

# LA QUALITA' PERCEPITA DAI CITTADINI

## Risultati delle indagini di gradimento effettuata nel 2020-2021-2022

Nel corso del 2020/2021/2022 sono proseguite le indagini (anche se sospeso l'invio dei dati a Regione Lombardia perché non richiesti per Covid) 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).

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

## SINTESI DATI DI SODDISFAZIONE

### AREA AMBULATORIALE:

2020	2021	2022
quota campionaria : 1399	quota campionaria: 1399	quota campionaria: 1399
questionari raccolti: 1151 (82,27%)	questionari raccolti: 2516 (superato 100%)	questionari raccolti: 1135 (81,12%)

LABORATORIO	2020	LABORATORIO	2021	LABORATORIO	2022
D08- Soddisfazione sulle informazioni e delle spiegazioni ricevute (personale sanitario)	6,17	D02.14- Tutela della riservatezza (sportello)	7,00	D07.1- Se ha avuto bisogno del medico, quanto è stato soddisfatto delle attenzioni ricevute	6,70
D10- Soddisfazione del rispetto della riservatezza personale	6,15	D04.3- Cortesia degli operatori (accettazione amm.va e pagamento ticket)	6,92	D10- Soddisfazione del rispetto della riservatezza personale	6,51
D08.2- Completezza delle informazioni (personale sanitario)	6,11	D04.5- Pagamento con POS	6,80	D08- Soddisfazione sulle informazioni e delle spiegazioni ricevute (personale sanitario)	6,30
D08.1- Chiarezza delle informazioni (personale sanitario)	6,10	D08.1- Chiarezza delle informazioni (personale sanitario)	6,80	D05- Soddisfazione sull'accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	5,97
D09- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6,10	D02.10- Cortesia degli operatori (sportello)	6,75	D06- Soddisfazione circa il rispetto degli orari previsti	5,96
D11- Soddisfazione complessiva del servizio	6,02	D10- Soddisfazione del rispetto della riservatezza personale	6,72	D09- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	5,92
D04.3- Cortesia degli operatori (accettazione amm.va e pagamento ticket)	6,00	D12- Consiglierebbe ad altri questa struttura	6,71	D05.3- Comfort dell'ambulatorio	5,75
D12- Consiglierebbe ad altri questa struttura	6,00	D05.3- Comfort dell'ambulatorio	6,67	D05.2- Comfort della sala d'attesa	5,74
D07- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale medico	5,95	D09- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6,64	D04.3- Cortesia degli operatori (accettazione amm.va e pagamento ticket)	5,66

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

RADIOLOGIA	2020	RADIOLOGIA	2021	RADIOLOGIA	2022
D02.10- Cortesia degli operatori (sportello)	6,85	D02.8- Segnaletica	6,75	D02.3- Cortesia degli operatori (telefono)	6,72
D02.12- Completezza delle informazioni ricevute (sportello)	6,83	D10- Soddisfazione del rispetto della riservatezza personale	6,46	D02.4- Chiarezza delle informazioni ricevute (telefono)	6,72
D02.14- Tutela della riservatezza (sportello)	6,83	D04.4- Cassa automatica	6,44	D02.5- Completezza delle informazioni ricevute (telefono)	6,69
D02.11- Chiarezza delle informazioni ricevute (sportello)	6,80	D02.14- Tutela della riservatezza (sportello)	6,38	D02.10- Cortesia degli operatori (sportello)	6,67
D02.13- Tempo per ottenere la prenotazione	6,63	D07- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale medico	6,38	D08.2- Completezza delle informazioni (personale sanitario)	6,66
D02.5- Completezza delle informazioni ricevute (telefono)	6,61	D02.4- Chiarezza delle informazioni ricevute (telefono)	6,37	D08- Soddisfazione sulle informazioni e delle spiegazioni ricevute (personale sanitario)	6,65
D02.4- Chiarezza delle informazioni ricevute (telefono)	6,54	D02.1- Orario dedicato (telefono)	6,34	D09- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6,63
D02- Soddisfazione complessiva del servizio di prenotazione	6,49	D02.9- Orari di sportello	6,34	D10- Soddisfazione del rispetto della riservatezza personale	6,63
D04.3- Cortesia degli operatori (accettazione amm.va e pagamento ticket)	6,46	D09- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6,34	D04.3- Cortesia degli operatori (accettazione amm.va e pagamento ticket)	6,61

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

AMBULATORI	2020	AMBULATORI	2021	AMBULATORI	2022
D09- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6,62	D04.3- Cortesia degli operatori (accettazione amm.va e pagamento ticket)	6,53	D02.10- Cortesia degli operatori (sportello)	6,66
D02.11- Chiarezza delle informazioni ricevute (sportello)	6,52	D02.10- Cortesia degli operatori (sportello)	6,45	D09- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6,66
D10- Soddisfazione del rispetto della riservatezza personale	6,52	D12- Consiglierebbe ad altri questa struttura	6,44	D10- Soddisfazione del rispetto della riservatezza personale	6,62
D02.14- Tutela della riservatezza (sportello)	6,47	D08.1- Chiarezza delle informazioni (personale sanitario)	6,36	D02.11- Chiarezza delle informazioni ricevute (sportello)	6,61
D08.2- Completezza delle informazioni (personale sanitario)	6,40	D08.2- Completezza delle informazioni (personale sanitario)	6,36	D04.3- Cortesia degli operatori (accettazione amm.va e pagamento ticket)	6,59
D02.12- Completezza delle informazioni ricevute (sportello)	6,38	D02.11- Chiarezza delle informazioni ricevute (sportello)	6,35	D02.12- Completezza delle informazioni ricevute (sportello)	6,50
D07- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale medico	6,38	D02.12- Completezza delle informazioni ricevute (sportello)	6,35	D02.14- Tutela della riservatezza (sportello)	6,37
D08- Soddisfazione sulle informazioni e delle spiegazioni ricevute (personale sanitario)	6,34	D09- Soddisfazione sull'attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico	6,31	D04- Soddisfazione servizio accettazione amm.va e pagamento ticket	6,36
D02.10- Cortesia degli operatori (sportello)	6,26	D02.14- Tutela della riservatezza (sportello)	6,29	D04.1- Orari del servizio (accettazione amm.va e pagamento ticket)	6,35

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

### AREA DEGENZA:

2020	2021	2022
quota campionaria: 872	quota campionaria: 799	quota campionaria: 799
questionari raccolti: 640 (73,39%)	questionari raccolti: 598 (74,84%)	questionari raccolti: 673 (84,23%)

AREA DEGENZA	2020	AREA DEGENZA	2021	AREA DEGENZA	2022
D07- Soddisfazione complessiva delle cure ricevute	6,73	D05.2- Sollecitudine e cortesia del personale infermieristico	6,83	D05- Soddisfazione complessiva assistenza del personale infermieristico	6,68
D05- Soddisfazione complessiva assistenza del personale infermieristica	6,69	D05- Soddisfazione complessiva assistenza del personale infermieristico	6,79	D05.2- Sollecitudine e cortesia del personale infermieristico	6,63
D06- Soddisfazione complessiva assistenza del personale medico	6,69	D06- Soddisfazione complessiva assistenza del personale medico	6,78	D06- Soddisfazione complessiva assistenza del personale medico	6,61
D05.2 Sollecitudine e cortesia del personale infermieristico	6,66	D05.1 Frequenza visite infermieristiche	6,73	D07- Soddisfazione complessiva delle cure ricevute	6,59
D09- Soddisfazione complessiva sul rispetto della riservatezza personale	6,66	D07- Soddisfazione complessiva delle cure ricevute	6,73	D05.1 Frequenza visite infermieristiche	6,53
D05.1- Frequenza visite infermieristiche	6,64	D08.2- Informazioni date dai medici sugli accertamenti della malattia	6,69	D06.2- Soddisfazione della disponibilità all'ascolto del personale medico	6,53
D08.1- Disponibilità a fornire informazioni e spiegazioni da parte infermieri	6,64	D06.2- Soddisfazione della disponibilità all'ascolto del personale medico	6,66	D08- Soddisfazione delle informazioni ricevute su stato di salute e cure	6,53
D13- Consiglierebbe ad altri questo ospedale	6,63	D08- Soddisfazione delle informazioni ricevute su stato salute e cure	6,66	D09- Soddisfazione complessiva sul rispetto della riservatezza personale	6,53
D06.2- Soddisfazione della disponibilità all'ascolto del personale medico	6,60	D09- Soddisfazione complessiva sul rispetto della riservatezza personale	6,66	D12- Soddisfazione complessiva dell'esperienza di ricovero	6,50

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