



Customer Satisfaction Casa di Cura Figlie di San Camillo

CDC FSC 2014	Legenda	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13
	Degenze	6,46	6,62	6,73	6,82	6,81	6,76	6,68	6,79	6,67	6,68	6,74	6,83
Ambulatoriali	6,21	5,98	6,19	6,73	6,16	6,45	6,39	6,45	6,45	6,43	6,58		

CDC FSC 2015	Legenda	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13
	Degenze	6,42	6,55	6,71	6,75	6,76	6,74	6,62	6,71	6,55	6,63	6,70	6,77
Ambulatoriali	6,10	6,01	6,19	6,71	6,14	6,45	6,42	6,48	6,54	6,49	6,59		

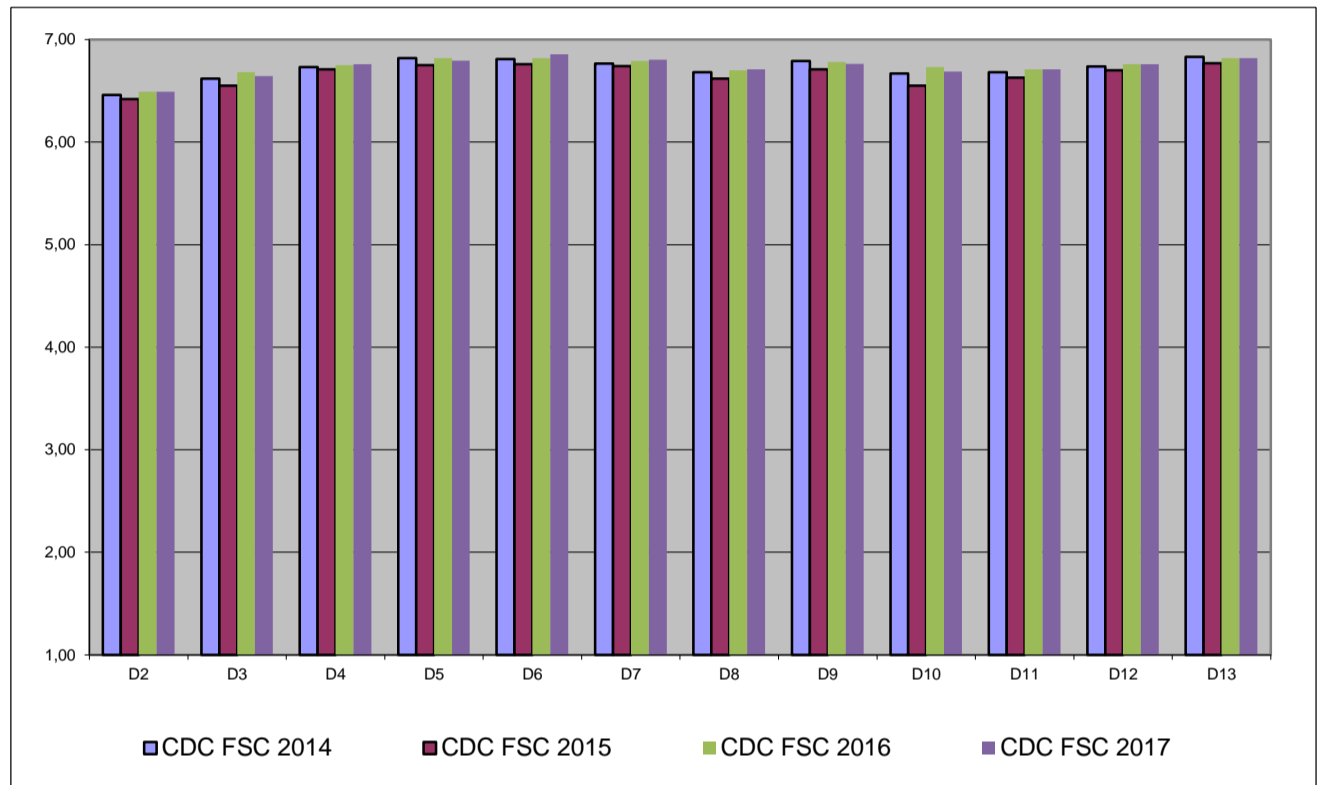
CDC FSC 2016	Legenda	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13
	Degenze	6,49	6,68	6,75	6,82	6,82	6,79	6,70	6,78	6,73	6,71	6,76	6,82
Ambulatoriali	6,16	6,01	6,15	6,64	6,26	6,51	6,46	6,47	6,50	6,50	6,55		

CDC FSC 2017	Legenda	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13
	Degenze	6,49	6,64	6,76	6,79	6,86	6,80	6,71	6,76	6,69	6,71	6,76	6,82
Ambulatoriali	6,11	5,91	6,18	6,65	6,18	6,46	6,41	6,46	6,48	6,39	6,48		

Degenze

Legenda

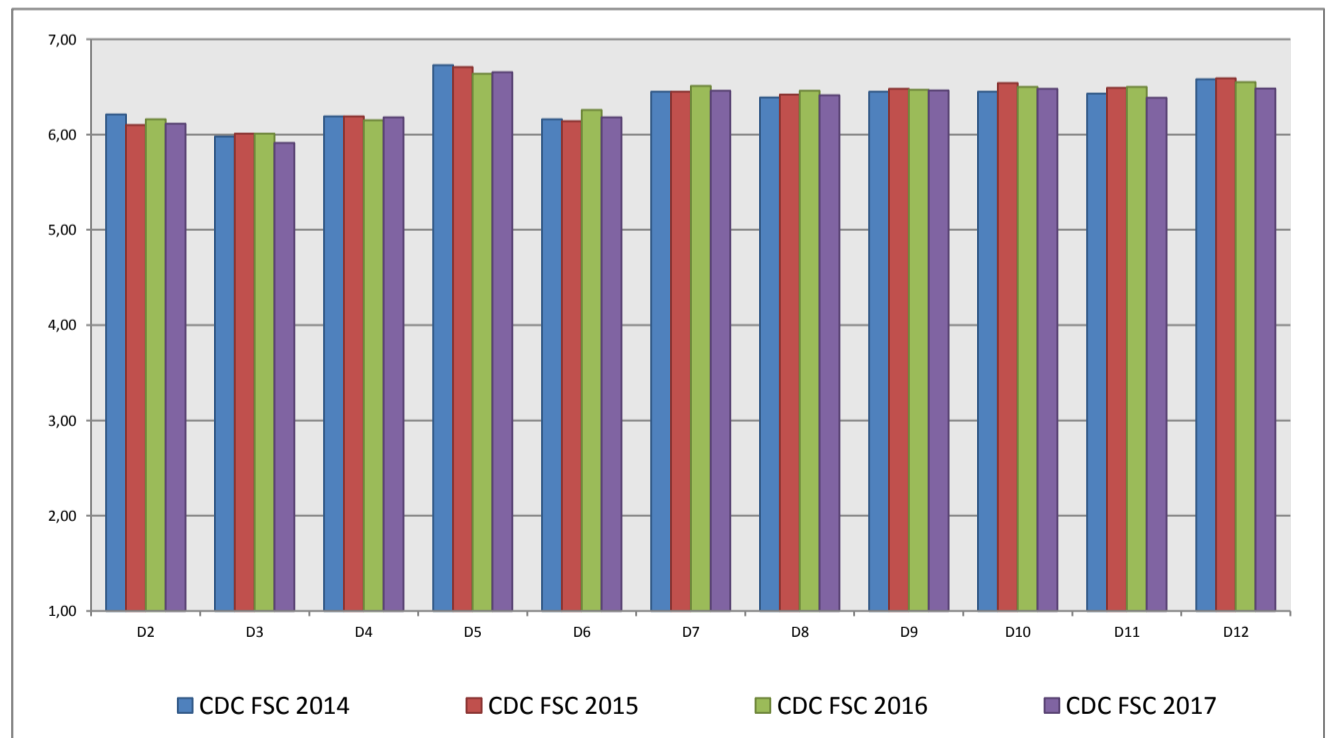
- D02** - Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)
- D03** - Accoglienza ed informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili 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, comfort 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 2017, n° 1220 questionari per l'area ricoveri e n°1577 per l'area ambulatori ottemperando così alla DGR VII /8504 del 22.03.2002 e successive modifiche. Per quanto riguarda il 2017 non è stato possibile effettuare un confronto con ASL e Regione in quanto non ci sono pervenuti i loro dati. Pertanto non avendo dati per il confronto è sembrato interessante la proiezione sull'andamento della struttura nell'ultimo quadriennio. I punteggi sul questionario somministrato possono rientrare in un range da 1 a 7, dove il punteggio 1 corrisponde al giudizio "per niente soddisfatto" ed il punteggio 7 corrisponde al giudizio "molto soddisfatto".