



CUSTOMER SATISFACTION Ottobre 2014

Sintesi aziendale

Gennaio 2015



Spedali Civili di Brescia
Azienda ospedaliera

SINTESI CUSTOMER SATISFACTION

OTTOBRE 2014

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.



AREA DEGENZA

*Sanità
di qualità*

PRESIDIO	Questionari compilati MAGGIO 2014	Questionari compilati OTTOBRE 2014
P.O. SPEDALI CIVILI	1356	1087
P.O. MONTICHIARI	222	310
P.O. GARDONE V.T	212	237
TOTALE AZIENDALE	1790	1634

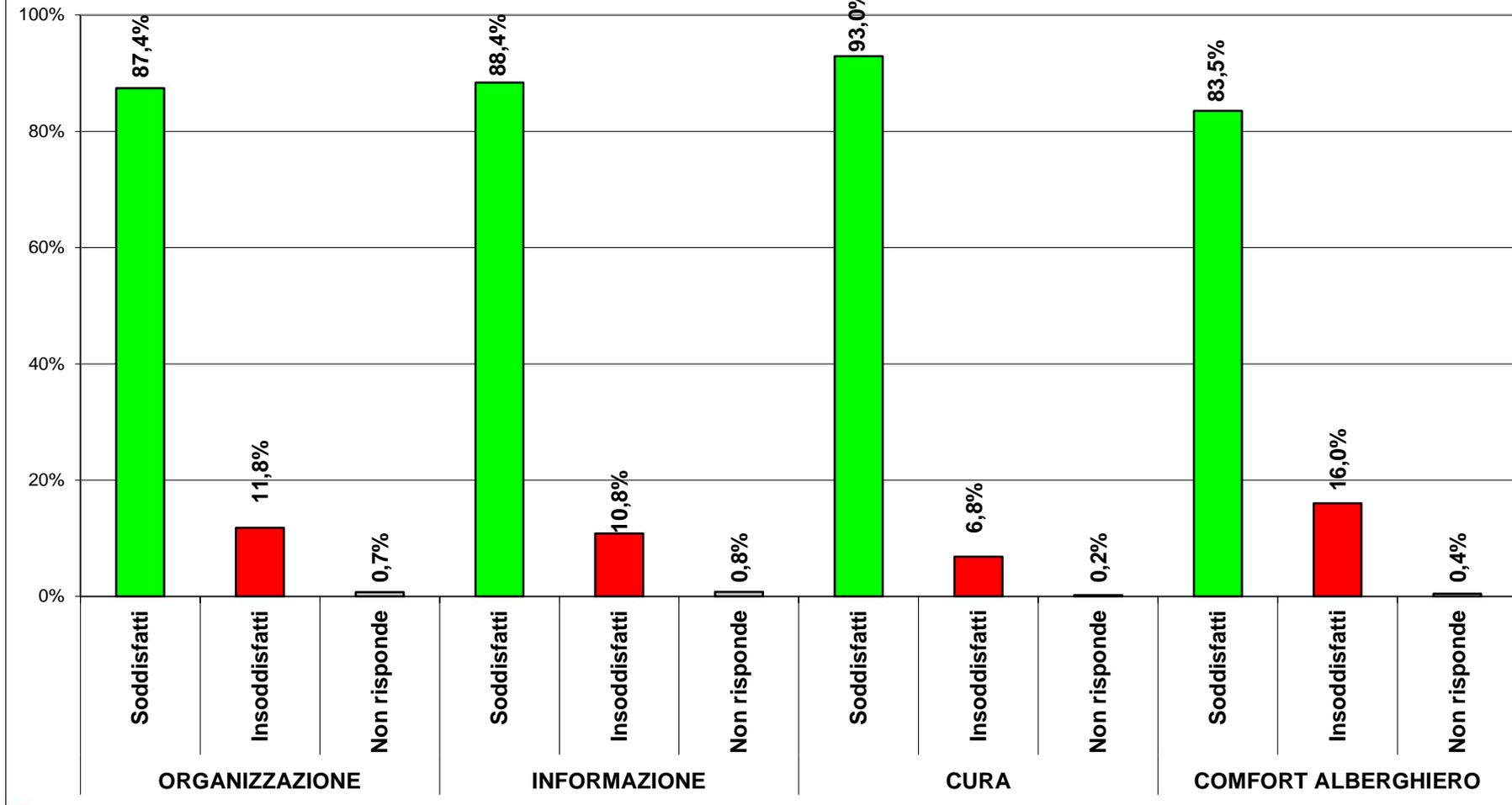
Media item suddivisi per aree

Area Degenza Aziendale

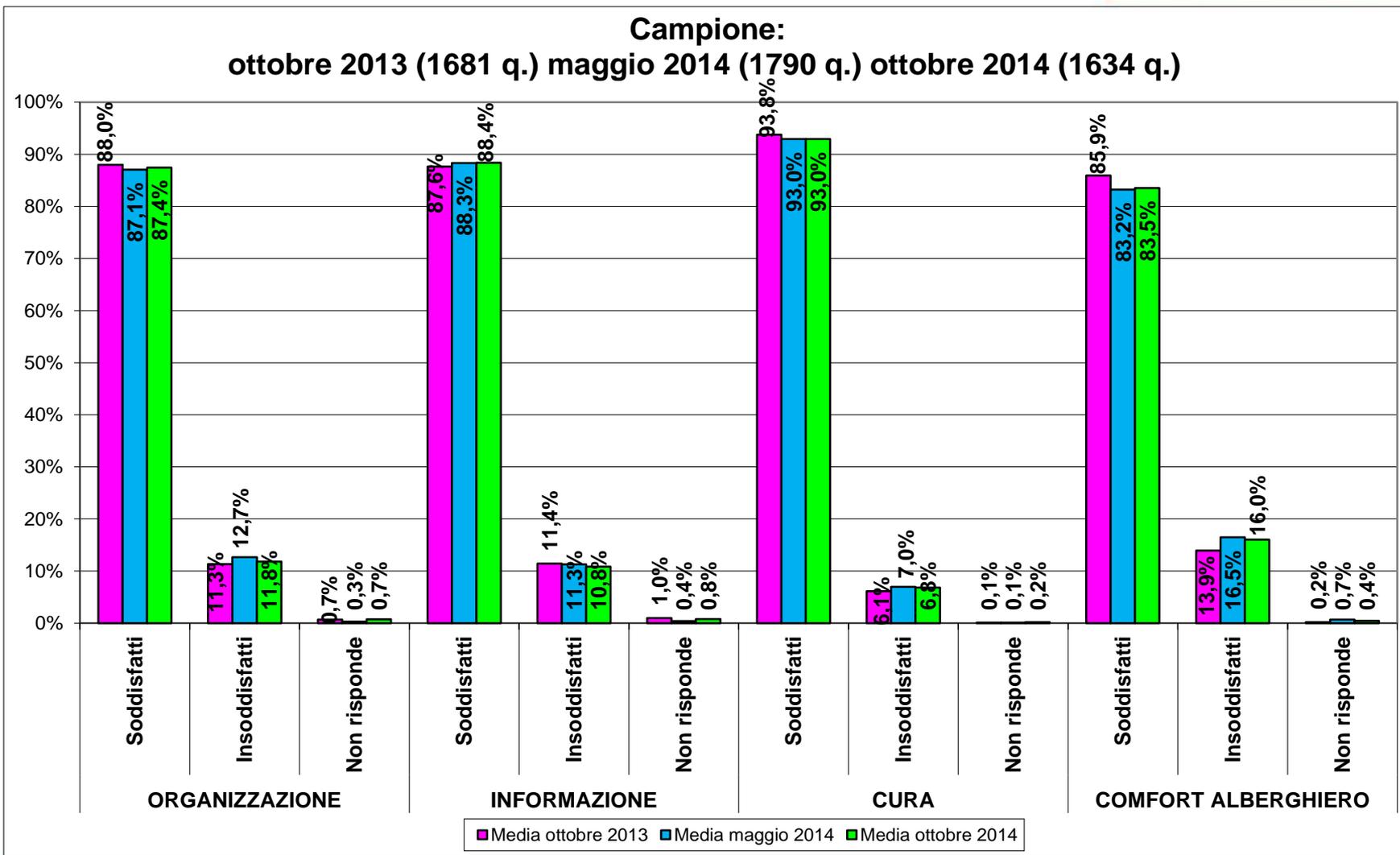
Ottobre 2014



Campione: n° 1634 questionari



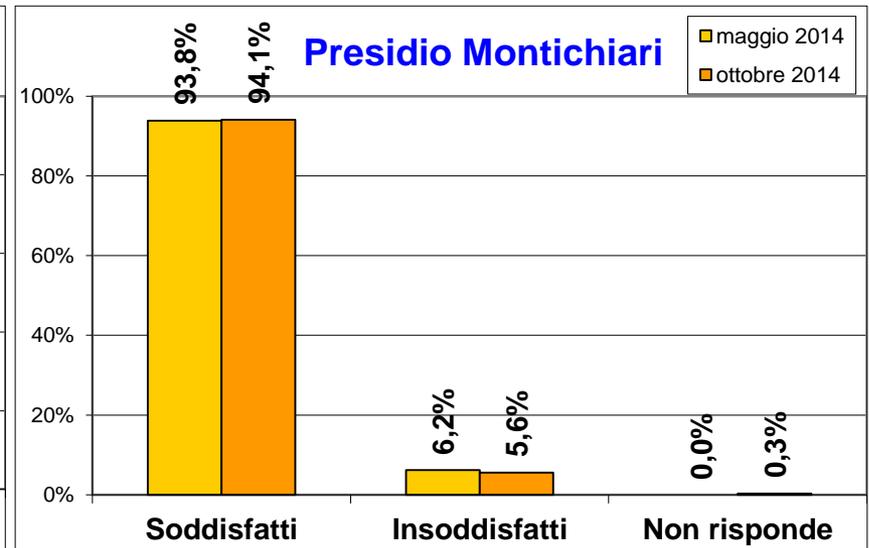
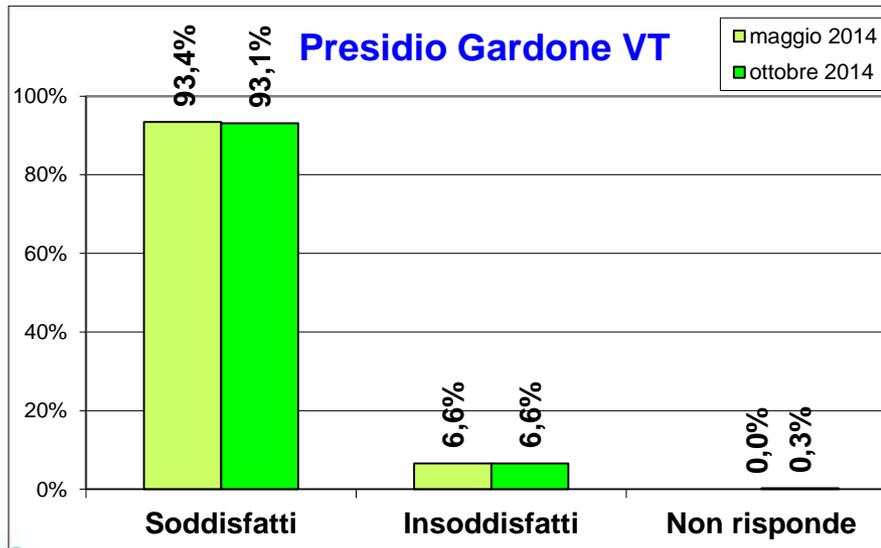
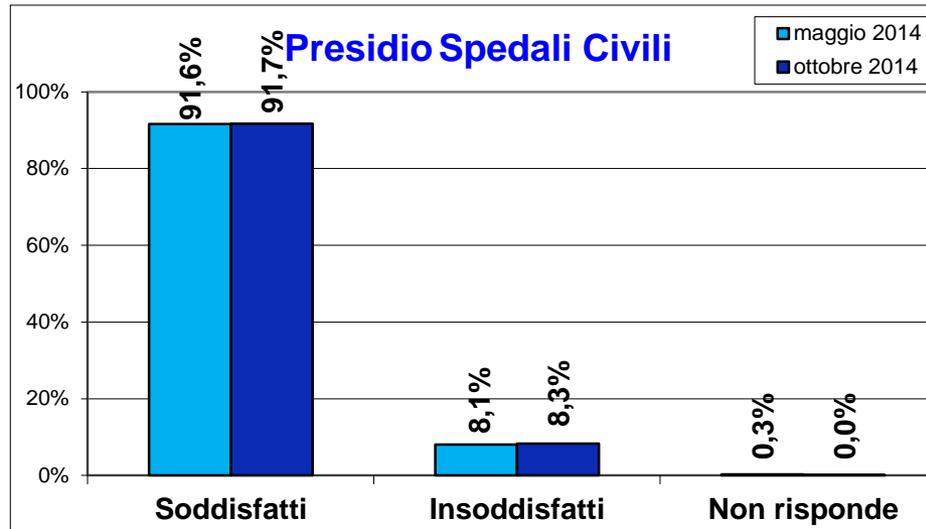
Media item suddivisi per aree Confronto Medie Area Degenza Aziendale Ottobre 2013 e Maggio - Ottobre 2014



Confronto per Area tematica e Presidio Maggio – Ottobre 2014

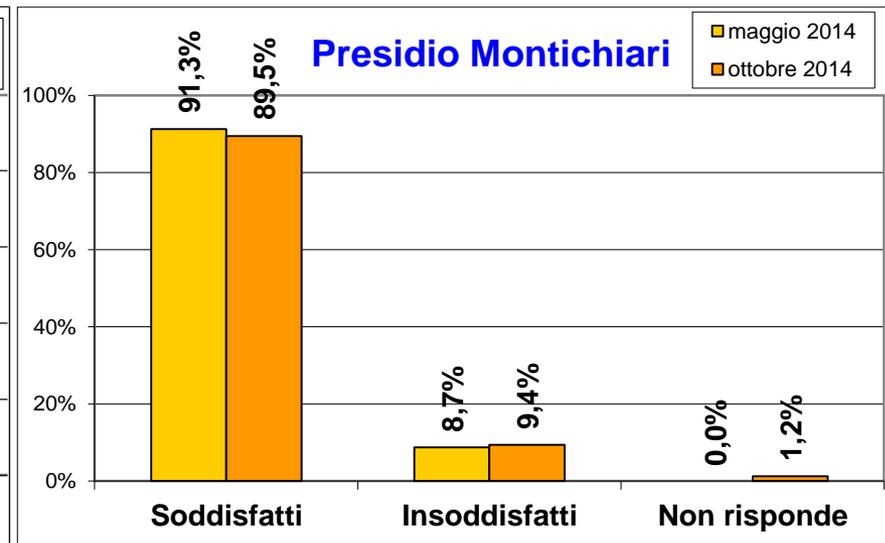
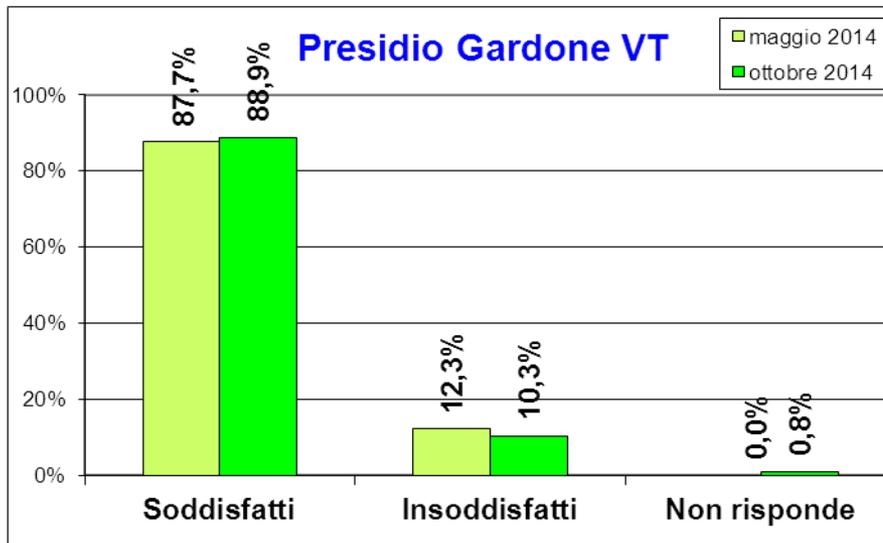
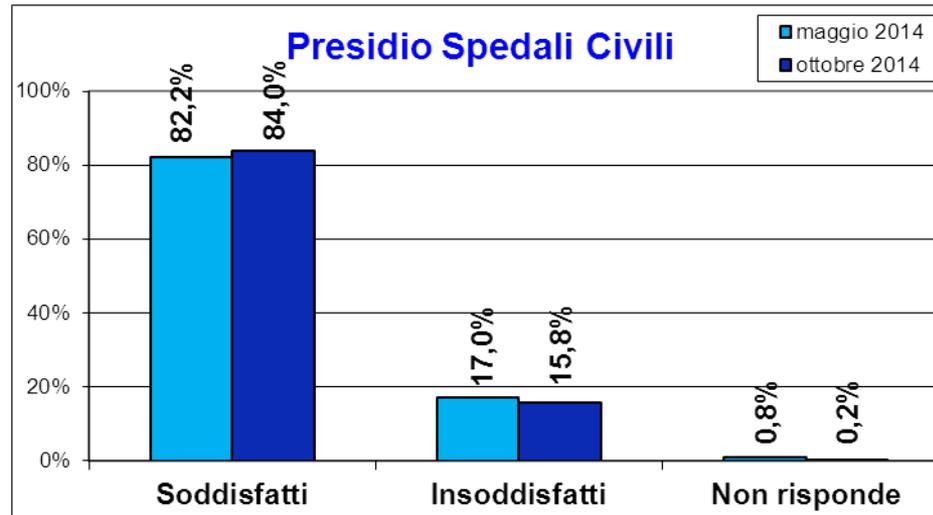
Sanità
di qualità

Area Cura



Confronto per Area tematica e Presidio Maggio – Ottobre 2014

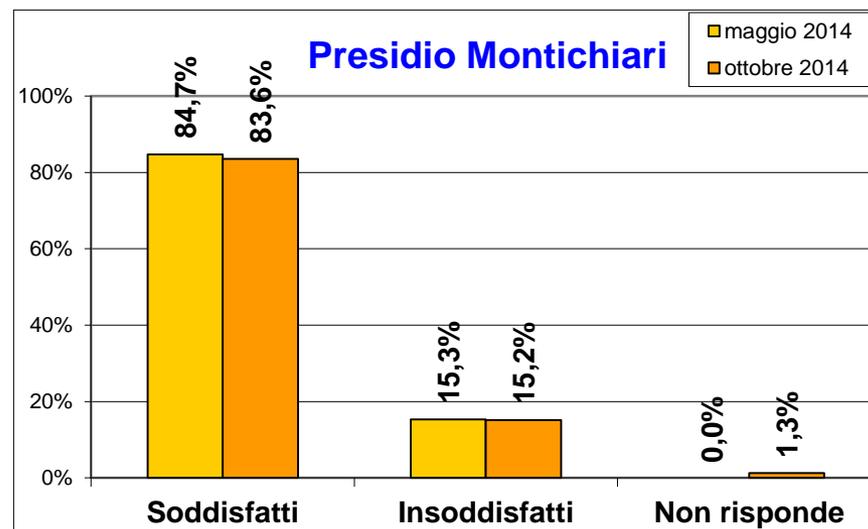
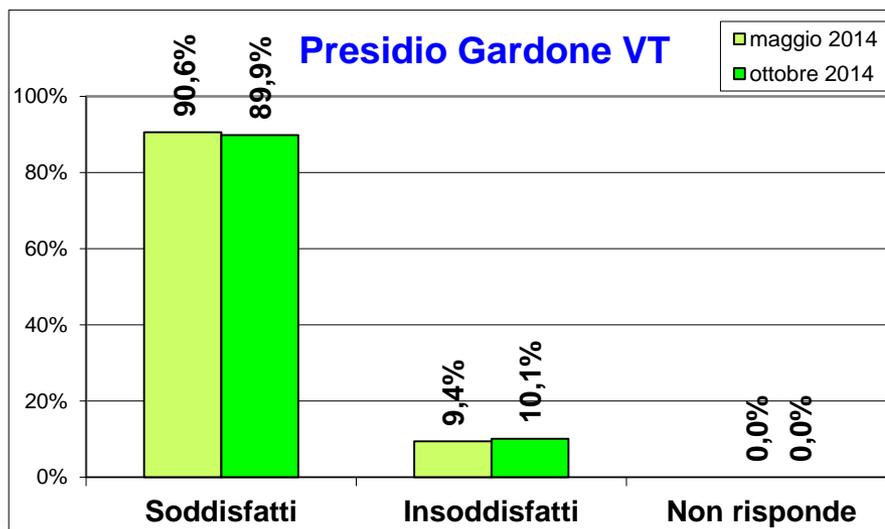
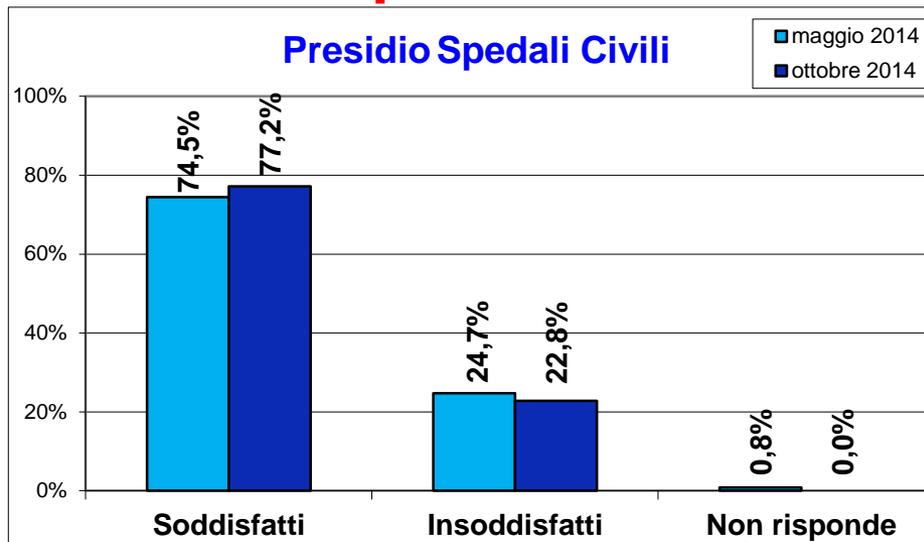
Area Organizzazione



Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2014

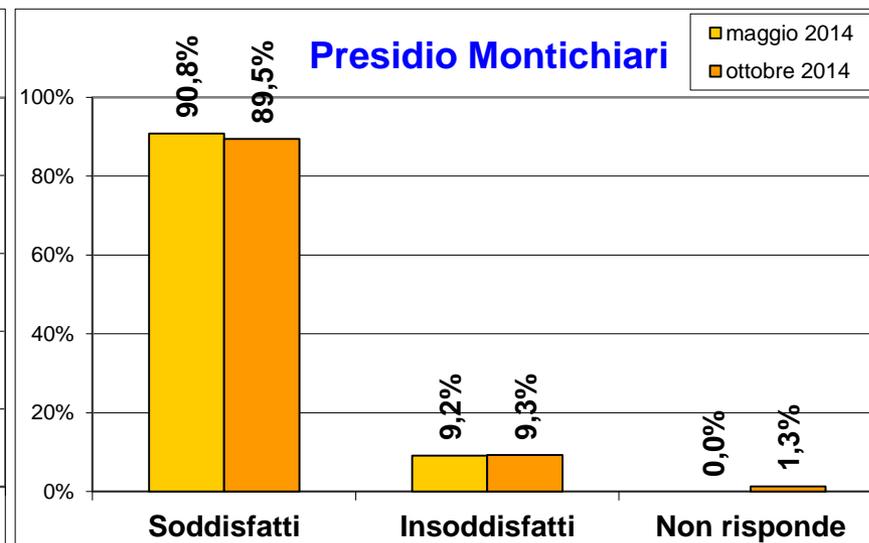
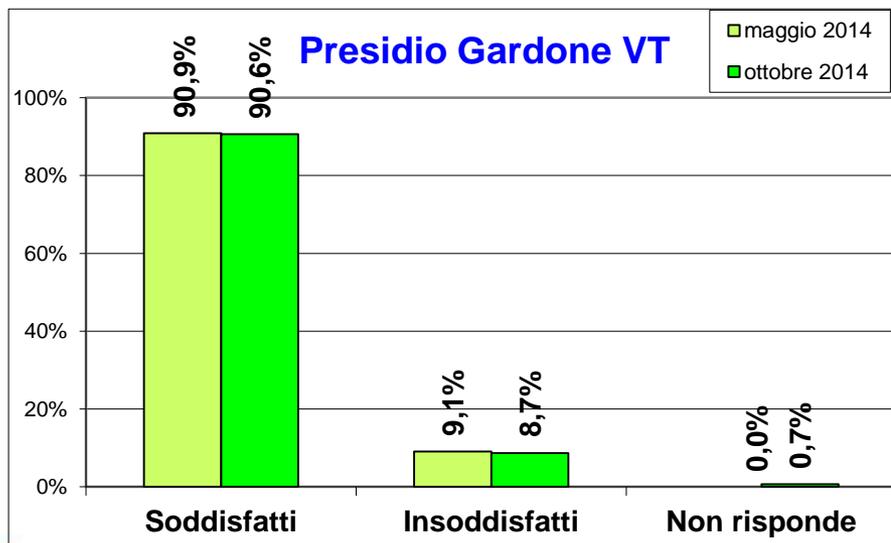
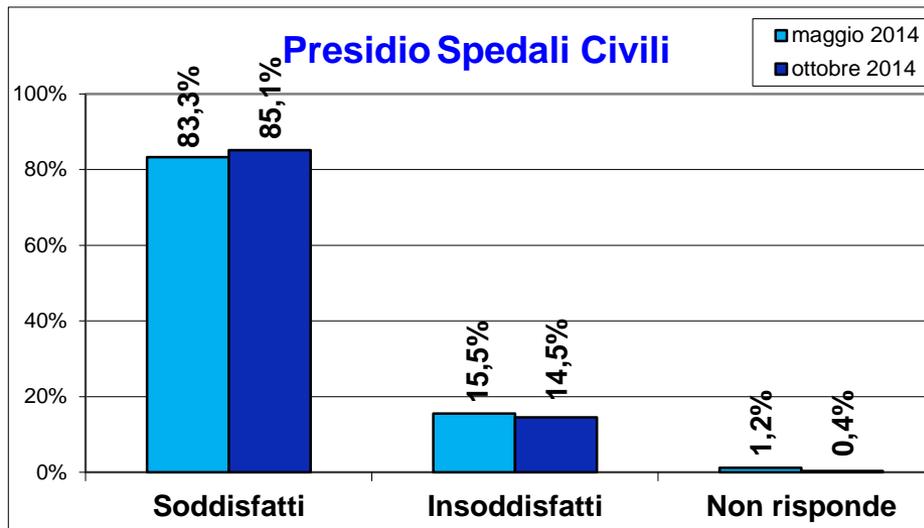
*Sanità
di qualità*

Area Comfort Ospedaliero



Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2014

Area Informazione



AREA AMBULATORIALE

*Sanità
di qualità*

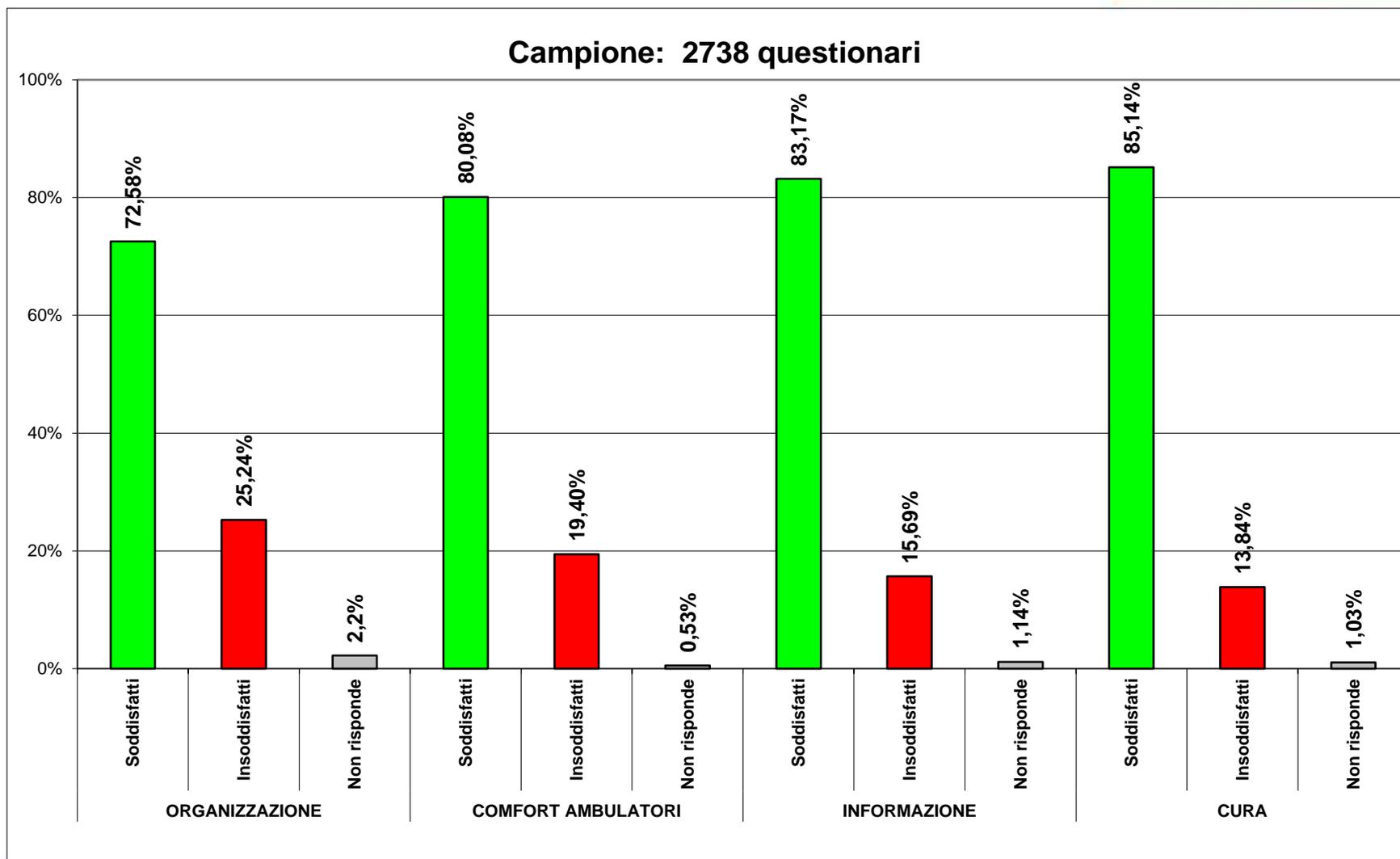
PRESIDIO	Questionari compilati MAGGIO 2014	Questionari compilati OTTOBRE 2014
P.O. SPEDALI CIVILI	1033	901
POLIAMBULATORI TERRITORIALI	521	521
P.O. GARDONE VT	1029	975
P.O. MONTICHIARI	366	341
TOTALE AZIENDALE	2949	2738

Media item suddivisi per aree

Area Ambulatoriale Aziendale

Ottobre 2014

Sanità
di qualità



Media item suddivisi per aree

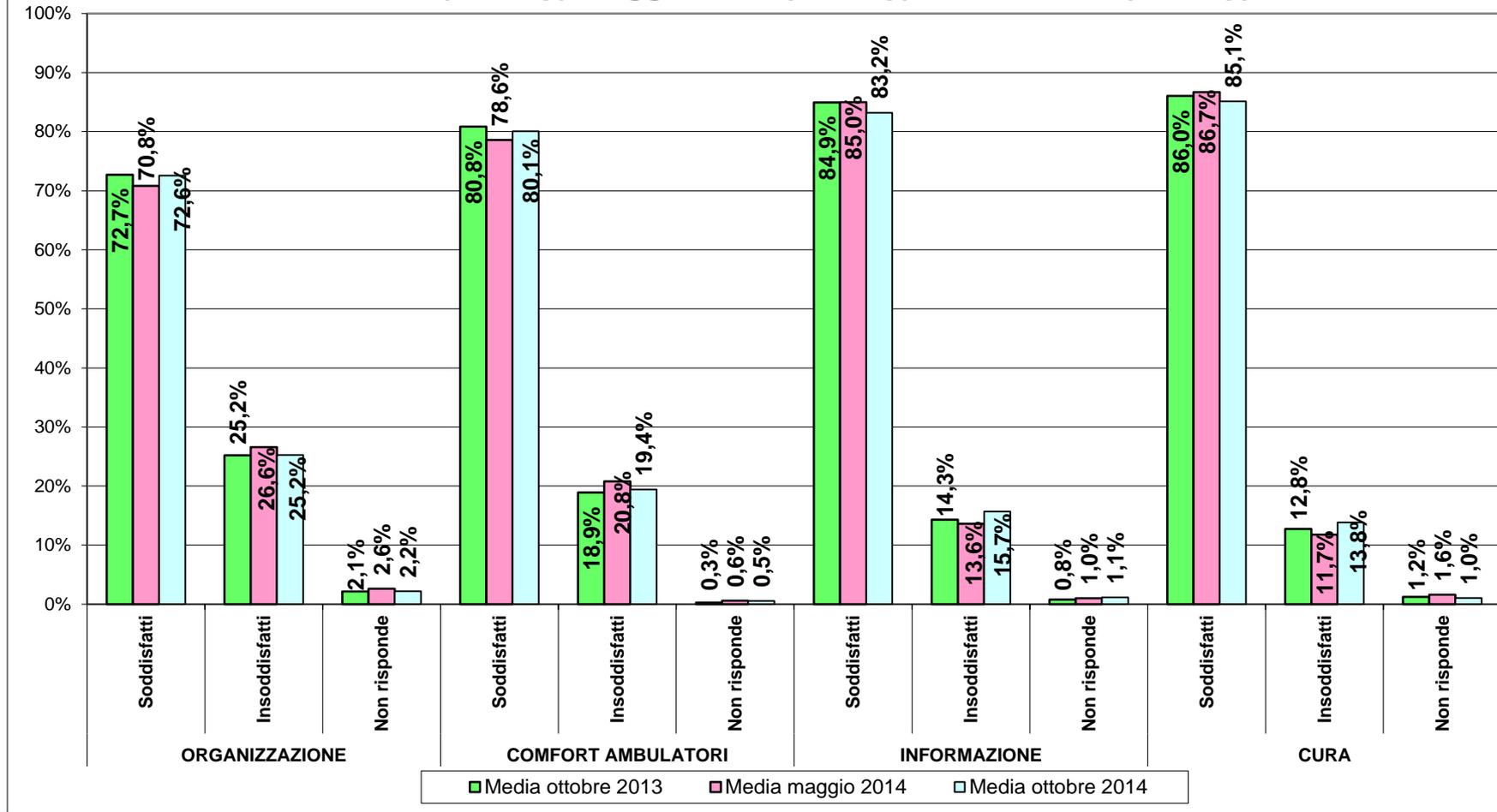
Confronto Media Area Ambulatoriale Aziendale

Ottobre 2013 e Maggio - Ottobre 2014



Campione:

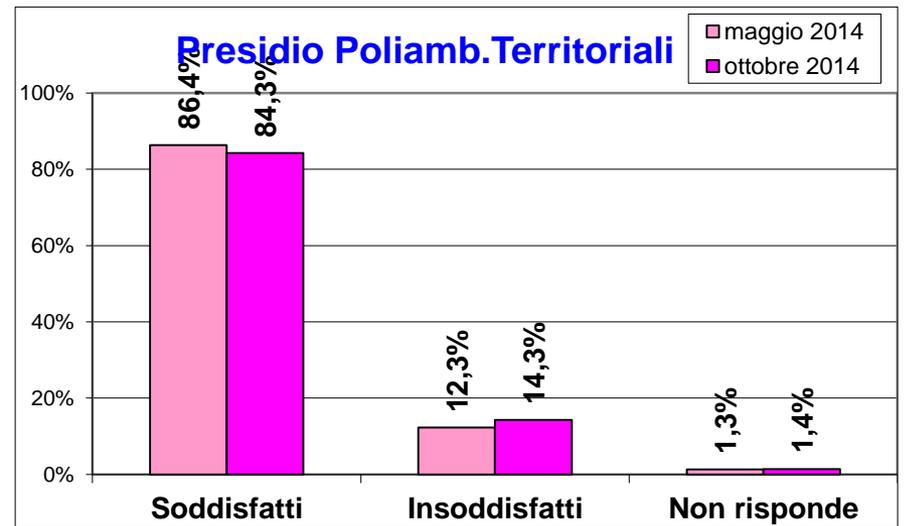
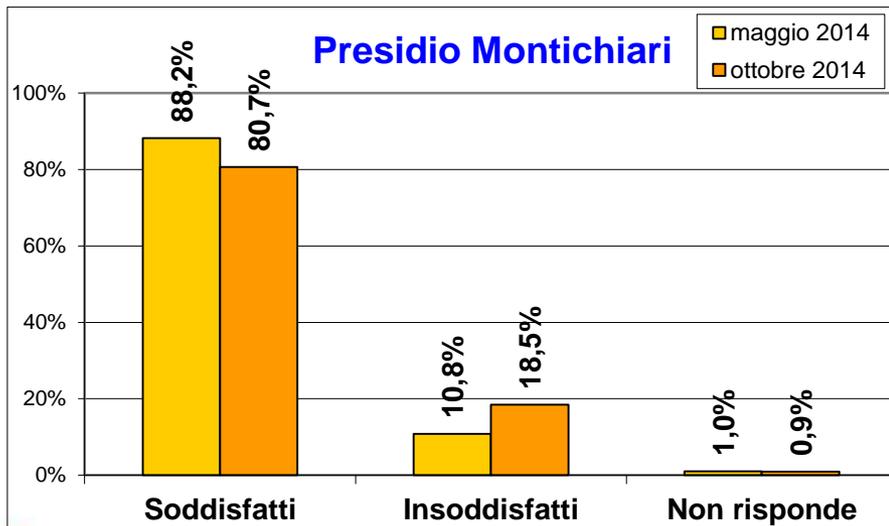
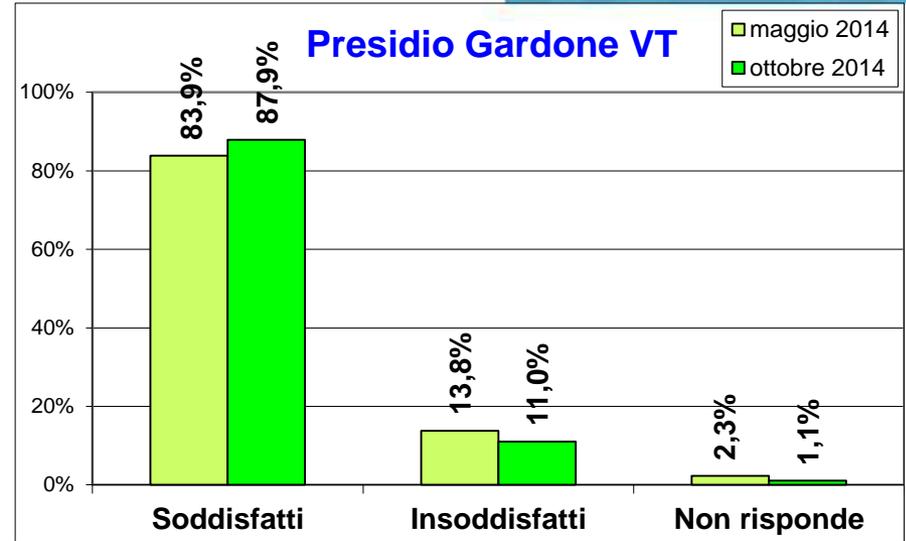
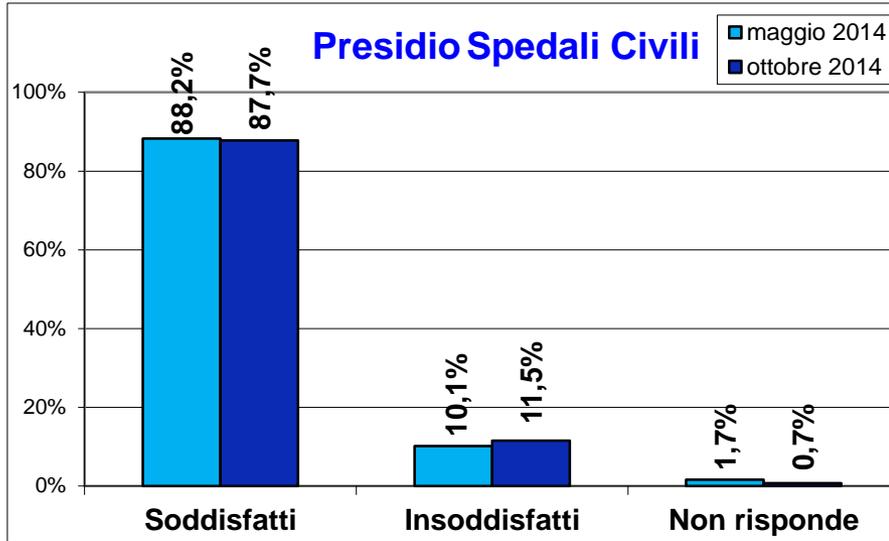
ottobre 2013 (2881 q.) maggio 2014 (2949 q.) ottobre 2014 (2738 q.)



Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2014

*Sanità
di qualità*

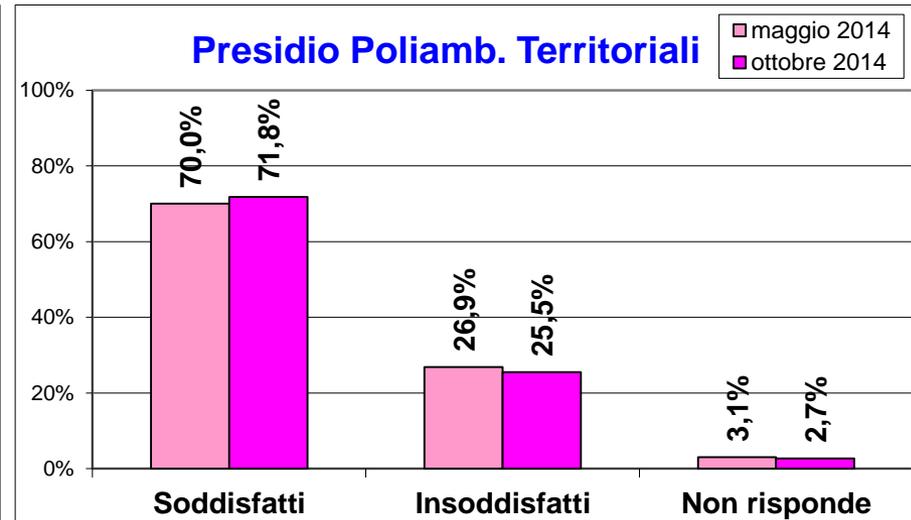
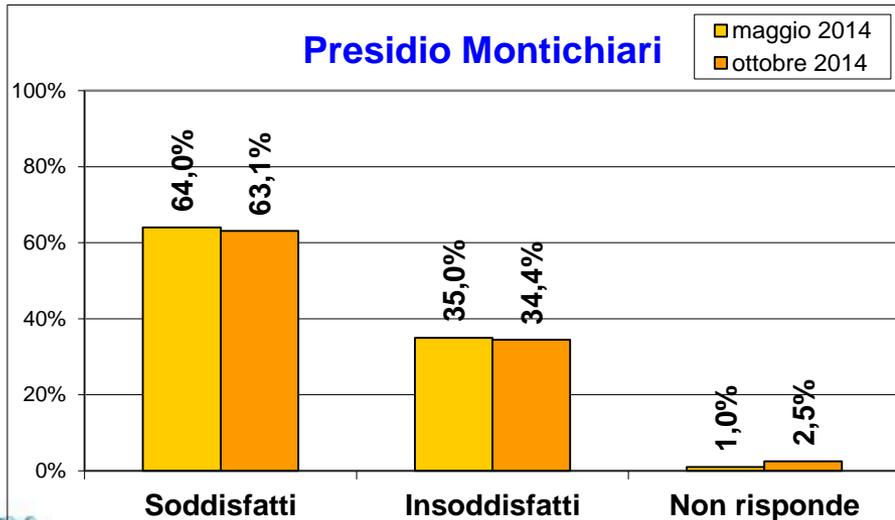
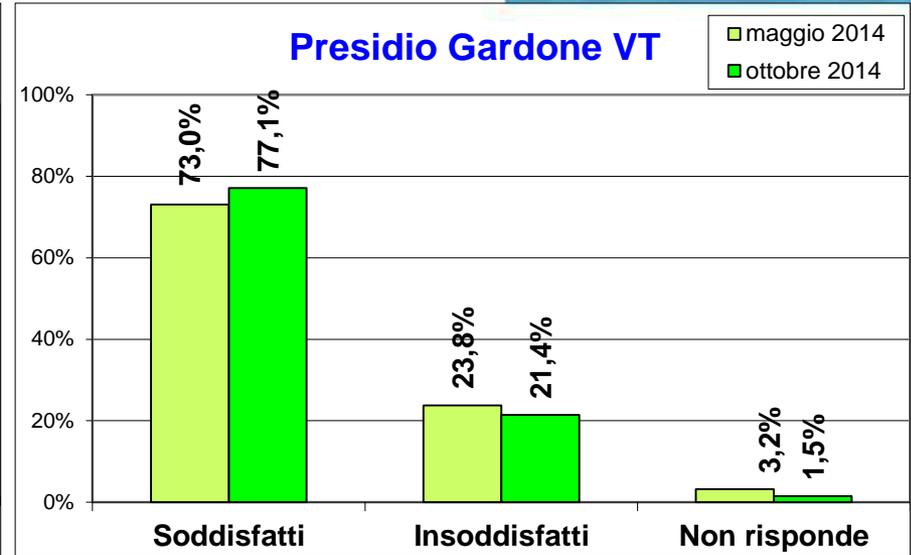
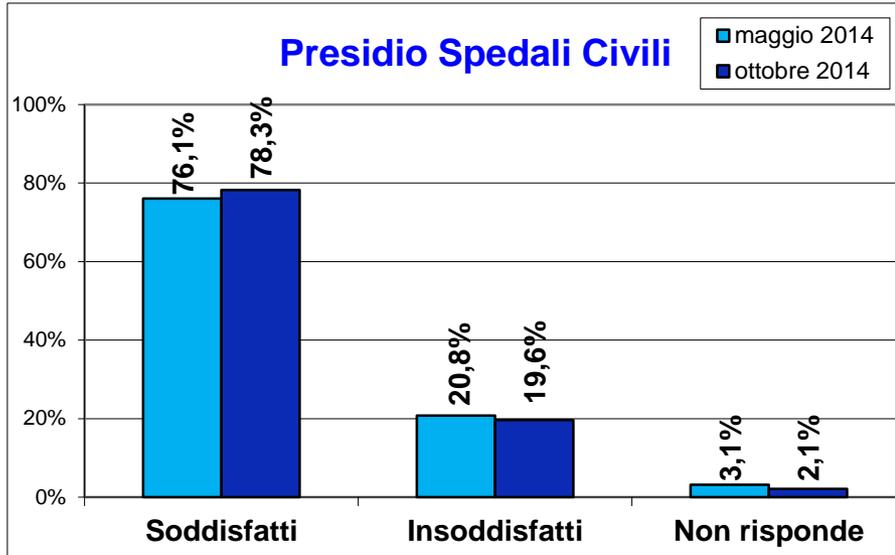
Area Cura



Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2014

*Sanità
di qualità*

Area Organizzazione

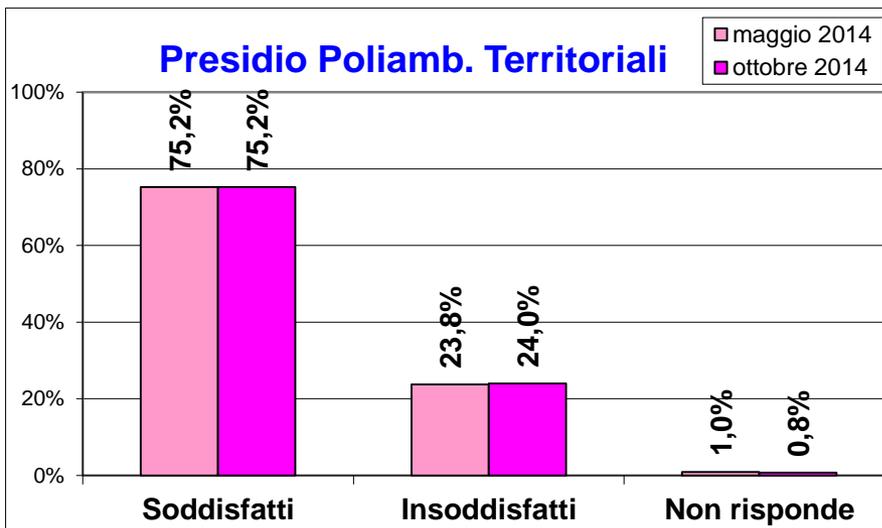
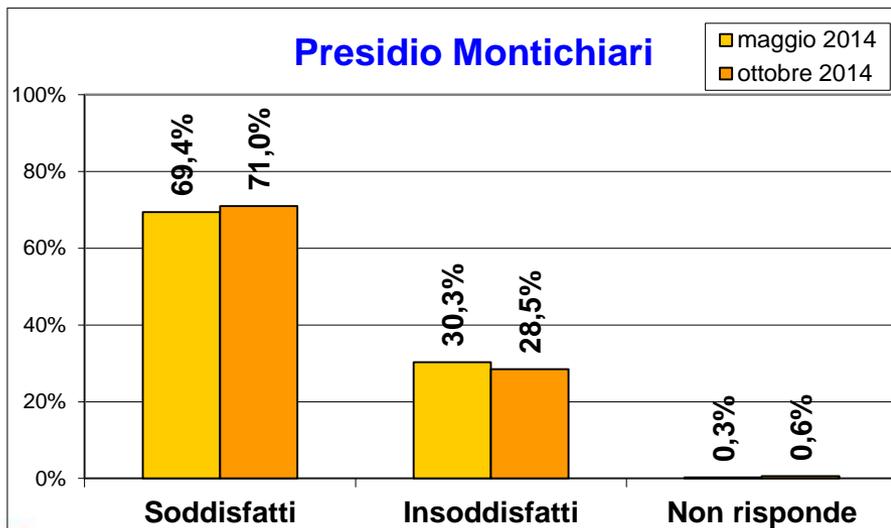
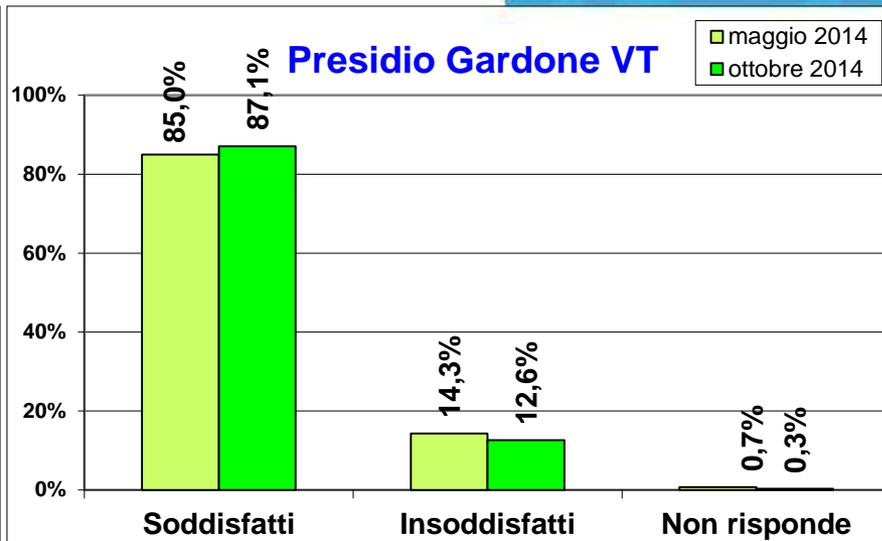
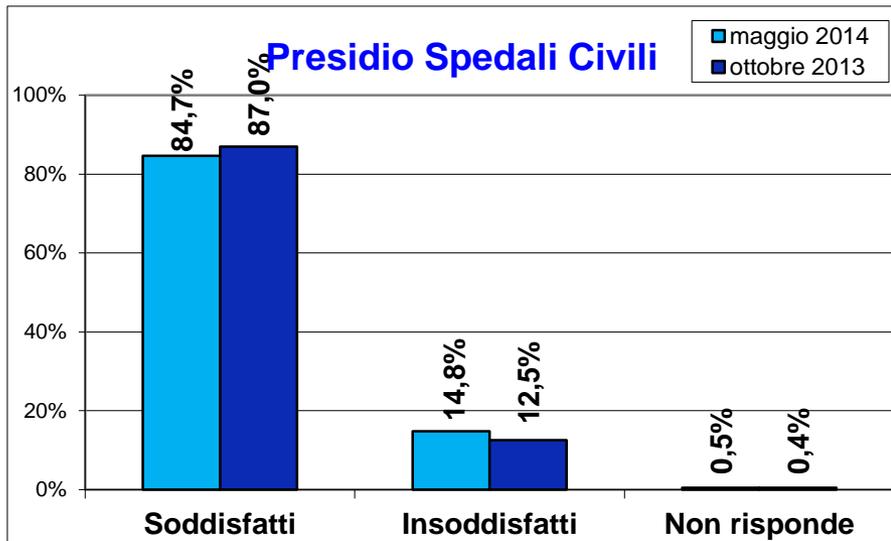


Spedali Civili di Brescia
Azienda ospedaliera

Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2014

*Sanità
di qualità*

Area Comfort Ambulatoriale



Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2014

Area Informazione

Sanità
di qualità

