

Comunicare professionalmente e con competenza:

- con il **pubblico**, sviluppando l'**indice di reputazione** di Niguarda attraverso i media (**1.281 citazioni e 175 passaggi televisivi**)
- con il **paziente**, riconoscendo la necessità di coniugare gli aspetti tecnici con un'attenzione alla persona ed ai suoi valori.

Particolare attenzione è stata dedicata all'analisi della qualità percepita: il **gradimento generale dei servizi ricevuti** è risultato pari all'89% e le **segnalazioni all'URP sono sistematicamente analizzate e gestite dallo staff aziendale**. Nel 2005 questa attività ha dato origine a **30 azioni di miglioramento**. Inoltre, è stata aggiornata la **Carta dei Servizi** e riprogettato il **sito web**.

www.ospedaleniguarda.it

► **EVENTI/PREMI**

► **REPORT CUSTOMER SATISFACTION 2005**

