

## area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio – anno 2015  
Valori medi, Scala 1 -10

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 9.06 	<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	9.13
	<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	9.14
	<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	9.15
	<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	8.82
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 8.60 	<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	8.65
	<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	8.71
	<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	8.37
	<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	8.65
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 9.04 	<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	9.13
	<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	8.94



## area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

Valori medi, Scala 1 - 10

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 8.86 	<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	8.85
	<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	8.87
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 8.01 	<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	8.37
	<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	8.06
	<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	8.15
	<b>TEMPO DI ATTESA</b>	7.36
	<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	8.10
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 8.69 	<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	8.69



## Presidio di Vimercate - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

Valori medi, Scala 1 - 10

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 8.78		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	8.91
		<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	8.90
		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	9.04
		<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	8.29
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 8.21		<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	8.56
		<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	8.35
		<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	7.93
		<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	7.99
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 8.79		<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	8.88
		<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	8.69



## Presidio di Desio - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

Valori medi, Scala 1 - 10

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 9.05		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	9.14
		<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	9.12
		<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	9.13
		<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	8.81
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 8.51		<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	8.56
		<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	8.66
		<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	8.25
		<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	8.55
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 9.02		<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	9.13
		<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	8.92



# Presidio di Seregno - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

Valori medi, Scala 1 - 10

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 9.23 	<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	9.32
	<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	9.31
	<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	9.30
	<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	8.98
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 8.72 	<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	8.69
	<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	8.86
	<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	8.79
	<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	8.55
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 9.20 	<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	9.24
	<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	9.15



## Presidio di Carate - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

Valori medi, Scala 1 - 10

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 8.89 	<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	9.06
	<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	9.14
	<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	8.68
	<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	8.67
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 8.52 	<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	8.56
	<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	8.55
	<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	8.64
	<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	8.35
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 9.09 	<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	9.21
	<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	8.96



## Presidio di Giussano - area DEGENZA

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

Valori medi, Scala 1 – 10

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 9.14 	<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE MEDICO</b>	9.14
	<b>CURE A LEI PRESTATE</b>	9.25
	<b>ASSISTENZA DEL PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	9.21
	<b>INDICAZIONI POST DIMISSIONE</b>	8.95
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 8.79 	<b>ORGANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE NEL SUO INSIEME</b>	8.79
	<b>ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE DEL REPARTO</b>	8.90
	<b>TEMPI D'ATTESA PER OTTENERE IL RICOVERO</b>	8.62
	<b>ASPETTI STRUTTURALI ED ALBERGHIERI</b>	8.86
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 9.24 	<b>RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE</b>	9.30
	<b>INFORMAZIONI RICEVUTE SU SALUTE E CURE PRESTATE</b>	9.18

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP - 2015



## Presidio di Vimercate - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

Valori medi, Scala 1 – 10

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 8.59		<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	8.61
		<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	8.57
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 7.87		<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	8.79
		<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	7.55
		<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	8.18
		<b>TEMPO DI ATTESA</b>	7.05
		<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	7.80
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 8.40		<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	8.40



## Presidio di Desio - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

Valori medi, Scala 1 - 10

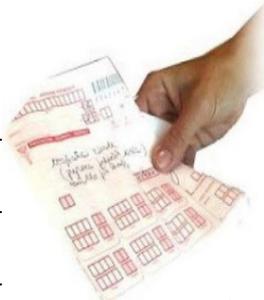
<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 8.74		<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	8.72
		<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	8.75
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 7.67		<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	8.34
		<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	7.55
		<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	7.64
		<b>TEMPO DI ATTESA</b>	7.06
		<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	7.77
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 8.55		<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	8.55



## Presidio di Seregno - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

*Valori medi, Scala 1 – 10*

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 9.15		<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	9.05
		<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	9.24
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 7.61		<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	8.18
		<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	7.05
		<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	7.45
		<b>TEMPO DI ATTESA</b>	7.05
		<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	8.31
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 8.97		<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	8.97



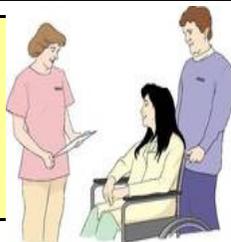
## Presidio di Carate - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

Valori medi, Scala 1 – 10



<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 8.62	<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	8.52
	<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	8.73
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 7.64	<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	7.97
	<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	7.52
	<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	7.46
	<b>TEMPO DI ATTESA</b>	7.37
	<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	7.88
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 8.52	<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	8.52

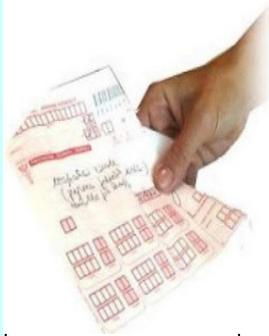




## Presidio di Giussano - area AMBULATORI

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio - anno 2015

Valori medi, Scala 1 - 10

<b>AREA CURE E ASSISTENZA</b> 8.72 	<b>ATTENZIONE MEDICI</b>	8.63
	<b>ATTENZIONE INFERMIERI</b>	8.82
<b>STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE</b> 8.18 	<b>ACCESSIBILITA', COMFORT E PULIZIA AMBIENTI</b>	8.41
	<b>ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET</b>	8.10
	<b>SERVIZIO DI PRENOTAZIONE</b>	8.06
	<b>TEMPO DI ATTESA</b>	8.01
	<b>RISPETTO DEGLI ORARI PREVISTI</b>	8.32
<b>AREA RELAZIONALE E INFORMAZIONE</b> 8.63 	<b>CHIAREZZA E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI</b>	8.63

# CUSTOMER SATISFACTION

*Valori medi, Scala 1 - 10*

anno 2015



<b>SODDISFAZIONE</b> (Valutazione complessiva dell'esperienza di ricovero o visita o esame)	8.78
<b>RACCOMANDABILITA'</b> (Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)	8.91

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2015





## Presidio di Vimercate

Customer Satisfaction anno 2015

Valori medi, scala 1 - 10



### SODDISFAZIONE

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

8.55

### RACCOMANDABILITA'

(Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)

8.66



## Presidio di Desio

Customer Satisfaction anno 2015

Valori medi, scala 1 - 10



### SODDISFAZIONE

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

8.74

### RACCOMANDABILITA'

(Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?)

8.82

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2015



## Presidio di Seregno

Customer Satisfaction anno 2015

Valori medi, scala 1 - 10



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

8.84

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

8.96



## Presidio di Carate

Customer Satisfaction anno 2015

Valori medi, scala 1 - 10



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

8.70

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

8.90

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2015



## Presidio di Giussano

Customer Satisfaction anno 2015

Valori medi, scala 1 - 10



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

9.02

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

9.09

Fonte: Elaborazione dati Customer Satisfaction URP – 2015

