



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Customer Satisfaction e dati URP Anno 2024 - U.O. Radioterapia Oncologica

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Direzione Patient Relationship

Customer Satisfaction

Sezione Ambulatori – U.O. Radioterapia Oncologica

Anno 2024



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio di Area: Accoglienza & Organizzazione

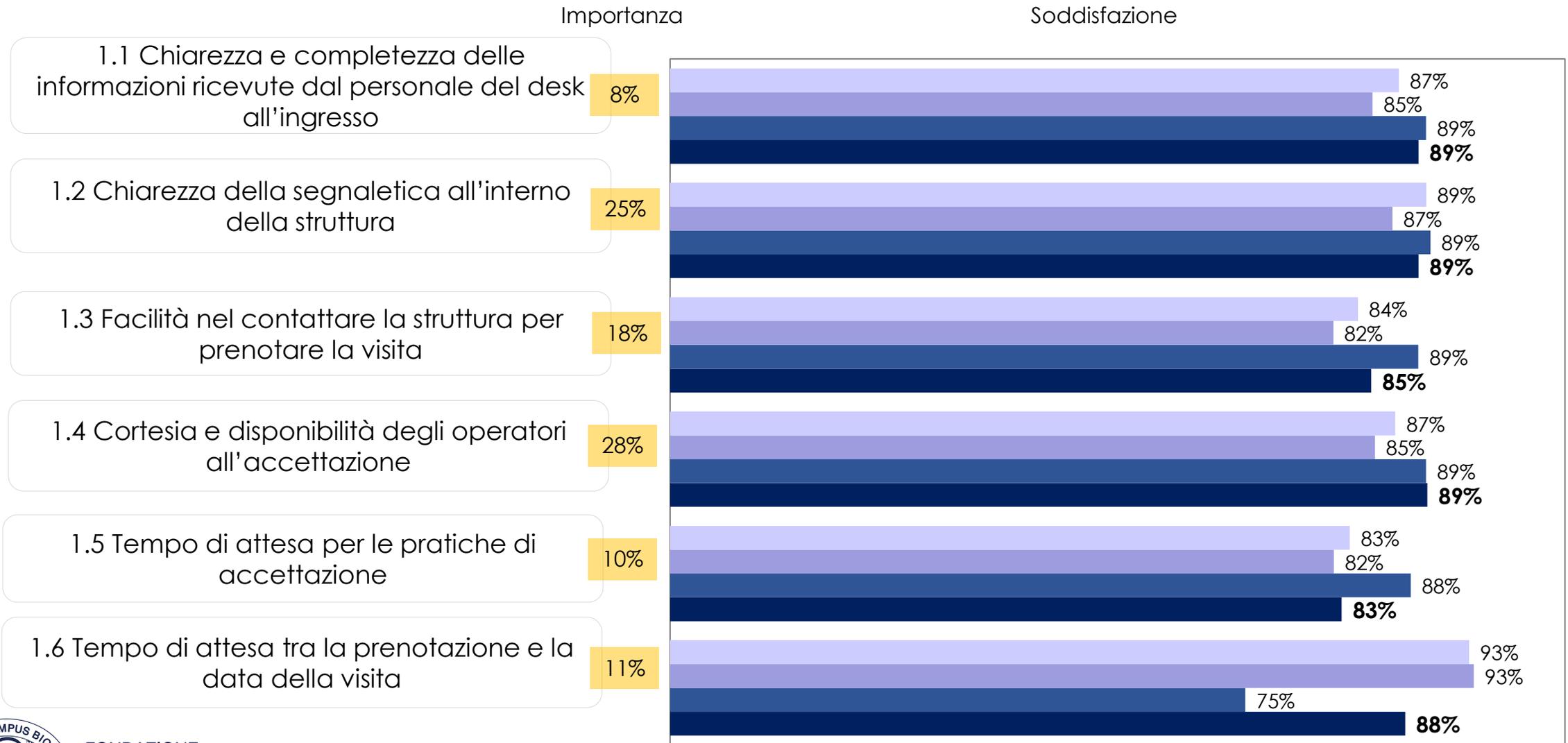


FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: Accoglienza & Organizzazione

Area Accoglienza & Organizzazione

(valori % - dati FY 2024)



Overall CSI	87% IQ	85% IIQ	87% IIIQ	87% IVQ	87% FY 2024
N. Questionari totali	115	124	117	76	432



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 2024)

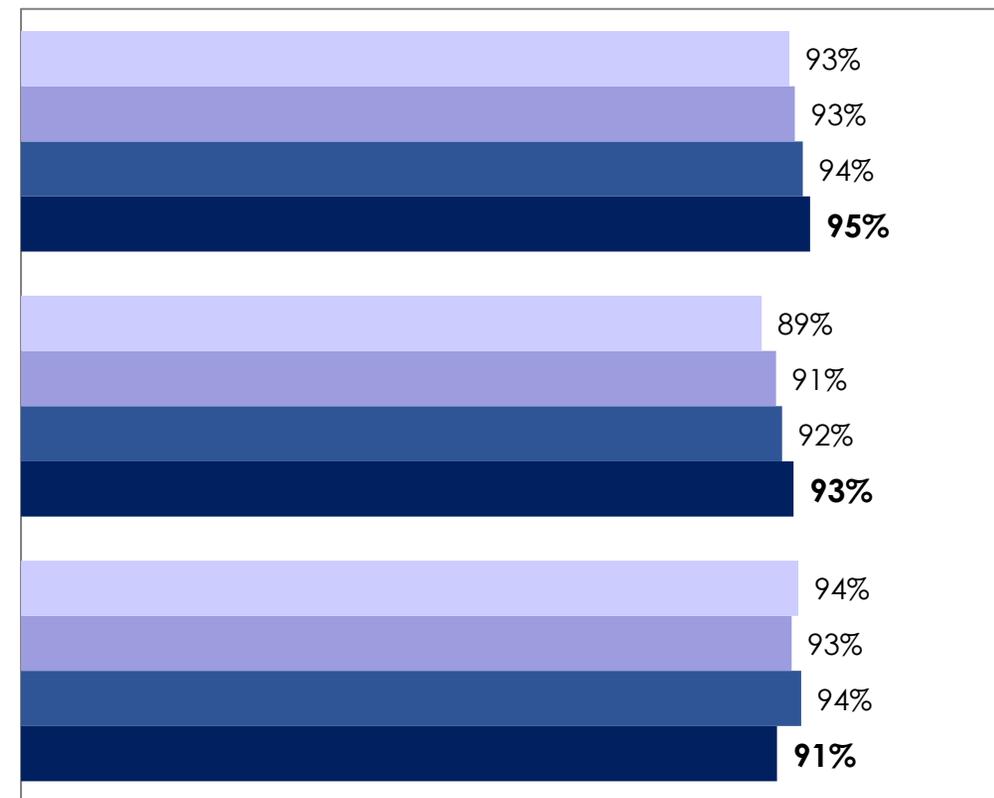
Importanza

Soddisfazione

3.1 Competenza e professionalità dimostrata dal personale medico **46%**

3.2 Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute sulle cure e Sullo stato di salute **37%**

3.3 Tutela della riservatezza durante le visite e le procedure **17%**



Overall CSI	91% IQ	92% IIQ	93% IIIQ	94% IVQ	93% FY 2024
N. Questionari totali	115	124	117	76	432



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio di Area: Assistenza infermieristica e altro personale sanitario

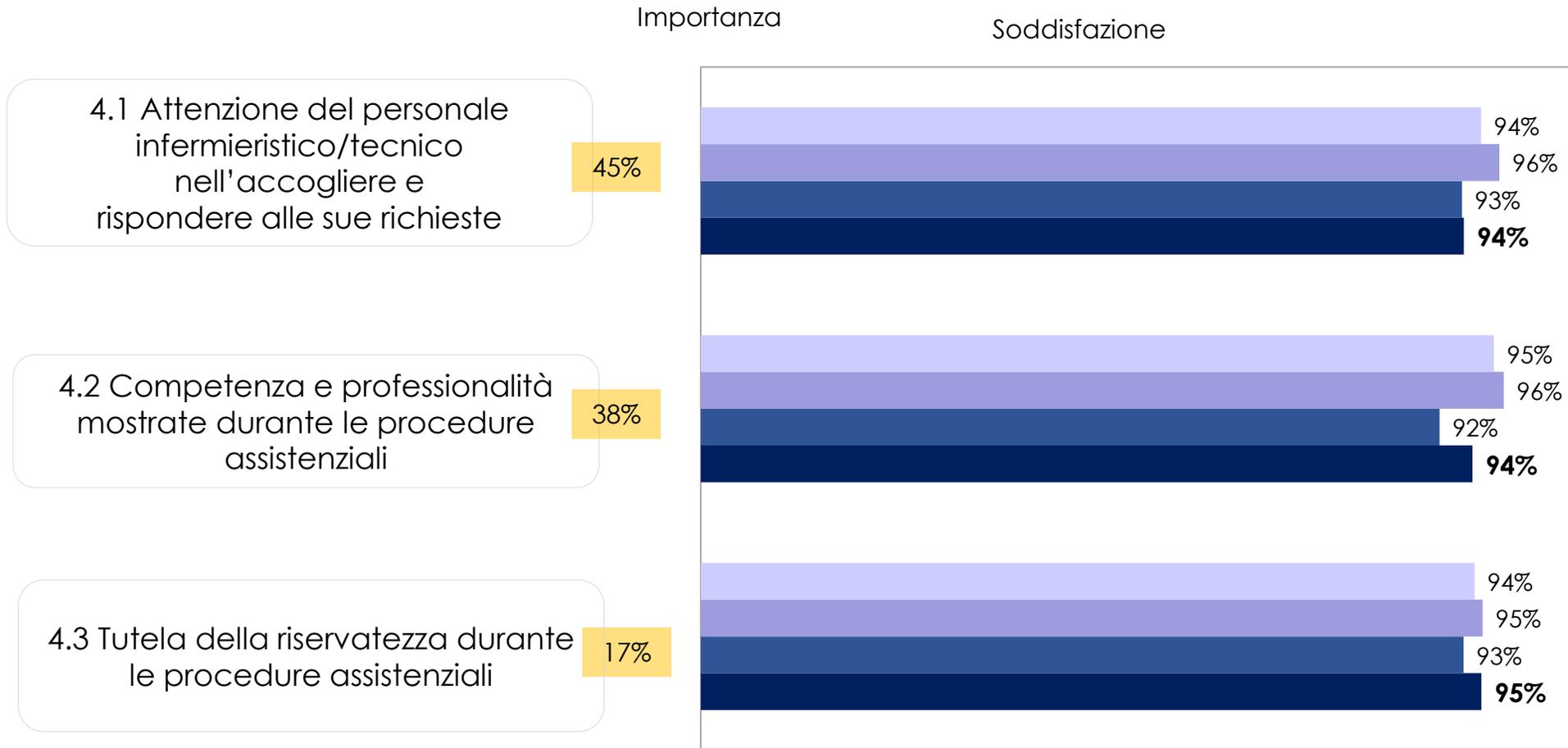


FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: Assistenza Infermieristica e altro personale sanitario non medico

Ambulatori

Area: **Assistenza Infermieristica e altro personale sanitario non medico**
(valori % - dati FY 2024)



Overall CSI	95% IQ	95% IIQ	93% IIIQ	94% IVQ	94% FY 2024
N. Questionari totali	115	124	117	76	432



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

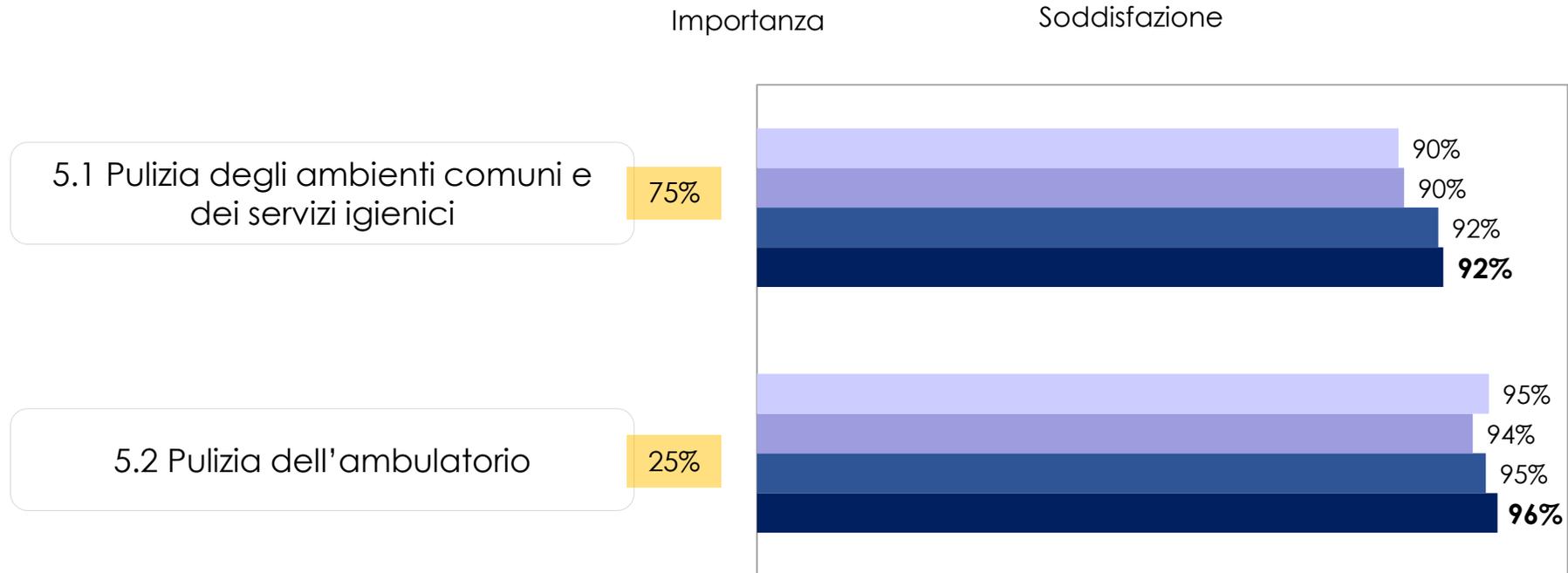
Dettaglio di Area: Ambienti & Struttura



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: Ambienti e struttura

Area **Ambienti e struttura**: pesi e soddisfazione per driver
(valori % - dati FY 2024)



Overall CSI	91% IQ	91% IIQ	93% IIIQ	93% IVQ	92% FY 2024
N. Questionari totali	115	124	117	76	432



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Reporting dati URP Radioterapia Oncologica

Anno 2024

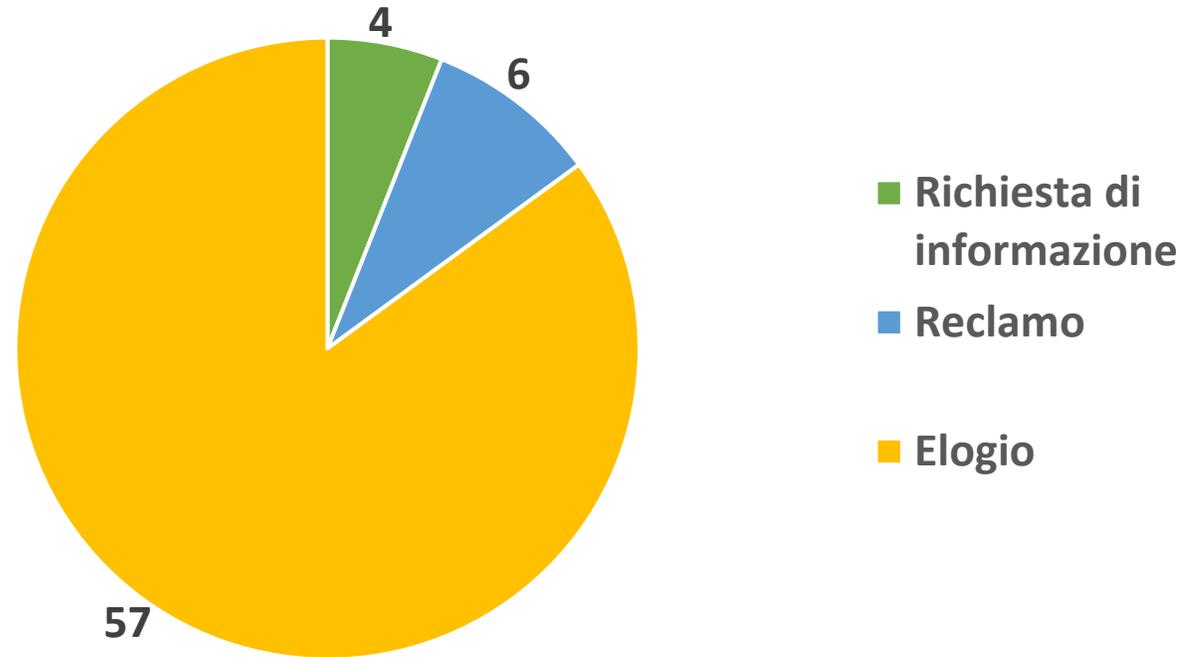


FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio segnalazioni URP

Segnalazioni **Radioterapia oncologica**

67



Reclamo è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti. Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione degli stessi (DGR 320/2000). I reclami attivano un percorso formale di valutazione, un eventuale percorso di mediazione e si chiudono con una risposta scritta al cittadino

Richiesta di informazione richiesta che genera attività di informazione e orientamento sulla struttura e i suoi servizi

Elogi è una espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente al soggetto erogatore del servizio



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO