



## ***CUSTOMER SATISFACTION***

***- dati 2016 -***

### **INDICE**

<b>1. Premessa</b> .....	<b>1</b>
<b>2. Attività svolta</b> .....	<b>1</b>
<b>3. I dati</b> .....	<b>3</b>
<b>3.1 Area AMBULATORIALE</b> .....	<b>3</b>
<b>3.2 Area DEGENZA</b> .....	<b>5</b>
<b>3.3 Area SEGNALAZIONI</b> .....	<b>7</b>
<b>4. Conclusioni</b> .....	<b>9</b>
<b>5. Allegati</b> .....	<b>10</b>

***- Giugno 2017 -***

## 1. Premessa

La customer satisfaction rappresenta lo strumento che permette di monitorare in itinere la qualità percepita dall'utente rispetto ad un servizio offerto con l'obiettivo di migliorare gli standard qualitativi dei processi organizzativi relativi all'assistenza e alle prestazioni. Se la qualità del servizio è determinata dal rispetto di una serie di requisiti/parametri, la soddisfazione dell'utenza è data dalla coincidenza tra le aspettative di qualità e la relativa percezione.

Il gradimento del cittadino verso un servizio è funzione diretta della qualità ed è tanto più alto quanto più la qualità percepita si avvicina alla qualità attesa. Con la customer satisfaction si pone il cittadino/utente al centro delle scelte di qualsiasi ente per modellare i servizi sulle sue attese al fine di rafforzare la fiducia per quel che riguarda le prestazioni ricevute. Il "saper ascoltare" diventa la qualità più importante, un impegno di ogni ente/istituzione e dovrebbe essere una modalità permanente d'azione.

Rilevare la customer satisfaction consente di uscire dalla propria autoreferenzialità, di conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e di riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi. L'ascolto, pertanto, dovrebbe diventare una funzione permanente, pianificata e organizzata all'interno degli enti che forniscono servizi ai cittadini.

Occorre instaurare e mantenere un rapporto di stima e fiducia reciproca tra i soggetti, erogatore e paziente, sviluppando le attività e la propensione all'ascolto tenendo conto che l'erogazione di un servizio deve prevedere la conoscenza del destinatario, sia nella fase di progettazione sia nel caso si debba migliorare un servizio già esistente. Solo il cittadino che ha fiducia tuttavia partecipa spontaneamente alla definizione delle caratteristiche del servizio desiderato e facilita la verifica della qualità del servizio erogato.

I dati della presente relazione sono riferiti ai questionari di gradimento raccolti nel corso del 2016 da tutte le strutture sanitarie ambulatoriali e di ricovero presenti sul territorio dell'ATS della Brianza.

## 2. Attività svolta

I dati dei questionari raccolti nel corso del 2016 rappresentano una sistematica rilevazione della *customer satisfaction* nelle aree DEGENZA e AMBULATORIALE e possono essere considerati sufficientemente rappresentativi del gradimento espresso dai cittadini che hanno utilizzato i servizi sanitari presso le strutture presenti sul territorio dell'ATS.

Il numero totale dei questionari raccolti ha avuto nel corso degli anni un continuo incremento, interpretabile, sia come una maggiore sensibilità dei cittadini ad interagire con le strutture sia come espressione del particolare impegno delle strutture nel promuovere e utilizzare questo strumento che può permettere di intervenire nelle aree rilevatesi critiche.

Questionari raccolti per area	anno 2002	anno 2016
AMBULATORIALE	15.569	32.687
DEGENZA	4.828	13.248

Si riporta di seguito lo schema in cui sono sintetizzati per ogni Ente il numero di questionari attesi/rilevati e il numero di segnalazioni raccolte nel corso del 2016. L'identificazione del campione ha sempre posto sempre dei problemi. Un'articolazione aziendale complessa potrebbe non far cogliere in maniera sufficientemente significativa qual è la percezione che il cittadino ha dei molteplici servizi erogati; al contrario strutture più piccole possono avere difficoltà a raggiungere la numerosità campionaria prevista soprattutto se sono caratterizzate da aree, come la riabilitazione o

l'odontoiatria, in cui sono previste prestazioni cicliche per lo stesso paziente. Si riporta di seguito lo schema in cui sono sintetizzati per ogni Ente il numero di questionari attesi/rilevati e il numero di segnalazioni raccolte nel corso del 2016.

Erogatore	DEGENZE		AMBULATORI		SEGNALAZIONI
	n. questionari ATTESI	n. questionari RILEVATI	n. questionari ATTESI	n. questionari RILEVATI	n. segnalazioni raccolte
Alliance Medical Diagnostic S.r.l.	-	-	1.394	2.506	75
Ambulatorio Ortopedico Fisioterapico S.r.l.	-	-	298	672	-
Associazione la Nostra Famiglia – IRCCS Medea	386	560	298	123	64
ASST di Lecco	1.092	960	1.399	936	1840
ASST di Monza	1.184	3.158	1.399	3.643	536
ASST di Vimercate	1.092	3.745	1.399	4.413	352
B.B. Nova Medical Center s.n.c. di Barbiero Jenny & C.	-	-	201	304	-
Bianalisi S.r.l.	-	-	-	-	30
Biobeta S.r.l.	-	-	-	-	-
Casa di Cura G.B Mangioni Hospital	298	438	1.184	244	16
Casa di Cura Lecco Beato Luigi Talamoni	201	399	1.390	1.451	5
Casa di Cura Privata Policlinico di Monza S.p.A.	799	1.778	1.390	99	100
CDM S.r.l.	-	-	1.092	58	7
Centro Diagnostico L.Pasteur s.a.s di Sindoni Francesca & C.	-	-	-	-	-
Centro fisioterapico Valsassinese	-	-	103	62	-
Diagnosi X Centro Polidiagnostico S.r.l.	-	-	1.006	100	-
Fisiocenter Brugherio S.r.l.	-	-	298	804	4
Fisiocenter Centro Studi Medico Diagnostici S.r.l.	-	-	1.184	1.821	-
Fisiomed 2000 S.r.l.	-	-	479	542	-
Fond.Salvatore Maugeri – Centro di Lissone	70	56	201	25	-
Fondazione MBBM	694	489	479	389	20
Gimar S.r.l.	-	-	799	785	-
IRCCS INRCA	201	535	1.092	640	17
Istituti Clinici Zucchi S.p.A.	799	921	1.399	1.419	99
Istituto Auxologico Italiano – Centro Diagnostico Meda	-	-	1.184	1.600	22
Laboratorio Analisi Mediche Alfa S.r.l.	-	-	-	-	-
Laboratorio Analisi Mediche G.B.Morgagni S.r.l.	-	-	-	-	13
Mediplus di Nasca Graziella e Gorla Claudia s.n.c.	-	-	201	499	-
Multimedica S.p.A. – Villa Bianca di Limbiate	103	209	1.006	1.406	11
Odontoiatrico Seregno S.r.l.	-	-	103	285	-
Politerapico S.r.l.	-	-	1.092	1.006	-
Risana Diagnostica S.r.l.	-	-	694	359	-
Sinthesis S.r.l.	-	-	386	697	7
Smart Dental Clinic S.r.l.	-	-	479	1.199	7
Studio Dentistico dott. Ezio Freni s.r.l.	-	-	298	312	-
Studio di Fisiocinesiterapia F.T.C. di Crotti Carlo e C. S.a.s.	-	-	201	300	-
Studio di Radiologia Ellisse S.r.l.	-	-	1.184	1.295	1
Studio Radiologico Bernasconi S.r.l.	-	-	1.092	1.399	-
Synlab Italia s.r.l. – Lecco	-	-	1.184	1.294	-
Synlab Italia s.r.l. – Monza	-	-	-	-	41

### 3. I dati

L'analisi è stata differenziata in base alla tipologia di struttura ritenendo che alcune problematiche indagate abbiano un diverso impatto in base all'assetto organizzativo o alla complessità della struttura. Pertanto si sono tenute distinte le rilevazioni fatte dalle ASST Pubbliche, dalle Strutture di ricovero private e dagli Ambulatori privati.

L'analisi è stata integrata con i dati dei reclami/segnalazioni dei cittadini che aggiungono ulteriori elementi di riflessione.

Nelle sezioni successive vengono presentati i dati raccolti con il valore medio di gradimento e suddivisi per aree di rilevazione. Vengono riportati per un confronto, anche i dati complessivi rilevati dall'insieme delle strutture sanitarie di Regione Lombardia (ultimi dati disponibili 2015).

In allegato alla presente relazione si riporta, per facilità di lettura, una copia dei questionari utilizzati

#### 3.1 Area AMBULATORIALE

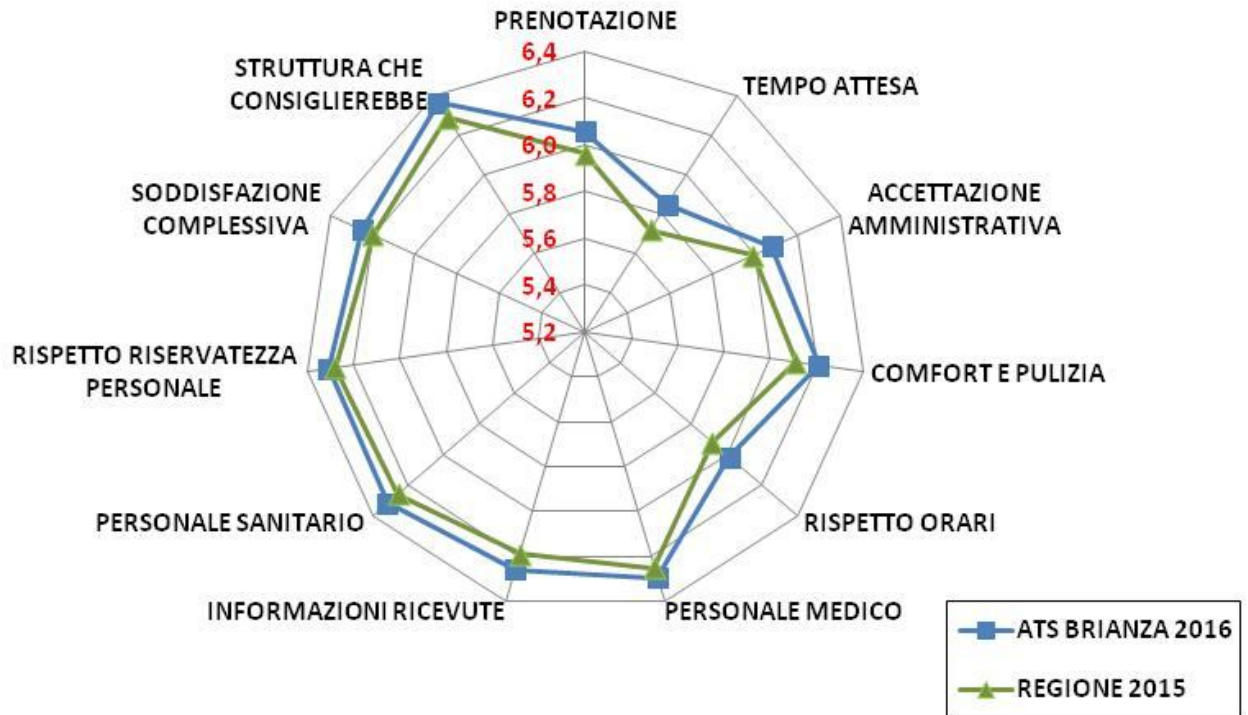
Dati complessivi ATS della Brianza – 2016 – valori medi

Tipologia di struttura	PRENOTAZIONE	TEMPO ATTESA	ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	COMFORT E PULIZIA	RISPETTO ORARI	PERSONALE MEDICO	INFORMAZIONI RICEVUTE	PERSONALE SANITARIO	RISPETTO RISERVATEZZA PERSONALE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	STRUTTURA CHE CONSIGLIEREBBE
Ambulatorio extraospedaliero	6,24	6,10	6,30	6,36	6,21	6,35	6,33	6,37	6,36	6,36	6,43
Casa di Cura privata accreditata	6,19	6,10	6,28	6,27	6,05	6,38	6,36	6,37	6,39	6,36	6,44
IRCCS Privato	4,31	4,51	5,58	6,25	5,69	6,47	6,26	6,35	6,41	5,68	5,93
IRCCS Pubblico	6,14	5,88	6,24	6,19	6,22	6,38	6,17	6,36	6,35	6,29	6,39
Presidio di azienda ospedaliera	5,64	5,23	5,52	5,89	5,59	6,15	6,07	6,19	6,15	5,99	6,21
<b>media ATS</b>	<b>6,05</b>	<b>5,85</b>	<b>6,08</b>	<b>6,21</b>	<b>6,01</b>	<b>6,29</b>	<b>6,26</b>	<b>6,32</b>	<b>6,31</b>	<b>6,25</b>	<b>6,36</b>

Dati complessivi Regione Lombardia – 2015 – valori medi

Tipologia di struttura	PRENOTAZIONE	TEMPO ATTESA	ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA	COMFORT E PULIZIA	RISPETTO ORARI	PERSONALE MEDICO	INFORMAZIONI RICEVUTE	PERSONALE SANITARIO	RISPETTO RISERVATEZZA PERSONALE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	STRUTTURA CHE CONSIGLIEREBBE
Ambulatorio extraospedaliero	6,07	5,91	6,11	6,15	6,08	6,26	6,21	6,28	6,25	6,27	6,36
Casa di Cura privata accreditata	5,97	5,73	6,02	6,16	5,90	6,24	6,19	6,24	6,30	6,19	6,26
Fondazione	5,81	5,49	5,76	5,72	5,33	6,19	6,15	6,19	6,28	6,02	6,16
IRCCS Privato	5,90	5,55	5,89	6,26	5,90	6,34	6,28	6,29	6,39	6,20	6,32
IRCCS Pubblico	6,07	5,81	6,22	6,22	6,14	6,38	6,17	6,27	6,30	6,29	6,39
Ospedale classificato	5,64	5,56	5,74	5,84	5,61	6,12	5,85	6,14	6,10	5,84	5,90
Ospedale Gestione Diretta ASL	6,05	5,73	5,96	6,37	6,36	6,63	6,63	6,70	6,67	6,58	6,55
Presidio di azienda ospedaliera	5,76	5,36	5,69	5,99	5,67	6,21	6,16	6,27	6,28	6,10	6,18
<b>media REGIONE</b>	<b>5,96</b>	<b>5,72</b>	<b>5,99</b>	<b>6,11</b>	<b>5,92</b>	<b>6,25</b>	<b>6,19</b>	<b>6,26</b>	<b>6,28</b>	<b>6,20</b>	<b>6,29</b>

## area Ambulatoriale - confronto valori medi



### 3.2 Area DEGENZA

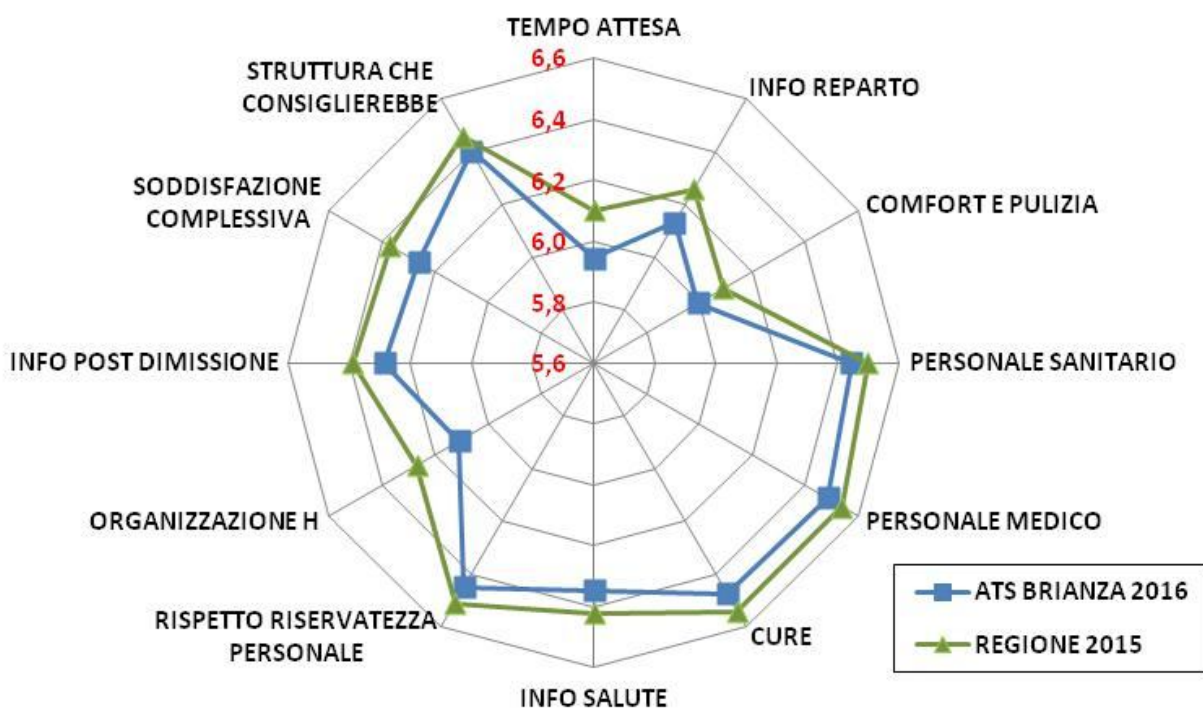
#### Dati complessivi ATS della Brianza – 2016 – valori medi

Tipologia di struttura	TEMPO ATTESA	INFO REPARTO	COMFORT E PULIZIA	PERSONALE SANITARIO	PERSONALE MEDICO	CURE	INFO SALUTE	RISPETTO RISERVATEZZA PERSONALE	ORGANIZZAZIONE H	INFO POST DIMISSIONE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	STRUTTURA CHE CONSIGLIEREBBE
Casa di Cura privata accreditata	6,09	6,11	6,09	6,37	6,51	6,47	6,35	6,43	6,26	6,38	6,36	6,55
IRCCS Privato	5,60	6,35	5,87	6,61	6,53	6,41	6,33	6,57	6,05	6,17	6,14	6,50
IRCCS Pubblico	6,07	6,39	5,74	6,66	6,74	6,64	6,56	6,59	6,15	6,48	6,48	6,63
Struttura di ASST	5,90	6,11	5,98	6,45	6,45	6,47	6,33	6,44	6,05	6,24	6,22	6,32
<b>media ATS</b>	<b>5,94</b>	<b>6,13</b>	<b>6,00</b>	<b>6,45</b>	<b>6,49</b>	<b>6,47</b>	<b>6,34</b>	<b>6,45</b>	<b>6,11</b>	<b>6,29</b>	<b>6,26</b>	<b>6,40</b>

#### Dati complessivi Regione Lombardia – 2015 - valori medi

Tipologia di struttura	TEMPO ATTESA	INFO REPARTO	COMFORT E PULIZIA	PERSONALE SANITARIO	PERSONALE MEDICO	CURE	INFO SALUTE	RISPETTO RISERVATEZZA PERSONALE	ORGANIZZAZIONE H	INFO POST DIMISSIONE	SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	STRUTTURA CHE CONSIGLIEREBBE
Casa di cura privata accreditata	6,24	6,34	6,22	6,56	6,61	6,59	6,48	6,55	6,39	6,48	6,47	6,55
IRCCS Privato	6,18	6,43	6,11	6,61	6,66	6,64	6,55	6,62	6,44	6,55	6,52	6,61
IRCCS Pubblico	5,90	6,13	5,81	6,48	6,53	6,50	6,35	6,44	6,02	6,25	6,19	6,37
Ospedale Classificato	6,14	6,18	6,01	6,47	6,54	6,55	6,37	6,49	6,23	6,37	6,35	6,42
Ospedale Gestione Diretta ASL	6,41	6,57	6,51	6,78	6,74	6,77	6,64	6,71	6,52	6,68	6,65	6,68
Struttura di Azienda Ospedaliera	6,01	6,19	6,05	6,42	6,45	6,49	6,36	6,46	6,19	6,30	6,27	6,36
<b>media REGIONE</b>	<b>6,10</b>	<b>6,26</b>	<b>6,09</b>	<b>6,50</b>	<b>6,54</b>	<b>6,54</b>	<b>6,42</b>	<b>6,51</b>	<b>6,27</b>	<b>6,39</b>	<b>6,37</b>	<b>6,46</b>

## area Degenza - confronto valori medi



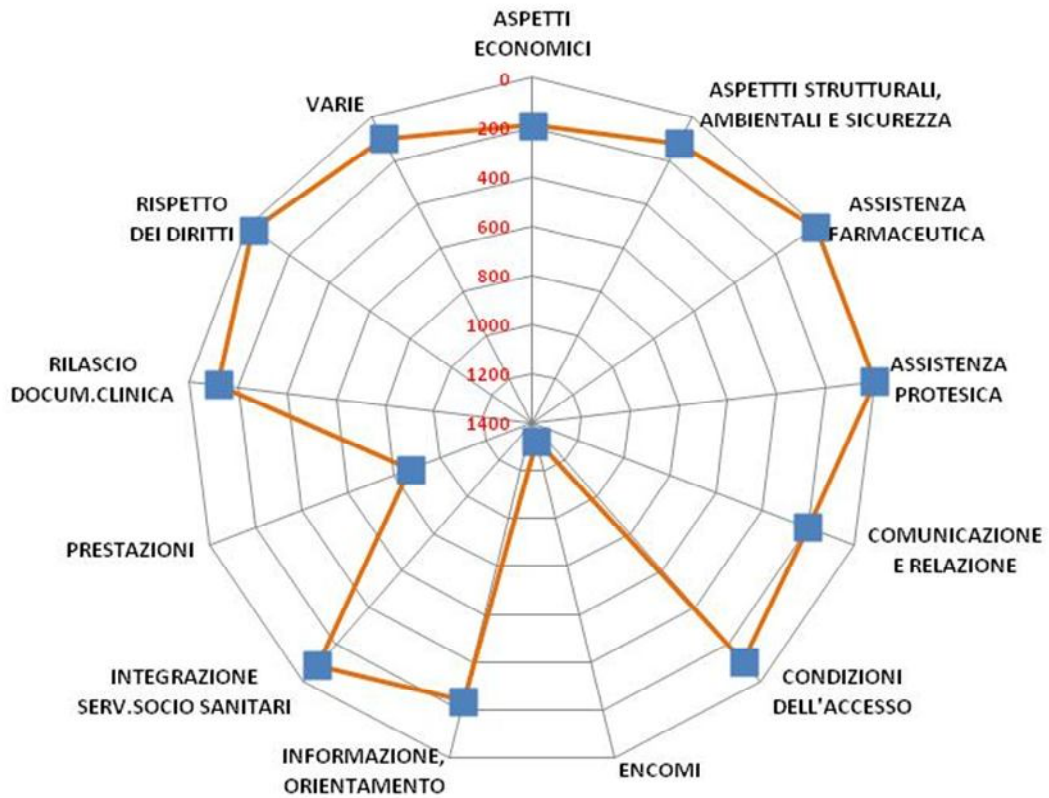
### 3.3 Area SEGNALAZIONI

Ad integrazione dei dati rilevati tramite i questionari si riporta di seguito la tabella riassuntiva con le informazioni relative alle segnalazioni che le strutture territoriali hanno ricevuto nel corso del 2016 e rendicontato all'ATS. La tabella è accompagnata anche da un grafico a radar che riassume complessivamente le segnalazioni per area tematica.

AREA	DIMENSIONE	NUMEROSITA'		
<b>INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO</b>	Logistica (spazi, segnaletica, percorsi)	20	<b>238</b>	<b>7,0%</b>
	Coerenza tra bisogni espressi e risposta ottenuta	85		
	Amministrativa (modulistica, ticket, orari ecc.)	133		
<b>CONDIZIONI DELL'ACCESSO</b>	Accesso telefonico, web, mail, farmacie, MMG, PdF	76	<b>109</b>	<b>3,2%</b>
	Acesso con mezzi pubblici	0		
	Accesso con mezzi privati	33		
<b>COMUNICAZIONE E RELAZIONE</b>	Rapporto con l'operatore	198	<b>204</b>	<b>6,0%</b>
	Rapporto con l'azienda	4		
	Consenso informato	2		
<b>ASPETTI STRUTTURALI, AMBIENTALI E SICUREZZA</b>	Barriere architettoniche	11	<b>118</b>	<b>3,5%</b>
	Sicurezza	2		
	Comfort (vitto, pulizie, arredi e attrezzature ecc.)	105		
<b>RISPETTO DEI DIRITTI</b>	Dati sensibili (codice privacy 196)	4	<b>23</b>	<b>0,7%</b>
	Rispetto altri diritti	19		
<b>PRESTAZIONI</b>	Tempo d'attesa	153	<b>870</b>	<b>25,7%</b>
	Mancata prestazione	92		
	Inadeguatezza organizzativa	249		
	Percezione della qualità tecnico professionale	376		
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>	Ticket errati e impropri	125	<b>192</b>	<b>5,7%</b>
	Rimborsi	67		
<b>RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA</b>	Modalità	34	<b>117</b>	<b>3,5%</b>
	Tempi	60		
	Qualità (requisiti cartella clinica)	23		
<b>ASSISTENZA PROTESICA</b>	Rapporti con i prescrittori	1	<b>2</b>	<b>0,1%</b>
	Forniture ausili	1		
<b>ASSISTENZA FARMACEUTICA</b>	Distribuzione diretta	0	<b>3</b>	<b>0,1%</b>
	Distribuzione convenzionata	3		
<b>INTEGRAZIONE SERVIZI SOCIO SANITARI</b>	Rapporti con MMG e PdF	55	<b>87</b>	<b>2,6%</b>
	Continuità del rapporto ospedale territorio	24		
	Dimissioni protette	1		
	ADI	0		
	RSA - RSH	7		
	Area della riabilitazione e della medicina sportiva	0		
<b>VARIE</b>	Varie	98	<b>98</b>	<b>3,0%</b>
<b>ENCOMI</b>	Encomi all'Ente	146	<b>1.326</b>	<b>39,1%</b>
	Encomi al personale medico	527		
	Encomi ai professionisti sanitari	653		
<b>TOTALE SEGNALAZIONI TRASMESSE</b>			<b>3.387</b>	



## Numerosità SEGNALAZIONI trasmesse



#### 4. Conclusioni

I dati di gradimento raccolti nel corso del 2016 rappresentano ormai la quindicesima rilevazione della percezione del cittadino sulla qualità dei servizi sanitari erogati sul territorio. La numerosità dei dati raccolti dal 2002 ad oggi, qualche centinaia di migliaia tra area ambulatoriale e area degenza, è così importante che alcuni macro fenomeni si possono cogliere. Globalmente i giudizi sono ampiamente positivi. Usando una scala da 1 a 7, tutte le rilevazioni medie, tranne che per due item, sono oltre il 6. Nell'area ambulatoriale risultano con un gradimento minore l'area della prenotazione, dell'accettazione amministrativa dei tempi di attesa e del rispetto degli orari. Nell'area delle degenze, i giudizi, sempre positivi ma con un valore più basso, sono stati per il tempo di attesa, il comfort e gli aspetti organizzativi. Emerge, ed è una costante in tutte le precedenti, come sia nell'area ambulatoriale che nella degenza i giudizi più alti riguardino l'area del personale e delle cure ricevute. Tale fenomeno trova riscontro anche dall'analisi dei flussi delle segnalazioni trasmesse dalle strutture. Mediamente tutti i valori ambulatoriali risultano più alti rispetto alla rilevazione regionale. Nell'area della degenza, in tale confronto, i rapporti, solo per qualche frazione di punto, sono invertiti

Complessivamente, risultano evidenti le criticità del cittadino al momento in cui prende contatto e accede ai servizi mentre poi prevale un trasversale gradimento verso il personale e l'assistenza ricevuta.

Un'analisi dettagliata dei dati fa comunque emergere alcuni limiti dell'impianto della raccolta dei questionari. A parte la necessità di un sempre maggior rigore metodologico, la numerosità dei questionari raccolti da ogni struttura rispetto al valore atteso evidenzia come possano esserci diversi atteggiamenti da parte degli erogatori. Tali comportamenti sono strettamente correlati sia all'assetto e alla complessità della struttura organizzativa e forse risentono anche dagli investimenti dei vari enti in questo strumento. Di fatto la customer satisfaction, ma in generale l'ascolto del cittadino, ha senso se diventa uno spunto di riflessione per una valutazione dei servizi erogati. Rilevare la customer satisfaction deve servire per uscire dalla propria autoreferenzialità e per riprogettare o rivedere i propri servizi. Molte strutture hanno vissuto, e forse lo vivono ancora, questo momento come un "obbligo" sviluppato solo per fornire un flusso informativo. Tale approccio ha comportato delle distorsioni al sistema, in cui l'informazione raccolta rappresentava solo in parte il giudizio dei cittadini. Lo strumento funziona pertanto solo se è inserito in un impianto organizzativo che investe e comprende che le indagini di soddisfazione servono anche a sviluppare le possibilità di dialogo/relazioni e rafforzare la fiducia che ci deve essere tra chi eroga un servizio sanitario e chi lo riceve. L'area che deve essere ancora implementata, a parte qualche isolato tentativo, si ritiene debba essere quella della pubblicazione dei risultati e del coinvolgimento delle associazioni dei cittadini nella lettura e analisi delle informazioni raccolte, al fine di meglio inquadrare le azioni di miglioramento necessarie.

## 5. Allegati

### Questionario area AMBULATORIALE

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? : (indicare da 1 a 7)

**D02** Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D03** Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D04** Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D05** Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D06** Rispetto degli orari previsti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D07** Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D08** Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D09** Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D10** Rispetto della riservatezza personale

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D11** COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D12** CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Assolutamente no      Certamente si

## Questionario area DEGENZA

### QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ? : (indicare da 1 a 7)

**D02** Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		

**D03** Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto

(orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		

**D04** Aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vitto, pulizia)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		

**D05** Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		

**D06** Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		

**D07** Cure a Lei prestate

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		

**D08** Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		

**D09** Rispetto della riservatezza personale

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		

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

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		

**D11** Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione

(riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Per niente soddisfatto				Molto soddisfatto		

**D12** COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?

**1** **2** **3** **4** **5** **6** **7**  
Per niente soddisfatto      Molto soddisfatto

**D13** CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTO OSPEDALE?

**1** **2** **3** **4** **5** **6** **7**  
Assolutamente no      Certamente si

***Gruppo di lavoro***

**Francesca Inviti** – Dipartimento Amministrativo (raccolta dati Lecco)

**Liliana Marchiol** – Dipartimento PAAPSS (raccolta ed elaborazione dati Lecco e Monza)

**Marco Reossi** – Dipartimento PAAPSS (predisposizione relazione)