
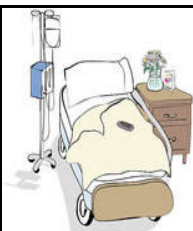


## area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6,23		ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO	6,26
		CURE A LEI PRESTATE	6,29
		ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	6,24
		INDICAZIONI POST DIMISSIONE	6,15




<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5,99		ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME	6,10
		ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO	6,01
		TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO	5,87
		ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI	5,99

<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 6,23		RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE	6,28
		INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE	6,19

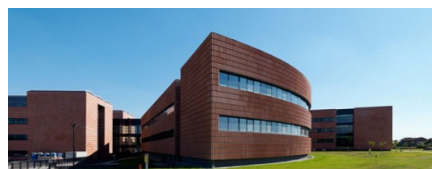
Scala 1 - 7, Valori medi

## area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012


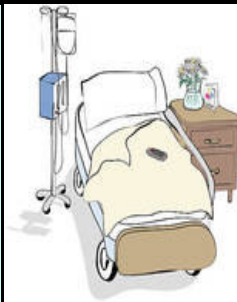

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6,00		<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	<b>5,97</b>
		<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	<b>6,03</b>
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5,36		<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	<b>5,60</b>
		<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	<b>5,32</b>
		<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	<b>5,44</b>
		<b>TEMPO DI ATTESA</b>	<b>5,14</b>
		<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	<b>5,29</b>
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 5,85		<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	<b>5,85</b>

Scala 1 - 7, Valori medi



## Presidio di Vimercate - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012


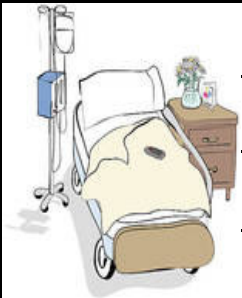

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6,28		ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO	6,30
		CURE A LEI PRESTATE	6,31
		ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	6,32
		INDICAZIONI POST DIMISSIONE	6,19
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5,98		ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME	6,13
		ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO	6,02
		TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO	5,67
		ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI	6,10
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 6,15		RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE	6,19
		INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE	6,11

Scala 1 - 7, Valori medi



## Presidio di Desio - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012


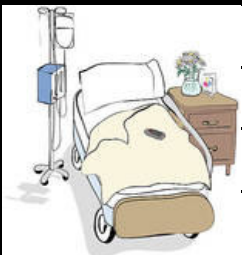

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6,12		ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO	6,14
		CURE A LEI PRESTATE	6,12
		ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	6,13
		INDICAZIONI POST DIMISSIONE	6,08
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5,90		ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME	6,03
		ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO	5,92
		TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO	5,77
		ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI	5,89
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 6,07		RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE	6,07
		INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE	6,06

Scala 1 - 7, Valori medi



## Presidio di Seregno - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6,18		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	6,22
		<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	6,20
		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	6,18
		<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	6,14
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5,98		<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	6,08
		<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	6,00
		<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	5,89
		<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	5,94
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 6,13		<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	6,12
		<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	6,15

Scala 1 - 7, Valori medi



## Presidio di Carate - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6,33		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	6,38
		<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	6,38
		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	6,36
		<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	6,18
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 6,08		<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	6,18
		<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	6,08
		<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	6,07
		<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	6,00
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 6,32		<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	6,38
		<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	6,27

Scala 1 - 7, Valori medi

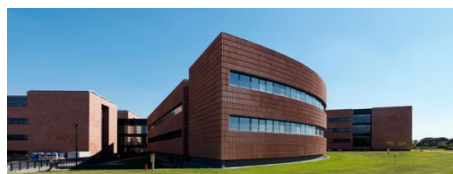


## Presidio di Giussano - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012




<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6,35		ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO	6,37
		CURE A LEI PRESTATE	6,36
		ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	6,39
		INDICAZIONI POST DIMISSIONE	6,29
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 6,09		ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME	6,19
		ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO	6,18
		TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO	5,86
		ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI	6,12
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 6,31		RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE	6,37
		INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE	6,25

Scala 1 - 7, Valori medi



## Presidio di Vimercate - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 5,99		<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	<b>6,07</b>
		<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	<b>5,91</b>
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5,32		<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	<b>5,68</b>
		<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	<b>5,33</b>
		<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	<b>5,51</b>
		<b>TEMPO DI ATTESA</b>	<b>4,87</b>
		<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	<b>5,24</b>
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 5,92		<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	<b>5,92</b>




Scala 1 - 7, Valori medi





## Presidio di Desio - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012


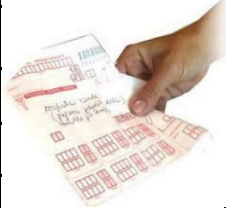

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 5,62		<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	<b>5,60</b>
		<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	<b>5,65</b>
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5,20		<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	<b>5,25</b>
		<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	<b>5,22</b>
		<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	<b>5,25</b>
		<b>TEMPO DI ATTESA</b>	<b>5,02</b>
		<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	<b>5,24</b>
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 5,64		<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	<b>5,64</b>

Scala 1 - 7, Valori medi



## Presidio di Seregno - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012




<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 5,86		<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	<b>5,83</b>
		<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	<b>5,89</b>
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5,45		<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	<b>5,58</b>
		<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	<b>5,48</b>
		<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	<b>5,48</b>
		<b>TEMPO DI ATTESA</b>	<b>5,27</b>
		<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	<b>5,47</b>
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 5,82		<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	<b>5,82</b>

Scala 1 - 7, Valori medi



## Presidio di Carate - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012


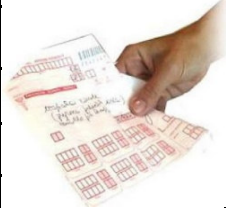

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 6,10		<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	<b>6,04</b>
		<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	<b>6,15</b>
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5,32		<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	<b>5,43</b>
		<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	<b>5,31</b>
		<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	<b>5,44</b>
		<b>TEMPO DI ATTESA</b>	<b>5,17</b>
		<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	<b>5,24</b>
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 5,93		<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	<b>5,93</b>

**Scala 1 - 7, Valori medi**



## Presidio di Giussano - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio  
anno 2012


<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 5,90		<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	<b>5,85</b>
		<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	<b>5,96</b>
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 5,42		<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	<b>5,68</b>
		<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	<b>5,38</b>
		<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	<b>5,55</b>
		<b>TEMPO DI ATTESA</b>	<b>5,23</b>
		<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	<b>5,24</b>
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 5,89		<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	<b>5,89</b>

Scala 1 - 7, Valori medi

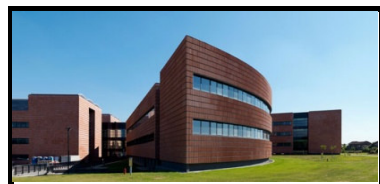

## CUSTOMER SATISFACTION



Valori medi, Scala 1 - 7



anno 2012



	<b>SODDISFAZIONE</b> (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	6,14
	<b>RACCOMANDABILITA'</b> (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	6,28

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP - anno 2012



	<h2>Presidio di Vimercate</h2> <p>Customer Satisfaction anno 2012 Valori medi, scala 1 - 7</p>	
	<b>SODDISFAZIONE</b> (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	6,04
	<b>RACCOMANDABILITA'</b> (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	6,36

	<h2>Presidio di Desio</h2> <p>Customer Satisfaction anno 2012 Valori medi, scala 1 - 7</p>	
	<b>SODDISFAZIONE</b> (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	6,02
	<b>RACCOMANDABILITA'</b> (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	6,30

	<h2>Presidio di Seregno</h2> <p>Customer Satisfaction anno 2012 Valori medi, scala 1 - 7</p>	
	<b>SODDISFAZIONE</b> (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	5,79
	<b>RACCOMANDABILITA'</b> (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	5,96

	<h2>Presidio di Carate</h2> <p>Customer Satisfaction anno 2012 Valori medi, scala 1 - 7</p>	
	<b>SODDISFAZIONE</b> (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	6,20
	<b>RACCOMANDABILITA'</b> (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	6,16



	<h2>Presidio di Giussano</h2> <p>Customer Satisfaction anno 2012 Valori medi, scala 1 - 7</p>	
	<b>SODDISFAZIONE</b> (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	6,29
	<b>RACCOMANDABILITA'</b> (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	6,21

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP - anno 2012