

FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Customer Satisfaction e dati URP Anno 2022 - U.O. Radioterapia

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Direzione Patient Relationship

Customer Satisfaction

Sezione Ambulatori – U.O. Radioterapia

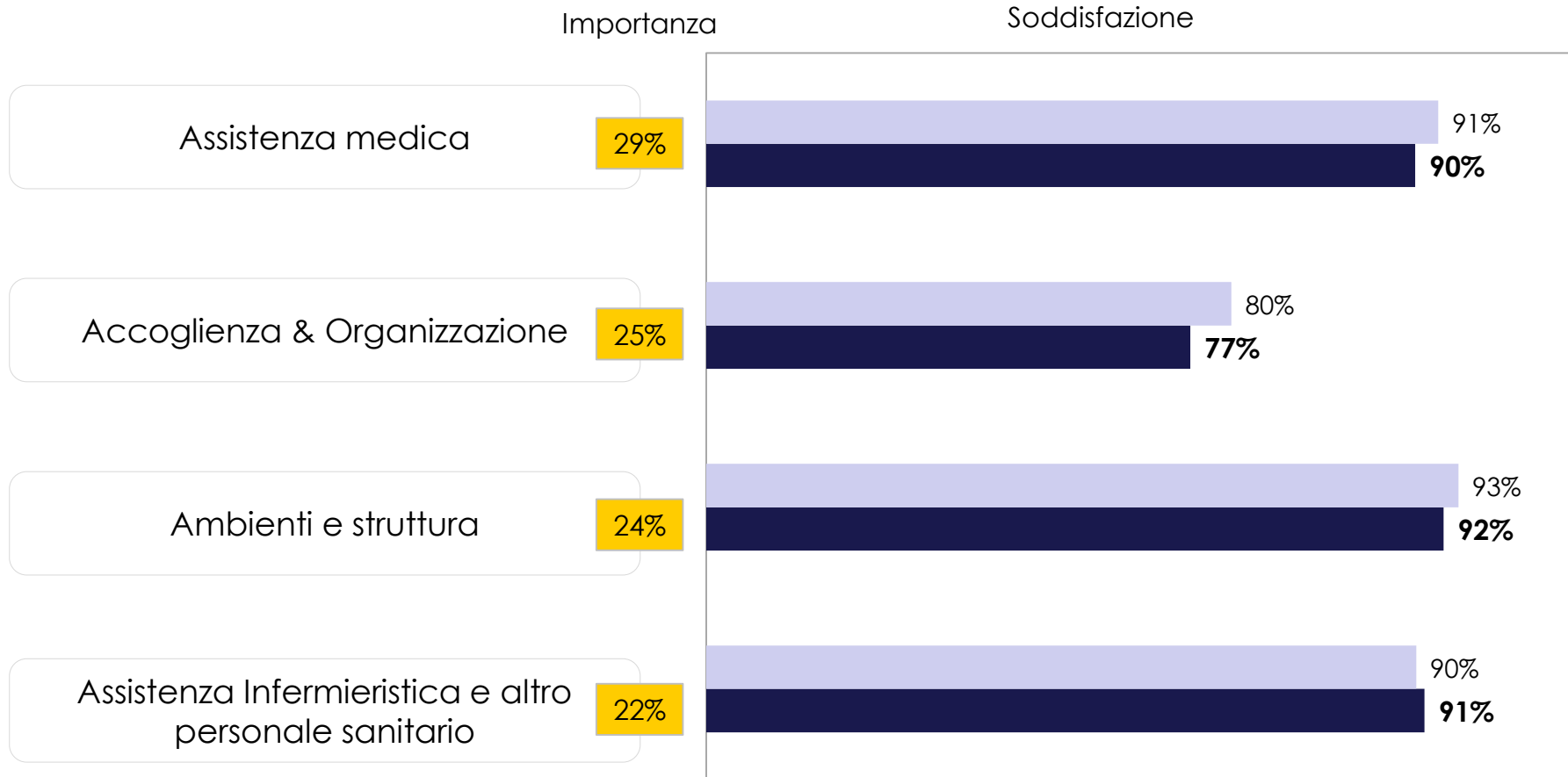
Anno 2022 vs Anno 2021



L'indice di soddisfazione complessivo FY è pari a 88%

Ambulatori

Overall CSI Ambulatori (valori % - dati FY 2022 vs FY 2021)



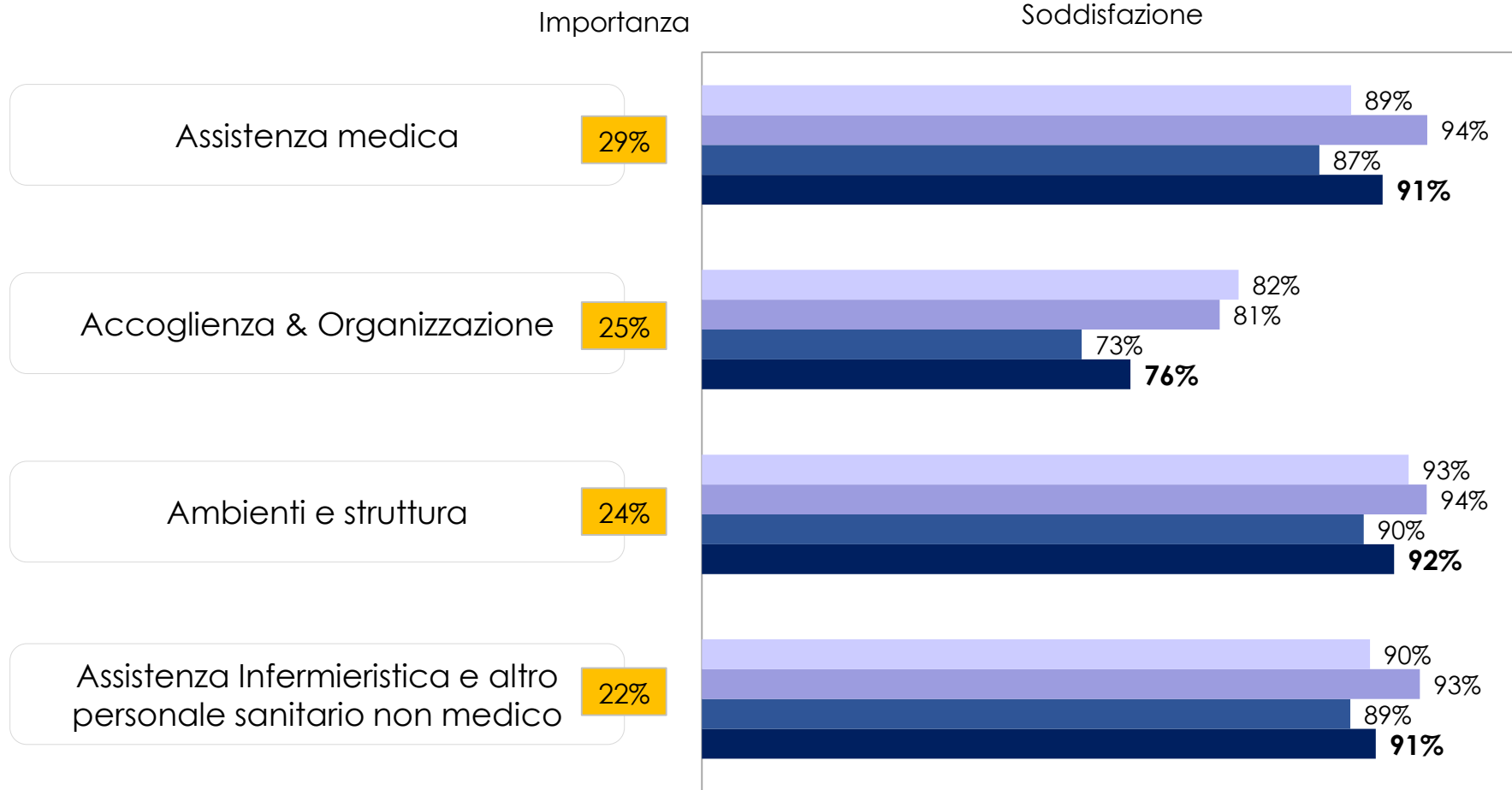
| | | | | | |
|---------------------|--------|---------|----------|---------|---------|
| N. Questionari 2021 | IQ: 24 | IIQ: 44 | IIIQ: 37 | IVQ: 28 | FY: 133 |
| N. Questionari 2022 | IQ: 39 | IIQ: 45 | IIIQ: 58 | IVQ: 61 | FY: 203 |



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

L'indice di soddisfazione complessivo FY è pari a 88%

Overall CSI Ambulatori (valori % - dati FY 2022)



| Overall CSI | 89% IQ | 91% IIQ | 85% IIIQ | 87% IVQ | 88% FY 2022 |
|-----------------------|--------|---------|----------|---------|-------------|
| N. Questionari totali | 39 | 45 | 58 | 61 | 203 |



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

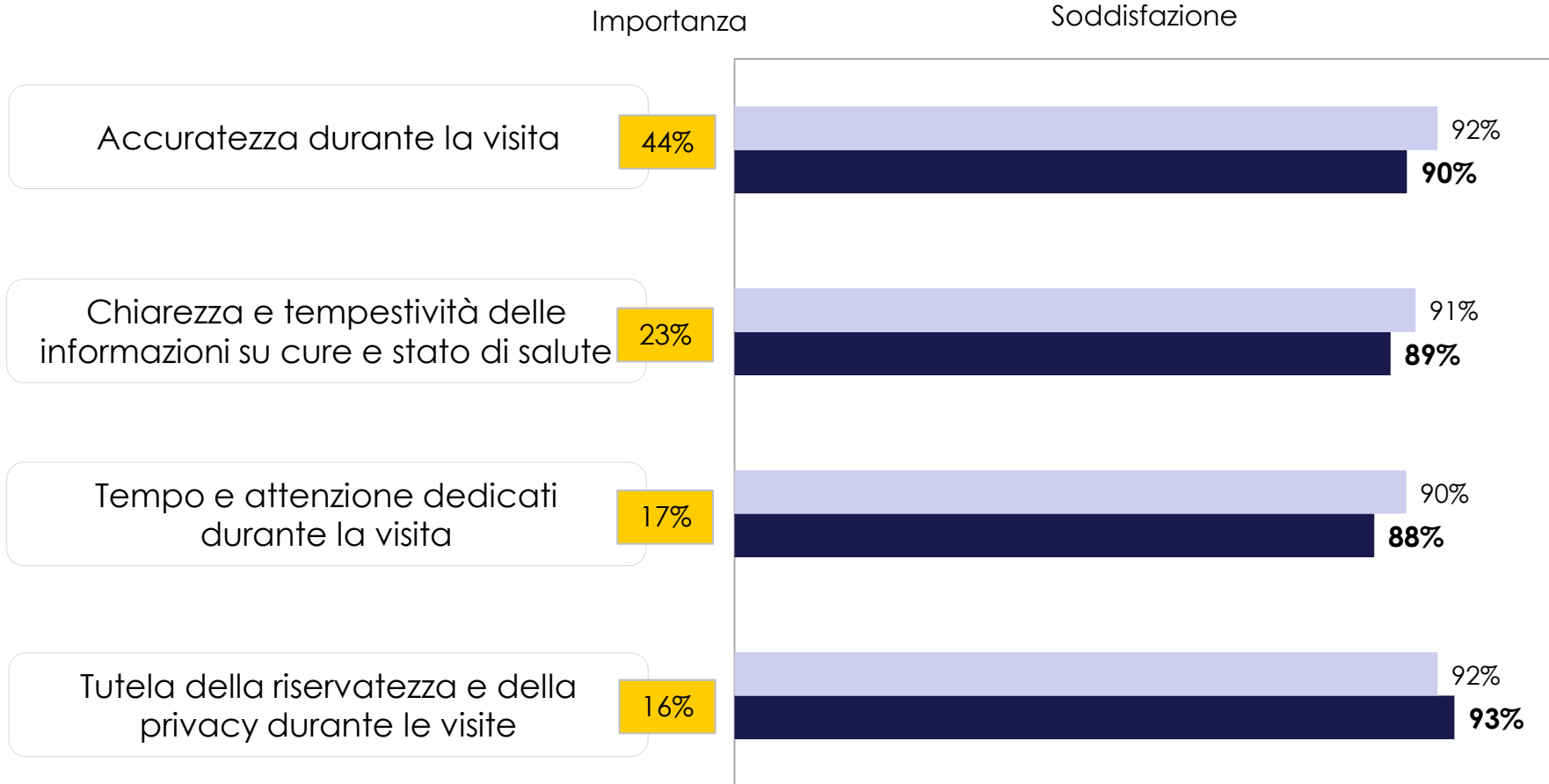
Dettaglio di Area: Assistenza Medica



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: Assistenza medica

Area **Assistenza medica**
(valori % - dati FY 2022 vs FY 2021)



| | | | | | |
|---------------------|--------|---------|----------|---------|---------|
| N. Questionari 2021 | IQ: 24 | IIQ: 44 | IIIQ: 37 | IVQ: 28 | FY: 133 |
| N. Questionari 2022 | IQ: 39 | IIQ: 45 | IIIQ: 58 | IVQ: 61 | FY: 203 |

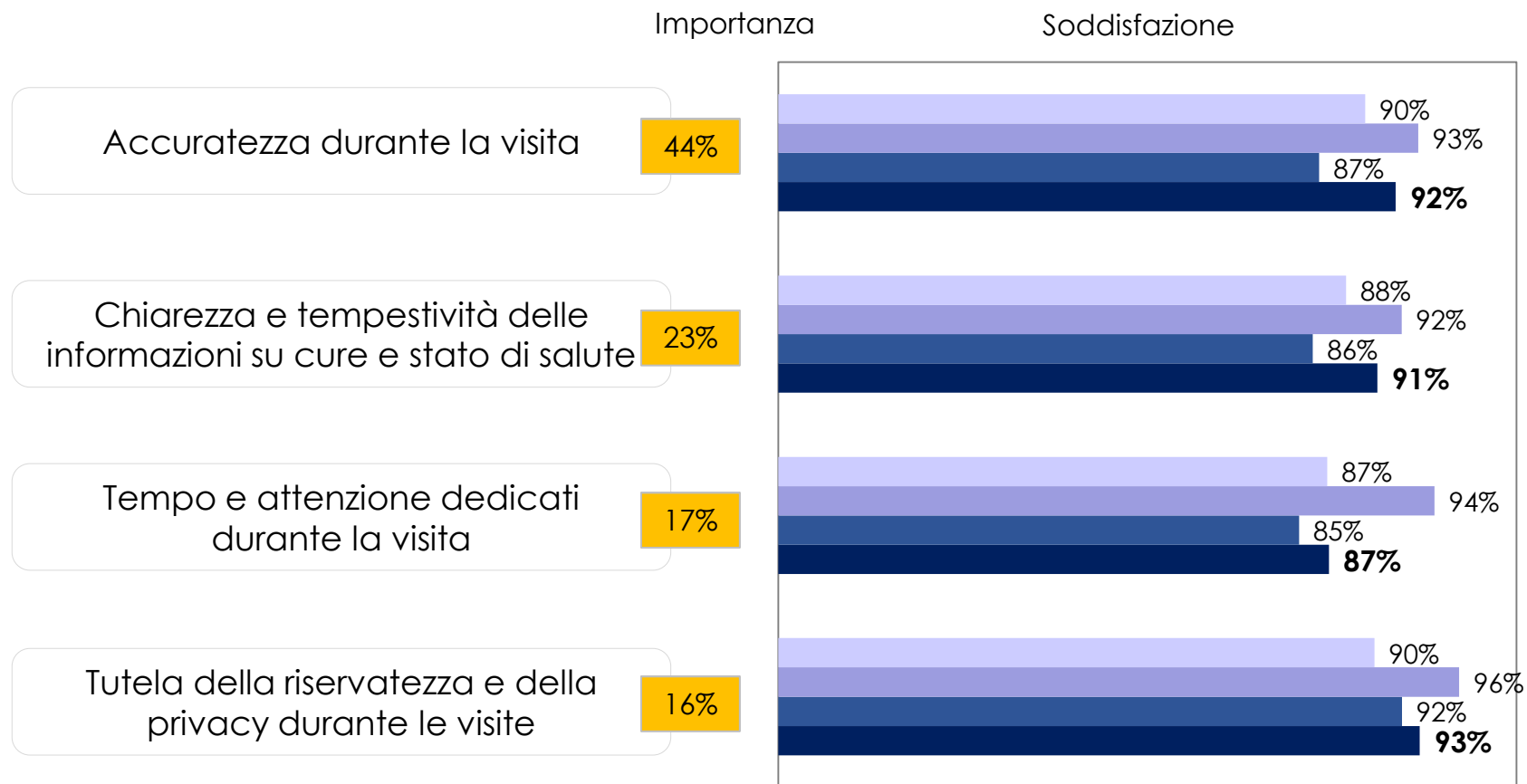


FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: Assistenza medica

Area **Assistenza medica**

(valori % - dati FY 2022)



| Overall CSI | 89% IQ | 94% IIQ | 87% IIIQ | 91% IVQ | 90% FY 2022 |
|-----------------------|--------|---------|----------|---------|-------------|
| N. Questionari totali | 39 | 45 | 58 | 61 | 203 |



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio di Area: Accoglienza & Organizzazione

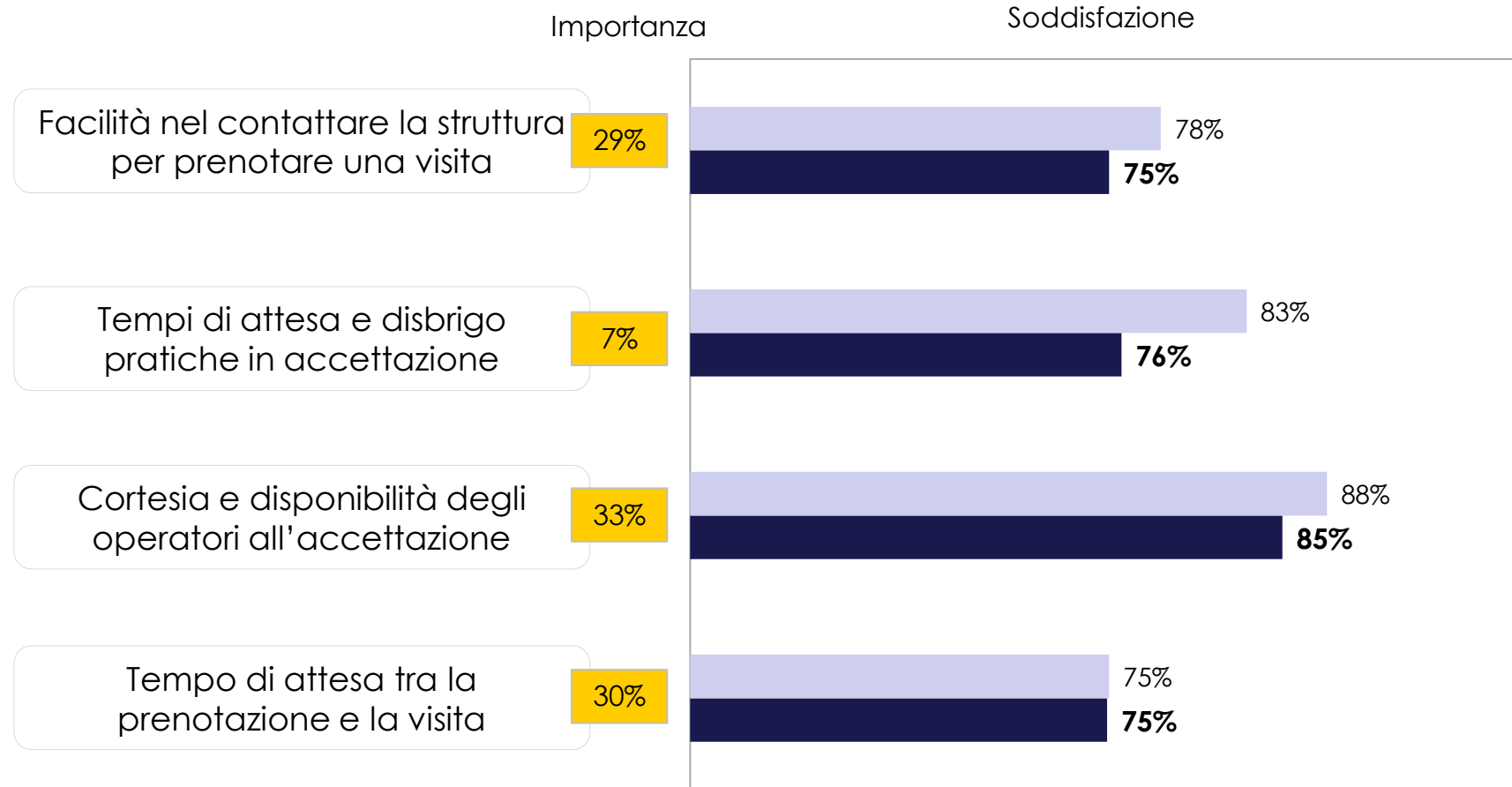


FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: Accoglienza & Organizzazione

Area **Accoglienza & Organizzazione**

(valori % - dati FY 2022 vs FY 2021)



| | | | | | |
|----------------------------|--------|---------|----------|---------|----------------|
| N. Questionari 2021 | IQ: 24 | IIQ: 44 | IIIQ: 37 | IVQ: 28 | FY: 133 |
| N. Questionari 2022 | IQ: 39 | IIQ: 45 | IIIQ: 58 | IVQ: 61 | FY: 203 |

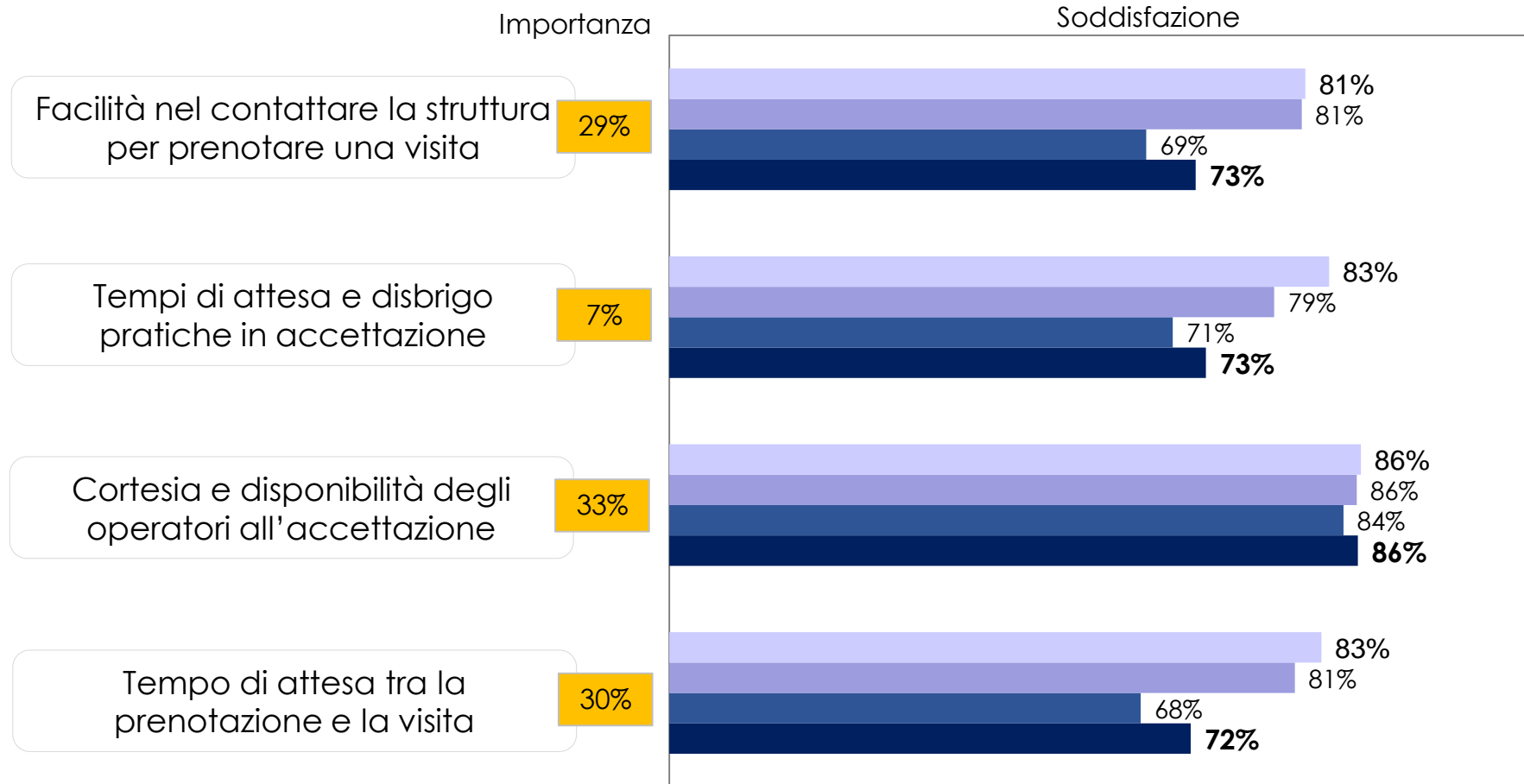


FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: Accoglienza & Organizzazione

Area **Accoglienza & Organizzazione**

(valori % - dati FY 2022)



| Overall CSI | 82% IQ | 81% IIQ | 73% IIIQ | 76% IVQ | 77% FY 2022 |
|-----------------------|--------|---------|----------|---------|-------------|
| N. Questionari totali | 39 | 45 | 58 | 61 | 203 |



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

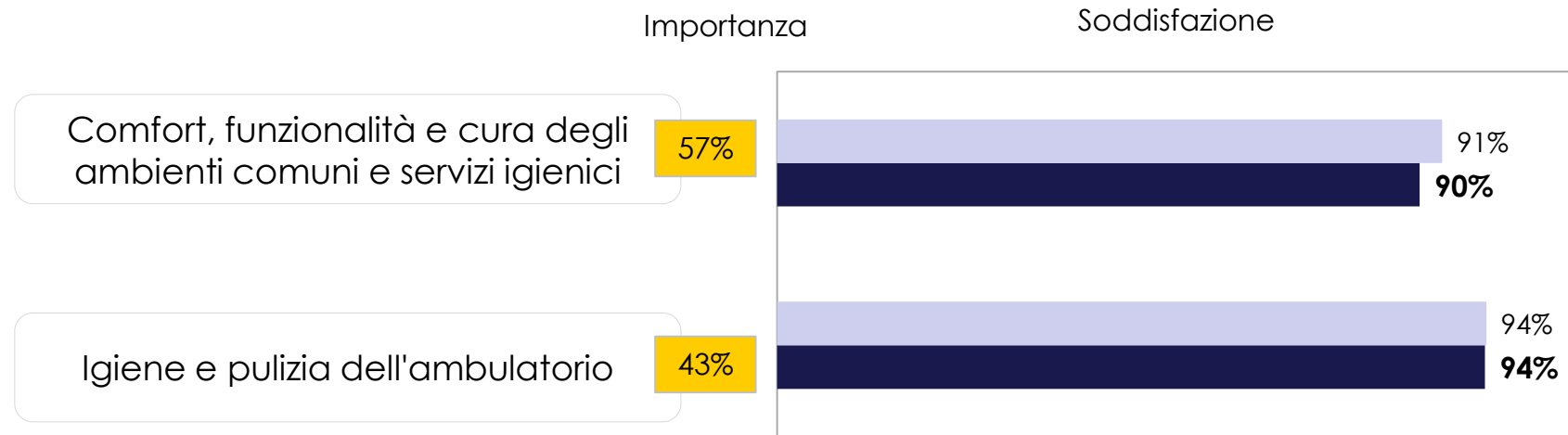
Dettaglio di Area: Ambienti & Struttura



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: Ambienti e struttura

Area **Ambienti e struttura**: pesi e soddisfazione per driver
 (valori % - dati FY 2022 vs FY 2021)



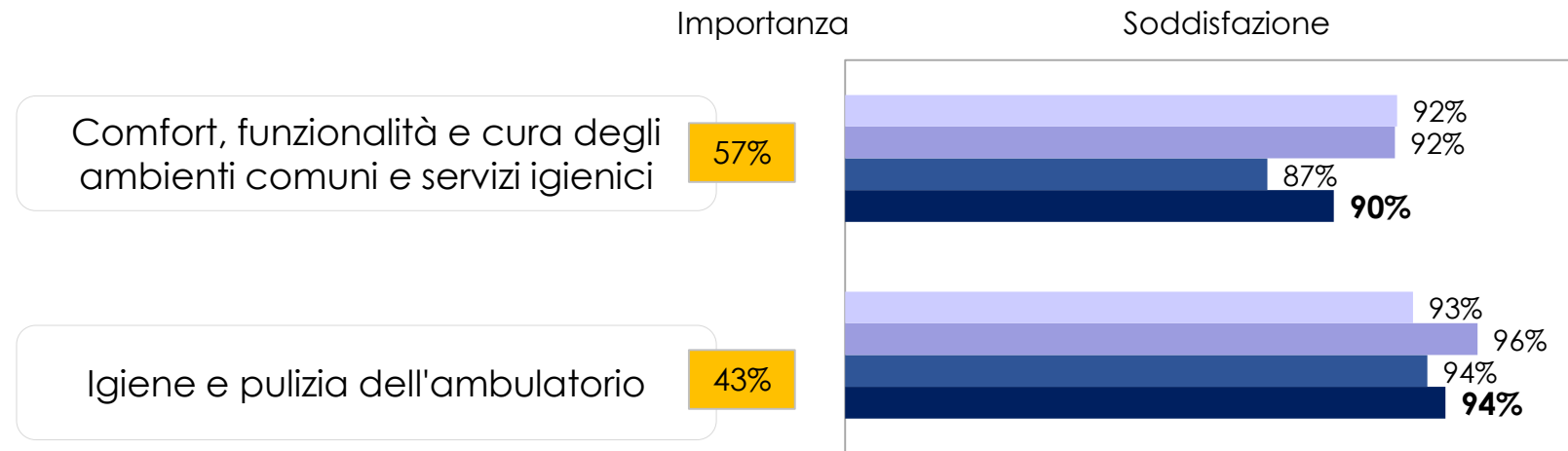
| | | | | | |
|----------------------------|--------|---------|----------|---------|----------------|
| N. Questionari 2021 | IQ: 24 | IIQ: 44 | IIIQ: 37 | IVQ: 28 | FY: 133 |
| N. Questionari 2022 | IQ: 39 | IIQ: 45 | IIIQ: 58 | IVQ: 61 | FY: 203 |



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
 CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: Ambienti e struttura

Area **Ambienti e struttura**: pesi e soddisfazione per driver
(valori % - dati FY 2022)



| Overall CSI | 93% IQ | 94% IIQ | 90% IIIQ | 92% IVQ | 92% FY 2022 |
|-----------------------|--------|---------|----------|---------|-------------|
| N. Questionari totali | 39 | 45 | 58 | 61 | 203 |



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

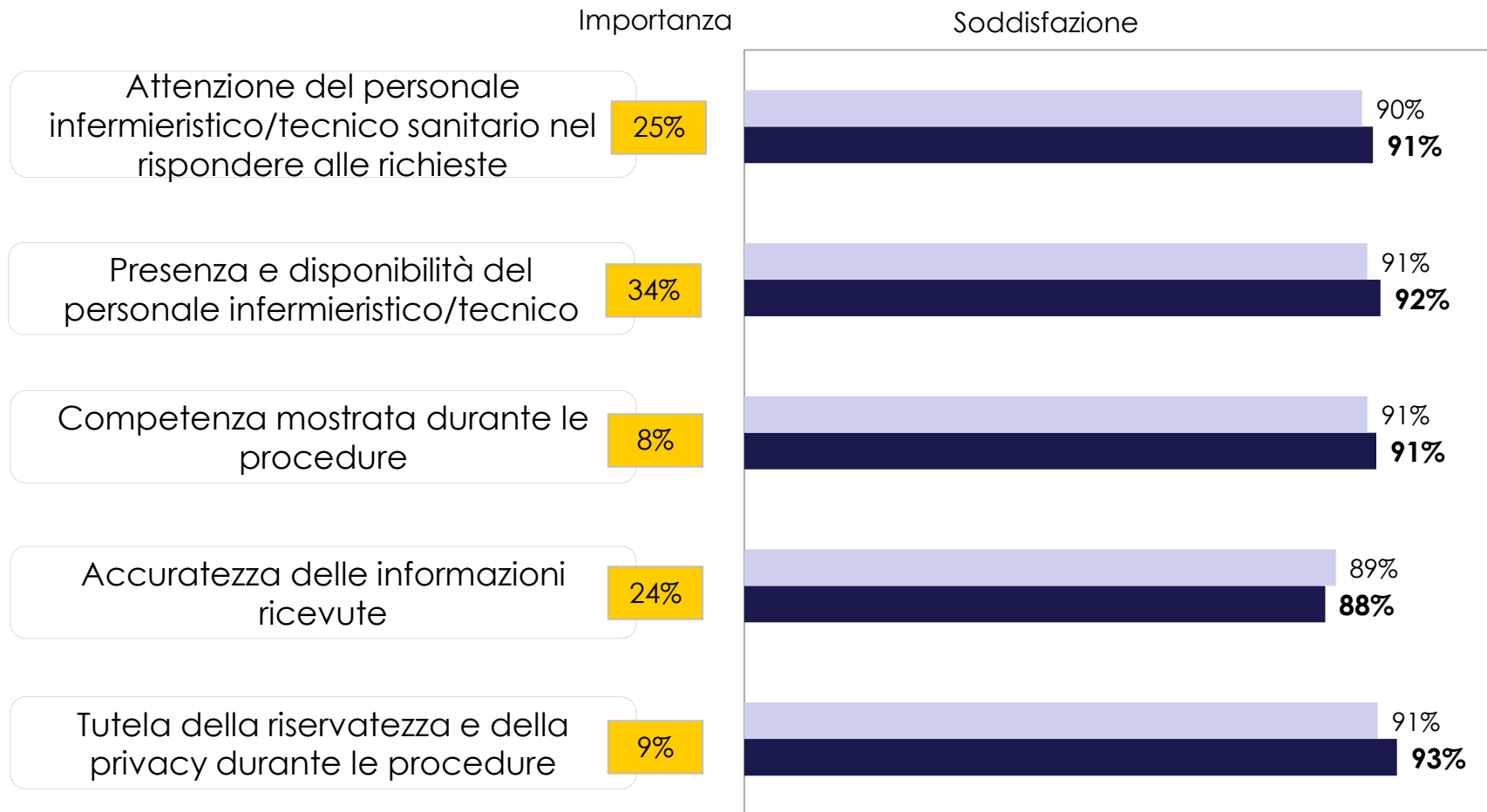
Dettaglio di Area: Assistenza infermieristica e altro personale sanitario



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Assistenza Infermieristica e altro personale sanitario

(valori % - dati FY 2022 vs FY 2021)



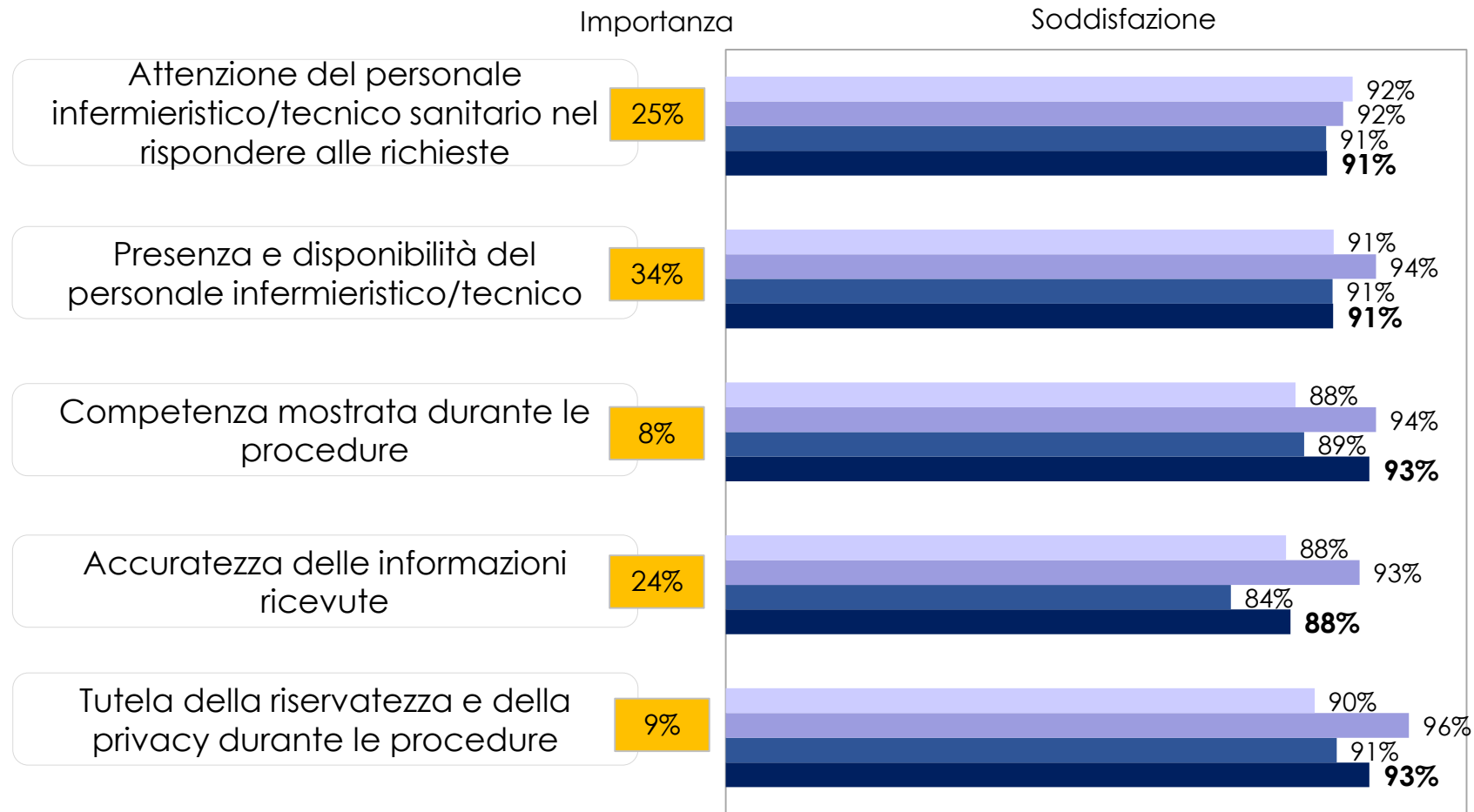
| | | | | | |
|----------------------------|--------|---------|----------|---------|----------------|
| N. Questionari 2021 | IQ: 24 | IIQ: 44 | IIIQ: 37 | IVQ: 28 | FY: 133 |
| N. Questionari 2022 | IQ: 39 | IIQ: 45 | IIIQ: 58 | IVQ: 61 | FY: 203 |



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Area: Assistenza Infermieristica e altro personale sanitario non medico

(valori % - dati FY 2022)



| Overall CSI | 90% IQ | 93% IIQ | 89% IIIQ | 91% IVQ | 91% FY 2022 |
|-----------------------|--------|---------|----------|---------|-------------|
| N. Questionari totali | 39 | 45 | 58 | 61 | 203 |



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
 CAMPUS BIO-MEDICO

Reporting dati URP Radioterapia

Anno 2022 vs Anno 2021

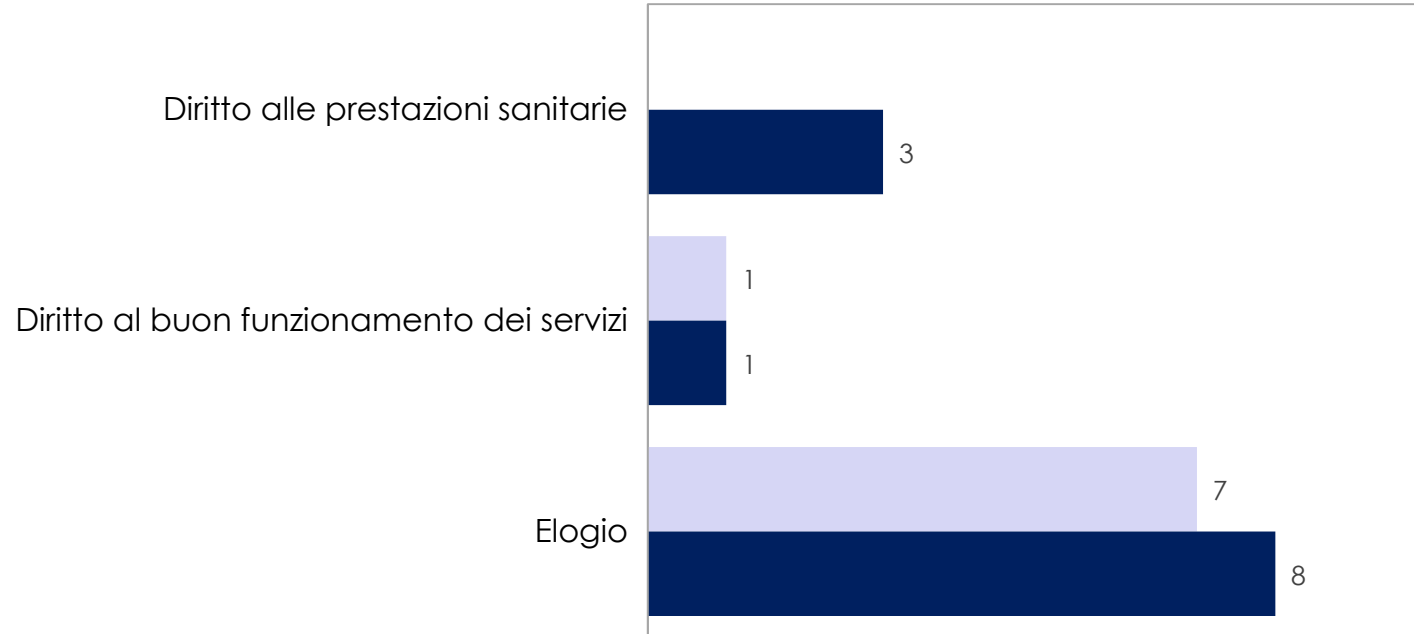


Dettaglio segnalazioni URP

Segnalazioni **Radioterapia**

12

Vs 8 2021



Diritto alle prestazioni sanitarie contiene segnalazioni come: solleciti, preospedalizzazioni scadute, ritardi ambulatoriali
Diritto al buon funzionamento dei servizi raccoglie i disagi e i disservizi es: appuntamenti rimandati o difficoltà di contatto
Elogi è una espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente al soggetto erogatore del servizio



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO