

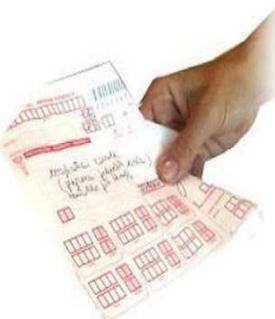
area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013
Valori medi, Scala 1 -10

AREA CURE E ASSISTENZA 8.94 	ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO		8,96
	CURE A LEI PRESTATE		8,99
	ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO		9,01
	INDICAZIONI POST DIMISSIONE		8,81
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE 8.64 	ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME		8,73
	ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO		8,64
	TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO		8,50
	ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI		8,67
AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE 8.89 	RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE		8,94
	INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE		8,83

area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013
Valori medi, Scala 1 - 10

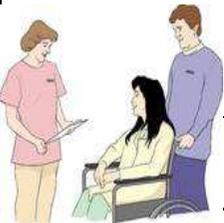
AREA CURE E ASSISTENZA 8.56 	ATTENZIONE MEDICI	8.52
	ATTENZIONE INFERMIERI	8.60
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE 8.21 	ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI	8.47
	ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET	8.11
	SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	8.20
	TEMPO DI ATTESA	8.03
	RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI	8.27
AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE 8.53 	CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI	8.53



Presidio di Vimercate - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013

Valori medi, Scala 1 - 10

AREA CURE E ASSISTENZA 9.04 	ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO	9.13
	CURE A LEI PRESTATE	9.10
	ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	9.10
	INDICAZIONI POST DIMISSIONE	8.87
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE 8.67 	ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME	8.78
	ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO	8.66
	TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO	8.36
	ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI	8.87
AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE 8.94 	RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE	9.00
	INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE	8.88



Presidio di Desio - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013
Valori medi, Scala 1 - 10

AREA CURE E ASSISTENZA 8.66		ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO	8.65
		CURE A LEI PRESTATE	8.65
		ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	8.66
		INDICAZIONI POST DIMISSIONE	8.65
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE 8.59		ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME	8.65
		ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO	8.59
		TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO	8.55
		ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI	8.55
AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE 8.63		RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE	8.64
		INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE	8.63



Presidio di Seregno - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013

Valori medi, Scala 1 - 10

AREA CURE E ASSISTENZA 9.03 	ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO	8.86
	CURE A LEI PRESTATE	8.95
	ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	9.40
	INDICAZIONI POST DIMISSIONE	8.92
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE 8.70 	ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME	8.75
	ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO	8.72
	TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO	8.69
	ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI	8.67
AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE 8.90 	RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE	8.95
	INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE	8.84



Presidio di Carate - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013

Valori medi, Scala 1 - 10

AREA CURE E ASSISTENZA 9.04 	ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO		9.16
	CURE A LEI PRESTATE		9.19
	ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO		9.11
	INDICAZIONI POST DIMISSIONE		8.74
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE 8.53 	ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME		8.62
	ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO		8.54
	TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO		8.48
	ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI		8.46
AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE 9.04 	RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE		9.14
	INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE		8.95

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP - 2013





Presidio di Giussano - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013

Valori medi, Scala 1 - 10

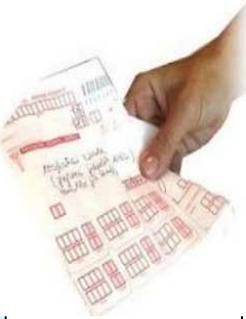
AREA CURE E ASSISTENZA 9.30 	ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO	9.24
	CURE A LEI PRESTATE	9.36
	ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO	9.44
	INDICAZIONI POST DIMISSIONE	9.18
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE 8.91 	ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME	9.06
	ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO	8.99
	TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO	8.74
	ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI	8.90
AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE 9.27 	RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE	9.34
	INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE	9.19



Presidio di Vimercate - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013

Valori medi, Scala 1 - 10

AREA CURE E ASSISTENZA 8.47 	ATTENZIONE MEDICI	8.41
	ATTENZIONE INFERMIERI	8.52
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE 7.71 	ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI	8.60
	ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET	7.41
	SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	7.93
	TEMPO DI ATTESA	6.81
	RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI	7.79
AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE 8.29 	CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI	8.29



Presidio di Desio - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013

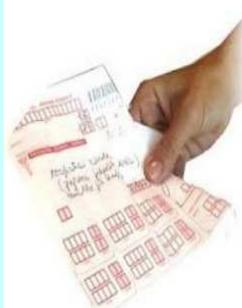
Valori medi, Scala 1 – 10

**AREA CURE
E ASSISTENZA
8.09**



ATTENZIONE MEDICI	8.09
ATTENZIONE INFERMIERI	8.08

**STRUTTURA E
ORGANIZZAZIONE
8.06**



ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI	8.04
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET	8.07
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	8.15
TEMPO DI ATTESA	8.03
RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI	7.98

**AREA RELAZIONALE E
INFORMAZIONE
8.11**



CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI	8.11
---	-------------



Presidio di Seregno - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013

Valori medi, Scala 1 - 10

**AREA CURE
E ASSISTENZA**
8.34



ATTENZIONE MEDICI

8.33

ATTENZIONE INFERMIERI

8.35

**STRUTTURA E
ORGANIZZAZIONE**
7.96



ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI

8.02

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET

8.03

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

8.13

TEMPO DI ATTESA

7.93

RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI

7.70

**AREA RELAZIONALE E
INFORMAZIONE**
8.37



CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

8.37



Presidio di Carate - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013

Valori medi, Scala 1 - 10



**AREA CURE
E ASSISTENZA**
9.07

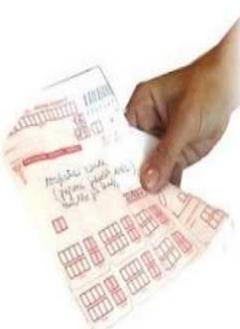
ATTENZIONE MEDICI

8.96

ATTENZIONE INFERMIERI

9.20

**STRUTTURA E
ORGANIZZAZIONE**
8.67



ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI

8.98

ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET

8.42

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

8.29

TEMPO DI ATTESA

8.56

RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI

9.08

**AREA RELAZIONALE E
INFORMAZIONE**
8.97



CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

8.97

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2013

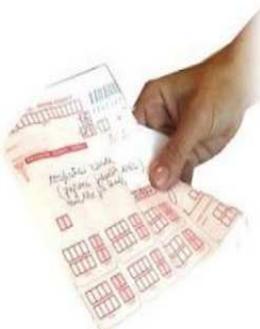




Presidio di Giussano - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2013

Valori medi, Scala 1 - 10

AREA CURE E ASSISTENZA 9.09 	ATTENZIONE MEDICI	9.07
	ATTENZIONE INFERMIERI	9.10
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE 8.67 	ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI	8.97
	ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET	8.55
	SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	8.59
	TEMPO DI ATTESA	8.52
	RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI	8.70
AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE 9.10 	CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI	9.10

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2013



CUSTOMER SATISFACTION

Valori medi, Scala 1 - 10

anno 2013



SODDISFAZIONE (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	8.74
RACCOMANDABILITA' (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	8.81

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2013





Presidio di Vimercate

Customer Satisfaction anno 2013
Valori medi, scala 1 - 10



SODDISFAZIONE (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	8.87
--	-------------

RACCOMANDABILITA' (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	8.94
--	-------------



Presidio di Desio

Customer Satisfaction anno 2013
Valori medi, scala 1 - 10



SODDISFAZIONE (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	8.43
--	-------------

RACCOMANDABILITA' (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	8.43
--	-------------



Presidio di Seregno

Customer Satisfaction anno 2013

Valori medi, scala 1 - 10



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

8.79

RACCOMANDABILITA'
(Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)

8.80



Presidio di Carate

Customer Satisfaction anno 2013

Valori medi, scala 1 - 10



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

8.80

RACCOMANDABILITA'
(Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)

8.97



Presidio di Giussano

Customer Satisfaction anno 2013
Valori medi, scala 1 - 10



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

9.19

RACCOMANDABILITA'
(Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)

9.26

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2013

