

RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2019

Di seguito si riportano i risultati del 2019. I questionari sulla soddisfazione del paziente raccolti sono stati 104 a cui si aggiunge un altro numero di questionari inseriti nella valutazione effettuata ad aprile in vista della certificazione esterna Bureau Veritas.

I risultati dimostrano che la percezione dei livelli di soddisfazione siano molto elevati soprattutto per quanto riguarda alcune componenti del servizio: qualità delle informazioni e cortesia in accettazione, competenza dei medici e disponibilità e competenza dei terapisti e di conseguenza della palestra e comodità degli arredi.

Anche nel 2019, così come nell'anno precedente, tutti i punteggi assegnati risultano superiori al 4 (discreto), a certificare che il livello del servizio percepito dagli utenti è mediamente positivo in tutte le sue componenti.

In un'analisi di confronto storico, si rileva che la media delle valutazioni aumenta rispetto allo scorso anno negli items relativi a reperibilità dei medici e qualità delle informazioni sulle diagnosi.

Un leggero calo si registra invece relativamente al Servizio di Idrochinesiterapia, al Servizio di Riabilitazione Cognitiva/Logopedica e alla Cortesia degli infermieri. Risultano invece pressoché invariati tutti gli altri punteggi.

Per quanto riguarda il giudizio complessivo (che prevede un voto da 1 a 10), la media del 2019 risulta essere di 8,6 in linea con quanto emerso nell'anno precedente.

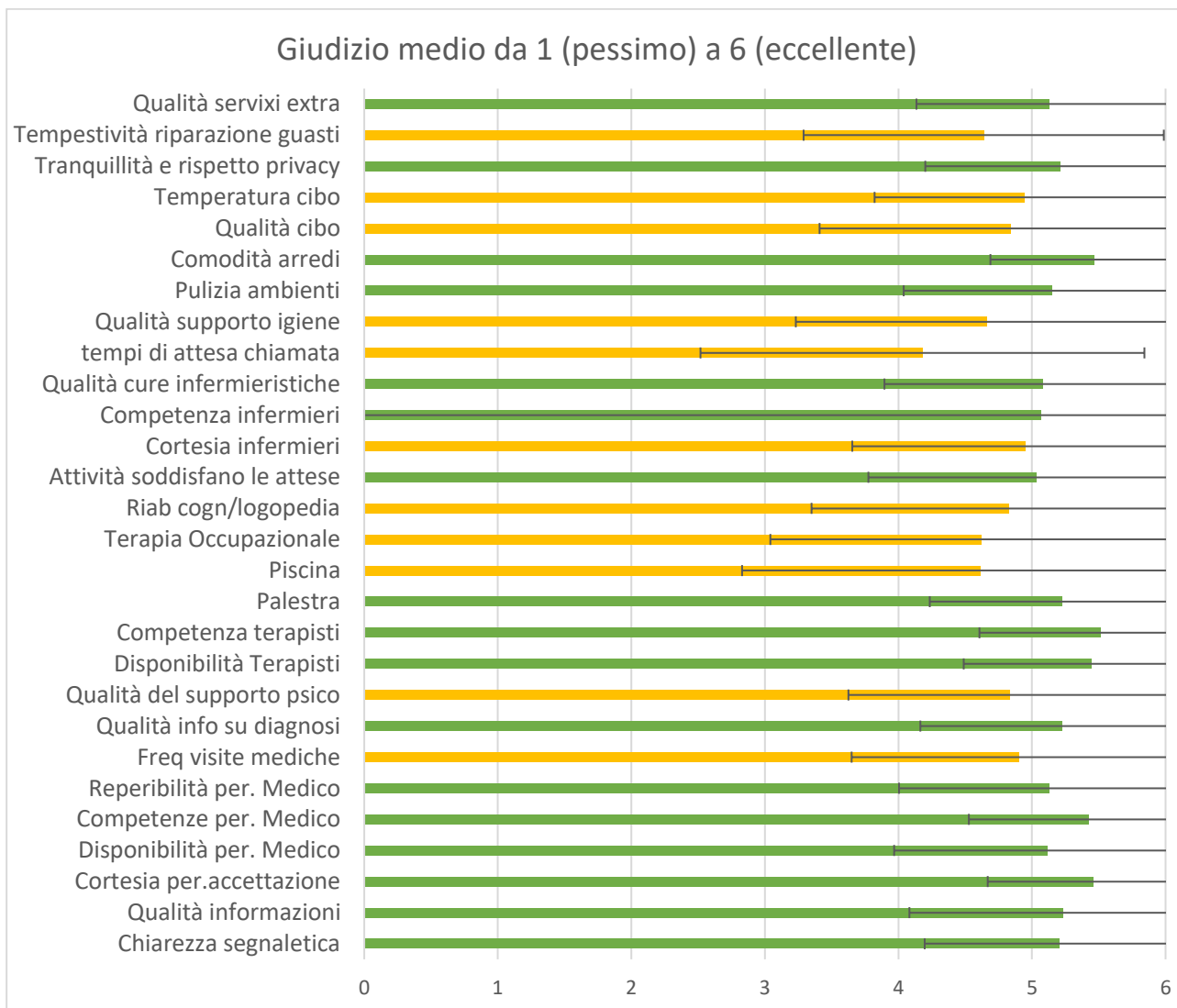


Figura - Media e deviazione standard dei punteggi generali relativi alla Customer Satisfaction 2019 per la parte ospedaliera (in verde quelli con punteggio medio tra 5 e 6, in arancione quelli con punteggio tra 4 e 5).