A.O. SPEDALI CIVILI di BRESCIA

Sanità di qualità

CUSTOMER SATISFACTION Maggio 2015

Sintesi aziendale

Spedali Civili di Brescia
Azienda ospedaliera

Sistema Sanitario Regione Lombardia

SINTESI CUSTOMER SATISFACTION
MAGGIO 2015
A.O. SPEDALI CIVILI

Sanità di qualità

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

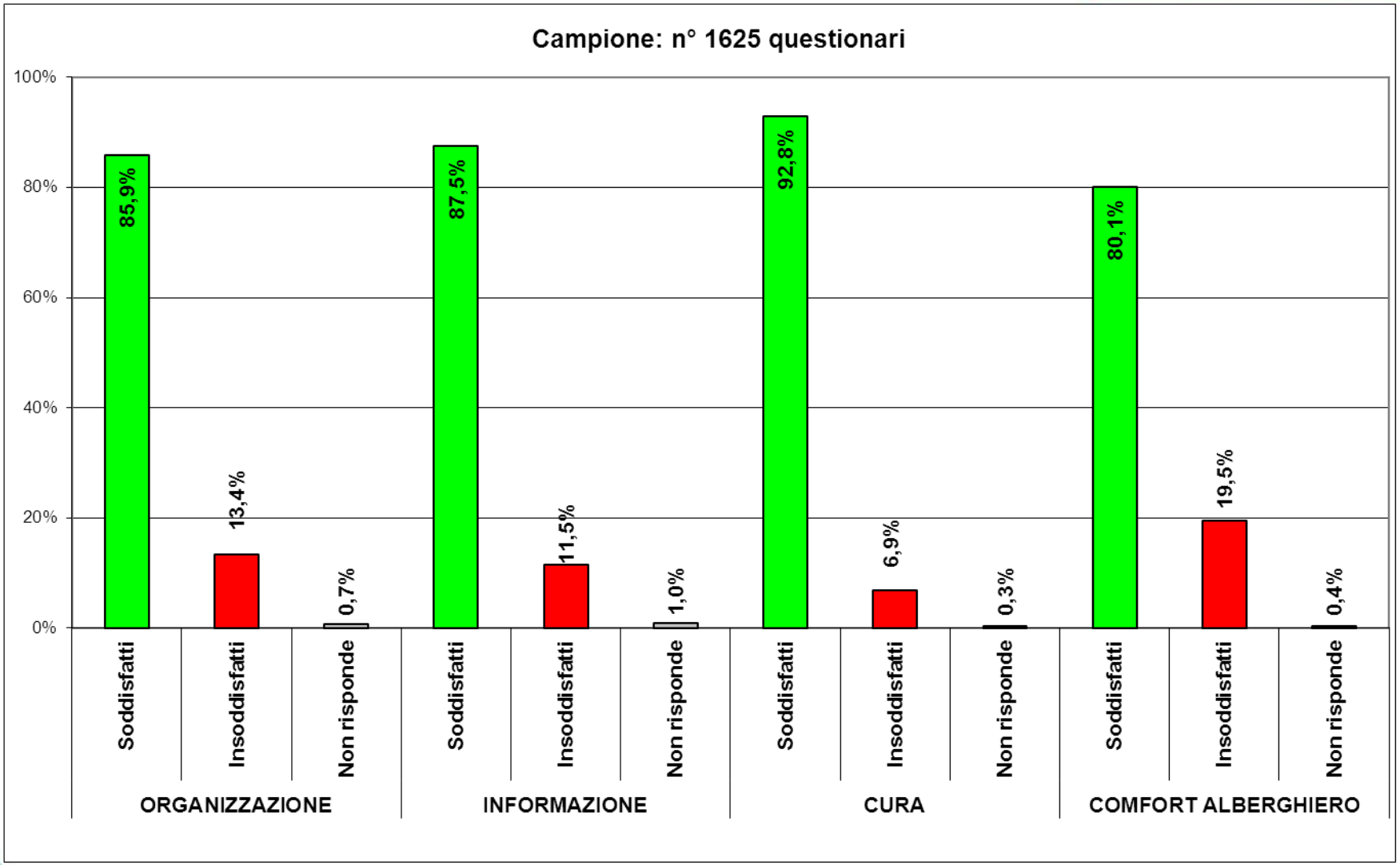
- Per questa elaborazione, in considerazione del fatto che in questo tipo di analisi la soddisfazione tende ad essere sovra rappresentata, abbiamo considerato soddisfatti coloro che hanno risposto formulando un giudizio da 6 a 7, mentre abbiamo considerato insoddisfatti coloro che hanno indicato la valutazione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

AREA DEGENZA

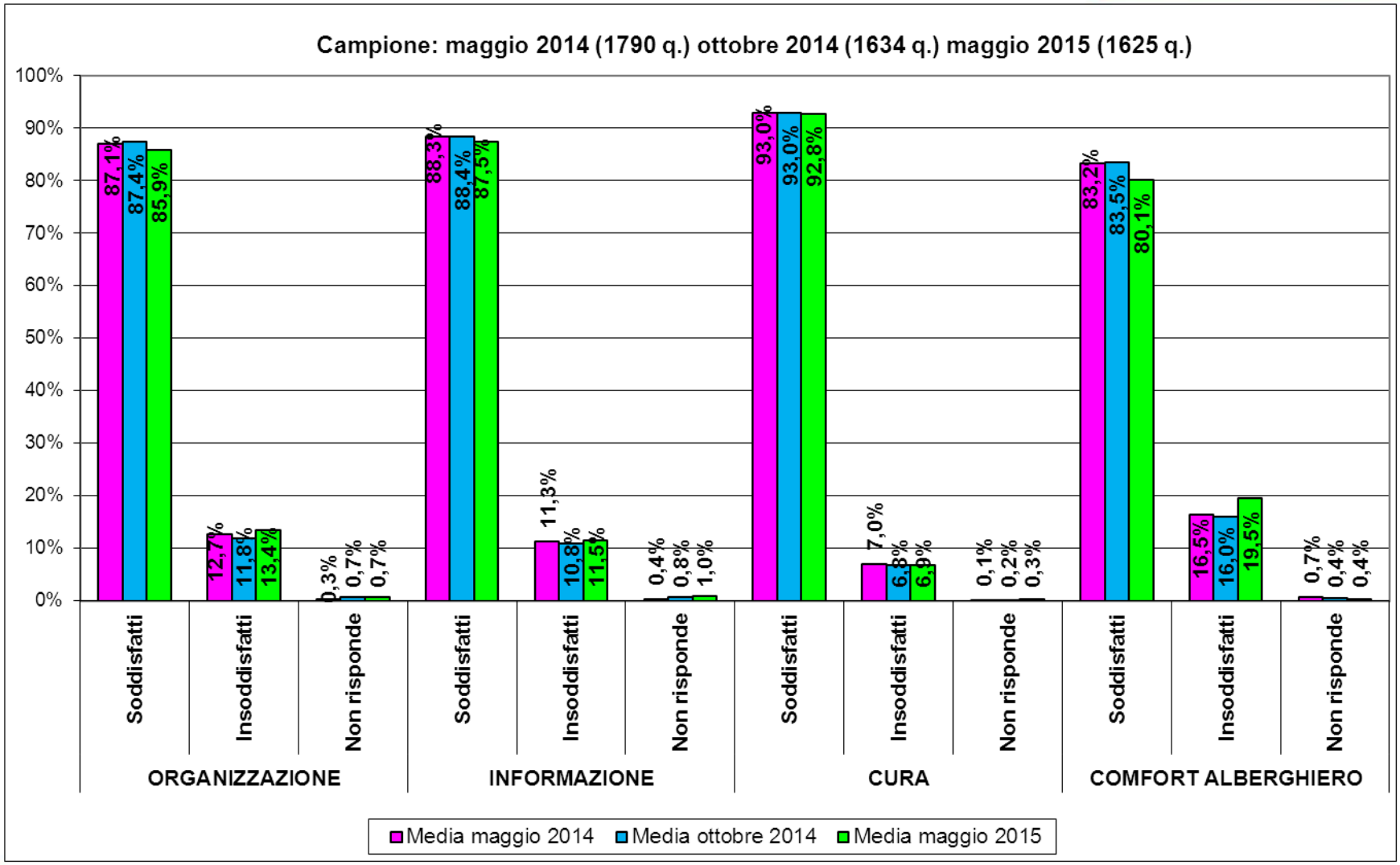
PRESIDIO	Questionari compilati MAGGIO 2015	Questionari compilati OTTOBRE 2014
P.O. SPEDALI CIVILI	1139	1087
P.O. MONTICHIARI	252	310
P.O. GARDONE V.T	234	237
TOTALE AZIENDALE	1625	1634

Sistema Sanitario Regione Lombardia
Spedali Civili di Brescia
Azienda ospedaliera

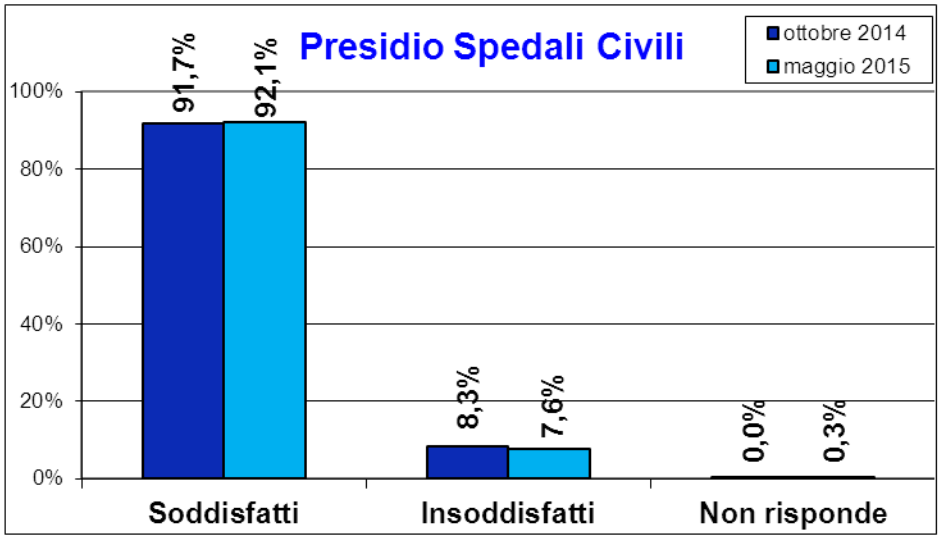
Media item suddivisi per aree
Area Degenza Aziendale
Maggio 2015

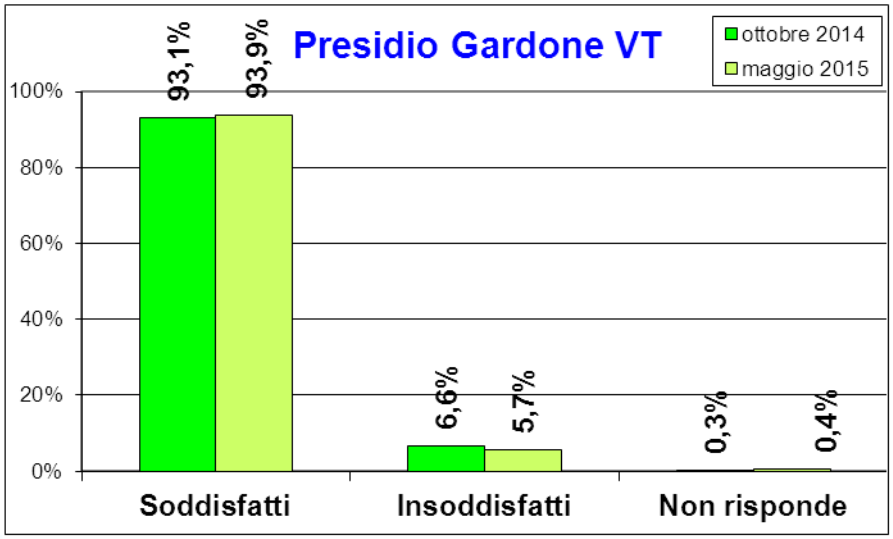


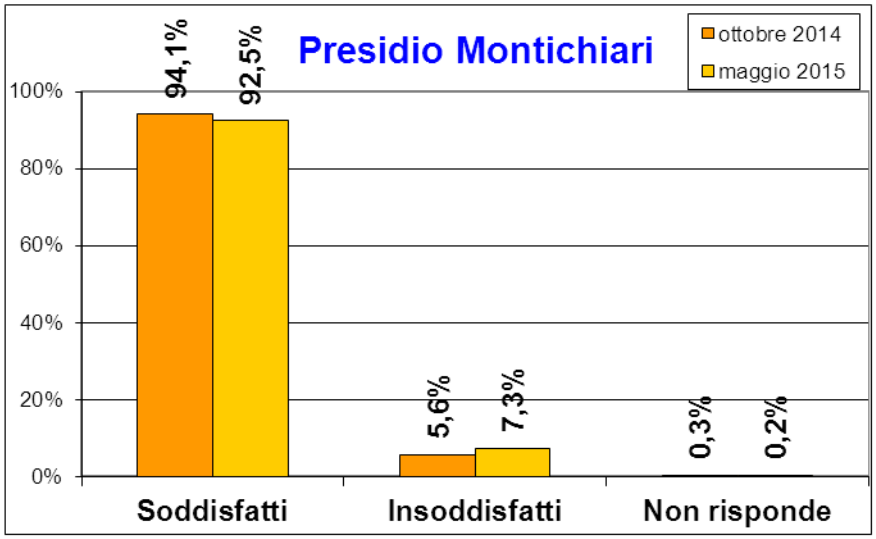
Confronto media item suddivisi per aree
Area Degenza Aziendale
Maggio - Ottobre 2014 e Maggio 2015



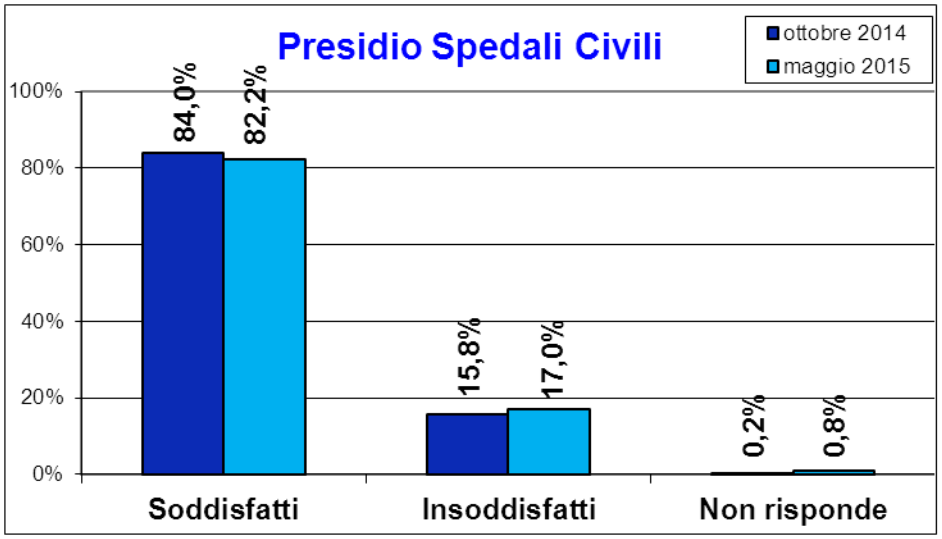
Confronto per Area tematica e Presidio
Ottobre 2014 – Maggio 2015
Area Cura

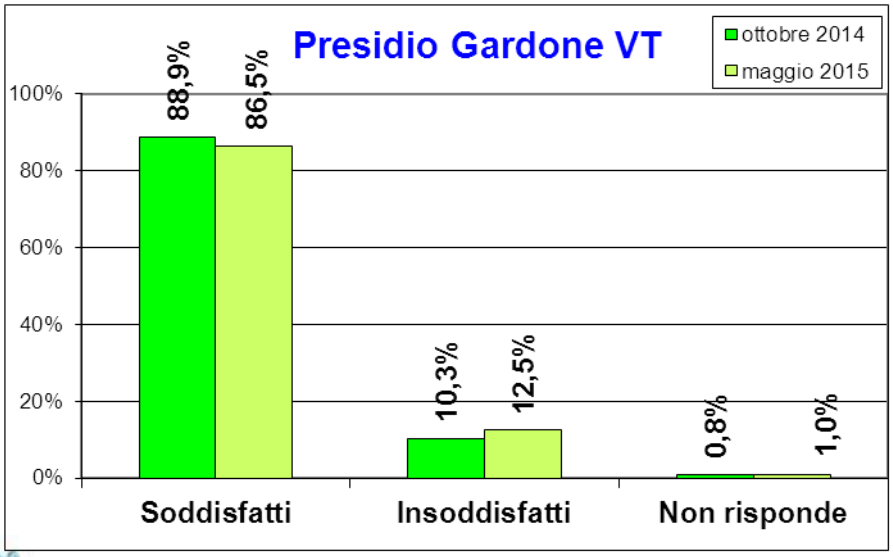


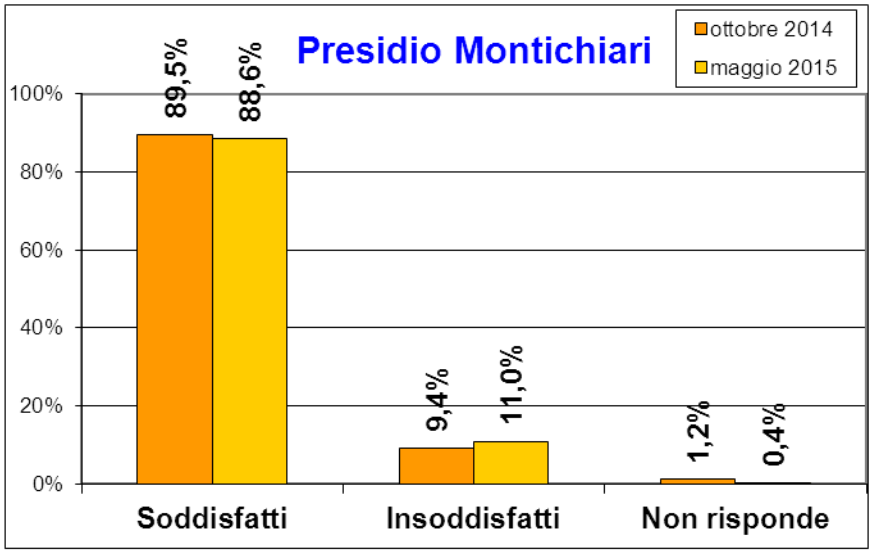




Confronto per Area tematica e Presidio
Ottobre 2014 – Maggio 2015
Area Organizzazione

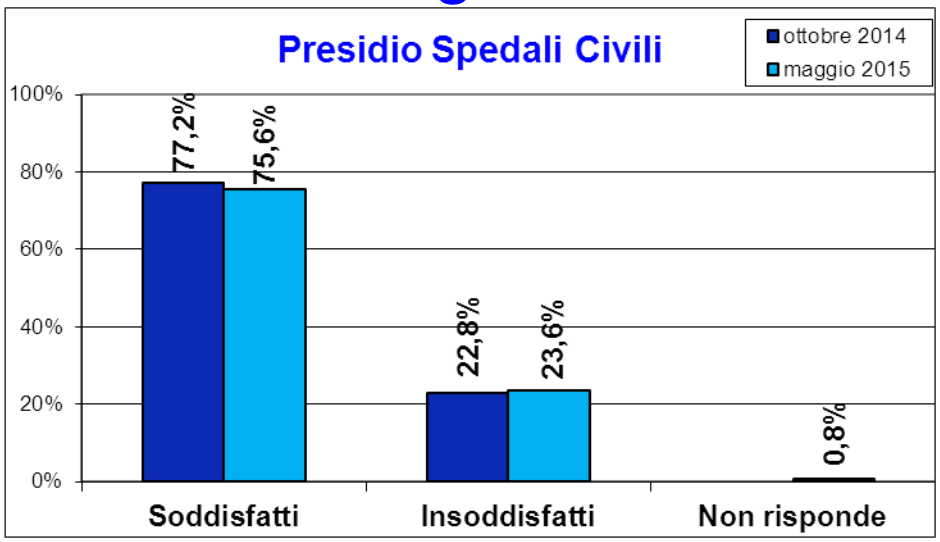


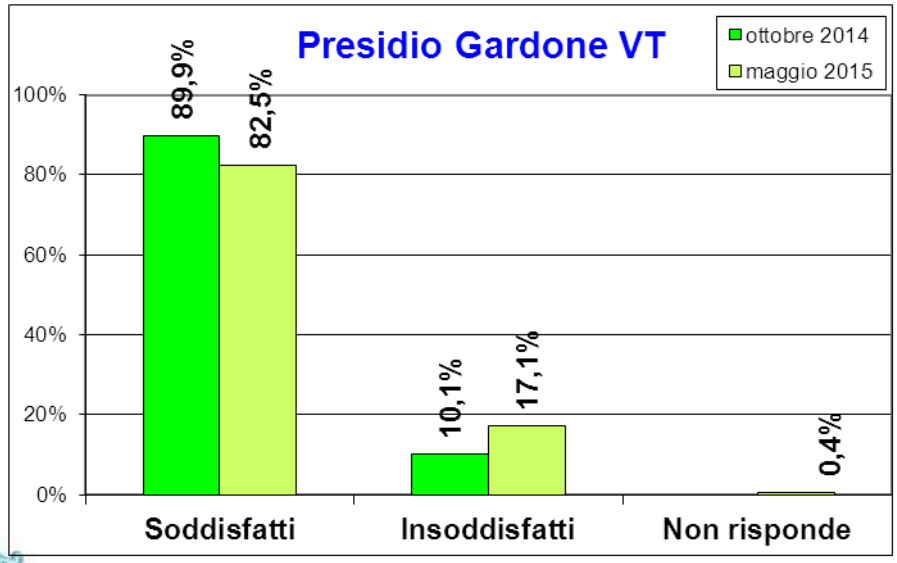


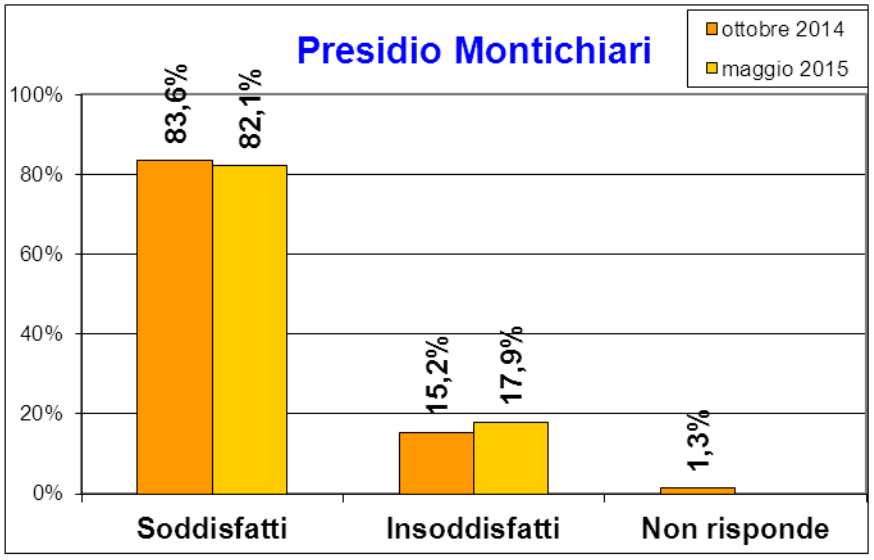


Confronto per Area tematica e Presidio
Ottobre 2014 – Maggio 2015

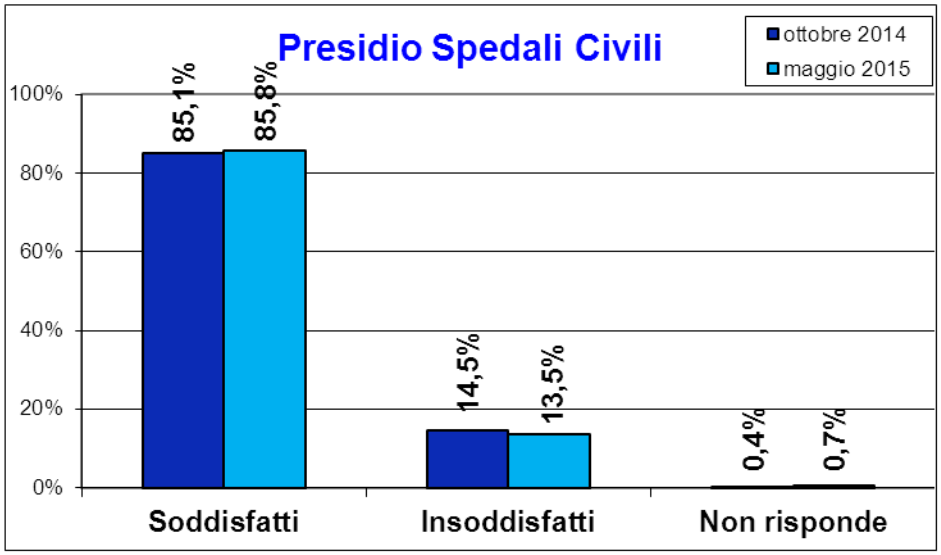
Area Comfort Alberghiero

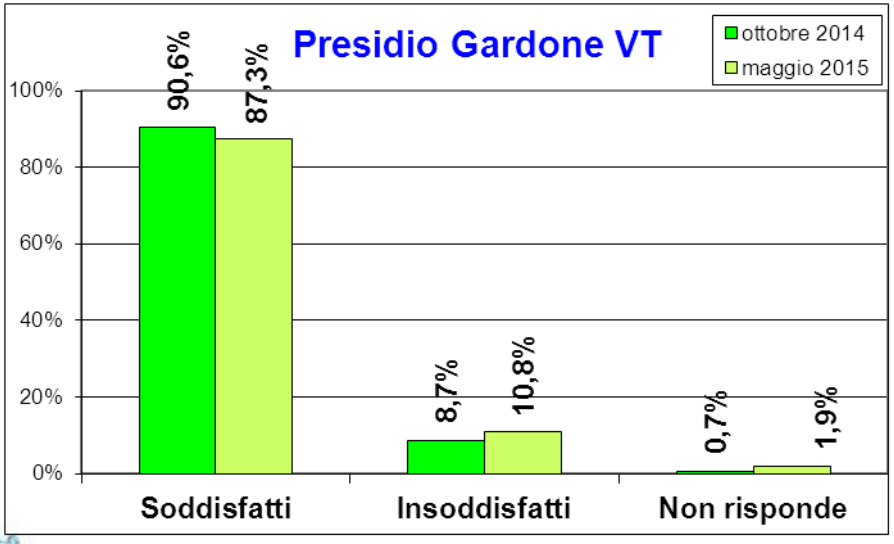


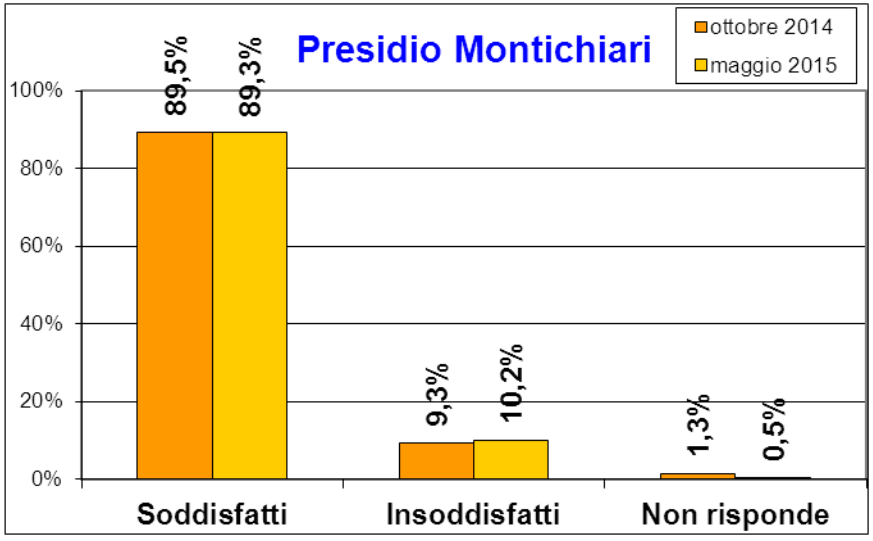




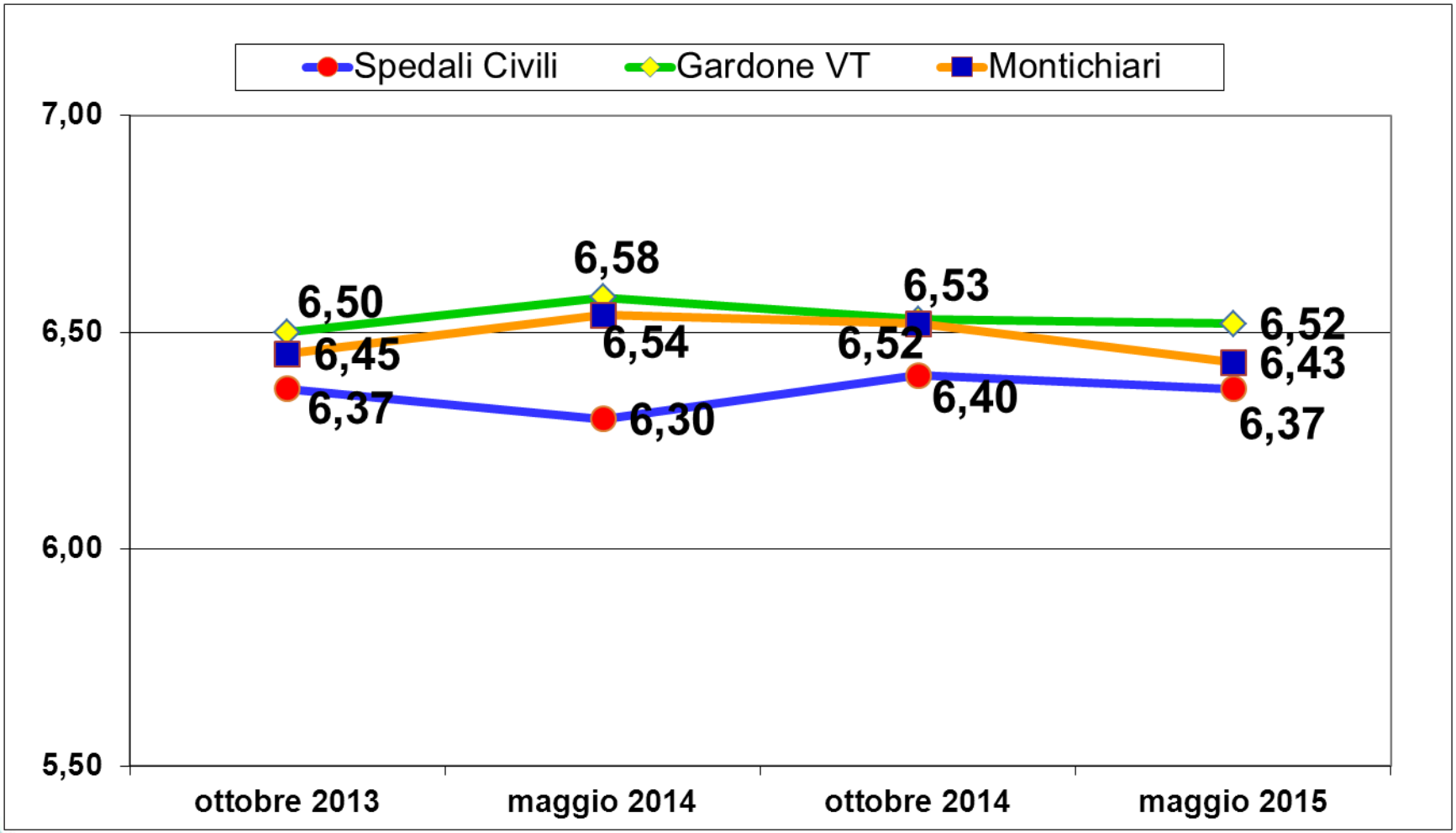
Confronto per Area tematica e Presidio
Ottobre 2014 – Maggio 2015
Area Informazione







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

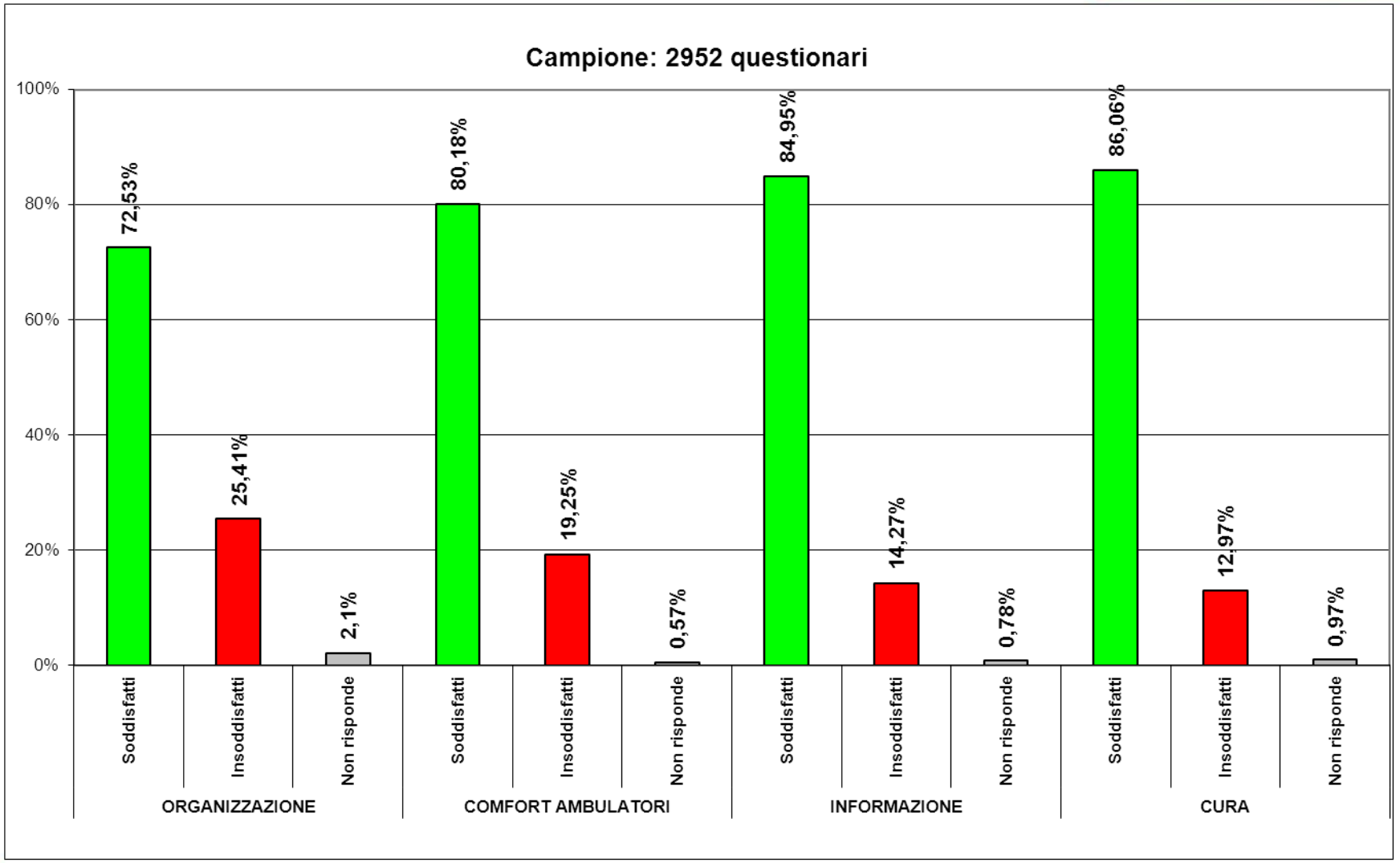
PRESIDIO	Questionari compilati MAGGIO 2015	Questionari compilati OTTOBRE 2014
P.O. SPEDALI CIVILI	935	901
POLIAMBULATORI TERRITORIALI	608	521
P.O. GARDONE VT	1084	975
P.O. MONTICHIARI	325	341
TOTALE AZIENDALE	2952	2738

Area Ambulatoriale Maggio 2015

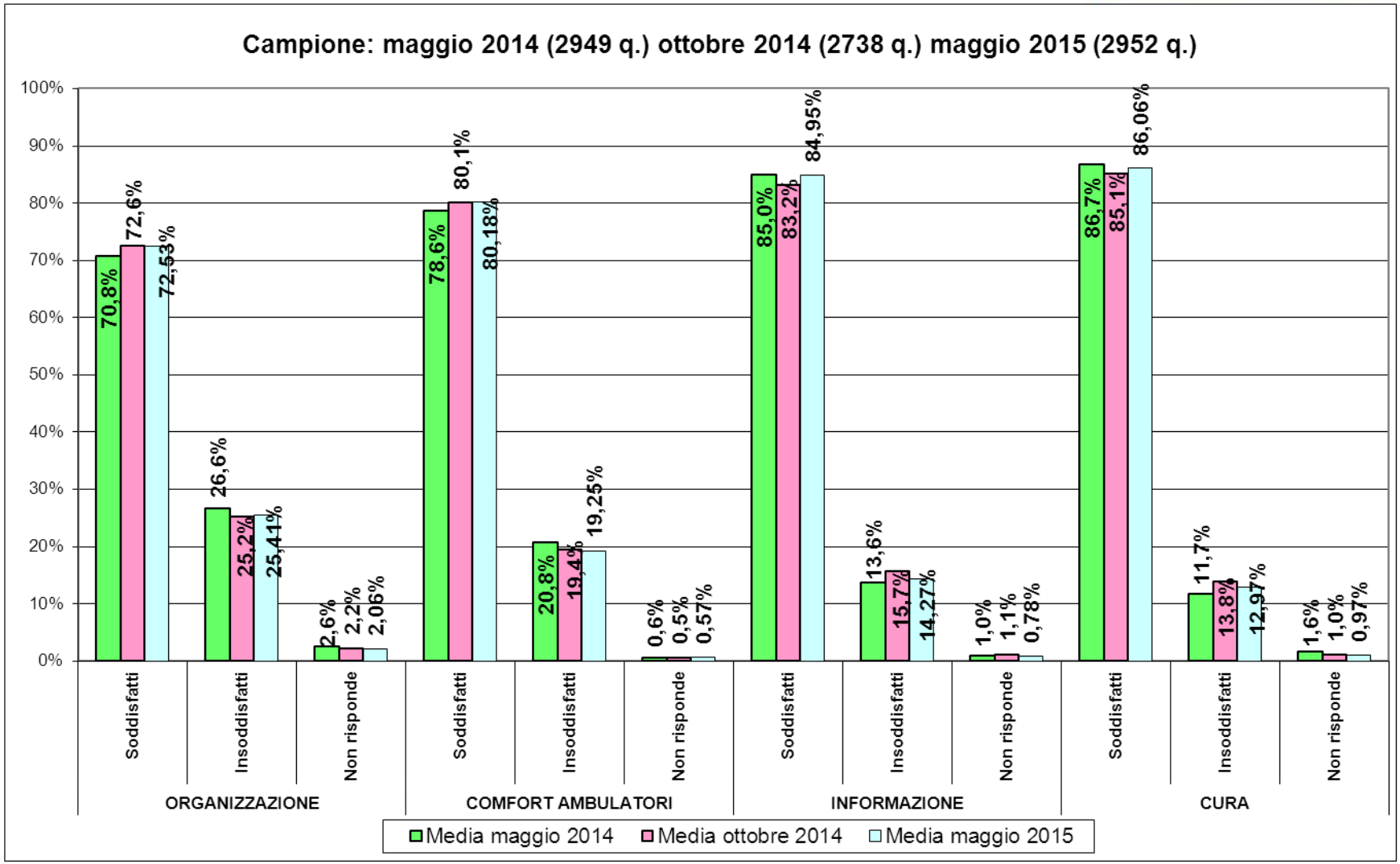
Sistema Sanitario Regione Lombardia

Spedali Civili di Brescia
Azienda ospedaliera

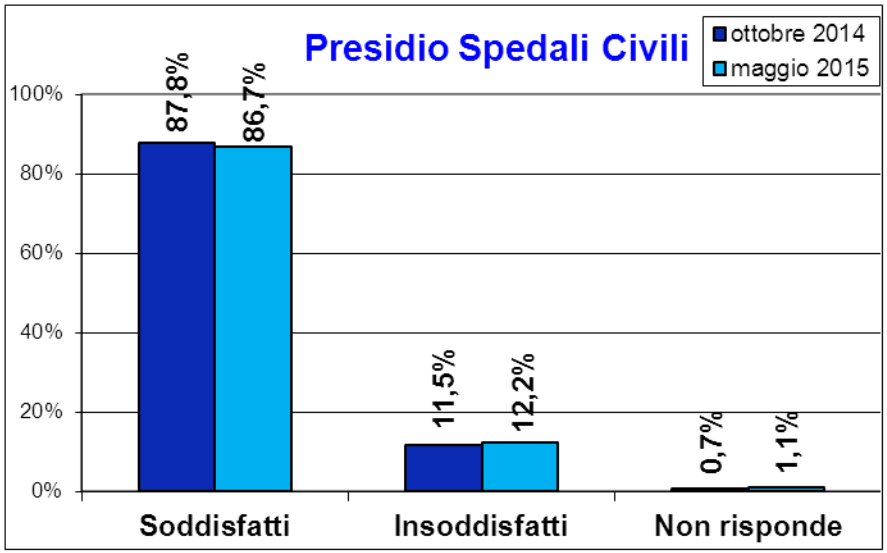
Media item suddivisi per aree
Area Ambulatoriale Aziendale
Maggio 2015

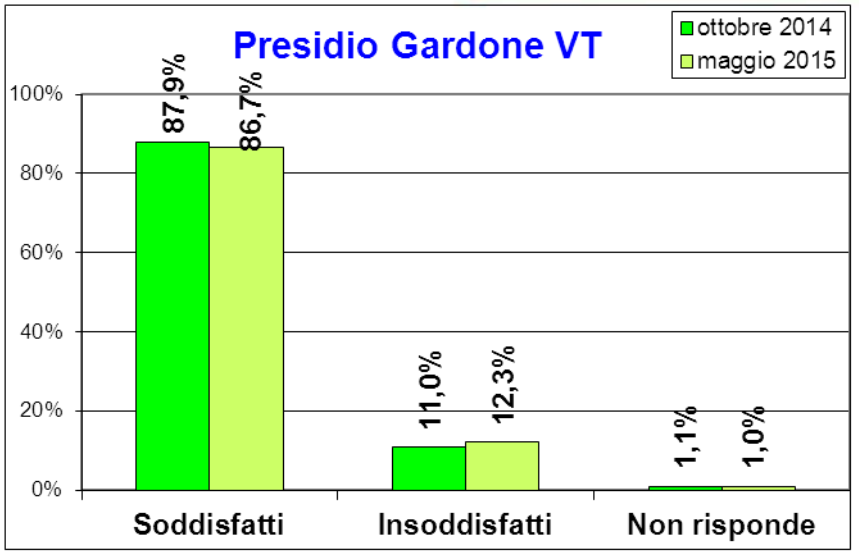


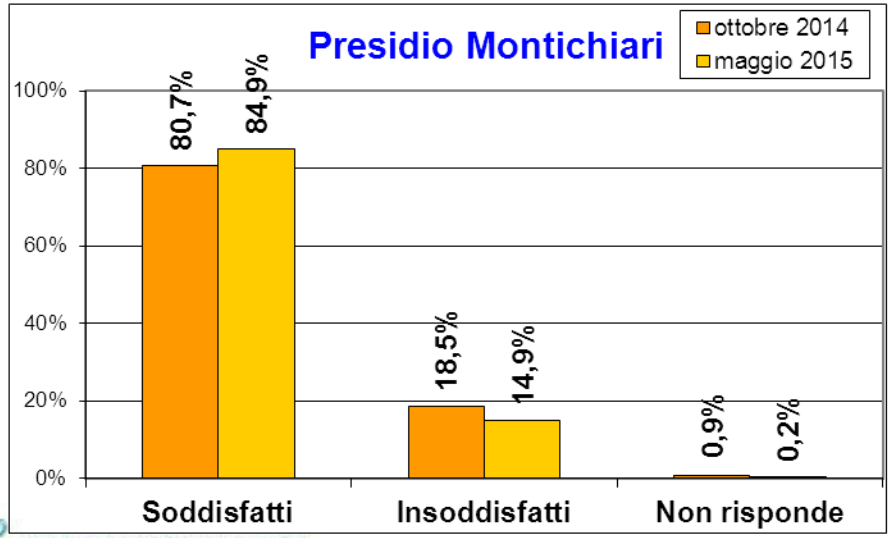
Media item suddivisi per aree
Confronto Media Area Ambulatoriale Aziendale
Maggio - Ottobre 2014 e Maggio 2015

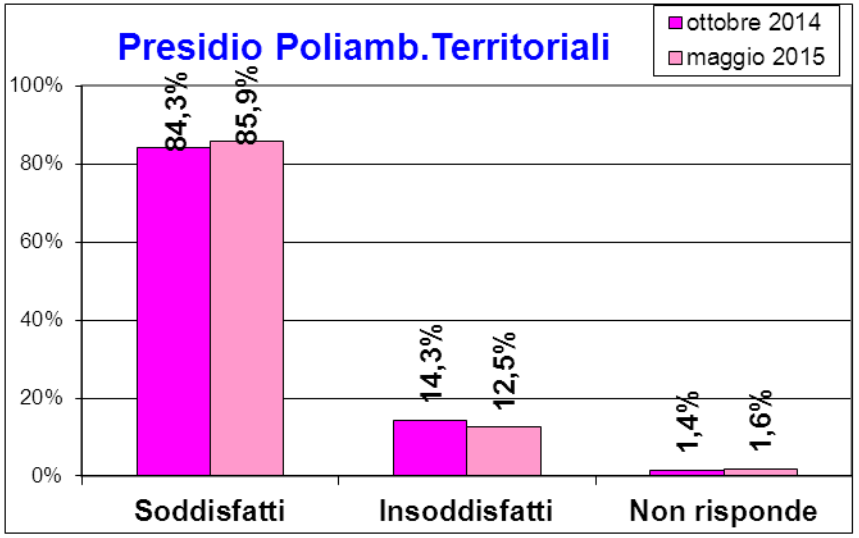


Confronto per Area tematica e Presidio
Ottobre 2014 – Maggio 2015
Area Cura







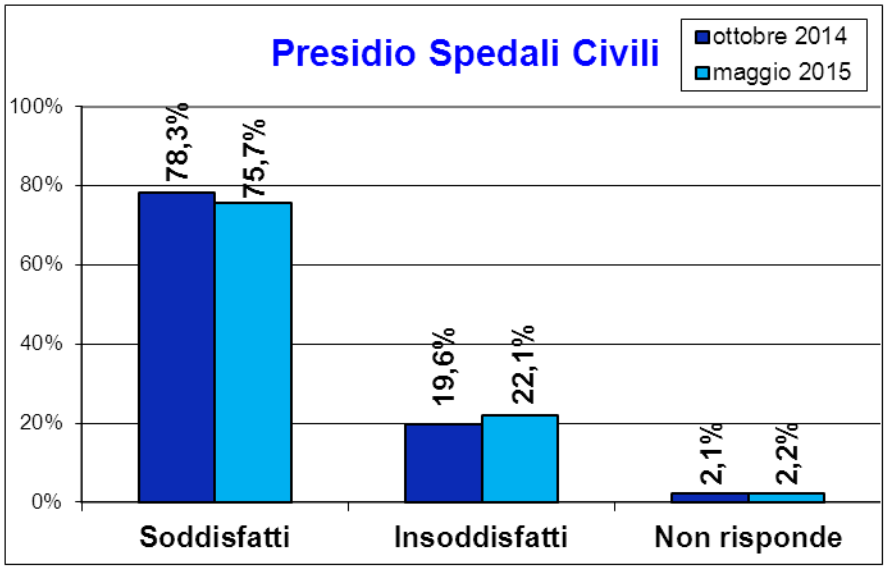


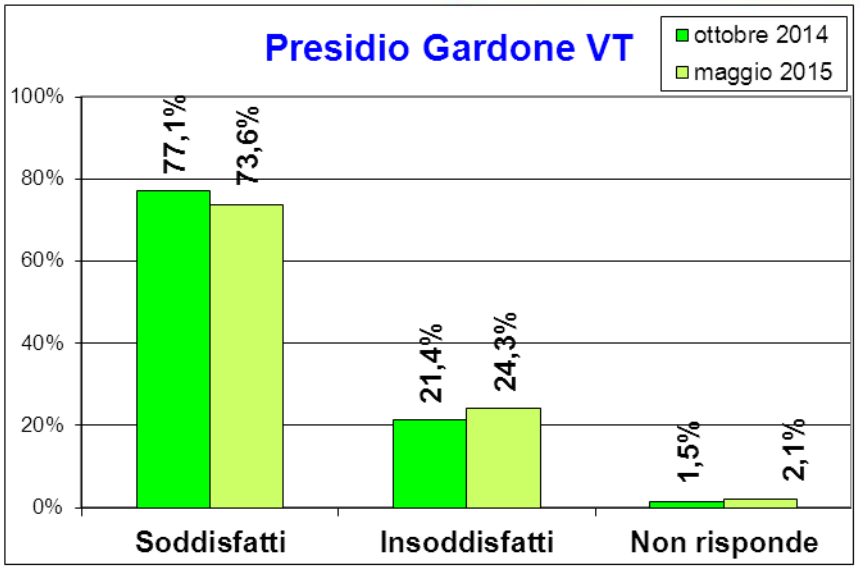
Spedali Civili di Brescia
Azienda ospedaliera

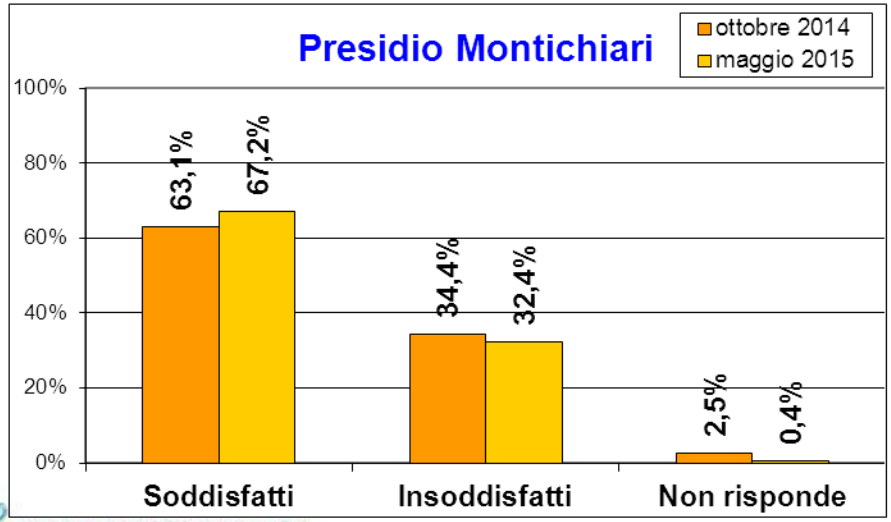
Sistema Sanitario Regione Lombardia

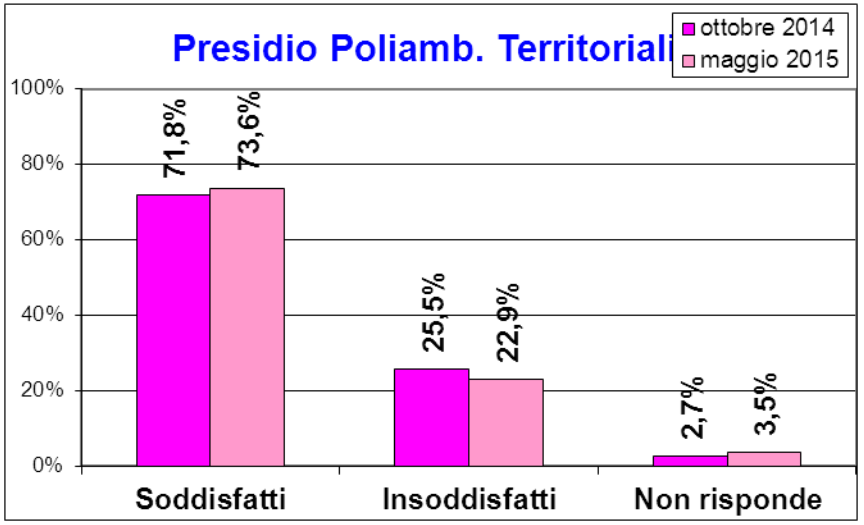
Area Ambulatoriale Maggio 2015

Confronto per Area tematica e Presidio
Ottobre 2014 – Maggio 2015
Area Organizzazione

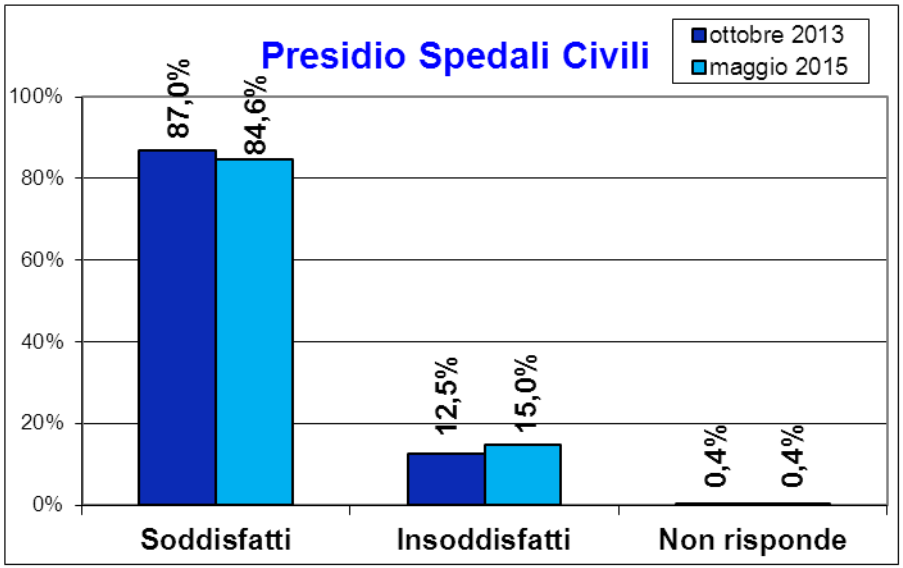


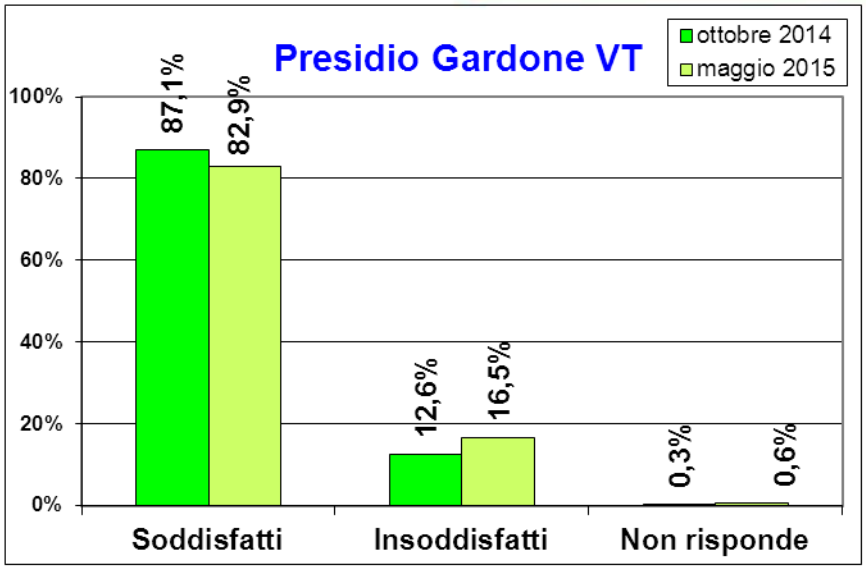


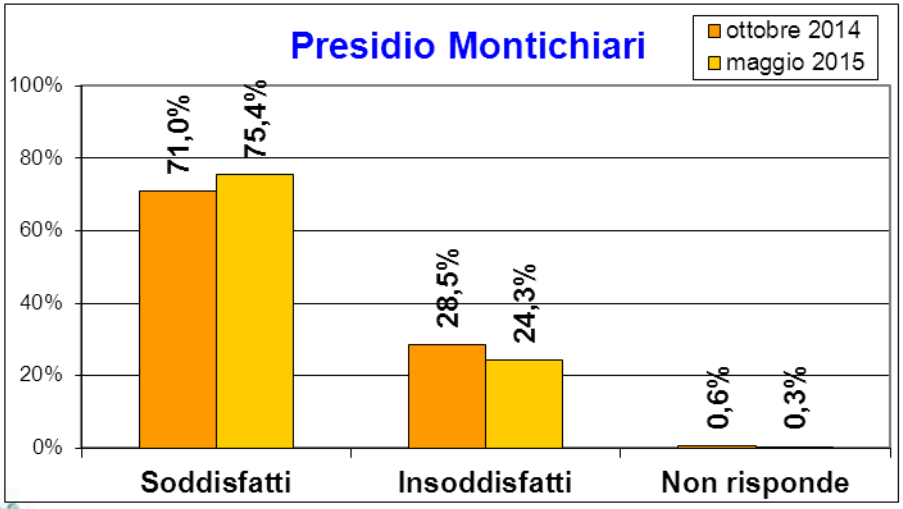


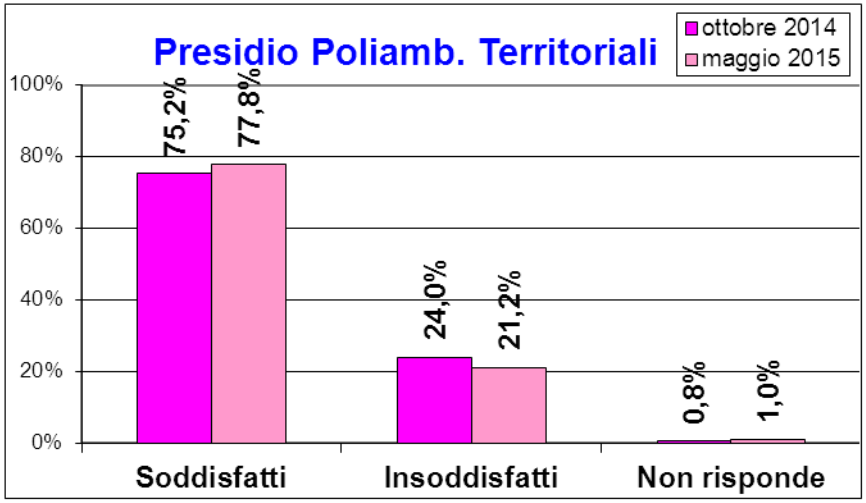


Confronto per Area tematica e Presidio
Ottobre 2014 – Maggio 2015
Area Comfort Ambulatoriale

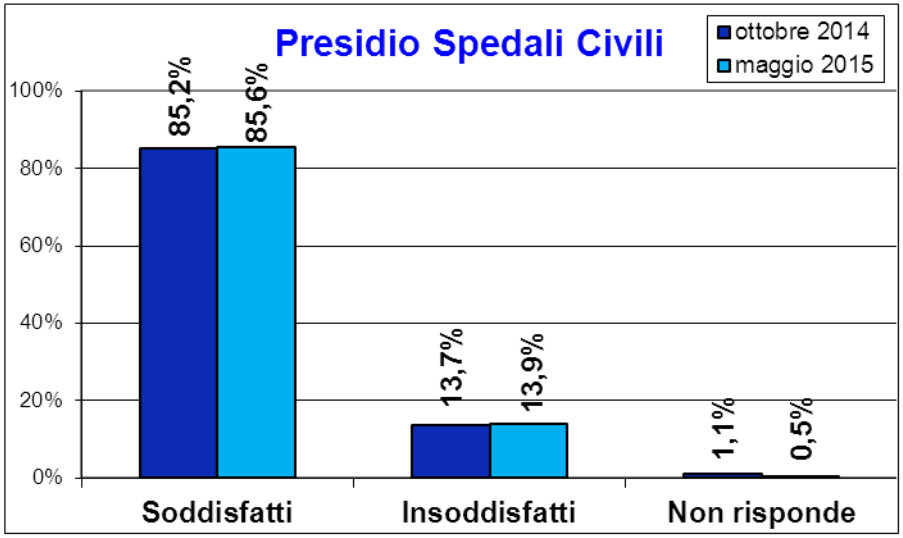


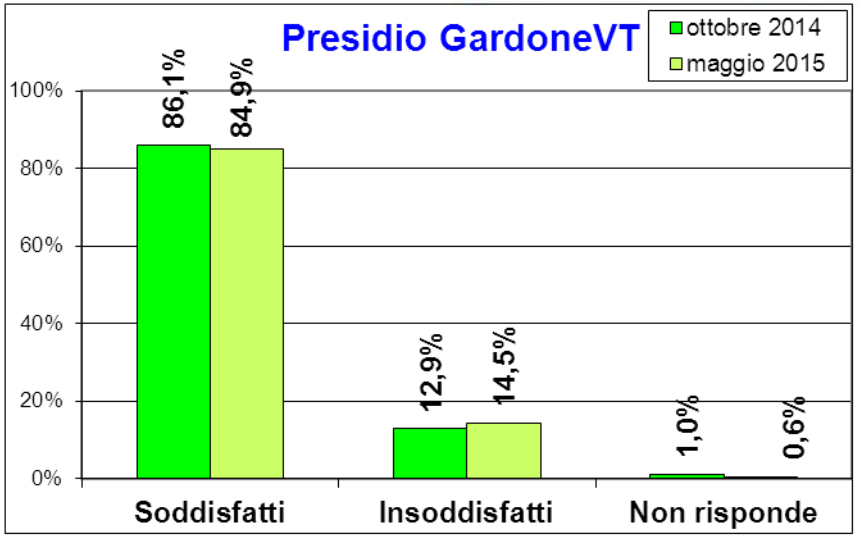


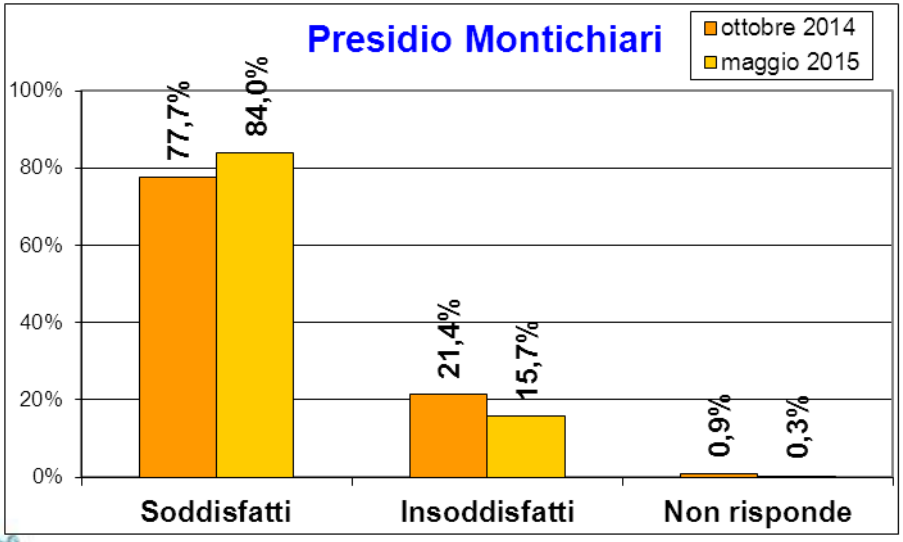


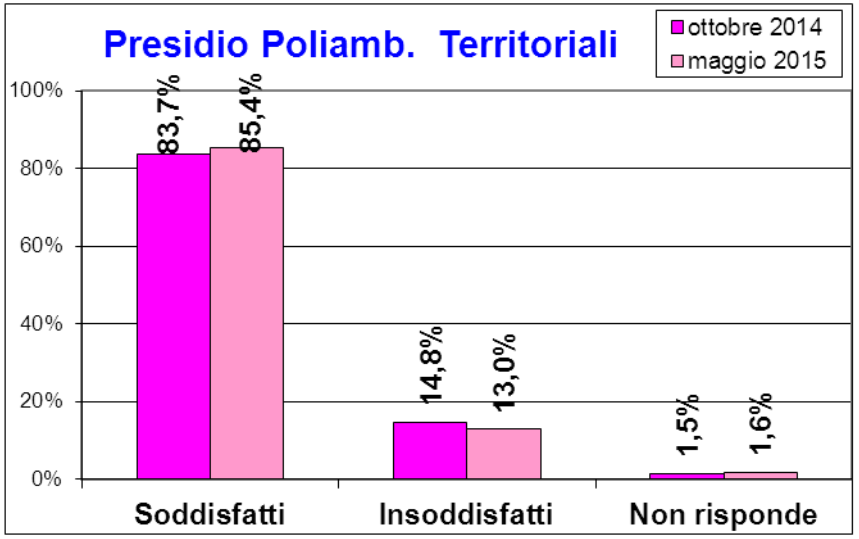
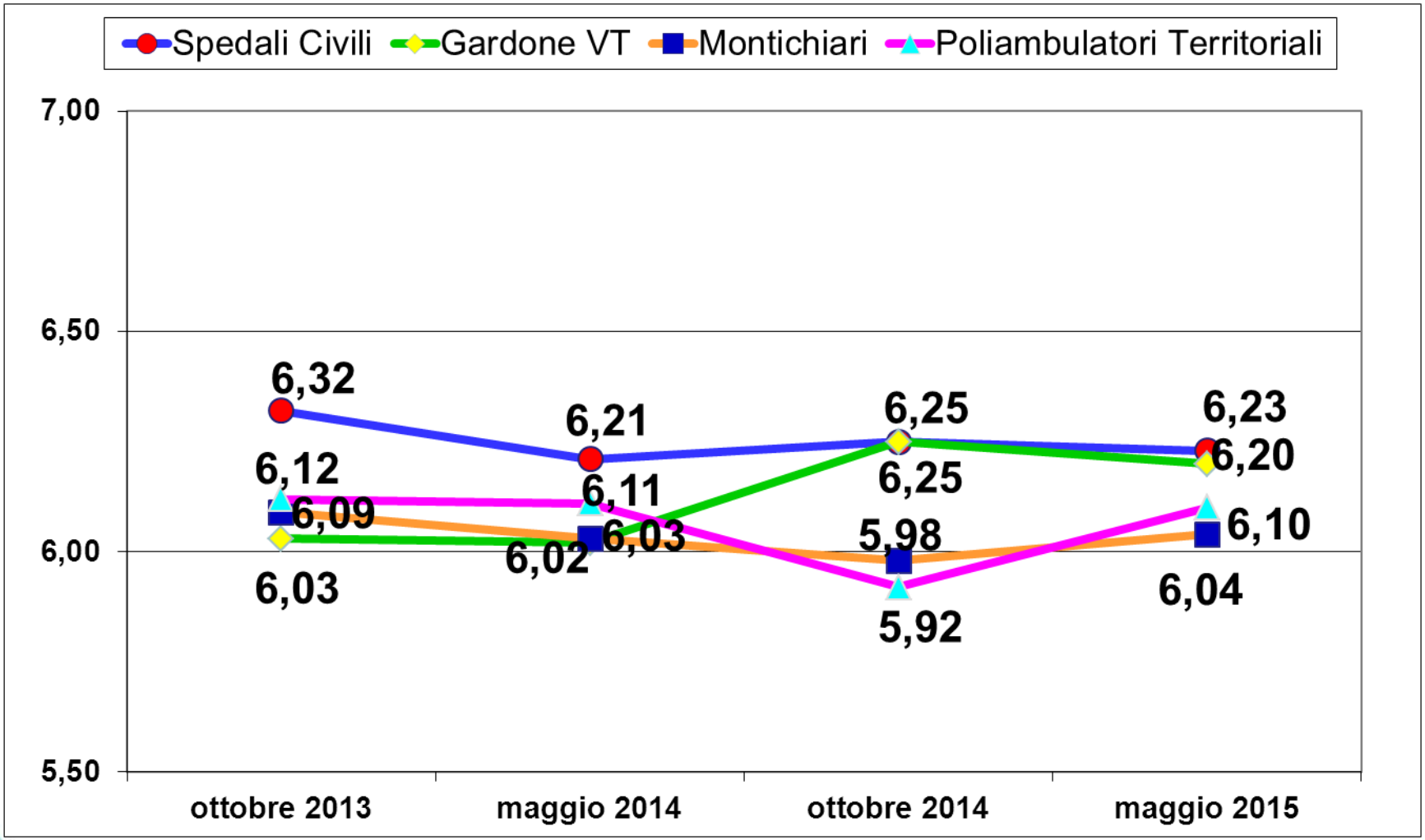


Confronto per Area tematica e Presidio
Ottobre 2014 – Maggio 2015
Area Informazione









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