

CONCORDIA HOSPITAL	RELAZIONE QUESTIONARI UTENTI 2020	Rev.00 del 28/02/19
-----------------------	-----------------------------------	------------------------

Roma, 9 Dicembre 2020

Relazione conclusiva retrospettiva sui customer relativamente ai pazienti ricoverati nell'anno 2020.

Nel corso dell'anno, come previsto dal sistema di gestione per la qualità, ad ogni paziente ricoverato viene consegnato il questionario di soddisfazione MQ MOD 01.

Sono stati distribuiti 998 questionari, 440 in meno rispetto all'anno 2019 per motivi di difficoltà organizzative e gestionali legate alla pandemia COVID 19. Ne sono stati restituiti 758 con un ritorno del 75% ben più alto del 6,5% di ritorno rispetto ai questionari 2019.

L'andamento della qualità percepita risulta positivo.

DATI DI SINTESI AGGREGATI

E' stata sviluppata un'analisi specifica sul periodo settembre-ottobre 2020. I questionari sono strutturati su di scala ordinale Molto Soddisfatto – Soddisfatto – Insoddisfatto – molto Insoddisfatto. Tutti giudizi esaminati sono collocati tra il Molto soddisfatto ed il soddisfatto.

Il 77% degli utenti esprime un giudizio di “**Molto soddisfatto**” sulla qualità dell'informazione medica e delle terapie ricevute.

Il 90% degli utenti esprime un giudizio di “**Molto soddisfatto**” sulla qualità del servizio accettazione e accoglienza.

Il 90% degli utenti esprime un giudizio di “**Molto soddisfatto**” sulla qualità del servizio infermieristico.

Il 95% degli utenti esprime un giudizio di “**Molto soddisfatto**” sulla qualità delle cure mediche ricevute.

Unico dato al di sotto delle aspettative è la qualità percepita dei pasti in cui il 47% degli utenti esprime un giudizio di **soddisfatto** che resta comunque positivo.

La direzione sanitaria _____

