



Customer satisfaction 2014

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

Presentazione risultati

(marzo 2015)

Dati generali

Questionari

Servizi Ambulatoriali

- *Totale rilevazioni 2014*
- *Segnaletica*
- *Analisi in dettaglio ambulatori*
- *Ranking*
- *Criticità*

Degenze

- *Totale rilevazioni 2014*
- *Segnaletica*
- *Analisi in dettaglio degenze*
- *Ranking*
- *Aree*
- *Criticità*

DATI GENERALI

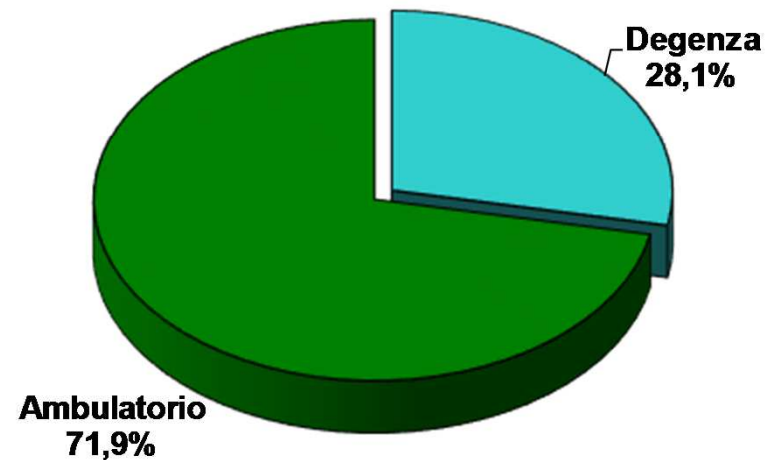


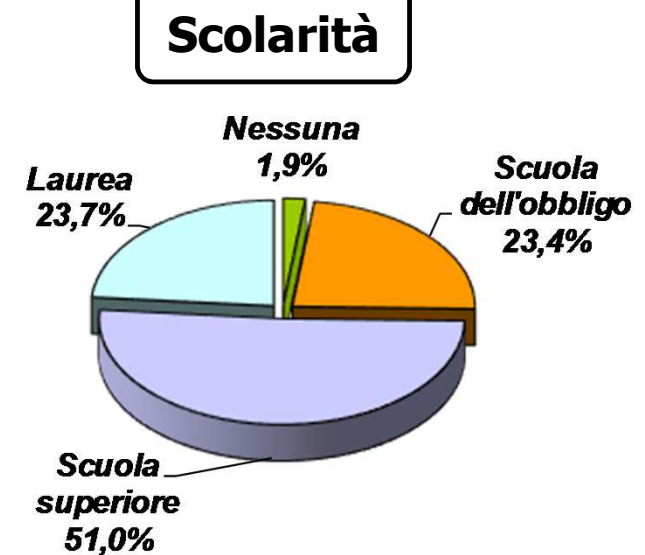
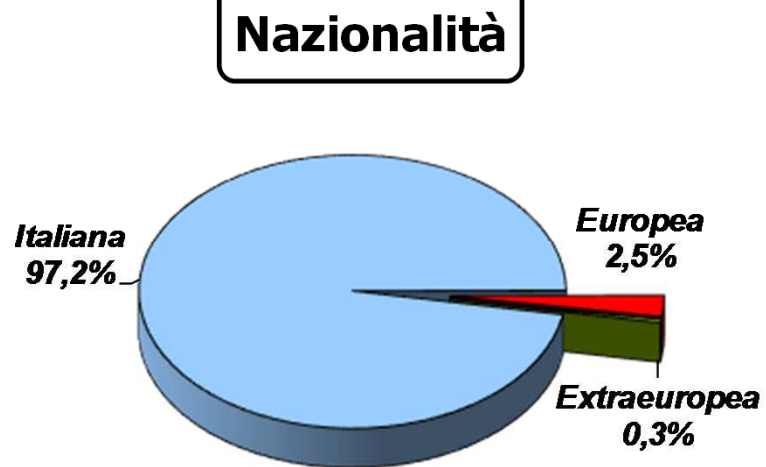
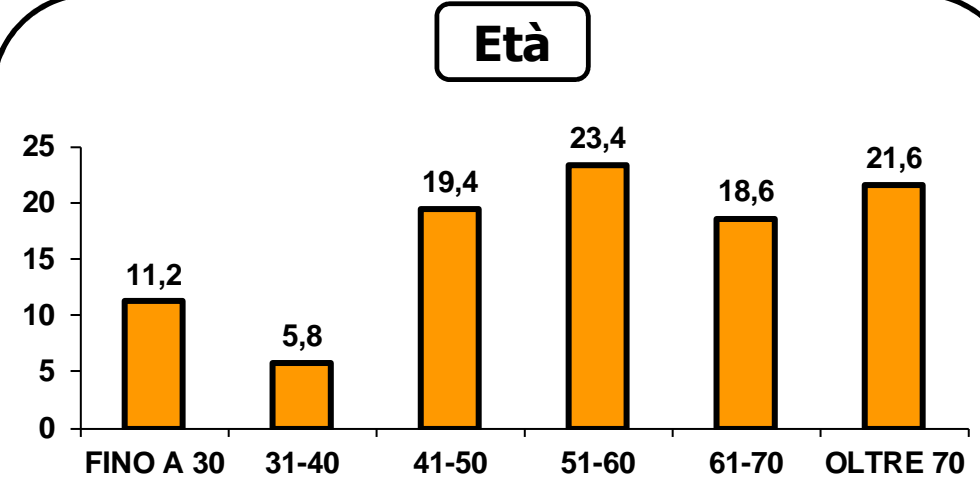
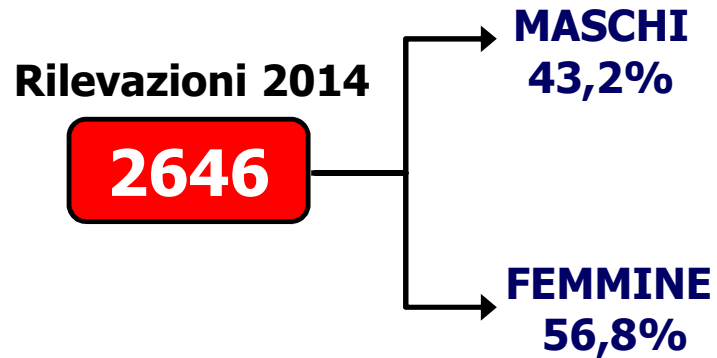
Totale rilevazioni

Primo semestre → **1223**

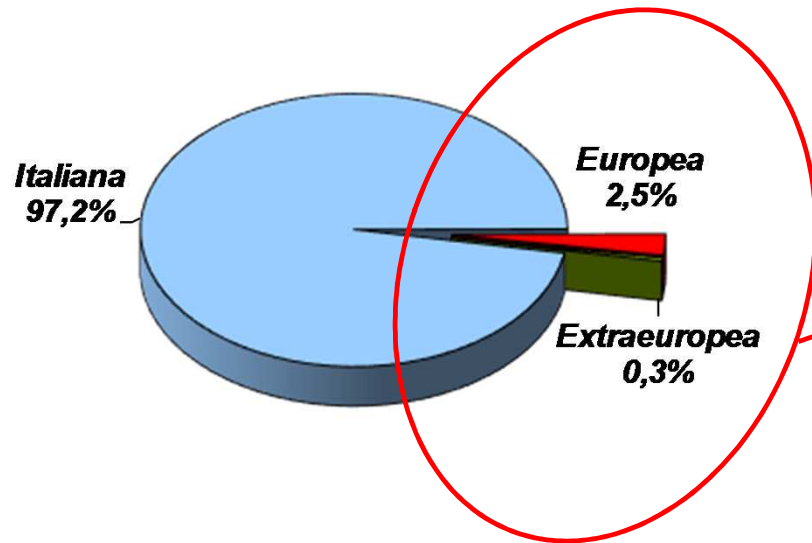
Secondo semestre → **1423**

Totale 2014 → **2646**

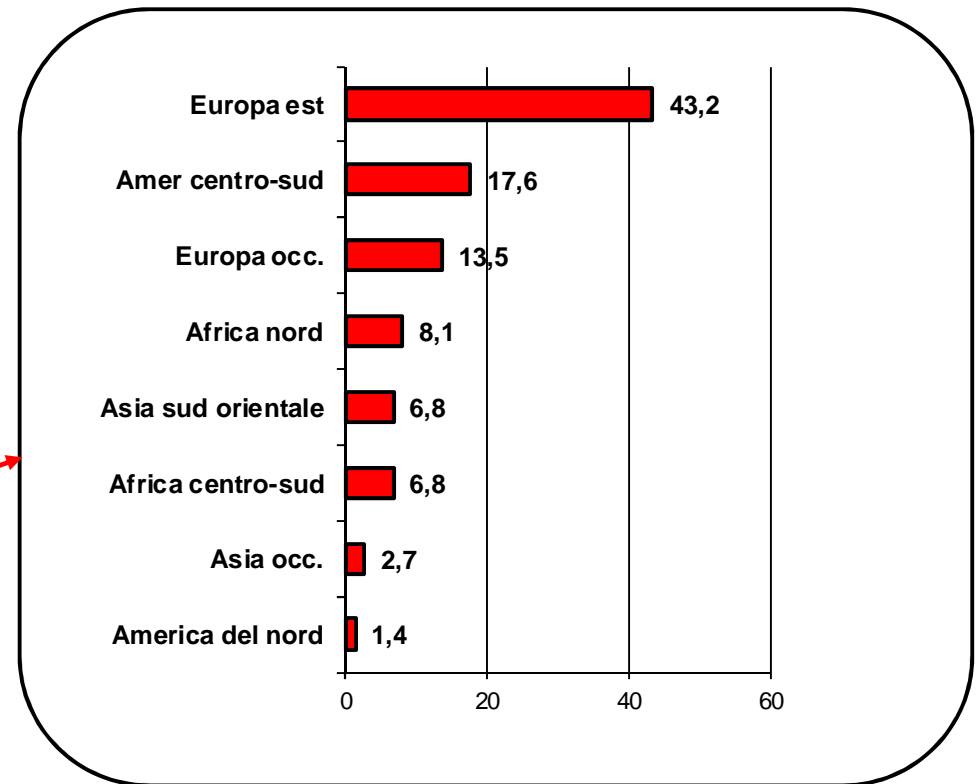




Il campione: nazionalità



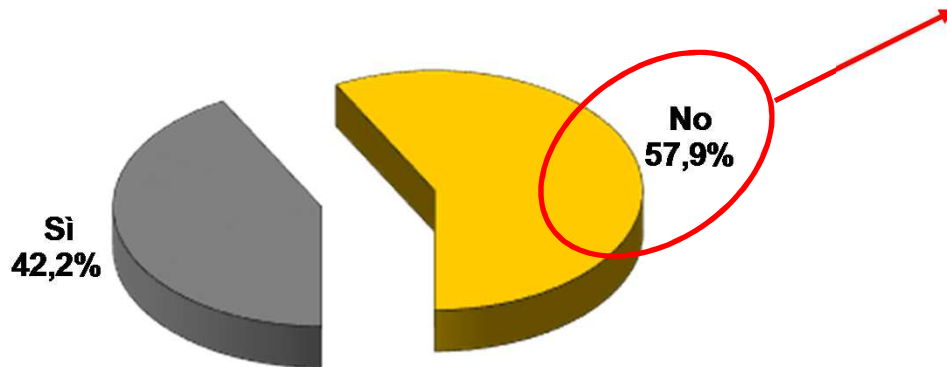
Base N=2646



Base N=74

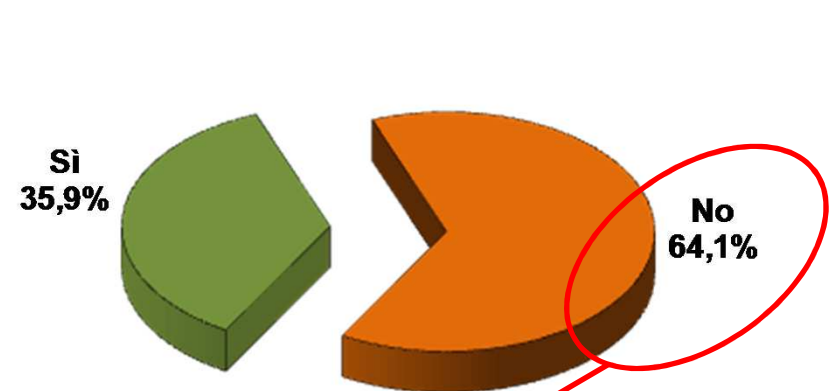
Valori percentuali

Risiede in provincia di Milano?



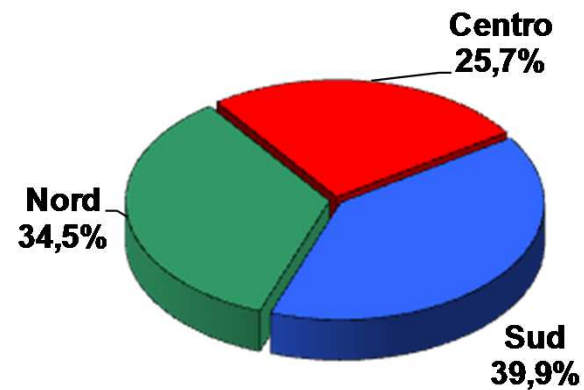
Base N=2646

Se no, risiede in una provincia della Lombardia?



Base N=1532

Se no, in quale zona geografica risiede?



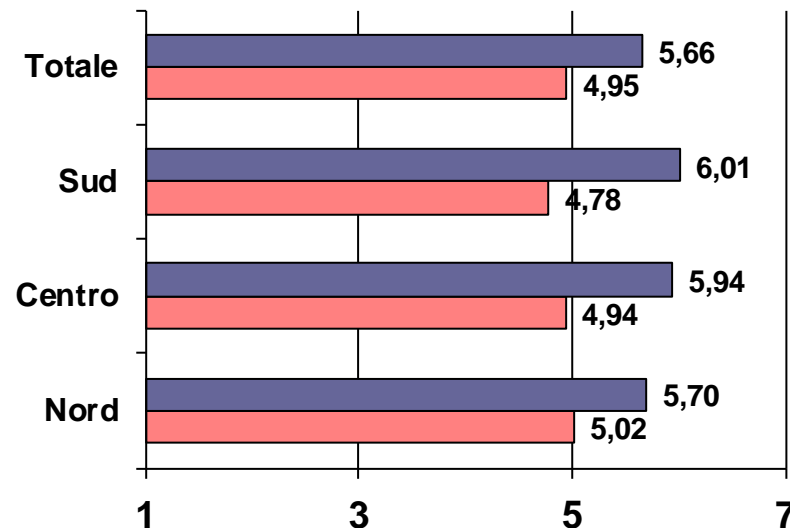
Base N=982

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)

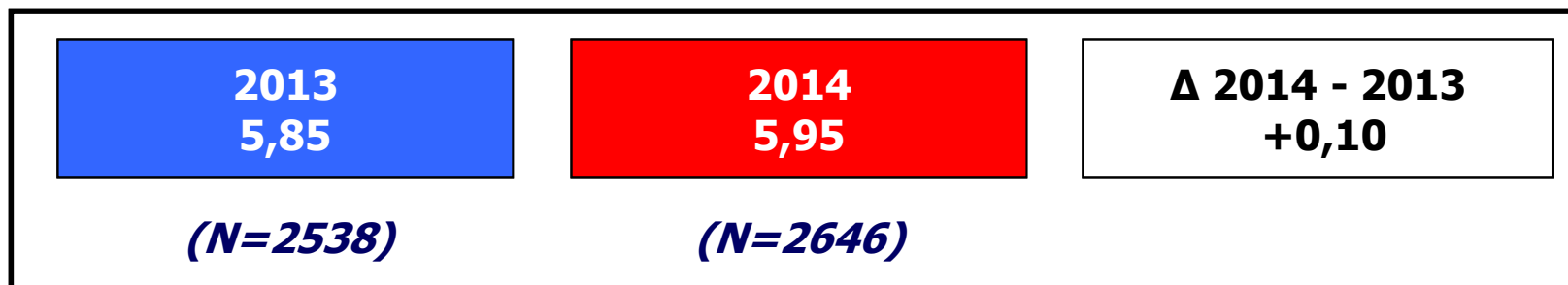
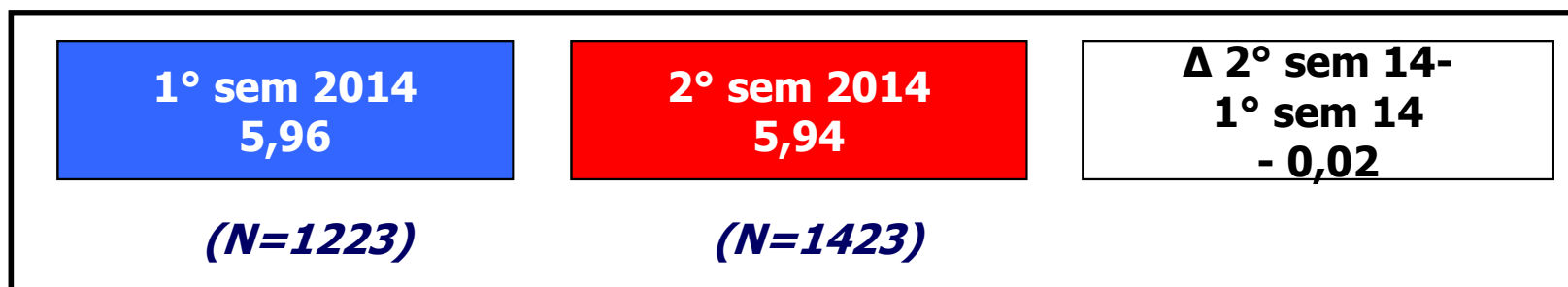
■ grado di soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero della città di Milano
■ grado di soddisfazione del servizio pubblico ospedaliero di altre città

Indice di soddisfazione - Besta

2° sem vs. 1° sem 2014

Anno 2014 vs. 2013

Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?



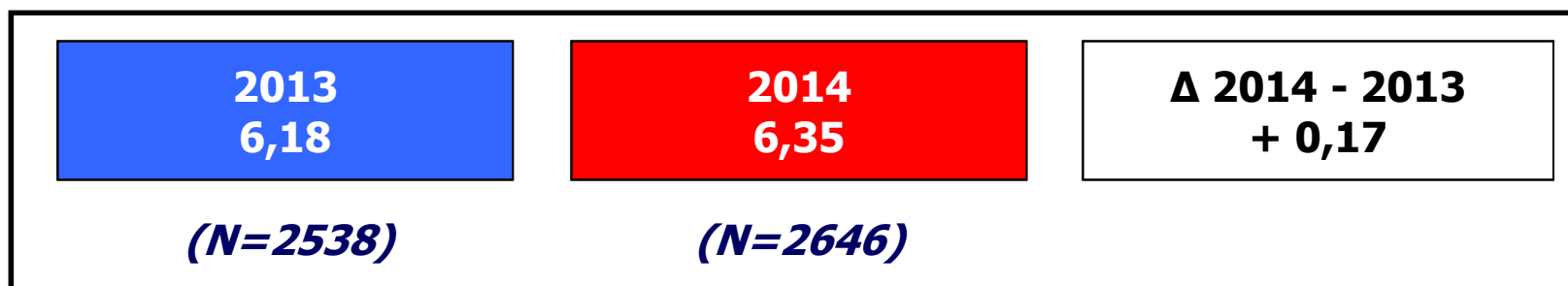
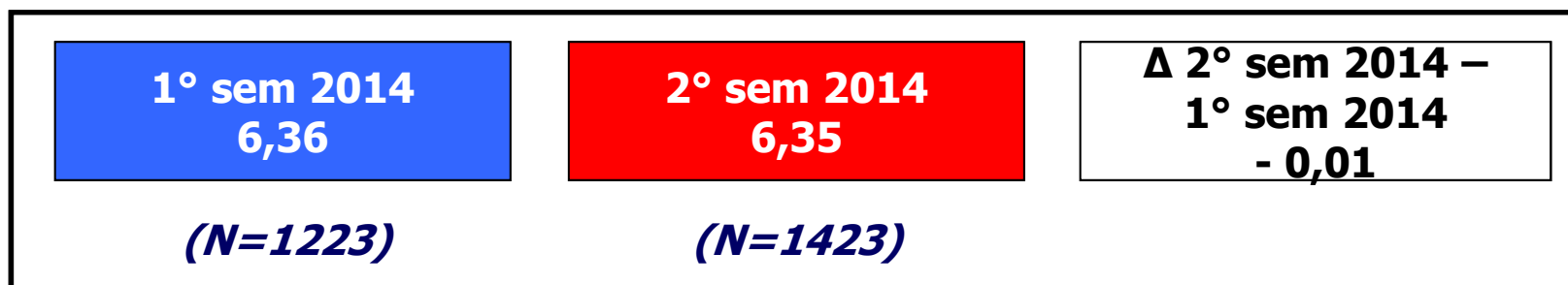
(valori medi, scala 1-7)

Indice di raccomandabilità - Besta

2° sem vs. 1° sem 2014

Anno 2014 vs. 2013

Consiglierebbe ad altri questa struttura?



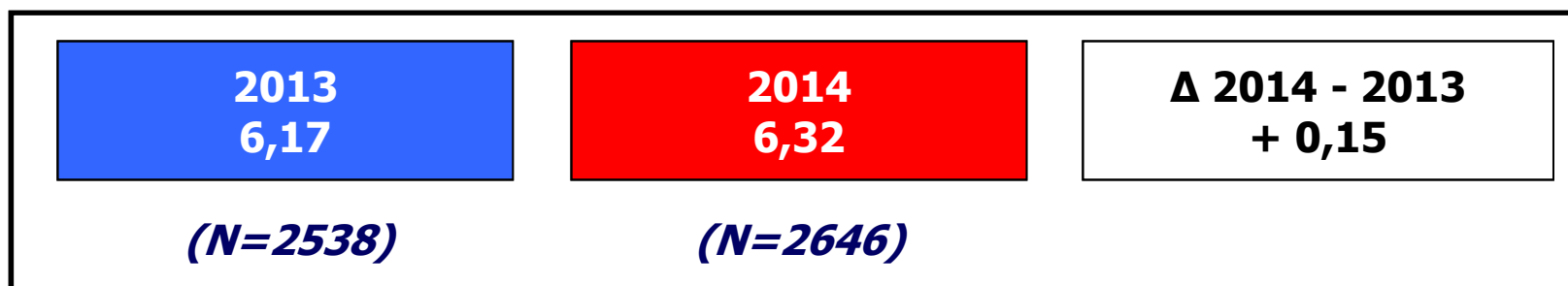
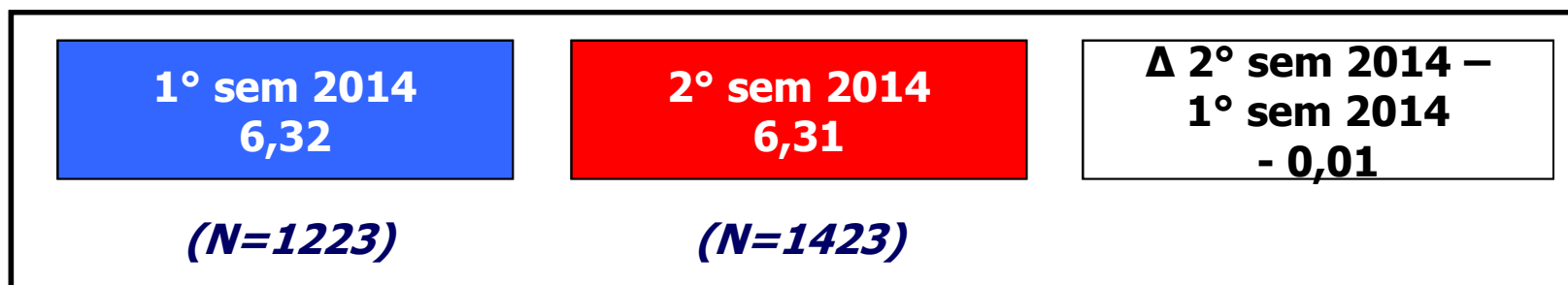
(valori medi, scala 1-7)

Indice di potenziale riutilizzo - Besta

2° vs. 1° semestre 2014

Anno 2014 vs. 2013

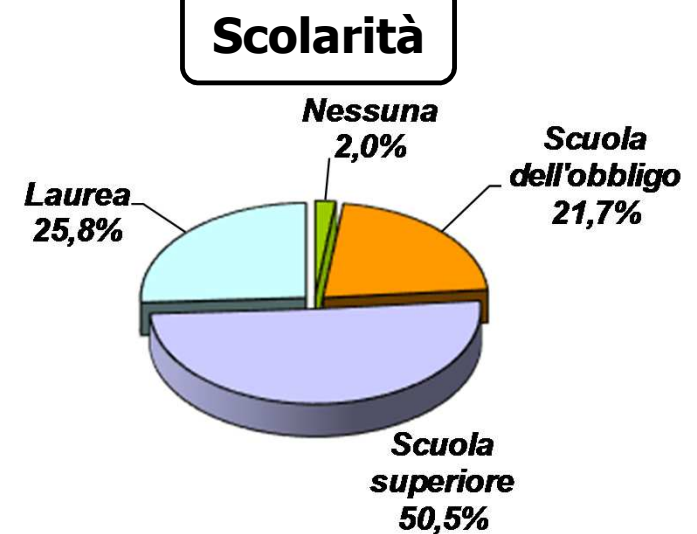
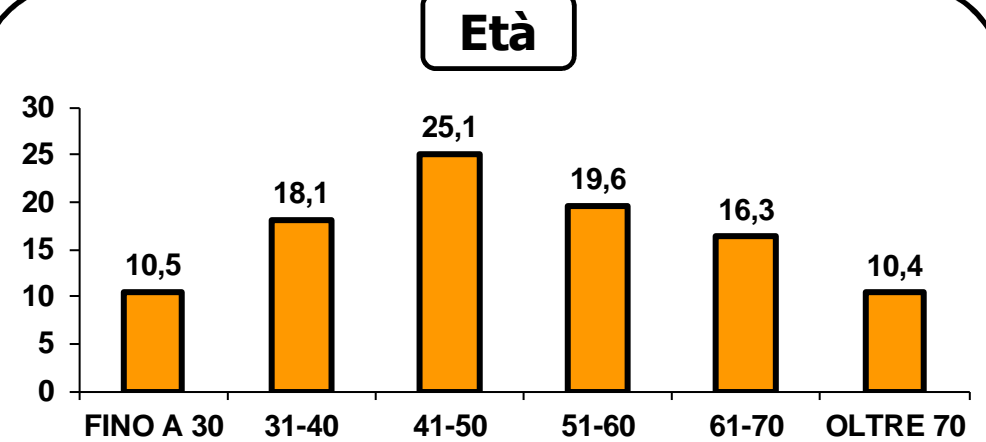
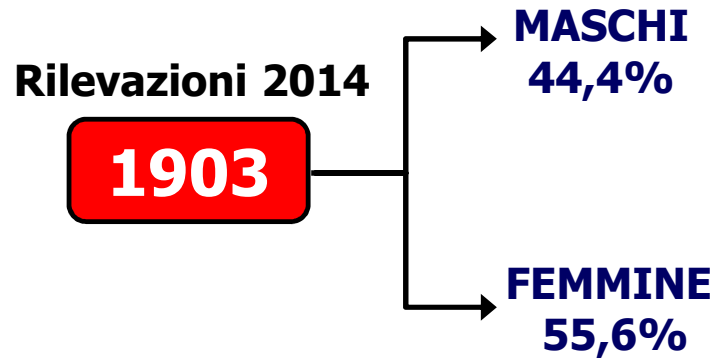
In caso di sue future necessità, pensa di rivolgersi nuovamente a questa struttura?



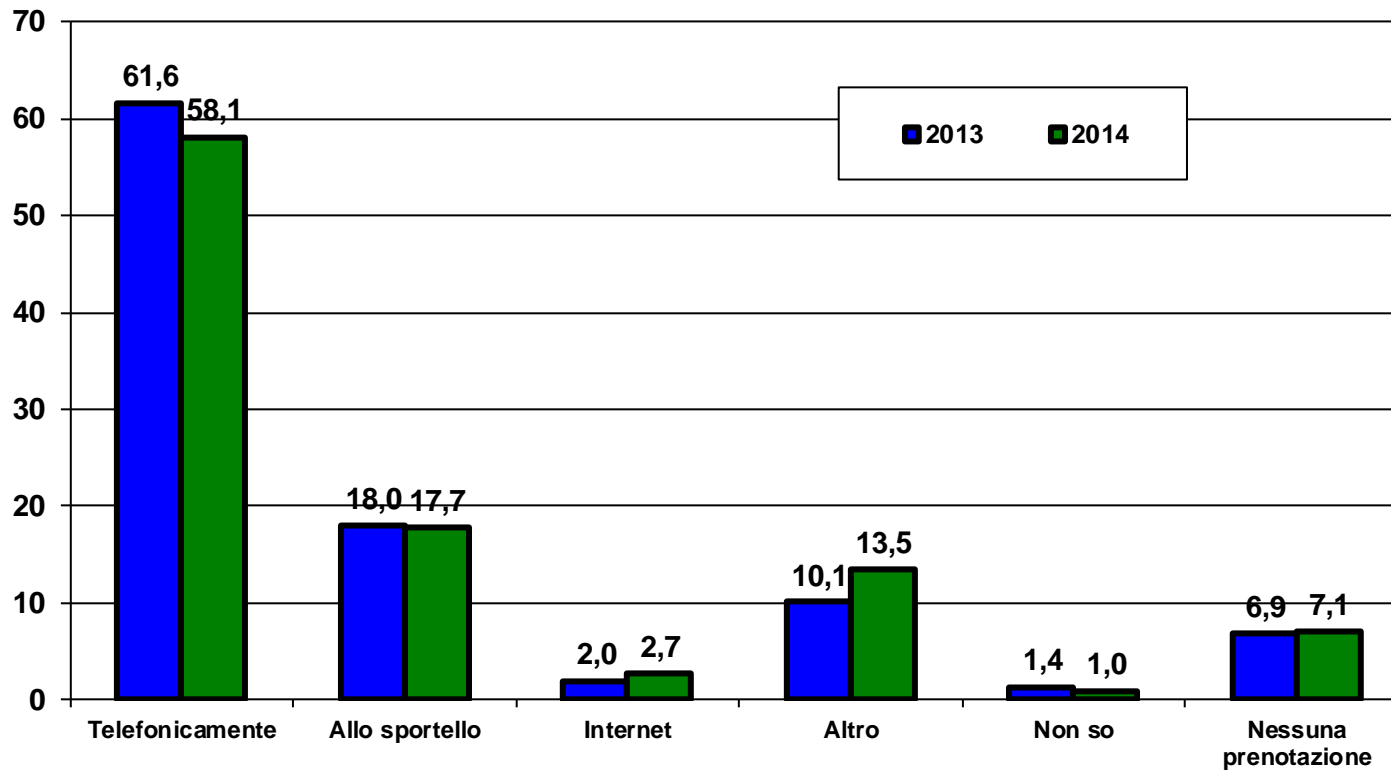
(valori medi, scala 1-7)

SERVIZI AMBULATORIALI





Ambulatori: modalità di prenotazione



Valori percentuali

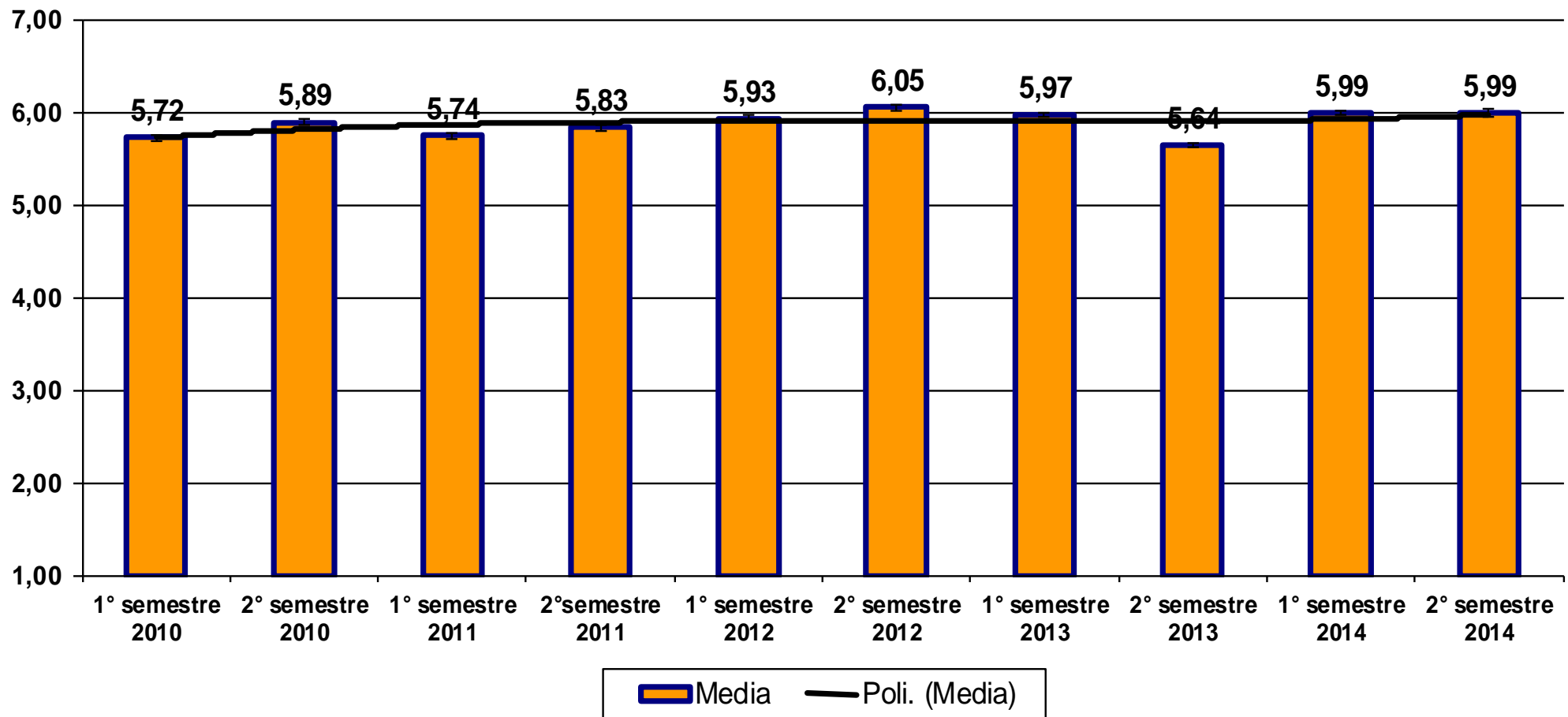
Ambulatori: indice di soddisfazione confronto periodi

Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio?

2013	1° semestre 5,97 <i>(N=935)</i>	2° semestre 5,64 <i>(N=927)</i>	Δ 2° sem - 1° sem - 0,33
2014	1° semestre 5,99 <i>(N=882)</i>	2° semestre 5,99 <i>(N=1021)</i>	Δ 2° sem - 1° sem 0
2013 vs. 2014	2013 5,81 <i>(N=1862)</i>	2014 5,99 <i>(N=1903)</i>	Δ 2014 - 2013 + 0,18

Valori medi, scala 1-7

Andamento indice di soddisfazione



Consiglierebbe ad altri questa struttura?

2013	<p>1° semestre 6,19</p> <p><i>(N=935)</i></p>	<p>2° semestre 5,99</p> <p><i>(N=927)</i></p>	<p>Δ 2° sem - 1° sem - 0,2</p>
2014	<p>1° semestre 6,36</p> <p><i>(N=882)</i></p>	<p>2° semestre 6,31</p> <p><i>(N=1021)</i></p>	<p>Δ 2° sem – 1° sem - 0,05</p>
2013 vs. 2014	<p>2013 6,09</p> <p><i>(N=1862)</i></p>	<p>2014 6,33</p> <p><i>(N=1903)</i></p>	<p>Δ 2014 - 2013 + 0,24</p>

Valori medi, scala 1-7

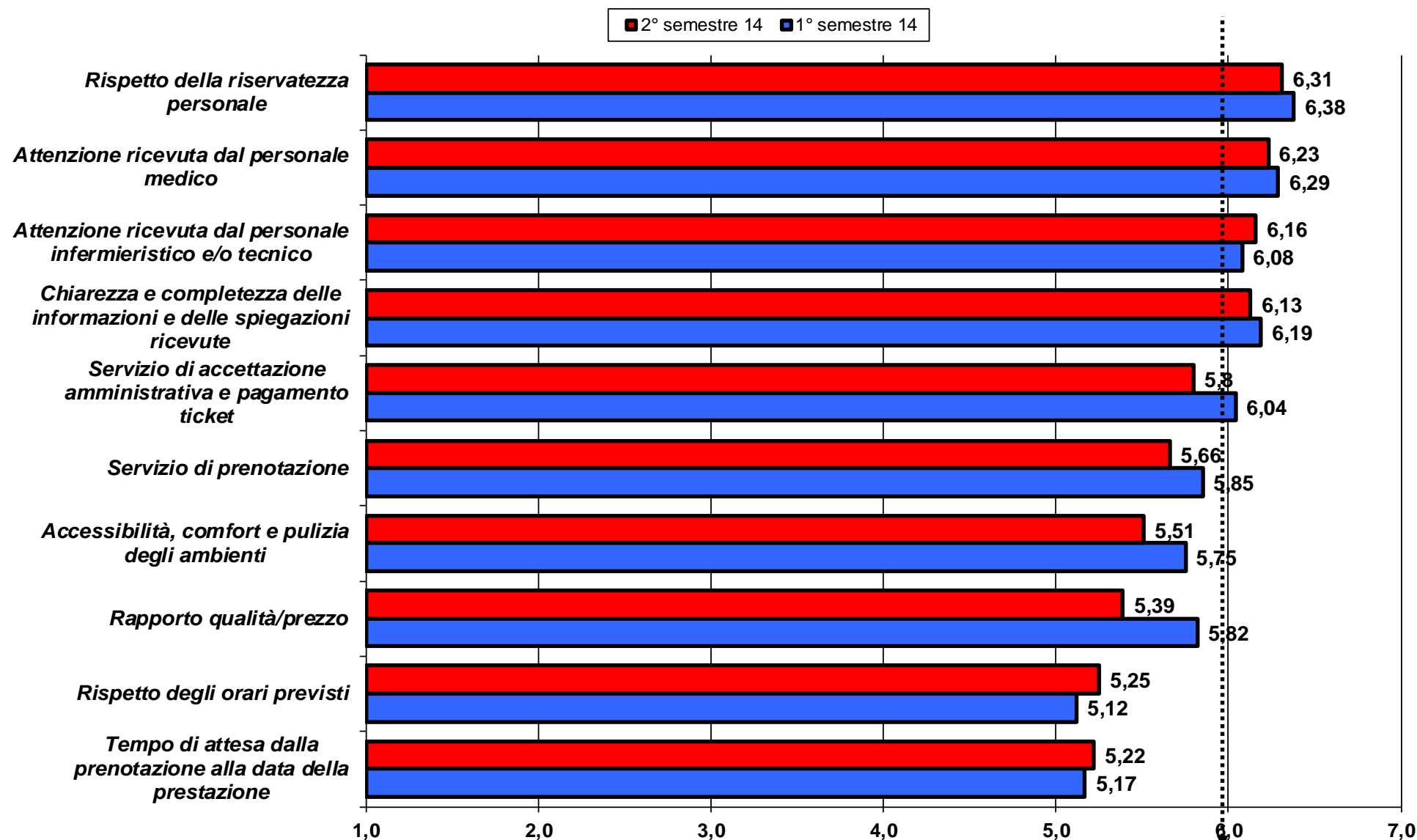
Ambulatori: indice di potenziale riutilizzo confronto periodi

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

2013	1° semestre 6,18 <i>(N=935)</i>	2° semestre 5,98 <i>(N=927)</i>	Δ 2° sem - 1° sem - 0,02
2014	1° semestre 6,33 <i>(N=882)</i>	2° semestre 6,24 <i>(N=1021)</i>	Δ 2° sem - 1° sem - 0,09
2013 vs. 2014	2013 6,08 <i>(N=1862)</i>	2014 6,28 <i>(N=1903)</i>	Δ 2014 - 2013 + 0,20

Valori medi, scala 1-7

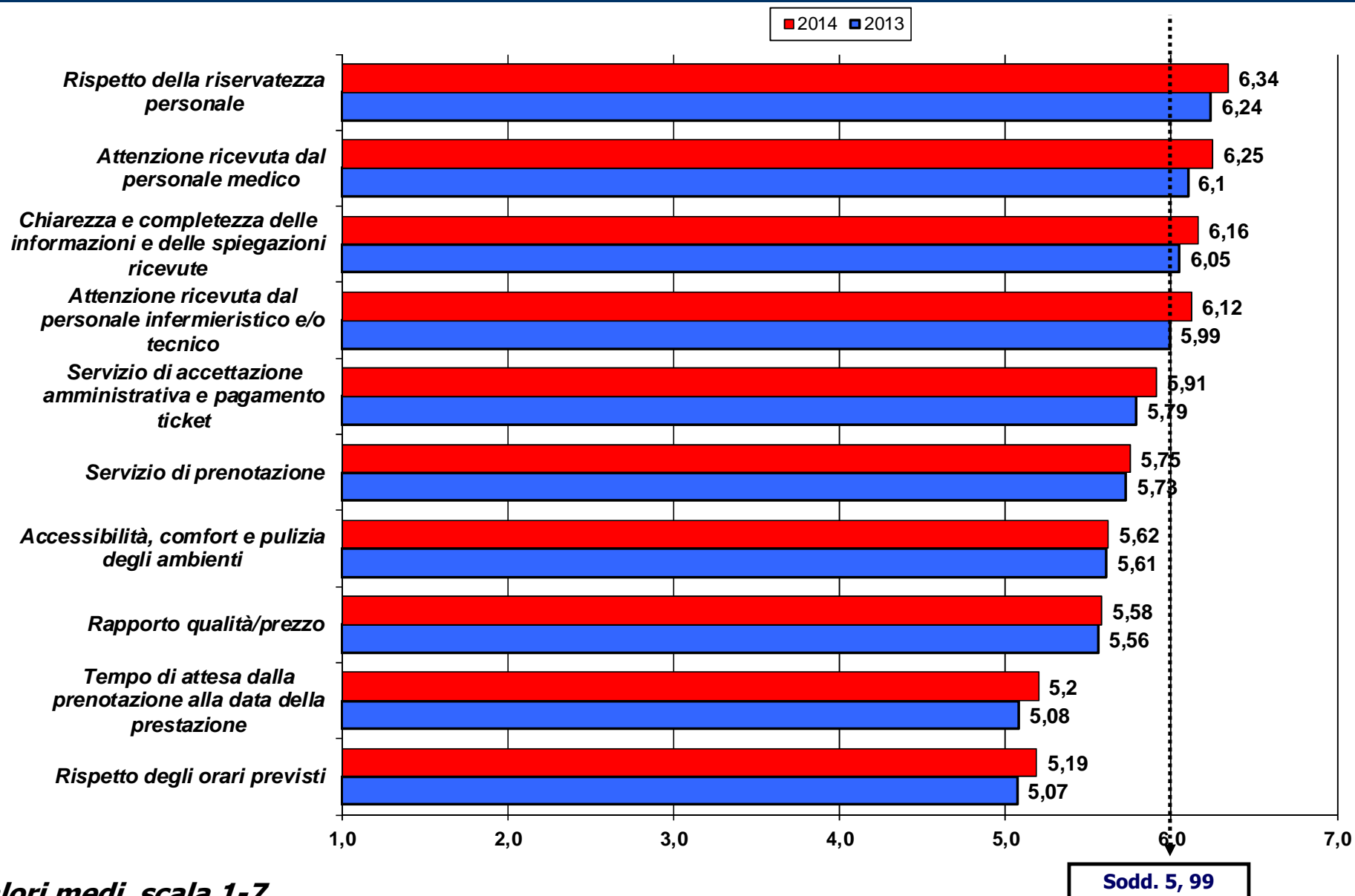
Ambulatori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (1° vs. 2° sem 2014)



Valori medi, scala 1-7

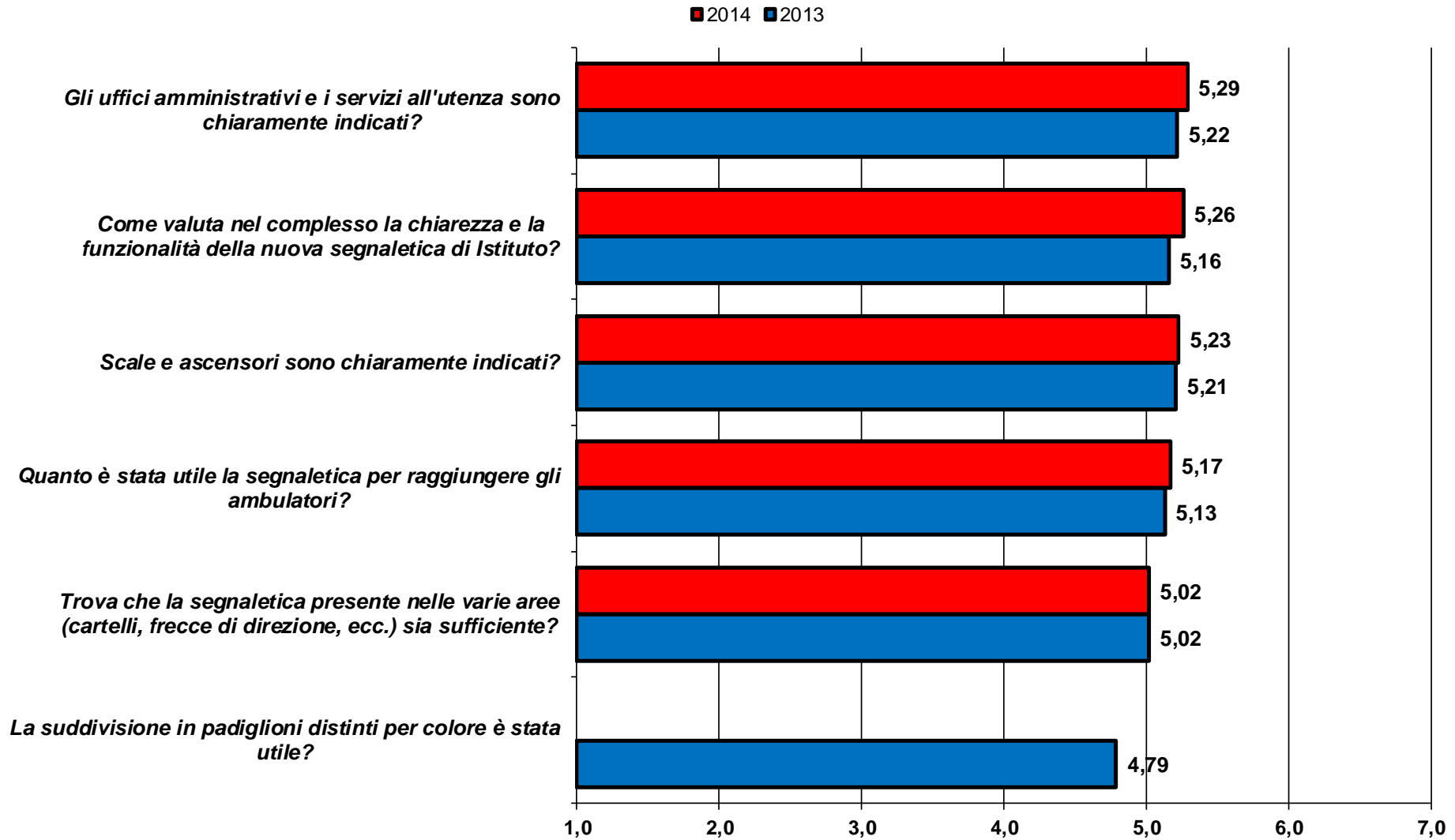
Sodd. 5,99

Ambulatori: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (2013 vs 2014)



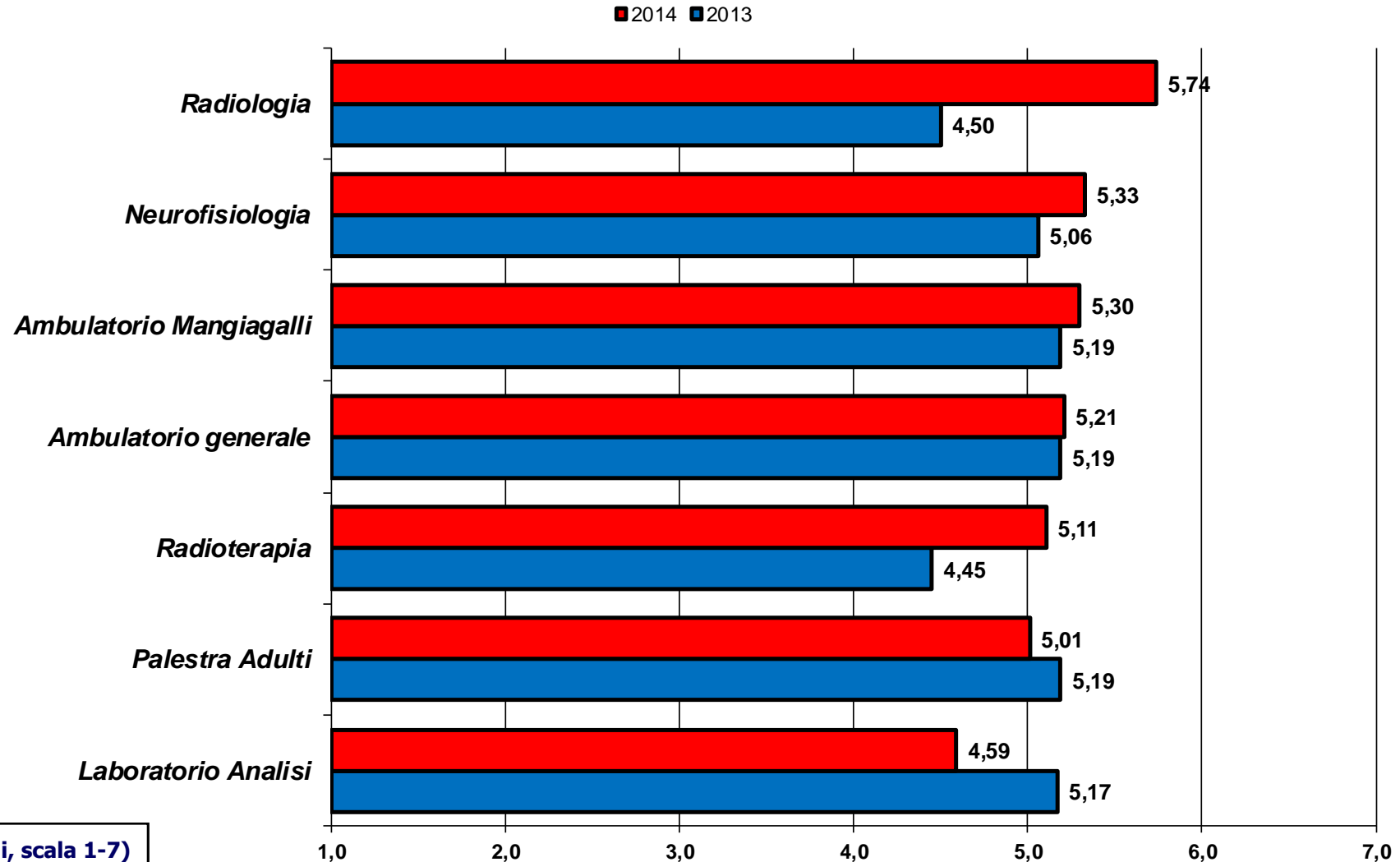
AMBULATORI: Segnaletica



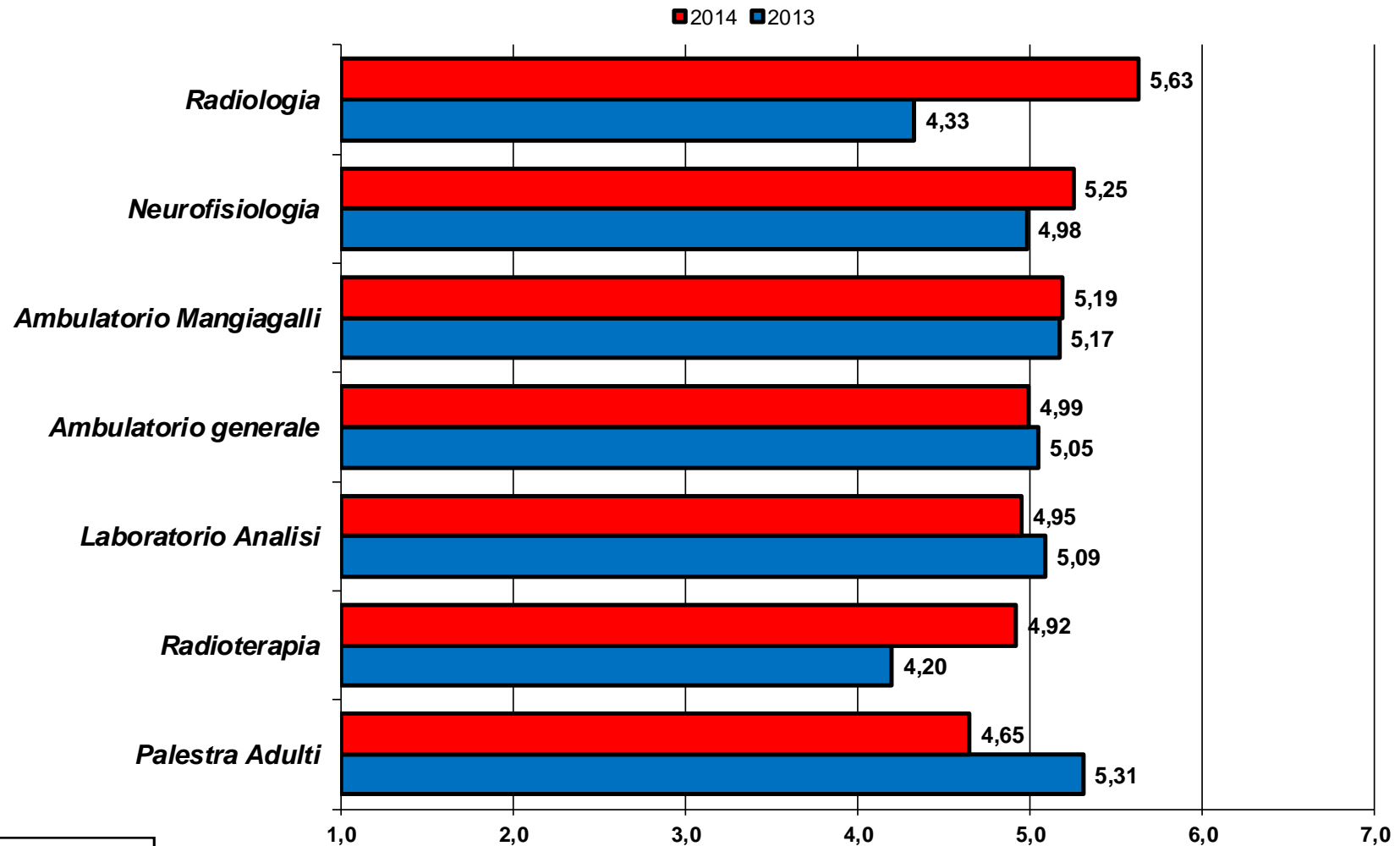


(valori medi, scala 1-7)

Quanto è stata utile la segnaletica per raggiungere gli ambulatori?

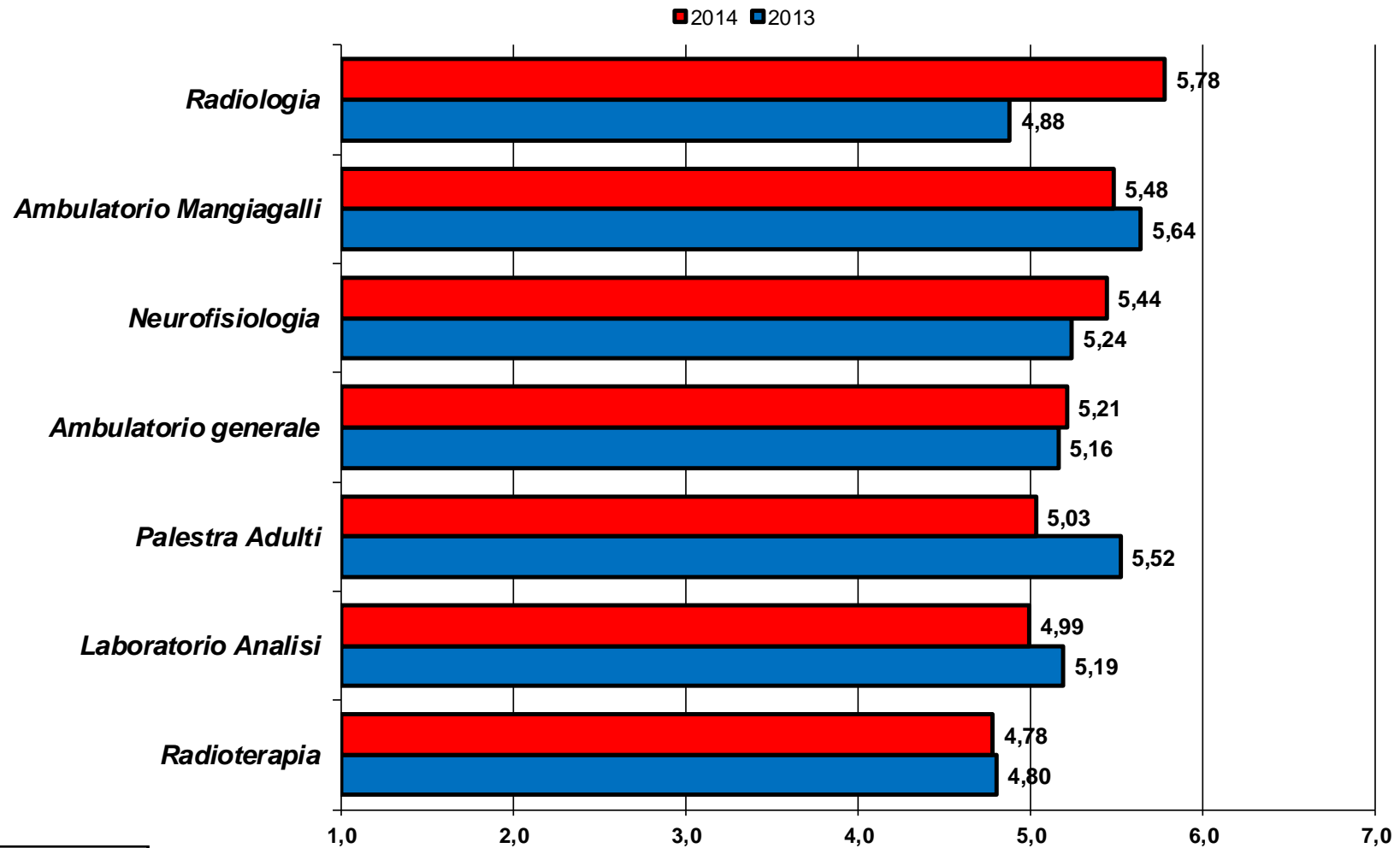


Trova che la segnaletica presente nelle varie aree (cartelli, frecce di direzione, ecc.) sia sufficiente?



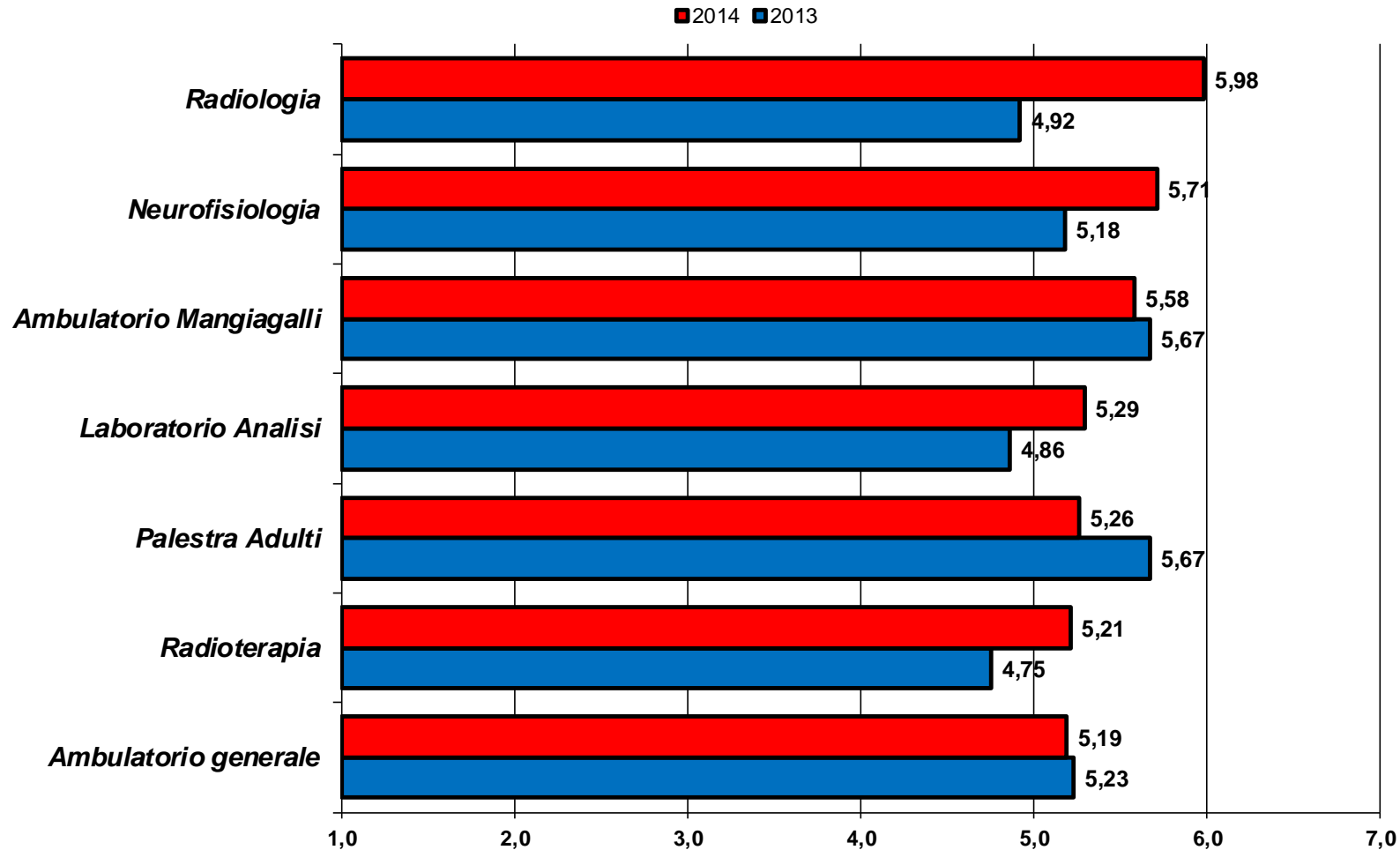
(valori medi, scala 1-7)

Scale e ascensori sono chiaramente indicati?



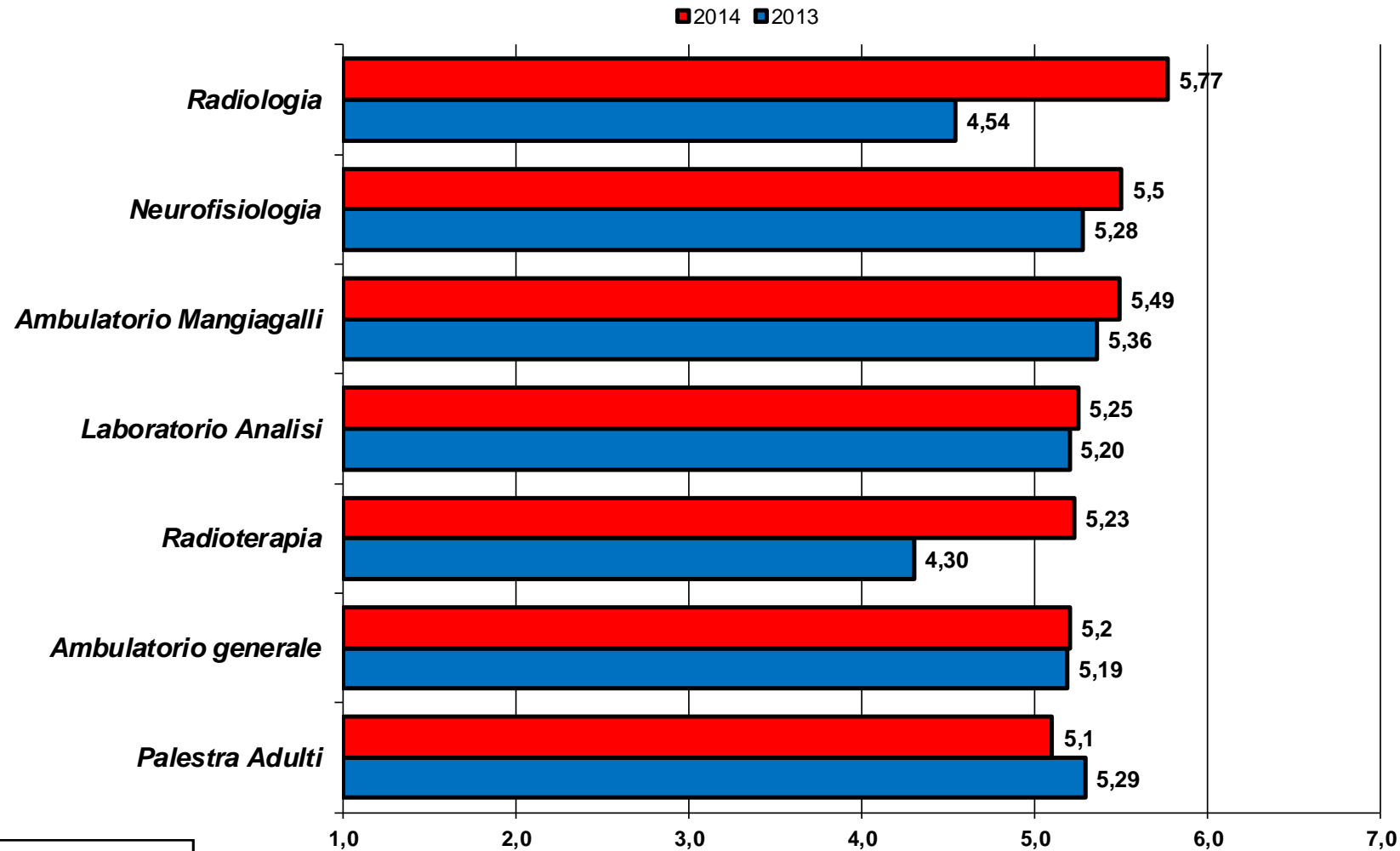
(valori medi, scala 1-7)

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



(valori medi, scala 1-7)

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

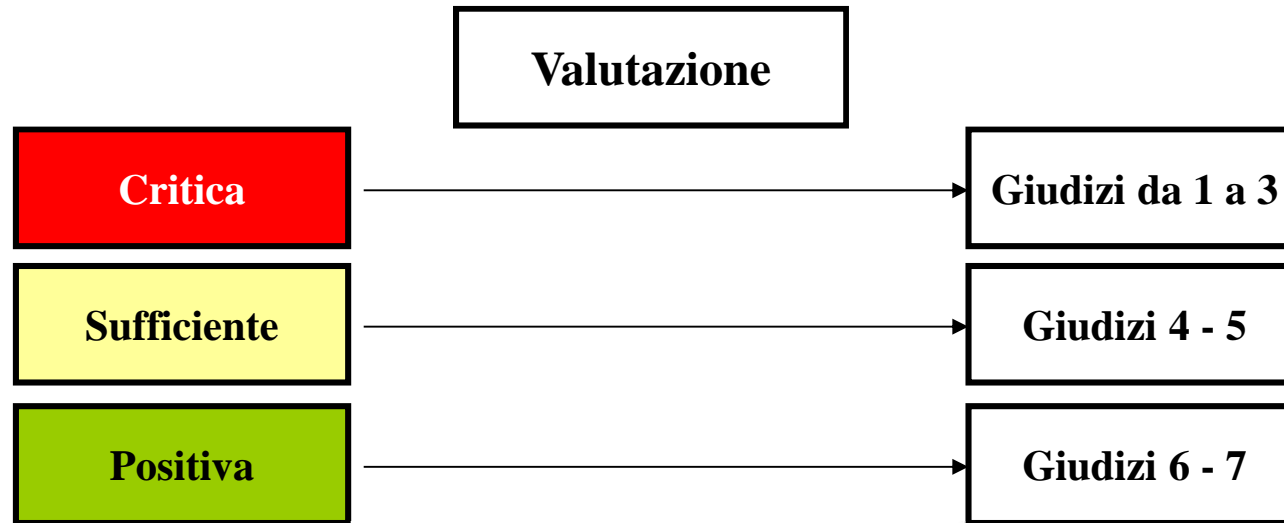


(valori medi, scala 1-7)

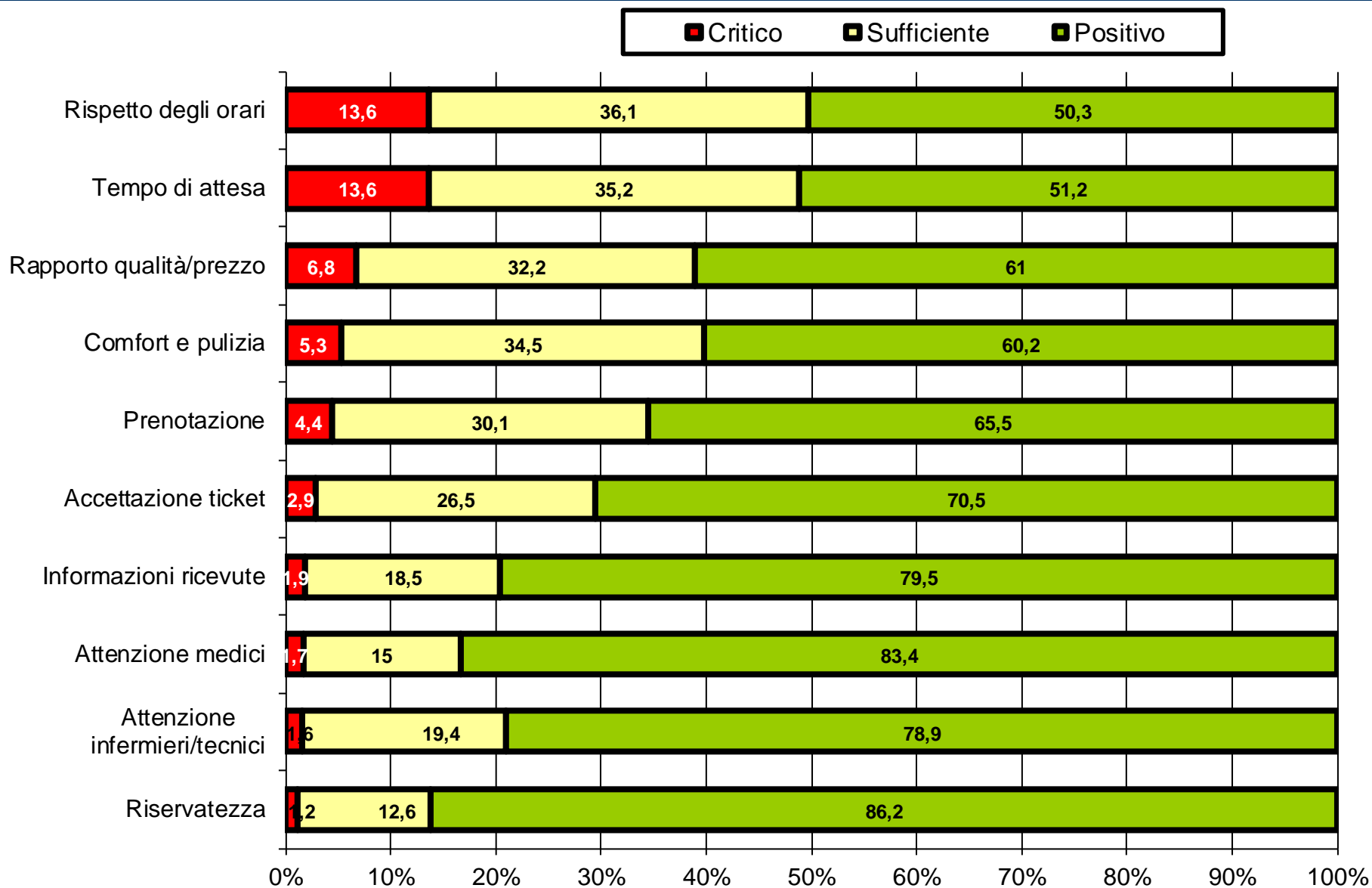
AMBULATORI: Criticità



Ambulatori: soddisfazione complessiva

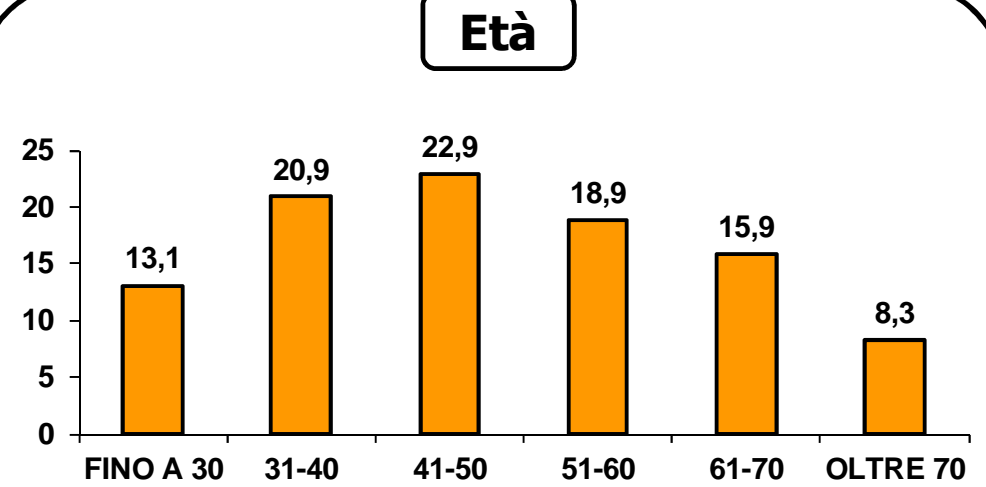
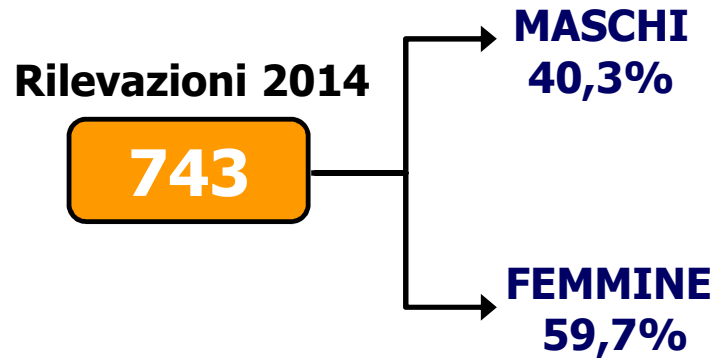


Ambulatori: valutazione per singoli elementi

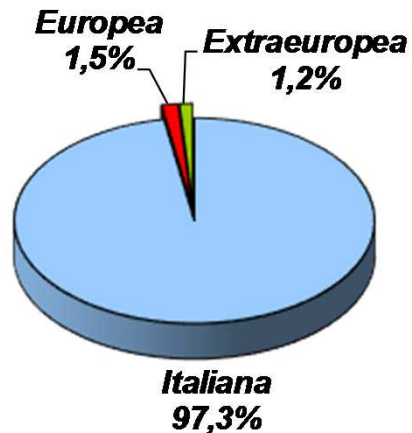


DEGENZE

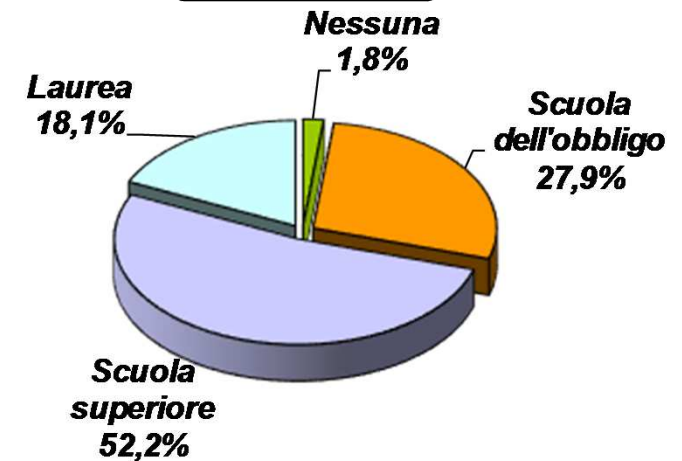




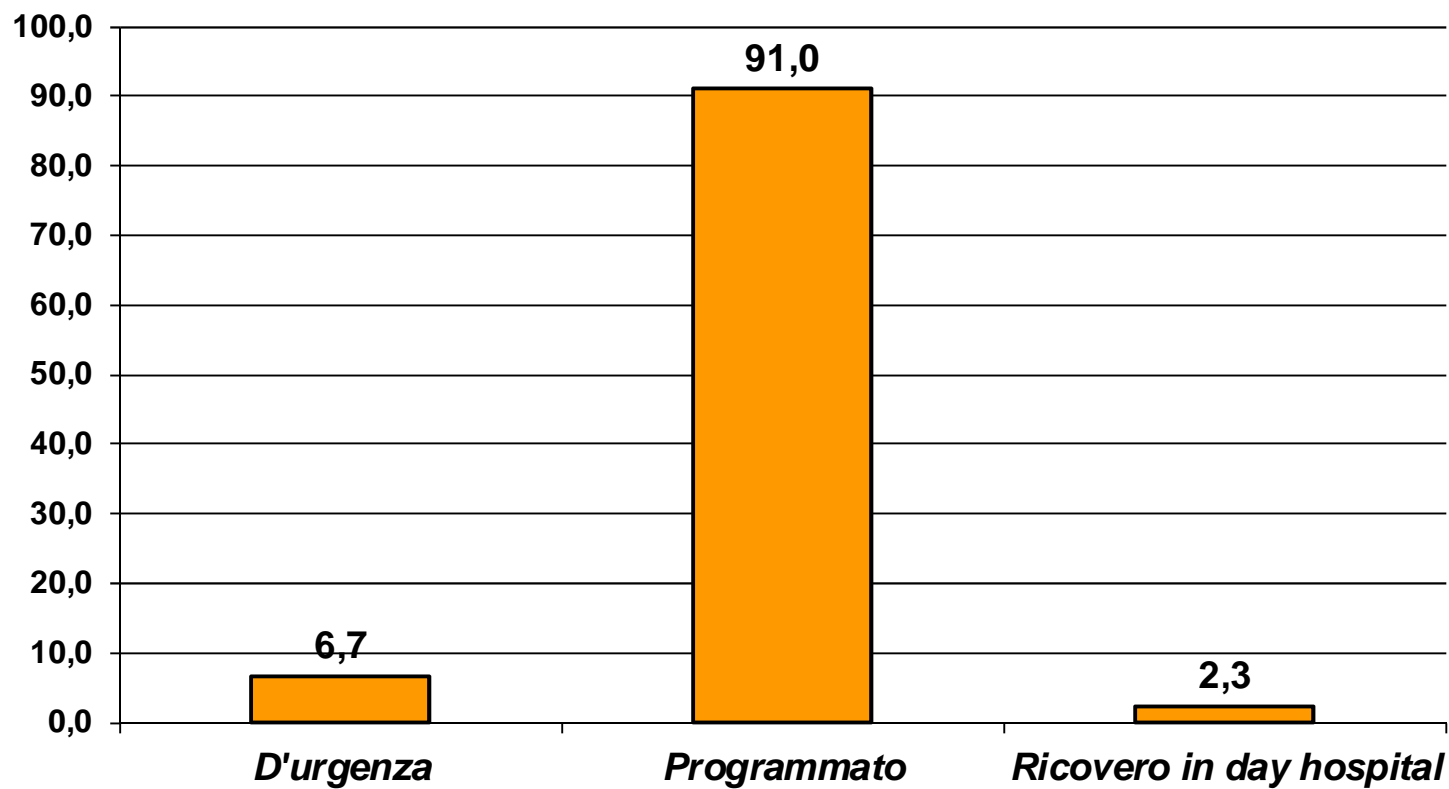
Nazionalità



Scolarità



Degenze: tipologia di ricovero 2014



Valori percentuali

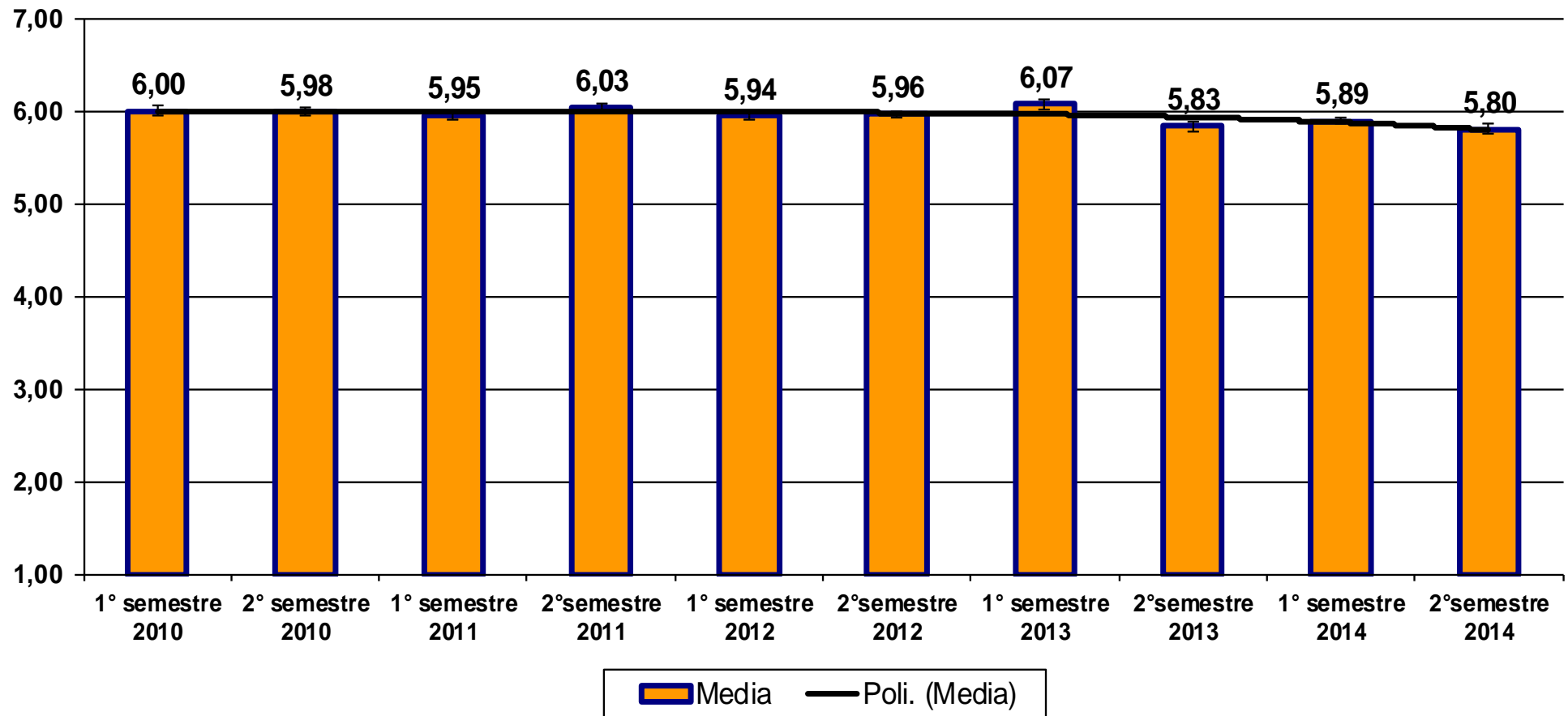
Degenze: indice di soddisfazione confronto periodi

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?

2013	1° semestre 6,07 <i>(N=372)</i>	2° semestre 5,83 <i>(N=304)</i>	Δ 2° sem – 1° sem - 0,24
2014	1° semestre 5,89 <i>(N=341)</i>	2° semestre 5,80 <i>(N=402)</i>	Δ 2° sem – 1° sem - 0,09
2014 vs. 2013	2013 5,97 <i>(N=676)</i>	2014 5,84 <i>(N=743)</i>	Δ 2014 - 2013 - 0,13

Valori medi, scala 1-7

Andamento indice di soddisfazione



Valori medi, scala 1-7

Consiglierebbe ad altri questo ospedale?

2013	1° semestre 6,40 <i>(N=372)</i>	2° semestre 6,44 <i>(N=304)</i>	Δ 2° sem – 1° sem + 0,04
2014	1° semestre 6,35 <i>(N=341)</i>	2° semestre 6,44 <i>(N=402)</i>	Δ 2° sem – 1° sem + 0,09
2014 vs. 2013	2013 6,42 <i>(N=676)</i>	2014 6,40 <i>(N=743)</i>	Δ 2014 - 2013 - 0,02

Valori medi, scala 1-7

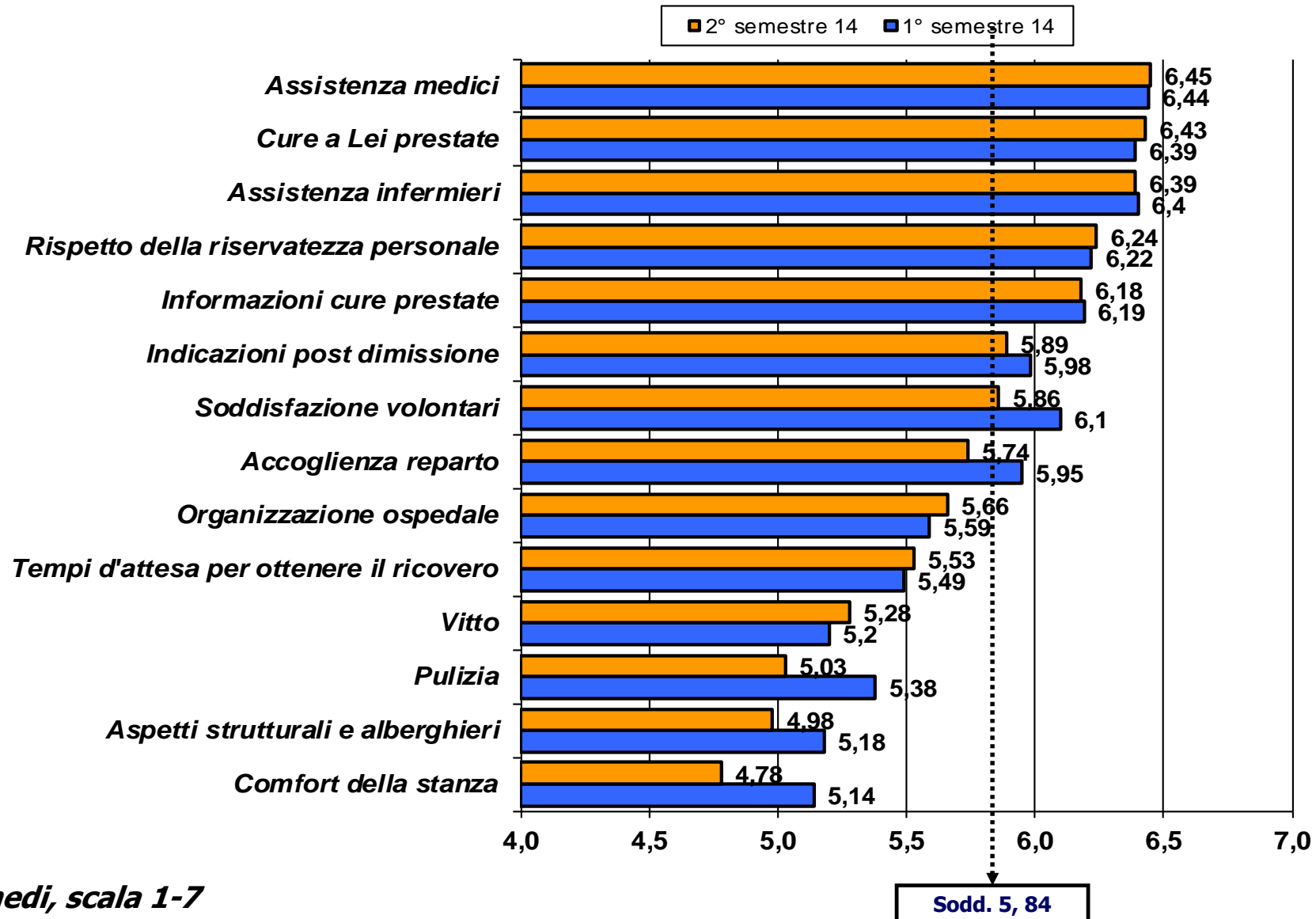
Degenze: indice di potenziale riutilizzo confronto periodi

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

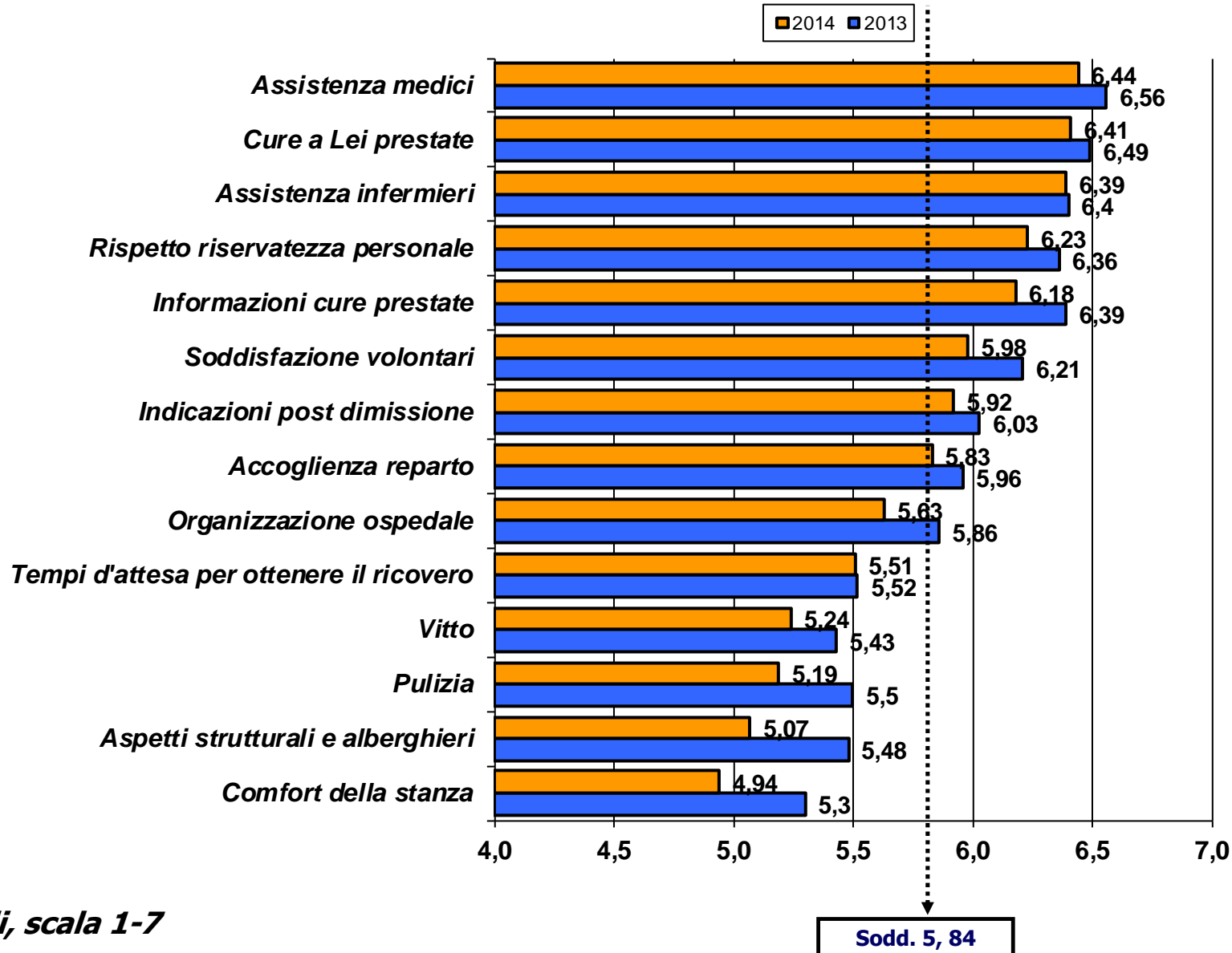
2013	1° semestre 6,42 <i>(N=372)</i>	2° semestre 6,46 <i>(N=304)</i>	Δ 2° sem – 1° sem - 0,04
2014	1° semestre 6,29 <i>(N=341)</i>	2° semestre 6,50 <i>(N=402)</i>	Δ 2° sem – 1° sem + 0,18
2014 vs. 2013	2013 6,44 <i>(N=676)</i>	2014 6,41 <i>(N=743)</i>	Δ 2014 - 2013 - 0,03

Valori medi, scala 1-7

Degenze: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (primo vs. secondo sem 2014)

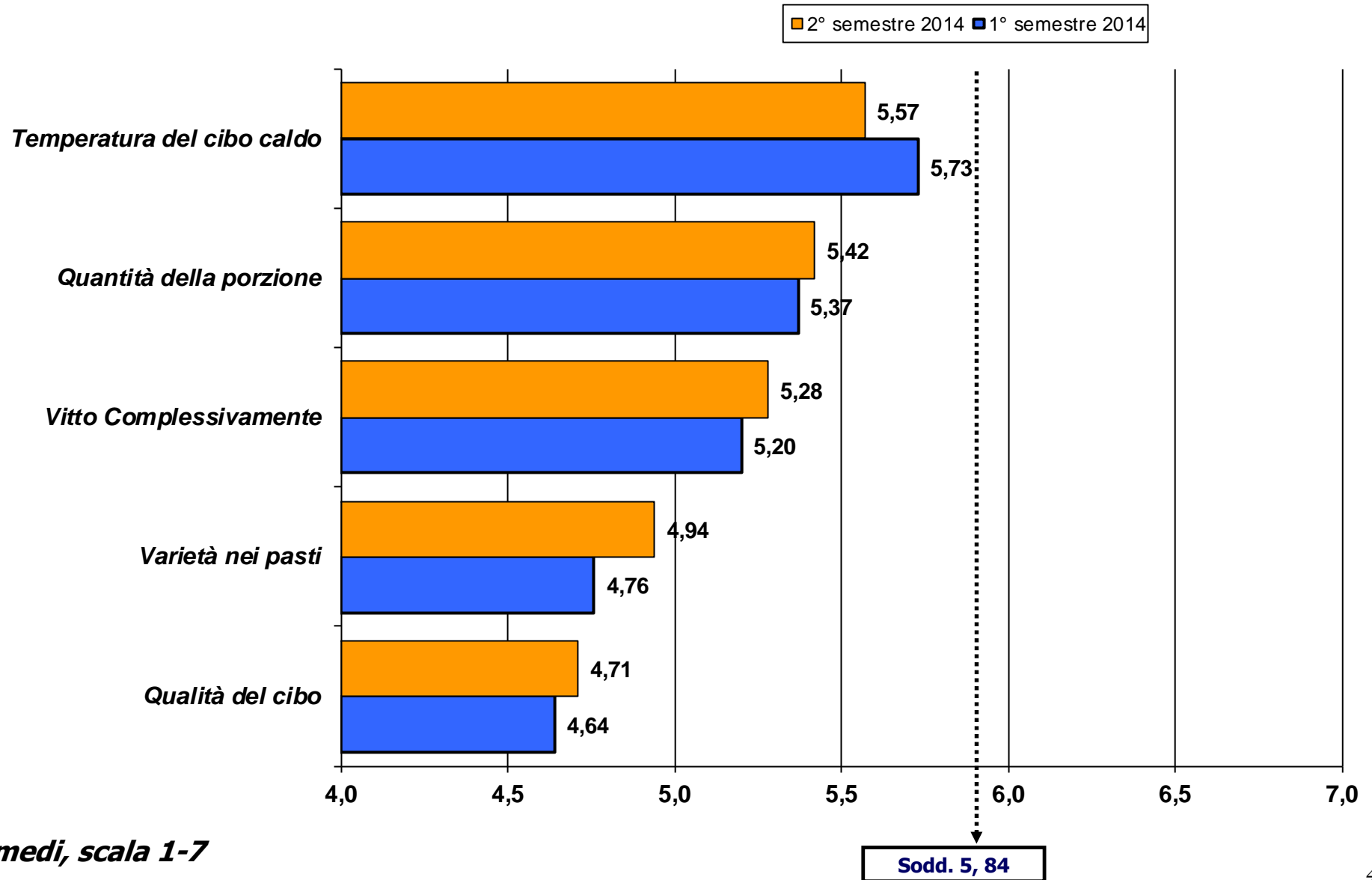


Degenze: soddisfazione per i singoli elementi del servizio (2013 vs 2014)



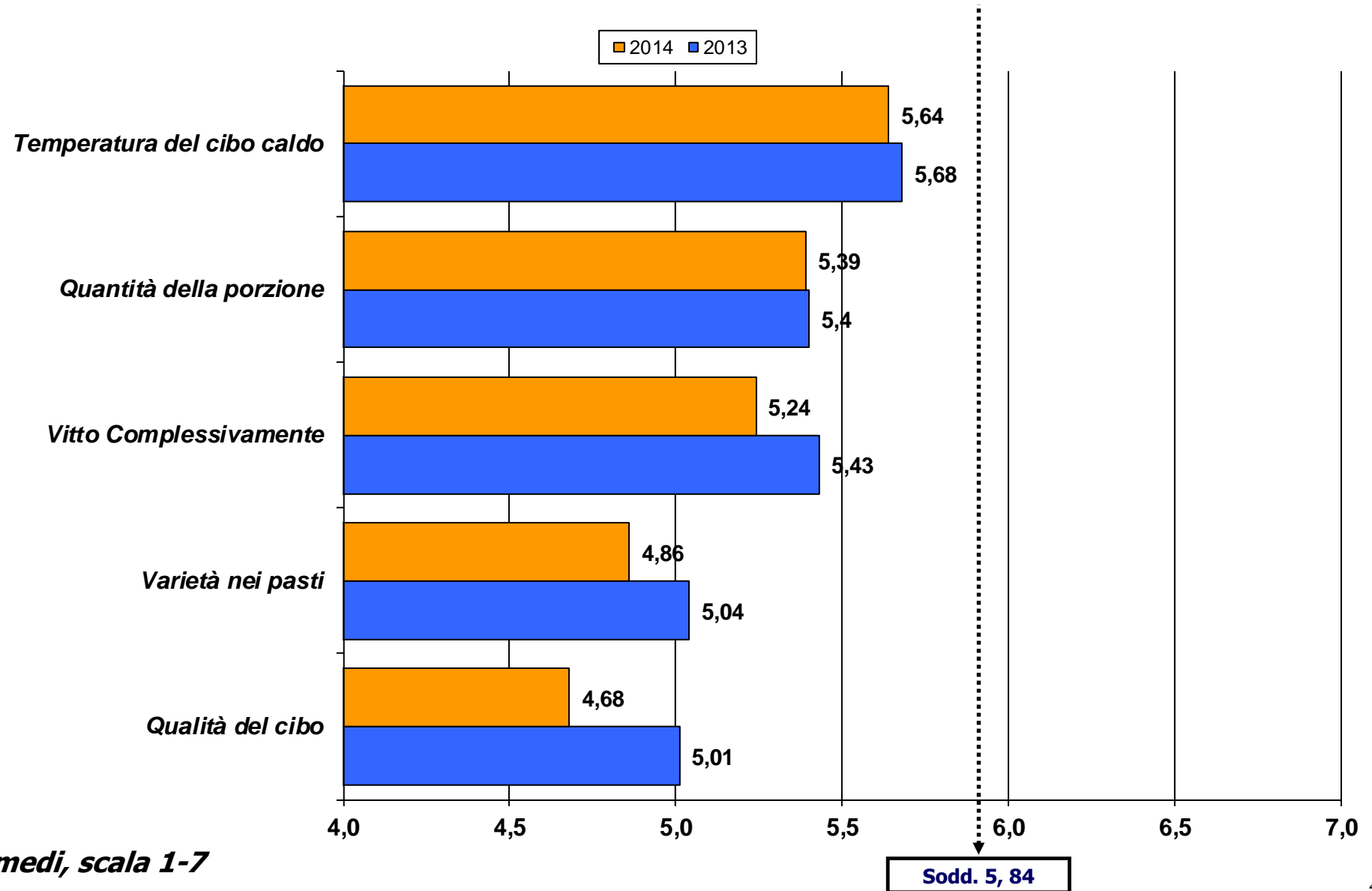
Valori medi, scala 1-7

Degenze: dettaglio vitto (primo vs. secondo sem 2014)

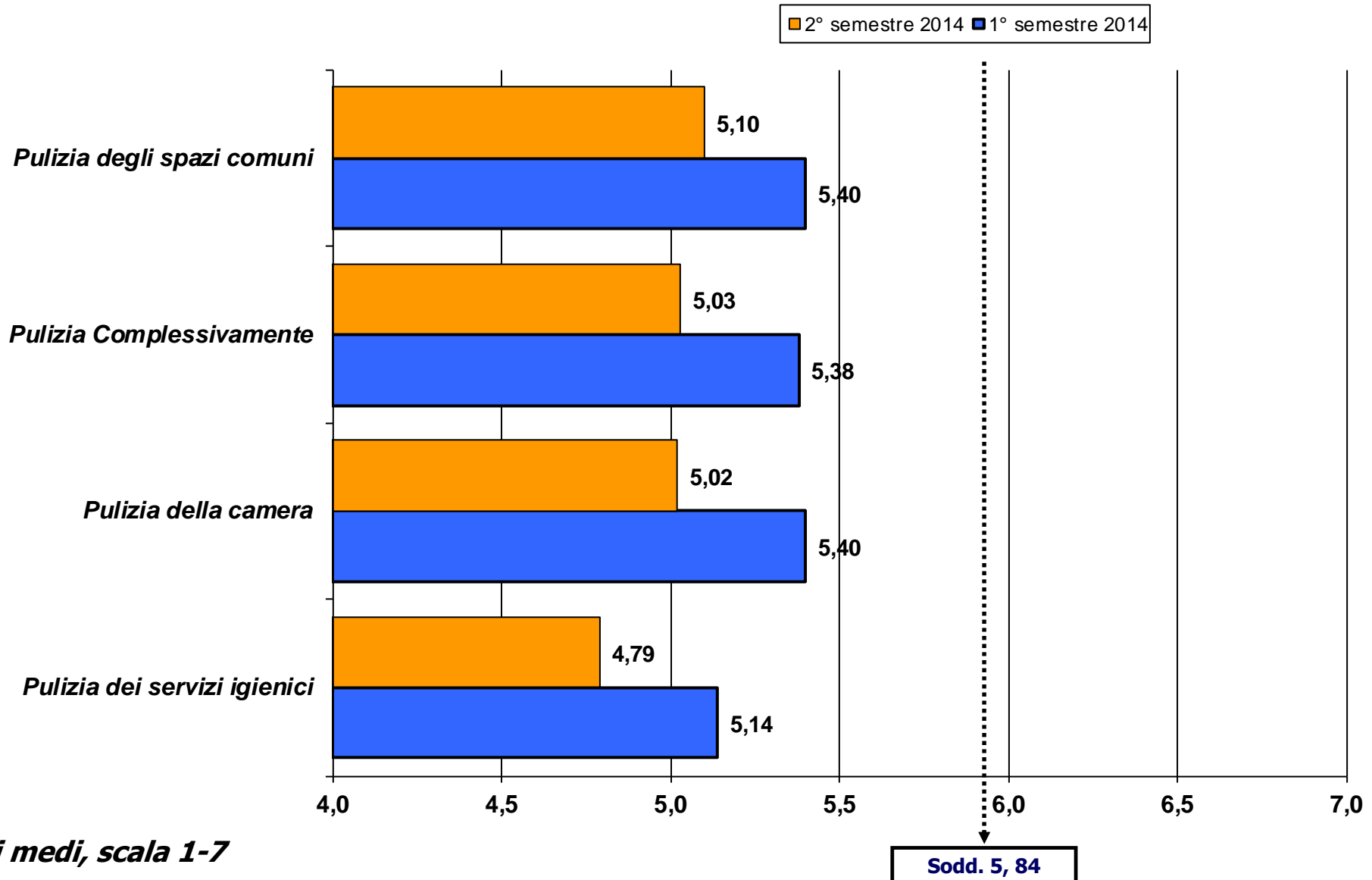


Valori medi, scala 1-7

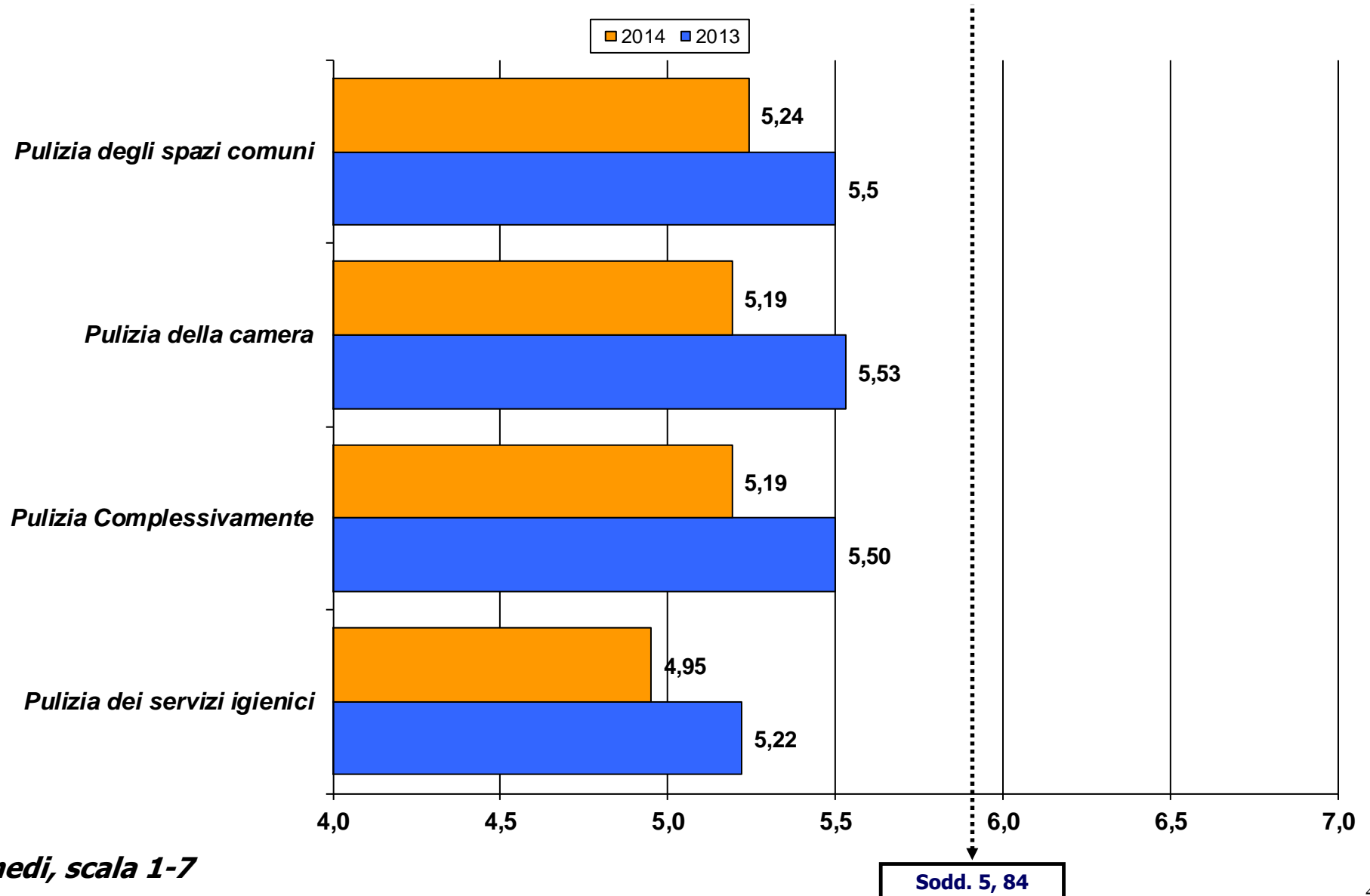
Degenze: dettaglio vitto (2013 vs 2014)



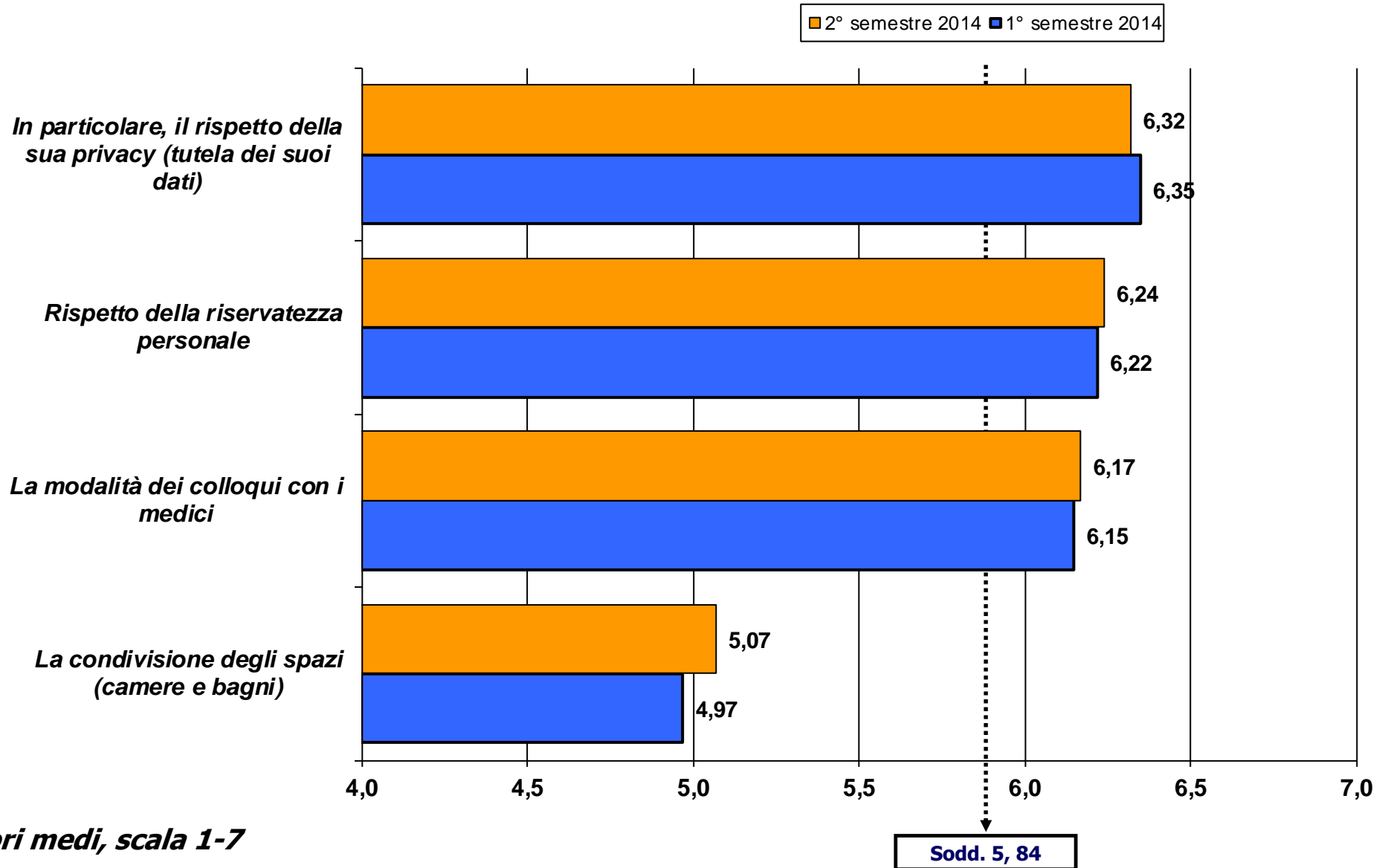
Degenze: dettaglio pulizia (primo vs. secondo sem 2014)



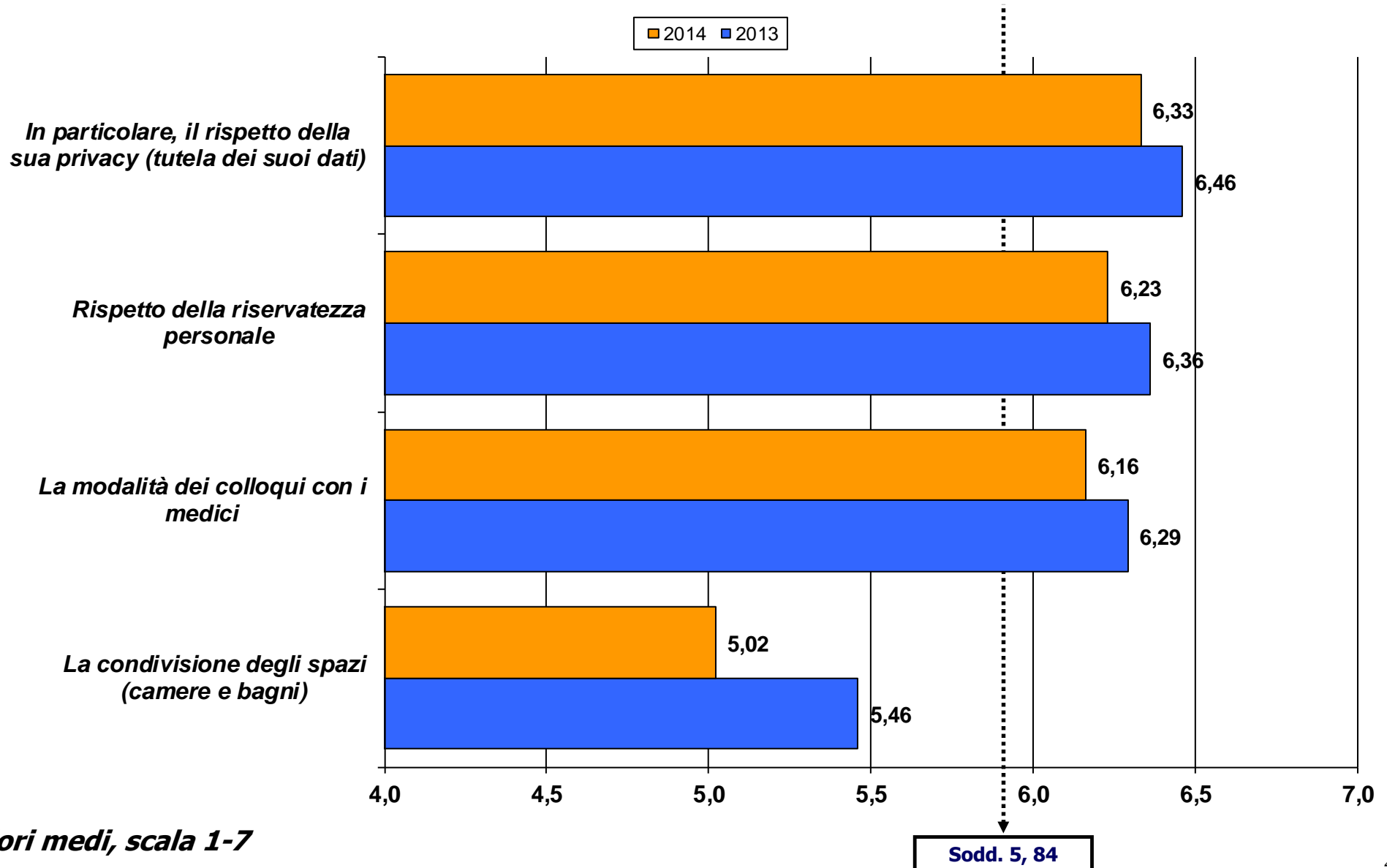
Degenze: dettaglio pulizia (2013 vs 2014)



Degenze: dettaglio riservatezza (primo vs. secondo sem 2014)

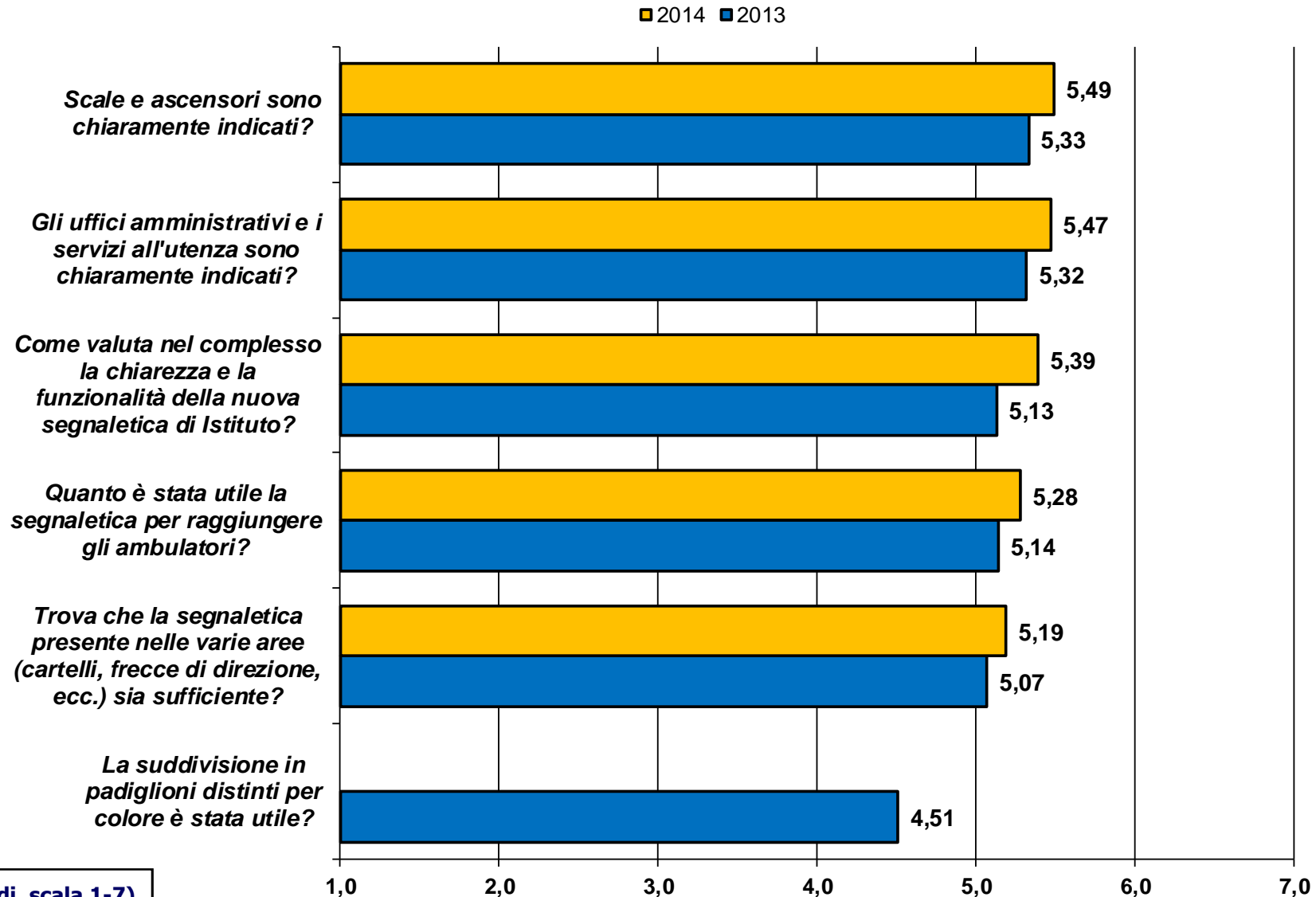


Degenze: dettaglio riservatezza (2013 vs 2014)



DEGENZE: segnaletica





AREA NEUROLOGIA A

- Neurologia I (Disturbi del Movimento)
- Neurologia IV (Malattie Neuromuscolari)
- Neurologia V (Neuropatologia)
- Neurologia VIII (Neuroncologia Molecolare)

AREA NEUROLOGIA B

- Neurologia II (Neuroncologia)
- Neurologia III (Cefalee)
- Neurologia VII (Epilettologia Clinica e Neurofisiologia Sperimentale)

AREA NEUROLOGIA C

- Malattie Cerebrovascolari

AREA NEUROLOGIA DELLO SVILUPPO

- Neurologia dello sviluppo

AREA NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

- Neuropsichiatria infantile

AREA NEUROCHIRURGIA A

- Neurochirurgia II

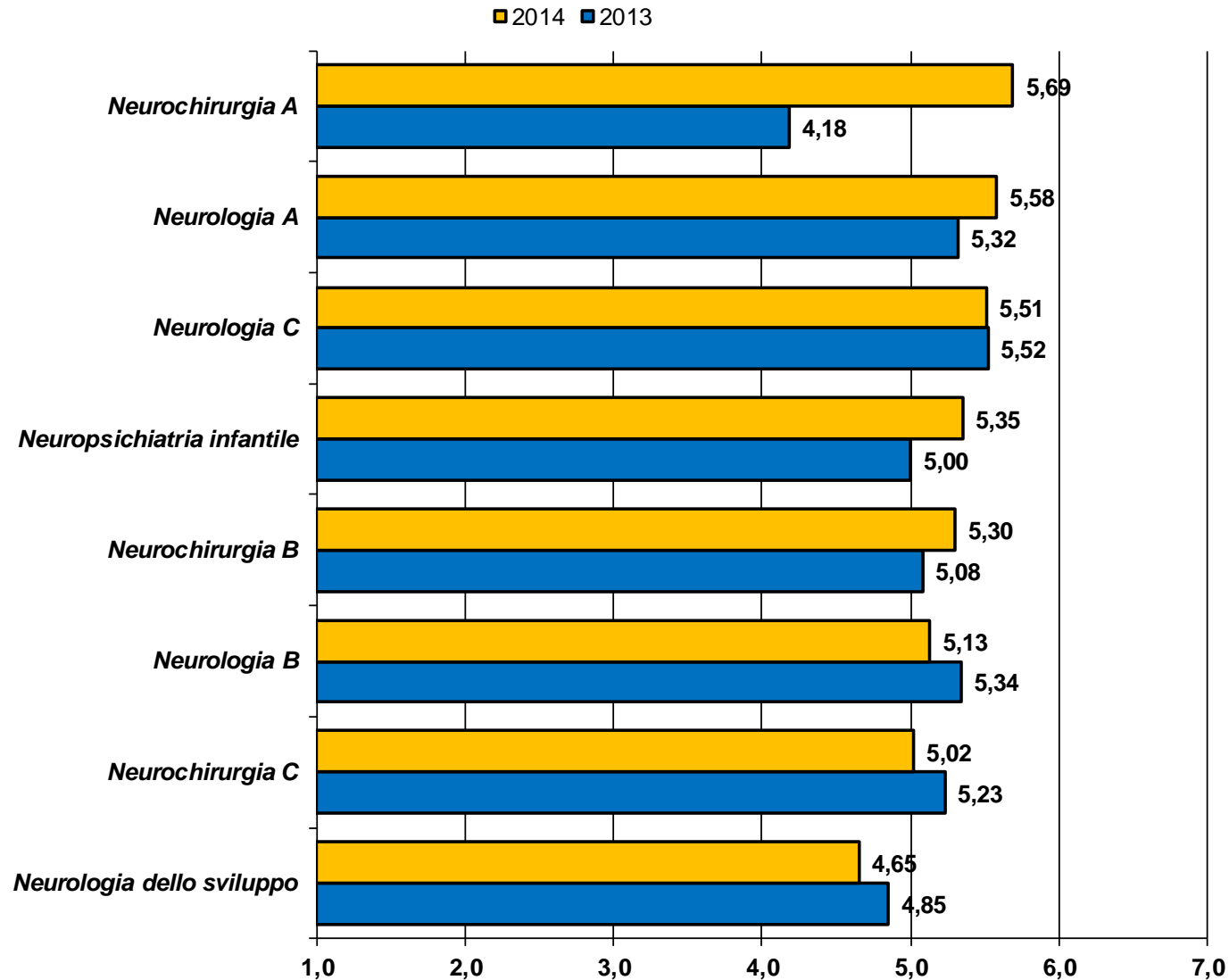
AREA NEUROCHIRURGIA B

- Neurochirurgia III
- Solventi

AREA NEUROCHIRURGIA C

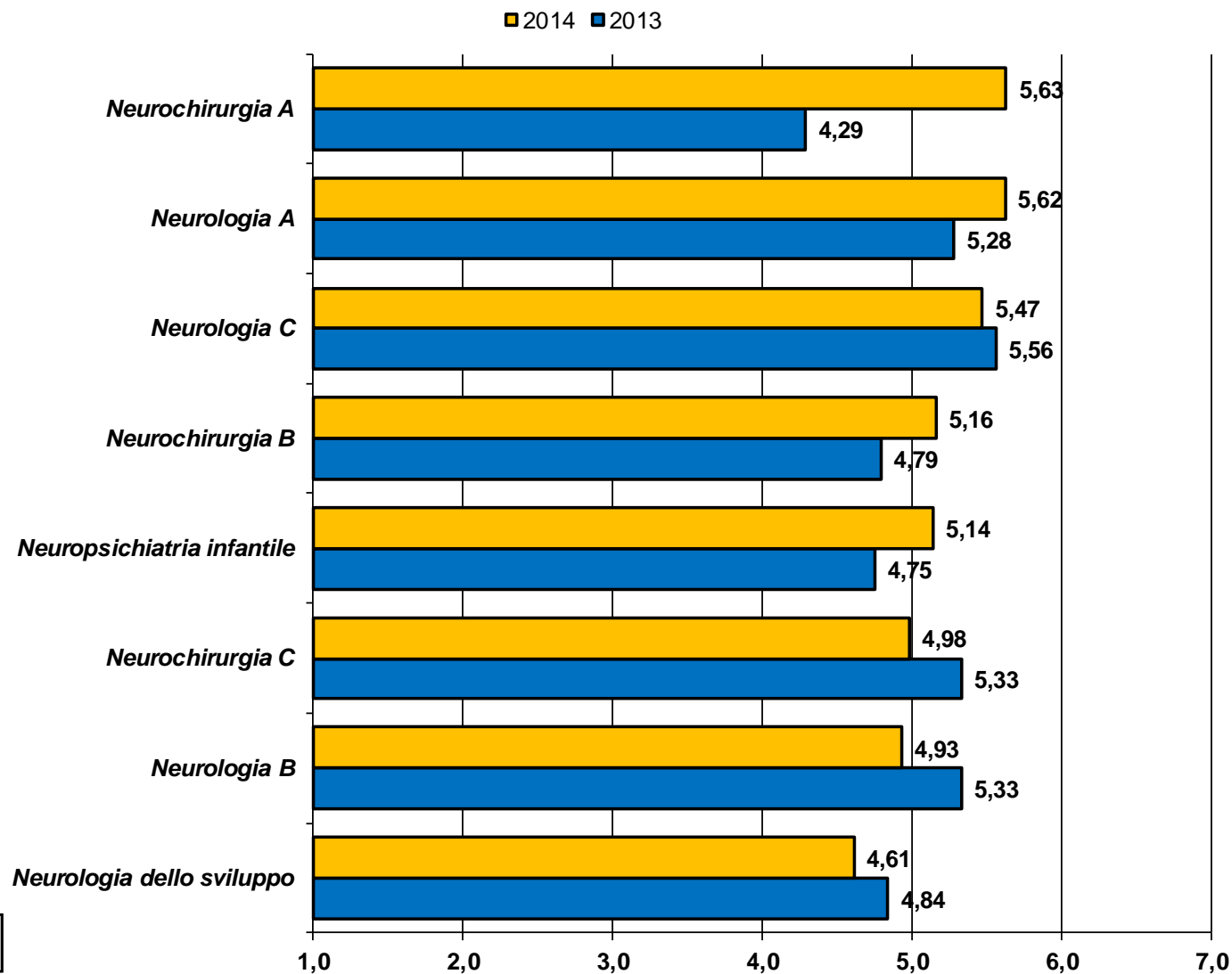
- Neurochirurgia I

Quanto è stata utile la segnaletica per raggiungere i reparti?

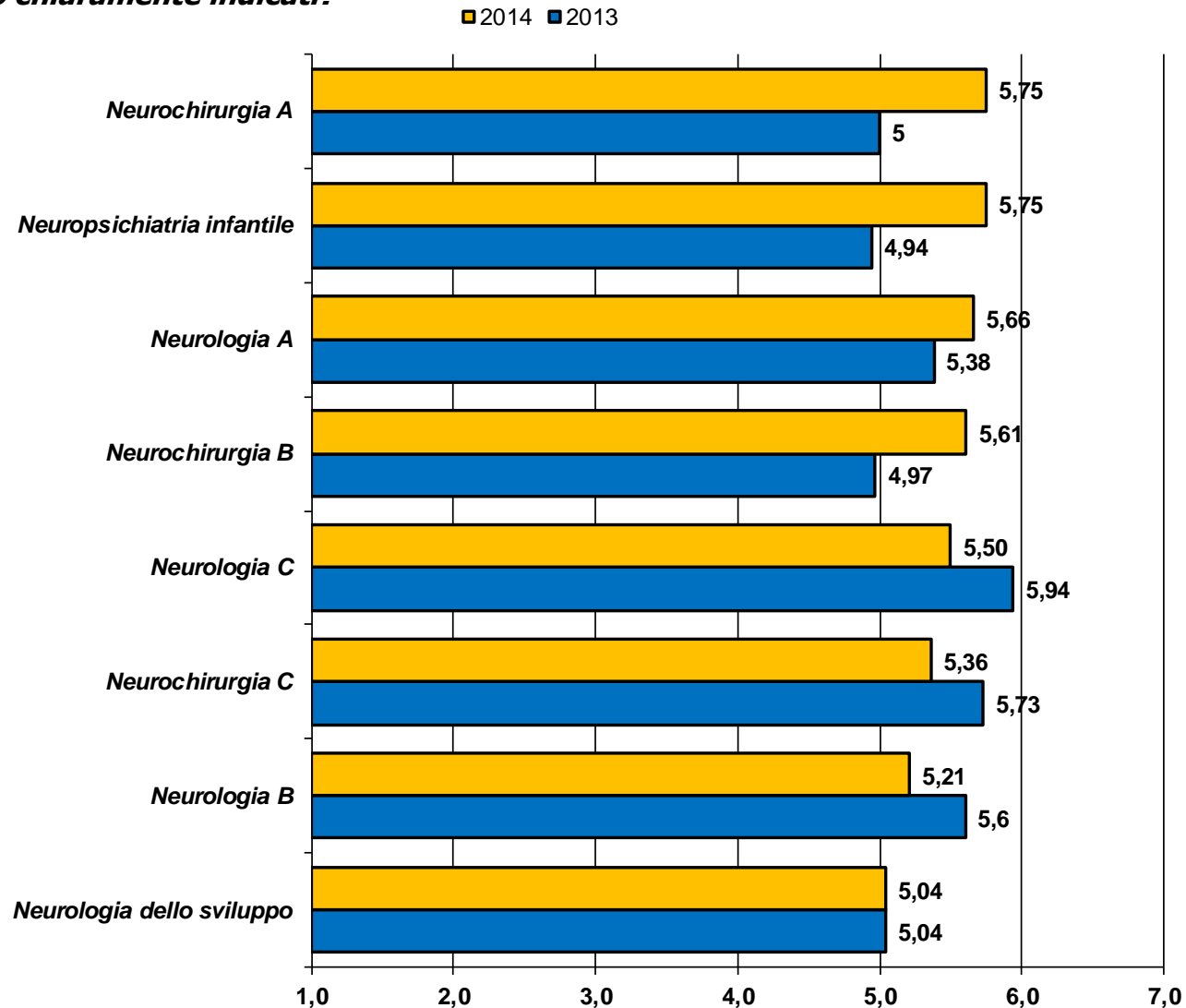


Degenze: sufficienza della segnaletica

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



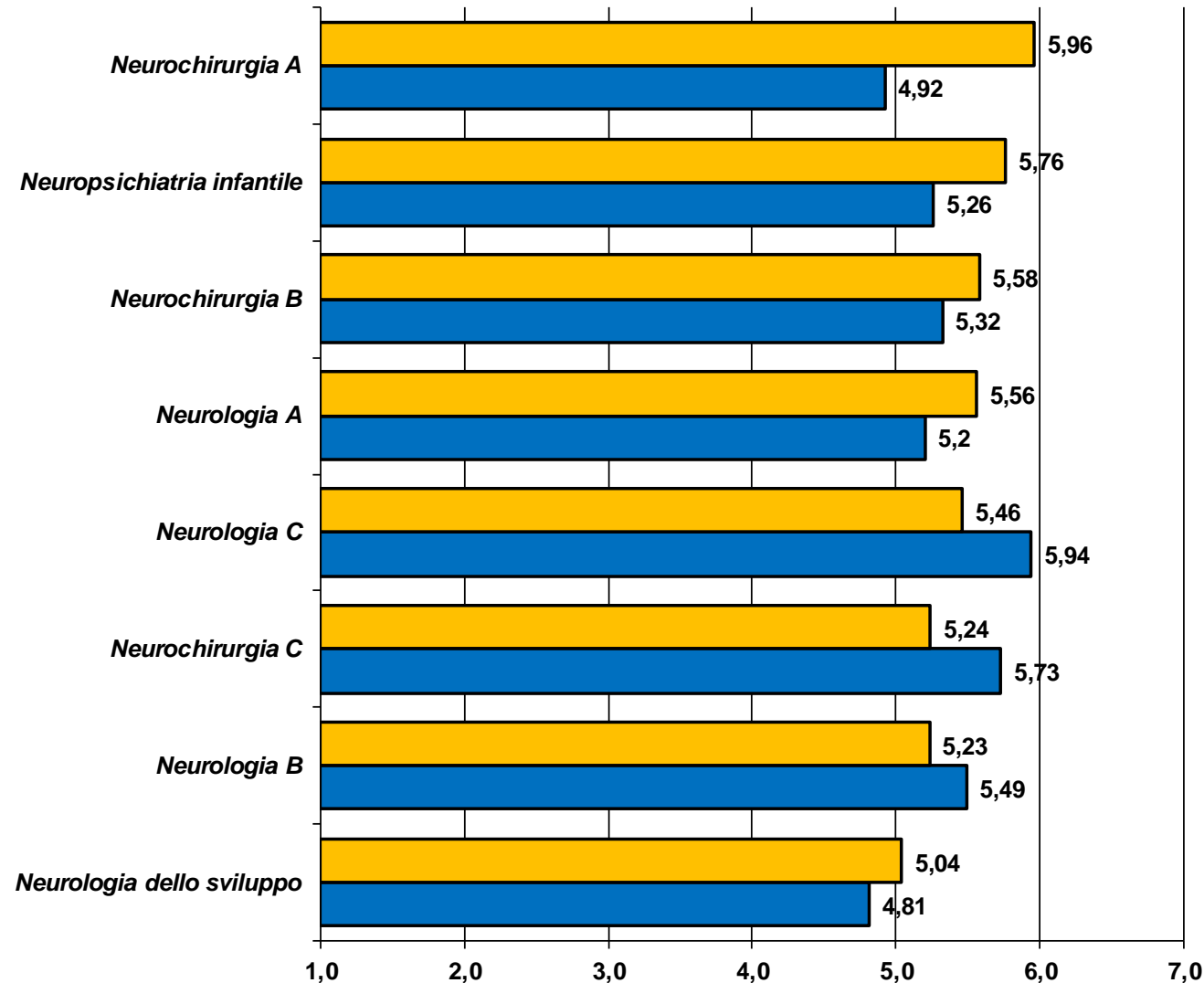
Scale e ascensori sono chiaramente indicati?



(valori medi, scala 1-7)

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

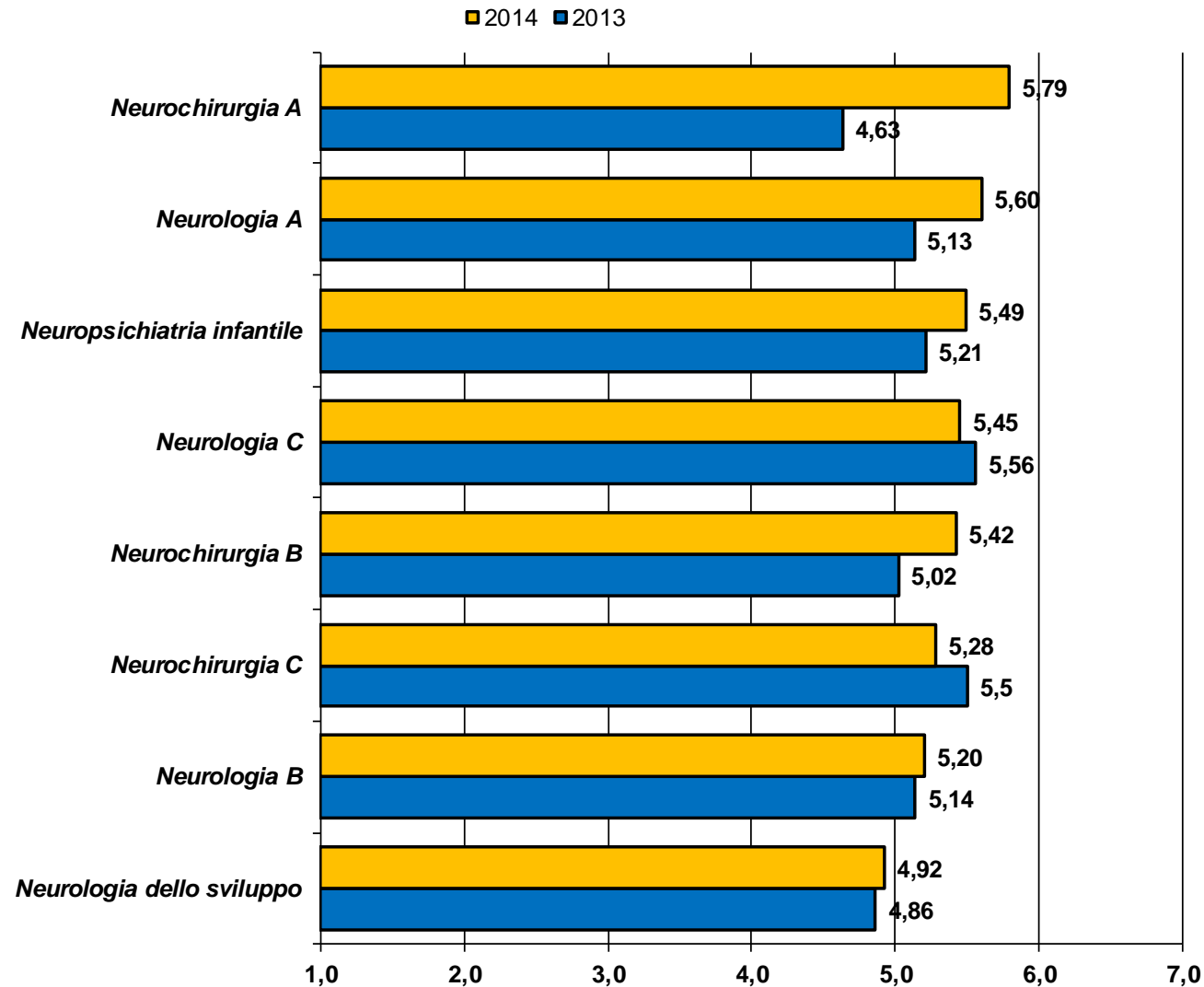
■ 2014 ■ 2013



(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?

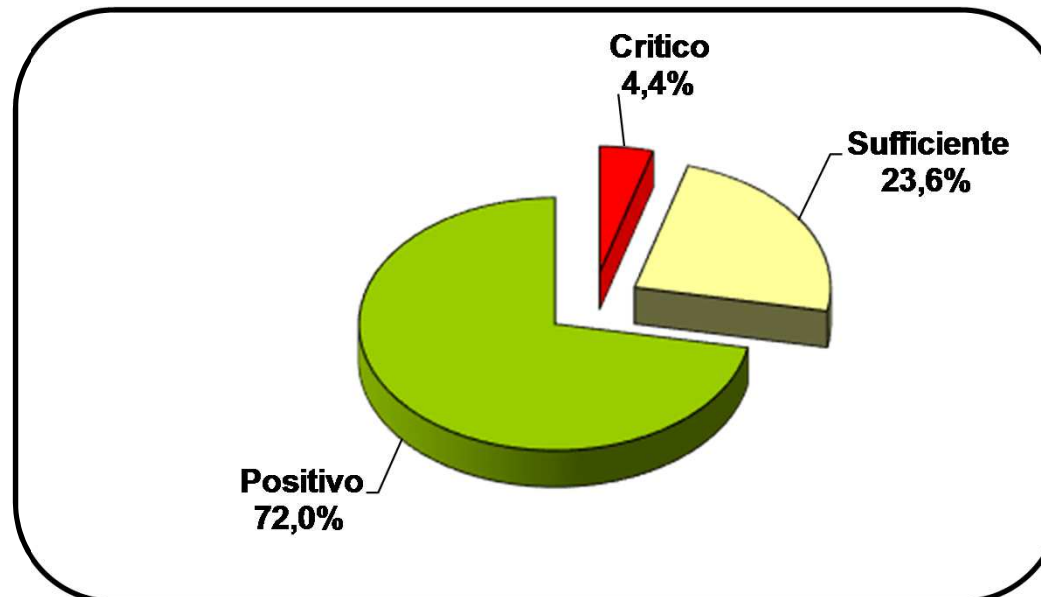
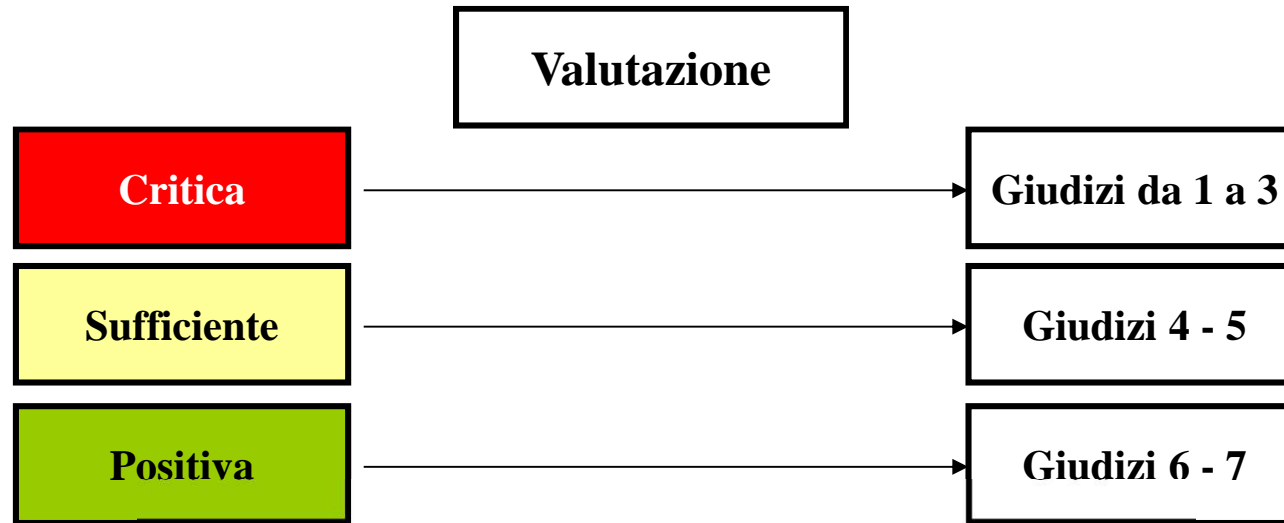


(valori medi, scala 1-7)

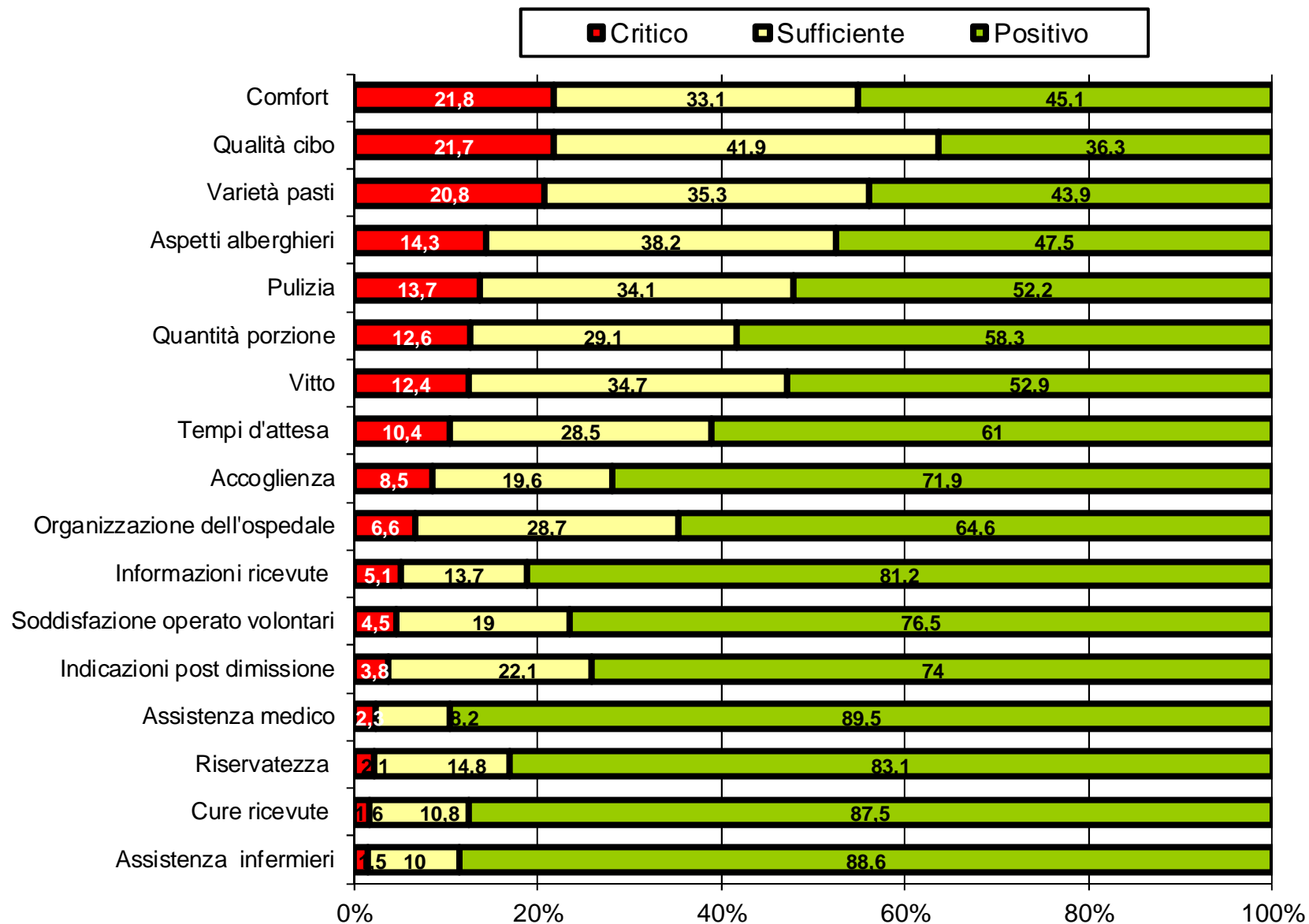
DEGENZE: Criticità



Degenze: soddisfazione



Degenze: valutazione per singoli elementi



QUESTIONARI



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	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	1	2	3	4	5	6	7
D03	Tempo di attesa dalla prenotazione alla data della prestazione	1	2	3	4	5	6	7	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	1	2	3	4	5	6	7
D05	Accessibilità, comfort e pulizia degli ambienti	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
D06	Rispetto degli orari previsti in ambulatorio	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
D07	Attenzione ricevuta dal personale medico (accuratezza della visita, cortesia)	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
D08	Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute	1	2	3	4	5	6	7	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	1	2	3	4	5	6	7
D10	Rispetto della riservatezza personale	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

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		
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		

		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
<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?	<input type="checkbox"/> 1.Sì		<input type="checkbox"/> 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

<p>A14 Sesso</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Maschio <input type="checkbox"/> 2. Femmina</p>	<p>A15 Età <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p>
<p>A16 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>A17 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>A17.1 se straniero da quanto anni risiede in Italia <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p>

<p>B02 Risiede in Provincia di Milano ?</p>	<p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p>
<p>B02.a Se no, risiede in una provincia della Lombardia?</p>	<p><input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No</p>
<p>B03 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	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)														
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)														

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

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	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
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 gli ambulatori?	1	2	3	4	5	6	7	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	1	2	3	4	5	6	7
F03	Scale e ascensori sono chiaramente indicati?	1	2	3	4	5	6	7	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	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	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	1	2	3	4	5	6	7

<p>A14 Sesso</p> <p><input type="checkbox"/> 1. Maschio <input type="checkbox"/> 2. Femmina</p>	<p>A15 Età <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p>
<p>A16 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>A17 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>A17.1 se straniero da quanto anni risiede in Italia <input type="checkbox"/><input type="checkbox"/></p>

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