Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Monza

L'ASCOLTO DEL CITTADINO e la CUSTOMER EXPERIENCE

Report anno 2022

A cura di
Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

Gennaio 2023

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Grado di soddisfazione

La **Customer Satisfaction** è il processo di ascolto dedicato alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza; la rilevazione viene realizzata grazie alla collaborazione tra l'URP, le strutture ospedaliere (di degenza/day hospital e ambulatoriali) e quelle in «Ambito territoriale» (inteso come Consultori e Vaccinazioni) presso le quali gli utenti trovano il questionario ***"Qual è la sua opinione".***

Il questionario è compilato in forma anonima e le persone esprimono il proprio grado di soddisfazione secondo una scala di valutazione da 1 a 7, dove 1 corrisponde alla soddisfazione più bassa e 7 alla soddisfazione più alta*.

Durante la pandemia da coronavirus c'è stata un'oggettiva difficoltà nella somministrazione dei questionari e per questo motivo il numero di questionari raccolti è inferiore a quelli degli anni precedenti.

**Riferimenti Regione Lombardia – DG Sanità Linee Guida 14890/2006*

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

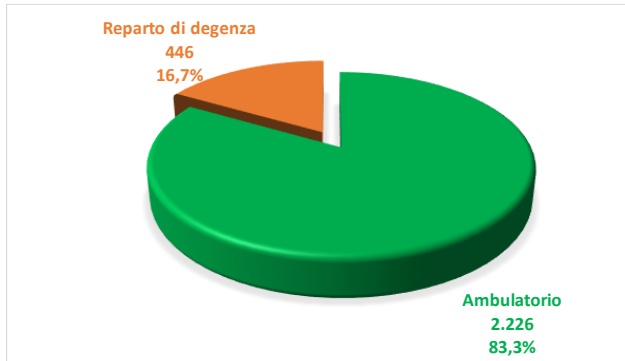
Il Campione

DATI GENERALI

TOTALE RILEVAZIONI

2022

n. questionari 2.672



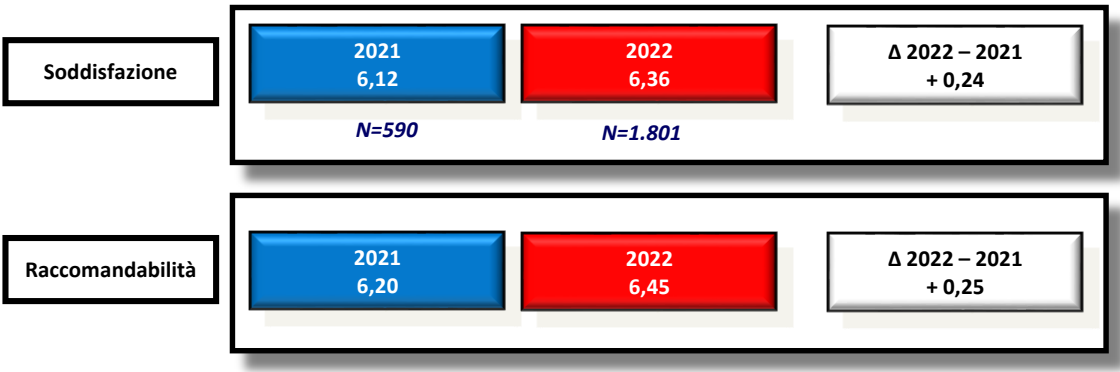
Dati elaborati da Teseo marketing research

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Indici generali

AMBULATORI S. Gerardo, Monza e Brugherio



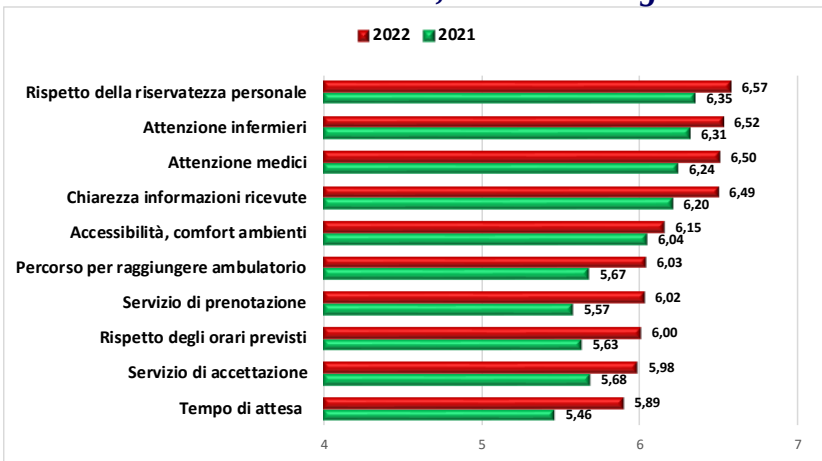
Dati elaborati da Teseo marketing research

Valori medi, scala 1-7

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Soddisfazione singoli elementi del servizio AMBULATORI S. Gerardo, Monza e Brugherio



Valori medi, scala 1-7

Dati elaborati da Teseo marketing research

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Soddisfazione singoli elementi del servizio AMBULATORI S. Gerardo, Monza e Brugherio

Valori medi, scala 1-7

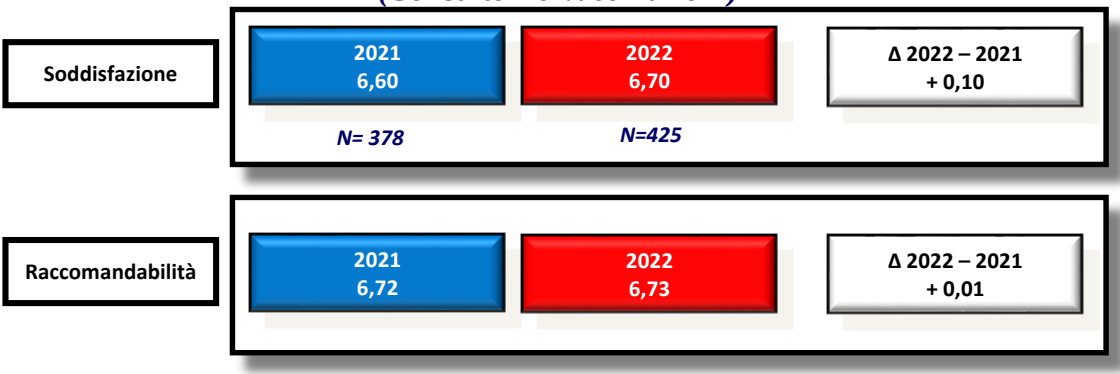
Dati elaborati da Teseo marketing research

N = 1.801

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Indici generali
AMBULATORI Ambito territoriale
(Consultori e Vaccinazioni)



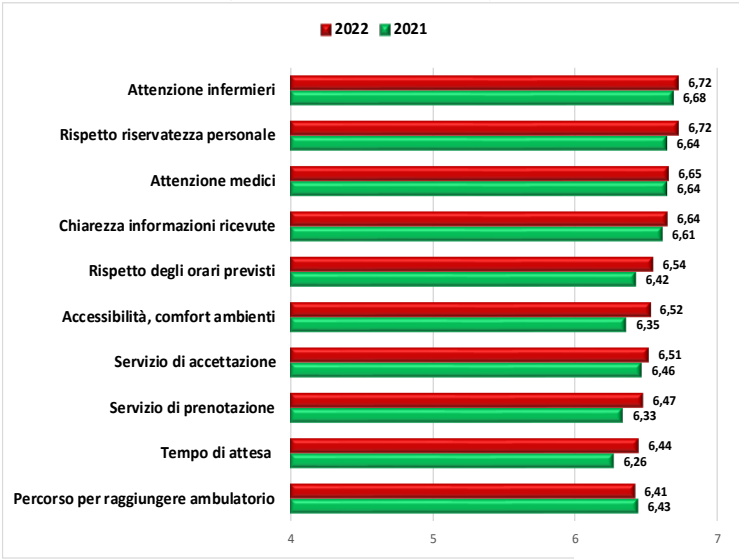
Valori medi, scala 1-7

Dati elaborati da Teseo marketing research

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Soddisfazione singoli elementi del servizio
AMBULATORI Ambito territoriale
(Consultori e Vaccinazioni)



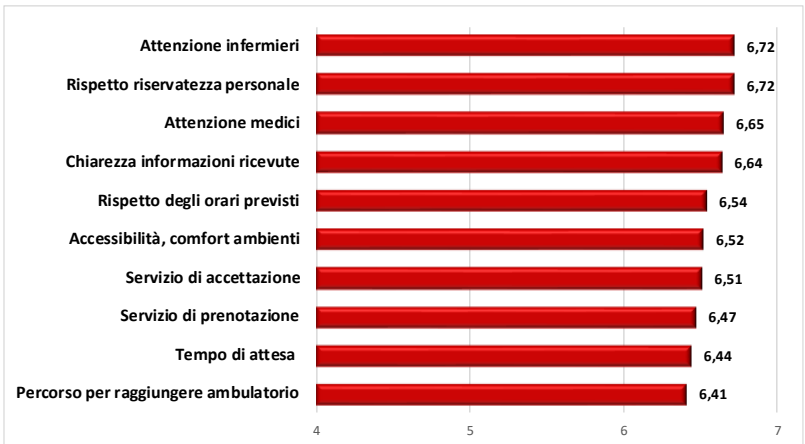
Dati elaborati da Teseo marketing research

Valori medi, scala 1-7

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Soddisfazione singoli elementi del servizio
AMBULATORI Ambito territoriale
(Consultori e Vaccinazioni)



Valori medi, scala 1-7

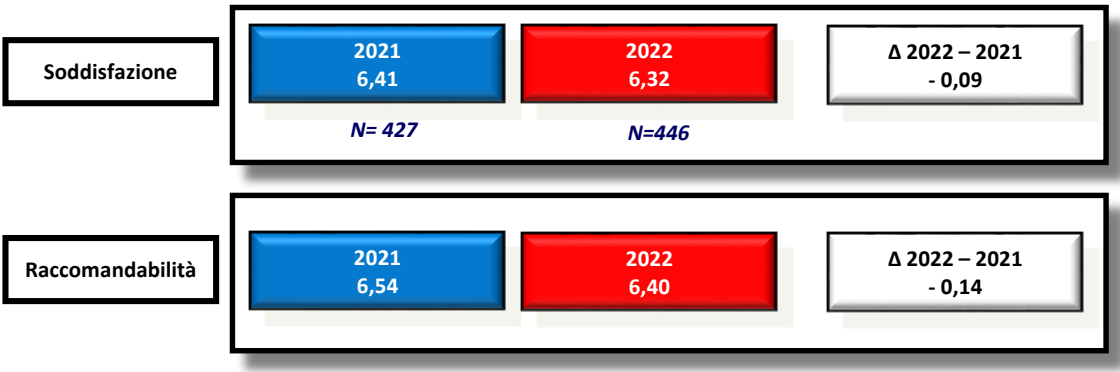
Dati elaborati da Teseo marketing research

N = 425

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Indici generali
Area DEGENZE



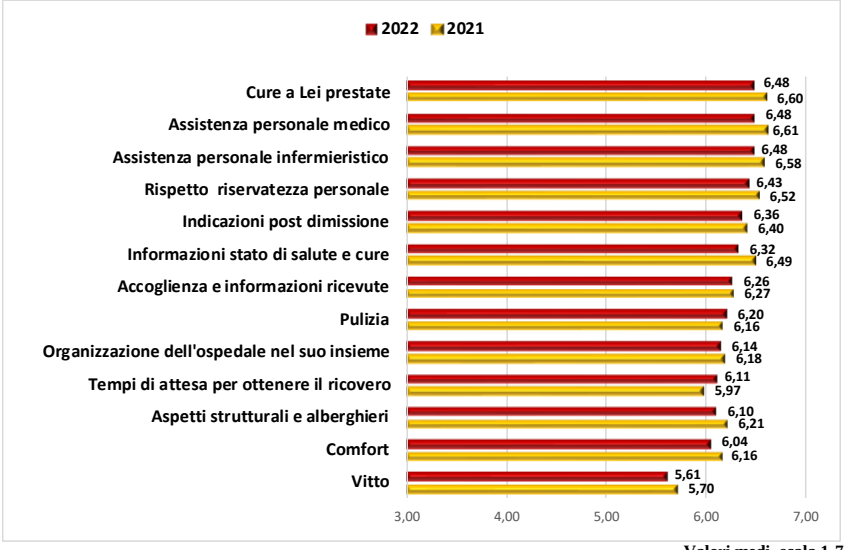
Dati elaborati da Teseo marketing research

Valori medi, scala 1-7

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Soddisfazione singoli elementi del servizio DEGENZE e D.H. S. Gerardo



Valori medi, scala 1-7

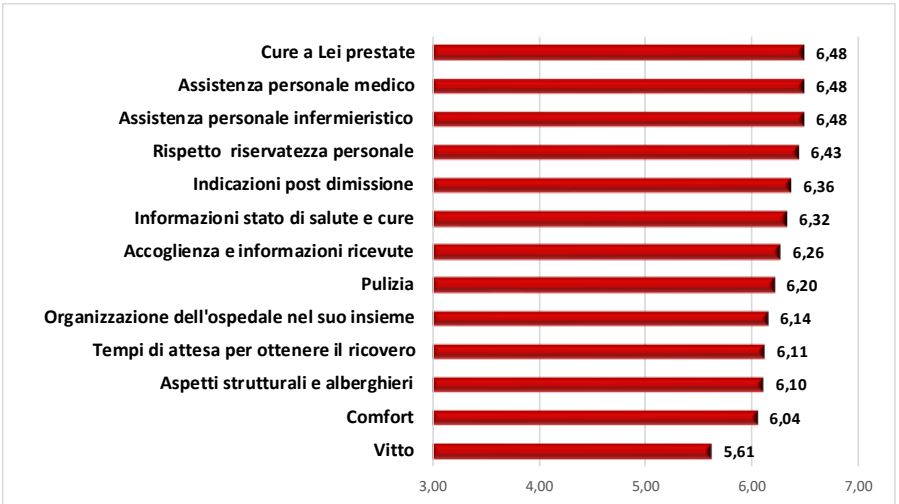
N = 446

Dati elaborati da Teseo marketing research

Cosa chiediamo alla gente

Questionari - Customer Satisfaction

Soddisfazione singoli elementi del servizio
DEGENZE e D.H. S. Gerardo



Valori medi, scala 1-7

Dati elaborati da Teseo marketing research