



SISTEMA SANITARIO DELLA SARDEGNA



Report Customer Satisfaction 2015

legenda:

aspetto soddisfacente
aspetto non soddisfacente
criticità media
criticità severa

parametro > 3
parametro > 2,5
parametro > 2,5
parametro ≤ 2

modello	aree oggetto di monitoraggio
BO	<i>Benessere organizzativo</i>
H1	<i>Area degenze</i>
H2T	<i>Area ambulatoriale</i>
SPDC	<i>Area salute mentale</i>
HPS	<i>Area pronto soccorso</i>
LAB	<i>Laboratori analisi</i>
RAD	<i>Radio-diagnostica</i>
RB	<i>Riabilitazione</i>
AS	<i>Area amministrativa e accessoria</i>
PV	<i>Area Veterinaria</i>
ADI	<i>Assistenza domiciliare</i>
AP	<i>Assistenza penitenziaria</i>

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

AREA DELLE DEGENZE

report con dati aggregati di Macro-Struttura

AREA DELLE DEGENZE	P.O. S. F				P.O. S. CAMILLO	MEDIA AZIENDALE
	DIP. CURE CHIRUR.	DIP. CURE MED.	DIP. EM. URG.	DIP. RADIO O. E.		
MOD H1						
<i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>						
Segnaletica e accesso al reparto	2,84	3,00	2,38	3,32	3,47	3,00
Orario del reparto	2,92	3,23	1,67	3,11	3,51	2,89
Cortesìa del personale di reparto	3,42	3,52	2,50	3,58	3,69	3,34
Prontezza nel soddisfare le Sue necessità	3,31	3,25	2,00	3,36	3,63	3,11
Professionalità e accuratezza nell'assistenza infermieristica	3,43	3,41	2,96	3,70	3,87	3,47
Informazioni ricevute dagli infermieri	3,34	3,34	2,42	3,54	3,74	3,28
Professionalità e accuratezza nell'assistenza medica	3,33	3,37	2,85	3,65	3,76	3,39
Informazioni ricevute dai medici sullo stato di salute	3,27	3,28	2,15	3,38	3,84	3,19
Atmosfera di reparto	3,21	3,32	2,23	3,46	3,73	3,19
Organizzazione del reparto	3,08	3,23	2,31	3,39	3,58	3,12
Pulizia e comfort della stanza di degenza	3,08	3,21	3,00	3,58	3,65	3,30
Pulizia e comfort dei servizi igienici	2,92	3,10	2,92	3,63	3,52	3,22
Qualità del cibo	2,33	2,54	2,27	2,99	3,40	2,71
Quantità di cibo	2,63	2,92	2,36	3,23	3,44	2,92
Orario pasti	2,73	2,96	2,82	3,15	3,41	3,01
Grado di soddisfazione complessiva nella sua esperienza di ricovero	3,10	3,18	2,30	3,48	3,62	3,14
Capacità di prendersi cura del Suo bisogno	3,17	3,23	2,10	3,45	3,71	3,13
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dall'ASL di Nuoro?	2,79	2,98	2,23	2,85	3,29	2,83
indice di sintesi 2015	3,08	3,18	2,45	3,42	3,62	3,15
indice di sintesi 2014 per strutture equivalenti	2,98	3,17	2,74	3,41	3,45	3,15

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

AREA AMBULATORIALE

report con dati aggregati di Macro-Struttura

AREA AMBULATORIALE	P.O. S. FRANCESCO				P.O. S. CAMILLO	DISTRETTO NUORO	DISTRETTO SINISCOLA	DISTRETTO MACOMER	DISTRETTO SORGONO	MEDIA AZIENDALE
	MOD H2T	DIP. CURE CHIRUR.	DIP. CURE MEDICHE	DIP. RADIO ONC.						
<i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>										
Tempi di attesa prenotazione visite e prestazioni	2,64	2,55	2,44	1,79	3,03	2,94	2,69	3,30	2,72	2,68
Disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	2,95	2,97	2,50	1,73	3,14	3,14	2,87	3,42	3,27	2,89
Segnaletica e accesso al servizio	2,81	2,74	2,97	1,77	2,84	3,13	2,98	3,22	3,14	2,85
Durata e gestione delle code	2,68	2,71	2,15	1,49	2,74	3,06	2,75	3,23	2,95	2,64
Orario e organizzazione nel servizio	2,95	3,06	2,58	1,69	3,09	3,21	3,13	3,48	3,14	2,92
Professionalità e accuratezza nell'assistenza infermieristica	3,45	3,29	3,33	2,39	3,53	3,54	3,38	3,75	3,58	3,36
Informazioni ricevute dag infermieri	3,40	3,28	3,09	2,39	3,42	3,50	3,50	3,67	3,56	3,31
Professionalità e accuratezza nell'assistenza medica	3,44	3,38	3,42	2,00	3,55	3,50	3,27	3,66	3,44	3,30
Informazioni ricevute dai medici su stato di salute	3,35	3,33	3,35	1,83	3,53	3,42	3,29	3,64	3,45	3,24
Cortesia del personale in servizio	3,38	3,35	3,18	2,39	3,55	3,47	3,35	3,69	3,56	3,32
Prontezza nel soddisfare le Sue necessità	3,14	3,08	2,89	1,76	3,43	3,34	3,17	3,55	3,20	3,06
Relazioni umane e atmosfera di reparto o servizio	3,21	3,20	3,18	1,78	3,45	3,38	3,24	3,64	3,44	3,17
Pulizia e comfort degli ambienti e degli ambulatori	3,20	3,09	3,30	2,41	3,42	3,17	3,15	3,58	3,30	3,18
Pulizia e comfort dei servizi igienici	3,07	2,91	3,21	1,69	3,35	3,04	3,04	3,50	3,22	3,00
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	3,22	3,14	3,06	1,75	3,50	3,33	3,12	3,61	3,35	3,12
Capacità di prendersi cura del suo bisogno	3,24	3,16	3,21	1,79	3,45	3,31	3,15	3,61	3,31	3,14
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	2,86	2,84	2,71	1,71	3,01	3,05	2,79	3,14	2,98	2,79
indice di sintesi 2015	3,13	3,07	2,99	1,93	3,32	3,27	3,10	3,54	3,29	3,07
indice di sintesi 2014 per strutture equivalenti	3,00	3,06	3,46	2,41	3,29	2,86	2,61	3,17	2,59	2,94

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

AREA DELLA SALUTE MENTALE

report con dati aggregati di Macro-Struttura

MOD SPDC DSMD <i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>	SPDC S.F.	CSM SORGONO	CSM SINISCOLA	SERD NUORO	SERD SINISCOLA	SERD MACOMER	SERD SORGONO	CDD NUORO	CDD SORGONO	GRUPPO FAM. NUORO	NPIA OSPEDALIERA	NPIA TERRITORIALE	MEDIA DIPARTIMENTALE
Segnaletica e accesso al servizio	3,47	2,94	3,03	2,64	2,68	3,13	3,29	2,71	3,21	3,00	2,92	2,38	2,95
Orario di accesso al servizio	3,58	3,34	3,63	2,38	2,52	2,88	3,57	3,08	3,23	3,30	2,96	3,00	3,12
Pulizia ambienti	3,63	3,17	3,45	2,88	3,04	3,44	3,57	2,94	3,20	3,20	3,04	2,77	3,19
Cura e comfort degli ambienti	3,56	3,22	3,28	2,50	2,88	3,38	3,57	3,08	3,14	3,03	2,94	2,69	3,10
Pulizia dei servizi igienici	3,63	3,41	3,41	2,80	3,12	3,38	3,57	3,05	3,21	2,95	2,99	3,00	3,21
Competenza professionale medica percepita	3,58	3,60	3,55	3,00	3,04	3,13	3,57	3,38	3,18	3,48	3,59	3,31	3,37
Chiarezza e comprensibilità informazioni ricevute dagli psichiatri sullo stato di salute	3,44	3,53	3,55	3,07	2,66	2,86	3,57	3,45	3,18	3,25	3,48	3,31	3,28
Chiarezza e comprensibilità del percorso terapeutico da seguire dopo la dimissione	3,33	3,59	3,46	2,79	2,91	2,71	3,57	3,45	3,07	2,94	3,25	3,85	3,24
Cortesìa del personale medico	3,56	3,61	3,60	3,00	3,23	3,43	3,57	3,60	3,27	3,62	3,65	3,62	3,48
Competenza infermieristica percepita	3,23	3,62	3,50	3,36	3,11	3,14	3,57	3,56	3,14	3,33	3,50	3,54	3,38
Chiarezza e comprensibilità informazioni ricevute dagli infermieri	3,15	3,57	3,38	3,37	3,06	3,00	3,57	3,60	3,07	3,38	3,48	3,31	3,33
Cortesìa personale infermieristico	3,26	3,63	3,55	3,45	3,04	3,38	3,57	3,59	3,05	3,48	3,60	3,46	3,42
Prontezza di tutto il personale nel soddisfare le Sue necessità	3,33	3,55	3,40	3,20	3,15	3,00	3,57	3,48	3,00	3,38	3,46	3,31	3,32
Disponibilità al dialogo del personale	3,10	3,68	3,48	3,05	3,11	3,14	3,57	3,40	3,12	3,45	3,46	3,15	3,31
Armonia tra gli operatori del reparto	3,33	3,59	3,64	2,85	3,07	3,14	3,57	3,35	3,10	3,40	3,36	3,38	3,32
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	3,39	3,37	3,57	3,04	3,04	3,38	3,57	3,45	3,19	3,38	3,33	3,31	3,33
Capacità di prendersi cura del suo bisogno	3,32	3,38	3,40	3,08	3,13	3,25	3,57	3,43	3,07	3,38	3,24	3,00	3,27
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	3,13	3,03	3,19	2,69	2,96	3,38	3,00	3,03	3,02	3,05	2,70	2,85	3,00
indice di sintesi 2015	3,33	3,45	3,46	2,97	3,14	3,22	3,55	3,29	3,15	3,29	3,30	3,16	3,28
indice di sintesi 2014 per strutture equivalenti	3,19	3,53	3,08	2,97	3,23	3,13	ND	3,20	3,22	ND	3,47	3,22	3,22

MOD H2T DSMD <i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>	CSM MACOMER	CSM NUORO	MEDIA
Tempi di attesa prenotazione visite e prestazioni	2,57	2,89	2,73
Disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	2,66	2,78	2,72
Segnaletica e accesso al servizio	2,74	3,05	2,90
Durata e gestione delle code	2,63	3,00	2,81
Orario e organizzazione nel servizio	2,75	2,83	2,79
Professionalità e accuratezza nell'assistenza infermieristica	3,07	3,33	3,20
Informazioni ricevute dagli infermieri	2,90	3,26	3,08
Professionalità e accuratezza nell'assistenza medica	3,11	3,11	3,11
Informazioni ricevute dai medici su stato di salute	2,96	3,11	3,03
Cortesìa del personale in servizio	3,03	3,05	3,04
Prontezza nel soddisfare le Sue necessità	2,73	3,06	2,90
Relazioni umane e atmosfera di reparto o servizio	3,04	3,28	3,16
Pulizia e comfort degli ambienti e degli ambulatori	2,83	3,22	3,03
Pulizia e comfort dei servizi igienici	2,93	3,05	2,99
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	3,00	3,11	3,06
Capacità di 'prendersi cura' del suo bisogno	2,98	2,95	2,97
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	2,71	2,53	2,62
indice di sintesi 2015	2,87	3,03	2,95
indice di sintesi 2014 per strutture equivalenti	nd	nd	nd

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

PRONTO SOCCORSO

report con dati aggregati di Macro-Struttura

PRONTO SOCCORSO	PRONTO SOCCORSO S.FR.	P. SOCC. PEDIATRICO S.FR.	P. SOCC. S. CAMILLO	MEDIA P. SOCCORSO
MOD HPS				
<i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>				
Segnaletica e accesso al Pronto Soccorso	2,94	3,24	3,00	3,06
La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	2,67	3,00	2,82	2,83
Durata e gestione delle code	1,91	2,71	2,76	2,46
Tempi di attesa per la visita medica di Pronto Socc.	2,00	2,81	2,91	2,57
Durata visita medica di Pronto Soccorso	2,17	3,47	2,95	2,87
<input type="checkbox"/> tempi di attesa per eventuali esami di laboratorio successivi alla visita	2,28	2,63	2,53	2,48
<input type="checkbox"/> tempi di attesa per eventuali esami radiologici successivi alla visita	2,16	2,61	2,50	2,42
<input type="checkbox"/> tempi di attesa per eventuali altre visite specialistiche presso altri reparti	2,11	2,61	2,65	2,46
Organizzazione del servizio	2,40	3,15	3,00	2,85
Pulizia dei servizi igienici	2,88	3,21	3,30	3,13
Accuratezza visita da parte del medico	2,93	3,50	3,13	3,19
Informazioni ricevute dal medico sullo stato di salute	2,73	3,40	3,30	3,15
Accuratezza nell'assistenza infermieristica	2,87	3,60	3,36	3,28
Informazioni ricevute dagli infermieri	2,88	3,60	3,27	3,25
Prontezza nel soddisfare le Sue necessità	2,33	3,20	3,23	2,92
Cortesìa e disponibilità del personale in servizio	2,97	3,33	3,20	3,17
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	2,69	3,19	3,05	2,97
Capacità di 'prendersi cura' del suo bisogno	2,72	3,26	3,14	3,04
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dall'ASL di Nuoro?	2,42	2,81	2,95	2,73
indice di sintesi 2015	2,50	3,15	3,05	2,90
indice di sintesi 2014 per strutture equivalenti	1,86	3,27	2,84	2,66

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

AREA DEI LABORATORI

report con dati di Struttura

DIP.DEI SERVIZI OSPEDALIERI AREA AMBULATORIALE MOD LAB <i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>	SIT S.FR.	LABORATORIO ANALISI S.FR.	ANATOMIA PATOLOGICA S.FR.	LABORATORIO ANALISI S. CAMILLO	MEDIA AZIENDALE
Prenotazione della prestazione	3,36	2,94	3,42	2,84	3,14
Disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	3,54	2,75	3,64	2,90	3,21
Tempi di attesa della prestazione	3,10	2,75	3,33	2,71	2,97
Segnaletica e accesso al servizio	3,17	2,81	2,17	2,80	2,74
Orari e organizzazione del servizio	3,37	3,10	3,30	3,04	3,20
Atteggimento e professionalità operatori dell'accettazione	3,77	3,57	3,92	3,10	3,59
Chiarezza delle informazioni preliminari e per la preparazione al prelievo	3,77	3,33	3,67	3,02	3,45
Durata e gestione delle code	3,07	2,61	3,73	2,59	3,00
Cortesìa del personale in servizio	3,86	3,56	3,83	3,00	3,56
Atteggimento e professionale e disponibilità da parte di infermieri e medici	3,86	3,27	3,73	3,03	3,47
Tempi di attesa del referto, orari e semplicità del ritiro	3,34	2,75	3,55	3,18	3,21
Chiarezza e semplicità del referto	3,44	2,87	3,13	3,18	3,16
Comfort e sale d'attesa; igiene degli ambienti e dei servizi	3,10	2,66	1,60	3,00	2,59
Valutazione complessiva sulla prestazione ricevuta	3,55	3,12	3,42	3,03	3,28
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	3,00	2,57	2,70	2,67	2,73
indice di sintesi 2015	3,46	3,02	3,37	2,95	3,20
Media 2014 per strutture equivalenti	2,96	2,32	nd	nd	2,64

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

AREA RADIO-DIAGNOSTICA

report con dati aggregati di Macro-Struttura

MOD RAD			
DIP.DEI SERVIZI OSPEDALIERI			
<i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>	RADIOLOGIA S.FR.	RADIOLOGIA ZONCHELLO	MEDIA AZIENDALE
Tempi attesa per la prestazione prenotata	2,32	1,81	2,07
Disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	2,64	2,93	2,79
Segnaletica e accesso al servizio	2,86	2,19	2,52
Orari e organizzazione del servizio	2,50	2,56	2,53
Atteggiamento e professionalità operatori dell'accettazione	2,80	3,44	3,12
Durata e gestione delle code	2,13	2,36	2,25
Cortesìa del personale in servizio	3,00	3,31	3,16
Atteggiamento e professionale e disponibilità da parte dei medici	3,13	3,21	3,17
Atteggiamento e professionale e disponibilità da parte di tecnici e infermieri	3,21	3,07	3,14
Tempi di attesa del referto, orari e semplicità del ritiro	2,60	2,69	2,65
Comfort e sale d'attesa; igiene degli ambienti e dei servizi	3,21	1,53	2,37
Valutazione complessiva sulla prestazione ricevuta	2,93	2,00	2,47
Capacità di 'prenderci cura' del suo bisogno	2,86	2,71	2,79
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	1,80	1,88	1,84
indice di sintesi 2015	2,79	2,62	2,70
indice di sintesi 2014	3,18	3,00	3,09

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

AREA DELLA RIABILITAZIONE

report con dati aggregati di Macro-Struttura

MOD RB AREA RIABILITAZIONE <i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>	RIABILITAZ. NUORO	RIABILITAZIONE BITTI	RIABILITAZ. MACOMER	RIABILITAZ. GAVOI	RIABILITAZ. SORGONO	RIABILITAZ. DESULO	RIABILITAZ. ARITZO	MEDIA DIP.LE
Segnaletica e accesso al servizio	2,79	3,36	3,33	3,40	3,69	2,71	3,20	3,21
Disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	3,02	3,43	3,48	3,40	3,72	2,93	3,60	3,37
Tempi di attesa	2,74	3,29	3,48	3,20	3,59	2,93	2,40	3,09
Orari e organizzazione del servizio	3,50	3,57	3,67	3,80	3,75	3,15	3,60	3,58
Pulizia ambienti e palestre	3,50	3,43	3,32	3,80	3,71	2,75	3,20	3,39
Pulizia dei servizi igienici	3,47	3,21	3,43	3,50	3,71	2,71	3,25	3,33
Prestazione medica	3,50	3,61	3,83	3,20	3,75	2,75	3,80	3,49
Informazioni ricevute dai medici su stato di salute	3,47	3,33	3,83	3,40	3,63	3,00	3,40	3,44
Prestazione infermieristica/fisioterapica	3,81	3,71	3,79	4,00	3,81	3,21	4,00	3,76
Informazioni ricevute dagli infermieri / fisioterapisti	3,75	3,92	3,75	4,00	3,76	3,14	3,80	3,73
Cortesìa del personale in servizio	3,56	3,71	3,79	4,00	3,88	3,21	4,00	3,74
Prontezza nel soddisfare le Sue necessità	3,41	3,54	3,67	3,80	3,65	3,21	3,40	3,52
Precisione nell'eseguire le attività sanitarie	3,45	3,50	3,67	3,80	3,71	3,00	3,80	3,56
Disponibilità al dialogo del personale	3,61	3,71	3,88	4,00	3,82	3,14	4,00	3,74
Relazioni umane	3,59	3,71	3,75	3,80	3,71	3,21	3,80	3,65
Atmosfera di reparto o servizio	3,40	3,77	3,65	3,60	3,63	3,14	3,60	3,54
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	3,56	3,71	3,67	3,80	3,59	3,14	3,60	3,58
Capacità di 'prendersi cura' del suo bisogno	3,44	3,69	3,63	3,80	3,65	3,14	3,60	3,56
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	3,28	3,07	3,30	3,20	3,19	2,85	3,20	3,16
indice di sintesi 2015	3,42	3,55	3,65	3,68	3,70	3,03	3,56	3,51
indice di sintesi 2014 per strutture equivalenti	3,53	3,41	3,76	ND	3,21	ND	ND	3,48

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

AREA SERVIZI ACCESSORI

report con dati aggregati di Macro-Struttura

MOD AS AREA AMMINISTRATIVA <i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>	DIP. DEL FARMACO	DIP. PREVENZIONE	CEA	FORMAZIONE OSPEDALIERA	UFFICIO COMUNICAZIONE	PERSONALE	AFFARI GEN. E LEGALI	DISTRETTO NUORO	DISTRETTO MACOMER	DISTRETTO SORGONO	MEDIA AZIENDALE
Disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	2,35	2,65	3,21	2,87	2,38	2,67	2,94	2,82	2,93	2,72	2,75
Tempi di attesa	2,99	2,89	3,39	2,87	2,96	3,13	3,20	3,28	3,15	3,24	3,11
Orari e organizzazione del servizio	2,53	2,77	2,93	2,64	2,70	3,11	3,18	2,60	3,10	3,34	2,89
Cortesia del personale in servizio	3,07	2,95	3,02	2,93	2,90	2,80	3,18	3,18	3,28	3,26	3,06
Prontezza e disponibilità nel soddisfare le Sue necessità	3,45	3,33	3,63	3,03	3,17	3,22	3,13	3,48	3,58	3,66	3,37
Relazioni umane	3,25	3,16	3,38	2,70	2,93	3,22	3,13	3,25	3,43	3,56	3,20
Qualità tecnico professionale del servizio	3,35	3,30	3,46	2,90	3,12	3,00	3,14	3,41	3,54	3,64	3,29
Precisione delle informazioni	3,25	3,27	3,55	3,06	3,00	3,00	3,03	3,38	3,47	3,50	3,25
Chiarezza e facilità di compilazione della modulistica	3,33	3,19	3,34	3,00	2,90	3,00	3,07	3,43	3,42	3,42	3,21
Disponibilità modulistica presso uffici o su internet	2,95	3,21	3,39	2,90	2,78	3,20	3,00	3,00	3,33	3,13	3,09
Riservatezza allo sportello e/o con il personale degli uffici	2,80	3,09	3,26	2,74	2,89	3,11	2,89	2,89	3,05	2,95	2,97
Possibilità di ottenere diverse informazioni in un unico ufficio	3,07	3,09	3,26	2,70	2,90	3,11	3,28	3,30	3,45	3,36	3,15
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	3,03	2,75	3,00	2,53	2,97	2,89	3,09	3,25	3,22	3,11	2,98
Capacità di 'prendersi cura' del suo bisogno	3,08	3,02	3,36	2,80	3,03	2,89	3,06	3,32	3,45	3,48	3,15
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	2,42	2,75	2,83	2,57	2,63	2,67	2,72	2,97	2,98	2,94	2,75
indice di sintesi 2015	3,06	3,05	3,30	2,82	2,90	3,01	3,11	3,18	3,31	3,31	3,10
indice di sintesi 2014 per strutture equivalenti	3,29	3,53	3,17	3,14	3,17	3,52	nd	2,99	2,98	nd	3,22

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

AREA SERVIZI VETERINARI

report con dati aggregati di Macro-Struttura

MOD PV - SERVIZI VETERINARI DIPARTIMENTO PREVENZIONE <i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>	SANITA' ANIMALE NUORO	MEDIA
SERVIZIO SANITA' ANIMALE		
Segnaletica e accesso al servizio	2,33	2,33
La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	2,67	2,67
Tempi di attesa	3,67	3,67
Orario e organizzazione nel servizio	3,67	3,67
Prestazioni Veterinarie	3,33	3,33
Informazioni ricevute dai Veterinari	3,67	3,67
Disponibilità al dialogo del personale in servizio	4,00	4,00
indice di sintesi 2015	3,33	3,33
indice di sintesi 2014 per strutture equivalenti	3,40	3,40

MOD PV - SERVIZI VETERINARI DIPARTIMENTO PREVENZIONE <i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>	IGIENE ALLEVAM. NUORO	IGIENE ALLEVAM. OROSEI	MEDIA
SERVIZIO IGIENE ALLEVAMENTI			
Segnaletica e accesso al servizio	3,06	3,25	3,16
La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	2,81	3,25	3,03
Tempi di attesa	2,63	3,00	2,81
Orario e organizzazione nel servizio	2,63	2,88	2,75
Prestazioni Veterinarie	2,81	3,50	3,16
Informazioni ricevute dai Veterinari	2,81	3,88	3,34
Disponibilità al dialogo del personale in servizio	2,94	3,88	3,41
indice di sintesi 2015	2,81	3,38	3,09
indice di sintesi 2014 per strutture equivalenti	3,12	nd	3,12

MOD PV - SERVIZI SANITARI DIPARTIMENTO PREVENZIONE <i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>	SIAOA NUORO	SIAOA OROSEI	MEDIA
SERVIZIO IGIENE ALIMENTI			
Segnaletica e accesso al servizio	2,91	3,00	2,95
La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	3,27	3,40	3,34
Tempi di attesa	2,91	3,30	3,10
Orario e organizzazione nel servizio	3,18	3,00	3,09
Prestazioni Veterinarie	3,27	3,50	3,39
Informazioni ricevute dai Veterinari	3,45	3,60	3,53
Disponibilità al dialogo del personale in servizio	3,55	3,40	3,47
indice di sintesi 2015	3,22	3,31	3,27
indice di sintesi 2014 per strutture equivalenti	3,46	3,59	2,35

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

ATTIVITA' DOMICILIARE

report con dati aggregati di Macro-Struttura

MOD ADI	ADI DISTRETTO NUORO	ADI DISTRETTO SINISCOLA	ADI DISTRETTO MACOMER	ADI DISTRETTO SORGONO	MEDIA AZIENDALE
AREA ASSISTENZA DOMCILIARE					
<i>nota - parametro soddisfacente se il valore è > 3</i>					
Accesso al servizio ADI	3,17	3,78	3,46	3,53	3,48
La disponibilità nel fornire informazioni telefoniche	2,96	3,65	3,41	3,20	3,30
Tempi di attesa	3,11	3,55	3,41	3,14	3,30
Orario delle prestazioni e organizzazione del servizio ADI	3,13	3,78	3,35	3,50	3,44
Qualità tecnico professionale del servizio	3,36	3,84	3,57	3,73	3,63
Precisione delle informazioni	3,10	3,79	3,45	3,25	3,40
Riservatezza allo sportello e/o con il personale in genere	2,78	3,42	3,27	3,40	3,22
Possibilità di ottenere diverse informazioni in un unico ufficio	2,52	3,79	3,11	2,76	3,04
Cortesia del personale in servizio	2,98	3,70	3,54	3,77	3,50
Relazioni umane	3,13	3,78	3,50	3,77	3,54
Prontezza e disponibilità nel soddisfare le Sue necessità	3,11	3,66	3,52	3,57	3,47
Qualità tecnico professionale del servizio	3,20	3,67	3,55	3,80	3,55
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	2,94	3,55	3,39	3,70	3,40
Capacità di prendersi cura del suo bisogno	3,16	3,68	3,50	3,73	3,52
Cosa pensa in generale dell'organizzazione della ASL di Nuoro?	2,76	3,22	3,15	2,55	2,92
indice di sintesi 2015	3,04	3,67	3,33	3,49	3,38
indice di sintesi 2014	3,56	3,48	3,59	3,31	3,48

CUSTOMER SATISFACTION - 2015

AREA DELL'ASSISTENZA PENITENZIARIA

report con dati aggregati di Macro-Struttura

MOD CARC ASSISTENZA CARCERARIA	CARCERE DI MAMONE	CARCERE DI BADU 'E CARROS	MEDIA DEL SERVIZIO
Livello di assistenza sanitaria offerta presso la struttura di pena	2,77	2,95	2,86
Competenza professionale medica percepita	2,65	3,19	2,92
Chiarezza e comprensibilità informazioni ricevute dai medici sullo stato di salute	2,61	3,00	2,80
Cortesìa del personale medico	2,66	3,71	3,19
Competenza infermieristica percepita	2,67	3,67	3,17
Chiarezza e comprensibilità informazioni ricevute dagli infermieri	2,75	3,52	3,14
cortesìa del personale infermieristico	2,83	3,50	3,17
Prontezza del personale sanitario nel soddisfare le Sue necessità	2,65	2,95	2,80
Disponibilità al dialogo del personale	2,65	3,40	3,02
Grado di soddisfazione complessiva sulla prestazione e sul servizio ricevuto	2,52	3,10	2,81
Capacità di prendersi cura del suo bisogno sanitario	2,65	3,05	2,85
Cosa pensa in generale dell'assistenza sanitaria offerta dalla ASL di Nuoro?	2,57	2,90	2,73
indice di sintesi 2015	2,67	3,28	2,98
indice di sintesi 2014	2,36	2,67	2,52