



Rilevazione del grado di soddisfazione nelle strutture sanitarie
(D.G.R. VII/8504 del 22.03.2002 e D.D.G.S. 14890 del 18.12.2006)

Customer Satisfaction

ASST degli Spedali Civili di Brescia

Sintesi della Qualità percepita dall'Utenza
nel 2° semestre 2019

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SULL'ESPERIENZA DEL RICOVERO

IL SUO RICOVERO È AVVENUTO: d'urgenza programmato è un ricovero in Day Hospital

REPARTO

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI? (indicare da 1 a 7)

- Tempi di attesa per ottenere il ricovero**
(Tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in Ospedale)
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto
- Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione di reparto** (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimento medici, identificazione dei responsabili di cure)
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto
- Aspetti strutturali e alberghieri**
(comfort della stanza, vitto, pulizia)
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto
- Assistenza del personale infermieristico**
(disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto
- Assistenza del personale medico**
(disponibilità, cortesia)
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto
- Cure a Lei prestate**
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto
- Informazioni ricevute sul Suo stato di salute e sulle cure prestate**
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto
- Rispetto della riservatezza personale**
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto
- Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme**
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto
- Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione** (riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)
Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO? Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

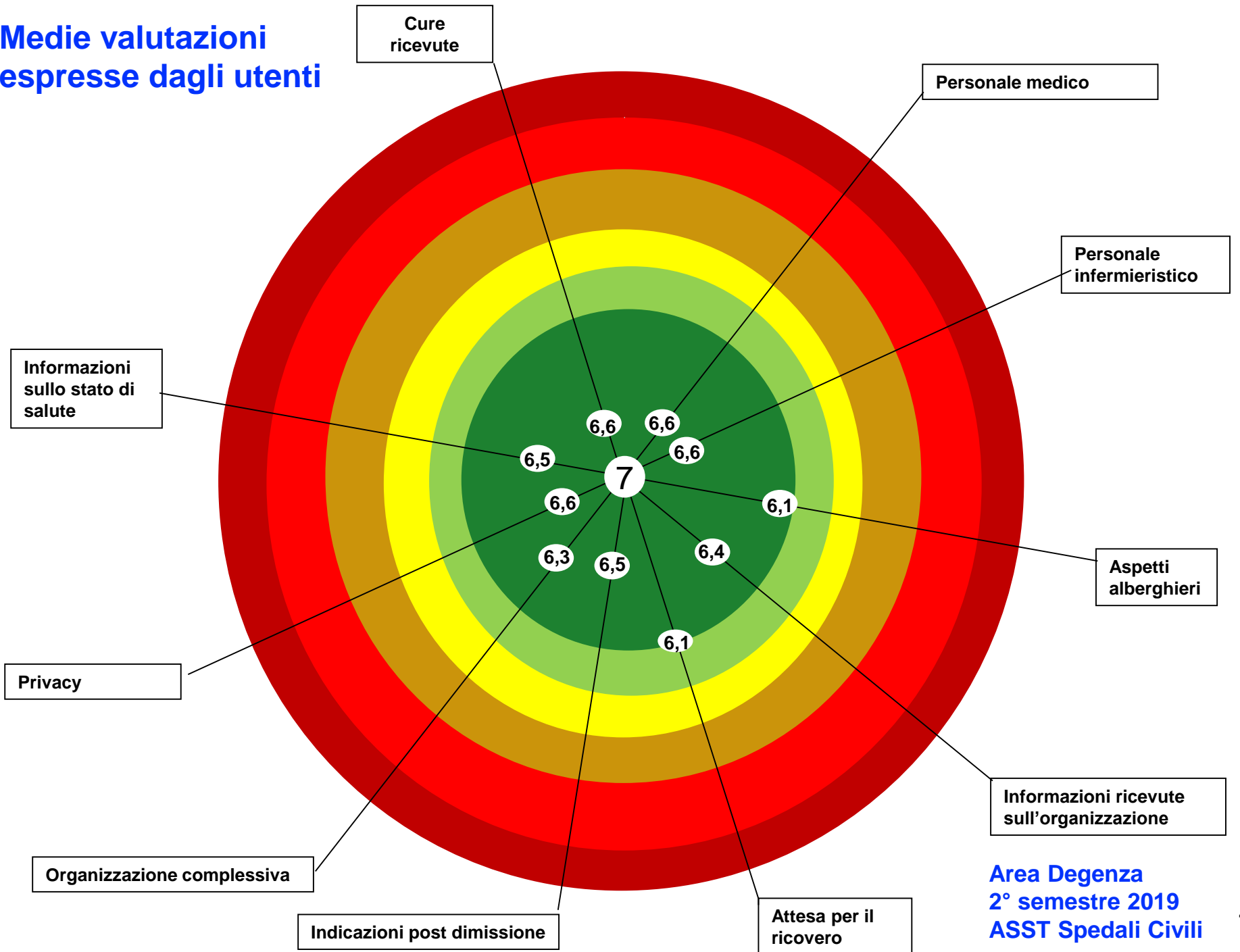
CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTO OSPEDALE? Assolutamente NO 1 2 3 4 5 6 7 Certamente SI

Sesso: M F Età in anni:
Nazionalità: italiana extraeuropea europea
Scolarità: nessuna scuola superiore scuola obbligo laurea o altro titolo universitario
Data compilazione: ____ / ____ / ____

AREA DEGENZA

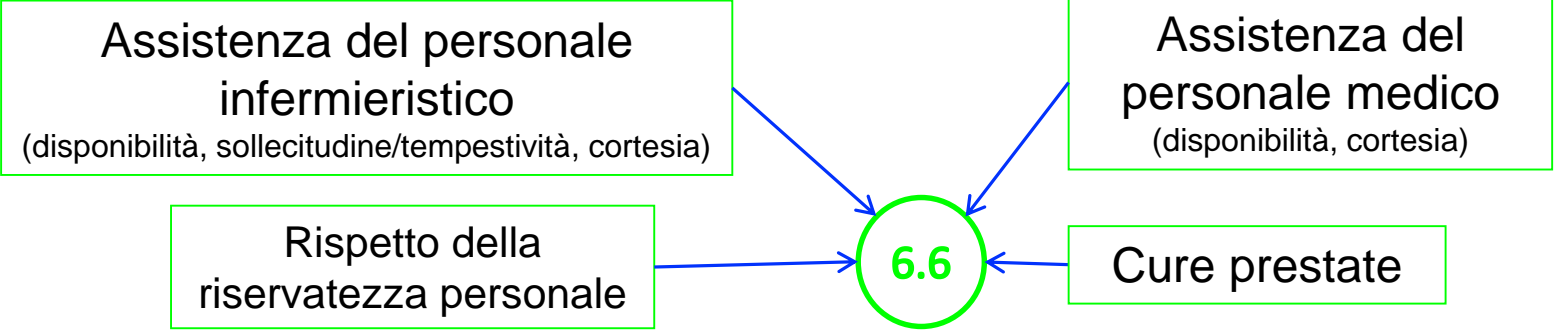
PRESIDIO	2° SEMESTRE 2019
SPEDALI CIVILI	933
GARDONE VALTROMPIA	246
MONTICHIARI	334
Totale questionari compilati	1513

Medie valutazioni espresse dagli utenti



Area Degenza
2° semestre 2019
ASST Spedali Civili

REPARTI DEGENZA AZIENDALI (valori medi)

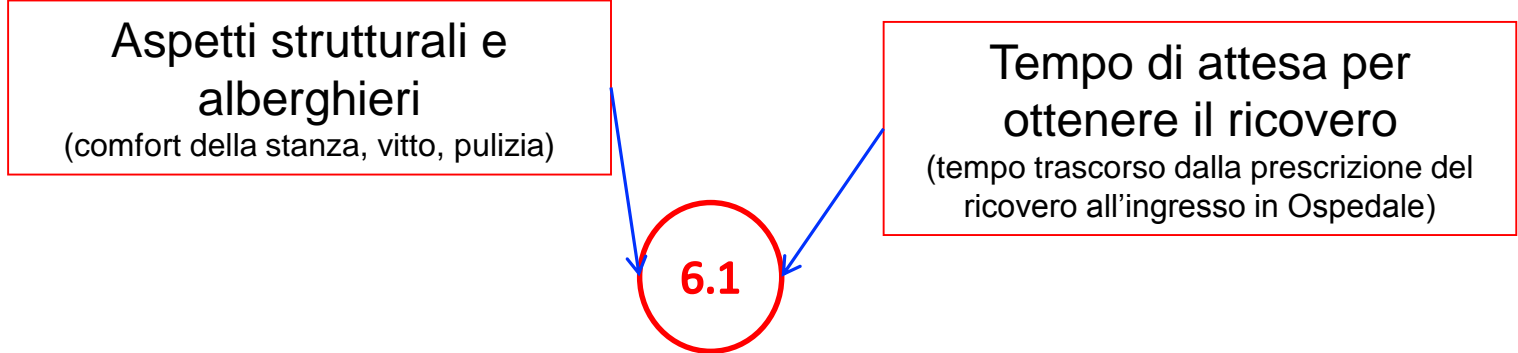


Customer satisfaction

6.5

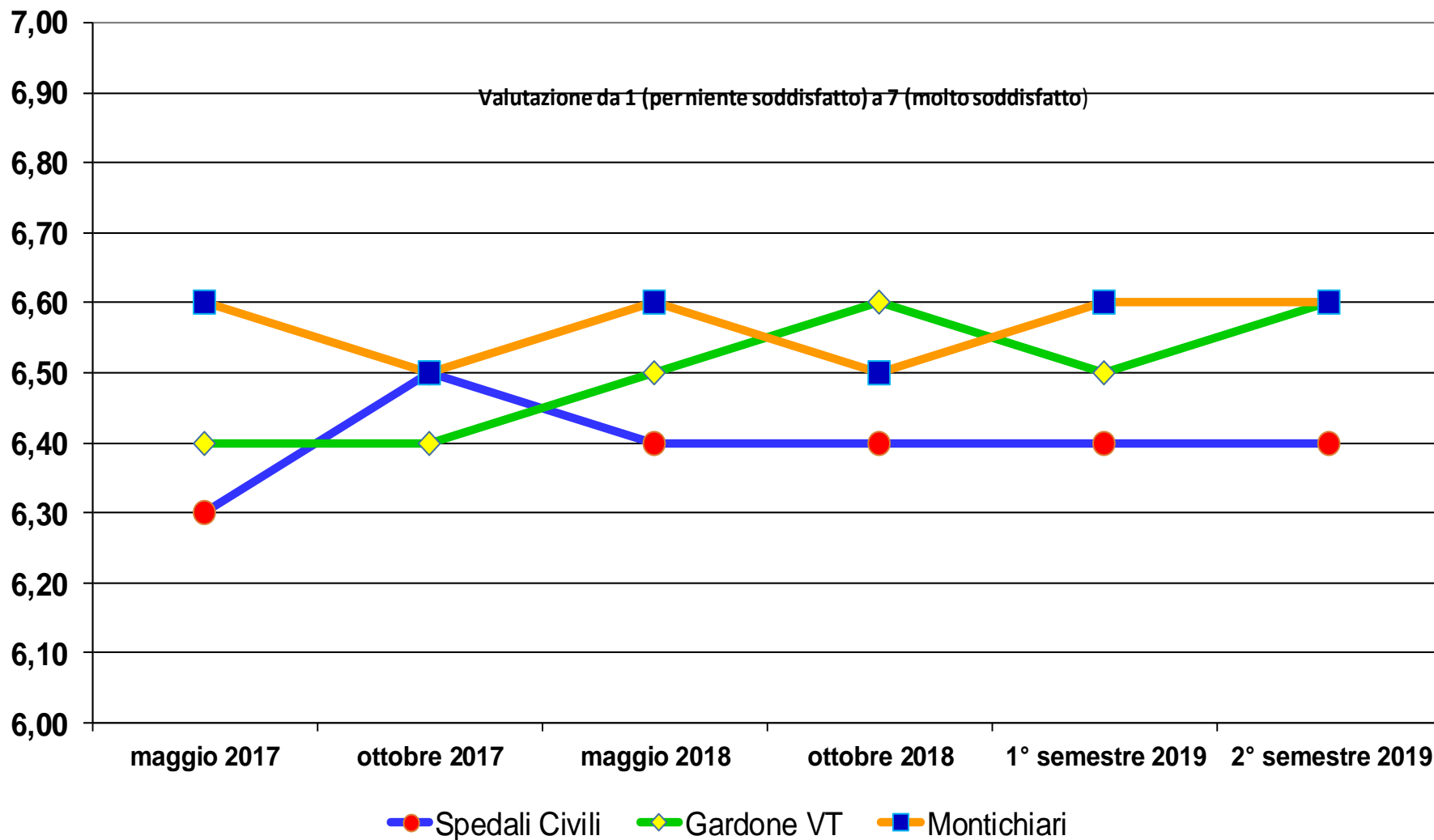
Valutazione da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)

Media di tutti i giudizi espressi



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Andamento del valore medio per presidio
del giudizio espresso dagli utenti a livello degenza



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI AMBULATORIALI

COME HA PRENOTATO?

Per Telefono

Allo sportello

Tramite internet

AMBULATORIO

Altro

Non so

Nessuna prenotazione

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI? (indicare da 1 a 7)

• Servizio di prenotazione

(orari di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

• Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

• Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket

(attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

• Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

• Rispetto degli orari previsti

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

• Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

• Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

• Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza, cortesia, informazioni)

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

• Rispetto della riservatezza personale

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?

Per niente soddisfatto 1 2 3 4 5 6 7 Molto soddisfatto

CONSIGLIEREBBE AD ALTRI QUESTA STRUTTURA?

Absolutamente NO 1 2 3 4 5 6 7 Certamente SI

Sesso: M F Età in anni:

Nazionalità: italiana extraeuropea europea

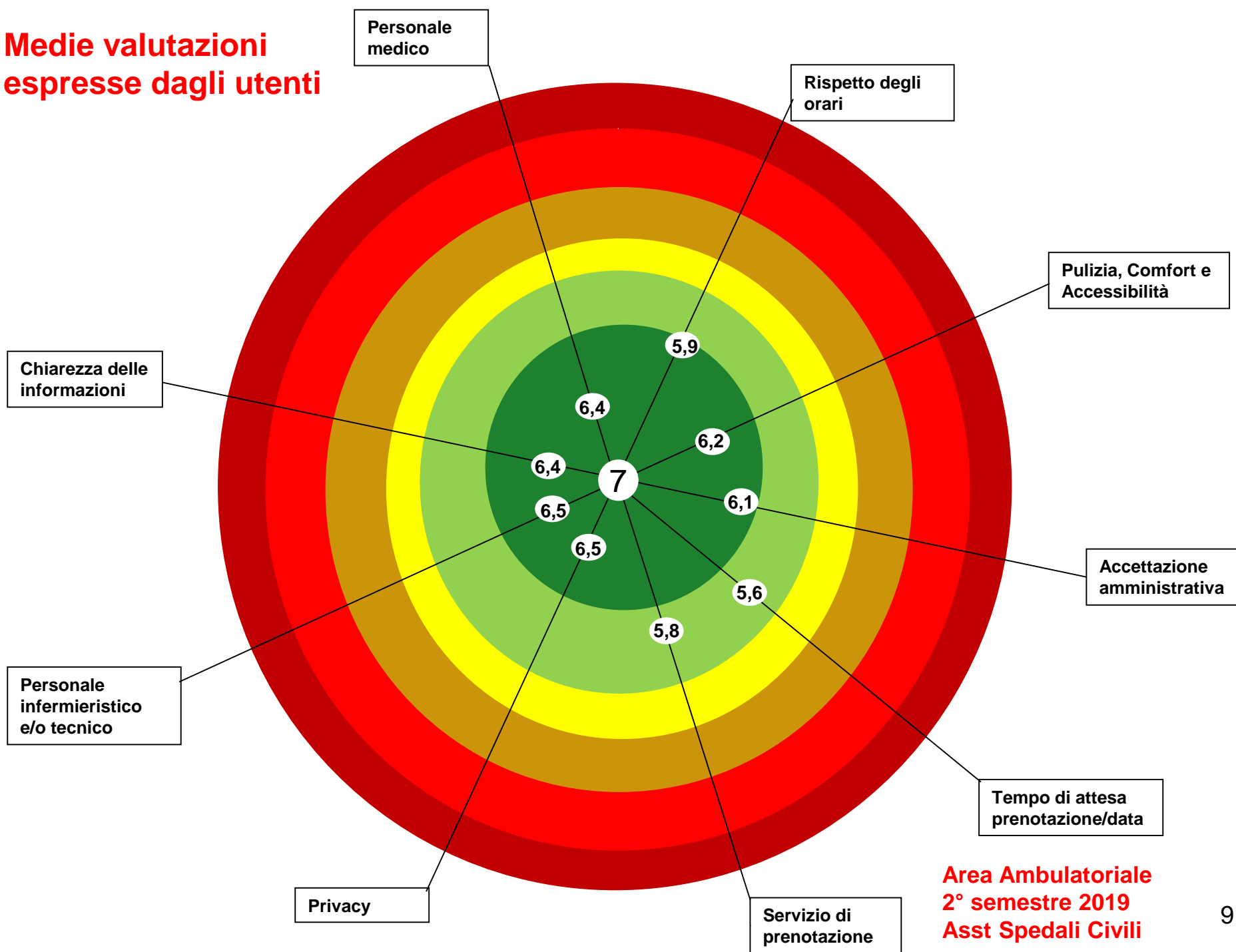
Scolarità: nessuna scuola superiore scuola obbligo laurea o altro titolo universitario

Data compilazione: _____/_____/_____

AREA AMBULATORIALE

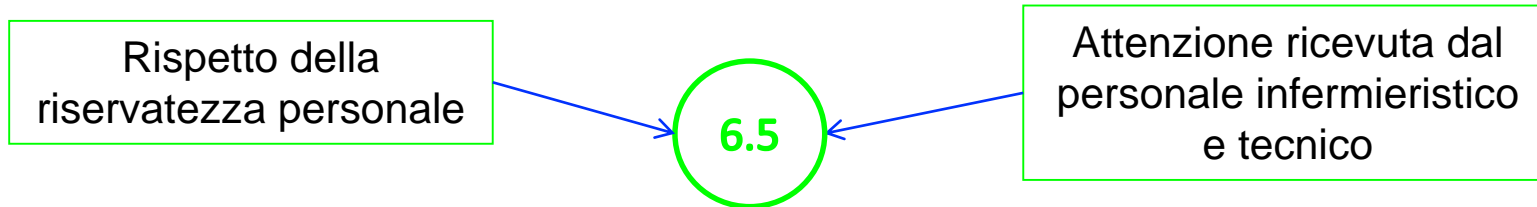
PRESIDIO	2° SEMESTRE 2019
SPEDALI CIVILI	1672
GARDONE VALTROMPIA	1127
MONTICHIARI	238
POLIAMBULATORI TERRITORIALI	609
Totale questionari compilati	3646

Medie valutazioni espresse dagli utenti



**Area Ambulatoriale
2° semestre 2019
Asst Spedali Civili**

SERVIZI AMBULATORIALI AZIENDALI

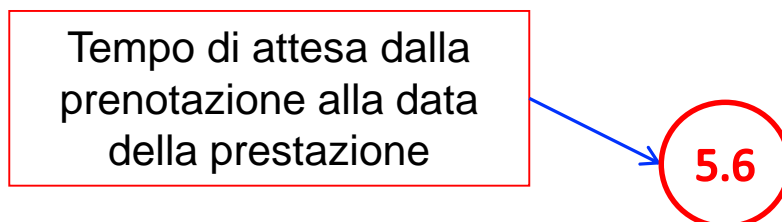


Customer satisfaction

6.2

Media di tutti i giudizi espressi

Valutazione da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto)



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA

Andamento del valore medio per presidio
del giudizio espresso dagli utenti a livello ambulatoriale

