

LA QUALITA' PERCEPITA DAI CITTADINI

Risultati delle indagini di gradimento effettuata nel 2018-2019

Nel corso del 2018/2019 è stata fatta un'indagine su un campione di utenti della nostra Azienda Ospedaliera (sia in regime di degenza che per le attività ambulatoriali) richiedendo loro di esprimere un giudizio sul servizio ricevuto.

La Scala di valutazione utilizzata secondo le indicazioni definite da Regione Lombardia (decreto DG Sanità n°14890 del 18-12-2006 allegati A-B-C), è una scala numerica da 1 a 7 dove 1 indica il grado massimo di insoddisfazione (per niente soddisfatto) e 7 la piena soddisfazione (molto soddisfatto).

I dati raccolti evidenziano un indice di performance positivo sia per l'area ambulatoriale che per l'area di degenza.

Nell'elaborazione dei risultati si è ritenuto di utilizzare la media in quanto più rispondente la scala di valutazione proposta.

Punti di forza della nostra Azienda, per quanto emerso con l'indagine di soddisfazione, riguardano gli aspetti tecnici-professionali e relazionali.

SINTESI DATI DI SODDISFAZIONE

AREA AMBULATORIALE:	POL/AMB		LAB		RAD	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Soddisfazione complessiva	6,13	5,99	5,94	5,87	5,94	6,09
Raccomandabilità (consiglia ad altri la nostra Azienda)	6,09	6,12	5,98	6,01	6,01	5,97
Attenzione personale infermieristico	6,29	6,29	6,12	6,13	6,09	6,29
Attenzione personale medico	6,19	6,19	5,93	5,93	5,99	6,17
Informazioni ricevute	6,23	6,19	5,98	5,97	5,94	6,24
Accessibilità, comfort e pulizia	6,15	5,90	5,85	5,61	5,82	6,93
Prenotazione	5,98	5,94	/	/	5,97	6,00
Accettazione amm.va e pagamento ticket	5,87	5,75	5,75	5,41	5,49	5,84
Rispetto orari previsti	5,86	5,89	/	/	5,54	5,78

AREA DEGENZA		
	2018	2019
Soddisfazione complessiva	6,61	6,54
Raccomandabilità (consiglia ad altri la nostra Azienda)	6,69	6,55
Assistenza personale infermieristico	6,79	6,69
Assistenza personale medico	6,72	6,61
Cure ricevute	6,74	6,62
Informazioni alla dimissione	6,60	6,49
Rispetto della riservatezza	6,65	6,58
Informazioni sulle cure	6,71	6,56
Aspetti alberghieri	6,62	6,50

[scala 1 (valore minimo) – 7 (valore massimo)]