



La nostra struttura ha da anni attivato, nell'ambito del sistema qualità, il monitoraggio della soddisfazione degli utenti, rilevata analizzando gli esiti dei questionari di gradimento messi a disposizione dei pazienti. Sono stati fissati degli obiettivi in merito sia al numero di questionari raccolti, sia alle valutazioni in essi contenute ed ogni anno i risultati vengono analizzati nel corso del Riesame effettuato dalla Direzione. Di seguito riportiamo i dati riguardanti il 2020.

- **Politica per la Qualità: Indicatore Alta Direzione 1.2a: Miglioramento della raccolta presso l'Utenza del questionario di soddisfazione per la specialistica ambulatoriale.**

- Obiettivo 2020:  $\geq 10\%$ .
- Risultato (all.2 al riesame della direzione):

<b>Specialità</b>	<b>% raccolta 2019</b>	<b>n.questionari</b>	<b>n. pazienti</b>	<b>% raccolta 2020</b>
Laboratorio	24,77	122	784	15,56
Radiologia	21,95	61	192	31,77
Cardiologia	28,18	87	350	24,85
Nutrizione	21,01	39	221	17,64
Psicologia	20,68	13	29	44,82
Dermatologia	61,22	13	57	22,80
Ginecologia	0	0	0	0
Psichiatria	0	1	1	100,00
Oculistica	0	0	0	0
Pneumologia	40,00	0	0	0
Fisioterapia	89,19	31	84	36,90
Fisiatria	66,66	24	38	63,15
<b>Generale</b>	<b>30,57</b>	<b>391</b>	<b>1756</b>	<b>22,26</b>

- Commenti: i questionari sono stati distribuiti nel mese di giugno; il risultato viene raggiunto e superato, anche se in alcuni casi è inferiore a quello dello scorso anno. In psichiatria, oculistica, pneumologia e ginecologia, sono state eseguite poche o nessuna prestazione.

Esito: [positivo][negativo]

- Raccomandazioni:** mantenere il risultato.

Decisioni del Comitato Qualità: mantenere l'obiettivo.

- **Politica per la Qualità: Indicatore Alta Direzione 1.2b: Miglioramento del livello di soddisfazione dell'Utente ambulatoriale.**

- Obiettivo 2020 Laboratorio:  $\geq 95\%$ .
- Obiettivo 2020 Diagnostica Immagini:  $\geq 80\%$ .
- Obiettivo 2020 Fisiokinesiterapia:  $\geq 80\%$ .
- Risultato Laboratorio: 100%.
- Risultato Diagnostica Immagini: 100%.
- Risultato Fisiokinesiterapia: 100%.
- Commenti: la valutazione complessiva è ottima.

Esito: [positivo][negativo]

- Raccomandazioni:** nessuna

Decisioni del Comitato Qualità: mantenere l'obiettivo fissato.