

I principi ispiratori del sistema sanitario pubblico affermano i valori di **equità, solidarietà e rispetto della dignità umana**.

Niguarda cura la persona malata e non solo la malattia, ponendo il cittadino al centro del proprio agire quotidiano in ogni dimensione: relazionale, organizzativa e strutturale, sia nella fase della programmazione manageriale sia nella definizione dei percorsi clinici e di assistenza.

Nel 2004 il giudizio dei pazienti e dei loro familiari sull'ospedale e sul loro percorso di cura è stato molto positivo, pur segnalando aree di miglioramento su cui l'azienda è impegnata ad intervenire.

I dati dell'osservatorio della qualità percepita riferiti al 2004 sono confortanti e confermano una percentuale di gradimento molto elevata.

L'**89%** dei pazienti ricoverati giudica soddisfacenti gli aspetti di **organizzazione** e di relazione con medici e infermieri e l'**80%** dei pazienti ambulatoriali **consiglierebbe l'ospedale Niguarda per le visite e gli esami**.

L'attività di rilevazione di customer satisfaction, condotta a campione ogni semestre seguendo le indicazioni metodologiche regionali, è curata dall'Ufficio Relazioni col Pubblico, che si occupa anche delle segnalazioni spontanee dei cittadini secondo una procedura di gestione e di reporting riveduta nel corso del 2004, al fine di facilitare l'attivazione di iniziative di miglioramento.

