



Rilevazione Customer Satisfaction

anno 2019

ASST Ovest Milanese

Presentazione risultati

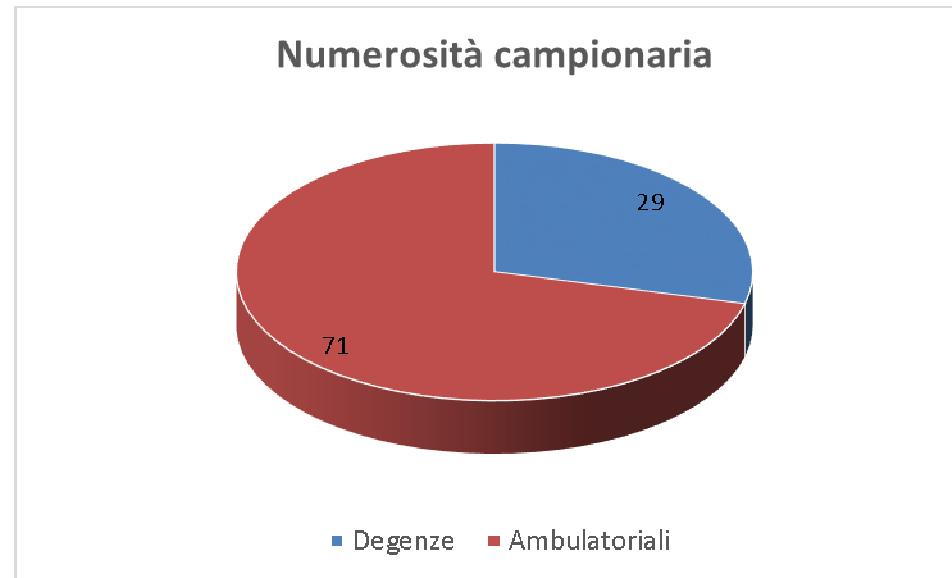




Dati Generali

Campione – Anno 2019

TIPOLOGIA DI SERVIZIO USUFRUITO



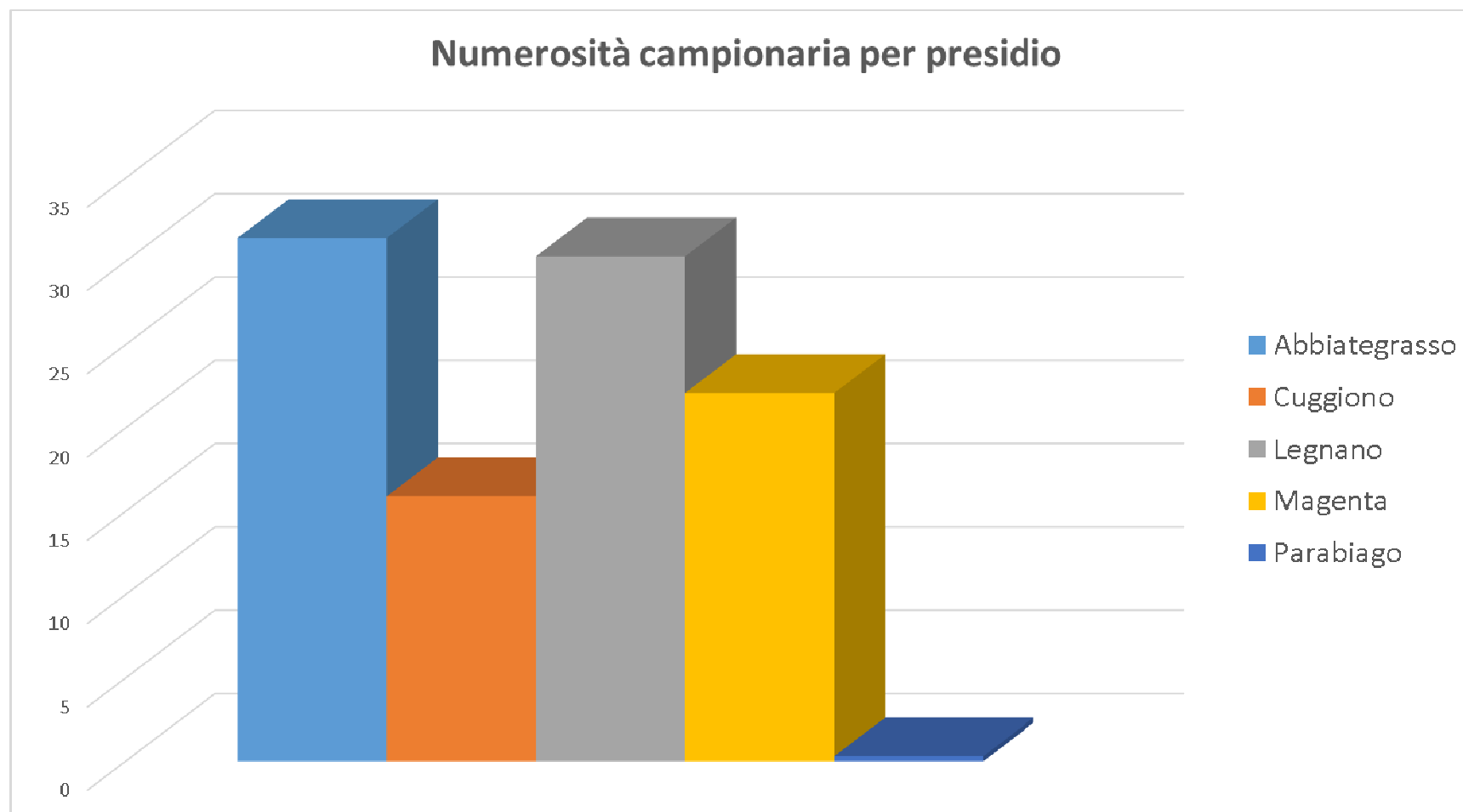
Numerosità campionaria: 15.568



ATTIVITA' AMBULATORIALE



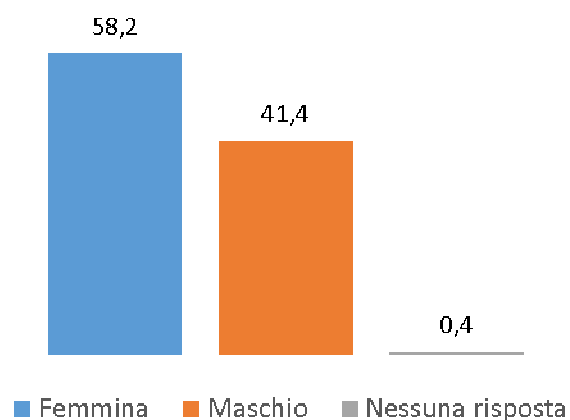
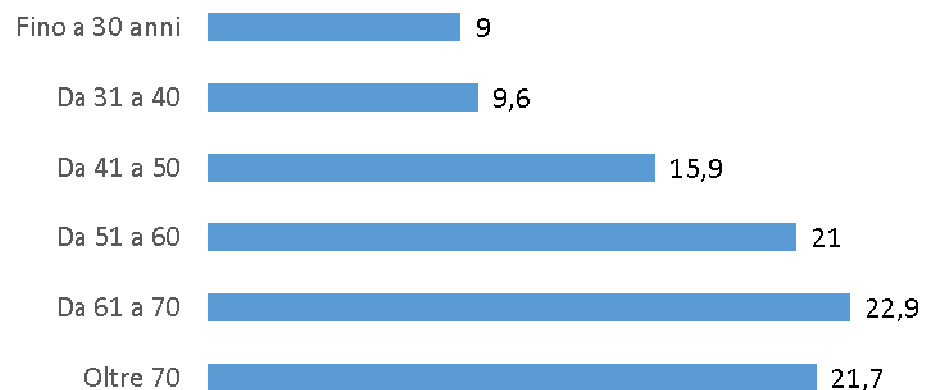
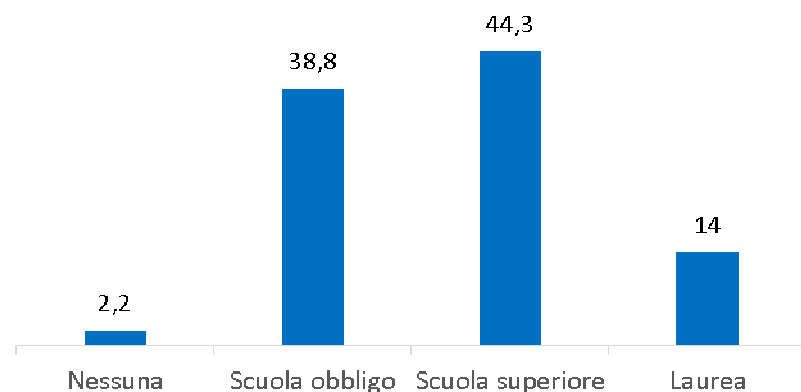
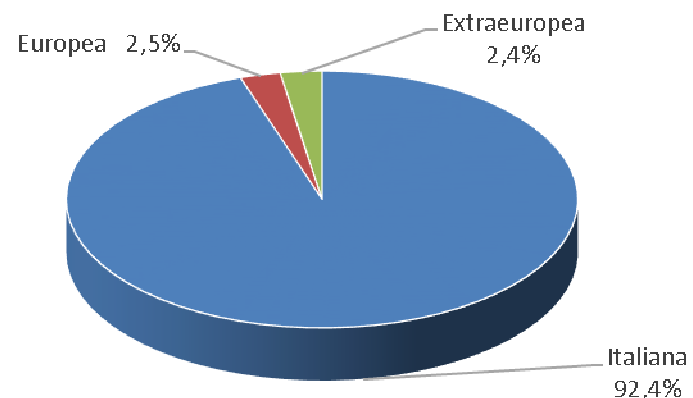
Numerosità campionaria per presidio



Questionari raccolti: n. 11048

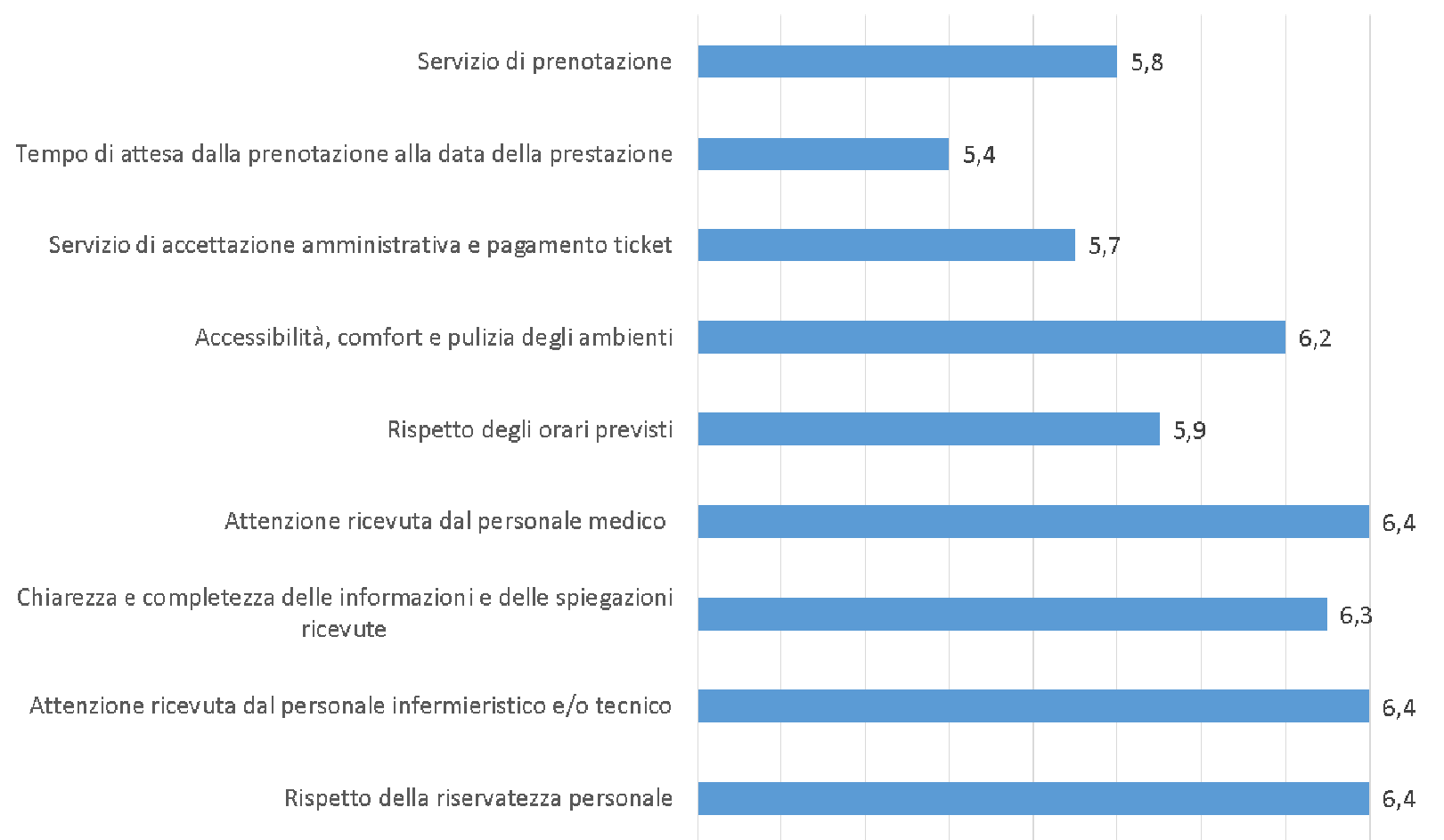


Campione – anno 2019

SESSO**Classe d'età****Livello di istruzione****NAZIONALITA'**



Soddisfazione singoli elementi del servizio



Valori medi, scala 1-7



Attività Ambulatoriale

Indici generali

Indice generale
Soddisfazione

Anno 2019:
Campione totale

6,2

Indice generale
Raccomandabilità

Anno 2019:
Campione totale

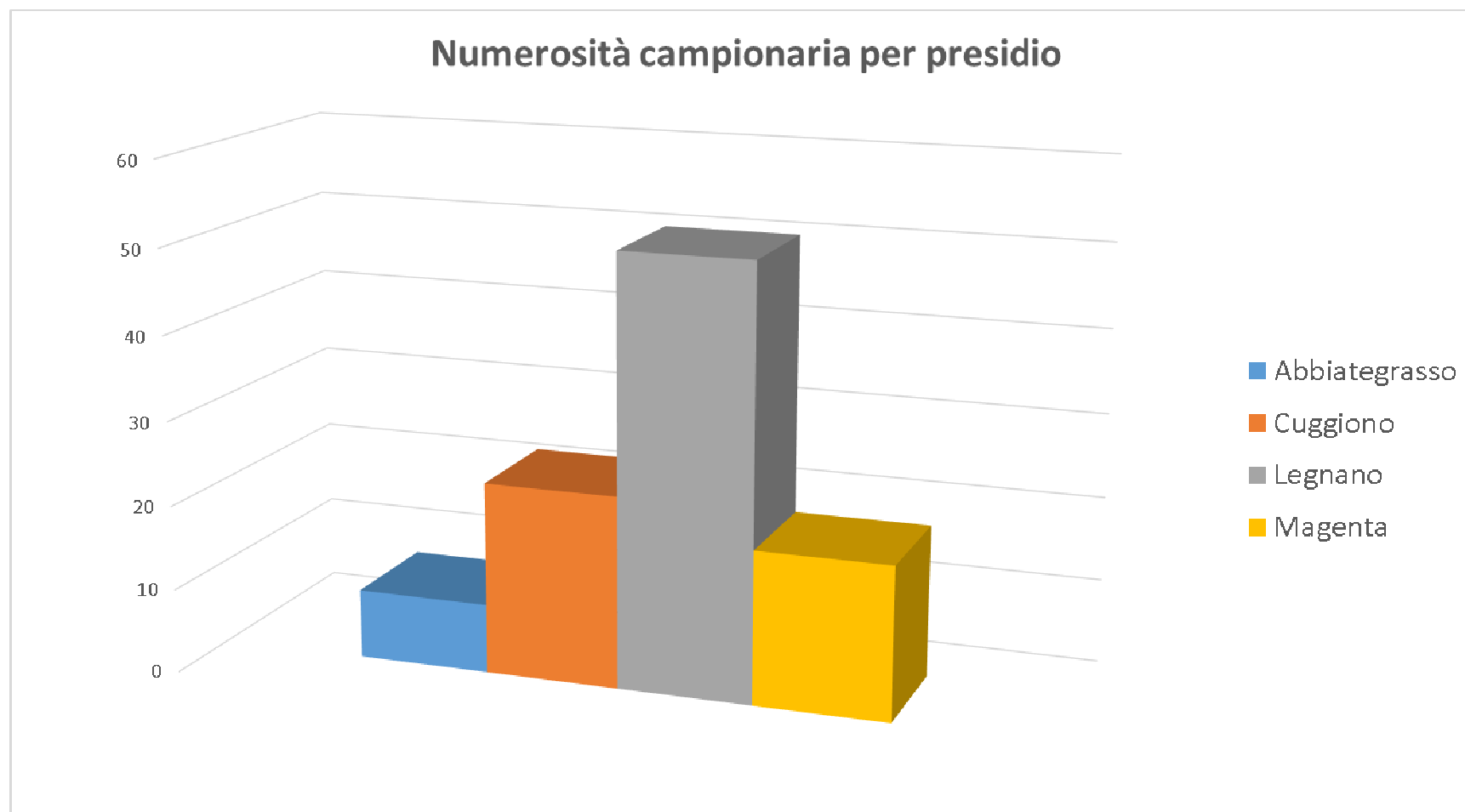
6,2



DEGENZA



Numerosità campionaria per presidio

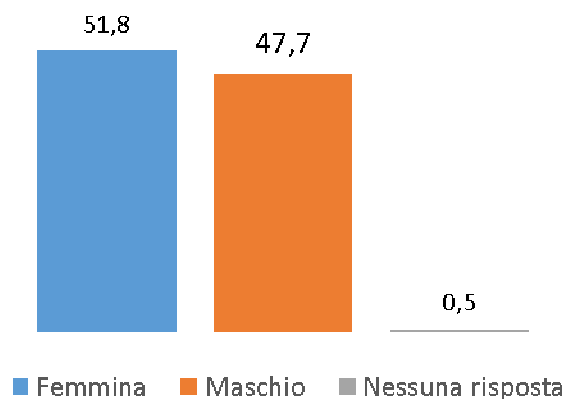


Questionari raccolti: n. 4520

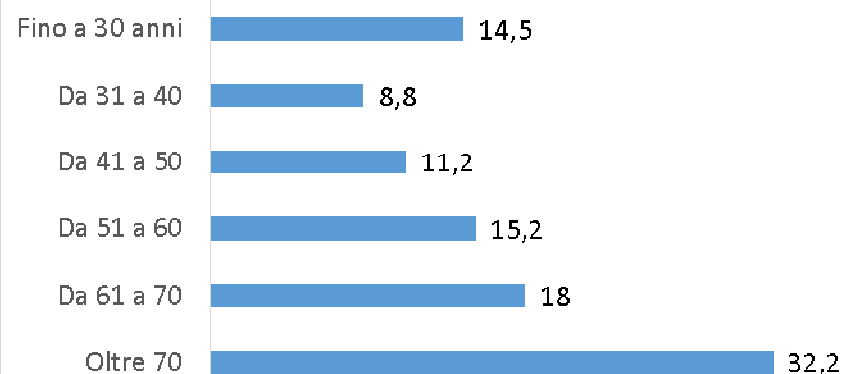


Campione – anno 2019

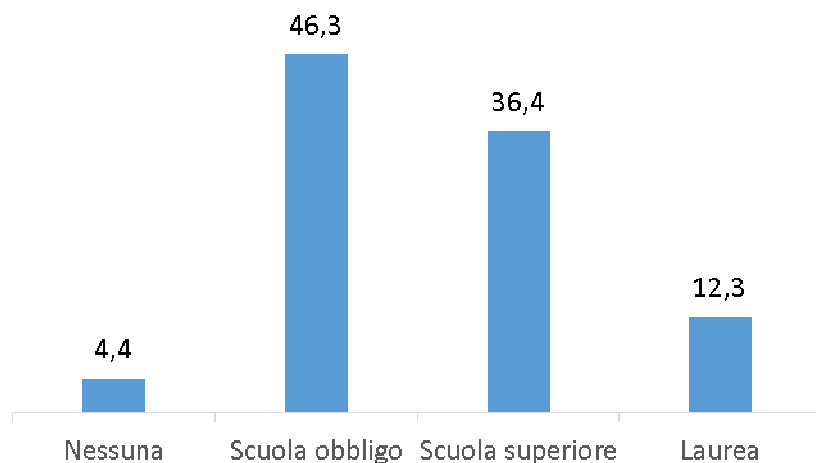
SESSO



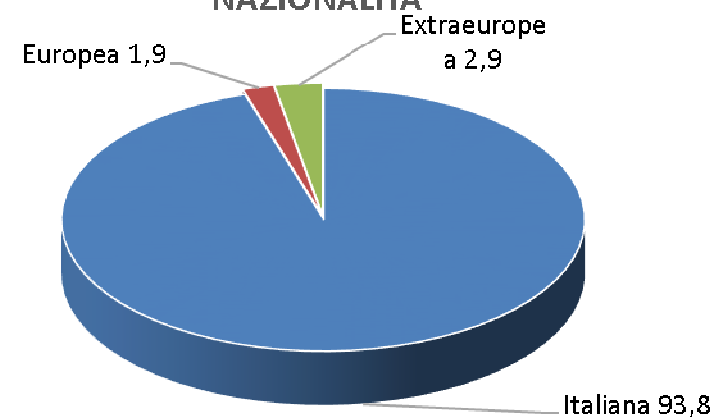
Classe d'età



Livello di istruzione

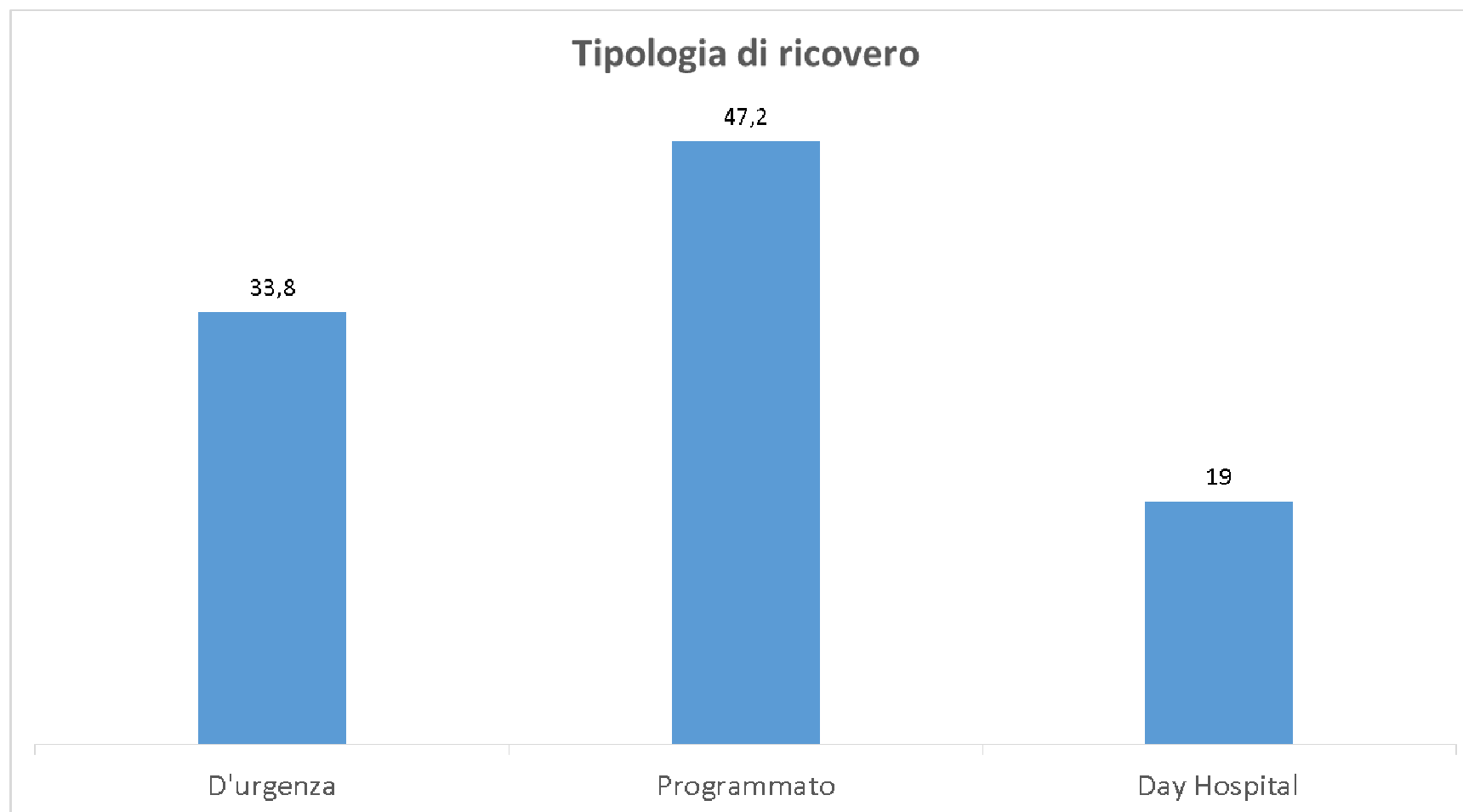


NAZIONALITA'



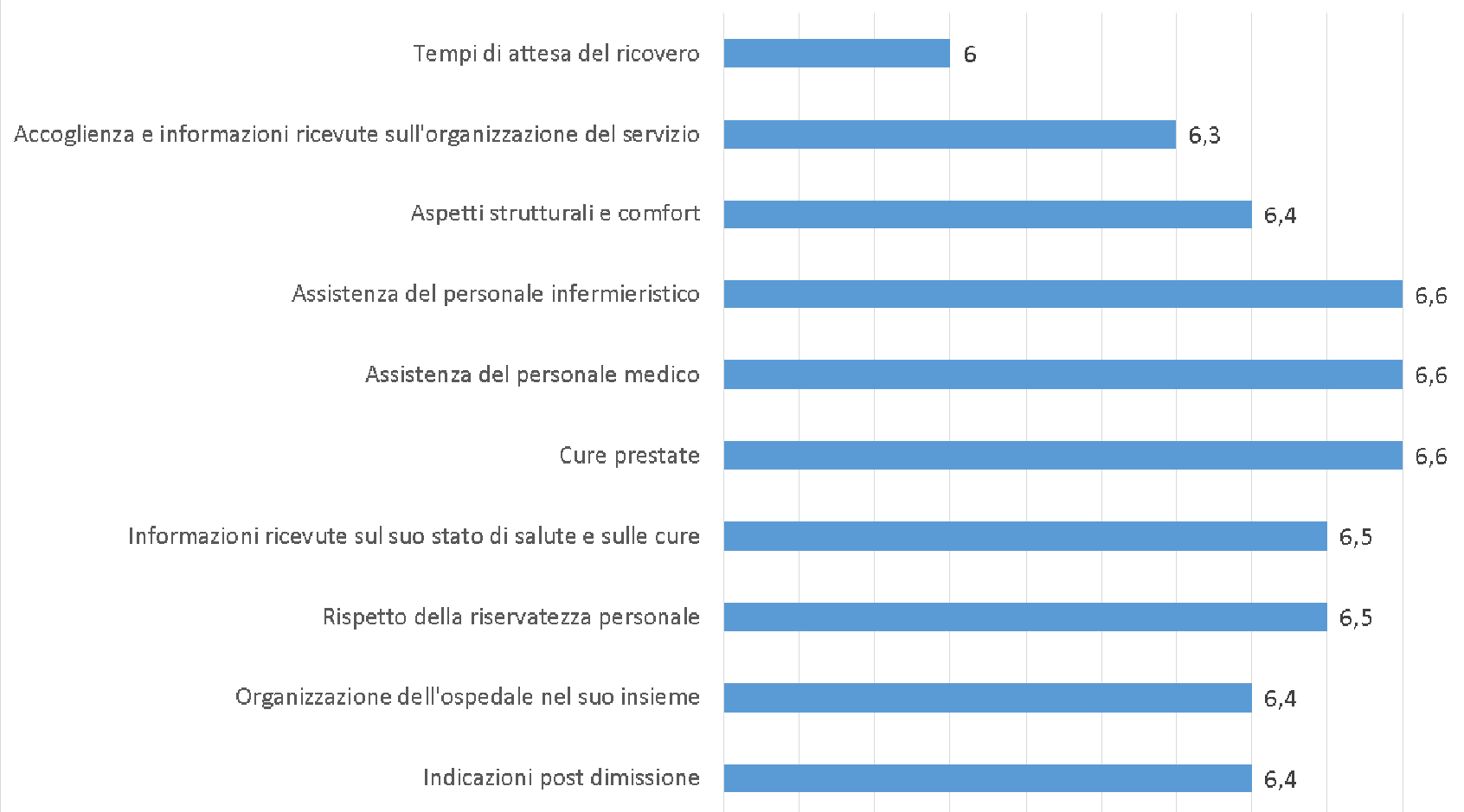


Tipologia di ricovero





Soddisfazione singoli elementi del servizio





Attività di Degenza

Indici generali

Indice generale
Soddisfazione

Anno 2019:
Campione totale

6,4

Indice generale
Raccomandabilità

Anno 2019:
Campione totale

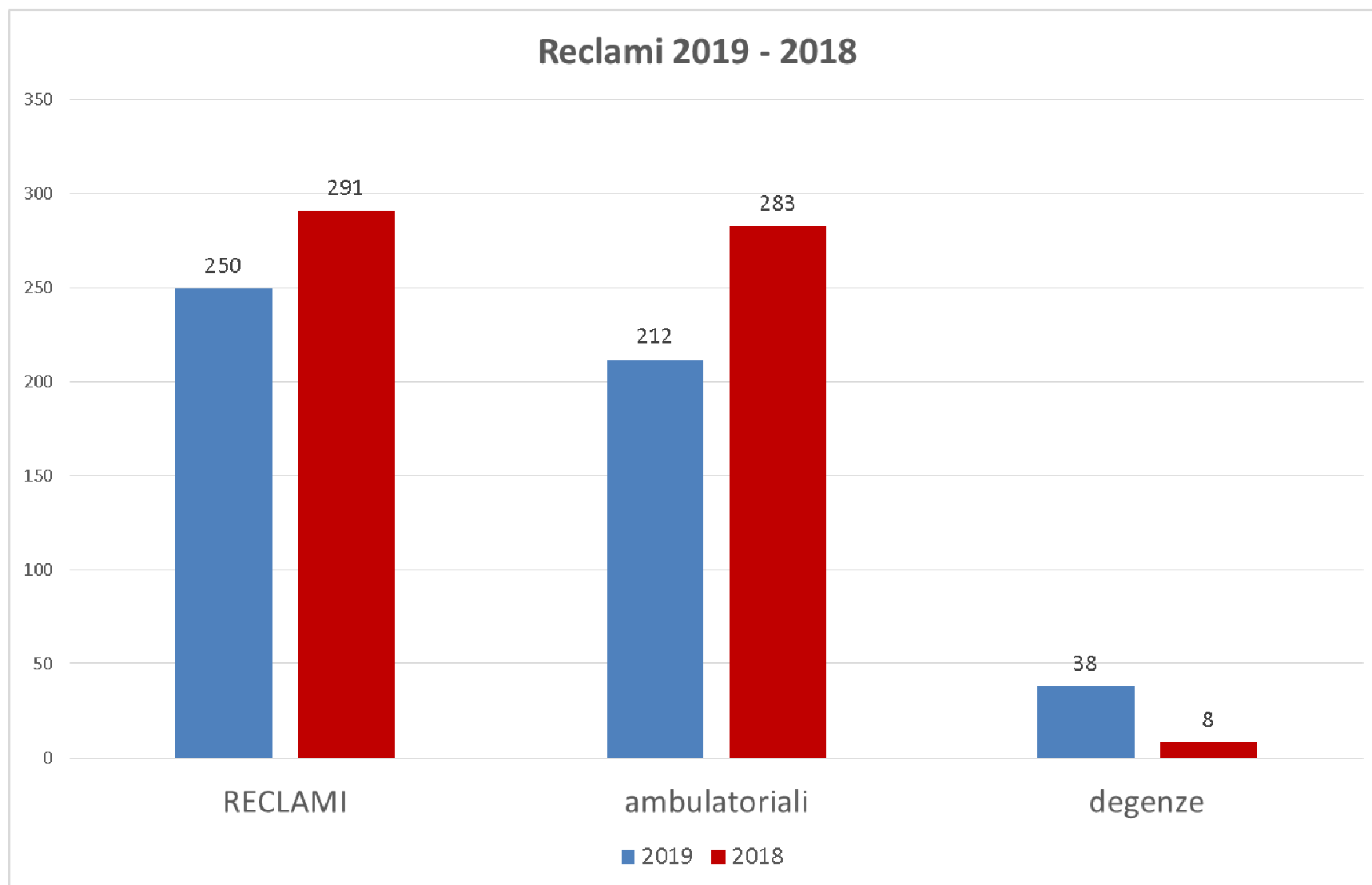
6,5



ANALISI RECLAMI – ENCOMI 2019

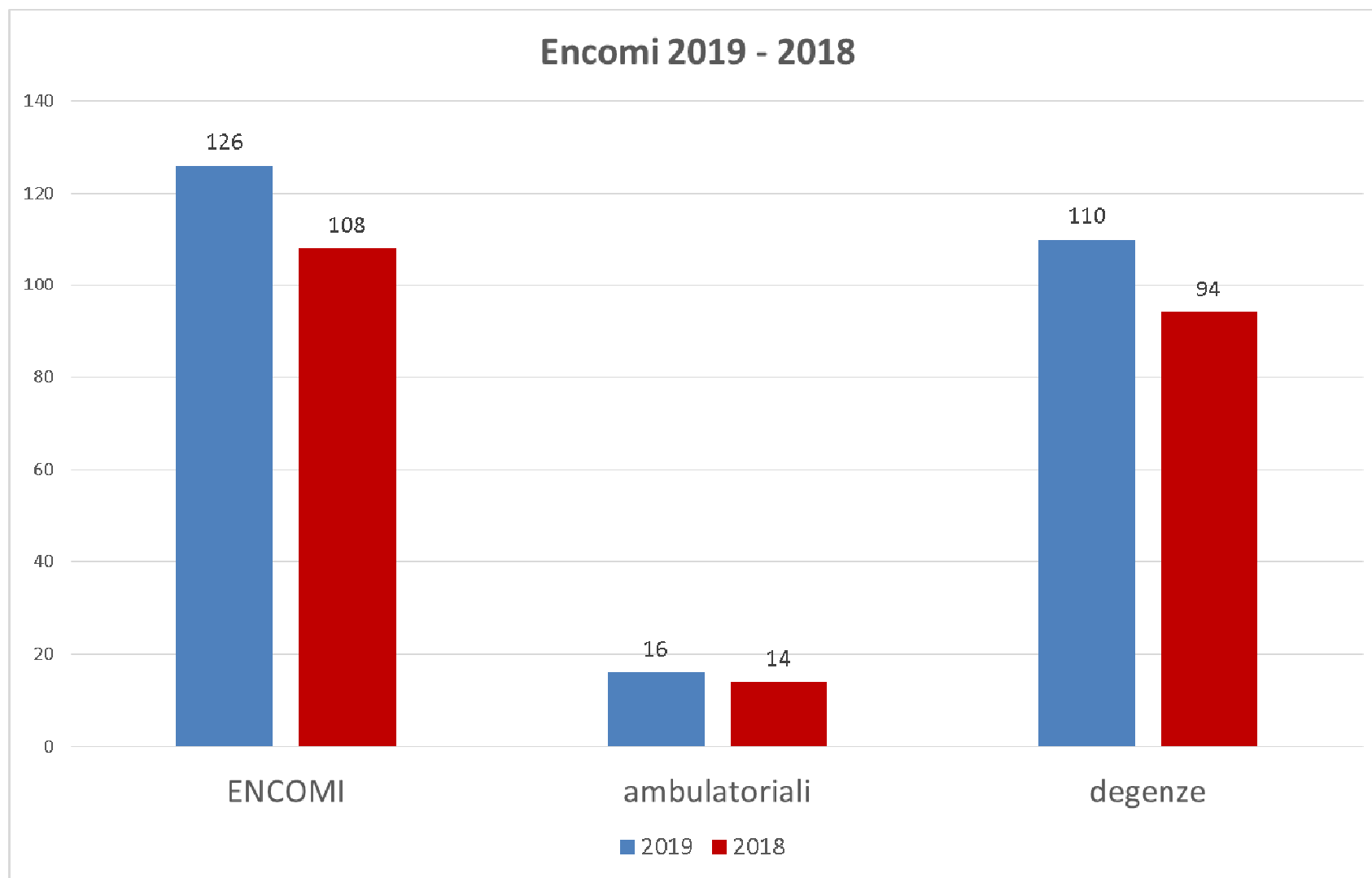


Reclami 2019 - 2018





Encomi 2019 - 2018





Aree tematiche reclami

Aree tematiche reclami - anno 2019

