

CUSTOMER SATISFACTION Maggio 2016

Sintesi aziendale



SINTESI CUSTOMER SATISFACTION

Maggio 2016

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 | <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 | Totale questionari compilati | |
|-------------------------|------------------------------|----------------|
| | OTTOBRE 2015 | MAGGIO 2016 |
| SPEDALI CIVILI | 1146 | 1161 |
| MONTICHIARI | 281 | 249 |
| GARDONE V.T. | 208 | 239 |
| Totale aziendale | 1635 | 1649 |

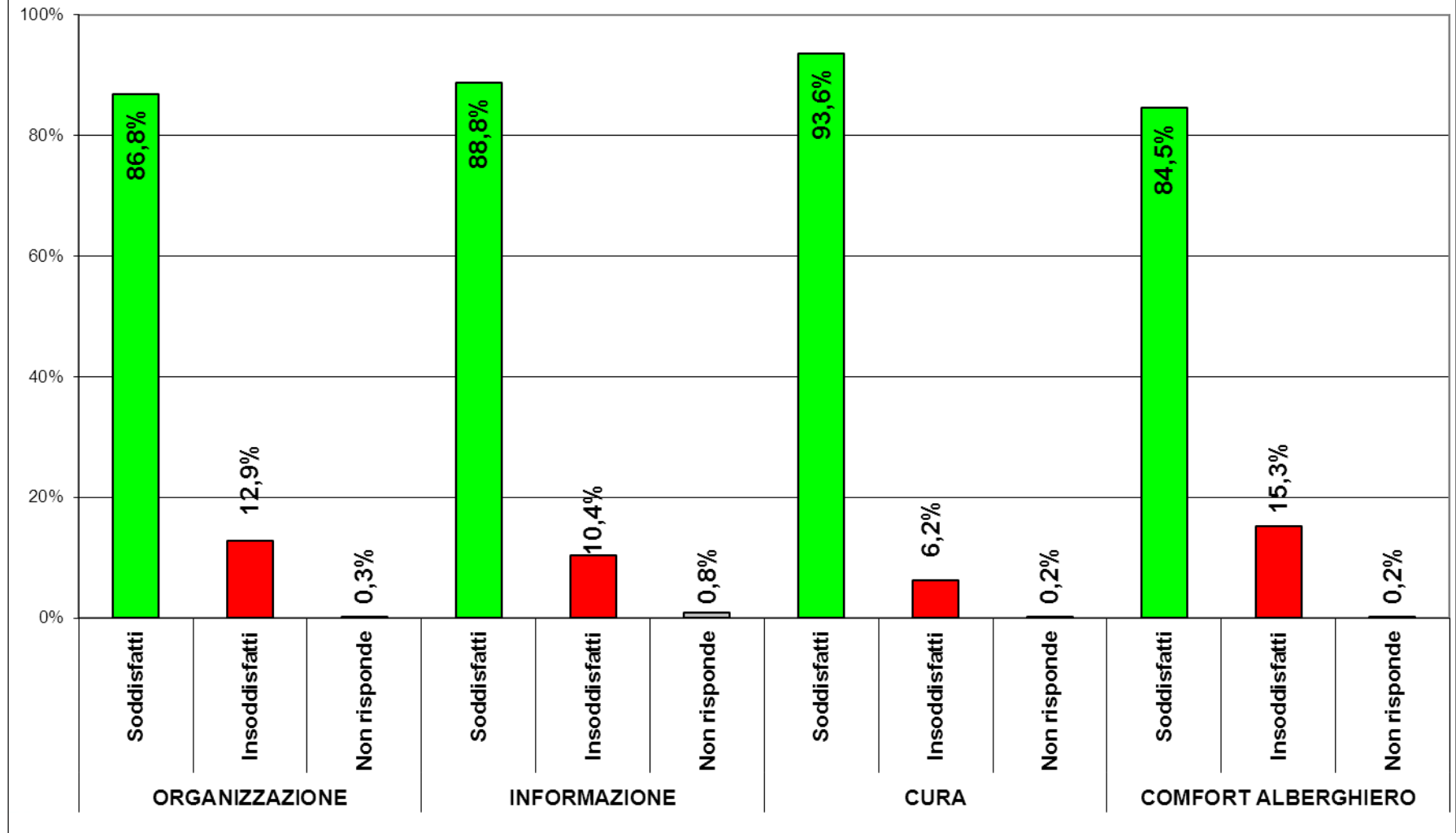
Media item suddivisi per aree

Area Degenza Aziendale

Maggio 2016

Sanità
di qualità

campione: n° 1649 questionari



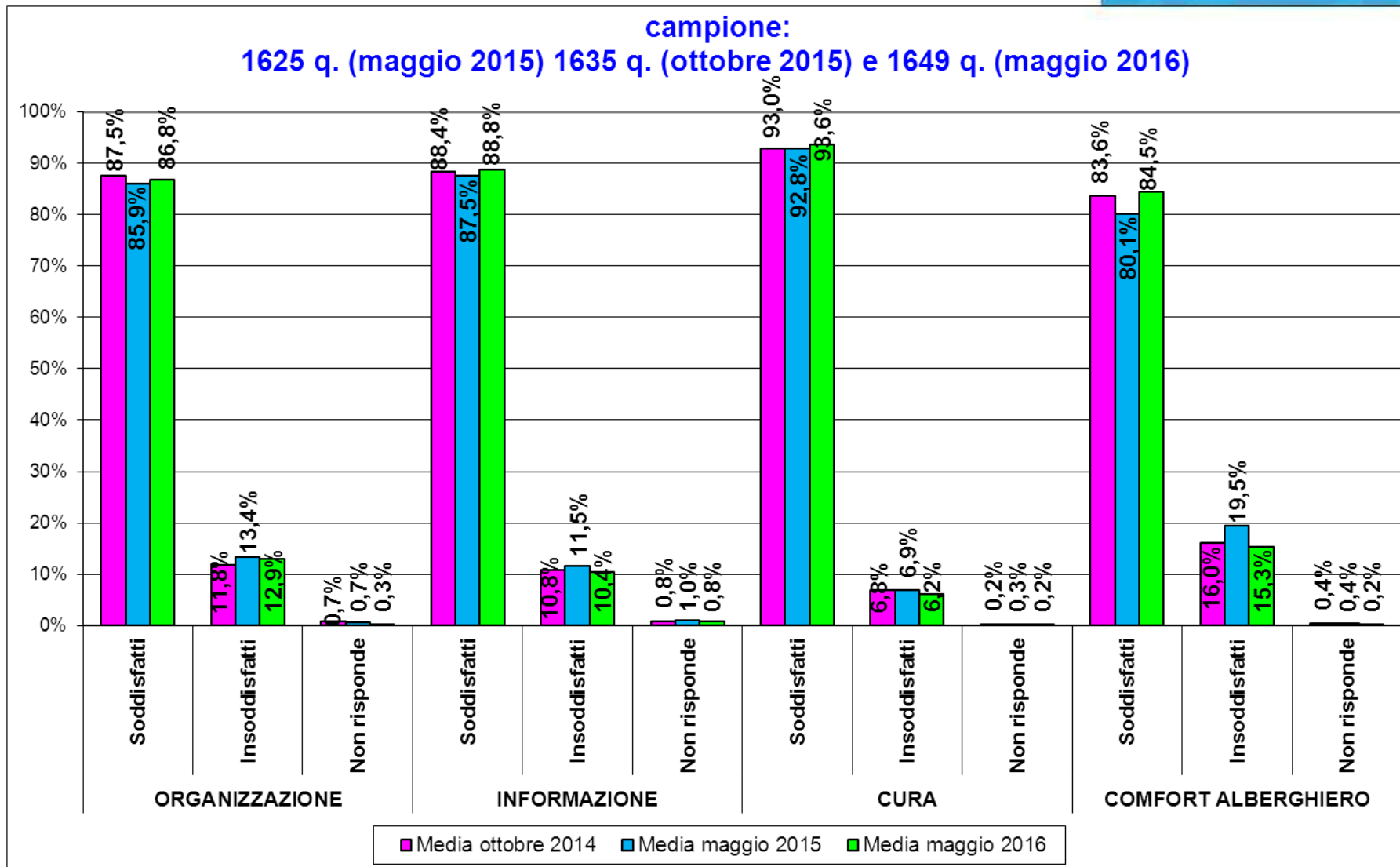
Area Degenza Maggio 2016

Confronto media item suddivisi per aree

Area Degenza Aziendale

Maggio e Ottobre 2015 – Maggio 2016

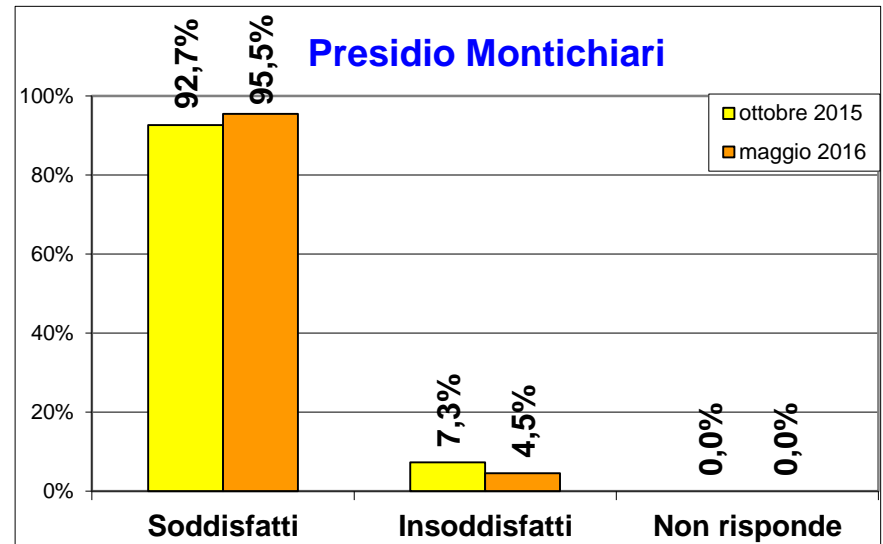
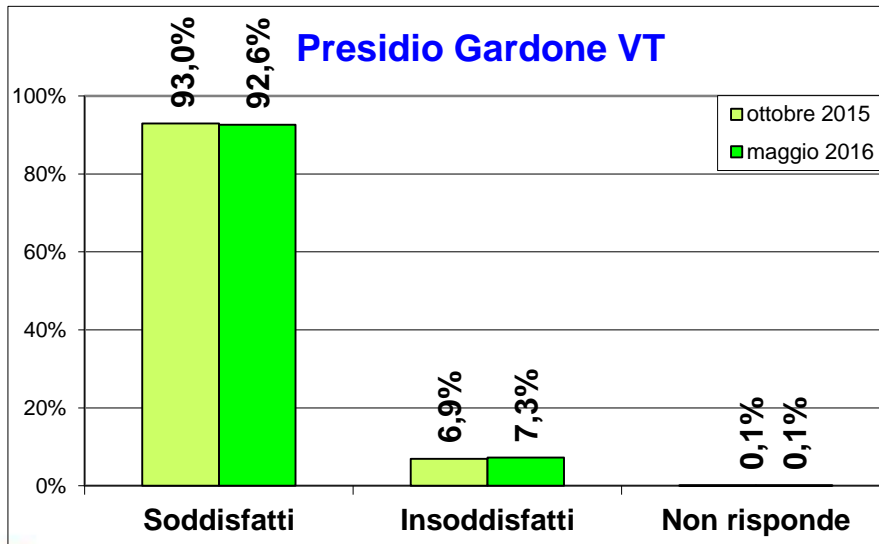
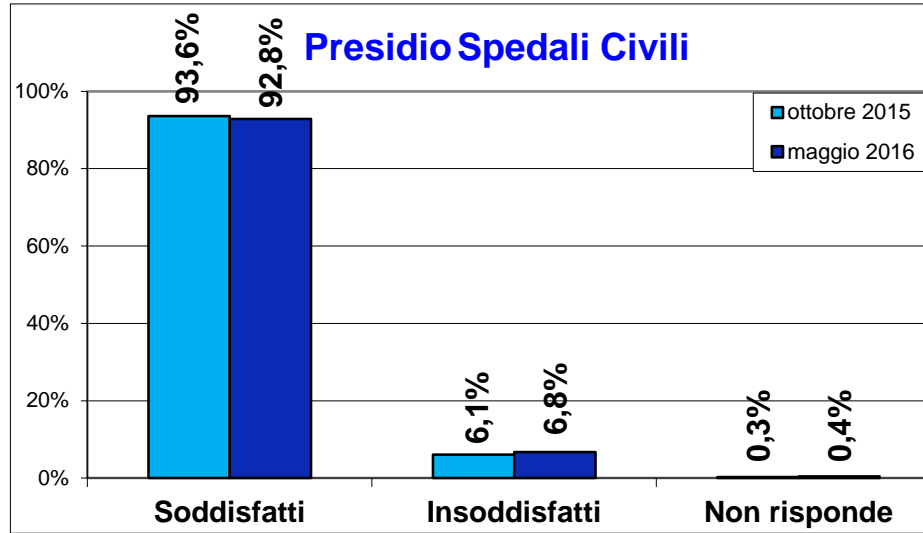
*Sanità
di qualità*



Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2015 – Maggio 2016

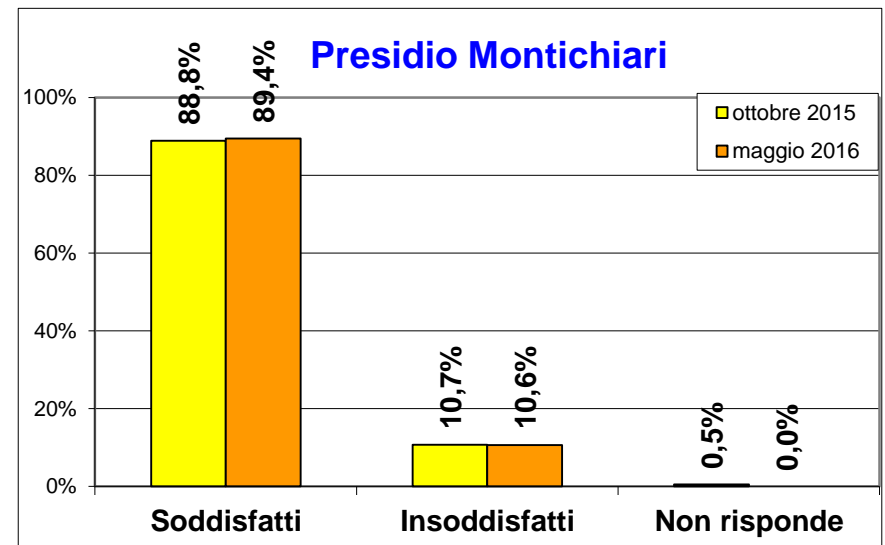
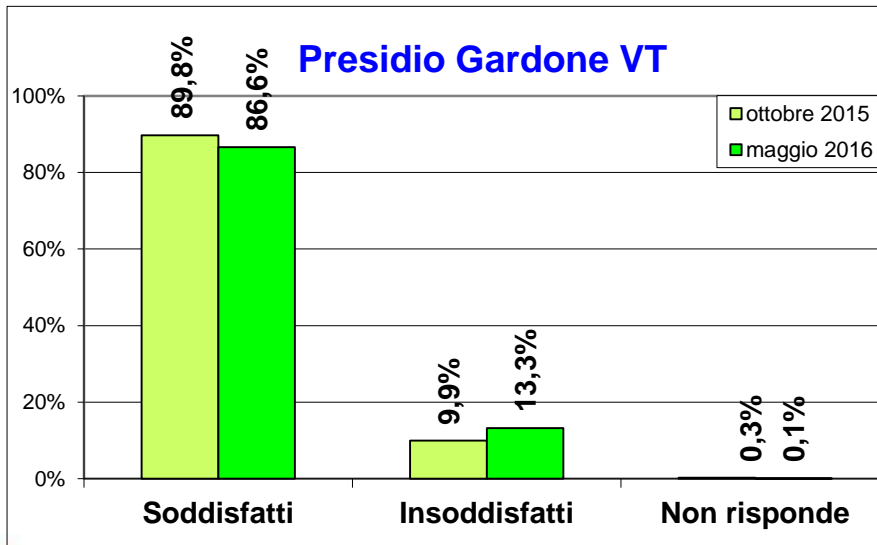
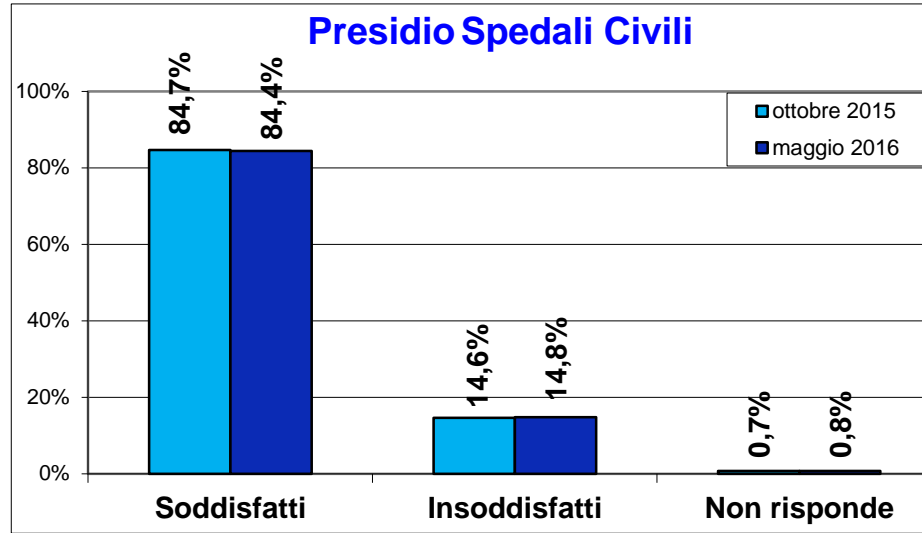
Sanità
di qualità

Area Cura



Area Degenza Maggio 2016

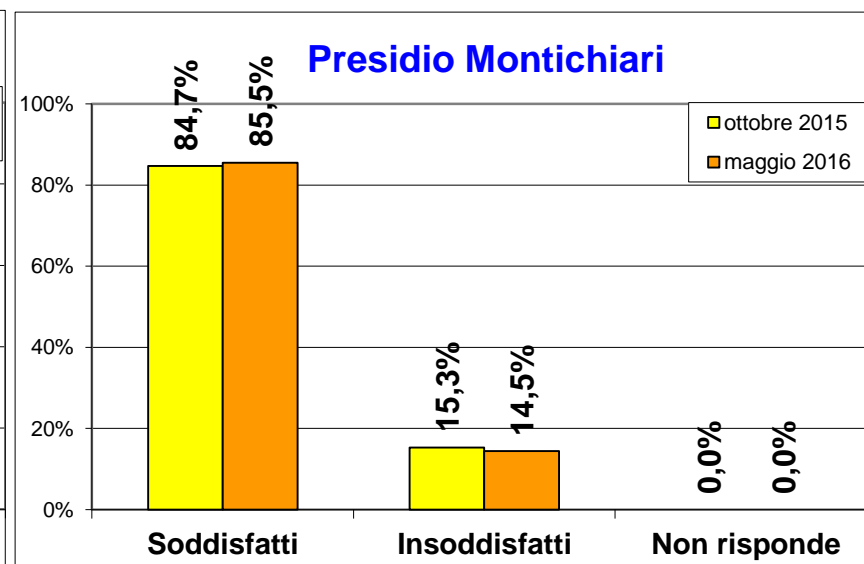
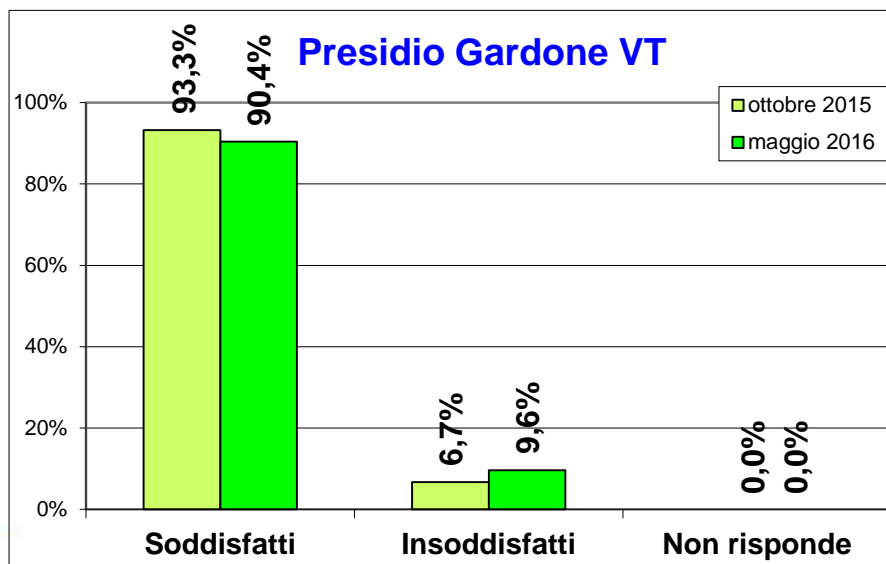
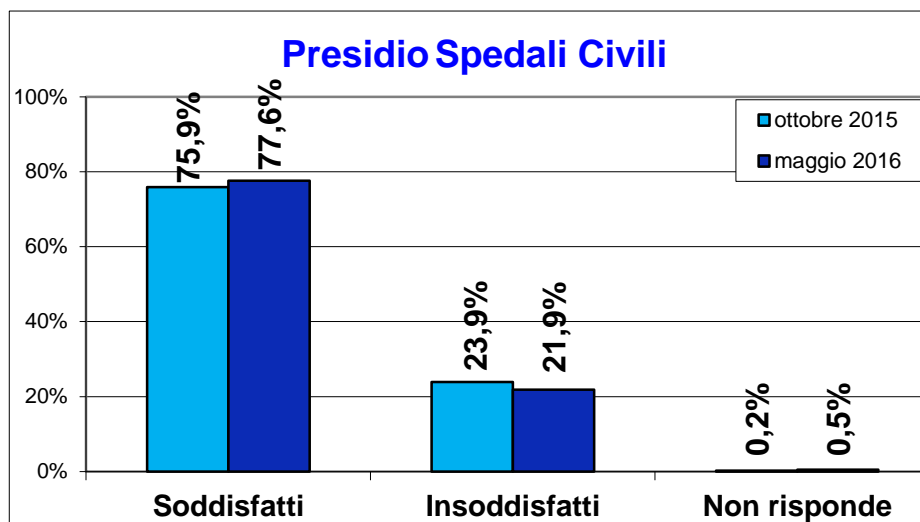
Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2015 – Maggio 2016 Area Organizzazione



Confronto per Area tematica e Presidio

Ottobre 2015 – Maggio 2016

Area Comfort Alberghiero

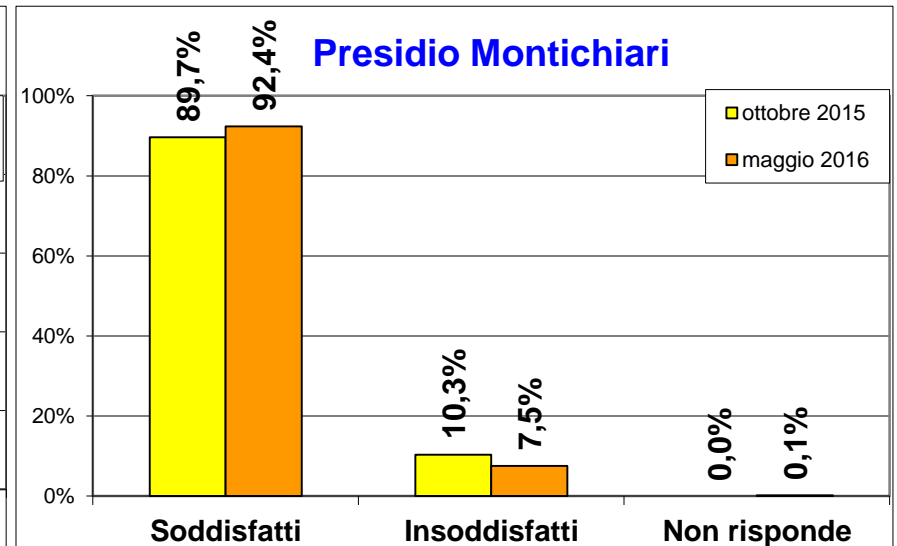
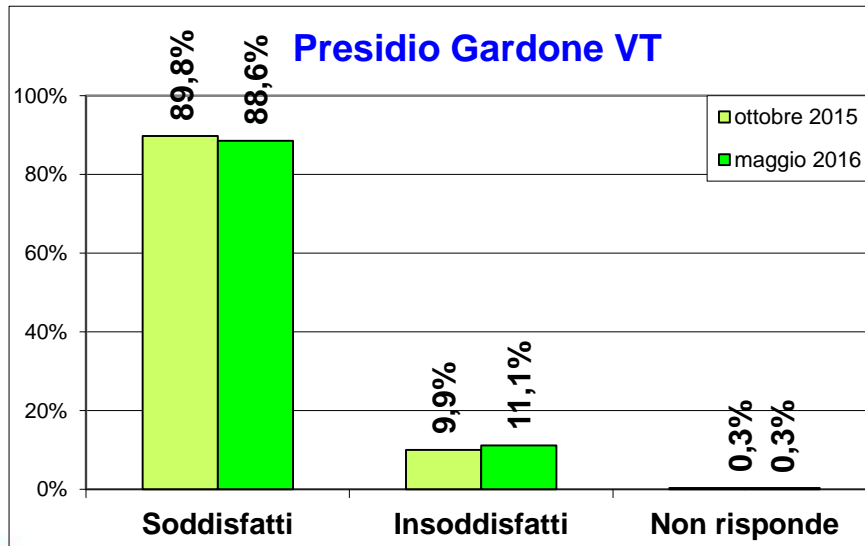
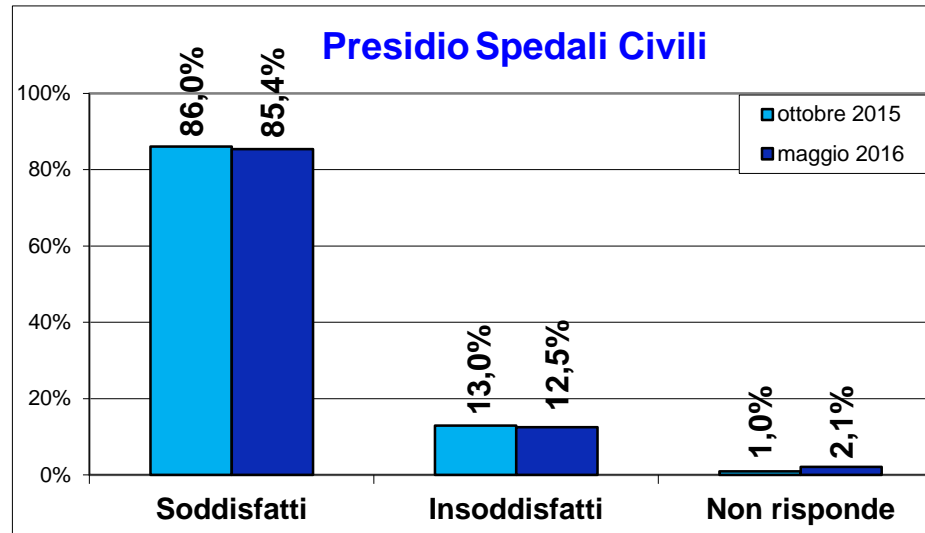


Area Degenza Maggio 2016

Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2015 – Maggio 2016

Sanità
di qualità

Area Informazione

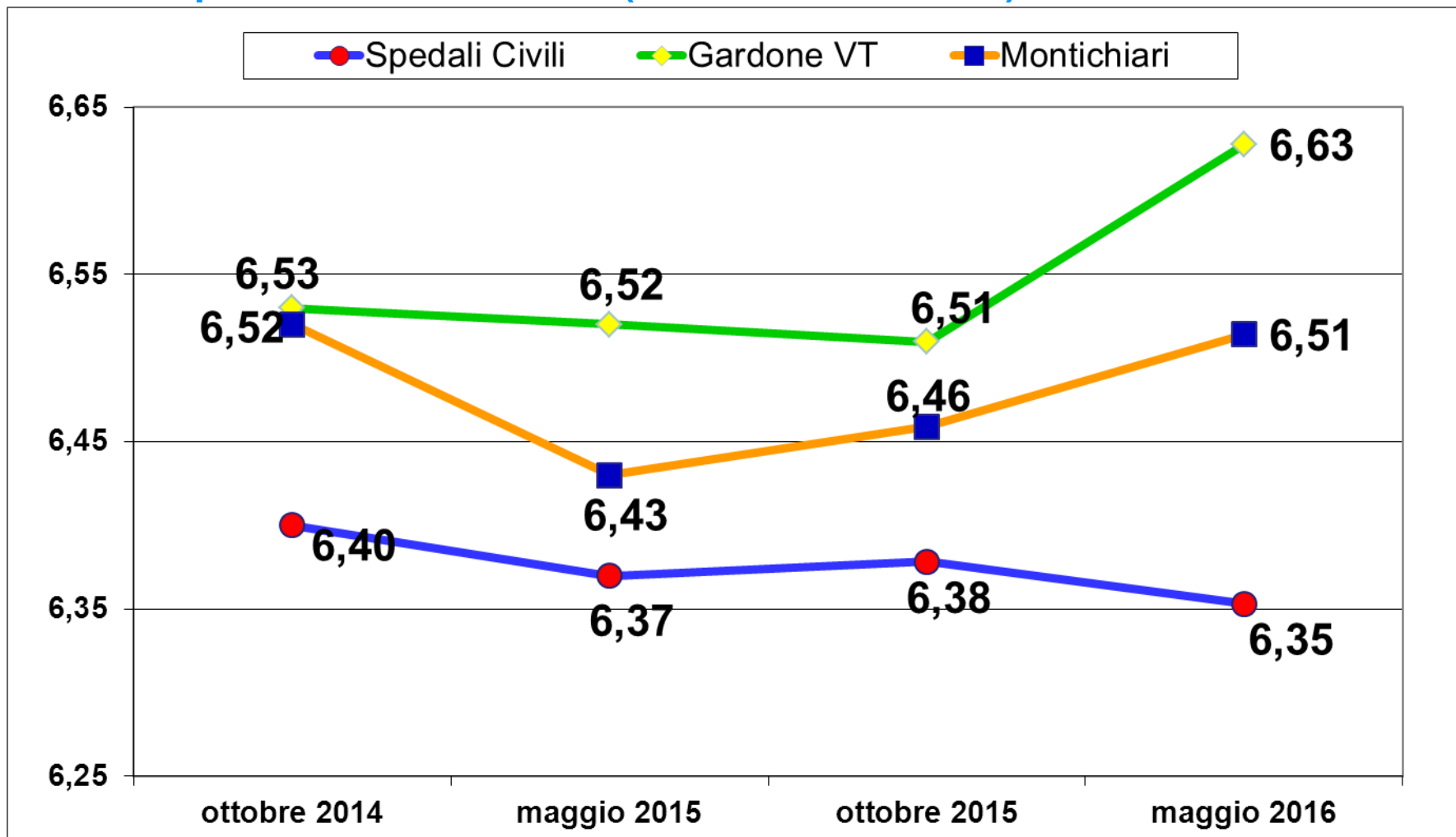


Area Degenza Maggio 2016

Rappresentazione per presidio delle medie delle risposte formulate dagli utenti alla domanda

Sanità di qualità

"Compressivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?" (valutazione da 1 a 7)



AREA AMBULATORIALE

*Sanità
di qualità*

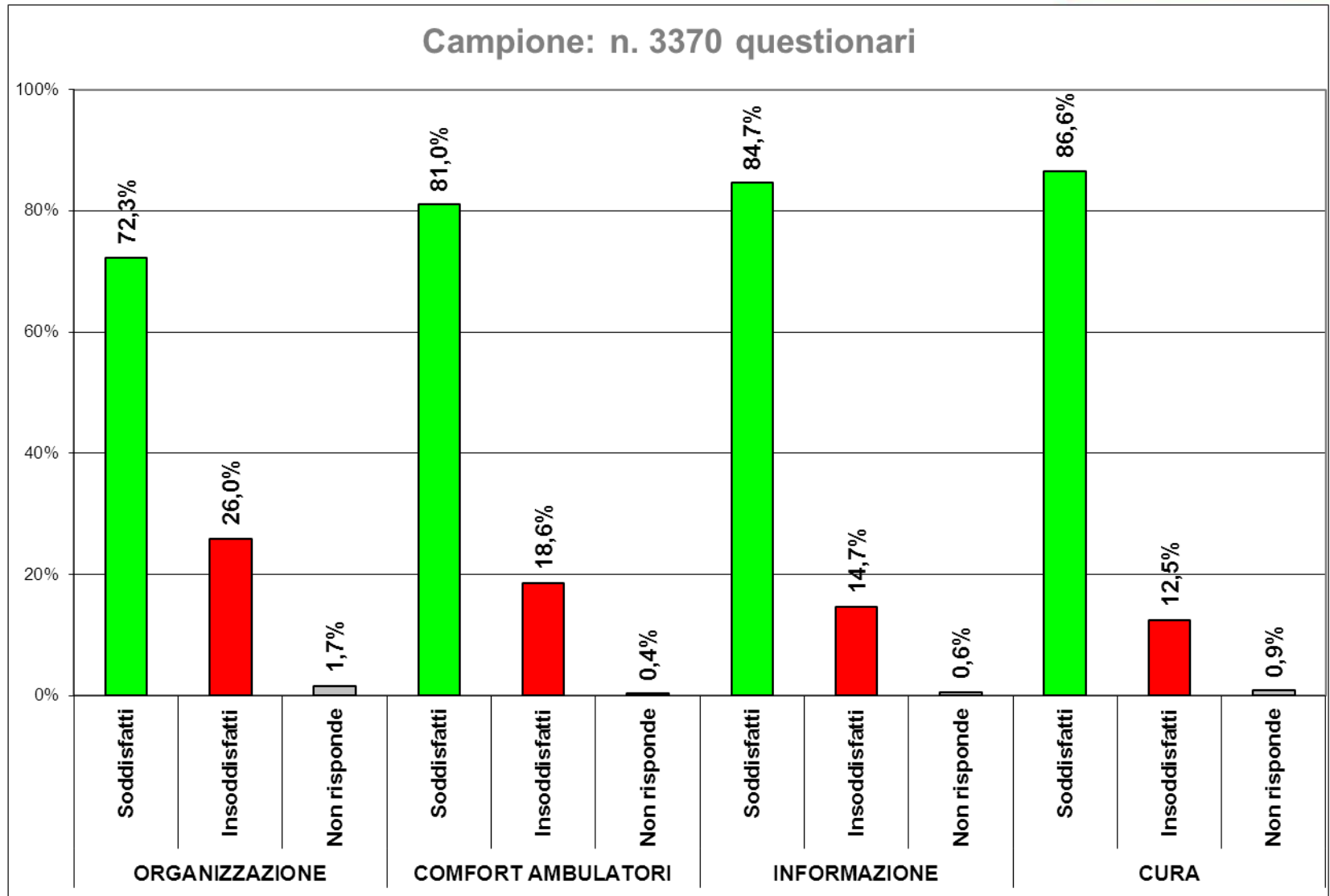
| PRESIDIO | Totale questionari compilati | |
|--------------------------------|------------------------------|----------------|
| | OTTOBRE 2015 | MAGGIO 2016 |
| SPEDALI CIVILI | 1027 | 1169 |
| POLIAMBULATORI TERRITORIALI | 477 | 540 |
| GARDONE V.T. | 1017 | 1259 |
| MONTICHIARI | 356 | 402 |
| Totale aziendale | 2877 | 3370 |

Area Ambulatoriale Maggio 2016

Media item suddivisi per aree

Area Ambulatoriale Aziendale

Maggio 2016



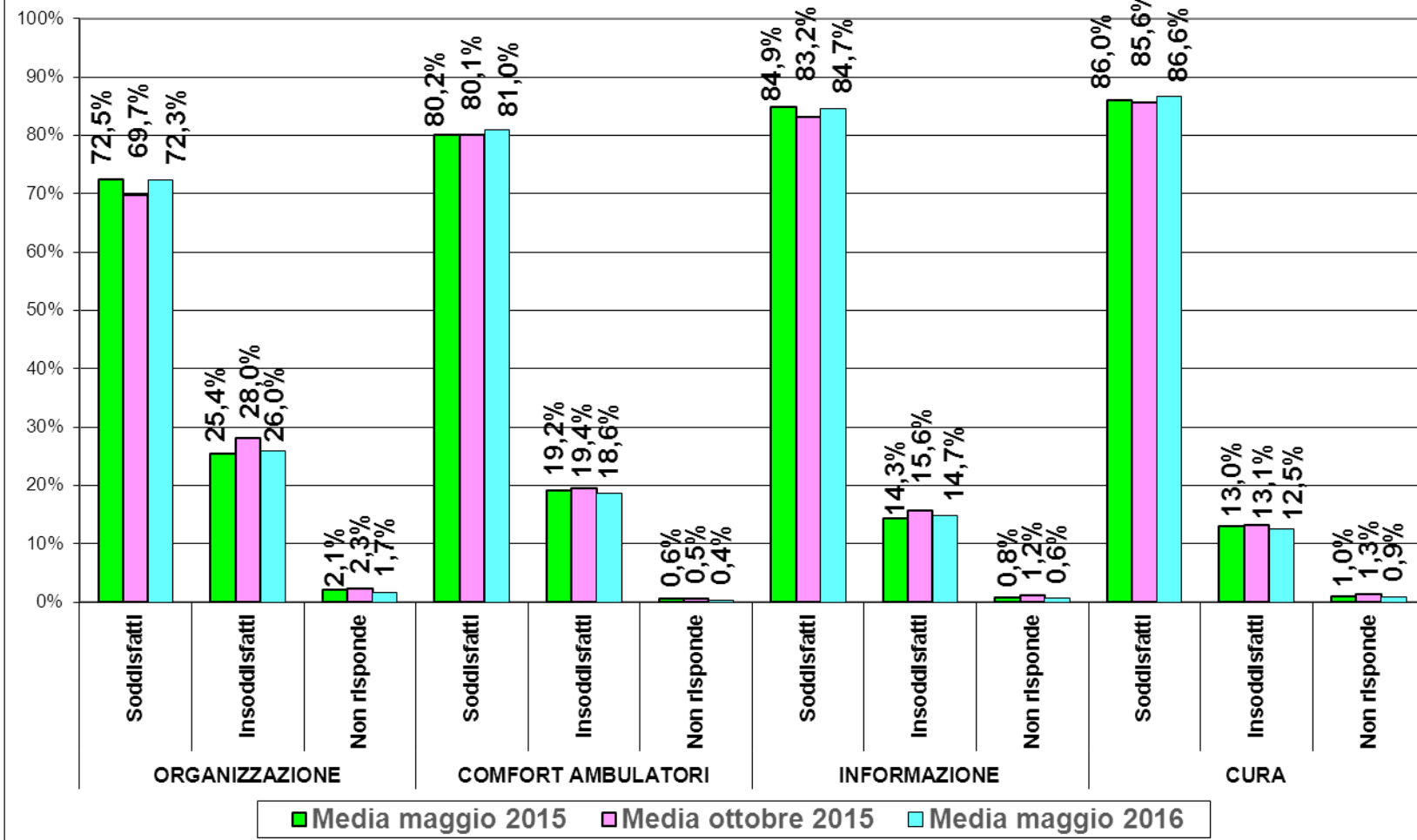
Media item suddivisi per aree

Confronto Medie Area Ambulatoriale Aziendale

Maggio e Ottobre 2015 - Maggio 2016



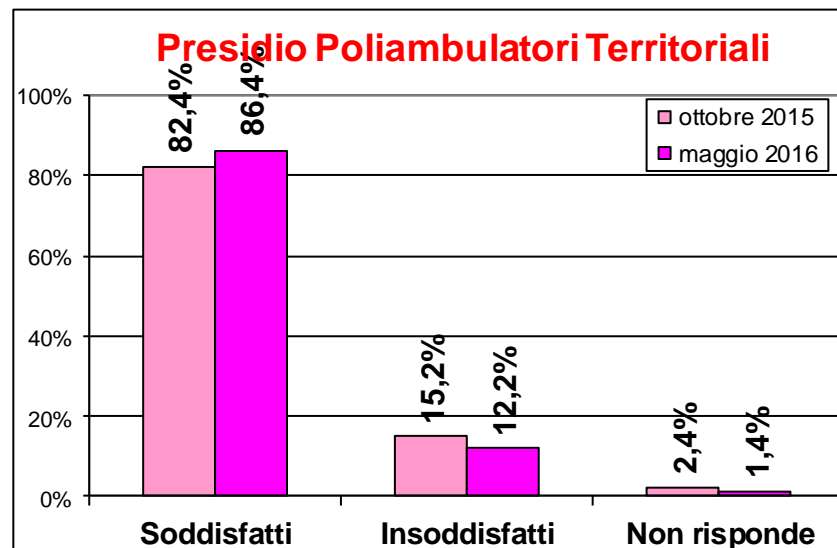
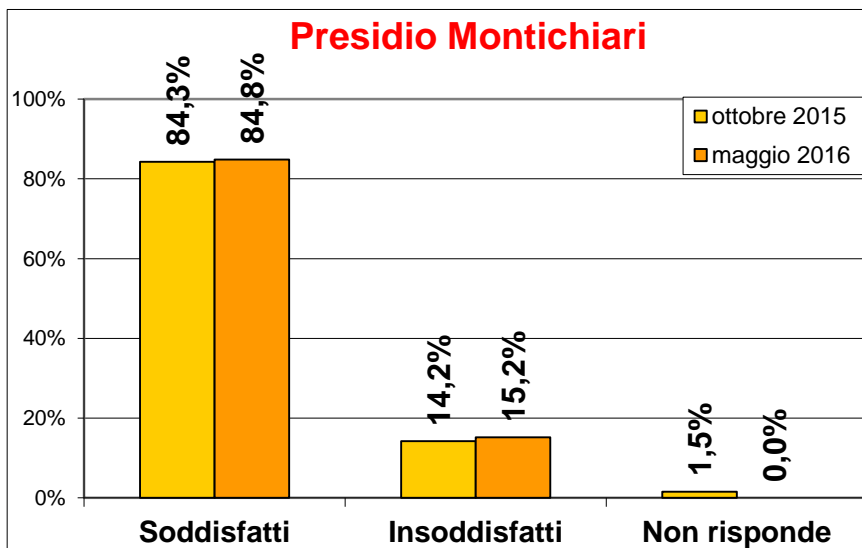
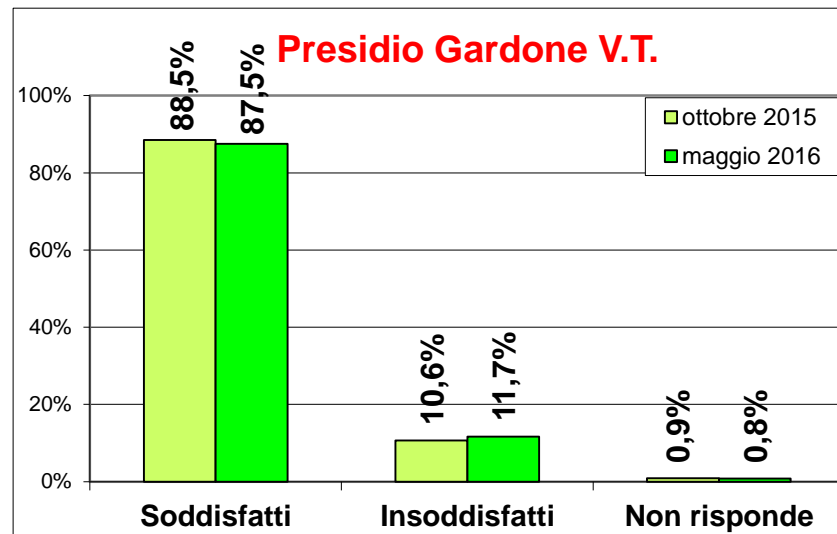
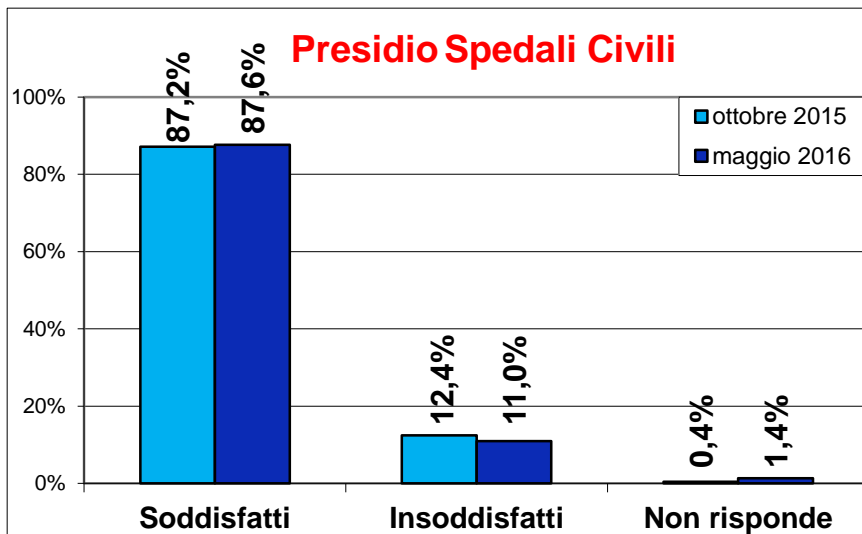
Campione:
2952 q. (maggio 2015) 2877 q. (ottobre 2015) e 3370 q. (maggio 2016)



Area Ambulatoriale Maggio 2016

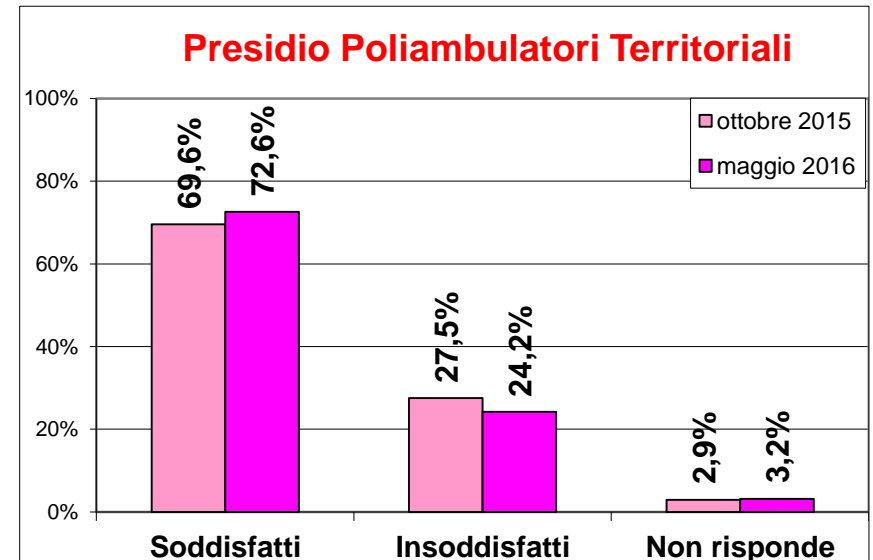
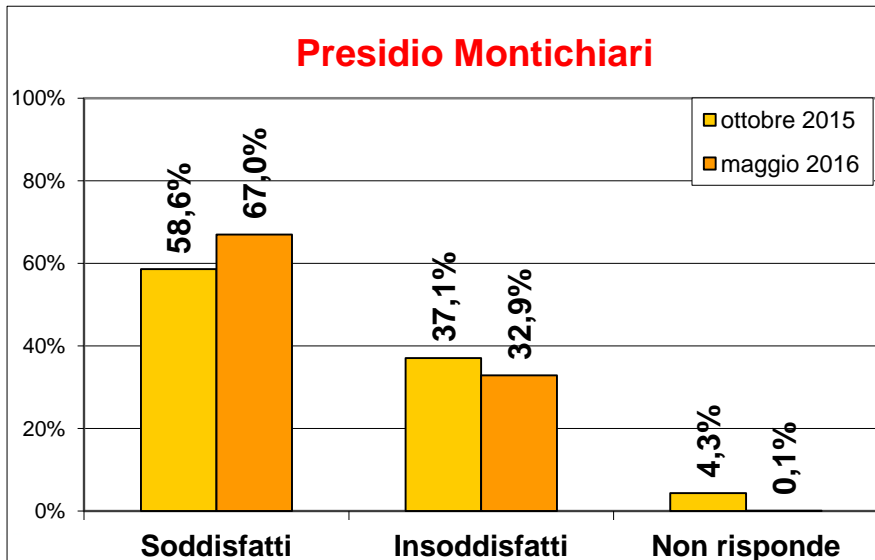
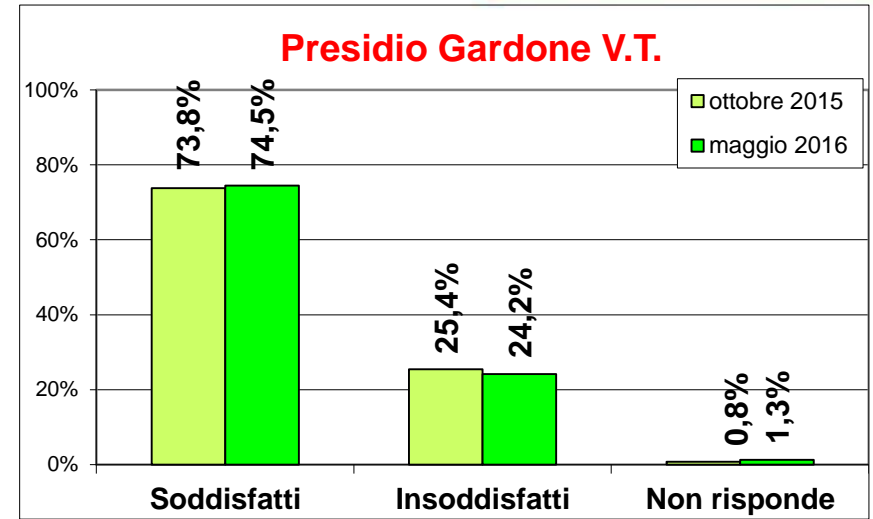
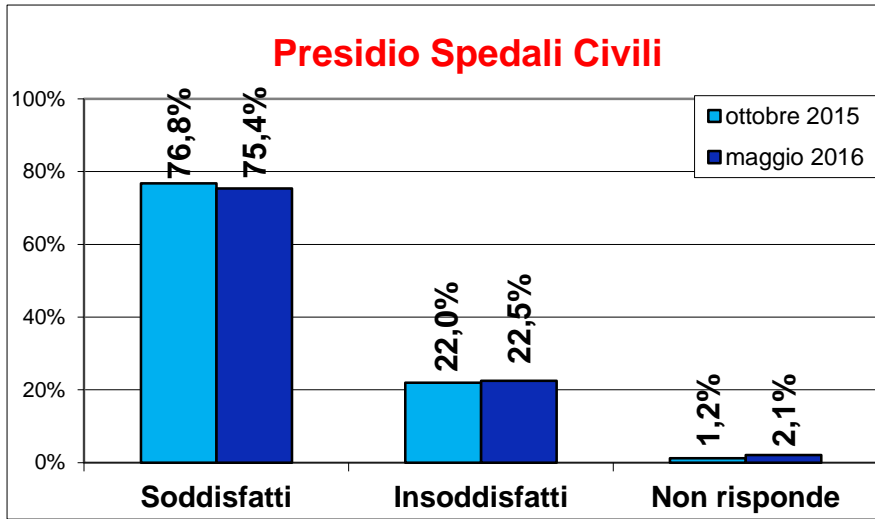
Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2015 – Maggio 2016

Area Cura



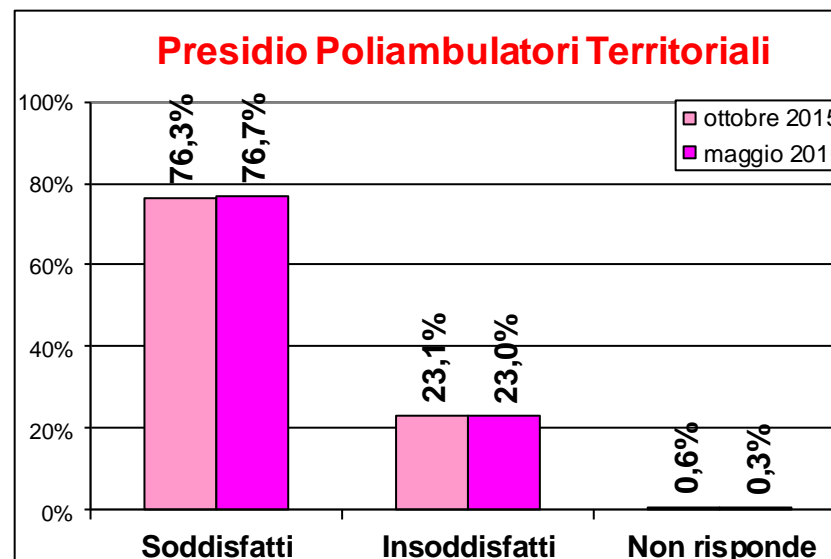
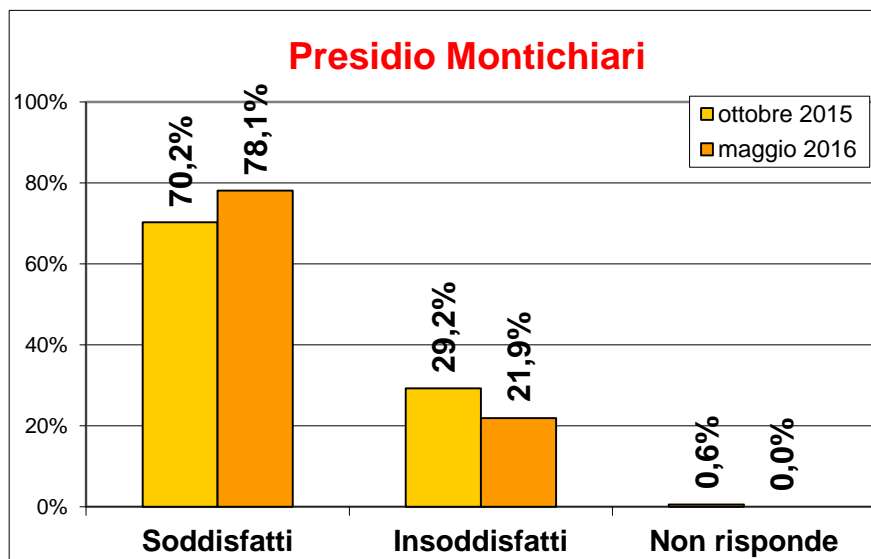
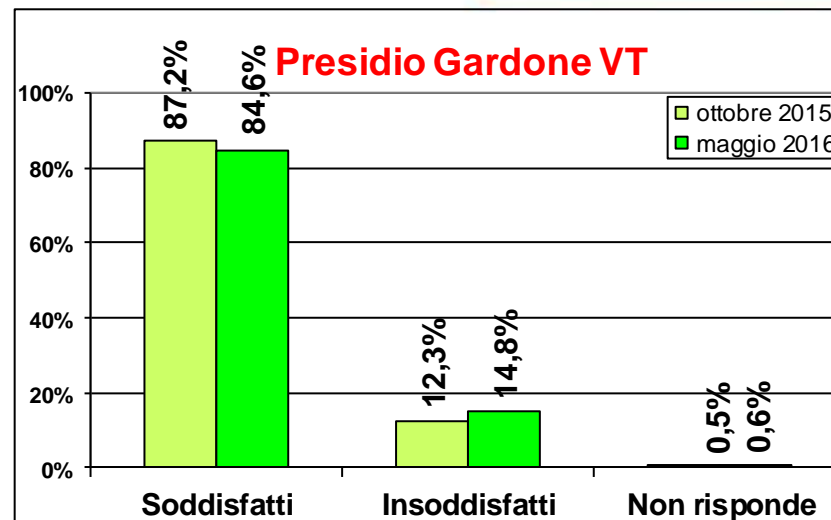
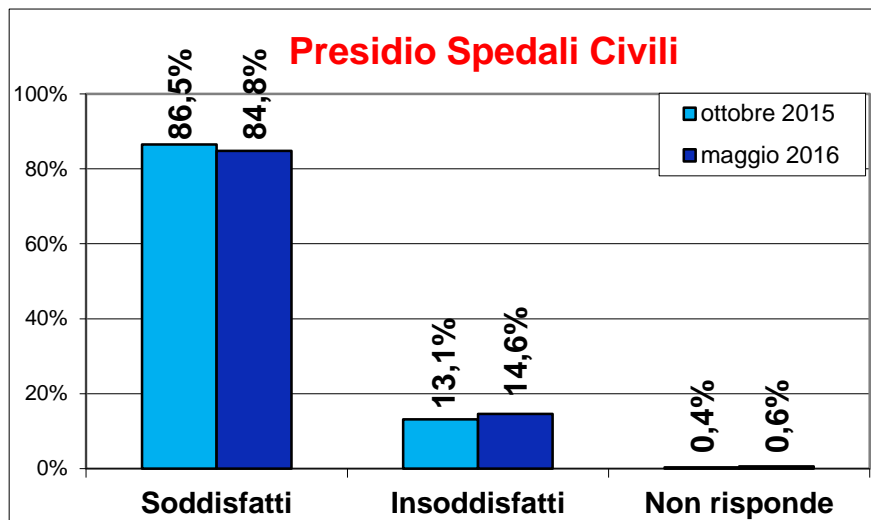
Area Ambulatoriale Maggio 2016

Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2015 – Maggio 2016 Area Organizzazione



Area Ambulatoriale Maggio 2016

Confronto per Area tematica e Presidio Ottobre 2015 – Maggio 2016 Area Comfort Ambulatoriale



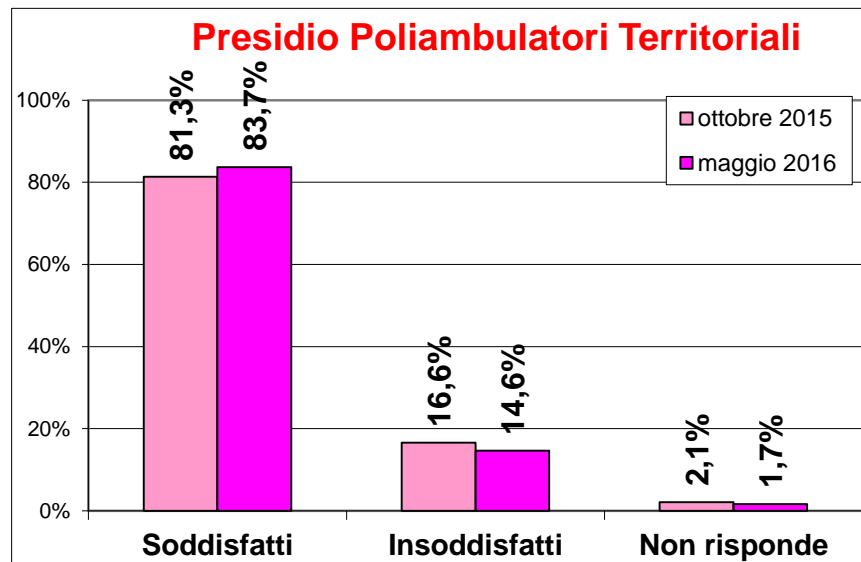
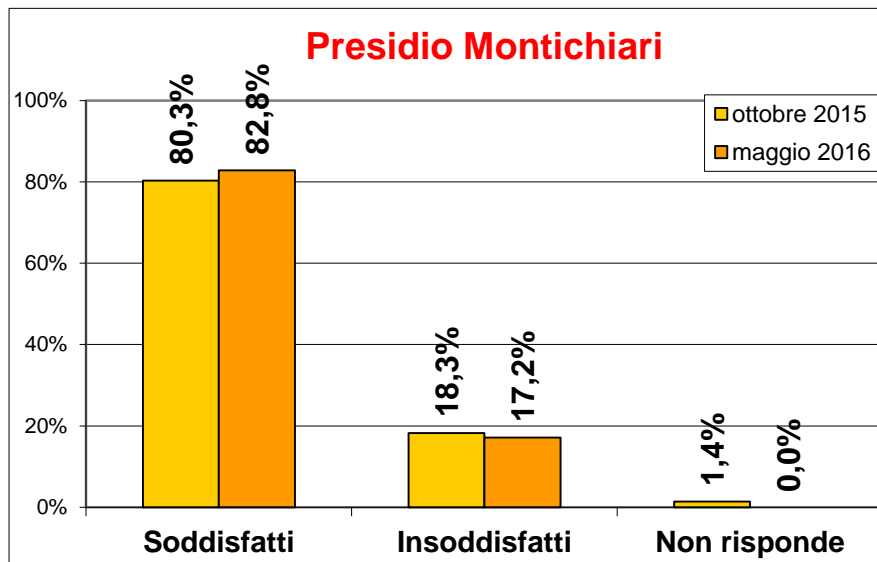
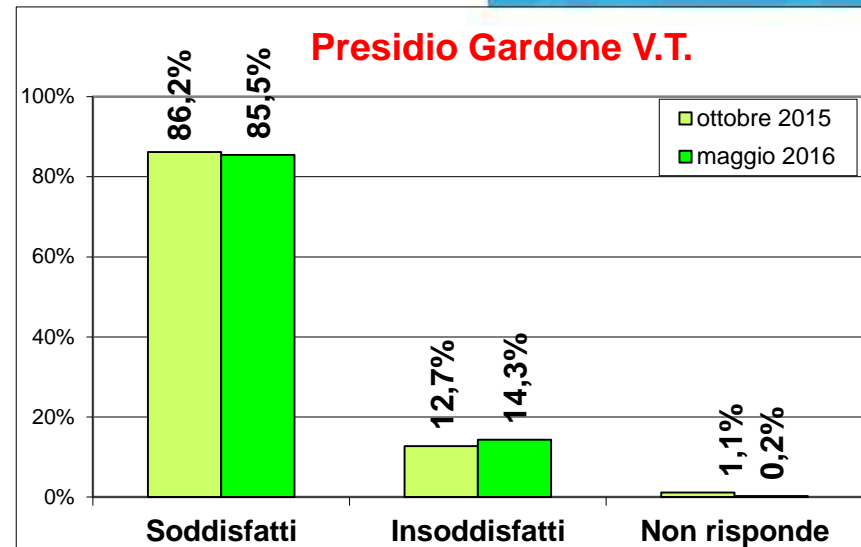
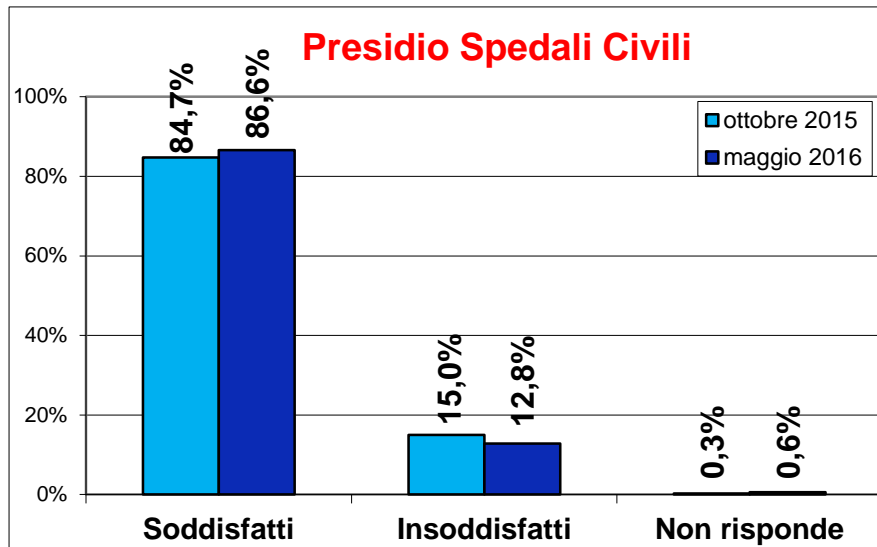
Area Ambulatoriale Maggio 2016

Confronto per Area tematica e Presidio

Ottobre 2015 – Maggio 2016

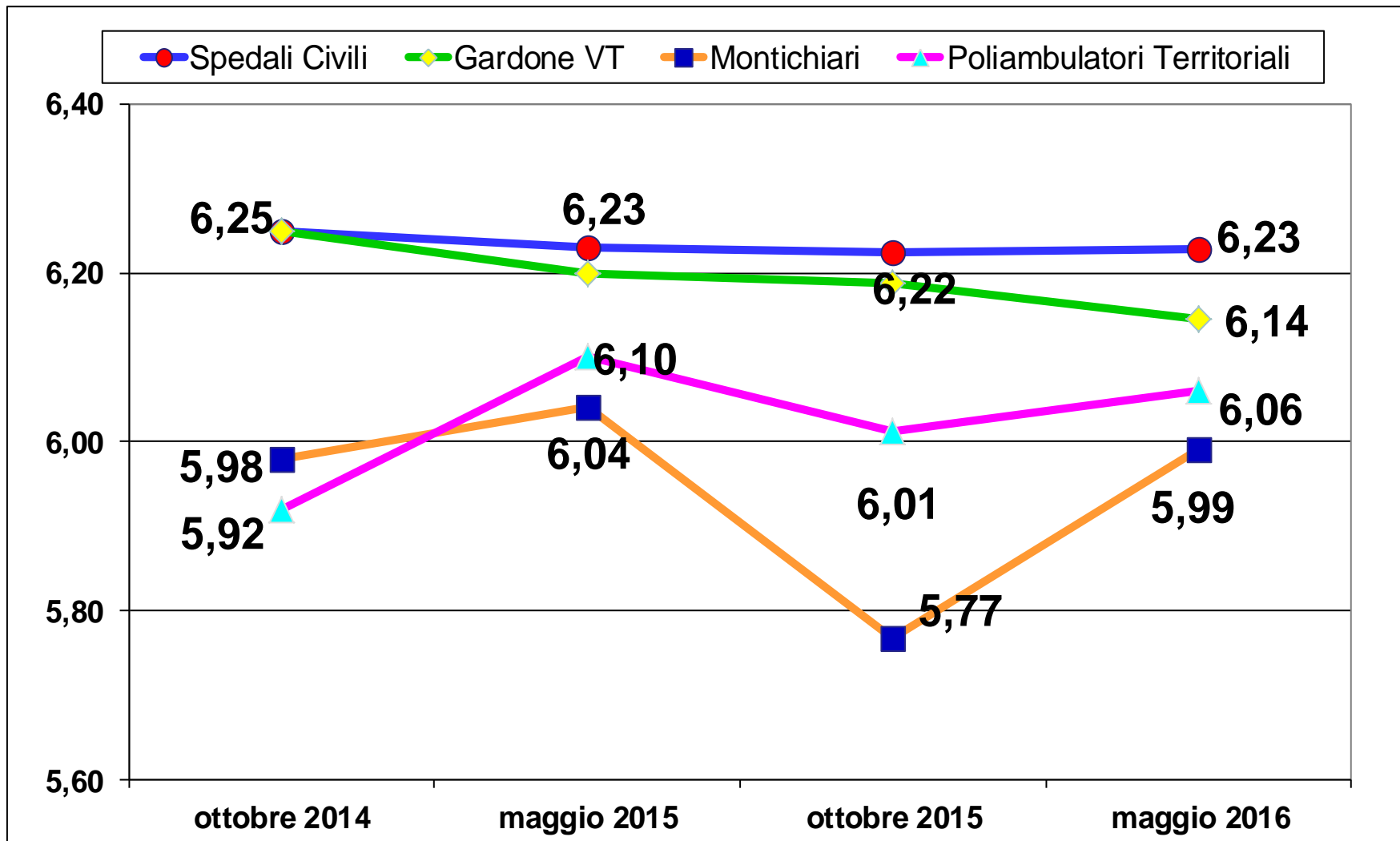
Area Informazione

Sanità di qualità



Area Ambulatoriale Maggio 2016

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



Area Ambulatoriale Maggio 2016