



Customer satisfaction 2013

***Fondazione IRCCS
Istituto Neurologico Carlo Besta***

Presentazione risultati

(Marzo 2014)



DATI GENERALI



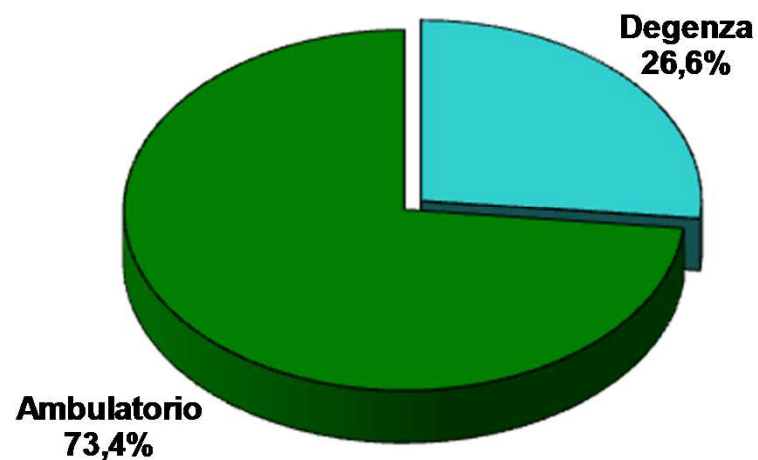
Il campione 2013

Totale rilevazioni

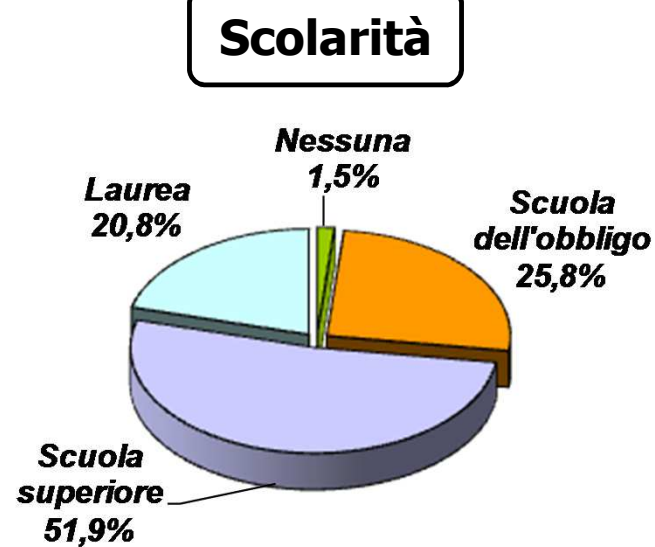
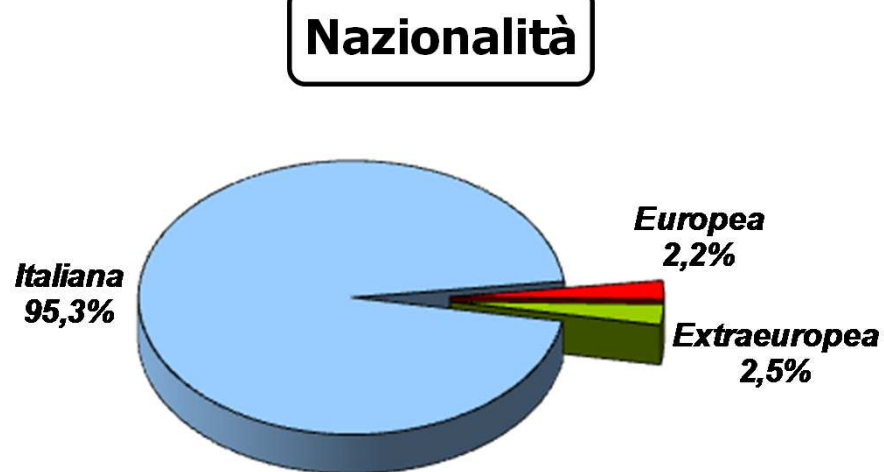
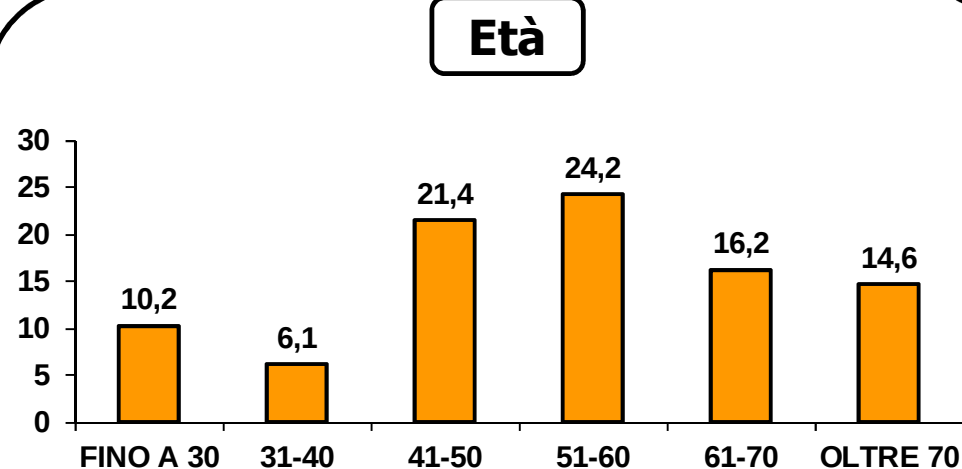
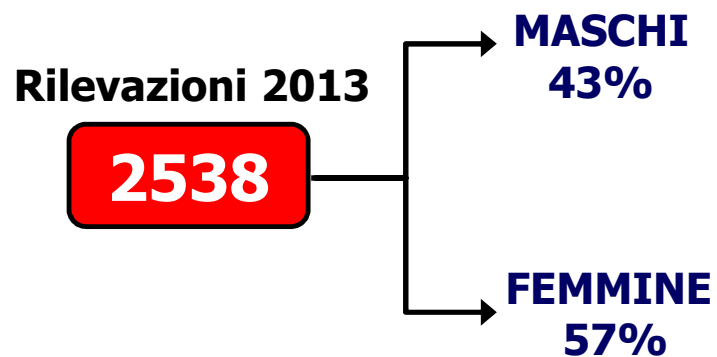
Primo semestre → **1307**

Secondo semestre → **1231**

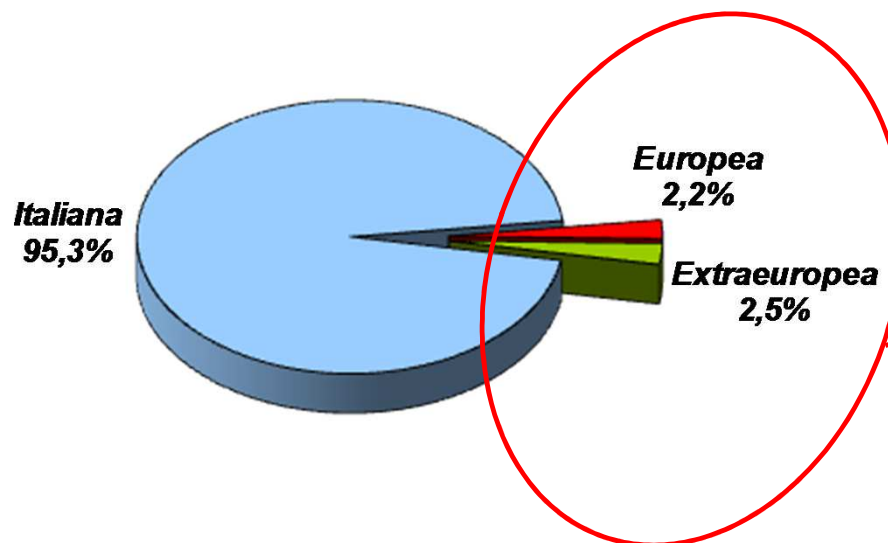
Totale 2013 → **2538**



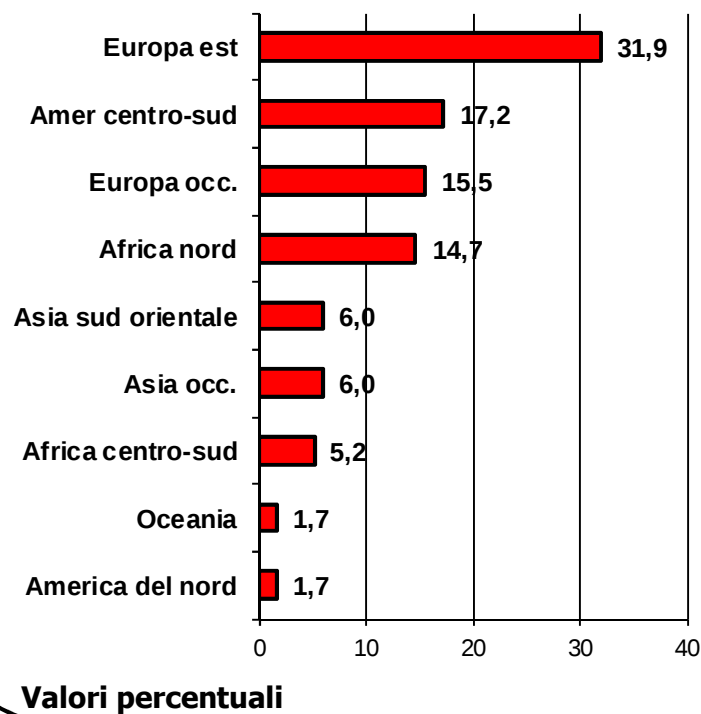
Il campione 2013



Il campione: nazionalità



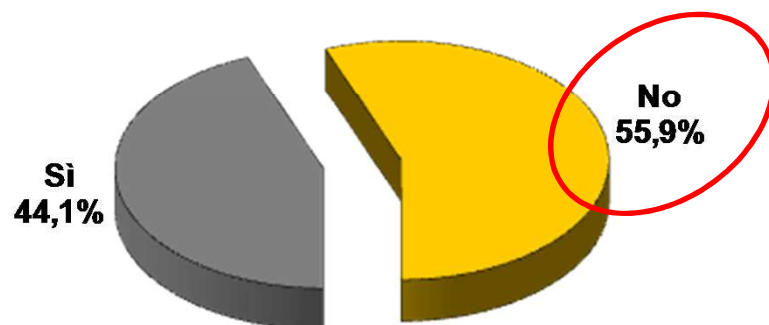
Base N=2538



Base N=119

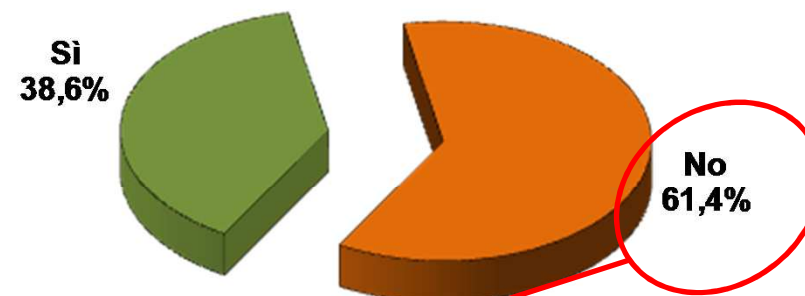
Il campione: aree di residenza

Risiede in provincia di Milano?



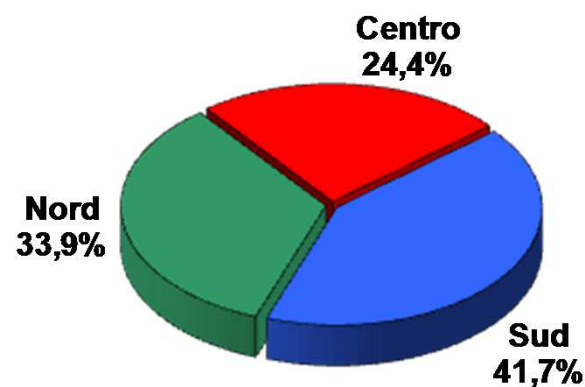
Base N=2538

Se no, risiede in una provincia della Lombardia?



Base N=1419

Se no, in quale zona geografica risiede?



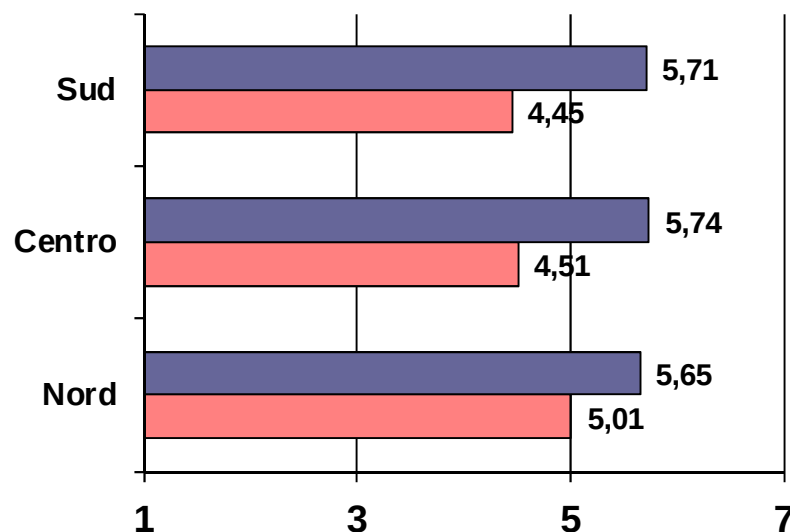
Base N=871

Il campione: residenza e soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero

Come valuta, in generale, il servizio pubblico ospedaliero della città di Milano e delle altre città italiane?



Soddisfazione servizio pubblico ospedaliero in relazione alla zona di residenza



(valori medi, scala 1-7)

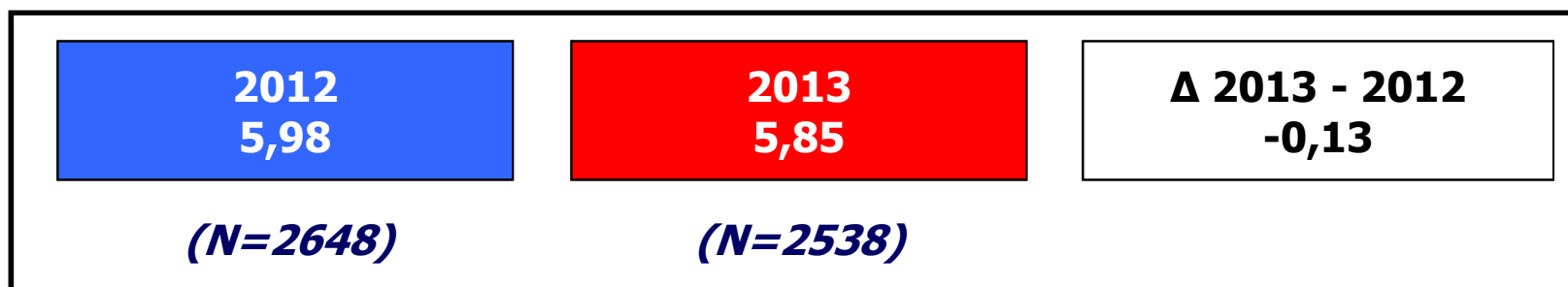
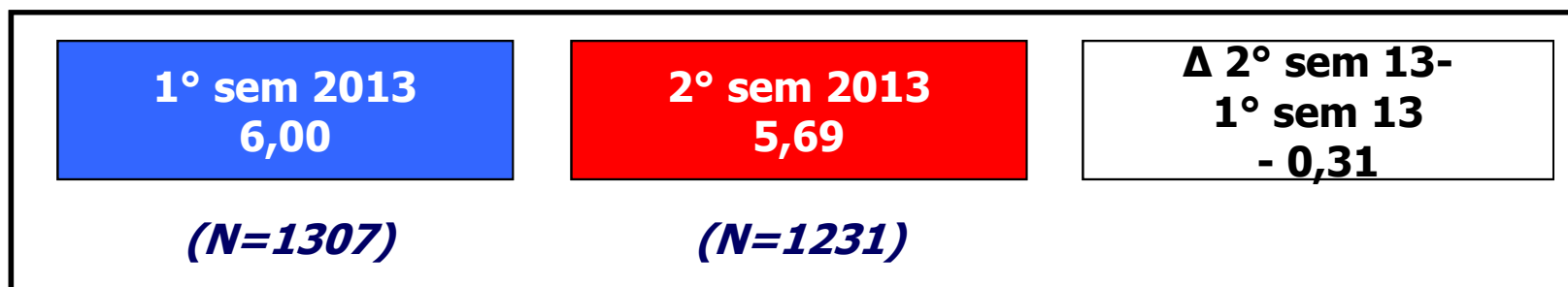
■ grado di soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero della città di Milano
 ■ grado di soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero di altre città

Indice di soddisfazione - Besta

2° sem vs. 1° sem 2013

Anno 2013 vs. 2012

Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?



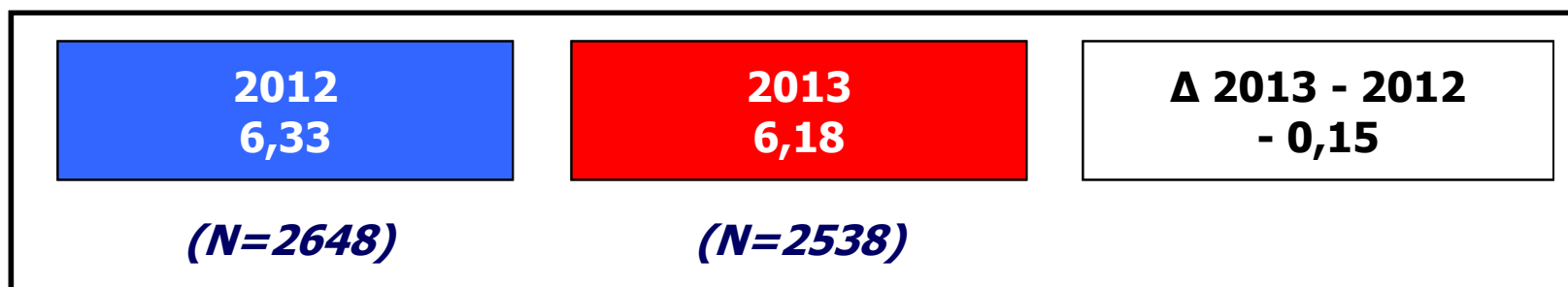
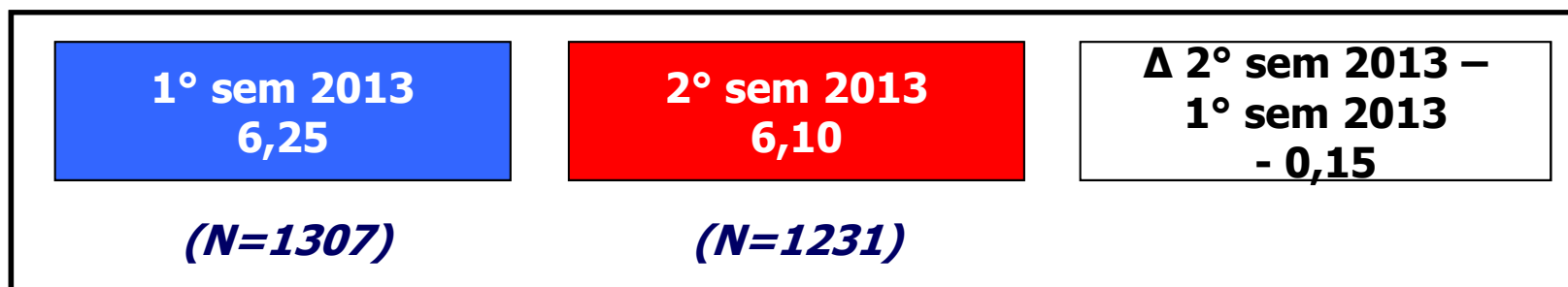
(valori medi, scala 1-7)

Indice di raccomandabilità - Besta

2° sem vs. 1° sem 2013

Anno 2013 vs. 2012

Consiglierebbe ad altri questa struttura?



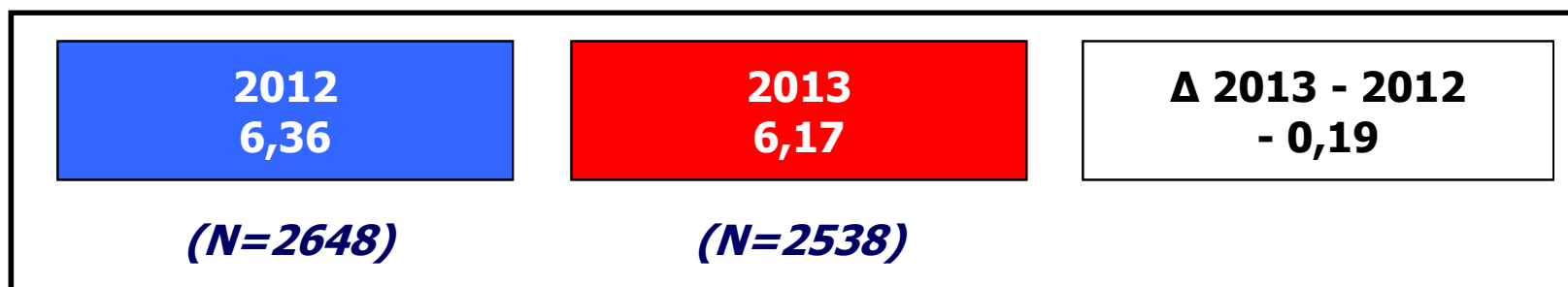
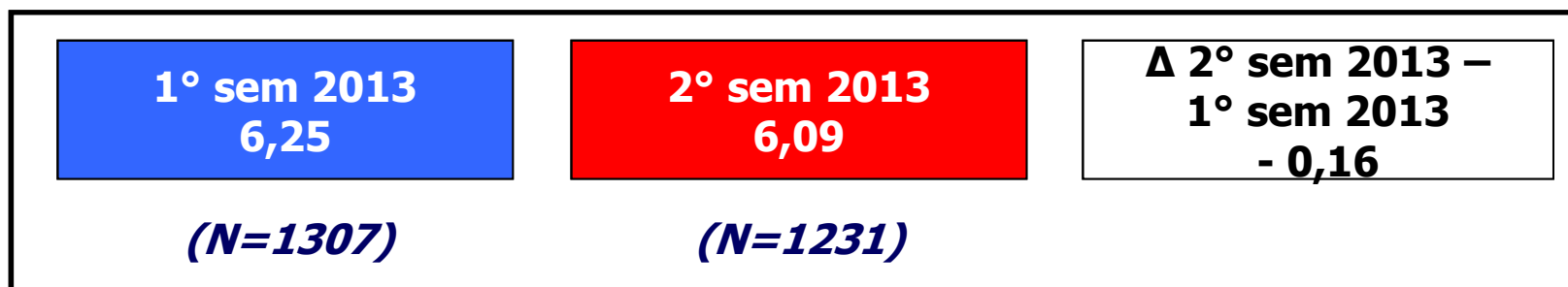
(valori medi, scala 1-7)

Indice di potenziale riutilizzo - Besta

2° vs. 1° semestre 2013

Anno 2013 vs. 2012

In caso di sue future necessità, pensa di rivolgersi nuovamente a questa struttura?

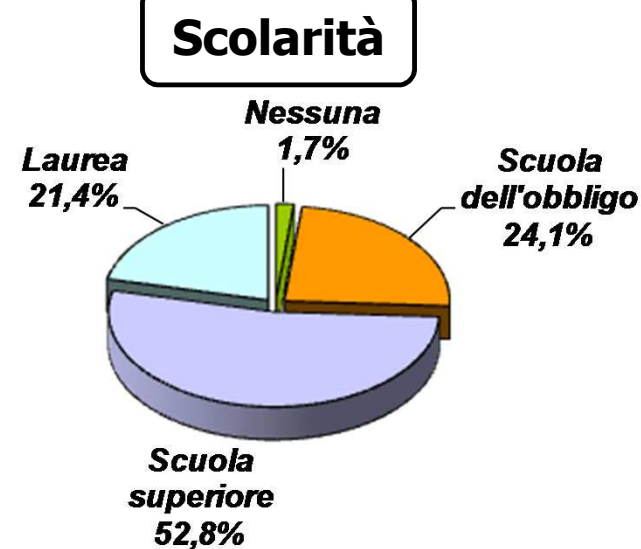
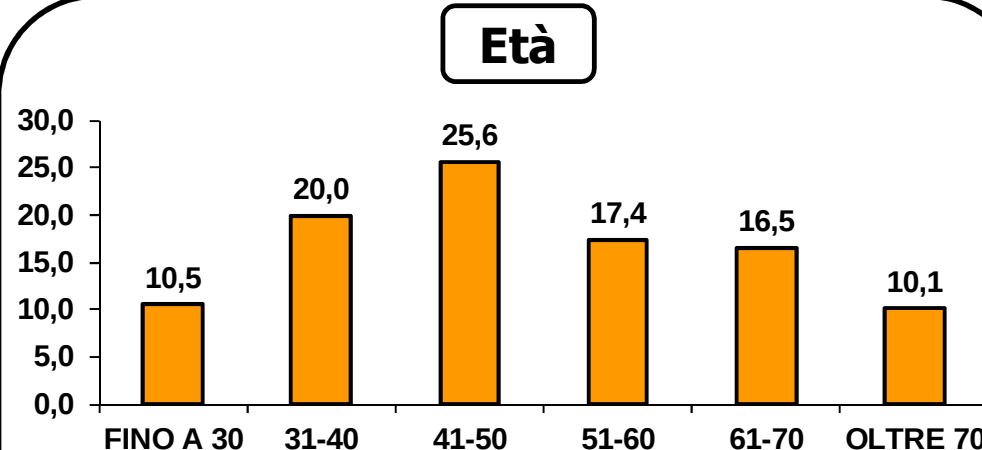
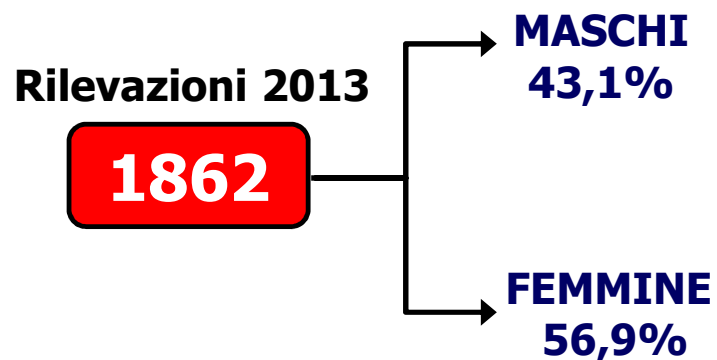


(valori medi, scala 1-7)

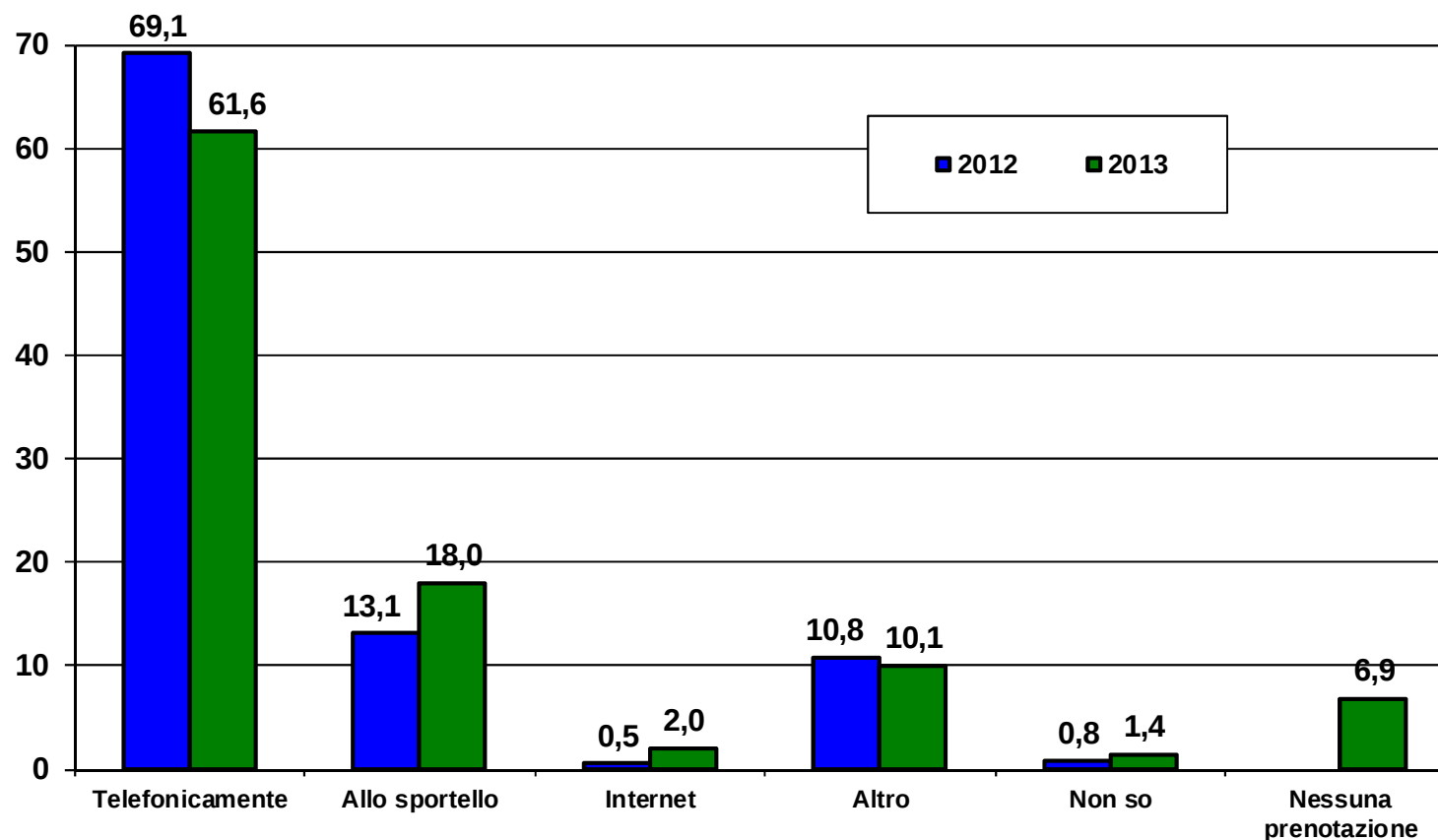
SERVIZI AMBULATORIALI



Ambulatori: il campione



Ambulatori: modalità di prenotazione



Valori percentuali

Ambulatori: indice di soddisfazione confronto periodi

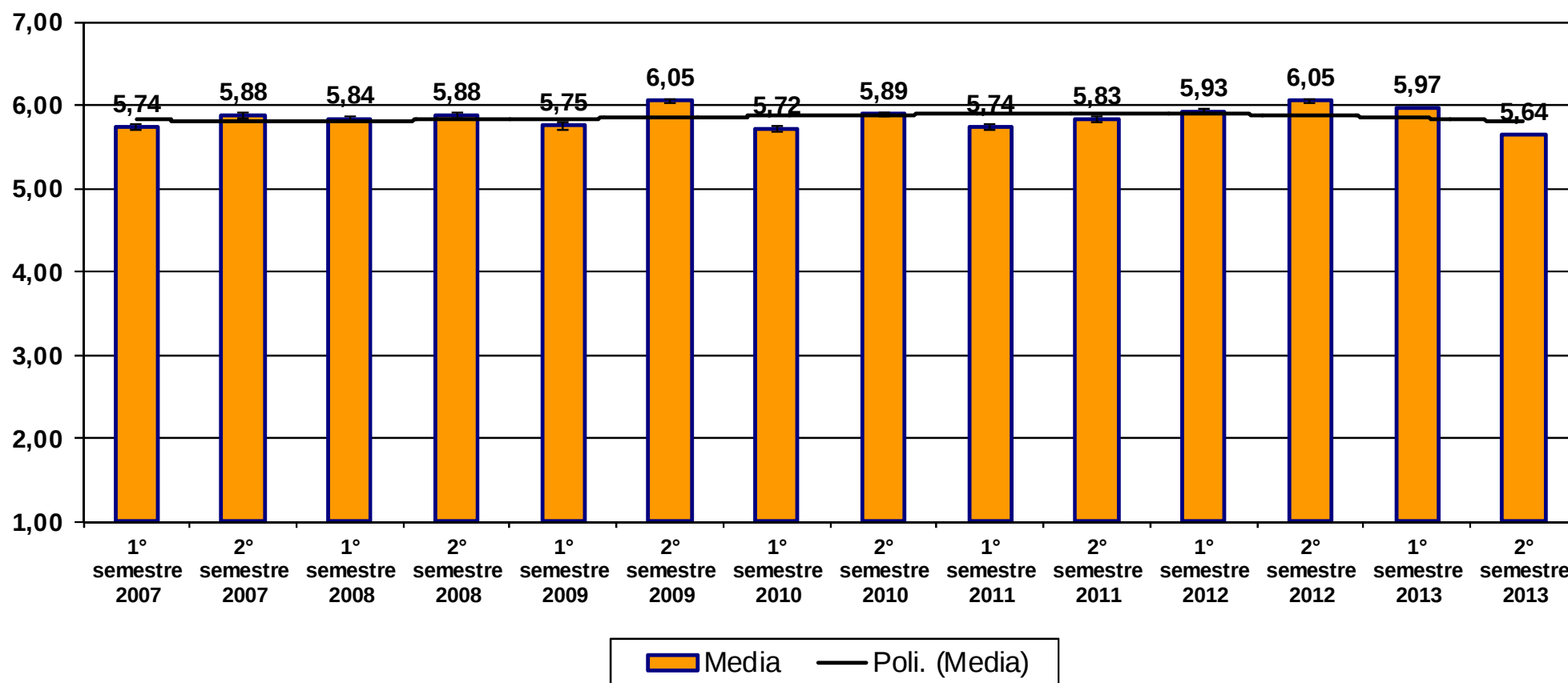
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

2012	1° semestre 5,93 <i>(N=930)</i>	2° semestre 6,05 <i>(N=933)</i>	Δ 2° sem - 1° sem + 0,12
2013	1° semestre 5,97 <i>(N=935)</i>	2° semestre 5,64 <i>(N=927)</i>	Δ 2° sem – 1° sem - 0,33
2012 vs. 2013	2012 5,99 <i>(N=1863)</i>	2013 5,81 <i>(N=1862)</i>	Δ 2013 - 2012 - 0,18

Valori medi, scala 1-7

Ambulatori: confronto temporale

Andamento indice di soddisfazione



Ambulatori: indice di raccomandabilità confronto periodi

Consiglierebbe ad altri questa struttura?

2012	1° semestre 6,18 <i>(N=930)</i>	2° semestre 6,38 <i>(N=933)</i>	Δ 2° sem - 1° sem + 0,20
2013	1° semestre 6,19 <i>(N=935)</i>	2° semestre 5,99 <i>(N=927)</i>	Δ 2° sem – 1° sem -0,20
2012 vs. 2013	2012 6,28 <i>(N=1863)</i>	2013 6,09 <i>(N=1862)</i>	Δ 2013 - 2012 - 0,19

Valori medi, scala 1-7

Ambulatori: indice di potenziale riutilizzo confronto periodi

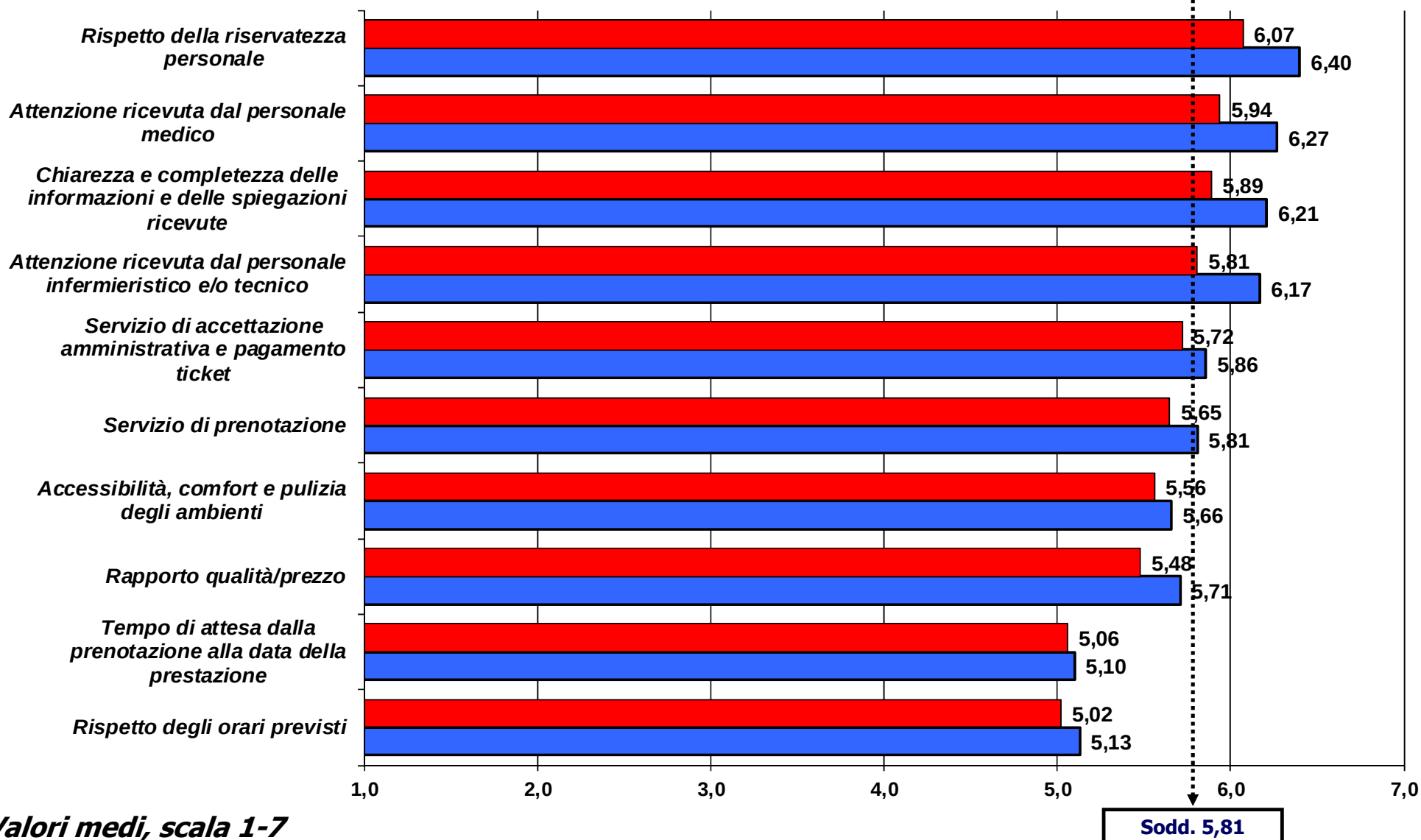
In caso di sue future necessità, pensa di rivolgersi nuovamente a questa struttura?

2012	1° semestre 6,19 <i>(N=930)</i>	2° semestre 6,43 <i>(N=933)</i>	Δ 2° sem - 1° sem + 0,24
2013	1° semestre 6,18 <i>(N=935)</i>	2° semestre 5,98 <i>(N=927)</i>	Δ 2° sem - 1° sem - 0,20
2012 vs. 2013	2012 6,31 <i>(N=1863)</i>	2013 6,08 <i>(N=1862)</i>	Δ 2013 - 2012 - 0,23

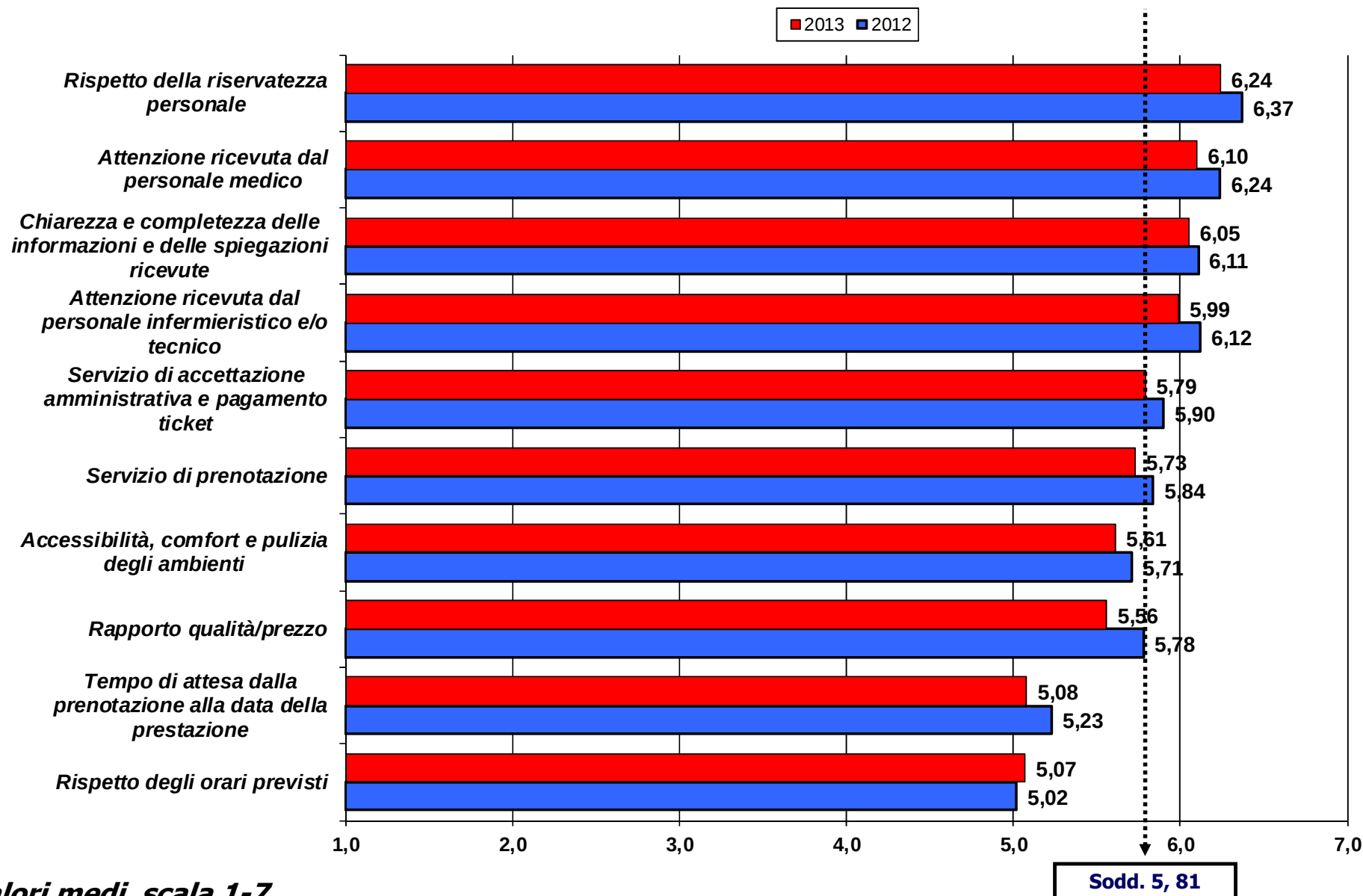
Valori medi, scala 1-7

Ambulatori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (1° vs. 2° sem 2013)

■ 2° semestre 13 ■ 1° semestre 13



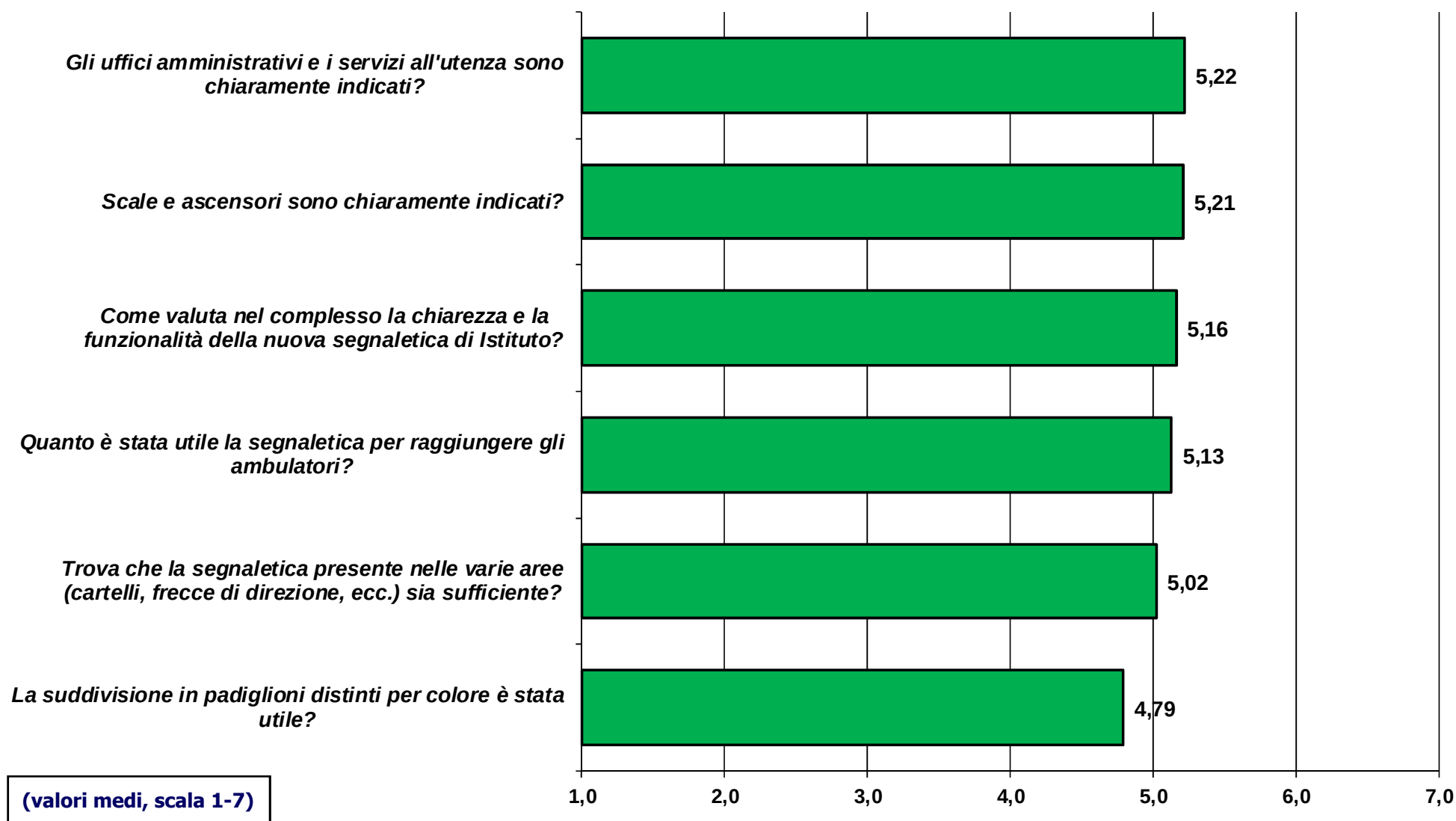
Ambulatori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (2012 vs 2013)



AMBULATORI: Segnaletica

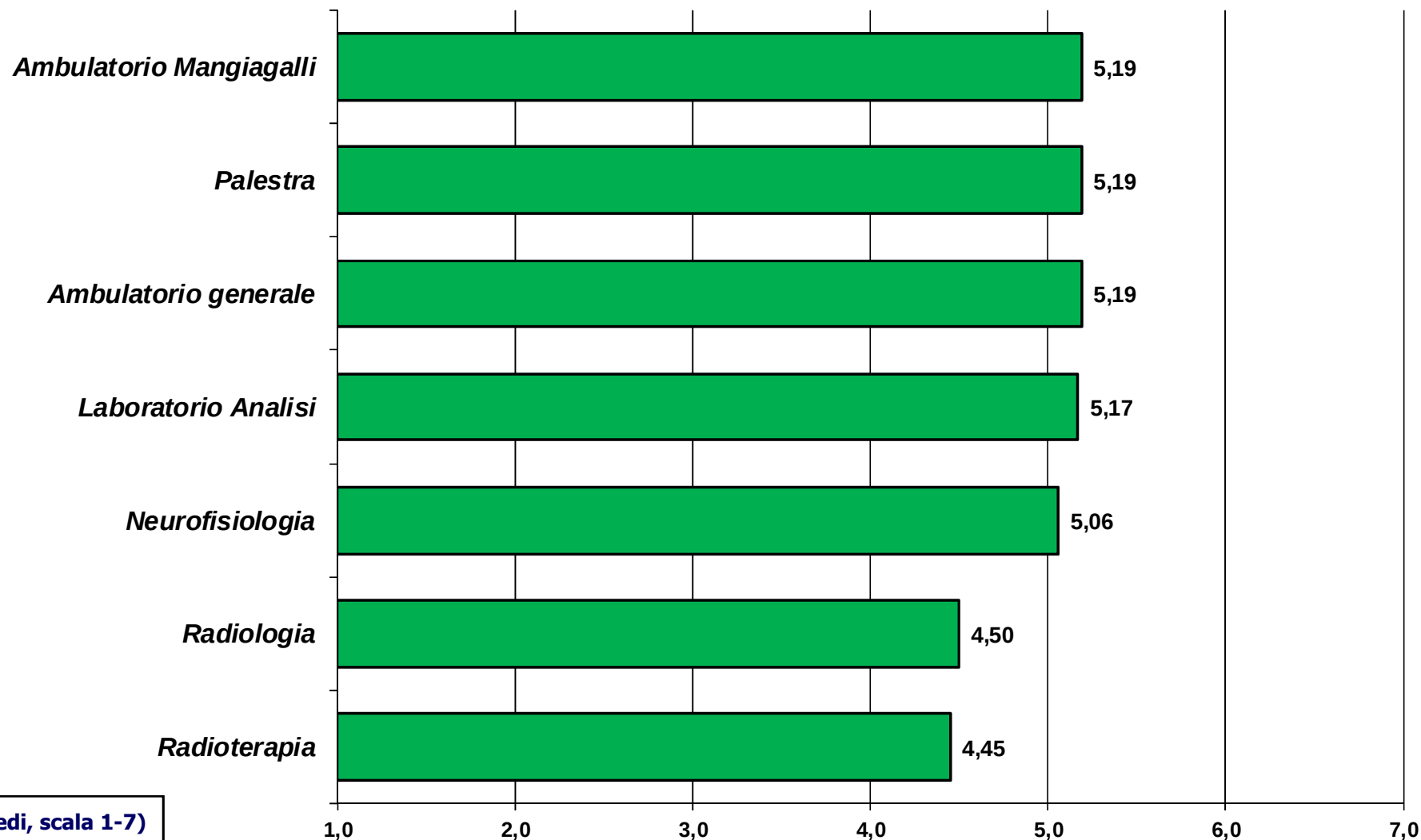


Ambulatori: segnaletica



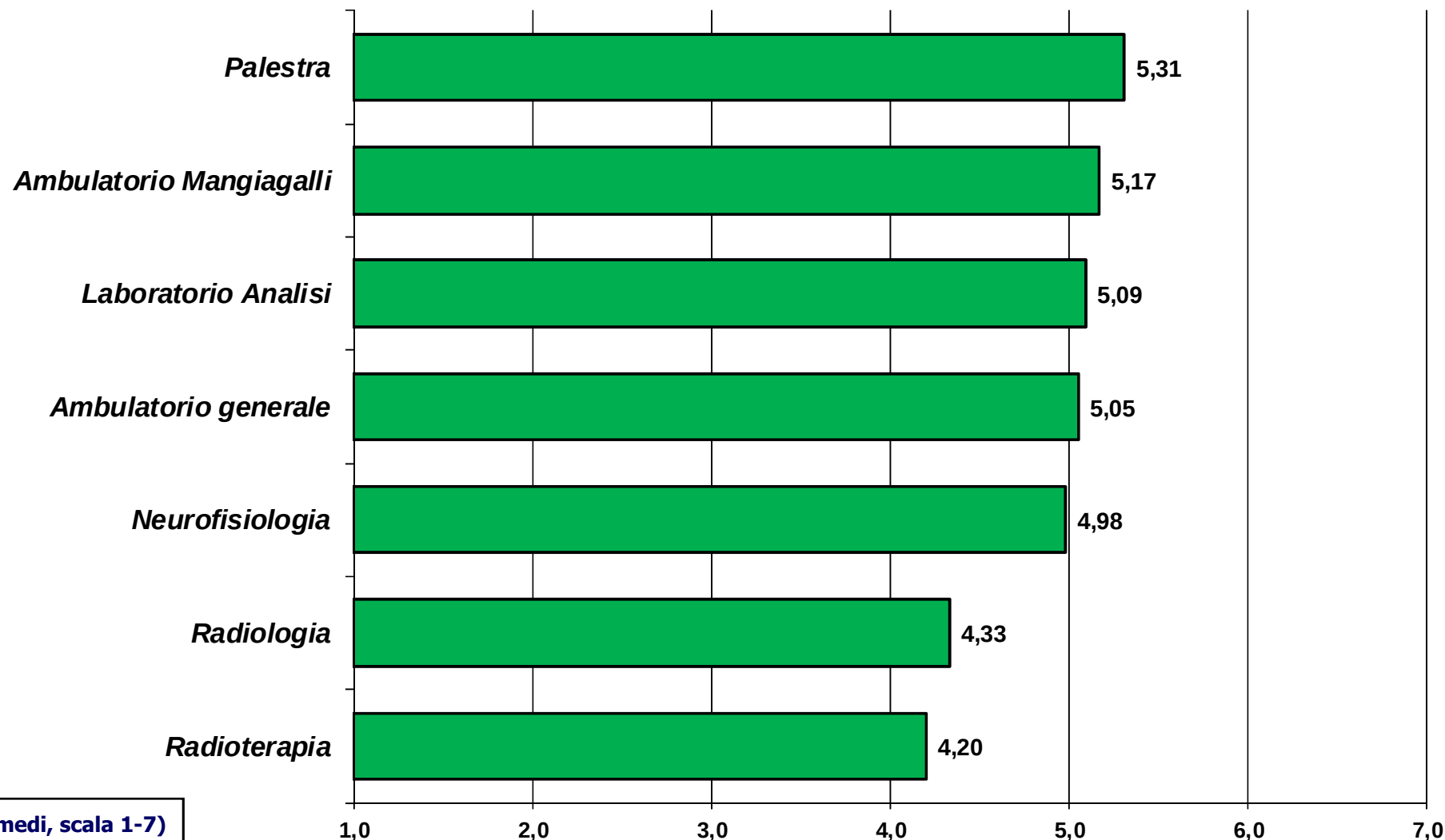
Ambulatori: utilità della segnaletica

Quanto è stata utile la segnaletica per raggiungere gli ambulatori?



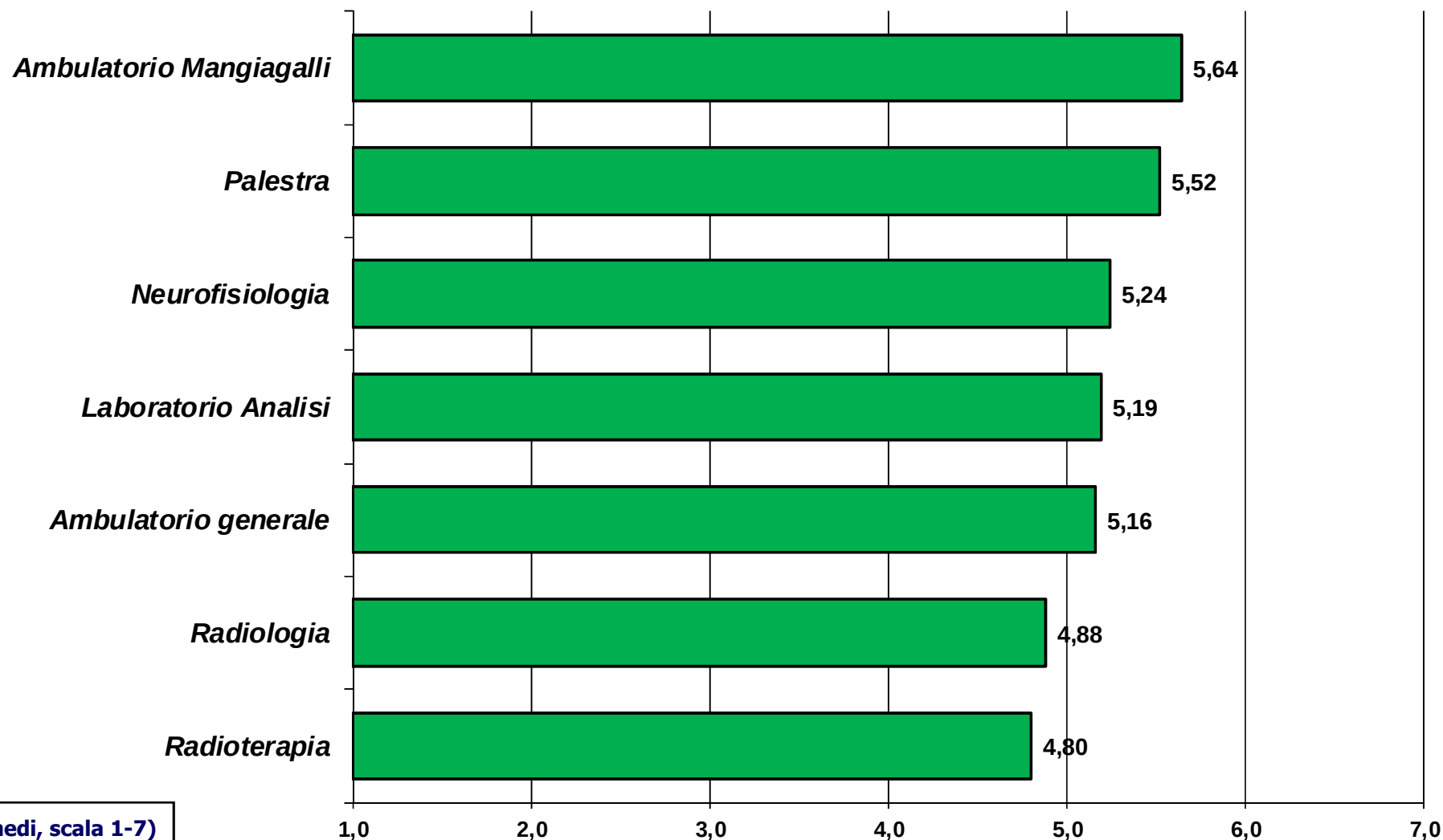
Ambulatori: sufficienza della segnaletica

Trova che la segnaletica presente nelle varie aree (cartelli, frecce di direzione, ecc.) sia sufficiente?



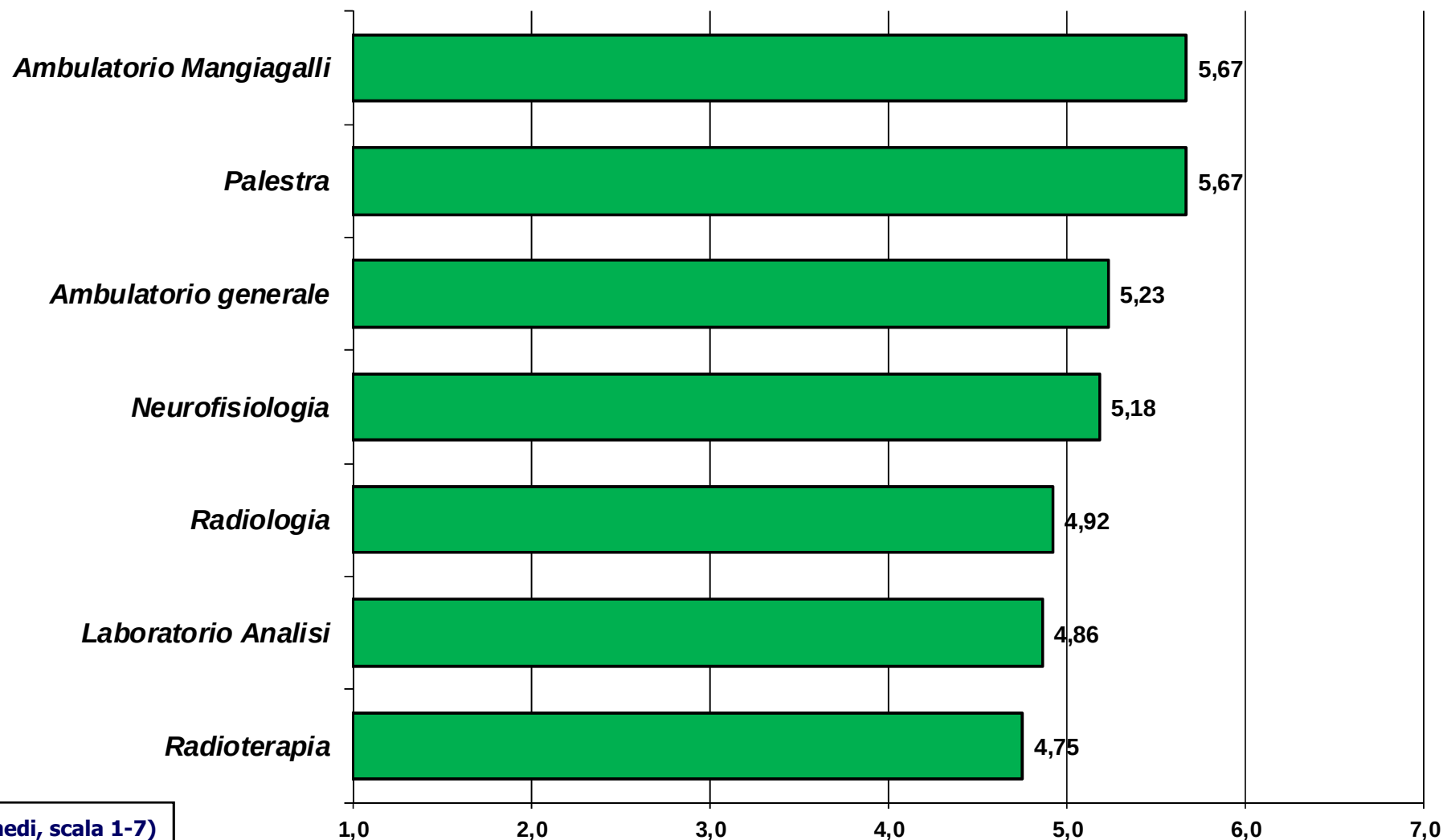
Ambulatori: chiarezza segnaletica scale e ascensori

Scale e ascensori sono chiaramente indicati?



Ambulatori: chiarezza segnaletica uffici amministrativi e servizi all'utenza

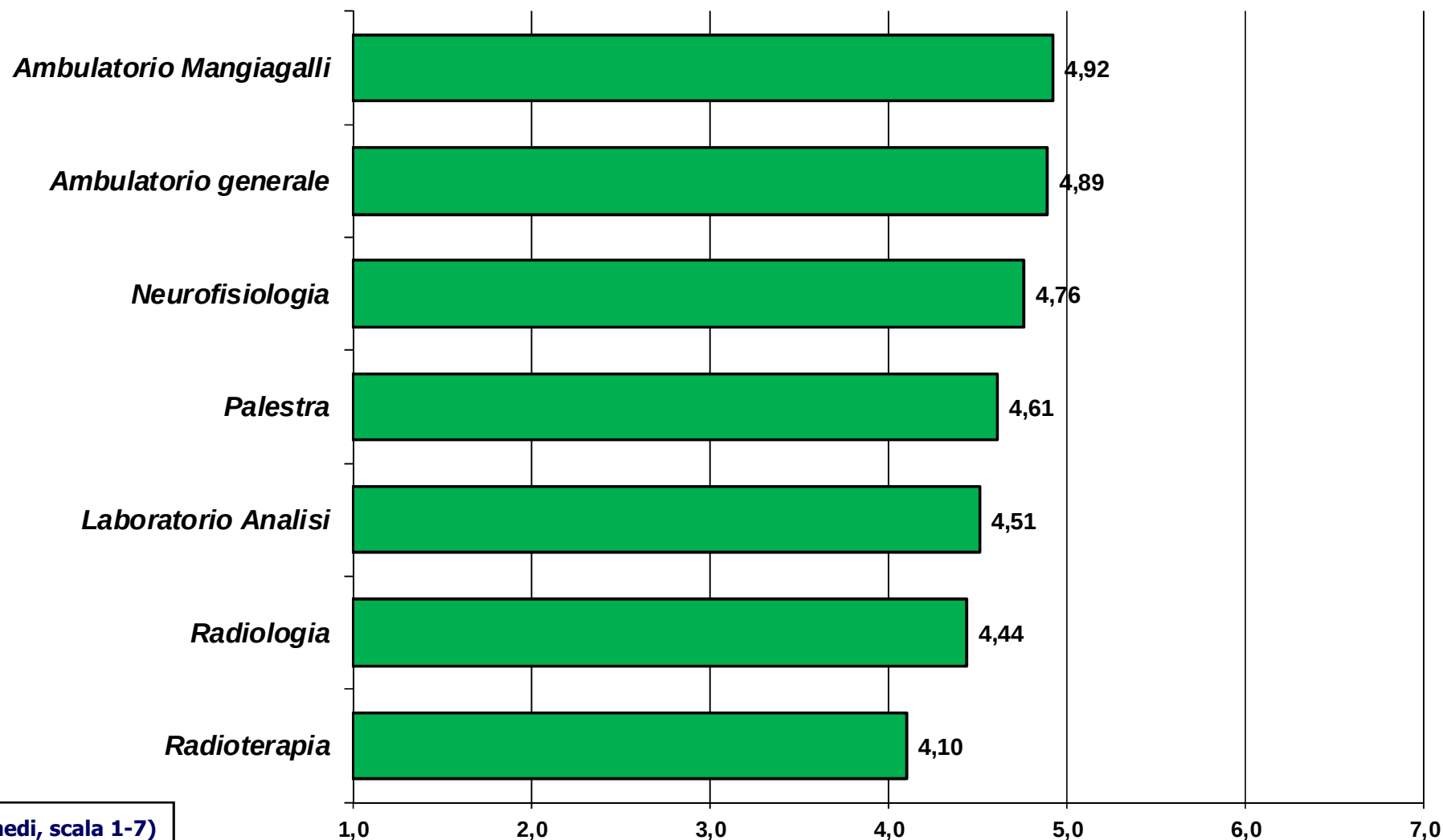
Gli uffici amministrativi e i servizi all'utenza sono chiaramente indicati?



(valori medi, scala 1-7)

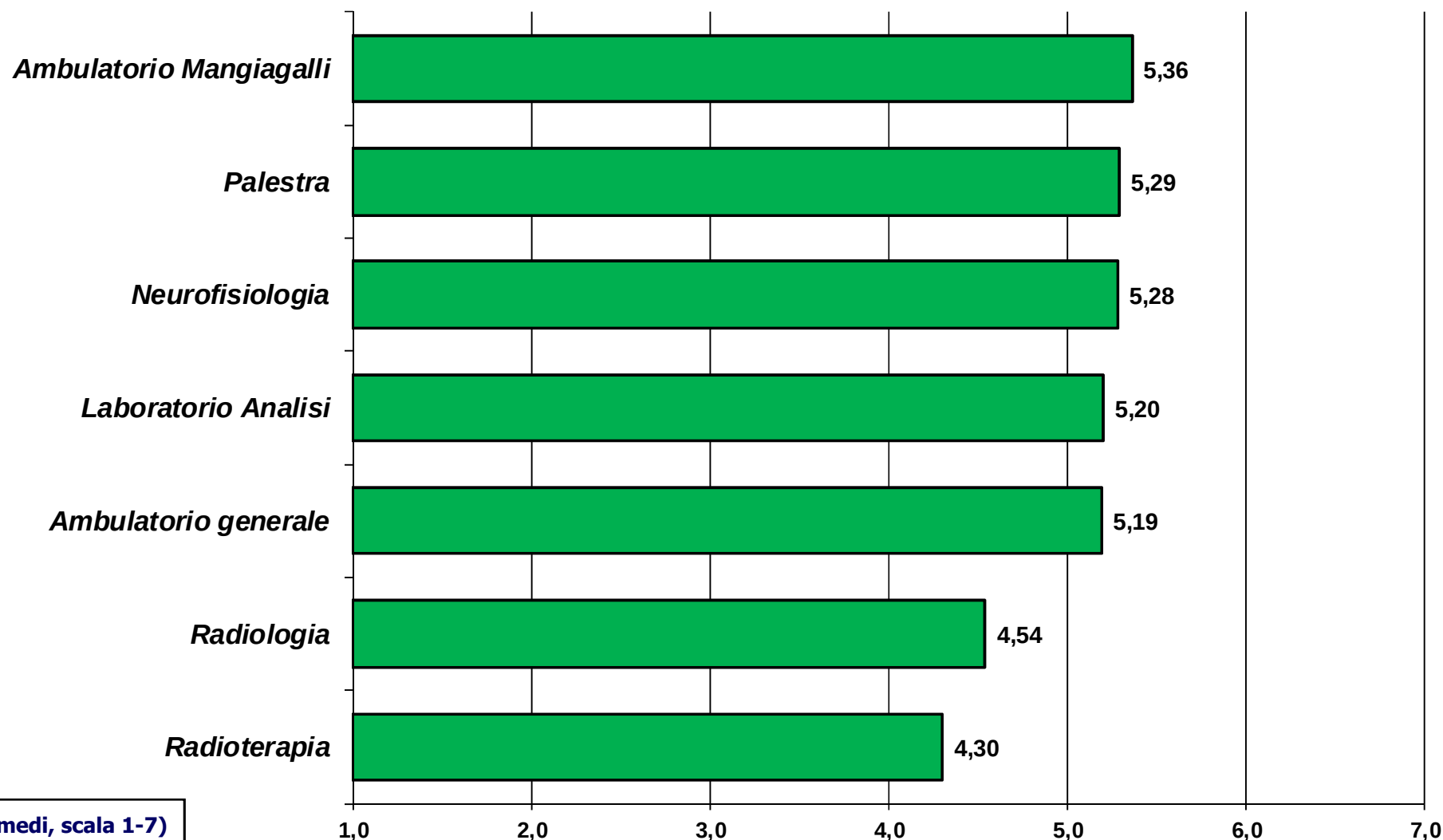
Ambulatori: utilità della suddivisione in padiglioni distinti per colore

La suddivisione in padiglioni distinti per colore è stata utile?



Ambulatori: chiarezza e funzionalità complessive della nuova segnaletica

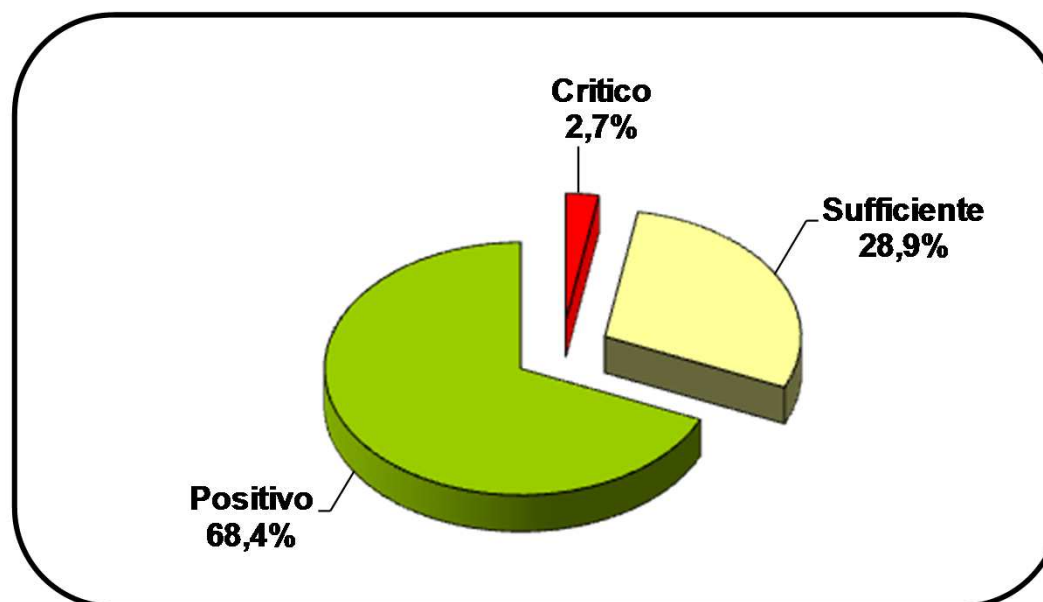
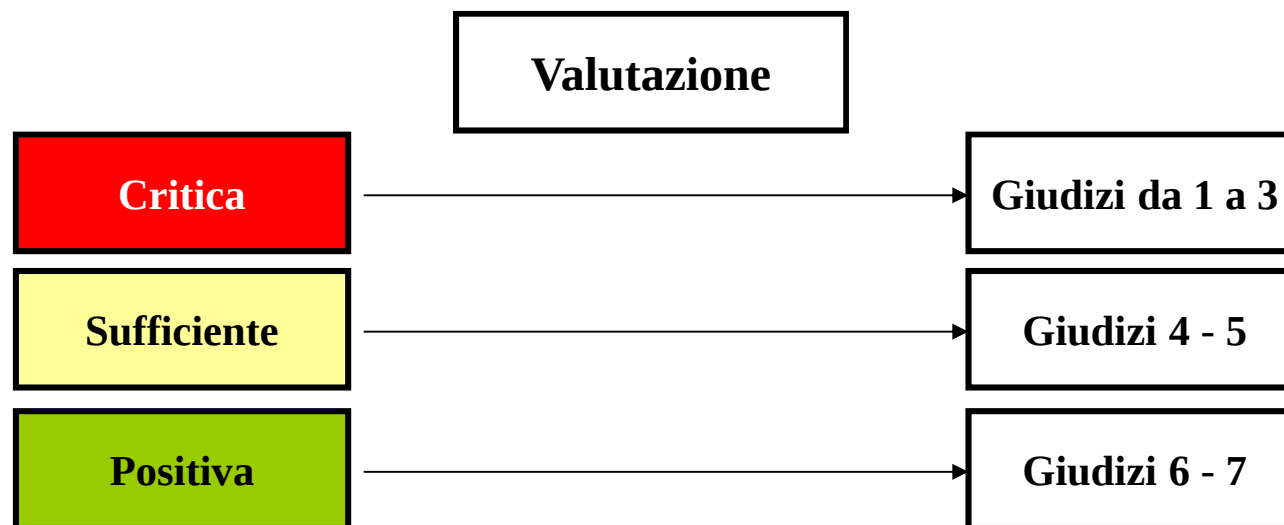
Come valuta nel complesso la chiarezza e la funzionalità della nuova segnaletica di Istituto?



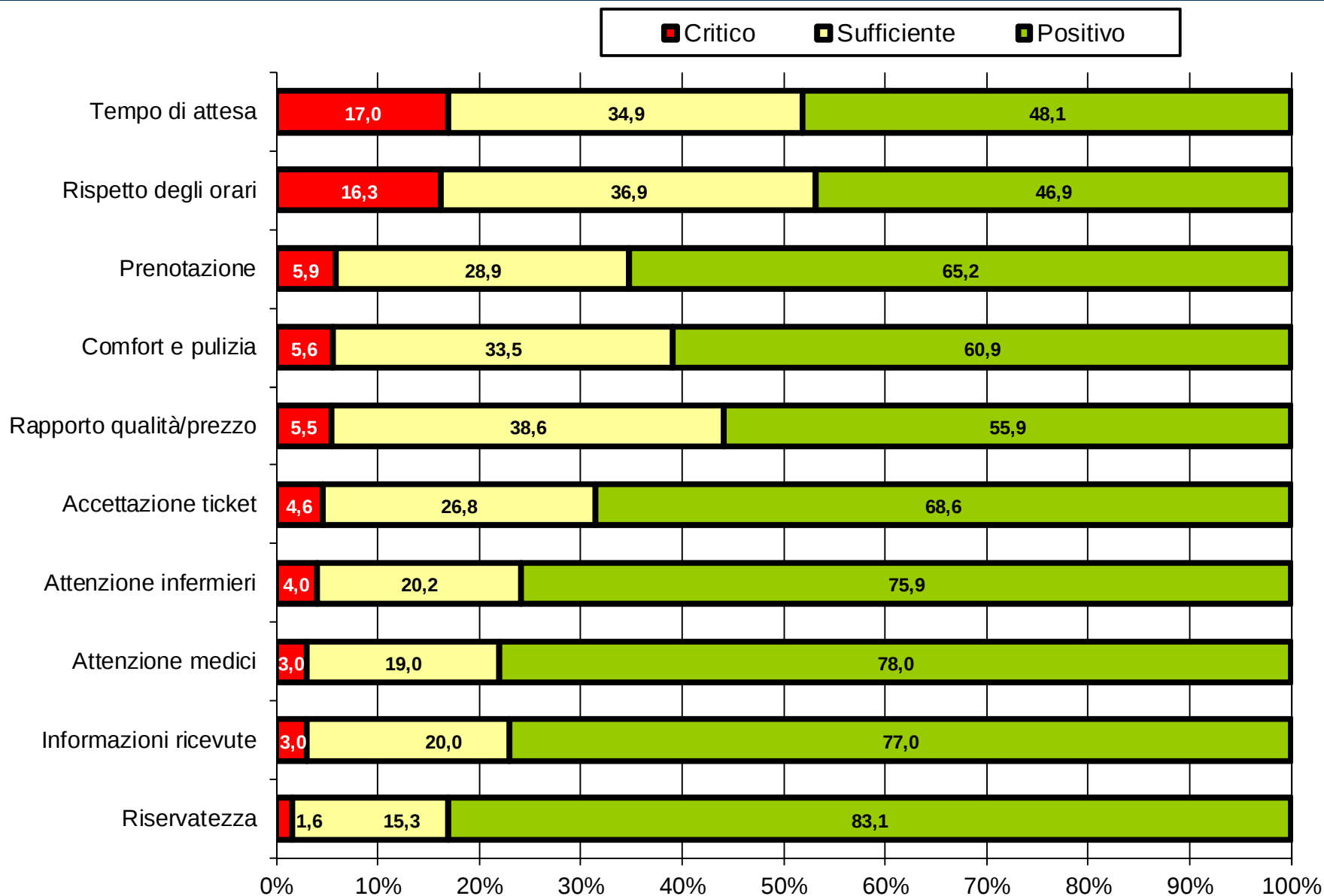
AMBULATORI: Criticità



Ambulatori: soddisfazione complessiva



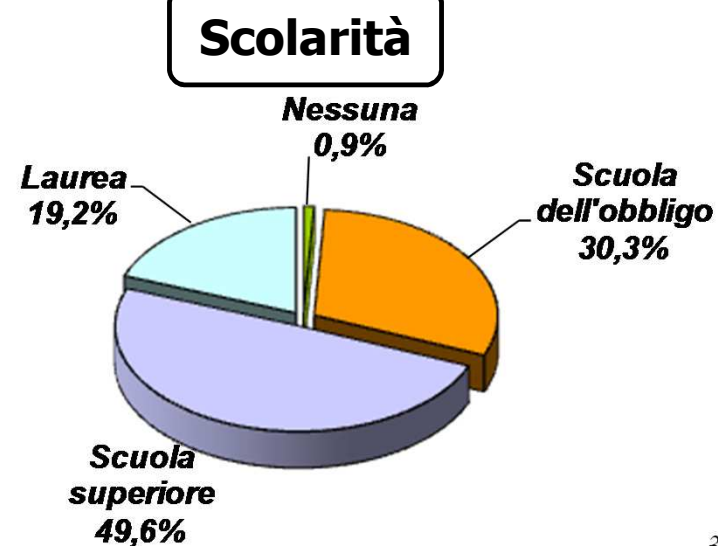
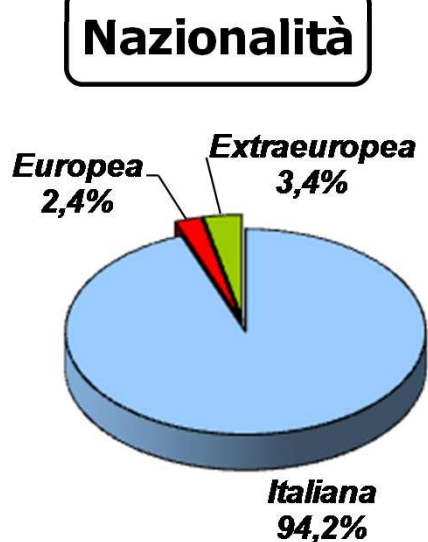
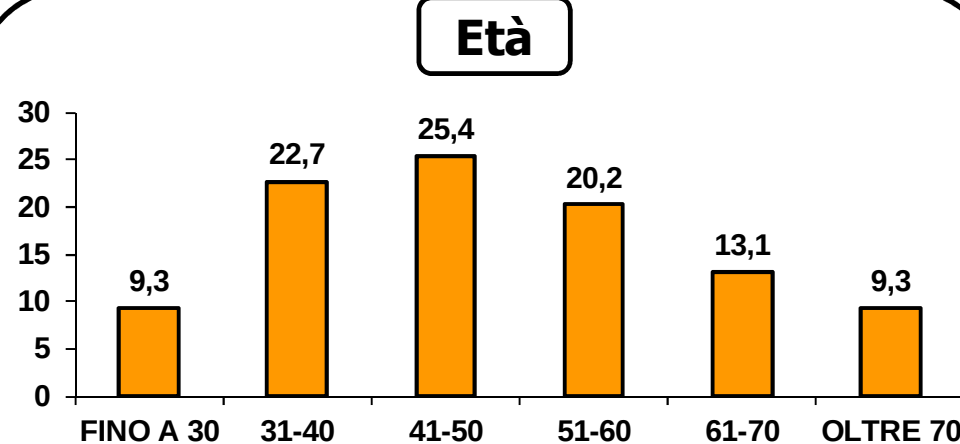
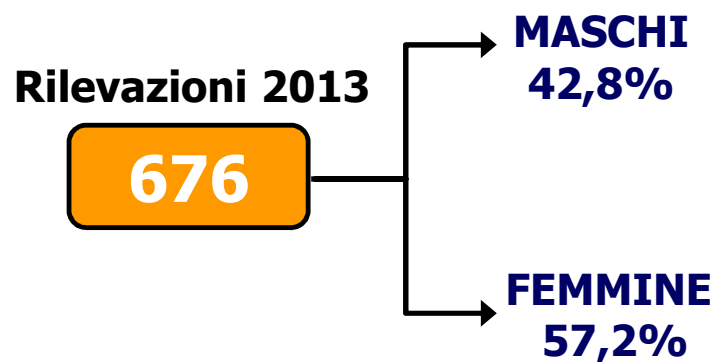
Ambulatori: valutazione per singoli elementi



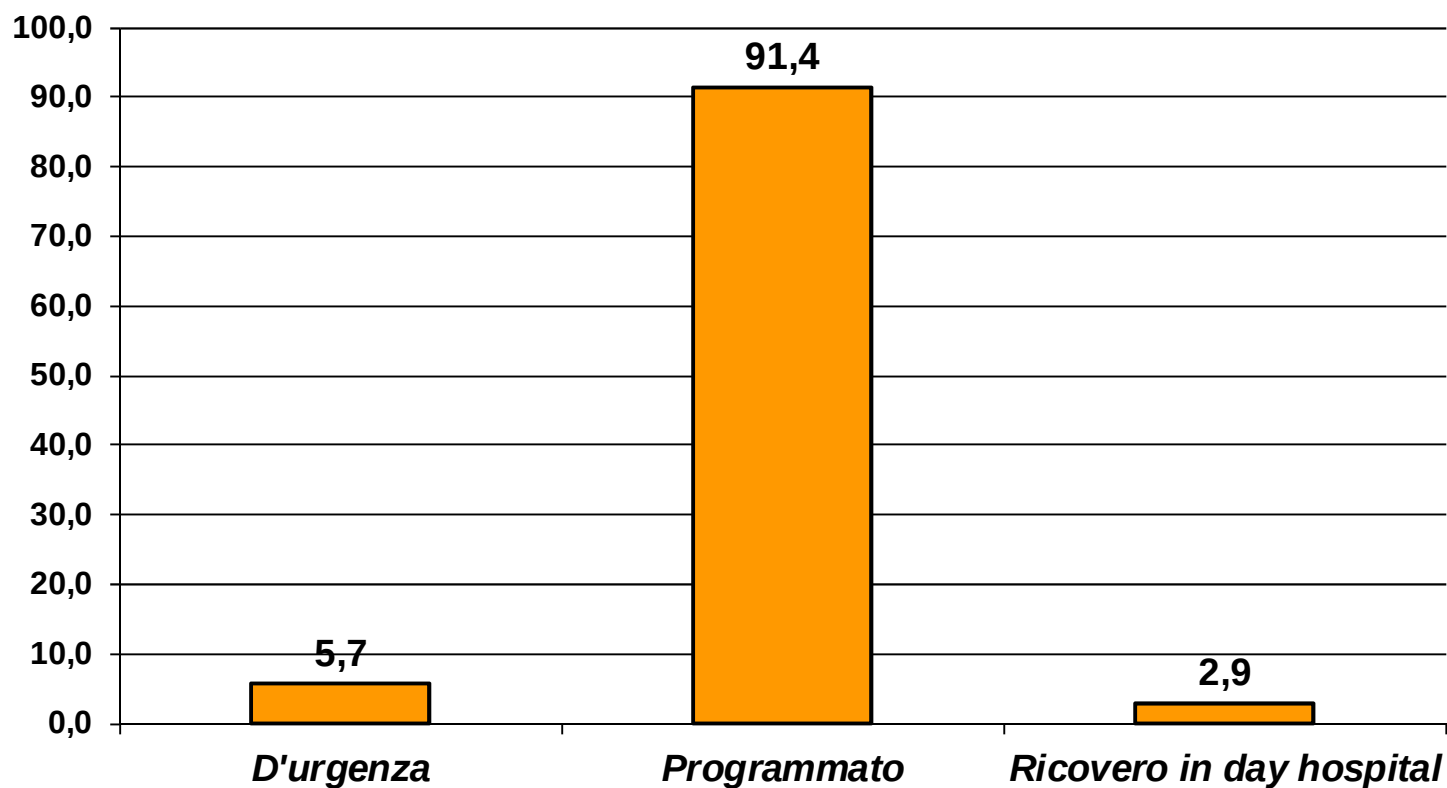
DEGENZE



Degenze: il campione



Degenze: tipologia di ricovero 2013



Valori percentuali

Degenze: indice di soddisfazione confronto periodi

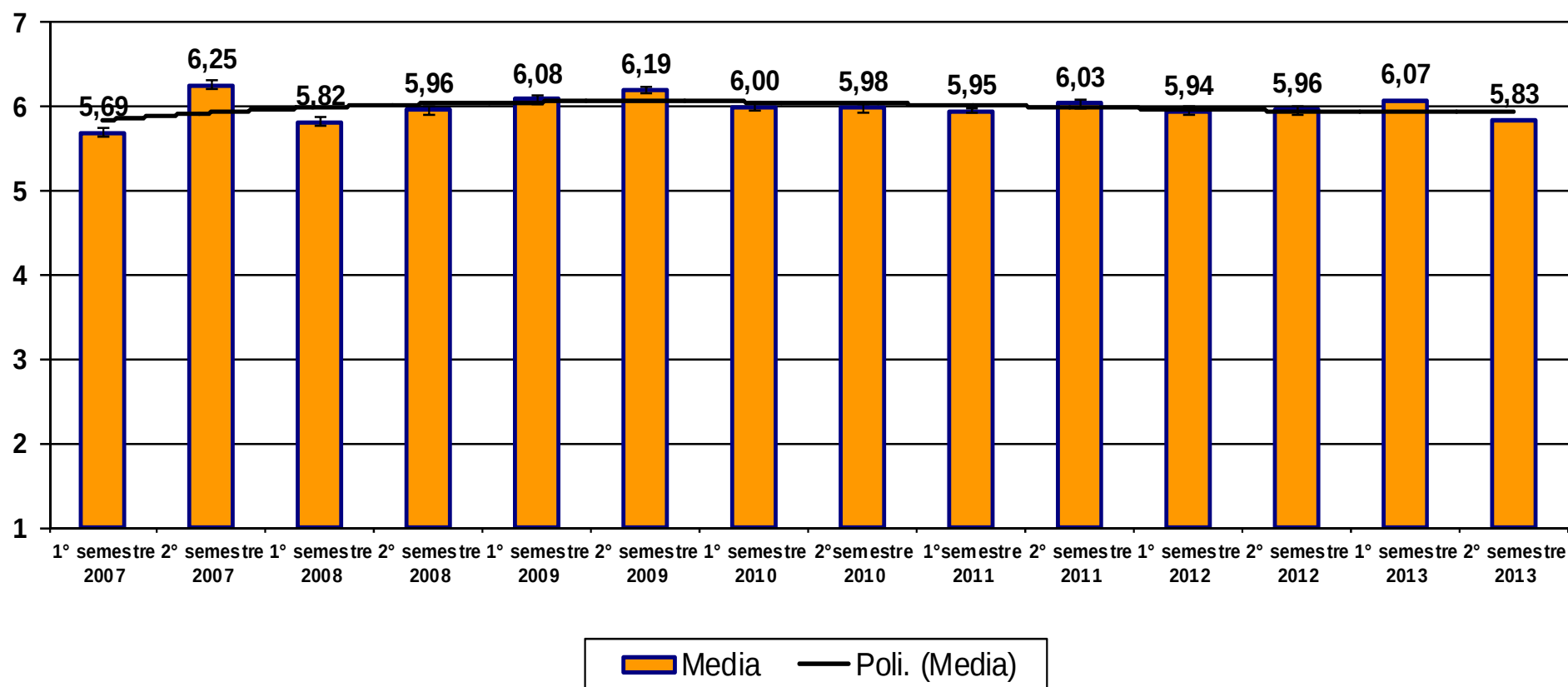
Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

2012	1° semestre 5,94 <i>(N=419)</i>	2° semestre 5,96 <i>(N=366)</i>	Δ 2° sem – 1° sem. + 0,02
2013	1° semestre 6,07 <i>(N=372)</i>	2° semestre 5,83 <i>(N=304)</i>	Δ 2° sem. – 1° sem. - 0,24
2013 vs. 2012	2012 5,95 <i>(N=785)</i>	2013 5,97 <i>(N=676)</i>	Δ 2013 - 2012 + 0,02

Valori medi, scala 1-7

Degenze: confronto temporale

Andamento indice di soddisfazione



Valori medi, scala 1-7

Degenze: indice di raccomandabilità confronto periodi

Consiglierebbe ad altri questo ospedale?

2012	1° semestre 6,50 <i>(N=419)</i>	2° semestre 6,41 <i>(N=366)</i>	Δ 2° sem – 1° sem - 0,09
2013	1° semestre 6,40 <i>(N=372)</i>	2° semestre 6,44 <i>(N=304)</i>	Δ 2° sem – 1° sem + 0,04
2013 vs. 2012	2012 6,46 <i>(N=785)</i>	2013 6,42 <i>(N=676)</i>	Δ 2013 - 2012 - 0,04

Valori medi, scala 1-7

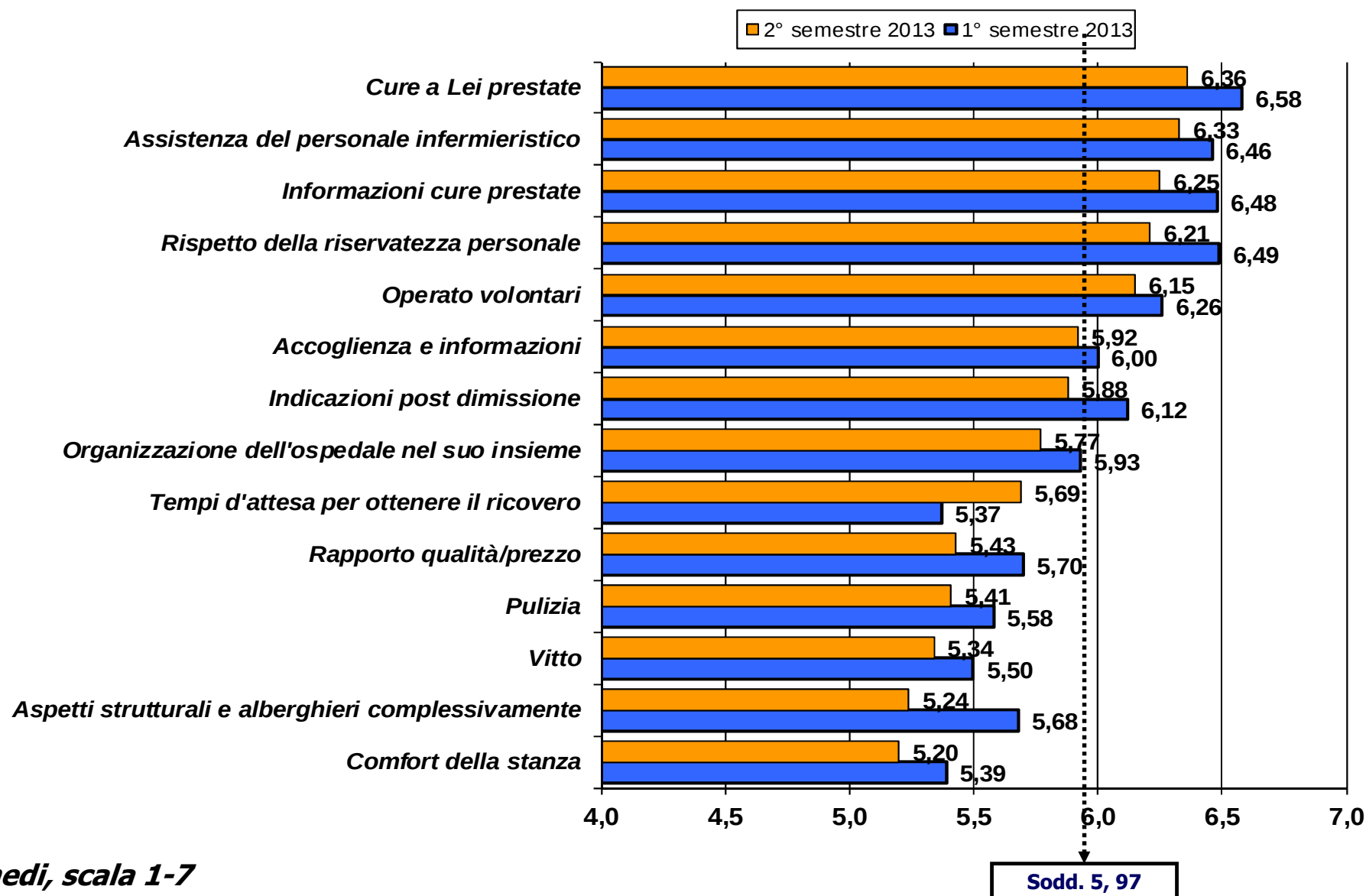
Degenze: indice di potenziale riutilizzo confronto periodi

In caso di sue future necessità, pensa di rivolgersi nuovamente a questa struttura?

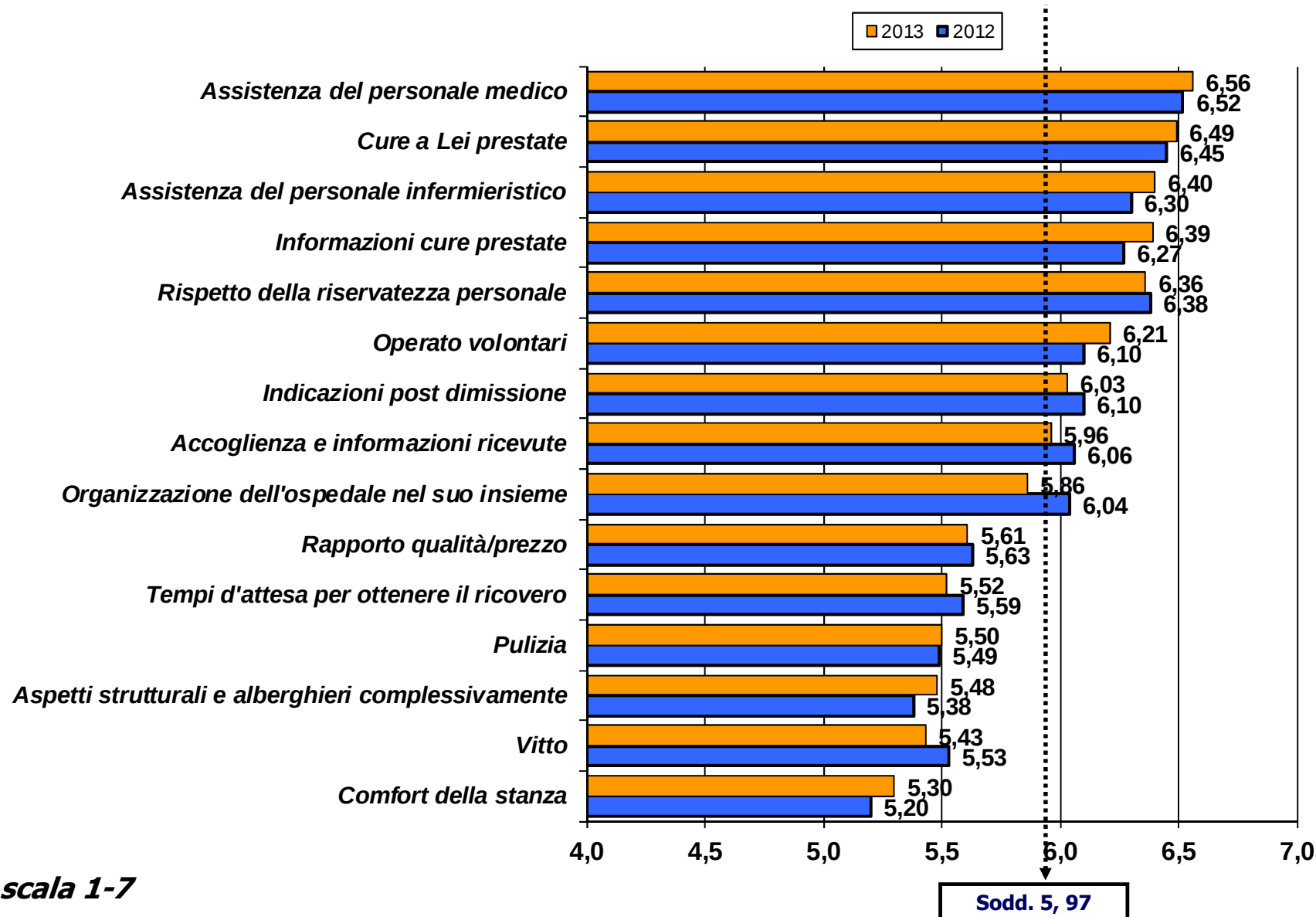
2012	1° semestre 6,49 <i>(N=419)</i>	2° semestre 6,45 <i>(N=366)</i>	Δ 2° sem – 1° sem - 0,04
2013	1° semestre 6,42 <i>(N=372)</i>	2° semestre 6,46 <i>(N=304)</i>	Δ 2° sem – 1° sem + 0,04
2013 vs. 2012	2012 6,47 <i>(N=785)</i>	2013 6,44 <i>(N=676)</i>	Δ 2013 - 2012 - 0,03

Valori medi, scala 1-7

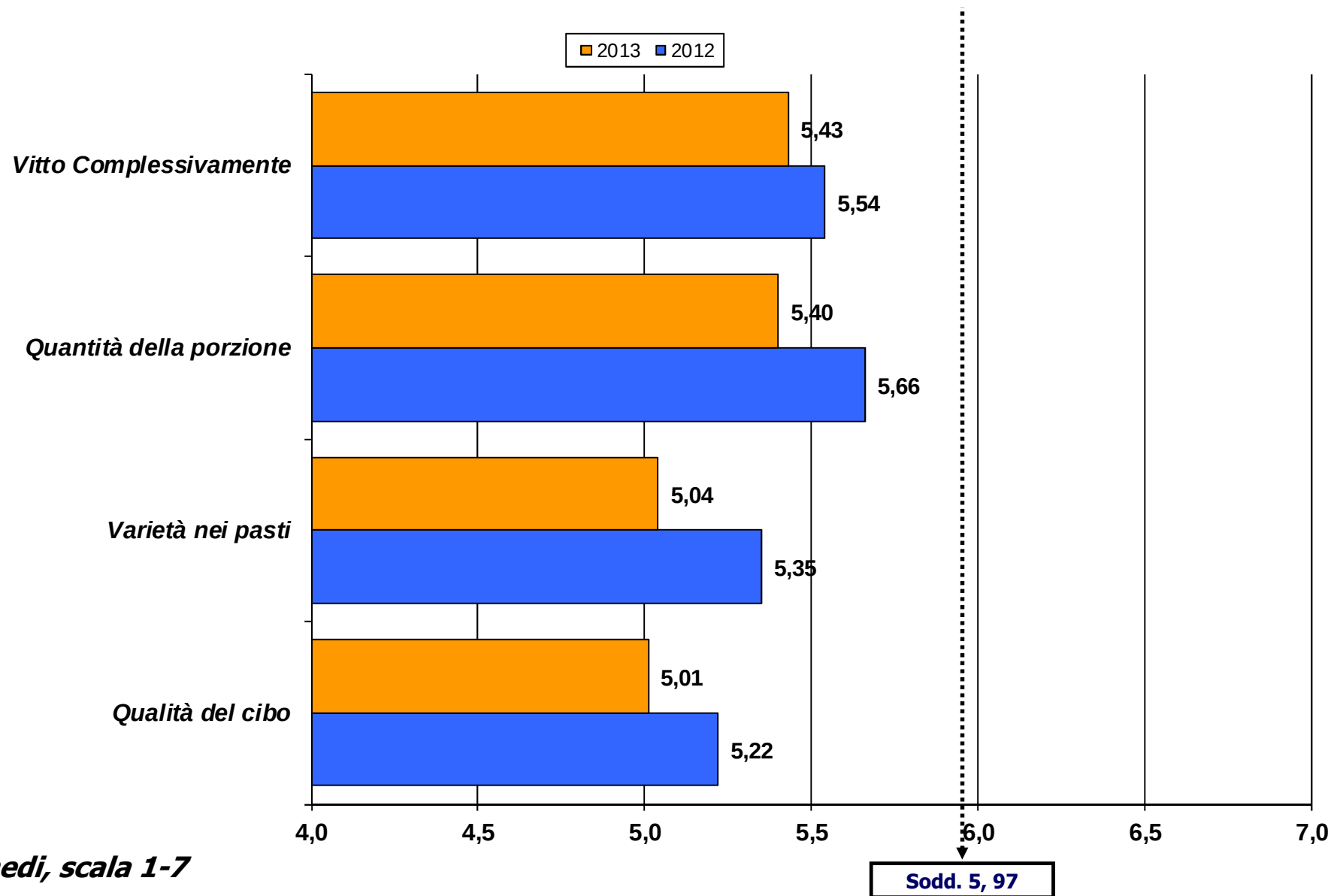
Degenze: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (primo vs. secondo sem 2013)



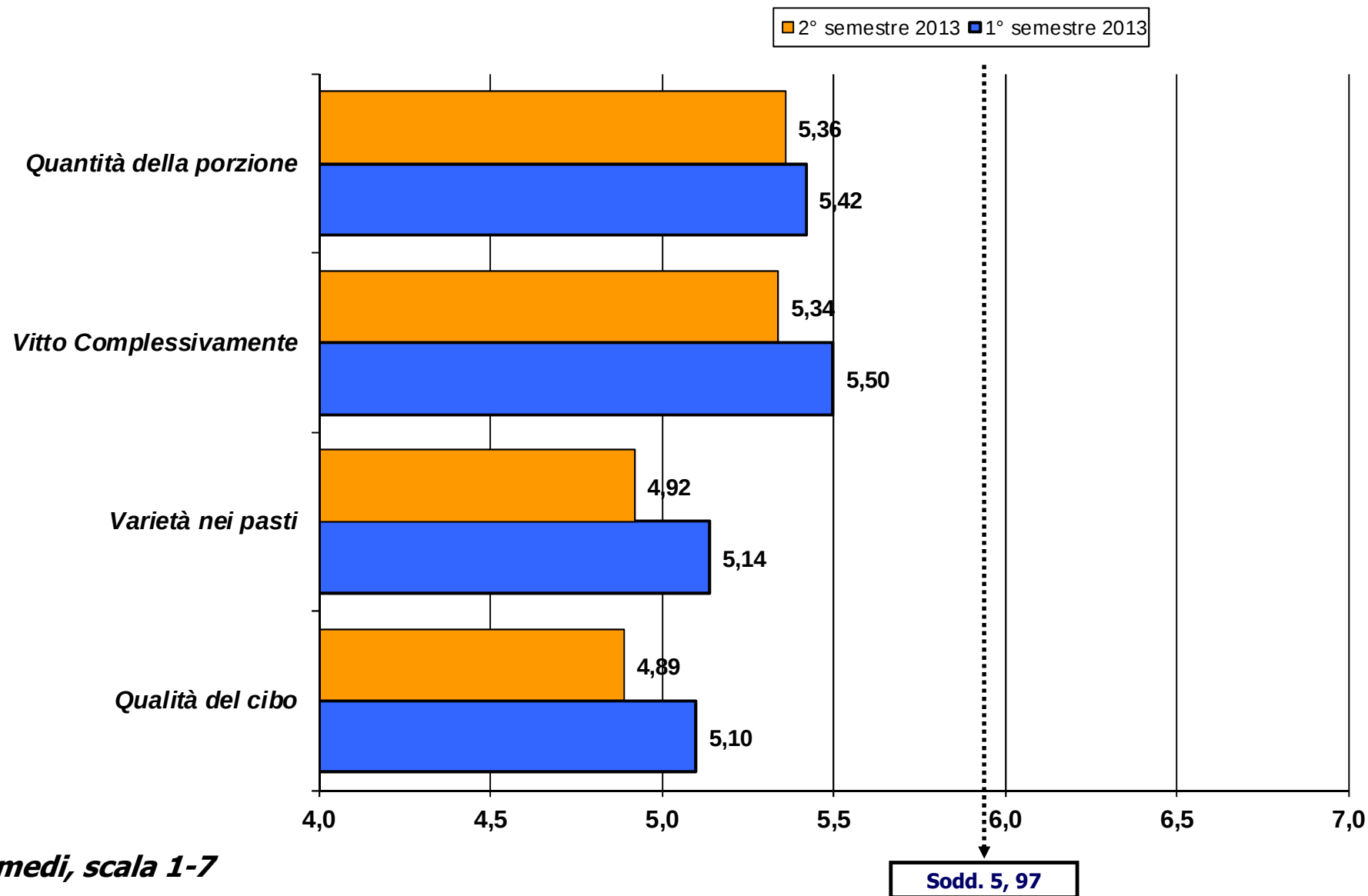
Degenze: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (2012 vs 2013)



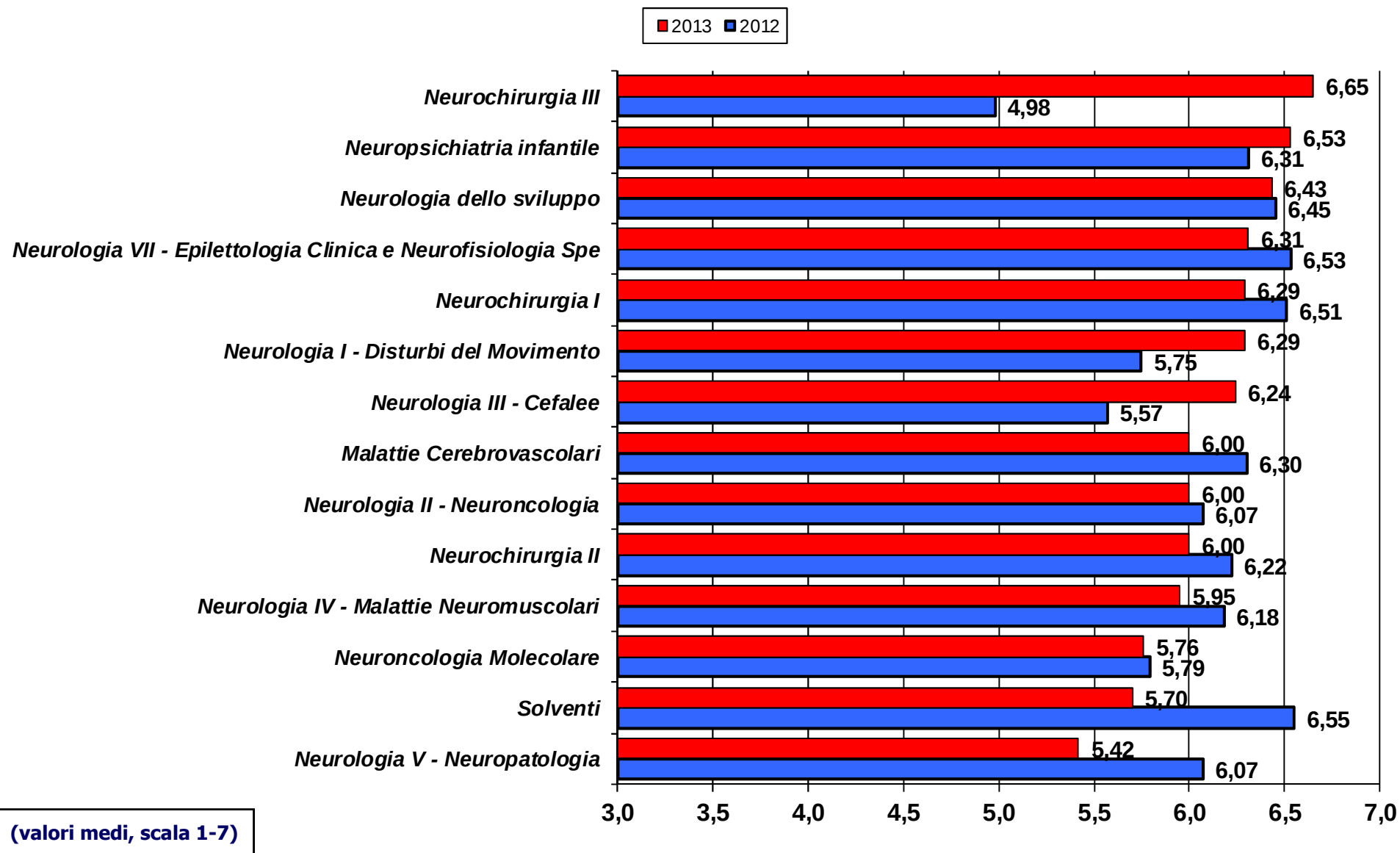
Degenze: dettaglio vitto (2012 vs 2013)



Degenze: dettaglio vitto (primo vs. secondo sem 2013)



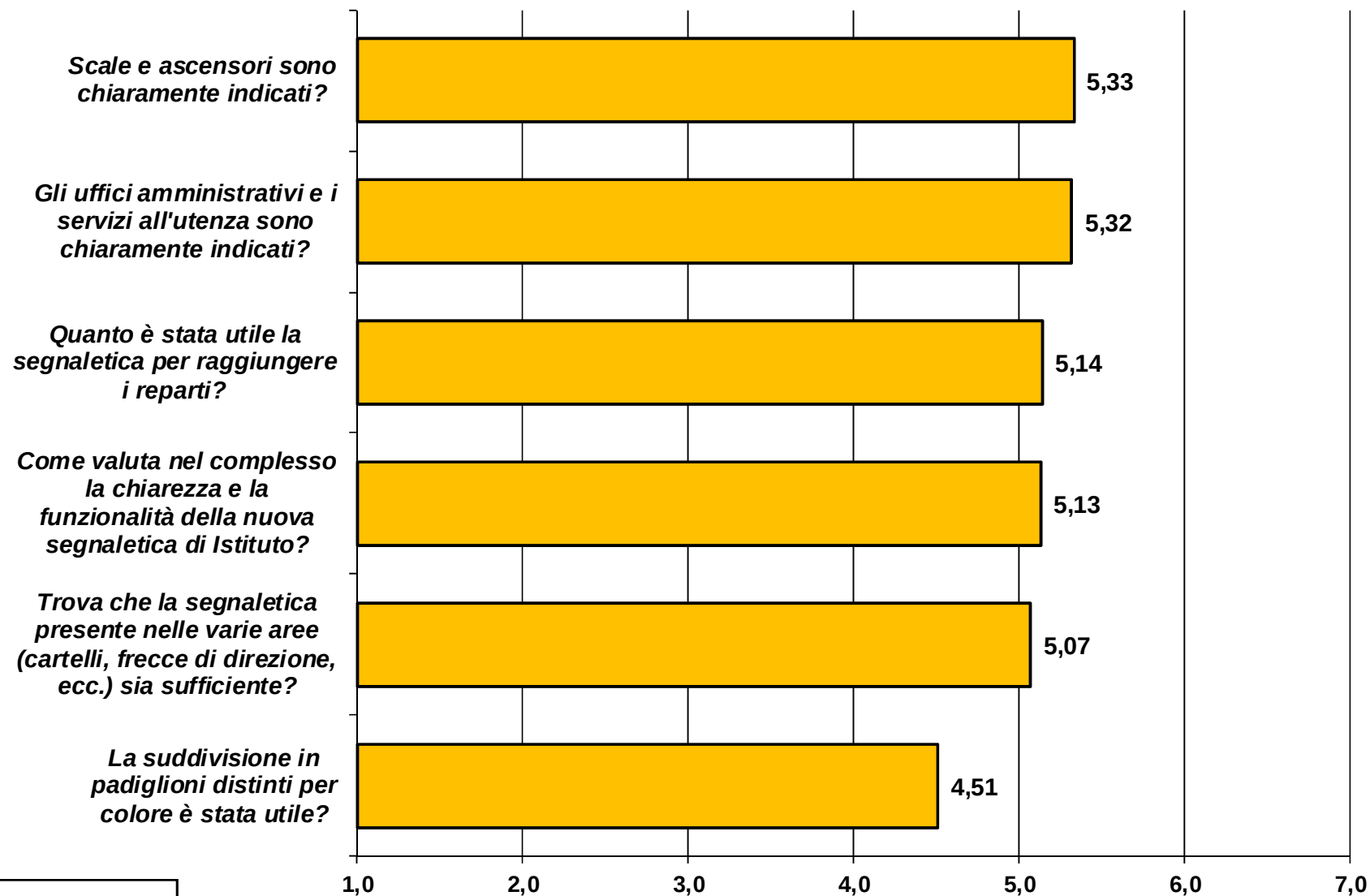
Degenze: Soddisfazione volontari



DEGENZE: segnaletica

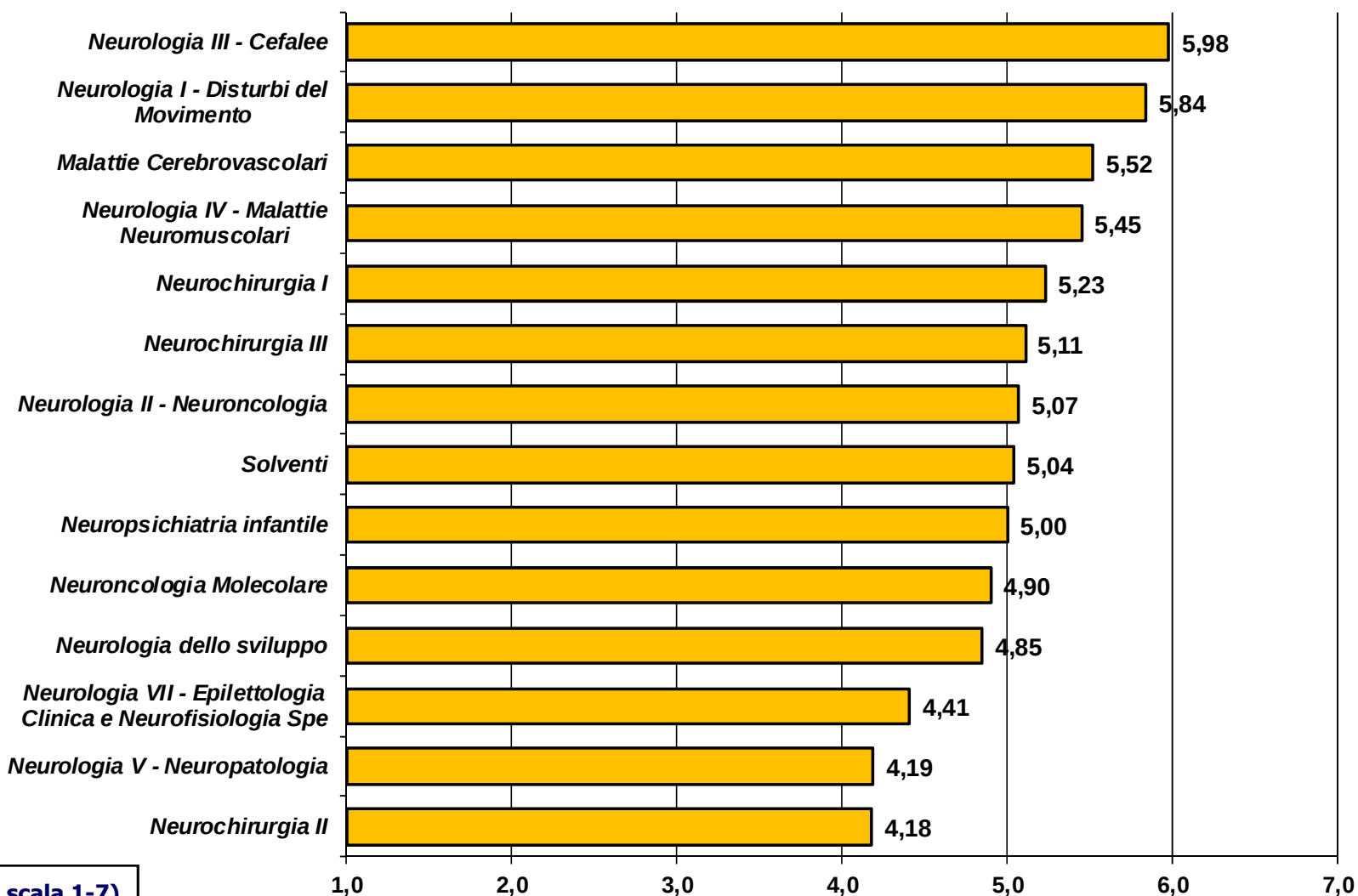


Degenze: segnaletica



Degenze: utilità della segnaletica

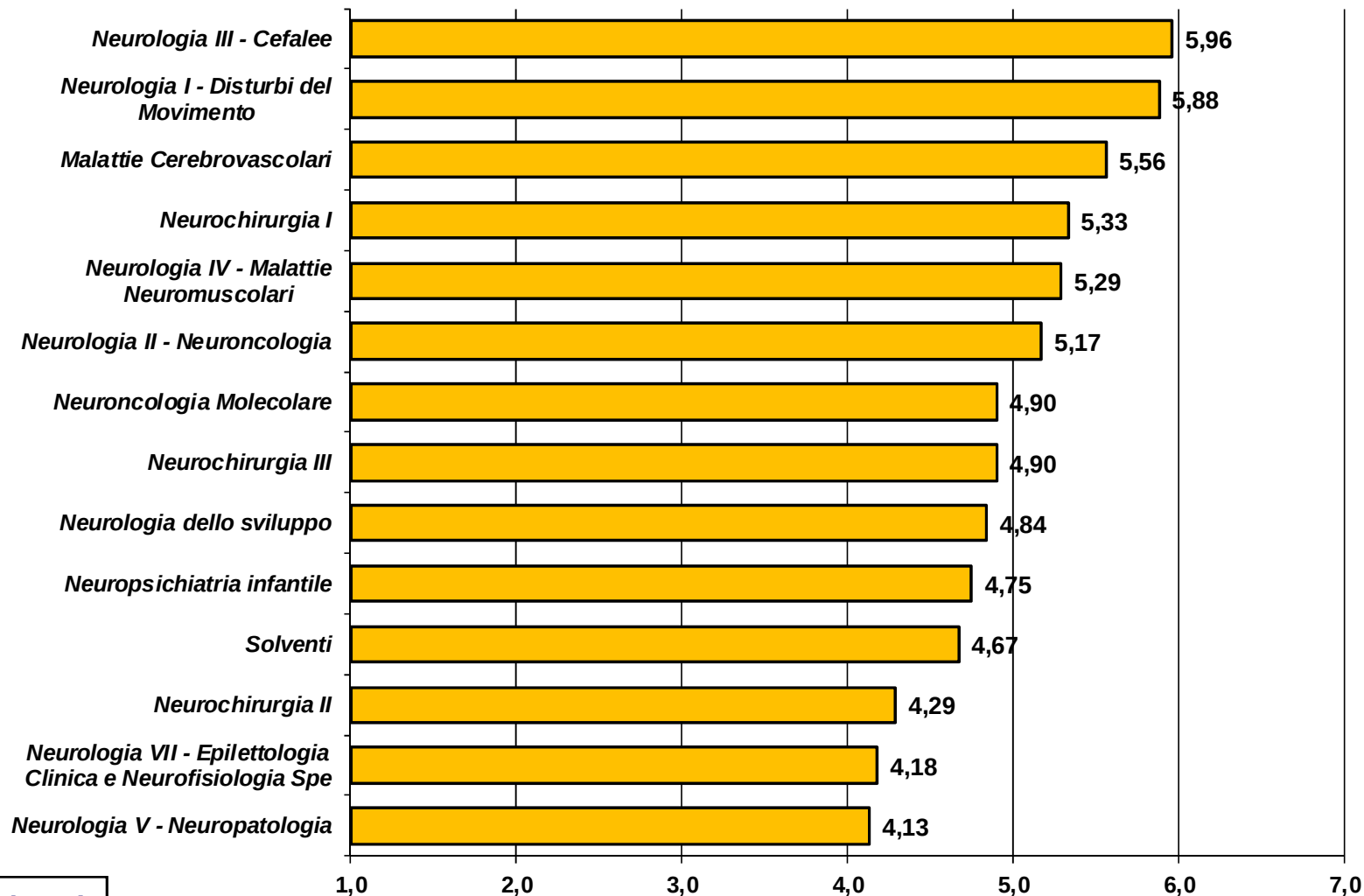
Quanto è stata utile la segnaletica per raggiungere i reparti?



(valori medi, scala 1-7)

Degenze: sufficienza della segnaletica

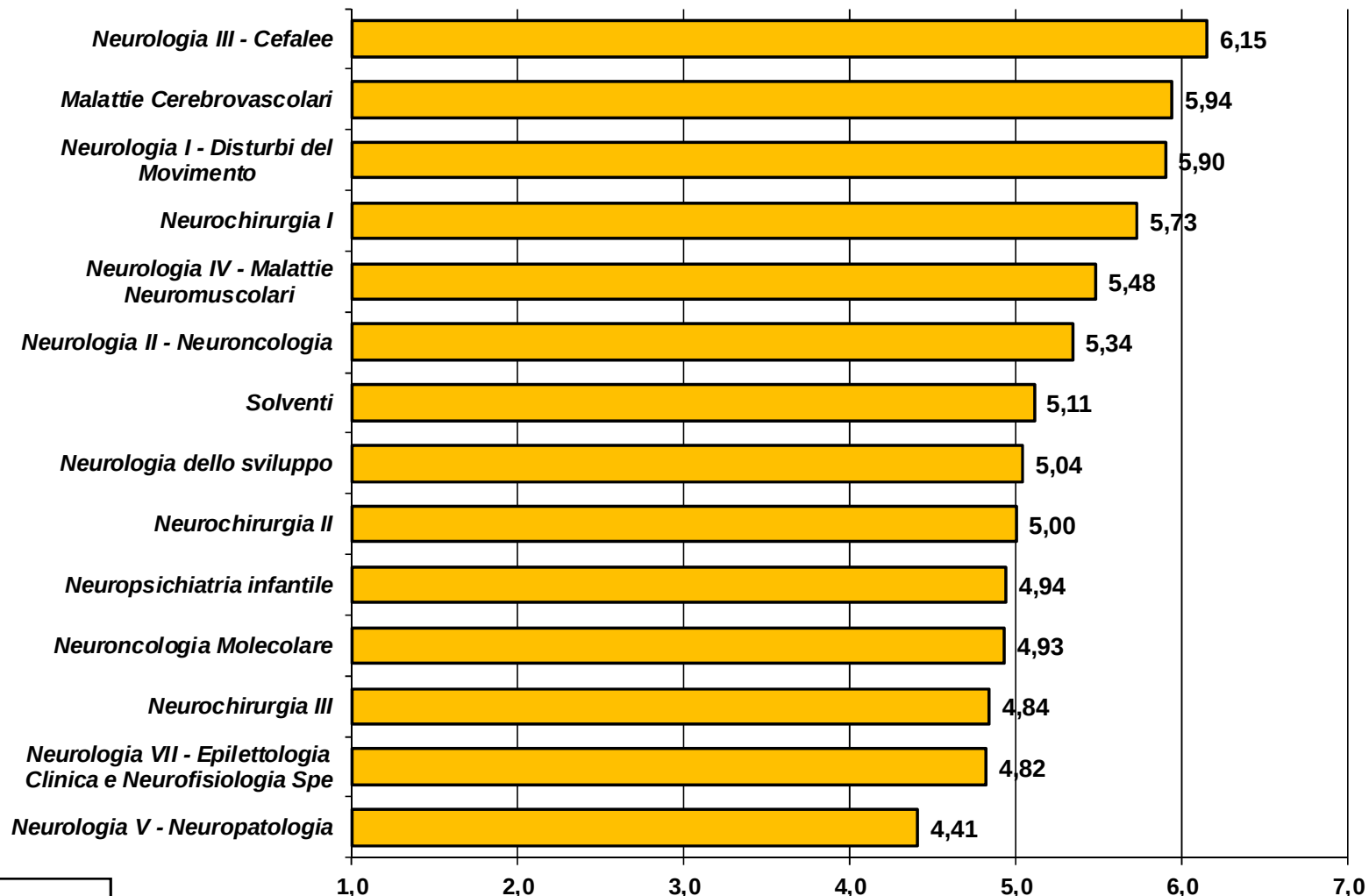
Trova che la segnaletica presente nelle varie aree (cartelli, frecce di direzione, ecc.) sia sufficiente?



(valori medi, scala 1-7)

Degenze: chiarezza segnaletica scale e ascensori

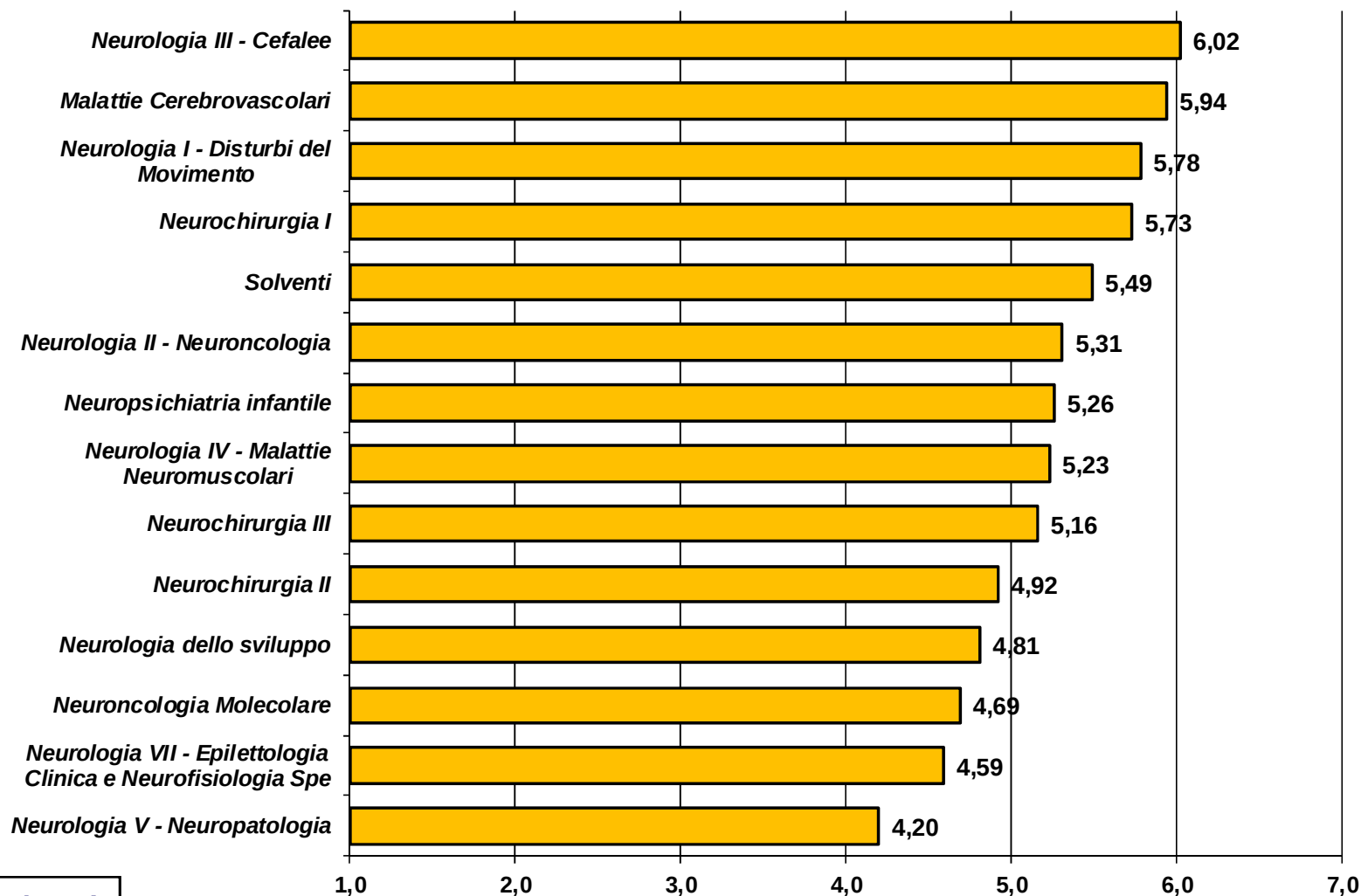
Scale e ascensori sono chiaramente indicati?



(valori medi, scala 1-7)

Degenze: chiarezza segnaletica uffici amministrativi e servizi all'utenza

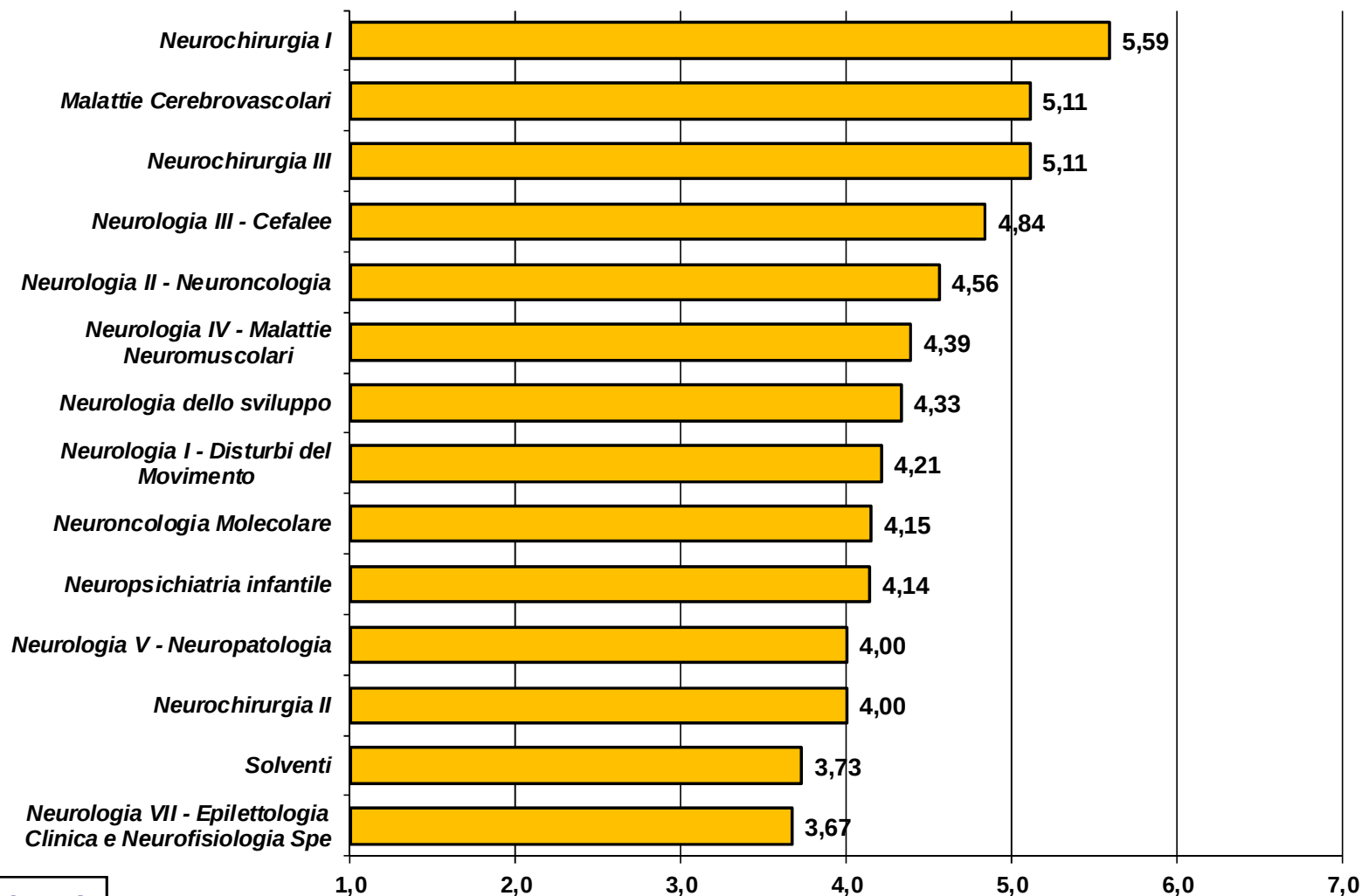
Gli uffici amministrativi e i servizi all'utenza sono chiaramente indicati?



(valori medi, scala 1-7)

Degenze: utilità della suddivisione in padiglioni distinti per colore

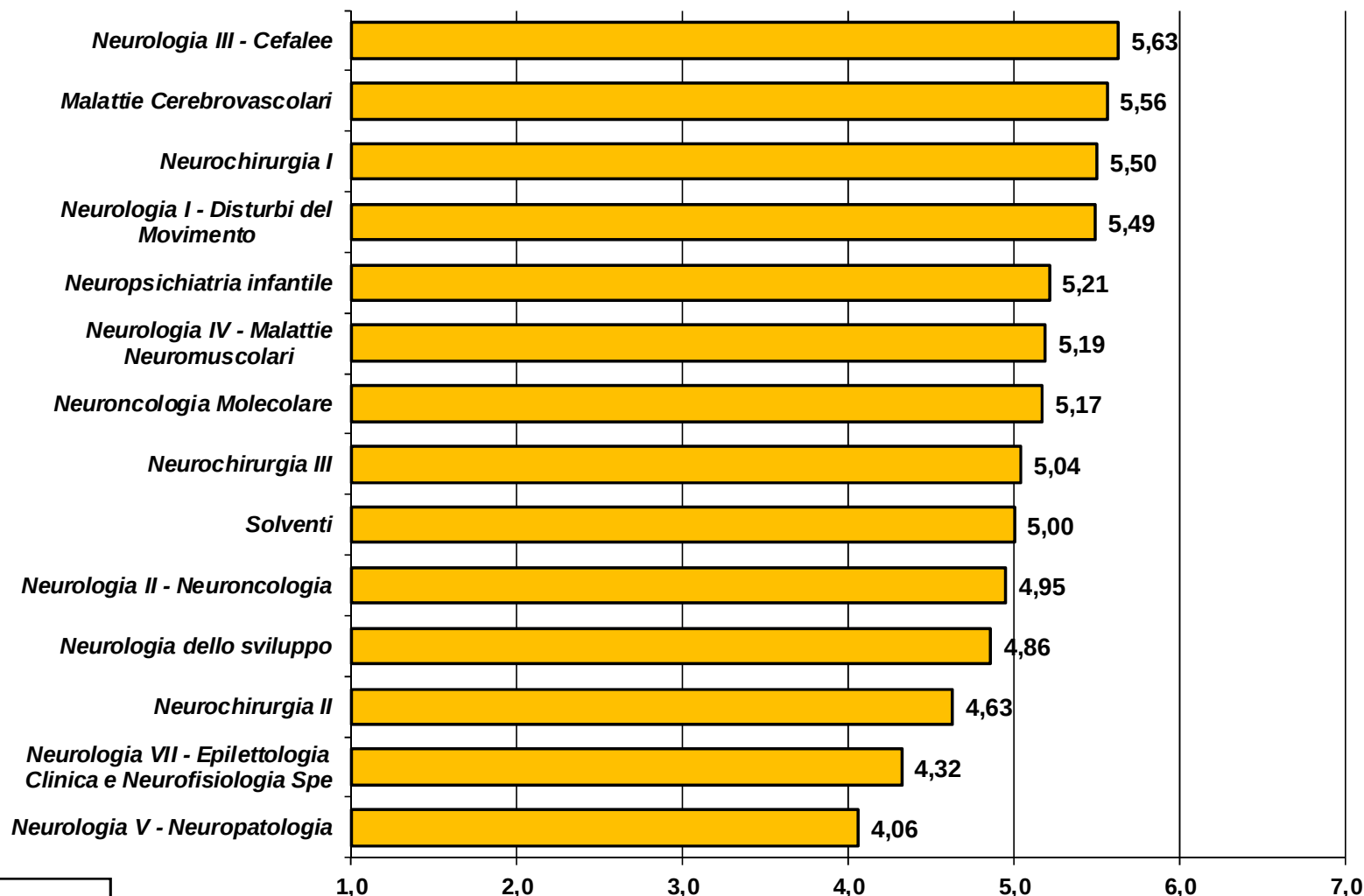
La suddivisione in padiglioni distinti per colore è stata utile?



(valori medi, scala 1-7)

Degenze: chiarezza e funzionalità complessive della nuova segnaletica

Come valuta nel complesso la chiarezza e la funzionalità della nuova segnaletica di Istituto?

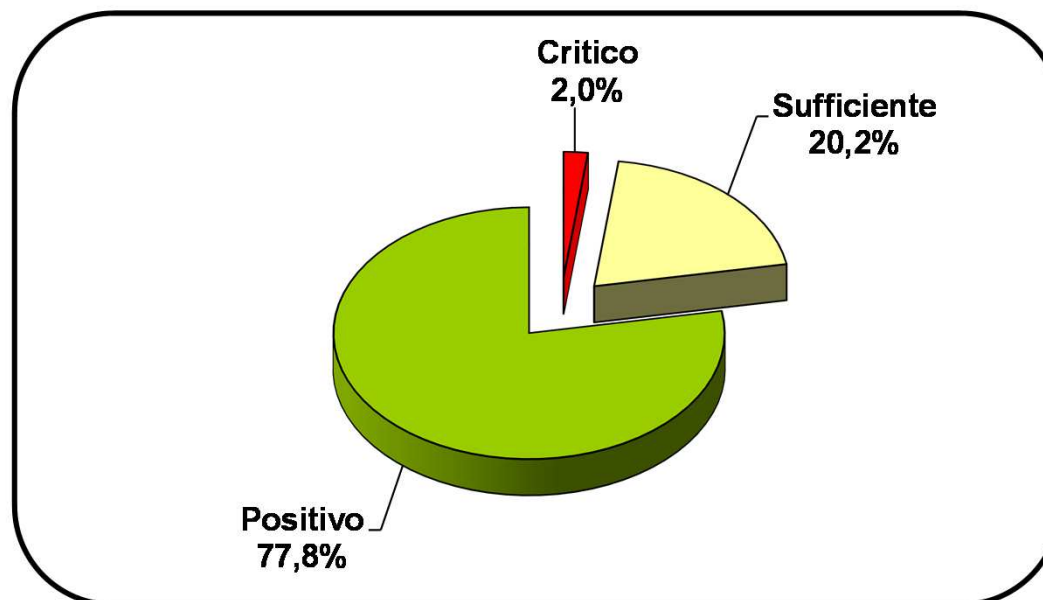
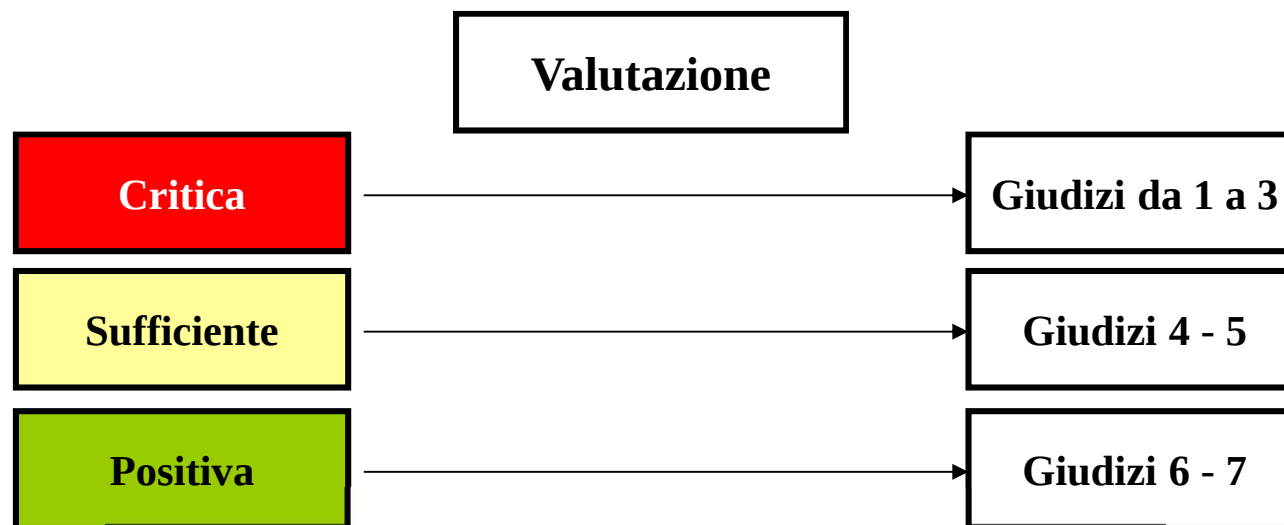


(valori medi, scala 1-7)

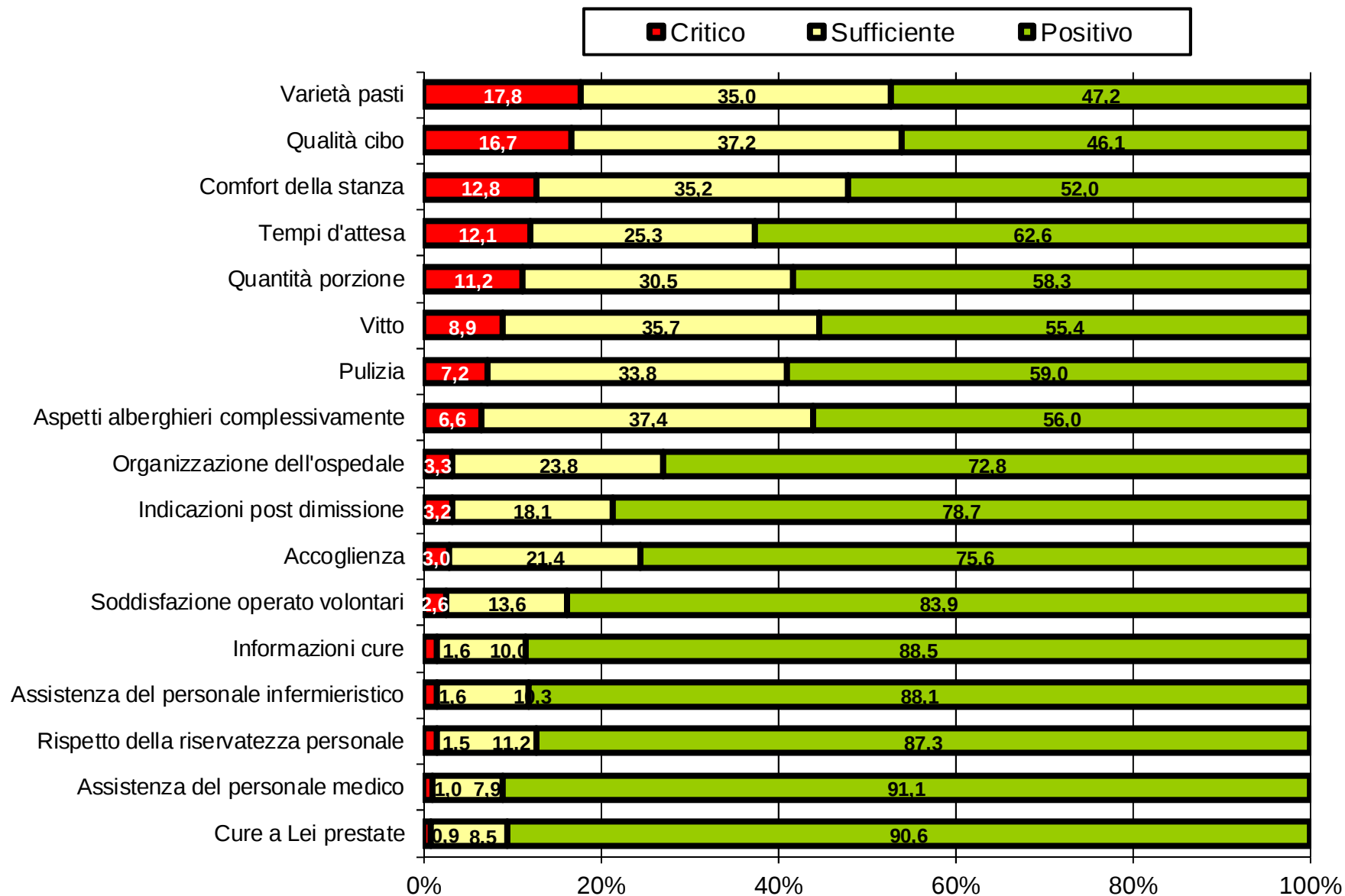
DEGENZE: Criticità



Degenze: soddisfazione



Degenze: valutazione per singoli elementi



QUESTIONARI



Questionario ambulatorio

AMBULATORI

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

DATA COMPILAZIONE: ____________ (gg\mm\aaaa)

AMBULATORIO:

D01 – Come ha prenotato: ☐ 1.Telefonicamente ☐ 2.Allo sportello ☐ 3. Internet ☐ 4.Altro ☐ 5.Non so
☐ 6 Nessuna prenotazione

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ?: (indicare da 1 a 7)

		Per niente soddisfatto Molto soddisfatto						
		1	2	3	4	5	6	7
D02	Servizio di prenotazione (Orario di apertura, attesa al telefono/allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	1	2	3	4	5	6	7
D03	Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	1	2	3	4	5	6	7
D04	Servizio di accettazione amministrativa e pagamento ticket (attesa allo sportello, cortesia degli operatori, informazioni ricevute)	1	2	3	4	5	6	7
D05	Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	1	2	3	4	5	6	7
D06	Rispetto degli orari previsti in ambulatorio	1	2	3	4	5	6	7
D07	Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	1	2	3	4	5	6	7
D08	Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7
D09	Attenzione ricevuta dal personale infermieristico e/o tecnico (accuratezza , cortesia, informazioni)	1	2	3	4	5	6	7
D10	Rispetto della riservatezza personale	1	2	3	4	5	6	7

Questionario ambulatorio

SEGNALETICA		Per niente Molto						
F01	Quanto è stata utile la segnaletica per raggiungere gli ambulatori?	1	2	3	4	5	6	7
F02	Trova che la segnaletica presente nelle varie aree (cartelli, frecce di direzione, ecc.) sia sufficiente?	1	2	3	4	5	6	7
F03	Scale e ascensori sono chiaramente indicati?	1	2	3	4	5	6	7
F04	Gli uffici amministrativi e i servizi all'utenza sono chiaramente indicati?	1	2	3	4	5	6	7
F05	La suddivisione in padiglioni distinti per colore è stata utile?	1	2	3	4	5	6	7
F06	Come valuta nel complesso la chiarezza e la funzionalità della nuova segnaletica di Istituto?	1	2	3	4	5	6	7

		Per niente soddisfatto Molto soddisfatto						
D11	COMPLESSIVAMENTE QUANTO E' SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?	1	2	3	4	5	6	7

Questionario ambulatorio

		Assolutamente no Certamente sì						
D12	Consiglierebbe ad altri questa struttura?	1	2	3	4	5	6	7
D13	In caso di sue future necessità, pensa di rivolgersi nuovamente a questa struttura?	1	2	3	4	5	6	7

DOMANDA RISERVATA AI SOLVENTI		Per niente soddisfatto Molto soddisfatto						
S01	Quanto è soddisfatto del rapporto qualità/prezzo del servizio?	1	2	3	4	5	6	7

B01	Ha già fruito in passato di servizi offerti da questo ospedale?	☐ 1.Sì ☐ 2.No
-----	---	---

		Per niente soddisfatto Molto soddisfatto						
E01	Facendo riferimento alle sue esperienze passate come valuta il suo grado di soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero offerto dagli Ospedali della città di Milano?	1	2	3	4	5	6	7
E02	Facendo riferimento alle sue esperienze passate come valuta il suo grado di soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero offerto dagli Ospedali di altre città?	1	2	3	4	5	6	7

Questionario ambulatorio

A14 Sesso ☐ 1. Maschio ☐ 2. Femmina	A15 Età
A16 Scolarità ☐ 1. Nessuna ☐ 2. Scuola obbligo ☐ 3. Scuola superiore ☐ 4. Laurea	A17 Nazionalità ☐ 1. Italia ☐ 2. Europ Occ. ☐ 3. Europa Est ☐ 4. Asia Occ. ☐ 5. Africa Centro-sud ☐ 6. Africa Nord ☐ 7. Asia Sud orientale ☐ 8. Amer Centro-Sud ☐ 9. America del Nord ☐ 10. Oceania <u>A17.1</u> se straniero da quanto anni risiede in Italia

B02 Risiede in Provincia di Milano ? ☐ Si ☐ No
B02.a Se no, risiede in una provincia della Lombardia? ☐ Si ☐ No
B03 Se no, in quale zona geografica risiede? ☐ Nord ☐ Centro ☐ Sud

Questionario degenza

DEGENZA

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEI SERVIZI

DATA COMPILAZIONE: ____________ (gg\mm\aaaa)

REPARTO:

D01 - Il suo ricovero è avvenuto: ☐ 1.D'urgenza ☐ 2.Programmato ☐ 3.E' un ricovero in day hospital

QUANTO È SODDISFATTO DEI SEGUENTI ASPETTI ?: (indicare da 1 a 7)

		Per niente soddisfatto							Molto soddisfatto	
D02	Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in ospedale)	1	2	3	4	5	6	7		
D03	Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)	1	2	3	4	5	6	7		

ASPETTI STRUTTURALI E ALBERGHIERI		Per niente soddisfatto							Molto soddisfatto	
D041	Comfort della stanza	1	2	3	4	5	6	7		
D042.a	Varietà nei pasti	1	2	3	4	5	6	7		
D042.b	Quantità della porzione	1	2	3	4	5	6	7		
D04.c	Qualità del cibo	1	2	3	4	5	6	7		
D042	Vitto COMPLESSIVAMENTE	1	2	3	4	5	6	7		

Questionario degenza

D043	Pulizia	1	2	3	4	5	6	7
D04	ASPETTI STRUTTURALI E ALBERGHIERI: COMPLESSIVAMENTE	1	2	3	4	5	6	7
D05	Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)	1	2	3	4	5	6	7
D06	Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)	1	2	3	4	5	6	7
D07	Cure a Lei prestate	1	2	3	4	5	6	7
D08	Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate	1	2	3	4	5	6	7
D09	Rispetto della riservatezza personale	1	2	3	4	5	6	7
D10	Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	1	2	3	4	5	6	7
D11	Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione (riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)	1	2	3	4	5	6	7
A01	Qual è il suo grado di soddisfazione per l'operato dei volontari, se presenti?	1	2	3	4	5	6	7

Questionario ambulatorio

SEGNALETICA		Per niente							Molto
F01	Quanto è stata utile la segnaletica per raggiungere gli ambulatori?	1	2	3	4	5	6	7	
F02	Trova che la segnaletica presente nelle varie aree (cartelli, frecce di direzione, ecc.) sia sufficiente?	1	2	3	4	5	6	7	
F03	Scale e ascensori sono chiaramente indicati?	1	2	3	4	5	6	7	
F04	Gli uffici amministrativi e i servizi all'utenza sono chiaramente indicati?	1	2	3	4	5	6	7	
F05	La suddivisione in padiglioni distinti per colore è stata utile?	1	2	3	4	5	6	7	
F06	Come valuta nel complesso la chiarezza e la funzionalità della nuova segnaletica di Istituto?	1	2	3	4	5	6	7	

DOMANDA RISERVATA AI SOLVENTI

		Per niente							Molto
		soddisfatto							soddisfatto
S01	Quanto è soddisfatto del rapporto qualità/prezzo del servizio?	1	2	3	4	5	6	7	

Questionario degenza

		Per niente soddisfatto Molto soddisfatto						
D12	COMPLESSIVAMENTE QUANTO E' SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?	1	2	3	4	5	6	7

B01	Ha già fruito in passato di servizi offerti da questo ospedale?	☐ 1.Sì	☐ 2.No
------------	---	-------------------------------	-------------------------------

		Assolutamente no Certamente sì						
D13	Consiglierebbe ad altri questo ospedale?	1	2	3	4	5	6	7
D14	In caso di sue future necessità, pensa di rivolgersi nuovamente a questa struttura?	1	2	3	4	5	6	7

		Per niente soddisfatto Molto soddisfatto						
E01	Facendo riferimento alle sue esperienze passate come valuta il suo grado di soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero offerto dagli Ospedali della città di Milano?	1	2	3	4	5	6	7
E02	Facendo riferimento alle sue esperienze passate come valuta il suo grado di soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero offerto dagli Ospedali di altre città?	1	2	3	4	5	6	7

Questionario degenza

A14 Sesso ☐ 1. Maschio ☐ 2. Femmina	A15 Età
A16 Scolarità ☐ 1. Nessuna ☐ 2. Scuola obbligo ☐ 3. Scuola superiore ☐ 4. Laurea	A17 Nazionalità ☐ 1. Italia ☐ 2. Europ Occ. ☐ 3. Europa Est ☐ 4. Asia Occ. ☐ 5. Africa Centro-sud ☐ 6. Africa Nord ☐ 7. Asia Sud orientale ☐ 8. Amer Centro-Sud ☐ 9. America del Nord ☐ 10. Oceania <u>A17.1</u> se straniero da quanto anni risiede in Italia

B02 Risiede in Provincia di Milano ? ☐ Si ☐ No
B02.a Se no, risiede in una provincia della Lombardia? ☐ Si ☐ No
B03 Se no, in quale zona geografica risiede? ☐ Nord ☐ Centro ☐ Sud