



# ***Customer satisfaction 2012***

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

***Presentazione risultati***

**(Gennaio 2013)**

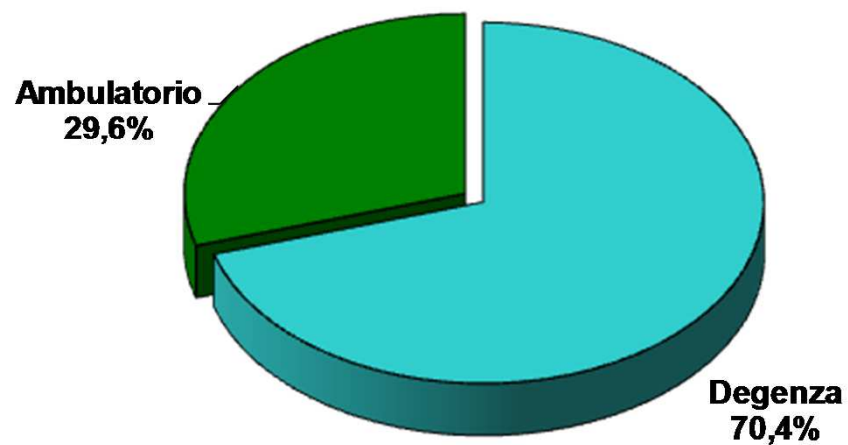
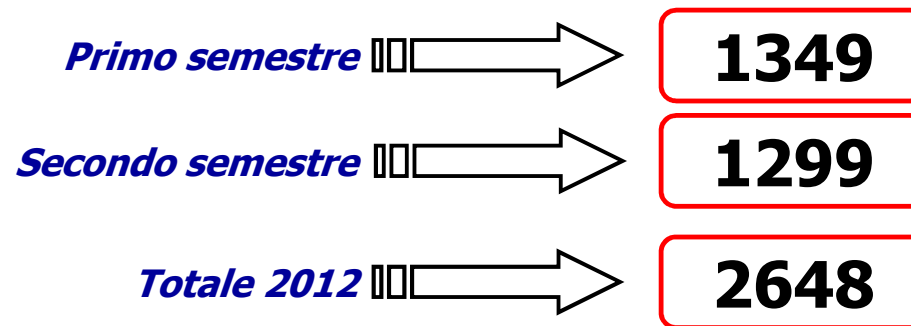


# DATI GENERALI

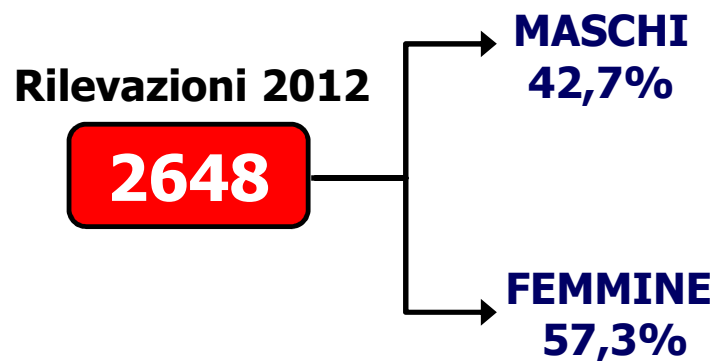


# ***Il campione 2012***

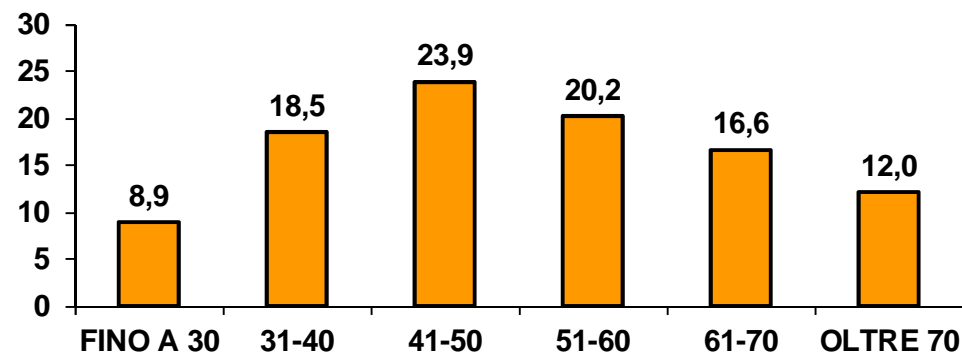
## **Totale rilevazioni**



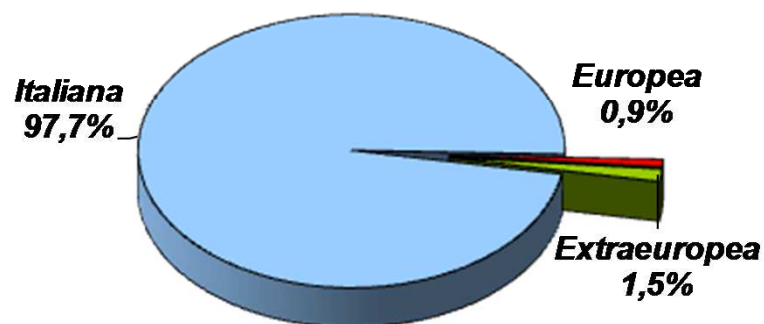
# Il campione 2012



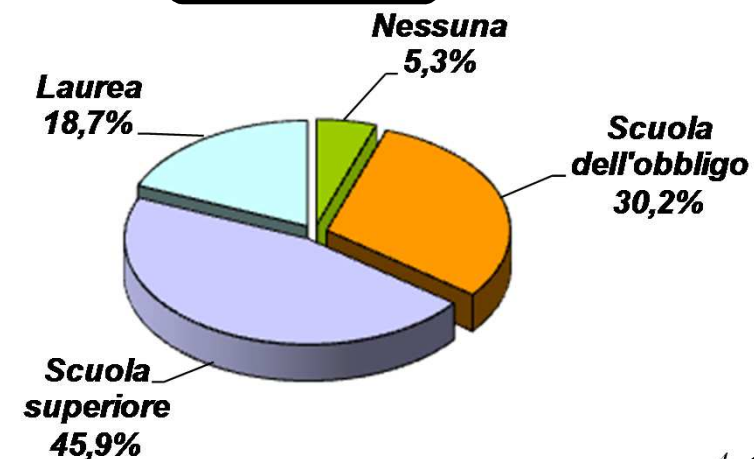
## Età



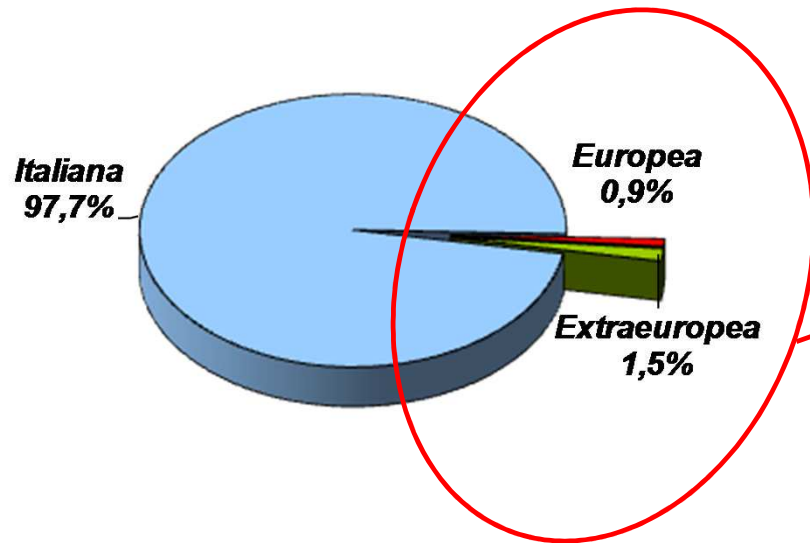
## Nazionalità



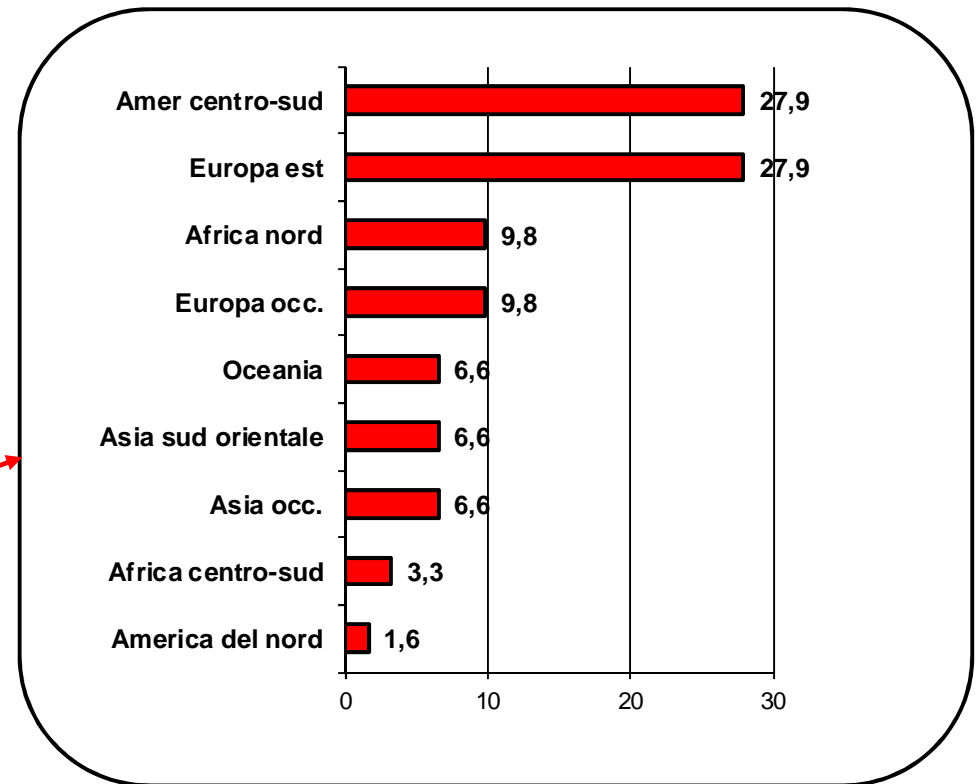
## Scolarità



# ***Il campione: nazionalità***



**Base N=2648**

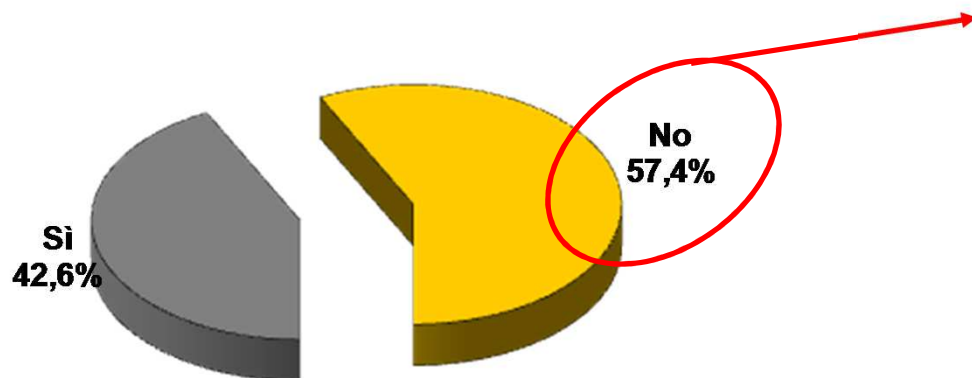


**Base N=64**

**Valori percentuali**

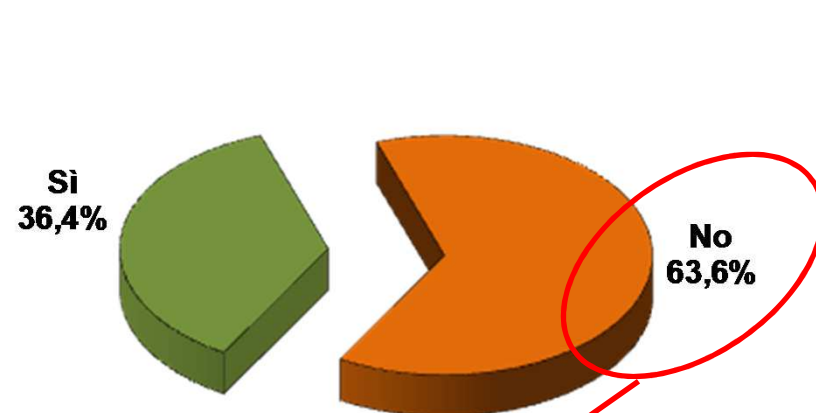
# Il campione: aree di residenza

Risiede in provincia di Milano?



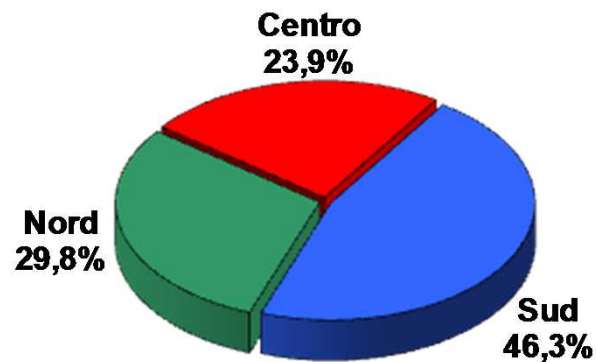
Base N=2648

Se no, risiede in una provincia della Lombardia?



Base N=1520

Se no, in quale zona geografica risiede?



Base N=967

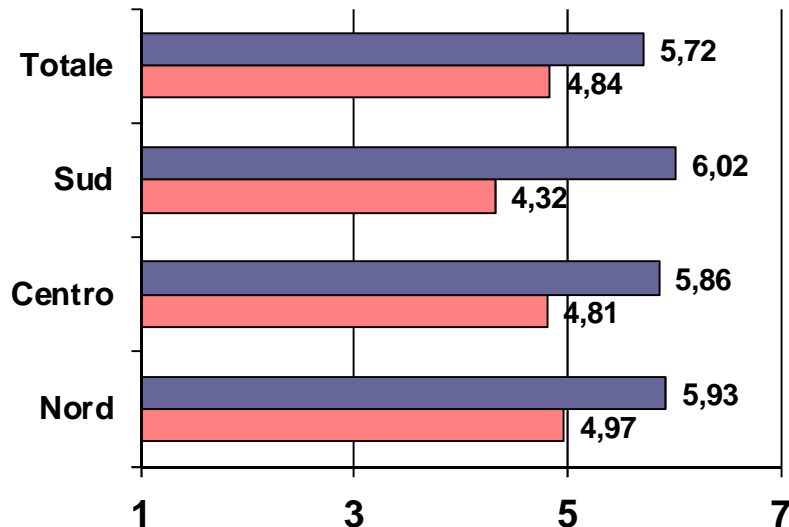
Valori percentuali

## ***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)

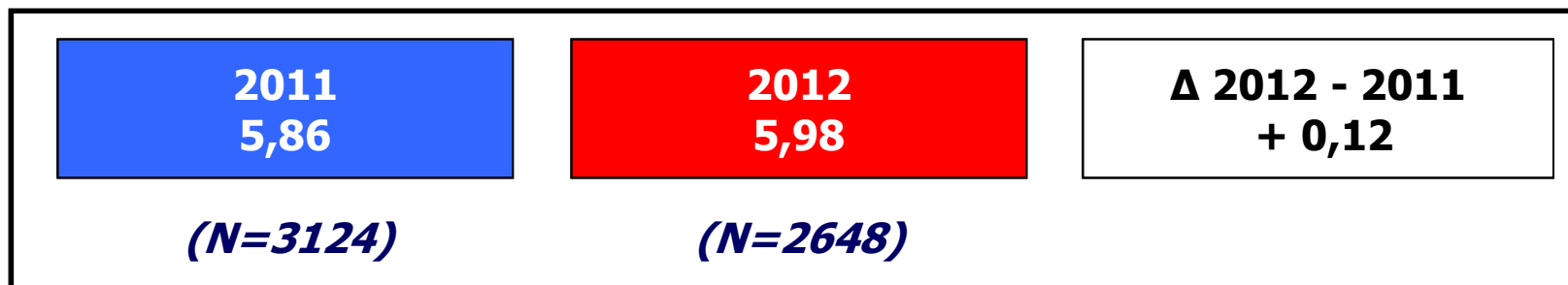
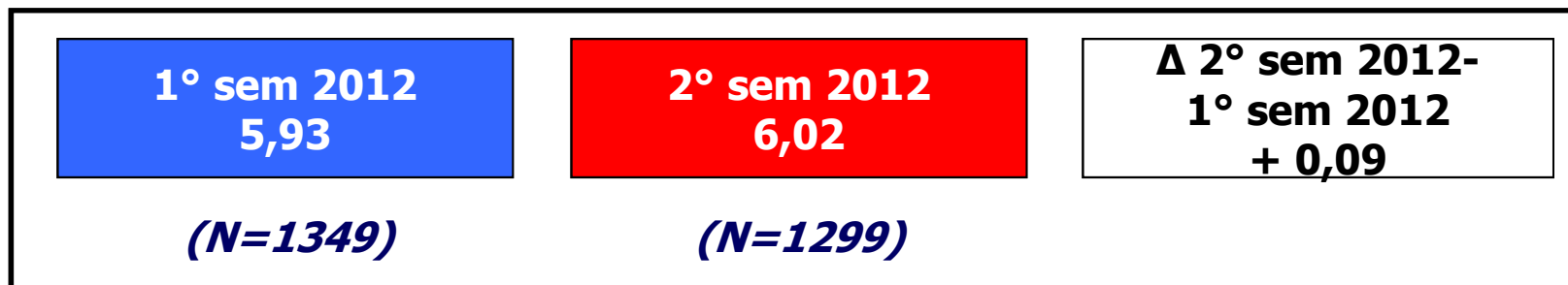
■ grado di soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero della città di Milano  
 ■ grado di soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero di altre città

# **Indice di soddisfazione - Besta**

## **2° sem vs. 1° sem 2012**

### **Anno 2012 vs. 2011**

**Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?**



(valori medi, scala 1-7)

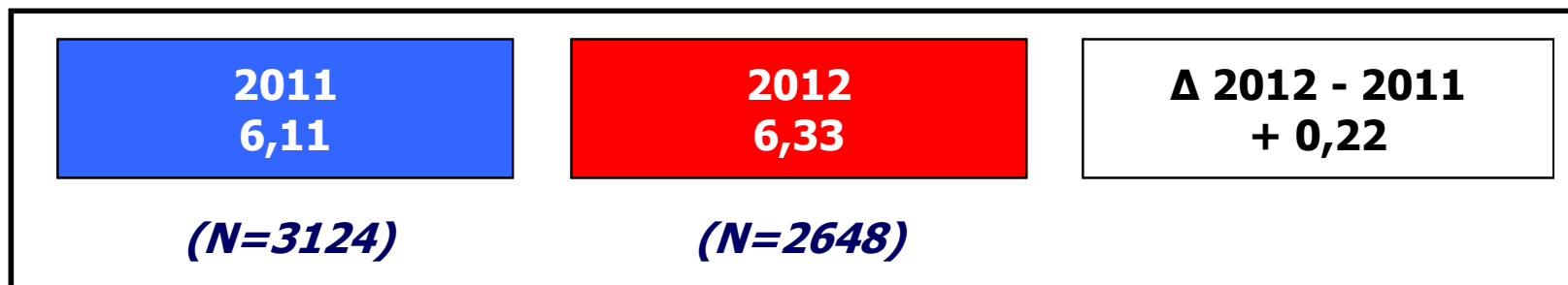


# **Indice di raccomandabilità - Besta**

## **2° sem vs. 1° sem 2012**

### **Anno 2012 vs. 2011**

**Consiglierebbe ad altri questa struttura?**



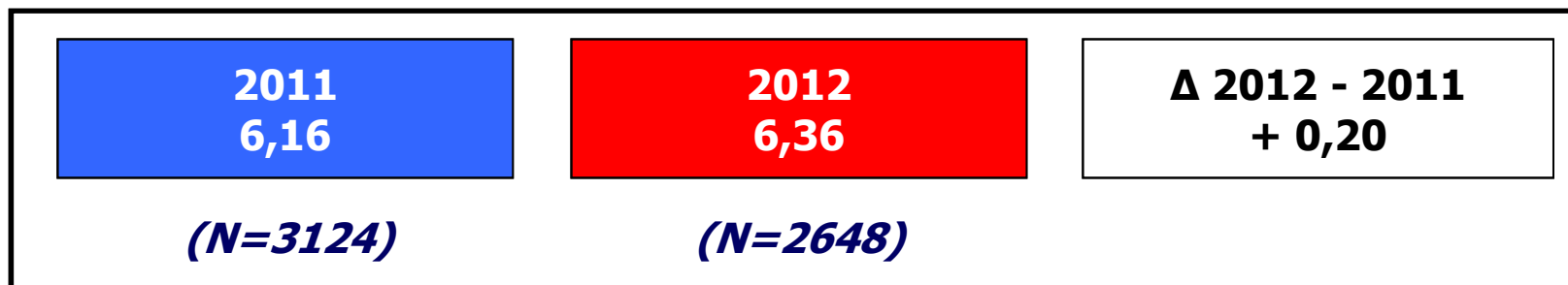
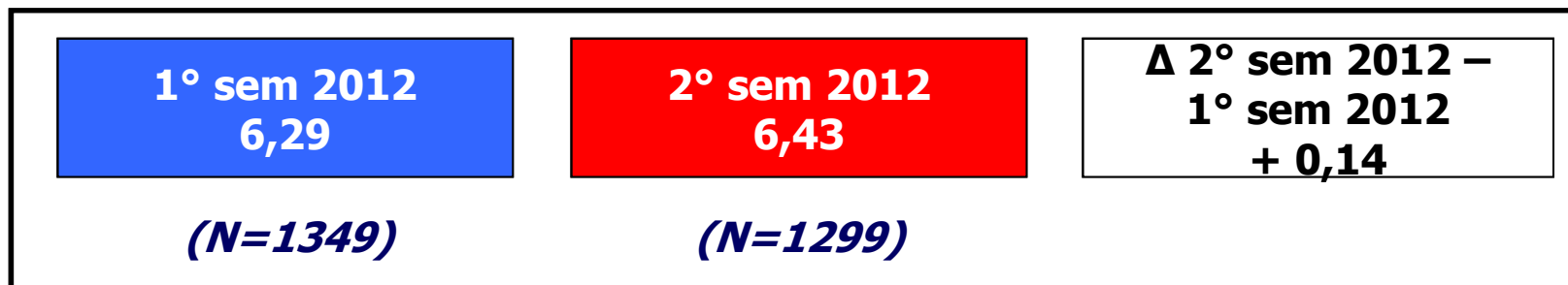
(valori medi, scala 1-7)

# **Indice di potenziale riutilizzo - Besta**

## **2° sem vs. 1° sem 2012**

### **Anno 2012 vs. 2011**

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

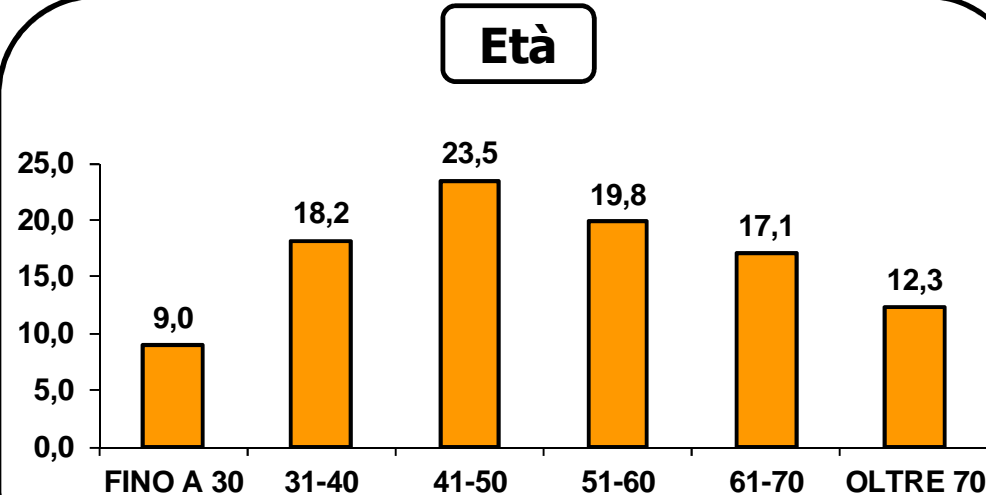
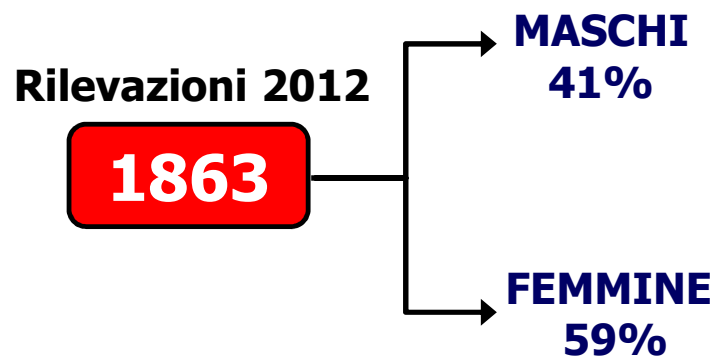


(valori medi, scala 1-7)

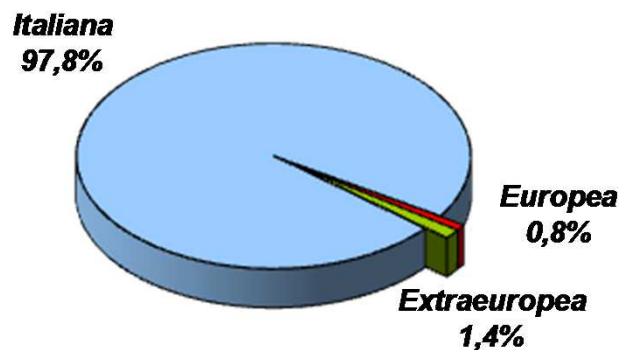
# SERVIZI AMBULATORIALI



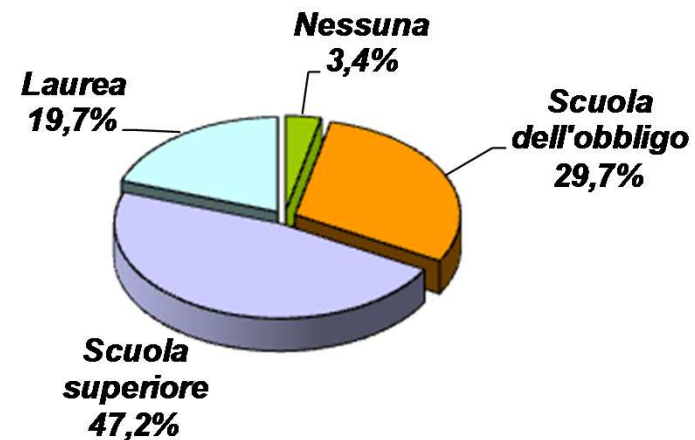
# Ambulatori: il campione



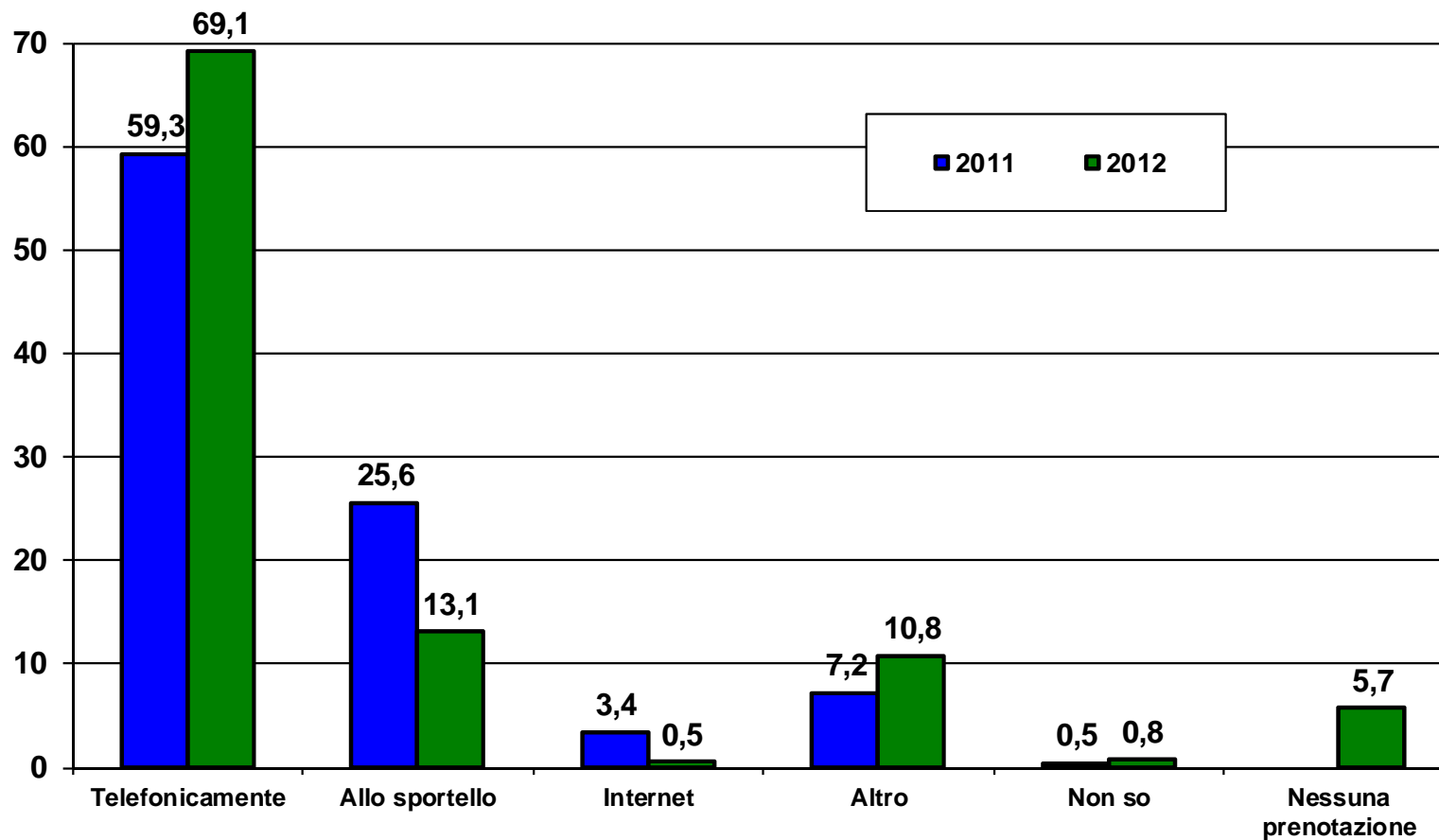
**Nazionalità**



**Scolarità**



# Ambulatori: modalità di prenotazione



Valori percentuali

# Ambulatori: indice di soddisfazione confronto periodi

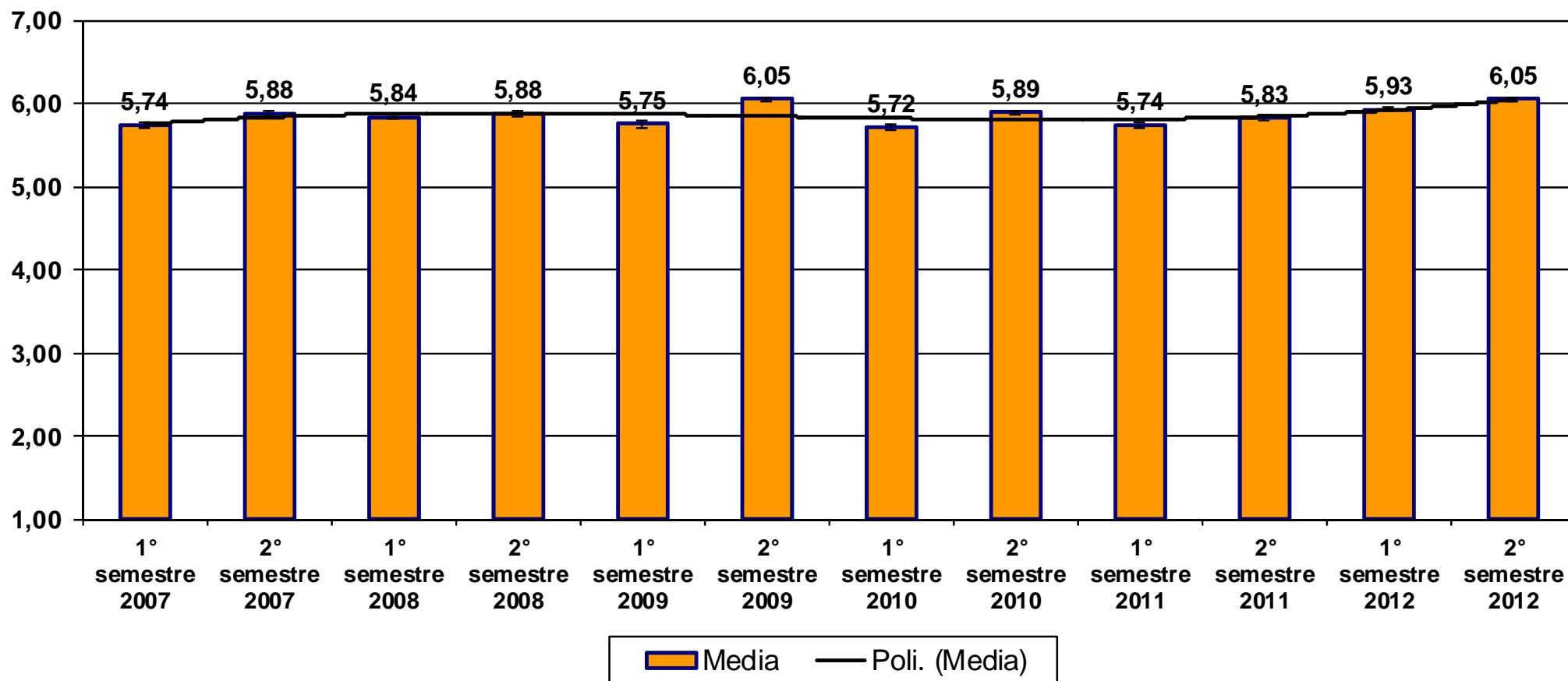
*Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?*

2011	<b>1° semestre</b> <b>5,74</b> <i>(N=924)</i>	<b>2° semestre</b> <b>5,83</b> <i>(N=934)</i>	<b>Δ 2° sem - 1° sem</b> <b>+ 0,09</b>
2012	<b>1° semestre</b> <b>5,93</b> <i>(N=930)</i>	<b>2° semestre</b> <b>6,05</b> <i>(N=933)</i>	<b>Δ 2° sem - 1° sem</b> <b>+ 0,12</b>
2011 vs. 2012	<b>2011</b> <b>5,79</b> <i>(N=1858)</i>	<b>2012</b> <b>5,99</b> <i>(N=1863)</i>	<b>Δ 2012 - 2011</b> <b>+ 0,20</b>

*Valori medi, scala 1-7*

# Ambulatori: confronto temporale

## Andamento indice di soddisfazione



# Ambulatori: indice di raccomandabilità confronto periodi

*Consiglierebbe ad altri questa struttura?*

2011	<b>1° semestre</b> <b>5,82</b> <i>(N=924)</i>	<b>2° semestre</b> <b>6,14</b> <i>(N=934)</i>	<b>Δ 2° sem - 1° sem</b> <b>+ 0,32</b>
2012	<b>1° semestre</b> <b>6,18</b> <i>(N=930)</i>	<b>2° semestre</b> <b>6,38</b> <i>(N=933)</i>	<b>Δ 2° sem - 1° sem</b> <b>+ 0,20</b>
2011 vs. 2012	<b>2011</b> <b>5,98</b> <i>(N=1858)</i>	<b>2012</b> <b>6,28</b> <i>(N=1863)</i>	<b>Δ 2012 - 2011</b> <b>+ 0,30</b>

*Valori medi, scala 1-7*



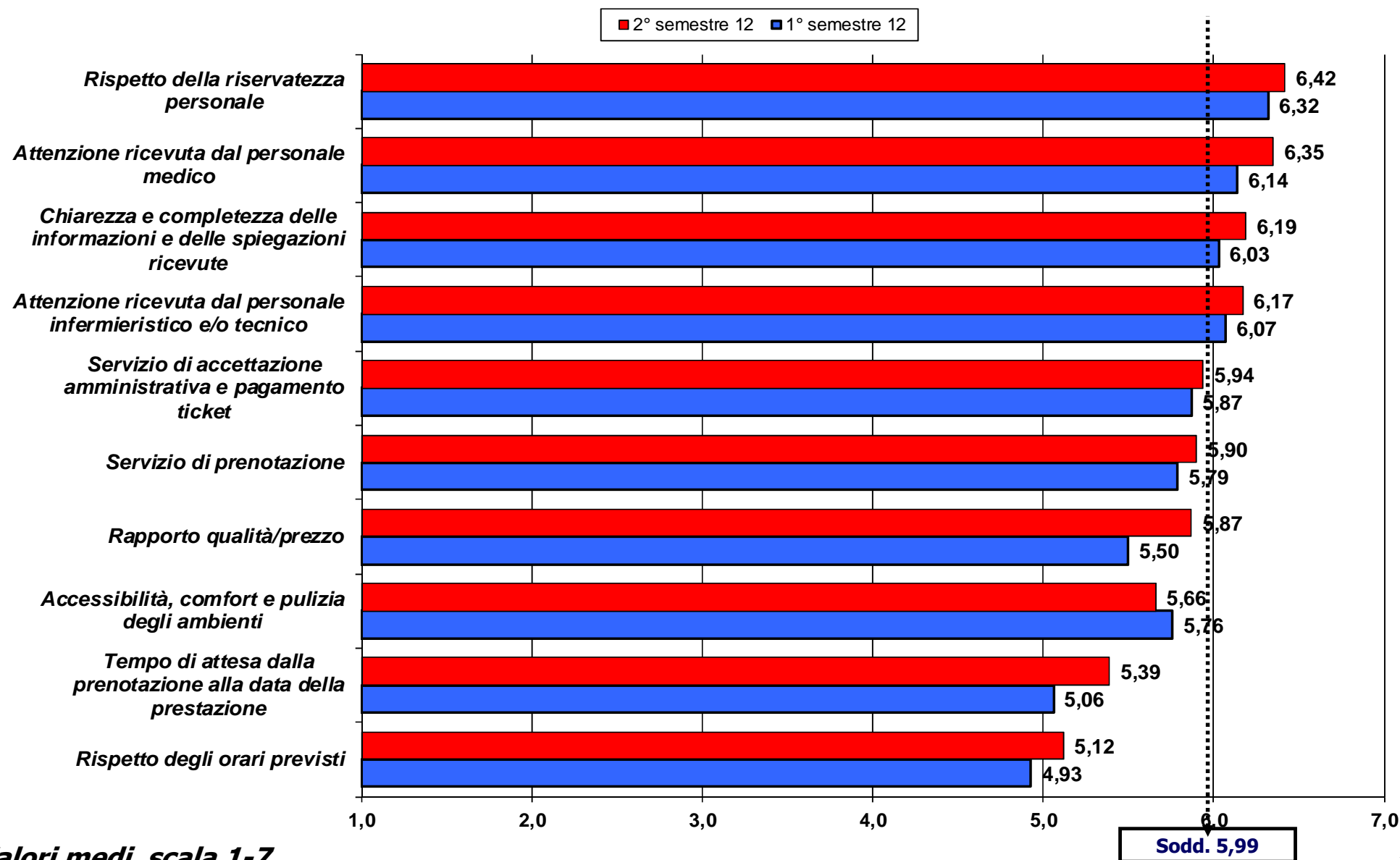
# Ambulatori: indice di potenziale riutilizzo confronto periodi

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

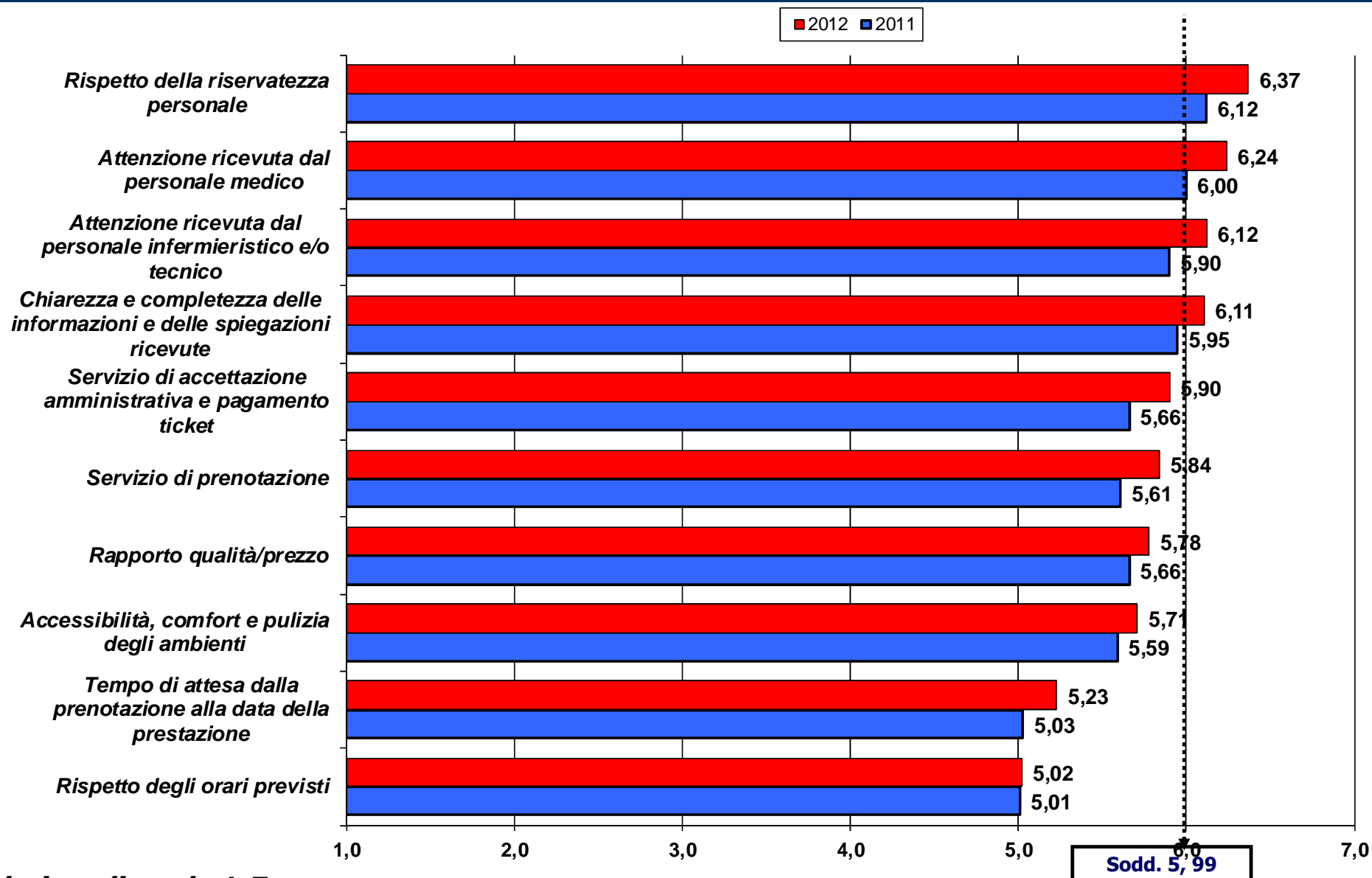
2011	<b>1° semestre</b> <b>5,86</b> <i>(N=924)</i>	<b>2° semestre</b> <b>6,19</b> <i>(N=934)</i>	<b>Δ 2° sem - 1° sem</b> <b>+ 0,33</b>
2012	<b>1° semestre</b> <b>6,19</b> <i>(N=930)</i>	<b>2° semestre</b> <b>6,43</b> <i>(N=933)</i>	<b>Δ 2° sem - 1° sem</b> <b>+ 0,24</b>
2011 vs. 2012	<b>2011</b> <b>6,03</b> <i>(N=1858)</i>	<b>2012</b> <b>6,31</b> <i>(N=1863)</i>	<b>Δ 2011 - 2010</b> <b>+ 0,28</b>

*Valori medi, scala 1-7*

## Ambulatori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (1° vs. 2° sem 2012)



## Ambulatori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (2011 vs 2012)

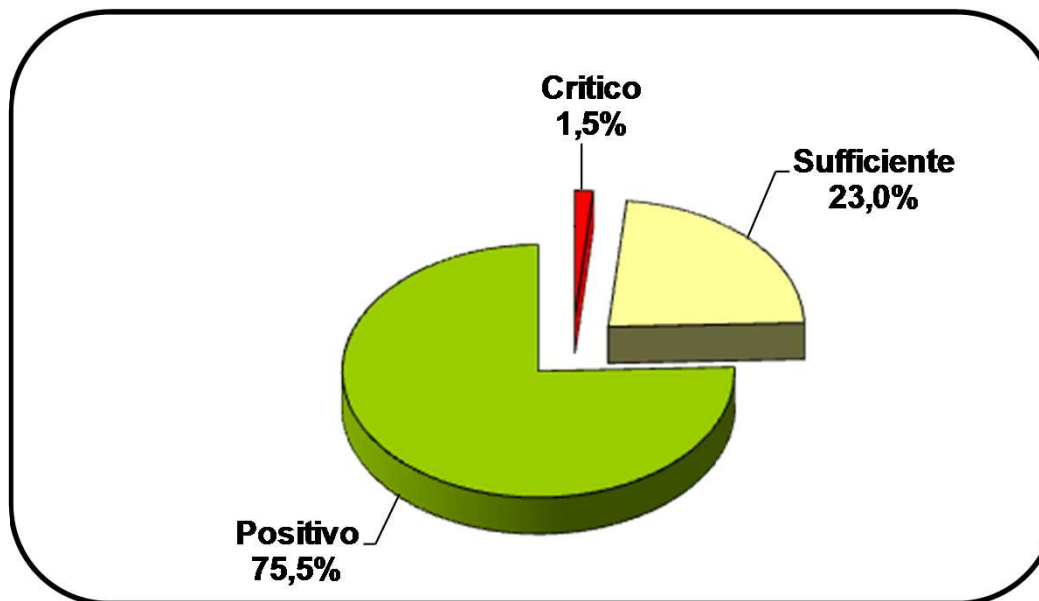
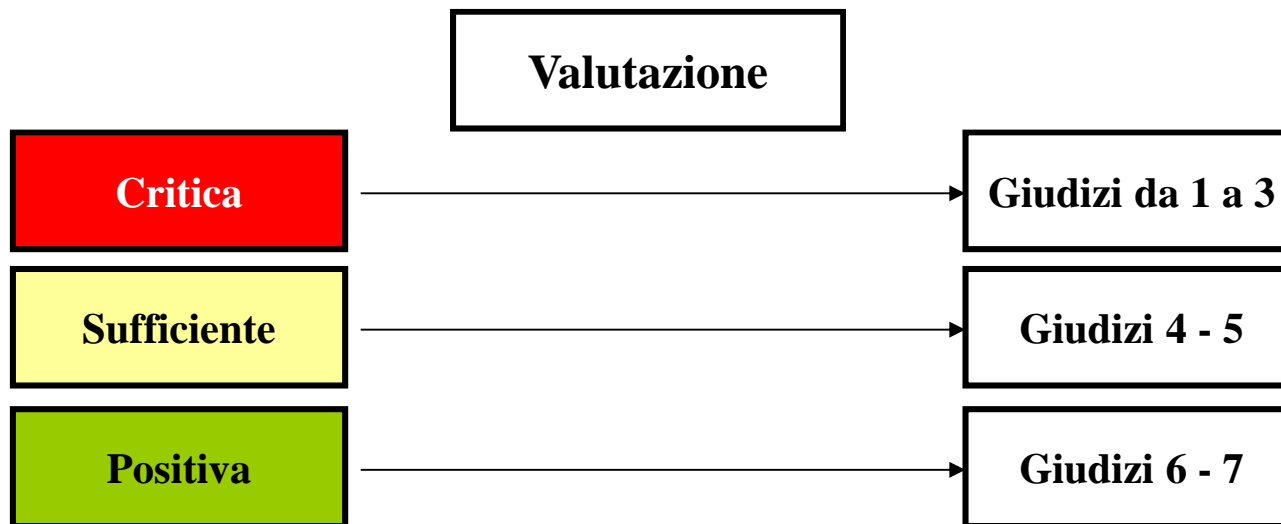


Valori medi, scala 1-7

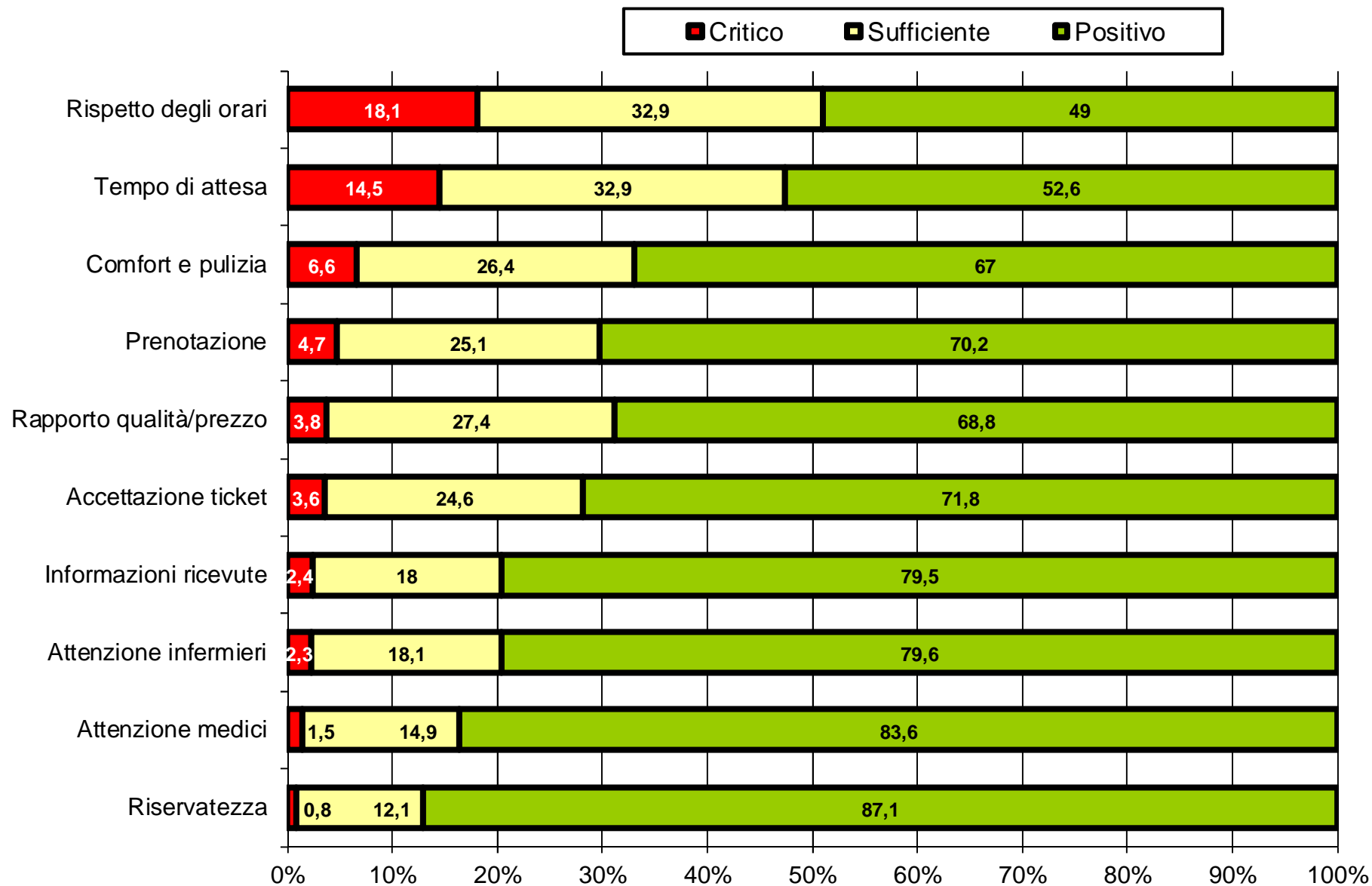
# **AMBULATORI: Criticità**



# Ambulatori: soddisfazione complessiva



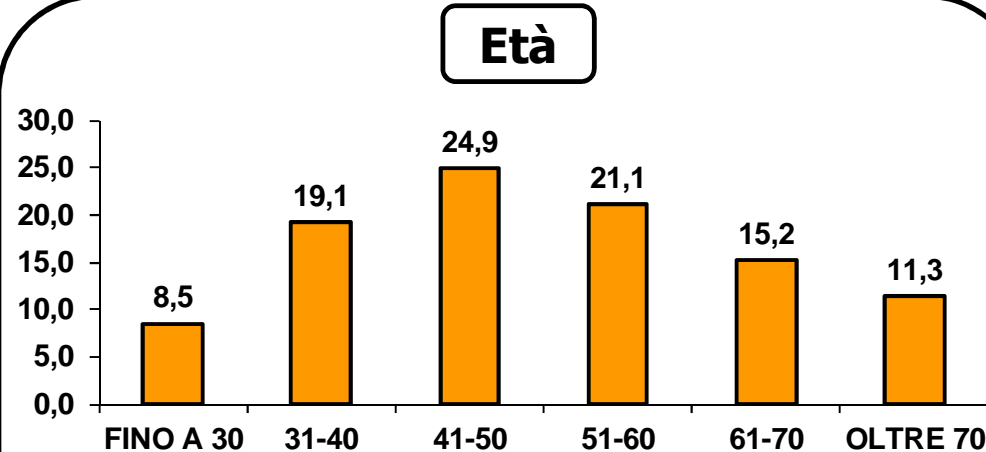
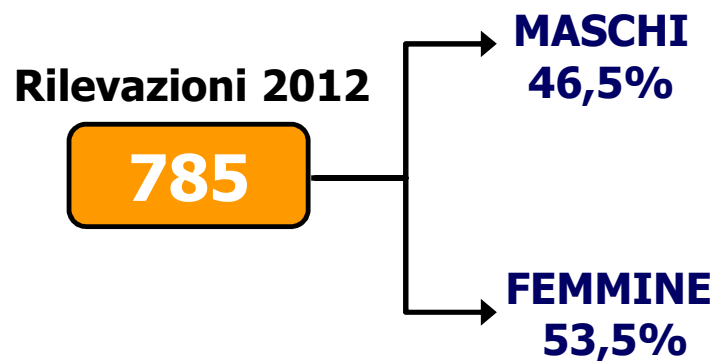
# Ambulatori: valutazione per singoli elementi



# DEGENZE



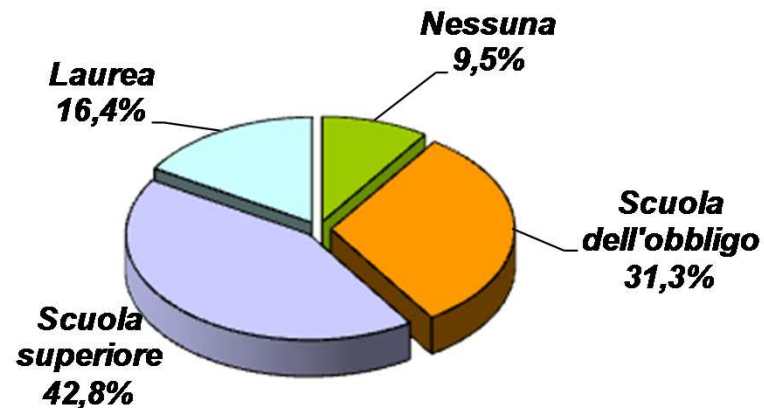
## Degenze: il campione



**Nazionalità**

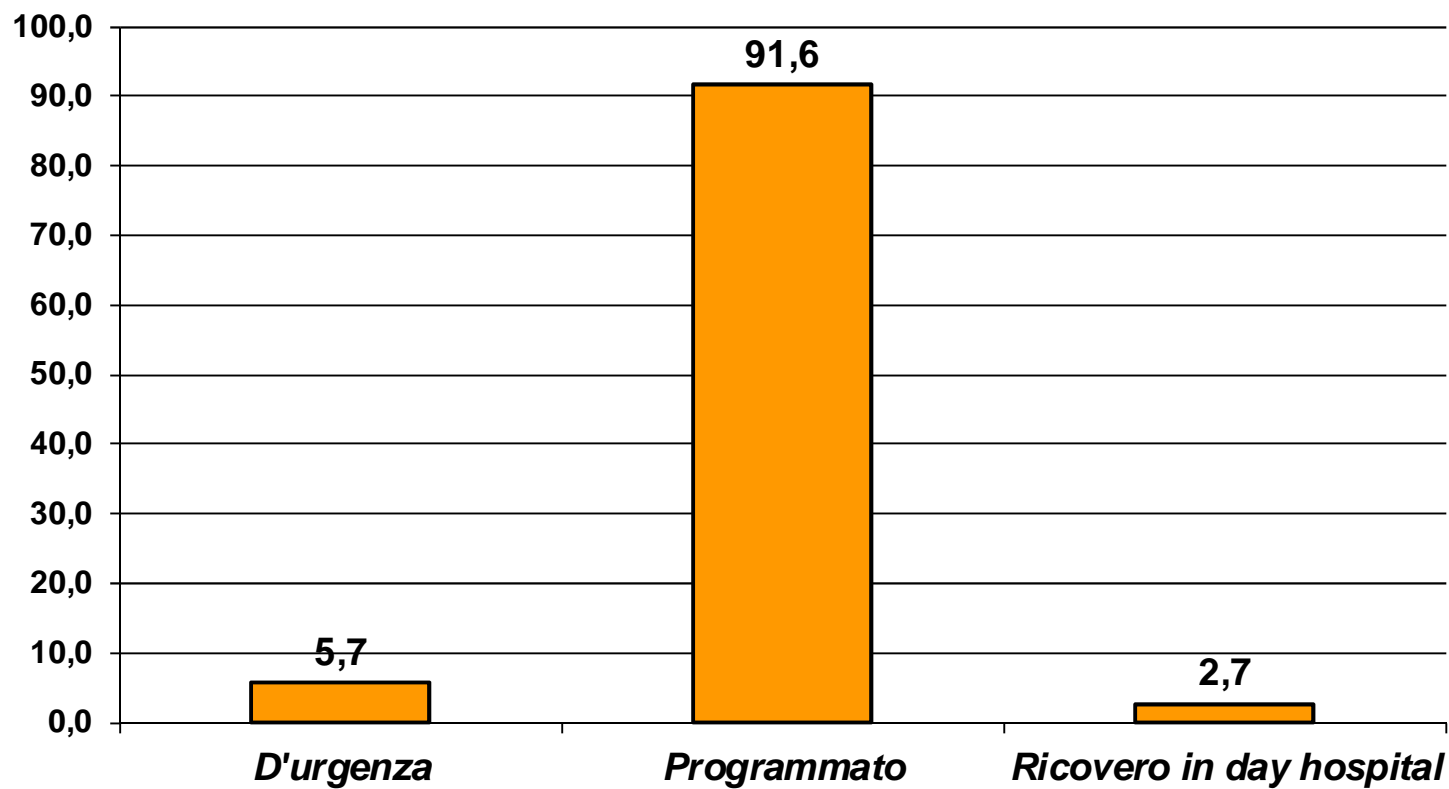


**Scolarità**





# Degenze: tipologia di ricovero 2012



Valori percentuali

## *Degenze: indice di soddisfazione confronto periodi*

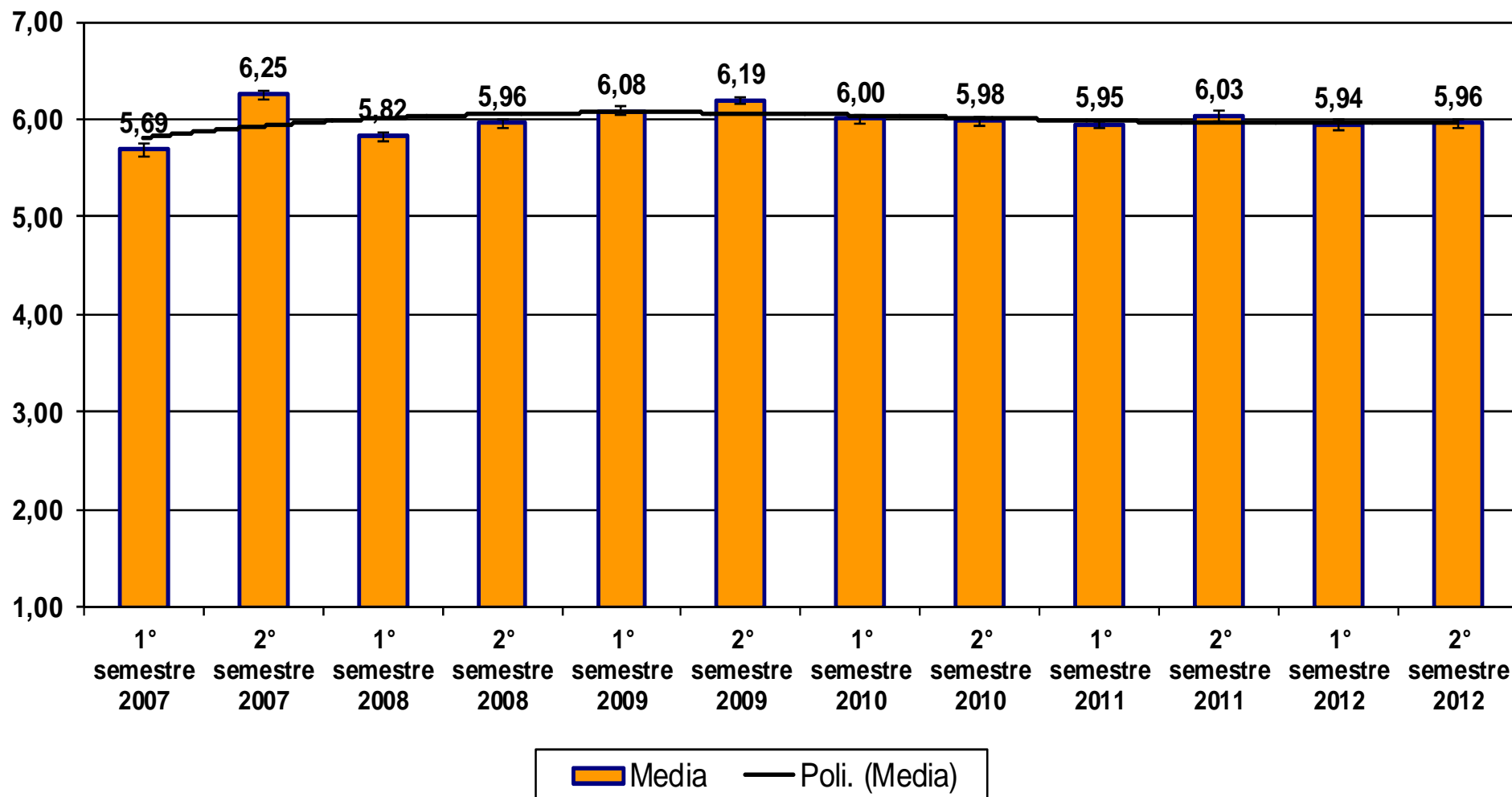
*Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?*

2011	<b>1° semestre</b> <b>5,95</b> <i>(N=849)</i>	<b>2° semestre</b> <b>6,03</b> <i>(N=417)</i>	<b>Δ 2° sem. - 1° sem.</b> <b>+ 0,08</b>
2012	<b>1° semestre</b> <b>5,94</b> <i>(N=419)</i>	<b>2° semestre</b> <b>5,96</b> <i>(N=366)</i>	<b>Δ 2° sem. - 1° sem.</b> <b>+ 0,02</b>
2012 vs. 2011	<b>2011</b> <b>5,98</b> <i>(N=1266)</i>	<b>2012</b> <b>5,95</b> <i>(N=785)</i>	<b>Δ 2012 - 2011</b> <b>- 0,03</b>

*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?

2011	<b>1° semestre</b> <b>6,24</b> <i>(N=849)</i>	<b>2° semestre</b> <b>6,46</b> <i>(N=417)</i>	<b>Δ 2° sem - 1° sem</b> <b>+ 0,22</b>
2012	<b>1° semestre</b> <b>6,50</b> <i>(N=419)</i>	<b>2° semestre</b> <b>6,41</b> <i>(N=366)</i>	<b>Δ 2° sem - 1° sem</b> <b>- 0,09</b>
2012 vs. 2011	<b>2011</b> <b>6,31</b> <i>(N=1266)</i>	<b>2012</b> <b>6,46</b> <i>(N=785)</i>	<b>Δ 2012 - 2011</b> <b>+ 0,15</b>

Valori medi, scala 1-7

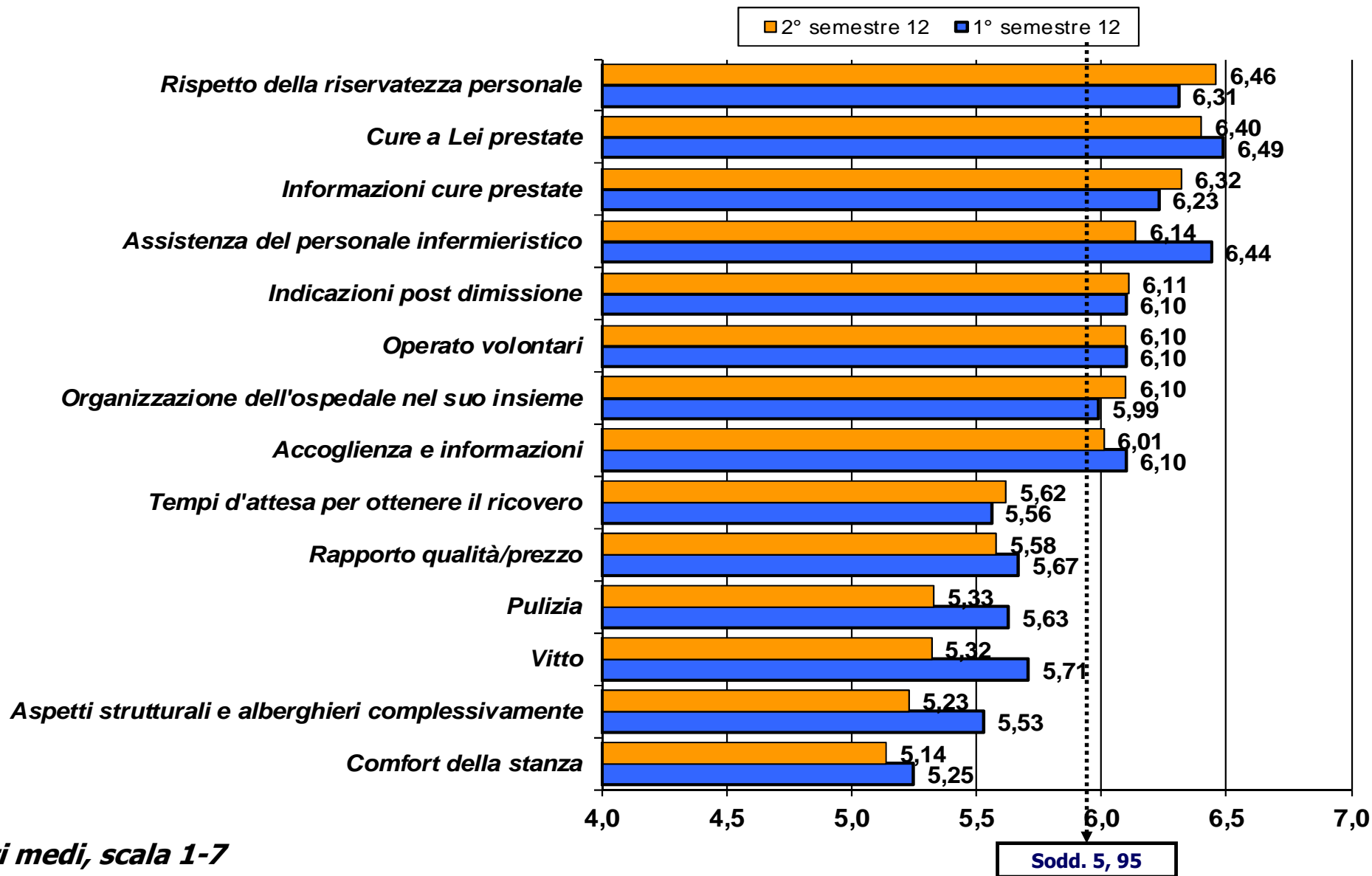
## Degenze: indice di potenziale riutilizzo confronto periodi

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

2011	<b>1° semestre</b> <b>6,31</b> <i>(N=849)</i>	<b>2° semestre</b> <b>6,49</b> <i>(N=417)</i>	<b>Δ 2° sem - 1° sem</b> <b>+ 0,18</b>
2012	<b>1° semestre</b> <b>6,49</b> <i>(N=419)</i>	<b>2° semestre</b> <b>6,45</b> <i>(N=366)</i>	<b>Δ 2° sem - 1° sem</b> <b>- 0,04</b>
2012 vs. 2011	<b>2011</b> <b>6,37</b> <i>(N=1266)</i>	<b>2012</b> <b>6,47</b> <i>(N=785)</i>	<b>Δ 2012 - 2011</b> <b>+ 0,10</b>

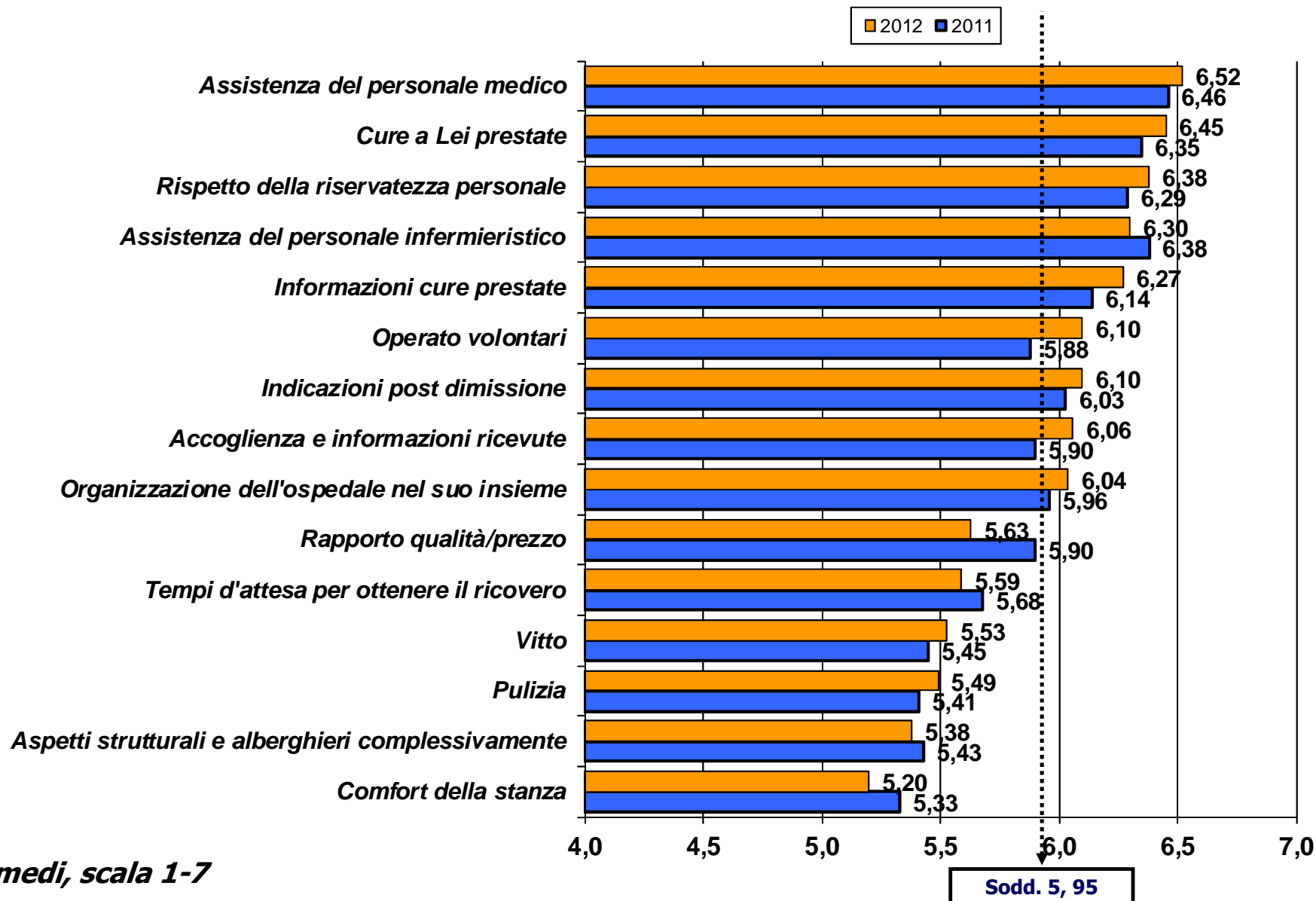
*Valori medi, scala 1-7*

## *Degenze: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (primo vs. secondo sem 2012)*

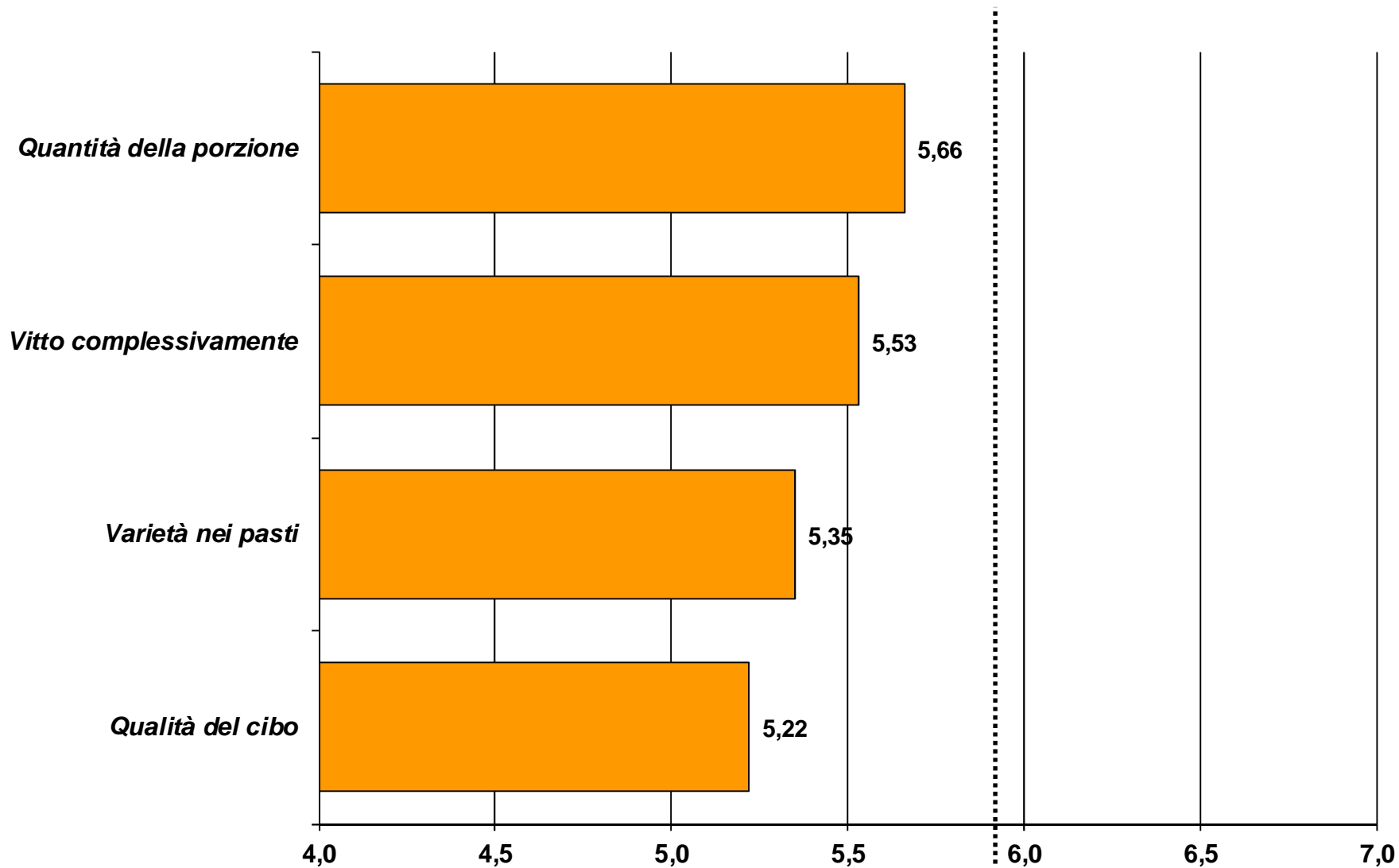


**Valori medi, scala 1-7**

## Degenze: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (2011 vs 2012)



## Degenze: dettaglio vitto 2012

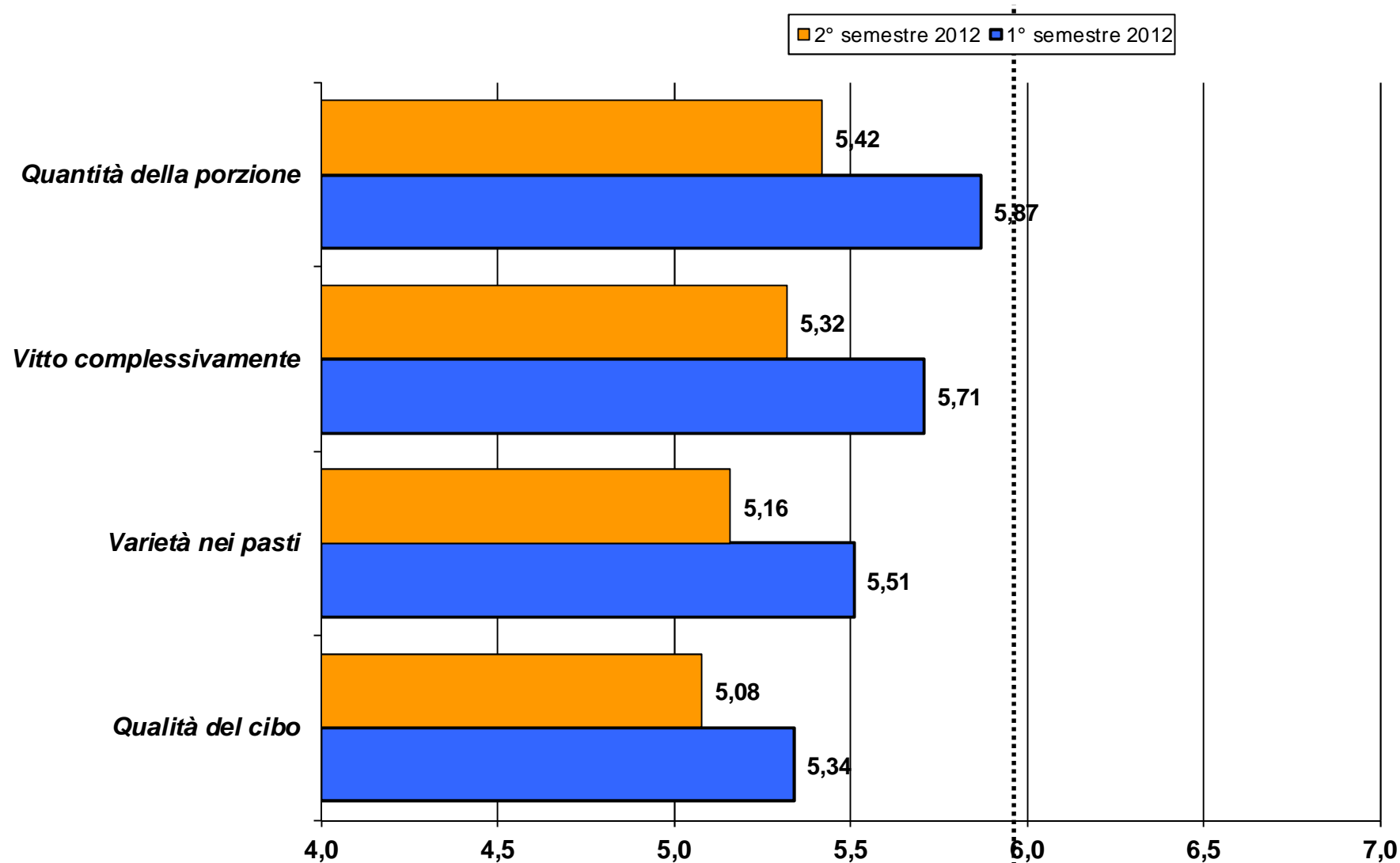


Valori medi, scala 1-7

Sodd. 5, 95



## *Degenze: dettaglio vitto (primo vs. secondo sem 2012)*



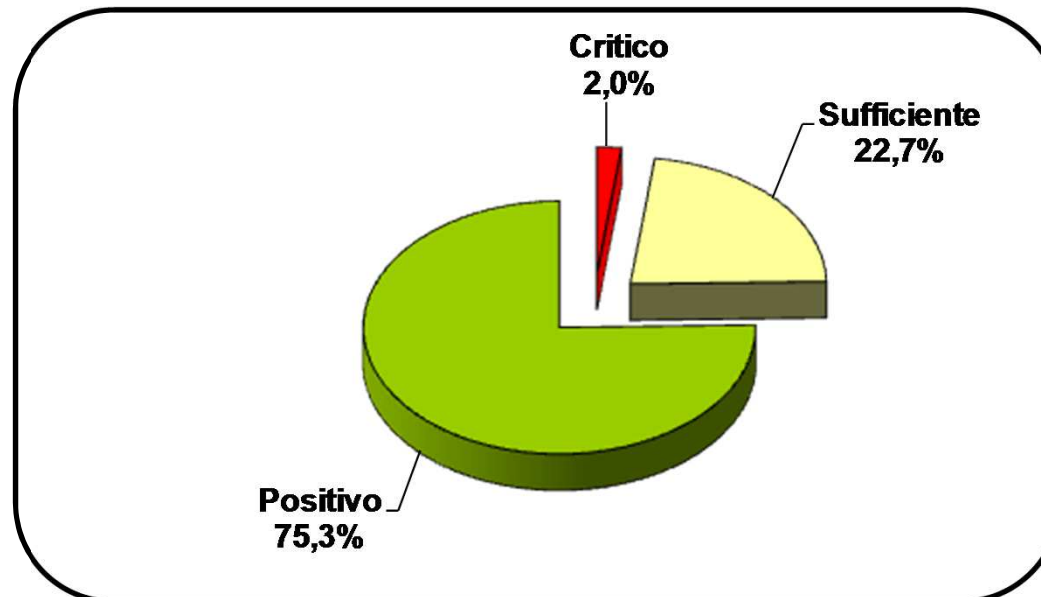
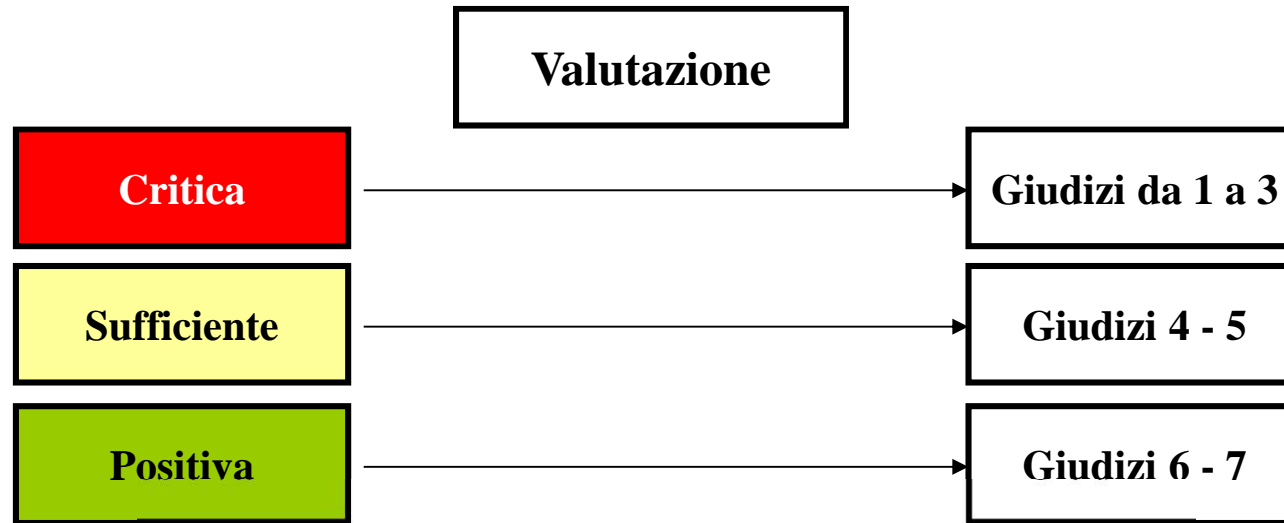
**Valori medi, scala 1-7**

**Sodd. 5,95**

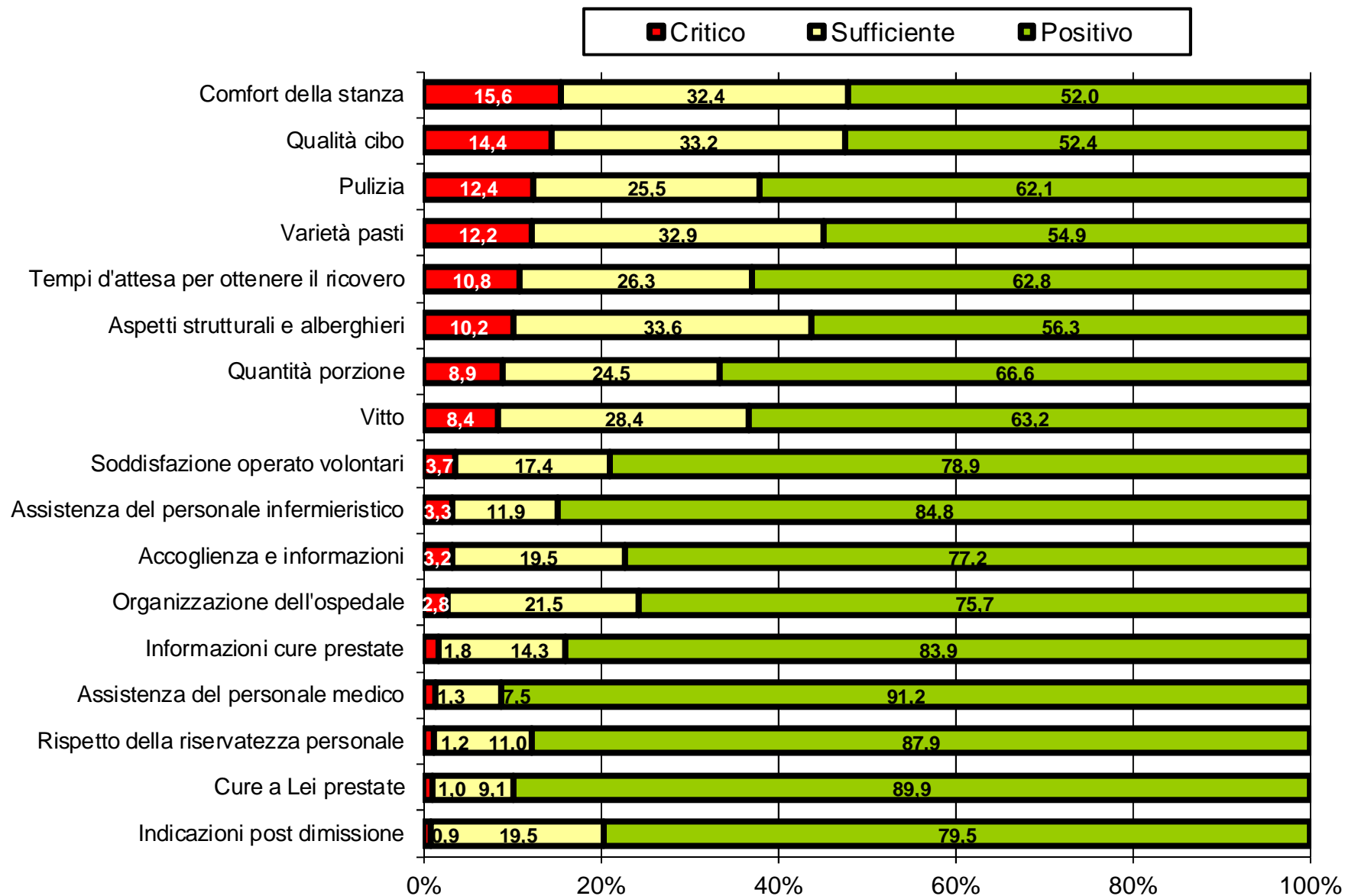
# **DEGENZE: Criticità**



## *Degenze: soddisfazione*



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

## Questionario ambulatorio

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

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

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

<b>B01</b>	<b>Ha già fruito in passato di servizi offerti da questo ospedale?</b>	<input type="checkbox"/> 1.Sì	<input type="checkbox"/> 2.No
------------	--	-------------------------------	-------------------------------

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

## Questionario ambulatorio

<p><b>A14</b> Sesso</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Maschio      <input type="checkbox"/> 2. Femmina</p>	<p><b>A15</b> Età      <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p>
<p><b>A16</b> Scolarità</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Nessuna  <input type="checkbox"/> 2. Scuola obbligo  <input type="checkbox"/> 3. Scuola superiore  <input type="checkbox"/> 4. Laurea</p>	<p><b>A17</b> Nazionalità</p> <p><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</p> <p><b>A17.1</b> se straniero da quanto anni risiede in Italia  <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p>

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



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

ASPETTI STRUTTURALI E ALBERGHIERI		Per niente soddisfatto					Molto soddisfatto	
		1	2	3	4	5	6	7
D041	<b>Comfort della stanza</b>							
D042.a	<b>Varietà nei pasti</b>							
D042.b	<b>Quantità della porzione</b>							
D04.c	<b>Qualità del cibo</b>							
D042	<b>Vitto COMPLESSIVAMENTE</b>							
D043	<b>Pulizia</b>							
D04	<b>ASPETTI STRUTTURALI E ALBERGHIERI: COMPLESSIVAMENTE</b>							

## Questionario degenza

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

**DOMANDA RISERVATA AI SOLVENTI**

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

## Questionario degenza

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

<b>B01</b>	<b>Ha già fruito in passato di servizi offerti da questo ospedale?</b>	<input type="checkbox"/> 1.Sì	<input type="checkbox"/> 2.No
------------	--	-------------------------------	-------------------------------

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

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

## Questionario degenza

<p><b>A14</b> Sesso</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Maschio      <input type="checkbox"/> 2. Femmina</p>	<p><b>A15</b> Età      <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p>
<p><b>A16</b> Scolarità</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Nessuna  <input type="checkbox"/> 2. Scuola obbligo  <input type="checkbox"/> 3. Scuola superiore  <input type="checkbox"/> 4. Laurea</p>	<p><b>A17</b> Nazionalità</p> <p><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</p> <p><b>A17.1</b> se straniero da quanto anni risiede in Italia  <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p>

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