

Questionario di gradimento pazienti

Di seguito si riportano i risultati del 2020. Relativamente infatti alla **Customer Satisfaction**, i questionari sulla soddisfazione del paziente raccolti sono stati 139.

I risultati dimostrano che la percezione dei livelli di soddisfazione siano molti elevati soprattutto per quanto riguarda alcune componenti: competenza e professionalità dei medici, terapisti ed infermieri. Anche nel 2020, così come nell'anno precedente, tutti i punteggi (in una scala tra 1 e 6) 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 qualità del supporto psicologico, qualità riabilitazione cognitiva e logopedica, cortesia degli infermieri, temperatura cibo e tempestività riparazione guasti.

Risultano invece pressoché invariati tutti gli altri punteggi con media sopra il 5.

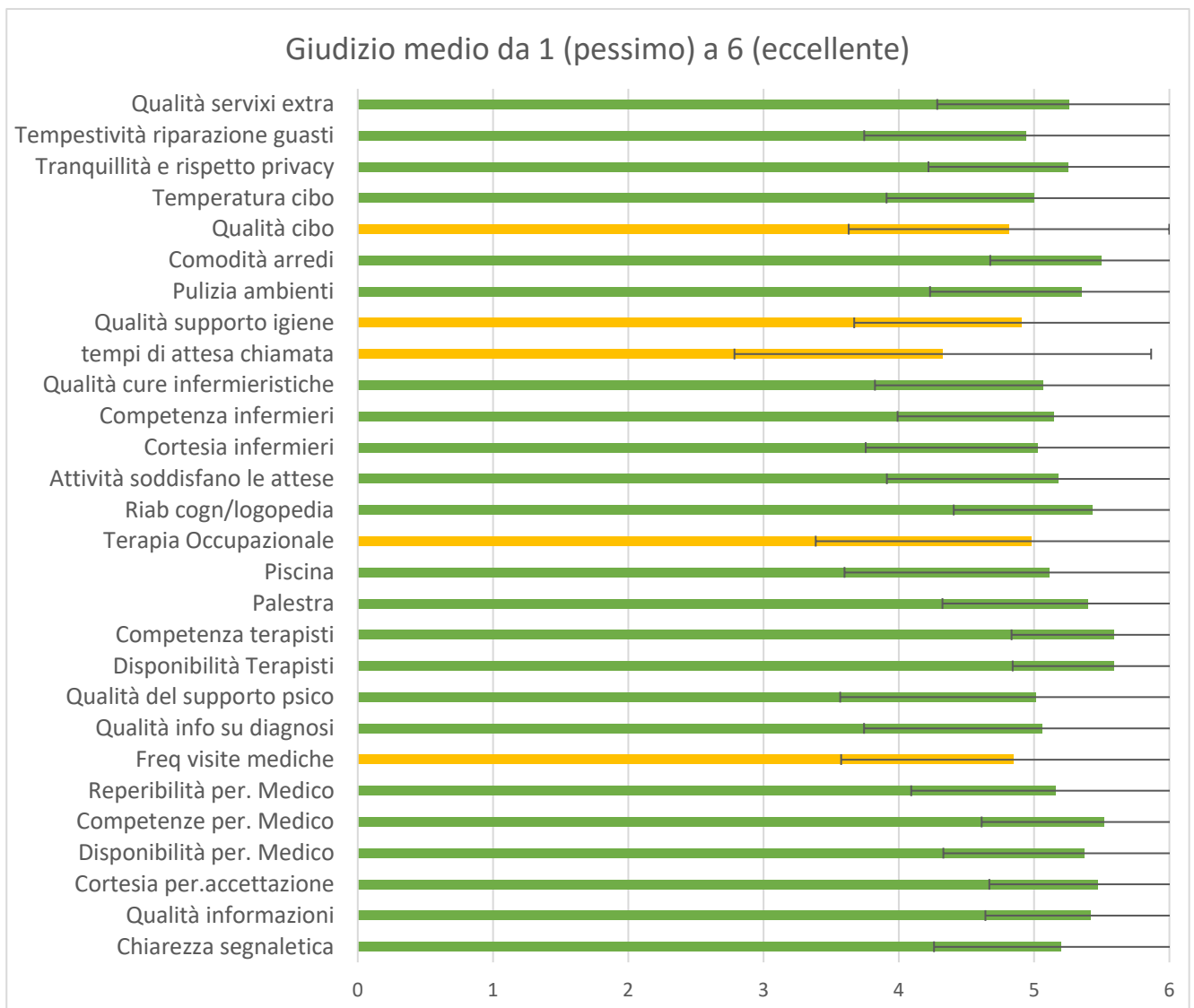


Figura 6 - Media e deviazione standard dei punteggi generali relativi alla Customer Satisfaction per la parte ospedaliera (in verde quelli con punteggio medio tra 5 e 6, in arancione quelli con punteggio tra 4 e 5, in rosso quelli con punteggio <4).

Per quanto riguarda il giudizio complessivo (che prevede un voto da 1 a 10), la media del 2020 risulta essere di 8,7 in linea con quanto emerso nell'anno precedente (8,6).