

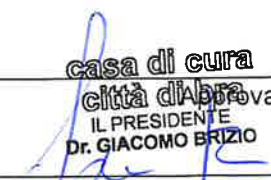
LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001

Rev. 13 del 29/03/2025

SOMMARIO

1. Premessa
2. La soddisfazione dell'utente in sanità
3. Qualità percepita, relazione interpersonale, soddisfazione
4. Revisione del contenuto dei questionari
 - 4.1 Resoconto anno 2014 - 2015 - 2016
 - 4.2 Resoconto anno 2017
 - 4.3 Resoconto anno 2018
 - 4.4 Resoconto anno 2019
 - 4.5 Resoconto anno 2020
 - 4.6 Resoconto anno 2021
 - 4.7 Resoconto anno 2022
 - 4.8 Resoconto anno 2023
 - 4.9 Resoconto anno 2024

Firma  Verifica data 30/1/25	casa di cura città di Bra IL PRESIDENTE Dr. GIACOMO BRIZIO Firma  data 30/1/25
--	--

ATTENZIONE: la mancanza delle firme originali indica che questo documento è una stampa della versione aggiornata disponibile in rete ed utilizzabile per sola lettura. Documento di proprietà della Casa di Cura Città di Bra – E' vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta.

LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

1. PREMESSA

La voce e le scelte dei pazienti contribuiscono tanto alla definizione dei servizi sanitari, quanto alle decisioni adottate ad altri livelli dei processi decisionali economici, gestionali e professionali.

2. LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE IN SANITÀ

COMUNICAZIONE EFFICACE



COMPrensione E FIDUCIA DA PARTE DEL PAZIENTE



ADESIONE AL TRATTAMENTO (compliance)



EFFICACIA DEL TRATTAMENTO



SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

3. QUALITÀ PERCEPITA, RELAZIONE INTERPERSONALE, SODDISFAZIONE

Il concetto di soddisfazione dei pazienti/clienti è estremamente ampio; per questo motivo quando la Casa di Cura ha deciso di eseguire una indagine di soddisfazione, ha preso in considerazione singoli aspetti di essa, ad esempio la soddisfazione per le informazioni ricevute, per il trattamento alberghiero, per l'assistenza medica ecc...

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 3 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

Tali aspetti sono stati raccolti mediante due diversi questionari, uno per il paziente sottoposto ad intervento chirurgico o a ricovero ordinario/day surgery ed uno per il paziente che si reca in Casa di Cura per effettuare una prestazione ambulatoriale (visita specialistica, laboratorio analisi, diagnostica per immagini). Vedere:

Mod. 0017 Questionario Informativo

Mod. 0050 questionario informativo prestazioni specialistiche

Tali questionari vengono illustrati e consegnati al paziente durante la fase di accettazione amministrativa. Una volta compilato, il modulo viene inserito dal paziente, negli appositi contenitori siti al piano terra della casa di cura; quotidianamente vengono raccolti dal Responsabile della Qualità e registrati su appositi database.

Periodicamente vengono esaminati gli scostamenti dei livelli di soddisfazione per le diverse tipologie di prestazioni. Annualmente viene effettuato un **Riesame** dei questionari raccolti in modo tale da garantire gli interventi in un'ottica di miglioramento continuo. Dall'elaborazione dei questionari vengono prodotti un rapporto di analisi, una priorità degli interventi necessari, una raccolta delle idee di miglioramento ed una definizione delle azioni possibili nel breve e medio periodo.

4. REVISIONE DEL CONTENUTO DEI QUESTIONARI

Per quanto riguarda il questionario informativo ricoveri (**Mod. 0017 Questionario informativo ricoveri rev. 04 del 10/02/2020**) siamo alla quarta revisione. Abbiamo aggiornato alcune voci inserendo tra le voci "Come ha conosciuto la Casa di Cura" anche il sito internet, inserendo la nuova unità funzionale di Riabilitazione motoria considerando che questa viene svolta nel reparto al primo piano con l'ortopedia. E' stato inoltre modificato il filemaker di raccolta dati al fine di consentire anche l'analisi delle voci per servizi simili in base alle varie unità funzionali.

Per quanto riguarda il questionario informativo delle prestazioni specialistiche (**Mod. 0050 Questionario informativo prestazioni specialistiche rev. 04 del 14/06/016**):

- è stata inserita la fascia d'età de paziente (suddividendo tra età meno di 17 anni, tra 17-40 anni, tra 40-65 anni, più di 65 anni);

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 4 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

- è stato aggiornata la voce del servizio richiesto inserendo “prestazioni di oculistica” “prestazioni di urologia”
- si è semplificata la tabella di rilevazione ponendo l’attenzione sul servizio di prenotazione, sul servizio di informazione, accettazione e ritiro referto, sull’esecuzione della prestazione.

4.1 RESOCONTO ANNO 2014 - 2015 - 2016

Cfr. All. 07 / Sez. 5.4 La soddisfazione del paziente Rev. 08 del 08/04/2019

4.2 RESOCONTO ANNO 2017

Per l’anno 2017 l’obiettivo è stato raggiunto, il campione di questionari raccolti è passato da n. 656 a n. 1449.

N. SCHEDE: **1449**
RICOVERO

SINTESI 2017	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	2%	4%	27%	68%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	2%	3%	26%	69%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	2%	5%	39%	54%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2%	5%	36%	57%

N. SCHEDE: **656**
RICOVERO

SINTESI 2016	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	1%	4%	28%	67%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1%	3%	29%	67%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	1%	5%	40%	54%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2%	5%	37%	57%

SCOSTAMENTI 2017 2016	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	0%	0%	-1%	1%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	0%	0%	-3%	3%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	0%	-1%	0%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	1%	0%	-1%	0%

LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Considerando il dato del ricovero in generale si rileva un miglioramento del risultato (da buono a ottimo principalmente) per tutte le voci macro. AL FINE DI EFFETTUARE UN'ANALISI DEI DATI TRA SERVIZI SIMILI SI E' PROVVEDUTO ALLA COMPARAZIONE IN BASE ALLE VARIE MACROAREE:

					Σ	Σ
ASSISTENZA MEDICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2017	1,7%	3,6%	26,9%	67,8%	5,3%	94,7%
ORTOPEDIA (768)	2%	4%	27%	67%	5,6%	94,4%
OCULISTICA (96)	3%	1%	31%	65%	3,8%	96,2%
OTORINOLARINGOIATRIA (143)	1%	4%	23%	73%	4,2%	95,8%
UROLOGIA (132)	2%	4%	29%	65%	6,2%	93,8%
CHIRURGIA GENERALE (251)	2%	3%	26%	69%	4,9%	95,1%
CHIRURGIA VASCOLARE (54)	2%	4%	25%	69%	6,1%	93,9%
MEDICINA (5)	0%	11%	21%	68%	10,5%	89,5%

ASSISTENZA INFERMIERISTICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2017	1,5%	3,4%	26,0%	69,1%	4,9%	95,1%
ORTOPEDIA (768)	1%	3%	24%	73%	3,8%	96,2%
OCULISTICA (96)	3%	3%	27%	67%	5,4%	94,6%
OTORINOLARINGOIATRIA (143)	1%	4%	27%	68%	5,4%	94,6%
UROLOGIA (132)	2%	5%	28%	64%	7,9%	92,1%
CHIRURGIA GENERALE (251)	2%	4%	31%	63%	6,1%	93,9%
CHIRURGIA VASCOLARE (54)	1%	4%	30%	65%	5,5%	94,5%
MEDICINA (5)	0%	3%	41%	55%	3,4%	96,6%

ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2017	1,5%	5,3%	39,4%	53,8%	6,8%	93,2%
ORTOPEDIA (768)	1%	5%	40%	53%	6,1%	93,9%
OCULISTICA (96)	4%	3%	37%	56%	6,6%	93,4%
OTORINOLARINGOIATRIA (143)	2%	7%	32%	59%	8,5%	91,5%
UROLOGIA (132)	1%	7%	40%	52%	8,2%	91,8%
CHIRURGIA GENERALE (251)	2%	6%	41%	51%	7,6%	92,4%
CHIRURGIA VASCOLARE (54)	1%	9%	35%	55%	10,0%	90,0%
MEDICINA (5)	0%	5%	45%	50%	5,0%	95,0%

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 6 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

TRATTAMENTO ALBERGHIERO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2017	2,2%	5,4%	35,8%	56,5%	7,7%	92,3%
ORTOPEDIA (768)	2%	5%	36%	57%	7,3%	92,7%
OCULISTICA (96)	2%	3%	32%	63%	5,7%	94,3%
OTORINOLARINGOIATRIA (143)	1%	6%	37%	56%	7,2%	92,8%

UROLOGIA (46)	3%	7%	37%	53%	9,9%	90,1%
CHIRURGIA GENERALE (251)	2%	6%	38%	54%	8,3%	91,7%
CHIRURGIA VASCOLARE (54)	3%	8%	30%	60%	10,4%	89,6%
MEDICINA (5)	0%	3%	44%	53%	2,8%	97,2%

Per quanto riguarda l'area dell'ambulatorio il campione è leggermente sceso: si riscontra notevole difficoltà a far compilare il questionario dai pazienti, in quanto i tempi di attesa qui in struttura sono notevolmente ridotti. Il questionario viene compilato soprattutto se emergono delle criticità nel servizio.

Si rileva infatti che sono diminuiti i questionari compilati ed è aumentata la rilevazione della criticità.

N. SCHEDE: 317

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2016	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	1%	3%	50%	46%	4%	96%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	1%	3%	48%	48%	4%	96%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	1%	3%	50%	46%	4%	96%

N. SCHEDE: 216

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2017	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	10%	33%	57%	10%	90%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	13%	47%	41%	13%	87%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	1%	14%	55%	31%	14%	86%

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 7 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

AMBULATORIO

Σ

Σ

SCOSTAMENTI 2017 2016	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	-1%	7%	-17%	11%	6%	-6%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	-1%	10%	-1%	-7%	9%	-9%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	11%	4%	-15%	11%	-11%

UN'ANALISI DEI DATI TRA SERVIZI SIMILI SEMPRE DAL FILEMAKER 2017 SI SONO ESTRAPOLATI I SEGUENTI DATI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE E SI E' PROVVEDUTO ALLA COMPARAZIONE IN BASE ALLE VARIE MACROAREE:

4.3 RESOCONTO ANNO 2018

Per l'anno 2018 l'obiettivo è stato raggiunto, il campione di questionari continua ad essere superiore al valore di 1000.

Considerando il dato del ricovero in generale si rileva un netto miglioramento del risultato (da buono a ottimo principalmente) per tutte le voci macro.

Nel dettaglio i dati raccolti:

ANALISI TEMPORALE

N. SCHEDE: 1110

RICOVERO

SINTESI 2018	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	1%	3%	25%	71%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1%	3%	23%	72%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	1%	5%	31%	63%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2%	5%	32%	61%

N. SCHEDE: 1449

RICOVERO

SINTESI 2017	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	2%	4%	27%	68%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	2%	3%	26%	69%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	2%	5%	39%	54%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2%	5%	36%	57%

SCOSTAMENTI 2018 2017	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	-1%	-1%	-2%	4%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	0%	-1%	-3%	3%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	-1%	-9%	10%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	0%	-1%	-3%	5%

Per quanto riguarda l'area dell'ambulatorio il campione è salito passando da n. 216 a n. 523 questionari raccolti. Si riscontra notevole difficoltà a far compilare il questionario dai pazienti, in quanto i tempi di attesa qui in struttura sono notevolmente ridotti. Il questionario viene compilato soprattutto se emergono delle criticità nel servizio.

N. SCHEDE: 523

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2018	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	1%	33%	66%	2%	98%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	1%	31%	68%	1%	99%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	1%	1%	31%	68%	2%	98%

N. SCHEDE: 216

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2017	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	10%	33%	57%	10%	90%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	13%	47%	41%	13%	87%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	1%	14%	55%	31%	14%	86%

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SCOSTAMENTI 2018 2017	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	-9%	0%	8,6%	-8%	8,3%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	-12%	-16%	27,0%	-11%	11,4%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	-13%	-24%	36,5%	-12%	12,5%

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 9 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

4.4 RESOCONTO ANNO 2019

Per l'anno 2019 l'obiettivo è stato raggiunto, il campione di questionari continua ad essere superiore al valore di 1000. I dati risultano pressoché in linea con l'anno precedente. L'attenzione di miglioramento verterà principalmente sul trattamento alberghiero.

ANALISI TEMPORALE

N. SCHEDE: **1110**

RICOVERO

SINTESI 2018	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	1%	3%	25%	71%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1%	3%	23%	72%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	1%	5%	31%	63%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2%	5%	32%	61%

N. SCHEDE: **1514**

RICOVERO

SINTESI 2019	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	0%	5%	23%	72%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	0%	5%	18%	77%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	7%	32%	61%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	1%	2%	25%	72%

RICOVERO

SCOSTAMENTI 2019 2018	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	1%	-3%	2%	-1%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1%	-2%	5%	-4%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	1%	-3%	-1%	2%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	1%	2%	8%	-11%

ANALISI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI SIMILI

					Σ	Σ
ASSISTENZA MEDICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2019	1,0%	2,6%	23,1%	73,2%	3,6%	96,4%

LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

ORTOPEDIA (704)	2%	2%	22%	74%	4,0%	96,0%
OCULISTICA (133)	0%	0%	25%	75%	0,4%	99,6%
OTORINOLARINGOIATRIA (90)	0%	1%	16%	82%	1,4%	98,6%
UROLOGIA (170)	1%	6%	30%	64%	6,2%	93,8%
CHIRURGIA GENERALE (322)	1%	2%	23%	74%	3,0%	97,0%
CHIRURGIA VASCOLARE (78)	0%	5%	23%	72%	5,1%	94,9%
MEDICINA (4)	0%	6%	31%	63%	6,3%	93,8%

ASSISTENZA INFERMIERISTICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2019	0,0%	4,3%	34,8%	60,9%	4,3%	95,7%
ORTOPEDIA (704)	1%	2%	20%	76%	3,9%	96,1%
OCULISTICA (133)	0%	1%	24%	74%	1,4%	98,6%
OTORINOLARINGOIATRIA (90)	0%	2%	17%	82%	1,9%	98,1%
UROLOGIA (170)	1%	3%	28%	68%	4,3%	95,7%
CHIRURGIA GENERALE (322)	1%	4%	25%	69%	5,0%	95,0%
CHIRURGIA VASCOLARE (78)	0%	5%	18%	77%	5,1%	94,9%
MEDICINA (4)	0%	4%	35%	61%	4,3%	95,7%

ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2019	1,0%	4,5%	32,6%	61,9%	5,5%	94,5%
ORTOPEDIA (704)	1%	5%	32%	62%	6,1%	93,9%
OCULISTICA (133)	1%	4%	28%	66%	5,5%	94,5%
OTORINOLARINGOIATRIA (90)	0%	3%	20%	77%	3,0%	97,0%
UROLOGIA (170)	1%	4%	37%	58%	5,1%	94,9%
CHIRURGIA GENERALE (322)	1%	4%	36%	60%	4,6%	95,4%
CHIRURGIA VASCOLARE (78)	0%	7%	32%	61%	7,3%	92,7%
MEDICINA (4)	0%	15%	40%	45%	15,0%	85,0%

					Σ	Σ
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2019	1,9%	4,9%	32,6%	60,6%	6,8%	93,2%
ORTOPEDIA (704)	2%	6%	32%	61%	7,8%	92,2%

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 11 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

OCULISTICA (133)	0%	2%	23%	75%	1,8%	98,2%
OTORINOLARINGOIATRIA (90)	0%	3%	24%	72%	3,7%	96,3%
UROLOGIA (170)	3%	5%	37%	55%	7,6%	92,4%
CHIRURGIA GENERALE (322)	2%	5%	34%	60%	6,2%	93,8%
CHIRURGIA VASCOLARE (78)	1%	2%	25%	72%	3,2%	96,8%
MEDICINA (4)	0%	0%	55%	45%	0,0%	100,0%

In merito al trattamento alberghiero la Direzione della Casa di Cura inizia la valutazione di nuove ditte fornitrici dei servizi di ristorazione. Le criticità prevalenti riguardano i ricoveri che pernottano per più giorni in Casa di Cura.

Per quanto riguarda l'area dell'ambulatorio il campione è sceso passando da n. 523 a n. 399 questionari raccolti. Si riscontra notevole difficoltà a far compilare il questionario dai pazienti, in quanto i tempi di attesa qui in struttura sono notevolmente ridotti. Il questionario viene compilato soprattutto se emergono delle criticità nel servizio.

Inoltre molti pazienti che accedono alla casa di cura effettuano più prestazioni in archi temporali anche abbastanza ridotti quindi si spazientiscono a compilare più volte il questionario.

N. SCHEDE: 399

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2019	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	1%	28%	71%	1%	99%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	0%	26%	74%	0%	100%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	1%	27%	72%	1%	99%

N. SCHEDE: 523

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2018	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	1%	33%	66%	2%	98%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	1%	31%	68%	1%	99%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	1%	1%	31%	68%	2%	98%

AMBULATORIO

Σ Σ

LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

SCOSTAMENTI 2019 2018	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	-1%	-5%	5%	-1%	1%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	-1%	-5%	6%	-1%	1%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	-1%	0%	-3%	4%	-1%	1%

Si osserva un miglioramento dei servizi offerti sia per quanto riguarda il servizio di prenotazione, sia quello di informazione, accettazione e ritiro referto sia in merito all'esecuzione della prestazione. Nell'anno 2019 viene inserita l'analisi e la valutazione degli scostamenti dei servizi simili

ANALISI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI SIMILI

					Σ	Σ
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2019	0,3%	0,9%	27,8%	71,1%	1,2%	98,8%
LABORATORIO ANALISI 2019	0,0%	0,0%	7,4%	92,6%	0,0%	100,0%
RISONANZA 2019	0,5%	1,8%	23,0%	74,7%	2,3%	97,7%
RADIOLOGIA 2019	0,5%	0,0%	30,7%	68,9%	0,5%	99,5%
ECOGRAFIA 2019	0,0%	0,3%	31,9%	67,8%	0,3%	99,7%

SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2019	0,0%	0,1%	26,2%	73,6%	0,1%	99,9%
LABORATORIO ANALISI 2019	0,0%	0,0%	7,4%	92,6%	0,0%	100,0%
RISONANZA 2019	0,0%	0,0%	23,1%	76,9%	0,0%	100,0%
RADIOLOGIA 2019	0,0%	0,3%	24,0%	75,7%	0,3%	99,7%
ECOGRAFIA 2019	0,0%	0,4%	32,8%	66,9%	0,4%	99,6%

ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2019	0,0%	0,9%	27,1%	72,0%	0,9%	99,1%
LABORATORIO ANALISI 2019	0,0%	0,0%	7,4%	92,6%	0,0%	100,0%
RISONANZA 2019	0,0%	0,6%	23,6%	75,8%	0,6%	99,4%
RADIOLOGIA 2019	0,0%	2,0%	26,1%	71,9%	2,0%	98,0%
ECOGRAFIA 2019	0,0%	1,1%	33,5%	65,4%	1,1%	98,9%

4.5 RESOCONTO ANNO 2020

Aspetti rilevanti:

- nel febbraio 2020 cambio appalto servizio di cucina, dalla Ditta Ladisa alla Ditta Camst (azione di miglioramento del trattamento alberghiero)
- dalla fine di febbraio 2020 inizio della pandemia COVID-19;

Per l'anno 2020 a causa della riduzione dell'attività erogata l'obiettivo non è stato raggiunto, il campione di questionari raccolti ciononostante è stato di n. 823.

ANALISI TEMPORALE

N. SCHEDE: **1514**

RICOVERO

SINTESI 2019	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	0%	5%	23%	72%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	0%	5%	18%	77%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	7%	32%	61%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	1%	2%	25%	72%

N. SCHEDE: **823**

RICOVERO

SINTESI 2020	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	2%	2%	20%	76%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	2%	2%	19%	78%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	1%	3%	30%	66%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2%	5%	29%	64%

RICOVERO

SCOSTAMENTI 2020 2019	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	2%	-3%	-2%	3%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1%	-2%	0%	1%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	1%	-4%	-2%	5%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	1%	3%	5%	-9%

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 14 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

ANALISI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI SIMILI

ASSISTENZA MEDICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2020	1,5%	2,5%	20,4%	75,6%	4,0%	96,0%
ORTOPEDIA (509)	2%	2%	20%	75%	4,6%	95,4%
OCULISTICA (133)	0%	2%	20%	78%	2,4%	97,6%
OTORINOLARINGOIATRIA (37)	0%	1%	9%	90%	0,7%	99,3%
UROLOGIA (73)	1%	2%	17%	80%	3,4%	96,6%
CHIRURGIA GENERALE (137)	1%	2%	27%	70%	2,9%	97,1%
CHIRURGIA VASCOLARE (16)	0%	9%	27%	64%	9,4%	90,6%
RRF I° LIVELLO (164)	2%	3%	21%	73%	5,7%	94,3%

ASSISTENZA INFERMIERISTICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2020	1,6%	2,2%	18,6%	77,6%	3,8%	96,2%
ORTOPEDIA (509)	2%	2%	15%	81%	4,0%	96,0%
OCULISTICA (45)	0%	3%	23%	75%	2,7%	97,3%
OTORINOLARINGOIATRIA (37)	0%	1%	12%	87%	0,9%	99,1%
UROLOGIA (73)	1%	1%	22%	75%	2,6%	97,4%
CHIRURGIA GENERALE (137)	1%	3%	31%	65%	4,0%	96,0%
CHIRURGIA VASCOLARE (16)	0%	12%	30%	58%	11,9%	88,1%
RRF I° LIVELLO (164)	2%	2%	14%	81%	4,8%	95,2%

ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2020	1,3%	2,9%	29,8%	66,0%	4,2%	95,8%
ORTOPEDIA (509)	2%	3%	28%	67%	4,4%	95,6%
OCULISTICA (45)	0%	3%	26%	70%	3,5%	96,5%
OTORINOLARINGOIATRIA (37)	0%	2%	17%	81%	2,3%	97,7%
UROLOGIA (73)	2%	3%	30%	66%	4,4%	95,6%
CHIRURGIA GENERALE (137)	0%	3%	40%	57%	3,5%	96,5%
CHIRURGIA VASCOLARE (16)	0%	12%	41%	47%	12,3%	87,7%
RRF I° LIVELLO (164)	2%	3%	28%	67%	5,3%	94,7%

TRATTAMENTO ALBERGHIERO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
--------------------------------	-----------------	-------------	-------	--------	---------	---------

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 15 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

RICOVERO 2020	1,9%	4,9%	32,6%	60,6%	6,8%	93,2%
ORTOPEDIA (509)	3%	5%	29%	63%	8,0%	92,0%
OCULISTICA (45)	0%	4%	20%	76%	3,6%	96,4%
OTORINOLARINGOIATRIA (37)	0%	1%	21%	78%	1,1%	98,9%
UROLOGIA (73)	2%	6%	29%	63%	8,6%	91,4%
CHIRURGIA GENERALE (137)	1%	4%	38%	57%	5,5%	94,5%
CHIRURGIA VASCOLARE (16)	2%	5%	32%	61%	6,5%	93,5%
RRF I° LIVELLO (164)	2%	6%	28%	63%	8,3%	91,7%

Per quanto riguarda l'area dell'ambulatorio il campione è sceso passando da n. 399 a n. 239 questionari raccolti. Il dato è in linea, anzi è persino molto elevato rispetto alla contingentazione dell'attività di ambulatorio durante il periodo covid marzo-dicembre 2019.

ANALISI TEMPORALE

N. SCHEDE: 239

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2020	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	2%	30%	68%	2%	98%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	1%	27%	71%	1%	99%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	3%	32%	64%	4%	96%

N. SCHEDE: 399

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2019	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	0%	26%	74%	0%	100%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	1%	27%	72%	1%	99%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	1%	27%	72%	1%	99%

					Σ	Σ
SCOSTAMENTI 2020 2019	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	1%	4%	-5%	2%	-2%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	0%	0%	-1%	0%	0%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	2%	5%	-8%	3%	-3%

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 16 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

ANALISI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI SIMILI

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2020	0,3%	1,6%	30,0%	68,1%	1,9%	98,1%
LABORATORIO ANALISI 2020	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
RISONANZA 2020	0,4%	0,8%	35,7%	63,1%	1,2%	98,8%
RADIOLOGIA 2020	0,0%	0,6%	19,1%	80,3%	0,6%	99,4%
ECOLOCOLORDOPPLER 2020	0,0%	0,0%	30,1%	69,9%	0,0%	100,0%
TAC 2020	0,0%	3,5%	28,9%	67,6%	3,5%	96,5%

SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2020	0,1%	1,2%	27,4%	71,4%	1,3%	98,7%
LABORATORIO ANALISI 2020	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
RISONANZA 2020	0,1%	1,2%	33,9%	64,8%	1,3%	98,7%
RADIOLOGIA 2020	0,3%	0,3%	9,5%	89,8%	0,7%	99,3%
ECOLOCOLORDOPPLER 2020	0,0%	0,0%	34,7%	65,3%	0,0%	100,0%
TAC 2020	0,0%	2,8%	30,6%	66,5%	2,8%	97,2%

ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2020	0,4%	3,3%	32,2%	64,0%	3,7%	96,3%
LABORATORIO ANALISI 2020	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
RISONANZA 2020	0,5%	3,8%	32,6%	63,1%	4,3%	95,7%
RADIOLOGIA 2020	0,0%	0,0%	20,4%	79,6%	0,0%	100,0%
ECOLOCOLORDOPPLER 2020	1,6%	4,9%	43,9%	49,6%	6,5%	93,5%
TAC 2020	0,0%	1,7%	36,7%	61,7%	1,7%	98,3%

Si evidenzia che nonostante la difficoltà dell'anno in corso dovuta alla pandemia da Covid-19 non sono emerse criticità ed i risultati permangono positivi per la struttura.

L'allegato verrà inserito sulla rete intranet della Casa di Cura, nella Sezione Documentazione, Manuale della Qualità, all'interno della Sezione 5.

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 17 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

4.6 RESOCONTO ANNO 2021

Aspetti rilevanti:

Anche l'anno 2021 è stato caratterizzato dalla pandemia COVID-19. L'attività della Casa di Cura è aumentata a causa delle richieste delle ASL di incremento della loro produzione ai fini dell'abbattimento delle liste di attesa cresciute esponenzialmente a causa dei tagli operati nel comparto pubblico per la gestione della pandemia.

ANALISI TEMPORALE

N. SCHEDE: 705

RICOVERO

SINTESI 2021	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	1%	4%	19%	77%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1%	2%	18%	80%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	1%	4%	29%	67%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2,57%	6%	28%	63%

N. SCHEDE: **823**

RICOVERO

SINTESI 2020	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	2%	2%	20%	76%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	2%	2%	19%	78%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	1%	3%	30%	66%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2,24%	5%	29%	64%

RICOVERO

SCOSTAMENTI 2021 2020	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	-1%	1%	-2%	1%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	-1%	0%	-1%	2%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	-1%	1%	-1%	1%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	0,3%	1%	-1%	-1%

ANALISI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI SIMILI

LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

					Σ	Σ
ASSISTENZA MEDICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2021	0,7%	3,7%	18,8%	76,8%	4,4%	95,6%
ORTOPEDIA (531)	1%	4%	19%	76%	4,9%	95,1%
OCULISTICA (0)	0%	0%	0%	0%	0,0%	0,0%
OTORINOLARINGOIATRIA (62)	0%	0%	12%	88%	0,0%	100,0%
UROLOGIA (51)	3%	0%	22%	74%	3,9%	96,1%
CHIRURGIA GENERALE (50)	1%	4%	18%	77%	4,5%	95,5%
CHIRURGIA VASCOLARE (4)	0%	0%	7%	93%	0,0%	100,0%
RRF 1° LIVELLO (271)	1%	5%	23%	71%	5,8%	94,2%

					Σ	Σ
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2021	0,9%	2,0%	17,5%	79,6%	2,9%	97,1%
ORTOPEDIA (531)	1%	2%	17%	80%	3,2%	96,8%
OCULISTICA (0)	0%	0%	0%	0%	0,0%	0,0%
OTORINOLARINGOIATRIA (62)	0%	0%	12%	88%	0,0%	100,0%
UROLOGIA (51)	0%	2%	22%	76%	2,1%	97,9%
CHIRURGIA GENERALE (50)	1%	3%	23%	73%	3,9%	96,1%
CHIRURGIA VASCOLARE (4)	0%	0%	0%	100%	0,0%	100,0%
RRF 1° LIVELLO (271)	1%	2%	20%	76%	3,5%	96,5%

					Σ	Σ
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2021	0,6%	3,6%	28,6%	67,2%	4,2%	95,8%
ORTOPEDIA (531)	1%	4%	28%	67%	4,8%	95,2%
OCULISTICA (0)	0%	0%	0%	0%	0,0%	0,0%
OTORINOLARINGOIATRIA (62)	0%	1%	25%	74%	1,4%	98,6%
UROLOGIA (51)	0%	3%	41%	56%	2,6%	97,4%
CHIRURGIA GENERALE (50)	0%	2%	31%	66%	2,7%	97,3%
CHIRURGIA VASCOLARE (4)	0%	0%	0%	100%	0,0%	100,0%
RRF 1° LIVELLO (271)	1%	4%	29%	66%	4,9%	95,1%

					Σ	Σ
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2021	2,6%	6,2%	28,3%	62,9%	8,8%	91,2%
ORTOPEDIA (531)	3%	7%	29%	61%	10,0%	90,0%
OCULISTICA (0)	0%	0%	0%	0%	0,0%	0,0%

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 19 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

OTORINOLARINGOIATRIA (62)	0%	2%	19%	79%	2,0%	98,0%
UROLOGIA (51)	1%	6%	39%	55%	6,7%	93,3%
CHIRURGIA GENERALE (50)	1%	2%	27%	70%	2,7%	97,3%
CHIRURGIA VASCOLARE (4)	0%	7%	7%	87%	6,7%	93,3%
RRF 1° LIVELLO (271)	4%	9%	32%	54%	13,4%	86,6%

Per quanto riguarda l'area dell'ambulatorio il campione è aumentato passando da n. 239 a n. 332 questionari raccolti.

ANALISI TEMPORALE

N. SCHEDE: **332**
AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2021	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	1%	19%	80%	1%	99%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	0%	14%	86%	0%	100%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	1%	20%	79%	1%	99%

N. SCHEDE: **239**
AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2020	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	2%	30%	68%	2%	98%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	1%	27%	71%	1%	99%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	3%	32%	64%	4%	96%

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SCOSTAMENTI 2021	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott

2020						
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	-1%	-11%	12%	1%	-1%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	-1%	-14%	15%	1%	-1%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	-2%	-13%	15%	3%	-3%

					Σ	Σ
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2021	0,0%	0,7%	19,2%	80,1%	0,7%	99,3%
LABORATORIO ANALISI 2021	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
RISONANZA 2021	0,0%	0,5%	19,0%	80,4%	0,5%	99,5%
RADIOLOGIA 2021	0,0%	0,0%	18,9%	81,1%	0,0%	100,0%
ECOLOCOLORDOPPLER 2021	0,0%	0,0%	18,0%	82,0%	0,0%	100,0%
TAC 2021	0,0%	3,7%	18,1%	78,1%	3,7%	96,3%

					Σ	Σ
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2021	0,0%	0,0%	13,6%	86,4%	0,0%	100,0%
LABORATORIO ANALISI 2021	0,0%	0,0%	9,1%	90,9%	0,0%	100,0%
RISONANZA 2021	0,0%	0,0%	12,9%	87,1%	0,0%	100,0%
RADIOLOGIA 2021	0,0%	0,0%	14,9%	85,1%	0,0%	100,0%
ECOLOCOLORDOPPLER 2021	0,0%	0,0%	9,1%	90,9%	0,0%	100,0%
TAC 2021	0,0%	0,0%	15,6%	84,4%	0,0%	100,0%

					Σ	Σ
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2021	0,0%	1,1%	19,7%	79,3%	1,1%	98,9%
LABORATORIO ANALISI 2021	0,0%	0,0%	4,5%	95,5%	0,0%	100,0%
RISONANZA 2021	0,0%	1,3%	21,1%	77,6%	1,3%	98,7%
RADIOLOGIA 2021	0,0%	0,0%	16,5%	83,5%	0,0%	100,0%

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 21 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

ECOLOCOLORDOPPLER 2021	0,0%	2,5%	16,3%	81,3%	2,5%	97,5%
TAC 2021	1,1%	1,7%	27,8%	69,4%	2,8%	97,2%

4.7 RESOCONTO ANNO 2022

Aspetti rilevanti:

Anche l'anno 2022 è stato caratterizzato dalla pandemia COVID-19. L'attività della Casa di Cura è aumentata a causa delle richieste delle ASL di incremento della loro produzione ai fini dell'abbattimento delle liste di attesa cresciute esponenzialmente a causa dei tagli operati nel comparto pubblico per la gestione della pandemia.

ANALISI TEMPORALE

N. SCHEDE: 641

RICOVERO

SINTESI 2022	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	1%	2%	19%	78%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1%	2%	18%	80%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	2%	30%	67%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2%	6%	28%	64%

N. SCHEDE: 705

RICOVERO

SINTESI 2021	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	1%	4%	19%	77%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1%	2%	18%	80%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	1%	4%	29%	67%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	3%	6%	28%	63%

RICOVERO

SCOSTAMENTI 2022 2021	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	0%	1%	0%	-1%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	0%	0%	0%	0%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	1%	-2%	0%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	0%	1%	1%	-2%

ANALISI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI SIMILI

					Σ	Σ
ASSISTENZA MEDICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2022	0,7%	3,7%	18,8%	76,8%	4,4%	95,6%
ORTOPEDIA (402)	1%	2%	20%	77%	3,0%	97,0%

LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

OCULISTICA (8)	0%	0%	6%	94%	0,0%	100,0%
OTORINOLARINGOIATRIA (42)	0%	1%	16%	83%	1,2%	98,8%
UROLOGIA (74)	1%	3%	21%	75%	4,0%	96,0%
CHIRURGIA GENERALE (95)	1%	3%	18%	78%	3,8%	96,2%
CHIRURGIA VASCOLARE (18)	0%	3%	18%	79%	2,7%	97,3%
RRF 1° LIVELLO (150)	2%	5%	25%	68%	7,2%	92,8%

					Σ	Σ
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2022	0,9%	2,0%	17,5%	79,6%	2,9%	97,1%
ORTOPEDIA (402)	0%	2%	18%	80%	2,1%	97,9%
OCULISTICA (8)	0%	0%	2%	98%	0,0%	100,0%
OTORINOLARINGOIATRIA (42)	0%	1%	16%	83%	1,2%	98,8%
UROLOGIA (74)	1%	1%	22%	76%	2,3%	97,7%
CHIRURGIA GENERALE (95)	1%	1%	18%	80%	2,0%	98,0%
CHIRURGIA VASCOLARE (18)	0%	1%	17%	82%	1,0%	99,0%
RRF 1° LIVELLO (150)	1%	5%	22%	72%	5,6%	94,4%

					Σ	Σ
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2022	0,6%	3,6%	28,6%	67,2%	4,2%	95,8%
ORTOPEDIA (402)	0%	2%	33%	65%	2,8%	97,2%
OCULISTICA (8)	0%	0%	8%	92%	0,0%	100,0%
OTORINOLARINGOIATRIA (42)	0%	1%	21%	78%	1,0%	99,0%
UROLOGIA (74)	1%	1%	29%	69%	2,0%	98,0%
CHIRURGIA GENERALE (95)	1%	4%	28%	68%	4,7%	95,3%
CHIRURGIA VASCOLARE (18)	0%	4%	24%	72%	4,5%	95,5%
RRF 1° LIVELLO (150)	1%	5%	22%	72%	5,6%	94,4%

					Σ	Σ
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2022	2,6%	6,2%	28,3%	62,9%	8,8%	91,2%
ORTOPEDIA (402)	2%	6%	28%	63%	8,8%	91,2%
OCULISTICA (8)	0%	0%	0%	100%	0,0%	100,0%
OTORINOLARINGOIATRIA (42)	1%	6%	22%	72%	6,3%	93,7%
UROLOGIA (74)	3%	4%	33%	60%	7,1%	92,9%
CHIRURGIA GENERALE (95)	2%	5%	26%	67%	7,5%	92,5%
CHIRURGIA VASCOLARE (18)	0%	4%	14%	82%	4,0%	96,0%
RRF 1° LIVELLO (150)	4%	10%	34%	52%	14,5%	85,5%

I risultati della rilevazione paiono in linea con l'anno 2021.

Nelle degenze più lunghe (ortopedia e soprattutto Riabilitazione) nella voce "trattamento alberghiero" la voce più importante è quella riferita alla qualità del cibo.

Si riporta il dettaglio della voce del trattamento alberghiero per l'Unità Funzionale di Riabilitazione:

TRATTAMENTO	A	B	C	D						Σ	Σ
	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo		insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
ALBERGHIERO											
Qualita' Del Vitto	21	32	46	47	146	14%	22%	32%	32%	36%	64%
Orario Dei Pasti	2	6	68	72	148	1%	4%	46%	49%	5%	95%
Igiene Ambienti	6	15	49	78	148	4%	10%	33%	53%	14%	86%
Tranquillita' e comfort	0	9	49	87	145	0%	6%	34%	60%	6%	94%
Organizzazione della giornata	1	9	49	84	143	1%	6%	34%	59%	7%	93%
Camera di Degenza	3	10	49	86	148	2%	7%	33%	58%	9%	91%
Servizi Igienici	6	17	42	82	147	4%	12%	29%	56%	16%	84%
Orario Di Visita Parenti	11	17	33	51	112	10%	15%	29%	46%	25%	75%
	50	115	385	587	1137	4%	10%	34%	52%	15%	85%

ANALISI TEMPORALE

N. SCHEDE: 262
AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2022	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	1%	3%	26%	70%	4%	96%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	2%	21%	77%	2%	98%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	2%	24%	74%	2%	98%

N. SCHEDE: 332
AMBULATORIO

Σ Σ

	Manuale Sistema Qualità				All. 07/Sez.5.4 Pag. 25 di 34	
	LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE				Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001	
					Rev. 13 del 29/03/2025	

SINTESI 2021	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	1%	19%	80%	1%	99%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	0%	14%	86%	0%	100%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	1%	20%	79%	1%	99%

AMBULATORIO

SCOSTAMENTI 2022 2021					Σ	Σ
	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	-1%	-3%	-7%	11%	3%	-3%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	-2%	-8%	9%	2%	-2%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	-1%	-4%	5%	1%	-1%

ANALISI E VALUTAZIONE DEI SERVIZI SIMILI

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE					Σ	Σ
	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2022	0,6%	3,4%	26,4%	69,5%	4,0%	96,0%
RISONANZA (152)	0,8%	3,0%	27,3%	68,9%	3,8%	96,2%
RADIOLOGIA (47)	0,4%	3,0%	18,6%	77,9%	3,5%	96,5%
ECOGRAFIA (17)	0,0%	0,0%	31,8%	68,2%	0,0%	100,0%
ECOLOCOLORDOPPLER (13)	0,0%	1,6%	22,6%	75,8%	1,6%	98,4%
TAC (30)	0,7%	6,6%	32,1%	60,6%	7,3%	92,7%

IL DATO RIGUARDA IL TEMPO DI ATTESA DALLA PRENOTAZIONE (LISTE DI ATTESA)

SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO					Σ	Σ
	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2022	0,0%	1,7%	21,1%	77,1%	1,8%	98,2%
RISONANZA (152)	0,0%	0,8%	20,0%	79,2%	0,8%	99,2%
RADIOLOGIA (47)	0,0%	2,1%	13,8%	84,0%	2,1%	97,9%
ECOGRAFIA (17)	0,0%	0,0%	25,7%	74,3%	0,0%	100,0%
ECOLOCOLORDOPPLER (13)	0,0%	1,0%	20,6%	78,4%	1,0%	99,0%
TAC (30)	0,0%	6,7%	34,0%	59,2%	6,7%	93,3%

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez. 5.4 Pag. 26 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE					Σ	Σ
	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2022	0,3%	2,1%	23,7%	73,9%	2,4%	97,6%
RISONANZA (152)	0,3%	1,6%	23,1%	75,0%	2,0%	98,0%
RADIOLOGIA (47)	0,0%	3,7%	25,0%	71,3%	3,7%	96,3%
ECOGRAFIA (17)	0,0%	0,0%	26,5%	73,5%	0,0%	100,0%
ECOLOCOLORDOPPLER (13)	0,0%	0,0%	19,2%	80,8%	0,0%	100,0%
TAC (30)	0,8%	4,2%	20,8%	74,2%	5,0%	95,0%

4.8 RESOCONTO ANNO 2023

Per quanto riguarda l'area di ricovero, si osserva un aumento del campione raccolto rispetto all'anno 2022. Per macro-voci i dati sono i seguenti:

ANALISI TEMPORALE

N. SCHEDE: 641

RICOVERO

SINTESI 2022	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	1%	2%	19%	78%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	1%	2%	18%	80%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	2%	30%	67%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2%	6%	28%	64%

N. SCHEDE: 1025

RICOVERO

SINTESI 2023	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	0%	2%	18%	80%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	0%	2%	17%	81%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	2%	28%	69%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	1%	5%	27%	66%

RICOVERO

SCOSTAMENTI 2023 2022	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	0%	-1%	-1%	2%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	0%	0%	-1%	2%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	0%	-2%	2%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	-1%	-1%	0%	2%

Si osserva un miglioramento del dato per quanto concerne il trattamento alberghiero ed in linea di massima anche sulle altre voci.

Comparazione dei dati tra servizi simili:

					Σ	Σ
ASSISTENZA MEDICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2023	0,3%	1,8%	17,9%	80,1%	2,1%	97,9%
ORTOPEDIA (589)	0%	2%	16%	81%	2,4%	97,6%
OCULISTICA (8)	0%	4%	21%	75%	3,6%	96,4%
OTORINOLARINGOIATRIA (78)	0%	1%	17%	81%	1,6%	98,4%
UROLOGIA (129)	0%	2%	19%	79%	2,2%	97,8%
CHIRURGIA GENERALE (180)	0%	2%	20%	78%	1,5%	98,5%
CHIRURGIA VASCOLARE (41)	1%	2%	22%	74%	3,6%	96,4%
RRF 1° LIVELLO (255)	0%	3%	19%	77%	3,4%	96,6%

					Σ	Σ
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2023	0,4%	1,6%	16,6%	81,4%	2,0%	98,0%
ORTOPEDIA (589)	0%	1%	15%	83%	1,7%	98,3%
OCULISTICA (8)	0%	0%	15%	85%	0,0%	100,0%
OTORINOLARINGOIATRIA (78)	0%	1%	18%	81%	0,6%	99,4%
UROLOGIA (129)	0%	2%	17%	81%	2,0%	98,0%
CHIRURGIA GENERALE (180)	0%	3%	19%	78%	3,4%	96,6%
CHIRURGIA VASCOLARE (41)	1%	2%	22%	75%	3,5%	96,5%
RRF 1° LIVELLO (255)	0%	2%	19%	79%	2,4%	97,6%

					Σ	Σ
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2023	0,2%	2,3%	28,2%	69,3%	2,5%	97,5%
ORTOPEDIA (589)	0%	2%	27%	70%	2,6%	97,4%
OCULISTICA (8)	0%	3%	37%	61%	2,6%	97,4%
OTORINOLARINGOIATRIA (78)	0%	2%	26%	71%	2,3%	97,7%
UROLOGIA (129)	0%	2%	28%	69%	2,5%	97,5%
CHIRURGIA GENERALE (180)	0%	1%	28%	70%	1,9%	98,1%
CHIRURGIA VASCOLARE (41)	1%	1%	36%	62%	1,6%	98,4%
RRF 1° LIVELLO (255)	0%	4%	32%	65%	3,5%	96,5%

					Σ	Σ
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2023	1,2%	4,9%	27,4%	66,5%	6,1%	93,9%
ORTOPEDIA (589)	1%	5%	27%	66%	6,8%	93,2%
OCULISTICA (8)	0%	0%	32%	68%	0,0%	100,0%
OTORINOLARINGOIATRIA (78)	0%	3%	25%	72%	3,3%	96,7%

	Manuale Sistema Qualità				All. 07/Sez.5.4 Pag. 29 di 34	
	LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE				Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001	
					Rev. 13 del 29/03/2025	

UROLOGIA (129)	1%	5%	27%	66%	6,1%	93,9%
CHIRURGIA GENERALE (180)	1%	4%	25%	69%	5,6%	94,4%
CHIRURGIA VASCOLARE (41)	1%	7%	30%	62%	8,0%	92,0%
RRF I° LIVELLO (255)	2%	9%	33%	56%	10,6%	89,4%

Per quanto riguarda l'area dell'ambulatorio il campione di raccolta è aumentato passando da n. 262 a n. 284 questionari raccolti.

N. SCHEDE: 262
AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2022	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	1%	3%	26%	70%	4%	96%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	2%	21%	77%	2%	98%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	2%	24%	74%	2%	98%

N. SCHEDE: 284
AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2023	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	0%	15%	85%	0%	100%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	0%	11%	89%	0%	100%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	0%	16%	83%	0%	100%

					Σ	Σ
SCOSTAMENTI 2023 2022	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	-1%	-3%	-11%	15%	-4%	4%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	-2%	-10%	12%	-2%	2%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	-2%	-7%	10%	-2%	2%

	Manuale Sistema Qualità LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	All. 07/Sez.5.4 Pag. 30 di 34
		Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001
		Rev. 13 del 29/03/2025

Comparazione dei dati tra servizi simili:

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	Σ	Σ
					ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2023	0,0%	0,1%	15,0%	84,9%	0,1%	99,9%
RISONANZA (141)	0,0%	0,0%	15,3%	84,7%	0,0%	100,0%
RADIOLOGIA (45)	0,0%	0,0%	15,2%	84,8%	0,0%	100,0%
ECOGRAFIA (23)	0,0%	0,0%	27,8%	72,2%	0,0%	100,0%
ECOLOCOLORDOPPLER (20)	0,0%	0,0%	19,0%	81,0%	0,0%	100,0%
LABORATORIO ANALISI (36)	0,0%	0,0%	14,8%	85,2%	0,0%	100,0%
TAC (66)	0,0%	1,2%	12,3%	86,5%	1,2%	98,8%

SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	Σ	Σ
					ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2023	0,0%	0,1%	11,3%	88,6%	0,1%	99,9%
RISONANZA (141)	0,0%	0,0%	12,8%	87,2%	0,0%	100,0%
RADIOLOGIA (45)	0,0%	0,0%	15,6%	84,4%	0,0%	100,0%
ECOGRAFIA (23)	0,0%	0,0%	21,8%	78,2%	0,0%	100,0%
ECOLOCOLORDOPPLER (20)	0,0%	0,0%	26,5%	73,5%	0,0%	100,0%
LABORATORIO ANALISI (36)	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%	100,0%
TAC (66)	0,0%	0,4%	6,0%	93,7%	0,4%	99,6%

ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	Σ	Σ
					ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2023	0,0%	0,3%	16,3%	83,5%	0,3%	99,7%
RISONANZA (141)	0,0%	0,2%	14,2%	85,7%	0,2%	99,8%
RADIOLOGIA (45)	0,0%	0,0%	20,6%	79,4%	0,0%	100,0%
ECOGRAFIA (23)	0,0%	2,2%	40,2%	57,6%	2,2%	97,8%
ECOLOCOLORDOPPLER (20)	0,0%	0,0%	19,0%	81,0%	0,0%	100,0%
LABORATORIO ANALISI (36)	0,0%	0,0%	12,1%	87,9%	0,0%	100,0%
TAC (66)	0,0%	0,0%	11,5%	88,5%	0,0%	100,0%

4.9 RESOCONTO ANNO 2024

Per quanto riguarda l'area di ricovero, si osserva un aumento del campione raccolto rispetto all'anno 2023 pari a + 211 questionari. Per macro-voci i dati sono i seguenti:

ANALISI TEMPORALE

N. SCHEDE: 1025

RICOVERO

SINTESI 2023	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	0%	3%	19%	77%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	0%	2%	19%	79%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	4%	32%	65%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	2%	9%	33%	56%

N. SCHEDE: 1236

RICOVERO

SINTESI 2024	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	0%	2%	18%	80%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	0%	2%	23%	75%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	2%	23%	75%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	1%	4%	24%	71%

RICOVERO

SCOSTAMENTI 2024 2023	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo
ASSISTENZA MEDICA	0%	-1%	-2%	3%
ASSISTENZA INFERMIERISTICA	0%	0%	4%	-4%
ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	0%	-2%	-9%	10%
TRATTAMENTO ALBERGHIERO	-1%	-5%	-9%	14%

ANALISI TRA DATO GENERALE RICOVERO E SINGOLE UNITA' FUNZIONALI

ASSISTENZA MEDICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	Σ	Σ
					ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2024	0,5%	1,6%	17,8%	80,1%	2,1%	97,9%
ORTOPEDIA (721)	1%	2%	18%	80%	2,3%	97,7%
OTORINOLARINGOIATRIA (88)	0%	1%	6%	93%	0,6%	99,4%
UROLOGIA (167)	0%	1%	21%	77%	1,6%	98,4%
CHIRURGIA GENERALE (200)	1%	1%	19%	79%	2,1%	97,9%
CHIRURGIA VASCOLARE (51)	0%	0%	23%	77%	0,0%	100,0%
RRF I° LIVELLO (298)	1%	3%	18%	79%	3,2%	96,8%

ASSISTENZA INFERMIERISTICA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	Σ	Σ
					ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2024	0,3%	1,9%	23,0%	74,7%	2,2%	97,8%
ORTOPEDIA (721)	1%	1%	14%	84%	1,8%	98,2%
OTORINOLARINGOIATRIA (88)	0%	1%	13%	86%	0,9%	99,1%
UROLOGIA (167)	1%	1%	18%	81%	1,5%	98,5%
CHIRURGIA GENERALE (200)	1%	2%	17%	80%	2,6%	97,4%
CHIRURGIA VASCOLARE (51)	0%	0%	17%	83%	0,3%	99,7%
RRF I° LIVELLO (298)	1%	1%	16%	82%	1,8%	98,2%

ASSISTENZA AMMINISTRATIVA	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	Σ	Σ
					ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2024	0,3%	1,9%	23,0%	74,7%	2,2%	97,8%
ORTOPEDIA (721)	0%	2%	23%	75%	2,8%	97,2%
OTORINOLARINGOIATRIA (88)	0%	1%	17%	82%	1,1%	98,9%
UROLOGIA (167)	0%	1%	25%	74%	0,8%	99,2%
CHIRURGIA GENERALE (200)	0%	2%	24%	74%	1,6%	98,4%
CHIRURGIA VASCOLARE (51)	0%	1%	28%	71%	1,2%	98,8%
RRF I° LIVELLO (298)	0%	2%	24%	73%	2,3%	97,7%

TRATTAMENTO ALBERGHIERO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	Σ	Σ
					ins+suf	buo+ott
RICOVERO 2024	1,0%	3,9%	24,2%	70,9%	4,9%	95,1%
ORTOPEDIA (721)	1%	4%	24%	72%	4,8%	95,2%
OTORINOLARINGOIATRIA (88)	0%	1%	17%	82%	1,4%	98,6%
UROLOGIA (167)	1%	4%	27%	68%	5,1%	94,9%
CHIRURGIA GENERALE (200)	1%	4%	29%	66%	5,8%	94,2%
CHIRURGIA VASCOLARE (51)	1%	2%	24%	73%	3,4%	96,6%
RRF I° LIVELLO (298)	1%	5%	27%	67%	5,9%	94,1%

Per quanto riguarda l'area ambulatorio si osserva un aumento del campione raccolto rispetto all'anno 2023 pari a + 557 questionari.

Per macro-voci i dati sono i seguenti:

N. SCHEDE: 284

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2023	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	0%	15%	85%	0%	100%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	0%	11%	89%	0%	100%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	0%	16%	83%	0%	100%

N. SCHEDE: 841

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SINTESI 2024	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	0%	11%	89%	0%	100%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	0%	5%	95%	0%	100%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	0%	10%	90%	0%	100%

AMBULATORIO

					Σ	Σ
SCOSTAMENTI 2024 2023	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	ins+suf	buo+ott
SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	0%	0%	-4%	4%	0%	0%
SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	0%	0%	-6%	6%	0%	0%
ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	0%	0%	-6%	6%	0%	0%

LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Rif. : Sez. 5 Norma UNI EN ISO 9001

Rev. 13 del 29/03/2025

ANALISI TRA DATO GENERALE AMBULATORIO E SINGOLE PRESTAZIONI

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	Σ	Σ
					ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2024	0,0%	0,0%	10,6%	89,3%	0,0%	100,0%
RISONANZA (254)	0,0%	0,1%	6,9%	93,0%	0,1%	99,9%
ECOGRAFIA (151)	0,0%	0,0%	7,8%	92,2%	0,0%	100,0%
LABORATORIO ANALISI (58)	0,0%	0,0%	6,9%	93,1%	0,0%	100,0%
TAC (189)	0,0%	0,0%	12,1%	87,9%	0,0%	100,0%

SERVIZIO DI INFORMAZIONE, ACCETTAZIONE E RITIRO REFERTO	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	Σ	Σ
					ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2024	0,0%	0,1%	5,3%	94,6%	0,1%	99,9%
RISONANZA (254)	0,0%	0,2%	6,3%	93,4%	0,2%	99,8%
ECOGRAFIA (151)	0,0%	0,0%	2,3%	97,7%	0,0%	100,0%
LABORATORIO ANALISI (58)	0,0%	0,0%	1,7%	98,3%	0,0%	100,0%
TAC (189)	0,0%	0,0%	5,6%	94,4%	0,0%	100,0%

ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE	insoddisfacente	sufficiente	buono	ottimo	Σ	Σ
					ins+suf	buo+ott
AMBULATORIO 2024	0,0%	0,0%	10,2%	89,8%	0,0%	100,0%
RISONANZA (254)	0,0%	0,1%	9,1%	90,8%	0,1%	99,9%
ECOGRAFIA (151)	0,0%	0,0%	10,9%	89,1%	0,0%	100,0%
LABORATORIO ANALISI (58)	0,0%	0,0%	9,1%	90,9%	0,0%	100,0%
TAC (189)	0,0%	0,0%	19,2%	80,8%	0,0%	100,0%