

INDAGINE DI *CUSTOMER SATISFACTION* 2014

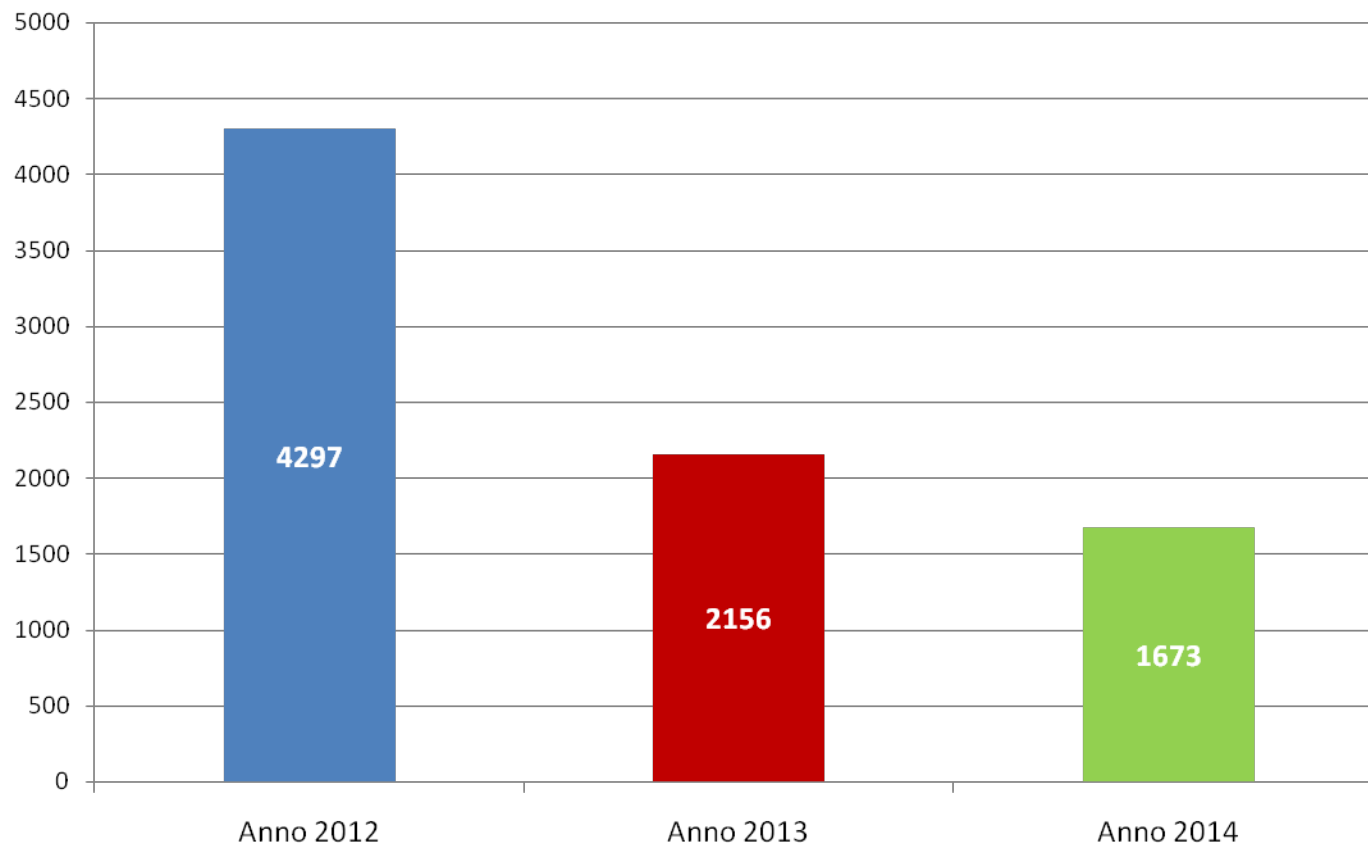
L'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda, come tutte le strutture sanitarie erogatrici accreditate, ha il compito, ogni anno, di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza che, oltre ad essere debito informativo verso la Direzione Generale Sanità, risponde al requisito specifico previsto dal processo di accreditamento delle Strutture Sanitarie (D.G.R. n. VI/38133 del 1998).

La *customer satisfaction* è uno strumento che contiene nel nome il suo stesso scopo: la soddisfazione del cliente. I dati raccolti ed elaborati ci informano sulla soddisfazione percepita, fornendo elementi di valutazione utili alla riflessione e all'individuazione di azioni correttive. La *customer satisfaction* ha una funzione importante nel rendere consapevole il personale delle eventuali criticità del proprio servizio, aumentandone allo stesso tempo il senso di coinvolgimento e di propositività.

I dati rappresentati in questa relazione sono relativi al periodo stabilito da Regione Lombardia, corrispondente ai bimestri aprile-maggio ed ottobre-novembre. L'analisi di *customer* è integrata con la sintesi delle segnalazioni pervenute all'URP, organizzate per fattori di qualità.

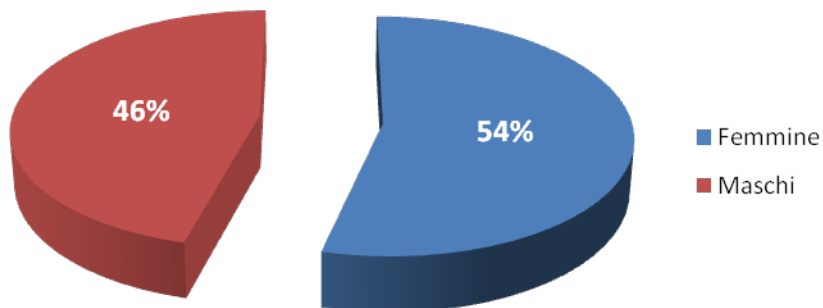


Area degenza: n. Q raccolti 2012-2013-2014

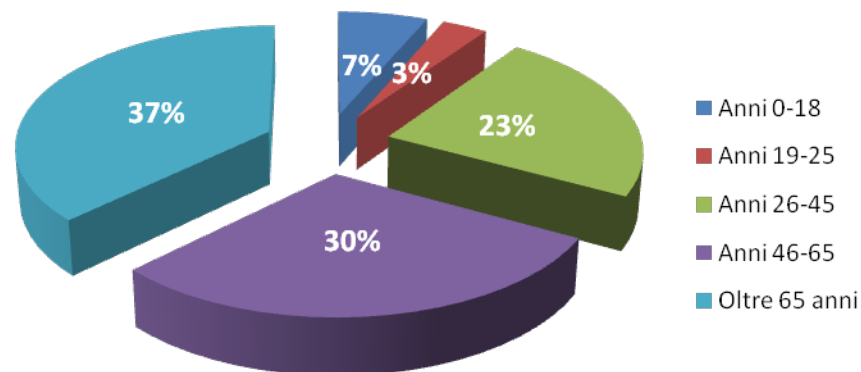


Caratteristiche socio-demografiche del campione 2014

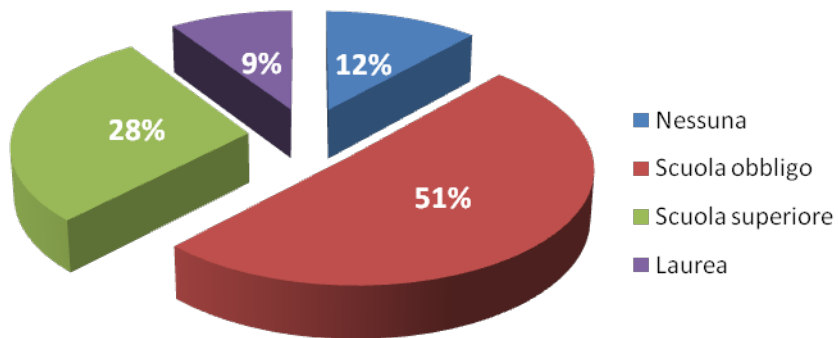
Sesso



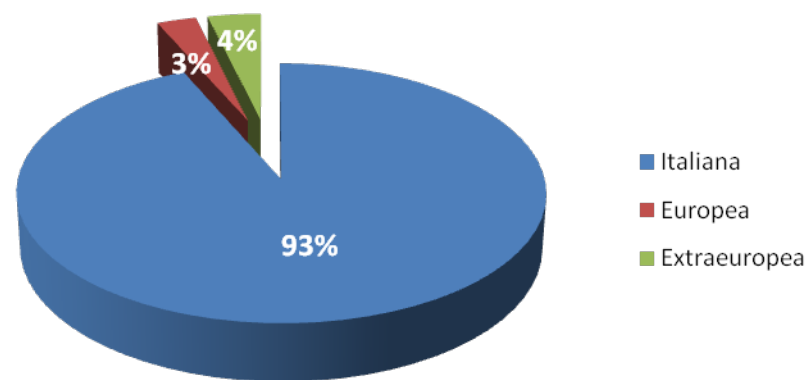
Età



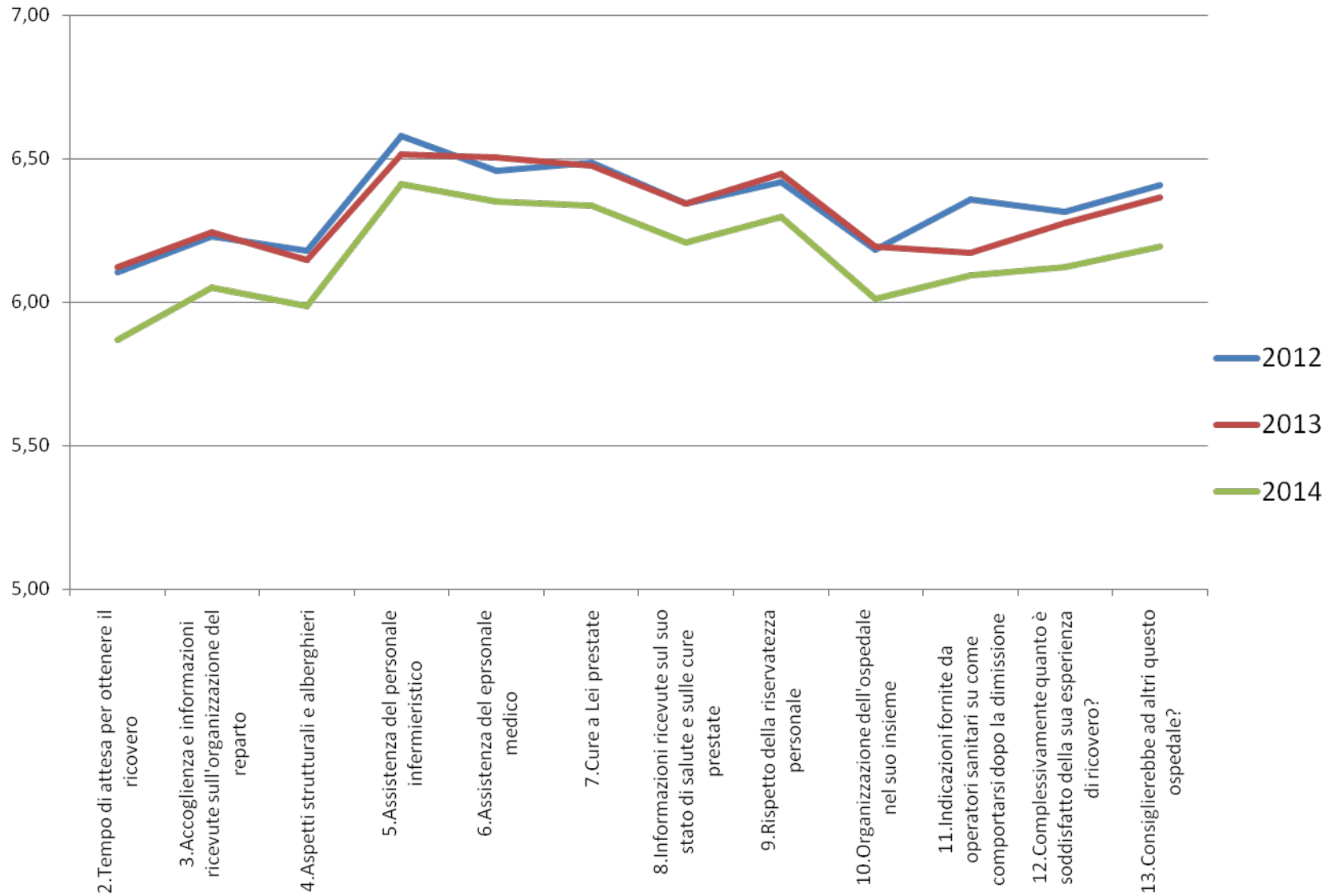
Scolarità



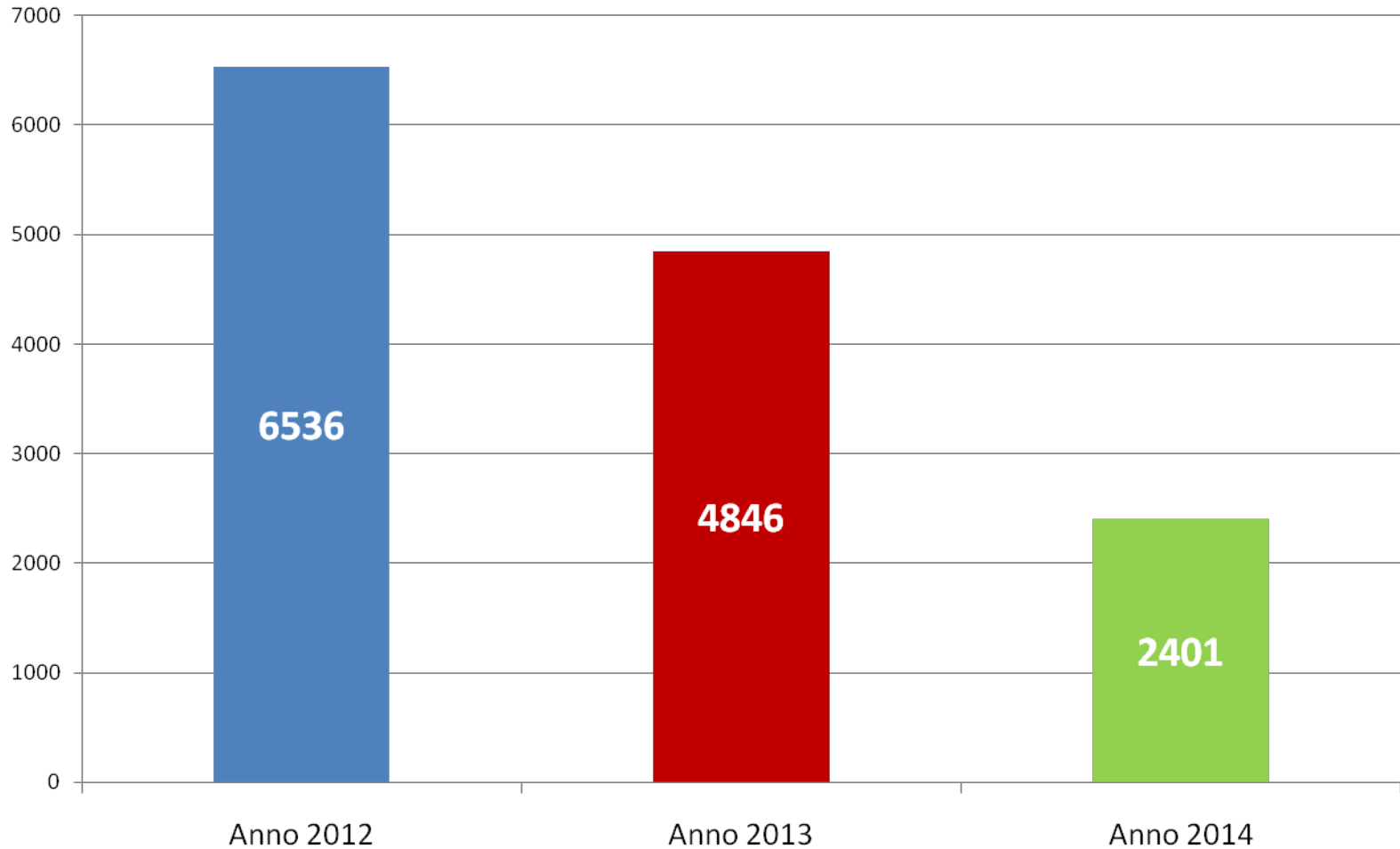
Nazionalità



Area degenza: medie risposte aziendali 2012-2013-2014

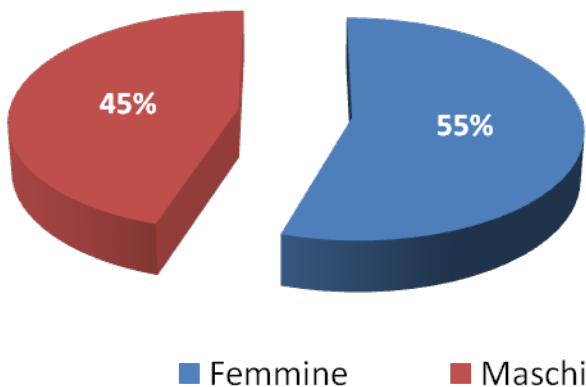


Area Ambulatoriale: n. questionari raccolti 2012-2013-2014

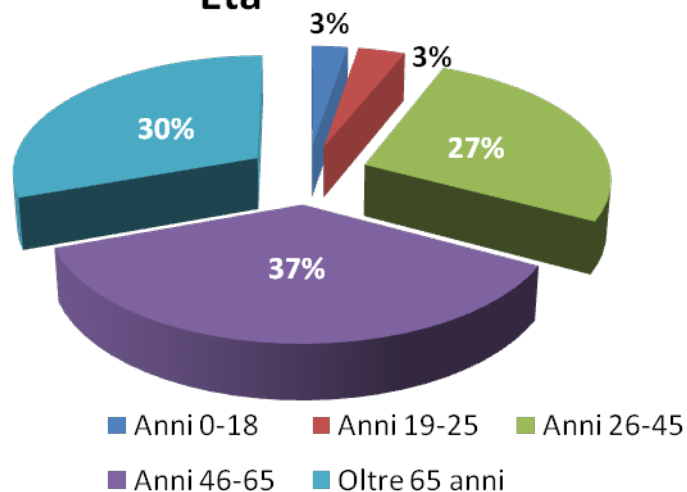


Caratteristiche socio-demografiche del campione 2014

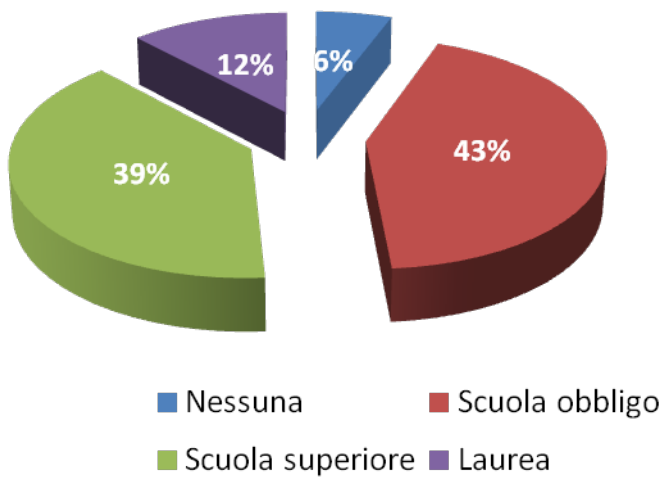
Sesso



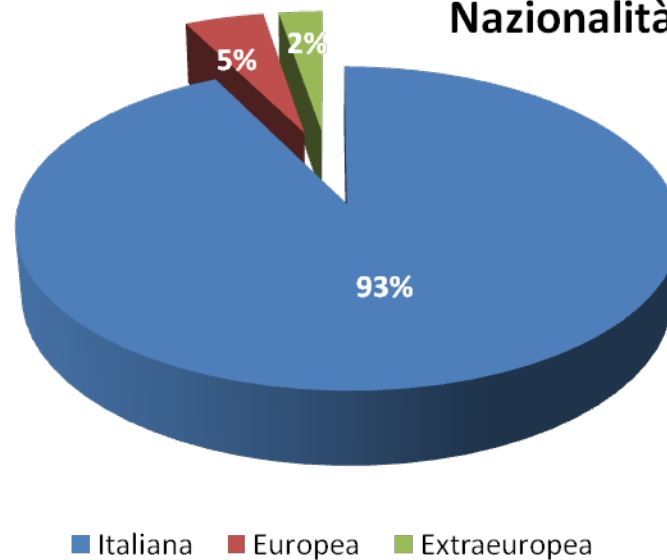
Età



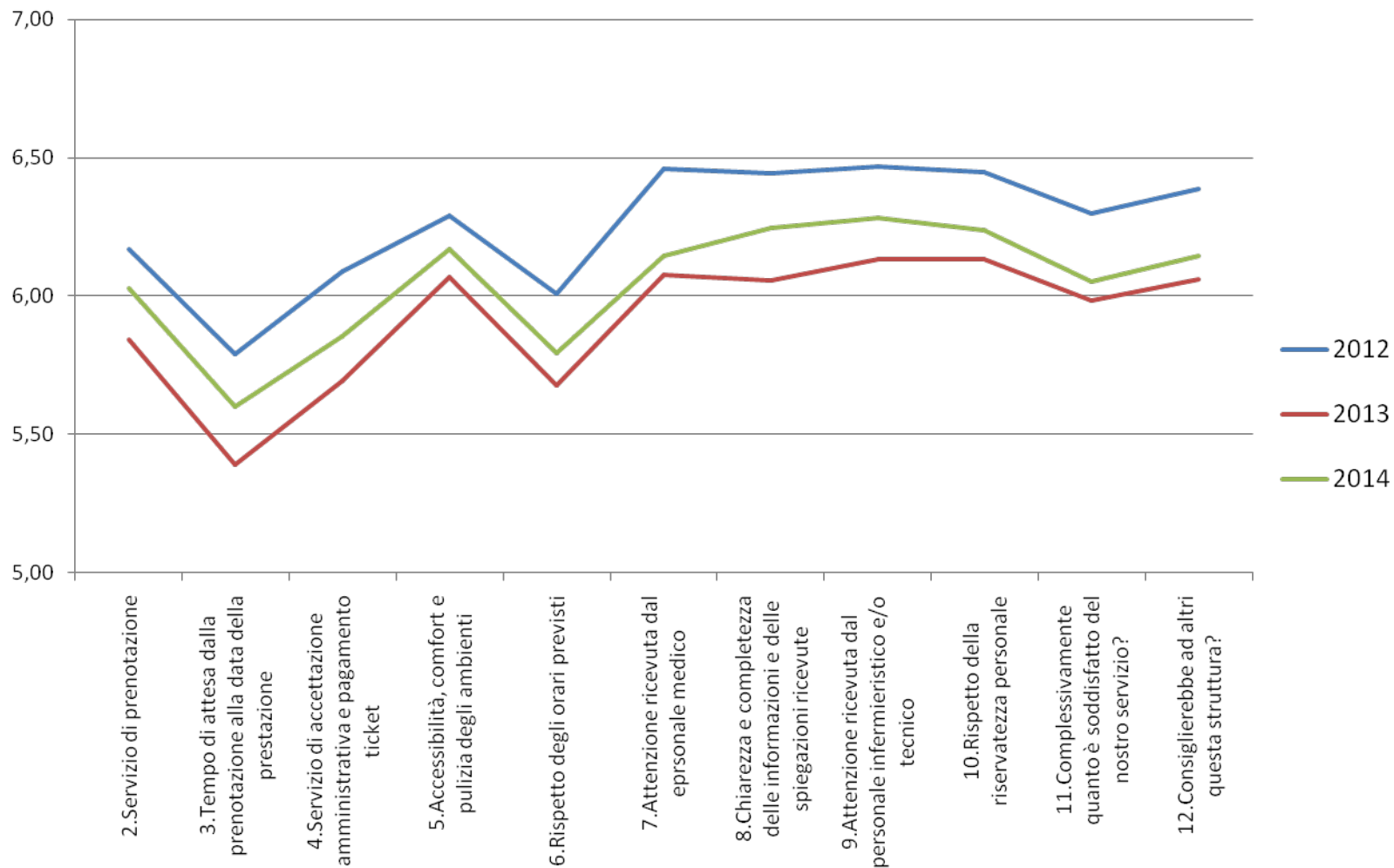
Scolarità



Nazionalità



Area ambulatoriale: medie aziendali 2012-2013-2014



Segnalazioni per fattori di qualità 2014

