

19. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'

FATTORE DELLA QUALITA'	INDICATORE: giudizio complessivo ricavato dai questionari di gradimento	GIUDIZIO ESPRESSO	RANGE
Soddisfazione del cliente	Tempi di attesa in sala accettazione	94	GIUDIZIO VARIABILE DA UN MINIMO DI 40 AD UN MASSIMO DI 100
	Tempi attesa per ritiro referto	98	
	Cortesia in accettazione	98	
	Cortesia personale sanitario	98	
	Valutazione prestazione ricevuta	96	
	Chiarezza del referto	94	
	Privacy	94	
	Valutazione degli ambienti della struttura	96	
RECLAMI Cliente	Nessuno		