

*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](mailto: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](mailto: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>	