



Fondazione IRCCS
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

Report Customer Satisfaction Anno 2016 Secondo Semestre



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

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

Analisi dei dati raccolti

Relativamente all'**Area Ambulatoriale**, sono stati raccolti 1848 questionari (dal campione sono stati eliminati i questionari pervenuti non compilati, molto più numerosi durante questa rilevazione, poiché alcuni utenti hanno compilato il solo questionario del Servizio di Pulizie, somministrato contestualmente a quello della Customer Satisfaction generale).

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	1029
M	666
Non dichiarato	153

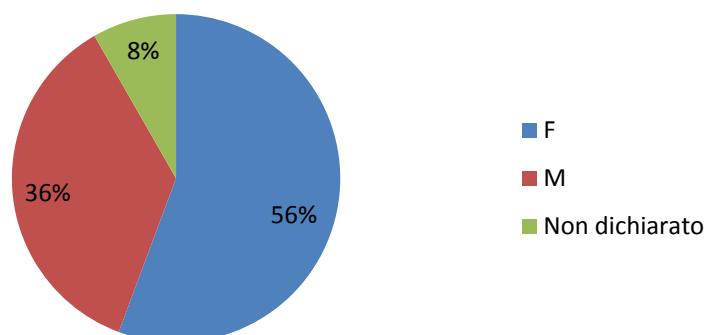


Figura 1: Distribuzione percentuale del campione per genere.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per età:

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	88	4,76%
20-29	143	7,74%
30-39	264	14,29%
40-49	313	16,94%
50-59	279	15,10%
60-69	242	13,10%
70-79	208	11,26%
80-89	64	3,46%
>90	4	0,22%
Non dichiarato	243	13,15%

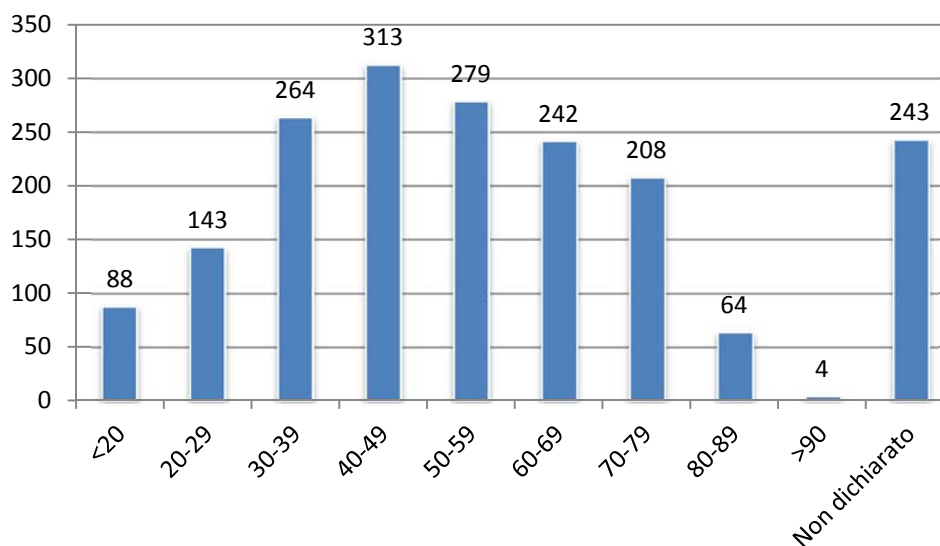


Figura 2: Distribuzione dell'utenza ambulatoriale per età.

- Stratificazione del campione (Utenza ambulatoriale) per scolarità:

Scolarità	N. questionari consegnati	%
Nessuna	35	1,89%
Scuola obbligo	529	28,63%
Scuola superiore	783	42,37%
Laurea	298	16,13%
Non dichiarato	203	10,98%

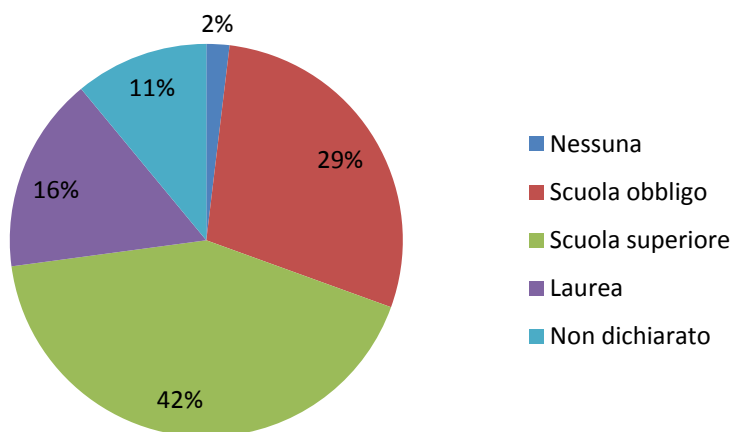


Figura 3: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per scolarità.

- Stratificazione del campione (Utenza Ambulatoriale) per nazionalità:

Nazionalità	N. questionari consegnati	%
Italiana	1505	81,44%
Europea	85	4,60%
Extraeuropea	60	3,25%
Non dichiarato	198	10,71%

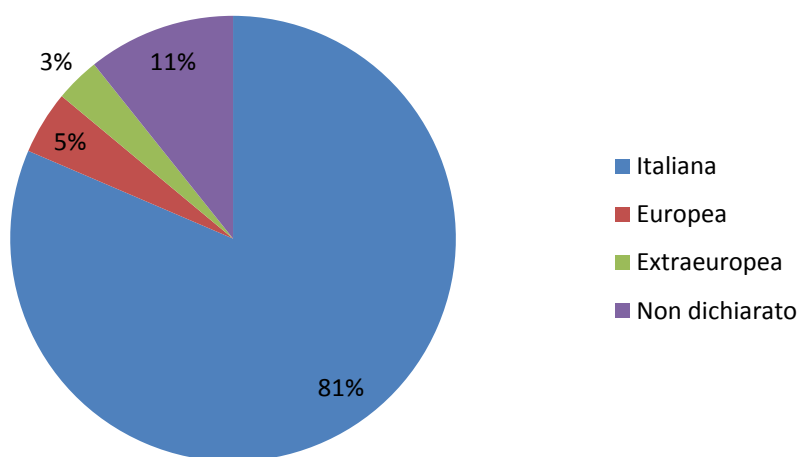


Figura 4: Distribuzione percentuale del campione (utenza ambulatoriale) per nazionalità.

- Modalità di prenotazione Utenza Ambulatoriale:

Modalità di prenotazione	N. questionari consegnati	%
Telefonicamente	539	29,17%
Allo sportello	458	24,78%
Internet	24	1,30%
Altro	335	18,13%
Non so	35	1,89%
Nessuna prenotazione	107	5,79%
Non dichiarato	350	18,94%

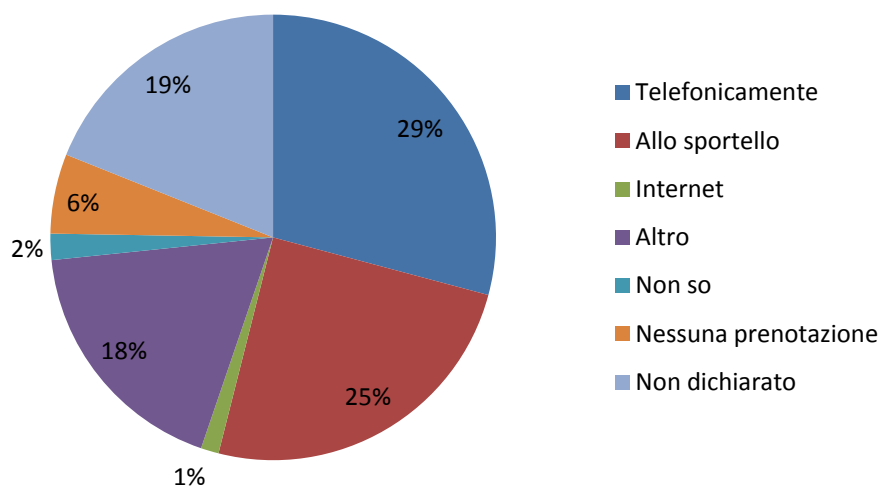


Figura 5: Distribuzione percentuale della modalità di prenotazione da parte dell'utenza ambulatoriale.

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

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

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

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

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

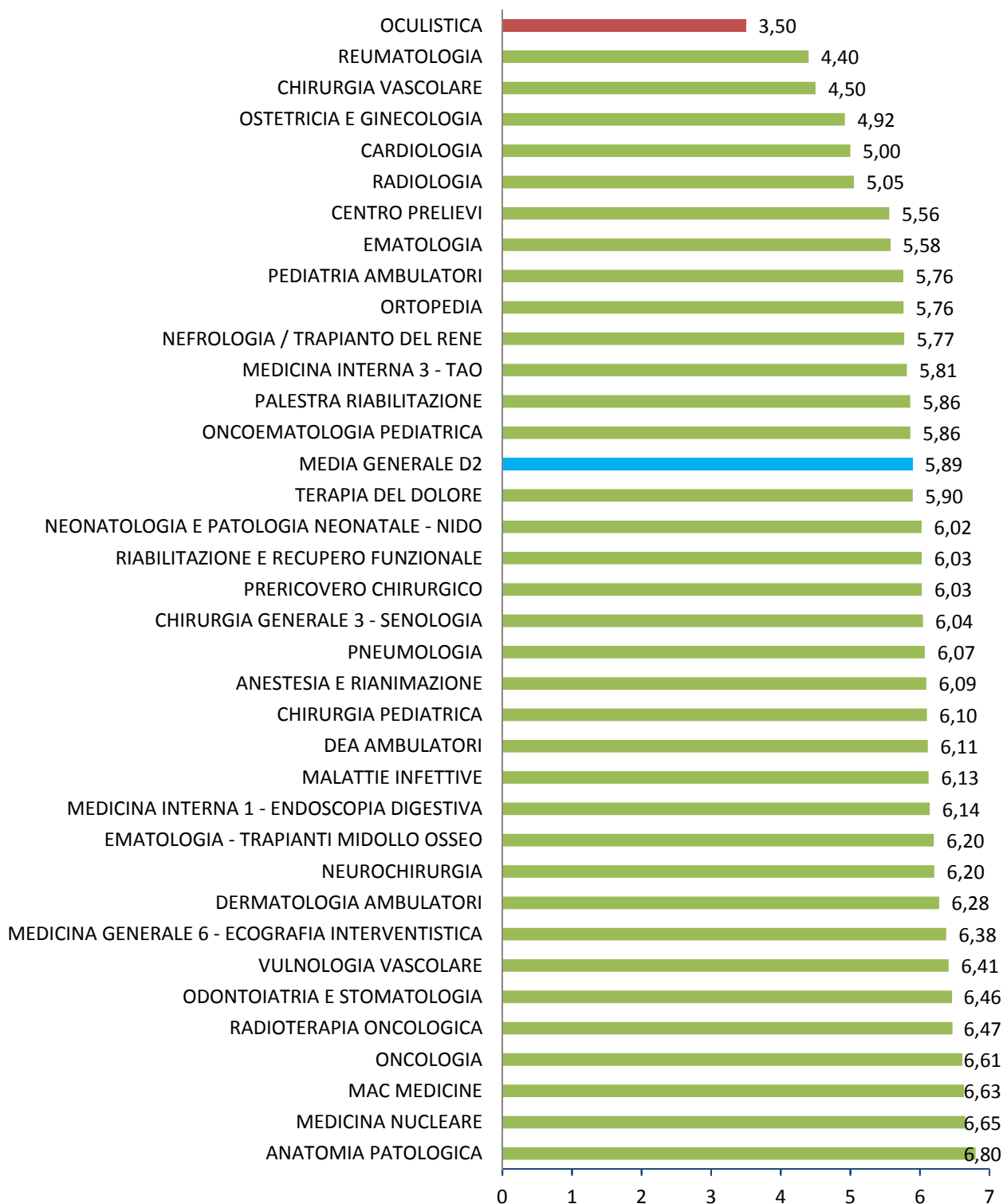


Figura 6: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al servizio di prenotazione ambulatoriale.

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

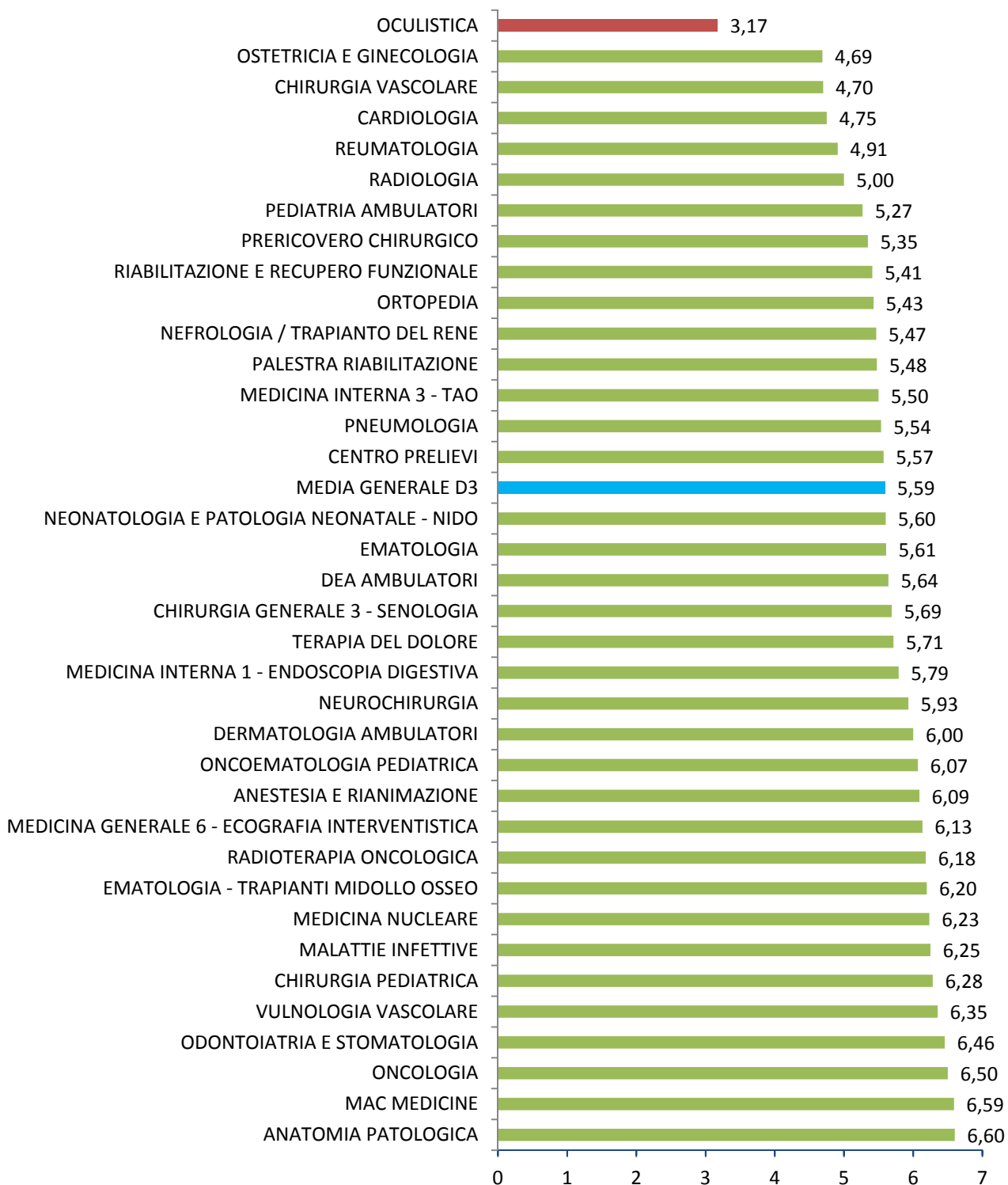


Figura 7: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, rispetto al tempo di attesa, dalla prenotazione alla data della prestazione (utenza ambulatoriale).

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

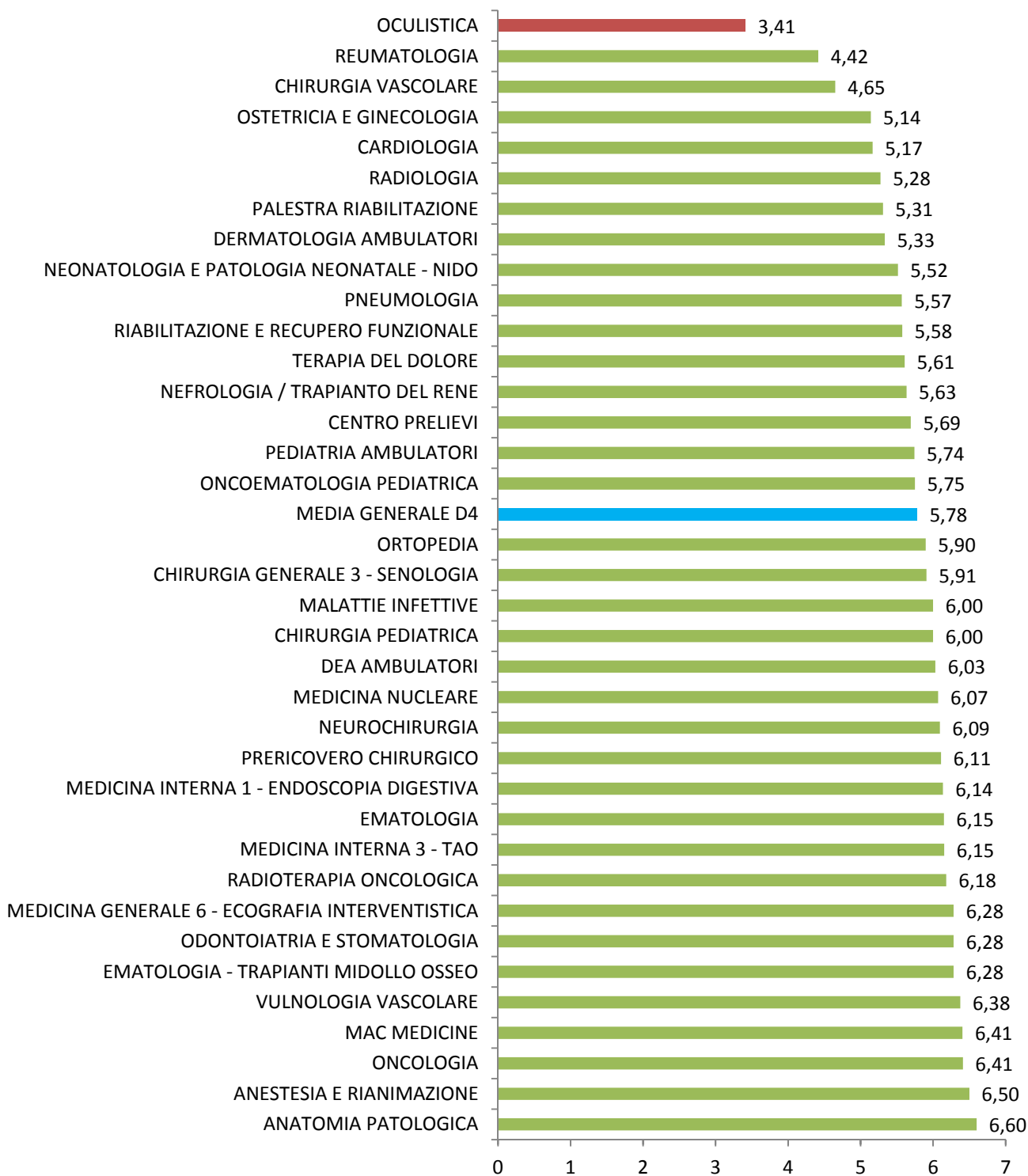


Figura 8: Distribuzione della media del grado di soddisfazione del Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute).

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

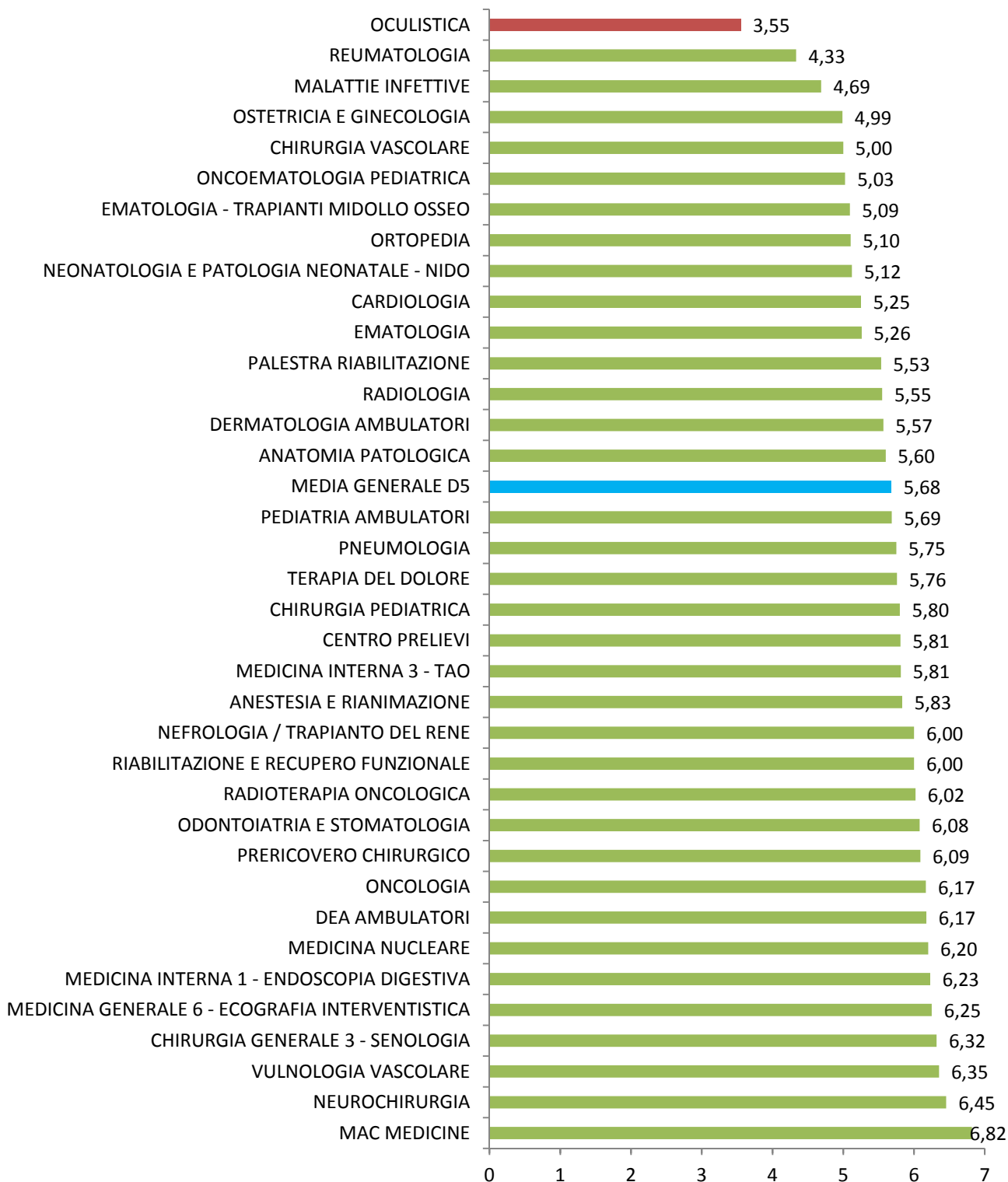


Figura 9: Distribuzione della media del grado di soddisfazione rispetto ad accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti (utenza ambulatoriale).

- **D6** Rispetto degli orari previsti.

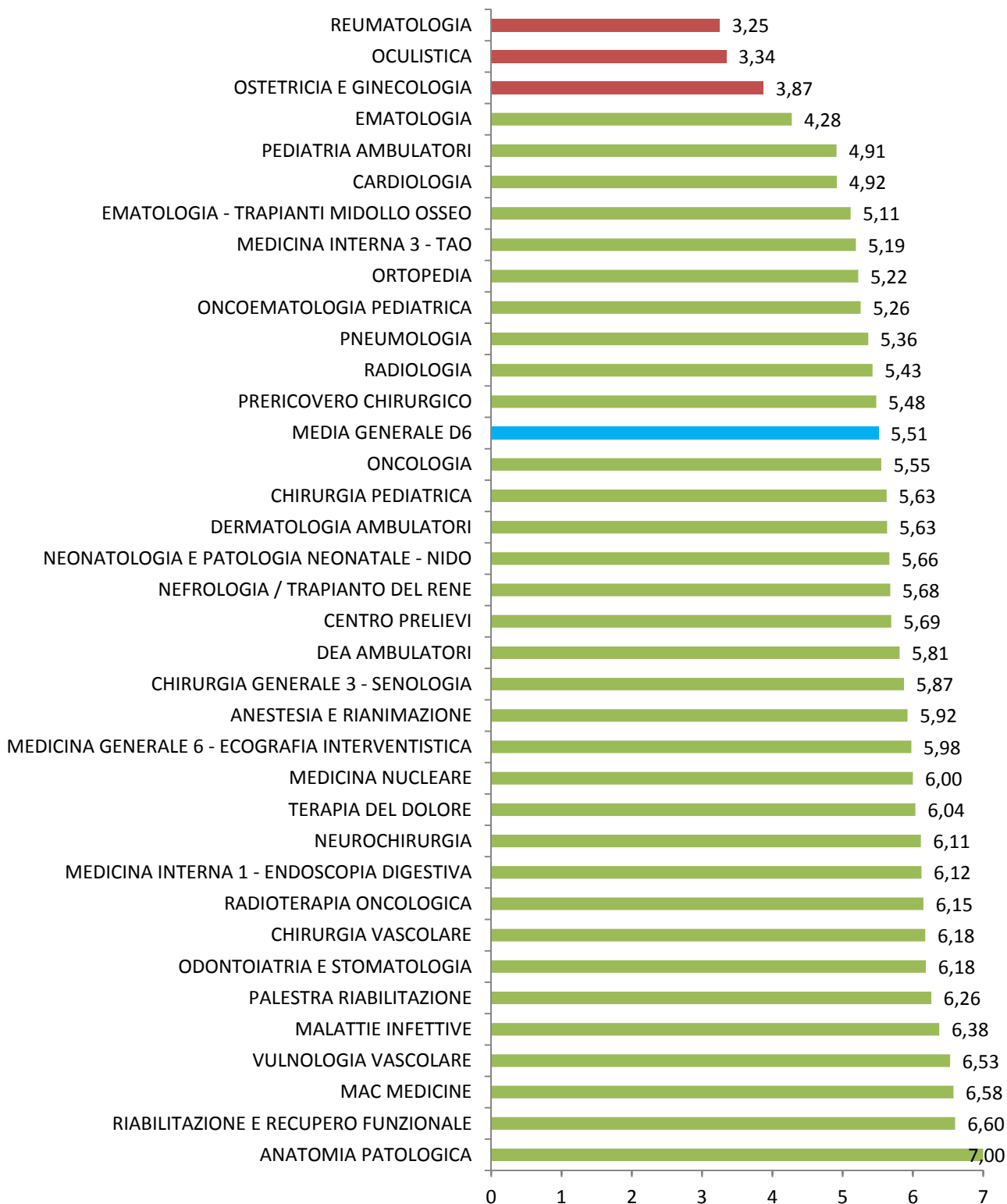


Figura 10: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto degli orari previsti.

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

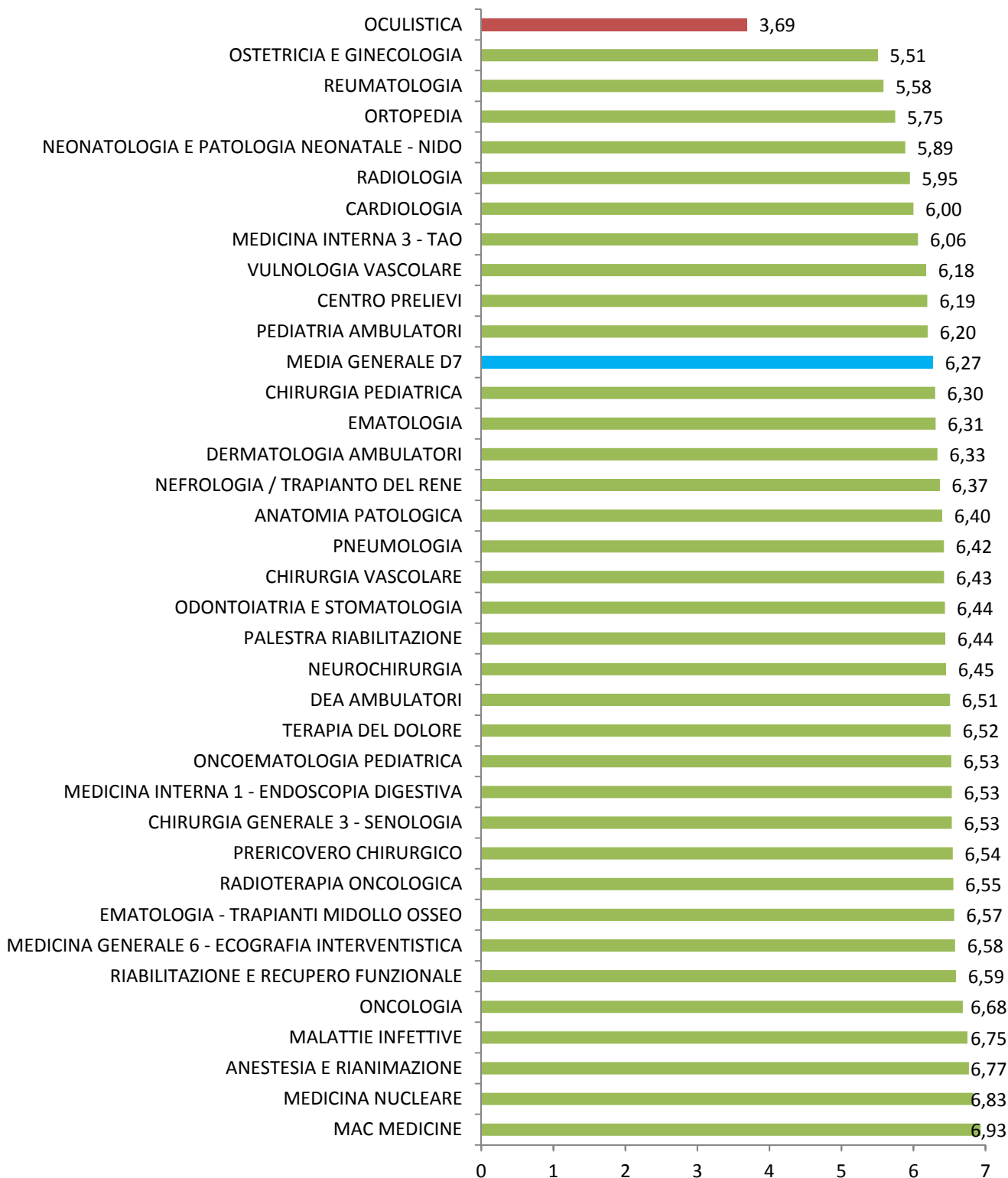


Figura 11: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia).

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

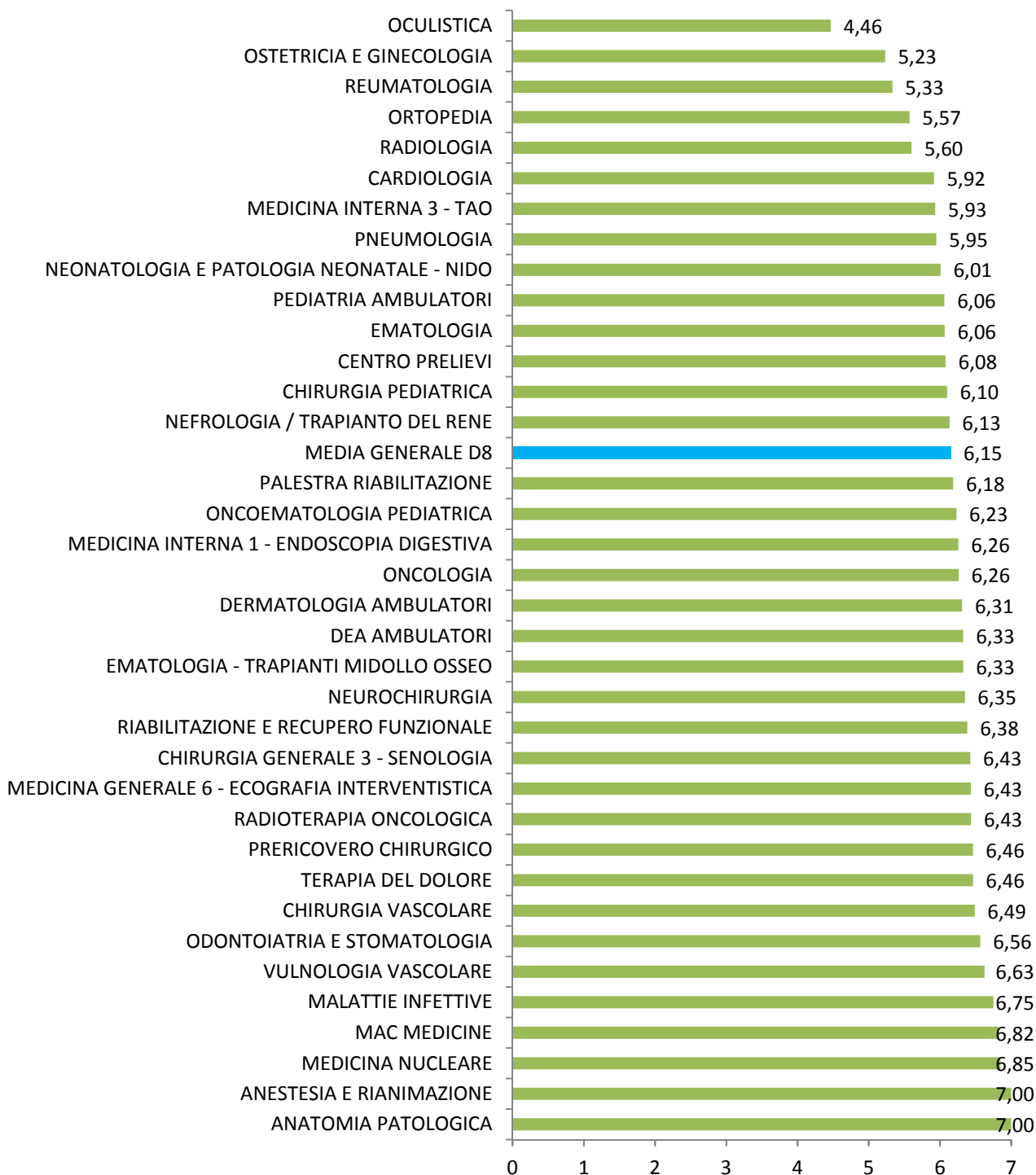


Figura 12: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito alla chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute.

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

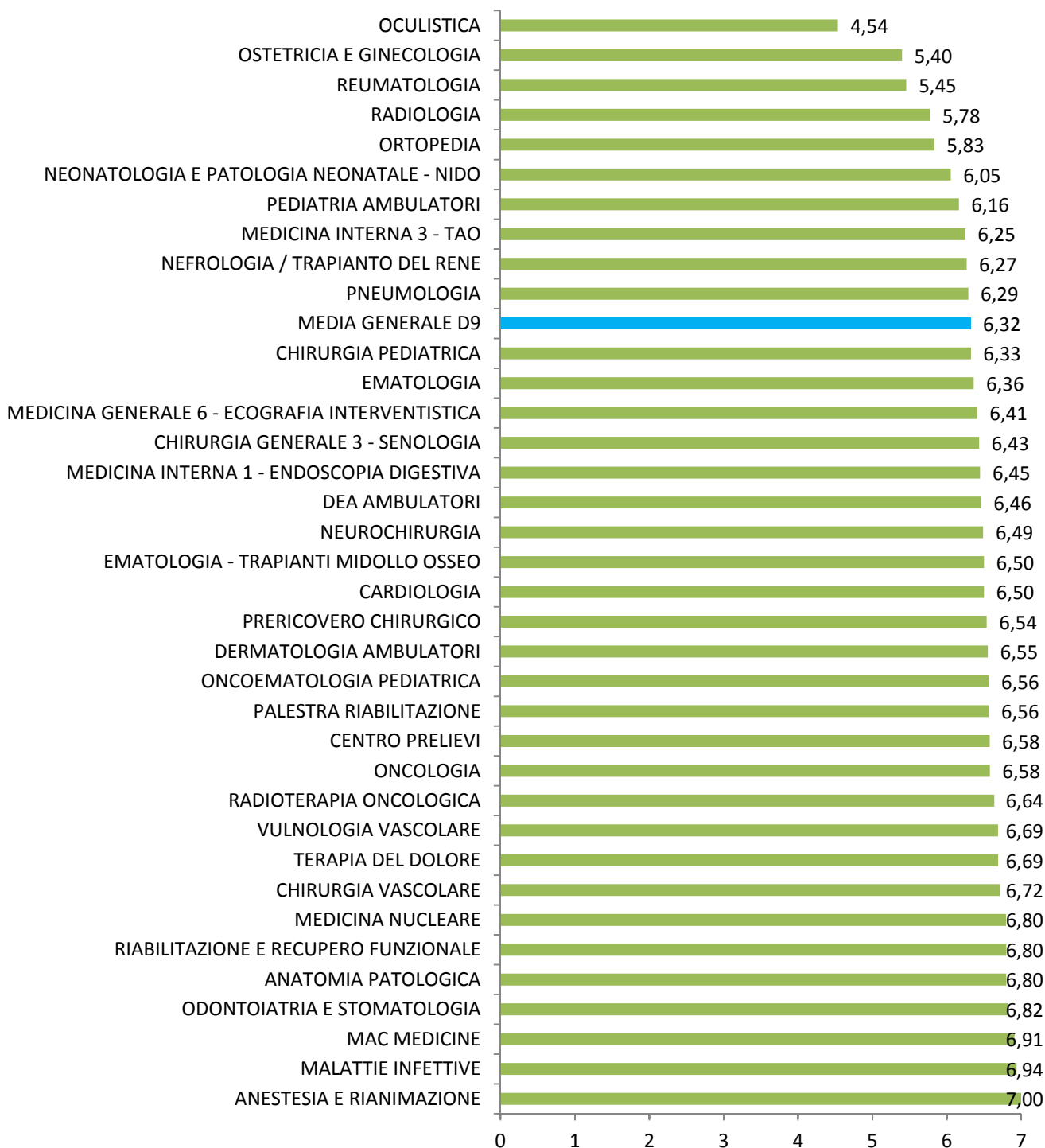


Figura 13: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito all'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico sanitario (accuratezza, cortesia, informazioni).

- **D10** Rispetto della riservatezza personale.

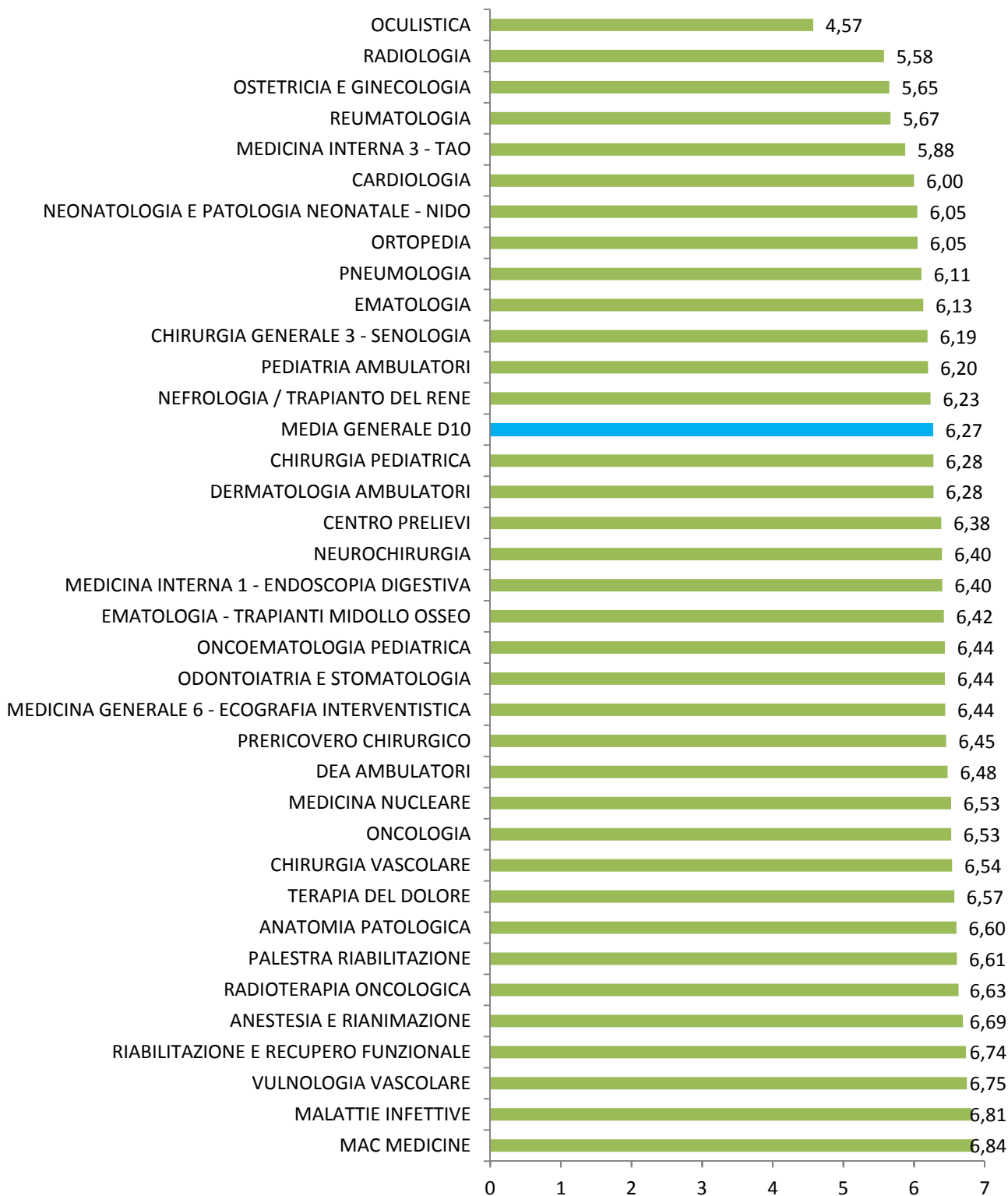


Figura 14: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utenza ambulatoriale, in merito al rispetto della riservatezza personale.

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

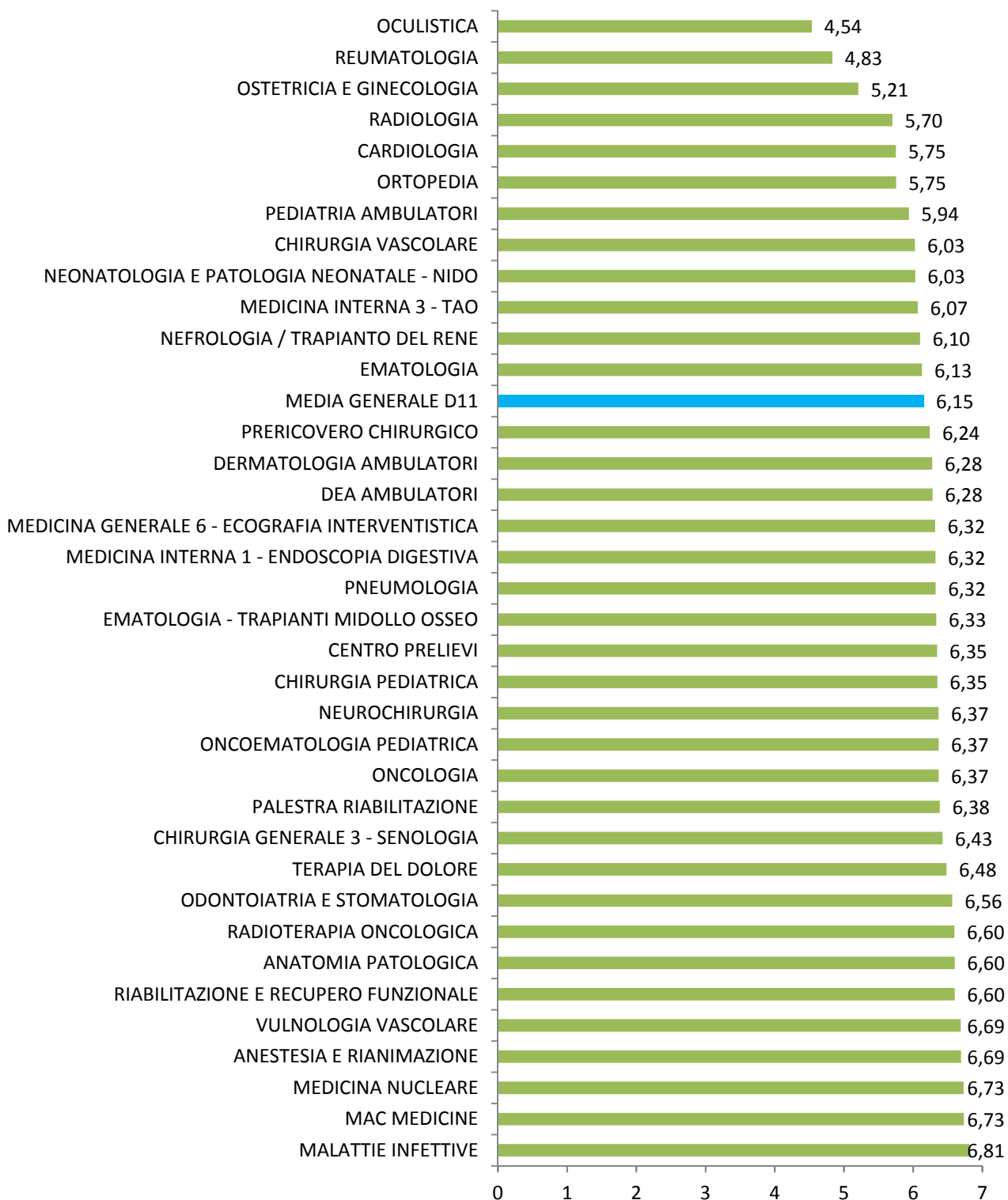


Figura 15: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessiva dell'utenza ambulatoriale, in merito al servizio.

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

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

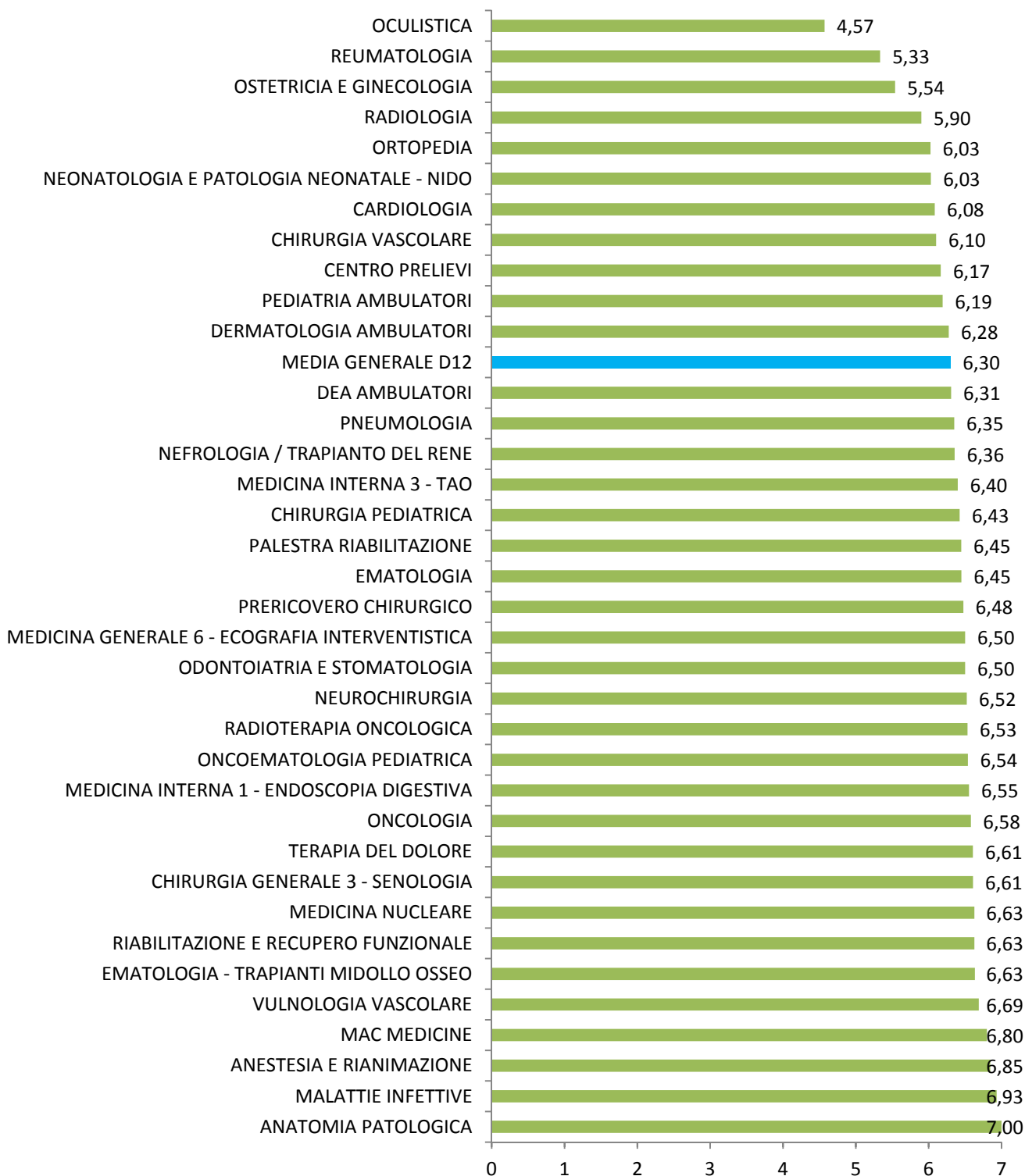
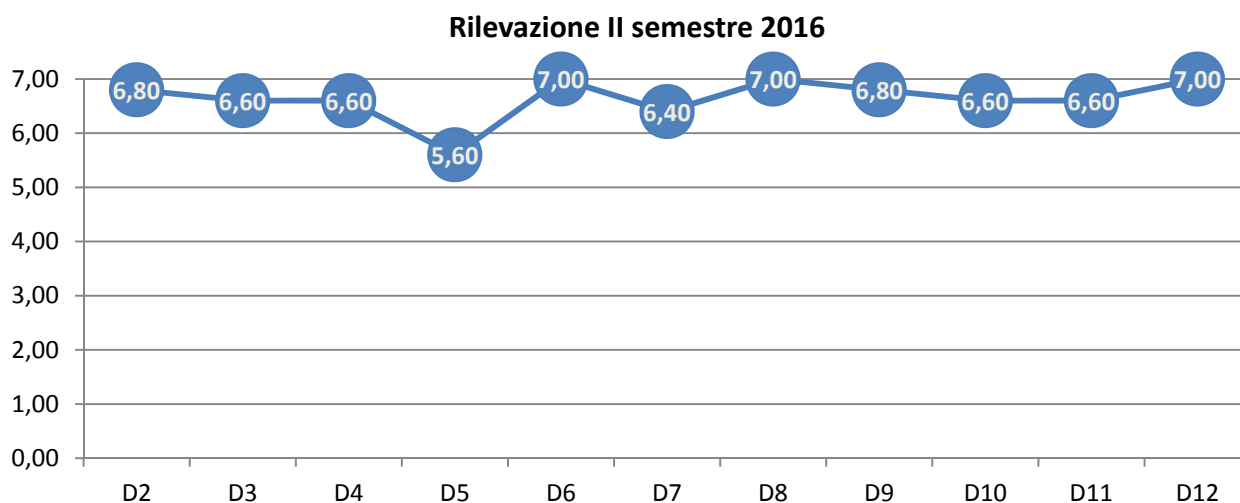


Figura 16: Distribuzione della media dell'utenza ambulatoriale che consiglierebbe ad altri questa struttura.

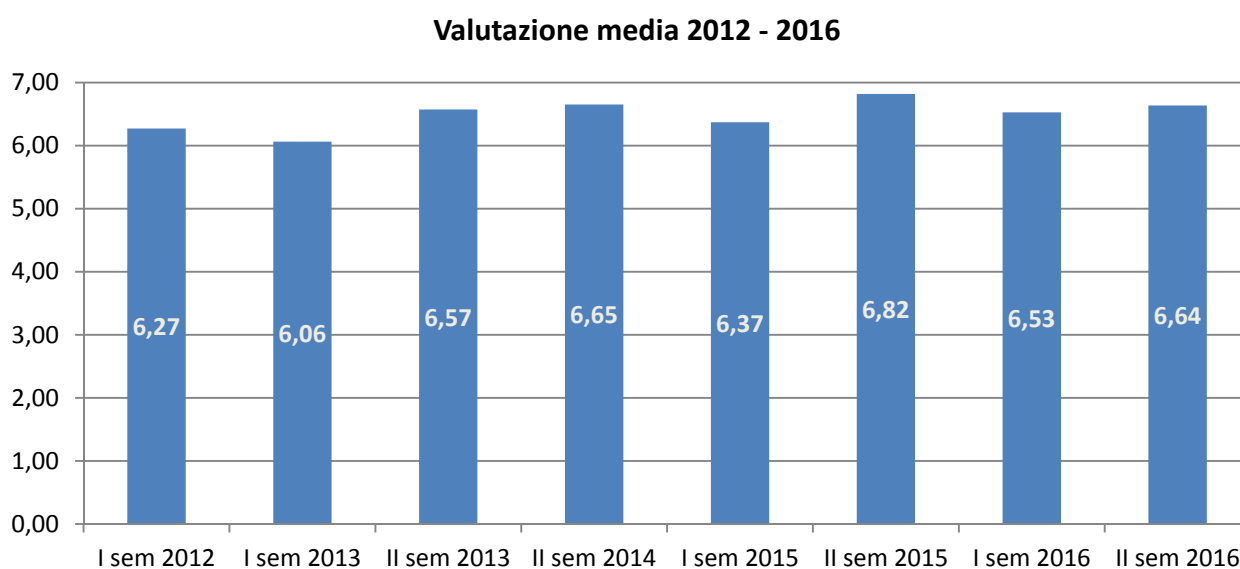
Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata, per Struttura Complessa, anche per evidenziare la distribuzione del campione raccolto.

S.C. Anatomia Patologica

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

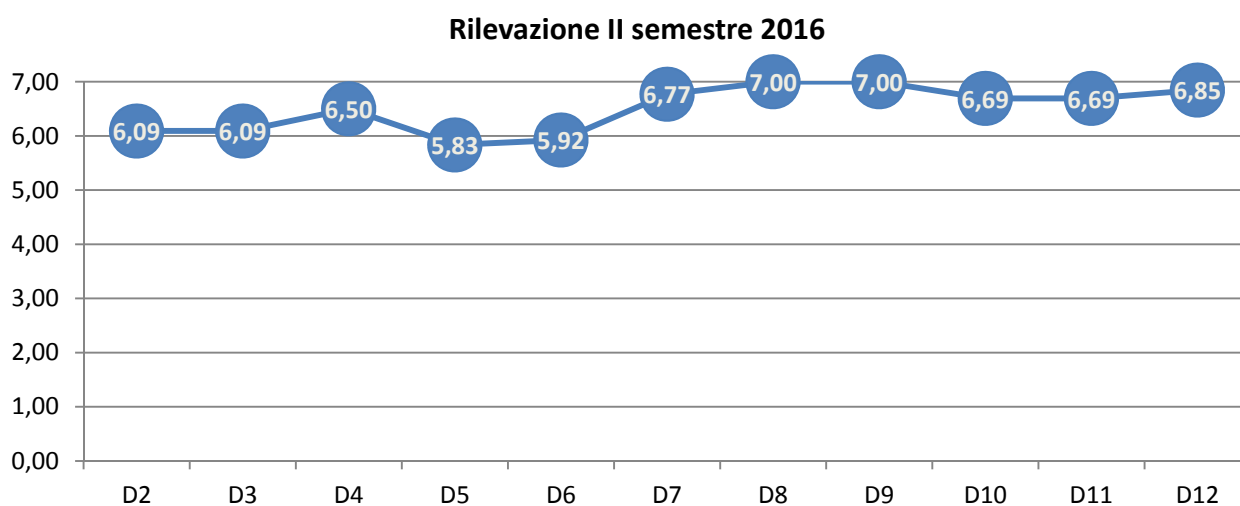


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive ottenute dalla Struttura, nel periodo 2012- 2016

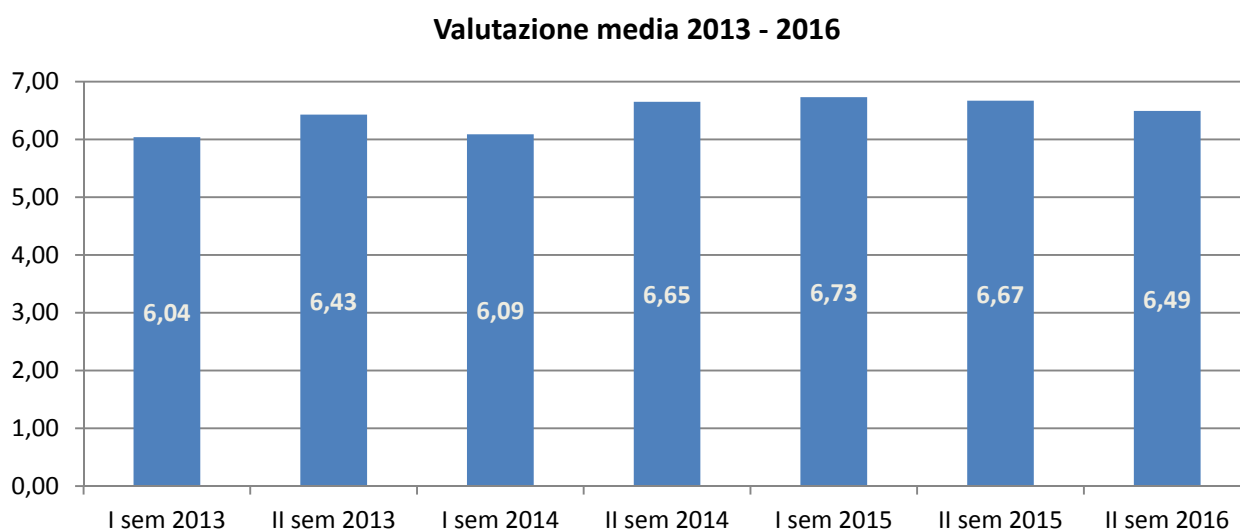


S.C. Anestesia e Rianimazione 2

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



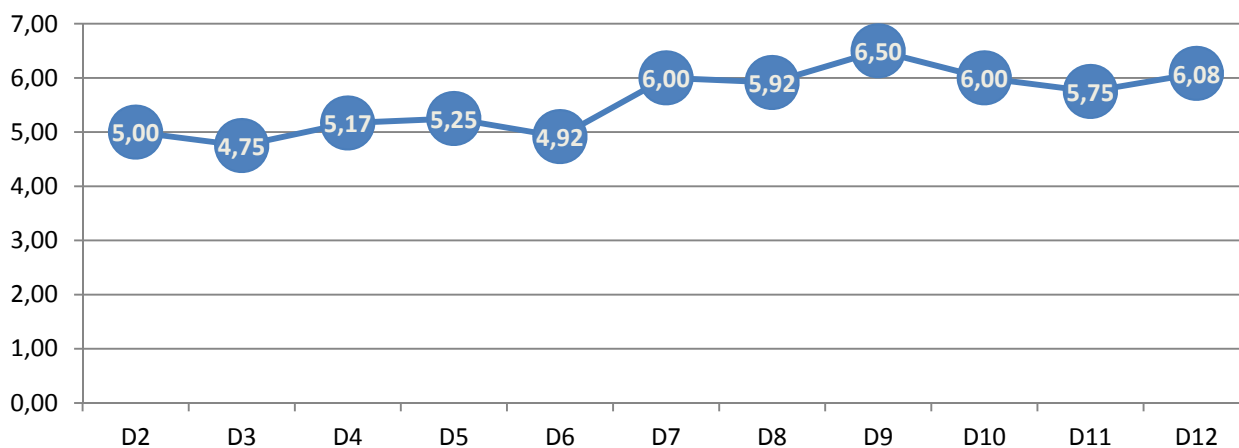
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2016



S.C. Cardiologia

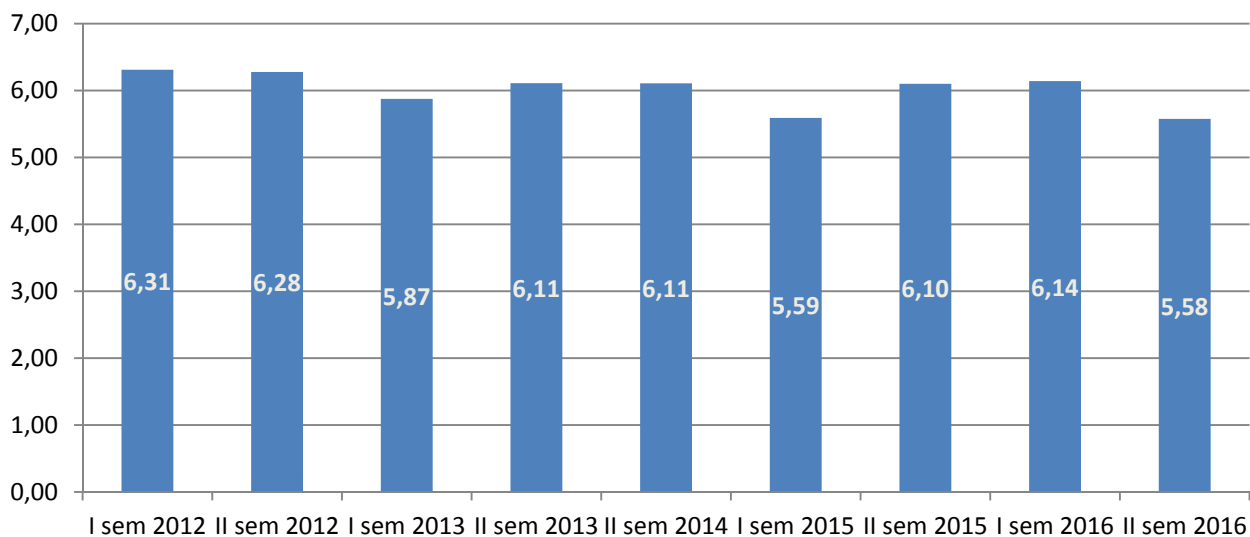
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



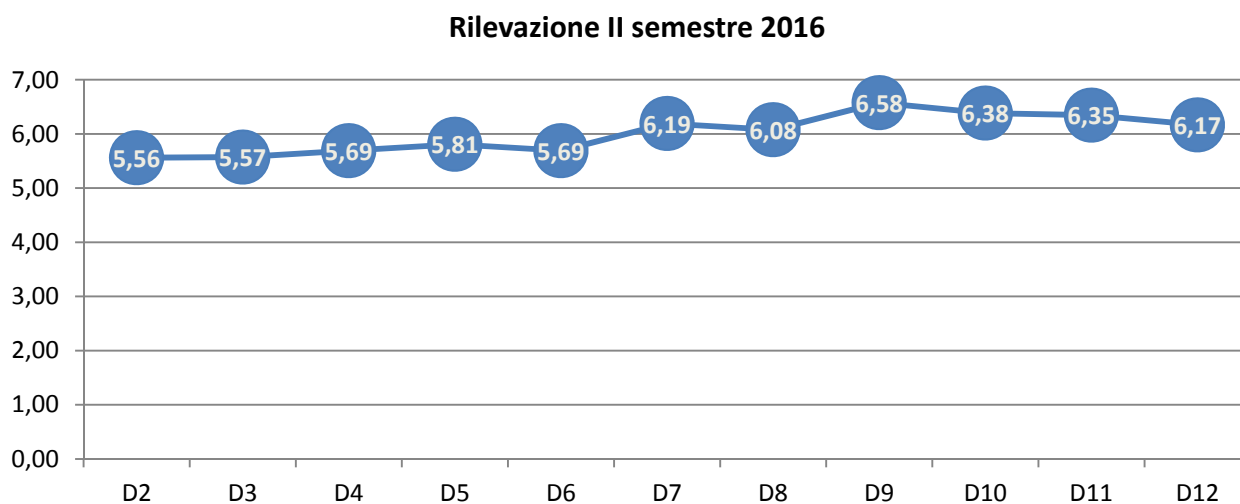
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

Valutazione media 2012 - 2016

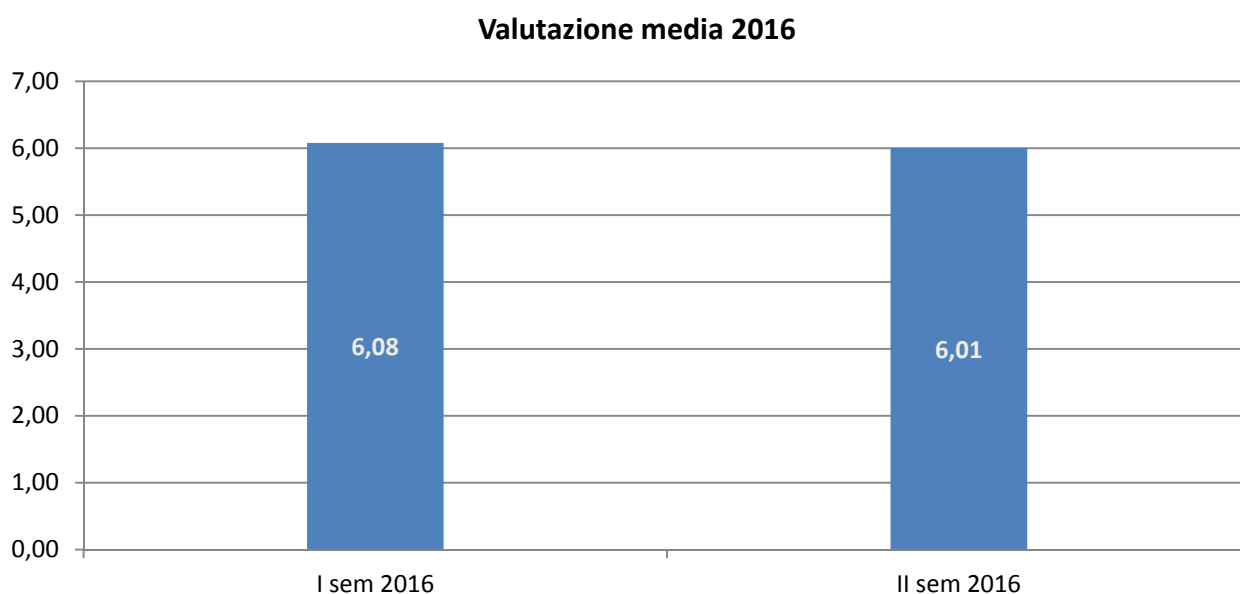


S.S. Centro Prelievi

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

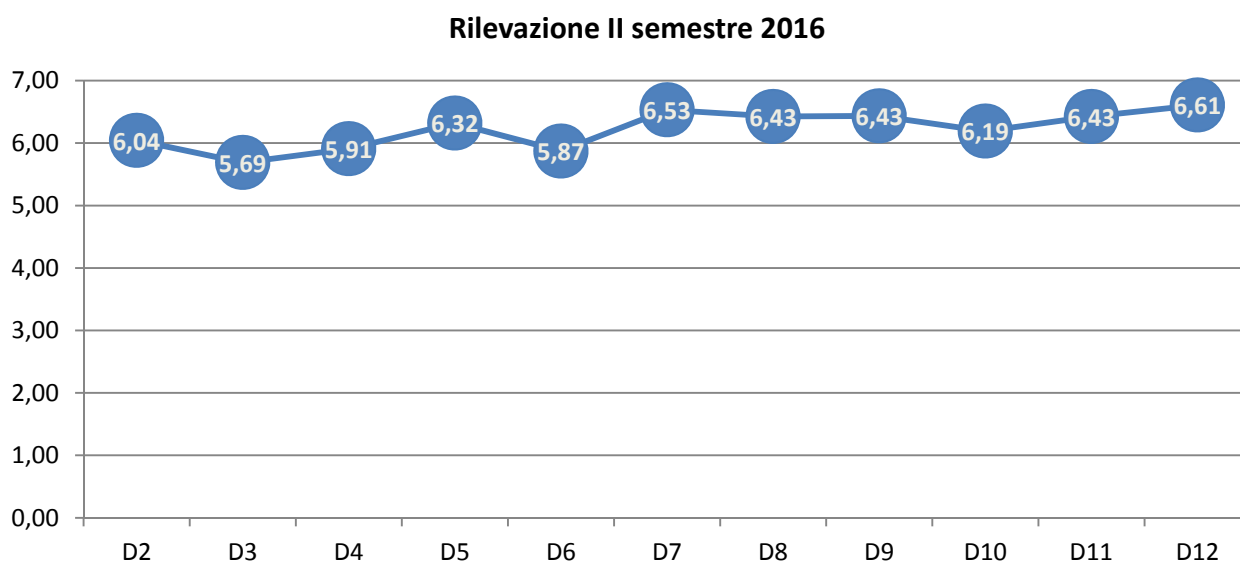


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel 2016

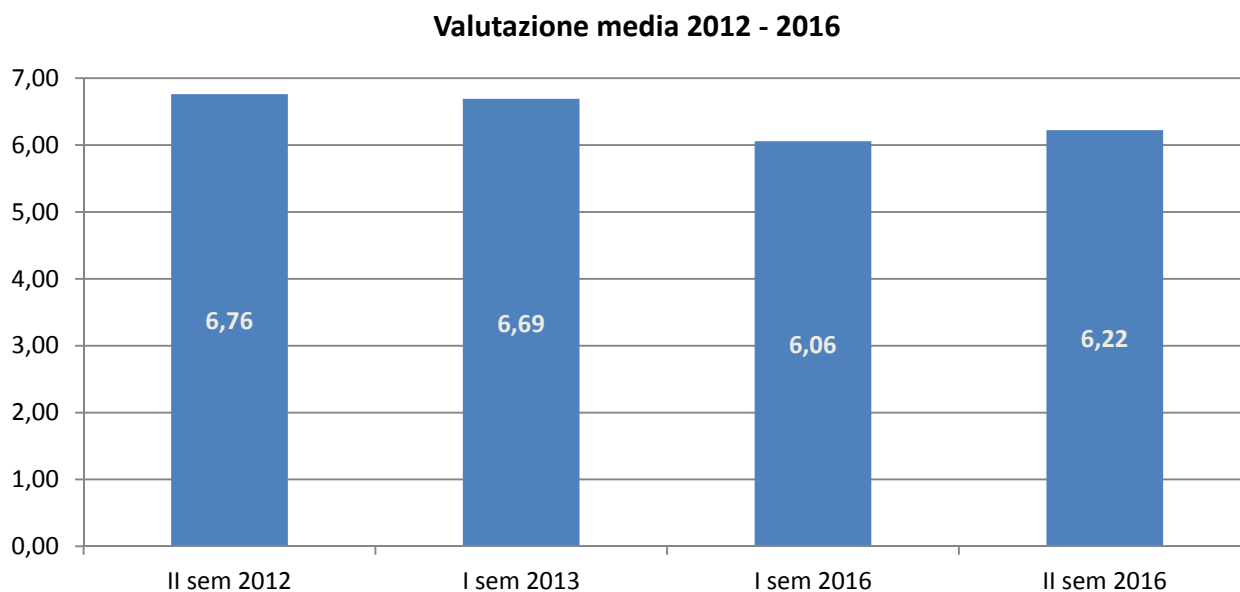


S.S.D. Chirurgia Generale 3 - Senologia

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



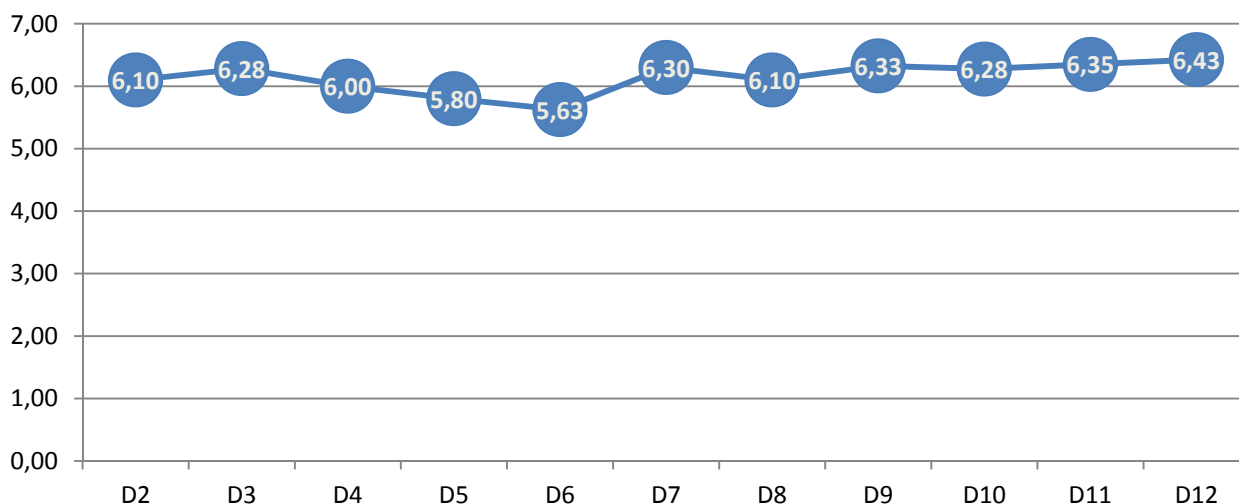
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016



S.C. Chirurgia Pediatrica

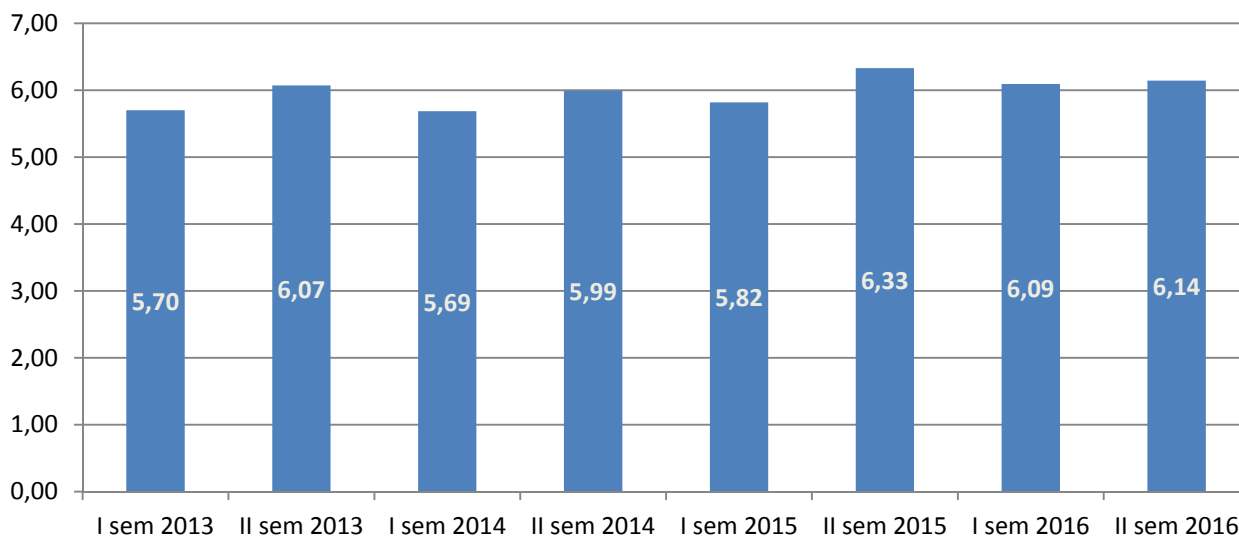
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



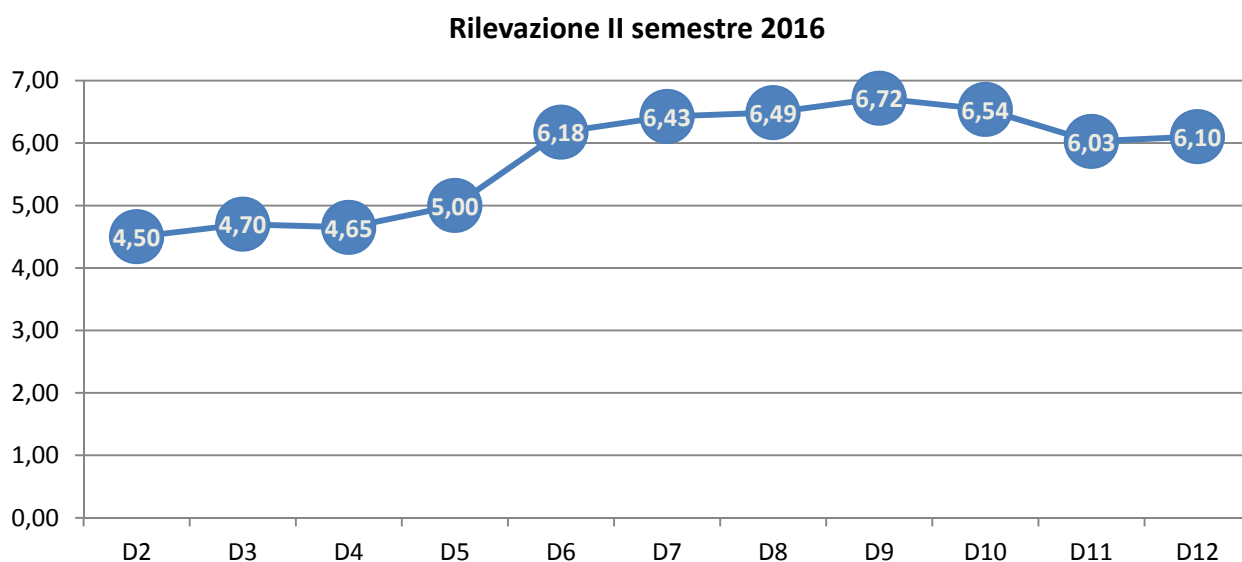
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2016

Valutazione media 2013 - 2016

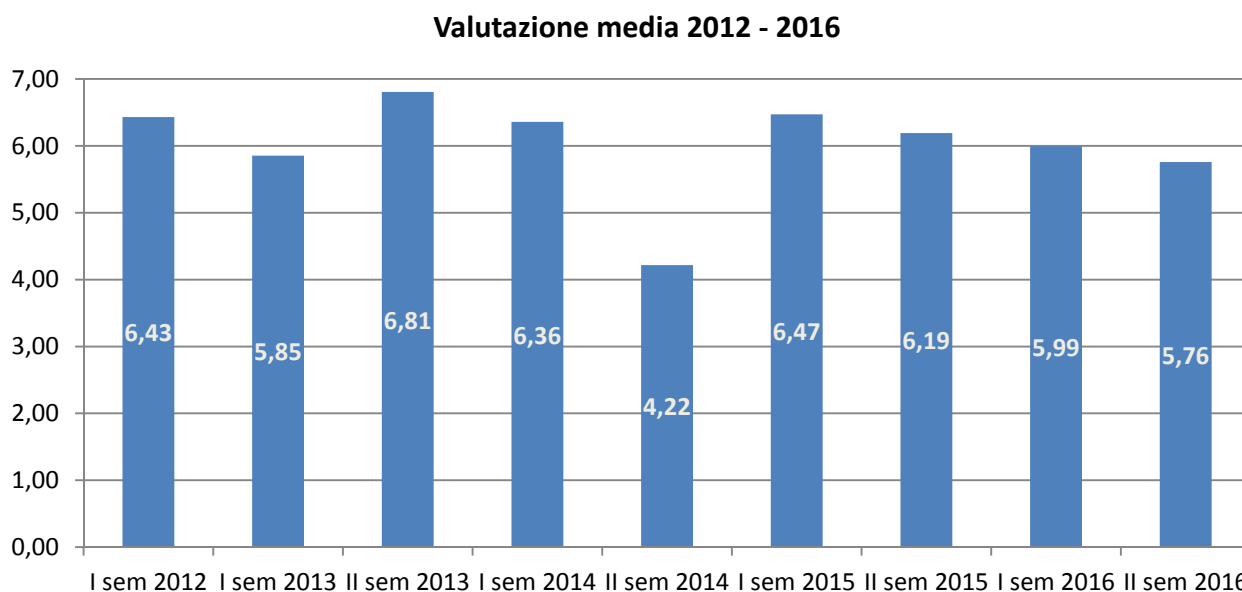


S.C. Chirurgia Vascolare

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

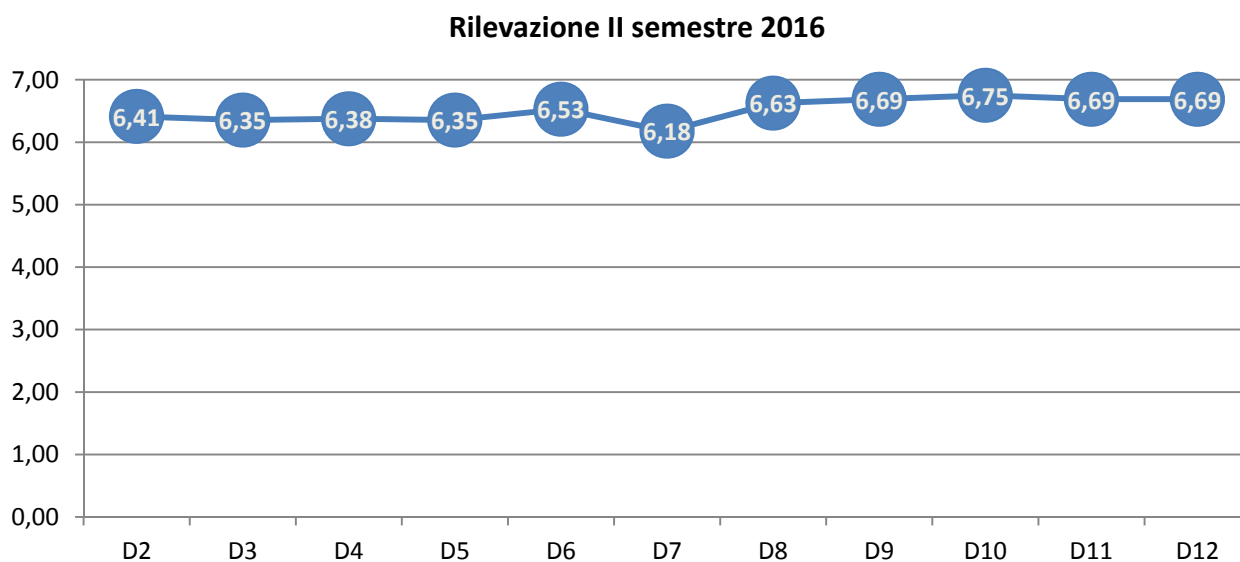


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

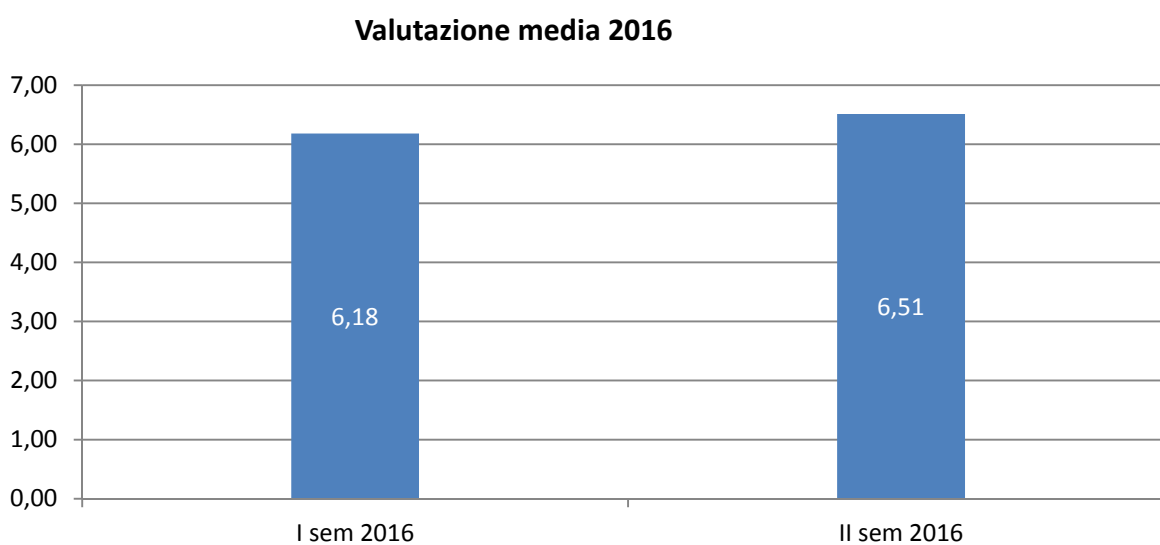


Vulnologia Vascolare

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

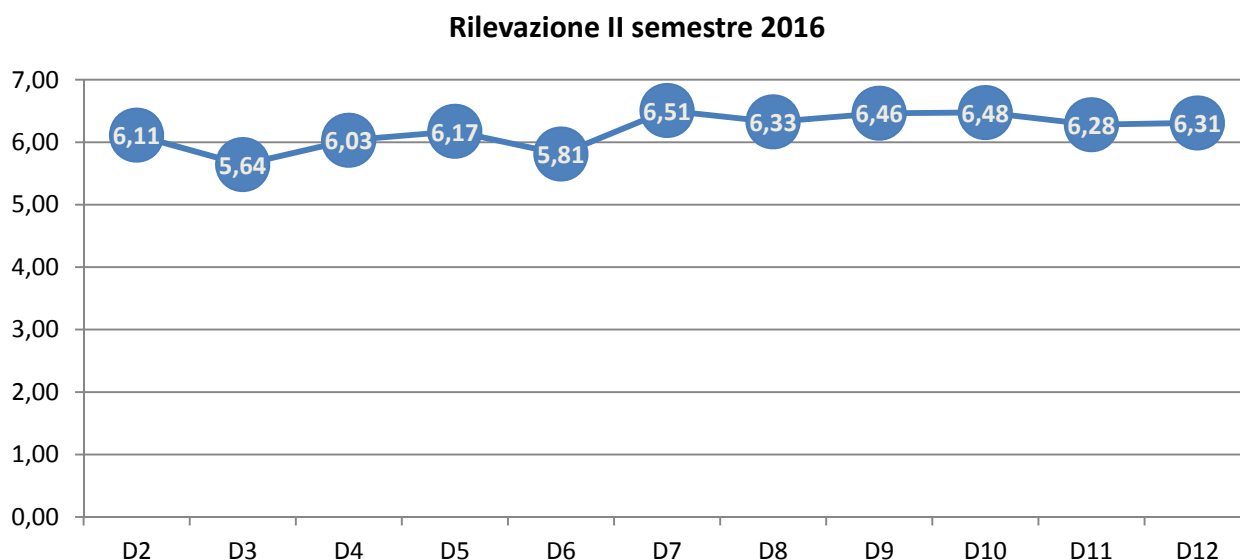


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel 2016

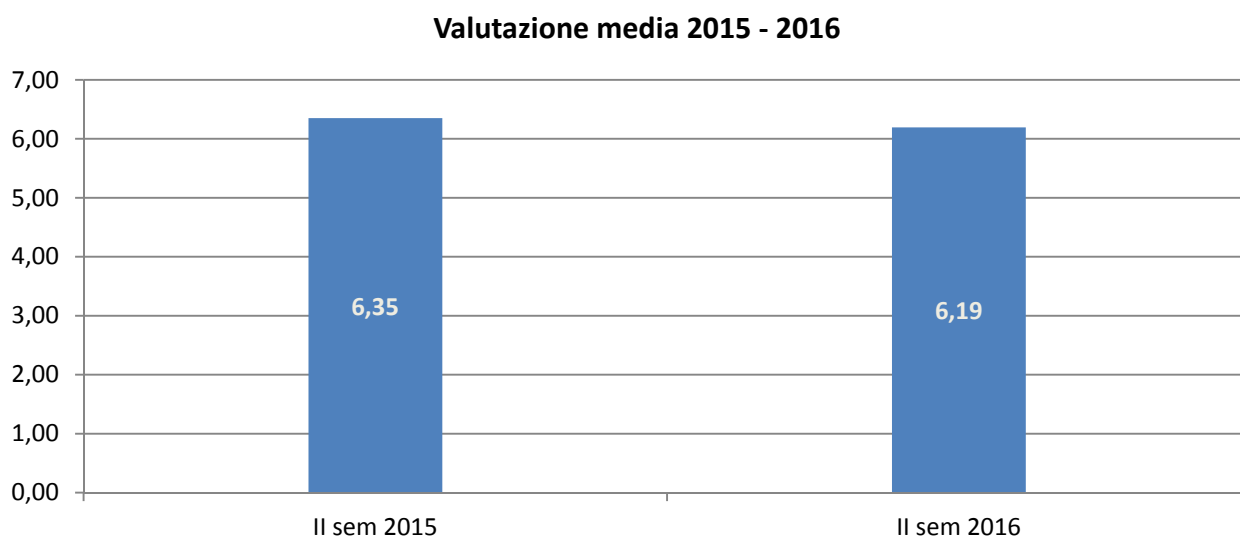


DEA - Ambulatori

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

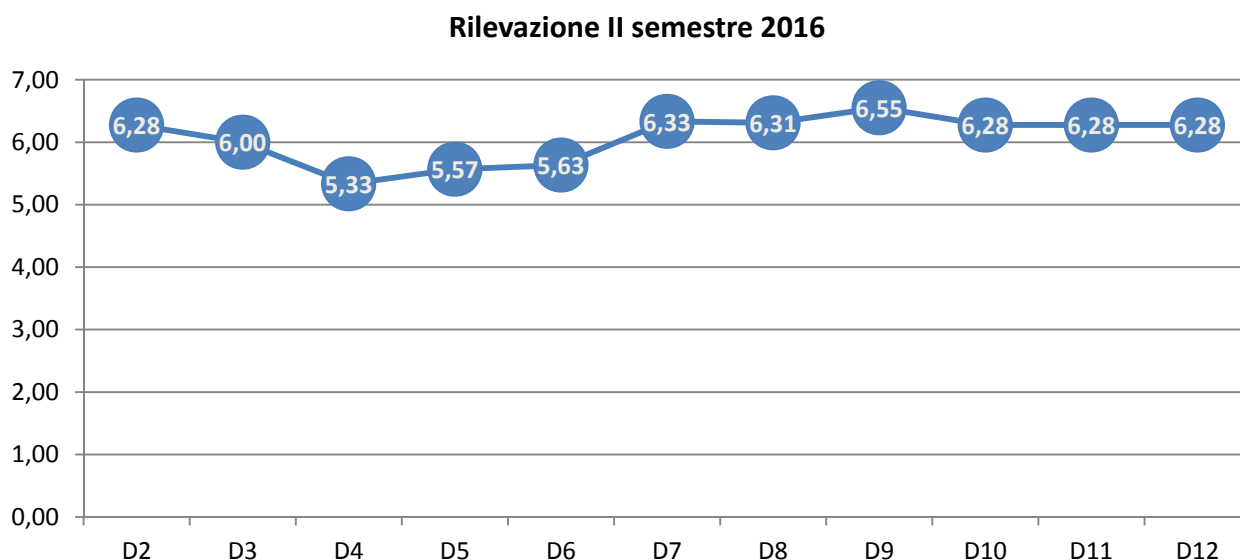


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015-2016

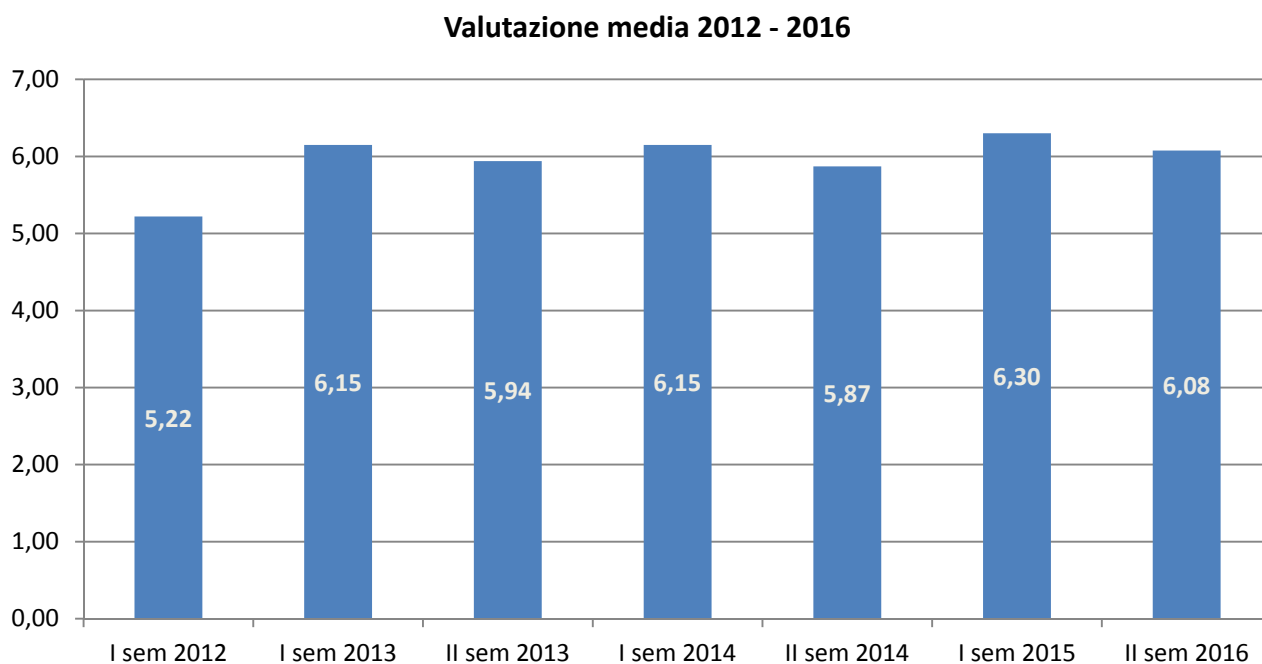


Dermatologia - Ambulatori

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



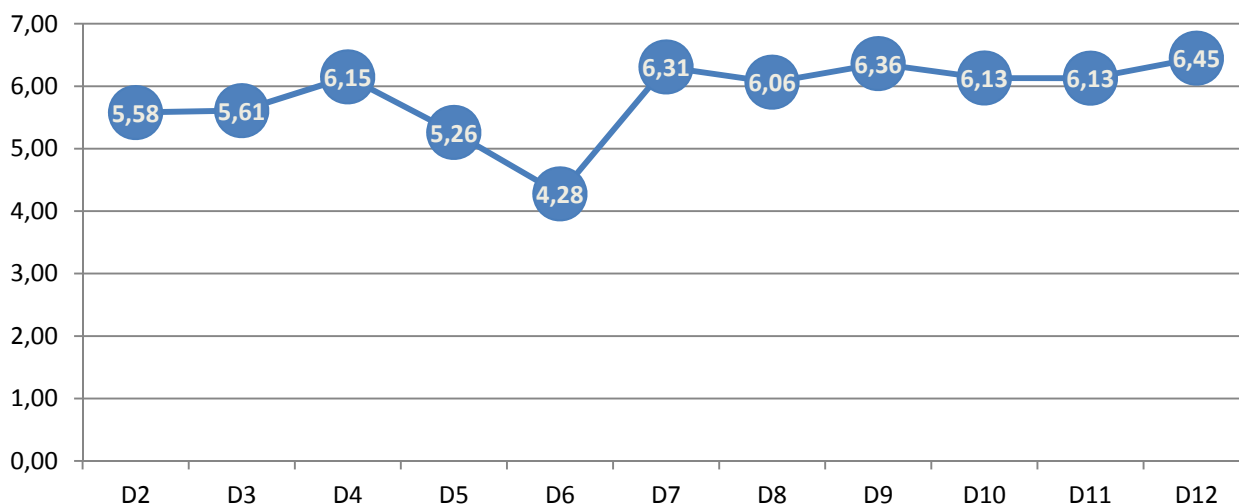
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016



S.C. Ematologia

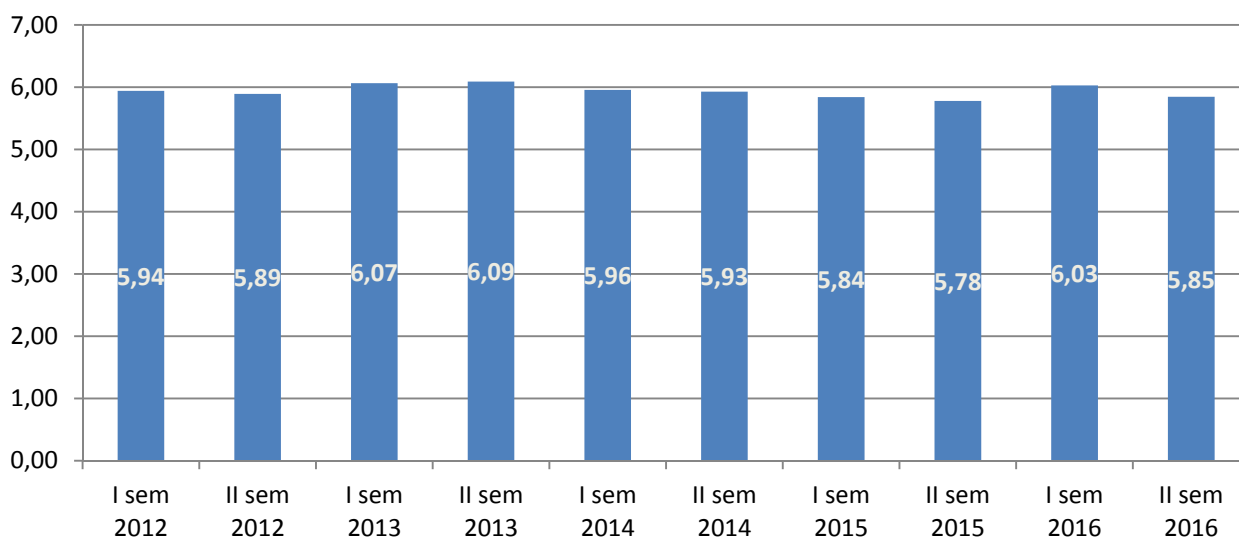
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



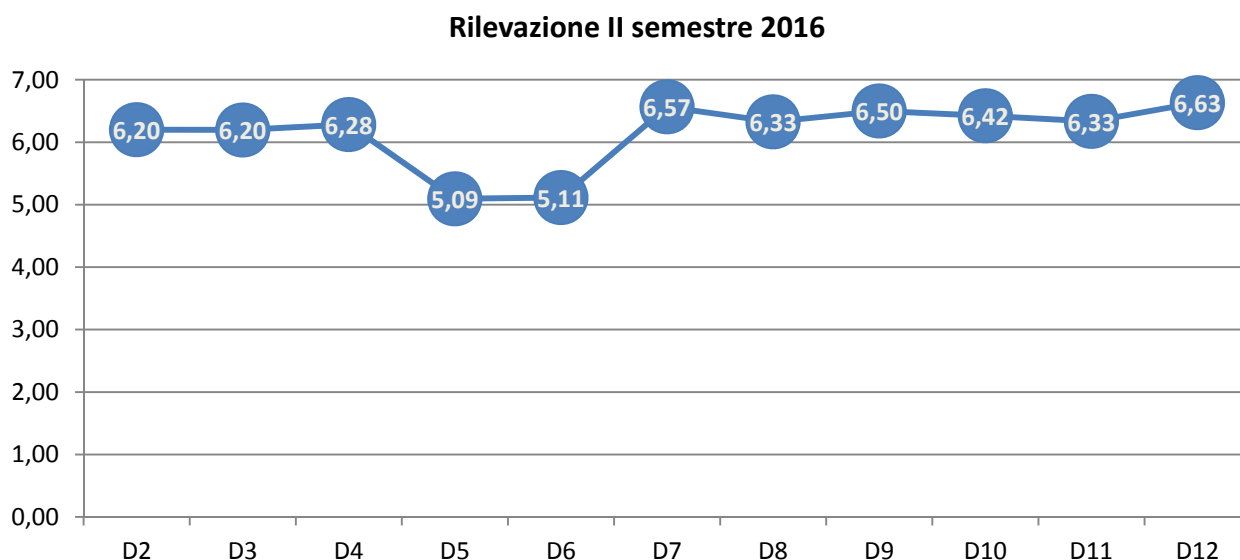
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

Valutazione media 2012 - 2016

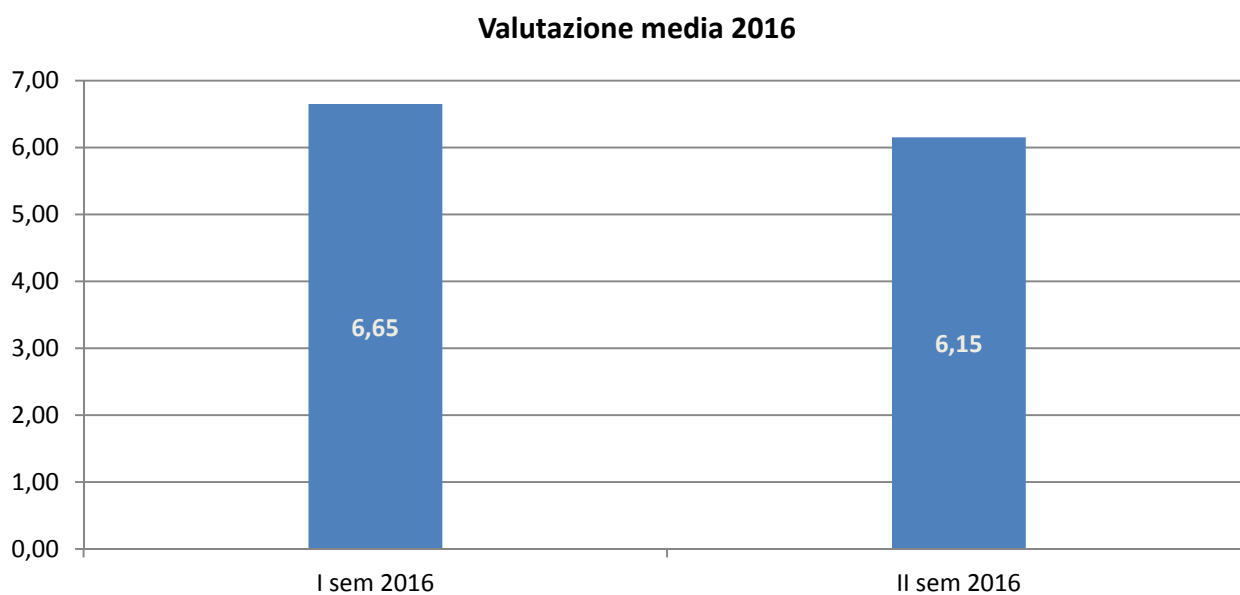


S.S. TMO – Centro Trapianti

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

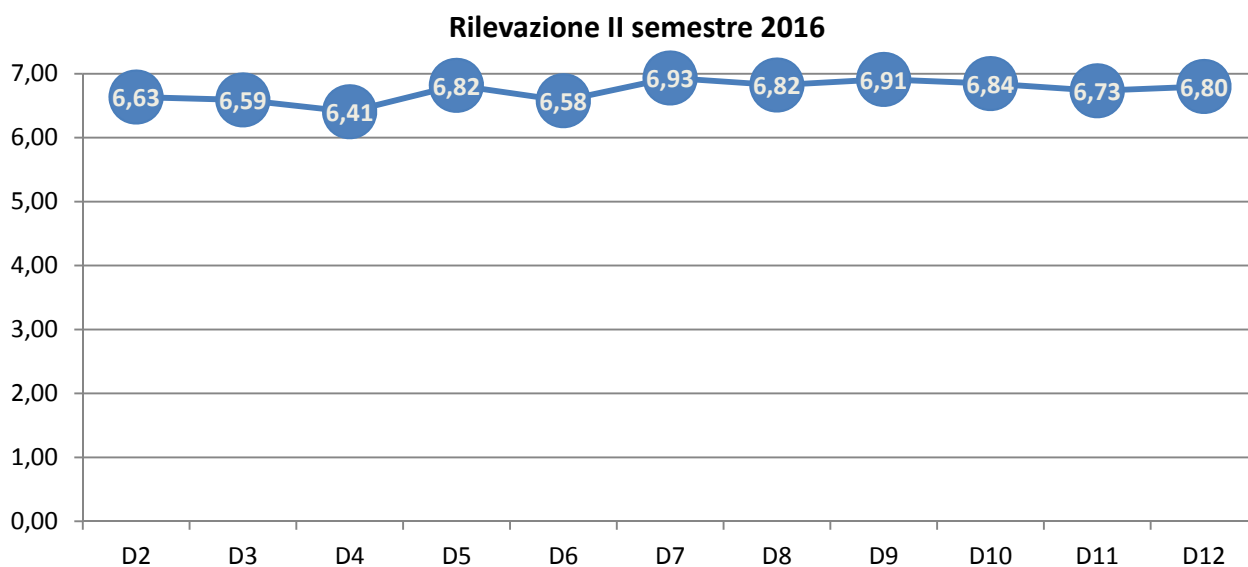


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel 2016

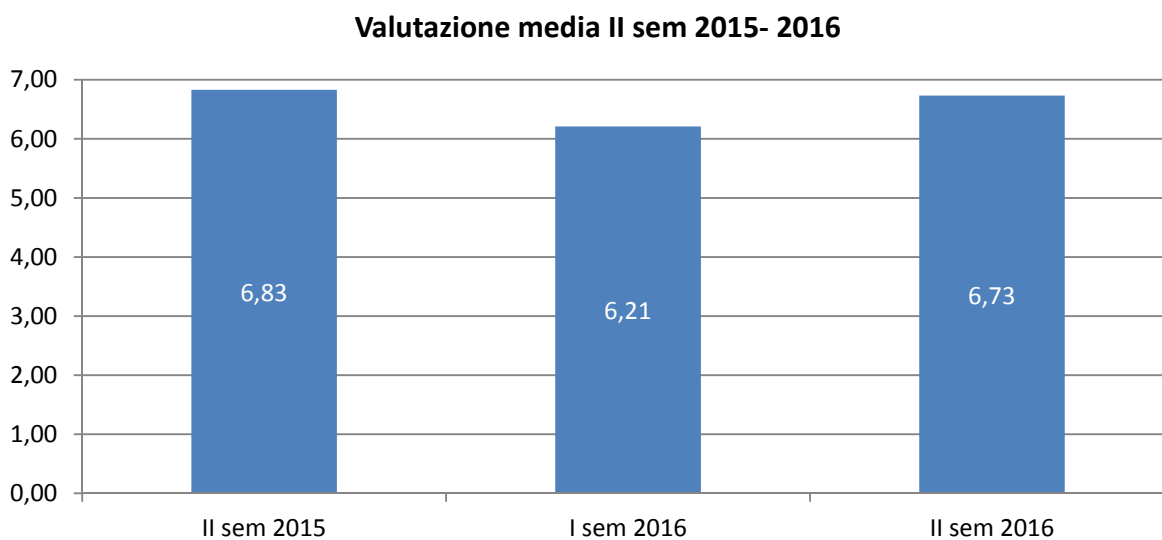


MAC / Ambulatori Medicine

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

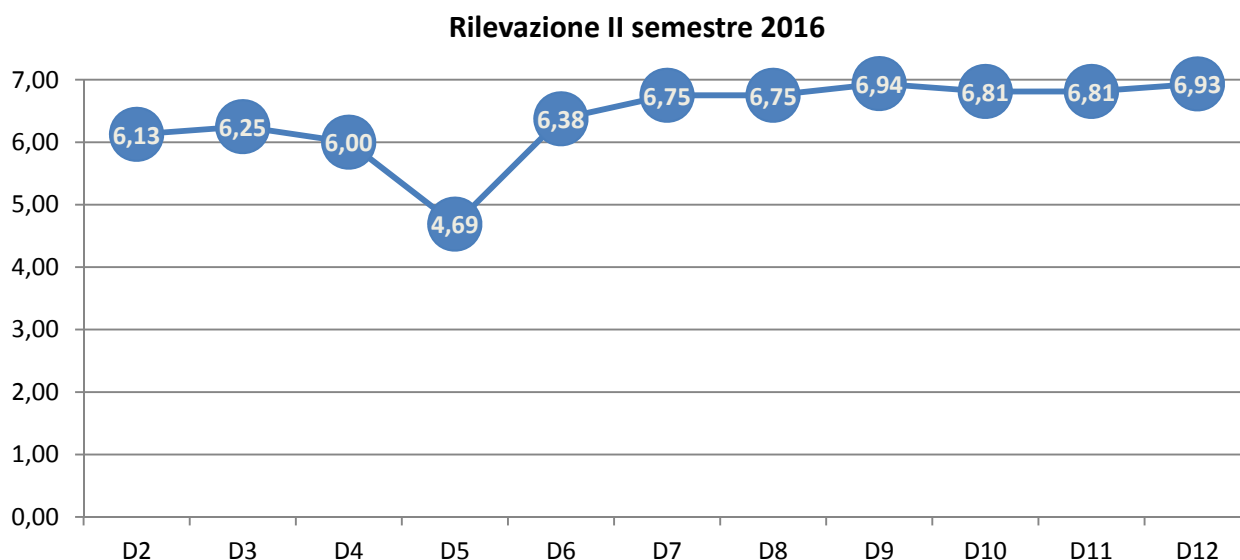


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015-2016

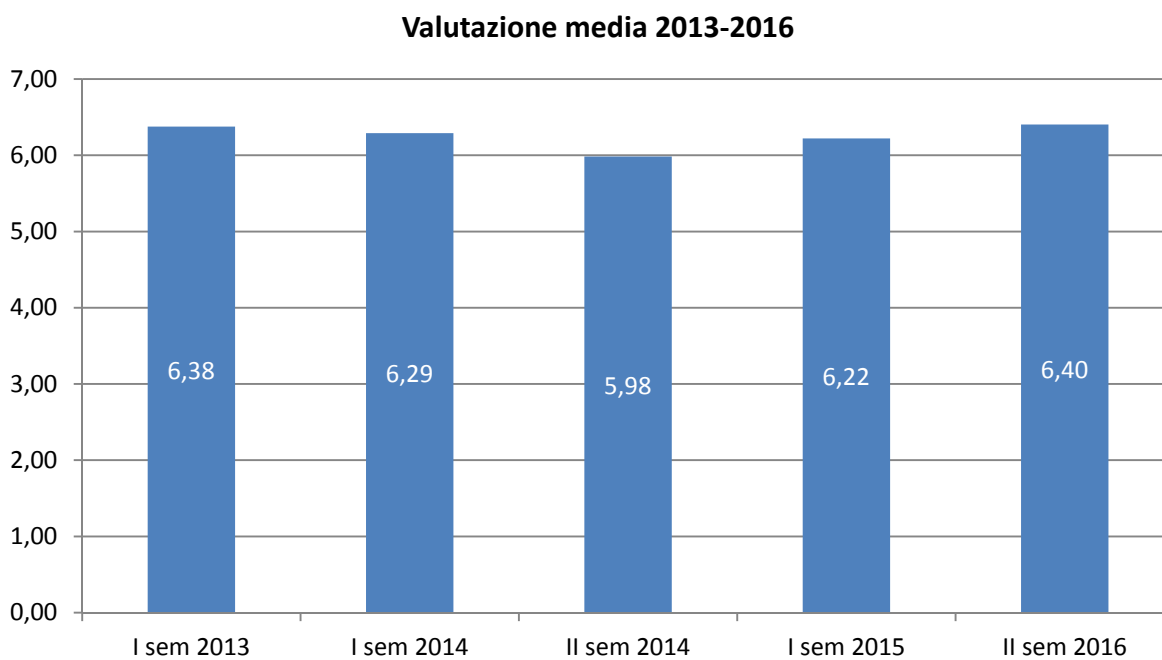


Malattie Infettive

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

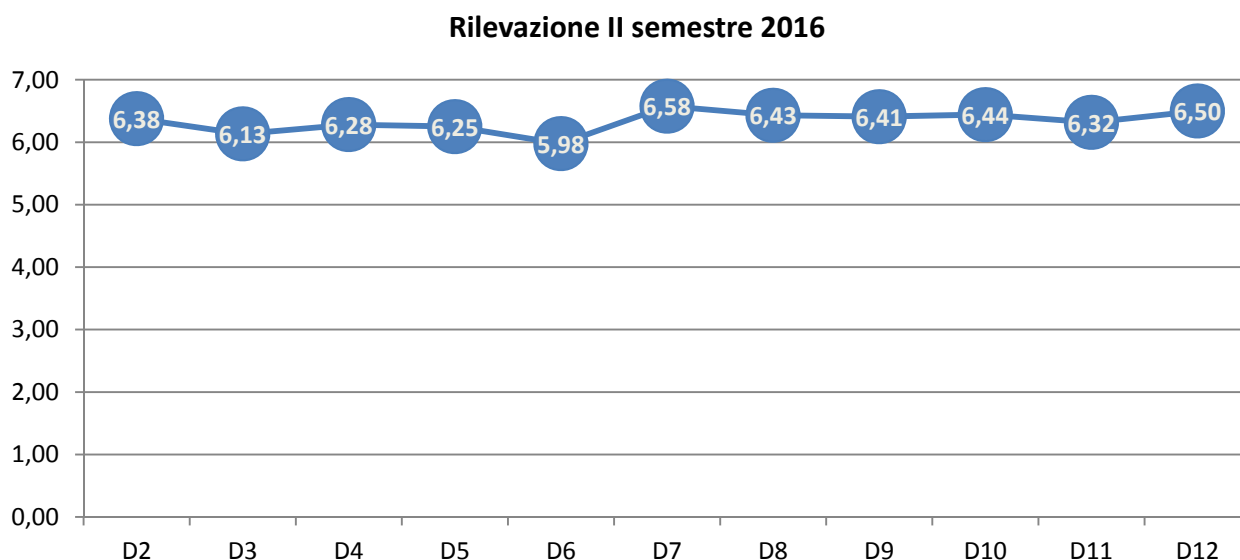


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2016

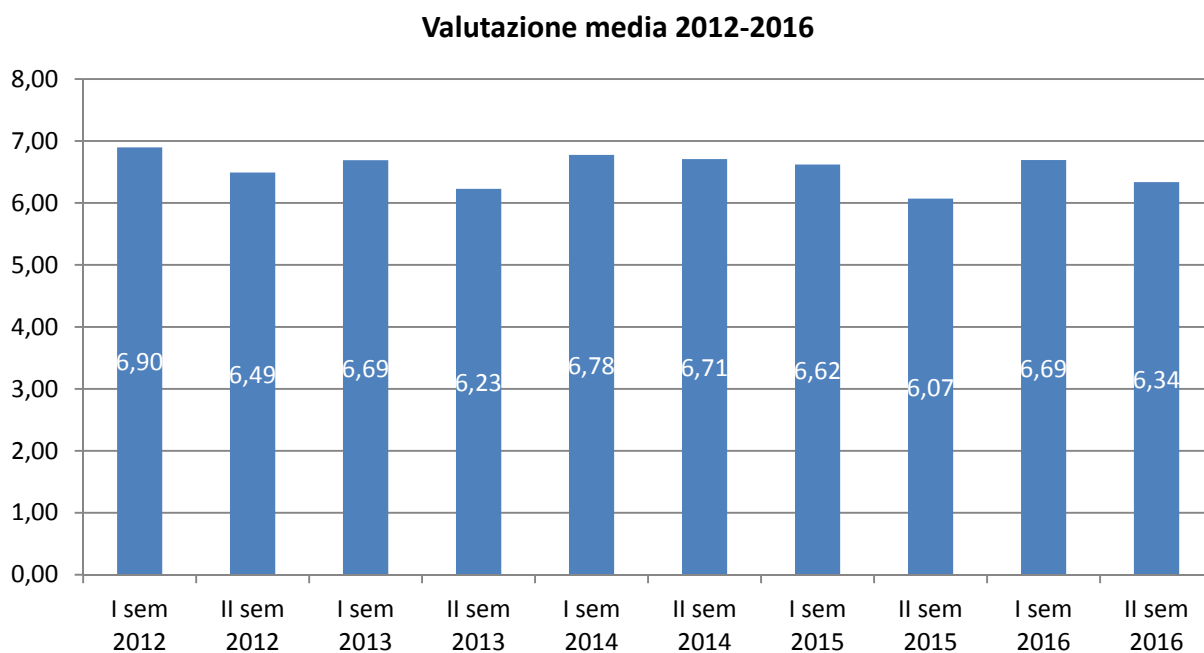


S.C. Medicina Generale 6-Ecografia Interventistica

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

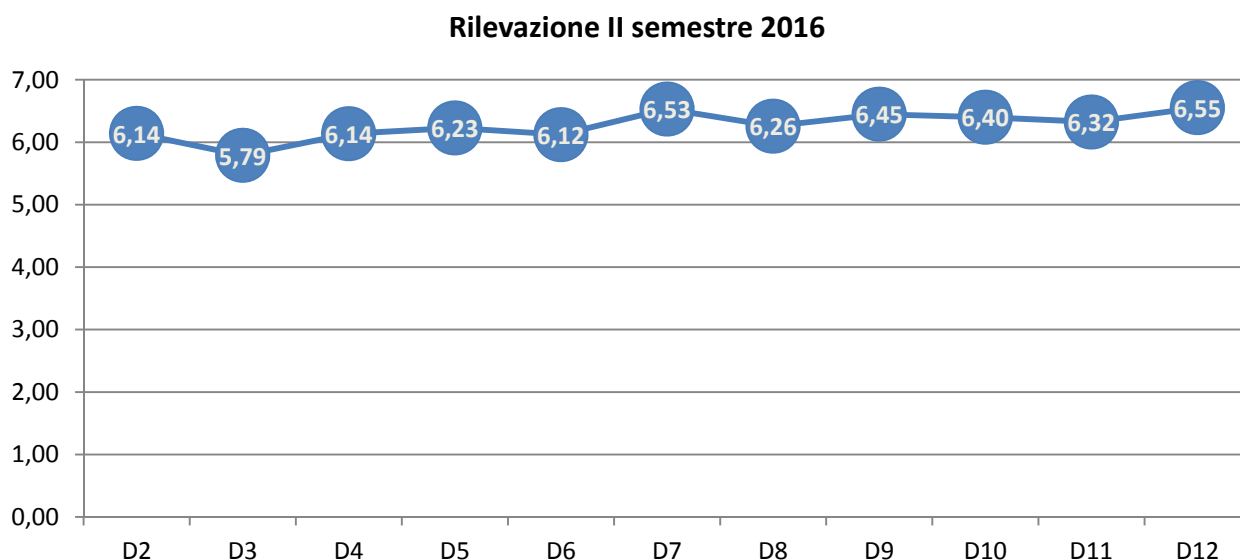


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

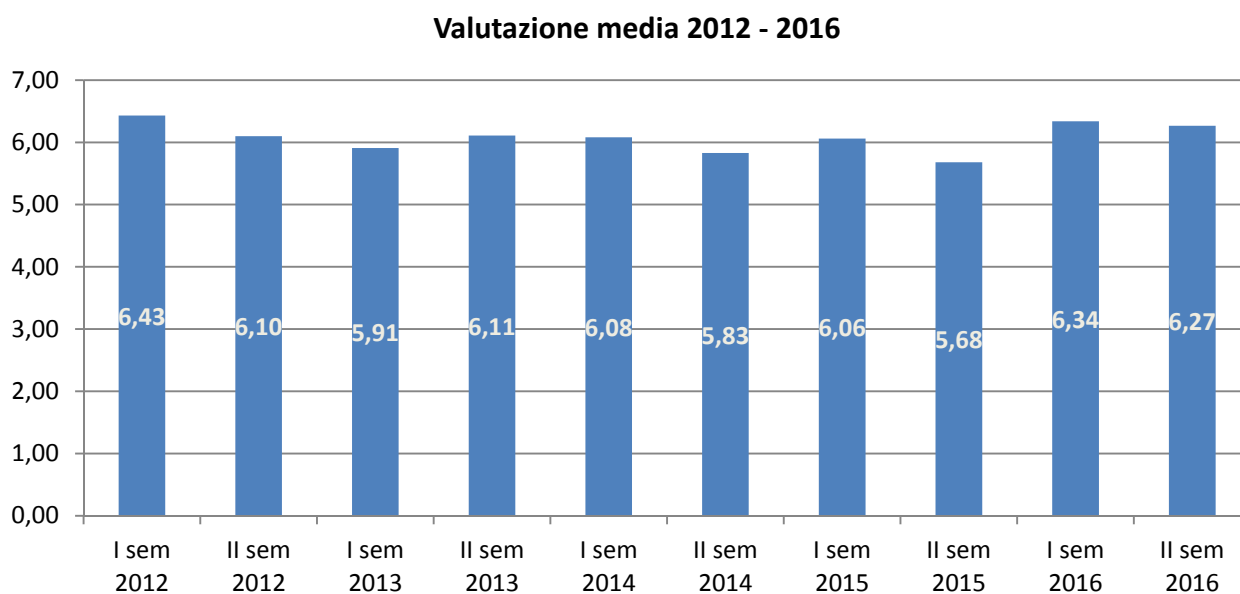


S.C. Medicina Interna 1 – Endoscopia Digestiva

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



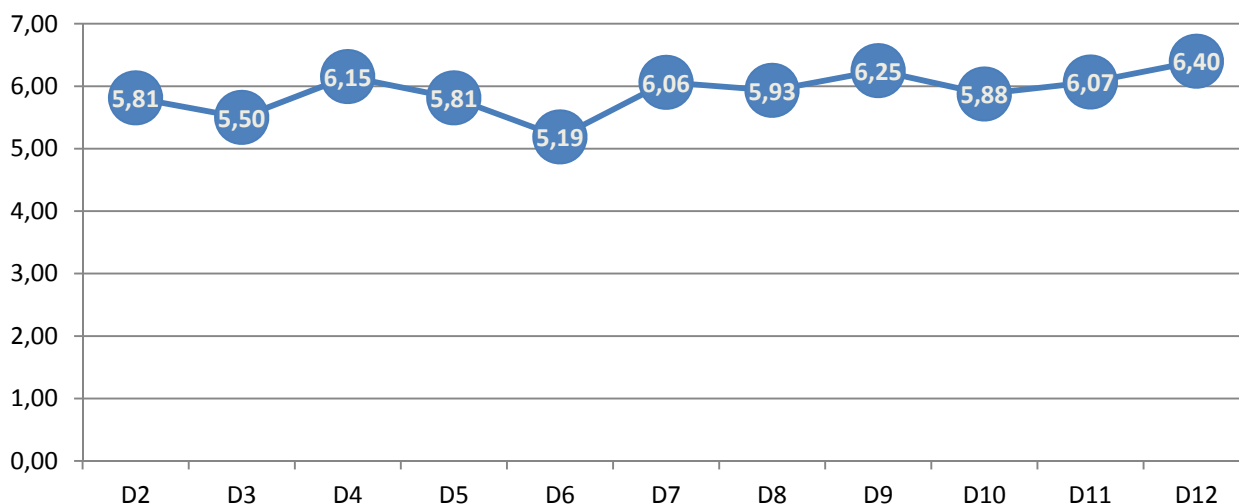
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016



S.C. Medicina Interna 3 - TAO

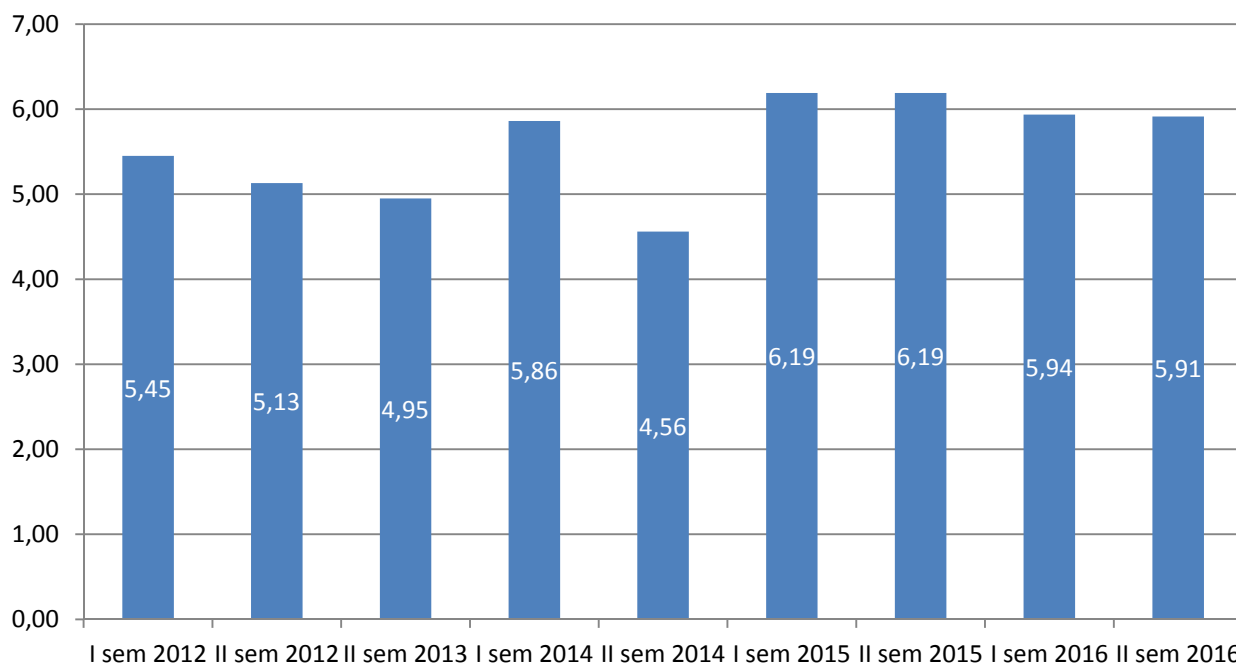
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



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

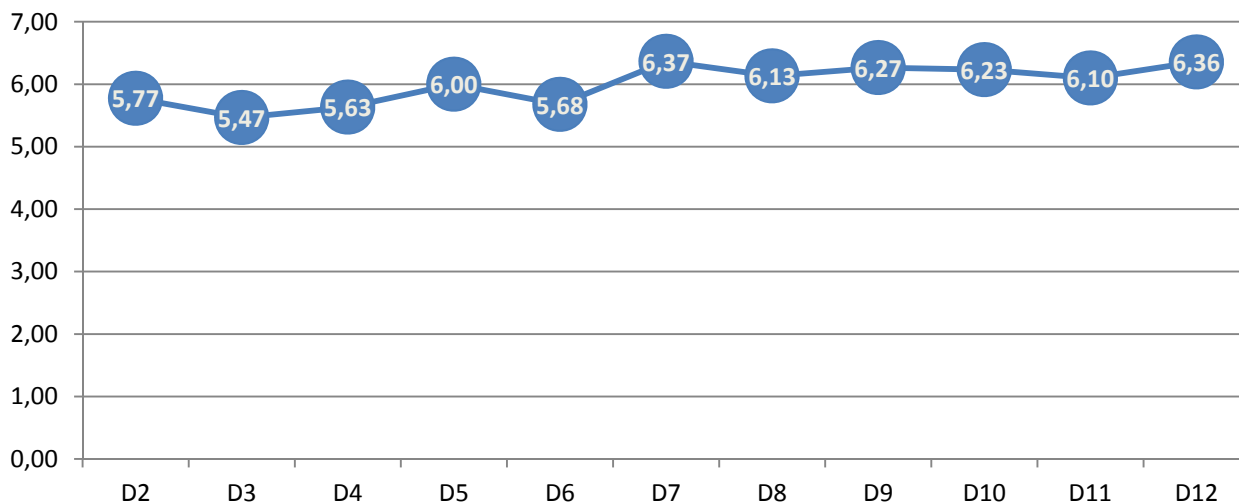
Valutazione media 2012-2016



S.C. Nefrologia/Trapianto di Rene

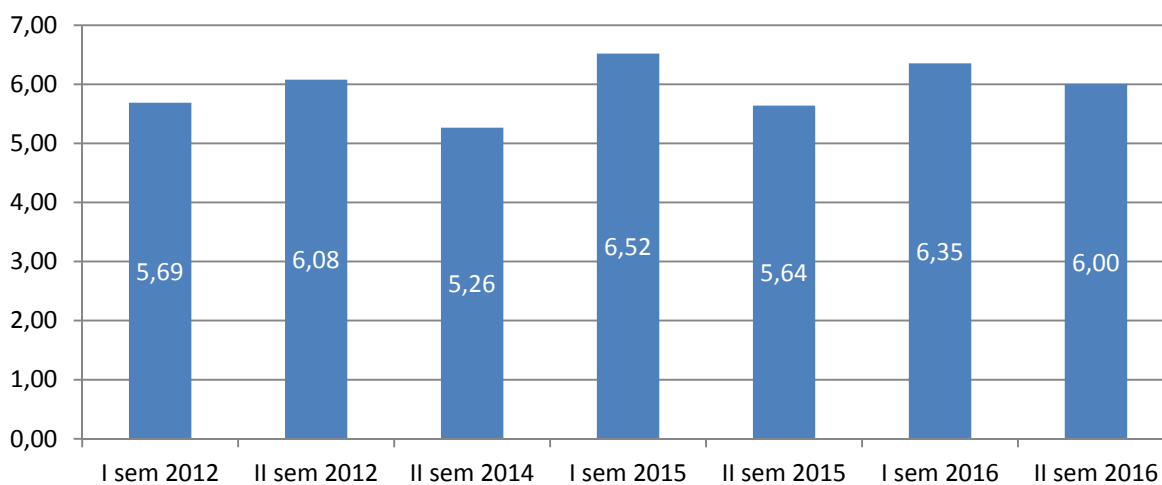
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



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

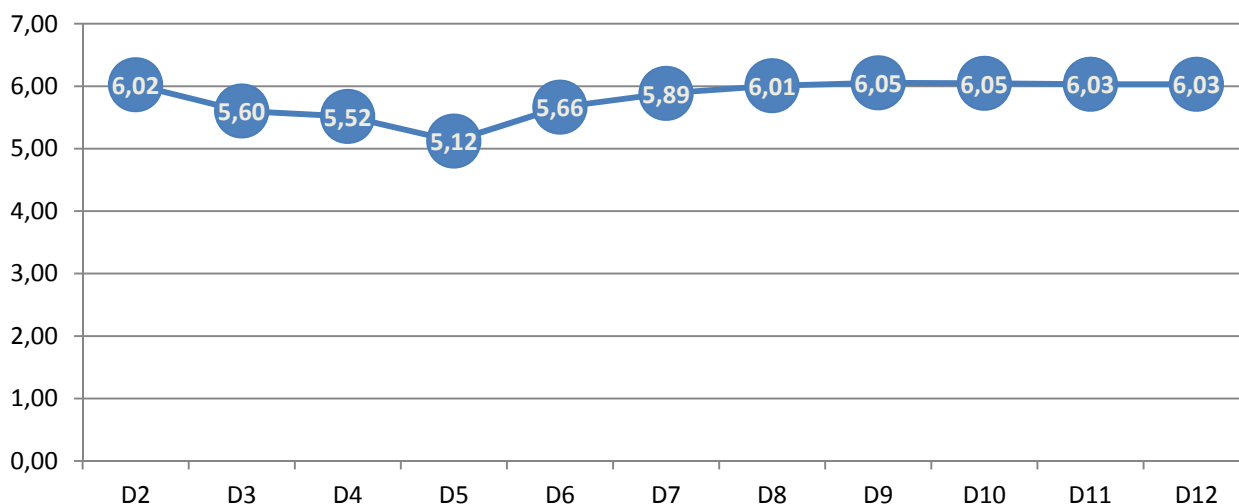
Valutazione media 2012-2016



S.C. Neonatologia Patologia Neonatale e TIN - Nido

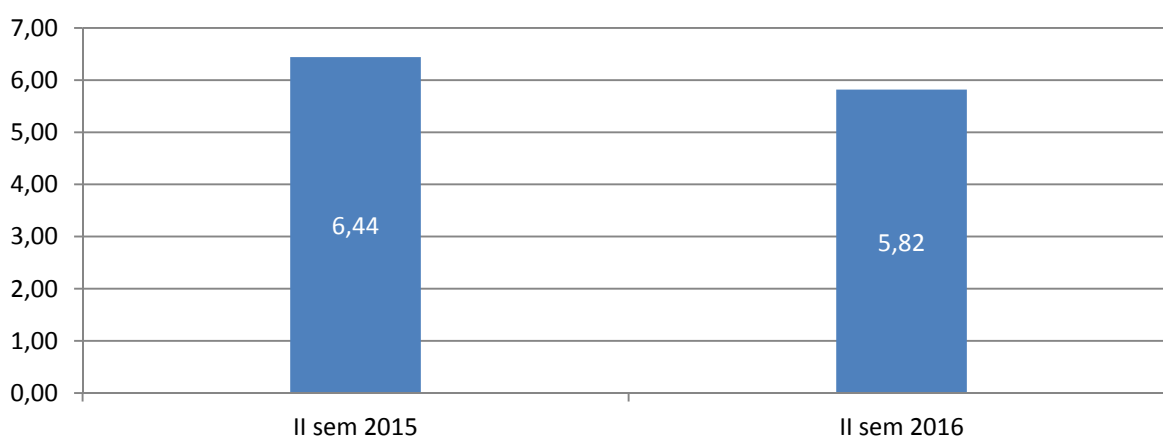
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



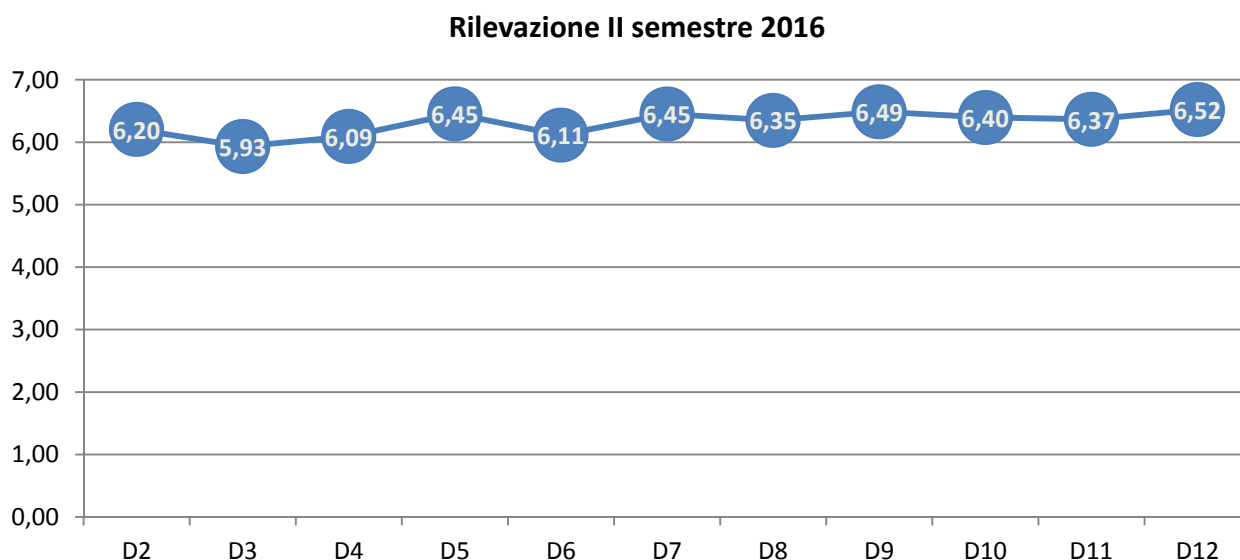
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015-2016

Valutazione media 2015-2016

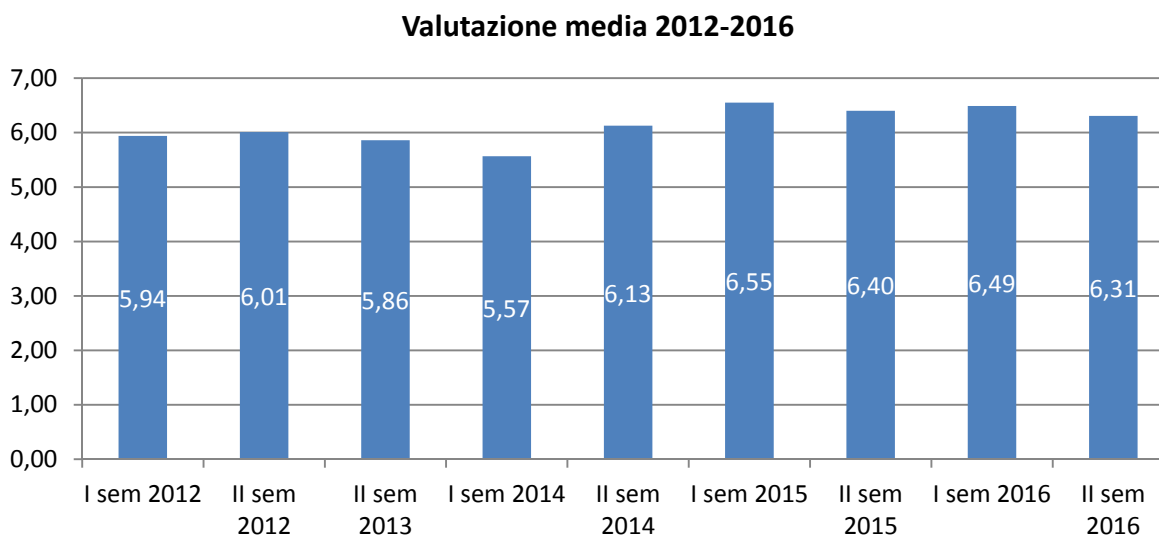


S.C. Neurochirurgia

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



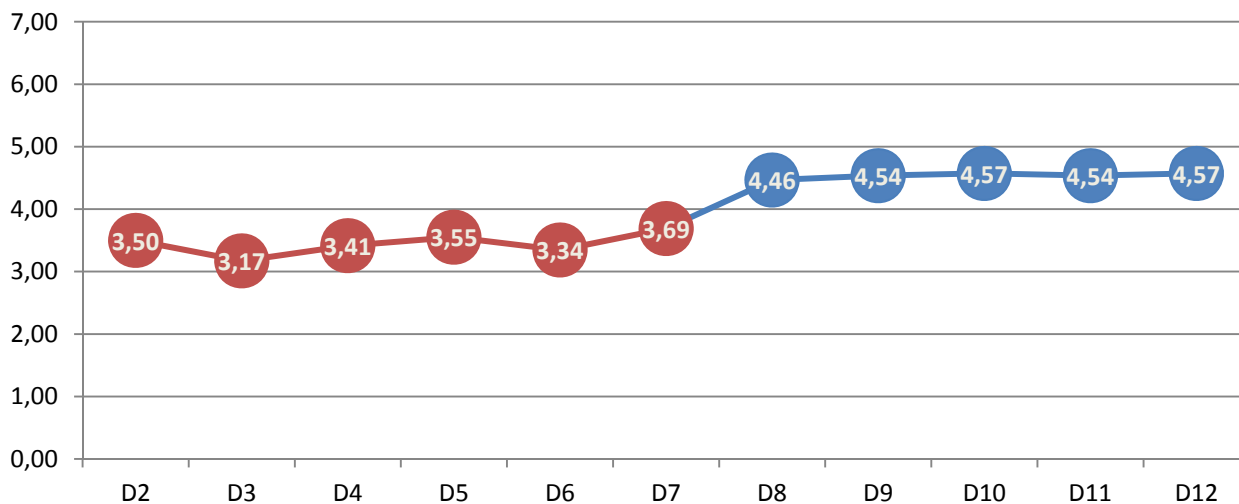
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016



S.C. Oculistica

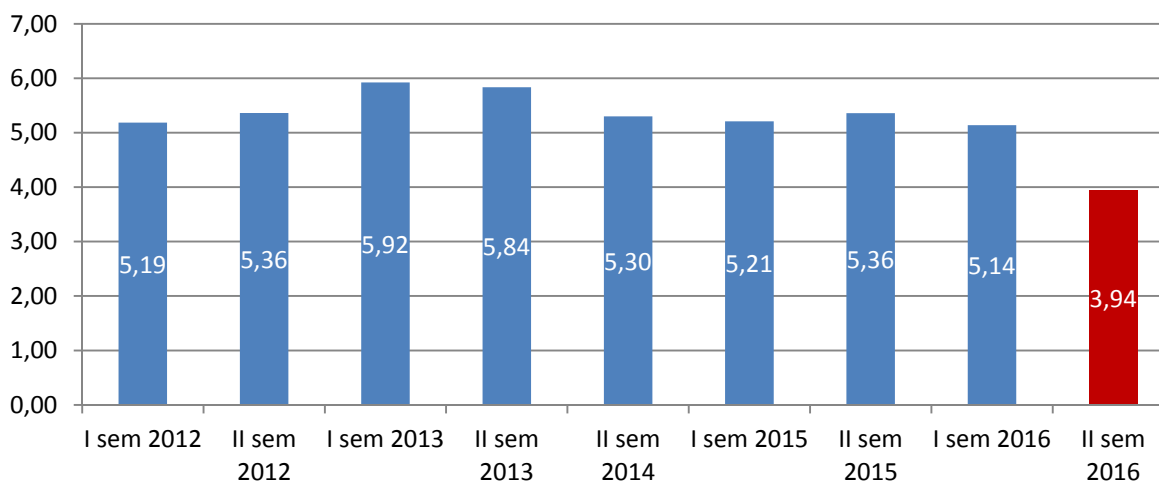
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



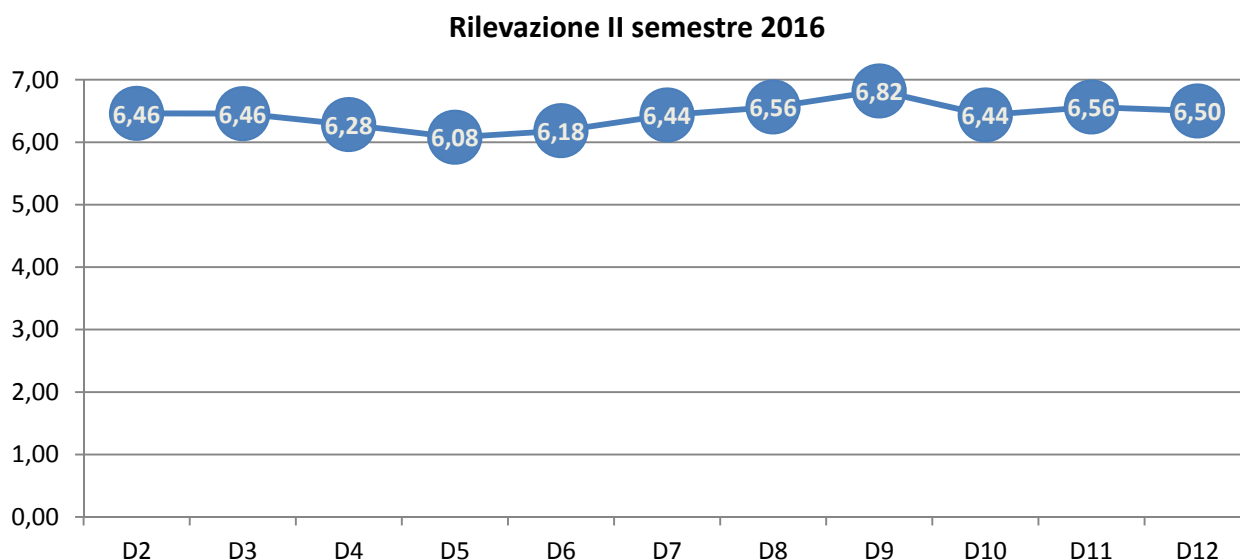
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

Valutazione media 2012-2016

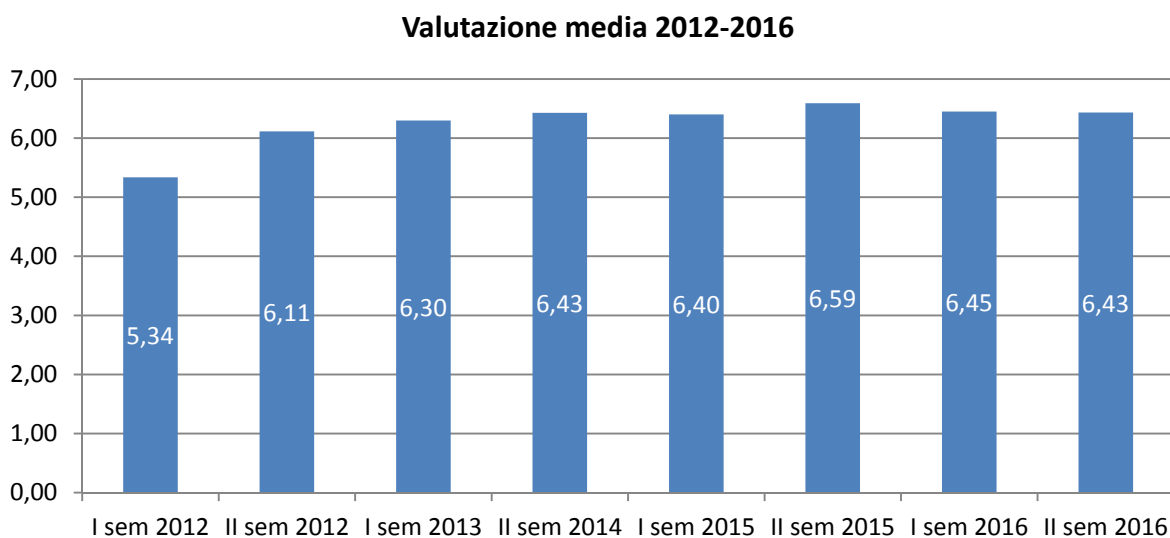


S.C. Odontoiatria e Stomatologia

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

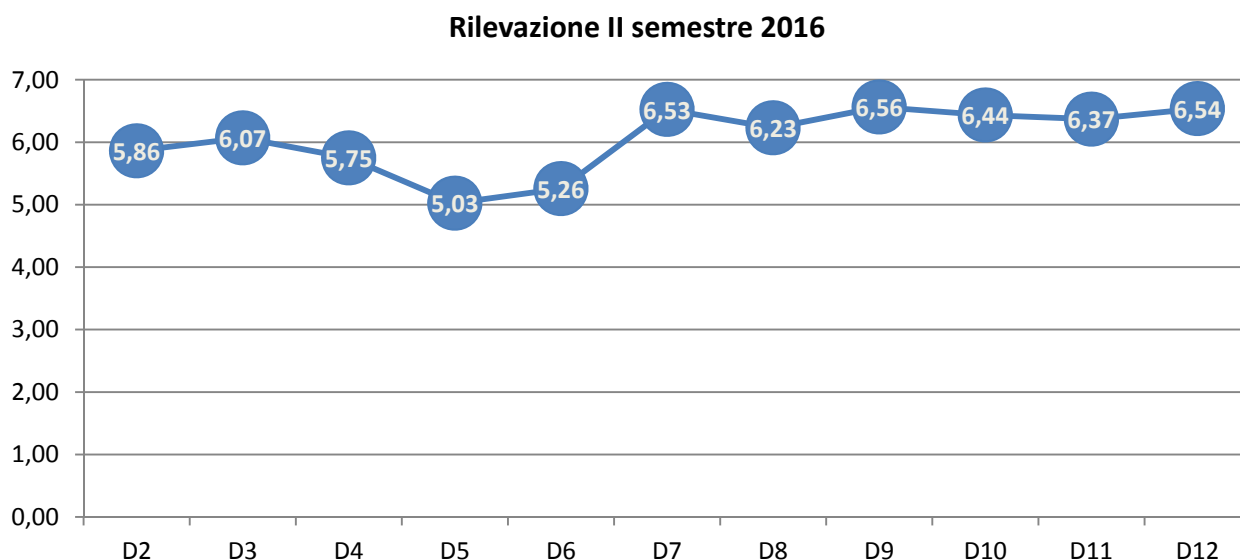


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

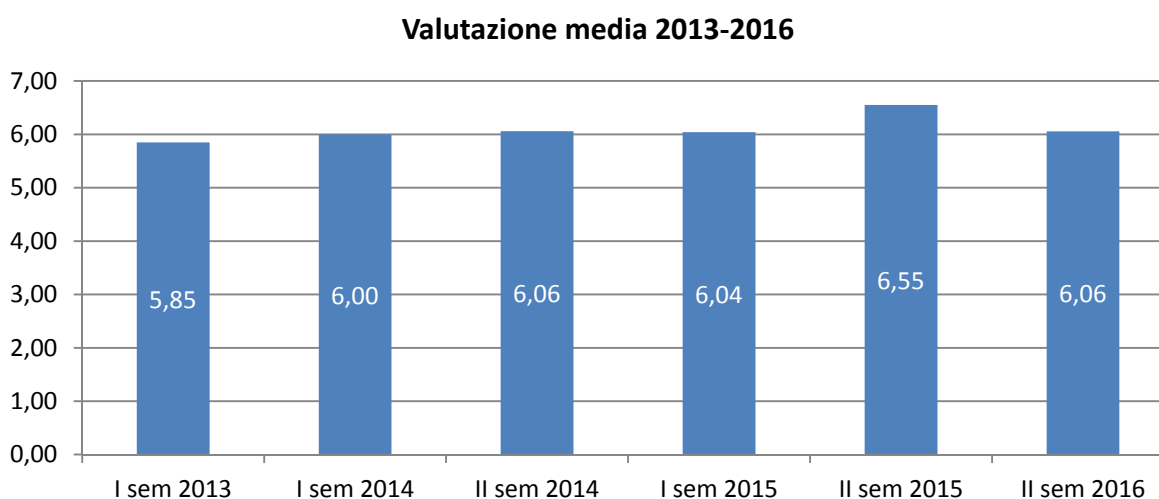


S.C. Oncoematologia Pediatrica

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

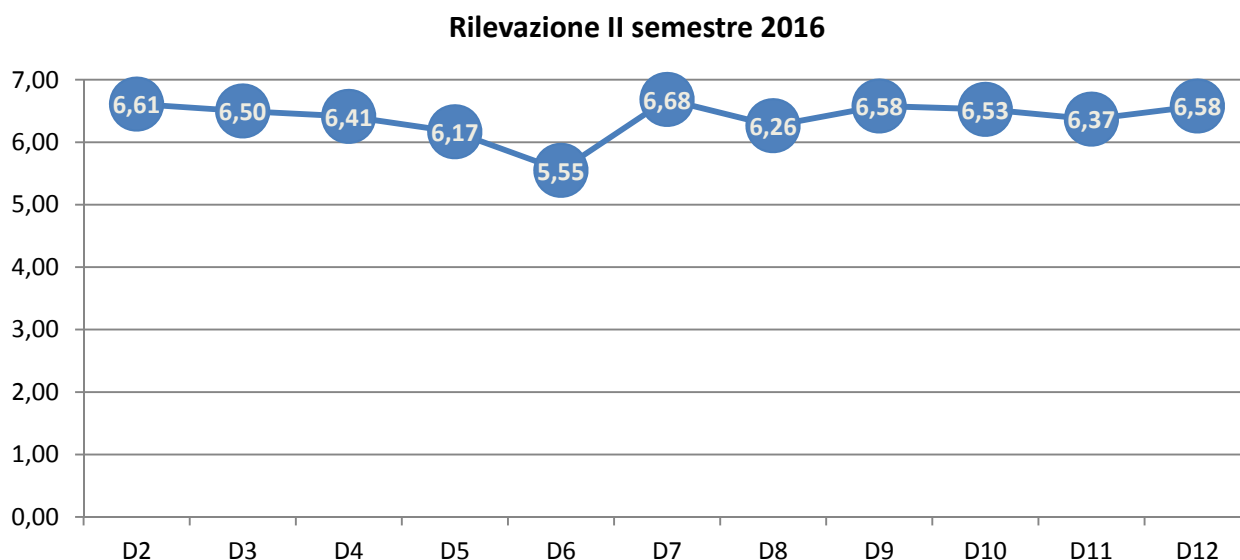


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2016

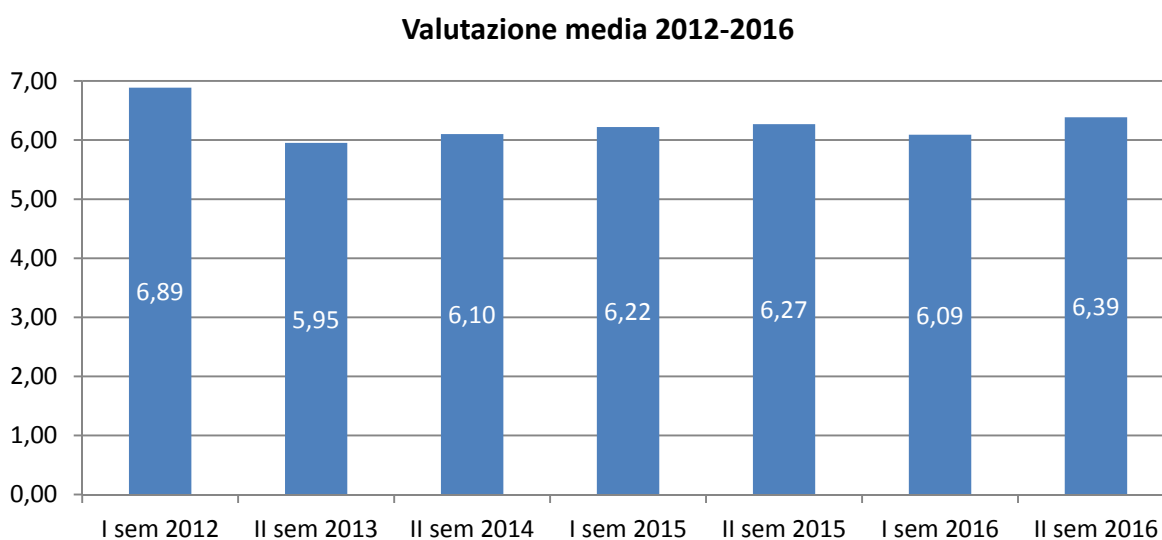


S.C. Oncologia Medica

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



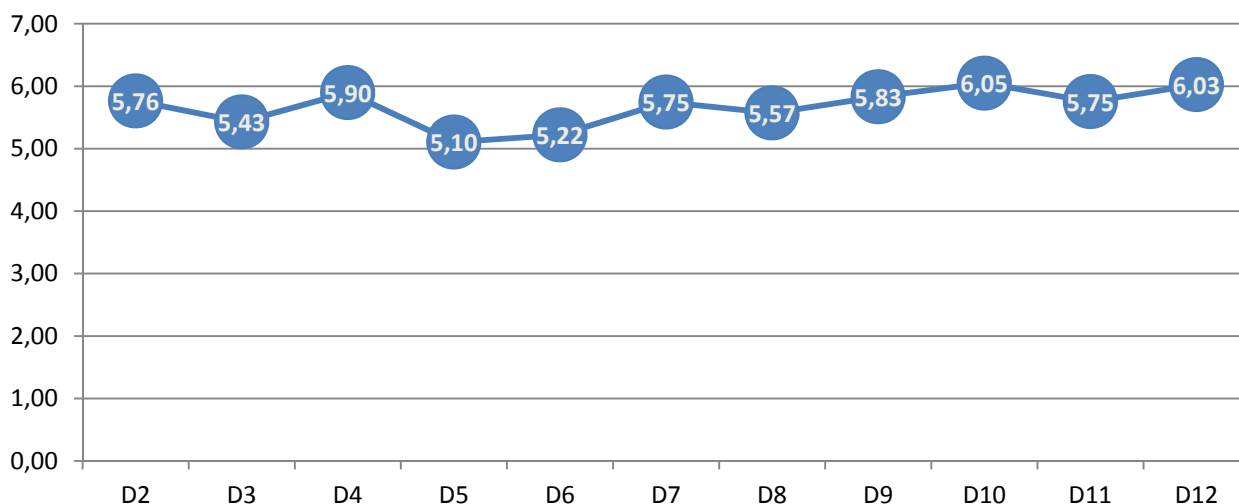
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016



S.C. Ortopedia e Traumatologia

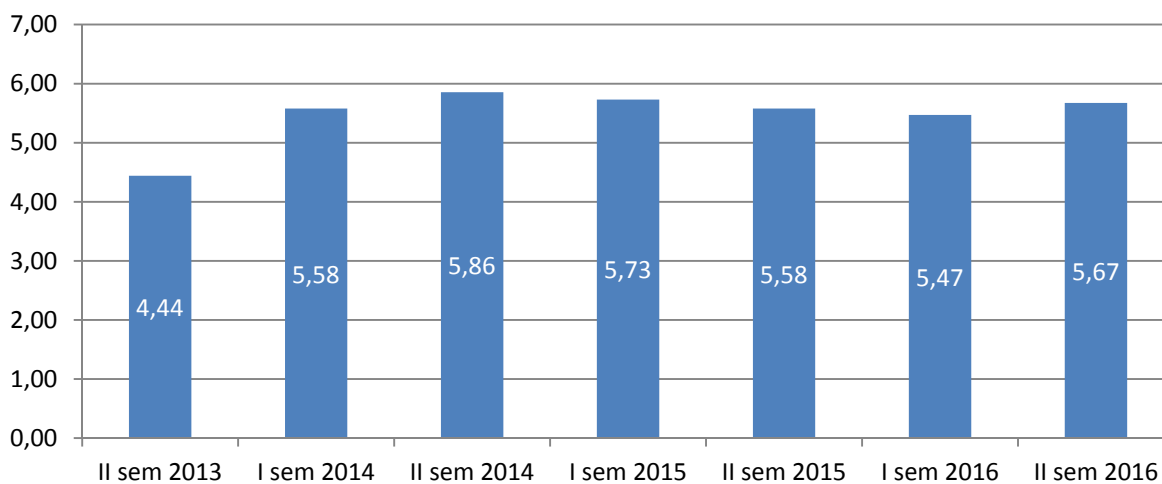
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



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

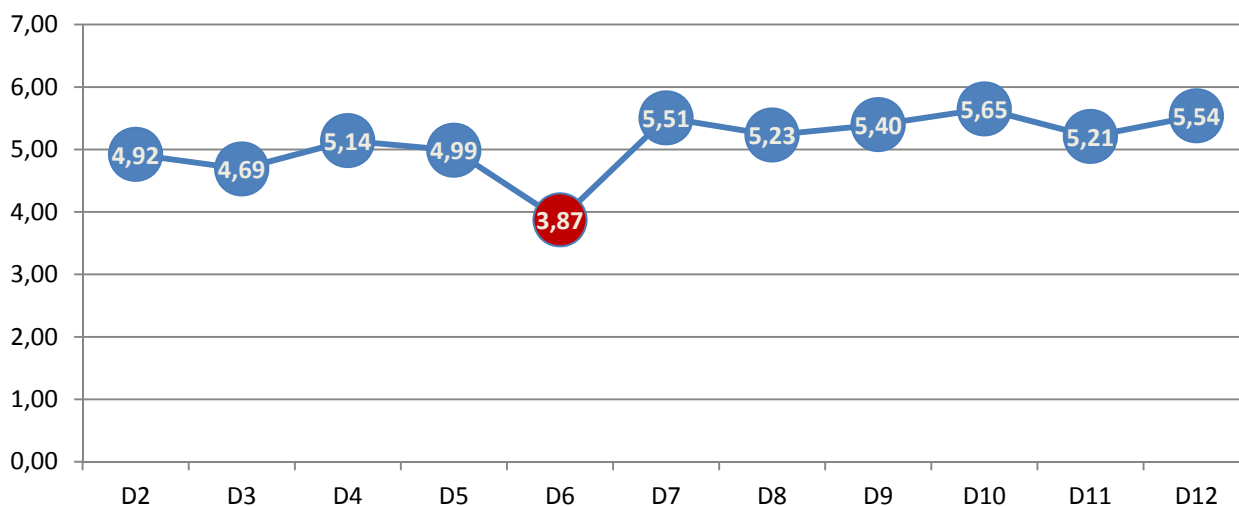
Valutazione media 2013-2016



S.C. Ostetricia e Ginecologia

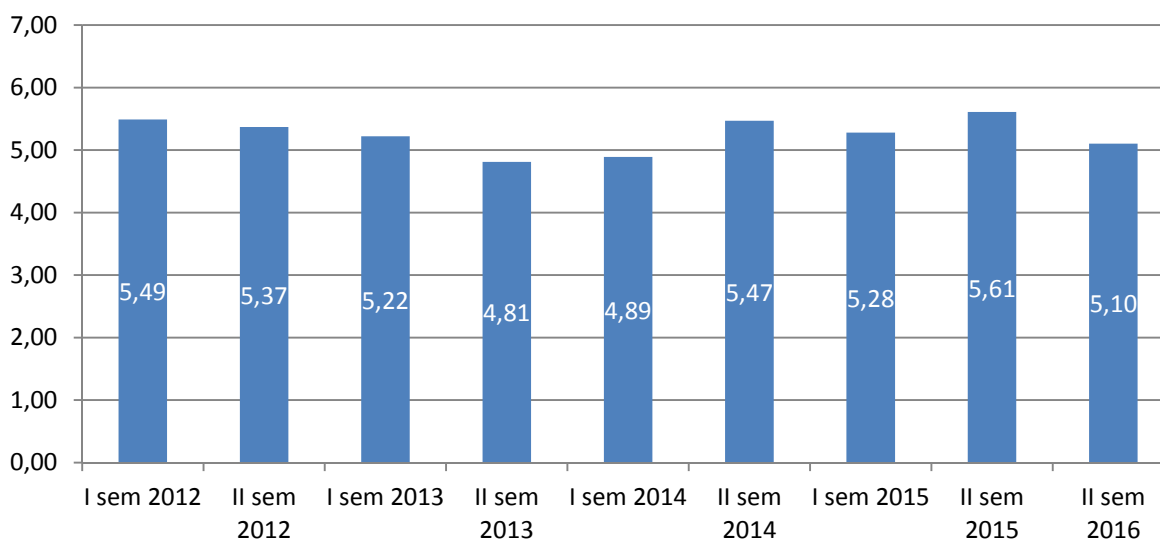
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



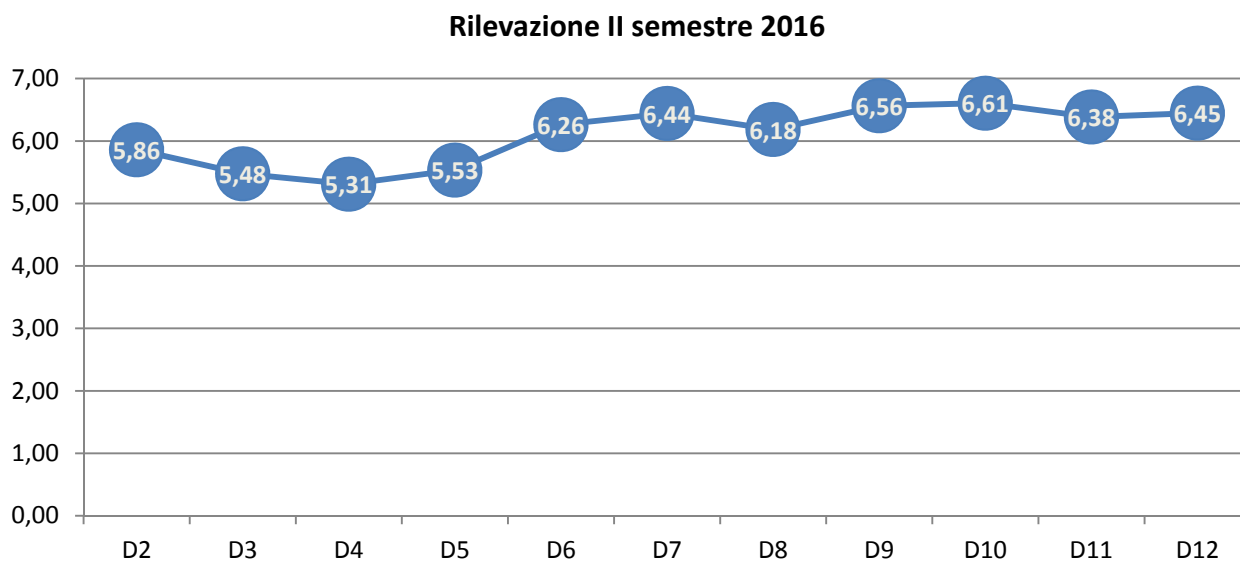
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016 (nel I semestre 2016 i dati non sono comparabili in quanto suddivisi tra Ostetricia e Ginecologia)

Valutazione media 2012-2016



S.C. Palestra-Riabilitazione

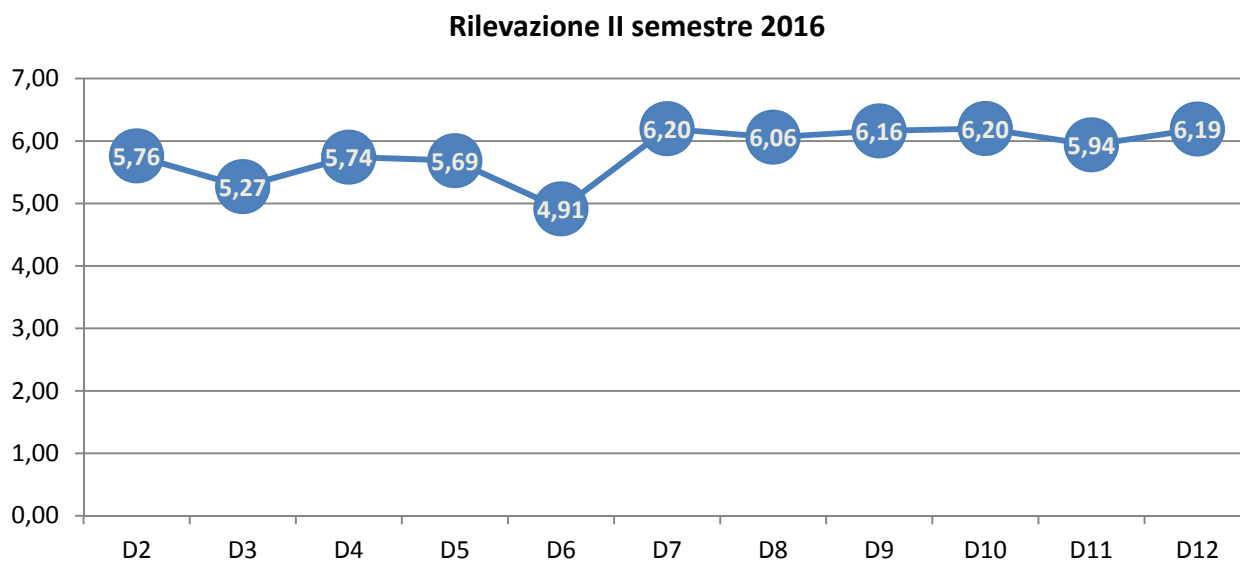
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario



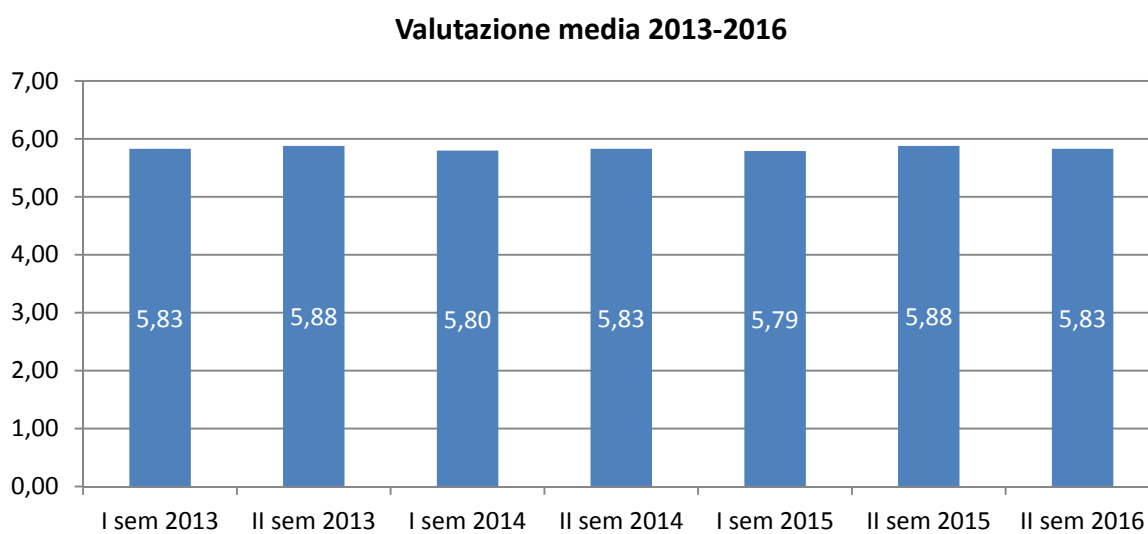
Non sono disponibili dati per effettuare un confronto con le rilevazioni precedenti.

S.C. Pediatria - Ambulatori

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

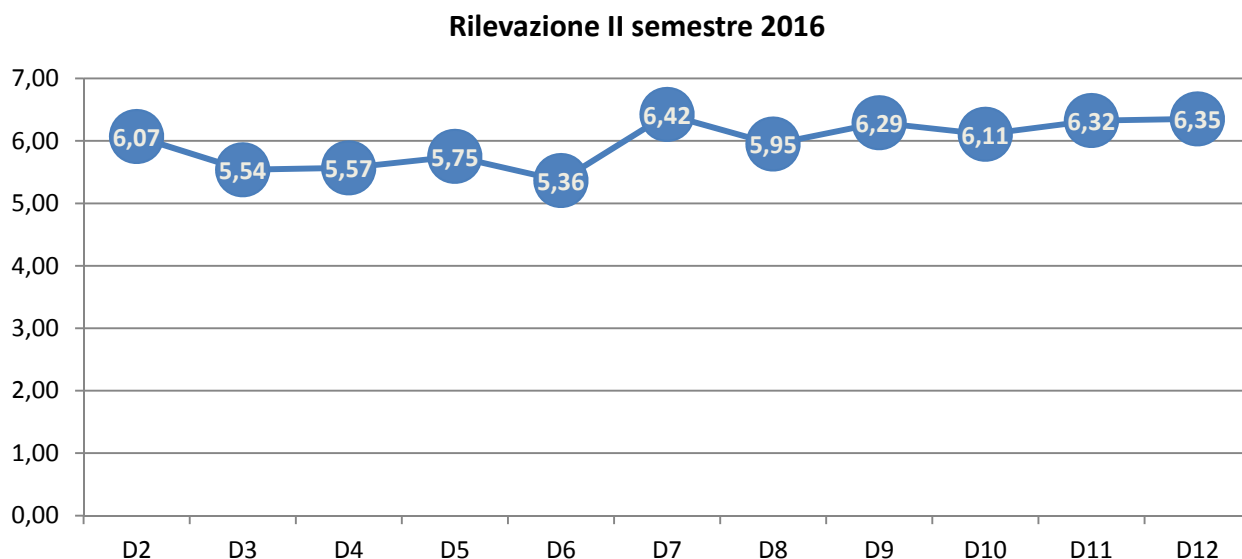


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2016

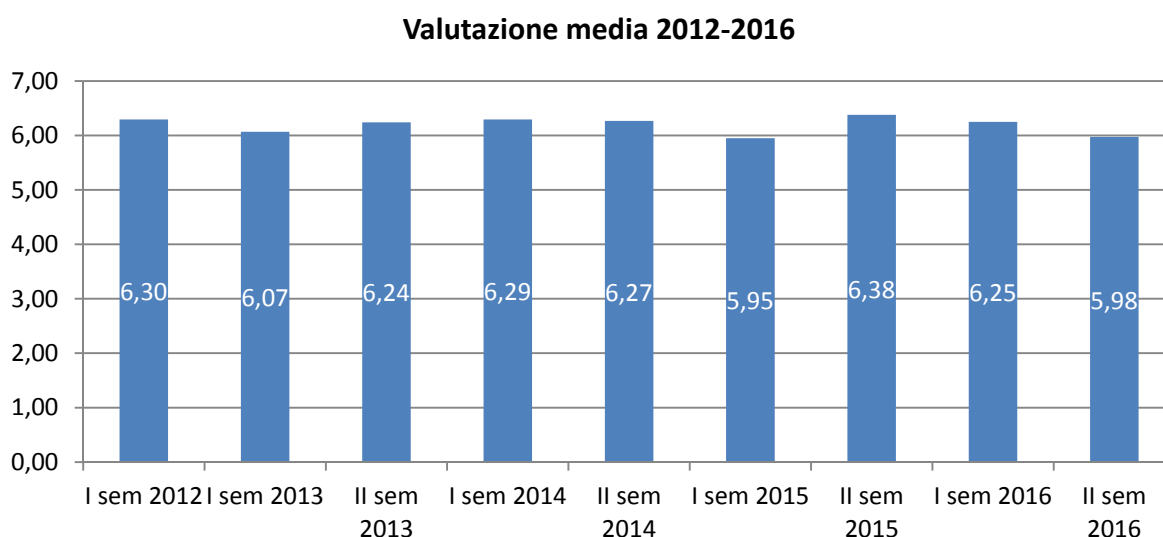


S.C. Pneumologia

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

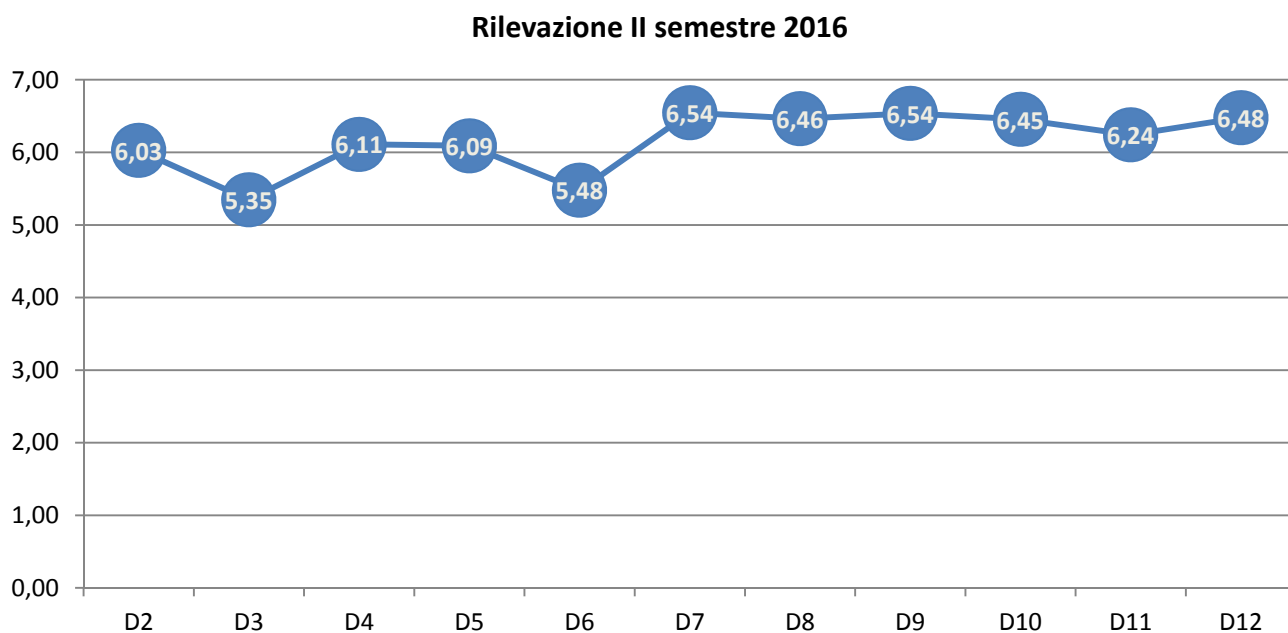


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

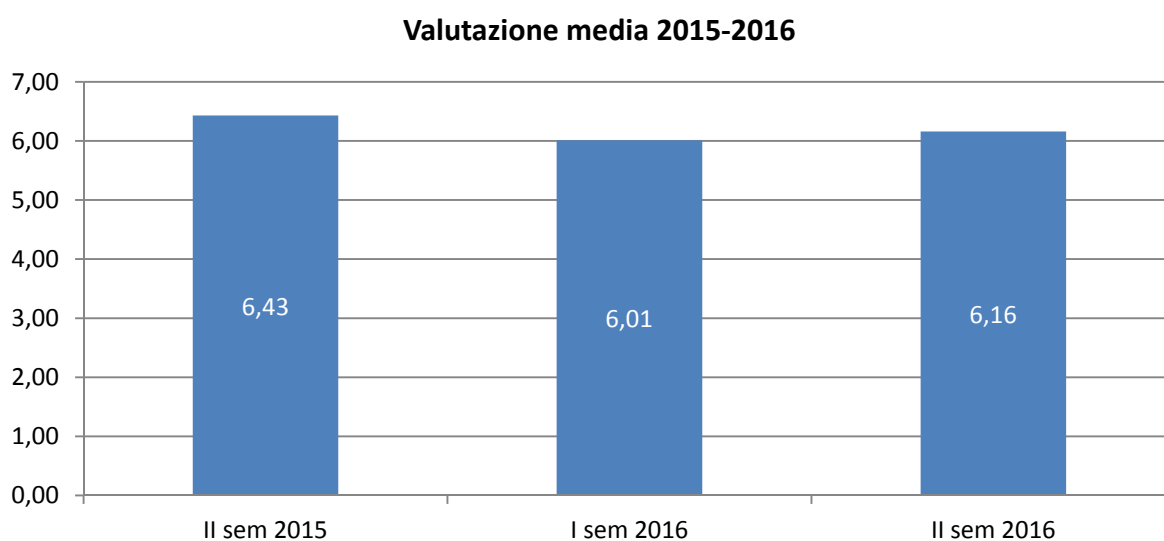


Prericovero Chirurgico

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



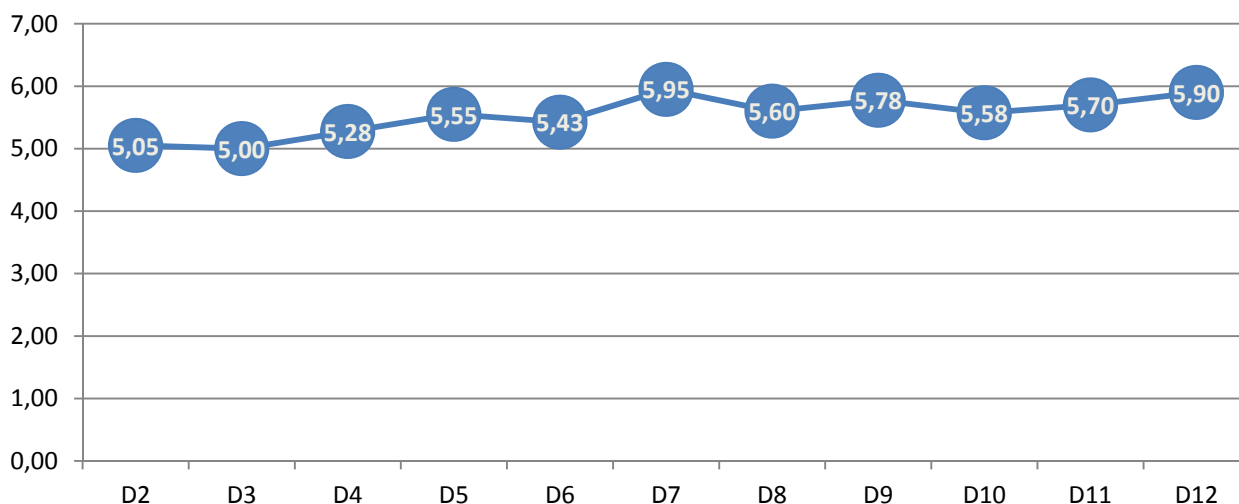
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015- 2016



S.C. Radiologia

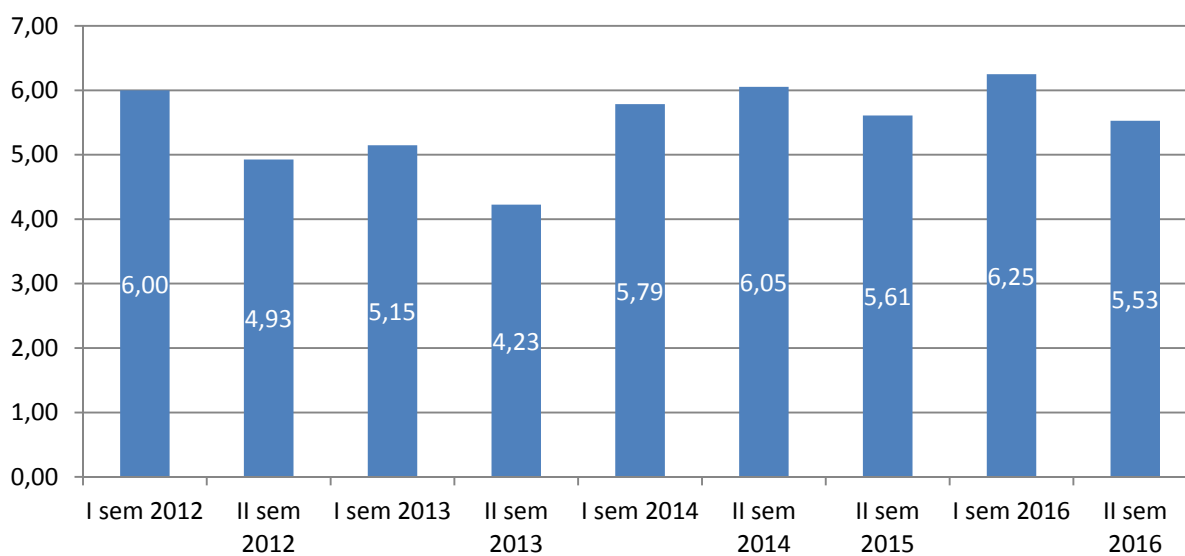
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



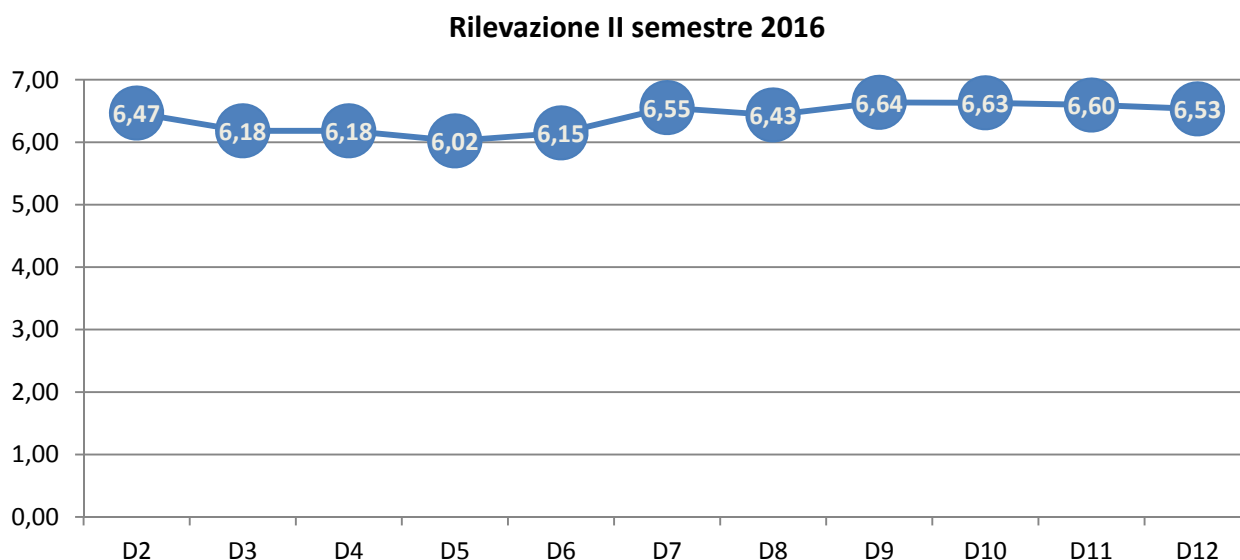
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012- 2016

Valutazione media 2012-2016

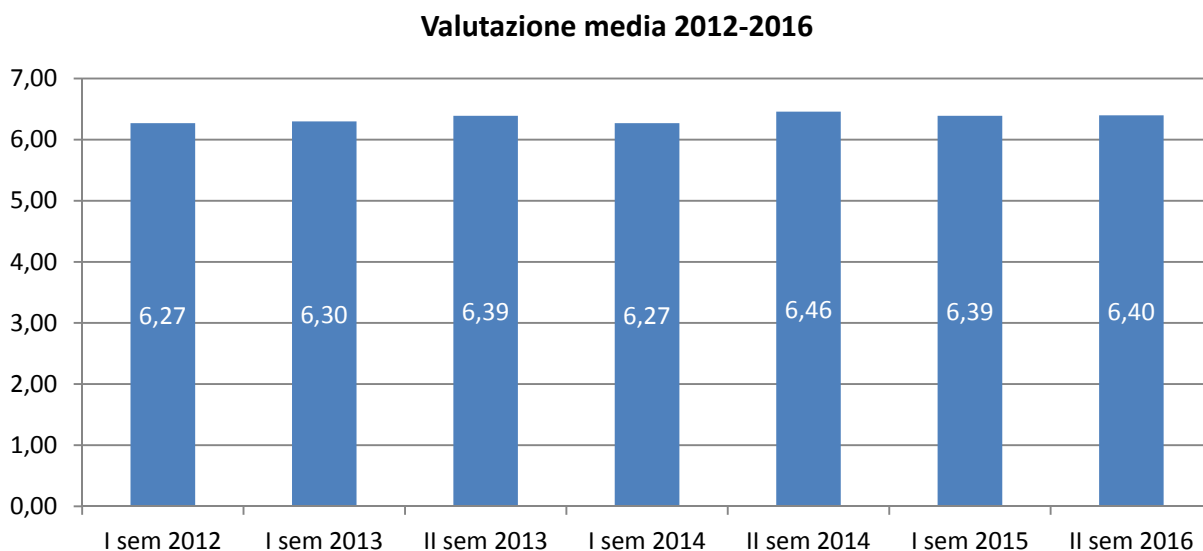


S.C. Radioterapia Oncologica

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



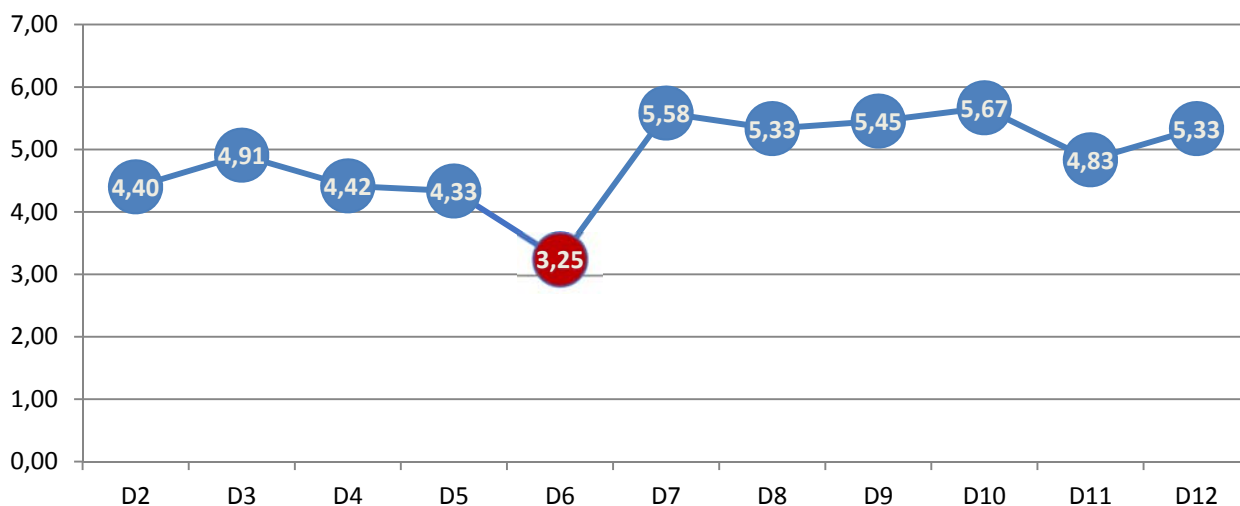
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012- 2016



S.C. Reumatologia

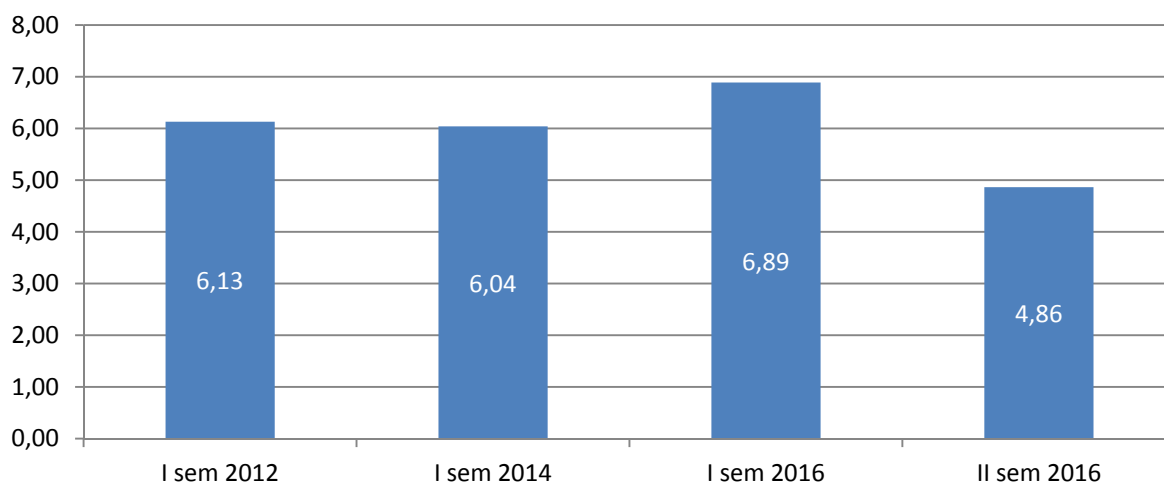
1. Riepilogo delle valutazioni ottenute dalla Struttura, relativamente ad ogni singola domanda del questionario

Rilevazione II semestre 2016



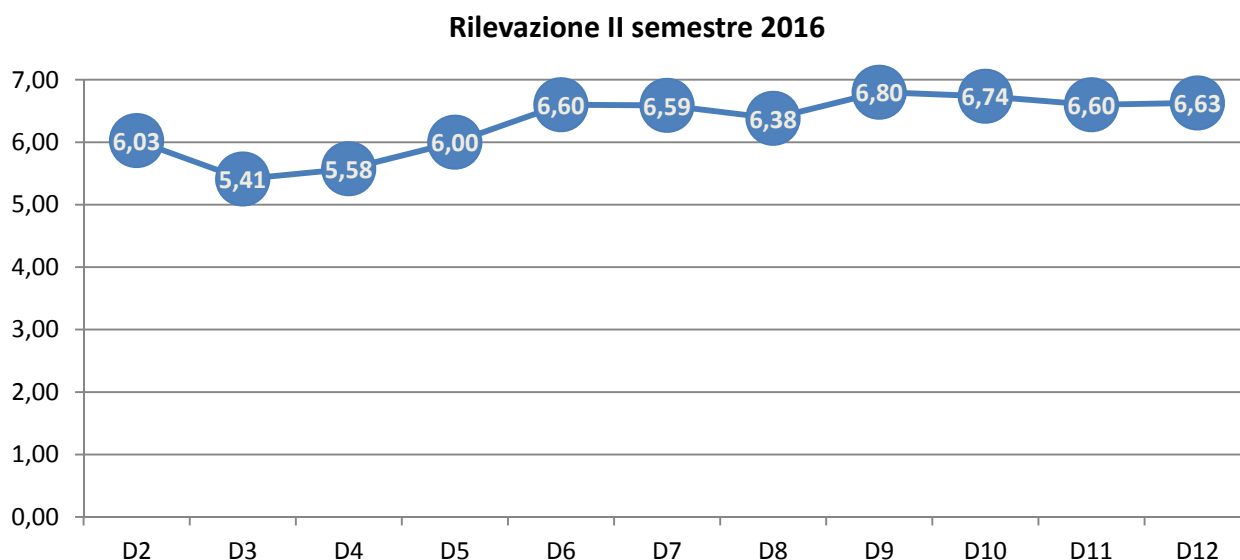
2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

Valutazione media 2012-2016

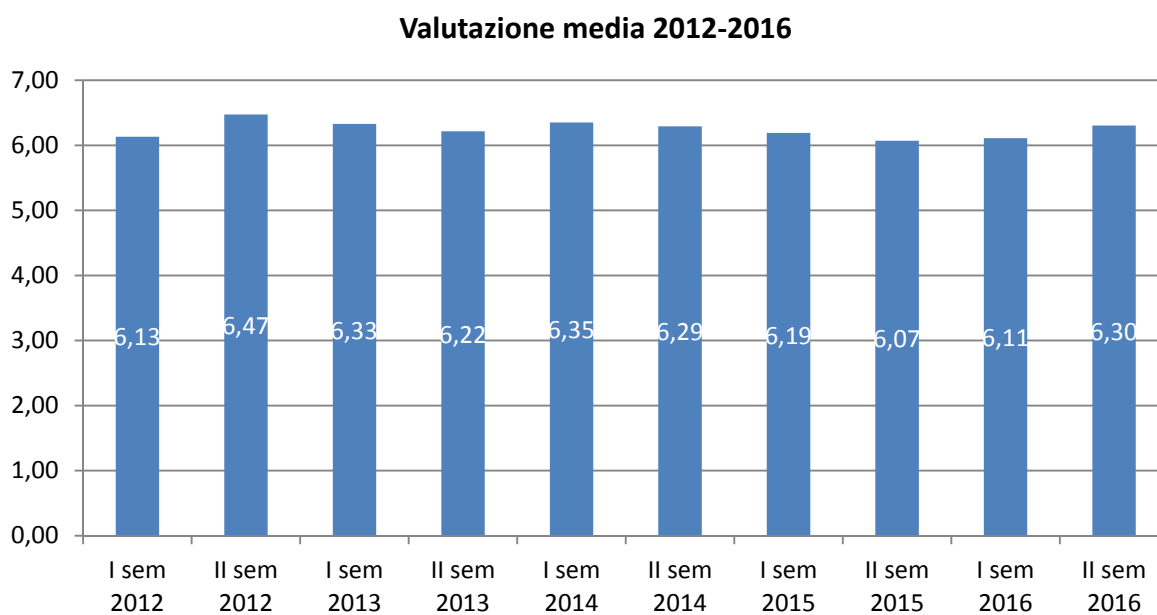


S.C. Riabilitazione e Recupero Funzionale

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

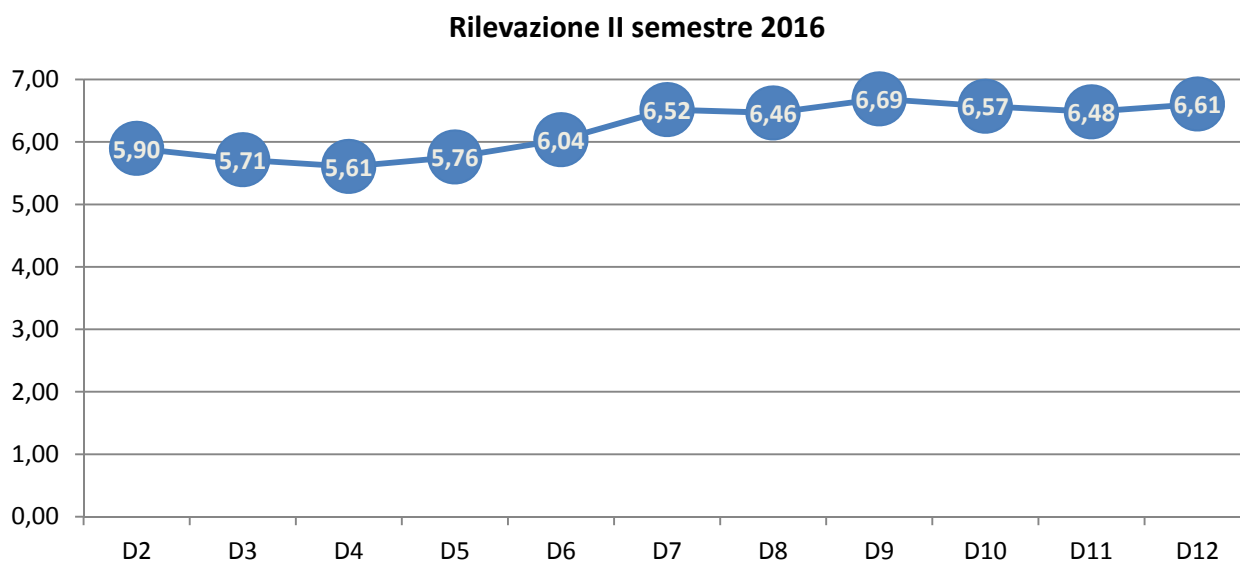


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

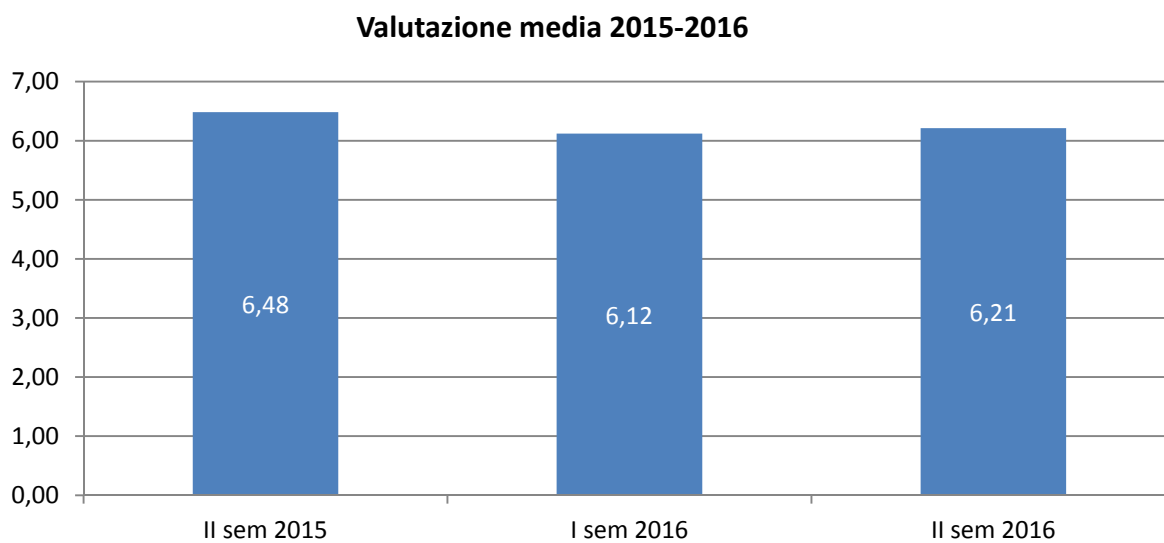


S.S.D. Terapia del dolore

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



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



Relativamente all'Area Degenza Ordinaria/DH, sono stati raccolti 903 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	455
M	373
Non dichiarato	75

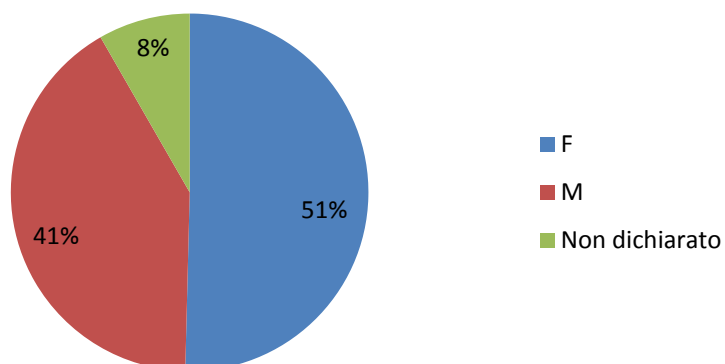


Figura 17: Distribuzione percentuale del campione per genere (Area Degenza/DH).

- Stratificazione del campione per età

Fascia di età	N. questionari consegnati	%
<20	21	2,33%
20-29	61	6,76%
30-39	111	12,29%
40-49	97	10,74%
50-59	136	15,06%
60-69	146	16,17%
70-79	115	12,74%
80-89	76	8,42%
>90	4	0,44%
Non dichiarato	136	15,06%

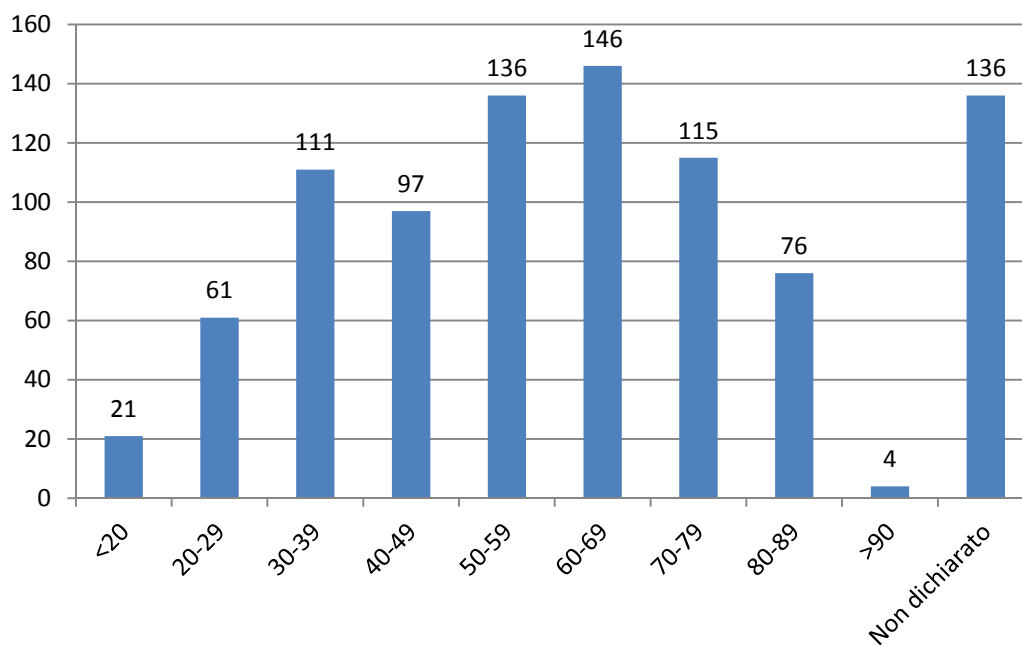


Figura 18: Distribuzione del campione (Area Degenza/DH) per età.

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

Scolarità	N. questionari consegnati
Nessuna	18
Scuola obbligo	327
Scuola superiore	325
Laurea	118
Non dichiarato	115

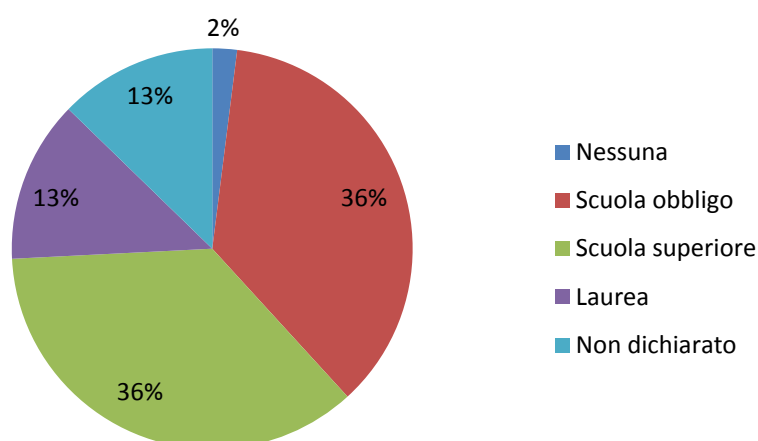


Figura 19: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per scolarità.

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

Nazionalità	N. questionari consegnati
Italiana	738
Europea	28
Extraeuropea	24
Non dichiarato	113

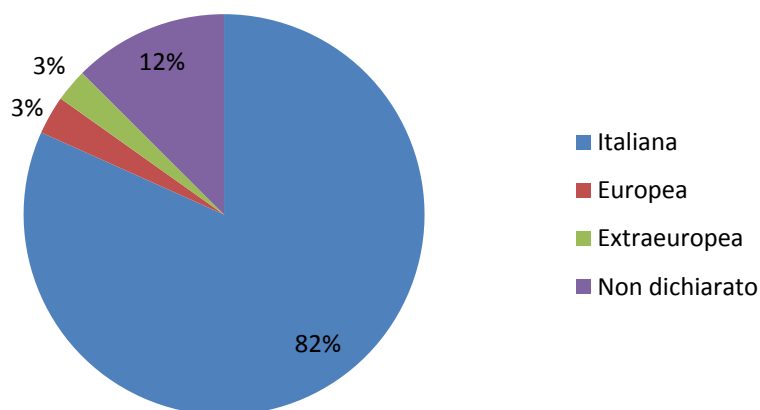


Figura 20: Distribuzione percentuale del campione (Area Degenza/DH) per nazionalità.

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

D1 Il suo ricovero è stato

- in urgenza
- programmato
- in Day Hospital

Tipologia di ricovero	N. questionari consegnati
D'urgenza	256
Programmato	301
Ricovero DH	196
Non dichiarato	150

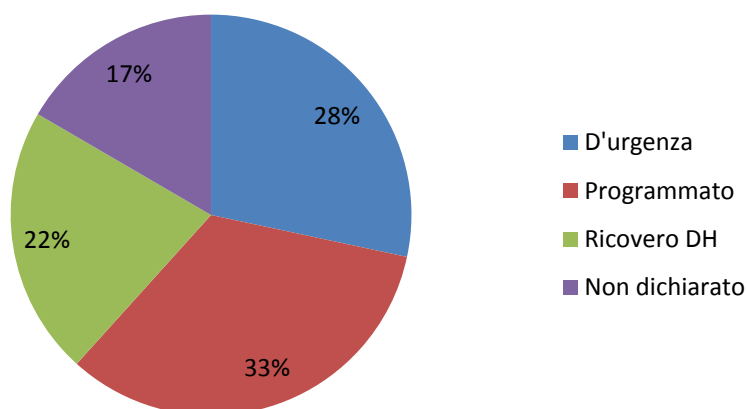


Figura 21: Distribuzione percentuale della modalità di ricovero dell'utente (Area Degenza/DH).

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

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?

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

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

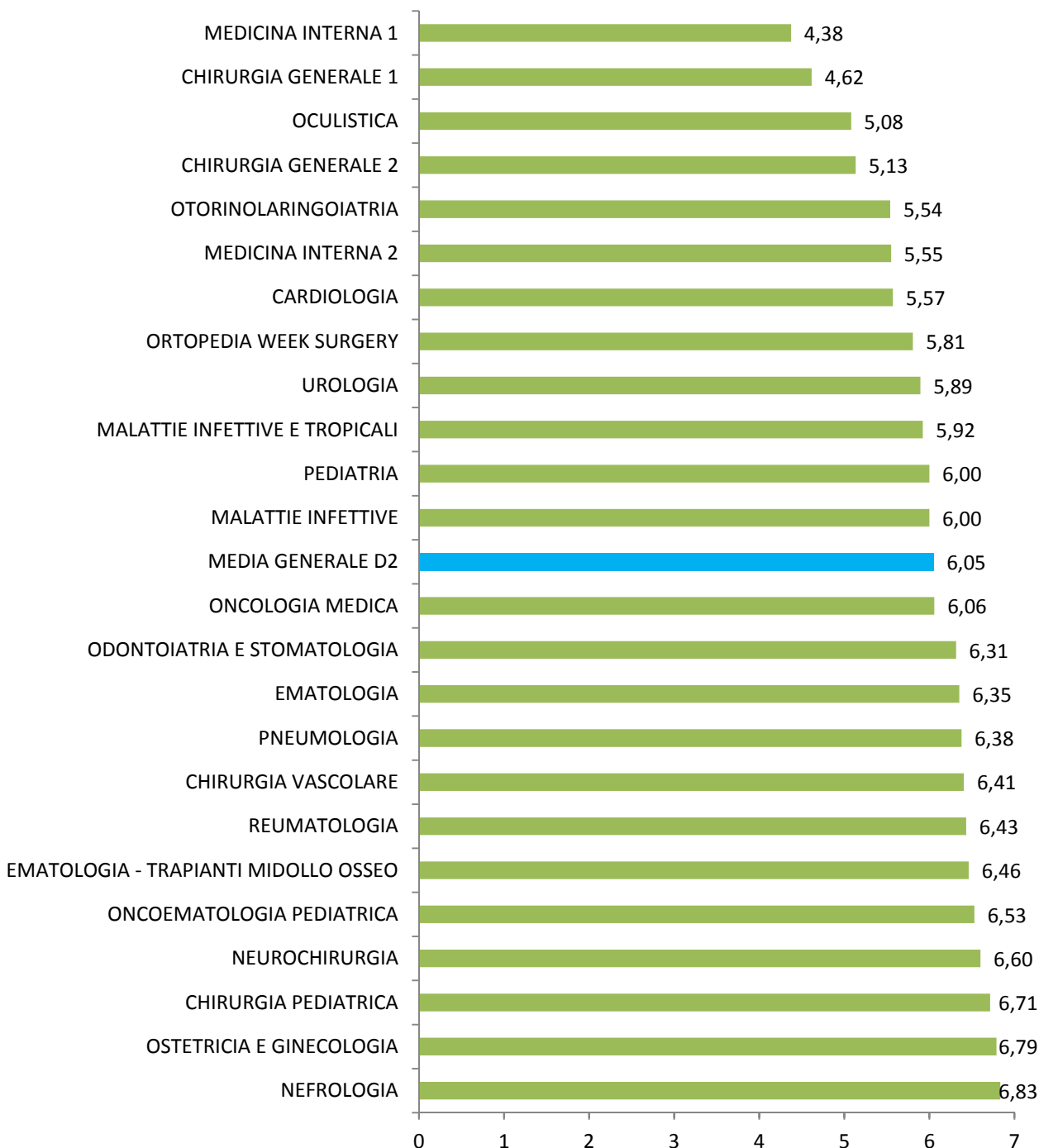


Figura 22: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito ai tempi di attesa per ottenere il ricovero: tempo trascorso tra prescrizione del ricovero ed ingresso in ospedale (Area Degenza/DH).

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

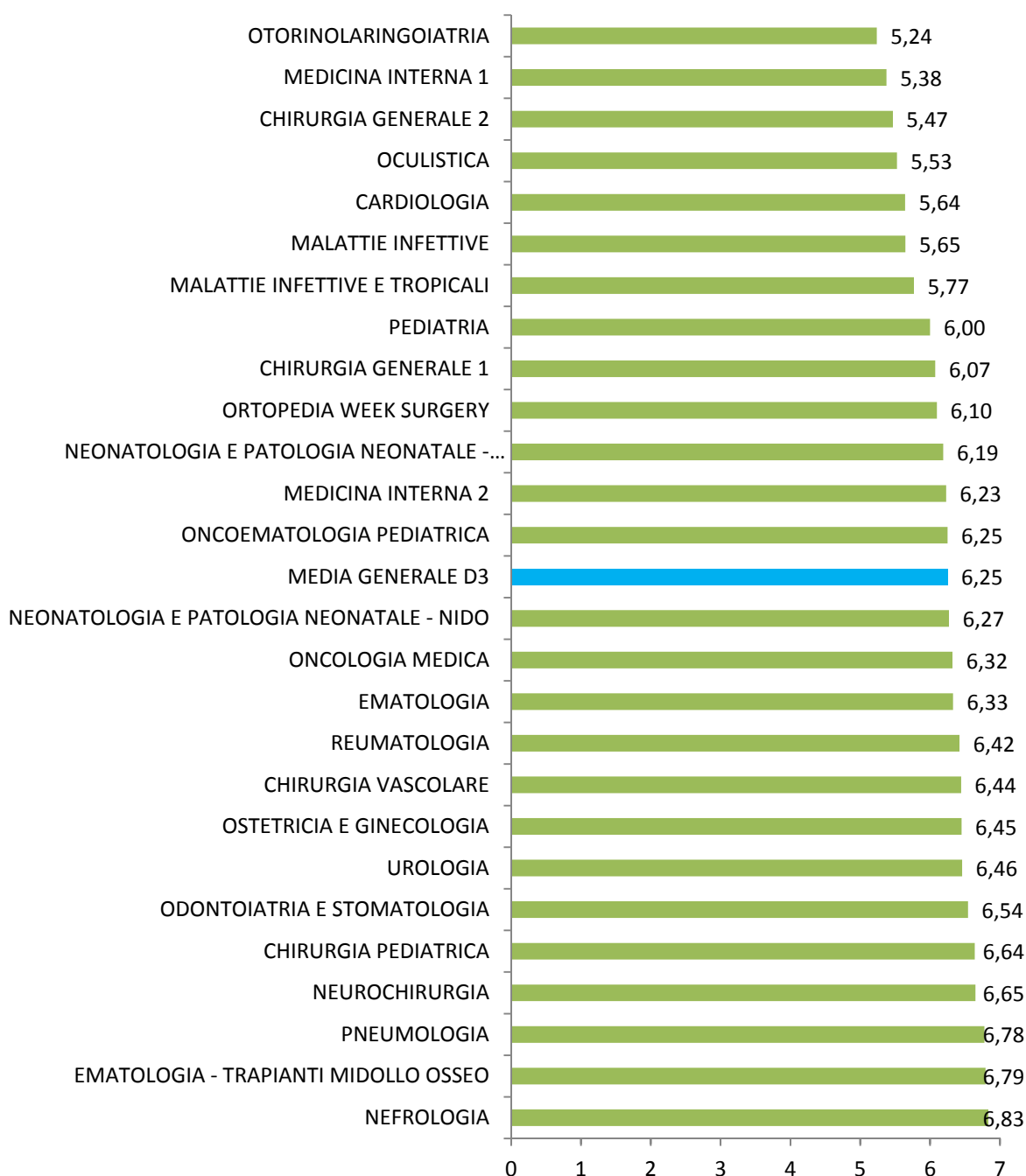


Figura 23: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'accoglienza ed alle informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto: orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili delle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

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

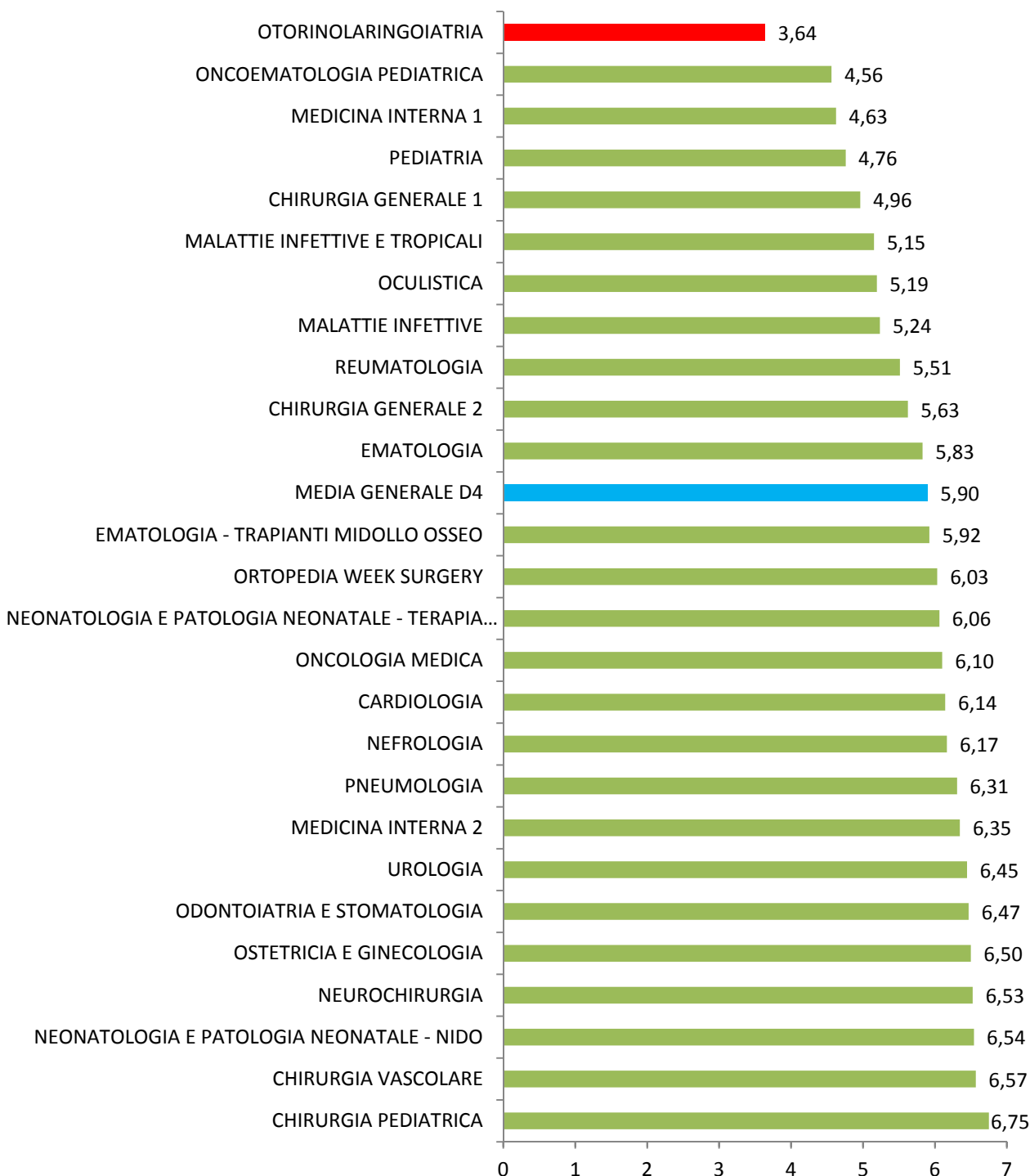


Figura 24: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito agli aspetti strutturali ed alberghieri (Area Degenza/DH).

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

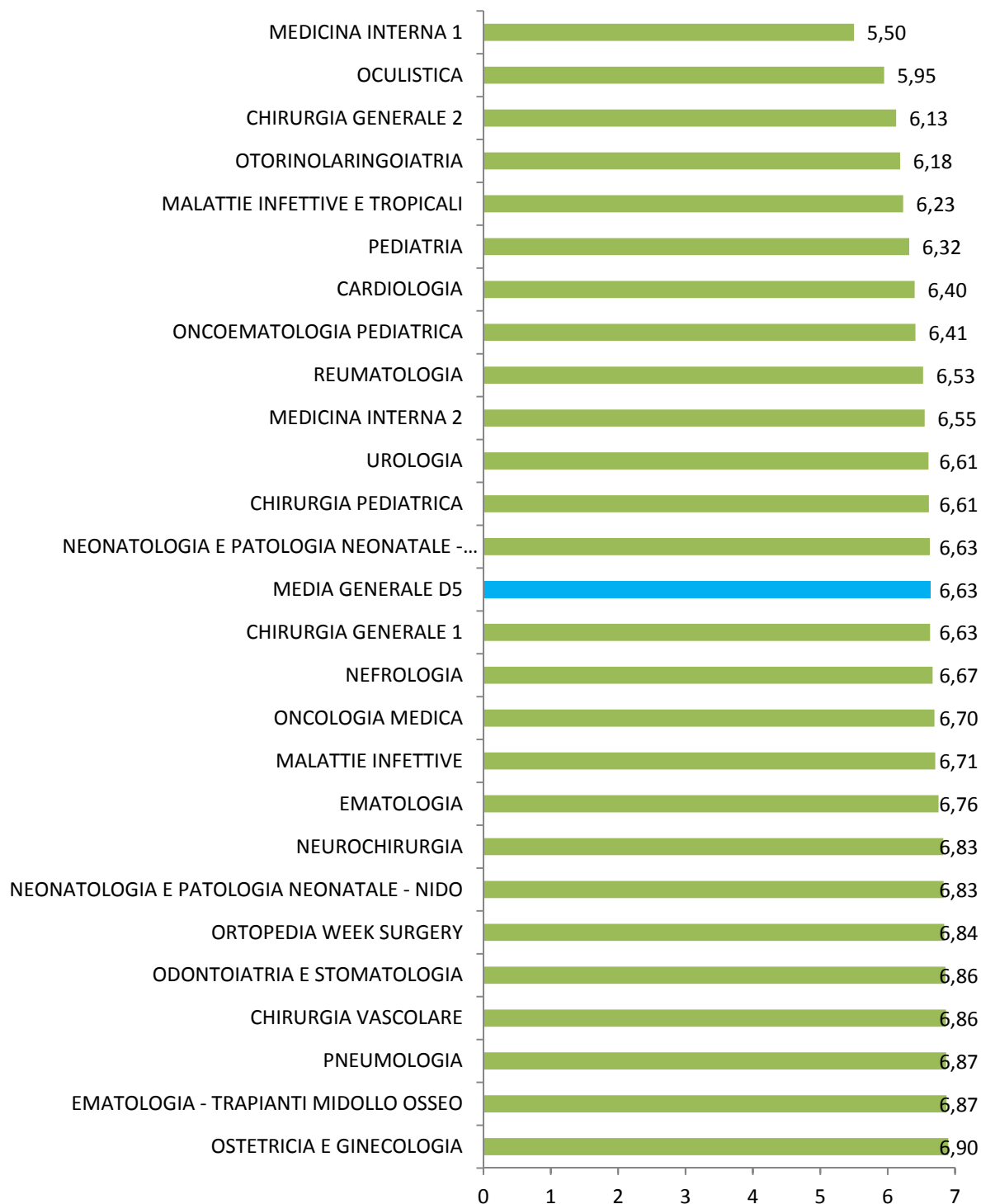


Figura 25: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale infermieristico (Area Degenza/DH).

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

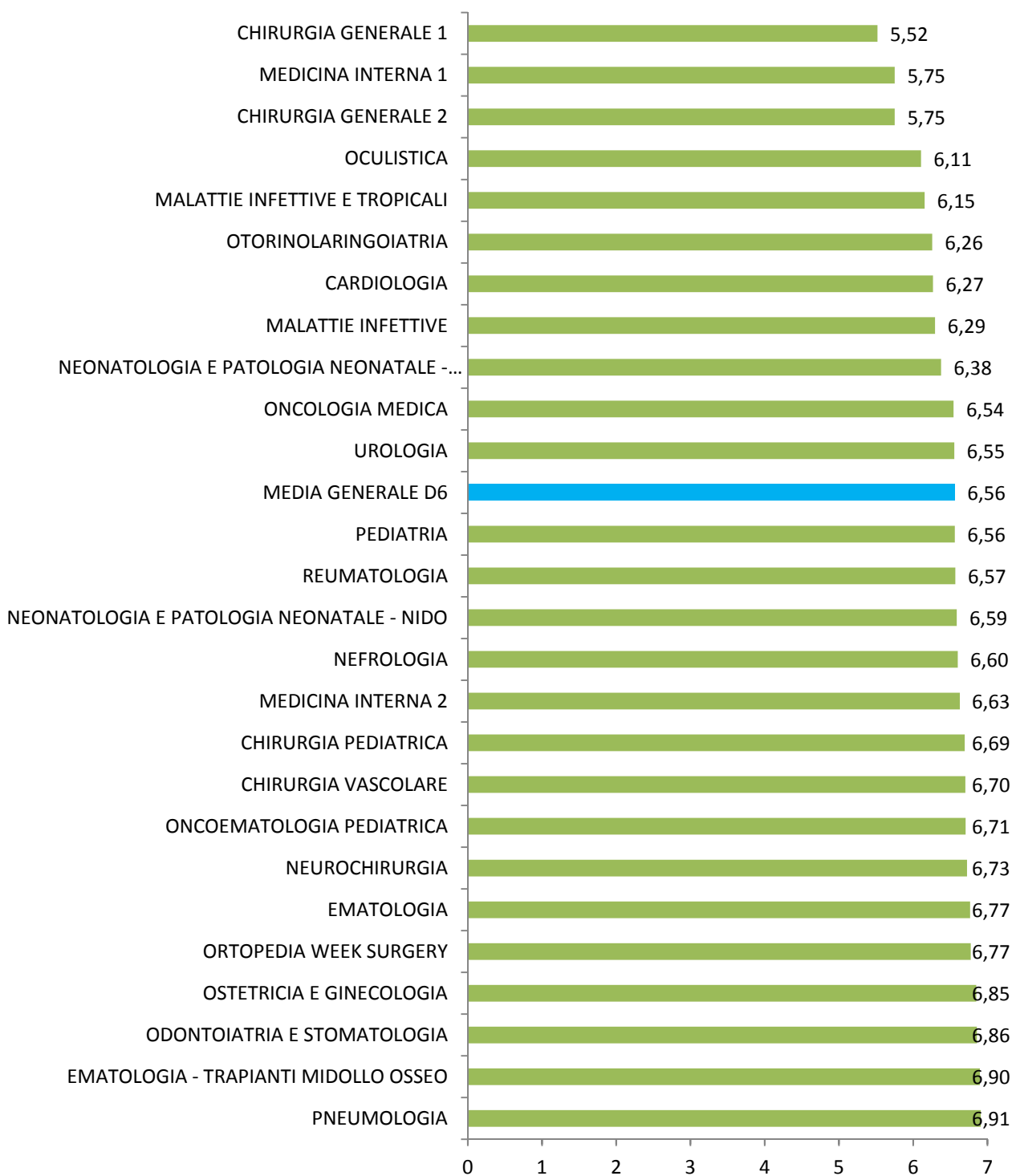


Figura 26: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'assistenza del personale medico (Area Degenza/DH).

- **D7 Cure a Lei prestate**

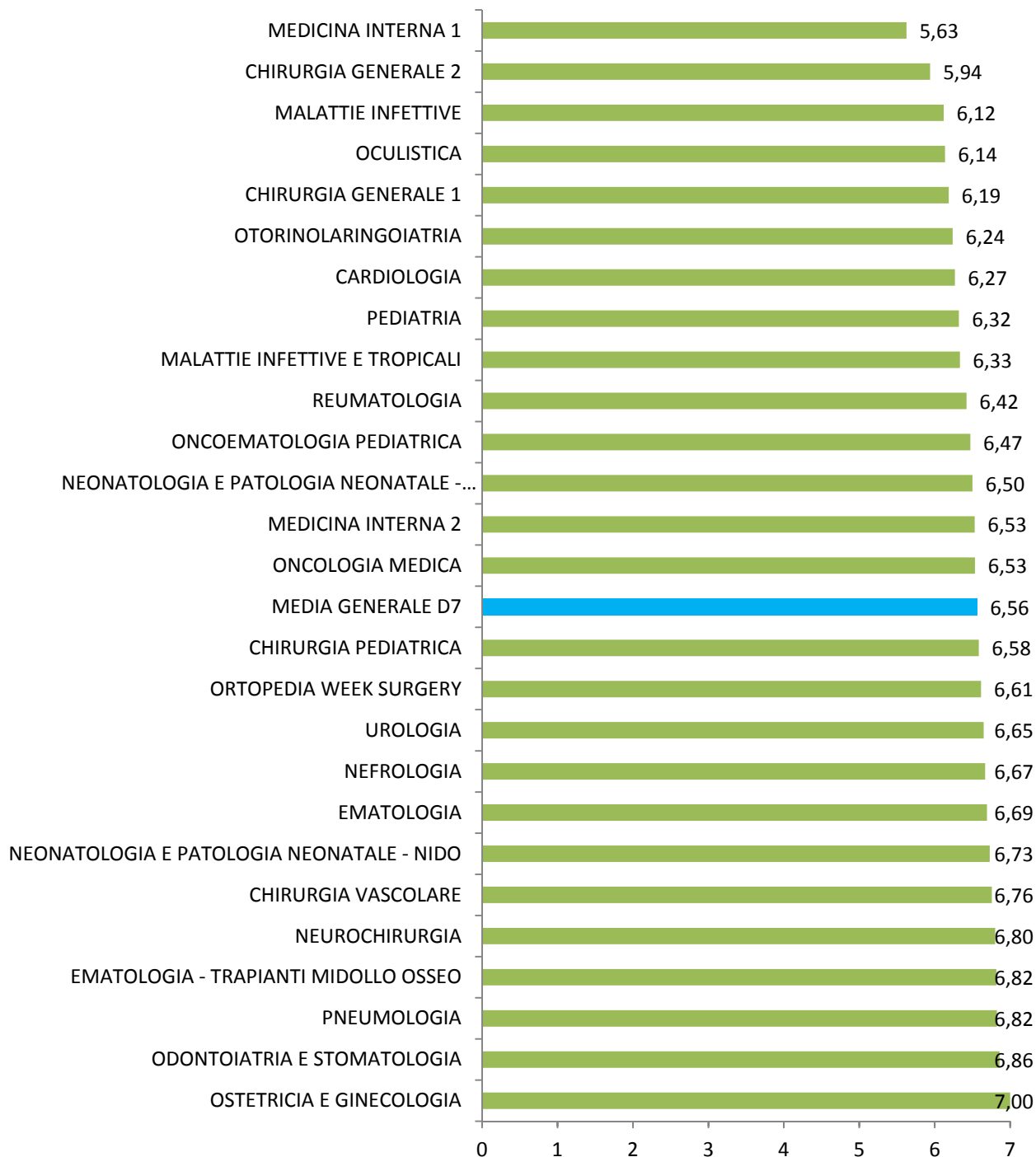


Figura 27: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle cure prestate (Area Degenza/DH).

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

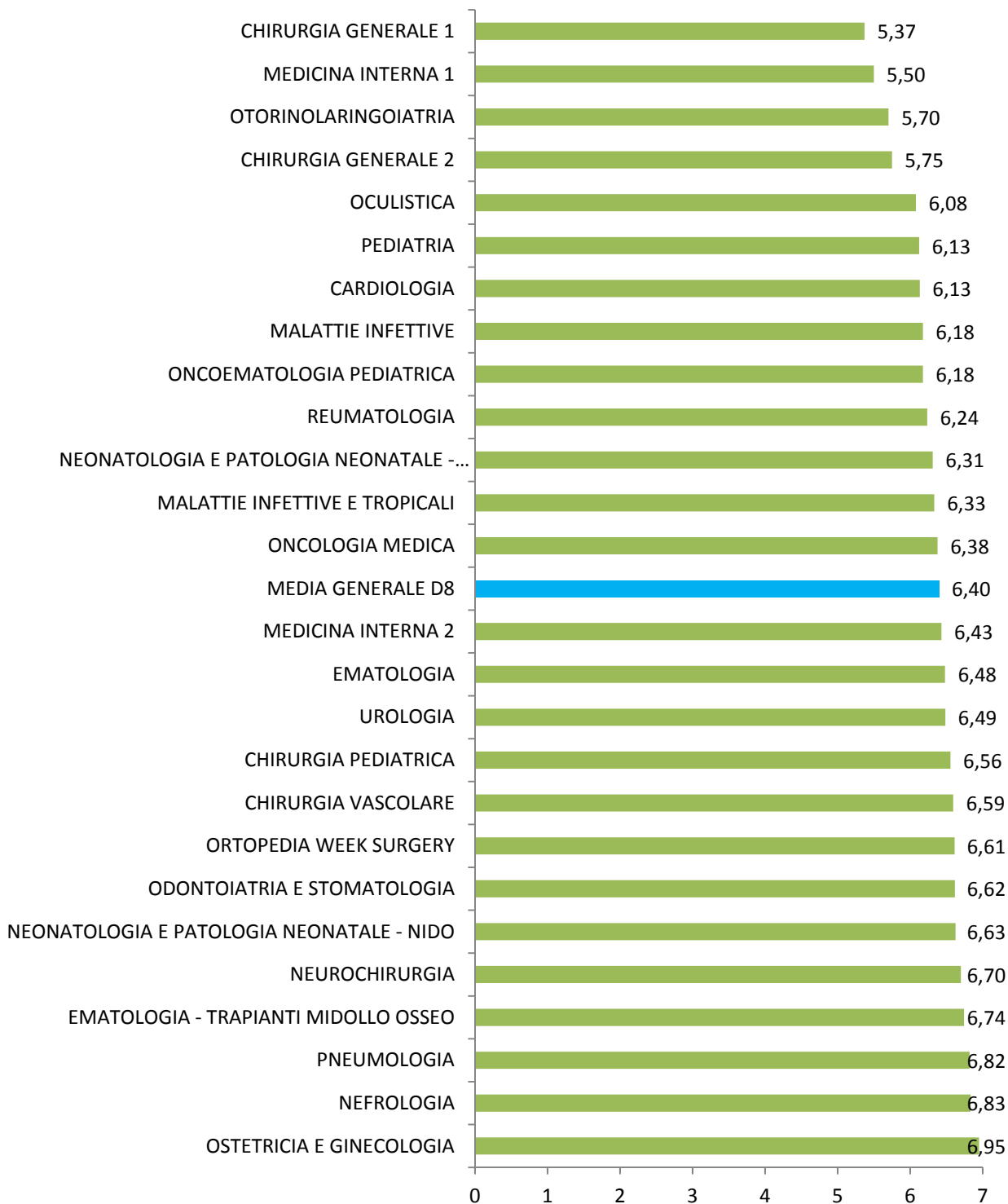


Figura 28: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate (Area Degenza/DH).

- **D9** Rispetto della riservatezza personale.

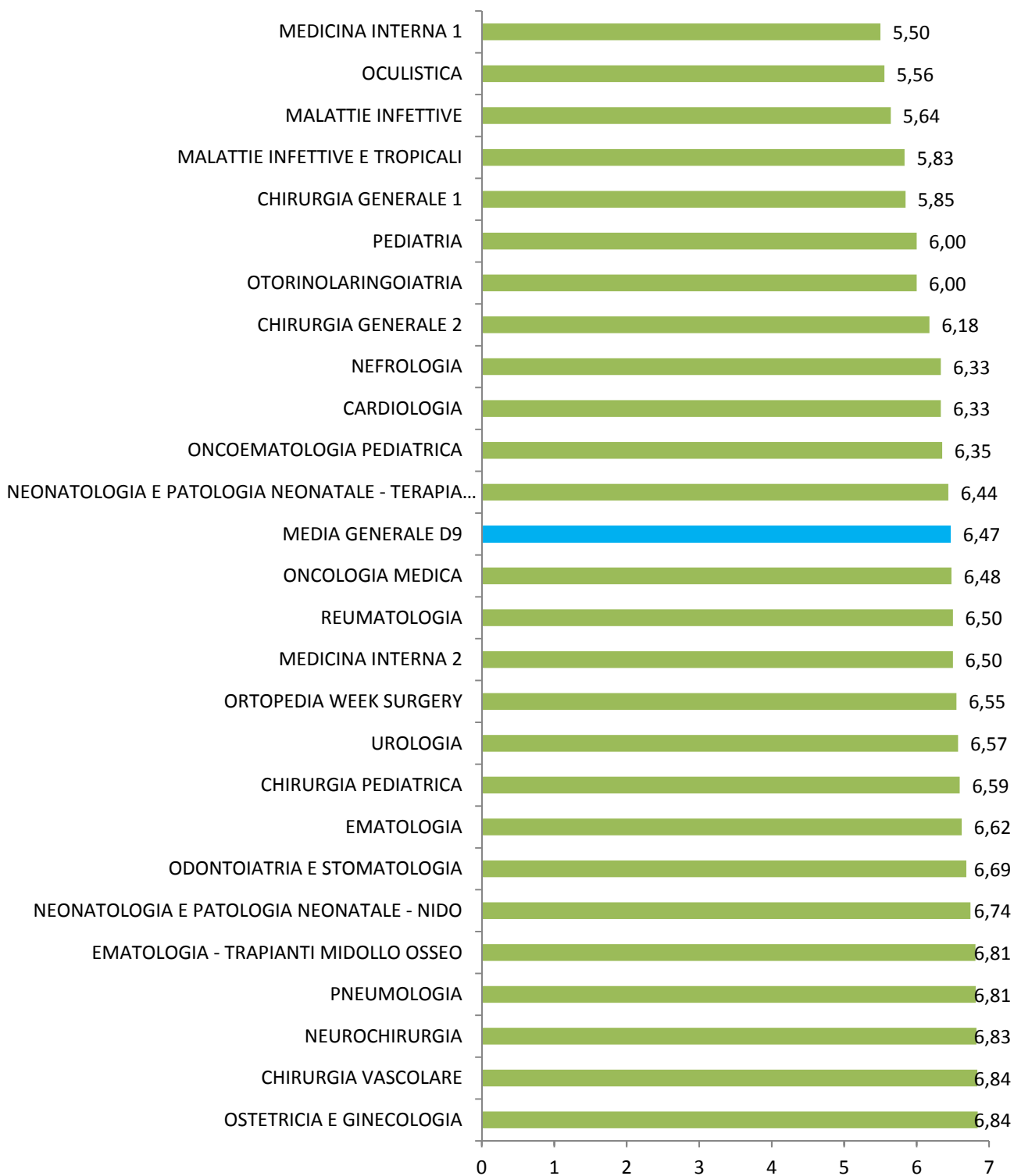


Figura 29: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito al rispetto della riservatezza personale (Area Degenza/DH).

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

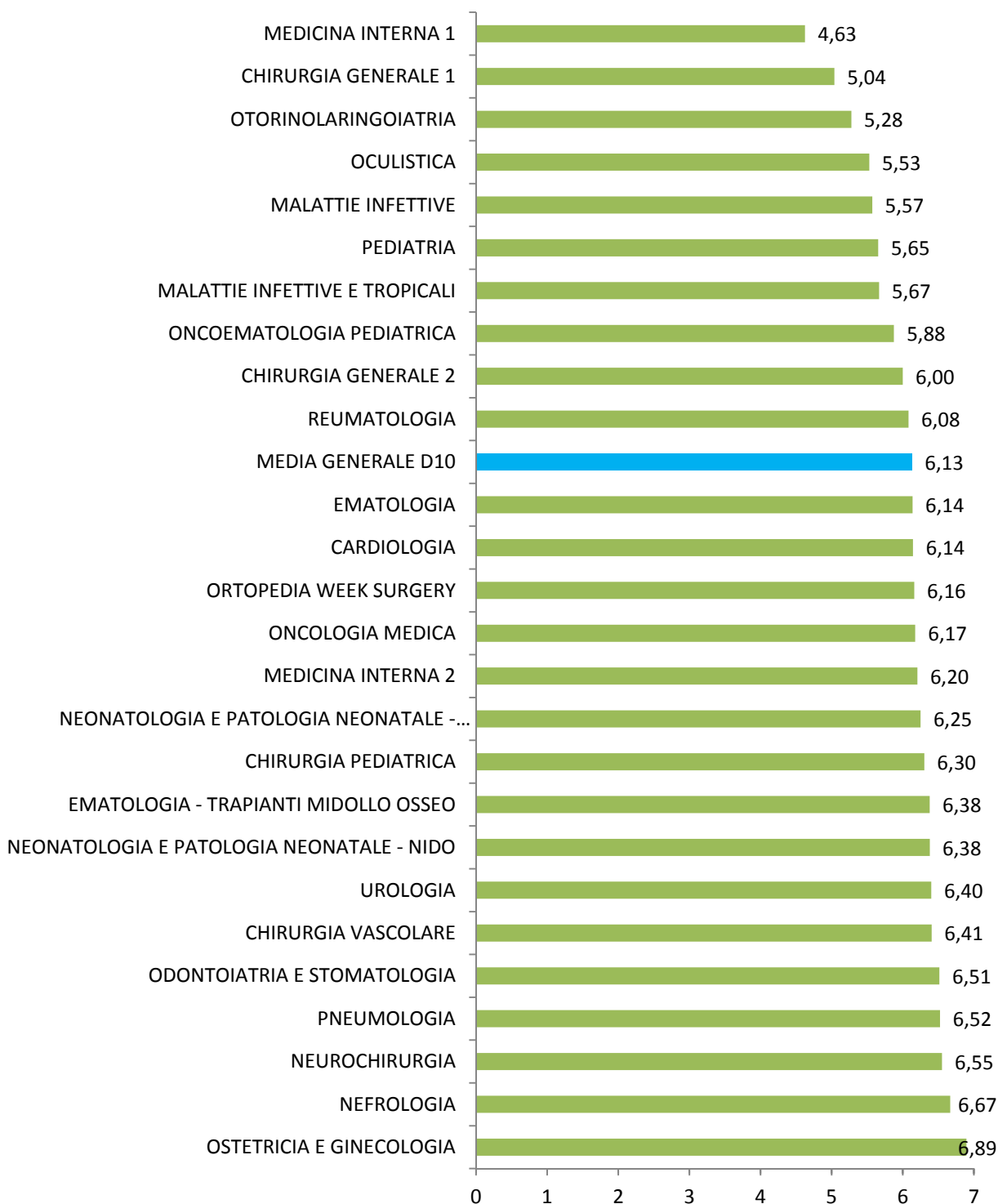


Figura 30: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito all'ospedale nel suo insieme (Area Degenza/DH).

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

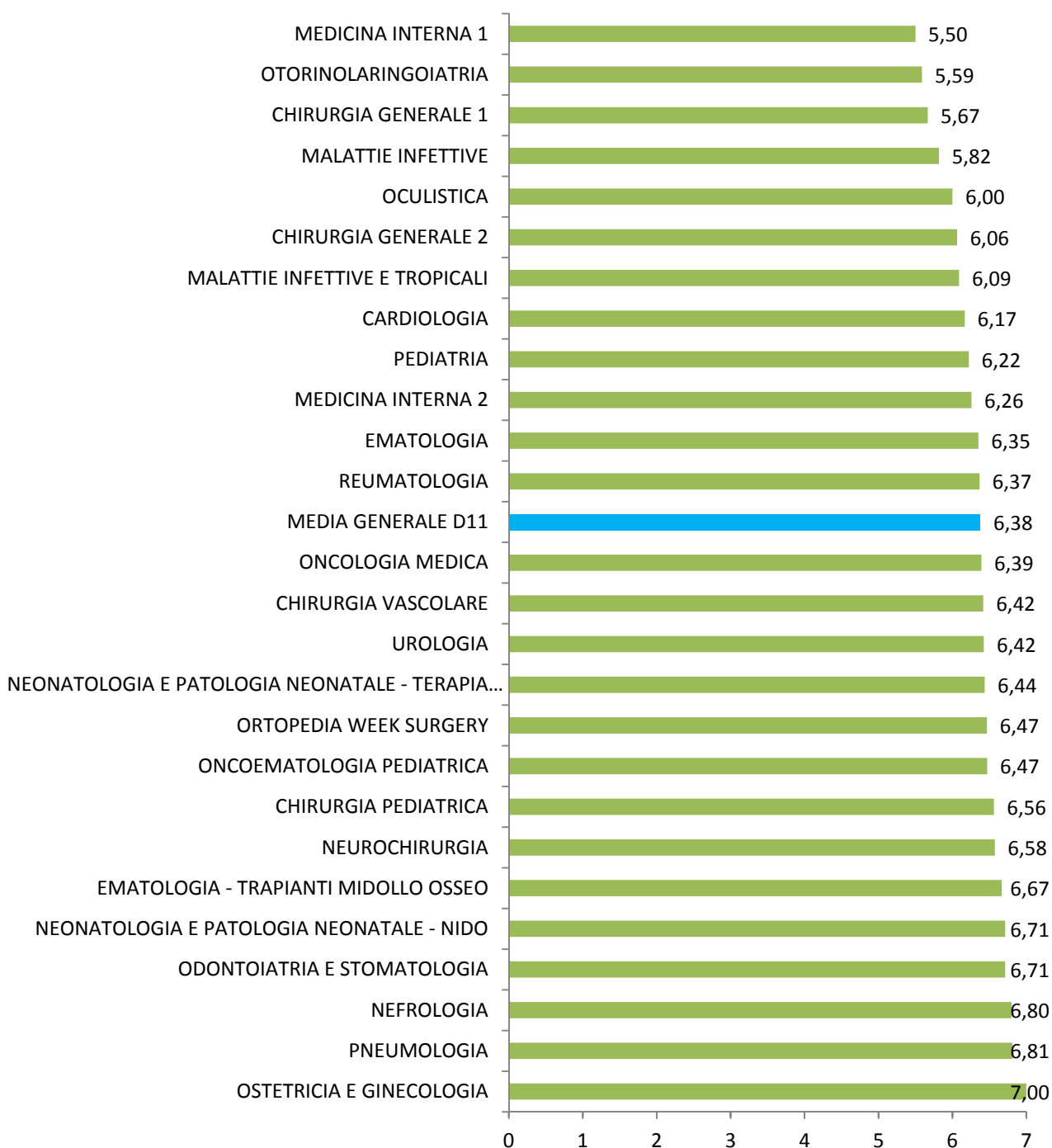


Figura 31: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente, in merito alle indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (Area Degenza/DH).

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

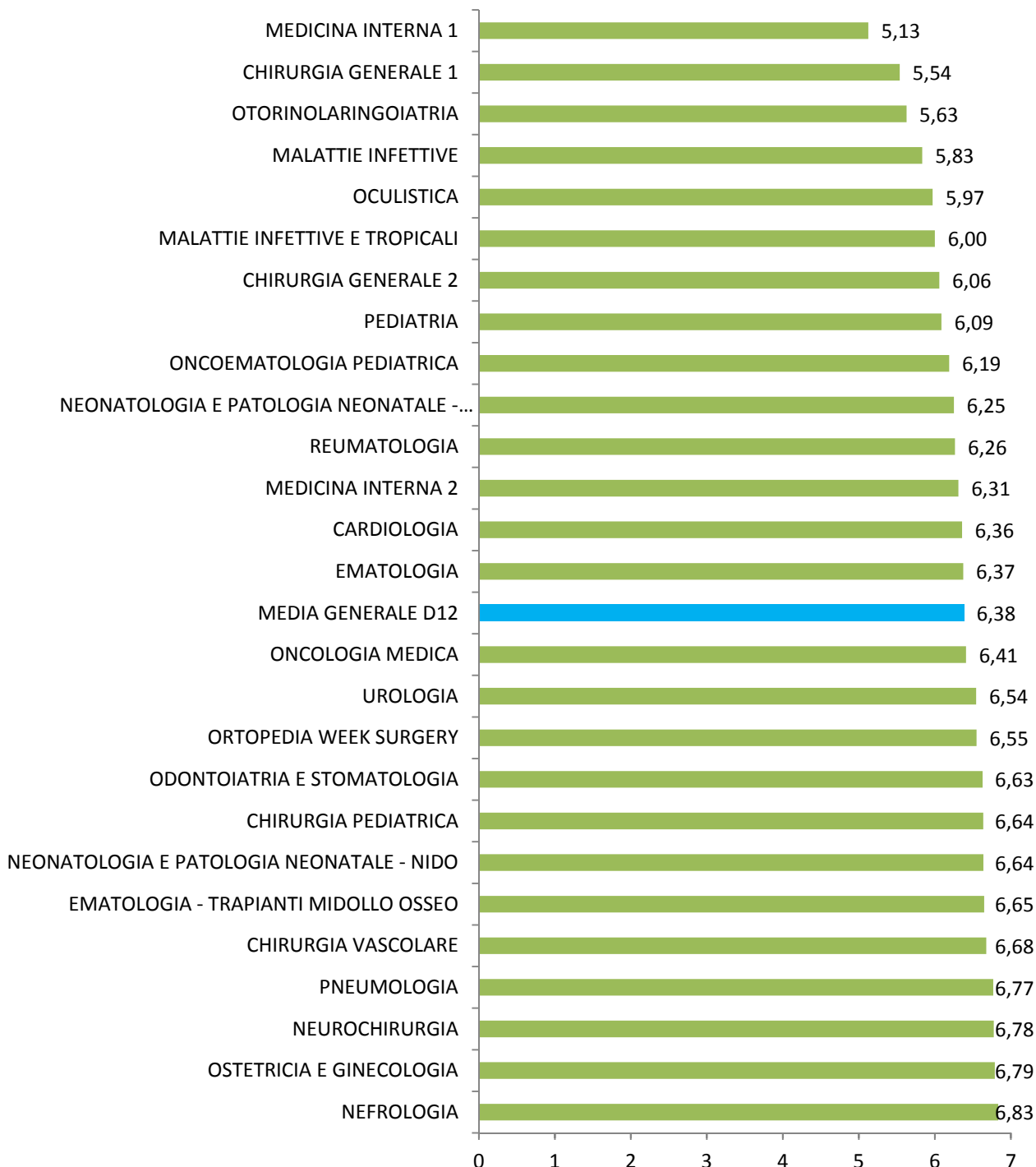


Figura 32: Distribuzione della media del grado di soddisfazione complessivo dell'utente, in merito alla propria esperienza di ricovero (Area Degenza/DH).

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

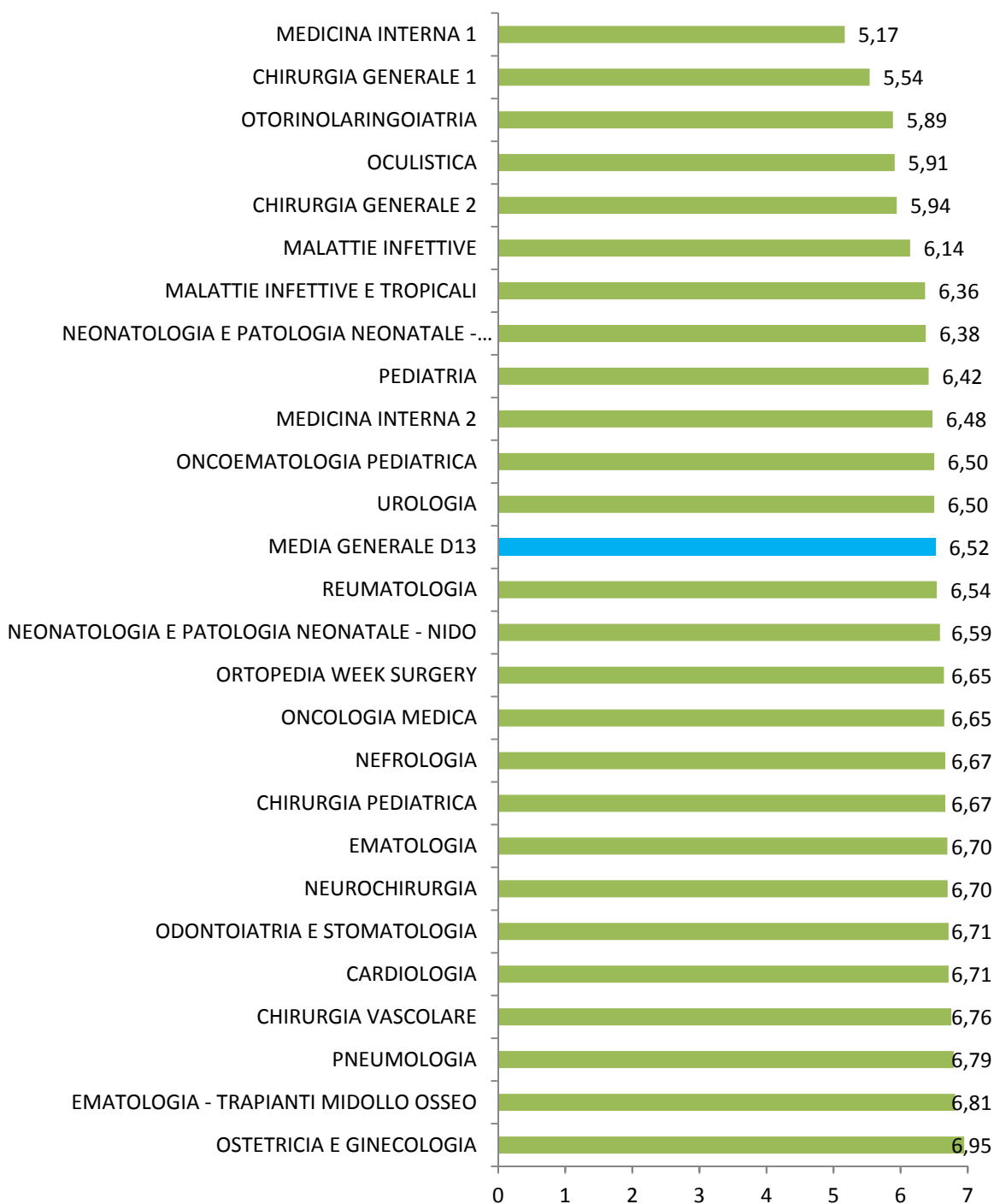
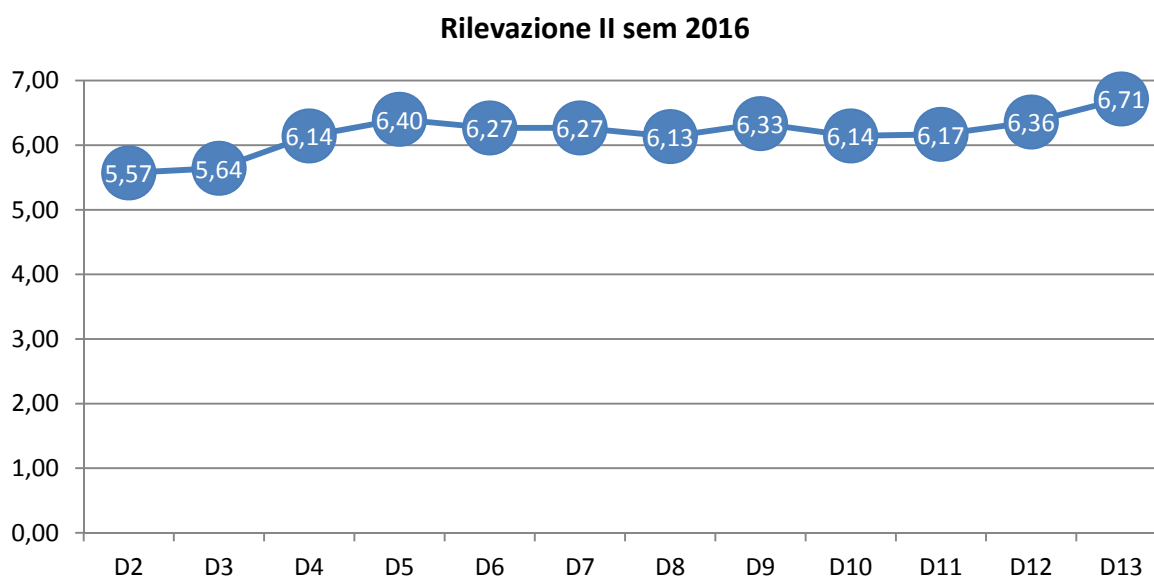


Figura 33: Distribuzione della media del grado di soddisfazione dell'utente (se consiglierebbe ad altri questa struttura) (Area Degenza/DH).

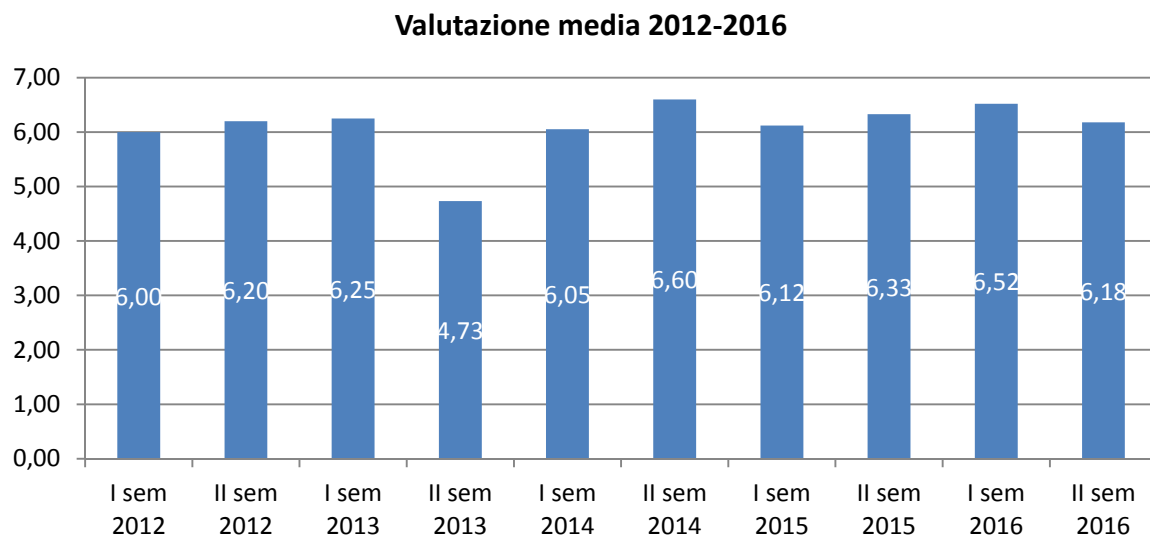
Dopo la valutazione di insieme, segue ora quella dettagliata, per Struttura Complessa, anche per evidenziare la numerosità del campione raccolto.

S.C. Cardiologia

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

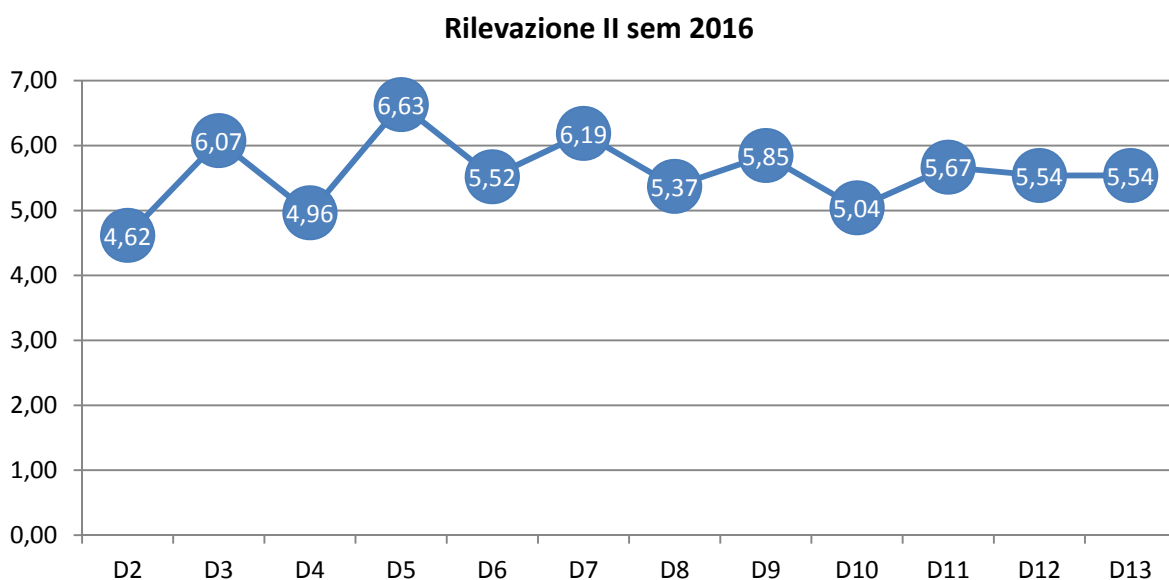


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

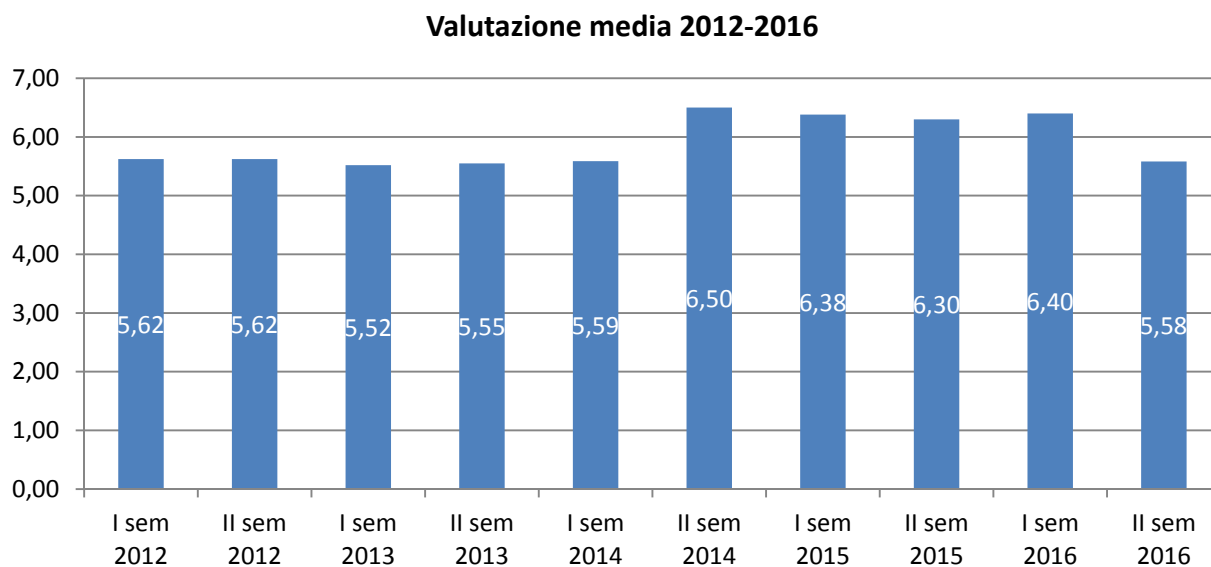


S.C. Chirurgia Generale 1

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

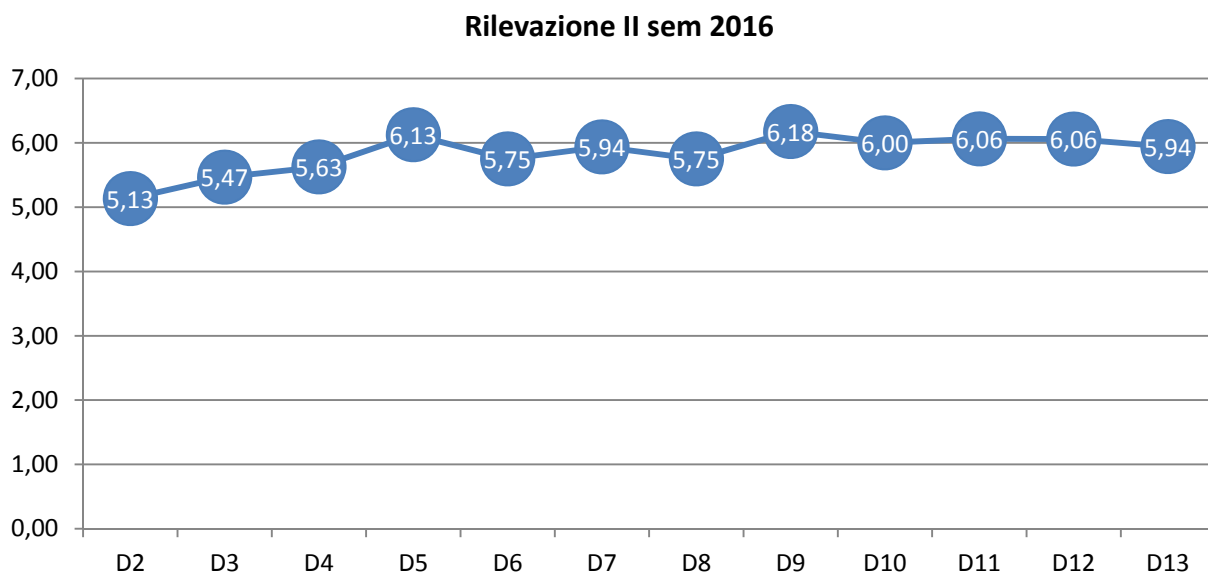


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

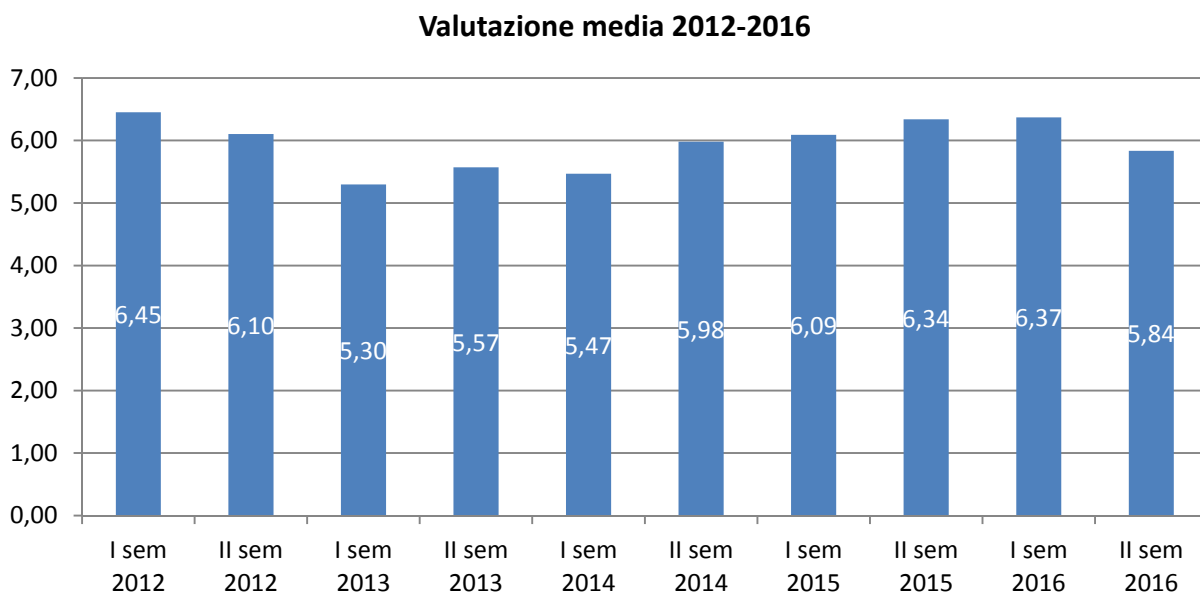


S.C. Chirurgia Generale 2

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

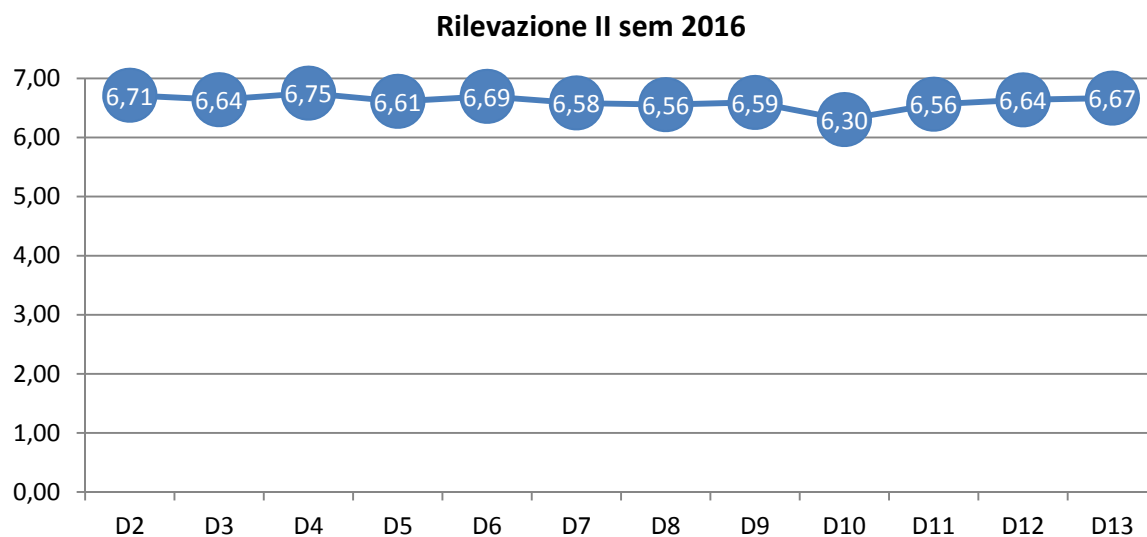


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

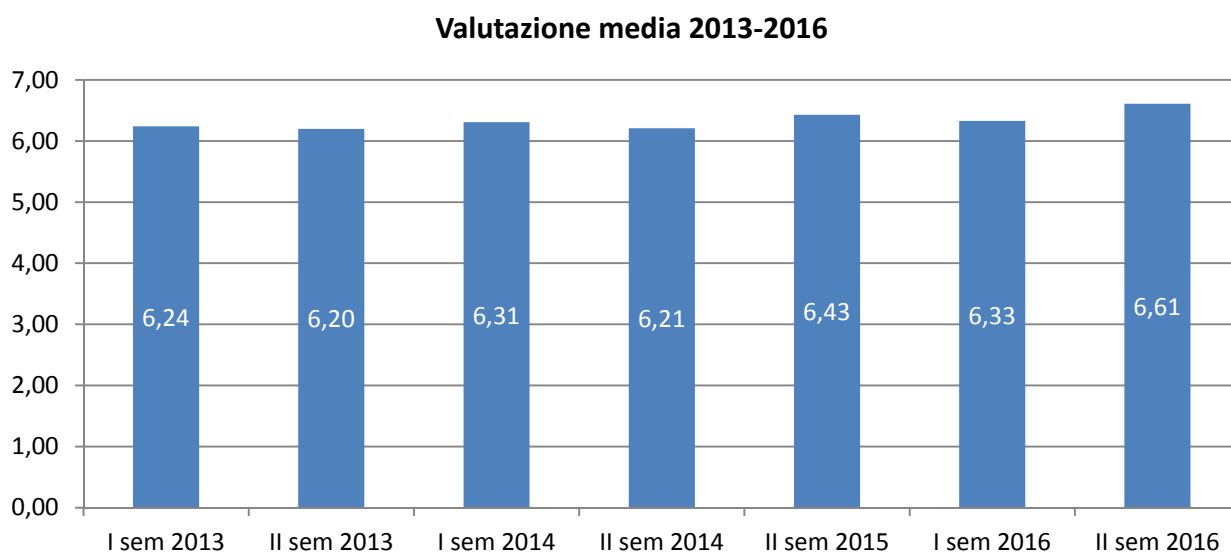


S.C. Chirurgia Pediatrica

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

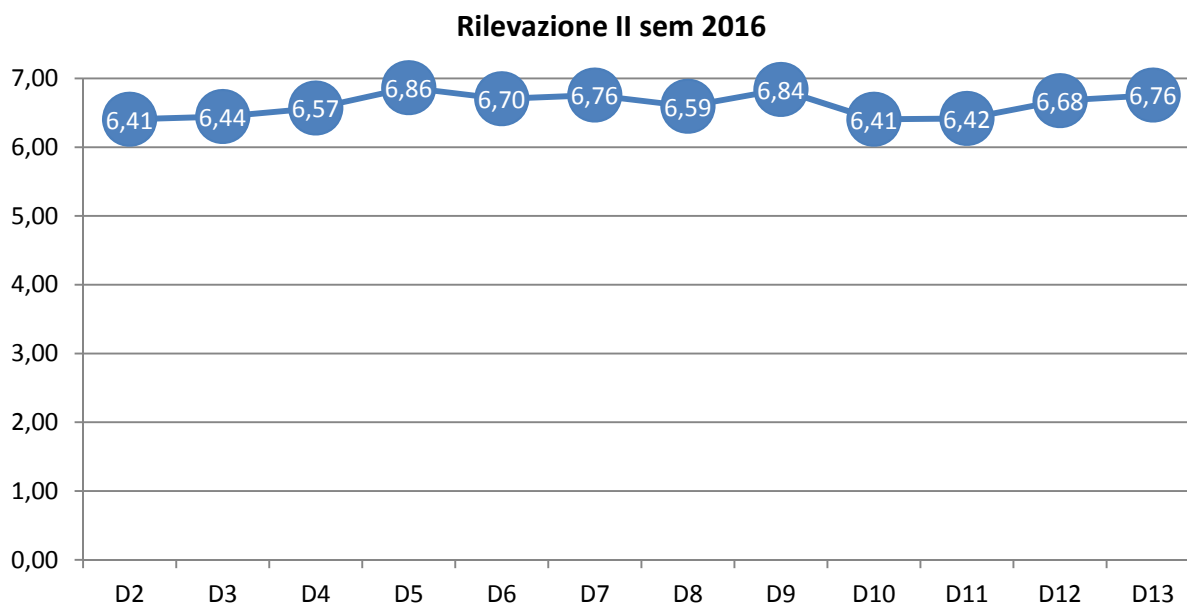


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2016

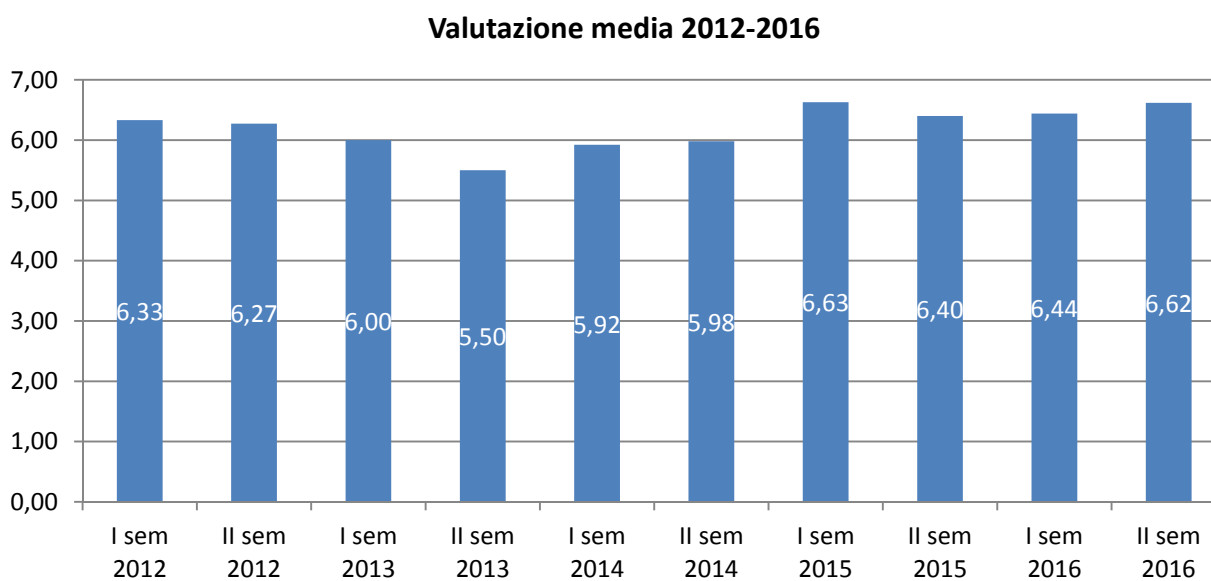


S.C. Chirurgia Vascolare

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

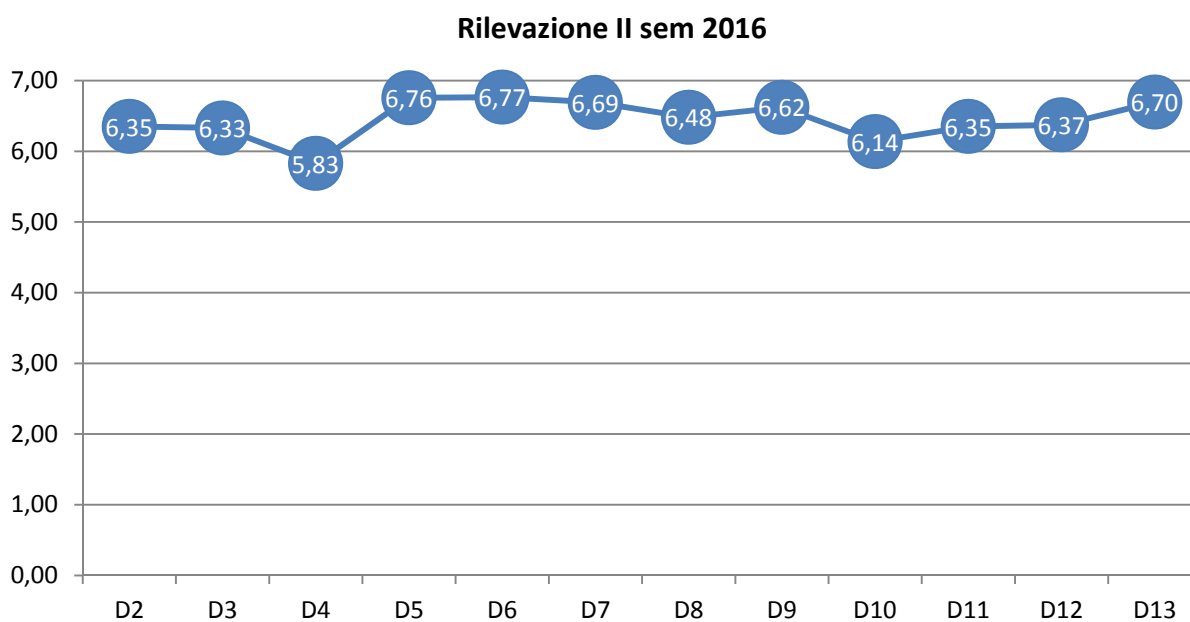


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-I sem 2016

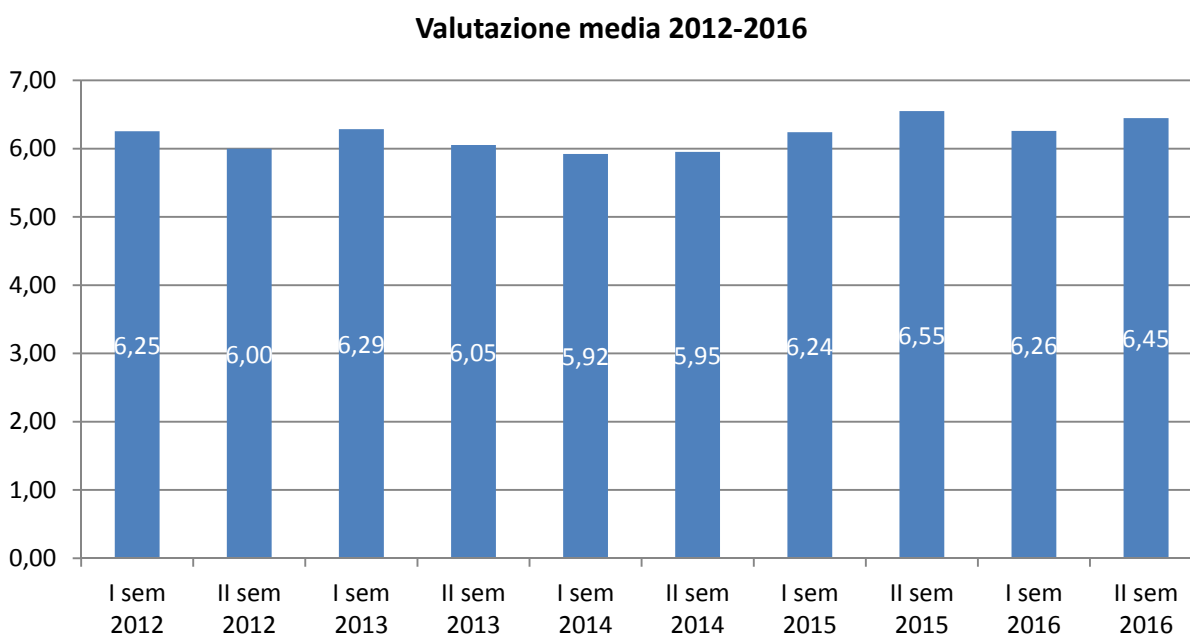


S.C. Ematologia

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

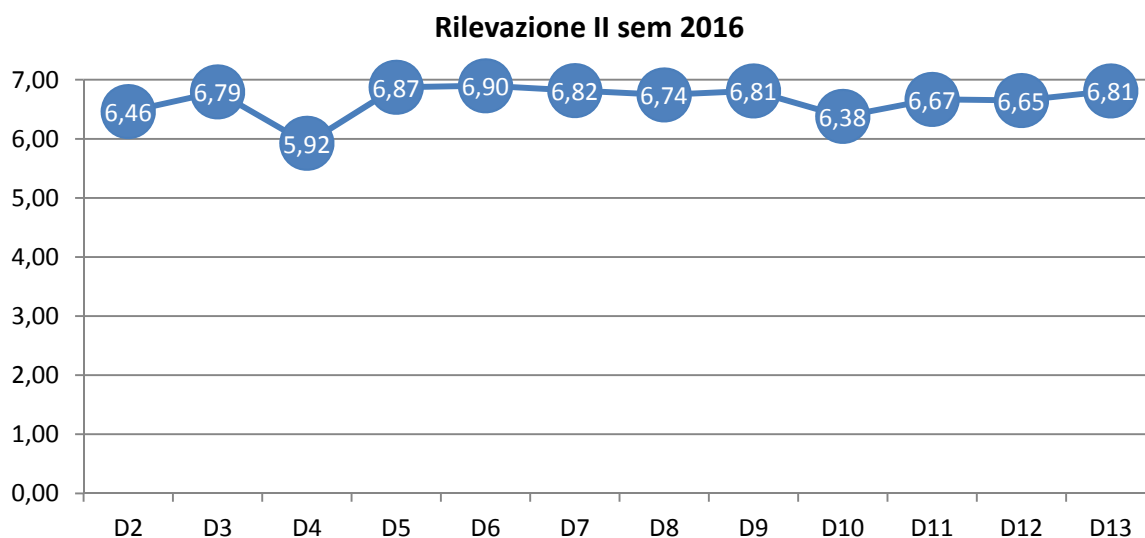


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

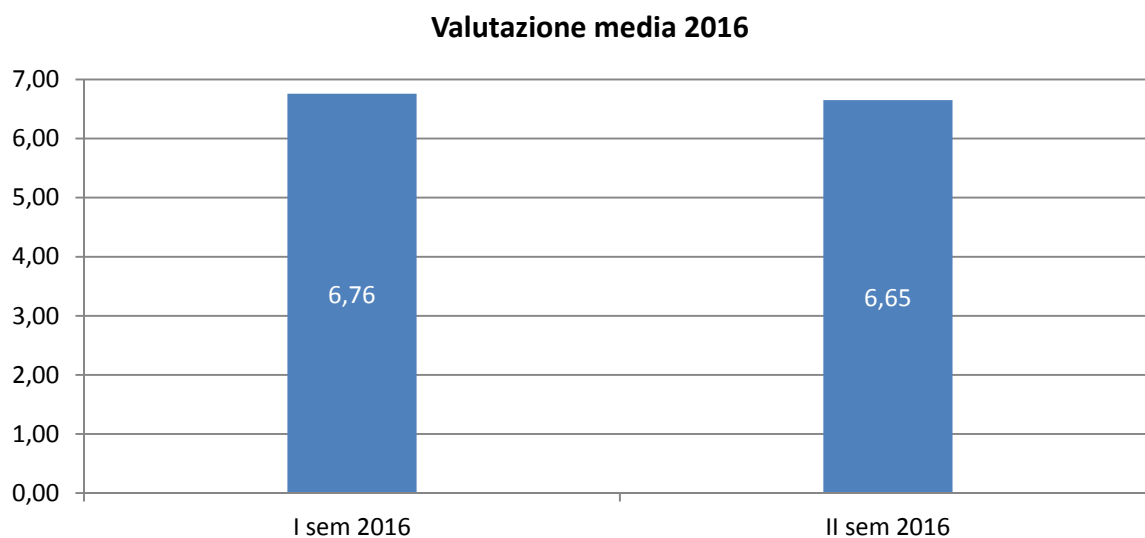


S.S. EMATOLOGIA TMO – Centro Trapianti

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

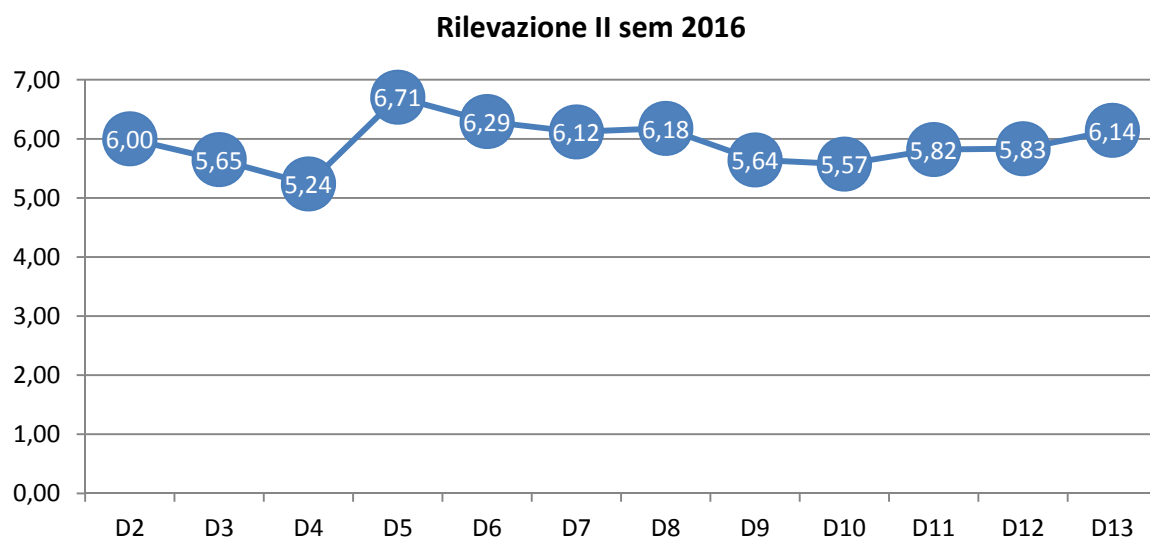


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2016

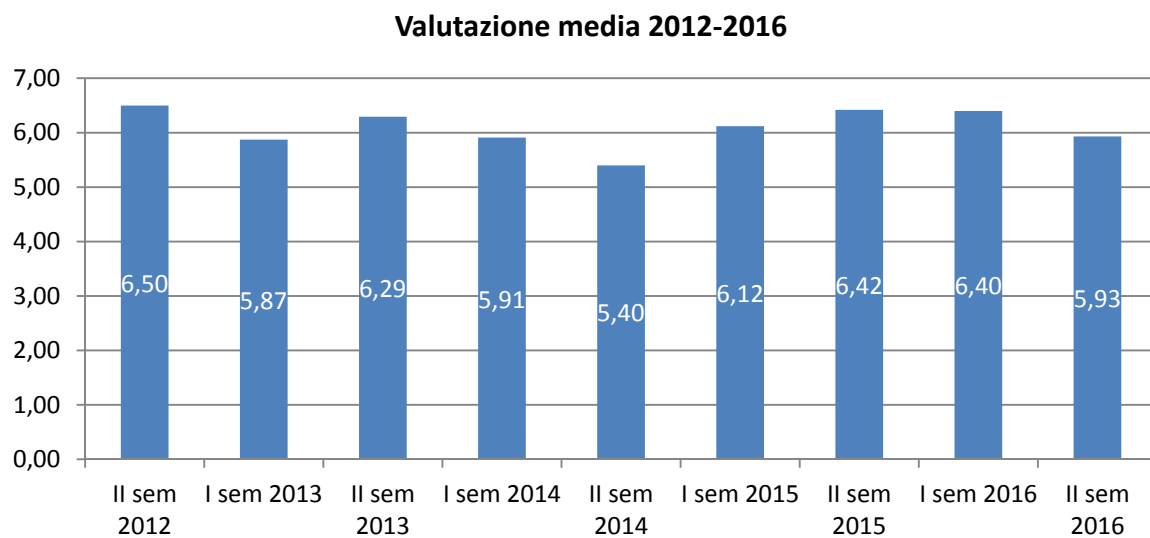


S.C. Malattie Infettive

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

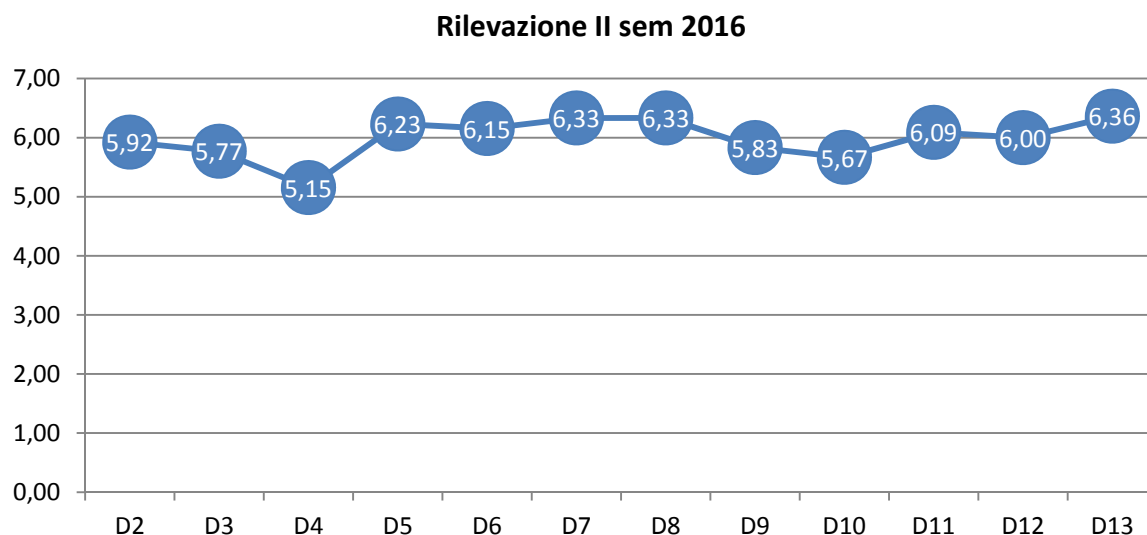


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

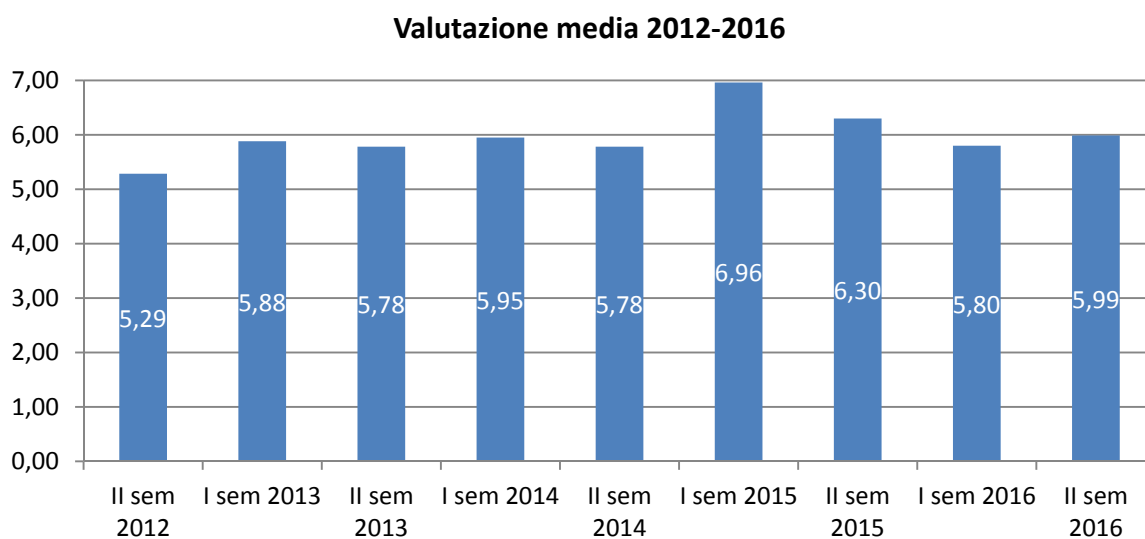


S.C. Malattie Infettive e Tropicali

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

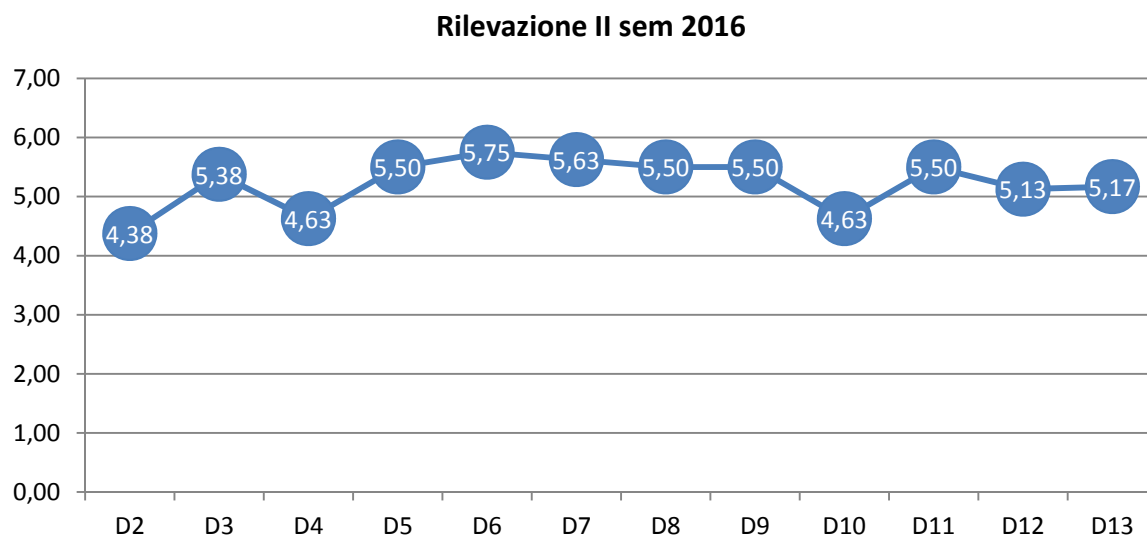


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

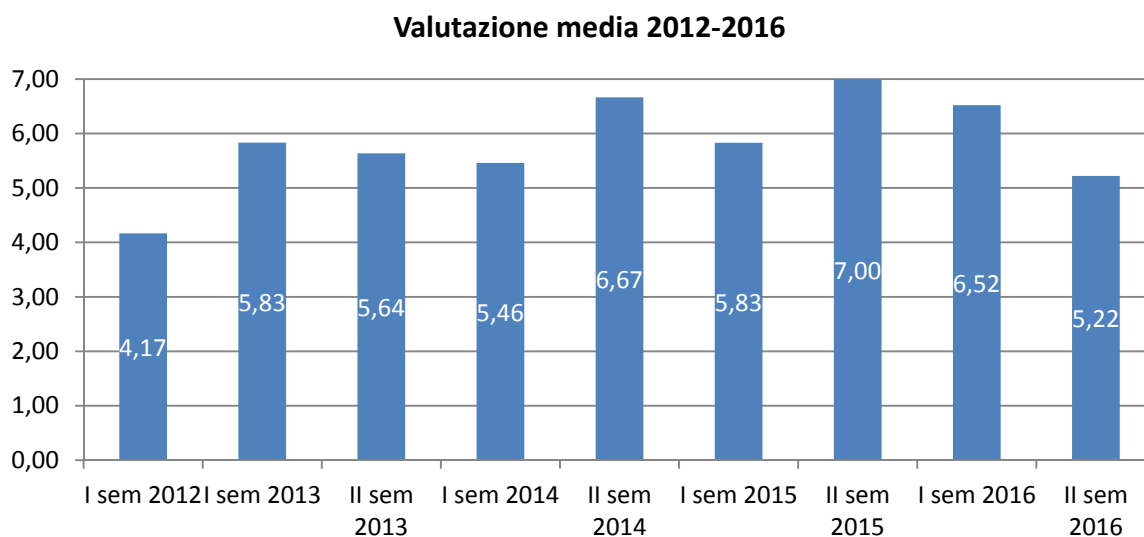


S.C. Medicina Interna 1

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

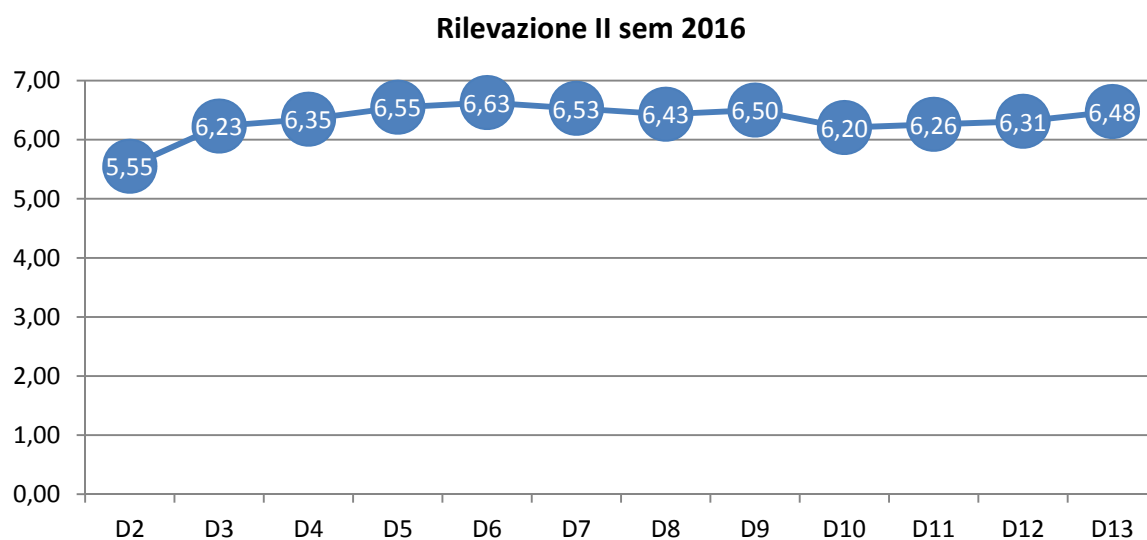


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

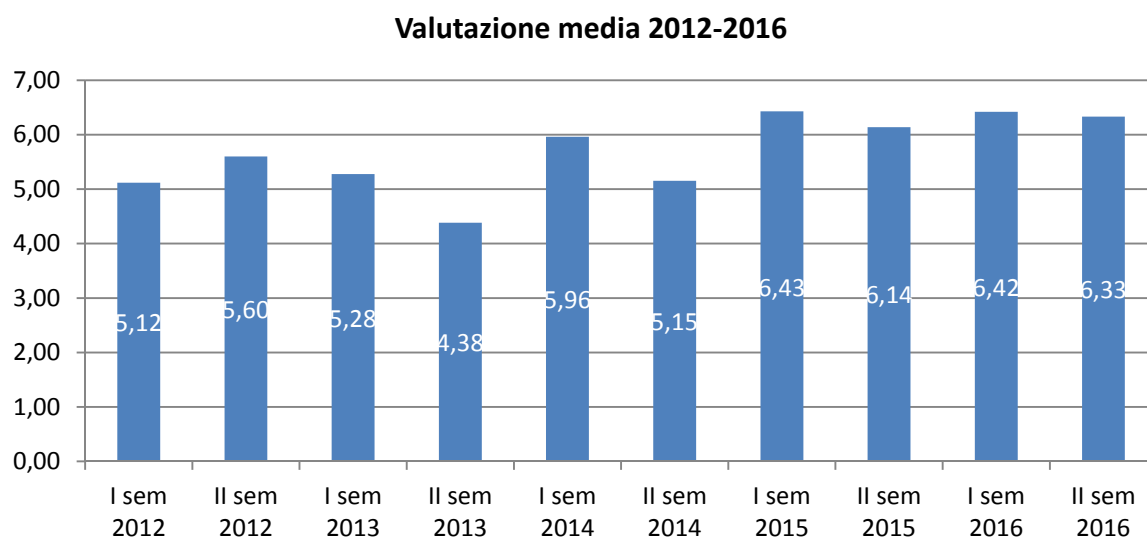


S.C. Medicina Interna 2

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

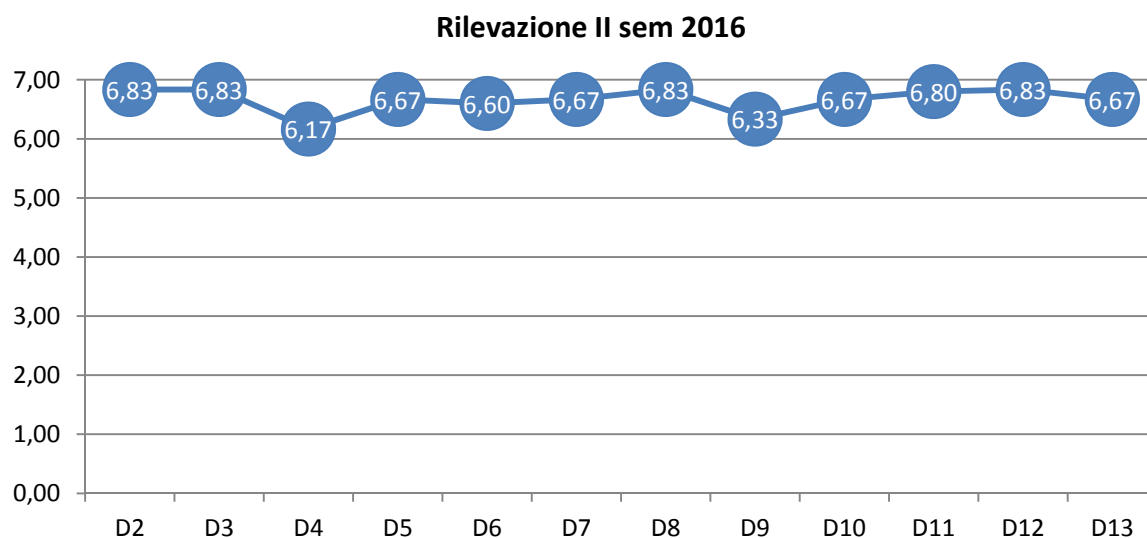


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

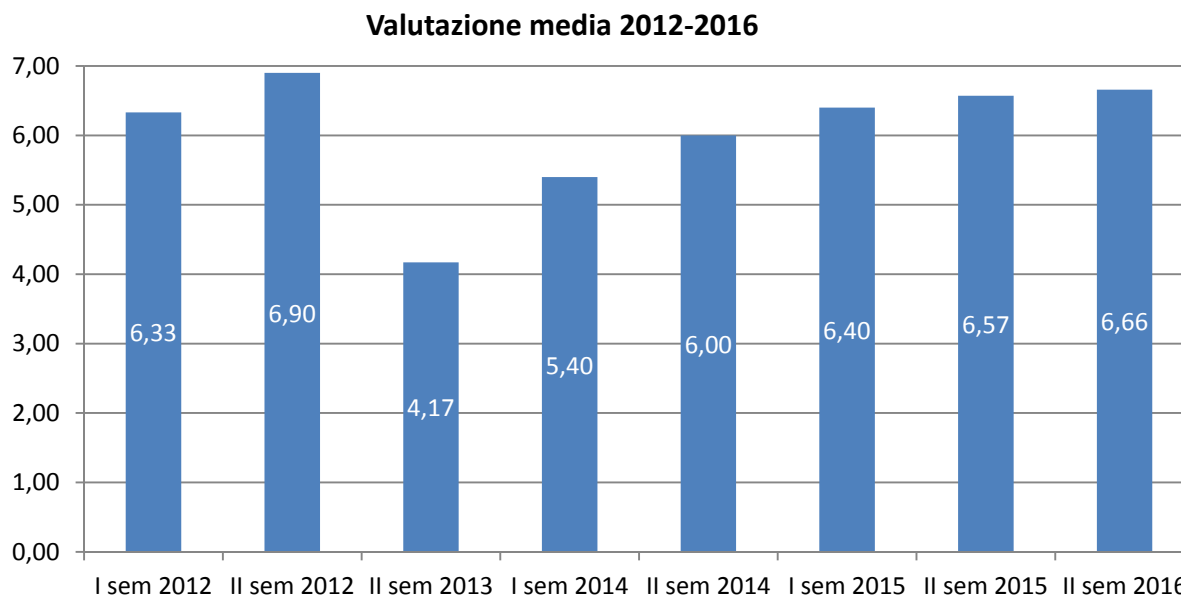


S.C. Nefrologia

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

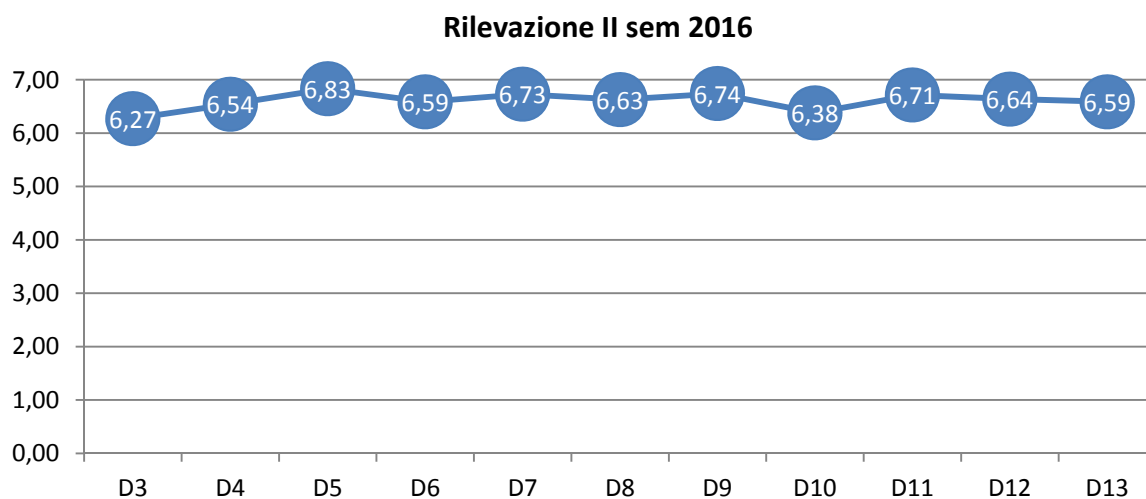


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

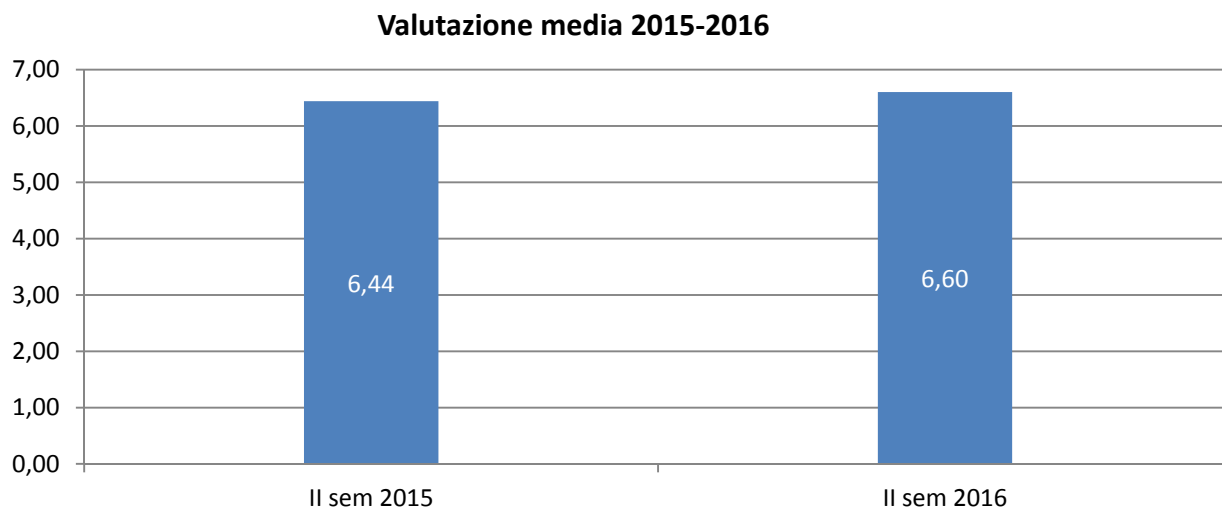


S.C. Neonatologia - Nido

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

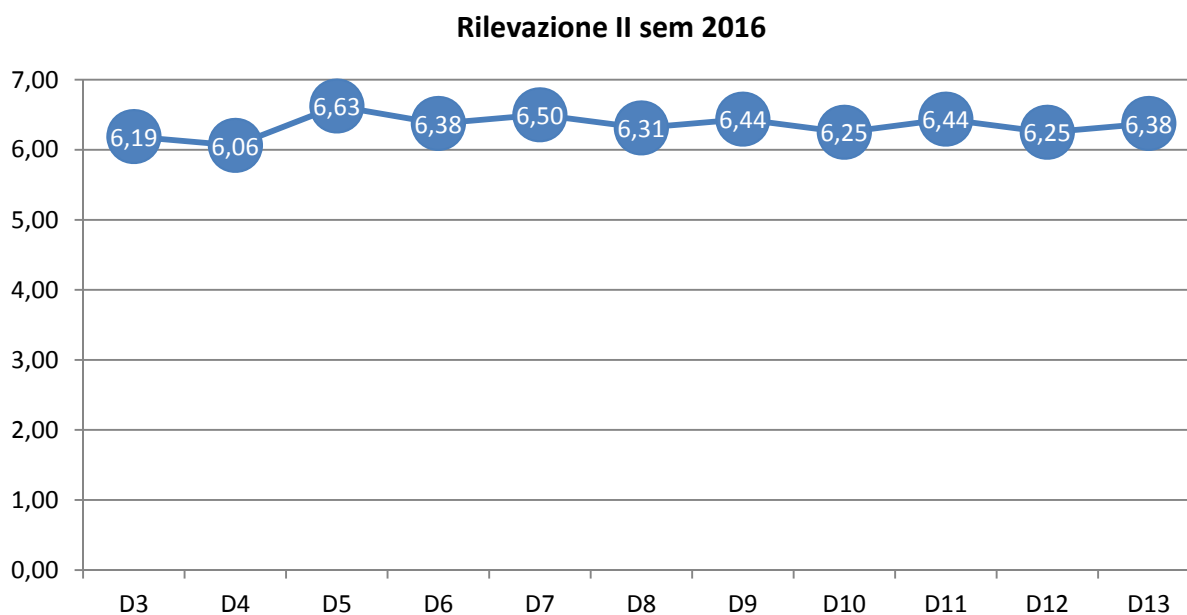


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2015- 2016

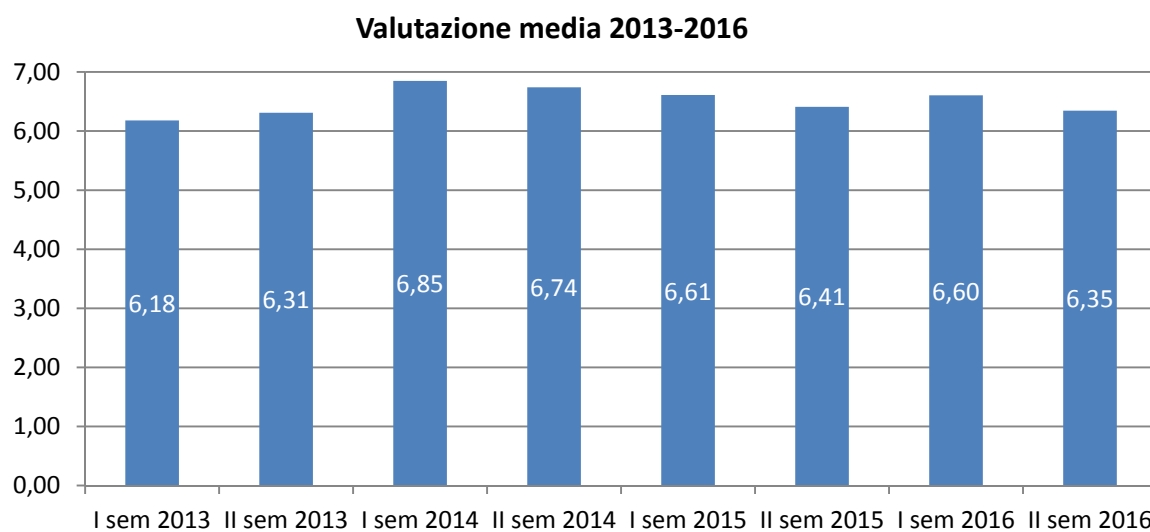


S.C. Neonatologia Patologia Neonatale e TIN

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

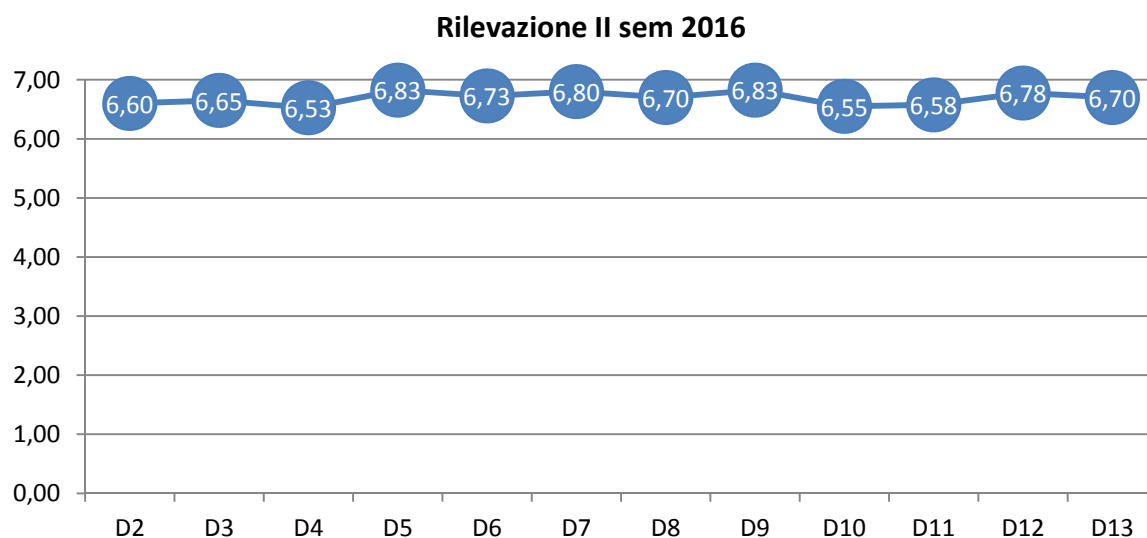


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2016

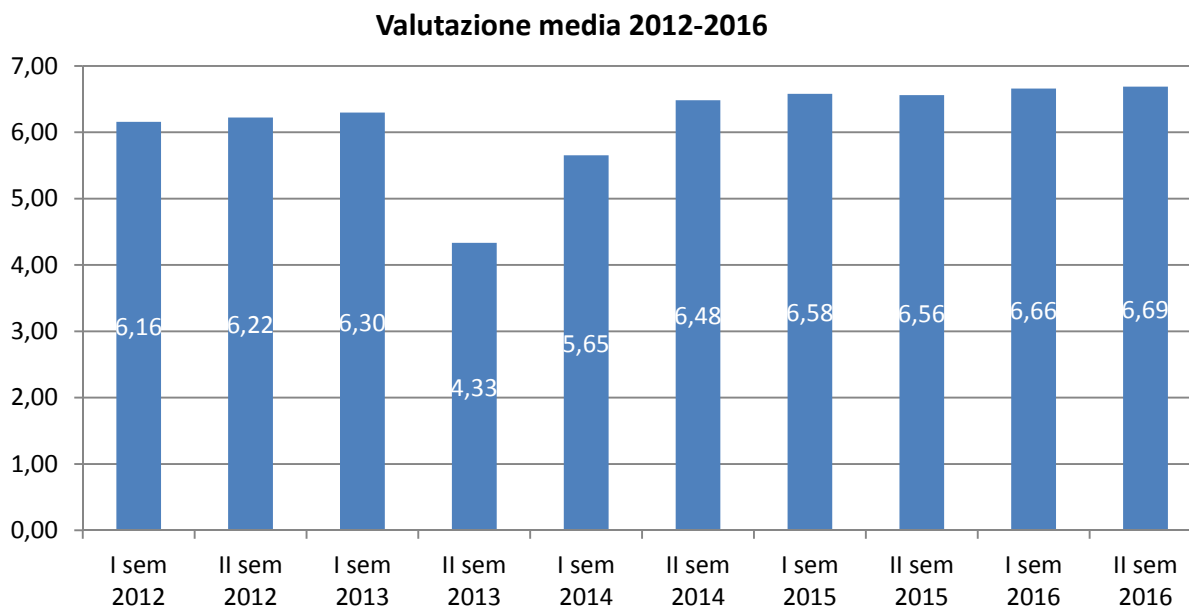


S.C. Neurochirurgia

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

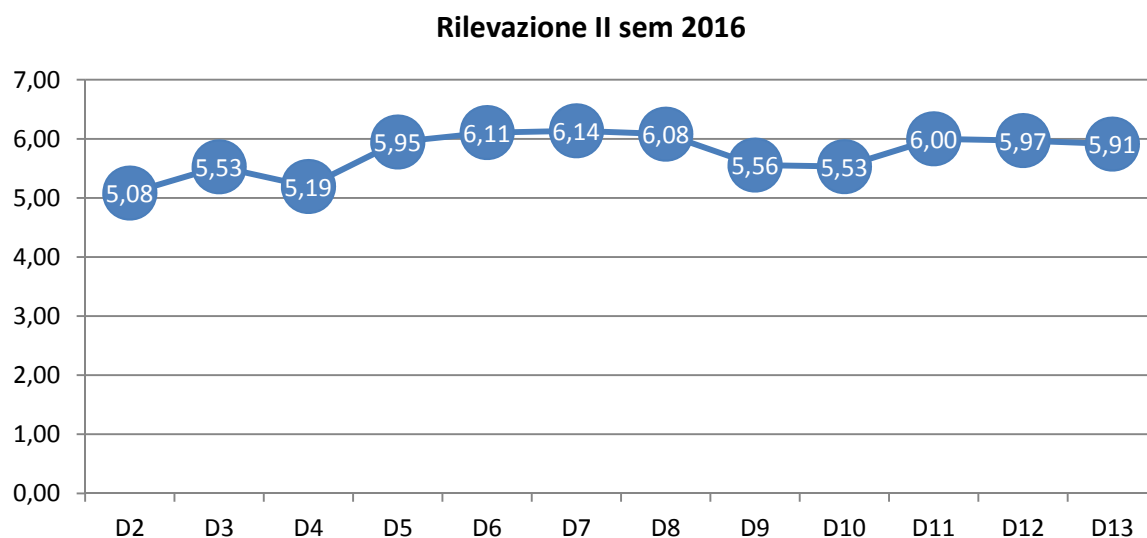


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

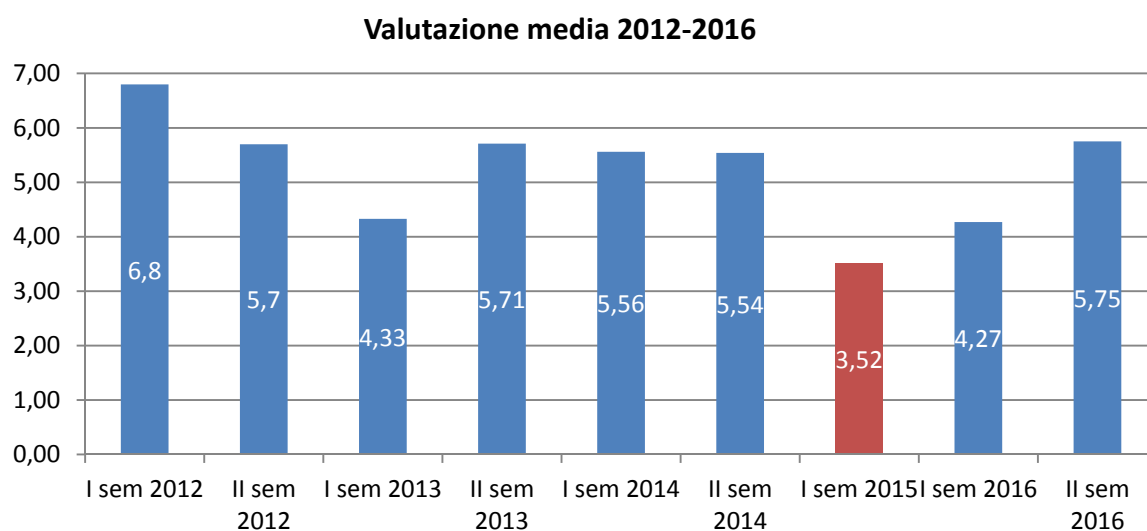


S.C. Oculistica

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

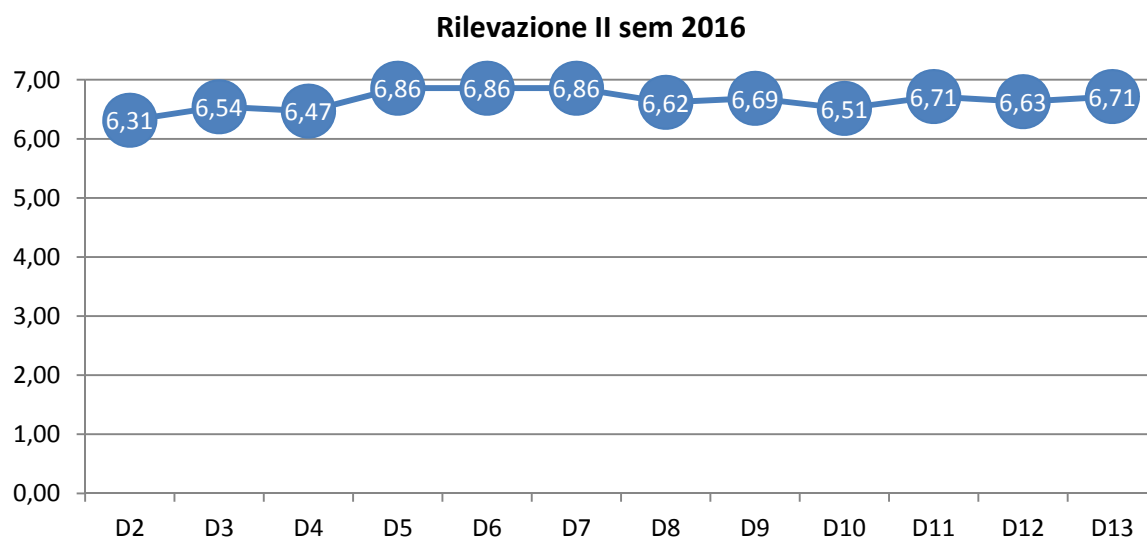


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

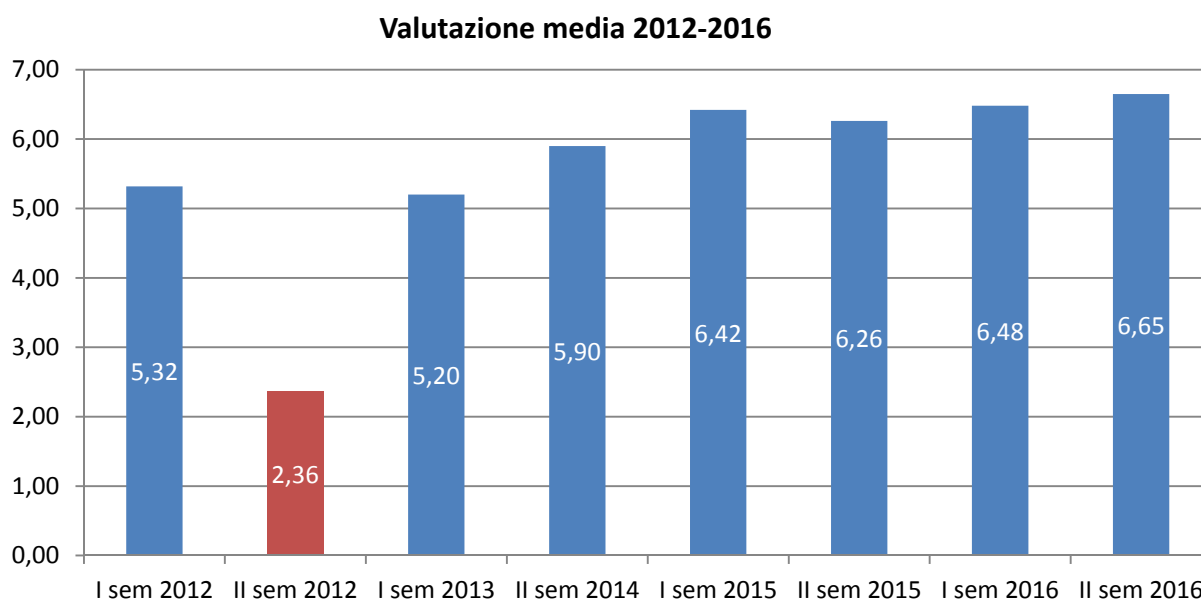


S.C. Odontoiatria e Stomatologia

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

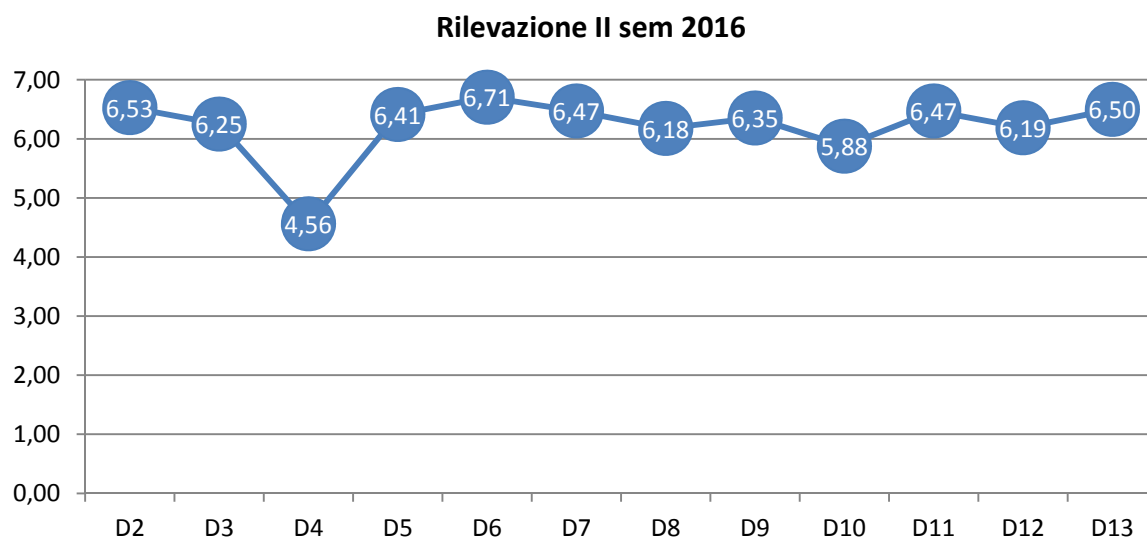


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

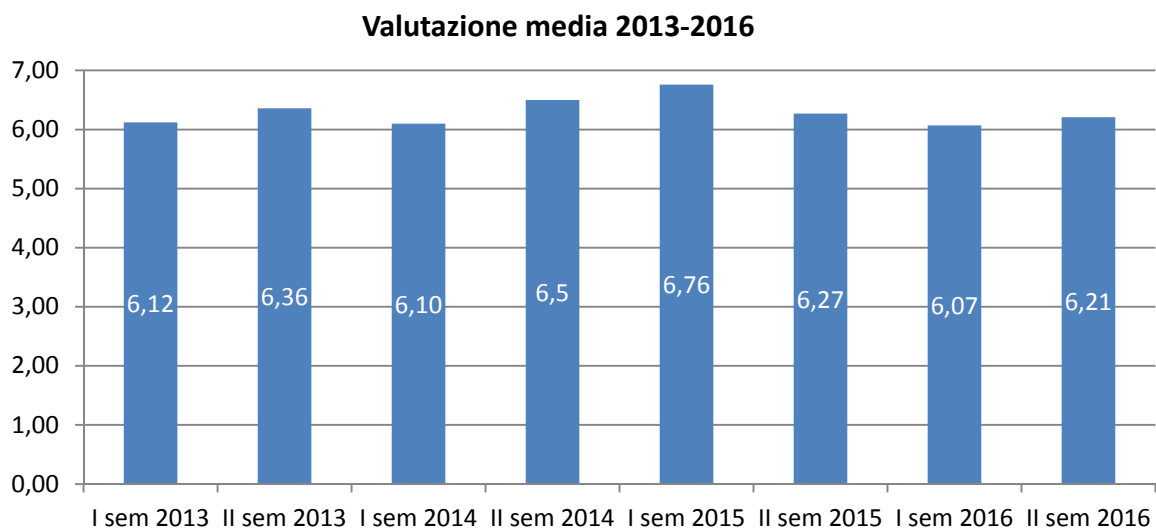


S.C. Oncoematologia Pediatrica

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

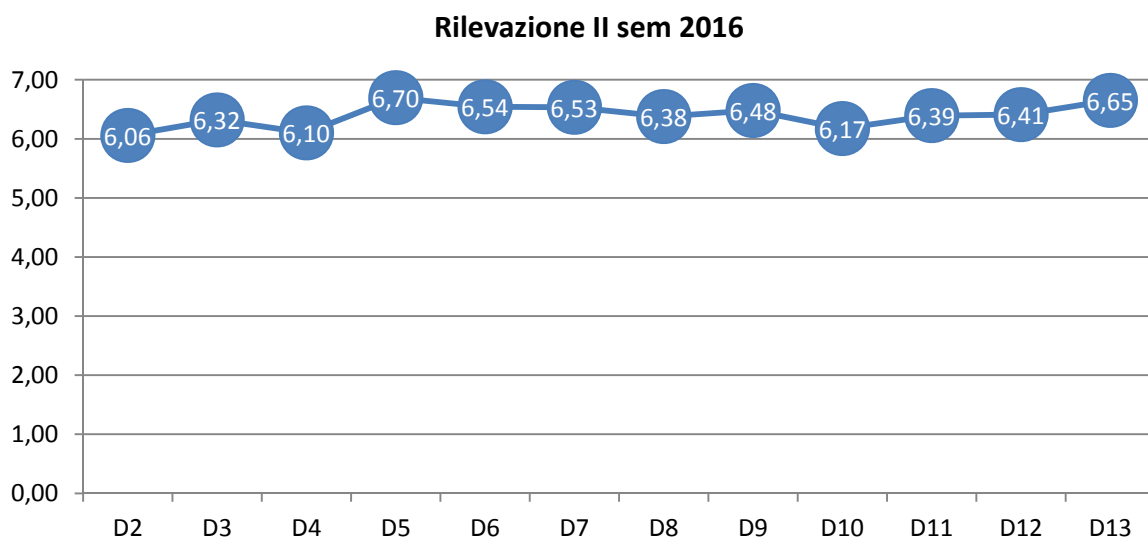


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2016

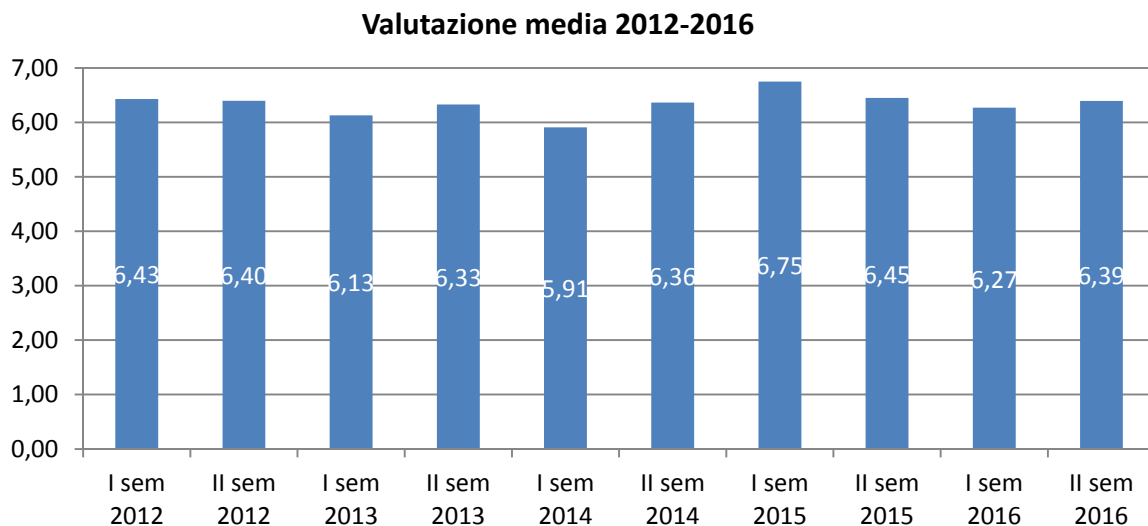


S.C. Oncologia Medica

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

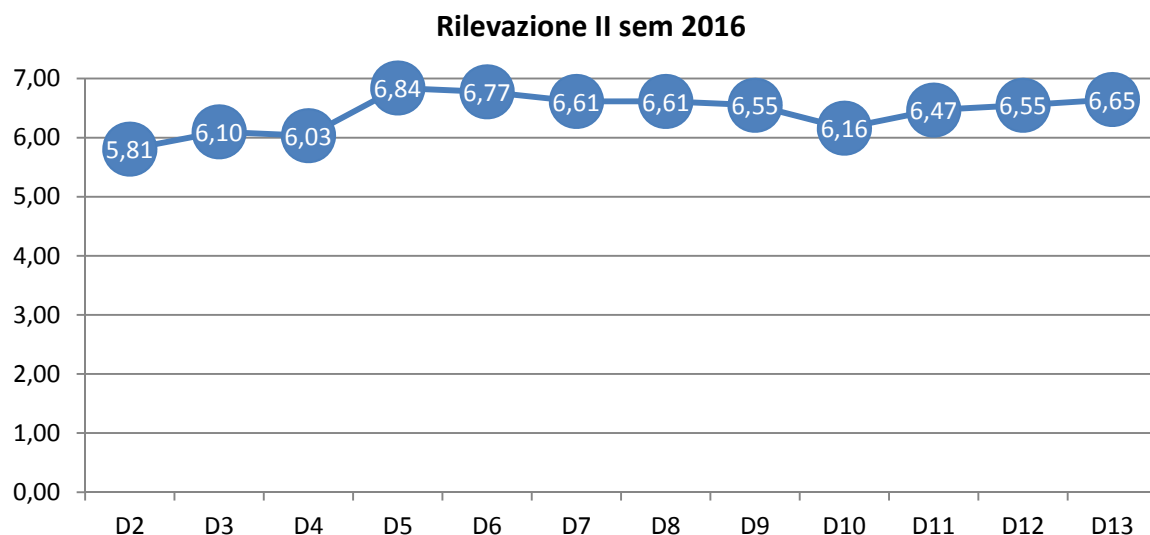


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

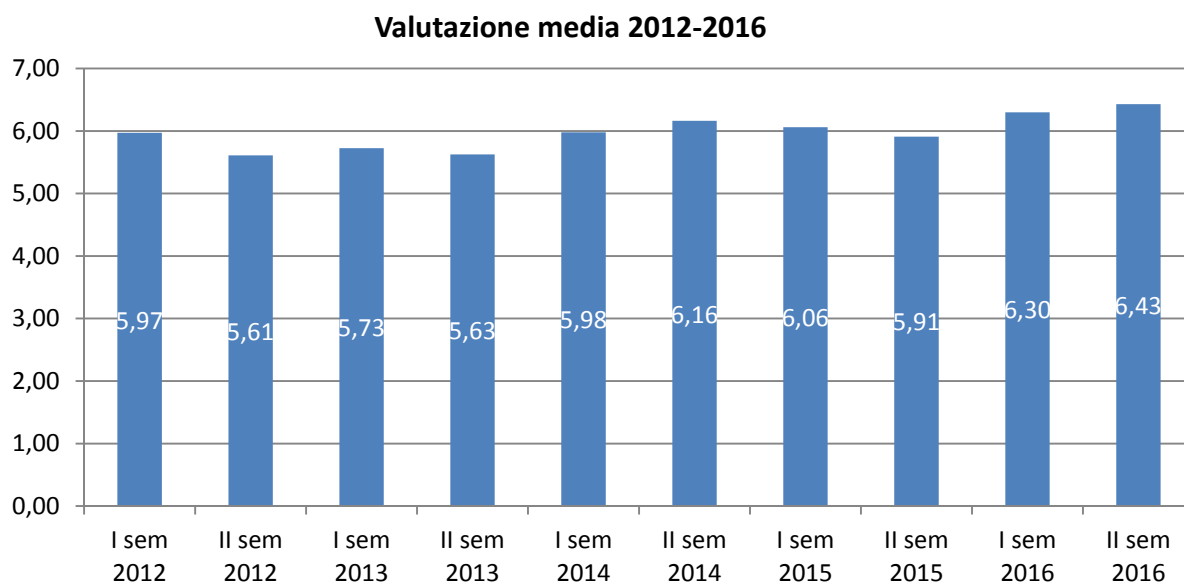


S.C. Ortopedia e Traumatologia

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

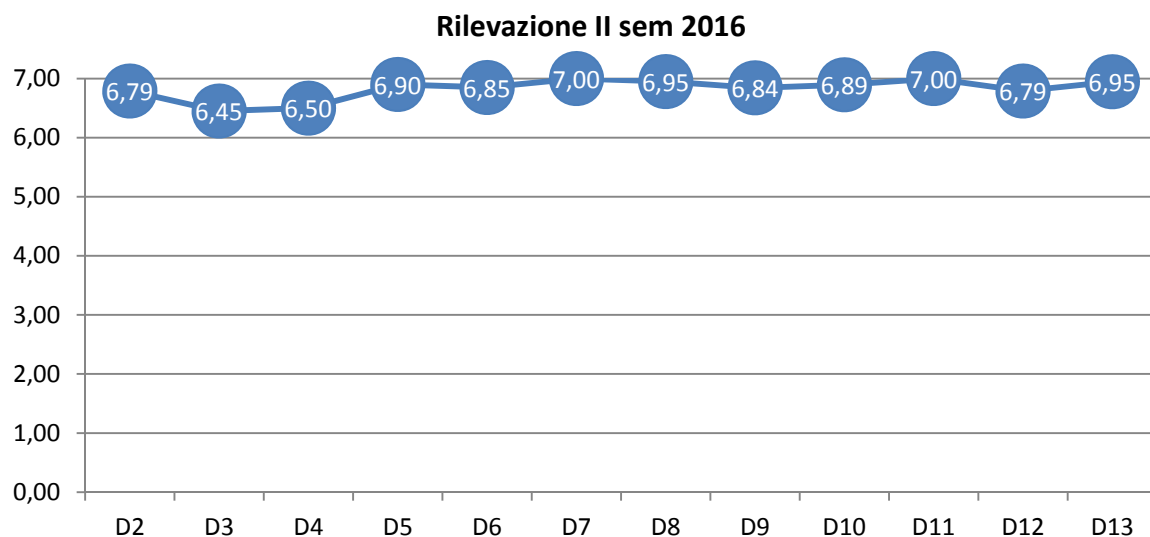


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

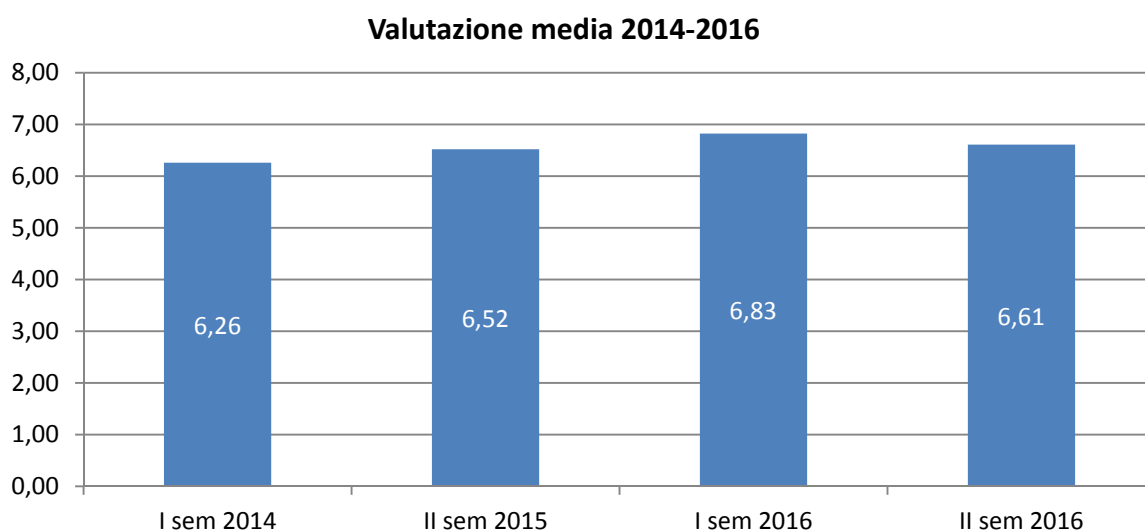


S.C. Ostetricia e Ginecologia

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

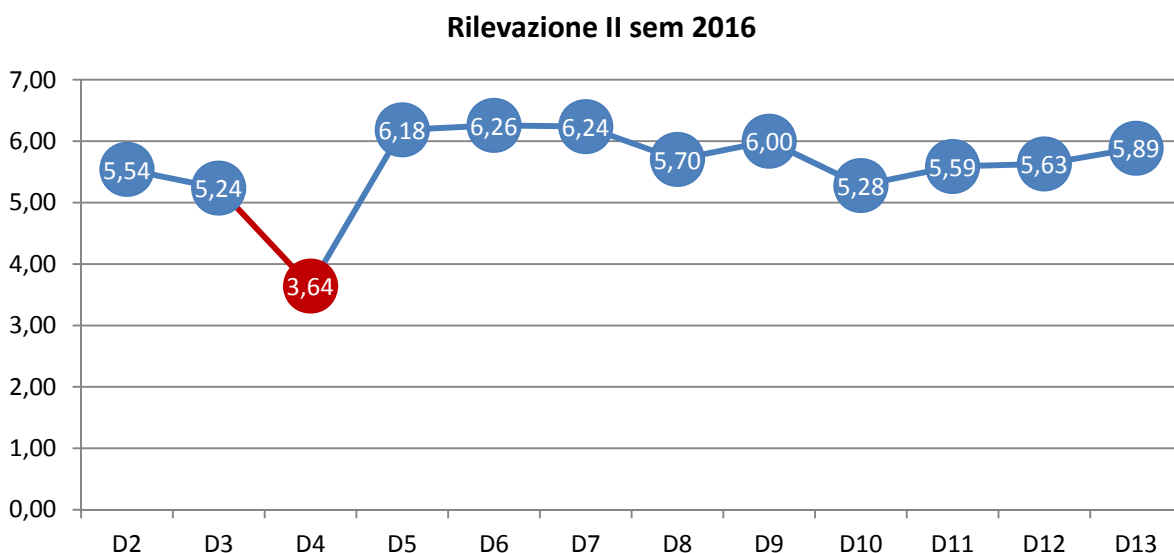


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2014-2016

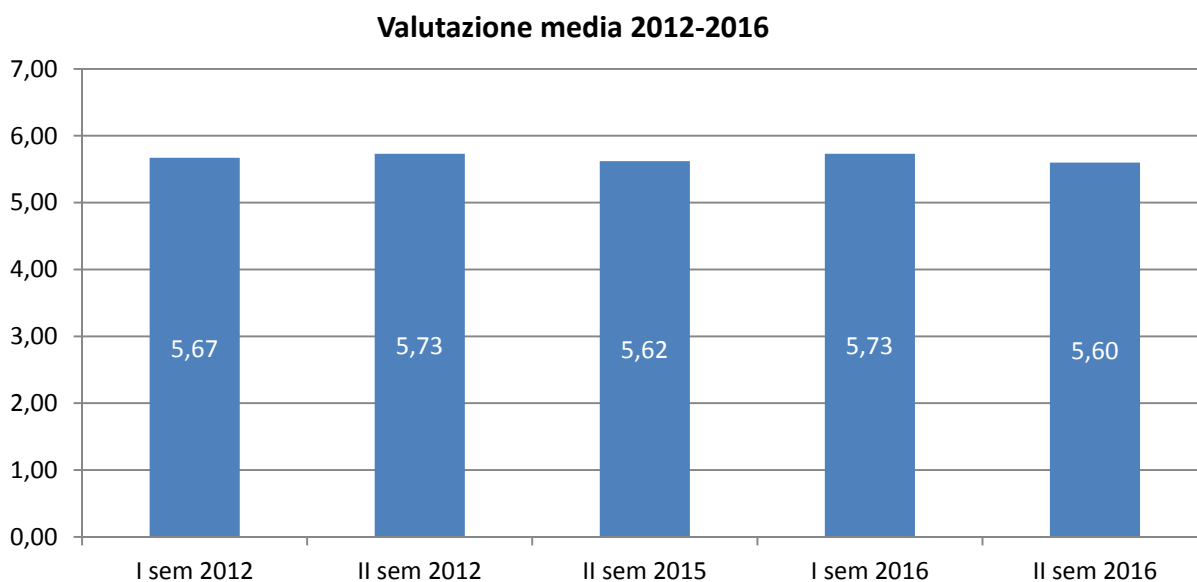


S.C. Otorinolaringoiatria

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

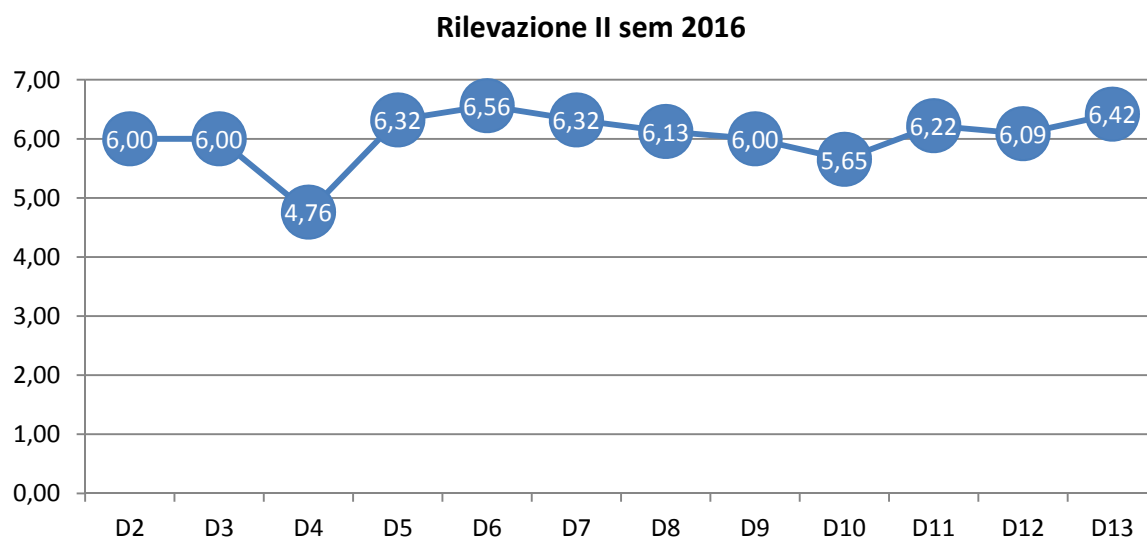


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

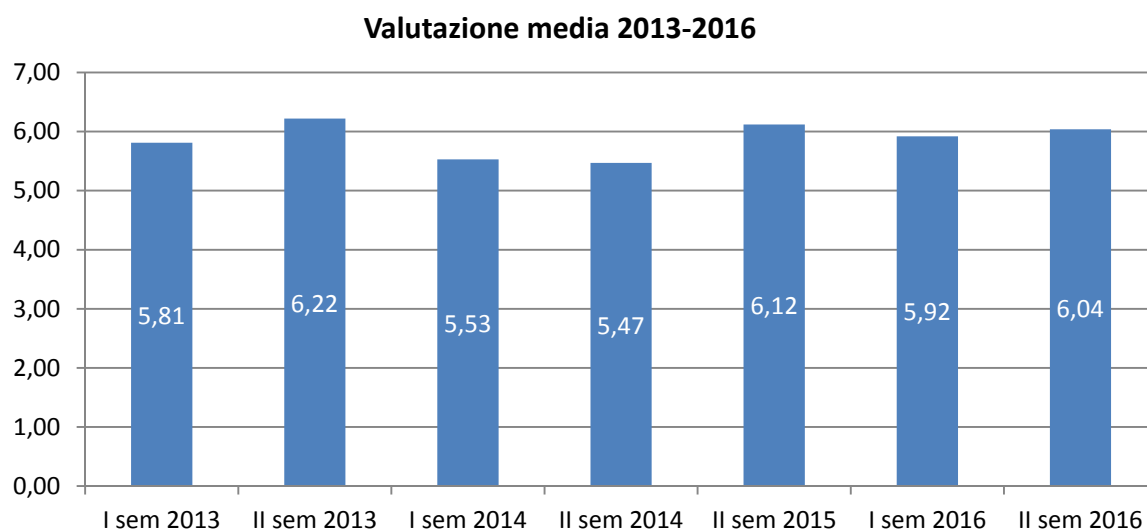


S.C. Pediatria

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

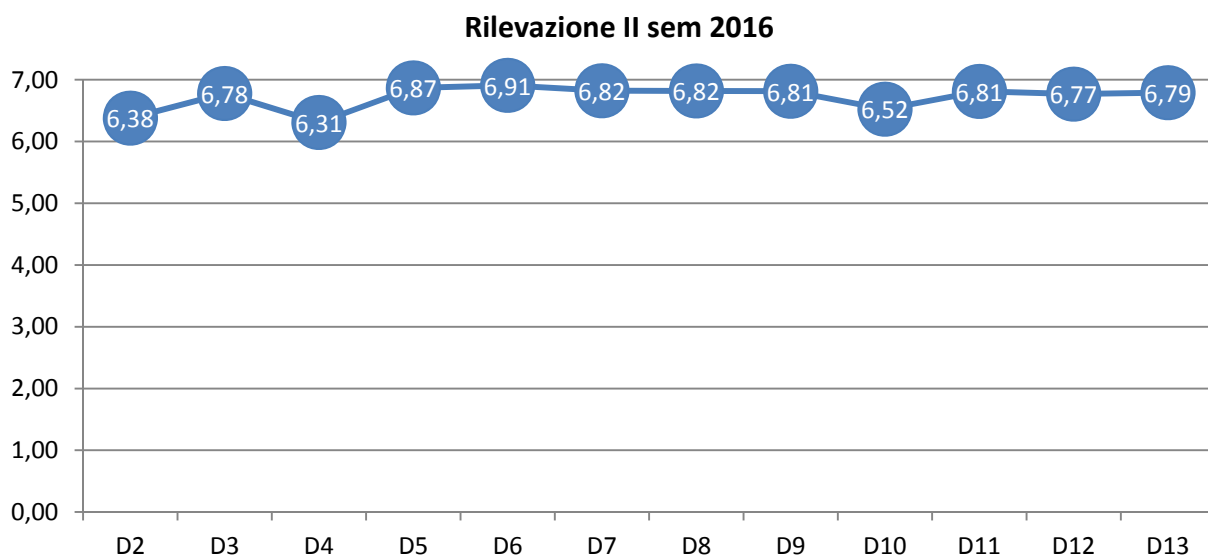


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2013-2016

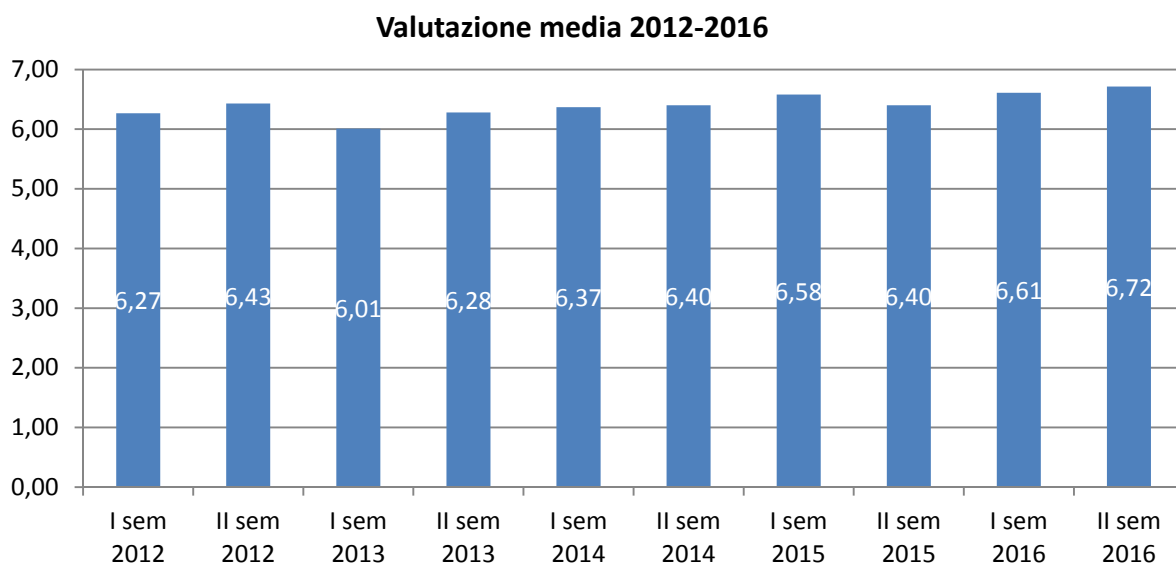


S.C. Pneumologia

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

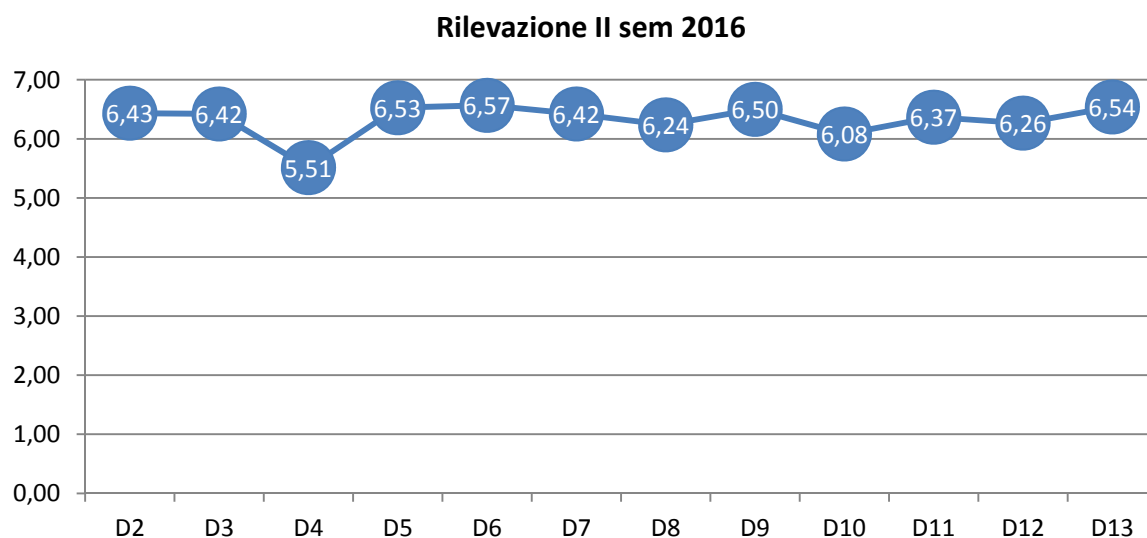


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016

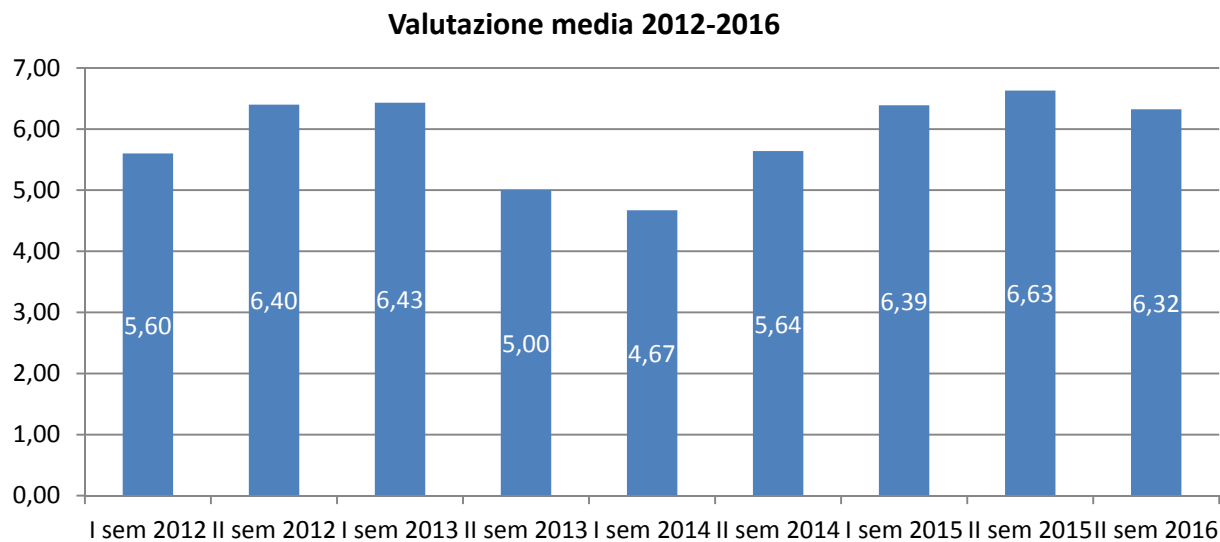


S.C. Reumatologia

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

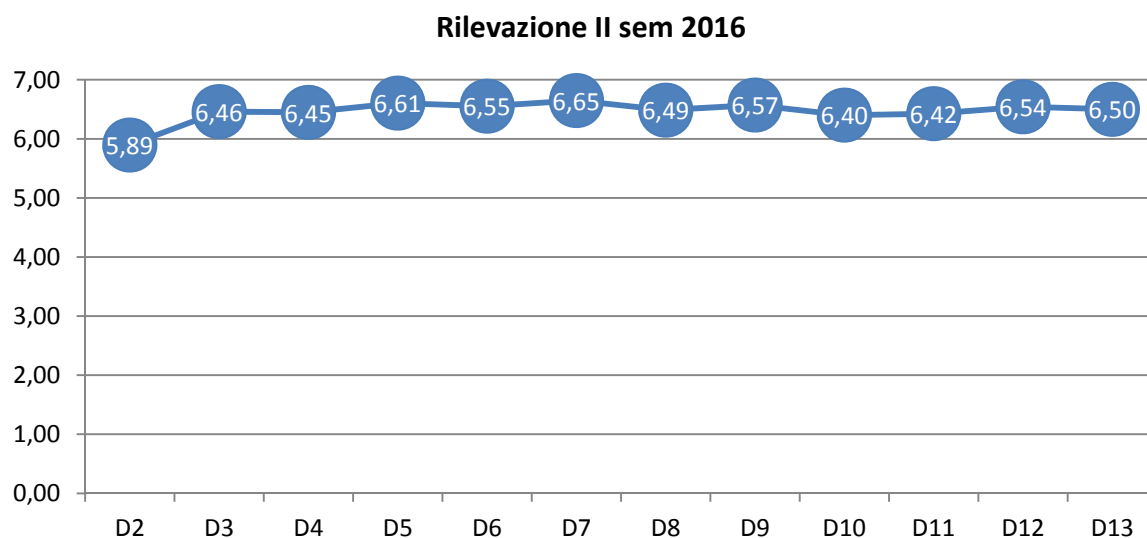


2. Confronto tra le medie delle valutazioni complessive, ottenute dalla Struttura nel periodo 2012-2016



S.C. Urologia

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



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

