

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Milano, Marzo 2016

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DA CLIENTE ESTERNO E CUSTOMER SATISFACTION



Responsabile dell'istruttoria: Operatore URP sig.ra Cinzia Monica De Pau – Operatore URP sig.ra Manuela Vanin
Responsabile del procedimento: Coordinatore URP dott.ssa Raffaella Stasi

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

www.iltrivulzio.it



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

ATTIVITA' DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DA CLIENTE ESTERNO

PREMESSA

La gestione fattiva delle segnalazioni ha la finalità di individuare le cause dei possibili disservizi e proporre le soluzioni per la loro rimozione o avviare programmi di miglioramento. Le indicazioni provenienti dalle segnalazioni degli ospiti, loro familiari ed utenti, costituiscono quindi indicazioni significative dei miglioramenti da apportare ai servizi nell'ambito della pianificazione delle attività dell'Azienda.

Pertanto, utilizzare le segnalazioni per gestire e rimuovere le problematiche segnalate, costituisce per l'organizzazione una sorta di investimento finalizzato al recupero della fiducia dell'utenza, la quale, a sua volta, partecipa al processo di miglioramento dei servizi di cui andrà a fruire.

Il presente documento analizza

- i reclami pervenuti nel periodo 1 gennaio – 31 dicembre 2015 all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
 - gli interventi effettuati dagli operatori dell'URP a seguito di criticità segnalate o rilevate
 - le segnalazioni descritte sui moduli (questionari) utilizzati per l'attività di customer satisfaction
- ma analizza anche gli elogi e gli encomi rivolti al personale dell'ASP per la professionalità e l'umanità dimostrata nello svolgimento del proprio lavoro.

METODOLOGIA

Le segnalazioni e gli elogi possono essere presentati direttamente all'URP in forma scritta o verbale, o fatti pervenire tramite posta, fax o e-mail.

Alla presentazione delle segnalazioni seguono, da parte delle funzioni coinvolte, tutte le iniziative necessarie per verificare gli accadimenti lamentati e porre in essere gli eventuali correttivi. La relazione in merito a tali azioni viene recapitata all'URP entro 15 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Qualora l'URP constata ritardi da parte delle funzioni coinvolte, provvede a sollecitare il riscontro e a contattare l'interessato per comunicare che la questione è stata presa in carico dall'azienda e che sarà data risposta circostanziata appena possibile.

Il riscontro viene fornito a firma del Direttore Generale, nei tempi previsti dalla vigente normativa (30 giorni dalla ricezione della comunicazione scritta).

L'attività di gestione delle segnalazioni da cliente esterno è regolamentata dalla procedura di qualità P_OPam12_01.

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

www.iltrivulzio.it



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

ATTIVITA' DI CUSTOMER SATISFACTION

PREMESSA

La customer satisfaction si propone di misurare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi offerti.

La qualità di un servizio, come è noto, può essere definita come la *globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno*. Esiste quindi uno stretto legame tra soddisfazione dell'ospite e qualità del servizio, che può essere esplicitato come segue:

- l'*ospite* è soddisfatto quando le prestazioni ottenute coincidono con le sue aspettative;
- l'*ospite* è molto soddisfatto quando le prestazioni sono superiori alle sue aspettative;
- l'*ospite* avverte un senso di disagio quando le prestazioni ottenute sono inferiori alle sue aspettative e dimostra una profonda insoddisfazione quando l'entità dello scostamento è elevato.

La customer satisfaction è uno dei parametri principali del sistema di *programmazione e controllo* della qualità del servizio.

L'attività di *programmazione* individua le azioni più opportune in grado di incidere sul contesto, per assicurare la piena soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.

Il *controllo* è inteso come l'insieme delle attività di presidio e di regolazione di processi e sottosistemi organizzativi. L'idea di controllo come valutazione e verifica fa sì che le stesse attività di controllo si spostano sempre più a monte nella catena di *costruzione ed erogazione* del servizio, fino ad arrivare alla fase progettuale.

Rilevare la customer satisfaction rappresenta anche una delle attività possibili nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione degli ospiti delle RSA, loro familiari, e utenti delle altre aree socio sanitarie e sanitarie dell'ASP.

L'A.S.P. IMMeS e PAT, da oltre 10 anni, è impegnata nella sistematica verifica della qualità percepita dai propri utenti con il monitoraggio della qualità dei servizi sanitari, assistenziali ed alberghieri offerti, mediante la somministrazione di questionari, su un campione di ospiti, loro familiari e utenti.

Il valore strategico della customer satisfaction si trova negli obiettivi che essa persegue riassumibili nei seguenti punti:

- individuare il potenziale di miglioramento
- i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è in grado di realizzare e ciò di cui gli ospiti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere.

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

www.iltrivulzio.it



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Il presente report vuole offrire una lettura dei risultati emersi dalla rilevazione di customer satisfaction (confrontati con i dati derivanti dalla gestione delle segnalazioni da parte del cliente esterno pervenute all'URP) effettuata agli ospiti, loro familiari ed agli utenti delle diverse unità di offerta, dell'ASP.

L'attività di customer satisfaction è regolamentata dalla procedura di qualità P_OPam12_02 e dal correlato modulo M_OPam12_02_07 che ne definisce annualmente i criteri.

PERIODO

Il monitoraggio sistematico è stato effettuato a decorrere dal 01.06.2015 al 31.12.2015, essendo l'attività di customer satisfaction correlata agli obiettivi di parte della dirigenza, fatto salvo che per l'area ambulatoriale, per la quale l'URP è tenuto a raccogliere circa 500 questionari ogni semestre e trasmettere il flusso dei dati alla ASL Milano entro date prestabilite.

CAMPIONAMENTO

Uno degli aspetti validanti di ogni indagine di customer è la scelta di chi e quante persone indagare, ossia l'universo di riferimento.

La modalità di campionamento scelta è quella del *Il campionamento casuale semplice*.

La numerosità del campione è definita per trimestre ed è

- pari al 15% del numero dei posti letto accreditati per le RSA, gli Stati Vegetativi e l'Hospice
- pari al 30% del turn over, riferito al primo quadrimestre 2015, per l'Area Cure Intermedie, per Day Hospital Ambulatoriale e Ospedale Diurno
- 250 per l'area Ambulatoriale

I soggetti coinvolti sono stati, ospiti e/o loro familiari e utenti che hanno fruito dei servizi sanitari e socio sanitari dell'ASP.

MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE

La compilazione del questionario di gradimento è avvenuta in forma autonoma da parte del paziente/ospite, utente/ familiare o supportata da personale interno.

AREE DI INDAGINE

I questionari sono relativi alle aree Cure Intermedie, RSA, Poliambulatorio, Day Hospital Ambulatoriale, Diurno Continuo FKT, Hospice dell'ASP (PAT, RSA Principessa Jolanda, RSA e CDI Pindaro, Ist. Frisia di Merate).

Le tematiche individuate, sono tradizionalmente riconosciute come indicative della soddisfazione del paziente e dell'ospite delle RSA.

I fattori, oggetto dell'indagine, sono strettamente correlati alle criticità di maggiore rilievo provenienti dalle segnalazioni del cliente esterno pervenute all'URP ed alle regole del buon funzionamento aziendale.

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

www.iltrivulzio.it



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

METODOLOGIA ADOTTATA

Sono stati utilizzati 6 diversi modelli di questionario: uno per ciascuna tipologia di area sottoposta ad indagine. I questionari relativi alle aree RSA e Ambulatoriale sono predisposti dalla Regione Lombardia, mentre i modelli utilizzati per le altre aree sono stati appositamente predisposti dall'URP in collaborazione con i responsabili e/o referenti delle aree coinvolte.

Tutti i questionari riportano un scala di valutazione a quattro scelte (molto – abbastanza – poco – molto poco) fatti salvo che per il questionario dell'Area Ambulatoriale che ha una scala a sette scelte (da 1 a 7).

I risultati sono ottenuti tramite il calcolo della media ponderata.

L'elaborazione dei dati viene eseguita attraverso un apposito software.

Le tabelle di seguito riportate rappresentano nel dettaglio, i dati riferiti alle specifiche Unità Operative oggetto di rilevazione di gradimento dei servizi offerti. Per ciascuna unità è raffigurata la percentuale di soddisfazione per ogni singolo item del questionario, nonché le tabelle di confronto con l'anno precedente.

L'obiettivo di gradimento dei servizi prefissato e stabilito dalla procedura del Sistema di Gestione Qualità aziendale P_OPam12_02, si considera raggiunto, se il grado medio di soddisfazione espresso è pari al **75%**.

La gestione di tutte le attività preliminari e conclusive correlate all'indagine, sono seguite e realizzate dal personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

www.iltrivulzio.it



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

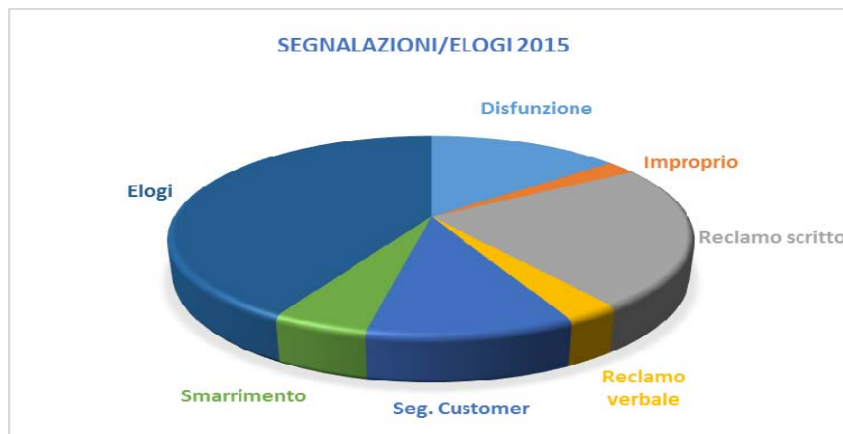
L'esigenza che ha reso necessario lo sviluppo di strumenti che permettono di conoscere il livello della qualità percepita dagli ospiti, loro familiari e utenti relativamente ai servizi offerti, è stata quella di ascoltare e comprendere a fondo i loro bisogni, porre attenzione costante ai loro giudizi, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione. In questo senso, rilevare la customer satisfaction ed analizzare i dati derivanti dalla gestione delle segnalazioni, consente di comprendere sempre meglio i destinatari ultimi delle attività rese.

ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

L'ufficio Relazioni con il Pubblico ha gestito n.315 pratiche così descritte:

Tabella n. 1

Disfunzione	45
Improprio	7
Reclamo scritto	73
Reclamo verbale	9
Seg. Customer	34
Smarrimento	16
Elogi	131



Categoria di classificazione delle segnalazioni

Le segnalazioni dei clienti pervengono all'ufficio URP in forma sia scritta sia verbale. L'operatore dell'URP che la raccoglie ha il compito di classificarlo come:

SEGNALAZIONE SCRITTA	Evento che necessita il coinvolgimento delle Direzioni (es. Direzione Socio Sanitaria), cioè il livello gerarchico superiore ai diretti interessati (istruttoria ordinaria + eventuale riunione con segnalante e Direzione)
SEGNALAZIONE VERBALE	Evento che può essere immediatamente risolvibile
DISFUNZIONE	Tutte le segnalazioni verbali e le segnalazioni scritte che pur creando disagio all'utente non sono generate da mal practice aziendale.
IMPROPRIO	Segnalazioni non pertinenti o non veritiere
SMARRIMENTO	Lo smarrimento di protesi dentarie e acustiche non è classificata come segnalazione, tuttavia l'URP riceve la comunicazione dall'utente e la trasmette all'Area Affari Generali e Legali per il seguito di competenza
SEGNALAZIONI CUSTOMER	Sono le segnalazioni riportate sui questionari di gradimento compilati dagli utenti/familiari per l'attività di customer satisfaction e sono in forma anonima

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

www.iltrivulzio.it



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

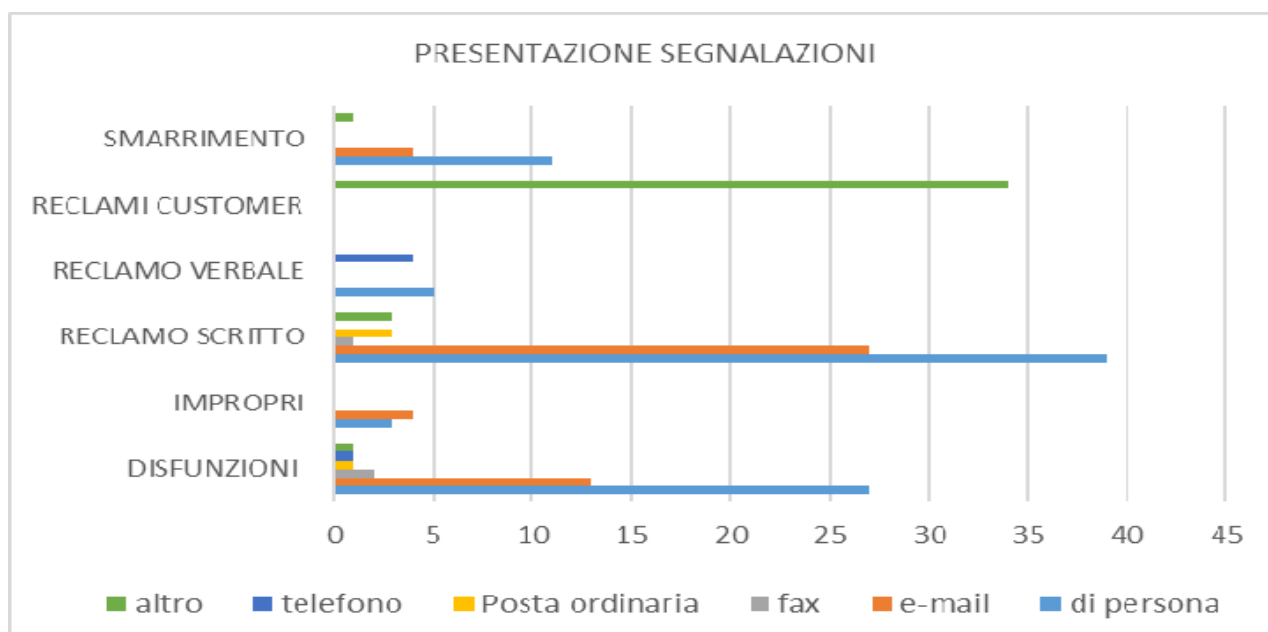
Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Nella tabella sottostante si riporta la modalità di presentazione eseguita per ogni segnalazione/elogio pervenuti presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, e la definizione delle categorie di classificazione dei suddetti.

Tabella 2. Modalità di presentazione

DISFUNZIONI	IMPROPRI	RECLAMO SCRITTO	RECLAMO VERBALE	RECLAMI CUSTOMER	SMARRIMENTO	Presentazione
27	3	39	5		11	di persona
13	4	27			4	e-mail
2		1				fax
1		3				Posta ordinaria
1			4			telefono
1		3		34	1	altro



ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

www.iltrivulzio.it



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Elaborazione delle Segnalazioni per tipologia: scritte, verbali, segnalazioni customer, disfunzioni, smarrimento

Di seguito si specificano le aree coinvolte nelle **segnalazioni scritte**

Tabella 3a – segnalazioni scritte 2015

Reclamo scritto	73
Area Amm. Tecnica	14
Cure Intermedie	31
Diurno Continuo	2
RSA	22
Servizi Specialistici	4



Tabella 3b -segnalazioni scritte area Cure Intermedie

Cure Intermedie	31
Barnovano	1
Direzione S. Sanitaria	6
Grossoni	3
Piatti	3
Ronzoni	3
San Carlo	5
Sant'Andrea	7
Sanvito	1
Turoldo	2



ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Tabella 3c -segnalazioni scritte Residenze Sanitarie Assistenziali

RSA	22
Bezzi 1	3
Bezzi 2	3
Frisia RSA	3
Pindaro 1	1
Pindaro 2	1
Pio XI -1/2	1
Pio XI - 3 /4	2
Principessa Jolanda	6
Schiaffinati 2	1
Schiaffinati 3	1

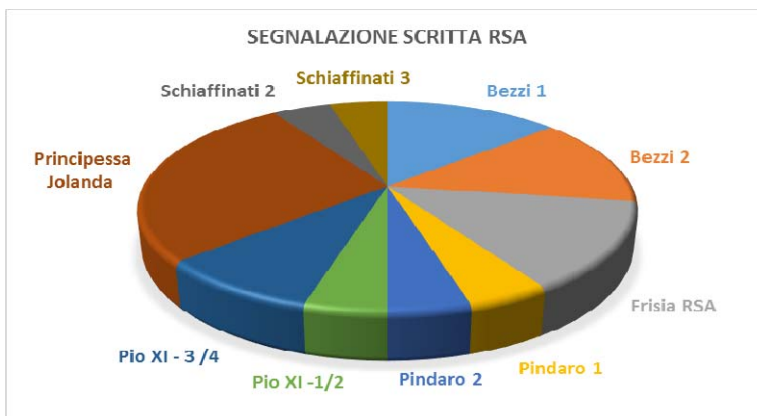


Tabella 3d -segnalazioni scritte Area amministrativa e Tecnica e Servizi Specialistici

Area AmministrazioneTecnica	14
Direzione Provv.Economato	3
Direzione Strutture Tecn. Impianti	1
Ente	5
Servizio Spedalità Convenzioni	5

Servizi Specialistici	4
Oculistica	1
Poliambulatorio	3

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Di seguito si specificano le aree coinvolte nelle **segnalazioni verbali**.

Tabella 4 – segnalazioni verbali 2015

Reclamo verbale	9
Direzione Prov.Economato	1
Direzione Sanitaria	1
Fisiopatologia Riabilitat.. Resp.	1
Hospice	1
Schiaffinati 3	1
Fisiatria	2
Poliambulatorio	2



SEGNALAZIONE VERBALE	Evento che può essere immediatamente risolvibile
-----------------------------	--

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

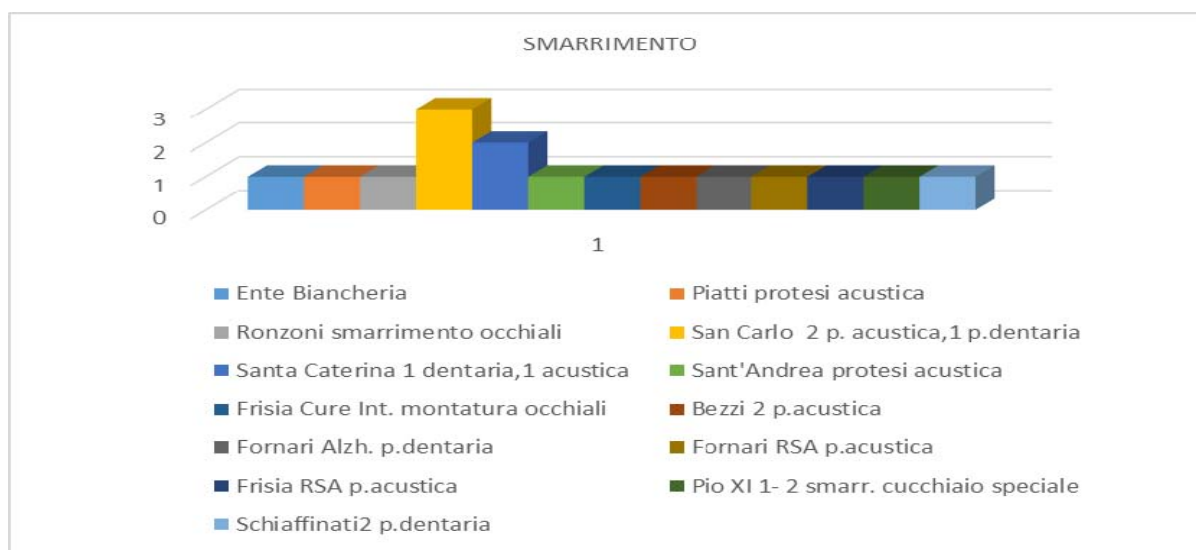
Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Le richieste di rimborso per **smarrimento di protesi dentarie, acustiche, e di biancheria** pervenute all'Urp e trasmesse all'Area Affari Generali e Legali per il seguito di competenza, sono rappresentate nella tabella che segue:

Tabella 6 - smarrimento

Smarrimento		16
	Oggetto	
Ente	Biancheria	1
Cure Intermedie		9
Piatti	protesi acustica	1
Ronzoni	smarrimento occhiali	1
San Carlo	2 p. acustica,1 p.dentaria	3
Santa Caterina	1 dentaria,1 acustica	2
Sant'Andrea	protesi acustica	1
Frisia Cure Int.	montatura occhiali	1
RSA		6
Bezzi 2	p.acustica	1
Fornari Alzh.	p.dentaria	1
Fornari RSA	p.acustica	1
Frisia RSA	p.acustica	1
Pio XI 1- 2	smarr. cucchiaio speciale	1
Schiaffinati2	p.dentaria	1



ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

www.iltrivulzio.it



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

ANALISI DEGLI ELOGI

Le rappresentazioni sottostanti riportano nel dettaglio i dati riferiti al numero degli **elogi** indirizzati alle varie Aree e alle specifiche Unità Operative, oggetto di rilevazione di gradimento dei servizi offerti.

Tra i principali contenuti delle note di elogio riguardanti l'aspetto professionale-relazionale degli operatori, si riscontra, da parte dell'utenza, un'attenzione particolare alla "carezza di personale" come viene evidenziato su di 76 elogi, pari al 58%.

Tabella 13: Elogi ASP

Elogio	131
ADI	18
Area Amm. Tecnica	1
Cure Intermedie	46
DH Ambulatoriale	6
Diurno Continuo FKT	4
Frisia Cure Intermedie	6
Hospice	5
RSA	28
Servizi specialistici	17

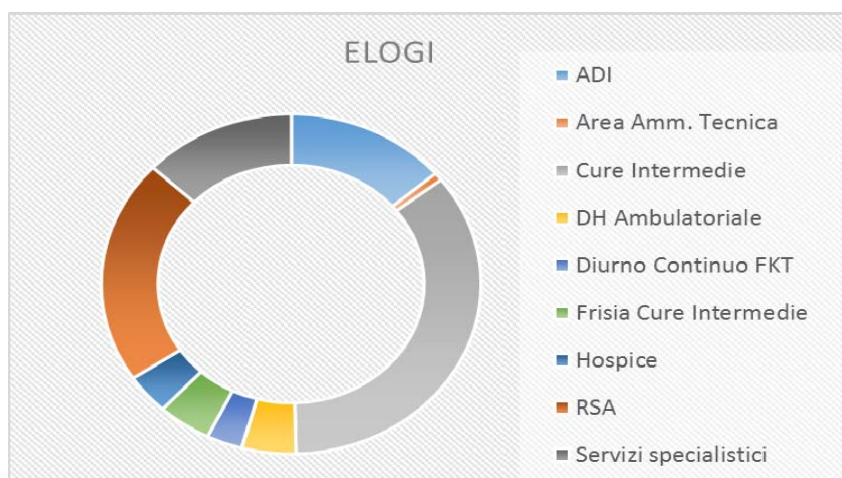


Tabella14: Elogi Cure Intermedie

Cure Intermedie	46
Barnovano	15
Piatti	10
Ronzoni	6
San Carlo	9
S.Caterina	1
Sant'Andrea	1
Sanvito	2
Turoldo	1
Frisia Cure Inter.	6

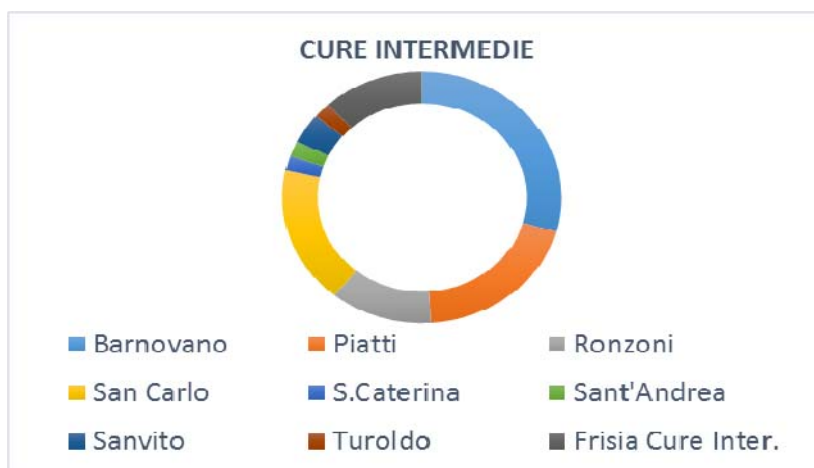


Tabella15: Elogi Direzione Sanitaria

Direzione Sanitaria	1
---------------------	---

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Tabella16: Elogi Residenze Sanitarie Assistenziali

RSA	28
Animazione sociale	1
Bezzi 2	1
Fornari Alzh.	2
Fornari RSA	2
Frisia RSA	4
Pindaro 1	4
Pio XI nucleo 1 e 2	2
Pio XI nucleo 3 e 4	2
RSA Principessa Jolanda	6
Schiaffinati 2	1
Schiaffinati 3	2
Bezzi S V	1

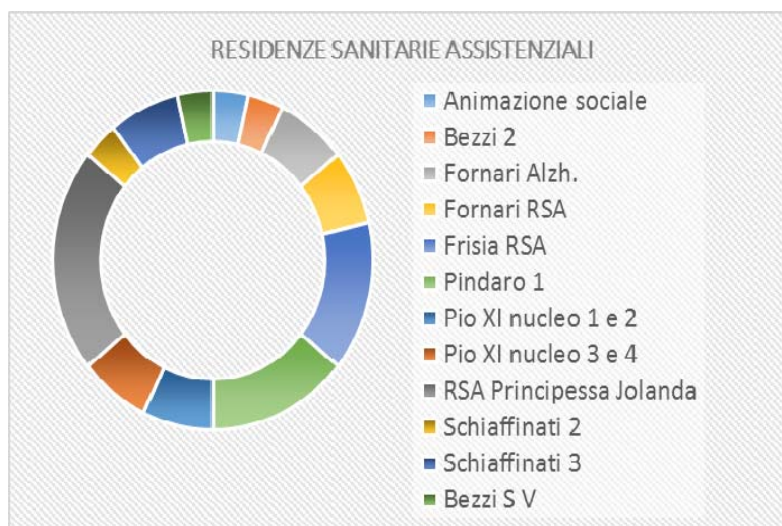
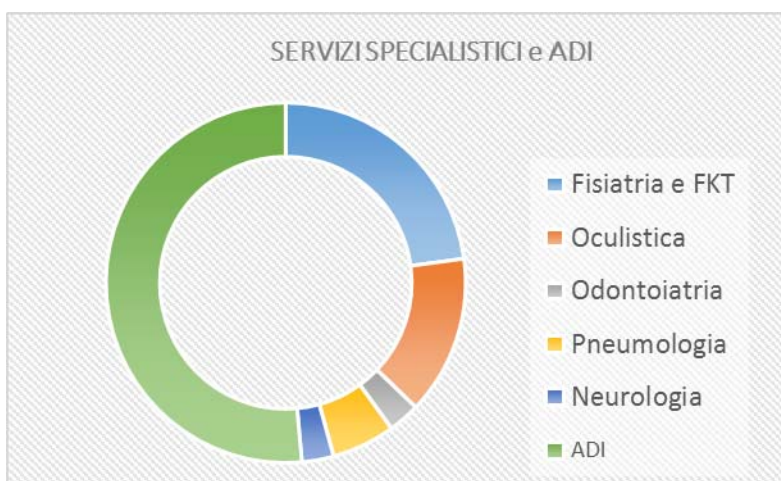


Tabella 17: Elogi Servizi Specialistici

Servizi specialistici	17
Fisiatria e FKT	8
Oculistica	5
Odontoiatria	1
Pneumologia	2
Neurologia	1
ADI	18



DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Tabella 18: Elogi Day Hospital Ambulatoriale

DH Ambulatoriale	6
Diabetologia DH	5
Urologia DH	1

Tabella 19: Elogi Hospice

Hospice	5
---------	---

Tabella 20: Elogi Diurno Continuo

Diurno Continuo	4
-----------------	---

Tabella 21: Elogi Ente

Ente	1
------	---

DIREZIONE GENERALE

Ufficio Relazioni con il Pubblico

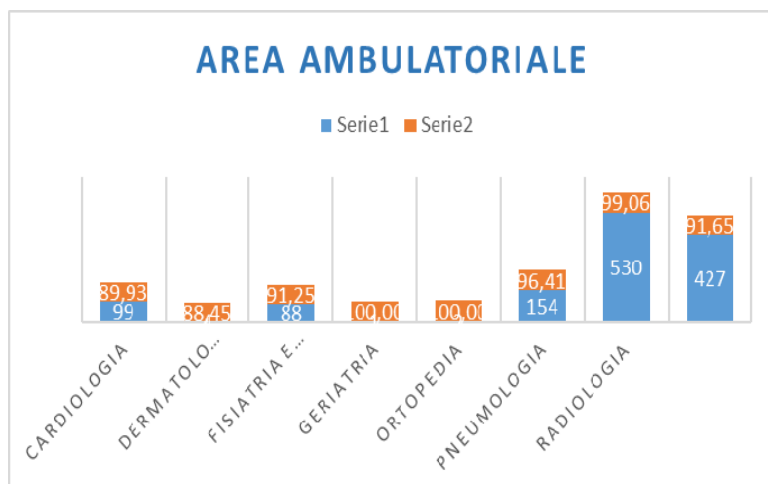
Tel. 02.4029.437 – 02.4029.494

Fax 02.4029.333

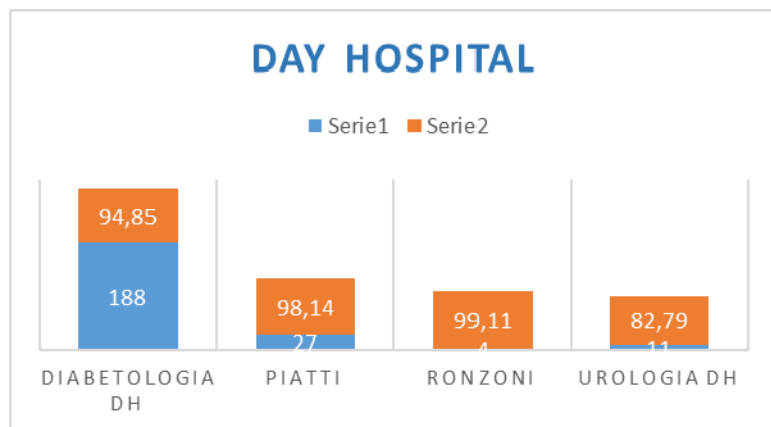
relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it

Indici di soddisfazione rilevati all'interno dell'**Area Ambulatoriale e del Day Hospital** oggetto d'indagine di **CUSTOMER SATISFACTION 2015**

Unità di offerta Quest_Ambulatoriale (AMB)	questionari raccolti	% gradimento
	1305	95,07
Cardiologia	99	89,93
Dermatologia	4	88,45
Fisiatria e FKT	88	91,25
Geriatrics	1	100,00
Ortopedia	2	100,00
Pneumologia	154	96,41
Radiologia	530	99,06
Poliambulatorio	427	91,65



Unità di offerta	questionari raccolti	% gradimento
Quest_Day_Hospital	230	94,73
Diabetologia DH	188	94,85
Piatti	27	98,14
Ronzoni	4	99,11
Urologia DH	11	82,79



Indici di soddisfazione rilevati all'interno del **Servizio di Fisiatria** oggetto d'indagine di **CUSTOMER SATISFACTION 2015**

Fisiatria e FKT	394	86,97
------------------------	------------	--------------

Indici di soddisfazione rilevati all'interno dell'**Hospice** oggetto d'indagine di **CUSTOMER SATISFACTION 2015**

Hospice	37	92,70
----------------	-----------	--------------

Totale complessivo Customer Satisfaction 2015	3314	90,13
--	-------------	--------------

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966