

DATA	SESSO	OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI	MODALITA' ACCESSO E ACCETTAZIONE: Cortesia Interlocutore	MODALITA' ACCESSO E ACCETTAZIONE: Informazioni ricevute
16/11/18	M		buono	buono
23/11/18	M		BUONO	OTTIMO
03/10/18	F		BUONO	OTTIMO
26/09/18	M		BUONO	BUONO
25/09/18	M		BUONO	BUONO
14/12/18	F		OTTIMO	OTTIMO
19/10/18	M		BUONO	BUONO
10/09/18	M	MIGLIORARE COMFORT SALA ATTESA ARIA CONDIZIONATA E/O DEODORANTE	INSUFFICIENTE	OTTIMO
30/08/18	M		OTTIMO	BUONO
27/09/18	M		OTTIMO	OTTIMO
03/11/18	M		OTTIMO	OTTIMO
07/09/18	M	TUTTO PERFETTO	OTTIMO	BUONO
26/07/18	M		BUONO	OTTIMO
29/09/18	M		OTTIMO	OTTIMO
16/08/18	M		BUONO	BUONO
03/08/18	F		OTTIMO	OTTIMO
27/08/18	F		BUONO	OTTIMO
11/07/18	M		OTTIMO	OTTIMO
14/12/18	M		BUONO	OTTIMO
27/09/18	F		BUONO	BUONO
07/11/18	M		BUONO	OTTIMO
14/09/18	F		BUONO	BUONO
27/11/18	M		BUONO	BUONO
14/06/18	M		BUONO	OTTIMO
07/07/18	F		OTTIMO	OTTIMO
06/08/18	F		OTTIMO	OTTIMO
28/06/18	M		BUONO	OTTIMO
23/07/18	F		OTTIMO	OTTIMO
15/10/18	F		BUONO	BUONO
14/08/18	F		OTTIMO	SUFFICIENTE
07/09/18	M		OTTIMO	OTTIMO
05/09/18	M		OTTIMO	OTTIMO
29/06/18	M		OTTIMO	OTTIMO
27/10/18	M		OTTIMA	OTTIMO



25/07/18	F		BUONO	BUONO
23/10/18	F		OTTIMO	BUONO
17/06/18	M		OTTIMO	OTTIMO
15/08/18	M		BUONO	BUONO
10/09/18	M		OTTIMO	OTTIMO
05/09/18	M		OTTIMO	OTTIMO

BUONO	BUONO	BUONO	OTTIMO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	BUONO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	BUONO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	BUONO
BUONO	BUONO	BUONO	OTTIMO

EROGAZIONE SERVIZIO: Chiarezza informazioni ricevute e prestazioni erogate	EROGAZIONE SERVIZIO: Soddisfatto prestazioni rese	EROGAZIONE SERVIZIO: Pulizia e igiene dei locali	RISPETTO DELLA PERSONA: Rispetto delle condizioni di fragilità
buono	buono	ottimo	buono
OTTIMO	BUONO	BUONO	BUONO
BUONO	BUONO	OTTIMO	BUONO
BUONO	BUONO	BUONO	OTTIMO
BUONO	OTTIMO	BUONO	BUONO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
BUONO	OTTIMO	BUONO	BUONO
BUONO	BUONO	OTTIMO	BUONO
BUONO	OTTIMO	BUONOP	BUONO
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	BUONO
OTTIMO	BUONO	BUONO	BUONO
BUONO	BUONO	BUONO	BUONO
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
OTTIMO	BUONO	OTTIMO	OTTIMO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
OTTIMO	OTTIMO	BUONO	BUONO
BUONO	BUONO	OTTIMO	OTTIMO
BUONO	BUONO	BUONO	OTTIMO
BUONO	BUONO	BUONO	BUONO
SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO	OTTIMO
BUONO	BUONO	SUFFICIENTE	OTTIMO
BUONO	BUONO	OTTIMO	OTTIMO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
BUONO	BUONO	BUONO	OTTIMO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
BUONO	BUONO	BUONO	BUONO
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	BUONO
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	BUONO
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	BUONO
SUFFICIENTE	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO

OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	BUONO
OTTIMO	OTTIMO	BUONO	BUONO
OTTIMO	BUONO	BUONO	BUONO
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	BUONO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO
OTTIMO	BUONO	BUONO	OTTIMO

RISPETTO DELLA PERSONA: Rispetto della privacy e del credo	RISCHIO CLINICO: informazioni relative al rischio clinico	RISCHIO CLINICO: in caso di evento inatteso, assistenza e gli interventi del personale sono stati	MEZZO DI CONOSCENZA
ottimo	ottimo	ottimo	passaparola
BUONO	BUONO	BUONO	passaparola
BUONO	BUONO	BUONO	PASSAPROLA
BUONO	BUONO	BUONO	PASSAPROLA
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	ALTRO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	PASSAPAROLA
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	
BUONO	BUONO	BUONO	
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	PASSAPROLA
OTTIMO	BUONO	BUONO	PASSAPAROLA
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	
BUONO	BUONO	BUONO	
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	ALTRO
OTTIMO	BUONO	BUONO	SI
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	INTERNET
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	INTERNET
OTTIMO	BUONO	BUONO	PASSAPAROLA
BUONO	BUONO	BUONO	PASSAPAROLA
BUONO	BUONO	BUONO	PASSAPAROLA
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	PASSAPAROLA
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	PASSAPAROLA
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	ALTRO
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	INTERNET
BUONO	OTTIMO	BUONO	PASSAPAROLA
OTTIMO	BUONO	BUONO	PASSAPAROLA
BUONO	BUONO	BUONO	PASSAPAROLA
BUONO	BUONO	BUONO	PASSAPAROLA
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	PASSAPAROLA
BUONO	OTTIMO	OTTIMO	PASSAPAROLA
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	PASSAPAROLA
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	PASSAPAROLA

OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	INTERNET
OTTIMO	OTTIMO	BUONO	INTERNET
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	INTERNETT
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	INTERNET
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	INTERNET
OTTIMO	OTTIMO	OTTIMO	INTERNET

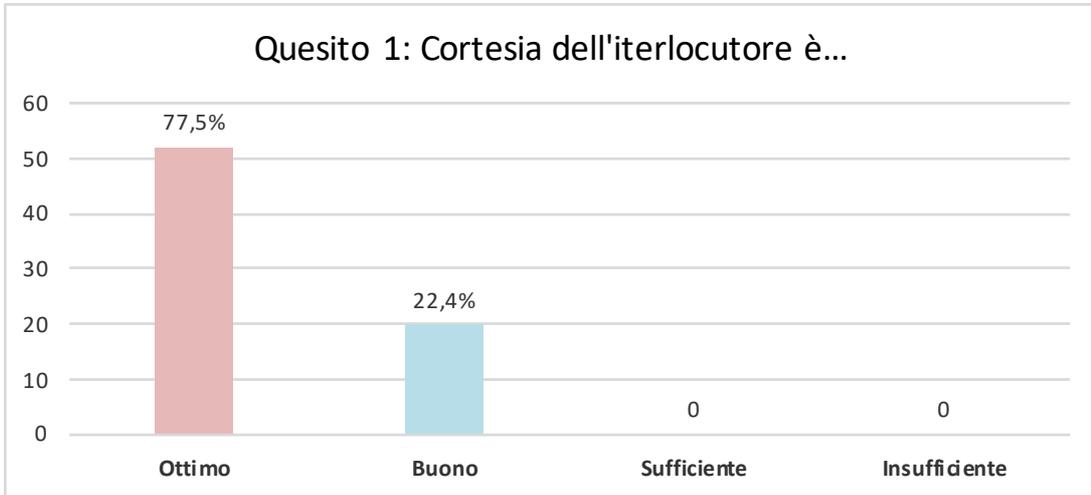
M-MM-2
Rev.0 del 02.01.18

SI

CLASSIFICAZIONE DEL SERVIZIO

Cortesia dell'interlocutore è...

Ottimo	52
Buono	20
Sufficiente	0
Insufficiente	0

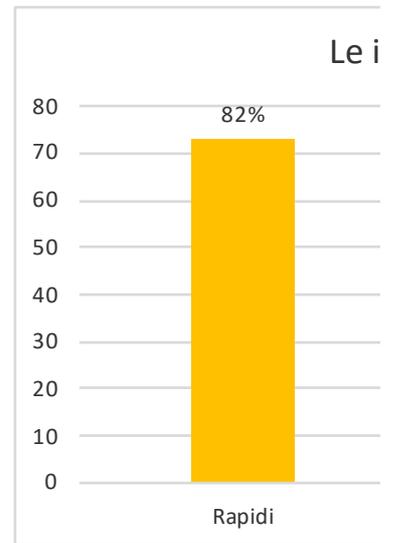


MODALITA' ACCESSO E ACCETTAZIONE

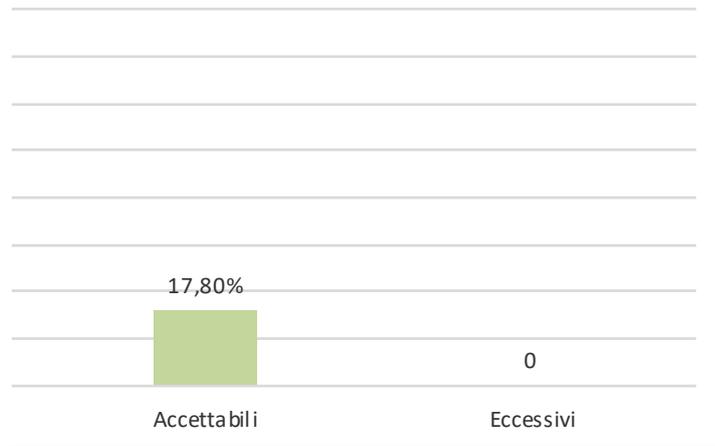
- Rapidi
- Accettabili
- Eccessivi

Le informazioni ricevute sono

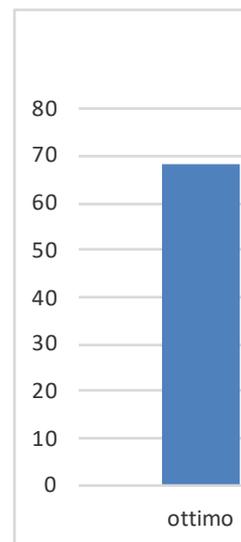
- 73
- 16
- 0



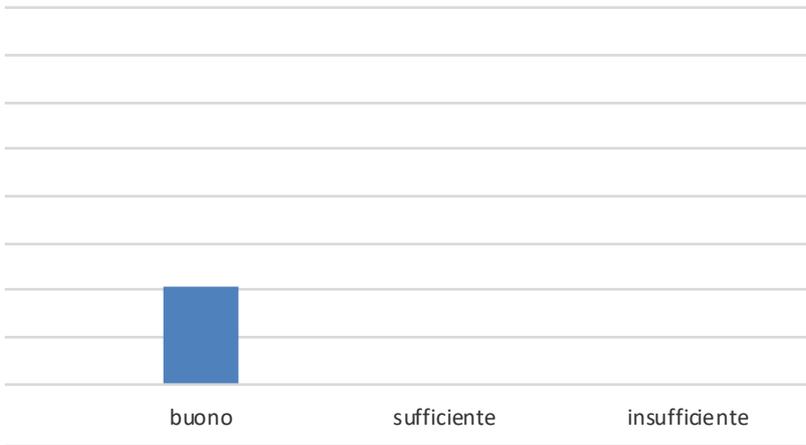
informazioni ricevute sono



Modalità di accesso	Tempi d'attesa
ottimo	68
buono	21
sufficiente	0
insufficiente	0

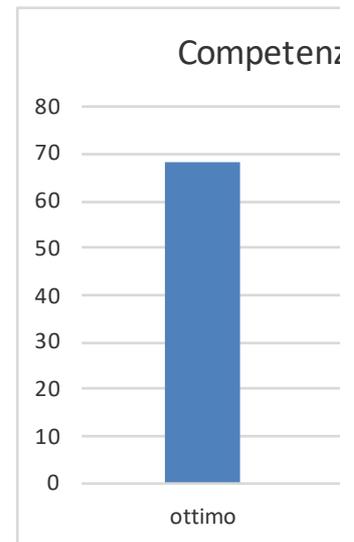


Tempi di attesa

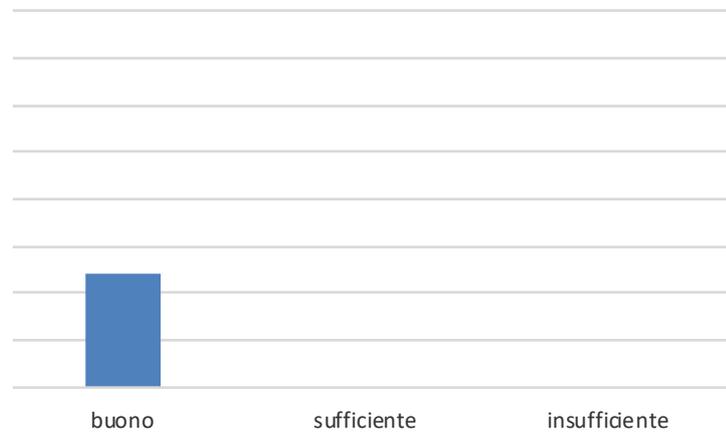


CLASSIFICA Competenza e cortesia personale amministrativo

ottimo	68
buono	24
sufficiente	0
insufficient	0



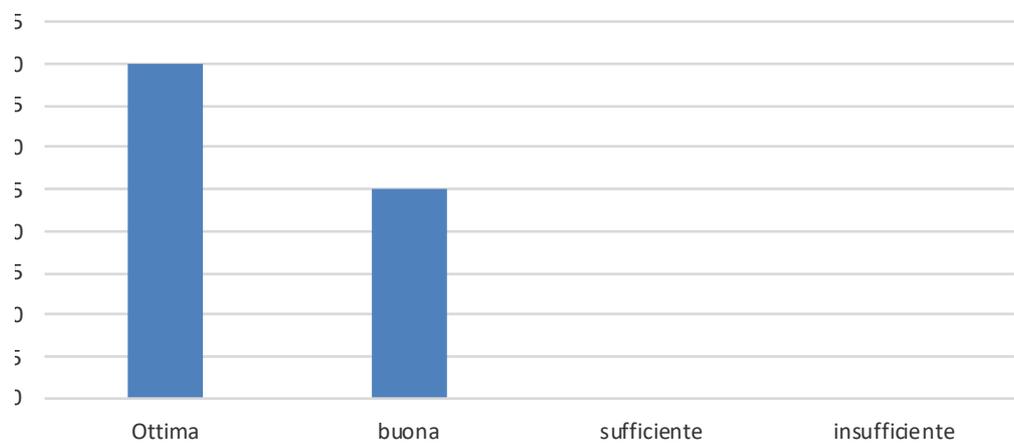
za e cortesia personale amministrativo



EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Cortesía del médico
Ottima	40
buona	25
sufficiente	0
insufficiente	0

45
40
35
30
25
20
15
10
5
0

Cortesia del medico



GIUDIZIO SUL PERSONALE

La cortesia e disponibilità del personale sono..

Ottime

73

buone

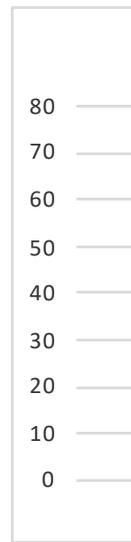
16

sufficienti

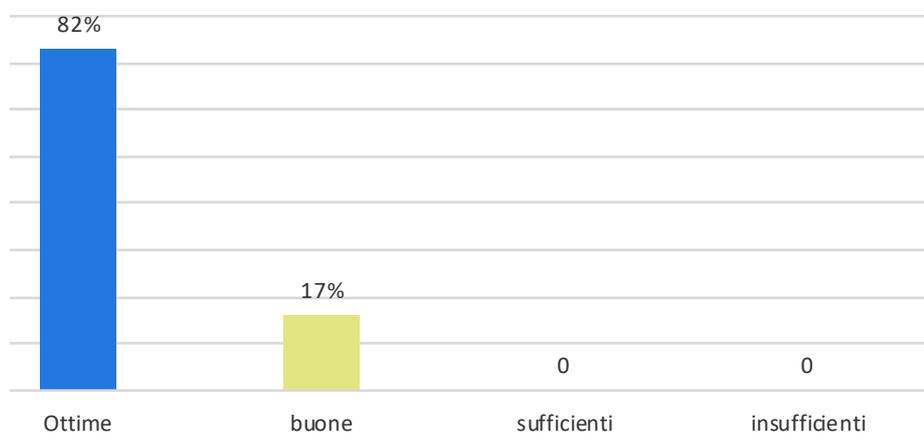
0

insufficienti

0



La cortesia e disponibilità del personale sono..



EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ottimo

buono

sufficiente

insufficiente

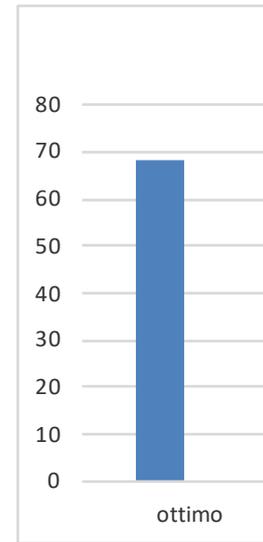
Valutazione chiarezza del personale medico/sanitario

68

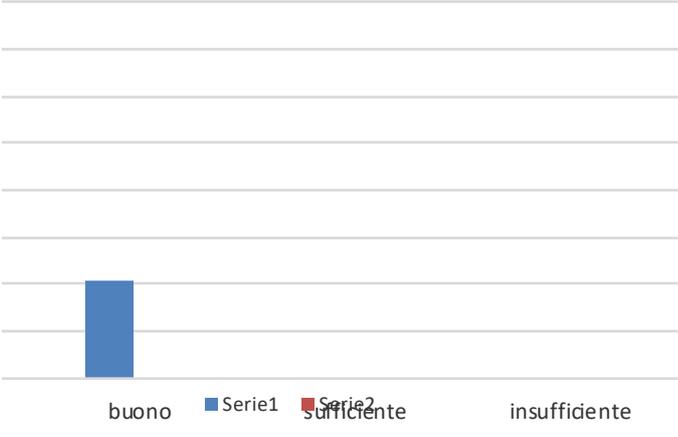
21

0

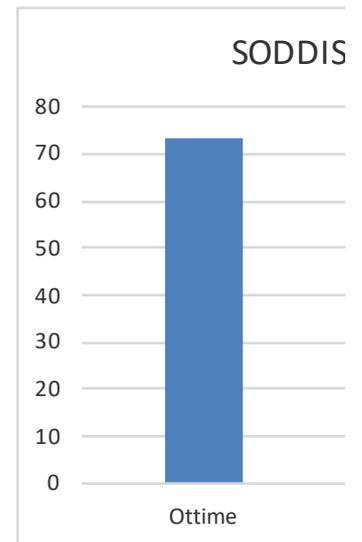
0



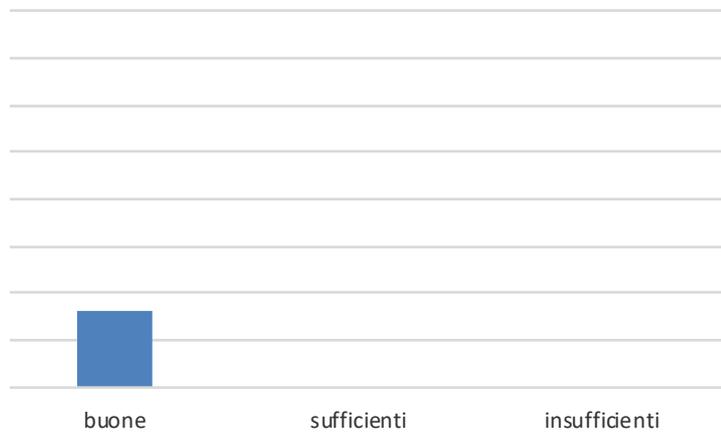
LA CHIAREZZA DEL PERSONALE E'



EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Soddisfazione delle prestazioni rese
Ottime	73
buone	16
sufficienti	0
insufficienti	0



SODDISFAZIONE DELLE PRESTAZIONI RESE

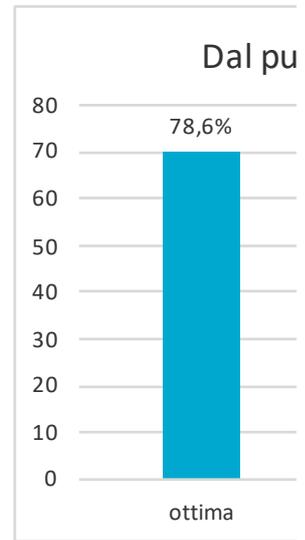


CLASSIFICAZIONE DELL'IGIENE DEI LOCALI

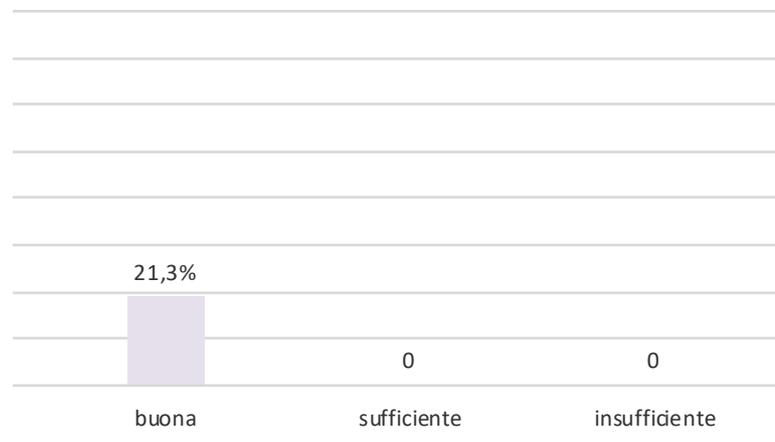
ottima
buona
sufficiente
insufficiente

Dal punto di vista igienico i locali sono..

70
19
0
0



into di vista igienico i locali sono..

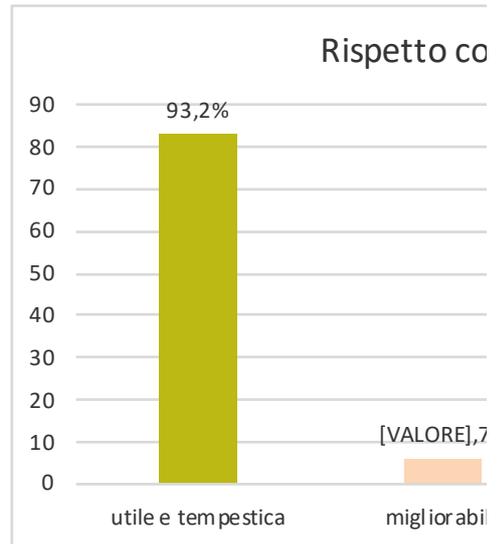


RISPETTO DELLA PERSONA

- utile e tempestica
- migliorabile
- inefficace
- non mi è capitato

Rispetto condizioni di fragilità

- 83
- 6
- 0
- 0



Condizioni di fragilità

7%

le inefficace non mi è capitato

RISPETTO DELLA PERSONA

ottima

buona

sufficiente

insufficiente

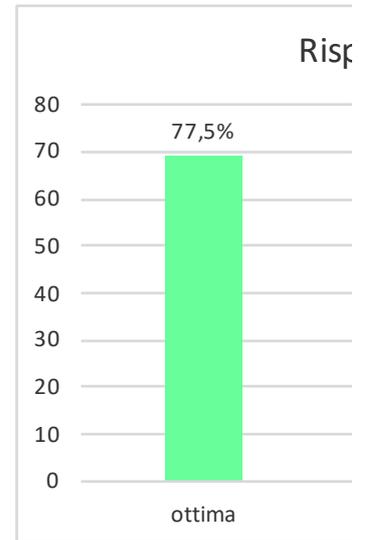
Rispetto della privacy e del credo

69

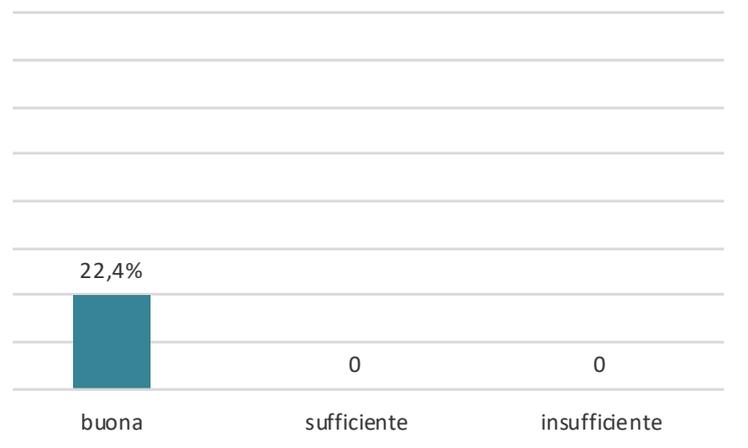
20

0

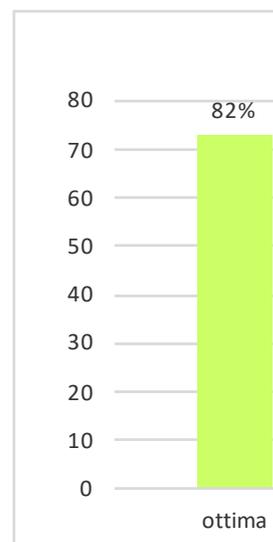
0



oggetto della privacy e del credito



RISCHIO CLINICO	Informazioni sul rischio clinico
ottima	73
buona	16
sufficiente	0
insufficiente	0



Informazioni sul rischio clinico

17,8%

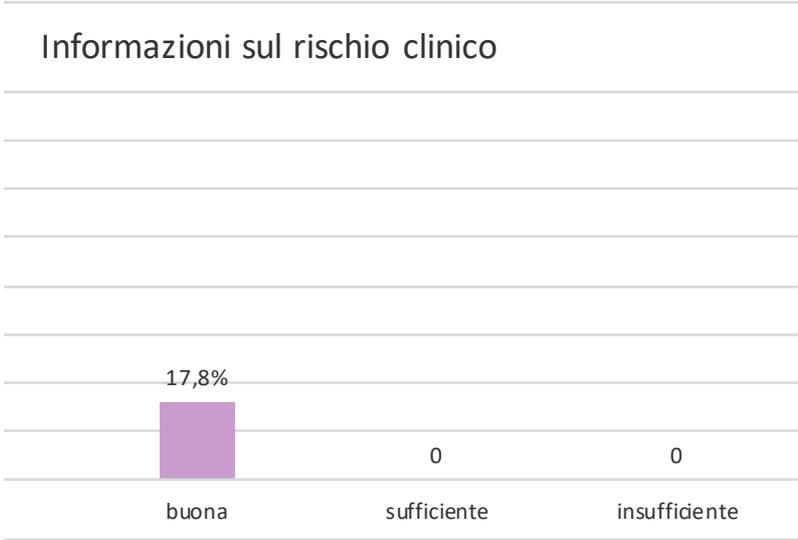
buona

0

sufficiente

0

insufficiente



RISCHIO CLINICO

Ottimo

Buono

Sufficienti

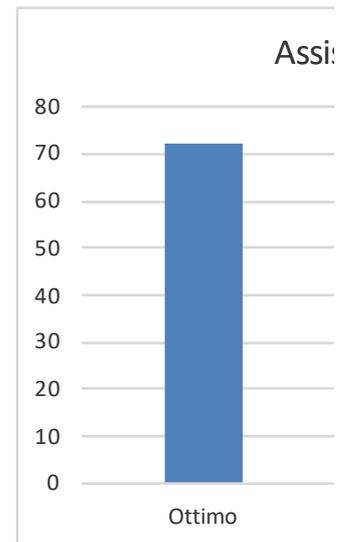
Insufficienti

Evento inatteso, l'assistenza e gli interventi del personale

72

17

0



sono stai

stenza e Interventi del Personale

