Sistema Socio Sanitario

Regione Lombardia

ASST Spedali Civili

Sanità di qualità

CUSTOMER SATISFACTION

Ottobre 2015

Sintesi aziendale

SINTESI CUSTOMER SATISFACTION
OTTOBRE 2015
ASST degli Spedali Civili di Brescia

AREA DEGENZA E AMBULATORIALE

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

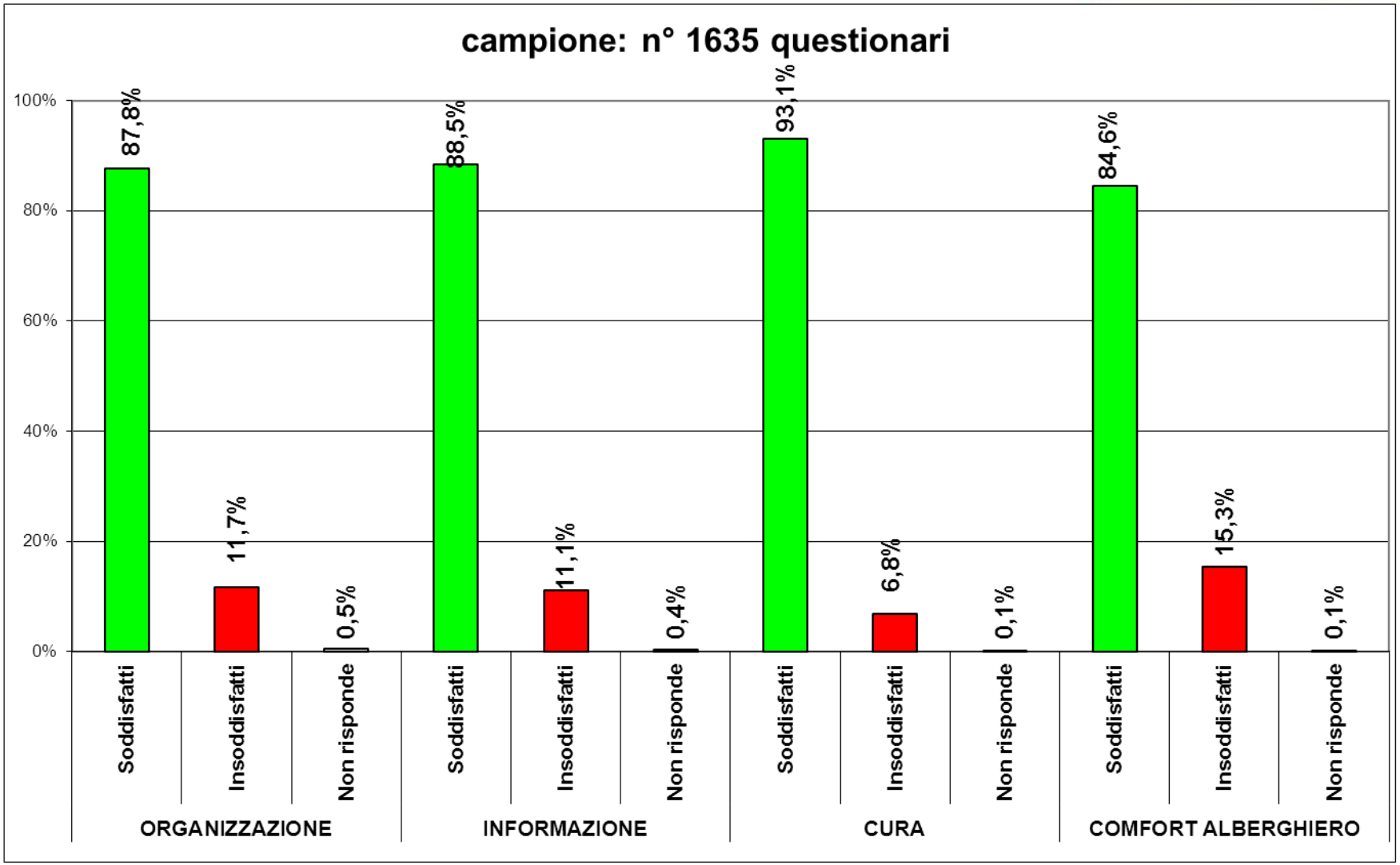
TEMATICA	Argomentazioni associate alla tematica
Organizzazione	• Tempi di attesa per ottenere il ricovero • Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme • Servizio di prenotazione • Tempo di attesa dalla prenotazione alla prestazione • Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket • Rispetto degli orari previsti • Rispetto della riservatezza personale
Informazione	• 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	• Assistenza del personale infermieristico • Assistenza del personale medico • Cure prestate
Comfort Alberghiero	• 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.

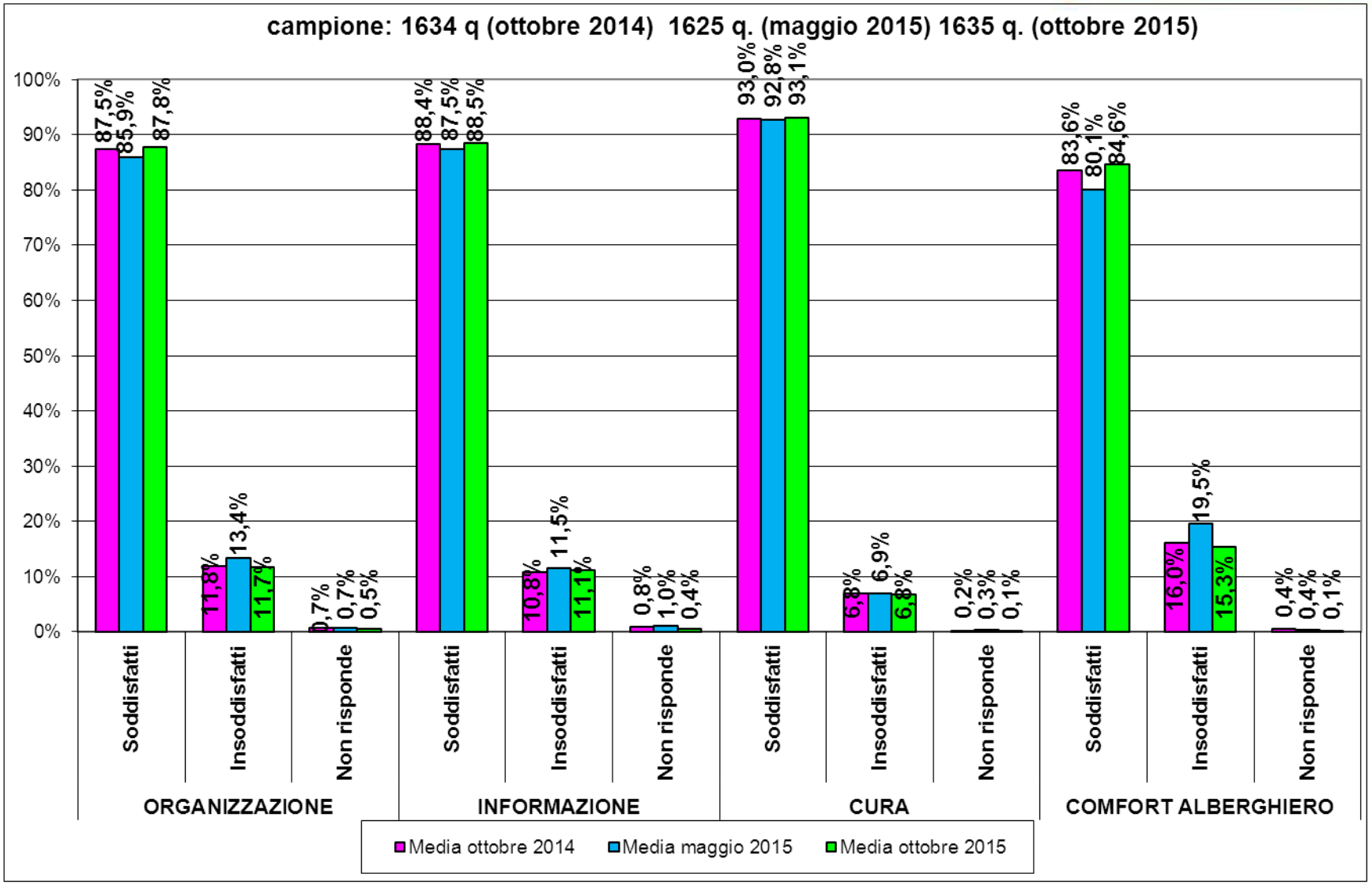
AREA DEGENZA

	Questionari compilati MAGGIO 2015	Questionari compilati OTTOBRE 2015
P.O. SPEDALI CIVILI	1139	1146
P.O. MONTICHIARI	252	281
P.O. GARDONE V.T	234	208
TOTALE AZIENDALE	1625	1635

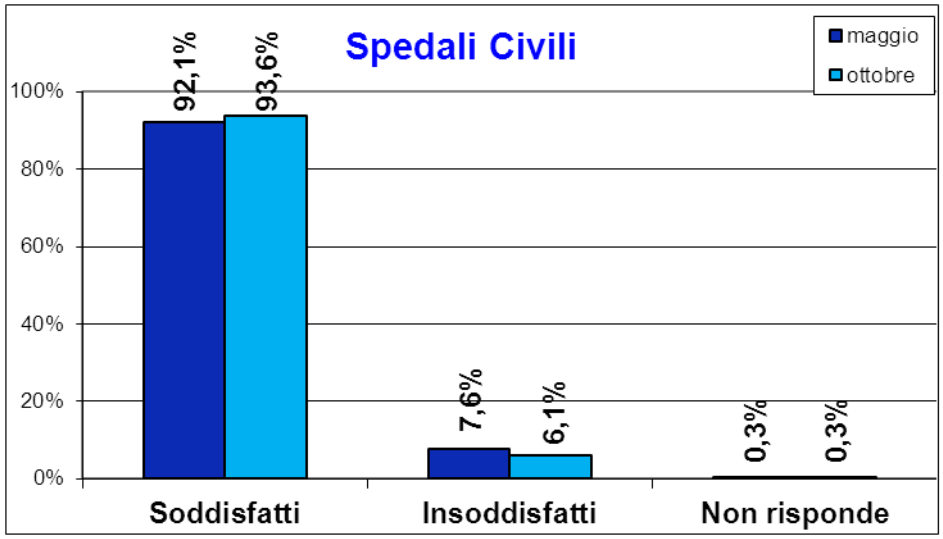
Media item suddivisi per aree
Area Degenza Aziendale
Ottobre 2015

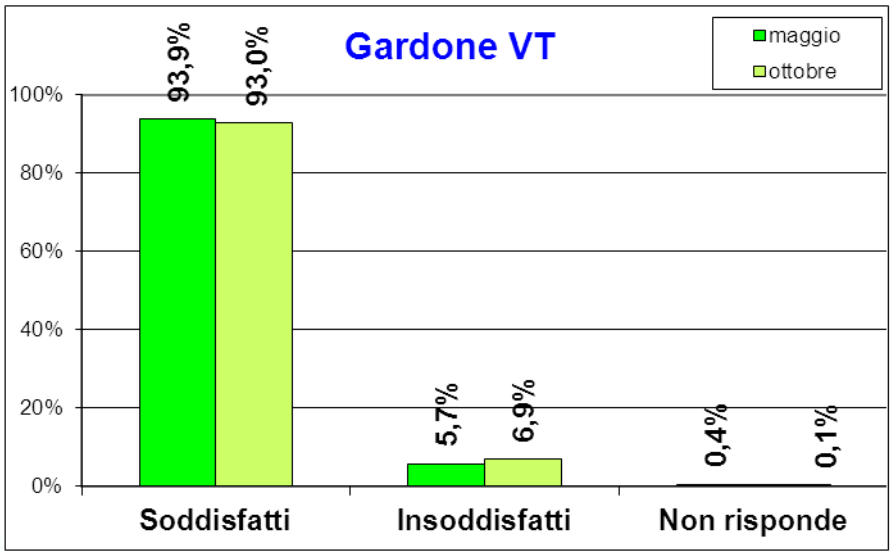


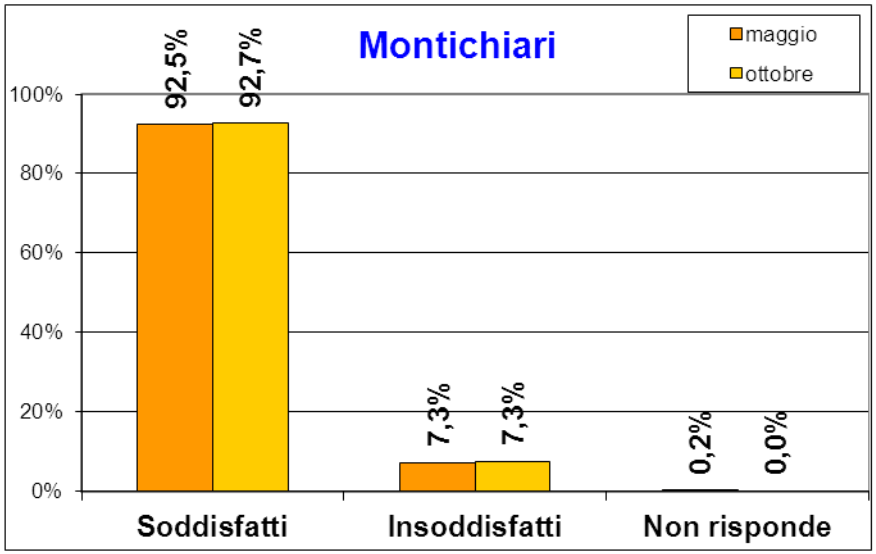
Confronto media item suddivisi per aree
Area Degenza Aziendale
Ottobre 2014 - Maggio e Ottobre 2015



Confronto per Area tematica e Presidio
Maggio – Ottobre 2015
Area Cura



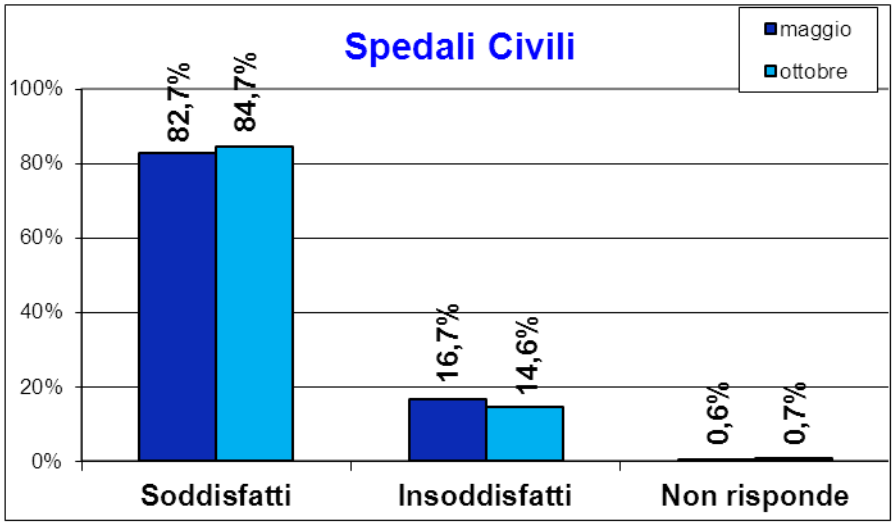


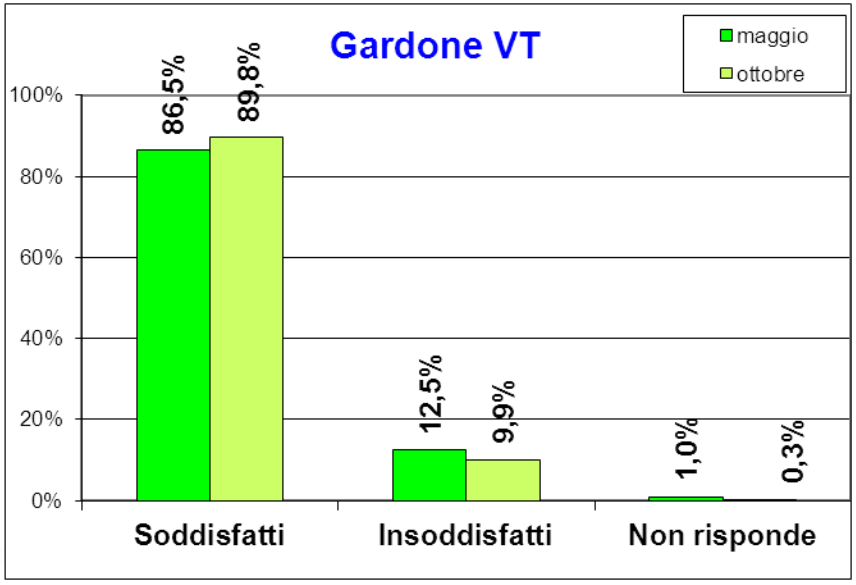


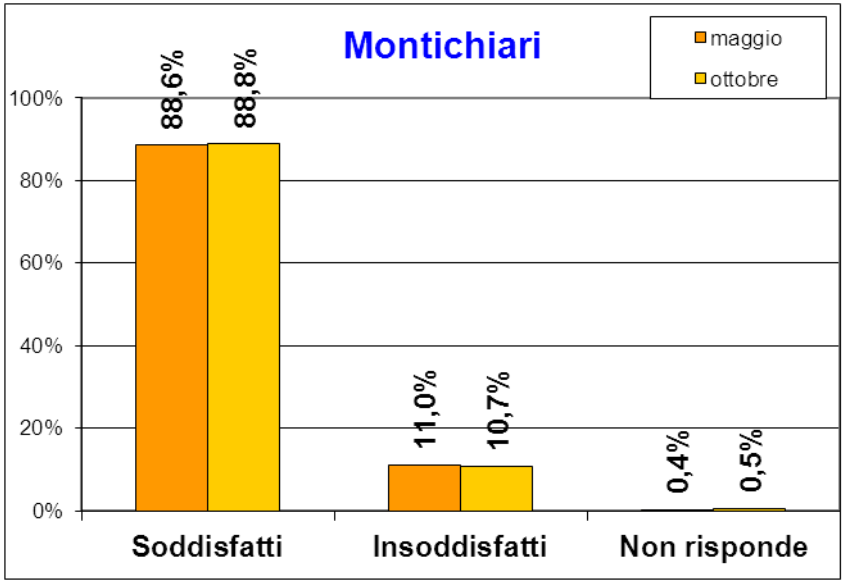
Area Degenza Ottobre 2015

Confronto per Area tematica e Presidio
Maggio – Ottobre 2015

Area Organizzazione

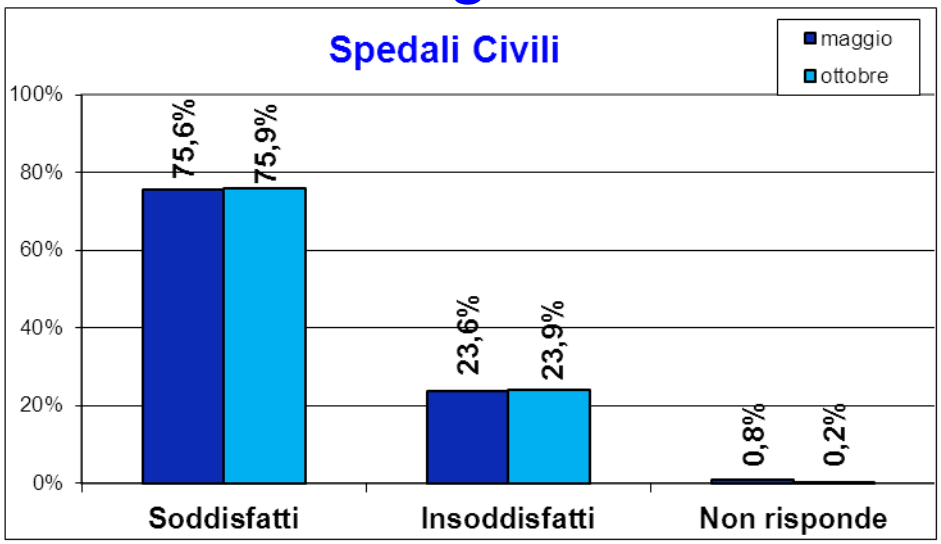


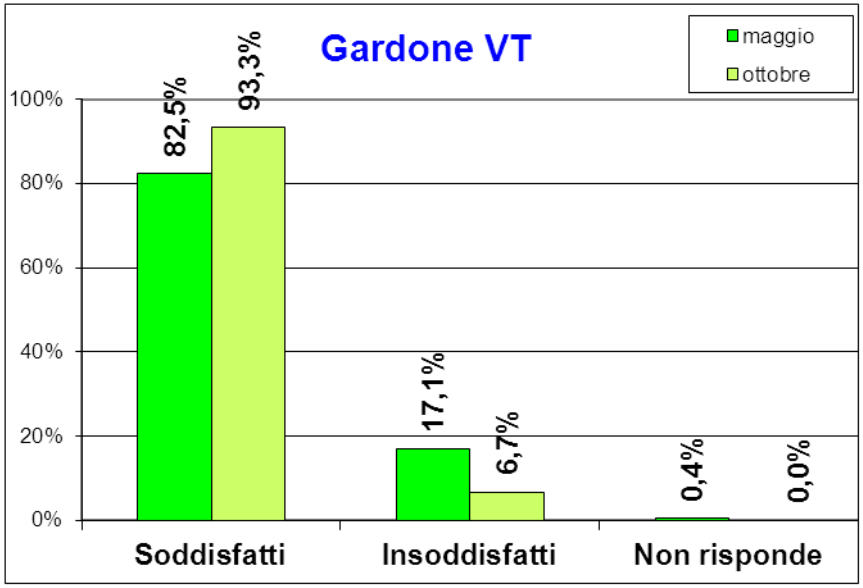


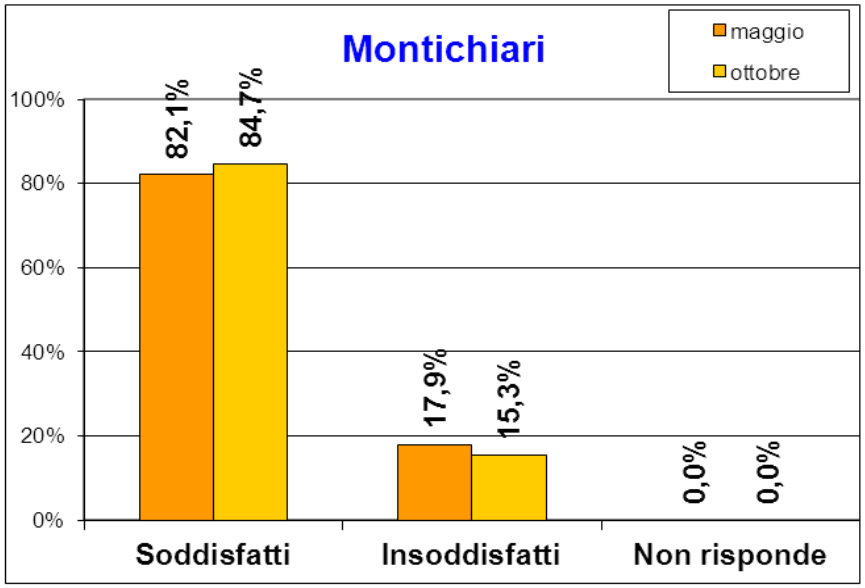


Confronto per Area tematica e Presidio
Maggio – Ottobre 2015

Area Comfort Alberghiero



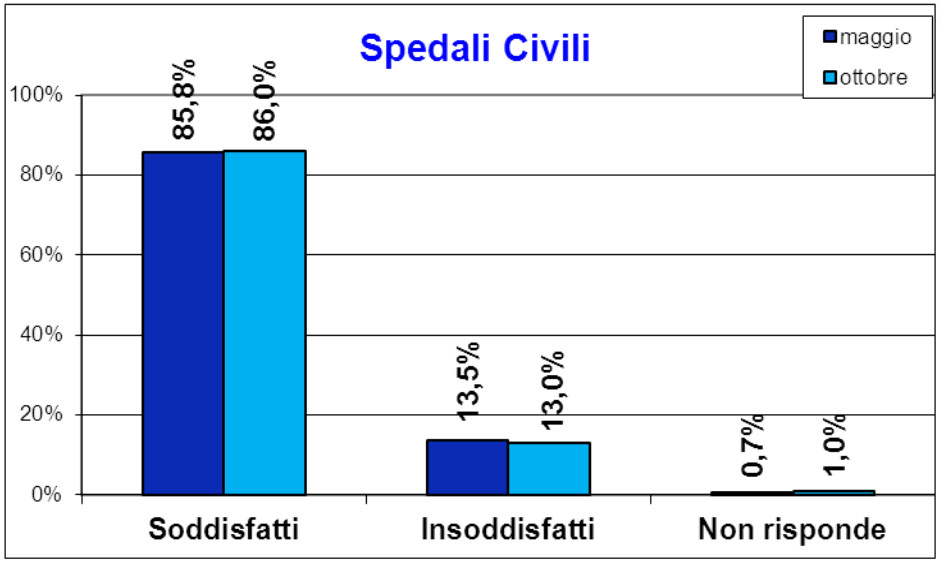


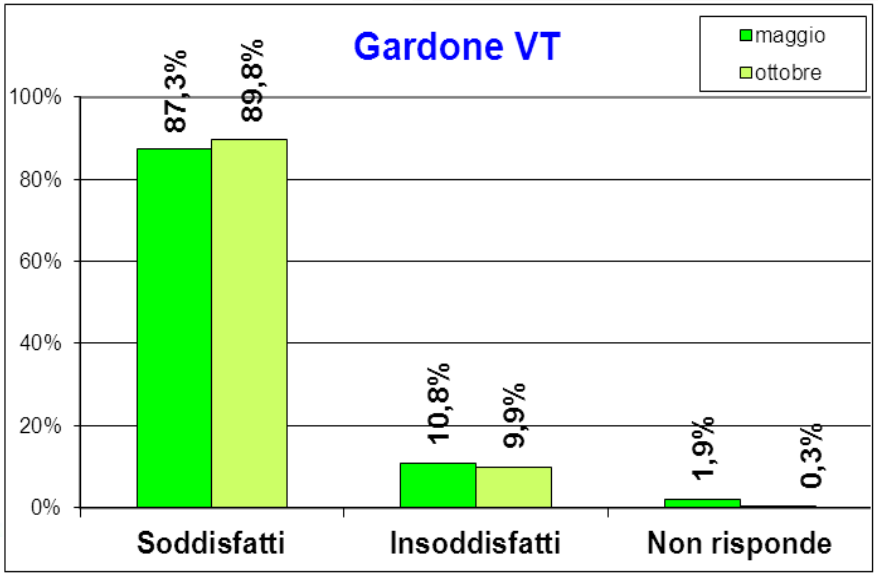


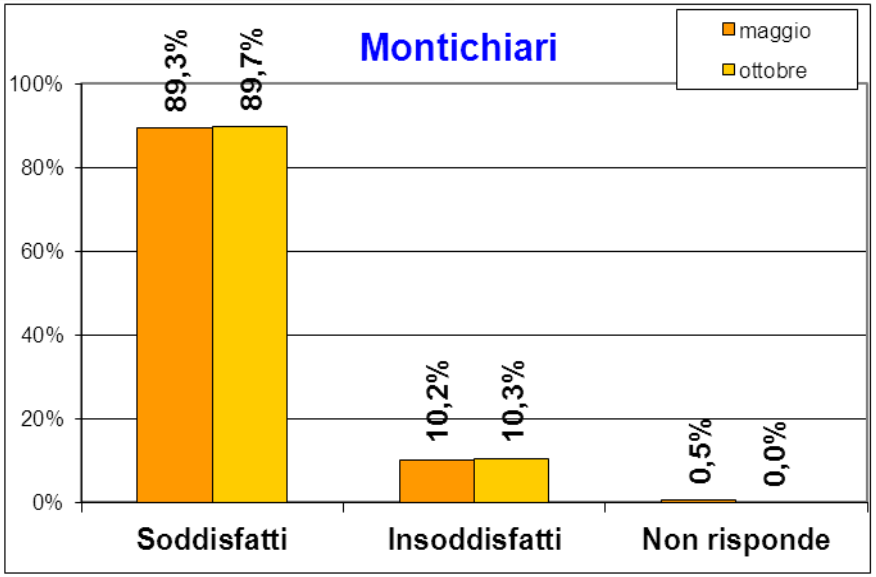
Area Degenza Ottobre 2015

Confronto per Area tematica e Presidio
Maggio – Ottobre 2015

Area Informazione

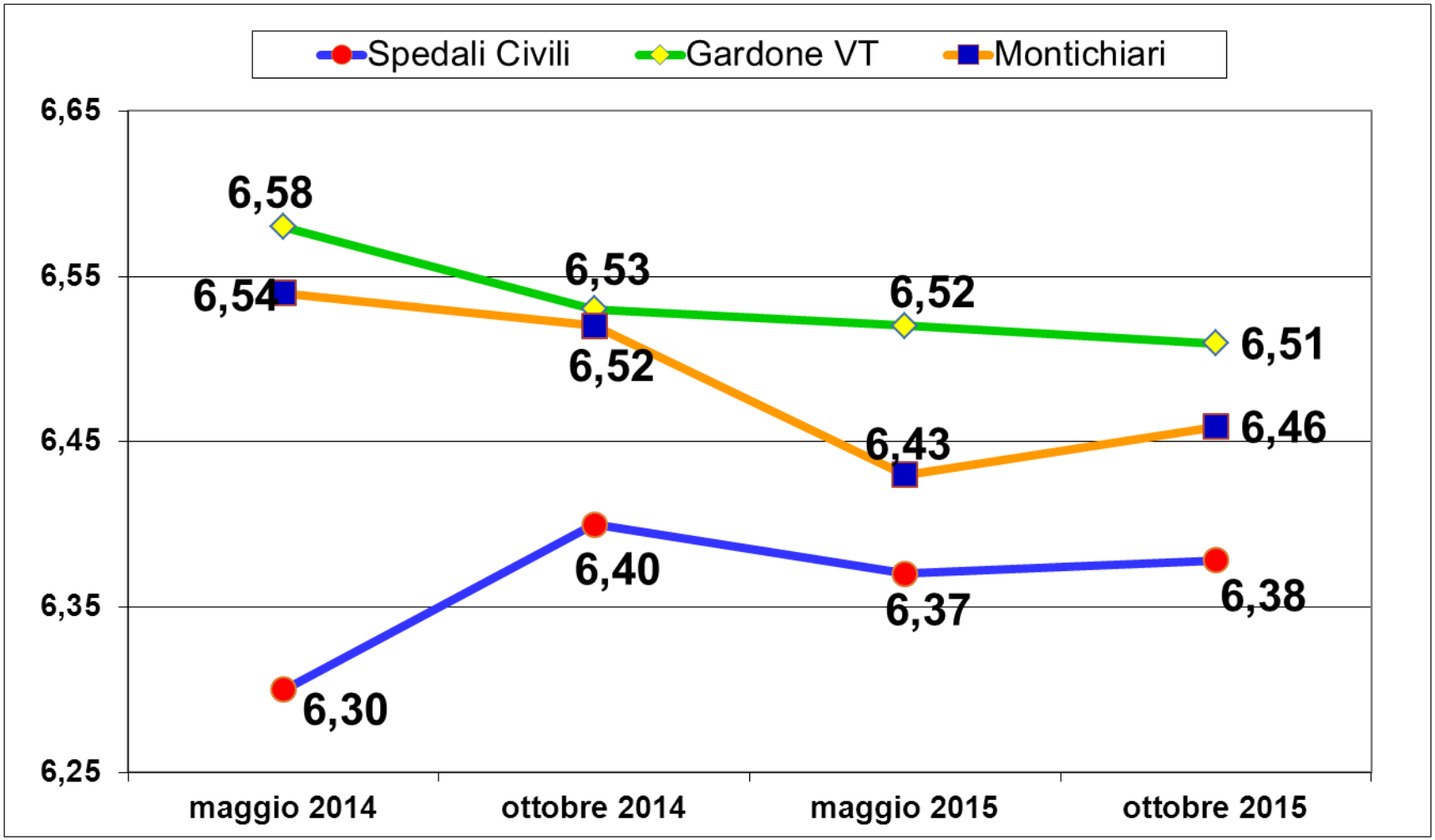






Area Degenza Ottobre 2015

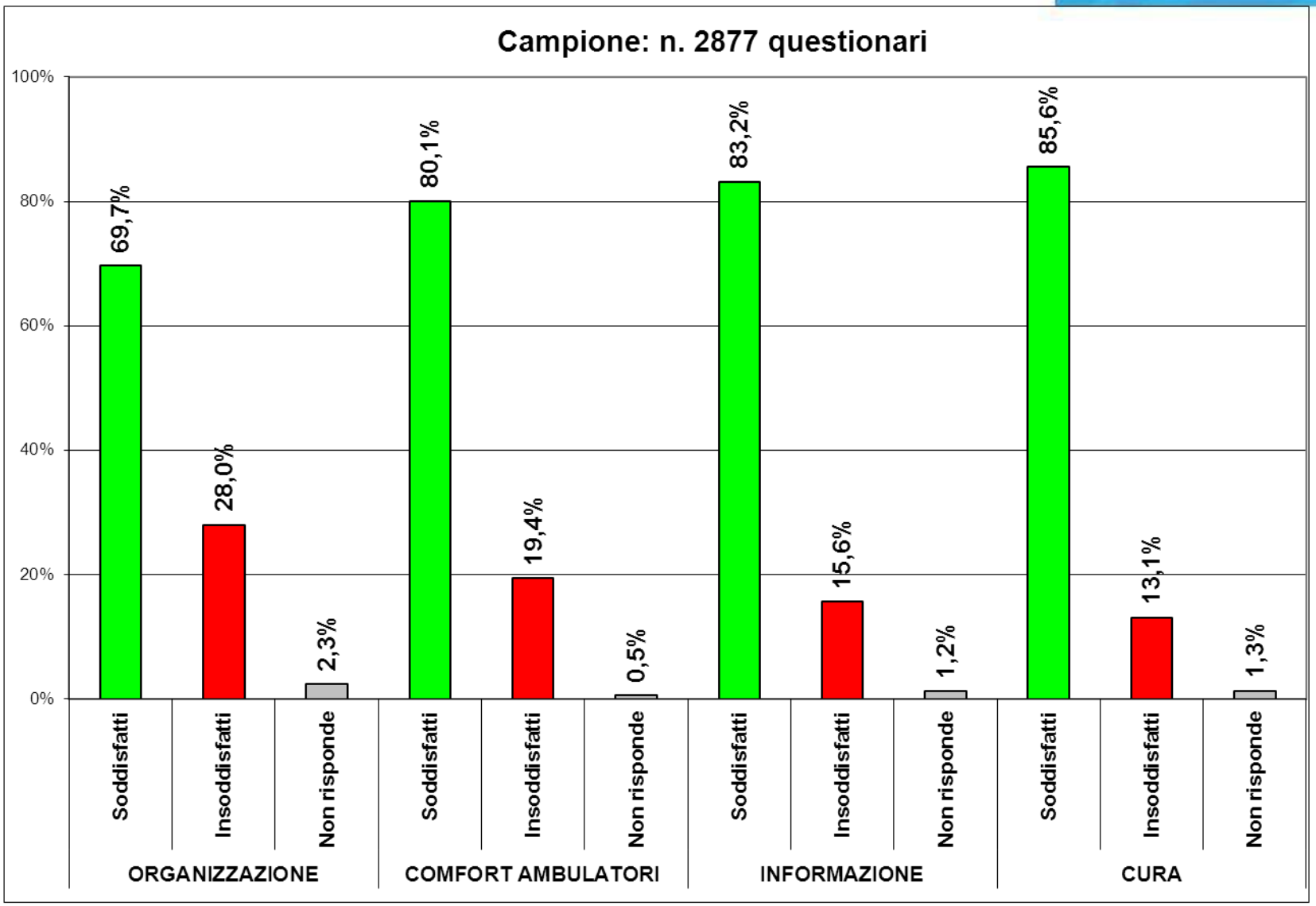
Rappresentazione per presidio delle medie delle risposte formulate dagli utenti alla domanda "Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?" (valutazione da 1 a 7)



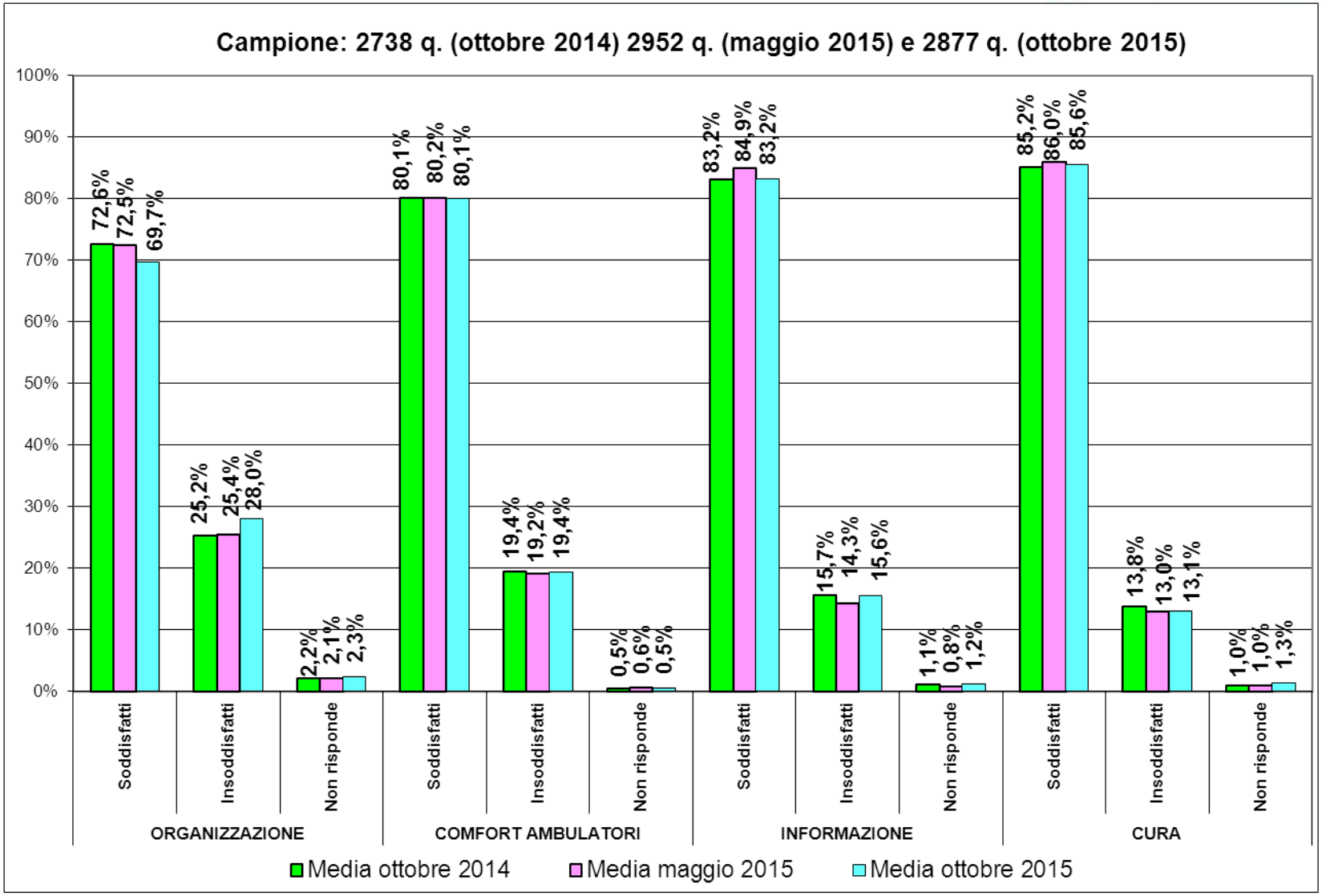
AREA AMBULATORIALE

PRESIDIO	Questionari compilati MAGGIO 2015	Questionari compilati OTTOBRE 2015
P.O. SPEDALI CIVILI	935	1027
POLIAMBULATORI TERRITORIALI	608	477
P.O. GARDONE VT	1084	1017
P.O. MONTICHIARI	325	356
TOTALE AZIENDALE	2952	2877

Media item suddivisi per aree
Area Ambulatoriale Aziendale
Ottobre 2015

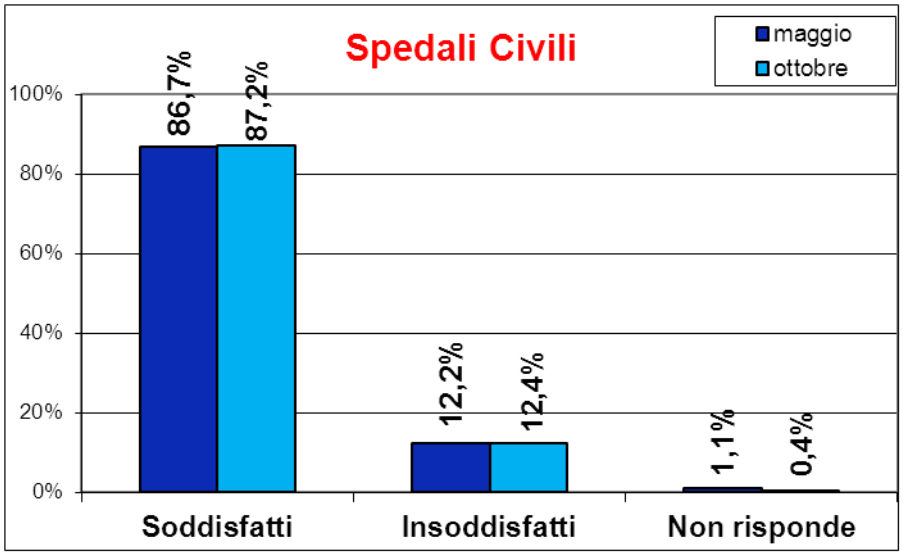


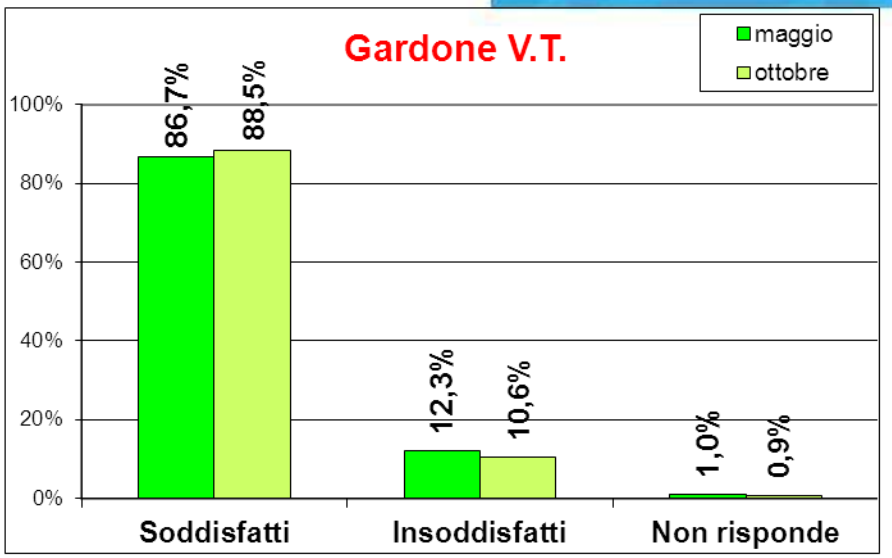
Media item suddivisi per aree
Confronto Media Area Ambulatoriale Aziendale
Ottobre 2014 - Maggio e Ottobre 2015

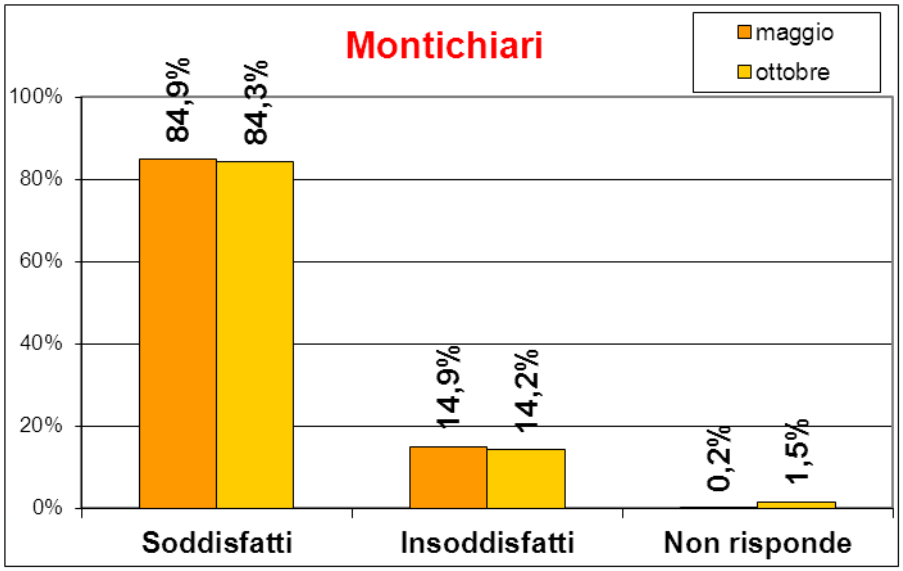


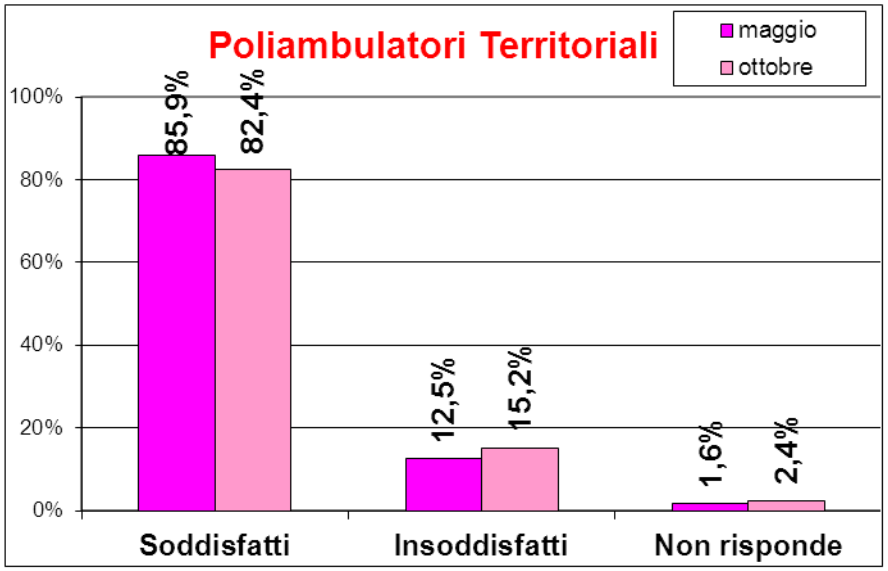
Area Ambulatoriale Ottobre 2015

Confronto per Area tematica e Presidio
Maggio – Ottobre 2015
Area Cura





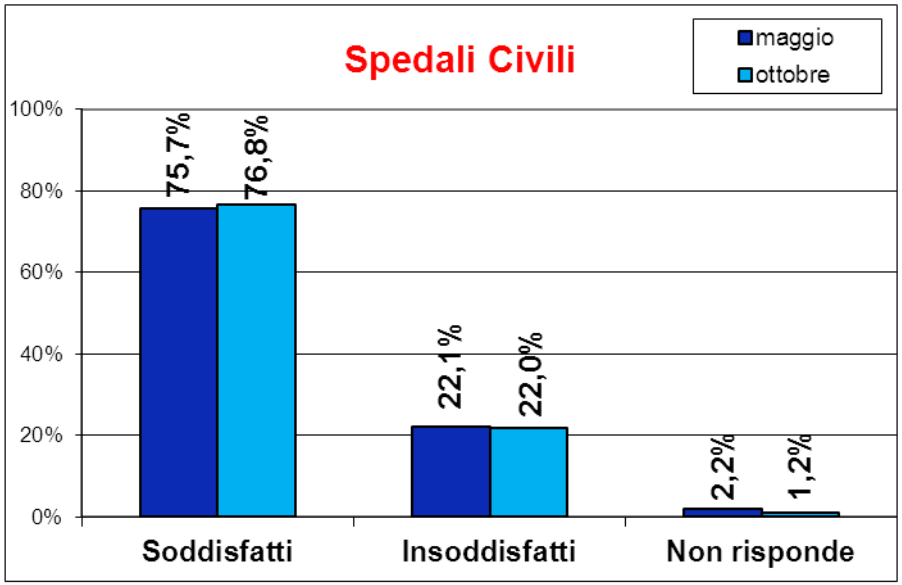


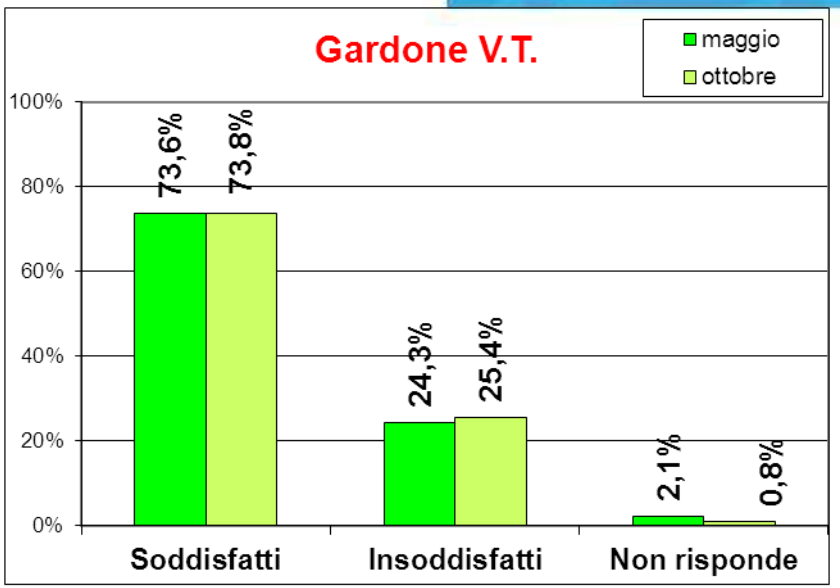


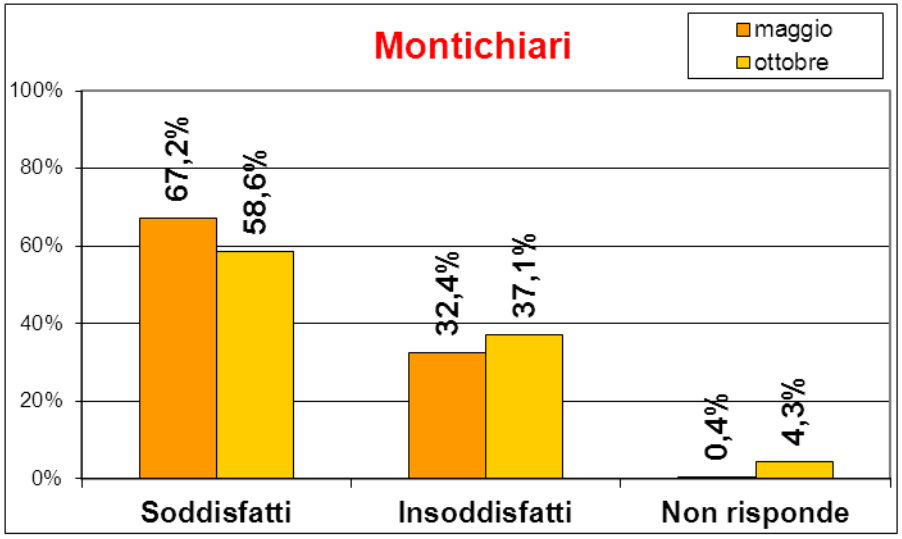
Area Ambulatoriale Ottobre 2015

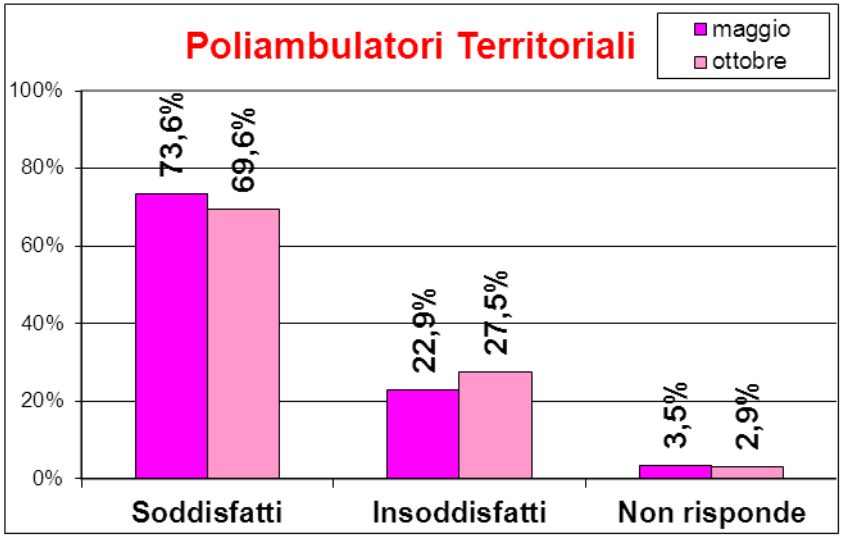
Confronto per Area tematica e Presidio
Maggio – Ottobre 2015

Area Organizzazione





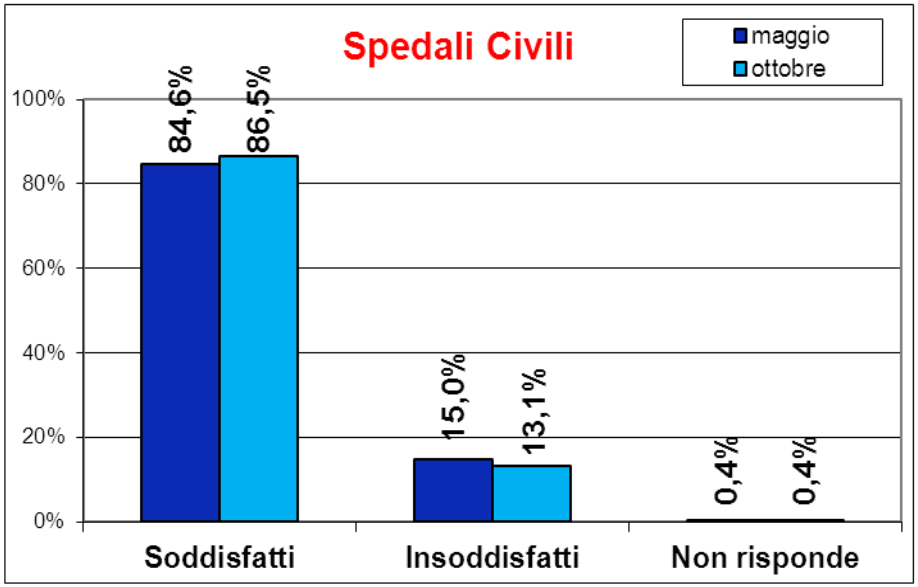


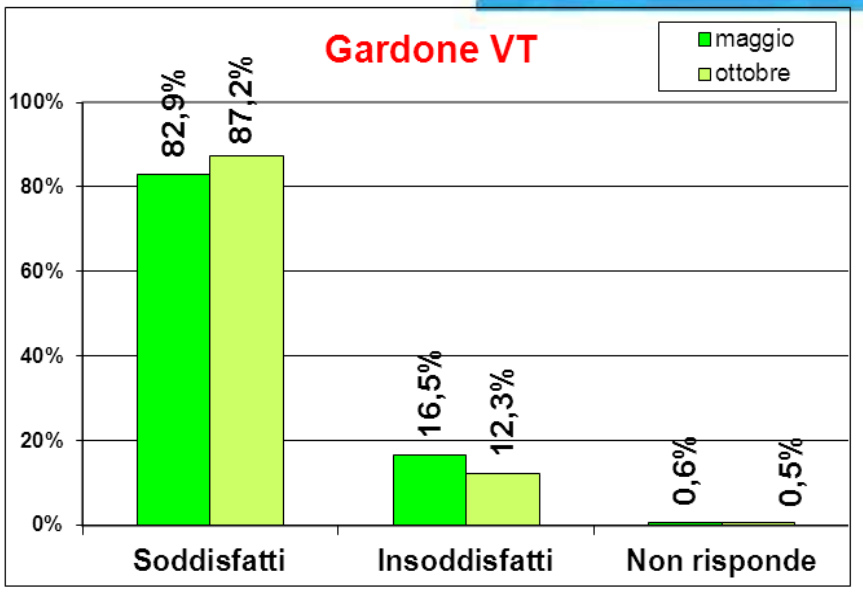


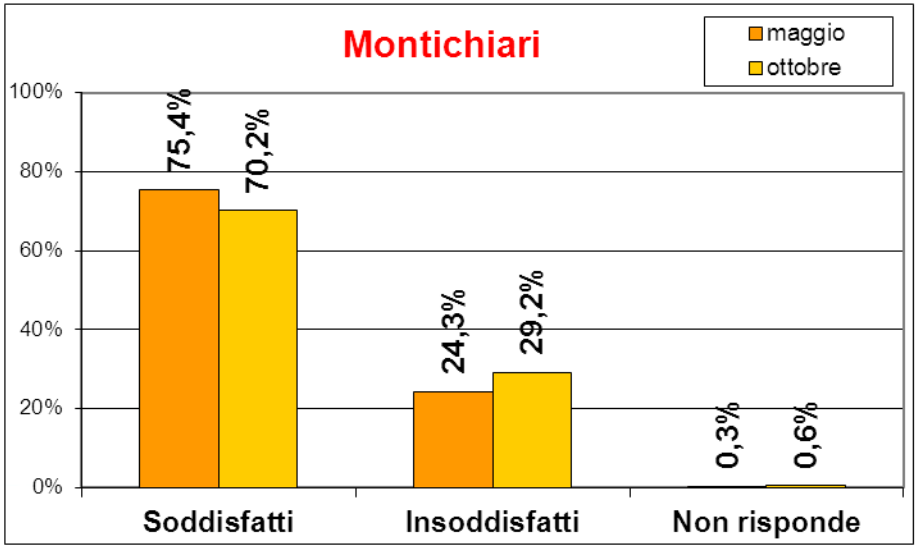
Area Ambulatoriale Ottobre 2015

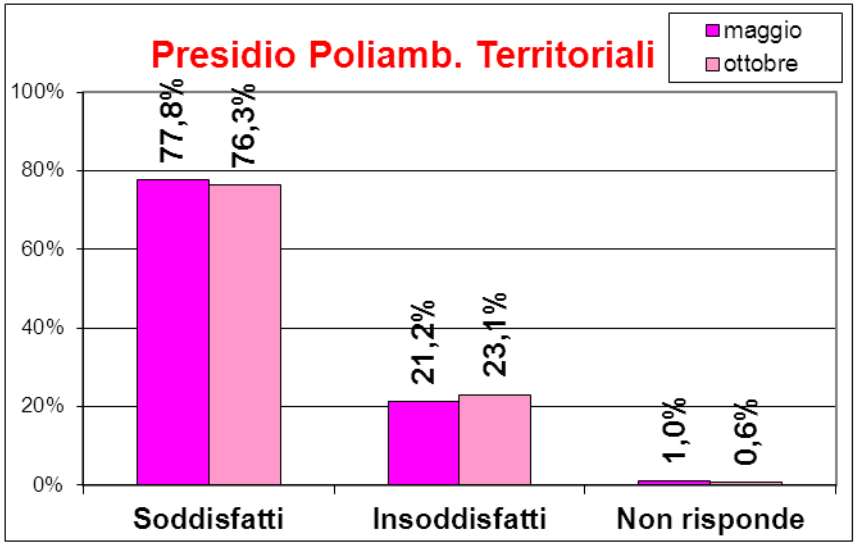
Confronto per Area tematica e Presidio
Maggio – Ottobre 2015

Area Comfort Ambulatoriale





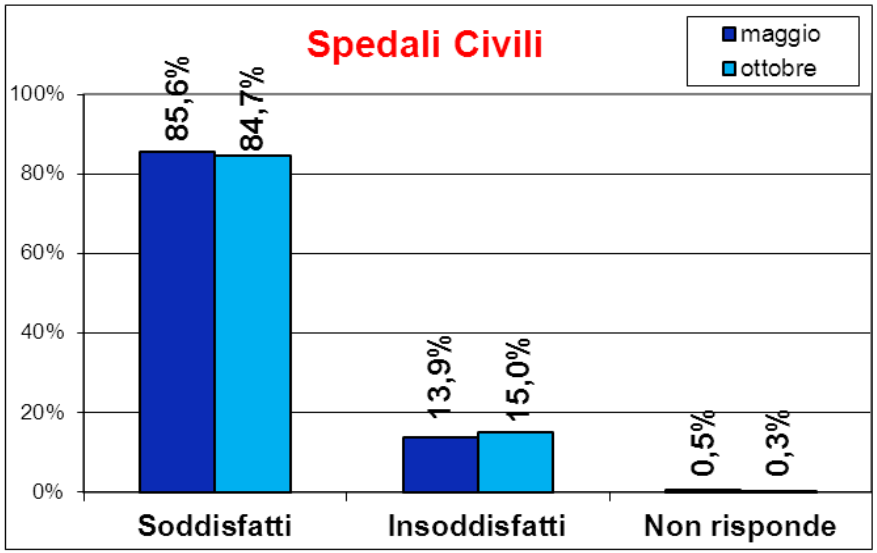


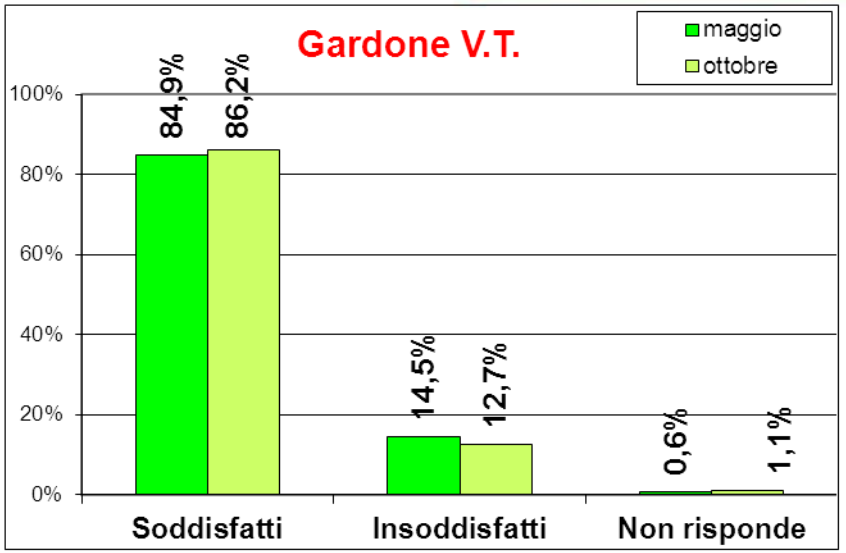


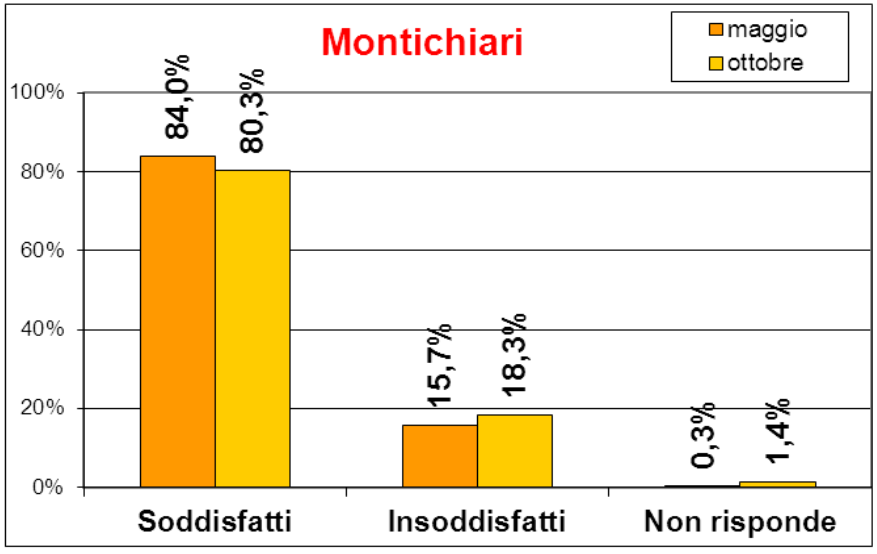
Area Ambulatoriale Ottobre 2015

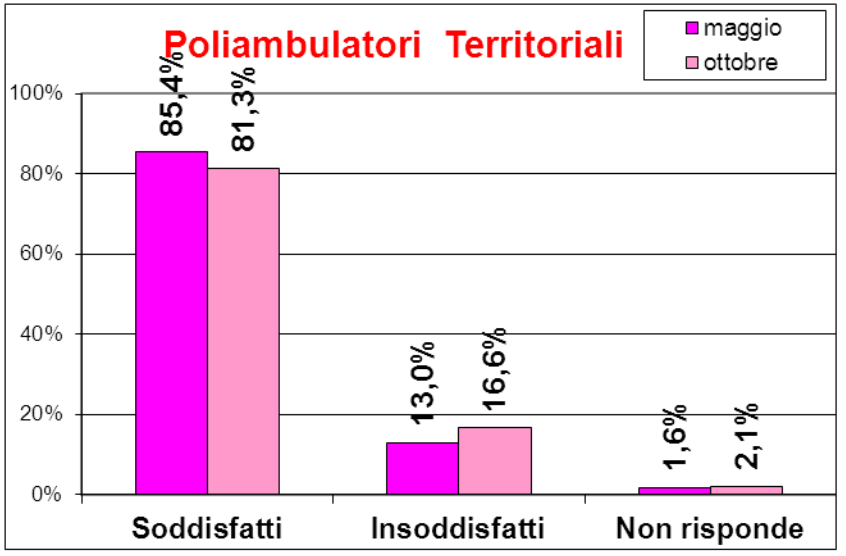
Confronto per Area tematica e Presidio
Maggio – Ottobre 2015

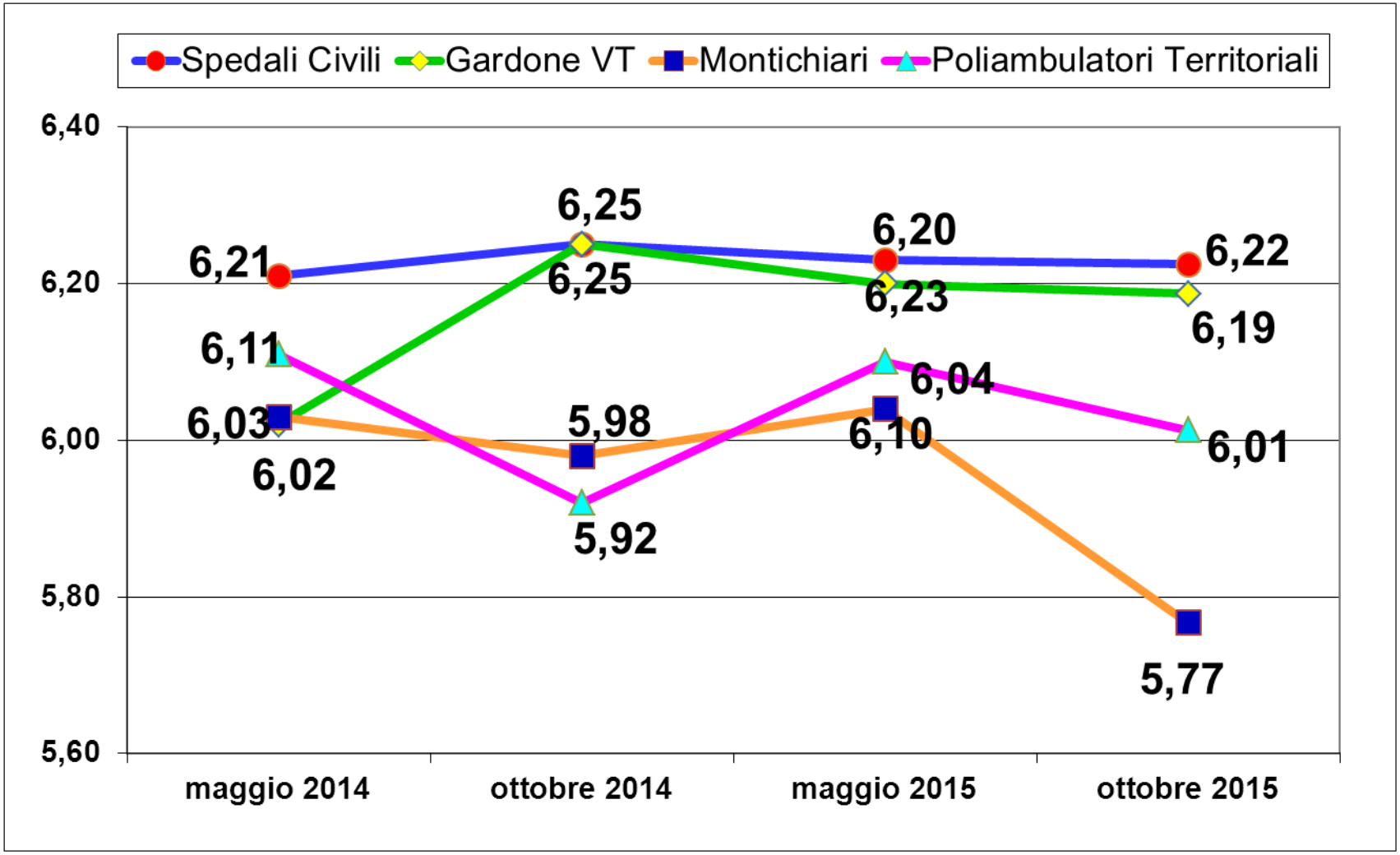
Area Informazione









Area Ambulatoriale Ottobre 2015

Rappresentazione per presidio delle medie delle risposte formulate dagli utenti alla domanda "Complessivamente quanto è soddisfatto dei nostri servizi?" (valutazione da 1 a 7)