



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 mese di Maggio 2018

# SINTESI CUSTOMER SATISFACTION MAGGIO 2018 ASST SPEDALI CIVILI DI BRESCIA



## AREE DEGENZA E AMBULATORIALE

- L'elaborazione di sintesi è stata ottenuta suddividendo gli item nelle seguenti aree di interesse:

TEMATICA	Argomentazioni associate alla tematica
Organizzazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tempi di attesa per ottenere il ricovero</li><li>• Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme</li><li>• Servizio di prenotazione</li><li>• Tempo di attesa dalla prenotazione alla prestazione</li><li>• Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket</li><li>• Rispetto degli orari previsti</li><li>• Rispetto della riservatezza personale</li></ul>
Informazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Accoglienza e informazioni ricevute sulla organizzazione di reparto</li><li>• Informazioni ricevute sullo stato di salute e sulle cure prestate</li><li>• Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione</li><li>• Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute</li></ul>
Cura	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assistenza del personale infermieristico</li><li>• Assistenza del personale medico</li><li>• Cure prestate</li></ul>
Comfort Alberghiero	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aspetti strutturali e alberghieri</li></ul>

- Per questa elaborazione, in considerazione del fatto che in questo tipo di analisi la soddisfazione tende ad essere sovra rappresentata, abbiamo considerato soddisfatti coloro che hanno risposto formulando un giudizio da 6 a 7, mentre abbiamo considerato insoddisfatti coloro che hanno indicato la valutazione da 1 a 5.

# QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULL'ESPERIENZA DEL RICOVERO

*sanità di qualità*

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? Assolutamente NO  1  2  3  4  5  6  7  Certamente SI

Sesso: <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	Età in anni: .....	Scolarità: <input type="checkbox"/> nessuna <input type="checkbox"/> scuola superiore	Data compilazione: ____/____/____
Nazionalità: <input type="checkbox"/> italiana <input type="checkbox"/> extraeuropea <input type="checkbox"/> europea		<input type="checkbox"/> scuola obbligo <input type="checkbox"/> laurea o altro titolo universitario	

# AREA DEGENZA

*Sanità  
di qualità*

PRESIDIO	Totale questionari compilati	
	OTTOBRE 2017	MAGGIO 2018
SPEDALI CIVILI	1071	1269
GARDONE V.T.	225	229
MONTICHIARI	350	313
<b>Totale aziendale</b>	<b>1646</b>	<b>1811</b>

Tabella 1 - Area Degenza Maggio 2018

Area Degenza Aziendale  
 Andamento del livello di soddisfazione  
 Confronto Ottobre 2017 - Maggio 2018  
 Item suddivisi per aree di interesse

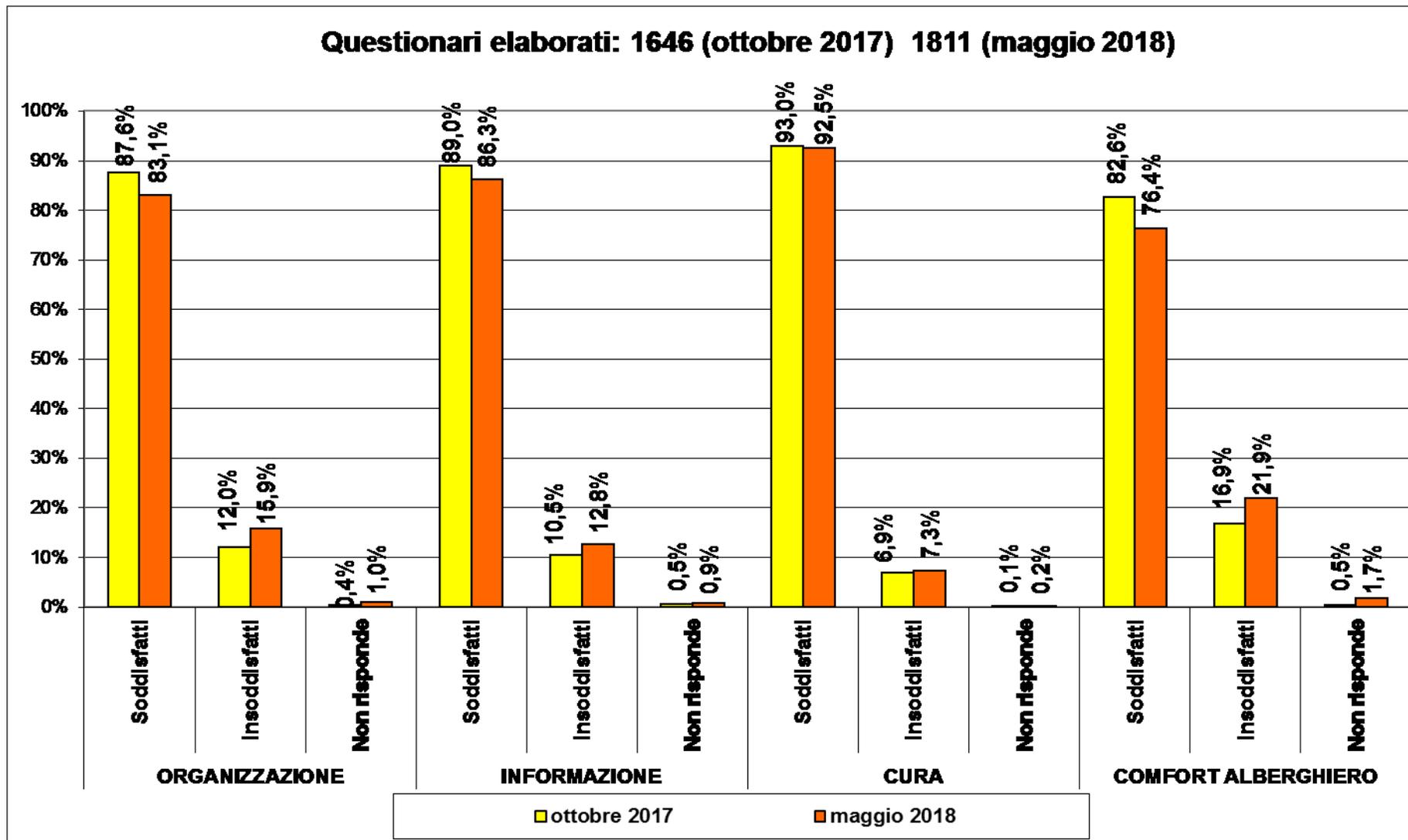
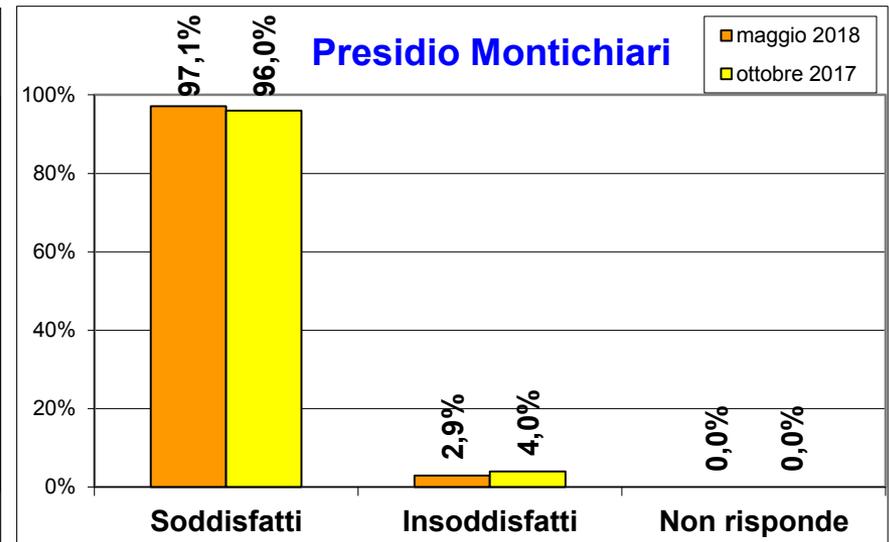
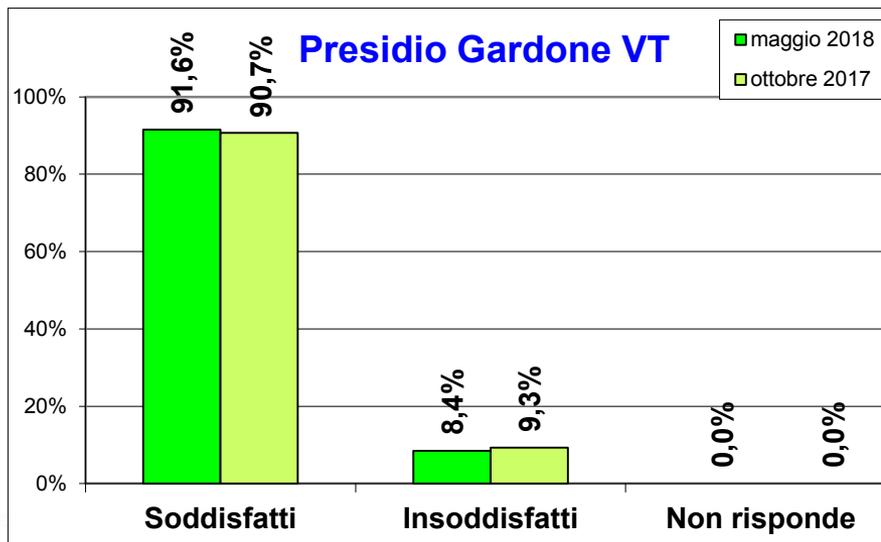
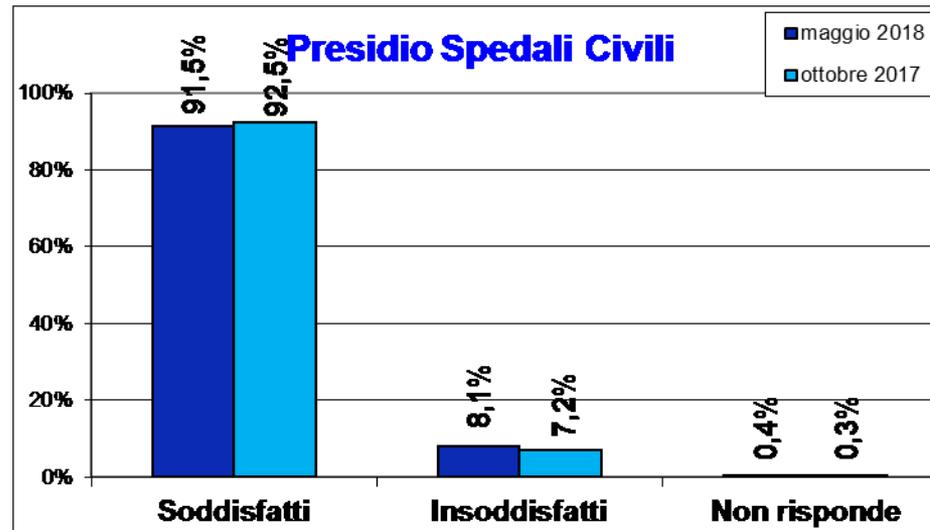


Grafico 1 - Area Degenza Maggio 2018

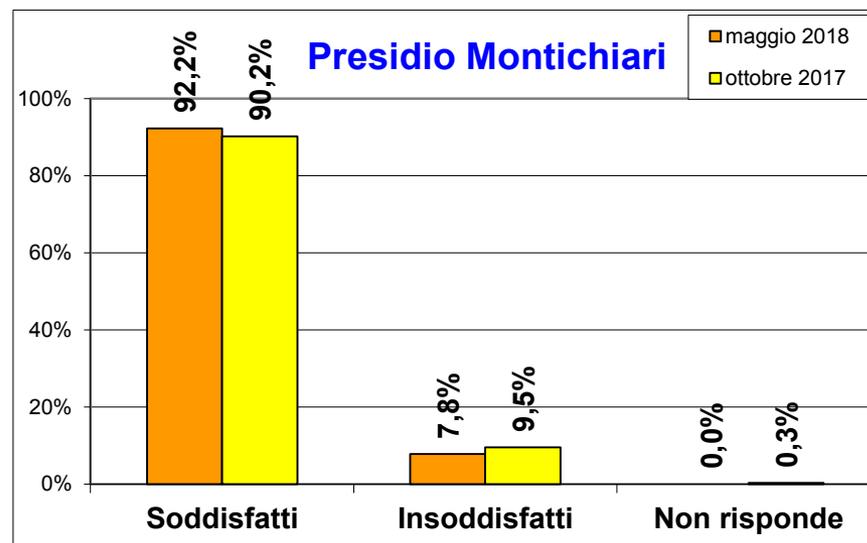
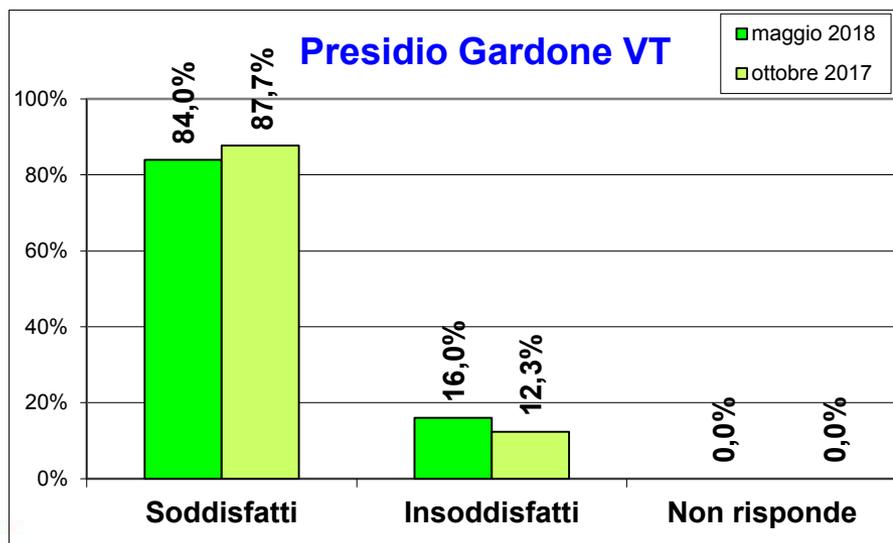
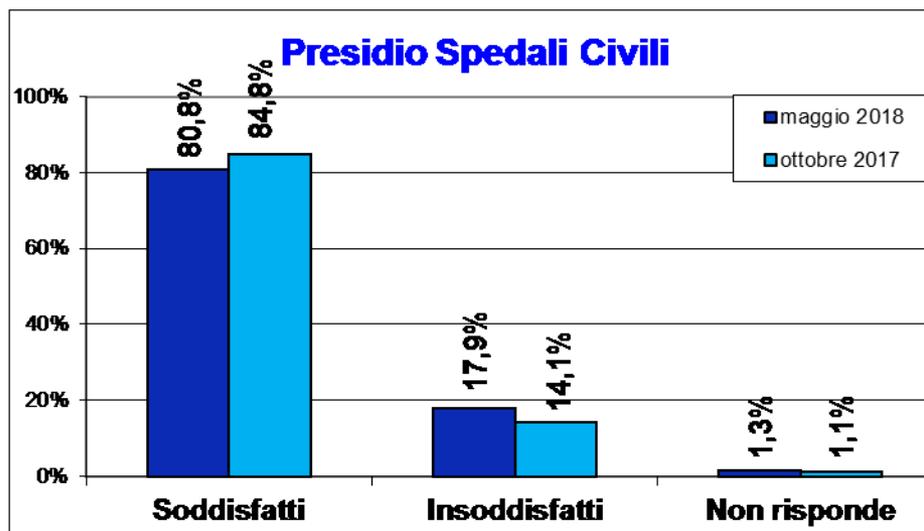
# Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2017 - Maggio 2018

Sanità  
di qualità

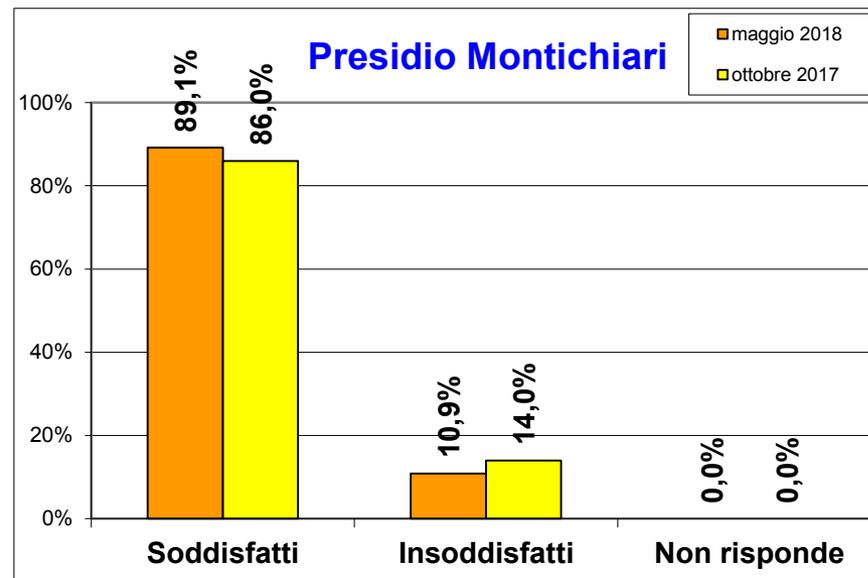
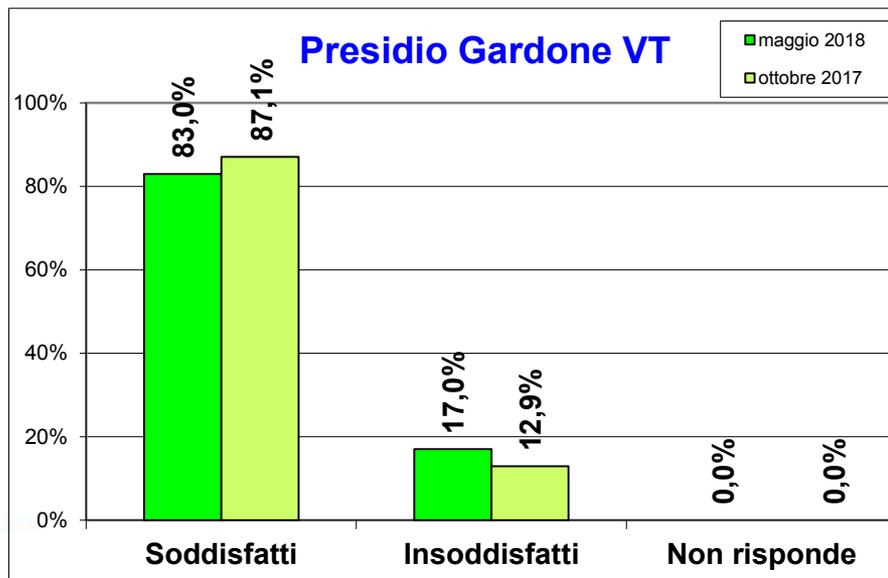
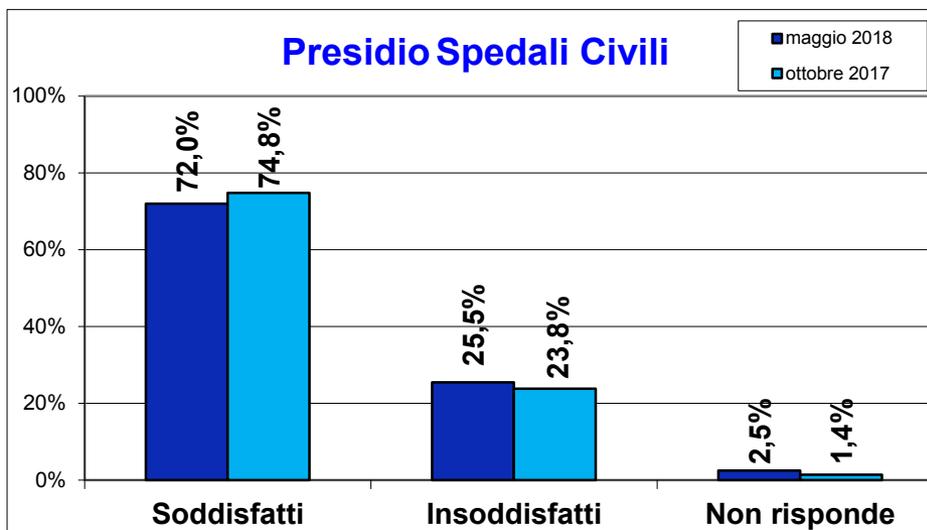
## Area Cura



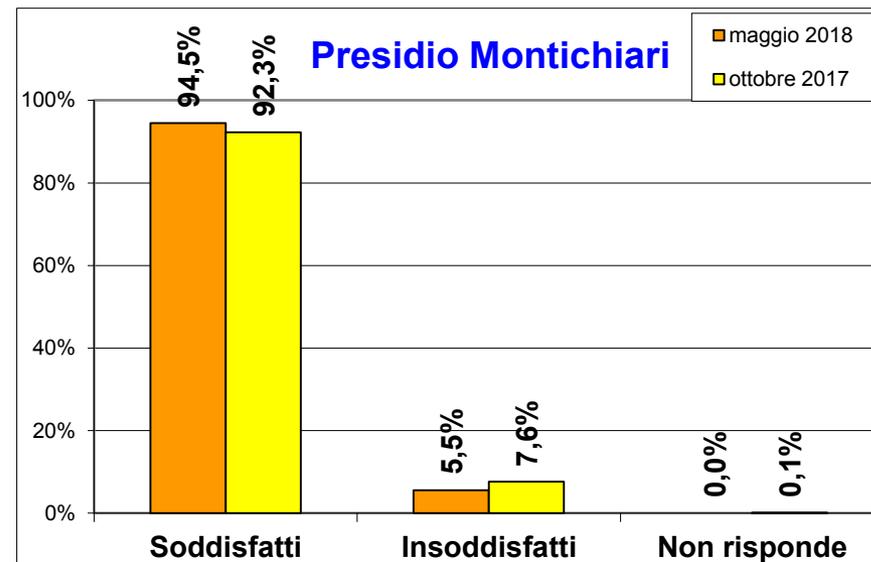
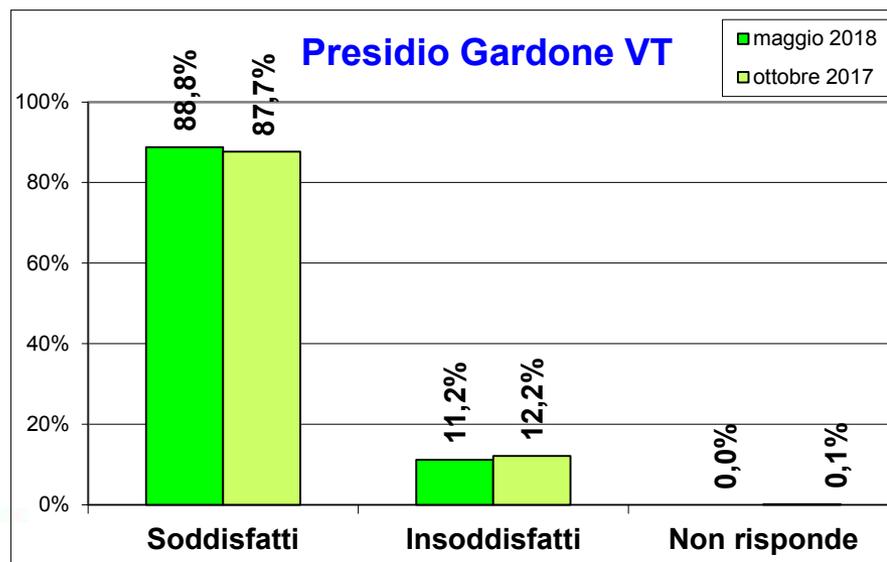
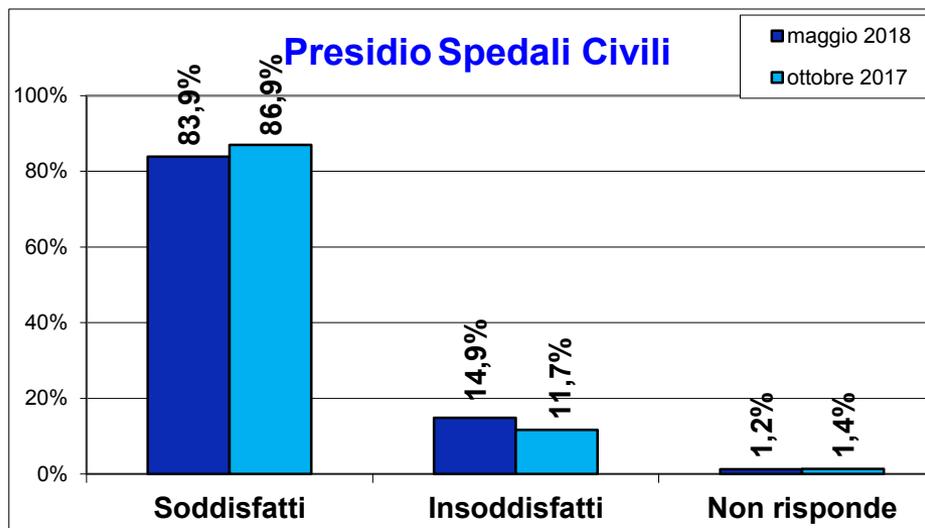
# Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2017 - Maggio 2018 Area Organizzazione



# Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2017 – Maggio 2018 Area Comfort Alberghiero



# Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2017 – Maggio 2018 Area Informazione



# Area degenza aziendale

## Voto medio per item

[da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)]

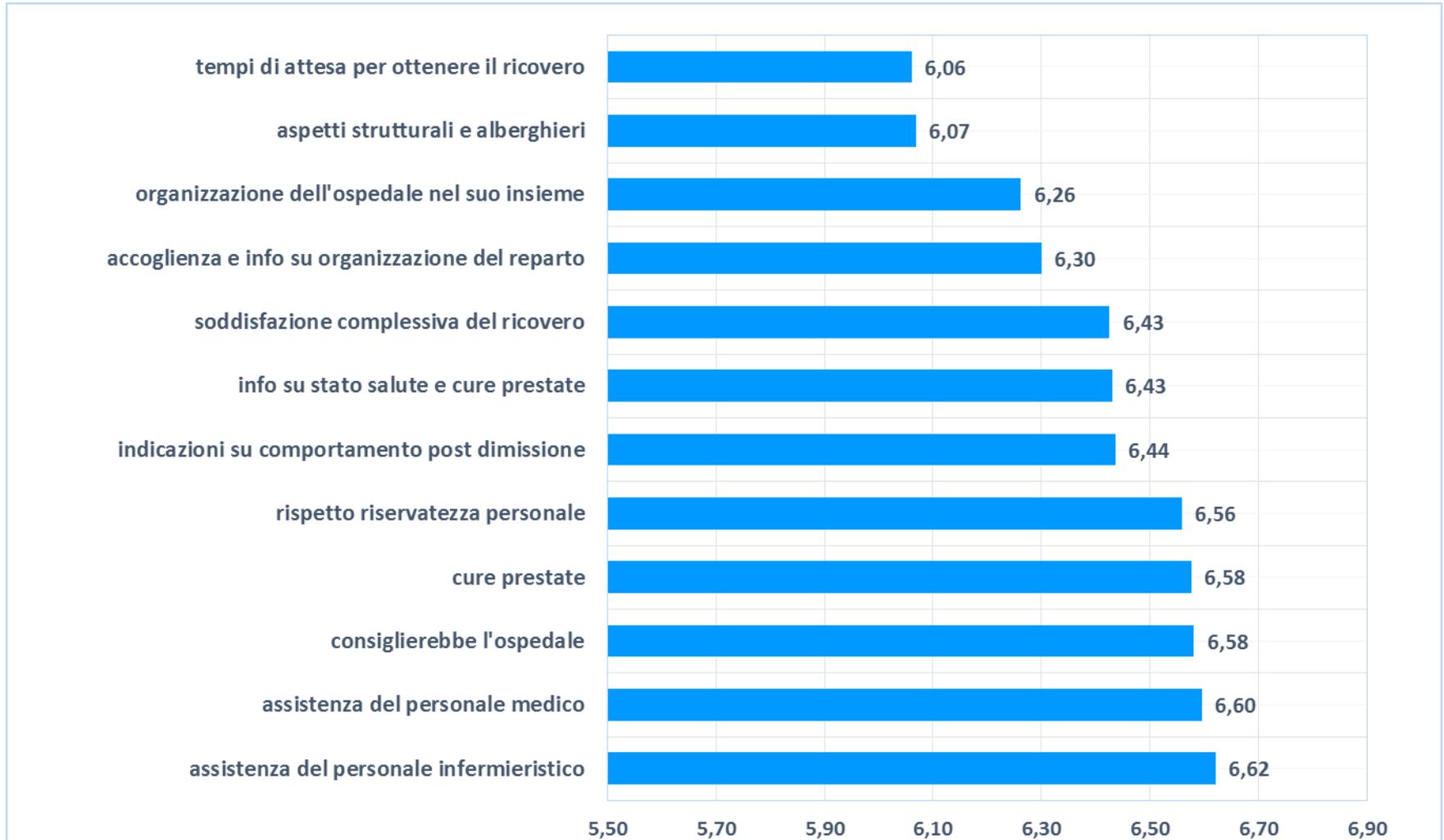
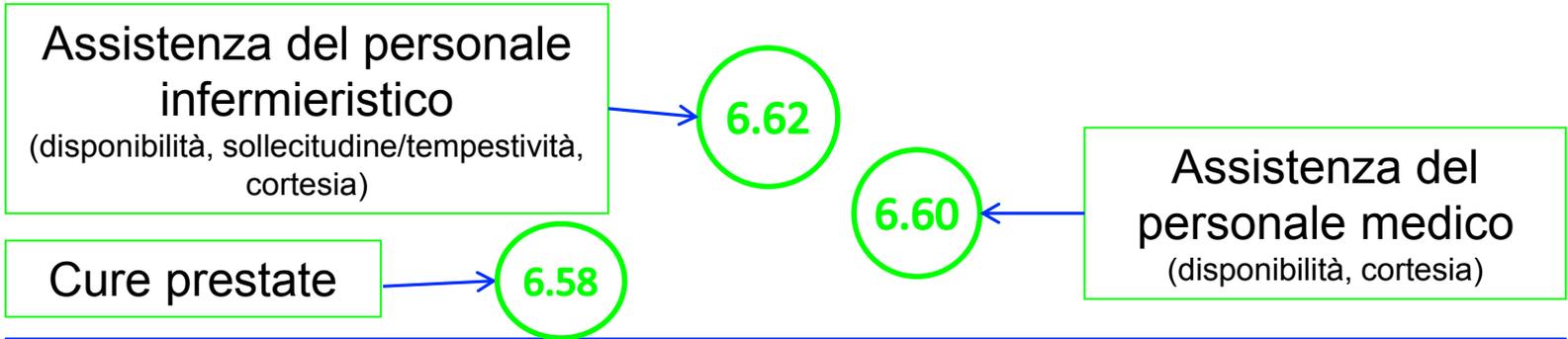


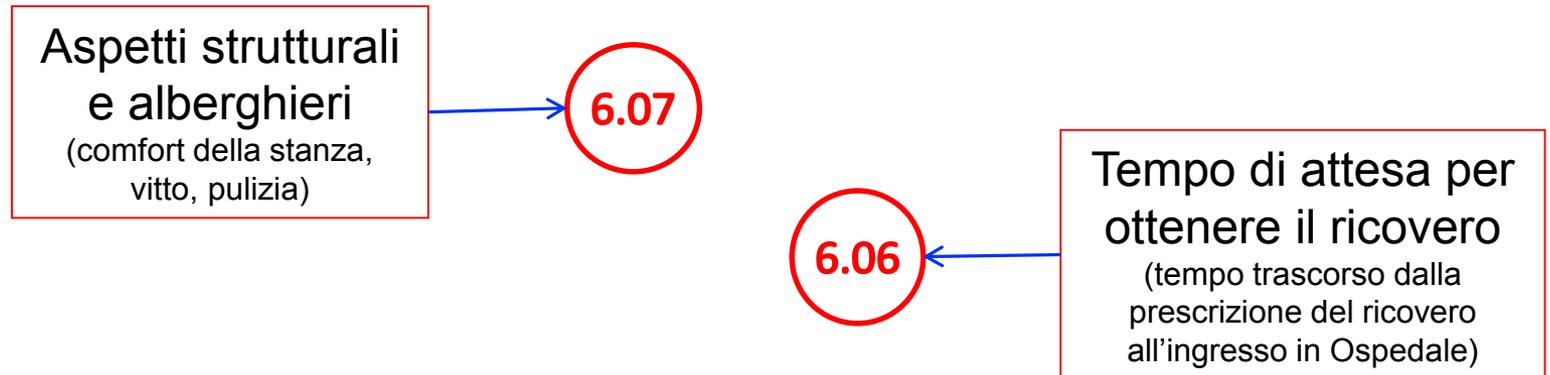
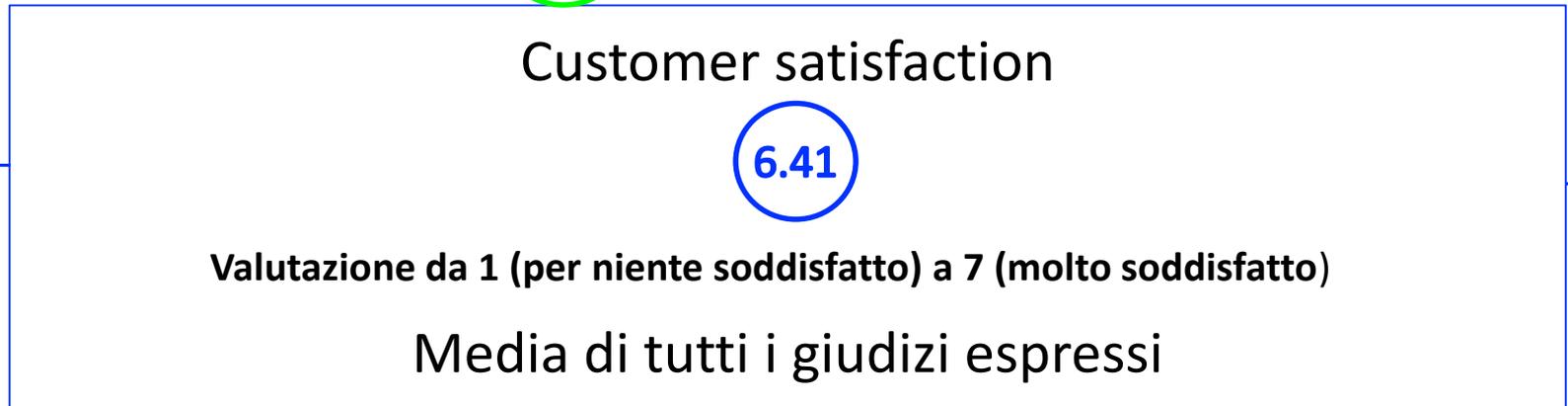
Grafico 14 - Area Degenza Maggio 2018

# REPARTI DEGENZA AZIENDALI

Punti di forza



Punti di debolezza



# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

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

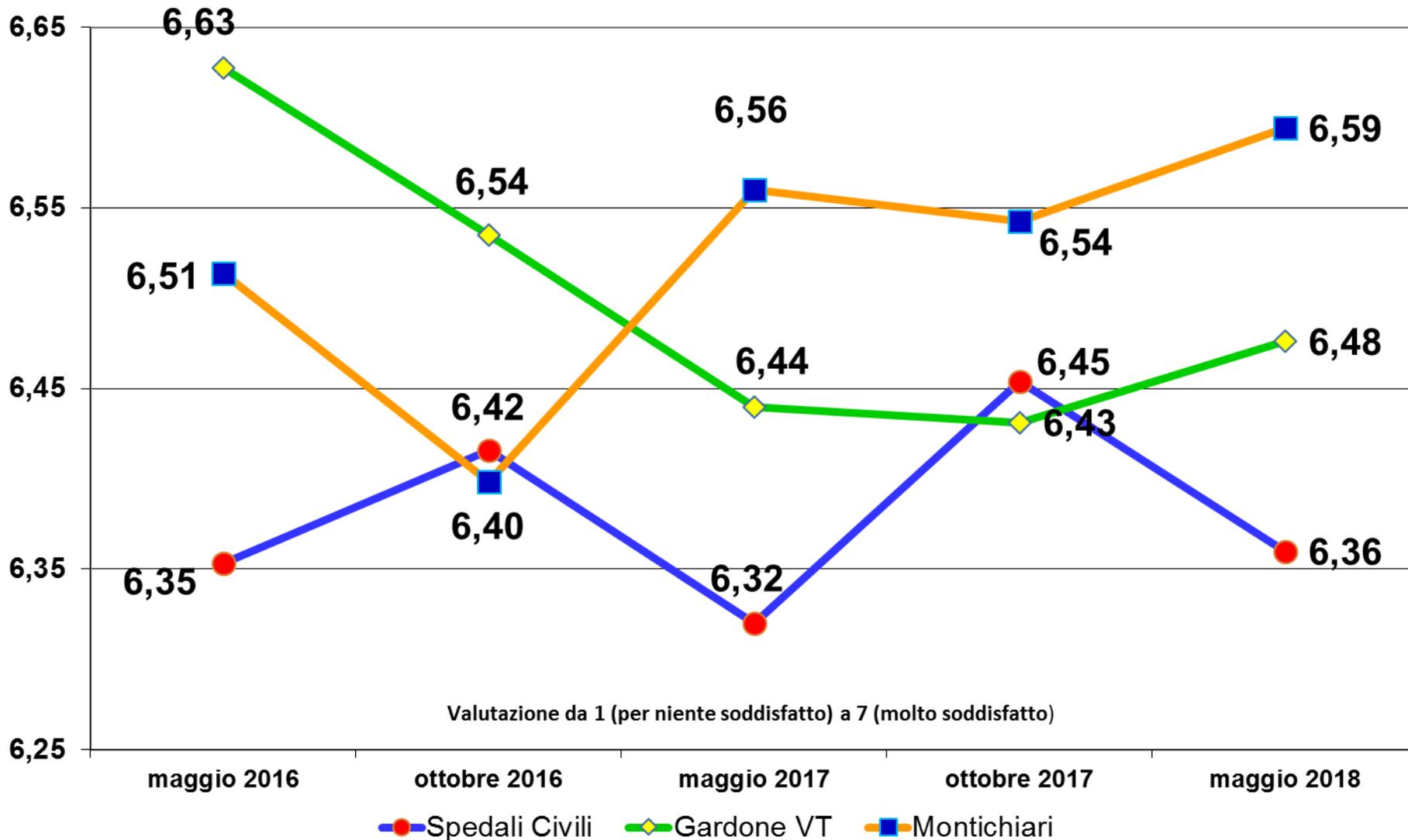


Grafico 15 – Area Degenza Maggio 2018

# QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI AMBULATORIALI

Sanità di qualità

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 obbligo  laurea o altro titolo universitario

Data compilazione:

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

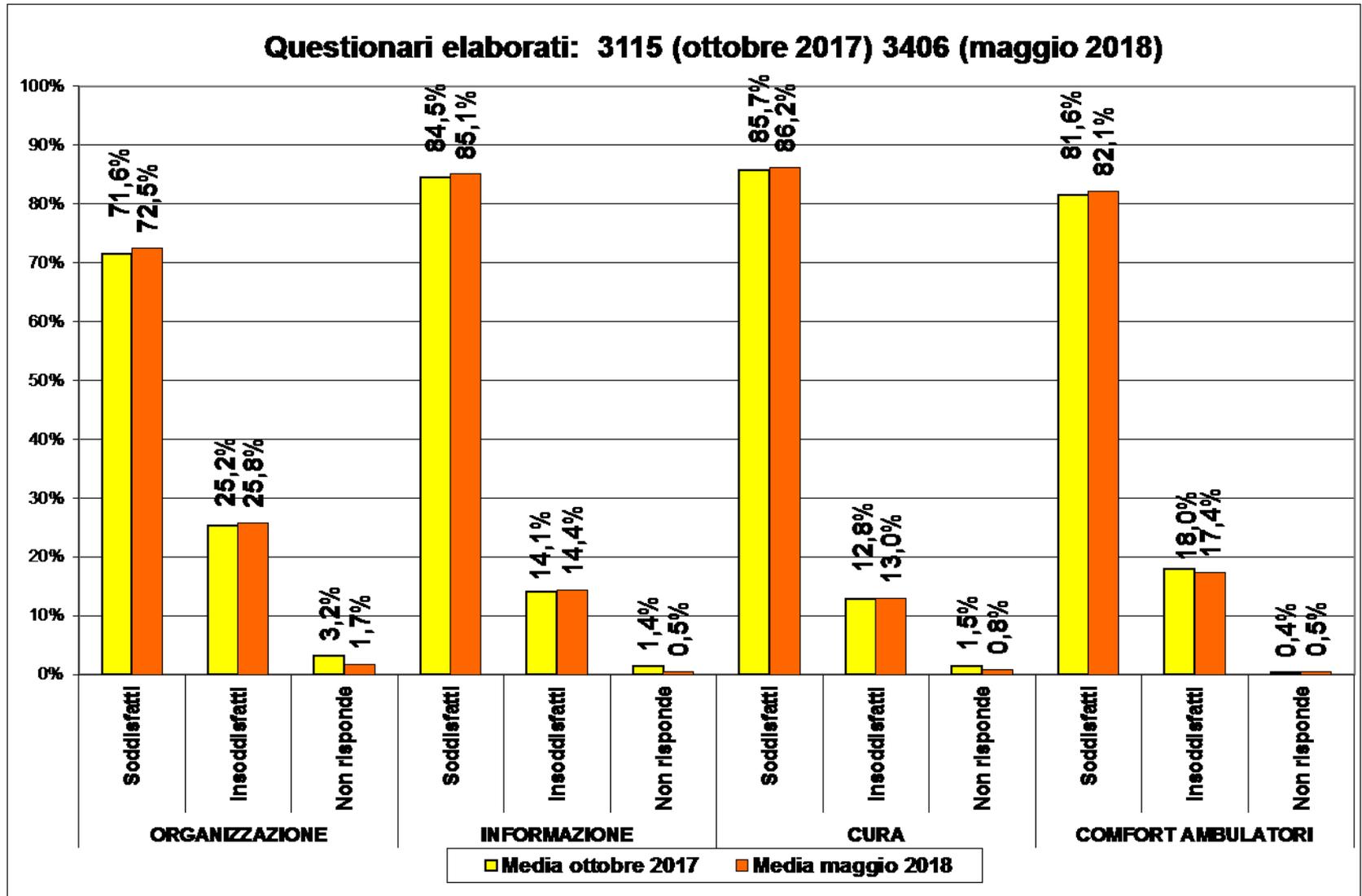
# AREA AMBULATORIALE

*Sanità  
di qualità*

PRESIDIO	Totale questionari compilati	
	OTTOBRE 2017	MAGGIO 2018
SPEDALI CIVILI	1241	1397
GARDONE V.T.	1046	1191
MONTICHIARI	297	285
POLIAMBULATORI TERRITORIALI	531	533
Totale aziendale	3115	3406

Tabella 2 - Area Ambulatoriale Maggio 2018

**Area Ambulatoriale Aziendale**  
**Andamento del livello di soddisfazione**  
**Confronto Ottobre 2017 – Maggio 2018**  
**Item suddivisi per aree di interesse**

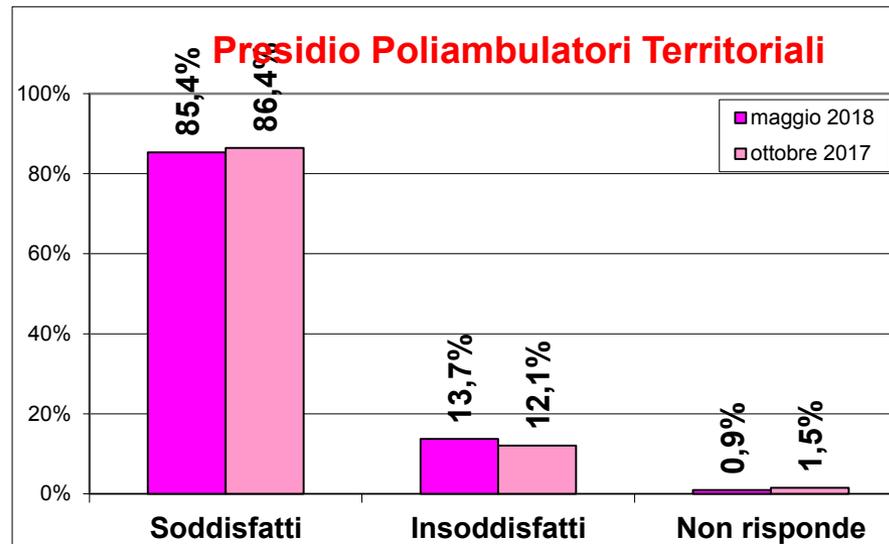
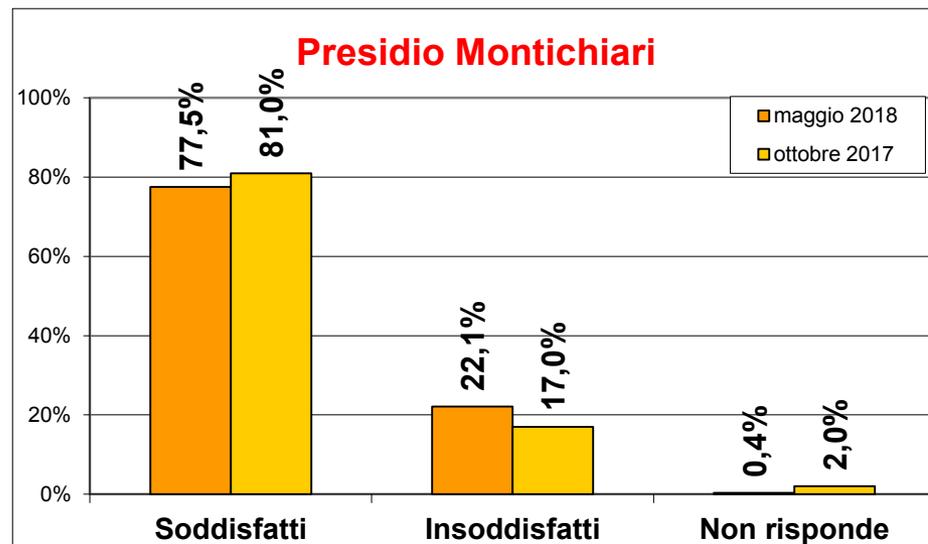
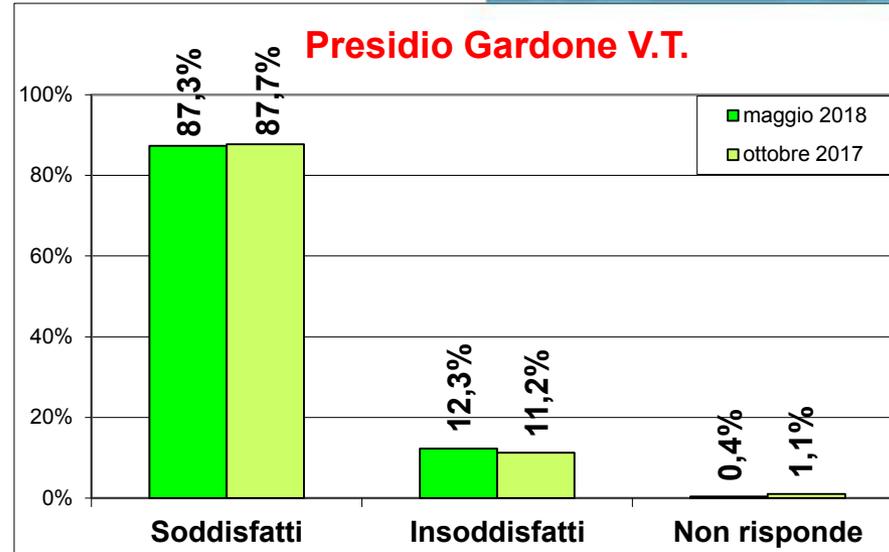
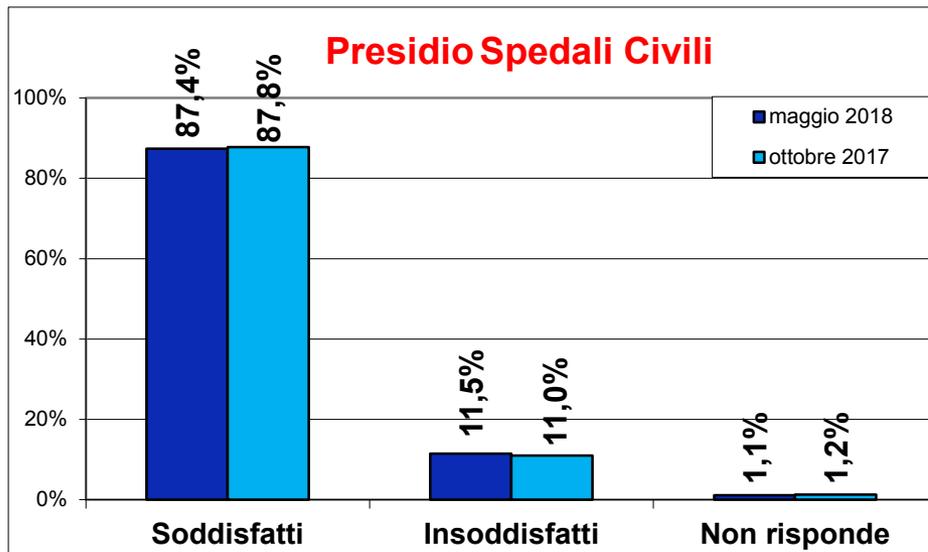


**Grafico 16 - Area Ambulatoriale Maggio 2018**

**Confronto per Area tematica e Presidio  
Ottobre 2017 – Maggio 2018**

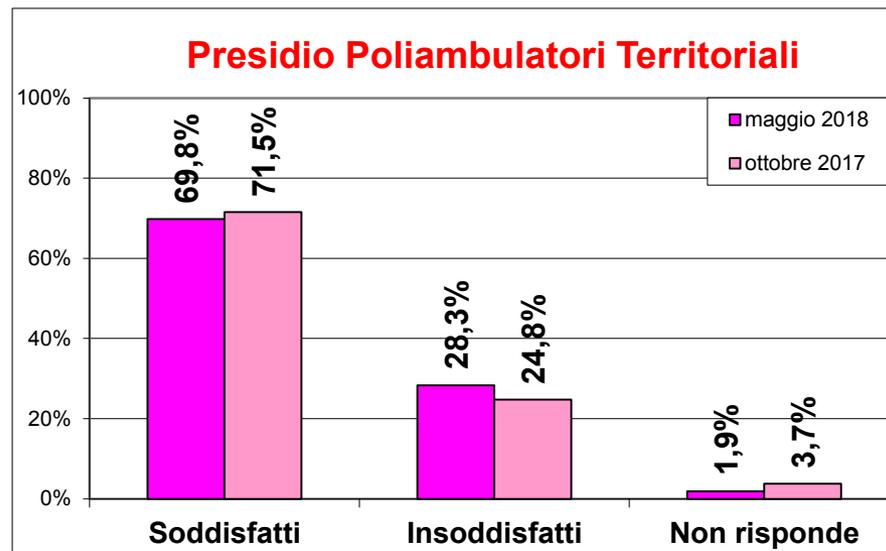
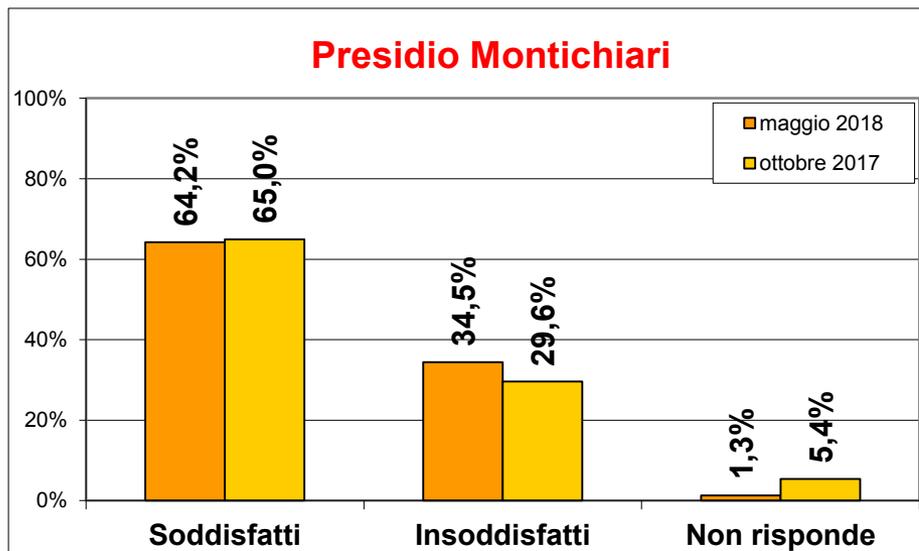
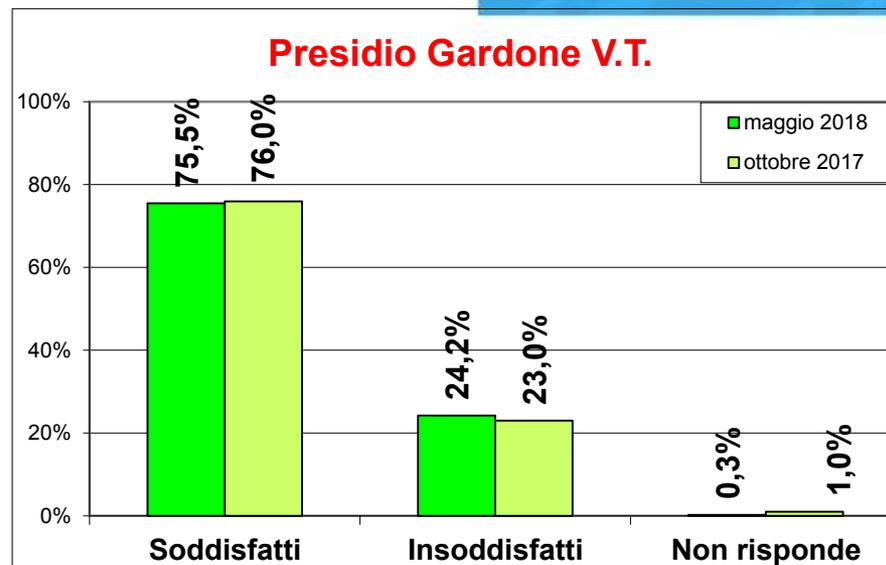
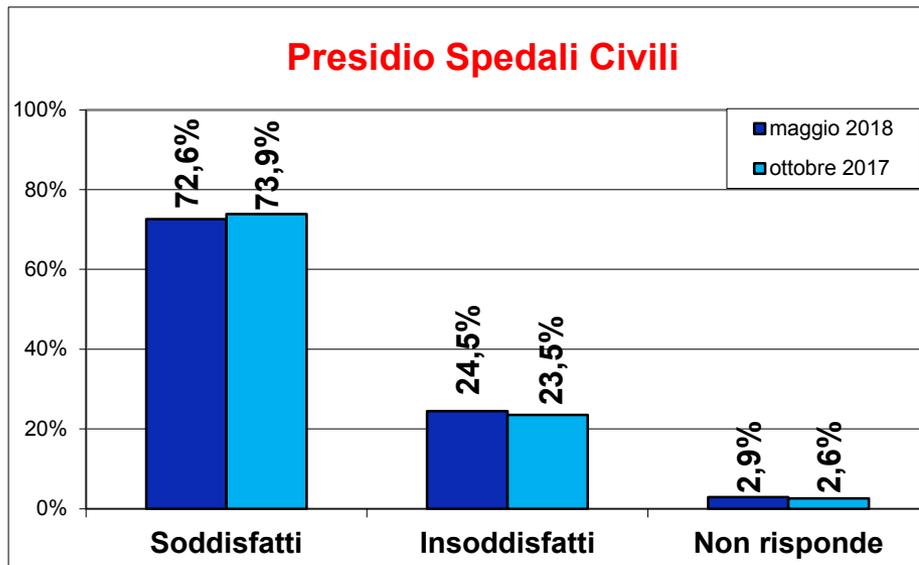
*Sanità  
di qualità*

**Area Cura**

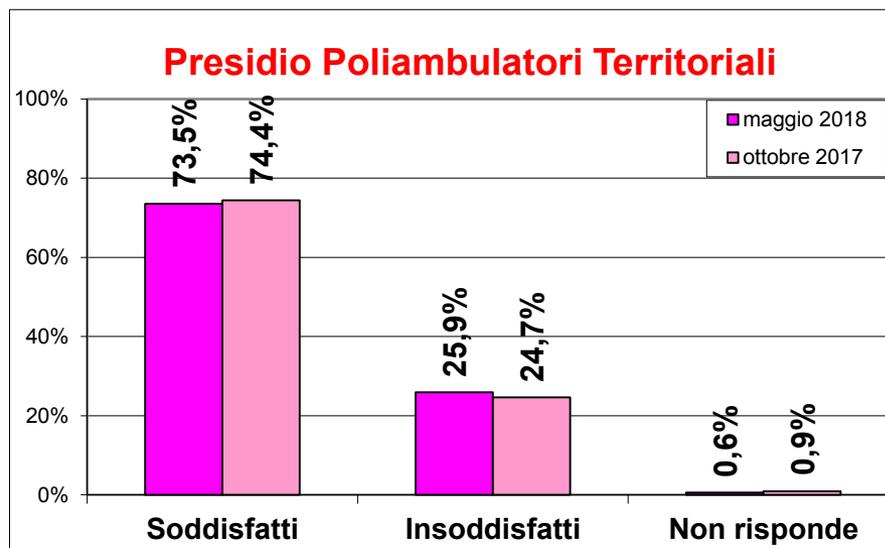
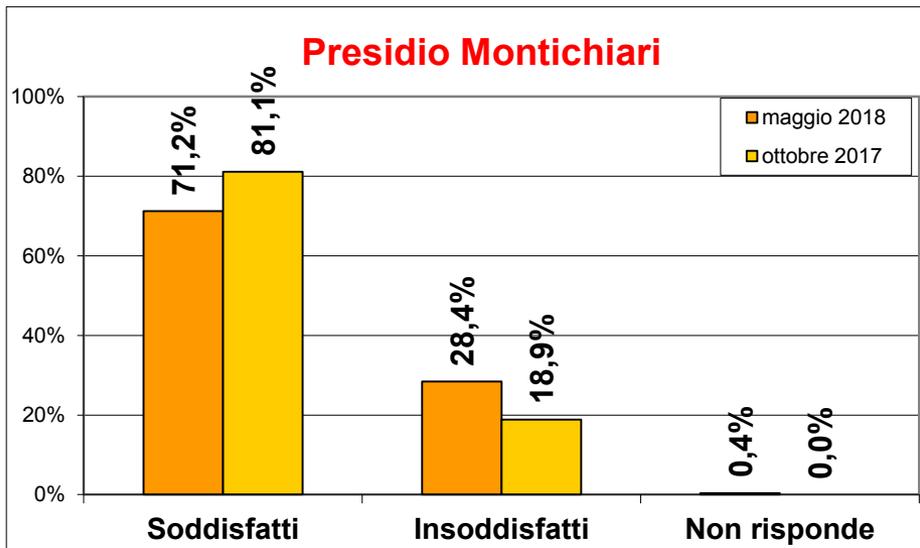
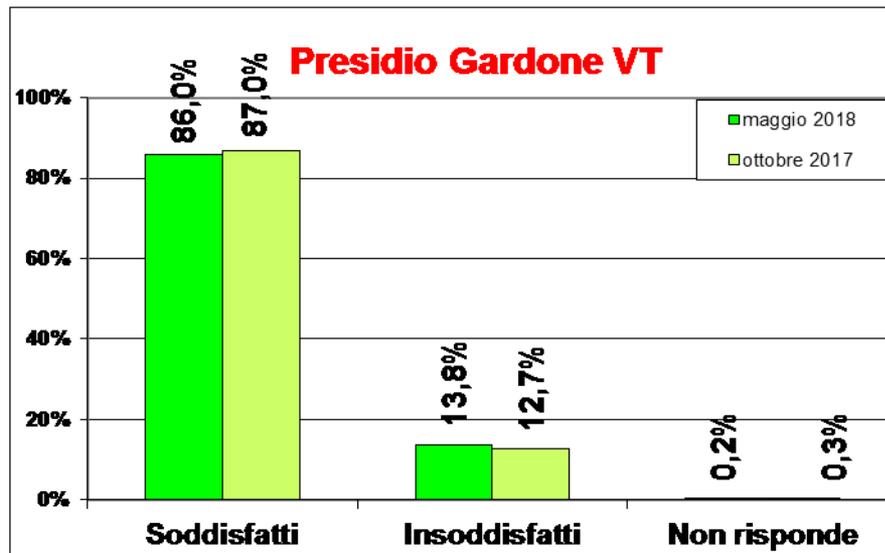
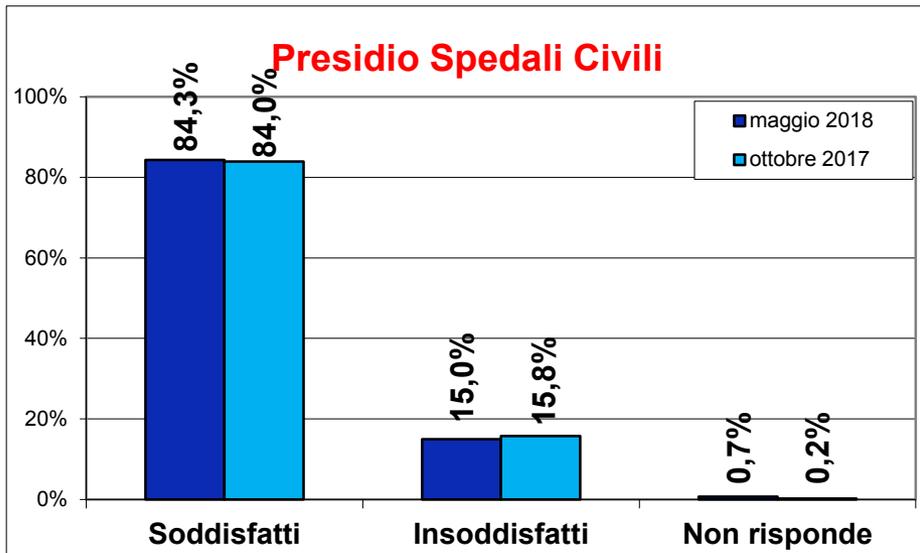


**Grafici 17 – 18 – 19 - 20 - Area Ambulatoriale Maggio 2018**

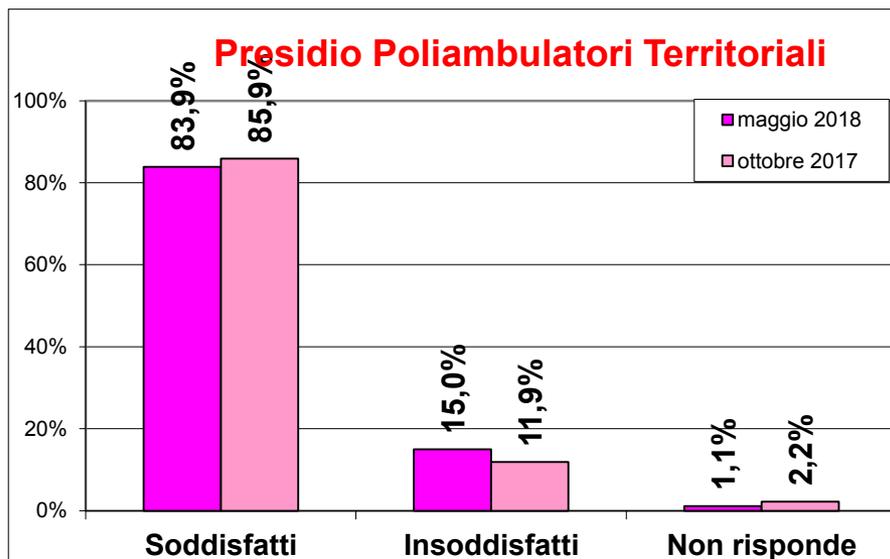
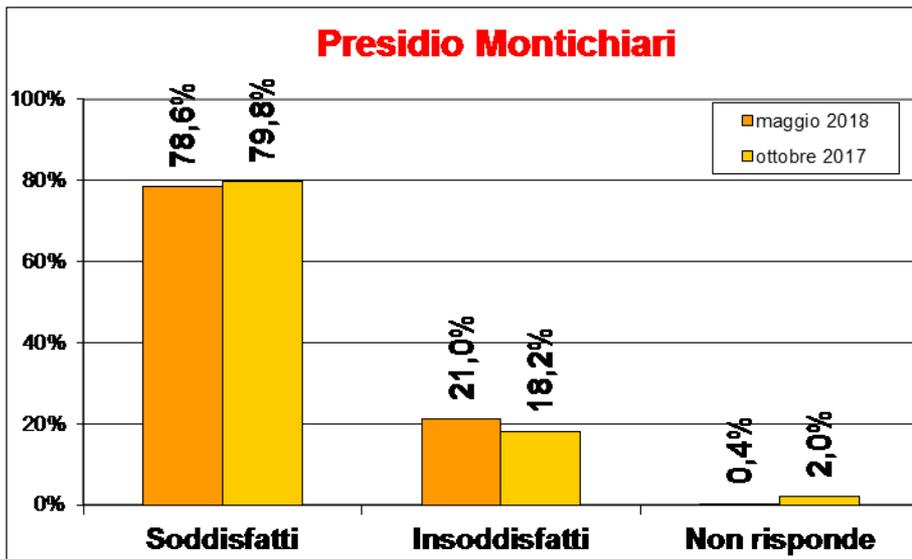
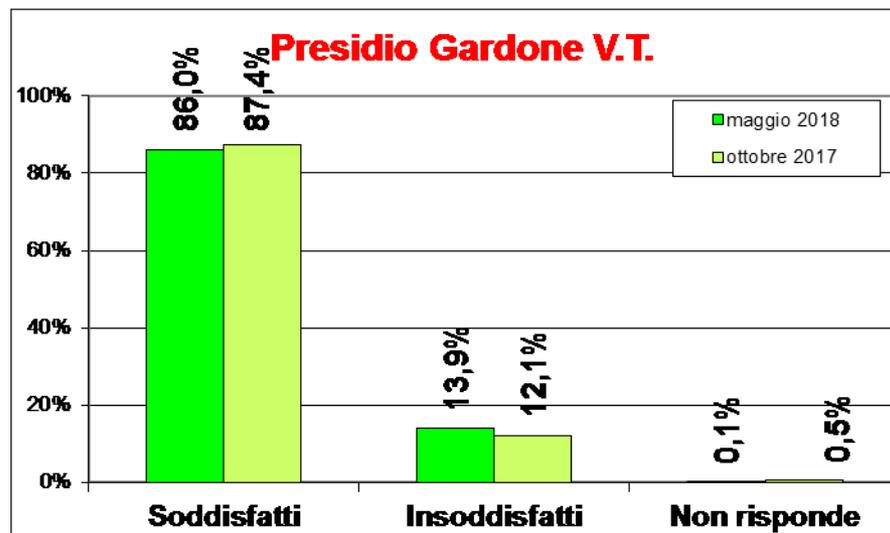
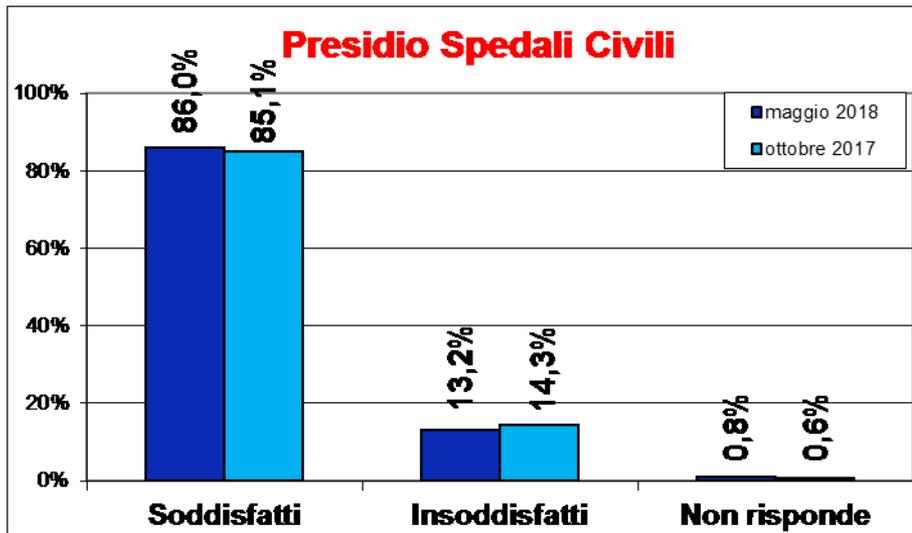
Area Organizzazione



**Confronto per Area tematica e Presidio**  
**Ottobre 2017 – Maggio 2018**  
**Area Comfort Ambulatoriale**



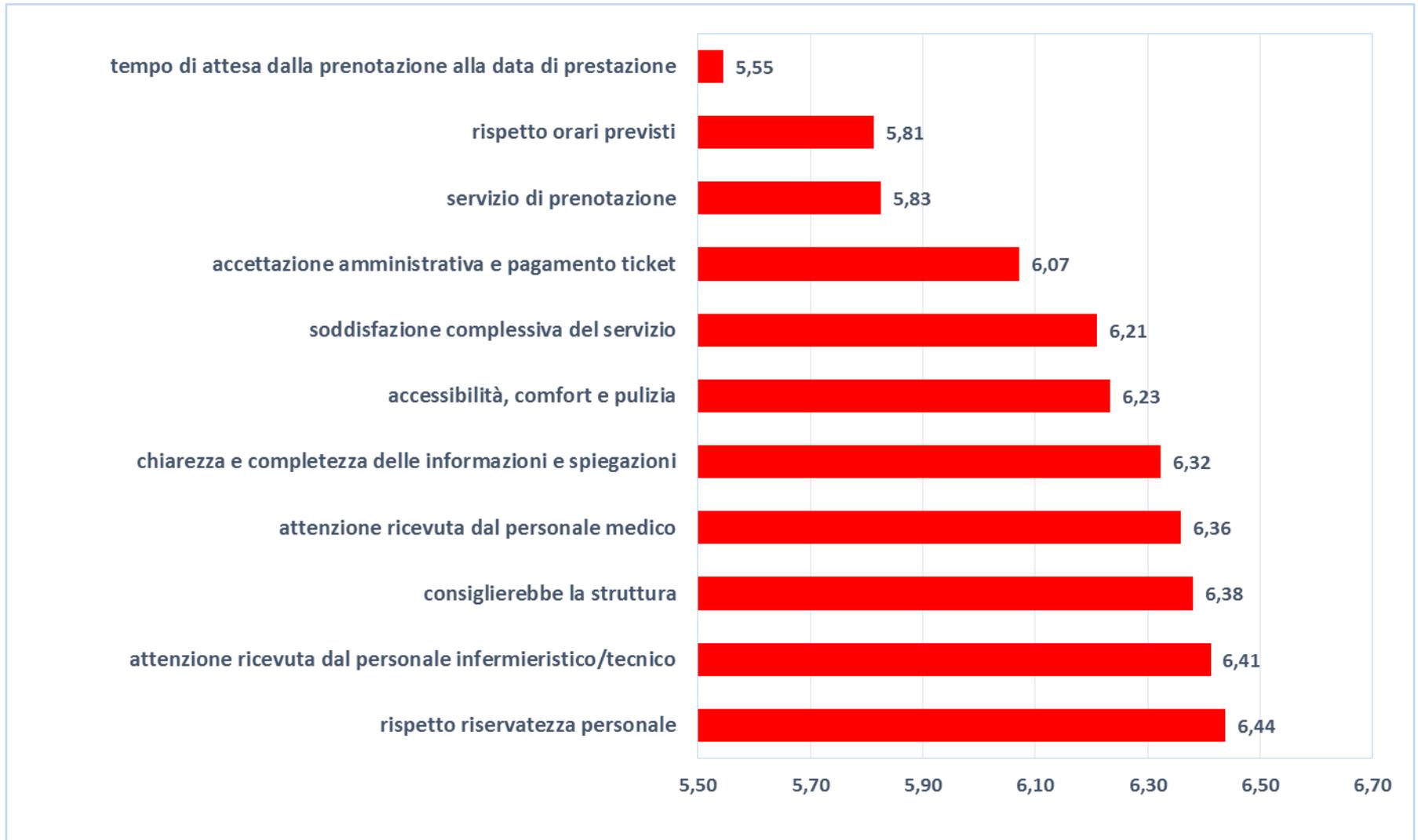
# Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2017 – Maggio 2018 Area Informazione



# Area ambulatoriale aziendale

## Voto medio per item:

[da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)]



**Grafico 33 - Area ambulatoriale Maggio 2018**

# SERVIZI AMBULATORIALI AZIENDALI

Punti di forza

Rispetto della riservatezza personale

6.44

6.41

Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e tecnico

Attenzione ricevuta dal personale medico

6.36

Customer satisfaction

6.15

Media di tutti i giudizi espressi

Valutazione da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

Punti di debolezza

Rispetto orari previsti per la prestazione ambulatoriale

5.81

5.83

Servizio di prenotazione  
(orario di apertura, difficoltà a contattare e attesa telefonica)

5.55

Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

# SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

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

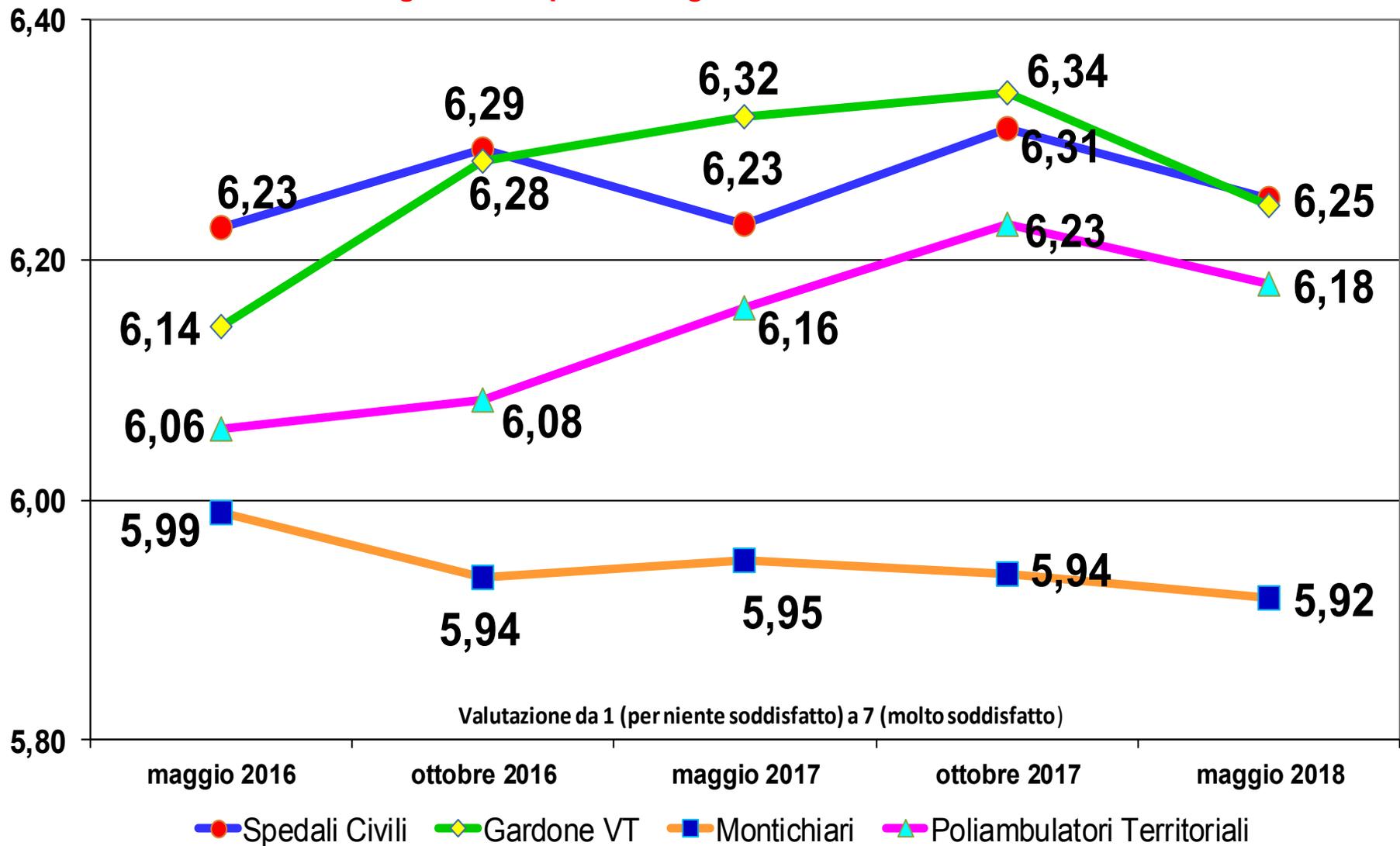


Grafico 34 – Area Ambulatoriale Maggio 2018

