



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

Ottobre 2016

SINTESI CUSTOMER SATISFACTION

Ottobre 2016

A.O. SPEDALI CIVILI



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

- 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.

Sanità
di qualità

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? Assolutamente 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:

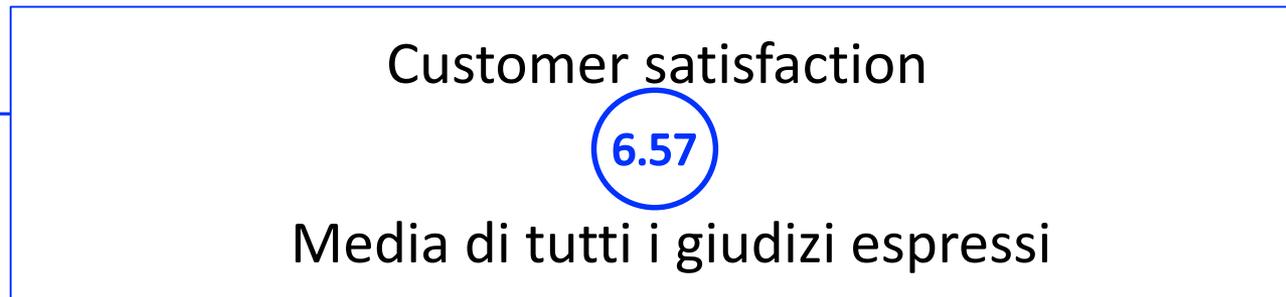
____/____/____

REPARTI DEGENZA AZIENDALI

Punti di forza



Punti di debolezza



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



AREA DEGENZA

*Sanità
di qualità*

PRESIDIO	Totale questionari compilati	
	MAGGIO 2016	OTTOBRE 2016
SPEDALI CIVILI	1161	1080
MONTICHIARI	249	266
GARDONE V.T.	239	200
Totale aziendale	1649	1546

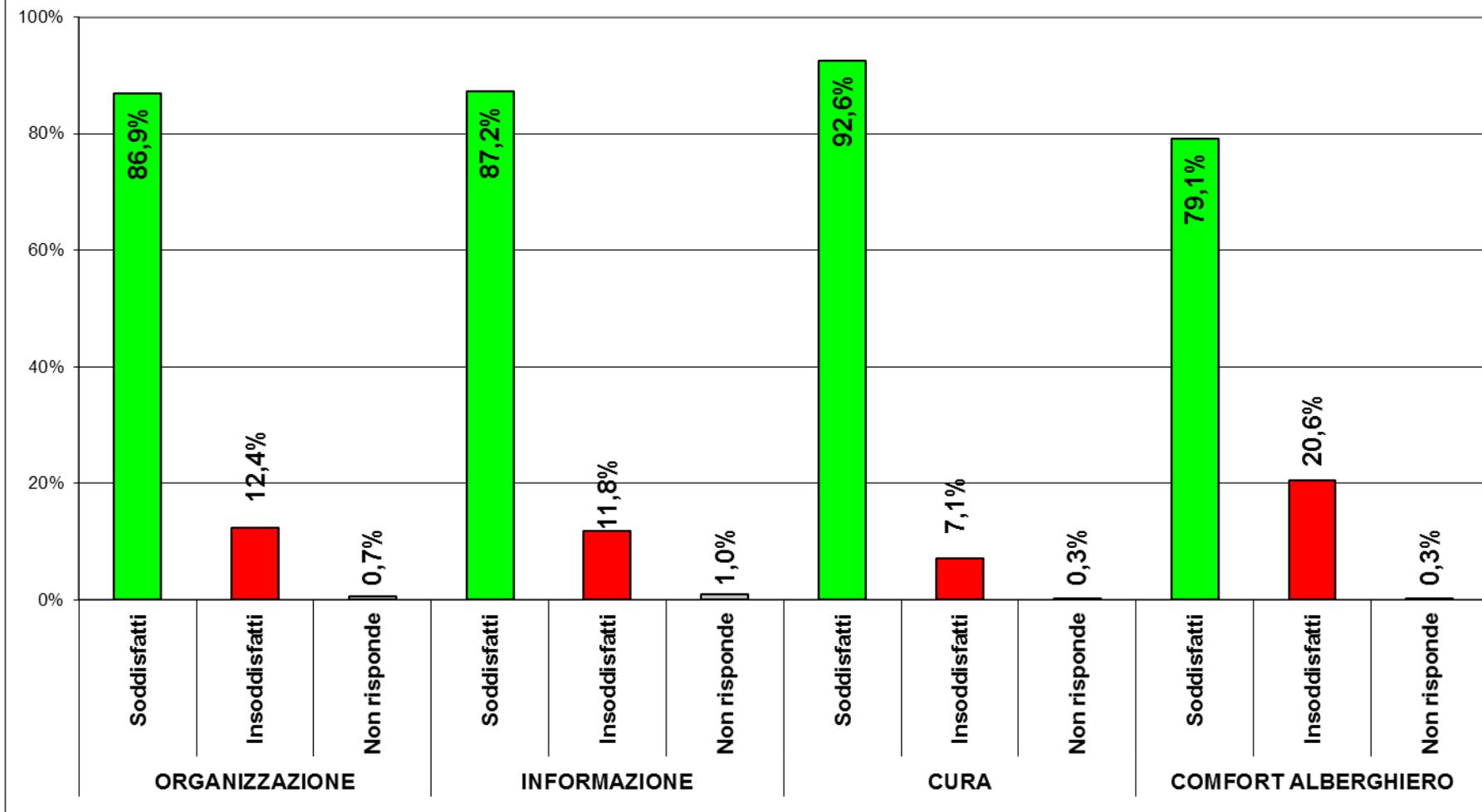
Media item suddivisi per aree

Area Degenza Aziendale

Ottobre 2016



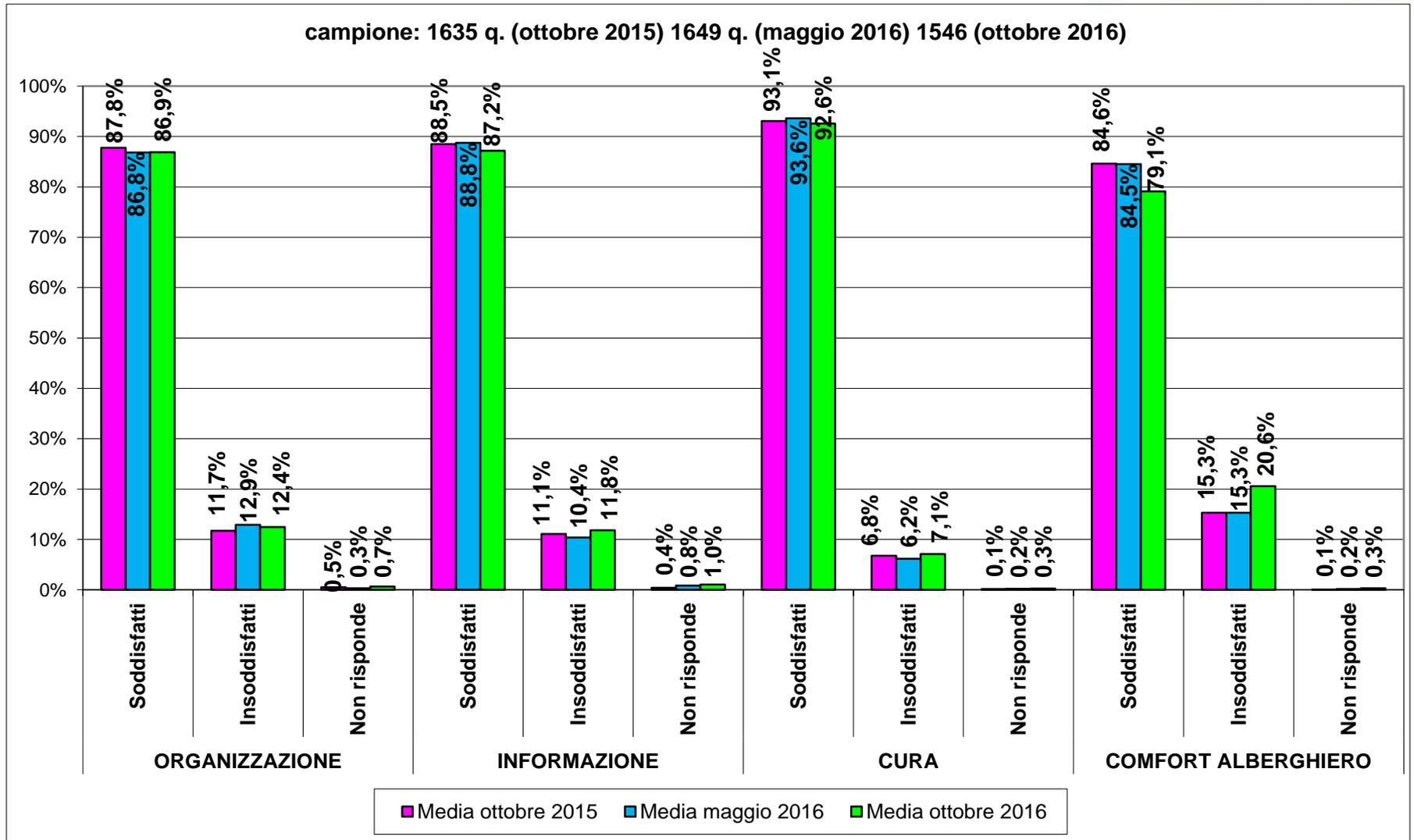
campione: n° 1546 questionari



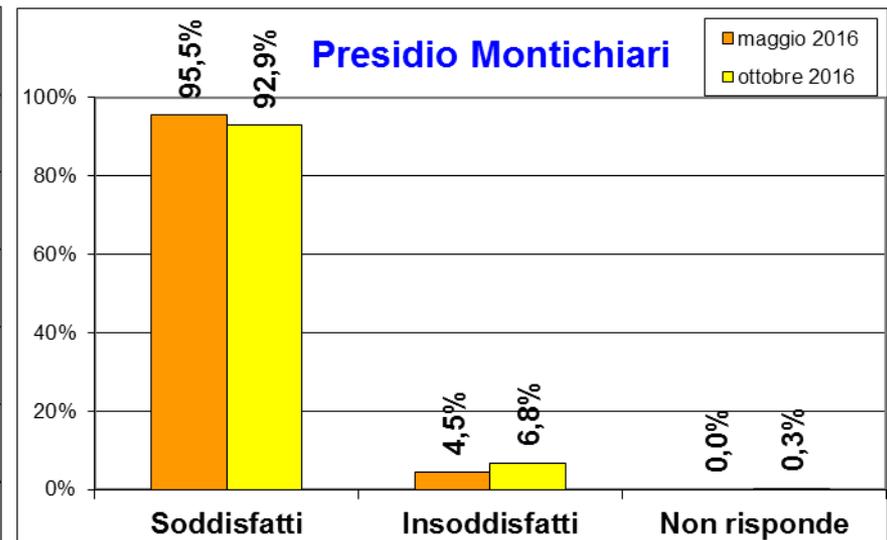
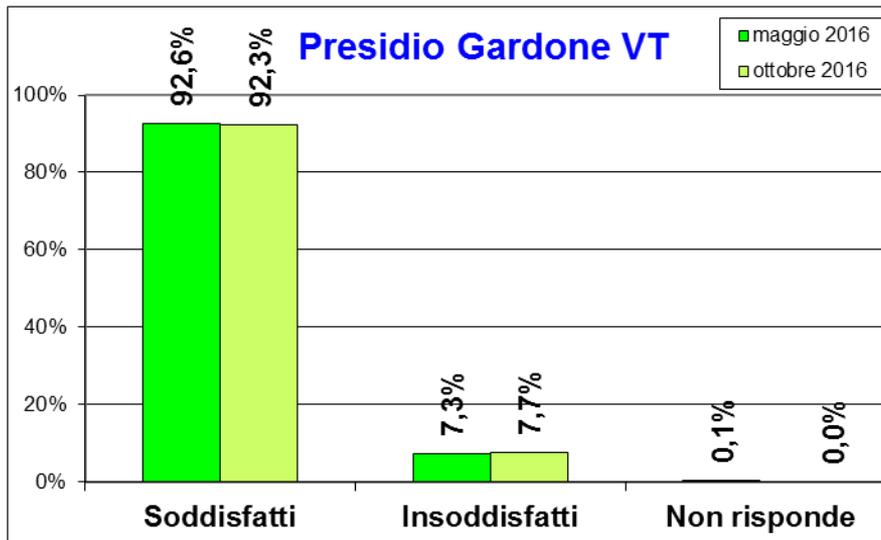
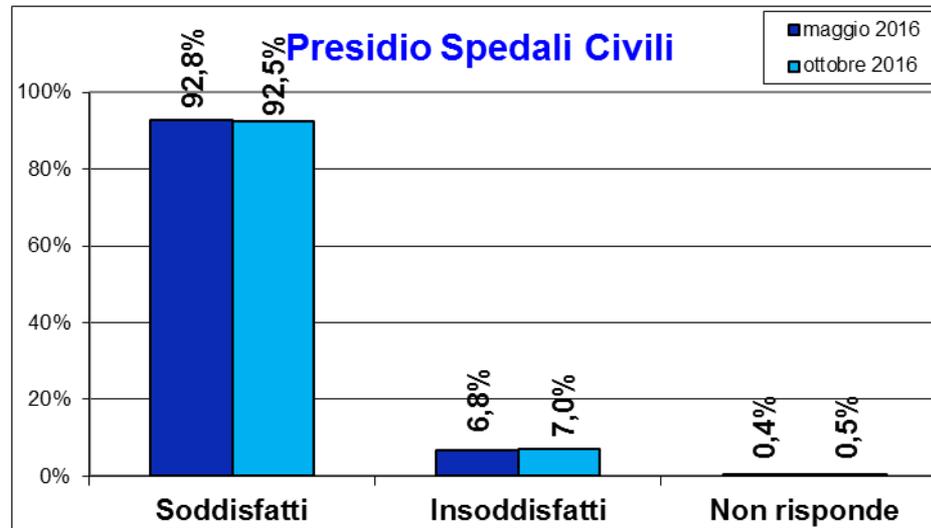
Confronto media item suddivisi per aree

Area Degenza Aziendale

Ottobre 2015 - Maggio e Ottobre 2016



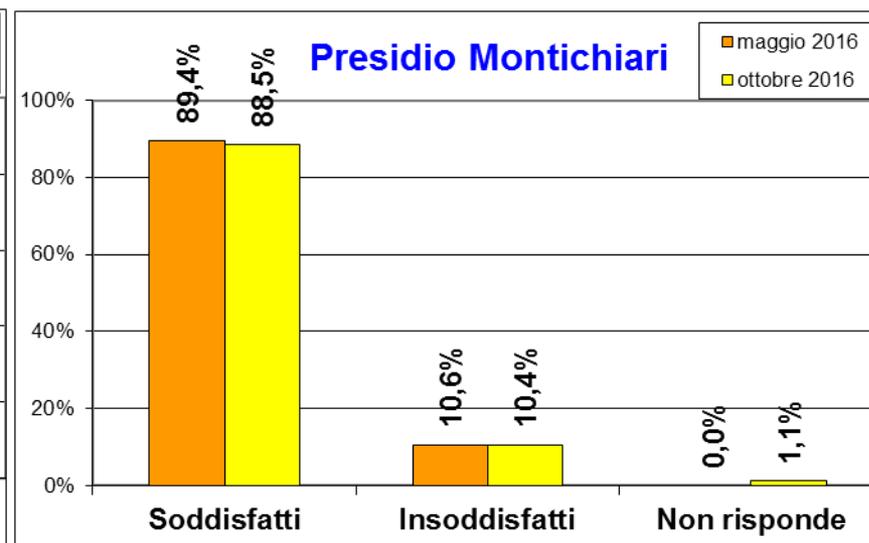
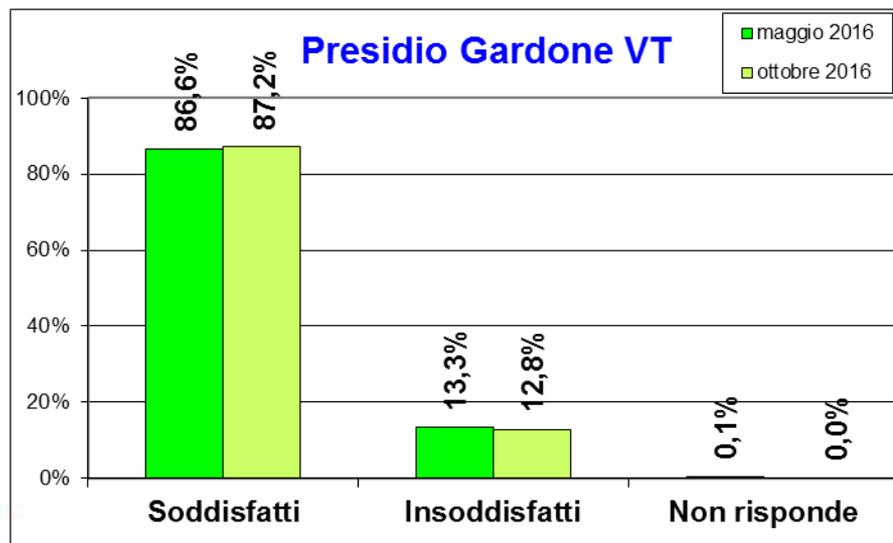
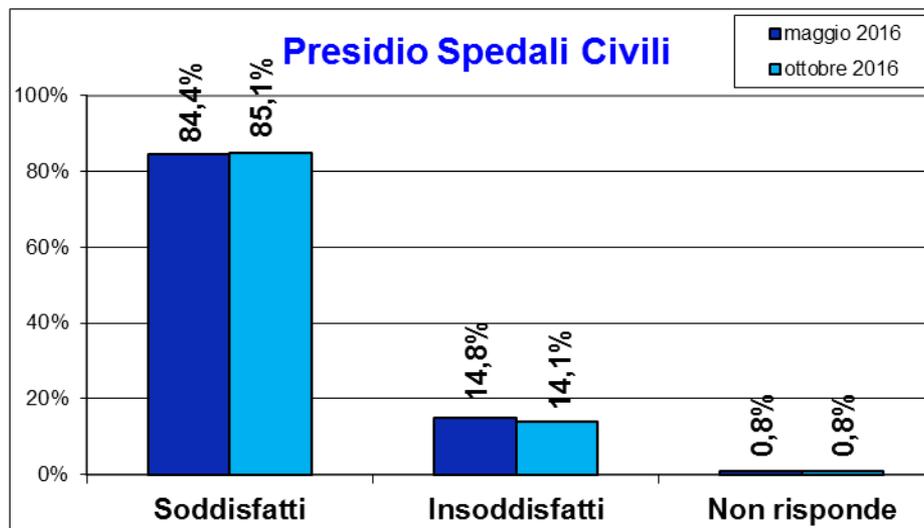
Confronto per Area tematica e Presidio Maggio – Ottobre 2016 Area Cura



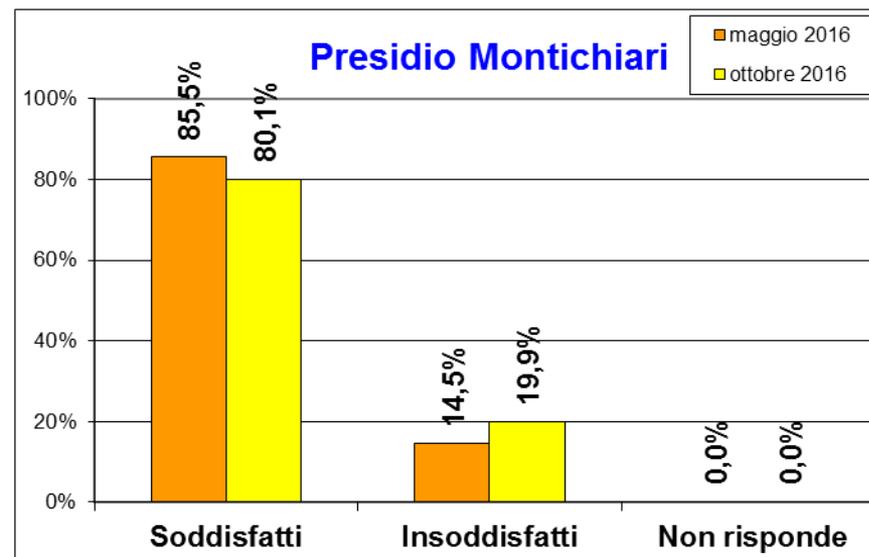
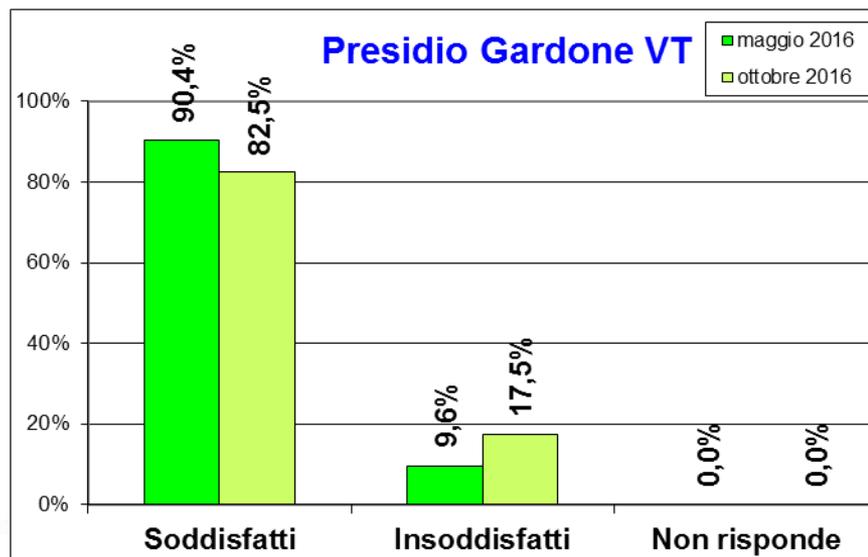
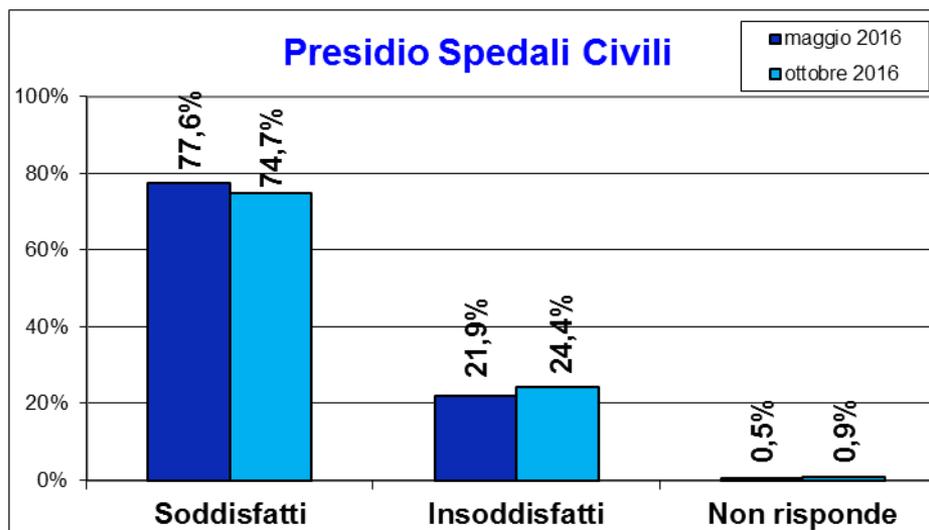
Confronto per Area tematica e Presidio

Maggio – Ottobre 2016

Area Organizzazione



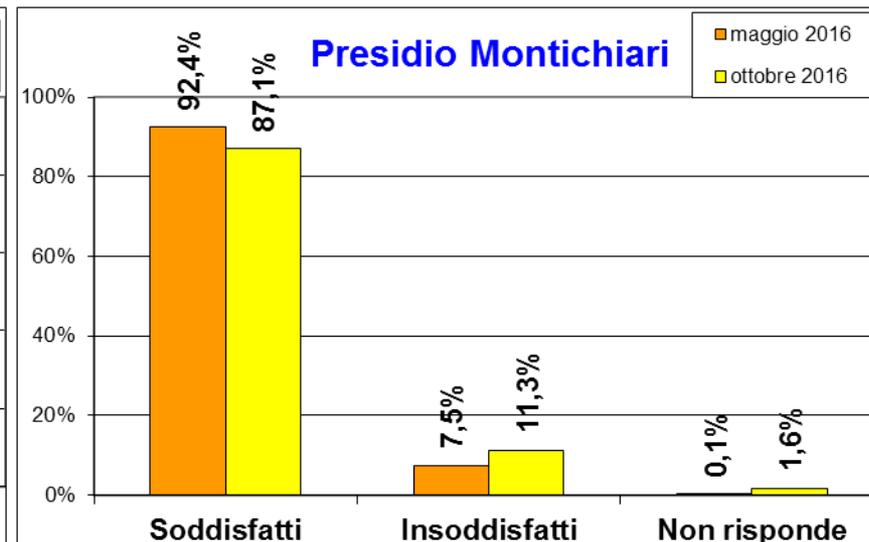
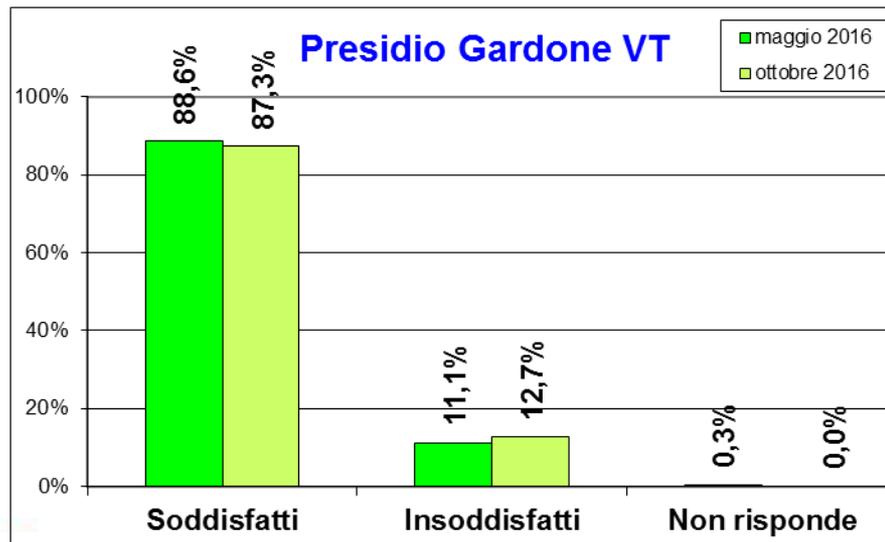
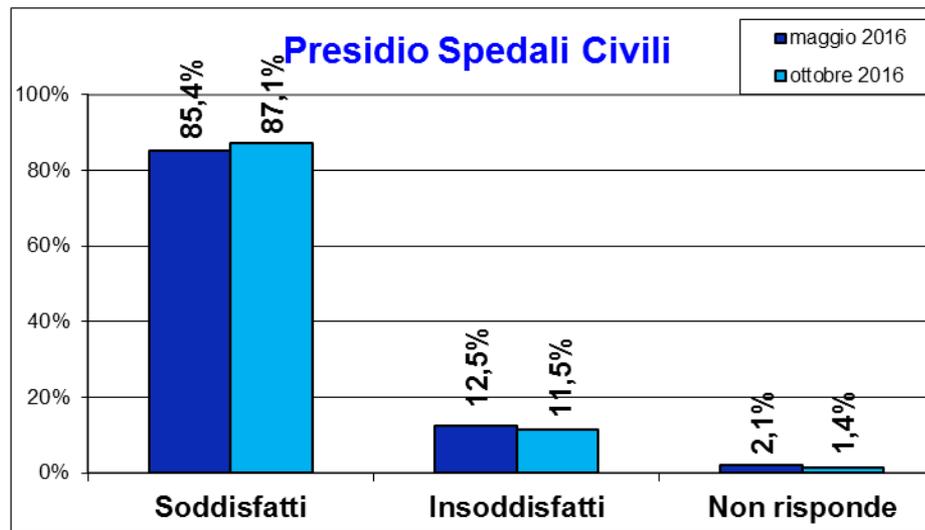
Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2016 Area Comfort Alberghiero



Confronto per Area tematica e Presidio

Maggio – Ottobre 2016

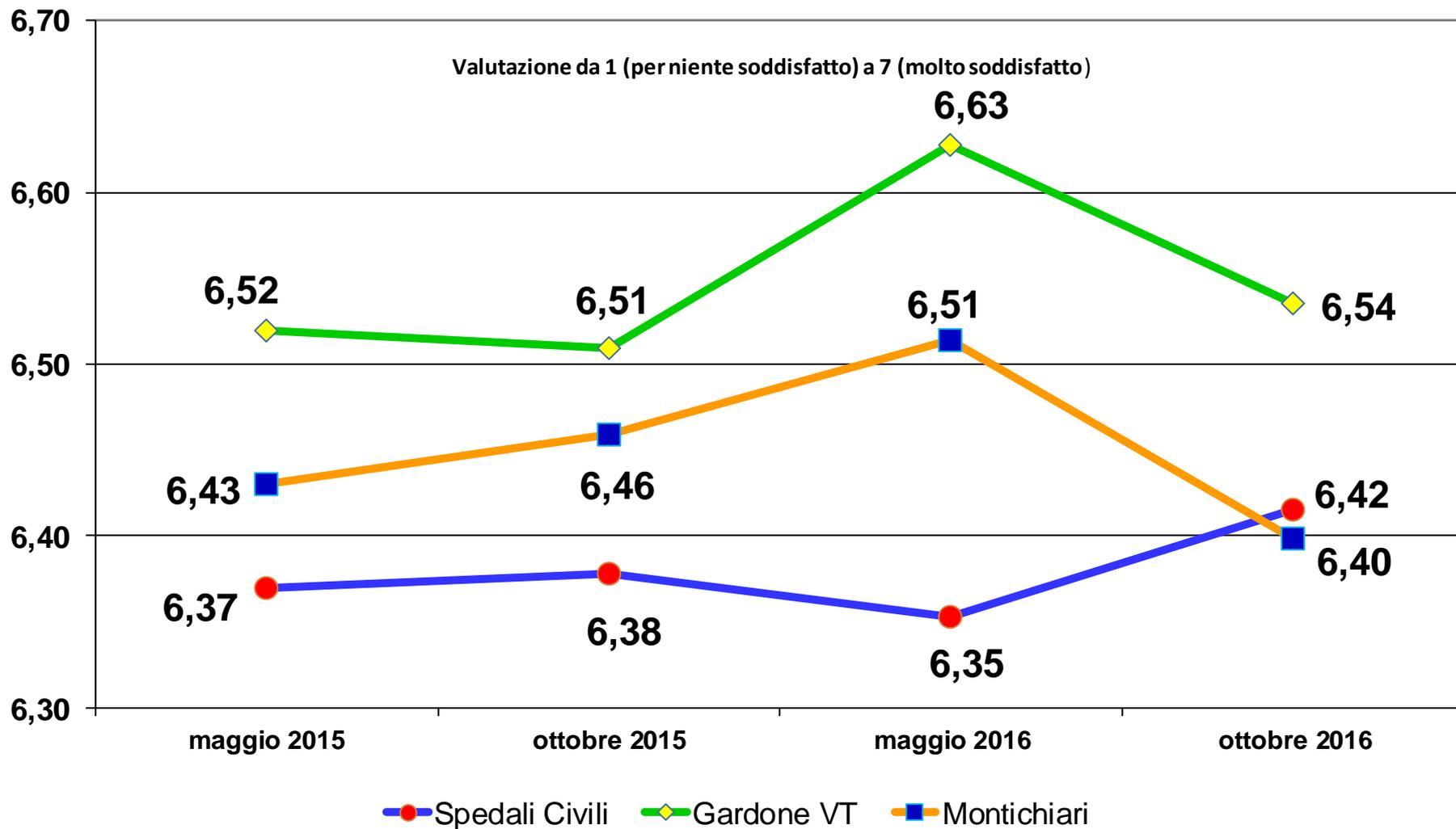
Area Informazione



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

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

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



Sanità
di qualità

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?

Assolutamente NO 1 2 3 4 5 6 7 Certamente SÌ

Sesso: M F Età in anni: _____
Nazionalità: italiana extracuropea
 europea

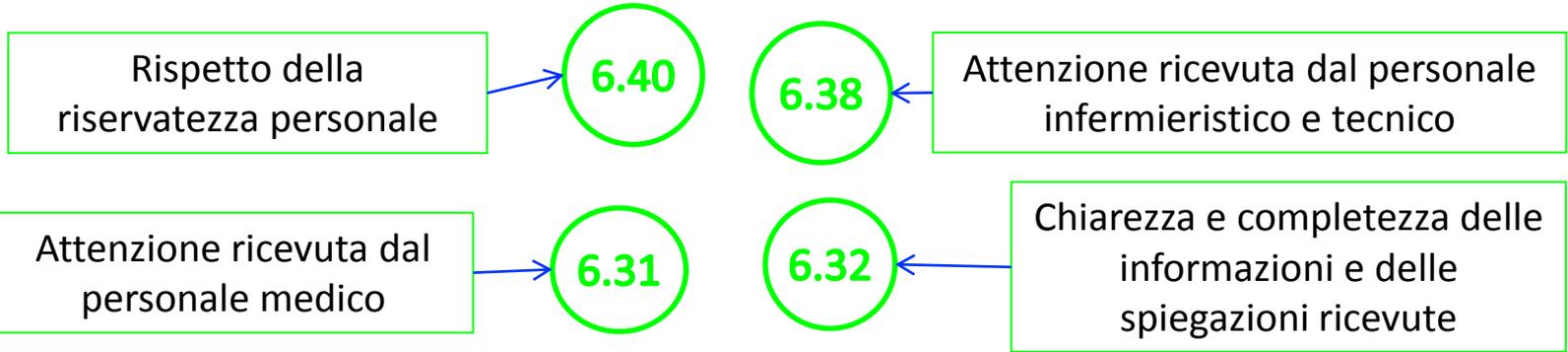
Scolarità: nessuna scuola superiore
 scuola obbligo laurea o altro titolo universitario

Data compilazione:

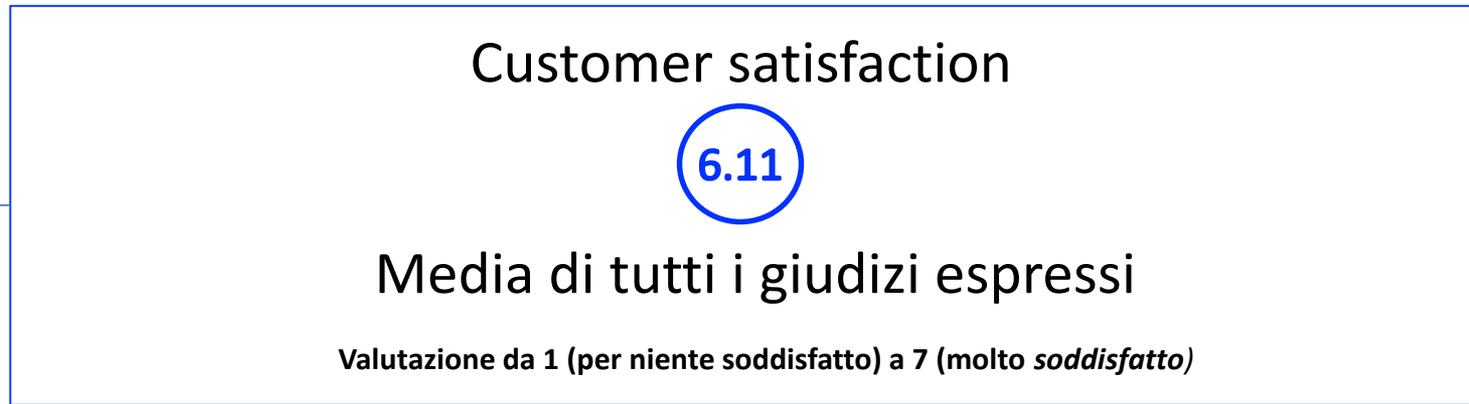
____/____/____

SERVIZI AMBULATORIALI AZIENDALI

Punti di forza



Punti di debolezza



AREA AMBULATORIALE

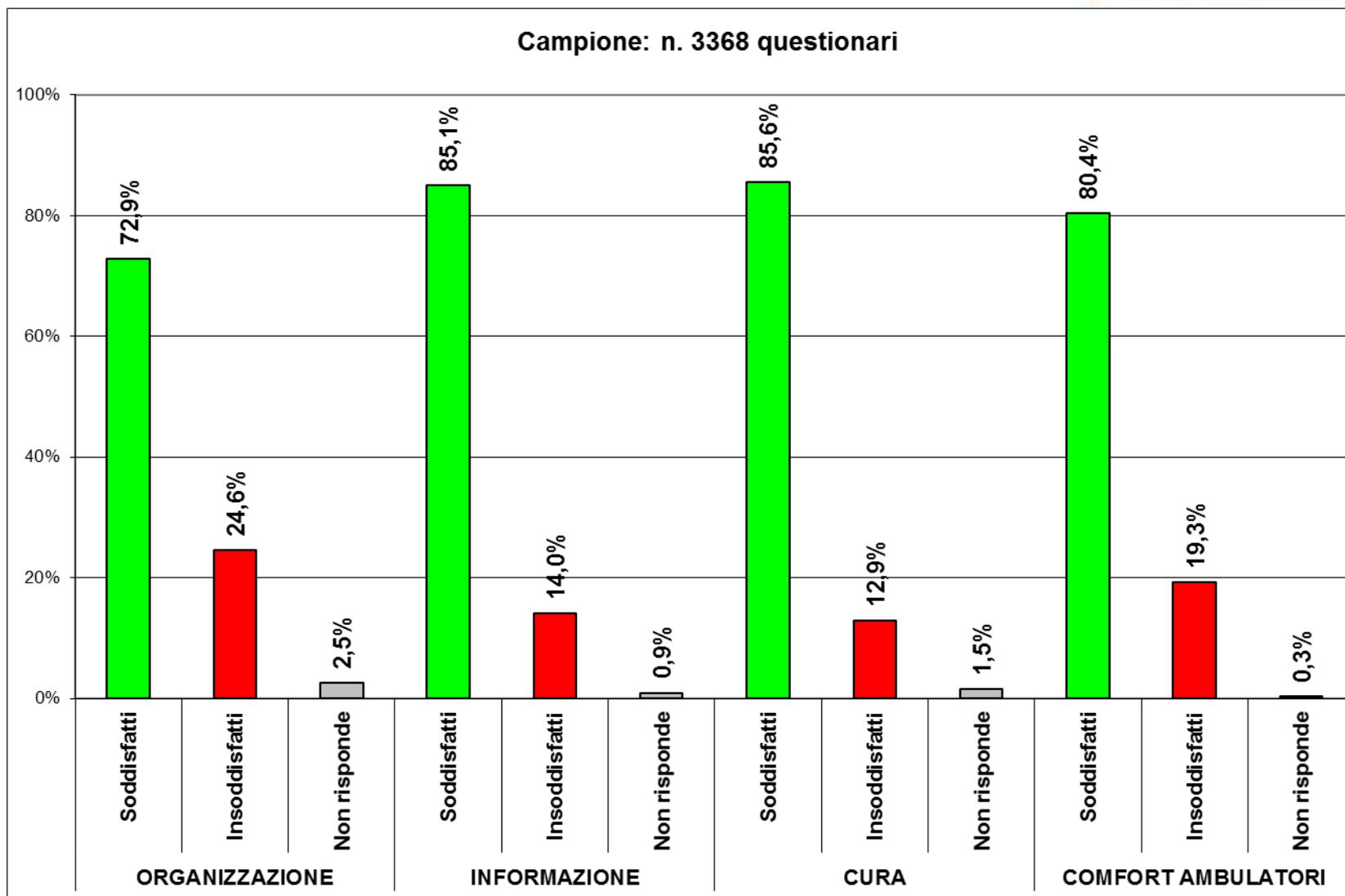
*Sanità
di qualità*

PRESIDIO	Totale questionari compilati	
	MAGGIO 2016	OTTOBRE 2016
SPEDALI CIVILI	1169	1217
POLIAMBULATORI TERRITORIALI	540	612
GARDONE V.T.	1259	1120
MONTICHIARI	402	419
Totale aziendale	3370	3368

Media item suddivisi per aree

Area Ambulatoriale Aziendale

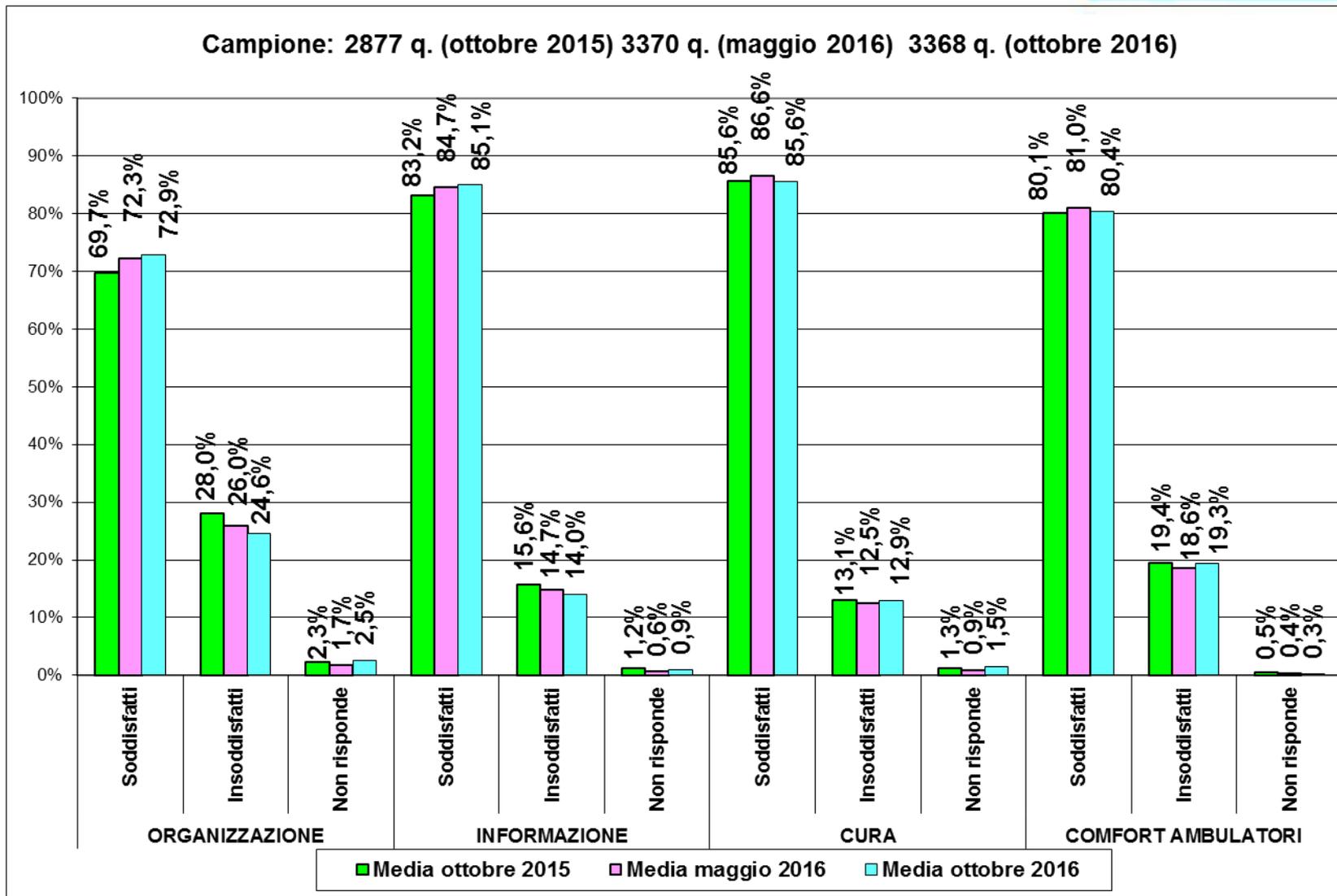
Ottobre 2016



Media item suddivisi per aree

Confronto Medie Area Ambulatoriale Aziendale

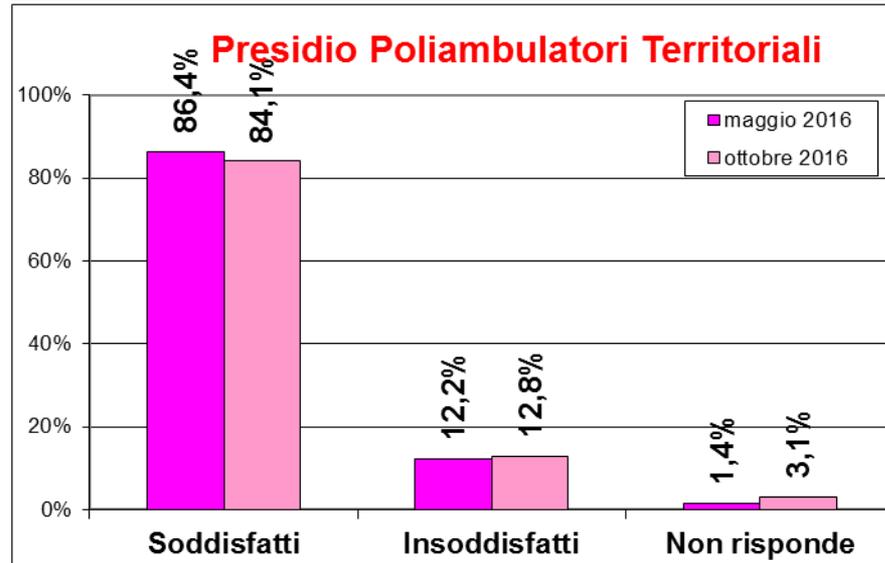
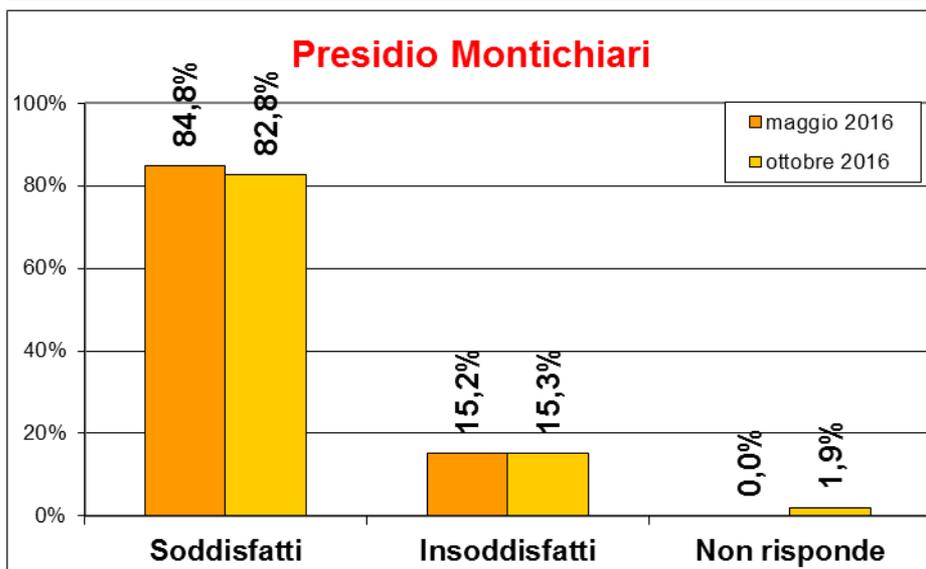
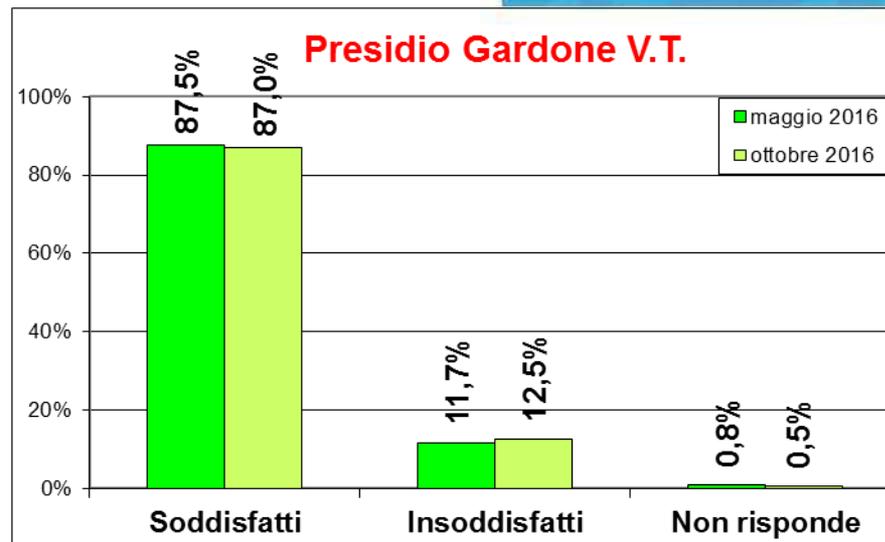
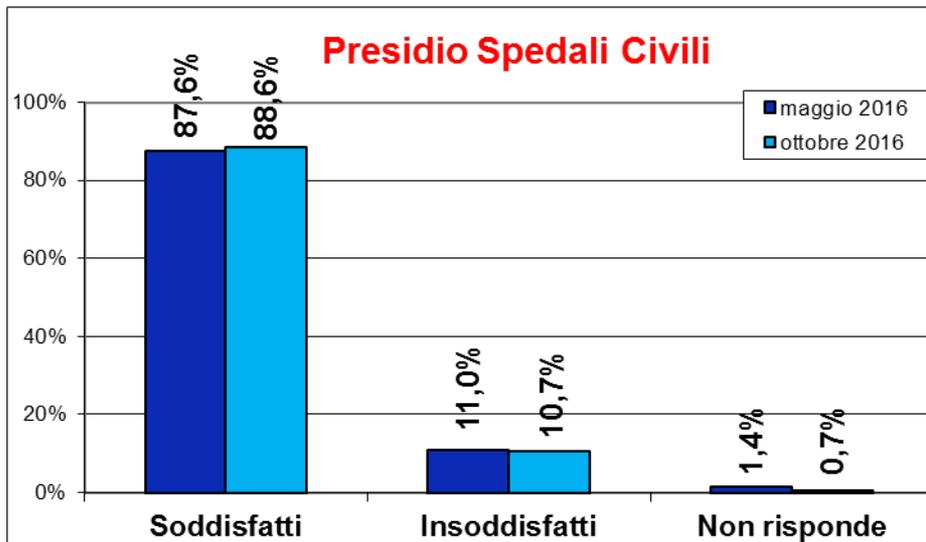
Ottobre 2015 - Maggio e Ottobre 2016



Confronto per Area tematica e Presidio Maggio – Ottobre 2016

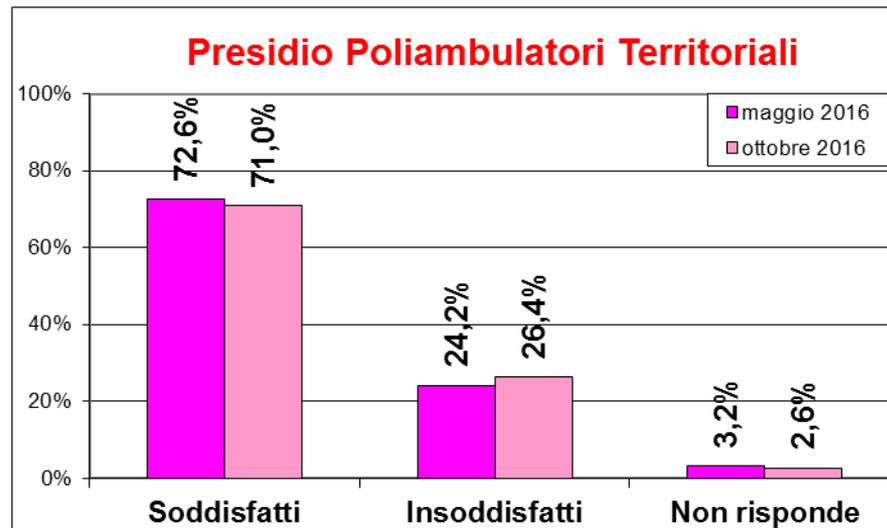
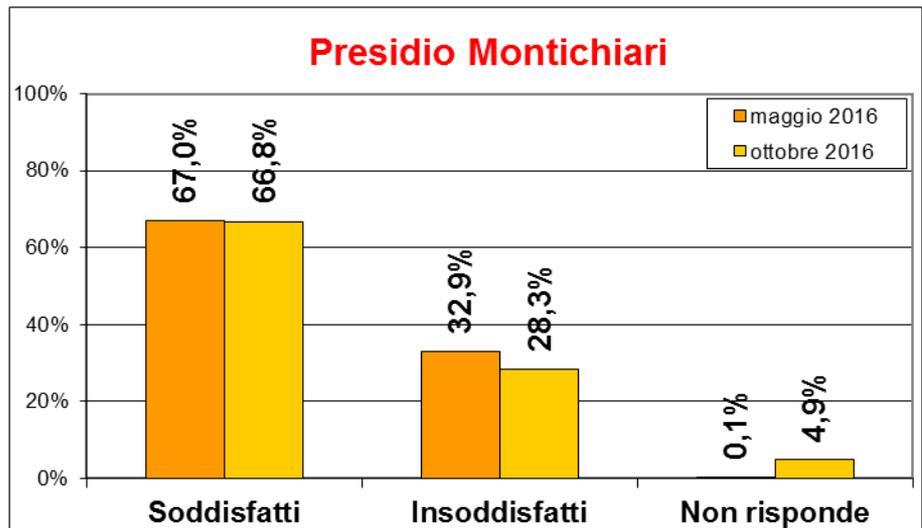
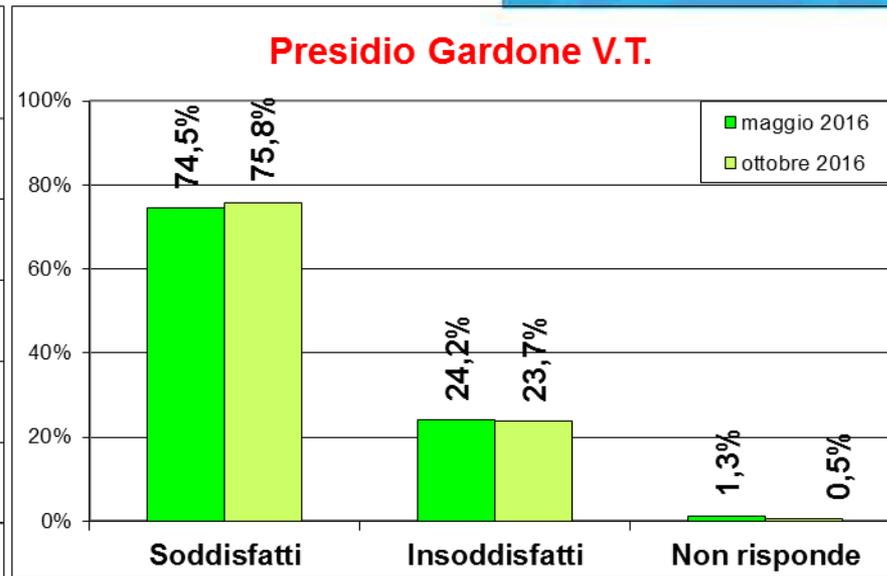
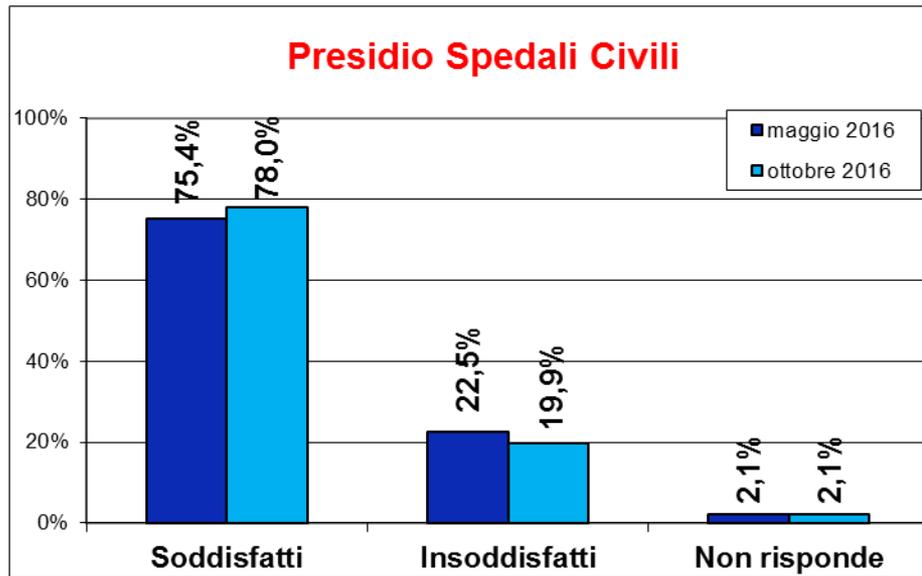
Area Cura

*Sanità
di qualità*



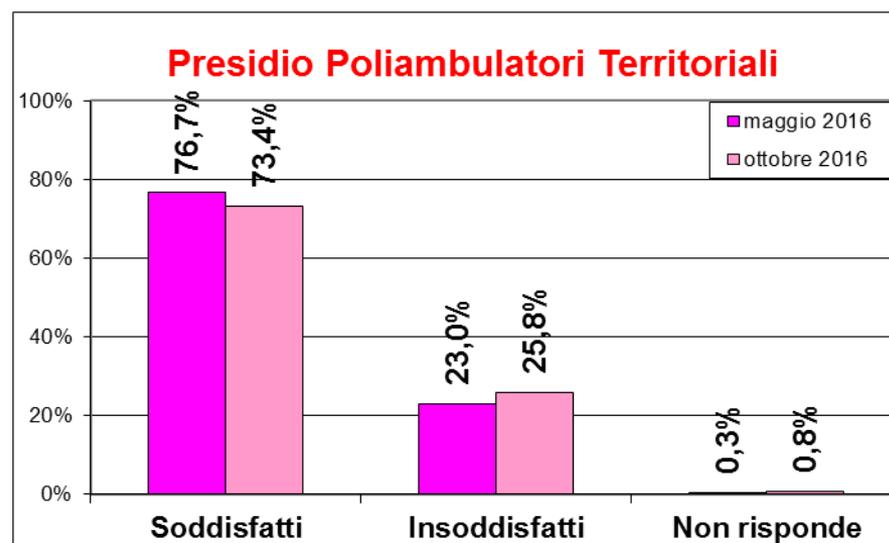
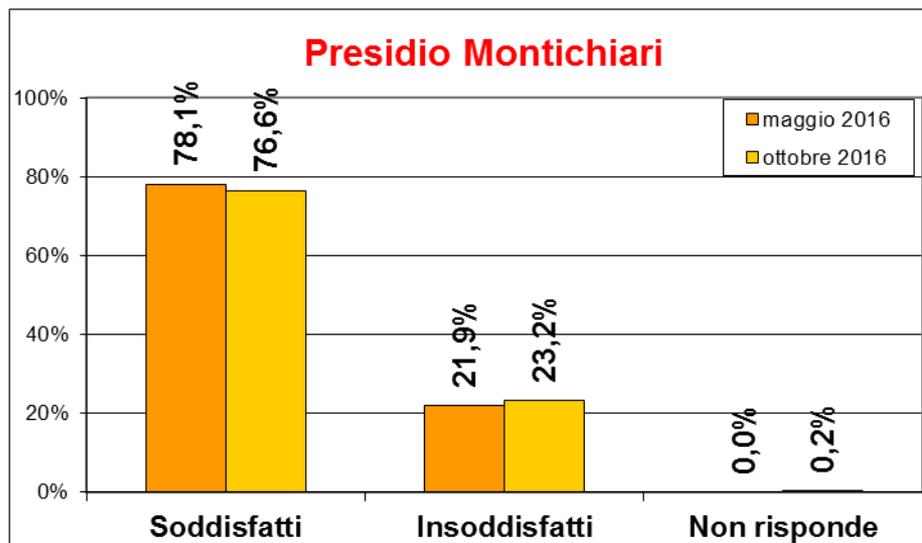
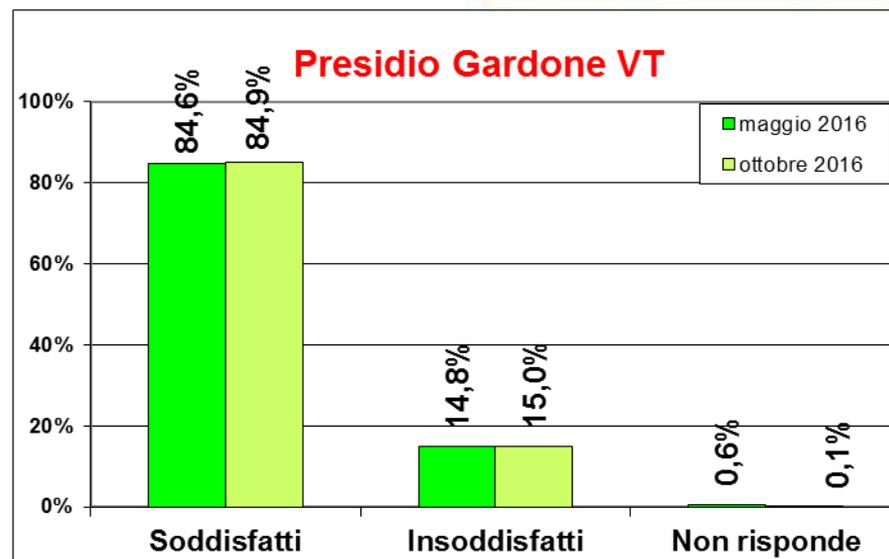
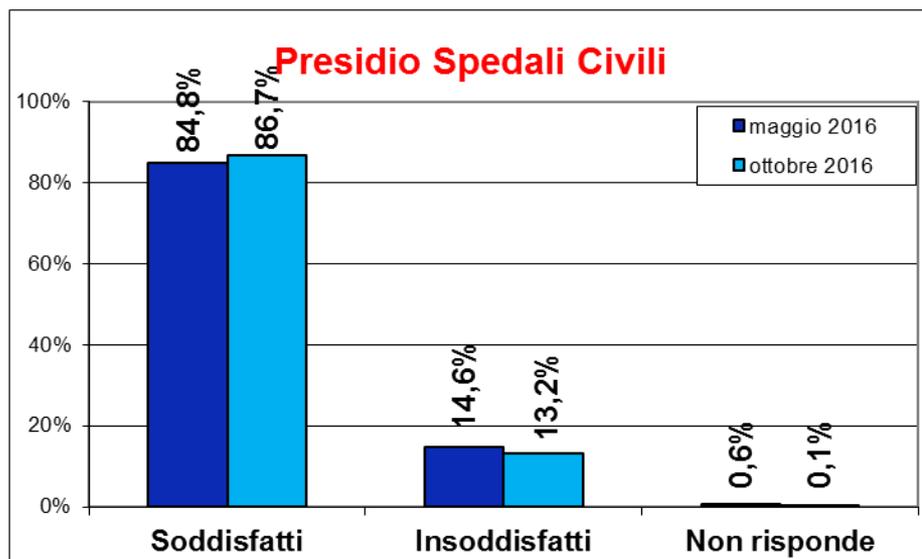
Area Ambulatoriale Ottobre 2016

Area Organizzazione



Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2016

Area Comfort Ambulatoriale

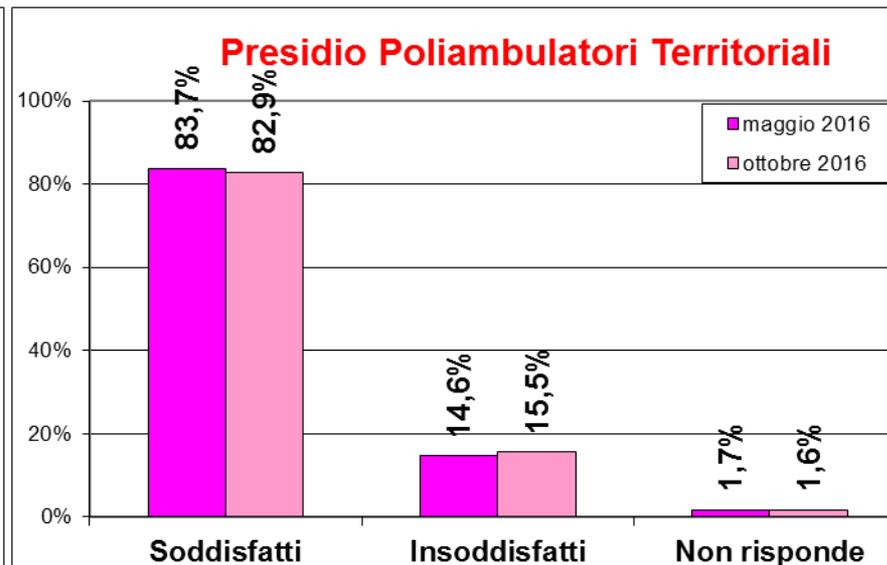
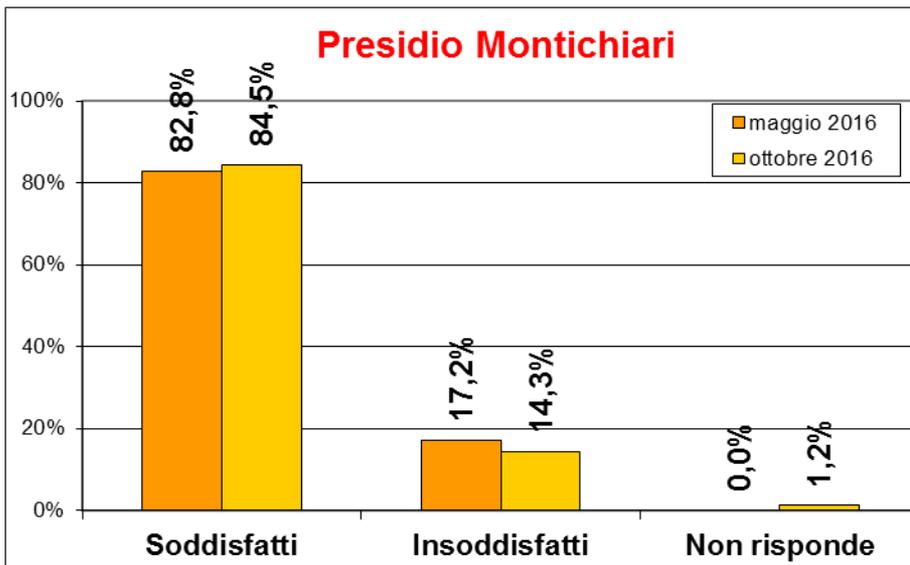
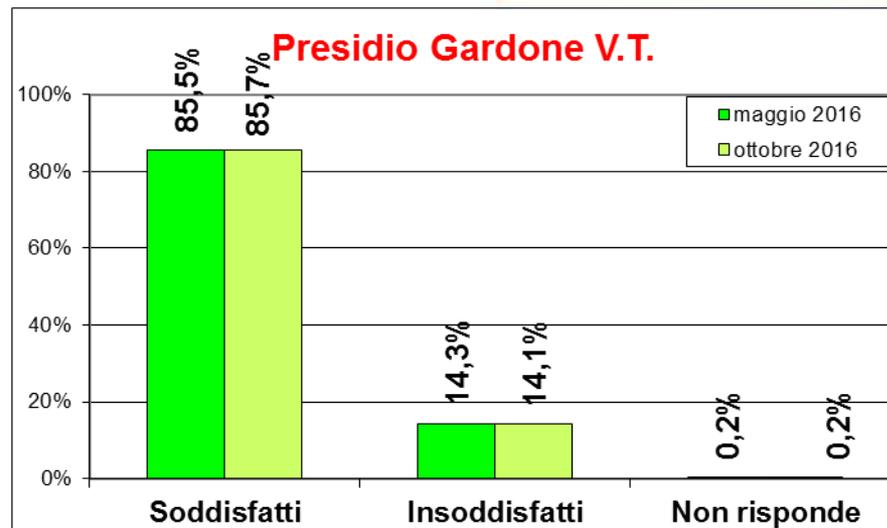
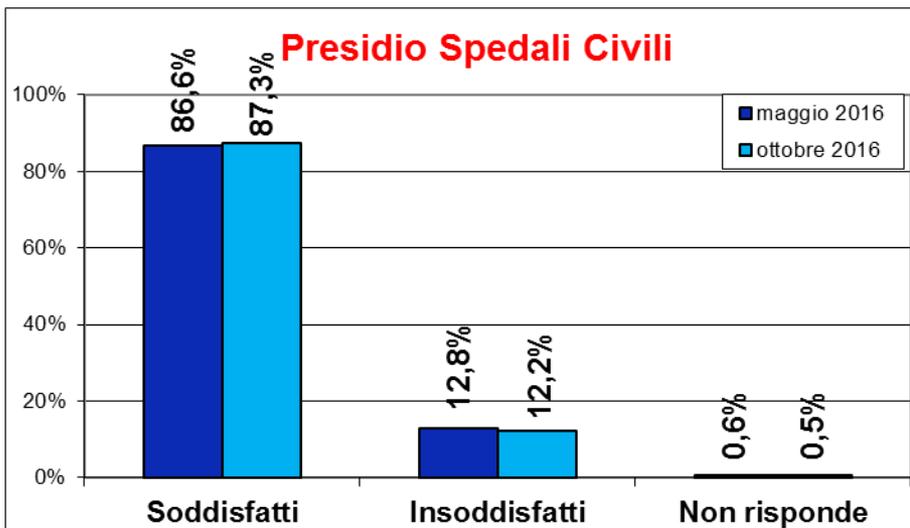


Area Ambulatoriale Ottobre 2016

Confronto per Area tematica e Presidio

Maggio – Ottobre 2016

Area Informazione



Area Ambulatoriale Ottobre 2016

SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

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

