

## area DEGENZA - 1803 questionari raccolti

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - 1° semestre 2017

*Valori medi, Scala 1 - 7*

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6.1		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	6.3
		<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	6.3
		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	6.3
		<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	5.6
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5.7		<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	5.9
		<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	5.8
		<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	5.7
		<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	5.4
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 6.2		<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	6.3
		<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	6.2

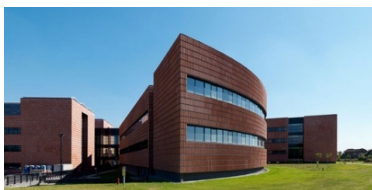
Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP - 2017

## area AMBULATORI - 2667 questionari raccolti

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - 1° semestre 2017

*Valori medi, Scala 1 - 7*

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6.0 	<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	6.0
	<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	6.1
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5.4 	<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	5.7
	<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	5.3
	<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	5.4
	<b>TEMPO DI ATTESA</b>	5.0
	<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	5.6
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 6.0 	<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	6.0



## Ospedale di Vimercate - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - 1° semestre 2017

*Valori medi, Scala 1 - 7*

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6.1		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	6.2
		<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	6.2
		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	6.3
		<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	5.7
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5.7		<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	5.9
		<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	5.8
		<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	5.5
		<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	5.5
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 6.1		<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	6.2
		<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	6.1



# Ospedale di Seregno - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - 1° semestre 2017

*Valori medi, Scala 1 - 7*

**AREA CURE  
E ASSISTENZA**  
6.3



<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	6.5
<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	6.5
<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	6.4
<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	5.9

**STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE**  
5.8



<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	6.0
<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	6.1
<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	5.8
<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	5.4

**AREA RELAZIONALE  
E INFORMAZIONE**  
6.4



<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	6.4
<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	6.4



## Ospedale di Carate - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - 1° semestre 2017

Valori medi, Scala 1 - 7

**AREA CURE  
E ASSISTENZA**  
6.0



**ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO**

6.3

**CURE A LEI PRESTATE**

6.2

**ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO**

6.3

**INDICAZIONI POST DIMISSIONE**

5.2

**STRUTTURA E  
ORGANIZZAZIONE**  
5.6



**ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME**

5.8

**ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO**

5.7

**TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO**

5.8

**ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI**

5.0

**AREA RELAZIONALE  
E INFORMAZIONE**  
6.2



**RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE**

6.3

**INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE**

6.2



# Ospedale di Giussano - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - 1° semestre 2017

Valori medi, Scala 1 – 7

**AREA CURE  
E ASSISTENZA**  
6.6



ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO	6.9
CURE A LEI PRESTATE	6.9
ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	6.9
INDICAZIONI POST DIMISSIONE	5.8

**STRUTTURA E  
ORGANIZZAZIONE**  
6.4

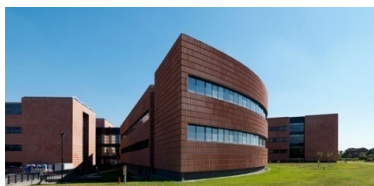


ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME	6.0
ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO	6.6
TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO	6.7
ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI	6.3

**AREA RELAZIONALE  
E INFORMAZIONE**  
6.9



RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE	6.9
INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE	6.9



# Ospedale di Vimercate - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - 1° semestre 2017

Valori medi, Scala 1 – 7

**AREA CURE  
E ASSISTENZA**  
6.1



<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	6.1
<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	6.1

**STRUTTURA E  
ORGANIZZAZIONE**  
5.6



<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	5.8
<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	5.6
<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	5.7
<b>TEMPO DI ATTESA</b>	5.1
<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	5.7

**AREA RELAZIONALE E  
INFORMAZIONE**  
6.1



<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	6.1
---	-----



# Ospedale di Seregno - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - 1° semestre 2017

Valori medi, Scala 1 - 7

**AREA CURE  
E ASSISTENZA**  
6.0



ATTENZIONE MEDICI	5.8
ATTENZIONE INFERMIERI	6.2

**STRUTTURA E  
ORGANIZZAZIONE**  
5.2



ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI	5.7
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET	4.9
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	5.0
TEMPO DI ATTESA	4.8
RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI	5.5

**AREA RELAZIONALE E  
INFORMAZIONE**  
6.0



CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI	6.0
--	-----



# Ospedale di Carate - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - 1° semestre 2017

Valori medi, Scala 1 – 7



**AREA CURE  
E ASSISTENZA**  
5.8



**ATTENZIONE MEDICI**

5.8

**ATTENZIONE INFERMIERI**

5.9

**STRUTTURA E  
ORGANIZZAZIONE**  
5.1



**ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI**

5.4

**ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET**

4.8

**SERVIZIO DI PRENOTAZIONE**

5.0

**TEMPO DI ATTESA**

4.9

**RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI**

5.3

**AREA RELAZIONALE E  
INFORMAZIONE**  
5.8



**CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI**

5.8



## Ospedale di Giussano - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - 1° semestre 2017

*Valori medi, Scala 1 - 7*

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6.3		ATTENZIONE MEDICI	6.3
		ATTENZIONE INFERMIERI	6.3
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5.9		ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI	6.2
		ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET	5.6
		SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	5.9
		TEMPO DI ATTESA	5.8
		RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI	6.1
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 6.3		CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI	6.3

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2017

# CUSTOMER SATISFACTION

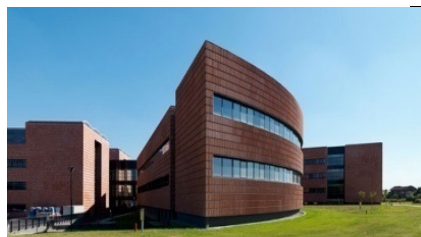
*Valori medi, Scala 1 - 7*

1° semestre 2017



<b>SODDISFAZIONE</b> (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	6.0
<b>RACCOMANDABILITA'</b> (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	6.1

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2017



## Ospedale di Vimercate

Customer Satisfaction 1° semestre 2017

Valori medi, scala 1 - 7



**SODDISFAZIONE**  
(Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)

6.0

**RACCOMANDABILITA'**  
(Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)

6.0



## Ospedale di Seregno

Customer Satisfaction 1° semestre 2017

Valori medi, scala 1 - 7



**SODDISFAZIONE**  
(Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)

6.2

**RACCOMANDABILITA'**  
(Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)

6.3

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2017



## Ospedale di Carate

Customer Satisfaction 1° semestre 2017

Valori medi, scala 1 - 7



**SODDISFAZIONE**  
(Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)

5.9

**RACCOMANDABILITA'**  
(Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)

6.1



## Ospedale di Giussano

Customer Satisfaction 1° semestre 2017

Valori medi, scala 1 - 7



**SODDISFAZIONE**  
(Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)

6.3

**RACCOMANDABILITA'**  
(Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)

6.3

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2017