



Rilevazione del grado di soddisfazione nelle strutture sanitarie
(D.G.R. VII/8504 del 22.03.2002 e D.D.G.S. 14890 del 18.12.2006)

Customer Satisfaction

ASST degli Spedali Civili di Brescia

Sintesi della Qualità percepita dall'Utenza
nel 1° semestre 2019

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULL'ESPERIENZA DEL RICOVERO

IL SUO RICOVERO È AVVENUTO: ☐ d'urgenza ☐ programmato ☐ è un ricovero in Day Hospital

REPARTO

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI? (indicare da 1 a 7)

- | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|---|---|---|---|---|---|---|----------------------|
| • Tempi di attesa per ottenere il ricovero
(Tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in Ospedale) | Per niente
soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Molto
soddisfatto |
| • Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione di reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili di cure) | Per niente
soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Molto
soddisfatto |
| • Aspetti strutturali e alberghieri
(comfort della stanza, vitto, pulizia) | Per niente
soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Molto
soddisfatto |
| • Assistenza del personale infermieristico
(disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia) | Per niente
soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Molto
soddisfatto |
| • Assistenza del personale medico
(disponibilità, cortesia) | Per niente
soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Molto
soddisfatto |
| • Cure a Lei prestate | Per niente
soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Molto
soddisfatto |
| • Informazioni ricevute sul Suo stato di salute e sulle cure prestate | Per niente
soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Molto
soddisfatto |
| • Rispetto della riservatezza personale | Per niente
soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Molto
soddisfatto |
| • Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme | Per niente
soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Molto
soddisfatto |
| • Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo) | Per niente
soddisfatto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Molto
soddisfatto |

COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO
DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?

Per niente
soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Molto
soddisfatto

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI
QUESTO OSPEDALE?

Absolutamente
NO

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

Certamente
SI

Sesso: ☐ M ☐ F Età in anni:

Nazionalità: ☐ italiana ☐ extraeuropea
☐ europea

Scolarità: ☐ nessuna ☐ scuola superiore
☐ scuola obbligo ☐ laurea o altro titolo universitario

Data compilazione:

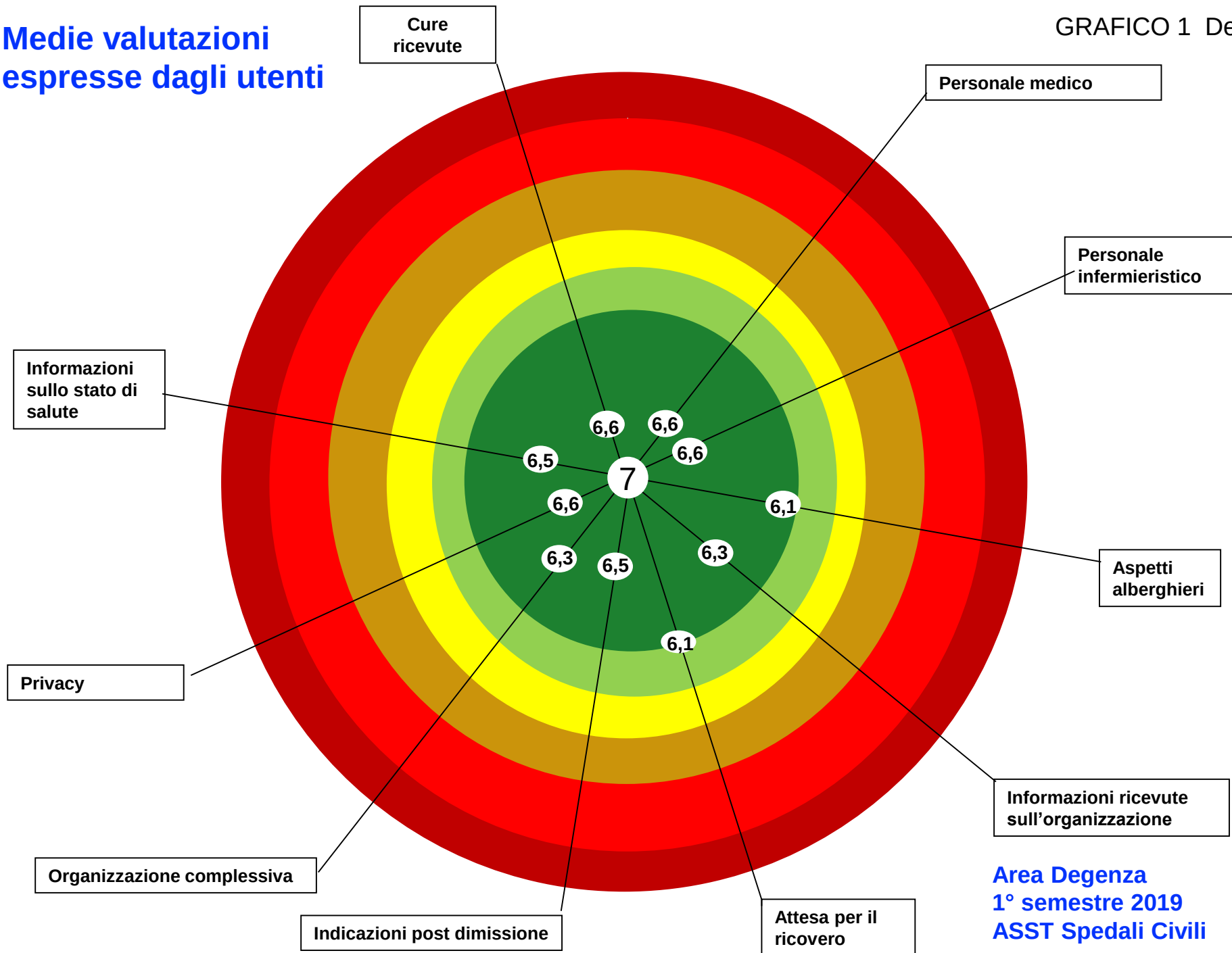
____/____/____

AREA DEGENZA

PRESIDIO	1° SEMESTRE 2019
SPEDALI CIVILI	1151
GARDONE VALTROMPIA	175
MONTICHIARI	298
Totale questionari compilati	1624

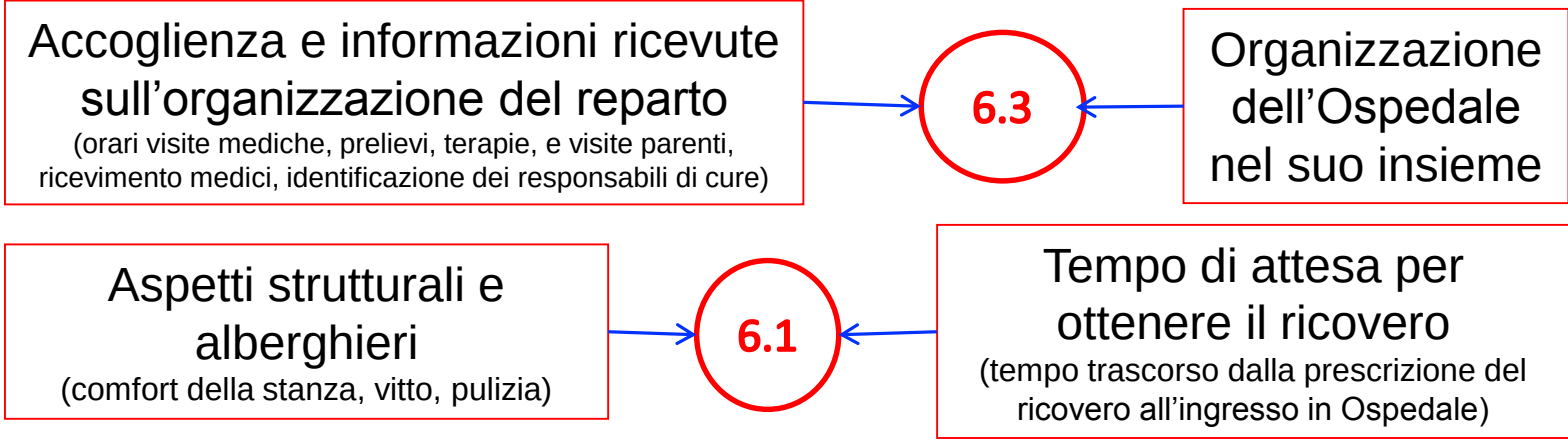
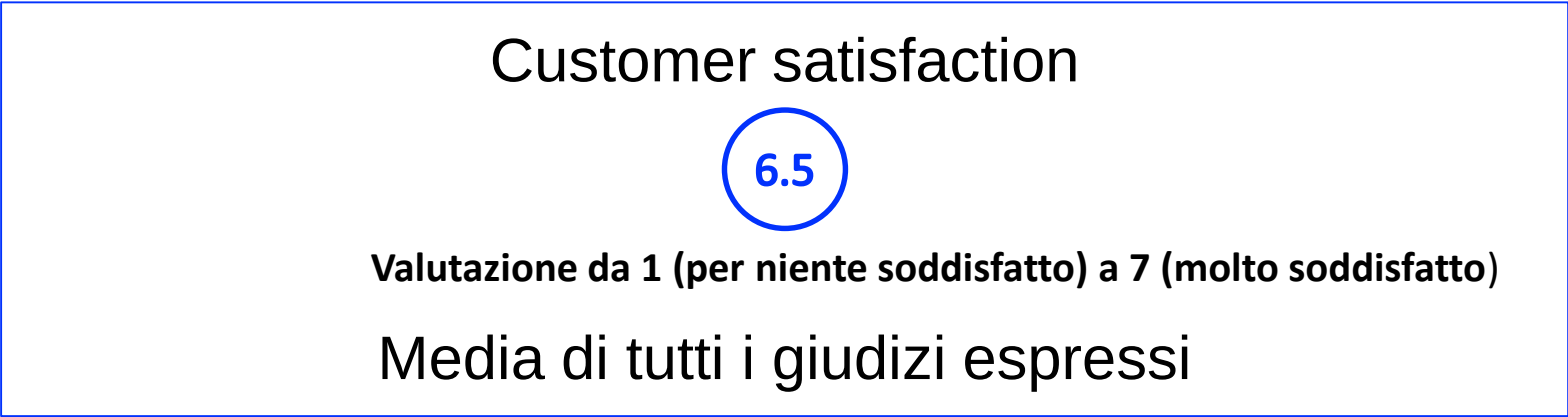
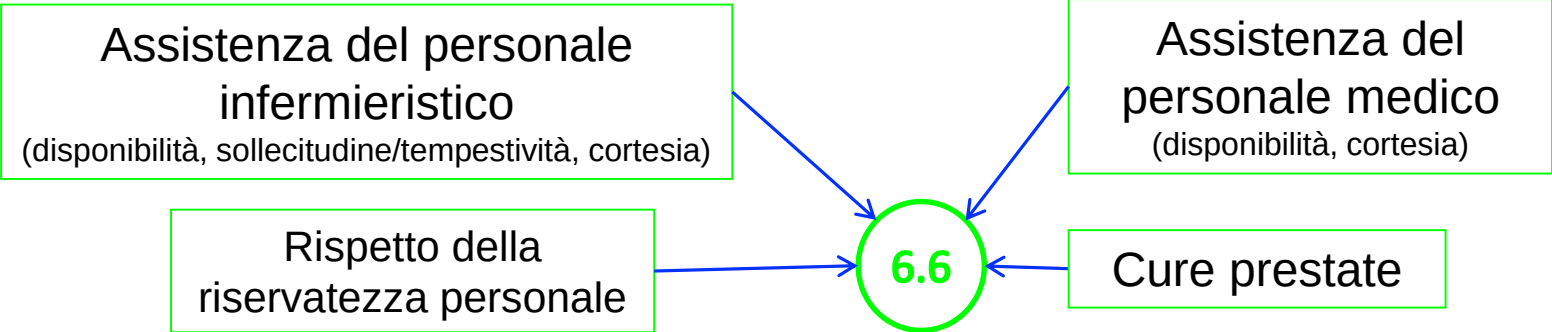
Medie valutazioni esprese dagli utenti

GRAFICO 1 Deg.



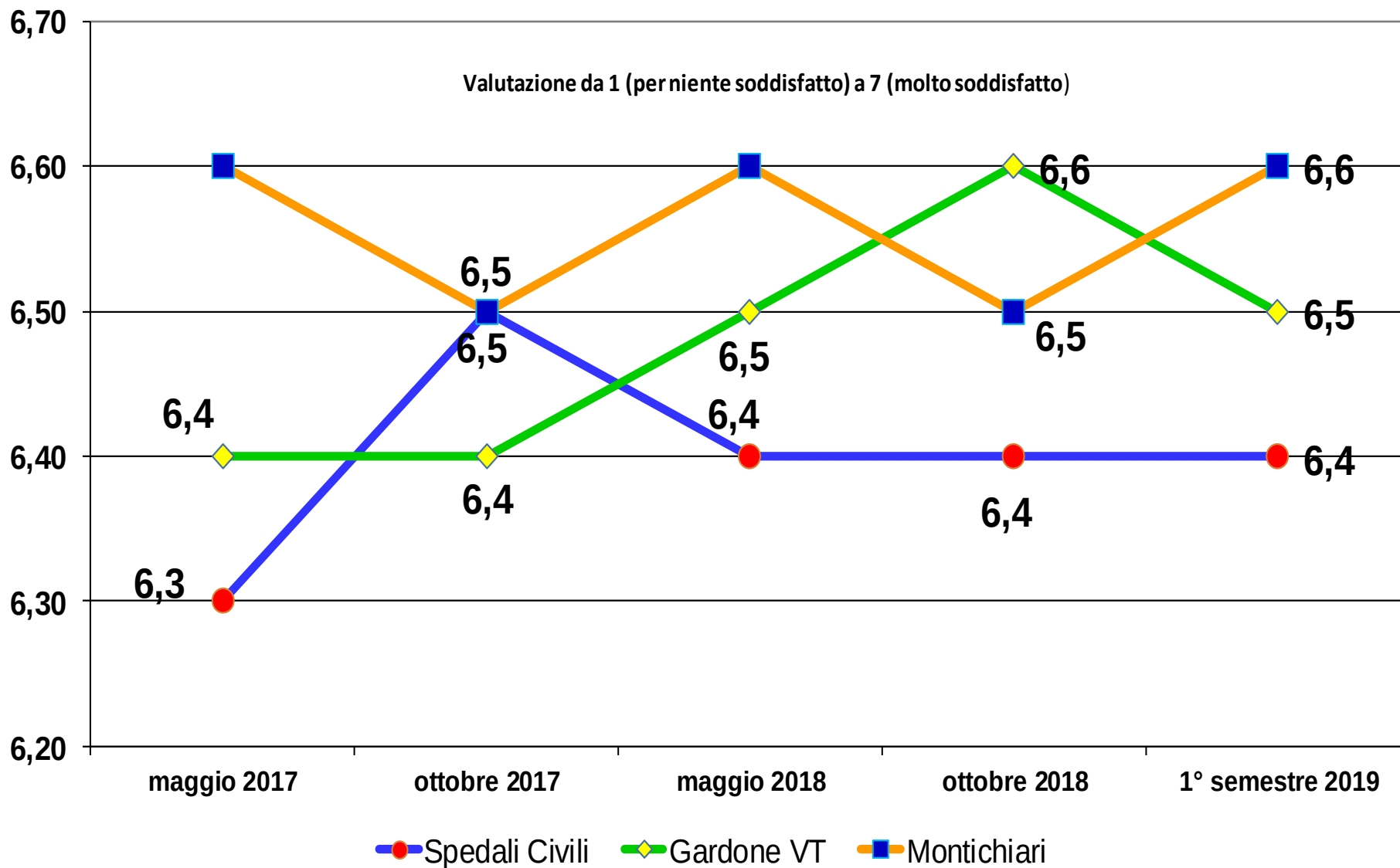
Area Degenza
1° semestre 2019
ASST Spedali Civili

REPARTI DEGENZA AZIENDALI (valori medi)



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Andamento del valore medio per presidio
del giudizio espresso dagli utenti a livello degenza



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI AMBULATORIALI

COME HA PRENOTATO?

☐ Per
Telefono

☐ Allo
sportello

☐ Tramite
internet

AMBULATORIO

☐ Altro

☐ Non so

☐ Nessuna
prenotazione

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI? (indicare da 1 a 7)

• Servizio di prenotazione

(orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

Per niente
soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto
soddisfatto

• Tempo di attesa dalla prenotazione
alla data della prestazione

Per niente
soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto
soddisfatto

• Servizio di accettazione amministrativa
e pagamento ticket

(attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

Per niente
soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto
soddisfatto

• Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Per niente
soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto
soddisfatto

• Rispetto degli orari previsti

Per niente
soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto
soddisfatto

• Attenzione ricevuta dal personale medico
(accuratezza della visita, cortesia)

Per niente
soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto
soddisfatto

• Chiarezza e completezza delle informazioni
e delle spiegazioni ricevute

Per niente
soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto
soddisfatto

• Attenzione ricevuta dal personale
infermieristico e/o tecnico
(accuratezza, cortesia, informazioni)

Per niente
soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto
soddisfatto

• Rispetto della riservatezza personale

Per niente
soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto
soddisfatto

COMPLESSIVAMENTE QUANTO È
SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

Per niente
soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto
soddisfatto

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI
QUESTA STRUTTURA?

Absolutamente
NO 1 2 3 4 5 6 7 Certamente
SI

Sesso: ☐ M ☐ F Età in anni:
Nazionalità: ☐ italiana ☐ extraeuropea
☐ europea

Scolarità: ☐ nessuna ☐ scuola superiore
☐ scuola ☐ laurea o altro
obbligo titolo universitario

Data compilazione:

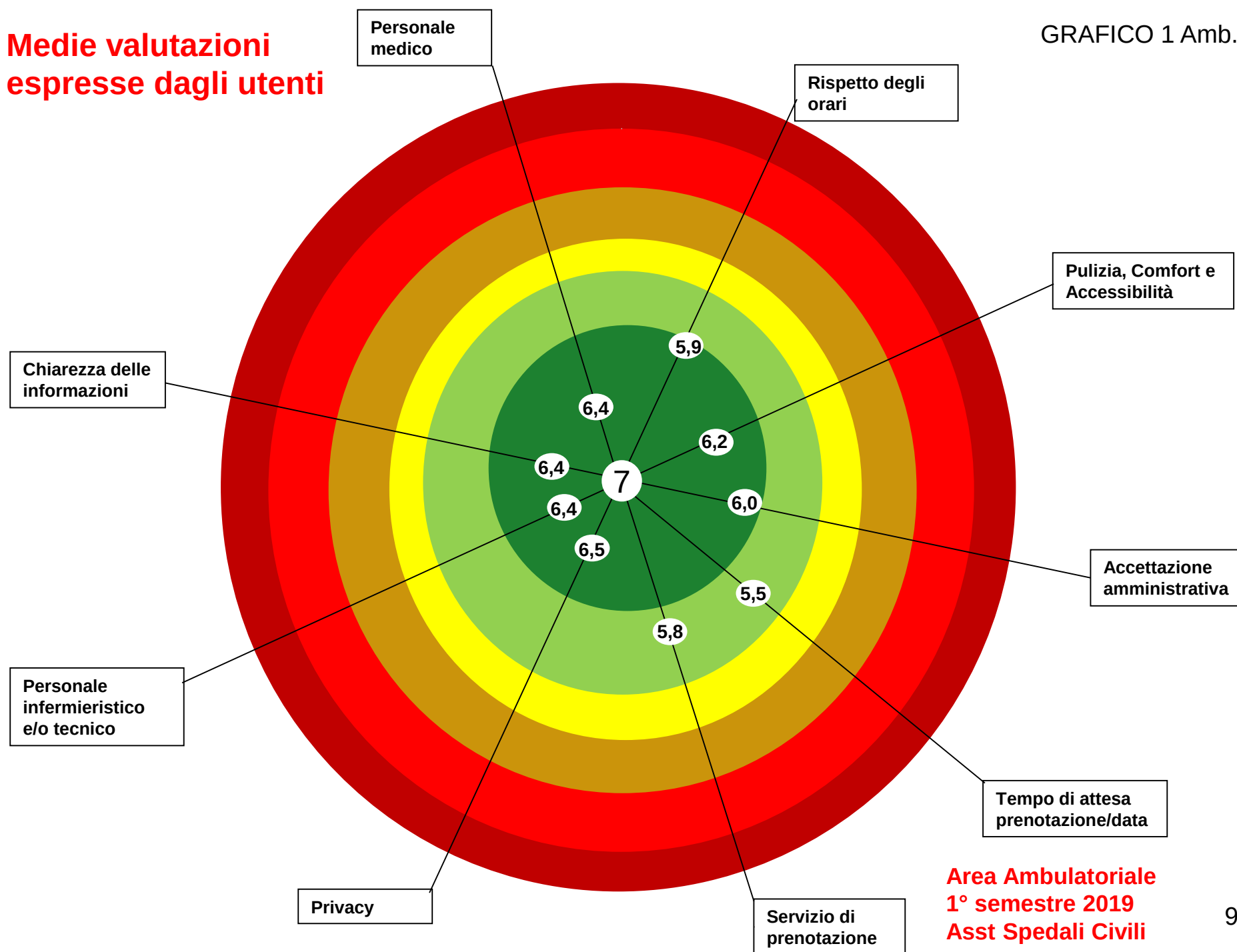
____/____/____

AREA AMBULATORIALE

PRESIDIO	1° SEMESTRE 2019
SPEDALI CIVILI	1596
GARDONE VALTROMPIA	1031
MONTICHIARI	292
POLIAMBULATORI TERRITORIALI	612
Totale questionari compilati	3531

Medie valutazioni espresse dagli utenti

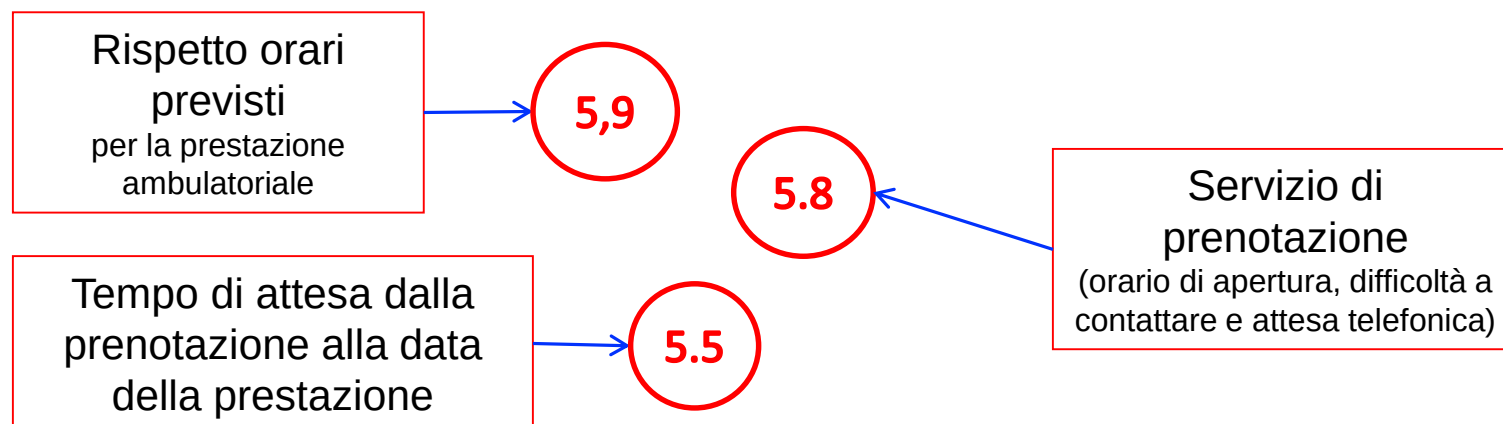
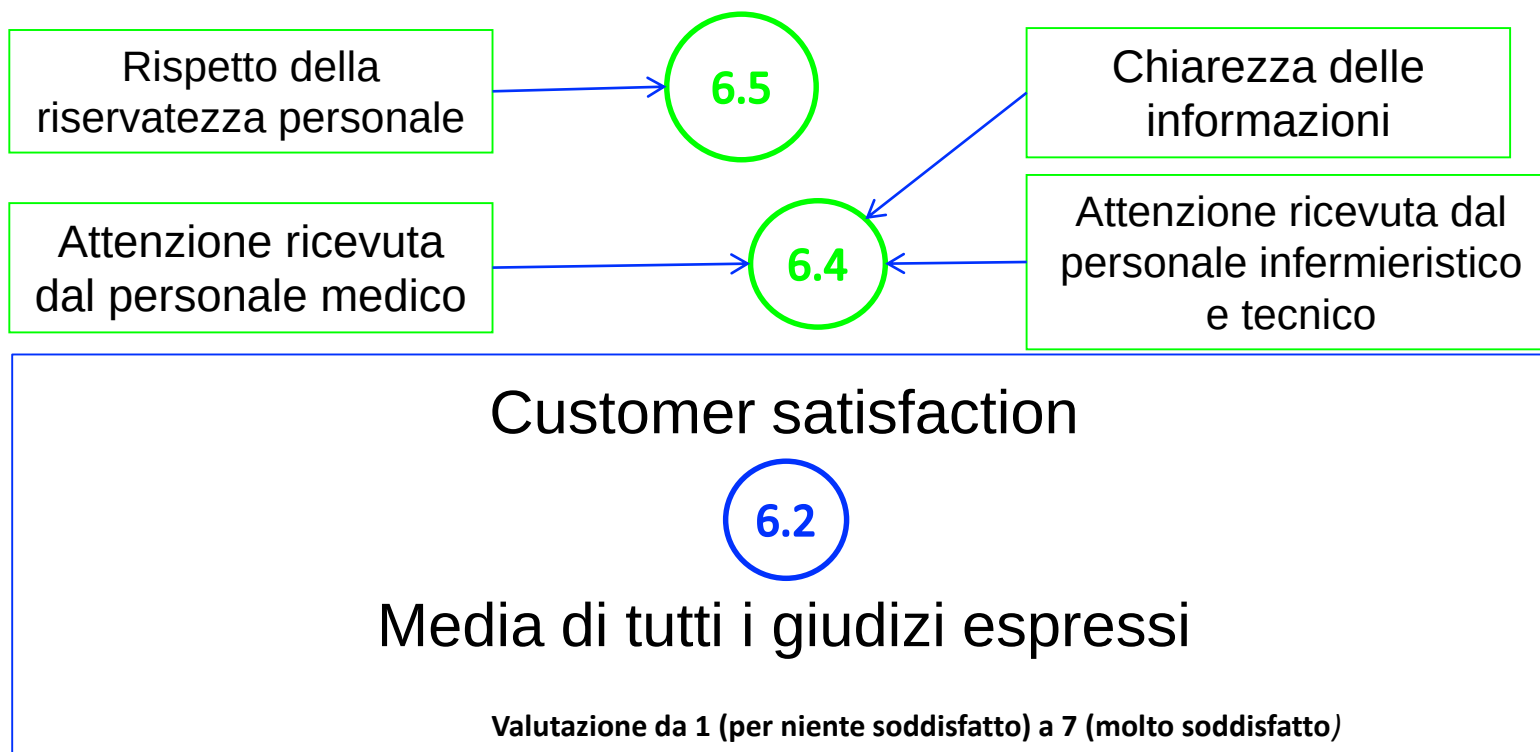
GRAFICO 1 Amb.



**Area Ambulatoriale
1° semestre 2019
Asst Spedali Civili**

SERVIZI AMBULATORIALI AZIENDALI

GRAFICO 2 Amb.



Area Ambulatoriale 1° semestre 2019

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Andamento del valore medio per presidio
del giudizio espresso dagli utenti a livello ambulatoriale

