



## CENTRO DI DIAGNOSI, CURA E RIABILITAZIONE DELL'ASMA INFANTILE

### MONITORAGGIO GRADIMENTO SERVIZI ANNO 2018

#### Relazione annuale

La relazione sul monitoraggio di gradimento dei servizi costituisce lo strumento mediante il quale il Servizio Relazioni con l'Utente illustra alla Direzione e a tutti gli utenti i risultati ottenuti nel corso dell'anno.

La relazione evidenzia a consuntivo i risultati individuali raggiunti rispetto ai singoli obiettivi programmati in un'ottica programmatica e integrata per individuare le criticità e le principali aree di miglioramento.

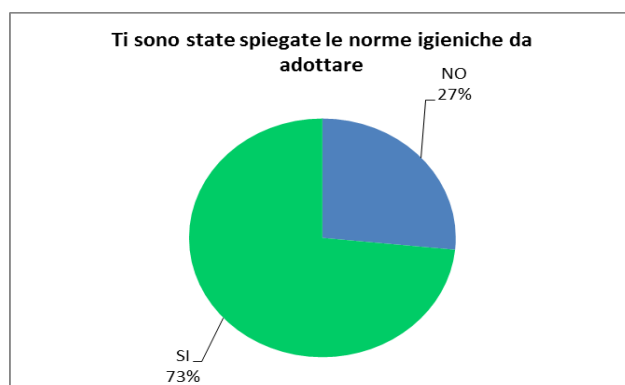
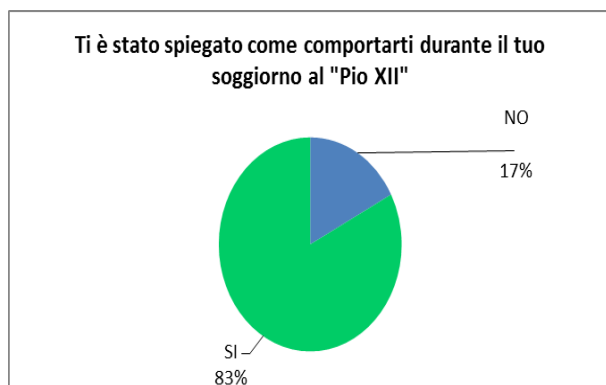
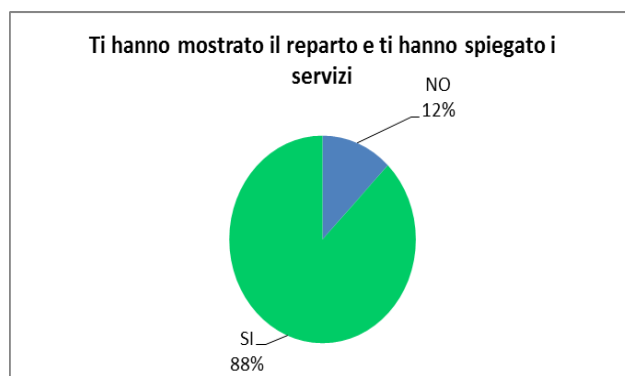
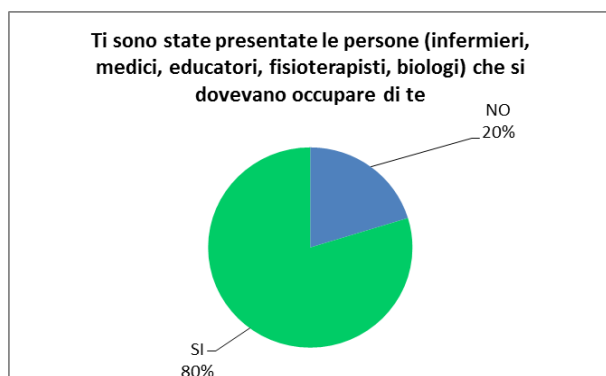
In riferimento alle finalità sopradescritte, la relazione si configura come un documento snello e comprensibile accompagnato da una serie di grafici che raccolgano le informazioni di maggior dettaglio.

Sotto un profilo generale, la stesura del documento è ispirata ai principi di trasparenza, immediata intelligibilità, veridicità e verificabilità dei contenuti.

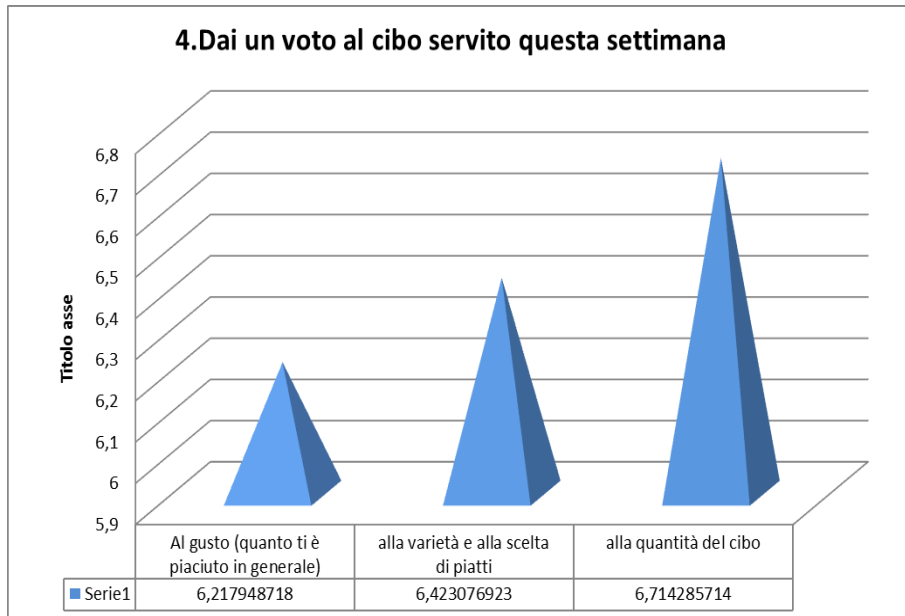
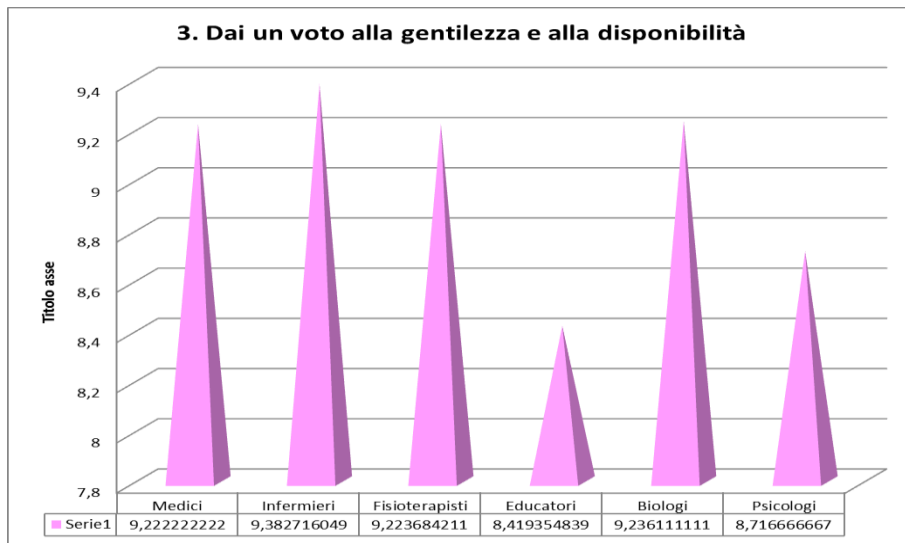
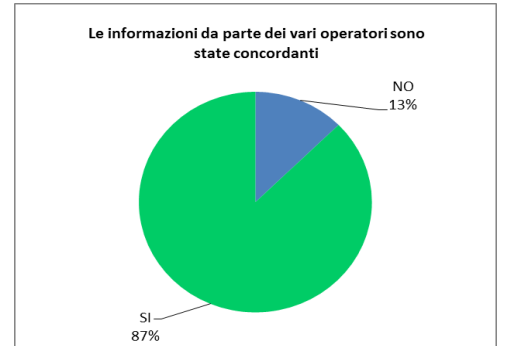
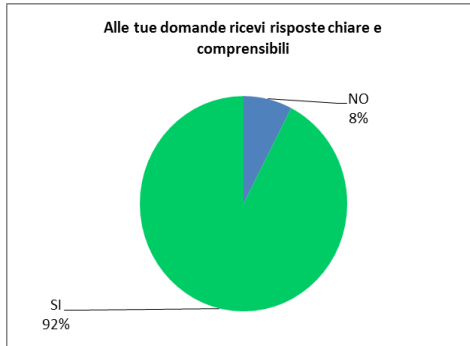
Di seguito vengono riportati i vari grafici suddivisi nelle singole domande con i dati ottenuti.

#### SERVIZIO RICOVERO PAZIENTI

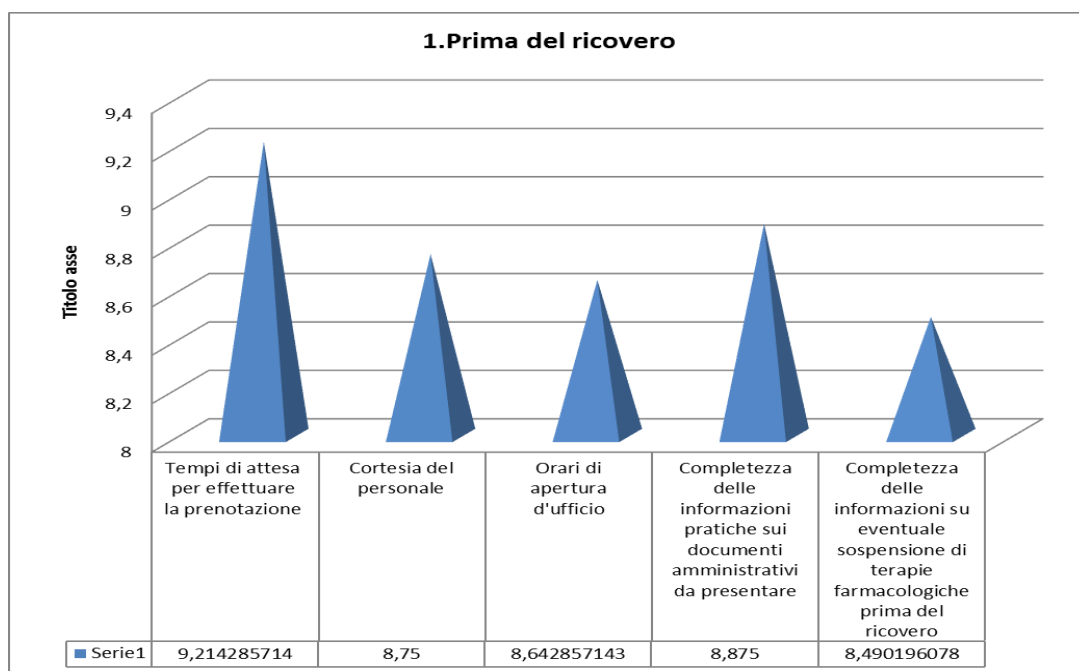
##### 1. Prima del ricovero



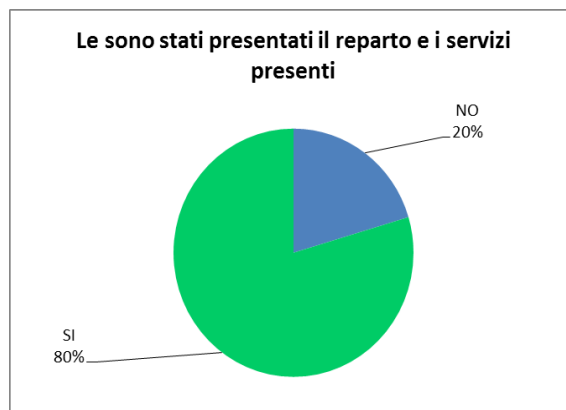
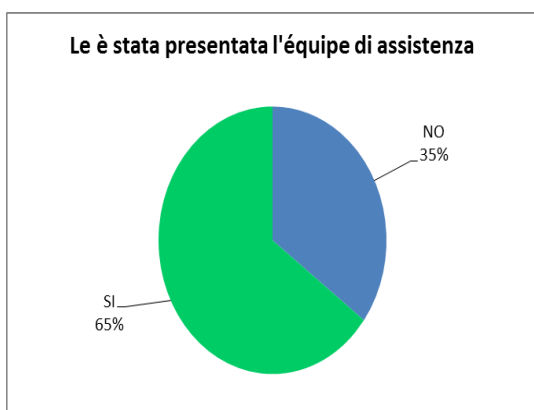
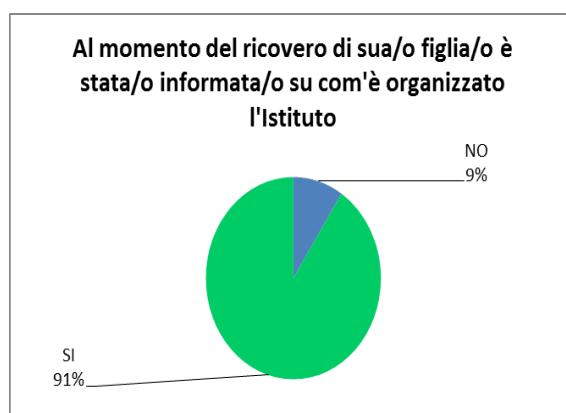
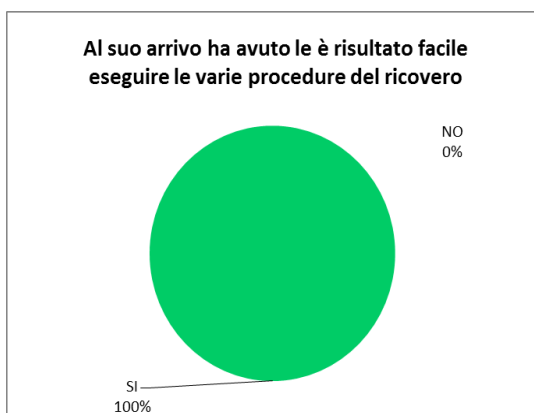
## 2. Durante il soggiorno a Misurina



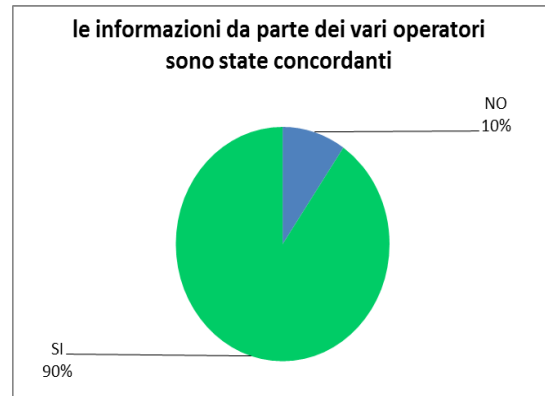
## SERVIZIO RICOVERO GENITORI



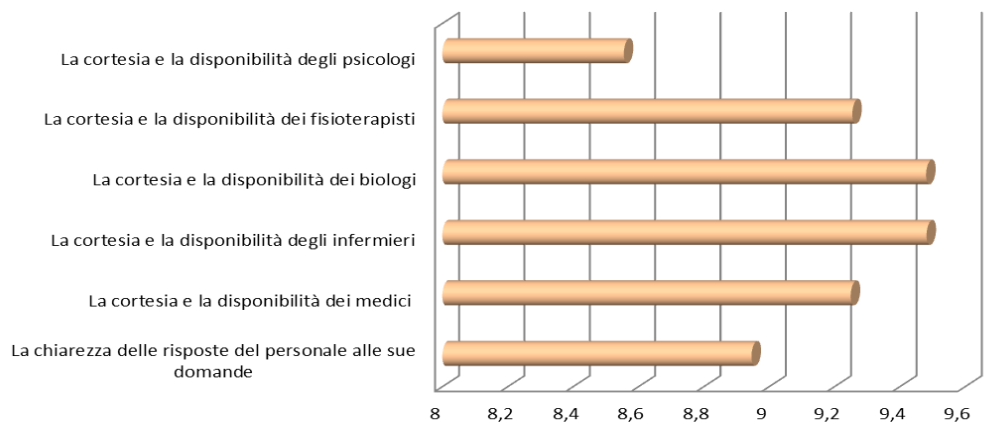
## 2. Accettazione



### 3. Percorso di cura



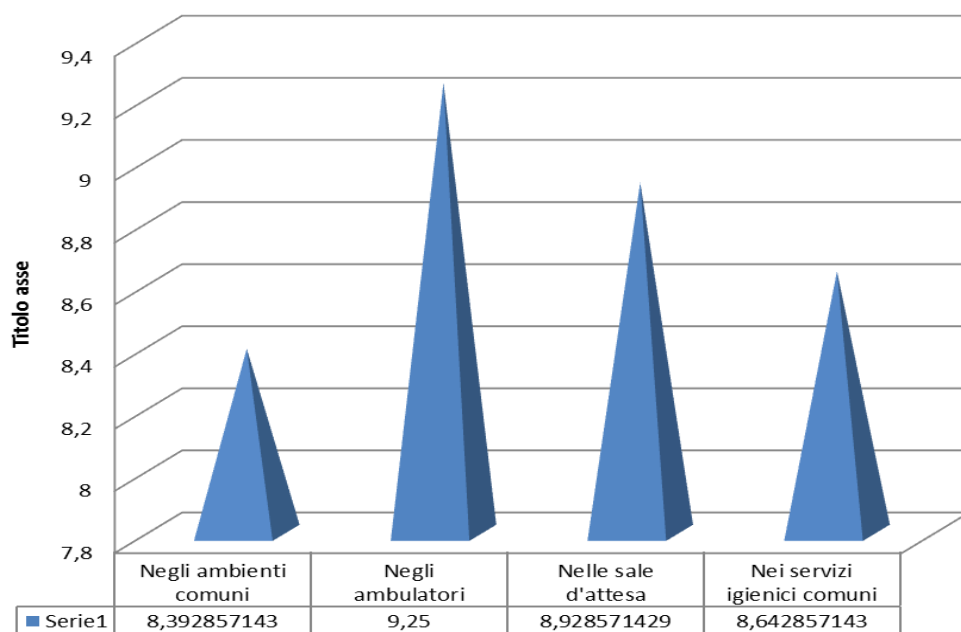
### 4. Come valuta...



	La chiarezza delle risposte del personale alle sue domande	La cortesia e la disponibilità dei medici	La cortesia e la disponibilità degli infermieri	La cortesia e la disponibilità dei biologi	La cortesia e la disponibilità dei fisioterapisti	La cortesia e la disponibilità degli psicologi
Serie1	8,946428571	9,25	9,482142857	9,480769231	9,254901961	8,555555556

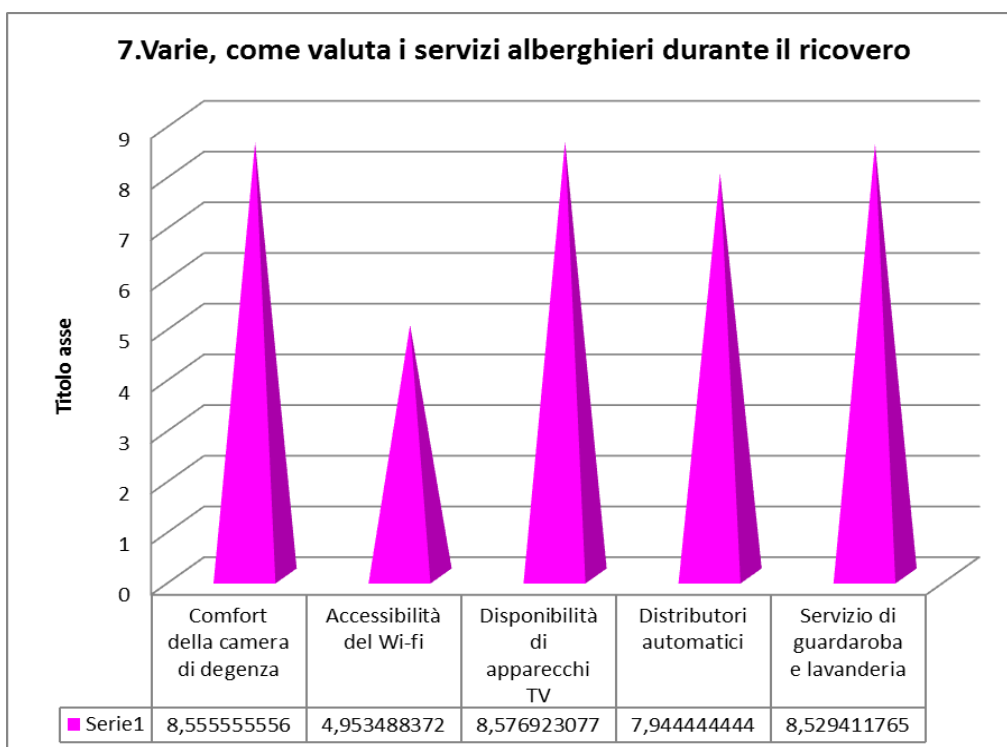
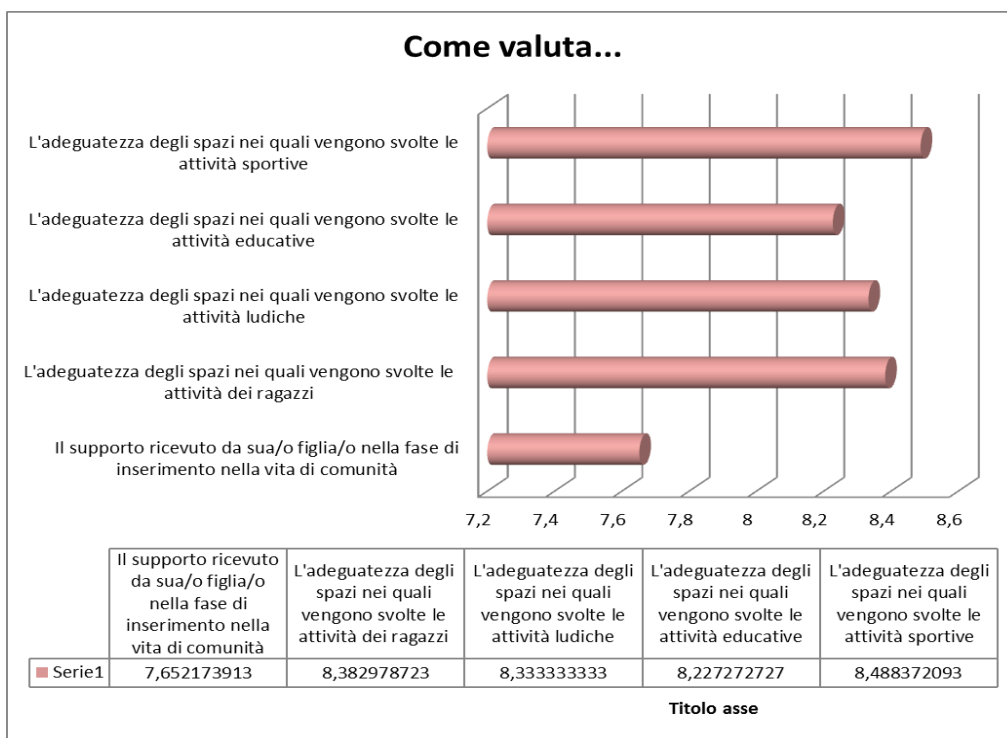
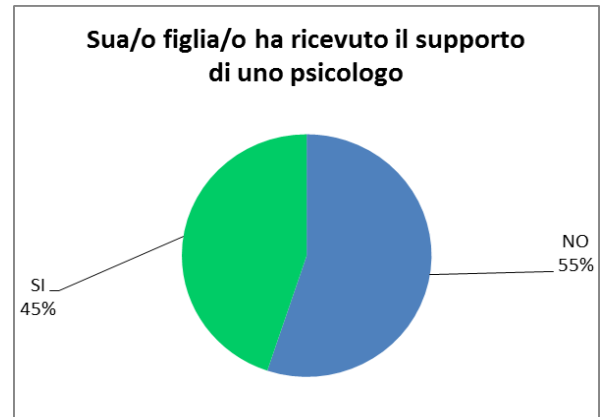
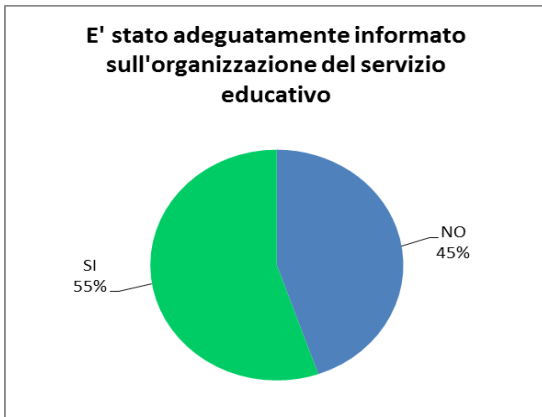
Titolo asse

### 5. Igiene, come valuta la pulizia e l'assenza di polvere

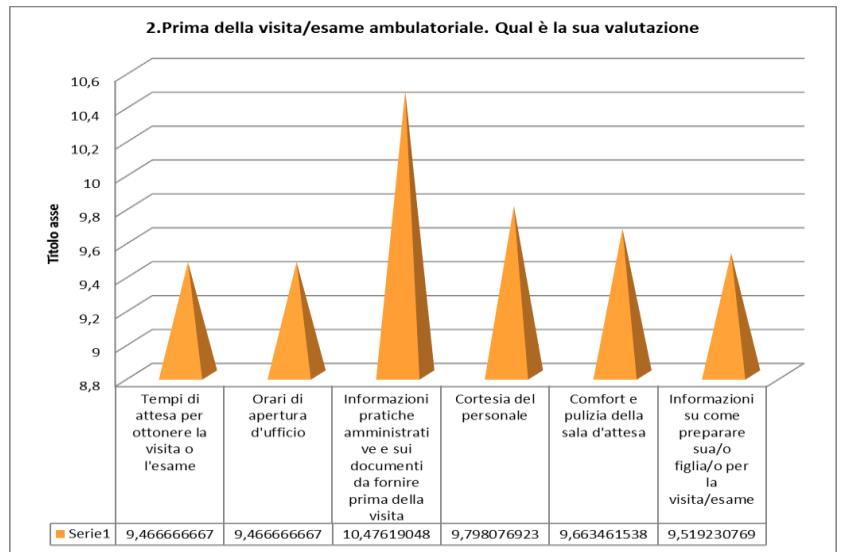


Serie1

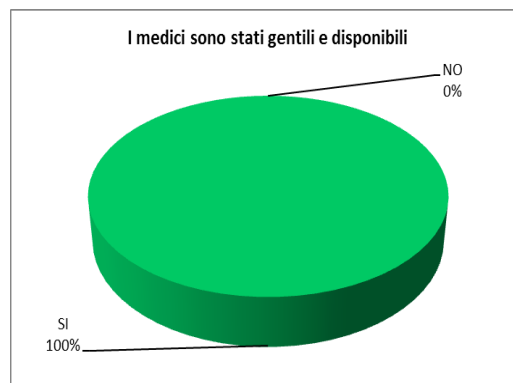
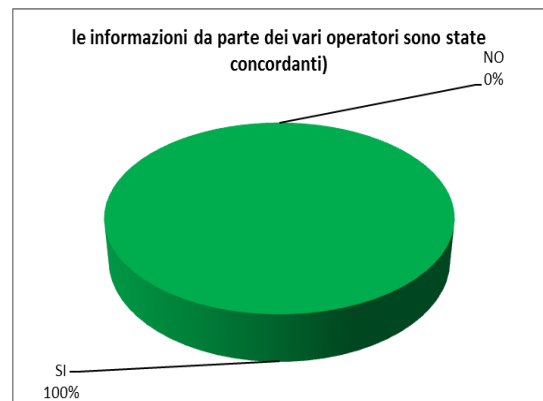
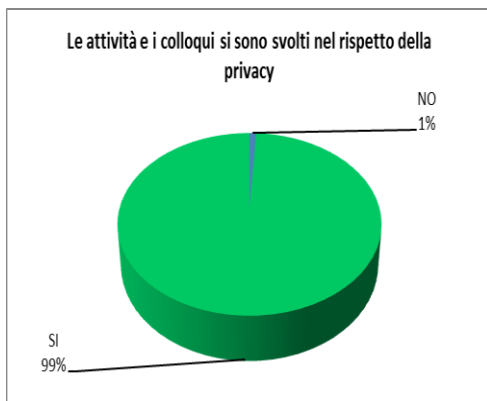
## 6. Servizio Educativo

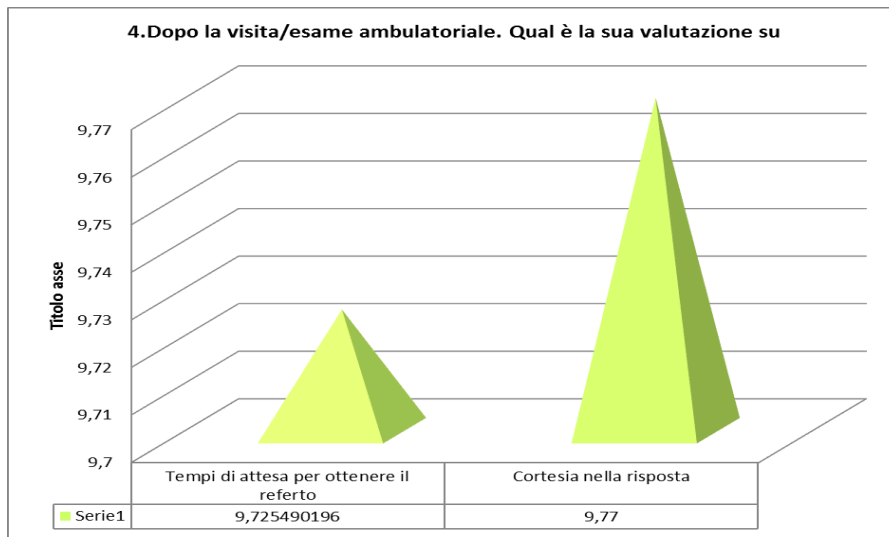


## SERVIZIO AMBULATORIO GENITORI

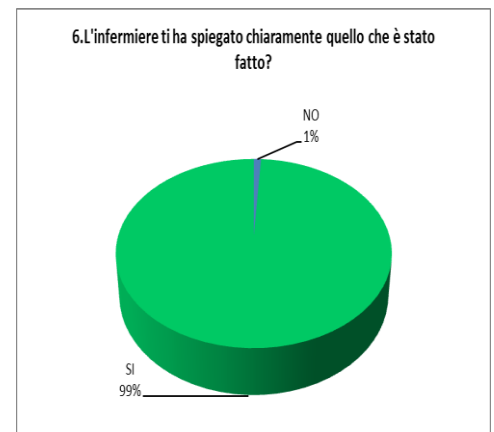
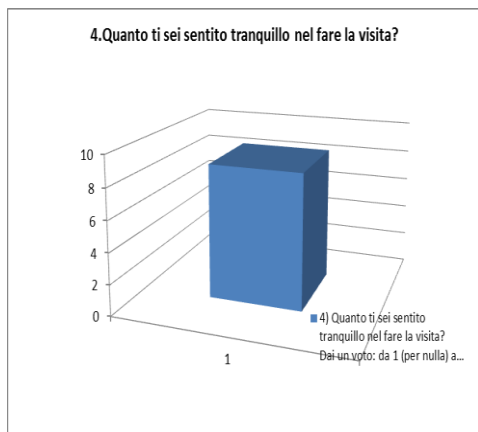
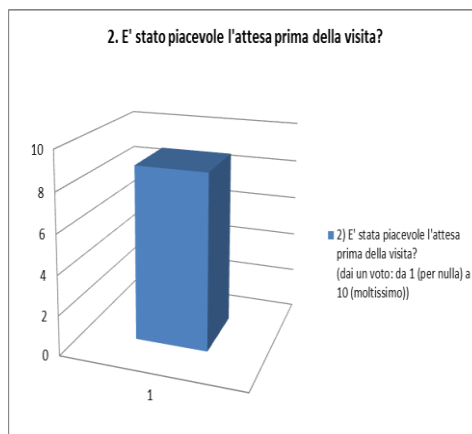
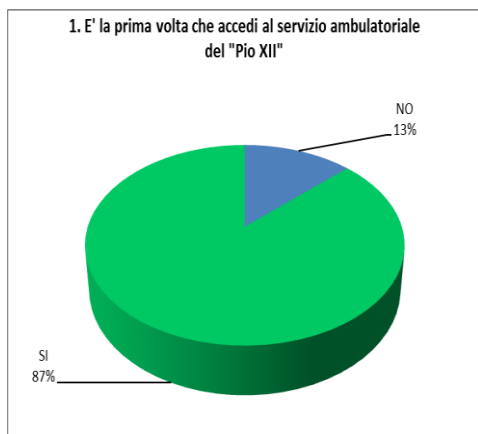


### 3. In occasione della visita/esame in ambulatorio



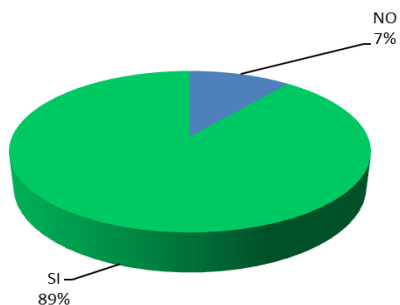


## SERVIZIO AMBULATORIO PAZIENTI

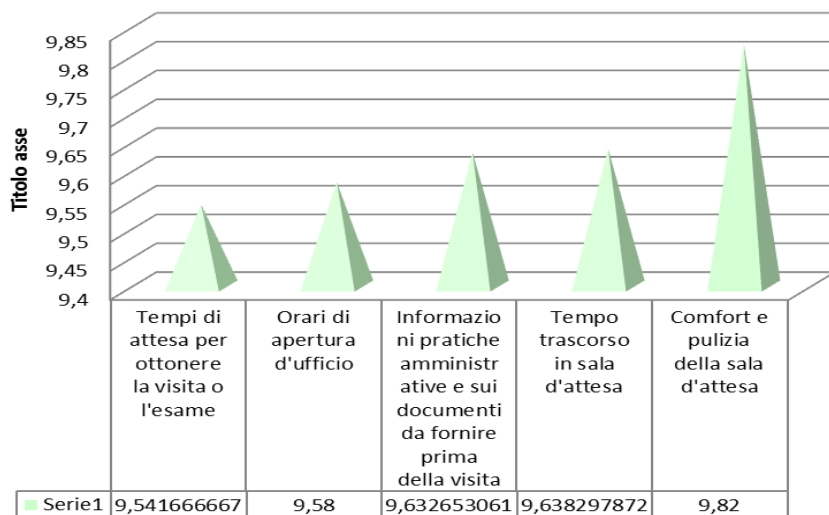


## SERVIZIO AMBULATORIO ADULTI

### 1. E' la prima volta che accede al servizio ambulatoriale del "Pio XII"

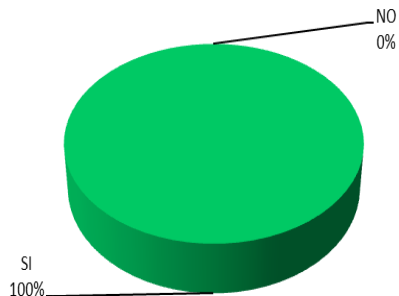


### 2. Prima della visita/esame ambulatoriale. Qual è la sua valutazione su..

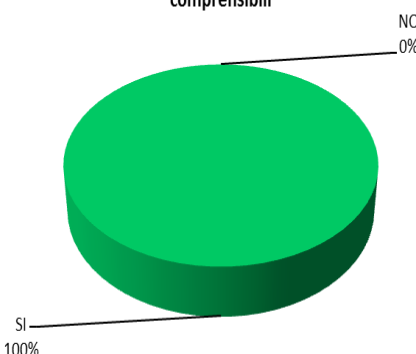


### 3. In occasione della visita/esame in ambulatorio

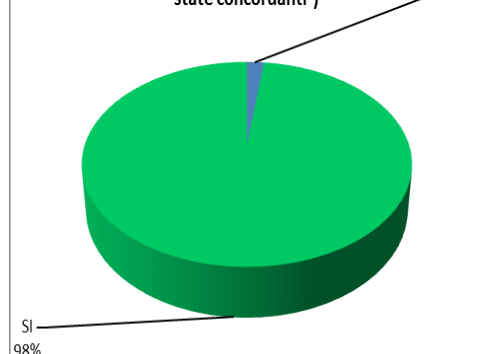
#### Le attività e i colloqui si sono svolti nel rispetto della privacy



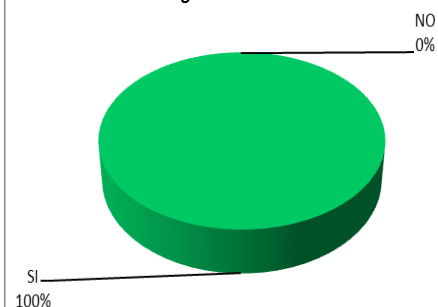
#### Alle sue domande ha ricevuto risposte chiare e comprensibili



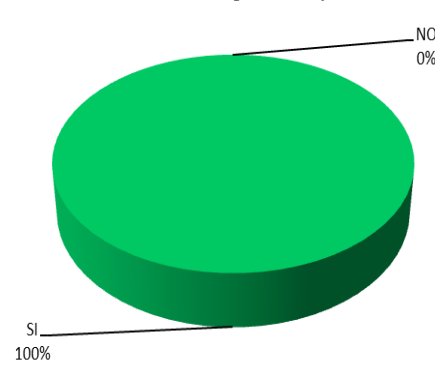
#### Le informazioni da parte dei vari operatori sono state concordanti )



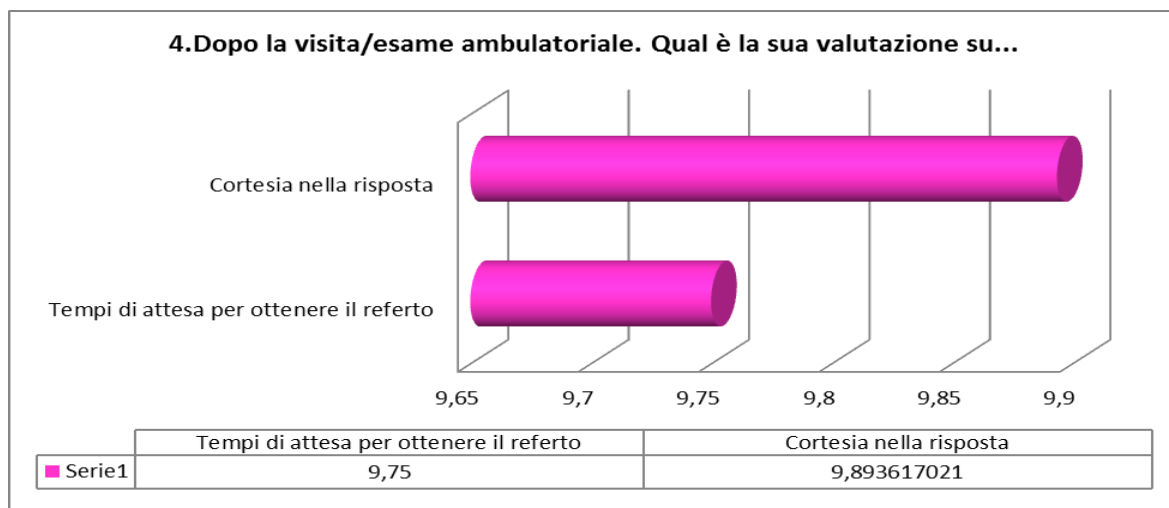
#### Il personale ha mostrato attenzione alle norme igieniche e di prevenzione durante lo svolgimento della visita



#### I medici sono stati gentili e disponibili







## Conclusioni

Al 31.12.2018 risulta che la soddisfazione generale sia positiva e che tutti gli obiettivi siano stati raggiunti e in alcuni casi anche ampiamente superati.

Questi i risultati:

- valore medio soddisfazione ricovero pazienti 7,80 / 10
- valore medio soddisfazione ricovero genitori 8,28 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio genitori 9,74 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio pazienti 8,76 / 10
- valore medio soddisfazione ambulatorio adulti 9,73 / 10

Come si evince dai grafici sopra riportati, il grado di gentilezza e cortesia del personale sono risultati ampiamente positivi così come i tempi di attesa per effettuare la visita/ricovero.

Molto positiva la soddisfazione del **genitore in regime ambulatoriale** che raggiunge quasi il 100% del punteggio grazie soprattutto ai dati positivi raggiunti nel pre e post visita spaziando dai tempi d'attesa per ottenere la visita alla cortesia della risposta.

Buona anche la soddisfazione del **paziente in regime ambulatoriale**, anche se leggermente inferiore; dato motivato dal fatto che alcuni pazienti si sentono poco tranquilli nell'effettuare la visita (trattandosi di pazienti pediatrici il dato è del tutto motivato).

Complessivamente la customer satisfaction dell'utente che approccia alla struttura corrisponde ad una **soddisfazione media di 8,86/10.**