

**“Analisi della soddisfazione dell’utente”**  
**I SERVIZI AMBULATORIALI VISTI DAGLI UTENTI**  
*Report anni 2008-2009*

**DATI RELATIVI AL CAMPIONE RISPONDENTE**

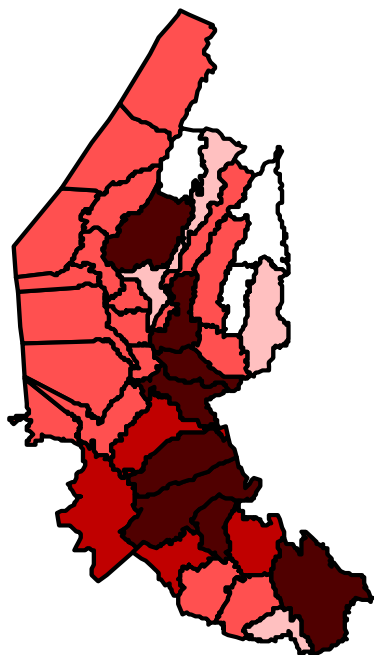
<b>Indicatori</b>	<b>Anno 2008</b>	<b>Anno 2009</b>
Campione interpellato	2577	2821
Questionari compilati	1797	1547
Tasso di adesione (%)	57.5	54.8

<b>Ospedale/ente e servizio</b>	<b>Anno 2008</b>			<b>Anno 2009</b>		
	<b>Campione interpellato</b>	<b>Questionari compilati</b>	<b>Tasso di adesione (%)</b>	<b>Campione interpellato</b>	<b>Questionari compilati</b>	<b>Tasso di adesione (%)</b>
Osp. Isola d/S - Chirurgia	48	33	68.8	-	-	-
Osp. Isola d/S - Ortopedia	115	57	49.6	126	48	38.1
Osp. Villafranca - Cardiologia	102	94	92.2	135	110	81.5
Osp. Villafranca – Gastroenterologia	53	46	86.8	48	42	87.5
Osp. Villafranca - Albero di Gaia	90	51	56.7	58	39	67.2
Osp. Bussolengo - Cardiologia	320	137	42.8	356	132	37.1
Centro Trasfusionale *	650	477	73.4	206	159	77.2
Osp. Bussolengo - Chirurgia	79	65	82.3	69	37	53.6
Osp. Bussolengo – Gastroenterologia	57	38	66.7	62	36	58.1
Osp. Bussolengo - Neurologia	81	32	39.5	68	34	50.0
Osp. Bussolengo - Ortopedia	200	74	37.0	224	69	30.8
Osp. Bussolengo – Pneumologia	110	79	71.8	95	85	89.5
Osp. Bussolengo - Poliambulatorio	222	53	23.9	245	38	15.5
Osp. Caprino V.se – Poliambulatorio	157	85	54.1	168	92	54.8
Osp. Isola d/S. - Poliambulatorio	168	82	48.8	223	162	72.6
Osp. Malcesine – Poliambulatorio	91	63	69.2	107	84	78.5
Osp. Villafranca – Poliambulatorio	100	69	69.0	167	62	37.1
Distretto 2 - Poliambulatorio	213	131	61.5	256	178	69.5
Distretto 3 - Poliambulatorio	174	131	75.3	173	140	80.9
<b>Totale</b>	<b>2577</b>	<b>1797</b>	<b>69.7</b>	<b>2821</b>	<b>1547</b>	<b>54.8</b>

\* Nelle elaborazioni del 2008 i dati che compaiono alla voce "Centro Trasfusionale" si riferiscono alle rilevazioni effettuate nella sede del servizio presso l'ospedale di Bussolengo e a quelle effettuate nei punti di raccolta sangue degli ospedali di Caprino Veronese, Isola della Scala, Malcesine e Villafranca, che nel 2008 sono stati oggetto di specifiche rilevazioni.

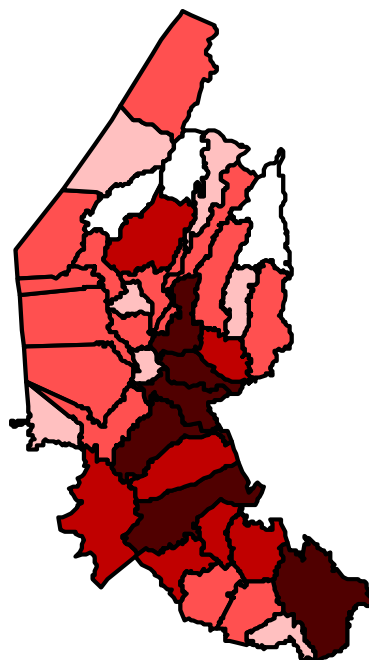
Ospedale o ente di appartenenza	Anno 2008		Anno 2009	
	N.	%	N.	%
Isola della Scala	217	12.1	210	13.6
Villafranca	409	22.8	253	16.4
Bussolengo	638	35.5	590	38.1
Caprino Veronese	198	11.0	92	5.9
Malcesine	73	4.1	84	5.4
Pol. Distrettuale	262	14.6	318	20.6
<b>Totale</b>	<b>1797</b>	<b>100.0</b>	<b>1547</b>	<b>100.0</b>

Comune di residenza	Anno 2008		Anno 2009	
	N	%	N	%
Affi	19	1.1	8	0.5
Bardolino	21	1.2	17	1.2
Brentino Belluno	6	0.4	6	0.4
Brenzzone	17	1.0	7	0.5
Bussolengo	107	6.3	104	7.1
Caprino Veronese	103	6.1	40	2.7
Castelnuovo del Garda	25	1.5	18	1.2
Cavaion Veronese	19	1.1	26	1.8
Costermano	27	1.6	11	0.8
Dolcè	17	1.0	22	1.5
Erbè	7	0.4	6	0.4
Ferrara di Monte Baldo	2	0.1	-	-
Fumane	14	0.8	10	0.7
Garda	17	1.0	11	0.8
Isola della Scala	89	5.3	81	5.6
Lazise	10	0.6	17	1.2
Malcesine	29	1.7	28	1.9
Marano Valpolicella	3	0.2	6	0.4
Mozzecane	52	3.1	41	2.8
Negrar	9	0.5	12	0.8
Nogarole Rocca	22	1.3	14	1.0
Pastrengo	15	0.9	9	0.6
Pescantina	72	4.3	78	5.3
Peschiera del Garda	10	0.6	5	0.3
Povegliano Veronese	66	3.9	32	2.2
Rivoli Veronese	7	0.4	10	0.7
San Pietro in Cariano	23	1.4	38	2.6
Sant'Ambrogio di Valpolicella	69	4.1	83	5.7
Sant'Anna d'Alfaedo	1	0.1	2	0.1
San Zeno di Montagna	14	0.8	1	0.1
Sommacampagna	83	4.9	47	3.2
Sona	54	3.2	66	4.5
Torri del Benaco	12	0.7	11	0.8
Trevezuolo	22	1.3	21	1.4
Valeggio sul Mincio	47	2.8	43	2.9
Vigasio	49	2.9	48	3.3
Villafranca	282	16.7	203	13.9
Fuori ULSS	188	11.2	206	14.1
Fuori regione	57	3.4	71	4.9
<b>Totale</b>	<b>1 686</b>	<b>100.0</b>	<b>1 459</b>	<b>100.0</b>
<b>Valori mancanti</b>	<b>111</b>		<b>88</b>	



Utenti dei servizi per comune di residenza - Anno 2008

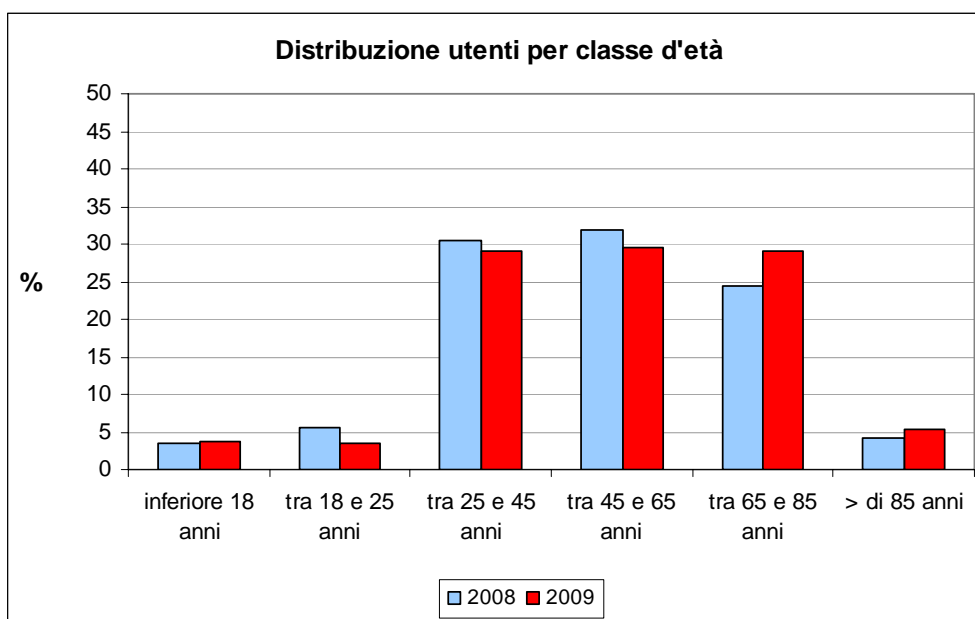
■ Più di 60 utenti	(8)
■ Da 30 a 59 utenti	(4)
■ Da 10 a 29 utenti	(18)
■ Da 5 a 9 utenti	(4)
□ Da 0 a 4 utenti	(3)



Utenti dei servizi per comune di residenza - Anno 2009

■ Più di 60 utenti	(6)
■ Da 30 a 59 utenti	(7)
■ Da 10 a 29 utenti	(14)
■ Da 5 a 9 utenti	(7)
□ Da 0 a 4 utenti	(3)

Classe di età	Anno 2008	Anno 2009
inferiore 18 anni	64	58
%	3.56	3.8
tra 18 e 25 anni	101	53
%	5.6	3.4
tra 25 e 45 anni	546	448
%	30.4	29.0
tra 45 e 65 anni	571	456
%	31.8	29.5
tra 65 e 85 anni	438	448
%	24.4	29.0
> di 85 anni	77	84
%	4.3	5.4
<b>Totale</b>	<b>1797</b>	<b>1547</b>
%	100.00	100.00



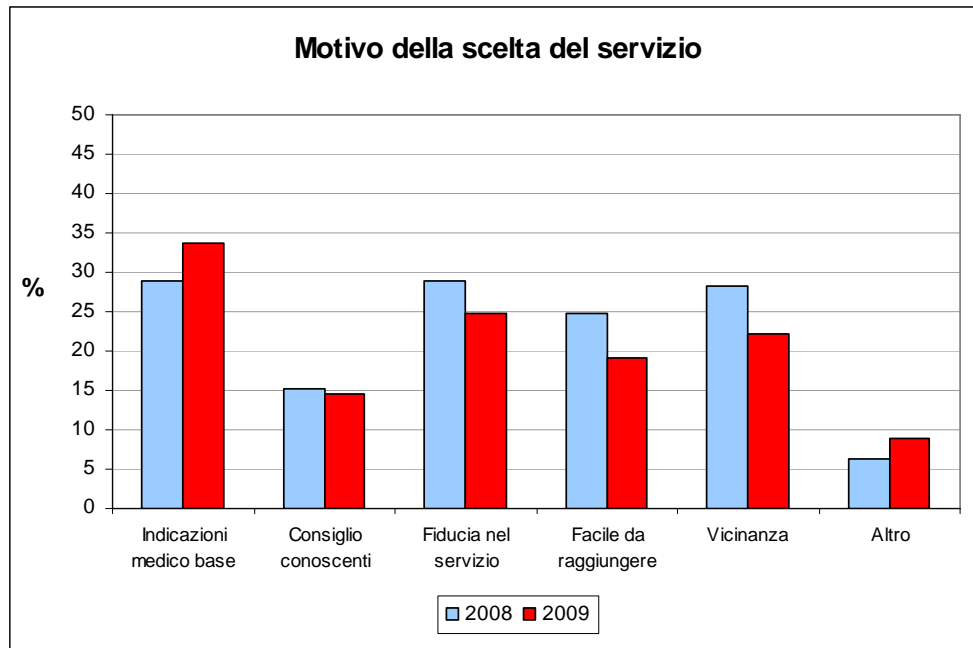
Sesso	Anno 2008	Anno 2009
Femmine	840	840
%	47.7	54.9
Maschi	922	689
%	52.3	45.1
<b>Totale</b>	<b>1762</b>	<b>1529</b>
%	100.0	100.0
<b>Valori mancanti</b>	<b>35</b>	<b>18</b>

**MOTIVI DELLA SCELTA DEL SERVIZIO**

Accessi precedenti	Anno 2008		Anno 2009	
	N	%	N	%
Si	1333	74.9	1046	71.6
No	384	25.1	415	28.4
<b>Totale</b>	<b>1717</b>	<b>100.0</b>	<b>1461</b>	<b>100.0</b>
<b>Valori mancanti</b>	<b>80</b>		<b>86</b>	

Accessi precedenti	Anno 2008			Anno 2009		
	Si	No	Totale	Si	No	Totale
Ospedale di Isola della Scala	167	43	210	119	63	182
%	79.5	20.5	100.0	65.4	34.6	100.0
Ospedale di Villafranca	287	94	381	141	96	237
%	75.33	24.67	100	59.5	40.5	100.0
Ospedale di Bussolengo	458	152	610	421	142	563
%	75.1	24.9	100.0	74.8	25.2	100.0
Ospedale di Caprino Veronese	173	18	191	76	14	90
%	90.6	9.4	100.0	84.4	15.6	100.0
Ospedale di Malcesine	62	11	73	63	18	81
%	84.9	15.1	100.0	77.8	22.2	100.0
Poliambulatorio Distrettuale	186	66	256	226	82	308
%	73.8	26.2	100.0	73.4	26.6	100
<b>Totale</b>	<b>1 333</b>	<b>384</b>	<b>1 717</b>	<b>1 046</b>	<b>415</b>	<b>1 461</b>
%	<b>77.6</b>	<b>22.4</b>	<b>100.0</b>	<b>71.6</b>	<b>28.4</b>	<b>100.0</b>

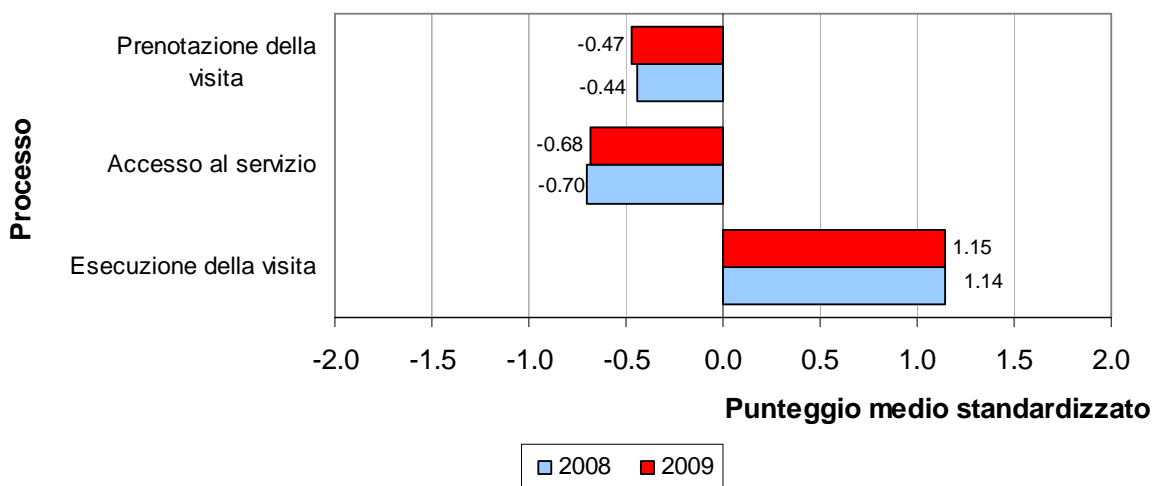
Motivo della scelta del servizio	Anno 2008		Anno 2009	
	N	%	N	%
Indicazioni medico base	520	28.94	520	33.61
Consiglio conoscenti	273	15.19	226	14.61
Fiducia nel servizio	519	28.88	384	24.82
Facile da raggiungere	447	24.87	295	19.07
Vicinanza	506	28.16	343	22.17
Altro	112	6.23	139	8.99



**QUALITÀ ATTESA**

Processo in esame	Anno 2008	Anno 2009
Prenotazione della visita	3.47	3.48
Accesso al servizio	3.44	3.46
Esecuzione della visita	3.65	3.67

**Importanza attribuita dagli utenti ai processi indagati - Anni 2008-2009**

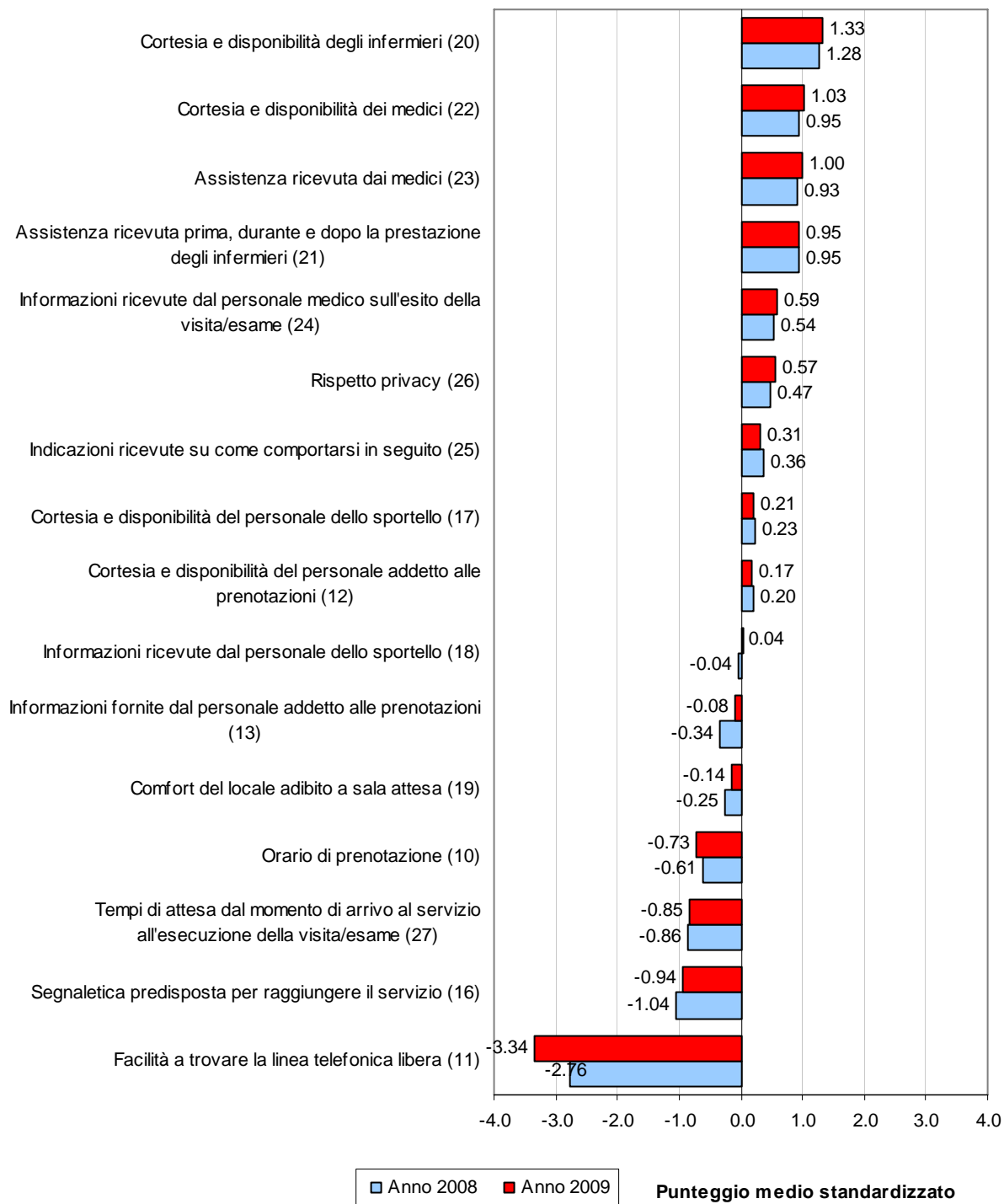




<b>QUALITÀ PERCEPITA</b>
--------------------------

<b>Qualità percepita</b>	<b>Anno 2008</b>	<b>Anno 2009</b>
Orari di prenotazione (10)	3.24	3.22
Facilità a trovare la linea telefonica libera (11)	2.89	2.79
Cortesìa e disponibilità del personale addetto alle prenotazioni (12)	3.37	3.37
Informazioni fornite dal personale addetto alle prenotazioni (13)	3.28	3.32
Segnaletica predisposta per raggiungere il servizio (16)	3.17	3.18
Cortesìa e disponibilità del personale dello sportello (17)	3.38	3.37
Informazioni ricevute dal personale dello sportello (18)	3.33	3.34
Comfort del locale adibito a sala attesa (19)	3.30	3.31
Cortesìa e disponibilità degli infermieri (20)	3.55	3.55
Assistenza ricevuta prima, durante e dopo la prestazione degli infermieri (21)	3.49	3.49
Cortesìa e disponibilità dei medici (22)	3.49	3.51
Assistenza ricevuta dai medici (23)	3.49	3.50
Informazioni ricevute dal personale medico sull'esito della visita/esame (24)	3.43	3.43
Indicazioni ricevute su come comportarsi in seguito (25)	3.39	3.39
Rispetto della privacy (26)	3.41	3.43
Tempi di attesa dal momento di arrivo al servizio all'esecuzione della visita/esame (27)	3.20	3.20

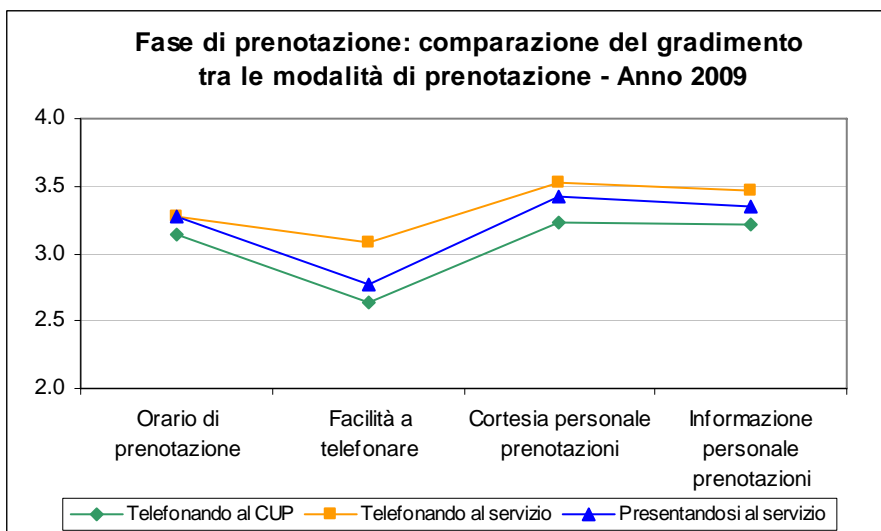
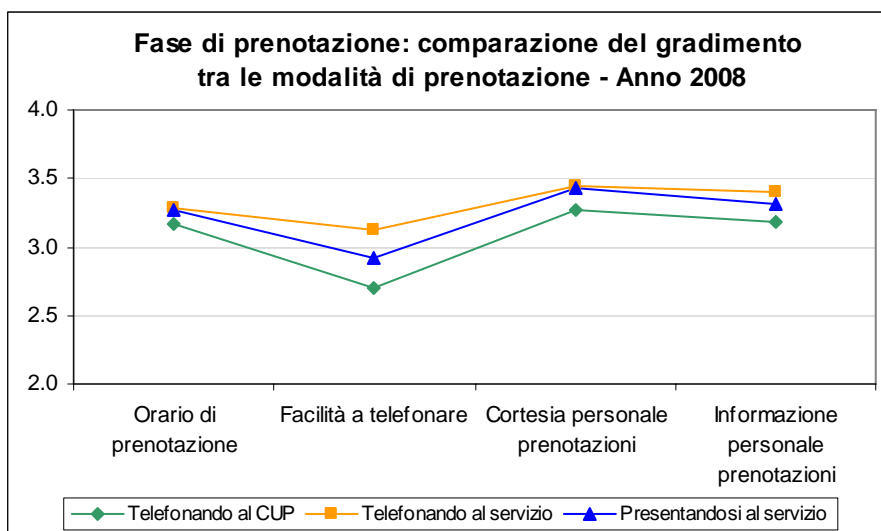
**Qualità percepita dagli utenti - Anni 2008 - 2009**



**MODALITÀ DI PRENOTAZIONE**

Modalità di prenotazione	Anno 2008		Anno 2009	
	N	%	N	%
Telefonando al CUP	591	39.9	596	44.6
Telefonando al servizio	303	20.5	247	18.5
Presentandosi al servizio	586	39.6	493	36.9
<b>Totale</b>	<b>1480</b>	<b>100.0</b>	<b>1336</b>	<b>100.0</b>
<b>Valori mancanti</b>	<b>317</b>		<b>211</b>	

Aspetti della prenotazione	Anno 2008			Anno 2009		
	Telefonando al CUP	Telefonando al servizio	Presentandosi al servizio	Telefonando al CUP	Telefonando al servizio	Presentandosi al servizio
Orario di prenotazione	3.2	3.3	3.3	3.1	3.3	3.3
Facilità a telefonare	2.7	3.1	2.9	2.6	3.1	2.8
Cortesia personale prenotazioni	3.3	3.4	3.4	3.2	3.5	3.4
Informazione personale prenotazioni	3.2	3.4	3.3	3.2	3.5	3.4

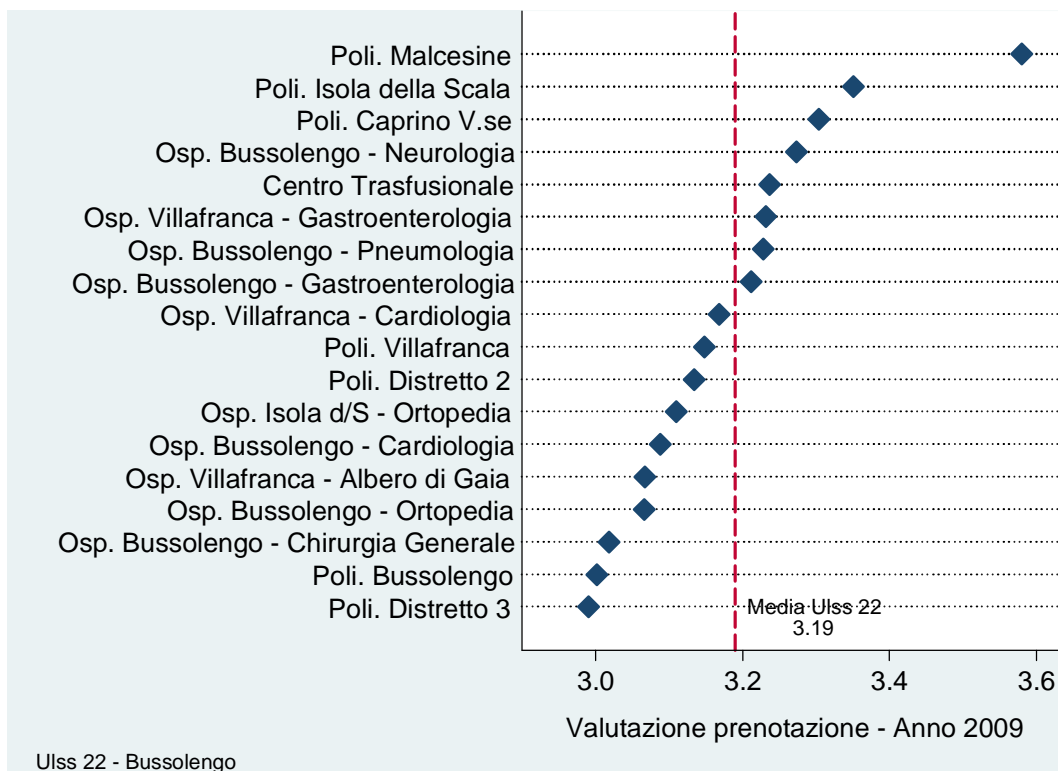
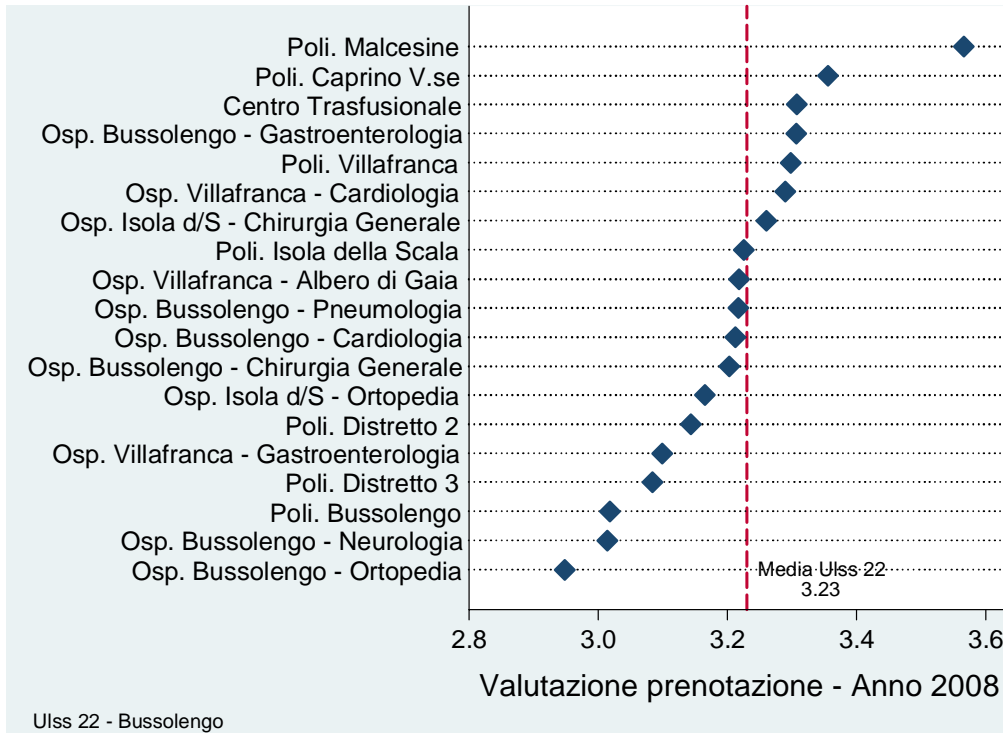


**PRENOTAZIONE DELLA VISITA/ESAME**

Anno 2008

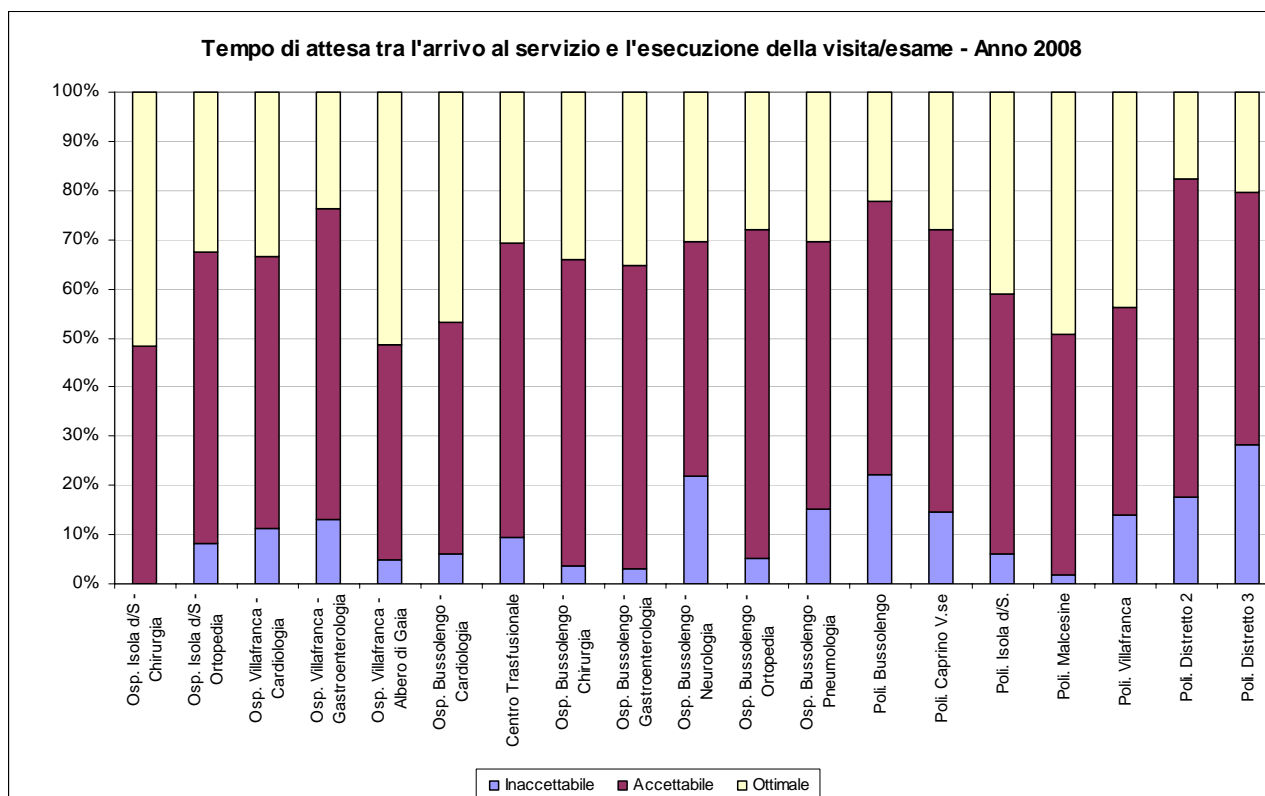
Ospedale/ente e servizio	Orario di prenotazione	Facilità a telefonare	Cortesie personali prenotazioni	Informazione personale prenotazioni
Osp. Isola d/S - Chirurgia	3.38	2.86	3.38	3.28
Osp. Isola d/S - Ortopedia	3.32	2.57	3.29	3.22
Osp. Villafranca - Cardiologia	3.28	2.99	3.35	3.32
Osp. Villafranca - Gastroenterologia	3.25	2.74	3.18	3.18
Osp. Villafranca - Albero di Gaia	3.19	2.85	3.49	3.32
Osp. Bussolengo - Cardiologia	3.22	2.77	3.33	3.27
Centro Trasfusionale	3.20	3.06	3.44	3.38
Osp. Bussolengo - Chirurgia	3.26	2.88	3.37	3.29
Osp. Bussolengo - Gastroenterologia	3.28	3.00	3.52	3.47
Osp. Bussolengo - Neurologia	3.11	2.70	3.41	3.26
Osp. Bussolengo - Ortopedia	3.01	2.47	3.23	3.00
Osp. Bussolengo - Pneumologia	3.24	2.78	3.45	3.24
Poli. Bussolengo	3.14	2.73	3.10	2.96
Poli. Caprino V.se	3.32	3.18	3.47	3.35
Poli. Isola d/S.	3.28	2.85	3.37	3.31
Poli. Malcesine	3.60	3.41	3.65	3.59
Poli. Villafranca	3.40	2.84	3.45	3.31
Poli. Distretto 2	3.21	2.70	3.30	3.17
Poli. Distretto 3	3.15	2.73	3.15	3.12
<b>Totale</b>	<b>3.24</b>	<b>2.89</b>	<b>3.37</b>	<b>3.28</b>

<b>Anno 2009</b>				
<b>Ospedale/ente e servizio</b>	<b>Orario di prenotazione</b>	<b>Facilità a telefonare</b>	<b>Cortesia personale prenotazioni</b>	<b>Informazione personale prenotazioni</b>
Osp. Isola d/S - Ortopedia	3.20	2.70	3.24	3.30
Osp. Villafranca - Cardiologia	3.18	2.68	3.43	3.38
Osp. Villafranca - Gastroenterologia	3.26	2.89	3.41	3.39
Osp. Villafranca - Albero di Gaia	3.11	2.71	3.22	3.14
Osp. Bussolengo - Cardiologia	3.22	2.59	3.21	3.15
Centro Trasfusionale	3.12	2.95	3.45	3.37
Osp. Bussolengo - Chirurgia	3.06	2.69	3.18	3.09
Osp. Bussolengo - Gastroenterologia	3.13	2.75	3.36	3.45
Osp. Bussolengo - Neurologia	3.27	2.82	3.43	3.38
Osp. Bussolengo - Ortopedia	3.11	2.59	3.28	3.22
Osp. Bussolengo - Pneumologia	3.25	2.79	3.49	3.44
Poli. Bussolengo	2.92	2.53	3.27	3.13
Poli. Caprino V.se	3.33	2.96	3.44	3.48
Poli. Isola d/S.	3.43	3.07	3.45	3.42
Poli. Malcesine	3.47	3.43	3.75	3.69
Poli. Villafranca	3.22	2.69	3.37	3.35
Poli. Distretto 2	3.25	2.68	3.31	3.21
Poli. Distretto 3	3.04	2.50	3.18	3.19
<b>Totale</b>	<b>3.22</b>	<b>2.79</b>	<b>3.37</b>	<b>3.32</b>

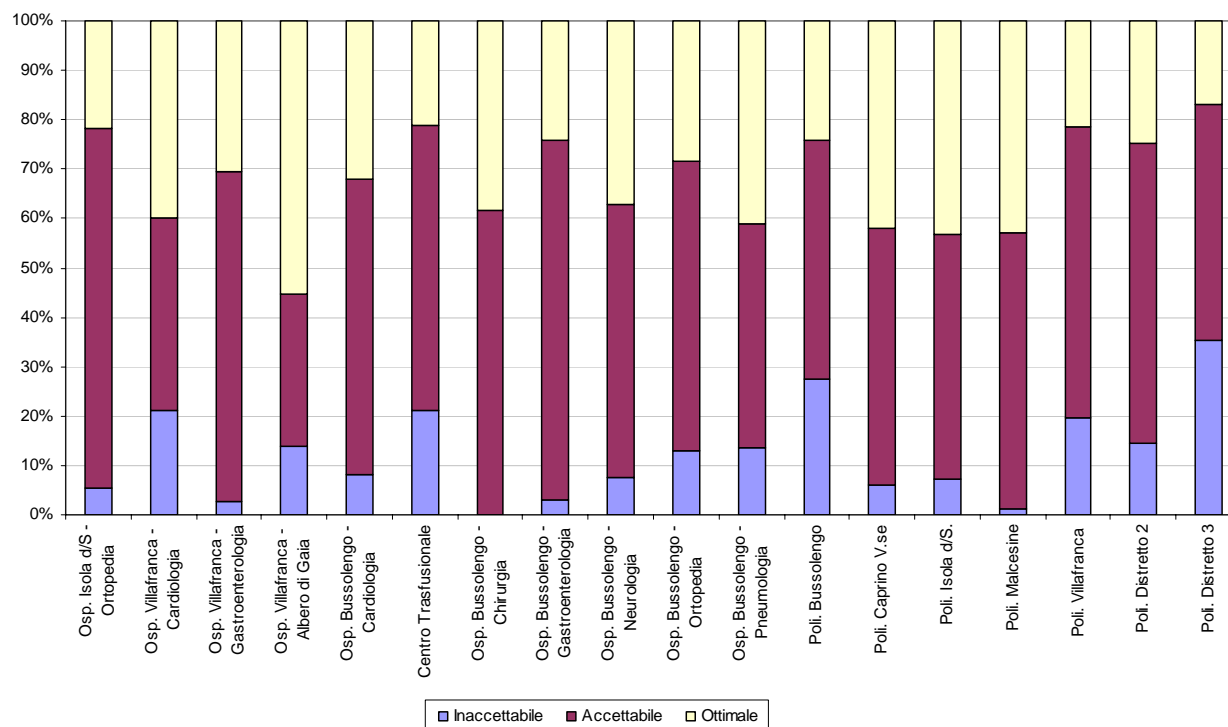


**TEMPO DI ATTESA TRA L'ARRIVO AL SERVIZIO E L'ESECUZIONE DELLA VISTA/ESAME**

Tempo trascorso dalla prenotazione all'esecuzione della visita/esame	Anno 2008		Anno 2009	
	N	%	N	%
Ottimale	158	11.60	175	13.88
Accettabile	759	55.73	685	54.32
Inaccettabile	445	32.67	401	31.80
<b>Totale</b>	<b>1 362</b>	<b>100.00</b>	<b>1 261</b>	<b>100.00</b>



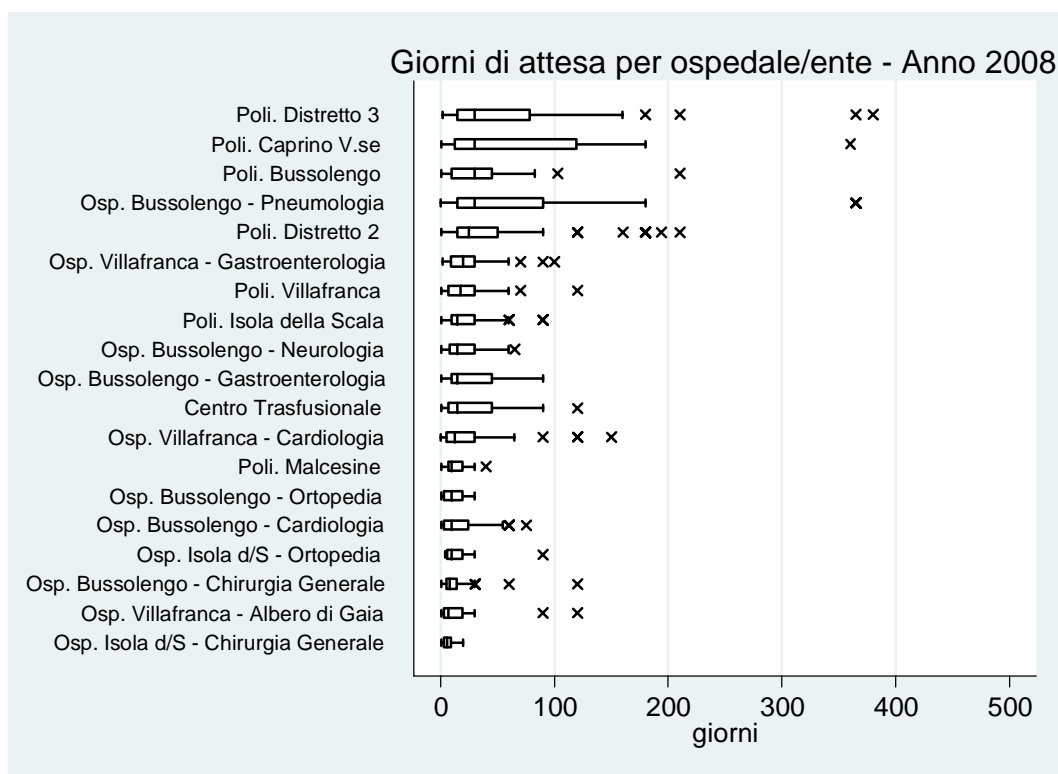
**Tempo di attesa tra l'arrivo al servizio e l'esecuzione della visita/esame - Anno 2009**





### Distribuzione tempo attesa in decili

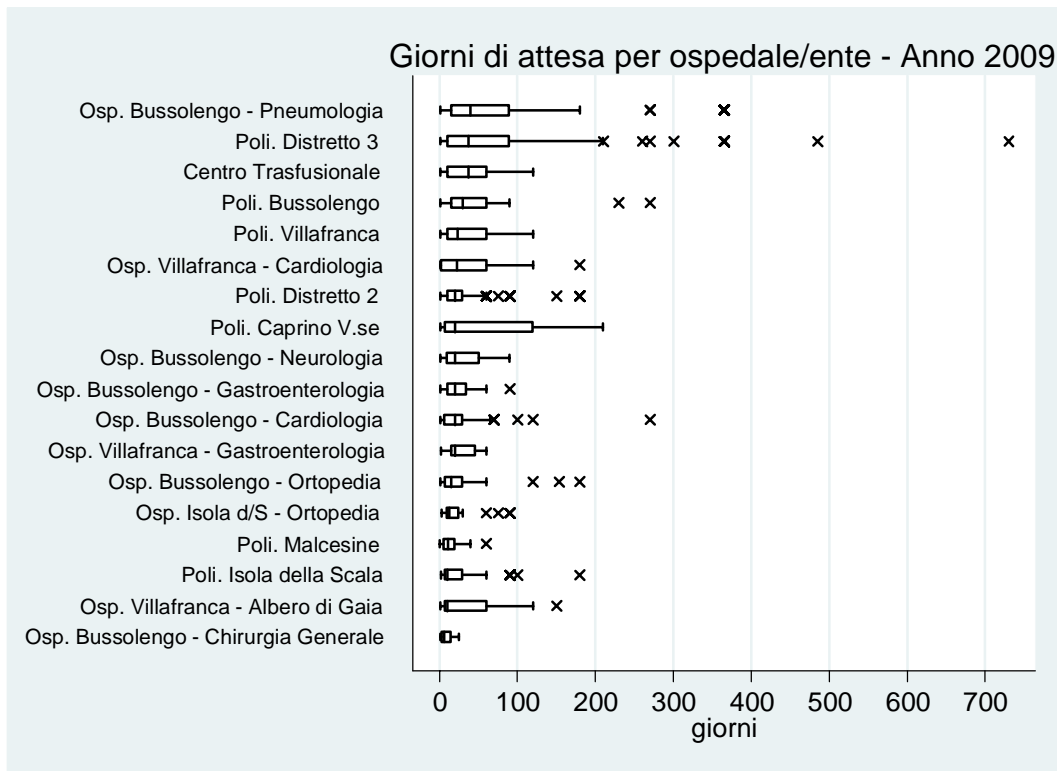
Percentile	Anno 2008	Anno 2009
	GG. attesa	GG. Attesa
0	0	0
10	3	3
20	6	6
30	8	10
40	10	15
50	15	20
60	21	30
70	30	30
80	45	60
90	70	90
100	380	730



Nota: Il grafico qui riportato è detto "box plot": esso evidenzia la misura della dispersione dei dati intorno al valore mediano, la sua simmetria o asimmetria e la presenza di eventuali valori anomali.

Il *box-plot* è costruito nel seguente modo:

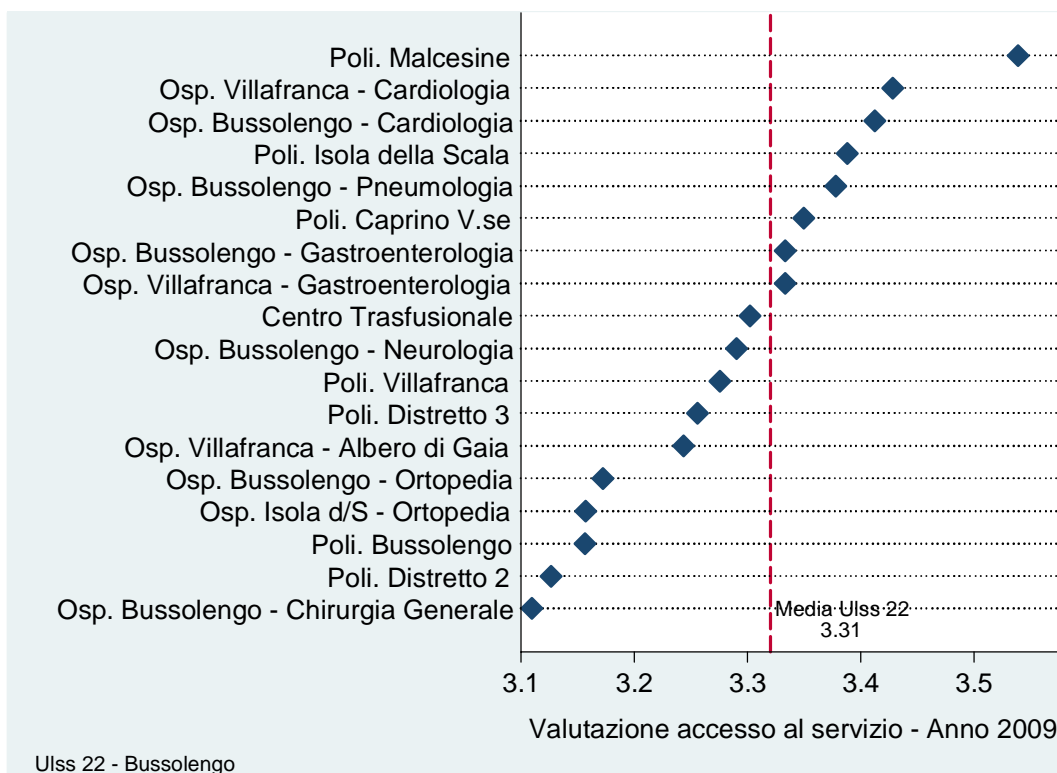
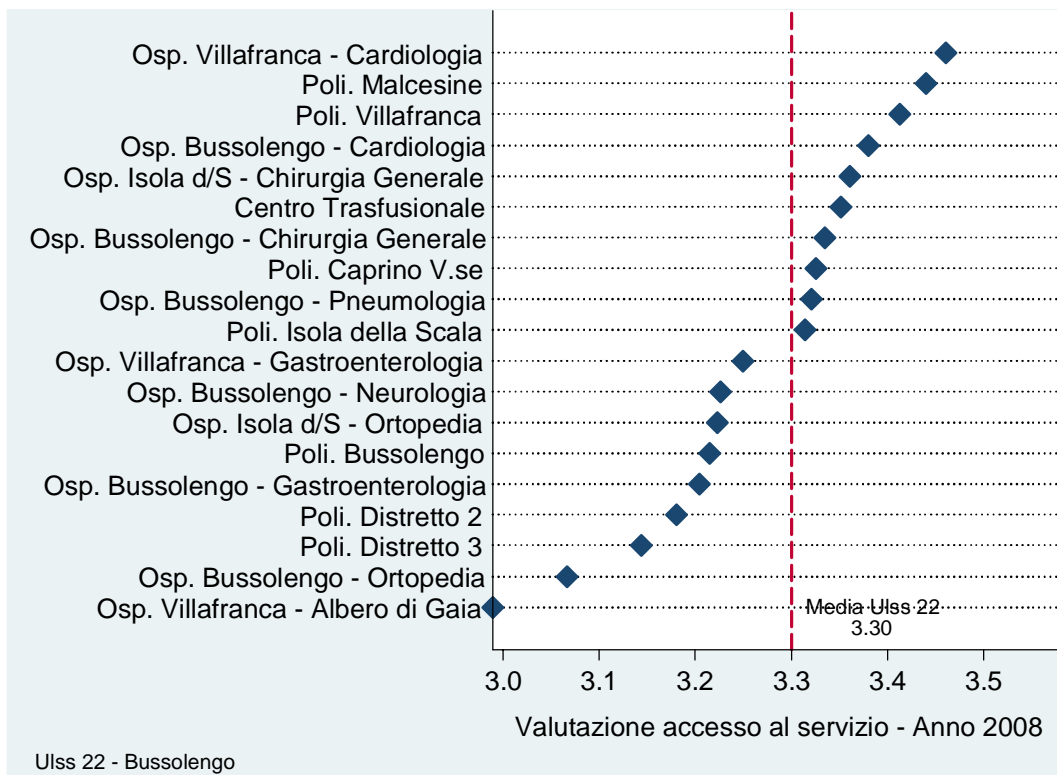
- la scatola è delimitata dal primo ( $Q_1$ ) e dal terzo quartile ( $Q_3$ ), la linea intermedia indica la mediana ( $Q_2$ ).
- La lunghezza dei baffi è pari 1.5 volte lo scarto interquartile ( $1.5*(Q_3-Q_1)$ )
- I punti esterni (x) indicano i valori anomali (o *outlier*)



### ACCESSO AL SERVIZIO

Anno 2008				
Ospedale/ente e servizio	Segnaletica	Cortesia personale sportello	Informazioni personale sportello	Comfort sala attesa
Osp. Isola d/S - Chirurgia	3.33	3.33	3.30	3.38
Osp. Isola d/S - Ortopedia	3.07	3.31	3.17	3.07
Osp. Villafranca - Cardiologia	3.39	3.45	3.46	3.55
Osp. Villafranca - Gastroenterologia	3.12	3.23	3.15	3.51
Osp. Villafranca - Albero di Gaia	3.05	3.16	3.13	2.73
Osp. Bussolengo - Cardiologia	3.23	3.45	3.42	3.33
Centro Trasfusionale	3.20	3.46	3.41	3.35
Osp. Bussolengo - Chirurgia	3.24	3.33	3.38	3.38
Osp. Bussolengo - Gastroenterologia	2.97	3.34	3.34	3.13
Osp. Bussolengo - Neurologia	2.89	3.36	3.38	3.24
Osp. Bussolengo - Ortopedia	2.98	3.21	3.17	2.92
Osp. Bussolengo - Pneumologia	3.30	3.40	3.32	3.30
Poli. Bussolengo	3.02	3.31	3.29	3.26
Poli. Caprino V.se	3.20	3.47	3.38	3.28
Poli. Isola d/S.	3.22	3.37	3.34	3.41
Poli. Malcesine	3.30	3.53	3.55	3.36
Poli. Villafranca	3.30	3.45	3.37	3.53
Poli. Distretto 2	3.07	3.23	3.18	3.21
Poli. Distretto 3	2.96	3.20	3.08	3.23
<b>Totale</b>	<b>3.17</b>	<b>3.38</b>	<b>3.33</b>	<b>3.30</b>

Anno 2009				
Ospedale/ente e servizio	Segnaletica	Cortesia personale sportello	Informazioni personale sportello	Comfort sala attesa
Osp. Isola d/S - Ortopedia	3.16	3.11	3.13	3.05
Osp. Villafranca - Cardiologia	3.40	3.42	3.39	3.49
Osp. Villafranca - Gastroenterologia	3.14	3.38	3.31	3.51
Osp. Villafranca - Albero di Gaia	3.19	3.30	3.33	3.24
Osp. Bussolengo - Cardiologia	3.14	3.55	3.50	3.38
Centro Trasfusionale	3.10	3.39	3.39	3.30
Osp. Bussolengo - Chirurgia	3.13	3.06	3.00	3.25
Osp. Bussolengo - Gastroenterologia	3.00	3.52	3.47	3.26
Osp. Bussolengo - Neurologia	3.10	3.50	3.45	3.15
Osp. Bussolengo - Ortopedia	3.05	3.33	3.26	3.02
Osp. Bussolengo - Pneumologia	3.29	3.45	3.39	3.41
Poli. Bussolengo	3.00	3.22	3.32	3.09
Poli. Caprino V.se	3.23	3.44	3.46	3.27
Poli. Isola d/S.	3.33	3.43	3.39	3.45
Poli. Malcesine	3.44	3.64	3.70	3.46
Poli. Villafranca	3.02	3.33	3.29	3.39
Poli. Distretto 2	3.09	3.15	3.13	3.11
Poli. Distretto 3	3.12	3.28	3.18	3.40
<b>Totale</b>	<b>3.18</b>	<b>3.37</b>	<b>3.34</b>	<b>3.31</b>



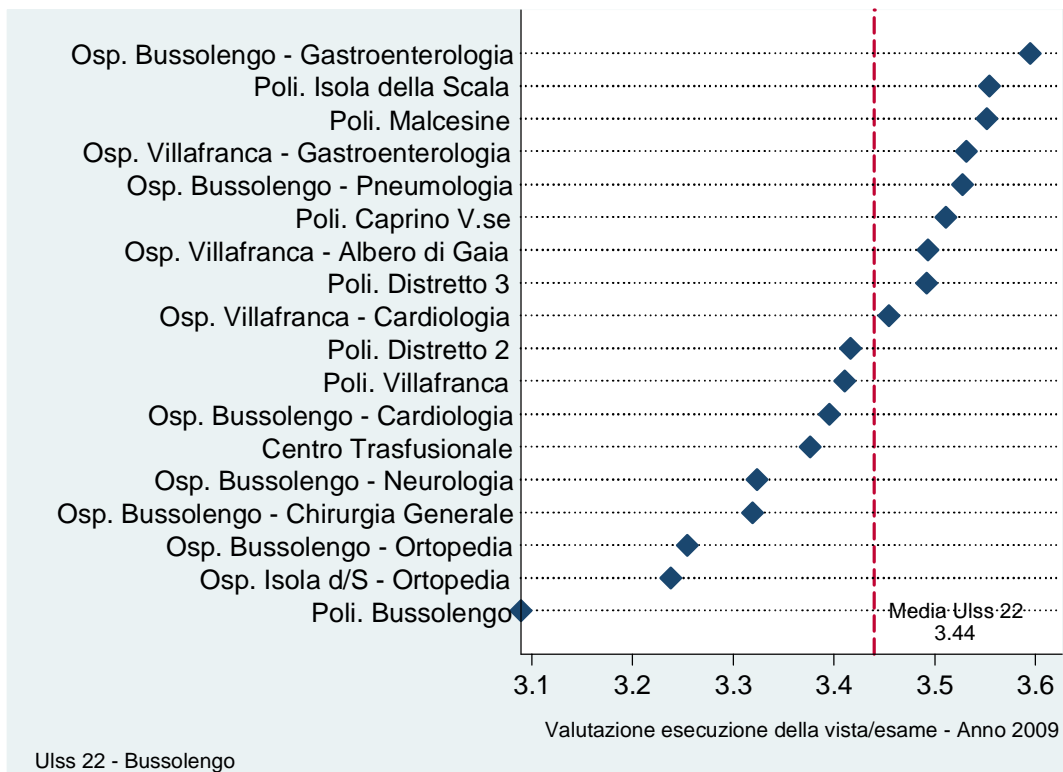
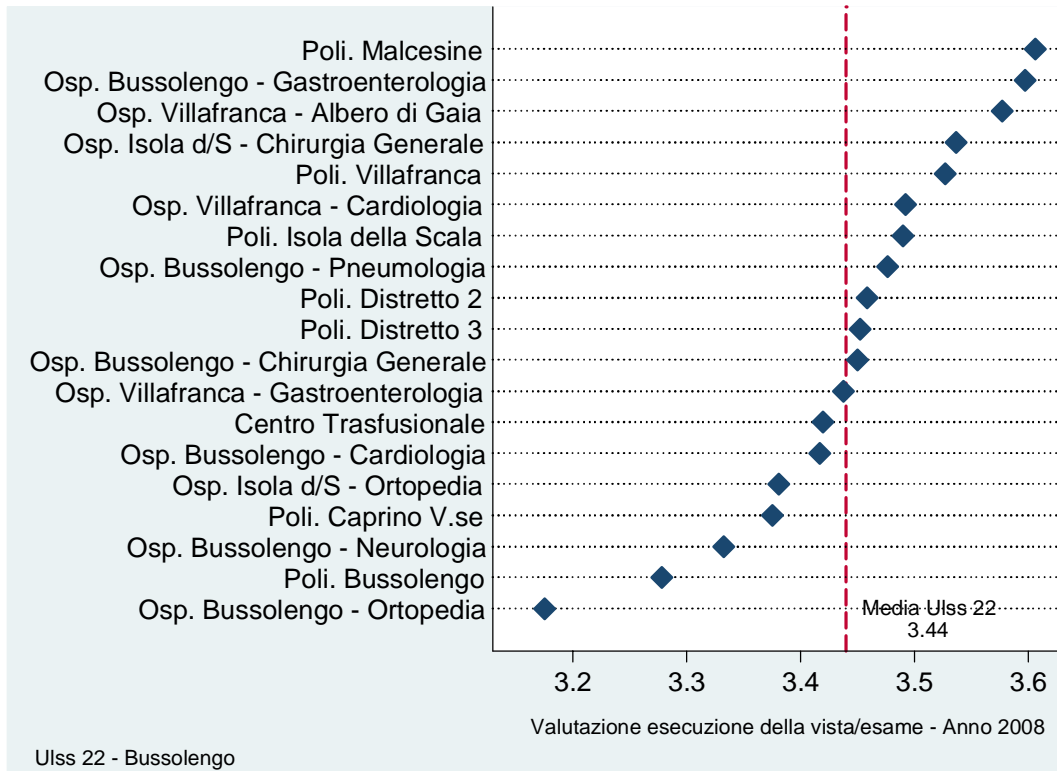
**ESECUZIONE DELLA VISITA/ESAME**

Anno 2008				
Ospedale/ente e servizio	Cortesia personale infermieristico	Assistenza infermieristica	Cortesia medici	Assistenza medici
Osp. Isola d/S - Chirurgia	3.63	3.48	3.62	3.64
Osp. Isola d/S - Ortopedia	3.52	3.45	3.35	3.39
Osp. Villafranca - Cardiologia	3.55	3.60	3.60	3.53
Osp. Villafranca - Gastroenterologia	3.51	3.45	3.49	3.53
Osp. Villafranca - Albero di Gaia	3.65	3.58	3.56	3.50
Osp. Bussolengo - Cardiologia	3.62	3.52	3.37	3.40
Centro Trasmfusionale	3.58	3.54	3.48	3.48
Osp. Bussolengo - Chirurgia	3.52	3.51	3.50	3.55
Osp. Bussolengo - Gastroenterologia	3.67	3.68	3.77	3.75
Osp. Bussolengo - Neurologia	3.33	3.36	3.39	3.40
Osp. Bussolengo - Ortopedia	3.31	3.22	3.25	3.30
Osp. Bussolengo - Pneumologia	3.68	3.51	3.41	3.41
Poli. Bussolengo	3.29	3.24	3.32	3.33
Poli. Caprino V.se	3.44	3.46	3.43	3.41
Poli. Isola d/S.	3.57	3.49	3.50	3.52
Poli. Malcesine	3.68	3.63	3.75	3.73
Poli. Villafranca	3.61	3.56	3.67	3.60
Poli. Distretto 2	3.52	3.49	3.50	3.52
Poli. Distretto 3	3.43	3.35	3.59	3.54
<b>Totale</b>	<b>3.55</b>	<b>3.49</b>	<b>3.49</b>	<b>3.49</b>

Anno 2008				
Ospedale/ente e servizio	Informazioni esito	Indicazioni su come comportarsi in seguito	Rispetto privacy	Giudizio tempo attesa
Osp. Isola d/S - Chirurgia	3.46	3.39	3.44	3.43
Osp. Isola d/S - Ortopedia	3.34	3.30	3.28	3.06
Osp. Villafranca - Cardiologia	3.56	3.51	3.54	3.38
Osp. Villafranca - Gastroenterologia	3.44	3.43	3.51	3.19
Osp. Villafranca - Albero di Gaia	3.64	3.51	3.51	3.41
Osp. Bussolengo - Cardiologia	3.32	3.29	3.48	3.24
Centro Trasmfusionale	3.41	3.36	3.32	3.10
Osp. Bussolengo - Chirurgia	3.35	3.41	3.38	3.32
Osp. Bussolengo - Gastroenterologia	3.65	3.56	3.59	3.38
Osp. Bussolengo - Neurologia	3.31	3.35	3.35	3.21
Osp. Bussolengo - Ortopedia	3.15	3.16	3.31	2.72
Osp. Bussolengo - Pneumologia	3.49	3.46	3.50	3.23
Poli. Bussolengo	3.25	3.19	3.40	3.22
Poli. Caprino V.se	3.40	3.35	3.37	3.14
Poli. Isola d/S.	3.48	3.51	3.45	3.35
Poli. Malcesine	3.57	3.59	3.64	3.28
Poli. Villafranca	3.60	3.48	3.60	3.19
Poli. Distretto 2	3.44	3.46	3.35	3.31
Poli. Distretto 3	3.43	3.44	3.47	3.21
<b>Totale</b>	<b>3.43</b>	<b>3.39</b>	<b>3.41</b>	<b>3.20</b>

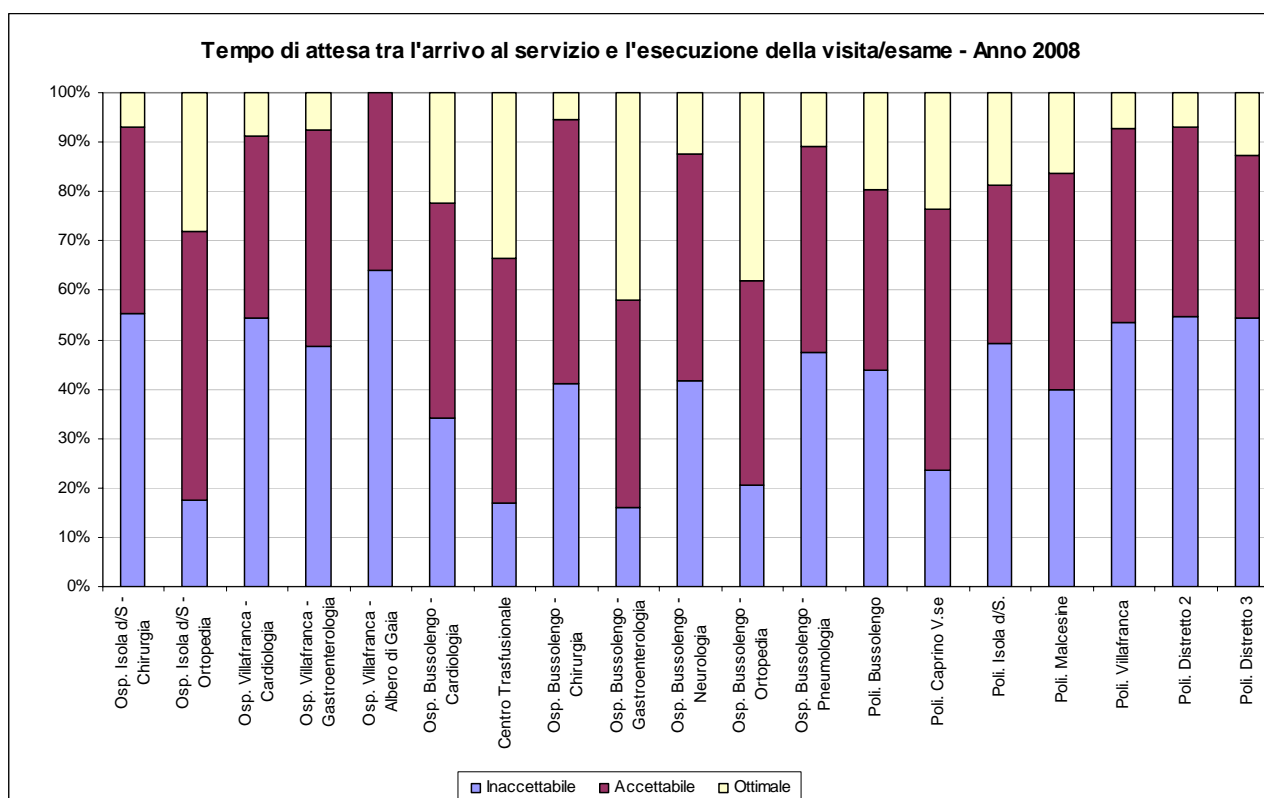
Anno 2009				
Ospedale/ente e servizio	Cortesia personale infermieristico	Assistenza infermieristica	Cortesia medici	Assistenza medici
Osp. Isola d/S - Ortopedia	3.35	3.26	3.20	3.28
Osp. Villafranca - Cardiologia	3.58	3.53	3.44	3.45
Osp. Villafranca - Gastroenterologia	3.69	3.60	3.59	3.60
Osp. Villafranca - Albergo di Gaia	3.53	3.48	3.50	3.47
Osp. Bussolengo - Cardiologia	3.63	3.57	3.41	3.38
Centro Trasfusionale	3.54	3.47	3.46	3.46
Osp. Bussolengo - Chirurgia	3.45	3.45	3.29	3.32
Osp. Bussolengo - Gastroenterologia	3.63	3.62	3.70	3.67
Osp. Bussolengo - Neurologia	3.40	3.24	3.59	3.41
Osp. Bussolengo - Ortopedia	3.39	3.36	3.28	3.34
Osp. Bussolengo - Pneumologia	3.70	3.59	3.57	3.57
Poli. Bussolengo	3.13	3.13	3.15	3.17
Poli. Caprino V.se	3.63	3.49	3.63	3.60
Poli. Isola d/S.	3.59	3.55	3.63	3.61
Poli. Malcesine	3.63	3.62	3.73	3.72
Poli. Villafranca	3.49	3.44	3.46	3.45
Poli. Distretto 2	3.51	3.47	3.48	3.45
Poli. Distretto 3	3.58	3.49	3.59	3.63
<b>Totale</b>	<b>3.55</b>	<b>3.49</b>	<b>3.51</b>	<b>3.50</b>

Anno 2009				
Ospedale/ente e servizio	Informazioni esito	Indicazioni su come comportarsi in seguito	Rispetto privacy	Giudizio tempo attesa
Osp. Isola d/S - Ortopedia	3.25	3.11	3.35	2.79
Osp. Villafranca - Cardiologia	3.45	3.44	3.45	3.45
Osp. Villafranca - Gastroenterologia	3.52	3.42	3.43	3.13
Osp. Villafranca - Albergo di Gaia	3.55	3.47	3.47	3.35
Osp. Bussolengo - Cardiologia	3.28	3.22	3.34	3.24
Centro Trasfusionale	3.40	3.32	3.39	3.00
Osp. Bussolengo - Chirurgia	3.18	3.21	3.42	3.09
Osp. Bussolengo - Gastroenterologia	3.63	3.50	3.56	3.34
Osp. Bussolengo - Neurologia	3.42	3.55	3.48	2.92
Osp. Bussolengo - Ortopedia	3.22	3.17	3.27	2.98
Osp. Bussolengo - Pneumologia	3.53	3.49	3.52	3.28
Poli. Bussolengo	3.13	3.07	3.16	2.59
Poli. Caprino V.se	3.49	3.49	3.47	3.15
Poli. Isola d/S.	3.56	3.52	3.53	3.41
Poli. Malcesine	3.64	3.54	3.51	3.23
Poli. Villafranca	3.39	3.45	3.47	3.19
Poli. Distretto 2	3.39	3.37	3.36	3.35
Poli. Distretto 3	3.52	3.43	3.48	3.17
<b>Totale</b>	<b>3.43</b>	<b>3.39</b>	<b>3.43</b>	<b>3.20</b>

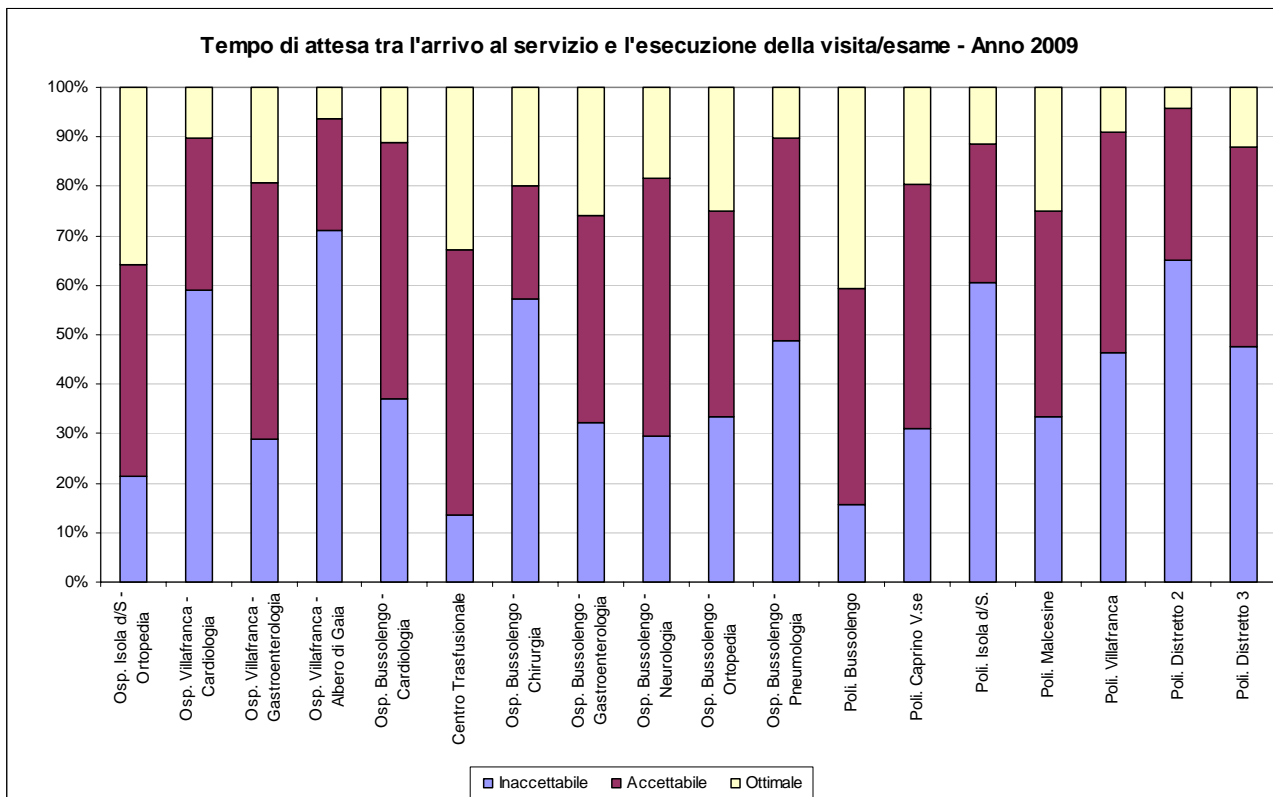


**TEMPO DI ATTESA TRA L'ARRIVO AL SERVIZIO E L'ESECUZIONE DELLA VISITA/ESAME**

Tempo di attesa tra l'arrivo al servizio e l'esecuzione della visita/esame	Anno 2008		Anno 2009	
	Numerosità	%	Numerosità	%
Meno di 15 minuti	559	36.18	574	43.16
Tra i 15 e i 30 minuti	671	43.43	536	40.30
Più di 30 minuti	315	20.39	220	16.54
<b>Totale</b>	<b>1545</b>	<b>100.00</b>	<b>1330</b>	<b>100.00</b>

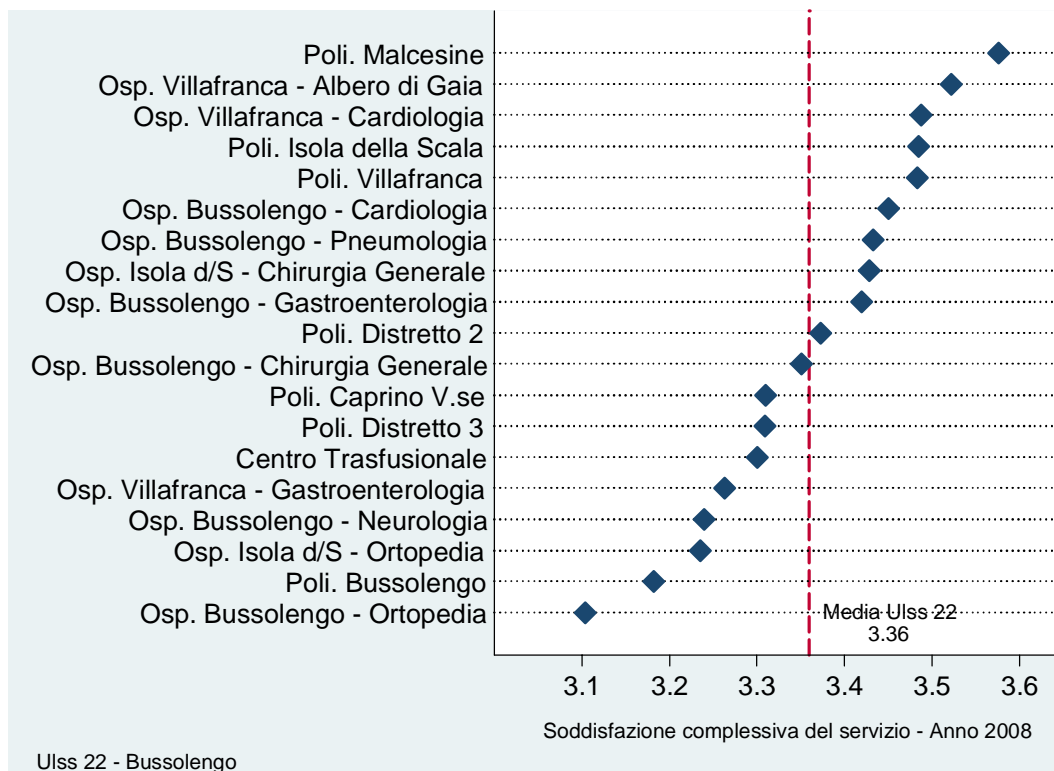


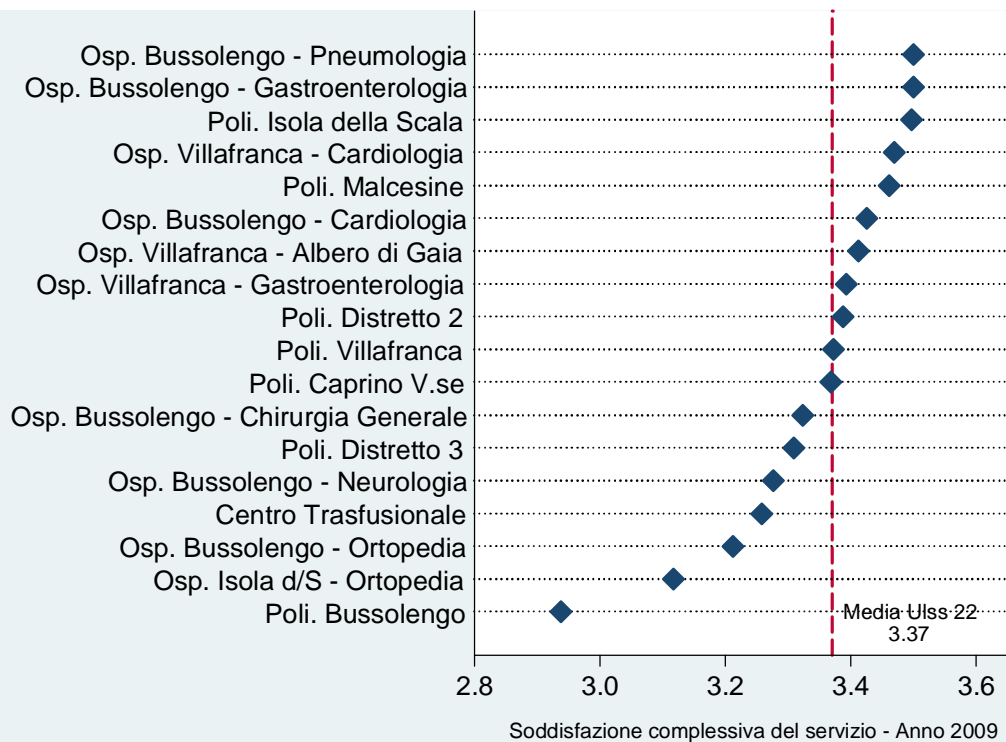




**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO**

Ospedale/ente e servizio	Anno 2008	Anno 2009
Osp. Isola d/S - Chirurgia	3.43	-
Osp. Isola d/S - Ortopedia	3.24	3.12
Osp. Villafranca - Cardiologia	3.49	3.47
Osp. Villafranca - Gastroenterologia	3.26	3.39
Osp. Villafranca - Albero di Gaia	3.52	3.41
Osp. Bussolengo - Cardiologia	3.45	3.42
Centro Trasfusionale	3.30	3.26
Osp. Bussolengo - Chirurgia	3.35	3.32
Osp. Bussolengo - Gastroenterologia	3.42	3.50
Osp. Bussolengo - Neurologia	3.24	3.28
Osp. Bussolengo - Ortopedia	3.10	3.21
Osp. Bussolengo - Pneumologia	3.43	3.50
Poli. Bussolengo	3.18	2.94
Poli. Caprino V.se	3.31	3.37
Poli. Isola d/S.	3.48	3.50
Poli. Malcesine	3.58	3.46
Poli. Villafranca	3.48	3.37
Poli. Distretto 2	3.37	3.39
Poli. Distretto 3	3.31	3.31
<b>Totale</b>	<b>3.36</b>	<b>3.37</b>





Ulss 22 - Bussolengo