



# 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"><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.



# AREA DEGENZA

*Sanità  
di qualità*

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

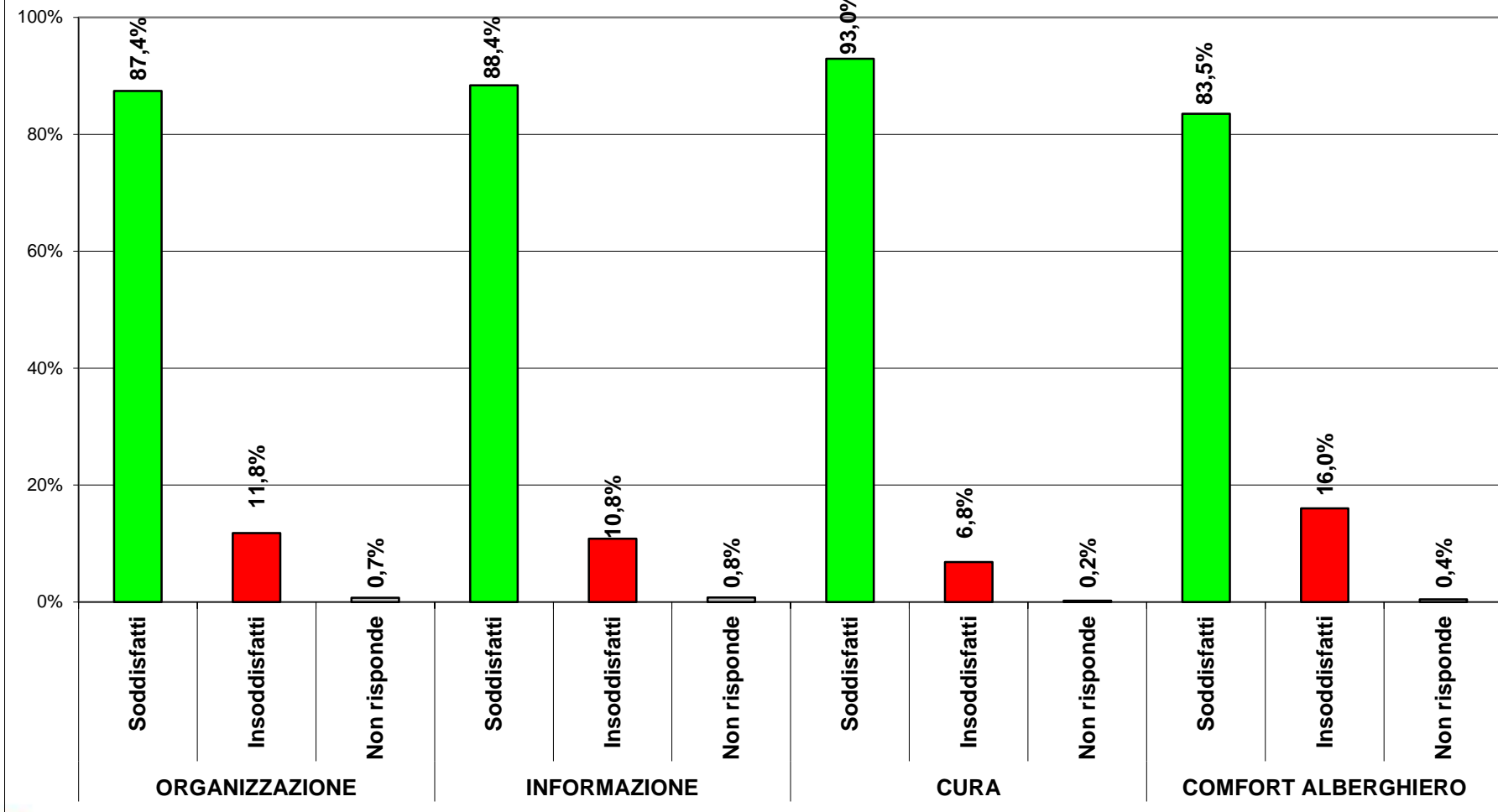
# Media item suddivisi per aree

## Area Degenza Aziendale

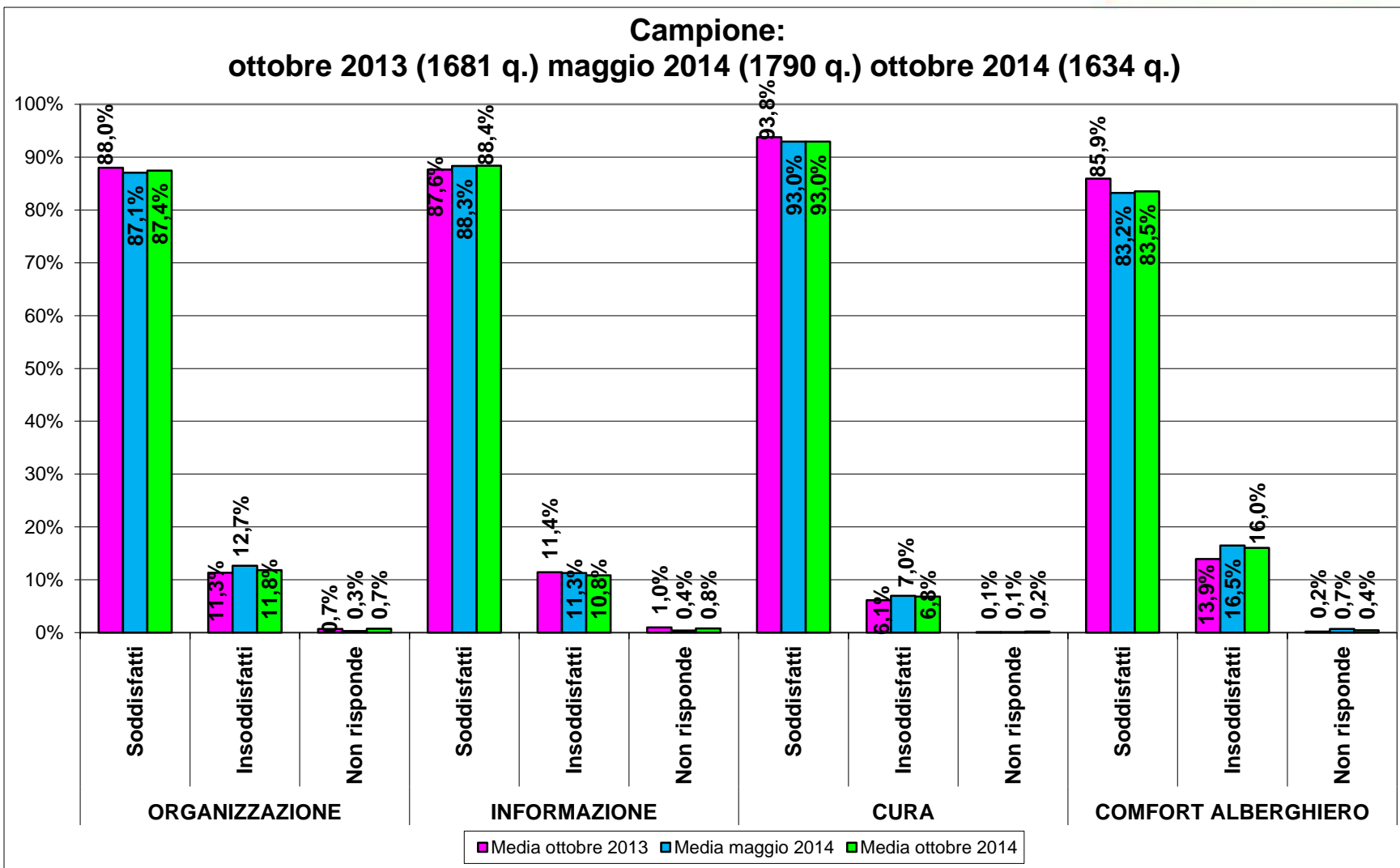
### Ottobre 2014



Campione: n° 1634 questionari



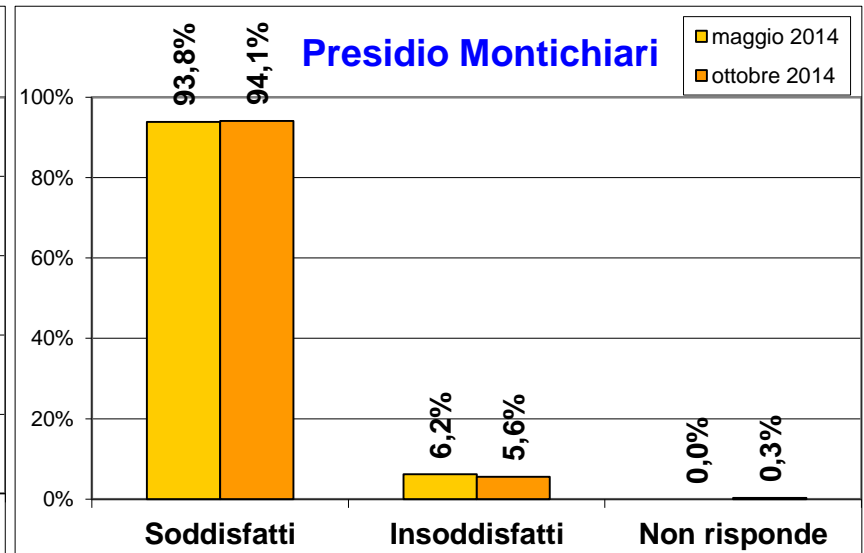
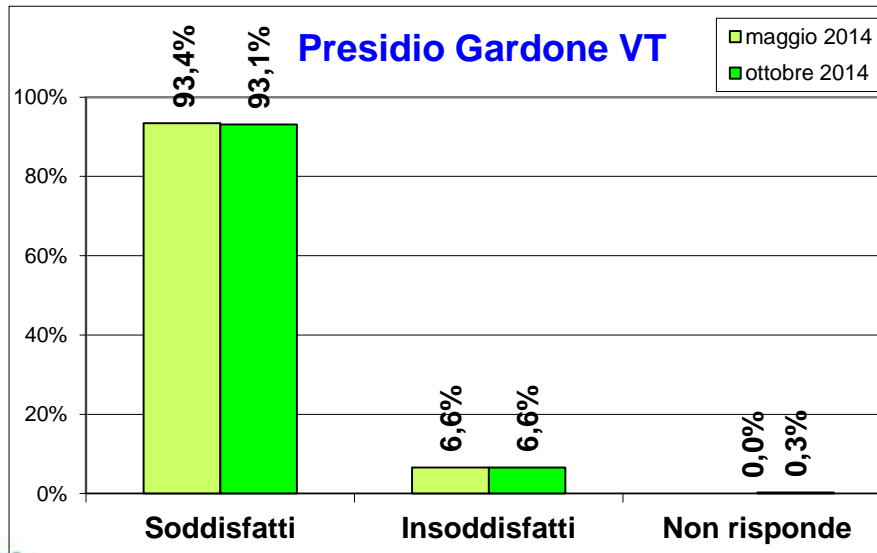
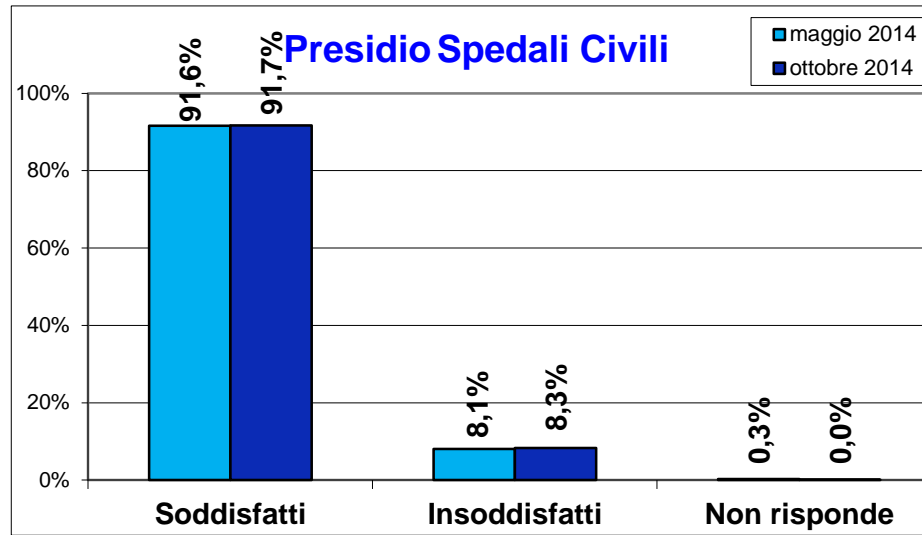
# Media item suddivisi per aree Confronto Medie Area Degenza Aziendale Ottobre 2013 e Maggio - Ottobre 2014



# Confronto per Area tematica e Presidio Maggio – Ottobre 2014

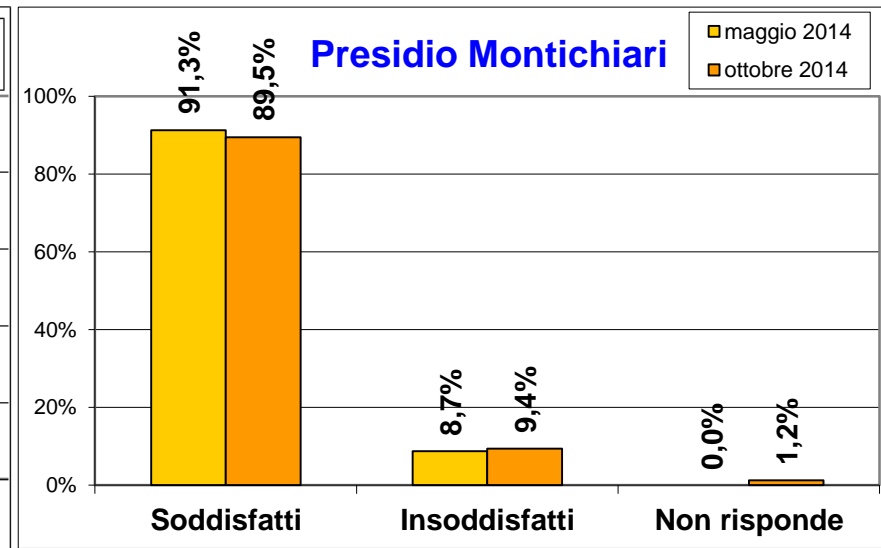
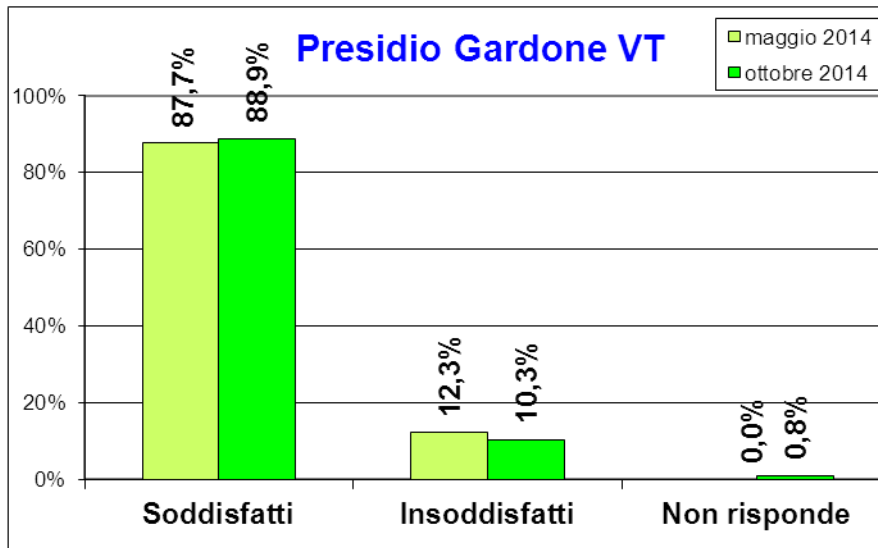
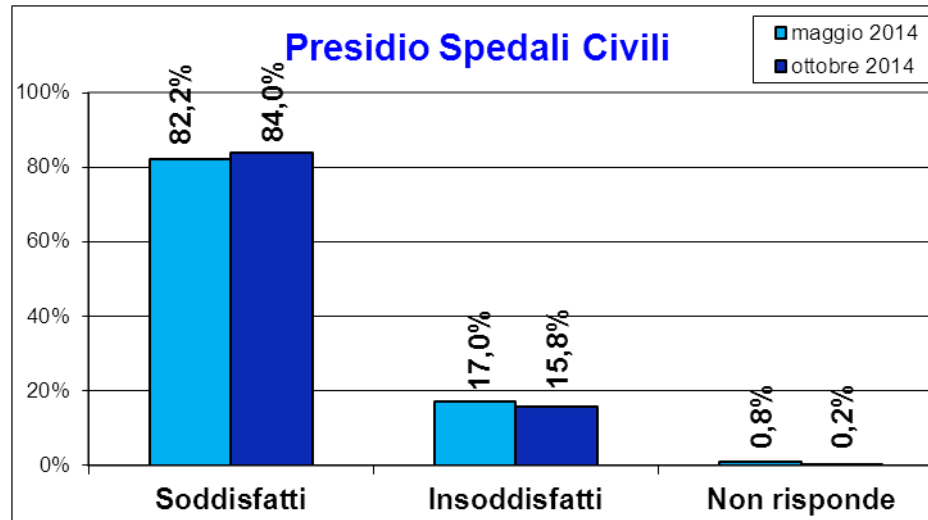
Sanità  
di qualità

## Area Cura



# Confronto per Area tematica e Presidio Maggio – Ottobre 2014

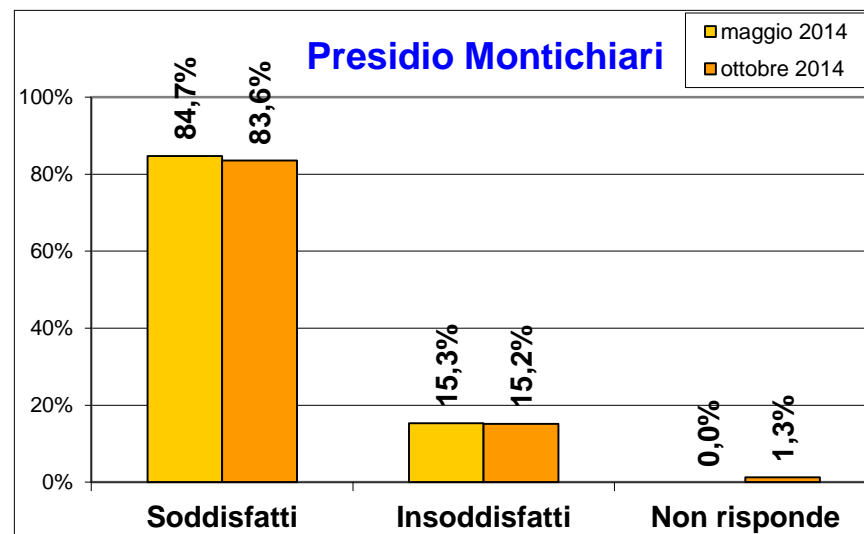
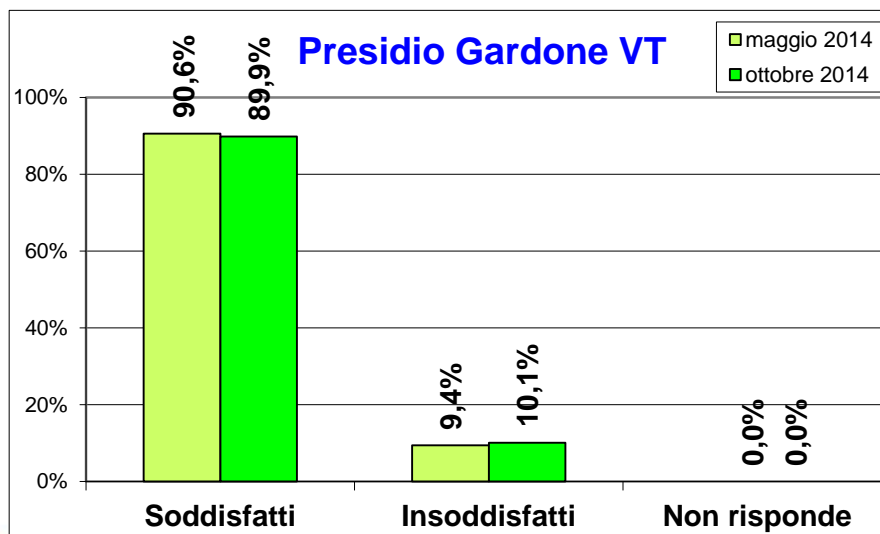
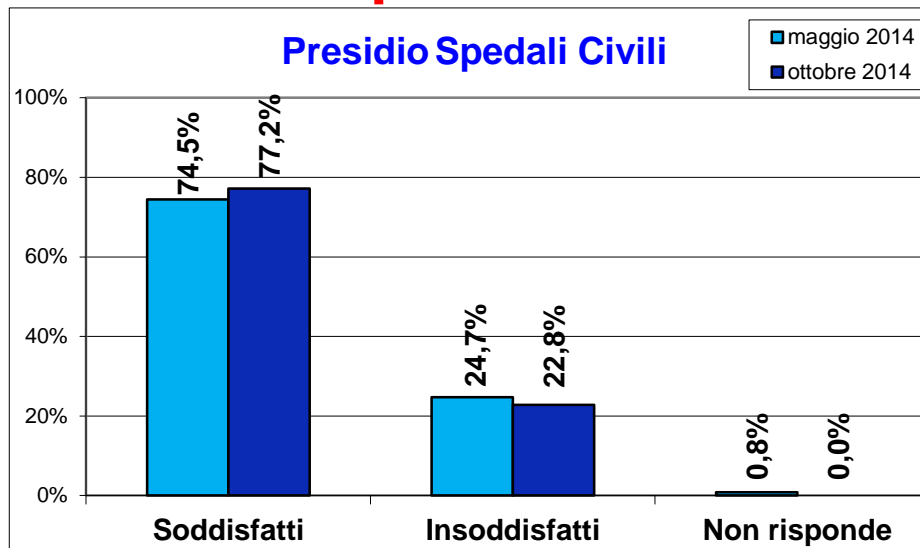
## Area Organizzazione



# Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2014

*Sanità  
di qualità*

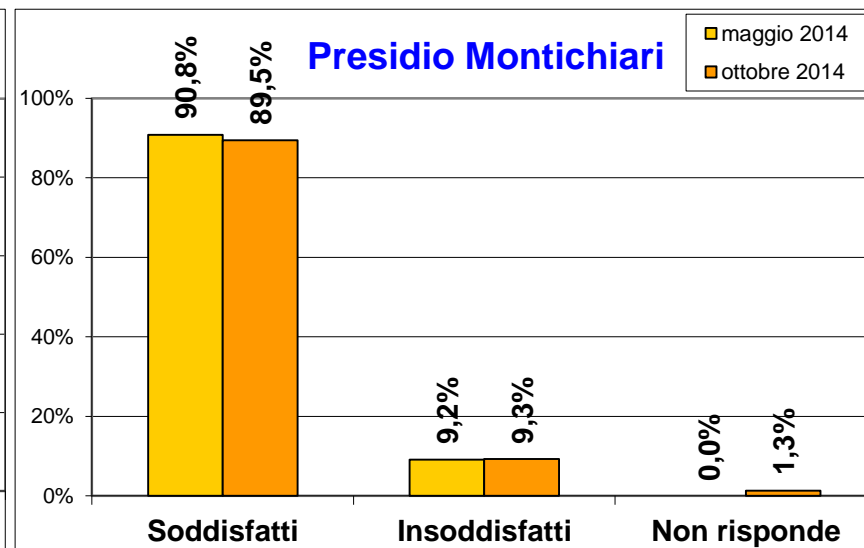
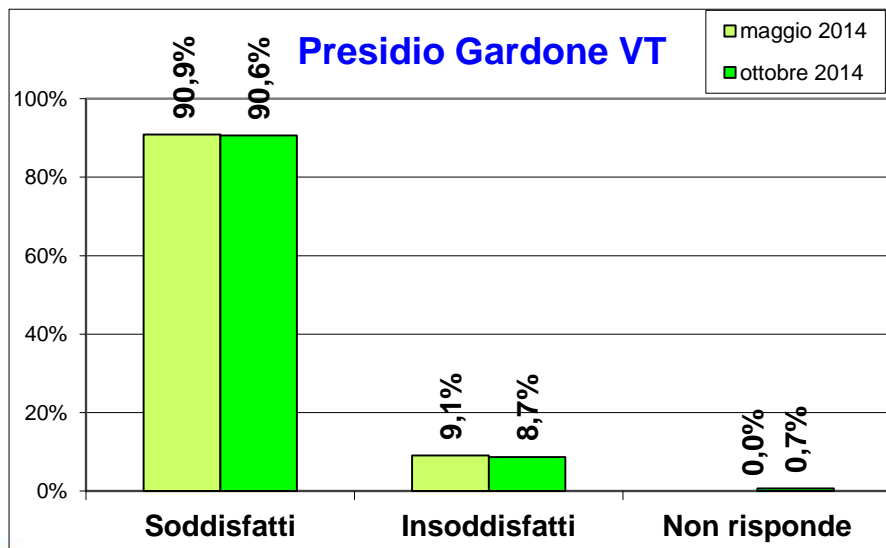
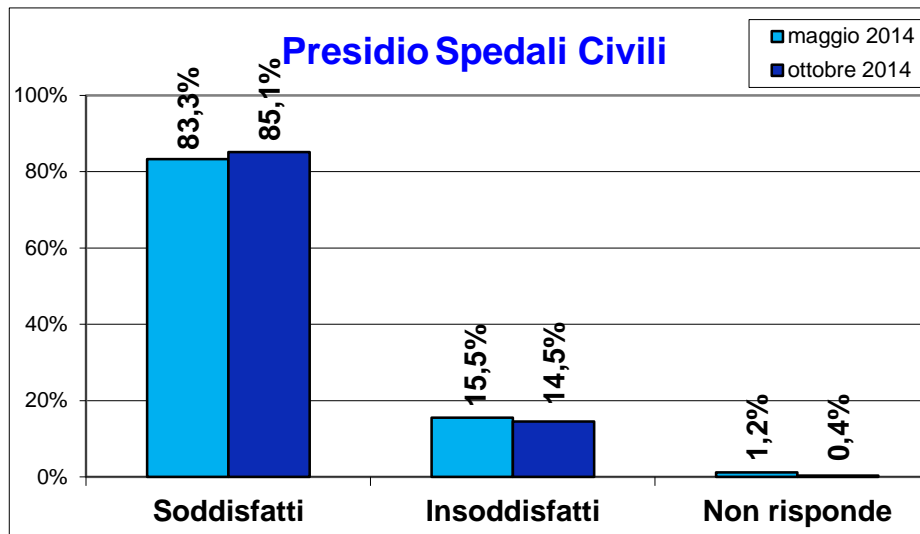
## Area Comfort Ospedaliero





# Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2014

## Area Informazione



# AREA AMBULATORIALE

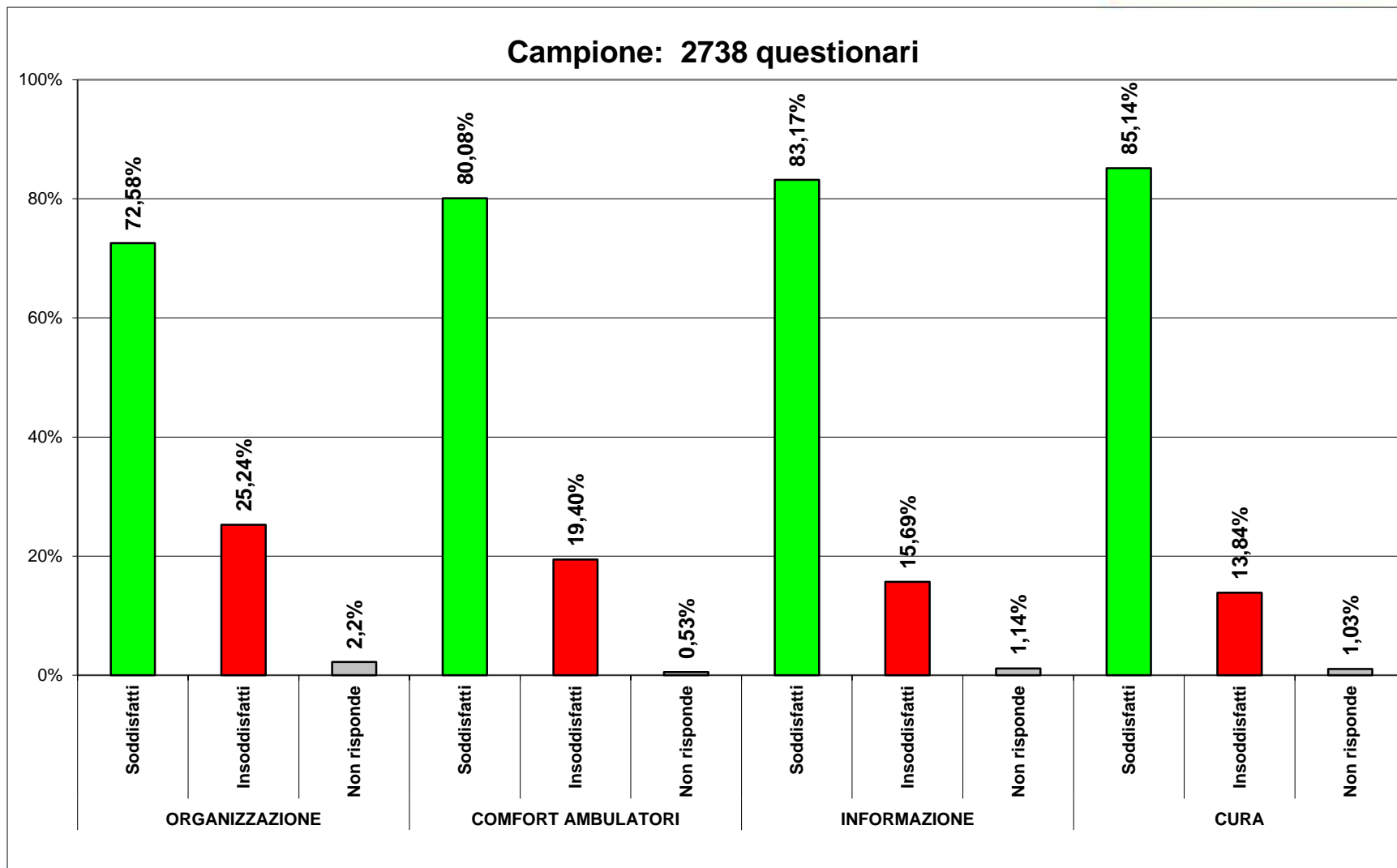
*Sanità  
di qualità*

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

# Media item suddivisi per aree

## Area Ambulatoriale Aziendale

### Ottobre 2014



# Media item suddivisi per aree

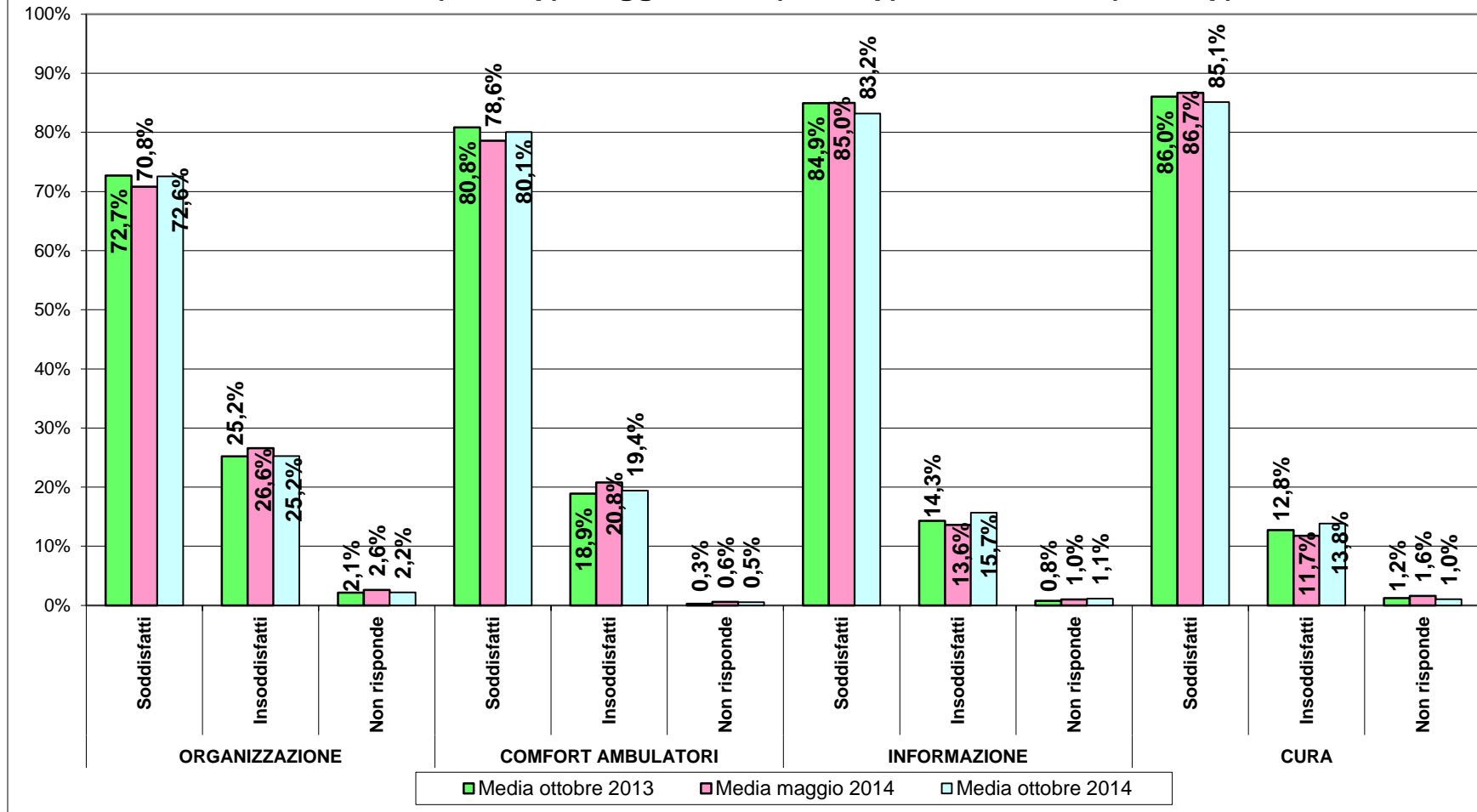
## Confronto Media Area Ambulatoriale Aziendale

### Ottobre 2013 e Maggio - Ottobre 2014



Campione:

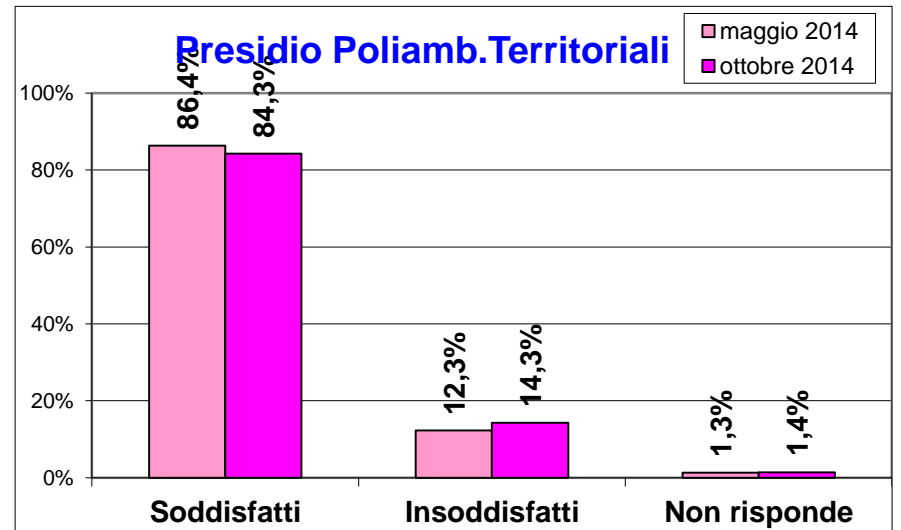
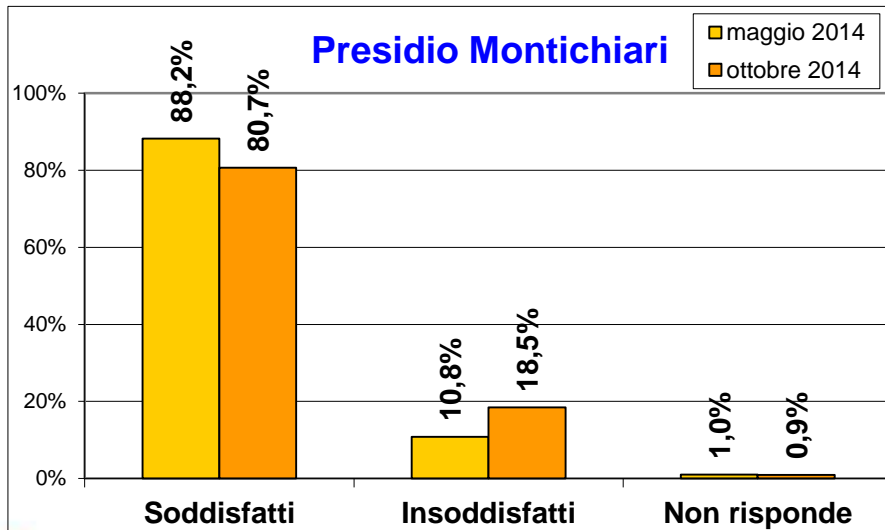
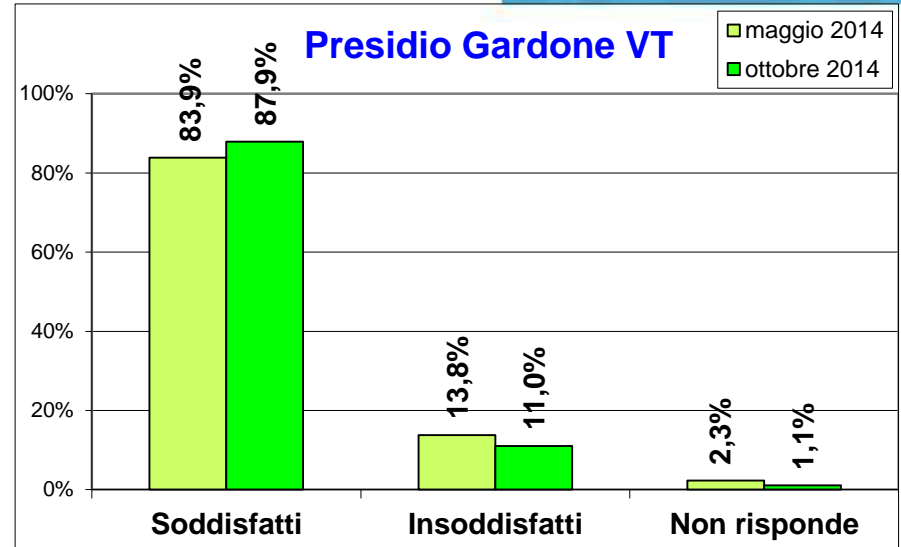
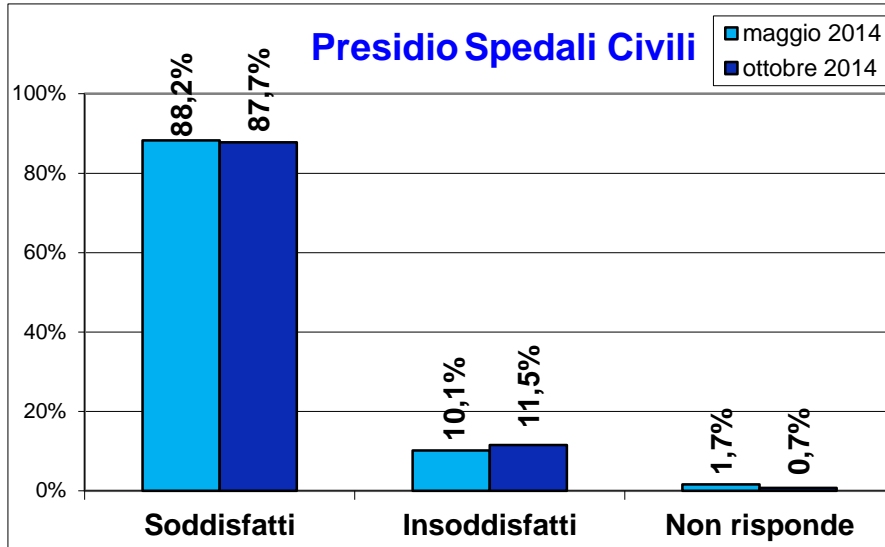
ottobre 2013 (2881 q.) maggio 2014 (2949 q.) ottobre 2014 (2738 q.)



# Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2014

*Sanità  
di qualità*

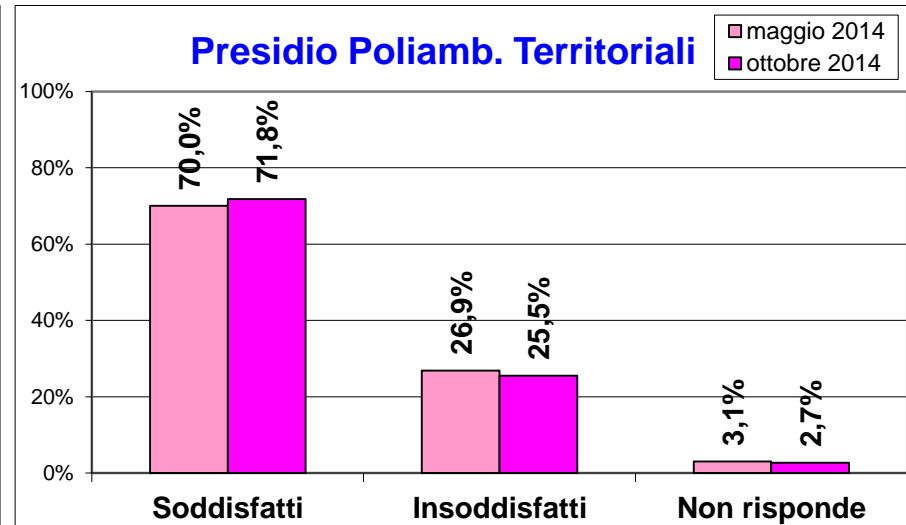
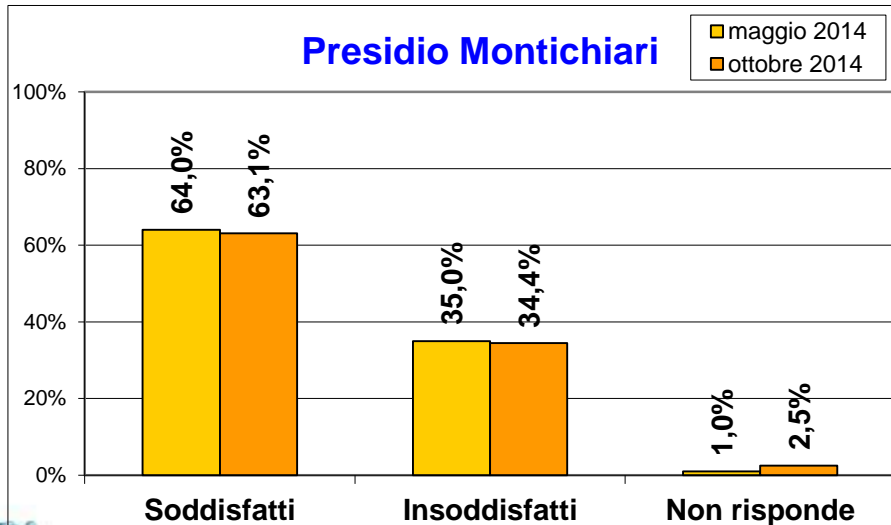
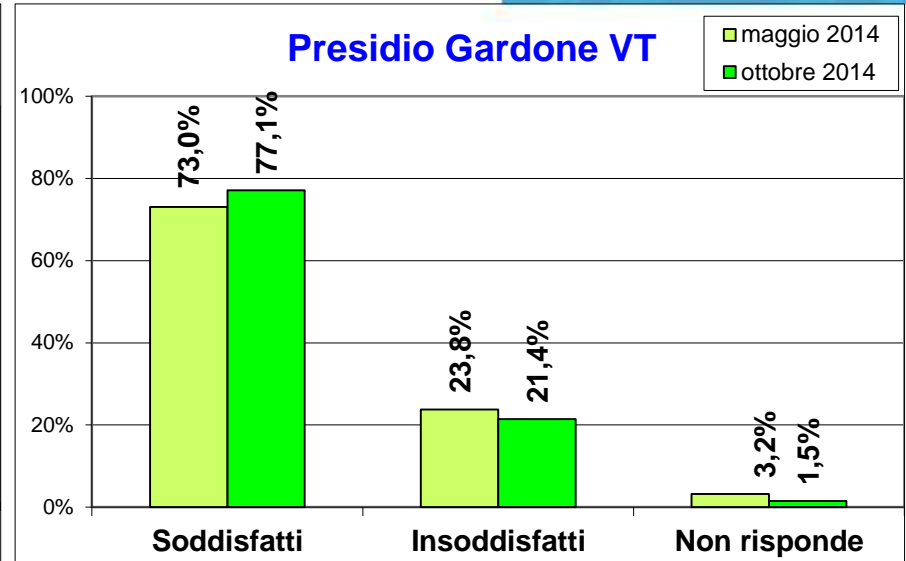
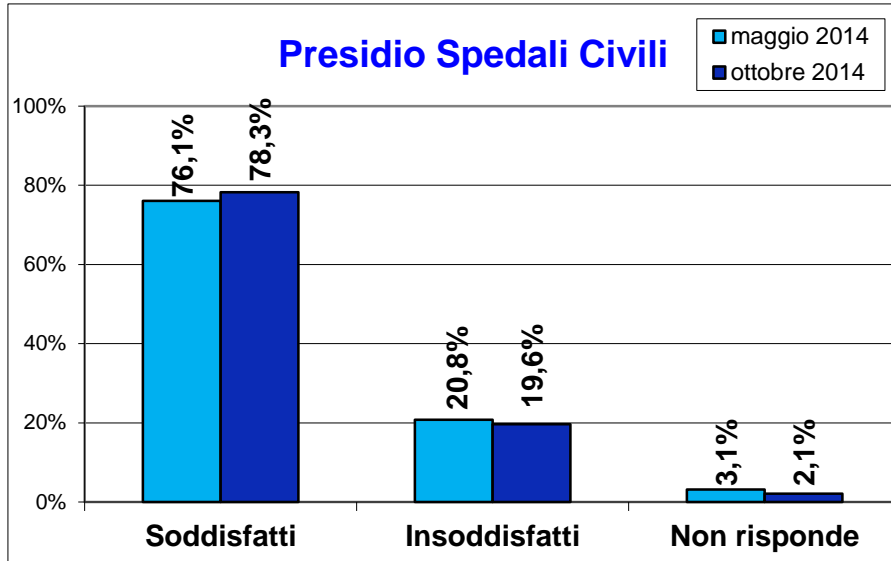
## Area Cura



# Confronto per Area tematica e Presidio Maggio - Ottobre 2014

*Sanità  
di qualità*

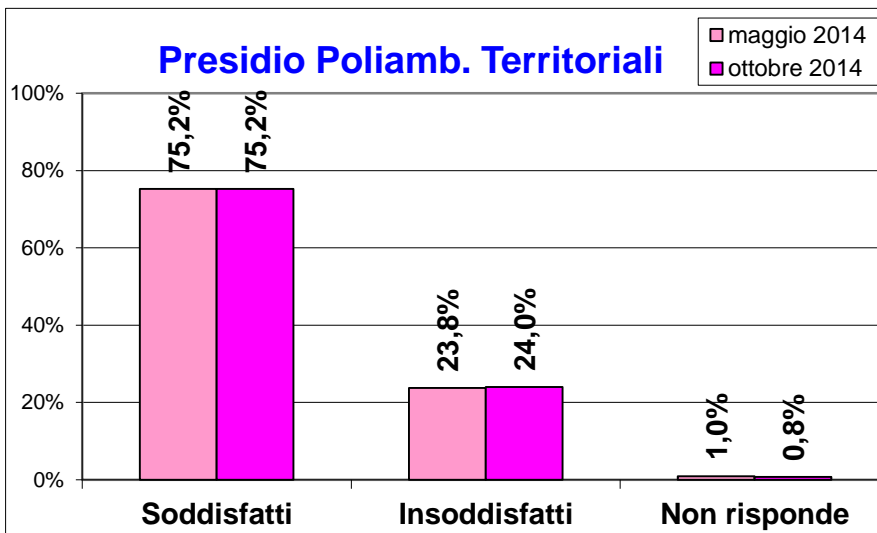
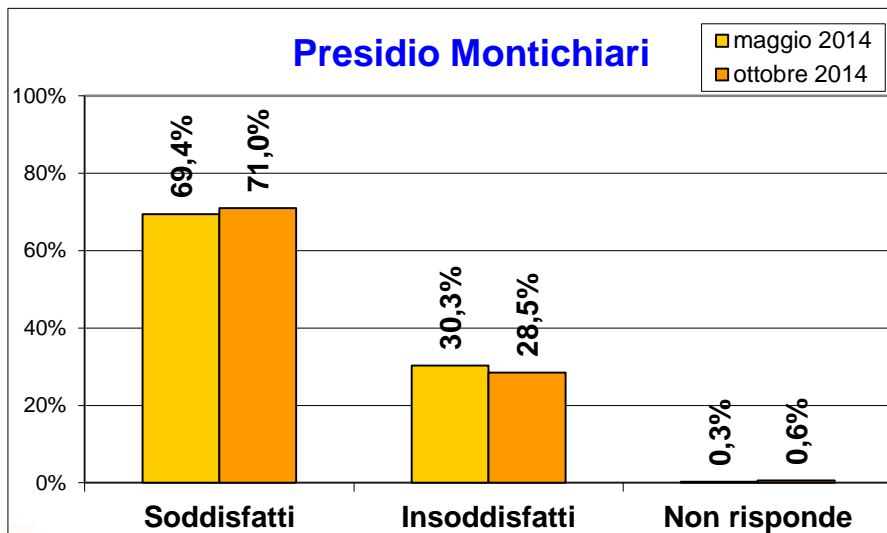
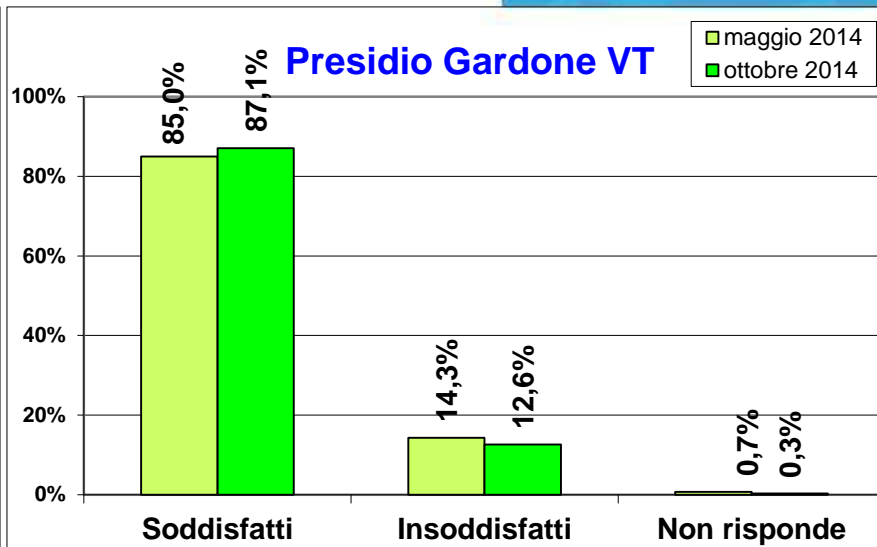
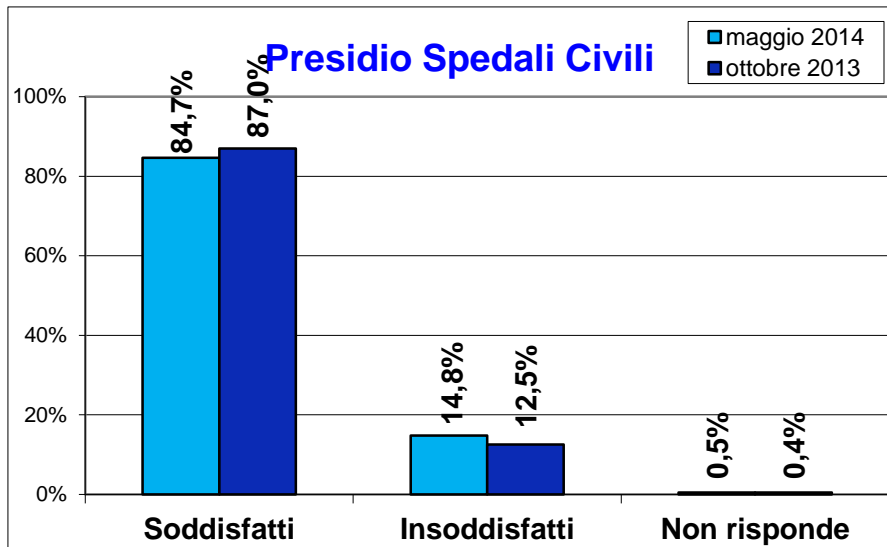
## Area Organizzazione



# 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*

