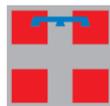




*Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria*



REGIONE
PIEMONTE



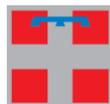
Customer 2014

«Com'è andata?»

LA TUA OPINIONE CONTA!



Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria



REGIONE
PIEMONTE



Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria

LA TUA OPINIONE CONTA!

- ✘ Dai un valore ai nostri servizi ed **esprimi il tuo giudizio!**
- ✘ **Imbuca** la cartolina nelle apposite cassette verdi
- ✘ **Il tuo parere è importante** per migliorarci

**SCRIVI &
IMBUCA**



Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria



Quale prestazione ha ricevuto?

- Ricovero
 DayHospital
 Esame (prelievo, radiologico, ecc.)
 Pronto soccorso
 Altro _____

In quale reparto? _____ Data _____

Scrivi un elogio

Scrivi una critica

✘ _____ ✘

ESPRIMI UN VOTO COMPLESSIVO da 1 a 5 sulla prestazione ricevuta

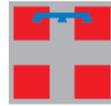
- 1 (pessimo)
 2 (scarso)
 3 (sufficiente)
 4 (buono)
 5 (ottimo)

Sponsor





*Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria*



REGIONE
PIEMONTE



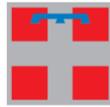
Si tratta di una metodologia diffusa nel mondo anglosassone, che permette a chi conduce l'indagine di ottenere una buona qualità dell'informazione. Infatti, grazie alla possibilità di esprimersi in modo libero e andando oltre la logica del questionario, il paziente può manifestare il proprio punto di vista con **informazioni puntuali** che hanno contraddistinto la sua esperienza in ospedale sulla prestazione ricevuta.

Per avere poi un giudizio di sintesi sul servizio, la cartolina contiene una scala per esprimere un voto complessivo sulla prestazione ricevuta a livello globale: dal punto di vista clinico, alberghiero, amministrativo. Questa scala rappresenta anche uno strumento per confrontare tra loro i risultati delle cartoline e provare a fare ipotetici raffronti con l'indagine dello scorso anno.

- 
- ✓ Sono state distribuite circa 6100 cartoline il cui costo è stato completamente sponsorizzato così come il costo delle cassette.
 - ✓ La distribuzione è avvenuta in un periodo di tempo limitato a 4 mesi
 - ✓ La raccolta effettuata nelle 45 cassette distribuite per tutta l'azienda è terminata a fine novembre
 - ✓ Sono state consumate 2556 cartoline
 - ✓ Sono state escluse cartoline con evidenti «anomalie» riscontrate
- 



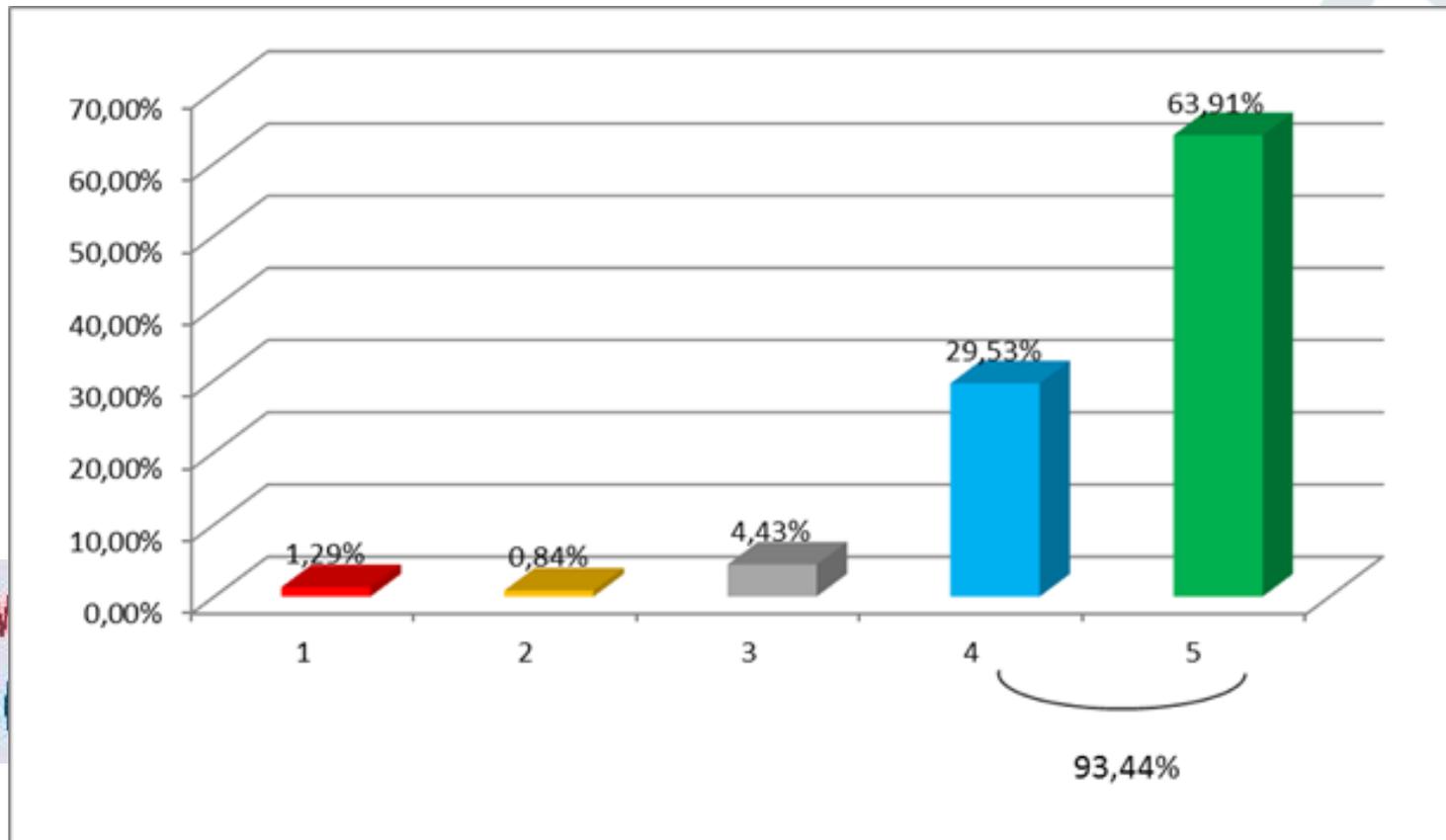
Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria



REGIONE
PIEMONTE



Risultati



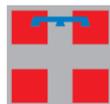
ESPRIM



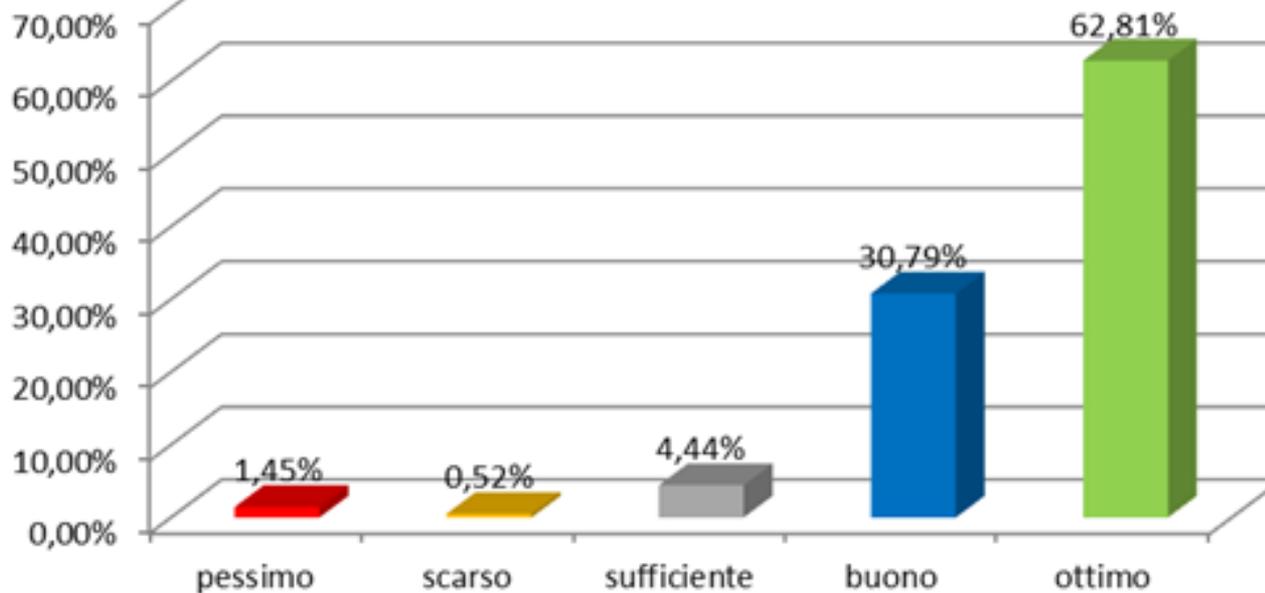
ottimo)



Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria



REGIONE
PIEMONTE



AMBULATORI

93,60%



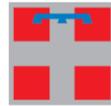


Viene sostanzialmente confermato il giudizio complessivo espresso nelle indagini di customer satisfaction degli anni precedenti: nel 2013 la somma dei «buono» e «ottimo» rappresentava l' 89,12% (media di tutti i settori indagati), nel 2014 è 87,55%. Voto medio ponderato 4,54





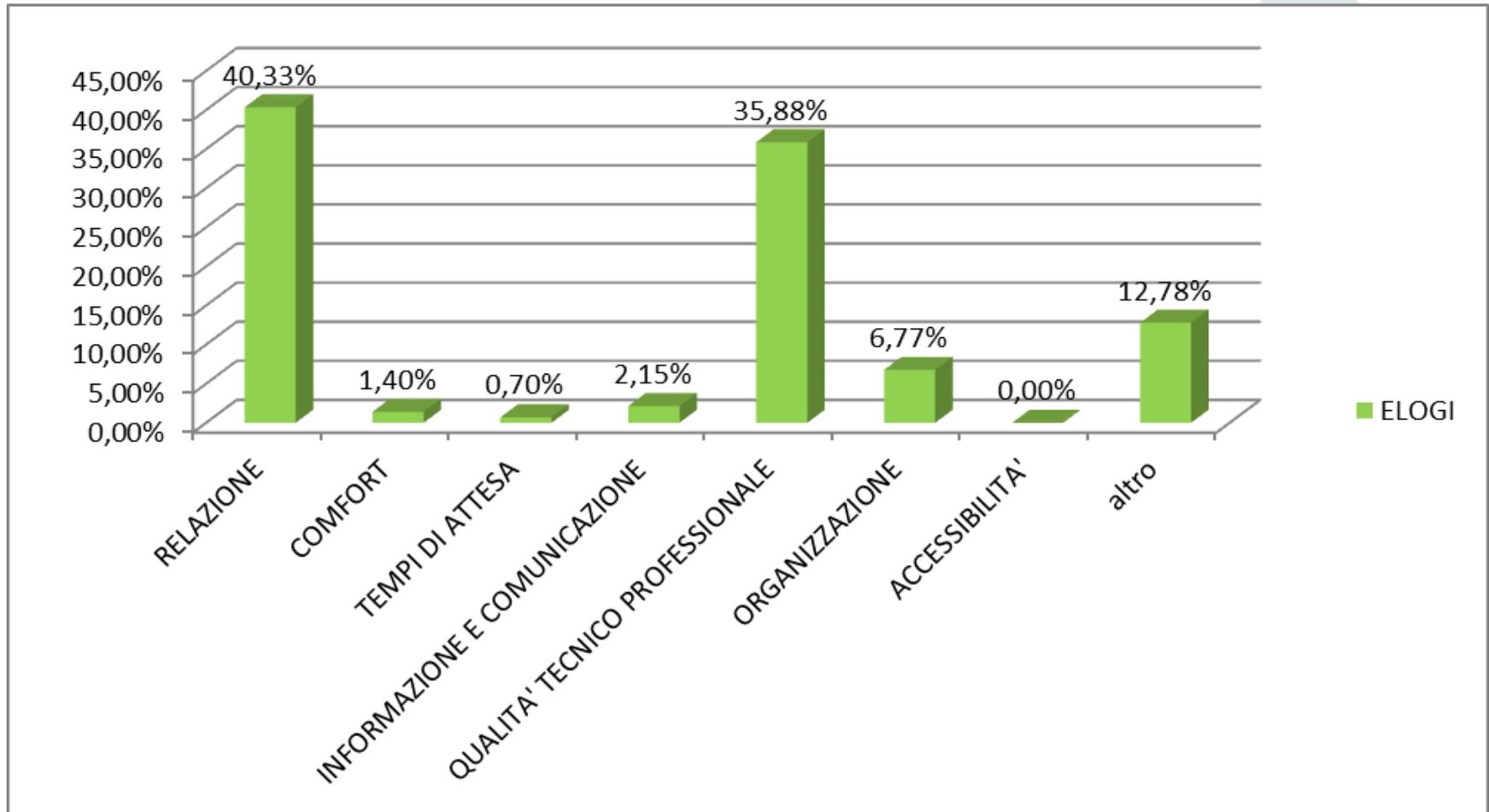
Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria



REGIONE
PIEMONTE



Elogi



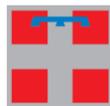


Nel 40,33% degli elogi prevale
l'apprezzamento della capacità
RELAZIONE del personale

Nel 35,88% degli elogi emerge il
riconoscimento di CAPACITA'
TECNICO PROFESSIONALI



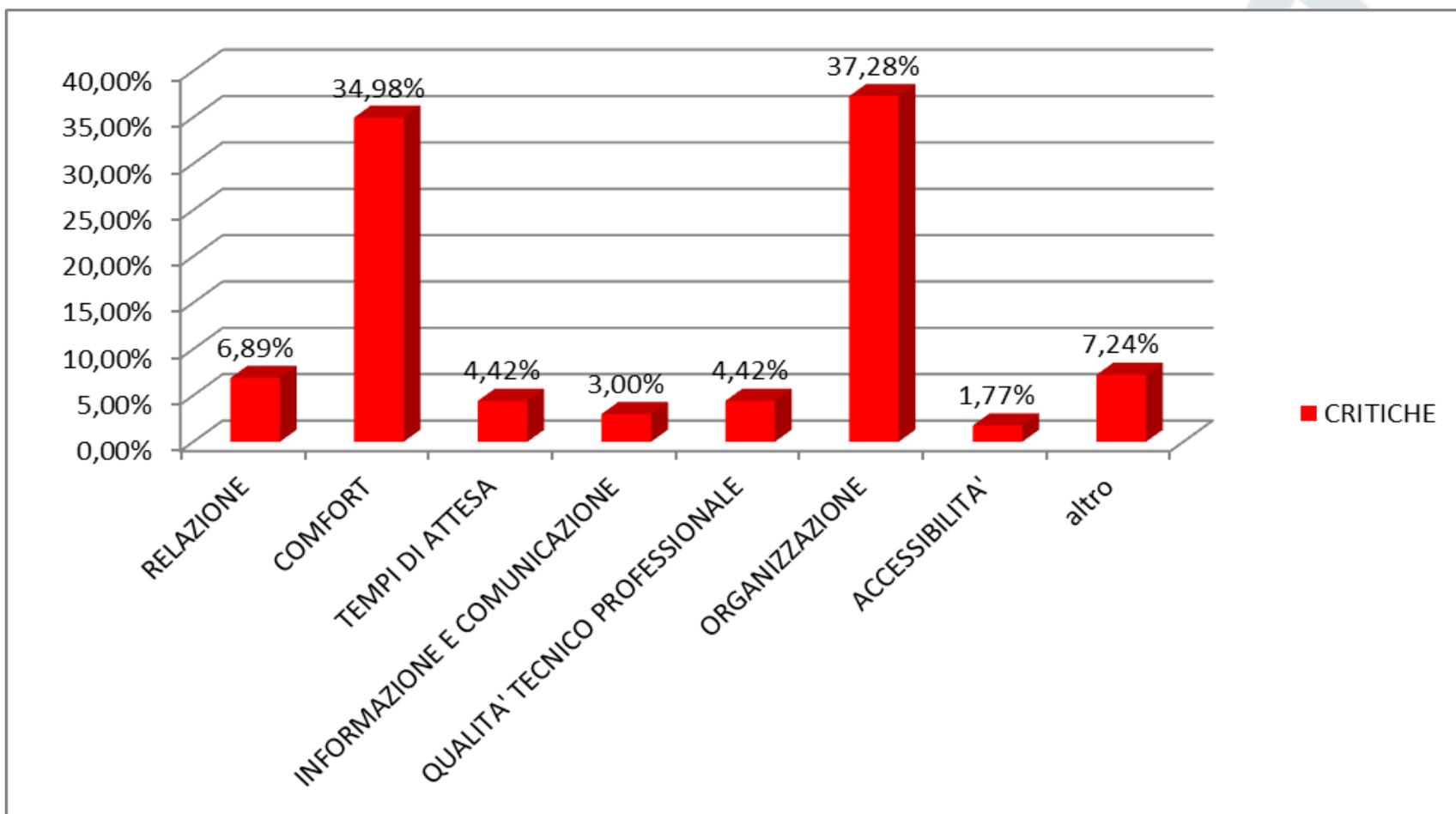
Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria



REGIONE
PIEMONTE

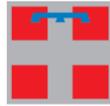


Critiche





Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria



REGIONE
PIEMONTE



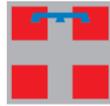
Risultati

- Il **34,98%** ha espresso critiche riguardanti il **COMFORT**: in questo caso i rilievi puntuali si riferiscono più frequentemente:
 - Qualità e quantità del cibo
 - Carenza o inadeguatezza di sedie o poltrone
 - Condizionamento
 - Pulizia
 - Struttura obsoleta





Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria



REGIONE
PIEMONTE



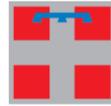
Risultati

- **il 37,28% ha espresso critiche riguardanti l'ORGANIZZAZIONE delle attività di reparto e più frequentemente rispetto a:**
 - Percezione di carenza di personale (circa 30%)
 - Tempi morti nelle varie fasi del processo/orari di visita non rispettati
 - Percorsi non snelli





Azienda Ospedaliera Nazionale
SS. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Alessandria



REGIONE
PIEMONTE



Elogi vs Critiche

