



### Piano di Miglioramento: Soddisfazione Paziente

Miglioramenti durante il periodo preso in esame e in corso di implementazione la nuova piattaforma informatica per la gestione degli accessi e dei posti letto.

		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2016_1	2017	2018	2019	
ACCOGLIENZA		3.12	3.10	3.00	3.23	2.97	3.04	3.25	3.13	3.34	3.25	3.14	
ASSISTENZA SANITARIA		3.57	3.53	3.60	3.49	3.48	3.04	3.59	3.57	3.72	3.66	3.56	
UMANIZZAZIONE		3.48	3.38	2.94	3.41	3.31	3.04	3.19	3.28	3.51	3.49	3.22	
accoglienza	pulizia del luogo di degenza	3.15	3.05	3.38	3.35	3.16	3.04	3.35	3.40	3.27	3.37		
	pulizia dei bagni	3.19	3.05	3.50	3.20	2.90	3.04	3.25	3.30	3.52	3.19	3.32	
	arredamento della camera di degenza	2.96	2.95	3.13	3.10	2.81	3.04	3.15	2.95	3.19	3.03	2.82	
	tranquillità e riservatezza all'interno della camera di degenza	3.19	3.25	2.63	3.50	3.10	3.04	3.40	3.20	3.47	3.43	3.36	
	attrezzature presenti negli spazi di soggiorno	3.00	2.80	2.50	3.10	3.03	3.04	3.35	2.95	3.26	3.22	2.92	
	modalità di distribuzione dei pasti	3.35	3.35	3.00	3.40	3.03	3.04	3.25	3.25	3.39	3.46	3.23	
qualità e varietà del cibo fornito	2.96	3.25	2.88	2.95	2.77	3.04	3.00	2.85	3.00	3.14	2.92		
assistenza sanitaria	informazioni ricevute dai medici su trattamenti di diagnosi e cura e sul decorso della malattia	3.50	3.45	3.63	3.55	3.58	3.04	3.55	3.50	3.71	3.62	3.53	
	disponibilità del personale infermieristico	3.73	3.60	3.50	3.55	3.48	3.04	3.80	3.65	3.77	3.70	3.65	
	assistenza medica	3.58	3.50	3.63	3.55	3.61	3.04	3.65	3.55	3.74	3.68	3.62	
umanizzazione	rispetto della sua privacy	3.62	3.75	3.38	3.50	3.39	3.04	3.25	3.45	3.61	3.59	3.41	
	rispetto delle norme comportamentali all'interno dell'ospedale	3.42	3.50	2.38	3.55	3.16	3.04	3.30	3.00	3.40	3.43	3.26	
giudizio sugli aspetti burocratici	la dimissione dall'ospedale le è stata comunicata con opportuno anticipo e con chiarezza?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	4.00	
	al momento della dimissione dell'ospedale le è stato spiegato come proseguire l'eventuale cura e la conoscenza della possibilità che lei ha di presentare reclami o proposte sul funzionamento dell'ospedale?	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	0.00	0.00	3.76	



Obiettivi per il 2018: mantenere lo standard