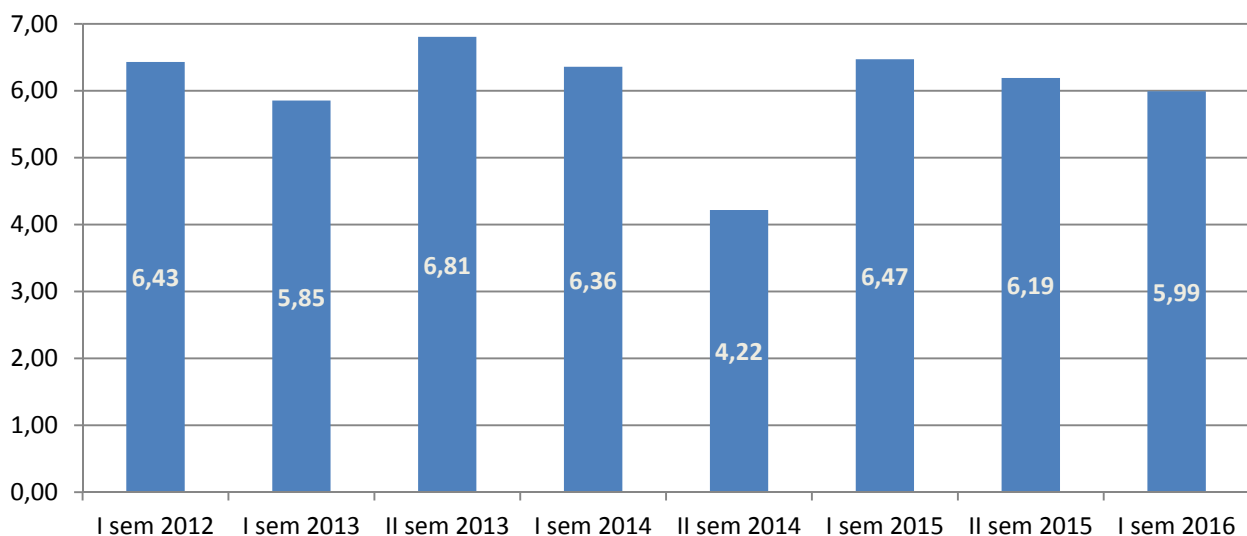
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

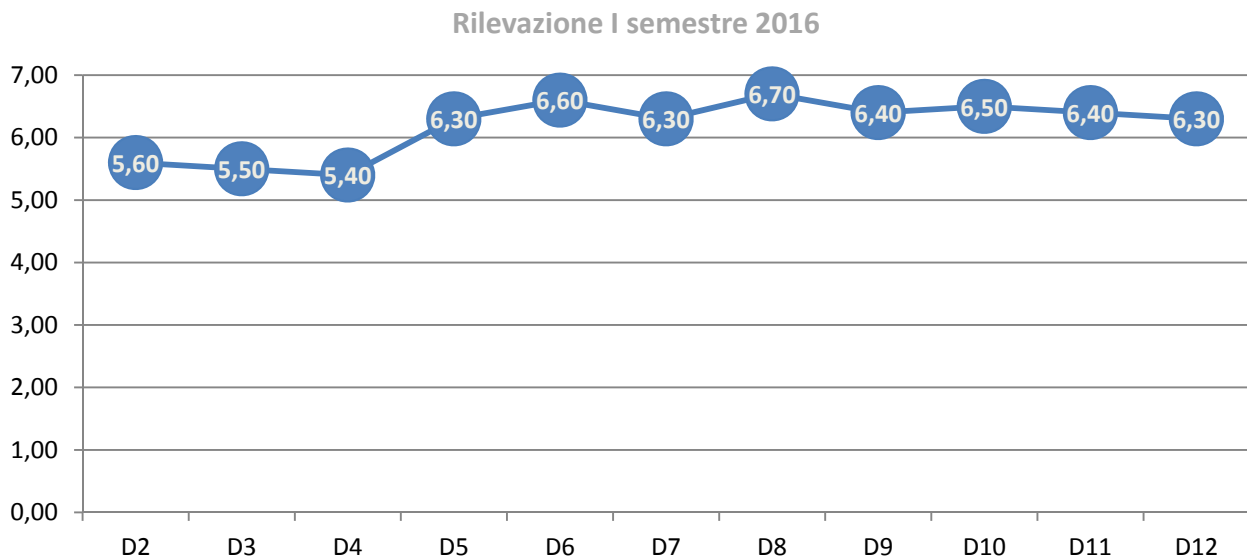
Valutazione media 2012 - I sem 2016





### Vulnologia Vascolare (n. questionari compilati: 10)

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



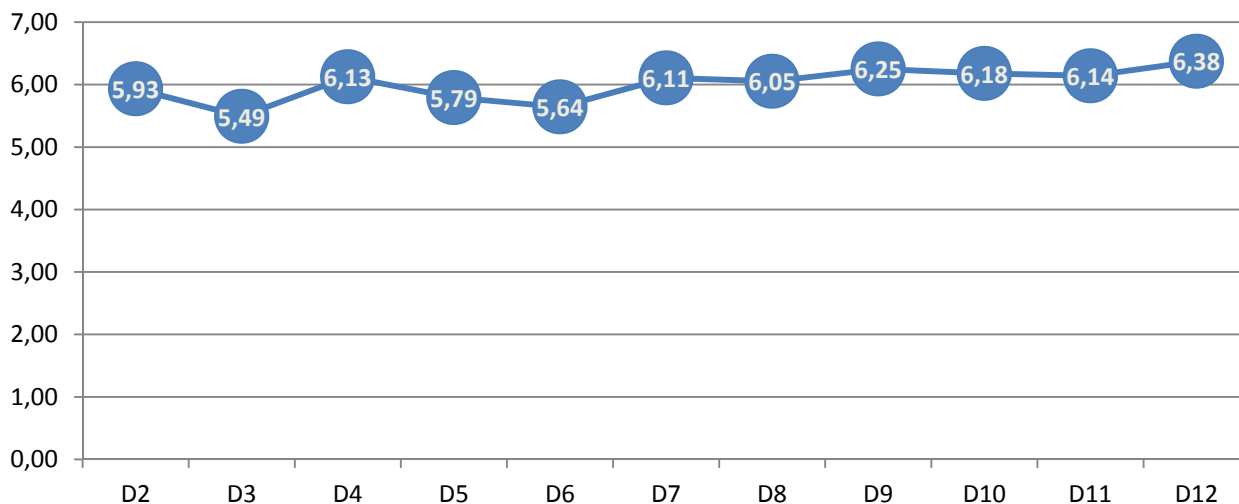
Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni, per mancata differenziazione, da parte dell'utente, rispetto agli altri Ambulatori della Chirurgia Vascolare.



**DEA - Piastra Ecografica (n. questionari compilati: 59)**

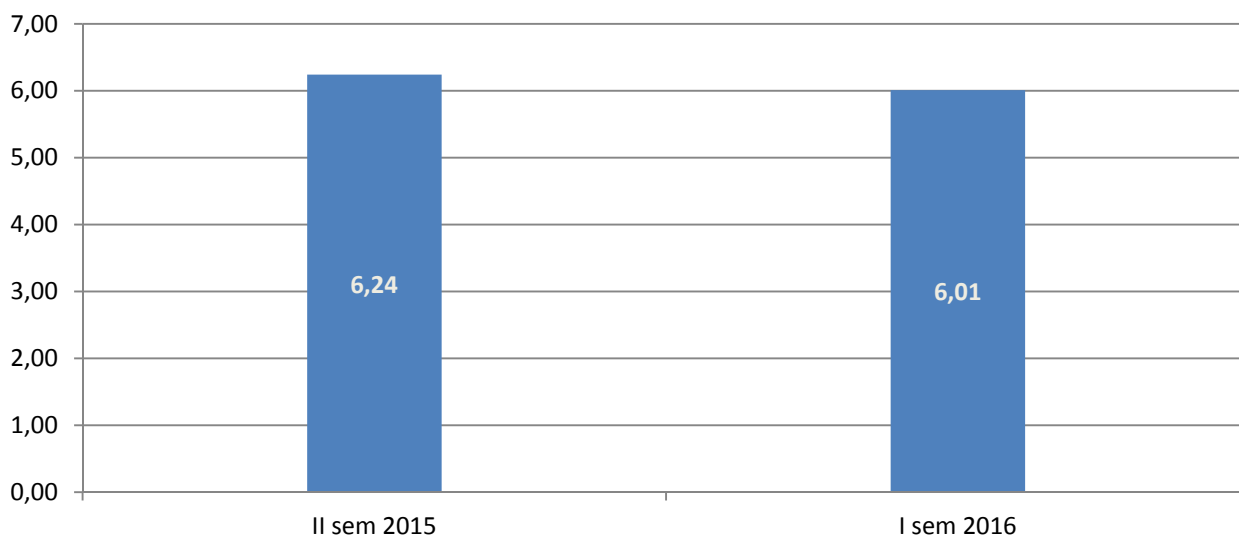
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015-I sem 2016

Valutazione media 2015 - I sem 2016

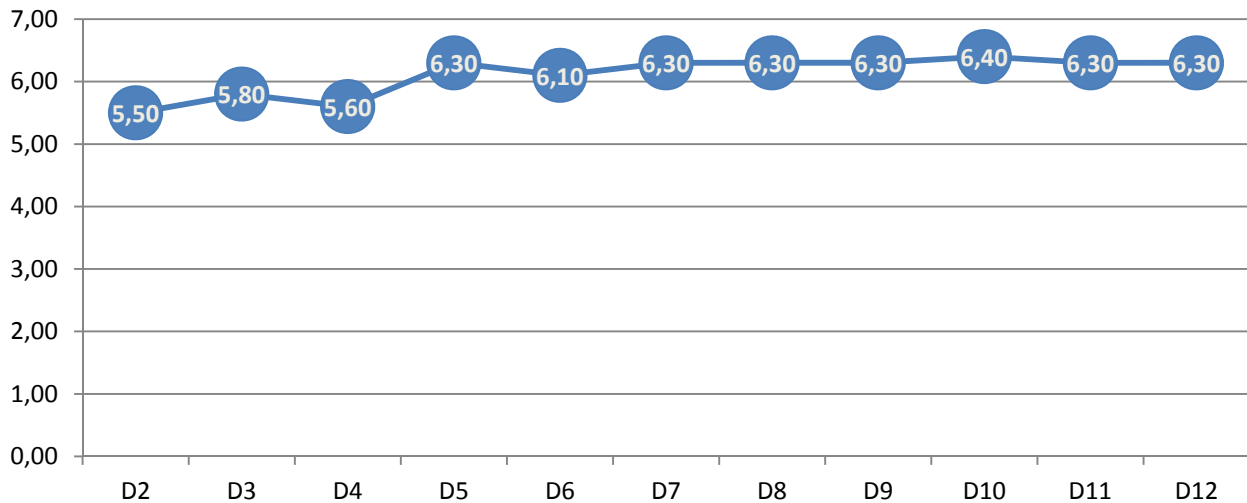




### Dietetica (n. questionari compilati: 10)

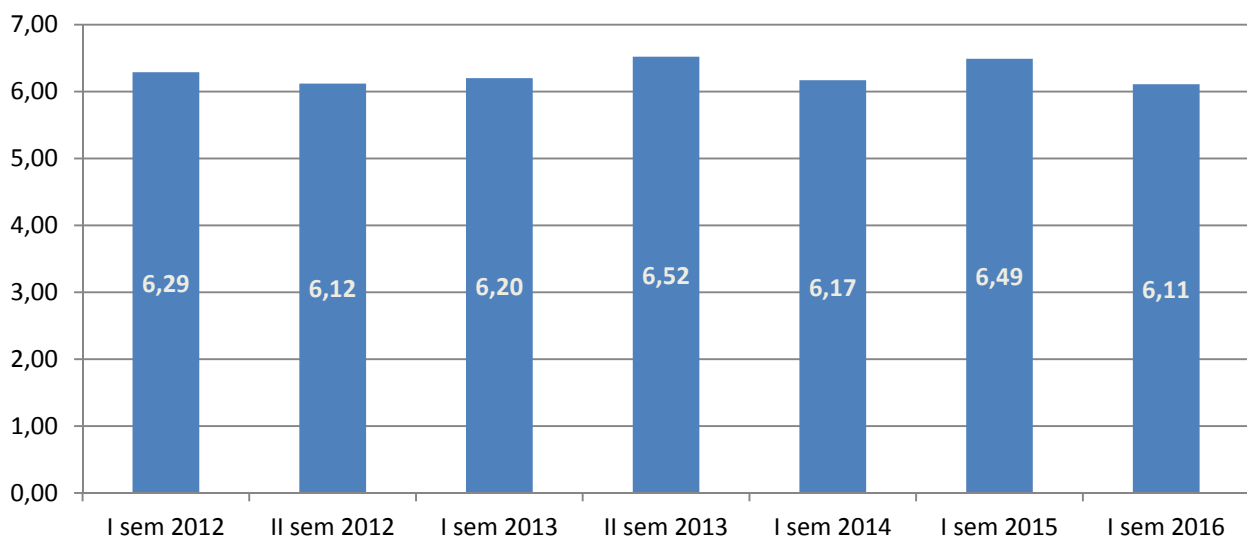
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

Valutazione media 2012 - I sem 2016



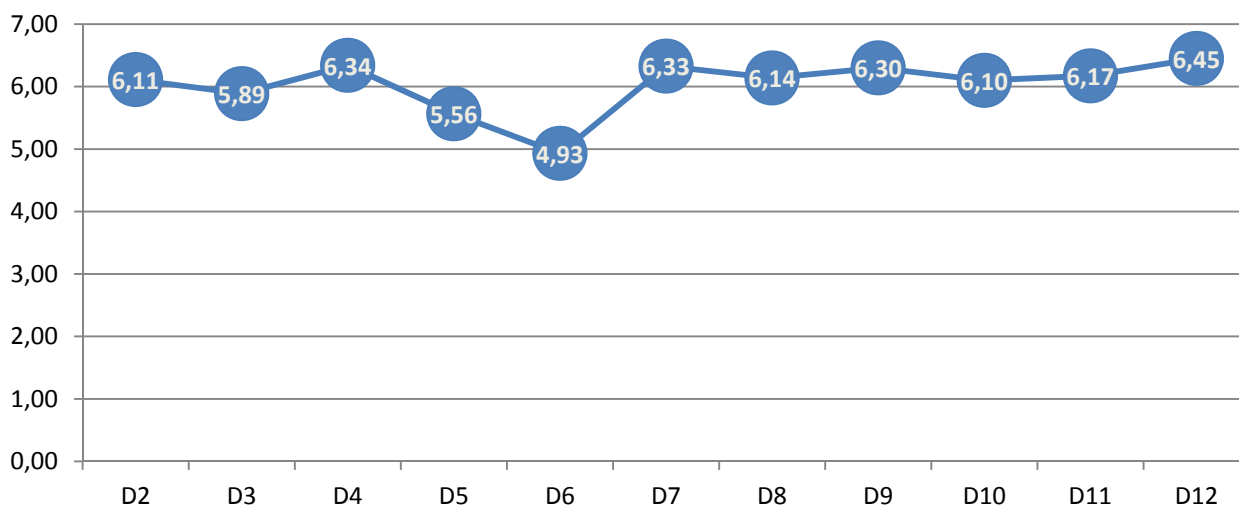




### S.C. Ematologia (n. questionari compilati: 101)

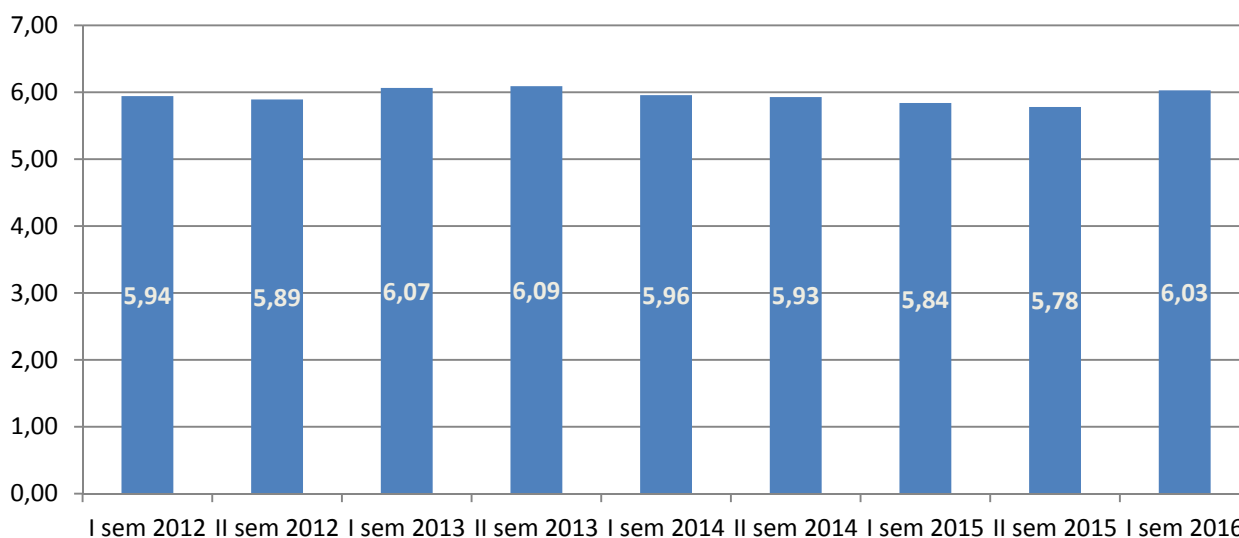
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

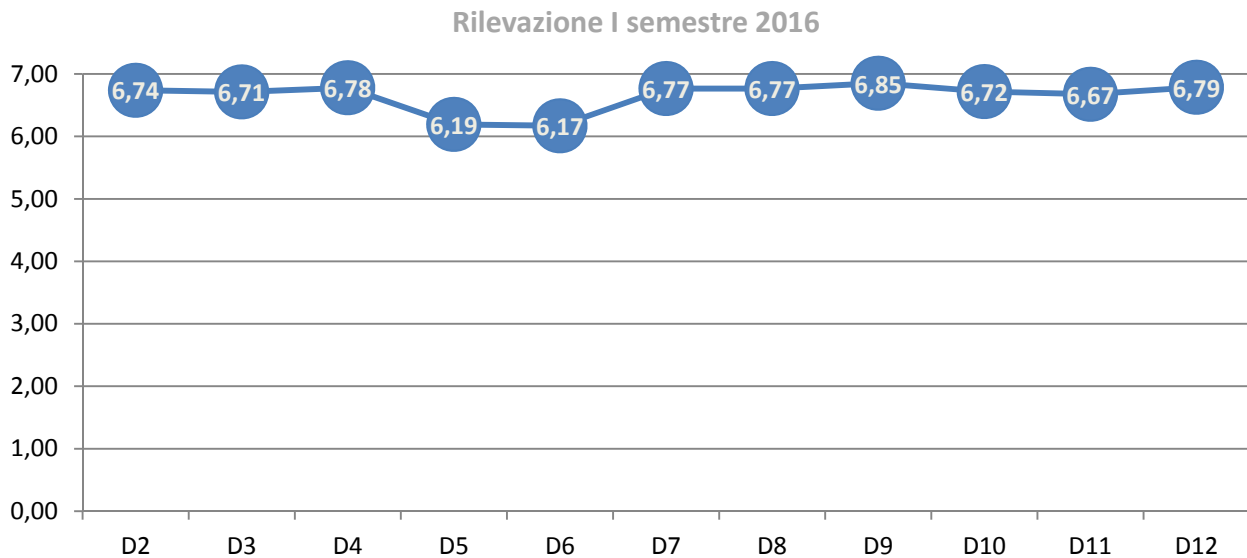
Valutazione media 2012 - I sem 2016





**S.S. TMO – Centro Trapianti (n. questionari compilati: 47)**

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

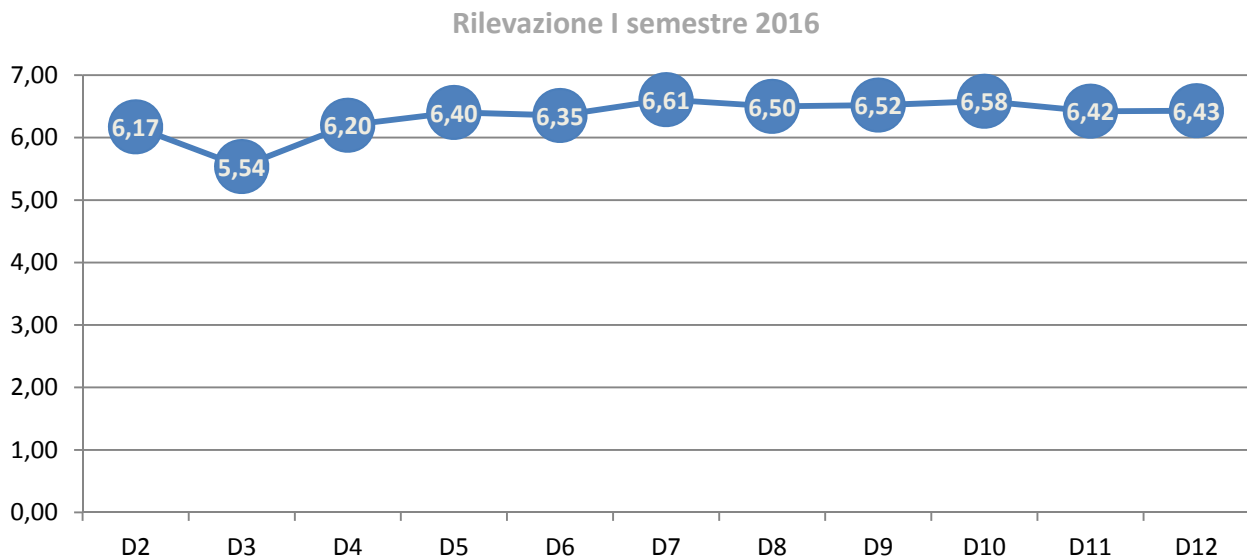


Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni, per mancata differenziazione, da parte dell'utente, rispetto agli altri Ambulatori della S.C. Ematologia.

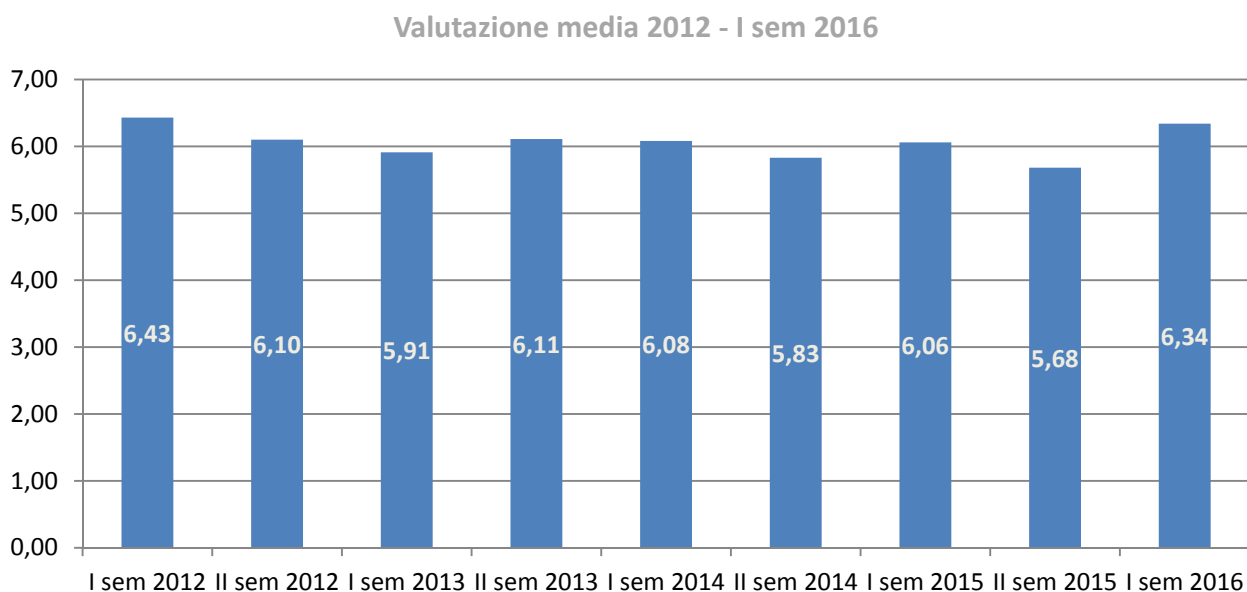


### S.S. Endoscopia Digestiva (n. questionari compilati: 130)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

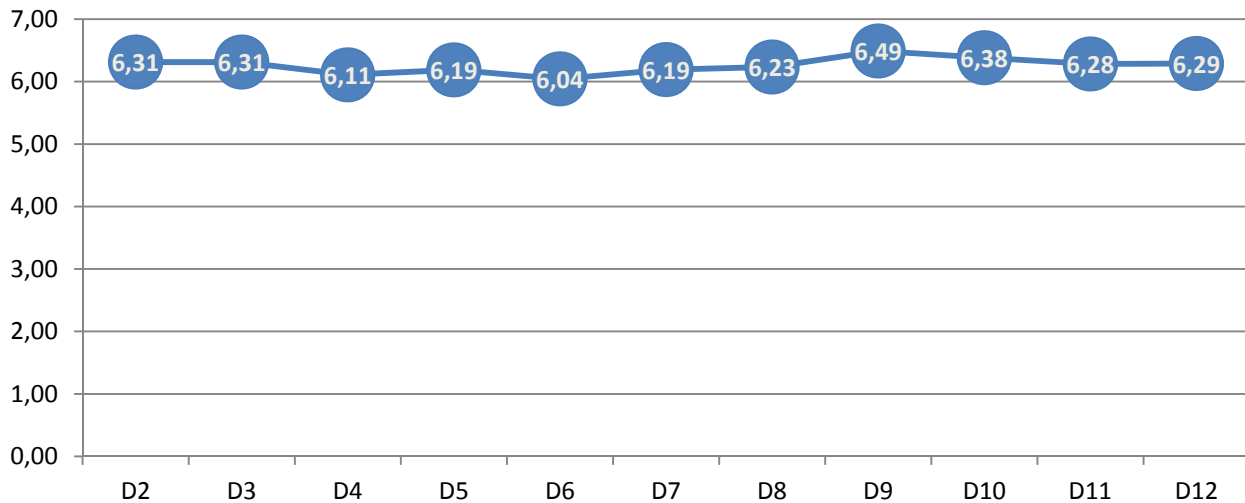




### S.C. Immunoematologia e Medicina Trasfusionale (n. questionari compilati: 48)

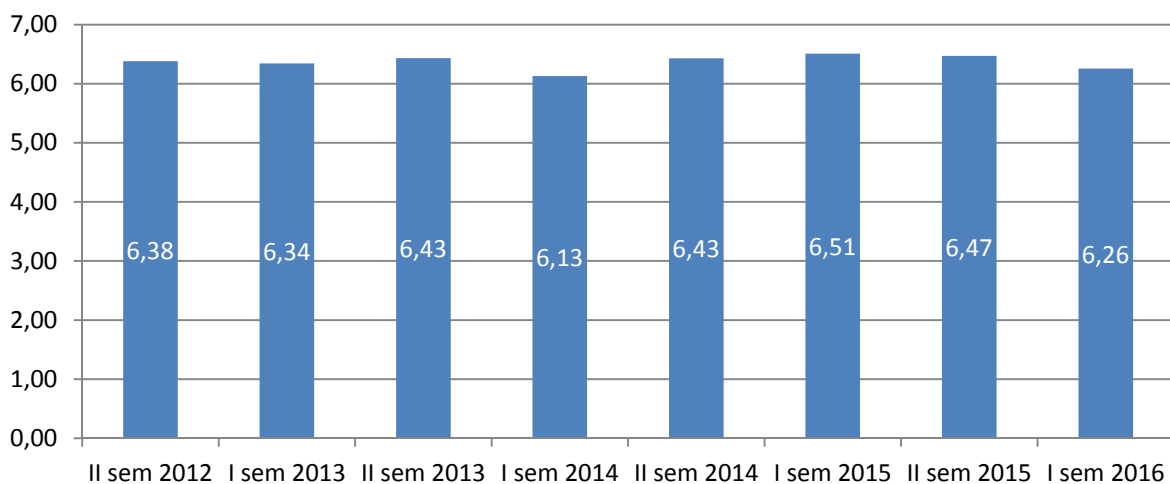
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

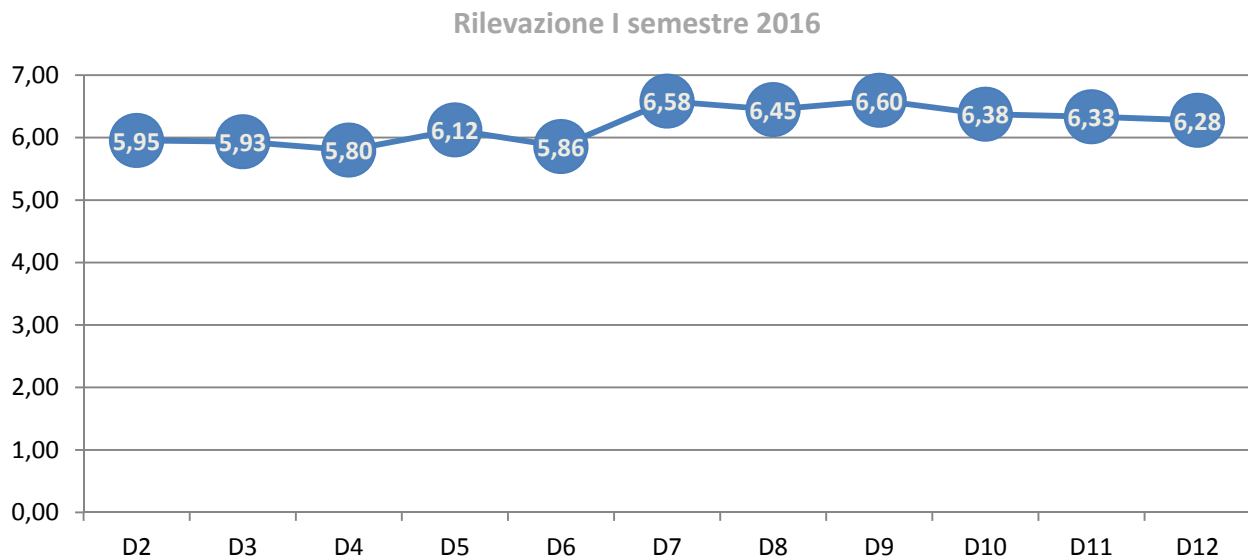
Valutazione media 2012-I sem 2016





**MAC / Ambulatori Medicina Interna (n. questionari compilati: 49)**

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



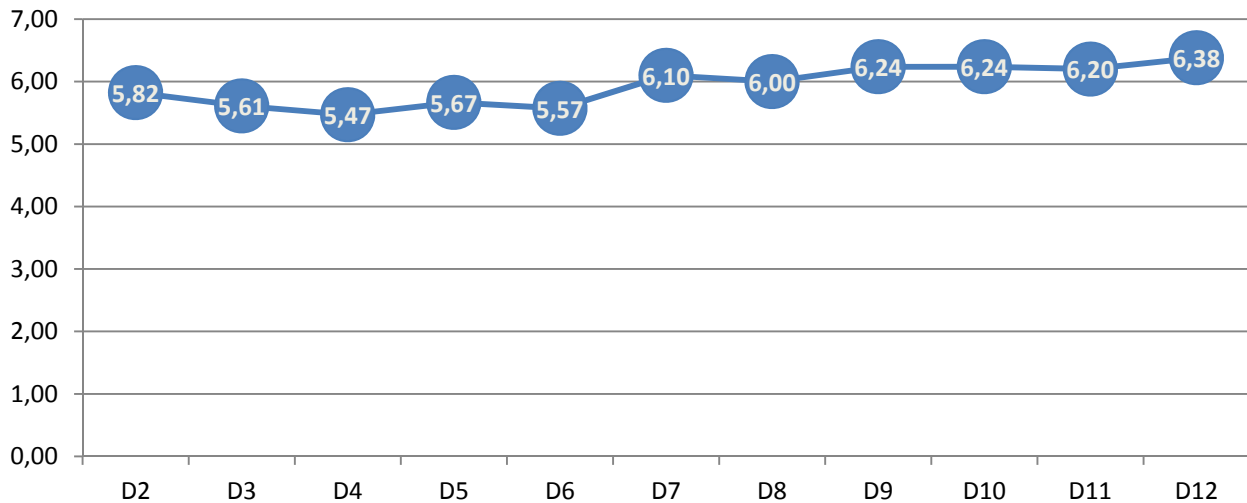
Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni, nelle quali questi Ambulatori non si differenziavano logisticamente dagli altri Ambulatori afferenti alle tre SS.CC. di Medicina Interna.



### Malattie Tromboemboliche (n. questionari compilati: 21)

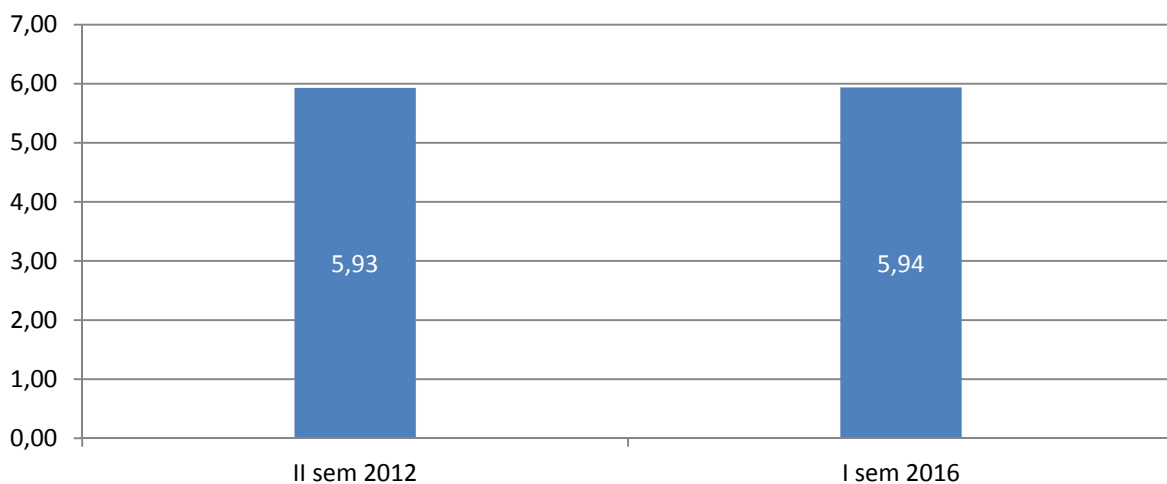
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

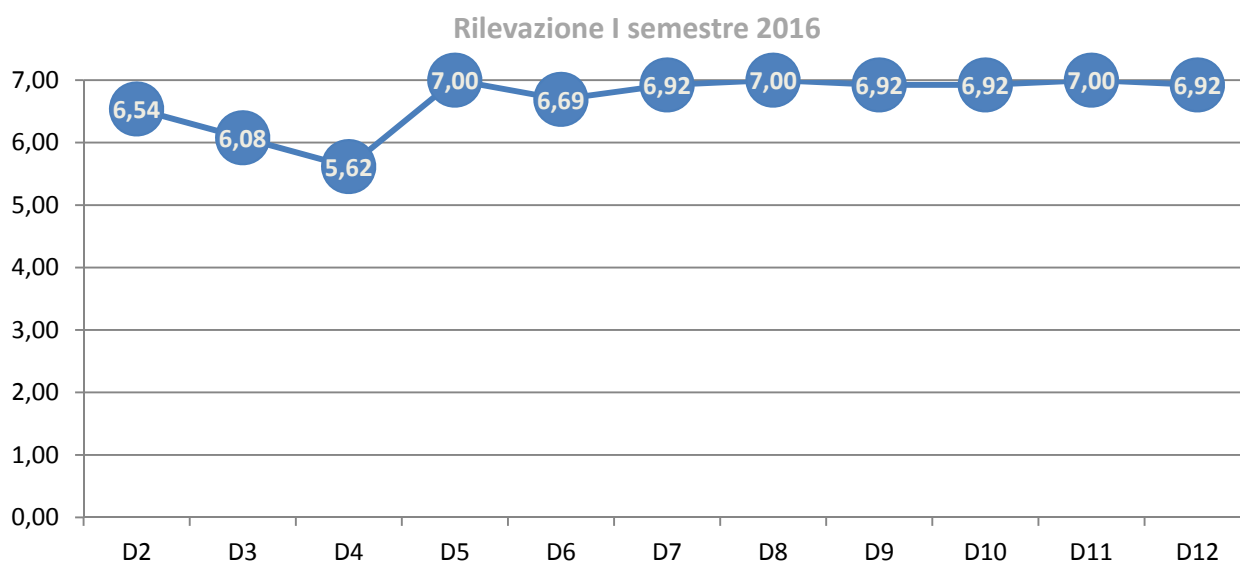
Valutazione media 2012-I sem 2016



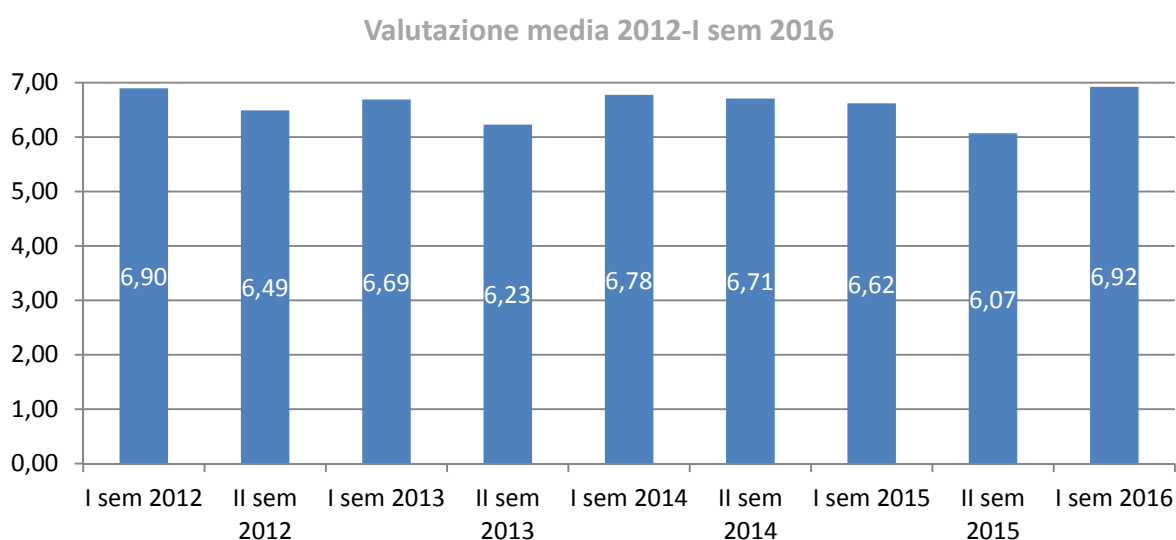


### S.C. Medicina Generale 6-Ecografia Interventistica (n. questionari compilati: 13)

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



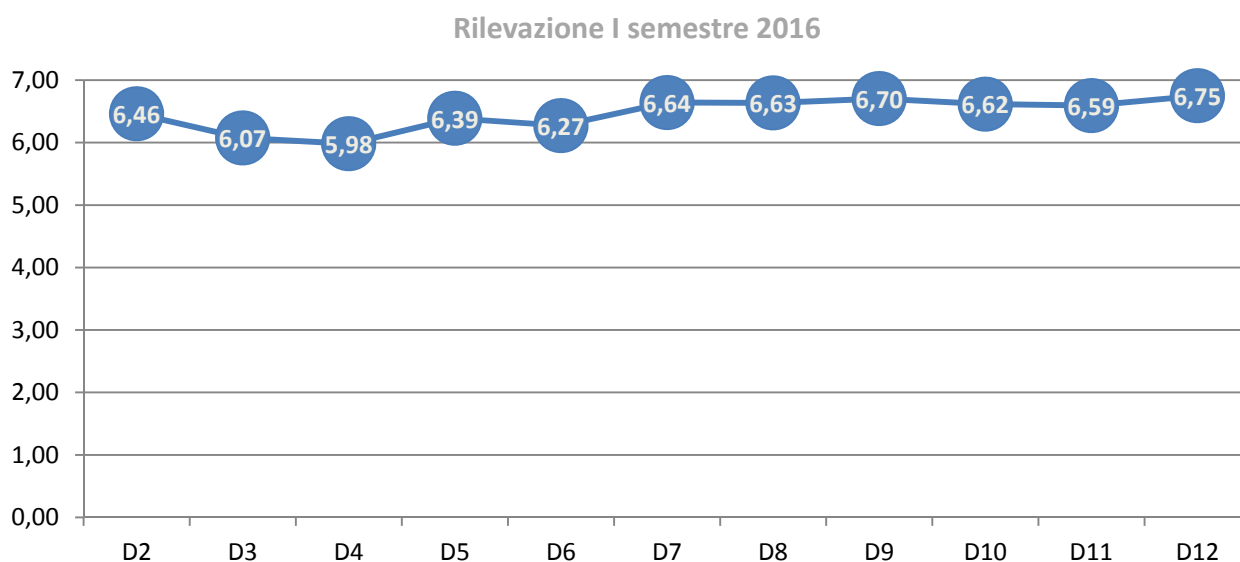
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



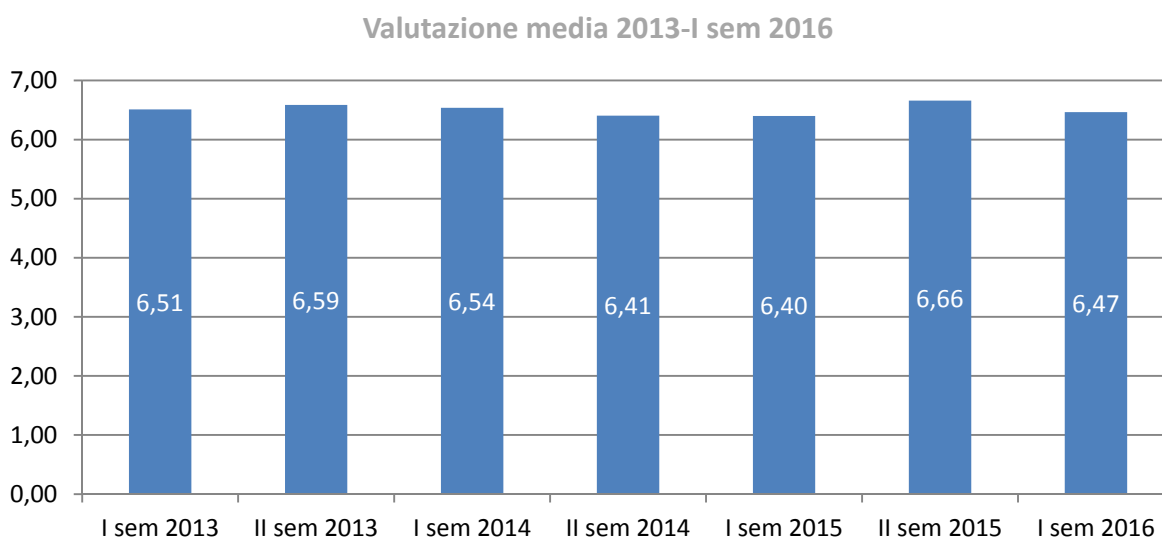


### S.C. Medicina Nucleare (n. questionari compilati: 55)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2016



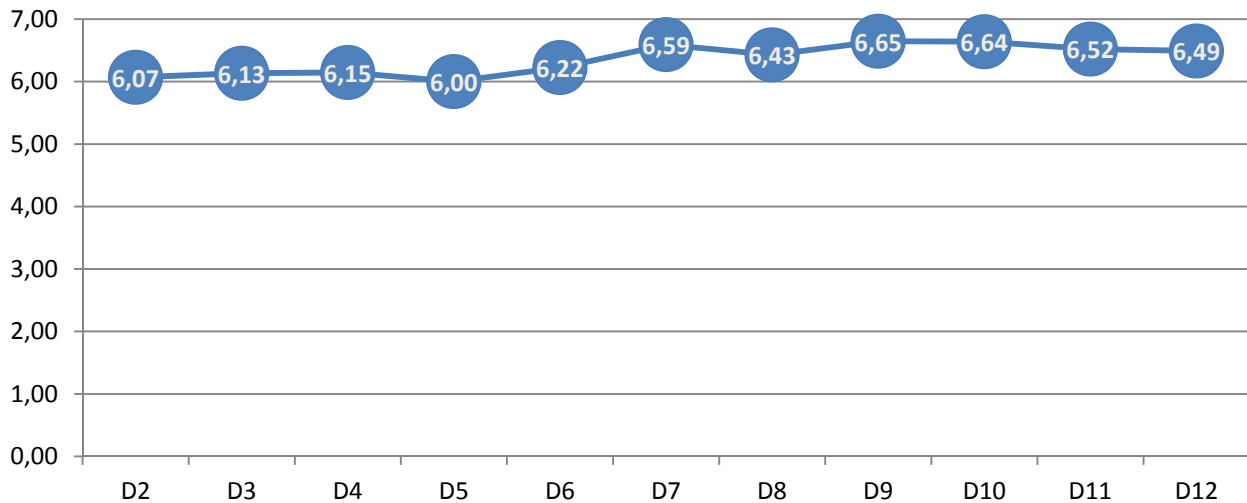




### S.C. Nefrologia/Trapianto di Rene (n. questionari compilati: 49)

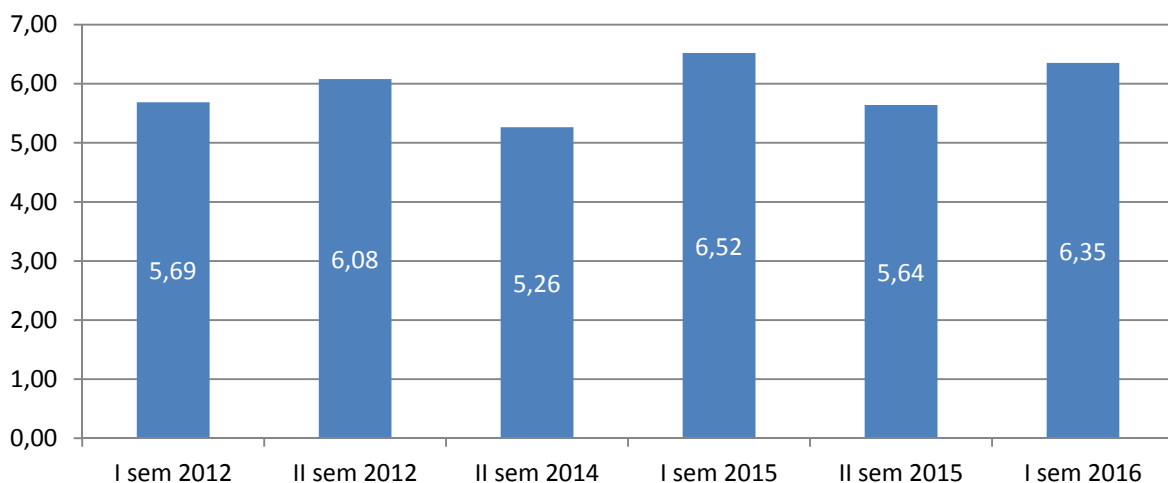
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

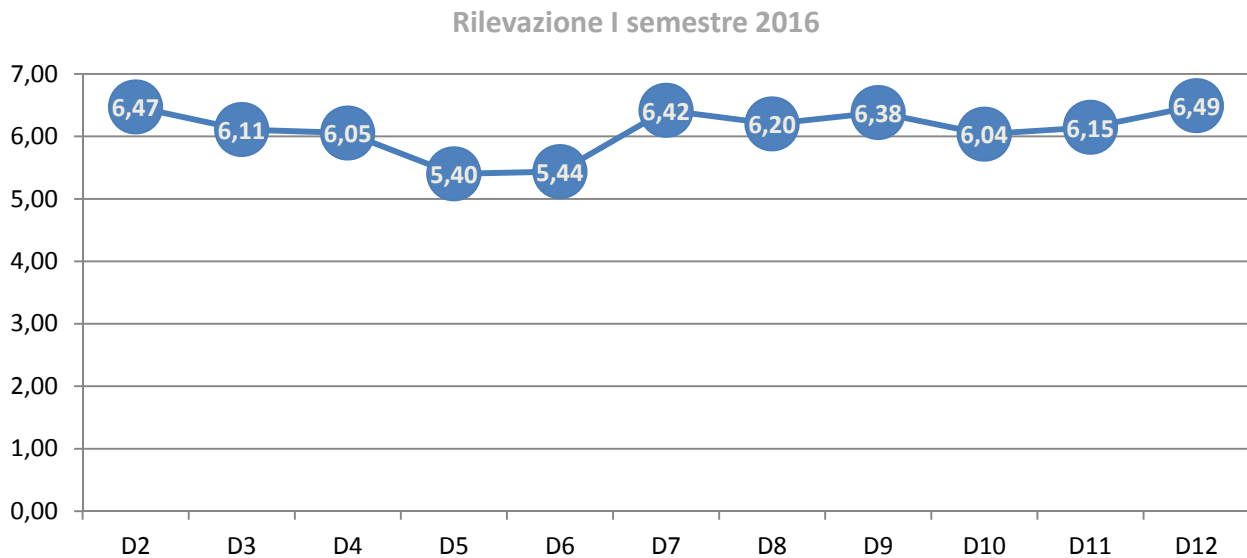
Valutazione media 2012-I sem 2016





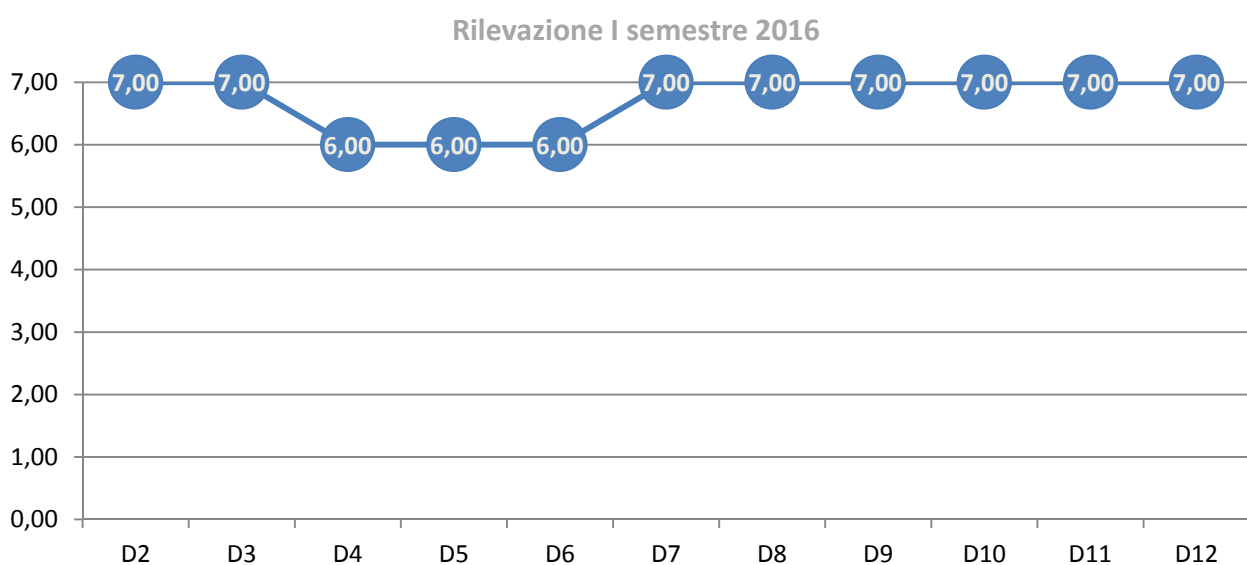
### **S.C. Neonatologia Patologia Neonatale e TIN (n. questionari compilati: 55)**

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



### **S.S. Terapia Intensiva Neonatale (n.questionari compilati: 1)**

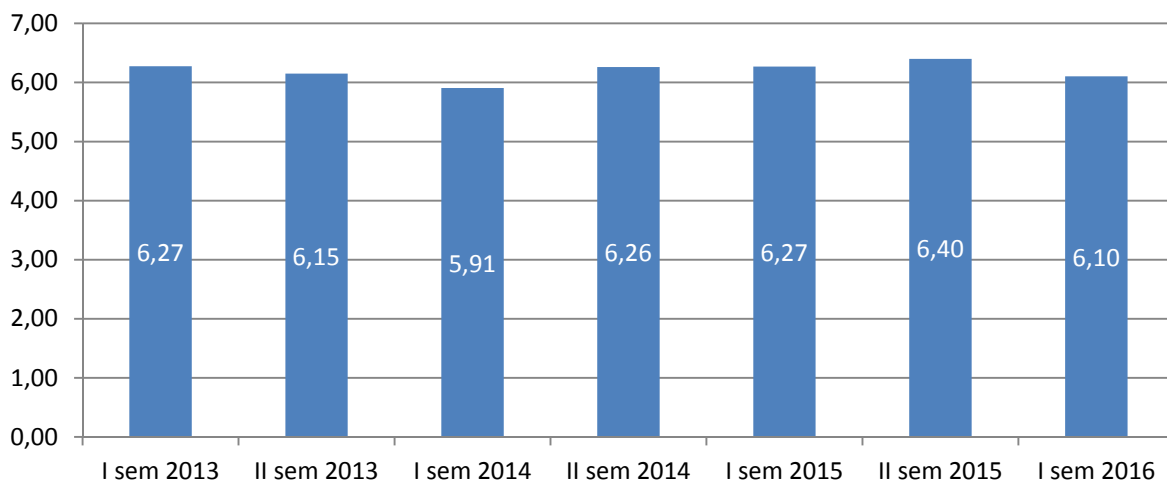
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario





2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura in toto nel periodo 2013-I sem 2016

Valutazione media 2013-I sem 2016

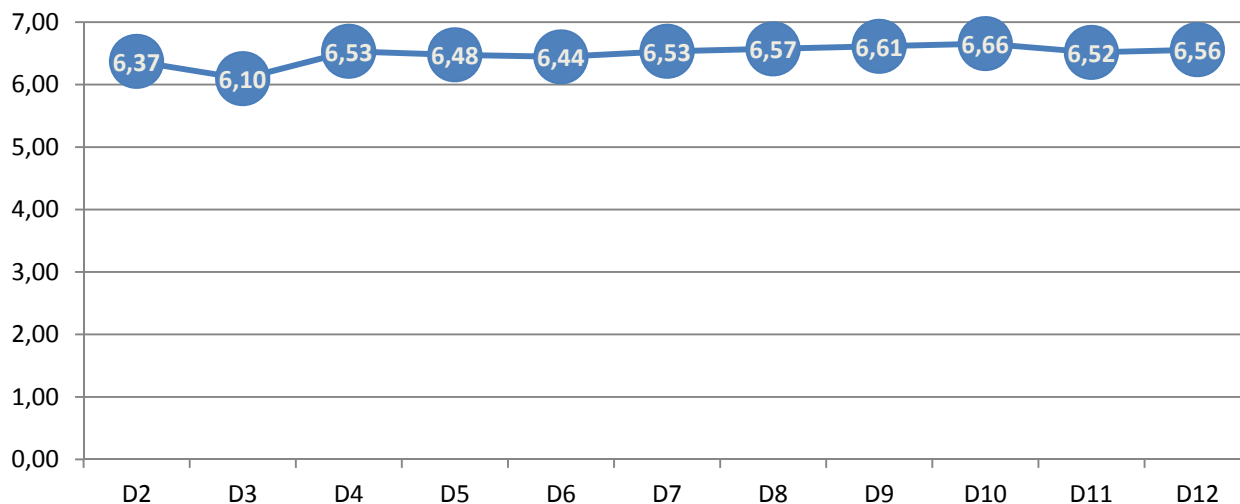




### S.C. Neurochirurgia (n. questionari compilati: 63)

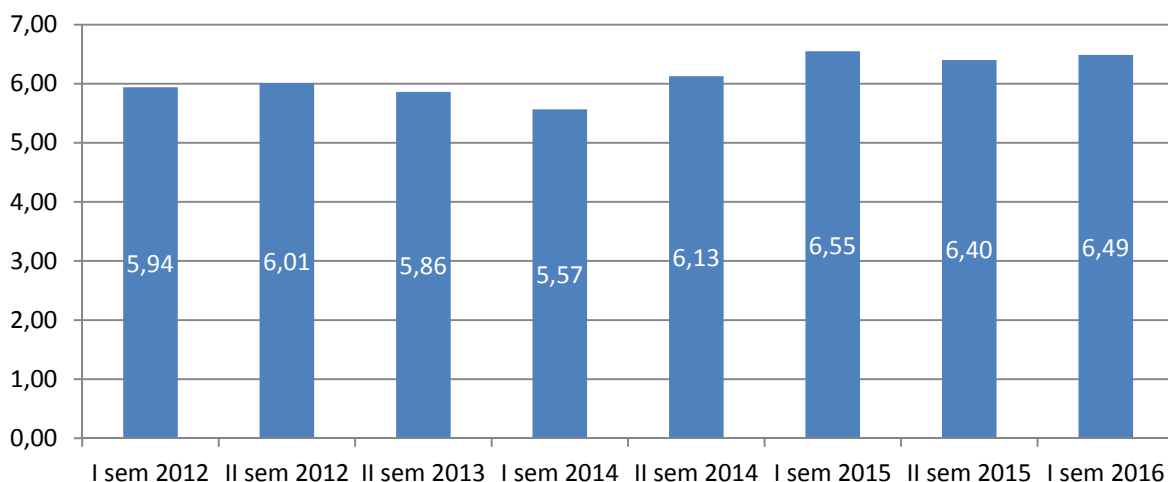
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

Valutazione media 2012-I sem 2016

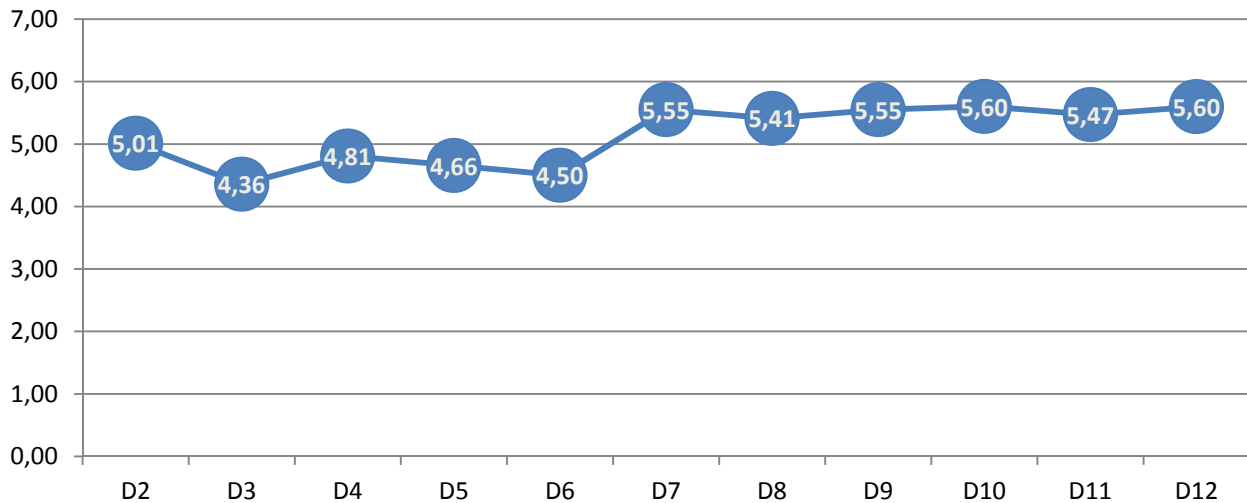




### S.C. Oculistica (n. questionari compilati: 71)

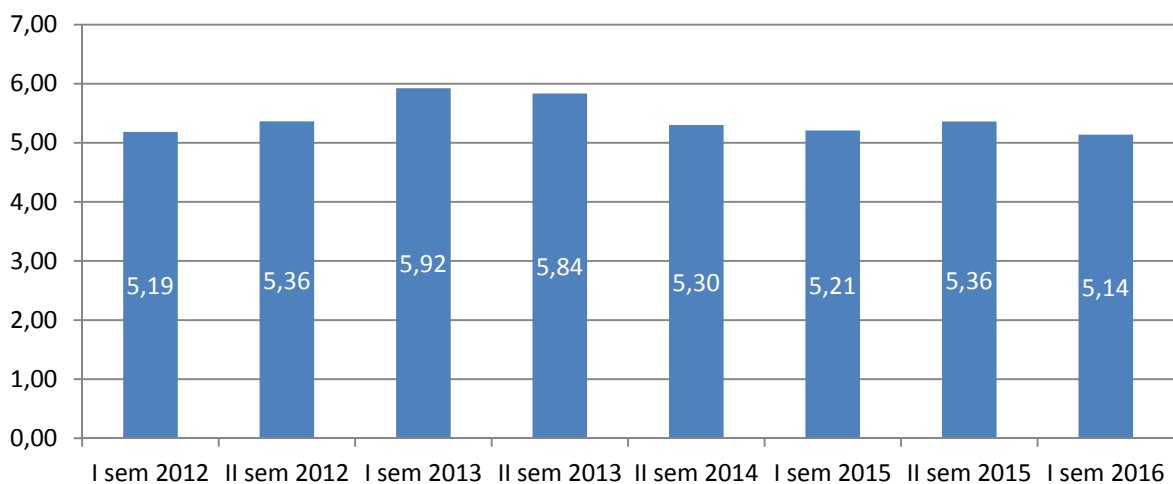
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

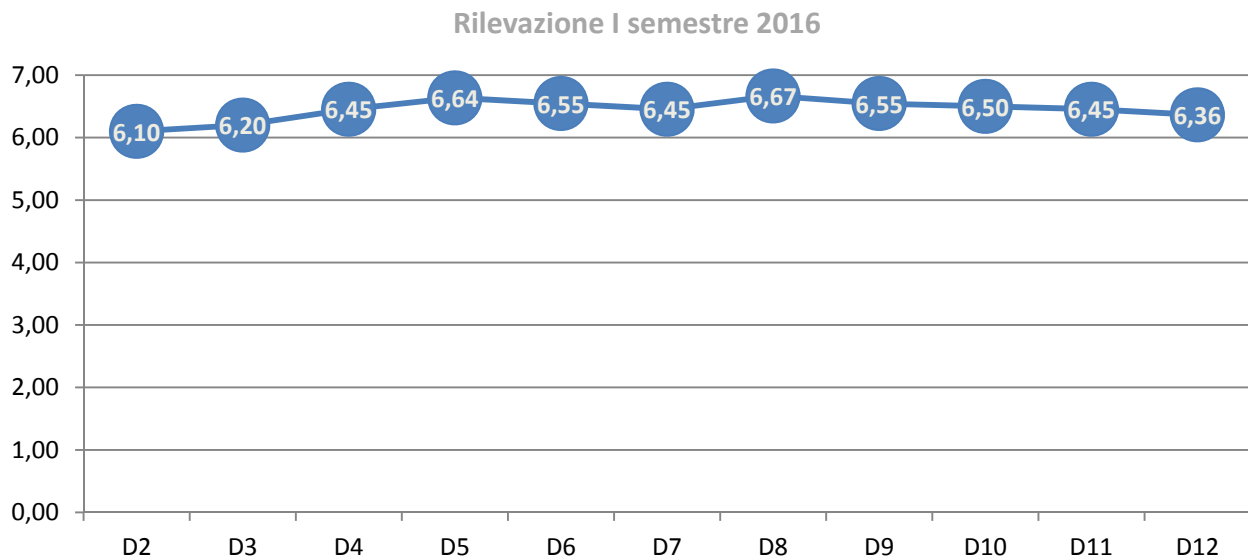
Valutazione media 2012-I sem 2016



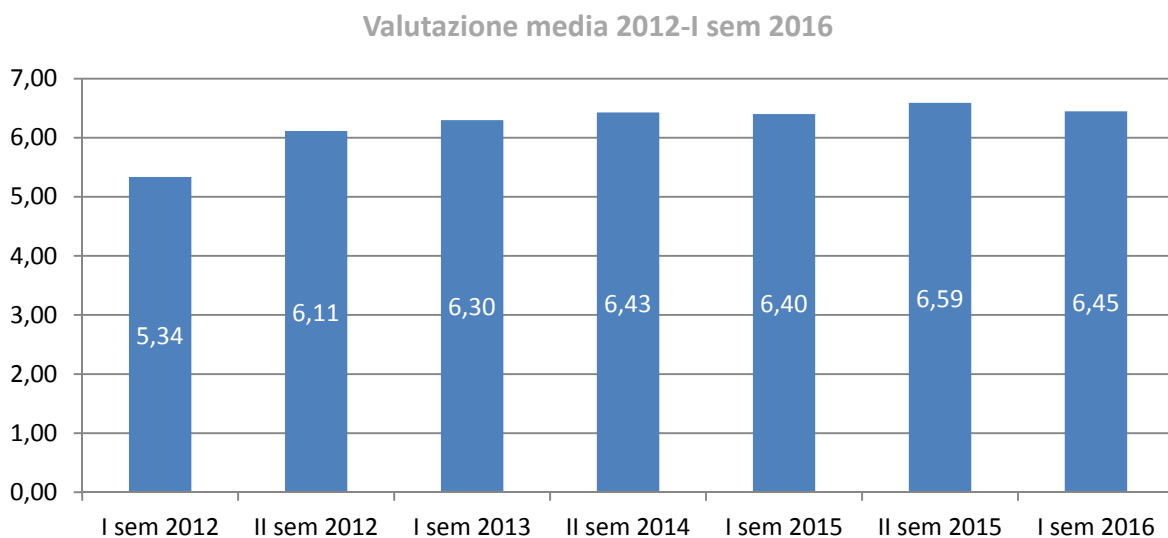


### S.C. Odontoiatria e Stomatologia (n. questionari compilati: 12)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

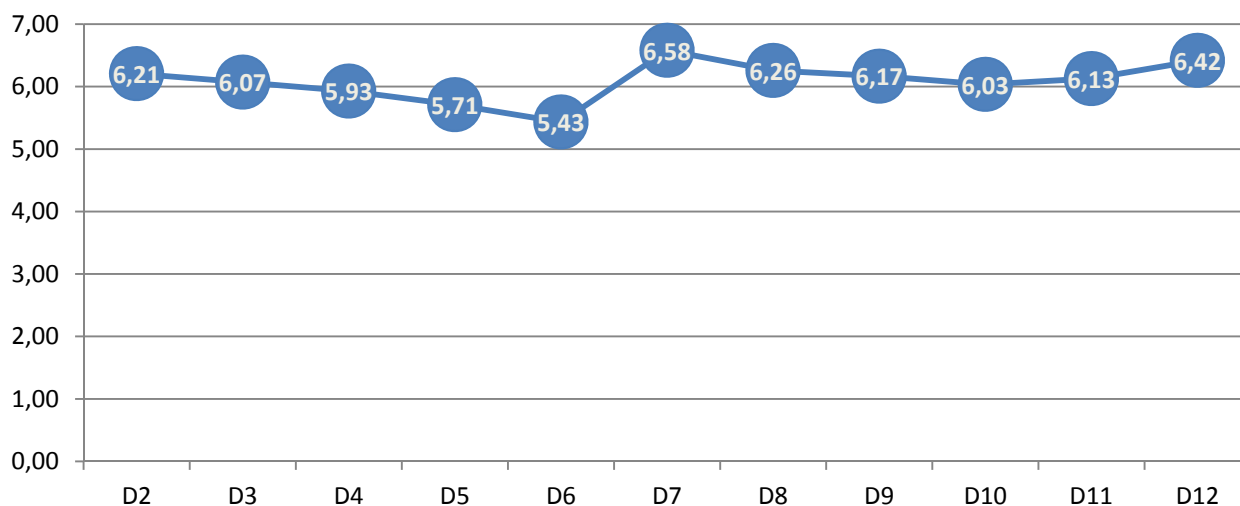




### S.C. Oncologia Medica – Oncologia (n. questionari compilati: 31)

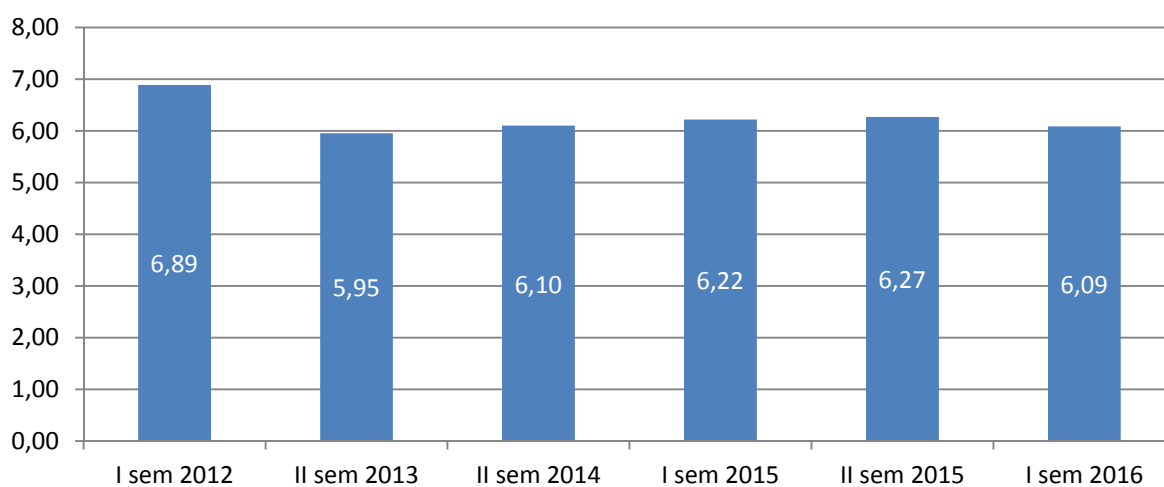
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

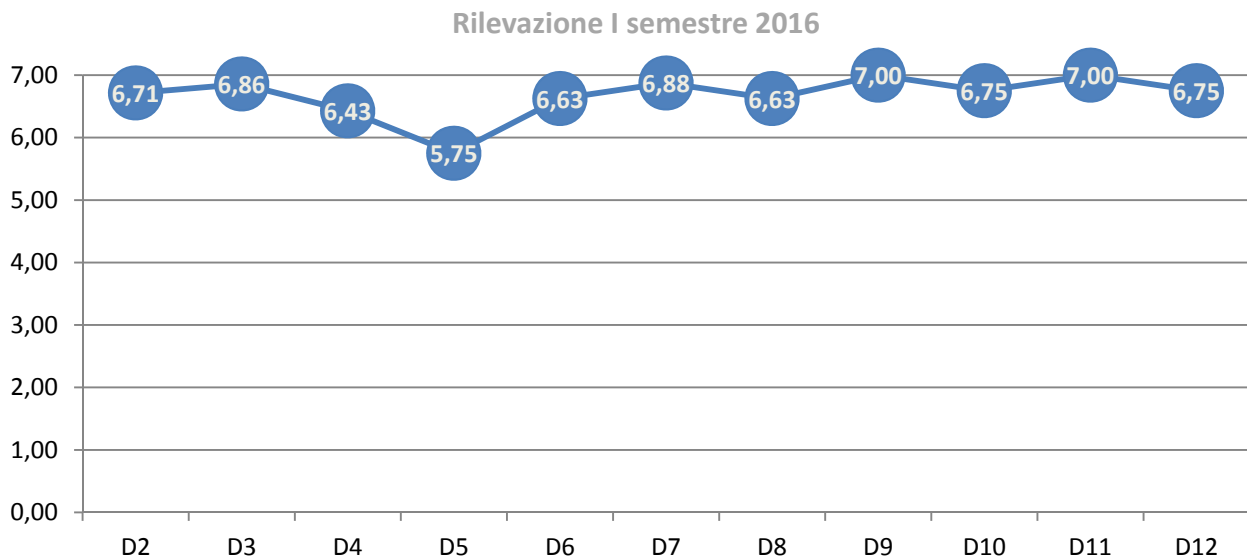
Valutazione media 2012-I sem 2016





**S.C. Oncologia Medica – Cure Palliative** (n. questionari compilati: 8)

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



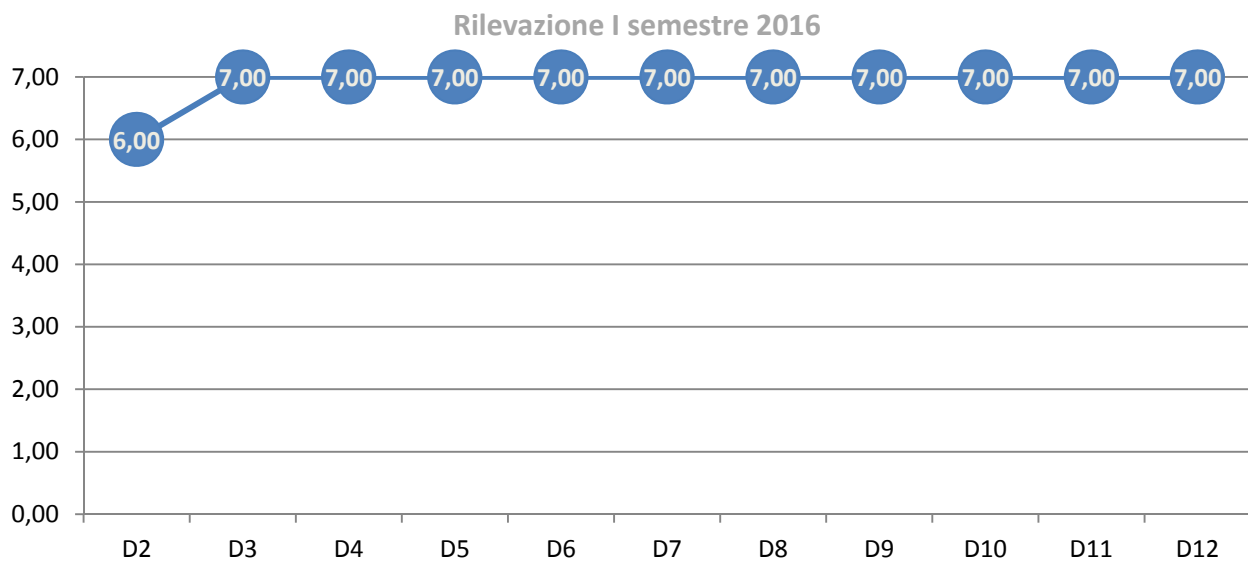
Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni, nelle quali questa attività ambulatoriale non era stata differenziata dall'utente all'interno di quella del Presidio di Belgioioso.





### MAC Oncologia (n. questionari compilati: 1)

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



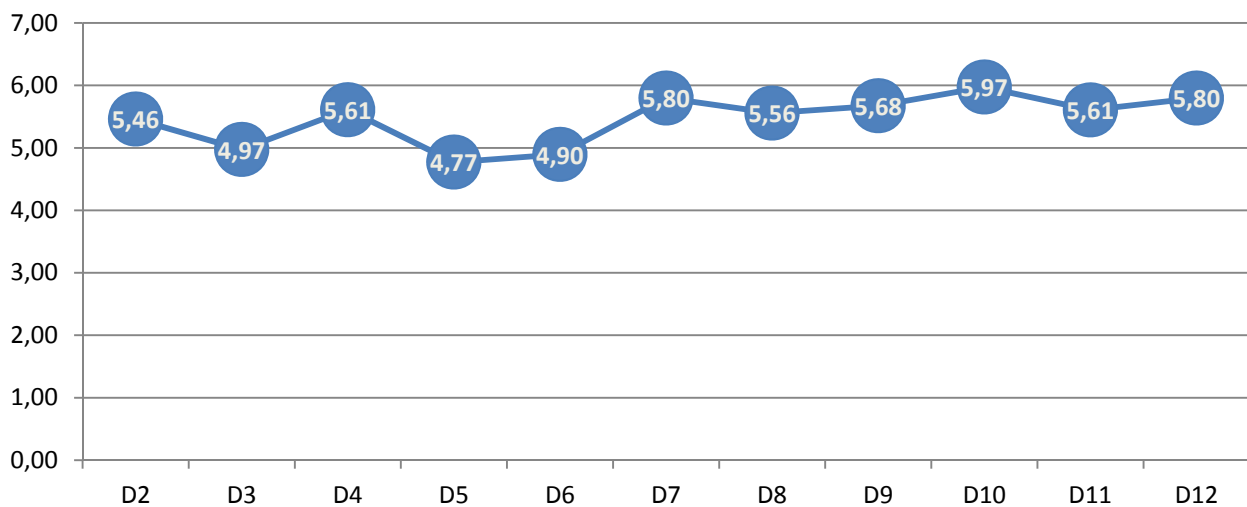
Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni, per mancata differenziazione, da parte dell'utente, rispetto agli altri Ambulatori della S.C. Oncologia.



### S.C. Ortopedia Traumatologia (n. questionari compilati: 80)

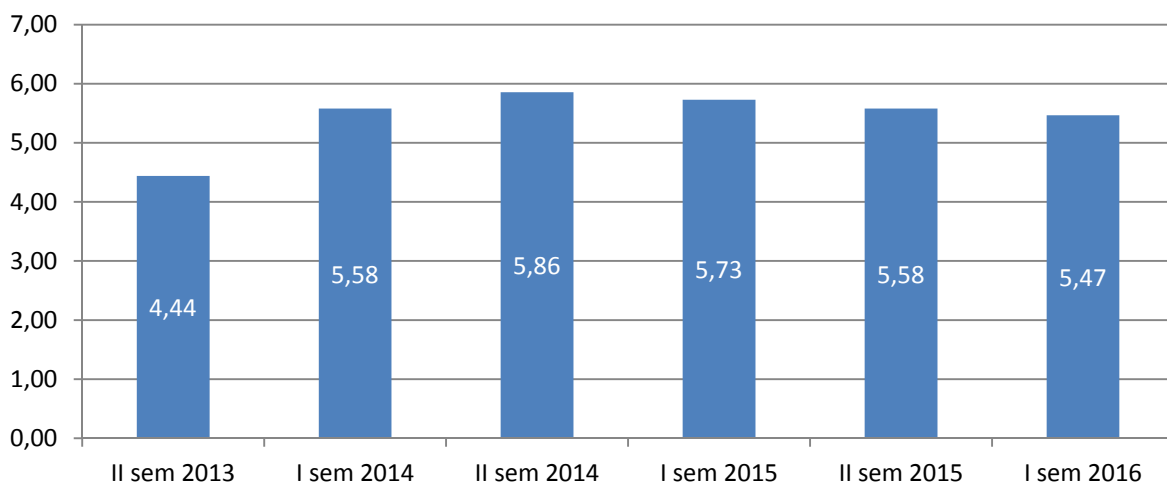
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2016

Valutazione media 2012-I sem 2016

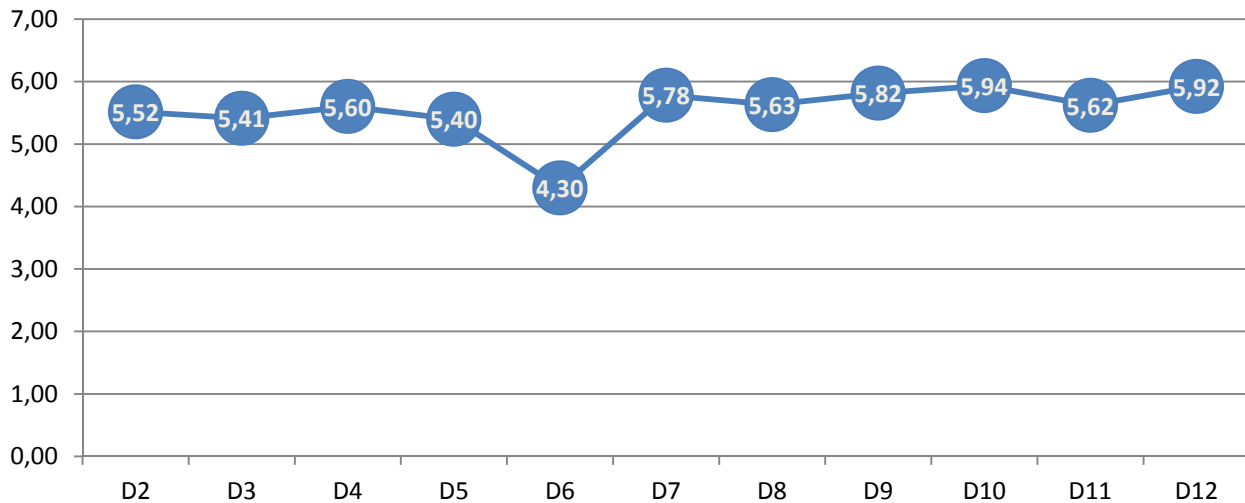




### **S.C. Ostetricia e Ginecologia – sezione Ginecologia** (n. questionari compilati: 282)

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

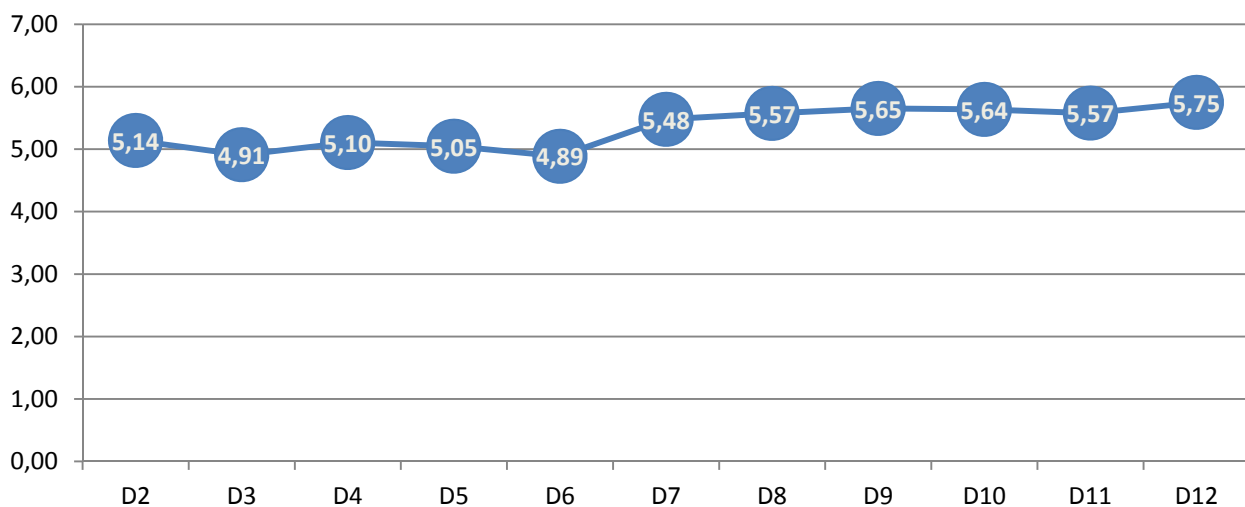
Rilevazione I semestre 2016



### **S.C. Ostetricia e Ginecologia – sezione Ostetricia** (n. questionari compilati: 88)

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

Rilevazione I semestre 2016

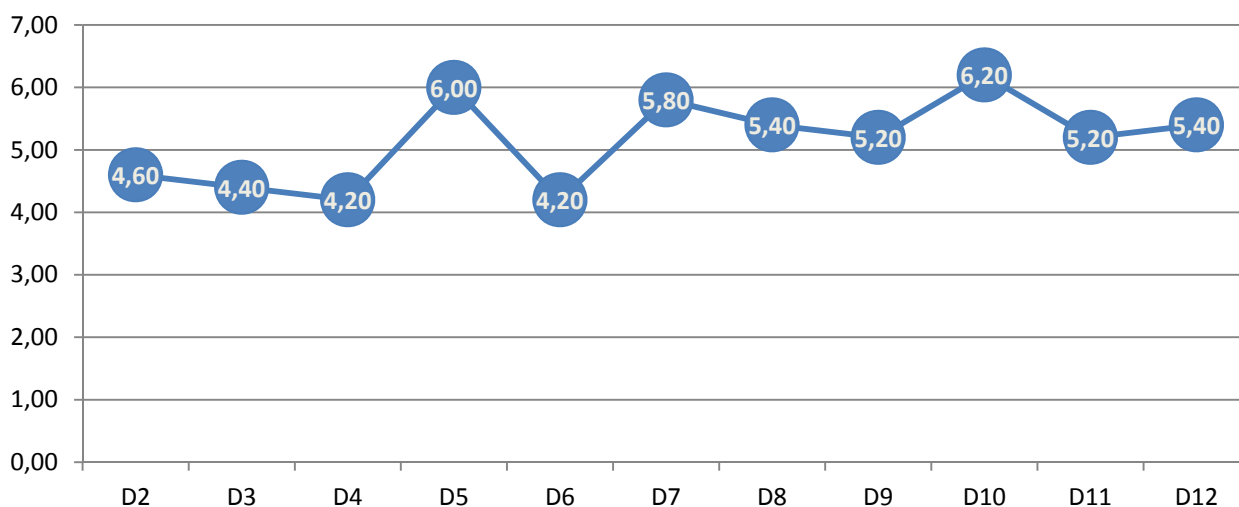




**PMA (n. questionari compilati: 5)**

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

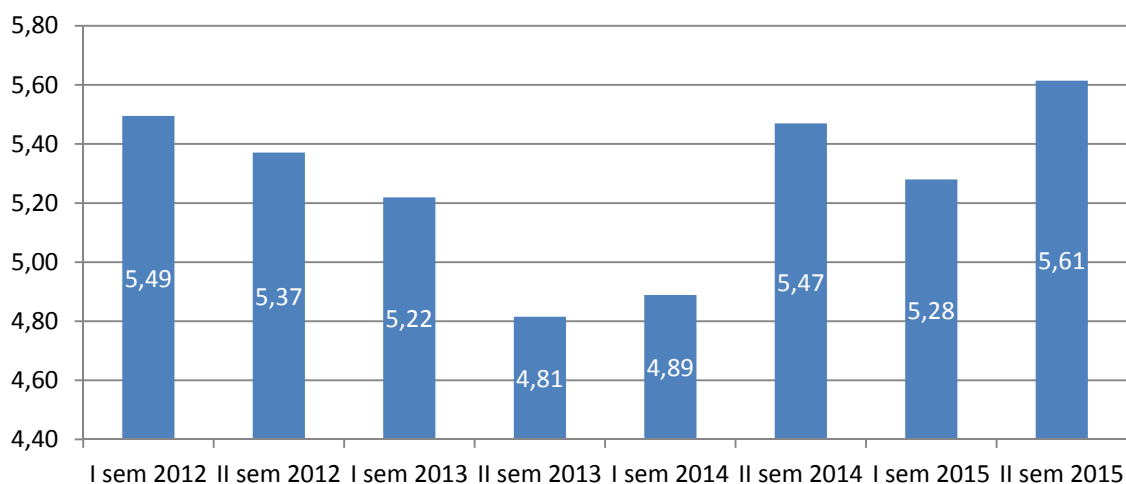
Rilevazione I semestre 2016



Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni, ad oggi raccolti senza differenziazione dei tre diversi ambiti della S.C. Ostetricia e Ginecologia,

Medie delle valutazioni complessive ottenuta dalla Struttura in toto, nel periodo 2012-2015

Valutazione media 2012-2015

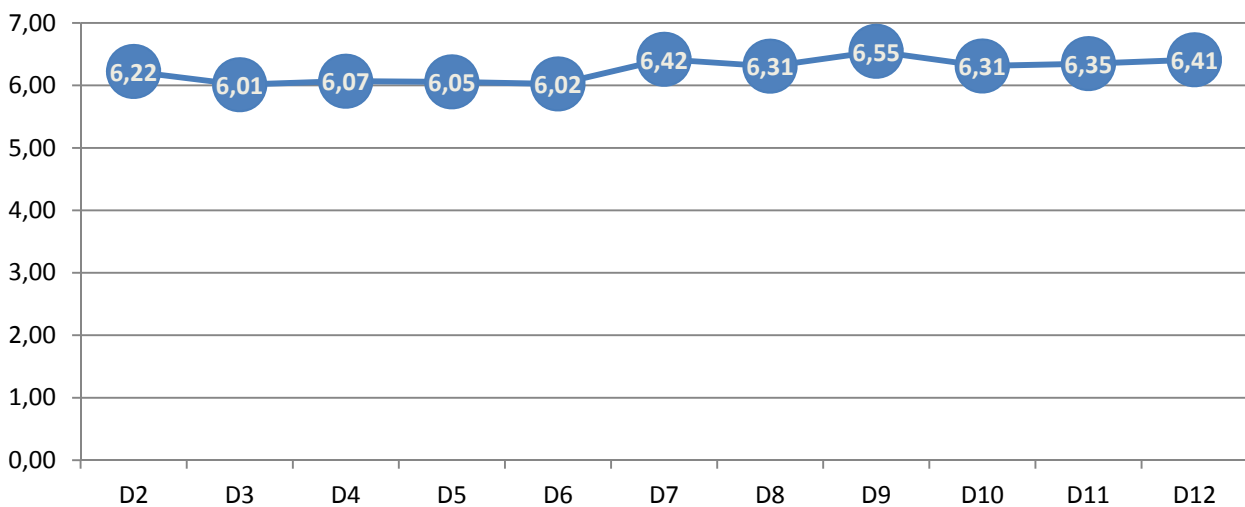




### S.C. Pneumologia (n. questionari compilati: 93)

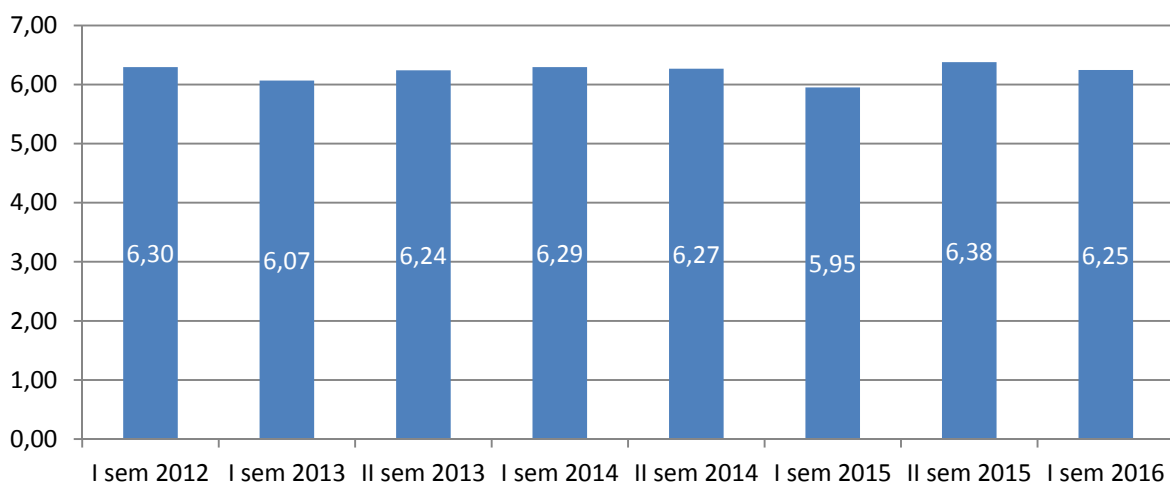
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

Valutazione media 2012-I sem 2016

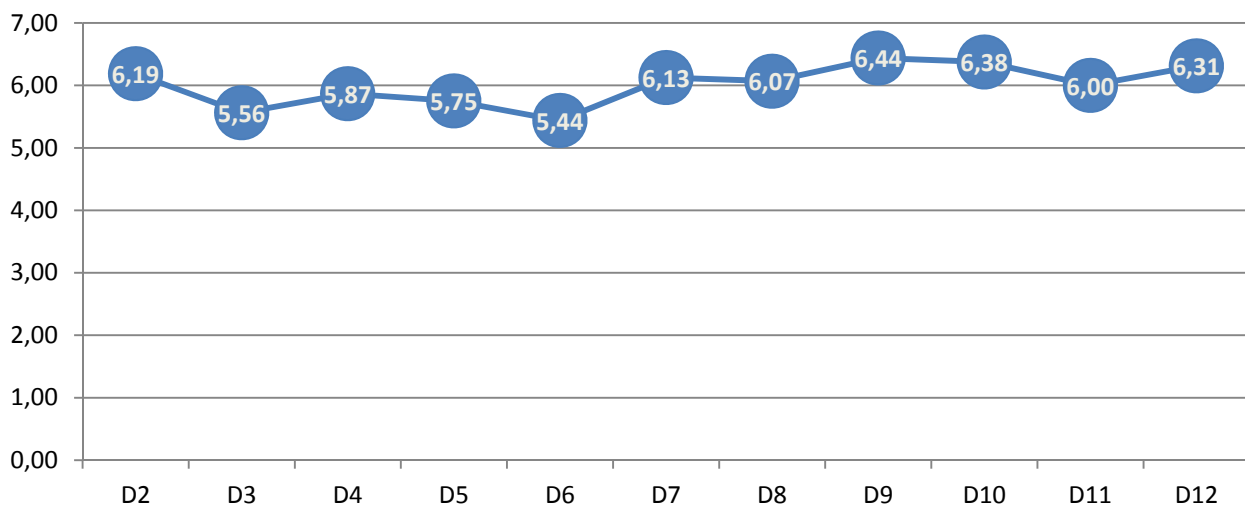




### DEA – Attività di Prericovero (n. questionari compilati: 16)

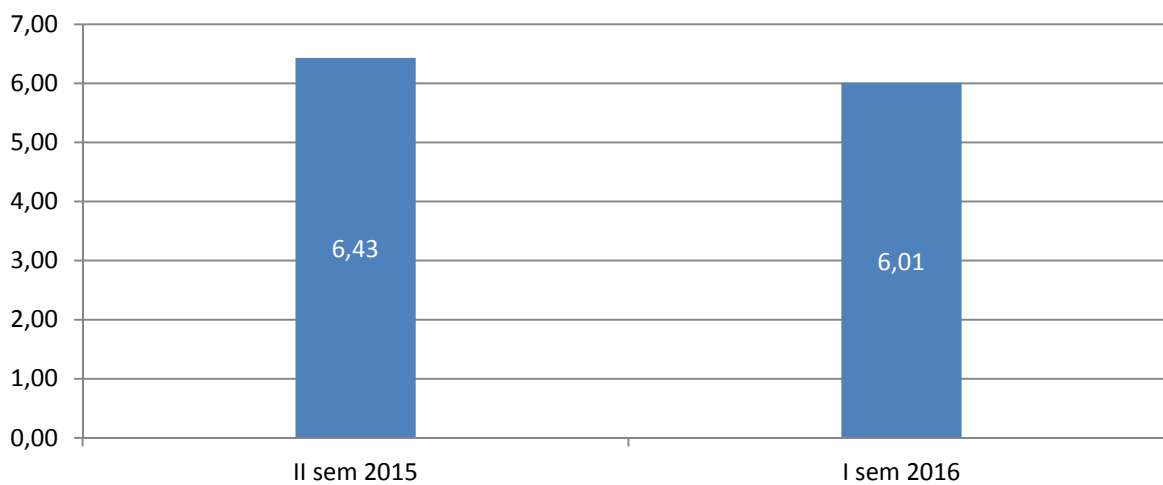
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015-I sem 2016

Valutazione media 2015-I sem 2016

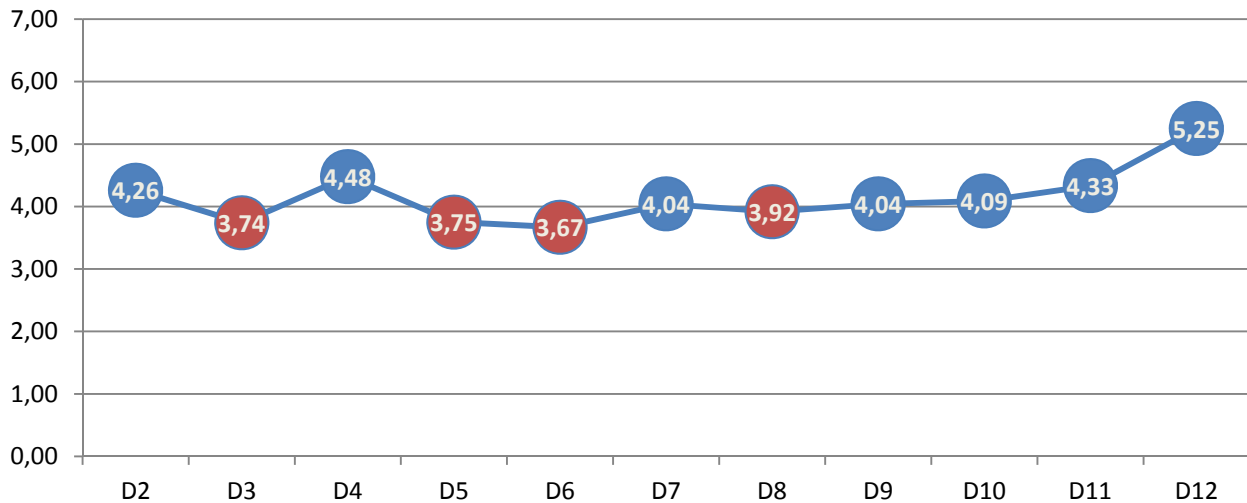




### S.C. Radiodiagnostica (n. questionari compilati: 24)

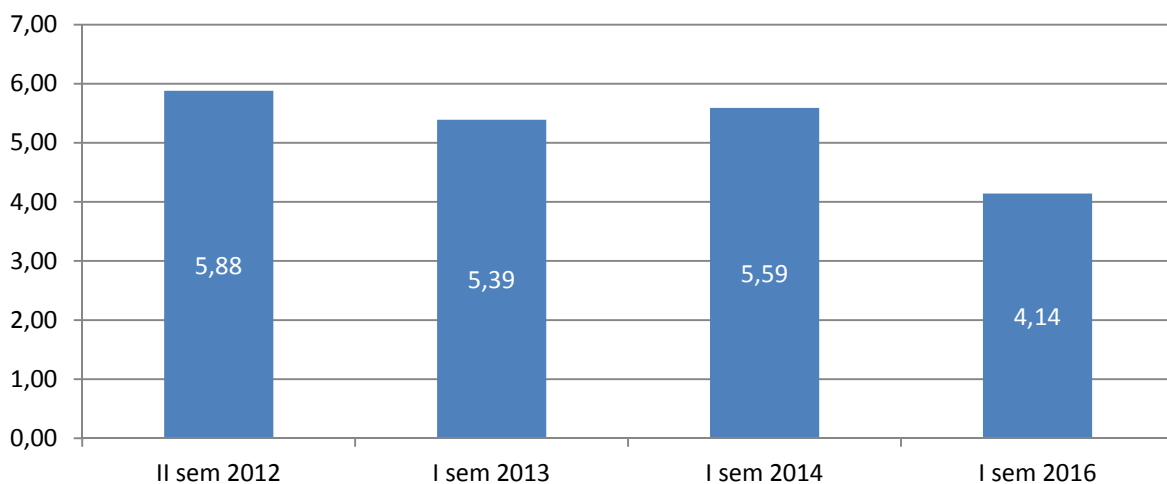
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

Valutazione media 2012-I sem 2016

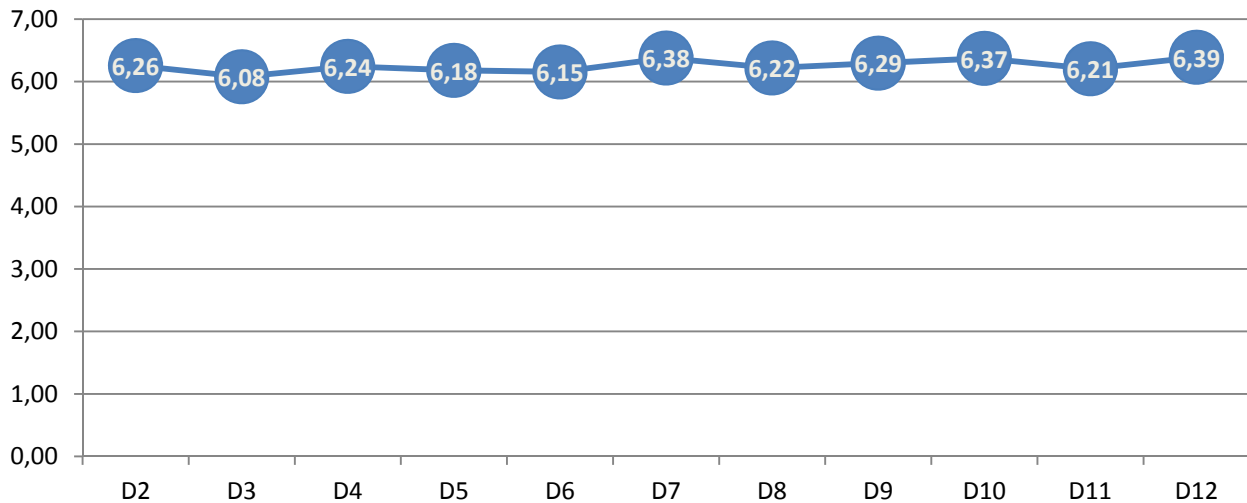




### S.C. Radiologia (n. questionari compilati: 78)

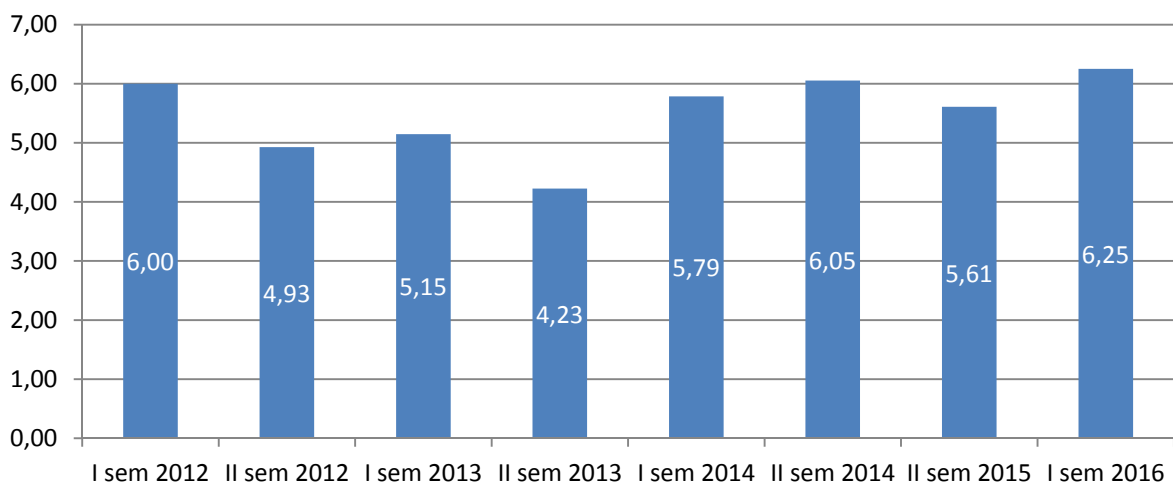
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

Valutazione media 2012-I sem 2016

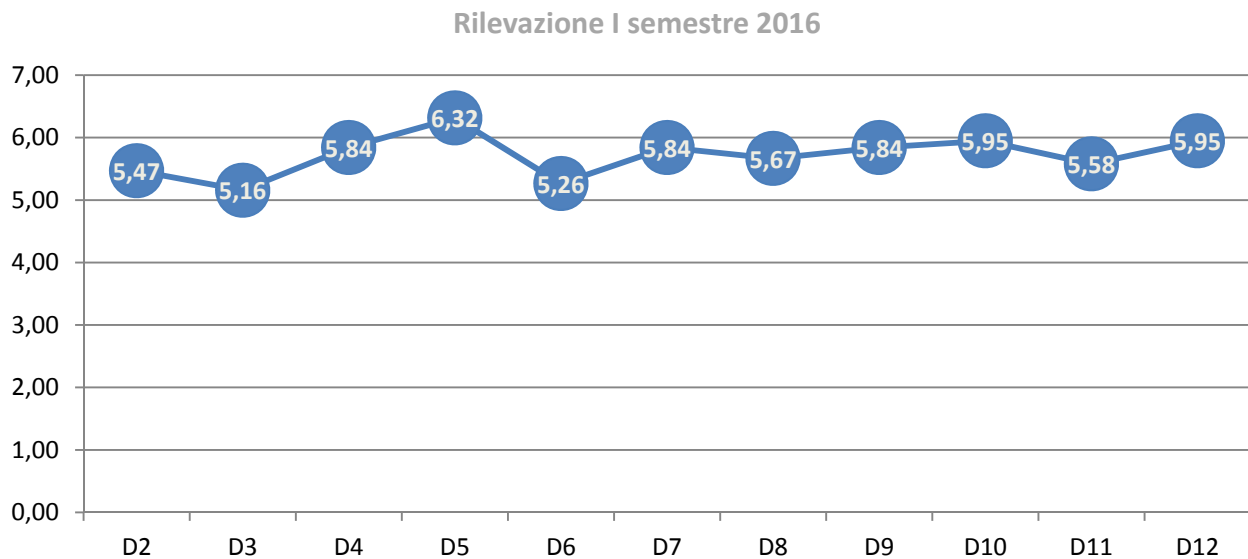






**S.S. Radiologia-Senologia (n. questionari compilati: 20)**

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

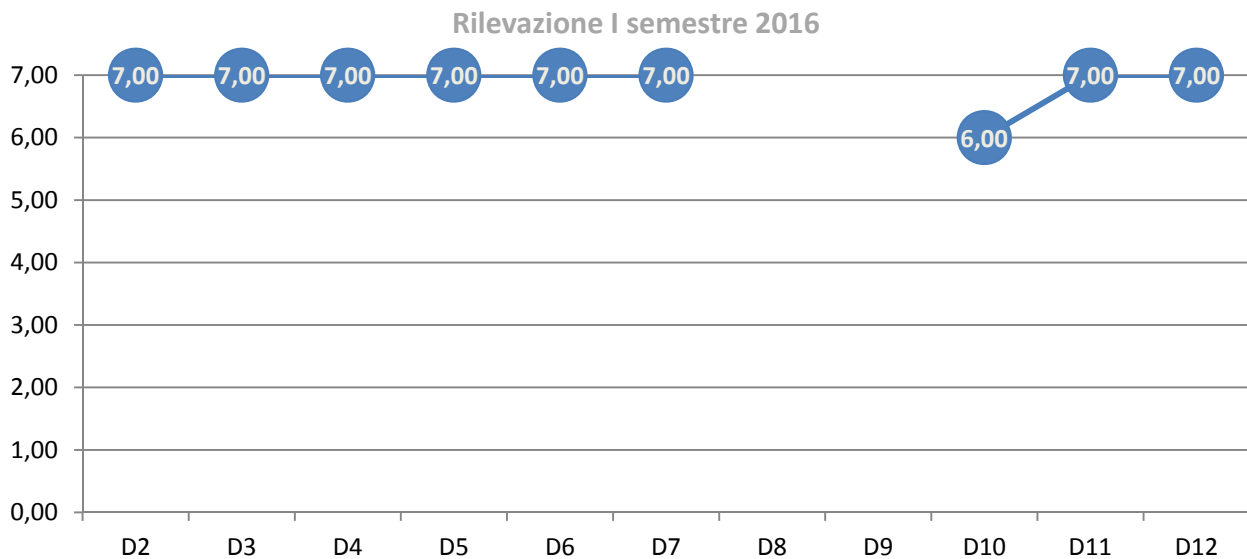


Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni.

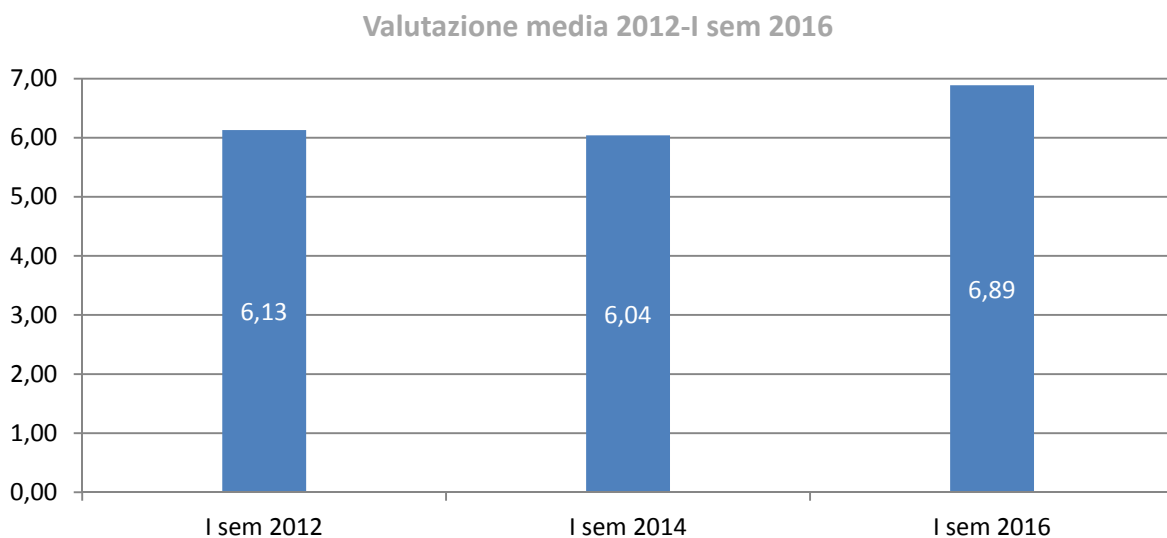


### S.C. Reumatologia (n. questionari compilati: 1)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

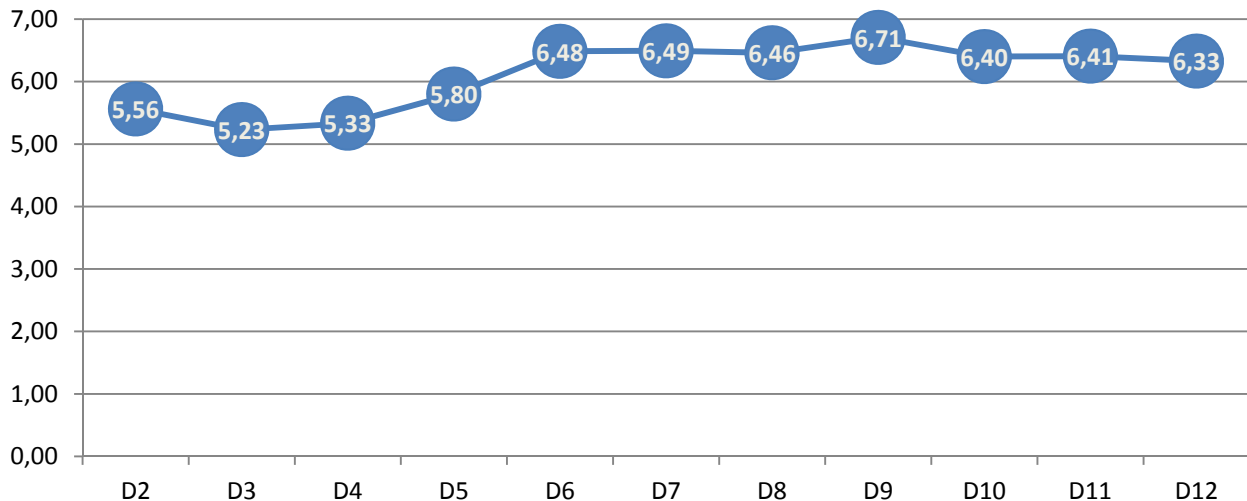




### S.C. Riabilitazione e Recupero Funzionale (n. questionari compilati: 65)

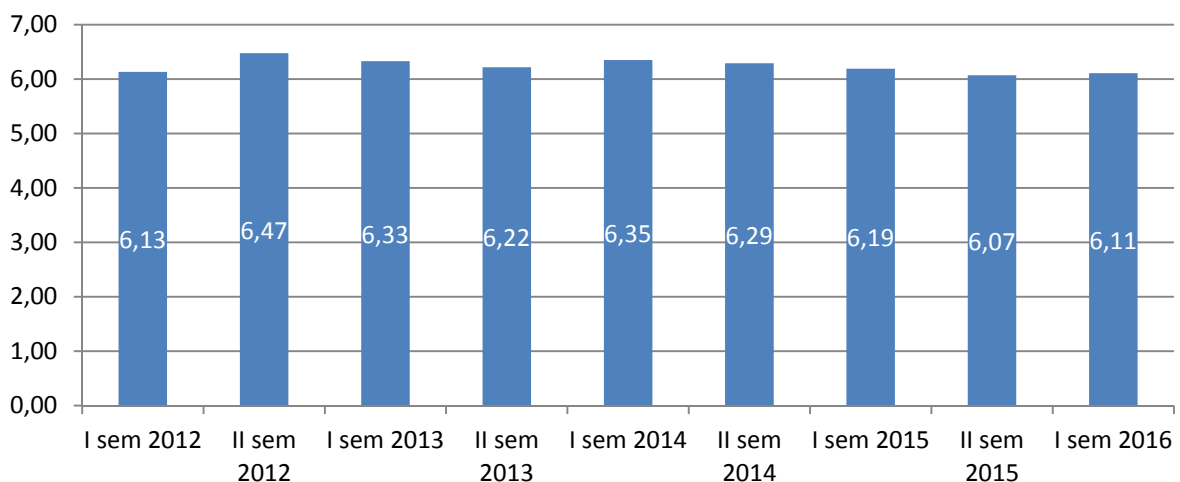
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I semestre 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

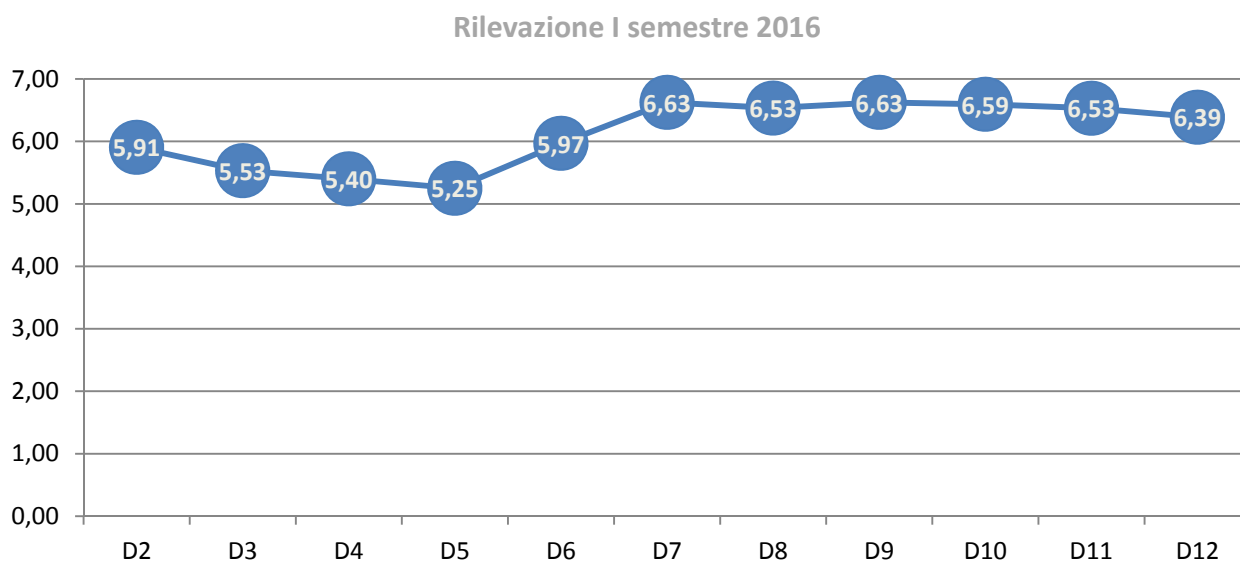
Valutazione media 2012-I sem 2016



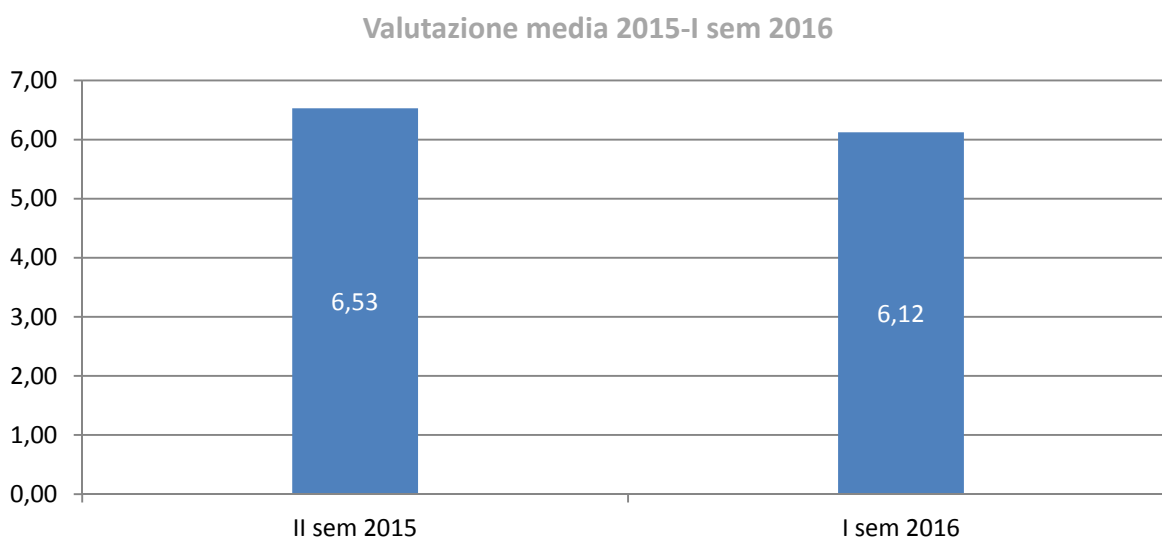


### S.S.D. Terapia del dolore (n. questionari compilati: 33)

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



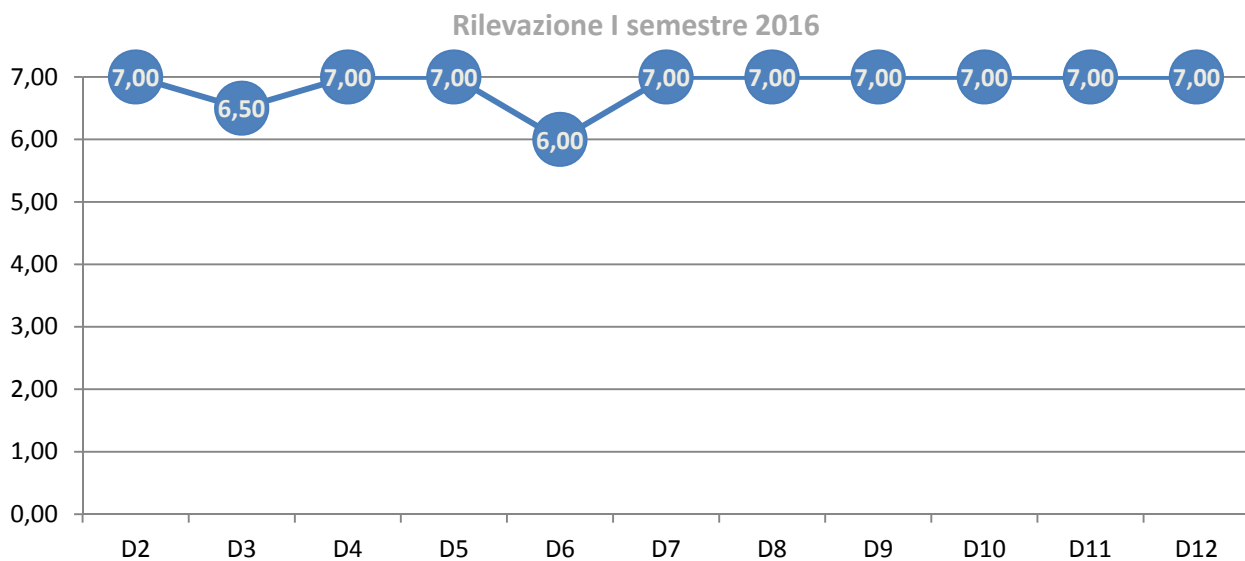
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015-I sem 2016



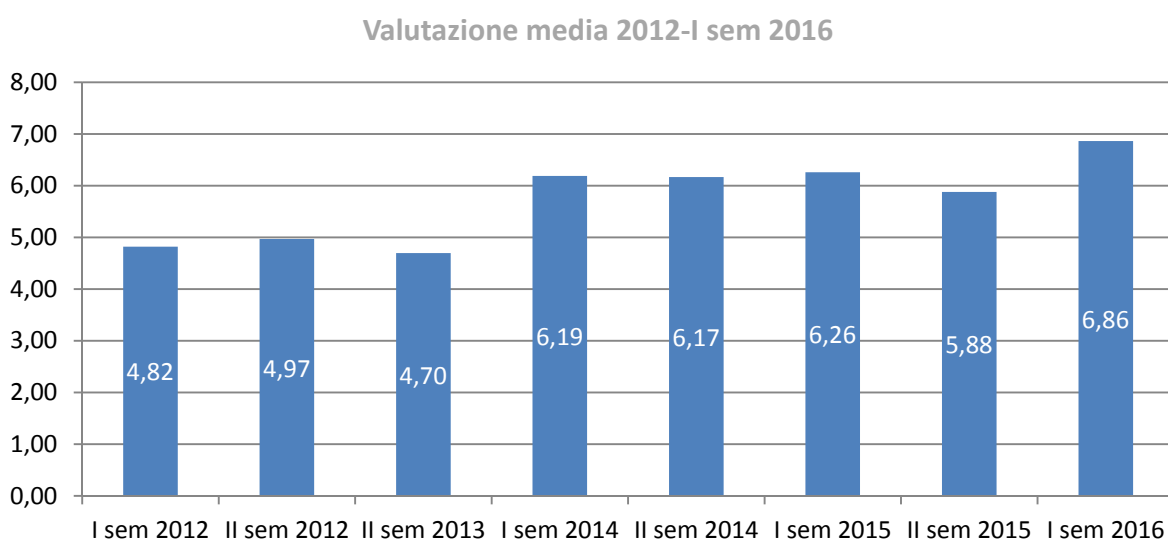



### S.C. Urologia (n. questionari compilati: 2)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



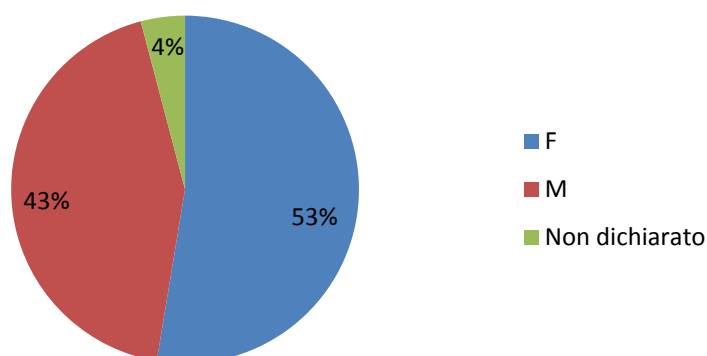
	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2016 – primo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

Relativamente all’Area Degenza Ordinaria/DH, sono stati raccolti 998 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	525
M	432
Non dichiarato	41



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



- Stratificazione del campione per età

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	79	7,92%
20-29	71	7,11%
30-39	148	14,83%
40-49	131	13,13%
50-59	126	12,63%
60-69	126	12,63%
70-79	152	15,23%
80-89	64	6,41%
>90	12	1,20%
Non dichiarato	89	8,92%

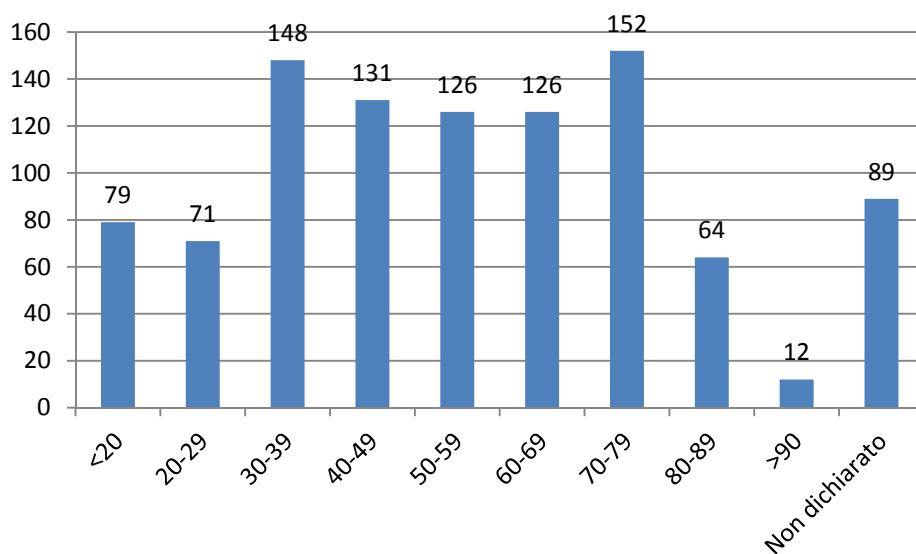
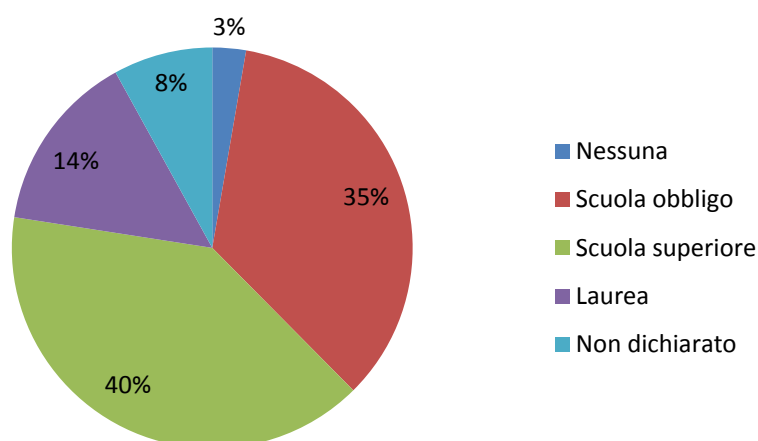


Figura 18: Distribuzione del campione (Area Degenza/DH) per età.

Stratificazione del campione per scolarità (Area Degenza/DH)

Scolarità	N. questionari consegnati
Nessuna	27
Scuola obbligo	348
Scuola superiore	398
Laurea	145
Non dichiarato	80

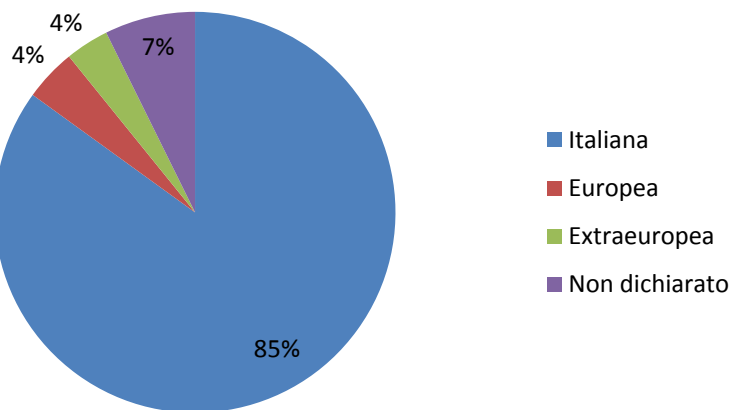


**Figura 19:** Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.



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

Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	848
Europea	42
Extraeuropea	35
Non dichiarato	73



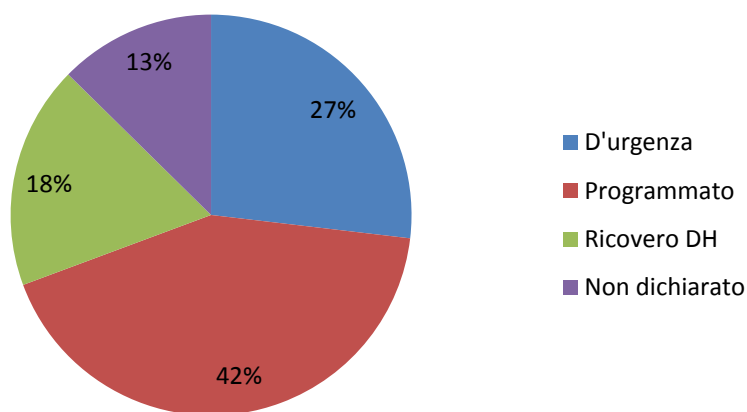
**Figura 20:** Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per nazionalità.

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
Urgenza	268
Programmato	424
Day Hospital	180
Non dichiarato	126



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

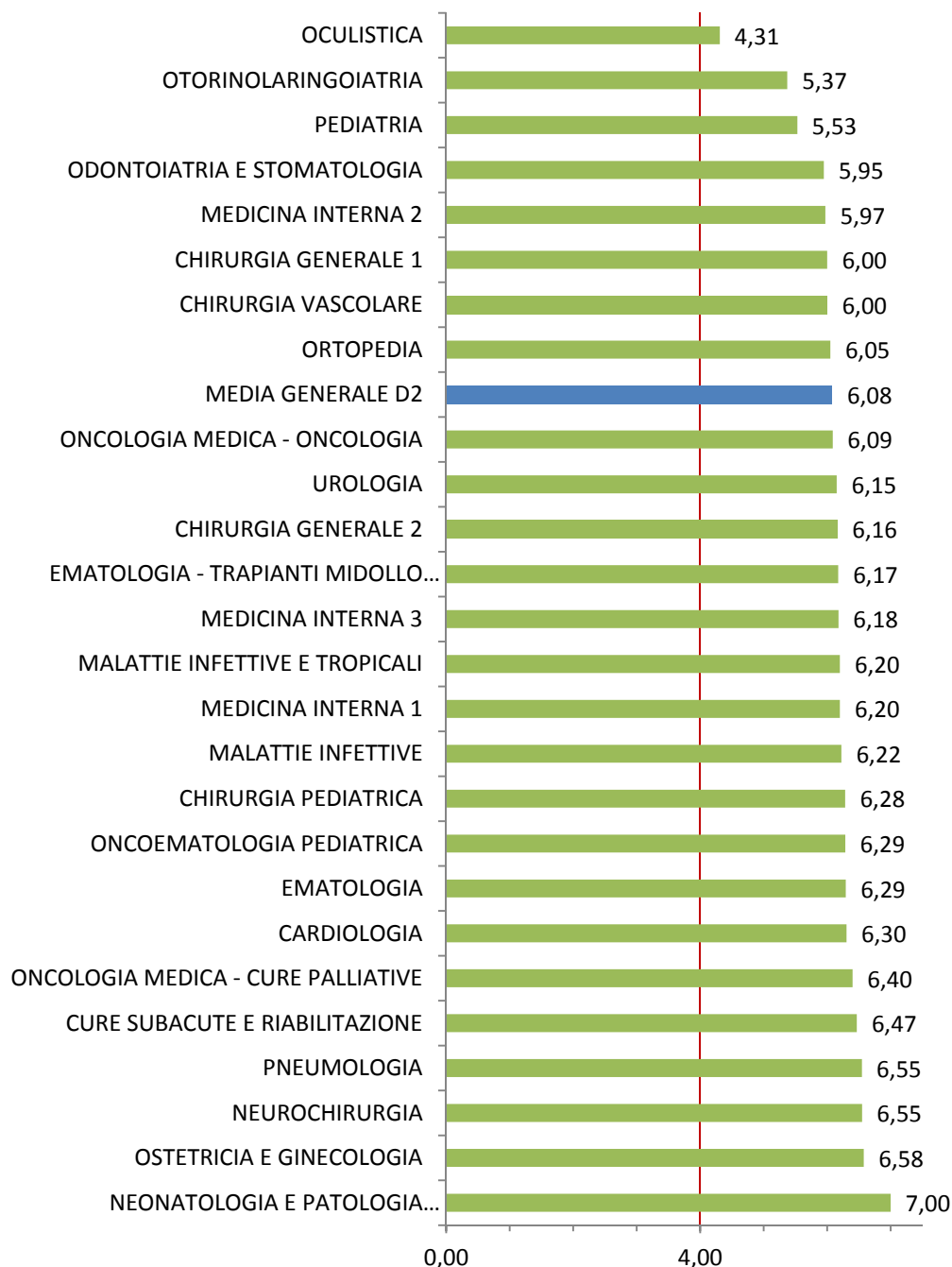
	<p align="center"><b>FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO “SAN MATTEO”</b></p>	<p align="center">Gestione Dati Risk Management: Report Customer Satisfaction Anno 2016 – primo semestre</p>	<p align="center">Direzione Generale</p>
---	--	--	--

Il questionario nelle domande successive, prevede che gli utenti rispondano, attribuendo i sottostanti punteggi, in relazione ai diversi ambiti presi in esame.

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

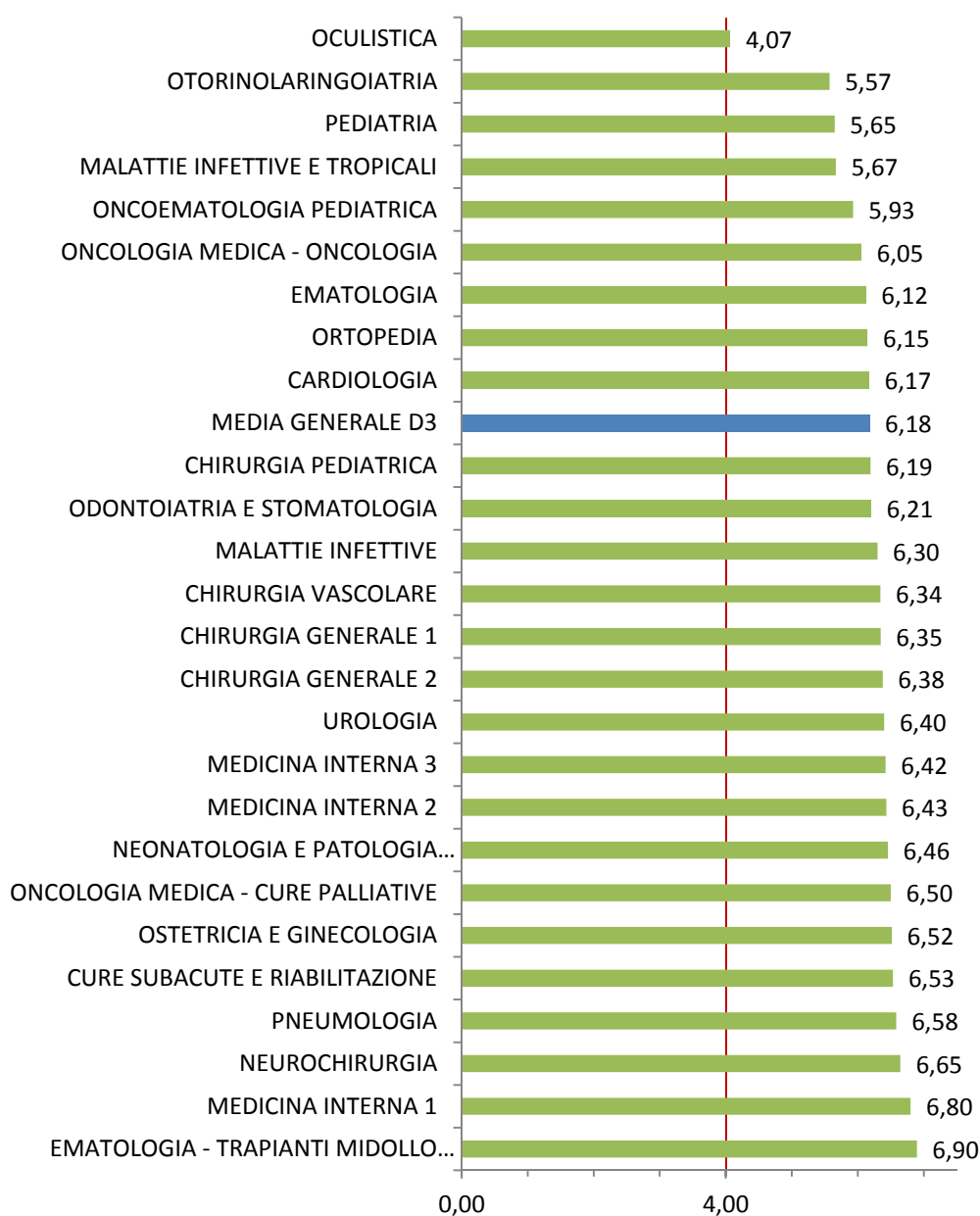
- 1 Per niente soddisfatto
- 2 Poco soddisfatto
- 3 Mediocrementemente soddisfatto
- 4 Sufficientemente soddisfatto
- 5 Discretamente soddisfatto
- 6 Abbastanza soddisfatto
- 7 Molto soddisfatto

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



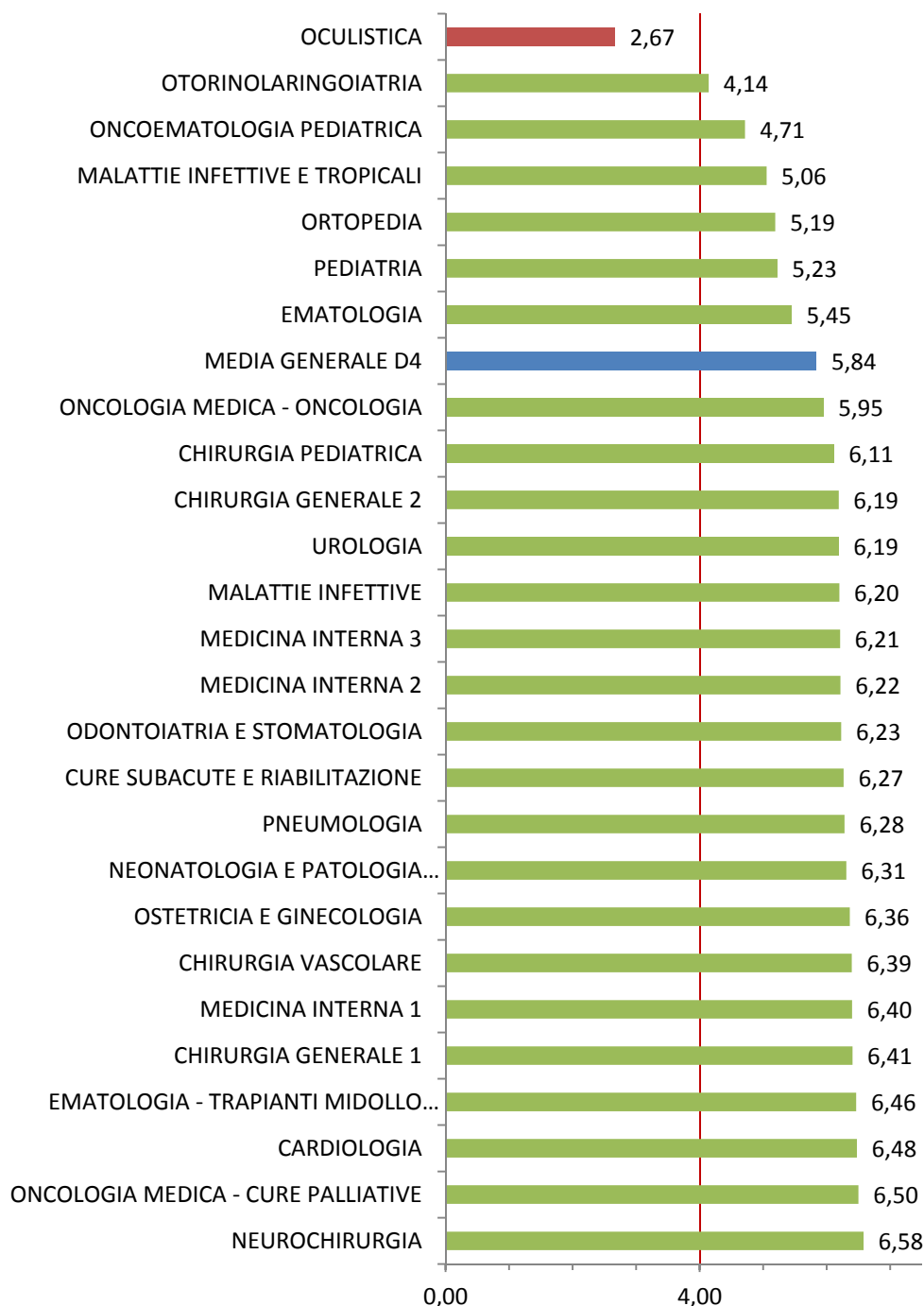
**Figura 22:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

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



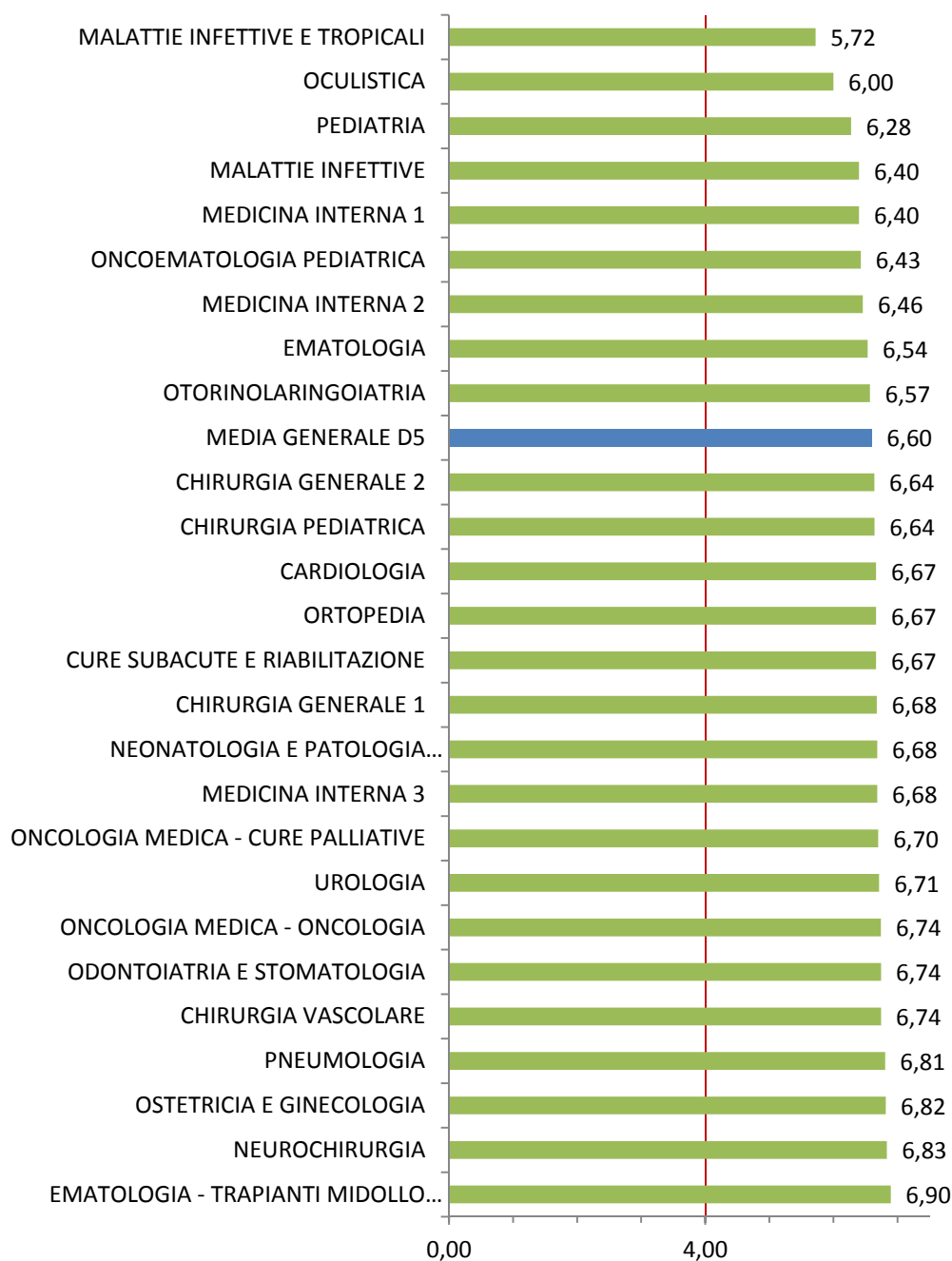
**Figura 23:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'accoglienza ed alle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili delle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

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



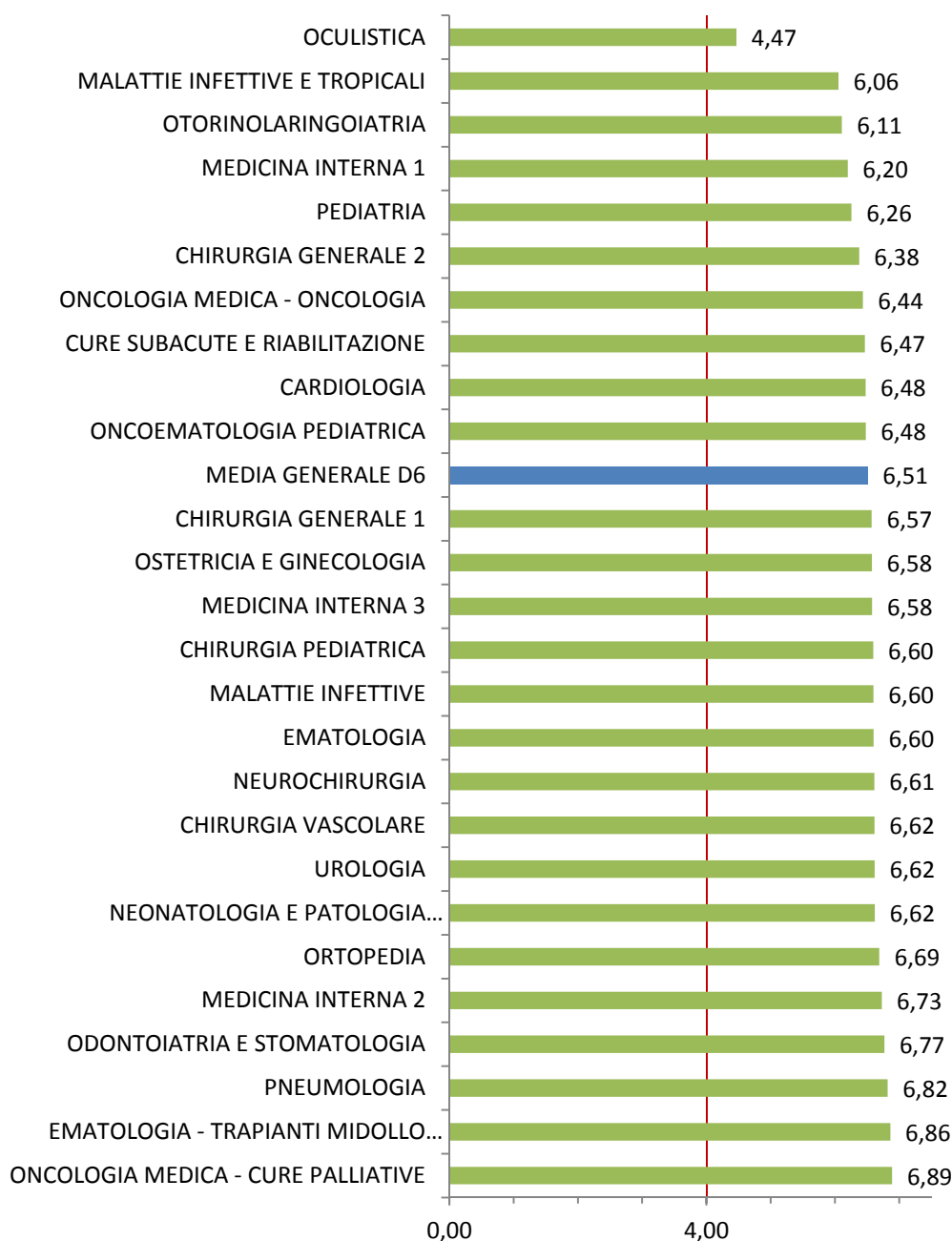
**Figura 24:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito agli aspetti strutturali ed alberghieri (Area Degenza/DH).

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



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

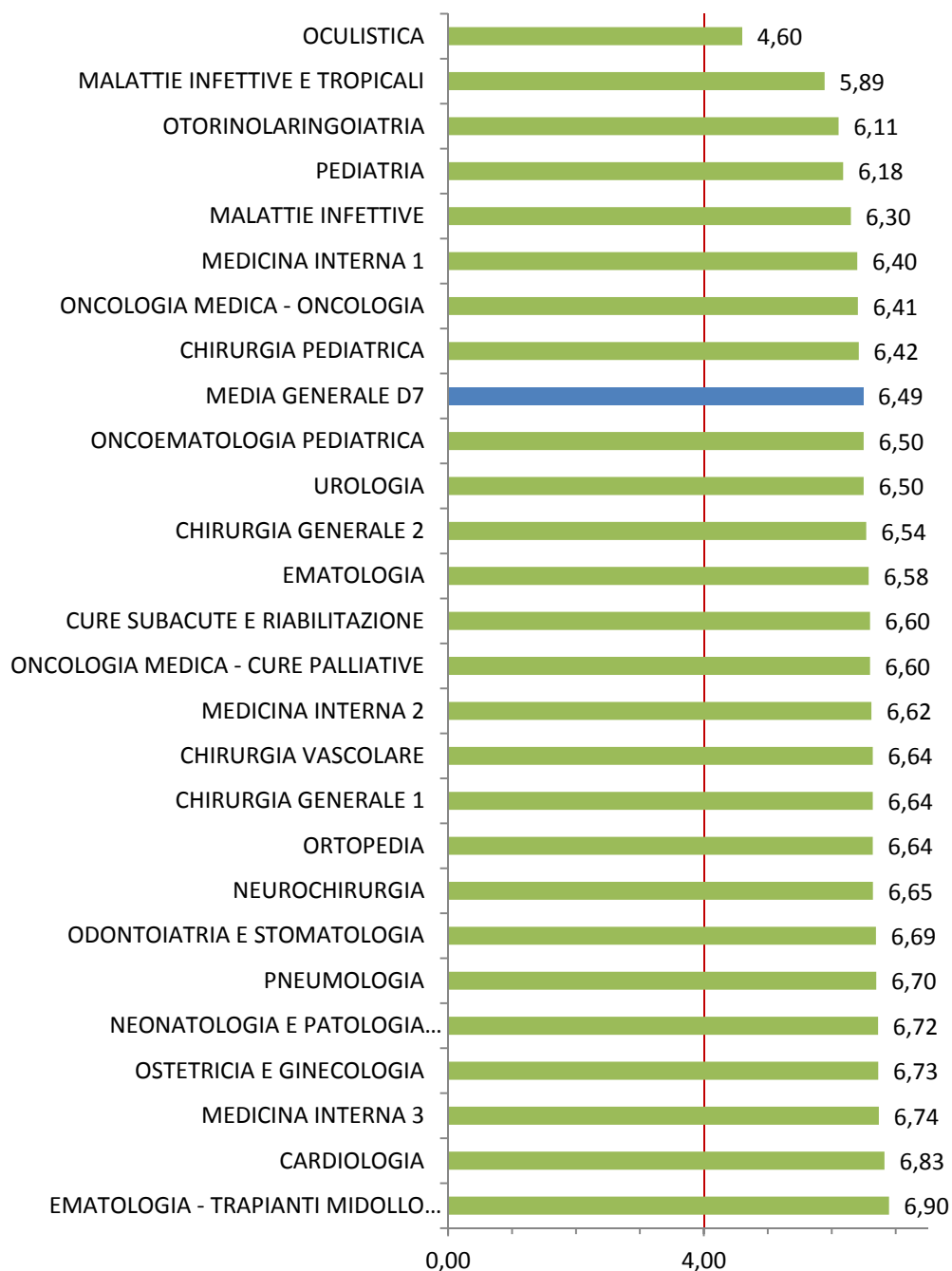
- **D6 Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia).**



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

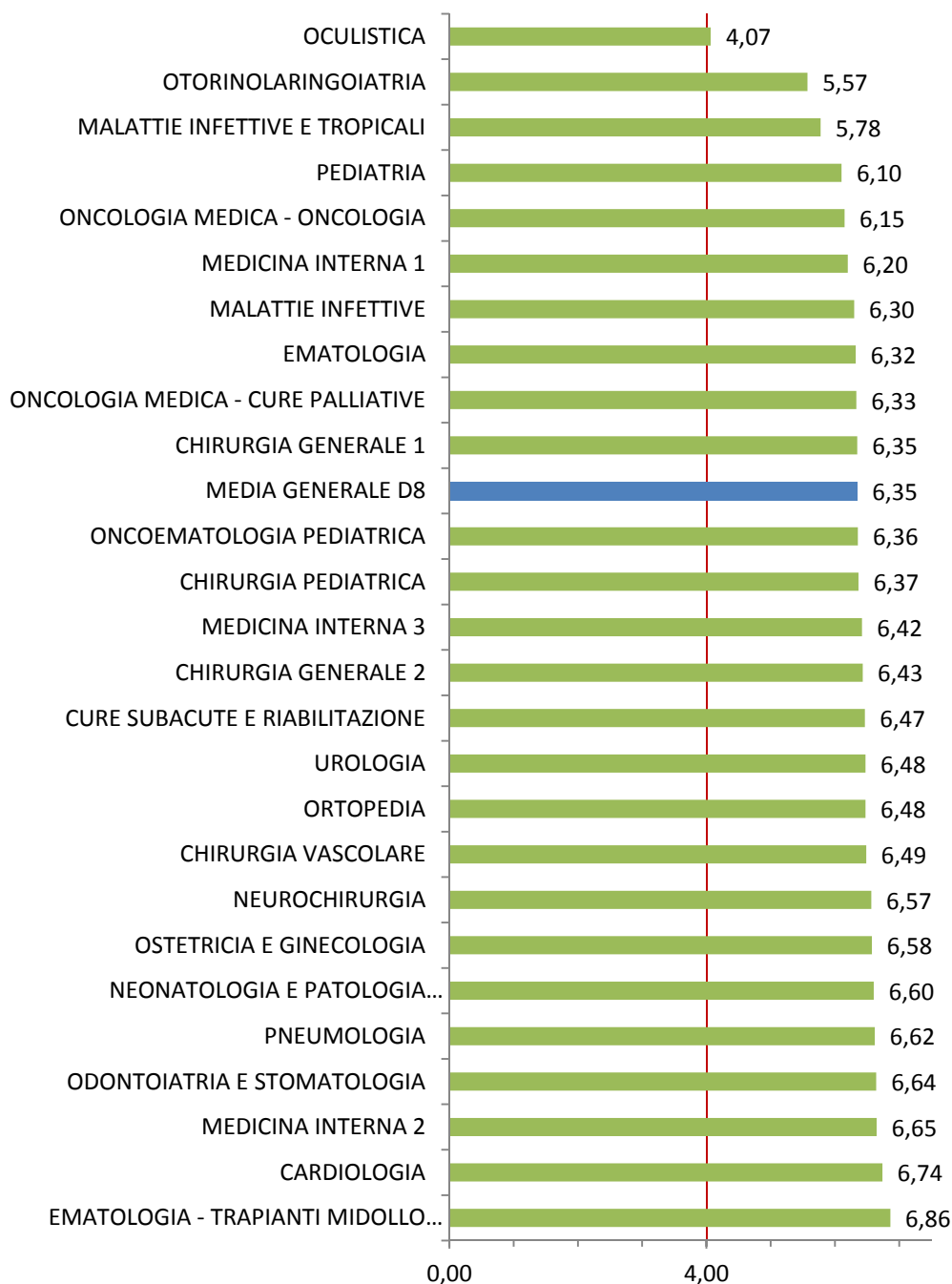


- **D7** Cure a Lei prestate



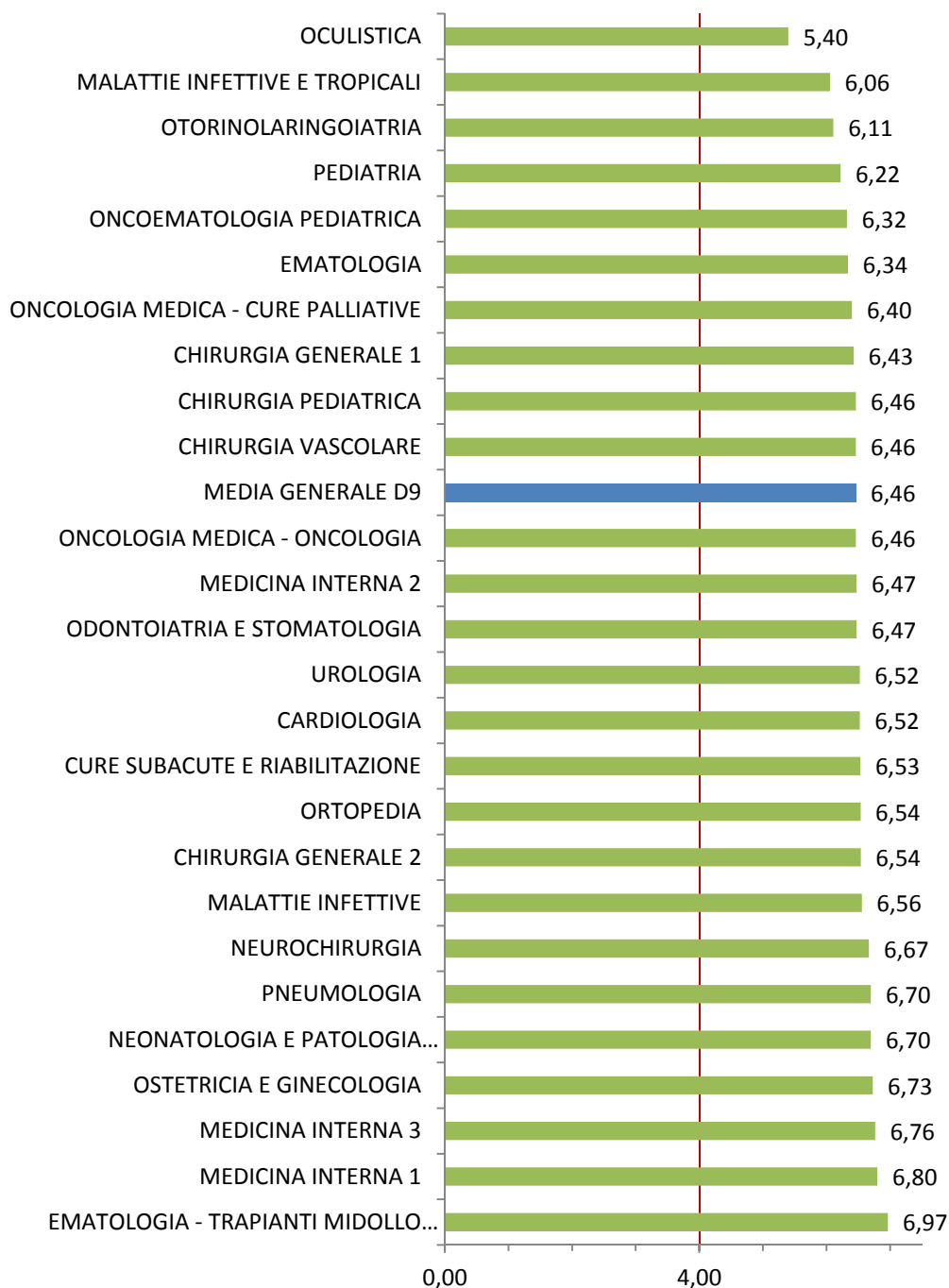
**Figura 27:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH).

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



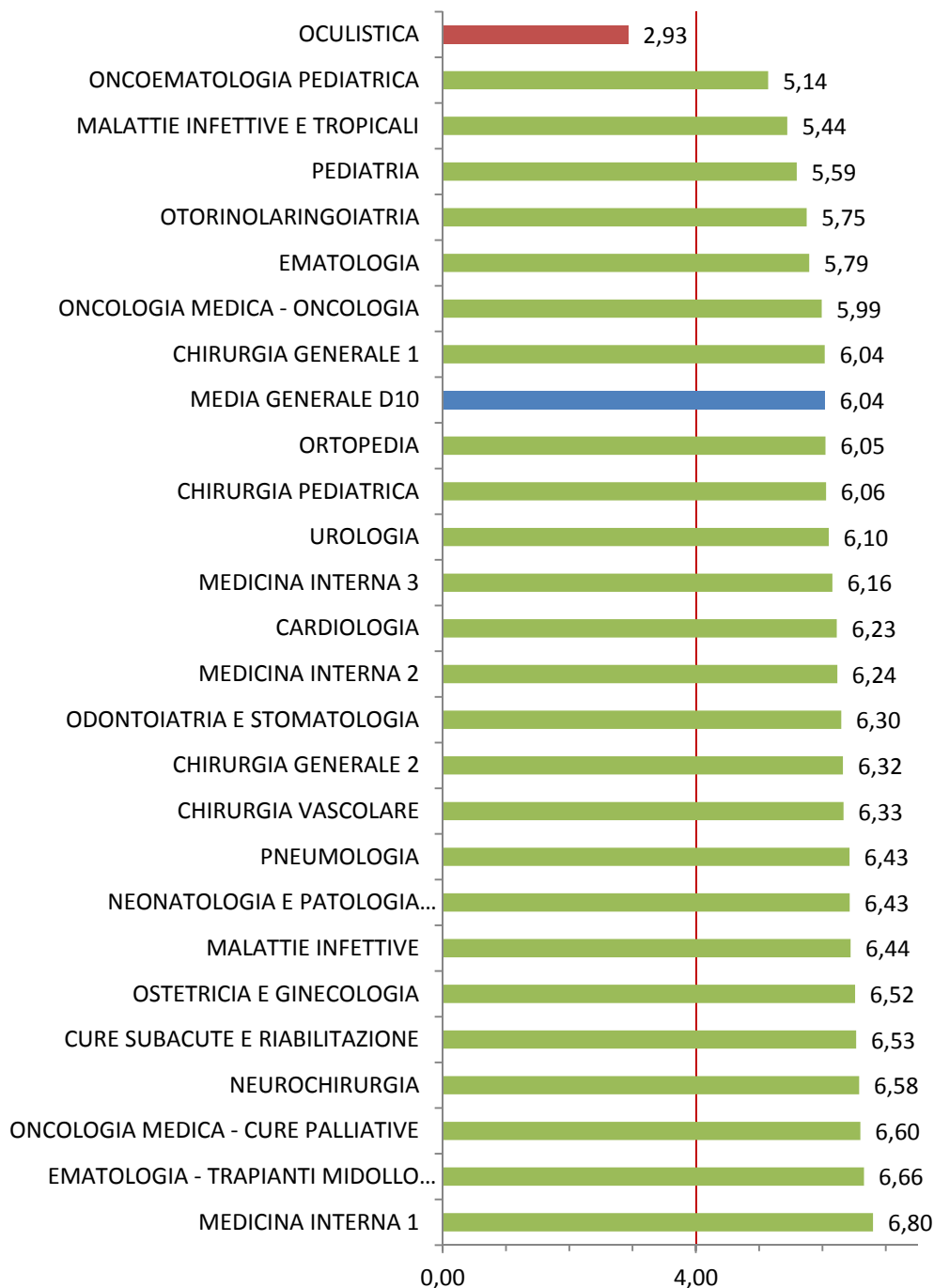
**Figura 28:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate (Area Degenza/DH).

- **D9** Rispetto della riservatezza personale.



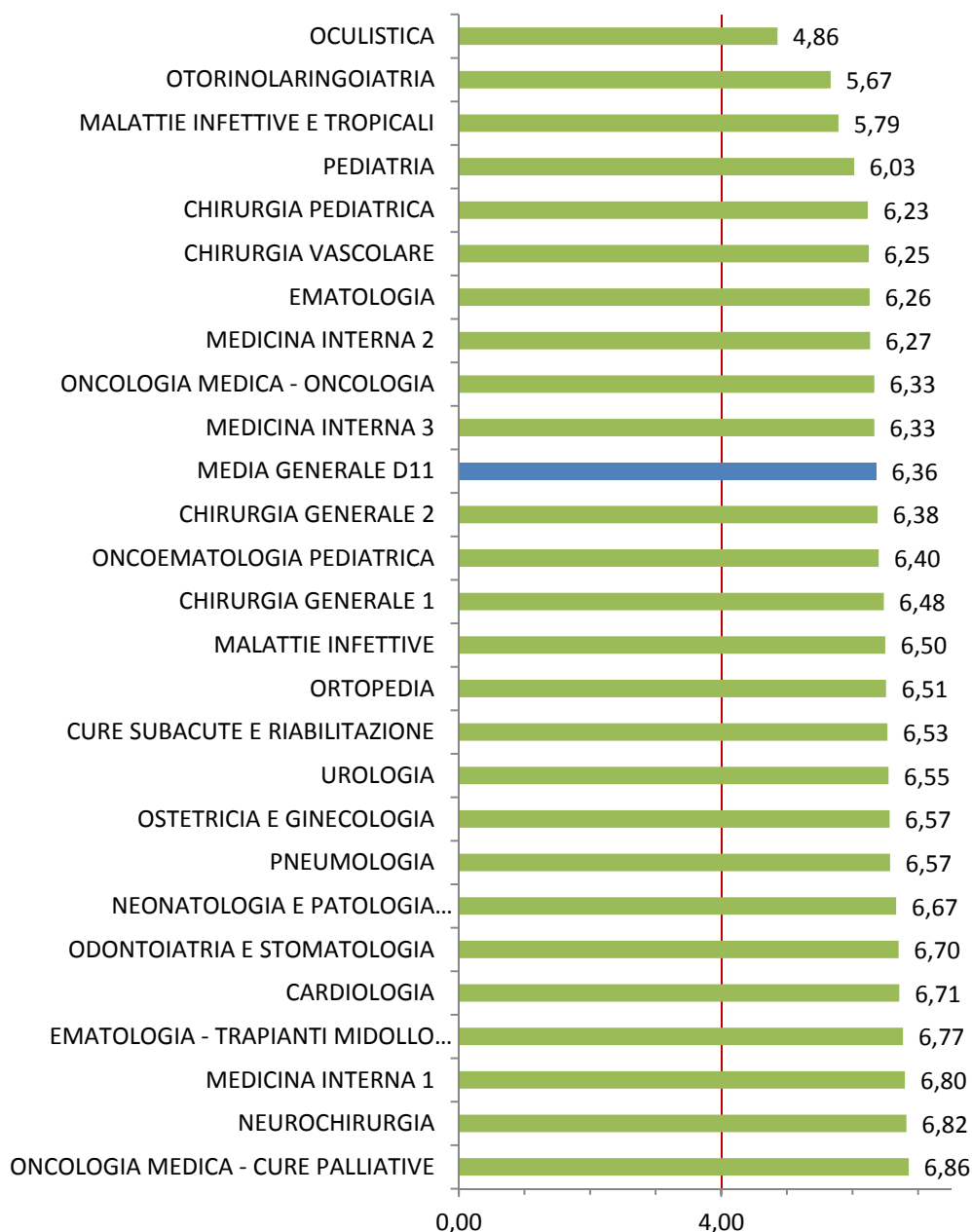
**Figura 29:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).

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



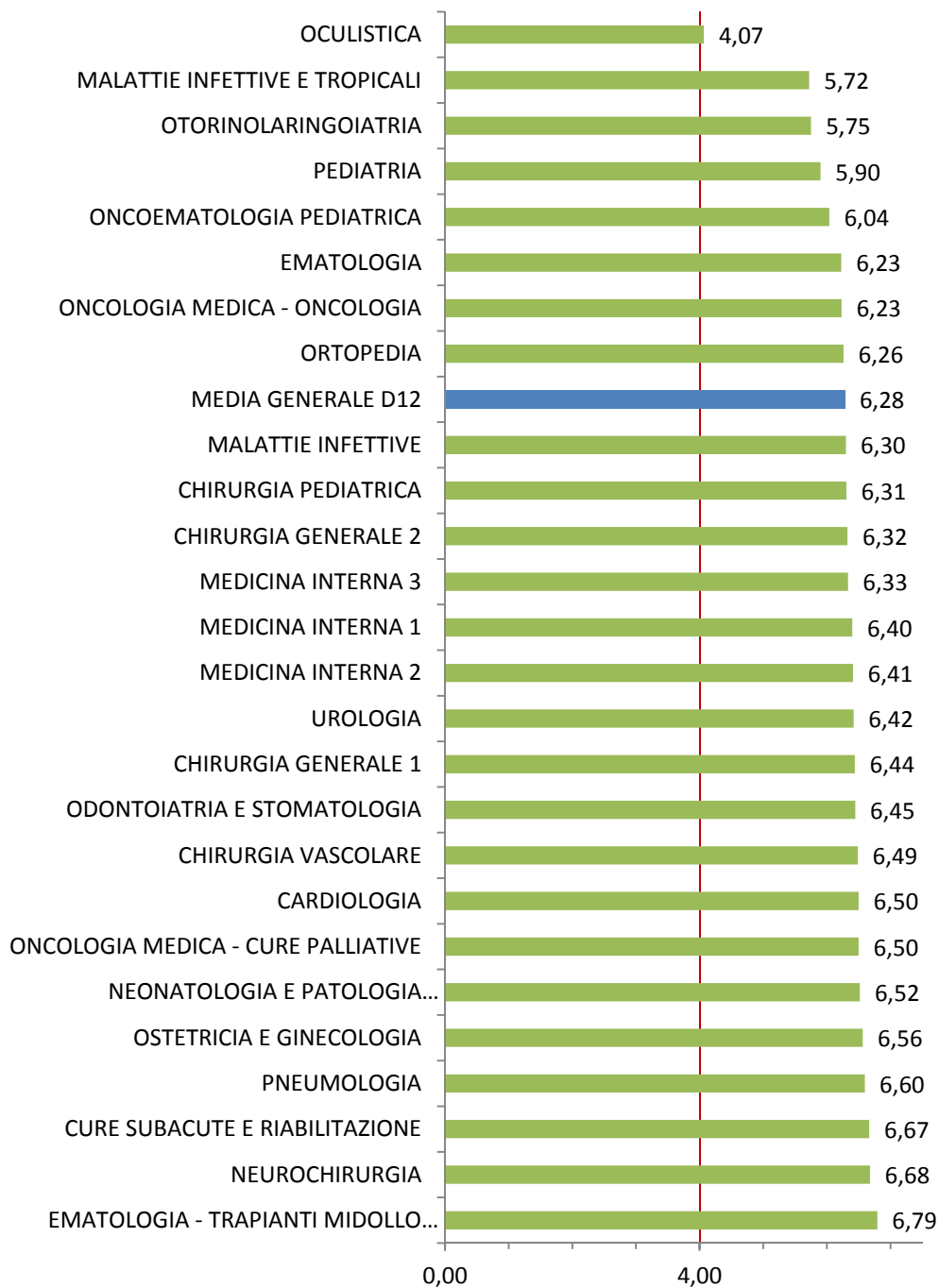
**Figura 30:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

- **D11** Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo).



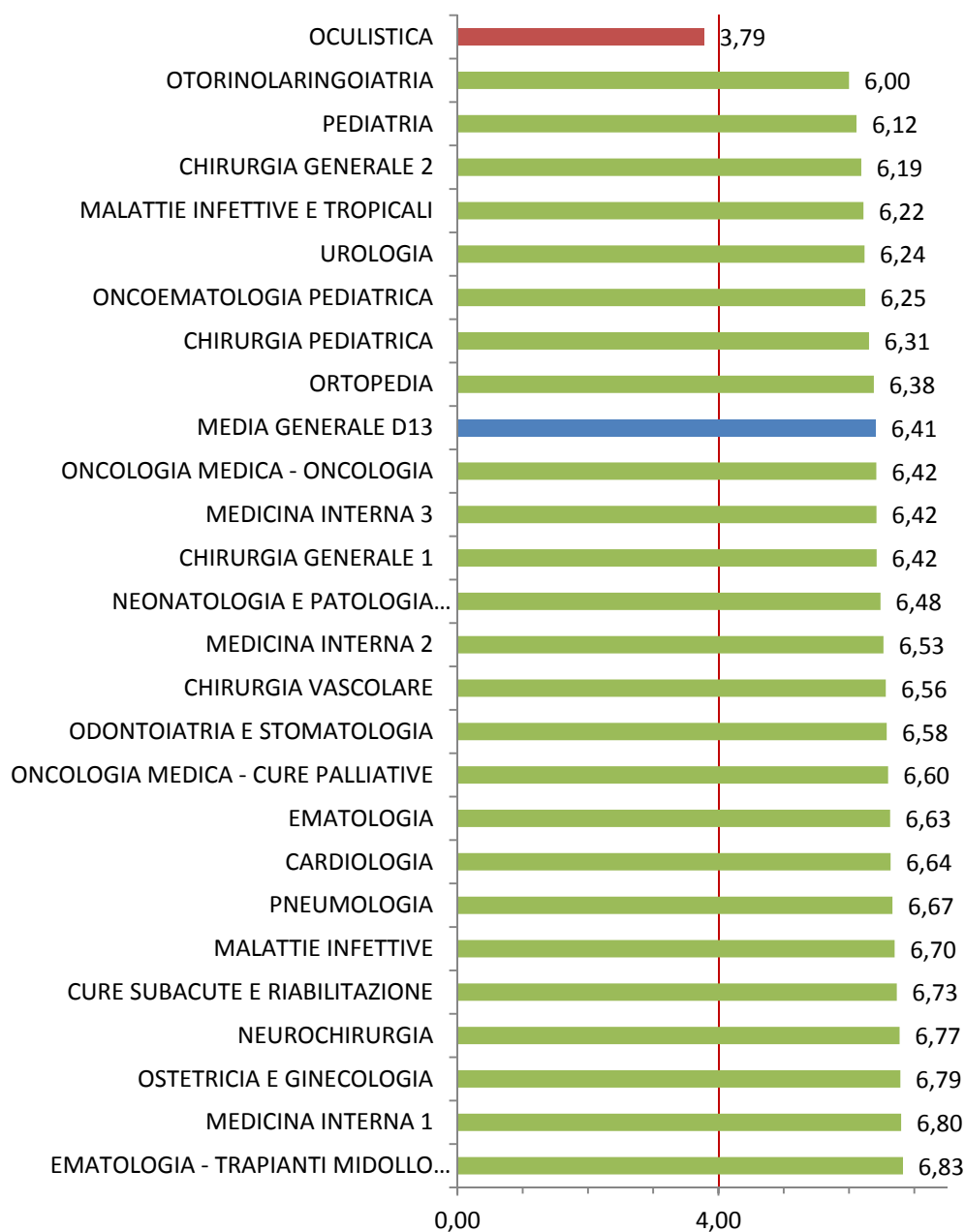
**Figura 31:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH).

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



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

- **D13** Consiglierebbe ad altri questa struttura?
  - 1 Assolutamente no -  2 No -  3 Forse no -  4 Né si né no
  - 5 Sì con qualche riserva -  6 Sì -  7 Certamente sì



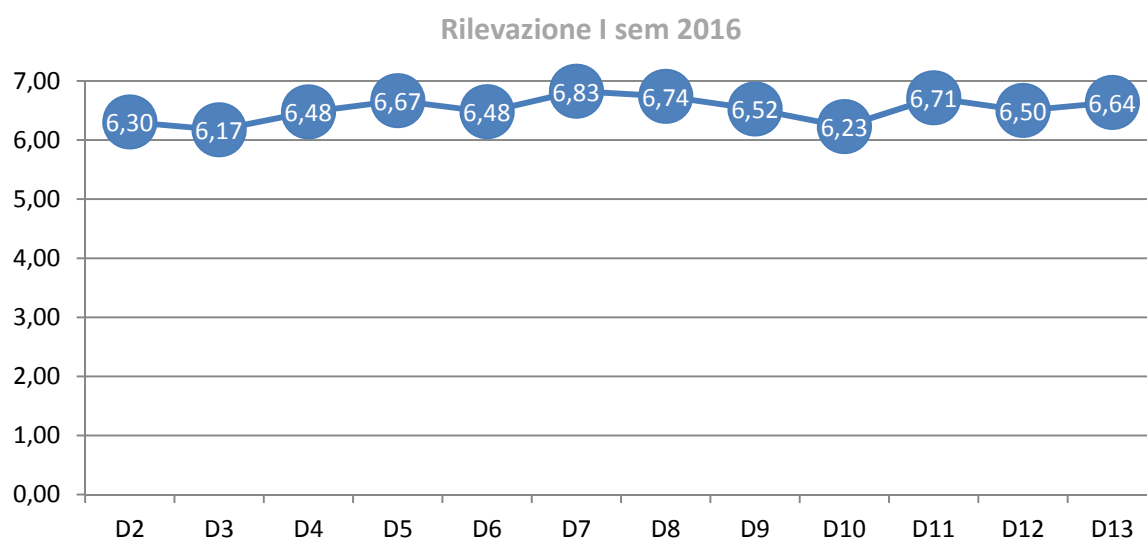
**Figura 33:** Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente (se consiglierebbe ad altri questa struttura) (Area Degenza/DH).



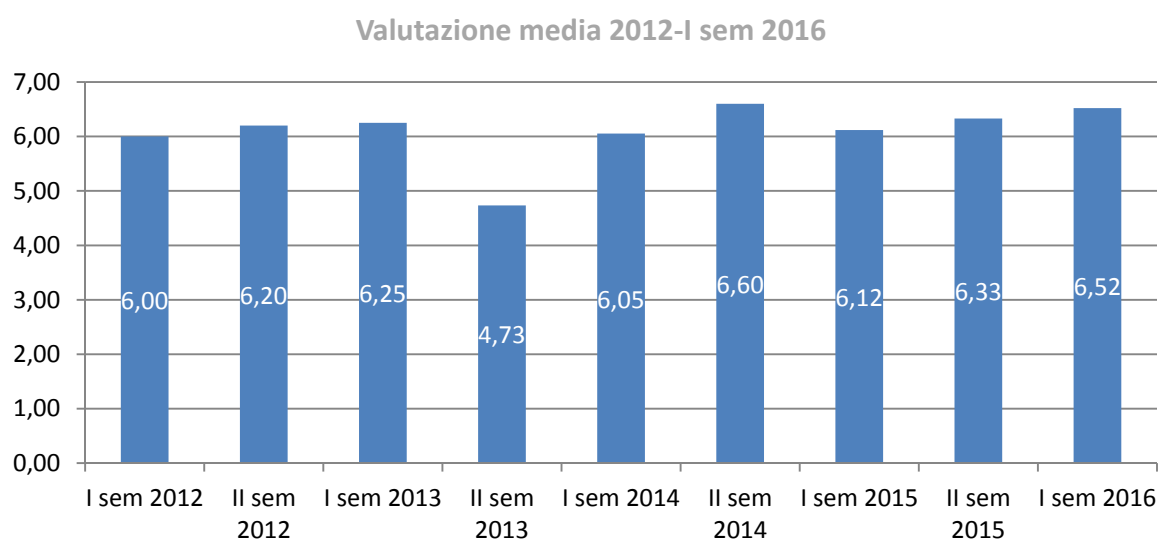
Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata, per Struttura Complessa, anche per evidenziare la numerosità del campione raccolto.

**S.C. Cardiologia (n. questionari compilati: 23)**

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

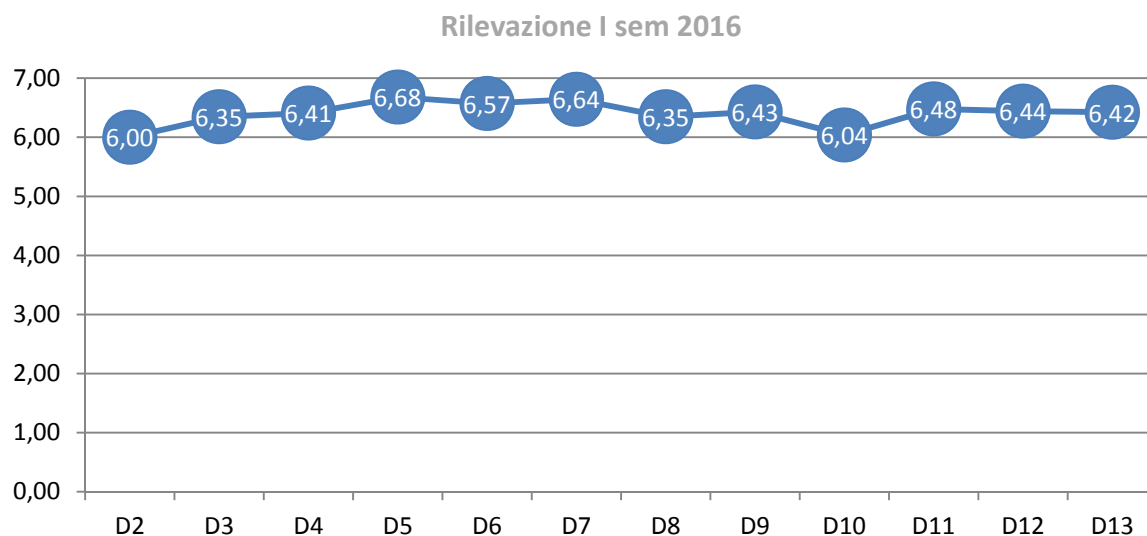




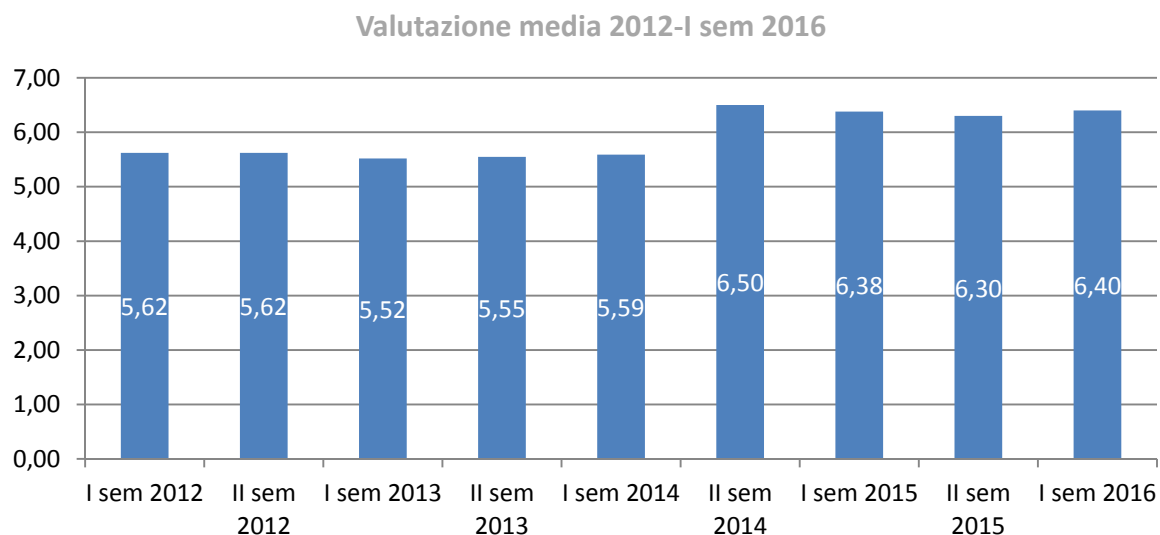


### S.C. Chirurgia Generale 1 (n. questionari compilati: 28)

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



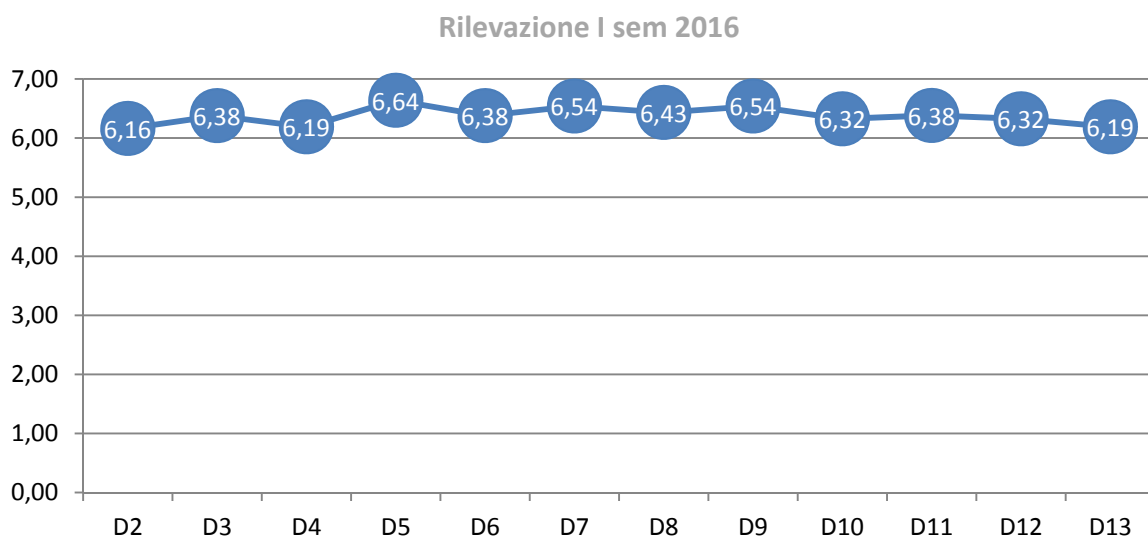
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



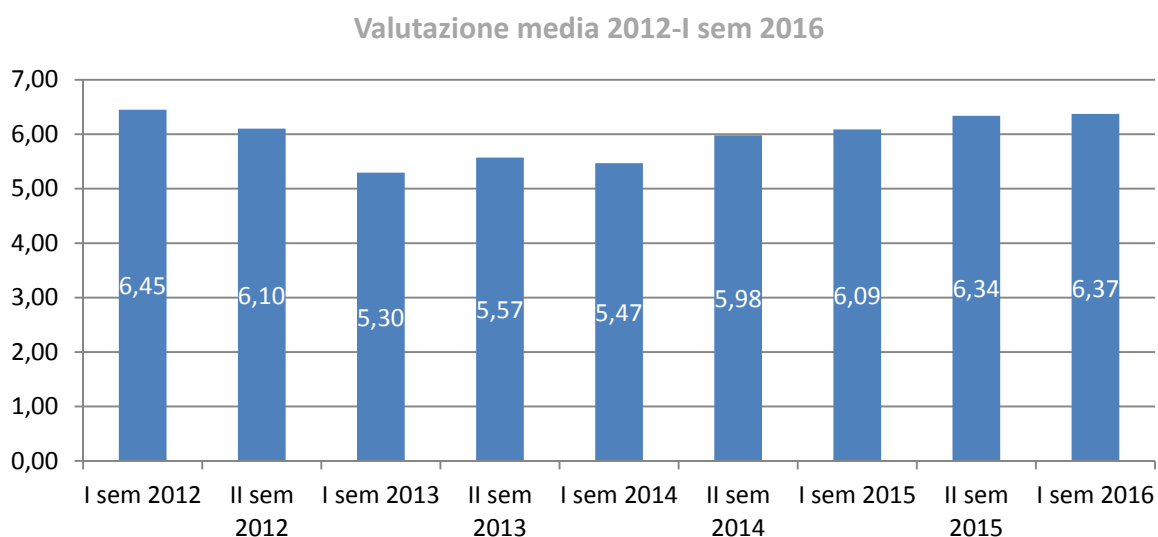


**S.C. Chirurgia Generale 2** (n. questionari compilati: 37)

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



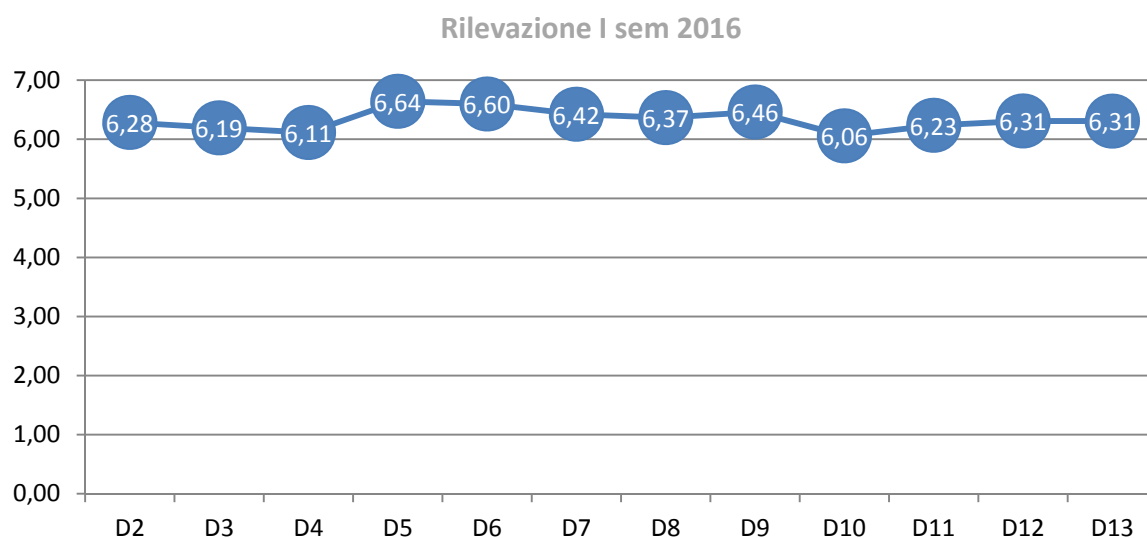
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



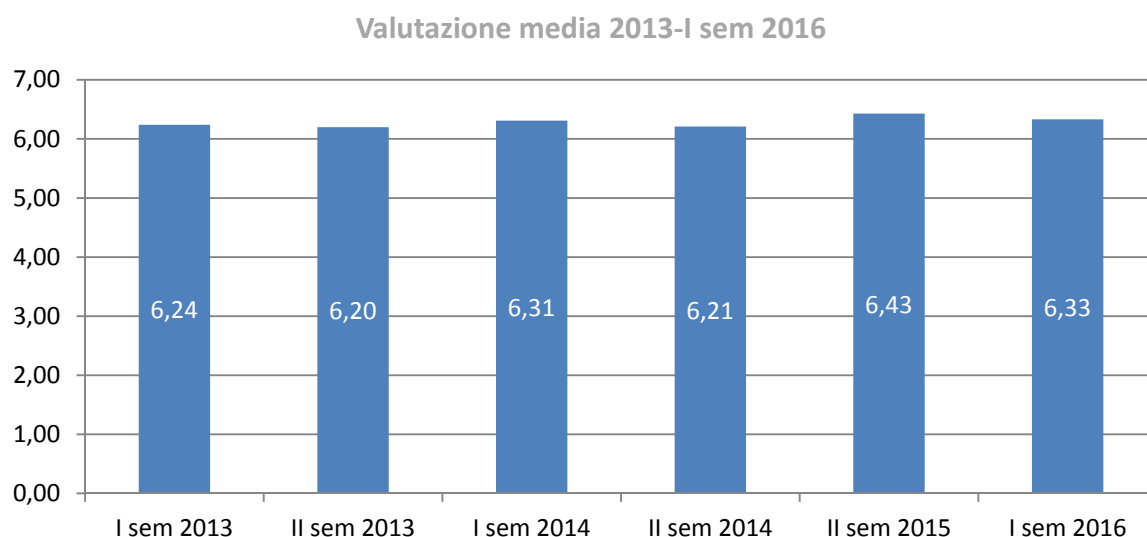


**S.C. Chirurgia Pediatrica** (n. questionari compilati: 53)

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



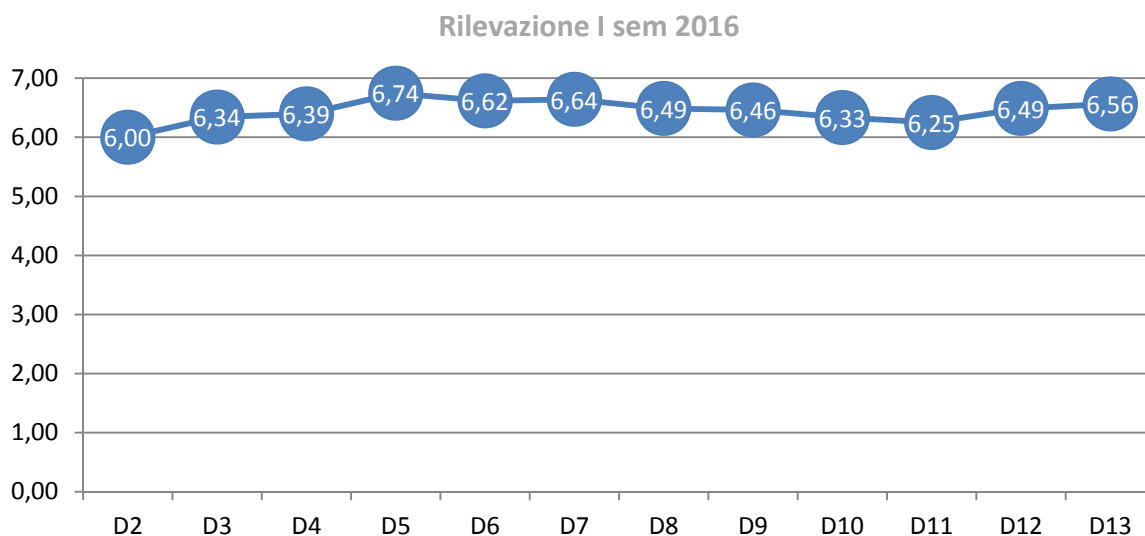
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2016



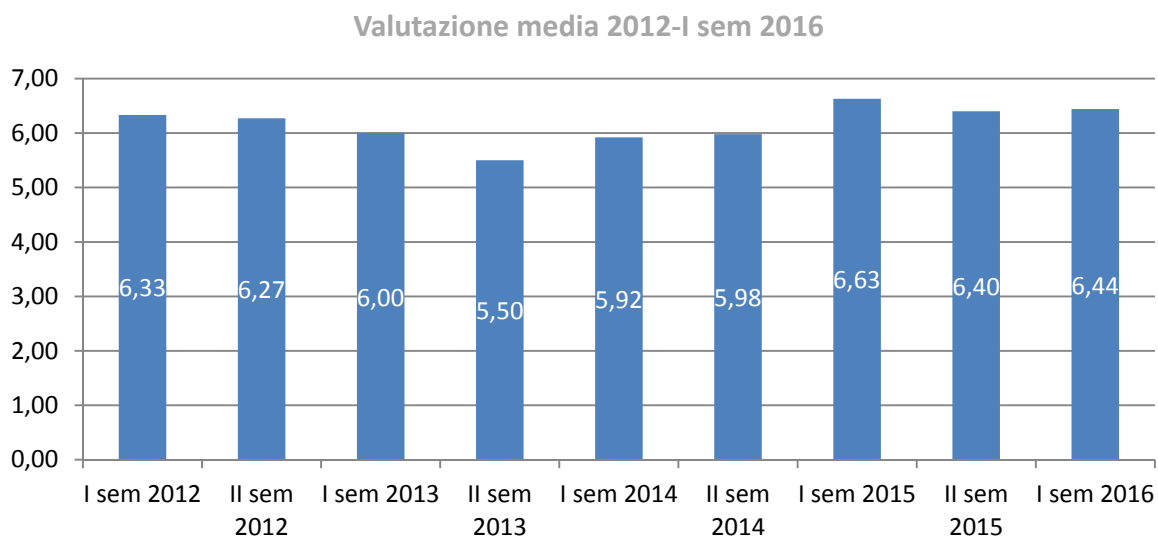


### S.C. Chirurgia Vascolare (n. questionari compilati: 39)

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



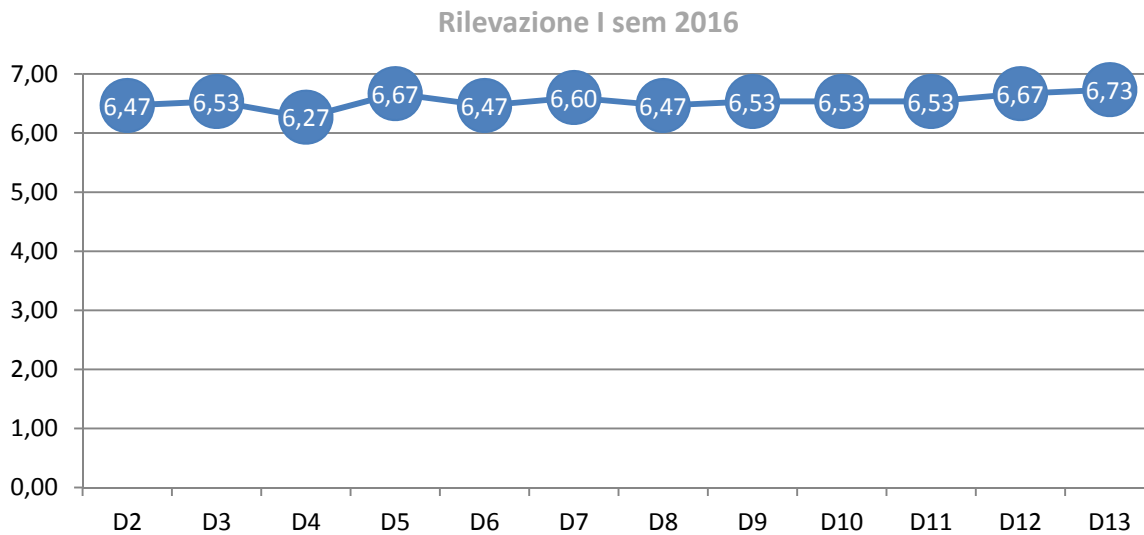
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



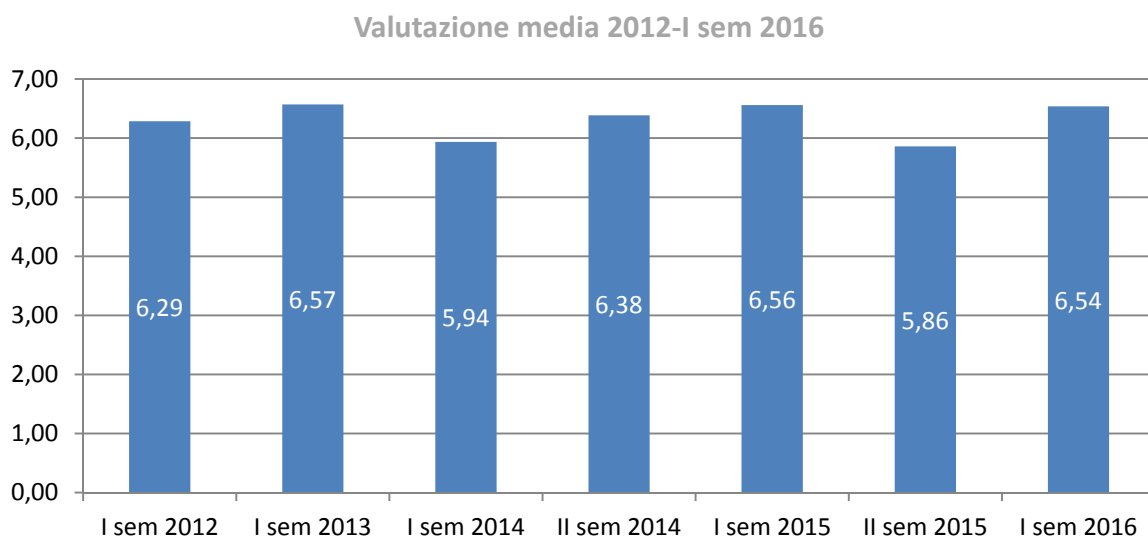


### S.S.D. Cure Subacute e Riabilitazione (n. questionari compilati: 15)

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



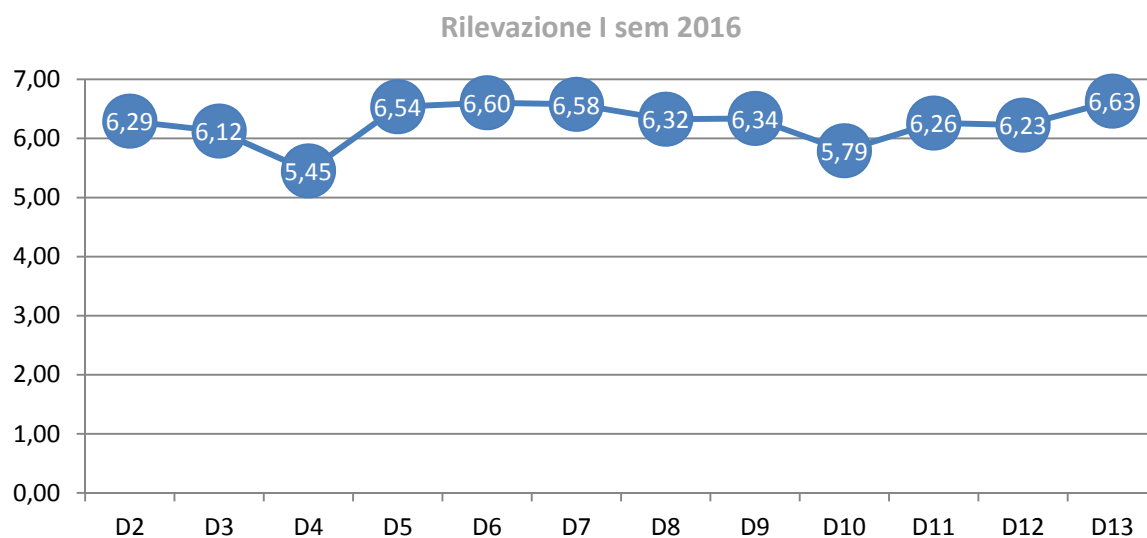
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



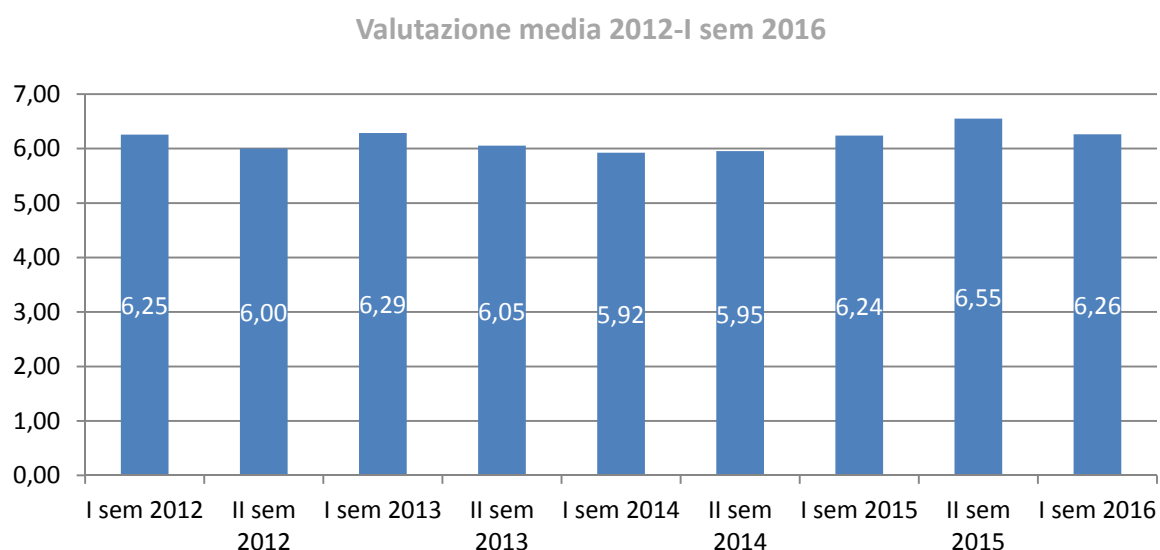


### S.C. Ematologia (n. questionari compilati: 73)

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



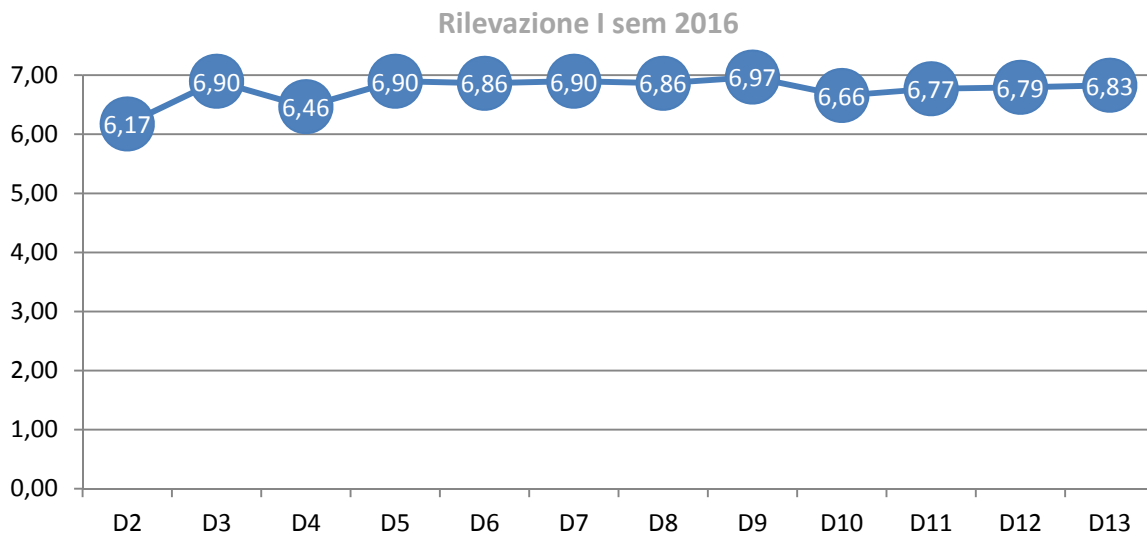
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016





**S.S. TMO – Centro Trapianti (n. questionari compilati: 29)**

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

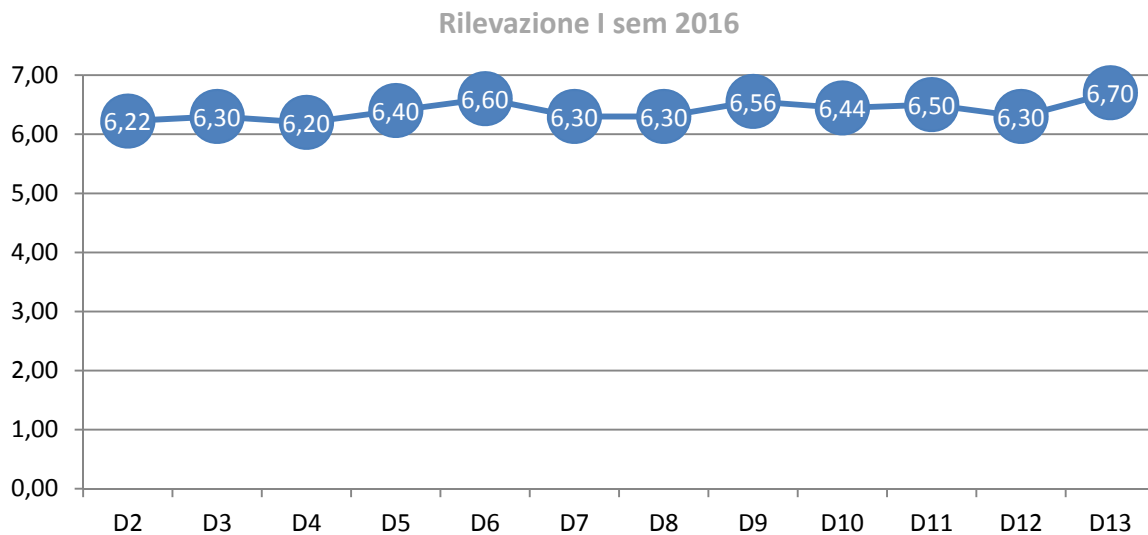


Non sono disponibili dati per la comparazione con le precedenti rilevazioni, nelle quali non vi è stata differenziazione dalla attività di ricovero della S.C. Ematologia.

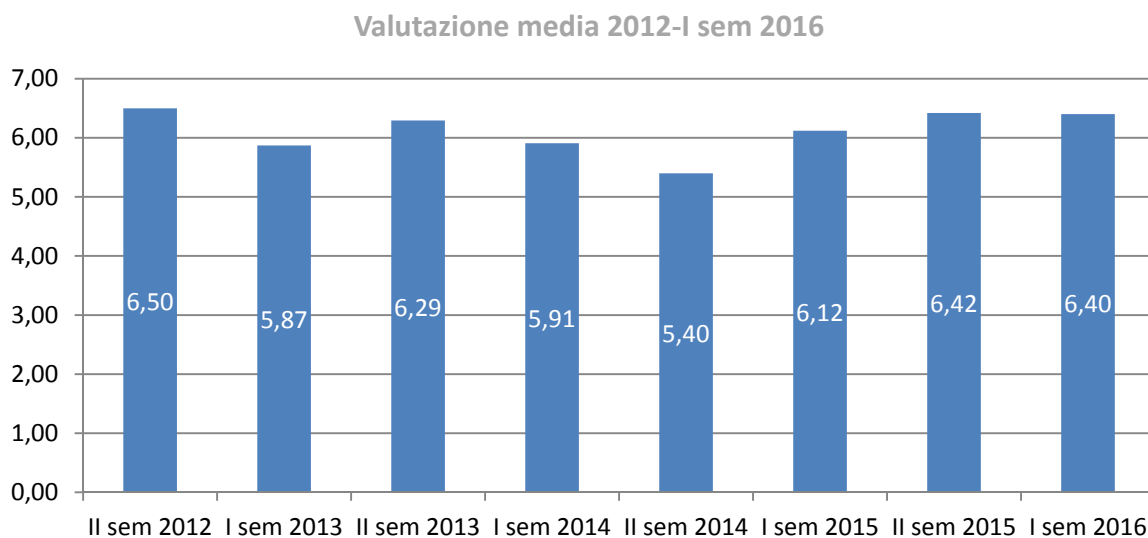


### S.C. Malattie Infettive (n. questionari compilati: 10)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



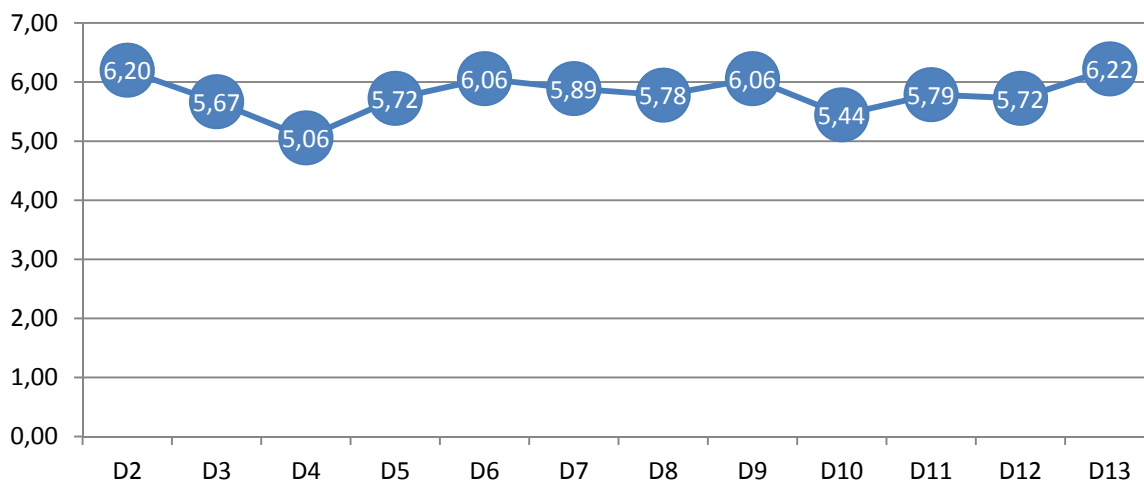




### S.C. Malattie Infettive e Tropicali (n. questionari compilati: 18)

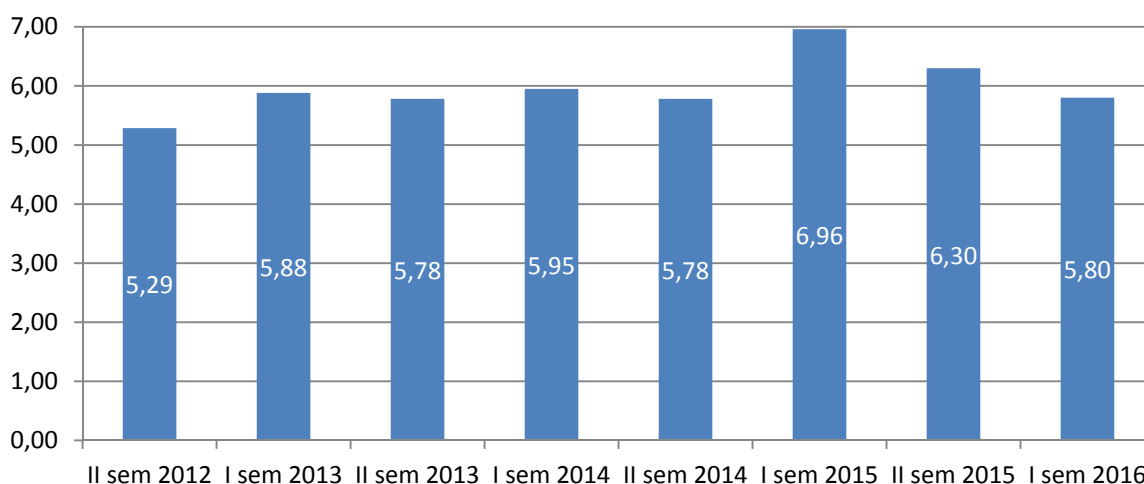
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione I sem 2016



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

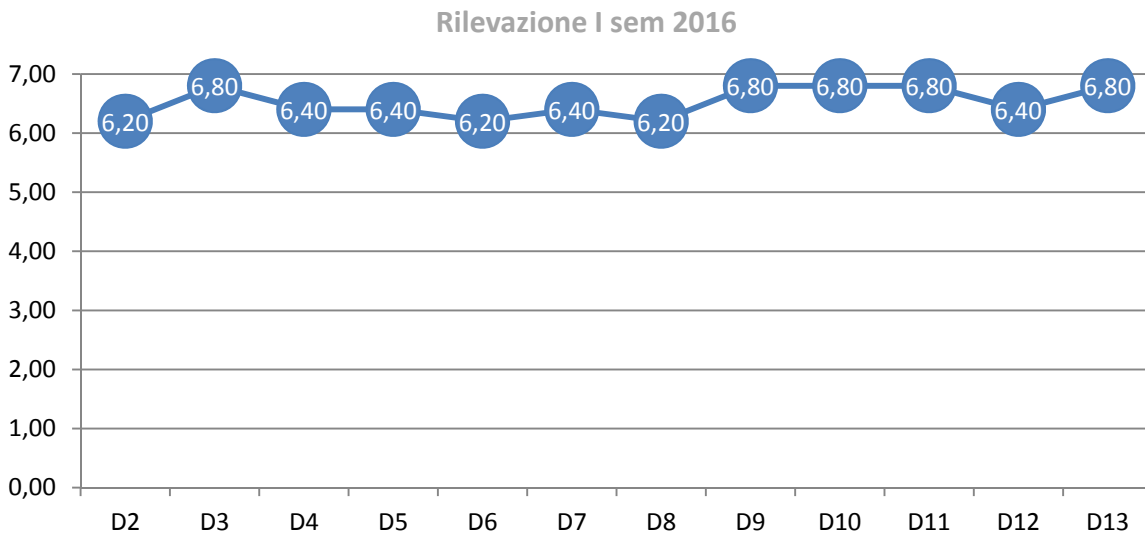
Valutazione media 2012-I sem 2016



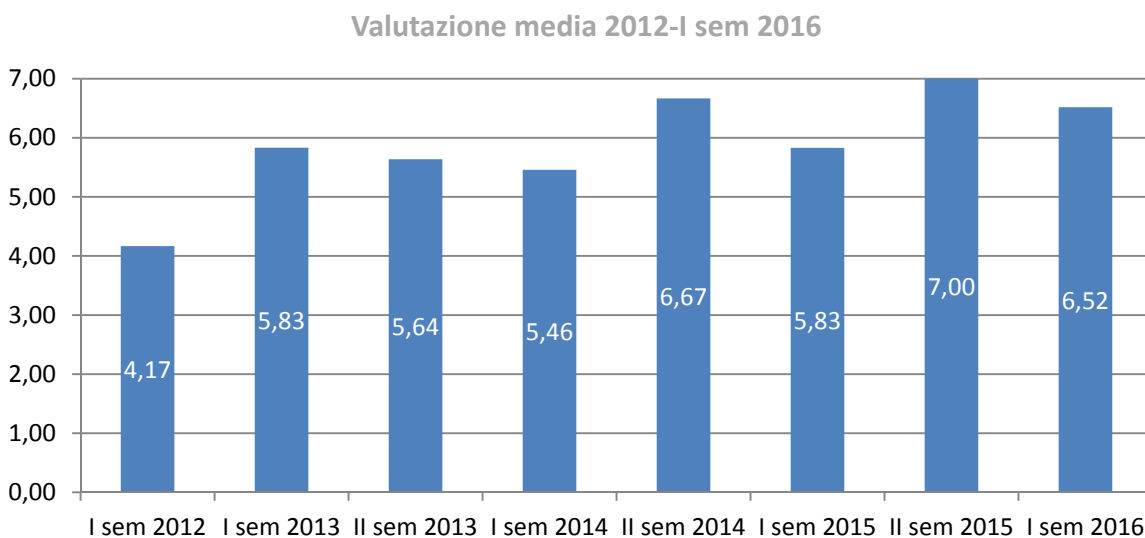


### S.C. Medicina Interna 1 (n. questionari compilati: 5)

1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario
- 2.



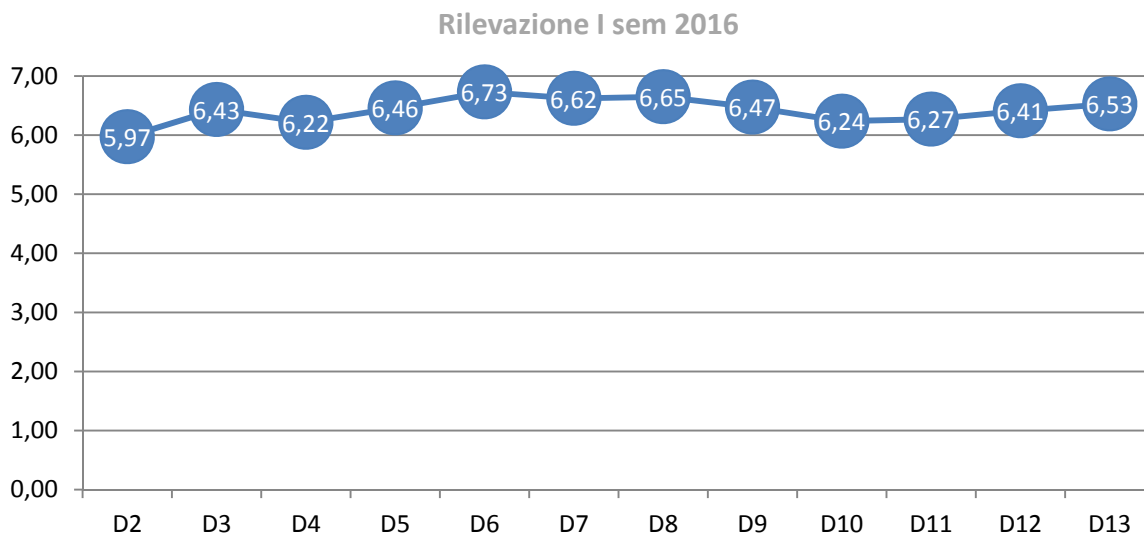
3. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



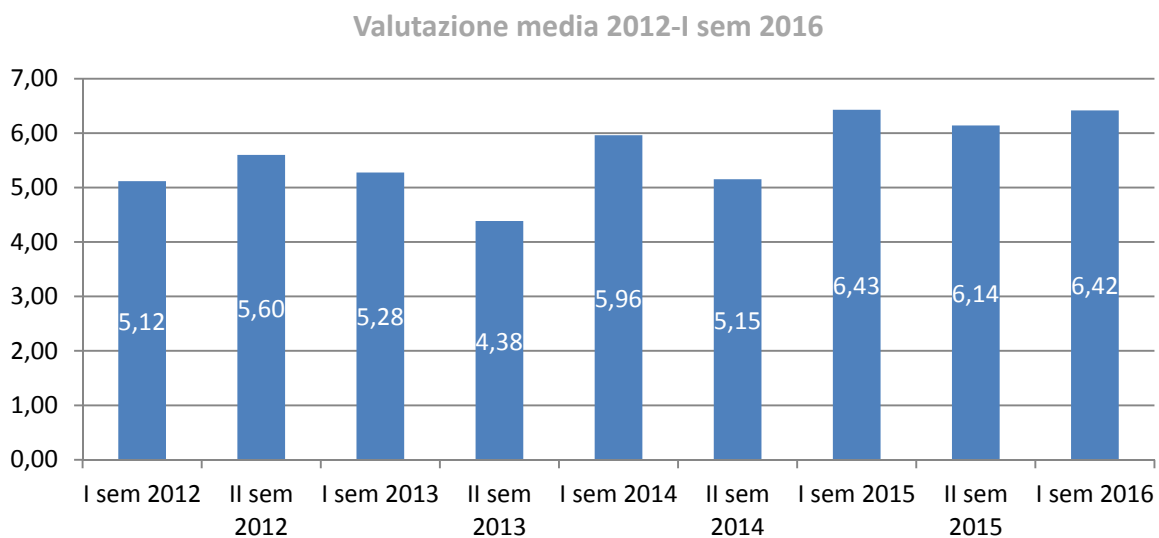


### S.C. Medicina Interna 2 (n. questionari compilati: 37)

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



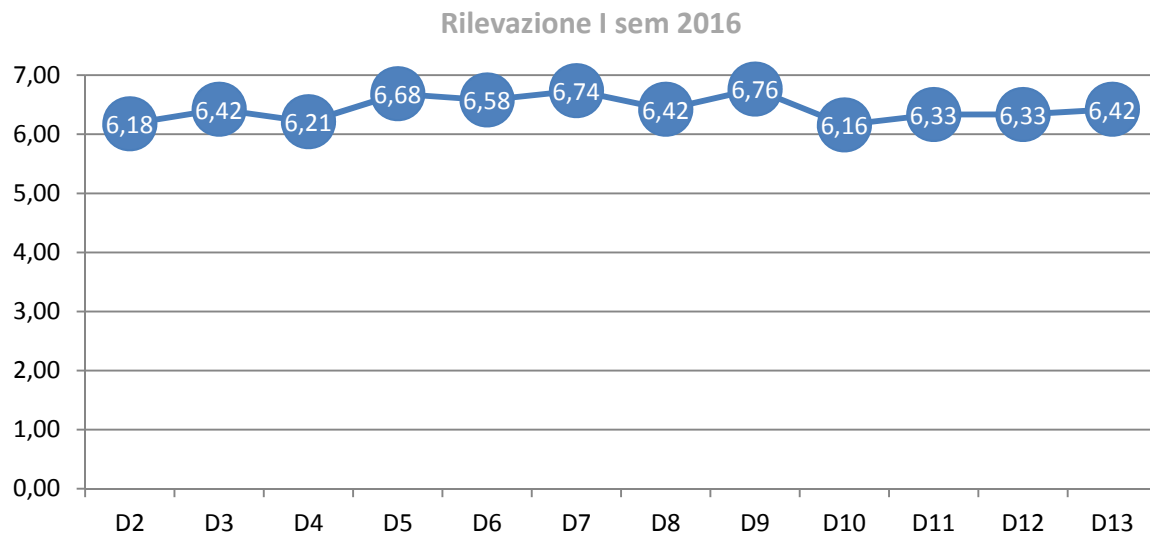
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



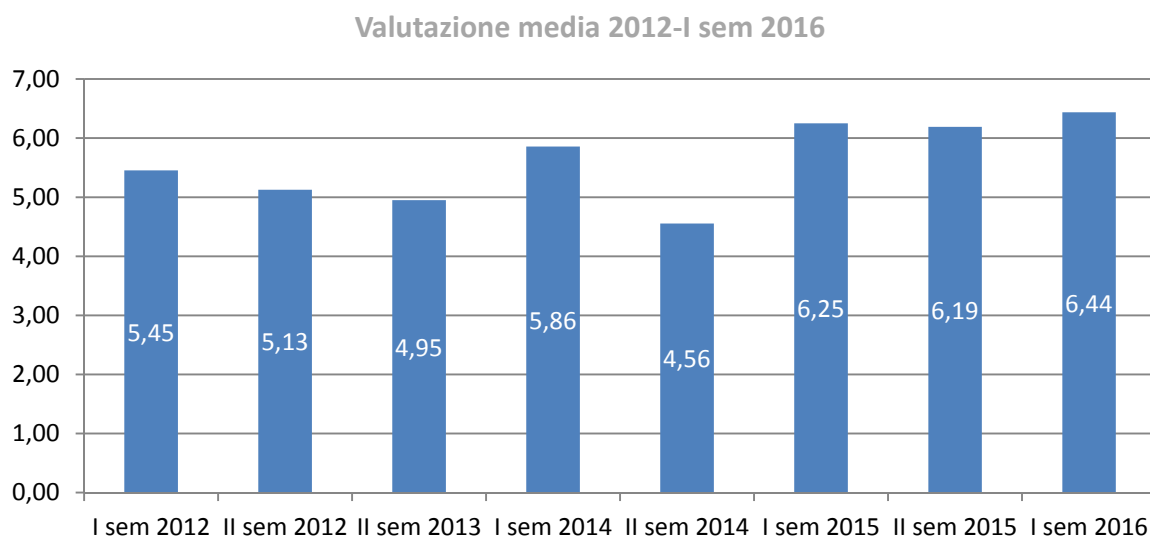


### S.C. Medicina Generale 3 (n. questionari compilati: 19)

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



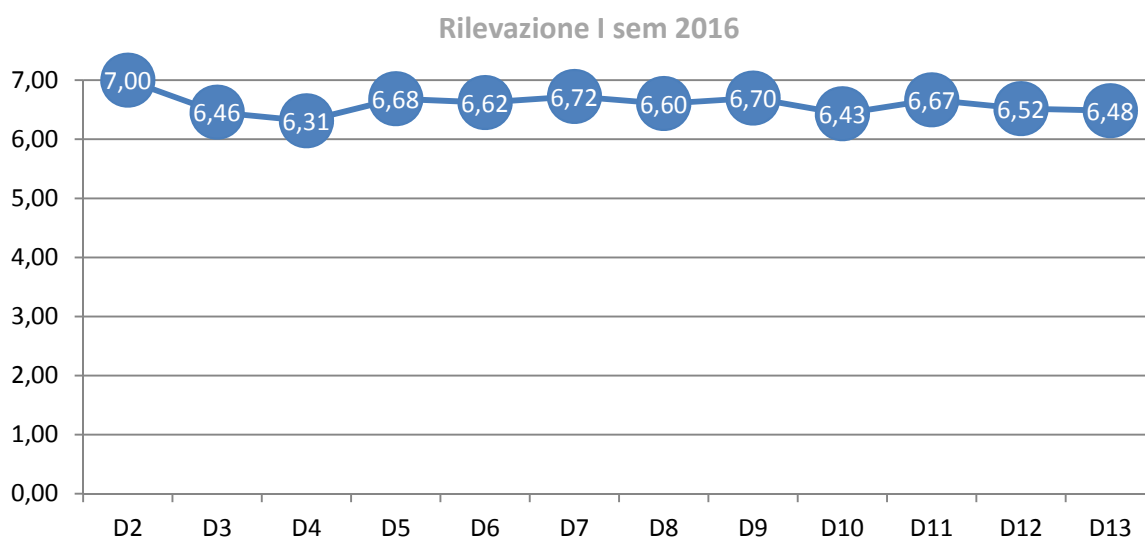
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



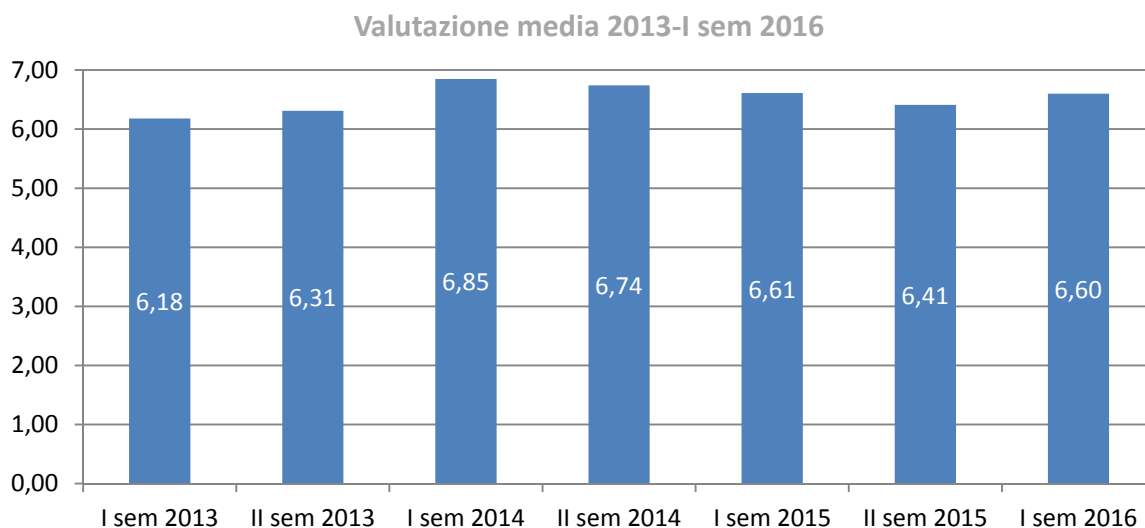


### S.C. Neonatologia Patologia Neonatale e TIN (n. questionari compilati: 58)

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



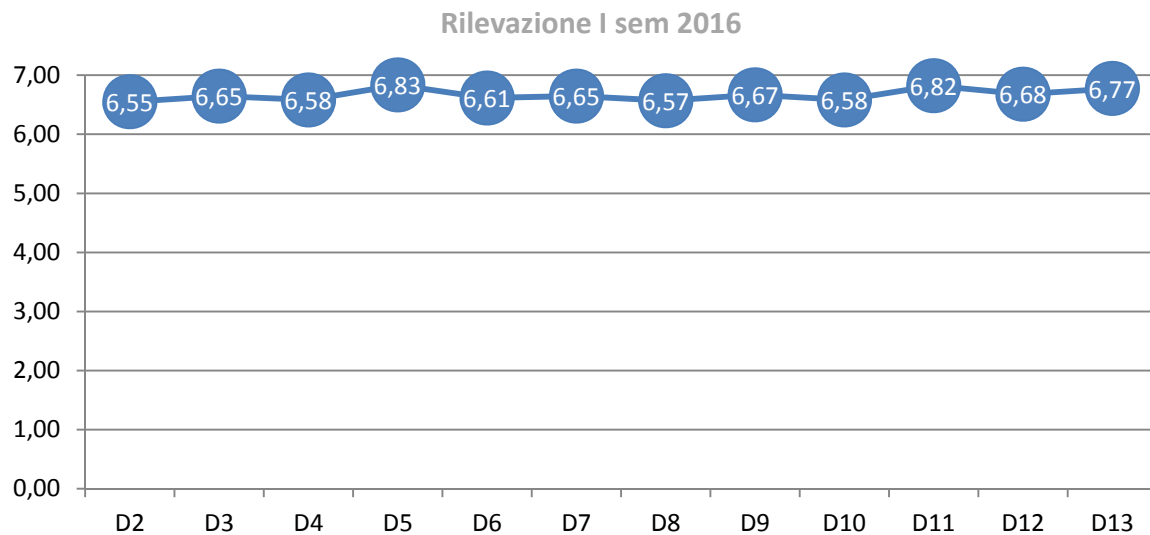
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2016



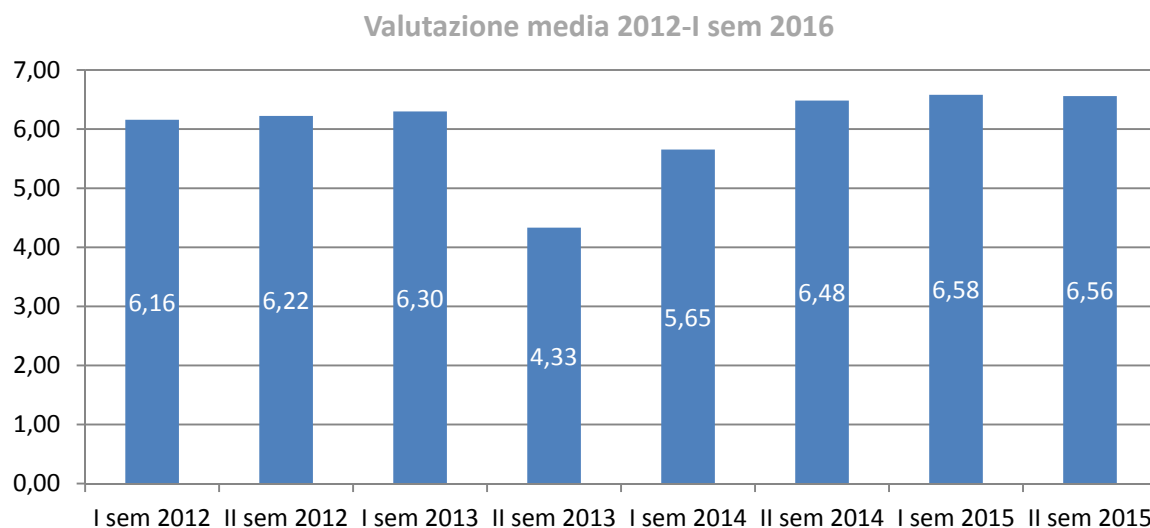


### S.C. Neurochirurgia (n. questionari compilati: 31)

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



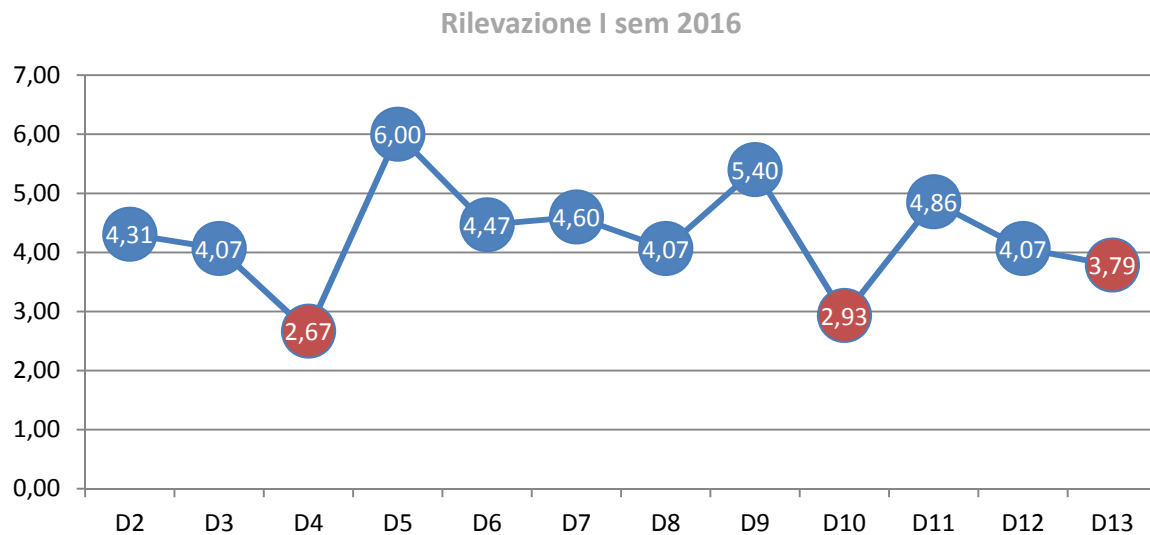
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



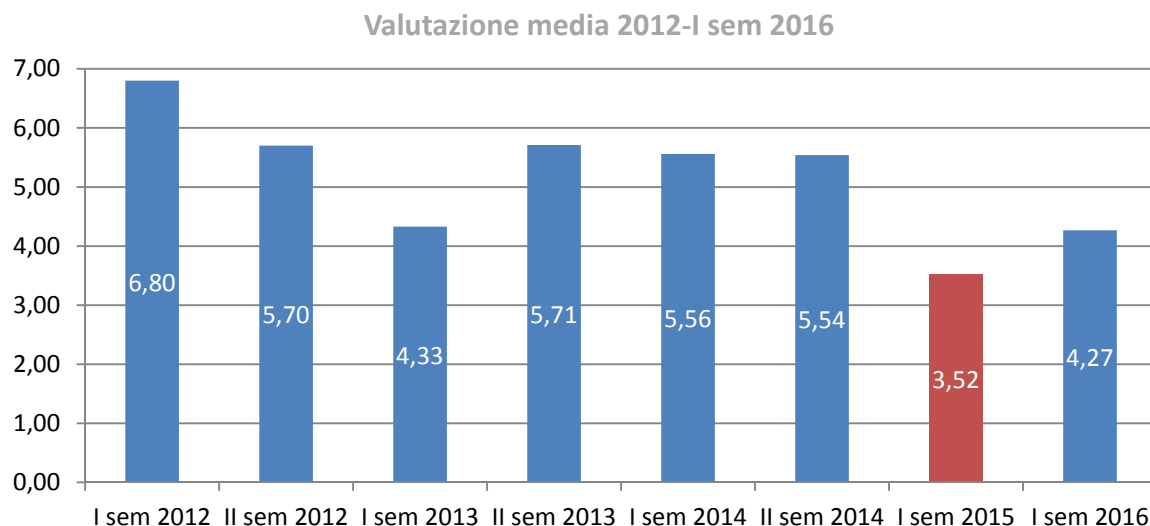


**S.C. Oculistica** (n. questionari compilati: 15)

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



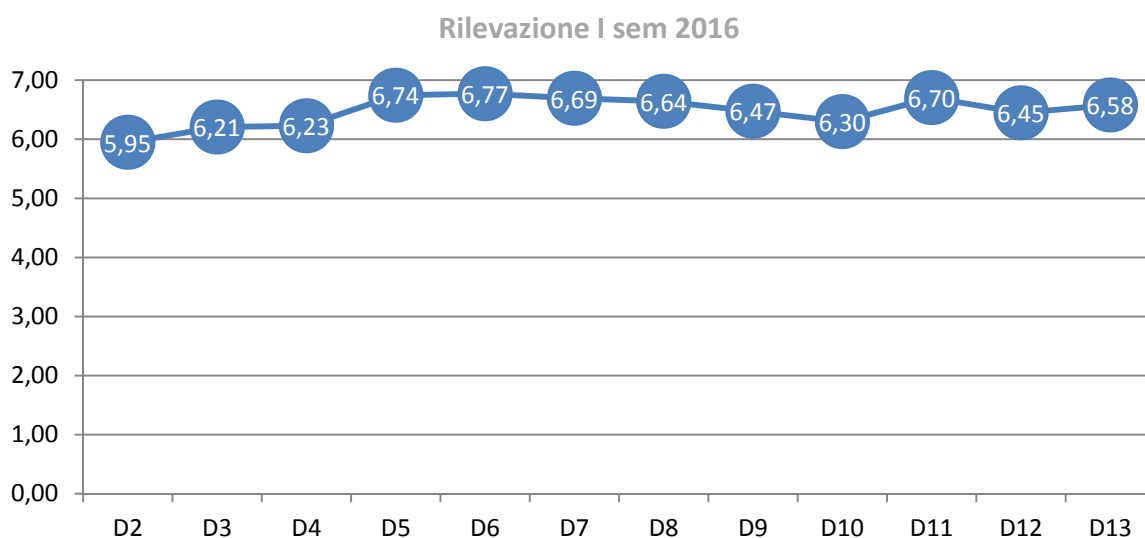
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



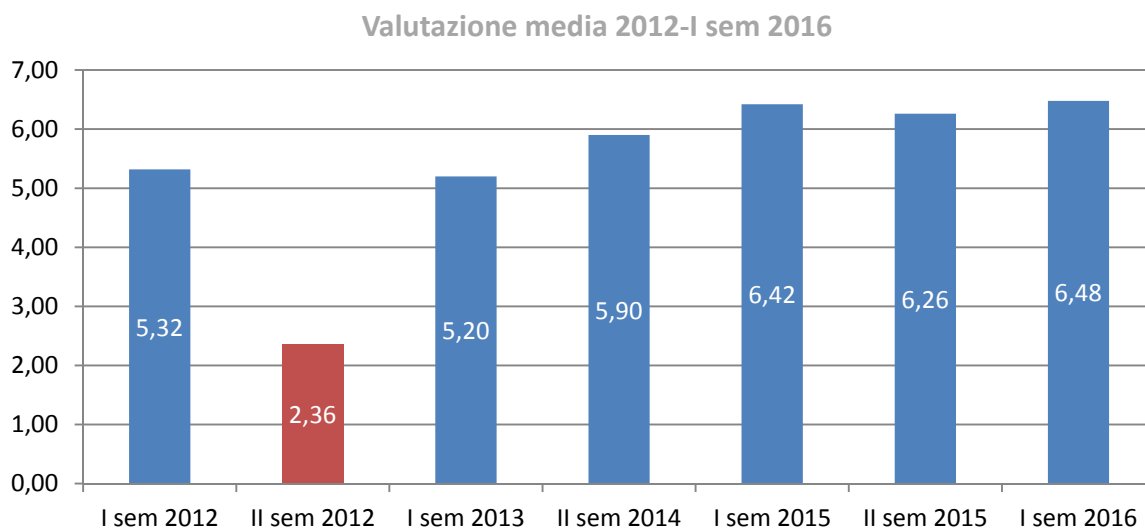


### S.C. Odontoiatria e Stomatologia (n. questionari compilati: 39)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

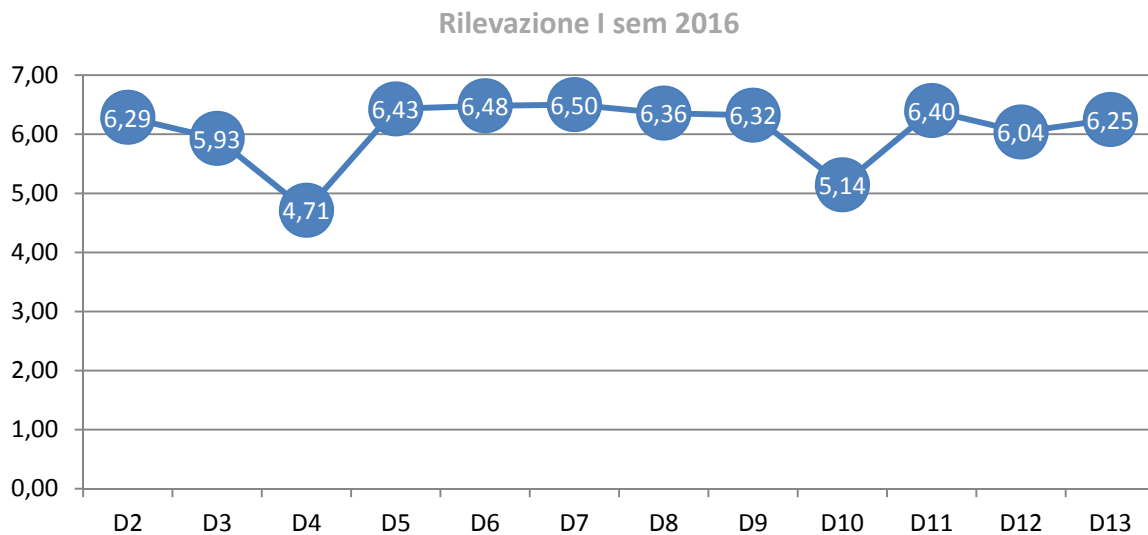




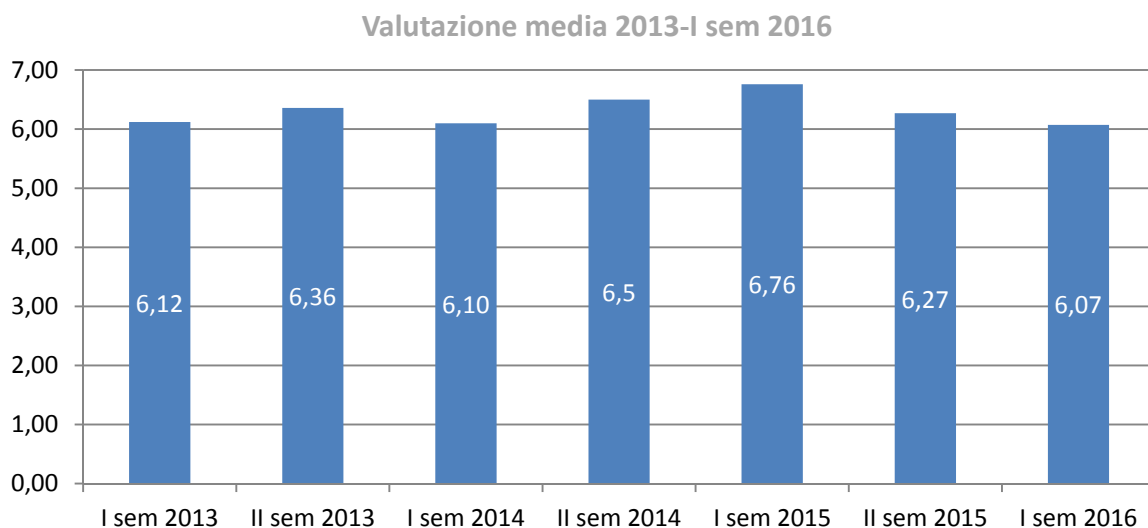


### S.C. Oncoematologia Pediatrica (n. questionari compilati: 28)

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



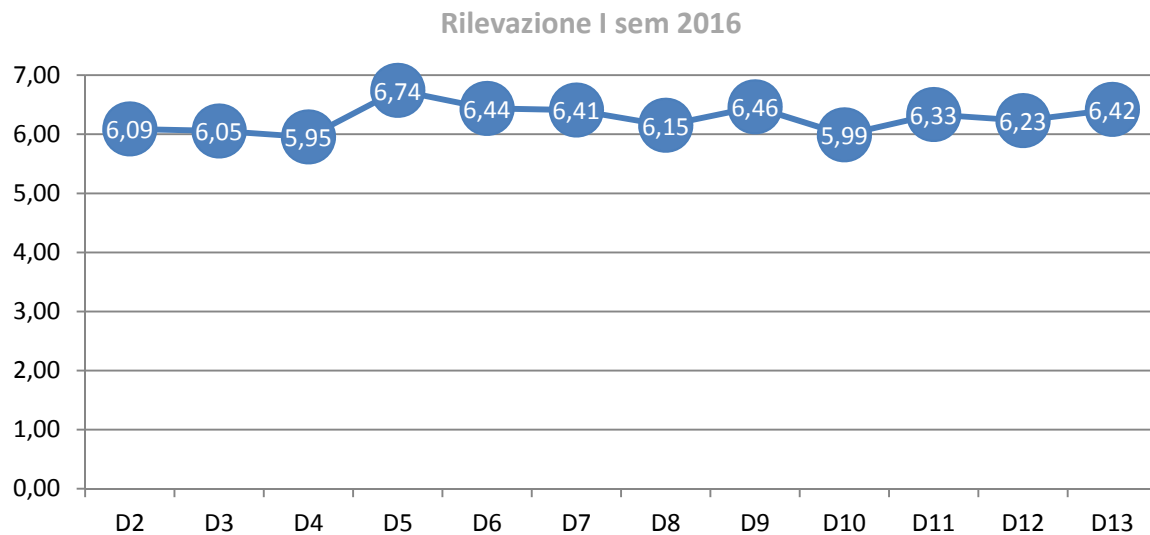
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2016



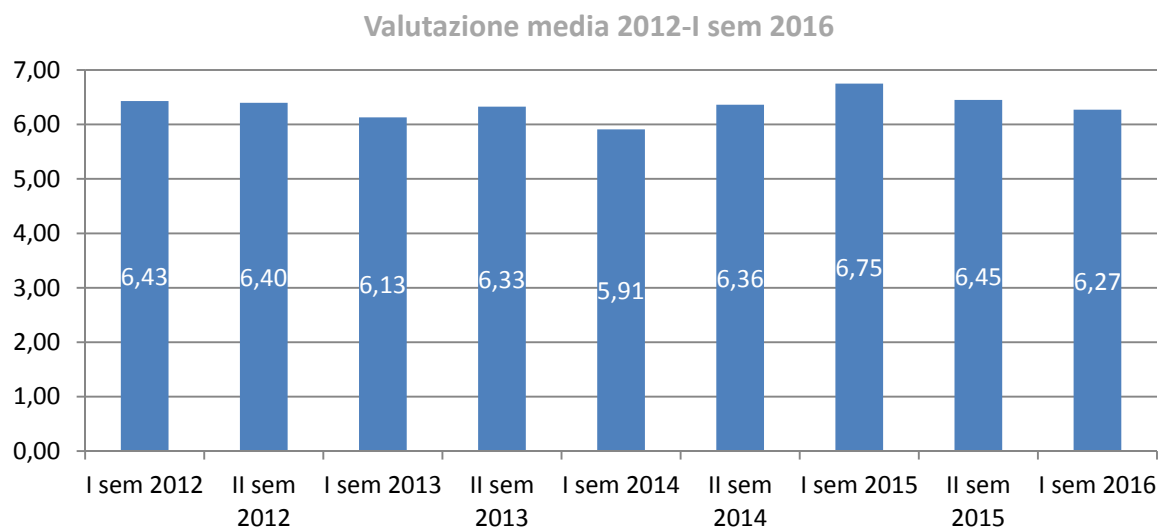


### S.C. Oncologia Medica – Oncologia (n. questionari compilati: 94)

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



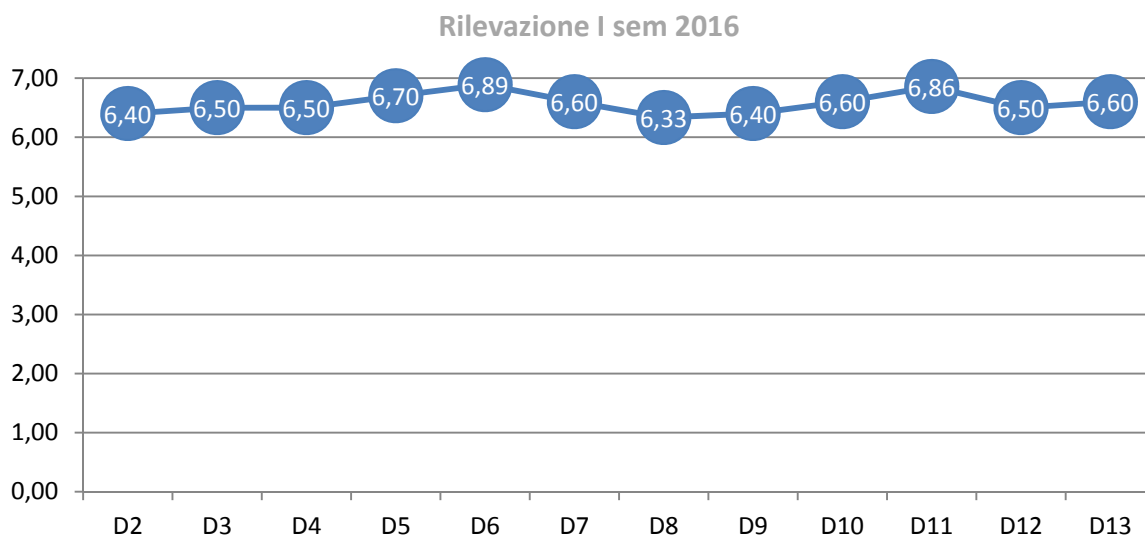
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



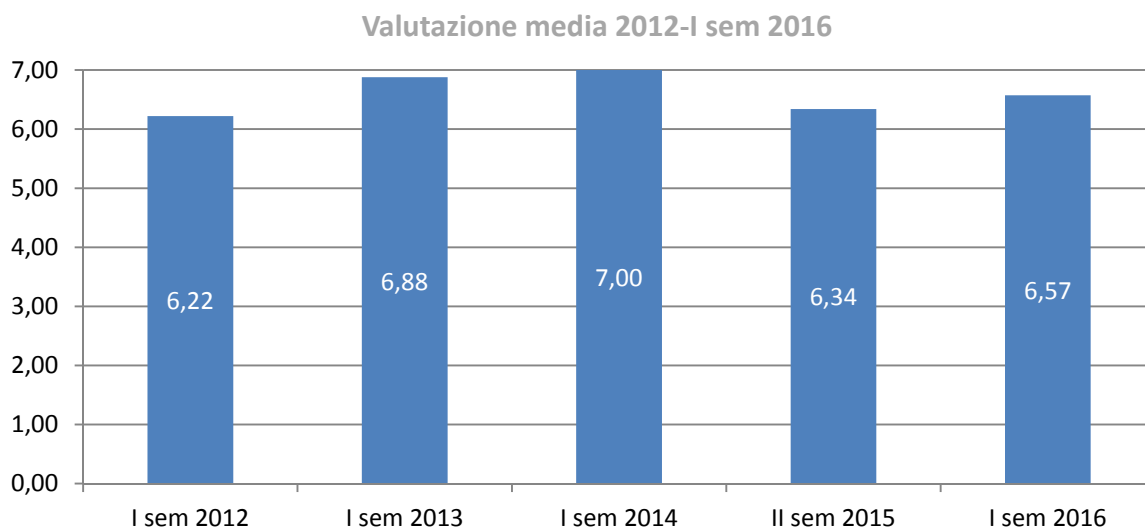


### S.C. Oncologia Medica – Cure Palliative (n. questionari compilati: 10)

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



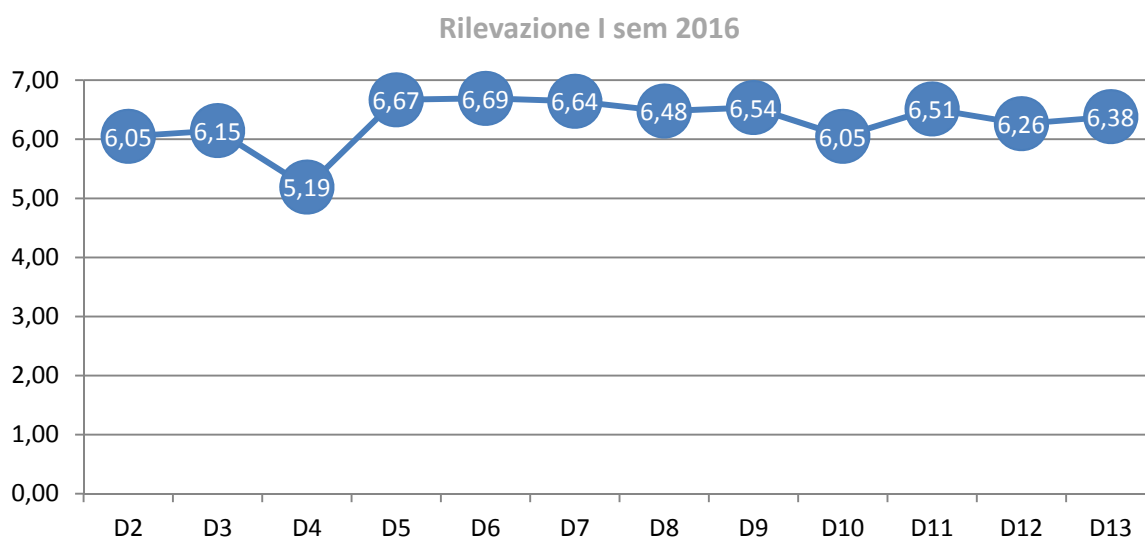
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



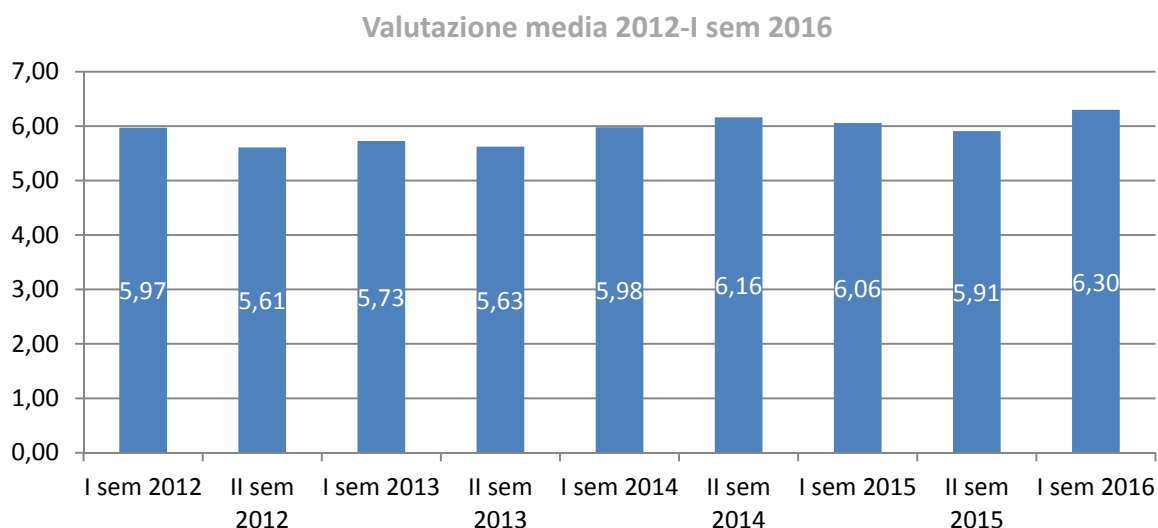


### S.C. Ortopedia Traumatologia (n. questionari compilati: 42)

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



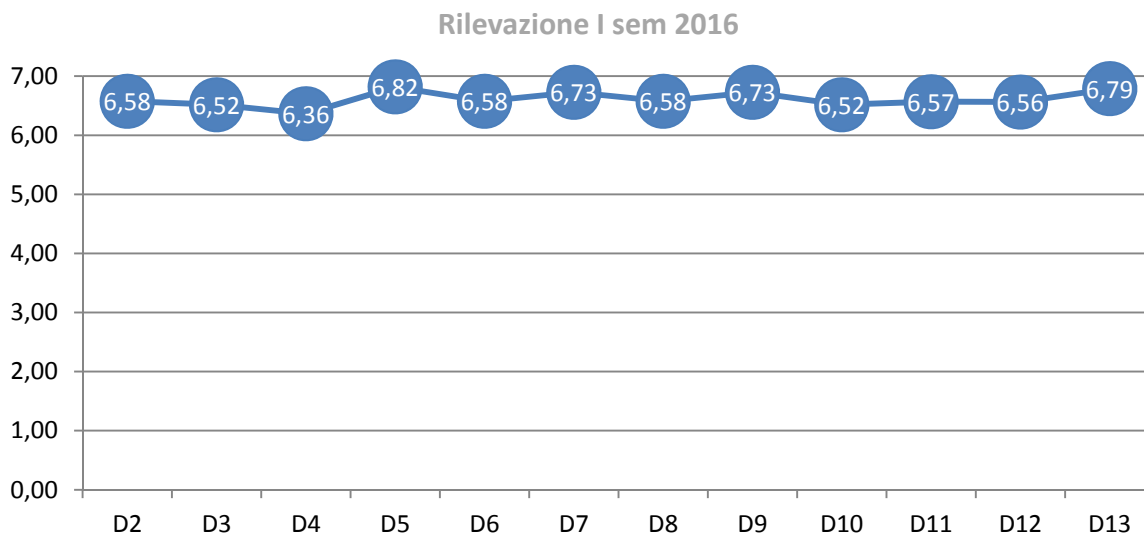
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



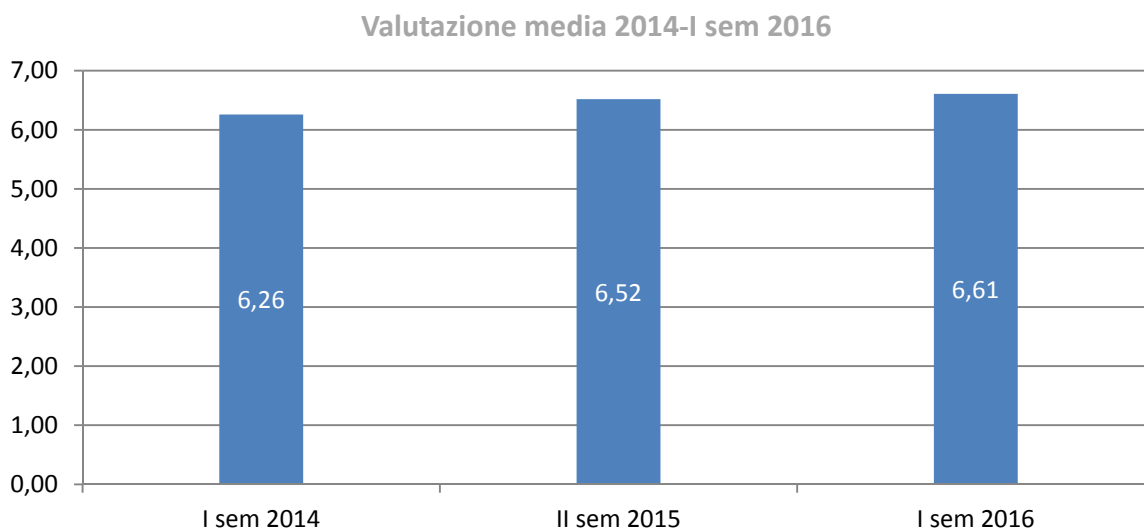


**S.C. Ostetricia e Ginecologia (n. questionari compilati: 33)**

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



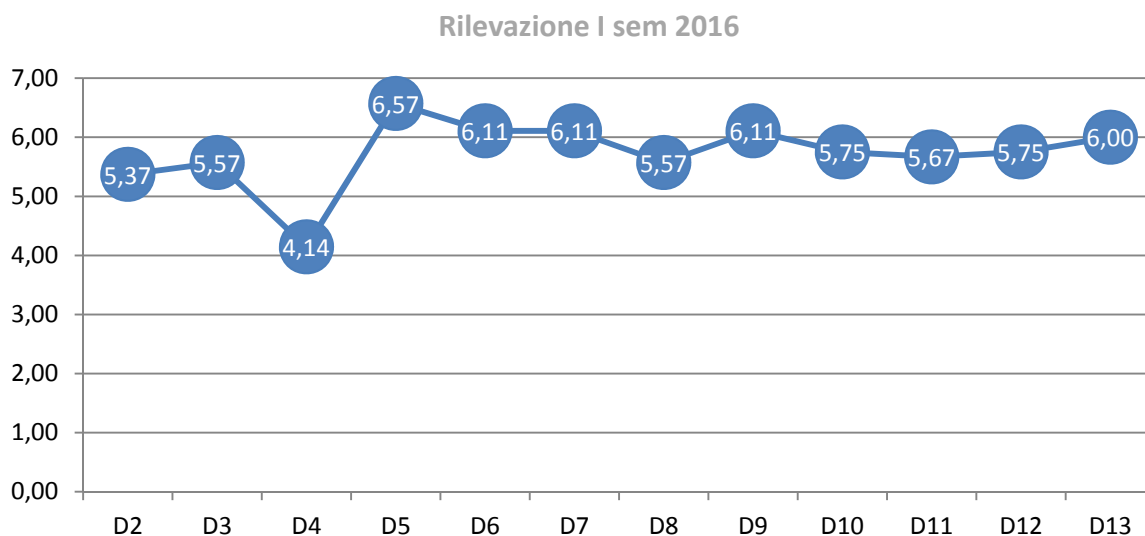
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2014-I sem 2016



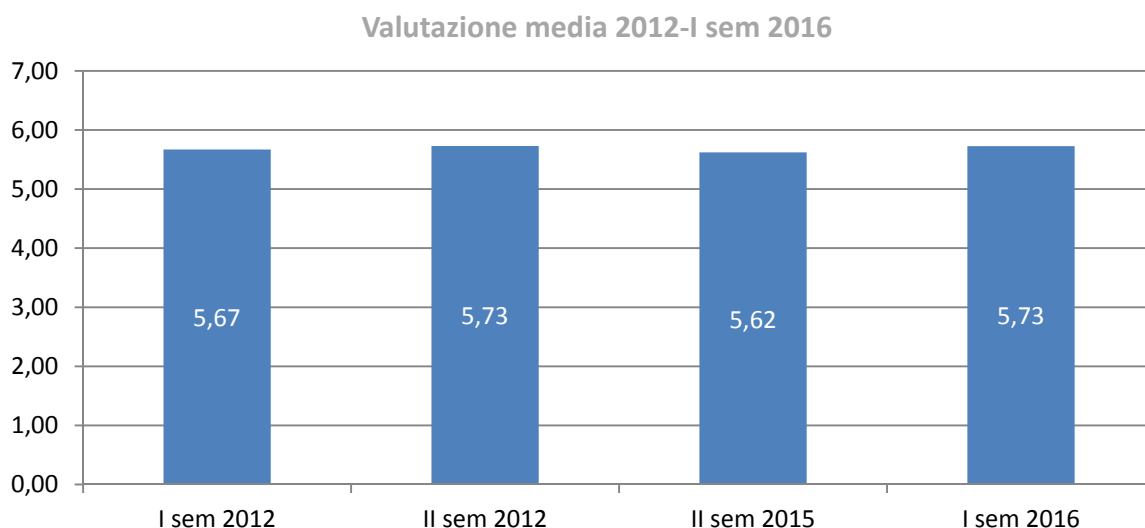


### S.C. Otorinolaringoiatria (n. questionari compilati: 28)

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



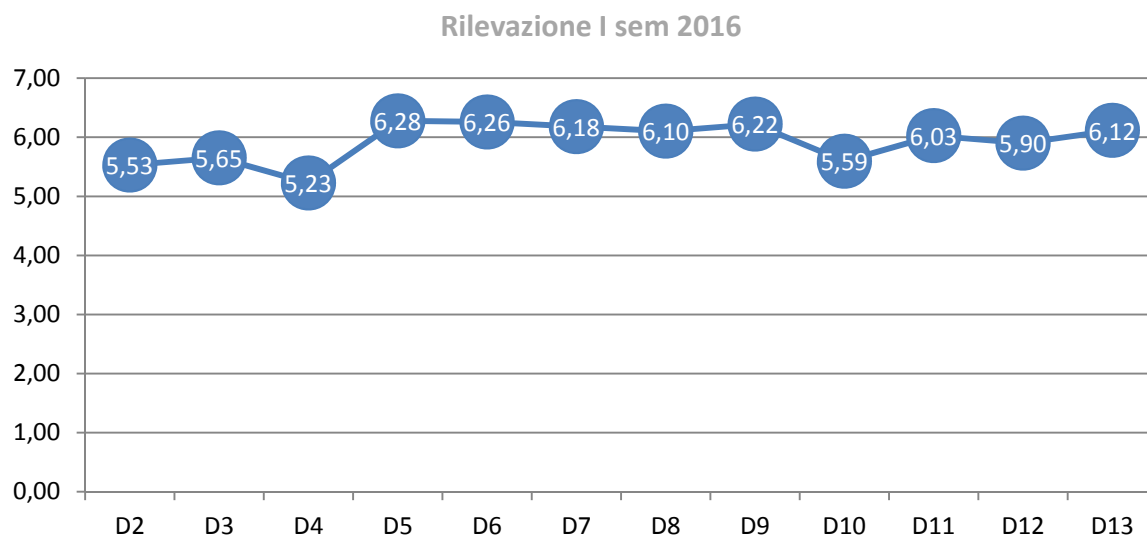
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016



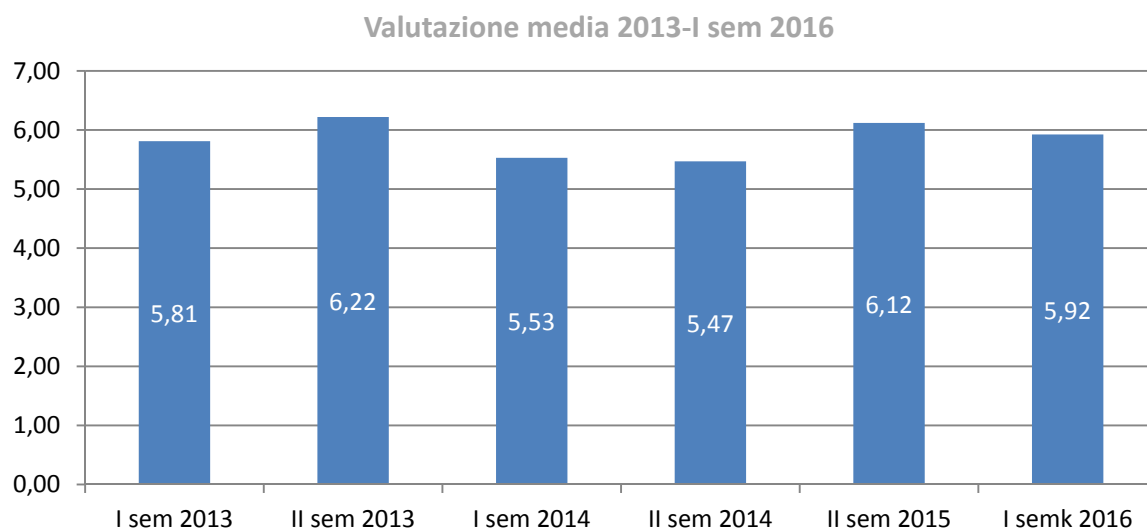


### S.C. Pediatria (n. questionari compilati: 134)

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



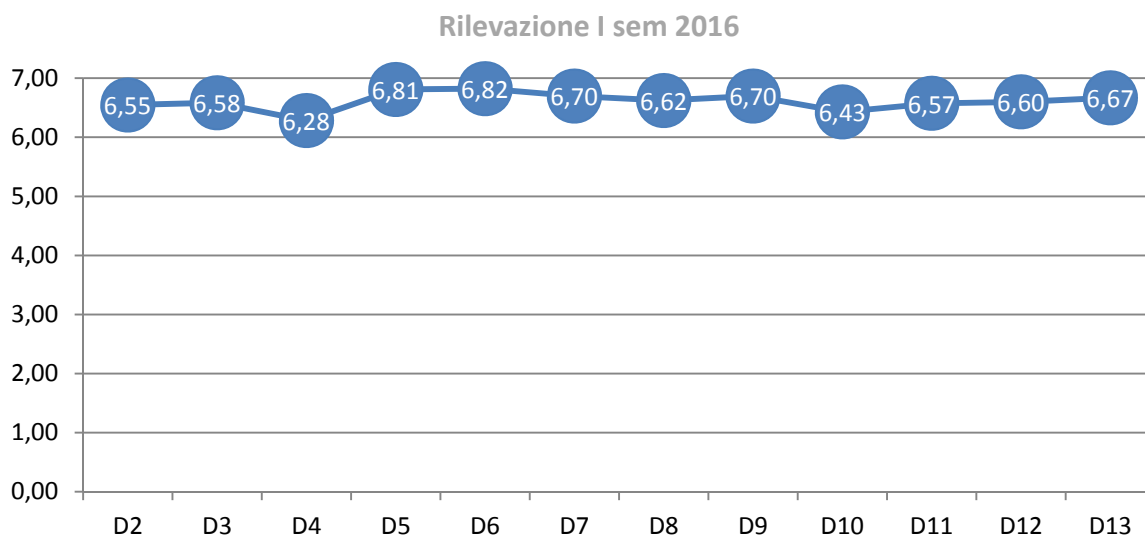
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-I sem 2016



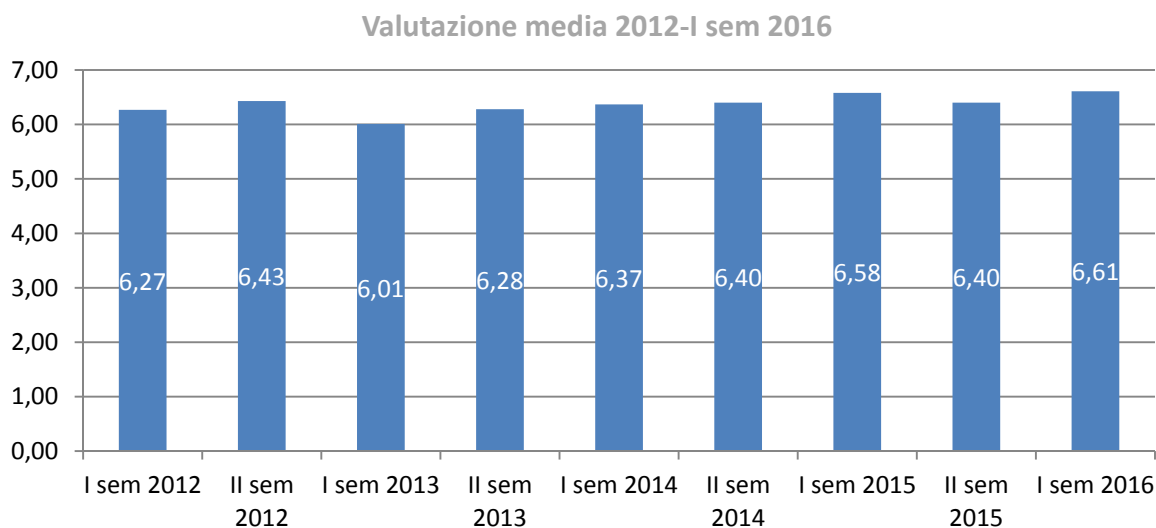


### S.C. Pneumologia (n. questionari compilati: 79)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

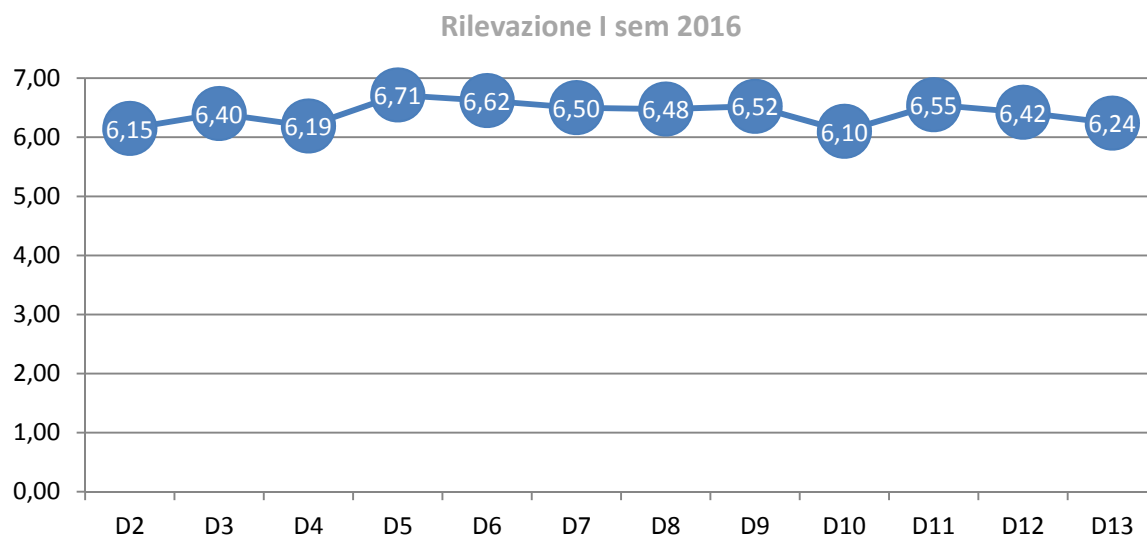






### S.C. Urologia (n. questionari compilati: 21)

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



2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

