

CUSTOMER SATISFACTION

ASST Crema

Report anno 2018



Ufficio Relazioni con il Pubblico

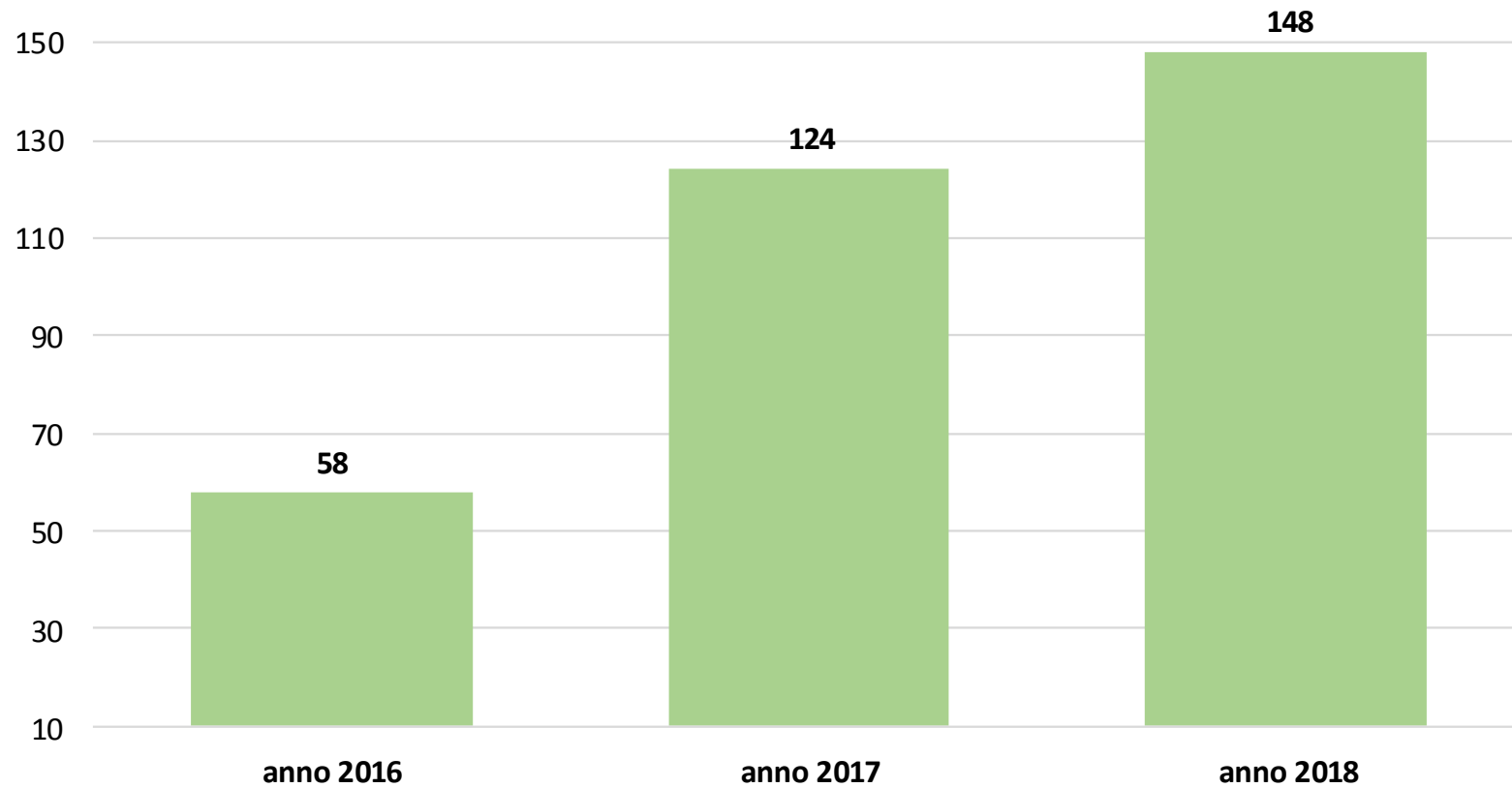
Customer Satisfaction

Dati Customer Satisfaction 2018

Encomi	148
Segnalazioni	151
Reclami	141
Questionari	7.574

Frequenza Encomi: confronto 2016 - 2018

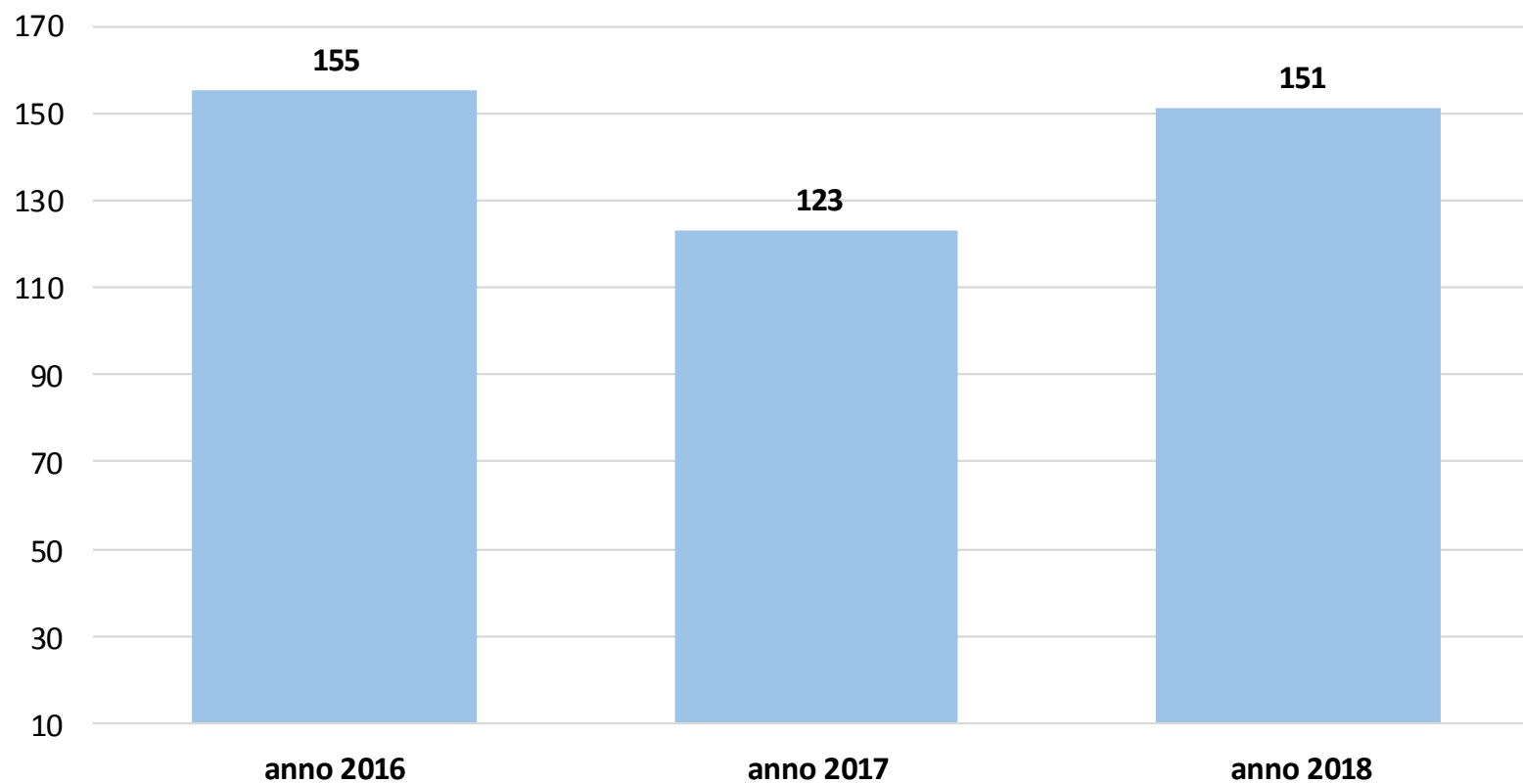
Encomi



Frequenza segnalazioni : confronto 2016 – 2018

(pratiche a rapida soluzione)

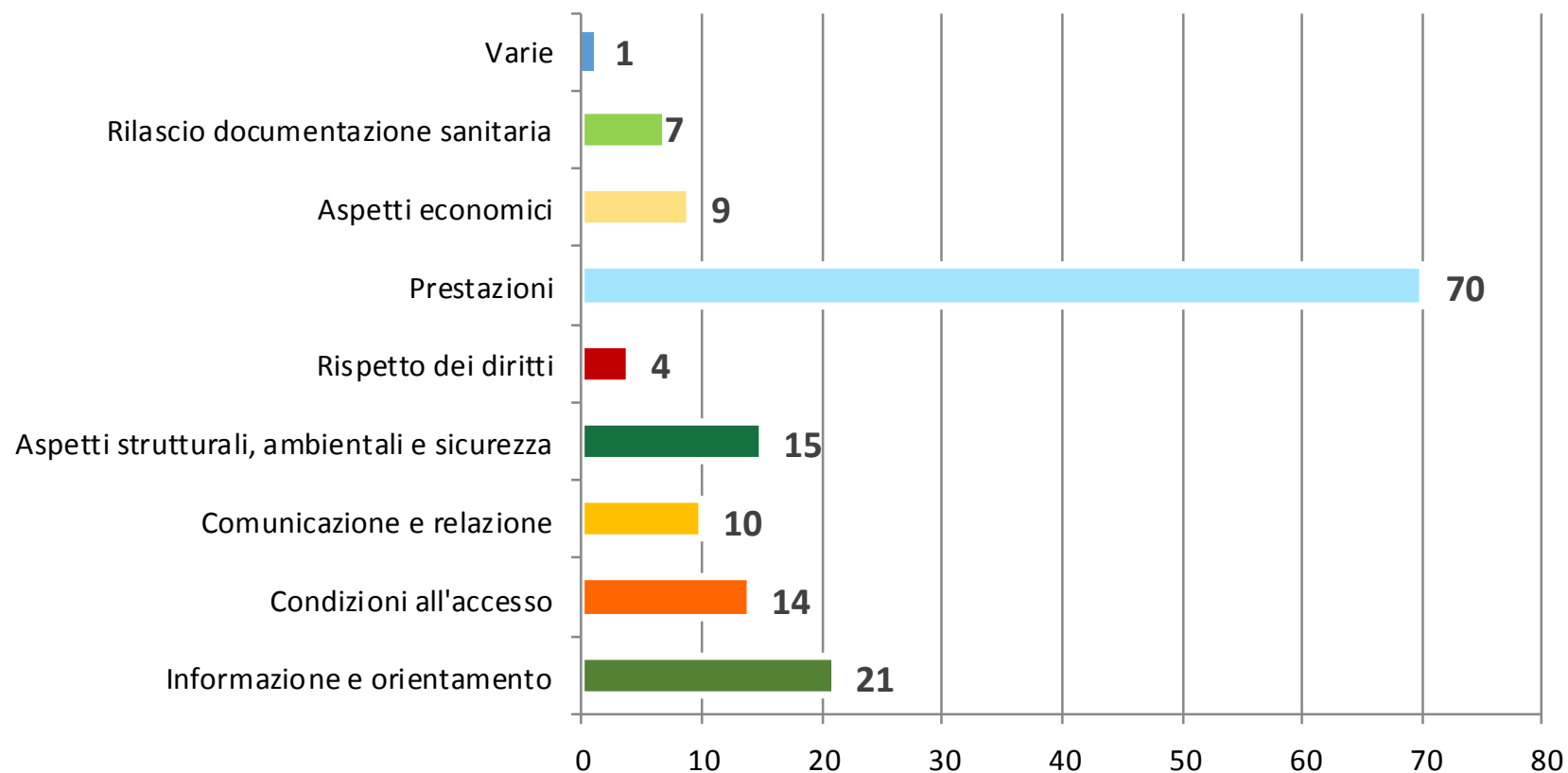
Segnalazioni



Aree tematiche segnalazioni anno 2018

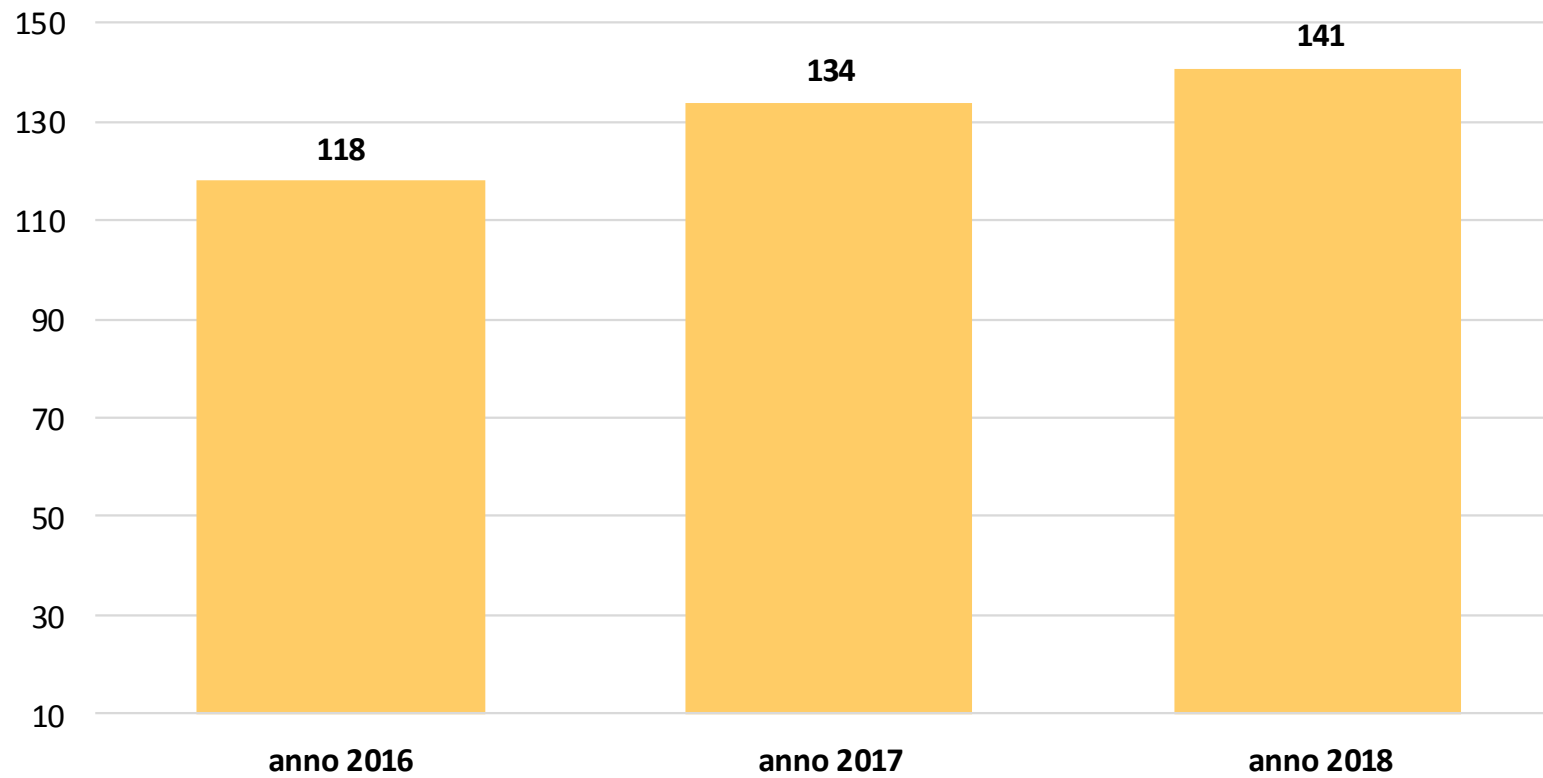
(pratiche a rapida soluzione)

151 segnalazioni



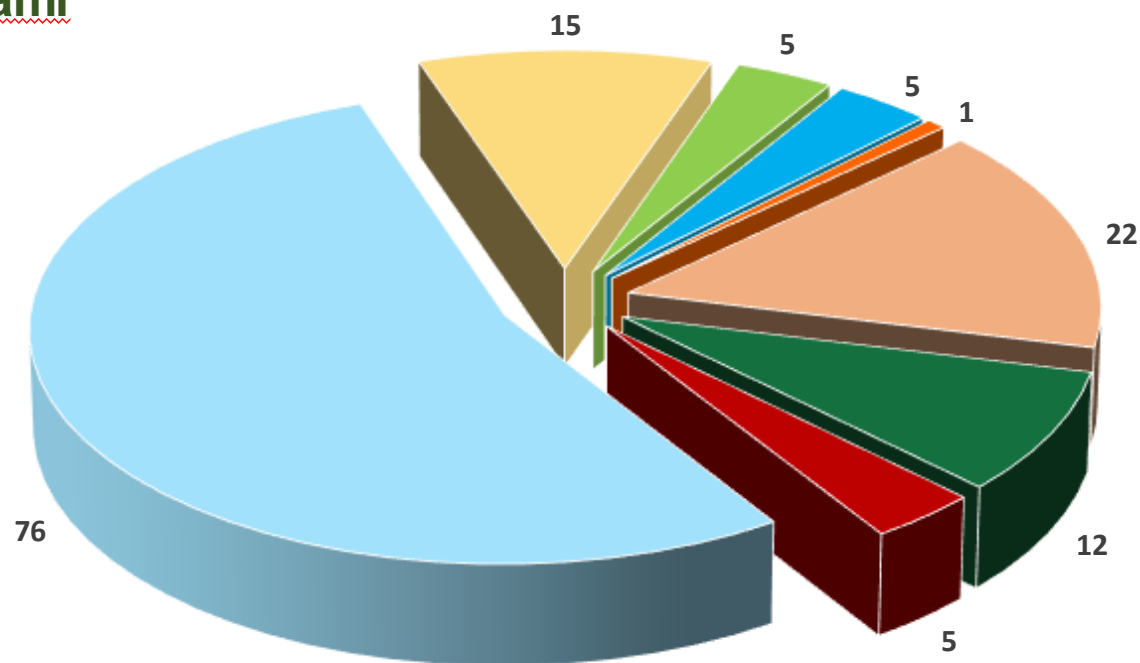
Frequenza Reclami: confronto 2016 - 2018

Reclami



Aree tematiche reclami anno 2018

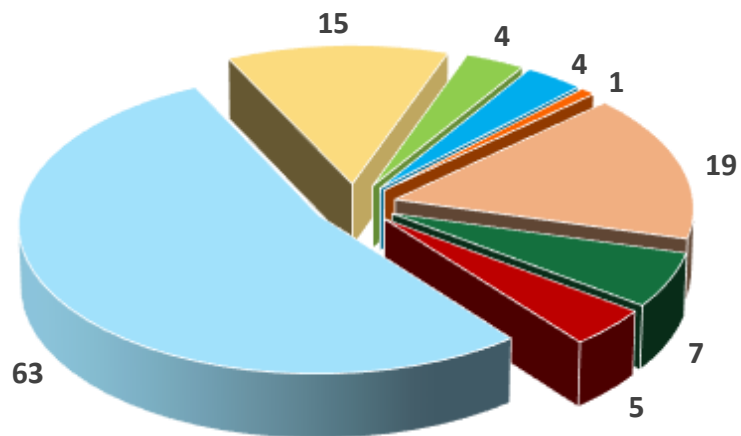
141 reclami



- Informazione e orientamento
- Condizioni all'accesso
- Comunicazione e relazione
- Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza
- Rispetto dei diritti
- Prestazioni
- Aspetti economici
- Rilascio documentazione sanitaria

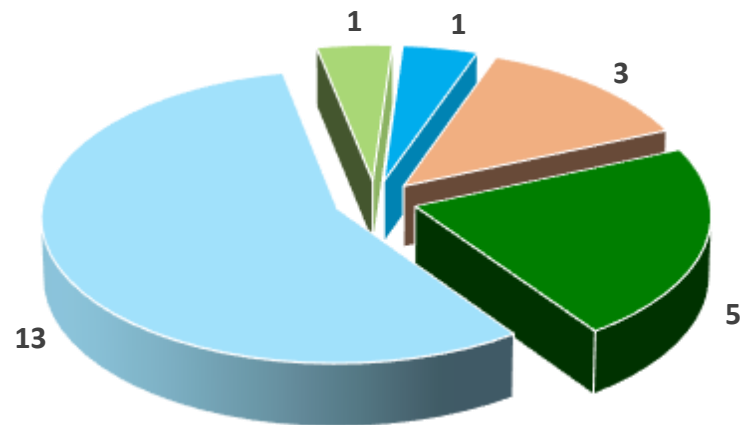
Aree tematiche anno 2018 suddivise per ambiti

118
reclami ambulatori



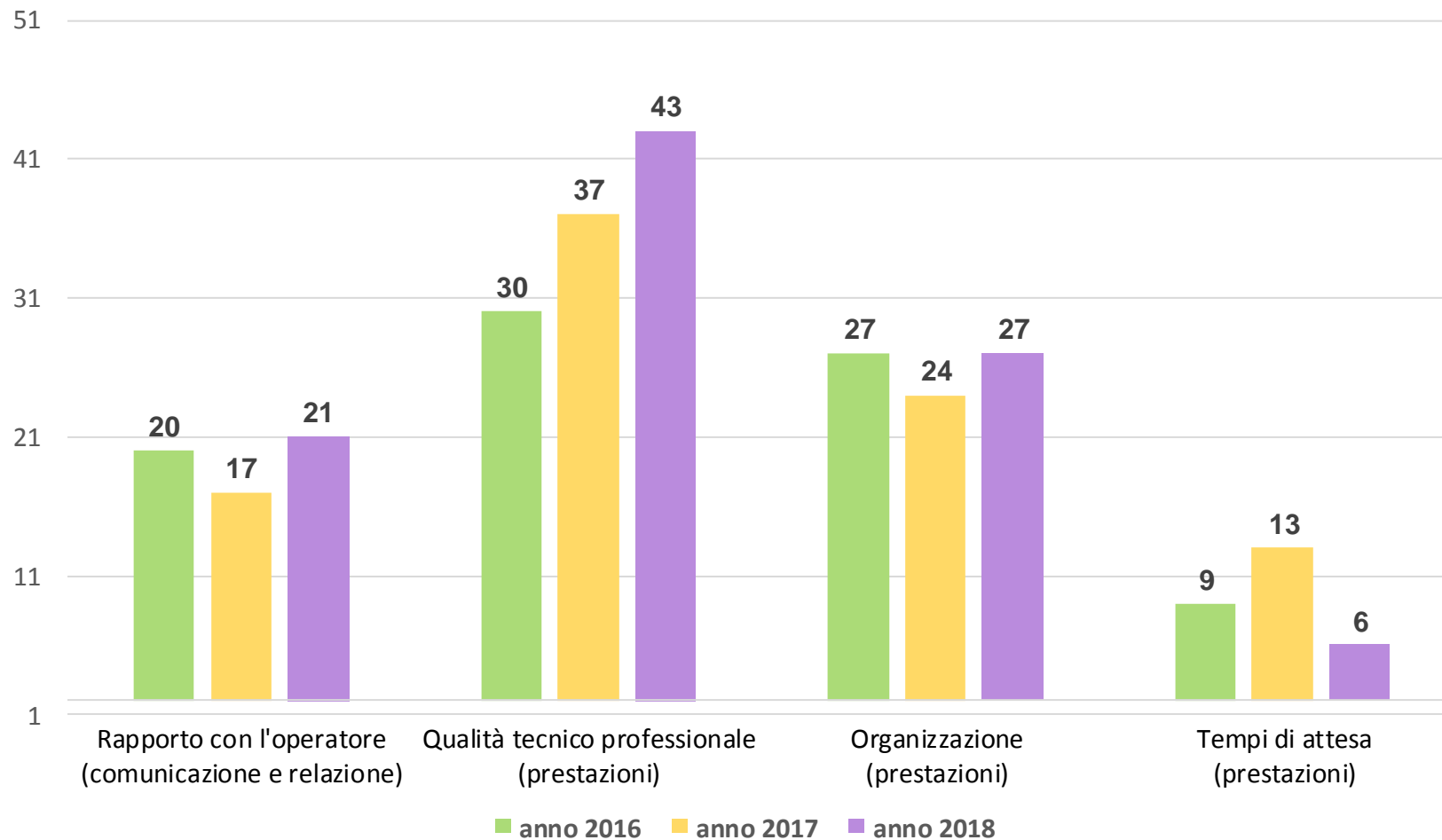
- Informazione e orientamento
- Condizioni all'accesso
- Comunicazione e relazione
- Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza
- Rispetto dei diritti
- Prestazioni
- Aspetti economici
- Rilascio documentazione sanitaria

23
reclami degenza



- Informazione e orientamento
- Comunicazione e relazione
- Aspetti strutturali, ambientali e sicurezza
- Prestazioni
- Rilascio documentazione sanitaria

Aree tematiche più rappresentate nei reclami confronto 2016 - 2018

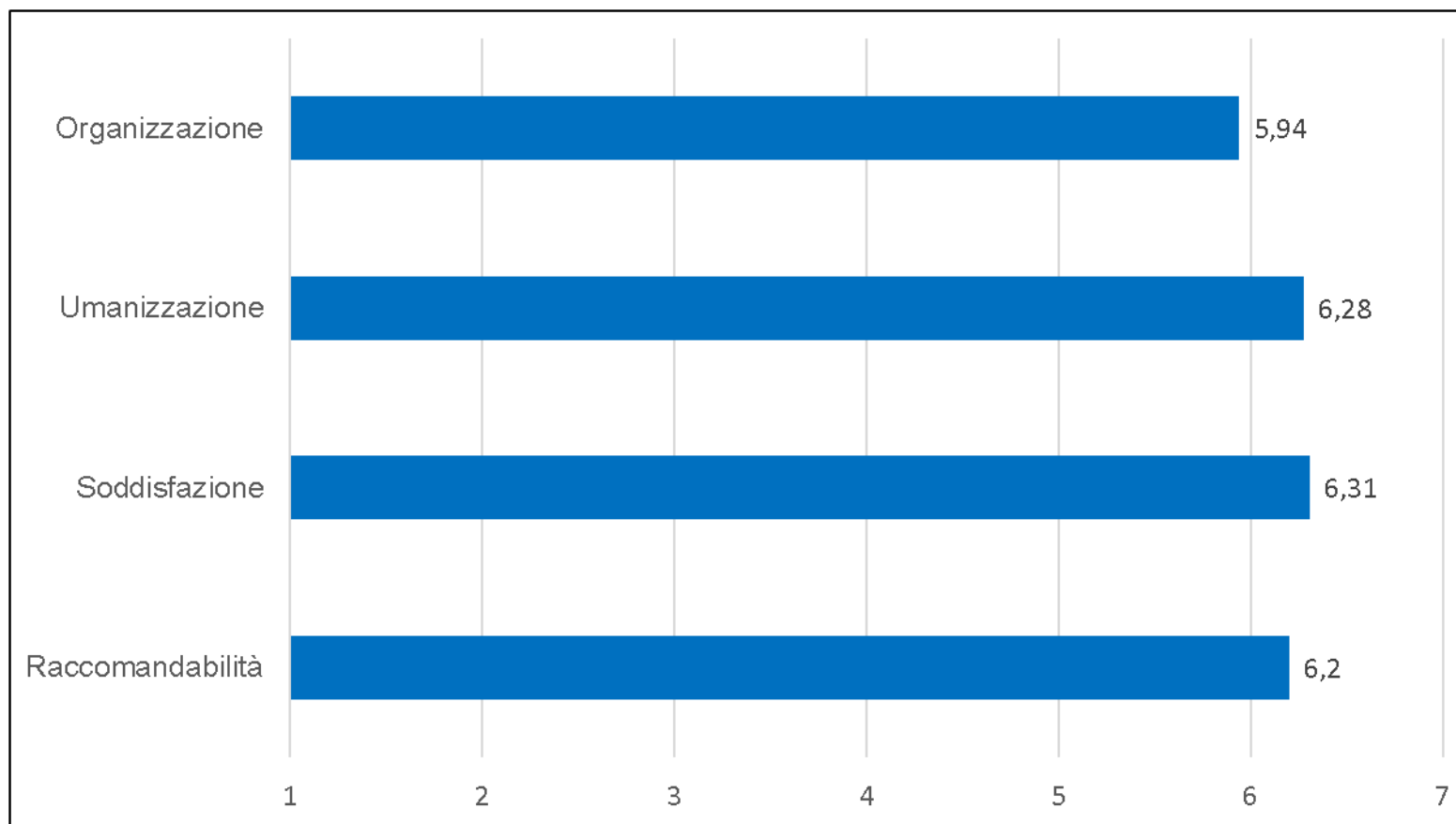


Questionari di gradimento ambulatori anno 2018

soddisfazione per aree

Questionari raccolti: n. 4949

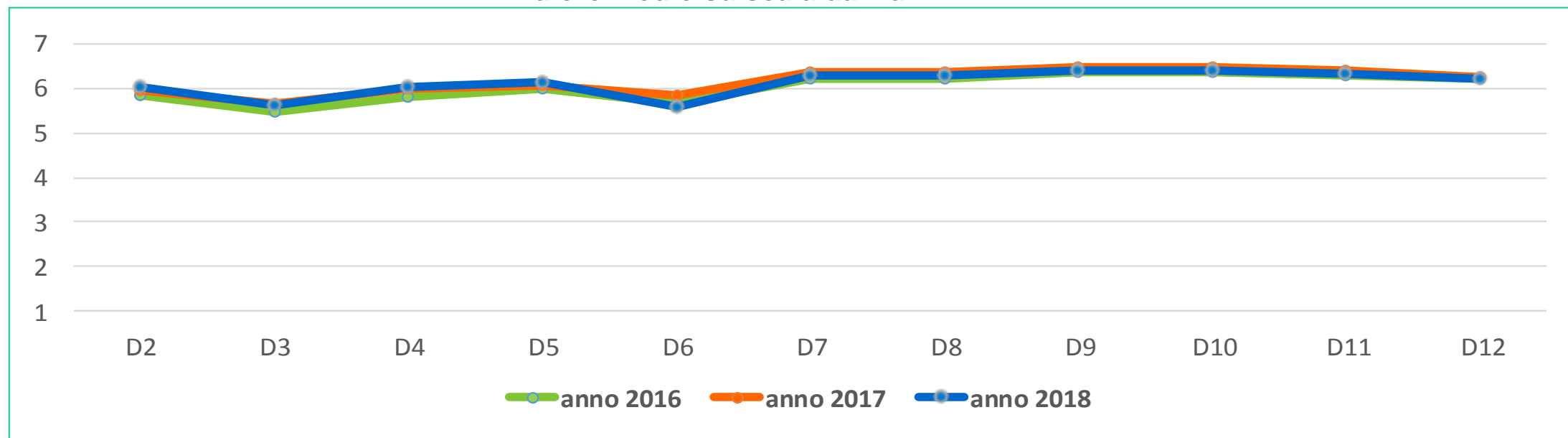
Valore medio su scala da 1 a 7



Questionari di gradimento ambulatori confronto anni 2016 - 2018

- D2 Servizio di prenotazione
- D3 Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione
- D4 Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket
- D5 Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti
- D6 Rispetto degli orari previsti
- D7 Attenzione ricevuta dal personale medico
- D8 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute
- D9 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico
- D10 Rispetto della riservatezza personale
- D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?
- D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura?

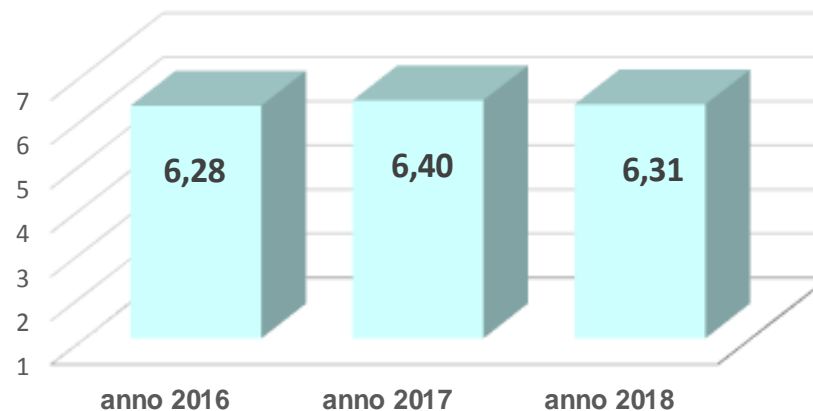
Valore medio su scala da 1 a 7



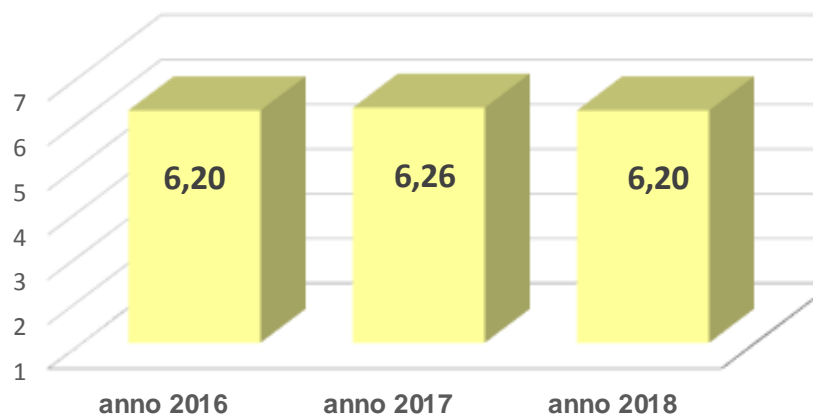
Indice di soddisfazione e raccomandabilità confronto ambulatori 2016 - 2018

Valore medio su scala da 1 a 7

Indice di soddisfazione



Indice di raccomandabilità

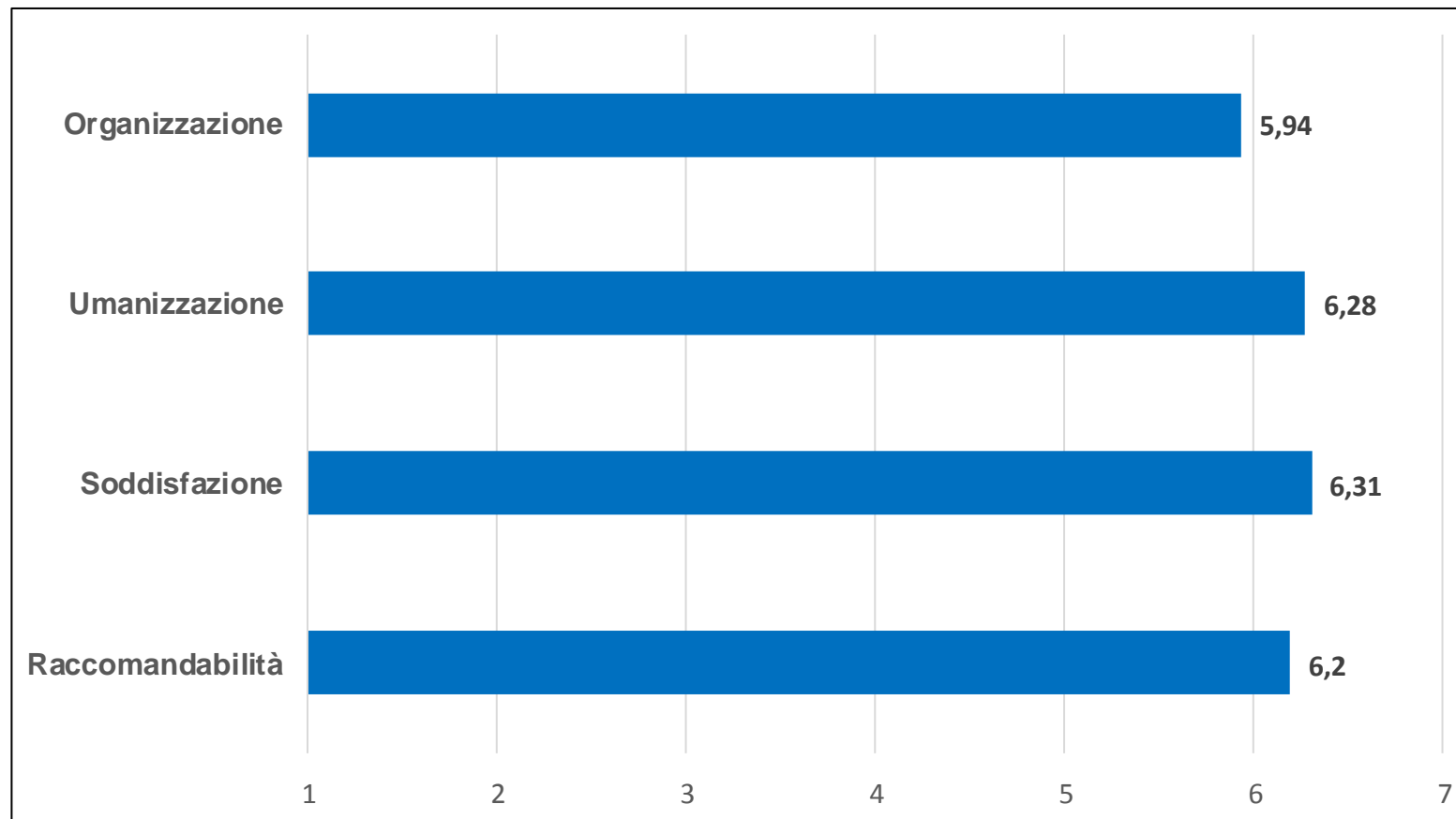


Questionari di gradimento degenza anno 2018

soddisfazione per aree

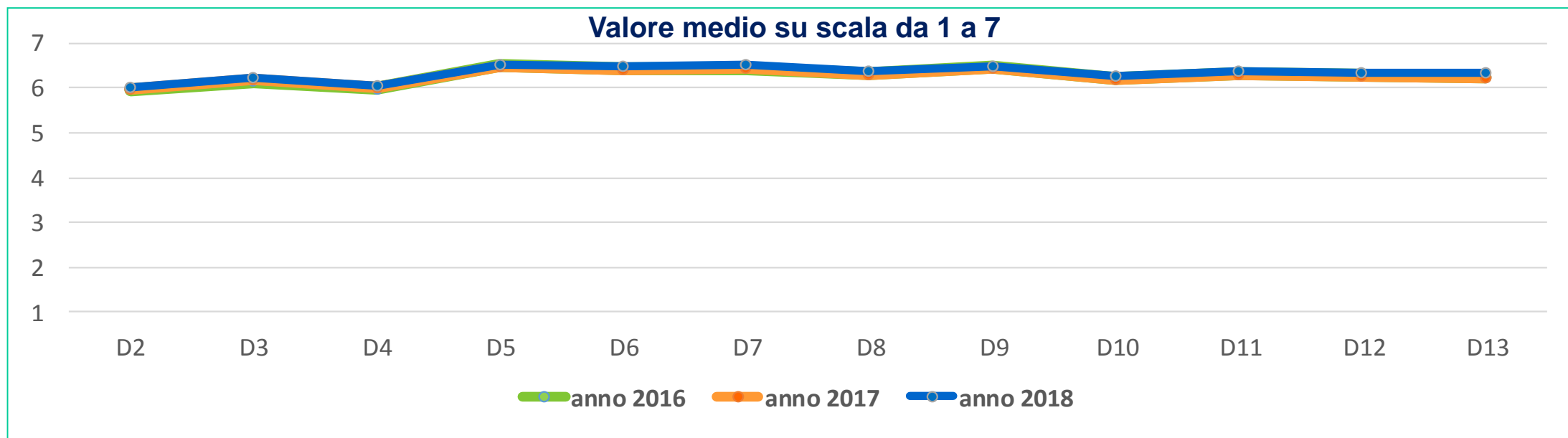
Questionari raccolti: n. 2625

Valore medio su scala da 1 a 7



Questionari di gradimento degenza confronto anni 2016 - 2018

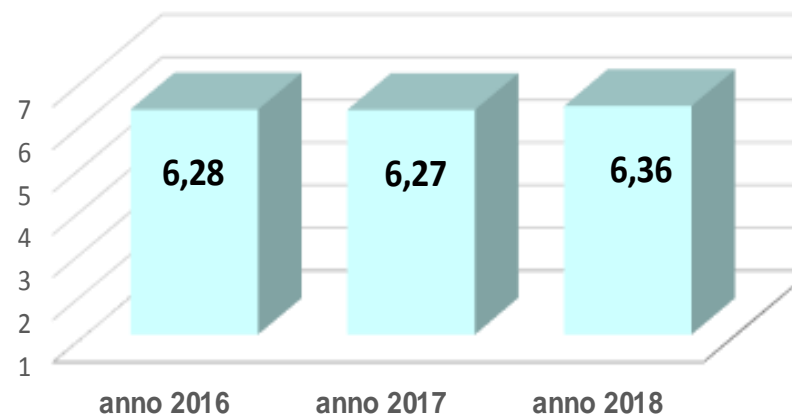
- D2 Tempi di attesa per ottenere il ricovero
- D3 Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto
- D4 Aspetti strutturali e alberghieri
- D5 Assistenza del personale infermieristico
- D6 Assistenza del personale medico
- D7 Cure a lei prestate
- D8 Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate
- D9 Rispetto della riservatezza personale
- D10 Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme
- D11 Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione
- D12 Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?
- D13 Consiglierebbe ad altri questo ospedale?



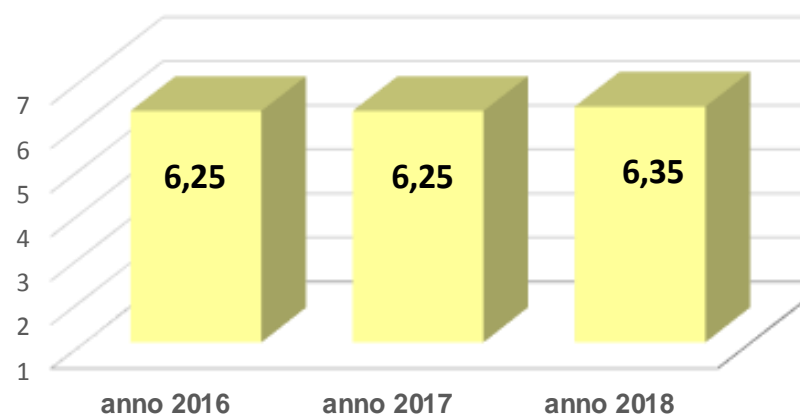
Indice di soddisfazione e raccomandabilità confronto degenza 2016 - 2018

Valore medio su scala da 1 a 7

Indice di soddisfazione



Indice di raccomandabilità



Indice complessivo di gradimento degenza, ambulatori e Azienda confronto 2016 - 2018

Valore medio su scala da 1 a 7

