

### CUSTOMER SATISFACTION 2022

Di seguito vengono riportati i risultati derivanti dall'analisi della customer satisfaction relativi al 2022. I risultati dimostrano come la percezione dei livelli di soddisfazione sia molto elevata soprattutto con riferimento alle componenti che riguardano la competenza e professionalità dei medici, terapisti ed infermieri. Le aree che richiedono interventi di miglioramento o comunque attività di monitoraggio più intense riguardano i servizi trasversali di Piscina e Terapia Occupazionale mentre le altre riguardano soprattutto aspetti legati alle attività affidate a fornitori esterni come Pellegrini divisione Ristorazione (Qualità e temperatura cibo) e Moditech (Tempestività riparazione guasti). A tal proposito verranno effettuati degli incontri con i fornitori sopramenzionati, a cui verranno presentati i risultati emersi e pianificate delle azioni di miglioramento da verificare poi nei successivi audit interni condotti dall'Ufficio Qualità e Miglioramento Organizzativo.

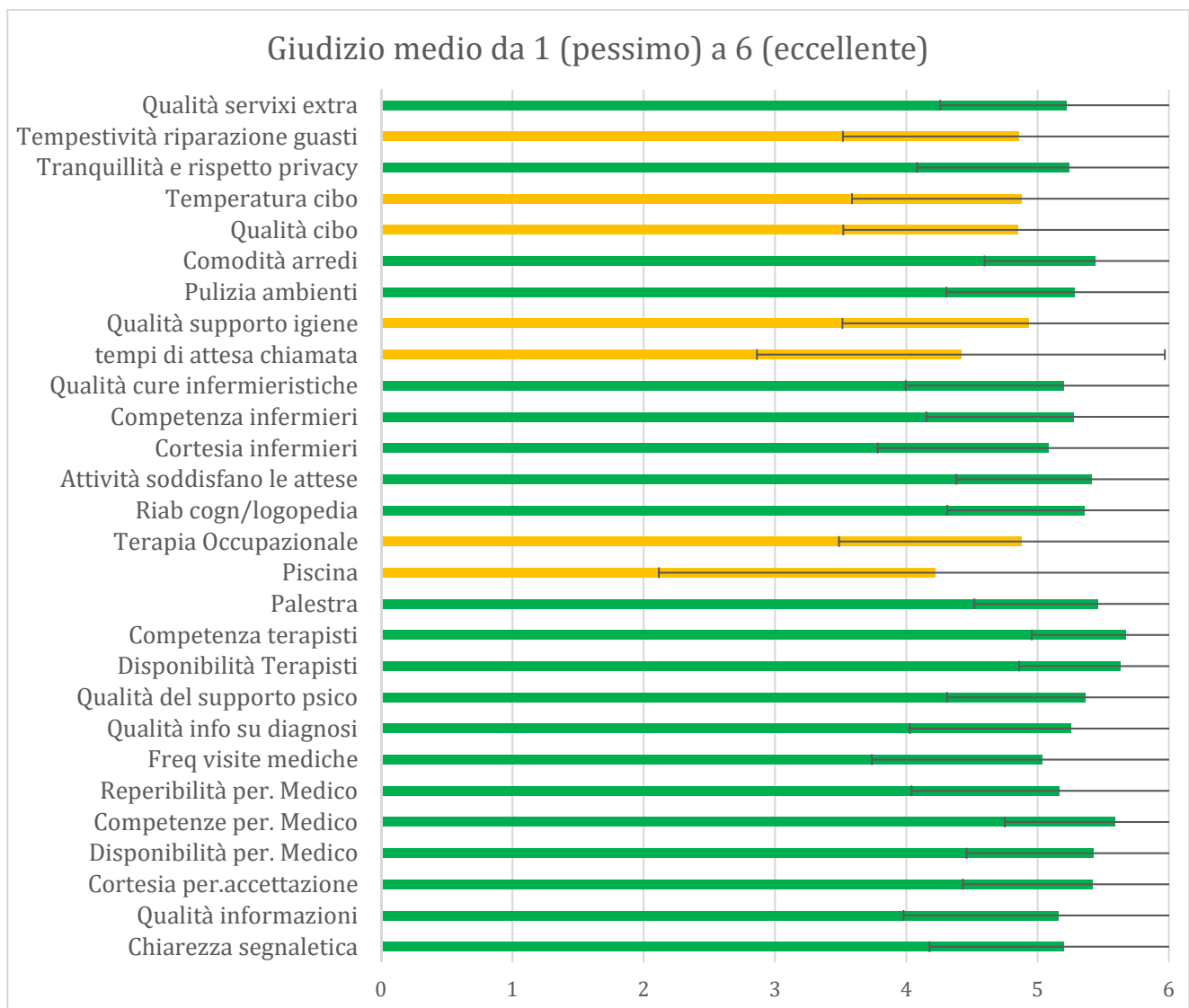


Figura 11 - Media e deviazione standard dei punteggi generali relativi alla Customer Satisfaction per la parte ospedaliera relativa al 2022 (in verde quelli con punteggio medio tra 5 e 6, in arancione quelli con punteggio tra 4 e 5, in rosso quelli con punteggio <4).