

La legge 150 del 2000 individua nell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico uno dei principali strumenti attraverso cui le amministrazioni pubbliche possono assolvere i loro compiti di comunicazione e relazione con il pubblico.

Quest'attività è strettamente collegata all'ascolto dei cittadini e alla rilevazione del grado di soddisfazione delle persone che si rivolgono ai servizi sanitari.

Ospedale di Desio

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Via G. Mazzini, 1 - 20832 Desio - 1° piano

Orari: da lunedì a venerdì, non festivi, ore 9-13

il martedì e il giovedì, non festivi anche ore 14-16

in altri orari su appuntamento

Telefono: 0362 385 610, è attiva la segreteria telefonica 24 ore su 24

Fax: 0362 383 880

E-mail: urp.desio@asst-monza.it

Ospedale San Gerardo di Monza

Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Via G. Pergolesi, 33 - 20900 Monza - settore A piano terra

Orari: da lunedì a venerdì, non festivi, ore 9-13, in altri orari su appuntamento

Telefono: 039 233 2225 (front office), è attiva la segreteria telefonica 24 ore su 24

Fax: 039 233 9248

E-mail: urp@asst-monza.it

A cura dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico e Comunicazione
Presidi Ospedalieri Desio e San Gerardo Monza

Ascolto del Cittadino

Customer Satisfaction 2016



Sistema Socio Sanitario



Rilevazione del grado di soddisfazione

Il processo di ascolto dedicato alla rilevazione del grado di soddisfazione è realizzata grazie alla collaborazione tra l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico/URP e le strutture di degenza e ambulatoriali.

Lo strumento utilizzato è il questionario proposto agli utenti dell'area ambulatoriale e dell'area degenze. Il questionario è compilato in forma anonima e le persone esprimono il proprio grado di soddisfazione secondo una scala di valutazione numerica che va da 1 a 7, dove a 1 corrisponde la soddisfazione più bassa e a 7 la soddisfazione più alta.

| Degenze - Valori Medi | |
|---|-----|
| Assistenza del personale sanitario/infermieristico | 6.4 |
| Assistenza del personale medico | 6.4 |
| Cure prestate | 6.4 |
| Rispetto della riservatezza personale | 6.4 |
| Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulle cure prestate | 6.3 |
| Consiglierebbe ad altri questa struttura | 6.2 |
| Indicazioni post dimissione | 6.1 |
| Soddisfazione complessiva | 6.1 |
| Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto | 6.1 |
| Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme | 5.9 |
| Aspetti strutturali e alberghieri | 5.9 |
| Tempo di attesa per ottenere il ricovero | 5.8 |

Ospedale di Desio*

Ospedale San Gerardo*

| Degenze - Valori Medi | |
|---|-----|
| Assistenza del personale sanitario/infermieristico | 6.5 |
| Assistenza del personale medico | 6.5 |
| Cure prestate | 6.5 |
| Rispetto della riservatezza personale | 6.5 |
| Consiglierebbe ad altri questa struttura | 6.4 |
| Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulle cure prestate | 6.3 |
| Indicazioni post dimissione | 6.3 |
| Soddisfazione complessiva | 6.3 |
| Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto | 6.2 |
| Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme | 6.1 |
| Tempo di attesa per ottenere il ricovero | 6 |
| Aspetti strutturali e alberghieri | 6 |

| Ambulatori * - Valori Medi | |
|---|-----|
| Consiglierebbe ad altri questa struttura | 6.4 |
| Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico | 6.3 |
| Rispetto della riservatezza personale | 6.3 |
| Attenzione ricevuta dal personale medico | 6.2 |
| Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute | 6.2 |
| Soddisfazione complessiva | 6.1 |
| Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti | 6 |
| Rispetto degli orari previsti | 5.8 |
| Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket | 5.8 |
| Servizio di prenotazione | 5.7 |
| Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione | 5.5 |
| <i>*Poliambulatori Ospedalieri e Territoriali</i> | |

| Ambulatori * - Valori Medi | |
|---|-----|
| Rispetto della riservatezza personale | 6.2 |
| Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico | 6.2 |
| Attenzione ricevuta dal personale medico | 6.2 |
| Consiglierebbe ad altri questa struttura | 6.2 |
| Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute | 6.1 |
| Soddisfazione complessiva | 6 |
| Accessibilità, confort e pulizia degli ambienti | 6 |
| Servizio di prenotazione | 5.6 |
| Rispetto degli orari previsti | 5.4 |
| Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket | 5.3 |
| Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione | 5.2 |
| <i>*Poliambulatori Ospedalieri e Territoriali</i> | |