

**Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata
U.o.s.d. Relazioni con il Pubblico**



Report II Semestre 2017

a cura di





Customer Satisfaction II Semestre 2017

INDICE

PREMESSA	3
METODOLOGIA	3
1 STRUTTURA DEI QUESTIONARI	3
1.1 AREA DI DEGENZA, DEL P.S. , DELLA PREOSPEDALIZZAZIONE	3
1.2 VITTO	6
2 CRITERI DI VALIDITÀ DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI	7
3 UNITÀ OPERATIVE COINVOLTE	8
4 CAMPIONAMENTO E MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE	10
4.1 PRIVACY	10
4.2 INTERVISTE DI PERSONA: CAMPIONAMENTO E RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI	11
REPORT II SEMESTRE2017(01/07/2017 – 31/12/2017)	12



Customer Satisfaction II Semestre 2017

PREMESSA

Le indagini di Customer Satisfaction condotte periodicamente dalla U.o.s.d. Ufficio Relazioni con il Pubblico consentono di portare avanti in maniera costante e sistematica l'analisi del gradimento dei servizi offerti agli Utenti.

Affinché i risultati che emergono dalla elaborazione dei dati raccolti attraverso le indagini possano considerarsi validi, si rende necessario predisporre l'attività di Customer Satisfaction secondo standard metodologici e procedere alla interpretazione e contestualizzazione dei dati raccolti, in modo che questi, unitamente alle informazioni provenienti da altre fonti¹, possano divenire informazione concreta e consentire proposte migliorative o correttive delle criticità evidenziate.

METODOLOGIA

Le indagini vengono condotte periodicamente a cura della U.o.s.d. Relazioni con il Pubblico, utilizzando questionari appositamente ideati in base agli *item* a suo tempo forniti con DPCM 19.5.1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari". Le interviste vengono effettuate su un campione prestabilito di pazienti ricoverati presso Unità operative precedentemente selezionate, come di seguito illustrato.

1 STRUTTURA DEI QUESTIONARI

1.1 AREA DI DEGENZA, DEL P.S. , DEL SERVIZIO DI PREOSPEDALIZZAZIONE

Nel DPCM 19.5.1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" il modello dell'analisi partecipata della qualità APQ è stato indicato come strumento per la verifica del rispetto degli standard promossa periodicamente dalle ASL e Aziende Ospedaliere e realizzata in collaborazione dei cittadini e delle loro organizzazioni. In base a quanto previsto, quindi, le indagini di Customer Satisfaction attuate dall'Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata si avvalgono del sistema APQ (analisi partecipata della

¹ per quanto riguarda nello specifico la U.o.s.d. Ufficio Relazioni con il Pubblico, tali informazioni aggiuntive provengono dalla gestione delle segnalazioni e degli esposti raccolti attraverso i diversi canali di comunicazione appositamente attivati, quali il servizio *Inform@il*, il Numero Verde "Informasalute in linea" e personalmente raccolti dagli operatori nell'ambito dell'attività del Servizio Accoglienza e Informazioni, svolta dalle postazioni di Front Office.



Customer Satisfaction II Semestre 2017

qualità), una procedura di valutazione dei servizi pubblici e sociali, in particolare di quelli sanitari, caratterizzata da una impostazione partecipativa.

Il metodo di valutazione riguarda essenzialmente la qualità percepita, con specifico riferimento alle dimensioni della qualità tecnica, della qualità della dimensione interpersonale e del comfort dell'ambiente.

Il questionario utilizzato nell'ambito della Customer Satisfaction dell'Azienda Ospedaliera San Giovanni Addolorata, denominato "Conoscere per migliorare", prevede *item* finalizzati all'analisi delle tre dimensioni citate, estrapolati dall'elenco degli *item* individuati dallo stesso Laboratorio di Scienze della Cittadinanza (Allegato A).

Il questionario è stato redatto con un linguaggio semplice e diretto e prevede tre parti distinte, due a risposte chiuse ed esclusive e una parte finale a risposte aperte:

1. La prima parte presenta domande finalizzate alla raccolta di informazioni generali (ad esempio: reparto di degenza, giorni di ricovero nel caso dei reparti di degenza) e socio-demografiche (età, sesso, livello di studio).
2. La seconda parte indaga gli *item* (cfr. tabella 1 – area di degenza, del PS e della Preospedalizzazione) ritenuti significativi del livello di soddisfazione in merito alla degenza.

Per quanto concerne l'area di degenza, il questionario prevede 3 domande riferite a PS/Preospedalizzazione e 11 domande, tutte a risposta chiusa ed esclusiva, specifiche per ogni reparto, ad esclusione di uno per il quale le domande sono solo quelle attinenti al contesto. Tutte le risposte sono riconducibili a quattro possibilità:

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- insoddisfatto
- molto insoddisfatto.

La risposta intermedia, indicante una media soddisfazione, è stata volutamente evitata, inducendo in tal modo il paziente ad orientarsi in modo preciso, al fine di definire nel migliore dei modi l'ambito della soddisfazione/insoddisfazione.

3. La terza parte consiste in 3 domande a risposta aperta, volte a sottolineare gli aspetti positivi e negativi riscontrati durante la degenza e ad ottenere suggerimenti per migliorare l'organizzazione.



Customer Satisfaction II Semestre 2017

Tabella 1: *Item* indicativi del livello di soddisfazione – Area di Degenza, del PS e della Preospedalizzazione

	<i>Item</i>
Area di degenza REPARTI Domande a risposta chiusa a scelta esclusiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. La cortesia del personale di reparto. 2. La sollecitudine dei medici di reparto a rispondere alle Sue richieste. 3. La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze. 4. La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi. 5. Il rapporto con il medico che la segue direttamente. 6. L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole di reparto. 7. L'igiene e la pulizia del reparto. 8. L'igiene e la pulizia dei bagni. 9. Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo. 10. Il rispetto della riservatezza. 11. Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura.
Domande a risposta aperta	<ol style="list-style-type: none"> 12. Quale aspetto ha reputato più positivo durante la degenza? 13. Cosa ci può segnalare di negativo? 14. quale servizio, attualmente non presente in azienda, Le sarebbe stato utile durante la degenza?
Area del PS Domande a risposta chiusa a scelta esclusiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. La sollecitudine con cui è stato visitato dal PS. 2. La cortesia del personale del PS. 3. La sollecitudine con cui è stato trasferito.
Area della Preospedalizzazione (alternativa al PS) Domande a risposta chiusa a scelta esclusiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Le informazioni ricevute quando è stato convocato per la Preospedalizzazione. 2. La disponibilità del personale della Preospedalizzazione. 3. L'organizzazione del Servizio di Preospedalizzazione (modalità, tempi di attesa per effettuare le prestazioni).



Customer Satisfaction II Semestre 2017

1.2 VITTO

Nel tentativo di ottenere dati maggiormente e specificatamente indicativi circa il gradimento da parte dei pazienti nei confronti del vitto loro proposto, a partire dall'anno 2009 è stato ideato, condiviso con il Responsabile della U.o.s.d. Scienza dell'Alimentazione e somministrato dall'URP, un questionario *ad hoc* che analizza in modo più esaustivo l'argomento.

Anche in questo caso si tratta di un questionario redatto con un linguaggio semplice e diretto, che prevede la possibilità di dare risposte chiuse e a scelta esclusiva nel caso degli *item* ritenuti maggiormente significativi e risposte aperte, con possibilità di commenti ed osservazioni da parte del paziente .

I dati che ne scaturiscono vengono poi elaborati ed espressi in indici percentuali, con l'eccezione del dato relativo al grado di soddisfazione (la domanda "*Complessivamente si ritiene...*"), dal quale scaturisce un Indice di Gradimento Medio (IGM).

I risultati che emergono dalla elaborazione dei dati raccolti attraverso tale indagine mirata vengono periodicamente inviati al Direttore della U.o.s.d. Scienza dell'alimentazione per le valutazioni specifiche e le eventuali ricadute a livello organizzativo del servizio erogato.



Customer Satisfaction II Semestre 2017

2 CRITERI DI VALIDITÀ DEI QUESTIONARI, REGISTRAZIONE ED ELABORAZIONE DI DATI

Vengono considerati validi i questionari completi, che presentino una sola risposta per ogni domanda. Mentre per le domande aperte e per quelle relative al vitto è data la possibilità di non fornire una risposta (alcuni pazienti, per motivi di cura, potrebbero non usufruire del servizio di alimentazione), per tutti gli altri *item* che prevedono una risposta di tipo chiuso indicante un grado di soddisfazione, la risposta è obbligatoria. In assenza, il questionario non è ritenuto valido.

I dati raccolti vengono inseriti in un apposito programma informatico, che elabora un indice sintetico, denominato IGM (Indice di Gradimento Medio), sulla base del quale è possibile rilevare la “qualità percepita” in termini di soddisfazione e insoddisfazione degli Utenti – paziente - clienti.

L’IGM, calcolato ed elaborato in modo distinto per le prime tre domande relative al PS/Preospedalizzazione e separatamente per le singole Unità Operative, sia come media generale del grado di soddisfazione sia relativamente ai singoli *item* presenti nel questionario, presenta valori che variano da 0 a 10, con 7 considerato come valore medio di sufficienza.



Customer Satisfaction II Semestre 2017

3 UNITÀ OPERATIVE COINVOLTE

Tabella 5 – elenco Unità operative coinvolte

Unità operativa
U.o.c. Cardiologia d'urgenza con unità coronarica
U.o.c. Cardiologia e riabilitazione cardiologica
U.o.c. Chirurgia generale
U.o.c. Chirurgia generale ad indirizzo oncologico
U.o.c. Chirurgia vascolare
U.o.c. Ematologia
U.o.c. Geriatria
U.o.c. Ginecologia
U.o.c. Ostetricia
U.o.c. Malattie dell'apparato respiratorio ed endoscopia delle vie aeree
U.o.c. Medicina e traumatologia dello sport
U.o.c. Medicina fisica e riabilitazione
U.o.c. Medicina d'urgenza
U.o.c. Medicina interna
U.o.c. Medicina interna ad indirizzo immunologico
U.o.c. Neurochirurgia
U.o.c. Neurologia con unità di trattamento neuro vascolare
U.o.c. Oncologia
U.o.c. Oftalmologia
U.o.c. Ortopedia e traumatologia
U.o.c. Otorinolaringoiatria
U.o.c. Urologia
U.o.s.d. Centro di senologia
U.o.s.d. Chirurgia maxillo-facciale
U.o.s.d. Medicina Interna ad indirizzo endocrino metabolico
Preospedalizzazione ***
DEA- Pronto soccorso ***



Customer Satisfaction II Semestre 2017

***Le rilevazioni relative alla Preospedalizzazione, così come quelle relative al Pronto Soccorso, vengono effettuate nel corso delle interviste all'interno dei reparti attraverso le prime tre domande del questionario, espressamente dedicate (cfr. tabella 1).

Sono volutamente escluse dalla rilevazione le aree di terapia intensiva.

Sono altresì escluse le Unità operative che svolgono la propria attività in regime di Day Hospital o Week Surgery. Tale scelta è da ricondursi alla difficoltà di costituire un campione appropriato per le interviste di persona, data la tempistica del *turn over* su posto letto in questo specifico tipo di ricovero.



Customer Satisfaction II Semestre 2017

4 CAMPIONAMENTO E MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE

4.1 PRIVACY

La rilevazione delle informazioni avviene seguendo norme comportamentali che rispettano la normativa di carattere generale sulla privacy, incluse le più recenti indicazioni impartite dal Garante della privacy in merito alla Customer Satisfaction in ambito sanitario del 5 maggio 2011 (pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale n. 120 del 25 maggio 2011).

Il consenso del paziente viene richiesto prima di effettuare la rilevazione.

Va evidenziato che, come previsto nelle linee guida del Garante, le modalità di somministrazione assolvono i seguenti principi:

1. le interviste ai pazienti, effettuate per telefono o di persona, riguardano esclusivamente informazioni sulla qualità del servizio (accoglienza, tempi di attesa, informazioni ricevute, comfort della struttura);
2. la partecipazione all'intervista è sempre facoltativa;
3. la comunicazione o la diffusione dei risultati avviene sempre in forma anonima o aggregata;
4. poiché alcune risposte potrebbero rivelare in maniera indiretta informazioni sulla salute dell'utente (desumibili ad esempio dal tipo di reparto che ha erogato il servizio), viene sempre richiesto il consenso degli utenti coinvolti;
5. agli utenti è assicurata l'informativa dalla quale risultano in maniera chiara tutti gli aspetti e le modalità dell'intervista e del trattamento dei dati raccolti.

Inoltre:

1. tutte le interviste sono condotte solo dopo aver acquisito il consenso da parte dei Pazienti – Utenti;
2. i dati raccolti sono trattati in anonimato. Pur richiedendo informazioni su sesso, titolo di studio ed età, necessarie ai fini statistici, tali dati non sono riconducibili a soggetti specifici;
3. tutti i dati raccolti vengono divulgati sotto forma di dati aggregati o di sintesi, per cui, anche in questo caso, non sono riconducibili ai singoli soggetti.



Customer Satisfaction II Semestre 2017

4.2 INTERVISTE DI PERSONA: CAMPIONAMENTO E RACCOLTA DELLE INFORMAZIONI

I questionari vengono somministrati ad una quota campione di utenti secondo un criterio randomizzato. Nel caso dei pazienti ricoverati la percentuale minima degli intervistati è pari al 20% dei posti letto. Gli intervistati sono invitati a compilare il questionario durante il periodo di ricovero.

Per la somministrazione dei questionari si è proceduto alla opportuna formazione degli intervistatori circa:

- la corretta modalità di rilevazione, anche in termini di comportamento;
- la capacità di comunicare ed illustrare le finalità della rilevazione;
- la modalità di garantire l'anonimato e, quindi, la massima riservatezza sull'intervista;
- la possibilità di supportare correttamente i pazienti che ne facciano richiesta nella compilazione del questionario.

Gli intervistatori sono facilmente identificabili mediante cartellino di riconoscimento, per garantire all'Utente – Paziente la provenienza del proprio interlocutore e, quindi, dare il giusto valore all'intervista.

I questionari sono somministrati ogni tre mesi, attraverso un passaggio di interviste a trimestre, che si conclude mediamente nell'arco di una settimana.

Va infine sottolineato che, per motivi organizzativi e di salute legati alla specifica natura dei reparti, non sempre gli intervistatori sono autorizzati ad entrare nel reparto e quindi in alcuni casi (ad esempio nella U.o.c. Ematologia) non è possibile condurre l'indagine.


**Customer Satisfaction
II Semestre 2017**
REPORT II SEMESTRE 2017 (01 / 07 / 2017– 31/ 12 / 2017)
IGM PER REPARTO

	IGM "telefonico"	IGM "di persona"
U.o.c. Cardiologia d'urgenza con Unità coronarica	9,8	8,09
U.o.c. Cardiologia e riabilitazione cardiologica	8,28	8,49
U.o.c. Chirurgia generale	7,91	8,18
U.o.c. Chirurgia generale ad indirizzo oncologico	8,33	8,35
U.o.c. Chirurgia vascolare	7,8	7,08
U.o.c. Ematologia	9,81	–
U.o.c. Geriatria	8,8	8,13
U.o.c. Ginecologia	8,37	7,29
U.o.c. Ostetricia	8,28	7,81
U.o.c. Malattie dell'apparato respiratorio	8,61	7,75
U.o.c. Medicina e traumatologia dello sport	8,58	7,5
U.o.c. Medicina fisica e riabilitazione	9,38	8,26
U.o.c. Medicina d'urgenza	8,78	8,81
U.o.c. Medicina interna	7,91	7,8
U.o.c. Medicina interna ad indirizzo immunologico	7,97	8,26
U.o.c. Neurochirurgia	8,71	7,82
U.o.c. Neurologia	8,68	8,1


**Customer Satisfaction
II Semestre 2017**

U.o.c. Oncologia	9,8	9,03
U.o.c. Oftalmologia	9,43	9,05
U.o.c. Ortopedia e traumatologia	7,93	8,12
U.o.c. Otorinolaringoiatria	7,94	7,5
U.o.c. Urologia	9,1	8,3
U.o.s.d. Centro di senologia	9,38	8,13
U.o.s.d. Chirurgia maxillo – facciale	8,21	8,13
U.o.s.d. Medicina interna ad indirizzo endocrino	7,85	8,63
U.o.s.d. Preospedalizzazione	7,44	7,91
U.o.s. Pronto Soccorso	8,82	8,17


**Customer Satisfaction
II Semestre 2017**
NUMERO QUESTIONARI PER REPARTO
PERIODO DI RIFERIMENTO 01/07/2017 – 31/12/2017

UNITÀ OPERATIVA	Numero interviste "telefonico"	Numero interviste "di persona"
U.o.c. Cardiologia d'urgenza con Unità coronarica	22	22
U.o.c. Cardiologia e riabilitazione cardiologica	26	24
U.o.c. Chirurgia generale	24	24
U.o.c. Chirurgia generale ad indirizzo oncologico	24	24
U.o.c. Chirurgia vascolare	6	12
U.o.c. Ematologia	14	–
U.o.c. Geriatria	22	22
U.o.c. Ginecologia	16	16
U.o.c. Ostetricia	16	16
U.o.c. Malattie dell'apparato respiratorio	20	20
U.o.c. Medicina e traumatologia dello sport	8	8
U.o.c. Medicina fisica e riabilitazione	12	12
U.o.c. Medicina d'urgenza	32	32
U.o.c. Medicina interna	34	34
U.o.c. Medicina interna ad indirizzo immunologico	34	34
U.o.c. Neurochirurgia	29	29
U.o.c. Neurologia	22	22
U.o.c. Oncologia	8	8



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Oftalmologia.	10	10
U.o.c. Ortopedia e traumatologia	40	40
U.o.c. Otorinolaringoiatria	18	18
U.o.c. Urologia	20	20
U.o.s.d. Centro di senologia	4	4
U.o.s.d. Chirurgia maxillo – facciale	8	8
U.o.s.d. Medicina interna ad indirizzo endocrino metabolico	30	30



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Cardiologia d'urgenza con Unità coronarica

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,66
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,77
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	9,66
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	9,43
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,66
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,77
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,89
	Totale I.G.M. area:		9,8

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,3
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,95
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,3
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,07
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	7,95
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,84
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,18
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,18
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,07
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,95
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,18
	Totale I.G.M. area:		8,09



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Cardiologia e riabilitazione cardiologica

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,04
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,04
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,37
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,37
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,85
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,17
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,4
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,08
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,88
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,37
	Totale I.G.M. area:		8,28

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,92
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,33
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,65
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,65
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,44
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,54
	Totale I.G.M. area:		8,49



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Chirurgia generale

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	7,71
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,6
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,33
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,85
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,81
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,4
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,4
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,71
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,71
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,71
	Totale I.G.M. area:		7,91

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,44
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,33
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,33
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,23
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,92
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,02
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,23
	Totale I.G.M. area:		8,18



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Chirurgia generale ad indirizzo oncologica

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,85
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,44
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,85
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,23
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,6
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,4
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,23
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,23
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,54
	Totale I.G.M. area:		8,33

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,23
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,23
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,02
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,65
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,23
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,23
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,33
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,33
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,54
	Totale I.G.M. area:		8,35



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Chirurgia vascolare

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	7,92
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,33
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,96
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,71
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,71
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,29
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,29
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,5
	Totale I.G.M. area:		7,8

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	7,08
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,08
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,08
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	7,08
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	7,08
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,08
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,08
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,08
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,08
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,08
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,08
	Totale I.G.M. area:		7,08



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Ematologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,82
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,82
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,82
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,64
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,82
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,82
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	9,82
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	9,82
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,82
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,82
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,82
		Totale I.G.M. area:	9,81

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Geriatria

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,86
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,77
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,98
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,66
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,52
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,3
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,3
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,41
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,41
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,86
Totale I.G.M. area:			8,8

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,27
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,79
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,27
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,27
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,17
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,17
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,08
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,98
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,27
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,08
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,08
Totale I.G.M. area:			8,13



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Ginecologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,59
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,59
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,44
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,06
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,59
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,66
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,59
		Totale I.G.M. area:	8,37

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	7,34
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,66
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,66
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,34
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	6,88
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	6,56
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,34
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,03
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,34
		Totale I.G.M. area:	7,29



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Ostetricia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,91
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,91
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,91
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,22
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,28
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,19
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,03
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,97
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,44
	Totale I.G.M. area:		8,28

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	7,81
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,81
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,97
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	7,81
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,81
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,97
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,97
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,66
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,5
	Totale I.G.M. area:		7,81



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Malattie dell'apparato respiratorio ed endoscopia delle vie aeree

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,88
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,13
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,5
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,25
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,25
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,38
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,38
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,5
	Totale I.G.M. area:		8,61

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,88
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,63
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,13
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,13
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,63
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,63
	Totale I.G.M. area:		7,75



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Medicina e traumatologia dello sport

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,06
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,19
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,19
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,81
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,81
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,44
		Totale I.G.M. area:	8,58

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,5
		Totale I.G.M. area:	7,5



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Medicina fisica e riabilitazione

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,58
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,58
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,58
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,58
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,58
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,96
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,38
	Totale I.G.M. area:		9,38

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,71
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	7,92
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,71
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,92
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,54
	Totale I.G.M. area:		8,26



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Medicina d'urgenza

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,35
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,35
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,63
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,87
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,19
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,79
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,15
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,23
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,63
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,63
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,71
	Totale I.G.M. area:		8,78

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,98
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,28
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,83
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,98
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,06
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,91
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,67
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,98
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,59
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,83
	Totale I.G.M. area:		8,81



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Medicina Interna

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,24
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,94
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,09
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,46
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,72
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,43
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,21
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,72
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,87
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,01
	Totale I.G.M. area:		7,91

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,43
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,94
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	7,94
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	7,94
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,79
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,79
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,87
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,87
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,87
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,87
	Totale I.G.M. area:		7,8



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Medicina Interna ad indirizzo immunologico

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,24
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,31
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,16
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,12
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,01
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,21
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	6,84
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,72
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,79
		Totale I.G.M. area:	7,97

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,16
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,01
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,24
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,31
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,38
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,53
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,31
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,31
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,09
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,09
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,38
		Totale I.G.M. area:	8,26



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Neurochirurgia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,11
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,02
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,02
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,93
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,46
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,02
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,77
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,68
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,57
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,57
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,66
	Totale I.G.M. area:		8,71

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	7,84
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,67
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,84
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	7,93
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,02
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,84
Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	7,84
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,67
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,93
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,93
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,02
	Totale I.G.M. area:		7,82



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Neurologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,09
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,09
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,2
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,86
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,32
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,86
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,95
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,73
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,18
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,3
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,86
	Totale I.G.M. area:		8,68

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,18
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,95
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,84
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,07
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,3
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,3
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,18
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,07
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,07
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,07
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,07
	Totale I.G.M. area:		8,1



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Oncologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,69
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,69
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,69
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,69
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,69
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,69
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,69
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	10
Totale I.G.M. area:			9,8

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	10
Totale I.G.M. area:			9,03



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Oftalmologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,5
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,75
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,75
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,75
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,5
Totale I.G.M. area:			9,43

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,25
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,25
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,25
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	9,25
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	9,25
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,75
Totale I.G.M. area:			9,05



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Ortopedia e traumatologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,06
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,69
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,88
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,56
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,75
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,75
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,81
	Totale I.G.M. area:		7,93

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,06
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,94
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,19
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,19
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,19
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,19
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,19
	Totale I.G.M. area:		8,12



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Otorinolaringoiatria

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,24
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,09
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,94
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,09
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	7,79
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,94
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,65
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,65
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,94
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,94
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,09
	Totale I.G.M. area:		7,94

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	7,92
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,92
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,36
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	7,78
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	7,64
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	6,53
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	6,67
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,92
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,78
	Totale I.G.M. area:		7,5



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.c. Urologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,63
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,25
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,25
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,88
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,88
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,38
	Totale I.G.M. area:		9,1

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,25
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,5
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,63
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,25
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,25
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,25
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,25
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,25
	Totale I.G.M. area:		8,3



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.s.d. Centro di senologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,38
Totale I.G.M. area:			9,38

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,13
Totale I.G.M. area:			8,13



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.s.d. Chirurgia maxillo facciale

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,44
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,19
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,81
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,81
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,81
		Totale I.G.M. area:	8,21

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,13
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,13
		Totale I.G.M. area:	8,13



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.s.d. Medicina Interna ad indirizzo endocrino-metabolico

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,58
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,17
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	7,75
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,17
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	7,5
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,25
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,67
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,75
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	7,5
	Totale I.G.M. area:		7,85

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,92
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,42
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,42
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,5
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,42
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,42
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,58
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,92
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,67
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,92
	Totale I.G.M. area:		8,63



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.s.d. Preospedalizzazione

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>Le informazioni ricevute quando è stato convocato per la Preospedalizzazione</i>	I.G.M.:	7,48
Risposta a:	<i>La disponibilità del personale della Preospedalizzazione</i>	I.G.M.:	7,48
Risposta a:	<i>L'organizzazione del Servizio di Preospedalizzazione (modalità, tempi di attesa per effettuare le prestazioni)</i>	I.G.M.:	7,34
		Totale I.G.M. area:	7,44

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>Le informazioni ricevute quando è stato convocato per la Preospedalizzazione</i>	I.G.M.:	8,03
Risposta a:	<i>La disponibilità del personale della Preospedalizzazione</i>	I.G.M.:	7,88
Risposta a:	<i>L'organizzazione del Servizio di Preospedalizzazione (modalità, tempi di attesa per effettuare le prestazioni)</i>	I.G.M.:	7,82
		Totale I.G.M. area:	7,91



Customer Satisfaction II Semestre 2017

U.o.s. Pronto Soccorso

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del Pronto Soccorso - Dipartimento Emergenza e Accettazione (D.E.A.)</i>	I.G.M.:	8,89
Risposta a:	<i>La sollecitudine con cui è stato/a visitato/a al Pronto Soccorso Dipartimento Emergenza e Accettazione (D.E.A.)</i>	I.G.M.:	8,8
Risposta a:	<i>La sollecitudine con cui è stato/a trasferito/a al reparto</i>	I.G.M.:	8,77
	Totale I.G.M. area:		8,82

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del Pronto Soccorso - Dipartimento Emergenza e Accettazione (D.E.A.)</i>	I.G.M.:	8,11
Risposta a:	<i>La sollecitudine con cui è stato/a visitato/a al Pronto Soccorso Dipartimento Emergenza e Accettazione (D.E.A.)</i>	I.G.M.:	8,27
Risposta a:	<i>La sollecitudine con cui è stato/a trasferito/a al reparto</i>	I.G.M.:	8,12
	Totale I.G.M. area:		8,17



Customer Satisfaction II Semestre 2017

VITTO

(DATI RIFERITI A TUTTI I REPARTI)

Customer
Satisfaction
telefonica

Customer
Satisfaction
di persona

La qualità del vitto

IGM: 6,39

IGM: 7,33

Segue una dieta speciale?

si
no

Se si, ritiene che sia rispettata?

si
no

La COLAZIONE è servita:

ad un giusto orario
troppo presto
troppo tardi

Il PRANZO è servito:

ad un giusto orario
troppo presto
troppo tardi

La CENA è servita:

ad un giusto orario
troppo presto
troppo tardi



Customer Satisfaction II Semestre 2017

COLAZIONE: la quantità è:
adeguata
eccessiva
insufficiente
COLAZIONE: la temperatura è:
adeguata
eccessiva
insufficiente
COLAZIONE: la varietà è:
adeguata
eccessiva
insufficiente

PRANZO: la quantità è:
adeguata
eccessiva
insufficiente
PRANZO: la cottura è:
adeguata
eccessiva
insufficiente
PRANZO: la temperatura è:
adeguata
eccessiva
insufficiente
PRANZO: il condimento è:
adeguata
eccessiva
insufficiente
PRANZO: la varietà è:
adeguata
eccessiva
insufficiente



Customer Satisfaction II Semestre 2017

CENA: la quantità è:
adeguata
eccessiva
insufficiente
CENA: la cottura è:
adeguata
eccessiva
insufficiente
CENA: la temperatura è:
adeguata
eccessiva
insufficiente
CENA: il condimento è:
adeguato
eccessivo
insufficiente
CENA: la varietà è:
adeguata
eccessiva
insufficiente
La quantità di PANE è sufficiente?
Si
no
Il PANE è fresco?
Si
no
Il PANE non è previsto dalla dieta.
La quantità di FRUTTA è sufficiente?
si
no
La FRUTTA è fresca?
si
no
C'è varietà nel tipo di FRUTTA?
si
no
La FRUTTA non è prevista dalla dieta.

**Customer Satisfaction
II Semestre 2017****Ritiene che la QUALITA' DEI CIBI sia:**

ottima
buona
discreta
scadente
pessima

A pranzo le viene consegnata una bottiglietta d'acqua?

si
no

A cena le viene consegnata una bottiglietta d'acqua?

si
no

Si è verificato, durante il suo ricovero, che si sia fatto portare da mangiare dai suoi familiari?

si
no