

Sistema Socio Sanitario



Customer satisfaction 2018

*Fondazione IRCCS
Istituto Neurologico Carlo Besta*

Presentazione risultati

-Febbraio 2019-



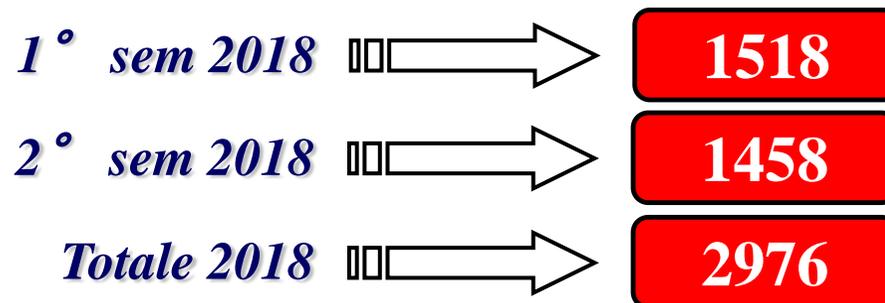
TESEO

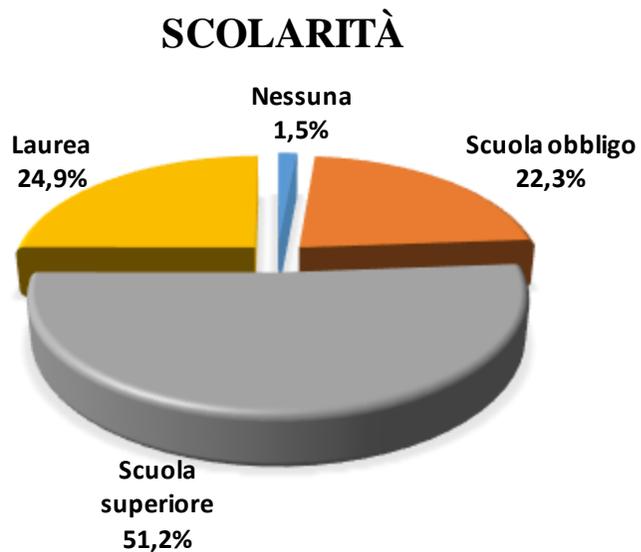
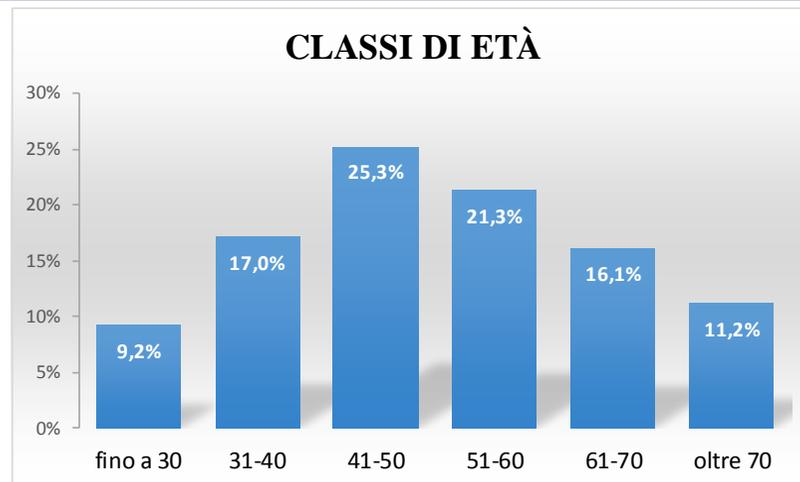
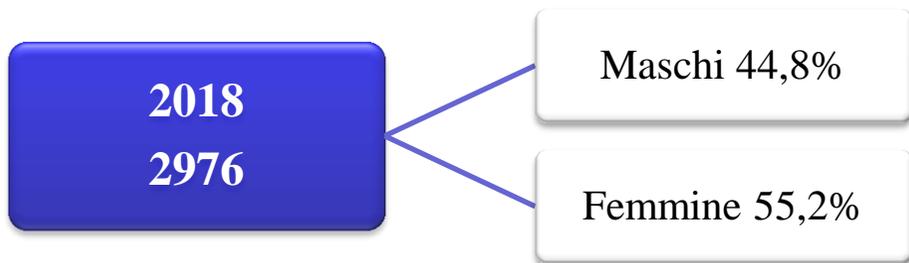
MARKETING RESEARCH

DATI GENERALI

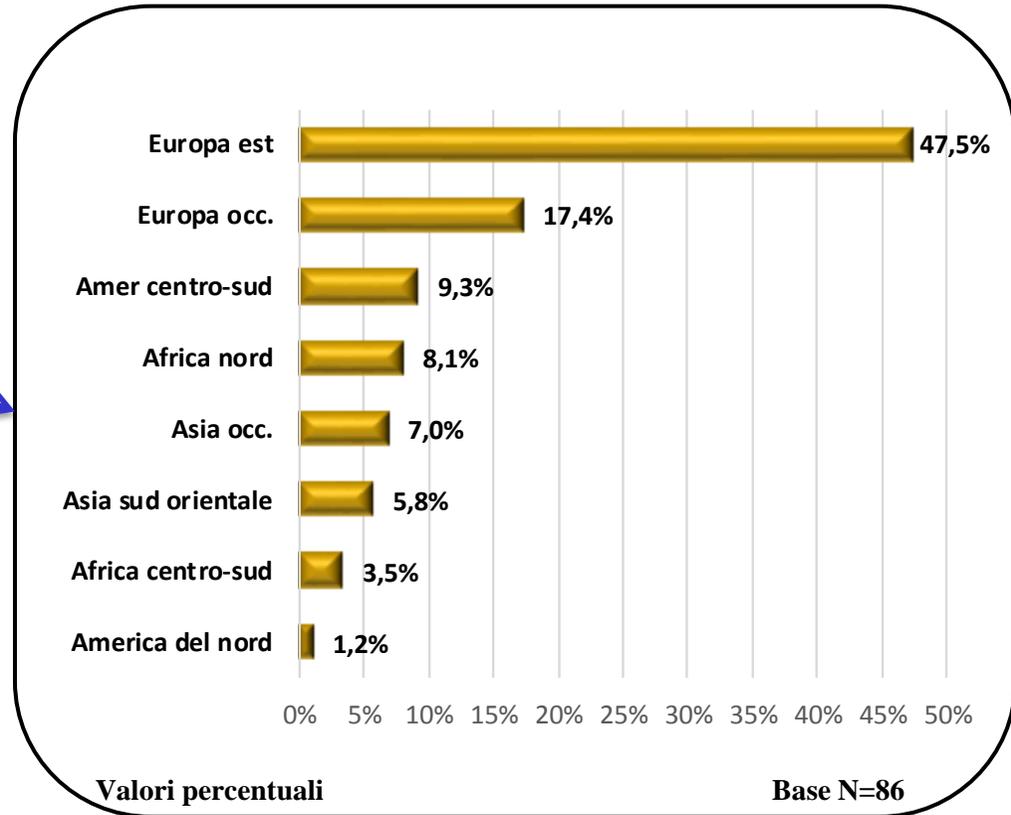
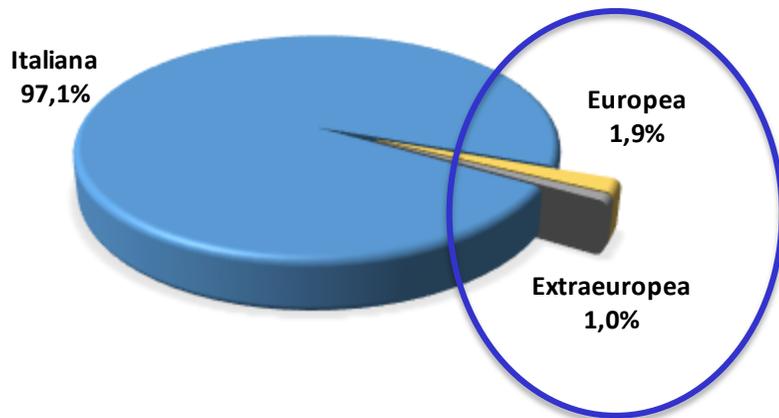


Numerosità :

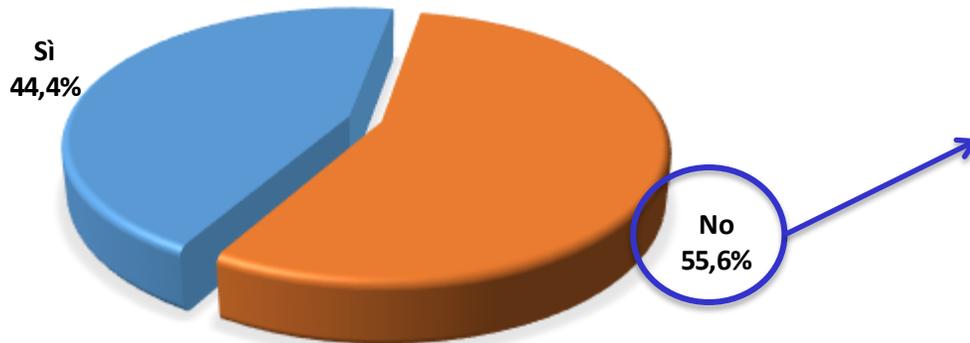




NAZIONALITÀ

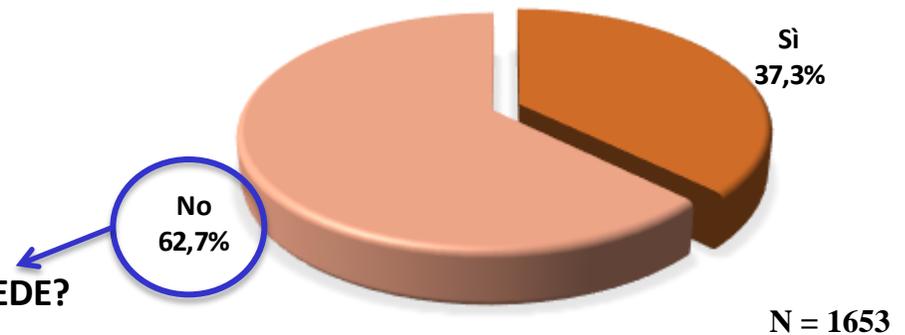


RISIEDE IN PROVINCIA DI MILANO?



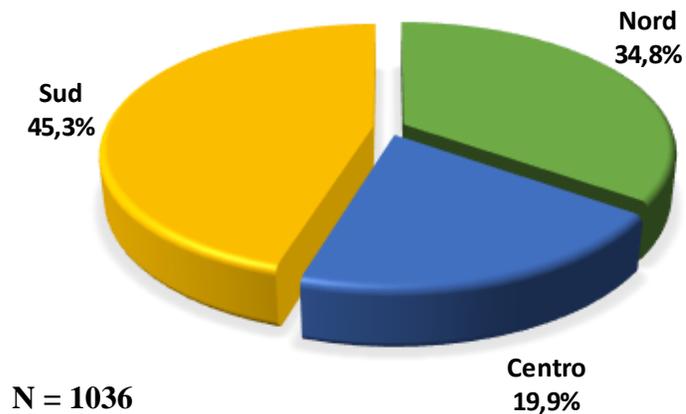
N = 2976

RISIEDE IN UNA PROVINCIA DELLA LOMBARDIA?



N = 1653

IN QUALE ZONA GEOGRAFICA RISIEDE?



N = 1036

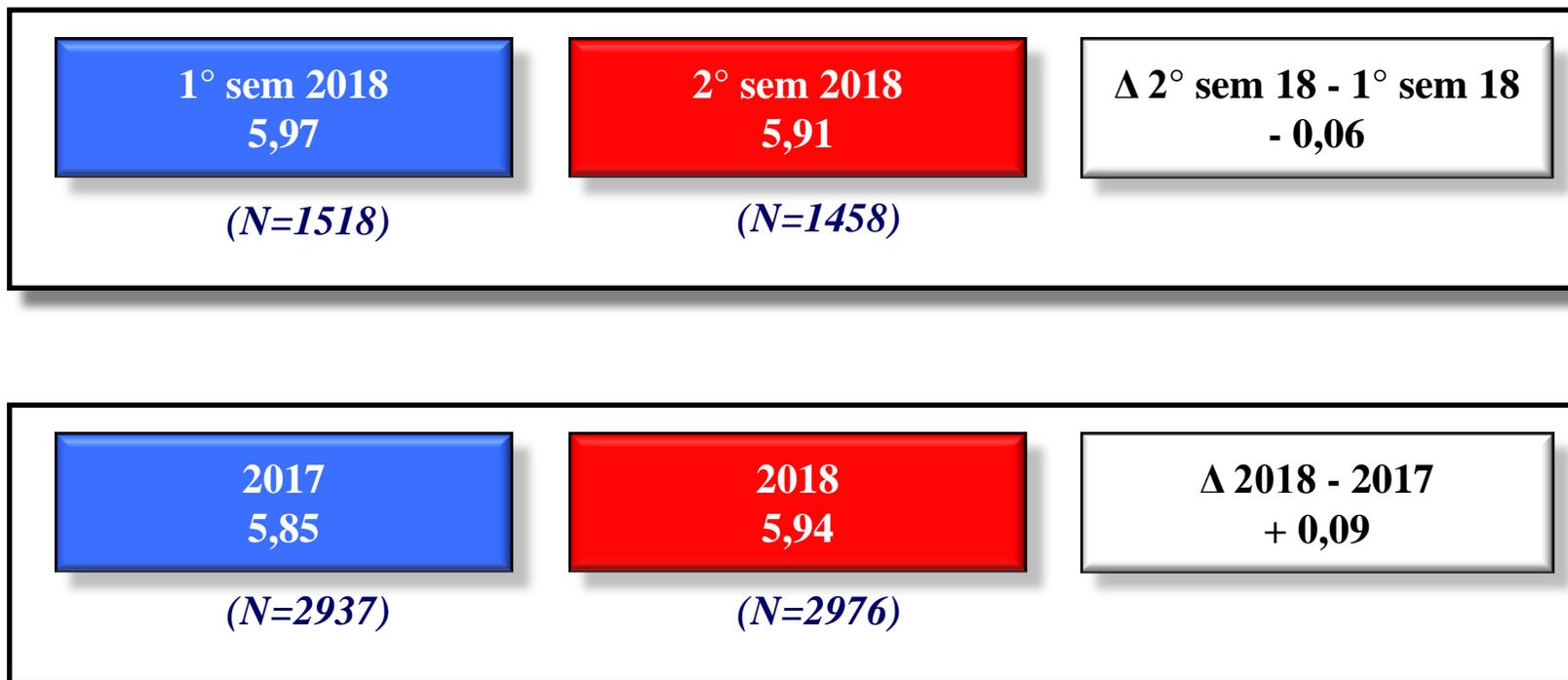
Come valuta, in generale, il servizio pubblico ospedaliero della città di Milano e delle altre città italiane?



Indice di soddisfazione

1° sem vs. 2° sem 2018 - Anno 2018 vs. 2017

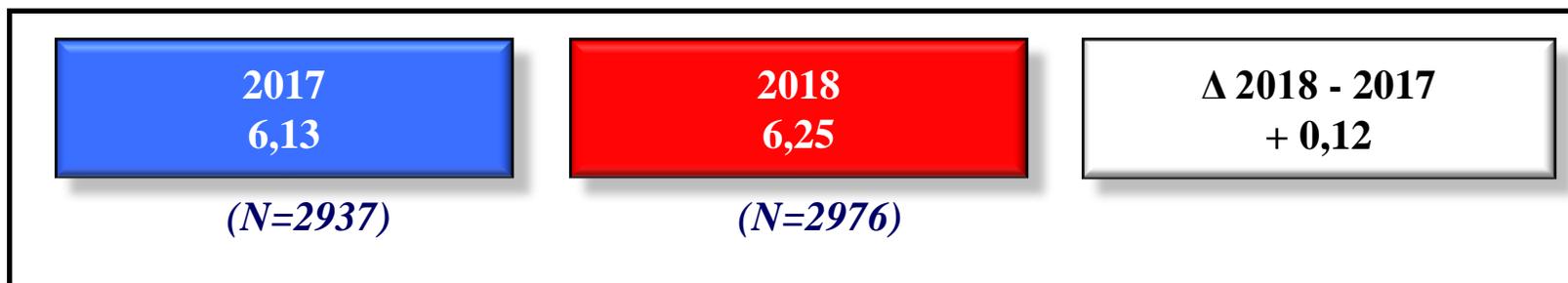
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?



Indice di raccomandabilità

1° sem vs. 2° sem 2018 - Anno 2018 vs. 2017

Consiglierebbe ad altri questa struttura?



Indice di potenziale riutilizzo

1° sem vs. 2° sem 2018 - Anno 2018 vs. 2017

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





TESEO

MARKETING RESEARCH

SERVIZI AMBULATORIALI

N=2101

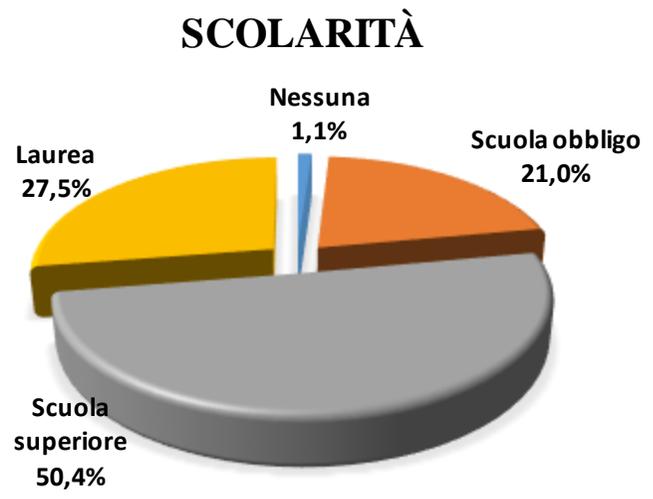
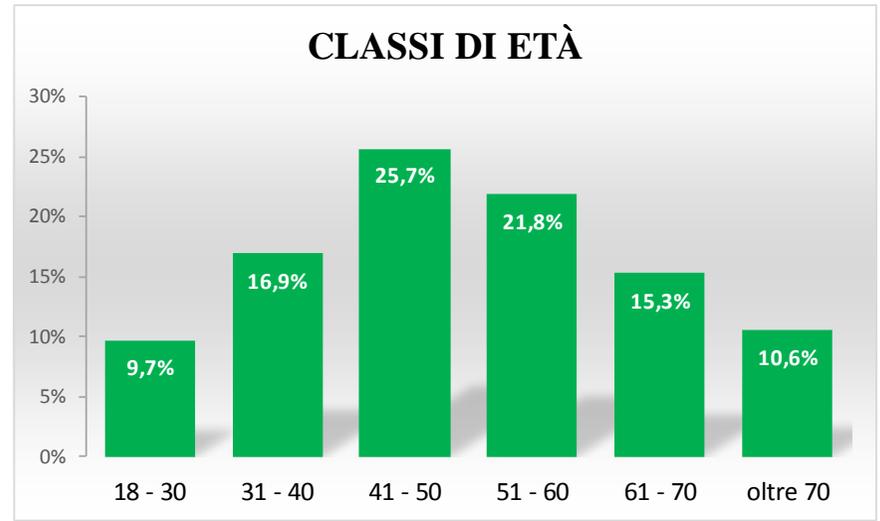
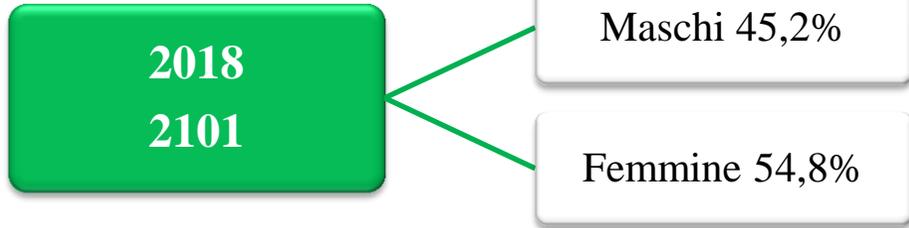




TESEO

MARKETING RESEARCH

Ambulatorio: il campione

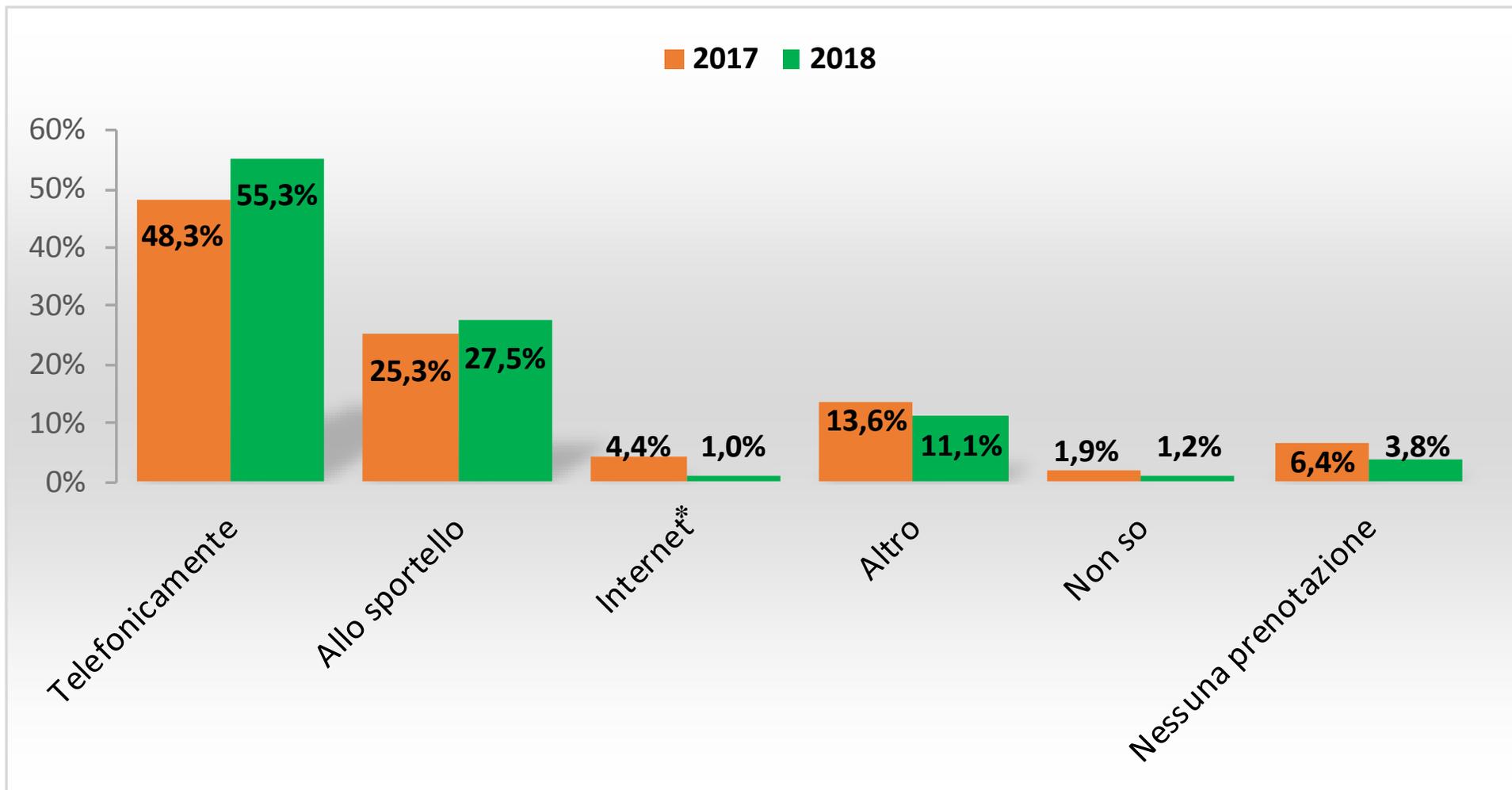




TESEO

MARKETING RESEARCH

Ambulatorio: modalità di prenotazione



* Questa opzione è prevista dalla Regione; anche se non è ancora possibile prenotare on-line alcuni utenti selezionano questa risposta

Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

2017	<p>1° semestre 5,80</p> <p>(N=1060)</p>	<p>2° semestre 5,82</p> <p>(N=1038)</p>	<p>Δ 2° sem – 1° sem + 0,02</p>
2018	<p>1° semestre 5,91</p> <p>(N=1081)</p>	<p>2° semestre 5,83</p> <p>(N=1020)</p>	<p>Δ 2° sem - 1° sem - 0,08</p>
2017 vs. 2018	<p>2017 5,81</p> <p>(N=2098)</p>	<p>2018 5,87</p> <p>(N=2101)</p>	<p>Δ 2018 - 2017 + 0,06</p>

valori medi, scala 1-7



TESEO

MARKETING RESEARCH

Indice di raccomandabilità Confronto periodi

Consiglierebbe ad altri questa struttura?

2017

1° semestre
6,00

(N=1060)

2° semestre
6,13

(N=1038)

Δ 2° sem – 1° sem
+ 0,13

2018

1° semestre
6,18

(N= 1081)

2° semestre
6,14

(N=1020)

Δ 2° sem - 1° sem
- 0,04

2017 vs. 2018

2017
6,06

(N=2098)

2018
6,16

(N=2101)

Δ 2018 - 2017
+ 0,10

valori medi, scala 1-7



TESEO

MARKETING RESEARCH

Indice di potenziale riutilizzo Confronto periodi

Fondazione I.R.C.C.S.
Istituto Neurologico Carlo Besta

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

2017

1° semestre
6,01

(N=1060)

2° semestre
6,16

(N=1038)

Δ 2° sem – 1° sem
+ 0,15

2018

1° semestre
6,19

(N= 1081)

2° semestre
6,16

(N=1020)

Δ 2° sem - 1° sem
- 0,03

2017 vs. 2018

2017
6,08

(N=2098)

2018
6,17

(N=2101)

Δ 2018 - 2017
+ 0,09

valori medi, scala 1-7

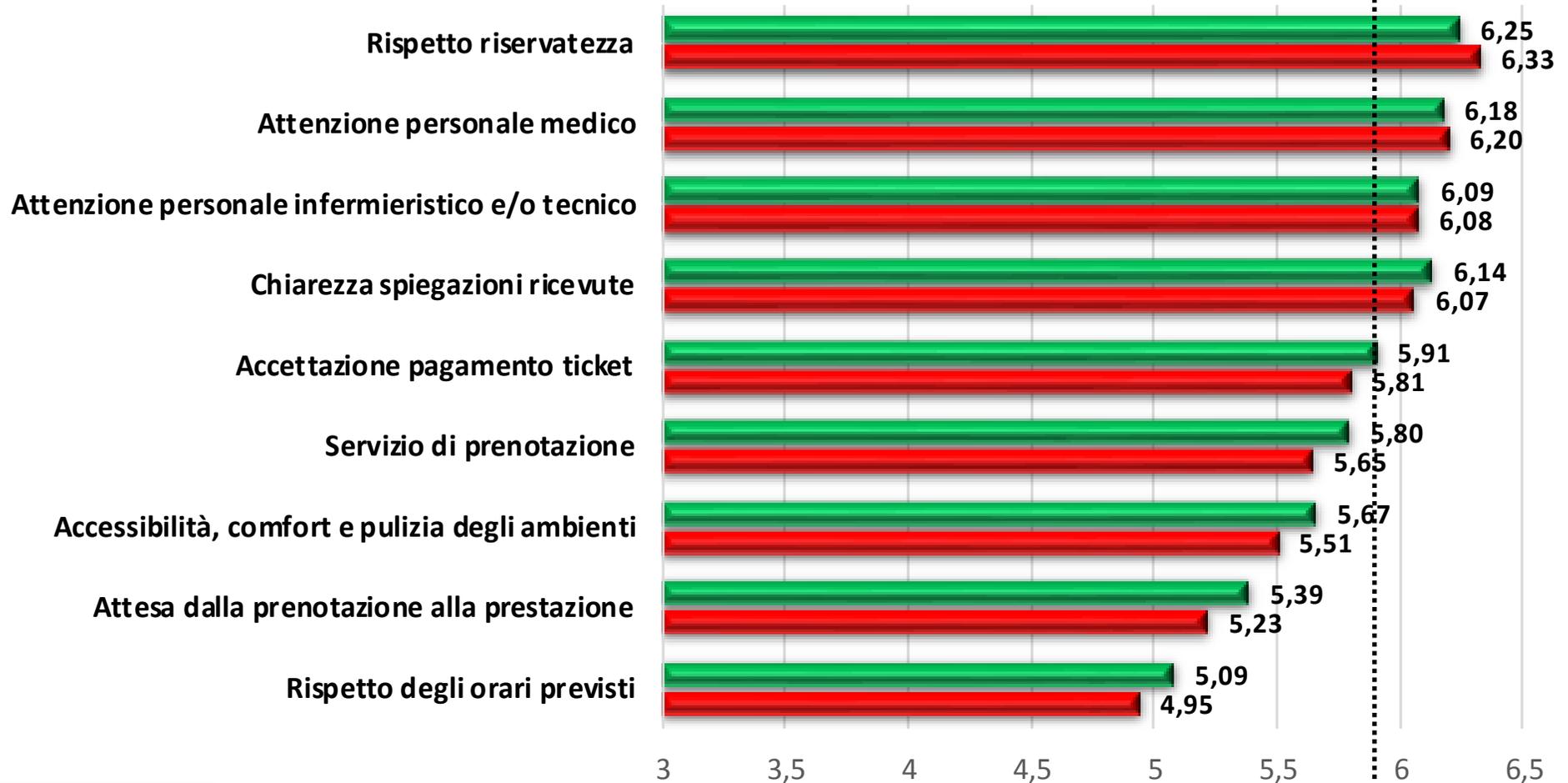


TESEO

MARKETING RESEARCH

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio 1° sem. vs 2° sem. 2018

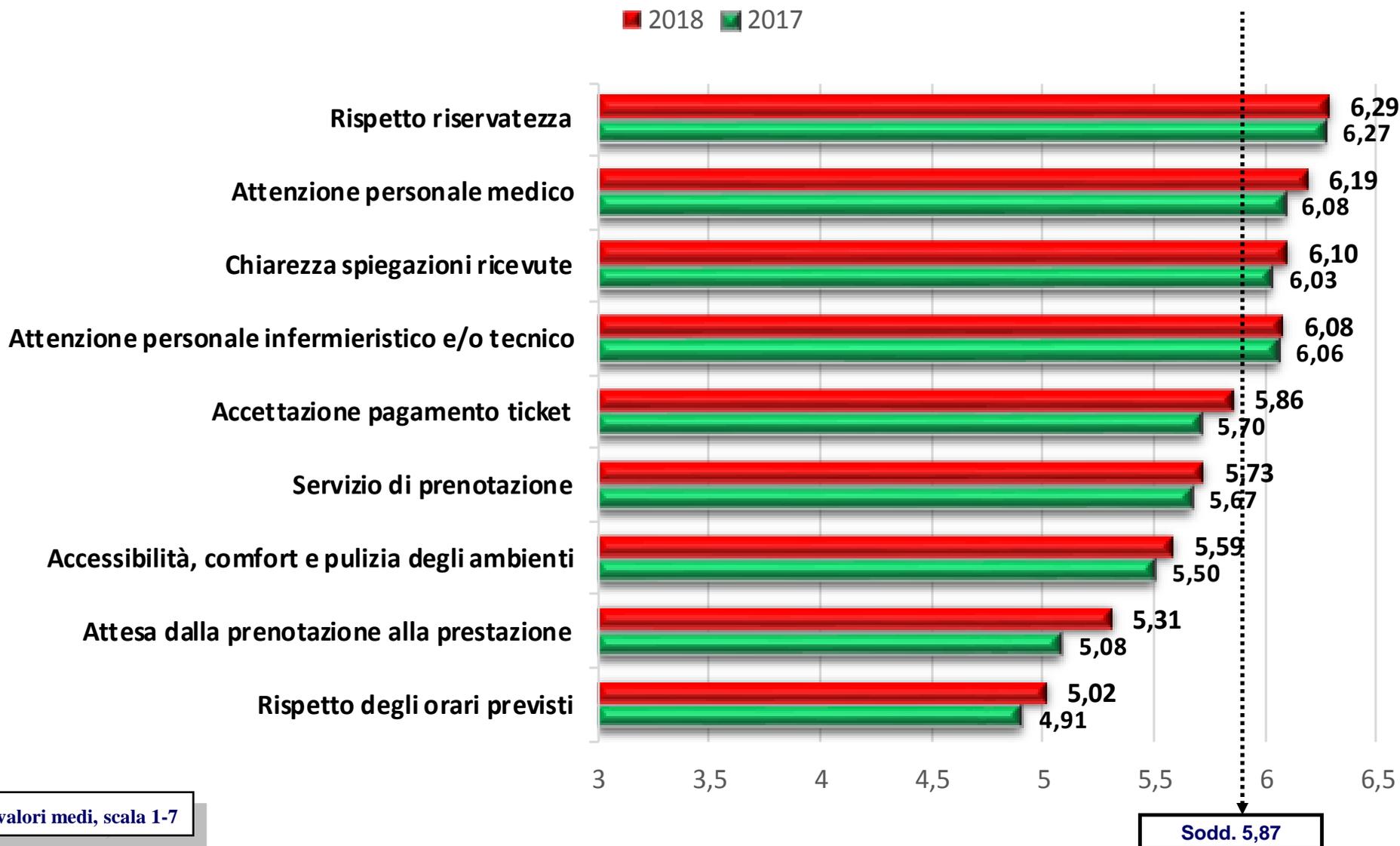
■ 1° sem 2018 ■ 2° sem 2018



valori medi, scala 1-7

Sodd. 5,87

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017 vs 2018



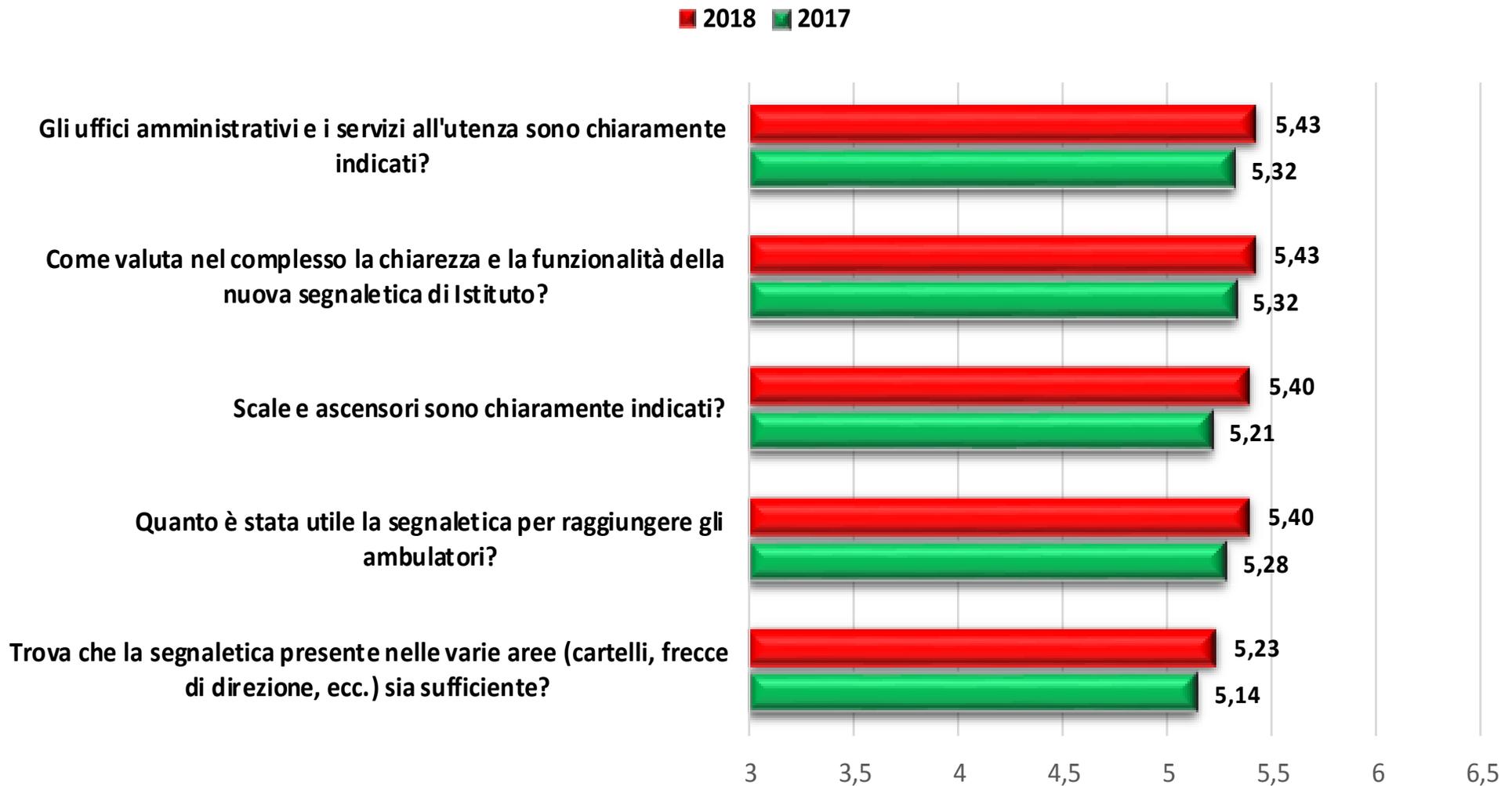


TESEO

MARKETING RESEARCH

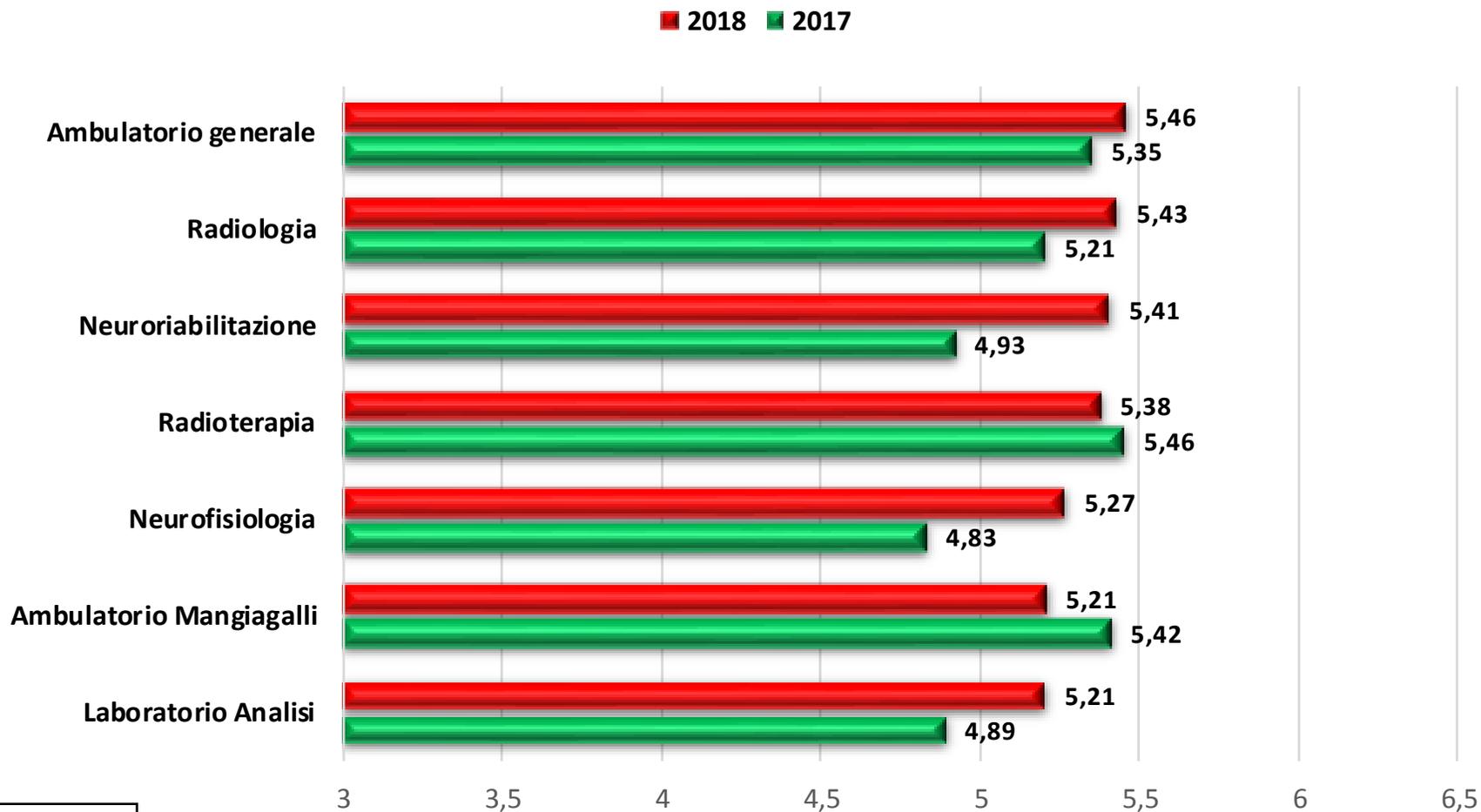
Ambulatorio: segnaletica





valori medi, scala 1-7

Quanto è stata utile la segnaletica per raggiungere gli ambulatori?



valori medi, scala 1-7

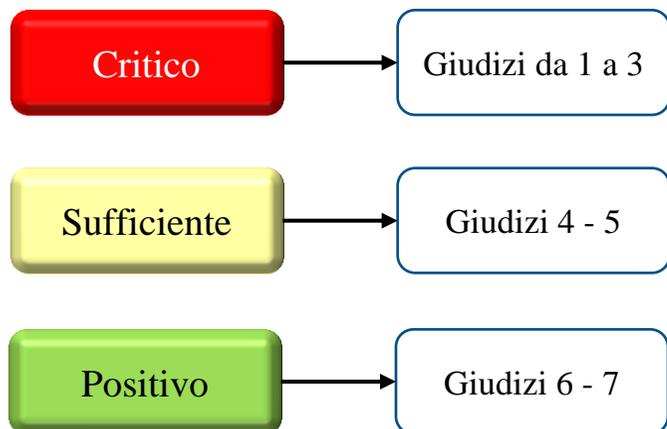


TESEO

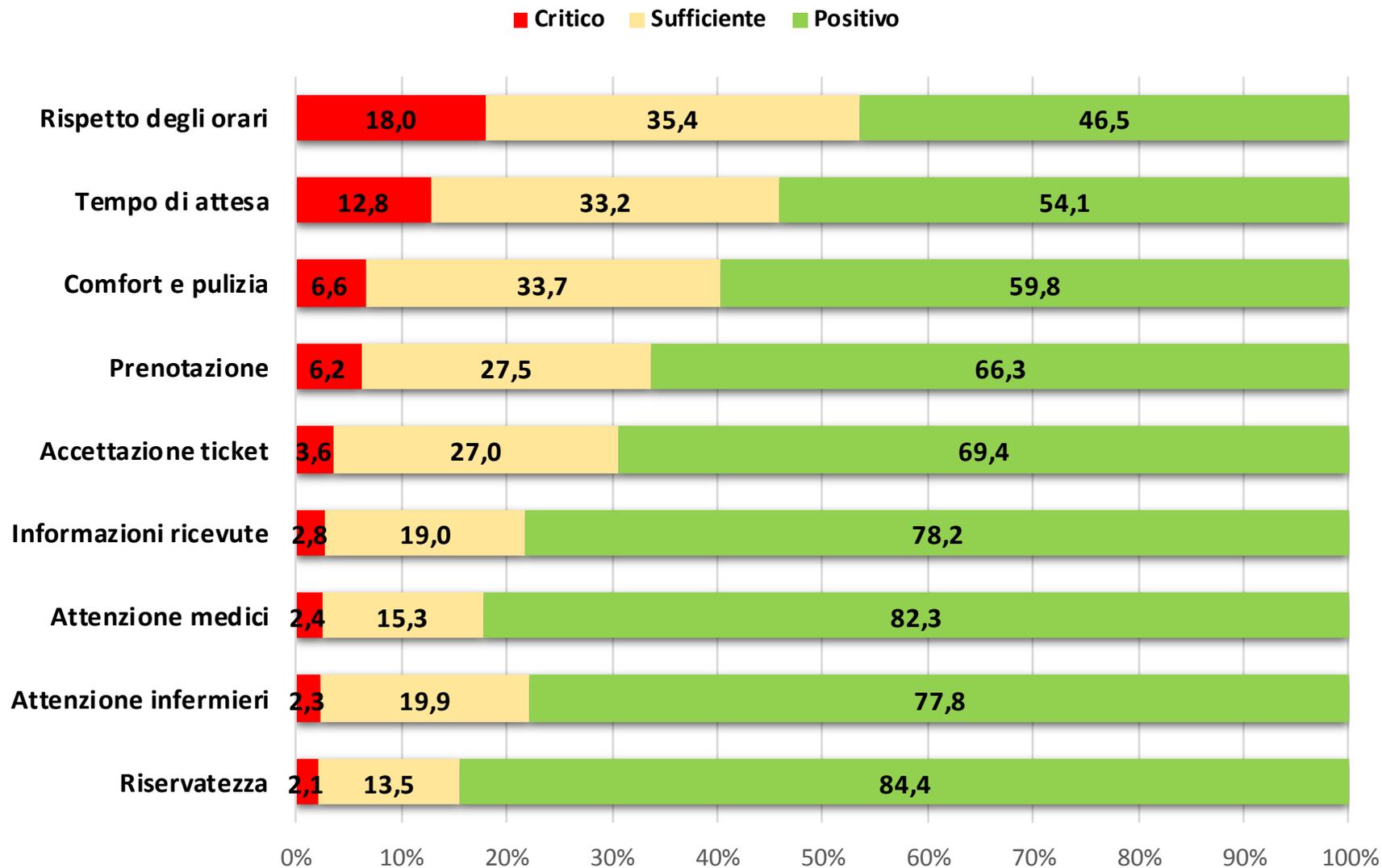
MARKETING RESEARCH

Ambulatorio Criticità





N 2018 = 2101





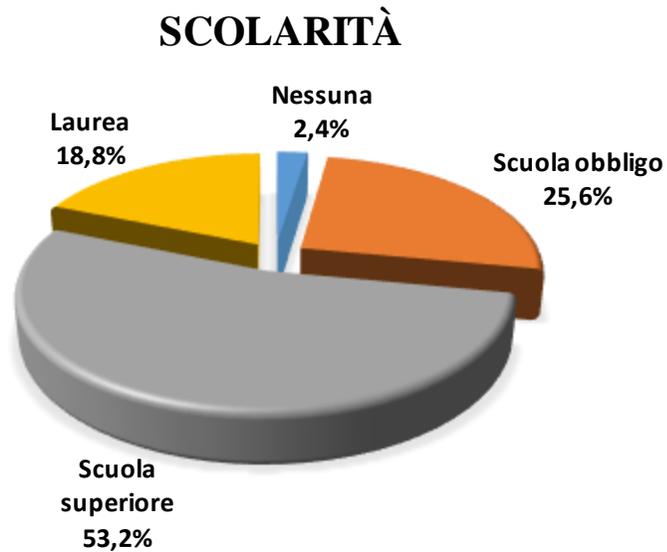
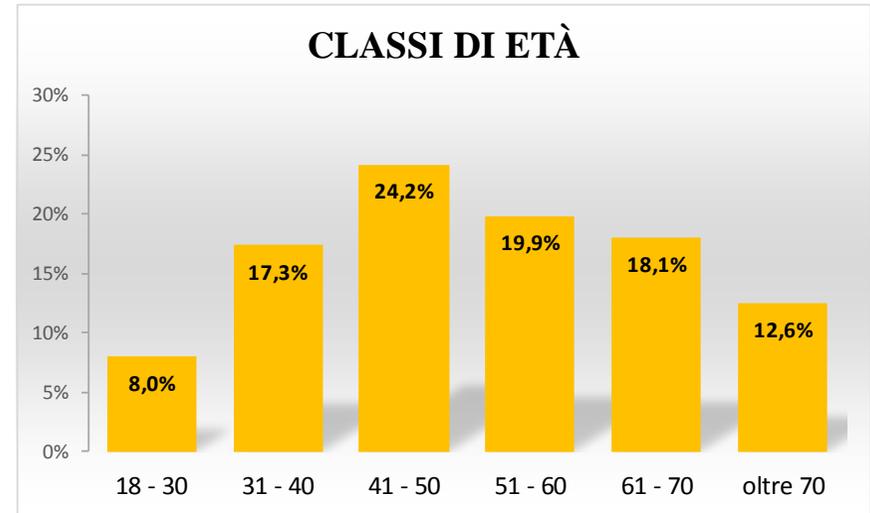
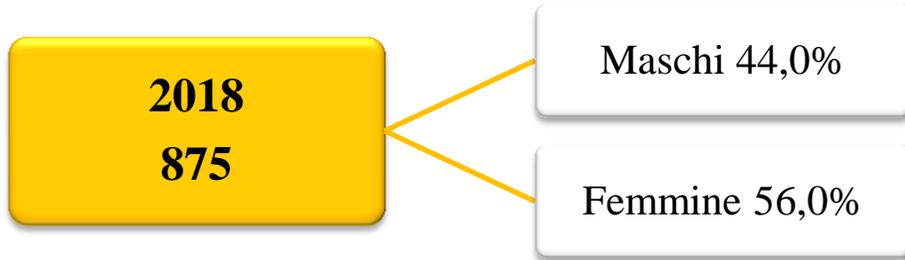
TESEO

MARKETING RESEARCH

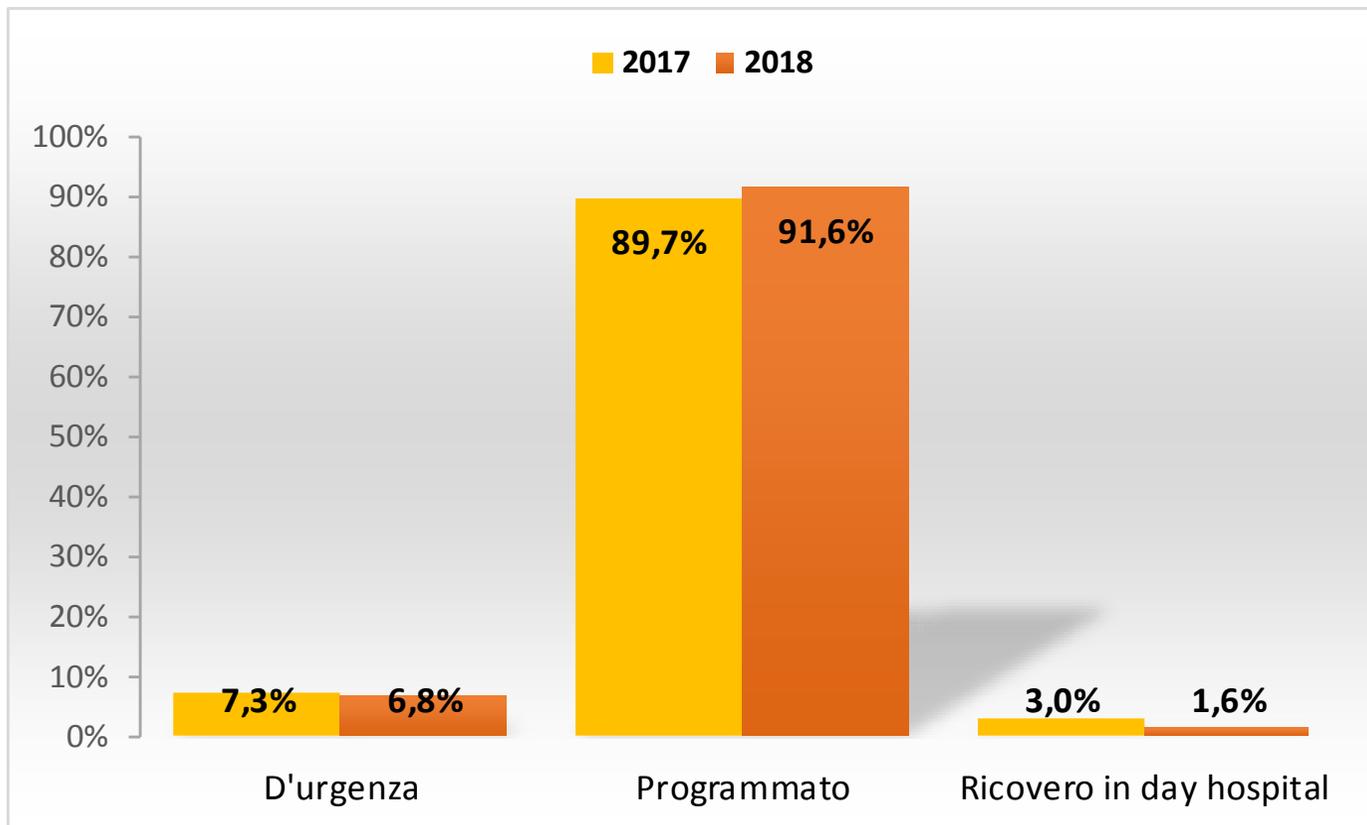
DEGENZE

N=875





Tipologia di ricovero



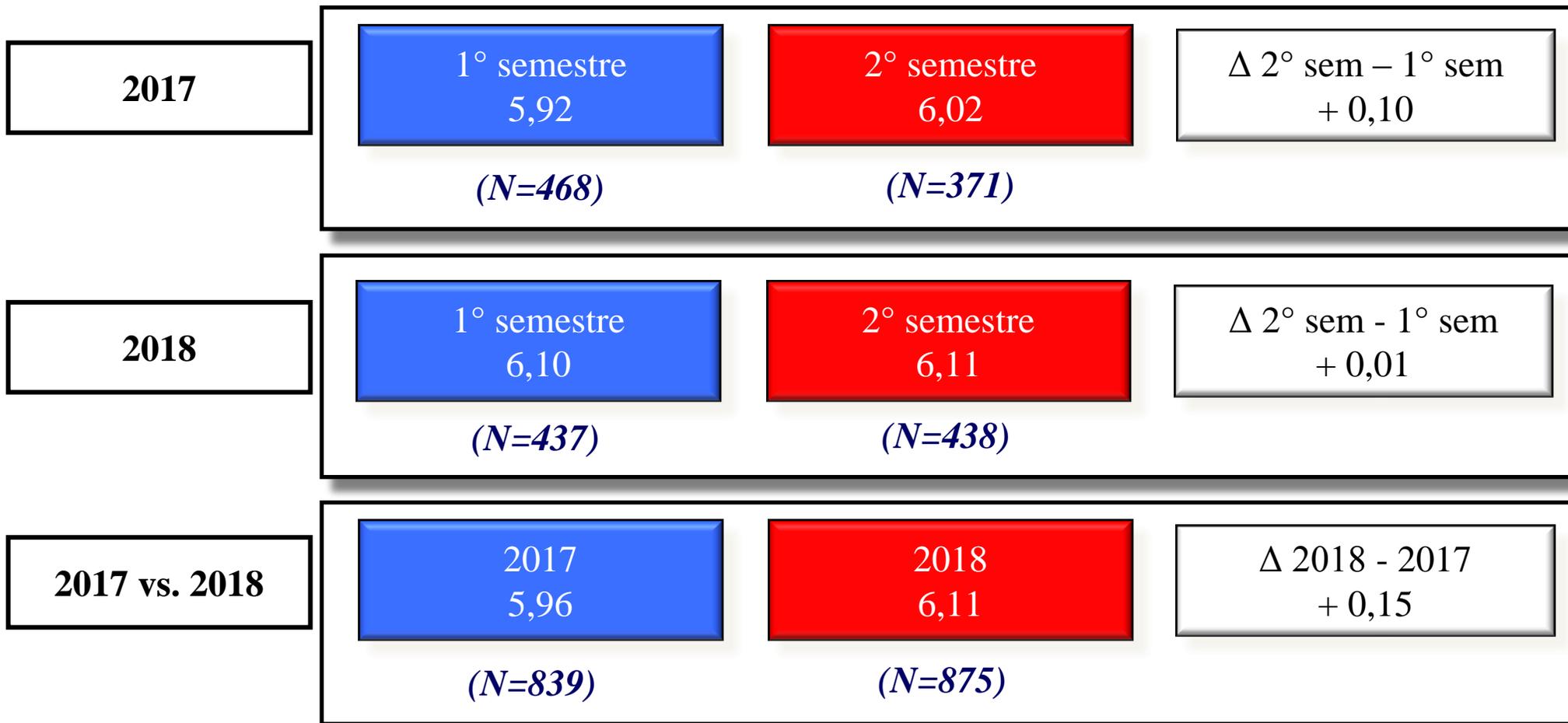


TESEO

MARKETING RESEARCH

Indice di soddisfazione Confronto periodi

Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?



valori medi, scala 1-7

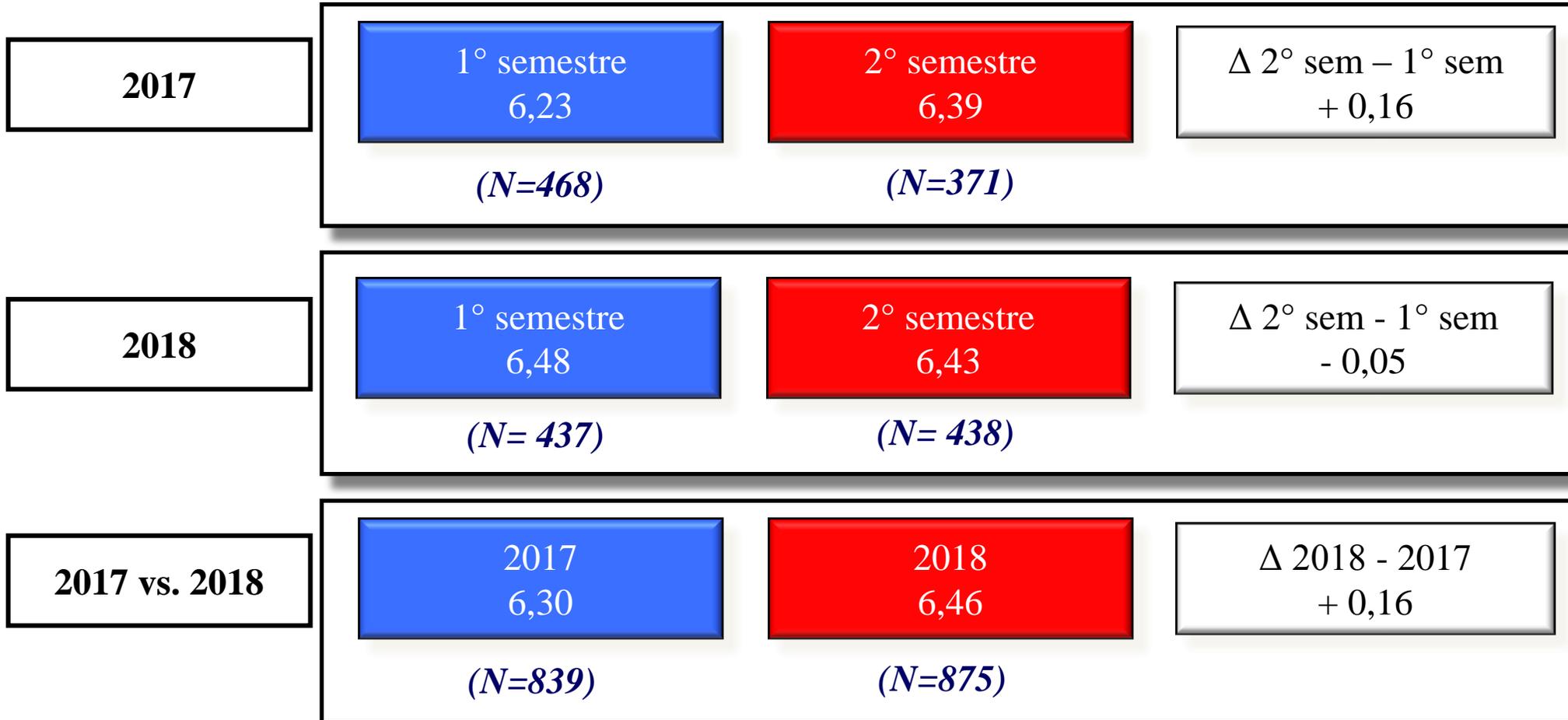


TESEO

MARKETING RESEARCH

Indice di raccomandabilità Confronto periodi

Consiglierebbe ad altri questa struttura?



valori medi, scala 1-7



TESEO

MARKETING RESEARCH

Indice di potenziale riutilizzo Confronto periodi

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

2017

1° semestre
6,22

(N=468)

2° semestre
6,46

(N=371)

Δ 2° sem - 1° sem
+ 0,24

2018

1° semestre
6,48

(N= 437)

2° semestre
6,49

(N= 438)

Δ 2° sem - 1° sem
+ 0,01

2017 vs. 2018

2017
6,33

(N=839)

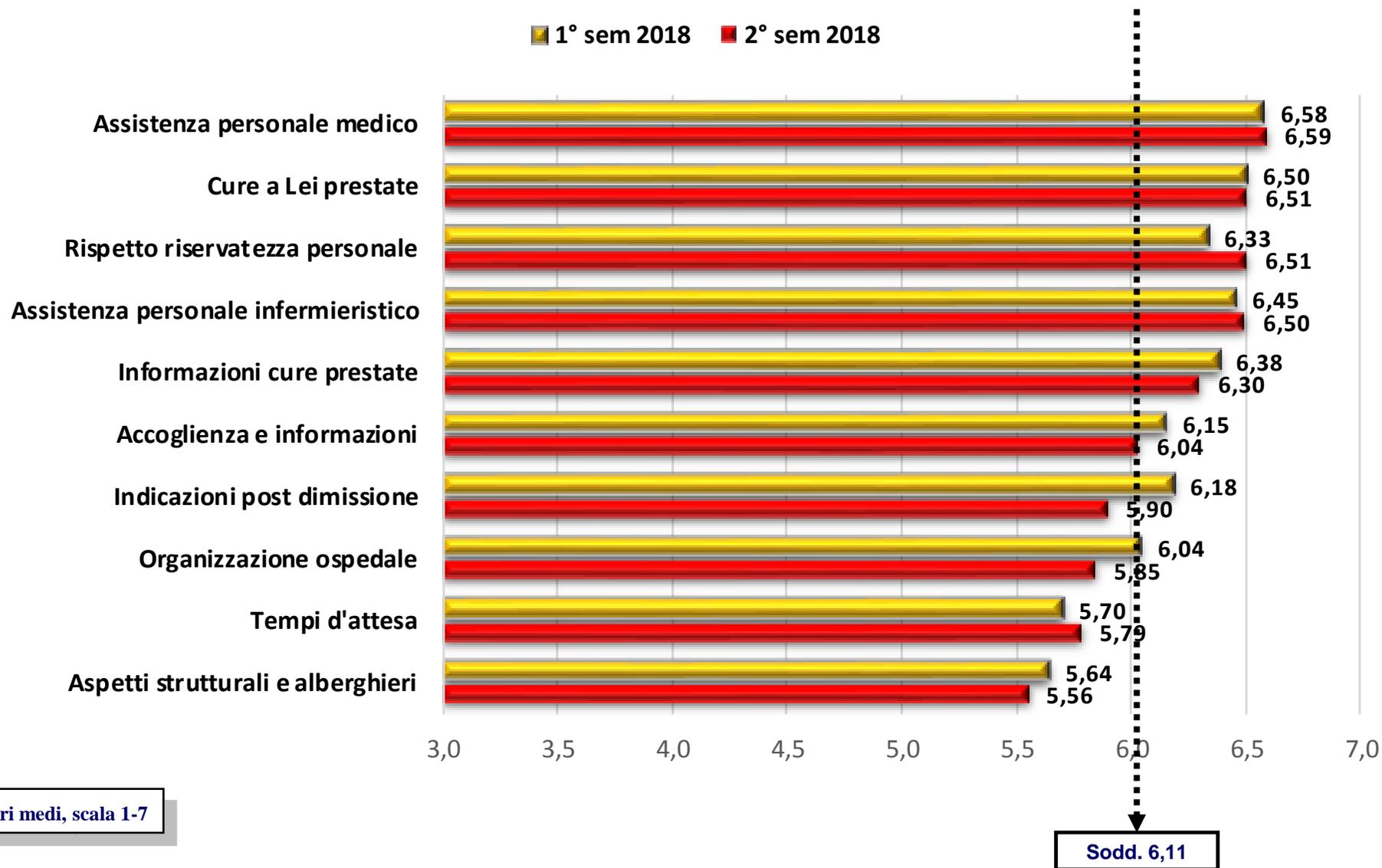
2018
6,49

(N=875)

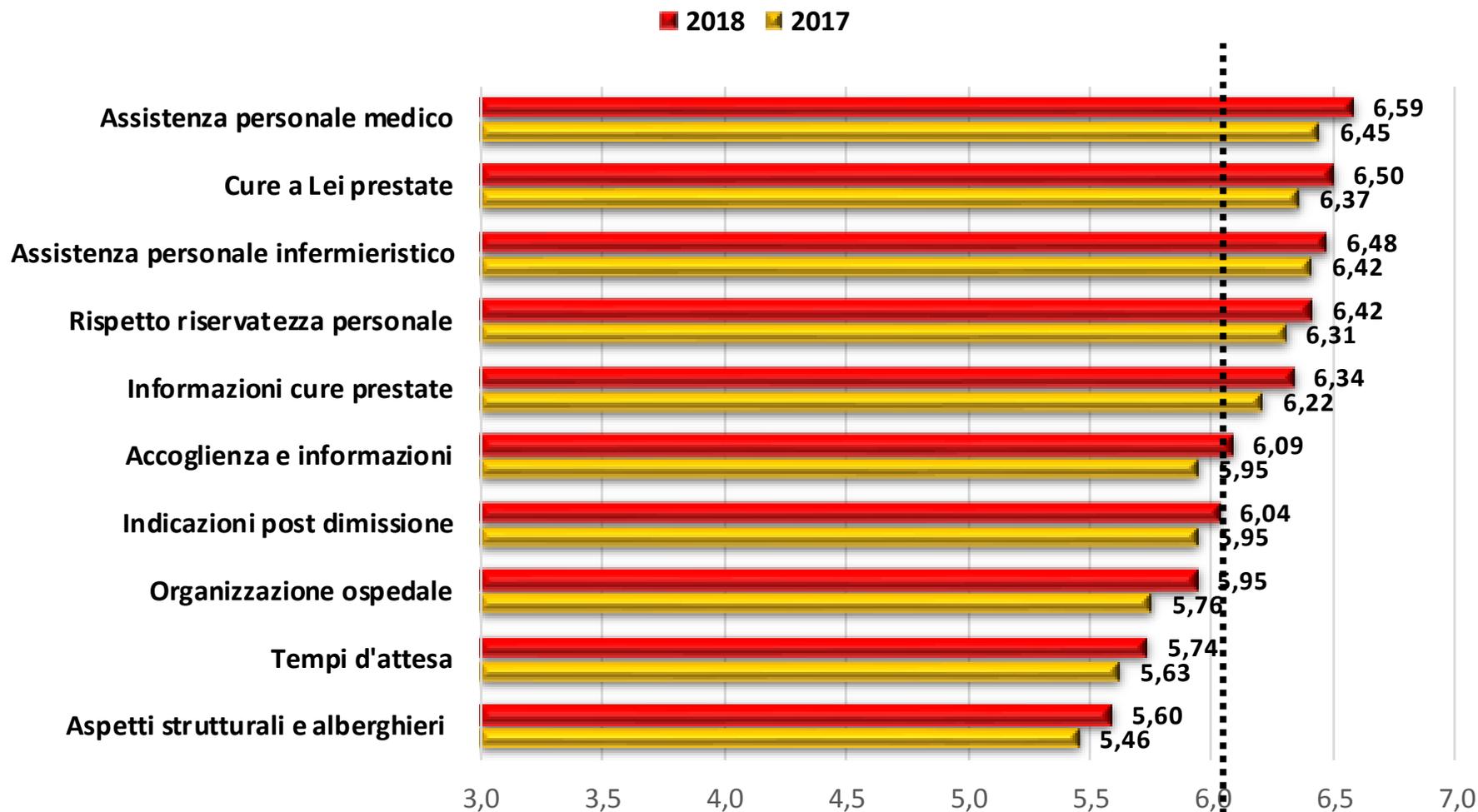
Δ 2018 - 2017
+ 0,16

valori medi, scala 1-7

Soddisfazione per i singoli elementi del servizio 1° sem. vs 2° sem. 2018



Soddisfazione per i singoli elementi del servizio 2017 vs 2018

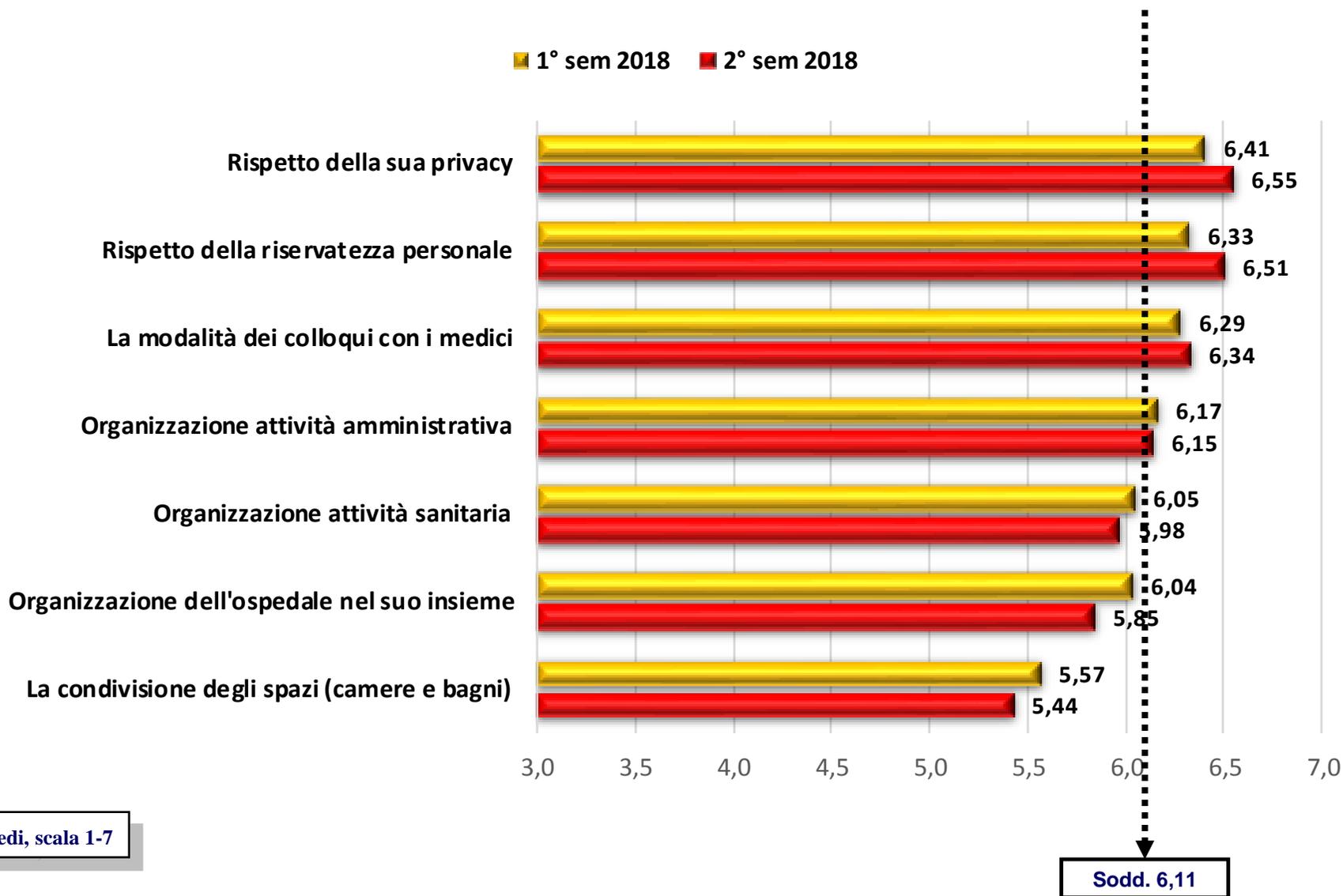


valori medi, scala 1-7

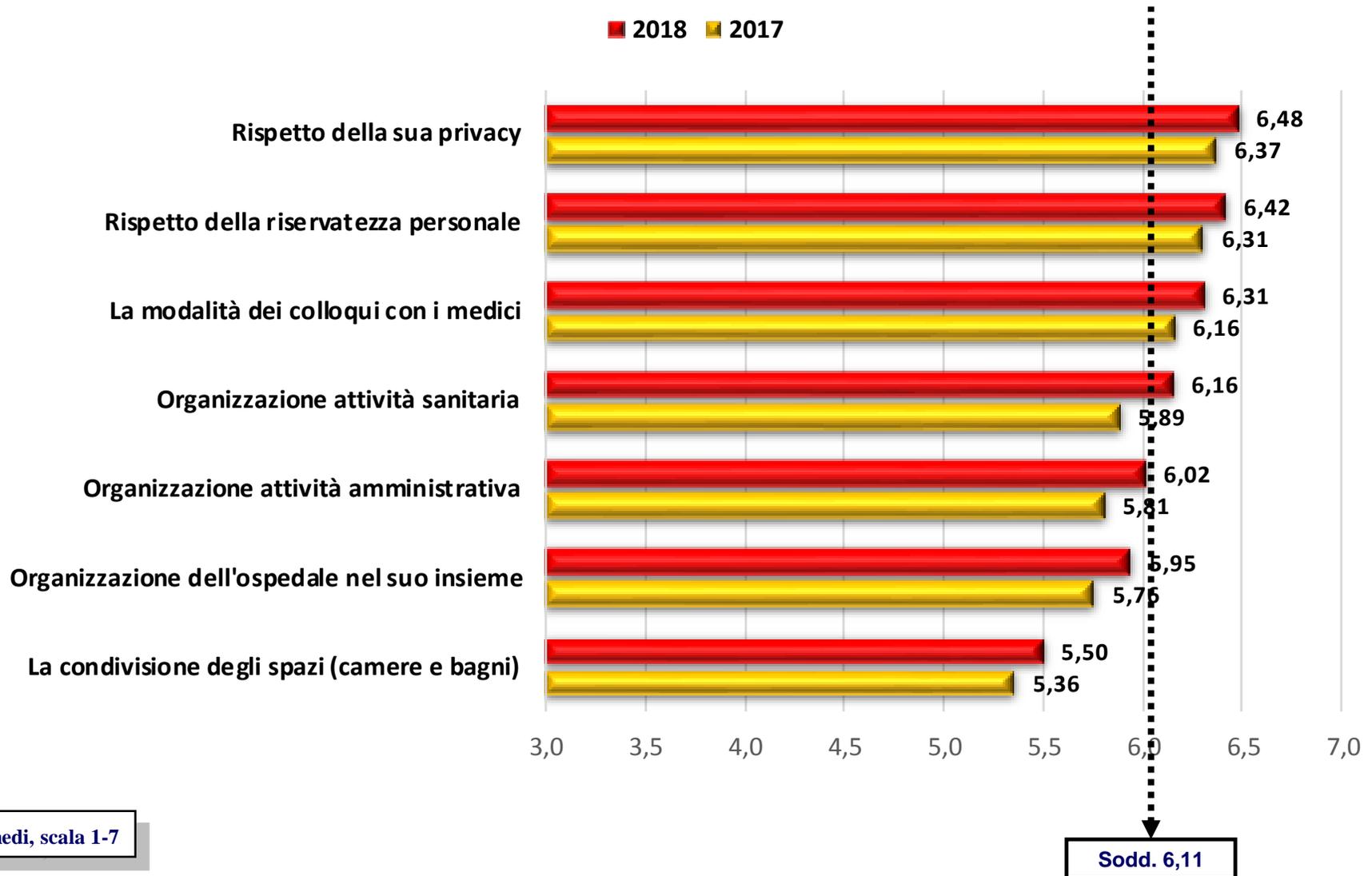
Sodd. 6,11

Dettaglio organizzazione e riservatezza

1° sem 2018 vs 2° sem 2018



Dettaglio organizzazione e riservatezza 2017 vs 2018

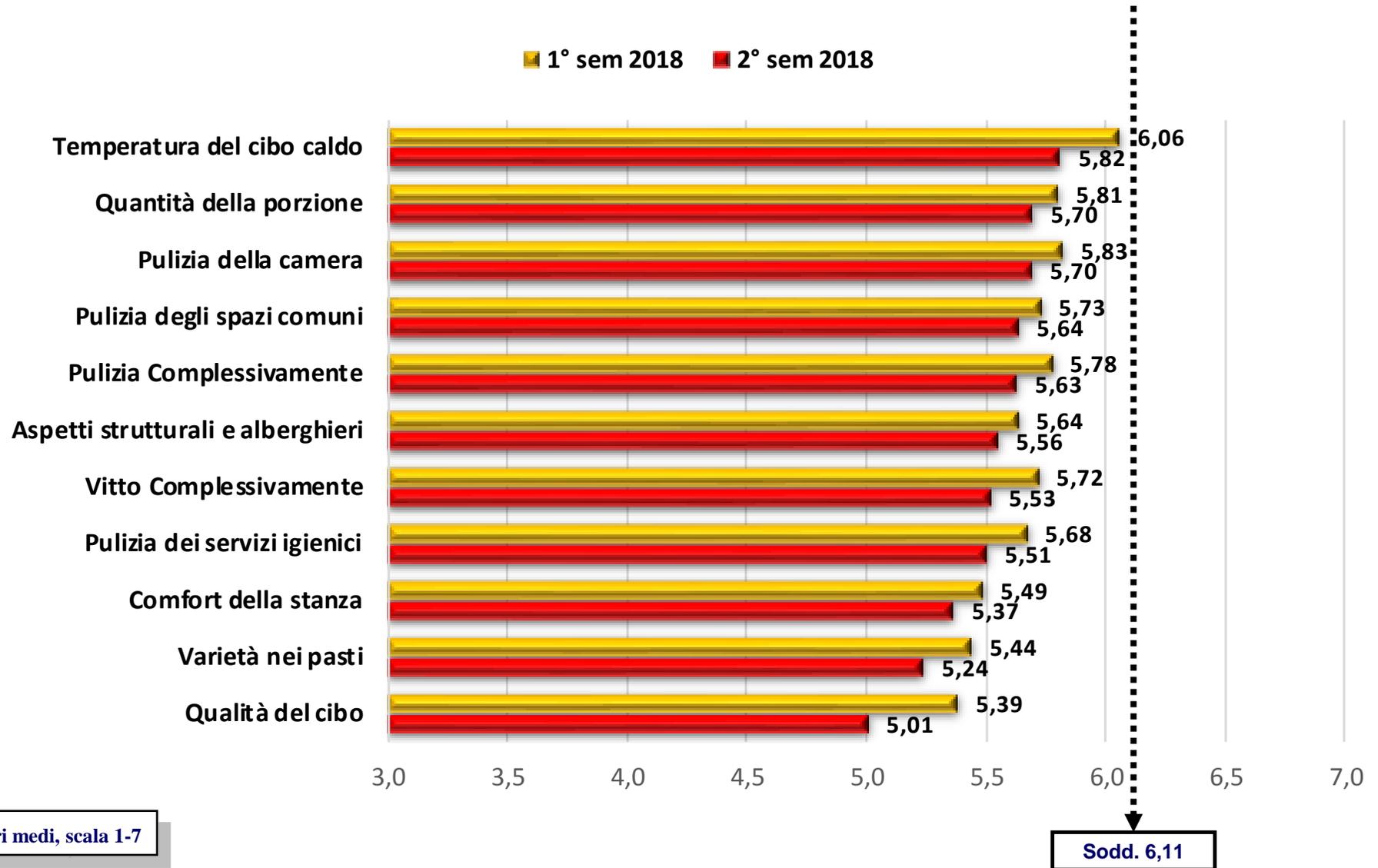




TESEO

MARKETING RESEARCH

Dettaglio ospitalità 1° sem 2018 vs 2° sem 2018

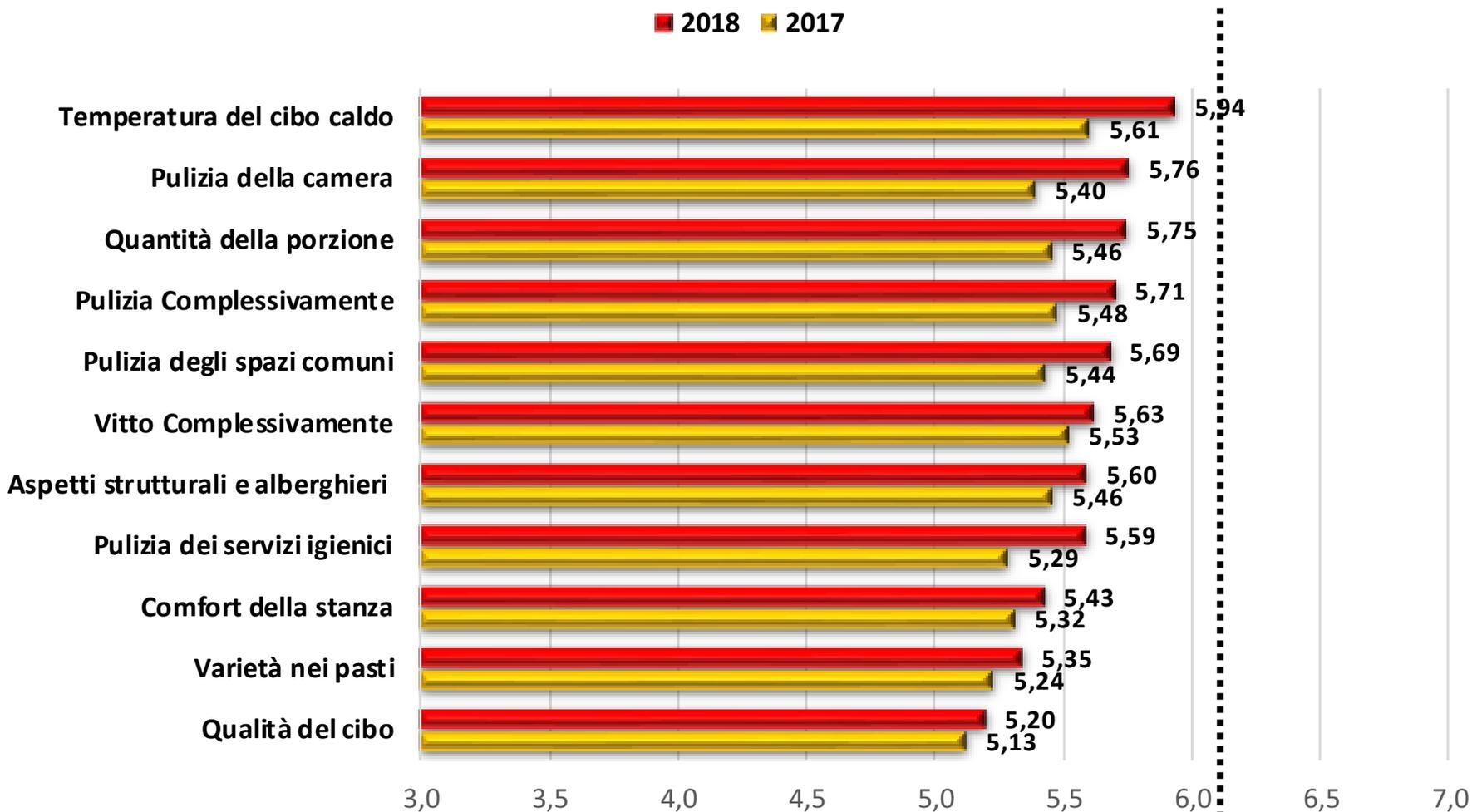




TESEO

MARKETING RESEARCH

Dettaglio ospitalità 2017 vs 2018



valori medi, scala 1-7

Sodd. 6,11

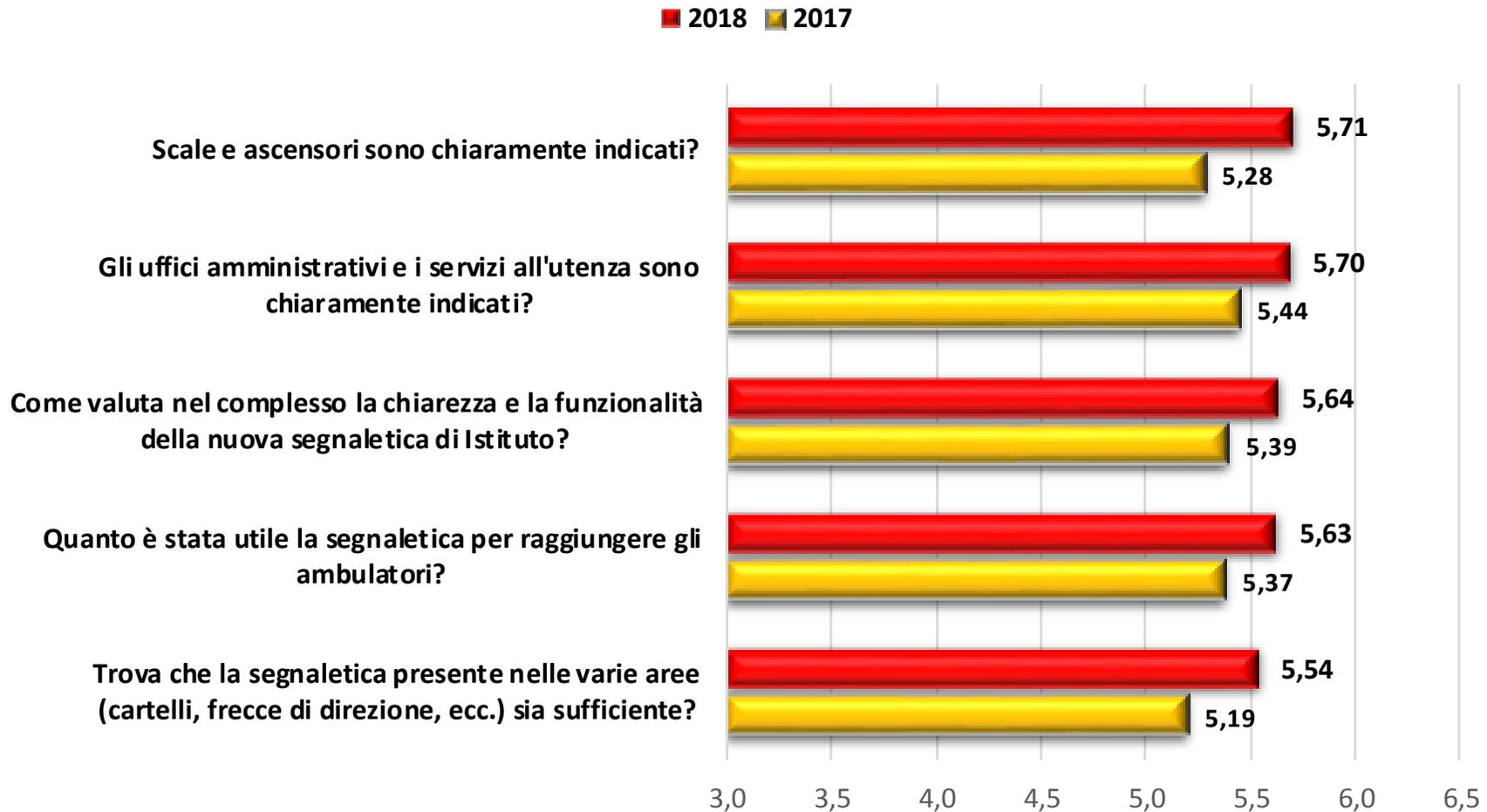


TESEO

MARKETING RESEARCH

Degenza: segnaletica





valori medi, scala 1-7

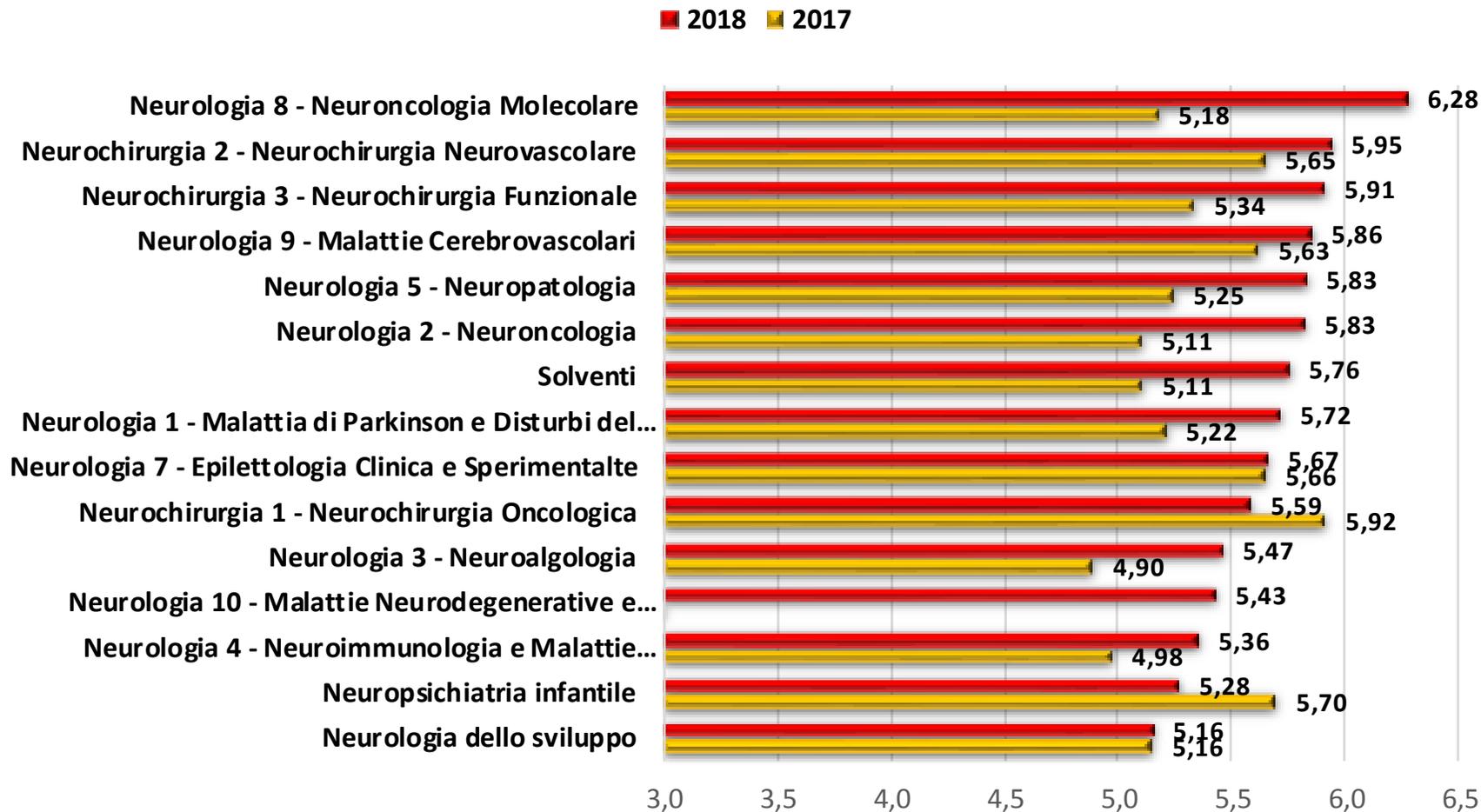


TESEO

MARKETING RESEARCH

Utilità della segnaletica

Quanto è stata utile la segnaletica per raggiungere i reparti?



valori medi, scala 1-7

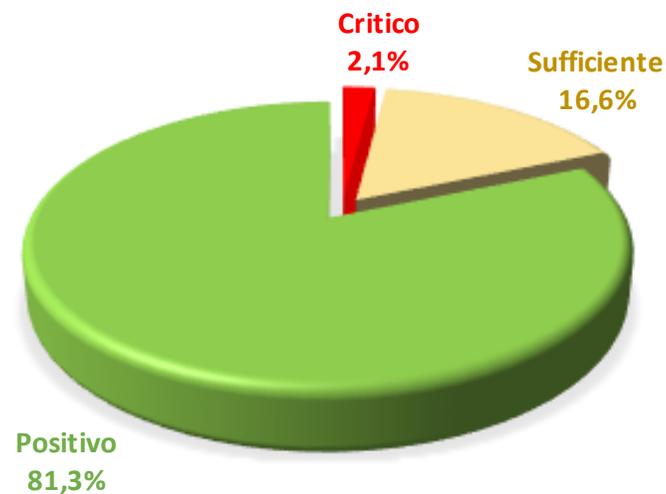
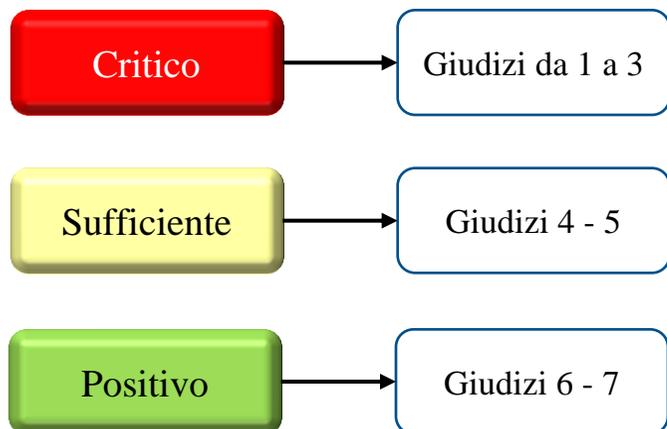


TESEO

MARKETING RESEARCH

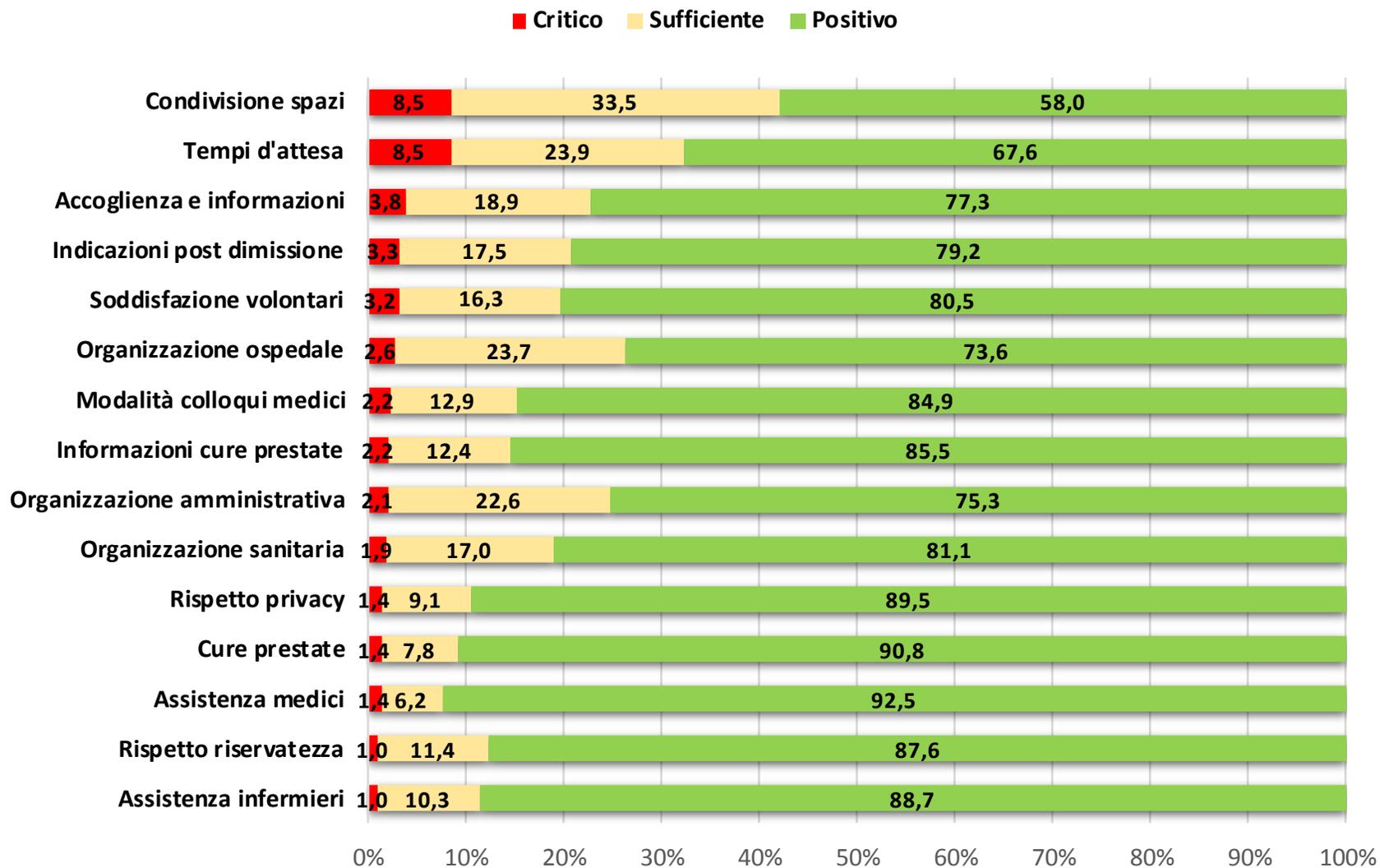
Degenza: Criticità



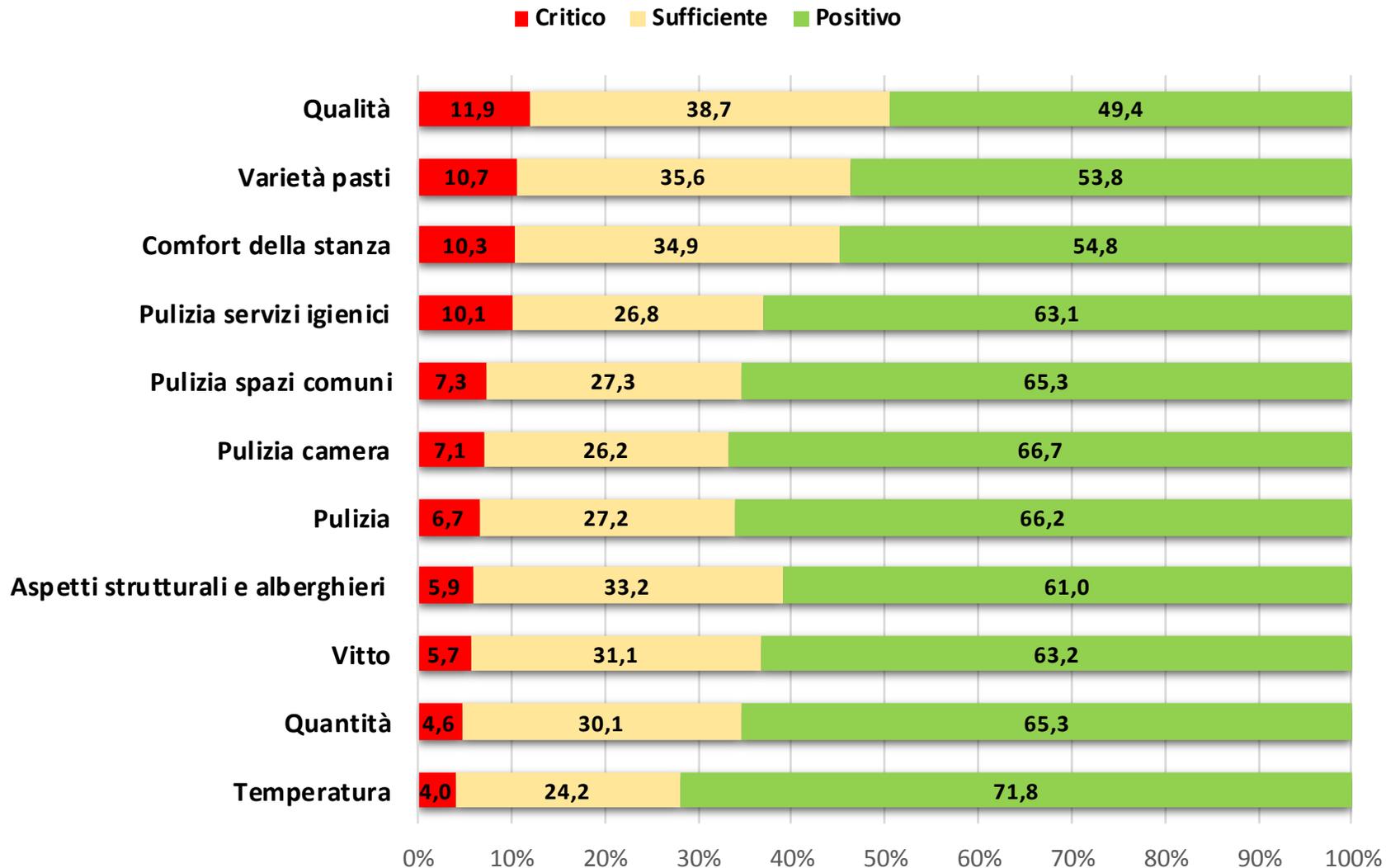


N 2018 = 875

Reparto di degenza: valutazione per singoli elementi



Reparto di degenza: valutazione per singoli elementi - dettaglio ospitalità





TESEO

MARKETING RESEARCH

QUESTIONARI





TESEO

MARKETING RESEARCH

Questionario ambulatoriale



TESEO

MARKETING RESEARCH

 Fondazione I.R.C.C.S.
Istituto Neurologico Carlo Besta

Sistema socio sanitario

 Regione
Lombardia

AMBULATORIO

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

	Cod Ambulatorio	ID	Rilevatore
Amb			

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	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



<i>SEGNALETICA</i>		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
F06	Come valuta nel complesso la chiarezza e la funzionalità della segnaletica di Istituto?	1	2	3	4	5	6	7
		Per niente soddisfatto					Molto soddisfatto	
D11	COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DEL NOSTRO SERVIZIO?	1	2	3	4	5	6	7
		Assolutamente no					Certamente si	
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
<i>DOMANDA RISERVATA AI SOLVENTI</i>		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 <input type="checkbox"/> Si			2 <input type="checkbox"/> No			

*La valutazione della soddisfazione del servizio sanitario in generale.*

		Per niente soddisfatto					Molto soddisfatto	
		1	2	3	4	5	6	7
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

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

B02 Risiede in Provincia di Milano ?	1. <input type="checkbox"/> Si	2. <input type="checkbox"/> No	
B02.a Se no, risiede in una provincia della Lombardia?	1. <input type="checkbox"/> Si	2. <input type="checkbox"/> No	
B03 Se no, in quale zona geografica risiede?	1. <input type="checkbox"/> Nord	2. <input type="checkbox"/> Centro	3. <input type="checkbox"/> Sud



TESEO

MARKETING RESEARCH

Questionario degenza



TESEO

MARKETING RESEARCH

 Fondazione I.R.C.C.S.
Istituto Neurologico Carlo Besta

Sistema Socio Sanitario

 Regione
Lombardia

DEGENZA

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

	Cod Reparto	ID	Rilevatore
Deg			

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		
		1	2	3	4	5	6	7
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

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
D042.c	Qualità del cibo	1	2	3	4	5	6	7
D042.d	Temperatura del cibo caldo	1	2	3	4	5	6	7
D042	Vitto COMPLESSIVAMENTE	1	2	3	4	5	6	7



D043.a	Pulizia dei servizi igienici	1	2	3	4	5	6	7
D043.b	Pulizia delle camere	1	2	3	4	5	6	7
D043.c	Pulizia degli spazi comuni	1	2	3	4	5	6	7
D043	Pulizia COMPLESSIVAMENTE	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
D09.a	In particolare, il rispetto della sua privacy (tutela dei suoi dati)	1	2	3	4	5	6	7
D09.b	La modalità dei colloqui con i medici	1	2	3	4	5	6	7
D09.c	La condivisione degli spazi (camere e bagni)	1	2	3	4	5	6	7
D10	Organizzazione dell'ospedale nel suo insieme	1	2	3	4	5	6	7
D10.a	Organizzazione attività sanitaria	1	2	3	4	5	6	7
D10.b	Organizzazione attività amministrativa	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



<i>SEGNALETICA</i>		Per niente					Molto	
F01	Quanto è stata utile la segnaletica per raggiungere il reparto?	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
F06	Come valuta nel complesso la chiarezza e la funzionalità della segnaletica di Istituto?	1	2	3	4	5	6	7

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

		Per niente soddisfatto					Molto soddisfatto	
D12	COMPLESSIVAMENTE QUANTO È SODDISFATTO DELLA SUA ESPERIENZA DI RICOVERO?	1	2	3	4	5	6	7

B01	Ha già fruito in passato di servizi offerti da questo ospedale?	1	<input type="checkbox"/> Sì	2	<input type="checkbox"/> 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

*La valutazione della soddisfazione del servizio sanitario in generale.*

		Per niente soddisfatto					Molto soddisfatto	
		1	2	3	4	5	6	7
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

A14 Sesso 1 <input type="checkbox"/> Maschio 2 <input type="checkbox"/> Femmina	A15 Et� <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
A16 Scolarit� <input type="checkbox"/> 1.Nessuna <input type="checkbox"/> 2.Scuola obbligo <input type="checkbox"/> 3.Scuola superiore <input type="checkbox"/> 4.Laurea	A17 Nazionalit� <input type="checkbox"/> 1.Italia <input type="checkbox"/> 2.Europ Occ. <input type="checkbox"/> 3.Europa Est <input type="checkbox"/> 4.Asia Occ. <input type="checkbox"/> 5.Africa Centro-sud <input type="checkbox"/> 6.Africa Nord <input type="checkbox"/> 7.Asia Sud orientale <input type="checkbox"/> 8.Amer Centro-Sud <input type="checkbox"/> 9.America del Nord <input type="checkbox"/> 10.Oceania A17.1 se straniero da quanti anni risiede in Italia <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

B02 Risiede in Provincia di Milano ?	1. <input type="checkbox"/> Si	2. <input type="checkbox"/> No	
B02.a Se no, risiede in una provincia della Lombardia?	1. <input type="checkbox"/> Si	2. <input type="checkbox"/> No	
B03 Se no, in quale zona geografica risiede?	1. <input type="checkbox"/> Nord	2. <input type="checkbox"/> Centro	3. <input type="checkbox"/> Sud