

# Customer Satisfaction Casa di Cura Figlie di San Camillo

Casa di Cura Figlie di San Camillo	Legenda	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13
	Degenze	6,47	6,61	6,76	6,81	6,81	6,81	6,77	6,69	6,75	6,67	6,73	6,82
	Ambulatoriali	6,15	5,71	6,11	6,64	5,97	6,36	6,27	6,33	6,37	6,30	6,48	

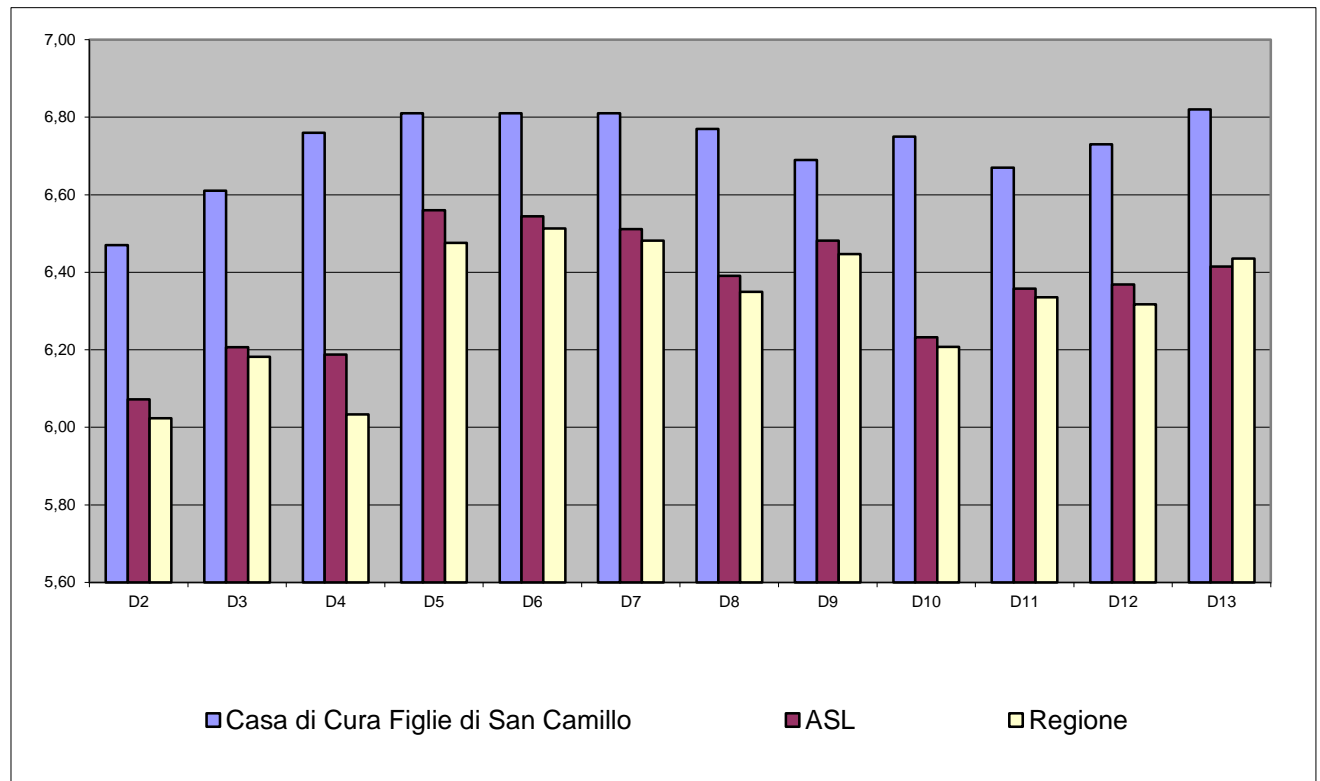
ASL	Legenda	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13
	Degenze	6,07	6,21	6,19	6,56	6,54	6,51	6,39	6,48	6,23	6,36	6,37	6,42
	Ambulatoriali	5,86	5,68	5,95	6,30	5,92	6,31	6,18	6,35	6,26	6,24	6,19	

Regione	Legenda	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13
	Degenze	6,02	6,18	6,03	6,48	6,51	6,48	6,35	6,45	6,21	6,34	6,32	6,44
	Ambulatoriali	5,94	5,76	5,94	6,09	5,85	6,20	6,14	6,20	6,22	6,14	6,22	

## Degenze

### Legenda

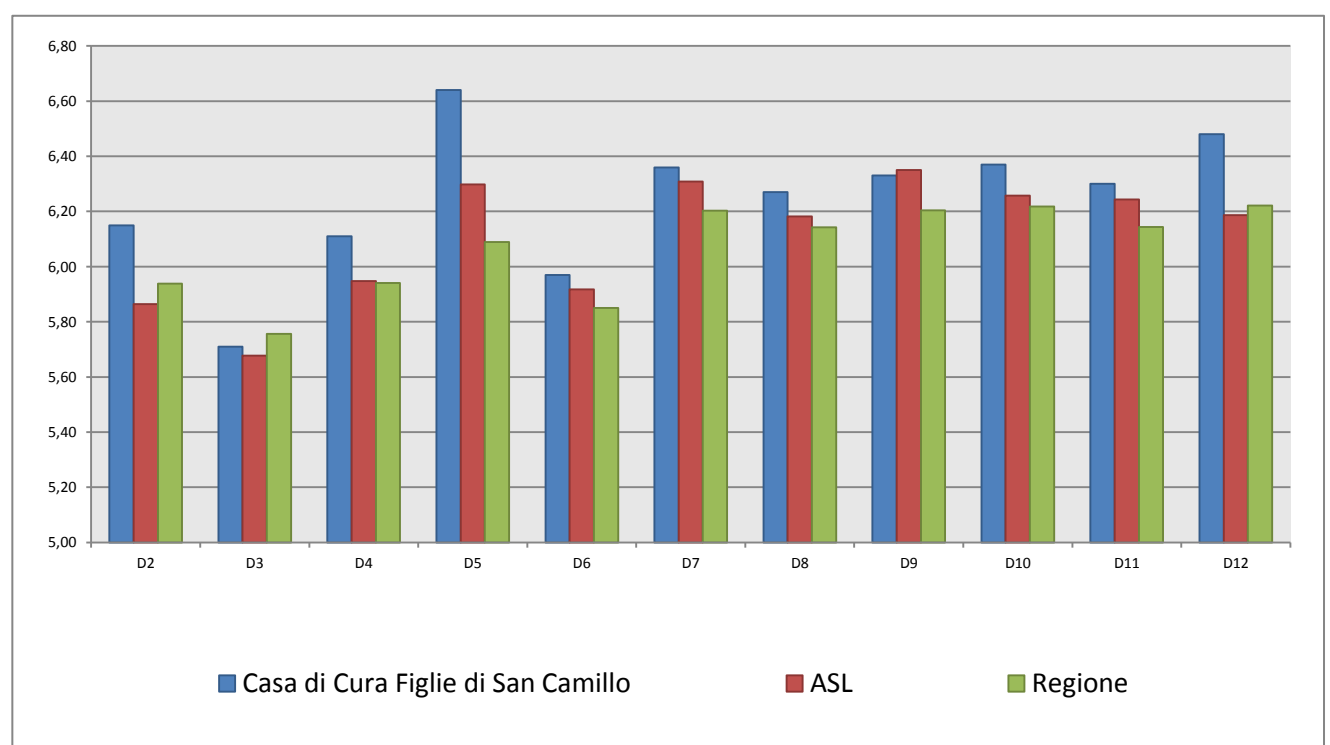
- D02** - Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)
- D03** - Accoglienza ed informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili cure)
- D04** - Aspetti strutturali ed alberghieri (confort della stanza, vitto, pulizia)
- D05** - Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine, tempestività, cortesia)
- D06** - Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)
- D07** - Cure a Lei prestate
- D08** - Informazioni sullo stato di salute e sulle cure prestate
- D09** - Rispetto della riservatezza personale
- D10** - Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme
- 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)
- D12** - Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?
- D13** - Consiglierebbe ad altri questo ospedale?



## Ambulatoriali

### Legenda

- D02** - Servizio di prenotazione (orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)
- D03** - Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione
- D04** - Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)
- D05** - Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti
- D06** - Rispetto degli orari previsti
- D07** - Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)
- D08** - Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute
- D09** - Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)
- D10** - Rispetto della riservatezza personale
- D11** - Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?
- D12** - Consiglierebbe ad altri questa struttura?



Grazie al prezioso contributo offerto dai suoi utenti, la Casa di Cura Figlie di San Camillo ha raccolto nel corso dell'anno 2011, n 1170 questionari per l'area ricoveri e n 1409 per l'area ambulatori ottemperando così alla DGR VII /8504 del 22.03.2002 e successive modifiche.

Confrontando i dati della Casa di Cura con quelli elaborati dall' ASL e dalla Regione Lombardia emerge che i valori sono nella quasi totalità dei casi superiori alle medie.

Dai grafici è evidente un livello di qualità attesa e percepita dall'utente superiore alla media di altre realtà sanitarie locali e regionali.