



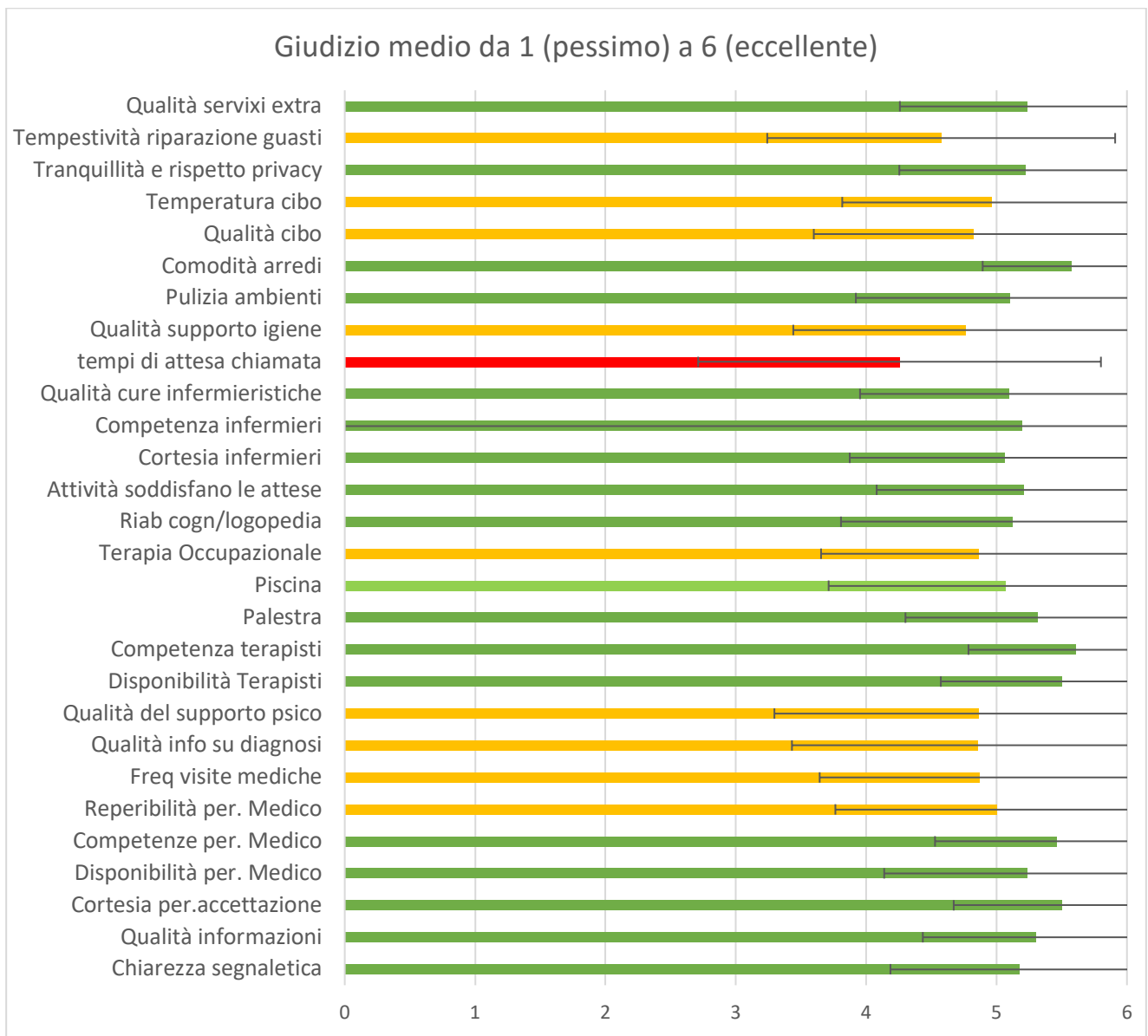
## **RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2018**

Di seguito si riportano i risultati della Customer Satisfaction per l'anno 2018. I questionari sulla soddisfazione del paziente raccolti sono stati 199. Ad essi si aggiungono 84 questionari del Servizio di Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale per bambini e adulti.

I risultati dimostrano che la percezione dei livelli di soddisfazione sono elevati, soprattutto per quanto riguarda alcune componenti del servizio relative al personale e all'appropriatezza della struttura, sia rispetto ai singoli servizi che rispetto alla qualità complessiva.

Per quanto riguarda la parte ospedaliera, i punteggi più elevati sono stati ottenuti per la competenza e la disponibilità dei terapisti, la cortesia nell'accettazione nonché per la comodità degli arredi. Nel 2018 è stato registrato solo un punteggio basso, relativamente ai "tempi di attesa della chiamata". Anche questo punteggio risulta comunque in media superiore al 4, nonostante la popolazione di pazienti sia sempre più grave (cfr. Figure 1 e 2) e questo determini una situazione in cui più chiamate possono avvenire in contemporanea a causa della loro scarsa autonomia. Le richieste di assistenza non sono sempre solo per necessità e bisogni, ma anche solo per *desiderata*.

Sono invece migliorati i giudizi relativi ad altre due voci che avevano ottenuto un punteggio inferiore nel 2017, ovvero il giudizio sul Servizio di Idrochinesiterapia e sulla tempestività degli interventi relativi alla manutenzione.



*Figura 1 - Media e deviazione standard dei punteggi generali relativi alla Customer Satisfaction per la parte ospedaliera (in verde quelli con punteggio medio tra 5 e 6, in arancione quelli con punteggio tra 4.5 e 5, in rosso quelli con punteggio <5).*

Anche per quanto riguarda la parte extra ospedaliera i punteggi più elevati riguardano la competenza e la disponibilità dei terapisti, ma pure le competenze mediche e la qualità delle informazioni cliniche ricevute. I punteggi più bassi, seppure in media tutti superiori al 4,5, sono relativi ai servizi extra e ad alcuni dei servizi esterni.

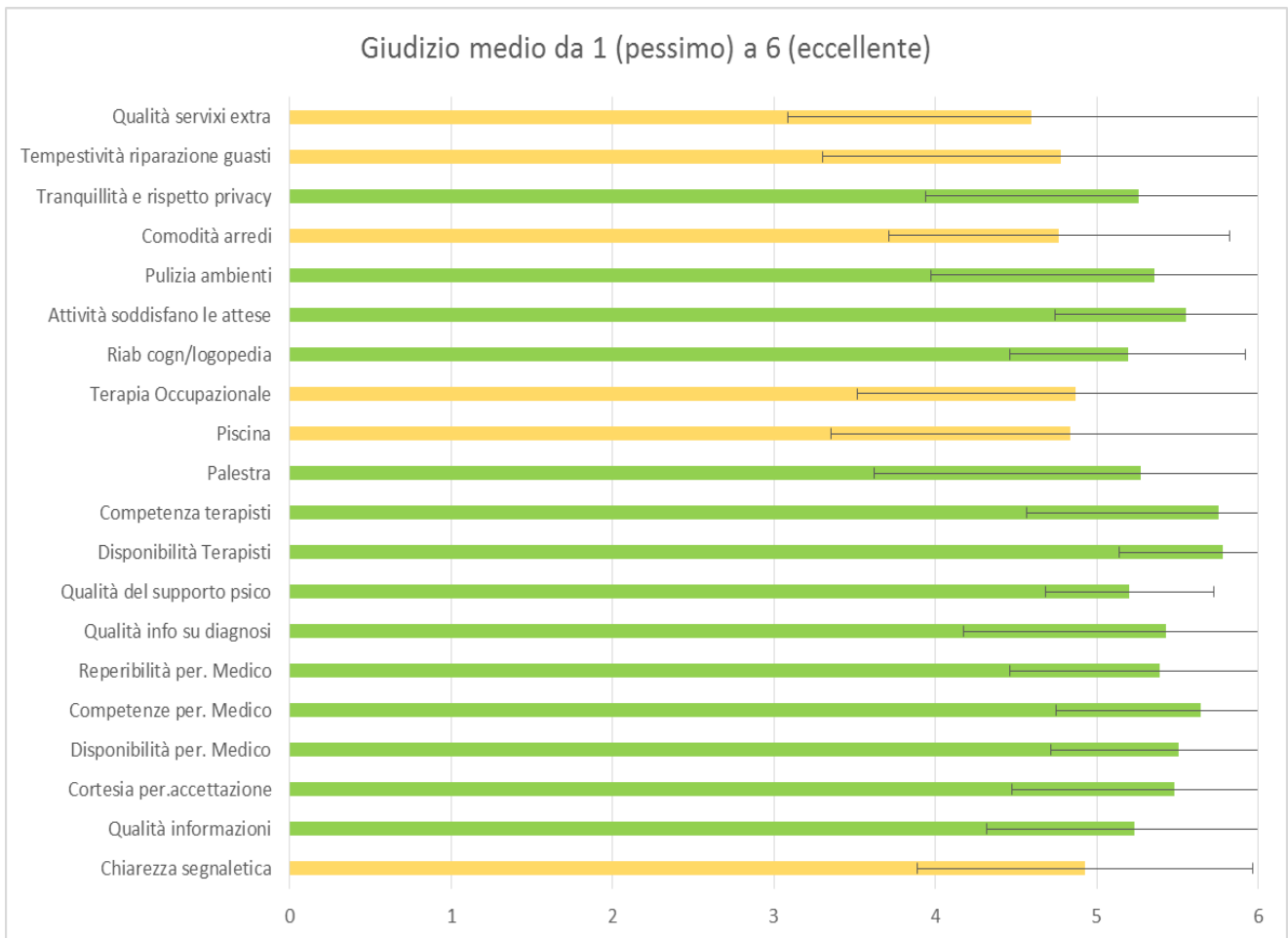


Figura 2 - Media e deviazione standard dei punteggi generali relativi alla Customer Satisfaction per la parte extra ospedaliera (in verde quelli con punteggio medio tra 5 e 6, in arancione quelli con punteggio tra 4.5 e 5).