

1. Record Nr.	UNICAMPANIAVAN0083584
Autore	Schiavi, Giovanni
Titolo	La misurazione della customer satisfaction nelle aziende sanitarie / Giovanni Schiavi
Pubbl/distr/stampa	Milano, : Angeli, 2004
Descrizione fisica	204 p. ; 23 cm
Soggetti	Servizi sanitari - Gestione - Valutazione
Lingua di pubblicazione	Italiano
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Sommario/riassunto	<p>Che cosa si intende per Customer Satisfaction nei servizi sanitari? Può essere utile e necessaria per la gestione della qualità nelle aziende sanitarie? Come si misura il gradimento dei pazienti? Quale relazione intercorre con la qualità delle prestazioni e dell'efficienza organizzativa? Come si inserisce nei processi organizzativi all'interno dell'impresa?</p> <p>Questo lavoro cercherà di rispondere alle precedenti domande e approfondirà altre questioni collegate ad esse, quali le implicazioni manageriali, le implicazioni formative, e le problematiche strutturali di una organizzazione realmente orientata al paziente.</p> <p>Si cercherà di rispondere a questi quesiti attraverso un linguaggio semplice e accessibile, evitando al contempo le facili semplificazioni, che conducono all'illusione di poter affrontare i problemi complessi della Customer Satisfaction e della qualità, attraverso la sola applicazione di ingenui questionari.</p> <p>Il testo presentato è suddiviso in due parti. Nella prima l'obiettivo che ci si prefigge, è far conoscere i modelli dei servizi e della qualità percepita dai pazienti. Nella seconda vengono illustrati come i modelli nati e derivati dalle imprese di servizio, e in ambienti competitivi, possono essere utilizzati nelle organizzazioni sanitarie e socio sanitarie. Inoltre</p>

il testo è costellato da numerosi "casi" tratti da esperienze internazionali. Si tratta di ricerche rigorose con implicazioni manageriali concrete e sostanziali, che possono essere di aiuto ai manager e al personale sanitario.

---