

FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Customer Satisfaction IIIQ e IVQ 2022
Medicina Nucleare

Direzione Patient Relationship

Finalità e modalità della raccolta dei dati di Customer Satisfaction (CS)



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

La Patient Satisfaction: il Paziente orienta azioni e risultati concreti

Soddisfazione = risultati



L'ascolto costante e mirato del Paziente e delle sue esigenze e il monitoraggio dei livelli di soddisfazione, contribuiscono ad equilibrare la tensione organizzativa, dando impulso ad azioni migliorative concrete in funzione di ciò che per il Paziente è realmente importante.



Reporting di CS – Sezione Ambulatori

IIIQ vs IVQ 2022



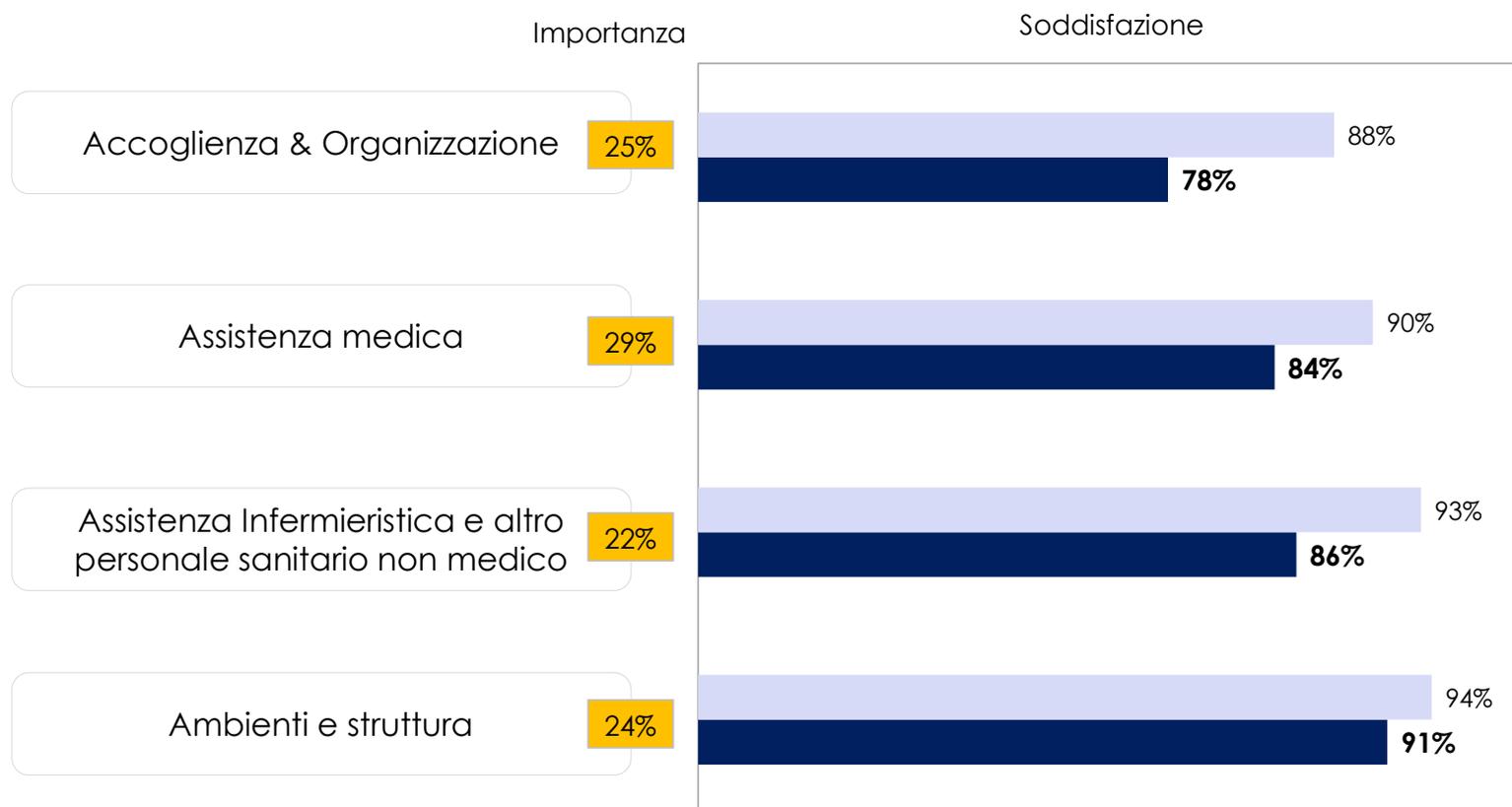
FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

L'indice di soddisfazione complessivo IVQ è pari a 85%

Ambulatori

Overall CSI Ambulatori

(valori % - dati IIIQ vs IVQ)



Overall CSI	91% IIIQ 2022	85% IVQ 2022
N. Questionari totali	11	13



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Fonte: Elaborazione Direzione Patient Relationship - FPUCBM
Base: Luglio - Dicembre 2022

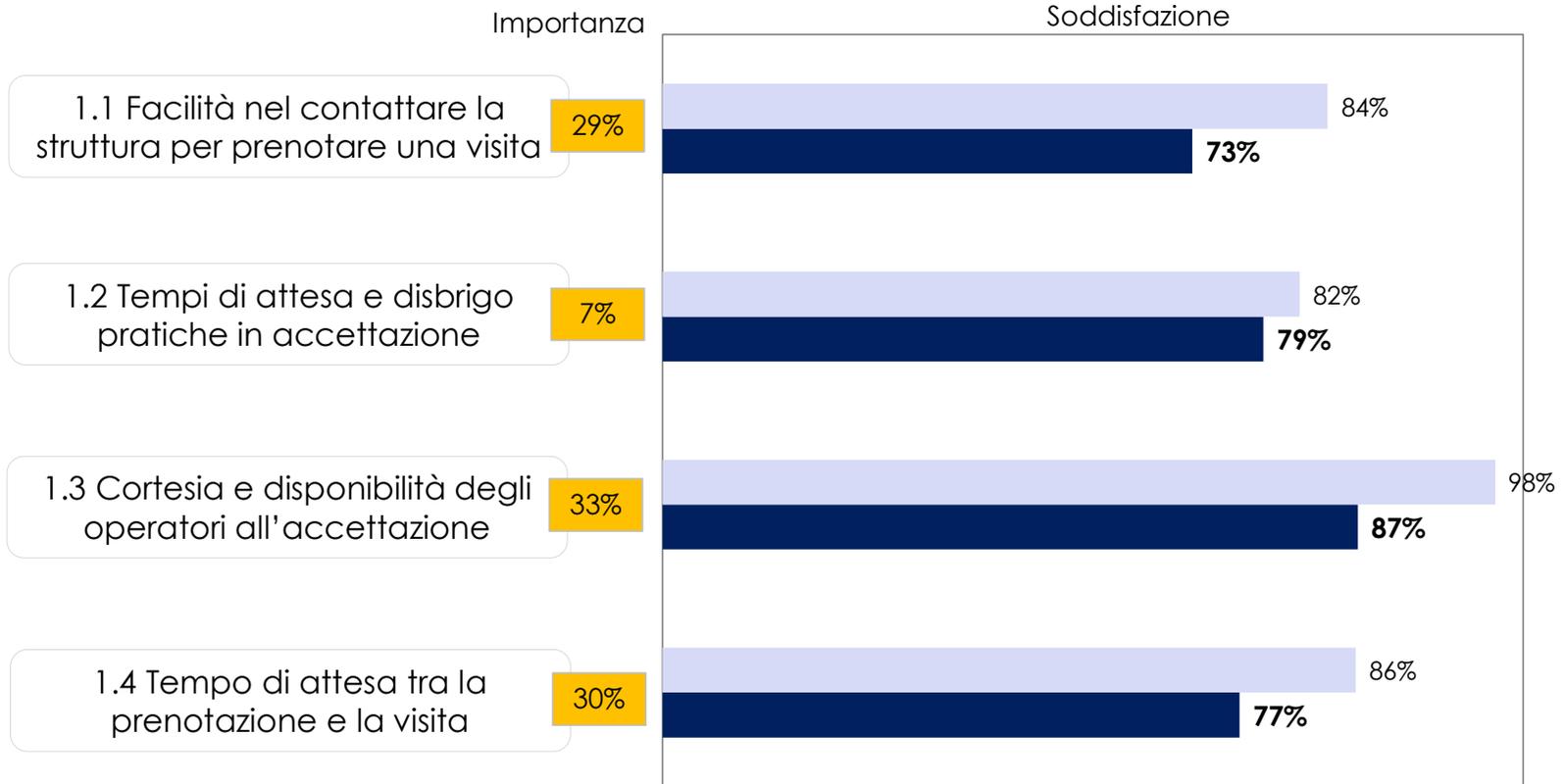
Dettaglio di Area: 1. Accoglienza & Organizzazione



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: 1 Accoglienza & Organizzazione

Area **Accoglienza & Organizzazione** (valori % - dati IIIQ vs IVQ 2022)



Overall CSI	88% IIIQ 2022	78% IVQ 2022
N. Questionari totali	11	13



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Fonte: Elaborazione Direzione Patient Relationship - FPUCBM
Base: Luglio - Dicembre 2022

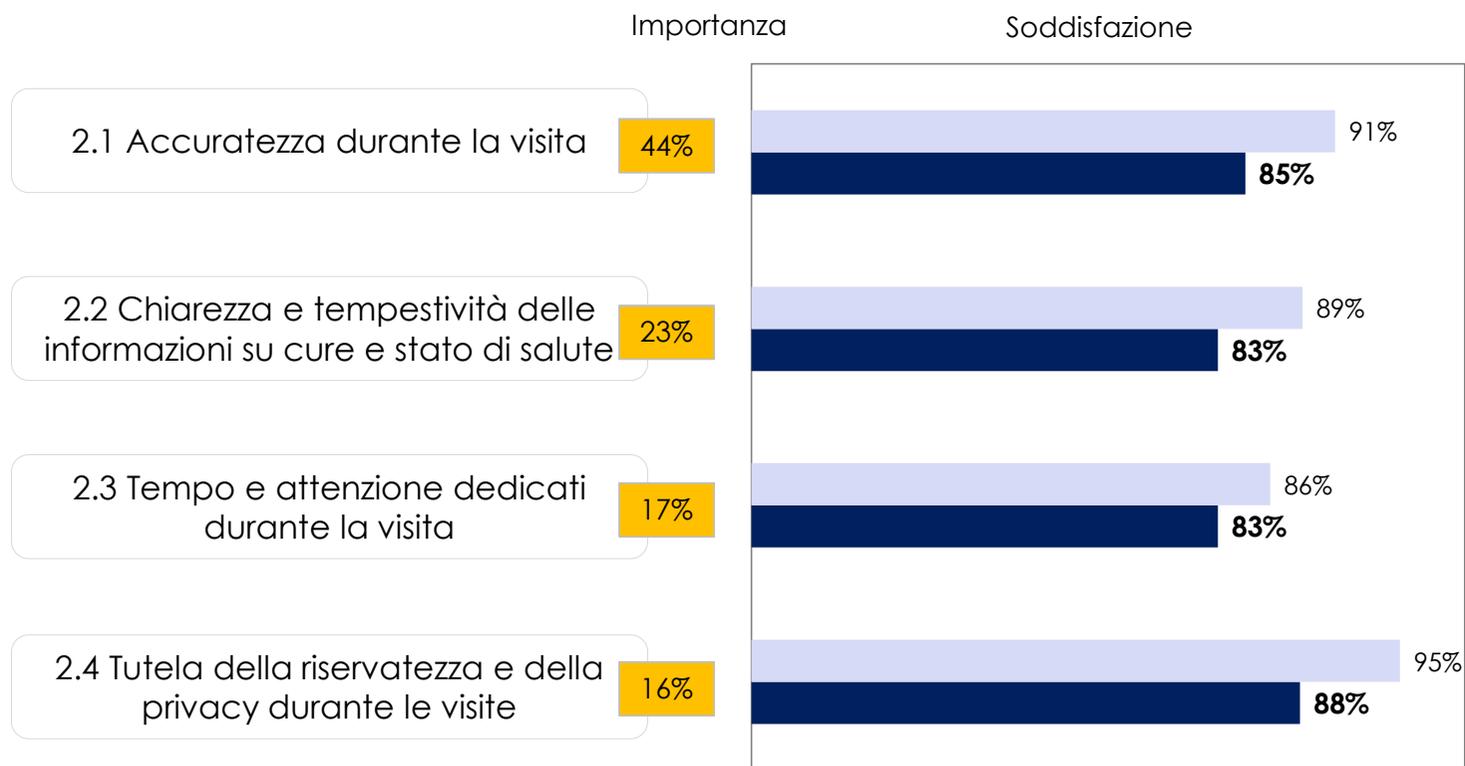
Dettaglio di Area: 2. Assistenza Medica



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: 2 Assistenza medica

Area **Assistenza medica**
(valori % - dati IIIQ vs IVQ 2022)



Overall CSI	90% IIIQ 2022	84% IVQ 2022
N. Questionari totali	11	13



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Fonte: Elaborazione Direzione Patient Relationship - FPUCBM
Base: Luglio - Dicembre 2022

Dettaglio di Area: 3. Assistenza infermieristica e altro personale sanitario non medico

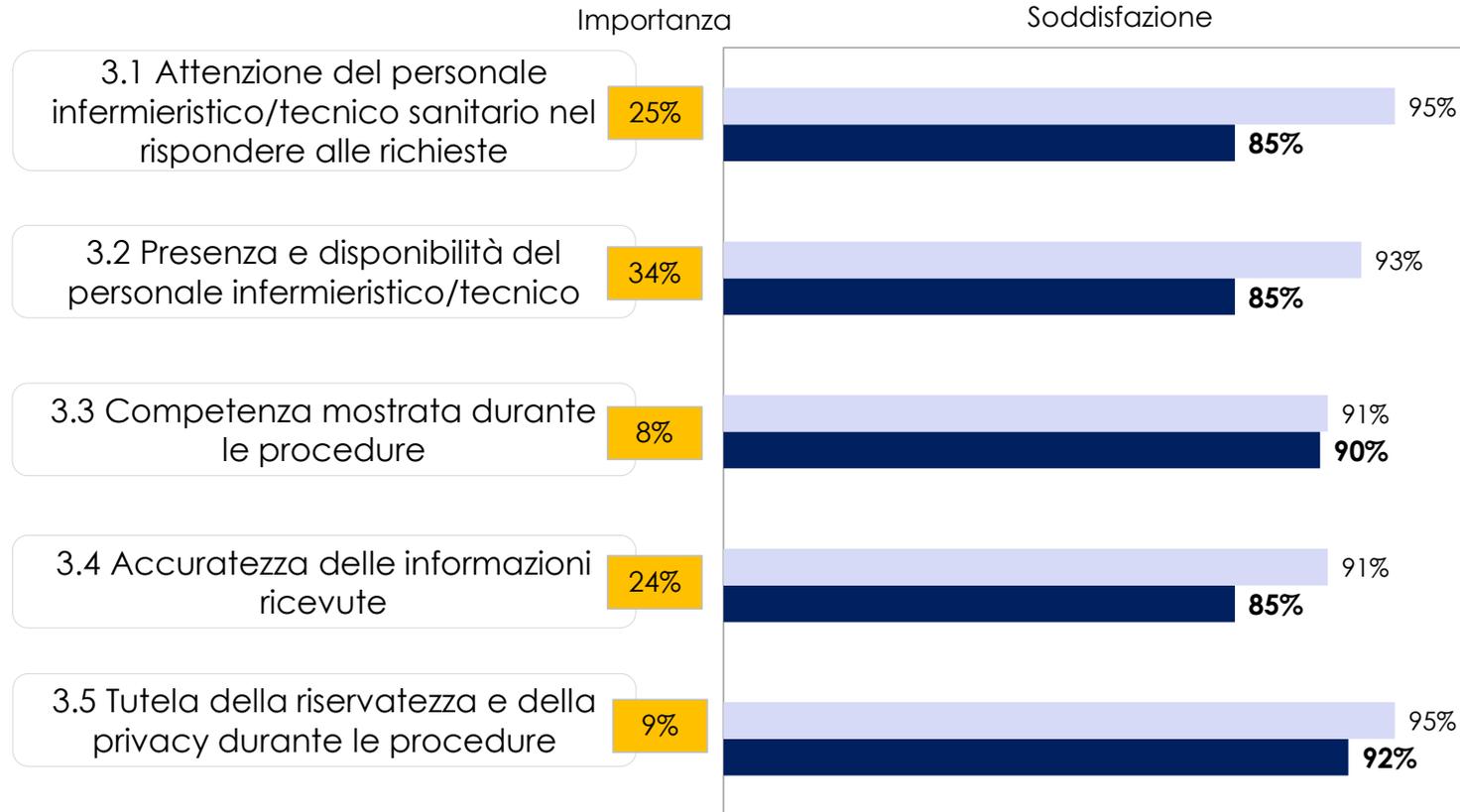


FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: 3. Assistenza Infermieristica e altro personale sanitario non medico

Area: Assistenza Infermieristica e altro personale sanitario non medico

(valori % - dati IIIQ vs IVQ 2022)



Overall CSI	93% IIIQ 2022	86% IVQ 2022
N. Questionari totali	11	13



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
 CAMPUS BIO-MEDICO

Fonte: Elaborazione Direzione Patient Relationship - FPUCBM
 Base: Luglio - Dicembre 2022

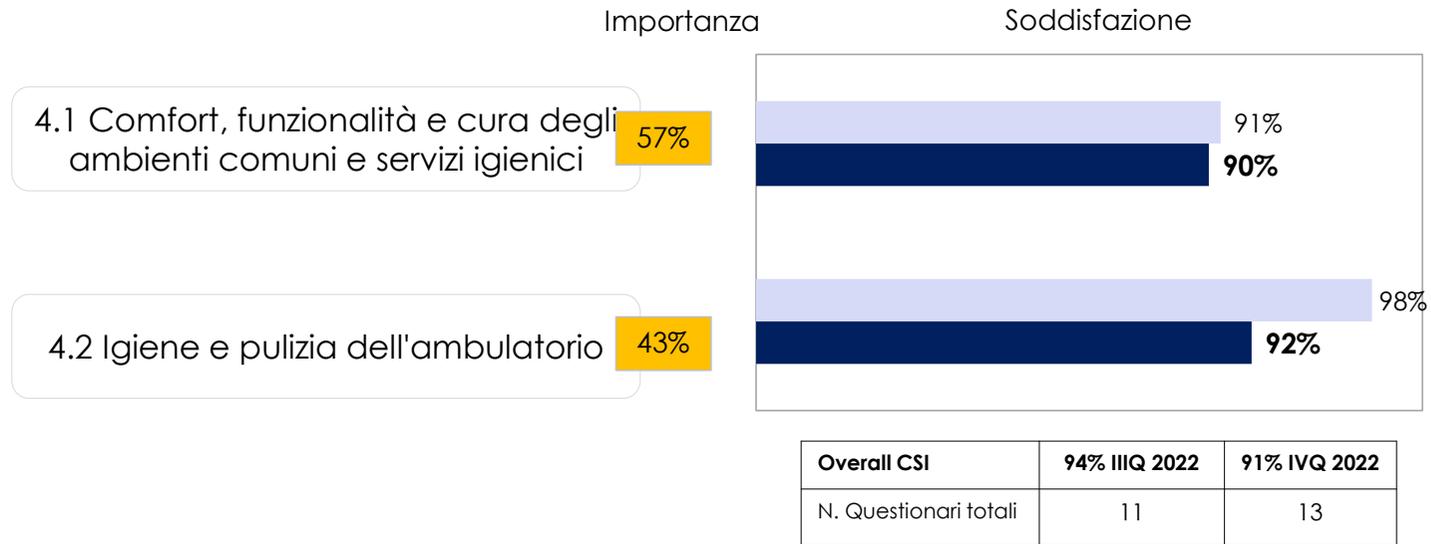
Dettaglio di Area: 4 Ambienti & Struttura



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

Dettaglio driver: 4. Ambienti e struttura

Area **Ambienti e struttura**: pesi e soddisfazione per driver
 (valori % - dati IIIQ vs IVQ 2022)



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
 CAMPUS BIO-MEDICO

Fonte: Elaborazione Direzione Patient Relationship - FPUCBM
 Base: Luglio – Dicembre 2022