

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



Report Annuale 2020

a cura di





Customer Satisfaction Anno 2020

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 ANNUALE 2020(01/01/2020 – 31/12/2020)	12



Customer Satisfaction Anno 2020

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 Anno 2020

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
Anno 2020**
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	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	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	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	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 Anno 2020

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 Anno 2020

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 Anno 2020

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. Centro di senologia
U.o.c. Chirurgia generale e d'urgenza
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 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. Oculistica e Banca degli Occhi
U.o.c. Oncologia
U.o.c. Ortopedia e traumatologia
U.o.c. Otorinolaringoiatria
U.o.c. Urologia
U.o.s.d. Medicina fisica e riabilitativa
U.o.s.d. Maxillo -facciale
U.o.s.d. Medicina Interna ad indirizzo dismetabolico
U.o.s.d. Medicina e traumatologia dello sport
Preospedalizzazione ***
U.o.c Pronto soccorso ***
Breve Osservazione



Customer Satisfaction Anno 2020

***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 Anno 2020

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 Anno 2020

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
Anno 2020**
REPORT ANNUALE 2020 (01 / 01 / 2020– 31/ 12 / 2020)
IGM PER REPARTO

	IGM "telefonico"	IGM "di persona"
U.o.c. Cardiologia d'urgenza con Unità coronarica	9,62	
U.o.c. Cardiologia e riabilitazione cardiologica	8,76	
U.o.c. Centro di senologia	9,29	
U.o.c. Chirurgia generale e d'urgenza	8,65	
U.o.c. Chirurgia generale ad indirizzo oncologico	9,03	
U.o.c. Chirurgia vascolare	8,56	
U.o.c. Ematologia	10	--
U.o.c. Geriatria	8,87	
U.o.c. Ginecologia	8,97	
U.o.c. Ostetricia	8,83	
U.o.c. Malattie dell'apparato respiratorio ed endosc. delle vie aeree	8,69	
U.o.c. Medicina d'urgenza	9,29	
U.o.c. Medicina interna	9,48	
U.o.c. Medicina interna ad indirizzo immunologico	8,76	
U.o.c. Neurochirurgia	9,17	
U.o.c. Neurologia con unità di tratt. neuro vascolare	9,25	
U.o.c. Oculistica e Banca degli Occhi	9,75	
U.o.c. Oncologia	9,43	



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Ortopedia e traumatologia	8,58	
U.o.c. Otorinolaringoiatria	9,15	
U.o.c. Urologia	9,59	
U.o.s.d. Medicina fisica e riabilitativa	9,13	
U.o.s.d. maxillo-facciale	8,46	
U.o.s.d. Medicina interna ad indirizzo dismetabolico	7,9	
U.o.s.d. Medicina e traumatologia dello sport	9,08	
Preospedalizzazione	8,49	
U.o.c. Pronto Soccorso	8,6	
Breve Osservazione	----	


**Customer Satisfaction
Anno 2020**
NUMERO QUESTIONARI PER REPARTO
PERIODO DI RIFERIMENTO 01/01/2020 – 31/12/2020

UNITÀ OPERATIVA	Numero interviste "telefonico"	Numero interviste "di persona"
U.o.c. Cardiologia d'urgenza con Unità coronarica	44	
U.o.c. Cardiologia e riabilitazione cardiologica	34*	
U.o.c. Centro di senologia	8	
U.o.c. Chirurgia generale e d'urgenza	44*	
U.o.c. Chirurgia generale ad indirizzo oncologico	48	
U.o.c. Chirurgia vascolare	24	
U.o.c. Ematologia	28	
U.o.c. Geriatria	44	
U.o.c. Ginecologia	32	
U.o.c. Ostetricia	32	
U.o.c. Malattie dell'apparato respiratorio ed endosc. delle vie aeree	42	
U.o.c. Medicina d'urgenza	60	
U.o.c. Medicina interna	53*	
U.o.c. Medicina interna ad indirizzo immunologico	68	
U.o.c. Neurochirurgia	60	
U.o.c. Neurologia con unità di tratt. neuro vascolare	44	
U.o.c. Oculistica e banca degli occhi	20	
U.o.c. Oncologia	24	
U.o.c. Ortopedia e traumatologia	80	


**Customer Satisfaction
Anno 2020**

U.o.c. Otorinolaringoiatria	35	
U.o.c. Urologia	40	
U.o.s.d. Medicina fisica e riabilitazione	24	
U.o.s.d. maxillo-facciale	14	
U.o.s.d. Medicina interna ad indirizzo dismetabolico	51	
U.o.s.d. Medicina e traumatologia dello sport	15*	
Breve Osservazione	----	

N.B. IL SIMBOLO * INDICA CHE IL NUMERO DI INTERVISTE TELEFONICHE SONO DIMINuite A CAUSA DI UN NUMERO INSUFFICIENTE DI PAZIENTI INSERITI SU AREAS, OSSIA QUELLI CHE ACCONSENTIVANO DI ESSERE RICONTATTATI DALL'URP DOPO IL RICOVERO.



Customer Satisfaction Anno 2020

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.:	9,6
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,43
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,55
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,77
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</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.:	9,32
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	9,15
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,83
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,89
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,83
		Totale I.G.M. area:	9,62

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Cardiologia e riabilitazione cardiologica

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,82
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,97
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,97
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,19
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,9
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,6
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,9
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,16
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,01
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,97
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,97
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,82
		Totale I.G.M. area:	8,76

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. 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 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>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</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.:	9,06
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.:	9,38
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:	9,29

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Chirurgia generale e d'urgenza

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,69
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,81
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.:	9,09
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,41
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,69
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,35
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,47
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,64
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,64
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,64
		Totale I.G.M. area:	8,65

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Chirurgia generale ad indirizzo oncologico

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,32
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</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.:	9,32
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,53
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,01
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,17
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.:	8,13
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,06
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,11
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,06
		Totale I.G.M. area:	9,03

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Chirurgia vascolare

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,85
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,85
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,06
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,96
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.:	6,88
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,54
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,85
	Totale I.G.M. area:		8,56

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Ematologia

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 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.:	10
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	10
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.:	10
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	10
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	10
	Totale I.G.M. area:		10

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Geriatria

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,03
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,81
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.:	9,15
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,03
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,09
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,41
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,24
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,98
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,03
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,98
	Totale I.G.M. area:		8,87

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Ginecologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,22
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,06
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,06
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</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>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,22
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,28
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,28
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,83
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,91
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,06
	Totale I.G.M. area:		8,97

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Ostetricia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,3
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,14
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,06
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,22
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,14
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,14
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.:	7,73
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,75
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,75
		Totale I.G.M. area:	8,83

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

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.:	8,99
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	8,81
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	8,69
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,69
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,81
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,81
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.:	8,15
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,81
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,81
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,81
		Totale I.G.M. area:	8,69

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Medicina d'urgenza

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 completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,54
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,54
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,58
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,42
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.:	8,38
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,33
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,29
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,33
		Totale I.G.M. area:	9,29

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Medicina Interna

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,53
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,67
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,72
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,95
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,43
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,62
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,96
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,63
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,58
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,62
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,53
		Totale I.G.M. area:	9,48

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

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.:	9,15
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,12
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,12
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,19
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,04
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.:	7,98
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.:	8,68
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,79
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,75
		Totale I.G.M. area:	8,76

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Neurochirurgia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,29
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,5
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,5
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,67
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,04
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,71
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,63
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,17
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,21
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,21
	Totale I.G.M. area:		9,17

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Neurologia con trattamento neuro vascolare

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,55
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,72
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,55
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,72
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,43
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,03
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,69
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,35
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,26
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,15
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,26
		Totale I.G.M. area:	9,25

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Oculistica e Banca degli Occhi

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,88
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</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.:	10
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,75
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,88
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.:	8,88
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,88
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,88
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,88
		Totale I.G.M. area:	9,75

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Oncologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,48
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</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.:	9,69
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,48
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,27
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>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,27
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,27
		Totale I.G.M. area:	9,43

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Ortopedia e traumatologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,94
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</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.:	8,59
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,81
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,91
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,66
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,03
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	8,53
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	8,56
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,59
		Totale I.G.M. area:	8,58

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Otorinolaringoiatria

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,43
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,36
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,29
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,36
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,29
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,07
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,79
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,57
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,14
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,14
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,21
		Totale I.G.M. area:	9,15

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Urologia

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,56
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</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.:	9,63
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,88
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,5
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,63
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	9,31
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	9,31
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	9,63
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,63
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,69
		Totale I.G.M. area:	9,59

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.c. Medicina fisica e riabilitativa

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	9,17
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,17
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,17
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,17
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,38
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,17
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,96
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.:	9,17
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	9,17
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	9,17
		Totale I.G.M. area:	9,13

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.s.d. Chirurgia maxillo facciale

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.:	8,93
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9,29
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	8,93
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	8,39
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	8,57
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,04
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,04
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,68
Risposta a:	<i>Il rispetto della riservatezza</i>	I.G.M.:	7,86
Risposta a:	<i>Il giudizio complessivo sull'ospitalità della nostra struttura</i>	I.G.M.:	8,21
		Totale I.G.M. area:	8,46

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

U.o.s.d. Medicina Interna ad indirizzo dismetabolico

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>La cortesia del personale del reparto</i>	I.G.M.:	8,14
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	7,99
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.:	8,14
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	7,94
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.:	7,65
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	7,7
Risposta a:	<i>Il rispetto del silenzio nelle ore di riposo</i>	I.G.M.:	7,6
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.:	8,04
	Totale I.G.M. area:		7,9

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

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.:	9,17
Risposta a:	<i>La sollecitudine dei medici del reparto a rispondere alle Sue richieste</i>	I.G.M.:	9,17
Risposta a:	<i>La completezza delle informazioni sul Suo stato di salute, sulle cure, sugli esami e sugli interventi (svolti)</i>	I.G.M.:	9
Risposta a:	<i>Il rapporto con il medico di reparto che l'ha seguita direttamente</i>	I.G.M.:	9,5
Risposta a:	<i>La sollecitudine degli infermieri a rispondere alle Sue esigenze</i>	I.G.M.:	9,33
Risposta a:	<i>L'accuratezza nella spiegazione delle abitudini e regole del reparto</i>	I.G.M.:	9,17
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia del reparto</i>	I.G.M.:	8,83
Risposta a:	<i>L'igiene e la pulizia dei bagni</i>	I.G.M.:	8,67
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
		Totale I.G.M. area:	9,08

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

Preospedalizzazione

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Risposta a:	<i>Le informazioni ricevute quando è stato convocato per la Preospedalizzazione</i>	I.G.M.:	8,45
Risposta a:	<i>La disponibilità del personale della Preospedalizzazione</i>	I.G.M.:	8,58
Risposta a:	<i>L'organizzazione del Servizio di Preospedalizzazione (modalità, tempi di attesa per effettuare le prestazioni)</i>	I.G.M.:	8,44
		Totale I.G.M. area:	8,49

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

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.:	9,01
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.:	8,45
Risposta a:	<i>La sollecitudine con cui è stato/a trasferito/a al reparto</i>	I.G.M.:	8,34
		Totale I.G.M. area:	8,6

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

Breve Osservazione

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION TELEFONICA

Questionario: CUSTOMER SATISFACTION DI PERSONA



Customer Satisfaction Anno 2020

VITTO

(DATI RIFERITI A TUTTI I REPARTI)

Customer
Satisfaction
telefonica

Customer
Satisfaction
di persona

La qualità del vitto

IGM: 6,5

IGM:

Segue una dieta speciale

si
no

Se si, ritiene che sia rispettata?

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

COLAZIONE: la quantità è:

adeguata
eccessiva
insufficiente

COLAZIONE: la temperatura è:

adeguata
eccessiva
insufficiente

COLAZIONE: la varietà è:

adeguata
eccessiva
insufficiente

**Customer Satisfaction**
Anno 2020

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
Anno 2020**

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.


**Customer Satisfaction
Anno 2020**

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.

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