

**RAPPORTO ANNUALE  
SULL'EFFICACIA DEL SISTEMA  
DI GESTIONE PER LA QUALITA' ANNO 2018**

Periodo di analisi Gennaio 2016 - Dicembre 2018

**-ALLEGATO ANALISI QUESTIONARI  
DIVISIONE CEMES-**

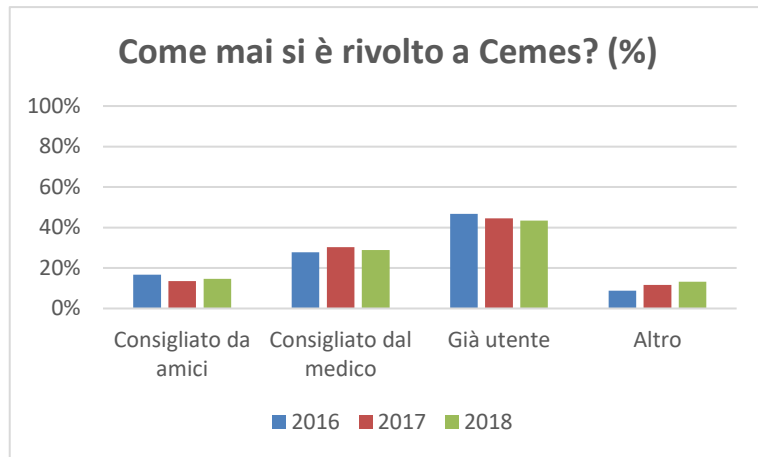
CEMES.....	3
1. DATI DEGLI UTENTI .....	3
2. LA STRUTTURA.....	5
3. IL PERSONALE.....	7
4. COMUNICAZIONE E PRIVACY.....	9
5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA .....	9

CEMES

1. DATI DEGLI UTENTI

Come mai si è rivolto a Cemes?

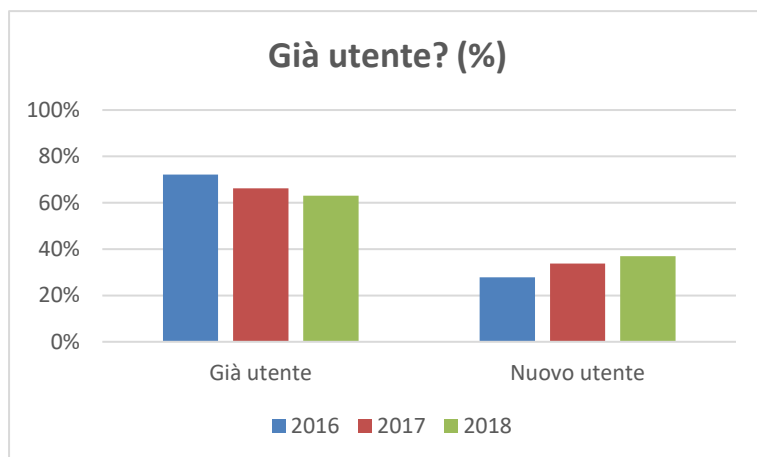
Answered: 1287 Skipped: 44



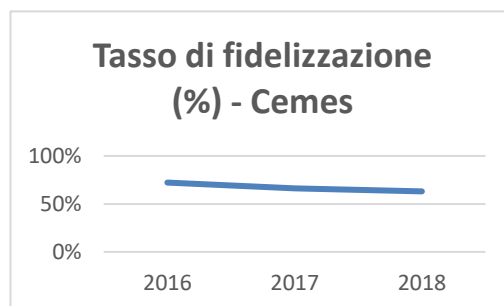
Come mai si è rivolto a Cemes?	2016	2017	2018
Consigliato da amici	16,7%	13,5%	14,6%
Consigliato dal medico	27,8%	30,4%	28,8%
Già utente	46,8%	44,5%	43,4%
Altro	8,8%	11,6%	13,2%

Già utente

Answered: 1291 Skipped: 40

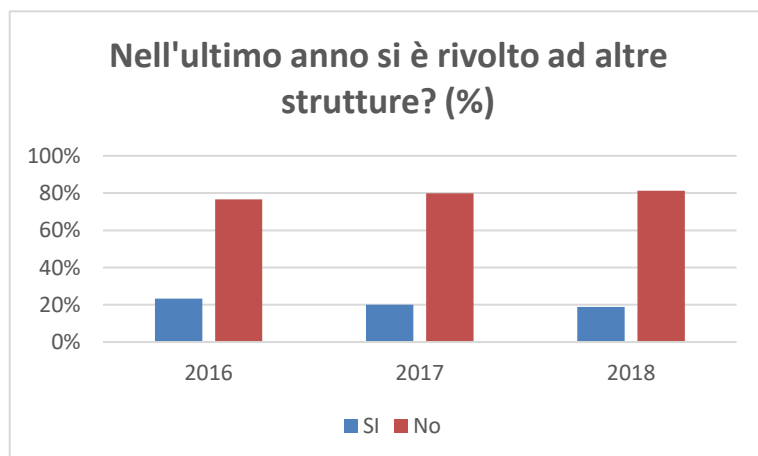


	2016	2017	2018
Già utente	72,2%	66,2%	63,0%
Nuovo utente	27,8%	33,8%	37,0%



Nell'ultimo anno si è rivolto ad altre strutture?

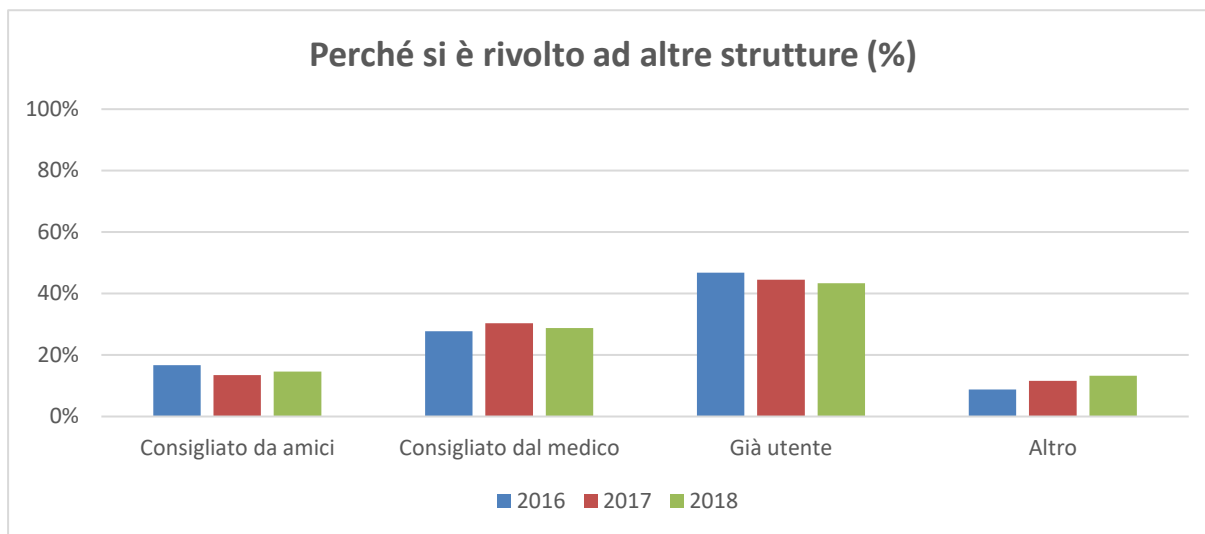
Answered: 1282 Skipped: 49



Nell'ultimo anno si è rivolto ad altre strutture?	2016	2017	2018
SI	23,4%	20,1%	18,8%
No	76,6%	79,9%	81,2%

Perché altre strutture?

Answered: 245 Skipped: 1086

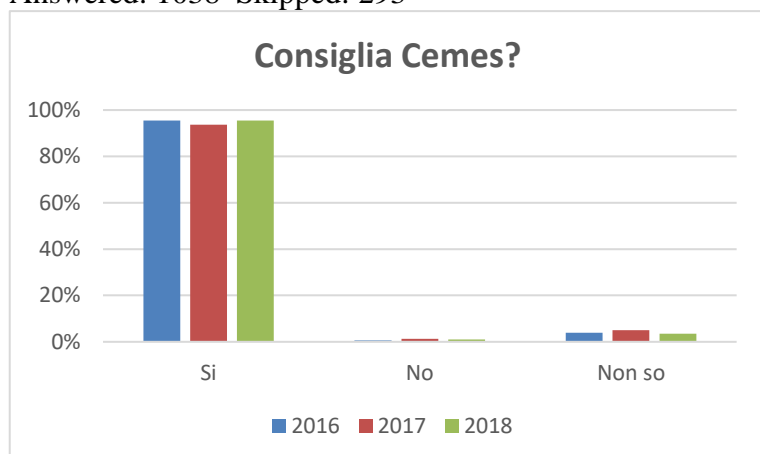


	2016	2017	2018
<b>Comodità</b>	41,7%	52,0%	44,4%
<b>Non conosco l'azienda</b>	29,2%	14,3%	15,2%
<b>Servizi non offerti dall'azienda</b>	16,7%	18,4%	20,2%
<b>Altro</b>	12,5%	15,3%	20,2%

**COMMENTO:** Aumento dei nuovi pazienti a Cemes. Leggera diminuzione della percentuale di pazienti che si sono rivolti ad altre strutture, la motivazione principale è legata alla comodità, in leggero aumento i servizi non offerti dall'azienda.

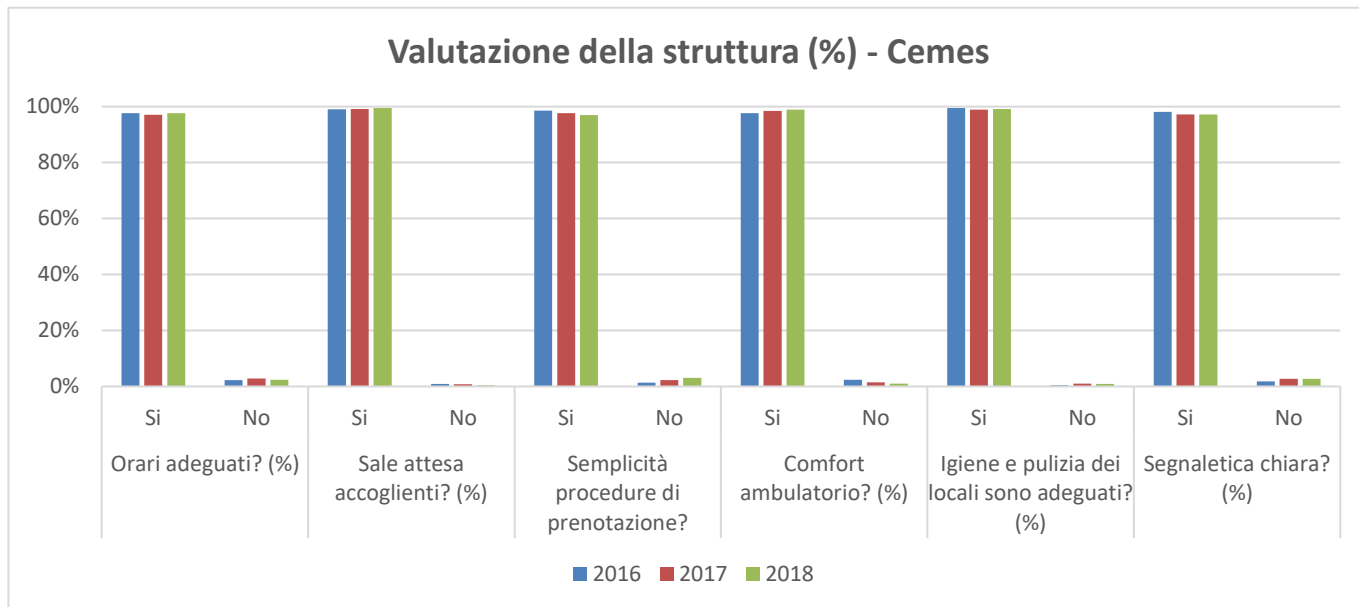
Consiglia Cemes?

Answered: 1038 Skipped: 293



Consiglia Cemes?	2016	2017	2018
<b>Si</b>	95,5%	93,7%	95,5%
<b>No</b>	0,6%	1,3%	1,1%
<b>Non so</b>	4,0%	5,1%	3,4%

**COMMENTO:** Dopo una lieve flessione nel 2017 sul gradimento degli utenti sulla struttura Cemes, i dati del 2018 sono tornati ad un gradimento del 95,5%.

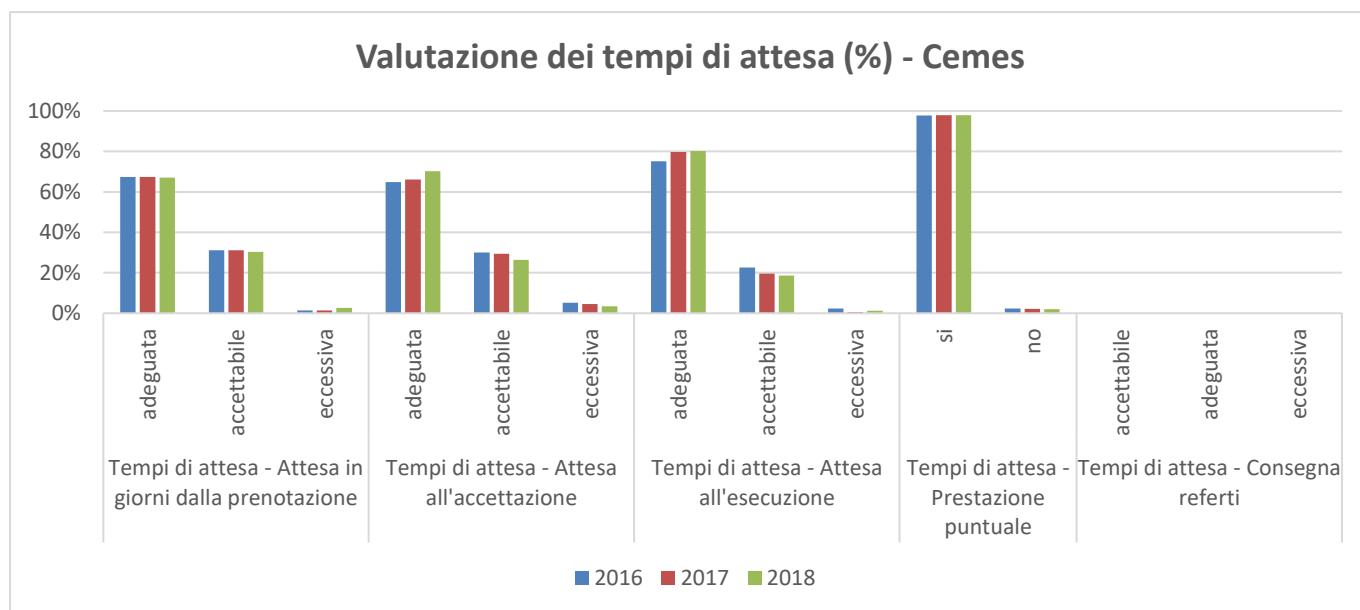


## 2. LA STRUTTURA

### Valutazione struttura

Valutazione della struttura (%) - Cemes		2016	2017	2018
Orari adeguati? (%)	si	97,7%	97,1%	97,7%
	no	2,3%	2,9%	2,3%
Sale attesa accoglienti? (%)	si	99,1%	99,2%	99,5%
	no	0,9%	0,8%	0,5%
Semplicità procedure di prenotazione?	si	98,6%	97,7%	97,0%
	no	1,4%	2,3%	3,0%
Comfort ambulatorio? (%)	si	97,7%	98,5%	99,0%
	no	2,3%	1,5%	1,0%
Igiene e pulizia dei locali sono adeguati? (%)	si	99,5%	99,0%	99,1%
	no	0,5%	1,0%	0,9%
Segnaletica chiara? (%)	si	98,2%	97,3%	97,2%
	no	1,8%	2,7%	2,8%

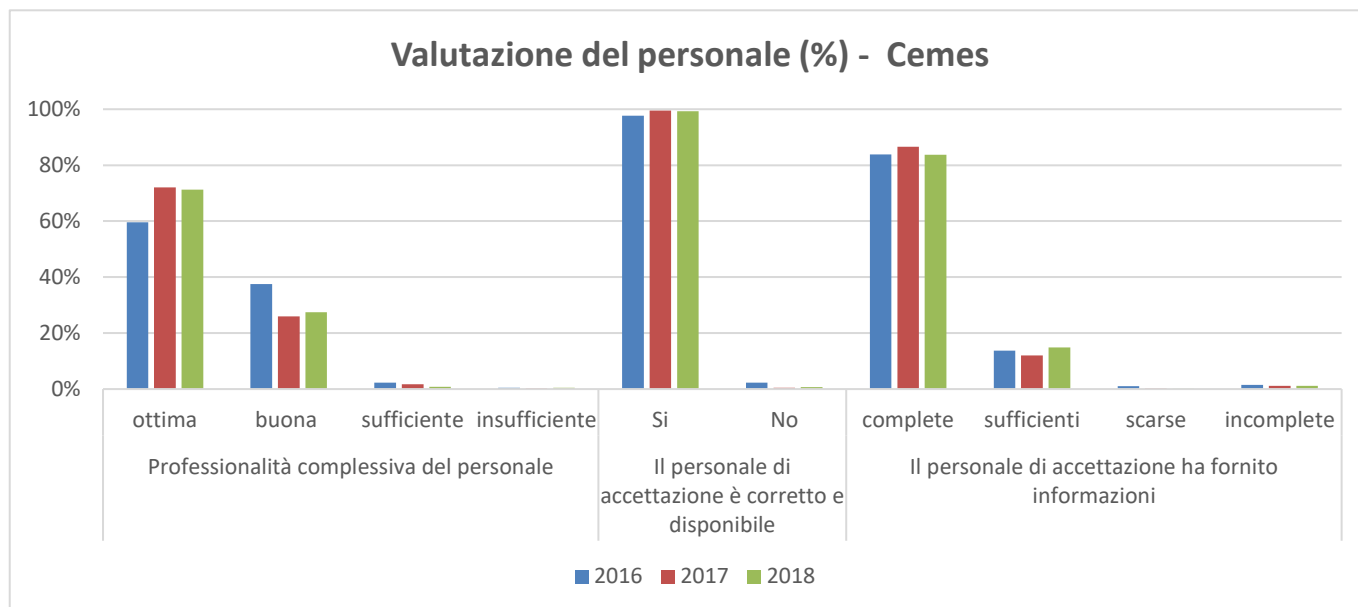
Valutazione tempi di attesa



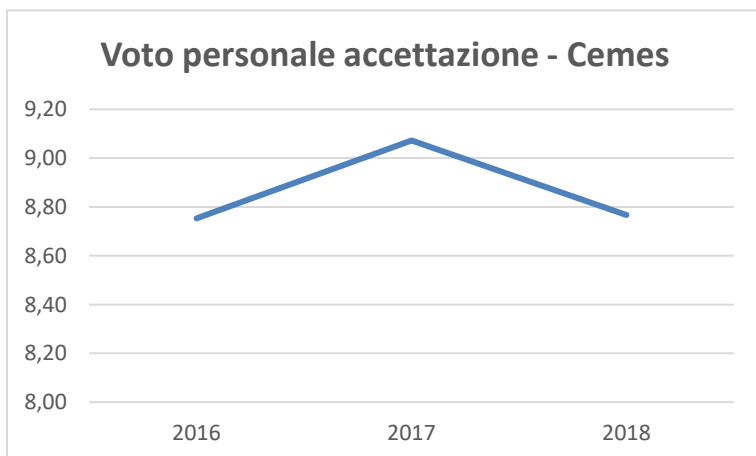
Valutazione dei tempi di attesa (%) - Cemes		2016	2017	2018
Tempi di attesa - Attesa in giorni dalla prenotazione	adeguata	67,4%	67,4%	67,0%
	accettabile	31,2%	31,1%	30,3%
	eccessiva	1,4%	1,5%	2,7%
Tempi di attesa - Attesa all'accettazione	adeguata	64,8%	66,1%	70,2%
	accettabile	30,0%	29,4%	26,4%
	eccessiva	5,2%	4,5%	3,4%
Tempi di attesa - Attesa all'esecuzione	adeguata	75,1%	79,8%	80,2%
	accettabile	22,5%	19,6%	18,6%
	eccessiva	2,3%	0,6%	1,2%
Tempi di attesa - Prestazione puntuale	si	97,7%	97,9%	98,0%
	no	2,3%	2,1%	2,0%
Tempi di attesa - Consegna referti	adeguata			
	accettabile			
	eccessiva			

**COMMENTO:** Le valutazioni della struttura e dei tempi di attesa negli anni hanno mantenuto dei valori positivi.

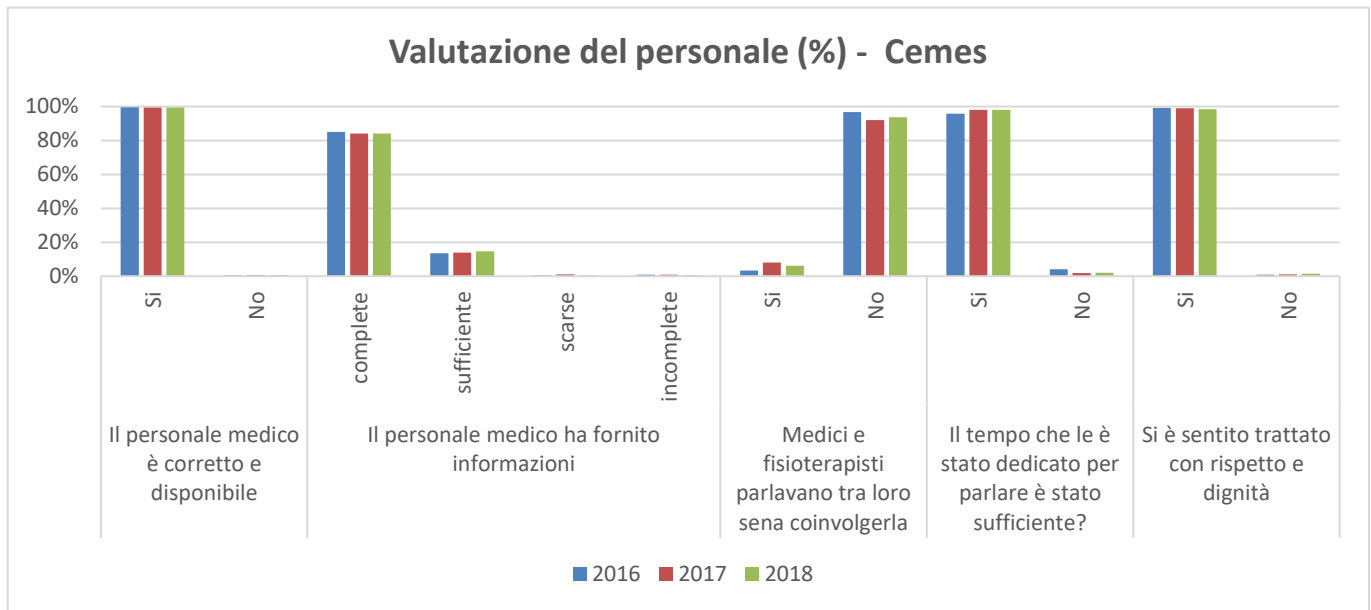
### 3. IL PERSONALE



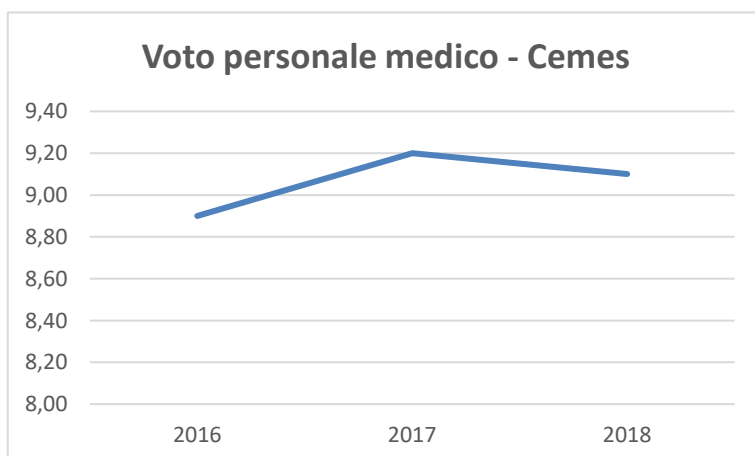
Valutazione del personale (%) - Cemes		2016	2017	2018
<b>Professionalità complessiva del personale</b>	ottima	59,6%	72,1%	71,2%
	buona	37,6%	26,0%	27,4%
	sufficiente	2,3%	1,7%	0,8%
	insufficiente	0,5%	0,2%	0,5%
<b>Il personale di accettazione è corretto e disponibile</b>	Si	97,7%	99,6%	99,3%
	No	2,3%	0,4%	0,7%
<b>Il personale di accettazione ha fornito informazioni</b>	complete	83,8%	86,6%	83,7%
	sufficienti	13,7%	12,1%	14,9%
	scarse	1,0%	0,2%	0,2%
	incomplete	1,5%	1,1%	1,2%



	Voto personale accettazione
<b>2016</b>	8,75
<b>2017</b>	9,07
<b>2018</b>	8,77



Valutazione del personale (%) - Cemes		2016	2017	2018
Il personale medico è corretto e disponibile	si	99,5%	99,4%	99,3%
	no	0,5%	0,6%	0,7%
Il personale medico ha fornito informazioni	complete	85,1%	84,1%	84,1%
	sufficienti	13,5%	13,9%	14,7%
	scarse	0,5%	1,1%	0,5%
	incomplete	1,0%	0,9%	0,7%
Medici e fisioterapisti parlavano tra loro senza coinvolgerla	si	3,3%	8,1%	6,2%
	no	96,7%	91,9%	93,8%
Il tempo che le è stato dedicato per parlare è stato sufficiente?	si	95,8%	98,1%	98,0%
	no	4,2%	1,9%	2,0%
Si è sentito trattato con rispetto e dignità	si	99,1%	99,0%	98,5%
	no	0,9%	1,0%	1,5%

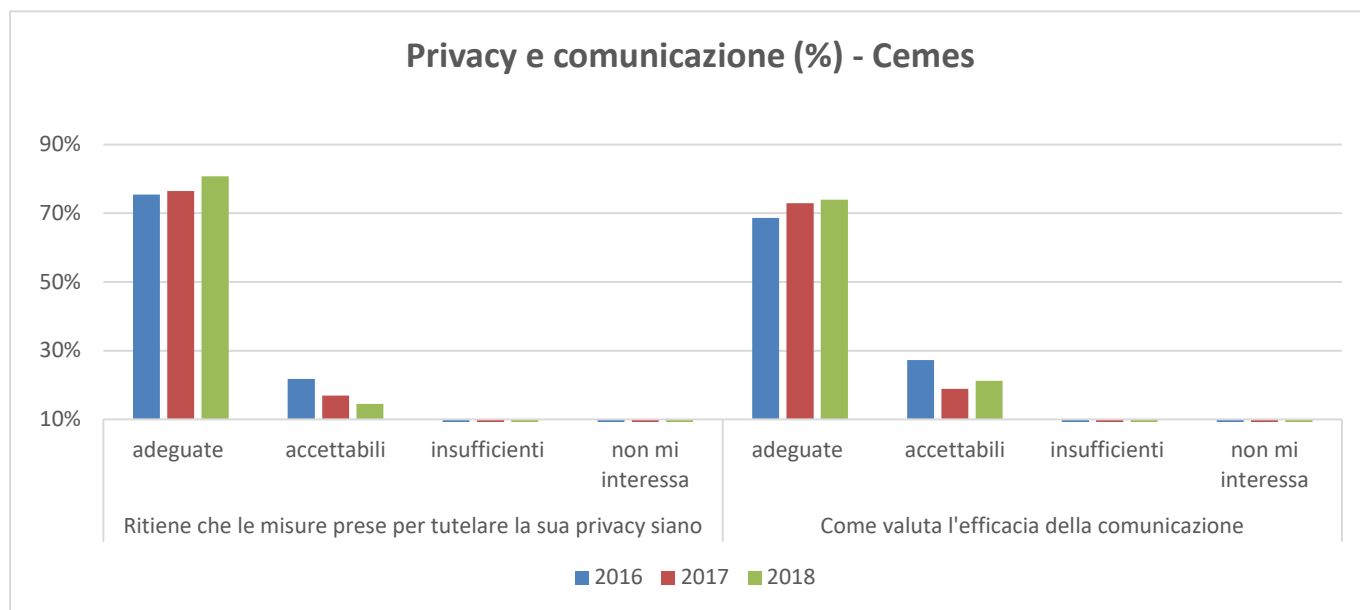


	Voto personale medico
<b>2016</b>	8,90
<b>2017</b>	9,20
<b>2018</b>	9,10

**COMMENTO:** Gli indici associati al personale si confermano su valori molto alti.



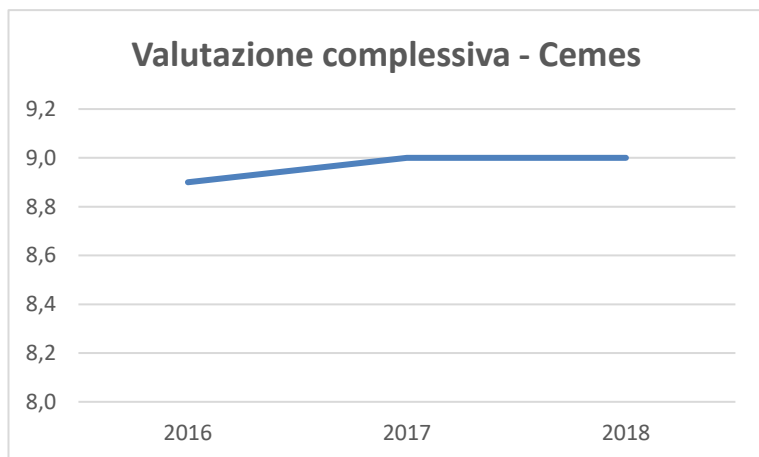
**4. COMUNICAZIONE E PRIVACY**



Privacy e comunicazione (%) - Cemes		2016	2017	2018
<b>Ritiene che le misure prese per tutelare la sua privacy siano</b>	adeguate	75,5%	76,4%	80,7%
	accettabili	21,8%	16,9%	14,5%
	insufficienti	1,4%	2,4%	2,5%
	non mi interessa	1,4%	4,3%	2,3%
<b>Come valuta l'efficacia della comunicazione</b>	adeguate	68,7%	72,9%	73,9%
	accettabili	27,3%	18,9%	21,3%
	insufficienti	1,0%	1,6%	0,6%
	non mi interessa	3,0%	6,5%	4,3%

**5. VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

Answered: 1186 Skipped: 145



	Valutazione complessiva
<b>2016</b>	8,9
<b>2017</b>	9,0
<b>2018</b>	9,0