

Indicatore 26: Questionari di *customer satisfaction* (ricoveri ordinari)

Breve descrizione: percentuale sul punteggio massimo nei questionari relativi ai ricoveri ordinari (codici 75, 56, 28).

Modalità di calcolo: la gradazione qualitativa dei singoli items (da D1 a D21, ove applicabili) andrà tradotta in numero percentuale, considerando 100 la massima qualità; se le gradazioni di qualità sono 4, il punteggio aumenterà gradualmente da 25 a 50 a 75 a 100 (esempio: pessimo = 25, insufficiente = 50, sufficiente = 75, buono = 100); se le gradazioni di qualità sono 3, il punteggio aumenterà gradualmente da 33 a 66 a 100.

Data di elaborazione: 30/12/2016

Periodo di riferimento: 2016

Campo di applicazione: UU.OO. degenze A, B, C.

Fonti e dati rilevati: dati ricavati dai questionari di customer satisfaction GQ 03/04.03; sono stati esaminati 140 questionari su 208 ricoveri relativi al 2016. I dati stratificati sono riportati nella tabella sottostante:

Conversione punteggi medi: 0 (min), 100 (max); *criticità:* significativa ● ≤ 60 media ● ≤ 80 nessuna ●

Voci questionario per gruppi e relativi punteggi medi:

Gruppo voci	Items questionario	Punteggio medio
Giudizio sulla qualità del servizio e sull'accoglienza	D1, D2a-D2c	92 ●
Giudizio sul personale medico	D3a-D3e	90 ●
Giudizio sul personale infermieristico	D4a-D4d	88 ●
Giudizio sull'ambiente e sull'organizzazione	D5a-D5l	83 ●
Soddisfazione aspettative	D6	96 ●
Giudizio globale	D1-D6	90 ●

Misura indicatore: 90,0

Messina, 02/01/2017

Il compilatore _____

Visto RGQ _____