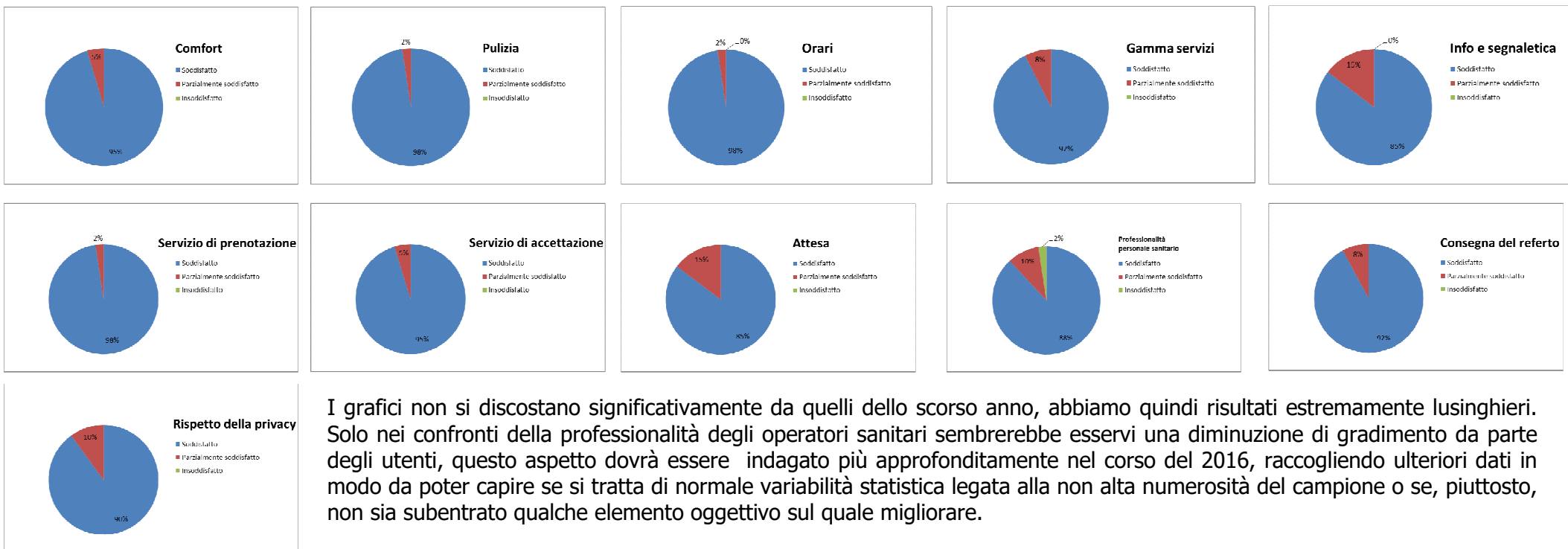


RIESAME DELLA DIREZIONE

3) SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Il monitoraggio della soddisfazione degli utenti è un processo permanentemente attivo, sia attraverso i colloqui e feedback diretti che il responsabile della qualità ha con gli utenti, sia con l'analisi dei reclami, sia attraverso l'indagine statistica messa in atto con cadenza biennale. I dati rilevati nell'indagine svolta tra novembre e dicembre del 2015, confrontati con quelli del 2014, sono rappresentati nei grafici seguenti:



I grafici non si discostano significativamente da quelli dello scorso anno, abbiamo quindi risultati estremamente lusinghieri. Solo nei confronti della professionalità degli operatori sanitari sembrerebbe esservi una diminuzione di gradimento da parte degli utenti, questo aspetto dovrà essere indagato più approfonditamente nel corso del 2016, raccogliendo ulteriori dati in modo da poter capire se si tratta di normale variabilità statistica legata alla non alta numerosità del campione o se, piuttosto, non sia subentrato qualche elemento oggettivo sul quale migliorare.